



新编21世纪公共管理系列教材

管理学基础

第三版

Fundamentals of Management

主 编 方振邦

副主编 李超平 张秀智 胡 威



新编21世纪公共管理系列教材

管理学基础

第三版

Fundamentals of Management

主 编 方振邦

副主编 李超平 张秀智 胡 威

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学基础/方振邦主编. —3 版. —北京: 中国人民大学出版社, 2016. 1
新编 21 世纪公共管理系列教材
ISBN 978-7-300-22201-1

I. ①管… II. ①方… III. ①管理学-教材 IV. ①C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 281975 号

新编 21 世纪公共管理系列教材

管理学基础 (第三版)

主 编 方振邦

副主编 李超平 张秀智 胡 威

Guanlixue Jichu

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		010-62511770 (质管部)
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62514148 (门市部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62515275 (盗版举报)
	010-62515195 (发行公司)		
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店	版 次	2008 年 4 月第 1 版
印 刷	北京昌联印刷有限公司		2016 年 1 月第 3 版
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	印 次	2016 年 1 月第 1 次印刷
印 张	25.75	定 价	46.00 元
字 数	581 000		

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

作者简介

方振邦 中国人民大学公共管理学院教授、博士生导师，公共组织绩效管理研究中心主任；兼任中国人事科学研究院学术委员会委员、博士后导师，中共中央组织部领导干部考试与测评中心专家，人力资源和社会保障部高级专业技术职务评审委员会委员。主要研究领域为公共组织及企业的人力资源开发与管理、管理思想演变、组织行为学、战略性绩效管理、平衡计分卡理论与应用等。在国内外核心学术期刊上发表了数十篇学术论文，主编出版了《管理学基础》、《管理思想百年脉络》、《管理思想史教程》、《公共部门人力资源管理》、《战略性人力资源管理》、《战略性绩效管理》、《政府绩效管理》等多部著作。主持中国人民大学管理学精品课程网站（www.glxruc.com）。

内容简介

由中国人民大学方振邦教授主编的《管理学基础》一书，在吸收国内外优秀理论成果和最新学术观点的基础上，以管理的四项基本职能——计划、组织、领导和控制为主要框架，系统地介绍了管理学的基本概念及管理理论的发展与演变脉络，阐释了管理活动的基本规律、管理学的一般原理以及管理技术和方法。

本书具有鲜明的特色：第一，教材体系完整、逻辑结构清晰。全书以管理过程为主线，用通俗易懂的语言全面、系统地介绍了管理学基础理论研究的主要成果。第二，教材内容丰富、呈现形式多样。全书安排了大量的图表，以更为直观的方式表现各种管理理论、方法与技术。第三，本书配有丰富的教学资源，读者可登录本书主编方振邦教授主持的管理学精品课程网站（www.glxruc.com），获取相关教学资源。

出版说明



现代意义上的公共行政与公共管理研究和教育始于 20 世纪初的西方。时至今日，随着公共管理职业化的发展，公共行政与公共管理的研究和教育事业在西方发达国家方兴未艾。自 20 世纪 80 年代起，为了适应政府改革与公共管理人才培养的需要，我国的公共行政与公共管理研究和教育在经历了发展的挫折之后，开始了恢复和重建的工作。经过多年的发展，特别是公共管理一级学科的设置和我国公共管理硕士（MPA）教育的启动以及高校公共管理类本科专业的大量开设，公共管理已成为当代中国社会科学和管理科学领域的一个充满生机活力、具有远大发展前景的学科。

为了满足广大高校公共管理类专业的教学需要，在历届教育部高等学校公共管理类学科专业教学指导委员会的指导和支持下，中国人民大学出版社自 1999 年起，陆续出版了“21 世纪公共行政系列教材”、“21 世纪公共管理系列教材”、“21 世纪公共事业管理系列教材”、“公共管理系列教材”、“公共管理核心课程系列教材”、“21 世纪劳动与社会保障系列教材”、“21 世纪土地资源管理系列教材”、“21 世纪城市规划与管理系列教材”等多个本科系列教材。这些教材被国内高校公共管理类专业广泛选用，并得到了公共管理学界的支持和认可，数十种教材被评为“十五”、“十一五”、“十二五”国家级规划教材，普通高等教育精品教材，以及各省市精品教材，为我国公共管理学科发展和人才培养作出了积极的贡献。

