



高等院校创新规划教材·经管系列
(二维码版)

商务流程综合实训教程

陈淑贤 王 蕾 主 编
李少颖 于 洁 副主编
赵 丽 姜 南



- 以企业运营为主线，以任务发布为驱动，按照公司组建、注册登记、常规运营的流程，分部门设计了不同的任务。
- 设计了供应商企业、生产商企业和商贸公司，可模拟完整的产品供应链流程；同类型企业个体至少两个，以形成竞争关系，增强实训对抗性。
- 提供知识点入门漫画及各部门所需的纸质实训资料以供实训裁剪使用，且提供二维码扫描资源，可通过手机扫描进一步了解配套的拓展知识、案例及视频。

· 赠送 ·
电子课件

清华大学出版社



高等院校创新规划教材·经管系列(二维码版)

商务流程综合实训教程

陈淑贤 王 蕾 主 编

李少颖 于 洁 副主编
赵 丽 姜 南



清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书旨在帮助经管类各专业学生熟悉常规商务运营流程,进而在经营管理模拟活动中锻炼和提高创新创业能力。教程以企业运营为主线,按照企业注册及运营的不同环节,分部门和岗位设计了采购、营销、财务、商务接待等任务,学生可在教程和相关教辅资源的配合指导下,使用提供的实训材料完成商务运营的各项工作。教程具有侧重实务能力培养、企业运营仿真度高、教辅资源立体化的特点。

本书既可作为经管类各专业模拟企业运营实训教材使用,也可用于高校创新创业教育,还可作为创业者在企业初创及运营阶段的各项管理活动指南。

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

商务流程综合实训教程/陈淑贤,王蕾主编. —北京:清华大学出版社,2017
(高等院校创新规划教材 经管系列:二维码版)
ISBN 978-7-302-47705-1

I. ①商… II. ①陈… ②王… III. ①商务工作—高等学校—教材 IV. ①F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 162192 号

责任编辑:梁媛媛

封面设计:李 坤

责任校对:吴春华

责任印制:宋 林

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 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

课件下载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62791865

印 装 者:三河市吉祥印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm

印 张:29.75

字 数:649 千字

版 次:2017 年 8 月第 1 版

印 次:2017 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:59.00 元

产品编号:073683-01

前言

在我国大力提倡大众创新、万众创业的背景下，高等教育作为教育体系中的重要组成部分，在推动学生树立创新创业意识、帮助学生适应社会变化和企业需求、掌握最新的技能并灵活运用到企业方面具有不可推卸的责任。创新与创业意识的培养也是专业转型发展、人才培养和教学改革深入思考的问题，本书基于学院推行的跨专业综合实训，设计了一套可在经管类各专业使用的、以工作任务为导向、突破专业知识框架的教学实训体系，具有侧重实务能力培养、企业运营仿真度高、教辅资源立体化的特点。

1. 侧重实务能力培养

本书以企业运营为主线，以任务发布为驱动，在书中按照公司组建、注册登记、常规运营的流程，分部门设计了不同的任务，学生必须根据任务需要完成相应的知识准备、决策拟定、资料整理、文书写作、信息传递及问题处理等，以保证企业得以正常运营，并在竞争中生存、发展、获利。这一实训体系更强调不同专业间的配合，不仅适合经管类各专业学生了解企业运营流程使用，更适合不同专业的学生开展跨专业实训使用，以打破专业壁垒，实现不同专业知识的互动与融合。

2. 企业运营仿真度高

本书在实训体系中设计了供应商企业、生产商企业和商贸公司，可模拟完整的产品供应链流程；同类型企业个体至少为两个，以形成竞争关系，增强实训对抗性；每个企业内均设置企业管理部(行政和人事)、财务部、采购部、生产部、营销部和仓储部等部门，不同专业的学生可根据专业所长和兴趣选择不同的岗位，共同协作完成企业目标。企业外围还设有工商局、税务局、法院等政务服务部门，以及银行、租赁公司、会计师事务所、律师事务所、广告公司等服务性企业，最大限度地还原了现实企业运营的生态环境，解决了商学院学生校外实习难以接触核心业务的问题。

