

创世纪工商管理译库

主 编：廖 理

# 企业游戏

互动商务世界中的新规则

## BUSINESS IN ACTION

[美] 古兰德·L·博威 (COURTLAND L. BOVÉE) 著  
约翰·V·谢尔 (JOHN V. THILL)

社会科学文献出版社



创世纪工商管理译库

# 企业游戏

Business in Action

[美] 古兰德·L. 博威  
(COURTLAND L. BOVÉE) 著  
约翰·V. 谢尔  
(JOHN V. THILL)  
汪毅慧 朱正芹 等译

## 图书在版编目(CIP)数据

企业游戏: 互动商务世界中的新规则/[美] 古兰德·L. 博威, [美] 约翰·V. 谢尔著; 汪毅慧、朱正芹等译. - 北京: 社会科学文献出版社, 2003. 4

(创世纪工商管理译库)

ISBN 7-80149-913-1

I. 企… II. ①古…②约…③汪…④朱… III. 企业管理  
IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 015272 号

## 版权声明

Business in action.

Countland L. Bovée, John V. Thill

ISBN 0-13-017962-0(pbk.)

Copyright © 2001 by the Prentice Hall, Inc.

All Rights reserved. No part of this book may be reproduced, in any form or any means, without permission in writing from the publisher.

Simplified Chinese translation edition jointly published by Prentice Hall, Inc. and Social Science.

Documentation Publishing House, CASS.

This edition is authorized for sale only in People's Republic of China (excluding the Special Administrative Region of Hong Kong and Macau).

---

本书仅限在中华人民共和国境内(不包括香港和澳门特别行政区)销售。

本书封面贴有 Pearson Education (培生教育出版集团) 激光防伪标签。无标签者不得销售。

# 译者序

2001年12月11号，我国顺利地加入了WTO，终于实现了十几年以来的梦想。时代赋予了我们更多的机遇和挑战，眼前的世界充满了商机，身在其中，您必将为这些机遇兴奋不已，您也一定很希望可以抓住这个大好时机，成就一番事业。21世纪的经济几乎已经触及到了我们生活的每个角落。因此，掌握经济知识（尤其是商务知识）变得很重要。而目前市场上的很多经济管理类书籍有“专业性过强、覆盖面较窄、书写拗口”的倾向，令您望而却步。现在，我们就提供了一本最适合您的商务读物。

该书具有4个突出的特点。首先，脉络清晰、覆盖面广。章节和内容安排符合人们的思维习惯，并且几乎涵盖了当前管理领域中所有问题。本书共6个部分：第一部分介绍了在经济全球化环境下基本的商务原则。第二部分介绍了如何创建小企业，这中间涉及创建程序、融资及扩展方式、企业类型的选择等。接下来的第三部分给出了管理企业的各种原则，包括管理的功能和角色、团队合作与沟通、提供优质产品和服务等。最后3个部分分别针对3种核心的专业管理技术——人力资源管理、市场营销战略决策、财务分析与监管——展开论述。书的内容涉及到了企业管理的方方面面。而且，它还对管理领域内几乎所有的最前沿成果（电子商务和网络经济、互联网在经济领域内的应用等）进行了介绍，极富时代气息；其次，它平实流畅的语言，幽默风趣的表达，生动形象的讲解会带给您如沐春风的感觉；再者，该书内容丰富，书中列举了大量的现实中的公司作为案例，通过对这些知名公司的分析，您能将理论知识和实践有效结合在一起，避免了“纸上谈兵”的弊端。书中还提供了众多的实习指导，使您在实践中深入理解商务原理；最后，该书适用范围很广。对于初次学习商务知识的读者，该书能以最平实的语言说明商务中最精髓的思想；对于已经具备了一定知识基础的读者，书中提供的各种深入学习的途径（PHLIP网站、在线补充教材、远程教学等）也会使您受益匪浅。

我们一直关注着我国的教育（尤其是经济管理方面）与国外的差异。坦白地说，我国的教育水平和他们确实差距很大。这种差距很大程度是由国内优秀书籍的缺乏造成的。为此，我们一直渴望能够将国外先进的管理经验和方法引入国内，以缩小这种差距。于是萌发了将国外的优秀管理类书籍翻译成中文的想法，希望能为大家的学习提供更多选择。

