

安徽省高等学校“十一五”省级规划教材

管理学

GUANLIXUE

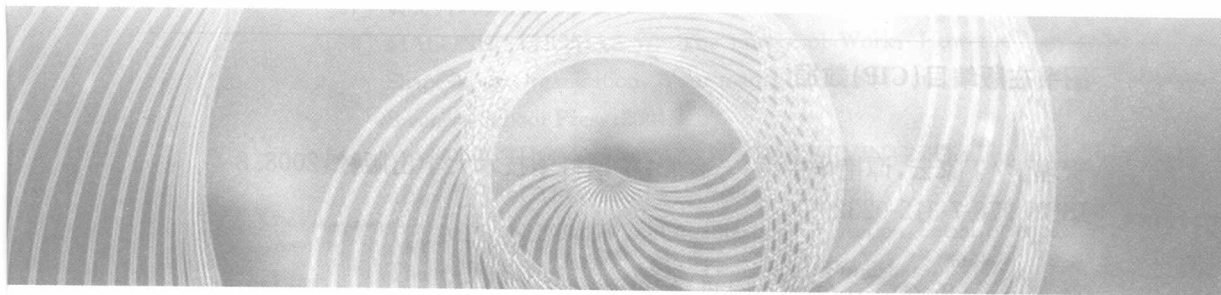
主编 / 丁家云 谭艳华

中国科学技术大学出版社

安徽省高等学校“十一五”省级规划教材

管理学

主编 / 丁家云 谭艳华



中国科学技术大学出版社

内 容 简 介

本书是安徽省高等学校“十一五”省级规划教材。本书系统介绍了管理的基础、管理的过程、管理的评价和管理理论新发展等内容。本书创新之处主要有二：一是体例创新。各章在介绍理论知识的同时均设有管理聚焦、知识链接和小案例等栏目。同时，各章末尾均附有案例分析，有助于读者全面掌握管理理论，提高解决实际问题的能力；二是内容创新。系统介绍了中国管理思想的发展脉络，将企业社会责任投资、善因营销、管理绩效等纳入管理学知识体系，详细介绍了管理学前沿理论。

本书可作为高等学校各相关专业的本、专科生教材，或作为企事业单位管理者的岗位培训教材，也适合对管理感兴趣的读者阅读。

图书在版编目(CIP)数据

管理学/丁家云,谭艳华主编:—合肥:中国科学技术大学出版社,2008.8
ISBN 978-7-312-02320-0

I. 管… II. ①丁…②谭… III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆数据核字(2008)第 112000 号

出版 中国科学技术大学出版社
安徽省合肥市金寨路 96 号,邮编:230026
网址:<http://press.ustc.edu.cn>
印刷 安徽辉隆农资集团瑞隆印务有限公司
经销 全国新华书店
开本 710mm×960mm 1/16
印张 28.25
字数 570 千
版次 2008 年 8 月第 1 版
印次 2008 年 8 月第 1 次印刷
定价 42.00 元

序

收到丁家云、谭艳华两位教授主编的安徽省高等学校“十一五”规划教材《管理学》的书稿、编写大纲及邀请作序的信函等材料之后,我认真通读了所有资料,总体感觉这是一部内容丰富、体系完整、通俗易懂、可读性强的好教材。

一般来说,一本优秀的教材应该具备视野开阔、资料丰富、信息量大、语言简洁、通俗易懂、论述精辟等特点。本教材在形式上开创多种专栏,如小案例、知识链接、管理大师等;在内容上,增加了中国管理思想和管理绩效等章节;同时,引入大量的实践性经典案例,这就使得该教材较之其他同类教材更具有生动性、启发性和实用性。因此,本教材基本具备了一本优秀教材的特点,具体体现在以下几个方面。

