



管理学

Management Principles and Practice

原理与实践

本书由作者根据国内外管理理论与实践的最新发展,结合中国管理的实际情况和需要,以及相关调查研究、咨询与培训的成果,历经多年编写而成。本书具有创新性研究框架和基本体系,内容完备又简明扼要,理论紧密联系实际,突出本土化、原创性、前瞻性和操作性,适合工商管理、人力资源管理、市场营销、电子商务等经济管理类专业作为教材使用,也适合各方面管理实务工作者作为培训教材或自学参考书使用。

林新奇 著



21世纪高等院校公共课精品教材

管理学

Management
Principles and Practice

原理与实践

林新奇 著

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学：原理与实践 / 林新奇著. —大连：东北财经大学出版社，
2017.2
(21世纪高等院校公共课精品教材)
ISBN 978-7-5654-2671-1

I. 管… II. 林… III. 管理学-高等学校-教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 014504 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

网 址：<http://www.dufep.cn>

读者信箱：dufep@dufe.edu.cn

大连美跃彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸：185mm×260mm 字数：490 千字 印张：24 插页：1

2017 年 2 月第 1 版

2017 年 2 月第 1 次印刷

责任编辑：石真珍 宋雪凌 责任校对：吴 旻 徐 群

封面设计：冀贵收

版式设计：钟福建

定价：45.00 元

教学支持 售后服务 联系电话：(0411) 84710309

版权所有 侵权必究 举报电话：(0411) 84710523

如有印装质量问题，请联系营销部：(0411) 84710711

前言

本书的编写，首先源于教学的需要。十几年来，我面向本科生、研究生或社会与企业人士开设过“管理学原理”“管理学入门”“管理理论与实践”“管理技能开发”等课程。在上课的时候，要给学生或学员推荐相应的教材，就不免有些犯难，总感到现有的教材不那么合适。要么是纯粹的外著译本，要么就是本土化不够，或章节体例与内容体系不够合理，或理论联系实际有些欠缺，或各方面内容过于杂乱。为此我的课程总是用自己的体例和内容讲授，但是讲义总是处于不断修订补充状态，无法及时印发给大家。有同学曾给我写信说：“就这一门课来讲，林老师从一个完全不同的视角和内容体系切入，为我们展示了管理学的天空：（1）管理与管理学，管理学100年；（2）组织论与战略论，企业家与人力资源；（3）知识管理与国际管理；（4）管理的职能与技术，等等。一下子就让我们了解了管理的历史，抓住了管理学的两翼，看到了理论的前沿。与传统的计划、组织、领导、控制相比，的确有耳目一新之感。唯一的不足就是没有与之相适应的教科书，希望林老师及早出书一本，以飨读者”（2004级本科生）。所以现在出版这本书算是给同学们的一个回应，虽然迟了点，但也是认真和慎重决定的结果。

构成本书基础的，是我这些年从事教学科研的心血结晶。书中的主要内容来自我平时授课的讲义、已经发表的学术论文或尚未发表的文稿、调研和咨询报告等。这些教学和科研成果，也是我从事管理学教学与研究工作的30年的见证。所以本书的许多内容与观点，都带有一定的原创性和探索性。

出版这本书，也是顺应时代的需要、实践的要求。改革开放近40年来，中国经济社会各方面发展迅猛，尤其是伴随着市场化、规范化（法制化）、信息化、民主化、国际化（全球化）的时代浪潮，中国管理特别是企业管理快速地转型升级，从单纯引进、消化西方管理理论阶段逐步过渡到“两张皮”阶段、融合提升与创新发展阶段。但是遗憾的是，理论似乎总是落后于实践，实践总是在“摸着石头过河”。更遗憾的是，我们的管理理论研究还总是跟在西方学术界的后边亦步亦趋，忽视了中国管理的时代呼声和中国企业所处的历史阶段，为此，从基础上梳理管理学的原理与实践，回归管理的常识，便成为编写本书的出发点和贯彻始终的主线。

