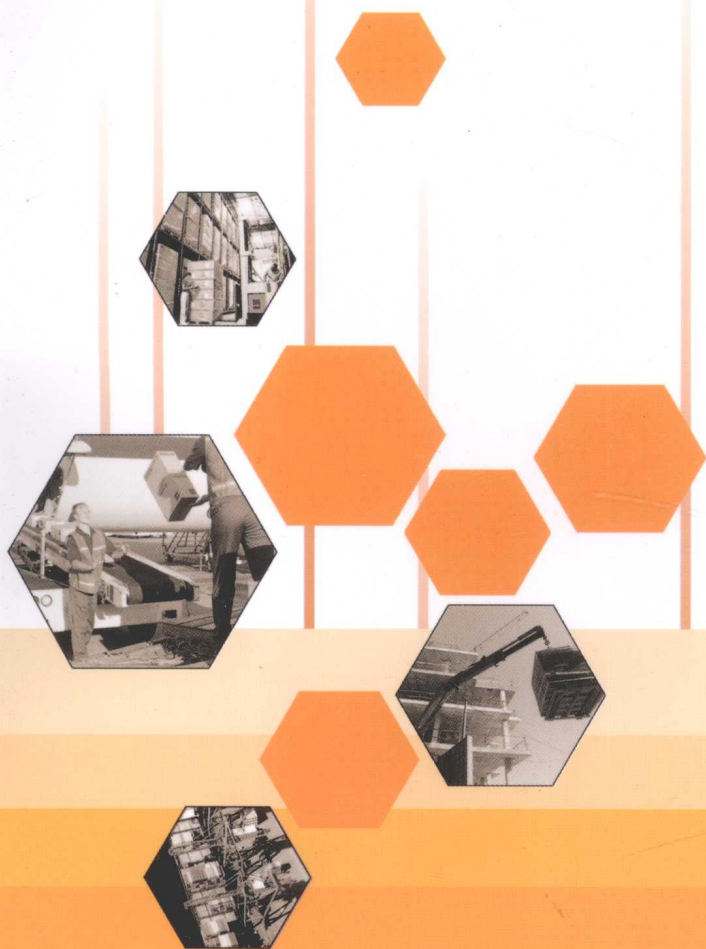


职业教育现代物流管理专业系列教材·物流企业岗位培训系列教材

物流企业管理与实务

付丽茹 解进强 主编 陈运财 董皓玥 副主编



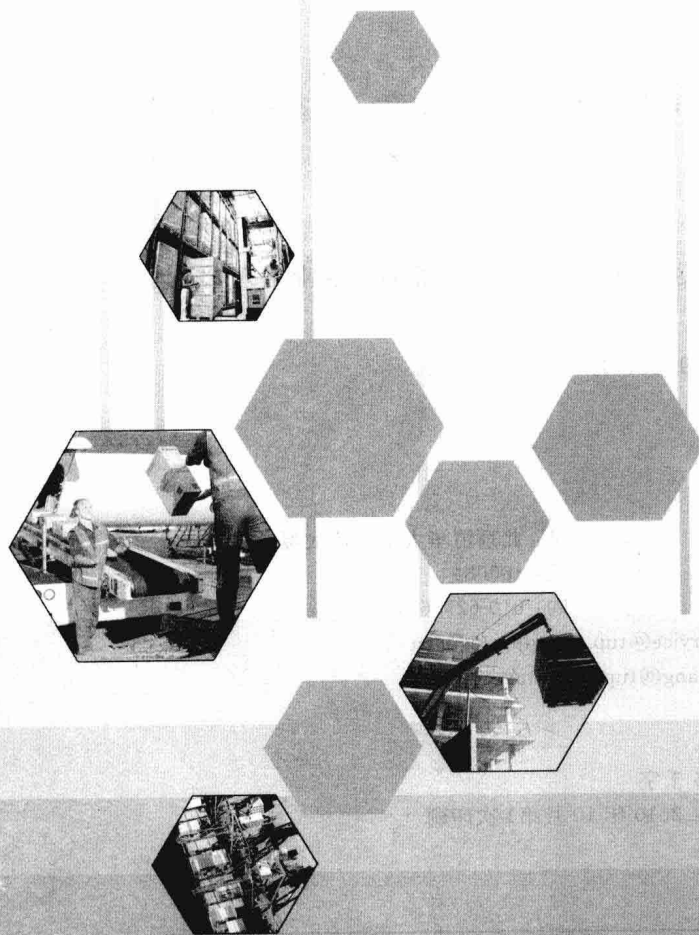
清华大学出版社



职业教育考试现代物流管理专业系列教材·物流企业岗位培训系列教材

物流企业管理与实务

付丽茹 解进强 主编 陈运财 董皓玥 副主编



常州大学图书馆
藏书章

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

物流是社会流通领域的重要组成部分,物流企业管理直接影响着物流行业的发展。本书根据物流企业运作与管理实际,具体介绍了物流企业的管理职能、系统分析、组织结构、战略选择、文化建设、质量管理、人力资源管理、融资与并购,以及物流企业的现代化运作模式与管理手段等基础知识,并通过实践演练培养操作技能。

本书内容丰富、阐述简练、案例鲜活、版式活泼,具有创新性,并注重突出职业教育特点,强化物流企业管理应用型人才培养。

本书不仅适用于物流管理专业各层次职业教育的教学,也可作为物流企业管理者及其从业人员的在岗岗位培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

物流企业管理与实务/付丽茹,解进强主编;陈运财,董皓玥副主编. —北京:清华大学出版社,2010.10

(职业教育现代物流管理专业系列教材)

ISBN 978-7-302-22812-7

I. ①物… II. ①付… ②解… ③陈… ④董… III. ①物资企业—企业管理—职业教育—教材 IV. ①F253

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 096803 号

责任编辑:帅志清 张 弛

责任校对:李 梅

责任印制:孟凡玉

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:17 字 数:345 千字

