

21世纪管理学系列教材

管 理 学

MANAGEMENT

徐向艺 主 编

山东人民出版社

21世纪管理学系列教材

管 理 学 徐向艺 主编

国际商务 杨蕙馨 主编

管理经济学 赵炳新 主编

证券投资学 陈志军 主编

企业战略管理 徐向艺 主编

初级会计学 刘洪渭 罗新华 主编

国际贸易教程 白洪声 张喜民 主编

责任编辑
于宏明

封面设计
王世强

定价：39.80 元

ISBN 7-209-03670-9



9 787209 036702 >



管 理 学

MANAGEMENT

主 编：徐向艺

副主编：申元月 张鸿萍

山东人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理学/徐向艺主编. — 济南: 山东人民出版社,
2005. 6

(21 世纪管理学系列教材)

ISBN 7-209-03670-9

I. 管... II. 徐... III. 管理学—高等学校—教材

IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 029992 号

山东人民出版社出版发行

(社址: 济南经九路胜利大街 39 号 邮政编码: 250001)

<http://www.sd-book.com.cn>

新华书店经销 青岛星球印刷有限公司印刷

*

787×1092 毫米 16 开本 35 印张 2 插页 650 千字

2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷

印数 1—5000 定价: 39.80 元

《21世纪管理学系列教材》编委会

主 编：徐向艺

副主编：赵炳新(常务) 杨蕙馨 刘 岗 吉小青

编 委：（按姓氏笔画排列）

丁荣贵 王兴元 王益明 吉小青

刘 岗 刘洪渭 陈志军 杨蕙馨

张体勤 赵炳新 赵景华 胡正明

徐向艺 戚桂杰 潘爱玲



总 序

管理的实践可以追溯到遥远的古代人类文明,但直到 20 世纪初泰勒的开创性贡献——《科学管理原理》一书的问世,才标志着人类告别经验管理时代,进入了科学管理时代。100 多年来,由于世界经济环境的发展变化,科学技术尤其是信息技术的突破性进展和大范围的应用,市场竞争的日趋激烈和国际化思潮风起云涌,都推动着现代管理思想、管理理论、管理方法和管理手段的日新月异。在 21 世纪,全球的管理者,无疑面对着更大范围的管理创新和变革。如何迎接这一世纪性的挑战,则成为世界各国政府、企业界和理论界共同关注的课题。

回顾上一个世纪,管理理论经历了古典管理理论阶段、行为科学阶段和现代管理理论阶段的演变,形成了庞大的知识体系。进入 20 世纪 90 年代后,随着知识经济的崛起和全球经济一体化进程的加快,市场环境的变化更加迅速,导致管理学家面临许多前所未有的新情况和新问题。于是当代管理新思潮也竞相涌现。对于历经改革开放风雨洗礼,正在进入世界大市场、融入世界经济大循环的中国来说,更是面临进入市场经济后复杂的现实管理问题。

在 21 世纪未来的岁月里,中国的企业、各级政府、事业团体等各类组织在管理方面所面对的主要挑战在于:

1. 变革与创新。今天的变化快过以往任何时候,原来的流程管理和职能管理方法难以适应当今的变化。世界在发展,新的问题层出不穷,需要运用已有的理论和方法去解决,更需要我们去大胆探索和创新。创新是管理理论发展的路径,是任何组织立于不败之地的法宝。

2. 国际化。互联网的兴起无疑大大改变了当今的经营环境。这是过去一个多世纪没有、也不可能预见到的。国际化的进程要求我们认真研究全球化战略,而不仅仅是国际化或跨国界运作战略。全球一盘棋的思想、跨文化的研究和应用必须扎根于当今领先企业领袖的头脑中。我们知道东方文化与西方文化是有很大的差异的,这与东西方人的思维方式的差异有关:感性与理性;严谨与灵性;



实验验证与感悟修证。这些差异反映在管理领域,产生了很多耐人寻味的现象。

3. 知识经济。知识的管理大大超过了过去一个世纪管理学者的想像。这里不是为知识而知识的知识管理,而应该是如何真正把知识应用于组织,实现知识转移、知识共享,推动组织的发展。

