

21 世纪商务教材译丛

商务管理

Business Management

[美]詹姆斯 · L · 巴隆 著

唐少清 许德才 译

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务管理 / (美) 巴隆著; 唐少清, 许德才译. — 北京: 人民邮电出版社, 2002.8
(21 世纪商务教材译丛)

ISBN 7-115-10530-8

I. 商... II. ①巴...②唐...③许... III. 企业管理—教材 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 056971 号

21 世纪商务教材译丛

商 务 管 理

-
- ◆ 著 [美] 杰姆斯·L·巴隆
译 唐少清 许德才
策 划 贾福新 张宏巍
责任编辑 张宏巍 唐少清
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
读者热线 010-67180876
北京汉魂图文设计有限公司制作
北京 朝阳展望印刷厂印刷
新华书店总店北京发行所经销
- ◆ 开本: 720×980 1/16
印张: 12.75
字数: 215 千字 2002 年 8 月第 1 版
印数: 1-8 000 册 2002 年 8 月北京第 1 次印刷
著作权合同登记 图字: 01-2002-3516 号

ISBN 7-115-10530-8/F·384

定价: 19.80 元

本书如有印装质量问题, 请与本社联系 电话: (010) 67129223

James L. Burrow

Business Management

**Copyright©2002 South-Western, a division of Thomson
Learning, Inc.**

内 容 提 要

本书结合当今最新的国际商务环境，对企业创立与管理的一般方法进行了系统阐述。具体内容包括：企业环境管理与企业所有权，管理功能与领导，沟通与信息系统，生产、制造和营销服务，企业资金管理，人力资源管理等。

本书可作为白领充电读物，公司培训教材，MBA 通俗读物，同时也适合商务及管理院校学生，以及其他商务工作者使用。

目 录

第1章

企业环境管理与企业所有权	1
职业引导案例	2
1.1 企业与经济	3
1.2 企业所有权的形式	10
1.3 国际化企业	19
1.4 企业的责任	24
1.5 本章复习	30

第2章

管理功能与领导	35
职业引导案例	36
2.1 管理者的角色	37
2.2 领导	44
2.3 计划和组织	50
2.4 实施和控制	56
2.5 本章复习	63

第3章

沟通与信息系统	68
---------	----

职业引导案例	69
3.1 企业沟通	70
3.2 书面与口头沟通	76
3.3 信息技术	85
3.4 本章复习	92

第4章

生产制造和营销服务	96
职业引导案例	97
4.1 制造与服务性企业	98
4.2 新产品	104
4.3 市场营销基础	110
4.4 市场营销组合	116
4.5 本章复习	122

第5章

企业资金管理	126
职业引导案例	127
5.1 企业融资	128
5.2 金融服务	135
5.3 财务记录	142
5.4 信用与保险	148
5.5 本章复习	155

第6章

人力资源管理	159
职业引导案例	160
6.1 人力资源管理活动	161
6.2 招聘和录用	167
6.3 绩效管理	173
6.4 培训与职业发展	179
6.5 本章复习	186
词汇表	190

第1章 企业环境管理与企业所有权

课程 内容

- ① 企业与经济
- ② 企业所有权的形式
- ③ 国际化企业
- ④ 企业的责任

主 题

全球化的企业

课程目标

- 了解你所拥有或经营的企业类型
- 掌握企业所有权的不同类型
- 分析国际企业中影响企业成功的因素
- 明确企业的道德和社会责任

职业引导案例

Gateway 公司

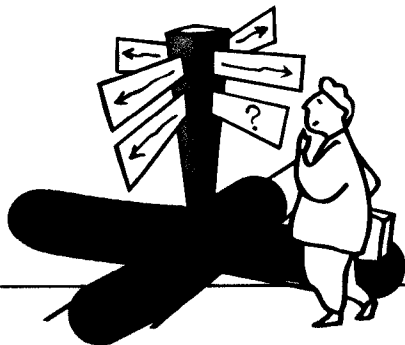
Gateway 公司(Gateway, Inc.)是一家著名的个人计算机销售厂商。1999 年 Gateway 公司所销售的计算机系统已经达到 500 万套,其主要客户是长途电话用户、乡村商店老板和喜欢上网的人。

Gateway 公司成立于 1985 年,开始时公司仅有 2 名员工。他们在一个农场中组装并销售计算机,发展 Gateway 的事业。如今, Gateway 公司已经成为《财富》杂志排名最有实力的 250 家公司之一。

Gateway 公司有一个客户服务部,专门为公司的客户提供准时、实用的咨询和专业化的服务和支持。由于客户服务部是 Gateway 公司的客户服务者和咨询者,因此该部的经理必须具备大学学历和多年的客户服务经验。

小思考

1. 你认为 Gateway 公司“客户服务者和咨询者”的角色是什么?
2. 客户服务部经理必须拥有大学文凭并具备多年的顾客服务经验,为什么?



