

管理学 教程

GUAN LI XUE JIAO CHENG

■ 安玉新 张 颖 主编

辽宁大学出版社

管理学 教程

■ 安玉新 张 颖 主编

辽宁大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学教程/安玉新, 张颖主编. —沈阳: 辽宁
大学出版社, 2010. 3
ISBN 978-7-5610-6027-8

I. ①管… II. ①安…②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 035574 号

出 版 者: 辽宁大学出版社
(地址: 沈阳市皇姑区崇山中路 66 号 邮政编码: 110036)
印 刷 者: 抚顺光辉彩色广告印刷有限公司
发 行 者: 辽宁大学出版社
幅面尺寸: 170mm×240mm
印 张: 22.25
字 数: 400 千字
印 数: 1~1200 册
出版时间: 2010 年 3 月第 1 版
印刷时间: 2010 年 3 月第 1 次印刷
责任编辑: 陈晓东 赵光辉
封面设计: 王奕文
责任校对: 众 笑

书 号: ISBN 978-7-5610-6027-8
定 价: 34.00 元

联系电话: 024—86864613
邮购热线: 024—86830665
网 址: <http://www.lnupshop.com>
电子邮件: lnupress@vip.163.com

前 言

管理学是一门研究管理活动和方法的科学，也是一门理论性、应用性很强的课程。当今社会，一切重要的实践活动都要依赖于管理。有效的管理可以使资源配置更加优化合理，再将这些资源转化为经济价值。然而，日益激烈的竞争，复杂多变的环境对管理者提出了更高的要求。

笔者是沈阳航空工业学院教师，长期以来工作在教学第一线，从事管理学的教学十余年，结合自己的教学、研究及领悟，编写了这本《管理学教程》。

在本教程编写中，我们充分考虑了管理类、经济类专业本科学生的教学要求和特点，系统、完整地阐述了管理学的基本原理和方法，重点突出、详略合理，力图清晰地使读者了解管理学的全貌，同时本教程结合管理的实践对管理的最新发展作了介绍。

管理是人类最基本的社会实践之一，其形式多种多样。管理学作为管理体系中的基础学科，它的主要任务就是要揭示各种管理活动的共性，所要遵循的共同规律。因此，本教材在理论阐述以及案例的选择上不光以企业为对象，而且把政府以及非营利组织也作为研究的对象，充分体现了管理的一般性和重要性。

社会发展日新月异，管理实践丰富多彩。因此，管理学的教材必须不断推陈出新，这样才能更好地指导实践、服务于实践。我们的管理学教材不能抱着沿用多年、千篇一律的内容不放。2008年席卷全球的金融风暴，对世界各国政府以及各国的企业都产生了巨大冲击。2009年可口可乐收购汇源未通过反垄断审查，北京奥运会的成功召开，中国钢铁企业和国外铁矿石企业的谈判，这其中许多管理问题值得我们思考、总结。本教程尽可能地把最新的管理实践及其中的管理问题进行总结，并介绍给读者。

在本教程编写中，我们充分地利用中国本土的案例，用大家都了解熟悉的事实来说明问题、阐述道理。作为一个泱泱大国，经过二十多年经济的飞速发展，中国的管理有着自己的特色，对于中国各类组织的管理实践的总结，可以对管理理论进行补充和升华。在本教程的每一章安排的两个管理案

例,大都是国内的较新的管理实践。

为了使学生更方便的学习,我们在本教程中穿插了一些小知识和小资料。同时,在理论阐述中,结合了一些案例,使学生更容易理解相关知识。在每一章内容之后,安排了课后复习思考题,便于学生把握内容重点。

本教程适合高等院校经济管理类专业本科生、研究生作为教材使用,也可以供从事管理工作的各界人士阅读和参考。

本教程共十四章,由沈阳航空工业学院安玉新副教授和张颖副教授确定框架并主持编写,沈阳航空工业学院赵冰梅教授和刘伟力副教授以及辽宁大学的姜涛老师共同参与了本教程的编写,具体分工如下:

安玉新:第一章管理学概论,第二章管理理论形成和发展,第三章环境对管理的影响及经济全球化,第四章计划工作,第五章信息与决策,第七章组织及组织结构。

赵冰梅、安玉新:第六章目标与战略。

张颖:第八章人力资源管理,第十章领导和领导理论,第十一章激励,第十二章沟通,第十三章控制。

刘伟力、张颖:第九章组织文化及社会责任。

姜涛、张颖:第十四章管理创新。

本教程的编写得到了沈阳航空工业学院方天堃教授,赵榕、刘海宁、王祥伟等老师的大力支持,特此感谢。

在本教程的编写过程中,我们参考了大量的教材、论著、论文及其他文献,在此向作者表示感谢。

本书的出版得到了辽宁大学出版社的大力支持,在此感谢为本书的出版付出辛苦工作的陈晓东编辑及相关工作人员。本书能够顺利与读者见面,与他们的辛勤努力是分不开的。

尽管我们在本教程的编写过程中投入了大量的精力,进行了不懈的努力,但是还会有一些疏忽和遗漏,请广大读者不吝赐教。

编 者

2010年1月

目 录

第一章 管理学概述	1
第一节 管理的性质和职能	2
第二节 管理学的研究内容及方法	9
案例 1-1 总裁的思考	15
案例 1-2 洒泪告别蒙城 当好县官真难	17
第二章 管理理论形成和发展	19
第一节 人类早期的管理思想	19
第二节 管理理论的形成	22
第三节 管理理论的发展	30
案例 2-1 北京建设学习型城市	36
案例 2-2 管理理论真能解决实际问题吗?	38
第三章 环境对管理的影响及经济全球化	40
第一节 管理环境及内涵	41
第二节 环境对管理的影响	49
第三节 经济全球化给管理带来的冲击	51
案例 3-1 可口可乐公司收购中国汇源公司的失败	56
案例 3-2 华为:一支全球力量的生成	57
第四章 计划工作	60
第一节 计划概述	61
第二节 计划的类型	65
第三节 计划的形式、编制与评价	67
第四节 几种常见的计划工具	74
案例 4-1 如何协调公司短期目标和长期计划	80
案例 4-2 上海市国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要	83
第五章 信息与决策	87
第一节 信息及信息管理	88
第二节 决策的基本概念	92

第三节 决策方法	98
第四节 决策支持系统	105
案例 5-1 巨人集团的失败	108
案例 5-2 主动驾驭市场 IT 催生服装业革命	111
第六章 目标与战略	114
第一节 目标和目标管理	115
第二节 战略及战略管理框架	118
第三节 战略管理过程	125
第四节 具体的战略应用	129
案例 6-1 某机床厂推行目标管理	135
案例 6-2 国际化大争之世下的红塔全球战略	137
第七章 组织及组织结构设计	139
第一节 组织与组织设计	140
第二节 组织中的权力与责任	145
第三节 组织结构	148
第四节 流程导向型组织结构	154
案例 7-1 海尔组织结构的演变与启示	157
案例 7-2 苏宁公司的组织运作	160
第八章 人力资源管理	165
第一节 人力资源管理概述	166
第二节 人力资源规划	168
第三节 员工的选聘	170
第四节 员工的培训	173
第五节 绩效评估	178
案例 8-1 东方希望集团的人力资源管理	183
案例 8-2 上海通用汽车的招聘策略	185
第九章 组织文化与社会 责任	189
第一节 组织文化	190
第二节 社会责任	197
案例 9-1 联想——文化制胜	204
案例 9-2 康泰克 PPA 事件	206
第十章 领导和领导理论	209
第一节 领导和领导者	210
第二节 领导理论	212
第三节 领导的方法和艺术	224

案例 10—1 让克莱斯勒起死回生的人——李·艾柯卡	229
案例 10—2 闲可钓鱼与无瑕吃鱼	231
第十一章 激励	235
第一节 激励概述	236
第二节 激励理论	239
第三节 激励方式方法	249
案例 11—1 上海浦东大众公司的员工持股	254
案例 11—2 华东输油管理局的激励方式	255
第十二章 沟通	257
第一节 沟通的原理	257
第二节 管理内部沟通	263
第三节 外部沟通	270
第四节 有效沟通	274
案例 12—1 架起组织内部沟通的金桥	280
案例 12—2 雀巢公司的教训	282
第十三章 控制	285
第一节 概述	286
第二节 控制过程及要求	291
第三节 控制方法和技术	297
案例 13—1 麦当劳的控制系统	307
案例 13—2 邯钢的“模拟市场核算，实行成本否决”	308
第十四章 管理创新	312
第一节 创新职能	313
第二节 创新的过程及管理	321
第三节 技术创新	327
案例 14—1 武广模式	338
案例 14—2 创新出用友	340
参考文献	343

