

[美] 斯蒂芬·P·罗宾斯 著  
(Stephen P. Robbins)

# 今日商务



## BUSINESS. TODAY



中信出版社  
CITIC PUBLISHING HOUSE



# BUSINESS. TODAY

〔美〕 斯蒂芬·P·罗宾斯 著  
(Stephen P. Robbins)  
张海森 宿玉荣 译

# 今日商务

中信出版社  
CITIC PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 (CIP) 数据

今日商务/[美]罗宾斯著;张海森等译. —北京:中信出版社, 2004. 4

书名原文: Business. Today: The New World of Business

ISBN 7-5086-0134-3

I. 今… II. ①罗… ②张… III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 008326 号

Business. Today: The New World of Business (ISBN: 0-03-031322-8) by Stephen P. Robbins.

Copyright © 2001 by Harcourt, Inc., a division of Thomson Learning.

Original language published by Thomson Learning (a division of Thomson Learning Asia Pte Ltd). All rights reserved.

本书原版由汤姆森学习出版集团出版。版权所有,盗版必究。

CITIC Publishing House is authorized by Thomson Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher. 本书中文简体字翻译版由汤姆森学习出版集团授权中信出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾)销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

版权所有,侵权必究。

981-240-986-6



## 今日商务

JINRI SHANGWU

著 者: [美]斯蒂芬·P·罗宾斯

译 者: 张海森 宿玉荣

责任编辑: 李 莎

出版发行: 中信出版社(北京市朝阳区东外大街亮马河南路 14 号塔园外交办公大楼 邮编 100600)

经 销 者: 中信联合发行有限公司

承 印 者: 北京牛山世兴印刷厂

开 本: 880mm × 1230mm 1/16 印 张: 31.25 字 数: 746 千字

版 次: 2004 年 4 月第 1 版 印 次: 2004 年 4 月第 1 次印刷

京权图字: 01-2001-5195

书 号: ISBN 7-5086-0134-3/F·692

定 价: 48.00 元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书,如有缺页、倒页、脱页,由发行公司负责退换。服务热线:010-85322521 85322522

E-mail: sales@citicpub.com

献给劳拉

## 前言

今日商务已是一个全新的概念！今天的商务世界已与二三十年前截然不同。为了能够更好地说明这一点，让我们看看所发生的变化：

### 20 世纪 70 年代

行动源于资源

市场受国界的限制

稳定意味着效率

规则和等级制度确保有效的沟通和控制

主要劳动力为白人和男性

能做的就去做

“组织人”的思维模式

管理是命令和控制

融资靠借贷

销售渠道漫长复杂

一般零售商 [西尔斯 (Sears)、潘尼公司 (JC.

Penny)] 一统天下

控制供货源

供应商不得已而做昧心事

### 今天

行动源于想法和机遇

市场全球化

灵活意味着生存

技术使规则和等级制度更完善

劳动力在性别、种族、民族上表现为多元化

我们会问：应该这么做吗？这样做道德吗？

“企业家”的思维模式

管理是创造共享思想和提高雇员能力

融资靠上市

销售渠道短而简单

专业零售商 [家得宝 (Home Depot)、电路城公司 (Circuit City)] 一统天下

外部采购供货源

供应商成为合作者

本书是为反映当代商务实践进行组织编写的。我相信本书能够更加准确地展现 21 世纪的商务世界，展现商务企业正在突破市场营销、管理和融资不同功能之间的障碍，依据程序进行重组，集中注意客户的需求以及建立与供应商、劳动力和融资渠道等主要利益相关者之间的关系。此外，本书认为过去曾经限制商务的一些因素——时间、地点和形式——正在逐渐减少。

商务新世界是关于如何抓住机遇、制定切实可行的策略、建立关系、提供高质量的商品或服务的一个领域。快速浏览一下本书的目录，你就会发现特别设计的本书编写框架能够更加有助于读者了解这个新世界。

