



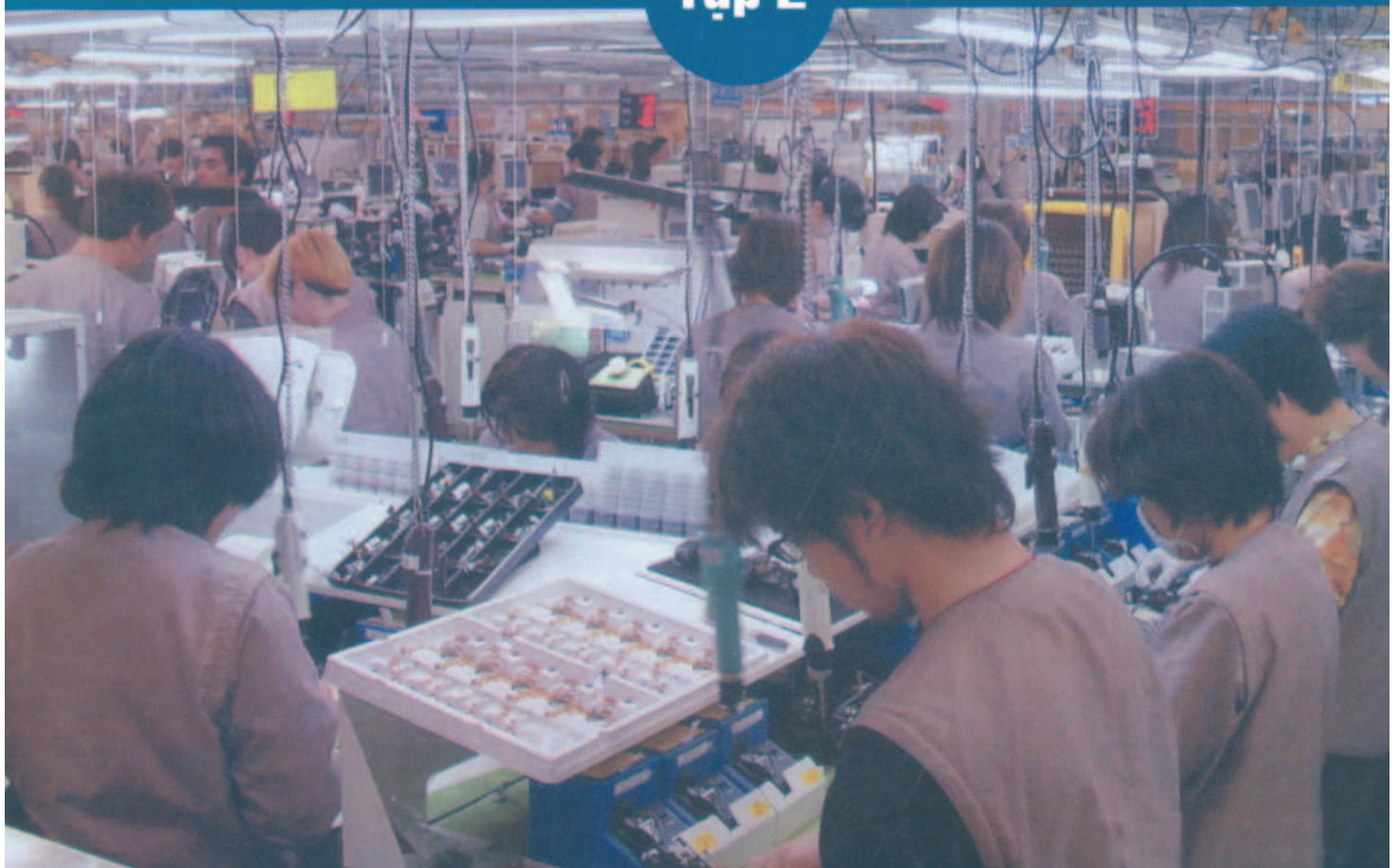
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA THƯƠNG MẠI
BỘ MÔN KINH TẾ VÀ KINH DOANH THƯƠNG MẠI

