



高职高专
基础类课程规划教材

新世纪

管理学基础

(非经管专业) (第三版)

新世纪高职高专教材编审委员会组编
主审 赵兴元 主编 李英 欧阳翰夫



大连理工大学出版社



高职高专基础类课程规划教材

管理学基础

(非经管专业)(第三版)

新世纪高职高专教材编审委员会组编

主审 赵兴元

主编 李英 欧阳翰夫 副主编 宋红霞 矫利艳 侯彦明

GUANLI XUE JICHU

大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

管理学基础:非经管专业 / 李英,欧阳翰夫主编. —3版. —大连:大连理工大学出版社,2007.7

高职高专基础类课程规划教材

ISBN 978-7-5611-2908-1

I. 管… II. ①李…②欧… III. 管理学—高等学校—教材
IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 069918 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail:dutp@dutp.cn URL:http://www.dutp.cn

大连业发印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:185mm×260mm 印张:13.5 字数:295千字

印数:10001~13000

2005年2月第1版

2007年7月第3版

2007年7月第3次印刷

责任编辑:白璐

责任校对:米青霞

封面设计:季强

ISBN 978-7-5611-2908-1

定价:20.00元

总 序

我们已经进入了一个新的充满机遇与挑战的时代，我们已经跨入了21世纪的门槛。

20世纪与21世纪之交的中国，高等教育体制正经历着一场缓慢而深刻的革命，我们正在对传统的普通高等教育的培养目标与社会发展的现实需要不相适应的现状作历史性的反思与变革的尝试。

20世纪最后的几年里，高等职业教育的迅速崛起，是影响高等教育体制变革的一件大事。在短短的几年时间里，普通中专教育、普通高专教育全面转轨，以高等职业教育为主导的各种形式的培养应用型人才培养的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步，其来势之迅猛，发人深思。

无论是正在缓慢变革着的普通高等教育，还是迅速推进着的培养应用型人才培养的高职教育，都向我们提出了一个同样的严肃问题：中国的高等教育为谁服务，是为教育发展自身，还是为包括教育在内的大千社会？答案肯定而且惟一，那就是教育也置身其中的现实社会。

由此又引发出高等教育的目的问题。既然教育必须服务于社会，它就必须按照不同领域的社会需要来完成自己的教育过程。换言之，教育资源必须按照社会划分的各个专业(行业)领域(岗位群)的需要实施配置，这就是我们长期以来明乎其理而疏于力行的学以致用问题，这就是我们长期以来未能给予足够关注的教育目的问题。

如所周知，整个社会由其发展所需要的不同部门构成，包括公共管理部门如国家机构、基础建设部门如教育研究机构和各种实业部门如工业部门、商业部门，等等。每一个部门又可作更为具体的划分，直至同它所需要的各种专门人才相对应。教育如果不能按照实际需要完成各种专门人才培养的目标，就不能很好地完成社会分工所赋予它的使命，而教育作为社会分工的一种独立存在就应受到质疑(在市场经济条件下尤其如此)。可以断言，按照社会的各种不同需要培养各种直接有用人才，是教育体制变革的终极目的。



随着教育体制变革的进一步深入,高等院校的设置是否会同社会对人才类型的不同需要一一对应,我们姑且不论。但高等教育走应用型人才培养的道路和走研究型(也是一种特殊应用)人才培养的道路,学生们根据自己的偏好各取所需,始终是一个理性运行的社会状态下高等教育正常发展的途径。

高等职业教育的崛起,既是高等教育体制变革的结果,也是高等教育体制变革的一个阶段性表征。它的进一步发展,必将极大地推进中国教育体制变革的进程。作为一种应用型人才培养的教育,它从专科层次起步,进而应用本科教育、应用硕士教育、应用博士教育……当应用型人才培养的渠道贯通之时,也许就是我们迎接中国教育体制变革的成功之日。从这一意义上说,高等职业教育的崛起,正是在为必然会取得最后成功的教育体制变革奠基。

