

仿真企业 综合实训课程

FANGZHEN QIYE
ZONGHE SHIXUN KECHENG

智轩《仿真企业》实训课程研究组 编

◆ 把企业搬进课堂 ◆



电子科技大学出版社

仿真企业 综合实训课程

FANGZHEN QIYE
ZONGHE SHIXUN KECHENG

智轩《仿真企业》实训课程研究组 编

出 版：机械工业出版社
主 编：刘 军
副主编：陈永明
主 页：www.it-ebooks.com
电子邮箱：it-ebooks@163.com
发 行：北京人民邮电出版社
印 刷：北京人民邮电出版社
成品尺寸：185mm×260mm
版 次：2010年9月第1版
印 次：2010年9月第1版
书 号：ISBN 978-7-309-07418-9
定 价：38.00元

◆ 把企业搬进课堂 ◆

■ 衷心感谢 中国出版集团

◆ 本社发行部电话：028-83505493；邮购部电话：028-83508003
◆ 本社邮购部地址：成都，蒙江路，成都回龙寺，成都



电子科技大学出版社



图书在版编目(CIP)数据

仿真企业综合实训课程 / 智轩《仿真企业》实训课程研究组编. —成都: 电子科技大学出版社, 2010.9

ISBN 978-7-5647-0488-9

I. ①仿… II. ①智… III. ①企业管理—教材 IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 084922 号

内 容 提 要

《仿真企业》是在“把企业搬进课堂”研发理念的基础上,通过对企业工作的研究和抽取、归纳、总结,在课堂还原真实的企业环境,让学员操作真实的工作业务,在进入企业工作前能得到高质量的岗前训练,从而实现“在学中做,在做中学,学做一体”的最佳实训效果。

仿真企业综合实训课程

智轩《仿真企业》实训课程研究组 编

出 版: 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 邮编: 610051)
策划编辑: 刘 军
责任编辑: 陈松明 袁 野
主 页: www.uestcp.com.cn
电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn
发 行: 新华书店经销
印 刷: 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸: 185mm×260mm 印张 13.25 字数 320 千字
版 次: 2010 年 9 月第一版
印 次: 2010 年 9 月第一次印刷
书 号: ISBN 978-7-5647-0488-9
定 价: 38.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 邮购部电话: 028-83208003。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

电子科技大学出版社

前 言

随着技术进步和经济全球化进程的加快,企业的发展模式、管理制度和管理方式不断发生着变化。在激烈的市场竞争中,复合型人才作为发展的基石,对企业生存和发展尤为重要,一支既有专业技能,又具备经营头脑和职业能力的团队,是推动企业健康发展的力量源泉。目前,传统课堂教学模式培养出的知识型人才,难以适应以上这些社会要求。因此,通过更加有效地学习,让学生更好地掌握专业知识技能,提高综合职业能力和职业素质,为以后进入工作岗位打好坚实的基础,已成为当前高校迫在眉睫的任务。

目前大部分高校的实训体系虽然已经建立,但是却达不到应有的实训效果。其根源在于缺少企业的真实环境,实训对象无法体会到真实的企业运作,相关专业的实训停留在表面,无法达到应有的实训效果,尤其是经济类与管理类专业。事实上,大多数学校里面的理论教学架构很好,但普遍存在实训应用环节与企业管理实务脱离的现象,培养结果跟企业实际上所需要的人才相差很远。企业需要实训能力强,能充分衔接内部各部门的员工,需要复合型的管理人才,以期让企业迅速得到发展。但是当前的情况是各院校的单专业实训体系之间缺少互相交流及学科渗透,缺乏配套的手册,实训课程效果不佳,课时少,且时间分散,达不到实训目的。实训课程以演示为主,缺乏开放性、综合性和设计性。实训对象不能达到动手实训的目的,从而无法与企业的需求相匹配。高校培育出来的人才不能与企业所需要的人才相匹配,造成了企业找不到合适的人才,高校毕业生无法找到合适的工作。各院校在单专业的实训课程开展中缺乏专业间的沟通,致使实训对象只能熟悉单专业的知识,而缺少立体化、多元化、体系化的多专业理论知识构建,与企业所需要的复合型人才要求相悖,无法与企业形成真正的有效对接。

