



扫描书中二维码，观看教学视频

虚拟商业环境 综合运营

XUNI SHANGYE HUANJING
ZONGHE YUNYING

邓文博 吴春尚 姜庆周 原曾苑 等著

非
外
借

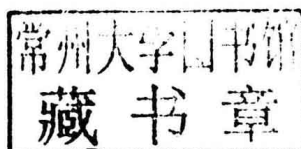


华南理工大学出版社
SOUTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

虚拟商业环境 综合运营

XUNI SHANGYE HUANJING
ZONGHE YUNYING

邓文博 吴春尚 姜庆 周原 曾苑 等著



华南理工大学出版社
SOUTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

虚拟商业环境综合运营/邓文博等著. —广州: 华南理工大学出版社, 2018. 5
ISBN 978 - 7 - 5623 - 5588 - 5

I. ①虚… II. ①邓… III. ①仿真 - 商业环境 - 商业经营 IV. ①F71

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 062923 号

虚拟商业环境综合运营

邓文博 吴春尚 姜 庆 等著

出 版 人: 卢家明

出版发行: 华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

http: //www. scutpress. com. cn E-mail: scute13@scut. edu. cn

营销部电话: 020 - 87113487 87111048 (传真)

策划编辑: 毛润政

责任编辑: 毛润政

印 刷 者: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 14.25 字数: 338 千

版 次: 2018 年 5 月第 1 版 2018 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 36.00 元

版权所有 盗版必究 印装差错 负责调换



前言

随着计算机技术和网络技术的飞速发展，依托计算机仿真、多媒体和虚拟现实技术，可以构建与真实企业环境一致的虚拟商业环境，并应用于经管类专业实践教学领域。

国家教育部门正积极推进虚拟仿真技术来提升实践教学的效果。职业教育教学改革的纲领性文件《教育部关于推进高等职业教育改革创新 引领职业教育科学发展的若干意见》（教职成〔2011〕12号）提出：“推进现代化教学手段和方法改革，开发虚拟流程、虚拟工艺、虚拟生产线等，提升实践教学和技能训练的效率和效果。”

2014—2015年，教育部出台了一系列职业教育建设和行动计划的文件，其中《现代职业教育体系建设规划（2014—2020年）》（教发〔2014〕6号）提出：推进信息化平台体系建设，在专业课程中广泛使用计算机仿真教学、数字化实训、远程实时教育等技术。《高等职业教育创新发展行动计划（2015—2018年）》（教职成〔2015〕9号）提出：在现场实习安排困难或危险性高的专业领域，开发替代性虚拟仿真实训系统。

广州凌仁乐信息科技有限公司正是抓住了这个新契机，在为广东财经大学定制开发跨专业仿真实习平台模块的基础上，基于真实的案例开发了虚拟仿真商业环境综合实训平台。平台构建了仿真商业环境，虚拟了政府部门、生产制造公司、商贸类企业和社会服务类企业等社会组织，各组织间、各部门间和各岗位间的交互过程与真实企业的沟通协作一样自然发生。在实训过程中把学生分配到仿真社会环境的政府部门、商贸企业、制造公司、服务型企业等组织的不同工作岗位，让他们按照完全与现实商业环境一样的工作流程完成包括创办企业、经营管理企业等一系列工作任务，实现训练和提升学生专业知识的应用能力、跨专业知识的应用能力、职业能力、市场竞争意识与能力、团队沟通与协作能力、分析和解决问题的能力、创新创业能力等。实践证明，基于虚拟仿真商业综合实训平台的跨专业实践教学模式能有效培养具有创新创业能力的复合型人才。

本书详细介绍了虚拟商业环境中各组织之间的业务关系，以及各岗位的工作内容、工作流程、工作指引和完成工作需要的知识链接等。目的是让受训学

言前

员在虚拟的政务环境、市场环境、商业环境、服务环境中，根据业务规则和业务流程，运用所学知识，进行仿真运营和业务运作，力争让他们获得与真实岗位工作一致的感受。

本书是中国职业技术教育学会教学工作委员会、教材工作委员会 2017—2018 年度教学改革与教材建设课题（课题编号：1710328）和广东省教育厅 2017 年重点平台及科研项目（教育科研课题编号：2017GGXJK064）的研究成果。由河源职业技术学院邓文博负责筹划、校对和统稿工作。参与本书撰写的人员如下：河源职业技术学院邓文博、吴春尚、姜庆、周原、曾苑、殷锐，西华大学陈若迅，广州凌仁乐信息科技有限公司顾蔚坤、王海波、蒙宣兆。