3. 教辅资源立体化

为了突出创新理念，本书在教辅资源使用方面也有所创新，不仅在相应的模块前后提供知识点入门漫画；还提供了各部门所需的纸质实训资料，以供实训裁剪使用；且提供二维码扫描资源，即通过手机扫描可进一步了解配套的网络案例和视频，不仅丰富了



前言

教材的内容，也增强了教材的趣味性。

本书由陈淑贤、王蕾任主编，李少颖、于洁、赵丽、姜南任副主编。具体分工如下：陈淑贤负责第一篇、第三篇模块八、附录以及实训单证的整理和编写，王蕾负责第二篇和第三篇模块十六的编写，李少颖负责第三篇模块十二、十七、十八的编写，于洁负责第三篇模块十、十四的编写，赵丽负责第三篇模块十三、十五的编写，姜南负责第三篇模块九、十一的编写。书中提到的软件平台由西安纳学电子科技有限责任公司提供，但本书可独立于该软件之外单独使用。

由于时间仓促，加之编者水平有限，书中难免存在疏漏之处，恳请读者批评指正。

编 者

第一篇 企业成立 / 1

模块一 了解企业 / 1

主体学习 / 3

任务一 什么是企业 / 3

一、企业的基本概念 / 3

二、企业的分类 / 3

任务二 企业包含的主要部门及职责 / 6

一、公司高层领导组织机构及主要职责 / 6

二、公司内部主要部门构成和职责 / 10

小结 / 16

本课回顾 / 18

拓展学习 / 18

模块二 我要成为 CEO / 21

主体学习 / 23

任务一 企业 CEO 的基本职能 / 23

一、什么是 CEO / 23

二、CEO 的基本职责 / 23

三、CEO 所需要的基本能力 / 24

任务二 商务人士的基本职场素养 / 25

一、商务礼仪 / 26

二、办公室礼仪 / 28

三、职业着装 / 29

四、演讲能力 / 29

小结 / 32

本课回顾 / 34

拓展学习 / 34

模块三 We need you! ——人才招聘 / 39

主体学习 / 41

任务一 什么是招聘 / 41

任务二 一场招聘的诞生 / 42

任务三 招聘技巧 / 43

一、制作吸睛且有号召力的招聘海报 / 43

二、面试安排要点 / 44

任务四 应聘技巧 / 45

一、制作简历 / 45

二、面试须知 / 48

小结 / 49

本课回顾 / 51

拓展学习 / 51

模块四 企业的第一次会议 / 55

主体学习 / 57

任务一 企业文化 / 57

一、企业文化的特征 / 58

二、企业文化的内涵 / 58

任务二 确定公司名称的规则 / 59

一、确定公司名称的基本原则 / 60

二、确定公司名称的小技巧 / 61

任务三 确定公司 LOGO 及口号的规则 / 62

一、为什么要有公司 LOGO 和口号 / 63

二、公司 LOGO 和口号的设计 / 63

任务四 公司会议 / 66

一、会议记录的基本要求 / 66

二、会议记录的一般格式 / 67

小结 / 69

本课回顾 / 71

拓展学习 / 71

第二篇 企业注册 / 75

模块五 企业核名 / 75

主体学习 / 77

任务一 企业核名是什么 / 77

任务二 企业核名的流程 / 77

一、自行设计企业名称 / 77

二、网上核名 / 79

三、领取并填写《企业名称预先核准申请书》 / 79

四、受理并核准通过 / 79

五、查重业务办理 / 79

六、领取通知书 / 80

任务三 企业注册的必要材料准备 / 80

一、租赁办公场所，提供公司的具体经营地址 / 80

二、完成公司章程 / 81

三、确定相关领导基本信息及任命书 / 81

四、确定出资比例和方式 / 81

五、私章刻制 / 81

小结 / 83

本课回顾 / 85

拓展学习 / 85

模块六 申请营业执照 / 109

主体学习 / 111

