

21世纪管理学教材

莫 寰 邹艳春 主编

新编管理学

Management



清华大学出版社

C75
462

21世纪管理学教材

莫 寰 邹艳春 主编

新编管理学

Management

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书是作者积多年教学经验和研究成果,融合当代管理实践与管理学最新理论发展精心编写而成的。本书以计划、组织、领导、控制的管理职能为主线,系统介绍了管理学知识。全书共8章,包括管理与管理者,西方管理思想的演变和管理理论的发展,管理的基本原理、基本原则和基本方法,计划,组织,领导,控制,管理者的素质修养。

本书结构清晰,内容完整,注重理论研究与实际应用的关系,通俗易懂,便于读者全面了解、掌握管理的基本原理和方法,同时每章均设计了配合教学用的小结、重点概念、思考题和案例分析等。

本书适用于大学本、专科经济管理类专业相关课程的教学,对我国企业界中高层管理人员也有较大的参考价值。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

新编管理学/莫寰,邹艳春主编. —北京:清华大学出版社,2005.2

(21世纪管理学教材)

ISBN 7-302-10456-5

I. 新… II. ①莫… ②邹… III. 管理学—高等学校—教材 IV. C93

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第010316号

出版者:清华大学出版社 地址:北京清华大学学研大厦
http://www.tup.com.cn 邮 编:100084
社总机:010-62770175 客户服务:010-62776969

责任编辑:吴颖华

封面设计:源大设计工作室

版式设计:冯彩茹

印装者:北京市清华园胶印厂

发行者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×260 印张:15.25 字数:346千字

版 次:2005年2月第1版 2005年6月第2次印刷

书 号:ISBN 7-302-10456-5/F·1084

印 数:5001~8000

定 价:24.00元

前 言

《新编管理学》终于与读者见面了。本书作者多年从事管理学课程的教学和研究工作，几乎每年都选用不同的教材（包括国外原版教材或它们的翻译版），其中不乏经典之作。但在多年的教学实践中，我们感到编写一本更适合我国本、专科院校教学需要的管理学教材的必要性、迫切性，这是我们编写这本教材的初衷。本教材希望贯彻以下几个思想：

一、教材的容量适合一般管理学课程教学时数的需要。管理学教材有越来越厚、价格越来越昂贵的趋势，不仅加重了学生的负担，而且在有限的教学时数里也难以完成所有的内容。在这种情况下，教材更多的是起到教学参考书的作用。

二、管理学是经济和管理类专业的专业基础课。学生主要通过这门课程了解管理的基本理论和基本原理，至于更广泛、更专业的管理知识和管理技能在后续的各门专业课中将会陆续深入。因此，作为管理学教材没有必要囊括与管理相关的所有知识和内容。我们希望贯彻管理学是基础课和原理课的特点和要求，将基础的知识讲得透彻、明了。

三、管理的基本原理和基本原则本身并不复杂更不难理解，关键是如何将管理理论与管理实践更好地结合起来。实践证明，运用一般的管理理论和管理原理去分析实际的问题，尤其是实际的案例模拟是缩短理论与实际的距离最有效的方法之一。因此，本教材在编写体例上，每章都首先提出明确的学习目标，并通过引例让学生从感性上了解本章的内容，每章后面有小结并列举本章的重要概念，然后是思考题及两个以上的案例分析。这会给教学提供极大的便利。

四、博取众家之长。我们参考了大量国内外相关的教材和资料，从中吸收它们的精华。同时我们力求体现本领域较为前沿的思想、理论和方法，跟上时代前进的步伐。

希望毕竟只是希望，能否完全贯彻这些思想和想法则又是另一回事，正所谓“心中之竹难以是手中之竹”。这也是本教材从酝酿到写作花了五六年时间的一个最主要的原因。

本教材是集体智慧的结晶，全书共 8 章：管理与管理者，西方管理思想的演变和管理理论的发展，管理的基本原理、基本原则和基本方法，计划，组织，领导，控制和管理者的素质修养。各章的执笔者如下：

- 第一章和第八章 莫寰
- 第五章 邹艳春、路媛媛
- 第六章 邹艳春
- 第四章 王满四
- 第二章和第七章 黄小军
- 第三章 张延平
- 统稿 莫寰、邹艳春

