

现代管理书库·教材系列

陈炳富 主编

XIANDAI GUANLI SHUKU · JIAOCAI XILIE

管 理 学

(第二版)

GUANLIXUE GUANLIXUE

张玉利 主编

南开大学出版社

与第一版相比，我们保留了第一版教材

以职能为主线即突出管理工作过程的基本框架，

保留甚至强化了通俗、生动、易懂的

写作风格和注重实践、强调应用的特色。

图书在版编目(CIP)数据

管理学/张玉利主编;—2版.—天津:南开大学出版社,2004.5

(现代管理书库.教材系列)

ISBN 7-310-01189-9

I. 管… II. ①张…②李… III. 管理学-教材
IV. C93

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第017151号

出版发行 南开大学出版社

地址:天津市南开区卫津路94号 邮编:300071

营销部电话:(022)23508339 23500755

营销部传真:(022)23508542

邮购部电话:(022)23502200

出版人 肖占鹏

承印 天津市蓟县宏图印务有限公司印刷

经销 全国各地新华书店

版次 2004年5月第2版

印次 2004年5月第9次印刷

开本 880mm×1230mm 1/32

印张 16.5

字数 408千字

印数 46001—51000

定价 24.00元

《现代管理书库》编委会名单

总主编:陈炳富

编委会成员(以姓氏笔划为序):

毛蕴诗 刘源张 汪应洛 周三多 陈定国

陈炳富 郑绍濂 Brooke Derr[美国]

Christian Grönroos[芬兰] James Gardner[美国]

Jean-Purrs Helfer[法国]

M. W. Luke Chan[加拿大]

秘书组成员:

胡晓清 吴中亚 王乃合 童 颖

《现代管理书库·教材系列》执行编委会

主 任:张玉利

成 员(以姓氏笔划为序):

王全喜 王迎军 白长虹 刘志远 李国津

张玉利 张金成 范秀成 周祖城 周晓苏

霍洪喜 戴昌钧

总 序

近年来,我国管理学界相继发生了一系列重大的事件:1996年,在国家自然科学基金委员会成立10周年之际,管理科学组升格为管理学部;1997年,我国MBA(工商管理硕士)入学考试实现试点院校联合考试,考生首次逾万人;同样是1997年,在学科专业目录调整过程中,管理学从经济学中独立出来,成为与经济学并列的学科门类之一。这些变化标志着改革开放以来兴起的“管理热”已经为我国经济发展作出了巨大的贡献,从而使管理学科的突出地位得到了社会的承认。同时,这也向管理领域的理论与实践工作者提出了新的课题:面对即将到来的21世纪,面对国有企业改革举步维艰的现状,我们该做些什么?

管理学科是一门新兴学科,同时又是一门发展十分迅速的学科。20世纪初期侧重提高效率的科学管理理论,30年代到60年代的行为科学,70年代的系统管理和权变管理思想,80年代的企业文化,90年代的变革热潮,等等,都对管理学科的发展起了实质性的推动作用。著名管理学家彼得·德鲁克(Peter F. Drucker)曾经说过,对我们的社会来说,管理是一种最显著的创新。在管理领域内部,创新更是推动管理理论与实践不断向前发展的真正动力,并

使新的管理理论、学说层出不穷,使人目不暇接。

管理教育能否跟上甚至超前于时代的发展,这本身就是一种巨大的挑战。为迎接这一挑战,在我们与南开大学出版社的交流中,产生了出版《现代管理书库》的构想,并共同策划,将这种构想落实为一个较长期的出版计划。我们设想,这个书库将以吸收国际最新管理理论成果为重点,突出对解决中国企业管理实践的实际问题的研究,力争在推动我国管理教育和促进产、学、研结合等方面贡献一份薄力。

《现代管理书库》包含三个系列:教材系列、管理前沿系列、域外采珍系列。三者之中,“教材”是核心,“管理前沿”是外围,“域外采珍”是补充。

教材系列 教材系列将以大学本科的教学需要为立足点,兼顾 MBA 的培训需要。从管理学科知识框架体系入手,先组织编写出版管理基本理论(如管理学、战略管理、管理伦理等)和核心业务领域(如人力资源、财务、生产、营销等)的管理教材,然后不断向广度和深度拓展,形成系列。

