

商业企业 经营学

《商业企业经营学》编写组编著



● 湖南科学技术出版社

商业企业经营学

廖敏世 等编

责任编辑: 张 珍

湖南科学技术出版社出版发行
(长沙市展览馆路8号)

湖南省新华书店经销 湖南省新华印刷一厂印刷

1988年11月第1版第1次印刷

开本: 787×1092毫米 1/32 印张: 7.625 字数: 173000

印数: 1—15200

ISBN7-5357-0481-6

F·88 定价: 2.50元

湘科88-0

前 言

商品经济的发展，给商业企业的经营与管理提出了更高的要求。优化经营、科学管理，已成为企业的共同愿望和取胜之道。在这种形势的推动下，大批企日制中等商业学校、财贸学校开设了商业企业经营管理专业，各级各类商业职工、干部学校也开办了脱产与不脱产的商业经营管理中专班。

为适应商业企业经营管理和教学的新形势，出版具有中国特色的和现代理论紧密联系经营管理实际的教材，实为当前商业教育所急需。为此，中南、西南八省商业、财贸学校于1986年5月，在武汉教学协作会上，共同商定编写《商业企业经营学》、《商业企业管理学》、《商业企业经济活动分析》、《商品学》等四科教材；随后，又于1987年5月在广州召开了四科教材编写大纲讨论会；1988年5月，在长沙举行了四科教材定稿讨论会；同年8月在桂林，对四科教材进行了终审。在中南、西南八省商业、财贸学校的道力协作、共同努力之下，经过两年多的时间，圆满地结束了这四科教材的编写工作。

这四科教材的编写均以商业部1985年颁发的“商业

部系统中等专业学校商业企业经营与管理专业教学大纲”为依据,充分考虑当前和长远的需要。在内容安排上比较好地突出了中专教学的实用性,比较好地解决了相邻学科内容重复的问题。结构严密紧凑,注意地承以往同类教材的优点,博采众长;同时,也吸取经过实践检验的新观点、新经验。这四科教材可作为商业经营管理专业配套教材,也可作为财会专业、计统专业、物价专业等相应课程的教材。它们主要适合于商业、财贸、供销、粮食、医药系统中等专业学校和职工中专、中专层次的干部培训,以及职工自学考试的教学需要。其次,它也适合于职业中学相应专业的教学之需。

商业企业经营管理理论在不断发展,实践经验有待于认识和总结。限于我们的水平,错漏之处,敬请批评指正。

《商业企业经营学》由廖献恺总纂,导言、第一、五、六章由黄建雄编写,第二章由张溶勤编写,第三、九章由杨淑琴编写,第四章由张红专编写,第七、八章由黄荣生编写,第十章由杨淑琴、张红专合编。

编 著 者

1988年8月

目 录

导言

第一章 商业企业的经营要素和经营职能

第一节 商业企业的经营要素……………(8)

第二节 商业企业的经营职能……………(19)

第二章 商业企业的经营环境与经营思想

第一节 商业企业的经营环境……………(24)

第二节 商业企业的经营思想……………(31)

第三章 市场调查和市场预测

第一节 市场调查概述……………(43)

第二节 市场调查方式、方法和技术……………(49)

第三节 市场预测概述……………(56)

第四节 市场预测的方法……………(60)

第四章 经营决策与经营计划

第一节 经营决策和经营计划在企业经营中的作用
……………(78)

第二节 经营决策……………(80)

第三节 经营计划……………(95)

第五章 商业企业经营过境(上)

第一节 商业企业经营过程的实质……………(104)

第二节 商业企业经营过程中的进货……………(109)

第三节	商业企业经营过程中的商品实体运动·····	(115)
第六章	商业企业经营过程(下)	
第一节	商品销售·····	(119)
第二节	商品促销·····	(126)
第七章	消费者需求与行为研究	
第一节	消费者需求的概念和特征·····	(139)
第二节	消费需求结构·····	(143)
第三节	消费者购买动机分析·····	(146)
第四节	消费者购买行为·····	(150)
第五节	生产性消费者行为的特点·····	(156)
第八章	经营艺术	
第一节	经营是科学和艺术的统一·····	(159)
第二节	竞争艺术·····	(162)
第三节	商品定价艺术·····	(165)
第四节	业务洽谈艺术·····	(175)
第五节	塑造企业形象的艺术·····	(183)
第九章	工业品经营分类	
第一节	百货大类商品的经营·····	(192)
第二节	文化用品的经营·····	(198)
第三节	纺针织品的经营·····	(204)
第四节	五交化商品的经营·····	(210)
第十章	副食品商品经营分类	
第一节	糖烟酒商品的经营·····	(217)
第二节	肉禽蛋水产品经营·····	(231)