在阅读了很多国外的管理类书籍后，我们觉得这本书很适合初级读者阅读。一本书的好坏并不取决于它的专业化程度有多高，而在于读者在读了这本书后究竟能够学到多少知识，而这也正是我们选择书籍所遵循的原则。

鉴于本书的特点，建议读者朋友先统览全书，从总体上把握住该书的脉络，形成对商务知识一个完整的认识。然后，再有针对性地深入您感兴趣或急需了解的部分。书中也给出了多条很有用的深入学习途径，希望能给您助益。

在这个竞争激烈的社会，商务知识的学习必将能够为你的事业发展助一臂之力。如果您正在为迅速融入商界而彷徨，愿本书能够成为您迷途中的明灯；如果您正为学习商务的困难而惆怅，愿它能够成为您开启商务之门的钥匙；如果您正为复杂的经营决策而神伤，愿本书能够为你驱除黑暗，带来阳光。

另外，在本书翻译过程中，得到了清华大学经管学院其他同学的大力帮助。参加初译的有：汪毅慧（第一、二、三章）、张涵（第四、五、六、十章）、松蕾（第七、八、九章）、江婕（第十一、十二、十三、十四章）、常睿（第十五章）。

我们对以上同学的辛勤劳动深表感谢。另外，该书的出版过程中还得到了社会科学文献出版社的大力帮助，再次表示我最诚挚的谢意。由于水平有限，书中难免会有错误和不当，这一切都由我们负责。在此，也希望读者朋友能够踊跃指正，不胜感激！

汪毅慧 朱正芹  
2002/8/15 于清华园

# 前言

21 世纪是个充满商机的世纪！为了帮助大家迅速适应这种环境，我们编写了《企业游戏》一书。该书大致勾勒出了您在未来商界中的职业生涯，同时它还能帮助您了解自己将要面临的变幻莫测的世界——一个 10 年发展速度会超过过去 50 年发展速度的世界！一个充满神秘色彩、交织成功与失败，而又存在无限机遇的世界！

早在几十年前，我们就在《今日商务》（Business Today）中发表过许多有关商务知识文章。这本书在秉承了该期刊优良的传统基础上，更加注重了通用性。同时，我们对各种问题做了一定程度上的简化，包括价格！最为可贵的是，书中每章内容都做到了独具创意、源自现实世界、针对技能培养，同时又不乏趣味。因此，即使您是首次接触到经济类书籍，也能怀着浓厚的兴趣，在轻松愉悦的状态下掌握商务中最为核心的基本原理。

我们采用美观的杂志编排方式，长短适中的段落，引人注目的图形图表，诙谐的对话式语调，大量的企业家例证，以及覆盖面广泛的知名企业介绍，这些都会为您带来意外的惊喜！而独具特色的“处理工作中的困境”、“培养团队合作技能”模块，对于集体学习效果甚佳！同时，我们还提供了与该教材配套发行的补充材料。所有这些都为您购买该书增值！

在充满挑战的 21 世纪商业世界中，为了成为商海中的成功弄潮儿，你需要一本经济类的工具书——《企业游戏》将会是您苦苦寻觅的那一本！

## 《企业游戏》的超值特色！

《企业游戏》编写过程中时刻注意采用当前公认的高效传授知识技巧。该书独具的“5is”特点——交互式、互联网支持、综合性强、引人入胜、独具创意——使得本书内容丰富、凝练，而又生动有趣。您必将流连忘返于其中。

- **交互式 (interactive)** 该书得到了普林蒂斯·霍尔 (Prentice Hall) 出版社的支持，它设立了最前沿课题的学习网站，您可以通过该网站时刻与我们保持交流。
- **互联网支持 (Internet supported)** “网上学习”和“网上深入学习”训练，

为您提供了在资源丰富的全球网络上实践的机会。同时我们还编制了网上补充教材——对本书内容进行了扩充，使得本书几乎涵盖了电子商务的所有重要课题。

- **综合性强 (integrated)** 每章综合性的问题和练习题可以把每章新增知识与已经学过的知识有效地结合起来，还可以增强您运用“评论思维”技能做决策的能力。
- **引人入胜 (intriguing)** 书中列举了很多您所熟悉的商业企业的经营奥秘，这能激发您阅读本书的兴趣。
- **独具创意 (innovative)** 本书在规范化而又不失灵活的框架下，加入了大量独具创意的专栏，这是其他书籍所不具备的。

