



高职高专经管类核心课教改项目成果系列规划教材

商务学概论

刘秀英 主 编

王仁成 刘艳良 副主编



 科学出版社
www.sciencep.com



第 1 章 绪论

商务学概论

主编 王 强

副主编 王 强 王 强



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PRESS

● 高职高专经管类核心课教改项目成果系列规划教材

● 全国财经类高职高专院校联协会推荐教材

商务学概论

刘秀英 主 编

王仁成 刘艳良 副主编

ISBN 7-03-016000-0

定价：18.00元

科学出版社

北京

（地址：北京海淀区中关村大街27号）

（电话：010-64011235）

（邮编：100044）

（网址：http://www.sciencep.com）

（电子邮箱：sciencep@163.com）

（印刷：科学出版社印刷厂）

（发行：科学出版社发行部）

（经销：新华书店）

（开本：787mm×1092mm）

（印张：112）

（字数：280千字）

（版次：2005年1月第1版）

（印次：2005年1月第1次印刷）

（印数：00001—50000）

（书号：ISBN 7-03-016000-0）

（定价：18.00元）

（科学出版社）

（北京）

（地址：北京海淀区中关村大街27号）

（电话：010-64011235）

（邮编：100044）

（网址：http://www.sciencep.com）

（电子邮箱：sciencep@163.com）

（印刷：科学出版社印刷厂）

内 容 简 介

本书共十一章,主要介绍了商务的概念及现代商务发展、商事组织与现代商务管理、商务组织的资本管理、商流管理、物流管理、商机分析与市场开拓、现代商务礼仪与商务谈判、商务合同、商务公共关系、商务法规、商务企业家的素质与培养等内容。

本书是高等职业院校商务英语、商务日语、物流管理、企业管理、电子商务等专业的基础理论课教材。本书本着课程综合化的精神,从职业岗位需要和学生实际情况出发,侧重于从现代商务领域角度,全面介绍从事商务专业、管理专业所必须了解和掌握的有关现代商务的基本知识和技能,是相关专业的必修教材。

图书在版编目(CIP)数据

商务学概论/刘秀英主编. —北京:科学出版社, 2009
(高职高专经管类核心课教改项目成果系列规划教材)
ISBN 978-7-03-023982-2

I. 商… II. 刘… III. 商务-高等学校:技术学校-教材 IV. F7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 016700 号

责任编辑:田悦红 / 责任校对:赵 燕

责任印制:吕春珉 / 封面设计:天女来

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号
邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

骏 杰 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2009 年 2 月第 一 版	开本: 787×1092 1/16
2009 年 2 月第一次印刷	印张: 20 3/4
印数: 1—3 000	字数: 489 000

定价: 32.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换<环伟>)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62138978-8007 (VF02)

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-64030229; 010-64034315; 13501151303

高职高专经管类核心课教改项目成果系列规划教材

编写指导委员会

主 任 周建松（浙江金融职业学院院长、教授）

副主任 申长平（山西省财政税务专科学校校长、教授）

钱乃余（山东商业职业技术学院院长、教授）

委 员（按姓氏笔画排序）

王金台（河南经贸职业学院院长、教授）

王茹芹（北京财贸职业学院院长、教授）

王兆明（江苏经贸职业技术学院院长、教授）

华桂宏（无锡商业职业技术学院院长、教授）

陈德萍（广东财经职业学院院长、教授）

陈光曙（江苏财经职业技术学院院长、教授）

郑文海（辽宁金融职业学院院长、教授）

骆光林（浙江商业职业技术学院院长、教授）

耿金岭（安徽财贸职业学院院长、教授）

高力平（四川商务职业学院院长、教授）

郭 伟（宁夏财经职业技术学院院长、教授）

阎 平（陕西财经职业技术学院院长、教授）

秘书长 郭福春（浙江金融职业学院教授）



序

改革开放以来,我国经济快速发展,经济总量不断增加,对从事经济活动的相关人才的需求空前高涨。社会对经济管理类人才的需求大体上可以划分为两大类。一类是从事理论研究,从宏观和微观角度研究社会经济发展和运行的总体规律,研究社会资源的最优配置及个人满足最大化等问题的学者。另一类是在各种经济领域中从事具体经济活动的职业人,是整个经济活动得以有效运行的基本元素,是在各自不同的领域发挥着使经济和各项业务活动稳定有序运行,规避风险、实现价值最大化的社会群体。从社会经济发展的实际情况来看,后一类人群应该是社会发展中需求数量最大的经济管理类人才。在上述两类人才的培养上,前者主要由普通本科以上的高等院校进行培养,后一类人才的培养工作从我国高等教育的现状来看,培养的主体主要为高等职业教育。

