

商业工作手册

商业职工岗位培训教材

主编 郭志军

SHANGYE
GONGZUO
SHOUCE

商业工作手册

主 编 郭志军

2772368



档案出版社

1988年

责任编辑：廖阿涛

封面设计：陆季平

商业工作手册

主编 郭志军

*

档案出版社出版

(北京市西城区丰盛胡同21号)

新华书店北京发行所发行

北京印刷一厂印刷

*

开本787×1092毫米 1/32 印张23.375 插页1 字数523千字

1988年10月第一版 1988年10月第一次印刷

印数1—31,000册

ISBN 7—80019—125—7/G·94

定价：6.50元

序

商业是专门从事商品交换活动的经济部门，做好商业工作是社会经济活动的重要内容。在过去一个相当长的时期内，由于实行分配型高度集中的管理体制，严重制约了商业工作的发展。党的十一届三中全会以来，在改革、开放方针的指引下，我国社会主义商品经济有了迅速的发展，商业经济体制进行了阶段性的改革并在不断深化。这对我国商品经济的进一步发展必将产生深远的影响。

新的形势给商业工作提出了一系列新的课题和更高的要求。商业工作必须从经营管理的观念、经营管理方式等各个方面进行根本性变革，只有这样才能更好地为社会主义建设和人民生活服务。从长远发展战略考虑，关键是要不断提高商业工作人员的素质，造就大批适应商品经济要求的合格的管理人才。加强按岗位和职务进行有针对性地培训，是培养管理人才的一条重要的、有效的途径。而编写出版适用的学习材料则是开展岗位职务培训的重要条件。

由北京市财贸管理干部学院郭志军副教授主编的《商业工作手册》，为培训商业基层企业管理人才提供了一部工具书。这是教学、研究和机关工作人员把管理科学知识的传播给广大商业管理人员的一件很有意义的工作，是把科学知识转化为生产力的实际行动。这本《商业工作手册》有三个特点：一是涉及的方面比较全。手册扼要的阐述了商业工作者必备的各个方面的基础知识；二是内容比较新颖和适用，为

企业领导者和管理人员提供了开拓企业经营，提高管理水平的新知识，具有较强的针对性、实用性；三是写法上比较深入浅出，要点清晰，便于阅读和记忆。因此，我愿意把这本《商业工作手册》推荐为进行岗位职务培训的参考教材，也可做为商业管理人员自学的良好读物。

万典武

前 言

商品经济是社会经济发展不可逾越的历史阶段。大力发展社会主义有计划的商品经济，实现生产的高度社会化和现代化，迅速发展社会生产力，不断改善人民的物质和文化生活，已成为客观经济发展的必然趋势，也是广大人民群众的要求。商业企业是组织商品流通的主体，是社会再生产的重要环节。随着我国商品经济的迅速发展，经济体制改革的不断深化，以及“国家调节市场，市场引导企业”新的经济运行机制的建立和发展，对商业工作提出了一系列新的更高的要求。在新的形势下遇到的一个突出问题是商业工作者的素质与形势的发展有较大的差距，因此提高商业工作者的素质已成为商业发展迫切需要解决的具有战略意义的问题。为了配合商业岗位职务培训的需要，我们以商业基层企业管理人员为主要对象，编写了这本《商业工作手册》，以提供培训参考教材或作为企业管理者岗位成才的自学工具书。

手册在编写过程中得到北京市人民政府研究室、北京市财贸管理干部学院、北京市西城区财贸干部学校、北京市西城区副食品公司等单位的大力协助和支持，并参阅了有关著作和科研成果，在此深表谢意。

著名商业经济专家、商业部商业经济研究所研究员万典武同志对本书的写作十分关心并为本书作序，我们不胜感激。

由于编者水平所限，书中谬误之处，恳请读者批评指正。

编 者

一九八八年三月

本手册编写人员名单

主 编 郭志军

副主编 周 宏 陈鹤鸣

编写者 (以本书内容为序)

吴晓辉 周 宏 阎嗣烈 邢 颖

王茹芹 王成荣 陈鹤鸣 孟振彪

牛英杰 王希来 刘兆林

编辑校订者 朱志成 周俞斌 黄炳印 张达纲 肖竹英

目 录

社会主义商业

商业是商品交换的

发达形式 (1)

商业产生的条件 (2)

商业在历史上的进

步作用 (3)

社会主义商业的建

立 (4)

社会主义商业的性

质 (5)

社会主义商业的本

质特征 (6)

商业劳动的性质 (7)

商业劳动的特点 (7)

商业在国民经济中

的地位 (8)

