

商业企业 张广生 戴子贤 主编
经营管理实务大全

商业企业经营管理实务大全

张广生 戴子贤 主编

上海科学技术文献出版社

商业企业经营管理实务大全

张广生 戴子贤 主编

责任编辑：王林珍 项暑烽

*

上海科学技术文献出版社出版发行
(上海市武康路2号)

全国新华书店经销

商务印书馆上海印刷厂印刷

*

开本 787×1092 1/16 印张 74.5 字数 1,859,000

1990年12月第1版 1990年12月第1次印刷

印数：1—4,500

ISBN 7-80513-679-3/Z·265

定价：(精) 46.00 元

《科技新书目》226-279

序 言

胡平

中国的经济体制改革已经进行了10个年头。随着经济体制改革的深入发展，市场环境已经发生了很大的变化。商业企业从行政机构附属物正在向自主经营、自负盈亏的商品经营者转变，商业企业经营管理的性质、内容和方法也由此发生了变革。

商业企业的经营与管理相互依存、相辅相成。经营活动构成了管理活动的对象，管理活动又为经营活动服务。没有明确的经营目标，管理就会失去方向；反之，没有科学有效的管理，经营目标也就难以实现，经营决策达不到预期效果。在过去高度集中管理的经济体制下，企业经营以完成上级下达的经营指标为目标，企业管理只能是执行性的，企业没有自主权。在经济体制改革中，实行计划经济同市场调节相结合的经济运行机制，逐步扩大了企业自主权，企业既有执行国家计划的一面，又有自主经营一面，而企业管理不仅要管好内部的人、财、物，还要为实现企业的经营目标服务，从而使企业在发展社会主义商品经济的过程中取得社会的和自身的效益。因此，研究、探索、掌握商业企业经营的一般规律和科学方法，对于商业企业的经理和从事经营管理的人员都是十分重要的。

商业是从事商品流通的部门，一头联结生产，一头面向消费，在国民经济中具有重要的地位和作用。商业行业众多，企业职能各不相同。以行业论，有经营工业消费品、农副产品、医药商品、生产资料等纯商业，也有从事饮食、服务业的劳务性行业。从企业职能看，有从事商品批

发、零售的企业,也有主要提供劳务的企业,还有商办工业企业。从所有制性质来分,有全民、集体和私营。而且企业的经营规模不同,市场覆盖面不同,服务的消费层次各异。商业企业的经营管理内容极其丰富。

通过近十年的实践,商业战线以经济建设为中心,坚持四项基本原则,坚持改革开放,为社会主义商业企业的经营管理积累了许多经验,把这些基本经验加以系统化、规范化、理论化,是一项非常必要又非常有意义的事情。因为在发展社会主义商品经济的条件下,商业企业的经理人员,迫切需要适合于商业企业的现代经营管理知识,以提高经营管理水平。在这种形势下,上海科学技术文献出版社出版的《商业企业经营管理实务大全》,必将受到普遍欢迎。

《商业企业经营管理实务大全》一书,是作者在实践中收集、分析了大量材料的基础上编写的,是包含丰富内容的经验总结。全书共40篇,1640个条目,涉及商业各行各业和企业的经营管理内容,基本勾划了商业企业经理人员应该掌握的经营管理知识。这部书以马克思主义经济管理思想为指导,贯穿了党和国家的方针、政策,结合中国商业的实际,吸收了改革开放以来商业企业经营管理的新成果,不仅可以使企业经理和经营管理人员知道怎么做,而且还能够懂得为什么要这样做,从而端正社会主义经营方向,更加自觉而有效地加强经营管理工作。总起来说,这部书在内容、结构、体系诸方面力图体现科学性、系统性和实用性,是商业企业经理和一切从事商业企业经营管理人员的参考书。同时也有不足之处,如商业企业文化问题就没有很好涉及,希望作者今后努力探索,有所成就。