我国高等教育改革的进一步深化，以及新技术和新媒体的不断发展，对高校教材提出了更高的要求。为了回应这种要求，我们在广泛调研的基础上，拟对上述系列教材进行整合和提升，推出“新编 21 世纪公共管理系列教材”，以满足国内高校公共管理一级学科下设的行政管理、公共事业管理、劳动与社会保障、土地资源管理、城市管理、海关管理、交通管理、海事管理、公共关系学等本科专业的教学需要。

“新编 21 世纪公共管理系列教材”将秉承中国人民大学出版社“出教材学术精品，育

人文社科英才”的宗旨，从本科教育的特点出发，从公共管理教育的特点出发，为广大高校公共管理类专业师生提供一套高质量的本科教材。在教材编写和内容安排上，“新编 21 世纪公共管理系列教材”强调基础知识、基本理论和基本技能，同时，也尽可能地体现创新性和前沿性，反映相关领域理论与实践的最新发展情况。

“新编 21 世纪公共管理系列教材”由中国人民大学、中山大学、北京大学、清华大学、复旦大学、厦门大学、武汉大学、浙江大学、吉林大学、东北大学、北京师范大学、山东大学、四川大学、西北大学等数十所国内著名大学的知名学者领衔著述，我们期望通过这种强强联合、优势互补、资源共享的方式，为国内公共管理学界奉上一套体现系统性、权威性、通用性，并兼具创新性、前沿性、启发性的精品教材。

公共管理的实践是不断发展和变化的。随着公共管理实践的不断发展，公共管理学科研究的范围、主题和内容也在不断地发展和变化。我们将紧跟公共管理学科的发展，与所有作者一起，不断对本套教材进行修订和完善。望广大读者给我们反馈信息，对本套教材提出批评和建议，以使我们在所有读者和作者的帮助下，与中国公共管理学科共同成长。

中国人民大学出版社

第三版前言



管理活动和管理思想自古有之，但管理学作为一门学科诞生至今仅有一百多年的历史。从 20 世纪初弗雷德里克·W·泰勒提出科学管理理论，经历众多管理思想者和实践者的贡献，管理学从诞生、发展到成型，时至今日已经成为一门完整、独立的学科，影响着人类社会的诸多领域，在经济发展和 社会进步中发挥着越来越重要的作用。

从管理学的内涵来看，它是一门系统研究管理活动基本规律和一般方法的科学，也是对管理实践经验的科学总结和理论提升。纵观其发展的历史，管理学始终处于一个不断丰富和发展的过程之中，并具有鲜明的时代特点。人类历史的发展进程已经展示了管理学在不同时代背景下对组织发展和社会进步的重要作用。当今社会，随着知识经济和信息时代的来临，组织正在面临全新的竞争环境，包括势不可挡的经济全球化、飞速发展的技术变革与创新、迅速变化的差异化客户需求等。面对诸多新的挑战，各类组织必须在充分学习和理解管理学知识的基础上，活学活用管理学，进行持续的管理创新，建立持续的竞争优势。此外，管理学作为一门年轻的学科，还需要有更多的有志之士投入其中，将其发扬光大，而管理学的研究同样需要建立在对管理学基础理论的充分了解和掌握之上。因而，不论从管理学实践还是管理学研究方面看，管理学基础理论知识的学习都是大有裨益且十分必要的。

为了帮助读者准确了解管理学的基础知识，中国人民大学公共管理学院管理学教学团队在教学研究的基础上，于 2007 年编写了《管理学基础》一书，作为管理学专业本科生专业基础课教材以及研究生入学考试专业参考书目。该书出版以后，受到广大师生的一致好评，并给我们提出了很多宝贵的意见，令我们备受鼓舞。我们于 2011 年修订、编写了《管理学基础（第二版）》，一晃已过 4 年，此次我们在前面两版的基础上，再次修订、编写而形成了《管理学基础（第三版）》。此次再版，主要修订了上一个版本中存在的一些瑕疵，更新了行文中提及的案例和数据，同时吸收使用本教材的师生提出的意见与建议，进一步地完善相关内容。

从内容上看,本书沿袭了前面两版的基本思路,在吸收国内外优秀理论成果和最新学术观点的基础上,以管理的四项基本职能——计划、组织、领导和控制为主要框架,比较全面地介绍了管理学的基本概念以及管理理论的发展与演变脉络,阐释了管理活动的基本规律、管理学的一般原理以及管理技术和方法。本书内容丰富,深入浅出,不仅可以作为管理学专业学生和初次接触管理工作的人士系统学习管理学知识的教材,同时也可以作为各个行业、各个层次领导者丰富自身管理学知识的参考书籍。

