

连锁经营管理丛书

连 锁 企 业 信 息 管 理

宋文官 易艳红 编著

立信会计出版社

丛书名：连锁经营管理丛书
书名：连锁企业信息管理
作者：宋文官 易艳红
出版社：立信会计出版社
ISBN：7-0278-1647-5/TN1476
开本：16开
出版日期：2006年7月

丛 书 编 委 会

主 任：方名山

副主任：宋文官

编 委(以姓氏笔画为序)：

方名山 刘 斌 吴建国 宋文官 沈荣耀

张晔清 易艳红 郑 蓓 胡学庆 曹 晖

曹 静 董惠良

序

零售业已成为推动我国国民经济迅速发展的重要部门,它的发展趋势反映了一个国家的总体经济走向。连锁经营作为我国近年来零售业发展中变化最快、最具生气的经营形式,在短短的十几年时间里,跨越了西方上百年走过的发展道路,各种业态和业种的快速出现和发展极大地改变了我国零售业的面貌。加入WTO以后,我国零售业也已全部放开,世界零售100强中,已有半数以上的企业进入我国,作为世界上发展最快且最具潜力和吸引力的市场之一,可以预期,中国市场上连锁企业的竞争将异常激烈。

连锁经营作为西方的舶来品,如何结合我国国情、为我国企业所用,是连锁经营管理理论研究和连锁企业界多年来一直在不断探索的一个重要问题。同时,随着我国连锁企业的迅速发展,企业对于人才的需求将呈几何级数增长。人才是企业未来竞争中的决定性因素。因此,上海商学院在新世纪初就获教育部批准率先设立了“连锁经营管理”专业,并组织一批有丰富教学经验、长期关注连锁企业发展的骨干教师编著了一套既具有一定理论深度,又具有实践操作性的教材,得到了广大师生和连锁业界的普遍好评。

这套“连锁经营管理丛书”,在原有基础上,总结了这几年连锁企业实践操作经验,融入了连锁企业的最新发展趋势与特点,更新了许多陈旧的知识 and 操作方法,补充了“信息管理”等新内容,增加了更适合企业实战的经典案例和适合专业教学的内容,使丛书在体系和内容上更加完善。

这套丛书文笔流畅、思路清晰。既可作为高校学生系统学习连锁经营管理的专业教材,也适合拥有一定实践经验的企业管理者使用。广大读者一定能够在阅读中学到知识、得到启示。在此我很高兴地向广大读者推荐这套深入浅出、通俗易懂的教材,相信它能成为我国广大零售业从业人员、研究人员和在校学生的良师益友。

上海商学院院长
上海商界同仁协会会长

前 言

现代连锁业由于体现了规模化的效应而成为商业的主要经营模式,中外零售企业纷纷布点于全国大中型城市,各种连锁业态也不断推陈出新。我国 2005 年前 30 家连锁企业销售额占全社会消费品零售总额的比重为 7.3%,其中销售额超过 200 亿元的有 5 家,超过 100 亿元的有 19 家。2004 年排名第 30 位的连锁企业销售额为 45.8 亿元,而 2005 年排在第 30 位的连锁企业销售额已经达到 54.3 亿元。连锁商业的蓬勃发展,很大程度上取决于信息技术和信息管理的支持,一个大型连锁超市平均有 30 000 种商品、几十家门店,如果用手工进行配送中心、门店的进销存管理,其难度是不可想象的。但借助于网络、条形码技术、POS 销售系统和计算机信息系统管理,却可以使这些变为现实,并能有条不紊地进行。有人形象地称沃尔玛是:“天上一颗星、地上一张网、配送一条龙”,在沃尔玛内部就是凭借先进的信息技术和信息管理而实现在全世界范围内统一采购、统一配送的。

本书主要阐述连锁企业中有关连锁超市的信息技术、信息管理技术,即在简单地介绍了连锁企业的网络技术、POS 系统和条形码技术的基础上,详细讲解了连锁超市信息系统的构建、连锁超市信息管理系统中进销存业务的操作流程等。

本书可作为高等院校,尤其是高等职业院校、应用性本科的专业课教材和选修课教材,也可作为电子商务、信息管理、工商管理等专业的参考性教学读本。本书共 10 章,建议为 54 课时。