当前,全国人民正在按照《中共中央关于进一步治理整顿和深化改革的决定》,促进国民经济的持续、稳定、协调发展。随着经济的发展和改革的深化,将会对商业企业的经营管理提出更高的要求,商业企业领导应当努力学习、掌握和善于运用经营和管理的基本知识,开拓前进,不断创新。愿《商业企业经营管理实务大全》能成为读者的挚友。

前 言

展前在读者面前的《商业企业经营管理实务大全》，是一部实用性较强的业务指导书。本书由四十个分篇一千六百四十个条目组成。条目是本书的基本单元，一个条目即一个议题，撰写的方式就采取一题一议，以适应读者的查阅需要。《大全》涵括了商业企业经营管理的基础知识、操作方法、工作程序、管理原则、政策依据、目标要求以及规范标准等基本内容。所有条目的编纂都坚持立意明确，深入浅出，符合国情，资料翔实，便于应用，使读者看了易懂，会做。

参加本书编写的人员，主要来自上海市商业、粮食、供销、饮食、水产等行业的企业经营管理的实际工作者，各业务主管部门、行政主管部门的专业工作者，以及有关高等院校、研究单位的教师和科研工作者，共有各方面的学者、专家、教授六十余人参加。他们大多处于商业企业及有关主管部门的第一线，具有比较丰富的实践经验和扎实的理论基础，在编写过程中，本着“来自实践，高于实践，用于实践”的原则，总结建国四十年来，特别是党的十一届三中全会以来，我国商业企业在改革、开放方针指引下，在多条流通渠道，多种经济成分，多种经营方式

竞争条件下的经营管理经验,有鉴别地吸取国外有效的现代管理方法,探索在有计划商品经济的社会里,商业企业经营管理的理论观念、策略方法和管理原则。

本书由主编张广生和戴子贤两位同志负责总纂审编,副主编和分篇主编分工负责编撰而成。

戴子贤同志负责:企业的建立、基础管理、组织管理、组织行为管理、企业思想政治工作、全面质量管理、经营战策与策略、消费行为与心理、公共关系、进出口贸易业务管理以及企业诊断等十一个分篇的审稿和定稿。

黄成芝同志负责:计划管理、人事管理、仓储管理、运输管理、广告、市场设计、橱窗艺术、工业品批发购销业务管理、零售企业购销业务管理、商品价格、市场信息以及电子计算机在商业企业中的应用等十二个分篇的审稿和定稿。

陈中浩同志负责:经济法律咨询、经营责任制、经营方式、粮食企业购销业务管理、水产品供销业务管理、餐饮企业管理、旅馆管理、商业办工业企业生产管理以及横向经营业务管理等九个分篇的审稿和定稿。

余名岳同志负责:财务管理、物资技术设备管理、会计核算、统计核算、经济活动分析、市场调查预测与决策、副食品批发购销业务管理以及供销合作社购销业务管理等八个分篇的审稿和定稿。

本书在编写过程中,得到上海市人民政府财贸办公室、上海市财贸管理干部学院、上海市财贸企业管理协会、上海市第一商业局、第二商业局、统计局、粮食局、水产局、供销合作社、新亚集团联营公司以及各区财贸办公室等单位的大力支持,编委会在此一并表示感谢。

以一题一议的方式,为读者全面提供商业企业经营管理实务指导,还是我们的初步尝试。由于商业企业经营管理涉及的范围和内容颇为广泛,当前又正处于我国商业体制深入改革的时期,许多新情况尚未及时总结,加以我们水平有限,不足或错误之处难免,恳切希望广大读者批评指教。

