

 Pearson

MANAGEMENT

管理学

Business Administration Classics
工商管理经典译丛

(第13版) (THIRTEENTH EDITION)

斯蒂芬·罗宾斯 (Stephen P. Robbins)

玛丽·库尔特 (Mary Coulter)

著

刘刚 程熙镛 梁晗 等译



 中国人民大学出版社

MANAGEMENT

管理学

(第13版) (THIRTEENTH EDITION)

Business Administration Classics
工商管理经典译丛

斯蒂芬·罗宾斯 (Stephen P. Robbins)

玛丽·库尔特 (Mary Coulter)

刘刚 程熙镛 梁晗 等译

著

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学: 第13版/斯蒂芬·罗宾斯等著; 刘刚等译. —北京: 中国人民大学出版社, 2017. 1
(工商管理经典译丛)

ISBN 978-7-300-23460-1

I. ①管… II. ①斯… ②刘… 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 (2016) 第 238531 号

工商管理经典译丛

管理学 (第13版)

斯蒂芬·罗宾斯 著

玛丽·库尔特

刘刚 程熙镛 梁晗 等译

Guanlixue

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街31号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 涿州市星河印刷有限公司

规 格 185mm×260mm 16开本

版 次 2017年1月第1版

印 张 37.5 插页2

印 次 2017年1月第1次印刷

字 数 840 000

定 价 75.00元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

工商管理经典译丛

出版说明

随着中国改革开放的深入发展,中国经济高速增长,为中国企业带来了勃勃生机,也为中国管理人才提供了成长和一显身手的广阔天地。时代呼唤能够在国际市场上搏击的中国企业家,时代呼唤谙熟国际市场规则的职业经理人。中国的工商管理教育事业也迎来了快速发展的良机。中国人民大学出版社正是为了适应这样一种时代的需要,从1997年开始就组织策划“工商管理经典译丛”,这是国内第一套与国际管理教育全面接轨的引进版工商管理类丛书,该套丛书凝聚着100多位管理学专家学者的心血,一经推出,立即受到了国内管理学界和企业界读者们的一致好评和普遍欢迎,并持续畅销数年。全国人民代表大会常务委员会副委员长、国家自然科学基金会管理科学部主任成思危先生,以及全国MBA教育指导委员会的专家们,都对这套丛书给予了很高的评价,认为这套译丛为中国工商管理教育事业做了开创性的工作,为国内管理专业教学首次系统地引进了优秀的范本,并为广大管理专业教师提高教材甄选和编写水平发挥了很大的作用。据统计,本丛书现已成为目前国内管理院校和企业培训中采用率最高、影响最大的引进版教材。其中《人力资源管理》(第六版)获第十二届“中国图书奖”;《管理学》(第四版)获全国优秀畅销书奖。

进入21世纪后,随着经济全球化和信息化的发展,国际MBA教育在课程体系上进行了重大的改革,从20世纪80年代以行为科学为基础,注重营销管理、运营管理、财务管理到战略管理等方面的研究,到开始重视沟通、创业、公共关系和商业伦理等人文类内容,并且增加了基于网络的电子商务、技术管理、业务流程重组和统计学等技术类内容。另外,管理教育的国际化趋势也越来越明显,主要表现在师资的国际化、生源的国际化 and 教材的国际化方面。近年来,随着我国MBA和工商管理教育事业的快速发展,国内管理类引进版教材的品种越来越多,出版和更新的周期也在明显加快。为此,我们这套“工商管理经典译丛”也适时更新版本,增加新的内容,同时还将陆续推出新的系列和配套的案例教材、教学参考书,以顺应国际管理教育发展的大趋势。

本译丛选入的书目,都是世界著名的权威出版机构畅销全球的工商管理教材,被世界各国和地区的著名大学商学院和管理学院所普遍选用,是国际工商管理教育界最具影响力的教科书。本丛书的作者,皆为美国管理学界享有盛誉的著名教授,他们的这些教材,经过了美国和世界各地数千所大学和管理学院教学实践的检验,被证明是论述精辟、视野开阔、资料丰富、通俗易懂,又具有生动性、启发性和可操作性的经典之作。本译丛的译者,大多是国内各著名大学的优秀中青年学术骨干,他们大都曾留学欧美,在长期的教学研究和实践中积累了丰富的经验,具有较高的翻译水平。