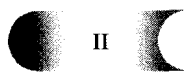
本书能够顺利出版得到了各方的大力支持：广州大学副校长李训贵教授，广州大学教务处副处长黄茹老师，广州大学教务处刘楚佳老师，广州大学经管学院院长邵国良教授，

副院长庞永师教授，工商管理系主任赵云昌副教授等。清华大学出版社的编辑吴颖华女士更是为此付出了大量的心血。在此谨向所有关心、帮助、支持本书出版的领导、专家、同仁和朋友表示衷心的感谢！同时对书中所引用资料的作者、译者也一一致谢！

因水平有限，疏漏之处在所难免。我们真诚地期待着读者批评指正。

编者

2004年12月



目 录

前言

第一章 管理与管理者	1
第一节 人类活动与管理	2
第二节 管理和管理学	3
第三节 管理者与管理者的角色	12
第四节 如何定义有效的管理者	17
小结	22
重点概念	22
思考题	22
案例分析	23
第二章 西方管理思想的演变和管理理论的发展	30
第一节 西方传统管理思想的发展	31
第二节 西方管理理论的发展	34
第三节 当代管理思潮	44
小结	46
重点概念	47
思考题	47
案例分析	48
第三章 管理的基本原理、基本原则和基本方法	51
第一节 管理的基本原理	52
第二节 管理的基本原则	61
第三节 管理的基本方法	71
小结	79
重点概念	80
思考题	80
案例分析	81
第四章 计划	84
第一节 计划过程概述	85
第二节 确定组织使命和目标	91
第三节 制定战略的 SWOT 分析法及公司各层次战略的制定	98
第四节 计划的工具和技术	109

小结	111
重点概念	112
思考题	112
案例分析	113
第五章 组织	119
第一节 组织与组织设计	120
第二节 组织结构	125
第三节 组织文化	130
小结	138
重点概念	139
思考题	139
案例分析	140
第六章 领导	144
第一节 领导概论	145
第二节 激励理论和激励方法	161
第三节 人际沟通	174
小结	184
重点概念	185
思考题	185
案例分析	185
第七章 控制	190
第一节 控制系统与控制过程	191
第二节 控制的方法	196
第三节 信息技术与控制	200
第四节 对管理者的监控	204
小结	207
重点概念	208
思考题	208
案例分析	209
第八章 管理者的素质修养	213
第一节 管理者素质及素质修养的内涵	216
第二节 管理素质的基本内容	218
第三节 管理者素质修养的方法和途径	223
小结	225
重点概念	226
思考题	226

案例分析	226
附录一	230
附录二	233
参考书目	234

第一章 管理与管理者

学习目标

通过本章的学习，读者应当理解

1. 管理及管理在人类活动中的地位和作用
2. 管理的主要职能
3. 管理者及管理者在组织中的角色
4. 如何定义有效的管理者
5. 管理学是科学还是艺术
6. 学习管理学的目的、意义和方法

引例

猎人与猎狗^①

一条猎狗在将兔子赶出窝后仍穷追不舍，但是追了很久还是捉不到。牧羊狗看到此种情景，讥笑猎狗说“你们两个之间小的反而跑得快得多。”猎狗回答说：“那是因为我们俩跑的原因和目的是完全不同的！我仅仅是为了一顿饭而跑，他却是为了性命而跑呀！”这话被猎人听到了，猎人想：猎狗说的对啊，我知道怎样才能得到更多的猎物了。于是，猎人再买来几条猎狗，规定凡是能够捉到兔子的就可以得到几根骨头，捉不到的就没有饭吃。这一招果然有用，猎狗都拼命地捉兔子，因为谁都不愿意看着别人有骨头吃而自己却没有。

但是，过了一段时间，问题又出现了。捉大兔子比捉小兔子困难得多，但捉到大兔子和捉到小兔子得到的骨头差不多，猎狗们发现这个窍门后就专门捉小兔子。猎人问猎狗：“最近你们捉的兔子越来越小了，为什么？”猎狗说：“反正无论捉到的是大兔子还是小兔子，得到的骨头都是一样的，为什么费那么大的劲去捉那些大兔子呢？”猎人经过思考后改变了奖励的办法，得到的骨头多少不再仅仅决定于所捉兔子的数量，而是采用每过一段时间，就统计一次猎狗捉到的兔子的总重量，然后按照重量来决定它们在一段时间内的待遇。于是猎狗捉兔子的数量和重量都大大增加了，猎人很开心。