具体而言,本书由5篇15章构成,第1篇(第1~2章)首先介绍了管理和管理学的一般概念和基础知识,然后系统梳理了管理学理论发展的脉络,有选择性地介绍了管理学的部分经典学派的代表人物的观点并进行评述。第2篇(第3~4章)介绍了管理的计划职能,涉及计划的基础和战略管理两个方面。第3篇(第5~8章)介绍了管理的组织职能,涉及组织结构与组织设计、组织文化、组织变革与创新、人力资源管理四个模块。第4篇(第9章~13章)介绍了管理的领导职能,从个体行为的基础、激励理论及其应用、群体和团队的建设、领导、沟通及冲突管理五个方面探讨了个体、群体和组织行为对组织绩效的影响。第5篇(第14~15章)介绍了管理的控制职能,涵盖了控制的基本理论以及组织控制的各类技术等。

与同类教材相比,本书具有以下特点:第一,体系完整、结构简明。全书以管理过程为主线,用通俗易懂的语言全面系统地介绍了管理学基础理论研究的主要成果。第二,内容翔实、贴近实践。为帮助读者借史鉴今、温故知新,本书在编写过程中力求将管理研究的历史成果和最新观点有机结合起来,并尽可能地将各种理论阐述得详细、透彻,以帮助读者更好地加以理解,并用其指导实践。第三,适用范围广。全书立足于系统介绍管理学的基础理论和组织管理的一般性职能,回避了行业性的具体业务管理和专业管理,可供任何有兴趣了解管理学知识的人士阅读。

本书由中国人民大学公共管理学院组织编写,参与人员及其撰写章节如下:方振邦(第1章、第2章、第3章、第5章、第7章、第8章、第10章、第11章、第13章)、胡威(第4章)、李超平(第6章、第9章、第12章)、张秀智(第14章、第15章)。最后由方振邦负责全书的修改定稿。

在本书第三版即将付梓之际,作为本书的主编,首先我要感谢中国人民大学公共管理学院董克用院长的大力支持;感谢中国人民大学出版社的朱海燕女士对本书校订和出版的大力支持;还要感谢我的三位合作伙伴在书稿写作和修改过程中的辛勤劳动与密切配合。此外,在本书的编写和修订过程中,中国人民大学公共管理学院研究生邬定国、陈曦、冉景亮、黄玉玲、韩宁、姜颖雁、唐健、张琼心等整理了大量资料并提供了部分初稿,在此对他们的努力表示感谢。

集结成书是遗憾的艺术,尽管我们已经尽了很大努力,但由于时间和水平所限,书中的纰漏和不足在所难免,敬请各位专家、学者批评指正。

中国人民大学公共管理学院教授、博士生导师
方振邦

2015年10月于求是楼213室

第二版前言



管理的历史源远流长，工业革命之前，尽管也有人管理进行了探索，但基本上是凭借传统的经验，对管理的研究也十分简单。直到 19 世纪六七十年代，由于第二次工业革命的出现，大机器生产和垄断组织客观上对管理方式、组织形式提出了全新的要求，于是人们开始对管理进行系统的研究。然而，管理理论从诞生、发展到成形，和其他科学理论一样，也经历了漫长的积累过程。直到 20 世纪初，弗雷德里克·W·泰勒（Frederick W. Taylor）的《科学管理原理》奠定了管理学理论的基石。随后经过众多管理思想者的贡献，时至今日，管理学已成为一门独立、完整的学科，并影响着人类社会的诸多领域，在经济发展和进步中发挥着越来越重要的作用。

从管理学的内涵来看，它是一门系统地研究管理活动基本规律和一般方法的科学，也是对管理实践经验的科学总结和理论提升。纵观其发展的历史，管理学始终处于一个不断丰富和发展的过程中，并具有鲜明的时代特点。人类历史的发展进程已经展示了管理学在不同时代背景下对组织发展和社会进步的重要作用。当今社会，随着知识经济和信息时代的来临，组织将面临全新的竞争环境，包括势不可当的经济全球化、飞速发展的技术变革和创新、迅速变化的差异化顾客需求等。面对新环境下的诸多挑战，各类组织必须在充分学习和理解管理学基础知识的基础上，学活用活管理学，进行持续的管理创新，建立持续的竞争优势。此外，管理学作为一门年轻的学科，还需要更多的有志之士投入其中，将其发扬光大，而管理学研究同样要建立在管理学基础理论充分了解和掌握的基础上。因此，无论是对于管理实践，还是对于管理研究来说，管理学基础理论的学习都是十分必要的。