序 号	内 容	课 时
第 1 章	连锁企业信息管理概述	4
第 2 章	连锁企业信息管理系统开发	10
第 3 章	连锁企业信息管理系统	4
第 4 章	连锁企业前台销售及其管理	4
第 5 章	连锁企业后台管理业务流程	8
第 6 章	连锁企业后台决策支持管理	4
第 7 章	收银机的使用与维护	2
第 8 章	商品编码技术	4
第 9 章	连锁企业中的网络技术	4
第 10 章	HDPOS 系统实验操作流程	10
	合 计	54

本书第 1、第 2、第 3、第 7、第 8、第 9 章由宋文官执笔,第 4、第 5、第 6、第 10 章由易艳红执笔。同时还参考了大量的资料,包括网上资料,由于许多资料的作者不详,无法一一注出,在此向他们表示谢意。

由于社会经济的快速发展,新的管理方式和技术不断涌现,本书很多地方可能会随着时代的进步需要更新,加之编著者的水平所限和时间仓促,错误和不当之处期待专家和读者的批评指正。

编著者

Email: swg@21cn .com

目 录

第 1 章 连锁企业信息管理概述.....	1
1.1 信息科学基础	1
1.1.1 信息的概念	1
1.1.2 信息的特质	1
1.2 信息系统	2
1.2.1 信息系统的概念	2
1.2.2 管理信息系统	3
1.3 信息管理	4
1.3.1 信息与管理的关系	4
1.3.2 信息系统对计划职能的支持	5
1.3.3 信息系统对组织职能和领导职能的支持	6
1.3.4 信息系统对控制职能的支持	7
1.4 连锁经营信息管理	7
1.4.1 现代商业连锁管理	7
1.4.2 连锁经营的信息源	9
1.4.3 连锁经营信息的收集.....	10
1.4.4 连锁经营信息处理.....	11
思考题	12
第 2 章 连锁企业信息管理系统开发	13
2.1 连锁企业信息管理系统开发方式.....	13
2.1.1 购买成品软件.....	13
2.1.2 独立开发.....	14
2.1.3 委托开发.....	14
2.1.4 合作开发.....	15
2.2 连锁信息系统的开发方法.....	15

2.2.1	生命周期法.....	16
2.2.2	原型法.....	16
2.3	连锁企业信息系统的分析与设计.....	17
2.3.1	系统调查.....	17
2.3.2	系统分析.....	18
2.3.3	系统设计.....	20
2.4	文档编制.....	23
2.4.1	可行性研究报告.....	24
2.4.2	项目开发计划.....	24
2.4.3	系统分析说明书.....	25
2.4.4	系统设计说明书.....	25
2.4.5	系统使用手册.....	26
2.4.6	系统测试计划与测试报告.....	26
	思考题	27
第3章 连锁企业信息管理系统		28
3.1	连锁企业物流系统.....	28
3.1.1	商业物流.....	28
3.1.2	连锁物流系统.....	29
3.2	总部信息管理.....	31
3.3	配送中心信息管理.....	32
3.3.1	配送中心管理模型.....	33
3.3.2	配送中心的物流及信息流.....	34
3.3.3	配送中心计算机系统结构.....	35
3.4	连锁企业门店信息管理.....	43
3.4.1	门店信息流.....	43
3.4.2	连锁企业门店的系统结构.....	44
3.4.3	门店计算机管理系统的优点.....	47
	思考题	47
第4章 连锁企业前台销售及其管理		48
4.1	前台管理概述.....	48
4.1.1	前台系统概念.....	48
4.1.2	不同业态前台管理的比较.....	48

4.2	前台销售系统.....	50
4.2.1	前台销售系统软件设计原则.....	50
4.2.2	前台系统功能及特点.....	50
4.2.3	网络连接.....	64
4.2.4	外部设备.....	64
4.3	前台信息管理.....	66
4.3.1	收银机参数设置.....	66
4.3.2	前台打印设置.....	69
4.3.3	前台键盘设置.....	70
4.3.4	数量金额条形码设置.....	72
4.3.5	更新收银机数据库.....	73
4.3.6	数据交换.....	75
4.3.7	零售数据处理.....	77
4.3.8	打印发票.....	80
4.4	收银工作规范.....	83
4.4.1	人员要求.....	83
4.4.2	收银员岗位管理条例.....	83
	思考题	84
第5章	连锁企业后台管理业务流程	85
5.1	后台管理综述.....	85
5.1.1	后台系统设计思想.....	85
5.1.2	HDPOS 系统的物流模型	85
5.1.3	HDPOS 系统票据结构	86
5.2	系统基本资料管理.....	87
5.2.1	商品基本资料.....	87
5.2.2	系统实现.....	87
5.2.3	供应商基本资料.....	93
5.2.4	客户基本资料.....	93
5.2.5	员工基本资料.....	94
5.2.6	仓位基本资料.....	97
5.2.7	零售付款方式资料.....	97
5.2.8	消费卡.....	97
5.2.9	店表资料.....	98