版 次:2010 年 10 月第 1 版 印 次:2010 年 10 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:24.00 元

产品编号:036026-01

编 审 委 员 会

主 任:

牟惟仲 中国物流技术协会理事长、教授级高级工程师

副主任:

翁心刚 北京物资学院副院长、教授

冀俊杰 中国物资信息中心副主任、总工程师

吴元佑 湖北城市建设职业技术学院副院长、副研究员,中国物流学会物流人才培训专业委员会副主任,教育部职业教育物流专业教学指导委员会委员

徐培忠 清华大学出版社原副总编、编审

李守林 中国物流技术协会专家委员会常务副主任、高级工程师

储祥银 北京贸促会副会长、北京市政府专家组顾问、对外经济贸易大学教授

吴 明 中国物流技术协会副理事长兼秘书长、高级工程师

李大军 中国物流技术协会副秘书长、中国计算机协会市场发展分会秘书长

委 员:

王纪平	吴江江	丁建中	宋承敏	张昌连	赵志远	郝建忠	鲁瑞清
帅志清	仲万生	李红玉	林 亚	周 平	田在儒	高光敏	危道军
王茹琴	张惠欣	孟乃奇	王伟光	阚晓芒	申时全	王 松	宁雪娟
陈荣桂	武信奎	米淑兰	朱荣欣	王进思	车亚军	刘 华	朱凤仙
延 静	朱新民	李祖武	李方峻	赵立群	董 铁	张劲珊	王 艳
李作聚	崔晓文	林玲玲	谢 淳	罗松涛	罗佩华	麦秋玲	李 洁
李人晴	董 力	黄振宁	秦龙有	赵 艳	贾 晖		

丛书主编:

李大军

丛书副主编:

朱新民 延 静 张劲珊 麦秋玲 李 洁 朱凤仙

序言



Preface

改革开放以来,我国的流通业伴随着国民经济的整体发展而持续快速地发展,特别是自 20 世纪 90 年代末供不应求的短缺经济时代的结束,市场对产品和服务的及时性与个性化要求日益提高,加之信息网络技术的进步与普及,使现代物流业从依附生产与商流的从属地位逐渐地分离出来,建立起自己独立的市场,形成了一个新的行业领域,并成为国家与各地区新的经济增长点。

