第一章　营业员基本经济知识

社会主义市场经济体系的确立，为中国市场的发展开辟了广阔的前景。近几年来，中国的零售企业以前所未有的速度不断发展，零售企业的规模不断扩大，设施更加完善，专业化水平日益提高，这就对零售企业的营业员在各方面提出了更高的要求。作为零售企业的营业员，应当具有从事商业经营活动的能力和技巧，这些都必须以经济学方面的知识作为基础。学点经济学方面的理论知识，是成为一个优秀营业员必不可少的前提条件。本章旨在介绍有关市场经济、商品流通经济和零售企业的基本理论和基本知识。

第一节　　市场经济知识

市场经济是商品经济发展到一定历史阶段的产物，是社会主义经济体制改革的必然选择，它不依人们的主观意志为转移。那么，什么是市场经济，它有哪些特征和经济功能，如何建立和完善社会主义市场经济体制呢？

一、市场经济的涵义及其特征

(一)市场经济的涵义

市场经济源于商品经济，但市场经济又不等同于商品经

需要全本请访问 www.ertongbook.com

济，二者既有联系，又有区别所谓市场经济是指以市场机制为社会资源配置基本形式的经济运行方式。正确理解市场经济的涵义，必须弄清楚三个关系：

1．市场经济与商品经济的关系

市场经济与商品经济是两个既有联系，又有区别的概念。商品经济是为交换而产生的经济形式，它是一种社会经济形态，是相对于自然经济和产品经济而言的。市场经济是一种运行方式，是相对于计划经济而言的。市场经济与商品经济又具有内在的一致性。商品经济是市场经济存在和发展的基础，市场经济则是商品经济高度发展的产物，或者说，发达的商品经济就是市场经济。

2．市场经济与计划经济的关系

市场经济与计划经济是两种经济运行方式之间的关系，二者既有联系，又有区别。其联系表现在：(1)二者建立的经济基础相同。都是社会化大生产，都要受社会经济规律约束。(2) 二者在一定范围内相互渗透。计划经济中包含市场的某些要素，市场经济中包含计划的某些成分。纯粹的计划经济或市场经济，在现代社会经济中是不存在的。市场经济与计划经济又是两种不同的经济运行方式。二者的区别主要表现在：(1)资源配置方式不同。市场经济条件下，市场在资源配置中发挥基础性作用；计划经济条件下，国家的指令性计划在资源配置中发挥基础性作用。这是二者区别的根本标志。(2)企业制度不同。市场经济下的企业是市场的主体，独立自主开展经营活动；计划经济下的企业隶属于国家，是国家办企业，企业没有自主权。(3)宏观调控的方式不同。市场经济条件下的宏观调控是一种间接的调控，而计划经济条件下的宏

观调控却是一种直接的宏观调控。

3. 市场经济与所有制的关系

市场经济与所有制之间没有必然的联系。市场经济并非所有制的产物，而是商品经济高度发展的产物。只要存在社会化大生产的商品经济，无论其社会性质如何，都离不开市场经济这一经济运行方式。市场经济既不姓“资”，也不姓“社”

(二)市场经济的一般特征

作为社会资源配置基本形式的市场经济，有着自身的运动规律和要求，表现为市场经济的一般特征。市场经济的一般特征，主要表现在以下几方面：

1. 经济主体独立化

市场经济活动的主体主要是企业。企业作为商品生产者和经营者,要面向市场,以市场为中心,以经济利益为动力,以商品供求和价格为经济活动信号，独立自主地开展经济活动，而不受政府的直接干预。只有经济主体独立化，才能保证市场经济充满生机和活力。

2. 经济活动市场化

在市场经济条件下，社会的生产、交换、分配和消费都直接或间接地通过市场发生联系，各地区、各部门的经济往来都以市场为基础展开。总之，在市场经济条件下，社会的一切经济关系都处于市场关系之中。

3. 市场竞争公平化

市场经济必然有竞争。所有参与市场经济活动的企业和个人,都必须遵循公平、规范、统一的市场竞争规则,在地位和机会均等的基础上开展竞争。国家制定统一的产业政策和调控政策，保证市场竞争的公开化、公平化。

