

高等学校工商管理专业应用型本科系列教材

管理信息系统

徐世伟 主编

Business



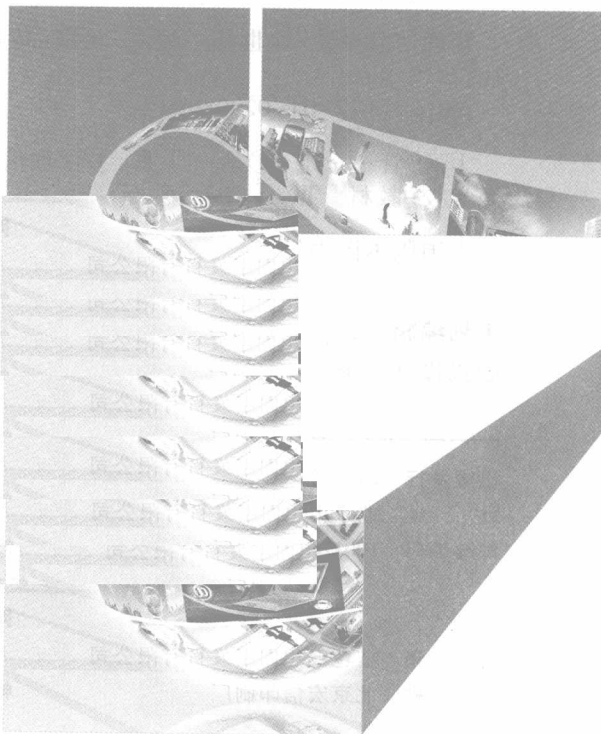
高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

高等学校工商管理专业应用型本科系列教材

管理信息系统

Guanli Xinxixitong

徐世伟 主编



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容简介

本书是高等学校管理类专业核心课教材,也是培养高素质应用型管理人才的教学用书。本书介绍了管理信息系统的基础理论知识和实践技能,内容包括管理、信息及系统,管理信息系统概述,管理信息系统的发展与应用,基于信息系统的企业组织与管理,信息系统开发的技术基础,系统规划与开发,系统分析与设计,系统实施与管理等知识。

本书强调实践能力和操作技能的培养,向读者呈现了与理论知识相对应的各种案例,同时强调从管理的视角探讨信息化,着力诠释信息化与组织变革、流程再造之间的关系。

本书适合普通高等学校经济管理类专业学生使用,也可作为企事业单位管理人员的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

管理信息系统/徐世伟主编. —北京:高等教育出版社,2010.9

ISBN 978-7-04-029986-1

I. ①管… II. ①徐… III. ①管理信息系统-高等学校-教材 IV. ①C931.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 150032 号

策划编辑	张欣	责任编辑	施春花	封面设计	张楠
版式设计	余杨	责任校对	王雨	责任印制	尤静

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京宏信印刷厂

开 本 787×960 1/16
印 张 21
字 数 390 000

购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2010年9月第1版
印 次 2010年9月第1次印刷
定 价 30.70 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 29986-00

前 言

信息化发展方兴未艾,信息化管理是近年来研究和实践的热点。管理信息系统作为管理类专业的核心课程,国内外相关学者已编写了多种不同版本的教材。本书立足于培养具有国际化视野的高素质工商管理和管理应用人才,强调实践能力和操作技能的培养;侧重从管理的视角探讨信息化,着力诠释信息化与组织变革、流程再造之间的关系,注重反映本学科发展的新趋势。

本书编写风格独特,为强化实践能力的培养,在每章开篇都设计了原创性的引导案例,并在每章结尾设置了相应的实践性案例。为便于读者学习,在每章开篇提炼了本章的知识要点,在每章结尾有本章小结,并设计了思考与拓展栏目。本书最后一章单独设计了两个信息系统开发案例,其中一个案例结合微软 Office 软件中的 Access 数据库,描述了信息系统开发尤其是数据库设计的过程,读者能够方便地利用相应软件进行练习;另外一个案例向读者展示了信息系统开发特别是系统分析与设计的过程。