高等职业教育还刚刚开始自己发展道路的探索过程,它要全面达到应用型人才培养的正常理性发展状态,直至可以和现存的(同时也正处在变革分化过程中的)研究型人才培养的教育并驾齐驱,还需要假以时日;还需要政府教育主管部门的大力推进,需要人才需求市场的进一步完善发育,尤其需要高职教学单位及其直接相关部门肯于做长期的坚忍不拔的努力。新世纪高职高专教材编审委员会就是由全国100余所高职高专院校和出版单位组成的旨在以推动高职高专教材建设来推进高等职业教育这一变革过程的联盟共同体。

在宏观层面上,这个联盟始终会以推动高职高专教材的特色建设为己任,始终会从高职高专教学单位实际教学需要出发,以其对高职教育发展的前瞻性的总体把握,以其纵览全国高职高专教材市场需求的广阔视野,以其创新的理念与创新的运作模式,通过不断深化的教材建设过程,总结高职高专教学成果,探索高职高专教材建设规律。

在微观层面上,我们将充分依托众多高职高专院校联盟的互补优势和丰裕的人才资源优势,从每一个专业领域、每一种教材入手,突破传统的片面追求理论体系严整性的意识限制,努力凸现高职教育职业能力培养的本质特征,在不断构建特色教材建设体系的过程中,逐步形成自己的品牌优势。

新世纪高职高专教材编审委员会在推进高职高专教材建设事业的过程中,始终得到了各级教育主管部门以及各相关院校相关部门的热忱支持和积极参与,对此我们谨致深深谢意,也希望一切关注、参与高职教育发展的同道朋友,在共同推动高职教育发展、进而推动高等教育体制变革的进程中,和我们携手并肩,共同担负起这一具有开拓性挑战意义的历史重任。

新世纪高职高专教材编审委员会

2001年8月18日

第三版前言

《管理学基础(非经管专业)》(第三版)是新世纪高职高专教材编审委员会组编的基础类课程规划教材之一。

管理学是一门实践性很强的学科,当今时代,社会环境变化迅速,管理者面对的管理实践相应改变,我们的教科书也要随之调整,以增强教材的先进性、适用性。本教材依据高职高专教育培养目标要求,立足社会实际,结合高职高专学生知识结构特征,从非经管专业高职高专学生对管理知识的实际需求出发,本着理论够用、注重能力的编写理念,进行编写。

本教材以学生的管理知识需要为准绳,突破常规,不拘泥于传统管理学体系的框架,组织教材结构和内容,阐释了管理学概念和研究的实践性方法,并增加管理界的前沿知识和中国企业管理的实际问题,以突出本教材的先进性及适用性。在理论叙述上充分考虑高职高专学生的层次特点,力求简洁明了,通达清晰。

在每章章前及章末设有学习目标、本章小结、本章知识点,课后思考和案例分析,以帮助学生掌握所学内容,方便教师教学。同时,每章前精心选择导入案例,以增强新知识的导入力度,提升学生的求知欲。

此外,本教材在内容上还有如下亮点:

1. 加入中国传统管理思想介绍,带给学生一个正确看待中国传统管理思想的视角,引导学生把传统管理的合理内核与现代管理有机契合,充分认识到中国传统管理思想的价值。

2. 关注管理新动向,依据知识要素在现代经济社会的重要性,加入知识管理的内容,增强教材的时代性、前沿性。

3. 结合中国企业“公司化”的改革实际,加入公司治理内容,使学生了解现代企业制度有关问题,以贴近中国企业管理实际。



4 / 管理学基础(非经管专业) □

本教材由沈阳师范大学职业技术学院李英、温州职业技术学院欧阳翰夫任主编,黑龙江工商职业技术学院宋红霞、吉林交通职业技术学院矫利艳任副主编,黑龙江农业工程职业学院侯彦明也参加了部分内容的编写,辽宁经济管理干部学院赵兴元通审了全部书稿。具体编写分工如下:第1章、第3章、第8章、第9章由李英编写;第2章、第4章由矫利艳编写;第5章、第6章由宋红霞编写;第7章、第10章由欧阳翰夫编写。

