

小企业管理基础

单选(73)--

- 1、“人力资源的实际潜能是有很大潜力可控的，可以被开发出来。”反映的是人力资源的（）。-->[D.无限性](#)
- 2、“我不是在销售牛排，而是在销售‘啦啦’声”，这里的“啦啦”声应该属于（）。-->[附加产品](#)
- 3、“有限的商品和无限的市场需求之间永远存在着盲点”是（）的主要观点。-->[A.市场缝隙理论](#)
- 4、CRM 是指以下哪种电子商务活动？（）。-->[A.客户关系管理](#)
- 5、ERP 发展的第一个阶段是（）。-->[A.MRP 阶段](#)
- 6、（）是人事管理的最低层次，也是提升到其他层次的基础。-->[A.情感沟通](#)
- 7、（）是人事管理的最低层次。-->[D.情感沟通](#)
- 8、（）是小企业选聘人才时最常使用的一种方式。C.面试
- 9、“有限的商品和无限的市场需求之间永远存在着盲点”是（）的主要观点。A.市场缝隙理论
- 10、报告式资产负债表比账户式资产负债表更能突出地反映（）。-->[A.企业所有者权益的情况](#)
- 11、产品的市场尚未饱和，产品还有改进空间且所需成本不高，有利于提高企业的经济效益的情况下，适宜采取的产品创新类型为（）。-->[B.改进型](#)
- 12、当可以投入的费用较少，又有一定的科研技术基础，外界又有较成熟技术可以借鉴的情况下，企业适宜采用的产品创新策略是（）。-->[A.引进消化型](#)
- 13、当小企业具有较强的研发能力，同时顾客的需求又是多样化的，那么，该小企业适合选择的战略是（）。-->[C.差异化战略](#)
- 14、对产品或服务的生产过程和生产系统进行计划、组织、协调和控制的过程是（）。-->[A.运营管理](#)

- 15、对同一个小企业的长期偿债能力分析中，（）最低。-->[A.资产负债率](#)
- 16、对于传统产业领域的小企业，处于成熟阶段时，可选用的渐进创新战略是（）。-->[D.国际化战略](#)
- 17、对于香水和昂贵的奢侈品来说，应采用（）技巧。-->[C.威望定价](#)
- 18、根据小企业的经验，流动比率在（）是最佳的。-->[C.2](#)
- 19、根据自身发展的客观要求，通过外部组织化或建立协作关系以改善竞争中的不利地位，弥补经营资源不足而采取的发展措施，是如下哪种小企业经营战略？（）。-->[C.联合竞争型经营战略](#)
- 20、供应链设计应以（）为起点。-->[C.顾客需求](#)
- 21、激励是人力资源管理的核心职能，下列选项（）对它的理解是错误的。-->[B.激励是员工的主动行为，而非被动的](#)
- 22、甲企业有较高的利润率，可现金短缺；乙企业利润率较低，可现金富裕。这一现象可以通过（）来解释。-->[C.现金流量表](#)
- 23、竞争的优势就是（）。-->[D.相对竞争对手而言的](#)
- 24、某企业为了提高产品竞争力，对产品的特征、工作性能、耐用性等方面进行了创新设计，这种差异化竞争战略属于（）。A.产品差异化
- 25、某企业为了提高竞争力，在售后服务方面提出了比竞争对手更高的要求，该企业实施的差异化战略属于（）。-->[服务差异化](#)
- 26、企业现金资产与流动负债的比率，就是（）。-->[C.现金比率](#)
- 27、企业依据顾客对需求的认识和对产品价值的理解，对其产品进行定价的方法是（）。-->[C.需求导向定价法](#)
- 28、人力资源的实际潜能是有很大潜力可控的，可以被开发出来。”反映的是人力资源的（）。-->[D.无限性](#)
- 29、日本学者太田一郎认为，像纺织品、副食品、各种零配件等的产品生产适合小企业经营、他把这些行业统称为（）。-->[A.分散型部门](#)
- 30、速动比率是速动资产与流动负债的比值，根据经验数据，这个比率值一般维持在（）为宜。-->[A.1](#)
- 31、通过对影响小企业经营的政治法律、经济、技术以及社会文化环境的单独分析与综合分析，及时了解有关方面的信息，从中发现和利用外部环境的机会，以获取竞争优势。这种外部环境分析方法就是（）。-->[A.PETS 法](#)
- 32、通过对直接影响工作绩效的关键性行为进行记录和考评的绩效考核方法被称为（）。-->[关键事件法](#)
- 33、通过生产过程的创新和自动化达到降低成本、获取竞争优势的战略，一般适用于（）小企业。-->[C.资本密集型](#)
- 34、同类型的同一目标市场上的小企业聚集在一起，相互依存，形成规模效应，这种市场定位策略是（）。-->[并存依附](#)
- 35、网络营销的定价策略不同于传统营销，下列选项中，（）不适合于网络营销。-->[D.成本定价策略](#)
- 36、为了快速增加现有市场份额，吸引大量的购买者，小企业故意将产品或服务的价格定得较低，这种定价策略就是（）。-->[B.渗透定价](#)
- 37、我不是在销售牛排，而是在销售‘啦啦’声”，这里的“啦啦”声应该属于（）。C.附加产品
- 38、我国会计制度规定的利润表采用（）结构。-->[A.多步式](#)
- 39、我国资产负债表的格式是（）。-->[B.账户式](#)
- 40、狭义的竞争优势就是小企业的（）。-->[D.市场优势](#)
- 41、下列不可用作小企业界定标准的是（）。C.生产产品的类型
- 42、下列经营者中独立精神和风险最高的是（）。-->[B.独立型经营者](#)
- 43、下列适用于小企业的设施布置类型是（）。C.工艺专业化布置
- 44、下列适用于小企业的设施布置类型是（）。-->[工艺专业化布置](#)
- 45、下列选项中，哪种方式最有利于小企业进行税收筹划？（）-->[向金融机构借款](#)
- 46、下列指标中，（）是用来反映小企业短期偿债能力的指标。-->[D.速动比率](#)
- 47、小企业财务状况分析不包括（）。-->[运营能力](#)
- 48、小企业诚信缺失的原因之一是（），它主要表现为价格双轨制和政策双轨制。B.制度缺陷
- 49、小企业的经营理念是（）的。-->[B.不断发展变化](#)
- 50、小企业分析宏观环境的方法是（）。-->[C.PETS 法](#)
- 51、小企业管理者给员工升职、颁发奖金，这种激励方法属于（）。-->[C.外在激励](#)
- 52、小企业获取竞争优势的竞争战略主要包括（）三种。-->[C.低成本战略、差异化战略和市场细分战略](#)
- 53、小企业进入成熟阶段后，为保持处于产业的主导地位，而不被别的企业挤出，通常选择的创新战略是（）。-->[C.产业化战略](#)
- 54、小企业进行产品生产或提供服务的时候，在除成本之外的其他方面与众不同，采用“别具一格”的竞争战略，以获得竞争优势，这是被小企业普遍采用的战略，即（）。-->[A.差异化战略](#)
- 55、小企业经营战略开发的第一步是（）。-->[A.确立经营哲学](#)
- 56、小企业可以获得的商业信用有许多种，其中，（）是卖方通过赊销提供给买方的一种商业信用。-->[D.应付账款](#)
- 57、小企业可以用来确定不同经营单位之间的经营组合的分析方法是（）。-->[B.BCG 法](#)
- 58、小企业缺乏足够的资源在广泛的市场范围内进行经营，但是小企业能够以更高的效率和更好的效果为某一狭小的特定市场服务，在这种条件下，适合于该小企业选择的战略是（）。-->[集中化战略](#)
- 59、小企业通过科学管理，降低成本以获取竞争优势，这就是（）的低成本战略。-->[降低管理费用](#)
- 60、小企业选聘人才的首要原则是（）。-->[C.德才兼备](#)
- 61、小企业选聘人才时最常使用的一种工具是（）。-->[A.面试](#)
- 62、小企业在保证质量的前提下，在设计和生产过程中注意原材料的节约使用，从而降低成本获取竞争优势，这就是（）的低成本战略。B.节约原材料
- 63、小企业在进行产品开发和设计时，要尽量使产品在更宽松的情况下实现功能，增强产品的耐久性，这就是（）。-->[D.稳健性设计](#)
- 64、小企业在进行产品开发和设计时，要尽量使用可循环利用的原材料，这就是（）。-->[低碳环保型设计](#)
- 65、小企业在经营过程中追求独特的技术、独特的生产工艺、独特的产品，这种经营方式叫做（）。-->[D.差异化经营](#)
- 66、信用销售对于卖方来说的最大好处是（）。-->[C.增加销售量](#)
- 67、一个企业的规模只有在与其他企业相比较时，才可能确定其大小。这就是确定企业大中小标准的（）。-->[B.相对性原则](#)

