

PEARSON  
Prentice  
Hall

B

BUSINESS  
ADMINISTRATION  
CLASSICS

Business Administration Classics  
工商管理经典译丛

# 罗宾斯《管理学》 (第7版) 学习指导

Study Guide to MANAGEMENT (SEVENTH EDITION)

丽贝卡·奥茨瓦尔 (Rebecca Oatsvall) 著  
孙健敏 等 译

中国人民大学出版社



工商管理经典译丛

Administration Classics

# 罗宾斯《管理学》 (第7版)学习指导

Study Guide to MANAGEMENT (SEVENTH EDITION)

丽贝卡·奥茨瓦尔 (Rebecca Oatsvall) 著

孙健敏 等 译

 中国人民大学出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

罗宾斯《管理学》(第7版)学习指导 / (美) 奥茨瓦尔著; 孙健敏等译.  
北京: 中国人民大学出版社, 2006  
(工商管理经典译丛)  
ISBN 7-300-07547-9

- I. 罗…
- II. ①奥… ②孙…
- III. 管理学-自学参考资料
- IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 095942 号

工商管理经典译丛

**罗宾斯《管理学》(第7版)学习指导**

[美] 丽贝卡·奥茨瓦尔 著

孙健敏 等 译

---

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)	010-62511239	(出版部)
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148	(门市部)
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275	(盗版举报)
网 址	<a href="http://www.crup.com.cn">http://www.crup.com.cn</a>		
	<a href="http://www.ttrnet.com">http://www.ttrnet.com</a> (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	河北涿州星河印刷有限公司		
规 格	185mm×260mm 16 开本	版 次	2006 年 8 月第 1 版
印 张	15.25 插页 2	印 次	2006 年 8 月第 1 次印刷
字 数	338 000	定 价	25.00 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。全国人大常委会副委员长、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5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》也必须适时更新版本，并增加新的内容，才能保持持久的生命力。我们将在推出更新版的基础上，增加《管理沟通》、《商业伦理》、《经济管理统计》、《企业的法律环境》、《管理信息技术》和《商业研究方法》等新的内容，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。

本译丛入选的书目，都是世界著名的培生教育出版集团、美国麦格劳—希尔教育出版公司、汤姆森学习集团、约翰威立出版公司等权威出版机构畅销全球的工商管理教材，被世界各国（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，是中国人民大学、北京大学和上海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，并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个人自学使用。

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、论证和翻译主持工作，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

2003年6月

# 译者前言

毫无疑问，在中国管理学界和企业界，斯蒂芬·P·罗宾斯博士（Stephen P. Robbins）的《管理学》（第7版）是最受欢迎和采用量最大的教材，连续数年畅销不衰。该书被许多院校作为管理学相关专业的指定教材或备考用书。而《罗宾斯〈管理学〉（第7版）学习指导》（以下简称《学习指导》）作为《管理学》（第7版）的配套辅导教材，则为读者更好地把握《管理学》一书的脉络，准确地掌握书中涉及的重要管理学概念提供了有益的帮助。

《学习指导》具有以下特点：

- **重点突出** 《学习指导》紧扣《管理学》（第7版）的内容要点。其中，“**学习要点**”板块列出了学习完本章后，你应该能回答的问题；“**课程提要**”板块详细列出了每章内容的知识要点、复习要点和关键术语。各章均提纲挈领地列出了教材中的重要内容，便于读者迅速掌握《管理学》的知识架构和重要知识点。为方便教学和学生理解，基于教材第20章的要点和习题被并入《学习指导》第18章。
- **注重基础** 《学习指导》特别强调《管理学》（第7版）涉及的管理学中的基本概念和基本原理。《学习指导》中的“**配对题**”板块是专门针对于管理学术语的练习，而“**选择题**”与“**判断题**”板块在强调对术语含义理解的同时，还特别注重管理学术语的应用环境。对基本概念和基本原理的强调，有利于您迅速把握管理学的精髓，以“专业水准”与管理大师站在同一对话平台上。
- **应用面广** 《学习指导》适合管理学及相关专业的师生，以及其他打算学习管理学知识的学生使用。对于教师而言，《学习指导》中的学习要点即为教学重点，课程提要则是一份完整的教学提纲，而大量的练习题则为编制考试题提供了参考。对于管理学及相关专业的学生而言，《学习指导》为其扎实掌握基础知识提供了复习要点与练习空间。对其他打算学习管理学知识的学生而言，《学习指导》可谓帮助甚大，为他们在管理学领域的入门学习提供了一本难得的纲要和基础知识总汇。借助这本《学习指导》，他们可以迅速掌握《管理学》（第7版）的框架结构和重要术语，以便复习与应考。
- **启发性大** 《学习指导》并非对《管理学》（第7版）教材内容的简单重复，而是列出了其关键点。这有利于读者在遵循一定的逻辑思路的前提下，逐步形成自己对管理学的认识，以达到启发读者思路的效果。基于这样的目的，“**章后习题解答**”板块针对《管理学》（第7版）每章的课后思考题，给出了解答提示。值得说明的是，这些提示并不是题目的标准答案，其目的在于启发读者答题的思