本书内容分为四篇共16章：第一篇，管理与管理学，包括：第1章，什么是管理；第2章，什么是管理学；第3章，管理学的研究方法。第二篇，管理的基本职能，包括：第4章，经营理念与管理目标；第5章，战略决策与规划计划；第6章，领导指挥与组织协调；第7章，激励辅导与监督控制；第8章，复盘反馈与管理创新。第三篇，管理实践与理论发展，包括：第9章，西方早期管理实践与理论；第10章，现代管理实践与理论发展（包括3篇作者的研究成果）。第四篇，管

理技术开发，包括：第11章，目标管理技术；第12章，管理沟通技术；第13章，现场管理技术；第14章，时间管理技术；第15章，信息管理技术；第16章，全面质量管理。此外，各章之后附有“复习思考题”“相关案例”“阅读参考”，还有相关的教学资源供下载，为教学提供便利。

本书具有创新性研究框架和基本体系，内容完备又简明扼要，理论紧密联系实际，突出本土化、原创性、前瞻性和操作性。具体而言，本书的内容主要有以下三个特点：第一，体例新颖，研究框架和表达方式具有创新性，逻辑结构严谨、自成体系，与国内外其他教科书有很大区别，突出原创性和逻辑性；第二，理论知识完备，内容比较合理，概括提炼了管理学原理应该关注的主要方面，纵向与横向相结合，全面介绍了管理学的基本知识和主要技术，突出前瞻性和操作性；第三，理论联系实际，特别注重对管理实践发展规律和国内外经验教训的介绍与分析，突出本土化和问题导向。

“何故龙旗折孤岛，威海卫上举目哀。可怜将士玉碎处，浪卷沉舰锈未改。”这是我2016年9月初登刘公岛后有感而发的一首小诗，也是对甲午战争120周年的一个反思。据说当年日本考察团访问号称亚洲最强大的北洋水师，他们登舰后只做了一个小小的动作，就判断北洋水师不堪一击，于是回国后就决定开战。哪个小小的动作呢？就是把戴着白手套的手伸进炮舰的炮筒里摸了摸，结果看到一手的灰尘，甚至生锈的痕迹。这成为日本当局敢于开战的重要依据。

“前事不忘，后事之师”，细节决定成败。当然从大处着眼，制度因素与战略格局更是决定成败的根本，但是管理的责任不可推卸。30多年来，我见证和亲历了中国改革开放的时代大潮，有幸一直从事管理理论与实践这一富有魅力的学科领域的教学研究与培训咨询工作，并在国内外追随最前沿的热点问题进行东西方管理的比较研究，深感机遇之宝贵和责任之重大，也有很多的感悟和思考。我想，管理学应该是一个最需要科学也最需要人性的学科领域，管理的本质应该是责任，好的管理应该是一项使命，卓越的管理应该是一种信仰。为此，需要深入探索和研究的课题很多，而这也正是管理学者的机遇。

管理或管理学的宗旨究竟是什么？记得那是20年前东京的秋天，一个雨过天晴的午后，我按约定第一次到我的博士生导师冈本康雄教授的办公室去拜访他。冈本先生是一位和蔼友善的老人，也是日本经营（管理）学界的泰斗，20世纪80年代曾与袁宝华先生共同主持中日联合企业管理指导委员会的工作。他请我坐下后，聊了聊相关的一些情况，突然问我：“你认为一个星期从礼拜几开始？”我当时有些诧异，老师为何问我这个问题？因为出国前夕留美的博士朋友曾经问过我同样的问题，所以我的回答也还从容，只是简单地介绍了中国人普遍的认知及与欧美之间的差异。冈本先生很满意，但我从此对这个问题不断地思考和研究。结论是，认为一个星期从礼拜天开始和从礼拜一开始之间具有重大的文化差异，代表了不同的价值取向和管理取向，也可以说这是管理学的一个本质问题。如果你秉持“一个星期从礼拜一开始，经过礼拜天的休息，再到礼拜一”的循环观念的话，那么就意味着人

的一生或所有的相关周期是“工作—生活—工作”的循环模式，生活或休息只是为了更好地工作；相反，如果你认为一个星期是从礼拜天开始的，则是“生活—工作—生活”的循环模式，我们一切行为的起点是生活，终点或目标也是生活，而工作只不过是更好地生活的一种必要手段而已。这应该就是数千年来东西方社会发展与人类行为出现重大差别的主要原因之一，也是东西方管理之使命与责任的重大区别之一。

