



JINGGUAN KUA ZHUANYE
ZONGHE SHIXUN JIAOCHENG

经管跨专业 综合实训教程

主编◎杨奇星 陈 泉



电子科技大学出版社

JINGGUAN KUA ZHUANYE
ZONGHE SHIXUN JIAOCHENG

经管跨专业 综合实训教程

主编◎杨奇星 陈 泉



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

经管跨专业综合实训教程 / 杨奇星, 陈泉主编.

—成都: 电子科技大学出版社, 2017. 5

ISBN 978-7-5647-4410-6

I. ①经… II. ①杨… ②陈… III. ①经济管理—高等学校—教材 IV. ①F2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 104870 号

经管跨专业综合实训教程

杨奇星 陈 泉 主编

策划编辑 岳 慧

责任编辑 岳 慧

出版发行 电子科技大学出版社

成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦九楼 邮编 610051

主 页 www.uestcp.com.cn

服务电话 028-83203399

邮购电话 028-83201495

印 刷 成都市火炬印务有限公司

成品尺寸 185 mm × 260 mm

印 张 19.75

字 数 480 千字

版 次 2017 年 5 月第一版

印 次 2017 年 5 月第一次印刷

书 号 ISBN 978-7-5647-4410-6

定 价 46.00 元

版权所有, 侵权必究

前言

近十年来,关于全面提升高等教育质量,培养适应社会发展,适合用人单位需要的人才的呼声日益高涨。高校的教育改革在重压之下上下求索,一直薄弱的实践教学领域得到了加大投资,获得了一定的发展。特别是在经济与管理类专业领域,仿真实训成为解决现实问题的亮丽风景。其中,跨专业综合实训平台是仿真实训的重要形式,是引领未来的实训实践发展方向。

跨专业校内综合实习平台,简称跨专业平台,是深入分析实践教学发展历程与面临的现实问题、现代行业与企业发展、学科发展与现代信息技术的基础上,面向工业化与信息化融合的大环境,直指现代服务业崛起与政务信息化改革趋势,适应现代企业对人才专业性、复合性、创新性与实操性强的要求,借鉴模拟军事演习的设计思路,以生产制造业务为驱动、以现代服务业为环境的服务业与制造业协同、供应链竞合、生产业务链、流通业务链、资本运作业务链相互交织、高度整合的网络状仿真综合运作内容体系,在仿真、复杂、动态的环境中训练知识应用能力、业务处理能力、交际沟通能力、组织协调能力、创新能力,是模拟与现实接轨最真实化、最低成本的实习训练平台。跨专业平台是一个全方位、立体化、具有广泛受益面的综合实习平台。

中山市现代服务业人才综合实训平台是电子科技大学中山学院结合中山市企业经营的环境与特点开发出来的新型信息化综合实践实训平台。该跨专业综合实训平台打破了专业、学科界限,以整合知识、能力、素质为目标,科学构建跨专业综合实验教学项目内容体系、手段方法体系、组织形式体系、绩效考评体系,实现了专业交叉互动、立体化、网络状的跨专业综合实训,增强了学生的企业运作与复杂环境的认知能力、创新创业能力、协作能力、沟通能力等,提升了学生的综合素质,从而拓展了人才培养空间,提高了人才培养效率。

(一) 开阔学生视野,加深学生对于市场的认识和理解

平台揽括现代制造业、现代服务业以及供应链过程中的政务服务、生产性服务、公共服务、外包服务等几大类服务,虚拟了十几个行业,几十家企业与服务机构,上百个工作岗位,几百项训练任务。在信息技术支撑的仿真环境下,平台成为展现于学生面前的微型市场或浓缩的社会环境。学生模拟工作人员在其中工作,要不断地与虚拟环境中的不同机构、不同业务工作人员进行交互作用和影响,产生沉浸于真实环境的感受和体验。这样不仅能够开阔学生视野,而且能够加深学生对于整个市场与环境的认识与理解,为学生进入真实社会打下良好基础。

(二) 检验和巩固学生的专业知识,为其做好未来的职业工作提前发力

在仿真综合实习中,学生们在仿真企业及机构进行决策,处理纷繁复杂的业务,经历仿真企业与机构基本业务环节流程、撰写业务文书,编制工作方案,进行工作总结等。每一个学生基本上要完成动态数据下的企业运营训练、任务驱动下的单项技能训练、资

