



“万物的运转”
百科丛书



65% OF
FACE-TO-FACE
COMMUNICATION
IS NON-VERBAL



42%
OF NEW PRODUCT
LAUNCHES FAIL



A PRODUCT CAN BE
LABELED AS “NEW” FOR
6 MONTHS



5% PRICE INCREASE
IS WORTH MORE THAN
A 5% INCREASE IN
MARKET SHARE



60 MILLION CARS
ARE PRODUCED
GLOBALLY EACH YEAR

企业运营百科

HOW BUSINESS WORKS



ONLY 13%
OF EMPLOYEES
ARE FULLY COMMITTED
TO THEIR JOBS



90% OF FIRMS
SAY OUTSOURCING IS
CRUCIAL TO GROWTH

英国DK出版社 著
彭哲 译



4 BILLION TREES
ARE CUT DOWN TO MAKE
PAPER EACH YEAR



80% OF
EXTERNAL CORPORATE
FINANCE IS PROVIDED
BY DOMESTIC BANKS



中国工信出版集团

电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



Penguin
Random
House

A DORLING KINDERSLEY BOOK

WWW.DK.COM

Original Title: How Business Works

Copyright©2015 Dorling Kindersley Limited

本书中文简体字版授予电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可,不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2015-3991

图书在版编目(CIP)数据

企业运营百科 / 英国DK出版社著; 彭哲译. —北京: 电子工业出版社, 2017.8
(“万物的运转”百科丛书)
书名原文: How Business Works
ISBN 978-7-121-31616-6

I. ①企… II. ①英… ②彭… III. ①企业经营管理
IV. ①F272.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第107704号

策划编辑: 郭景瑶 (guojingyao@phei.com.cn) 张 昭

责任编辑: 张 昭 文字编辑: 郭景瑶

印 刷: 鸿博昊天科技有限公司

装 订: 鸿博昊天科技有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮 编: 100036

开 本: 850×1168 1/16

印 张: 22 字数: 400千字

版 次: 2017年8月第1版

印 次: 2017年8月第1次印刷

定 价: 128.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式: (010) 88254210, influence@phei.com.cn, 微信号: yingxianglibook。

A WORLD OF IDEAS:
SEE ALL THERE IS TO KNOW
www.dk.com

目 录

前 言

008

企业的运作

010



企业所有制

012

个体经营与合伙经营

014

有限公司

016

私人公司与公众公司

018

跨国公司

020

特许经营

022

非营利组织

024



创业企业

026

创业企业: 从概念到创办

028

创业企业的类型

030

商业计划

032

筹集资金

034

企业加速器与企业孵化器

038



企业的买卖

040

兼并与收购

042

分拆

044

纵向整合与横向整合

046

外部和内部管理团队收购

048



名录

050

董事会

052

企业的层级

056

利益相关者

060

企业文化

064



企业架构	066
职能型架构	068
事业部型架构	070
矩阵型架构	072
网络型架构	074
团队型架构	076



人力资源	078
人力资源周期	080
招聘与遴选	082
员工评价	084
动机与奖励	086
领导力战略与领导力风格	088
团队建设的领导力	090
员工关系与沟通	092
项目管理	094
谈判战略	096



财务的运作

098



财务报告	100
会计周期	102
财务报表	104



财务会计	110
国际会计准则	112
损益表	114
资产负债表	116
现金流量表	120
环境会计	122
折旧	124
摊销及折耗	128



管理会计	130
现金流	132
预算	136
资产与存货	138
成本	140
产品成本核算与产品定价	142



绩效度量	144
关键绩效指标 (KPIs)	146
财务比率	148
预测	150
追踪欺诈	152



筹集资金与资本	154
内部融资	156
外部融资	158
上市	160
股票与股息	164
资本市场	170
杠杆比率与财务风险	174





营销组合

产品	178
产品定位	180
产品的生命周期	182
价格	184
地点	186
促销	188
市场研究	190
市场细分	192
	194



营销方法

利基营销与大众营销	196
传统营销	198
数字营销	200
参与式营销	202
感官营销	204
关系营销	206
	208



推播式营销

传统线下广告	210
线上广告	212
直邮广告	214
电话营销	216
	218



集客式营销

推播式营销与集客式营销	220
博客	222
社交媒体营销	224
搜索引擎优化	228
	230



企业发展

品牌塑造与品牌重塑	232
客源开发	234
客源转化	236
客户维系	238
营销投资回报率 (ROMI)	240
智力资本	242
	244



信息管理

商业智能	246
商业分析	248
营销与IT	250
搜集消费者数据	252
数据仓储	254
客户资料分析	256
大数据	258
客户关系管理	262
遵守法律	264
	266