路，避免缺乏独立思考的死记硬背。

本书由孙健敏教授主持翻译，并统校全书。参与翻译的还有中国人民大学的研究生康俊、彭珊和张莉。

**孙健敏**

2006年7月于中国人民大学

# 目录

<b>1 章 管理与组织导论</b> .....	(1)
课程提要 .....	(2)
选择题 .....	(5)
判断题 .....	(7)
配对题 .....	(8)
问答题 .....	(9)
《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(9)
<b>2 章 管理的昨天和今天</b> .....	(11)
课程提要 .....	(12)
选择题 .....	(16)
判断题 .....	(18)
配对题 .....	(19)
问答题 .....	(19)
《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(20)
<b>3 章 组织文化与环境:约束力量</b> .....	(22)
课程提要 .....	(23)
选择题 .....	(26)
判断题 .....	(28)
配对题 .....	(29)
问答题 .....	(29)
《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(29)
<b>4 章 全球环境中的管理</b> .....	(31)
课程提要 .....	(32)
选择题 .....	(36)
判断题 .....	(38)
配对题 .....	(39)
问答题 .....	(40)
《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(40)
<b>5 章 社会责任与管理道德</b> .....	(42)
课程提要 .....	(43)
选择题 .....	(48)
判断题 .....	(50)



	配对题 .....	(52)
	问答题 .....	(52)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(52)
<b>6章</b>	<b>制定决策:管理者工作的本质</b> .....	(54)
	课程提要 .....	(55)
	选择题 .....	(59)
	判断题 .....	(61)
	配对题 .....	(62)
	问答题 .....	(62)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(63)
<b>7章</b>	<b>计划的基础</b> .....	(64)
	课程提要 .....	(65)
	选择题 .....	(69)
	判断题 .....	(72)
	配对题 .....	(72)
	问答题 .....	(73)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(73)
<b>8章</b>	<b>战略管理</b> .....	(75)
	课程提要 .....	(76)
	选择题 .....	(79)
	判断题 .....	(82)
	配对题 .....	(83)
	问答题 .....	(83)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(83)
<b>9章</b>	<b>计划工作的工具和技术</b> .....	(85)
	课程提要 .....	(86)
	选择题 .....	(90)
	判断题 .....	(92)
	配对题 .....	(93)
	问答题 .....	(93)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(94)
<b>10章</b>	<b>组织结构与设计</b> .....	(95)
	课程提要 .....	(96)
	选择题 .....	(102)
	判断题 .....	(104)
	配对题 .....	(105)
	问答题 .....	(106)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(106)

<b>11 章</b>	<b>管理沟通与信息技术</b>	(108)
	课程提要	(109)
	选择题	(114)
	判断题	(116)
	配对题	(117)
	问答题	(118)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答	(118)
<b>12 章</b>	<b>人力资源管理</b>	(120)
	课程提要	(121)
	选择题	(128)
	判断题	(130)
	配对题	(131)
	问答题	(132)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答	(132)
<b>13 章</b>	<b>变革与创新管理</b>	(134)
	课程提要	(135)
	选择题	(140)
	判断题	(142)
	配对题	(143)
	问答题	(144)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答	(144)
<b>14 章</b>	<b>行为的基础</b>	(146)
	课程提要	(147)
	选择题	(154)
	判断题	(156)
	配对题	(157)
	问答题	(158)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答	(159)
<b>15 章</b>	<b>理解群体与团队</b>	(160)
	课程提要	(161)
	选择题	(166)
	判断题	(169)
	配对题	(170)
	问答题	(171)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答	(171)
<b>16 章</b>	<b>激励员工</b>	(173)
	课程提要	(174)
	选择题	(180)