尽管我们在《管理学基础(非经管专业)》(第三版)的特色建设方面作出了很多努力,但由于作者水平有限,不当之处在所难免,恳请各相关教学单位和读者在使用本教材的过程中给与关注,并将意见和建议及时反馈给我们,以便修订时改进。

所有意见、建议请发往:gzjckfb@163.com

联系电话:0411-84706104 84707492

编者

2005年2月

第一版前言

《管理学基础(非经管专业)》是新世纪高职教材编委会组编的基础类课程规划教材之一。

本教材涵盖了管理学的基本原理,介绍了最新的管理学概念和实践理论,给学生提供了理解重要概念的基础。本教材围绕四个传统的管理概念——计划、组织、领导、控制,进行系统的组织与编写,反映了当前管理与组织理论的发展趋势,并介绍了本领域内的最新研究成果。

本教材具有如下突出的特点:

1. 阐释了管理学概念和研究的实践性方法,本着理论够用、注重实践的编写理念,改变了以往相关教材很少有针对非经管专业学生而编写的情况,立足为高职高专类学生服务的宗旨,编写本教材。

2. 突破常规,不拘泥于传统的框架,依据非经管专业高职学生的需要,组织教材结构和内容,同时加入一些前沿的非经管基础类的知识,如管理信息化、创业管理等,以增强教材的时代感。

3. 充分考虑了高职学生的特点与培养目标的要求,理论叙述力求简洁明了,通达清晰,并随时穿插一些小案例或管理领域的前沿知识,以提高本教材的实用性和趣味性。

4. 每章前有“引言”,提纲挈领,引起注意;后有“本章小结”,概括总结,加深印象。另外,每章的后面都设有针对性的思考题和案例分析,思考题可供学生思考,以巩固对课堂所学的理解;案例分析可供师生分析讨论,方便教师教学,同时可培养学生动手实践的能力。

本教材由辽宁金融职业学院李厚骥、黑龙江农业工程职业学院侯彦明任主编,黑龙江工商职业技术学院田伟明、河北建材职业技术学院方树成和王雪峰任副主编。此外,中国环境管理干部学院付宜新、河北建材职业技术学院郭

6 / 管理学基础(非经管专业) □

妍、黑龙江农业工程职业学院徐云霞、秦皇岛职业技术学院包立军也参加了部分章节的编写。具体编写分工如下:第1章、第2章由田伟明编写;第3章由郭妍、徐云霞编写;第4章由方树成编写;第5章由侯彦明编写;第6章由郭妍、徐云霞编写;第7章由王雪峰编写;第8章由李厚戡、包立军编写。付宜新负责全书部分案例的编写工作,并协助李厚戡老师进行全书的统稿工作。

尽管我们在《管理学基础(非经管专业)》的特色建设方面作出了很多努力,但由于编者能力和水平所限,不当之处仍在所难免,恳请各相关教学单位和读者在使用本教材的过程中给予关注,并将意见和建议及时反馈给我们,以便修订时改进。

所有意见、建议请寄往:gzjckfb@163.com

联系电话:0411-84707604 13352244668

编 者

2005年2月

目 录

第 1 章 管理概述	1
第一节 管理 管理者 管理学	2
第二节 西方管理思想的演进.....	7
第三节 中国传统管理思想	12
第四节 现代管理发展新趋势与中国管理现状	16
本章小结	19
第 2 章 管理基本职能	21
第一节 计 划	22
第二节 组 织	27
第三节 领 导	32
第四节 控 制	37
本章小结	40
第 3 章 决策 激励 沟通	43
第一节 决 策	44
第二节 激 励	51
第三节 沟 通	56
本章小结	62
第 4 章 组织环境与组织文化	65
第一节 组织环境	66
第二节 组织文化	70
本章小结	78
第 5 章 市场营销管理	80
第一节 市场营销管理概述	81
第二节 市场细分	85
第三节 市场营销组合	90
第四节 市场营销管理活动	97
本章小结.....	100
第 6 章 人力资源管理	103
第一节 人力资源管理概述.....	103