针对当前这种现状,《仿真企业》综合实训课程以提高实训对象动手实训能力为目的,整合优质教育资源,开发出经济管理综合实训课程,将“企业搬进课堂”,在课堂里营造一个真实的企业运营环境,运用角色扮演的模式,让实训对象体验真实企业中的岗位流程和实际操作环境,同时配以企业真实使用的单据,让实训对象在课程结束后,基本掌握企业的实际运作流程和主要岗位的实际操作,成为企业急需的知识型与技能型良好融合的复合型人才,有利于实训对象迅速上岗,大大提高就业率和就业满意度,帮助院校提升实训对象的综合实践能力,从而提高教学质量、完善教学体系。

“仿真企业综合实训体系”由数十位资深企业专家总结、提炼企业实际业务,原型企业包含制造、商贸、服务等多个领域,再由具有多年教学经验的专家整理完成,是国内领先、全面、实用的企业实训课程。它区别于以往单专业的课程体系,科学地将众多专业综合地融合在一起,涉及学校的各专业均适用这套综合实训体系,其中以经济类、管理类专业的实训效果最为显著。

作者在编写本套仿真企业综合实训教材过程中，总结了多年的企业发展管理的经验，并结合教育行业的特点，力求做到体系明确，内容完整，重点突出，特点鲜明，以使本套实训教材更具有权威性和实用性。

由于时间和水平有限，书中疏漏和不妥之处在所难免，希望读者批评指正。

编著者

2009年3月

目 录

第1章 仿真企业介绍.....	1
1.1 仿真企业课程说明.....	1
1.2 仿真企业的定义和特点.....	1
1.3 仿真企业的意义.....	2
第2章 成立仿真企业.....	3
2.1 企业的定义.....	3
2.2 企业的成立.....	3
2.3 仿真企业组织结构.....	4
2.4 部门岗位职责.....	5
2.5 仿真企业业务流程.....	9
第3章 人力资源部.....	11
3.1 人力资源定义.....	11
3.2 部门职能.....	11
3.3 主要工作流程.....	11
3.4 公司规章制度的拟定.....	12
3.5 劳动合同.....	19
3.6 员工档案表.....	20
第4章 销售流程.....	22
4.1 营销流程概述.....	22
4.2 部门职能.....	22
4.3 主要工作流程.....	23
4.4 客户档案表.....	23
4.5 销售报价.....	24
4.6 销售订单.....	25
4.7 发货通知.....	28
4.8 订单跟踪及期末对账.....	28
4.9 销售话术.....	29
4.10 广告政策与投放.....	30
4.11 营销策划方案.....	35
4.12 营销型广告制作.....	37
第5章 联席会议.....	42
5.1 联席会议的定义.....	42

5.2	会议作用.....	42
5.3	主要工作流程.....	42
5.4	会议纪要.....	43
第 6 章	采购流程.....	45
6.1	采购定义.....	45
6.2	部门职能.....	45
6.3	主要工作流程.....	45
6.4	制订采购计划.....	46
6.5	供应商档案表.....	47
6.6	供应商询价.....	47
6.7	采购订单.....	48
6.8	采购请款单.....	50
6.9	采购收货.....	50
6.10	采购跟踪及期末对账.....	50
第 7 章	生产运作.....	52
7.1	生产定义.....	52
7.2	部门职能.....	52
7.3	主要工作流程.....	53
7.4	制订生产计划.....	53
7.5	下达生产制造单.....	54
7.6	制程规划单.....	55
7.7	工序领料申请.....	55
7.8	成品入库申请.....	56
7.9	现场（车间）控制.....	57
第 8 章	质检管理.....	59
8.1	质检的定义.....	59
8.2	部门职能.....	59
8.3	主要工作流程.....	59
8.4	货品检验标准设定.....	60
8.5	采购进货验收.....	61
8.6	半成品和产成品验收单.....	61
8.7	出货验收单.....	62
第 9 章	仓库业务.....	64
9.1	仓库定义.....	64
9.2	部门职能.....	64
9.3	主要工作流程.....	65