又过了一段时间，猎狗捉兔子的数量又减少了，而且越有经验的猎狗，捉兔子的数量下降得越厉害。于是猎人又去问猎狗。猎狗说“我们把最好的时间都奉献给了您，主人，但是我们随着时间的推移会老，当我们捉不到兔子的时候，您还会给我们骨头吃吗？”猎人知道猎狗不仅考虑到现在而且还考虑到了将来，自己必须给它们提供一定的保障。猎人

^① 出自：<http://www.e-works.net.cn/eworkbbs/show.asp?uid=46874&topic=35&mc=企业管理>，引用时做了修改。

再次调整了论功行赏的决定。他规定，如果猎狗捉到的兔子超过了一定的数量后，即使捉不到兔子，每顿饭也可以得到一定数量的骨头。猎狗们都很高兴，大家都拼命想达到猎人规定的捉兔子的数量。猎狗捉兔子的数量和重量再次猛增，猎人很是为自己激励有方而自鸣得意。

但是，猎狗对每次仅仅得到几根骨头感到了强烈的不满：“我们这么努力，只得到几根骨头，而我们捉到的猎物远远超过了这几根骨头。我们为什么要给别人捉兔子而不能给自己捉兔子呢？”于是，有些猎狗离开了猎人，自己捉兔子去了……

第一节 人类活动与管理

管理是人类最基本、最重要的活动之一。管理实践与管理思想可以说几乎是与人类的历史一样悠久。管理伴随人类的共同劳动而产生，管理是人类共同劳动的产物，它深深扎根于社会的实践需要之中，构成社会发展的一种内在机制。自从人类本能地发现有许多事情单纯依靠个人的力量无法完成或者无法很好地完成，从而开始几个人或者许多人一起完成共同的目标，管理也就应运而生。

只要一项活动或一个目标需通过群体协作才能达成，就必须有人通过一定的形式、方式来协调群体内人与人之间、活动与活动之间的各种关系，使所有个体的努力都形成实现群体目标的合力。因为每个个体的目标都是基于个体自身的利益，每个个体的活动都是为了实现个体自身的目标，如果这些个体缺乏共同的目标、共同的理念、共同的行为准则，个体之间缺乏相互联系、相互约束、相互帮助，个体的活动之间缺乏必要的合作、协调和控制，那就只能是一盘散沙，个体的努力很可能会相互矛盾和相互冲突，根本谈不上共同努力去实现共同的目标。所以，只要有人群存在的地方，只要人群有共同的目标，只要人群需要共同努力（分工、协作、支持、配合等）才能实现共同的群体目标，就不可能让每个个体完全地随心所欲，就不可能让每个个体完全以个人利益为出发点。相反，群体协作实际上意味着每个个体都必须为了实现根本的利益或主要的目标而牺牲某些利益（如时间、自由等）。而群体的协作、群体目标的实现都不可能单纯依靠各个个体的自觉自愿自发地进行。要实现群体的共同目标，就必须通过一定的方式将这些个体组织起来，就必须有人（或部分人）负责协调个体与个体之间、群体与群体之间、活动与活动之间的关系。这种协调群体内个体或各种活动的关系的活动就叫做管理，而起着协调和管理作用的人就是管理者，这些活动不仅是在特定的组织内进行，而且是有组织地进行的。组织通过管理确立组织发展的方向；组织通过管理提高劳动生产率；组织通过管理进行变革，使自己能够根据环境的变化而随时调整自身的发展方向；组织通过管理实现观念的更新，适应时代的发展；组织通过管理塑造自己的企业文化，培养员工的归属感。

随着经济的发展，分工越来越细，人们之间的相互信赖性越来越强，或者说人类社会越来越依赖通过集体的努力来完成任务、达成目标。必然地，管理的地位越来越重要，管理者的作用也就相应地越来越突出。