编 委 会

1989年8月

商业企业经营管理实务大全

顾 问	范 家 增	
主 编	张 广 生	戴 子 贤
副 主 编	黄 成 芝	陈 中 浩
	杨 德 庆	余 名 岳

各分篇主编与副主编

第 一 篇	企业的建立	郭兴华	王宜泰
第 二 篇	基础管理	周锡樵	周立功
第 三 篇	组织管理	戴子贤	周麟昌
第 四 篇	组织行为管理	戴子贤	
第 五 篇	企业思想政治工作	王集才	潘德勤
第 六 篇	计划管理	黄成芝	
第 七 篇	劳动人事管理	杜达泉	
第 八 篇	全面质量管理	王顺惠	
第 九 篇	财务管理	余名岳	
第 十 篇	物质技术设备管理	殷中原	
第十一篇	商业办工业企业生产管理	夏光华	
第十二篇	横向经营业务管理	符福田	
第十三篇	仓储管理	王宏法	
第十四篇	运输管理	彭望勤	

第十五篇	会计核算	蒋 瑛
第十六篇	统计核算	程起中
第十七篇	经济活动分析	蒋 瑛
第十八篇	经济法律咨询	王良化
第十九篇	公共关系	罗浥尘 晁钢令
第二十篇	企业诊断	戴子贤 杨德庆 顾国建
第二十一篇	经营战策与策略	张广生 戴子贤 周 勇
第二十二篇	经营责任制	刘守敏
第二十三篇	经营方式	徐文龙
第二十四篇	市场调查、预测与决策	秦雄海
第二十五篇	消费心理与行为	顾玉麟
第二十六篇	市场信息	许学武
第二十七篇	商品价格	李鑫赓
第二十八篇	广 告	张 凯
第二十九篇	商场设计	王菊英
第三十篇	橱窗艺术	王菊英
第三十一篇	工业品批发购销业务管理	黄成芝
第三十二篇	副食品批发购销业务管理	沈孜求
第三十三篇	粮食企业购销业务管理	吕 谋
第三十四篇	供销合作社购销业务管理	高俊杰
第三十五篇	水产品供销业务管理	张永沛
第三十六篇	零售企业购销业务管理	朱敏慎
第三十七篇	进出口贸易业务管理	许佩雄
第三十八篇	餐饮企业管理	屠季明
第三十九篇	旅馆管理	王菊芳
第四十篇	电子计算机在商业企业中的应用	顾灿槐

分 篇 目 录

第一篇 企业的建立

一、企业建立的必要条件和程序	[1]	和物力	[11]
(一)确定企业的名称	[1]	(五)有权维护本企业的财产、经营秩序	
(二)企业法人的确定	[1]	不受侵犯	[11]
(三)选定企业地址	[2]	(六)有权拒绝除国务院和省、市政府	
(四)明确经营范围	[2]	规定以外组织的各种考核和检查	[12]
(五)企业登记	[2]	五、企业的主要义务	[12]
(六)社会公共关系的建立	[3]	(一)对国家应尽的义务	[12]
(七)银行开户	[4]	(二)对企业应尽的义务	[13]
(八)开张营业	[4]	(三)对职工应尽的义务	[13]
二、企业建立的基本原则	[4]	(四)对社会应尽的义务	[14]
(一)统一、精简、高效“三结合”原则	[4]	六、企业组建的部分形式	[14]
(二)企业强化原则	[5]	(一)股份公司	[14]
(三)企业活力原则	[6]	(二)集团公司	[15]
(四)企业的经济效益与社会效益统一		(三)私营企业	[16]
原则	[6]	(四)拍卖行	[17]
三、企业建立应具有素质	[7]	(五)贸易中心	[18]
(一)企业家个人素质	[7]	(六)中外合资、合作、独资企业	[18]
(二)企业家群体素质	[7]	(七)特需供应企业	[19]
(三)职工素质	[8]	七、企业应建立的社会形象	[19]
(四)物质技术设备素质	[9]	(一)企业宗旨	[19]
(五)竞争应变素质	[9]	(二)企业声誉	[20]
四、企业的主要权利	[10]	(三)企业道德	[20]
(一)企业对经营管理的财产享有占有、		(四)企业文化	[21]
使用和依法处置的权利	[10]	八、企业的关闭、停业、破产和兼并	[22]
(二)有权自主经营和为社会提供劳务	[10]	(一)企业关闭和停业	[22]
(三)有权确定企业的机构、人事、工		(二)企业破产	[22]
资和奖金的分配	[11]	(三)企业兼并	[23]
(四)有权拒绝向企业摊派人力、财力			