商业在国民经济中

的作用 (9)

轻商思想的根源 (10)

新形势下商业的特

点 (11)

按照经济区域组织商

品流通 (12)

商品流通形式 (13)

等价交换规律 (14)

商品竞争规律 (15)

商品自愿让渡规律 (16)

节约商品流通时间

规律 (17)

货币流通规律 (17)

商品自然流向规律 (19)

社会主义商业所有

制结构 (19)

商业发展战略目标

和重点 (20)

实现商业战略目标

的策略 (21)

商品供应 (21)

商品需求 (23)

商品供求关系 (25)

购买力投向 (26)

商品流转构成 (27)

商业体制改革

经济体制改革 (28)

改革完善企业经营

机制 (29)

增强企业活力 (31)

国家调节市场，市

场引导企业 (32)

企业工资制度改革 (33)

企业劳动制度改革	(35)
商业体制改革	(36)
农村供销社管理体制改革	(37)
批发商业体制改革	(38)
小型国营零售商业企业改革	(39)
大中型国营零售商业企业改革	(40)
政企职责分开	(41)
贸易中心	(42)
商业经营责任制	(43)
租赁制	(44)
承包制	(46)
股份制	(48)

市 场

市场	(50)
市场机制	(51)
市场功能	(52)
消费品市场	(53)
生产资料市场	(54)
服务性市场	(55)
买方市场和卖方市场	(56)
市场细分化	(57)
目标市场	(58)
我国社会主义统一市场及其特征	(59)

多元化的市场经济	
结构	(61)
市场竞争	(63)
市场竞争策略	(64)
市场信息	(67)
市场信息的来源	(68)
市场信息的搜集与处理	(69)
市场调查	(71)
市场调查的步骤	(72)
市场调查资料的整理与分析	(73)
询问调查法	(75)
实验调查法	(76)
观察调查法	(77)
典型调查法	(78)
抽样调查法	(78)
市场调查技术	(81)
市场预测	(82)
市场预测的步骤	(84)
经理评判意见法	(85)
销售人员估计法	(87)
专家意见预测法	(88)
实销趋势分析预测法	(89)
算术平均预测法	(90)
移动平均预测法	(90)
平均发展速度预测法	(94)

指数平滑预测法	(95)
季节比率预测法	(96)
直线趋势预测法	(99)
曲线趋势预测法	(101)
回归分析预测法	(104)
经营决策	(106)
经营决策的步骤	(107)
确定型决策	(108)
非确定型决策	(109)
风险型决策	(110)
小中取大法	(111)
大中取大法	(112)
大中取小法	(113)
机会均等法	(115)
折衷分析法	(116)
决策树分析法	(117)

商业企业经营学

经营	(121)
商业企业经营	(122)
传统企业经营与现 代企业经营	(123)
商业企业经营的一 般原则	(124)
企业经营类型	(125)
企业经营二重性	(126)
企业经营要素	(127)
商业企业经营力	(128)
商业企业经营过程	(129)

经营观念及其演变	(131)
现代经营观念的内 容	(132)
经营环境	(133)
企业经营机会	(135)
经营组织	(137)
经营计划	(137)
经营计划的编制方 法	(139)
商业企业经营战略	(141)
商业企业经营战略 的类型	(142)
制定商业企业经营 战略的依据	(144)
商业企业战略目标	(145)
企业战略方针	(145)
企业经营战略规划	(146)
多角化经营战略	(147)
优势经营战略	(147)
网络经营战略	(148)
企业经营策略	(148)
企业经营分析	(149)
企业经营状况雷达 图	(151)
商流 物流 信息流	(152)
商品采购及其原则	(153)
工业品采购特点	(154)
工业品采购方式	(155)
农副产品采购及意	

义	(155)	商品储存的数量要求	(178)
农副产品经营特点	(156)	商品储存质量要求	(178)
农副产品采购方式	(157)	商品储存结构	(178)
商品经济寿命周期		商品储存定额	(180)
策略	(157)	商品储存时间	(181)
新产品开发	(159)	A B C 分析法	(182)
进货渠道选择策略	(160)	保管员责任制	(184)
商品采购数量的控		商品销售	(186)
制	(161)	批发商业	(186)
商品采购的组织形		总代理经销	(186)
式	(162)	零售商业	(187)
商品采购的验收工		销售渠道	(187)
作	(163)	销售方式	(189)
采购员及其素质	(163)	优质服务	(190)
采购员责任制	(164)	规范服务	(191)
商品运输	(165)	个性服务	(192)
商品合理运输	(166)	自选商场	(192)
影响商品运输的因		服务质量	(192)
素	(167)	售货员素质	(193)
商品运输计划	(168)	商业信誉	(193)
对流运输	(169)	商品销售时间规律	(194)
迂回运输	(170)	商品订货会	(195)
倒流运输	(171)	有奖销售	(196)
过远运输	(172)	销售促进	(197)
商品运输方式	(173)	销售服务	(198)
商品运输工具	(174)	商业广告	(199)
综合比算法	(175)	广告媒体	(199)
商品储存的原则	(176)	广告设计	(199)
商品储存分类	(177)	广告策略	(201)