通过本书的学习，您必将能在轻松愉悦的状态下牢牢掌握书本中的知识！

## 现实商界特征及其活动

### 背景故事

**面临商业挑战** 每章我们都以一个现实商业世界中的小故事（背景故事）作为开头，逼真地描述这些商界人士或公司面临的商业挑战，避免了常规书写中平铺直叙的弊端。在故事结尾处，我们会提出一些发人深省的问题。读者可以带着问题阅读正文，更加有针对性地学习。同时，我们在整章的知识介绍中都会结合这个背景故事，帮助读者把现实问题和书中介绍的理论有效融会在了一起。

**迎接商业挑战** 同样，在每章的结尾还有一个故事——对章头背景故事的扩展。这里，我们会向您提出更深层次上的商业问题。这些问题包括3个“评论思维”题，读者可以通过应用本章介绍的商学基本原理进行解答，加深对已学知识的理解；还包括“网上深入学习”题，完成这道题后您就可以了解到公司更多的信息了。可以说，本书背景故事中涉及的公司都是商界骄子，例如，美国在线时代华纳（AOL Time Warner）、惠尔浦（Whirlpool）、帕塔戈尼亚公司（Patagonia）、“树梢”烘焙食品公司（Top of the Tree Baking Company）、维珍集团（Virgin Group）、文瑞特工业公司（Wainwright Industries）、金考公司（Kinko's）、星巴克（Starbucks）、美国联合包裹公司（UPS）、哈利-戴维森公司（Harley-Davidson）、大陆航空公司（Continental Airlines）、列维·施特劳斯（Levi Strauss）、亚马逊（Amazon.com）、“混凝土博士”公司（The Concrete Doctor）、电子交易公司（E\*Trade）。

## 电子商务综合学习方法

本书综合运用了 5 种学习电子商务的方法，为您的学习提供了帮助。

1. 章节内容 (Chapter Coverage) 每章中，我们都会就互联网技术的发展及互联网对商业企业经营方式的影响进行详细的介绍。

2. “聚焦网络经济”模块 (“Focus on E-Business” boxes) 该模块强调了在高度发达的信息技术条件下，企业在运作方式上与传统的差别。

3. “电子商务专栏” (Featured E-business) 在每章的开头和结尾的背景故事、学习案例、商业奥秘以及网上补充中，我们会对很多知名的网络公司进行详细介绍。例如，美国在线时代华纳、思科 (Cisco)、戴尔 (Dell)、电子交易公司、嘉信电子理财公司 (eSchwab)、价格线公司 (Priceline)、1-800-鲜花公司 (1-800-flower)、网络印刷公司 (iPrint)、亿佰公司 (eBay)、亚马逊等等。

4. 在线补充 (Online Supplement) 是专门为这本教材编写的补充读物，集中讨论了电子商务中的热门话题以及电子商务的最新动向。

5. 互联网练习 (Internet exercises) 通过完成“网上浏览”和“网上深入学习”的内容，并按量阅读在线补充材料，您就会熟练运用互联网来拓展自己的信息量。

## 商业奥秘及核心原理

在每个部分的结尾处，读者可以和两位商业研究员——尼克 (Nick) 和娜塔莎 (Natasha)——一起调查并揭开现实中有趣的商业奥秘。通过这部分训练，您会发现为什么有些时候企业经营方法表面上看起来很得当，但会突然出现经营危机或者销售下降，甚至不得不转变经营方针。我们挑选了英特尔 (Intel)、戴姆勒-克莱斯勒 (Daimler Chrysler)、波音 (Boeing)、大众软件 (PeopleSoft) 和嘉信理财 (Schwab) 作为范例。