为方便读者使用，提高学习效率，我们在本书的每个模块前提供了一个教学视频二维码，读者只需扫描二维码，就可以观看该模块的教学视频。

虽然我们秉着认真负责的态度来撰写本书，但由于水平有限，又缺少参考书籍，书中难免存在错漏，敬请各位读者批评指正！您可以将建议和意见发送到以下邮箱：19317877@qq.com。

邓文博

2018 年 3 月 20 日

目 录

第一篇 准备篇

模块一 实训前准备与工商注册	3
项目一 虚拟商业环境平台简介	3
项目二 综合运营过程总览	6
项目三 综合运营预备工作	12
项目四 企业工商登记注册	15
项目五 企业开立银行结算账户	18
项目六 公共功能操作指引	21
模块二 虚拟商业环境仿真规则	27
项目一 商业环境规则	27
项目二 制造公司规则	32
项目三 商贸公司规则	34
项目四 供应商规则	35
项目五 物流公司规则	36

第二篇 综合运营篇

模块三 制造公司运营	41
项目一 生产管理	43
项目二 采购管理	53
项目三 销售管理	59
项目四 仓储管理	64
模块四 商贸公司运营	70
项目一 市场调研与订单获取	72
项目二 产品采购与交付	79
项目三 固定资产管理	85
模块五 供应商运营	91
项目一 采购管理	93
项目二 销售管理	96
项目三 仓储管理	99
模块六 行政服务中心运营	103
项目一 工商行政管理部门运营	105



项目二 税务部门运营	108
项目三 综合管理部门运营	110
模块七 交易服务中心运营	115
项目一 商品业务部运营	117
项目二 原材料业务部运营	124
项目三 固定资产业务部运营	130
项目四 路演管理	132
模块八 商业银行运营	135
项目一 业务部业务	137
项目二 信贷部业务	140
模块九 会计师事务所运营	143
项目一 审计业务运营	144
项目二 财务咨询与税务代理	146
模块十 物流公司运营	151
项目一 市场开发与管理	152
项目二 仓储管理	156
项目三 运输调度管理	161
模块十一 人才交流中心运营	166
项目一 招聘业务部运营	167
项目二 培训业务部运营	169
项目三 人才外包服务	170

第三篇 综合训练篇

模块十二 人事管理	175
项目一 人员招聘	175
项目二 人员外包	176
项目三 人员培训	177
项目四 薪资社保管理	179
项目五 人事档案管理	180
模块十三 财务管理	181
项目一 往来款项管理	181
项目二 发票管理	184
项目三 银行贷款管理	186
项目四 工资发放管理	189
项目五 营业费用管理	191
项目六 纳税申报	192
项目七 资产管理	194
项目八 财务报表	196

模块十四 线下任务.....	199
项目一 制定公司章程.....	199
项目二 企业规章制度制定.....	201
项目三 岗位说明书编制.....	203
项目四 工作简报编制.....	208
参考文献.....	210
附录一 虚拟仿真商业环境综合实训平台简介.....	211
附录二 基于虚拟仿真商业环境综合实训平台的课程体系.....	213

[illegible]



模块一

实训前准备与工商注册

项目一 虚拟商业环境平台简介

随着互联网技术和仿真技术的发展，可以构建与真实商业环境和市场环境一致的虚拟商业环境来培养应用型、复合型、创新创业型人才。虚拟商业环境主要由生产制造组织、商贸组织、物流组织、社会服务类组织和政府服务组织构成。让学员在虚拟商业环境的政府部门、商贸公司、制造公司、服务型企业等组织的不同岗位工作，完成创办企业、经营管理企业等一系列工作任务，旨在训练和提升学员专业知识的应用能力、跨专业知识的应用能力、职业能力、市场竞争意识与能力、团队沟通与协作能力、分析和解决问题的能力、创新创业能力等。