4. 网络技术。网络技术的应用是当今组织管理者尤其应该认真思考的问题。如何利用网络技术提高效率,节省成本,改善沟通,强化协调等等,有许多新的内容值得我们去研究。

面对这些挑战,谁能够最快地吸收各种管理新知识,谁就会获得竞争的主动权;谁拥有更多的知识,谁能够通过管理创新把更多的知识组合成独特的能力,谁就能赢得未来。

作为管理教育的从业者,我们理所应当承担起为我国管理科学的发展添砖加瓦的责任。一方面紧跟国际潮流,逐渐实现管理教育的规范化、国际化;另一方面则必须面对改革开放的丰富实践,推动管理教育创新。这就是我们编写这套系列教材的出发点。

《21 世纪管理学系列教材》主要是针对管理类各专业本科生教学编写的,亦可作为工商管理硕士(MBA)和经济、管理类各专业研究生参考书。教材的编写突出以下特点:

1. 扩大信息量,同时给教师授课留有一定的空间。作为管理类本科生、研究生专业课或基础课教材,要让学生掌握较大的信息量,管理学理论的重要成果不宜疏漏;同时,对于比较成熟理论的阐述,不要过细,让老师有充分的发挥余地。教材使用能达到教师好教、学生好学的目的。

2. 反映管理学的深邃与智慧。不过分追求“通俗易懂”,突出体现内容的专业性、学术性。突出管理学的哲学价值。管理过程充满着哲学道理,如决策中的“概率思考”,领导中的“权变观念”,管理控制中的“反馈原理”等,在阐述管理的基本问题时,体现管理学的哲学性和科学性。

3. 反映管理学的最新理论进展。随着信息技术和知识经济的发展,传统的管理思想和管理方式受到了挑战。教材编写追踪管理理论前沿,反映管理学的发展,体现理论的时代性和前沿性。

4. 处理好借鉴与创新的关系。教材编写既借鉴已有的理论成果,又注重理论的创新性,注重把作者自己的最新的理论成果写入教材。

本系列教材是山东大学管理学院教师们多年教学实践和科学研究成果的结晶。教材编写委员会统一指导各书编写,选择确定各书主编,精心组织参编教师,审查把关编写质量。力求使每种教材不但适合当前管理专业本科教学,同时也符合 21 世纪管理学教育的发展大势。



编写一套贴近管理学理论前沿、广泛介绍管理学各学科成熟内容的教材,必然要参考国内外大量已有的研究成果,吸收近百年来管理理论的精华。我们谨向一切致力于管理学理论繁荣的前辈与同仁致以崇高的敬意!

徐向艺

2005年1月24日



前言

《管理学》教材目前版本颇多,但我们还是组织编写了这本教材。其原因是多方面的:一是管理理论的发展及实践的深入,使得已有的教科书不得不经常充实新的内容,也需要出版新的《管理学》教材给高校管理学各个专业教学提供多样化选择;二是作为完整的教材丛书,作为管理学原理的教学使用教材,又是不可缺少的一部。

本书编写力求贯彻丛书总的指导思想,即:注意扩大信息量,吸收管理理论发展的最新成果;反映管理学学科的深邃与智慧;处理好借鉴与创新的关系。在结构安排上,第一篇我们着重安排了“管理道德与社会责任”一章,同时对初学管理学的学生加强管理伦理与管理活动社会责任的理论指导和教育;在第二篇至五篇管理职能的理论阐述中,不仅注重理论的完整性,还注重管理方法的介绍,使学生感受到管理职能理论的实用性;在第六篇管理创新一部分,我们注重了对组织文化理论、学习型组织理论、虚拟组织理论、流程再造理论、知识管理理论等进行了系统阐述,目的是通过这些理论内容的教学,使学生能够初步把握现代理论的发展趋势,踏入当代管理理论的前沿。

本书是集体劳动的成果。由主编徐向艺提出编写大纲,经过讨论,由写作组成员分工写作。具体各章执笔如下:

班 博 士(山东大学管理学院):第一章、第二章、第四章;

徐向艺 教授(山东大学管理学院):第三章、第十八章(部分)、第二十一章(部分);

孙 平 博 士(山东大学管理学院):第五章、第六章、第七章;

申元月 副教授(山东大学管理学院):第八章、第九章、第十章、第十一章;

孙卫敏 博 士(山东大学管理学院):第十二章、第十三章、第十四章;

张鸿萍 博 士(山东大学管理学院):第十五章、第十六章、第十七章、第二十一章(部分)

谭春华 讲 师(山东经济学院):第十八章(部分)、第十九章、第二十章;

