

公共管理系列教材

现代管理学概论

(第3版)

张创新 主 编
刘雪华 副主编

清华大学出版社



公共管理系列教材

现代管理学概论

(第3版)

张创新 主 编
刘雪华 副主编

Public
Administration
Series

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书以面向 21 世纪的新的学术视野,对管理学的基本范畴和原理,管理思想沿革、管理环境、管理过程、管理方法、管理技术与手段、管理成本、管理绩效评估,尤其是管理者应具备的素质及其在管理过程中的地位与作用进行了深入研究,并对 21 世纪管理学理论的发展趋势进行了学理性分析与探索。在观点的论证和资料的选择上,不仅有企业管理、工商管理典型案例,还有适合政治学、行政管理学、思想政治教育等专业学生学习的党政机关、非政府公共组织管理的精粹范例。

本书既是一部研究管理学基本理论的学术专著,又是一部面向 21 世纪研究生和本科生的管理学教材,还是一部提升党政机关公务员整体素质和管理能力的必备参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

现代管理学概论 / 张创新主编. — 3 版. — 北京:清华大学出版社,2010.5

(公共管理系列教材)

ISBN 978-7-302-22216-3

I. ①现… II. ①张… III. ①管理学—高等学校—教材 IV. ①C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 038370 号

责任编辑:周 菁

责任校对:王凤芝

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市李旗庄少明装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:31 插 页:1 字 数:556 千字

版 次:2010 年 5 月第 3 版

印 次:2010 年 5 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:40.00 元

产品编号:033045-01

FOREWORD

《现代管理学概论》公开出版已有 10 年了,中间经过两次修订、六次印刷,实感欣慰。2009 年清华大学出版社周菁老师又约我第三次修订,并将近几年教学与科研心得充实其中,更感到责任重大。

人们常说十年磨一剑,功到自然成。其实对我来讲,十年虽磨一剑,但仅仅是“粗剑”,离“利剑”尚存较大距离。即使如此,它亦是我们课题组成员长期践行教学的丰富感性知识积累的结果,同时吸收了课题组成员多年来科学研究丰硕成果的结晶。

本次修订主要在体系创新和内容改革两方面下功夫。具体说来,在吸收《现代管理学概论》一版、二版精华基础上,新增了“现代管理成本”和“现代管理绩效评估”两章。同时,在“现代管理环境”一章新增“现代管理环境的理论渊源”和“环境与组织管理的互依性”两节;在“现代管理者”一章新增“现代管理的团队建设”一节;在“21 世纪管理和管理学发展”一章新增“21 世纪管理和管理学发展”、“21 世纪中国管理学的未来发展”两节。

本书由吉林大学博士生导师张创新教授担任主编,负责拟定写作提纲、改稿、定稿。副主编刘雪华副教授协助主编做了大量工作。博士生密佳音为本书及时出版下了很大气力。本书撰写者及其具体分工如下:

三版前言、第一章:吉林大学张创新

第二章第一、第二、第三节:吉林大学颜德如、王光

第二章第四、第五、第六节:东北师范大学柳海滨

第三章:吉林大学、大连理工大学刘雪华、喻剑利

第四章:福州大学、哈尔滨市委党校叶勇、徐彦山

第五章:大连民族学院刘堂灯

第六章第一、第二、第三节:上海大学赵蕾

第六章第四、第五节:吉林大学、内蒙古民族大学张亲培、王强

第七章:北华大学、淮海工学院张爱华、何俊武

第八章:吉林大学、吉林省委党校郑佳、朱孟才

第九章:沈阳师范大学、吉林大学芦刚、崔雪峰

第十章:天津师范大学、黑龙江大学韩志明、李沫

我从事现代管理学教学与研究二十余年,虽出版了这本小书,并撰写有关管理学理论方面的论文有数十篇,但总感觉在这领域有些力不从心,因为这一领域所涉及的知识与理论太多,有的已熟悉,有的尚在熟悉之中,有的刚刚接触,有的还没有涉猎。好在这一领域的学习与研究者并非我一人,尤其完成这本书编写的是一个团队。团队者,当然就能发挥知识互补之优势。如果把这本书称之为棵嫩苗,那么经过几代人的努力终归能长成苍天大树。