## 本书的目的

本书试图达到什么目的？我可以用我开始创作本书前设定的 4 个目的来回答这个问题。我认为它们大体上反映了大多数商务基础书籍针对读者试图实现的目的：

1. 带你进入充满刺激和挑战的商务世界。

2. 帮助你了解企业的创办和运作形式。
3. 为你提供学习商务词汇的机会。
4. 为你成功从事商务活动奠定技能基础。

## 作者假设

每一本书的作者都会通过假设来指导他决定书中应该包括哪些内容，我也不例外。但我想阐明我的假设。我并不希望所有人都同意这些假设，但这些假设会有助于教师和学生更好地了解我为什么把一些主题纳入本书而另一些却被排除在本书之外。

- 基础课程应该教给大学里商务专业的学生什么是商务以及企业是如何创办和经营管理的，而不是“未来的向往”。假定这门课程的许多学生的专业为非商务专业。
- 商务已经跨越国界走向全球，因此没有必要再讨论全球化。今天“商务”一词与“全球商务”同义，因此这一主题应该贯穿于本书而没有在某个单一章节进行讨论。
- 同样，**信息系统**是一个综合主题。它应该在全书而不是某个单一章节中进行讨论。
- 学生应该了解商务是如何与社会以及大学的其他学科领域相关联的(例如“商务与文学艺术”)。
- 基础商务课程的学生对货币银行业、联邦储备系统以及美国联邦主义的发展这样的主题不感兴趣，也不需要了解这些主题。这些主题包含在其他课程中更为恰当。
- 学生期待了解最新的商务实践，这也就是我为什么占用较大的篇幅讨论电子商务、智力竞争力、供应链管理、关系管理和自由职业的原因。
- 基础课程应该为学生提供个人指导。本书为职业发展提供帮助，同时为如何平衡商务职业与履行个人和家庭义务这一问题提供帮助。

## 两种不同方法的比较：功能型与整合型

多数基础性教材都把商务看做是数个存储仓，每一个存储仓代表商务范畴内的一个单独的功能领域(例如：市场营销、管理、人力资源、生产、会计、财务管理)。这种结构反映的是商学院开设的学科课程，现实中企业的创办和管理并非如此。

我认为我们需要在这些存储仓之间架起一座桥梁——将这种入门知识整合到商务课程之中。本书想要摒弃功能型的方法，而采用整合型的方法来架起这样一座桥梁。也就是说，本书重点呈现商务是如何运作的以及什么是商务。这种整合型的方法与传统书籍所采用的方法相比，就帮助学生达到预期目的而言是完全相同的，但前者寻求的是一条更为有效的(并且也希望其沿途风景更为优美的)途径。

让我们看看使用整合型方法的5种优势：

1. 使读者在书中(第4~5章)尽早地了解公司外部环境与公司内部决策过程、信息系统及其切实可行的竞争战略的进展。

2. 无须深究市场营销的繁杂的内容细节，可以较早地在书中(第6章)呈现客户在公司成功中的重要作用。
3. 展示企业与利益相关者之间的依赖关系(第6~10章)以及与这些利益相关者建立紧密关系的重要性。
4. 把涉及管理、市场营销和其他功能等问题的讨论与概念结合起来。在本书的开始部分就会引入一些诸如决策、策略和客户满意度的概念。
5. 诸如信息系统、伦理和多元化这样的主题将在整本书中进行讨论并得到加强。

我所选择使用的整合型方法并非像起初看起来那样过于激进。如果仔细看一下，我们就会发现本书涵盖的内容基本上与功能型方法所涵盖的内容一样，只是主题在组织安排上的不同而已。本书中的第二至四部分可以按功能进行划分：管理与运营(第5、11和14章)、人力资源(第7章)、市场营销(第4、6、8和12章)以及会计/财务管理(第9和13章)。