源环境下的运营协同训练、职场环境下的职业素质训练等四个实训内容。在这些实训项目中,学生们需要运用已经掌握的专业知识,或将理论知识转化为实践能力,并学会将两者有机结合。在任务完成的过程中,学生不仅补充了对理论知识的理解和应用,发现自己在理论方面存在的缺陷与不足,而且积累了间接的工作经验。实训结果既能够检验了学生的专业学习成果,又为学生适应未来的职业工作提前发力。此外,由于实训能够进一步加深学生对于行业与职业的感性认识与理解,对于学生进一步确认自己的兴趣职业或擅长职业也能够起到很好的指导作用。

(三) 进一步提高学生的综合素质与能力, 增强就业竞争力

近年来,企业对经管类人才的能力、素质要求越来越高。然而,传统高校中实践教学培养能力的不足,导致学生走上工作岗位后磨合期长、适应性差。仿真综合实训能够让学生体验到工作要求的专注、认真细致、协助配合以及决策的难度、管理的复杂、市场的变化等。学生们可能会从开始时的忙乱、无序、懵懵懂懂、彼此埋怨,发生矛盾与冲突到最后大家团结合作、合理处理问题、紧张有序地开展各项工作。这过程既能够让他们未出校门就感受到社会环境或职场氛围与在校时的差别,又能够增强他们处理问题的能力、组织协调能力,还培养了他们的竞争意识、团队意识、风险意识、责任意识和诚信意识等。由此培养了学生们的综合素质与能力,提高了人才培养质量,让学生们更受到用人单位欢迎。

(四) 推进人才培养制度的评价改革和教师教学方法的改变

教育部的“十二五”规划体制改革提出要改进人才评价及选用制度。强调要建立以岗位职责为基础,以品德、能力和业绩为导向的科学化、社会化人才评价发现机制。强化人才选拔使用中对实践能力的考查,克服社会用人单纯追求学历的倾向。跨专业综合实训平台对于学生的评价是立体的、综合的,能够改变以往由一个卷面分数评价学生的简单做法,对于学生的评价更加客观、真实。这对于推进高校人才培养制度的评价改革具有积极的促进意义。此外,实训教学对于学生知识与能力要求的综合化、立体化与复杂化,也会反过来促进教师教学方法的改变。

本书由杨奇星、陈泉担任主编,姚泽有、覃艳华、曾育新、陈家淳、江娟、杜晓凤、李杭芝、梁爽等老师参与编写,具体分工为:第一章由姚泽有副教授编写;第二章由陈泉副教授编写;第三章由杨奇星老师编写;第四章由曾育新老老师编写;第五章由陈家淳老师编写;第六章由李杭芝老师编写;第七章由江娟老师编写;第八章由梁爽老师编写;第九章由杜晓凤老师编写;第十章由覃艳华教授编写;全书最后由杨奇星老师负责统稿。

本书在编写过程中,参考了国内外学术界不好学者和老师的研究成果,特别感谢广东财经大学国家级实验教学示范中心给予的支持与建议,本书出版得到了电子科技大学中山学院教学质量与教学改革工程专项资金项目(项目编号:Z-SCG201404)的资助,在此一并致谢。

由于编者水平以及掌握资料的限制,书中不足之处在所难免,恳请同行专家及读者批评指正。

编者

2017年3月于广东中山

目 录

第一章 跨专业综合实训期初准备	1
1.1 平台环境简介	1
1.2 跨专业综合实训期初准备	10
第二章 了解模拟组织基本情况	23
2.1 制造企业基本信息	23
2.2 客户公司基本信息	30
2.3 供应商基本信息	31
2.4 租赁公司基本信息	33
2.5 物流公司基本信息	34
2.6 商业银行基本信息	36
第三章 制造企业规则	39
3.1 主要业务流程	39
3.2 市场部规则	41
3.3 行政部规则	45
3.4 采购部规则	45
3.5 物流部规则	46
3.6 生产部规则	47
3.7 人力资源部规则	50
3.8 财务规则	54
3.9 绩效考核	57
第四章 商贸区公司业务规则	59
4.1 客户公司规则	59
4.2 供应商公司规则	64
4.3 租赁公司规则	67
4.4 第三方物流公司规则	72
第五章 现代服务区组织业务规则	76
5.1 人才交流中心规则	76
5.2 会计师事务所规则	79