管理前沿系列 在不同的社会发展阶段,为适应社会经济及工商管理需要,管理学的发展有不同的特点,会形成不同的管理热点,会给管理学界传播出新的信息,敏感的管理学者对这种信息的研究和总结,往往就会形成新的管理知识。这种知识,或者虽已形成新的学科体系,但并不成熟;或者仅仅形成一种新的观念,并没有甚至不可能形成新的学科体系。因而,没有能够被当作系统学习管理理论的必备知识而一时或永远被摒弃于“教材”之外,但是,它们确实或者能开启管理理论与实践工作者的智慧,或者代表着管理理论和实践发展的新的方向,因此,是学习管理知识的人应该掌握和了解的。本书系侧重于对管理理论和实践工作者的新思维的启迪和新观念的传播。

域外采珍系列 本系列为欲了解国外管理理论和实践的

最新热点的国内读者而设计。西方国家,每年都有管理方面的畅销书,比如过去的《艾柯卡自传》、《追求卓越》、《公司再造》等都是先在国外打响,后被介绍到国内并产生较大影响的。它们往往给人以新的富有智慧性的启迪和思考;另一方面,西方社会作为现代管理思想的诞生地,其不断推陈出新的管理观念、管理知识,无疑也已经并将继续对我国管理理论和实践的向前发展产生积极的影响。翻译出版这些方面的成果将是“域外采珍系列”的主要任务。

南开大学1980年恢复管理学科,近些年来积蓄了较雄厚的教学科研力量。《现代管理书库》的编写出版工作将以南开大学的一批管理学者为依托,广泛邀请兄弟院校和科研院所的专家学者乃至实践领域的有识之士参加完成。我们真诚地希望,通过《现代管理书库》,能够使更多的管理学者脱颖而出,带动我国管理教育、管理学研究及管理实践的发展。

《现代管理书库》编委会

第一版前言

管理学是一门新兴学科,也是一门发展迅速的学科。系统地归纳管理学界比较成熟的、具有普遍应用性的管理理论,向广大读者介绍国内外最新管理研究成果,对提高我国管理教学水平,增强各行各业管理工作的效果,促进社会主义现代化事业的发展,具有重大意义。这也是编著本书的目的所在。

本书的内容由三部分构成:第一部分是导论部分,主要介绍管理学的特征、管理理论研究的侧重点及核心的管理观念和意识(如关注环境、科学决策)等,即第一章到第四章的内容;第二部分(即第五章到第十四章的内容)是主体部分,该部分围绕着基本管理职能展开,包括计划(第五章和第六章)、组织(第七章到第九章)、领导(第十章到第十二章)和控制(第十三章和第十四章);第三部分介绍学习型组织理论,即第十五章的内容,这部分不是讲授的重点,设计此部分内容的目的是让读者关注学习型组织理论,并从中认识到管理知识的学习是一个持续的过程,需要团队学习的方式,需要与工作和组织发展紧密结合起来。

《管理学》是工商管理专业的专业基础课程,本书在本书库教材系列中同样属于基础性教材,主要介绍适用于各种组织和各种专业管理需要的基本管理思想和管理原则、方法。因此,在编写过

程中力求突出以下几方面的特色：

1. 通俗、生动、易懂。管理的本质是管理人并由人来管理，所以在每个人的日常生活中应该而且可以看到管理原理和管理原则的影子。本书的绝大部分例子都来源于生活和近年来收集到的企业实例，以此增强本书的趣味性和可读性。

2. 讨论为主，介绍为辅。本书对管理理论不仅仅局限在简单地介绍，而是更加注重管理理论的归纳、整理、讨论和延伸。如：对科学管理理论的介绍就不是仅仅介绍泰勒的各种管理方法，而是明确提出“提高生产效率是科学管理理论的出发点和归宿”，“经济人假设是科学管理理论的理论基础”等基本命题，并以此把科学管理理论贯穿起来；对管理思想的发展进程，突破以往按时间先后顺序排列的习惯，从效率、效果和人这三大主题予以概括和提炼，进而探询管理工作的侧重点。

3. 注重实践，强调应用。管理是一门应用性很强的学科，管理的目的在于追求成就。为此，本书及时将环境管理、群体决策、项目计划、组织变革、过程再造、领导效果改进的工具、控制系统构建等内容融合在各章节中。通过上述内容的论述，希望引发读者对“如何从被动适应环境转向主动管理环境”、“如何克服组织与战略‘两张皮’的问题”、“如何提高组织效率”、“怎样选择控制点”等一系列与管理实践紧密相关的问题作出深入的思考。

4. 侧重于管理工作的科学性。管理学既是一门科学又是一门艺术，这是人们对管理学科特点所作的最为精练而准确的描述。作为专业基础教材，我们借鉴了国内外最新出版的大量管理学著作，特别重视管理程序和工具方法的介绍，倡导并力求管理工作的规范化。