## 本书特色

除了整合型方法之外，本书还具有如下几个与众不同的特色：

**写作风格**——你会发现本书的写作采用的是为学生着想、谈话式的写作风格。我把例证、概念和释义整合为一种写作风格，旨在获取交谈的那种节奏和感觉。

**突出技能**——本书重点突出实践的应用。通过有关技能的加框文字和技能练习，学生可以学会什么是商务以及商务是如何运营的。

**虚拟商务**——第15章着重讲述了创办和管理运作基于互联网的电子商务公司所要面临的独特的挑战。

**职业发展**——书末的最后一部分(职业组合)帮助学生计划和管理他们的职业历程。

## 带边框文字的主题

本书中有五类带边框文字的主题。它们并不是在每一章中都会出现，而只出现在能够加深读者的理解和有助于概念综合的地方。

**制定经营规划**——阅读完本书后读者能够制定综合的经营规划。适当参考这些主题内容，读者在制定经营规划过程中，能够学会如何去处理遇到的那些关键问题。

**职业洞悉**——这些带边框的文字介绍一个人，他目前从事的职业与本章的内容相关。该内容包含此人的简要背景，工作经历，进而通过个人的真实经历为学生在择业方面提供建议。

**提高你的技能**——学生将学习各种重要的商务运作技能，如：建立信任(第2章)、决策(第5章)、政治活动(第10章)以及预算(第13章)。

**道德困境**——这些短文说明了一个人所面临的道德困境。它们可以使学生直接面对现实生活中的问题并且评价他们会如何反应。

**应用软件**——当今应用软件有成千上万种，它们用来帮助小企业主和经理们更有效地管理他们的

企业。这些带边框的文字为学生提供一个范例，运用众多廉价的可利用的软件能够帮助个人做出更加明智的决策以及更加有效地运作企业。

## 鸣 谢

本书的出版是集体努力的结晶。除了本人的创作之外，审阅人员、商务专业人士、补充材料的作者及 Harcourt 出版社的设计人员、出版人员、编辑还有市场营销和销售人員都做出了他们的贡献。

首先，感谢向我提出改进建议的几位人士。下面数位审阅者的建议对本书的修订起到了画龙点睛的作用。

Kenneth Anderson, Mott Community College  
John Anstey, University of Nebraska-Omaha  
Linda Anglin, Minnesota State University-Mankato  
Kitty Campbell, Southeastern Oklahoma State University  
Ronald Cereola, James Madison University  
Leon C. Malan, Colby-Sawyer College  
Larry Martin, Community College of Southern Nevada  
Thomas Mason, University St. Thomas  
Kathleen Micken, Roger Williams University  
Barbara Oates, Texas A&M-Kingsville  
Rorbert Reck, Western Michigan University  
Dave Robinson, University of California-Berkeley  
Pamela Sutko, Purdue University-Calumet

本书中有关职业洞悉的带边框的文字对读者的择业建议非常具有参考价值。十分感谢如下人士与我共享他们的职业经历：Ken Brinker、William Kerins、Margaret Lyall、Pablo Schneider、Randy McCabe、Dana Murray、Michele Oleata、Michelle Owens、Julie Paul、Laura D'Angosse Perlman 和 David Stutz。

本书的补充材料是商务入门课程最为全面的材料。感谢 West-moreland Community 学院的 Tom Lloyd 帮助准备这些补充材料。

对于本书的设计和出版，我要感谢 Tracy Morse(开发)、Michele Tomiak 和 James McDonald(出版)、Lili Weiner 和 Linda Blundell(图片和许可)、Sue Hart(内部装饰)和 Lisa Kelley(制作)。

John Weimeister 是我不可多得的编辑。从我向他提议编写出版本书之日起，他就一直对此项目充满热情，并且将这一热情贯穿始终。John，感谢你的信任。同时，我要感谢的还有 Lisa Johnson 和 Beverly Dunn。感谢他们为本书所做的市场营销计划的协调工作。

最后，我要感谢我的夫人 Laura Ospanik。在我创作十分艰难的时候，她忍受我的失意；在我创作顺利的时候，她忍受我的傲慢与兴奋。与一位作家生活在一起十分不容易！我还想感谢她为本书封面所做的设计以及帮助我找到书中所包含的大多数图片和广告。她是一位平面设计师，我很幸运有