第二篇 基础管理

一、企业的目标管理	[25]	(三) 风险补偿	[35]
(一) 目标体系	[25]	五、企业管理的基础工作	[36]
(二) 目标的制定	[26]	(一) 信息工作	[36]
(三) 目标的实施	[26]	(二) 计量工作	[37]
(四) 目标的检查	[27]	(三) 标准化	[38]
二、企业的管理素质和管理效率	[27]	(四) 定额工作	[38]
(一) 管理素质	[27]	(五) 规章制度	[38]
(二) 管理效率	[28]	六、企业管理现代化	[38]
(三) 优化管理素质	[29]	(一) 管理思想现代化	[38]
三、企业管理技巧	[30]	(二) 管理组织现代化	[39]
(一) 领导模式和领导技巧	[30]	(三) 管理方法现代化	[39]
(二) 人员的优化组合	[31]	(四) 管理手段现代化	[40]
(三) 运用公平原则	[31]	七、企业上等级工作	[40]
(四) 优化企业文化	[32]	(一) 企业等级标准的分类	[40]
四、企业风险管理	[32]	(二) 企业等级标准的内容	[41]
(一) 风险及其度量	[32]	(三) 企业升级的申报与考核审批程序	[42]
(二) 风险处理	[34]		

第三篇 组织管理

一、企业组织的职能	[44]	五、组织机构中的部门体系	[51]
(一) 组织设计	[44]	(一) 直线部门	[51]
(二) 组织联系	[45]	(二) 参谋部门	[51]
(三) 组织运用	[45]	(三) 职能部门	[51]
二、管理的层次、幅度与距离	[45]	六、组织机构中的权力体系	[52]
(一) 层峰结构	[45]	(一) 直线权力	[52]
(二) 管理者和下级人员的关系	[46]	(二) 参谋权力	[52]
(三) 从企业实际出发, 设立必要层次	[46]	(三) 职能权力	[52]
(四) 企业的层次	[47]	七、企业的党组织	[52]
三、企业组织机构的一般体制	[47]	(一) 机构要精简	[53]
(一) 经营决策系统	[48]	(二) 领导要兼职化	[53]
(二) 经营指挥系统	[48]	(三) 工作要讲实效	[53]
(三) 经营开发系统	[48]	八、企业的厂长(经理)全面负责制	[53]
(四) 参谋系统	[48]	(一) 建立一个以厂长(经理)为首的行政领导班子, 形成指挥中心	[53]
(五) 执行和反馈系统	[48]	(二) 建立、健全企业内部组织机构, 使之合理化	[54]
(六) 监督制约系统	[48]	(三) 一人“挂帅”, 政令统一	[54]
四、企业组织的形式	[49]	(四) 智出一帮, 令发一人	[54]
(一) 直线职能制	[49]	九、企业民主管理的基本组织形式	[54]
(二) 事业部制	[49]		
(三) 矩阵制	[50]		