为了了解这些公司的经营奥秘，读者可以充分发挥自己的想像力做出解答。当然，您还可以使用书中的脚标提示解决问题。同时，读者还可以借鉴书中介绍的知名公司领导在处理最近的商业问题时使用的各种策略，这些成功商界人士包括彼得·德鲁克 (Peter Drucker)、克莱顿·克里斯坦森 (Clayton Christensen)、加里·哈梅尔 (Gary Hamel)、比尔·盖茨 (Bill Gates)、托马斯·弗里德曼 (Thomas Friedman)、阿瑟·利维特 (Arthur Levitt)、汤姆·皮特斯 (Tom Peters)、奥·瑞斯 (Al Ries)、杰克·特罗特 (Jack Trout) 等等。

“商业奥秘”部分也有网上补充练习，应用本书介绍的内容以及借鉴知名公司的



策略，您可以洞察网络化企业的商业奥秘。

## “网上浏览”专栏及练习

该书每章的3个“网上浏览”专栏会提供大量的网址，这些网站上的内容都是对本书内容的有力扩充，通过这部分练习，您会渐渐熟悉书中列举的网站以及网站上提供的有用信息。

每章结尾的3道“网上浏览”练习题都和专栏中提供的网站相对应。练习中会为您提供搜索方向、搜索方法指导以及解答搜索中的疑问，这样您就能够高效地进行网上学习了。只要能够定量完成练习，您就会掌握快速有效使用互联网的技能！

## 特设的各种专栏

为了进一步提高您的学习能力，我们在每章都精心选择了最新的案例作为特设专栏，通过这些专栏为您提供对现实商界更多的感性认识。我们在每个专栏提供两个“评论思维”题——分别针对提高个人和团队解决问题的能力。读者会为如此丰富多彩的商业话题兴奋不已——例如，“‘租一辆车’公司在不断努力中得到了回报”、“思科公司是怎样通过收购走上成功之路的”、“麦克·戴尔是如何创造他的神话的”、“办公室道德：团队孳生包庇现象”、“默文公司向 SWAT 团队求助”、“香港赤腊角机场混乱中开业”、“远程办公适合你吗？”；“临时员工正在成为长期麻烦吗？”、“上班时睡觉没关系”、“它是品牌，‘傻瓜’！”、“审计师和客户关系太密切了，合适吗？”。

“聚焦网络经济”专栏指出了企业在电子商务环境下面临的各种挑战。我们提出了以下话题与您共同分享：“电子化经济到来了”、“欧洲电子商务高速公路上的障碍物”、“如何成功创建自己的网站”、“网络行业——即将终结的开端？”、“高效电子化管理的7个好习惯”、“这确实是个基于计算机技术的 B2B 市场！”、与兴奋型和精工型的电子文化共同生活；“隐私权和营销数据库”、“网络定价并不一定准确”、“电子销售：它不仅仅是一个网站”。

## 5 种主要的商业挑战

本书编写了5条商界黄金定理。通过引入现实商业界的实例及案例讨论，您能够更加形象地了解到商界人士每天如何处理他们面临的挑战。这5条定理是：

- 时刻跟上技术和电子商务发展的步伐
- 质量驱动、获得顾客满意度
- 在当今竞争激烈的环境下创办并管理小企业
- 全球化思维方式以及多元化文化的员工队伍
- 遵循道德和社会责任感的行事方式

## 用于培养技能和实践的现实世界中练习

书中提供了大量的联系，以期能够提高您的学习能力，加强“评论思维”的培养，保证您时刻以较高的学习兴趣和轻松的心情将学到的理论知识应用到实际中。这些练习包括：

- **培养团队合作技能 (Building Your Team Skill)** 章节练习为您提供了很多掌握团队合作技能的方法。例如：头脑风暴、集体决策、达成共识、争论、角色扮演以及调解冲突等。
- **处理工作中的困境 (Handling Difficult Situation on the Job)** 书中列举了很多简短的实验性质的练习题，应用书中学到的知识，辅以自己良好的判断能力，您可以解决现实中的极富挑战性的工作问题。我们列举的这些问题都是客观存在的，通过这个练习希望能够培养您解决问题的能力以及“评论思维”技能。
- **增强沟通能力 (Sharpening Your Communication Skills)** 为了能够胜任工作，每个人都必须具有良好的包括听、说、读、写在内的沟通能力。书中的练习题要求您进行大范围的交流活动——包括个体间的以及组内的讨论，个人采访、小组座谈、口头演讲和书面论文、书信以及书写备忘录等。
- **寻求就业机会 (Explore Career Opportunities)** 您可以利用各种就业资源寻求就业机会，也可以在现实中观察在职商界人员或拜访他们，并以此对自己工作的技能和兴趣进行评估。
- **提高研究能力 (Developing Your Research Skills)** 书中提供了大量的参考资料，希望对增强您的研究技能有所帮助。

