

广东工业大学华立学院

实践类课程教学大纲汇编

（工商管理专业）

广东工业大学华立学院管理学部

二〇一一年八月

前 言

根据社会变化及学科新发展，对工商管理专业原有的课程教学大纲进行系统优化，增删老旧知识点，补充更新的研究内容，力求反应学科的最新发展。此次教学大纲较为新颖，能全面反应学科发展，结构合理和科学。

教学大纲是重要的基本教学文件，它是组织和进行课程教学的主要依据。我院原有的教学大纲是根据上级教育主管部门提出的基本要求，有关部委或教学指导委员会或有关专门会议制订的教学大纲或大纲的要点，结合我院实际情况，并参考兄弟院校的大纲而制订出来的，它已起到了应有的积极作用。

随着科学技术的进步，社会和经济的发展，教育和教学改革的深化，应用型本科教学面临着新的变化，必须根据时代发展要求，与时俱进地发展教育，才能培养出高水平的应用型人才。基于教学发展的需要，我院这次组织对本科的教学大纲进行全面性修订和编写新开设课程的教学大纲。

这次修订和编写教学大纲，力求贯彻党和国家的“十二五”期间的新教育思想，体现《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020 年）》的创新人才培养要求，吸收教学研究和教改的新的成果，借鉴兄弟院校的经验，力争形成自己的特色，制订出一套比较好的教学大纲。

本次教学大纲在修订中，力求做到以下几点：

一是“齐”：按照教学计划，学院开出的各专业所有课程，都要制订出教学大纲；在大纲中包括应该包括的各个方面的基本要求，内容要齐。

二是“新”：按照当今社会、经济发展对本科教育提出的新要求及新的教学计划，制订出新的教学大纲，在新的大纲中应融汇新的教研和教改成果，反映学科发展的新成果和趋势，体现社会与经济发展对本科应用型人才的新要求，适应新形势，迎接新挑战。

三是“改”：新的教学大纲要体现改革的精神，根据应用型人才培养的要求，面对理论教学学时比原来的压缩较多的情况，要求精选和改革教学内容，改革教学方法和手段；按照加强课程设计与实践、校内教学实践等实践教学环节，培养学生较强的工程实践能力与职业技能的新要求，改革培养和提高学生实践技能和工程意识的方法，以改变以往有部分学生“高分低能”或“低分低能”的状况。

四是“活”：教学计划是按照新时代要求制订的，课程也是按照新的要求而设置的，很多东西都在探索之中，因此这次制订的教学大纲具有一定的灵活性，留有余地，在实际执行过程中可根据新的情况和参照兄弟院校制订出来的新的教学大纲，灵活处理，适当调整。

由于时间仓促，调研不够，水平有限，在大纲中难免有不足不当之处，在实践过程中会注意总结、修正和完善。这套教学大纲原则上使用到 2014 年，届时再组织新一轮的修订与汇编工作。

希望全体教职工认真执行教学大纲，按照大纲的基本要求和内容组织教学，搞好教学，发扬成绩，知难而进，群策群力，把我院教学工作全面推向一个新的阶段，争取更大的成绩。

工商管理专业
二〇一二年十二月

目录

《市场调查报告》实验教学大纲	1
《数据库原理与应用》课程设计大纲	2
《客户关系管理》分散教学指导手册	9
《企业资源管理软件 ERP 实验》教学大纲.....	18
《统计软件实操》实验教学大纲	20
《统计学》实验课程教学大纲	21
《会计学》实验教学大纲	23
《工商管理综合实训》教学大纲	26

《市场调查报告》实验教学大纲

课程编号：

适用专业：经济管理类专业

学时数： 16

学分数： 1

执笔者： 白胜陶

审核人：林红菱

修订日期：2010 年 7 月 20 日

一、 实验课的目的和要求

通过实验，使学生掌握市场调查的整个操作环节，从调查方案设计、问卷设计到撰写调查报告，使得学生把所学知识加以实践。要求学生在实验过程中，注重理论联系实践，用专业统计软件处理数据，独立完成一份规范化的调查报告。