5.2.10 各店商品表	99
5.3 商品的进销管理	101
5.3.1 进货	101
5.3.2 出货	113
5.4 库存管理	117
5.4.1 内部调拨单	117
5.4.2 溢余单和损耗单	118
5.4.3 盘点	120
5.5 结算管理	123
5.5.1 与供应商结算	124
5.5.2 与客户结算	128
5.6 营销管理	129
5.6.1 调价体系	129
5.6.2 促销体系	131
思考题.....	136
 第6章 连锁企业后台决策支持管理.....	 137
6.1 决策支持管理	137
6.1.1 设计思路	137
6.1.2 实现方法和手段	137
6.2 系统管理	142
6.2.1 系统设定	142
6.2.2 系统工具	144
6.2.3 重新登录与修改口令	145
6.2.4 局域网管理	146
6.2.5 前台操作记录	148
6.2.6 后台工作日志	149
6.2.7 定义菜单结构	151
6.2.8 查询工具与查询模块管理	153
6.2.9 系统备份/ 恢复/ 清除	153
6.2.10 退出系统.....	155
6.3 后台管理系统中的定量分析技术	156
6.3.1 库存商品数量的确定	156
6.3.2 库存商品存储时间的确定	158

6.3.3 库存商品结构的确定	158
6.4 后台人员组成及要求	160
思考题.....	161
 第7章 收银机的使用与维护.....	162
7.1 收银机的组成	162
7.1.1 硬件组成	162
7.1.2 主要参数	164
7.2 POS 机的功能及分类	165
7.2.1 一类机	165
7.2.2 二类机	166
7.2.3 三类机	167
7.3 POS 机常见故障、组装和维修	168
7.3.1 操作注意事项	168
7.3.2 组装	168
7.3.3 维护及维修	171
思考题.....	174
 第8章 商品编码技术.....	176
8.1 商品编码概述	176
8.1.1 商品编码简介	176
8.1.2 商品代码管理标准	177
8.1.3 商品编码过程中的主要原则	178
8.2 商品编码分类	178
8.2.1 商品的分类方法	179
8.2.2 商品分类的编码	180
8.3 条形码技术	181
8.3.1 条形码概述	181
8.3.2 条形码应用	183
8.4 条形码术语和分类	184
8.4.1 条形码基本术语	184
8.4.2 条形码的分类	185
8.4.3 金额条形码	192
8.5 二维条形码	192

8.5.1	二维条形码概述	192
8.5.2	二维条形码分类	194
8.5.3	二维条形码应用	197
8.6	RFID 电子标签	198
8.6.1	电子标签概述	198
8.6.2	RFID 的分类	199
8.6.3	RFID 电子标签在零售行业的应用	200
	思考题.....	201
第 9 章 连锁企业中的网络技术.....		202
9.1	网络结构	202
9.1.1	配送中心网络系统结构	202
9.1.2	门店网络系统结构	203
9.1.3	网络设备	204
9.2	通信方式	205
9.2.1	PSTN	205
9.2.2	DDN	206
9.2.3	ISDN	206
9.2.4	ADSL	208
9.2.5	VPN	208
9.3	系统平台	209
9.3.1	Netware 操作系统	209
9.3.2	Windows 2000	211
9.3.3	UNIX	211
9.4	数据库系统	212
9.4.1	ORACLE	212
9.4.2	SYBASE	214
9.4.3	DB2	215
9.4.4	SQL Server	216
9.5	开发平台	218
9.5.1	VB	218
9.5.2	Delphi	219
9.5.3	C	220
9.5.4	Microsoft NET	220