为了帮助读者准确了解管理学的基础理论，中国人民大学公共管理学院管理学教学团队在教学研究的基础上，于 2007 年编写了《管理学基础》一书，作为管理学专业的本科生专业基础课教材以及研究生入学考试专业参考书目。此书出版后，广大师生给予了一致的好评，并给我们提出了很多宝贵的建议，令我们深受鼓舞。另外在教学研讨的过程中，我们也受到了很多启发。于是在上一版的基础上，我们再次修订、编写而形成《管理学基础（第二版）》。

从内容上看,本书还是沿袭了第一版的基本思路,在吸收国内外优秀理论成果和最新学术观点的基础上,以管理的四项基本职能——计划、组织、领导和控制——为主要框架,比较全面地介绍了管理学的基本概念以及管理理论发展与演变的脉络,阐释了管理活动的基本规律、管理学一般原理以及各种管理技术和方法。本书内容丰富、阐释深入,不仅可以作为管理学专业的学生和初次接触管理工作的人士系统学习管理知识的教材,而且对不同行业的各级管理者同样有着积极的指导意义,可作为其丰富自身管理学知识的参考书籍。

具体而言,本书由5篇15章构成。第1篇(第1章~第2章)首先介绍了管理和管理学的一般概念和基础知识,然后系统梳理了管理理论发展演变的历史脉络,并有选择地对部分管理学派的主要代表人物的观点进行了介绍与评述。第2篇(第3章~第4章)介绍了管理的计划职能,内容涉及计划的基础和战略管理两个方面。第3篇(第5章~第8章)介绍了管理的组织职能,内容涉及组织结构与组织设计、组织文化、组织变革与创新、人力资源管理四个模块。第4篇(第9章~第13章)介绍了管理的领导职能,从个体行为的基础、激励理论及其应用、群体和团队的建设、领导、沟通及冲突管理五个方面探讨了个体、群体和组织行为对组织绩效的影响。第5篇(第14章~第15章)介绍了管理的控制职能,内容涵盖了控制的基本理论以及组织控制的各类技术等。

与同类教材相比,本书具有以下特点:第一,体系完整、结构简明。全书以管理过程为主要线索,用通俗易懂的语言全面系统地介绍了管理学基础理论研究的主要成果。第二,内容翔实、贴近实践。为帮助读者借史鉴今、温故知新,本书在编写过程中力求将管理学研究的历史成果和最新观点有机整合起来,并尽可能地将各种理论阐述得详细、透彻,以帮助读者更好地加以理解,并用其指导实践。第三,适用范围宽广。全书立足于系统介绍管理学的基础理论和组织管理的一般性职能,回避了行业性的具体业务管理和专业管理,可供任何有兴趣了解管理学基础知识的人士阅读。

本书由中国人民大学公共管理学院组织编写,参与人员及其撰写章节如下:方振邦(第1章、第2章、第5章、第7章、第8章)、鲍春雷(第3章)、胡威(第4章)、李超平(第6章、第9章、第12章)、胡平(第10章、第11章、第13章)、张秀智(第14章、第15章)。最后由方振邦、鲍春雷负责全书的修改定稿。

在本书即将出版之际,作为本书的主编,我首先要感谢中国人民大学公共管理学院院长董克用教授的大力支持;感谢中国人民大学出版社的刘晶女士对本书的校订和出版的大力支持;还要感谢我的五位合作伙伴在书稿写作和修改过程中的辛勤劳动与密切配合。此外,在本书的编写过程中,中国人民大学公共管理学院的研究生罗海元、唐朝波、江超萍、常苗苗、陈瑜婷、吴旭等整理了大量的资料并提供了部分初稿,在此对他们的努力表示感谢。

集结成书是遗憾的艺术,尽管我们尽全力在前一版的基础上对本书进行了精心修改,但限于水平难免还有不足之处,也期待各位同仁、专家学者批评指正,并欢迎各界人士与我们交流、研讨。

