

第一章 绪论

人类社会文明的发展已进入了信息化的高速发展时期，“信息高速公路”热的兴起，预示着信息革命高潮的到来，它对全球经济、政治、社会、生活和工作产生了深远的影响。信息技术革命对商业的影响是全球性、全方位的。随着商业超市和大商场的蓬勃发展。商业自动化系统的建设需求日益增长。信息技术在商业活动领域的广泛应用，不仅改变着人们的思想观念，更深层的意义是改造着传统商业的环境设施和经营手段、经营方式。商业企业现代化管理就是将当代国际上最先进的科学技术成果和现代经济学、管理学的最新成果全面有效地运用于商业经济活动中，它使传统的经验管理转变为精确管理，事后管理走向实时管理，现代商业企业广泛采用以计算机技术为主的现代电子信息技术等现代化科学手段和方法，实现经营设施的自动化、经营管理的科学化、经营方式的多样化。商业企业计算机管理的兴起，为商业企业的经营管理带来了一场革命。

第一节 信息、商业信息与信息系统

一、信息

1. 信息

自古以来人们随时都在自觉或不自觉地接收、传递、存

储和利用着信息。而信息（Information）就是指用某种方式对数据进行加工、解释后的结果。信息与数据有着密切的联系。一般意义所说的数据是指通过对客观事物的观察而记录下来的可资鉴别的符号，如数字、字母、图形等。

信息活动一般是通过搜集和加工、存储和检索、传递和利用这三大环节来完成的。管理人员所得到的信息，越能消除不确定因素，它的价值就越高。

2. 信息源

产生信息的数据源可以依据两个标准进行划分，即地点和时间。根据地点的不同，信息源可以分为内源和外源。内源数据产生于各种组织，如政府机构、商业行业、学校、企业等本身的活动。这些内源可以在常规的和合法的基础上提供事实，即对于内源数据的采集，各组织可以自由地规定采集方法。外源又称环境源，外源数据涉及到组织之外的数据产生者和分配者。外源数据的采集需要依赖外部组织。管理人员可以在能得到的各种数据中选择各种自己所要求的信息。

3. 信息的特点

(1) 准确性。准确性定义为正确的信息和一段时期内所产生的信息总量之比。对信息准确性的要求因信息的类别而不同。信息的准确性十分重要，正确的信息才能有助于正确的决策。

(2) 及时性。及时性是信息的另一个重要特点。社会的发展、科学技术的进步已使人类进入了信息的海洋。计算机技术和通信技术为人们提供了及时传递和获取信息的能力，并保证了信息的及时性，人们只要掌握和利用这些技术，就能成为时代的弄潮儿。

(3) 完整性。信息的完整性也是必要的。管理人员虽然需要依靠准确及时的信息。但如果缺乏了完整性，仍将有可能导致产生错误的决策。

(4) 关联性。人们往往可以从一篇文章的标题或文摘中得知其主要内容，而不是先阅读全文后才判断这篇文章是否需要阅读。当相关信息和无关信息混在一起时，就需要加以筛选，若不排除无关信息，给管理者带来的只能是累赘和负担。

(5) 时效性。现代信息社会中，信息的淘汰周期迅速缩短，管理人员不必要掌握曾一度有价值而现在已过时的信息。

(6) 经济性。这是指得到该信息所花费的代价与收益之比。不同的管理者可能会对信息的价值有相同或不同的估计，但有一点是可以肯定的，即获取信息的价值要大于获得信息的花费，这是信息经济性的要求。

二、管理信息

管理一般意义是指人们如何有效地指导社会生产、交换、分配、消费等活动，面对社会生产过程各环节进行决策、计划、组织、指挥、监督和调节的过程。管理的功能概括起来就是决策，即针对问题、收集信息、分析判断、作出决策。商业活动与千千万万个工商企业和亿万人民联系，直接影响国民经济生产和商品流通，影响社会再生产的各个环节，影响亿万人民的生活。商业企业业务的广泛，复杂的组织形式和众多的职工队伍，在客观上要求加强商业管理，商业管理是根据客观规律的要求，按照一定的原则、程序和方法，对商业业务活动，从人才、资金、物质、技术和设备等方面，进行计划、组织、指挥、监督和调节，从而尽可能降低劳动消

耗，取得最佳经营效果。为了维持正常生产经营或在对重大事件进行决策过程中，所需要的各种信息都称为管理信息。管理信息既可以是综合性的管理信息，也可以是为某一特定职能服务的管理信息。不同的管理层次，不同的管理部门对管理信息有着不同的要求。

