

MANAGEMENT

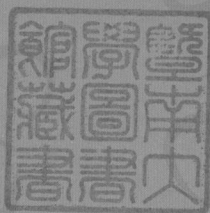
管理學

邱繼智 編著

港台書

管理學

邱繼智 編著



國家圖書館出版品預行編目資料

管理學／邱繼智 編著--一版

---臺北市：華立圖書，民 88

面： 公分

含索引

ISBN 957-784-058-2（平裝）

1.管理科學

494

88007522

管理學

Management

- 圖書編號 5015b
- 編 著 者 邱繼智
- 出 版 者 華立圖書股份有限公司
- 地 址 台北市龍江路 76 巷 20-1 號 4 樓
- 訂書專線 (02) 2221-7375
- 帳 戶 華立圖書股份有限公司
- 帳 號 15575863
- 發 行 人 郭森河
- 印 刷 者 嘉雨印刷廠有限公司
- 建議售價 480 元
- 三版二刷 95 年 9 月
- 網 址 www.jolihi.com.tw

退書請寄：台北縣中和市立德街 210 巷 3 號

本書如有缺頁、破損、倒裝，請寄回更換

行政院新聞局核聞登記局台業字第四五三二號

有 著 作 權

不 准 侵 害

¥ 162.00

序

近年來，台灣由於政治、經濟、社會文化及科技的巨幅變動，使企業經營環境起了重大的變化，20世紀以追求效率為目標的傳統組織，已經無法適應當今快速變動又競爭的環境；而21世紀新出現的組織都是步調快速、全球化、知識型、網路為中心的組織，它們都能持續改進、吸取新概念及學習新知識。因此，今後將由「適者生存」變成了「適應學習者生存」的時代，身為管理者必須要能鑑往知來，除了從經驗或行動中學習之外，更須要持續不斷地吸取管理新知，與時代的脈動相結合，才能提高決策的品質和效率。

本書將有系統的介紹一些管理觀念和工具及各種組織中成千上萬個管理者的工作內容及行為，目標是幫助您成為一個有效的管理者。是以本書旨在提供讀者對管理學的整體概念，全書共分六篇，第一篇先系統化的介紹本書各章幾乎都要面臨到的議題，包括組織與管理的意義、管理者所扮演的角色及管理者應具備的能力、管理理論的演進、管理環境及決策；第二篇至第五篇則分別介紹規劃、組織、領導及控制等管理功能和技巧，這亦是本書的基本架構；第六篇則介紹在知識經濟時代組織所共同面臨的創新與變革管理課題。

本書係以服務業管理為導向，在文中探討相關的管理理論之後，大都以國內流通業實例說明之；在每一章末都有一些思考性問題，要求學生複習及討論該章節的內容，並有一個流通管理個案研究，期盼讀者能將所學過的管理理論應用在現實生活中。此外，本書亦將管理學的最新發展趨勢包括高績效團隊、知識管理、學習型組織等在相關章節中詳細討論，筆者相信針對這些主題的介紹，在所有管理學教科書中是相當有特色的。

本書在撰寫過程中，雖已力求文字通暢，觀念清晰表達，但因個人人才疏學淺，謬誤之處在所難免，尚祈各位先進與讀者不吝指正。

邱繼智 謹識

於國立臺北商業技術學院企業管理系

民國94年6月

目錄

CATAL

第一篇 導 論

第一章 管理概論

3

第一節	組織與管理者	4
第二節	管理的意義	7
第三節	管理的重要性	11
第四節	管理者的角色	12
第五節	管理工作的差異性	15
第六節	管理能力	17
第七節	為何要學習管理	19
第八節	本書內容及架構	20
	問題與討論	24
	個案研究 台北健康休閒俱樂部	26

第二章 管理理論的演進

29

第一節	科學管理	30
第二節	管理程序	35
第三節	官僚組織理論	39
第四節	行為科學	41

第五節	管理科學	47
第六節	系統理論	48
第七節	權變理論	50
第八節	當前管理新思潮	52
	問題與討論	64
	個案研究 全統物流公司	65

第三章 管理與環境的關係

67

第一節	環境的定義與衡量	68
第二節	一般環境	72
第三節	任務環境	75
第四節	內部環境	77
	問題與討論	85
	個案研究 國立技術學院	87

第四章 管理決策

89

第一節	決策與解決問題	90
第二節	問題與決策的類型	92
第三節	制定決策的情況	93
第四節	理性決策過程	97

目錄

CATALOG

第五節 有限理性決策過程	102
第六節 集體決策	104
問題與討論	112
個案研究 旗艦店	113

第二篇 規劃

第五章 規劃的基礎	117
第一節 規劃的重要性	118
第二節 規劃及計畫的類型	121
第三節 計畫的類型	124
第四節 規劃的程序	127
第五節 目標管理	130
問題與討論	134
個案研究 健康生活藥妝店	135

第六章 策略規劃	137
第一節 策略規劃的意義與目的	138
第二節 策略的層級	139

第三節 策略的類型	140
第四節 策略管理程序	143
問題與討論	149
個案研究 發展個人生涯規劃	150

第七章 規劃的工具與方法 151

第一節 預測	152
第二節 預算	155
第三節 決策與規劃作業的工具	158
問題與討論	168
個案研究 中式餐廳	170

第三篇 組織

第八章 組織的基礎 173

第一節 組織的意義與程序	174
第二節 組織結構與設計	176
第三節 部門劃分	184
第四節 協調	190

目錄

CATALOG

第五節	控制幅度	196
第六節	職權與權力	199
第七節	授權與分權	203
	問題與討論	211
	個案研究 康和傢俱公司	213

第九章 組織理論及設計 215

第一節	組織理論	216
第二節	一般化組織理論	216
第三節	權變組織理論	218
第四節	組織設計	230
	問題與討論	241
	個案研究 三商行外食部 (三商巧福)	242