制造与生产	270
分批生产	272
成批生产	274
流水作业	276
批量定制	278
连续生产	280
混合生产流程	282



管理	284
规模经济与规模不经济	286
精益生产	288
及时生产	290
全面质量管理	292
基于时间的管理	294
敏捷生产	296
改善	298



产品	300
新产品开发	302
创新与发明	304
设计	306
质量管理	308
产品流程矩阵	310



控制	312
管理产能	314
存货	316
质量控制	318
六西格玛	320



供应链	322
价值链	324
外包	326
离岸外包	328
逆向供应链	330
标杆管理	332
企业社会责任	334

资料	336
索引	344
致谢	351



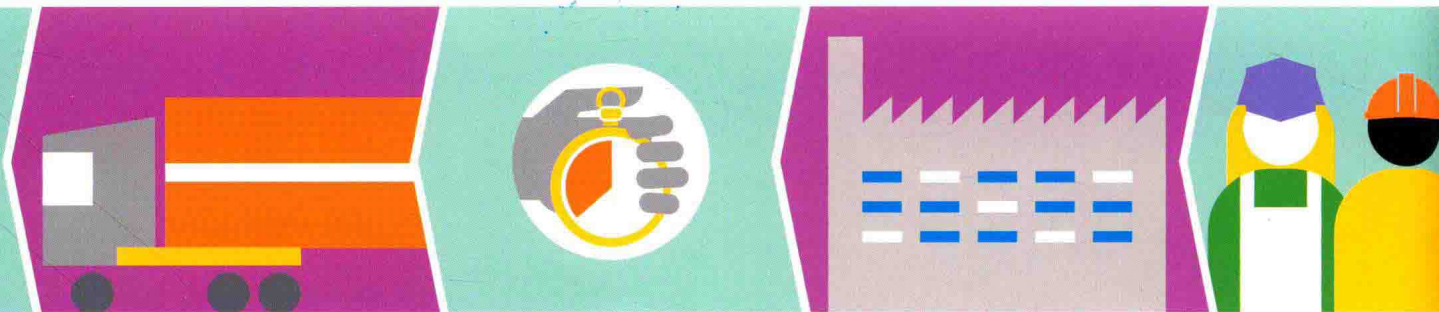
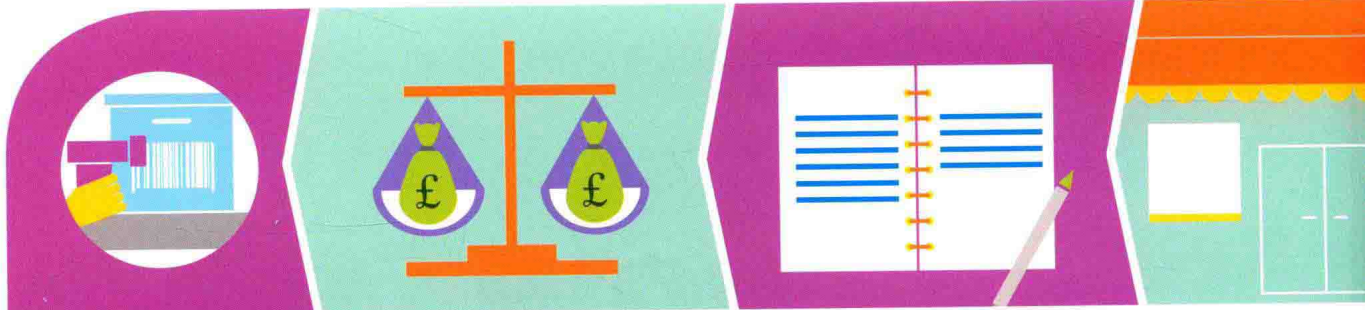
本书主要贡献者

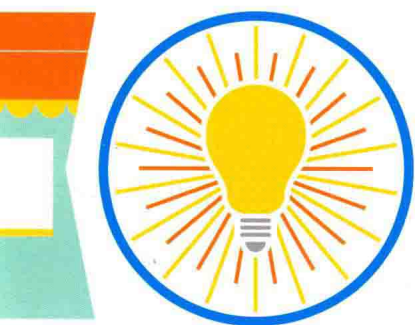
朱利安·西姆斯博士 (Julian Sims, 顾问编辑) 曾在英美业界取得骄人业绩, 后投身学术圈, 现为英国伦敦大学伯贝克学院管理学系讲师。拥有注册会计师 (CPA Aus) 和注册信息技术专家 (CITP) 认证。其成果已在多种学术刊物上发表。