张创新

2009年8月13日

CONTENTS

目录

第一章 现代管理学导论	1
第一节 现代管理的含义与特征	1
一、现代管理的含义	1
二、现代管理的特征	4
三、现代管理活动的新趋势	6
第二节 现代管理学的研究对象与体系	8
一、现代管理学的研究对象	9
二、现代管理学研究对象的具体层面	9
三、现代管理学的研究体系及本书的结构	11
第三节 现代管理学研究方法	14
一、历史比较法	14
二、系统研究法	15
三、个案研究法	16
四、心理研究法	16
五、归纳演绎法	17
第四节 现代管理在治国中的地位与作用	17
一、现代管理在“治国”中的地位	17
二、现代管理在“治国”中的作用	18
第二章 中西方管理思想	22
第一节 中国古代管理思想的逻辑演进	22
一、中国传统管理活动主体的正当性基础	23
二、中国传统管理活动的有效性保障	27

三、中国传统管理活动的作用对象	31
第二节 中国近代管理思想的嬗变	35
一、洋务运动:近代管理模式的试验	35
二、清末新政:近代管理体制的蜕变	37
三、辛亥革命:近代管理理念的飞跃	38
第三节 中国现代管理思想的“两种路向”	42
一、后孙中山时代的国民党独裁统治	42
二、人民民主管理思想的理论与实践	46
第四节 西方古典管理思想	49
一、泰罗的科学管理理论	49
二、法约尔的一般管理思想	52
三、韦伯的行政管理思想	55
第五节 西方行为科学管理思想	57
一、梅奥的人际关系理论	57
二、马斯洛的需要层次理论	58
三、奥尔德弗的 ERG 理论	59
四、麦克利兰的成就需要理论	60
五、赫茨伯格的双因素理论	60
六、弗洛姆的期望理论	61
七、麦格雷戈的 X 理论—Y 理论	62
八、沙因的复杂人假设理论	63
第六节 西方现代管理思想	63
一、孔茨的管理过程理论	64
二、明茨伯格的经理角色理论	66
三、科特的领导理论	67
四、巴纳德的社会系统理论	69
五、德鲁克的经验主义理论	71
六、菲德勒的权变领导理论	73
七、豪斯和米切尔的目标—途径理论	74
八、西蒙的决策理论	76
九、卡斯特的系统管理理论	77
十、威廉·大内的“Z 理论”	78
十一、波特的竞争战略理论	79

十二、沙因的组织文化理论	80
十三、哈默和钱皮的企业再造理论	82
十四、彼得·圣吉的学习型组织理论	83
第三章 现代管理学原理	85
第一节 人本管理原理	85
一、人本管理原理的内涵	85
二、人本管理原理的基本内容	87
第二节 权变管理原理	101
一、权变管理原理的基本内涵	102
二、权变管理原理的主要内容	104
第三节 柔性管理原理	109
一、柔性管理原理的基本内涵	109
二、柔性管理原理的基本内容	110
第四节 模糊管理原理	120
一、模糊管理原理的内涵	120
二、模糊管理原理的基本内容	123
第五节 责任管理原理	131
一、责任管理原理的内涵	131
二、责任管理原理的基本内容	134
三、责任管理原理的具体应用	136
第六节 效益管理原理	140
一、效益管理原理的内涵	140
二、效益管理原理的主要内容	141
第四章 现代管理环境	155
第一节 现代管理环境概述	155
一、环境与管理环境的含义	155
二、管理环境的特点	157
三、管理环境研究的意义	158
第二节 现代管理环境的类型	159
一、内部环境	159
二、外部环境	162

第三节 现代管理环境的理论渊源	166
一、管理环境思想的萌芽	167
二、现代组织与环境关系理论的演进	168
第四节 环境与组织管理的互依性	173
一、组织管理对环境的依赖	174
二、组织管理对环境的选择和塑造	175
第五节 现代管理环境分析	176
一、环境分析的内容	176
二、企业的环境对策	179
三、政府部门的环境对策	184
四、社会组织的环境对策	191
第五章 现代管理者	196
第一节 现代管理者的含义与类型	196
一、现代管理者	196
二、现代管理者类型	199
第二节 现代管理者的角色	203
一、人际关系方面的角色	203
二、信息情报方面的角色	208
三、决策制订方面的角色	212
第三节 现代管理者的素质	215
一、现代管理者素质概述	215
二、不同层级的管理者的素质	222
三、提高现代管理者的素质	229
第四节 现代管理团队建设	233
一、现代管理团队	233
二、高效管理团队的特征	238
三、管理团队精神	239
四、管理团队建设的原则	240
第六章 现代管理过程	242
第一节 计划	242
一、计划职能概述	242