第二节 管理和管理学

一、什么是管理

在现代社会中，“管理”一词可以说是使用最频繁的词汇之一。在《现代汉语词典》中，管理有三种解释：一是负责某项工作使顺利进行，如管理财务、管理国家大事；二是保管和料理，如管理图书、公园管理处；三是照管并约束（人或动物），如管理罪犯、管理牲口^①。可见，管理的对象可以是某项工作，可以是某种东西，也可以是人或动物，也就是说，管理是“人类对与自身生活息息相关的活动、物、人或动物的控制、支配和约束”^②。

应该指出的是，汉语中的“管理”一词在英文中对应着两个词，即“management”和“administration”。在英文环境中，“management”通常指营利性组织的管理，或者说是“工商管理”；而“administration”通常指非营利性组织的管理，或者说是指政府和其他非营利性组织的管理，如“public administration”就是指公共管理。在中文里，我们通常将“management”翻译成“管理”（特指工商企业的管理），而将“administration”翻译成“行政管理”以示区别。虽然由于各种组织的管理具有普遍性和共同性，这两个词存在着相互替代的发展趋势。但是，由于组织的性质不同，营利组织与非营利性组织无论是在管理实践中还是在管理理念上都有明显的区别，他们的管理目标和衡量管理成效的标准都有较大的差异。所以，我们还是倾向于保留“management”和“administration”这两个词的区别。而本书所研究的管理，在研究各种不同的管理的共性的基础上，主要侧重于研究工商企业的管理。

对“管理”的定义有许多不同的理解，这主要是由于管理活动的广泛性和各自研究管理活动的出发点和视角不同，有的从管理的过程出发，有的从管理的目的出发，有的从管理的作用出发，有的从管理的功能出发……来给管理下定义。为了更好地理解什么是管理，为了能够确立我们的研究视角，有必要了解对“管理”的比较有代表性的定义。

第一类定义是从管理者与被管理者的相互关系来给“管理”下定义。这类观点演绎于科学管理理论之父弗雷德里克·W·泰罗（Frederick W. Taylor）对于管理的理解，他认为管理就是确切知道你要别人去做什么及如何使他能够运用最好的方法去将它完成。“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。”^③“管理这个词指的是指导其他人为实现共同目标而努力工作的特定的一群人所进行的活动。简单说来，管理就是通过他

^① 中国社会科学院语言研究所词典编辑室. 现代汉语词典（修订本）. 第3版. 北京：商务印书馆，1996年，第466页

^② 刘俊生. 管理学. 北京：中国政法大学出版社，2001年，第4页

^③ 斯蒂芬·P·罗宾斯. 管理学. 第4版. 北京：中国人民大学出版社，1997年，第6页

人完成工作。”^①“管理是一个或更多的人来协调他人活动，以便收到个人单独活动所不能收到的效果而进行的各种活动。”^②按照这些定义，我们可以将“管理”理解为指导他人有高效地完成工作从而实现组织目标的活动。

第二类定义是从管理职能的角度给“管理”下定义。这是目前流行最广、影响最深的观点之一，这种观点源自于亨利·法约尔（Henri Fayol）对管理的理解。法约尔在他的代表作《工业管理与一般管理》一书中认为管理活动有五种职能，即计划、组织、指挥、协调、控制。后人在这五种职能的具体表述上会有些区别，如将指挥变成领导，或者将这五种职能归结为四种职能等，但都是基于法约尔从管理的职能上定义管理的观点，许多管理学家都从管理的职能出发给“管理”下定义。如“管理就是对一个组织所拥有的资源——人力资源、金融资源、物资资源和信息情报资源进行有效的计划、组织、领导、指挥和控制，用最有效的方法去实现组织目标。”^③根据这类定义，我们可以将“管理”理解为通过管理的计划、组织、指挥、协调和控制五种职能，整合组织的各种资源，从而实现组织的目标。