第一章 管理学概述

2005年1月,为纪念《中国经营报》成立20周年,表彰改革开放以来中国企业发展进步和企业家所起到的核心作用,《中国经营报》特与新浪网联合开展“谁是最优秀的企业家——20年20位影响中国的本土企业家”评选活动。20年前,改革开放的中华大地上,创生了海尔、联想、TCL、万科、希望集团、正泰、科龙、方正等一大批优秀的本土企业,这些精英企业为中国的经济腾飞,做出了巨大的贡献。再回首,20年来,泱泱华夏变革图强、蓬勃兴盛,崛起的中国本土企业家集体,怀抱多元化、国际化的宏图大志追逐梦想,在WTO后时代里当仁不让、渐行渐远、义无反顾。曾经的无上荣光写满铁血衷肠,过往的失意落魄足可扼腕怅惋。20年商业演进,催化、激活了中国本土企业家群落的更迭与嬗变。

评选活动甫一推出,立即引起社会强烈反响,广大读者和网友踊跃投票。获得此次“20年20位影响中国的本土企业家”的有:万达集团董事长王健林,科龙集团董事长顾维军,中集集团总裁麦伯良,万科董事长王石,联想控股总裁柳传志,力帆集团董事长尹明善,海南航空集团董事长陈峰,TCL集团总裁李东生,吉利集团董事长李书福,中国网通总裁田溯宁,搜狐公司总裁张朝阳,万向集团董事长鲁冠球,盛大网络董事长陈天桥,华为集团董事长任正非,华源集团董事长周玉成,新希望集团董事长刘永好,海尔总裁张瑞敏,招商银行行长马蔚华,娃哈哈集团总裁宗庆后。

这些最优秀管理者有一个共同特点,就是才能出类拔萃。他们来自各个行业,年龄不同,背景各异,采取的经营管理方式各异,但他们全都赢得了最高的声誉,让同行尊敬。他们是典型行业领先企业的旗帜人物,公认的行业领袖,或因超凡的创新能力倡一时风气之先,其思维理念、行为决断、企业实践对中国企业发展产生独到、深刻、久远的标杆意义。荣登金榜的管理者成为各大媒体及公众关注的焦点,他们的成功经验也被管理者们奉为珍宝。

自从有人类历史以来就有了管理,随着生产力的发展,人类生产日趋社会化和专业化,社会化大生产提出了分工合作的要求。劳动者之间只有合理

分工和协作才能提高效率、取得最佳的效果，这就需要管理。例如，《中国经营报》评选的“20年20位影响中国的本土企业家”，他们有些人意志坚强，受命于危难之时，使困难重重的企业重新发展壮大起来，有些人则是在自己经营管理多年的企业中全力以赴而取得了成效。普遍来说，就这些干劲十足的管理者而言，经营管理绝无定式。这些管理者一看到未曾利用过的机遇，就会争先恐后地将那些革新产品投入新的市场，并且他们能不断推陈出新，遥遥领先于竞争对手。

在今天，为了解决资源的有限性和人类欲望的无限性及目标多样性之间存在的矛盾，需要对人类要达到的目标和资源利用进行控制和协调，以实现资源最有效的配置和目标的优化，这就更需要管理，需要更多优秀的管理者能够在他们各自的领域有所成就和贡献。从这些意义上来说，社会的各个层次、各个领域，甚至每个人都存在管理问题。本章将介绍管理学的一些基本概念和学习管理学的原则，着重阐述管理的内涵、管理职能以及管理的性质；同时本章还对管理者角色以及管理者技能做以介绍。

第一节 管理的性质和职能

管理的活动或实践是自古以来就存在的，它是人类集体协作、共同劳动所产生的。人类进行的管理实践，大约已超过6000年的历史。埃及金字塔、巴比伦古城、我国的万里长城等，都是古代人民勤劳智慧的结晶，也是历史上伟大的管理实践。古罗马帝国的兴盛，很大程度上归功于其有效的组织。戴克利先成为皇帝后，实行了一种把中央集权控制与地方的分权管理很好地结合起来的连续授权制度。罗马天主教会早在第一次工业革命以前，就采取按地理区域划分基层组织，并在此基础上又采用有高度效率的职能分工，成功地解决了大规模活动的组织问题。管理作为一种人类的实践活动虽然古已有之，人们对管理活动的经验加以总结，形成了一些朴素、零散的管理思想，但形成管理理论却是在工业革命之后。