本书的编写团队具有丰富的信息化建设理论知识和实务经验,他们共同研讨教材编写思路、制定教材大纲。本书凝聚了集体的智慧,由徐世伟担任主编,进行统稿、总纂,陈婷婷和朱彪协助统稿。

本书的编写分工(按各章先后为序)如下:重庆工商大学徐世伟编写第1章和第2章;重庆工商大学邵传毅编写第3章(第1、2、3、5、6、7节);重庆工商大学唐敏编写第3章(第4节);重庆科技学院游静编写第4章;重庆工商大学陈婷婷编写第5章和第8章(第3、4节);重庆工商大学代春艳编写第6章;重庆师范大学赖莉编写第7章(第1、2节);重庆师范大学杨卫明编写第7章(第3、4节)和第9章(第2节);西南政法大学林红华编写第8章(第1、2节);重庆工商大学朱彪编写第9章(第1节)。

原长安集团信息技术管理处处长、中国兵器工业管理信息系统建设专家、重庆工商大学管理学院白健明教授审阅了本书并提出了宝贵的意见。高等教育出版社对本书的编写和出版给予了大力支持。

本书编写过程中吸收借鉴了许多相关领域学者的研究成果,不仅参考了大量文献资料,同时也充分利用互联网等信息媒介获取最新资料,在此对本书所引

用资料的作者表示真诚的感谢。由于编者水平有限,对本书出现的错漏和不当之处,敬请批评指正!

编者

2010年4月

目 录

第一章 管理、信息及系统	1
第一节 管理的内涵	2
第二节 信息与信息管理	10
第三节 系统及系统观念	21
第四节 管理决策	26
案例 企业的信息化管理	34
本章小结	36
思考与拓展	36
第二章 管理信息系统概述	37
第一节 信息系统与管理信息系统	38
第二节 管理信息系统的结构	48
第三节 管理信息系统与环境	58
案例 企业的信息系统	66
本章小结	68
思考与拓展	69
第三章 管理信息系统的发展与应用	70
第一节 管理信息系统的分类与发展	71
第二节 生产信息系统	76
第三节 决策支持系统	81
第四节 数据挖掘与商务智能	84
第五节 供应链管理与客户关系管理	91
第六节 电子商务	94
第七节 电子政务	99
案例 ERP 在企业中的应用	103
本章小结	105
思考与拓展	106
第四章 基于信息系统的企业组织与管理	107
第一节 企业与企业组织	107

第二节 企业业务流程和业务流程再造	115
第三节 影响管理信息系统成败的因素	126
第四节 信息系统的发展对组织和社会的影响	134
案例 企业的业务流程再造	139
本章小结	141
思考与拓展	141
第五章 信息系统开发的技术基础	142
第一节 计算机技术基础	142
第二节 计算机网络	152
第三节 数据库技术	159
案例 构建数据仓库	172
本章小结	174
思考与拓展	174
第六章 系统规划与开发	175
第一节 信息系统发展的阶段理论	175
第二节 系统开发的战略规划	179
第三节 信息系统开发方式	186
第四节 信息系统开发方法	194
案例 信息化的第一步——IT 战略规划	204
本章小结	205
思考与拓展	206
第七章 系统分析与设计	207
第一节 需求分析	208
第二节 系统分析	213
第三节 系统总体结构设计	229
第四节 系统详细设计	239
案例 信息系统开发如何满足管理需求	249
本章小结	251
思考与拓展	252
第八章 系统实施与管理	253
第一节 系统实施	254
第二节 系统维护管理	260
第三节 系统评价	263
第四节 信息系统的项目管理	265
案例 系统的运行与切换	268

本章小结	269
思考与拓展	270
第九章 管理信息系统开发案例	271
第一节 罗斯文商贸公司利用 Access 创建数据库管理系统	271
第二节 山城师范大学奖学金管理信息系统	294
附录:信息系统常用英文缩略语	315
参考文献	323

第一章 管理、信息及系统



引导案例:

李伟是华东 IT 战略咨询公司的高级工程师,下班后正在家休息,这时,他接到公司陈经理的电话。陈经理在电话中告诉李伟,西南制造集团遇到技术难题需要他去解决。李伟立马拨通了携程网 400 服务电话。电话接通之后,订票员甜甜地问候道:“李先生,有什么需要帮助吗?”李伟告诉订票员,他需要订一张当天从上海到重庆的机票。订票员在系统查询后,建议他订一张 21:20 起飞的 CA4542 航班,票价 7 折。李伟告诉订票员用自己的工商银行信用卡支付机票费,并自己到机场取票。当天晚上,李伟顺利地到达重庆,准备第二天为客户处理技术问题。

以上发生的事情,已经在我们的生活和工作中习以为常。携程公司已经建立了一套完备的旅行服务管理信息系统,凡是曾经通过携程网订过票的顾客,携程公司都把顾客的个人信总,包括身份证号码、电话号码等资料,全部存入系统里,当顾客再次拨打携程网服务电话时,订票员就可以知道是谁打来的电话,并且在订票时从系统里提取顾客的身份证资料,顾客不必再次报出自己的身份证号码。携程网还可以随时查询航空票务系统的出票情况和折扣,顾客支付也可以通过银行卡完成。在完成这个业务过程中,用到了三个不同的信息系统,包括携程公司的顾客管理信息系统、航空票务系统、银行卡信息系统。通过这些管理信息系统,携程公司提高了营运效率,顾客简化了订票程序,从而提高了全社会的工作效率。

管理信息系统在我们的工作和生活中发挥了重要的作用。为学习和掌握管理信息系统的理论知识,本章首先介绍管理信息系统的基础知识,讨论管理、信息和系统的内涵。



知识要点:

1. 管理的含义、职能、发展及趋势;
2. 信息的含义、属性及价值;

3. 系统内涵、系统观念、系统工程;
4. 决策及其分类、决策问题的类型。

第一节 管理的内涵

一、管理的含义与职能

(一) 管理的含义

自从有人类以来就有了管理,人类的管理思想和行为已经存在了几千年。埃及的金字塔和中国的长城就是最明显的人类管理活动的例子。这些工程规模宏伟,不仅工程持续的时间久,而且动用了成千上万的人力、物力、财力,耗费了大量的资源。在这个过程中,如何安排每一个人的工作、如何合理地分配各种资源、谁是领导、谁对谁负责、谁来确保工程的进度,种种诸如此类的问题,解决的方法就是通过管理。只是在那个时代,人们还没有认识到管理是一门科学,但是人类早期的活动中,却处处存在着管理活动的身影。

另一个早期管理的例子可以回溯到公元 15 世纪意大利的威尼斯城。当时威尼斯城是重要的经济、贸易中心,威尼斯人发展了一种早期企业的雏形,其中从事的很多活动与今天组织中的管理活动相同。例如,在威尼斯城的兵工厂,战舰沿着运河移动,在每一个站点,材料和装备被添加到船上,这很像现代汽车企业的装配线。除了这种装配线以外,威尼斯人还安排专人负责仓库和库存管理,以监控材料和零部件;有专人管理劳动力;会计员追踪收入和记录成本。

这些过去的例子表明,组织早在几千年以前就已经存在了。相应地,在那个时期,管理也已付诸实践。但是有两件 20 世纪以前发生的事件在促进管理研究方面扮演着重要的角色。

第一个重要事件发生在 1776 年,亚当·斯密发表了他的古典经济学说《国民财富的性质和原因的研究》。在这部著作中,斯密主张组织和社会将从劳动分工中获得经济利益,即将工作分解为狭窄的、重复性的任务。以制针工业为例,斯密宣称,10 个工人,每人从事一项专门化的制针作业,一天能生产大约 48 000 根针。而如果每个人单独完成全部制针作业,每人一天大约只能制作 10 根针。斯密得出结论,劳动分工之所以能够提高生产率,是因为它提高了每个工人的技能和灵巧性,节约了在任务转换上的时间,促进了节约劳动的机器的发明。工作专业化的普及,如医院外科手术小组成员每人完成某种特定任务,餐馆的厨房人员每人完成制备一顿饭的特定作业,或者足球队的每个成员每人担当一种特定的角色,无疑都来自斯密倡导的劳动分工的经济利益。

