# Unit 1 Company 公司

## Unit 1a Company Structure 公司结构

公司结构是指公司内部各种业务和各部门之间正式的相互关系总和。公司结构规定了每种工作的职责、功能以及某项工作的上级主管部门。公司结构还决定了公司的运行方式，并有助于帮助公司实现其未来发展的目标。公司结构是以公司结构图来阐明的。

**本章学习目标：**

* 介绍公司的组织结构。
* 讨论公司各个部门的一般职责。
* 通过阅读案例故事理解公司的结构。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列公司结构图中词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-b 2-c 3-d 4-g 5-a 6-i 7-k 8-h 9-e 10-l 11-n 12-f 13-j 14-m
15-o 16-p 17-q

### 1.2 阅读下列表述公司部门或职能的词语并翻译成汉语。

1）董事会：负责监督公司董事长（或总经理）和其他高层经理活动的公司常务董事。

2）总经理：总经理（通常担任执行总裁的职位）对企业的成功负有最终的责任。总经理常常试图协调各个部门工作并为企业的经营提供指导。

3）财务总监：主要负责管理公司财务风险的公司官员。其职责是财务策划、记账以及向上级管理部门汇报。

4）副总经理：通常监管公司的具体部门或者董事会职能，并向总经理汇报。

5）经理：对于多数公司来说，管理层的许多职责被分配给经理来完成。

6）财务部：该部门负责公司钱方面的所有事务，从处理信用账户到为税务局汇编信息。财务部还应该保证公司日常经营所需的资金以及监管公司未来发展的投资战略。

7）营销部：营销部研究市场和目标客户，决策到达客户的最佳途径，与公司的其他部门合作，协助确认市场对新产品的需求。

8）广告部：该部门涉及通过媒体形式的或者非媒体形式的非人员的产品介绍，从而对大多数消费者产生影响。这是推销产品与服务的常用方法。尽管广告一般比其他方式更加昂贵，但是广告会让许多顾客了解（产品与服务）。

9）生产部：生产部的主要职责是把输入（原材料）转变成输出（成品）。当企业完成这个过程，企业就能通过生产出适合使用目的的产品从而满足客户需求。

10）人力资源部：该部门与公司其他部门的人员打交道。其工作通常包括雇佣、解聘、培训、年度评议、晋升、警告等。

11）客服中心：该部门对来自公司客户的咨询或者投诉做出反应。与客户的沟通可以通过面谈、书信、打电话或者打 in-wats 电话（内向广域电话业务）。

12）质量控制部：该部门的职责是保证质量，确保战略实施到位，产品的质量始终如一，监控质量的程序得以执行。质量控制部门常用于生产制造业。

13）采购部：该部门的职责是购买商品或者服务，从而完成公司的目标。

14）研发部：研发部门的任务就是努力创造出新的产品。研发包括探索项目的可行性阶段、继续完成项目的方法阶段以及生产出工作产品所需要的设计和制造阶段。

15）公关部：该部门负责公司与公众之间建立初步了解的工作以及保持相互理解的工作。公众是公司希望与之联系的个体，他们既指公司内部的人员也指公司外部的人员。

16) 层级结构：最常见的组织结构类型。权力流自上而下，从董事会到总经理，再到公司的其他部门，构成一个集中的组织结构。

17）矩阵结构（基于项目的结构）：经典的层次结构的一种流动形式。这种集中式的组织结构允许员工从每个地方流动到根据需要而组建的项目团队。

18）无边界组织：一种当代的组织设计方法，从而划分员工的界限，如等级制度、工作职能和地理位置，还有那些使公司与供应商和客户保持距离的因素。一个无边界组织寻求消除垂直的、水平的和外部的障碍，使得员工、经理、客户和供应商可以一起工作，分享思想，并找出对组织最好的想法。有些人相信无界组织是 21 世纪最完美的组织结构。

## 1.3 阅读以下句子并判断公司的哪个部门承担此项职责。

1) Public Relations

2) Production

3) Finance

4) R&D

5) Human Resources department

6) Quality Control department

7) Marketing

8) Purchasing department

9) Customer service center

10) Advertising

## 2. 专业阅读

### 公司的组织结构是什么？

公司的组织结构指用来定义公司内部的等级制度。此结构明确规定工作、职责以及公司内部汇报程序。该结构创立了公司的经营方式和帮助公司未来发展的目标得以实现的方式。公司的组织结构可以用公司结构图加以说明。

尽管有很多种公司组织结构被研究出来以满足每一个公司的需求，但是这些结构都提供了向公司中央管理层汇报的等级制度。公司组织结构图中最高层成员是一个或者几个高级经理，指的是总经理、首席执行官或者首席营运官。

在设计公司组织结构时，所研究的职位说明不仅满足公司的目标，而且也考虑到公司以及员工的发展。内部公平和员工留任是成功经营的关键所在。招聘也是公司最高级别的投资之一，所以保证员工的晋升机会和工作保障可以帮助减少招聘成本。

公司的组织结构也是构建公司工资架构的基本核心。一旦此架构确立，公司的每个岗位的工资水平就此形成。在多数情况下，每个岗位和工资级别挂钩，每个级别有规定的工资水平。这使公司能够达到其财务目标，保证工资在财务预算之内公平分配。

如果公司业务扩大，公司的组织结构也为其发展留有余地。这包括额外增加管理层，增加新部门，扩展一个或几个职能部门，额外任命高层经理。当公司为其扩展重新调整结构时，公司的组织结构在不扰乱公司运转的情况之下为高效迅速地编辑工资和职位说明提供基础。

## 3. 案例故事

### 在苹果公司工作的那些事

乔·莫雷诺1998年在互联网鼎盛时开始在苹果公司工作，2007年离开公司。他决定离开公司开始着手自己的项目。以下是他对在苹果公司工作的一些评论。

**痴迷的文化**

苹果的态度似乎感染了每个与技术紧密结合的人，即使在离开公司之后，我们仍然说自己流着六种颜色的血，指的是苹果标识上的六种颜色。

在苹果公司工作时，我和许多其他员工一样，换过几个部门和不同的工作。我一开始在公司的 WebObjects 网络应用软件咨询部当软件工程师。然后在一个学区担任本地的市场营销员。当时我们公司向各个学区销售一套被叫做苹果学习中心的硬件。

最后我在苹果网上商店当工程师。这个网上商店每天的收入为数百万美元。要不是史蒂夫·乔布斯上台并发表了主题讲演，用他引进的新产品更新数据库，我们当时就想让这个商店下线了。在苹果迷们对新产品的强烈要求之下，这个网上商店恢复在线，这正是一次学习经历。

**良好的工作环境**

苹果公司的人力资源部对员工的照顾很好。我在公司工作的8年期间从未有过也未听说过任何薪水问题和其他的行政管理问题。在苹果公司工作主要是积极的体验，很少有对工作不那么理想的事情。以下是些最闪亮的地方：

“我们能谈谈吗”栏目：在苹果公司，那些不适合反映给你的部门经理的问题就可以反映到更高层，大家都可以直接发帖子到公司内部人力资源网站的“我们能谈谈吗”区。

保密性：在“需要知道”和知识局限性方面，苹果公司的保密性可以比得上美国政府，这种保密性是苹果公司保持超级竞争力的必要。

博客：作为苹果公司的员工，你一定会有这种感觉，公司不赞成在博客上谈论公司。应该做到的是，如果你在私人博客里谈论不相关的话题，请不要提及你在为苹果公司工作。

自助餐厅 Caffe Macs：公司的自助餐厅 Caffe Macs 是园内就餐的地方。食物的质量高、花样多，不论你想吃比萨饼还是意大利面、寿司和沙拉。每天在 Caffe Macs 餐厅你都会至少见到一位苹果公司的高层经理，包括苹果公司的执行总裁史蒂夫·乔布斯本人，他好像每周在餐厅出现一次。

总的来说，谈起在苹果公司工作的美好经历总是说不完。苹果公司是一家总部位于加利福尼亚的公司，创造出了很多出色的产品，史蒂夫·乔布斯对此无比骄傲。在苹果公司工作，你一定会感觉自己是团队的一分子，这个团队将会极大推动世界的进步。在苹果公司工作好极了，我希望有一天再回到苹果公司。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-F 2-T 3-F 4-T 5-T

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。

参考答案：

1) People seem to like the corporate culture in Apple and take pride in working here.

2) …understand more about the company culture ….great learning experience…understand the corporate culture…

3) ….working for a great company which produced many excellent products…

…a part of a group of people who will make a serious dent in the universe. It's a fantastic place to work…

## 4. 补充阅读

### Apple Inc. 苹果公司

Apple Inc. (formerly Apple Computer Inc.), an American multinational corporation, was established in 1976 as a computer company that designs and sells electronics, computer

software and personal computers. However, in the last decade of 20th century, Apple has expanded into a complex company that specializes in much more than just computers. In 2001, Apple broke the barrier with iPod, eventually becoming the dominant market leader in music players, in following, Apple joined the phone industry in 2007 with iPhone, which has also been widely successful. Apple is known as a consumer goods company, therefore evaluating its value requires understanding its products and consumers. This would be very challenging where Apple competes with many different companies throughout different industries it takes part in. Apple has established a unique reputation in the consumer electronics industry since it is flexible from its philosophy of comprehensive aesthetic design to its distinctive advertising campaigns. The unique characteristic about Apple is that it has a very strong customer base, which is extremely important in understanding Apple.

苹果公司（原苹果电脑公司）是一家美国跨国公司成立于 1976 年，是一家设计和销售电子产品的电脑公司软件和个人电脑。然而，在 20 世纪的最后十年，苹果已经做到了发展成为一家复杂的公司，其专长远不止计算机。在 2001 年苹果公司以 iPod 产品突破疆界，最终成为音乐播放器行业的市场领军。接下来在 2007 年苹果公司以 iPhone 产品进入手机行业，也取得了广泛的成功。苹果公司被认为是消费品公司，因此评价其价值需要了解公司的产品和消费者。苹果公司和许多不同行业的不同公司进行竞争，这非常具有挑战性。苹果公司从综合美学设计理念到独特的广告宣传活动，方方面面都很灵活，因此苹果公司已经在电子消费品行业独负盛名。苹果公司的独一无二的特点是顾客为本，顾客至上，这一点对了解苹果公司极其重要。

Meanwhile, more press is associated with their CEO, Steve P. Jobs (Apple Chief Executive, died on Oct. 5th 2011) who is seen as the architect of many Apple's amazing products, and the reason for their success due to his presentations at Apple's media events that are electrifying and revolutionary. Given his superstar image, his status and health as Apple's CEO ties into how investors value Apple.

与此同时，关于苹果公司执行总裁史蒂夫 • 乔布斯（苹果公司执行总裁于 2011 年 10 月 5 日去世）的新闻越来越多。史蒂夫 •乔布斯被认为是苹果公司诸多惊世产品的设计师，

他在苹果公司媒介事件中令人震惊的而且革命性的演说，也成为苹果公司成功的原因。考虑到乔布斯那超级巨星的形象，他作为苹果公司执行总裁的身份和健康状况与投资者们对苹果公司的评价是息息相关的。

*Fortune* magazine named Apple the most admired company in the United States in 2008, and in the world in 2008, 2009, and 2010. From 2007 2011, Apple launched many famous products, such as iPhone, iPod Touch and iPad. On October 4th, 2011, Apple announced the iPhone 4S.

《财富》杂志命名苹果公司为 2008 美国最令人钦佩的公司，2008 年、2009 年和 2010 年全世界最令人钦佩的公司。从 2007 年到 2011 年，苹果公司推出了许多著名的产品，比如 iPhone, iPod Touch 和 iPad。2011 年 10 月 4 日苹果公司宣布推出 iPhone 4S。

On September 30, 2013, Apple overtook Coca-Cola as the world's most valuable brand in Omnicom's "Best Global Brands" report. In 2014, Apple overtook Google as the world's most valuable brand, ranked 6th on the 2021 Fortune Global 500 list. On January 4, 2022, the share price of US technology giant Apple reached 182.88 US dollars, and its market value reached three trillion US dollars for the first time. This is not only the world's first market value of three trillion US dollars, but also equivalent to the GDP of the world's fifth largest economy, second only to the United States, China, Japan and Germany.

2013 年 9 月 30 日，在奥姆尼康集团（Omnicom）的"全球最佳品牌"报告中，苹果超越可口可乐成为全球最有价值的品牌。2014 年，苹果取代谷歌成为世界上最大的有价值品牌，在 2021 年《财富》全球 500 强榜单中排名第六。2022 年 1 月 4 日，美国科技巨头苹果的股票价格达到 182.88 美元，其市值达到第一次达到三万亿美元。这不仅是世界上市值第一个达到三万亿美元的公司，也相当于世界第五大经济体的 GDP，仅次于美国、中国、日本和德国。

## Unit 1b Corporate Culture 公司文化

企业文化体现了公司的个性化，也体现了公司所采用的标准、价值观以及一些原则问

题。一般企业环境包括道德结构和价值结构。企业文化涉及面广，从雇员、管理以及客户关系到公司的产品及服务类型无所不包，同时还包含生产方法、营销手段、广告以及服务质量。

本章学习目标：

* 介绍公司文化的定义。
* 讨论与公司文化相关的一般术语。
* 通过阅读案例故事理解公司文化。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-c 2-d 3-f 4-j 5-a 6-e 7-h 8-g 9-l 10-k 11-b 12-i

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）公司宗旨：对公司基本目的的简单描述。公司宗旨所回答的问题是：“我们为什么存在？”公司的宗旨既表达了公司的目的，也表达了公众的目的。

2）文化匹配：此概念与公司文化背景和公司文化形式相关。公司潜在的雇员也许会表达出和表现出目前公司文化中存在的特点、语言和价值观，也许不会。公司只会聘用那些从信仰和行为系统方面与公司文化相一致的应聘者。

3）核心价值观：核心价值观界定公司的信仰，界定你希望公司与员工、与外部世界和谐共鸣的方式，界定你希望公司用以吸引员工和外部世界的方式。核心价值观也被称为指导原则，因为它们构建了一个坚固的核心，定义你是谁，你信仰什么，以及你想要成为什么样的人。

4）团队行为准则：每一个成功的团队必须注意两个组成部分：一是内容（目标或者

预期的结果）；二是团队过程。团队必须认真塑造、监督并且使用这个过程来实现其目标。

团队过程包括三个重要方面：a）团队成员之间互动沟通的方式；b）团队成员与非团队成员之间的沟通方式；c）团队成员负责推动项目取得进展，并且完成目标。

5）内部环境：指公司内部的事件、情况以及能对公司员工行为产生积极或消极的影响的因素。包括公司宗旨、领导风格以及公司文化。

6）榜样：在特定的行为角色或者社会角色中被当成典范供他人尤其是年轻人效仿的人。

7）仪式：仪式就是指各种典礼，比如表演或者系列的仪式活动。传统的仪式是指惯例的做法，但是主要是指对一代代文化元素的传承。有些仪式是随意安排的，可是传统的做法还在沿用。

8）着装规定：着装规定是关于服装的成文规定或者是非成文规定。服装和个人形象的其他方面一样具有社会意义，根据情形和场合不同的着装规定和要求确实有效。

9）公司等级结构：指以等级形式组成的公司结构。在公司里，等级结构通常是由上层的个人领导或者群体领导构成，下面设有不同级别的领导层。等级组织结构中的成员主要与其最直接的上级或者最直接的下级沟通。

10）团队亲和力：成员之间彼此相互喜欢的团队和成员之间彼此不喜欢或者彼此一无所知的团队相比，前者更具有凝聚力。

11）公司大楼：指公司的经营场所。公司在此做生意、制造商品、储存或者加工货物、提供服务。公司大楼常常代表公司的形象。

12）文化差异：文化差异指对彼此不同的文化的尊敬。文化差异也是指在特定地方或者全世界中存在的各种形式的人类社会或者文化。多元文化主义通常和公司所弘扬的多元文化相关，而文化差异是对不同文化的认可。

## 1.3 阅读以下描述并判断与之相对应的公司文化词语。

1) mission statement

2) cultural fit

3) dress code

4) core value

5) internal environment

6) team norm

7) role model

8) team affinity

9) organisational hierarchy

10) rites and rituals

11) cultural diversity

12) company building

## 2. 专业阅读

### 什么是企业文化？

企业文化是人们在商界经常遇到的词。企业文化是无形的。了解企业文化的最佳方式是研究员工的行为、态度、价值观和信仰体系。企业文化体现了我们所理解和感知的企业单位的特点。企业员工无论多么能干，如果不能使自己适应工作文化，也将是个不适应环境的人。由于公司的发展和成功取决于公司里流行的那种文化，所以公司注重文化。员工觉得受到了威胁还是被重视？是否有工作和成长的愿望？他们是愿意作为一个团体成长还是各自单独发展？仔细观察一个公司的企业文化，你就能回答上述问题。

**组织行为学**

企业文化和组织行为相互联系，就像企业文化影响行为一样，反之亦然。组织行为学研究个人在一个组织中的表现。它是企业管理领域中的一个重要方面。组织行为学，顾名思义，研究个体行为，但是又受个体在组织中的表现行为约束。它涉及到员工的公开性行为和隐秘性行为两个方面，同时也涉及到员工对某些刺激因素的反应。它研究群体和团体动力的一个重要分支。管理者研究组织行为学的关键在于了解员工的行为以及此种行为的

原因，并寻找改善员工不当行为的办法。

在过去的几年里已经提出多种组织行为理论。这些理论提出了多种多样模式的组织制度。组织制度一直以来被不断修改，其目的就是保证员工满意度和组织的发展。组织行为学是一门艺术，也是一门科学，主张员工和管理层之间的确存在相互满足的地方。这和过去的观念截然不同。旧的观点认为双方由于见解不同总是争论不休。组织行为学指出，共同的愿景和员工的积极性会带领企业走向成功。

这就是企业文化和组织行为的内容。了解企业文化是组织行为话题的一个部分是件趣事。毕竟企业文化也涉及到个人组织行为的修正和改进。

## 3. 案例故事

### 文化差异，IBM 公司的风格

澳大利亚的企业认为员工群体通常反映出澳大利亚特有的融合多种文化的现象，这种想法很吸引人。当然在过去的几年里我在澳大利亚 IBM 公司的就职经历教会我面对现实的价值观，就是不断检查对企业文化差异这种假设的内涵的理解。

在 IBM 公司中有关文化差异的正式表述可以追溯到 1953 年，时任执行总裁的小托马斯·J·沃森说：“IBM 公司的政策是雇佣有个性、有才能、有背景的人来任职，不要考虑种族、肤色或者信条的问题。”

最近，在 2001 年澳大利亚 IBM 公司一年两次的员工意见调查表中，包括了能使我们更加了解公司的企业文化中存在的不同种族冲撞的问题。研究结果体现出在特定变量之下的个人满意层面方面，各个民族群体之间存在某些变化。文化问题的确对员工如何看待 IBM 公司产生影响，尤其是在差异妨碍清楚沟通的地方，比如，在部门负责人和员工成员之间。

位于澳大利亚的 IBM 公司中研究文化意识和文化认可，这个决定的动力来自企业价值观（其中一项是尊重个体），法律规定（反歧视法案和种族歧视法案），以及商业案例。

IBM 公司对文化差异的考虑并非天马行空。从长远观点来看，通过重视文化差异，IBM 公司发现新的前景，利用不同的知识和经验，促成革新思维、提出建议和方法。构成 IBM 公司的多元文化战略的三个支点是：

* 创建工作平衡或者生活平衡
* 提高妇女地位
* 给予残疾人以平等待遇

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-T 2-T 3-F 4-T 5-T

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。

参考答案：

1) …develop a strategy within the company according to related laws…

IBM Australia tries to improve the cultural awareness and acceptance based on three things: corporate values (one of which is respect for the individual), legal requirements (*Anti-Discrimination Act* and *Racial Discrimination Act*) and the business case.

2) By valuing diversity, IBM uncovers new perspectives, taps different knowledge and experience and generates innovative ideas, suggestions and methods.

3) It can impede clear communication, for example, between a line manager and staff member.

…more possible ways based on the knowledge discussed in this unit.

## 4. 补充阅读

**IBM 国际商用机器公司**

International Business Machines Corporation (IBM) is an American multinational technology company headquartered in Armonk, New York, with operations in over 170 countries. The company began in 1911, founded in Endicott, New York, as the Computing-Tabulating-Recording Company (CTR) and was renamed “International Business Machines” in 1924. IBM is incorporated in New York.

国际商业机器公司（IBM）是一家美国跨国科技公司，总部位于纽约阿蒙克，业务遍及 170 多个国家。公司成立于 1911 年，成立于纽约的恩迪科特，当时名为“计算制表记录公司”（CTR），后来在 1924 年更名为 “国际商业机器”。IBM 在纽约注册成立。

IBM produces and sells computer hardware, middleware and software, and provides hosting and consulting services in areas ranging from mainframe computers to nanotechnology. IBM is also a major research organization, holding the record for most U.S. patents generated by a business (as of 2020) for 28 consecutive years. Inventions by IBM include the automated teller machine (ATM), the floppy disk, the hard disk drive, the magnetic stripe card, the relational database, the SQL programming language, the UPC barcode, and dynamic random-access memory (DRAM). The IBM mainframe, exemplified by the System/360, was the dominant computing platform during the 1960s and 1970s.

IBM 生产和销售计算机硬件，中间设备和软件，并且提供托管和咨询服务，领域从大型计算机到纳米技术。IBM 也是一个主要的研究机构，（截至 2020 年）连续 28 年是保持着美国发明专利最多记录的企业。IBM 的发明包括自动化柜员机（ATM）、软盘、硬盘驱动器、磁条卡、关系数据库、SQL 编程语言、UPC 条形码和动态随机存取存储器（DRAM）。以 System/360 为代表的 IBM 大型机是 20 世纪 60 年代和 70 年代占主导地位的计算平台。

IBM has continually shifted business operations aimed at focusing on higher-value, more profitable markets. This includes spinning off printer manufacturer Lexmark in 1991 and the sale of personal computer (ThinkPad/ThinkCentre) and x86-based server businesses to Lenovo (in 2005 and 2014, respectively), and acquiring companies such as PwC Consulting (2002), SPSS (2009), The Weather Company (2016), and Red Hat (2019). In 2015, IBM announced that

it would go “fabless”, continuing to design semiconductors, but offloading manufacturing to GlobalFoundries, and in 2020, the company announced the spin off the Managed Infrastructure Services unit of its Global Technology Services division, with expected completion by the end of 2021.

IBM 不断地将业务运作的重点放在更高的价值上且有利可图的市场。这包括在 1991 年分拆打印机制造商利盟和向联想出售个人电脑（ThinkPad/ThinkCentre）和基于 x86 的服务器业务（分别在 2005 年和 2014 年），以及收购普华永道咨询（2002 年）等公司，SPSS (2009), The Weather Company（2016）和 Red Hat（2019）。2015 年，IBM 宣布它将走向“无晶圆厂”，继续设计半导体，但将制造工作转移到格芯（GlobalFoundries），在 2020 年，该公司宣布剥离其全球技术服务司的托管基础设施服务部门，预计于 2021 年底完成。

Nicknamed Big Blue, IBM is one of 30 companies included in the Dow Jones Industrial Average and one of the world’s largest employers, with (as of 2018) over 350,000 employees, known as “IBMers”. At least 70% of IBMers are based outside the United States, and the country with the largest number of IBMers is India. IBM employees have been awarded five Nobel Prizes, six Turing Awards, ten National Medals of Technology (USA) and five National Medals of Science (USA).