5. 注重层次性，难易结合。本书的每一部分都循着由浅入深、由原理到应用的逻辑展开。每一部分前面的章节一般是介绍基本原理或基本的管理程序，后面的章节更侧重于管理理论与实践

的难点。

在这里我们要特别感谢美国北卡罗琳纳大学的罗伯特·霍纳德 (Robert W. Hornaday) 教授, 1997 年上半年, 霍纳德教授以高级富布莱特学者的身份在南开大学从事半年的讲学, 为我们提供了大量最新的管理学教材和相关的论文资料。同时要感谢中国人民大学副教授王凤彬博士和东北财经大学高良谋副教授, 这两位老师对本书的提纲提出了许多富有价值的建设性意见。狄温教授是本书的第一位耐心的读者, 作为责任编辑, 他审阅了书中每一个词句甚至标点符号, 提出大量的富有建设性的修改意见。最后, 要特别感谢南开大学出版社胡晓清先生, 是他富有进取精神的创意和致力于出版管理教材的努力, 才使我们有写作和出版本教材的机会。

尽管我们反复推敲全书的整体框架, 利用各种机会向国内同行请教、交流, 初稿成型后, 又经过了多次修改, 但由于知识和经验有限, 缺点和错误仍在所难免。我们恳请使用本教材的教师与学员及其他读者提出意见和建议, 以便此书将来修改再版时更正和补充。

编者

1998 年 6 月于南开园

第二版前言

本教材 1999 年 1 月正式出版以来,承蒙广大读者厚爱,重印了 8 次,发行了 40000 多册。目前,我国学者自行编写的管理学教材不下几十种,加上翻译教材估计有近百种之多,本教材能够得到读者的偏爱,这是对我们最大的激励。为了更好地梳理管理学理论的框架体系,及时反映管理理论的发展动态,我们组织使用过本教材的教师多次讨论修订方案,面向不同层次的学员开展座谈,了解他们的亲身感受和建议,不断完善修订方案,整个修订工作花了一年多的时间完成。

与第一版相比,我们保留了第一版教材以职能为主线即突出管理工作过程的基本框架,保留甚至强化了通俗、生动、易懂的写作风格和注重实践、强调应用的特色。在此基础上,作了明显的调整,主要体现在:

第一,进一步突出了管理学课程在工商管理学科体系中的定位。作为一门新兴交叉学科,管理学科在 20 世纪以惊人的速度得到了快速发展。网上的一份资料将管理教育单位开设的管理类课程名称予以罗列,发现居然有近 2000 门之多;尽管许多课程之间有交叉,但仍然让人深切地感受到管理学科知识体系的庞杂。管理学作为其中的一门课程,我们将其研究对象界定为研究各类组织、各种管理活动中的共性的基础性问题,并进一步将管理学理解为

调动人的积极性以便正确地做正确的事情的一门学问。目的是为了突出管理学作为管理学科体系的基础性课程特点,更是为了使不同领域的读者能够从中获益。

第二,侧重强调目的和手段的区别。这是一个非常值得关注的问题。在教学中,我曾经组织学员作了一次“丛林逃生”的团队练习。该练习的情景是几个人因为飞机事故迫降于非洲的原始森林,身边有药箱、大砍刀等 14 种有助于逃生的物品;让学员模拟当事人根据重要性或用途的大小将这些物品排序,先是排出个人顺序,然后集体讨论排出大家比较赞同的顺序,目的是让学员在团队活动中亲身感受到集体决策的好处。结果发现多个小组的集体排序与专家建议顺序间的差异远远大于小组中个人排序与专家建议顺序间的差异,这说明集体决策的效果比个人决策还差。剖析小组决策的过程,发现问题在于大家讨论的重点不是分析逃生工具的重要性,而是研究怎样排出顺序,最后顺序排出来了,但谁也没有从中吸收到别人关于逃生的经验和知识,把目标扭曲了。本教材以职能为主线展开,但职能是手段不是目的,不同的工作有不同的目标,在实现目标的过程中要灵活科学地使用这些职能,本教材在写作上充分注意并力求体现这样的指导思想。

第三,做到了内容的更新与扩展。本教材注重介绍简单但比较成熟的管理方法,同时注意吸收新的思路和方法,如标杆瞄准、团队管理、平衡计分卡等。对第一版中比较重要的问题,如宗旨与使命、群体决策、组织设计、控制系统等,予以细化并介绍了操作性强的分析解决问题程序。把组织学习、创新与变革等部分视为适应新环境的管理职能,相应增加了一些章节,进而使体系趋于完善。