这么一位有视觉天才的称职的贤内助，她的帮助使我的创作锦上添花。

斯蒂芬·P·罗宾斯

## 作者简介

斯蒂芬·P·罗宾斯在亚利桑那大学(University of Arizona)获得商业财务专业理科学士学位、工商管理硕士和博士学位，专修管理、经济学和劳工关系。他一直是壳牌石油公司的信贷分析师和雷诺兹金属公司(Reynolds Metals Company)的会计师和财务总监，并在位于奥马哈(Omaha)的内布拉斯加大学(University of Nebraska)、康考迪亚大学(Concordia university)、巴尔的摩大学(University of Baltimore)、南伊利诺伊大学爱德华兹维尔分校(Southern Illinois university at Edwardsville)和圣迭戈州立大学(San Diego State University)担任学术职位。

罗宾斯博士是管理和组织行为领域享有盛名的教科书作家。美国有1200多所学院和大学采用他的专著。同时，他的专著在加拿大、澳大利亚、中国香港、新加坡、马来西亚、中国台湾、泰国、印度尼西亚、韩国、菲律宾等国家和地区以及整个拉丁美洲的市场上畅销。他的专著主要包括：《组织行为》(*Organizational Behavior*)，第9版(2001年)；与D·迪森佐(D. DeCenzo)合著的《管理入门》(*Fundamentals of Management*)，第3版(2001年)；《今日管理》(*Managing Today!*)，第2版(2000年)；《组织行为精要》(*Essentials of Organizational Behavior*)，第6版(2000年)；与D·迪森佐合著的《今日监管》(*Supervision Today*)，第3版(2001年)；与M·库尔特(M. Coulter)合著的《管理学》(*Management*)，第6版(1999年)；与D·迪森佐合著的《人力资源管理》(*Human Resource Management*)，第6版(1999年)；与P·亨塞克(P. Hunsaker)合著的《人际交往技巧训练》(*Training in InterPersonal Skills*)，第2版(1996年)；《组织理论》(*Organization Theory*)，第3版(1990年)；《管理过程》(*The Administrative Process*)，第2版(1980年)；《管理组织冲突》(*Managing Organizational Conflict*) (1974年)。

罗宾斯博士除著书立传之外，他还经常参加由学者组成的田径比赛。从1993年(也就是从他50岁那年)起，他在按年龄分组的短跑比赛中创下了数项世界和全美记录。他在60米、100米、200米和400米室内及室外的短跑比赛中荣获全美冠军12项之多。除此之外，他还在世界青年锦标赛上荣获五项冠军。

# 简要目录

## 前言

### 第一部分 导言

- 第 1 章 欢迎阅读《今日商务》 3
- 第 2 章 当代企业所面临的机遇与挑战 23
- 第 3 章 正确看待商务 52

### 第二部分 获取和使用信息

- 第 4 章 监控外部环境 83
- 第 5 章 内部信息系统与决策 113

### 第三部分 建立关系

- 第 6 章 客户 143
- 第 7 章 雇员 168
- 第 8 章 供应商与经销商 200
- 第 9 章 融资渠道 224
- 第 10 章 其他利益相关者 251

### 第四部分 提供高质量的产品和服务

- 第 11 章 管理与协调 277
- 第 12 章 市场营销 313
- 第 13 章 财务资源的有效使用 350
- 第 14 章 生产与运营管理 378
- 第 15 章 建立和管理电子商务 407

### 第五部分 创建一份你自己的职业计划

- FUBU 公司案例 469

# 目 录

## 前言

## 第一部分 导言

### 第1章 欢迎阅读《今日商务》 3

什么是商务? 4

• 交易活动 • 商品与服务 • 利润动机 • 什么是非营利性组织?