5.3	商业银行规则	82
5.4	保险公司业务规则	87
5.5	证券公司业务规则	91
第六章	行政服务区组织业务规则	94
6.1	政府综合局规则	94
6.2	工商局规则	104
6.3	认证中心规则	107
6.4	税务局规则	110
第七章	制造企业实践项目及流程	115
7.1	制造企业核心业务项目	115
7.2	制造企业实践过程图	122
7.3	制造企业准备阶段主要任务	123
7.4	制造企业期初阶段主要任务	134
7.5	制造企业运营阶段主要任务	144
7.6	制造企业期末阶段主要任务	187
第八章	商贸区各组织实践项目及流程	196
8.1	商贸区各组织实践业务项目	196
8.2	客户公司	199
8.3	供应商	204
8.4	租赁公司	211
8.5	第三方物流公司	218
第九章	现代服务区组织实践任务与流程	225
9.1	现代服务区各组织实践任务	225
9.2	商业银行	227
9.3	保险公司	237
9.4	证券公司	240
9.5	人才交流中心	243
9.6	会计师事务所	250
第十章	行政服务区各组织实践项目与流程	256
10.1	行政服务区各组织实践项目	256
10.2	政府综合局	258
10.3	工商行政管理局	264
10.4	认证中心	273

10.5 税务局	280
附录 1 制造公司详细进程控制表 (96 课时)	289
附录 2 外部组织详细进程控制表 (96 课时)	296
附录 3 制造公司实践报告主要内容	305
附录 4 其他经营性组织团队实践报告主要内容	306
附录 5 非营利组织团队实践报告主要内容	307

第一章 跨专业综合实训期初准备

1.1 平台环境简介

跨专业综合实训是在人为构建一套仿真的商业社会经济环境和市场环境中进行的。实训环境主要划分为生产制造组织和外部组织，组织内部划分多个部门和岗位，外部组织主要是为生产制造企业提供相关服务。通过模拟运营，训练学生在仿真环境中运用已掌握的专业知识。既要求体验环境，又要完成决策，同时还要执行各种管理岗位的任务，达到决策、执行、体验三位一体的实践教学目标。

1.1.1 实训环境构成

1. 实训环境简介

在这个虚拟的商业社会中,包含工业制造区、商贸区、现代服务业区、行政综合服务区四大规划区域,这是一个已经实现工业化的现代化城市,城市规划有序,各规划区分布错落有致,通用货币为人民币,如图 1-1 所示。

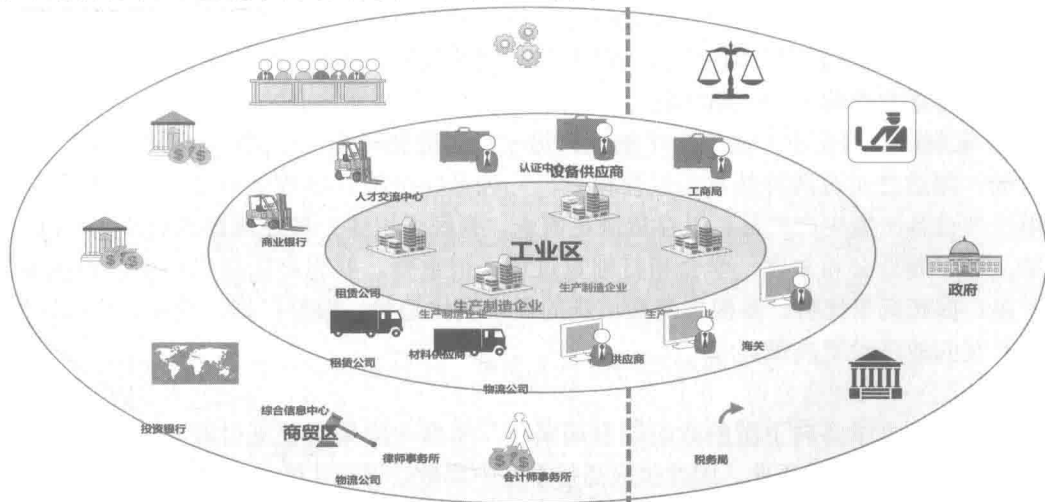


图 1-1 商业社会环境构成

2. 各组织之间的相互关系

各组织之间的相互关系如图 1-2 所示:

原来的所有公司已经运行了七年了，各团队将从第八年开始接管组织，因此所有的仿真实习将从第八年第一季度开始。

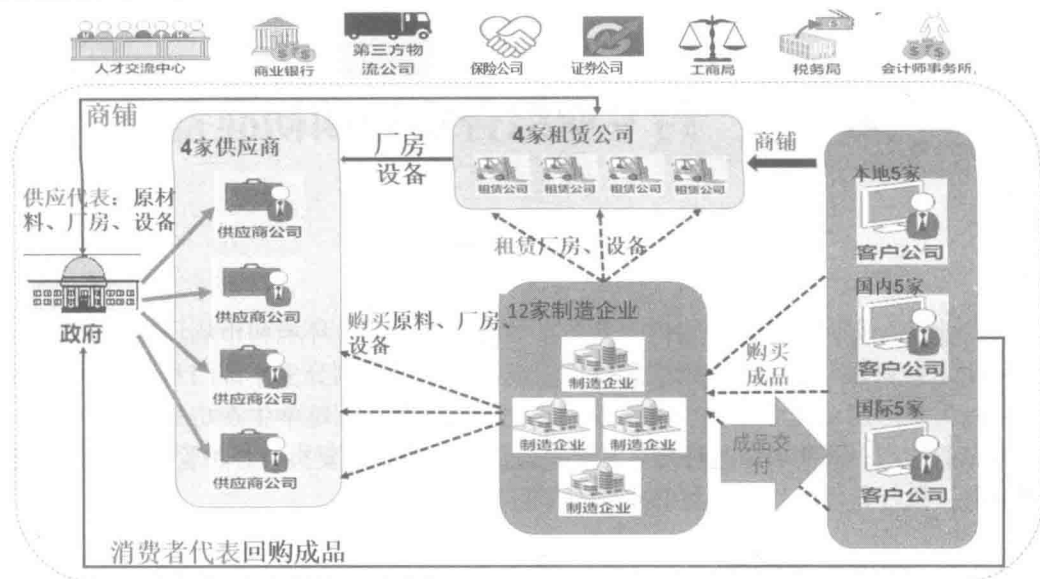


图 1-2 各组织之间的相互关系

在这个虚拟环境中，有 15 家轻资产的销售公司分别处于本地、国内和国际三个市场，我们称之为客户公司，它们将建立自己的手机品牌、设计自己的产品组合、每个季度从制造企业定制产品并通过专卖店销售给消费者，价格、广告费、专卖店的投入将是重要的决策点，每家客户公司需要权衡定价、广告费和专卖店的投入以保持供销平衡并实现盈利目的。此外，还要努力在广告创意大赛、网店设计、微信公众号设计大赛取得好的名次，因为这会影响公司的销售能力。

12 家制造公司负责产品的生产制造，每一家制造公司都可以把产品卖给任何一个区域市场。制造公司有两种基本的经营模式，一种是完全按订单数量制造，另一种是充分利用生产设备产能生产产品，以存货满足需求。到底采用哪一种经营模式取决于 CEO 的决策，对于制造公司来讲，学会精打细算过日子很重要，要想办法以尽可能低的成本生产产品，提高竞争优势。要根据消费市场的需求变化趋势，做好厂房、设备、产品研发、市场开发的战略投资决策。

4 家供应商向制造公司、租赁公司、物流公司供应生产资源，每季度末必须决策下季度的生产资源需求并向上游的政府综合局采购，季度中间采购要支付额外的紧急采购费用，决策的风险也就在于此，因此供应商每季度中要做好调研才能为季度末决策提供依据。

制造公司、物流公司也可以向 4 家租赁公司租赁生产和运输设备、厂房，但租赁公司同样需要向供应商采购这些设备和厂房来转租。4 家租赁公司还扮演商业地产运营商的角色，向客户公司出租商铺，专卖店的建设直接通过线下报政府综合局批准并投入相应资金。

那供应商又跟谁买原料、设备、厂房这些资源呢？客户公司又把最终产品卖给谁呢？我们不可能无限延伸产业链来模拟，也不可能真的找几十万个消费者来购买“产品”，因此设置了“政府综合局”这样一个虚拟机构，里面有供应代表向供应商供应生产资源，

有消费者代表向客户公司回购最终产品，并通过制定产业政策、货币政策进行宏观调控。

还有物流公司为产业链条中的企业提供物流服务、商业银行提供资金支持和理财、保险公司提供风险的保障、会计师事务所提供代理记账和审计服务、证券公司提供证券投资的咨询与服务。

