

现代 企业管理

XIANDAI QIYE GUANLI

主 编 刘秋华 副主编 柳雨霁

F270
L732

现代企业管理

主 编 刘秋华 副主编 柳雨霁



A1085133



中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代企业管理 / 刘秋华主编. —北京: 中国社会科学出版社, 2002.12

ISBN 7-5004-3668-8

I. 现… II. 刘… III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 100419 号

责任编辑 张 红 周晓慧

责任校对 郭 娟

封面设计 张国权

版式设计 戴 宽

出版发行 **中国社会科学出版社**

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 邮 编 100720

电 话 010—84029453 传 真 010—64030272

网 址 <http://www.csspw.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京新魏印刷厂

版 次 2002 年 12 月第 1 版 印 次 2003 年 6 月第 2 次印刷

开 本 850×1168 毫米 1/32

印 张 16.25 插 页 2

字 数 495 千字 印 数 7001—10000 册

定 价 28.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

前 言

中国加入 WTO 后,企业面临着更加开放的市场环境,为了满足高等院校的学生系统掌握企业管理的基础知识,我们编写了本教材。本教材共分六篇:企业管理总论篇、经营战略管理篇、营销管理篇、生产过程管理篇、生产要素管理篇和技术创新管理篇。分别论述了管理的基本理论,战略管理与经营决策,市场营销的理论策略,客户关系管理,生产过程管理,人力资源管理,知识管理,财务管理,物资与物流管理以及设备和技术创新管理。本教材具有如下特点:一是适应新形式的需要。本教材适应中国人世后全新的市场环境,从战略管理、市场营销管理、生产过程和生产要素管理以及技术创新管理,进行了全面的论述。二是内容上有特色。在内容上反映了管理的最新发展,尤其是增加了客户关系管理、知识管理、物流管理以及技术创新管理。三是编写精练、实用。本教材每章都附有内容提要、课后案例和复习思考题。本书主要作为高等院校非经济管理类专业选修企业管理课程的教材。此外,也可以供有关科研、工程技术人员参考。

参加本书编写执笔的人如下:第一章、第二章、第四章、第五章、第六章、第七章、第十一章由刘秋华编写;第三章、第九章、第十三章由柳雨霁编写;第八章由韩愈、罗剑峰编写;第十章由郭新强编写;第十二章由陆富彬编写;第十四章由欧邦才编写;第十五章由姚立编写。全书由刘秋华担任主编,柳雨霁担任副主编。

在编写本书的过程中,我们参考和应用了许多教材和科研成果,在此表示衷心感谢。对徐泳龙、李旭诚、俞卫新和黄晓波老师的大力支持和帮助,在此也一并表示感谢。

由于我们水平有限,书中难免有疏忽或错误之处,恳请各位同行、专家和读者批评指正。

编者

2002 年 10 月

目 录

第一篇 企业管理总论

第一章 企业与企业组织	(3)
第一节 企业概述	(3)
一、企业的基本概念	(3)
二、企业的产生与发展	(4)
第二节 企业法律形式	(7)
一、个体企业	(7)
二、合伙制企业	(8)
三、合作制企业	(9)
四、公司制企业	(9)
第三节 企业组织	(13)
一、企业组织	(13)
二、企业组织结构	(15)
三、企业组织结构变化与发展	(22)
课后案例:金苹果公司的组织结构设计	(26)
本章思考题	(28)
第二章 管理与企业管理	(29)
第一节 管理概述	(29)
一、管理的基本概念	(29)
二、管理的二重性	(30)

三、管理的职能	(31)
第二节 西方管理思想的演变	(35)
一、早期管理思想	(35)
二、古典管理思想	(38)
三、中期管理思想	(44)
四、现代管理思想	(49)
第三节 企业管理	(52)
一、企业管理的概念与任务	(52)
二、企业管理的内容	(53)
课后案例:管理理论真能解决世纪问题吗?	(54)
本章思考题	(56)

第二篇 经营战略管理

第三章 企业经营战略	(59)
第一节 现代企业经营思想	(59)
一、经营的概念	(59)
二、现代企业的经营思想	(61)
第二节 企业经营的环境与资源	(63)
一、企业经营的环境	(63)
二、企业的资源	(66)
第三节 企业经营战略的基本理论	(68)
一、企业经营战略的基本概念	(68)
二、企业经营战略的构成要素	(72)
三、企业经营战略管理	(74)
第四节 企业经营战略	(76)
一、企业竞争战略	(76)
二、企业的成长战略	(79)