8 / 管理学基础(非经管专业) □

第二节 人力资源规划	107
第三节 人力资源开发	109
第四节 人力资源评价	116
本章小结	120
第7章 信息管理	122
第一节 信息管理概述	123
第二节 管理信息系统的结构	125
第三节 典型的管理信息系统	128
本章小结	137
第8章 知识管理	140
第一节 知识管理概述	140
第二节 知识管理体系与知识管理战略	147
第三节 知识管理组织	151
第四节 知识管理技术	155
第五节 个人知识管理	157
本章小结	162
第9章 公司治理	165
第一节 公司治理概述	166
第二节 股东及所有权	172
第三节 董事与监督	179
第四节 管理层激励	184
本章小结	185
第10章 创新与创业管理	188
第一节 创新概述	189
第二节 创业管理概述	196
本章小结	202
主要参考文献	204

第1章

管理概述

学习目标

1. 掌握管理、管理学的概念
2. 掌握管理者的不同分类与技能要求
3. 了解西方管理思想的发展脉络
4. 了解中国传统管理思想的精华
5. 了解管理前沿理论

导入案例

足球豪门皇马的失败

皇家马德里俱乐部是20世纪无可争议的世界最佳俱乐部,看一看他们荣誉室里陈列的奖杯就能知道:8座金光闪闪的欧洲冠军杯足以傲视群雄,另外还有2次欧洲联盟杯冠军和2次世界俱乐部杯冠军;国内赛场皇马更是威风八面——27次联赛冠军、17次杯赛冠军和4次超级杯冠军的成绩无人可以匹敌。

但是就是这样一支拥有众多世界足坛巨星的俱乐部,由于比赛战术的失误及队员间缺少默契的配合,而在2004赛季一败涂地。皇马曾一度有望成为三冠王,最后却是一无所获。在伯纳乌1比4惨败给皇家社会后,他们迎来史无前例的5连败,联赛排名跌至第4,必须参加夏季的冠军杯资格赛。没有人能解释皇马究竟是怎么了,“银河舰队”就这样在噩梦中接连丢掉了西甲冠军和亚军。

任何组织都需要进行管理。管理就是对组织拥有的资源(包括人力、物力、财力、信息等)进行合理配置,以达到组织的目标。皇马虽然拥有许多别人无法比拟的资源——世界一流球员,但是资源优势并不等于理想的结果,要想使资源得以充分利用,就必须进行有效管理。有效管理反映在足球场上就是球员的合理配置与球员间的默契配合,而皇马没有很好地做到这两点,他们的失败就在所难免了。

第一节 管理 管理者 管理学

一、管理的含义及重要性

(一)管理的含义

对于管理(Management),各国学者有多种理解,从不同角度出發,得出了不同的结论。如法约尔认为“管理就是计划、组织、指挥、协调和控制”;西蒙则认为“管理就是决策”;有的人认为“管理是一项系统工程”;有的人认为“管理是一种文化”;有的人则认为“管理就是信息不断输入和反馈的过程”;数理学派的人认为“管理就是制定和运用数学模型与程序的系统”;领导科学认为“管理就是领导”。

以上对管理的诸种解释,虽然侧重点各有不同,但从本质上说对管理的认识却是相通的。综合起来,我们认为管理就是通过计划、组织、领导和控制等职能,协调以人为中心的组织资源与职能活动,以有效地实现组织目标的活动过程。

对管理的定义可从以下几方面理解:

1. 管理的载体是组织。所谓组织,是指为了实现共同的目标、相互合作、共同努力而构成的有机整体。如一个国家、一个企业、一所学校、一个政府机构等,管理不能脱离组织而存在。哪里有组织存在,哪里就有管理。

2. 管理的目的是有效实现组织目标。管理本身不是目的,它只是实现组织目标的手段,所有的管理活动,都是为组织目标的实现服务的。

3. 管理的职能是计划、组织、领导和控制。管理是过程而不是瞬间完成的动作,是借助于计划、组织、领导和控制等相互关联的手段连续发挥作用的活动过程。

4. 管理的对象是组织资源与组织活动。组织资源包括人、财、物、时间、信息和知识等,在这些资源要素中人员是最重要的。因为在任何组织中,对资金、物资等资源的管理最终还是要落实到对人的管理上来,所以人是管理的基本要素。组织活动是组织为了完成其目标而开展的各项活动。组织活动的核心是业务活动,如医院的诊治、学校的教学、企业的生产等。对组织活动进行计划、组织、领导和控制,可极大地提高组织活动的功效。