68、以下不属于网络营销主要特征的是（）。-->C.经济化
69、以下哪种经营方式不属于小企业通常采用的方式？（）。-->D.垄断式经营
70、员工参与管理属于人本管理的（）层次。-->A.决策沟通
71、在流动资产中，流动性最差的是（）。-->D.存货
72、在以下关于价格的描述中，错误的是（）。-->D.价格的制定主要取决于企业主的意志
73、整体产品的概念中，“售后服务”属于产品的（）。-->A.延伸层
多选(85)--电大资源网: <http://www.dda123.cn/> (微信搜: 905080280)

1、按照企业经营业务发生的性质，通常把企业一定期间内产生的现金流量划分为（）。-->(B.投资活动产生的现金流量 C.筹资活动产生的现金流量 E.经营活动产生的现金流量)
2、波特教授认为，狭义的小企业竞争优势通常包括以下基本形式（）。-->(A.成本领先 C.标新立异)
3、产品的整体概念分为（）层次。-->(A.核心产品 B.附加产品 C.形式产品 D.潜在产品 E.期望产品)
4、促销组合包括（）。-->(A.广告 B.人员推销 C.销售促进 D.公共关系)
5、当产品生命周期进入成熟阶段，企业应采取的策略是（A.市场改进 B.产品改进 D.营销组合改进
6、当产品生命周期进入成长期，企业可以采取的营销策略是（）。-->(A.进入新的细分市场 B.进入新的分销渠道 C.增加产品特色和式样 D.适当降低产品价格 E.改进产品质量)
7、对小企业竞争优势的认识，许多企业家存在一些误区，如（）。-->(B.小企业与大企业根本不可能在同一起跑线上竞争 C.对于小企业而言，好的商业机会已经消失了 E.小企业应选择成长迅速的行业)
8、对于个人而言，独立自主地经营小企业的意义和价值主要体现在以下几个方面。A.收入回报 B.自我满足感 C.工作安全感 D.灵活性 E.社会地位
9、反映小企业长期偿债能力的指标有（）。-->(A.资产负债率 B.产权比率 C.有形净值负债率 E.利息周转倍数)
10、反映小企业流动资产管理能力的指标包括（）。-->(A.应收账款周转天数 B.应收账款周转率 C.存货周转率 D.存货周转天数 E.流动资产周转率)
11、分销渠道的中间机构包括（）。-->(A.批发商 B.零售商 C.银行 D.仓储公司 E.广告代理)
12、根据企业在行业中所处的地位、基础水平及其选择的战略态势的不同，企业战略可以划分为（）。-->(B.增长战略 C.维持战略 D.紧缩战略)
13、根据我国《中小企业划型标准规定》，中小企业可以划为中型、小型、微型三种，具体划分标准是根据（）等指标，并结合行业特点制定。-->(A.从业人员 C.营业收入 D.资产总额)
14、供应链管理的内容包括（）。-->(A.供应链设计 B.物流管理 C.采购管理 E.供应商管理)
15、供应链中流动的资源有（）。-->(A.物流 B.信息流 E.资金流)
16、国际上流行的资产负债表的格式主要有（）。-->(A.账户式 B.报告式 D.垂直式 E.平衡式)

17、衡量小企业短期偿债能力的指标包括（）。B.流动比率 D.速动比率 E.现金比率
18、衡量小企业短期偿债能力的指标有（）。-->(B.流动比率 D.速动比率)
19、联合经营是指小企业与其他企业协作经营的经营方式，可以分为（）。-->(A.纵向联合经营 C.横向联合经营)
20、迈克尔·波特认为，一家企业要成功地实施差异化战略，通常要具备特殊的（）。-->(B.管理技能 D.组织结构)
21、美国学者麦卡锡将企业可以控制的主要营销管理手段分为（）。-->(B.价格 C.广告 D.促销 E.地点)
22、企业实施差异化战略的类型主要有（）。-->(产品差异化；服务方式差异化；人事差异化)
23、企业市场营销组合的内容包括（）。-->(A.产品 B.价格 D.分销 E.促销)
24、人力资源的特点包括（）。-->(A.战略性 C.稀缺性 D.周期性 E.时效性)
25、人力资源管理就是企业通过一系列手段来提高劳动生产率，最终达到企业发展目标的一种管理行为，这些手段有（）等。-->(A.工作分析 B.人力资源规划 C.员工招聘选拔 D.绩效考评 E.员工激励)
26、市场细分的客观基础是（）。-->(A.市场需求的差异 E.购买者的差异)
27、适合小企业的创新战略主要包括（）几方面。A.产品创新 B.工艺技术创新 C.管理创新 D.技术创新 E.服务创新
28、通常，小企业采用的经营方式主要包括以下类型（）。-->(A.利基经营 C.联合经营 E.特许经营)
29、网络渠道的基本模式有（）。-->(A.B-BB.B-CD.C-C)
30、网络营销通常采用的定价策略是（）。-->(A.个性化定价策略 C.低价策略 D.需求定价策略)
31、我国资产负债表的格式是（）。-->(多步式；账户式)
32、下列产品选项中，（）适宜进行网上营销。-->(B.标准化产品 C.信息类产品 D.廉价产品 E.专用产品)
33、下列可以成为企业外部人力资源的是（）。-->(A.科研部门及大专院校 B.离退休人员 D.兼职工作人员 E.闲置人才)
34、下列选项中，（）属于利润表的内容。-->(A.利润总额 B.营业利润 C.净利润 D.主营业务收入)
35、下列属于适合小企业生存发展的分散型部门是（）。-->(B.副食品 C.石化)
36、下列属于小企业进行工作设计的行为方法是（）。-->(工作扩大化；工作丰富化；工作轮换)
37、现代管理思想认为，企业经营中存在三个流，即（）。-->(A.物流 C.信息流 D.资金流)
38、现金流量表是以现金为基础编制的，这里的现金是指（）。-->(A.库存现金 B.银行存款 C.银行汇票 D.现金等价物 E.银行本票)
39、小企业采用差异化战略获取竞争优势的优点表现在（）。-->(有助于小企业形成进入障碍；有助于降低顾客的敏感程度；有助于增强小企业的讨价还价能力；有助于小企业防止替代品的威胁)
40、小企业采用差异化战略是存在一定风险的，表现在（）。-->(A.成本过高 B.相似产品降低了其差别化特色 C.竞争对手的模仿 D.购买者对差异的敏感度降低)