	判断题 .....	(183)
	配对题 .....	(184)
	问答题 .....	(185)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(185)
<b>17 章</b>	<b>领导 .....</b>	<b>(187)</b>
	课程提要 .....	(188)
	选择题 .....	(194)
	判断题 .....	(197)
	配对题 .....	(198)
	问答题 .....	(199)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(199)
<b>18 章</b>	<b>控制的基础 .....</b>	<b>(201)</b>
	课程提要 .....	(202)
	选择题 .....	(207)
	判断题 .....	(209)
	配对题 .....	(210)
	问答题 .....	(211)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(211)
<b>19 章</b>	<b>作业及价值链管理 .....</b>	<b>(213)</b>
	课程提要 .....	(214)
	选择题 .....	(218)
	判断题 .....	(220)
	配对题 .....	(221)
	问答题 .....	(222)
	《管理学》(第7版)章后思考题解答 .....	(222)
	<b>客观题答案 .....</b>	<b>(223)</b>

# 1

## 章

# 管理与组织导论

- 课程提要
- 选择题
- 判断题
- 配对题
- 问答题
- 《管理学》(第7版)章后思考题解答

## 学习要点

### 谁是管理者

解释管理者和非管理雇员的区别。

讨论如何在组织中对管理者进行分类。

### 什么是管理

定义管理。

解释为什么效率和效果对管理者很重要。

### 管理者做什么

描述管理的四种职能。

解释明茨伯格 (Mintzberg) 的管理角色理论。

描述卡茨 (Katz) 的三项基本管理技能以及这些技能的重要性是如何随管理层次变化的。

### 什么是组织

描述组织的特征。

解释组织的概念是如何变化的。

### 为什么要学习管理

解释概念：管理的普遍性。

讨论为什么尽管你没有打算做管理者，但是了解管理也很重要。

描述成为一名管理者的挑战和回报。

## 课程提要

### I 谁是管理者

#### A. 引言

1. 区别管理者和非管理雇员。
2. 全球化对组织性质的影响。
3. 按管理层次对管理者进行分类 (见图 1—1\*)。

#### B. 学习回顾

1. 解释管理者和非管理雇员的区别。
2. 讨论如何在组织中对管理者进行分类。

#### C. 关键术语

1. 管理者——与别人一起工作或通过协调其他人的活动的方式实现组织目标的人。
2. 基层管理者——最低层的管理人员，管理非管理雇员所从事的工作，这些工作是直接生产和提供产品的工作。
3. 中层管理者——所有处于基层和高层之间的管理基层管理者的管理者。

### II 什么是管理

#### A. 协调他人的工作将管理者和非管理者区分开来

---

\* 本书提到的图表均指罗宾斯《管理学》(第7版)中的相应图表。——译者注

B. 效率和效果之间的区别的重要性（见图 1—2）

C. 学习回顾

- 定义管理。
- 解释为什么效率和效果对管理来说很重要。

D. 关键术语

1. 管理——一个协调工作的活动过程，以便能够有效率和有效果地与别人一起或通过别人实现组织的目标。
2. 效率——以尽可能少的投入获得尽可能多的产出。通常指“正确地做事”。
3. 效果——所从事的工作和活动有利于组织达到其目标。通常指“做正确的事”。

### ? 关于道德的批判性思考

假定你是一家乡村俱乐部的餐饮部经理，俱乐部总经理要求你隐瞒餐饮部工作效率的真实情况。

1. 欺骗总是错的吗？
2. 如果雇员的工作利益受到损害，为保护员工利益而撒谎是可以接受的吗？
3. 歪曲信息等同于欺骗吗？
4. 信息发布不全和欺骗一样吗？

## III 管理者做什么

A. 管理职能（见图 1—3）

1. 计划。
2. 组织。
3. 领导。
4. 控制。

B. 明茨伯格的管理角色理论对管理行为作了具体的分类（见表 1—1）

1. 人际关系角色。
  - a. 挂名首脑。
  - b. 领导者。
  - c. 联络者。
2. 信息传递角色。
  - a. 监听者。
  - b. 传播者。
  - c. 发言人。
3. 决策制定角色。
  - a. 企业家。
  - b. 混乱驾驭者。
  - c. 资源分配者。
  - d. 谈判者。

