

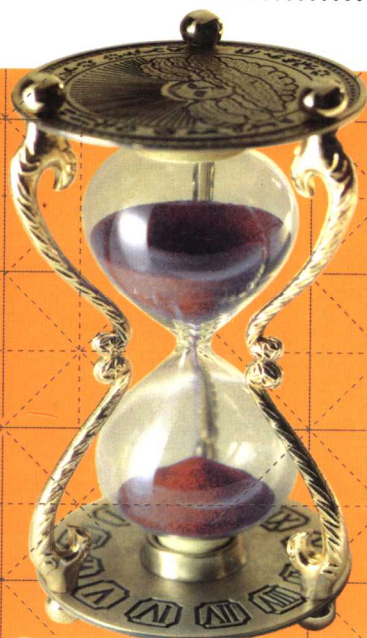
GUANLI

现代实用管理学

——知识·技能·案例·实训

○杨明刚/主编

(第二版)



XIANDAI SHIYONG GUANLIXUE



华东理工大学出版社

EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

C93
465:2

现代实用管理学

——知识·技能·案例·实训

(第二版)

杨明刚 主编

 华东理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代实用管理学——知识·技能·案例·实训/杨明刚主编.

—2版. —上海:华东理工大学出版社,2005.7

ISBN 7-5628-1713-8

I. 实... II. 杨... III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 049250 号

现代实用管理学——知识·技能·案例·实训(第二版)

.....

主 编/杨明刚

责任编辑/严国珍 李建英

封面设计/戚亮轩

责任校对/许春

出版发行/华东理工大学出版社

社 址:上海市梅陇路 130 号,200237

电 话:(021)64250306(营销部)

传 真:(021)64252707

网 址:press.ecust.edu.cn

印 刷/上海展强印刷有限公司

开 本/787×960 1/16

印 张/24.25

字 数/422千字

版 次/2001年12月第1版

2005年7月第2版

印 次/2005年7月第1次

印 数/10561-15610册

书 号/ISBN 7-5628-1713-8/F·136

内 容 提 要

管理学是人类近代史上发展最为迅速、对社会经济发展影响最大的学科之一。本书在一般地论述管理理论的同时,重点介绍了国内外各种最新的管理技术和方法,并特别注意了理论与实践的结合。为了便于学生的阅读、使用和教师的讲解与操作,每章都设有学习目标、基础知识、技术方法、阅读资料、案例分析、实践训练等内容。

全书分为上、下篇共十章。在上篇“管理基础”中,介绍了管理与管理学、管理思想、管理原理、管理方法、管理艺术等基础知识和技术方法;在下篇“管理职能”中,着重介绍了计划、组织、领导、控制、创新等实务工作,这是本书的重点。它主要是为了适应培养当代大学生管理素质与管理技能的需要而编写的。

本书既可作为高等院校,尤其是经济、工商管理类专业的教材或参考书,也可作为成人教育、在职人员培训使用的教科书。

序

21 世纪,经济、工商管理类教学正在以前所未有的广度、深度和速度发展着。这是因为全球经济一体化的趋势、社会文化观念的变革、科学技术的进步,不断呼唤着新教学模式的诞生。提高经济、工商管理类教学的核心是教学改革,而教学改革的重要基础之一是教材建设。新的教学模式需要全新的教材与之配合。这就是由华东理工大学、华东师范大学七位同志合作编写《现代实用管理学——知识·技能·案例·实训》教材的初衷。

该教材的指导思想是尽可能地适应经济、工商管理类新的教学模式之需要。为此,该书突出了以下几个特点:

第一,以实用性为宗旨。首先在内容取舍上,坚持实用性、针对性原则,根据教学对象所需的知识、技能来选择编写内容。并注重知识更新,将现代管理思想,如“人本管理”理论、“企业文化”理论、“流程再造”理论、“学习型组织”理论、“知识管理”理论,以及最新管理成果,如“管理艺术”、“管理创新”等引入教材,以丰富教师的教学内容和满足学生的学习需要。

第二,以基本能力为主线。本教材的基本组合和篇章结构以基本能力的培养为主干,并通过知识、技能的分支延伸和实践性教学环节的内容放大,来建构整个教材的体系框架。作者紧扣课程教学需要编写教材,注重于培养学生分析和解决实际问题的能力,较好地处理了理论与实践、针对性与适应性、现实性与先进性之间的关系。

第三,突出实践性教学。在编写方式上,打破一贯到底的单一叙述式,以足够的篇幅设置了“学习目标”、“基础知识”、“技术方法”、“阅读资料”、“案例分析”、“实践训练”等板块内容,力求探索一种“讲、读、析、练”一体化的教学新模式。这种突出实践的教學新模式,在教材中体现在以下几方面:一是处理好理论部分与实践部分不同的特点以及二者的关系。在理论部分,既体现理论以够用为度