本丛书的引进和运作过程,从市场调研与选题策划、每本书的推荐与论证、对译者翻

译水平的考察与甄选、翻译规程与交稿要求的制定、对译者质量的严格把关和控制,到版式、封面和插图的设计等各方面,都坚持高水平和高标准的原则,力图奉献给读者一套译文准确、文字流畅、从内容到形式都保持原著风格的工商管理精品图书。

本丛书参考了国际上通行的 MBA 和工商管理专业核心课程的设置,充分兼顾了我国管理各专业现行通开课与专业课程设置,以及企业管理培训的要求,故适应面较广,既可用于管理各专业不同层次的教学,又可供各类管理人员培训和自学使用。

为了本丛书的出版,我们成立了由中国人民大学、北京大学、中国社会科学院等单位专家学者组成的编辑委员会,德高望重的袁宝华同志、黄达教授和中国人民大学校长纪宝成教授,都给了我们强有力的支持,使本丛书得以在管理学界和企业界产生较大的影响。许多我国留美学者和国内管理学界著名专家教授,参与了原著的推荐、论证和翻译工作,原我社编辑闻洁女士在这套书的总体策划中付出了很多心血。在此,谨向他们致以崇高的敬意并表示衷心的感谢。

愿这套丛书为我国 MBA 和工商管理教育事业的发展,为中国企业管理水平的不断提升继续做出应有的贡献。

中国人民大学出版社

前 言 Management

欢迎阅读《管理学（第13版）》！自《管理学》一书于1984年首版以来，工作场所和管理学领域已经改变了很多。当然，这本书也跟随管理实践而更新。随着新的理论和新的研究结论的出版，我们对于是什么造就了有效管理者的知识面拓宽了，我们不断修改这本书来涵盖新的内容。展现在你们面前的是对于有效管理的最新知识总结。但是，自1984年以来，学生有了很大变化。今天的学生想要从管理学教材中获得更多的相关性。他们想要获得知识和技能。在离开学校时，具备有关管理学的知识，同时也掌握帮助其在当今工作场所获得成功的必要技能……不论他们是在会计师事务所、制造企业、零售企业、营销服务公司、高科技企业还是在政府机构工作。尽管当今工作场所和劳动力在改变，但是特定的技能对于成为有效率且有成效的员工并进入管理层而言非常重要。这些技能是我们新的开篇专栏“这是你的职业”的重点，包括了从时间管理到自我有意识地赞成给予反馈和准备好变革等技能。

第13版的关键变化

- 充分以技能和职业为重点。
- 让学生为进入职场做好准备。

其他重要的改变

- 每章都有“未来展望”这个特色专栏，让学生了解工作场所可能会是什么样的。
- 每章都包含个人特质评估（PIA）。
- “决策”一章被调整到了第Ⅰ篇“管理导论”，因为管理者做的一切都包含决策。
- 第Ⅱ篇被拓展了，包含在现代工作场所进行管理的基本知识——环境/文化（第3章）、全球观（第4章）、多样性（第5章）、社会责任/道德（第6章）和变革/创新（第7章）。
- 第18章“监管和控制”自成一章（第Ⅵ篇“控制”）。
- 添加了一些当前和顺应时代的主题——包括大数据、游戏化、可穿戴技术、社交媒体及其他内容。

我们听取了读者和员工们的想法。作为回应，我们将第13版修订的重点放在强调未来的管理者和成功的员工都需要的工作技能上。为了得到更好的工作，仅拥有大学文凭或拥有好成绩已经不够。当代的毕业生需要能够积极做到最好，这意味着学生需要培养合适的技能使自己为好工作做足准备！我们以两种方式帮助他们：第一，每章设置了新的开篇专栏“这是你的职业”。这些开篇专栏是有关雇主正在寻找的关键工作技能，包含关于这些技能的信息。获取和能

够展示技能的第一步是了解技能包含什么内容。下面是这些技能的清单 (按照章节顺序): 时间管理, 成为更好的决策者, 理解组织文化以找到让你愉悦的地方, 发展你的全球观, 找到优秀的赞助者/导师, 当别人都违背道德时如何保持道德行为, 为变革做好准备, 你必须有目标, 了解你的优势和劣势, 授权, 保持联系, 在面试中表现出色, 通过谈判使成果最大化, 了解男性和女性如何沟通, 认识自我, 知道什么激励自己, 成为一名领导者, 以及有效地进行反馈。第二, 我们保留了章末的技能练习部分, 该部分细致地讨论了一些额外技能, 并给学生提供实践技能的机会。

