

EM 高等院校经济管理类规划教材

管理学

(第二版)

尤利群 等编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

EM 高等院校经济管理类规划教材

管理学

(第二版)

尤利群 等编著



图书在版编目(CIP)数据

管理学 / 尤利群等编著. —2 版. —杭州: 浙江大学出版社, 2014. 1

ISBN 978-7-308-12792-9

I. ①管… II. ①尤… III. ①管理学 IV. ①C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 013269 号

管理学

尤利群 等编著

责任编辑 周卫群

封面设计 卢 涛

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 30

字 数 730 千

版 次 2014 年 1 月第 2 版 2014 年 1 月第 6 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-12792-9

定 价 48.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部联系方式: 0571-88925591; <http://zjdxcbbs.tmall.com>

前言

自古至今,“管理”无时不在,无处不在。古代,人类的一个个奇迹中都蕴藏着管理智慧,一部部经典名著中都闪烁着管理思想。社会的进步印证了管理的进步,管理的应用推进了人类的文明进程。当今,人们普遍认为,先进的科学技术和管理的进步是推动现代社会发展的“两个车轮”,缺一不可。管理的知识与技能已成为人们生活、职业发展必须具备的知识与技能。学习、研究管理学是培养人才,特别是管理人才培养的重要手段,正因为如何,管理学已成为所有大学大部分专业的必修课或选修课。

可以说,社会的发展、国家的繁荣、企业的兴旺、家庭的欢乐、个人的前景无不与管理有关。在我们日常生活中,许多人是通过生活与实践,在成败中学会管理的,这往往需要付出昂贵的代价。事实上,不管你学什么,从事什么工作,只要你能花一点时间静心学一学管理学知识,领悟一些管理的道理,并结合实际思考一些问题,将管理学的知识付诸行动,这将为你的发展打下良好的基础,使你终身受益。你会逐渐体会到,你的事业越发展,你对管理知识的依赖就越大。

管理学作为一门独立的学科进行研究的时间起步较晚,是19世纪末20世纪初的事情,距今只有100余年。由于管理在社会发展中的重要地位,管理学发展很快,已有比较成熟与完整的知识结构。相比于西方一些资本主义国家,我国管理学的研究则起步更晚,但近年来,由于国际交流的增加和国内经济的发展,国内管理学发展也得到较快的发展。

管理学是一门注重解决问题的应用性学科,致力于研究管理者如何有效地管理其所在的组织,使组织运行的效率提高,使组织目标能如愿实现;强调理论结合实际,具有很强的实践性;强调战略性、系统性与目标性,提供了分析问题、解决问题的思路与方法;强调站在哲学思维的高度分析研究问题和解决问题,并要求针对不同的环境与组织状况,切合实际地提出对策,具有较强的实用性。它是人类智慧的结晶,已拥有诸多比较科学实用的理论和方法。

本教材是作为大学本科各专业管理学课程的基本教材编写的。在编写过程中,特别强调三个结合:实用性和理论性的结合,易读性与专业性的结合,国外先进经验与中国实际的结合。我们尽力使管理学教材能贴近生活,使读者阅读轻松愉快,有利于自学;条理清晰,充分反映管理学的基本原理和学科发展方向,便于教学。本教材具有以下特点:

1. 体系新颖。从管理的历史、管理者、管理环境开始介绍,将读者引入管理总体氛围中,再以管理工作与主要职能为线索展开管理问题的研究。本教材体系完整、逻辑性强,在清晰反映管理学理论体系的基础上,力求便于教学,体现创新。

2. 以读者为中心。本教材贯彻“以读者为中心”的宗旨,应用以学生为本的教学方法,兼顾理论性与可读性,把阅读的便利性和启示性放在首位。采用生动的语言、趣味性典故和现

实案例,让读者愉快阅读、积极思考和努力创新。注重引发读者的学习兴趣和热情,注重引发学生分析问题与解决问题,注重对学生创新能力的培养。

3. 时代性强。管理学是一门应用性学科,教学内容与时代变化紧密相连。管理环境的快速变化与管理技术的飞速发展,要求管理理论与实践不断创新,本教材汲取了管理学的最新思想和成果,涵盖了新概念、新思想、新模式、新方法,充分地反映了当代管理新理论与面临的新问题,具有理论与实践前沿性的特点,体现新时期管理的发展与实践探索。

4. 适用面宽。管理学学科是一门综合性学科,与其他学科的交叉性强,应用面广。本教材以企业组织与非营利组织的一般性管理活动为内容,不涉及行业的具体业务管理和专业管理,全面介绍了一般管理原理的系统知识,避免了与其他后续学科、课程和专业管理科目的重复。本教材适用于多种专业的管理学课程教学。