一、商业社会环境构成

构建虚拟商业环境要与真实商业环境相似，也要与人才培养目标相一致。针对财经商贸大类的专业人才培养目标，选取了政府部门、制造公司、商贸类企业和社会服务类企业构建了虚拟商业环境，如图 1-1 所示。

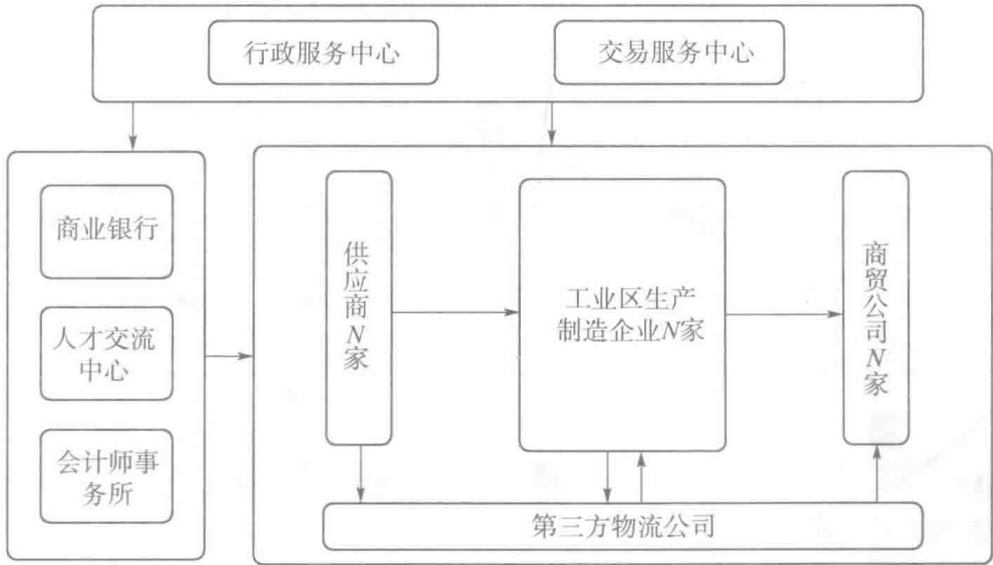


图 1-1 虚拟商业环境的组织关系图



虚拟商业环境可分成工业区、商贸区、现代服务区、行政服务区，每个区有若干个组织，各组织的主要职能如表 1-1 所示。

表 1-1 虚拟商业环境各组织的主要职能

规划区	仿真组织名称	主要 职 能
工业区	制造公司 N 家	生产和销售大众需求的消费品
商贸区	供应商 N 家	提供制造公司生产需要的原材料
	商贸公司 N 家	把从交易服务中心获得的订单发给制造公司生产
	物流公司 N 家	为供应商、制造公司和商贸公司提供物流运输服务
现代服务区	商业银行 1 家	为工业区和商贸区的所有企业提供金融服务
	人才交流中心 N 家	为工业区和商贸区的所有企业提供人才交流服务
	会计师事务所 N 家	为工业区和商贸区的所有企业提供会计咨询服务
行政服务区	行政服务中心 1 家	工商注册和市场监管、纳税辅导和征收税款、政府部门其他职能、水电等公共事业部门等
	交易服务中心 1 家	交易服务，包括市场需求、原材料的供应、固定资产销售和出租、政府采购和拍卖等

二、实习组织部门及岗位构成

1. 制造公司的组织结构和岗位

制造公司分为行政部、市场部、生产部、采购部、物流部、人力资源部、财务部等部门，每个部门设置不同的岗位，可以让不同专业的学员担任对应的岗位角色，如图 1-2 所示。

