



高职高专经济管理类基础课规划教材

◎ 主编 杜海东



创业启动与运营

(操作手册)

——大学生迷你创业园创业实践工具书



清华大学出版社



高职高专经济管理类基础课规划教材

◎ 主编 杜海东
编著 余剑锋 王腾利
周冠 林海



创业启动与运营

(操作手册)

——大学生迷你创业园创业实践工具书

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书是一本大学生创业实践指导用书,可与《创业启动与运营(知识手册)》配套使用。全书共四个单元,从组建经营团队、确定经营项目、选取创业格、签订租赁合同,到设计与装饰创业格、商品在线录入、上架摆放,再到进行产品推广和宣传、查询与分析经营财务状况,最后到过程考核等,内容包括大学生创业实践所要达成的学习目标、创业园实践学习的方法以及过程考核方式的详细介绍与说明,是学生进行创业实践的配套指导工具书。

本书可供职业院校教师与在校学生作为创业教育实践课程的实训指导书,也可供其他相关院校创业教育或社会创业人士阅读参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

创业启动与运营(操作手册)——大学生迷你创业园创业实践工具书/杜海东主编. —北京:清华大学出版社,2012.3

高职高专经济管理类基础课规划教材

ISBN 978-7-302-28237-2

I. ①创… II. ①杜… III. ①大学生-职业选择-高等职业教育-教材 IV. ①G647.38

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第033078号

责任编辑:陈仕云

封面设计:张 岩

版式设计:文森时代

责任校对:张兴旺

责任印制:张雪娇

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm

印 张:6.5

字 数:119千字

版 次:2012年3月第1版

印 次:2012年3月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:19.80元

产品编号:047058-01



F O R E W O R D

联合国《21 世纪的高等教育：展望与行动世界宣言》提出，高等学校必须将创业技能和创业精神作为高等教育的基本目标。把创业教育和学术教育、职业教育并列到同等地位。我国教育部《面向 21 世纪教育振兴行动计划》明确提出“加强对教师和学生的创业教育”。教育部[2010]3 号文件明确要求，高等学校（包括高职院校）要大力推进创新创业教育体系建设，把创新创业教育有效纳入专业教育教学计划。国务院国发[2011]16 号文件进一步要求，“各高校要广泛开展创业教育，积极开发创新创业类课程，完善创业教育课程体系，推广成熟的创业培训模式”。特别是指导高职教育教学的教育部 16 号文，要求把学生的创业能力培养作为加强素质教育的具体要求。广东省教育厅[2010]63 号文要求，“各高校高度重视，大力推进创业教育，加强创业基地建设”。

为积极顺应发展趋势，落实文件要求和广东科学技术职业学院国家骨干院校建设方案的部分精神，广东科学技术职业学院经管学院把学生的创业创新能力作为重要培养目标之一。经管学院院长严中华教授提出“专业职业我行、创新创业我能”的教育理念，在经管学院率先成立了创业教育中心，全面推动全院创新创业教育工作。在学校党委和行政领导的鼓舞、关爱和呵护下，在后勤集团、财资处等部门的支持和帮助下，创业教育中心茁壮成长。

1. 2008 年 4 月，创业辅导与咨询办公室成立。
2. 2008 年 5 月，创业教育中心成立，时任党委书记林水福和校长李业明为中心揭牌。
3. 2009 年 3 月，大学生创业模拟实训中心立项建设，获时任校长李业明批准建设。
4. 2009 年 10 月，大学生迷你创业园立项建设，获刘惠坚校长批准建设。
5. 2010 年 4 月，大学生迷你创业园正式开幕，李业明书记和刘洁副校长为开幕揭牌，200 多个学生团队入驻，南方都市报专题报道。
6. 2011 年 1 月，大学生创业孵化园立项建设，获刘惠坚校长批准建设。

我院创业教育经过 3 年的推动已形成清晰的教育理念和较为完善的教学体系。我们的创业教育理念首先是面向全体学生的素质教育，培养其思考变革、主动创新、敢于冒险和快速行动的创业精神；其次是针对少数具有商业潜质和创业意愿学生的技能教育，