中国人民大学公共管理学院教授、博士生导师
方振邦

2011年6月于求是楼213室

第一版前言



管理思想古已有之，但管理学正式成为一门学科，也还是近百年来事。管理学兴起于 20 世纪初的科学管理运动，1911 年弗雷德里克·W·泰勒的《科学管理原理》奠定了管理学理论的基石。随后经过众多管理思想者的贡献，时至今日，管理学已成为一门独立、完整的学科，并影响着人类社会的诸多领域，在经济发展和 社会进步中发挥着越来越重要的作用。

从管理学的内涵来看，它是一门系统地研究管理活动基本规律和一般方法的科学，也是对管理实践经验的科学总结和理论提升。纵观其发展的历史，管理学始终处于一个不断丰富和发展的过程中，并具有鲜明的时代特点。人类历史的发展进程已经展示了管理学在不同时代背景下对组织发展和社会进步的重要作用。当今社会，随着知识经济和信息时代的来临，组织将面临全新的竞争环境，包括势不可当的经济全球化、飞速发展的技术变革和创新、迅速变化的差异化顾客需求等。面对新环境下的诸多挑战，各类组织必须在充分学习和理解管理学基础知识的基础上，学活用活管理学，进行持续的管理创新，建立持续的竞争优势。此外，管理学作为一门年轻的学科，还需要更多的有志之士投入其中，将管理学发扬光大，而管理学研究同样要建立在 对管理学基础理论充分了解和掌握的基础上。因此，无论是对于管理实践，还是对于管理研究，管理学基础理论的学习都是十分必要的。

本书是作为管理学专业的本科生专业基础课教材以及研究生入学考试专业参考书目编写的。从内容上看，本书系统介绍了管理学基础理论，在吸收国内外优秀理论成果和最新学术观点的基础上，以管理的四项基本职能——计划、组织、领导和控制——为主要框架，比较全面地介绍了管理学的基本概念以及管理理论发展与演变的脉络，阐释了管理活动的基本规律、管理学一般原理以及各种管理技术和方法。本书内容丰富、阐释深入，不仅可以作为管理学专业的学生和初次接触管理工作的人士系统学习管理知识的教材，而且

对不同行业的各级管理者同样有着积极的指导意义,可作为其丰富自身管理学知识的参考书籍。

具体而言,本书由5篇16章构成。第1篇(第1章~第2章)首先介绍了管理和管理学的一般概念和基础知识,然后系统梳理了管理理论发展演变的历史脉络,并有选择地对部分管理学派的主要代表人物的观点进行了介绍与评述。第2篇(第3章~第5章)介绍了管理的计划职能,内容涉及计划的基础、计划的技术和战略管理三个方面。第3篇(第6章~第9章)介绍了管理的组织职能,内容涉及组织结构和设计、组织文化、组织变革和创新、人力资源管理四个模块。第4篇(第10章~第14章)介绍了管理的领导职能,从行为基础、激励理论及其应用、群体和团队建设、领导、沟通和冲突管理五个方面探讨了个体、群体和组织行为对组织绩效的影响。第5篇(第15章~第16章)介绍了管理的控制职能,内容涵盖了控制的基本理论、组织控制的各类技术和组织绩效评价的方法等。

与同类教材相比,本书具有以下特点:第一,体系完整、结构简明。全书以管理过程为主要线索,用通俗易懂的语言全面系统地介绍了管理学基础理论研究的主要成果。第二,内容翔实、贴近实践。为帮助读者借史鉴今、温故知新,本书在编写过程中力求将管理研究的历史成果和最新观点有机整合起来,并尽可能地将各种理论阐述得详细、透彻,以帮助读者更好地加以理解,并用其指导实践。第三,适用范围宽广。全书立足于系统介绍管理学的基础理论和组织管理的一般性职能,回避了行业性的具体业务管理和专业管理,可供任何有兴趣了解管理学基础知识的人士阅读。

本书由中国人民大学公共管理学院组织编写,参与人员及其撰写章节如下:方振邦(第1章、第2章、第6章、第8章、第9章)、张红霞(第3章、第4章)、胡威(第5章)、李超平(第7章、第10章、第13章)、胡平(第11章、第12章、第14章)、张秀智(第15章、第16章)。最后由方振邦负责全书的修改定稿。