思考题.....	221
第 10 章 HDPOS 系统实验操作流程.....	223
10.1 连锁店基本资料管理.....	223
10.1.1 目的与要求.....	223
10.1.2 实验内容.....	223
10.1.3 实验说明和流程.....	223
10.1.4 实验步骤.....	223
10.2 总部与门店的数据交换、配送中心的进货	228
10.2.1 目的与要求.....	228
10.2.2 实验内容.....	228
10.2.3 实验说明和流程.....	228
10.2.4 实验步骤.....	229
10.3 门店与配送中心之间的配送(统配).....	238
10.3.1 目的与要求.....	238
10.3.2 实验内容.....	238
10.3.3 实验说明和流程.....	238
10.3.4 实验步骤.....	239
10.4 退货、批发管理	244
10.4.1 目的与要求.....	244
10.4.2 实验内容.....	245
10.4.3 实验说明和流程.....	245
10.4.4 实验步骤.....	246
10.5 库存管理(盘点、损溢)	250
10.5.1 目的与要求.....	250
10.5.2 实验内容.....	251
10.5.3 实验说明和流程.....	251
10.5.4 实验步骤.....	251
10.6 调价、促销管理	255
10.6.1 目的与要求.....	255
10.6.2 实验内容.....	255
10.6.3 实验说明和流程.....	255
10.6.4 实验步骤.....	255
10.7 财务结算(供应商结算).....	260

10.7.1	目的与要求.....	260
10.7.2	实验内容.....	260
10.7.3	实验说明和流程.....	260
10.7.4	实验步骤.....	261
参考文献.....		265

第 1 章 连锁企业信息管理概述

学习目标

1. 掌握信息与管理信息系统的概念。
2. 了解信息与管理的关系。
3. 掌握连锁企业信息管理的特征和管理内容。

1.1 信息科学基础

1.1.1 信息的概念

一家杂货店的管理者可以通过观察有形实体——商品、收银机、房间、客流来管理杂货店。当其经营规模扩大到拥有成百上千名雇员,经营范围分散在很广阔的区域并实行连锁经营时,这位管理者的决策就要更多地依赖于信息而不仅仅是观察了。可以想象,沃尔玛、家乐福公司的管理者几乎不得不完全依赖于信息,并将信息珍视为他们最有价值的资源。

信息(Information)是主体对客体的认识和揭示,它包括数据、字符、文字、图形等等。信息的概念不同于数据,数据(Data)又称资料,是对客观事物的记录,是可以鉴别的符号,数据经过处理仍然是数据,处理数据是为了便于更好地解释。只有经过特定背景解释,数据才有意义,才成为信息。可以说,信息是经过加工,并对客观世界产生影响的数据。例如,行驶中飞机里程表上的数据不一定成为信息,只有当飞行员需要观察里程表上的数据以便作出下一步决定时,才成为信息。同一数据,每个人的解释可能不同,其对决策的影响也可能不同。决策者利用经过处理的数据作出决策,可能取得成功,也可能得到相反的结果,关键在于对数据的解释是否正确,因为不同的解释往往与不同的背景和目的相关。

1.1.2 信息的特质

(1) 准确性。信息不仅要及时,而且要求准确无误地反映实际情况。准确的信息才是有用的信息,有了准确、可靠的信息,才能作出正确的决策。

(2) 时效性。信息的时效是指从信息源发送信息,经过接收、加工、传递和利用的时间间隔及其效率。时间间隔越短,使用信息越及时,使用程度越高,时效性越强。

(3) 不完全性。关于客观事实的信息是不可能全部得到的,这与人们认识事物的程度有关系。因此数据收集或信息转换要有主观思路,要运用已有的知识,要进行分析判断,只有正确地区分无用和次要的信息,才能正确地使用信息。

(4) 等级性。管理系统是分等级的(如公司级、工厂级、车间级等),处在不同级别的管理者有不同的职责,处理的决策类型不同,需要的信息也不同。因而信息也是分级的。

(5) 再生性。信息可以被分析、综合、扩充或浓缩,从而把信息从一种形式转换成另一种形式,并在变换过程中增值。

(6) 价值性。管理信息是经过加工并对生产经营活动产生影响的数据,是劳动创造的,是一种资源,因而是有价值的。索取一份经济情报,或者利用大型数据库查阅文献所付费用是信息价值的部分体现。信息的价值必须经过转换才能得到。鉴于信息寿命较短,转换必须及时。如某车间可能窝工的信息知道得早,及时备料或安插其他工作,信息资源就转换为物质财富;反之,事已临头,知道了也没有用,转换已不可能,信息也就没有什么价值了。

“管理的艺术在于驾驭信息”,就是说,管理者要善于转换信息,去实现信息的价值。现代社会的特点之一,是管理信息量的增长速度十分惊人,有所谓“信息威胁”之说,这是指人类面临要处理的信息量大到难以应付的地步,以致造成混乱的结果。例如,一年内全世界发表的化学论文多达数万篇,如果没有计算机,要想从中找到一篇需要的文章就会像大海捞针。信息爆炸性的增长造成了信息挑战和信息威胁。面对这种情况,应用计算机等信息设备辅助作业是迎接信息挑战的唯一出路。