目标

确定企业在整个经济运行中的角色
解释与企业所有权相关的企业所应承担的义务和责任

1.1 企业与经济

企业与市场经济

企业提供人们生活和工作所需要的产品和服务。企业的类型有：生产型企业、

销售型企业和服务型企业。生产型企业把初

级原料加工成可供人们使用和消费的产品；销售型企业把生产型企业所生产的产品卖给消费者，在把产品从生产型企业送到消费者的环节(如运输、销售、宣传、储存)中，产品的价值得以增加；服务型企业提供的是一种无形的商业活动，如影剧院、保险代理、草坪管理以及录像带租赁、网页设计、投资顾问等新兴行业。

企业的角色

企业必须为人们提供日常生活和工作所需要的合格产品，同时为人们提供就业机会，人们领取工资后再去购买产品和服务。如果企业生产的产品不适合消费者的需求，消费者就不会购买。

案例分析

Jayson 和 Amee 听说：在他们居住的小镇，将新建一家大型的生产企业。这家企业将为小镇提供就业机会，这是有利的方面。但是他们也清楚生产型企业可能会污染空气和河流，而他们不希望小镇的居民生活在被污染的环境中。因此，他们面临两难的选择。

小思考

当新建一家生产型企业时，给当地居民带来的好处和坏处是什么？

消费者的角色

消费者是企业产品和服务的购买者和使用者。消费者分为中间环节消费者和最终消费者。中间环节消费者是指从一家企业购买产品和服务，然后用于重新生产产品和服务的企业；最终消费者包括个人、家庭以及其他用于个人消费的组织。假如所有的消费者都不去购买某一厂家的产品或服务，那么该企业只能倒闭。

经济规律

在企业和消费者之间有几条非常重要的经济规律。

供求规律 供求规律指反应企业和消费者之间的供求变化与产品价格变化的规律。企业选择他们想生产或提供的产品，而消费者选择他们想购买或需要的产品。如果产品供大于求，该产品的价格就会下跌；如果产品供不应求，则该产品的价格就要上涨。

竞争规则 市场中存在许多生产同类产品或服务的厂家，每个厂家必须生产和提供质量更高、价格更低的产品或服务，以便让消费者选择他们的产品或服务。

政府干预 有时市场规律会失灵。有些厂家不能够满足消费者的需要，甚至会欺骗消费者或者损害消费者的利益，还会污染环境。在这种情况下，政府的干预是必要的，美国联邦政府、州政府或其他的地方政府应制定法律，或采取措施制止损害消费者或其他企业以及污染环境的行为。



商务数学



下表给出了三种产品供求的价格水平。请回答哪一种是供求平衡的。在什

么情况下, 消费者花费得多, 多花了多少,
即在什么情况下, 厂家赚得多, 多赚了多少钱?

价格	供给	需求
\$ 35	46 900	59 100
\$ 38	51 350	51 350
\$ 42	59 100	46 900

解答

供求平衡时的价格是 38 美元, 这时消费者愿意支付的金额和厂家的收入是:

$$51\,350 \times \$ 38 = \$ 1\,951\,300$$

专题作业

讨论和分析四种企业责任, 并掌握每种企业责任的具体内容。

检查

市场经济体制下, 企业和消费者的关系是什么?

企业的责任

企业有合法经营、使用资源和赢利的权利, 与此相对应的是企业也应承担一定的义务和责任。企业必须对社会、环境、业主和员工、消费者和其他企业承担责任。社会责任指企业对其所在的城市和地区所应负的责任; 环境责任指企业对其所处环境应承担的保护责任。企业理所当然地应该对其投资者和员工承担一定的责任; 企业还应对消费者和与其合作的企业承担责任。

社会责任

企业的社会责任是指企业对增加社会福利所做出的贡献。今天的许多企业积极参与其所在社区的活动, 他们向学校、社区以及地方事务活动提供帮

助和支持,这种帮助和支持包括提供资金和劳务以及技术。企业已经认识到:良好的社会氛围和社区环境能为企业的成功创造良好的条件,所以企业应该更好地帮助和支持社区发展。向慈善机构捐款、帮助社区赚钱、进行街道修复、为城市居民服务以及担任学校顾问等就是企业承担社会责任的一些例子。