任务一 营业执照是什么 / 111

任务二	营业执照正本和副本的区别	/ 111
任务三	申请营业执照的流程	/ 111
一、	所需材料	/ 114
二、	操作步骤	/ 114
任务四	企业公章刻制	/ 115
任务五	补充税务信息	/ 116
一、	财务制度备案	/ 116
二、	增值税一般纳税人资格认定	/ 116
三、	地税局纳税人税种认定	/ 117
四、	发票申领	/ 117
五、	补录信息	/ 117
小结		/ 118
本课回顾		/ 120
拓展学习		/ 120
模块七	开户	/ 141
主体学习		/ 143
任务一	开户是什么	/ 143
任务二	企业为什么要开户	/ 143
任务三	企业可以开设的账户	/ 143
一、	基本存款账户	/ 143
二、	一般存款账户	/ 144
三、	临时存款账户	/ 144
四、	专用存款账户	/ 144
任务四	企业办理银行开户的基本步骤	/ 144
一、	需要携带的材料	/ 144
二、	填写开立银行结算账户申请表	/ 145
三、	提交结算账户材料	/ 146
四、	办理结算账户开户	/ 147

任务五 企业社保登记	/ 148
一、企业社保登记需要准备的材料	/ 148
二、社保登记流程	/ 149
小结	/ 150
本课回顾	/ 152
拓展学习	/ 152
第三篇 企业运营	/ 161
模块八 我是大老板	/ 161
主体学习	/ 163
任务一 CEO 的领导力	/ 163
任务二 CEO 的工作职能	/ 164
一、经营业务设计	/ 164
二、组织框架设计	/ 165
三、对各部门的权限和职责进行设定	/ 165
四、重要经营决策	/ 166
小结	/ 170
本课回顾	/ 172
拓展学习	/ 172
模块九 依法经营	/ 187
主体学习	/ 189
任务一 什么是法务部	/ 189
一、法务部在公司中的角色定位	/ 189
二、审慎的工作习惯与工作态度	/ 189
任务二 法务部的工作职能	/ 189
一、制定或完善公司相关规章制度	/ 189
二、制定或审核企业合同	/ 190

三、企业纠纷处理	/ 192
四、处理公司其他法律事务	/ 193
小结	/ 194
本课回顾	/ 196
拓展学习	/ 196
模块十 招聘与解雇	/ 201
主体学习	/ 203
任务一 什么是人力资源部	/ 203
任务二 人力资源部的工作职能	/ 203
一、薪资管理	/ 203
二、招聘管理	/ 205
三、档案管理	/ 205
四、岗位培训	/ 206
小结	/ 210
本课回顾	/ 212
拓展学习	/ 212
模块十一 大内总管	/ 225
主体学习	/ 227
任务一 什么是行政部	/ 227
任务二 行政部的工作职能	/ 227
小结	/ 231
本课回顾	/ 233
拓展学习	/ 233
模块十二 合理地买！买！买！	/ 237
主体学习	/ 239

任务一 什么是采购部	/ 239
任务二 采购部的工作职能	/ 239
一、供应商管理	/ 239
二、合同管理	/ 241
三、采购管理	/ 242
任务三 采购部员工的能力要求	/ 245
小结	/ 246
本课回顾	/ 248
拓展学习	/ 248
模块十三 不只是车间主任	/ 259
主体学习	/ 261
任务一 什么是生产部	/ 261
任务二 生产部的工作职能	/ 262
一、确定产品需求	/ 262
二、制订生产计划	/ 263
三、梳理物料需求并请购	/ 264
四、车间作业管理	/ 265
五、生产设备管理	/ 266
小结	/ 268
本课回顾	/ 270
拓展学习	/ 270
模块十四 智慧地卖！卖！卖！	/ 287
主体学习	/ 289
任务一 什么是营销部	/ 289
一、市场部在公司中的角色定位	/ 289
二、销售部在公司中的角色定位	/ 289