三、商业信息

1. 经济信息与商业信息

经济信息是反映经济活动特征及其发展变化情况的各种消息、情报、资料的统称。人们在从事经济活动的过程中，不断地产生着各种信息，并通过对经济信息的采集、加工提炼和传递，来反映和沟通经济状况的变化，用以控制和管理经济活动。

经济活动的多样性构成了经济信息的多样性。商业作为国民经济的一个重要部门，每日每时融汇于经济活动之中，它是现代经济活动中不可缺少的一部分。

商业信息是指反映商品供求运动变化及与市场供求变化有关的各种情况、资料的统称，是与商业管理、商业市场上的资金转移以及与此相关的银行活动等有关的经济行为所产生的经济信息。商业信息渗透于商业经济系统内的一切部门和所有环节，贯穿于全部的经营管理活动中。由于商业企业是在复杂多变的市场环境中开展经营，因而它要受到各种因素的制约，为了及时、系统地掌握影响商业活动的各种外部的经济和非经济的因素，必须通过多种渠道和方法收集、整理、分析和利用商业信息。作为经济信息的一种，商业信息具有经济信息的一般特征。

(1) 社会性。它在人与人之间传播，以数据、文字和图表、符号等形式被全体社会成员接受并理解。

(2) 有效性。有效的经济信息对社会经济管理产生巨大的效益，成为无形的财富。

(3) 连续性。经济信息是社会活动的动态反映，随着经济活动不断进行，经济信息可以连续地加以描述。

同时，由于商业活动的特殊性，商业信息还具有其自身的一些特点：

(1) 综合性。由于商业机构遍及全国，各种各样的商业信息综合了各地方的情况，具有较强的代表性。另一方面，商业企业与金融业保持着经常的联系，它们之间通过业务往来所产生的经济信息，有很强的综合性。

(2) 真实性。作为宏观经济、微观经济连接纽带的商业企业，其业务中产生的商业信息可以从一个侧面反映了整个国民经济运行状况。从这个意义上说商业信息具有权威性，可信度最大，真实性最高。

(3) 系统性。商业信息的系统性体现在商业系统的信息收集、处理、传递过程上。我国商业系统从上至下有一套完整的组织机构，通过这一组织机构，由下而上自成体系加工和传递信息，同时提炼各商业企业提供的商业信息，使之系列化。

2. 商业信息的分类

商业信息按不同的形式一般有以下几种分类标准：

(1) 从商业业务角度分有市场供求信息、消费者购买意向信息、商业竞争信息、销售业务信息、订购业务信息、商品储存信息、商品流转费用信息、企业财务信息等。这类信息较明确、细致地反映了某一类商业业务的活动规律与特征。

(2) 从商业信息形式分有文件式信息与非文件式信息。文件式信息指通过文字、数据记录下来的信息，如报告、信件、

总结、报表、指标、可行性研究报告、图纸等，这类商业信息是有形信息，数量大、种类多、易于加工和传递，可多次使用和存储。非文件式信息主要通过口头表达，如汇报、传达、电话、录音，这类商业信息是无形信息，具有灵活、传递快的特点，处理时首先要将它转为文件式信息。

(3) 从商业组织加工分有商业总会信息、省市商委信息及商业集团公司信息和其他商业加工信息。商业总会、省市商委的管理信息层次高，涉及到商业经营的总量和结构等宏观方面，它对于商业经营的宏观调控和决策支持十分明显，商业集团公司的信息处于中间层次，它反映了商业企业内部的总体和结构方面的信息，如各商业企业控制经营规模，调整经营方向。其他商业企业信息，一般处于较低层次，基本上只涉及微观经济，为各商业企业组织开展业务提供导向。

(4) 从获取信息来源分有商业企业内部信息和商业企业外部信息。商业企业内部信息指商业系统内业务活动信息。由于货币、资金的运动反映了金融、物资的运动和国民经济各部门的经济活动，因此商业企业通过进、销、调、存业务信息能够反映国民经济概貌。因此，商业业务活动信息（内部信息）能够综合地宏观反映我国国民经济发展的动态。商业外部信息指非商业系统发生的但与商业活动有关的信息。为了做好宏观决策和提高微观经济效益，还必须搜集更多的与商业相关的信息。

四、信息处理

自从人类社会进入文明以来，信息和信息处理就已开始。出现了信息的记录、存储和传输的各种手段。文字创造、纸张的发明是信息处理的第一次巨大飞跃。长期以来，人们都在不断追求、改善和提高信息处理的技术。随着人类历史的