9.4 采购收货.....	65
9.5 生产发料.....	66
9.6 成品入库.....	67
9.7 销售发货.....	68
9.8 现场盘点.....	68
9.9 盘盈盘亏调整.....	69
第 10 章 财务活动.....	70
10.1 财务活动的定义.....	70
10.2 部门职能.....	70
10.3 主要工作流程.....	71
10.4 收付业务对账.....	71
10.5 采购付款.....	72
10.6 销售收款.....	72
10.7 员工薪资明细.....	73
10.8 产品成本计算.....	74
10.9 利润分析.....	74
10.10 整理原始凭证.....	75
10.11 登记账簿.....	75
10.12 编制会计报表.....	76
第 11 章 信息化经营.....	78
11.1 信息化经营模式.....	78
11.2 信息化基础.....	78
11.3 销售管理.....	80
11.4 联席会议.....	86
11.5 采购活动.....	93
11.6 生产运作.....	97
11.7 仓储业务.....	102
11.8 财务管理.....	104
第 12 章 工作礼仪规范.....	115
12.1 工作规范.....	115
12.2 工作礼仪.....	119
12.3 商务礼仪.....	121
第 13 章 ERP 简述.....	123
13.1 ERP 基本概念.....	123
13.2 ERP 系统效益.....	123
13.3 ERP 认识误区.....	124

13.4 ERP 实施方法	124
附录一 单元课程评价表.....	127
附录二 模拟企业实训报告.....	128
附录三 综合实训表格.....	129
附录四 整合实训表格.....	165

第1章 仿真企业介绍

实训目标

1. 了解仿真企业综合实训课程。
2. 掌握仿真企业的定义和特点。
3. 了解仿真企业，对仿真企业形成基本认识。

1.1 仿真企业课程说明

现代教育以理论为基础，忽视了实际运作、操作能力的培养，造成了学生动手能力差的局面。大部分的用人单位对既有深厚理论知识，又有丰富操作经验的人才需求旺盛，这就造成了教育和就业的巨大差距。一方面是用人单位缺乏人才，一方面是学生找工作难、入职难、上岗难。因此，建立一个教育与就业之间的沟通桥梁成为重中之重的工作。我们把一般企业的实际运作流程经过总结、提炼，并构建一个仿真的环境，让学生在学习了解企业的实际运作，各岗位工作的真实情况，并实际动手操作，大大提高了学生的实际工作能力，从而使学校培养出既能思考又能动手的实用人才，学生又能迅速找到工作，融入社会，企业得到人才效益。三方受益，实现共赢。因此，我们组织长期在企业工作的高级管理人员、资深顾问、资深教育专家共同编写了这本《仿真企业》。

仿真企业综合实训课程，是以提高实训对象职业能力为目的，将“企业搬进课堂”，在课堂里营造一个真实的企业运营环境，运用角色扮演的模式，让实训对象体验真实企业中的岗位流程和实际操作环境，同时配以企业真实使用的单据，从而达到：在学中做，在做中学，学习内容就是工作内容，工作内容又是学习内容，学做一体的教学效果。有助于学生对专业课的理解和对岗位工作的认识，成为企业急需的知识型与技能型良好融合的复合型人才，获得核心职业能力。从而提升就业竞争力，全面提升高校教学质量和教学水平。

1.2 仿真企业的定义和特点

仿真企业是指以实际企业营运情况为基础，将企业管理、营运的全过程提炼，在特定的环境中实训运作的仿真环境。

仿真企业的特点有：

1. 与企业实际运作符合。
2. 能够实际操作并产生相对真实的结果。
3. 蕴含管理思想。

1.3 仿真企业的意义

在仿真企业中，学员首先能了解到企业实际的运作流程，另外，还能通过担任不同的角色，实际操作几乎真实的企业实际业务，了解各岗位的职责及实际工作，与自己所学的专业知识相结合，提高个人的综合能力。仿真企业的意义在于：

1. 学做结合，学员具备实际操作能力。
2. 寓教于做，学员轻松掌握知识和能力。
3. 实际操作，学员对所学理论知识理解更深。
4. 环境仿真，激发员工思考能力和创造力。
5. 提高对企业实际环境的认识，加深对企业管理流程、管理制度的理解。

本章小结

本章介绍了仿真企业的概念及其结构，总结了仿真企业的特点和意义，以帮助学生加深对企业的了解，对仿真企业行成基本认识。

第2章 成立仿真企业

实训目标

1. 了解企业的组成及结构。
2. 掌握企业中各岗位工作职责。
3. 学生通过接触、研究仿真企业，从而熟悉企业的实际情况。

2.1 企业的定义

企业是从事生产、流通、服务等经济活动，以生产或服务满足社会需要，实行自主经营、独立核算，依法设立的一种营利性的经济组织。企业活动表现为人员、物质、信息的流动，也即人力资源、物力资源、信息资源。判断一个组织是不是企业，主要分析其是否具备两个特征；第一，必须能够给社会提供服务或产品；第二，要以营利为目的。不以营利为目的的社会组织不能称之为企业。