一、管理的含义和职能

目前，管理一词还没有一个统一的为大多数人所接受的定义，不同的学者由于研究的出发点不同或角度不同，因而对管理所下的定义也不同。

在中国古代，管者，古乐器名，泛指细长圆形中空之物，衍义枢要、管制、包容、包管；理者，治玉也，衍义治理、治疗、温习、义理、道理、法则、名分等。管与理结成管理一词，其义精深明确。

西方的学者们更是给管理下了诸多定义。诺贝尔经济学奖获得者，赫伯特·A·西蒙（Herbert A. Simem）认为“管理就是决策”，指出了管理的本质和核心。

斯蒂芬·P·罗宾斯（Stephen P. Robbins）认为，管理是指同别人一起，或通过别人使活动完成得更有效的过程。在这里，过程的含义表示管理者发挥的职能或从事的主要活动，这些职能可以概括地称为计划、组织、领导和控制。

孔茨对管理的定义是：管理是在正式组织起来的团体中，通过他人并同他人一起把事情完成得有效果的过程。

我国一些学者也对管理学做了很多定义。周三多认为，管理是组织为了达到个人无法实现的目标，通过各项管理职能，合理地分配、领导这些资源的过程。胡祖光提出，管理就是组织人力与物力以实现正式组织的目标的过程。

在对管理进行广泛的研究，并综合了各种对管理的理解后，本书对管理作如下的定义：管理是通过计划、组织、领导、控制、创新等职能，有效地分配和使用人力、物力、财力等各种资源，以期达到组织目标的过程。

（一）管理的含义

上述管理的概念，包括以下几个方面的含义：

1. 管理的对象是组织的各种活动。管理的对象就是组织的一切活动，通过合理利用组织能够分配的资源，使活动能够有效地完成。

2. 管理的主体是管理系统中的人。组织是以管理者来管理的，包括高层、中层和基层的管理者，凡是参与管理的人都是管理者。当然，对于一般组织来说，组织的总体控制是以高层管理者为中心的。但是无论是政府还是企业以及社会组织，管理系统中的每一人都应该是管理的主体。

3. 管理的目的是使管理行为符合客观规律。管理是一种有意识、有组织的活动。要使主观行为变成客观活动并取得客观效果，就必须使管理的行为符合客观规律，所以管理的依据是组织的特性及由此表现出来的经营规律。

4. 管理的目的是为了实现既定的目标，而这就需要组织内的成员各尽其责，共同努力协作。

（二）管理的职能

19世纪初，法国工业家亨利·法约尔（Henri Fayol, 1841—1925）在《工业管理与一般管理》一书中，将管理的职能划分为计划、组织、指挥、协调、控制五个基本职能。我国理论界习惯上将管理划分为决策、计划、组织、协调、激励、控制和创新七个职能。

1. 决策职能

决策就是对市场环境进行分析,确定生产发展目标,在多种方案中选出最佳方案。正确的决策能够指导人们有效的活动,从而获得良好的结果;错误的决策,则会产生错误的行为,导致经营活动的失败,甚至产生巨大的损失和严重的后果。在市场经济中,由于市场的瞬息万变,竞争的加剧,使决策成为管理的核心和最基本的职能。

2. 计划职能

计划是决策的展开和具体化,即根据决策的目标而做出的具体安排。在企业管理过程中,计划是各项工作的龙头。只有充分发挥计划的职能作用,才能把各项工作有效地组织起来,建立起正常的生产秩序和工作秩序,企业的经营规模越大,生产经营越复杂,计划职能作用就越重要。因此,计划职能是现代管理不可缺少的重要职能。

3. 组织职能

组织就是将等组织生产经营活动的各要素、各部门、各环节在空间和时间的联系上、在劳动分工与协作上、在对外交往上合理地组织起来,形成一个有机整体,使等组织的人、财、物得到最合理的运用。组织职能是保证实现预定计划的一项重要职能。