第十章 團隊的建立與運用 245

第一節	建立團隊組織	246
第二節	團隊發展的步驟	250
第三節	團隊學習	258
第四節	團隊績效評估	261
第五節	平衡計分卡	265

問題與討論

271

個案研究 亞利桑那大學圖書館

274

第十一章 人力資源管理

277

第一節 人力資源管理程序

278

第二節 人力資源規劃

280

第三節 人員招募與裁員

282

第四節 甄 選

286

第五節 新進人員指導

292

第六節 訓練及發展

294

第七節 績效評估

300

第八節 生涯發展

306

第九節 勞資關係

311

問題與討論

313

個案研究 富全超商

315

第四篇 領 導

第十二章 激 勵

319

第一節 激勵的本質

320

目錄

CATALOG

第二節	需求層級理論	322
第三節	雙因子激勵理論	324
第四節	公平理論	327
第五節	期望理論	329
第六節	激勵和工作滿足	332
第七節	整合激勵理論	335
第八節	激勵的原則	336
	問題與討論	338
	個案研究 三商巧福	340

第十三章 領導 343

第一節	領導的本質	344
第二節	領導者特質理論	347
第三節	領導者行為理論	348
第四節	領導的權變理論	353
第五節	有效領導的策略	369
	問題與討論	371
	個案研究 童裝連鎖店	372

第十四章 溝通 373

第一節	溝通的意義與程序	374
-----	----------	-----

第二節	組織溝通	377
第三節	溝通的方法	383
第四節	溝通的障礙	386
第五節	如何克服溝通的障礙	388
	問題與討論	392
	個案研究 未來世界電腦公司	393

第五篇 控制

第十五章 控制

397

第一節	控制的意義與重要性	398
第二節	控制程序	399
第三節	控制的類型	403
第四節	控制的焦點	406
第五節	控制的反功能問題	410
第六節	員工如何逃避控制	412
第七節	有效控制系統的品質	413
	問題與討論	417
	個案研究 中和傢俱公司	418

目錄

C A T A L O G

第六篇 變革與創新

第十六章 知識管理

421

- 第一節 資料、資訊、知識與智慧 422
- 第二節 知識管理的意義 427
- 第三節 必須採行知識管理的理由 429
- 第四節 知識的取得 431
- 第五節 知識的創造 438
- 第六節 知識的整理和儲存 444
- 第七節 知識的移轉及利用 450
- 第八節 知識管理的角色和職責 455
- 問題與討論 459
- 個案研究 麥當勞 460

第十七章 邁向學習型組織

463

- 第一節 學習型組織緣起 464
- 第二節 學習型組織的特性 466
- 第三節 系統學習型組織模式 470
- 第四節 建構學習型組織的策略 488
- 第五節 建構學習型組織的實施步驟 505
- 第六節 尋找一個起始點 513

第二 問題與討論

515

第三 個案研究 百略企業

523

第四節 溝通的障礙

第五節 如何克服溝通障礙

參考書目

527

索引

539

第十五章 控制

第一節 控制的意義與重要性

第二節 控制程序

第三節 控制的類型

第四節 控制的問題

第五節 控制與管理

第六節 員工如何適應組織控制

第七節 有效控制系統的特點

問題與討論 控制與管理

個案研究 控制與管理

控制與管理

控制與管理

表

錄

目

CATALOG

表 1-1	管理者的類型	6
表 1-2	明茲伯的管理者角色	12
表 1-3	不同階層管理者在各項管理功能上花費時間百分比	15
表 1-4	成功與有效管理者在管理工作時間分配上(百分比)的差異	17
表 2-1	X 理論與 Y 理論	45
表 4-1	集體決策的優缺點	105
表 5-1	規劃的類型	121
表 9-1	機械式和有機式組織特性比較	220
表 9-2	不同生產技術與組織特性之比較	226
表 9-3	不同組織部門在目標與結構的差異	228
表 9-4	五種組織形態的結構特性	240
表 10-1	團隊發展的步驟	251
表 11-1	裁員的選擇方案	285
表 12-1	公平理論	327
表 13-1	費德勒在領導風格與效能關係之發現	358
表 13-2	部屬的成熟度與領導風格之配合	363
表 14-1	五種網路溝通和群體的效率	379
表 16-1	知識移轉的阻力及解決方法	455

CATALOG

錄

表

目

問題與討論

個案研究 百略企業

表 17-1 持續的學習機會

表 17-2 訓練與學習的差異

參考書目

索引

491

492

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

1-1 朱

圖 錄 目 CATALOG

圖 1-1	組織的共同特徵	5
圖 1-2	管理者同時追求效率與效向	8
圖 1-3	管理的效率和效向的不同組合	9
圖 1-4	管理程序	10
圖 1-5	大企業與小企業中管理角色的重要性	16
圖 1-6	管理者所應具備的能力	18
圖 1-7	本書內容及架構	21
圖 2-1	開放系統及其系統	49
圖 2-2	組織的權變理論	51
圖 2-3	管理理論的演進	52
圖 3-1	組織及其管理環境	69
圖 3-2	環境的特性	70
圖 4-1	管理決策的特性	91
圖 4-2	問題類型、決策類型與管理層級	93
圖 4-3	制定決策的情況	94
圖 4-4	理性決策的假設	98
圖 4-5	理性決策制定過程	99
圖 4-6	有限理性決策過程	103
圖 4-7	腦力激盪過程	108
圖 4-8	名目小組進行步驟	109