菲利帕·安德森 (Philippa Anderson) 是一名商业作家兼沟通顾问, 她曾为3M、英美资源集团 (Anglo American)、可口可乐等跨国公司提供咨询服务。曾协助英国石油公司前CEO约翰·布朗勋爵撰写自传《超越商海》(Beyond Business); 此外, 她还是《DK商业百科》的编者。

亚历山大·布莱克 (Alexandra Black) 曾修读商业交流, 后任职日本财经报业集团经济新闻社 (Nikkei Inc)。在东京期间, 她曾在投资银行摩根大通的风险分析部门担任编辑。布莱克现居英国剑桥, 她涉足的领域包括商业、科技和时尚。她也是《DK商业百科》的编者。

乔·斯坦利-史密斯 (Joe Stanley-Smith) 是英国伦敦《国际税务评论》(International Tax Review) 的记者, 其专长是间接税及税务争议。史密斯毕业于英国金斯顿大学, 其专业是新闻学商务方向, 此前, 他曾在社交媒体及地方报纸任职。





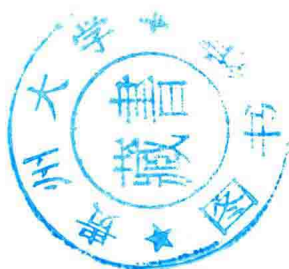
“万物的运转”百科丛书

企业运营百科

HOW BUSINESS WORKS

英国DK出版社 著

彭哲 译



GD 02359161

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 · BEIJING



Penguin
Random
House

A DORLING KINDERSLEY BOOK

WWW.DK.COM

Original Title: How Business Works

Copyright©2015 Dorling Kindersley Limited

本书中文简体字版授予电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字：01-2015-3991

图书在版编目(CIP)数据

企业运营百科 / 英国DK出版社著；彭哲译. —北京：电子工业出版社，2017.8
(“万物的运转”百科丛书)
书名原文：How Business Works
ISBN 978-7-121-31616-6

I. ①企… II. ①英… ②彭… III. ①企业经营管理 IV. ①F272.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第107704号

策划编辑：郭景瑶 (guojingyao@phei.com.cn) 张 昭

责任编辑：张 昭 文字编辑：郭景瑶

印 刷：鸿博昊天科技有限公司

装 订：鸿博昊天科技有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮 编：100036

开 本：850×1168 1/16

印 张：22 字数：400千字

版 次：2017年8月第1版

印 次：2017年8月第1次印刷

定 价：128.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：(010) 88254210, influence@phei.com.cn，微信号：yingxianglibook。

A WORLD OF IDEAS:
SEE ALL THERE IS TO KNOW

www.dk.com

目 录

前 言

008

企业的运作

010



企业所有制

012

个体经营与合伙经营

014

有限公司

016

私人公司与公众公司

018

跨国公司

020

特许经营

022

非营利组织

024



创业企业

026

创业企业：从概念到创办

028

创业企业的类型

030

商业计划

032

筹集资金

034

企业加速器与企业孵化器

038



企业的买卖

040

兼并与收购

042

分拆

044

纵向整合与横向整合

046

外部和内部管理团队收购

048



名录

050

董事会

052

企业的层级

056

利益相关者

060

企业文化

064



企业架构	066
职能型架构	068
事业部型架构	070
矩阵型架构	072
网络型架构	074
团队型架构	076



人力资源	078
人力资源周期	080
招聘与遴选	082
员工评价	084
动机与奖励	086
领导力战略与领导力风格	088
团队建设的领导力	090
员工关系与沟通	092
项目管理	094
谈判战略	096



财务的运作

098



财务报告	100
会计周期	102
财务报表	104



财务会计	110
国际会计准则	112
损益表	114
资产负债表	116
现金流量表	120
环境会计	122
折旧	124
摊销及折耗	128



管理会计	130
现金流	132
预算	136
资产与存货	138
成本	140
产品成本核算与产品定价	142



绩效度量	144
关键绩效指标 (KPIs)	146
财务比率	148
预测	150
追踪欺诈	152



筹集资金与资本	154
内部融资	156
外部融资	158
上市	160
股票与股息	164
资本市场	170
杠杆比率与财务风险	174





营销组合	178
产品	180
产品定位	182
产品的生命周期	184
价格	186
地点	188
促销	190
市场研究	192
市场细分	194



营销方法	196
利基营销与大众营销	198
传统营销	200
数字营销	202
参与式营销	204
感官营销	206
关系营销	208



推播式营销	210
传统线下广告	212
线上广告	214
直邮广告	216
电话营销	218



集客式营销	220
推播式营销与集客式营销	222
博客	224
社交媒体营销	228
搜索引擎优化	230



企业发展	232
品牌塑造与品牌重塑	234
客源开发	236
客源转化	238
客户维系	240
营销投资回报率 (ROMI)	242
智力资本	244



信息管理	246
商业智能	248
商业分析	250
营销与IT	252
搜集消费者数据	254
数据仓储	256
客户资料分析	258
大数据	262
客户关系管理	264
遵守法律	266