绰号“蓝色巨人”的 IBM 是道琼斯工业指数中的 30 家公司之一，也是全球最大的雇主之一，（截至 2018 年）拥有超过 35 万名员工，被称为“国商人”（IMBers）。至少 70%的国商人在美国以外的地方工作，国商人最多的国家是印度。IBM 员工已经获得了 5 项诺贝尔奖，6 个图灵奖，10 个国家技术奖章（美国）和 5 个国家科学奖章（美国）。

# Unit 2 Jobs 工作

## Unit 2a Job Description 工作描述

工作描述规定了与公司结构相适应的工作目的、工作的主要责任以及要执行的主要任务。工作描述通常包括该职位对哪个部门负责、胜任该职位的资质和技能以及薪金范围。

**本章学习目标：**

* 解释工作描述的定义。
* 介绍与工作描述相关的一般术语
* 通过阅读案例故事理解工作描述。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-i 2-c 3-b 4-g 5-l 6-d 7-f 8-e 9-h 10-j 11-a 12-k

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）工作职别/头衔：雇员从事某项具体工作的头衔，是一种正式的名字或名称。

2）工作职责：指需要对上级负责的工作，与责任息息相关，这两者都回答了一个基本问题—公司期待与支付工资相匹配的工作表现。

3）工作概要：由负责该项工作的雇员在工作现场召开的会议，重点研究与待完成工作相关的具体风险。

4）工作岗位：工作职责、资质以及单个岗位的一系列要求的描述。有效的工作岗位描述给公司提出工作职责的基础并给雇员的期望提供指导。

5）日常工作：是一个通常的说法，用来描述固定时间或有规律时间间隔内反复地毫无变化地持续完成一项或多项任务，并总是在个人或团队规定的一定规则或标准范围内进行。

6）绩效评估：尤指基于观察和判断而做的评价。

7）工作目标：指雇主和员工双方同意，员工在管理者监督下完成一项具体工作应该达到的工作业绩，是雇员个人工作业绩和公司计划之间的直接联系。

8）工作时间：指工人在雇主安排下完成其活动和职责时工作的时间，与国家的法律或法规不相违背。许多国家通过法律调整工作周，如每周最高工作时间。

9）分配（工作）：指上级给予他人（一般是经理给下属）用于实施具体活动的权力和责任，但是这种分配应该是有效并以达到某种结果为目的。

10）资格：指胜任某种职务、官职、职位、权限或地位应具有的能力、知识或技能。

资格指的是达到基本条件，如达到一定的年龄、履行誓约、完成规定的教育或培训，或者获得学位或文凭，并能适合完成某项目标，但它并不表明实际的能力。

11）工作量：一定工作时间内完成指定任务的工作数量或工作单位。

12）工作条件/工作环境：个人或者员工的工作条件，包括但不局限于诸如生活福利设施、物质环境、压力和噪音水平、安全或危险程度等条件。

### 1.3 阅读以下描述并判断与之相对应的工作描述词语。

1) Job responsibility
2) Job position
3) Routine task
4) Performance assessment
5) Working conditions
6) Working time
7) Job title
8) Working objective
9) Job briefing
10) Workload
11) Delegation
12) Qualifications

## 2. 专业阅读

### 什么是工作描述？

工作描述是进入某一全新领域工作的最重要的文件之一。如题目所示，工作描述具体描述员工的工作细节，规定了员工在特定岗位上的主要职责和责任。工作描述的要点应着

力重点强调以下几点：

* 工作的一般职能和任务；

* 资质和符合申请条件的技能的细节描述；

* 薪金范围和支付方法；

* 工作描述可以准确说明某项工作吸引人之处；

* 工作描述不仅局限于目前的职责，也要说明挑战以及将来要完成的目标。

如前文所述，工作描述是一个十分重要的文件，其重要性与目的性如下：

* 能够促进公司或机构事业进步；

* 避免员工之间涉及职务范围的争端；

* 决定工资的数额；

* 通过细化责任增强结果；

* 恰当界定工作范围有利于公司的发展。

工作描述通常强调四个主要用途：

* 组织——界定某项工作在公司组织结构中的位置，谁对谁负责。

* 招聘——为潜在的招聘（和招聘团队）提供基本信息，便于他们找到承担某项工作的合适人选。

* 合法——工作描述成为合法的雇佣合同的重要部分。

* 绩效考核——根据工作描述指定个人目标。

## 3. 案例故事

### 到了修改工作描述要求加薪的时候了？

下面的故事以问答的形式展开。作者在人力资源部门担任助理，他对薪水有几大问题要问。艾丽萨·奥吉姆巴（Erisa Ojimba）是 Salary.com 网站的特约作者，她给出几个解决办法。

问题：我担任人力资源经理助手已经两年半了，尽管开始工作时我没有人力资源方面的经验，但是现在我对这份工作了如指掌（至少根据我的工作描述是这样的），同时我也承担了更多的责任。我参加了无数的人力资源管理研讨会，自己还到夜校学习商务课程。

我也是一个只有两名员工的部门的非正式任命的领导了。从技术角度看，我的经理负责整个部门，因为我会两门语言，所以我负责解雇、招聘和日常管理。我已经表明了自己对人力资源部门报酬问题的浓厚兴趣，想多学一些内容，因为我负责准备和监督公司所有的评审工作。我有兴趣学习一下工资是如何计算出来的，又是怎么随行就市的。

我目前的工资不到二万九千美元，可是其它的岗位，包括客服和会计员现在都比我多挣二千美元。我觉得这不合理，尽管几个月前我的工资涨了 3%，但是我要求涨工资是没道理的吗？如果真是这样，我该如何处理此事呢？

答复：我建议你自己要提高人力资源管理方面的技能和知识。根据你列出的一些任务，看起来确实是超过你作为人力资源助理的权限与职责。通常来说，人力资源助理不会负责解雇和雇佣员工的。

跟你的上级开会研究一下你被雇佣时的工作描述，把你现在的工作责任添加到同一个工作描述中。然后跟上级讨论一下原先和新的工作描述。通过这种方式，你的上级就会看到自从你任职以来你工作职责的变化。

一旦你与上级对你的新的职责达成共识，就相应地重新撰写工作描述。准确的工作情况清楚后，使用工资向导或购买一份个人薪金报告调查出市场行情。如果几个月前增加的工资没有让你的薪金达到最低限制与中间限制的之间的薪金范围，就可以与上级商量把你的工资提高到那个范围。表述清楚你的职能作用以及确定好薪金标准后，把自己置于有利的条件就可以要求你的上级给你涨工资了。

祝你好运！

## 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-F 2-T 3-F 4-T 5-F

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。

参考答案：

1) Generally speaking, HR department should be responsible for hiring, firing and daily management and so on…. Compared with the salary of other departments in the company, the writer thinks his current salary is unfair…

2) If we understand more about the definition of job description discussed in this unit, we can get the answer….

3) The market rate can offer a benchmark for the writer to compare with…. In the further reading part of this unit, we can get more information about Salary Wizard and Personal Salary Report.

## 4. 补充阅读

**AI Isn't just Taking Jobs, but It's Disrupting Industries**

人工智能不仅在抢走工作，还在颠覆行业

Industries like education are already seeing problems that arise from the use of AI tools, and it's only going to get worse.

教育等行业已经看到了由于使用人工智能工具而产生的问题，情况只会变得更糟。

Artificial Intelligence is all the rage right now due to the proliferation of image and text generators like Stable Diffusion and ChatGPT. Many see these tools as a threat to their jobs, and for many people, that might be correct. However, it's also not necessarily unprecedented. As more and more jobs are automated, the job pool shrinks. But the bigger problem will likely come not from fewer jobs being available but the changes multiple industries will end up going through.

由于图像和文本的扩散，人工智能现在非常流行，像 Stable Diffusion 和 ChatGPT 这样的生成器。许多人将这些工具视为对他们工作的威胁，对许多人来说，这可能是正确的。然而，这也不一定是前所未有的。随着越来越多的工作被自动化，工作池也在缩小。但更大的问题可能不是来自可获得的工作机会减少，而是多个行业最终将经历的变化。

Looking into the past, automation has been the grim reaper of countless job categories, like on production lines, and it's not showing any signs of slowing down. For example, self-checkout scanners have replaced a number of checkout counters in supermarkets that would have been run by actual staff. Even hotel reception staff are being replaced by automated machines. Automation is nothing new.

回顾过去，自动化一直是无数工作类别的死神，比如在生产线上，而且没有任何放缓的迹象。例如, 自助结账扫描仪已经取代了超市里的一些收银台，这些工作之前都是由实际工作人员管理的。就连酒店接待人员也被自动化机器取代。自动化并不是什么新鲜事。

The problem the likes of AI text generators like ChatGPT are creating isn't just in existing jobs; it's that it replaces existing jobs while also disrupting existing industries in ways that affect the people who aren't employed in them yet. And one of its biggest targets is education.

像 ChatGPT 这样的 AI 文本生成器所产生的问题并不只是存在的工作; 而是它取代了现有的工作同时也以某种方式扰乱了现有的行业，影响那些还没有被雇佣的人。其最大的目标之一就是教育。

Education is already being disrupted by ChatGPT, and it's happening in two ways. The first is that students can use the tool to generate essays, analyze problems, and even write code for them. The second reason why I think education will need to change as an industry is that AI detection algorithms do not work and likely never can work.

ChatGPT 已经在以两种方式扰乱教育。首先，学生可以使用该工具为他们生成论文、分析问题，甚至编写代码。我认为教育作为一个行业需要改变的第二个原因是，人工智能检测算法不起作用，而且可能永远不会起作用。

When you use an AI text detector, you're feeding regular text into an algorithm that you trust will tell you if something is AI-generated or not. Given that the likes of ChatGPT, Google

Bard, and Bing Chat are sometimes wrong, why would you blindly trust an algorithm to define whether a piece of text is written by a human or not? It's a lot of trust to put into something that has no outlined process, and it won't give explanations for its decisions, and it merely gives an output of what some algorithm has decided the submitted text looks like.

当你使用人工智能文本检测器时，你将把常规文本输入到你信任的算法中，该算法会告诉你某些内容是否是人工智能生成的。考虑到 ChatGPT、 谷歌、Bard 和 Bing Chat 有时会出错，你为什么要盲目地相信一种算法来定义一段文本是否是由人类编写的呢？对于一个没有概述过程的东西来说，这是一个很大的信任，它不会为它的决定提供解释，它只是给出一些算法决定的提交文本的输出。

## Unit 2b Flexible Working Patterns 弹性工作方式

弹性工作方式有几种类型，可以用来描述工作地点，譬如说在家工作；或者描述工作合同种类，比如临时合同。其它常见的弹性工作方式包括：兼职、弹性工作时间、工作分摊制、倒班。弹性工作能够给工作和生活的平衡带来很多益处，它能够增加你照顾小孩子或家庭其他成员的时间，也能使你处理起这些事情来更加容易一些。

本章学习目标：

* 描述不同种类的弹性工作方式。
* 解释不同的弹性工作方式的含义。
* 通过阅读案例故事了解弹性工作方式。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-b 2-d 3-g 4-e 5-f 6-a 7-c 8-i 9-j 10-h

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）弹性时间制：在双方协商的限度内，可以选择工作开始和结束的时间。虽然工作的核心时间是标准的，但是可以在工作日内变化工作开始的时间、结束时间以及休息时间。

2）兼职（工作）：工作时间比全职工作时间要少，通常会接受雇主安排的工作时间。

3）全日制（工作）：工作的时长按雇主的要求决定，同时也获得福利，如年假、病假以及健康保险。比兼职工作的薪水更多，但是每周通常都要工作更长时间。

4）工作分摊：可以以兼职的方式工作，也可以是一天的一段时间，也可以是每周的一段时间或者是一年中的一段时间工作，要和另一个兼职的员工一起分担全日制工作的责任和任务。按照商定的工作时长工作，共同分享工作量、做决定、解决问题以及员工监督。

5）在家工作：可以在家里完成全部的或者合同要求的工作时间，在家里或者与工作地点不同的地方完成全部的或者工作周的部分时间的工作。

6）换班工作：雇主考虑 24 小时连续工作，换班工作的形式就可以实现机构 24 小时运营。有时员工可以暂时轮休，并可以循环轮休。

7）咨询工作：涉及咨询业务，领域内的专家为客户提供专业建议，如分析、测量或测试。

8）自由职业者：是一种自我雇用的工作，销售或签约出售自己的作品而不是被单位雇用。自由职业者通常是从事写作、编辑、网页设计或者电脑编程等领域的工作。

9）临时工作:不是一种固定的工作，可能持续一天，也可能持续一个月。可以决定何时工作以及如何工作。

10）办公桌轮用：工作空间分享模式，轮流上班的员工共同享用一张办公桌。在此工作条件下，每一个工作站都有电脑，员工在虚拟桌面登陆使用。

### 1.3 阅读以下描述并判断与之相对应的弹性工作方式词语。

1) Job sharing
2) Hot-desking
3) Freelance
4) Flexitime
5) Part-time
6) Full-time
7) Home working
8) Shift working
9) Consultancy
10) Temporary work

## 2. 专业阅读

### 什么是弹性工作方式？

弹性工作方式改变了被认为是传统的工作方式，即每天工作一定数量的时间，每周工

作五天或六天。与换班工作不同的是，换班工作目的是满足于服务行业的需求（例如，持续生产的需求，维持基本服务——如护理，或者经营场所腾空时完成某项任务，如清扫）。弹性工作方式的引入最初是想帮助员工们解决问题，比如上班交通问题。这就是一些雇主引入弹性工作时间的原因。

弹性工作方式最基本的特点就是在一定限度内（更正式的说法是弹性时间）工作开始和结束的时间是变化的，这种变化包括压缩的工作时间，即几天之内完成一周的工作时长，同时也包括集中工作时间，即工作期间没有休息时间。雇主后来开始使用弹性工作时间作为控制员工工作时间的更加强有力的控制方式。尽管对弹性工作方式使用的程度知之甚少，但是按年度计算的工作时长、零工作时长合同以及弹性的兼职制度现在都已出现。其它形式的弹性工作方式还包括兼职工作和临时工作以及在家工作（英文可以表述为 homeworking 和 outworking）。

弹性工作方式经常被看成是机会平等政策的一部分或者至少对女性员工有利，因为弹性工作方式可以使得有家庭负担的女性工作家庭两不误。同时，弹性工作的员工通常会被认为是非正常方式工作的人，他们会遇到共性问题：缺少就业劳动权力保护，同时是就业大军中的“贫民”。

## 3. 案例故事

### 弹性工作时间

作者：埃里森·帕廷顿

索尔福德市政议会针对有工作的母亲制定的政策目标，是帮助这些母亲在工作和生活之间实现平衡，这一政策使我可以照顾我的孩子们。弹性工作时间的确很棒，它没有核心工作时间，所以我可以在工作周内早上七点到晚上七点任意一段时间工作。

我选择的工作时间是早上七点到下午三点，这样我就可以在学校门口接我们孩子回

家；这是不能用金钱来衡量的。我的经理们自己没有孩子，但是他们非常理解我的处境，会议等都安排在我可以出席的时间段里，我感觉到自己是他们中的一员。

总之，我知道别的地方不可能像索尔福德市政议会一样提供给我相同的工作和生活平衡的工作机会。

## 远 程 办 公

作者：宝拉·佩特曼

远程办公目前已经成为美妙的经历。我喜欢自由支配时间，按自己的生活方式生活。

现在我通过远程办公的方式在家工作将近半年了。我是一个十分独立的人，远程办公实现的方式让我印象深刻。到我该上班时我就到家里的办公室里，我选择的工作时间是半个小时的间隔，发布时间，进入在线系统，到家待命以及处理通过在线呼叫中心打给我的电话。在我接电话的同时，我进入聊天室，那里有一个听我指挥的监督员负责提问、接受反馈以及学习新政策和程序。

如果你觉得自己是一个自我激励的人，不需要别人监督就可以工作，同时足够自信地学习和独立做决定，我当然推荐远程办公……真是棒极啦！

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-T 2-F 3-F 4-T 5-T

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。

参考答案：

1) She can work on flexible hours and take good care of her kids.

Flexitime scheme helps her achieve a work life balance…. No stress from the core hours…

2) She chooses her hours in half hour intervals, posts the hours, logs in to the online system, gets to be at home and takes calls that are routed to her through an online call center.

She can enjoy the freedom of making her own hours to accommodate her lifestyle.

3) Yes, of course. Take teleworking for example, it fits a self-motivated person who can work with little supervision and is confident enough to learn and make decisions on his/her own.

## 4. 补充阅读

### Remote and Hybrid Working Spurs Digitalization

远程和混合工作促进了数字化

New workplace using cloud computing, AI, other innovative tools gains traction. The rise of hybrid working has given a big boost to remote office tools and audio and video conferencing devices since the outbreak of the COVID-19 pandemic, as innovative and flexible ways of working have drawn the attention of more enterprises.

使用云计算、人工智能和其他创新工具的新工作场所获得了吸引力。自 COVID-19 大流行爆发以来，提升混合工作模式极大地推动了远程办公工具和音频视频会议装置的发展。因为创新而灵活的方式工作已经引起了更多企业的关注。

“With the popularization of telecommuting and other flexible working practices, an increasing number of enterprises and employees have shown higher demand for audio and video equipment. Business executives are pouring more money into audio and video technology,” said Alex Lee, president of Poly Greater, a leading provider of workplace collaboration solutions.

“随着远程办公和其他灵活工作方式的普及，越来越多的企业和员工对音视频设备有了更高的需求。企业高管正在向音频和视频技术投入更多资金。”Poly Greater 公司总裁亚历克斯·李（Alex Lee）说。 Poly Greater 公司是一家领先的工作场所协作解决方案提供商。

According to a survey conducted by Poly, 99 percent of enterprises have invested in or are planning to invest in remote conferencing platforms, including Microsoft Teams, Zoom, Tencent Meeting and other tailor-made private cloud collaboration platforms offered by cloud service companies and network operators.

根据保利（Poly）的一项调查，99%的企业已经投资或正在投资计划投资远程会议平台，包括微软团队、Zoom、腾讯会议，还有其他一些由云服务公司和网络运营商量身定制的私有云协作平台。

More and more enterprises have been attaching great importance to remote or hybrid working models. Industry experts said the pandemic has been a critical catalyst in changing people's working habits and bolstering the digital transformation of enterprises. Gartner Inc., a market researching company, expects that by 2024, remote workers will represent 30 percent of all employees worldwide, or a total of approximately 600 million people.

远程或混合式工作模型已经越来越受到企业的重视。业内专家表示，新冠肺炎疫情一直是改变人们的工作习惯和支持企业的数字化转型的关键催化剂。Gartner Inc.，一家市场研究公司，预计到 2024 年，远程工作者将占到全球员工总数约 6 亿人的 30%。

Traditional office spaces are also being reconfigured to support working and collaboration, with a focus on meeting room solutions. The new generation of information technology has bolstered the rapid growth of telecommuting. Taking the cloud as an example—it can provide enterprises with super-large storage space and improve data processing capacities, while reducing enterprises' costs and increasing operational efficiency.

传统的办公空间也被重新配置，以支持工作和协作，专注于会议室解决方案。新一代的信息技术已经促进了远程办公的快速发展。以云为例——它可以提供企业以超大的存储空间，提高数据处理能力，同时降低企业成本，提高经营效率。

# Unit 3 Marketing 市场营销

## Unit 3a Sales 销售

销售是指完成销售、获得签订协议或合同的行为，而营销是以接触和说服潜在客户为目的。两者都是商业成功必备的要素，二者无法分开。如果将二者进行战略性结合，业务发展必将大展宏图。然而，如果销售和营销的努力失衡，其结果必将事倍功半。

**本章学习目标：**

* 描述销售与营销的含义。
* 介绍与销售和营销相关的一些重要术语。
* 通过阅读案例故事理解销售与营销的含义。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-b 2-e 3-l 4-a 5-f 6-h 7-i 8-g 9-d 10-j 11-c 12-k 13-m 14-n

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）产品：是过程的最终结果，用来满足需求的某个商品、观念、方法、信息、物件或服务。销售者售卖给购买者一系列有形或无形的特质（利益、特点、功能、用处）。

2）定价：公司决定产品获得何种收益的决策过程。

3）目标受众，目标客户：对某种产品或服务有特别需求或渴望的特定客户群体。

4）促销：为消费者、批发商、零售商或组织消费者提供附加值或奖励，以促进及时销售的若干沟通活动。

5）广告宣传活动：一系列有统一创意或主题，在几种媒体渠道中进行传播的广告。

6）市场调查：根据人群的年龄、性别、居住地、收入水平以及其他各种变量进行的市场调研，调查已购买或愿意购买某种产品或服务的人群在人口中的比例。市场调查可使公司更深入的了解过去、现在以及潜在的客户的喜好。

7）销售渠道：商品和服务从生产者向消费者转移的途径。途径可以直接从生产者到消费者，也可包括中间商如总经销商、分销商、代理或零售商。

8）消费者行为：是一种心理研究，研究内容为消费者做出消费决定的过程及原因。其消费决定将增加销售量、保持品牌忠诚度。

9）售后服务：生产者和零售商在产品售出后，对处于保修期或过了保修期的产品提供的保养或维修服务。

10）硬推销：一种有攻击性的销售行为或广告宣传，通常使用更直接、更有力、更明显的销售信息。该词源于 20 世纪 50 年代的美国。

11）软推销：有说服性的销售行为或广告宣传，通常使用更微妙、更随意的或更友好的销售信息。

12）市场营销组合：产品营销计划中产品、价格、促销和地点的组合。

13）营销矩阵：一个规划工具，可帮助你围绕如何让你的观众参与进来这样的内容构建营销活动。这是一种可视化你的策略的方式，让你思考两个方向：潜在客户的兴趣和他们在营销漏斗中所处的阶段。

14）直播带货：直播经济最典型的特征，也是最受欢迎的购物方式之一。

### 1.3 阅读以下描述并判断与之相对应的销售和营销词语。

1) Consumer behavior

2) Hard sell

3) Soft sell

4) Product

5) Pricing

6) Market research

7) Marketing mix

8) Target audience

9) Sales promotion

10) Distribution channel

11) Advertising campaign

12) After-sales service

13) Marketing matrix

14) Live commerce

## 2. 专业阅读

## 销售和营销的区别是什么？

这两个词常被误认为可以相互替换。要想解释清楚两者的不同，我们要从生意开始到产品交给最终用户的不同过程，来了解哪个是营销，哪个是销售。

1）研究市场需求。了解消费者需要什么。 营销

2）研究市场现状。看竞争者当前的价格、地点等。 营销

3）集思广益研究价格、地点、信息、语气等方面应用的方式及策略。 营销

4）告知并建议那些要见客户的销售人员该说什么，不该说什么。 营销

5）劝说顾客购买。 销售

6）从客户处获得他们购买经历的反馈。 营销

销售和营销是一对常常交互使用的商业术语。然而，销售和营销并不是一个词，也不一样。实际上，销售和营销是两个完全不同的活动。

营销包含更广范围的活动。主要包括：促销、分配、定价及广告宣传。

销售不是营销。销售是我说服准买家去用钱或其他服务或产品换我的服务或产品。

当你一对一销售时，销售是你用来促使某人签合同或产生购买行为的技巧和工具。营销活动支持销售活动。它们都是你在销售实现前为吸引潜在客户而做的努力。

例如，你发明了一种新的口香糖。如果没有某种包装或标识，很少有人会买。这就需要营销行为。没有营销，销售就成为几乎不可能的任务。

营销是一系列过程，包括决定分配渠道、定价、发展品牌。

雷曼的营销是涵盖性过程，它允许一个品牌通过一系列协调和计划，决定产品的售卖地点、价格、以及何时如何销售。由此把他们提供的某个产品或服务的优点介绍给潜在客户或客户群。销售是产品或服务与钱或其它商品进行交换的过程。

### 3. 案例故事

## 为什么每个人都应该体验销售工作？

马克几个月前（在 2008 年）采访了一些百万富翁，惊奇地发现他们中的很多人都从销售做起。一个起家于销售害虫防治药物，最终实现了经济独立拥有了害虫防治事业。另一个百万富翁开始时挨家挨户销售百科全书，而将收益转成租金收益最终使他很年轻时就可以退休了。下面的内容就是根据其中一个访谈整理出来的。

**销售和企业家精神紧密相关**

当我从事委托销售两年后，我跟一个也在销售领域干了很长时间的好朋友聊天。他了解我要办公司的愿望，就跟我说：

“我很开心你做销售并且做得很成功。委托销售和办公司是非常相像的事情，因为把这两件事情做好所需要的技能是非常相似的。每天非常多的聪明人都会产生很多新奇的产品创意，但是他们的生意很难接地气，因为他们不知道怎么把他们的理念或产品销售出去。如果你在销售方面获得过成功，你已经在这场战斗中有了很大的胜算，因为你需要做的就是找到好的产品，然后用你已经有的推销技能把它销售出去。”

这是我听过的最真实而重要的话之一。而且我看到它在我生意中逐渐变为现实。我在一家公司工作了四年。开始只是做销售代表，然后是销售经理。我和人们说话让他们购买我的产品时不再有任何恐惧。刚开始做销售时我非常害怕打电话，而现在我不再害怕给陌生人打电话，也不害怕和他们聊天了。

由于有了自信，我不再害怕离开稳定的工作，开始创办属于自己的公司。我清楚收入会时有起伏，但是我已经在之前的销售工作中经历过这些。我知道可能会有挫折和失望，但我不担心，因为我已经在过去四年中经历过成千上万次了。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-F 2-T 3-T 4-T 5-F

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。

**参考答案：**

1) So many millionaires shared the same working experiences in the past….working in sales.

They started from the bottom part of the business… ( take the meanings of sales into account)

2) Based on personal opinion.

3) Answer this question with the help of the definition of sales and marketing.

## 4. 补充阅读

### Sales Commissions　销售佣金

The sales commission is a method of compensating salespeople for the services they provide to their employer. Under so-called “straight” commission arrangements, the salesperson receives a previously agreed-upon percentage of the revenue brought in by a sale that he or she makes. Commission arrangements can be used for both service and product sectors. Some employers, however, choose to compensate their salespeople via straight salaries, thus compensating them in the same way as other employees, or via a combination of salary and commission.

销售佣金是销售人员为其雇主提供服务而获得的一种补偿。在所谓的“直接”提成协议中，销售人员在卖出产品后获得收益中已协商好的提成。提成协议既可以用于服务部分也可以用于产品部分。而一些雇主选择通过支付给销售人员薪水作为补偿，或者是薪水加提成的形式。

The chief advantage associated with utilizing a straight commission arrangement is that it gives sales-people a major incentive to work hard on behalf of the company. But detractors contend that the compensation uncertainties associated with such plans sometimes make it difficult to secure good salespeople, and that their complete dependence on commissions may lead them into bad business habits. Even detractors, however, admit that commission set ups do provide salespeople with meaningful incentive to work hard. As a result, the majority of

businesses that maintain a sales force use some combination of base salary and commission—also known as incentive pay—to compensate their salespeople.

给销售人员直接提成协议一个主要优点就是它会使销售人员全力为公司工作。但是批评者认为这种协议中补偿的不确定性也会使公司很难留住优秀的销售人员，而且他们完全依赖提成也会使他们形成不良的销售习惯。然而批评者也承认提高提成确实会使销售人员有充分动力来努力工作。因此大部分公司会通过底薪加提成的形式—也叫激励工资—保证销售动力，来补偿他们的销售人员。

"Because selling is so difficult, salespeople need to be trained, supported, and, above all, motivated," confirmed The Portable MBA in Entrepreneurship. "They need sales literature, administrative support to send out promotional material, and presentation graphics. They also need incentives that work—the right combination of commissions, prizes, stock, and whatever else you dream up. What are you doing in these areas and what do you plan for the future to upgrade your selling efforts?"

