SAMPEL PERCUMA

Nota UEC 高二商业学 第二册 (Buku Baharu)

Set penuh: UEC 独中高中

商业 Business

Sampel ini: 8 muka surat. Set penuh ada:

- 3 fail PDF
- 高一 第一册 新课本笔记 · 57 页
- 高二 第二册 新课本笔记 · 53 页
- Folder Google Drive · 旧版课本笔记 高一至高三 + 作答题

RM29.90

BELI SET PENUH RM29.90 >

nightmew.com/p/uec-senior · FPX semua bank · download sejurus lepas bayar

Sampel bermula di muka surat sebelah

UEC 独中统考 · 高中商业学 · 新课本

UEC 高中商业学 第二册（高二）新课本笔记

2025/2026

董总新版《商业学 Business Studies》第二册 · 7 章全覆盖

- ✔ 按新版第二册目录：每章、每一节，编号顺序一致
- ✔ 重点条列 + 比较表格 + 中英关键词
- ✔ 马来西亚例子 + 考试提示
- ✔ 每章 5 道练习题 + 参考答案

目录

第 1 章　营运管理 Operations Management 5

1.1 营运 Operations 5

1.2 生产流程 Production Process 6

1.3 商品与服务的营运管理 Operations Management of Goods and Services 6

1.4 制程选择 Process Selection 7

1.5 品质管理 Quality Management 8

第 1 章 练习 Chapter 1 Practice 9

第 2 章　供应链管理 Supply Chain Management 11

2.1 营运与供应链 Operations and the Supply Chain 11

2.2 供应链流程 Supply Chain Process 12

2.3 供应链管理对企业的重要性 Importance of Supply Chain Management 12

2.4 供应链管理的基本活动 Basic Activities of SCM 13

2.5 企业资源规划 Enterprise Resource Planning 14

第 2 章 练习 Chapter 2 Practice 15

第 3 章　行销管理 I Marketing Management I 16

3.1 行销的概念与角色 Concept and Role of Marketing 16

3.2 消费者购买行为 Consumer Buying Behaviour 17

3.3 目标行销 Target Marketing 18

3.4 行销组合与策略 Marketing Mix and Strategies 19

3.5 网络行销 Online Marketing 20

3.6 行销研究 Marketing Research 21

第 3 章 练习 Chapter 3 Practice 22

第 4 章　行销管理 II Marketing Management II 23

4.1 服务的概念 Concept of Services 23

4.2 服务的特性 Characteristics of Services 24

4.3 服务业的核心概念 Core Concepts of the Service Industry 24

4.4 服务行销策略 Service Marketing Strategies 25

4.5 顾客关系管理 Customer Relationship Management 26

专题研习（第 4 章） Project Work Guide 27

第 2 章

供应链管理

Supply Chain Management

2.1 营运与供应链 Operations and the Supply Chain

- **供应链**：产品从原料供应商开始，经过制造商、批发商、零售商，最后到达消费者手中的整个网络，包括其中的**物流、资讯流、资金流**。
- 营运只管“企业内部”的转换过程；供应链把视野扩大到企业**外部**的上游（供应商）与下游（分销商、顾客）。
- 任何企业的营运都依赖供应链：原料迟到，工厂就停工；配送慢，顾客就流失。

供应链的成员

位置	成员	角色
上游	原料供应商、零件供应商	提供投入
中游	制造商（核心企业）	转换成产品
下游	批发商、分销商、零售商、电商平台	把产品送到顾客
终端	消费者	购买并使用
支援	物流公司、银行、资讯科技公司	运输、仓储、付款与资料

供应链中的三种“流”

- **物流（产品流）**：原料与产品由上游流向下游；退货则逆向流动（逆向物流）。
- **资讯流**：订单、存货、需求预测、出货通知，双向流动。
- **资金流**：付款由下游流向上游；赊账、信用期限也属资金流。

关键词 Key terms

供应链 supply chain　**上游** upstream　**下游** downstream　**物流** logistics / physical flow
资讯流 information flow　**资金流** financial flow　**逆向物流** reverse logistics