第二个事件是 20 世纪之前对管理产生最重要影响的工业革命。工业革命

的主要贡献是以机械力代替了人力,从而使在工厂中生产产品比在手工作坊中生产更经济。那些高效率的、采用电力驱动的大型工厂对管理技能提出了更高的要求。由于需要管理者预测需求、确保手头有足够的材料制造产品、分配人员的工作、指挥每天的活动、协调各种任务、保证机器在良好条件下运行、维护操作标准以及为产成品寻找市场等,于是,产生了正式的管理理论以指导管理者运行这类组织。

从以上分析可以看出,真正把管理作为理论来进行大量研究是从20世纪初工业革命时代开始的,因而可以说管理还是一门很年轻的学科。

美国著名学者罗宾斯(Stephen P. Robbins)给管理下了一个定义:管理是通过他人既有效率又有效益地完成活动的过程。效率(efficiency)是指又好又省地完成工作,可以通俗地理解为单位产品的资源消耗最少,单位时间的产出最大。而效益(effectiveness)是指很好地达到目标,其产出是有效和有用的。效益要求我们做正确的事情(doing the right things);而效率则要求我们正确地做事情(doing things right)。

由不同的角度来认识管理,可以给出不同的定义和不同的分类。我们认为,所谓管理,就是为了完成组织某种既定的目标,应用一定的思想、理论和方法,对组织内外的各种资源进行计划、组织、指挥、协调和控制,以一定的投入获得最好或最大的产出目标的过程,或者完成组织目标的过程。

(二) 管理的职能

管理者在企事业组织中做什么?不同的管理者从事的具体事务是不一样的。管理者从事的各种活动可以从职能的角度进行划分,因此,了解管理职能的相关内容,便于我们对管理活动有直观上的认识。这也是学习管理信息系统的一个必要前提。

在20世纪20年代,现代管理学的开创人法约尔提出五种管理职能,即计划、组织、指挥、协调和控制。到了20世纪50年代中期,管理学者在教科书中首次使用了计划、组织、人员配备、指导和控制五个职能作为框架。至今绝大多数管理学教科书仍然按照管理职能来组织内容,只不过这些管理职能被进一步压缩为四个非常重要的基本职能,即计划、组织、领导和控制。

任何组织、机构的存在都是为了达到某些特定的目的,所以必须清晰地定义这些目的以及达到目的的手段,而这正是管理者的责任。管理者通过各种计划活动来定义他所在组织的目标,并确定达到目标的具体手段和方法。计划职能主要包括定义目标、制定战略以获取目标以及制定计划和协调活动的过程。

管理者还负有安排工作以实现组织目标的职能,我们称这种职能为组织。它包括决定应该从事哪些任务、应该由谁来从事这些任务、这些任务怎么分类和归集、谁向谁报告以及在哪一层面做出决策的过程。

每一个组织都是由人组成的,因此管理机构的职责就是同别人一起或者通过别人去完成组织目标,这就是领导职能。当管理者激励下属、影响工作中的个体或团体、选择最有效的沟通渠道或者以任何方式处理雇员的行为问题时,他们就是在履行领导职能。

管理者所履行的最后一个职能就是控制。在设定了目标以及制定出计划(计划职能)之后,在决定了组织结构的安排(组织职能)以及雇用了人员、培训和采取激励措施(领导职能)之后,还需要评估事情是否在按计划进行。为了保证工作按照预定的轨道进展,管理者必须监控、评估工作绩效,将实际的绩效与预先设定的目标进行比较,如果存在任何显著的偏差,管理者的职责就是使工作绩效回到正常的工作轨道上来。这个监控、比较、纠正的过程也就是控制职能。