"因为销售非常难，销售人员需要获得培训、支持、尤其是动力"，《便携 MBA 之创业精神》中提到。"他们需要销售资料、行政支持来送出促销材料，做出报告中的图形。他们也需要有效的激励—合理的薪金组成，包括提成、奖励、股票，以及其他他们梦想的东西。你在这些领域中都做了什么?而你计划如何提升你未来的销售努力呢？"

## Unit 3b Brand 品牌

品牌是某一产品或者服务针对消费者所树立起来的理念和形象。消费者可以通过识别名称、标识、口号或者设计得知该公司这一产品或者服务的理念或形象。品牌化是创造和传播品牌的过程，可以是整个公司的企业形象，也可以是个别产品或者服务的名称。

**本章学习目标：**

* 描述品牌的含义。

* 介绍与品牌相关的一些重要术语。
* 通过阅读案例故事理解品牌的含义。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-b 2-d 3-g 4-a 5-e 6-j 7-f 8-h 9-c 10-i

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）品牌名称：指的是可以识别出某一产品或其生产商的书面或口头的文字，如雪碧、丰田、联想和苹果。

2）品牌形象：顾客对某一产品、服务或公司整体印象。

3）品牌忠实度: 指的是顾客喜欢并继续购买他们了解和信任的同一个品牌的产品或服务的趋势。

4）品牌意识：检验目标市场中有多少顾客熟悉品牌或服务的生命力和实用性。

5）品牌权益：同大路货相比，公司从产品的知名商标中实现的价值溢价就是品牌权益，许多因素，如广告、消费者评论和宣传都与品牌权益有关。

6）品牌等同度：用以衡量同类竞争品牌的相似和相异的品牌度量标准。例如，顾客会在一组认同的品牌中而不是选择一个具体的品牌购买产品。

7）品牌识别：指可以看得到的品牌因素，如颜色、设计、标志、名称、商标，这些因素在目标受众心目中会识别和分辨出这一品牌。

8）品牌战略：是一种提高品牌意识的长期战略，从整体上建立对品牌的密切的情感和反应以及积极的评论。

9）品牌管理：使用营销技巧提升产品的感知价值、产品系列或悠久的品牌。

10）全球化品牌：全世界多数国家都认可的品牌，品牌已经超越了原产地，与各个国家的消费者都建立了十分紧密的联系。

### 1.3 阅读以下描述并判断与之相对应的品牌词语。

1) Brand awareness

2) Brand image

3) Global brand

4) Brand name

5) Brand strategy

6) Brand loyalty

7) Brand equity

8) Brand parity

9) Brand identity

10) Brand management

## 2. 专业阅读

### 品牌是什么？

品牌不同于产品，品牌是指“顾客买什么”而产品是“公司生产什么”。品牌是情感和功能关联的积累，也是产品会如顾客所期待那样做出出色的承诺。品牌塑造了顾客对产品的期望。品牌通常具有保护其不被别人使用的商标。品牌承载了关于公司、商品或服务的独特的信息，使其与不同于市场中其它产品。品牌要具有保证产品或服务独一无二的特性。一个强有力的品牌会使人们了解公司的业绩表现以及提供的产品。

对于消费者而言，品牌的意义和重要性如下：

✧ 产品来源

✧ 给产品生产商分配职责

✧ 降低风险

✧ 压低寻找成本

✧ 质量标志

✧ 同产品生产商交易或签协议

✧ 象征策略

品牌简化了消费者的购买决定。经历了一段时间后消费者发现满足他们需求的品牌。如果消费者接触并了解了某一特定的品牌，他们就会很快决定购买，从而节省了大量时间，同时也节约了寻找产品的成本。消费者只要相信并且意会该品牌会继续满足他们的期待，会一如既往地表现如人意的话，他们会保持对这一品牌的忠诚。只要消费者从产品的消费中获得益处和满足，他们会更有可能继续购买该品牌。在对消费者展示某一产品特性上品牌也发挥着至关重要的作用。

对于卖方而言，品牌的意义和重要性如下：

✧ 竞争优势的基础

✧ 赋予产品独特关联的方法

✧ 轻松识别的方法

✧ 合法保护产品的特性的方法

✧ 使客户满意的质量标志

✧ 金融回报的途径

简言之，品牌可以看成是卖方给买方或消费者承诺一如既往提供独一无二的特性、优势和服务。品牌是一个名称、词汇、标志和象征，或者是所有这些的综合，是某一卖方或许多卖方想在产品和服务上区别于其他竞争对手而采取的综合措施。麦当劳、奔驰、索尼、可口可乐、翠丰等都是知名的品牌。

品牌与企业的四大关键因素紧密相连——客户、员工、管理和股东。品牌不过是顾客心中对商品的记忆分类而已。品牌代表的是价值、理念甚至是个性，是目标市场顾客心中的一系列功能的、心理的和理性的关联和益处。关联就是与品牌或者品牌利益相联系的印象和象征，如耐克带勾品牌的球鞋，诺基亚的声音等等。益处就是购买决定的基础。

## 3. 案例故事

### 我的索尼经历：出色的品牌忠诚

作者：布里特·米琪兰

索尼公司赞助的精彩的静思二日游期间，布里特作为消费者感受到她受到了巨星般的待遇。

****顾客体验，产品出色创造出品牌忠诚****

身为有创新能力的事业型母亲，我一贯喜欢拥有一个品质优良的相机记录下我的家庭生活和事业发展。所以，接到金伯利·克莱顿·布莱恩的邀请去参加由索尼公司赞助的妈妈乐趣摄影活动时，我的好奇心被激发出来。他们会把我们当成博主还是妈妈来看待呢？他们会培训我们如何使用相机吗？他们怎么做才能使这样的活动成功呢？作为商人我彻底受到了启发。

星期三下午我到达圣地亚哥岩石酒店，那里的门童送我进入大厅，入住为我预定的房间。我刚一到达房间，门铃就响了，欢迎信和照片上列出的礼物就送来了。很快我就准备好用晚餐了，然后下楼到大厅与妈妈博主会面。

我遇到了金伯利·莱恩，苏珊·凯·瓦特以及其它一些优秀的女性后钻进了豪华大巴车快速离开了。到了宴会地点后与索尼团队的人员会合，他们很慷慨地为我们举办了一个非常好的鸡尾酒会。酒会是在一个可以坐下来吃饭的露台举行，赠送的礼品袋装有我们喜爱的新款相机。索尼公司的人说明了相机的新特点以及小相机的杰出能力，我们立即开始试用相机。

星期四那天，索尼公司在一间特别房间里安排了一顿美味的早餐，然后带我们去岩石酒店顶层房间师从超酷的摄影达人布莱·史密斯，学习他的摄影秘诀。布莱还给我先睹为快地看了他即将出版的新书《艺术与灵魂》，这是一本意在提升读者艺术意识的难以置信

的杰作。他讲解结束后我们在附近区域步行，进行拍摄练习。真是太棒了！

看到了我说的创造不同寻常的使用者体验了吧？这次体验后谁会不喜欢索尼的产品？相机很棒，但是索尼团队更加温暖人心、友善与热情，还非常博学。这就是培养品牌忠诚的秘密。

我们每一个人都得到了布莱给拍摄的单照，最后还拍摄了集体合影。当这个有魔力的一天半要结束时，我们都忍俊不禁咯咯笑了起来。

**友谊产生并得到加深。**

**回忆产生而永记心怀。**

我们都永远感谢索尼，感谢金伯利·布莱恩让这次体验成为可能。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-F 2-F 3-T 4-T 5-T

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。

参考答案：

1) Not only mom but also business people will attend this event.
   Purposes: …treat the loyal customer…attract new customers… experience new products…
2) The cameras are fantastic, but the SONY team was warm, friendly, welcoming and extremely knowledgeable. That's the key to brand loyalty.
3) Answer this question based on the concepts discussed in this unit.

## 4. 补充阅读

### Sony Corporation 索尼公司

Sony corporation (Sony) is a Japanese multinational conglomerate corporation, headquartered in Minato, Tokyo, Japan and the world's fifth largest media conglomerate with

revenue exceeding US$82.90 billion (FY2023). Sony is one of the leading manufacturers of electronics, products for the consumer and professional markets.

索尼公司（Sony）是一家日本跨国企业集团，总部位于日本东京港区，是全球第五大媒体集团，收入超过 829 亿美元（2023 财年）。索尼是消费和专业市场中电子产品的领先制造商之一。

Sony Corporation is the electronics business unit and the parent company of the Sony Group, which is engaged in business through its eight operating segments—Consumer Products & Devices (CPD), Networked Products & Services (NPS), B2B & Disc Manufacturing (B2B & Disc), Pictures, Music, Financial Services, Sony Ericsson and All Other. Sony is one of the most comprehensive entertainment companies in the world.

索尼公司是索尼集团的电子业务部门和母公司，索尼集团通过其八个运营部门开展业务——消费产品和设备（CPD）、网络产品和服务（NPS）、企业对企业和光盘制造（B2B 和光盘）、图片、音乐、金融服务、索尼爱立信和所有其他部门。索尼是世界上最全面的娱乐公司之一。

Its founders Akio Morita and Masaru Ibuka derived the name from sonus, the Latin wordfor sound, and also from the English slang word “sonny”, since they considered themselves to be “sonny boys”, a loan word into Japanese which in the early 1950s connoted smart and presentable young men.

它的创始人盛田昭夫和井深胜这个名字来源于拉丁语 sonus，意思是声音，也来源于英语俚语“桑尼”，因为他们认为自己是“桑尼男孩”，这是一个借用到日语的词，在 20 世纪 50 年代初意味着聪明和体面的年轻人。

When Tokyo Tsushin Kogyo was looking for a Romanized name to use to market themselves, they strongly considered using their initials, TTK. The primary reason they did not is that the railway company Tokyo Kyuko was known as TKK. The company occasionally used the acronym “Totsuko” in Japan, but during his visit to the United States, Morita discovered that Americans had trouble pronouncing that name. Another early name that was tried out for a while was “Tokyo Teletech” until Morita discovered that there was an American company

already using Teletech as a brand name.

当东京 Tsushin Kogyo 寻找一个罗马化的名字来推销自己时，他们强烈考虑使用他们的首字母 TTK。他们没有这样做的主要原因是东京久子铁路公司被称为 TKK。该公司在日本偶尔会使用首字母缩写“Totsuko”，但在访问美国期间，森田发现美国人发音这个名字有困难。另一个尝试了一段时间的早期名称是“东京电信技术”，直到森田发现有一家美国公司已经在使用电信技术作为品牌名称。

The name “Sony” was chosen for the brand as a mix of two words. One was the Latin word Sonus which is the root of “sonic” and “sound” and the other was “sonny”, a familiar term used in 1950s America to call a boy. The first Sony-branded product, the TR-55 transistor radio, appeared in 1955 but the company name did not change to Sony until January 1958.

“索尼”这个名字是由两个词组合而成的。一个是拉丁语 Sonus，是“sonic”和“sound”的词根，另一个是“sonny”，这是 20 世纪 50 年代美国用来称呼男孩的熟悉术语。第一款索尼品牌产品 TR-55 晶体管收音机在 1955 年出现，但公司名称直到 1958 年 1 月才改为索尼。

# Unit 4 Staff 员工

## Unit 4a Performance 工作表现

企业主的目标是盈利。组织的成功取决于员工的表现；员工表现不佳公司就无法成功。设置周密的方法管理和指导员工，需要人力资源领导者的专业能力以及公司管理层的支持。

**本章学习目标：**

* 解释员工工作表现的重要性。
* 介绍部分激励员工表现的方法。
* 通过阅读案例故事理解如何在激励员工表现方面利用竞争。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-d 2-f 3-h 4-g 5-c 6-a 7-e 8-b 9-j 10-i

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）绩效评估：评估员工工作表现的一种方法（通常考核的是工作质量、数量、成本、时间），对员工近期成绩和失职状况、个人优势和弱项、以及是否适合升职或进修的分析。

2）升职前景：被提升或在职业生涯中晋升的机会。

3）评估表：主管用以衡量员工在职场绩效的文件，评估表为绩效评估提供了基础。

4）评估系统：指参照既定绩效标准来衡量实际工作绩效的正式、结构性系统。

5）同事互评：由同事对某一员工进行的评估。

6）自我评估：由员工自己进行的评估。

7）360 度反馈：员工收到的来自于与其共事之人的机密匿名的反馈系统或程序。这些人通常包括该员工的下属、同事、主管。

8）员工发展：公司鼓励每位员工的职业发展和个人发展所采取的步骤。

9）激励制度：用以推动或鼓励某一特定人群在一定期间内采取具体行动或行为的正式制度。激励制度特别用于商业管理以激励员工，用于销售以吸引和留住客户。

10）在职员工培训：在正常的工作情况下，允许员工通过实际履行任务或工作而得到学习。

### 1.3 阅读以下描述并将其和本章所讨论的工作表现术语匹配。

1) promotion prospects

2) evaluation system

3) incentive program

4) on-the-job employee training

5) employee development

6) 360-degree feedback

7) peer evaluation

8) self evaluation

9) evaluation form

10) performance appraisal/assessment/evaluation

## 2. 专业阅读

### 绩 效 评 估

评估一名员工的绩效表现——他/她在工作中的强项和弱项——是管理人员要处理的最棘手的工作之一。但是，绩效评估又是至关重要的，因为它能给员工提供一种反馈，让其知道自己的工作表现如何以及需要做哪些事情来提高绩效。同时，绩效评估也提供了一个基础，由此判定如何付以员工酬劳和奖赏，而且绩效评估也对衡量公司的甄选、培训和发展活动的质量提供了信息。

绩效评估可能是客观的，也可能是主观的。客观的评估是可测量的。例如，21 世纪不动产公司可能会通过领客户所看房子的套数和房屋成交数量来评估一名代理的绩效。公司还可能会采用测试作为一种客观的评估方式。不管采用哪种方式，管理人员必须要考虑他们在客观评估绩效时的工作环境。

主观评估的一种常用方法是排名系统，即管理者将员工按照所列各种绩效方面互相比较，进行排名。尽管许多大型公司采用排名系统，但是很多员工并不欢迎这一方法。用于评估员工的定性标准，如团队精神和沟通技巧等，通常很难测定。

许多公司采用的另一种绩效评估方式是 360 度反馈系统，即由通常包括上级、同事及下属在内的小组委员会提供反馈信息。由于同事评估可能会造成压力，因此对很多公司来

说，实施 360 度反馈系统并非易事。然而，那些成功采用 360 度反馈的公司往往是乐于学习和乐于尝试的，其高管们做好了准备得到预期的裨益和迎接将要面临的挑战。

不论评估是客观的，还是主观的，管理者都必须就评估的结果与该员工进行讨论，以便该员工了解他/她所做工作的好坏程度。只有当绩效评估的结果被巧妙地告知员工，并将其作为允许该员工在其职位或更高职位上发展并提高的工具时，评估的结果才有用。绩效评估还被用于决定一名员工是否应在组织机构内获得晋升、接受调职或被解雇。

## 3. 案例故事

### 工作表现不佳？“老虎·伍兹效应”在作怪

从理论上来说，一名出色的员工应该会对其同事有所激励。但专家认为，在有高手在场时，其他员工不仅无法表现得更好，反而会表现得更差。

从 1999 年到 2010 年，老虎·伍兹以绝对优势牢牢占据了高尔夫的全球头把交椅。研究人员在分析了这段时期其他高尔夫球手们的表现之后，把这种现象称之为“老虎·伍兹效应”。老虎·伍兹处于巅峰时，其他顶级选手在有他参加的锦标赛中得分低于没有他参加的类似赛事，就好像他的出现妨碍了球手们的发挥。经济学家发现，正因如此，和对手发挥正常时相比，老虎·伍兹从比赛中多挣了 400 万英镑。

芝加哥西北大学的研究人员称，这种情况对高尔夫球手的显著影响在工作场所同样存在。如果某位员工连续获评“本月最佳员工”或者经常因为销售额最高获得奖金，“老虎·伍兹效应”对办公室的影响尤其显著。其他员工，就像老虎·伍兹的对手一样，不会奋力竞争，而是不再一如既往地努力，因为他们认为自己不会胜出。《政治经济学杂志》发布的这份报告称：“老虎·伍兹的巨星地位阻碍了竞争。”

西北大学经济学家詹妮弗·布朗称，这种效应同样适用于特定的竞争性办公环境。她的研究补充道：“例如，公司也许会奖励月度销售冠军奖金或者奖品，认为竞争会激励每位员工。但是如果某位员工每个月都得奖呢？其他人知道自己几乎没机会获奖，就会懈怠

下来。”

**3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。**

1. F 2. F 3. F 4. T 5. T

**3.2 思考题：运用本单元学习的商务知识分小组讨论下列问题。**

参考答案：

1) ... affected by ‘Tiger Woods effect’... thought would be definitely beaten...

2) ...when one employee performs much better than others...other staff stop trying as hard... they don’t think they are going to win...

3) ...encourage positive competition...not keep a single winner...

## 4. 补充阅读

### Tiger Woods 老虎·伍兹

**Eldrick Tont Woods** (born December 30, 1975) is an American professional golfer whose achievements to date rank him among the most successful golfers of all time. Formerly the World No. 1, he is the highest-paid professional athlete in the world. “Tiger” is his nick name.

原名为艾德瑞克·托特·伍兹（出生于 1975 年 12 月 30 日），是美国职业高尔夫球手，迄今为止最成功的高尔夫球手。这位前世界第一球手是世界收入最高的职业运动员。“老虎”是他的绰号。

### Northwestern University 西北大学

Northwestern University is a private research university in Evanston and Chicago, Illinois, USA. It was founded in 1851. Northwestern has 12 undergraduate, graduate, and professional schools offering 124 undergraduate degrees and 145 graduate and professional degrees. The

mottoes of this university are “Whatsoever things are true.” (Philippians 4:8 AV) and “The word full of grace and truth.” (Gospel of John 1:14)

西北大学是位于美国伊利诺斯州埃文斯顿和芝加哥的私立研究型大学。该校成立于1851 年。西北大学拥有 12 个本科、研究生和职业院校，提供 124 个本科学位，及 145 个研究生和职业学位。该校的格言为“凡事求真”。（《约翰福音》1:14）

Northwestern has one of the top ten university endowments in the United States. One of only 62 institutions elected to the Association of American Universities (1917), Northwestern was awarded more than $500 million in research grants in 2010–2011, placing it in the first tier of the top research universities in the United States by the Center for Measuring University Performance. Its schools of management, engineering, and communication, for example, are among the most academically productive in the nation.

西北大学是美国大学捐助基金最高的十大高校之一。是被选入美国大学协会（1917）的 62 所大学之一，2010 年至 2011 年西北大学所获研究拨款超过 5 亿美元，因此被美国大学表现评估中心评为美国一级优秀研究型大学。例如，其管理学院、工程学院、沟通学院在美国是学术方面最富成效的学院。

## *Journal of Political Economy* 《政治经济学杂志》

This is an academic journal run by economists at the University of Chicago and published every two months by the University of Chicago Press. The journal publishes articles in both theoretical economics and empirical economics. It has been published since 1892 and is among the most prestigious journals in economics.

这是由芝加哥大学经济学家主办的学术期刊，由芝加哥大学出版社每两个月发行一刊。该期刊发表的文章既有理论经济学又有实证经济学，自 1892 年出版以来是经济学方面声望最高的期刊之一。

# Unit 4b Company Benefit 公司福利

员工是一个组织机构最具价值的资源。要实现组织的目标，员工必须具备工作积极性、能力（适用的知识和技术）以及工具（适当的培训和工作设备）。

本章学习目标：

* 解释公司福利的必要性。
* 介绍几种员工福利和服务的类型。
* 通过阅读案例故事了解公司福利如何能够提高商业生产率。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-c 2-b 3-a 4-h 5-i 6-j 7-d 8-e 9-f 10-g

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）养老金：养老金是雇员能从雇主那里得到的一笔稳定收入，是雇员退休后所享受的一种福利。

2）奖金/额外津贴：作为一种激励或奖励形式付给员工的、除基本工资之外的钱。

3）加薪：为所做工作而得到的增加的报酬。

4）带薪休假：带薪休假实际上是指在员工经雇主允许后离开工作场所，在离开的这段时间仍能继续得到薪水或工资。

5）育儿假：育儿假提供的是有薪或无薪的休假用于照顾孩子或安排与孩子有关的事

情。

6）非现金代金券：是可以用于交换货币、商品或服务，或上述各种任意组合的凭证。例如（并不局限于）食品、零售、旅行和住房券。

7）旅行保险：旅行保险是用于承保旅行期间所引发的医疗费用、旅行供应商的财务危机及其他损失。

8）意外保险：意外保险是一种人身保险，承保投保人在意外死亡或受到严重伤害时的保险。

9）重大疾病保险：该保险承保的是为治疗保单所列某些严重疾病而产生的费用。

10）弹性工作时间制：是允许员工自己选择工作时间的一种体制。在职场实行时间弹性意味着对传统朝九晚五或五点半的工作时间的一种变化。

## 1.3 阅读以下描述并将其和本章所讨论的公司福利术语匹配。

1) travel insurance

2) critical illness insurance

3) accident insurance

4) parental leave

5) flexible working schedule system

6) non-cash voucher

7) bonus

8) pay rise/salary increase

9) paid-leave

10) pension

## 2. 专业阅读

### 员工福利和服务的类型

作者：玛丽莎·威尔曼

除薪水之外，员工还会从雇主那里得到一系列的福利和服务。根据员工的职位或资历的不同，福利和服务也有所不同，但是公司的多数员工通常会分享一些基本的福利组合。福利和服务组合因公司不同也不尽相同。

- **休假**

大多数员工福利组合中含有休假。这些休假通常是带薪的，尽管有些雇主也会提供无薪休假。由于公司的政策不同，休假时间的长短差别很大，但通常在每年 5~20 天。休假通常按月累计。员工必须提前计划好休假日期，并要得到其直接上级或人力资源部的批准。

- **病假**

员工可能会得到带薪或无薪病假作为其员工福利组合的一部分。员工病假时间的长短根据公司政策和员工资历不同而有所不同。员工所得到的病假时间通常在 5~10 天。有些公司可能会要求有医生的签条证明生病才会批准请病假。

- **退休**

雇主会为员工提供退休金或 401 k 退休金计划用于退休储备。雇主或许会设定具体的金额，按不断增加的方式投入员工的 401 k 退休金计划，或提供一种相应的福利方案。通常，这意味着雇主要根据员工对其 401k 退休金计划交费的金额提供相应的金额。有些雇主或许会提供 401k 退休金计划存款账户而不交款。

- **健康支出帐户**

雇主或许会提供健康支出账户或灵活支出账户，用于抵消健康保险不包括的医疗成本。符合条件的费用通常包括看医生的自付费、处方费、或非处方药物费。这些项目采用

的可能是报销模式，即员工将符合条件的收据交上来用于报销，或者收到一张只能用于医疗费用的借记卡。

- 折扣

作为员工福利组合中的一部分，公司或许会对内部的产品或服务给予折扣。例如，零售公司常会为员工提供购买本公司所售产品的折扣。也有的公司或许会提供由公司外部网络所提供的产品或服务的折扣。该公司或许和提供手机服务、有线电视、水疗或宾馆住宿的公司有关系，而由此节省的费用就可能被转给了其员工。

## 3. 案例故事

### 带宠物狗上班能提高商业生产率吗？

由于经济不景气，公司都在削减医疗保健福利，在这样一个年代，许多雇主都开始采用低成本津贴的方法使员工满意。除了提供健身和水疗设施以及减肥课程这些津贴外，越来越多的公司开始允许员工带着他们的宠物来上班。

把宠物狗猫带到办公场所可能会相应带来很多好处，这样做能使工作氛围更加轻松和灵活，能提升员工士气，甚至能提高员工的保有率。某公司的发言人指出，该公司宠物政策令其员工享有个人灵活性，让员工选择自己想要的工作环境，这体现了该公司对员工的高度尊重。

善待宠物的工作场所在招聘新员工、留住老员工方面绝对是有优势的。以小狗电子公司为例，令该公司颇为自豪的是，相对于同行业平均 11%的员工流失率，该公司的流失率只有 1%。即使是那些不饲养宠物的员工通常也很喜欢这种爱护宠物的环境，认为它是轻松灵活的。在某种程度上，善待宠物有助于界定一个公司的企业文化，正如软件供应商欧特克公司那样。宠物产品制造商协会的一项调查显示，73%的被调查公司认为允许员工带宠物上班可以提高生产率，而认为公司发展或管理培训可以提高生产率的公司只有 42%。有些公司即使不能让员工每天都带宠物上班，也允许他们偶尔将宠物带到公司稍微待一会

儿。

带宠物上班的确可以提升员工士气，不过，这样做还是有些问题的。患有过敏症或害怕动物的人可能因此而无法专心工作。当然了，还要当心宠物狗咬人或互相撕咬的情况。但是，罗森·普瑞纳公司的多位律师曾做过一项调查，结果发现在工作环境中与宠物有关的诉讼相当少。只要能运用良好的判断力，带宠物上班就不失为一种飞跃。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-T 2-T 3-T 4-F 5-F

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务知识分小组讨论下列问题。

参考答案：

1) ... more relaxed and flexible atmosphere, increased staff morale, increased employee retention...

2) ... such as providing gym and spa facilities and weight-loss programs...

3) ...yes, for example, people with allergies or who are afraid of animals may be distracted from their jobs...

## 4. 补充阅读

### Small Dog Electronics 小狗电子公司

Small Dog Electronics is an American consumer electronics and information technology consulting business based in Waitsfield, Vermont. Founded and operated by Don Mayer, the business has grown from a small computer repair and reselling business into an Apple Specialist and manufacturer of iPod accessories like speakers and headphones. Most of the firm's employees bring their pet dogs to work each day.