第三类定义是基于切斯特·巴纳德（Chester Barnard）将组织理解为协作系统的观点。认为“管理是组织中协调各分系统的活动，并使之与环境相适应的主要力量。……从根本上说，管理就是将各种互不相关的资源组合成一个达到目标的总系统的过程。”^④“管理是至少为了一个明确的目的，有作为系统要素的两个以上的人进行协作，在特定秩序的关系下的物质的、生物的、社会的复合系统。”^⑤这种观点是从系统的角度阐述管理活动，认为管理就是要协调组织内部各个子系统之间以及组织系统与环境之间的关系，消除或缓解紧张与冲突，不断地寻求平衡，从而实现组织的目标。

第四类定义是从管理活动的过程来给“管理”下定义。“管理就是设计并保持一种良好环境，使人在群体里高效率地完成既定目标的过程。”^⑥“管理是明确的程序，包括设计、组织、推动（Actuating）及控制，利用人与物资决定并达成指定目标”^⑦“管理是一个过程，是让别人与自己一道去实现既定的目标，是一切有组织的集体活动所不可缺少的要素。”^⑧这类定义是从管理组织和协调各种相关的人和活动以实现既定目标的一个过程的角度定义管理，认为管理贯穿于实现群体目标的整个过程。

还有一些很有影响的定义，如赫伯特·A·西蒙的“管理就是决策”^⑨，彼得·F·德鲁克的“管理是一种工作，它有自己的技巧、工具和方法；管理是一种器官，是赋予组织

^① 约瑟夫·L·马西. 管理学基础. 北京: 机械工业出版社, 1989年, 第3页

^② James H. Donnelly, Jr., James L. Gibson, and John M. Ivancevich. Fundamentals of Management, 8th ed., Richard D. Irwin, Inc., 1992, P5

^③ 里基·W·格里芬. 实用管理学. 上海: 复旦大学出版社, 1989年, 第3页

^④ 弗里蒙特·E·卡斯特, 詹姆斯·E·罗森茨韦克. 组织与管理. 北京: 中国社会科学出版社, 1985年, 第8~9页

^⑤ 北原贞辅. 现代管理系统论. 北京: 中国人民大学出版社 1987年版, 第73页

^⑥ 哈罗德·孔茨, 海因茨·韦里克. 管理学. 第10版. 北京: 经济科学出版社, 第2页

^⑦ [中国台湾]盛元清. 管理学. 徐氏基金会出版, 1983年, 第2页

^⑧ 杨文士, 李晓光. 全国高考教育自学考试委员会组编. 全国高等教育自学考试教材·管理学原理. 北京: 中国财政经济出版社, 1998年, 第2页

^⑨ [美]赫伯特·西蒙. 管理决策新科学. 北京: 中国社会科学出版社, 1985年, 第33页

以生命的、能动的、动态的器官；管理是一门学科，一种系统化的并到处适用的知识；同时管理也是一种变化”^①等。这些关于“管理”的解释或定义之间并不是矛盾的，它们只是从不同的侧面强调了管理的某一个目的、特点、功能或作用等，这些解释结合在一起，更有利于我们对管理进行全面的认识和理解。

本书认为，这些关于“管理”的定义重视了管理的直接目的，重视了管理的过程和管理的途径，但没有强调管理的最终目的、管理成效和最终要求。因此，本书给管理下的定义是：“管理的实质就是在特定的环境和条件下，管理者通过管理活动有效地整合群体内个人的努力，去实现组织特定的目标，而且为组织长远目标及长远的发展打下良好的基础。”这个定义强调了以下几点：

1. 管理的主体是管理者。
2. 管理的目的是要通过具体的管理活动来实现组织特定的目标。
3. 管理者的责任是整合群体内个体的努力，协调个人或各个团队的活动。
4. 管理活动受到组织内、外环境和条件的约束，只有重视环境，研究环境，适应环境，利用环境，才能达到预期的目标。
5. 管理成效不仅取决于特定目标的实现度，而且要取决于该目标的实现对组织的长远目标或组织的发展产生了什么样的影响。

二、管理的职能

20世纪初，法国工业家亨利·法约尔（Henri Fayol）提出，所有的管理者都履行着管理职能：计划、组织、指挥、协调和控制。到了20世纪50年代中期，加利福尼亚大学洛杉矶分校的两位教授哈罗德·孔茨（Harold Koontz）和西里尔·奥唐奈（Cyril Odonnell），采用计划、组织、人事、领导和控制五种职能作为管理学教科书的框架。在此后的20年中，他们合著的《管理学原理》一书成为销量最大的管理学教科书，今天大部分教科书仍然沿用这种按照管理职能来组织内容的方法。许多人将管理的五职能概括为四职能，即：计划、组织、领导和控制。