其实,管理的实际情况并不像上面所描述的管理职能那么简单,现实中不存在简单的、界限清晰的、纯粹的计划、组织、领导和控制的起点和终点。当管理者履行职责时,他们通常会发现自己同时在做着一些计划、组织、领导和控制工作,而且这些管理工作并非严格遵循上述的顺序。所以,将管理者所履行的职能描述为一种过程的观点更符合实际情况。管理过程是一组进行中的决策和工作活动,在这个过程中管理者从事计划、组织、领导和控制。当管理者进行管理时,他们的工作通常以连续的方式也就是以过程的方式体现出来。

二、管理的发展及趋势

(一) 管理的发展

1. 工业革命时期的企业管理

18 世纪开始的工业革命使机器大工业取代了工场手工业,大量的工人在一起从事社会化大生产,此时需要研究工人与机器、机器与机器之间的配合及工作的协调,并对管理提出了许多新问题。这一时期的许多人对管理工作进行了研究,形成了一些零散的管理思想,其中最突出的要数亚当·斯密和查尔斯·巴贝奇。亚当·斯密于 1776 年发表了代表作《国民财富的性质和原因研究》,其中提出了劳动分工原则和经济人假设。斯密分析了劳动分工对劳动生产率提高的影响,劳动分工也成为此后企业生产组织与管理的一项基本原则。斯密还提出了人都是追求自己的经济利益的“经济人”,而这一人性假定为后来相当长时期的管理方针与手段奠定了基础。

英国数学家查尔斯·巴贝奇在 1832 年出版的《论机器和制造业的经济》一书中对劳动分工做了更进一步的阐述,并提出了要在企业中进行工作方法的研究,主张用工资加利润分享的制度来调动工人的积极性。巴贝奇的这些研究与主张使他成为管理科学的先驱者之一。这一时期还有其他一些人对管理进行了有益的探索,形成了一些管理的思想,但总的来讲,这一时期主要还是靠经验进

行的管理。

2. 19 世纪末 20 世纪初形成的科学管理理论

随着资本主义经济的发展和生产技术的进步,生产的社会化程度不断提高,市场和企业规模不断扩大,管理工作也日益复杂化。企业管理中效率问题越来越突出,如何解决效率问题对管理提出了新的挑战。管理实践的发展要求对过去积累的管理经验和零星的管理思想进行总结提高,使之系统化、科学化、理论化,以便进一步用来指导管理实践。正是基于这种形势要求,以泰罗、法约尔、韦伯等为代表对管理进行了深入的研究并提出了自己的管理理论,特别是 1911 年泰罗的《科学管理原理》一书的出版,标志着系统的企业管理理论的产生,企业管理进入到了科学管理阶段。泰罗认识到,传统的经验管理使效率低下,且工人同工头之间充满仇视与斗争,怠工现象普遍存在,因此,他通过动作与时间研究等一系列的试验,形成了以提高生产效率为核心的理论体系。他的观点主要包括:科学管理的实质是劳资双方的一次完全的思想革命;科学管理的根本目的是谋求最高的工作效率;科学管理的中心问题是提高劳动生产率;科学管理的手段是用科学的管理方法代替旧的经验管理。他提出通过标准化、劳动定额、科学地挑选工人,使能力与工作相适应、差别计件工资、计划职能与执行职能相分离等方法来实现其目标。泰罗的科学管理理论把 19 世纪英、美等国产生发展起来的零星的管理思想综合成为一个完整的、科学的理论体系,对管理中共同的客观的规律性进行了科学概括和深刻揭示,使企业管理由放任式的经验管理阶段进入以科学理论和方法为依据的科学管理阶段。

法国的法约尔和德国的韦伯也都是科学管理的主要代表人物。法约尔的贡献突出表现在对管理职能和经营活动的经典论述上,并提出了 14 项管理的基本原则和管理教育。韦伯的贡献主要在行政组织理论方面,他提出通过明文规定的职务或职位对集体活动进行公正不倚的理性化管理,以代替个人或世袭的权力。泰罗、法约尔和韦伯的管理理论构成了科学管理发展阶段主要的理论体系,同时代的还有甘特、吉尔布雷斯夫妇、福特等对管理实践的研究,这些为企业管理理论的进一步发展打下了良好的基础。