苏永明 副教授(山东建筑工程学院):第二十二章、第二十三章、第二十四



管 理 学

章。

作为主编,徐向艺教授对各章内容作了程度不同的调整与修改;副主编申元月副教授、张鸿萍博士协助主编审阅、修改部分章节。

我们在编著的过程中,参阅了国内外大量的管理学文献(文献目录附后),使我们受益匪浅。特向这些文献作者表示诚挚的感谢!我们也期待着理论界同行和广大读者对本书存在的错误、疏漏和不足提出宝贵意见,以便我们在下次修订中进一步完善。

编著者

2005年1月16日



目 录

第一篇 管理与管理学总论

第一章 管理与管理者	(1)
第一节 管理的内涵	(1)
第二节 管理的属性	(7)
第三节 管理主体与客体	(9)
第四节 管理的职能和过程	(16)
第五节 管理学的研究对象与研究方法	(19)
第二章 管理学的形成与发展	(25)
第一节 中国早期管理活动与管理思想	(25)
第二节 西方早期管理活动与管理思想	(28)
第三节 古典管理理论的形成	(31)
第四节 行为科学理论的创建	(37)
第五节 现代管理理论丛林	(44)
第三章 管理的基本原理	(53)
第一节 管理的系统性原理	(53)
第二节 管理的人本性原理	(58)
第三节 管理的有效性原理	(62)
第四节 管理的动态性原理	(67)
第五节 管理的最优化原理	(70)
第四章 管理道德与社会责任	(77)
第一节 管理与环境	(77)
第二节 管理道德	(84)
第三节 管理的社会责任	(92)



第二篇 计划与决策

第五章 管理决策	(99)
第一节 决策的含义、类型与原则	(99)
第二节 决策的行为与过程	(104)
第三节 定性决策方法	(112)
第四节 定量决策方法	(114)
第六章 计划与预测	(121)
第一节 计划概述	(121)
第二节 计划工作原理与程序	(128)
第三节 计划技术与方法	(135)
第四节 预测的作用与方法	(141)
第七章 目标管理	(147)
第一节 管理目标的性质与确定	(147)
第二节 目标管理原理	(155)
第三节 目标管理过程与评价	(158)

第三篇 组织设计与发展

第八章 组织与组织管理	(166)
第一节 组织概述	(166)
第二节 组织管理	(171)
第三节 组织理论	(174)
第九章 组织设计与权力配置	(183)
第一节 组织设计的依据与原则	(183)
第二节 组织设计过程	(190)
第三节 组织的权力配置	(211)
第十章 组织中的人员配备	(229)
第一节 人员配备概述	(229)
第二节 人员选聘	(231)
第三节 人员考评与培训	(244)
第十一章 组织变革与发展	(260)
第一节 组织变革的理论	(260)
第二节 组织变革的实施	(266)
第三节 组织发展的趋势	(271)



第四篇 领导与激励

第十二章 领导行为与艺术	(277)
第一节 领导与领导效能	(277)
第二节 领导理论	(285)
第三节 领导艺术	(295)
第十三章 行为激励	(305)
第一节 需要、动机与行为激励	(305)
第二节 内容型激励理论	(311)
第三节 过程型激励理论	(316)
第四节 强化型激励理论	(322)
第十四章 管理沟通	(326)
第一节 沟通的基本原理	(326)
第二节 人际沟通	(330)
第三节 团队沟通	(335)
第四节 组织沟通	(339)

第五篇 管理控制与信息处理

第十五章 控制过程与类型	(347)
第一节 控制工作的目的	(347)
第二节 控制的基本过程	(351)
第三节 管理控制的基本分类	(358)
第四节 有效控制的原则和特征	(360)
第十六章 控制方法	(365)
第一节 预算控制	(365)
第二节 非预算控制	(369)
第三节 现代管理控制技术简介	(374)
第十七章 管理控制中的信息处理	(381)
第一节 信息技术在管理控制中的应用	(381)
第二节 管理信息系统	(384)

第六篇 管理创新

第十八章 管理创新概述	(393)
第一节 管理创新的动因与作用	(393)
第二节 组织创新	(397)