本教材的结构:本教材由五篇十二章构成。

第一篇:管理概论。概要说明管理的基本原理,包括四章内容。第一章管理与管理学,着重介绍什么是管理,以及管理学的性质,学习管理知识的必要性和基本方法;第二章管理者,着重描述管理者角色特点,管理者应具备的素质和管理者的培养方法;第三章管理思想演变,系统介绍了中外管理思想演进的历史和未来管理的发展趋势;第四章管理环境,系统介绍管理环境问题,研究组织内外部环境因素及对组织发展的影响,介绍组织文化、社会责任与管理道德、全球化环境下的管理等问题。

第二篇:战略与计划。讲解战略、预测、决策和计划等内容,包括两章内容。第五章介绍战略、预测与决策,这与一般管理学教材也不同,我们认为战略是最重要的,决策是管理者从事管理工作的基础,而决策必须在预测的基础上进行;第六章介绍计划,讲述了有关计划的基本概念、计划的制订过程及计划制订方法。

第三篇:组织与组织工作。讲解组织的相关知识,帮助读者深入了解管理对象组织的基本情况、组织的主要目标和组织的管理工作,包括两章内容。第七章组织,着重介绍组织概况、组织的分类、组织创立、组织的目标体系、组织的生存与发展;第八章组织工作,重点介绍组织工作、组织内部的权力关系、集权与分权和组织结构等。

第四篇:领导与激励篇。讲解领导和领导职能、激励及其理论,包括两章内容。第九章领导,重点介绍领导的内涵、领导的理论与领导的艺术;第十章激励,重点介绍激励的内涵、激励的理论与激励的方法。

第五篇:控制与创新篇。讲解管理控制与管理创新的理论与实践,包括两章内容。第十一章控制,重点介绍控制的基础知识、控制的各种类型及控制方法;第十二章创新,重点介绍创新的基本内容、创新的过程与技术。

本教材每一章配有多个案例,要求读者结合案例思考、分析与回答问题,加深读者对理论知识的理解,也使理论与实践能良好结合。每章结束时,配有多个管理实践练习题,帮助读者进行强化练习,使所学管理知识能用于实践操作。每一章还配复习思考题,目的是为了帮助读者对管理基本概念和基本观点的理解,以及进一步扩展管理知识,引导读者进一步研究相关问题。

本教材四个附录。附录一是有关管理学的一些小故事和一些古代的名著摘要,目的是引导读者学会从生活中领悟管理学,从中国古代的名著中吸收管理思想。附录二罗列了管理学的一些基本概念的中英文索引,帮助读者通过学习了解和掌握管理学的一些基本概念,

以便于复习和阅读国外管理学著作。附录三列出了管理学的主要名著,有助于读者了解管理学的一些重要著作。附录四列出了 100 位管理大师及其主要贡献,有助于读者了解管理的发展与代表人物。最后是主要参考文献,这些参考文献大多在国内已出版,读者有兴趣可作为补充阅读材料。以用促学,学为所用,管理学的学习关键在于理论与实践的结合,只有勤学勤思勤用,才能提高管理水平。

本教材由浙江财经学院、浙江工业大学长期从事管理学教学与研究的教师共同参与编著。浙江财经学院的尤利群撰写了第一、四、五、六、七(部分)、九、十及各章部分案例和练习题;李静撰写了第二、三章;李晓锦撰写了第七(部分)、八章;浙江工业大学的蒋建华撰写了第十一、十二章。由尤利群负责全书的框架结构设计、组织、统稿与总纂。本教材是《现代管理学》(浙江大学出版社 2003 年版,尤利群主编)基础上编著,该书经多次重印,发行量近三万册,我们从读者中获得许多十分有价值的建议,为本教材的撰写与出版奠定了良好的基础。在汲取该书经验基础上,本教材增加了许多管理学前沿理论,更新和增添了许多案例,并根据教学实践调整了整书结构。

本教材得到了浙江财经学院工商管理学院企业管理系全体教师与浙江工业大学有关教师的大力支持,可以说该书是集体智慧的结晶,在编写过程中靳明、刘中文、沈渊、邬雪芬、董进才、李磬弘、彭金荣、陈晓阳、王金安等老师给编写提供了许多写作思路与素材,工商学院办公室工作人员也给予了很多工作上的帮助。同时,感谢我们的学生和使用者!你们在使用中给我们提出了许多宝贵的建议,希望你们能一如既往地支持我们。本教材汲取和引用了国内外许多专家学者的大量研究成果,也参考和引用了国内外有关研究的部分成果和文献,在此谨致诚挚的谢意!。书中我们尽可能标注出相关参考文献及其作者姓名,但由于篇幅有限,书后所列的参考文献未能将作者参阅的文献全部列出,在此也表示歉意与感谢。另外,浙江大学出版社为本教材的出版提供了大力支持,在此一并表示诚挚的谢意!

