

剑桥国际考试委员会(CIE)

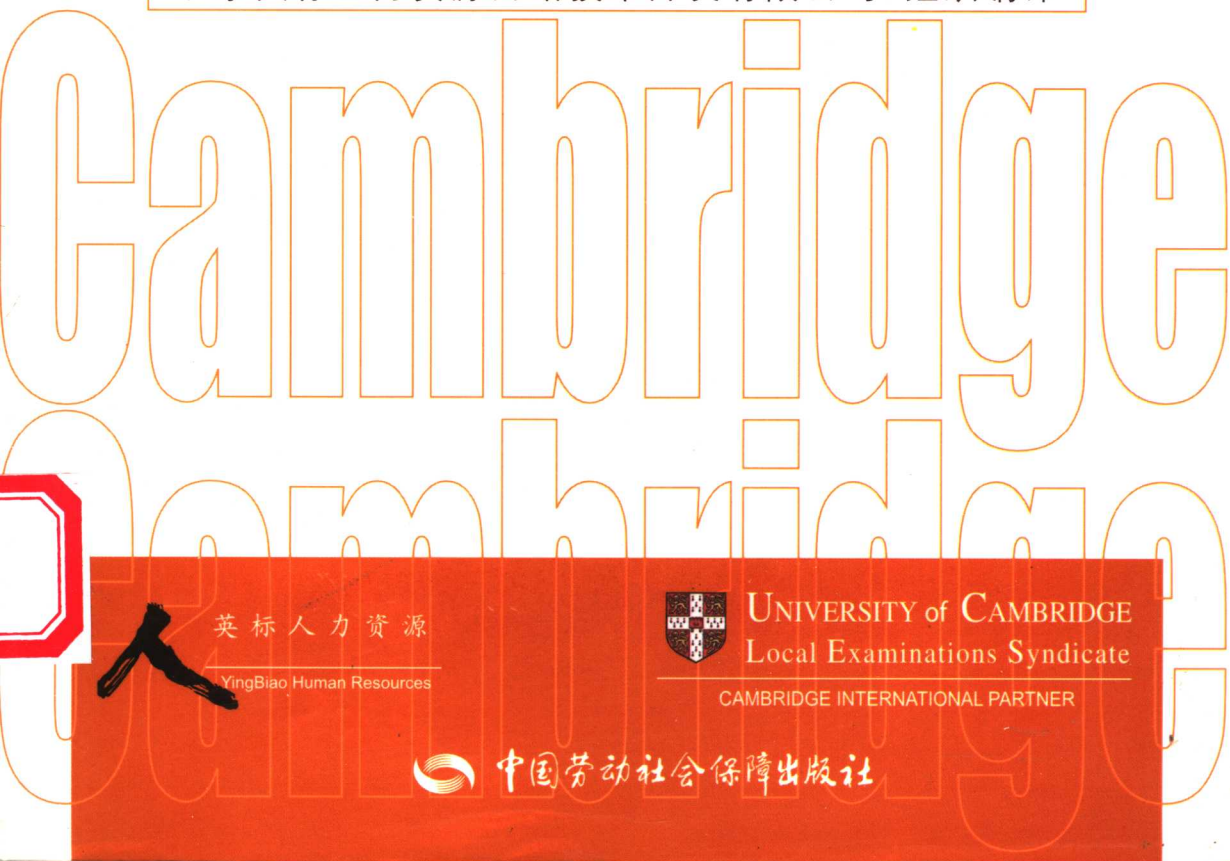
剑桥商务管理职业资格证书考试指定教材

Cambridge Career Award in Business

基础商务管理

[高级]

北京英标人力资源网络技术开发有限公司 组织编译



英标人力资源

YingBiao Human Resources



UNIVERSITY of CAMBRIDGE
Local Examinations Syndicate

CAMBRIDGE INTERNATIONAL PARTNER



中国劳动社会保障出版社

F270
B640

剑桥国际考试委员会(CIE)

剑桥商务管理职业资格证书考试指定教材
Cambridge Career Award in Business

基础商务管理

[高级]

北京英标人力资源网络技术开发有限公司 组织编译



英标人力资源

YingBiao Human Resources



UNIVERSITY of CAMBRIDGE
Local Examinations Syndicate

CAMBRIDGE INTERNATIONAL PARTNER



中国劳动社会保障出版社

F270

B 640

Qa2 P3/05

图书在版编目(CIP)数据

基础商务管理：高级/北京英标人力资源网络技术开发有限公司组织编译. —北京：中国劳动社会保障出版社，2004. 9

剑桥商务管理职业资格证书考试指定教材

ISBN 7 - 5045 - 4668 - 2

I. 基… II. 北… III. 企业管理-教材 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 085256 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