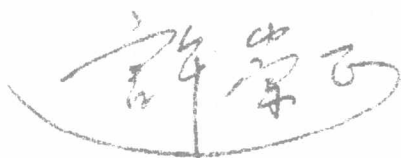
(1) 本教材由教学团队按精品课程的要求精心编写而成。这部《管理学》是省级《管理学》精品课程建设的重要成果,它是中青年管理学教师为主的教学团队集体智慧的结晶。其整个编写过程严谨、质量控制严格,既是编者们的长期教学与科研经验的总结,又是他们敬业与精益求精态度的良好体现。“态度决定一切”,编者们的认真的编写态度和负责的精神极为可贵,值得称赞。综观整个整理成册的编写材料和编写过程,不难发现,编者们的为之付出了大量的心血。从规划教材的申报材料、讲义、教材编写大纲的准备,到教材编写规范要求的制定和编写任务安排,再到数易其稿,多次与出版社联系沟通,直到教材完全定稿,确实做到了充分的前期准备、严格的编写过程控制和圆满的后出版。这种严谨的研究态度和作风是教材高质量的保证。因此,可以说,正是由于有较高素质的教学团队,加上认真细致的工作以及严格的编写过程控制,才编写成了这本质量较高的教材。

(2) 教材结构合理、逻辑性强、有一定的创新。全书以管理过程为线索来组织内容,既符合当今管理学教材体系的主流,又不拘泥于传统教材的结构,创新了管理学编写的结构安排,具体可以分为四大部分:即管理基础、管理过程、管理效果评价和管理理论新发展。这样编排,既适合老师讲授和易于引导学生进入管理学这门学科的殿堂,又适应本、专科学生深入系统地学习管理学知识的需要。创新之处主要体现在增加了对管理效果评价的内容,即管理绩效,这就是说管理活动本身也要进行管理;把中国管理思想单独成章,较为系统地梳理了中国古代、近代、现代管理思想的发展脉络,这些在同类教材中都是不多见的。

(3) 内容新颖、信息量大、时代性强。改革开放已 30 年,但我国的管理学研究 and 教学与世界管理学的发展存在较大的差距,为了缩小这种差距,急需一些优秀的管理学教材。加之在知识经济和信息技术时代,世界信息瞬息万变,唯一不变的就是变化,为了使我们培养的学生具有广阔的视野,能够适应时代发展的要求,掌握必备的管理知识十分重要。因此,在本教材中,有比较多的背景知识介绍,力求让学生了解管理的来龙去脉及其重要性;且有专门章节介绍中国管理思想,这与管理本土化、实践化的思想是一致的,也适应了 21 世纪国际管理学界推崇中国式管理的新形势,符合我国的基本国情。此外,本教材对当今在国内外应用较广的管理理论进行了较多的介绍,如业务流程再造、学习型组织、虚拟企业等。

(4) 体例新颖、通俗易懂、可读性强。要想切实做到让学生喜欢,让教师满意,在教材体例上的不断创新是非常重要的。该教材每章内容主要由学习目标、课程内容、思考与练习、课后案例等部分构成。这种创新设计可以增强学生学习的兴趣,加深学生对课程内容的理解和认识。同时,该书既注重理论知识的阐述,也注意在体例上增加一些精心设计的小栏目,如管理方面的一些小故事、一些公司成功和失败的小案例、一些管理学者的人生经历等,引人入胜,可读性强,在很大程度上避免了纯粹的理论说教而给学生能力培养造成的障碍。

作为安徽省高等学校“十一五”省级规划教材,该书的出版,为广大本、专科生学习管理学这门课程又多了一种选择,本书也可作为党政事业单位干部和企业管理人员的培训用书,对广大管理者及从事管理学研究的同志有较高的参考价值。



2008 年 8 月

前 言

管理的实践活动可以追溯到遥远的古代人类文明,管理活动的历史和人类历史一样悠久,但是,管理作为一门学科却只有一百年的历史,相对于其他学科来讲,还是一门比较年轻的学科,为数众多的管理研究者和实践者一直在进行着不懈的努力,为管理学科体系的建立做出了卓越的贡献。同时,随着时代的不断变化,人类有组织的集体活动越来越复杂,迫使我们的管理学者和实际工作者不断地探寻和运用新的管理理论,使得管理理论能够和我们的现实世界紧密地结合在一起,中外的管理研究者在这方面做得很好。但是,我们知道,一门学科的知识必须经过有效的传播才能为人们所掌握和很好地加以运用,管理学也是一样,那么,这一责任理所当然地落在管理的教育者身上。管理的教育者通过什么样的方式向人们传授管理的基本知识和操作技能呢?教材、教学方法、硬件设施等都是影响管理教育效果的因素,而教材是第一重要的因素,有了体系完整、能够反映时代特点的教材,管理教育成功的可能性就增加了很多。谁来提供这样的教材呢?同样也是管理的教育者,因为他们最了解受教育者需要什么。基于此,我们这个从事管理教育的团队,很早就产生了编写一本“管理学”教材的想法。