生产和经营如何运作

268



制造与生产

分批生产	272
成批生产	274
流水作业	276
批量定制	278
连续生产	280
混合生产流程	282



管理

规模经济与规模不经济	284
精益生产	286
及时生产	288
全面质量管理	290
基于时间的管理	292
敏捷生产	294
改善	296



产品

新产品开发	300
创新与发明	302
设计	304
质量管理	306
产品流程矩阵	308



控制

管理产能	312
存货	314
质量控制	316
六西格玛	318



供应链

价值链	322
外包	324
离岸外包	326
逆向供应链	328
标杆管理	330
企业社会责任	332

资料

336

索引

344

致谢

351

本书主要贡献者

朱利安·西姆斯博士 (Julian Sims, 顾问编辑) 曾在英美业界取得骄人业绩, 后投身学术圈, 现为英国伦敦大学伯贝克学院管理学系讲师。拥有注册会计师 (CPA Aus) 和注册信息技术专家 (CITP) 认证。其成果已在多种学术刊物上发表。

菲利帕·安德森 (Philippa Anderson) 是一名商业作家兼沟通顾问, 她曾为3M、英美资源集团 (Anglo American)、可口可乐等跨国公司提供咨询服务。曾协助英国石油公司前CEO约翰·布朗勋爵撰写自传《超越商海》(Beyond Business); 此外, 她还是《DK商业百科》的编者。

亚历山大·布莱克 (Alexandra Black) 曾修读商业交流, 后任职日本财经报业集团经济新闻社 (Nikkei Inc)。在东京期间, 她曾在投资银行摩根大通的风险分析部门担任编辑。布莱克现居英国剑桥, 她涉足的领域包括商业、科技和时尚。她也是《DK商业百科》的编者。

乔·斯坦利-史密斯 (Joe Stanley-Smith) 是英国伦敦《国际税务评论》(International Tax Review) 的记者, 其专长是间接税及税务争议。史密斯毕业于英国金斯顿大学, 其专业是新闻学商务方向, 此前, 他曾在社交媒体及地方报纸任职。