4. 协调职能

为了有效地实现组织的目标,使组织各部门之间以及对外的工作保持良好的协作关系,就需要进行组织协调。协调可以分为纵向协调和横向协调、对内协调和对外协调。

纵向协调就是对组织内部各个层级之间的协调,横向协调则是不同部门之间的协调;对内协调就是指组织内部协调,对外协调则是对组织与其他单位之间的协调。

5. 激励职能

企业等组织的各项工作,主要依靠人的劳动来完成,工作结果的优劣很大程度上取决于人的积极性。人的积极性是一种极大的内在潜力,激励就是通过各种措施、方法和形式来充分调动人的内在潜力,从而提高工作效率,以保证完成和超额完成各项计划指标。激励的方式有积极和消极两种,前者如奖励、晋升等,后者如批评、惩罚等。在一般情况下,应该以积极的激励为主,辅以必要的消极激励。

6. 控制职能

控制又称监督,它是同计划紧密联系在一起的。没有计划,控制也失去了依据。有了计划,没有控制,计划的实现也可能落空。控制主要是对企业生产经营活动过程进行考察,把实际执行情况与原定的计划、目标进行对

比,找出差异,分析原因,采取对策,解决问题。

7. 创新职能

创新是组织生命力的源泉。对于作为一个系统的企业或其他社会组织来说,计划、组织、领导和控制等职能是在现有环境状态和系统目标下,维持系统平衡的重要管理职能;而创新则是适应组织内外部环境条件的变化,打破系统原有平衡,创造系统新的目标、结构和功能状态,以实现新的系统平衡的管理职能。

二、管理者角色

亨利·明茨伯格(Henry Mintzberg)是经理角色学派的创始人。明茨伯格认为,对于管理者而言,只有从经理的角色出发,才能够找出管理学的基本原理并将其应用于经理的具体实践中去。20世纪60年代末期,明茨伯格对5位总经理的工作进行了一项仔细的研究,结果,他的发现对长期以来对管理者工作所持的看法提出了挑战。

明茨伯格的结论是,管理者扮演着10种不同的但却是高度相关的角色。管理者角色(Management roles)这个术语指的是特定的管理行为范畴,正如图1-1所示,这10种角色可以进一步组合成三个方面的角色。

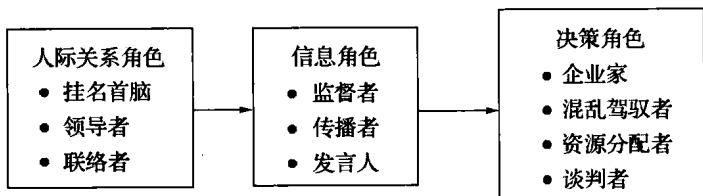


图 1-1 明茨伯格的管理者角色

第一个方面的角色是人际关系角色(Interpersonal roles),指所有的管理者都要履行礼仪性和象征性的义务。人际关系方面的角色又包括挂名首脑、领导者以及联络者这三种角色。

第二个方面的角色是信息传递方面的角色。信息角色(Information roles)指所有的管理者在某种程度上都从外部的组织或机构接受和收集信息,包括监督者、传播者和发言人这三种角色。

第三个方面的角色是决策制定方面的角色——决策角色(Decision roles)。明茨伯格围绕决策角色又确定了4种角色:企业家,混乱驾驭者,资源分配者,谈判者。

三、管理者技能

美国学者罗伯特·L·卡茨 (Robert L. Katz) 认为, 无论是什么组织的管理者, 也不论是哪个层次的管理者, 都必须具备三个方面的技能: 技术技能、人际技能和概念技能。

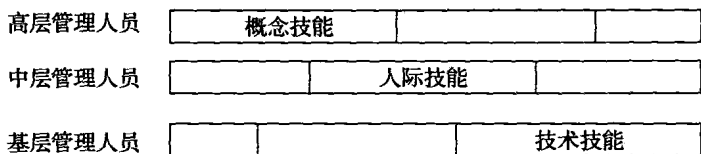


图 1-2 管理者技能

1. 技术技能: 具备某一专业领域内有关的工作程序、技术和知识并完成组织任务的能力。技术技能对于基层管理者最重要, 对于中层管理者较重要, 对于高层管理者不重要。
2. 人际技能: 与人事关系处理有关的技能, 即理解、激励他人并与其他人共事的能力。管理者人际技能对于所有层次的管理的重要性大体相同。
3. 概念技能: 纵观全局、认清为什么要做某事的能力, 即洞察企业与环境相互影响之复杂性的能力。概念技能对于高层管理者最重要, 对于中层管理者比较重要, 对于基层管理者不重要。