二、 实验内容和实验学时的分配

1、实验项目名称：设计调查方案（2 学时）

实验目的：使学生认识调查方案的重要性，掌握调查方案的具体内容和注意事项。

实验要求：上交一份调查方案

2、实验项目名称：设计调查问卷或访谈提纲（4 学时）

实验目的：使学生进一步了解设计调查问卷和访谈提纲的原则，掌握设计调查问卷和访谈提纲的方法。

实验要求：独立设计一份调查问卷或者访谈提纲。

3、实验项目名称：调查方法实践（2 学时）

实验目的：使学生了解各种调查方法的优缺点，掌握问卷法、访谈法和观察法的具体操作步骤和注意事项。

实验要求：模拟具体调查场景，要求学生及时的处理问题，并要求学生根据之前设计的问卷或者访谈提纲真正的进行操作。

4、实验项目名称：整理数据和软件操作（4 学时）

实验目的：使学生掌握统计软件 **SPSS** 的描述性分析、相关分析和回归分析。

实验要求：针对收集回来的数据，应用软件 **SPSS** 进行整理并分析统计结果。

5、实验项目名称：撰写调查报告（4 学时）

实验目的：使学生掌握调查报告的框架和分析思路。

实验要求：撰写一份调查报告，并制作成幻灯片，进行现场论证。

三、 实验课程的考核办法

兼顾上级情况、平时表现和调查报告评定实验课成绩。

《数据库原理与应用》课程设计大纲

课程编号：

适用专业：非计算机专业

学时数：16

学分数： 1

执笔者： 许丽娟

编写日期：2011 年 7 月

一、课程设计的性质和目的

1、课程设计性质：《数据库原理应用》是网络工程专业的一门主干课程。该课程讲述了数据库系统的基本概念，基本原理和基本技术。由于该课程是一门实践性很强的专业课，对培养网络工程专业这种应用方面的专业技术人才有重要意义，仅学习原理性知识是不够的，必须将理论与实践结合起来。《数据库课程设计》通过实际设计一个小型数据库管理系统，或者设计与实现一个颇具规模的数据库应用系统，使学生进一步理解所学到的原理性知识，培养学生开发大型系统软件的能力。

2、课程设计目的

- (1) 培养学生综合运用所学理论知识分析和解决实际问题的能力。
- (2) 培养学生的团队开发意识和工作方式。
- (3) 通过课程设计使学生了解和掌握数据库应用系统的开发原理和开发方法，对软件系统开发的全过程有一个初步的认识和实践，增强学生的系统分析、设计、调试能力。
- (4) 借助课程设计，对学生进行基本的软件工程训练。

3、课程设计的主要任务

- (1) 完成一个实际的数据库应用系统的需求分析、总体设计与详细设计。
- (2) 选择合适的数据库前台开发工具和后台数据库，创建数据库，进行相应功能模块的程序设计，最后调试成功。

二、课程设计的基本要求

本课程设计重在培养学生的团队开发意识和工作方式，培养并提高学生设计一个具有一定规模、并且完整的数据库应用软件的能力，具体包括系统分析、设计、调试，以及撰写软件开发文档等方面的能力。

1. 选题要求：课题应满足课程设计的目的和基本要求，尽量选择经典的数据库应用课题。具体选题可以采用自主选题和教师指派两种方式。

2. 组织方式：基于小组开发和设计，每个小组由 3-4 位学生组成，设置组长，强调协作，同时明确个人分工。

3. 实施步骤：课程设计分系统分析、总体设计、详细设计、合成调试四个阶段进行，每个阶段提交不同的设计文档并进行验收。

4. 数据库结构设计：结构设计要 合理、冗余度小，信息存储完备，满足功能需求。

5. 功能设计：实现数据库应用系统一般应具备的用户登录验证、数据编辑、查询统计、

报表输出、系统维护等功能。

6.编程语言可由小组根据自己的情况选择，但一般情况下应该是小组的每个成员都对该语言较熟悉。避免把学习语言的时间放在设计期间。

参考使用的语言有：VF。

三、设计任务题目

1. 图书借阅管理

背景资料：

- 1) 图书室有各种图书一万多册。
- 2) 每种图书都有书名、书号（ISBN）、一名或多名作者（译者）、出版社、定价和内容简介。
- 3) 借书证记录有借阅者的姓名、所在单位、职业等。
- 4) 凭借书证借书，每次最多能借 8 本书。借书期限最长为 30 天。

设计要求：

- 1) 进行需求分析，编写数据字典。
- 2) 设计 E-R 图。
- 3) 实现新进图书的数据录入。
- 4) 实现对所有购进图书的分类查询和分类统计。
- 5) 能够按书名、作者等分类查询现有图书的数量。
- 6) 记录借阅者的个人资料和所借图书的书名、书号数据等。