小狗电子公司是一家总部位于佛蒙特州菲尔德市的美国消费电子及信息科技咨询公司。该公司由唐·迈耶成立并经营，已由一家小型的电脑维修及转售公司发展成了苹果专业代理及 iPod 扬声器和耳机等配件的生产商。大多数员工每天带他们的宠物狗到公司工作。

## AutoDesk　欧特克公司

This is an American multinational corporation that focuses on 3Ddesign software for use in the architecture, engineering, construction, manufacturing, media and entertainment industries. In March 2008 Autodesk was named number 25 on *Fast Company*'s list of "The World's 50 Most Innovative Companies." The company is often seen as a bellwether for the broader economy because its software is used in many major global construction projects and the manufacturing of new products.

这是一家美国的跨国公司，主营 2D 和 3D 电脑辅助设计软件，应用于设计、工程、建筑、制造、媒体和娱乐行业。2008 年 3 月该公司在《快速公司》杂志“世界 50 家最创新型公司”的评选中名列第 25 名。该公司软件在许多大型的全球建筑项目和新产品制造中得以使用，因而被看作是更广泛的经济的带头人。

## Pet Products Manufacturers Association　宠物产品制造商协会

Founded in 1958, APPMA is a not-for-profit trade association which is made up of over 1 000 pet product manufacturers, their representatives, importers and livestock suppliers. Its membership consists of a diverse group representing both large corporations and growing business enterprises worldwide.

宠物产品制造商协会成立于 1958 年，是由 1 000 多家宠物产品生产商及其代理、进口商和家畜供应商组成的非盈利性组织。其成员组成多种多样，既有世界各地的大型企业，

也有正在发展的商业企业。

Since its conception as *The American Pet Products Manufacturers Association* (APPMA) has claimed to be committed to supporting the pet industry through public policy, public affairs, and animal awareness. In 2008 it dropped the word Manufacturers from its name to reflect its changing role in the industry, the name of this association is now The *American Pet Products Association* (APPA).

自以宠物产品制造商协会的名字成立之日起，该协会便声明致力于通过公众政策、公众事务和动物意识方面支持宠物行业。2008 年该协会去掉了名字中的“制造商”一词，以反映其在行业中角色的变换。现在，该协会的名字是“美国宠物产品协会”。

## Ralston Purina　罗森·普瑞纳公司

Ralston Purina Company, former American manufacturer of cereals, packaged foods, pet food, and livestock feed. A merger with Nestlé in December 2001 created Nestlé Purina PetCare Company.

罗森·普瑞纳公司是前美国谷物、包装食品、宠物食品和家畜饲料生产商。2001 年 12 月与雀巢公司合并，成立了雀巢普瑞纳宠物护理公司。

# Unit 5 Business Communication 商务沟通

## Unit 5a Means of Communication 沟通方式

在商务活动中，为了获得客户的信任，需要树立企业的声望和信誉。具有一定的专业性会让企业获益良多，尤其是在保持对员工与客户的长久关系方面。商务沟通不仅包括企业与外部的联系，也包括与其内部员工的联系。

**本章学习目标：**

* 解释商务沟通的含义。
* 介绍部分沟通方式。
* 通过阅读案例故事了解商务沟通的重要性。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-f 2-g 3-j 4-d 5-a 6-b 7-e 8-i 9-h 10-c

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）语言沟通: 通过语言表达的沟通。

2）非语言沟通：描述的是以非语言信息的形式传达意思的过程。

3）（公司的）官方语言：一个公司的官方语言是指工作在该公司的人们在所有沟通中正式接受的一种语言。该公司的文件都以该语言书写。

4）新闻稿：新闻稿是发送予传媒的通知，以公布有新闻价值的消息。

5）备忘录：书面的提议或提示性文字材料。

6）会议记录：是一种将开会时与会者的发言和会议内容记录下来的文字材料。

7）商务报告：是描述某个商务人士或团体的调查结果的书面文件。

8）商务展示：从最广义上来说，商务展示是对实际商务信息的一种展示，以及用口头语言对其诠释。

9）商务谈判：在达成协议之前的讨论和议价过程。成功的谈判通常会促使谈判各方签订合同。

10）公司标志：企业标志是有助于反映一个公司形象的有特色的图形或符号。企业标志是表明企业身份的有力工具，因为公众通过该符号辨识该公司，因此有时企业标志要比企业的有形资产更具价值。

### 1.3 阅读以下描述并将其和本章所讨论的商务沟通方式术语匹配。

1) business negotiation

2) corporate logo

3) official language

4) memo

5) business report

6) meeting minutes

7) nonverbal communication

8) verbal communication

9) business presentation

10) press-release

## 2. 专业阅读

### 什么是商务沟通？

商务沟通，又被称为“职场沟通”，是指任何与商务有关信息的分享。职场沟通的种类包括口头沟通和非口头沟通。在商务环境下，你与周围人们的沟通方式对你的工作以及你所工作的公司都会有所影响。

**商务沟通的类型有哪些？**

沟通的方式有很多。以下是商务活动中用到的部分类型。

✧ 电子沟通不同于传统的沟通方式。包括电子邮件、传真、语音留言和网络视频会议。电子沟通方式被用于外部联系以及商业企业内部的人员沟通。

✧ 就业沟通是用于雇员方面的，特指接受应聘人员的一种沟通方式。包括求职信、随后的沟通、面试和简历等。

✧ 非语言沟通是不用话语而使用肢体语言和其他沟通形式的一种沟通方式。包括肢体语言、表情、手势、职业形象、开会时的座次及让来访者等待的时间长短等。

✧ 语言沟通是在外部联系和内部员工进行沟通时通过话语进行的一种沟通方式。包括反馈、指示、展示及电话等。

✧ 书面沟通是指为了沟通而需要书写的一种沟通方式。包括信件、提议及报告等。

## 3. 案例故事

### 英国首相有新规　禁止内阁会议期间打手机

英国首相大卫·卡梅伦的一位女发言人日前称，卡梅伦于本周四提出禁止内阁成员在开内阁会议时使用手机，以确保新政府集中精力应对当前挑战。

当天，卡梅伦在主持召开首次内阁会议时向他所领导的保守党及其联盟自由民主党的高级内阁大臣们表示，今后在开会时禁止使用手机。

目前，新一届政府正面临削减公共开支以减少巨额财政赤字的艰巨任务，同时还要确保英国在严重的经济衰退后保持复苏势头。

英国的政坛人物十分依赖黑莓等移动科技，因此议会机关目前允许在下院主辩论厅使用手机，不过要调为静音。

新任司法大臣肯尼斯·克拉克在部长大臣就职会议上首破新规，受到卡梅伦的批评。

面对来自其他内阁成员的嘲笑，卡梅伦要求他缩短通话，集中精力考虑国家大事。

卡梅伦的女发言人称，手机禁令对首相自己也不例外。

卡梅伦于本周四召开了上任后的首次内阁会议。因五月 6 日的大选未能决出胜负，本周早些时候，卡梅伦领导的保守党与自民党达成协议，组建了新一届的联合政府。

**3.1　两人一组判断下列陈述的对与错。**

1-T　2-F　3-F　4-T　5-F

**3.2　思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。**

参考答案：

1) ...to ensure that cabinet ministers focus their attention on dealing with administrative affairs...

2) ...on chairing his first cabinet meeting...

3) ...the newly-installed Justice Secretary Kenneth Clarke...

## 4. 补充阅读

**The British Political System 英国政治制度**

**David William Donald Cameron** (born October 9, 1966) is the 53th British Prime Minister of UK. He became the youngest Prime Minster in almost 200 years in May 2010 after his Conservative party formed a Coalition government with the Liberal Democrats.

戴维·威廉姆·唐纳德·卡梅隆（出生于 1966 年 10 月 9 日）现任英国第 53 任首相。在其所代表的保守党与自由民主党组建联合政府之后，于 2010 年 5 月成为英国近 200 年来最年轻的一位首相。

The UK has many political parties, the main three being **Labour, Conservative** and **Liberal Democrat**. These three work in both the House of Commons and House of Lords.

英国有许多政治党派，其中主要的三个党派是工党、保守党和自由民主党。在下议院和上议院中都有这三党。

**The Conservative Party** is also known as The Conservative and Unionist Party. It is a political party that adopts a center-right philosophy marked by conservatism and unionism. The Conservative Party is the current ruling party in the United Kingdom, and it functions in a coalition government along with the Liberal Democrat party. The Conservative Party's leader, David Cameron, is the current Prime Minister of Great Britain and the party holds 307 spots in the House of Commons.

**保守党**也被称为保守和统一党。该党派奉行保守和统一的中间偏右政策。保守党是当前英国的执政党，与自由民主党共同组成联合政府。保守党的领袖戴维·卡梅隆是英国的现任首相。保守党在下议院拥有 307 个席位。

**The Labor Party,** on the other hand, is a center-left political party which first won over the Liberal Party in the general elections held in the early 1920s. The party traces its origins to the late 19th century, when the need arose for a party that would represent the interests of urban proletariats, and has relied on the middle class for its electoral success.

**工党**是中间偏左的政党，在 20 世纪 20 年代举行的大选中首次战胜自由党。该党派始于 19 世纪晚期，代表城市工人阶级的利益，依靠中产阶级获得选举的胜利。

**The Liberal Democrats** are a social liberal political party in the United Kingdom which supports constitutional and electoral reform, progressive taxation, wealth taxation, human rights laws, cultural liberalism, banking reform and civil liberties.

**自由民主党**是英国的一个社会自由民主的政党，该党支持改革宪法和选举制度、支持累进税制、财富税、人权法、文化自由主义、银行改革和民权。

## Unit 5b Business Travel 商务旅行

许多当地政府和学区的员工及官员需要为商务目的而出差，例如参加大小会议或培训课程。商务旅行经常会涉及住宿、餐饮、运输及更多方面的开支。旅行者要通过文件来证明自己的花费以及时得到报销，管理层则要确保报销的只是实际和必要的费用，这一点很重要。

**本章学习目标：**

* 描述商务旅行相关的事情。
* 介绍与商务旅行相关的术语。
* 通过阅读案例故事了解商务旅行中如何减轻压力。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-c 2-b 3-d 4-a 5-j 6-h 7-g 8-i 9-e 10-f

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）预支费用：公司在员工公务旅行前预支一定数额的旅行费用。

2）报销：公司所返还给你的因公务旅行而产生的差旅费和有记录的费用。

3）每日定额：公司对员工公务旅行每日花费的定额标准，包括酒店费用和餐饮费用等。

4）旅程表：旅程表通常显示雇员到达和离开目的地的时间、酒店停留时间、会谈和预约等详细情况。

5）航空积分里程：由于经常使用某一航空公司或航空联合集团的服务而获得的积分奖励。它通常是以总的飞行里程来计算的。这些里程可以折成免费机票和礼物。

6）（飞机上的）头等舱：一些客机上的豪华旅行舱。通常头等舱的座椅数量是有限的（很少多于 16 个），位于飞机的前部，更加宽敞舒适，享受更好的服务，具有更好的私密性。

7）（飞机上的）经济舱：飞机上的经济舱通常座椅数量是最多的，价格也是最便宜的。

8）（飞机上的）商务舱：最初是用于介于经济舱和头等舱之间的一种服务水平，但现在很多航空公司将商务舱作为最好的服务水平。

9）办理登记手续：在宾馆、机场、港口、大会等处办理登记手续。

10）结账离开：从旅馆结账离开。

### 1.3 阅读以下描述并将其和本章所讨论的商务旅行术语匹配。

1) itinerary

2) first class

3) economy class

4) business class

5) frequent flier miles

6) cash advance

7) per diem rates

8) check in

9) check out

10) Reimbursement

## 2. 专业阅读

### 差旅费政策

差旅费政策有助于公司控制开销和在员工在公司之外时对其进行管理。差旅费政策很普遍，尤其是在员工可以与广泛区域位置的客户进行互动的公司中。

**特征**

许多公司都对员工在旅行中必须遵守的具体规定或程序进行了大致规定。这可能包括航班、租车、酒店的最高限额、餐饮的每日定额，以及是否可以携带家眷，或者其他要求等。对老板、经理和高级主管的规定或许会宽松些。

差旅费政策也应对旅行者如何报销和递交适当的费用报告进行介绍。任何被要求进行商务旅行的人都应事先了解差旅费的事宜。

**选择**

差旅费政策或许会要求员工在订机票和酒店时使用公司的信用卡。公司常会因此而得到折扣，也会因此而少付账或得到一次免费机票或其他奖励。

**目的**

差旅费政策有助于公司对不可避免的商务开支加以控制。公司每年会制定预算来决定差旅费的金额。上市公司或许还需要这些政策来确保其员工没有将投资者的钱花在不重要的方面上。

## 3. 案例故事

### 如何让商务旅行更具可持续性？

在当今快节奏的世界中，公司派遣员工到很远的地方寻找业务发展机会是一种标准做法。全球商务旅行协会（GBTA）预测，今年全球商务旅行成本将上升至 1.4 万亿美元以上，而且没有减缓的迹象。与此同时，企业也更加意识到旅游的可持续性，并对其进行投资。根据 Statista 的数据，截至 2024 年 1 月，20%的公司将气候和可持续性列为商务旅行面临的首要问题。

什么是可持续的商务旅行？

可持续的商务旅行是管理商务旅行的做法，以尽量减少环境影响，同时保持效率和成本效益。商务旅行的可持续性目标至关重要，因为它支持环境保护并减少企业的生态足迹。这些目标也符合消费者和利益相关者对企业逐渐减少排放的日益增长的期望。

绿色出行的好处

环境效益：66%的组织都在努力提高能源效率，这是有原因的。当公司致力于可持续发展时，他们会显著减少碳足迹，消耗更少的资源。

对公司价值观有积极的认知：绿色商务旅行政策（及其执行）显示了公司对可持续发展的奉献精神，这提高了公司的公众形象，提高了客户忠诚度，并改善了公司员工的认知度。《福布斯》报道称，92%的消费者可能会信任那些支持社会或环境问题的公司，88%的消费者对这些公司更忠诚。

节约成本：绿色出行不仅环保，而且划算。有效地利用节约资源，比如选择资源不那么密集的旅行方式，可以为公司节省大量的资金。麦肯锡的研究发现，一家公司的资源效率与其财务成功之间存在显著关系。通过最小化资源费用，一个企业可以提高其营业利润高达 60%。

工作满意度：德勤报告称，69%的员工希望他们的公司投资可持续发展，包括减少碳排放。超过 70%的美国大公司员工更有可能选择有强大环保计划的地方工作。

公司对可持续发展的承诺吸引人才，并为员工提高士气做出贡献。当人们知道他们的雇主重视环境责任时，就会增加他们的工作满意度。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-F 2-F 3-T 4-F 5-F

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务知识分小组讨论下列问题。

参考答案：

1) “Sustainable business travel” refers to the way of business trip with more environmentally friendly options and will reduce pollution, save more natural resources and do goods to the environment in the long run.

2) Because there are multiple advantages of sustainable business travel, such as reducing operational cost and carbon footprint of the company, improving the company’s public image and employees’ job satisfaction etc.

3) I would feel very proud of my company’s vision and sense of social responsibility to contribute to environmental protection.

## 4. 补充阅读

**How to Travel During a Budget Cut** 预算削减时如何旅行

作者：米利亚姆·C

Business travel may be an easy item to trim when faced with budget cuts. However, the relationships you build in traveling, and the ability to meet in person with clients and coworkers can be important. There are ways to reduce the frequency of travel to save money. Although not all travel can be eliminated, you can cut back on it significantly. Prioritizing trips is the key.

在遇到预算削减时，商务旅行或许是容易被拿来开刀的一项。但是，在旅行中所建立的关系以及所培养的当面会见客户和同事的能力都是很重要的。有些方法可以减少旅行的频率来节约资金。尽管不能取消全部的旅行，但你可以大幅减少旅行。分清旅行的轻重缓急是关键。

**Instructions 说明**

1. Examine the typical number of trips for your department and company. Price each trip and compare it to the amount of income it generates. The sales trips that are least effective in generating income should be cut first.

1. 仔细研究你所在部门及公司通常的旅行次数。计算每次旅行的费用并将其与带来的收益进行比较。应该首先砍掉在产生收益方面效果最弱的销售旅行。

2. Determine which company meetings can be canceled. Changing your training meetings to regional meetings will cost less since you can fly one trainer to a location where several people can meet, instead of sending everyone to your central office. Training can be completed online as another alternative.

2. 决定取消哪些公司会议。将培训会议改成地方会议可以节约成本，这是因为你可以让一位培训师飞到当地和几个人相见，而无需把每个人都送到总公司。在网上完成培训也不失为一种方法。

3. Set up alternative means of communication. Business meetings can often be conducted using teleconferencing. Staff meetings can be conducted online. The first few meetings may be awkward, but as people adjust, you will find this to be an effective alternative to travel.

3. 设置其他的沟通方法。商务会议常常可以通过电话会议来进行。员工会议可以在线召开。也许最初的几次会议会让人觉得有些别扭，不过随着人们的不断适应，你会发现这是替代出差的一种有效的做法。

4. Hold staff retreats locally. Have food brought in and hold the meeting at your office. If you need a bigger room than normal, rent a room at a hotel or from another business.

4. 在当地召开员工进修会。把食物带到会场，在你的办公室开会。如果需要比平时更大的地方，那就在宾馆或其他公司租一个地方。

5. Limit attendance at conferences. Another option is to pay for the conference, but ask your employees to pay the cost of travel. Encourage employees to participate in local conferences instead of national conferences.

5. 限制参加会议的次数。也可以为会议付款，但要要求你的员工承担差旅费。鼓励员工参加当地的会议而不是全国性会议。

6. Choose less expensive options when you do need to travel. Downgrade from business class to coach, and choose less expensive hotels and rental cars. Reducing the cost of each trip will allow you to cut fewer trips.

6. 在必须出差时，选择比较便宜的方式。将商务舱航班降到长途客车，选择便宜点的宾馆、租车服务。降低每次出差的成本可以减少被削减的出差的数量。

**Tips & Warnings　建议和警告**

Planning your trips to accomplish more than one mission. For example, schedule a sales trip to coincide with a conference or business meeting.

对出差进行计划，以实现多个任务。例如，把一次销售旅行和一次会议或商务会晤安排在一起。

# Unit 6 Human Resources 人力资源

## Unit 6a Recruitment 招聘

招聘是指用最快速和最具成本效率的方式寻找并聘用到某个职位空缺的最佳候选人选（从公司内部或公司外部招聘）。公司设法接触到大量候选人，公司公开招聘的方式有：公司内网和外网招聘、工作推荐、招聘广告、校园招聘以及社会媒体招聘等等。

**本章学习目标：**

* 描述招聘的含义。
* 介绍与招聘相关的术语。
* 通过阅读案例故事了解招聘的过程。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-c 2-g 3-e 4-h 5-f 6-a 7-i 8-l 9-d 10-b 11-j 12-k 13-m 14-n

### 1.2 阅读下列表词语的解释并翻译成汉语。

1）公司内部招聘：填补公司内部空缺的一种方法，是从现有员工当中挑选，而不是聘用公司以外的人员。

2）招聘机构：向求职者提供各种工作的组织。所有的招聘机构都是最新就业趋势、所需求的技能组合和雇主对相关领域的工作所要求的资格的巨大信息资源。

3）求职广告：为公司空缺打出的广告。可以在报纸、网络以及公司和大学的公告栏中找到。广告应该包含空缺岗位的细节，以便吸引合适的求职者。

4）猎头公司：一种特殊的岗位招聘机构。猎头公司在工作中寻找合格人员，能够迅速准确地发现符合具体工作要求的合适人选。如果雇主能够寻找到合适人选，会支付给猎头公司费用，一般占岗位年起步工资的小部分。

5）网络招聘：比传统印刷品广告能吸引更多求职者的有效方法。它借助于因特网的力量找到岗位所需人员，从根本上讲，它是在职业场所或公司网站对岗位空缺打广告。

6）市场定位招聘：公司为寻求具有专长的人员而使用的专门性招聘。由于定位明确，因为能够把所有资源输入到特定技能组合网中，公司经常取得非常好的结果。

7）员工推荐：公司招聘的一种方法。现有员工对所提供岗位的潜在人选进行推荐，如果聘用了所推荐的人选，推荐者将获得现金奖励。

8）校园招聘会：该计划向学生和雇主提供机会，通过举办量身定做的公司招聘活动，如推荐、校园面试、公司参观和网络机会等，在学生和雇主之间架起桥梁。

9）简历：包含总结或列举相关工作经历的文件。

10）求职附信：求职时与个人简历一并寄出的一种信件，无论是回应广告还是主动寄送的申请。求职附信提供了与未来雇主直接交流的珍贵机会。

11）求职面试：潜在雇主与求职者之间发生的谈话。求职面试是求职过程中的主要组成部分。雇主希望在交谈中确定求职者能否胜任岗位。

12）职位空缺：新近产生的未被占据的或者即将空缺的有偿岗位。雇主希望从相关的公司外部找到合适的人选，并打算立即或者在特定时间之内进行填补。

13）裁员：某人因为没有更多工作而不得不离开工作的情况。

14）解聘：解除雇佣或服务的正式通知。

### 1.3 阅读以下描述并将其与本章节讨论的招聘方法术语匹配。

1) headhunter

2) CV

3) Internal advertisement

4) on-campus recruitment

5) recruitment agency

6) job vacancy

7) job advertisement

8) cover letter

9) job interview

10) employee referral

11) niche recruitment

12) Internet recruitment

13) redundancy

14) dismissal

## 2. 专业阅读

## 印度的招聘趋势是什么？

**外包**

在印度，人力资源外包已经有超过十年的历史。公司可以从外包公司招聘到所需人员。外包公司根据公司要求帮助包括对应聘者进行初步筛选，然后创造合适的人才资源库，以便公司进行最后遴选。外包公司发展人力资源库的方法主要是通过替不同公司聘用人员，向其提供现成的所需人员。外包公司向这些公司收取服务中间费。外包的优点是：

*公司无需过早为人力资源做规划。

*创造价值，操作灵活，竞争优势强。

*将管理重点转移到人力资源管理的战略层面。

*公司免于工资谈判、淘汰不合适的简历或求职者。

*公司能够节省大量资源和时间。

**窃取/偷袭**

“收买人才”（而不是培养人才）是当今公司的最新口头禅。窃取的意思是聘用已在同领域或不同领域知名公司工作的人才或有经验者。该公司可能是行业的竞争者。公司通过提供优越于当前雇主的诱人薪酬方案和其他条款和条件吸引另一家公司人才。但是这被视为不道德的做法，不能公开谈论。今天印度软件和零售领域面临最严重的人才收买问题的冲击，人力资源管理者不得不面临并应对人才收买的挑战，因为它削弱了公司的竞争力。

**电子招聘**

许多大公司利用因特网作为招聘来源。电子招聘利用技术手段协助招聘过程。它们通过互联网刊登岗位空缺广告，求职者利用因特网通过电子邮件发送申请或简历，另一方面，求职者或将简历放在互联网上，以便潜在雇主能够根据他们的要求抽取。

**电子招聘的优点：**

* 降低成本

* 无需中间人
* 减少招聘时间
* 能够招聘合适人选
* 提高招聘效率

## 3. 案例故事

下面的故事是关于一名印度人在埃森哲公司遇到的招聘问题和一位网友的分析。

### 我 的 故 事

5 月 18 日，我接到了一个电话，让我去进行技术面试。两天后人力资源部通知我说我已经过关，并安排人力资源部的面试，实际上这个面试一直拖到 5 月 24 日。事后我接到通知，将进行最终角逐，但需要递交一些文件的扫描件（护照封皮及封尾、公司纳税证明、聘书、工资单、学位证书和学位分数卡）。我把所有的扫描件寄送了过去。6 月 4 日我接受了最终面试。次日我收到了人力资源部的电子邮件，通知我已经过关，我将于两至三日内接到工作邀请。我一直在等，直到今天也没有收到埃森哲公司的录用通知书，我给人力资源部发了电子邮件，给他们打电话，他们甚至不接电话。我不知道这是否是真正的招聘过程，或者某些人力资源部的人想窃取我的身份。如果本论坛中有任何人有过此类经历，能够建议我该怎么办？（除了等待……）。

**网友的分析**

我没有与埃森哲公司打过交道，但是我看你不必惊慌（身份盗窃等）。大公司的人力资源部门不会做这种事情。

他们很可能是在对你所呈送的文件进行背景核实。既然自你与人力资源部面谈已经过了 7 天，那么再等一个星期。通过公司聘请的第三方代理的国际背景核实（因为你当前的位置是在首都华盛顿）需要花费两星期。他们还需对你在印度所受的教育和/或在某些公司的工作经历进行核实，这同样需要时间。大多数公司在你接受工作录用之后即明确通知你之后进行背景核实。但你永远不会知道。

他们也可能需要裁掉三个人选，他们会按顺序向每一个人发放工作录用书，你前面的人拒绝被录用时才能轮到你。

在这个关键时期最好不要烦他们，这是你获得录用的绝好时机。

你现在需要做的是：

——确认一下你在资料中提到的联系人/单独提供的是否有人联系过他们。

——询问人力资源部他们是否进行背景核实，如果是，询问你何时可能接到电话。电子邮件足矣，因为你在接到录用通知书之前不应该表现得过于“感兴趣”。

——如果你碰巧认识公司的内部人，可以请他向人力资源部随便打听一下你的情况。动用你所有的人脉及他们的关系。

——如果自最终面试日起两周后依然没有回音，你可以开始行动。如果你通过第三方咨询者或内部推荐人与他们取得联系，如果你没有被裁掉的话，他们会接到正式通知的。你可以直接通过网站，他们可能会也可能不会通知你没有被裁掉。两周是个合理的时限，在这之内你都属于竞争对象。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-F 2-T 3-T 4-T 5-F

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。

参考答案：

1) —Passport front/back, PAN card, Offer letters, Paystubs, Degree Certificate, Degree marks card, all in scanned form.