41、小企业常用的财务报表是指（）。-->(B.利润表 C.现金流量表 D.资产负债表)
42、小企业常用的风险防范策略主要有（）。-->(A.风险回避 B.风险转移 C.风险降低 D.风险分散 E.风险承担)
43、小企业筹集外部资金，采用负债融资还是权益融资，主要受（）几个问题的制约。-->(A.筹资风险 B.潜在获利能力 D.表决控制权)
44、小企业的财务活动主要包括（）。-->(筹资活动；投资活动；利益分配活动)
45、小企业的管理与大企业有着显著的区别。主要体现在（）等方面。-->(A.管理制度 B.管理方式 D.战略规划)
46、小企业的外部市场竞争优势是指小企业与外部市场相比较的竞争优势，比如：（）等。-->(A.产品或服务的价格优势 C.产品或服务的质量优势 D.产品的差异化)
47、小企业的主要税种包括（）。-->(印花税；企业所得税；增值税；教育费附加)
48、小企业的资产管理能力分析包括（）。-->(A.流动资产管理能力分析 C.固定资产管理能力分析 D.总资产管理能力分析)
49、小企业发展电子商务可采用的途径有（）。-->(成为互联网的用户；建立企业网站；加盟中小企业网站及综合性网站；开展商务应用与组织市场推广；宣传推广企业网站；加速企业信息化建设，实现整个贸易活动的电子化)
50、小企业降低成本，获取低成本竞争优势的主要竞争战略类型有（）。-->(A.简化产品 B.节约原材料 C.进行生产创新 D.实现生产的自动化 E.降低管理费用)
51、小企业进入成长阶段后，可以采取的技术创新战略有（）。-->(A.市场竞争战略 B.市场渗透战略 E.产品或服务开发战略)
52、小企业进行绩效考核的常用方法有（）。-->(目标管理法；文字叙述评价法；评级量表法；排序考评法；关键事件法)
53、小企业经营的经济价值体现在（）几个方面。-->(A.国民经济的重要组成部分 C.促进市场竞争和市场经济的基本力量 E.保持经济增长及稳定的重要来源)
54、小企业经营的社会价值主要体现在：（）。-->(增加就业渠道；培育企业家；引发技术创新)
55、小企业经营者必须具备的能力有（）。-->(A.决策能力 B.创新能力 C.统帅能力 D.人际关系能力)
56、小企业流动资产管理能力分析包括如下内容（）。-->(A.应收账款周转率 B.存货周转率 C.流动资产周转率)
57、小企业对战略开发的指导思想是（）。-->(A.适用性 B.实用性 C.有序性 D.连续性与稳定性 E.综合性)
58、小企业人员激励的基本原则包括（）。-->(A.激励要根据员工个人的实际需要来进行 B.物质激励与精神激励相结合 D.避免平均主义)
59、小企业实施低成本战略应具备的内部资源和技术条件有（）。-->(持久的资本投资；合格的生产加工工艺；认真的劳动监督)
60、小企业实施集中化战略，应该注意三方面的问题（）。-->(目标市场的规模；目标市场的选择；目标市场的后期跟踪)
61、小企业实施精益生产的意义是（）。-->(促使小企业运营管理规范化；节约小企业的生产成本；提高产品或服务的水平；提高员工对运营管理的参与度)

62、小企业市场细分应遵循以下策略（）。-->(A.市场聚焦 B.低价冲击 D.引诱式的渠道 E.模仿式的产品创新)

63、小企业适宜采用的定价策略主要有（）。-->(A.撇脂定价 C.跟踪定价 E.渗透定价)

64、小企业提高员工的工作积极性，从根本上解决和缓解人才流失问题，可以采用以下措施（）。-->(A.建立科学的人才选拔和任用制度 B.建立以业绩和效益为基础的分配制度 C.给员工良好的发展空间 D.注重与员工的情感交流和心理沟通)

65、小企业通常采用的获利能力指标有（）。-->(销售毛利率；销售净利率；投资报酬率；所有者权益报酬率)

66、小企业通过集中化战略获得竞争优势，实现的途径有以下几种（）。-->(A.以产品类型为核心 B.以特定的买方群体为目标 D.以特定地理区域为对象)

67、小企业运营系统设计的主要内容包括（）。-->(B.设施选址和布置 D.产品和服务设计 E.生产计划和工作设计)

68、小企业在进行人才选聘时应遵循一定的原则，以尽撮降低选错人的概率，这些原则包括（）。-->(A.德才兼备 C.能力至上 D.内部优先 E.量才适用)

69、小企业在市场调研的基础上，可以选择具有下述特点的细分市场作为自己的目标市场（）。-->(被大企业所忽视或放弃的市场；有与小企业实力相当的市场规模；有与小企业实力相当的购买力；有能力为该细分市场提供产品或服务；选择可以建立一定的顾客忠诚度的市场)

70、小企业专门化战略也叫专一经营战略，主要包括如下几种（）。-->(A.产品专门化 B.消费群体专门化 C.经营特色专门化 D.地理区域专门化)

71、一般来说，（）的情况下，顾客对价格的敏感程度较高。-->(A.产品属非基本需求 C.支出额相对大 D.对价格认同度较低)

72、以下选项中，（）属于小企业经常采用的专门化战略。-->(A.消费群体专门化 C.地理区域专门化 D.经营特色专门化 E.产品专门化)

73、影响和制约小企业发展的外部宏观环境因素包括（）。-->(A.国家政治形势 B.国民经济形势 C.科技发展水平 D.人口结构及收入水平 E.社会文化环境)

74、影响小企业设施选址的主要因素有（）。A.成本因素 B.市场位置因素 C.人力资源因素 D.基础设施因素

75、与大企业经营者相比，小企业经营者的特点表现为（）。-->(A.自主性 B.灵活性 C.冒险性 D.集团性)

76、与大型企业相比，小企业在人才招聘方面的劣势是（）。-->(知名度低；条件差；没有安全感；主观认识存在误区)

77、运营系统运行和控制的主要内容包括（）。-->(B.生产方式的实施 C.供应链管理 D.质量管理 E.库存管理)

78、在不降低产品质量的前提下，把产品或服务中不必要的花样全部取消，使之简化，以降低产品或服务成本，这就是简化产品的低成本战略。下列选项中，（）项就是采用此战略的企业。-->(B.咨询服务机构 C.仓储超市 E.小百货店)

79、在产品生命周期的不同阶段，企业应采取不同的产品策略。产品导入期，企业应采取恰当的（），尽可能缩短导入期，减少亏损。-->(A.定价策略 C.促销策略 D.分销策略 E.广告策略)

80、在成熟期企业可以采取的营销策略有（）。-->(A.产品改进 C.营销组合改进 D.市场改进)

81、在小企业的长期偿债能力分析中，（）越低，说明企业的长期偿债能力越强。-->(A.资产负债率 B.产权比率 E.有形净值负债率)

82、质量管理体系是由一系列活动组成的，包括（）。-->(A.质量方针 B.质量目标 C.质量职责和权限 D.质量控制 E.质量改进)

83、准时制生产对小企业的生存和发展意义重大，表现在（）。-->(A.节约资源、降低生产成本 D.降低库存成本和资金占用率 E.帮助小企业与供应商建立良好的合作关系)

84、准时制生产是一种零库存的生产方式，具有如下特点（）。-->(A.它是一个拉动式系统 B.重视人力资源 C.具备适时能力 D.采用小批量生产和小批量传送，减少在制品存量)

85、资产负债表的三大要素是（）。-->(A.资产 B.负债 D.所有者权益)

判断(58)--

1、保护社会利益及社会的发展是国有大企业义不容辞的社会责任，相比较而言，小企业没有承担社会责任的义务。-->错

2、差异化战略是所有战略中最容易理解也最容易接受的，它的目标就是要使小企业成为市场中成本最低的生产者，让小企业的产品或服务在市场中以成本的优势与他人竞争。-->错

3、产品创新就是对产品的功能、效用、包装、式样等的创新，与服务没有关系。-->错。服务属于产品的延伸层，是产品的一部分。因此，产品创新不仅包括产品功能、效用、包装、式样的改进和创新，也包括售后服务的强化和改进等。