第四,增加了情景案例和团队练习的内容。与第一版显著不同的是,本次修订的教材在每一章的开头增加了问题导引和开篇小故事,在中间增加了一些解释性的情景故事或阅读材料,在结尾部分增加了本章小结、关键名词、情景案例和团队练习。这些故事和

案例多是我们根据事实亲自编写的,并在过去的教学实践中反复使用,经验证效果显著。相信这些内容能够增强读者阅读兴趣,引发思考,充分体现在做中学(Learning by Doing)的基本思想。限于篇幅,也为了体现基础课程教材的特点,我们没有选择篇幅较长的教学案例。激发读者对管理学科的兴趣是我们一直追求的目标,因为兴趣和好奇是进行科学研究的基本条件。

第五,提出了一些值得思考的问题。如环境的动态复杂性、管理工作职业化、管理理论与实践的“脱节”、决策活动中如何学习放弃、群体激励、绩效评估的准确性、管理职能的创业导向、管理工作的多元化趋势以及对传统管理思想与方法的挑战等等。这些问题有的直接体现在章节的内容中,有的隐含在情景案例和团队练习中。管理是一门不精确的学问,有很强的艺术性,其本质是成功的管理经验不能简单地被复制,往往也不能重复。管理学教材中的“定理”不多,对管理有兴趣的读者一定要在借鉴成功经验的基础上学习创新,要善于思考。我们希望做一些引导性的工作。

进入 21 世纪,社会转型与变革是每个人都能感受到的客观事实,全球化和信息技术等已经不再是一些时髦的概念,而是实实在在地影响着我们每一个人的生活,迫使组织管理者寻求新的竞争优势,适应新的竞争规则。管理学在 20 世纪得到了极大的繁荣和发展;工业社会是 20 世纪的主体,管理理论是对大企业(多为制造企业)管理实践的理论升华。工业社会追求的是稳定性和秩序,信息社会和知识经济时代突出的是创新和速度,这实质上是对管理工作提出的挑战,预示着管理理论的创新与变革。看看 20 世纪 80 年代以来的畅销管理著作可以清楚地发现这种事实:在 80 年代“卓越”是受到人们青睐的名词;90 年代“变革”和“再造”成为人们的口头禅;进入新世纪“创业”与许多管理术语结合起来,创业管理、公司创业、创业营销等等越来越多。我们将进一步跟踪和研究理论界应对挑战的思路和方法,尽快对本教材予以修订、更新。

编写教材有时比撰写学术专著更困难,需要构建科学的框架体系,需要梳理学科领域的研究成果,总结具有规律性的思想和具有操作性的程序方法,需要关注读者的层次性。2003年,本人组织完成了教育部新世纪经济、法学、管理学类专业教育教学改革项目“重点大学工商管理类学科专业人才培养模式及层次性问题研究”的课题研究工作,其间我们比较研究了三十多家国内外著名商学院不同层次的教学计划,把管理学课程作为个案从教学目标、教学计划、教材、教学方法等多方面进行了深入研究,许多研究成果体现在本次修订工作中。

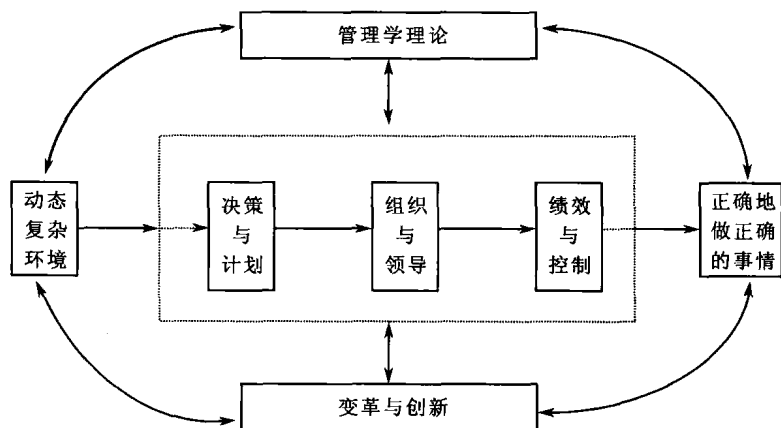
本教材的出版得到南开大学教材出版基金的资助。1998年,本人与南开大学出版社副编审胡晓清先生共同策划《南开现代管理书库》的选题和出版工作,此后我们一直合作,胡晓清先生全程参加本教材修订计划的讨论,提出了不少宝贵的建议。1998年,本人被教育部学生司聘为全国MBA(工商管理硕士)入学考试管理学试题的命题专家,几年来总有机会与其他命题专家一起就管理学的知识体系和具体的管理问题进行深入研讨,受益良多。