任务二 营销部的工作职能	/ 289
一、市场分析	/ 289
二、营销策略	/ 291
三、广告管理	/ 292
四、品牌策略	/ 292
五、定价策略	/ 293
六、销售管理	/ 293
小结	/ 294
本课回顾	/ 297
拓展学习	/ 297
模块十五 不只是仓库管理员	/ 315
主体学习	/ 317
任务一 什么是物流仓储部	/ 317
任务二 物流仓储部的工作职能	/ 318
一、仓储管理	/ 318
二、物流配送及运输	/ 321
小结	/ 322
本课回顾	/ 324
拓展学习	/ 324
模块十六 人型计算器	/ 341
主体学习	/ 343
任务一 什么是财务部	/ 343
任务二 财务部的工作职能	/ 344
一、应收管理	/ 344
二、应付管理	/ 346
三、成本管理	/ 347

四、固定资产管理	/ 348
五、薪资管理	/ 349
六、借支报销管理	/ 350
七、预算管理	/ 350
小结	/ 355
本课回顾	/ 357
拓展学习	/ 357
模块十七 伪劣产品不放过	/ 373
主体学习	/ 375
任务一 什么是质检部	/ 375
任务二 质检部的工作职能	/ 376
一、质量管理	/ 376
二、质量检验	/ 378
三、质量报告	/ 378
小结	/ 380
本课回顾	/ 382
拓展学习	/ 382
模块十八 企业运营好助手	/ 389
主体学习	/ 391
任务一 什么是外围机构	/ 391
任务二 外围机构的工作职能	/ 392
一、公安局	/ 392
二、会计师事务所	/ 392
三、商业银行	/ 393
四、税务局	/ 394
五、工商局	/ 396

六、社保局/社保中心	/ 397
七、质量技术监督局	/ 398
八、租赁公司	/ 398
九、供应商公司	/ 398
十、商贸公司	/ 399
十一、其他组织	/ 400
小结	/ 403
本课回顾	/ 403
拓展学习	/ 403
附录 常用企业办公硬件的基本技能	/ 453
一、打印机	/ 453
二、扫描仪	/ 456
三、热熔装订机	/ 456
四、复印机	/ 458
五、刻录光盘	/ 459
六、投影仪	/ 459
七、外接设备	/ 460



第一篇 企业成立

模块一 了解企业

“小陈，等会儿来下我办公室。”那天早晨，还在修改方案的小陈突然被董事长叫去了。“你这是什么情况？创业大会上都说了，我们公司已经被确定为股份有限公司，你怎么搞成了有限责任公司？你知道这中间的差别有多大吗？”

——无言以对的小陈

在大学生创业会上，小章的创业计划书因清晰的市场调研和产品分析而被投资者们广泛地关注。但是，当小章被问及如果在国内以公司形式进行直接创业的话，愿意采取有限责任公司形式还是股份有限公司形式时，小章却惭愧地低下了头。因为他太在意创业计划，所以忽略了对创业基本知识的学习。

丽丽高中毕业后就跟着父亲学做生意。但当父亲想让她接手自己用毕生心血经营的公司时，员工们却纷纷反对。大家一致认为，一个不懂管理、不懂公司知识，只知道用自己的父亲打压员工的人是做不了 CEO 的，她可能连公司有几个部门都不知道，更何况是管理呢！

学习要点

- 什么是企业？
- 企业包含的主要部门及其职责。
- 成立企业需要做哪些事情？

实训要点

- 选择新公司需要的企业类型。
- 明晰各部门职责。
- 成立一个新公司。

“助手登场”



我叫欣欣，曾就读于商学院，我的目标是当一个伟大的CEO！



我上学的时候，可是学得格外认真呢！完全没有和坏同学们同流合污。



……的助理