高等职业教育经过近年来的迅猛发展,已经占据了我国高等教育的半壁江山。特别是自2006年教育部、财政部启动的国家示范性高等职业院校建设工作和教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)文件的颁布以来,我国的高等职业教育迸发出前所未有的激情和能量,开放式办学、校企合作、工学结合、生产性实训、顶岗实习等各项改革措施深入开展,人才培养模式改革、课程改革、教材改革、双师结构教学团队的组建、模拟仿真的实验实训环境的进入课堂等项教育教学不断改革推进,使我国高等职业教育得到了长足的发展,取得了令人瞩目的成绩,充分显示出高等职业教育在我们经济发展中的举足轻重的作用和不可替代的地位。

我们依托上述大背景,同时根据技术领域和职业岗位的任职要求,以学生的职业能力培养为核心,组织了全国在相关领域资深的专家和一线的教育工作者,并与行业企业联手,共同开发了这套《高职高专经管类核心课教改项目成果系列规划教材》。这套丛书覆盖了经管类的核心课程,以职业能力为根本,以工作过程为主线,以工作项目为载体进行了教材整体设计,突出学生学习的主体地位是本系列教材的突出特点。

当然,我们也应该看到,高等职业教育的改革有一个过程,今天我们所组织出版的这套教材,仅仅是这一过程中阶段性成果的总结和推广。我们坚信。随着课程改革的不断深入,我们的这套教材也将以此为台阶,不断提升和改进,

我们衷心地希望通过高质量教材的及时出版来推动教学,同时使本套教材在实际教学使用过程中不断完善和超越。

本套教材为全国财经类高职高专院校联协会和科学出版社的首次合作成果,是全国财经类高职高专院校联协会的推荐教材,适用全国各高职高专经济管理类专业使用。

周建松

2008年6月9日

前言

近年来,我国高等职业教育的发展态势越来越好,取得了明显的成绩。一是规模快速增长,二是高等职业教育的发展思路进一步明晰,三是社会对高职高专教育的认同度明显提高。概括地说,一个充满活力、基本适应社会主义现代化建设需要的高职高专教育体系已经初步形成。

随着经济全球化的日益发展,现代科学技术的迅猛发展和经济全球化的加剧,使得经济交流日渐增多、现代商务活动日益频繁,人们对商务知识的了解也越来越迫切。各类专业人士不仅要有雄厚的专业知识,还要具备基本的经济和商务知识。为满足企业对商务人才的需求,培养商务专业人才,根据教育部高职高专教育教学改革的要求,编者结合现实的需要编写本书。

本书内容充实、选材新颖,反映了国内外最新的研究成果,理论联系实际,编写体例生动活泼,可读性强,特色鲜明,有创新精神,适应高等职业院校教学需要,可供各类短期培训、岗位培训和自学使用,也可供市场营销人员、电子商务及其他商贸专业从业人员阅读参考。

高职高专教育为典型的大众教育,根据学生的特点,要求在教学过程中多采用兴趣教学,启发式教学;在教学内容的选择与安排上,尽量选择与现实生活联系紧密,看得见、摸得到,直接成果性的东西。本书包含了大量的案例和实训内容,融合了职业资格标准,突出了职业综合能力的培养,突出专业性、技能型和时效性,具有以下特点:

1. 适度、够用。本书按高职高专教育的要求编写,知识体系清楚、简单、明了,实用性强。
2. 案例多、新。本书每章开篇有引导案例,章末有案例分析,切合每章的知识点,贴近实际,生动形象。
3. 突出实践教学。本书的实训内容实践性强,重点分析与商务管理相关的实务内容。

4. 思考题针对性强。本书每章都有适量、精炼、针对性强的思考题,供学生练习,并有配套用于教学的电子课件及习题参考答案。

全书注重理论和实践的结合,注重实用技巧;材料新颖,通俗易懂,可读性强,内容充实、新颖,反映了国内外最新的研究成果,理论联系实际,编写体例生动活泼、特色鲜明,有创新精神,适应高等职业院校教学需要,可供各类短期培训、岗位培训和自学使用,也可供市场营销人员、电子商务及其他商贸专业从业人员阅读参考。希望本书对我国商务及企业管理人才、营销人才的培养和相关行业的发展有所贡献。