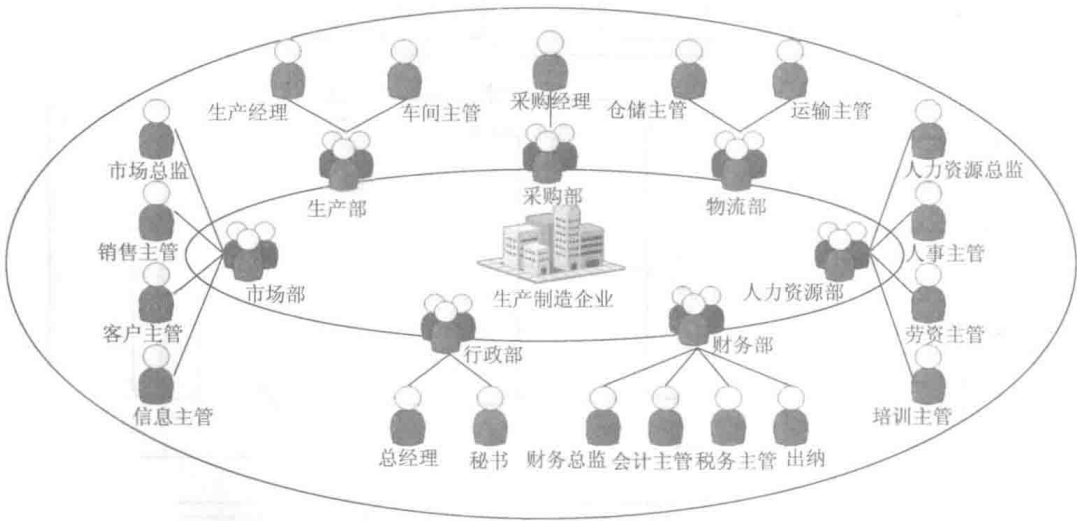


图 1-2 制造公司的部门设置和主要岗位

在虚拟商业环境中，企业负责人通过一定的机制竞聘产生，其他岗位由学员自主选择或由教师统筹安排，有些岗位可以进行合并，实现一人多岗，也可以根据工作需要进行轮岗。制造公司的主要岗位与职责如表 1-2 所示。

表 1-2 制造公司的主要岗位与职责

部门	主要岗位	岗位主要职责
行政部	总经理	主持公司全面工作，负责公司经营发展
	秘书	会议记录、制度制定、工商注册等
人力资源部	人事经理	管理人力资源部工作，制定员工需求计划与预算
	人事主管、 劳资主管、 培训主管	分别负责公司的人员招聘、培训、晋升、工资计算等业务
财务部	财务经理	对公司的财务管理全面负责；拟定筹资、投资方案；编制财务预算
	总账会计	记录经济业务，组织会计核算；登记账簿；对账，结账；编制财务报告
	税务会计	主要负责税务有关业务
	成本会计	主要负责成本核算有关业务
	出纳	负责公司现金收付、登记日记账等
市场部	运营经理	全面负责公司营销规划与管理
	销售主管	负责公司销售发货等及销售决策业务
	客户主管、 信息主管	负责市场信息采集、客户关系维护等业务
生产部	生产经理	对公司生产管理负全面责任，制定生产预算以及设备需求计划
	计划主管	主要负责生产计划和材料需求计划
	车间主管	负责产销排程、车间作业、设备需求计划
采购部	采购经理	负责公司材料采购，编写采购预算，签订采购合同
物流部	仓储经理	负责公司物流与仓储工作，制定物流预算
	物流主管	负责公司物流运输的安排

2. 外部组织的主要岗位与职责

外部组织包括商贸区、现代服务区、行政服务区的单位，主要是为了配合制造公司开展相对完整的生产经营活动而设置。在虚拟商业环境中根据专业的针对性和仿真环境运作的需要抽取了一部分与制造公司经营业务相关的直接业务。外部组织的主要岗位与职责如表 1-3 所示。