南开大学出版社的赵文娇老师、吴中亚老师认真审核书稿,提出许多富有建设性的修改意见。本教材是团队工作的成果,参与修订工作的团队成员来自多所院校,大家紧密合作,相互启发,使得修订工作成为大家共同的一段愉悦的经历。作为主编,本人向为本教材建设作出贡献的所有朋友表示诚挚的谢意,向广大读者表示感谢。

管理学科的艺术性很强,管理学理论随着时代的发展而发展,创新是管理学科发展的主旋律,这正是管理学科的魅力所在。及时跟踪管理理论的发展本身就是乐趣,我们将把对管理学教材的修订作为一项长久性的工作持续下去。

关于本书的两点特别说明

第一,本书的结构安排如下图所示:



第二,为了更好地服务于读者,我们会配合教材开展辅助材料的编写工作,包括教学课件、每章情景和团队练习解析、阅读材料、案例讨论等,并将在南开大学创业管理研究中心网站([Http://www.ebg.org.cn](http://www.ebg.org.cn))上开辟专栏公布,欢迎读者朋友浏览,参与讨论。

张玉利

2003 年 12 月

目 录

第一章 管理实践	(1)
第一节 悠久而普遍的管理实践	(2)
第二节 从管理实践到管理工作职业化	(7)
第三节 管理工作的多元化趋势	(15)
第四节 管理者的职责与素质要求	(21)
第二章 管理理论与管理学	(31)
第一节 从管理实践到系统的管理理论	(32)
第二节 管理学的研究对象与特征	(40)
第三节 学习和研究管理学的常用方法	(45)
第三章 管理理论与实践的侧重点	(54)
第一节 侧重于提高效率的主题	(55)
第二节 侧重于效果的主题	(65)
第三节 侧重于人的主题	(72)
第四章 组织的目标	(85)
第一节 组织目标的特征及目标描述	(86)
第二节 组织目标体系	(90)
第三节 目标管理	(93)
第四节 组织使命	(101)
第五章 环境分析	(114)
第一节 组织与环境	(115)

第二节	组织环境及环境因素的层次性分解·····	(122)
第三节	环境分析的程序及常用方法·····	(130)
第六章	决策·····	(146)
第一节	决策原理·····	(147)
第二节	决策过程·····	(152)
第三节	决策方法·····	(161)
第四节	程序化决策和非程序化决策·····	(167)
第五节	个体决策和群体决策·····	(170)
第七章	计划·····	(182)
第一节	计划的构成与作用·····	(183)
第二节	日常运营工作计划·····	(192)
第三节	项目计划技术·····	(198)
第四节	标杆瞄准·····	(205)
第八章	组织设计与组织结构·····	(215)
第一节	组织与组织设计·····	(216)
第二节	组织设计的影响因素·····	(222)
第三节	组织设计的主要内容·····	(229)
第四节	职权设计·····	(240)
第五节	典型的组织结构·····	(245)
第九章	人员配备与激励·····	(258)
第一节	人员配备·····	(259)
第二节	个体行为分析·····	(270)
第三节	典型的激励模型·····	(275)
第四节	主要激励举措·····	(282)

第十章 领导理论与领导方式	(292)
第一节 领导和领导权力.....	(293)
第二节 领导理论及其研究.....	(302)
第三节 人性假设理论.....	(314)
第十一章 领导技能	(324)
第一节 有效沟通.....	(325)
第二节 团队管理.....	(334)
第三节 时间管理.....	(341)
第十二章 控制工作基础	(352)
第一节 管理控制及其功能.....	(353)
第二节 控制工作过程.....	(359)
第三节 控制工作的类型.....	(366)
第十三章 绩效评价	(380)
第一节 绩效评价概述.....	(381)
第二节 绩效评价的主要工作内容	(385)
第三节 平衡计分卡简介.....	(399)
第十四章 构建有效的控制系统	(409)
第一节 有效控制的基本特征.....	(411)
第二节 控制系统的构建.....	(415)
第三节 全面质量管理与 ISO9000 质量标准体系 ...	(422)
第十五章 组织变革与创新	(437)
第一节 组织变革类型.....	(439)
第二节 组织变革的基本过程.....	(443)