是什么让我们的这个愿望变成了现实呢?“高等学校教学质量和教学改革工程”是教育部制定的《2003~2007 年教育振兴行动计划》的重要组成部分,其中有一项任务是建设 1500 门精品课程;《教育部关于启动高等学校教学质量与教学改革工程精品课程建设工作的通知》(教高[2003]1 号文)中也明确提出:精品课程是具有—流教师队伍、—流教学内容、—流教学方法、—流教材、—流教学管理等特点的示范性课程。各高等学校都严格按照教育部的要求,在已有课程建设的基础上,进行着不同级别的精品课程建设,我院的管理学课程在课程组全体教师的长期共同努力下,有幸成为了我院首门省级精品课程(见教密高[2005]66 号),课程主持人为丁家云教授。在管理学课程建设中,我们始终如一地按照“—流”的要求从教学内容、教学方法、教材和教学管理等方面进行操作,推出了管理学网络课程,在院内外进行推广,取得了良好的资源共享效益;积极申报和精品课程建设相关的教研

课题,如谭艳华教授申报的《省级精品课程建设质量保障体系研究》获教育厅立项(项目编号 2007jyxm445),其研究成果丰富了课程建设领域的理论研究;培养了一支高素质的管理学教学团队,整个团队的教师刻苦钻研、重视教学经验的交流沟通,有着高水平的教学质量,每个成员都多次获得优秀教学质量奖,并有多篇教研论文发表。有了这样一支精诚合作的团队,有了这么多年的从事管理学课程建设的经验,大家组织在一起编写一本管理学教材,在时间上和经验上也就有了非常可靠的保障,因此,在安徽省高等学校“十一五”省级规划教材的申报中,我们的管理学教材立项一举通过,此时此刻,我们的愿望就真的变成了现实。

在本书的编写过程中,对体系结构我们进行了认真的思考,最终决定按照管理的过程来安排全书的逻辑体系,并要求参加编写的人员把握三点要求:一是扩大信息量,同时要给教师留有发挥的空间。为此,特设了许多小栏目来解释管理理论是如何运用的,或者提供一些加深学习的内容和引发学生思考的内容;二是理论知识和实践知识要保持合适的比例,方便读者对所学知识的理解和运用,在每一章内容后面,我们都设有案例分析;三是以成熟的理论为基础,吸收管理学发展的最新成果,如和谐管理理论、中国管理思想的研究。在结构安排上,可以分为四大块:第一大块管理的基础,包括第一章管理学导论、第二章西方管理理论的形成与发展、第三章中国管理思想的形成与发展、第四章管理伦理与社会责任;第二大块管理的过程,包括第五章决策、第六章计划、第七章组织、第八章人力资源管理、第九章领导、第十章激励、第十一章沟通、第十二章控制和第十三章创新;第三大块对管理结果的评价,包括第十四章管理绩效;第四大块管理理论的新发展,包括第十五章管理前沿。

我们希望在上述要求指导下编写出来的教材能够适用于大学本、专科各专业管理学教学的需要,同时也可以作为各类人员学习管理学知识的自学教材和参考书。

本教材是集体智慧的结晶,各章的分工如下:

丁家云 教 授:第一章

谭艳华 教 授:第二章

王彦长 副教授:第七章、第十一章

王 亮 讲 师:第三章、第六章

叶六奇 讲 师:第十二章、第十四章

雷勋平 讲 师:第四章、第五章

孙晓波 讲 师:第十三章、第十五章

蒋文生 讲 师:第九章、第十章

张 静 讲 师:第八章

这本教材能够成功和顺利出版,我们需要感谢许许多多为此提供帮助的人士。首先,需要感谢的是南京师范大学副校长、博士生导师许崇正教授,他对本书给予了高度评价,并为本书撰写了序言;其次,我们要向我们所参阅的大量相关著作、教材和案例资料的作者表示由衷的感谢,因为他们的贡献,才有了我们这本内容丰富、质量上乘的教材;再次,我们要感谢中国科学技术大学出版社为本书出版所做的大量工作;最后,我们还要感谢铜陵学院工商管理系的吴杨主任、教授,他在本教材编写组的成立、编写大纲的拟定、书稿的修改过程中,做了大量的工作,给与了鼎力支持。