2.2 企业的成立

成立企业的一个必须步骤就是进行工商注册。工商注册的步骤如下：

- (1) 到工商局（市、省工商局）企业登记窗口咨询，领取注册登记相关表格、资料。
- (2) 办理名称预先核准，取得《名称预先核准通知书》。
- (3) 以核准的名称到银行开设临时账户，股东将入股资金划入临时账户。
- (4) 到有资格的注册登记资料事务所办理验资证明。
- (5) 将备齐的注册登记资料交工商局登记窗口受理、初审。
- (6) 审查合格后，按约定时间到工商局领取营业执照，缴纳注册登记费。

要成立一个企业，首先应确定企业的名称，接着确定企业的经营范围，然后进行部门划分、人员招聘和岗位分工。

企业名称是企业的标志，是企业的第一广告，换句话说，企业名称是社会公众了解企业的第一途径，因此企业应慎重选择名称。

构成企业名称的四项基本要素是：行政区划、字号、行业或者经营特点、组织形式。行政区划是指县级以上行政区划的名称，企业名称在冠以行政区划名称时可以省略“省”“市”“县”等字。字号是构成企业名称的核心要素，应当由两个或两个以上的汉字组成。例如：“温州浪潮海风软件股份有限公司”为企业名称，其中“温州”为行政区划，“浪潮海风”为字号，“软件”为行业，“股份有限公司”为组织形式。

一个好的企业名称可以传达很多的信息，那么给企业确定一个好名称，都应考虑哪些因素呢？确定企业名称时应该注意以下几点：名字要简短易记；能够直接体现公司行业特征或者经营范围；具有可持续发展性。

创建公司案例展示：

创建公司（制造型企业）

企业名称：蒙牛

LOGO（标志）：



产品名称：牛奶

名称寓意：以蒙牛命名，象征来自内蒙古大草原的牛，她吃的是青青绿草，挤出的是纯正鲜牛奶，这独特资源优势造就天然好品牌。

LOGO 含义：是企业名称“蒙牛”的表意造型。以厚实飘逸的一抹横笔，象征内蒙古广袤肥沃的土地，独特的区域优势表明企业的发展条件尽得天时、地利。弯角坚挺如峰，表明牛的坚韧、勤劳，象征积极向上、稳健、奋进的企业理念。

广告语：青青大草原，自然好牛奶。

成员名单：

职 务	姓 名	性 别	联 系 方 式
总经理	李万明	男	
人力资源经理	王德全	男	
营销部经理	崔政	男	
采购部经理	孙宝成	男	
生产部主管	于景华	男	
质检部主管	母智深	男	
仓储部经理	张虎刚	男	
财务部经理	吴景水	男	

（引自 蒙牛内幕，孙先红，北京：北京大学出版社，2005年8月）

2.3 仿真企业组织结构

仿真企业组织结构如图 2-1 所示。

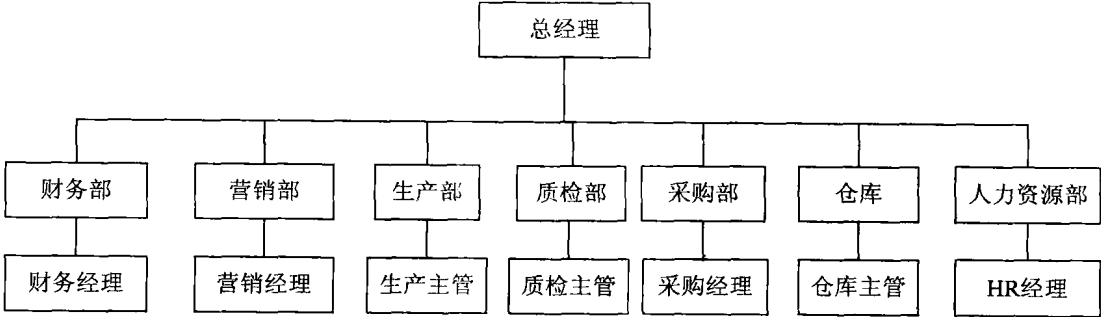


图 2-1

各部门职责详见各业务单元前的部门职能介绍。销售部设立在营销部内部，不单独设立。

2.4 部门岗位职责

2.4.1 总经理职责

管理权限：总经理是公司业务执行的最高负责人，管理公司所有下属部门，执行公司发展规划及岗位安排。

主要职责

- 负责公司全面经营管理，为公司所有行动负责；
- 负责安排、协调各部门工作，处理与总经理职位相关的业务；
- 负责解决工作中出现的问题；
- 负责监督、考核各部门工作，激励员工努力工作。