非 IT 人员逐渐登上 CIO 舞台 技术技能最重要

近期, IT 巨头 IBM 与著名商学院 INSEAD 联合发布了一份 2008 年 ASEAN (东盟) CIO 领导力研究报告, 报告中显示, 已有越来越多的非 IT 人员开始担任 CIO 一职。该报告抽访了来自东盟国家的 190 名 CIO, 包括印度尼西亚、马来西亚、菲律宾、新加坡、泰国和越南。INSEAD 商学院的执行总监 Bruno Lanvin 指出, 现在有部分 CIO 均来自于非 IT 岗位, 比如销售和市场部门、人力资源管理部、财务部门和工程部门。IBM 新任 CIO Mark Hennessy 就是来自于市场和销售部门。同时 Lanvin 也认为, IT 与非 IT 专业人员应当互取所长。比如 CIO 应更多地学习商业技能和领导技能, 而商业人员则应更多地了解技术。随着熟知技术的年青一代踏入工作环境, 相信这不再是一个难题。

此次调研采用了三项指标来进行评估, 分别是 CIO 绩效 (PQ)、技术能力 (TQ) 以及领导力 (LQ), 其中后者是本次调研的重点。总体来看, 本次调研中的 TQ 得分普遍较高, 平均为 3.63 分。这充分反应了高技术应用已深入东盟国家 CIO 的心中。紧随其后的是 LQ 3.54 分和 PQ 3.44 分。具体来看, 新加坡的 TQ 得分

最高,为3.86,其次是印尼(3.80)、马来西亚(3.75)、菲律宾(3.69)、泰国(3.55)以及越南(3.34)。尽管东盟国家处于持续高度增长中,但他们的CIO在绩效(PQ)方面的得分却相对较低。其中印尼得分最高,为3.61,其次是新加坡(3.44)、马来西亚(3.43)、菲律宾(3.48)、泰国(3.39)以及越南(3.38)。除越南外,东盟国家的CIO在LQ方面的表现也不尽如人意,其中印尼为3.27,马来西亚为3.36,泰国为3.39,菲律宾为3.57,新加坡为3.58,越南为3.81。

另外,报告中也显示了东盟地区CIO与其他国家及地区CIO的不同之处,比如东盟地区的CIO更注重内部策略和变革管理。

(资料来源:IT专家网,2008年8月28日)

关于管理者技能的研究虽然最早是罗伯特·L·卡茨提出来的,但对于现在的管理者来说仍然具有重要意义。例如,人际技能对于各个层次的管理者都很重要,作为管理者,需要协调方方面面的关系,既包括同上级、下级、同行等关系,也包括和客户、社区、政府、竞争伙伴等方面的关系。而概念技能,在现代市场竞争中对于高层管理者来说是特别重要的素质。技术技能,是基层管理者能够胜任管理岗位的一个基础。一技之长,对于基层管理者来说非常重要,能够更加方便地领导下属,受到下属的尊重和信赖。

当然,在社会不断发展、竞争日益激烈的今天,管理者还应该具备更多的技能,如创新技能、信息获取技能,等等。

四、管理的性质

管理活动是很复杂的社会活动,受到若干不确定因素的影响与制约。但是,管理又有自身的规律与特征,认识和掌握这些特征,是做好管理工作的基本条件。

(一) 管理的自然属性和社会属性

管理具有二重性,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的形态,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。”这反映出了管理的必要性和目的性。所谓必要性,就是说管理是生产过程固有的属性,是有效地组织劳动所必需的;所谓目的性,就是说管理直接或间接地同生产资料所有制有关,反映生产资料占有者组织劳动的基本目的。具体说来,管理的二重性表现在以下两个方面。

1. 自然属性

管理的自然属性是由生产力与社会化大生产所决定的。社会化的共同劳

动需要管理，要按照大生产的要求，合理地进行计划、组织、协调和控制，没有这种管理，不仅由协作而发展的社会生产力发挥不出来，就是生产中人的要素和物的要素也会由于缺乏管理而无法充分发挥，无法达到提高劳动生产率和经济效益的目的。因此，管理是进行社会化生产所必需的、共有的，这是一种自然属性。管理的这种自然属性主要取决于生产力发展水平和劳动社会化程度，而不取决于生产关系的性质。