本书由大连工业大学职业技术学院刘秀英担任主编,负责全书的结构设计及最后修改和统稿;王仁成、刘艳良任副主编。参编人员具体分工如下:大连工业大学职业技术学院刘秀英编写第一、三、五、七、九、十、十一章;渤海大学高职学院刘艳良编写第二章;大连工业大学职业技术学院郝敬华编写第四章第一~二节;大连工科大学洪庆国编写第四章第三节;大连水产学院李强编写第六章;沈阳理工大学金玲编写第八章。

另外,大连工业大学职业技术学院郝敬华、林江巍为书稿的整理、排版、设计做了大量的工作。

感谢科学出版社为本书的编写搭建了平台。在编写过程中,大连工业大学职业技术学院王仁成院长为本书提供了宝贵的意见。此外,本书参阅、引用了大量的有关著作、教材及案例,由于篇幅所限,不能一一列出,在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,书中不足之处在所难免,敬请广大读者批评指正。

目 录

序

前言

第一章 商务的概念及现代商务发展	1
第一节 商务的概念与要素	3
一、商务概念的四大基本要素	3
二、商务的概念	4
三、与商务相关的外延概念	5
四、与商务相关的经济术语	9
第二节 商务活动及其重要性	11
一、生产活动与商务活动	11
二、商务活动的内容	12
三、商务活动的重要性	14
第三节 现代商务的发展环境	15
一、经营方式连锁化	15
二、商务业态多元化	16
三、商务组织联合化	16
四、经营战略多角化	17
五、营销方式多样化	17
六、布局趋向郊区化	18
七、商务手段现代化	18
八、商务活动电子化	19
知识拓展	19
案例分析	20
小结	22
思考题	22
第二章 商事组织与现代商务管理	23
第一节 商事与商事组织概述	25
一、商事	25

二、商事组织.....	25
三、商事组织的发展进程.....	25
第二节 商事组织的法律形式.....	28
一、个人企业.....	28
二、合伙企业.....	29
三、公司.....	32
第三节 现代商务管理.....	36
一、商务管理的概念与特征.....	36
二、商务管理的职能与任务.....	38
三、商务管理的重要性.....	41
知识拓展.....	43
案例分析.....	45
小结.....	47
思考题.....	47
第三章 商务组织的资本管理.....	48
第一节 资本管理概述.....	50
一、资本管理的内涵.....	50
二、现代组织与资本管理的关系.....	53
三、资本管理的原则、内容与方式.....	54
四、商务组织的具体资本管理.....	56
第二节 商务组织筹资管理.....	58
一、商务组织筹资管理的目标与原则.....	58
二、商务组织的筹资渠道与筹资方式.....	59
三、商务组织的筹资决策分析.....	63
第三节 商务组织的投资管理.....	67
一、投资管理概述.....	67
二、货币资金管理.....	70
三、应收款项管理.....	70
四、固定资产投资管理.....	71
第四节 商务组织的财务管理.....	72
一、商务组织的财务预测.....	72
二、商务组织的财务决策.....	73
三、商务组织的财务预算.....	73
四、商务组织的财务控制.....	74
五、商务组织的财务分析与评价.....	74
知识拓展.....	79
案例分析.....	80
小结.....	81

思考题	82
第四章 商流管理	83
第一节 商流管理概述	85
一、商流概述	85
二、商流的特征与内容	87
三、商流的渠道	88
四、商流在现代商务管理中的作用	89
五、商流管理的基本任务	91
第二节 销售服务管理	92
一、销售方式的选择	92
二、销售服务质量管理	98
三、销售利润与销售费用管理	101
第三节 货源管理	103
一、企业货源的组织原则与要求	103
二、国内货源的组织方式	105
三、国外货源的组织方式	107
四、企业采购决策	108
知识拓展	111
案例分析	113
小结	115
思考题	116
第五章 物流管理	117
第一节 物流概述	119
一、物流的定义	119
二、物流的发展	120
三、物流与商流的关系	121
四、生产企业物流与商务物流的关系	121
第二节 物流职能	121
一、物流的基本职能	121
二、现代物流的经济职能	123
第三节 现代物流管理	125
一、物流成本管理	125
二、物流质量管理	128
三、物流信息管理	131
四、物流供应链管理	134
知识拓展	140
案例分析	142
小结	143