进步，信息处理的方式也在不断改变，近几十年来，微电子技术、计算机技术和通信技术的高速发展使信息及信息处理领域发生了革命性变革。信息处理的发展大致可分为人工处理、机械化处理和计算机处理三个阶段。

五、计算机信息系统

1. 计算机信息系统的特点

计算机信息系统是一个由人和计算机等组成的，能进行信息收集、传输、加工、存储和维护使用的系统。它能实测国民经济各部门或企业的各种因子的运行情况，能利用过去的的数据预测未来，能从全局出发辅助决策，能利用信息控制国民经济各部门或企业的活动，并帮助实现规划目标。它是一门综合了管理科学、系统理论、计算机科学的系统性边缘科学。计算机信息系统是用系统思维的观点，以计算机技术、现代数学理论、现代通信理论为基础，为决策服务的信息系统。从宏观方面来说，它是应用计算机对国民经济各部门的计划、生产、经营、统计进行现代化管理的系统。从微观上看，它是用计算机对企业单位的人、财、物等进行计划、统计、优选、预测等管理以达到最佳状态的信息系统。

与人工信息系统相比，计算机信息系统有如下的主要特点：

(1) 它能够代替手工劳动，能以手工劳动达不到的效率完成信息处理，把人类从繁重的信息处理工作中解放出来。

(2) 采用了磁盘、光盘等介质，以人们看不见的方式保存数据和信息，这不仅大大压缩了存储空间，而且还能保障信息传递安全。

(3) 它通过网络的形式，以电子数字和电信号方式迅速传递信息，满足各种不同用户的需要，使信息共享的能力大

大提高。

(4) 计算机信息系统按照人们事先设计好的步骤完成信息处理，对于日常工作中可能遇到的情况及处理方法等都要事先确定。

(5) 计算机信息系统的实施开发，要有专门的系统分析设计人员对信息系统进行周密的分析和设计，然后交由程序员完成编码和调试。同时还要对系统的使用人员进行专门的培训，才能保证系统的正确运行，在使用过程中还需专门人员对其进行维护。计算机信息系统对大多数用户来说是很难了解它的内部工作情况以及怎样开发和维护。

(6) 计算机信息系统开发成本较人工信息系统高得多。一旦达不到预期目标，往往带来较大的经济损失。

2. 计算机信息系统的分类

计算机在用于管理领域的历史进程中，经历了三个阶段：即 50 年代出现的电子数据处理阶段（EDP），60 年代出现的管理信息系统阶段（MIS）和 70 年代出现的决策支持系统阶段（DSS）。

(1) 电子数据处理 EDP。50 年代中期，计算机开始用于企业管理，主要是从事事务数据处理和报表编制。人们使用 EDP 主要是为了提高工作效率，减轻工作负担，降低人工费用。电子数据处理促进了数据处理的自动化，但未涉及企业的管理决策活动。EDP 是指计算机和其他电子设备对数据进行处理，如商业企业财务管理系统。

(2) 管理信息系统 MIS。随着计算机技术在企业管理中应用的深入，60 年代初出现了管理信息系统 MIS 的概念。它是指在切实了解系统中信息处理的全面、实际情况的基础上，合理地改善信息处理的组织方式与技术手段，从而取得提高

信息处理效率、提高管理水平的目的。它主要完成正常的管理控制，包括两个层次的系统。一是一般事务处理系统，完成日常事务处理。二是针对事务处理提供报表信息，进行定期汇总，分析其动向，从而产生管理信息进行控制。

(3) 决策支持系统 DSS。70年代中期，计算机企业管理应用的重点由事务处理转向企业管理、控制、计划和分析等高层次决策制定方面。决策支持系统 DSS 以现代信息技术为手段，针对某一类型问题，通过提供背景材料，协助明确问题，修改完善模型，列举可能的方案，进行分析比较等方式，为管理人员正确决策提供依据。

第二节 计算机与商业企业管理现代化

近年来，随着我国改革开放的深入，市场经济发育日趋成熟。国内的市场投资与环境给商业领域带来了繁荣和发展，国外商业集团也争先恐后的进入中国市场，合资、合作的新型商厦不断出现，在力图改变人们的传统经营观念的同时也带来了新的管理模式、新的设施、设备以及现代化管理手段，促进了国内商业企业的现代化改造，同时增强了商业企业管理人员的危机感与竞争意识，不断寻求与探索新思路，使得商业企业管理模式的变革及商业自动化建设的需求越来越迫切。