在本书即将出版之际,作为本书的主编,我首先要感谢中国人民大学公共管理学院院长董克用教授的大力支持;感谢中国人民大学出版社的刘晶女士为本书的校订和出版的大力支持;还要感谢我的5位合作伙伴在书稿写作和修改过程中的辛勤劳动与密切配合。此外,在本书的编写过程中,中国人民大学公共管理学院的研究生鲍春雷、罗海元、唐朝波、江超萍、常苗苗、陈瑜婷、吴旭等整理了大量的资料并提供了部分初稿,在此对他们的努力表示感谢。

集结成书是遗憾的艺术,尽管我们已尽了很大努力,但限于水平,书中的纰漏和不足在所难免,敬请各位同仁、专家学者批评指正。

中国人民大学公共管理学院教授、博士生导师

方振邦

2007年8月于求是楼213室

目 录



第 1 篇 绪论

第 1 章 管理与管理学	3
1.1 管理	3
1.2 管理学	15
本章小结	21
关键术语	21
复习思考题	22
参考文献	22
第 2 章 管理理论的发展与演变	23
2.1 管理理论发展与演变脉络	23
2.2 管理理论主要流派	39
本章小结	50
关键术语	51
复习思考题	51
参考文献	52

第 2 篇 计划

第 3 章 计划与决策	55
3.1 计划的基础	55

3.2 目标管理	61
3.3 决策与决策制定	64
3.4 计划的方法与技术	69
本章小结	75
关键术语	75
复习思考题	76
参考文献	76
第4章 战略管理	77
4.1 战略管理的概念和意义	77
4.2 战略管理的过程	82
4.3 组织战略的类型	87
本章小结	94
关键术语	95
复习思考题	95
参考文献	95

第3篇 组织

第5章 组织结构与组织设计	99
5.1 组织结构与组织设计概述	99
5.2 组织结构设计的要素	103
5.3 组织的类型	111
5.4 影响组织设计的权变因素	117
本章小结	126
关键术语	127
复习思考题	127
参考文献	128
第6章 组织文化	129
6.1 组织文化概述	129
6.2 组织文化的描述与分析框架	135
6.3 组织文化建设	142
本章小结	149
关键术语	149
复习思考题	150
参考文献	150
第7章 组织变革与创新	151
7.1 组织变革概述	151
7.2 组织变革的实施	157

7.3 组织发展	163
7.4 组织创新	167
本章小结	174
关键术语	175
复习思考题	175
参考文献	176
第8章 人力资源管理	177
8.1 人力资源管理概述	177
8.2 人力资源战略与规划	181
8.3 工作设计与工作分析	185
8.4 招募与甄选	190
8.5 培训与开发	193
8.6 薪酬管理	196
8.7 绩效管理	199
本章小结	209
关键术语	210
复习思考题	210
参考文献	211

第4篇 领导

第9章 个体行为的基础	215
9.1 个体差异与个体行为	215
9.2 知觉与个体行为	227
9.3 态度与态度管理	234
本章小结	240
关键术语	241
复习思考题	241
参考文献	242
第10章 激励理论及其应用	244
10.1 激励和激励过程	244
10.2 内容型激励理论	246
10.3 过程型激励理论	254
10.4 激励理论的比较和整合	265
10.5 激励理论的应用	268
本章小结	269
关键术语	270
复习思考题	270

参考文献	270
第 11 章 群体和团队的建设	271
11.1 群体概述	271
11.2 群体动力	275
11.3 群体决策	282
11.4 团队的建设	286
11.5 创建高效能团队	290
本章小结	293
关键术语	294
复习思考题	294
参考文献	294
第 12 章 领导	295
12.1 领导概述	295
12.2 经典领导理论	298
12.3 新型领导理论	313
本章小结	316
关键术语	317
复习思考题	317
参考文献	318
第 13 章 沟通及冲突管理	319
13.1 沟通概述	319
13.2 有效沟通	325
13.3 冲突概述	328
13.4 冲突管理	331
本章小结	336
关键术语	337
复习思考题	337
参考文献	337

第 5 篇 控制

第 14 章 控制的基础	341
14.1 控制概述	341
14.2 影响控制有效性的因素	354
本章小结	357
关键术语	357
复习思考题	358
参考文献	358

第 15 章 控制的方法与技术	359
15.1 作业管理	359
15.2 质量管理	365
15.3 财务控制	371
15.4 信息控制	376
15.5 最佳实践标杆	383
本章小结	385
关键术语	387
复习思考题	387
参考文献	388