4．市场行为规范化

现代市场经济的运行,要求公平、机会均等、有序和规范。实现上述要求的措施则是建立健全各种经济法规。市场法规作为市场经济行为的规范，保证市场经济活动有序的进行。

5．宏观调控间接化

现代市场经济是有宏观调控的市场经济。市场经济的功能和作用，不是完全自发的，而是受国家计划、行政和经济手段调控的。但这种调控是间接的，政府并不直接干预企业的微观经济活动。

上述分析说明，市场经济与社会制度无关。但是，由于社会主义市场经济是市场经济与社会制度的结合，因而社会主义市场经济除了具备市场经济的一般特征外，必然具有特殊性。社会主义市场经济的特殊性表现为：第一，社会主义市场经济是建立在生产资料公有制为主体，多种经济成分并存基础之上的市场经济，这是社会主义市场经济与资本主义市场经济的本质区别。第二，社会主义市场经济是以按劳分配为主,其它分配形式为补充,效率优先,兼顾公平,以实现共同富裕为目标的市场经济。第三，社会主义市场经济在经济运行上，是可以实现更加有效的宏观管理的市场经济。社会主义国家代表人民的根本利益，能够把人民的长远利益和目前利益，局部利益和整体利益结合起来，更好地发挥计划和市场的长处，保证市场经济健康有序地运行。

二、市场经济的功能

市场经济在其运行过程中，通过自身的功能，推动着社会经济的运动和发展。市场经济具有如下功能：

(一)资源配置功能

资源在现实经济生活中称为人、财、物，在经济学上概括为社会总劳动。社会资源配置 是指社会资源在各部门、各行业的分配。在全社会不能统一配 置资源的情况下，就必然通过市场经济运行方式来配置。那么，在市场经济条件下是如何配置社会资源的呢？ 首先，市场是通过价格信号调节生产和需求，使社会资源在社会再生产的各个环节之间分配，从而实现社会资源的合理配置；其次，市场上的竞争具有优胜劣汰的作用，通过竞争把资源配置到效益好的企业中去；再次，市场通过价格和竞争确定 生产某种产品所需的各种资源和数量，从而实现资源的合理配置。

(二)动力功能

在市场经济条件下，作为市场经济活动主体的商品生产经营者，其直接目的是为了获取最大经济效益，而实现这一经济目标的唯一场所是市场。市场不但由于竞争给企业以压力，同时，也由于能实现经济目的给企业以巨大的动力。企业在外部压力和内部动力的双重推动下，不断地改进技术，改善经营管理，降低成本，提高劳动生产率。市场经济的动力机制，不断推动企业的全面发展，而且也推动了全社会科学技术的进步。

(三)调节功能

市场商品的供求关系，是生产和消费之间的关系在市场上的反映由于影响生产和消费的因素的变化多样性，导致市场商品供求的数量和结构处于不断变化之中，难以达到 平衡。而市场经济可以通过所谓“看不到手”自发地引导生产，指导消费，对供求的数量和结构进行双向调节，促使商品供求由不平衡趋向于平。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

(四)评估筛选功能

在市场经济条件下，市场是企业经济效果好坏和经济效益高低的“试金石”，是评估企业的社会劳动是否符合社会需要和在多大程度上符合社会需要的场所，任何企业都必须接受市场的评估。市场评估是无情的，凡是经的起评估的企业就会不断地发展壮大，而经不起评估的企业只有破产倒闭。市场竞争导致的优胜劣汰，就是市场经济的筛选功能。这个功能既有利于资源的合理配置，又有利于企业自身的发展。

应当指出的是，市场经济的上述功能，在配置资源、调节经济活动、推动经济发展方面的作用是积极的、主要的，但同时还应看到市场经济自身的缺陷和消极作用。其消极作用表现在：(1)自发性。主要是由价值规律自发地调节微观经济活动，极易造成社会经济比例失调，引发经济的波动和振荡。(2)盲目性。自发调节的结果会使某些短线产品一轰而上，盲目发展。(3)事后性。市场发生的供求、价格信号是事后的信号，利用这些信号对经济活动的调节也是事后的调节。(4)局部性。市场信息总是局部的信息，市场调节也是局部的调节，不能作出全局性的合理布局。(5)分化性。市场竞争会造成贫富不均，两极分化。因此，社会经济的健康稳定发展，是不能完全靠市场经济的功能来实现的，必须加强国家的宏观调控。