—These document can say something about me: education, working status, behaviors in college…

2) —The 3rd party agents will contact the important people or companies mentioned in the documents and try to find out the honesty of the candidates.

—Probably yes. It depends on the success of contacting work.

3) —your personal opinion…

## 4. 补充阅读

### Accenture Plc. 埃森哲公司

Accenture is a global management consulting, technology services and outsourcing company, with more than 244 000 people serving clients in more than 120 countries. Combining unparalleled experience, comprehensive capabilities across all industries and business functions, and extensive research on the world's most successful companies, Accenture collaborates with clients to help them become high-performance businesses and governments. The company generated net revenues of US$25.5 billion for the fiscal year ended Aug. 31, 2011

埃森哲是一家全球管理咨询、技术服务与外包公司，拥有 244 000 名员工，为 120 多个国家的客户提供服务。埃森哲是集无与伦比的经验、全行业综合能力、商业功能、对世界最成功公司进行广泛研究于一体的机构，与客户合作，帮助他们成为高业绩企业和政府。截止到 2011 年 8 月 31 日财政年度，公司创年净利润 255 亿美元。

Our "high performance business" strategy builds on our expertise in consulting, technology and outsourcing to help clients perform at the highest levels so they can create sustainable value for their customers and shareholders. Using our industry knowledge, service-offering expertise and technology capabilities, we identify new business and technology trends and develop solutions to help clients around the world:

* Enter new markets.

* Increase revenues in existing markets.

* Improve operational performance.

* Deliver their products and services more effectively and efficiently.

我们的"高业绩企业"战略建立在咨询、技术和外包专长之上，旨在帮助客户取得最佳业绩，使之能为他们的客户和股东创造持续性的价值。我们运用自己的行业知识、提供

服务的专门知识和技术能力，发现新的商机和技术走向，制定解决问题的方案，帮助全世界的客户：

* 打入新的市场。
* 增加现有市场的收入。
* 改进运行业绩。
* 更加有效和高效地输送产品和服务。

Accenture has been governed by its core values: stewardship, best people, client value creation, one global network, respect for the individual and integrity. They shape the culture and define the character of our company. They guide how we behave and make decisions.

埃森哲公司始终以其核心观念观为准则：传承卓越，最优人才，创造客户价值，全球化网络，尊重个人，恪守诚信。这些构成我们的公司文化，确定了公司的性格，指引我们的行为和决策。

## Unit 6b Staff Motivation 员工激励

员工激励有助于提高生产力、有助于促进员工对公司的忠诚度以及提升员工与公司密切程度。公司整体的企业文化和管理质量是员工激励的主要驱动力。与此同时，雇主也可以使用其他的方法，比如团队建设活动、个体激励、员工奖、外出度假以及优惠券，奖励和认同那些在工作岗位上业绩突出的员工。员工培训与员工技术更新也是企业和机构成功的基础。

**本章学习目标：**

* 描述员工激励的含义。
* 介绍与员工激励相关的术语。
* 通过阅读案例故事了解员工激励的重要性。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-b 2-f 3-g 4-a 5-e 6-h 7-i 8-c 9-j 10-l 11-d 12-k

### 1.2 阅读下列术语的解释并翻译成汉语。

1）吸入课程/员工定位课程：这是许多公司用以欢迎新员工并为其准备承担新角色的过程。一般来说，工作的前几天就是观察，同时会有一位有经验的员工向“新手”展示公司的规则。

2）培训课程：通常包括一系列的课程，没有固定的时间和成本预算。参加培训可以使员工学习新技术，不断提高其能力，使其在相应领域获得成功。

3）工作满意度：用以描述员工对于其工作是否感到满意的程度。在工作环境，许多因素会导致员工感觉满意还是不满意。这些因素包括工作环境、员工关系及资薪。

4）物质奖酬：物质奖酬在工作环境对于激励员工起关键作用。公司可以运用多种方式将物质奖酬作为员工薪酬的一部分提供给他们，例如工资、佣金、绩效工资等。然而，是否给员工的奖酬越多激励效果越好，这一点并不十分清楚。

5）员工福利：指公司为员工提供的除了正常工资以外的一系列的非工资福利。其目的是吸引并留住员工或提高员工的生产力。

6）职业发展：一种有组织的方法，用以匹配员工个人目标与组织机构业务发展需要，为员工发展的主动性提供支持。

7）团队建设：在一个工作单位培养合作和团队精神的过程。为了构建一个有效的团队，团队成员必须有共同的目标，彼此尊重，主动利用每个成员的优势来实现目标。当前的公司哲学强调队伍中的每一个成员对于公司的成功都扮演着必不可少的角色。

8）员工认可：一种交际工具，用以加强和回报员工为公司所创造出的重大成果。当

有效地识别出这些人后，可通过选定的认可方式来强化这些行动及行为方式。

9）员工满意度调查：帮助雇主衡量并了解其员工态度一种调查，用以提高员工的士气及满意程度。士气提高必然会提高员工的生产力并有助于留住员工。

10）员工留任：它包括采取措施鼓励员工尽可能长时间的留任于公司。

11）员工评估：管理层和员工之间的正式会议。在会上双方做出带有评价和意见的绩效评估。为高层领导提供用以总结过去以及改进以后表现的方式。

12）员工士气：是指员工与工作、员工与公司之间的关系。高昂的员工士气意味着员工是愉悦的，这可以通过他们所产出的工作得以反映。而另一方面，员工士气低落会导致员工生产力低下和消极情绪。对于任何一个公司而言，持续保持员工士气高涨是非常重要的。

## 1.4 阅读以下描述并将其与本章节讨论的员工激励词语匹配。

1) job satisfaction

2) team building

3) staff retention

4) financial rewards

5) induction program

6) staff appraisal

7) employee morale

8) training course

9) career development

10) staff perks

11) staff recognition

12) staff satisfaction survey

## 2. 专业阅读

### 什么是员工积极性？

积极性是指员工完成与工作相关活动的内在热情和驱动力。积极性是内在驱动力，促使个体采取行动。

个体的积极性会受生理的、智力的、社会的和情绪的因素所影响。正因为如此，积极性是复杂的、不容易界定的内在动力，同时也受外部因素的影响。

每个员工都会受其生命中的活动、事件、人群和目标所激励。因此，对于生命某个方面的动机存在于每个人的意识和行为中。

对于雇主来说其诀窍在于搞清楚如何激发员工的工作动机。想要创造一个能够激励员工的工作环境，就需要考虑到种种因素，从而使员工内在觉得满意，外在又受到鼓舞。员工积极性既包括满足员工对于工作的需要和期望，还包括能够激发员工积极性或者不能激发员工积极性的工作场所方面的因素。这些变量使激发员工的积极性富有挑战性。

雇主们明白他们需要提供一个能够激励员工的工作环境。但是，许多雇主没能理解动机在实现他们的使命和愿景的重要作用。即便他们理解了动机的重要性，他们也缺乏知识和技巧提供一个能够培养员工积极性的工作环境。

以下要素是一些鼓励和激发员工工作积极性的想法：

1）放权给员工的管理领导行为；

2）定期公开与员工交流对于员工们来说重要的事情；

3）尊重员工；

4）定期对于员工的表现予以认可；

5）管理者和领导的反馈与指导；

6）超过行业平均标准的福利和报酬；

7）为员工提供福利和公司活动；

8）积极管理员工，将员工的目标、评估和清晰的期望纳入一个成功的管理框架之中。

## 3. 案例故事

### 阿斯达员工领定期奖励

阿斯达员工“长时服务奖”受到热烈庆祝。除了每年奖励员工一次外，超市每 5 年会再奖励一次员工。

员工完成 1 到 10 年的服务时，会得到证书和一个徽章以表示对其忠诚度的认可。完成了 15-20 年的服务，他们会得到价值为 15 到 20 英镑的代金券。

今年，阿斯达使用了新办法，为工作一年以上的员工制作名字徽章来表示对于他们忠诚于公司的认可。

同时阿斯达每年举办“大周年纪念日”活动。那些为公司工作满 25 年，30 年，35 年，40 年，45 年和 50 年的员工全部被邀请参加此活动，并得到 300 英镑和外加一周假期的奖励。

阿斯达员工参与部领导凯文·特洛特负责对员工的认可和激励，他说：“服务时间长毫无疑问会使员工参与到我们的生意中，并使其成为他们自己的生意。这对于我们的激励机制有非常大的影响。”

**第一集团公司即将启动养老金改革**

为了给“自动登记”这一新养老金计划做准备，第一集团公司正准备改革养老金，并重视员工的参与。

公司加入“自动登记”养老金计划的启动时间是 2013 年 4 月。届时员工们将自动登记进入到一个新定的 DC 型年金。DC 型年金提供定向贡献率，无论对于雇主还是雇员都将会达到 5%。到那时，新成员将会继续登记到公司界定的 DB 型年金计划中。

第一集团公司已经开始建设网站，员工可以用所提供的工具确定他们对于风险的偏好和承受能力。员工们要么使用适合自己风险偏好和年龄的预先打包好的多样型投资策略，

要么根据自己的情况定制投资选择。

到目前为止公司还没有完成与员工的最后沟通，但是团体奖励和养老金部主任约翰·崔耳曼说，传达一个正面的变化是当务之急。“我们不希望同事们将‘自动登记’看成是税收。对于许多人来说，这使他们更能够马上获得养老金。

“我们会向员工解释这是一个非常有价值的福利，如果他们能够在第一集团公司一直留任，那么他们就可以移入到 DB 型年金部分。这对于他们来说将会更有价值。然而，他们必须在 DC 型年金做满 9 年，才能够得到这样的选择权”。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-T 2-F 3-T 4-F 5-T

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。

参考答案：

1) —All staff who have completed 25, 30, 35, 40, 45 and 50 years' service are invited to a party and receive £300 and an extra week's holiday in their anniversary year.

—According to Kevin Trott at Asda, "Long service definitely engages colleagues in our business and makes it their business as well. It has a significant impact on our motivation mechanism."

2) —In April 2013, staff will be auto-enrolled into a new defined contribution (DC) scheme offering phased contributions which will reach 5% for both employer and employee. Until then, new members will continue to enroll into the transport operator's defined benefit (DB) pension scheme.

—**Advs:** Staff can establish their risk appetite and tolerance. They can either use a pre-packaged diversified investment strategy appropriate to their risk appetite and age, or make bespoke investment choices. We do not want colleagues to think of auto-enrolment as a tax. For many, they will gain much more immediate access to pensions.

**Disadvs:** Staff have to stay here longer to benefit the scheme.

3) Understand this question from the point of HR management and the DC scheme itself.

## 4. 补充阅读

### Asda　阿斯达

ASDA is a chain of supermarkets in the United Kingdom, offering food, clothing and general merchandise products. It became a subsidiary of the American retail giant Walmart in 1999, and it's the third largest chain in the UK after Tesco and Sainsbury's (2024), with the market share around 15%. ASDA has 150,000 employees who it refers to as colleagues. As a wholly owned division of Walmart, ASDA submits full accounts to Companies House each October. ASDA has been on a mission to innovate its business to perfect customers' shopping experience.

阿斯达是英国的一家连锁超市，提供食品、服装和百货产品。它于 1999 年成为美国零售巨头沃尔玛的子公司，是继乐购（Tesco）和塞恩斯伯里（Sainsbury's）（2024 年）之后的英国第三大连锁店，市场份额约为 15%。阿斯达拥有 150,000 名员工，将他们称为同事。作为沃尔玛的全资部门，阿斯达每年 10 月向公司提交完整账目。阿斯达一直致力于创新业务，以完善客户的购物体验。

As the UK witnesses a significant surge in online food and grocery shopping-projected to rise from £25.3 billion in 2022 to £29.3 billion in 2025 (Statista)—ASDA is strategically investing in enhancing the user experience for its 18 million weekly customers. By collaborating with Worldline, ASDA anticipates gaining valuable insights about their customers, empowering them to tailor their offerings to better meet evolving needs. This partnership is expected to significantly increase transactions through Worldline's payment gateway. Among these transactions, the majority will occur in-store, complemented by a substantial number of online purchase.

随着英国在线食品和杂货购物大幅增长（预计将从 2022 年的 253 亿英镑增至 2025 年的 293 亿英镑 *Statista*），阿斯达正在进行战略投资，以增强其每周 1800 万客户的用户体验。通过与 Worldline 合作，阿斯达预计将获得有关客户的宝贵见解，使他们能够定制产品以更好地满足不断变化的需求。此次合作预计将显着增加通过 Worldline 支付网关的交易。在这些交易中，大多数将发生在店内，辅以大量的在线购买。

ASDA has also partnered with autonomous vehicle technology start-up Wayve to deliver groceries to customers using self-driving vehicles. Customers of the Park Royal superstore in London will be the first to have grocery orders delivered by self-driving vehicles.

阿斯达还与自动驾驶汽车技术初创公司 Wayve 合作，使用自动驾驶汽车向客户运送食品杂货。伦敦皇家公园超市的顾客将是第一批由自动驾驶车辆运送杂货订单的顾客。

## First Group plc　第一集团公司

First Group plc is a public transport company, registered in Scotland at its headquarters in Aberdeen, operating in the United Kingdom, Ireland, Denmark, Sweden, Canada and the United States. It is a company listed on the London Stock Exchange.

第一集团公司是一家公共交通公司，在苏格兰注册，总部在亚伯丁。在英国、爱尔兰、丹麦、瑞典、加拿大和美国运营。伦敦股票交易市场挂牌的上市公司。

First Group started from the deregulation of bus services in the United Kingdom, whereby private companies purchased former nationalised and municipal bus operators. First Group plc is Britain’s largest bus operator, running more than 20% of all local bus services.

第一集团公司从英国撤销公共汽车服务之际兴起，借此私营企业购买了前国有化的市政运营商。第一集团公司现已经成为英国最大的公共汽车运营商，经营着超过 20%的当地公共汽车服务。

# Unit 7 Finance 金融

## Unit 7a Accounting 会计

会计是指对公司或者个人的金融交易情况进行的系统记录、报告和分析。会计不仅是为金融界的商人服务，同样也可以用于个人通过记录资金的进出情况而追踪其财务状况。账目可以记录在专门的账本里，也可以记在电脑的电子表格里或者最简单的笔记本里。

**本章学习目标：**

* 描述会计的含义。
* 介绍与会计有关的部分重要术语。
* 通过阅读案例故事了解会计的的意义。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-l 2-e 3-d 4-g 5-h 6-f 7-b 8-j 9-c 10-k 11-i 12-a

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）现金流：在一定时期资金流进或流出某一公司的运动。现金流入可能通过融资、运营或投资获得，现金流出可能由费用或投资产生。

2）会计年度（或财政年度）：一个公司用于会计目的及准备财务报表的为期 12 个月的期间。这一时期可能是月历年度，也可能是任何一个为期 12 个月的期间。

3）财务报表：一个公司在某一时间收入与费用的正式记录，如资产、负债和权益等。

4）资产负债表：列出自某一规定日期起的资产、负债和所有者财务状态的报表。

5）损益表：“利润及损失报表”或“收入及费用报表”，是反映一个公司在一段具体的会计期间内尤其是会计季度或年度中的财务状况。

6）所有者权益：所有者对于公司资产的权力。计算公式为：所有者权益=资产-负债。所有者权益表示的是所有者在企业中投资了多少。

7）利润率：净收入与收入的比率或净利润与销售额的比率。它衡量的是一个公司每一元的销售所带来的收益多少。

8）流动资产：资产负债表中能在 12 个月内转换成现金或用于支付流动负债的资产。流动资产包括现金、应收账款、库存、有价证券、预付费用和其他能在一年内被偿付的流动资产。

9）固定资产：用于商业用途而不能在当前或下一个会计年度被转换成现金的资产，例如土地、建筑、设备、机器、车辆及其他类似物品。固定资产通常有两种：有形固定资产和无形固定资产。

10）负债：一个公司在经营活动中所发生的债务或负债。该公司在法律上有责任支付

此项债务。负债通常有两种：（偿还期限在一年以上的）长期负债和（偿还期限在一年或一年以下的）短期负债。

11）借方：因借款或发行债券而欠某人债务的公司或个人。

12）贷方：将钱借给其他人的公司或个人。贷方或许是一家银行或另一家公司。

### 1.3 阅读以下描述并将其和本单元所讨论的会计术语匹配。

1) balance sheet

2) profit margin

3) liabilities

4) debtor

5) creditor

6) cash flow

7) fiscal year

8) financial statement

9) income statement

10) owner's equity

11) fixed asset

12) current asset

## 2. 专业阅读

### 理解会计术语的简单方法

作者：K.A.弗朗西斯

来自美国互联网内容制造商 Demand Media

资产=负债+所有者权益是会计的基本等式。很多企业所有者知道其重要性，却并不

理解其含义。各种借、贷、分类帐、日记帐会让企业所有者头晕。会计术语对于大多数没有学过会计的人而言是陌生的，但一个企业要想成功经营是需要了解一些会计知识的。企业所有者并非一定要是一名会计，但作为所有者意味着要了解一些术语。

**第一步**

将账目分为资产和负债。资产是企业拥有并具有现金价值的项目。现金、办公设备、车辆、建筑物、库存和投资都是商业资产。负债是一个企业欠债权人的金额。负债包括欠其他企业的资金、信用卡欠款、欠员工的工资、汽车贷款和房屋抵押贷款等。

**第二步**

理解借方贷方之间的区别。借方和贷方被用于代表进入公司和离开公司的资金。当资产增加时，应记入借方；当资产减少时，记入贷方。例如，如果一位顾客以赊账形式发生100美元的购买，那么这笔资产应收账款应记入借方。当这位顾客回来付清其账目时，这笔资产应收账款则记入贷方。对于负债而言，过程正好相反；负债增加时，记入贷方；负债减少时，记入借方。当企业获得用于购买新设备的一笔贷款时，这笔应付账款账目要被记入贷方。而当企业在账目中付款，则应付账款账目被记入借方。

**第三步**

分清普通日记帐和总分类帐的区别。普通日记帐记录的是每日的交易。总分类帐记录的是每一账户的账户余额，如应付账款、设备和应收账款等。例如，如果一位顾客花费50美元现金，普通日记帐应借记现金，贷记销售额。那么，现金账户借方会增加50美元，而总分类帐的贷方增加50美元的销售额。

**第四步**

查看损益表和资产负债表。这两份财务报表反映了公司的财务健康状况。损益表显示的是企业的总销售额、总支出、净利润或损失。损益表每月、每年编制，也可以按季度编制。资产负债表显示的是所有业务的收支差额；记录并代表这一公式：资产=负债+所有者权益。

## 3. 案例故事

我们将通过一位创业者的故事展示会计的基本要素。这个人是乔·佩雷斯——一个精明的人，他看到了其社区对包裹邮递服务的需求。乔研究了自己的想法，并准备了一份关于其新企业可行性的商业计划。

乔还见了一位律师讨论他应该采用的企业类型。考虑到他的具体情况，两人最后认为公司是最佳类型。乔决定把其公司的名字定为“直接邮递公司”。该律师还建议乔办理开办新公司所需的各种许可证和政府标识号。

乔工作努力，人也很聪明，但他承认自己对会计却不灵光。他认为自己会用到一些会计软件，但想在选择软件之前先见见专业的会计师。他让银行经理为自己推荐一个专业会计，这个人还要善于向没有会计背景的人解释会计。乔想要了解财务报表，并希望能掌控自己的新企业。银行经理推荐了玛里琳，她帮助过该银行许多小型企业客户。

第一次见玛里琳时，乔让她概述一下会计、财务报表和对会计软件的需要。根据乔的商业计划，玛里琳发现每年可能会有成千上万笔交易。她指出会计软件会对那么多交易进行电子记录、存储及检索。会计软件让乔能够编制财务报表及经营企业所需的其他报告。

乔似乎对“交易”一词不解，所以玛里琳就给他举出了直接邮递公司需要记录的五个交易的示例：

1）乔无疑要通过投入个人资金来开创企业。实际上，他正在购买直接邮递公司的普通股股份。

2）直接邮递公司需要购买耐用且可靠的运输车辆。

3）该公司要对运输包裹开始赚取费用，并向客户开账单。

4）该公司要收取所赚费用。

5）该公司会在经营中产生开支，如给乔的工资、与运输车辆有关的开支、广告费等。

由于某一年交易量可能逾千，所以乔从一开始就采用会计软件可谓明智之举。会计软件会同时生成销售发票和会计分录，为客户准备报表而无需增加工作量，写支票，并能自动升级会计记录等。

乔养成了把当天企业交易全部输入电脑的习惯，从而能够又快又便捷地掌握制定健全的商业决策所需的具体信息。玛里琳告诉乔，会计的“交易方法”是有用的、可靠的，并能提供信息。她也和其他小型企业的所有者打过交道，他们认为只要“知道”自己的公司一年中盈利 3 万美元即可（仅仅根据公司比 1 月 1 日多了 3 万美元而已）。这些人一开始就错了，最后不得不来到玛里琳的办公室寻求财务建议。

如果乔将直接邮递公司全部的交易都输入电脑，那么，有了得力的会计软件，乔只要按动一下按钮，就能打印出他的财务报表了。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-T 2-F 3-T 4-T 5-T

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。

参考答案：

1) …for the name of his company… for some important documents needed for his company.

2) …his banker… Marilyn, an accountant recommended by his banker …

3) …answers based on the story.

## 4. 补充阅读

### What’s a balance sheet? 什么是资产负债表？

A balance sheet is a document that tracks a company’s assets, liabilities and owner’s equity at a specific point in time. As you know, if the company has something, it belongs to someone. The sides must balance. So let’s do an example.

资产负债表是适时记录一个公司在某个时间点的资产、负债及所有者权益的文件。正如你所知道的那样，如果一个公司有资产，那么它是属于某人的。各方必须平衡。我们来举个例子。

Suppose we start a company with $100 cash:

假设我们创立公司的时候有现金 100 美元：

| | |
|---|---|
| Assets: | 资产： |
| Cash: 100 | 现金：100 |
| Liabilities: | 负债： |
| None | 无 |
| Owner's Equity: | 所有者权益： |
| Stock: 100 | 股票：100 |

The company has $100 in short-term investments, and the owners have $100 worth of stock (how ownership is represented in a company).

该公司有短期投资 100 美元，所有者有价值 100 美元的股票（所有权在公司中的表现形式）。

Now suppose we take a bank loan for $150. The balance sheet becomes this:

现假设我们得到银行贷款 150 美元。资产负债表计为：

| | |
|---|---|
| Assets: | 资产： |
| Cash: 250 | 现金：250 |
| Liabilities: | 负债： |
| Loans: 150 | 贷款：150 |
| Owner's Equity | 所有者权益 |
| Stock: 100 | 股票：100 |

Now our company has $250, but $150 belongs to the bank and $100 belongs to the owners. Sorry guys—you can't take out a loan and make your share of the company more valuable.

现在我们公司有 250 美元，但其中 150 美元属于银行，另 100 美元属于所有者。很抱歉，先生们——你们不能借贷款让自己的公司股份价值更高。

Next, let's buy a building for $200:

之后，我们以 200 美元购买一栋建筑：

| | |
|---|---|
| Assets: | 资产： |
| Cash: 50 | 现金：50 |

| | |
|---|---|
| Building: 200 | 建筑：200 |
| Liabilities: | 负债： |
| Loans: 150 | 贷款：150 |
| Owner's Equity | 所有者权益 |
| Stock: 100 | 股票：100 |

Buying a building doesn't make our company more valuable: we re-arranged our assets. Instead of $250 in cash, we have $50 in cash and $200 in "building". Our share of the company ($100) didn't change a lick. And we still owe the bank $150.

购买一栋建筑并不能让我们公司的价格更高：我们重新安排了我们的资产。我们并没有 250 美元的现金，而是 50 美元的现金和 200 美元“建筑”。我们公司的股份（100 美元）并没有丝毫改变。而我们仍欠银行 150 美元。

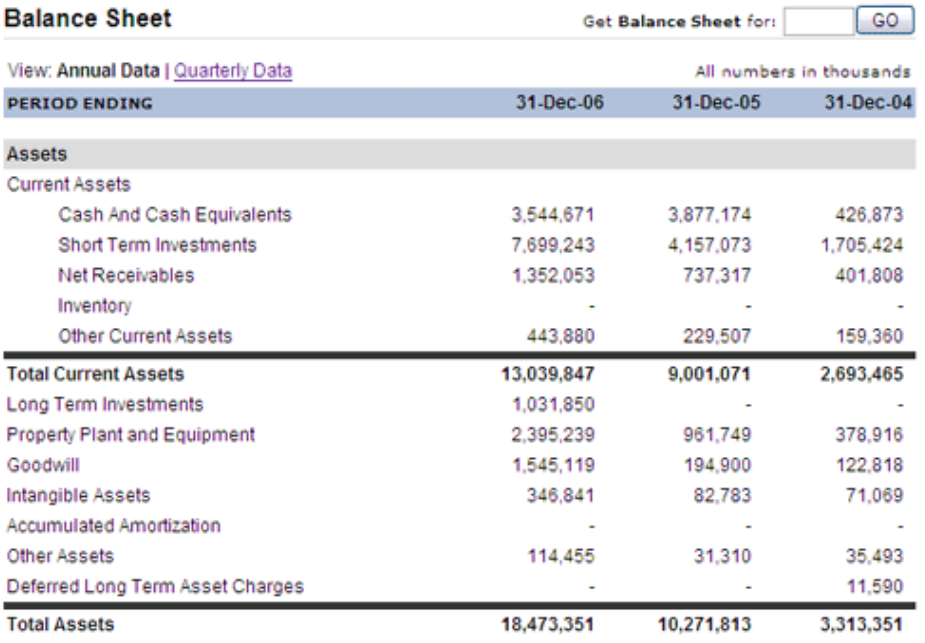
**That's not how it really works, is it? 这并不是它真正的运作方式，是吧？**

It is. Well, real accountants use fancier terms ("accounts receivable" vs "deadbeats who owe me"), and have a bigger balance sheet. But the core idea is the same: show what the company's worth, and who owns what.