导 言

学习目标

- 1.明确经营与商业企业经营的含义。
- 2.掌握经营学的研究对象和区别于管理学的特点。
- 3.了解研究经营学的基本方法。

一 经营的概念

经营的概念，有广义、狭义之分：

广义的经营，是泛指人们对经管办理的事业及其活动过程的运筹谋划。经营一词，在我国很早就出现了，它含有规划创业，筹划营谋，经度营造，周旋往来，开拓发展，艺术构思等意思。从这个意义上讲，经营并不是经济学的专有名词。

狭义的经营，是指经济活动的主体，对自己所从事的经济事业及其活动过程的运筹谋划。它是经济学方面专门术语。狭义的经营，具有两个方面的特征：

其一是，它与商品经营相联系。因为在商品经济条件下，生产出来的产品，存在着市场实现问题，即生产出来的产品，要能够交换出去，这就要求商品生产者，以及专门从事商品流通者，必须对自己生产活动和购销活动进行运筹谋划，以使自己的活动目标与社会需求之间达到平衡统一。

其二是，它与谋取经济效益相联系。人们生产劳动，其目

的都是获取能够满足自己需要的有用成果，在商品货币经济条件下，人们从事经济活动，都必须进行运筹谋划，以使自己所从事经济活动，能够低投入，高产出，从而取得较好的经济效益。

二 商业企业经营

商业企业经营，是指商业企业对组织商品流通，取得经济效益的一系列经济活动的运筹谋划。

经营是一种整体功能。所谓整体功能，就是说经营是从整体位置来处理问题的，是解决带全局性的问题。就商业企业而言，经营所要解决的问题是：把企业内部的基础工作和外部经营环境结合起来；把企业的管理工作和适应市场变化结合起来；使企业的购、销、运、存环节结合起来；把企业利益与社会利益结合起来，使企业的短期工作与远期目标结合起来；把企业经营与树立企业良好形象结合起来。其实质是使企业目标、外部环境、企业内部条件三者之间，达到动态平衡，最佳结合。

经营是商业企业经济活动的中心。这是因为经营是对企业发挥基本职能——组织商品流通，实现基本任务。即为人们消费服务，为工农业生产服务，为国家积累服务进行运筹谋划。它要解决做什么、如何做的问题，其核心是决策。决策的问题是关系企业经营成败的问题，决策一错全盘皆错，决策正确全盘皆活。因此，经营是企业经济活动的中心。企业的一切经济活动都应围绕经营这个中心来进行，为经营服务。

三 商业企业经营学的研究对象

商业企业经营学，是研究商业企业如何进行有效经营的理论和方法，揭示商业企业经营活动的客观规律。商业企业经营学，主要是从企业本身的条件、企业的外部环境、企业经营目标选择这三个方面来研究企业的经营活动。

企业内部条件。即企业本身所拥有经营要素状况,如人力、资金、商品、设备、场所以及企业管理水平等。企业所拥有的经营要素的规模和素质决定着企业的经营能力,也决定着企业的经营方向,是企业决定干什么,不干什么的内在依据。是企业开展经营的第一步工作即认识自身。

企业经营环境。企业不可能孤立存在,它处于一定环境之中,受环境因素的制约。企业经营环境因素,包括市场环境和非市场环境两个因素:市场环境因素主要是指商品市场的供求动向、新产品动向以及竞争对手的发展动向等;非市场环境因素主要是指企业经营活动地区的政治环境、经济环境、文化环境等。前者直接影响企业经营商品的市场需求,后者间接影响企业经营产品的市场需求,它制约着企业经营,决定着企业可以经营什么、应该如何去经营。是企业经营的外在依据,这叫做适应环境,如果企业忽略对自己所处的经营环境,或者对本企业所处环境若明若暗,这就是盲目经营,盲目经营是不可能取得成功的。企业经营者要掌握经营环境状况,就要组织进行市场调查研究,收集资料,掌握情况。环境因素是多变的,动态的,因此,还要在调查研究的基础上进行环境预测,掌握环境因素的变化动向。