商标	(202)
商标专用权	(202)
商标策略	(203)
包装	(204)
包装类别	(204)
包装策略	(205)
消费需要及其特征	(206)
消费者购买动机	(207)
消费者购买行为	(209)
公共关系	(209)
公共关系特征	(210)
公共关系类型	(211)
公共关系的作用	(211)
公共关系职能	(212)
公共关系实务	(214)
公共关系组织机构	(214)
公共关系人员	(216)

商业企业管理

商业企业的特征	(218)
商业专业公司	(219)
企业集团	(221)
商业企业的种类	(224)
商业企业素质	(225)
提高商业企业素质 的途径	(226)
商业企业组织结构 的设置原则	(228)
商业企业组织结构	

的形式	(229)
商业企业组织结构 的部门划分	(234)
商业企业管理	(235)
商业企业管理的二 重属性	(237)
商业企业管理幅度	(239)
商业企业管理层次	(241)
商业企业管理能级	(242)
商业企业管理过程	(243)
商业企业管理的计 划职能	(244)
商业企业管理的组 织职能	(245)
商业企业管理的指 挥职能	(246)
商业企业管理的控 制职能	(247)
管理的系统原理	(248)
管理的整分合原理	(249)
管理的人本原理	(250)
管理的封闭原理	(251)
管理的反馈原理	(252)
管理的能级原理	(253)
管理的弹性原理	(254)
管理的动力原理	(255)
商业企业管理现代 化	(256)
行政方法	(257)

经济方法	(259)
法律方法	(260)
心理学方法	(261)
社会学方法	(263)
数学方法	(264)
经理负责制	(264)
商业企业经营管理	
指挥系统	(266)
经理任期目标责任	
制	(267)
职工民主管理制度	(268)
职工代表大会的权	
力	(269)
企业工会的作用和	
任务	(270)
党委保证监督制度	(270)
岗位责任制度	(272)
商业企业管理信息	
系统	(273)
劳动定额的制定	(274)
劳动定员的编制	(276)
商业企业的上班形	
式	(277)
商业职工的工资	(278)
商业职工的奖金	(279)
职工集体福利	(281)
职工培训	(281)
劳动效率	(282)
劳动竞赛	(284)

劳动保护	(285)
劳动保险	(286)
目标管理	(287)
目标的制定	(288)
目标实施中的管理	(290)
目标成果的评价	(291)
目标卡片	(292)
全面质量管理	(294)
质量保证体系	(296)
P D C A 循环	(297)
主次因素排列图	(298)
因果分析图	(300)
对策表	(300)
QC 小组	(302)
商业企业管理人员	
的选拔	(303)
商业企业管理人员	
的考核	(303)
商业企业管理人员	
的培养	(304)
管理群体	(304)
商业企业经理	(307)
企业家的特征	(307)
企业文化	(308)
企业诊断	(310)

商品价格

商品价格及构成	(311)
价格的主体——成	

本	(311)
价格中的流通费用	(313)
价格中的利润和税	
金	(317)
计划价格与非计划	
价格	(317)
国家定价	(318)
国家指导价格	(319)
市场调节价格	(320)
商品价格的分级管	
理	(320)
企业的价格权利和	
义务	(322)
物价纪律	(323)
物价检查和罚则	(324)
变相涨价和变相降	
价	(325)
价格标签与明码标	
价	(326)
物价工作方针	(326)
价格体系	(327)
商品比价	(328)
商品差价	(330)
商业进货价格	(331)
商业销售价格	(332)
批发价格	(332)
批发起点与批量作	
价	(335)
商业调按价格	(335)

零售价格	(336)
批发毛利和零售毛	
利	(337)
顺加作价法和倒扣	
作价法	(337)
阶段定价策略	(338)
心理定价策略	(339)
薄利多销定价策略	(341)
新产品出厂价格的	
制定	(341) ¹