三、建立和完善社会主义市场经济体制

建立社会主义市场经济体制，是一项前所未有的开创性事业，也是一项综合性的宏伟工程，需要解决许多极其复杂的社会问题。综合我国经济状况与经济体制及其相关因素，可以对社会主义市场经济体制的建立和完善作一总体构想。

(一)建立现代企业制度

现代企业制度是指在市场经济条件下，以规范和完善的企业法人制度为主体，以有限责任为核心的新型企业制度。现代企业制度也就是公司制。现代企业制度的基本特征是：

第一，产权关系明晰。企业中的国有资产所有权归国家，企业拥有包括国家在内的出资者投资形成的全部法人产权，成为享有民事权利，承担民事责任的法人实体。

第二,权责清楚。企业以其全部的法人财产,依法自主经营,自负盈亏,照章纳税,对出资者承担保值和增值责任。

第三，利益明确。投资者以投入企业的资本额享有所有者的权益，即资产受益，且享有重大决策和选择管理者的权利，并以出资额为限对企业债务负有限责任。

第四，政企分开。企业按照市场需要组织生产经营，在市场竞争中优胜劣汰,资不抵债,依法破产。政府主要进行宏观调控，为企业之间的平等竞争创造良好的外部环境。

第五，科学管理。建立科学的领导体制和组织管理制度，调节所有者、经营者和职工个人之间的关系,形成激励和约束机制相结合的经营机制。

建立现代企业制度是国有企业改革的目标和方向，是市场经济体制的核心和基础。

(二)加快市场体系的培育和发展

市场体系是指由众多的、种类不同的、功能各异的各种市场及其相互关系组成的有机整体。它包括商品市场和生产要素市场等。市场体系是市场经济活动中各企业之间经济联系的主要纽带,是联结各流通环节的主要枢纽,是各种经济信息的主要源泉。对于实现企业行为的合理化，建立科学的宏观

调控机制有着重要作用。培育市场体系，要做好以下几项工作 第一,积极培育各类市场,尤其是要素市场,建立完备的市场体系。第二，推进价格改革，建立市场价格机制。第三，改革现有商品流通体系，进一步发展商品市场。第四，改善和加强对市场的管理和监督，维护市场秩序。

(三)建立健全宏观调控体系

建立健全宏观调控体系，是建立社会主义市场经济的迫切要求。现代市场经济都是宏观管理、政府干预或行政指导的市场经济。建立市场经济体制，不应忽视国家计划和宏观调控，应积极探索国家对市场宏观调控的新体制。要建立宏观调控体系,当前应做好以下工作 首先,要转变政府职能,理顺政企关系，改变政府对企业的直接管理为通过市场进行间接调控。其次，要加快财政、金融、投资以及计划体制的改革，使之适应市场经济发展的要求。再次，合理划分中央和地方的经济管理权限，发挥中央和地方的两个积极性。

在建立和完善市场经济体制过程中，除了 着重做好上述三方面工作外，还要建立合理的个人分配制度和多层次社会保障制度，从而构筑起社会主义市场经济体制的完整体系。

第二节　　商品流通知识

一、商品流通的概念及其社会经济作用

(一)商品流通的概念

在市场经济条件下，社会再生产过程是商品生产过程和

商品流通过程的统一。商品的生产过程是消耗各种旧使用价值和创造新使用价值的过程，也是商品价值的形成过程。但生产的目的是为了消费，因此必须把商品的使用价值从生产领域转移到消费领域，同时实现商品的价值，这是商品流通的职能。所谓商品流通是指以货币为媒介的商品交换，是无数次商品交换行为的总和，是由商品同货币两种价值形态不断转化所形成的交换过程。所以商品流通是从总体上看的商品交换。