计划是指在工作或行动之前为了减少盲目性，最大限度地避免失败和损失所开展的一系列工作，是一个包括研究环境，分析条件，预测未来，设立目标，选择行动方案，筹划人、财、物、时间，拟定实施步骤的连续过程。一个清晰而且具有指导意义的计划应该明确告诉管理者和执行者做什么、为什么要做、谁来做、什么时候做、在哪里做、如何做（即5W1H: what, why, who, when, where, how）。所以，计划是管理的首要职能，有效的管理活动都应该从计划工作开始。

组织是指为了将计划落实到行动中去，并通过有效地分工和协作最终实现组织的目标的一种组织结构划分、权力分布等。组织确定了目标，又拥有实现目标的人力、物力、财力等各种必需的资源，并不能够保证目标的最终实现，因为目标的实现需要有效地整合各

^① [美]彼得·F·德鲁克. 管理——任务、责任、实践. 北京：中国社会科学出版社，1987年，第2~5页

种资源，需要将组织的目标和任务分解之后，本着最有利于实现目标的要求将人力、物力、财力等资源按一定的方式组合成一个个的单位或部门，设计出合理的组织结构，设置相应的职务以及组织的运作模式，将权力分授到相应的层次或职务，并规定各个层次、各个职务应该承担的相应的责任，形成既分工授权又协调一致的工作关系网络。

领导是指为了实现目标而运用沟通、奖惩、激励等方式对组织成员施加影响，通过职权影响力和非职权影响力，统御和指引组织成员的活动。领导是从管理的各种活动中抽取出来的一个独立的职能，管理的对象包括组织的人、财、物、时间、信息等，但最关键的是对人这种资源的控制、影响、激励和协调，这就是领导的职能。

控制是指为了保证组织目标的按时、按质实现，而对计划的执行情况、对组织的各种活动进行监督、检查、调节甚至纠错的行为。即为了计划过程中所确定的预期目标和预期结果能够实现，有必要对活动的过程进行监控，防止偏差，或发现偏差时及时采取措施进行纠正，及时应对各种不确定性因素和突发的事件，保证计划的执行不偏离正确的方向，并最终实现组织的目标。

中国台湾学者盛元清对经理的重要工作活动进行了精辟概括，如表 1-1 所示。

表 1-1 经理的重要工作活动¹⁾

计 划	组 织	推 动	控 制
决定目标并详加说明	将整体工作分成各种操作任务	鼓励有关决策或行动有关人员参与计划	成果与一般计划比较
预测	将单位操作任务编成操作单位	领导及要求各员工发挥最佳工作效力	以标准评估成绩
建立工作进度条件与假定	将各职位编制成管理及相关单位	指导部属符合工作标准	设计有效衡量工作方法
选择并说明达成目标的任务	规定职位条件	发展部属实现全部潜力	公告衡量工作方法
设立整体达成任务计划	选定每一员工的正确职位	注重创新，寻找更新更佳管理，及达成任务	将明细统计资料转变成比较及公差表格
建立政策、程序、标准及工作方法	应用职权，并注意各管理人员正确使用职权	公正赞誉及惩罚	必要时提议修改行动
预测未来可能出现的问题	提供人事辅助方法及其他资源	绩优奖励，特殊贡献酬赏	各种资料说明通告各负责人员
根据控制结果修改计划	依照控制结果高速组织	依照控制结果修改推动工作	根据结果调整控制

三、什么是管理学

管理学，顾名思义就是研究管理的科学，即研究人类的各种管理活动，从中找出使管

¹⁾ [中国台湾]盛元清. 管理学. 徐氏基金会出版, 1983年, 第56页

理活动能够顺利进行、能够有效地提高管理效率、能够最大限度地实现管理的预期目的的一般规律,从理论上加以分析、归纳、概括和抽象,形成揭示管理活动的基本规律和一般方法的基本概念、原理和方法等知识,并将这些管理的知识加以体系化,从而形成的一门独立的学科。