2. 员工薪资管理

背景资料：

- 1) 某单位现有 1000 名员工，其中有管理人员、财务人员、技术人员和销售人员。
- 2) 该单位下设 4 个科室，即经理室、财务科、技术科和销售科。
- 3) 工资由基本工资、福利补贴和奖励工资构成，失业保险和住房公积金在工资中扣除。
- 4) 每个员工的基本资料有姓名、性别、年龄、单位和职业（如经理、工程师、销售员等）。
- 5) 每月个人的最高工资不超过 3000 元。工资按月发放，实际发放的工资金额为工资减去扣除。

设计要求：

- 1) 进行需求分析，编写数据字典。
- 2) 设计 E-R 图。
- 3) 实现按照科室录入个人的基本资料、工资和扣除金额的数据。
- 4) 计算个人的实际发放工资。
- 5) 按科室、职业分类统计人数和工资金额。
- 6) 实现分类查询。
- 7) 能够删除辞职人员的数据。

3. 库存物资管理

背景资料：

- 1) 有一个存放商品的仓库，每天都有商品出库和入库。
- 2) 每种商品都有名称、生产厂家、型号、规格等。
- 3) 出入库时必须填写出入库单据，单据包括商品名称、生产厂家、型号、规格、数量、日期、时间、入库单位（或出库单位）名称、送货（或提货）人姓名。

设计要求：

- 1) 进行需求分析，编写数据字典。
- 2) 设计 E-R 图。
- 3) 设计出入库单据的录入。
- 4) 实现按商品名称、出入库日期的查询。
- 5) 实现分别按日、月和年对出入库商品数量的统计。

4、学生学籍管理系统

设计内容：主要的数据表，学生基本情况数据表，学生成绩数据表，课程表，代码表等。

主要功能模块：

- 1) 实现学生基本情况的录入、修改、删除等基本操作。
- 2) 对学生基本信息提供灵活的查询方式。
- 3) 完成一个班级的学期选课功能。
- 4) 实现学生成绩的录入、修改、删除等基本操作。
- 5) 能方便的对学生的个学期成绩进行查询。
- 6) 具有成绩统计、排名等功能。
- 7) 具有留级、休学等特殊情况的处理功能。
- 8) 能输出常用的各种报表。

9) 具有数据备份和数据恢复功能。

设计要求：进行需求分析，编写数据字典。设计 E-R 图。

学生成绩表的设计，要考虑到不同年级的教学计划的变化情况。

对于新生班级，应该首先进行基本情况录入、选课、然后才能进行成绩录入。

5、银行储蓄系统

设计内容：定期存款单，活期存款帐，存款类别代码表等。

功能模块

- 1) 实现储户开户登记。
- 2) 办理定期存款帐。
- 3) 办理定期取款手续。
- 4) 办理活期存款帐
- 5) 办理活期取款手续。
- 6) 实现利息计算。
- 7) 输出明细表。
- 8) 具有数据备份和数据恢复功能。

设计要求：要进行实际调研，系统功能在实现时参照实际的储蓄系统的功能。同时要考虑银行系统数据的安全与保密工作。数据要有加密功能。进行需求分析，编写数据字典。设计 E-R 图。

6、设备管理系统

设计内容：设备明细帐表，设备使用单位代码表，国家标准设备分类表等。

功能模块：

- 1) 实现设备的录入、删除、修改等基本操作。
- 2) 实现国家标准设备代码的维护。
- 3) 能够对设备进行方便的检索。
- 4) 实现设备折旧计算。
- 5) 能够输出设备分类明细表。
- 6) 具有数据备份和数据恢复功能。

设计要求：进行需求分析，编写数据字典。设计 E-R 图，具体设备编码参考国家统一编码方法，功能实现也要考虑通用性。

7、医院药品进销存系统

设计内容：药品分类代码表，药品库存表，供货商信息表，采购信息表等。

功能模块：

- 1) 新药品的入库。
- 2) 过期药品的出库登记、处理记录。
- 3) 药品库存检索。
- 4) 供货商信息检索。
- 5) 药品采购记录管理。
- 6) 药品用药说明信息管理。
- 7) 输出相应的数据报表。
- 8) 具有数据备份和数据恢复功能。

设计要求：具体项目内容去医院进行调研，药品编码也应参考国家统一编码方法。

8、英语学习助手

设计内容：英语分级单词表，常用单词例句表，短文分级表等。

功能模块：

- 1) 实现英语单词的录入、修改、删除等基本操作。
- 2) 实现常用英语单词例句的录入、修改、删除等基本操作。
- 3) 实现英语单词检索、翻译等。
- 4) 常用英语单词例句检索。
- 5) 根据难度随机生成一份单词测试题目。
- 6) 能够检索出短文及其翻译对照表。
- 7) 具有数据备份和数据恢复功能。