近年来,现代物流业越来越受到社会各界的广泛重视,成为与交通运输业、金融业、信息业及商贸业并列的五大生产性服务业。更由于物流装备的进步和信息网络技术的应用以及管理理念的变革,使得现代物流业的发展进入了一个规模化产业链的全新时期。

在国际上,现代物流业已成为与高科技产业、金融业并驾齐驱的朝阳产业,受到了各国政府的高度重视。我国领导人曾经多次明确指出,要把现代物流业作为国民经济重要产业与新的经济增长点。同时指出,要加强电子商务物流人才培养,推动各类学校按需施教,培养适应流通领域电子商务发展要求的物流专业技术人才和管理人才队伍。为加大推进力度,商务部已经把现代物流与连锁经营、电子商务一起作为推进流通现代化的三大重点。国家鼓励并支持高等学校、科研院所、职业学校进一步完善电子商务与物流管理学科建设,推动流通企业抓好在职培训工作,形成持续有效的继续教育机制,提高不同层次人员的专业技术应用能力。

物流的发展涉及交通运输、仓储配送、外贸通关、商业贸易等传统产业的多个环节,各行各业都离不开物流;物流产业市场需求大,物流技能型人才的需求更大。现代物流技术与设施及计算机网络信息技术的应用,使得现代物流业发展对人才的需求呈现出五大急需的状况:一是物



流业务操作与器具使用人才,二是物流经营与管理人才,三是物流国际贸易与财务管理人才,四是物流信息技术应用与系统维护人才,五是物流方案策划与高级营销管理人才。根据预测:目前我国仅北京地区各类物流人才的需求量每年平均在5万人以上,到2010年全社会物流人才的总需求量将达到100万人。根据我国加入WTO的承诺,物流和分销服务业将是最早完全开放的行业之一,国内市场将会出现一个在高层次、高起点上对物流专业人才需求的激烈竞争。

长期以来,我国各层次的学历教育和职业教育滞后于经济发展,为推动物流业发展,满足市场对物流人才的需求和缓解人才市场竞争的激烈程度,我们要加紧物流专业人才的培养。

虽然近年来开办物流专业的院校较多,但沿用多年的物流教材陈旧老化,急需更新。因此,经过对社会需求、企业用工和人才市场的大量调研,中国物流技术协会决定组织出版这套适用于职业教育的物流教材——《职业教育现代物流管理专业系列教材》,来自北京、上海、黑龙江、辽宁、安徽、湖北、广东、广西、河南、山西等全国15个省市各类职业院校的50多位物流专业主讲教师及物流企业人士参加了该系列教材的编写。

《职业教育现代物流管理专业系列教材》是在市场调查、教学总结、方案研讨、作者培训、专家论证、实地参观考察、与企业经理进行座谈、与具有丰富实践经验的企业一线人员交换意见,反复推敲修改写作提纲的基础上进行编写的。教材从物流实际运作与管理的角度出发,吸收了国内外物流企业成功发展的经验,结合物流企业的真实运作流程,精心选材编撰,体现了现代物流技术与管理的发展趋势,顺应了市场与社会对培养物流专业技能型人才的需求,因此,该套教材可作为职业教育各层次物流管理专业学生的教学教材,也可用于物流企业岗位从业人员的培训教材,为此也得到了国家政府、行业协会、专家教授、物流企业、工商企业、公司院校等单位的关注和支持。

中国物流技术协会理事长 牟惟仲

2008年5月于北京

前言



Foreword

物流是社会流通领域的重要组成部分,物流企业是现代经济活动中的重要组织;物流企业管理不仅是物流产业发展的关键支撑,而且在完善经营、降低成本、减少损失、提高经济效益、提升物流服务品质等方面发挥着越来越大的作用。

我国物流企业大多是从传统仓储企业和运输企业转化而来,进入21世纪后,我国现代物流的产业地位日益受到重视,中国远洋运输(集团)总公司、中国物资储运总公司和中国外运(集团)总公司等大型国有物流企业基本完成了改制重组,加快向现代物流企业转型,日益凸显出作业规范、手段先进、反应快速、服务系列、目标系统等现代化管理特征;宝供物流企业集团有限公司、南方物流集团、大田集团有限公司、宅急送公司等民营物流企业也呈现出迅猛的发展势头。