(一)厂长(经理)的指挥权与职工的民主管理	[54]	(四)决策民主化和科学化的关键	[61]
(二)职工代表大会的权限	[54]	十五、配备中层干部应注意的问题	[61]
(三)发挥企业民主管理的职能	[55]	(一)物色一批合适的人选	[61]
十、企业的班组管理	[55]	(二)放在一个合适的位置上	[61]
(一)班组管理的基本内容	[55]	(三)配置一个合适的结构	[62]
(二)发挥班组的作用	[55]	(四)创造一个合适的环境	[62]
十一、劳动组织合理化的基本要求	[56]	十六、大中型企业领导层的群体结构	[62]
(一)经济方面	[56]	(一)创业之首	[62]
(二)人才使用方面	[56]	(二)需要研究的问题	[63]
(三)生理方面	[56]	(三)从战略上确立科学的领导群体结构	[63]
(四)心理方面	[57]	十七、企业管理机构改革	[65]
十二、股份制企业集团的组织	[57]	(一)合理设置厂长(经理)	[65]
(一)母公司	[57]	(二)重视和发挥“三总师”的作用	[65]
(二)子公司	[57]	(三)管理机构模式的选择	[66]
(三)分公司和事业部	[57]	(四)聘任制代替终身制	[68]
(四)关联公司	[58]	十八、企业的组织发展	[68]
十三、公司内部的组织机构设置	[58]	(一)企业内部环境的变化,促使企业组织发展	[68]
(一)公司的领导机构	[58]	(二)企业外部环境的变化,促进企业组织发展	[69]
(二)董事长	[58]	(三)组织机构变革的方式	[69]
(三)总经理	[58]	(四)组织发展要求建立有效组织的标准	[69]
(四)股份集团的领导体制	[59]	(五)企业组织改革的程序	[70]
(五)母公司内部的其他组织机构	[59]	(六)企业组织改革的内容和方向	[70]
十四、实现决策民主化和科学化	[59]	(七)经济责任制是企业组织改革的有 效途径	[72]
(一)决策民主化和科学化的前提	[59]		
(二)决策民主化和科学化的重要途径	[60]		
(三)决策民主化和科学化的重要保证	[60]		

第四篇 组织行为管理

一、企业组织行为管理的目标、方法以及管理者风格	[73]	(二)强化激励	[76]
(一)企业组织行为管理的目标	[73]	(三)榜样激励	[76]
(二)企业组织行为管理的方法	[73]	(四)民主激励	[76]
(三)企业组织行为管理的风格	[73]	(五)关怀激励	[76]
二、全方位、多层次调动职工的积极性	[74]	(六)数据激励	[77]
(一)创造机会均等的环境	[74]	(七)达到有效激励的八种基本策略	[77]
(二)建立科学的考核、评价体系,定量地考核评价企业领导行为	[75]	四、如何对待职工的挫折行为	[77]
(三)尊重人、理解人	[75]	(一)挫折行为的剖析	[77]
(四)建立科学的人才档案	[75]	(二)挫折容忍力	[78]
三、职工行为的激励方法	[75]	(三)挫折后的行为表现	[78]
(一)目标激励	[75]	(四)对待挫折的方法	[79]
		五、企业内部和谐的形成与企业发展	[79]
		(一)企业内部和谐的三层次	[79]