## 针对培养技能和提高竞争力的学习工具

为了使得读者能够最有效地利用书中的材料，同时培养深层次思考问题的习惯，书中提供了一系列的学习工具，包括：

- **学习目标 (Learning Objectives)** 每章开头列出的 6 条学习目标，每条都明确指出了您应该重点掌握的概念，您可以使用学习目标检验自己的学习效果。为了加强您对这些概念的理解，我们还在文中相关部分标示出这些学习目标，而且在章节的结尾处也会给出“学习目标小结”。
- **复习题 (Questions for Review)** 每章后面会有 5 道复习题，加深您对所学知识的理解，同时帮助读者回顾整章的内容。
- **分析题 (Questions for Analysis)** 每章后面同样会有 5 道分析题，帮助您进一步理解书中的内容。其中第 10 题都是关于道德标准的。
- **应用题 (Questions for Application)** 每章后面会给出 4 道应用题，读者可以应用书中的原理进行解答。其中第 13 和第 14 题是综合题，读者需要用前面章节学到的内容加上高瞻远瞩的思维进行解答。
- **掌握术语的“三部曲” (Three-way Approach to Vocabulary Development)**  
书中对每个术语都会在 3 处分别进行解释，从而帮助读者轻松地掌握基本的商学术语。首先，我们会通过加粗的方式标出文中出现的术语；其次，在文中相应地方，我们在脚标处给出了术语的定义；最后，我们在章节结尾处的“关键术语”中还会列出这些术语。
- **团队组建练习 (Team Building Exercises)** 除了“培养团队技能”专栏外，我们还给出了很多关于团队合作的习题——案例、网上练习题、商业奥秘以及“增强研究技能”训练题等，这对实际应用知识和培养评论思维都具有很高的价值。
- **诙谐的口语化书写风格 (Lively, Conversational Writing Style)** 您可以看几页本书，再看一下另一本商学读物。稍微比较一下，你立刻就会发现《铺满黄金之路》明快的书写风格符合您的阅读习惯，而且使得书本内容简单易懂。在编写过程中，我们对各章的内容以及难度进行了审慎的监控，从而保证我们的每章都能做到内容丰富、难度适中。

## 《企业游戏》带给你的不只是一本书！

欢迎您访问我们的合作伙伴——PHLIP 网站：

<http://www.prenhall.com/bovee>，在这个网站上，您可以免费获取书中提及的所有网上资源及相应的指导。

您只需轻轻地点一下链接，就可以获取我们的知名教育专家编写的各种最新

材料。我们的 PHILIP 网页提供这些可获取资源的个性化浏览界面。它包括以下几个部分：

我的 PHILIP 网页（My PHILIP Page）——通过链接该网页，您可以一次性地获取所有资源。

笔记（Notes）——为了帮助自己记忆以及方便他人参考，您可以在我们的资料里加入个人阅读笔记。

消息（Message）——您可以通过该网站与相关人士进行信息交流。

商业标语（Business Headline）——您可以通过该专栏阅读当今最新商业新闻。

搜索（Search）——您可以在 PHILIP 网上搜索到所有想要的文章与练习。

### 可以利用的在线资源

- 热点追踪（In the News）——我们会不断地将全年最新事件加入该网站。同时我们可以保证网站上的每篇文章都是我们的教授精心挑选的，针对性较强。
- 研究区（Research Area）——网上的各种指南、对虚拟图书馆链接的描述以及大量的搜索引擎都为您提供了丰富的信息来源渠道。
- 互联网资源（Internet Resources）——该网站还与各种专门学科网站建立了链接，通过访问 PHILIP 网站，您可以看到相关文章链接情况，于是您就可以提前浏览信息摘要，从而快速高效地找到我们的学习团体为您提供的商业信息。