培养其把创业机会转化成现实商业价值的创业技能。我们为此构建了“创业课程、创业模拟实训、创业园实践、创业项目孵化”为主体，“创业大赛、创业论坛、创业辅导”为辅助的创业教育体系。其中，创业园实践是极为重要的部分。然而，如何让创业实践惠及全体学生一直是个难题。我们考察了诸多院校的创业教育，也做了大量的文献研究，没有哪一种创业实践的方式能够使参与学生的数量得到突破，似乎没有太多相关的经验可供借鉴。致力于推动创业教育和社会创业研究的严中华教授常常思索这个问题，他想让每年 1000 名以上的学生在创业实践中受益。直到有一天，“迷你创业园”在脑海里浮现——这或许是他“常常思索”的量变到质变的结果。

这的确让人感到兴奋，我们着手把严教授的创意变成现实——格子店的商业模式被成功地引入到创业实践教学之中，这样便实现了 60 平方米的场地 300 个创业格、同时容纳 1200 名学生的低成本、低风险的真实创业经营的体验。

经管学院全体学生都将进入创业园，进行真实的商业演练。我们为此编写了指导创业园实践教学的 SOP（标准作业流程）手册，这是一本教师用书，它在这两年的创业园实践教学中发挥了重要作用。而本操作手册是总结两年的教学经验而编写的学生指导用书。学生将依照操作手册的指引完成他们在创业园的实践。

此时，需要把本书的编著团队介绍给您，也借此机会对本书编著过程中给予我们帮助的人致以衷心的感谢和祝福。本书共计四个单元，第一单元是了解创业园，由杜海东、张锦、胡宝翠撰写，具体内容包括创业园的功能、学生入园实践所要达成的学习目标、园内实践学习的方法、过程考核方式、创业园的服务管理体系以及所获得的荣誉；第二单元是入园准备，由余剑锋、杜海东、周冠、朱莎撰写，具体内容包括组建经营团队、确定经营项目、选取创业格并签定租赁合同、设计与装饰创业格、商品在线录入和上架摆放；第三单元是园内实践，由余剑锋、杜海东、林海、周佳明、于吉花撰写，具体内容包括如何进行产品推广和宣传、经营财务状况查询与分析、常见运营问题解答；第四单元是过程考核与总结，由杜海东、王腾利、梁海霞撰写，具体包括创业园实践考核内容、标准与方法。本书大纲和内容的总体设计以及最后定稿由杜海东完成。

最后需要说明的是，本书的读者对象是在校大学生，他们的学习习惯和我们要完成的教学目标共同指引了本书的内容和表达方式。我们希望本书有特色，但我们更希望它有实效，因为本书的使用者——学生的收获才是我们写作的动力和最大的期待。书中的不足之处，将随着我们对于创业实践教学的感悟和知识的积累，在本书再版之时得以完善。最后再次对为本书撰写和出版工作付出辛勤劳动的，特别是曾鹏老师、我们的校企合作伙伴珠海市连锁商业行业协会田岱山秘书长以及清华大学出版社的编辑老师们致以真诚的感谢！

杜海东

2012 年元月于珠海

目

录

C O N T E N T S

第一单元 了解创业园	3
1. 关于诸格靓迷你创业园	4
2. 入园实践的学习任务	7
3. 入园实践的操作流程	9
4. 诸格靓的运营与教学服务体系	12
第二单元 入园准备	17
1. 组建创业团队	18
2. 确定经营项目	22
3. 签订经营合同与选取创业格	26
4. 设计与装饰创业格	32
第三单元 园内实践	36
1. 商品在线录入与上架摆放	37
2. 商品库存查询、补货与撤货	43
3. 商品推广与宣传	47
📖 如何使用诸格靓官网“经营动态”栏目	48
📖 如何使用诸格靓官网“创业之星”栏目	50
📖 如何使用诸格靓官方微博进行宣传	52
📖 如何使用诸格靓店面宣传展架推广	53
📖 如何参与诸格靓整体促销活动	54
4. 经营状况查询与财务分析	62
📖 如何使用系统查询销售状况	62
📖 如何使用系统进行销售统计及销售趋势分析	65
📖 货款结算与货款结算情况查询	67
📖 通过财务计划与核算做经营分析	70



5. 常见运营问题与解答	76
第四单元 过程考核与总结	79
1. 诸格靓创业实践考核方法	80
2. 考核一：商品选择与创业格装饰	81
3. 考核二：园内促销	84
4. 考核三：经营结果与财务分析	88
5. 考核四：创业园实践个人总结	94