序

的原则,又简洁明了,讲清讲透;在实践部分,则要求明确,便于操作。另外,本教材还注意了内容的轻重衔接。二是加大了实践训练课的比重。“读”、“析”、“练”的实训体例,更适用于培养学生分析和解决有关理论问题与实际问题的能力。三是有所讲,有所不讲。这样既为教师留出变化和发挥的余地,也为学生留下了自学和思考的空间,有利于提高教学效率。

这本教材的编著者,本身也发扬了目前管理学上十分注重的团队精神、新老结合、校际协作,既有从事管理学教学的“老将”,又有专业知识深厚、充满学术活力的“新兵”。两所参编学校均为国家教育部直属重点大学。我殷切希望这本“成熟而又年轻”的著作,能为我国的管理教育事业增添新的活力,发挥其应有的重要作用。

苏 勇

复旦大学管理学院博士生导师

第二版 前 言

本书自2001年2月第一版问世后,承蒙各兄弟院校同行与广大读者的厚爱,采用本书作为经济、工商管理类专业本科生、专科生及各类在职人员进修、培训所用的教材,使本书连续印刷了三次,并得到了同行专家、学者的肯定与鼓励。例如,周毕文(北京理工大学管理与经济学院副教授、博士)、李金林先生(北京理工大学管理与经济学院院长、教授、博士生导师)在《建设时代需要的管理学体系——评(美)加雷恩·琼斯著〈当代管理学〉译本》(第二版)中指出:“华东理工大学杨明刚先生则从管理学的实用角度出发,编写了《实用管理学——知识·技能·案例·实训》,该书以实用性为宗旨,以基本能力为主线,突出了实践性教学。”

本书第二版根据社会经济发展与读者需求进行了修订。因为,随着科学技术日新月异的进步,国内外企业管理实践的深入发展,管理学也必须不断完善,有许多观点需要更新,有许多理论需要修正,有许多案例需要充实和调整,有许多方法需要补充和改进。第二版在第一版的基础上,保留了原有章节结构的特色,删除了一些陈旧过时的观点与实例。修改部分与新增个案的最大特点是在紧扣时代发展脉搏的同时,力图反映国内外企业管理的最新成果,概括出有科学价值的管理观点、原理与方法,并将此书更名为《现代实用管理学——知识·技能·案例·实训》。

本书第二版的修订工作,包括文字润色、新增阅读资料与案例42个,均由杨明刚收集、整理与撰写。

杨明刚

2005年5月

前 言

本书试图通过管理基础、管理职能上、下篇来阐述管理学的理论与实务。在上篇“管理基础”中,介绍了管理与管理学、管理思想、管理原理、管理方法、管理艺术等一般理论,主要是为学生学习与运用管理学原理提供必要的基础知识和技术方法。在下篇“管理职能”中,着重阐释了计划、组织、领导、控制、创新等实务工作,这部分是全书的重点。它是为适应培养当代大学生管理素质与管理技能之需要而设置的。

本书以突出实用性为宗旨,努力做到从内容到形式都有所突破。

一、内容上紧扣应用

在内容取舍上,本书始终紧扣经济、工商管理类教学的培养目标,特别注意处理好理论与能力的关系,重点突出实践性;在知识、技能二者关系处理上依照“是什么”、“为什么”、“怎样做”的逻辑思维进行陈述,但对“是什么”、“为什么”的陈述,尽量从简,点到为止,尽可能多陈述“怎样做”。另外,注意知识更新,尽可能将国际上最新管理成果和我国企业改革过程中的新鲜管理经验引入教材。

二、结构上力求创新

在结构及章节的安排上,本书打破习惯套用的“学科中心”模式,而以课程教学需要为线索,以应用能力为主干,并通过知识、技能的分支延伸和实践性教学环节的内容放大,来构建全书的体系框架,努力探索一种培养学生分析与应用能力的新型教学模式。其篇幅设置主要有以下几方面:

学习目标 主要包括知识学习目标与能力实训目标。它既是教师教学的依据,又是学生学习的重点。

基础知识 主要阐明管理学的基本概念、基本原理。学生通过学习,掌握有关名词、概念、知识的含义,并能正确认识与表述。

技术方法 在理解基本概念、基本原理的基础上,熟悉有关管理

活动的一般过程、程序或步骤、技术与方法。

阅读资料 根据每一章的学习目标,选择有针对性的资料,供学生研读。这是一种可使学生联系实际,拓展视野的训练方式。

案例分析 根据每一章学习目标,选择典型性的实例,供学生分析与讨论。案例教学是成功的“管理学”课程教学中的一个不可缺少的组成部分,已被实践证明是一种行之有效的、具有特殊效果的教学方法。