三、经营战略的分析方法	(82)
第五节 企业文化	(85)
一、企业文化的涵义	(85)
二、企业文化的构成要素	(86)
三、企业文化的功能	(87)
四、企业的经营与企业文化	(88)
五、企业文化的建设	(91)
课后案例:康佳的 SWOT 分析	(92)
本章思考题	(94)
第四章 经营决策	(95)
第一节 经营决策概述	(95)
一、经营决策的含义	(95)
二、经营决策的类型	(96)
三、经营决策的原则	(99)
四、经营决策的程序	(101)
第二节 经营决策的方法	(106)
一、确定型决策方法	(106)
二、风险型决策问题	(107)
三、非确定型决策方法	(108)
课后案例:费尔的成功决策	(110)
本章思考题	(111)

第三篇 营销管理

第五章 市场营销理论基础	(115)
第一节 市场与市场营销	(115)
一、市场营销的概念	(115)
二、市场营销观念	(117)

第二节 市场调查与市场预测	(118)
一、市场调查的内容	(118)
二、市场调查的步骤	(119)
三、市场预测概述	(122)
四、市场预测的方法	(126)
第三节 市场细分及目标市场选择	(129)
一、市场细分	(129)
二、目标市场	(134)
三、市场定位	(136)
第四节 市场购买行为分析	(139)
一、消费者市场和购买行为分析	(139)
二、组织市场的构成与特点	(149)
三、生产者市场和购买行为分析	(151)
课后案例:没有线的电熨斗	(155)
本章思考题	(156)
第六章 市场营销策略	(157)
第一节 产品策略	(157)
一、产品的整体概念	(157)
二、产品组合策略	(158)
三、新产品开发策略	(160)
四、品牌、商标与包装策略	(163)
第二节 价格策略	(168)
一、影响价格的因素	(168)
二、定价方法	(169)
三、定价策略	(172)
第三节 分销渠道策略	(173)
一、分销渠道的定义和作用	(173)
二、分销渠道的类型	(175)

三、中间商	(178)
四、分销渠道策略	(180)
第四节 促销策略	(184)
一、人员推销	(184)
二、广告	(186)
三、公共关系	(190)
四、营业推广	(192)
课后案例:丰田进军美利坚	(194)
本章思考题	(196)
第七章 客户关系管理	(198)
第一节 客户关系管理概述	(198)
一、客户关系管理的含义	(198)
二、客户关系管理的作用	(200)
第二节 客户关系管理的内容与功能模块	(201)
一、客户关系管理的内容	(201)
二、客户关系管理的功能模块	(202)
第三节 客户关系管理实施的步骤	(205)
一、客户关系管理实施的步骤	(205)
二、客户关系管理实施的保证	(208)
第四节 客户关系管理应用软件	(210)
一、对客户关系管理的技术要求	(210)
二、客户关系管理的应用软件	(211)
课后案例:上海通用汽车公司的客户关系管理	(213)
本章思考题	(216)

第四篇 生产过程管理

第八章 生产过程组织	(219)
------------------	-------

第一节 生产管理概述	(219)
一、生产管理与生产过程	(219)
二、合理组织生产过程	(220)
三、生产类型	(222)
第二节 生产空间组织与时间组织	(226)
一、生产空间组织	(226)
二、生产时间组织	(230)
三、流水生产	(236)
第三节 生产计划与生产作业计划	(239)
一、生产计划	(239)
二、生产作业计划	(241)
第四节 生产管理的新概念	(243)
一、现代生产管理的新特征	(243)
二、现代生产管理的新方法	(246)
第五节 物料需求计划与制造资源计划	(257)
一、物料需求计划	(257)
二、制造资源计划	(261)
三、制造资源计划与现行计划方式的主要区别	(268)
第六节 准时生产方式(JIT)	(270)
一、JIT 概述	(270)
二、JIT 生产方式的基本思想和实施手段	(270)
三、实现 JIT 的重要手段——看板管理	(274)
四、JIT 与 MRP II 的区别与联系	(276)
课后案例:北京某机械厂 MRP 应用情况	(277)
本章思考题	(280)
第九章 质量管理	(281)
第一节 质量与质量管理	(281)
一、质量的基本概念	(281)

二、质量管理的发展阶段	(283)
三、全面质量管理	(285)
第二节 质量认证与质量系列标准	(290)
一、质量认证与认证制度	(290)
二、ISO 9000 质量管理体系	(293)
第三节 质量控制过程	(296)
一、产品设计开发中的质量管理	(296)
二、制造过程的质量管理	(297)
第四节 质量成本	(300)
一、质量成本概念	(300)
二、质量成本控制与考核	(301)
三、质量成本分析	(302)
第五节 质量管理常用分析方法	(304)
一、质量数据与分析方法	(304)
二、质量控制的统计方法	(307)
课后案例:东方柴油机厂的质量控制	(314)
本章思考题	(317)