4、创新战略的目标内容包括产品创新、工艺技术创新、管理创新和服务创新。-->对

5、从地域上看，不同的国家（或地区）由于其经济发展规模大小不同，对小企业规模的界定标准是不同的。-->对

6、从时间上看，一个国家范围内，小型企业的划分标准是随着经济发展及社会变化而不断变动的。-->对

7、从行业上看，小型企业的实际规模在不同的行业差异是较大的。也就是说，不同的行业，小型企业的实际规模是不同的。-->对

8、当小企业难以实现有形产品差异化的时候，可以推出服务差异化战略。-->对

9、低成本战略是企业参与市场竞争并获取竞争优势的最基本战略，但是并不是所有小企业都可以采用此战略。-->对

10、电子商务包括网络营销。-->对。

11、定价时价格弹性低的产品应采取降价策略。-->错。定价时价格弹性高的产品应采取降价策略。

12、对分销渠道方案的评估，通常可以从适应性、经济性和可控性三方面进行考察。-->对

13、对企业而言，人力资源不是取之不尽、用之不竭的资源。-->错

14、对小企业最具吸引力的行业，必定是成长最迅速的行业。-->错。改正：对小企业最具吸引力的行业，不一定是成长最迅速的，而是最适合自己长期发展的行业。

15、对债权人来说，企业的流动比率越高，说明企业偿还流动负债的能力越强，债权人的权益就越有保障。而对企业经营者和所有者来说，流动比率也是越高越好。-->错

16、分销渠道是为促使产品、服务通过交换被顺利转移给最终用户或顾客，由若干相互依存的组织或机构组成的系统。-->对

17、服务业相较于制造业来说，不容易被竞争对手效仿。-->错

18、供应链管理是一种集成的管理方法，包括计划、采购、制造、配送和退货五大基本内容。-->对

19、顾客满意，是指一个人通过对某一产品价值在使用中的可感知效果（或结果）与他之前的预期价值比较后，所形成的愉悦或失望的感觉状态。-->对

20、顾客满意是指顾客通过对某一产品价值在使用中的可感知效果（或结果）与他之前的预期价值比较后，所形成的愉悦或失望的感觉状态。-->对

21、和大企业相比，小企业的基本特点是：企业数量众多，分布面广；体制灵活，组织精干；管理水平相对较低；产出规模小，竞争力较弱；“家族”色彩浓。-->对

22、集中化战略就是指集中优势资源专门生产一种产品。-->错

23、家族企业都属于小企业。-->错

24、竞争定价法是一种主动竞争的定价方法，竞争定价高于竞争对手的定价。-->错。竞争定价法是一种主动竞争的定价方法，竞争定价可以高于、等于或低于竞争对手的定价。

25、就竞争优势而言，小企业与大企业不可能在同一起跑线上竞争，所以它不可能获利。-->错。只要小企业认清自身条件，选准市场切入点，就能创造并保持其竞争优势，获得盈利。

26、利润表是反映企业在某一特定时期内的利润情况。-->错。利润表是反映企业在某一特定时期内的利润或亏损情况。

27、利息周转倍数，也叫利息保障倍数，是指企业息税前利润与利息费用的比率，用以反映企业利润偿付借款利息的能力。利息周转倍数越大，企业的长期偿债能力越强。-->对

28、零缺陷管理是实施精益生产的一个必要环节，只要员工掌握熟练的技能就能够零缺陷管理。-->错

29、流动比率是企业流动资产和流动负债的比率。流动比率越高越好，所以小企业一定要追求较高的流动比率。-->错

30、某乳制品企业针对老年人的生理需要生产了特殊的乳制品，这种战略就是差异化战略。-->错

31、排序评比法是依据某一考评维度，如工作质量，工作态度，或者依据员工的总体绩效，将被考评者从最好到最差依次进行排序。-->对

32、企业可将高级管理人员、高级技术人员等对企业贡献度大的员工的薪酬水平定位在市场薪酬水平之上，以保证其具有市场竞争力；而对于一般岗位的员工，可将薪酬水平定位在等于或低于市场薪酬水平，以约束企业的薪酬成本。-->对

33、人本管理思想是以人为中心的人力资源管理思想。-->对。

34、人力资源专指脑力劳动者，不包括体力劳动者。-->错。改正：人力资源既包括脑力劳动者，也包括体力劳动者。

35、商业信用是小企业流动资金的主要来源，它允许小企业延期付款，而且利息较低。-->错。商业信用不用支付利息。

36、市场营销的基本原理和营销策略对大企业和小企业都是相同的。-->错。市场营销的基本原理对大企业和小企业都是相同的，但营销策略不同。

37、税收筹划有狭义和广义之分。狭义的税收筹划是指积极性的税收筹划策略的运用，具有事先策划的性质。-->对

38、网络营销的定价应比传统营销高15%左右，采取高价策略。-->错。

39、网络营销是广义电子商务整体的一部分，它主要研究网上交易的规则和技术问题。-->错。网络营销是以网上交易的规则和技术为基础，研究如何促使交易发生、实现和持续，培养网络忠诚客户等。

40、物流管理就是在保证供应链的前提下降低库存成本而进行的一系列管理活动。-->错

41、小企业创造与竞争对手产品之间的差异的途径有很多，无论这种差异是否被顾客认为是**有价值的**，这样差异化的产品都会被顾客接受。

错

42、小企业的经营理念一经确定，就一成不变。-->错。小企业的经营理念不是一成不变的，而是不断发展变化的。

43、小企业的培训学习仅仅是为了提高员工的知识水平和操作技能。-->错

44、小企业的生产规模相对较小，产品品种相对较多，产量和产品之间存在着负相关关系。-->对

45、小企业的员工都应该是多面手，能够掌握多种技能。-->对。

46、小企业获取竞争优势的竞争战略应该建立在过去选择的基础上。-->错。小企业获取竞争优势的竞争战略应该建立在企业实际经营情况的基础上，根据外部环境因素的状况进行战略选择。

47、小企业经营战略是一个完整的体系，包括企业战略和职能战略两层次。其中，企业战略包括职能战略。-->对。

48、小企业可以获得的商业信用主要有应付账款、商业票据和预收账款。-->对。

49、小企业实施低成本战略就是通过降低财务费用、人工成本和生产成本，获取竞争优势。-->错

50、小企业数量众多，但是经营范围却很窄。-->错

51、形式产品是产品的最基本的层次，是满足顾客需要的产品的核心功能。比如在旅馆，顾客要购买的基本服务是“休息与睡眠”。-->错

52、选择信用策略时，对于同样的信用条件，老年顾客比中青年顾客风险小。-->错。选择信用策略时，对于同样的信用条件，老年顾客比中青年顾客风险大。

53、学者们认为，应当使用相对性原则确定企业规模的大小。即一个企业规模的大小只有与其他企业的规模相比较时才能确定。对

54、一个企业不断调整其产品组合的宽度、深度和关联程度，可以大大提高企业的市场竞争力。-->对。

55、优先任用企业内部人才是小企业选聘人才的首要原则。-->错

56、在产品生命周期的导入期，企业可以恰当运用定价、广告、促销和分销策略，尽可能缩短投入期，减少亏损。-->对

57、注重实效的一个突出表现是，中小企业技术创新比大企业具有更高的效率。-->对。

58、资产、负债和所有者权益是构成资产负债表的三大要素，三者之间的关系是：资产-负债=所有者权益。-->对。

简答(26)--

1、差异化战略具有哪些优势？小企业采用此战略应...

2、低成本战略的含义是什么？它有哪些类型？(13分)...

3、简述全面质量管理的含义。

4、简述小企业进行人才开发的优势与劣势。...

5、简述小企业市场营销的特点。

6、简述资产负债表的含义和作用。...

7、经营小企业可以实现哪些个人价值？...

8、经营小企业可以为业主带来哪些益处？...

9、请简要回答利润表的含义和作用。...

10、人力资源管理的内涵是什么？它的最终目标又是...

11、如何理解小企业的竞争优势？

12、如何准确理解电子商务这一概念？...

13、什么是利基市场？小企业选择的利基市场具有什...

14、什么是利润表？它对于企业管理具有哪些作用？...

15、什么是准时制生产？小企业实施准时制生产有什...

16、什么是资产负债表？它的组成要素有哪些？...

17、试分析影响小企业的微观环境因素。...

18、试简述营销传播工具组合。

19、试简要分析影响小企业的微观环境因素。...

20、小企业产品定位的方法有哪些？...

21、小企业常用的经营方式有哪些？...