冈本先生曾指出：在日本，“management”最早也是译为管理学的，但是后来改译成了经营学，“管理这个词，是以人为对象的行为，同时潜在着把人作为物看待的态度”^①。从这个意义上讲，“管理学”改为“经营学”的确更合适一些，更符合现代市场经济和人本主义的潮流与宗旨。

在东京涩谷青山大道步履匆匆的时光中，有一次课后集体去喝酒聊天的情景让我记忆犹新。闹哄哄的地下居酒屋中，读在职DBA的同学问我：“听说中国也有经营学（管理学）课程，林先生来东京一个月了，不知是否可以介绍一下日中经营学（管理学）之间的区别？”我听后笑了笑说：“我来后听了这么久的课，感觉收获很大。不过好像日本的管理学（经营学）主要是研究“how”和“how to”的，而中国的管理学（经营学）不仅要研究“how”和“how to”，而且还要研究“why”，也就是把管理学和经济学结合在一起。”大家听后欢笑不已，一起为我这个初来乍到的新生鼓掌，同时也给我取了个外号叫“why-how先生”。这是一段趣话了，但是经过这么多年的理论研究与咨询实践，我想，中国管理学也许真的应该具有这样一个特质：不仅要认真研究做什么、怎么做，而且要深入地研究为什么做、为什么这么做。这，可能正是管理或管理学的使命与主题！

林新奇

2017年元月于北京

① 岡本康雄. 現代経営学辞典 [M]. 東京: 同文館, 1996:7.

目录

第一篇 管理与管理学

第1章	什么是管理	2
	学习目标	2
	1.1 管理的定义	2
	1.2 管理概念的内涵和外延	4
	1.3 经营概念与管理概念的联系和区别	5
	1.4 管理的目的	7
	1.5 管理者	7
	1.6 管理的对象及其环境变化	13
	1.7 管理的本质	14
	复习思考题	15
	相关案例	15
	阅读参考	25
第2章	什么是管理学	26
	学习目标	26
	2.1 管理学概念的内涵和外延	26
	2.2 管理学的分类	28
	2.3 “管理学”、“管理科学”与“管理理论”	30
	2.4 管理学家	32
	2.5 管理学的使命和责任	32
	2.6 现代管理学与中国管理实践	34
	2.7 中国式管理	35
	复习思考题	40
	相关案例	40
	阅读参考	44
第3章	管理学的研究方法	45
	学习目标	45
	3.1 研究的问题导向	45
	3.2 理论与实践相结合的基本原则	46

3.3	质性研究方法	47
3.4	实证研究方法	50
3.5	案例研究方法	51
3.6	调查研究法	54
3.7	比较分析法	57
	复习思考题	58
	案例分析	58
	阅读参考	62
 第二篇 管理的基本职能 		
第4章	经营理念与管理目标	64
	学习目标	64
4.1	经营理念与经营哲学	64
4.2	组织愿景与管理目标	65
4.3	企业本质与社会责任	67
	复习思考题	68
	相关案例	68
	阅读参考	72
第5章	战略决策与规划计划	73
	学习目标	73
5.1	环境、目标与战略	73
5.2	SWOT分析与战略决策	84
5.3	决策的基本内容与步骤	85
5.4	战略规划的基本内容	94
5.5	战略规划的基本步骤	109
5.6	从规划到计划的具体化	110
5.7	相关计划书的设计与编写	117
	复习思考题	119
	相关案例	119
	阅读参考	122
第6章	领导指挥与组织协调	123
	学习目标	123
6.1	领导	123
6.2	指挥	135
6.3	组织	137

	6.4 协调	181
	复习思考题	184
	相关案例	184
	阅读参考	186
第7章	激励辅导与监督控制	187
	学习目标	187
	7.1 激励	187
	7.2 辅导	196
	7.3 监督	198
	7.4 控制	200
	复习思考题	207
	相关案例	208
	阅读参考	210
第8章	复盘反馈与管理创新	211
	学习目标	211
	8.1 复盘分析	211
	8.2 反馈沟通	213
	8.3 管理改进	215
	8.4 管理创新	216
	复习思考题	220
	相关案例	220
	阅读参考	224