Take a look at the balance sheet for a small Internet company:

是的。而真正的会计使用的术语更为考究（“应收账款”指“欠我钱的老赖”），所用的资产负债表也更大。但是核心理念是一样的：体现公司的价值，以及谁欠了哪些欠账。

来看看一家小型互联网公司的资产负债表：



**Balance Sheet**

Get Balance Sheet for: GO

View: **Annual Data** | Quarterly Data — All numbers in thousands

| PERIOD ENDING | 31-Dec-06 | 31-Dec-05 | 31-Dec-04 |
|---|---|---|---|
| **Assets** | | | |
| Current Assets | | | |
| Cash And Cash Equivalents | 3,544,671 | 3,877,174 | 426,873 |
| Short Term Investments | 7,699,243 | 4,157,073 | 1,705,424 |
| Net Receivables | 1,352,053 | 737,317 | 401,808 |
| Inventory | - | - | - |
| Other Current Assets | 443,880 | 229,507 | 159,360 |
| **Total Current Assets** | **13,039,847** | **9,001,071** | **2,693,465** |
| Long Term Investments | 1,031,850 | - | - |
| Property Plant and Equipment | 2,395,239 | 961,749 | 378,916 |
| Goodwill | 1,545,119 | 194,900 | 122,818 |
| Intangible Assets | 346,841 | 82,783 | 71,069 |
| Accumulated Amortization | - | - | - |
| Other Assets | 114,455 | 31,310 | 35,493 |
| Deferred Long Term Asset Charges | - | - | 11,590 |
| **Total Assets** | **18,473,351** | **10,271,813** | **3,313,351** |

**资产负债表**

所有数字均以千为单位

| **期间截止日** | 06 年 12 月 31 日 | 05 年 12 月 31 日 | 04 年 12 月 31 日 |
|---|---|---|---|
| **资产** | | | |
| 流动资产 | | | |
| 现金及现金等价物 | 3 511 671 | 3 877 174 | 426 873 |
| 短期投资 | 7 699 243 | 4 157 073 | 1 705 424 |
| 应收账款净额 | 1 352 053 | 737 317 | 401 808 |
| 库存 | - | - | - |
| 其他流动资产 | 443 880 | 229 507 | 159 360 |
| **总流动资产** | **13 039 847** | **9 001 071** | **2 693 465** |
| 长期投资 | 1 031 850 | - | - |
| 固定资产 | 395 239 | 961 749 | 378 916 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 商誉 | 1 545 119 | 194 900 | 122 818 |
| 无形资产 | 346 841 | 82 783 | 71 069 |
| 累计摊销 | - | - | - |
| 其他资产 | 114 455 | 31 310 | 35 493 |
| 长期待摊资产收费 | - | - | - |
| **总资产** | **18 473 351** | **10 271 813** | **3 313 351** |

Assets are broken into short-and long-term categories; the company is worth about $18 billion on the books (as of Dec 2006). This is up from $10B in 2005.

资产被分成短期和长期两类：该公司的账面价值为 180 亿美元（截至 2006 年 12 月）。这高出了 2005 年的 100 亿美元。

There are many, many reasons why assets may be over or under-valued on the books. How do you measure momentum? Employee morale? A brand? Customer loyalty?

有很多很多原因令资产高于或低于账面价值。你怎样衡量动力？员工士气？一个品牌？客户忠诚度？

Accountants try to quantify items like this with intangible terms like “Goodwill”, but it’s not easy. In reality, most companies are worth several times their reported assets; Google’s market cap is over 10x the book value (but read more about stocks to see why market cap is not quite right).

会计师试图以类似“商誉”等的无形词汇来量化像这样的项目，但这并不容易。事实上，大多数公司的价值是其所报资产价值的很多倍；谷歌的市场价值是账目价值的好几十倍（但要阅读更多股票信息来分析市场价值为何有误）。

Now examine the other side of the equation, liabilities and owner’s equity:

现在来看看等式的另一边，负债和所有者权益：

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Liabilities** | | | |
| Current Liabilities | | | |
| Accounts Payable | 1,199,451 | 672,285 | 301,958 |
| Short/Current Long Term Debt | - | - | - |
| Other Current Liabilities | 105,136 | 73,099 | 38,410 |
| **Total Current Liabilities** | **1,304,587** | **745,384** | **340,368** |
| Long Term Debt | - | - | - |
| Other Liabilities | 68,497 | 61,585 | 36,484 |
| Deferred Long Term Liability Charges | 60,427 | 45,887 | 7,443 |
| Minority Interest | - | - | - |
| Negative Goodwill | - | - | - |
| **Total Liabilities** | **1,433,511** | **852,856** | **384,295** |
| **Stockholders' Equity** | | | |
| Misc Stocks Options Warrants | - | - | - |
| Redeemable Preferred Stock | - | - | - |
| Preferred Stock | - | - | - |
| Common Stock | 309 | 293 | 267 |
| Retained Earnings | 5,133,314 | 2,055,868 | 590,471 |
| Treasury Stock | - | - | - |
| Capital Surplus | 11,882,906 | 7,477,792 | 2,582,352 |
| Other Stockholder Equity | 23,311 | (114,996) | (244,034) |
| **Total Stockholder Equity** | **17,039,840** | **9,418,957** | **2,929,056** |
| **Net Tangible Assets** | **$15,147,880** | **$9,141,274** | **$2,735,169** |

**负债**

流动负债

| | | | |
|---|---|---|---|
| 应付账款 | 1 199 451 | 672 285 | 301 958 |
| 短期/流动长期负债 | - | - | - |
| 其他流动负债 | 105 136 | 73 099 | 38 410 |
| **总流动负债** | **1 304 587** | **745 384** | **340 368** |
| 长期债务 | - | - | - |
| 其他负债 | 68 497 | 61 585 | 36 484 |
| 长期待摊负债收费 | 60 427 | 45 887 | 7 443 |
| 少数股权 | - | - | - |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 负商誉 | - | - | - |
| **总负债** | **1 433 511** | **852 856** | **384 295** |
| **股东权益** | | | |
| 各种股票期权权证 | - | - | - |
| 可赎回优先股 | - | - | - |
| 优先股 | - | - | - |
| 普通股 | 309 | 293 | 267 |
| 留存利润 | 5 133 314 | 2 055 868 | 590 471 |
| 库存股票 | - | - | - |
| 资本盈余 | 11 882 906 | 7 477 792 | 2 582 352 |
| 其他股东权益 | 23 311 | （114 996） | （244 034） |
| **总股东权益** | **17 039 840** | **9 418 957** | **2 929 056** |
| **有形资产净值** | **15 147 880** 美元 | **9 141 274** 美元 | **2 735 169** 美元 |

Wow—Google doesn't have many liabilities! Only $1.4B (of the total $18B) and there's no long-term debt. What it does owe is "accounts payable" —the equivalent of a credit-card bill (usually paid within a short timeframe).

哇！谷歌没有很多负债！（180 亿美元的总资产中）只有 14 亿美元的负债，而且没有长期负债。谷歌所欠的是“应付账款”——相当于信用卡账单（通常在短期内付清）。

Now you can examine a company and see what it's worth (on paper) and where the value lies. Google has no "inventory" (ever bought an off-the-shelf product from them?) but has a lot of cash, investments, and equipment. There's very little debt and other liabilities, so it seems like a very stable company on paper; they won't be going bankrupt anytime soon (there's other documents that show how profitable the company is).

现在你可以仔细查看一家公司，看看它的（账面）价值和价值所在。谷歌没有“库存”

（可曾从他们那里买过现成的产品？），但却有很多的现金、投资和设备。债务和其他负债寥寥，所以从账面上看似乎是一家稳定的公司；无论何时不会很快破产（有其他文件表明该公司如何具有盈利性）。

# Unit 7b Finance 金融

金融是指资金支出管理以及资金预算的管理，同时也涉及时间、资金与风险以及三者之间的相互关系。金融对于个人而言是个人的财富，对政府而言是公共财政，对公司来说就是公司的财务，同时金融也涉及到其它各种机构，包括学校和非营利性机构。当今世界经济离开金融则是无源之水。

**本章学习目标：**

* 描述金融的含义。
* 介绍部分与金融有关的重要术语。
* 通过阅读案例故事理解金融的含义。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-l 2-d 3-b 4-h 5-i 6-a 7-j 8-g 9-f 10-k 11-c 12-e 13-m 14-n

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）有价证券：在金融市场上买卖的金融或投资工具（有些可转让，有些则不能），如债券、公司债券、票据、期权、股票、及认股权证。

2）保险：用于保护个人、公司或其他实体免于遭受潜在未来损失的一种风险管理的

形式。

3）债券：一种“借据”或债务投资工具，投资者同意以此在某日按固定利率贷款给公司或政府。

4）股票：以股权形式代表一个公司中所有权权益而发行的一种有价证券。这意味着一个公司决定让公众成为其共有人，并通过股票发行销售所有权份额。

5）期货：一种金融合同或远期合同。该合同是说明买方将在未来的具体时间以具体价格购买具体项目的协议。期货广泛用于粮、油等商品的交易，也用于股指、政府债券及外汇货币等金融工具的交易。

6）资本市场：有价证券的交易市场。公司和政府使用资本市场来筹集资金用于运营和长期投资。

7）汇率：一国货币可转换成另一国货币的价格。这是两国货币的相对价值。

8）基金：组织机构出于某一目的欠或贷的资金金额。

9）风险管理：识别并管理与商业运营有关的潜在威胁，以及采取措施控制或减少这些风险。

10）组合投资：因金融收益目的而非对一个组织机构的积极管理控制而在有价证券方面的投资。

11）利率：为资金使用而收取费用的比率。在资金被借出时出借人向借款人所收取的费用。

12）金融科技：“金融科技”的缩写，是金融服务行业的客户或机构使用的数字技术创新。借此，创新有可能从根本上改变金融服务工业和更广泛的经济。

13）区块链：包含信息（如财务记录）的数字数据库交易，可以在一个大型的去中心化的，公开访问的网络中使用和分享。这项技术的核心是比特币和其他虚拟货币货币。

14）天使投资人：最初用来形容百老汇演出的投资人。现在指把他或者她的钱投资于创业公司的人（不像机构风险资本家，他们投资别人的钱）。

**1.3 阅读以下描述并将其和本章所讨论的金融术语匹配。**

1) interest rate
2) futures
3) bond
4) fintech
5) securities
6) insurance
7) portfolio investment
8) stock
9) exchange rate
10) capital market
11) fund
12) risk management

## 2. 专业阅读

### 理财财务的重要性

理财是个非常宽泛的术语，可以说是对管理资金的科学的研究。理财通常包括公共理财、个人理财和商业理财领域。它包括与贷款、支出和存款有关的事宜。理财的一个重要方面是个人与公司在金融组织尤其是在银行的存款，而银行再将资金贷出并为其服务收取利息。这里我们来看看无论是为个人目的还是企业目的理财及其管理的重要性。

**企业理财的重要性**

企业理财是组织机构所做的财务决策，无论是投资、信用分析、资产或产品的销售，或是获取资产。企业价值最大化与管理与某一产品或项目有关的投资风险是企业理财的主

要目的。此外，企业理财还研究决策的短期和长期意义，以及与分配给股东债务或权益有关的股利。在涉及企业金融方面，还要考虑企业必须支付的各种税务问题。

**理财在商业中的重要性**

企业的理财不容低估，它可以说是一个企业的生命线，是企业成败的必须。也可以说是企业运营的润滑剂。无论你的企业是小型的、中型的抑或大型的，你总是需要理财的，从一开始就需要：推销并确立自己的产品、获得资产、聘用人员、鼓励他们为开发产品而工作，并创造品牌名字。除此之外，或许需要为扩大当前业务而融资，或按市场需求而对其产品进行调整。

**公司中财务部门的重要性**

公司中的财务部门极为重要，因为它们要负责财务规划，以确保有足够资金达到组织机构的目标。此外，正是由财务部门确保价格有所控制，监督现金流，并控制盈利水平。公司中财务机构的最重要工作之一是确认应告知管理人员有关的财务信息，从而让他们能够制定明智的决策和判断。该部门还要负责制作财务文件及准备期末账单，以便在公司周年大会上展示。

## 3. 案例故事

### 如何利用股票市场赚钱

坐下来，看着你的钱越来越多，这听起来就像一个梦，但事实是，这对你来说再也不仅仅是个梦而已了。这篇文章将告诉你有关股市的情况，并告诉你如何靠它取得成功，这样你就可以把你的钱放在一个地方，然后满怀信心地看着它越变越多了。

试着读些投资方面的书籍。关于投资有大量的资料。你可以试着读读像《华尔街日报》这样的报纸，或者甚至是关于这一话题的大部头教科书。你可以从经纪人那里得到有用书目的清单，这些书目可以在当地图书馆或书店找到，对你的投资都会有所帮助。

你或许想要投资蓝筹股，它们安全、增长性好且资产负债表强健。由于其已经确立的

稳定股票的声誉，因此人们会投资它们，而且它们也常常会带来好的结果。此外，投资它们也很容易。

说起公司，投资收益高于管理的公司更好。一个公司的管理往往比其经济性质变化得更快。在市场中引起高回报的公司通常会保持这一状态一段时间，这意味着它们能带给你更好的机会。

如果你想投资却又不确定该买什么，那么找一个全服务经纪人公司。这些公司的员工具有这一领域的专业知识及对市场的及时了解。而这些经纪人公司收费也是最高的，他们的建议和推荐的股票通常都比较安全。很多从事于这些经纪人公司的人自己在股市中赚了很多钱，为了佣金费，他们也能让你赚些钱的。

投资于你所了解的东西。最优秀的投资者，如沃伦·巴菲特或 20 世纪 80 年代的彼得·林奇，通过坚持投资自己熟悉的行业而赚钱。彼得·林奇曾说过一句很有名的话，他说他不投资电子产品的股票，是因为他甚至不知道按动开关的时候灯是怎么亮的。他投资于内衣公司、连裤袜和日用消费品。坚持投资你所了解的东西。

现在，你应该对股市和投资具有一定信心了。赚钱不易，你会通过知识、才智、技能以及在预测未来哪些股票会升值中而赚到这些钱。运用在本文中读到的这些知识，你会顺顺利利地取得成功的。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-T 2-F 3-F 4-T 5-T

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务知识分小组讨论下列问题。

参考答案：

1) their safety, good growth, and strong balance sheet…established reputation…reliable stock…positive outcomes…easy to invest in…

2) …expertise in the field and highly current knowledge of the markets. While these brokers charge the most, their advice and recommended picks are usually pretty safe bets.

3) Invest in things that you know.

## 4. 补充阅读

### Blue Chip Stocks　蓝筹股

Many long-time investors talk about blue chip stocks, but new investors may not understand what “blue chip” actually means—and for good reason. Even seasoned stock market analysts don’t completely agree on a definition. In fact, you won’t find a formal definition of a blue chip stock anywhere.

许多老投资者对蓝筹股津津乐道，而新投资者也许并不清楚“蓝筹股”究竟是指什么——这事出有因。即使是经验丰富的股市分析师们对某一个定义也不会完全同意。事实上，你在哪儿也找不到对蓝筹股的正式定义。

### Defining Blue Chip Stocks　定义蓝筹股

So what exactly are blue chip stocks? The term “blue chip” itself is a reference to placing a wager on a stock. At one time, blue was the color of the highest-valued wagering chip, so what the term is referring to is stocks that are “safe bets.”

那么，到底什么是蓝筹股呢？“蓝筹股”这个术语本身就是在对股票打赌。蓝色曾经是价值最高的筹码的颜色，所以这个词便用于指代“准赢”的股票。

History tells us that a blue chip stock is one that is very likely to provide us with a fair return on our investment. In order to do so, a stock must have a proven track record, be financially sound, and must be somewhat insulated from the cycles of the economy.

历史告诉我们，蓝筹股是很有可能为我们的投资带来相当回报的股票。为此，股票必须有可靠的业绩，良好的经济状况，并且在一定程度上不受经济周期的影响。

Terms that are often used in conjunction with blue chip include “bellwether” and “large cap.” Bellwether is a term used to describe a company that is recognized as the leader in its industry. For example, Microsoft would be considered a bellwether stock for computer

software.

Large cap is a reference to the size of a company in terms of total market capitalization. Market capitalization is calculated by taking the number of shares outstanding and multiplying by the stock's current price per share. This means market capitalization is the total market value of a company's common stock.

常和蓝筹股一起使用的术语还有“龙头”和“大盘”。龙头一词用于描述被认为是所在行业的领头公司。例如，微软被认为是计算机软件行业的龙头股。大盘指的是就市场总值而言一个公司的规模。市值总值通过计算已发行股票的数量乘以每股股票的现行价格而得。这意味着市场总值是一个公司普通股的总市值。

## Dow Jones Industrials 道琼斯工业指数

Perhaps the most famous list of 30 blue chip stocks is the Dow Jones Industrial Average. First published in 1826, the 30 companies in the DJIA are carefully selected from a variety of industries to provide a good indication of the health of the American economy. You won't get many arguments if you use the companies in the Dow as your benchmark for identifying blue chip stocks.

或许最著名的 30 只蓝筹股就是道琼斯工业平均指数列表中的了。道琼斯工业平均指数中的 30 家公司于 1826 年首次公布，是从各种行业中精选出来反映美国经济健康状况的股票。如果你用道琼斯指数中的这些公司作为判断蓝筹股的基准，那是无可厚非的。

# Unit 8 Company Development 公司发展

## Unit 8a Research and Development 研究与开发

研究与开发（研发）是企业可以通过开发新产品或过程体验未来发展以改进和扩展运营的方式之一。如今，由于竞争程度、生产过程和方式的水平都在快速提高，研发在商业中的作用可谓举足轻重。

**本章学习目标：**

* 解释研究与开发的重要性。
* 介绍与研究与开发相关的重要词汇。
* 通过阅读案例故事理解如何利用科技发掘客户意见。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-c 2-b 3-h 4-i 5-a 6-g 7-f 8-e 9-j 10-d 11-k 12-l

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）民意测验：通过采访随机抽取的一些人而进行的对公众意见的调查。、

2）调查问卷：含有一套问题的表格，交给人们用以获得统计信息。

3）市场调查：用于收集在某一地区内消费者对一个公司的产品和服务的喜好和购买目的的调查方法。市场调查是由该公司内部进行的或通过市场调查机构进行的。

4）试销：通过在有限的小市场中推出一种产品而测试其潜在的销量。

5）焦点小组：一种定性调查，询问小组成员对某一产品、服务、观念、广告、想法、或包装的理解、意见、观点及态度等。

6）竞争优势：通过为消费者提供更高的价值而获得的优于竞争对手的优势，或以降价方式或是提供更多利益和服务以证明其高价的合理性。

7）产品开发：开发具有新特点或不同特点、能为顾客提供新利益或附加利益的产品。

8）核心竞争力：在某一具体学科领域或技术组合中的根本知识、能力或专长。

9）主打产品：某一公司的主要产品，通常该公司因此产品而得以成立，并且/或者是因此产品而知名。

10）神秘顾客：受雇于某一公司假装成普通消费者去购物的人。

11）商业智能（BI）：它包括用于企业业务信息数据分析中所使用的策略和技术。BI 技术提供业务运营的历史、现状和预测视图。其常见功能包括报告、在线分析处理、分析、仪表板开发、数据挖掘、过程挖掘、复杂事件处理、业务绩效管理、基准测试、文本挖掘、预测分析和规范分析。

(12) 智能经济：一种由创新、技术和可持续性驱动的经济。它是一种专注于创造就业机会、推动经济增长和提高公民生活质量的经济。

### 1.3 阅读以下描述并将其和本章所讨论的研究与开发术语匹配。

1) opinion poll
2) competitive advantage
3) core competence
4) flagship product
5) questionnaire
6) market survey
7) mystery shopper
8) focus group
9) product development
10) test-market
11) business intelligence (BI)
12) smart economy

## 2. 专业阅读

### 什么是研究与开发？

消费者对于新产品和改良后的产品的需求是持续不断的。创新有助于你满足这些需求，并获得相对于竞争对手产品或服务的优势。通过投资研究和开发，企业可以在未来获得更多利润。研发包括找出市场的需要，然后设计、制造原型、测试并生产出最终产品或服务。

**研究和开发为何重要？**

市场调查对于一个公司要了解引入何种产品或服务到市场将会带来利润是不可或缺的。此外，对于市场上已有的产品，良好的市场调查能使一个公司知道自己是否已经能满足客户的需求，以及是否需要对包装、运输或产品本身进行任何变动。这使得一个公司能够制定一种可行的营销方案或能够衡量其现有计划是否成功。

适当水平的持久研发和其他相关投资，能让企业在不断全球化的市场中更好地获得和保持竞争优势。为了实现这些利益的最大化，用于研发的投资应结合在资产设备、市场开发、新业务流程以及其他提高生产力的推动因素等方面的投资。

## 3. 案例故事

### 使用科技发掘客户意见

多年以来，公司已经组织了传统的面对面的重点小组。换言之，一小组人被组织在一起讨论产品，而来自公司的人（通常在另一间房间）倾听他们的谈话内容。新型的大型重点小组的优势在于可以接触到更多的受众——因此能够得到更广泛的观点和意见。也许这样可以更加准确地掌握大众对于公司的期望。例如，乐高积木多年来一直在根据传统焦点小组的反馈生产同样的乐高玩具组件。该公司设立了多达 10 000 人的网上重点小组——所有乐高客户都受到邀请通过电子邮件参与有关新产品的网上竞赛——其结果主要是激发网络空间里的集思广益以及鼓励客户建议对乐高传统玩具的改动。

该软件是这样工作的：以乐高为例，收到电子邮件邀请的客户成为有关新产品建议的网上“欢迎度竞赛”的参赛者。客户同时会看到含有六种建议产品的列表。他们被要求将自己喜欢的玩具进行排序，并且，他们还可以提出自己的观点，只要选择提出即可。客户的观点经过整理后被混合在一起，之后寄给其他的客户，请他们就乐高所建议的玩具再次排序。该软件将客户所看到的选择进行整理——那些先前得到大多数选票的选择往往都会排在后面，而最受欢迎的观点最后会跃到靠前的位置。

尽管这一新软件及其用途还存在着很多挑战（例如，有些人建议说网上调查可能偏重于英特网使用者，所以不够全面），但是，网上重点小组的成本要比传统重点小组低得多。至少到目前为止，这一新的调查方法还不失为了解更多有关购买行为的一个好办法。

**3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。**

1-T 2-F 3-F 4-T 5-F

**3.2 思考题：运用本单元学习的商务知识分小组讨论下列问题。**

**参考答案：**

1) ... a small group of people brought together in a room... discuss products while people from the company listened (often from another room) to what they had to say...

2) ...the latter can reach a much larger audience to get a much wider range of ideas and opinions.... probably to create a more accurate picture of what the general public at large is looking for from a company...

3) ... may be skewed toward Internet users...

## 4. 补充阅读

The LEGO Group is a family-owned company based in Billund, Denmark and best known for the manufacture of LEGO-brand toys. The company was founded in 1932 by Ole Kirk Christiansen. The Company has passed from father to son and is now owned by Kjeld Kirk Kristiansen, a grandchild of the founder. It has come a long way over the past almost 80 years—from a small carpenter's workshop to a modern, global enterprise that is now, in terms of sales, the world's fourth-largest manufacturer of play materials for children. The LEGO Group is committed to children's creative development and learning, and its products can be purchased in more than 130 countries. The LEGO Group now has approximately 9 000 employees located in more than 30 countries.

乐高集团总部位于丹麦的比伦德镇，是一个家族式企业，以生产乐高品牌玩具而著称。该公司由奥勒·基奥克·克里斯蒂安森于 1932 年创立。公司由父亲传给儿子，目前的所有人是克伊尔德·科尔克·克里斯蒂安森，他是公司创始人的曾孙。在过去的近 80 年中，乐高集团从一家小型的木匠作坊一路发展壮大，如今成为了一家现代化的全球企业，就其销售额而言，是世界第四大儿童玩具生产商。乐高集团致力于儿童创新意识的培养与学习，其产品在 130 多个国家均有销售。乐高集团目前在 30 多个国家设有机构，员工人数约有 9 000 人之多。

The name "LEGO" is an abbreviation of the two Danish words "leg godt", meaning "play

well". The company's flagship product, Lego, consists of colorful interlocking plastic bricks and an accompanying array of gears, minifigures and various other parts. Lego bricks can be assembled and connected in many ways, to construct such objects as vehicles, buildings, and even working robots. Anything constructed can then be taken apart again, and the pieces used to make other objects. The toys were originally designed in the 1940s in Denmark and have achieved an international appeal, with an extensive subculture that supports Lego movies, games, video games, competitions, and five Lego theme amusement parks.