22、小企业筹集资金应遵循什么原则？...

23、小企业市场营销具有怎样的特点？...

24、影响小企业设施选址决策的主要因素是什么？...

25、影响行业竞争强度的因素有哪些？...

26、与大型企业相比较，小企业具有哪些基本特点？...

1、差异化战略具有哪些优势？小企业采用此战略应注意什么？

答：(1)差异化战略的优势表现在，某种产品或服务的差异一旦建立起来并得到市场的公认，该差异就将具有很强的竞争力，它将为小企业赢得顾客的信心，比较长远地建立起自己的竞争优势。

(2)小企业采用差异化战略需注意的问题：A.产品或服务的差异化与成本之间的关系。

小企业要对其产品或服务的某一个或几个方面进行差异化，就必须增加设计和研究的开发费用、采用高档材料或者增加管理费用等，这些必然导致产品或服务成本的上升。如果处理不好差异化与成本之间的关系，差异化带给企业的可能不是竞争优势，而是面临破产的命运。B.运用法律手段保护差异化。一旦企业经过努力获得对差异化的优势，就会有企业试图模仿这种优势。小企业应该运用专利权等法律武器保护自己产品或服务的特色，为企业的生存和发展营造一个良好的外部环境。

2、低成本战略的含义是什么？它有哪些类型？(13分)

答：(1)低成本战略也称为成本领先战略，是指企业通过在内部加强成本控制，在研究开发、生产销售、服务等领域把成本降到最低限度，成为产业中的成本领先者的战略。

(2)低成本战略的类型：简化产品的低成本战略；节约原材料的低成本战略；实行生产创新及自动化的低成本战略；降低管理费用的低成本战略。

3、简述全面质量管理的含义。

全面质量管理是一个组织以质量为中心，以全员参与为基础，目的在于通过让顾客满意和本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的管理途径。具体来说，全面质量管理就是企业组织所有员工，运用各种科学方法，在经营管理的全过程，全面预防和控制影响产品质量的各种因素。

4、简述小企业进行人才开发的优势与劣势。

答：小企业在人才的开发方面具有以下优势：

(1)不拘一格降人才。小企业在用人方面比较灵活，不受学历、资格、年龄等条件的约束和限制，往往较重视人的实际能力和工作实效，只要能够给企业带来效益，为企业的发展做出贡献都可以得到重用。

(2)报酬灵活。小企业用人主要看能力，报酬方面也比较灵活，没有论资排辈的限制，对于做出实际贡献的人在薪金和奖金方面也就比较灵活与慷慨。

小企业在人才开发方面的劣势：

(1)知名度低。与大型企业相比，大多数小企业的历史比较短，在社会上没有知名度。

(2)条件差。由于小企业自身条件的限制，在工作条件、薪酬和福利待遇方面，要差一些。

(3)没有安全感。与大型企业相比，小企业抵御风险的能力较差，因而破产倒闭的比率比较高。

(4)对小企业的认识存在误区。

5、简述小企业市场营销的特点。

答：(1)贴近顾客，市场反应迅速。(2)经营灵活，适应性强。

(3)经营业务“小而专”，“小而特”。(4)竞争力相对较弱，易受市场及外部条件冲击。

6、简述资产负债表的含义和作用。

资产负债表：是用来总括地反映会计主体在一定日期财务状况的财务报表。

资产负债表是一种静态报表，通过资产负债表，报表使用者能够简要地了解企业在报表日的财务状况，长期和短期偿债能力，资产、负债和所有者权益结构情况，以及企业资本结构状况等财务信息。

7、经营小企业可以实现哪些个人价值？

答：(1)收入回报。创业的主要目的是获得利润，自主创业可以控制自己的收入。

(2)自我满足感。对于一些人来讲，独立地经营小企业就是为了实现自我满足感。

(3)工作安全感。工作安全感指能够确保持续获得就业机会及收入。自主创业的人不会下岗，也不会在达到一定年龄时被强制退休。

(4)灵活性。自主创业可以不受别人控制，能够自由发挥自己的知识、技能和才干。

(5)社会地位。自主创业的人通过成功经营和参加社会活动，能够吸引公众的注意，获得一定的社会地位，这使他们能够享受到与其他人不同的快乐和自豪。

8、经营小企业可以为业主带来哪些益处？

答案：(1)收入回报。创业的主要目的是获得利润，自主创业可以控制自己的收入。(2)自我满足感。对于一些人来讲，独立地经营小企业就是为了实现自我满足感。(3)工作安全感。工作安全感指能够确保持续获得就业机会及收入。自主创业的人不会下岗，也不会在达到一定年龄时被强制退休。(4)灵活性。自主创业可以不受别人控制，能够自由发挥自己的知识、技能和才干。

(5)社会地位。自主创业的人通过成功经营和参加社会活动，能够吸引公众的注意，获得一定的社会地位，这使他们能够享受到与其他人不同的快乐和自豪。

9、请简要回答利润表的含义和作用。

答案：利润表又叫损益表，是企业的又一张重要的财务报表，用来反映企业在某一特定期间（月份、年度）内的利润（或亏损）总额。利润表的作用具体表现在，利润表能够表明企业生产经营的成果；利润表是考核企业计划完成情况的重要依据；利润表是分析和预测企业收益能力的重要资料。

10、人力资源管理的内涵是什么？它的最终目标又是什么？

答：人力资源管理就是企业通过工作分析、人力资源规划、员工招聘选拔、绩效考评、薪酬管理、员工激励、人才培训和开发等一系列手段来提高劳动生产率，最终达到企业发展目标的一种管理行为。

人力资源管理的最终目标是促进企业目标的实现。从"人"和"事"的角度讲，是要达成"人"与"事"、"人"与"人"的和谐，这种和谐会带来生产效率的提高，从而实现最终目标。

11、如何理解小企业的竞争优势？

答：（1）竞争优势是一种比较优势。

小企业具有比较优势是相对与其竞争对手而言的，是市场消费者或业界认为的小企业比其他企业强的方面，没有比较就没有竞争优势。

（2）竞争优势有狭义与广义之分。

狭义的竞争优势仅指市场优势。

广义的竞争优势是小企业整体的核心竞争力，除了市场优势外，还包括经营、管理、人力资源、企业文化、客户服务等多个方面的优势，以及与小企业的组织创新、经营创新、技术创新、文化创新等创新能力相关的优势。

12、如何准确理解电子商务这一概念？

答：（1）狭义的电子商务主要指以“电子”的方式进行的商业交易。其内容包括两个基本方面：一是电子商务不同于传统商务的交易主体、对象、方式和规则、方法等；二是电子商务的技术基础或技术支持系统，包括网络、通讯、支付和安全技术等。

（2）广义的电子商务是一种“通过改善产品和服务质量、提高服务传递速度，满足政府组织、厂商和消费者降低成本的需求”的全新商务活动形态。

（3）电子商务是一个电子化的过程，是一个渐进的和长期的过程。

13、什么是利基市场？小企业选择的利基市场具有什么特点？

答：利基市场是指这样一种细分市场：市场空白—该市场被别的企业所忽略，或者该市场存在没有被满足的需求，在该市场上开展营销活动预期会为企业带来客观的经济利益并树立企业的竞争优势。

小企业选择的利基市场必须具有下列特点：

（1）具有明确的或潜在的市场需求。

（2）该市场必须是空白的或被竞争对手所忽略的。

（3）需求必须足够大，以保证小企业从中经营可以获利。

（4）小企业所掌握的资源必须能与该市场的需求相适应，保证小企业可以及时、有效的为其潜在顾客提供满意的商品或服务。

14、什么是利润表？它对于企业管理具有哪些作用？

答：利润表，也叫损益表，是企业的一张重要的财务报表，用来反映企业在某一特定期间内利润（或亏损）总额。它也有三大要素：收入、费用和利润，三者的关系如下：

收入-费用=利润

利润表的作用表现在以下几个方面：

（1）利润表能够表明企业生产经营的成果。

（2）利润表是考核企业计划完成情况的重要依据。

（3）利润表是分析和预测企业收益能力的重要资料。

15、什么是准时制生产？小企业实施准时制生产有什么意义？

准时制生产：是一种零库存的生产方式，它以降低成本、有效利用资源为准则，在需要的时间及时生产出所需要的产品，使生产过程尽可能短。准时制生产致力于消除生产系统各个环节可能出现的浪费，通过实现零库存、零缺陷、减少作业人员的方式降低成本，充分利用物料、设备和人力，提高生产效率。小企业实施准时制生产的意义：（1）准时制生产能够为小企业节约资源、降低生产成本。（2）准时制生产能够减少小企业的库存，降低库存成本和资金占用率。（3）准时制生产能够帮助小企业与供应商建立良好的合作伙伴关系。