二、计划的构成体系·····	247
三、计划的制订·····	249
四、目标管理·····	253
第二节 组织·····	255
一、组织职能概述·····	255
二、组织结构·····	259
三、组织设计·····	263
四、组织变革与创新·····	270
第三节 人事·····	271
一、人事管理职能概述·····	272
二、人力资源规划·····	275
三、人员招聘和甄选·····	278
四、人事考核与人员培训·····	282
第四节 领导·····	285
一、领导工作概述·····	285
二、领导行为与领导方式·····	287
三、沟通·····	289
四、激励·····	292
五、民主管理·····	293
第五节 控制·····	297
一、控制概述·····	297
二、控制过程·····	299
三、控制手段和方法·····	301
四、控制与其他管理过程的整合·····	301
第七章 现代管理成本·····	305
第一节 成本与现代管理成本·····	305
一、成本概述·····	305
二、现代管理成本·····	309
第二节 现代管理成本的识别与计量·····	316
一、现代管理成本识别与计量的原则·····	316
二、现代管理成本识别与计量的界限·····	317
三、现代管理成本识别与计量的方法·····	319

第三节 现代管理成本变动的因素	323
一、组织规模	323
二、产权制度	324
三、组织环境	326
四、组织文化	327
第四节 现代管理成本控制的途径	330
一、通过目标成本进行控制	330
二、通过定额成本进行控制	332
三、通过责任成本进行控制	335
四、通过制度进行成本控制	338
第八章 现代管理技术与手段	341
第一节 现代管理技术概述	341
一、现代管理技术的概念	342
二、现代管理技术的分类	345
三、现代管理技术的运用	348
第二节 现代管理技术举要	351
一、网络计划技术	351
二、预测技术	354
三、全面质量管理	357
第三节 信息与现代管理信息系统	359
一、信息	360
二、信息技术革命	361
三、现代管理信息系统	364
第四节 现代信息技术在管理中的应用	368
一、电子商务	368
二、电子政务	375
第九章 现代管理绩效评估	382
第一节 管理绩效评估发展的背景与作用	382
一、管理绩效评估的含义	382
二、绩效评估的演变与发展	384
三、管理绩效评估的功能	386

第二节 管理绩效评估的要素与运行体系	388
一、管理绩效评估的构成要素	389
二、管理绩效评估的运行体系	391
第三节 管理绩效评估指标设计与方法选择	393
一、管理绩效评估指标体系的设计	393
二、管理绩效评估方法的选择	399
第四节 组织、个体与流程的绩效评估	404
一、组织绩效评估	405
二、个体绩效评估	409
三、流程绩效评估	411
第五节 绩效改进：对卓越管理的不懈追求	414
一、绩效评估结果的反馈与运用	415
二、绩效改进是组织永续发展之道	417
第十章 21 世纪管理和管理学的发展	420
第一节 21 世纪管理环境的新变化	420
一、经济全球化趋势不断加强	420
二、知识经济成为新时代的经济形态	424
三、技术进步日渐加快	426
四、可持续发展成为时代潮流	429
五、顾客需求个性化和多样化日益显著	432
第二节 21 世纪管理发展的新趋势	433
一、管理发展重心转移：知识管理	433
二、管理发展形式变化：跨文化管理	438
三、管理发展动力整合：创新管理	444
第三节 21 世纪管理理论的新进展	455
一、企业流程再造理论	456
二、学习型组织理论	458
三、全面质量管理理论	460
四、企业核心能力理论	462
第四节 21 世纪中国管理学的发展展望	464
一、管理学理论体系的完善	465
二、管理学方法论的形成	467

三、管理学研究内容的深化·····	468
四、管理学的边缘化与融合化趋势·····	469
第五节 21 世纪中国管理学的发展展望 ·····	473
一、中国管理学的发展·····	473
二、中国管理学的发展展望与思考·····	477
三、管理与管理学：公共的与私人的汇通 ·····	479
参考文献 ·····	482

第一章

现代管理学导论

CHAPTER 1

管理学是一门综合性的交叉学科,是系统研究人类管理活动的普遍规律、基本原理和一般方法的科学。管理学伴随着现代社会化大生产的发展而不断完善。管理学的目标在于在现有的条件下,通过合理地组织和配置人、财、物等因素,提高生产力水平。从纵向看,管理学可分为古代管理学、近代管理学、现代管理学。因此,现代管理学是管理科学体系中的重要分支。

当今,由于高科技迅猛地发展,人类对各领域的研究不断深入,由于每个领域都有自己的特征与规律,因而形成了许许多多的专门管理学科,如国民经济管理、企业管理、行政管理、工商管理、农业管理、教育管理、医院管理、军队管理。专门管理理论的问世,为现代管理学奠定了基础。同时从各专门管理科学抽象形成的一般管理理论——现代管理学,对学习和掌握各领域、各部门、各行业的管理活动和管理方法具有指导意义。