一、商业企业管理的特点和任务

1. 商业企业管理的特点

现代化商业企业必须有现代化管理与之相适应。商业企业的现代化管理涉及的内容十分广泛，归纳起来有以下几个基本特点：

(1) 管理思想的现代化。现代化管理必须有现代化的管理思想作指导，这是商业企业现代化的基本特点。没有现代化的管理思想，就不可能采用现代化的管理组织形式、现代化的管理方法和现代化的管理手段。管理思想的现代化既反映在管理科学的理论中，也反映在商业企业的实际工作中。

(2) 管理组织的现代化。管理组织的现代化是商业企业现代化管理的主要基础。它包括管理体制、管理的组织机构、劳动的组织形式等方面的现代化。

(3) 管理方法的现代化。管理方法的现代化是商业企业现代化管理的主要内容。现代化的管理方法重视运用系统分析的理论，强调人的因素，并尽量使各项管理工作程序化和规范化。

(4) 管理手段的现代化。管理手段的现代化是商业企业管理现代化的必要条件和反映管理现代化程度的标志。管理手段的现代化主要表现在信息传递手段的现代化和信息处理手段的现代化。因此，利用当代高新技术，尤其是电子信息技术进行信息传递和处理，已经是现代化管理必不可少的一个组成部分。

2. 信息在管理中的作用

从整个商业活动过程来看，有四个流在不停的流动，即物流、商流、(资)金流和信息流。

在现代化商业系统中，信息流不再是一个因其他流动而被动产生的流，它成为一个独立的主干流。对其他的流起着导向、控制和表现作用。信息是现代化商业企业管理的主要基础。充分认识和了解商业企业中的各种各样的信息，并对其进行科学的分析和有效的组织，是改善企业经营管理水平 and 实现商业企业管理现代化的一个主要内容和必不可少的条

件。

(1) 信息是管理活动的基础。为了提高管理决策的科学性和正确性，减少管理活动的盲目性，必须以获得足够的信息为前提条件。人们从事任何一项管理活动，都必须首先了解和掌握与此项活动有关的信息，才能制定出正确的行动计划，才能对计划的执行情况进行组织和控制。

(2) 信息是管理活动的核心。商业企业的任何管理活动都是以信息的加工和转换为基本内容的。每一项具体的管理工作，都是以信息处理为核心的。

(3) 信息是联系商业企业管理活动的纽带。商业企业是一个系统，是一个有机的整体。商业企业各个层次、各个部门的管理活动，必须以信息为纽带紧密地联系在一起，使管理者和被管理者之间，管理者和管理者之间，都能围绕着系统的最高目标而从事各项工作。

(4) 信息是提高商业企业效益的保证。信息是商业企业的一种必不可少的资源，因此对这种资源的开发利用必然会给企业带来相应的收益。开发利用信息资源，对于正确选择商业企业的发展方向，保证企业与社会之间的协调；对于提高管理效率，保证各种物质要素充分利用；对于提高商业企业经营水平等，都有着十分重要的作用，而所有这些，都会促进商业企业经济效益的提高。

3. 商业企业管理的任务

随着我国社会主义市场经济体制的确立和完善，随着国民消费水平、消费需求的增长和消费方式的变化，近年来，我国商业企业的经营管理发生了极大的变化。市场价格逐步放开，商业企业对大部分商品有了进货权和定价权，有权向批量用户和团体用户给予一定的优惠；信用卡、优惠卡、预付

卡开始使用，并逐步推广普及，长期执行的现金交易方式正在朝着无货币交易方向发展；条形码技术发展很快，目前已进入实际应用水平，许多商品已带条形码出厂，这为商业企业的商品分类管理提供了有效的手段；连锁店开始出现，并已有较快的发展，这对管理的一致性带来方便；电子数据交换开始被人们所重视，电子文件已提到议事日程；商业企业正改变着单一的商品经营模式，开始出现集团和集团公司，出现集商品经营、写字楼、客房及餐饮为一体的综合经营模式。这些新的技术、新的需求、新的经营管理方式的出现，对商业企业的管理提出了更高的要求。商业企业管理的具体任务有以下几个方面：

(1) 树立正确的经营思想，组织好商品经营活动。经营思想是企业经营活动的指导思想，直接反映了企业的经营目的，也是管理的基本依据。没有正确的经营管理思想，经营管理就会偏离正确方向，管理也就失去了意义。商业企业管理要按照企业目标的要求，以经营为中心展开企业管理工作，按照市场需求的变化调整经营要素，调整组织结构，协调各业务环节的活动，解决经营活动中产生的各种矛盾，以保证企业目标的实现。