第三篇 管理实践与理论发展

第9章	西方早期管理实践与理论	226
	学习目标	226
	9.1 西方早期管理实践	226
	9.2 西方早期管理理论	227
	9.3 西方早期管理理论与实践的联系特点	228
	复习思考题	229
	相关案例	229
	阅读参考	231
第10章	现代管理实践与理论发展	232
	学习目标	232
	10.1 现代管理实践的发展	232

10.2	现代管理理论的发展	233
10.3	现代管理理论与实践的特点	250
	复习思考题	251
	相关案例	251
	阅读参考	254
	附录1：管理及管理学在亚洲的移植与发展	254
	附录2：管理创新“25年周期进化说”	257
	附录3：人生跑圈论——个体生命发展的“25年周期进化说”	260
第四篇 管理技术开发		
第11章	目标管理技术	271
	学习目标	271
11.1	目标管理的诞生与发展	271
11.2	目标管理的内容和特点	272
11.3	目标管理的操作流程	273
11.4	目标管理的实践评价	275
	复习思考题	277
	相关案例	277
	阅读参考	282
第12章	管理沟通技术	283
	学习目标	283
12.1	沟通的定义	283
12.2	沟通的重要性	284
12.3	沟通过程	285
12.4	沟通的层次和类别	285
12.5	沟通的方法	287
12.6	有效沟通的障碍及克服技巧	288
12.7	跨文化沟通	289
	复习思考题	295
	相关案例	295
	阅读参考	298
第13章	现场管理技术	299
	学习目标	299
13.1	现场管理的内涵	299
13.2	5S管理的起源与发展	300

13.3	5S是企业管理的重要基础	300
13.4	5S管理的具体内容和操作方法	302
13.5	推行5S管理的原则和具体步骤	306
	复习思考题	309
	相关案例	309
	阅读参考	312
第14章	时间管理技术	313
	学习目标	313
14.1	对时间的不同认识	313
14.2	时间与管理	316
14.3	加速度发展规律研究	319
14.4	以快制胜的管理战略	321
14.5	时间管理的10个问题	324
	复习思考题	326
	相关案例	326
	阅读参考	330
第15章	信息管理技术	331
	学习目标	331
15.1	信息管理的内涵	331
15.2	信息管理的基本特征	332
15.3	信息管理的分类	333
15.4	信息管理的过程	334
15.5	办公自动化系统简介	336
15.6	ERP简介	338
	复习思考题	339
	相关案例	340
	阅读参考	343
第16章	全面质量管理	344
	学习目标	344
16.1	全面质量管理的内涵和特点	344
16.2	全面质量管理的原则	345
16.3	全面质量管理的内容	346
16.4	ISO 9000质量管理体系	347
	复习思考题	352
	相关案例	352

阅读参考	360
主要参考文献	361
后记	371

第一篇 管理与管理学

- 第1章 什么是管理
- 第2章 什么是管理学
- 第3章 管理学的研究方法

什么是管理

学习目标

- ✓ 全面理解并掌握管理的定义和内涵
- ✓ 熟练掌握经营概念与管理概念的关系
- ✓ 熟练掌握管理的目的和本质
- ✓ 掌握管理者的内涵
- ✓ 了解管理的对象及其与环境变化之间的关系

管理是人类活动的一个基本形式，只要有人存在的地方就会有管理，不管是群体的管理还是自我的管理，或是对人以外的一切事物的管理。管理活动不断地推动着人类文明的发展与进步。无论对个人、家庭，还是企业、国家，甚至整个世界，管理都具有重要的价值和意义，充满缤纷的色彩。

古往今来，在人类生存与发展的不同阶段，由于人们所处的环境和面临的问题各有不同，对管理含义的理解也多种多样。随着管理实践的日益丰富，人们不断积累从实践中获得的管理经验，对管理的思考与探索也不断深入，于是管理逐渐地形成一门学问。但管理究竟是什么？或者说什么是管理？迄今为止，仍是众说纷纭，莫衷一是，人们并没有达成统一的认识，国内外也没有一个标准的定义。