目前从中国物流与采购联合会组织A级物流企业综合评估的整体情况来看,我国物流产业已经跨入快速成长期,市场需求增长迅速,企业服务能力和服务品质有显著提高;但是,我国物流企业现代化发展中还存在一些突出问题,例如:物流企业规模偏小,整体实力较弱,服务项目单一,增值服务较少,客户满意度低,企业收益率低等。

当前,面对物流市场国际化的迅速发展与激烈竞争,对从事物流企业管理工作人员素质的要求越来越高,急需大量实用型、技能型、操作型的专门人才;加强现代物流企业管理者培训,强化专业综合业务素质培养,增强企业核心竞争力,加速推进物流产业化进程,提高我国物流企业管理水平,这既是物流企业可持续快速发展的战略选择,也是本书出版的真正目的和意义。

本书作为物流管理专业职业教育的特色教材,严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的教育教学要求,根据职业教育与教学

改革的实际需要,结合全国职业院校技能教学大赛反映出的各种问题,审慎地对教材内容进行了反复论证、精心设计、深入推敲、细心写作,以便使其更贴近物流企业管理实际,更符合物流产业科学发展规律,更好地为国家物流经济服务。

全书共分为八章,以学习者应用能力培养为主线,依照物流企业管理的基本过程和规律,结合物流企业业务实际,具体介绍了环境分析与战略规划、组织管理、文化策略、质量管理、人力资源管理、资本运营、物流企业现代化管理等物流企业管理的基本理论知识,并通过加强实践训练,提供解决问题的思路和方法,侧重培养学生的实战能力,使其尽快掌握现代物流企业管理的工作流程和管理方法。

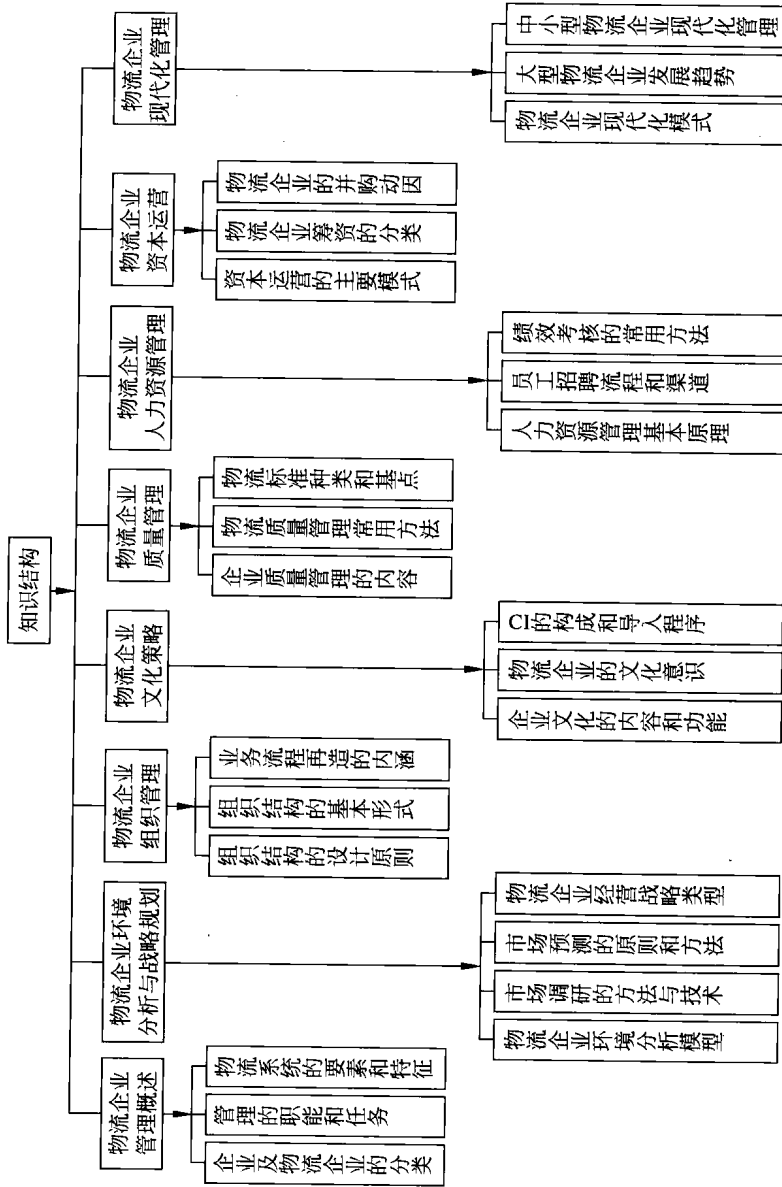
本书内容丰富、阐述简练、案例鲜活、版式活泼,具有创新性,并注重突出职业教育特点,强化物流企业管理应用型人才培养,且采取新颖统一的格式化设计,因此本书既适用于物流管理专业各层次职业教育的教学,也可作为物流企业与工商企业管理者及其从业人员的在职岗位培训教材。