16、什么是资产负债率？它的组成要素有哪些？

答：资产负债率是用来总括地反映会计主体在一定日期财务状况的财务报表，它是一种静态报表。报表使用者通过它能够简要地了解企业在报表日的财务状况，长期和短期偿债能力，资产、负债和所有者权益结构情况，以及企业资本结构状况等财务信息。任何企业的资产负债表都由资产、负债和所有者权益三大要素构成，这三大要素的关系是：

资产=负债+所有者权益（股东权益）

资产，就是企业自己所拥有的资源所有者权益，是企业的业主向企业提供的资源；所有其它向企业提供但需要最终偿还的资源就是企业的负债。

17、试分析影响小企业的微观环境因素。

答：小企业的微观环境是指小企业赖以生存和发展的具体环境，微观环境的情况对小企业的生存与发展有着最直接的影响。

通常包括四个方面的因素：

（1）消费者。消费者的民族、宗教、教育程度、个人偏好、生活方式等等都会影响他对小企业产品或服务的需求情况。

（2）供应者。供应者是小企业的上游企业，它所提供的各种要素资源的质量、价格及供应者所提供的服务都对小企业的竞争力有重要影响。

（3）竞争者。竞争者是小企业在市场竞争中的“敌人”。密切注意竞争对手的动向，分析其长处和短处，了解其分类和分布情况，可以使小企业知己知彼、扬长避短，在激烈的市场竞争中取胜。

（4）联盟者。小企业在市场竞争中的联盟者，是能够加强小企业实力的企业。由于小企业普遍具有规模小、资本和技术构成低、实力弱、经营形式灵活多样等特点，因此，不同小企业间的联盟可以取长补短、互帮互助，应对激烈的市场竞争。小企业在选择联盟者时一定要注意与自己企业的互补性。

18、试简述营销传播工具组合。

答：营销传播工具组合，也叫做促销组合。它主要由五种传播工具组成，即：

（1）广告：以付费方式进行有关商品、服务和创意的非人员的展示和促销活动。

（2）销售促进：各种鼓励购买或销售商品和劳务的短期刺激。

（3）公共关系：设计各种计划以促进或保护企业形象或它的个别产品。

（4）人员销售：与一个或多个可能的买主进行面对面接触，以介绍、释疑和促进产品销售、获取订单。

（5）直复营销：使用邮寄、电话、传真、电子信箱和其他以非人员接触工具进行沟通或征求特定顾客与潜在客户的直接回复。

19、试简要分析影响小企业的微观环境因素。

答：小企业的微观环境是指小企业赖以生存和发展的具体环境，微观环境的情况对小企业的生存与发展有着最直接的影响。

通常包括四个方面的因素：

（1）消费者。消费者的民族、宗教、教育程度、个人偏好、生活方式等等都会影响他对小企业产品或服务的需求情况。

（2）供应者。供应者是小企业的上游企业，它所提供的各种要素资源的质量、价格及供应者所提供的服务都对小企业的竞争力有重要影响。

（3）竞争者。竞争者是小企业在市场竞争中的“敌人”。密切注意竞争对手的动向，分析其长处和短处，了解其分类和分布情况，可以使小企业知己知彼、扬长避短，在激烈的市场竞争中取胜。

（4）联盟者。小企业在市场竞争中的联盟者，是能够加强小企业实力的企业。由于小企业普遍具有规模小、资本和技术构成低、实力弱、经营形式灵活多样等特点，因此，不同小企业间的联盟可以取长补短、互帮互助，应对激烈的市场竞争。小企业在选择联盟者时一定要注意与自己企业的互补性。

20、小企业产品定位的方法有哪些？

答案：小企业产品定位的方法有以下五种：（1）根据产品的属性和效用定位。即根据产品本身可以让消费者体会到的不同效果来定位。（2）根据产品的用途定位。（3）根据产品加工水平和质量定位。产品加工水平的高低通常与质量是一致的。（4）根据使用者定位。即根据企业的目标顾客的需求定位。（5）根据产品独特性定位。这种定位可以区别于同类产品中其他产品的特点。

21、小企业常用的经营方式有哪些？

答：一般来说，小企业常用的经营方式主要有如下五种类型：

（1）专业化经营。小企业应该扬长避短，生产“小而精、小而专”的具有自己特殊优势的产品，选择细分化的市场，这样就可以在局部市场中取得优势地位。

（2）利基经营。利基经营是指小企业利用自身规模小、经营机动灵活的特点，把目标定位在市场中的“盲点”或“市场利基”寻找发展。选择这种经营方式，主要考虑选准目标市场和产品，如果能够做到“物美价廉”的话，企业必定能够取得发展。

（3）差异化经营。差异化经营是指小企业在经营时，追求与其他企业不同的工艺与产品，也就是产品的差异化。实行差异化经营一般要求小企业具有独特的技术、独特的生产工艺、或独特的产品。

（4）联合经营。联合经营是指小企业与其他企业协作经营，有横向联合经营和纵向联合经营两种。

（5）特许经营。特许经营是指根据特许权方与被特许权方之间签订的特许经营协议，由特许权方小企业提供起产品、服务或品牌在特定范围内的经营权，小企业独立从事经营，但要根据协议中限定的方法进行经营，并支付给特许权方一定的营业收入或利润，作为特许费，小企业在规定的区域内享有一定的垄断经营权。

22、小企业筹集资金应遵循什么原则？

答：（1）最佳资本结构原则。

资本结构是指企业各项长期资金的构成和比例关系，由长期债务资本和权益资本构成。

最佳资本结构原则就是指小企业在筹集资金时，要全面考虑、综

合权衡资金成本和融资风险之间的关系，在资本成本最低或效益最大的前提下适当控制融资的风险。根据不同的资金需要量与融资政策，结合各种渠道和约束条件、风险程度，力求以最小资本成本获取最大的投资收益。

(2) 合理性原则。

合理性原则是指筹集资金要以企业的实际需要为标准，应该有个限度，而不是越多越好。资金不足，固然会限制企业的生产经营和发展，资金过剩也会带来负面影响。因此，企业在筹集资金之前必须首先确定自己的资金需要量，然后再确定资金的筹集量。

23、小企业市场营销具有怎样的特点？

答：(1) 贴近顾客，产品天生源于市场需求。管理结构简单、层次少，经营者与客户直接接触，熟悉并了解市场，企业大多是根据市场需求提供产品或服务，具有自发的市场导向。(2) 经营灵活，适应市场变化的能力强。这一特点对于小企业捕捉市场机会、调整产品结构或业务范围是一个有利条件。但这也往往使得一些小企业盲目跟着市场走。

(3) 经营业务"小而专、小而特"。这是小企业生命力的基石。小企业实力较弱，往往无法经营多种产品以分散风险，但是可以集中兵力，通过选择能使企业发挥自身优势的细分市场来进行专业化的经营。