表 1-3 外部组织的主要岗位与职责

组织名称	主要岗位	岗位主要职责
行政服务中心	主任	主持全面工作
	工商行政管理局科员	负责市场监管、工商注册与预名称核准等工作
	税务局科员	主要负责税务登记、征收、查征业务、发票管理
	综合局科员	社会保险、工资代收、水电费代收等
交易服务中心	主任	主持全面工作，控制成品订货单和原材料供应的规模
	商品部经理	负责商品订单的发布，组织成品交易会和政府采购
	原材料部经理	负责原材料供应，组织原材料交易会和拍卖会
	固定资产管理部经理	负责固定资产的销售和租赁等
供应商公司、商贸公司、物流公司	总经理	负责公司规划与全面管理
	部门经理	负责公司各项业务处理，并向总经理汇报
	会计	财务及税务业务
	出纳	现金管理和资金收付业务
会计师事务所	所长	负责单位全面管理
	审计员	审计业务处理，并向所长汇报
人才交流中心	主任	中心的全面业务处理
	会计	财务及税务业务
	出纳	现金管理和资金收付业务
商业银行	行长	负责全面管理
	柜员	对公转账业务处理、贷款业务处理

项目二 综合运营过程总览

一、组织间业务关系及业务流程

虚拟商业环境中组织间的业务关系如图 1-3 所示。

各组织间的业务关系为：

1. 行政服务中心与各组织的关系

经营性组织（供应商、制造公司、商贸公司和物流公司）向行政服务中心申请工商注册和税务登记；在运营阶段，经营性组织要自觉向行政服务中心的税务部门申报纳税，向综合服务部门缴纳社保和水电费等；制造公司向工商行政管理部门申请产品生产资质；行政服务中心对虚拟商业环境的所有组织行使监督、指导和服务的职能。

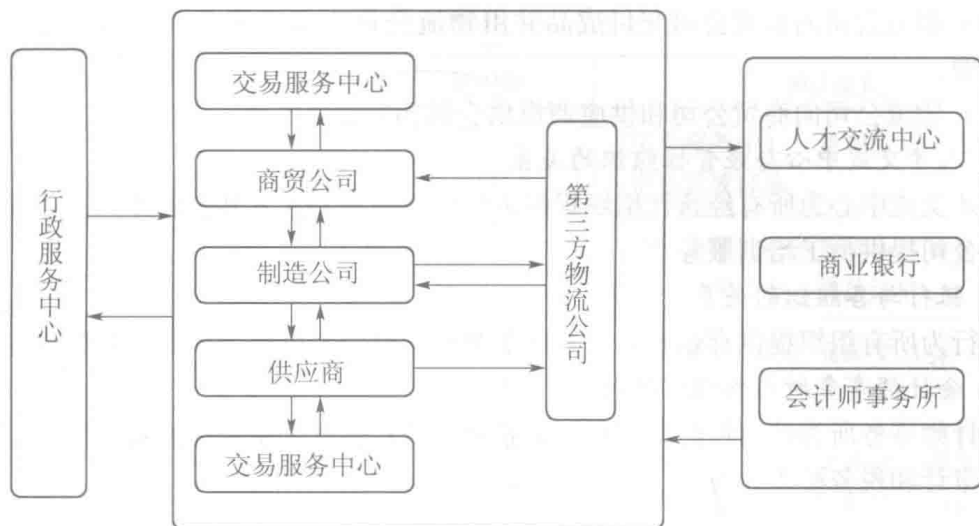


图 1-3 组织间业务关系图

2. 交易服务中心与各组织的关系

(1) 交易服务中心成品业务部发布各产品、各市场需求量和指导价信息；每季度初交易服务中心组织商贸公司参加成品竞投会，商贸公司根据市场调查信息，向交易服务中心提交竞单申请，交易服务中心根据市场需求和价格弹性把成品订单发给商贸公司，商贸公司按订单交货给交易服务中心。

(2) 交易服务中心发布各物料基本供应量和基本价格信息；每季度初交易服务中心组织供应商参加原材料竞投会；供应商根据市场信息，提交原材料竞单申请，获得交易服务中心的原材料。

(3) 交易服务中心为商贸公司、供应商、制造公司、物流公司提供固定资产销售和租赁服务。

(4) 每季度初交易服务中心组织商贸公司和制造公司参加成品交易会，以促成双方的成品交易活动；组织制造公司和供应商参加原材料交易会，以促成双方原材料交易活动。

3. 商贸公司与制造公司的关系

商贸公司与制造公司参加商品交易会，线下签订购销合同，由商贸公司向制造公司发送采购订单，制造公司审核确认订单。制造公司按照订单要求的产品品种、数量和交货期进行交付，商贸公司收货后支付货款，制造公司开具增值税专用发票。