实践训练 根据每一章学习目标,选择应用性的项目,供学生进行实践练习。在实训活动中,学生能用学过的一两个知识点分析和解决简单的或较复杂的问题,它是培养经济、工商管理类大学生创业精神及分析与应用能力的重中之重。

本书由华东理工大学高等技术学院、华东师范大学职业技术学院七位教师共同合作编写。杨明刚任主编,设计全书的逻辑框架、撰写思路,并负责统稿、定稿,以及联系出版事宜。周文锦任副主编,负责具体事务。具体的各章编写分工是:杨明刚撰写第一章、第十章,高菁撰写第二章,李凤媛撰写第三章、第六章,郑庆寰撰写第四章,赵俊艳撰写第五章,周文锦撰写第七章、第九章,吴治忠撰写第八章。

本书能够问世,首先得到了华东理工大学教材建设与评审委员会通过的立项。复旦大学管理学院 MBA 项目主任、博士、苏勇教授在百忙中审阅了部分书稿,并亲自为本书作序。另外,在编写过程中,我们参阅了许多管理学教材、国外管理学译著,引用了有关资料、案例等。在此,特一并表示诚挚的谢意!

由于编者学识水平和实际经验所限,加上对教材模式作了大胆的改革尝试,书中不妥甚至谬误之处在所难免,特别是对经济、工商管理类教学的特征把握也恐有不准,恳请专家、学者与同仁批评指正。

杨明刚

2001年元月于华东理工大学

序	苏 勇
第二版前言	(1)
前言	(1)

上篇 管理基础

1 管理概述

1.1 基础知识	(3)
1.1.1 管理与管理学	(3)
1.1.2 现代管理人员	(9)
1.1.3 管理系统与管理环境	(13)
1.2 技术方法	(16)
1.2.1 管理案例教学法	(16)
1.2.2 管理实践训练法	(20)
1.2.3 计算机辅助教学法	(24)
1.3 阅读资料	(28)
1.3.1 韦尔奇:管理秘笈	(28)
1.3.2 IBM公司:兴衰奥秘	(29)
1.4 案例分析	(33)
1.4.1 贾厂长:满腹无奈	(33)
1.4.2 贺经理:清单报告	(35)
1.5 实践训练	(37)

2 管理思想

2.1 基础知识	(39)
2.1.1 古典管理理论	(39)
2.1.2 现代管理理论	(45)
2.1.3 现代管理理论的新发展	(51)
2.2 阅读资料	(61)
2.2.1 日本、美国:企业文化	(61)
2.2.2 中国电信:流程重组	(64)

目录

2.3 案例分析	(67)
2.3.1 迪斯尼:创新管理	(67)
2.3.2 康洁利公司:“洋”经理	(70)
2.4 实践训练	(72)

3 管理原理

3.1 基础知识	(73)
3.1.1 系统原理	(74)
3.1.2 人本原理	(75)
3.1.3 能级原理	(77)
3.1.4 责任原理	(79)
3.1.5 效益原理	(80)
3.1.6 80/20 原理	(81)
3.2 技术方法	(83)
3.2.1 系统原理的应用	(83)
3.2.2 人本原理的应用	(85)
3.2.3 能级原理的应用	(88)
3.2.4 责任原理的应用	(89)
3.2.5 效益原理的应用	(90)
3.2.6 80/20 原理的应用	(90)
3.3 阅读资料	(91)
3.3.1 通用电气:情感管理	(91)
3.3.2 草原兴发:职业生涯规划	(94)
3.4 案例分析	(95)
3.4.1 三星公司:班组管理	(95)
3.4.2 鲜京集团:人本管理	(98)
3.5 实践训练	(99)

4 管理方法

4.1 基础知识	(101)
4.1.1 管理方法概述	(101)

目录

4.1.2	行政方法	(104)
4.1.3	经济方法	(107)
4.1.4	法律方法	(111)
4.2	技术方法	(114)
4.2.1	价值工程	(115)
4.2.2	企业诊断	(120)
4.3	阅读资料	(126)
4.3.1	用法律重塑企业	(126)
4.3.2	某化工厂:诊断分析	(129)
4.4	案例分析	(132)
4.4.1	齐鲁石化:信得过管理	(132)
4.4.2	肯德基:危机公关管理	(134)
4.5	实践训练	(136)