第一节 现代管理的含义与特征

任何一门社会科学都有其核心概念。对核心概念进行解析和溯源是十分必要的。因为它涉及每一门科学的研究对象、范围及其内在质的规定性。由于研究对象、范围及其内在质的规定性的不同,又使每门科学具有自己的特点。只有对这些特点进行剖析和解读,才能抓住每门科学的真谛。

一、现代管理的含义

管理活动几乎与人类同步产生。有了人群便有了人群的管理活动。美国管理学家丹尼尔·雷恩认为,当人类告别动物界时,所面临的最大课题就是生存。在生存中

求发展,在发展中求生存。为了生存,人类以群体方式抵御野兽的侵害,以群体方式共同劳动,用采集、打猎等方式获取生活必需品。在征服自然中,人们总得想办法、动脑筋以保证人类的生存,于是逐渐形成家庭、部落这些人类社会最早形态的组织。从管理活动的角度看,其最大特点是自然分工。出外狩猎、捕鱼,主要是青壮年男子的工作。采集植物、看守住所、烤炙食品、加工皮毛、缝制衣服、养老抚幼,主要是妇女的事情。这类组织的形成,为管理思想的出现创造了条件。为了争夺优越的住地、食物和各自的控制范围、生存空间,战争便成为常用的手段。人类在“与天斗”的同时出现了“与人斗”的社会现象,这就增加了每个家庭、氏族的管理难度,人类管理水平也随之提高。汉谟拉比以征战的手段统一了两河流域,中国的黄帝、炎帝、蚩尤间交战也是最好的佐证。特别是后者的战争持续近千余年,这其中既有氏族之间的兼并,又有血缘外氏族的吸收,最后形成了华夏部落联盟。部落的出现至少要明确以下几个问题:①要有一个目标、一个宗旨。吃掉敌对氏族,不被对方所吃掉。②氏族兼并和血缘吸收要求被兼并者及被吸收者都要改变原氏族的意志,改变征服兼并者和吸收者的目标。例如,图腾的转换等。③需要对参加组织人员的各种活动进行安排。④通过长期战争,逐渐形成部落联盟酋长及其议事机构。

管理活动升华为管理思想,则是人类生产出现“剩余”以后的事情。当告别动物界初期,人类每天采摘和狩猎回来的东西很少,几乎没有“剩余”,既没有“储存管理”的条件,更不需专门“分工”看管。当社会生产力发展到一定水平,“生产”出来的东西出现了“剩余”,便自然出现了“保管”问题,接踵而来即是对如何“分配”问题。同时,谁来保管剩余,谁去获取新“产品”,又出现了分工问题。人为分工一旦出现就要求有人来行使分工职责。这个人就是“指挥”者,即专门分工从事管理工作的人。这些人一旦产生,就要求他们将人类管理活动的经验上升为管理思想,进而更好地促进人类“产品”的生产、再生产,协调“剩余”产品的管理与分配。随着生产的发展、剩余产品的增多,一部分人利用管理者的职权占有大量的“剩余产品”,驱使战俘进行“再生产”活动,进而产生了阶级。阶级的对立成为社会的最本质的现象,氏族组织必然要瓦解,而由新的组织——国家所代替。国家有别于氏族的最大特点有二:①公共权力的设立;②按地区划分国民。这就要求有更高管理艺术,逼迫国家的管理者将前人的管理思想加以不断总结,以维护自己的统治。我们对中国古代管理思想家的代表著作加以分析和综合,可概括为六个方面,即纳言、用人、治法、处世、教化和修身。其中管理者进行管理时,纳言是前提;用人是关键;治法是基础;处世是核心要务;教

化是动力源泉,修身是权威和能力的重要尺度。^①

管理学中的管理原理是历史上管理思想家对某一社会现象不断认识的积淀结果。由于所处的时代不同,地区各异,分析问题的角度也不同,因此,管理思想家们对同一社会现象给予的定义也不同。对管理的解释概括说来有如下几种:

决策说。美国管理学家赫伯特·A. 西蒙认为:“管理就是决策。”^②这种说法主要是强调决策的重要性。如果决策错了,再好的管理也是没有用的,甚至管理效率越高,损失越大。应当看到管理中包含决策因素,但管理并不等于决策。

协调活动说。唐纳利认为:“管理就是由一个或更多的人来协调他人的活动,以便收到个人单独活动所不能收到的效果。”^③这种观点主要强调他人,强调协调其他人的活动。无疑,管理中存在协调他人活动进而完成组织目标的需要。但应当说明,管理并非仅仅是客体的活动,或者说主要不是客体的活动。