(二)管理的有效性

管理活动是组织目标有效实现的保障。管理活动是否有效需从效率与效益两个层面判别。

1. 管理的效率性(Efficiency)是指通过管理活动使组织以最少的资源投入获得最多的成果产出。管理的效率性通俗地理解为“正确地做事”(即怎么做),管理工作的好坏很大程度上体现在投入产出比。例如,产出一定、投入最少,这样的投入产出比表示组织具有比较高的效率。

但是在现代市场经济环境中,组织面临的生存环境复杂多变,如果仅从效率层面衡量管理的成效,难免失之偏颇,组织也不会顺利发展。因而还要从管理的效益性层面把握。

2. 管理的效益性(Effectiveness)是指通过管理活动使组织的产出符合市场的需要。具有好的效果,管理的效益性可通俗地理解为“做正确的事”(即做什么)。对于一个组织来讲,“做什么”比“怎么做”更为重要,“做什么”解决组织发展方向,明确组织战略目标;“怎么做”则是实现组织目标过程中各种资源的有效使用。“正确地做正确的事”是判断管理有效性的标准。

(三)管理的重要性

1. 管理活动是必然存在的

(1)群体活动需要管理

管理是群体活动的产物。在一个特定组织中,少则几人、几十人,多则成千上万人,这么多人进行共同活动,如果没有管理必然是杂乱无章的。因此,为了保障活动有序进行,获得有效成果,就必须进行组织与协调,这就是管理。

(2)目的性活动需要管理

任何组织活动都具有强烈的目的性,企业的营销策划、院校的教学、军队的军事训练、我国“创建学习型社会”的蓝图、政府“再就业工程”等等,表明各类组织无不有着自己明确的目标与美好的愿景。愿景目标不是实际成果,它的实现有赖于组织成员的努力,有赖于组织的谋划、协调与控制,因此管理是组织目的性活动的客观要求。

(3)资源的稀缺性需要管理

个人、组织和社会的活动,都是建立在对资源的利用之上。但是世界上的绝大部分资源都是稀缺的,不是取之不尽、用之不竭的。作为资源使用者的企业组织,使用资源是要支付成本、付出代价的。假如资源是无限的,假如使用资源无需支付费用,那么管理也就失去必要了。因而面对资源的相对稀缺性,组织必须合理有效地配置有限的人、财、物等各种组织资源,以最大限度地发挥其效用。

2. 管理促进社会经济的发展与进步

世界各国的经验表明,现代管理是社会进步和经济发展的重要因素。美国著名管理学家杜拉克指出,管理是促进社会经济发展的最基本的因素。所谓发展中国家,并非是发展落后,而是管理落后。经济发展固然需要丰富的经济资源和先进技术,但最需要的还是管理能力——合理组织和利用经济资源和先进技术的能力。美国原国防部长麦克纳马拉认为,美国经济的发展“三分靠技术,七分靠管理”。战后几十年间,日本从战败国迅速发展成为世界上第二个超级经济大国,实现了经济的腾飞,日本人认为“技术和管理的经济腾飞的两个轮子,人才是车轴”。日本和前苏联的学者认为,资金、劳动力、科技和管理是生产的四大要素。

我国也十分重视现代管理。党的十三大指出,现代科学技术和现代化管理是提高经济效益的决定性因素,是使我国经济走向新的成长阶段的主要支柱。十四届五中全会强调,实现“九五”计划和2010年远景目标的关键是实现两个根本性转变。为了实现跨世纪发展目标,党中央提出了科教兴国和可持续发展两大战略,强调向结构优化要效益,向规模经济要效益,向科技进步要效益,向管理要效益。

3. 管理是企业获得效益、取得成功的重要手段

经济学家让·巴蒂斯特·萨伊(Jean Baptiste Say, 1767~1832)明确地把管理作为生产的第四个要素提出来,同土地、劳动力和资本并列。他认为经营企业除了需要土地、资本和雇佣工人外,还需要能把三者结合起来的的管理活动,并需要承担一定的风险。