2. 社会属性

管理总是在一定的社会制度和生产关系下进行的，不同的社会制度和不同的历史阶段以及不同的社会文化都会使管理呈现出一定的差别，使其具有特殊性，这就是管理的社会属性。可见，管理的社会属性是由社会制度和生产关系决定的。

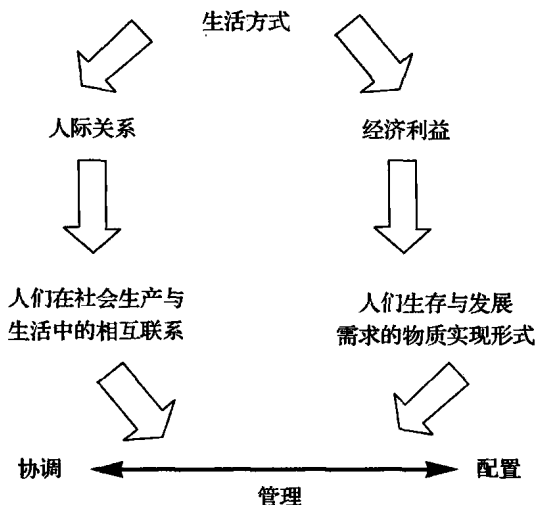


图 1-3 管理的社会属性

管理的二重性是相互联系、相互制约的。一方面，管理的自然属性不可能脱离一定的生产关系或者社会基本制度；另一方面，管理的社会属性也不可能孤立于生产力或社会基本制度。管理的自然属性要求有一定社会属性的生产关系和组织形式与其相适应，同时，管理的社会属性也必然对相应的自然属性产生影响并发挥作用。

(二) 管理的科学性和艺术性

我们常常说，管理既是科学，又是艺术。管理是一门科学与艺术相结合的学科，管理有其严谨性，又有其经验性。

1. 管理是一门科学

管理是一门科学，是因为任何管理都有其内在的逻辑性。在管理丰富实

实践的推动下,管理形成了自己的系统原理、原则和方法论,它们构成了管理科学的基本框架。近几十年来,在管理实践和管理理论工作者的推动下,管理科学正在蓬勃发展。管理学作为一门独立的科学存在和在实践中所起的不可替代的作用,已经成为人们的共识。人们已经认识到,管理必须依靠科学的理论指导,经验管理的时代已经过去。管理工作只有努力地学习管理的基本原理和原则,掌握管理的基本规律,理论联系实际,灵活地运用管理的方式方法,才能提高自己的管理水平,成为一个合格的管理者。

2. 管理是一门艺术

所谓艺术,在这里指的是创造性的方式、方法。管理的艺术性指一切管理活动都应具有创造性,管理没有一成不变的模式,没有放之四海而皆准的经验。管理的艺术性是由于作为管理主体的人具有主观能动性。人的主观能动性的基础是人能够积极地思维,能够自主地做出行为决定。管理工作只有充分利用这种主观能动性,才能把人们的积极性和创造性调动起来,使他们自觉地为实现组织的目标去努力工作。不同的人的性格、特质,管理经验的不同,对风险的偏好不同,对同一种管理方式会做出截然不同的反应,会有完全不同的行为。在不同的环境中,管理者处理同一问题可能就要采取不同的方法。管理的基本原则必须灵活地运用,管理者只有根据具体的管理对象、管理环境,创造性地去解决实际中所存在的问题,管理才可能成功。

管理的科学性与艺术性之间并不矛盾,管理需要科学的理论指导,没有理论指导的实践是盲目的实践。每一项具体的管理活动者又是在特定的条件下开展的,它要求管理者结合实际进行创造性的管理,这样才能把理论变为现实。

第二节 管理学的研究内容及方法

管理学是系统研究并阐述管理活动的行为、过程、特征及其规律的科学,要了解管理学,首先要掌握该学科的研究对象、任务与方法。

一、管理学的研究内容

(一) 管理学的研究内容

管理学,简单地说,就是研究管理活动的基本规律和方法的科学。管理学本身已经成为了一门科学,虽然管理学的起源比管理要晚得多,直到近代才萌芽发展,但作为一门独立的科学却是不容置疑的,因为它有自己独特的研究对象,这就是管理的基本规律。