(2) 合理分配与使用企业的人力、物力、财力，提高商业企业经济效益。不断提高经济效益，是企业市场竞争中立足之根本，是经济活动本身的客观要求，也是企业管理的根本任务。要不断提高经济效益，必须使企业的人力、物力、财力按照一定的比例实现最优组合，发挥人的主观能动性，不断提高业务技术水平，提高劳动效率。积极采用新技术、新设备，降低物化劳动消耗，提高设备利用率。

(3) 协调发展企业内外的公共关系。随着经济的发展和

企业外部联系的日益增多，公共关系作为一种重要的管理手段和任务日益被人们所理解。商业企业管理中，通过协调管理主体与管理客体的关系、员工之间的关系，增强群体的凝聚力，形成民主，团结，一致的气氛。通过协调企业的购销关系，内部协作关系，保证经营顺利进行，提高企业的经营管理效率。通过协调企业与消费者的关系，树立企业形象，提高企业信誉，更稳固地占领市场。

上述三项任务是相互联系的，它要求商业企业在社会主义市场经济体制下，通过企业管理工作，有效地使用企业的人力、物力、财力，合理组织商品流通，以较少的劳动耗费和占用，取得最好的经济效益，为人民群众日益增长的物质文化需求服务。

要科学地实现商业企业管理的三项基本任务，就必须在整个商业经营管理过程中，严格按照客观规律办事，不断提高企业管理效率和经济效益。按照商品流通的客观规律办事，这就要求按照社会化大流通、大市场的发展规律来组织商品流通，按照符合社会流通的节约时间规律来组织商品流通，按照商品流向规律和各类商品的不同特点来组织商品流通。此外，随着商业企业经营及市场的发展，采用先进的管理手段和管理方法，也是商业企业有效组织商品流通的客观要求。如电子信息技术的应用，可以为商业企业进行定性和定量管理创造了极其方便的条件，是商业企业有效的管理手段，它不仅能迅速、及时、准确地将各种信息反馈给管理者，以便采取相应的对策，而且可以做到事前的预测，工作进行中的动态控制与调整，圆满地完成预定目标。

为提高我国商业企业的管理水平，必须从经验式管理转变为科学化管理，把管理工作切切实实地放在科学的基础之

上。由经验式管理转变为科学化管理，需要一个渐进的发展过程。在这个过程中，一方面需要经营管理观念上的更新，需要采用和创造一些新的管理方式方法，另一方面，也需要从最基础的工作做起，扎扎实实地进行积累，其中也包括对商业企业中各级管理人员的理论培训。没有这样一个过程，以为照搬一种管理模式或者靠推行若干现代化管理方法，就能提高我国商业企业经营管理水平的作法，是不可能真正提高我国商业企业管理科学化水平的。

另外，必须要搞好企业制度改革与加强企业管理的有机结合。近年来我国的经济体制改革，对企业的组织形式、经营形式、领导体制、企业的外部环境等进行了多方面改革探索。实践证明，只有把企业制度改革与企业管理科学化、现代化问题结合起来，企业改革才能取得良好的成果。如实行承包制后出现的“以包代管”等方法，只强调企业外部条件的改革而忽视企业内部管理的改革，妨碍了企业经营管理水平的真正提高。

在当前社会主义市场经济蓬勃发展的形势下，商业企业作为市场经济中的竞争主体，面临市场上日益激烈的竞争，商业企业管理人员必须树立适应社会主义市场经济发展的新观念，加强管理，练好内功，才能适应市场的形势。

二、商业企业规范化管理与计算机管理

1. 商业企业规范管理

商业企业规范管理是对商业企业经济活动的全面基础管理，是一项系统工程，对提高管理水平，促进经营，深化企业体制改革，实现现代化管理具有长远的战略意义。商业企业的规范管理要根据商业企业经营管理活动中的客观规律，在全面、系统、协调的原则下，划分职责范围，明确工作任

务，优化工作流程，确定工作标准，指明工作方法，规范经营行为，进行客观公正的考核。同时，制定有效的奖惩措施。在经营管理的一切活动中，以自控、他控、互控相结合的手段，使干部、职工各司其职，各负其责，人尽其才，物尽其用，时尽其效，达到最佳的经济效益和社会效益。