管理学有以下几方面的特点:

1. 管理学是一门综合性学科

由于人类管理活动的覆盖面广,内容非常广泛,管理的对象涉及人、财、物、信息等方方面面,所以,管理学以众多的学科为自己的基础,是一门综合性、交叉性、边缘性的学科。一切管理都必须通过人来进行,同时一切管理又要借助于他人的努力才能最终实现其目标,管理的一个最重要的任务之一就是协调好组织中人与人、群体与群体之间的关系,使团队能够形成合力,这就必须以社会学、心理学等行为科学的相关知识为基础;管理必须追求最大的经济效益,尤其是经济管理活动更是如此,而且所有的管理活动都是通过有效地利用和整合各种资源来实现组织目标,这必然离不开经济学;科学决策和科学管理需要借助于数学和概率、统计等学科的相关知识进行定量的分析;管理中基于对人的认识、对人的价值分析、对人与组织或群体之间的关系的定位的管理艺术和管理方法都必须以哲学和伦理学为基础;系统管理即按照系统观点、系统理论和系统方法对管理系统进行管理,是现代管理的主要内容,而系统管理是以多种学科为基础形成的管理思想和管理方法;知识经济时代的管理离不开电子计算机的辅助……总之,管理学是涉及多学科、多领域的一门综合性的边缘学科。

2. 管理学是一门应用性学科

管理学的研究不是纯理论的研究,更不是为了研究而研究,管理学的出发点、历史使命和终极目标都是为了更好地指导人们的管理实践,为管理实践提供一般性的知识和方法。管理学的任务就是指导人们合理地、有效地组织和利用人力、物力、财力、时间、信息等资源,运用管理方法和管理技术将各种基础理论和科学技术成就转化为社会生产力,转化为社会的有效财富。因此,管理学的管理理念、管理思想、管理原则、管理方法、管理技术等都必须来源于人类的社会实践活动,同时又必须反过来指导人类的社会实践活动。不以人类实践活动为基础的管理理论绝对不可能有效,而不能指导人类的社会实践活动取得预期的管理成果的管理理论就失去了存在的意义和存在的价值。因此,我们可以说管理学是理论联系实际最紧密的学科之一,它力求将人类的管理活动的规律上升到理论形态加以总结,为管理者所掌握和运用,以提高其管理活动的水平和效能。

3. 管理学是一门不能由已知条件准确推断结果的学科

追求结果的精确或者说准确,可以说是大多数学科的本质特征和内在要求,如数学,它所有的定律、原理和公式在相同条件下结论肯定是一致的,而且只要给出足够的条件或函数关系,按数学的相关法则进行推理、演绎、计算就能够得到确定的答案;化学也一样,只要条件相同,其反应过程和反应结果也必然相同。这种在条件给定的前提下能够得到确

定结果的学科往往被称之为精确的学科。

管理学的原理、概念、范畴等都是对管理实践活动规律的总结和描述，但是即使在投入的人、财、物、信息等资源完全相同的情况下，在完全运用相同的管理原理和管理方法的前提下，最后的结果很可能并不一样，有时甚至会大相径庭或截然相反。这是因为影响管理结果的因素太多，有许多因素都无法准确预测，如国家的相关法律、法规、政策的变更或出台，国际、国内形势以及自然环境的变化，相关企业或相关行业的经营变化，社会突发事件及消费者的心理变化等，所以企业的经营很难由已知的条件准确预测或推断出管理的结果。更何况，管理的投入也只能够计算一般资源的可量化的部分，包括资源的种类、数量、质量等。但是，管理的投入还包括许多重要却无法量化甚至难以描述和判断的因素，如投入的人力的身体状况、思想素质、心理素质、品格特征、情感因素、个性作风等，以及各个组织独特组织文化、人际关系及管理者自身素质、管理风格等。所以，管理学往往被称为不精确的学科。

4. 管理学是一门科学与艺术相结合的学科

管理活动的复杂性、管理活动效果的差异性使人们对管理究竟是一门严谨的科学还是一门充满权变的艺术莫衷一是。其实，任何管理活动都有两重性，它既有确定的、必然的一面，又有不确定的、经验的一面。