环境责任

企业的环境责任是指企业对受产品生产和企业经营影响的自然资源的保护责任。与企业有关的自然资源主要包括土地、水、空气。此外还有一些资源,如矿山、森林、煤、石油、天然气等,也被作企业大量利用。

对于环境污染问题,我们要给予足够的重视。如:水污染,由于化学品和废物的不当处理和处置而导致的土地污染,以及空气质量问题等,这些问题都是我们应特别关注的。企业应该减少污染,保护其所使用的自然资源和其所处的环境。

对业主和员工的责任

企业投资者投资的目的是赚钱,企业的经理有责任合理地使用和运作企业的资金。经理的不负责任和冒险的决策都会造成资金的损失和利润的下降,甚至会造成企业的倒闭。

企业也要对其员工负责。企业对员工最基本的责任是给员工提供安全的工作环境和合理的工资,同时保证员工不应受到骚扰和歧视(年龄歧视、性别歧视、种族歧视等)的待遇。大多数企业家同意:企业应该尽可能地留住员工,员工为企业工作的时间越长,对企业越有利。

对消费者和其他企业的责任

企业最后一个要负责的对象是消费者和与企业相关的组织。消费者对于

企业的成功与否至关重要,企业应该向消费者提供其产品和服务的全部信息,并保证一旦产品和服务出现问题能够积极作出反映并提供维修和更换的服务。

企业的成功还有赖于与其密切相关的组织。企业需要与供应商合作以便获得原材料,还需要与银行、公用事业公司、运输公司、广告公司等企业合作。

企业有责任与其他企业进行密切合作。假如企业对与其合作的企业不诚实,不久它将发现很难再找到继续合作的对象。同样,企业也有责任在其作出与竞争对手有关的决策和活动时保持诚实,符合道德规范。

检 查

指出企业责任的四个方面。

思 考 题

1. 为什么在美国服务型企业增加的数量比其他类型的多?

2. 哪些因素影响某一产品的供应状况? 哪些因素将导致消费者对某一产品的需求增加或减少?

3. 你是否同意企业存在的最基本的理由是赚钱？请解释。

4. 联邦政府和州政府是否应该立法要求企业承担社会责任？为什么？

联 系 实 际

5. **经济数学** 根据下面的数据，确定哪一种价格水平是供求平衡的状态，然后计算出这种价格水平下消费者花费的总金额和企业赚得的利润。

价格	供给	需求
\$ 105	5 200	7 500
\$ 120	6 400	6 400
\$ 135	7 500	5 200

6. **科学** 组成小组，以头脑风暴的方式列出一系列企业可以减少污染和保护环境的措施，小组讨论，把企业分成两组，一组是不必花很多资金就能减少污染和保护自然环境的企业，另一组是企业需要花费很多的资金才能减少污染和保护自然环境。把你的分析用 Spreadsheet format 处理。然后将这些措施分成两类：一类是企业无须花费很多资金就可以达到环保目的的措施；另一类是企业要花费大量资金才能达到目的措施。以表

格形式处理你的分析。

7. **美国政府** 利用互联网和图书馆，查找有关规范竞争的法律。挑选其中一个，写出一篇报告，报告内容包括：法律的名称，何时实施以及该法律规范的企业类别。

目标

比较企业所有权的
三种类型
描述建立一个新企
业的步骤

1.2 企业所有权的形式

企业组织类型

企业家(创业者)是这样一类人：他敢冒风险去创建和经营一个新企业，并希望获得更多的金钱。这种风险表现在企业家

通常把自己的钱投资于一个新企业，一旦企业失败，他的资金将要遭受损失。经理人则是这样一类人：他们承担企业经营的责任，但大多数都不是企业家，他们不愿意拿自己的钱去投资。还有一种企业所有者的类型是投资自己的一部分资金而不去参与经营管理。

企业组织一般有三种类型：个人独资、合伙所有、有限责任公司，企业组织的类型决定了公司属于谁，业主所冒风险的大小，以及业主在公司经营中的角色。

案例分析

Jaimie Ortega 是一家成功经营了5年的面包房的所有者和经营者。他认为：通过互联网的在线销售和夜间服务可以增加其销售额，不过，他也清楚要这样做，就需要投入更多的钱和雇佣电子商务专家。Jaimie 面临决策的困难。请问：他应该找一个能够帮助他开发网上营销业务的合伙人，还是应该寻找另外的途径——找到必需的资金和专家，或者抛弃他的想法？你能够给他什么建议？