(二)如何增强和谐的基础	[80]	(九)充分利用零碎时间	[93]
(三)如何维持企业内部的和谐	[80]	(十)重视效率	[93]
六、人的气质能力与工作安排	[80]	十二、厂长(经理)与职工对话	[94]
(一)气质分类	[80]	(一)为什么厂长(经理)要与职工对话	[94]
(二)不同职业要求人们具备不同的气质特点	[81]	(二)怎样搞好民主对话	[94]
(三)人的能力与工作安排	[82]	十三、人际沟通技巧	[95]
(四)人的能力分析	[83]	(一)意见沟通	[95]
七、激发企业组织的创新精神	[83]	(二)几种个别谈话的方式和技巧	[96]
(一)外在环境的影响	[84]	(三)怎样消除“怯场”心理	[97]
(二)个人的创新能力	[84]	(四)桌椅安排中有沟通艺术	[97]
(三)企业内部各部门之间的关系	[85]	(五)提高沟通效果的途径	[98]
八、企业管理才用为先	[85]	十四、人际关系	[99]
(一)才在何处	[85]	(一)人际关系需要的分类	[99]
(二)用才风格	[86]	(二)影响人际关系建立的因素	[100]
(三)才尽其用	[87]	(三)改善人际关系的方法	[100]
九、刚柔相济是企业管理的要领	[87]	(四)人际关系应建立在行为科学理论的基础上	[101]
(一)建立企业内部控制系统	[87]	十五、成功企业家的管理要诀	[102]
(二)注重心理诱导	[88]	十六、新时代企业家的领导风格	[104]
(三)善解人意	[89]	(一)新时代的挑战	[104]
十、企业管理重在挖掘人的潜能	[90]	(二)新时代领导风格的特质	[104]
(一)尊重人格	[90]	(三)怎样成为具备新时代领导风格的企业领导者	[105]
(二)育人尽能	[90]	(四)新时代企业领导者的十诫	[105]
(三)以身感人	[91]	十七、组织行为学在企业思想政治工作中	
十一、厂长(经理)如何加强时间管理	[91]	的应用	[106]
(一)“一日之计在于昨夜”	[92]	(一)从需要和动机出发研究人的心理活动,寻求满足需要的条件	[106]
(二)排定优先顺序	[92]	(二)以人们的普遍存在的心理因素来做人的工作	[106]
(三)良好的计划、适度的弹性与分类处理	[92]	(三)运用激励原理和方法做人的工作	[107]
(四)授权与分层负责	[92]	(四)体察人的情绪和情感对工作带来的后果	[108]
(五)消除梗阻,加强沟通	[92]	(五)领导行为对职工的影响作为重要的课题来研究	[108]
(六)掌握第一线作业,情况明,决心大,判断快	[93]	(六)组织行为学为什么能为我所用	[109]
(七)避免意外的打扰与电话陷阱	[93]		
(八)注意心理平衡也是把握时间的一个重点	[93]		

第五篇 企业思想政治工作

一、现代企业管理中的主体管理	[110]	二、思想政治工作优良传统的继承和发扬	[112]
(一)主体管理的主题	[110]	(一)发扬相信群众的好传统	[112]
(二)思想政治工作的功能	[111]	(二)增强职工民主管理意识	[112]
(三)强化商业企业的主体意识	[111]	(三)创造性地继承优良传统	[112]

三、思想政治工作的内容	[112]	(四)运用表扬和批评的艺术	[125]
(一)思想教育	[113]	(五)运用制度的艺术	[126]
(二)政治工作	[113]	十一、思想政治工作的微观艺术	[126]
四、思想政治工作的形式	[114]	(一)感化法	[126]
(一)灌输式	[114]	(二)示范法	[127]
(二)启发式	[115]	(三)肯定法	[127]
(三)激励式	[115]	(四)对比法	[127]
(四)娱乐式	[115]	(五)预防法	[127]
五、思想政治工作方法	[116]	(六)评比法	[128]
(一)理论联系实际	[116]	十二、建立企业思想政治工作的新秩序	[129]
(二)民主平等	[116]	(一)加强党对思想政治工作的领导	[129]
(三)坚持群众路线	[116]	(二)把管人、管事、管思想工作统一	
(四)提高认识和解决问题相结合	[116]	起来	[129]
六、人的思想活动规律	[116]	十三、充分发挥工、青、妇的作用	[129]
(一)思想活动源	[117]	(一)充分发挥企业党组织核心地位的作用	[129]
(二)思想活动的表现形态	[117]	(二)充分发挥工会在两个文明建设中的	
(三)思想活动的趋向	[118]	作用	[130]
(四)对待思想活动应取的对策	[118]	(三)充分发挥共青团团结教育青年的作	
七、思想政治工作的知识要素	[118]	用	[130]
(一)运用心理学知识研究人的思想活		十四、思想政治工作到班组	[130]
动规律	[119]	(一)班组核心的建立	[130]
(二)运用伦理学知识提高人的道德水		(二)班组凝聚力的形成	[131]
平	[119]	(三)群体效应的运用	[131]
(三)运用美学知识陶冶人的情操	[119]	(四)班组长的素质要求	[131]
(四)运用社会学知识培养集体主义精神	[120]	十五、思想政治工作的队伍建设	[131]
(五)运用人才学知识开发人才	[120]	(一)建设一支精干、有效的政工干部	
(六)运用教育学知识提高思想政治工		队伍	[131]
作的效果	[121]	(二)努力提高专职政工干部的素质	[132]
八、思想政治工作科学化	[121]	(三)建设一支宏大的思想政治工作队伍	[132]
(一)热爱职工	[121]	十六、思想政治工作者的基本素质	[132]
(二)加强调查研究,做好思想预测工作	[122]	(一)优良的政治素质	[132]
(三)强化工作的针对性	[122]	(二)良好的文化业务素质	[133]
(四)要讲究艺术性	[122]	(三)良好的自我形象	[133]
(五)有效防范设计	[122]	十七、加强和改进企业思想政治工作	[134]
九、思想政治工作目标管理	[123]	(一)在改革中必须加强和改进思想政	
(一)目标管理的依据	[123]	治工作	[134]
(二)目标的制作	[123]	(二)打破旧观念,实现新转变	[134]
(三)目标的实施	[123]	十八、增强企业的凝聚力	[135]
(四)目标的考核	[124]	(一)培养企业精神	[135]
十、思想政治工作的宏观艺术	[124]	(二)建立一个好的领导班子	[136]
(一)运用政策的艺术	[125]	(三)合理的管理制度和奖励制度	[136]
(二)运用行政手段和经济手段的艺术	[125]	(四)关心职工生活,形成良好的“小气	
(三)运用会议的艺术	[125]	候”	[136]