除了对技能的强调外, 我们在本版的每一章中都加入了未来展望的内容。尽管没有人对未来的看法是完全正确的, 但是今天发生的一些趋势却可以为将来的工作场所会是什么样的提供见解。你们的学生可能会遇上什么样的工作场所, 我们可以先睹为快。

我们对内容结构也做了一些调整。我们把“决策”一章移到了第 I 篇“管理导论”, 因为管理者所做的每件事都与决策有关。我们拓展了第 II 篇, 包含与当今工作场所的基本管理相关的章节 (环境/文化, 全球观, 多样性, 社会责任/道德, 以及变革/创新)。我们把“控制”内容移回了它自己的部分, 自成一章, 还把创业型企业的内容移到了计划篇。

最后, 和以往一样, 我们增加了学生需要接触的新话题, 包括大数据、游戏化、挑战性目标、社交媒体和可穿戴技术等。

这些变化是本版的重要组成部分, 不过我们仍然保留了数十年来使本书区别于其他教材的内容——真实的管理者。我们俩都有数十年的教龄, 并且知道让学生对管理感兴趣是一项挑战。对我们来说尤其有效的就是向学生展示, 管理并不是一门枯燥无聊的只能从书中了解的学科, 而是现实中的人们每天在组织中做的非常重要的事情。这就是我们一直将真实的管理者的内容保留在书中的原因。学生可以看到管理者如何运用在章节中讨论的理论和方法。从那些真正做管理工作的人的视角来展现管理, 是本书唯一的原則。这就是为什么我们一直保留我们的真实管理者这一重点内容。通过针对每一章所写的场景实践, 真实管理者会描述他们如何处理各种问题。我们认为这会激发学生学习管理学的兴趣, 并为课堂讨论提供更多选择。

个人特质评估 (PIA)

当学生可以将他们所学的内容与个体经验相联系时, 就会获得更好的学习效果。个人特质评估是网络联系的集合, 用来促进学生的个体思考和个体参与, 提升他们将在管理学、组织行为学和人力资源管理学课程中学到的概念联系起来的能力。导师负责评估, 他们可以追踪学生的完成程度。学生的结果中包括一份带图形说明的书面解释。导师也可以利用这份图形解释来推动课堂讨论。

辅助评分的写作问题

这些是小论文问题, 学生可以当作作业完成, 交给教授评分。

对于学习管理学课程的学生

管理学课程的主要内容及其重要性

管理学课程和本教材是关于管理学和管理者的。管理者是所有组织——不论规模、类型和

地点——都需要的。毫无疑问，管理者面对的世界已经发生了改变，正在改变，并将持续改变。当今组织的动态性对管理组织的个体激励与挑战并存。管理是动态的主题，管理学教材应该反映这些变化，以帮助你们在当前的条件下准备好进行管理。我们写作《管理学（第13版）》的目的是让你们能够最充分地理解成为面临变革的管理者意味着什么，让你们为这个现实做最好的准备。

我们的方法

我们研究管理学的方法非常简单：管理学是关于人的。管理者管理着人。因此，我们将你们介绍给真实的管理者，管理着人的一群真实的人。我们与这些真实管理者进行了交谈，请他们和你们共享管理经验。你们可以看到，成为管理者意味着什么——这些真实管理者曾经面临的问题，以及他们如何解决这些问题。你们不仅可以拥有导师的智慧和知识带来的优势，还可以获得自己的顾问和导师团队。

管理学课程对学生的期望

很简单。来上课，阅读教材，完成任务……准备好测验。如果你们想要将学费和书本费发挥最大的作用，这就是你们需要做的事情。我们除了编写这本教材，也教授管理学课程，以上是我们对学生的期望。

使用指南

你们的管理学课程可以被描述为一门“调查”课程，因为很多话题都是被快速地介绍，并且都没有进行深入讨论。这有时是事实！授课教师是你们首要的信息来源，他们提供一份大纲让你们了解课程要求。他们也是评价作业和给出成绩的人，所以要注意他们对你们的要求。你们可以把我们，本书的作者，看作你们的补习老师。作为你们这项努力的同伴，我们在教材和MyManagementLab*中为你们提供了尽可能好的信息来帮助你们取得成功。现在轮到你们来使用它们了！