(二)商品流通的社会经济作用

商品流通过程是社会再生产过程中重要的组成部分，市场经济越发展，它对生产过程乃至整个社会经济的作用也就越重大。

1. 商品流通是生产的前提，是实现社会主义生产目的的关键

商品流通过程包括两个阶段，即购买阶段和售卖阶段，这两个阶段分别是生产过程的前提和归宿。通过购买阶段，生产者用货币向市场取得劳动资料和各种生产要素，以保证生产过程的顺利进行。流通制约着生产，如果生产者不能实现由货币到商品的转化，生产过程就无法进行。通过售卖阶段，把生产的产品转化为商品进入到消费领域，使再生产得以继续，生产的目的得以实现。如果产品在市场上无人问津，造成积压，再生产也将中断。可见，流通的两个阶段，一前一后，分别制约着生产过程。

进一步分析还可以发现，流通过程是联结不同生产过程之间的媒介。就是说两个生产过程之间要靠流通来联结，要保持生产过程不间断地无限循环下去，必须有不间断的流通

作保证。因此,商品流通作为两个生产过程的中介,同时也就是生产与消费的中介，因为生产过程也是消费过程。所以商品流通的经济作用,不仅决定着生产过程的连续性,而且直接关系着社会生产目的的最终实现。

2. 流通对社会再生产的速度起制约和决定作用

社会再生产过程是生产过程和流通过程的统一。因而社会再生产过程的周期长短，则取决于生产过程的长度和流通的速度，或者说生产时间和流通时间决定和制约着社会再生产速度。在一定时期内,当生产时间既定,社会再生产的速度取决于流通时间的长短；当再生产周期既定时，流通时间越长,生产过程时间就越短,社会生产的物质财富就会越少,反之,流通时间越短,生产时间越长,就会生产出更多的产品,以更好地满足社会生产和人民生活的需要。因此，在社会总劳动不变情况下，缩短商品流通时间，就意味着劳动效率的提高，意味着社会财富的增加。

3. 流通是各种经济关系借以实现的领域，是社会各方结成有机整体的纽带

随着社会分工的深入发展,生产社会化、专业化程度愈来愈高,社会经济部门不断增加,而每一个经济部门又有成千上万个生产者和经营者，它们在相互提供商品和劳务的过程中形成了错综复杂的交换关系。正是由于商品流通的纽带作用把它们结成一个有机整体，组成具有内在经济联系的复杂的社会经济运动。

在社会经济运动中存在着各种经济关系，这些经济关系是在流通领域接触,通过流通的纽带来联系,并通过商品交换来实现。如生产者只有把产品投入流通领域，把产品销售出

去才能实现其价值,并获得自身的经济利益 消费者只有通过交换才能取得所需要的商品，并获得应有的经济利益。总之，是商品流通把工业与农业、生产与消费、商业与商业、商业与消费者之间的经济关系联结起来，并调节着社会各方面的经济利益，促使社会经济运动正常发展。

二、商品流通要素

构成商品流通的要素主要有商品流通时间、商品流通环节和商品流通渠道。

(一)商品流通时间

商品流通时间是指商品从生产领域向消费领域转移过程中所经历的时间，即商品在流通领域中停留的时间。

商品流通时间，包括向生产者购买商品的时间和向消费者售卖商品的时间两部分。在购买时间内，货币转化为商品；在售卖时间内，商品转化为货币。由于商品的生产和消费在时间上和空间上的背离,因此,在商品流通过程中,购买时间和售卖时间就不可能一致，又因为商品的售卖比商品的购买更加困难，所以商品的售卖时间是商品流通时间的主要组成部分。许多商品在完成生产过程以后，必须由生产地运到销售地,即使地产地销的商品,也要经过或远或近的空间转移过程,为了完成商品的空间位移,就必然形成商品在运输中的停留。许多商品的生产和消费还有一定的季节性，因而从最初的买进以后，到最终售出之前，总要有一定的储备待售时间。这些也都包括在商品流通时间之内。因此，商品流通时间主要包括商品在收购、运输、储存、销售等环节所停留的时间。

商品在流通领域停留的时间有长有短，这取决于多种因素的影响。主要因素有 商品的性质及产销规律、产地和销地

需要全本请访问 www.ertongbook.com

之间的距离、市场需求和销售状况、交通运输条件等等。

(二)商品流通环节

商品流通环节是指商品从生产领域向消费领域转移的过程中所形成的价值形态变换和所有权转移，即商品在流通中的停留和转手。商品每停留和转手一次，便形成一个环节。商品流通一般要经过购进、运输、储存、销售四个流通环节。