思考题	144
第六章 商机分析与市场开拓	145
第一节 商机概述	147
一、商机的概念	147
二、商机存在的类型及特点	148
第二节 商机与商情信息	150
一、商情信息的重要性及途径	150
二、商情信息收集的基本方法	152
三、商情信息的分析与处理	153
第三节 商机分析与选择	154
一、商机分析和评价的意义	154
二、商机分析和评价的原则	155
三、商机的选择、评价与捕捉	155
第四节 企业市场开拓	158
一、市场开拓概述	158
二、新产品市场开拓	159
三、服务市场开拓	161
四、国际市场开拓	163
知识拓展	164
案例分析	165
小结	167
思考题	167
第七章 现代商务礼仪与商务谈判	168
第一节 现代商务礼仪	170
一、现代商务礼仪的内涵	170
二、现代商务礼仪的原则	170
三、现代商务礼仪的重要性	172
第二节 现代商务谈判	172
一、商务谈判及其特点	173
二、商务谈判的准备	173
三、商务谈判的过程	179
第三节 商务谈判的策略与技巧	181
一、商务谈判的基本策略	181
二、商务谈判的实用策略	182
三、讨价还价策略	183
四、排除谈判障碍的方法	186
第四节 商务礼仪与商务谈判	189
一、谈判准备的礼仪	189

二、谈判之初的礼仪	190
三、谈判之中的礼仪	190
四、谈判之后的签约礼仪	191
五、商务谈判中的涉外礼仪	191
知识拓展	192
案例分析	193
小结	195
思考题	196
第八章 商务合同	197
第一节 商务合同概述	199
一、商务合同的主体	199
二、签订商务合同的程序	200
三、商务合同的形式	202
第二节 商务合同的内容与签订	204
一、商务合同的条款	204
二、商务合同的效力	207
三、签订商务合同应注意的问题	210
第三节 商务合同的履行	211
一、商务合同履行的原则和规则	211
二、商务合同履行的程序	213
三、商务合同的担保	213
四、违约责任	214
第四节 电子合同概述	217
一、电子合同的概念和特征	217
二、电子合同的成立	219
三、电子合同的履行	221
知识拓展	223
案例分析	224
小结	226
思考题	226
第九章 商务公共关系	227
第一节 公共关系概述	228
一、关系与社会关系、公共关系	228
二、企业利用公共关系手段实现战略目标	231
三、公共关系的新特点——大公共关系现代新智业	232
第二节 商务企业公共关系	232
一、企业公共关系概述	232
二、公共关系与企业名牌战略	234

三、公共关系与企业整合营销战略.....	235
四、公共关系与企业的 CS 战略.....	236
第三节 企业公共关系的协调.....	237
一、协调企业外部关系的目的、原则和方法.....	237
二、企业主要外部关系的沟通与协调.....	241
知识拓展.....	245
案例分析.....	246
小结.....	246
思考题.....	247
第十章 商务法规.....	248
第一节 经济法概述.....	250
一、经济法的概念、调整对象与特征.....	250
二、经济法律关系.....	252
三、经济法的基本原则.....	254
四、经济法的内容.....	255
第二节 企业法概述.....	256
一、企业法的概念.....	256
二、个人独资企业法.....	257
三、合伙企业法.....	259
第三节 公司法概述.....	262
一、公司法的概念和调整对象.....	262
二、公司法的性质与特征.....	263
三、公司法的立法目标和基本原则.....	265
第四节 其他相关商务法规.....	267
一、广告法.....	267
二、产品质量法.....	270
三、反不正当竞争法.....	271
四、消费者权益保护法.....	275
五、电子商务法.....	279
知识拓展.....	284
案例分析.....	286
小结.....	287
思考题.....	288
第十一章 商务企业家的素质与培养方法.....	289
第一节 企业家概述.....	291
一、企业家的概念.....	292
二、企业家“7Q 宝马素质”说.....	292
三、企业家精神.....	294

第二节 商务企业家的素质.....	296
一、商务企业家的基本素质.....	296
二、商务企业家的观念素质.....	298
三、商务企业家的能力素质.....	300
第三节 商务企业家的能力培养.....	303
一、决策能力与执行能力的培养.....	303
二、组织能力与协调能力的培养.....	305
三、管理能力的培养.....	306
知识拓展.....	308
案例分析.....	310
小结.....	311
思考题.....	312
参考文献.....	313

第一章

商务的概念及现代商务发展

知识目标

- ◇ 了解商务概念包含的要素
- ◇ 着重掌握商务概念
- ◇ 理解商务与经济学中相关术语的区别
- ◇ 了解商务活动及现代商务的发展环境