商业会计与财务

商业会计	(342)
会计核算的方法	(343)
借贷记帐法	(343)
增减记帐法	(345)
资金平衡表	(346)
经营情况表	(348)
会计纪律	(350)
会计人员的职责和	
权限	(351)
商业资金	(352)
流动资金平均占用	
额	(354)
流动资金周转率	(355)
流动资金节约(或浪	
费)额	(356) ¹
加速流动资金周转	

的主要途径	(357)
流动资金的管理	(358)
商品资金的计划管	
理	(360)
商品资金的定额管	
理	(361)
商品资金定额指标	
的确定	(362)
用品资金的管理	(365)
待摊费用资金的管	
理	(366)
现金的管理	(367)
结算资金的管理	(368)
结算原则	(369)
银行借款的种类	(370)
支票结算	(371)
托收无承付结算	(373)
委托付款结算	(373)
异地托收承付结算	(374)
异地委托收款结算	(376)
汇兑结算	(377)
信用证结算	(378)
票汇结算	(379)
限额结算	(381)
固定资金的管理	(382)
专用基金的管理	(384)
更新改造资金	(385)
福利基金	(386)
大修理基金	(387)

企业留利基金	(388)
商品流通费及其范	
围	(390)
商品流通费的分类	(391)
商品流通费的考核	
指标	(395)
商品流通费的管理	(396)
降低费用水平的途	
径	(399)
税收制度的构成要	
素	(400)
营业税及其计算	(402)
产品税及其计算	(402)
所得税及其计算	(403)
国营企业调节税及	
其计算	(405)
税金的缴纳和管理	(406)
商业利润	(407)
商业利润的考核指	
标	(407)
增加商业利润的途	
径	(409)
商业利润的管理	(410)
商业财务计划	(411)
编制财务计划的方	
法	(412)
财务分析	(413)
盈亏分界点分析	(414)
商品保本保利期分	

析	(417)
财务制度	(420)
财经纪律	(421)
经济核算	(421)
财产清查	(422)
商业汇票的承兑	(424)
商业汇票的贴现	(426)
店内银行	(427)

商业统计

商业统计	(430)
商业统计调查	(431)
建立健全原始记录	(433)
商业定期统计报表	
的制度与种类	(434)
统计报表的编制与	
审核	(435)
商品购进统计指标	(440)
商品销售统计指标	(443)
商品调拨统计指标	(446)
商品库存统计指标	(447)
商业统计资料的搜	
集与整理	(448)
商品流转分析	(450)
社会零售统计	(453)
商业劳动统计	(454)
商业网统计	(456)
商业经济效益统计	(458)

统计图的绘制	(458)
条形图	(459)
曲线图	(461)
圆形图	(463)
象形图	(464)
商业统计常用计算	
公式	(465)
商业统计人员的职	
责	(467)

商业计算技术

心算	(469)
顺序加减法	(469)
以加代减法	(470)
凑整找零法	(470)
逢五折半乘法	(471)
凑整乘法	(471)
十几乘十几的简易	
算法	(472)
珠算	(472)
珠算加法	(473)
珠算减法	(474)
珠算的简捷算法	(475)
凑整法	(476)
倒减法与虚借一	(476)
空盘前乘法	(477)
滚乘法	(478)
跟踪乘法	(478)

计算器	(179)
电子计算机简介	(480)
电子计算机在商业 中的应用	(482)

商业企业布局

商业布局学	(483)
君主意识布局	(486)
市场区位论	(486)
贸易中心的布局	(487)
产地批发企业区位 优选模式	(488)
城市批发企业“星 座”布局法	(489)
商业布局的量变指 数	(490)
中央商业区(CBD)	(492)
购物中心	(492)
商业街的概念	(493)
商业街的类型	(494)
商业街与城市结构	(495)
商业街活动调查法	(498)
商业街的指向计划	(501)
商业街的诊断方法	(508)
商业企业营业点布 局的原则	(510)
制约商业企业营业 网点合理分布 的主要因素	(511)

商业企业布局方法	(511)
影响商店开发的基 本因素	(513)
未来商店发展结构	(514)
店外的诱导机能	(514)
售货大厅场地配置	(515)
店内收款台的位置 选择	(516)
店门开放度与店内 通道的合理化	(518)
营业面积的研究顺 序	(519)

商业经济法规

经济法	(521)
经济法调整范围	(521)
经济法调整对象	(522)
经济法的产生、发 展及其本质	(523)
经济法律关系的构 成要素	(524)
经济违法行为与经 济法律责任	(526)
所有权的发生与保 护所有权的方法	(527)
债的分类与债务的 履行	(528)
合同的法律特征	(530)
经济合同	(530)