Đồng chủ biên: PGS.TS. HOÀNG MINH ĐƯỜNG
PGS.TS. NGUYỄN THỪA LỘC

Giáo trình

QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI

Tập 2



NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

KHOA THƯƠNG MẠI

BỘ MÔN KINH TẾ VÀ KINH DOANH THƯƠNG MẠI

Đồng chủ biên: PGS.TS. Hoàng Minh Đường

PGS.TS. Nguyễn Thừa Lộc

Giáo trình

QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI

Tập 2

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI
HÀ NỘI - 2005

MỤC LỤC

Chương X. Dịch vụ khách hàng ở doanh nghiệp thương mại	3
I. Khái niệm, đặc điểm và ý nghĩa của hoạt động dịch vụ khách hàng ở các doanh nghiệp thương mại	3
II. Các loại hoạt động dịch vụ khách hàng ở doanh nghiệp thương mại	10
III. Phương hướng tổ chức và phương thức hoạt động dịch vụ khách hàng ở các doanh nghiệp thương mại	13
Chương XI. Quản trị marketing của doanh nghiệp thương mại	24
I. Khái niệm về Marketing thương mại	24
II. Quá trình Marketing	30
III. Quản trị Marketing ở doanh nghiệp thương mại	36
Chương XII. Xúc tiến thương mại trong hoạt động kinh doanh thương mại	43
I. Khái quát chung về xúc tiến thương mại	43
II. Khuyến mại	47
III. Quảng cáo thương mại	54
IV. Trưng bày, giới thiệu hàng hoá, dịch vụ	68

V. Hội chợ, triển lãm thương mại	70
VI. Xúc tiến bán hàng ở doanh nghiệp thương mại	75
VII. Xây dựng, bảo vệ và phát triển thương hiệu hàng hoá	80
VIII. Phát triển quan hệ công chúng	92
Chương XIII. Quản trị nhân sự ở doanh nghiệp thương mại	97
I. Đặc điểm, Phân loại và yêu cầu đối với nhân sự trong doanh nghiệp thương mại	97
II. Năng suất lao động trong kinh doanh thương mại	104
III. Vai trò và các quan điểm quản trị nhân sự	106
IV. Nội dung quản trị nhân sự trong các doanh nghiệp thương mại	113
V. Quản trị tiền lương và tiền công trong các doanh nghiệp thương mại	137
Chương XIV. Quản trị vốn kinh doanh ở doanh nghiệp thương mại	144
I. Khái niệm, phân loại, đặc điểm và vai trò của vốn kinh doanh ở doanh nghiệp thương mại	144
II. Vốn lưu động và nguồn vốn lưu động của doanh nghiệp thương mại	154
III. Vốn cố định và nguồn vốn cố định của doanh nghiệp thương mại	178

Chương XV. Quản trị chi phí kinh doanh của doanh nghiệp thương mại	197
I. Khái niệm, phân loại và nội dung của chi phí kinh doanh	197
II. Chi phí lưu thông	203
III. Những biện pháp giảm chi phí kinh doanh nói chung và chi phí lưu thông nói riêng	219
Chương XVI. Quản trị rủi ro trong kinh doanh thương mại	224
I. Khái niệm và các loại rủi ro trong kinh doanh thương mại	224
II. Các phương pháp phòng ngừa rủi ro trong kinh doanh thương mại	233
III. Quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thương mại	248
Chương XVII. Quản trị kinh doanh xuất nhập khẩu của doanh nghiệp	267
I. Khái niệm và đặc điểm kinh doanh xuất nhập khẩu của doanh nghiệp	267
II. Hoạt động nhập khẩu hàng hoá	272
III. Hoạt động xuất khẩu hàng hoá	275
IV. Quản trị kinh doanh xuất nhập khẩu ở doanh nghiệp	278
Chương XVIII. Hạch toán kinh doanh ở doanh nghiệp thương mại	293

I. Những vấn đề chung về hạch toán kinh doanh ở doanh nghiệp thương mại	293
II. Phương pháp hạch toán doanh thu, chi phí và phân phối lợi nhuận trong kinh doanh thương mại	307
III. Phương hướng hoàn thiện chế độ hạch toán kinh doanh	318
Mục lục	324

GIÁO TRÌNH QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI
Tập 2

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI
36 ngõ Hoà Bình 4, Minh Khai, Hà Nội
ĐT. 04-8632587; Fax. 04-8638173

Chịu trách nhiệm xuất bản:

NGUYỄN ĐÌNH THIÊM

Biên tập và sửa bản in:

BAN BIÊN TẬP SÁCH LIÊN KẾT

Trình bày bìa:

MINH THU

In 2000 cuốn khổ 16 x 24cm, tại Xí nghiệp in - Nhà xuất bản Lao động - Xã hội. Giấy chấp nhận đăng ký kế hoạch xuất bản số: 102-720/XB-QLXB do Cục Xuất bản cấp ngày 27/5/2005

In xong và nộp lưu chiểu Quý IV/2005.