为什么想从商? 6

商务在当今世界中的作用 7

• 市场起主导作用! • 市场需要商务技能企业的不同形式 8

• 独资企业 • 合伙企业 • 股份有限公司 • 特许经营企业 • 合作企业 •

为什么应该学习商务? 16

• 为了了解就业机会 • 为了了解企业是如何创建和运营的 • 为了扩大你的商务词汇量

• 为了获得商务成功的技能

小结 19

扩大你的商务词汇量 20

复习题 20

思考题 20

技能练习 21

网上练习 21

案例练习 21

### 第2章 当代企业所面临的机遇与挑战 23

全球化 25

• 世界是怎样变小的 • 挑战: 跨国经商的壁垒

企业家与小企业主 28

• 企业家时代 • 企业家的特点 • 企业家与小企业主 • 小企业在经济中的作用 • 小企业倒闭率

建立关系 31

• 什么是关系管理? • 挑战: 建立信任

职业洞悉: 马萨诸塞州牛顿市泰迪熊俱乐部创始人兼总经理, 劳拉·达戈斯·珀尔曼 32

伦理与社会责任 34

• 变化中的社会期望 • 挑战: 做出符合伦理的决策 • 机遇: 企业怎样才能改变道德行为 • 参与社会活动 • 全球化的挑战

提高你的技能: 建立信任 35

道德困境: 在学校什么样的情况被视为作弊? 40

多元化 40

• 多元化带来的挑战 • 多元化带来的机遇

科技与创新 42

互联网与电子业务 43

• 互联网在怎样改变着企业 • 挑战与机遇

变化着的商务世界 45

小结 46

扩大你的商务词汇量 47

复习题 47

思考题 48

分组练习 48

技能练习 48

网上练习 49

案例练习 49

### 第3章 正确看待商务 52

商务与整个社会 53

商务与社会科学 54

• 经济学 • 心理学 • 社会学 • 人类学 • 政治学 • 地理学 • 历史学

商务与人文学科 59

• 英语 • 传播学 • 外语 • 哲学与伦理学

商务与关联学科 62

• 数学与统计学 • 计算机科学 • 法律 • 环境科学

职业洞悉：华盛顿西雅图市微软公司项目小组经理，大卫·施图茨 63

传统商务学科 66

• 管理 • 市场营销 • 会计 • 财务 • 人力资源管理 • 信息管理系统 • 生产与运营

本书的章节安排 74

小结 75

扩大你的商务词汇量 76

复习题 77

思考题 77

分组练习 77

技能练习 77

网上练习 78

案例练习 78

## 第二部分 获取和使用信息

### 第4章 监控外部环境 83

经济环境：因素和趋势 84

• 需求与供给 • 竞争与市场经济 • 价格水平变化 • 就业状况 • 货币与财政政策

法律环境：法律和法规 93

• 商业法概要 • 法律与企业 • 管理机构

应用软件：小型企业的助手 100

国际环境：收集全球数据 100

• 政治因素 • 市场因素 • 经济因素 • 国际法

与贸易协定

竞争环境：竞争情报 104

消费者环境：市场调研 104

• 市场调研程序 • 市场调研方法

提高你的技能：搜集竞争情报 106

小结 109

扩大你的商务词汇量 110

复习题 110

思考题 111

分组练习 111

技能练习 111

网上练习 111

案例练习 111