在现代社会里,管理和技术被称为企业腾飞的两个翅膀,两者缺一不可。技术使企业拥有较高的生产效率和创造力,在市场竞争中处于有利的地位;管理使企业的资源得到充分的利用,获得人、财、物和信息等资源的最佳协调效应,达到一种理想的境界。美国《小型企业通讯》调查表明,在经营不善、面临破产的企业中,有80%~90%是由于管理不善造成的。

企业发展的一般规律是由小到大、从弱到强,而保证企业发展壮大的关键因素就是进行有效的管理。平庸的企业家过多地依赖资本投入和政府支持,而优秀的企业家在任何环境和条件下都能开创一片属于自己的天地。从美国通用汽车公司20世纪20年代的崛起、福特汽车公司80年代初连续三年的大亏损,到现代中国巨人集团的喋血海南、亚细亚集团的郑州悲歌等,都反映了管理在企业发展经营中的重要作用。可以说,不断优化和改善自己的管理行为,是企业追求成功和立于不败之地的的重要手段。

4. 管理关系到每个人的切身利益

人们经常要到银行存款、到百货商店买东西、到医院看病、到政府部门办事,这些活动的效率和效果取决于这些部门的管理水平。管理影响着人们的生活质量。因此,如果每个人都能系统地学习管理学,从管理的角度去发现与我们日常生活密切相关的部门在管理方面的不足,提高这些部门的工作效率,并且提高我们对个人日常活动的管理水平,我们的生活质量就会得到很大的提高。

5. 管理是每个人实际工作的需要

当你从学校毕业开始你的职业生涯时,你所面临的不是管理别人就是被别人管理。对于那些选择管理职业的人来讲,理解管理的过程是培养管理技能的基础,通过学习管理学可以掌握许多管理技能。对于那些成为被管理者的人来说,通过学习管理学,可以从中学悟到许多道理,从而使你在工作岗位上游刃有余,为你在工作中取得成功创造条件。

二、管理者的分类及技能

(一)管理者分类

组织中的成员一般可以划分为管理者与作业者,后者是指直接制造产品或提供服务的人员。例如,学校的教师、军队的士兵、企业的销售员、操作机器的工人等都是作业人员。管理者是指从事管理工作的人员,即对组织资源或职能活动进行计划、组织、领导和控制的工作人员。一个组织中从事管理工作的人通常有许多,对这些管理者可以从管理层次及管理领域两个角度加以划分。

1. 管理者的层次分类

按照其在组织中所处的管理层次不同,管理人员可以分为高层管理者、中层管理者和基层管理者。

(1) 高层管理者是指组织中最高领导层的组成人员,他们对组织管理负有全面责任,

其职责是进行组织长远规划、战略目标、大政方针的决策,因而最高管理层又称为决策层。对外,高层管理人员则代表组织进行正常交往。例如,企业的总经理、学校校长、部队最高指挥官等,都属于高层管理者。

(2)中层管理者是指处于高层和基层管理者之间的管理人员,其职责是执行高层管理者的决策结果,并以此制定具体的计划、策略,同时指导协调基层管理人员的工作,因而中层管理层又称为执行层。例如,企业销售部经理、车间主任,都属于中层管理者。

(3)基层管理者是指在第一线的管理人员,他们直接接触从事生产、服务活动的作业人员,对其进行工作任务的分配、指挥与监督,保证各项任务的有效完成,因而基层管理层又称为作业层。例如,班组长、车间的工段长,都属于基层管理者。

2. 管理者的领域分类

按照其在管理工作中领域的不同,管理人员可分为综合管理者和专业管理者。

(1)综合管理者指负责整个组织或某个部门全部活动的管理人员,他们是一个组织或部门的主管。例如,企业经理、工厂厂长、车间主任等都是综合管理者。

(2)专业管理者指负责某一类活动的管理人员,他们只在本专业领域内行使职权、指导工作。例如,人力资源部门管理者、财务部门管理者、生产部门管理者等都是专业管理者。

(二)管理者的基本技能

管理者能否做好管理工作,其管理的成效如何,很大程度上取决于管理者是否具备相应的管理技能。著名的管理学者 R·L·卡兹在《哈佛商业评论》发表论文指出,不管管理者处于什么地位,都必须具备三种基本技能,即技术技能、人际技能和概念技能。