北京兴达印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×960 毫米 16 开本 24.5 印张 449 千字

2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

印数：3200 册

定价：59.00 元

读者服务部电话：010 - 64929211

发行部电话：010 - 64911190

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010 - 64911344

剑桥商务管理职业资格证书 考试教材编审委员会

主 编：雷·约翰斯顿 (Ray Johnston)

编 委：林青 来云鸿 夏乔 苏萍

崔德立 王艳梅 樊蓉

前 言

为了深入贯彻全国职业教育工作会议和《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》(国发[2002] 16号)的精神,本着“瞄准市场需求,提升职业能力,加强就业服务”的宗旨,2003年7月,剑桥商务管理职业资格证书经劳动和社会保障部注册正式进入中国。

剑桥商务管理职业资格证书考试是剑桥国际考试委员会(CIE)专门为企业管理执行层设置的专项管理证书,是剑桥国际考试委员会在全球范围内建立的一个衡量商界雇员职业技能的评价系统。作为国际上最具权威的国际考试机构之一,剑桥国际考试委员会所提供的证书是世界上最为广泛认可的国际证书之一,拥有极高的国际知名度和国际通行性。

该证书目前已经受到多个国际行业协会和高等院校的认可。这些认可包括:

- 英国注册市场营销协会、簿记师国际协会、英国商业管理协会等7个国际专业协会的全部或者部分入会资格;
- 29所英国高等院校、7所澳大利亚高等院校和94所美国高等院校的相关院系的全部或者部分入学资格或者相应的学分。

剑桥商务管理职业资格证书主要面向希望拓展商务知识、提高实际工作能力或者出国留学的学员。他们可以是即将走向工作岗位的学生,也可以是期待进一步取得职业发展的管理人员,或者是打算出国深造的人士。

为使更多的考生提高商务技能并在考试中取得好成绩,我们此次出版了剑桥商务管理职业资格证书的标准级和高级证书的认证教材,即《商务管理》(标准级)、《基础商务管理》(高级)、《市场营销》(高级)、《人力资源管理》(高级)。其中,《商务管理》(标准级)内容包括了企业组织与环境、有效的商务沟通、企

业财务 3 门核心课程和市场营销、人力资源管理 2 门单科课程；《基础商务管理》（高级）包括了企业组织与环境、有效的商务沟通、企业财务 3 门核心课程。

本套教材完全按照英国剑桥国际考试委员会的考试大纲编写，针对各种商务技能，旨在培养学生或商务人士在实际工作环境中对商务技能的应用与独立思考和工作的能力。教材在编写上突出实用性，概念解释简洁明了，辅以案列说明，操作性强。

需要指出的是，由于本套教材的内容和写作风格比较新颖，涉及面广，尽管作者力求完善，但仍恐有疏漏之处，敬请广大读者指正。

剑桥商务管理职业资格证书考试简介

一、剑桥商务管理职业资格证书（标准级/高级）课程设置

证书类型	课程名称	建议学习时间（标准级/高级）	考试形式
核心证书	企业组织与环境	40 小时/60 小时	2 小时笔试
	有效的商务沟通	40 小时/60 小时	2 小时笔试
	企业财务	40 小时/60 小时	2 小时笔试
单科证书	市场营销	40 小时/60 小时	2 小时笔试
	人力资源管理	40 小时/60 小时	2 小时笔试

二、考试评定

剑桥商务管理职业资格证书考试的考卷命题和批改由剑桥国际考试委员会负责，每年的 5 月、10 月考生参加剑桥国际考试委员会组织的全球统考。中国考生的报名和考试由剑桥国际考试委员会在中国的唯一合作伙伴北京英标人力资源网络技术开发有限公司负责组织。考试学员的考卷和作业也由英标公司统一送往剑桥大学国际考试委员会批改。考试可以使用中文，也可以使用英文。