(4) 竞争力相对较弱，属于市场弱势群体，易受市场及外部条件冲击。

24、影响小企业设施选址决策的主要因素是什么？

答：(1) 成本因素。包括生产成本和运输成本。生产成本包括原材料的供应成本、土地成本、建筑成本等与生产系统密切相关的成本。

(2) 市场位置因素。设施与市场越接近，越能够迅速地捕捉到市场需求的变化并及时做出回应。

(3) 人力资源因素。一个地区的工资水平、人力资源数量和受教育程度，都直接关系着小企业的劳动力成本，以及小企业的劳动力需求。

(4) 基础设施因素。一个地区的电力、水力、交通便利情况、教育设施、医疗、治安、环保等公共设施对于企业的发展是非常重要的。

25、影响行业竞争强度的因素有哪些？

答：(1) 行业内企业的竞争。它是小企业所面临的最直接的竞争，其强度直接决定着小企业的利润水平、生存与发展。

(2) 潜在进入者的威胁。潜在进入者的加入，必然会使全行业的生产能力扩大，导致产品或服务的价格下降。

(3) 供应商的讨价还价能力。供应商对企业构成的威胁通常表现为提高供应价格或者降低产品或服务的质量，从而降低企业的利润。

(4) 购买商的讨价还价能力。购买商的讨价还价能力通常表现为，要求企业提供更高质量的产品和服务，并降低产品或服务的价格。

(5) 替代产品的威胁。替代产品是指那些与本行业产品功能相同或相近的产品，这些产品投入市场必然会导致更加激烈的市场竞争。

26、与大企业相比较，小企业具有哪些基本特点？

答：(1) 企业数量众多，分布面广据统计，截至2017年年末，我国规模以上工业企业有37万多家，其中小型企业有31万多家，

约占企业总数的84%。小企业的经营范围很广，除了技术资本密集度极高和国家专控的特殊行业外，几乎所有的竞争性行业都有小企业的经营活动。(2) 体制灵活，组织精干小企业大都采取个人独资或合伙组织形式，在经营管理方面比较灵活。同时，小企业管理层次少，管理人员相对较少，更容易进入市场，经营手段灵活多变。(3) "家族"色彩浓在小企业中占主导地位的是家族企业，大多数企业投资者、所有者与经营者、管理者都有亲缘关系，父子、兄弟、姐妹、亲戚、朋友、同学等成员担任着企业关键部门的职位。

论述(12)---

1、差异化战略具有哪些优势？小企业采用此战略应...

2、什么是差异化战略？差异化战略具有哪些优势？小...

3、什么是差异化战略？小企业实施差异化战略应注...

4、什么是企业社会责任？小企业应承担哪些社会责...

5、什么是企业退出？小企业如何选择适合自己的退...

6、什么是运营管理？小企业运营管理的特征是什么...

7、试举例说明小企业的产品定位方法。...

8、试论述小企业在人员招聘方面的优势与劣势。...

9、试述企业三大财务报表之间的区别与联系。...

10、试述小企业的创新优势与劣势。...

11、小企业的三大财务报表是什么？它们之间有哪些...

12、小企业引进人才时应该处理好哪些问题？哪些人...

1、差异化战略具有哪些优势？小企业采用此战略应注意什么？

答：(1) 差异化战略是指小企业对其生产或提供的产品和服务进行差异化以避免直接竞争，创造市场差别优势。小企业的差异化战略要求企业的产品或服务在除成本之外的其他方面与众不同，而不是靠成本取胜。

差异化战略的优势表现在，某种产品或服务的差异一旦建立起来并得到市场的公认，该差异就将具有很强的竞争力，它将在企业赢得顾客信任，比较长远地建立起自己的竞争优势。

(2) 小企业采用差异化战略需注意的问题：A. 产品或服务的差异化与成本之间的关系。

小企业要对其产品或服务的某一个或几个方面进行差异化，就必须增加设计和研究的开发费用、采用高档材料或者增加管理费用等，这些必然导致产品或服务成本的上升。如果处理不好差异化与成本之间的关系，差异化带给企业的可能不是竞争优势，而是面临破产的命运。B. 运用法律手段保护差异化。

一旦企业经过努力获得了差异化的优势，就会有企业试图模仿这种优势。小企业应该运用专利权等法律武器保护自己产品或服务的特色，为企业的生存和发展营造一个良好的外部环境。

2、什么是差异化战略？差异化战略具有哪些优势？小企业采用此战略应注意什么？

答：(1) 差异化战略，是指小企业对其生产或提供的产品和服务进行差异化以避免直接竞争，创造市场差别优势。

(2) 差异化战略的优势表现在，某种产品或服务的差异一旦建立起来并得到市场的公认，该差异就将具有很强的竞争力，它将在企业赢得顾客信任，比较长远地建立起自己的竞争优势。

(3) 小企业采用差异化战略需注意的问题：

① 产品或服务的差异化与成本之间的关系。小企业要对其产品或

服务的某一个或几个方面进行差异化，就必须增加设计和研究的开发费用、采用高档材料或者增加管理费用等，这些必然导致产品或服务成本的上升。如果处理不好差异化与成本之间的关系，差异化带给企业的可能不是竞争优势，而是面临破产的命运。

② 运用法律手段保护差异化。一旦企业经过努力获得了差异化的优势，就会有企业试图模仿这种优势。小企业应该运用专利权等法律武器保护自己产品或服务的特色，为企业的生存和发展营造一个良好的外部环境。

3、什么是差异化战略？小企业实施差异化战略应注意什么问题？

答案：(1) 差异化战略是指小企业使其生产或提供的产品和服务形成差异化，以避免直接竞争，创造市场差别优势。(2) 小企业实施差异化战略应注意：一是要处理好产品的差异化与成本之间的关系。企业实施差异化必然导致产品成本上升。二是实施差异化的程度一定要适当。实施差异化战略是为了获得利润，而不是为了差异化而差异化。三是实施差异化战略必须注重质量管理。

4、什么是企业社会责任？小企业应承担哪些社会责任？

企业社会责任是指企业在创造利润，对股东利益负责的同时，还要承担的对员工、社区、消费者等其他利益相关者的责任。

小企业应承担的社会责任：

(1) 保障员工权益的责任。

(2) 保障消费者权益的责任。

(3) 保障债权人权益的责任。

(4) 保护自然环境和社会生态平衡的责任。

(5) 保护社会利益和社会发展的责任。

5、什么是企业退出？小企业如何选择适合自己的退出策略？

答：(一) 企业退出的方式分为被动退出和主动退出。(1) 被动退出，是由于市场发生变化，迫使某些企业缩减自己的市场份额和生产能力，以适合需求结构或资源结构变动的要求。(2) 主动退出，是企业为了优化自身产品结构，根据市场演变趋势，主动将一些正处于需求萎缩中的产品退出原有领域或区域，集中精力开拓新市场，或让新产品"顶替"进入，以促进新产品市场成长和扩大。

(二) 小企业的退出策略主要包括企业上市、企业移交和企业出售。(1) 企业上市主要包括首次公开上市和借壳上市。小企业可以选择中小企业板市场上市，公开发行股票。选择上市会牺牲企业部分股权，但会获得财富增加、治理结构完整、提高话语权与知名度等好处。直接上市对企业要求较高、审批程序复杂，小企业还可以选择借壳上市方式，通过证券市场购买一家已经上市的公司一定比例的股权取得上市地位，然后通过"反向收购"方式注入自己的有关业务及资产，实现间接上市目的。借壳上市无论在时间和程序上都较直接上市快捷、简便，且门槛更低，更受民营企业欢迎。(2) 企业移交主要包括移交给家族成员和移交给非家族成员两种方式。如果家族中没有人对企业感兴趣，那么企业主很可能会采取培养企业中的一些员工接管企业、保留企业控制权并雇佣一个经理人，或者将企业直接出售等措施将企业移交给非家族成员。(3) 企业出售主要包括直接出售、员工持股、管理层收购等方式。企业出售可能涉及比较复杂的财务战略，小企业应当根据其目标仔细考虑每一种方案，做出合理选择。

6、什么是运营管理？小企业运营管理的特征是什么？

答案：（1）运营管理是对生产过程和生产系统进行计划、组织、协调和控制。（2）小企业运营管理的特征包括：一是小企业的生产规模相对较小，产品品种相对较多。二是小企业运营管理的灵活性比较强。三是小企业运营管理的关键目标是降低成本、实现产出的价值增值。四是小企业的运营管理难度相对较低。