"乐高"一词是两个丹麦词语"LEG GODT"的缩写，意思是"玩得好"。该公司的金字招牌乐高产品包括彩色可相互拼接的塑胶块、配套工具、人偶和各种其他部件。乐高积木可以用多种方式组装和连接，组成车辆、建筑物、甚至工作机器人等物件。组装好的任何东西均可拆卸开，再组成其他的东西。乐高玩具最初是于 20 世纪 40 年代在丹麦设计的，现已获得了世界范围的欢迎喜爱，并发展了广泛的支持企业的亚文化，包括乐高电影、游戏、电子游戏、竞赛以及五个乐高主体娱乐公园。

The LEGO Group's declared mission is to inspire and develop the builders of tomorrow, its vision to invent the future of play – all in the spirit of the words formulated by the founder of the company, Ole Kirk Kristiansen, "*det bedste er ikke for godt*" which means roughly "only the best is good enough". Ole Kirk created such a motto to encourage his employees never to skimp on quality, a value he believed in strongly.

乐高集团所宣称的公司使命是激励并发展明天的缔造者，其企业愿景是发明未来的游戏——这一切均来自于其创始人奥勒·基奥克·克里斯蒂安森曾说过的一句话——"*det bedste er ikke for godt*"，其大意是"只有最好的，才是够好的。"奥勒·基奥克·克里斯蒂安森用此语鼓励其员工不要忽视质量，对此他是非常重视的。

# Unit 8b Cross-cultural Business 跨文化商务

在我们这个不断全球化的商业环境中，越来越多的人需要理解来自于不同国家和文化的人。因此，有效的跨文化沟通已经成为一项重要的问题，它包括克服跨越宗教、国度、民族和行为的文化差异。

本章学习目标：

* 解释跨文化商务交际的重要性。
* 介绍跨文化商务交际相关的重要词汇。
* 通过阅读案例故事理解跨文化商务礼仪。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-b 2-g 3-d 4-f 5-j 6-h 7-a 8-i 9-c 10-e

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）文化全球化：观点、意义及价值观在跨国界间的传递。

2）文化规范：特定群体的行为模式。

3）文化特征：属于某一文化群体的感觉。

4）文化差异：不同国家、宗教、社会及人们之间生活、信仰、传统和法律的差异。

5）文化意识：理解并认识到世界各地的人们有所不同。

6）禁忌：因社会习俗或情感上的厌恶而形成的压制或禁止。

7）跨文化能力：与其他文化的人们成功沟通的能力。

8）失礼：社交上的不当或笨拙的行为/对公认社交规范（如标准习俗或礼仪规定）的违背。

9）商务礼仪：社会、团体或阶层内部预期的行为或对个人行为的期望。

10）沟通不良：无法说明一则信息或缺乏清楚的沟通。

### 1.3 阅读以下描述并将其和本章所讨论的跨文化商务术语匹配。

1) business etiquette

2) cultural awareness

3) cultural differences

4) cultural identity

5) globalization

6) faux pas

7) cultural norms

8) miscommunication

9) intercultural competence

10) taboo

## 2. 专业阅读

### 霍夫斯塔德的文化维度模式

国际沟通学者吉尔特·霍夫斯塔德将可见到的民族文化划分成五种基本维度，以说明

不同民族文化的不同价值观。

## 权 力 距 离

在权力距离较低的文化中，人们可能会希望权力分配得比较平等，并且可能接受权力被分配给势力较弱的人。与此相反，高权力距离文化中的人可能会接受不平等和严格的等级制度。

## 不确定性规避

该维度涉及的是社会中对于不确定性和含糊情况的接受程度。在不确定性规避程度高的文化中，人们对于不确定和模糊的情况可能会感觉不舒服。而在不确定性规避程度低的文化中，人们有可能在不确定或含糊的情况和环境中如鱼得水。

## 男性化和女性化

这两者涉及的是对男性化工作目标和魄力（如收入、发展、职衔、尊重等）的强调程度，及对个人和人性化目标（有好的工作氛围、合作、培训等）的强调程度。

第一套目标通常被描述为男性化的，而第二套则被描述为女性化的。这些目标和价值标准可以描述人们在女性化或男性化的文化中将会如何受到激励。

## 个人主义和集体主义

在个人主义的文化中，人们会把自己描述为追求实现个人目标和需求的个体。在集体主义的文化中，人们更强调的是个人所从属的整个集体的利益，为了共同利益通常可以将个人需求和梦想置于一边。

## 长期取向和短期取向

源于这一维度的与工作相关的价值观和行为其结果很难描述，但有些特点描述如下。

**长期取向：**

- 认为实现绩效的结果需要长期的时间
- 员工希望与公司保持长期关系

**短期取向：**

- 按日程表制定和实现的结果和取得的成绩
- 员工可能会经常更换雇主

## 3. 案例故事

### 跨文化商务礼仪

作者：塔拉·M·克莱珀

对于从事国际商务的人士而言，商务礼节是个非常敏感的话题。大多数的商务礼节源于各自文化中适宜或不适宜的情况。商务人士在出差到其他国家之前，最好先调查一下当地的习俗和礼节。

**语言**

国际商务旅行者应该至少学会他所去国家的只言片语，所有国家和文化中都会认可和欣赏这一做法。而且，对于一门语言具有基本的理解，还会减少跨文化误解。

**打招呼**

世界各地的打招呼方式不尽相同。尽管握手是大多数商务人士普遍接受的方式，但要注意握手的性别角色：在印度，握手是在公共场合唯一可被接受的男女间的接触方式；在阿根廷，除非女士主动，否则男士不能和女士握手。

**准备**

商务业务中的主客双方都应该调查彼此的习俗和习惯做法，以避免沟通不良或误解。

**礼物**

不同的国家在赠送商务礼物方面的礼节差别很大。在中国，收到礼物的人通常不会当即打开礼物；而在非洲，礼物就会被当即打开。有些国家还保留着在第一次商务会晤时互相交换礼物的传统，因此，所有从事国际商务的人士，都应该在进行跨文化商务之前先研究一下这一问题。

**名片**

在大多数文化中，互换名片是一种适宜的做法。而在日本这一做法尤其重要，不仅如

此，还要长时间认真地看名片以示尊重。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-T 2-T 3-F 4-F 5-F

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务知识分小组讨论下列问题。

参考答案：

1) ... this effort will be accepted and appreciated.... basic understanding of a language can also...

2) ... in China, recipients usually... in Africa, a gift is opened immediately...

3) for example,...

## 4. 补充阅读

### Improve Your Cross Cultural Communication Skills
### 增进跨文化沟通技能

The business context, the diversity of people in countries and cities means that an element of effective cross cultural communication will always be required whether it is between employees, colleagues, or clients. With proper cross cultural business communication, a company can reap benefits in areas such as improved staff interaction, effective client management and better customer relations. With cross cultural communication training, foreign travel and cultural immersion, one can attain competency in cross cultural communication. Below are some guidelines to help improve your cross cultural communication skills.

在商务环境中，由于世界各地的人们存在着多样性，因此无论是与员工之间、同事之或是客户之间，都要求有效的跨文化沟通。适当的跨文化商务沟通可以让一个公司获益良多，例如增进员工互动、提高有效的客户管理和改善与客户关系等。接受跨文化沟通培训、进行出国旅行和文化融合，可以让一个人具备跨文化沟通的能力。下面是帮助你提高跨文

化沟通技能的一些指导原则。

Cross cultural communications require the following: 跨文化沟通需要做到以下几点：

✧ Listening skills. This is a key skill that many business personnel do not exercise enough. To avoid any cross cultural communication problems, attentive listening is critical to be able to understand meanings and empathize with the speaker.

✧ 聆听的技能。这是许多商务人士运用得并不十分充分的一项关键性技能。为了避免任何跨文化沟通问题，专注的聆听对于能否领会意思和理解说话人是至关重要的。

✧ Speaking skills. Speaking well is not about accent, use of grammar and vocabulary or having the “gift of the gab”. Rather, cross cultural communication is enhanced through positive speech such as encouragement, recognition or expressing opinions sensitively.

✧ 说话的技能。会说话不仅仅涉及口音是否标准、语法和词汇的使用是否得当、抑或是否口齿伶俐。通过鼓励、认可或委婉地表达观点等积极的语言可以促进跨文化沟通。

✧ Observation. To overcome any cross cultural communication barriers, one need to be more observant of people’s dress, body language, interaction and behavior, as these details contain large amounts of cross cultural information.

✧ 观察。为了克服跨文化沟通障碍，需要更加善于观察人们的着装、身体语言、互动和行为，因为这些细节包含了大量的跨文化信息。

✧ Patience. While there are times when cross cultural differences can be annoying and frustrating, patience is definitely a virtue in such cases. Through patience, respect can be won and cross cultural understanding will be enhanced.

✧ 耐心。尽管有时跨文化差异可能会让人不快、令人沮丧，但是在这种情况下，一定要有耐心。耐心可以让你获得尊重，并促进跨文化理解。

✧ Flexibility. You must be open-minded and adaptable if you wish to achieve successful cross cultural communication. Understanding and addressing cross cultural differences can lead to a breakdown of cultural barriers which in turn leads to better communication and stronger trust between both parties.

✧ 灵活。如果想达到跨文化沟通的成功，你就必须思想开通，适应能力要强。理解和处理跨文化差异会消除文化屏障，从而促进沟通，并增强双方的信任。

Following the five above-mentioned cross cultural communication needs will help to improve communication and pave the path towards stronger cross cultural relationships.

遵循上述五点跨文化沟通的需要，有助于你改善沟通并增强跨文化关系。

# Unit 9 E-business 电子商务

## Unit 9a E-business 电子商务

电子商务（E-business）也可以称为 e-commerce，是公司通过网络销售产品和服务的途径。随着目前信息技术的发展，电子商务对于整体商业成功而言起着越来越重要的作用。信息技术(IT)使得生产、营销、金融以及管理等商务过程更加高效，大大提高了效率。使用了先进技术的公司更有可能在商业环境下提高竞争优势。

**本章学习目标：**

* 描述电子商务的含义。
* 介绍与电子商务相关的重要术语。
* 通过阅读案例故事理解电子商务的意义。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-c 2-f 3-l 4-g 5-k 6-b 7-a 8-e 9-d 10-h 11-i 12-j

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）万维网：互联网上的所有资源和用户都使用超文本传输协议（HTTP）。用户通过简单点击系统获得所有文件。

2）搜索引擎：列出所有网站和信息的网页。用户通常使用像谷歌、百度和雅虎这样的系统从万维网上查询文件（资料）。

3）电子中间商：电子市场上的中间商为交易商提供信息，使之实现网络贸易。像标准接口、成本效益高的企业内网和搜索技术之类的信息技术，是电子中间服务的实质所在。

4）网络营销：用电脑和手机为媒介在互联网上营销品牌（公司、产品或者服务）的过程。这也被称为互联网营销或者网上营销。

5）供应链管理：从供应商、制造商、批发商、零售商到消费者之间的供应链行为的主动式管理。这种管理包括协调以及整合公司内部和公司之间的（业务）流程。

6）顾客关系管理：使用管理策略更多地了解顾客需求和顾客行为，从而建立更加牢固的关系。顾客关系管理通过使用技术和人力资源帮助企业评定顾客关系。

7）电子公告牌：能够在网络上分享和交换信息或者文件的电脑或者应用软件。电子公告牌现在仍然常见于互联网设施缺乏的地方，在使用互联网的地方很多人仍然重视电子公告牌，因为它能够培养社群感。

8）支付系统：用来转移资金的财务系统。它包括工具、银行业务、尤其是能够保证和便捷资金流通的银行同业资金往来系统。传统的支付系统（比如支票和信用证）是纸质的支付系统，而电子支付系统包括借记卡、信用卡、电子资金转账、直接借记、网上银行

业务和电子商务业务。

9）网路欺诈：借助互联网实施的犯罪。使用服务软件或者在线服务从事欺诈恳求、欺诈交易以及向金融机构实施的欺诈行为。网路欺诈犯罪可能发生在网站、聊天室、电子邮件和留言板中。

10）企业对企业的电子商务模式：也指两家公司之间为交换产品、服务或者信息而进行的电子商务交易，而不是指公司和消费者之间的交易。

11）企业对消费者的电子商务模式：互联网上企业和消费者之间为消费者提供商品或者服务而进行的交易。

12）商家到政府的电子商务模式：指与政府而不是个人或者公司所进行的交易。B2G 网络或者 B2G 模式所提供的经营方式是，通过向政府的项目或者政府采购的产品或者政府部门的需求投标。这也被称为公共部门营销。

## 1.3 阅读以下描述并将其和本章所讨论的电子商务的术语匹配。

1) Internet fraud

2) B2C

3) WWW

4) CRM

5) payment systems

6) search engine

7) supply chain management

8) B2G

9) e-marketing

10) B2B

11) electronic intermediary

12) BBS

## 2. 专业阅读

### 电子商务和电子交易的区别

作者：安德鲁·巴特尔斯

电子商务和电子交易两个词有时可以交替使用，有时用来区别卖主之间的产品。但是这两个词的确存在不同，其不同之处对当今的公司非常重要。

在这两个词中的“e”都代表电子网络，指应用包括互联网和电子数据交换的电子网络技术，来提高和改变业务流程。

电子交易包括涉及顾客、供应商和外部合作伙伴的对外的过程。这些对外的过程有销售、营销、受理订单、送货、顾客服务、生产原材料以及物资的购买，还有像办公设备这样的非直接经营费用项目的采购。电子交易涉及新的商业模式，这有可能获得新收益，也有可能输给新的竞争对手，损失现有的收益。

电子交易的行为雄心勃勃，但是交易的实施却相对简单，因为这种交易包括三种形式的整合：前台网页应用软件和现存交易系统的垂直整合；公司和其顾客、供应商或者中间商网站之间的交叉业务整合，比如基于网络的市场；对订单处理、采购或者顾客服务适当进行重新设计的技术整合。

电子商务包括不仅电子交易，而且涉及内部业务流程，比如生产、存货管理、产品开发、风险管理、融资、知识管理和人力资源。电子商务的策略更加复杂，更加注重内部业务流程，目的在于节约成本、提高效率、生产力和成本节约。

电子商务战略的实施也并非容易之事，需要进行四个方面的整合：网路的前台系统和后台系统的垂直整合；公司和其客户、商业伙伴、供应商、中间商之间的横向整合；电子商务、企业资源计划、客户关系管理、知识管理、供应链管理系统之间的水平整合；进入企业的向下整合，比如彻底重新设计企业业务流程使之和新技术整合。但是电子商务具有

更高的收益，使业务流程效率更高，成本更低，潜在的利润更大。

电子交易和电子商务不仅涉及数据库的技术基础设施、应用服务器、安全工具、系统管理和遗留系统问题，而且两者都涉及这些业务流程。电子交易和电子商务同时还创建公司与客户、公司与供应商以及公司自身的新的价值链。

所有公司都应有电子交易战略。（政府应该拥有电子公共服务战略）。一般意义上的电子网络，尤其是互联网对于企业至关重要，如果企业想要建立起与客户、供应商、销售伙伴的沟通，就不应该忽视网络的重要性。但是有些公司需要超越电子商务的形式，构建电子商务战略，尤其是已经具有连接的大型公司。

## 3. 案例故事

### 声音网站公司

当戴维看到网络录音需求群体的这样一个专门市场时，他和妻子斯蒂芬妮于 2003 年共同成立了声音网站公司。声音网站公司是一家纯粹依赖互联网市场的公司。他们把生意和专业声音人才对接。广播电台、广告机构以及世界 500 强公司依靠声音网站公司寻找并雇佣适合其需求的人才。目前声音网站公司已经为 100 000 多个客户提供了服务，雇佣了 25 000 名声音表演者，他们来自世界各地，能说 100 多种语言。

戴维觉得他必须建立起一个网站，解决客户和声音表演者的独一无二的需求。网站的程序由一组专业网络开发商设计，而图形设计由戴维自己来做。

在声音网站上注册的客户有机会发布职位，然后在试听了合格候选人的声音之后选择最好的人才。一旦雇佣声音人才后，客户可以发送脚本，并且使用信托付款服务开户存款。一旦客户下载完录音文件，所支付的报酬就发给声音表演者。声音网站公司也为声音表演者提供在世界范围的登广告的机会，并且确保安全支付，而且表演者有可能收到工作效果的反馈意见。

借助于 Salesforce.com 网络公司，戴维已经能够通过顾客关系管理软件的应用丰富公

司的服务业务。顾客关系管理软件作用明显，使公司的销售总额提高了 62%。而且公司在过去的三个月里新的销售额显著增加，提高了 125%。市场营销活动的投资回报率高达 1 189%。

戴维给正在考虑开始网络生意的人的建议是，互联网为发现定位市场和利用这些机会提供良机。如激光一般关注市场焦点是电子商务成功的根本所在。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-T 2-T 3-F 4-F 5-T

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。

参考答案：

1) Voice.com is an Internet pure play marketplace that connects businesses with professional voice talents. Radio stations, advertising agencies and Fortune 500 companies rely on voices.com to find and employ voice talents that suit their needs.
2) David uses Salesforce.com to manage his business with the portfolio of solutions to customers…
3) CRM…Supply chain management…e-marketing….payment system….

## 4. 补充阅读

**Salesforce.com Salesforce. com 网络公司**

Salesforce.com is the enterprise cloud computing company that is leading the shift to the Social EnterpriseTM. Our trusted cloud platform and apps—including our flagship CRM solution—help employees collaborate easily and connect with customers like never before.

Salesforce. com 网络公司是一家云计算公司企业，正在引导社会企业商标的转变。我

们所信任的云平台和应用软件（包括一流的客户关系管理解决方案），有助于员工之间顺利合作，以前所未有的方式与客户进行联系。

## Using cloud computing to benefit our environment
## 使用云计算有利于我们的环境

Salesforce.com and our customers and partners form a global coalition of companies that are making a positive impact on the environment. Join us, and we'll help you measure and reduce your own company's environmental impact.

- Reduce your IT emissions by 95%
- Join a community of companies that care
- Share and learn best practices

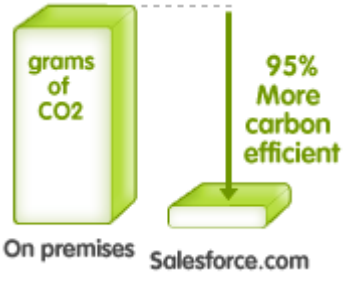
Salesforce. com 网络公司与客户、合作伙伴构成全球范围内的企业联合。这些企业正在对环境产生积极的影响。加入我们，我们将帮助贵公司测量并减少你们对环境的影响。

- 减少贵公司信息技术造成的排放物 95%。
- 加入关注的公司社群。
- 分享并学习最佳的做法。

## Benefits of the cloud　云带来的益处

**The most efficient model for carbon savings**

When it comes to environmental impact, salesforce.com's cloud computing model leaves a much lighter imprint than traditional IT hardware and software.



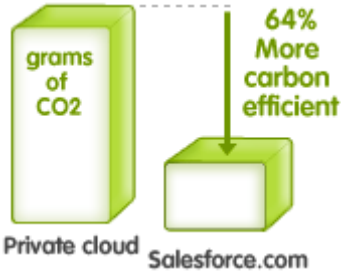

**碳节省的最有效模式**

在环境影响方面，Salesforce. com 网络公司的云计算模式比传统的信息技术硬件和软

件留下的印记更轻。

**95% more efficient than on premises**

The savings in the cloud are enormous. By sharing computing resources among a large number of customers–over 100 000+ in our case–you gain enormous economies of scale in the underlying resources, especially when it comes to carbon consumption. To be specific, an average of 95% less carbon—and consequently fewer emissions.




**有效率比办公大楼里高出 95%**

云的节省巨大。通过分享大量客户间的计算资源(就我们而言有 10 万多客户)，贵公司在潜在资源方面获得规模经济，尤其在碳节省方面。具体地说，平均节碳 95%，因此，排放物更少。

**64% more efficient than private clouds**

Lots of companies are talking about clouds. But if you're still buying hardware and going through painful upgrades, you've bought a false cloud, a "private cloud." Whether it runs in a data center, uses virtualization technology, or is hosted, you're missing the opportunity to be 64% more energy efficient with a real virtualization technology.

**有效率比私有云高出 64%**

许多公司都在谈论云。但是如果贵公司仍然购买硬件并且正在经历升级的痛苦，你们就是买了假的云，即"私有云"。无论是在数据中心运行、还是使用虚拟化技术，还是托管，贵公司正在错失良机，使用真正的云计算解决方案能将能源效率提高 64%。

**How do we do it? One word: multitenancy.**

Salesforce.com's multitenant architecture is essentially a shared utility, giving it massive

economies of scale to optimize computing resources across all our customers. Thanks to that, we save a lot of energy by using a remarkably small number of servers and squeezing everything we can out of them through:

✧ Optimized runtime processing

✧ Optimized storage

✧ Predictable load balancing

✧ Continual analysis and energy improvement

✧ Energy efficient servers

✧ Micro-energy management

✧ Optimized power consumption

✧ Standardized architecture

**我们的解决方案是什么？一个字：多租户架构**

Salesforce. com 网络公司的多租户架构实质上是一种共享的效用，产生巨大的规模经济，优化所有客户的计算资源。正是得益于此，我们通过使用非常小型的服务器并且尽其所能来节省能源。

✧ 优化运行处理

✧ 优化存储

✧ 可预见的负载均衡

✧ 不断分析以及能源改善

✧ 节能服务器

✧ 微能源管理

✧ 优化能量消耗

✧ 标准架构

## Unit 9b Online Shopping 网上购物

网上购物是指顾客在网上购买商品和服务的过程。近年来网上购物盛行，主要原因是

人们发现网上购物很方便，也很容易，在舒适的家里或者办公室里就可以跟店家讨价还价了。互联网上有许多电子商店，如 naaptol.com，人们通过网页浏览就可以选择自己中意的商品。网购者只需要有一张借记卡或信用卡就可以在线支付，但是网购者在网络上提供重要信息时要非常小心，因为黑客有可能窃取这些信息。

本章学习目标：

* 描述网上购物的含义。
* 介绍与网上购物相关的重要词语。
* 通过阅读案例故事理解网上购物的意义。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-e 2-h 3-f 4-b 5-g 6-d 7-l 8-c 9-i 10-j 11-a 12-k 13-m 14-n

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）网页：网页是网站中的第一页。当像微软因特网这样的网页浏览器启动时，网页的作用是为网站上储存的其他文件提供内容索引或者目录。

2）网页点击：网页点击指从网络服务器中请求访问文件。网页每浏览一次，所访问的文件数量被计算成网页点击或者网页点击量。

3）秒杀：秒杀指在极短时间内以极低价格迅速出售商品。秒杀一词起源于网络游戏社区。当商品低价出售时，陈列的商品通常一售而空。

4）电子商店：也称为在线商店、互联网商店。电子商店是一家网站，提供出售的商品并且接受信用卡付款。消费者可以直接从互联网上从卖家购买商品或者服务，没有中介

服务。

5）支付贝宝：支付贝宝是目前正在使用的最受欢迎的网上支付服务方式之一。支付贝宝可以使你的支付或者得到报酬既安全又轻而易举，无需分享你任何财务信息。

6）电子货币：电子货币是数字现金的替代术语。货币替代被转换成通过互联网储存在电脑上的信息。电子货币的交换只能通过电子的方式实现。

7）电子支票：电子版本的纸质支票。在网上支付时使用。

8）安全电子交易协议：一种有可能保障互联网上金融交易安全的系统。最初这种系统由万事达信用卡、维萨卡、微软等支持。

9）直接网上营销：一种广告宣传方式。这种自助式的网络营销工具使中小型企业能够轻而易举地使用专业的直接邮件的力量。

10）物流：物流指国内或者全球范围内商品的高效流通和储存。公司运用物流对运输中的商品进行时间管理和位置管理，使之成为公司全部供应链管理的一个部分。

11）身份盗用：盗窃他人的名字或者身份从而获取他人的个人信息或者财务信息的犯罪行为。所盗用的信息可以用来和零售商进行交易或者购买，比如，从银行中获得信用或者信用卡，从现有的账户中盗取现金等。

12）网上银行：也称之为互联网银行或者电子银行。客户使用此系统在互联网上进行银行交易业务。有些网上银行是传统的银行，这些银行也提供网上银行服务，有些网上银行只是网络银行，不存在实际的银行。

13) 购物节：顾客以较低价格在网上购物的一天或几天的时间。很多人在购物节时都希望大批量购买产品。

14) 网红产品：该产品通过人与人之间迅速传播而变得非常受欢迎，尤其是通过互联网。有些产品可能一夜之间通过在线社交媒体走红。

### 1.3 阅读以下描述并将其和本章所讨论的网上购物词语匹配。

1) direct marketing online

2) seckill

3) home page

4) e-check

5) identity theft

6) online banking

7) page hits

8) SET

9) e-money

10) e-store

11) PayPal

12) logistics

13) shopping spree

14) viral product

## 2. 专业阅读

### 什么是网上购物？

网上购物出现已经有一段时间了。那么网上购物的方式是什么？有哪些问题应该注意呢？

人们使用计算机购物到现在为止已经有十几年的历史了。尽管有人仍然有些提心吊胆，但是网上购物既简单又安全。

**网上购物是怎样进行的？**

你必须有信用卡或者借记卡和安全的密码。密码由你编写，只属于你一个人，而且没有人能够猜出。

理想的做法是在不同的网站使用不同的密码。也许是一组你使用网站时能够记住的乱码。你在这个网站中使用的密码可能是&*^$^bbcwebwise，只要没有人知道什么是&*^$^，这个密码就是独一无二的，而且非常安全。

网上购物非常简单。登陆你想购物的网站。点击你挑选的商品，点击“添加到购物篮”，仅此而已。核对浏览器中的以 https 开头的网页地址（而不是 http 开头的地址），这样意味着他们在处理你的钱的时候使用的是某种安全系统。

输入你信用卡或者借记卡的细节。通常也会出现一些随机字符，要求你也一并输入。这些字符被称为认证码，这样做的目的是确保你的真实性，不是被设计出来用于进行欺诈的一款软件。

输入信息细节之后，你就完成购物，然后等待你的商品到达。一切就这么简单。

**网上购物的益处**

对于像书籍、光碟、衣服之类的商品而言网上购物无与伦比。这些东西无论在哪购买都差不多。

很多超市为网上购物提供送货服务，大多数超市提供优质服务。要牢记你不可能挑选最好的水果和蔬菜，冷冻食品的销售期限你也无法控制。

拍卖是另一种购物方式。你可以开立网上资金转账账户，和你的银行账户或者借记卡以及信用卡账户连接。支付贝宝目前在这种服务上占据垄断地位。

最后一点是，如果网站没有给出地址，也没有说明如果出现问题你可以退货的程序，此网站就是违背了远程购物保护法规，应该禁止使用。

## 3. 案例故事

**网上购物时要注意潜在的诈骗**

亚马逊致力于帮助消费者避免假冒骗局。这些都发生在骗子假装是一家值得信赖的公司，并伸出手来试图获得敏感信息诸如社会安全号码、银行信息或亚马逊帐户详细信息之类的信息。

以下六条建议可以帮助你远离假冒骗局：

1. 在亚马逊上验证购买。如果您收到关于购买产品的消息或服务，不回复消息或点击消息中的任何链接；相反，登录到您的亚马逊账户或使用亚马逊移动应用程序并确认您的

购买记录，之后再采取任何行动。

2. 信任亚马逊的应用程序和网站。我们不会要求付款通过电话或电子邮件，这些只能在我们的手机应用程序上，我们的网站上，或在我们的一个实体店中。我们不会打电话给你，让你在另一个网站上付款或转账。

3. 警惕虚假的紧迫感。骗子经常试图制造一种紧迫感来说服别人你必须按照他们的要求去做。

4. 不要迫于压力去买礼品卡。我们永远不会要求你购买礼品卡，任何合法的销售或交易都不需要你用礼品卡支付。在我们的帮助页面中了解更多关于常见的礼品卡诈骗。

5. 与我们联系。如果你不确定，最安全的做法是停止与潜在的骗子接触并通过亚马逊应用程序或网站直接与我们联系。不要拨打短信发送的或者在网上搜索结果中找到的号码或者电子邮件。记住，亚马逊不会要求你下载或下载安装任何软件连接客户服务，我们也不会要求支付任何客户服务支持。

6. 看看别人在说什么。看看有没有其他人报告过类似情况。在美国，亚马逊已经与商业改善局合作，为消费者提供一个可搜索的诈骗跟踪器，使您能够搜索到由其他通过电子邮件、URL（统一资源位置）、电话号码等报告的可疑的沟通信息。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-F 2-T 3-F 4-F 5-T

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。

参考答案：

1) … help customers avoid impersonation scams...