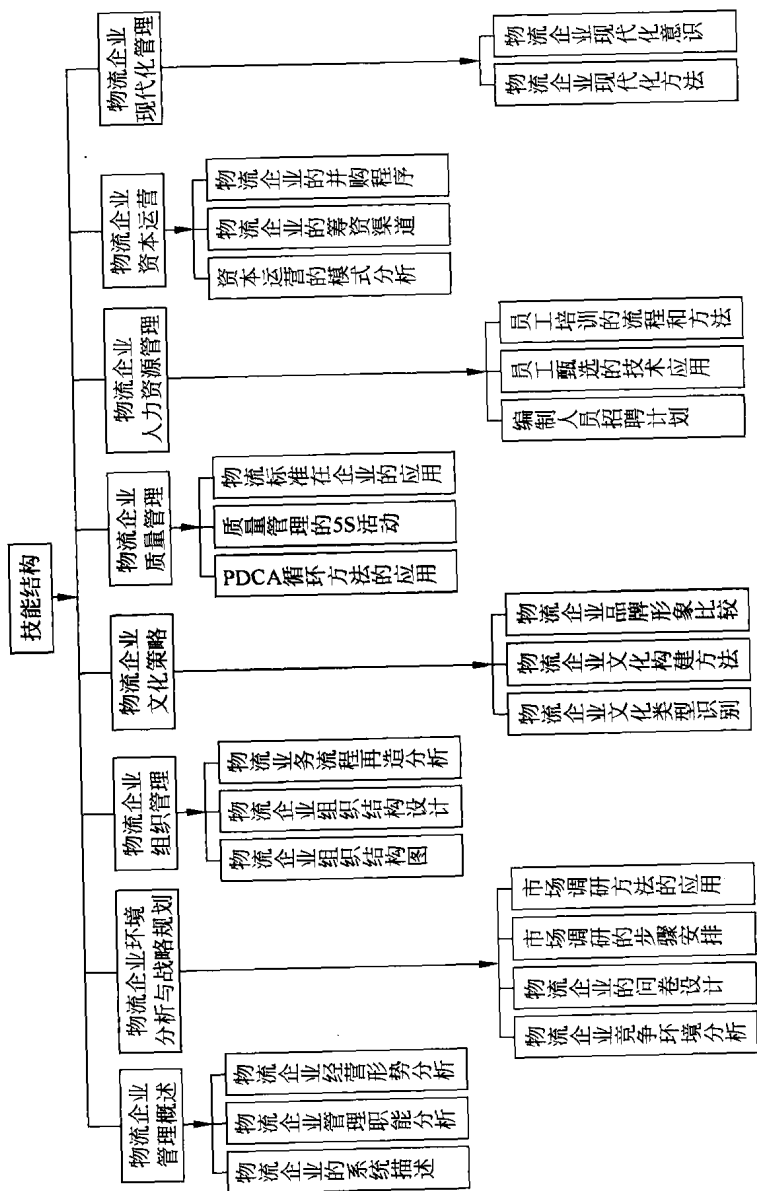
本教材由李大军进行总体方案策划并具体组织,付丽茹和解进强主编并统稿,陈运财和董皓玥为副主编;由具有丰富物流企业管理实践经验的李姝玉和中科院东方公司人力资源主管李瑶共同审订。作者具体分工为:付丽茹(第一章、第四章、第七章),杨旭(第二章),董皓玥(第三章),陈运财(第四章、第五章),解进强(第六章、附录),吕燕(第八章);华燕萍负责本书版式的调整,李晓新负责制作教学课件。