充分利用教材：在管理学课程中获得好成绩

教授使用教材的原因是它们提供了简洁紧凑的信息资源，这是你们需要了解的这项课程的内容。教授喜欢这本书，因为本书从实际从事管理工作的人——真实管理者的角度展现了管理。所以，利用这一点并阅读这些真实管理者说了什么。了解他们如何解决管理问题，学习他们的管理方式并思考你们可能会如何进行管理。

除了从这些真实管理者身上学习知识和技能，我们还提供了不同的方法帮助你们获得优异的成绩。利用每章末的小结和思考题，它们提供了很好的方式来检验你们是否理解了刚刚阅读的内容。

阅读并练习我们（每章的开头和结尾）包含的管理/工作技能。如果想在面试或晋升中表现突出，你们需要展现出要求的技能和态度。尽管我们无法在态度方面提供帮助，但是我们可以

* 涉及 MyManagementLab 的内容，如有疑问请与培生教育出版集团（北京）办事处联系，电话：(010) 57355003，电子邮件：elt.copub@pearson.com。

帮你们获得技能,这对你们的成功非常重要。

最后,我们在课本和 MyManagementLab 中涵盖了广泛而有用的学习经验。从道德困境和技能练习到案例分析和实际管理任务,我们提供了很多让管理学课程有趣并有价值的专栏。教授会告诉你们需要完成哪些作业。但是你们不要将学习经历仅限于此。尝试一些其他活动,即使它们并不是老师布置的。我们确定你们不会失望!

教师资源

在教师资源中心, www.pearsonhighered.com/irc, 教师可以轻松注册并获得一系列可下载的教师资源。如果需要协助,我们的技术支持团队会帮助解决与课本相关的媒体支持问题。登录 <http://247.pearsoned.com> 获得常见问题的解答和免费用户支持电话。

以下是可获得的教材补充资料:

- 教师资源手册;
- 试题库;
- TestGen® 电子化题库;
- 幻灯片。

2015 定性商业视频图书馆

阐释重要课程主题的附加视频资料可从 MyManagementLab 获得,位于教师资源项下的今日商业 (Business Today) 部分。

CourseSmart

CourseSmart 是为希望节省教材费用的学生开发的电子书。学生只需要根据书名或作者名选择电子书,购买后可立即得到相应内容,并在该课程持续的时间内使用。通过 CourseSmart 电子书,学生可以搜索关键词和页码,在网上做笔记,打印出包含讲座笔记的阅读任务,将重要的复习章节标记为书签。如需获得更多关于购买 CourseSmart 电子书的信息,可以浏览网站 www.coursemart.com。

每位作者都依赖评论者作出的评价，我们的评论者给予了我们很大的帮助。我们十分感谢以下这些为《管理学（第13版）》提供深刻评论和建议的人。

Michael Alleruzzo, 宾夕法尼亚州圣约瑟夫大学 (St. Joseph University)

Matthias Bollmus, 威斯康星州卡罗尔大学 (Carroll University)

Brione Burrows, 佐治亚州中佐治亚理工学院 (Central Georgia Tech)

M. Suzanne Clinton, 俄克拉何马州中俄克拉何马大学 (University of Central Oklahoma)

Dana J. Frederick, 密苏里州密苏里州立大学 (Missouri State University)

Julia M. Fullick, 康涅狄格州昆尼皮亚克大学 (Quinnipiac University)

Karl Giulian, 新泽西州大西洋凯波社区学院 (Atlantic Cape Community College)

Dan Morrell, 田纳西州中田纳西州立大学 (Middle Tennessee State University)

L. Renee Rogers, 北卡罗来纳州佛塞斯技术社区学院 (Forsyth Technical Community College)

我们在培生的团队一直非常棒。这个由编辑、产品专家、技术专家、设计师、营销专家、销售代表和仓库职员组成的团队，努力工作使得我们的书稿能够成为装帧完美的纸质教材和电子书，来到教师和学生的手中。如果没有团队，我们根本做不到这些。我们诚挚地感谢推出这本教材的人们，包括 Kris Ellis-Levy, Sarah Holle, Kelly Warsak, Stephanie Wall, Judy Leale, Nancy Moudry, Janet Slowik, Allison Campbell, 以及 Integra 公司的团队。你们都是致力于出版最佳教材的专家。非常高兴你们是我们团队中的一员。