工商局负责商事登记、市场秩序维护、产品认证等工作，税务局则负责税收政策的宣传、征税并监督检查企业依法纳税的情况。

所有经营性组织都必须依法依规诚信经营，养成良好的行为习惯。在虚拟仿真过程中，各家公司竞争、合作、博弈，希望同学们能用心体会其中的乐趣，珍惜和团队成员一起工作的时间，学会思考问题、融入团队、与陌生人沟通、包容他人才是我们实训最重要的目的。校内实训或许改变不了你很多，但希望能够给你带来一些启发，作为你即将就业之前对自己知识结构、能力结构不足的检验和反思。

下面是实训运作主要流程之间的关系图，有助于你更好了解实训全貌：

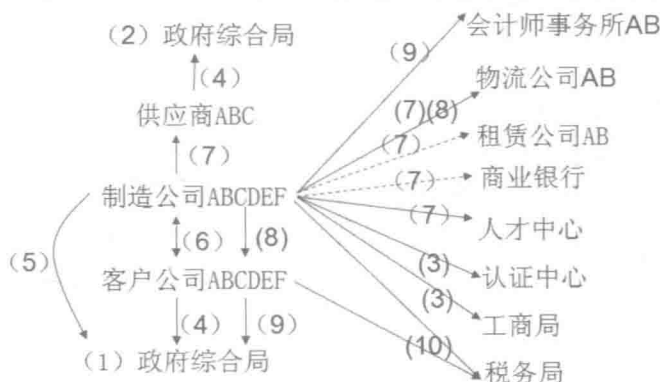


图 1-3 各组织之间主要流程关系图

(1) 政府消费者代表每一年年初发布各产品、各市场需求量和零售均价信息；

(2) 政府供应代表每一年年初发布各物料、设备基本供应量和基本价格信息；

(3) 制造公司每季度初决策产品开发和市场开发决策，并分别向认证中心和工商局提出申请；

(4) 每季度末制造公司决策对下一季度各产品的营销费用投入和技改费投入，并提交给认证中心，同时按时足量缴纳，认证中心据此统计各公司的品牌形象指数和质量指数，并发布在公共信息平台；

(5) 每季度初客户公司根据认证中心发布的制造公司品牌形象指数和质量指数自由选择制造公司进行谈判签约；

(6) 每季度中制造公司向供应商采购材料或委托物流公司运输，或自己运输；向人才中心招聘员工，可能还会向租赁公司租赁设备，向银行贷款；然后内部根据生产排程组织生产；

(7) 每季度制造公司将生产出来的产品尽快向客户公司交货；

(8) 每季度末各制造公司在线下向会计师事务所提交财务报告以及其他能反映经营状况的报表如资产变动表、人力资源变动表等，具体根据事务所要求提交；每季度末客

户公司根据库存量进行广告费用和价格决策，向政府消费者代表提交竞投申请表，消费者代表据此分配份额，结合各客户公司的销售能力，回购产成品。

(9) 每季度末，制造公司向税局缴纳个人所得税和五险一金；每年年末，各经营性公司向税务局纳税申报，上图中没有一一标示出来。

每季度，供应商、租赁公司、制造公司、客户公司、物流公司都可能面临一些经营风险事故，可以通过向保险公司购买保险来规避这些风险。每个参加实训的学员都可以获得 50 万的初始资金通过证券公司购买股票，获得的奖励金可以作为公司收入进入公司账户。