设计要求：进行需求分析，编写数据字典。设计 E-R 图，系统要考虑实用性，尽量实现英汉互译。英语单词和短语可以考虑加上声音。

9、大学生就业咨询系统

设计内容：用人单位基本信息表，专业信息表，地区代码表等

功能模块：

- 1) 对用人单位的基本信息进行录入、修改、删除等。
- 2) 实现毕业生专业信息的维护。
- 3) 定时发布用人单位的毕业生需求信息。
- 4) 方便的实现对人才需求信息的检索。

对用人单位的级别能够自动进行变更。

6) 能够对历年的毕业需求信息进行统计、分析。

7) 具有数据备份和数据恢复功能。

设计要求：方便毕业生进行就业信息检索，可考虑将就业信息在网上进行发布。

10、教务辅助管理系统

设计内容：以城西校区为背景，教师基本信息表，课程表，教室资源表等

功能模块：

1. 对上课教师基本信息进行管理。
2. 对全院开设的课程进行管理。
3. 录入教师基本上课信息。
4. 实现自动排课功能。
5. 计算工作量
6. 能够进行各种数据统计。
7. 能够输出相应的报表。
8. 具有数据备份和数据恢复功能。

设计要求：进行需求分析，编写数据字典。设计 E-R 图，软件功能主要考虑实用，具体功能模块一定要先进行调研。

1. 根据拟订课题查阅相关资料：1 天。
2. 需求分析、数据库逻辑结构设计、系统功能设计：2 天。
3. 提交总体设计方案、完善：1 天。
4. 详细设计、编码、单元测试：6 天。
5. 详细设计验收、完善：1 天。
6. 软件合成、整体测试和完善：2 天。
7. 以小组为单位演示、讲解所设计软件，然后每位成员接收答辩小组的提问：0.5 天。
8. 撰写课程设计报告并验收：1.5 天。

五、考核方式：

1. 实验内容是由二至四人组成的小组合作开发一个小型数据库管理系统；或独立开发数据库应用系统。

考核方式是上机检查所开发的数据库管理系统的各项功能的完成情况，并提交系统的研制报告；

3. 根据系统开发中的分工及实现情况分别评估各学生的成绩：系统总体成绩 50%，各人分工 30%，研制报告 20%。

数据库原理与应用

适用专业：工商管理专业

学 时 数：32

学 分：2

执 笔 者：白胜陶

审核人：林红菱

修订日期：201 年 7 月 14 日

一、课程分散教学的目的和意义

在国家教育部营销类专业指导委员会的相关要求指导下，结合“校企合作”的办学宗旨，为达到培养学生专业技能、职业素质、综合素质及综合能力的应用型教学目标，本着在实际工作环境中深化理论知识的目的制定本实习指导手册。

本实习指导手册是《客户关系管理》课程的实习大纲，通过本课程的企业分散实习，使学生对客户关系的流程有更深入的了解，对相关的客户关系管理软件应用操作了解得更加具体。通过课程实践教学，可以帮助学生更好的适应相应的客户关系管理工作。

二、课程分散教学实习的主要要求

《客户关系管理》课程是工商管理专业的专业课，在工商管理专业人才培养方案中设置 2 个实践学分，共计 32 学时。要求学生在企业分散教学实习过程中，使学生了解工商管理学的最新进展，系统理解客户关系管理的理论、方法与策略，掌握客户关系管理的思想与工作技能。

在该课程的分散教学实习中，要求学生除掌握以上主要关键内容外，做到以下几点：

1、了解客户关系管理产生的背景，以及市场份额竞争与顾客份额竞争的基本策略；2

2、系统理解客户关系管理的理念，掌握客户收益性分析、客户细分及其管理策略、接触点管理策略等内容；

3、了解数据挖掘方法在客户关系管理中基本应用。

4、掌握客户关系管理软件去开发客户、收集客户数据、维护客户，保持客户忠诚，取得企业利润。

（一）学生自学部分的内容

CRM概述

- 1.1 客户关系管理的涵义
- 1.2 客户关系管理的发展
- 1.3 客户关系管理系统的类型
- 1.4 客户关系管理的作用与行业应用
- 1.5 客户关系管理的营销策略
- 1.6 客户关系管理与企业文化
- 1.7 中国实施 CRM 的难点