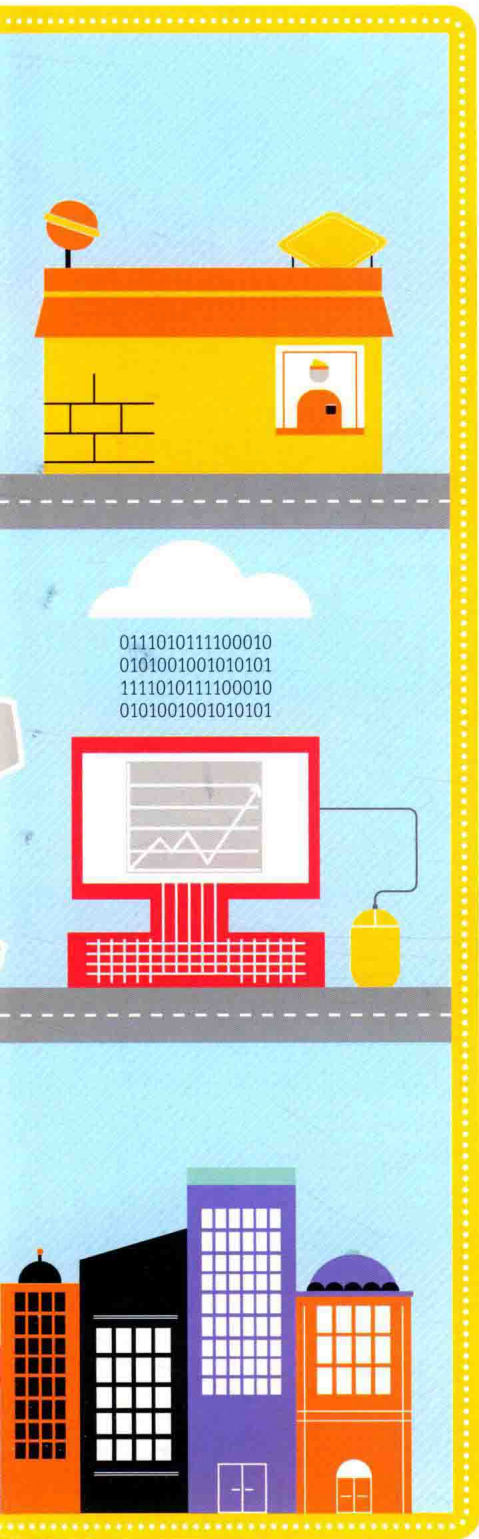


前言

“Business”一词指的是一家企业或组织，它参与商品和服务的生产与交换，并由此获得利润。企业的起源可追溯到人类社会形成时期。随着人类的进化，人们抛弃了采集狩猎的游牧生活，转而从事农业生产。专业分工应运而生，而个体得以熟练掌握特定的专业技能，为社会的特殊需求服务。随着时间的推移，专业分工使复杂产品及服务得以生产和交换，供养了所有的社会成员。因此，人类社会参与“企业”经营已达数千年之久。

如今，企业的世界无处不在——企业不再局限于本地商品和服务的提供商，而是发展为大型公司制企业，其经营遍及全球。要确保政府履行职能，确保经济蓬勃发展，拥有成功、生机勃勃的企业部门是关键。无论规模大小，无论是公有还是私有，无论是营利性或是非营利性，企业在全球经济中发挥着重要作用，它们一道构成了现代社会的中坚力量。如今，企业支撑着我们所处世界的方方面面，而理解企业的运作，正是理解现代社会的关键。

《企业运营百科》一书用图形和平实的语言，解释了复杂的企业世界。本书审视了企业运作的方方面面，包括创办企业、筹集资本、产品开发及营销、管理策略、收入追踪、财务报告，以及企业的法律责任、社会责任和环境责任。本书用图形解释辅以现实生活的实例，清晰解释了企业是什么，以及各种形式的企业如何塑造了现代社会。

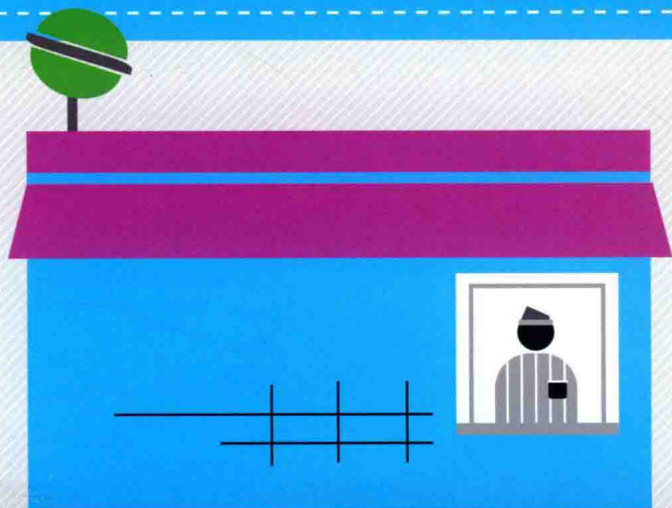






企业的运作

企业所有制 › 创业企业
企业的买卖 › 名录
公司架构 › 人力资源





企业所有制

每类企业都会选择一种所有制结构。纵观全球，企业类型虽然千差万别，但从单一业主的私人公司，到在股票市场上进行交易的大型组织，大多数国家都拥有类似的法人实体。所有制的选择应考虑三个关键因素：企业的预期成长规模有多大；企业主愿意承担的财务记录、管理及报告的复杂程度；企业主愿意承担的责任。



小而简

- 采用单一企业主制或合伙制的简单架构，建立起来十分简单，需要的资本也不多。
- 企业由一个或多个个体所有，企业规模通常较小，并以法律实体的身份开展经营。
- 企业的债务由所有者个人承担。参见14~15页。



私人公司

- 私人公司是独立于其所有者的法人实体，其建立及经营更为复杂。
- 公司架构意味着，所有者通常不对公司债务负责。
- 私人公司由股东所有，股东通常是公司的管理者。参见16~19页。



公众公司

- 公众公司即大型上市公司，它们拥有较多的法律和财务披露义务。
- 公众和其他机构可以购买公众公司的股票。
- 公众公司的架构适于大规模的资本注入，从而促进公司扩张。参见16~19页。

译者注：为作区分，用“企业”泛指各类企业，其中包括个体经营和合伙制企业；而用“公司”表示具有独立法人资格的企业。