励志励人生 创业创未来

团队名称：_____

创业格编号：_____

团队成员：_____

个人姓名：_____

你的角色：_____

所在班级：_____

第一单元

了解创业园

励志励人生 创业创未来

- ☐ 关于诸格靓迷你创业园
- ☐ 入园实践的学习任务
- ☐ 入园实践的操作流程
- ☐ 诸格靓的运营与教学服务体系



1

关于诸格靓迷你创业园

功能简介

图 1-1 是广东科学技术职业学院（下称广科院）正在践行的创业教育体系，它可以帮助你了解迷你创业园的创业教育实践模式。这是我们的必修课，目的是让同学们积累一些基本的创业技能和掌握启动简单商业项目的一些关键环节，亦想借此训练增进同学们的创业精神。“诸格靓”是一个贴切而响亮的名字，这是经管学院 08 国贸专业的袁婷同学对迷你创业园名称的一个创意。

正如这个名字一样，我们希望，入园实践的同学能把每一个“创业格”都装扮得靓丽而有吸引力，并通过你所在团队成员们的共同尽心经营获得卓越的业绩，而在期末表彰的领奖台上留下你们靓丽的身影。当然，肯定会有团队因为各种原因，诚如一切创业活动都会有风险一样，一个学期下来没能取得理想的业绩。但并不会因此而降低你们的学习收获。你们在迷你创业园的经济投入和收获都是有限的，即便是经营不好而产生的损失也是有限的，无限的是你们在这个实践过程中的体验。

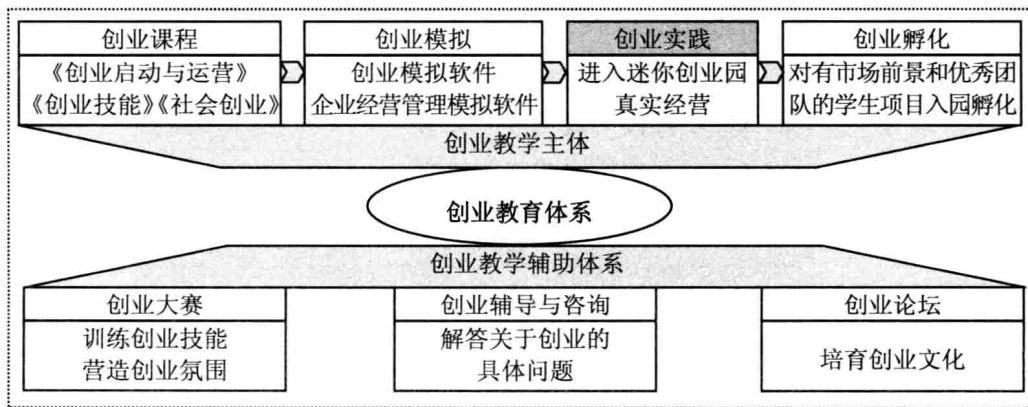


图 1-1 广科院创业教育模式

诸格靓位于我校商业街，借鉴了格子店的商业模式，同学们通过分组并以 4~6 人为



一个团队的形式经营一个创业格。只要同学们用心并跟随实践的指引，就会在启动商业项目的六项关键技能上有所收获，这六项技能是：商业项目选择、分析产品的顾客价值、判断目标市场容量、分析相对竞争品的优势、明确商业模式、制定商业计划；你还会在创业与职业发展的五项通用能力上得到锻炼，这五项能力是：创意与创新能力、沟通能力、团队合作能力、适度的抗压能力、信息处理能力。

诸格靓的诞生，解决了“如何让创业实践惠及全体学生”这个难题。为了使它运作得更好，老师们编制了 SOP 手册，目的是尽量实现标准化的教学与运作流程，以保障 200 多个团队和近 7000 件的商品不会出现差错。同时，诸格靓开通了在线教学网站，从创业格选取、签订协议、商品录入、销售情况查询、货款结算查询，到创业之星和服务之星评选、投诉，创业咨询与创业课程均实现了网络化，内部管理的考勤和商品盘点也实现了信息化。同学们还可以通过诸格靓的官方微博以及经营动态等栏目进行宣传。由于诸格靓运营方式独特且教学效果明显，引起了南方都市报的关注和报道（见图 1-2），同时受到许多院校的关注，中山大学商学院等院校的师生前来考察交流（见图 1-3），迄今为止，共有近三十所高校的师生来访。诸格靓也获得了教育部高职高专工商管理类专业教学指导委员会授予的全国优秀教学企业奖（见图 1-4）。珠海市连锁商业行业协会授予诸格靓为其连锁商业店长培训基地。同时也被珠海市人力资源与社会保障局综合职业培训中心授予珠海市大学生创业实训基地，如图 1-5 所示为诸格靓网站首页。