希望我们这部经过精心编写的管理学教材能得到广大学生和其他读者的喜欢,书中的不足之处,还请各界人士多多批评指正。

编 者

2008年4月

目 录

序	i
前 言	iii
第一章 管理学导论	1
学习目标	1
第一节 管理的内涵	1
第二节 管理的职能	5
第三节 管理者的角色与技能	8
第四节 管理环境	14
第五节 管理学的研究对象和研究方法	20
思考与练习	24
案例	24
第二章 西方管理理论的形成与发展	26
学习目标	26
第一节 西方早期管理思想	27
第二节 古典管理理论	29
第三节 行为科学理论	38
第四节 现代管理理论	42
思考与练习	49
案例	49
第三章 中国管理思想的形成与发展	52
学习目标	52
第一节 中国古代管理思想	52
第二节 中国近代管理思想	63
第三节 中国现代管理思想	76
思考与练习	80

案例	80
第四章 管理伦理与社会责任	82
学习目标	82
第一节 管理伦理概论	83
第二节 企业社会责任	88
第三节 领导和伦理	95
附录	99
思考与练习	107
案例	107
第五章 决策	110
学习目标	110
第一节 决策概述	111
第二节 决策理论	117
第三节 决策过程	120
第四节 定性决策方法	123
第五节 定量决策方法	127
思考与练习	139
案例	140
第六章 计划	142
学习目标	142
第一节 计划概述	142
第二节 计划工作的过程	148
第三节 目标管理	151
第四节 战略性计划	155
第五节 计划方法	167
思考与练习	170
案例一	170
案例二	171
第七章 组织	174
学习目标	174
第一节 组织概述	174
第二节 组织结构设计	177

第三节 组织的职权关系与部门划分	187
第四节 组织文化	192
第五节 组织变革与发展	196
思考与练习	201
案例	201
第八章 人力资源管理	203
学习目标	203
第一节 人力资源管理概述	203
第二节 人力资源规划	211
第三节 员工招聘	216
第四节 员工培训与开发	224
思考与练习	232
案例一	232
案例二	233
案例三	233
第九章 领导	235
学习目标	235
第一节 领导概述	235
第二节 领导理论	241
第三节 领导方法与艺术	253
思考与练习	262
案例一	262
案例二	264
第十章 激励	266
学习目标	266
第一节 激励概述	266
第二节 激励理论	270
第三节 激励原则与方法	284
思考与练习	292
案例一	292
案例二	295
第十一章 沟通	297

学习目标	297
第一节 沟通的基本原理	297
第二节 沟通的方式与技巧	302
第三节 冲突管理与谈判	316
思考与练习	323
案例	323
第十二章 控制	327
学习目标	327
第一节 控制概述	327
第二节 控制过程	338
第三节 控制方法	342
思考与练习	352
案例一	352
案例二	353
第十三章 创新	354
学习目标	354
第一节 创新概述	354
第二节 企业创新	360
第三节 企业组织结构创新	364
第四节 企业技术创新	370
思考与练习	376
案例	376
第十四章 管理绩效	378
学习目标	378
第一节 管理绩效概述	378
第二节 管理绩效的评估	381
第三节 管理绩效改进	389
附录	396
思考与练习	401
案例	401
第十五章 管理前沿	405
学习目标	405

第一节	管理学前沿理论述评	405
第二节	业务流程再造	408
第三节	学习型组织	416
第四节	和谐管理	422
第五节	知识管理	428
思考与练习		434
案例		434
参考文献		436

第一章 管理学导论

学习目标

1. 理解管理的含义；
2. 认识管理的二重性与管理的普遍性；
3. 认知管理的六大基本职能；
4. 区分基层管理者、中层管理者与高层管理者；
5. 掌握管理者扮演的角色与技能；
6. 了解管理学的研究对象和研究方法。