最后，斯蒂芬感谢妻子劳拉一直以来的鼓励和支持。玛丽感谢丈夫和家庭的支持和理解，耐心地忍受她每天将很多时间用在书稿上。玛丽还要感谢斯蒂芬的妻子劳拉重新做了书中的很多图表。劳拉很有天赋，在设计时有着敏锐的洞察力。最后，玛丽非常喜欢每周三晚上的《圣经》学习课程，支持她的女士们一直是她生活中重要的一部分。玛丽在此谢谢她们！

180 战略管理 / 180

280 战略管理 / 280

380 战略管理 / 380

480 战略管理 / 480

580 战略管理 / 580

680 战略管理 / 680

780 战略管理 / 780

880 战略管理 / 880

980 战略管理 / 980

目 录 Management

第 I 篇 管理导论

第 1 章 工作场所的管理者 // 003

- 1.1 管理者为什么重要? // 004
- 1.2 谁是管理者, 他们在何处工作? // 005
- 1.3 管理者做什么? // 008
- 1.4 管理者的工作是如何变化的? // 013
- 1.5 为什么要学习管理学? // 016

案例应用 1 → 谁需要老板? // 021

案例应用 2 → 培养更好的老板 // 022

附加模块 管理史 // 024

- 早期的管理 // 024
- 古典方法 // 026
- 行为方法 // 029
- 定量方法 // 031
- 当代方法 // 032

第 2 章 决 策 // 037

- 2.1 决策过程 // 038
- 2.2 管理者决策 // 041
- 2.3 决策类型与决策条件 // 045
- 2.4 决策风格 // 049
- 2.5 当今世界的有效决策 // 052

案例应用 1 → 品味成功 // 057

案例应用 2 → 棒球运动 // 058

第 I 篇 管理实践 // 059

第 II 篇 现代工作场所的管理基础知识

第 3 章 管理外部环境和组织文化 // 065

- 3.1 管理者: 万能还是象征? // 066
- 3.2 外部环境: 限制与挑战 // 067
- 3.3 组织文化: 限制与挑战 // 073
- 3.4 当代的一些组织文化问题 // 079