- C. 履行与管理者相关的职责和活动所需的管理技能（见图 1—4）
1. 技术技能——对于低层管理是最重要的。
  2. 人际技能——包括如何与员工沟通，如何激励、引导和鼓舞员工的热情和信心。
  3. 概念技能——对于高层管理是最重要的。
- D. 学习回顾
- 描述管理的四种职能。
- 解释明茨伯格的管理角色理论。
- 描述卡茨的三项基本的管理技能以及这些技能的重要性是如何随管理层次变化的。
- 讨论影响管理者工作的变化。
- 解释为什么客户服务和创新对管理者工作很重要。
- E. 关键术语
1. 计划——定义目标，制定战略以获取目标，以及制定计划和协调活动的一种管理职能。
  2. 组织——包括决定应该从事哪些任务，应该由谁来从事这些任务，这些任务怎么分类和归集，谁向谁报告，以及在哪一级作出决策的一种管理职能。
  3. 领导——包括激励下属，影响工作中的个体或团队，选择最有效的沟通方式，或者以任何方式处理雇员的行为问题的一种管理职能。
  4. 控制——监控、评估工作绩效，同时与预先设定的目标相比较，如果有必要还应该采取措施使工作绩效回到正常的工作轨道上来。
  5. 管理角色——特定的管理行为类型。
  6. 人际关系角色——包含人与人以及其他具有礼仪性和象征性的职责的管理角色。
  7. 信息传递角色——接受、收集和传播信息的管理角色。
  8. 决策制定角色——作出抉择的管理角色。
  9. 技术技能——熟悉和精通某种特定专业领域的知识。
  10. 人际技能——与其他个人或团体良好相处的能力。
  11. 概念技能——管理者对复杂情况进行抽象和概念化的技能。

#### IV 什么是组织

- A. 列出组织的特征（见图 1—6）
1. 明确的目的。
  2. 人员。
  3. 精细的结构。
- B. 比较新型组织和传统组织（见表 1—4）
- C. 学习回顾
- 描述组织的特征。
  - 解释组织的概念是如何变化的。
- D. 关键术语
1. 组织——是对人员的精心安排，以实现某些特定的目的。

## V 为什么要学习管理

### A. 引言

### B. 管理的普遍性 (见图 1—7)

C. 管理良好的组织发展出忠诚的顾客基础, 它们成长并不断繁荣

D. 工作的现实——每个人都能从理解管理技能中获益

E. 成为一名管理者的挑战和回报 (见表 1—5)

### F. 学习回顾

解释管理普遍性的概念。

讨论为什么尽管你没有打算做管理者, 理解管理也很重要。

描述成为一名管理者的回报和挑战。

### G. 关键术语

1. 管理的普遍性——无论组织规模的大小, 无论在组织的哪个层次上, 无论组织的工作领域是什么, 无论组织位于哪个国家, 管理都是绝对必要的。

## ? 管理你的职业生涯: 管理的职业机会

据美国劳工统计局估计, 到 2008 年, 某些职位将比现在增加 10%~20%。

1. 哪些领域的职位会有所增加?
2. 为确保自己将来能够从事管理工作, 你将怎样做?

## □ 选择题

1. 管理者是 ( )。
  - a. 不需要补偿的雇员
  - b. 为实现组织目标协调工作活动的人
  - c. 组织的首脑
  - d. 一线工人
2. 玛丽向营销副总裁上报工作内容, 同时她又是监督者, 一些小时工雇员直接向她汇报, 那么玛丽是 ( )。
  - a. 基层管理者
  - b. 中层管理者
  - c. 高层管理者
  - d. 非管理雇员
3. ( ) 通常称为监督者, 但也可以叫做流动管理者、区域管理者或领班。
  - a. 高层管理者
  - b. 中层管理者
  - c. 基层管理者
  - d. 工厂厂长
4. 那些负责对整个组织作决策, 并为整个组织制定计划和目标的人员应定义为 ( )。
  - a. 高层管理者
  - b. 中层管理者
  - c. 基层管理者
  - d. 非管理者雇员
5. ( ) 能区别管理职位和非管理职位。