在教材编写过程中,我们参阅引用了部分国内外有关物流企业经营管理等多方面的书刊资料和业界的实践成果,并得到有关专家教授的具体指导,在此一并致谢。由于作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足之处,恳请同行和读者批评指正。

编 者

2010年9月





教学 建议



《物流企业管理与实务》是物流管理专业的专业必修课,通过本课程的学习,使学生了解物流企业的战略选择、文化建设及现代化管理的先进经验,熟悉物流企业的组织结构、服务质量、人力资源管理及资本运营等,熟练运用企业管理的基本职能,培养学生具备“基层领班人”的管理能力和职业素养。

根据职业教育的特点与要求,在教学过程中,结合学习目标、引导案例、课程讲解、课后小结、案例分析、实践演练等形式,加强对学生的技能培养,增强实践性教学环节的设计。

建议本教材的教学课时为48学时。为了使教师合理安排有限的教学课时,突出教学重点,对课时分配作如下安排,供教学参考。

章	教学内容	总课时	理论教学课时	实践教学课时
一	物流企业管理概述	6	4	2
二	物流企业环境分析与战略规划	7	4	3
三	物流企业组织管理	6	4	2
四	物流企业文化策略	6	4	2
五	物流企业质量管理	4	2	2
六	物流企业人力资源管理	7	4	3
七	物流企业资本运营	6	4	2
八	物流企业现代化管理	4	3	1
机动课时		2		
总 计		48		

目录



Contents

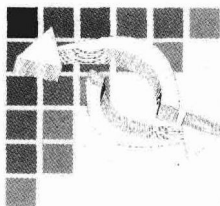
第一章 物流企业管理概述	1
第一节 企业与物流企业	2
一、企业概述	2
二、企业经营活动	4
三、物流企业	6
第二节 企业管理	9
一、管理的概念	9
二、管理的职能	9
三、企业管理的系统原理	11
四、物流企业管理的基本内容	16
第三节 物流企业系统分析	16
一、物流系统	16
二、物流企业的经营形势分析	18
第二章 物流企业环境分析与战略规划	27
第一节 物流企业经营环境分析	29
一、企业经营环境	29
二、物流企业环境分析的作用	30
三、物流企业的宏观环境分析	30
四、物流企业的行业环境分析	32
第二节 物流市场调研	34
一、物流市场调研概述	34
二、市场调研的步骤	36
三、市场调研的方法与技术	37

第三节 物流市场预测	40
一、物流市场预测的概念	40
二、物流市场预测的原则	41
三、物流市场预测的方法	41
四、物流市场预测的步骤	46
第四节 物流企业经营战略	47
一、物流企业经营战略概述	47
二、物流企业经营战略的类型	48
三、物流企业的经营战略实施	51
第三章 物流企业组织管理	58
第一节 现代企业组织结构	59
一、现代企业组织结构概述	59
二、现代企业组织结构设计	60
三、现代企业组织结构的形式	63
第二节 现代物流企业组织结构	66
一、传统物流组织结构及其变革	66
二、物流企业组织结构及其形式	68
第三节 物流企业业务流程再造	72
一、业务流程再造概述	72
二、业务流程再造的结构模型	75
三、物流企业业务流程再造程序	77
四、中小物流企业的业务流程再造	78
第四章 物流企业文化策略	89
第一节 企业文化概述	91
一、企业文化的兴起和发展	91
二、企业文化的内涵和构成	92
三、企业文化的特征和功能	96
第二节 物流企业文化建设	99
一、物流企业文化的作用	99
二、物流企业文化的内涵	101
三、物流企业文化的现状和构建	104
第三节 物流企业文化与 CI	107