一方面，管理学是研究管理活动规律的学问，它的理论体系严谨，知识规范，形态稳定，不易变化，具有模式性、理论性、原则稳定性的特点，是人类管理实践经验的结晶，是一种知识体系。它包括用来概括事物本质的明确的概念和在特定的边界条件下反映事物之间联系的规律的一般原理，这些相互关联的概念和原理构成一个系统，并形成一個理论的框架，使管理具有科学性。

另一方面，管理工作有许多不确定的随机因素，必须根据具体情况及环境条件，以时间、地点、条件为转移，用富于创造性的灵活方式将管理理论、管理原则、管理方法等知识运用于实践。根据具体的环境、条件和状况，在原则指导下巧妙地、灵活地处理各种关系、矛盾和冲突等就属于管理艺术的范畴。艺术是创造性地运用知识，知识是基础，但个人的经验与智慧起着更为重要的作用。正如古人所说：“运用之妙，存乎于人”，钱学森也说过：“偏艺术是一种远离数学领域的才能，它能从大量复杂的关系中判断出最重要最有决定意义的东西。”

管理科学与管理艺术之间的关系应该是：科学是管理的内核，艺术是管理的表现形式。在丰富的管理实践中总结出管理科学的理论和知识，掌握并在实践中巧妙地、娴熟地加以运用，二者相互依存，相辅相成。管理所用科学与艺术的比较如表 1-2 所示。缺乏科学的指导，仅凭经验和运气的管理会走很多的弯路，难以驾驭现代化的组织和现代化的生产；缺乏管理的艺术，只会照搬管理的原则和方法的管理则是教条主义，甚至是玩弄权术，二者都有可能使我们付出较为惨重的代价。

表 1-2 管理所用科学与艺术的比较^①

科 学	艺 术
知识上的进步	实务上的进步
证实	感觉
预测	猜想
规定或解说	说明或描述
衡量	想象
感动或说服他人	表白或声明

四、学习管理学的目的、方法和要求

(一) 为什么要学习管理学

1. 通过管理学的学习，了解管理学在推动经济增长和社会发展中的巨大作用

管理与科学、技术一起被看作是促进现代社会文明发展的三大支柱，也有人说先进的科学技术与先进的管理是推动现代社会发展的“两个轮子”，缺一不可。世界经济的发展尤其是西方发达国家工业革命以后飞速发展的历史，中国改革开放以后经济的快速发展以及在这种发展过程中制约经济发展的因素，无不表明现代管理技术和管理水平在推动经济增长和社会发展中的巨大作用，同时也表明了管理技术和管理水平落后是制约经济发展的重要因素。美籍华人张闻选教授说过：“我在国外研究中国已有多年，得出的结论是：中国的主要问题不是科技问题，而是经济问题和科技管理问题。中国的科技比美国落后 5 年至 10 年，但经济上却落后几十年。谈经济，就要讲效益；谈效益，就要讲管理。只有通过科学管理提高效率，中国才能有较快的进步。反之，管理不灵，进步就慢。由于管理不善，影响中国经济步伐的事实是众所周知的。在一个管理好的社会里，问题一发生，就有人去设法解决；而在一个管理效率不高的社会里，发生了问题，大家可能视而不见。正是因为这个缘故，大家都吃亏，生活水平不能尽快提高。有问题不去解决，有了技术却不能尽快推广，这当然不能说是技术问题，而是管理问题。不解决管理问题，国富民强则是勉为其难的。”^②可见，中国与西方发达国家之间的差距有技术差距，但更重要的是管理差距，而且管理差距会影响技术差距。因此，中国要发展，就必须抓管理，必须尽快提高管理能力和管理水平，这就必须加强管理理论的研究，普及科学管理知识，推动管理科学的发展。

2. 学习管理学是培养现代优秀管理者的重要途径和方法

(1) 通过学习管理学，培养现代管理理念

要提高管理水平，首先要具备现代管理意识和现代管理理念，包括效率意识、责任意

^① [中国台湾]盛元清. 管理学. 徐氏基金会出版, 1983 年, 第 22 页

^② 张闻选. 决策与控制的艺术. 北京: 中国青年出版社, 1987 年, 第 1~2 页