1.2 信息系统

1.2.1 信息系统的概念

系统是由处于一定环境中相互联系和相互作用的若干组成部分相结合,并为达到整体目的而存在的集合。信息系统由人、硬件、软件和数据资源组成,目的是及时、正确地收集、加工、存储、传递和提供信息,实现组织中各项活动的管理、协调和控制。

组织中各项活动表现为物流、资金流、事务流和信息流的流动。“物流”是实物的流动过程,物资的运输,产品从原材料采购、加工直至销售,都是物流的表现形式。“资金流”是指伴随物流而发生的资金的流动过程。“事务流”是指各项管理工作的工作流程,如商品进货、验收、登记、开票、付款等流程;经理作出决策时进行的

调查研究、协商、讨论等流程。“信息流”伴随以上各种流而流动,它既是其他各种流的表现和描述,又是用于掌握、指挥和控制其他流运行的软资源。在一个组织的全部活动中存在着各式各样的信息流,而且不同的信息流用于控制不同的活动。若几个信息流联系组织在一起,服务于同类的控制和管理目的,就形成信息流的网,称之为信息系统。一个组织的信息系统可以是企业的计划、管理、预测、控制的综合系统,也可以是机关的事务处理、战略规划、管理决策、信息服务等的综合系统。

信息系统包括信息处理系统和信息传输系统两个方面。信息处理系统对数据进行处理,使它获得新的结构与形态或者产生新的数据。比如计算机系统就是一种信息处理系统,通过它对输入数据的处理可获得不同形态的新的数据。信息传输系统不改变信息本身的内容,它的作用是把信息从一处传到另一处。由于信息的作用只有在广泛交流中才能充分发挥出来,因此,网络技术的进步极大地促进了信息系统的发展。

1.2.2 管理信息系统

管理信息系统(MIS, Management Information Systems)是对一个组织进行全面管理的人和计算机相结合的系统,它综合运用网络技术、信息技术、管理技术和决策技术,与现代化的管理思想、方法和手段结合起来,辅助管理人员进行管理和决策。管理信息系统的结构矩阵如图 1-1 所示。

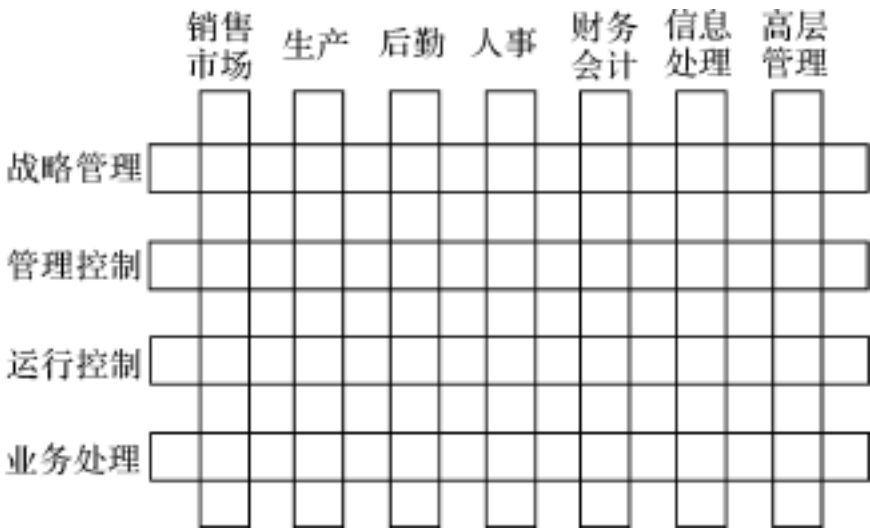


图 1-1 管理信息系统的结构矩阵

战略管理是企业的长远计划,处理中期和长期事件,如市场战略、产品品种等;其主要内容有规定企业的目标、政策、总体方针和组织层次。管理控制(或战术管理)属于中期计划范围,包括资源的获取与组织、人员的招聘与训练、资金监控等方面。运行控制涉及作业的控制(如作业计划和调度等)。业务处理是企业的最基本活动,它记录了企业的每一项生产经营和管理活动。对于其他组织的管理与企业管理一样,存在着类似的层次关系。

在实际的工作中,有时同一问题可以属于不同的管理层次,只是每个层次考虑