第五篇 生产要素管理

第十章 人力资源管理	(321)
第一节 人力资源概述	(321)
一、人力资源的基本概念	(321)
二、人力资源的基本特征	(324)
三、人力资源的演变阶段	(326)
第二节 人才招聘与培训	(327)
一、人才招聘	(327)
二、人员培训	(332)

第三节 激励	(337)
一、激励概述	(337)
二、激励的基本理论	(339)
第四节 绩效考核	(342)
一、绩效考核的种类和内容	(342)
二、绩效考核的原则和方法	(344)
课后案例:航空巨头:德尔塔公司	(349)
本章思考题	(351)
第十一章 知识管理	(352)
第一节 知识与知识管理	(352)
一、知识的定义	(352)
二、知识管理的含义	(353)
三、知识管理活动的内容	(355)
四、知识管理遵循的原则	(357)
五、知识管理的步骤	(358)
六、知识管理的发展趋势	(359)
第二节 知识管理的策略及其选择	(360)
一、显性化策略和隐性化策略	(360)
二、知识管理策略的选择	(362)
课后案例:施乐公司的知识管理	(364)
本章思考题	(369)
第十二章 财务管理	(370)
第一节 财务管理概述	(370)
一、财务管理的概念及特点	(370)
二、财务管理的内容	(372)
三、财务管理的职能	(374)
第二节 筹资管理	(376)
一、筹资管理概述	(376)

二、股票筹资	(378)
三、企业债券筹资	(380)
四、资金成本和资本结构	(382)
第三节 投资管理	(388)
一、流动资金管理	(389)
二、长期投资管理	(394)
第四节 成本费用管理	(400)
一、成本费用管理的内容	(400)
二、成本费用预测	(400)
三、成本费用的控制	(402)
四、成本费用的分析	(404)
第五节 收益管理	(405)
一、利润与利润分配	(405)
二、股利的支付程序与方式	(406)
三、股利决策	(407)
第六节 财务分析与评价	(409)
一、财务分析的目的与方法	(409)
二、短期偿债能力分析	(410)
三、营运能力分析	(412)
四、长期偿债能力分析	(414)
五、盈利能力分析	(414)
课后案例:南方股份公司筹资决策分析	(416)
本章思考题	(416)
第十三章 物资管理与企业物流	(418)
第一节 物资管理概述	(418)
一、物资管理的任务	(418)
二、物资的分类	(420)
第二节 物资消耗定额	(421)

一、物资消耗定额的构成	(421)
二、物资消耗定额的作用	(422)
三、物资消耗定额的制定	(423)
第三节 库存管理	(424)
一、库存与库存定额	(424)
二、库存管理	(428)
三、库存控制	(429)
第四节 物流与供应链管理	(436)
一、物流基本概念	(436)
二、生产企业物流	(438)
三、供应链管理	(439)
课后案例:挖掘物控潜力,全面推行全球化采购	(445)
本章思考题	(447)

第六篇 技术创新管理

第十四章 设备管理	(451)
第一节 设备管理概述	(451)
一、设备管理	(451)
二、设备管理的内容和任务	(452)
第二节 设备的选择与使用	(454)
一、设备的选择	(454)
二、设备的经济评价	(456)
三、设备的合理使用	(457)
第三节 设备的维护修理和更新改造	(460)
一、设备的磨损规律	(460)
二、设备的故障规律	(462)
三、设备的维护保养	(464)

四、设备的检查	(465)
五、设备修理与维修制度	(466)
六、设备的寿命	(470)
七、设备的更新和改造	(471)
第四节 设备的综合管理	(472)
一、设备综合工程学	(472)
二、全员生产维修	(474)
课后案例:南方某企业的设备管理工作	(475)
本章思考题	(477)
第十五章 技术创新管理	(478)
第一节 技术创新概述	(478)
一、技术创新的概念	(478)
二、技术创新的分类	(479)
三、企业技术创新过程	(479)
四、企业技术创新管理的内容	(481)
第二节 产品创新	(484)
一、产品创新的概念	(484)
二、产品创新的过程	(485)
三、产品创新的策略	(488)
第三节 工艺创新	(493)
一、工艺创新的内涵	(493)
二、工艺创新的过程	(495)
三、工艺创新方案评价指标	(495)
四、促进企业工艺创新的对策	(498)
课后案例:“厦新”公司制胜的秘诀	(500)
本章思考题	(503)
附录:主要参考书	(504)

第一篇

企业管理总论