图 1-2 南方都市报报道



图 1-3 其他高校的师生来诸格靓考察交流

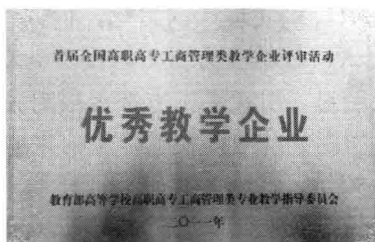


图 1-4 诸格靓获得全国优秀教学企业奖



图 1-5 诸格靓网站首页



2 入园实践的学习任务

教学计划和学习任务

迷你创业园实践和我们所开设的创业课程的匹配关系如图 1-6 所示。在创业园实践过程中会用到之前学过的创业技能课程。把创业技能课程学到的关于团队合作、创意与创新、沟通、抗压以及信息处理等方面的知识转化成实际技能，创业园实践是一次很好的尝试机会。吸收了老师在课程上给予的知识并不代表你就拥有相应的技能。知识就好像汽油一样，同样的汽油在不同的汽车发动机下的动力表现是不同的，我们就如同汽车的发动机一样，能否把创业知识转化成创业技能，要看你是否足够地用心和努力。

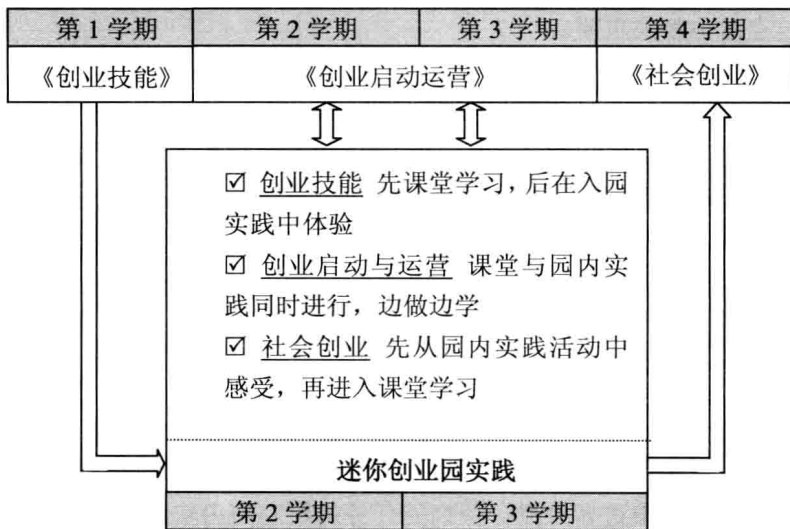


图 1-6 教学计划安排

我们在创业园实践的学习任务非常简单，主要有如下三个学习任务。

1. 第一个学习任务

你要留心体验和运用创业技能的知识。例如，四名同学组成一个团队，平时大家关系都很好，在一起学习一起玩都很开心，但一起在创业园经营，情况就不一样了。你们



可能会就商品选择产生分歧，可能因为促销方案不同而无法达成一致，可能因为参与程度不同而产生不同的贡献，可能因为贡献不同而在利益分享时发生矛盾，这些都是过往园内实践曾经出现过的现象。因此，你得明白团队合作不但是一种意识，更是一种能力，创业园经营过程中与团队成员发生不同意见时，可以动用此前学习的知识和自己的感悟去选择自己的行动。我们都必须为此作出改变，因为走向社会工作的情景远远比这个要更复杂。对于其他知识点也同样，用心体会，都会用到。

2. 第二个学习任务

带着创业园经营中遇到的问题去学习《创业启动与运营》这门课程。主要的知识点是如何进行商业项目的选择，这包括明白你要卖什么、价值是由顾客判断的、市场有多大、相对于竞争品的优势等问题；从哪里发现创业机会，用什么样的商业模式盈利，如何按照商业计划书的框架思考问题。这些是《创业启动与运营》课程的重点知识。创业园经营过程会涉及到这些内容，通过体验来发现问题，再通过课堂上老师引导，同学们共同分析，来掌握这些知识和形成技能。经营过程中总有酸甜苦辣，老师们希望大家主动创新、敢于冒险和快速行动，这是时代需要的创业精神。无论将来毕业是打工还是自己创业，这一点对你都很重要。