3. 20 世纪二三十年代形成的工业人际关系学理论

在泰罗的科学管理盛行了一二十年之后,一方面生产效率得到了极大提高,另一方面也日益显示出泰罗科学管理的局限,如重视物的管理,轻视人的管理。这种以“经济人”为基本假设、以技术为中心的“胡萝卜加大棒式”的管理方式,在工人阶级的生活水平有了实际提高的情况下其局限性日渐显露,在这种条件下西方企业管理客观上要求寻找新的思想和方法。在这种社会经济背景下,哈佛大学教授梅奥领导了著名的霍桑试验,试验所得出的许多重要结论,使西方管理理论从科学管理的阶段进入到一个新的管理阶段——工业人际关系学理论

阶段。

梅奥基于霍桑试验于1933年出版了《工业文明的人类问题》一书,其主要观点包括:工人是社会人,而不是经济人;企业中存在着非正式组织;生产率的提高主要取决于工人的工作态度以及他和周围人的关系。事实上,梅奥已经用“社会人”的基本假设取代了“经济人”的假设,提出了管理中人的社会性需要的重要性。梅奥使企业管理的研究从以技术和物为中心转向以人为中心,事实上为以后行为科学理论的创造和研究奠定了理论基础。

4. 第二次世界大战之后形成的现代管理理论阶段——管理理论丛林

美国管理学家切斯特·巴纳德于1938年出版了《经理人员的职能》一书,把管理理论推向了一个新阶段,成为举世公认的现代管理的创始人和奠基者。巴纳德吸收了梅奥以人为中心的分析方法,但把研究重点转向对正式组织的本质及其有效性的经济基础的分析。他区分了正式组织与非正式组织,对正式组织进行了定义,并克服了“社会人”假设只注重情感因素的片面性,而以“决策人”为基本假设和研究的出发点。他的基本观点是:组织是一个有意识的协调的各种活动的系统,其中最关键的因素是经理人员,正式组织的存在和发展必须具备三个条件,即明确的目标、协作的意愿和良好的沟通。他的著作形式上以经理的职能过程为主线,实际上是以企业的存续作为利益平衡的核心来展开的。这是正式组织的经济基础,也是对经理人员执行职能提出基本要求的根本依据。尽管他的管理理论在西方发达国家直到二战以后,特别是五六十年代才普遍应用,但他的理论体系和基本范畴反映了现代市场经济发展的客观要求,因此,他成为现代管理理论的创始人与奠基者。

二战以后,现代科学技术迅速发展并与管理紧密结合,生产力迅速增长,企业的规模越来越大,经济的国际化进程加快,这一切给企业管理工作提出了许多新问题,引起了人们对企业管理工作的普遍重视。除管理工作者和管理学家外,其他领域的一些专家也都纷纷加入到研究管理的队伍中,他们从不同的角度、用不同的方法来研究企业管理,出现了研究管理理论的各种学派,进入孔茨所概括的管理理论丛林时代。主要的学派有:经验或案例学派、行为学派、社会系统学派、系统学派、管理科学学派、权变学派和经营管理学派等。企业管理理论进入“百花齐放”的时代,且管理理论的研究已不再局限于组织内部,而是更多地把组织视为一个开放系统,更多地关注外部环境,注重内外部环境的互动关系。

5. 20世纪80年代的企业文化理论

进入70年代,特别是石油危机之后,美国经济的停滞与不景气和日本经济的快速增长的事实迫使美国人不得不从一种全新的角度去重新审视世界,冷静反思,以寻求重新振兴经济的新对策和新出路。美国企业界和管理学界的专家学者们纷纷开始研究日本的企业管理,进而引发了一场轰轰烈烈的美日企业管