1. 技术技能

技术技能是指对某一专业领域的熟练程度和掌握程度,及其在工作中运用该领域的知识、技术和方法的能力。技术技能包括专业知识、专业技能、方法、技巧等。例如,工程师、会计师、服装设计师等都具有各自的专业技能。

管理者不一定成为专业领域的专家,但是掌握了与其管理领域相关的专业技能,将有助于管理工作的顺利开展。当然对于不同层次的管理者,技术技能的要求程度也不同。对高层管理者的技术技能要求程度较低,而对低层管理者的技术技能要求程度较高。

2. 人际技能

人际技能是指管理者处理人际关系的能力。人际技能包括理解人、激励人及与他人沟通、和谐共事的能力。现代管理强调以人为中心、以人为本,因而对组织内的各层管理者来说,人际技能具有同等重要的地位。

3. 概念技能

概念技能是指管理者洞察、分析和处理各种事关全局性的复杂关系的能力。概念技能包括对复杂环境和管理问题的洞察、分析能力;对战略性问题的决策能力;对突发事件的应变能力等。管理者所处的管理层次越高,对概念技能的要求越高,因为管理层次越往上,其面临的管理环境、管理问题越复杂、多变,也越无先例可参照。

不同层次管理者对三项基本技能的侧重情况如图 1-1 所示。

高层管理者	概念	人	技
中层管理者	技	际	术
基层管理者	能	技	能

图 1-1 不同层次管理者对三项基本技能的侧重情况

阅读材料

成功的诺曼底登陆

1944年6月4日,盟军集中四十五个师,一万多架飞机,各型舰船几千艘,即将开始规模宏大的诺曼底登陆。就在这关键时刻,得到不利消息:今后三天,英吉利海峡将在低压槽控制之下,舰船出航十分危险。是否继续发起登陆战役,艾森豪威尔犹豫不定。这时盟军联合气象组负责人、气象学家斯塔格提出一份预报,有一个冷锋正向英吉利海峡移动,可能会出现一段转好的天气。联合气象组对6日的天气又作了一次较为详细的预报:上午晴,夜间转阴,这种天气还不十分理想。总指挥艾森豪威尔经过沉思,果断做出决策:行动。诺曼底登陆一举成功,名垂青史。艾森豪威尔果断的决策能力、气象学家斯塔格的专业技能是诺曼底登陆成功的重要因素。

三、管理学的研究对象和研究方法

(一)管理学的研究对象

管理作为群体活动、共同劳动的伴生物,在原始社会就已存在。在不同的群体中,人们实践着管理活动。但是把管理作为一种理论,有意识地、系统地去研究,却是近一百多年的事情。19世纪末20世纪初伴随着泰勒等早期的管理学家对管理实践的总结与研究,管理学才正式问世。由此可知,管理与管理学属于两个不同的范畴。所谓管理学是指系统研究管理活动的基本规律、基本理论和一般方法的一门科学。它是由一系列管理原理、管理过程、管理职能、管理制度和管理方法等组成的理论体系。

作为一门学科,管理学与其他学科有着不同的研究领域。管理学的研究对象就是管理活动过程,并对管理活动的基本规律进行归纳总结,从中找出管理的基本原则、基本方法,用于指导人们的管理实践,提升管理者的管理素质,改善管理行为的效果。

(二)管理学的研究方法

研究和学习管理学的方法很多,以下两种方法十分重要:

1. 比较

有比较才有鉴别。比较方法是学习与研究管理学的一个基本方法。从纵向来看,管理学要研究管理发展史,要进行纵向的历史比较分析;从横向来看,管理学要研究他人、他国的管理活动与管理效果,要进行横向的比较分析。通过比较找出差距,总结经验,为今