4. 制造公司与供应商的关系

制造公司与供应商参加原材料交易会，线下签订购销合同，由制造公司向供应商发送采购订单，供应商审核确认订单。供应商按照订单要求的原材料品种、数量和交货期进行交付，制造公司收货后支付货款，供应商开具增值税专用发票。

5. 物流公司与其他经营组织的关系

(1) 供应商向制造公司交付材料并由物流公司承担运输业务，供应商支付运输服务费。



(2) 制造公司向商贸公司交付成品并由物流公司承担运输业务，制造公司支付运输服务费。

(3) 物流公司向商贸公司和供应商提供仓储租赁服务。

6. 人才交流中心与经营性组织的关系

人才交流中心为所有经营性组织提供人才招聘服务和人才外包服务；人才交流中心为制造公司提供员工培训服务。

7. 银行与各组织的关系

银行为所有组织提供存款和对公转账服务，同时为经营性组织提供贷款服务。

8. 会计师事务所与各组织的关系

会计师事务所为经营性组织提供财务咨询服务；会计师事务所也可以代理行政服务中心的审计和税务稽查业务。

二、综合运营主要业务流程

在虚拟商业环境中，主要业务流程与组织的对应关系如表 1-4 所示。

表 1-4 主要业务流程与组织的对应关系

阶段	序号	业务模块	组织或角色	功能说明	操作流程
准备阶段	1	岗位申请	申请学员	进行各个单位的负责人岗位申请	学员前台登录→岗位申请→资料填写→确定； 教师后台登录→实训控制→结束岗位申请
	2	竞岗路演	申请学员	对竞岗进行路演投票	教师后台登录→实训控制→开始竞岗路演； 登录→投票； 教师后台登录→实训控制→结束岗位申请
	3	团队组建	所有学员	各单位负责人发出组建团队邀请，受邀请组员确定操作	教师后台登录→实训控制→开始团队组建； 学员前台登录→邀请组员→接受邀请→完成组建； 教师后台登录→实训控制→结束团队组建
期初阶段	4	公司注册与开业	商贸公司、制造公司、物流公司、供应公司、行政服务中心、银行	各公司分别到行政服务中心进行注册、税务登记； 进行银行开户； 筹备开业	学员前台登录→负责人填写工商登记信息→负责人填写税务登记信息→工商局审核→税务局审核→银行开户→做好办公场所和人员筹备工作→负责人点击开业

续上表

阶段	序号	业务模块	组织或角色	功能说明	操作流程
运营阶段	5	成品竞单	交易服务中心、商贸公司	开启成品竞单，商贸公司竞单并获取订单	交易服务中心：竞单管理→新增竞单→审核发放订单
					商贸公司：成品竞单→市场调研（可选）→竞单方案→成品订单
	6	成品交易会	交易服务中心、商贸公司、制造公司	交易会管理	交易服务中心：成品交易会→交易会管理→新增交易会
					商贸公司：成品交易会→参加交易会→采购管理→签订采购订单→新增订单→填写订单→仓库租赁→新建成品仓库租赁订单→采购到货→到货入库→销售管理→订单交付
					制造公司：成品交易会→参加交易会→销售管理→签订销售订单→接收订单→订单交付
	7	原材料竞单	交易服务中心、供应公司	原材料竞单操作	交易服务中心：原材料竞单→竞单管理→新增竞单→供应材料
					供应公司：原材料竞单→竞单方案→签订原材料订单→仓储服务→仓库租赁→新建原材料仓库租赁订单→采购订单→采购到货→到货入库
	8	原材料交易会	交易服务中心、供应公司、制造公司	原材料交易	交易服务中心：原材料交易会→新建交易会
					供应公司：原材料交易会→参加交易会→线下谈判→接销售订单→订单交付
					制造公司：原材料交易会→参加交易会→线下谈判→签采购订单→采购到货
	9	物流运输	物流公司、制造公司、供应公司、商贸公司	成品运输	制造公司：订单交付→库存出库→填写物流订单
					物流公司：货物揽收→揽收入库→运输计划→配载发运