理比较研究热潮。80年代初,美国先后出版了威廉·大内的《Z理论——美国企业界如何迎接日本的挑战》、托马斯·彼得斯和小罗伯特·沃特曼的《追求卓越——美国优秀企业的成功经验》、理查德·帕斯卡尔和安东尼·阿索斯的《日本企业的管理艺术》、特伦斯·迪尔和爱伦·肯尼迪的《企业文化》等重要的研究成果。这些著作倡导一个共同的观点,即企业文化建设是企业管理工作的核心内容之一,强有力的企业文化是确保企业竞争力的关键所在,从而掀起了企业管理中企业文化的建设。

6. 20世纪90年代的管理反思与创新

随着社会的发展与进步,科学技术在飞速发展,经济全球化、信息化在明显加快,企业的规模在进一步扩大,需求日益多样化、个性化,竞争更加激烈。相对于企业来说,管理人员的数量在快速膨胀,管理效率低下等一系列问题逐渐暴露出来。人们开始对已有的管理理论进行归纳总结和反思,纷纷采取措施开展轰轰烈烈的组织变革运动,并对管理理论进行创新,一些长期以来对管理理论和实践起主导作用的分工理论和组织原则受到了冲击。面对环境的巨大变化,管理理论更加突出信息社会、全球化和企业伦理等方面的研究工作,有代表性的有学习型组织、业务流程再造、虚拟企业等企业组织理论。

1990年,彼得·圣吉发表了《第五项修炼》,提出企业如何通过系统学习进行自我调整和改造来适应迅速变化的环境,以求得生存和发展;1993年,迈克尔·哈默和詹姆斯·钱皮合作出版了《再造公司——企业革命的宣言》一书,提出要从根本上反思业务流程,对其进行彻底的重新设计,以便在成本、品质、服务与速度上获得戏剧化的改善。他们要求企业采取激烈的手段彻底改变工作方法,摆脱以往陈旧的流程框架。1992年,威廉姆·戴维陶和迈克尔·马隆出版了《虚拟公司》一书,引发了管理上一场新的变革。该理论提出的虚拟企业是由不同的企业按某一特定任务要求而临时组建起来的,它没有固定不变的组织系统,没有看得见的有形公司,但却是一个经济实体,它是在传统企业的基础上经过彻底改造而产生的。虚拟企业几乎没有边界,其内部组织结构与岗位责任经常要变化,加入虚拟企业的各企业能充分发挥其特长,能迅速适应环境变化。企业再造理论、在全球化、知识化、信息化背景下的学习型组织和虚拟企业等管理理论成为20世纪管理理论的里程碑,也是对传统组织理论的反思与创新。

(二) 面向未来的管理理论的发展趋势

随着经济全球化、信息化及知识经济时代的到来,计算机、因特网的普及与广泛应用,信息技术成为21世纪经济和社会发展的最主要推动力量。它对管理和科学也产生了巨大的影响,面向未来的企业管理实践和管理理论的发展呈现出新的趋势:

1. 创新成为管理的主旋律

创新不仅反映在管理的各方面,如战略、组织、制度、观念、市场等,而且渗透于整个管理过程之中,任何已有的和常规的管理模式都将最后被创新的管理模式所取代。

2. 知识成为最为重要的资源

知识经济时代知识将成为重要的管理对象和管理资源。企业是否具有独特的属于自己的知识,成为企业能否生存的重要标志。

3. 学习型企业是未来企业的发展模式

知识经济时代不仅要求企业中的个人,而且要求企业也要不断学习和更新知识,进行系统思考,熟练运用系统建模了解企业问题,寻求解决的方法。

4. 人本管理将更加受到重视

理解人、尊重人、发挥人的主动性和积极性是人本管理的核心,人力资源已成为企业最重要的资源,人本管理已跨越理念阶段,融合于各项具体的管理制度和管理方式之中,成为管理的中心所在。