3. 仿真区域规划

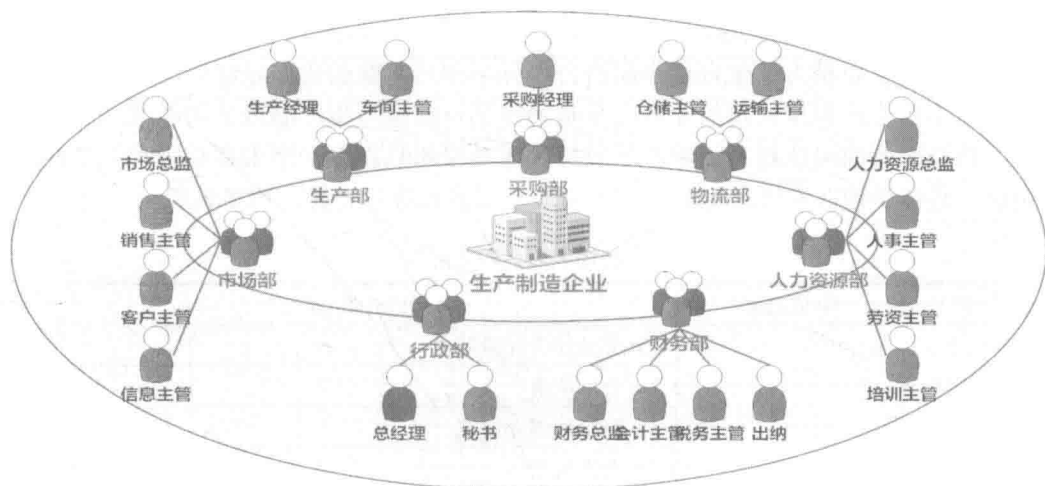
规划区名称	简介
工业区	包括生产制造企业 N 家 (N 是变量，可柔性设定制造企业规模数量而定)
商贸区	1) 客户公司 N 家 (其中，本地 X 家，国内 X 家，国际 X 家)； 2) 供应商 N 家 (其中，X 家原材料供应商，X 家设备供应商)； 3) 租赁公司 N 家； 4) 物流公司 N 家 (N、X 都是变量，可柔性设定其规模数量)
现代服务区	1) 商业银行 N 家； 2) 保险公司 N 家； 3) 证券公司 N 家； 4) 人才交流中心 1 家； 5) 会计师事务所 N 家 (N 都是变量，可柔性设定其规模数量)
行政服务区	1) 政府综合局 1 家； 2) 工商局 1 家； 3) 认证中心 1 家； 4) 税务局 1 家

1.1.2 实习组织部门及岗位构成

在开始仿真综合实习之前，首先需要构建生产制造公司和外部相关部门，搭建一个仿真企业运作的平台。

1. 制造企业内部架构和岗位

制造企业团队组织尽量安排多个专业的学生混合组成，一般都由 3 个专业以上 8—12 名学生构建，在内部分工时，要参照实际企业岗位专业要求，特别是财务岗位最好由财务类专业学生担任。



制造业主要部门及主要岗位如下表所示：

企业总经理 CEO 决定部门的各岗位人员，可对岗位角色进行合并，实现一人多岗。

制造业主要部门（岗位）表

部门	职位	职能简介
行政部	总经理	主持公司全面工作，负责公司经营发展等工作
	行政助理	会议记录；收集资料；协调关系；公司设立登记业务
人力资源部	人事经理	管理人力资源部各项工作，制定人力计划与预算；制定人事管理制度、人力管理及员工培训
财务部	财务经理	对公司财务管理负全面责任；拟定筹、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，结账等
	材料会计	主要负责采购时各项业务的财务记录等
	税务会计	主要负责统计纳税申报等
	成本会计	主要负责生产时产生的各项业务财务记录等
	销售会计	主要负责销售时各项业务的财务记录等
	出纳	主要负责现金收付，登记日记账等
市场部	运营经理	负责公司营销规划与管理；决策市场开发、管理客户关系
	销售主管	负责销售业务与管理，销售预算
生产部	生产经理	对公司生产管理负全面责任，制订生产预算及生产需求计划
	计划主管	主要负责主生产计划和物料需求计划运算，产销排程
	车间主管	车间作业，材料领用等
采购部	采购经理	制订材料与设备采购计划，组织采购、签订采购合同、制定采购预算
物流部	物流经理	负责公司物流与仓储工作，制定物流预算，拟订并实施物流方案
	仓储主管	负责公司出入库业务；计算仓储费用

2. 外部组织职责和功能

外部组织主要是为了配合生产制造公司开展相对完整的生产经营活动而设置，在仿真实习中不像生产制造公司的业务，只是抽取了一部分与生产制造公司经营相关的直接业务，所以配置的岗位相对简单，一般每个配套组织只设置一个主要负责和一个办事科员岗位，具体学校在安排时可以一人多岗或一岗多人进行安排，如下表所示。

外部组织职责和功能表

序号	单位名称	职责和功能
1	政府综合服务局	1) 劳动社会保障证
		2) 公章申请
		3) 组织代码证申请
		4) 调查员培训
		5) 宏观经济信息调查和发布
		6) 企业基本信息调查和发布
		7) 产品信息调查和发布
		8) 固定资产信息调查和发布
		9) 各公司经营成果信息调查和发布
2	工商局	工商局政策制定
		经常性工商检查
		召开订货会
		评选“市场推广优秀公司”
		评选“诚实守信，合法经营”企业
		企业名称预先核准登记
		企业变更登记
		合同仲裁
		合同调解
		工商年检
		工商投诉
		市场开发业务
3	认证中心	抵押物出质登记
		内审员认证培训
		ISO9000 认证
		ISO14000 认证
4	税务局	新产品研发认证
		税务变更登记
		地税发票检查
		增值税专用发票检查
		纳税检查及税法培训宣传
		税收统计