7、试举例说明小企业的产品定位方法。

答：小企业在选定目标市场之后，就要根据目标市场竞争状况和自身的竞争优势，为自己的产品定位，确保小企业在竞争中获胜。实践中，小企业可采用的产品定位方法有以下五种：

(1)根据产品的属性和效用定位

即根据产品本身可以让消费者体会到的不同效果来定位。例如，酒类产品可以根据酒精度数的高低来定位，将高度数酒定位为男士酒；将低度数酒定位为女士酒，如绍兴的“女儿红”。

(2)根据产品的用途定位

这是小企业为产品定位最实用的方法。例如，用石膏板做装饰板的为建材产品企业，用它做化妆品原料的为日用化工产品企业。

(3)根据产品加工水平和质量定位

产品加工水平的高低通常与质量是一致的，如高档的瑞士手表通常要上万元，而普通的手表一般为 500 元左右。

(4)根据使用者定位

即根据企业的目标顾客的需求定位。例如，针对婴儿的需求特点，定位于婴儿的成长奶粉；针对中老年人的需求特点，定位于中老年人的高钙奶粉。

(5)根据产品独特性定位

这种定位可以区别于同类产品中其他产品的特点。例如，矿泉水可宣传“含有多种对人体有益的元素”，从而区别于其他汽水，以便进行差异性营销。

8、试论述小企业在人员招聘方面的优势与劣势。

答：小企业人员招聘的优势：（1）小企业决策快，用人灵活，注重人的实际能力。（2）小企业在报酬方面也比较灵活，只要有贡献就会在薪金方面体现。小企业人员招聘的劣势：（1）小企业知名度低。（2）小企业条件差。（3）小企业没有安全感。（4）应聘者对小企业认识上存在的误区。

9、试述企业三大财务报表之间的区别与联系。

答：资产负债表、利润表和现金流量表是企业主要的财务报表，是任何企业都应该编制的财务报表，这三者既有区别，又有联系。三大财务报表之间的区别：

（1）资产负债表是静态报表，而利润表和现金流量表都是动态报表。

（2）资产负债表反映的是企业在某一特定时点的财务状况，是静态财务状况。利润表则反映了企业在某一特定时期内的经营成果，而现金流量表反映了企业在一定时期的现金流入和流出，是动态财务状况。

（3）报表的格式不同。

三大财务报表之间的联系：

资产负债表、利润表和现金流量表共同反映了一个企业的财务状况、经营成果和现金流量，都是以一个企业相同的会计账簿、会计凭证和其他会计信息编制的。在编制过程中，往往先编制利润表和资产负债表，然后根据资产负债表和利润表中的相应数据编制现金流量表。

10、试述小企业的创新优势与劣势。

答：小企业的创新优势：

（1）小企业创新是产业先导性创新。小企业规模小、经营灵活、决策简练果断、富于创新精神，易于涉足新的领域和率先采用新的理念以及有效组织、管理方式，相对于大企业创新，小企业的产业先导性特点尤为突出。

（2）小企业创新更注重实效。小企业创新活动更多地接近市场和直接面向消费者，因而从各方面都体现出务实性。在创新来源、创新方式、创新过程，以及创新成果等各个方面，小企业创新都表现为注重实效性。

（3）小企业创新有较好的组织保障。小企业组织变动的灵活性为其技术创新提供了体制上的保证，也为克服自身实力弱的缺陷，集中有限的人力、物力，高效地进行技术创新，迅速提高竞争力提供了组织、制度保障。

（4）业主支持是小企业创新的重要保证。小企业往往是业主制、合伙制或者准公司制企业。业主作为一个企业的主要经营者与管理者是企业的灵魂，其思维方式与素质高低对该企业的经营管理活动有着重要影响，从而对该企业的创新能力也发挥着很大的作用。

（5）政府扶助是小企业的创新支持。随着各国经济发展，对小企业在经济发展中的作用的认知越来越清晰，政府和社会也越来越多地对小企业创新给予支持和认可。

小企业创的新劣势：

（1）信息不畅。信息流通不畅，技术搜索成本较高是中小企业创新的首要障碍，特别在那些基础设施比较落后的国家和地区，这一问题表现得尤为突出。这里的信息不仅包括产品的供求信息，还包括技术信息、管理信息等。

（2）资金不足。大量的调研资料显示，资金不足是中小企业创新的最大障碍，这既包括企业自身实力较弱，用于创新的资金有限，也包括通过市场融资非常困难，政府的支持力度不够等。

（3）人才缺乏。由于大多数小企业的工资和福利待遇较低，缺乏对人才的吸引力，引进人才、留住人才和培养人才都有许多困难。人才匮乏，没有科学有效的人力资源引进、培育和利用机制，这是造成企业技术创新、技术转移十分困难的一个重要原因。

（4）环境不良。尽管政府对小企业的创业和发展在法律法规、政策措施等各方面提供了许多的优惠条款，并且对小企业的技术创新给予支持和指导，但政府的许多管理条款和要求也给小企业带来一定的负担，这是政府的支持小企业技术创新活动中经常讨论的问题。

11、小企业的三大财务报表是什么？它们之间有哪些联系与区别？

答：小企业的三大财务报表是：资产负债表、利润表和现金流量表。

资产负债表是用来总括地反映会计主体在一定日期财务状况的财务报表。

利润表，或叫损益表，是用来反映企业在某一特定期间内利润（或亏损）总额。

现金流量表是以现金为基础编制的财务状况变动表，用来反映企业在年度内资金的来源和运用情况以及各项流动资金的增减变动情况的报表。

三者之间的联系：资产负债表、利润表和现金流量表共同反映了一个企业的财务状况、经营成果和现金流量，都是以一个企业相

同的会计账簿、会计凭证和其它会计信息编制的。在编制过程中，往往先编制利润表和资产负债表，然后根据资产负债表和利润表中的相应数据编制现金流量表，即：

资产负债表——→现金流量表←——利润表

三者之间的区别：

（1）资产负债表是静态报表，而利润表和现金流量表都是动态报表。

（2）资产负债表反映的是企业在某一特定时点的财务状况，利润表则反映了企业在某一特定时期内的经营成果，而现金流量表则反映了企业在一定时期的现金流入和流出，反映的是动态财务状况。

（3）报表的格式不同。资产负债表采用账户式结构；利润表采用多步式结构；现金流量表采用报告式结构。

12、小企业引进人才时应该处理好哪些问题？哪些人才适宜为小企业所用？

答：小企业引进人才时应该注意下列问题：

（1）切忌打价格战。小企业的实力有限，资金一般都比较紧张，没有必要与大企业打价格战，这样最终的结果可能得不偿失。

（2）切忌人才高消费。小企业在引进人才时，应该寻找人才市场的空白点，以合适的价格引进合适的人才，对于小企业来说，人才不是水平越高越好，而是越适用越好。

（3）切忌过于超前。小企业在储备未来发展需要的人才时，储备期要短。也就是人才必须在近几年内就能发挥作用，而不能等十年甚至更长时间之后才能派上用场。

（4）引进人才数量要适中。引进人才的数量要与企业发展的实际需要相匹配，人才过多，超过企业发展的需要会带来两个问题：一是人才的闲置和浪费，并造成人力资源成本的上升；二是降低企业的效率。

以下三种人才适宜于小企业：

（1）退休人才。退休人才的经验和技术的无价之宝，他们的敬业精神也很强，这对小企业的发展极为重要，并且他们不需要解决住房、户口等问题，成本也比较低。

（2）结构性富余人员。在一些大的企业和研究所中，经常会出现某一方面的人才过剩，这些人才在原单位很难有崭露头角的机会，只要小企业为之提供大显身手的机会，就可以用低价招至麾下，为小企业所用。

（3）潜在人才。由于价值还未充分体现出来，所以潜在人才身价并不高，小企业在将其引进后只需稍加培训就能预期获得丰厚的回报。