商业企业规范管理的基本内容有：

(1) 企业组织结构规范化。这是指组织结构设置合理，确定人员编制，人员分工得当，采用合理的组织结构形式，确定管理层次、管理幅度内容。

(2) 部门职责范围和考核方法。作为一个部门必须有明确的工作范围、工作任务、工作标准，并建立相应的考核体系。部门主要包括各职能科室、商品部、班组。

(3) 个人岗位规范。企业要有效地利用人力资源，使人尽其才，发挥人的积极性和创造性，提高人员素质，必须制订全员岗位规范。

(4) 劳动人事工资规范管理。人员规范管理，劳动规范管理及工资、奖金、劳保福利规范管理。

(5) 商品进、销、调、存规范管理。这是商业企业规范管理的一个重要内容，即对商品流转、业务经营的全过程进行控制和规范管理，包括商品流转计划管理、进货规范管理、商品运输管理制度、库存管理制度和销售规范管理等。

(6) 物价计量规范管理。商品价格与企业 and 消费者的利益密切相关，必须按国家物价政策、市场经济的规律，自觉运用价值规律合理定价，明码标价，计量要遵循国家计量法，计量器具准确，计量单位采用国际或国家规定的度量衡标准，买卖公平，经常检查计量器具，保证计量的准确性。企业的经济活动离不开核算管理，要加强会计的基础工作，使会计

制度正确地进行会计核算，对企业的经济活动及时地进行财务分析，发挥会计的参谋和监督作用。要认真审核和编制记账凭证，按记账规则记账，及时地编制会计报表。建立和健全核算管理制度、资金管理制度、财产管理制度。

(7) 服务规范管理。在商业企业中，服务与企业的经济效益和社会效益都有着密切的关系，要为顾客提供优质服务，必须制订一系列完整的服务规范，并使之贯彻执行。服务规范包括柜台纪律、服务程序、服务态度等多方面的内容。规范管理与服务有密不可分的关系，通过规范管理设计出一套科学合理的服务标准，制订出科学的服务程序。每个职工都需要认真学习服务规范，按照规范的要求做好服务工作，用高标准鼓励自己，用严格的纪律督促自己，用科学的规范提高自己。

(8) 市场规范管理。商业企业规范管理的目的是创造一个秩序井然的工作环境和购物环境，使环境舒适、美观。所以，要制订商店统一管理制，使货位布局、商品陈列、营业大厅广告等规范合理。

(9) 商品部（或基层店）规范管理。商品部是企业的中层经营管理部门，商品部有专门的业务经营活动，管理上有一些自身的特点，比如怎样处理与商店总部和班组的责、权、利关系，把业务经营和职能管理结合在一起。

(10) 班组规范管理。班组是企业的基层组织，规范管理在班组管理中占有十分重要的地位，班组工作的规范性最为明显和突出，如具体组织商品购进和销售等。

(11) 安全保卫规范管理。商业企业经营的商品价值总额很大，是国家和企业的重要财产，而且每天接待成千上万的顾客。因此，加强安全保卫规范管理至关重要。要制订各项

安全管理制度，如门卫制度、防火防盗制度、外事接待制度等。

2. 商业企业规范管理的意义和作用

规范管理是企业的基础工作和提高企业管理水平的重要前提，随着企业的发展，管理的内容越来越丰富，管理由浅入深，由粗到细，不断成熟和完善。规范管理就是企业管理的一个重要组成部分。规范管理有助于促进企业的经营活动。在企业的活动中，管理和经营密不可分，有经营活动就有管理活动，在经营活动中出现的问题，需要通过管理去分析和解决，通过有效的管理实现经营目标，通过科学的管理提高经营效益。

加强规范管理有利于提高管理效率和全员劳动效率，没有规范管理，则企业的各项工作难以规范化、制度化、条理化。规范管理对企业的日常工作进行分工，制订出制度，定岗定员，责任到人，按照一整套标准程序沟通、传递和协作。这样，就能使工作秩序井然，有条有理，避免重复劳动，减少摩擦，使企业良性循环，正常运转，提高管理效率和劳动效率。

加强规范管理也是经营管理的客观需要，实践证明，规范管理有利于促进企业经营管理工作，有利于提高经理的决策水平。规范管理规定了各部门各类人员的岗位职责、工作标准，企业日常购、销、调、存业务活动的管理，资金的运用、经济核算等都在各类专业管理中详细说明。这样，经理可以集中更多的时间和精力去考虑决定企业的重大经营管理问题，对企业的工作全面计划、组织、指挥、控制和调节，开拓经营，规划企业的未来。

从长远来看，商业企业要不断创新和发展，走向管理现