3. 第三个学习任务

感受并期待你燃起关注社会责任和公益的精神，诸格靓设有南湖公益创业格。过往我们得到了师生捐献的商品，售出的收益变成南湖公益奖学金发给广科学子。我们期待这件有意义的事能够越办越好。社会创业是我们后续开设的课程，近十年来，社会创业活动（Social Entrepreneurship）得到不断发展，并逐渐成为世界性的趋势，它所包含的范围比公益创业要广泛很多。在创业园的实践中，我们对此得有所了解。

时间安排和学习方式

创业启动与运营课程跨越两个学期。迷你创业园实践主要是配合创业启动与运营课程，一个学期在园内实践，是必修课，以同学们自主经营为主，老师不会主导同学们关于经营的决策，亦不会做过多讲授。他们的任务是控制园内实践的流程、提供咨询和组织考核。接下来的创业启动与运营课程则以课堂的项目化教学为主，这时同学们可以根据自己的兴趣自愿进入迷你创业园进行实践，老师们除了课堂教学外，同样会提供有关创业园经营等创业问题的咨询和辅导。

具体的时间进度安排如图 1-7 所示，任课老师将以此为基准进行微调。



第2 学期《创业启动与运营》（以实践学习为主）																		
周	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
教学	课堂				考核	课堂				考核	课堂			考核		总结&分享	表彰	
安排			入园创业实践（必须入园，配有指导老师，提供辅导与咨询）															大会
教学	入园创业实践（自愿入园）																	
安排	课堂学习（项目化教学）															总结&分享		
周	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
第3 学期《创业启动与运营》（以课堂学习为主）																		

图 1-7 学习时段安排

3 入园实践的操作流程

入园准备

表 1-1 包括了入园准备涉及到的主要任务，具体说明将在后续章节展开。

表1-1 入园准备及主要任务

流程环节	关键任务	子任务内容	备注
(一) 入园准备	1. 组建经营团队	① 为团队起一个好名字，它将代表你们在创业园的微型公司的商号 ② 为团队分工，明确每个人的角色；确定基本的团队规则，例如什么事由团队商讨决定，什么事各自决定	关于团队岗位设置和分工可以咨询任课老师
	2. 熟悉诸格靚网站功能		
	3. 了解入园须知	① 关于商品经营范围的限定 ② 商品上、下货流程 ③ 货损赔偿规定 ④ 商品价格更改及价格管理 ⑤ 货款结算 ⑥ 费用及缴纳细则	在第二单元查询或咨询任课老师或浏览诸格靚网站



续表

流 程 环 节	关 键 任 务	子任务内容	备 注
(一) 入园准备	4. 确定经营项目	① 市场调查,了解什么商品适合格子店以及我校学生市场 ② 关于经营资金的预算 ③ 确定到哪里进货	可查询第二章关于附近城市小商品市场的有关信息
	5. 选取创业格与签订经营合同	① 登录诸格靓网站,在线随机选取,并获得创业编号 ② 签订入园经营协议	均通过诸葛靓网站完成
	6. 设计并装饰创业格	① 根据随机选取的创业格编号,到创业园了解创业实际所在位置、形状和尺寸 ② 设计并装饰创业格,贴上商品名称	

园内实践

表 1-2 包括了入园实践的主要运营与学习环节,具体说明见后续对应章节。

表1-2 入园实践的运营与学习环节

流 程 环 节	关 键 任 务	子任务内容	备 注
(二) 园内实践	1. 商品在线录入与商品上架摆放	① 团队说明会(老师组织召开) ② 商品网上录入 ③ 打印编码、商品摆放 ④ 考核	使用诸格靓网站录入 过程考核内容见单元四考核一
	2. 营销沟通	① 了解创业园提供的宣传促销渠道 ② 团队创意 ③ 分析竞品促销 ④ 考核	可向老师咨询 过程考核内容见单元四考核二
	3. 销售财务分析	① 了解盈亏平衡分析的要点和用途 ② 简单现金流量记录与预测 ③ 利润与商品的关系	可向老师咨询 过程考核内容见单元四考核三
	4. 商业计划书	① 了解商业计划书的内容 ② 对照创业园经营完成简要的计划书 ③ 考核	第四单元提供了简要的商业计划模板 过程考核内容见单元四考核四
	5. 退出流程	① 期末退出团队登记 ② 期末清仓处理方案 ③ 经营不佳团队的总结	第 17 教学周 继续经营提出申请