🇲🇾 **马来西亚例子**

一杯本地连锁咖啡店的咖啡：彭亨或沙巴的咖啡园 → 烘焙厂 → 中央仓库 → 各分店 → 顾客；顾客用电子钱包付款，资金再逐层回流给供应商。

✍️ **考试提示**

解释“营运与供应链的关系”时，要点：营运是供应链的一部分（中游的转换），供应链连接企业内外，供应链的表现直接影响营运的成本、速度与品质。

第 3 章

行销管理 I

Marketing Management I

3.1 行销的概念与角色 Concept and Role of Marketing

- **行销**：企业了解顾客需要，创造、沟通与传递价值给顾客，并与顾客建立关系，从而达成企业目标的过程。
- 行销不只是“推销”或“广告”，它从产品还没生产前的市场调查就开始，到售后服务都包括在内。

行销观念的演进

观念	核心想法	重点
生产观念	只要便宜、买得到，顾客就会买	大量生产、降低成本
产品观念	品质最好的产品自然会卖	改良产品
销售观念	顾客不会自动买，要大力推销	推销、广告
行销观念	先找出顾客需要，再生产	顾客导向
社会行销观念	满足顾客，也照顾社会与环境长远利益	企业社会责任、永续

行销的角色

- 对企业：带来销售与利润、了解市场、建立品牌。
- 对消费者：提供资讯与选择、带来方便。
- 对社会：创造就业、促进经济、推动良好消费习惯。

需要、欲望与需求

- **需要（need）**：基本缺乏感，如饿了。**欲望（want）**：受文化影响的具体满足方式，如想吃椰浆饭。**需求（demand）**：有购买能力支持的欲望。

关键词 Key terms

行销 marketing　**推销** selling　**行销观念** marketing concept　**社会行销观念** societal marketing concept
顾客导向 customer orientation　**需要** need　**欲望** want　**需求** demand

马来西亚例子

本地饮料商推出少糖及无糖系列，回应国人对健康的关注（行销观念），并改用可回收包装（社会行销观念）。

第 5 章

人力资源管理 I

Human Resource Management I

5.1 人力资源管理的概念 Concept of HRM

- **人力资源管理（HRM）**：企业为达成目标，对员工进行规划、招聘、甄选、培训、考核、薪酬、激励与维持劳资关系的一系列活动。
- 员工是企业最重要的资源：机器可以买，但创意、服务与经验来自人。

人力资源管理的主要功能

功能	内容
人力资源规划	预测需要多少人、什么人
招聘与甄选	吸引并挑选合适的人
培训与发展	提升技能，培养未来人才
绩效管理	设定目标、评估表现、回馈
薪酬与福利	工资、奖金、津贴、法定缴纳
职业安全与健康	安全的工作环境
劳资关系	处理沟通、申诉、纪律与集体谈判

人力资源部门与直线经理

- 人力资源部门：制定政策、处理招聘程序与法定事务，提供专业意见。
- 直线经理（部门主管）：每天带领员工、评估表现、执行政策。两者需合作。

关键词 Key terms

人力资源管理 human resource management (HRM)　**员工** employee　**雇主** employer　**甄选** selection

薪酬 compensation　**劳资关系** industrial relations　**直线经理** line manager

🇲🇾 **马来西亚例子**

大型本地企业多设有人力资源部门；小型家族企业则常由老板自己负责请人、发薪与处理员工问题。

✍ **考试提示**

列出人力资源管理功能时，按“找人 → 用人 → 育人 → 留人”的顺序写，较有条理。

第 6 章

人力资源管理 II

Human Resource Management II

6.1 激励与敬业的概念 Concepts of Motivation and Engagement

- **激励**：引发并维持员工努力去达成目标的内在或外在力量。被激励的员工“愿意做”。
- **敬业（员工投入）**：员工在情感上认同企业，主动投入、尽心尽力，并愿意多付出。敬业的员工“乐意做、做得好、愿意留下”。

比较	激励	敬业
重点	推动行为的力量（为什么做）	对工作与企业的投入程度（做得多投入）
来源	奖励、需要、目标	认同感、意义感、归属感
时间	可以是短期（一次奖金）	较长期、稳定
结果	完成任务、提高产量	主动、创新、忠诚、低流失率