一、CI 的含义和构成	108
二、物流企业 CI 导入	108
三、物流企业 CI 的发表和传播	111
四、物流企业的品牌建设	111
第五章 物流企业质量管理	117
第一节 物流企业质量管理概述	119
一、质量管理的基本概念	119
二、质量管理的发展阶段	119
三、物流企业质量管理的原则和特征	121
四、物流企业质量管理的内容	123
五、物流企业的质量管理机构与质量责任制	124
第二节 物流质量管理的常用方法	125
一、PDCA 循环	125
二、5S 活动	127
三、质量统计方法	128
第三节 物流企业系统标准化	133
一、标准化的含义	133
二、物流标准化	133
三、物流标准种类	135
四、物流标准化的基点	136
第六章 物流企业人力资源管理	143
第一节 人力资源管理概述	144
一、人力资源	144
二、人力资源管理的内容和原理	145
三、人力资源管理的任务	147
第二节 物流企业的员工招聘	148
一、员工招聘计划与招聘流程	148
二、员工招聘方法与招聘渠道	151
三、应聘者申请与员工甄选	154
第三节 物流企业员工培训	159
一、新进员工的入职培训	159
二、员工培训的基本程序	161

三、员工培训的主要方法	162
第四节 员工绩效考核与薪酬制度设计	164
一、员工绩效考核	164
二、薪酬设计实务	168
第七章 物流企业资本运营	179
第一节 资金时间价值和资金成本	181
一、资金时间价值	181
二、资金成本	182
三、在企业中的应用	183
第二节 企业资本运营	183
一、资本运营的概念和目标	183
二、资本运营的分类	184
三、资本运营的模式	185
第三节 物流企业筹资与投资运作	188
一、物流企业的资本筹集	188
二、物流企业的投资决策	192
第四节 物流企业的兼并收购	194
一、企业兼并收购的概念和类型	194
二、企业并购的浪潮	195
三、企业的并购程序	196
四、物流企业的并购动因	197
五、中国物流企业并购现状	200
第八章 物流企业现代化管理	211
第一节 我国物流企业现代化发展历程	212
一、我国物流企业发展的历程及现状	212
二、我国物流企业现代化发展中的问题	213
第二节 我国物流企业现代化管理模式及方法	214
一、我国物流企业管理应坚持的准则	214
二、我国物流企业现代化管理模式	215
三、我国物流企业现代化管理方法	222
第三节 我国大型物流企业现代化管理实践及发展趋势	227
一、我国大型物流企业现代化管理现状	227

二、我国大型物流企业发展趋势	228
三、我国大型物流企业现代化管理实践	229
第四节 我国中小型物流企业现代化管理实践	234
一、大力开展共同配送业务	235
二、加强信息化建设	235
三、重视物流系统优化	235
四、提高服务水平	236
五、ASP 的应用	237
附录 1 物流企业分类与评估指标	241
附录 2 第三方物流服务质量要求	247
参考文献	253



第一章

物流企业管理概述

◆ 学习目标 ◆

- ◇ 理解企业与物流企业的概念,熟悉企业与物流企业的分类。
- ◇ 了解企业经营活动的内容和层次,能够对物流企业的经营形势进行分析。

◆ 技能要求 ◆

- ◇ 能够结合某一企业的实际情况分析管理的任务和职能。
- ◇ 掌握简要或详细描述一家企业的方法。

◆ 引导案例 ◆

美国联合包裹运输公司(UPS):规范的成功

UPS在世界各地有超过30万名员工,每天递送1300万个包裹,而它能留住90%的员工。UPS有各种各样的规章制度。公司教授司机如何正确递送包裹的细则多达340项。例如,如何装车(如何堆放整齐平稳,就像堆放砖块一样),如何系好安全带(左手系安全带,右手拿钥匙发动汽车),如何走向递送点(步伐要轻快,但不能跑),如何拿钥匙在手上(钥匙环套在小手指上,以免放到裤袋中找不到)。