第三节	制度创新	(402)
第四节	技术创新	(408)
第十九章	组织文化理论	(416)
第一节	组织文化理论的产生	(416)
第二节	组织文化系统	(421)
第三节	组织文化建设	(428)
第二十章	学习型组织理论	(436)
第一节	学习型组织——管理的革命	(436)
第二节	五项修炼的内涵及操作方法	(438)
第三节	学习型组织的创建	(453)
第四节	学习型组织的评价	(455)
第二十一章	虚拟组织理论	(460)
第一节	虚拟组织的发展及其特点	(460)
第二节	虚拟组织的核心要素及信息化	(468)
第三节	虚拟组织的管理	(477)
第二十二章	流程再造理论	(484)
第一节	流程再造的原因与原则	(484)
第二节	流程再造的方法以及流程图的绘制简介	(489)
第三节	流程再造的组织与运作	(493)
第四节	流程再造的管理	(504)
第二十三章	知识管理理论	(510)
第一节	知识与知识管理的内涵、目标与职能	(510)
第二节	知识管理实施的原则、步骤与策略	(516)
第三节	知识管理实施成功的标准与评价	(522)
第二十四章	比较管理与跨文化管理移植	(529)
第一节	比较管理学的理论与方法	(529)
第二节	不同国家管理实践的差异与特点	(532)
第三节	管理的跨文化移植	(542)
参考书目		(548)



第一篇

管理与管理学总论

第一章 管理与管理者

管理学是在长期管理实践的基础上产生的,人类的管理实践与人类历史一样悠久。18 世纪中期的产业革命产生了工厂和企业,企业管理实践开始了。在长期的企业管理实践基础上,一门以研究企业管理理论为主、对其他类型组织同样具有指导意义的学科——管理学产生了。本章探讨管理的定义、管理活动的主体与客体、管理过程的特点以及管理学研究对象和研究方法。

第一节 管理的内涵

一、人类的管理活动

把管理作为一门科学进行系统的研究,虽然仅有百年的历史,但是管理的实践却纵贯了人类活动的整个历程。因为即使在原始社会,一旦人类存在了群体生活,组织问题就必然区别于个人活动,也就有了凌驾于个人之上的管理。奥林匹亚的罗马主神像、罗德斯岛的赫利亚斯巨像、亚历山大的灯塔、巴比伦的空中花园以及埃及金字塔等等,这些几千年前的建筑奇迹证明当时的人们不仅具备



了令人叹为观止的建筑技巧,也掌握了相当高超的管理技术和方法。

作为世界文明最古老的发源地之一,中国古代在科学技术、军事思想、工程建设方面一直是名列世界前茅。这其中包含着千百万人的生产与研究实践,也蕴藏着丰富的管理思想。长城,是我国古代一项极为雄伟的防御建筑工程,它东、西、南、北纵横交错绵延起伏于我们祖国辽阔的土地上。其中横贯我国北方的长城规模更为宏大,东西相距长达一万余里,因此,被称之为万里长城。两千多年来,我国古代劳动人民在完成万里长城这一伟大工程的时候,发挥了高度的聪明才智,不仅在规划设计上“因地制宜,用险制塞”,完成了设防的需要,而且在人力管理、施工管理、材料供应、施工方法等方面都有着重大的发明创造。从长城这一雄伟工程来看,它充分表现了我国古代建筑工程的高度成就,表现了我国古代劳动人民在管理方面的聪明才智。古往今来,从万里长城的修筑到京杭大运河的开凿,从都江堰水利工程到长安古都的修建,无不渗透着我国在管理方面的点滴智慧。显然,我国自古以来对世界管理史的贡献是多方面的。历经数千年的演变和发展,中国逐渐形成了具有本民族特色的管理思想体系和传统,在世界范围内受到普遍的关注和重视。

意大利的水城威尼斯,于 1436 年建立了政府的造船厂(即兵工厂)以改变当时单纯依靠私人造船的情况。到 16 世纪时,威尼斯的兵工厂已经成为当时世界上最大的工厂,占地 60 英亩,雇用工人一二千人,在管理方面提供了很多卓有成效的经验。值得一提的是,兵工厂在安装舰船时采用了类似现代流水线的生产方式。兵工厂沿运河的两岸按照舰船的组装顺序建立了很多“船坞”,用以储存各种生产装配用的部件和配件。当舰船在运河中被拖引经过各个船坞时,各种部件和配件从船坞的窗户中被传送出来进行装配。当法国的亨利三世参观兵工厂时,看到一条条全副武装的舰船在一个小时内就可以安装完毕并下水了,由此可见当时的“流水线”生产有很高的效率。时隔近 500 年后,以亨利·福特为代表的一批管理者才正式将“流水线生产”的方式应用到现代化生产活动中,并极大的促进了劳动生产率的提高。