管理学是研究一定社会历史条件下,人、物、环境要素的一般管理关系及其一般管理规律的学说。管理作为一门科学,其研究对象是管理要素、管理关系和管理运行规律。管理关系是管理者与被管理者的作用与反作用关系,涉及到人的要素的管理关系、物的要素的管理关系和环境要素的管理关系。由于管理关系具有复杂性,因而管理学主要研究一般的管理关系,或者被称为共性的管理关系。在管理活动中,往往需要遵循一定的规律,因此,管理学还应当研究人、物、环境要素的一般管理规律。

在现代社会历史条件下,管理已经突破了一个组织内部的人和物的界限,管理活动同外部环境已经形成了日益密切的联系,仅仅主张管理好组织内部的人和物已经难以达到预期的管理效果,必须由过去的仅仅注重内部管理,到实现内外部管理一体化,综合人、物、环境要素进行整体性管理。大量研究表明,管理学应该研究的内容可以概括为以下五大方面:管理是什么?管理具有什么属性?为什么管理?管理什么?如何管理?

第一节 管理的内涵

在人类历史上,还很少有什么事比管理的出现和发展更为迅猛,对人类具有更

为重大和更为激烈的影响。

——彼得·德鲁克

在人类历史上,自从有了有组织的活动,就有了管理活动。世界上所有的文明古国如巴比伦、罗马等都早在几千年前就对自己的国家进行了有效的管理,并且建立了庞大严密的组织,完成了许多今天来看仍是十分巨大的建筑工程。中国的长城、兵马俑,埃及的金字塔都可以证明:几千年前人类已经能够组织、指挥、协调数万乃至数十万人的劳动,历时许多年去完成经过周密计划的宏伟工程。这些给我们一个深深的启迪:管理历史悠久,任何时代、任何组织、任何人物都应该高度重视管理。

一、管理的定义

关于管理的定义有很多种解释。最直接的一种解释,管理就是管理者所从事的工作。但是这种解释过于简单,不能给我们更多的信息。

那么,到底什么是管理呢?要讲清楚管理是什么,的确是一件困难的事情。

中外管理学教科书对管理所下的定义,可谓汗牛充栋择其要者,罗列如下:

福莱特对于管理的定义是“通过其他人来完成工作的艺术”。

法约尔(1916),管理是“由计划、组织、指挥、协调及控制等职能为要素组成的活动过程”。

毛泽东(1964),管理是“社会主义教育”。

西蒙(1978),管理是“决策”。

杨文士和张雁(1994),管理是“组织中的管理者通过实施计划、组织、人员配备、指导与领导、控制等职能来协调他人的活动,使他人同自己一起实现既定目标的活动过程”。

罗宾斯和库尔特(1996),管理是“和他人一起并且通过其他人来有效地完成工作的过程”。

普伦基特和阿特纳(1997),管理是“一个或多个管理者单独或集体通过行使相关职能(计划、组织、人员配备、领导和控制)和利用各种资源(信息、原材料、货币和人员)来制定并实现目标的活动”。

刘易斯(1998),管理是“有效支配和协调资源,并努力实现组织目标的过程”。

徐国华(1998),管理是“通过计划、组织、控制、激励和领导等环节来协调人力、物力和财力资源,以期更好地达成组织目标的过程”。

以上这些关于管理定义的观点,是从各个不同的角度给出的不同解释。综合前人的研究,我们认为管理的定义可以这样表述:即管理是组织为了达到个人无法实现的目标,通过各项职能活动,合理分配和协调相关资源的过程,在这个过程中

是以人为中心的。

这个定义包含了更深层次的解释,具体可以理解为:

(1) 管理的载体是组织。组织包括国家机关、企事业单位、政治党派、社会团体以及各种宗教组织等。

(2) 管理的本质是协调,即合理分配和协调相关资源的过程。协调是使个人的努力与集体的预期目标相一致。

(3) 管理的对象是资源,既包括人力资源、财力资源、物力资源,也包括时间资源 and 信息资源等。在所有的资源中,人力资源是最为重要的,人是首要的因素,因而管理要以人为中心。