1. 商品购进

商品购进是指商品流通部门用货币向生产部门及个人购买商品的业务活动。商品流通部门通过商品购进，将手中的货币转化为商品，从而使商品从生产领域转入流通领域，这是商品流通的第一个环节。商品购进的意义在于完成了商品流通过程中“买”的阶段，一方面实现了生产部门生产的商品从商品到货币资金的转化，为再生产提供了条件；另一方面使商品流通部门有了商品货源，为商品销售提供了物质基础。商品购进是商品流通部门经营活动各个环节中的关键一环。它直接影响商品流通的规模及经营工作的质量，影响到商品流通部门同工农业生产部门的关系。因此，商品流通部门应高度重视并认真做好商品收购工作，搞活商品流通，促进工农业生产的发展。

2. 商品销售

商品销售是指零售商业部门将商品卖给消费者的业务活动。商品销售是商品流通的终结,是商品从流通领域进入消费领域的最后一个环节。商品一经销售,便退出流通领域,进入了消费领域,实现了商品的价值和使用价值。商品销售是商品流通部门满足生产和消费需要的手段,也是再生产的必要条件。商品销售主要体现了商业同人民群众的关系,因此,做好商品销售工作,

对于满足人民群众日益增长的物质文化需要 实现社会主义生产目的,促进工农业生产发展具有重要意义。

3. 商品运输

商品运输是指商品借助于各种动力完成的空间位置的转移。这是商品流通过程中的重要环节。商品运输为购、销环节提供必要的前提条件，如果没有运输，商品就不可能及时地由生产地点运到消费地点，商品购销业务活动就会停止，消费者的需求便得不到及时满足。因此，搞好商品运输，可以解决商品购销在空间上的矛盾，保证商品流通的正常进行。

4. 商品储存

商品储存是指商品在流通领域中的停留。在商品流通过程中必须要有储存这一环节，因为：第一，商品的生产和消费之间在时间上存在着一定的间隔。如有的商品常年生产，但消费是季节性的；有的商品是季节生产，但消费是常年性的，为了解决这一矛盾，需要有一定的商品储存。第二，商品的生产和消费在空间上存在一定的距离。如某些商品是集中生产分散消费；有的是分散生产集中消费，这就需要将分散生产的商品集中起来,再分别调运,互通有无,调剂余缺,这也需要有一定的商品储存。第三，有些商品需要由商品流通部门进行分类、加工、挑选、编配等,商品不可能立即销售出去,也需要一定的商品储存。第四，国家为了应付自然灾害及意外事故发生，对关系国计民生的重要商品需要有必要的储备。总之，商品储存环节的存在，是为了缓和生产和消费在时间和空间上的矛盾，保持商品连续不断地流通的客观要求，是商品流通过程中一个重要环节。

商品流通过程中的购、销、运、存四个基本环节是相互独

立、相互联系、相互制约的有机整体。其中商品购进和销售是主要的环节，二者是对立的统一。没有购进，就没有销售，购的目的是为了销，购为销创造了物质条件；销又制约着购，如果购进的商品不适销对路，商品销售不出去，购便失去了意义。可见，购与销是互为条件。商品运输和储存是直接为购销服务的，是由购销派生出来的。商品运输的规模、方向，商品储存的数量、结构、地点完全服从和服务于商品收购和销售的需要，也就是说，商品购销环节决定着商品运存环节，起主导作用。总之，商品流通部门只有把商品购销运存业务活动有机地结合起来，才能顺利地实现组织商品流通的职能，真正发挥商业在 国民经济中的桥梁和纽带作用。

（三）商品流通渠道

1．商品流通渠道的概念

商品流通渠道是指商品从生产领域向消费领域转移过程中所经过的通道、路线或途径。

商品流通渠道在商品流通过程和社会经济运行中，如同人的血液循环系统,流通渠道畅通无阻,能够保证商品源源不断地从生产领域向消费领域转移，显示市场和整个经济生活的活力。