考试成绩分为及格和优秀 2 个级别；同样，学员获得的证书也分为及格和优秀 2 个等级。

三、可获得的证书系列

考生可以根据自己的需要，选择学习的课程并通过相应考试取得相应的证书：

1. 通过企业组织与环境、有效的商务沟通、企业财务 3 门商务管理核心课程（标准级/高级）的考试，可获得剑桥商务管理核心证书（标准级/高级）。

2. 通过市场营销、人力资源管理中的任何 1 门商务管理单科课程（标准级/高级）的考试，可获得剑桥商务管理单科证书（标准级/高级）。

3. 通过全部 3 门商务管理核心课程（标准级/高级）以及 2 门商务管理单科课程（标准级/高级）的考试，可获得剑桥商务管理职业资格综合证书（标准级/高级）。

四、培训与报名

各职业指导站、培训中心的地址请登陆 www.cambridge-cip.org.cn 查询或致电剑桥职业/专业资格证书中国认证中心。

如需报名，请与剑桥职业/专业资格证书中国认证中心联系，咨询报名详情。

地址：北京市朝阳区霄云路 26 号鹏润大厦 A 座 706 室（100016）

电话：010-84584815/37

网址：www.cambridge-cip.org.cn

目 录

第一部分 企业组织与环境

1. 企业组织的特点和目标	(3)
1.1 经济和企业的概念	(3)
1.2 企业组织的目标	(14)
1.3 企业组织的形式与特征	(22)
1.4 企业财务的基本要素	(30)
1.5 企业规划的因素	(30)
2. 企业组织的内部结构	(41)
2.1 企业组织中人员的作用和责任	(41)
2.2 决定企业组织结构的因素	(57)
2.3 企业组织内的沟通系统	(64)
3. 企业组织中的聘用安排	(65)
3.1 聘用安排	(65)
3.2 雇员和雇主的权利和职责	(70)
4. 环境对企业组织的影响	(80)
4.1 经济和政治因素	(80)
4.2 影响企业运作的因素	(87)
4.3 影响企业选址的原因	(114)
5. 企业与市场的关系	(120)
5.1 市场和市场目标	(120)
5.2 定价	(132)
5.3 客户服务在企业发展过程中的作用	(140)

第二部分 有效的商务沟通

6. 商务沟通的过程	(153)
6.1 商务沟通的作用及不良沟通的起因和后果	(153)
6.2 商务沟通的方式和渠道	(157)
6.3 不同形式商务沟通的特征和适应性	(164)
6.4 办公自动化与沟通软件	(169)
7. 有效的书面商务文件	(173)
7.1 书面沟通的原则	(173)
7.2 撰写有效的商务备忘录的技巧	(174)
7.3 如何撰写商务信函	(176)
7.4 如何撰写商务报告	(180)
7.5 书面沟通的其他方式	(184)
8. 有效的团体沟通	(188)
8.1 团体的制度规范	(188)
8.2 有效团体的特征	(190)
8.3 成功会议的特征	(202)
9. 有效的商务沟通中的面谈技能	(212)
9.1 商务面谈的类型和目的	(212)
9.2 面谈中各方的作用和职责	(221)
9.3 面谈中问题的重要性	(227)
10. 商务沟通中的视觉辅助手段	(232)
10.1 书面沟通中不同形式的图表及其应用	(232)
10.2 视觉辅助图表在企业结构关系中的应用	(239)
10.3 其他类型视觉辅助手段的应用	(241)

第三部分 企业财务

11. 财务的重要性及应用	(245)
11.1 企业的本质	(245)
11.2 企业组织形式及其含义	(246)

11.3 公司的资金来源	(247)
11.4 企业融资的原因	(253)
本章案例分析	(261)
本章模拟试题	(262)
12. 财务程序和财务报告	(264)
12.1 财务报告的内部及外部使用者	(264)
12.2 社会因素	(266)
12.3 财务的基本原则	(268)
12.4 会计原则、会计准则及会计政策之间的关系	(274)
本章案例分析	(275)
本章模拟试题	(277)
13. 财务会计 管理会计 成本会计	(278)
13.1 财务会计	(278)
13.2 管理会计	(282)
13.3 成本会计	(283)
13.4 预算控制	(302)
本章案例分析	(307)
本章模拟试题	(313)
14. 账户和会计记录	(315)
14.1 复式记账法	(315)
14.2 财务记录和主要的账簿	(316)
14.3 财务比率	(317)
14.4 投资评估	(329)
本章案例分析	(340)
本章模拟试题	(342)
15. 会计方法	(346)
15.1 损益表	(346)
15.2 资产负债表	(350)
15.3 现金流量表	(355)

基础商务管理（高级）

15.4 折旧	(356)
15.5 资产计价	(362)
本章案例分析	(367)
本章模拟试题	(375)

第一部分 企业组织与环境

企业组织的特点和目标

1

学习目标

在学习完本章之后，你应该可以做到以下 5 点：

- 理解经济和企业的概念；
- 认识与解释企业组织的目标；
- 识别与比较企业组织的不同形式和特点；
- 识别与解释企业计划的要素；
- 理解与描述企业财务的基本要素。

1.1 经济和企业的概念

生产的构成要素

它们是企业所需的资源，包括：

- 土地——这不仅仅指土地，还包括了可再生和不可再生的自然资源，例如煤、石油和木材。
- 劳动力——即人的劳动能力。
- 资本——这不仅仅包括建立企业和维持企业运作所需要的资金，还包括生产过程中所需的工具，例如：计算机、机械设备、厂房、办公地点和企业用车。