案例应用 1 → 走极端 // 084

案例应用 2 → 未售罄 // 086

第 4 章 全球环境下的管理 // 087

4.1 谁是所有者的? // 088

4.2 你的全球观是什么? // 089

4.3 理解全球环境 // 090

4.4 全球经营 // 095

4.5 在全球环境中管理 // 097

案例应用 1 → 肮脏的小秘密 // 107

案例应用 2 → 步履蹒跚的全球化 // 108

第 5 章 管理多样性 // 110

5.1 多样性基础 // 111

5.2 不断变化的劳动力队伍 // 114

5.3 员工多样性的类型 // 117

5.4 管理多样性的挑战 // 124

5.5 员工多样性管理的创新措施 // 127

案例应用 1 → 自上而下 // 133

案例应用 2 → 德国电信的女性管理者 // 134

第 6 章 管理社会责任和道德 // 136

6.1 什么是社会责任? // 137

6.2 绿色管理与可持续性 // 140

6.3 管理者与道德行为 // 142

6.4 鼓励道德行为 // 149

6.5 当今世界的一些社会责任与道德问题 // 153

案例应用 1 → 更好的明天 // 160

案例应用 2 → 雷曼兄弟的教训: 我们能学会吗? // 160

第 7 章 管理变革和创新 // 162

7.1 变革过程 // 163

7.2 组织变革的类型 // 165

7.3 变革阻力的管理 // 168

7.4 当代变革管理问题 // 170

7.5 激发创新 // 177

案例应用 1 → 寻找下一个大热点 // 185

案例应用 2 → 致命的工作压力 // 186

第 II 篇 管理实践 // 188

第 III 篇 计划

第 8 章 计划工作活动 // 197

8.1 计划的含义和原因 // 198

8.2 目标和方案 // 199

8.3 设定目标和制定方案 // 202

8.4 当代的一些计划问题 // 208

案例应用 1 → 坚强活下去基金会的危机计划 // 215

案例应用 2 → 转变方向 // 216

第9章 战略管理 // 217

9.1 战略管理 // 218

9.2 战略管理过程 // 220

9.3 企业战略 // 223

9.4 竞争战略 // 225

9.5 当代的一些战略管理问题 // 229

案例应用 1 → 快时尚 // 238

案例应用 2 → 倒带与重放 // 239

附加模块 创办和领导创业型企业 // 241

创 业 // 241

启动阶段与计划事项 // 244

组织事项 // 251

领导事项 // 256

控制事项 // 259

第Ⅲ篇 管理实践 // 264

第Ⅳ篇 组 织

第10章 基本的组织结构设计 // 269

10.1 设计组织结构 // 270

10.2 机械式结构和有机式结构 // 280

10.3 影响组织结构选择的权变因素 // 281

10.4 传统组织设计 // 283

案例应用 1 → 关怀备至 // 288

案例应用 2 → 一种新型结构 // 289

第11章 适应性组织结构设计 // 290

11.1 当代组织设计 // 291

11.2 为实现协作而组织 // 295

11.3 灵活的工作安排 // 300

11.4 灵活就业的员工队伍 // 303

11.5 当今的组织设计挑战 // 304

案例应用 1 → 你在哪里工作? // 309

案例应用 2 → 组织志愿者 // 310

第12章 人力资源管理 // 312

12.1 人力资源管理过程 // 313

12.2 识别和甄选合格员工 // 319

12.3 向员工提供必要的技能和知识 // 325

12.4 留住胜任的高绩效员工 // 327

12.5 当代的人力资源管理问题 // 330

案例应用 1 → 跳出固有的思维模式 // 339

案例应用 2 → 取消红绿灯式的绩效评价体系 // 340

附加模块 管理你的职业 // 342

从事管理的职业机会 // 342

第13章 塑造和管理团队 // 346

13.1 群体与群体发展 // 347

- 13.2 工作群体的绩效和满意度 // 349
- 13.3 使群体转变为高效团队 // 357
- 13.4 当代团队管理所面临的挑战 // 362
- 案例应用 1 → 走遍世界 // 369
- 案例应用 2 → 合作让 737 得以起飞 // 370

第 IV 篇 管理实践 // 371

第 V 篇 领导

第 14 章 沟通管理 // 379

- 14.1 沟通的本质和职能 // 380
- 14.2 人际沟通的方式 // 381
- 14.3 有效的人际沟通 // 384
- 14.4 组织沟通 // 387
- 14.5 信息技术与沟通 // 392
- 14.6 当代组织中的沟通问题 // 394

- 案例应用 1 → 电子邮件禁令 // 401
- 案例应用 2 → 交付灾难 // 402

第 15 章 理解和管理个体行为 // 403

- 15.1 组织行为学的重点和目标 // 404
- 15.2 态度与工作绩效 // 406
- 15.3 人格 // 412
- 15.4 知觉 // 420
- 15.5 学习 // 423
- 15.6 当代的组织行为问题 // 426

- 案例应用 1 → 理想的工作场所 // 432

- 案例应用 2 → 员工第一 // 433

第 16 章 激励员工 // 434

- 16.1 什么是动机? // 435
- 16.2 早期的动机理论 // 435
- 16.3 当代的动机理论 // 440
- 16.4 当代的一些激励问题 // 450

- 案例应用 1 → 热爱户外活动, 热爱员工 // 461
- 案例应用 2 → 百思买的最佳实践 // 461

第 17 章 成为有效领导者 // 463

- 17.1 谁是领导者? 什么是领导? // 464
- 17.2 早期的领导理论 // 464
- 17.3 领导权变理论 // 467
- 17.4 当代领导观 // 471
- 17.5 21 世纪的领导问题 // 474

- 案例应用 1 → 成长中的领导者 // 483

- 案例应用 2 → 为领导者服务 // 484

第 V 篇 管理实践 // 486

第VI篇 **控制**第18章 **监管和控制** // 495

18.1 什么是控制? 控制为什么重要? // 496

18.2 控制过程 // 498

18.3 控制组织绩效和员工绩效 // 502

18.4 测量组织绩效的工具 // 504

18.5 当代的控制问题 // 509

案例应用 1 → 最高机密 // 519

案例应用 2 → 深陷泥潭 // 520

附加模块 **计划与控制技术** // 522

环境评估技术 // 522

资源配置技术 // 526

当代的计划与控制技术 // 534

附加模块 **运营管理** // 538

运营管理的角色 // 538

什么是价值链管理? 为什么它很重要? // 541

基于价值链管理的运营管理 // 543

当代的运营管理问题 // 547

第VI篇 **管理实践** // 552

术语表 // 557

译后记 // 576

第VI篇

管理导论

Introduction to
Management

MANAGEMENT



■ 第 1 篇

管理导论

Introduction to
Management