2.4.2 人力资源部

管理权限：受总经理委托，行使对公司人事、劳动工资管理权限，并承担执行公司规章制度、管理规程及工作指令的义务。

主要职责

- 执行公司人才战略和建设人力资源管理体系。
- 公司组织架构、职位设计和人员招募。
- 经理人的选拔，培养，考核和任用管理。
- 公司培训体系建设与员工职业发展。
- 公司薪酬福利体系设计与执行。
- 建设公司绩效管理体系，倡导公司绩效文化。
- 劳动合同，社保、离职、档案等员工关系管理。
- 为各级部门和分支机构提供及时专业的人力资源服务。

2.4.3 营销部

管理权限：受总经理委托，行使对公司产品销售过程中的管理权限，承担执行公司规章制度、管理规程及工作指令的义务。

主要职责

- 熟悉企业的销售任务，制定个人的详细销售计划，并尽最大努力去执行。
- 积极开拓市场，并维护好现有客户、积极配合做好回访工作。
- 建立详细的客户资料档案，并对客户变更的信息及时更新，加强对客户了解，降低企业销售经营风险。
- 熟悉掌握企业的各种产品信息，以及各种产品的价格信息。
- 了解市场竞争对手、竞争产品的市场活动、市场策略、产品价格。
- 加强对企业、行业、产品等各方面的了解，处理好客户的咨询和售后服务。
- 对客户能及时准确给出报价信息，提高企业订单反应速度。
- 善于学习和总结，积极提高商务、营销水平以及个人修养。
- 与企业各部门充分沟通，保证订单合同顺利执行以及账款的催收。
- 协助总经理制定总体市场发展战略、市场发展目标及全面的销售战略、完整的销售方案，并组织实施；
- 拓展公司的市场策略，把握公司在行业中的发展方向，完成公司在行业中的市场定位，及时提供市场反馈；
- 制定和实施年度市场推广计划和产品计划，市场推广业务计划；
- 制定各产品线价格体系及营销战略、营销策略、地区覆盖策略及推广计划，并组织相关人员培训。

2.4.4 采购部

管理权限：受总经理委托，行使对采购、供应的管理权限，并承担执行公司规章制度、管理规程及工作指令的义务。

主要职责

- 及时掌握所需要的采购信息，保持良好的内部沟通。
- 调查和掌握生产所用物料的供货渠道，寻找物料供应来源。
- 建立供应商档案，与供应商联络，以防止紧急状况时找不到替代的供应商。
- 参考原料市场行情，要求供应商报价。
- 对供应商的供应价格、材料质量、交货期等作出评估，了解公司主要物料的市场价格走势，制作采购文件，采购所需的物料。
- 按照采购合同协调供应商的交货期。
- 协助质量部门检查进厂物料的数量与质量。
- 协助物料控制部门对呆滞料与废料进行预防和处理。