## 网上补充读物

这本书是专门为《企业游戏》写的网上补充读物，每章包括 7 个部分：学习目标、实例学习、讨论题、小组行动、互联网练习以及商业奥秘练习，同时还有对电子商务中最新的概念以及电子商务走向的更深一步介绍。包括“互联网上的隐私权与安全问题”、“互联网上的大卫和歌厉亚”、“虚拟组织的管理”、“虚拟管理与运营”、“最流行的网上定价战略”、“互联网上的 IPO”、“电子商务中新出现的法律问题”、“为投身电子商务做好准备”等故事。

## 电子商务：电子商务和网络经济指南 普林蒂斯·霍尔出版社

读者可以阅读最新的跨学科的高价值补充读物，探索充满生机的电子商务世界。这本补充读物的印刷版提供了 10 个篇章，列举了诸如战略学、市场营销、管理学、

金融学等在电子商务中面临的机遇与挑战。书中的每篇都由关键术语定义和一个小的案例组成。特设专栏包括互联网上的职业生涯，互联网上远程学习，网上搜索成功范例；而网络版内容更为丰富，它覆盖了电子商务的最新趋势与挑战、电子商务中的最流行的概念以及交互式的练习等。

## 远程学习：网页课程工具公司（WebCT）、 黑板公司（Blackboard）、电子大学（Ecollege）

现在读者朋友们可以自由地选择在线课程所需的各种材料，而且你们还可以选择最适合自己的培养方案。培生教育出版社很荣幸能够为你们提供这些学业资料和支持！我们已经提前将学习资料放入下面的学业管理系统（course management system）中了：网页课程工具公司、黑板公司、电子大学——美国三大网上教学公司。您可以和当地的代表商联系以获得进一步的了解。

## 致谢

非常感谢对原稿进行校对并提出批评和建议的朋友们，他们是：

唐纳德·L·莱斯特（Donald L. Lester）联合大学（Union University）

琳达·米切尔（Linda Mitchell）州立林登学院（Lyndon State College）

爱德华·J·美基（Edward J. McGee）罗切斯特理工学院（Rochester Institute of Technology）

朱蒂·迪埃特尔特（Judy Dietert）西南得克萨斯州立大学（Southwest Texas State University）哈利·艾伦·道尼康（Harry Alan Donicone）

加利福尼亚路德大学（California Lutheran University）

特别向巴巴拉·沙兹曼（Barbara Schatzman）女士致谢！正是她的真知灼见和对本书的中肯建议，才保证了本书顺利完成。

在本书的编写过程中，玛丽亚·伯克·伍德（Marian Burk Wood）在本书的创新方面做出了杰出贡献；杰姬·埃斯特拉达（Jackie Estrada）卓越的沟通技能增加了本书的含金量；乔·戈理登（Joe Glidden）在设计“研究性问题”方面也做出了极大的贡献。在此，向他们表示我们真诚的谢意！

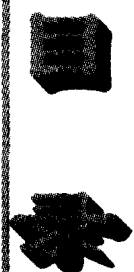
本书的补充材料得益于无数人的集体贡献，非常感谢他们为我们提供的材料！

我们还要向培生教育出版社负责该书出版的人士表达我们诚挚的谢意！他们是：社长 桑德拉·斯特内尔（Sandra Steiner）；副社长/编辑主任 詹姆士·博伊德

(James Boyd)；总编 纳塔利·安德逊 (Natalie Anderson)；高级编辑 琳达·施耐伯尔 (Linda Schreiber)；高级市场营销主管 黛比·克莱尔 (Debbie Clare)；编辑助理 詹·瑟维奇 (Jenn Surich)；整个普林蒂斯·霍尔出版社以及普林蒂斯·霍尔出版社的杰出销售代表。

最后，我们还要感谢执行编辑 朱蒂·里欧 (Judy Leale)、制作编辑 琳达·汉斯勒 (Lynda Hansler) 为该书付出的努力，以及文件编辑 玛格·昆特 (Margo Quinto)、高级设计师 谢丽尔·阿谢尔曼 (Cheryl Asherman)，许可协调人 (permissions coordinator) 苏珊·格拉皮 (Suzanne Grappi)，图片征集员 梅林达·亚历山大 (Melinda Alexander) 突出的贡献。