### 第5章 内部信息系统与决策 113

数据与信息 114

信息技术 115

• 决策支持系统 • 网络 • 保护信息系统

决策：做出选择的过程 119

• 决策过程 • 问题与决策类型 • 最优模式与满意模式 • 决策中的常见偏差 • 道德判断与伦理

提高你的技能：提高你的决策能力 124

影响企业决策的经济概念 125

• 机会成本 • 规模经济 • 边际分析 • 货币的时间价值

制定企业战略 127

• 环境分析 • 限定你的使命 • 评估你的劣势 • 制定企业战略 • 创造可持续的竞争优势

制定经营规划：介绍 132

应用软件：决策者的助手 134

小结 135

扩大你的商务词汇量 136

复习题 137

思考题 137

分组练习 137

技能练习 137

网上练习	138	• 目前的评估 • 未来的评估 • 制定未来计划
案例练习	138	
<b>第三部分 建立关系</b>		
<b>第 6 章 客户 143</b>		
客户：企业生存的理由	145	
• 客户满意度 • 超过客户的期望 • 关系营销		
职业洞悉：21 世纪房地产关系专家马蒂·罗德里格斯	149	
倾听客户的心声，满足客户的需求	149	
消费者与 B2B 市场	150	
市场细分	152	• 消费者市场细分的基本原则 • 企业市场
了解消费者行为	154	• 影响消费者行为的因素 • 消费者购买过程
利用信息技术更好地为客户服务	157	
应用软件：建立客户关系的助手	158	
吸引与留住客户	159	• 有选择地留住客户 • 计算失去客户的成本
对客户负责	160	
• 保护消费者权益运动 • 认识到消费者的权利 • 激励为客户负责的内部机制 • 全球保护消费者权益运动		
小结	163	
扩大你的商务词汇量	164	
复习题	164	
思考题	165	
分组练习	165	
技能练习	165	
网上练习	165	
案例练习	166	
<b>第 7 章 雇员 168</b>		
建立关系	169	
人力资源政策与实践	170	
人力资源计划	171	
招聘与选拔	172	• 招聘 • 选拔
提高你的技能：面试求职者	175	
雇员上岗引导	176	
培训与开发	177	• 培训类型 • 培训方法 • 管理人员开发
绩效考评	180	
职业洞悉：俄亥俄州克利夫兰市 Nationwide 广告公司文案撰稿人，玛格丽特·莱尔	180	
• 常用的绩效考评的方法 • 谁应该从事这种考评工作？		
应用软件：人力资源管理的助手	182	
薪酬与福利	183	• 工资和薪水 • 关于薪酬的两种观点 • 激励薪酬制 • 福利计划
建立有效的雇员沟通环境	187	• 什么是沟通？ • 提高你倾听的能力
管理不同的劳动力组合和终止雇主—雇员关系	189	
• 晋升 • 平级调动 • 解聘		
当代面临的问题	191	• 增加对临时工的使用 • 管理多元化 • 家庭友善福利 • 对雇员承担的责任
道德困境：临时工取代长期雇员	193	
小结	194	
扩大你的商务词汇量	195	
复习题	196	
思考题	196	
分组练习	197	
技能练习	197	
网上练习	197	
案例练习	197	
<b>第 8 章 供应商与经销商 200</b>		
供应链管理	201	
采购与供应商关系	202	