消费品

是指有形的，可向公众出售的物品。包括汽车、洗衣机等耐用消费品，还有快速消费品，如食品、饮料、甜品等。

消费服务

是指向公众出售的无形的产品。例如旅店住宿、保险服务和火车旅行等。

资本货物

是工业上用来辅助生产其他产品或服务的有形物品，例如机械设备和商用车辆。

企业文化

企业文化是一种在实际从事经济活动的组织之中形成的组织文化。它所包含的价值观念、行为准则等意识形态和物质形态均为该组织成员所共同认可。它与文教、科研、军事等组织的文化性质是不同的。

企业文化有广义和狭义两种理解。广义的企业文化是指企业所创造的具有自身特点的物质文化和精神文化；狭义的企业文化是企业所形成的具有自身个性的经营宗旨、价值观念和道德行为准则的综合。

企业文化是社会文化体系中的一个有机的重要组成部分，它是民族文化和现代意识在企业内部的综合反映和表现，是民族文化和现代意识影响下形成的具有企业特点和群体意识的行为规范。

关于企业文化的概念，有许多不同的认识和表达。

1. 美国学者约翰·P·科特（John P. Kotter）和詹姆斯·L·赫斯克特（James L. Heskett）认为，企业文化是指一个企业中各个部门，至少是企业高层管理者们所共同拥有的那些企业价值观念和经营实践，是企业中一个分部的各个职能部门或地处不同地理环境的部门所拥有的那种共同的文化现象。

2. 美国学者特雷斯·E·迪尔（Terrence E. Deal）和阿伦·A·肯尼迪（Allan A. Kennedy）认为，企业文化是价值观、英雄人物、习俗仪式、文化网络、企业环境。

企业文化是一种新的现代企业管理理论，企业要真正步入市场，走出一条发展较快、效益较好、整体素质不断提高、使经济协调发展的路子，就必须普及和深化企业文化建设。

评估企业规模

我们普遍用规模的大小来比较企业。到底什么叫做大型企业呢？政府要扶持中小企业需要有一个衡量规模的标准。企业的投资者要比较不同企业规模的大小来计算回报率。客户通常愿意与大型企业打交道，也许是因为它们更加稳定，突然停产某种商品的可能性较小。在评估企业规模中有两个常见的问题：

- 有多种评估和比较企业规模的标准，得出的结果也因此而有差异。例如：

一个企业用一个标准评估是大企业，而用另一个标准评估就是小企业。

- 没有一个国际公认的评估企业规模的标准。

评估企业规模可根据不同的评估标准。

1. 员工人数

这是一种最简单的标准，也最容易理解。例如：大家都会认为，如果一家商店的店员是店主本人或是店主的家人，那么这家商店就是一家小商店。而如果一个企业雇用的员工很多，那么这个企业是一个大型企业，因为劳动力是一种昂贵的资源。但这仍然存在问题：有的高度自动化企业只雇用很少的员工。例如：在一个城市里有两家饮料生产厂，一家采取传统生产方法，雇用 108 位员工，产量是每星期 30 万升；另外一家工厂是完全自动化生产，只有员工 10 人，产量是每星期 100 万升。

2. 销售营业额

这也是评估企业规模的一个标准，特别是用来比较在同一个行业中的两个企业。在比较不同行业的企业时，这种方法通常是无效的。因为有一些企业可能从事“高价值”的生产，例如珠宝业；而有的则是“低价值”的生产，例如清洁业。销售营业额在计算市场份额时是有意义的。

3. 所用资本

这种方法是计算企业投入的长期投资的资金总量。一般来讲，企业越大，所需长期投资的资金价值越高，而在不同行业中使用这种比较的方法也是不恰当的。两个企业虽然雇用的员工人数一致，但在资金、装备方面可能会有很大的不同。例如理发店和眼镜店，后者需要购进昂贵的光学诊断和视力测量器材。

4. 资本的市场总值

这种评估标准只适用于上市公司，计算方法要用下面的公式：

$$\text{资本的市场总值} = \text{现有的每股股票价格} \times \text{股份总数}$$

每股股票的价格天天都在变化，所以这种方法并不稳定。例如：一夜之间股价暴跌的企业，“今天”的规模比“昨天”的规模要小得多。

5. 市场份额

计算方法要使用以下的公式，同时要用到销售营业额。

$$\text{市场份额} = \frac{\text{企业总销售量}}{\text{所在产业销售量}} \times 100\%$$

这是一个相对的评估标准，如果一家企业有一个高的市场份额，它应该是该行业的佼佼者，规模也就相对较大。然而，如果该行业的市场规模较小，一个高的市场份额并不代表这家企业是一家大型企业。