经营目标选择。明确了企业内部条件,分析掌握了企业所处的经营环境,进一步的问题就是要研究选择企业应该干什么和希望达到的预期目的,即确定企业经营活动的发展方向和奋斗目标。目标主要包括效益目标和发展目标,是企业经营的目的所在,是企业经营成败的评价依据。经营目标的选择其实就是经营决策,是企业内部条件、外部环境、经营目标三者动态平衡的经营选择,“三者动态平衡”,也是取得最佳经济效益的客观规律,如果经营不建立在“三者”动态平衡的基础上,那是

注定要失败的。

经营目标确定之后，还必须靠具体的经营计划来落实，把商业企业的购销运存的业务环节有机地结合起来，把经营和管理结合起来，把经营和服务结合起来，制定实现经营目标的具体途径，以适当商品、适当时间、适当地点、适当价格、供应适当的人，高质量地满足消费者的需要，从而取得企业的最佳经济效益。

从以上分析，我们可以概括地说商业企业经营学的研究对象，是商业企业在一定的内部条件和一定的外部环境条件下，谋取最佳经济效益所要遵循的客观规律及其实现的途径。

四 〈经营学〉与〈管理学〉的区别

在现实的、特定的商业企业经济活动中，经营过程和管理过程是密切联系的，经营离不开管理，管理也离不开经营，经营是中心、管理是基础，经营与管理是相互制约、互相促进的。然而事实上两者又是相互区别而不可相互代替的。

首先，经营学和管理学研究的对象是不同的。经营学研究的是以消费者需求及其满足为中心的经营活动过程，它要解决的主要问题是企业条件、外部环境、经营目标三者之间的动态平衡；而管理学研究的对象则是管理关系及其机制，它要解决的中心问题是通过提高被管理者的积极性从而最大限度地提高企业成员的工作效率。管理旨在提高功效，经营则是以提高经济效益为目的。

其次，经营与管理的职能是不同的。经营要根据企业资源和环境因素去决定经营目标，使企业的经济活动动态地适应环境的变化，因而决策职能处于中心地位，而管理着重研究企业内部条件的合理组合，从而把经营的可能性变为现实性，促进经营活动根据经营目标的要求有规地运转，或者说，管理是

通过计划、组织、指挥和控制的活动去实现经营目标，起着执行的作用。管理是内向的，经营是外向的。

最后，经营与管理的地位也是不同的。经营是一种具整体性的、战略性、长期性的、综合性的统帅职能，经营决策者主要是企业的高层领导（统帅部）；管理则是经营决策的统帅部的下属部门或下属人员的职能，是执行性的职能，是实现经营目标的手段。

以上特点，决定了管理学和经营学要根据各自不同的目的，从不同的方面运用不同的方法对同一领域进行各自独立的研究。

五 研究商业企业经营学的基本方法

（一）唯物辩证法

经营活动应具有科学性。要保证经营活动的成功，就必须遵循客观规律，善于运用唯物辩证法科学地进行思维。

经营过程中存在着多种多样的矛盾，如企业与社会、全局与重点、应变与求变、冒险与保险、进取与退避、不能与不为、热销与冷背、预见与总结、学习与创新等等。一个出色的经营者面对着复杂多变的环境、要处理好各种纷繁复杂的矛盾关系，从整体上权衡利弊得失，在各种制约和影响中探索抉择最优方案，争取最大的经济效益，就必须掌握唯物辩证法，运用发展的、联系的、全面的观点去分析和解决经营问题。

（二）系统分析法

企业是开放的系统。经营活动是一种以满足消费者需要为中心的整体的运转，受到各种因素及其变化的制约。任何系统都具有目的性、整体性、相关性、层次性、历史性和环境适应性。经营活动系统同样具有这些特性。根据系统的特性去认识和改造事物的方法就是系统分析法。系统分析法的总特征是