• 与供应商建立合作关系 • 外包 • 全球采购  
职业洞悉：新泽西州莫里斯大平原华纳兰勃特公司

运营开发部经理，肯尼思·布林克尔 203

应用软件：管理供应链的助手 205

经销渠道 206

• 直销与中间商 • 企业为什么利用中间商

• 批发商 • 零售商 • 影响渠道选择的因素

• 管理渠道关系

物流 215

• 存储 • 运输 • 管理与物流商的关系

对供应商和经销商承担的责任 219

道德困境：降低供应链成本 219

小结 220

扩大你的商务词汇量 221

复习题 221

思考题 221

分组练习 222

技能练习 222

网上练习 222

案例练习 222

## 第9章 融资渠道 224

建立融资关系 225

职业洞悉：洛杉矶 DMX 音乐公司高级财务总监米

歇尔·奥利塔 226

企业为什么需要资金 227

• 短期支出 • 长期支出

比较股权融资和债务融资 228

• 债务融资的利弊 • 股权融资的利弊

财务规划 230

制定经营规划：财务问题 230

获得短期融资 231

• 个人渠道 • 商用信用 • 银行与其他金融机构

应用软件：起草经营规划的助手 231

道德困境：发薪日贷款服务 234

• 保理 • 租赁 • 政府与社区机构

获得长期融资 236

• 留存收益 • 债券 • 发行股票 • 风险资本与  
天使投资者 • 证券市场

全球融资 242

风险管理与保险 242

• 什么是风险？ • 你怎样管理风险？ • 利用保  
险来控制风险

对融资渠道承担的责任 245

小结 246

扩大你的商务词汇量 247

复习题 248

思考题 248

分组练习 248

技能练习 248

网上练习 248

案例练习 249

## 第10章 其他利益相关者 251

工会 253

• 什么是工会 • 主要工会立法 • 支持和反对  
工会的情况 • 组织工会运动 • 集体谈判过程

• 在不能达成协议的时候 • 劳资双方建立合  
作关系 • 对工会的责任

政府机构 261

• 联邦机构 • 州与省级机构 • 地方机构

职业洞悉：宾夕法尼亚州惠特兰管道公司集团副总  
裁，威廉·克林斯

合作伙伴 263

社区 264

• 对社区负责 • 保护环境 • 实行社会审计

通过社会关系网和游说管理关系 266

• 建立社会关系网 • 游说

提高你的技能：政治活动 267

小结 270

扩大你的商务词汇量 272

复习题 272

思考题 272

分组练习 273

技能练习 273

网上练习 273

案例练习 273

#### 第四部分 提供高质量的产品和服务

##### 第 11 章 管理与协调 277

管理——并不陌生的内容 278

计划 279

• 计划的目的 • 计划的类型 • 通过目标来实施计划

职业洞悉：得克萨斯州达拉斯市亚里桑那/加利福尼亚/得克萨斯国际有限公司总裁，帕布罗·施奈德 281

组织结构和设计 282

• 正式和非正式组织 • 什么是组织结构 • 组织设计类型

企业文化 287

• 员工如何学习企业文化 • 如何创造、保持和改变企业文化

领导 289

• 领导者的品质 • 领导模式 • 情境领导 • 愿景领导

激励员工和授权 291

• 激励因地制宜 • 马斯洛的需求层次理论 • 麦格雷戈的 X 理论和 Y 理论 • 赫茨伯格的激励—保健理论 • 公平与公正 • 员工期望

• 授权 • 如何激励多元化的劳动力

工作设计和工作进度表 295

• 工作核心维度的定义 • 工作设计选择 • 工作进度选择

提高你的技能：工作丰富化的设计 297

团队 300

• 团队的盛行 • 团队的类型 • 创建高效团队  
道德困境：是否每个人都要成为团队的一员？

302

管理模式的变化：建立学习型组织 302

• 什么是学习型组织

应用软件：协助完成组织、计划和领导职能 303

• 学习型组织的管理

基本管理技能 304

• 专业技能 • 人际交往技能 • 思维技能

跨文化的管理 306

管理者树立高尚伦理道德准则的重要性 306

制定经营规划：管理事宜 307

小结 307

扩大你的商务词汇量 308

复习题 309

思考题 309

分组练习 309

技能练习 309

网上练习 310

案例练习 310

##### 第 12 章 市场营销 313

市场营销策略 315

产品和服务 315

• 定义产品和服务 • 消费者产品和 B2B 产品  
• 产品线和产品组合 • 产品差异化

新产品的开发过程 319

产品生命周期 320

• 引入期 • 成长期 • 成熟期 • 衰退期 • 调整  
市场营销策略以适应产品生命周期的不同阶段

包装 323

产品标识与品牌 324

• 品牌的分类 • 品牌名称的选择 • 建立品牌资产

职业洞悉：亚利桑那州图森市 Bookman 公司市场营销主管达纳·默里 326

定价策略 327

• 定价目标 • 成本定价法 • 其他定价策略