2．商品流通渠道类型

按照商品流通内在属性划分，商品流通渠道主要有三种类型，即产销分离渠道、产销合一渠道和产销结合渠道。

（1）产销分离渠道。它是商品流通部门来组织商品流通全过程，即商品流通企业从生产者那里购进商品，再转卖给消费者，这是商品流通的主渠道。其基本形式有：

生产者——商品流通部门——消费者

生产者——批发商——零售商——消费者

生产者——产地批发商——中转地批发商——销售地批发商——零售商——消费者

生产者——零售商——消费者

（2）产销合一渠道。是指生产者直接承担商品交换任务，生产者和消费者直接见面的渠道，如农贸市场和集市贸易。基本形式有：

生产者——消费者

生产者——销售一体化

（3）产销结合渠道。是指生产者直接参与产品销售，即生产者通过设置商品销售机构或找代理人或农工商联营来完成商品流通的渠道。基本形式有：

生产者——生产部门推销机构——消费者

生产者——生产部门推销机构——商业机构——消费者

总之，在商品流通领域存在着多条流通渠道，必然会形成多渠道组织商品流通的局面。多渠道组织商品流通，是市场经济的客观要求，是我国现阶段生产力发展水平多层次性的客观要求，是商品的自然属性和产销规律的客观要求，也是市场竞争的必然结果。

第三节　零售企业

一、商品流通企业及其应具备的条件

(一)商品流通企业的概念

企业是从事生产、流通或服务性经营活动的盈利性经济

组织，是独立的商品生产者和经营者，是构成国民经济的基本单位。商品流通企业是企业的一种形式，是指以实现商品价值和使用价值为目的，专门从事商品流通经营服务活动，实行独立核算，自主经营的经济组织。商品流通企业有多种类型，按其职能和任务的不同，可分为批发企业和零售企业，本节主要介绍零售企业。

(二)商品流通企业应具备的条件

商品流通企业为了履行其职能和任务，必须具备四个基本条件：

第一，经营上的独立性。商品流通企业必须是政企分开，自主经营的独立的经济实体。它根据市场需要，自主组织商品货源和开辟流通渠道，自主确定商品和服务价格，独立完成商品经营全过程。

第二，组织上的完整性。商品流通企业必须具有与其规模、经营范围相适应的组织机构，才能发挥组织的系统效应，保证经济活动的正常进行。

第三，财务核算的独立性。商品流通企业是独立的商品经营者，具有独立的经济利益，并对国家和社会承担经济责任和法律责任。因此，企业必须实行完全的独立核算，以经营收入抵补各项费用支出，并获得盈利。

第四，具有法人资格。法人是指以法成立，并能独立地行使法定权利和承担法律义务的经济组织。法人资格是企业独立性的法律保障。商品流通企业法人资格的确立，可以有效地保护自身的合法权益不受侵犯，同时约束企业承担在经济活动中的责任和义务。

二、零售企业的概念及其特征

零售企业是指以实现商品最终消费为目的而从事交易活动的企业。零售企业处于商品流通的最终环节，商品经过零售企业的销售之后，最终成为消费者消费的对象，并通过商品销售后最终实现商业媒介交换，沟通生产与消费联系的职能。

零售企业具有以下基本特征：

第一，零售企业处于商品流通的终端。商品一经出售，即退出流通领域，进入消费领域，从而完成商品流通的全过程。

第二，零售企业的服务对象是直接的消费者，把商品销售给城乡居民、机关、团体等直接消费者，主要用于个人生活消费和非生产性消费。

第三，零售企业为社会提供商品和一定的劳务性服务，销售商品零星、分散、交易次数频繁。

第四，零售企业是一个相对独立的经济组织，独立自主经营，独立核算，自负盈亏，是具有法人资格的经济组织。

上述四个方面既是零售企业的基本特征，也是零售企业必须具备的基本条件，只有同时具备上述条件的商品流通经济组织，才能称为零售企业。

三、零售企业的地位

商业是专门组织商品流通的。商品在从生产领域到消费领域的转移过程中，经历了不同的流转环节和流通渠道。而零售企业直接联系着消费者，通过零售环节，商品最终脱离流通领域，进入消费领域，完成商品流通全过程。这就是说，零售企业处于商品流通的终端。零售企业在国民经济中的地位具体体现在以下几个方面：

需要全本请访问 www.ertongbook.com