基本要求

了解：CRM产生的背景与发展历史、中国实施 CRM 的难点；

理解：CRM的概念、作用；

掌握：CRM系统的类型、客户关系管理的营销策略、客户关系管理与企业文化的关系。

自学重点：CRM的概念。

自学难点：客户关系管理的营销策略。

2. 客户关系管理理论基础

- 2.1 关系营销理论
- 2.2 客户生命周期及其价值
- 2.3 客户识别与客户细分
- 2.4 CRM与客户满意度
- 2.5 CRM与顾客忠诚度
- 2.6 客户满意陷阱及其成因
- 2.7 客户智能与客户知识

基本要求

了解：客户智能与客户知识；

理解：关系营销理论、客户满意度、客户忠诚度；

掌握：客户生命周期及其价值、客户识别与客户细分。

自学重点：关系营销理论、客户满意度、客户忠诚度。

自学难点：客户满意度和客户忠诚度的涵义及其评价。

3. CRM软件系统

3.2 CRM软件系统的一般模型

3.3 CRM软件系统的组成部分

3.4 CRM软件系统的技术功能

3.5 CRM软件系统的系统模块

3.6 CRM软件系统的发展趋势

3.7 CRM软件系统的示例及实验安排

基本要求

了解：CRM软件系统发展趋势；

理解：CRM软件系统模型；

掌握：CRM软件系统的技术功能。

自学重点：CRM软件系统的系统模块。

自学难点：CRM软件系统的一般模型。

4. CRM系统设计

4.1 CRM应用系统的设计思路

4.2 CRM应用系统的设计平台

4.3 CRM应用的基本功能模块和设计原理

基本要求

了解：CRM应用系统的设计平台；

理解：CRM应用系统的设计思路；

掌握：CRM应用的基本功能模块和设计原理。

自学重点：CRM应用系统的设计思路。

自学难点：CRM系统的设计原理。

5. 呼叫中心与客户服务中心

5.1 呼叫中心与CRM的关系

5.2 呼叫中心的概况

5.3 呼叫中心基本功能与实现方法

5.4 呼叫中心的技术结构

5.5 呼叫中心的演化过程

5.6 呼叫中心的应用实例

5.7 呼叫中心的外包应用

基本要求

了解：呼叫中心的演化过程；

理解：呼叫中心的技术结构；

掌握：呼叫中心基本功能与实现方法；呼叫中心的外包应用；客户服务中心的设计与建设。

自学重点：呼叫中心的技术结构。

自学难点：呼叫中心基本功能与实现方法。

6. 数据仓库与 CRM

6.1 数据仓库概述

6.2 客户关系管理中的数据仓库

6.3 客户关系管理数据仓库的实施

6.4 客户关系管理数据仓库试验

基本要求

了解：客户关系管理数据仓库技术前沿；

理解：CRM的数据仓库；

掌握：CRM数据仓库的构建。

自学重点：CRM的数据仓库。

自学难点：CRM数据仓库的构建。

7. 数据挖掘与 CRM

7.1 数据挖掘概述

7.2 CRM中数据挖掘应用

7.3 CRM数据挖掘应用实例

基本要求

了解：CRM中数据挖掘应用；

理解：数据挖掘的定义；

掌握：数据挖掘的技术。

自学重点：数据挖掘的定义。

自学难点：数据挖掘的技术。

8. CRM应用的业务流程设计和自动化

8.1 业务流程概述

8.2 CRM应用中流程应用需求分析

8.3 业务流程的计算机模型

8.4 CRM的业务流程应用

基本要求

了解：CRM的业务流程应用。

理解：业务流程的计算机模型；

掌握：CRM应用中流程应用需求分析。

自学重点：CRM应用中流程应用需求分析。

自学难点：业务流程的计算机模型。

9. CRM能力

9.1 CRM能力的界定

9.2 客户关系管理能力评价指标体系

9.3 客户关系管理能力对企业绩效的影响

9.4 提升客户关系管理能力的措施

基本要求

了解：客户关系管理能力对企业绩效的影响；

理解：CRM能力；

掌握：客户关系管理能力评价指标体系。

自学重点：CRM应用中流程应用需求分析。

自学难点：业务流程的计算机模型。

10. 客户关系管理战略

10.1 客户关系管理战略

10.2 成都海浪公司发展现状

10.3 成都海浪客户关系管理战略确定和实施

基本要求

了解：客户关系管理战略与企业经营战略的关系；

理解：客户关系管理战略内涵；

掌握：客户关系管理战略确定和实施过程。

自学重点：客户关系管理战略内涵。

自学难点：客户关系管理战略确定和实施过程。

11. CRM项目实施与项目管理

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/188112021050006044>