• 定价与互联网 • 公司如何实施高价销售？

应用软件：协助制定市场营销策略 331

促销策略 331

- 促销组合 • 广告 • 人员推销 • 电话推销
- 口头宣传 • 销售促进 • 公共关系 • 促销策略

制定经营规划：市场营销 341

经销回顾 341

全球市场营销 342

市场营销中的伦理问题 342

道德困境：高于标价售车 343

小结 344

扩大你的商务词汇量 345

复习题 346

思考题 346

分组练习 346

技能练习 346

网上练习 347

案例练习 347

## 第 13 章 财务资源的有效使用 350

会计信息 352

- 会计信息的用途 • 公司利益相关者是如何使用会计信息的 • 会计信息的编制人员

职业洞悉：内布拉斯加奥马哈安达信会计师事务所

审计经理、注册会计师，米歇尔·欧文斯 354

道德困境：按规章办事还是按你上级说的办？ 355

财务报表 356

- 资产负债表 • 利润表 • 现金流量表

财务比率分析 362

- 偿债比率 • 杠杆比率 • 盈利比率 • 周转率
- 行业对比分析

预算 368

- 预算的主要类型 • 预算的缺点

提高你的技能：预算技能 370

计算机技术和会计信息 371

国际会计 371

- 通货膨胀率 • 外币汇率 • 合并财务报表存在的问题

应用软件：有助于你完成会计和财务工作 371

制定经营规划：会计和财务 373

小结 373

扩大你的商务词汇量 374

复习题 375

思考题 375

分组练习 375

技能练习 376

网上练习 376

案例练习 376

## 第 14 章 生产与运营管理 378

转换过程 380

- 效率 • 生产效率 • 质量

用资本来替换劳动力 381

- 工业革命 • 科学管理 • 亨利·福特和流水线 • 自动化和机器人 • 计算机化

批量生产与批量定制 383

制造业与服务业中的生产与运营管理 385

改进生产技术 385

- 计算机辅助设计 • 计算机辅助制造 • 柔性制造系统 • 计算机集成制造

职业洞悉：Ragen Mackenzie 有限公司生产与运营管理部高级经理，朱莉·保罗 386

生产运营计划 388

- 战略计划 • 战术计划

制定经营规划：生产运营 391

运营和控制 391

- 甘特图 • 计划评审技术网络分析 • 库存管理

应用软件：有助于存货管理和项目管理的软件 396

一流的生产运营管理模式：向精益生产方式发展 396

道德困境：海外生产和“出口”就业机会 402

小结 402

扩大你的商务词汇量 403



复习题	404	道德困境：加入联盟计划	439
思考题	404	小结	439
分组练习	404	扩大你的商务词汇量	440
技能练习	404	复习题	441
网上练习	405	思考题	441
案例练习	405	分组练习	441
第 15 章 建立和管理电子商务	407	技能练习	441
经营电子商务	409	网上练习	441
• 不要混淆电子商务和电子商务 • 电子商务的 实施程度		案例练习	442
电子商务公司的发展	412	第五部分 创建一份你自己的职业计划	447
• 第一阶段：提供公司及其产品的信息 • 第 二阶段：提供客户支持 • 第三阶段：支持电 子交易 • 第四阶段：使网站更人性化 • 第五 阶段：建立网上社区		什么是职业？	449
电子商务如何改变商业运作规划	414	选择职业	450
• 电子商务的新规则 • 电子商务的新规则		应用软件：协助你制定职业计划	450
职业洞悉：Gaylord Digital 公司的高级副总裁兼总经 理，托马斯·兰德尔“兰迪”麦凯布	418	评估你自己的优势和兴趣	451
电子商务和企业家	419	• 评估你自己的技能和能力 • 评估你是否具有 企业家的潜能 • 评估你对工作机制的偏好 • 你 的得分意味着什么？	
战略选择	421	寻找市场机遇	454
• 实验阶段 • 提供价值的新形式 • 可供选择 的商业模式 • 商业模式是不断变化和发展的		• 注意最新的趋势 • 热门工作 • 将来社会需 求不大的工作	
电子商务公司的管理	427	自我负责的职业	457
• 融资 • 市场营销 • 电子商务领导能力 • 雇 用和留住优秀人才 • 在线公司的运营管理		有关你职业发展的建议	458
• 仓储和经销过程		找工作的最佳(最糟糕)的方式	459
应用软件：帮助你建立和运营一个电子商务公司的 软件	435	写一份成功的简历	459
互联网公司的股票价格是在迅速攀升呢，还 是“郁金香事件”重演	435	• 简历的一般格式 • 行为规范	
对电子商务企业家的忠告	436	道德困境：“编造”一份简历	462
制定经营规划：一个电子商务公司	437	面试	463
电子商务领域的职业道德问题	438	应聘者应与公司相适合	464
		• 了解你自己 • 品评公司的企业文化	
		在工作中找到快乐	466
		• 能够找一份“忘我”的工作 • 力求达到工 作和生活之间的平衡	
		Fubu 公司案例	469