(4) 管理的职能包括决策、计划、组织、领导、控制、激励和创新等,管理就是围绕这些职能而进行的。

(5) 管理的目的是为了实现既定的目标。这些目标是个人无法实现的,必须通过组织的力量才能实现。

二、管理的性质

管理是人类共同劳动的产物,它具有两种基本属性,即管理的自然属性和管理的社会属性。通常,我们把管理的自然属性和社会属性称为管理的二重性,具体参考图 1-1。其中,管理的二重性是马克思主义关于管理问题的基本观点。马克思在《资本论》中指出:“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要指挥,以协调个人的活动,并执行生产总体的运动——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的各种一般职能。”

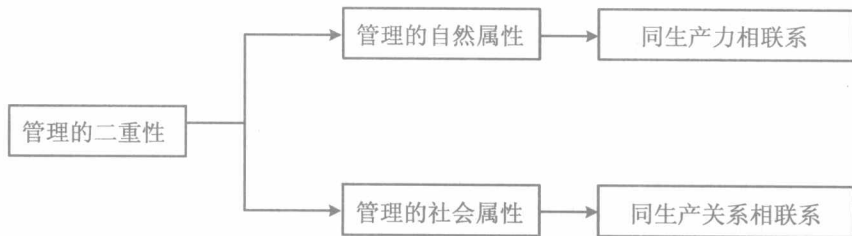


图 1-1 管理的二重性

(一) 管理的自然属性

管理的出现是由人类活动的特点决定的。如果没有管理,一切生产、交换、分配活动都不可能正常进行,社会劳动过程就要发生混乱和中断,社会文明就不可能延续。可以看出,管理是人类社会活动的客观需要,是人类社会共同劳动的一般要求。

管理也是社会劳动过程中的一种特殊职能。管理在人类社会劳动过程中具有特殊的作用,只有通过管理才能把实现管理过程所必需的各种管理要素结合起来,以发挥整体效能。

管理也是生产力。任何社会、任何企业,其生产力是否发达,都取决于它所拥有的各种经济资源和各种生产要素是否得到了有效的利用,都取决于从事社会劳动的人的积极性是否得到了充分的发挥,而这两者均依赖于管理。我们以前提倡的科学技术是生产力,但科学技术的发展本身就离不开有效的管理,并且只有通过管理,科学技术才能转化为真正的生产力。

由此可见,管理具有不以人的意志为转移的性质,这实质上是一种客观存在,我们称之为管理的自然属性。管理的自然属性反映了社会劳动过程本身的要求,在分工协作条件下的社会劳动,需要通过一系列管理活动把人力、资金、物质等各种要素按照一定的方式有效地组织起来,才能顺利进行。

(二) 管理的社会属性

管理作为人类的一种活动,只有在一定的社会历史条件下和一定的社会关系中才能进行。管理可以看作是与生产关系相联系的一种“监督劳动”,是管理执行者维护和巩固生产关系,实现特定生产或业务活动目的的一种职能,这就是管理的社会属性。换句话说,管理是在一定的生产关系条件下进行的,必然体现出生产资料占有者指挥劳动、监督劳动的意志,因此,它具有同生产关系、社会制度相联系的社会属性。

管理的社会属性体现了统治阶级的利益和要求,在一定的生产方式下,需要通过管理活动来维护一定的生产关系,实现一定的经济和社会目标。管理的社会属性表现为调整和完善生产关系,处理和调整人与人之间的经济利益关系,例如分配体制、管理体制等。

管理的二重性对于我们学习管理学、认识我国的管理问题、探索管理活动的规律以及运用管理原理来指导实践等都具有非常重大的现实意义。

首先,管理的二重性体现了生产力和生产关系的辩证统一关系。把管理仅仅看作生产力或者仅仅看作生产关系,都不利于我国管理理论和管理实践的发展。我国的管理科学虽然经历了漫长的探索和积累过程,但是还不够系统和完善。因而,这就要求我们总结自身的经验教训,必须遵循管理的自然属性,并在充分体现社会主义生产关系的基础上,分析和研究我国的管理问题,力求建立具有中国特色的管理科学体系。

其次,西方的管理理论和管理方法是人类长期从事生产实践的产物,是人类智慧的结晶,它同生产力的发展一样,具有连续性,是不分国界的。因此,我们要在继承和发展我国过去的管理经验和理论的同时,注意学习和借鉴国外先进的管理理论和管理方法,根据我国的国情,融会贯通。