整体性、综合性和定量化，强调系统的目标。系统方法从整体出发，从动态中把握系统的发展变化，而不是离开整体孤立地考察局部，也不是割断事物的联系和发展静止地观察事物。整体性原则是系统研究的出发点，层次结构和动态原则是系统研究的核心，综合化和有序化是系统研究的精髓。运用系统分析法的目的，是组织协调经营活动，使经营要素为实现整体目标综合地发挥适当的作用，从而实现企业经营的整体目标的最优化。头痛医头，脚痛医脚的思维方法与系统分析法是格格不入的。

（三）理论联系实际的方法

经营实践是经营理论产生的基础，经营经验所提供的素材是经营理论的源泉。经营实践的内容越丰富，才能使经营学说越正确。同时，在经营实际活动中总结出来的任何经营经验都会带有其固有的局限性。经验必须上升为理论，才能更正确、更深刻、更全面地反映经营现实，更有效地指导经营活动，否则，经营经验就只能是盲目地抓住经营实际中某些局部和个别的方面。可以说，没有经营实践经验，经营理论就是空洞的，而没有经营理论，经营实践则是盲目的。因此，在经营活动中，要坚持理论联系实际的方法，要运用实践的观点去学习和运用经营理论。这就要求我们一方面要深入经营实践，摸索和积累经验，另一方面又要锻炼理论思维的能力，善于对所获得的经营经验（包括间接经验）进行升华，从中作出对经营活动的规律性的理论认识。我们要坚决反对主观主义和教条主义，从而提高自身的经营能力和理论水平，促进经营实践的发展。

（四）学习与创新相结合的方法

经营是一种特殊的战争，既有科学性又有艺术性。经营者必须灵敏、果敢、聪明、勤于思考，谦虚学习，并具求异思维、

辩证思维和开拓创新的品质，既要学习科学的经营理论和先进的经验，又要创造性地追求卓越的经营，树立自己的经营特色，不要东施效颦，不要鹦鹉学舌。没有独创就没有特色。即使经营者悉心模仿他人，也不能泯灭自己的特色，要以自身特殊的形象自立于竞争者之林，出现于消费者面前，促进企业的不断成长。

第一章 商业企业的经营要素和经营职能

学习目标

- 1.明确商业企业的经营要素。
- 2.理解商业企业的经营职能。

第一节 商业企业的经营要素

商业企业的经营要素是指商业企业开展经营活动所必须具备的各种条件的总和。没有经营要素或者缺少适量的合格的经营要素，企业就无法有效地开展现实的经营活动。

商业企业的经营要素包括劳动力、经营资金、营销商品、经营设备、市场信息、管理水平、经营场所等方面。

一 劳动力资源

(一)劳动力资源的概念

劳动力是指具有劳动能力的人。商业企业劳动力资源，是指商业企业所拥有的能支配使用的劳动力。

商业企业劳动力资源，是企业经营中起主导作用的因素即首要因素。事在人为，企业如果离开了劳动力要素，其它经营要素就不可发挥作用，商业企业也就无法形成经营能力。

(二)商业企业对劳动力资源的要求

商业企业对于劳动力资源有量的要求和质的要求。不论是量的要求还是质的要求都是以满足企业经营需要为标准。

经营中对于劳动力资源在量方面要求，是相对于企业的经营规模来说的，在一定技术条件和一定劳动效率条件下，经营规模与劳动力量的要求是成正比的，经营规模越大，劳动力数量的需要也就越多。从经营的角度来考虑，人员配备应以精干为好，人浮于事、机构臃肿乃经营者之大忌。精干之道，在于坚持因事设人，在于满负荷工作，在于提高工作效率，在满足经营需要的前提下，应把人员需要量减少到最低限度。