5 管理艺术

5.1	基础知识	(137)
5.1.1	管理艺术的含义与特点	(137)
5.1.2	对人的领导艺术	(142)
5.1.3	处理事情的艺术	(147)
5.2	技术方法	(153)
5.2.1	具有一般的用人之道	(153)
5.2.2	具有处理突发事件的能力	(155)
5.2.3	具有管理艺术的思维方法	(160)
5.3	阅读资料	(163)
5.3.1	宝马:品牌管理之道	(163)
5.3.2	乔布斯:无穷魅力	(165)
5.4	案例分析	(166)
5.4.1	3M公司:人尽其才	(166)
5.4.2	家庭超市:倾听顾客意见	(168)
5.5	实践训练	(170)

下篇 管理职能

6 计划工作

- 6.1 基础知识 (173)
 - 6.1.1 计划工作概述 (173)
 - 6.1.2 目标管理 (178)
 - 6.1.3 预测 (180)
 - 6.1.4 决策 (182)
- 6.2 技术方法 (185)
 - 6.2.1 计划工作的方法和技术 (185)
 - 6.2.2 目标管理的步骤和方法 (191)
 - 6.2.3 预测的主要步骤和方法 (196)
 - 6.2.4 决策的基本程序和主要方法 (200)
- 6.3 阅读资料 (206)
 - 6.3.1 通用电气: 战略计划 (206)
 - 6.3.2 ××公司: TOWS 矩阵分析 (209)
- 6.4 案例分析 (211)
 - 6.4.1 帕塔亚镇电业局: 激励计划 (211)
 - 6.4.2 选定管理决策: 规范模式 (212)
 - 6.4.3 SAS 公司: 目标与策略 (215)
- 6.5 实践训练 (217)

7 组织工作

- 7.1 基础知识 (219)
 - 7.1.1 组织与组织工作 (219)
 - 7.1.2 组织的结构的类型 (222)
 - 7.1.3 组织工作的原理 (229)
- 7.2 技术方法 (231)
 - 7.2.1 组织结构的设计 (231)
 - 7.2.2 组织力量整合 (240)

7.2.3 人员配备	(246)
7.3 阅读资料	(248)
7.3.1 三九企业:组织结构	(248)
7.3.2 得州仪器:组织变革	(250)
7.4 案例分析	(252)
7.4.1 恩特公司:组织调整	(252)
7.4.2 王经理:陷于困境	(253)
7.4.3 制造公司:绘制组织图	(254)
7.5 实践训练	(255)

8 领导工作

8.1 基础知识	(257)
8.1.1 领导	(257)
8.1.2 激励	(264)
8.1.3 沟通	(270)
8.2 技术方法	(277)
8.2.1 提高领导工作的有效性	(277)
8.2.2 灵活运用激励手段	(279)
8.2.3 有效沟通的能力	(282)
8.3 阅读资料	(285)
8.3.1 亚科卡:传奇领导者	(285)
8.3.2 日本、美国:有效领导观	(286)
8.3.3 公司总裁:直接沟通	(287)
8.3.4 郝新生:谁当助手	(288)
8.4 案例分析	(289)
8.4.1 爱美公司:谁是谁非	(289)
8.4.2 ××公司:为何争吵	(290)
8.4.3 迈克与玛丽:信息传递	(290)
8.4.4 自我评估:沟通行为	(291)
8.5 实践训练	(292)

9 控制工作

- 9.1 基础知识 (293)
 - 9.1.1 管理控制的含义 (293)
 - 9.1.2 控制工作的类型及要求 (295)
 - 9.1.3 控制的过程 (300)
- 9.2 技术方法 (303)
 - 9.2.1 预算控制 (303)
 - 9.2.2 非预算控制 (307)
 - 9.2.3 综合控制 (316)
 - 9.2.4 专项控制 (322)
- 9.3 阅读资料 (327)
 - 9.3.1 亚星:购销比价管理 (327)
 - 9.3.2 宜家:控制品牌 控制成本 (330)
- 9.4 案例分析 (332)
 - 9.4.1 乔治:一无所知 (332)
 - 9.4.2 麦当劳:控制系统 (333)
- 9.5 实践训练 (335)

10 管理创新

- 10.1 基础知识 (336)
 - 10.1.1 管理创新概述 (336)
 - 10.1.2 管理创新的领域 (340)
- 10.2 技术方法 (347)
 - 10.2.1 管理创新的过程 (347)
 - 10.2.2 管理创新的策略 (348)
 - 10.2.3 管理创新的技法 (350)
- 10.3 阅读资料 21世纪:企业管理创新 (358)
- 10.4 案例分析 (366)
 - 10.4.1 海尔:创造新动力 (366)
 - 10.4.2 宝钢:跻身世界五百强 (370)
- 10.5 实践训练 (372)

管理基础

【上篇】

-1. 管理概述
-2. 管理思想
-3. 管理原理
-4. 管理方法
-5. 管理艺术