2.4.5 生产部

管理权限：受总经理委托，行使对产品生产过程中的管理权限，并承担执行公司规章制度、管理规程及工作指令的义务。

主要职责

- 严格遵守、认真贯彻落实公司的方针政策和各项规章制度。
- 对本车间的生产效率、品质负总责，担任本车间消防、安全生产、5S 推行、资产

管理、文件资料管理总责任人。

- 根据新产品试制计划和生产技术准备综合计划，负责提出本车间生产技术准备计划，并组织检查落实。
- 加强统一指挥，组织并领导本车间各工序生产工作，定期召开生产作业会，严格按生产作业计划进行督促、检查，对生产过程中出现的问题，及时协调平衡，搞好均衡生产。
- 负责本车间生产及品质管理制度的起草和修订工作，并督促贯彻执行。
- 加强车间设备、设施、工具、模具，在制品、在用材料等的管理，定期组织抽查、盘点。
- 根据生产计划和生产需要，向上级提出需要解决的关键问题，并跟进其完成情况。
- 组织安排本车间各级管理人员的业务学习，提高业务管理水平。负责本车间各组长\车间统计员的日常考勤和绩效考核。
- 不断总结生产中的经验，不断改进生产流程和品质控制手法，提高劳动生产率和产品质量。厉行节约，严格控制用工，努力降低生产成本。
- 督导本车间生产作业统计及生产报表等各项资料、表格的填报工作。
- 根据企业经营、品质、5S 等方针目标要求，负责本车间内方针目标展开和检查、诊断、落实。
- 服从工作安排，完成上级临时布置的各项任务。

2.4.6 质检部

管理权限：受总经理委托，行使对企业生产产品全过程的质量管理权限，承担执行公司规章制度、规程、工作指令的责任和义务。

主要职责

- 负责组织质量管理，质量检验标准等管理制度的拟定、检查、监督及执行。
- 负责编制年、季、月度产品质量提高、改进、管理计量等工作计划，并组织实施、考核及处理各种质量纠纷。
- 制定和完善质量保证体系，确保产品质量的稳定提高，力争尽早通过 ISO 9000 认证。
- 负责公司质量事故的处理，参与由于产品问题引起的质量异议、退货、索赔等质量事件的处理。重大质量事故，由本部门提出处理意见，经 CEO 签字批准后，下文处理。
- 负责明确各质量岗位的职责、权利和义务，及时制动或修改并严格贯彻执行各项操作规程。
- 负责收集公司产品售后质量服务资料，拟写质量市场调查分析报告，提出改进意见或建议。

2.4.7 仓储部

管理权限：受总经理委托，行使对公司仓储工作全过程的管理权限，并承担执行公司规章制度、管理规程及工作指令的义务。

主要职责

- 对库存物料进行妥善保管, 保证物料堆放整齐, 不混杂, 不变质, 有明确的名称, 存放地和收发卡记录实物量。
- 区分不同出入库方式, 对合同出库, 套料出库, 生产领用, 采购入库等各种情况记录出入库单, 保证凭单出入库, 按单入账。
- 进行每月一次的月底盘存工作, 核查账、卡、物是否相符, 发现问题及时向财务部汇报并查明原因。
- 对仓库进行定期清理, 针对死存、库存过大或过少的情况向订单处理部及时反映, 使库存趋于合理。
- 每月末配合财务部进行盘点, 盘盈盘亏及时查明原因, 并拿出处理意见交总经理。
- 对出入库单的填写要求有明确的物料来源(供应商)、去向(用户)及其他标注, 保存完整的出入库单。
- 仓库除设良品区外, 另设待检区、待发区、坏品区、修复品区、返修品区应严格分区并挂牌标记。坏品区应设在仓库入口处是明显的货架上, 以便及时处理。必须有明确位置图, 符合安全标准。
- 对不知名产品的名称须接受开发部的定义。
- 对出入库的物品须做全部的开箱检查。
- 对于无入库单的货物不得入库, 仓管员将其单独存放一外保存好, 如有丢失, 由仓管员承担全部责任。
- 发货员发货完毕将货运号报业务员或业务主管。
- 定期对仓库死角进行清理, 对仓库死角无用的东西应处理, 处理不了的应放于仓库明显处, 以便及时处理。
- 严禁外人进出仓库, 有特殊情况, 要有仓管员的陪同下方可进入。
- 仓库里面划分的通道不得摆放任何物品。

2.4.8 财务部

管理权限: 受总经理管理委托, 行使对公司财务会计工作全过程的管理权限, 并承担执行公司规章制度、管理规程及工作指令的义务。

主要职责

- 企业会计凭证的核签、编造、档案整理、保管事项。
- 现金的出纳保管及库存日报的编制事项。
- 各项成本账的记录与复核事项。
- 制造费用的分摊核计事项。
- 工时及工资产量报表的审核记录事项。
- 员工薪资的具领发放及所得税扣缴申报事项。
- 超产奖金及工资物料奖金的计算、审核、申报、分配、颁发及所得税扣缴申报事项。
- 临时工资的核付记录事项。
- 成品入库的记录及统计事项。
- 外协加工的账务处理与统计事项。
- 各种成本表的编制事项。