5. 全球战略与快速应变是企业决胜的关键

竞争的全球化,使企业行为不仅是比价格、质量和服务,还要比反应、速度、效率。

6. 跨文化管理——东西方管理思想的交融与渗透

东西方思维方式各有千秋,体现在管理实践中,亦显现出各自不同的所长与所短,因此,对东西方管理实践与管理理论的研究成果进行综合、创新、提高是实现管理理论飞跃的必由之路。中国在企业管理理论方面同西方还有很大的差距,目前应把握西方企业管理理论的发展脉络与趋势,在充分学习和借鉴西方企业管理理论的基础上,结合中国自身的国情与文化构建自己的企业管理模式。

7. 可持续发展管理的出现

可持续发展是20世纪80年代初兴起的一种新的发展观。它强调由于资源稀缺、环境有限,为求发展而对资源、环境进行消耗和利用时,必须保障代内公平,以避免全球不可持续发展。在未来的管理中,政府、企业和公众都应遵守可持续发展原则,制定和实施可持续发展战略,并贯彻于整个管理活动中。社会要求企业从趋利性经营管理转变为“绿色”的经营管理,以节约资源和保护、美化环境为己任。在管理理论和方法中,和谐理论,即研究各种组织内外和活动过程亲睦、协同、配合关系的理论及其应用,将得到更多的重视。

三、对管理的认识

(一) 管理的性质

管理学是一门非常年轻的科学,起步晚、发展快,但对于管理性质的争论由来已久。主要有以下几方面的问题:

第一个问题是:管理是艺术,还是科学?管理既有艺术性的一面,又有科学性的一面,因此,管理既是艺术,又是科学。不能过分强调管理就是艺术,也不能过分强调管理就是科学。

说管理是艺术,是因为管理者在现实当中,经常会遇到一些未知因素,也就是说管理者影响结果的能力受外部因素的制约和约束。在这种情况下,管理过程中有很多不精确的因素,也就导致了现实中管理者经常要采取一些非常规的手段或方法来解决。从这个角度看,管理确实是具有艺术性的。说管理是科学,是因为管理与其他学科一样,有自己的理论体系和知识架构。现实中任何一种组织现象,都可以用现有的管理知识来分析和解释。从这个角度来看,管理又的确是科学。管理的科学性和艺术性,是一种对立统一的关系,我们不应该片面地来看待这一问题。

第二个问题是:管理决策过程是定性分析,还是定量分析?定性分析往往依赖于经验,将经验用到还未发生的事情中去做出初步判断以得出一个结论。定量分析多依赖于科学,依赖于数学计算。管理科学和一般管理的一个主要区别就是强调定量分析方法。随着科学技术的进步,应用科学的方法也可以处理定性的问题。管理科学的定量分析方法虽然能给出很确定的解答,但这种解答是否一定正确,还是个复杂的问题。由于原始数据的不准确,或者模型的过于简化,往往使结果不可信。从实际情况来看,管理科学化虽然是我们追求的目标,但离完全的科学还差得很远,因此,不应当忽视管理的经验。

第三个问题是:管理是文科、理科,还是工科?在国际上,管理已成为一门独立的学科,我国现在也已把管理学当成一个独立的学科门类,这意味着理、工、农、医、文、法、管都是平行的学科。过去,过分强调分科,而较少强调综合,即使是纯粹的文理科,培养的学生都有片面性。

(二) 为什么要学习管理

管理工作存在于任何组织中,组织对于管理需要到什么程度?我们可以说,对于所有的组织,管理都是绝对必要的,无论组织规模的大小如何、是在组织的哪一个层次上、组织的工作领域是什么以及这个组织位于哪一个国家等。这种性质称为管理的普遍性。

管理是任何组织都需要的,同样,不管是什么样的管理信息系统,要想用好它,都离不开基本的管理知识。每一个系统模块,都牵涉到管理的基本职能,没有基本的管理知识作为铺垫,是不可能理解和应用一个管理信息系统的。

学习管理的另一个原因是我们所处的现实环境。一旦我们从学校毕业,就开始了职业生涯,要么是管理者,要么是被管理者。对于那些计划进入管理者行列的人来说,理解管理过程将构成其管理技能的基础。对于那些不想成为管理者的人来说,仍然要和管理者打交道。假定我们将不得不为生活而工作,并且很