工作说。霍德盖茨认为:“管理就是通过其他人来完成工作。”^④这种说法表明,管理作为一种工作,主要不在于“知”,关键在于“行”。应当说,如果没有“行”,组织的目标无从实现。但是仅仅强调“行”,而否认“行”之前的计划、“行”之中的协调、“行”之后的结果与目标的差距,这种“工作”与我们所谈的管理存在一定的距离。

资源说。雷恩认为:“管理……即它发挥某些职能,以便有效地获取、分配和利用人的努力和物质资源来实现某个目标。”^⑤应当说,管理是一种“无形资源”,是一种“增效剂”。利用这种“无形资源”可以加快组织目标的实现,但是在管理中否认控制作用,就无法在实施组织目标的过程中发挥其衡量与校正功能,其结果容易偏离既定的目标。

器官说。有人说:“管理是现代组织一种特殊器官,只有这种器官有所作为,组织才能有作为与生存。”^⑥这种说法表明,管理与组织是紧密相连的,没有组织,就没有管理;而没有管理,组织生命就停止了。诚然,管理这种“特殊器官”协调组织内各子系统之间的活动,但是它没有指出由谁来协调,进而否定了协调者的主体作用,以及在整个管理过程中的地位。

程序说。有人说:“管理是经由员工使工作做好的程序。”^⑦这种说法存在明显的

① 胡祖光、朱明伟:《东方管理学导论》,16~18页,上海,上海三联书店,1998。

② [美]赫伯特·A. 西蒙:《管理决策新科学》,李柱流等译,33页,北京,中国社会科学出版社,1982。

③ [美]小詹姆斯·H. 唐纳利等:《管理学基础》,81页,北京,中国人民大学出版社,1982。

④ [美]R. 霍德盖茨:《美国企业经营管理概论》,65页,北京,中国人民大学出版社,1985。

⑤ [美]丹尼尔·A. 雷恩:《管理思想的演变》,2页,北京,中国社会科学出版社,1985。

⑥ 曾繁正等编译:《行政组织管理学》(哈佛大学行政管理学院行政教程系列),4页,北京,红旗出版社,1998。

⑦ 《行政组织管理学》(哈佛大学行政管理学院行政教程系列),曾繁正等译,4页,北京,红旗出版社,1998。

缺陷:①它没有指明管理的主体在整个管理过程中的地位;②它没有指明管理的目标,即回答为何而管理的问题;③它把管理看做一种程序,即按时间先后进行,而管理是管理者创造性的活动,它虽然强调程序性,但是更强调创造性。

我们认为现代管理是管理者对其组织资源进行有效整合以达到组织既定目标与责任的动态创造性活动。可见,管理的核心在于对现实组织资源的有效整合。所谓有效整合,即指一个组织在其目标的指引下,明确分工以及在分工基础上的有效综合,以保证组织系统的最佳的整体功能。管理的程序则是计划、组织、指挥协调和控制。管理的动力在于它的动态的创造性。

二、现代管理的特征

根据上述对管理概念的阐述,综合传统管理与现代管理的基本情况,我们认为现代管理有如下特征。

(一) 二重性

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:“凡是直接生产过程具有社会结合过程形态,而不是表现为独立生产者的孤立劳动的地方,都必然会产生监督劳动和指挥劳动。不过它具有二重性。”^①列宁在《苏维埃政权的当前任务》一文中也指出:“资本主义在这方面的最新成就泰罗制,同资本主义其他一切进步的东西一样,既是资产阶级剥削的最巧妙的残酷手段,又包含一系列的最丰富的科学成就。”^②

不难看出,马克思主义关于管理的二重性是指自然属性和社会属性。所谓自然属性是指管理任何社会劳动或社会化大生产的共同要求,从有效组织社会劳动出发或遵循社会化大生产的规律发挥各种职能和所采取的各项措施。它“包含一系列的最丰富的科学成就”。所谓社会属性,即任何管理都是在一定的生产关系下进行的,必然体现出生产资料占有者指挥劳动、监督劳动的意志。它揭示出“资产阶级剥削的最巧妙的残酷手段”。前者是不以国家制度和阶级属性的不同而转移的。后者则突出体现为一定的阶级的意志,并为一定的阶级利益服务。

认识管理的二重性,不但有利于更为深刻地认识管理的特征,而且对如何正确学习和借鉴别国,特别是发达国家的先进管理经验具有十分重大的现实意义。

① 《马克思恩格斯全集》,第25卷,481页,北京,人民出版社,1974。

② 《列宁全集》,中文第2版,第34卷,170页,北京,人民出版社,1985年。