(五)建立和谐的人际关系

[136]

(六)创造人尽其才的环境

[137]

第六篇 计划管理

一、计划管理的职能与任务	[138]
(一)计划管理的职能	[138]
(二)计划管理的任务	[138]
(三)确定企业发展的战略目标	[138]
(四)搞好综合平衡,编制商业企业计划	[139]
(五)综合运用各种调节手段,组织企业计划的实施	[139]
(六)检查评估计划执行情况,重视信息反馈	[139]
二、市场及企业环境调查与预测	[139]
(一)专家征询法	[140]
(二)调研判断预测法	[140]
(三)比例推算法	[140]
(四)指数修匀趋势预测法	[141]
(五)季节指数预测法	[141]
(六)线性回归预测法	[141]
三、企业经营战略决策	[142]
(一)经营决策的种类	[142]
(二)经营决策的步骤	[142]
(三)经营决策的原则	[143]
(四)经营决策的方法	[143]
四、批发企业发展战略规划	[146]
(一)制订发展战略规划的主要依据	[146]
(二)发展战略规划的战略目标	[147]
(三)发展战略规划的战略重点	[147]
(四)实现战略规划的措施	[147]

五、批发企业商品流转计划	[148]
(一)商品流转计划的任务	[148]
(二)商品流转计划的指标体系	[148]
(三)商品销售计划	[149]
(四)商品购进计划	[150]
(五)商品库存计划	[151]
(六)商品流转计划的综合平衡	[152]
六、批发企业劳动工资计划	[153]
(一)劳动效率计划	[153]
(二)职工人数计划	[154]
(三)工资计划	[154]
七、批发企业财务计划	[155]
(一)财务计划的任务和内容	[155]
(二)流动资金计划	[156]
(三)商品流通费计划	[156]
(四)利润计划	[157]
八、批发企业计划的综合平衡	[158]
(一)内部平衡	[158]
(二)外部平衡	[158]
九、零售企业计划	[158]
(一)计划管理的内容	[159]
(二)计划的综合平衡	[160]
十、企业计划的实施和检查	[161]
(一)计划的实施	[161]
(二)计划的检查	[162]
(三)计划的评估	[162]