古兰德·L·博威 Courtland L. Bovee  
约翰·V·谢尔 John V. Thill



<b>第一部分 经济全球化条件下的商业运作</b> .....	1
第一章 经济运行及商业运作的基础知识 .....	2
第二章 道德行为和社会责任方面的实践 .....	40
第三章 在经济全球化环境中竞争 .....	76
<b>第二部分 创建小企业</b> .....	113
第四章 小企业的创建、融资和扩张 .....	114
第五章 适当企业所有制形式的选择以及对于并购行 为的探索 .....	151
<b>第三部分 企业管理</b> .....	187
第六章 理解管理的功能和角色 .....	188
第七章 组织团队合作与交流 .....	223
第八章 提供优质产品和服务 .....	262
<b>第四部分 人力资源管理和劳资关系</b> .....	305
第九章 激励员工并处理好劳资关系 .....	306
第十章 人力资源管理 .....	343
<b>第五部分 制定可以满足客户需求的营销战略组合</b> .....	379
第十一章 在变化的市场环境中满足顾客的需要 .....	380
第十二章 制定产品、价格及促销战略 .....	415
第十三章 确定分销战略 .....	456
<b>第六部分 管理财务信息和资源管理</b> .....	493
第十四章 分析并利用财务信息 .....	494
第十五章 了解银行业和证券业 .....	533

## 第一部分 经济全球化条件下的商业运作

第一章 经济运行及商业运作的基础知识 .....	2
背景故事：美国在线（America Online）	
面临商业挑战 .....	3
什么是企业？ .....	4
什么是经济体系？ .....	5
经济体系的类型 .....	8
私有化趋势 .....	11
自由市场经济体系是如何运作的？ .....	11
自由市场经济的供给和需求理论 .....	11
自由市场体系中的竞争 .....	14
自由市场经济体系中政府的角色 .....	16
经济学家们如何知道经济系统是否在正常运作呢？ .....	21
衡量一个国家的总产出 .....	22
衡量价格变化 .....	23
美国的经济增长以及面临的挑战 .....	24
美国经济增长的历史 .....	24
服务业部门的增长 .....	27
面临的挑战 .....	29
聚焦网络经济：电子化经济到来了！ .....	30
学习目标小结 .....	32
关键术语 .....	33
知识测验 .....	33
背景故事：美国在线迎接商业挑战 .....	34
知识应用 .....	36
增强沟通能力 .....	36
处理工作中的困境 .....	36
培养团队合作技能 .....	37
知识扩展 .....	37
寻求就业机会 .....	37
提高研究能力 .....	38
“网上浏览”练习题：找到合适的素材 .....	38



“网上浏览”练习题:了解你所享受的福利 .....	39
“网上浏览”练习题:消费者价格指数 (CPI) 里都有什么? .....	39
<b>第二章 道德行为和社会责任方面的实践 .....</b>	<b>40</b>
背景故事:帕塔戈尼亚公司 (Patagonia) 面临商业挑战 .....	41
工作中的道德标准 .....	42
什么是道德行为? .....	42
企业如何做出道德选择? .....	43
公司如何提高伦理水平? .....	45
企业的社会责任 .....	46
社会责任观点变革的历史 .....	48
要社会责任还是要利润 .....	49
努力提高社会责任感 .....	50
企业对社会需求的责任 .....	52
对社会和环境的责任 .....	52
对消费者的责任 .....	58
对投资者的责任 .....	62
对员工的责任 .....	63
世界范围内的道德和社会责任 .....	66
学习目标小结 .....	67
关键术语 .....	68
背景故事:帕塔戈尼亚迎接商业挑战 .....	69
知识测验 .....	70
知识应用 .....	71
增强沟通能力 .....	71
处理工作中的困境 .....	72
培养团队合作技能 .....	72
知识扩展 .....	73
寻求就业机会 .....	73
提高研究能力 .....	73
“网上浏览”练习题:改善你的企业状况 .....	74
“网上浏览”练习题:寻找绿色 .....	74
“网上浏览”练习题:安全进行网上冲浪 .....	75