为此，本章将从管理的定义、管理概念的内涵和外延、经营概念与管理概念的联系和区别、管理的目的、管理者、管理的对象及其环境变化，以及管理的本质等多个角度展开介绍和剖析，系统阐述并确立应有的管理概念。

| 1.1 | 管理的定义

管理是一个古老而又普遍的社会现象，它伴随人类社会活动的产生而形成，存在于人类社会活动的各个领域、各个层次，凡是有人类活动的地方就会有管理。管

理对象可以大到单位、团体以至整个国家和社会,也可以小到一个家庭甚至个人。管理的目的和形式多种多样,可以是政治的、军事的、经济的,也可以是社会的、文化的、心理的,等等^①。

管理是一个简单而又复杂的概念。说它简单,是因为几乎人人都知道什么是管理,或者说,管理这个概念早已为人们所熟知;说它复杂,则是因为几乎人人所说的管理内涵都是不同的,或者说,管理从来没有一个统一的概念。也许有不少教科书在教导人们某个管理的概念,但每本教科书也都不同^②。

一般的管理定义是:管理(management)是指同别人一起,或通过别人使活动完成得更有效的过程。这里,过程的含义是管理者发挥的职能或从事的活动。这些职能可以概括地称为计划、组织、领导和控制^③。

但是,管理不仅仅是个体行为,同经济学一样,管理有几个层面,包括微观管理、中观管理、宏观管理。管理有时候等同于“经营”,有时候又等同于“服务”。在中国,管理更多的时候等同于“行政”。

在英文里边,管理概念有很多解释,比如:management,管理,经营(注重功能性);business administration,工商管理(注重商务性)。单就management而言,其英文的意思包括^④:

- The act, manner, or practice of managing, handling, supervision, or control: 管理、处理、监督或控制的行为、方式或实践。

- management of a crisis; management of factory workers: 对危机的处理;对工厂工人的管理。

- The person or persons who control or direct a business or other enterprise: 管理人员控制或掌握某商业或其他企业的人员或人们。

- Skill in managing; executive ability: 经营才能、管理技巧;处事的能力。

在中国,我们一般把management译成管理或管理学,其译义为“管人理事的学问”,其艺术性明显大于科学性。而在日本,最早也把management译为管理学,但是后来改译成了经营学,其译义是“经经营利的学问”,科学性要大于艺术性。日本学者认为,“管理这个词,是以人为对象的行为,同时潜在着把人作为物看待的态度”^⑤。

本书将管理定义为:管理是对组织内外相关的资源加以开发、运用和整合,通过相应的制度、技术、流程与方法,使之与组织文化和战略相联系,从而促进组织及其所有成员竞争力的提升与全面的共同发展。从本质上看,管理就是责任,它不仅承担提高效率、创造绩效、促进组织可持续发展的责任,还承担促进组织成员与相关利益方共同发展的责任。管理的有效性可以从管理的过程和产出两个方面来体

① 中国管理科学学会. 管理大辞典 [M]. 北京: 中央文献出版社, 2008: 1.

② 林新奇. 国际人力资源管理实务 [M]. 大连: 东北财经大学出版社, 2012: 2.

③ 罗宾斯. 管理学 [M]. 黄卫伟, 等, 译. 4版. 北京: 中国人民大学出版社, 1997: 6.

④ 林新奇. 国际人力资源管理实务 [M]. 大连: 东北财经大学出版社, 2012: 2.

⑤ 岡本康雄. 现代经营学辞典 [M]. 東京: 同文館, 1996: 7.