对劳动力资源质的方面的要求，是指劳动力资源具备企业经营所需要的体力、知识和能力。体力主要体现在一个人的体魄和年龄上，身体健壮，成年未老的人，一般都具备商业劳动所需的体力；知识主要体现在文化教育水平上，包括文化知识、专业知识。现代商业企业经营需要知识，要求知识面要广、专业知识要深。各个具体层次、各个具体部门、各个具体岗位的工作对知识要求不同，但都应当具备相应的文化知识和专业知识。否则，就不能适应经营的需要；能力，通常是指完成一定活动的本领。对于商业企业劳动力资源来说，能力应当是完成一定经营活动的能力，包括想象力和创造力。劳动力资源的选择，最主要的是能力，要选择能完成各种经营活动任务能力的人才。特别是要选择具有善于适应环境变化的能力、善于利用机会的能力的人才从事经营。这是企业经营立于不败之地的关键所在。

（三）劳动力资源的来源

企业劳动力资源的来源，基本上来自几个方面：

1. 国家分配 国家劳动人事部门、统一分配的劳动力资源，如大、中专院校的毕业生，复退军人，国家职工的统一调整。

国家统一分配的劳动力资源，对于企业来说，是取得高素质低代价劳动力资源的途径。国家分配的劳动资源，一般都不收取培训费用，这对企业来说是有利的一面；另一方面，国家统一分配的劳动力，不一定专业对口，不一定本人高兴，这又是统一分配不利的一面。企业通过国家分配选用劳动力时一定要注意趋利避弊，灵活掌握。

2. 社会招聘 自从经济体制改革以来，不少企业已经取得用人自主权，有权向社会自行招聘劳动力。企业自行向社会招聘人才，有利于劳动力供求自由结合、有利于专业对口、有利于劳动力优化组合，从发展来看是企业劳动力资源主要来源。

3. 委托培训 国家分配、社会招聘不能满足企业取得高素质劳动力要求时，由企业自行找大、中专院校委托代培是解决劳动力来源的一种好途径。这种方式定向、定专业培养，对于劳动者来说，职业选择透明度高，有利于学以致用，有利于建立劳动者和企业之间的感情，是劳动力组合比较好的方式。对于企业来说当然费用稍高，总的来说，还是利多弊少，是取得专业人才的有效途径。

(四)劳动方的有效运用

劳动力的有效运用就是要发挥劳动力的最大能量。从经营的角度要求，为能使劳动力发挥最大能量必须从如下几个方面努力：

1. 劳动力的优化组合 所谓优化组合主要体现在如下几方面：(1) 人员的任用是按照经营的需要进行选择。不能乱招乱收，滥竽充数，劳动群体不是乌合之众，而是有序的组合。(2) 劳动群众中，劳动者的知识、能力、资质是互补的。只有互补，才能使劳动方发挥最大能量。(3) 劳动力是可以自由流动的。只有允许劳动力自由流动，劳动力供求双方可以互相选择，

才有可能使劳动走向优化组合。

2. 组织结构科学化 现代企业规模大用人多，要让众多人员有效地发挥作用，就必须借助科学的组织结构，把各个人安排在一定的岗位上，通过责权划分，通过信息流通，使各个劳动者，静有其位、动有其规、分工协作，为实现企业经营目标而共同努力。

3. 重视教育 劳动力是人，人是有思想感情的，通过教育，端正人的思想感情，如(1) 树立对企业的信心，并以企业发展作为个人成功的前提。(2) 养成主动、积极、尽力尽职、勤奋不懈的工作习惯。(3) 倡导识大体、顾大局，主动与同事合作的精神。(4) 培养坚强意志、勇于面对逆境、战胜困难的精神。

二 资金要素

(一) 资金的极念及其在经营中的作用

1. 资金的概念 资金是国民经济中物质的货币表现。商业企业经营资金，是商业企业物质资料的货币表现。

商业企业经营的运动形式为 $G-W-G'$ ，这一运动公式表明，企业经营开始，资金表现为本金，通过企业组织商品流通，实现货币——商品——货币的变换，经营结果，资金增殖、增殖部分即为企业盈利。

2. 资金在经营中的作用 在商品流通中，经营离不开货币资金，购进商品需要资金，建立经营的物质技术设施需要资金，支付职工工资需要资金，垫支商品流通费用需要资金，总之，资金是商品流通的媒介物，是企业开展经营的前提条件。

(二) 资金筹措

开办企业，首先就是筹措资金，资金问题贯穿于经营的全过程，一般来说，企业筹措经营资金有如下途径：