2) …omitted

3) ….omitted

## 4. 补充阅读

### eBay Inc.　易趣网公司

*The text below tells us the history of eBay Inc., an American multinational Internet consumer-to-consumer corporation.*

下文介绍的是易趣网公司的历史。这家公司是美国跨国互联网消费者对消费者的公司。

“What I wanted to do was create an efficient market, where regular people could compete with big business... it was a little bit of an experiment.”

**—Pierre Omidyar, eBay founder**

我想做的是创建一个高效市场，一般人可以和大的商家竞争……这是一点点试验。

——皮埃尔·奥米迪亚，易趣网的创始人

On Labor Day weekend in 1995, computer programmer Pierre Omidyar wrote the code for what he called an “experiment”: What would happen if everyone in the world had equal access to a single global marketplace?

在 1995 年劳动节的周末，计算机程序设计员皮埃尔·奥米迪亚编写了他后来称之为“试验”的代码：如果世界上每一个人都有平等的机会进入单一的全球市场，那将会怎么样？

Pierre tested his new auction website by posting a broken laser pointer, which he was about to throw away. And to his surprise, a collector bought it for $14.83. The sale of a broken laser pointer was the beginning of a radical transformation in commerce.

皮埃尔试验创建新的拍卖网站，他把要扔掉的破激光打印机发在上面。令他惊讶的是，一个收藏家以 14.38 美元将它买走。这台破激光打印机的出售开启了商业中的根本性转变。

eBay is a remarkably efficient market created by connecting individuals who wouldn’t

otherwise be connected. It was the world's first example of online social networking. While skeptics questioned whether people would trust doing business with strangers online, Pierre firmly believed that people are basically good, and that any issues would work themselves out by the community.

易趣网创建了卓有成效的市场，连接了以前根本无法被连接的个体。它是世界上第一个在线社交的例子。然而持怀疑论者对人们是否会信任与网上陌生人做生意提出质疑。皮埃尔坚信人的本性是善良的，出现的问题会由在线社群自行解决。

Since then, eBay has grown to have a presence in 39 markets (including partnerships and investments) with more than 90 million eBay.com users worldwide, trading more than $1 900 worth of goods each second. In 2002, the eBay community made it clear that they preferred using PayPal as an online payment method. So eBay acquired PayPal, which brought new efficiencies to e-commerce and redefined possibilities for eBay's future.

从那时起，易趣网发展到现在，在世界上拥有 39 个市场（包括合伙经营和投资经营），9 000 多万易趣网用户，每秒钟交易的货物金额价值超过 1 900 美元。在 2002 年，易趣网社区确定他们更愿意使用支付贝宝在线支付方式。因此易趣网公司收购了支付贝宝，此举为电子商务带来新的效率，也为易趣网的未来重新定义带来可能性。

The company has since expanded by acquiring innovative businesses, such as Shopping.com, StubHub, Bill Me Later and others, which have positioned the company as the global leader in e-commerce and payments.

公司后来通过收购像 Shopping.com、Stubhub、Bill Me Later 等这样的创新型企业而发展壮大。这些举动使易趣网公司在电子商务和电子支付方面地位上升，成为全球的领军人。

Building on Pierre's entrepreneurial legacy, eBay continues to passionately believe in the potential of technology to connect people around the world. Read more about our global portfolio of businesses and how we continue to support entrepreneurship.

在传承皮埃尔的创业积淀的同时，易趣网公司继续以饱满的热情笃信技术可以将全世界的人们联系在一起。请翻阅我们公司的全球经营组合，了解我们公司是如何继续支持创业精神的。

# Unit 10 Social Responsibility 社会责任

## Unit 10a Health and Safety 健康与安全

从人道主义角度和经济层面考虑，改善工作条件的需求是人们共同关注的问题。雇主有义务负责员工的健康与安全。同时也要对来访本厂的客人如顾客、供应商和一般公众的安全负责。作为员工，有权力要求，同时也有责任对自身的健康和同事的健康负责。

**本章学习目标：**

* 介绍工作场所的基本要求。
* 讨论工作场所中雇主和员工所承担的责任。
* 通过阅读案例故事理解相关的健康安全规定。

## 1. 导入练习

### 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-h 2-a 3-b 4-c 5-e 6-d 7-i 8-l 9-g 10-j 11-f 12-k

### 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）工作中受伤：一般指在工作活动中由于完成任务所造成的受伤或疾病。

2）风险评估：对特定条件下对指定群体所形成的潜在风险加以评估的过程（比如评估一种化学制品的隐患）。

3）个人保护设备：当工程管理和行政管理未能或未能有效地将风险降低到可以接受的程度时，使用个人保护设备从而减少对员工的危害。

4）急救设施：工作场所的急救设施指对工作中受伤和患有疾病的人员提供初始治疗和生命保障，比如急救药箱、急救室、卫生所以及适当的急救设备。

5）安全健康代表：该职位的责任是主动工作从而防止员工遭受所从事的职业带来的危害（这里指在隐患发生之前采取行动）。安全健康代表应该保证消除隐患。如果不能消除隐患的话，也应该将隐患置于在可控制的范围之内。

6）工作中的权利：你在工作中的权利取决于你的法定权利和就业合同，比如离岗时间、健康与安全、工会、骚扰和歧视、星期日工作等等。

7）安全条例：指为了预防伤害或减少伤害而规定的强制性要求。安全条例包括法律和规定，如禁止销售烟花爆竹。

8）加班加点：通常指工作的时间超过你合同中规定的工作时间。规定指出大多数工人不能被迫工作超过每周的平均时间 48 小时，但是他们也可以同意延长工作时间。这种协议必须由你书面签字。

9）性骚扰：指不受欢迎的办公室性骚扰、性行为要求以及涉及性的言语行为或者身

体行为。

10）正式口头警告：这种警告是通过口头向员工传达的一种纪律处分，警告该员工如果他不改正其表现，公司就采取进一步的纪律处分。

11）正式书面警告：这是公司对员工发出的正式警告，其原因包括令人不满意的表现，不端行为，以及违反办公场所的权威性约束的情况。

12）劳动仲裁：劳动仲裁不仅有权听审违反合同行为，而且有权审理不公正解雇，歧视以及与法定就业权利相关的情形。

### 1.3 阅读以下描述并将其和本章所讨论的健康安全术语匹配。

1) personal protective equipment
2) first aid facilities
3) rights at work
4) risk assessment
5) safety regulations
6) sexual harassment
7) official written warning
8) industrial tribunal
9) health and safety representative
10) work injury
11) work overtime
12) official verbal warning

## 2. 专业阅读

### 工作中的健康与安全法案

1974 年版的工作中的健康与安全法案是英国涉及工作相关的健康与安全的最早的立法。法案对工作场所中雇主对员工的健康与安全职责作出了诸多的规定。负责健康与安全工作的经理对加强工作环境中健康与安全承担责任。

**风险评估**

你的雇主具有“注意义务”，要尽可能地关心你在工作时的健康、安全以及安宁。雇主们应该首先做好风险评估，发现存在的健康与安全的隐患。他们应该任命“胜任之人”负责健康与安全事宜。在小型公司中这项工作通常由其中的一个雇主承担，在大型的企业中这项工作应该责成接受过培训的员工专门负责健康与安全事务。

**雇佣五人或五人以上的公司**

雇佣五人或五人以上的公司应该做到：

——正式记录所发现的风险隐患（你的雇主必须做出适当计划应对风险隐患）

——制定正式的健康与安全方针，包括做出相应的安排来保护你的健康与安全（你具有被告知相关的健康与安全措施的权利）

**安全的手工作业**

在手工作业时你有可能遇到许多安全隐患。找出最常见的危害并且找出减少你在工作中受伤风险的办法。

**工作场所中的事故**

你的雇主有责任保护你并告知你有可能涉及你的健康与安全的问题。他们同时也具有法律责任报告相关的事故与事件，并且赔付你应该享受的病假工资。

**安全的电脑使用**

不论你在工作单位还是在家使用电脑工作，找到安全的工作方式以及避免发生潜在危

害的办法。你的雇主在健康与安全规定方面也承担一定的责任。

## 3. 案例故事

以下讲述工作场所中发生在年轻人身上真实的事故和悲剧。这些故事选自（美国）病死率评估和控制评价网站、马萨诸塞州卫生部门和（美国）职业安全和健康管理局的检验数据。这里所有的名字均为化名。

**山姆的故事：接触石棉但是没有接受培训也没有采取保护措施**

大学生山姆在暑假期间找到一份工作，在工地上清理瓦砾。他的雇主没有告诉他和其他的工人，瓦砾中含有石棉。该雇主也没有提供根据（美国）职业安全和健康法案所要求的有关如何处理石棉的培训或者相关的保护设备。结果，山姆的工作使他接触到了被公认的会导致癌症和其他肺部疾病的有害物质——石棉。

**弗朗西丝的故事：右胳膊烧伤**

弗朗西丝，24 岁，在丝网印刷车间当工人。丝网印刷机在暖机的时侯，她正站在机器前，右胳膊伸出，靠近机器框架部分。当她将胳膊伸进转动的机器里清理框架时，正在运转的圆盘传送带卡住了她的胳膊，并将她的胳膊推进了温度为 590 度的机器头部，致使她遭受三级烫伤。

**凯文的故事：缺乏氧气**

凯文，16 岁，在一家负责钻孔公司里当员工。他身体躺在滑板上，进入到一个非常狭窄的钢管里。该钢管平放在地下。他的工作就是用一台电子设备测定出影响钻孔过程的岩石的位置。大约 20 分钟之后，他不再和钢管外面的工友沟通，他的工友大喊救命。凯文被宣布当场死亡。他是由于钢管里缺氧窒息而死。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-T　2-F　3-F　4-F　5-T

**3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。**

参考答案：

1)

| Don’t Let it Happen to You! |
| --- |
| Employers are responsible for the safety of their workplace and must provide workers with information about any hazardous materials present in the workplace. Employers also must provide employees the training necessary to do their job safely and personal protective equipment when needed. |

2)

| Don’t Let it Happen to You! |
| --- |
| To avoid being burned, clean equipment only when it is turned OFF and the parts are still and cool. For some minor servicing operations, the inch-safe-service method may be used. Some equipment requires that you take more specific safety steps before doing cleaning or maintenance work—ask about your company’s “lockout/tagout” program to find out which machines are involved and what you need to know. For more general information about staying safe while working in the printing industry, check out printing industry health and safety concerns. |

3)

| Don’t Let it Happen to You! |
| --- |
| There are strict safety rules that must be followed when an employee enters a confined space like the narrow steel tube Kevin was in. With the right recognition, testing, evaluation, and monitoring, a dangerously low level of oxygen (like in Kevin’s |

tube) can be detected before it has a chance to harm anyone.

## 4. 补充阅读

### NIOSH National Institute for Occupational Safety and Health
### （美国）全国职业安全及卫生研究院

As part of the CDC (Centers for Disease Control and Prevention), NIOSH is the main US federal agency responsible for conducting research into occupational safety and health matters.

作为疾病控制预防中心的一个部分，NIOSH 是美国联邦政府一个主要机构，负责调查职业安全与健康问题。

NIOSH is headquartered in Washington, DC, with research laboratories and offices in many places in USA, such as Pittsburgh, Pennsylvania, Atlanta, Georgia. NIOSH is a professionally diverse organization with a staff of over 1 400 people representing a wide range of disciplines, including epidemiology, medicine, industrial hygiene, safety, psychology, engineering, chemistry, and statistics. The director of NIOSH is John Howard.

NIOSH 的总部设在首都华盛顿，在美国的许多地方设有研究实验室和办事处，比如匹兹堡、宾夕法尼亚州、亚特兰大、乔治亚州。NIOSH 是一个提供多样化职业服务的机构，拥有 1 400 多名员工，代表种类广泛的科目，包括流行病学、医学、工业卫生、安全、心理学、工程学、化学和统计学。NIOSH 的主任是约翰·霍华德。

The Occupational Safety and Health Act, signed by President Richard M. Nixon, on December 29, 1970, created both NIOSH and the Occupational Safety and Health Administration (OSHA). NIOSH was established to help ensure safe and healthful working

conditions by providing research, information, education, and training in the field of occupational safety and health. NIOSH provides national and world leadership to prevent work-related illness, injury, disability, and death by gathering information, conducting scientific research, and translating the knowledge gained into products and services.

“（美国）职业安全和健康法案”，1970 年 12 月 29 日由时任总统理查德·M·尼克松签署，创建（美国）全国职业安全及卫生研究院和（美国）职业安全和健康管理局。NIOSH 的建立旨在为保障安全健康的工作环境提供职业安全与健康领域范围之内的研究、信息、教育和培训。NIOSH 通过收集信息，进行科学研究以及翻译所获得的产品与服务的知识，提供国家级乃至世界级的领导，从而预防工作相关的疾病、受伤、残疾以及死亡。

## Unit 10b Business Ethics 商业道德

企业社会责任（Corporate social responsibility，简称 CSR）是指企业对客户、股东和债权人、环境和社区的责任。企业的社会责任要求企业必须超越把利润作为唯一目标的传统理念，强调要在生产过程中对人的价值的关注，强调对消费者、对环境、对社会的贡献。

**本章学习目标：**

* 说明企业道德的意义。
* 介绍与企业道德相关的重要术语。
* 通过阅读案例故事理解企业的社会责任。

### 1. 导入练习

## 1.1 两人一组猜测下列词语的含义，并找出对应的汉语意思。

1-k 2-c 3-i 4-b 5-g 6-d 7-f 8-e 9-l 10-j 11-h 12-a

## 1.2 阅读下列词语的解释并翻译成汉语。

1）歧视：由于年龄、性别、宗教、性别取向、肤色、信仰或者民族的原因不公正地对待他人。

2）举报：公司的员工或以前曾经就职本公司的员工向公众发出警告，检举本公司的严重的不道德行为或者公司所隐瞒的危害。

3）贿赂：指赠与或接受有价值的物品，影响官员遵纪守法的行为。

4）遵纪守法：企业法律部门借助一套复杂的程序、条例、手段和制度，采用整合办法或实施监控整合措施来解决经营过程中出现的问题。

5）提供高质量的商品与服务：企业展示从产品设计、业务开发到交货以及产品和服务的售后支持服务的服务标准，通常包括五个方面：可靠性、快捷反应、担保、关心顾客、有形资产。

6）企业慈善：企业赠与也称为企业慈善行为，以盈利为目的的公司将企业的一部分利润或资源捐献给慈善组织。捐献行为可以直接从公司获得，也可以从独立的公司资助的基金会以及公共慈善组机构中获得。

7）环境问题：指企业的活动对生物环境所造成负面的影响。

8）工作场所安全：工作场所安全与健康指就业环境中的管理职责。为了保障员工的安全与健康，管理者应该注重安全措施。

9）滥用网络：指企业员工违反工作场所纪律不正当使用电脑，进行赌博、浏览淫秽内容、非法下载、网络购物以及网络游戏活动。滥用网络已经在办公室蔓延，导致生产力下降，责任流失，形成了不友好的工作环境。

10）行业间谍：指个人未经过信息所有人允许获取了被认为是秘密的或机密的信息。

11）财务管理不善：指错误的、不良的、粗心大意的、无效的或不称职的账目管理。

这会对企业或个人的财务状况造成负面影响。

12）道德监督员：道德监督员经常调整所规定的道德规范和工作场所的工作信条，使员工对道德规范负责。

### 1.3 阅读以下描述并将其和本章所讨论的企业道德问题术语匹配。

1) espionage
2) bribery
3) legal compliance
4) environmental issue
5) delivery of high-quality goods and service
6) ethics officer
7) workplace safety
8) discrimination
9) misuse of the Internet
10) corporate philanthropy
11) financial mismanagement
12) whistle blowing

## 2. 专业阅读

### 什么是商业道德？

商业道德（又称为企业道德）是应用道德或者职业道德，检查企业经商环境中规定的道德准则和出现的道德问题，应用于企业管理的方方面面，与个人的行为和企业的整体行为规范相关。应用道德的范畴涉及到各个领域的道德问题，比如医疗道德、技术道德、法律道德以及经商道德。

企业道德既可以是标准化的准则也可以是描述性的准则。作为企业的活动和职业专门化，这个领域最初是标准化的。在学术活动中也使用了描述性的方法。企业道德问题的量化范畴反映了企业对存有争议的非经济社会价值观的认知程度。纵观历史，各大主要公司和学术界对企业道德的兴趣在二十世纪八十年代和九十年代显著增长。比如，当今大多数主要公司网站纷纷以各种标题，强调承诺推进非经济社会价值观（如道德规范，社会责任宪章）。在一些情况下，企业基于经营道德的考虑重新定义其核心价值观。

**企业各个部门应负的道德责任**

企业对道德的认知取决于其管理者团队。企业经理们的责任因其具体工作岗位不同而不同。生产经理负责产品的安全生产。他们还要保证生产过程符合环保标准。

营销经理负责产品的销售，所采用的销售方式既不能扭曲产品的特点也不能误导消费者或投资者。营销经理必须和生产经理沟通，保证产品营销和生产步调一致。营销经理在推销产品时对质量的陈述应该经过生产经理的评估从而确保准确无误。

财务经理负责编写准确的财务报告，将其提供给为企业提供财政支援的债权人或投资人。财务经理依靠生产经理和营销经理提供信息来编写财务报告。

企业要获得道德经营的名誉就要保证企业的各个经营部门遵守道德准则。如果管理者团队的任何一人不遵守道德，整个公司都会被看成缺乏道德水准。

## 3. 案例故事

### 墨西哥湾漏油致海洋生物大逃亡

令人惊讶的是海豚和鲨鱼就出现在佛罗里达海岸的浅水区。成千上万的鳐鱼、螃蟹、鳐鱼和小鱼聚集在阿拉巴马码头。陷在油中的鸟儿在沼泽中越陷越深，人们再也看不到它们的踪影。

从事海洋研究的科学家们正在研究英国石油公司灾难所造成的影响，他们发现了一些奇怪的现象。鱼和其他野生动物好像正在逃离墨西哥湾，聚集到沿海岸干净的水域，有些

研究人员认为这种趋势会构成潜在的令人担忧的迹象。动物靠近海岸说明它们赖以生存的栖息地受到严重污染，这种集聚可能由于缺氧而导致鱼的大规模灭绝。同时，动物们很容易被捕食者吞食。

“一个类似的情形是：为什么野生动物要逃向着火的森林的外围地带呢？有许多鱼、鲨鱼和乌龟试图摆脱它们觉得不适合居住的水域，”杜克大学的海洋生物学家拉里·克劳德说。

持续了近两个月的漏油事件造成了美国历史上前所未有的大灾难，因为数千万加仑的漏油涌入墨西哥湾的生态系统。科学家们在试图了解这个事件对成千上万种的海洋生命所形成的影响时，目睹了一些非同寻常的事情。

星期一，三人一组的绿色和平组织人员乘船巡视位于路易斯安那州的巴拉塔里亚湾的一些美丽的岛屿以及点缀着红树林的水湾，他们在此停留了几乎四个小时。他们看见十几只海豚在泛着油光的海面嬉戏，浑身沾染油污的鹈鹕在喂食幼鸟。但是他们没有发现动物死尸。

绿色和平组织的海洋生物学家约翰·霍瑟瓦尔说，“我认为我们没有发现更多动物尸体的部分原因是这次危机还只是刚开始。”

清点墨西哥湾的野生动物尸体不只是项学术活动，死亡动物的数字将决定英国石油公司赔付损害的数额。

关于这些鱼类，研究人员仍然在弄清楚它们究竟要迁徙何处，从而了解这次灾难的整个影响范围，目前还没有形成具有科学性的一致意见。

### 3.1 两人一组判断下列陈述的对与错。

1-F 2-F 3-T 4-T 5-T

### 3.2 思考题：运用本单元学习的商务专业知识小组讨论下列问题。

参考答案：

1) legal compliance: technical problems...not make sure of workplace safety… environmental issue: damage to environment

2) …negative image …bad reputation…. losing trust of the customers… profit loss…

3) …technical improvement…ethical officer… ethical codes… social responsibility charters….

## 4. 补充阅读

### BP 英国石油公司（全称为 British Petroleum）

BP plc is a global oil and gas company headquartered in London, United Kingdom. It is the third-largest energy company and fourth-largest company in the world measured by revenues and one of the six oil and gas "supermajors". It is vertically-integrated and is active in every area of the oil and gas industry, including exploration and production, refining, distribution and marketing, petrochemicals, power generation and trading. It also has major renewable energy activities, including in biofuels, hydrogen, solar and wind power.

英国石油公司是一家全球石油天然气公司，总部位于英国伦敦，就总收入而言是世界第三大能源公司、第四大公司，也是六大石油天然气公司之一。公司垂直一体化发展，活跃在石油天然气行业的各个领域，包括勘探与生产、炼油、营销、石化产品、能源生产和贸易。公司也从事再生能源业务，包括生物燃料、氢能、太阳能和风能。

BP has operations in over 80 countries, produces around 3.8 million barrels of oil equivalent per day and has 22 400 service stations worldwide. Its largest division is BP America, which is the biggest producer of oil and gas in the United States and is headquartered in Houston, Texas. As at 31 December 2009 it had total proven commercial reserves of 18.3 billion barrels of oil equivalent. The name "BP" derives from the initials of one of the company's former legal names, British Petroleum.

英国石油公司在 80 多个国家经营业务，每天生产大约 380 万桶标准油，在全球范围内拥有 22 400 个加油站。其最大部门是英国石油公司美国分部，是美国最大的石油和天然气生产商，总部位于德克萨斯州的休斯顿。截止到 2009 年 12 月 31 日英国石油公司被证实具有 183 亿桶标准油的商业油藏。公司名称 BP 来源于该公司以前的合法名称 British

Petroleum.

BP's track record of corporate social responsibility has been mixed. The company has been involved in a number of major environmental and safety incidents and received criticism for its political influence. However in 1997 it was the first major oil company to publicly acknowledge the need to take steps against climate change, and in that year established a company-wide target to reduce its emissions of greenhouse gases. BP currently invests over $1 billion per year in the development of renewable energy sources, and has committed to spend $8 billion on renewables in the 2005 to 2015 period.

英国石油公司的社会职责记录一直牵扯不清。该公司曾卷入多起重大环保和安全事件之中，并且为此带来的政治影响遭到批评。然而在 1997 年该公司成为首家公开承认应该对环境改变负有责任并且应该采取相应措施的石油公司。当年公司确立了全公司的的目标，减少温室气体排放。英国石油公司目前每年投入 10 亿多美元开发再生能源资源，并且承诺在 2005 年到 2015 年期间在再生能源资源方面投入 80 亿美元。

Its primary listing is on the London Stock Exchange and it is a constituent of the FTSE 100 Index. It has a secondary listing on the New York Stock Exchange.

公司主要上市交易所在伦敦证券交易所，是英国富时 100 指数股。第二个上市的交易所为纽约证券交易所。