- 两者的关系：适当的激励有助于建立敬业；但只有金钱激励而缺乏尊重与成长，员工未必敬业。

内在激励与外在激励

- **内在激励**：来自工作本身的满足感，如成就感、兴趣、挑战。
- **外在激励**：来自外在的奖励或惩罚，如加薪、奖金、升迁、表扬。

关键词 Key terms

激励 motivation　**敬业** employee engagement　**内在激励** intrinsic motivation　**外在激励** extrinsic motivation　**归属感** sense of belonging　**士气** morale

🇲🇾 **马来西亚例子**

一名护士即使下班时间到了，仍主动留下来安慰病人家属，这是敬业的表现；而工厂为完成节庆订单给加班津贴，属于外在激励。

✍ **考试提示**

题目要你“区别激励与敬业”，最好用表格写 3—4 点不同。

第 7 章

财务管理 I

Financial Management I

7.1 财务管理的概念 Concept of Financial Management

- **财务管理**：企业对资金的**筹措**（从哪里取得资金）、**运用**（把资金投到哪里）与**控制**（预算、监督、分析）所作的规划与决策。
- 财务管理的三大决策：

决策	问题	例子
投资决策	资金应投入哪些资产或计划?	买新机器、开分行
融资决策	资金从哪里来? 借贷还是增资?	银行贷款或发行股票
股息（利润分配）决策	利润分给股东多少、保留多少?	派发股息或保留盈余扩充业务

财务管理的目标

- **利润最大化**：短期内赚最多钱（但可能忽略风险与时间）。
- **股东财富最大化**：长期提高企业价值与股价，较完整的目标。
- 同时须兼顾**流动性**（有足够现金还短期债务）与**偿债能力**（长期还债能力）。

财务经理的工作

- 预测资金需要、编制预算、筹措资金、管理现金与营运资金、评估投资计划、分析财务报表、管理风险。

关键词 Key terms

财务管理 financial management　**投资决策** investment decision　**融资决策** financing decision
股息决策 dividend decision　**利润最大化** profit maximisation
股东财富最大化 shareholder wealth maximisation　**流动性** liquidity

🇲🇾 **马来西亚例子**

一家本地上市公司决定把一半的年度净利派发为股息，另一半保留作为新厂房的资金，这是股息决策。

✍️ **考试提示**

三大决策要会配对情境："买机器"= 投资；"向银行借钱"= 融资；"派不派股息"= 股息决策。

7.2 财务管理的重要性 Importance of Financial Management

- **确保有足够资金**：在对的时间取得对的数额，避免周转不灵。

第 6 章 练习 Chapter 6 Practice

1. 列出马斯洛需要层次的五个层次，并为每一层举一个企业可提供的例子。（10 分）

答：生理需要—合理工资；安全需要—稳定工作与保险；社交需要—团队活动；尊重需要—表扬与升迁；自我实现—有挑战性的工作与培训机会。

2. 根据赫兹伯格的双因素理论，说明为何加薪未必能长期激励员工。（5 分）

答：工资属于保健因素，不足时员工会不满，但提高后只能消除不满，不能带来真正的满足与积极性；要长期激励需提供激励因素，如成就感、赏识、责任与升迁。

3. 区别工作丰富化与工作扩大化。（4 分）

答：工作丰富化是“纵向”增加员工的责任、自主权与决策权（如让员工自己安排工作流程）；工作扩大化是“横向”增加同一层次的任务种类（如收银员同时负责补货）。

4. 说明敬业员工的三项特征。（6 分）

答：① 对工作有热情，主动解决问题；② 愿意付出额外努力；③ 认同公司、以公司为荣并愿意长期留下。

5. 一名采购员接受供应商的礼金，然后向该供应商购买较贵的原料。指出他违反的工作伦理，并建议公司两项预防措施。（6 分）

答：违反诚实正直与避免利益冲突（涉及贿赂）。措施：制定反贿赂行为守则并要求员工申报礼物；采购须经多人报价与审批，并设立举报渠道。

TAMAT SAMPEL

Suka sampel ini?

Set penuh: UEC 独中高中

商业 Business

Sampel ini: 8 muka surat. Set penuh ada:

- 3 fail PDF
- 高一 第一册 新课本笔记 · 57 页
- 高二 第二册 新课本笔记 · 53 页
- Folder Google Drive · 旧版课本笔记 高一至高三 + 作答题

RM29.90

BELI SET PENUH RM29.90 >

nightmew.com/p/uec-senior · FPX semua bank · download sejurus lepas bayar