前现代时期的管理

有组织的人类活动和管理已有数千年的历史了。古埃及的金字塔和中国的长城表明,人类在几千年前就能够完成规模浩大、动辄由成千上万人参加的大型工程了。金字塔是个十分有趣的例子,仅建造一座金字塔就要动用 10 万人工,不停地劳作 20 年。那么,谁来告诉每个工人该做什么不该做什么呢?又是谁来保证施工现场上有充足的石料供应呢?答案是“管理”。且不管人们当时称呼“管理者”什么,事实是:必须要有人来做计划,必须要有人去组织人力和物力,必须要有人为工人提供具体的指导。

当你初次听到米开朗基罗(Michelangelo)这个名字的时候,你脑海中闪现的第一印象是什么?大约在 480 年前,米开朗基罗事实上已经在从事中等规模的经营了;有 13 个人帮他



绘制西斯廷教堂的天花板,约有 20 个人帮助他雕刻位于佛罗伦萨梅迪契教堂中的大理石墓碑,并且在他的督导下,至少有 200 人参与修建了佛罗伦萨的“罗伦森图书馆”(Laurentian Library)。米开朗基罗亲自挑选工人,对他们进行培训,同时将其分成 1 个或多个小组,并且保留着详细的用工记录。例如,他每个星期都会记录每位工人的姓名、工作日数以及薪水。与此同时,米开朗基罗还扮演着解决实际问题的管理者的角色。为了监督和指导工人们工作,他每天奔波于各个工区之间,及时检查工人的工作进展并处理当时出现的任何问题。这些历史事例表明,有组织的活动以及管理者早在工业革命之前就已经存在了。但是,也只是在过去的几百年中,尤其是在 19 世纪,管理才被系统地加以研究,并逐渐形成一种一般性的知识体系,同时也成为了一门正式的学科。

资料来源:[美]斯蒂芬·P·罗宾斯《管理学原理》,东北财经大学出版社 2004 年版,第 25 页。

随着技术水平不断提高,社会分工日益复杂,管理成为人类社会生产活动中普遍存在的社会现象,人类的管理思想也逐渐从低级向高级演进。以蒸汽机的发明为标志的第一次工业革命给人类历史带来了一场影响深远的社会巨变。劳动生产效率得到迅猛提高,生产力得到空前解放,人类社会各个领域发生重大变化,人类文明得以急速进步,世界也由“农业时代”进入“工业时代”;19 世纪最后 30 年到 20 世纪初,科学技术持续进步引发的工业生产高涨,被称为近代历史上的第二次工业革命,世界由“蒸汽时代”进入“电气时代”。在这一时期里,一些发达资本主义国家的工业总产值超过了农业总产值;工业重心由轻纺工业转为重工业,出现了电气、化学、石油等新兴工业部门。两次工业革命不仅促进了生产管理水平的大幅度提高,还产生了对全球经济具有深远影响的经济载体——跨国公司。

据联合国有关机构最近统计,迄今全球跨国公司已达 6.5 万家,它们的子公司约 80 万家。这些跨国公司的产值已占全球总产值的 1/3 以上,跨国直接投资已占全球跨国直接投资的 90%,跨国公司内部和相互贸易已占世界贸易的 60% 以上,控制世界新技术和知识产权的 70% 以上。特别是一些巨型跨国公司的实力比中等国家还强。据统计,在世界 100 个最大经济实体中,51 个是跨国公司,49 个是主权国家。沃尔玛、微软、通用电气、索尼等这些耳熟能详的跨国公司,已经成为全球经济最具竞争力的实体。这些跨国公司无一不是强有力的管理组织,拥有极其高超的管理技能和水平。

二、管理的概念

现实生活中,每一个人都在不同领域、不同层次上担负着一定的管理工作,或是行政管理,或是企业管理,或是科学文化管理,乃至家庭与个人管理等等。人们不仅从事各个方面的管理实践,而且对于管理的重要性和必要性愈加明了。然而,给管理下一个确切的定义却并非易事。古往今来,诸多管理的概念界定使人目不暇接。