现，管理产出（或结果）意味着做正确的事，管理过程（或行为）意味着正确地做事，只有两者统一协调，才可以称得上管理。

1.2 管理概念的内涵和外延

1.2.1 管理概念的内涵

关于管理概念有许多经典的解释，概括起来主要有三个方面的内涵：管理是一种文化；管理是一个过程；管理是一套机制。这些在著名的管理学大师那里都有相应的论述。

1. 管理作为一种文化

- “管理不只是一门学问，还应是一种文化，它有自己的价值观、信仰、工具和语言。”（德鲁克）

- “管理不能脱离文化传统，也就是说，它是世界本质的一部分。管理是一种社会职能，因此它既是社会发展的结果，又是文化发展的结果。”（德鲁克）

- “管理是一种客观职能，它取决于任务，也取决于文化条件，从属于一定社会的价值观念和生活习惯。”（德鲁克）

- “管理学对于一种社会的传统文化、价值信念和信仰的运用愈是充分，它的作用发挥就愈大。”（德鲁克）

2. 管理作为一个过程

- “管理是一个过程，通过它，大量互无关系的资源得以结合成为一个实现预定目标的总体。”（卡斯特）

- “管理是一个社会过程，组织是一个社会系统。企业内权威必须存在，不可忽视来自侧面的协调力量。重视组织内人员的整体组合，重视对动态的管理过程中的调节作用。”（卡斯特）

- “管理的含义随着时间的推移而有所变化，将来也将继续变化。”（唐纳利等）

3. 管理作为一套机制

- “管理，就是实行计划、组织、指挥、协调和控制。计划，就是探索未来，制订行动计划；组织，就是建立企业的物质和社会的双重结构；指挥，就是使人员发挥作用；协调，就是连接、联合、调和所有的活动及力量；控制，就是注意是否一切都按已制定的规章和下达的命令进行。”（法约尔）

- “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。这里，过程的含义是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。”（罗宾斯）

- 管理有5个职能，计划、组织、人事、领导和控制。“对于管理的所有职能来说，平衡原则是普遍适用的。”（哈罗德·孔茨，西里尔·奥唐奈）

1.2.2 管理概念的外延

为了更充分地理解管理的概念，还应对管理概念的外延有深入了解。逻辑学中“概念的外延”主要是指概念的适用范围，概念所反映的对象有哪些。从此角度出发，管理概念的外延可从两个方面理解：

第一，管理的适用范围。只要有人类存在的地方就存在着管理，从管理所面对的对象来看，管理包括对人的管理、对事的管理、对物的管理、对知识信息的管理，等等。

第二，管理的分类。

管理按对象范围的大小，可分为宏观管理、中观管理、微观管理。

管理按内容的不同，可分为公共管理、人力资源管理、财务管理、技术管理、知识管理、项目管理等。

管理按财务目的，可分为：非营利性管理，比如政府管理；营利性管理，比如工商企业管理。

管理按沟通方向，可分为：单向管理，主要是指上传下达；双向管理，不仅指上级对下级的管理，还需要下级对上级的管理进行反馈、监督；循环管理，指将管理的上下级主体与外界利益相关者联系起来，形成一个信息流动圈，比如企业内部上下级管理效果最终会传递到客户，客户会将企业的经营业绩通过购买行为作用于企业市值，从而影响高层管理者的决策，进而影响企业内部决策和管理的实施，具体如图 1-1 所示。

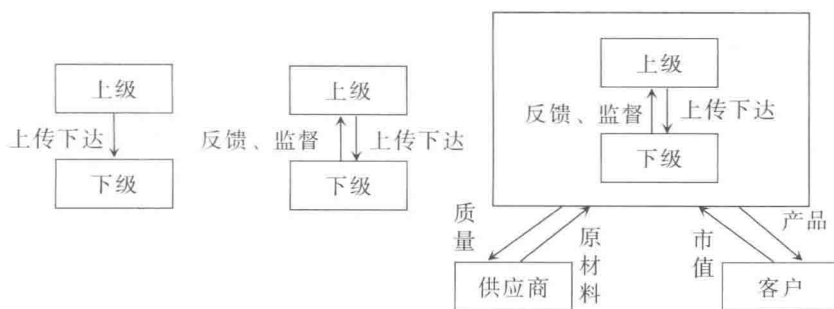


图 1-1 管理的沟通方向划分

注：左边为单向管理，中间为双向管理，右边为循环管理。

1.3 经营概念与管理概念的联系和区别

1.3.1 经营概念与管理概念的联系

经营是指企业根据所在的市场环境和所拥有的人、财、物等资源状况对企业长期发展进行战略性规划和部署，制定企业的愿景、目标和方针的战略层次活动，是从全局性和长远性的角度，来解决企业的发展战略问题。经营侧重于如何从外界获