(续表)

序号	单位名称	职责和功能
4	税务局	税务登记
		首次申领发票
		续购发票
		增值税纳税申报
		消费税纳税申报
		营业税及附加纳税申报
		个人所得税纳税申报
		企业所得税纳税申报
		印花税纳税申报
		出口退税
		办理《出口退税登记证》
		发票缴销
		税款缴纳
5	客户公司	营销体系培训
		制订产成品采购计划
		参加商品洽谈订货会, 签订采购合同
		接受制造企业交货
6	供应商公司	采购经理人培训
		制订原材料、设备供货计划
		接洽制造企业订货
		执行销售合同
7	租赁公司	租赁业务培训
		制订租赁公司年度工作计划
		经营性租赁业务
		租赁公司业务统计
8	物流公司	物流师培训
		发布物流业务服务标准和报价
		制订物流业务计划
		接洽物流业务, 签订服务合同
		执行物流服务合同
9	商业银行	理财师培训
		开户业务
		资信评估业务
		贷款业务
		商业银行信用证国际结算业务
		银行结算业务

(续表)

序号	单位名称	职责和功能
10	保险公司	1) 企业财产保险
		2) 货物运输保险
		3) 机动车保险
11	证券公司	1) 建立客户资源
		2) 加强客户联系
12	人才交流中心	人力资源师培训
		人才招聘业务
		人才培训业务
		员工辞退业务
13	会计师事务所	会计资格培训
		出具审计报告
		资产评估
		验资业务

1.1.3 岗位分工建议

1. 各组织人数安排

为确保各组织顺利开展业务,并使每一位学员的工作量尽量均衡,建议各组织的人数安排如下表所示:

各组织人数安排表

序号	组织类型	家数	每家人数
1	政府综合局	1	6
2	工商局	1	3
3	税务局	1	3—4
4	认证中心	1	2—3
5	供应商	4	3—4
6	租赁公司	4	4
7	制造公司	12	9—10
8	客户公司	15	5—6
9	人才中心	1	4
10	商业银行	1	6
11	物流公司	6	4
12	会计师事务所	6	4
13	保险公司	4	6
14	证券公司	3	6

2. 各组织岗位安排建议

为确保组织中各个岗位之间业务量的均衡,避免过于忙闲不均,建议各组织各岗位安排如下表所示:

各组织岗位安排建议表

组织名称	每家 人数	成员 1	成员 2	成员 3	成员 4	成员 5	成员 6	成员 7	成员 8	成员 9
制造公司	9	总经理、 行政助理	人事经 理	销售主 管、运营 经理	财务经 理,总账 会计	材料会 计,成 本会计	税务会 计、制造 销售会 计	制造出 纳	采购经理、 物流经理、 仓储主管	生产经理、 车间主管、 计划主管
银行	6	行长	柜台 专员	柜台 专员	柜台 专员	会计	出纳			
政府综合局	6	局长 消费者 代表	消费者 代表	消费者 代表	供应 代表	会展 专员	综合 科员			
认证中心	1	专员	会计	出纳						
人才中心	4	人才中心 专员	人才中 心专员	专员、 会计	专员、 出纳					
客户公司	5—6	总经理	业务 经理	业务 经理、 会计	业务经 理、出纳	业务 经理	业务 经理			
供应商	4	总经理	业务 经理	会计	出纳、业 务经理					
租赁公司	4	总经理	业务 经理	会计	出纳、业 务经理					
物流公司	4	总经理	业务 经理	会计	业务经 理、出纳					
会计师 事务所	4	所长	审计员	会计 审计员	出纳 审计员					
工商局	3	局长	注册 科员	市场 科员						
税务局	4	局长	综合 科员	登记 科员	征收 科员					
保险公司	6	总经理	保险经 理、会计	保险经 理、出纳	保险理 赔员	保险 经理	保险 经理			
证券公司	6	总经理	证券经 理、会计	证券经 理、出纳	证券 经理	证券 经理	证券 经理			