第七篇 劳动人事管理

一、劳动人事管理的职责与任务	[163]
(一)劳动人事部门的职责	[163]
(二)劳动人事管理的主要任务	[163]
二、职工招收录用	[164]
(一)劳动合同制	[164]
(二)劳动合同的内容	[164]
(三)劳动合同的解除	[164]
(四)合同制工人在职和待业期间的待遇	[165]
(五)聘用合同制	[166]
(六)聘用合同的内容	[166]

(七)终止或解除聘用合同	[166]
(八)受聘和待业期间的待遇	[166]
三、人事调配和劳动争议处理	[167]
(一)人事调配	[167]
(二)人事调配的任务	[167]
(三)人事调配的原则	[168]
(四)劳动争议处理	[168]
(五)调解和仲裁机构	[168]
(六)处理劳动争议的程序	[169]
四、培 训	[169]

(一) 职前培训教育	[169]	(一) 国家对企业实行工资总额同经济效益	[176]
(二) 干部岗位培训	[170]	挂钩浮动	[176]
(三) 职工岗位培训	[171]	(二) 企业对职工内部分配拥有自主权	[177]
五、专业技术职务评聘	[171]	九、奖励	[178]
(一) 专业技术职务聘任制度的基本内容	[172]	(一) 奖金的种类	[178]
(二) 任职基本条件	[172]	(二) 奖励条件	[178]
(三) 各级专业技术职务结构比例及工资		(三) 奖励基金的提取	[178]
额的确定	[172]	(四) 奖金税	[178]
(四) 专业技术职务评审委员会	[172]	十、离休、退休和退职	[179]
(五) 申报专业技术职务手续	[172]	(一) 干部离休	[179]
(六) 专业技术职务聘任	[173]	(二) 退休	[179]
六、工人技师职务评聘	[173]	(三) 退职	[180]
(一) 技师的任职条件	[173]	十一、劳保福利	[180]
(二) 技师的工种范围和比例限额	[173]	(一) 劳动保险	[180]
(三) 技师的考核、评审、发证	[173]	(二) 职工福利	[181]
(四) 技师聘任工作	[174]	十二、劳动保护	[182]
(五) 技师被聘任后的待遇	[174]	(一) 劳动保护的义务	[182]
七、职工奖励与惩罚	[174]	(二) 劳动保护管理制度	[182]
(一) 奖惩工作的方针	[174]	十三、劳动工资计划与统计	[183]
(二) 奖励	[174]	(一) 劳动工资计划	[183]
(三) 处分	[175]	(二) 劳动工资统计	[184]
(四) 辞退违纪职工的条件	[175]	十四、劳动人事心理和管理现代化	[185]
(五) 奖惩的程序	[175]	(一) 劳动人事心理	[185]
八、工资	[176]	(二) 劳动人事管理现代化	[185]

第八篇 全面质量管理

一、全面质量管理的基本要求	[187]	(一) 排列图	[192]
(一) 全面性	[187]	(二) 因果图	[194]
(二) 全员性	[187]	(三) 对策表	[195]
(三) 服务性	[187]	(四) 直方图	[196]
(四) 预防性	[188]	(五) 分层法	[197]
(五) 科学性	[188]	(六) 控制图	[198]
二、全面质量管理的基本原则	[189]	(七) 散布图	[198]
(一) 从系统和全局出发的原则	[189]	(八) 调查表	[199]
(二) 实事求是和讲求实效的原则	[189]	(九) 新 QC 七种工具	[200]
(三) 发动群众广泛参加的原则	[189]	(十) 常用简易图表	[201]
(四) 预防和进取的原则	[189]	五、PDCA 循环	[202]
三、全面质量管理的基本内容	[189]	(一) PDCA 循环的概念	[202]
(一) 商品质量管理	[189]	(二) PDCA 循环的具体步骤	[202]
(二) 服务质量管理	[191]	(三) PDCA 循环的特点	[204]
(三) 工作质量管理	[192]	六、质量管理小组	[205]
四、全面质量管理的基本方法	[192]	(一) 质量管理小组	[205]