由于作者水平有限,书中难免存在许多不尽如人意之处,敬请读者批评指正。

尤利群

2009 年 6 月

目 录

第一篇 管理概论

第一章 管理与管理学	3
第一节 管理的含义	4
第二节 管理的职能	10
第三节 管理学的研究框架	12
第四节 管理学的学习方法	17
管理实践练习	26
复习思考题	27
第二章 管理者	28
第一节 管理者的角色	29
第二节 管理者的素质	38
第三节 管理者的培养	45
管理实践练习	50
复习思考题	52
第三章 管理思想的演变	53
第一节 早期管理思想	53
第二节 古典管理理论	58
第三节 行为科学理论	67
第四节 现代管理思想	72
管理实践练习	104
复习思考题	105
第四章 管理环境	106
第一节 管理环境及其分类	107

第二节 外部环境因素分析	109
第三节 组织文化	119
第四节 社会责任与管理道德	126
第五节 全球化环境下的管理	138
管理实践练习	141
复习思考题	142

第二篇 战略与计划

第五章 战略与决策	145
第一节 战略	146
第二节 预测	161
第三节 决策	167
管理实践练习	190
复习思考题	191

第六章 计划	193
第一节 计划概述	194
第二节 计划的表现形式及类型	198
第三节 计划工作的程序和方法	204
管理实践练习	213
复习思考题	215

第三篇 组织与组织工作

第七章 组织	219
第一节 组织概述	220
第二节 组织的分类	222
第三节 组织的创立	234
第四节 组织目标	240
第五节 组织生存与发展	252
管理实践练习	268
复习思考题	269

第八章 组织工作	270
第一节 组织工作概述	270
第二节 组织设计	275
第三节 组织结构	296
管理实践练习	305
复习思考题	306

第四篇 领导与激励

第九章 领导	309
第一节 领导的内涵	309
第二节 领导理论	314
第三节 领导艺术	342
管理实践练习	352
复习思考题	353

第十章 激励	355
第一节 激励的内涵	356
第二节 内容型激励理论	359
第三节 过程型激励理论	366
第四节 激励方法	372
管理实践练习	380
复习思考题	380

第五篇 控制与创新

第十一章 控制	383
第一节 控制的基础	384
第二节 控制的原理和要求	387
第三节 控制的程序	391
第四节 控制的技术和方法	395
管理实践练习	404
复习思考题	406

第十二章 创新	407
第一节 管理创新概述	408
第二节 管理创新的基本内容	413
第三节 管理创新的过程与组织	419
第四节 创新技术简介	422
管理实践练习	430
复习思考题	430
附 录	431
附录一 阅读材料	431
附录二 管理学基本概念中英文目录索引	446
附录三 管理学名著目录	455
附录四 管理学的 100 位大师	459
主要参考文献	465

第一篇

管 理 概 论

第一章

管理与管理学



管理是一种人类的社会活动,是任何组织生存与发展所必需的。
工欲善其事,必先利其器。

【本章要点】

1. 管理的内涵
2. 管理的目标
3. 管理的职能
4. 管理学的发展
5. 管理学的研究对象
6. 管理学的学习方法

⇒【案例 1.1】

如何对付“懒汉”

我们在这儿汗流浹背地工作,而他却逍遥自在?工人会这样议论。一块臭肉坏一锅汤。如果你不能把懒汉转变成勤勤恳恳的工人,至少也得使他在偷懒时感到不自在。别让你身边有懒汉,哪怕有一个也会后患无穷,那样你就别指望其他人好好工作。^①

问题:

1. 你所处的组织有无这类“懒汉”,为什么会产生这类“懒汉”?
2. 这类“懒汉”对组织目标的实现会产生怎样的负面作用?
3. 你能用管理方法解决这一问题吗?

^① 诺斯克特·帕金森、拉斯托姆吉:《帕金森管理经典》,国际文化出版公司 1996 年版,第 15 页。

第一节 管理的含义

一、管理的基本概念

管理是由人们劳动协作引起的。远古时代,众人合作共做一件事,从而就萌发了管理思想,因此管理的思想和实践可以追溯到远古。埃及的金字塔和中国的万里长城都展示了古人的管理才能。只要有许多人在一起共同劳动就必须对劳动过程进行有效的管理,以协调各个劳动者的活动,使劳动达到预期的目的。人类社会劳动的分工和协作越精细,工作越复杂,科学技术越发达,生产社会化程度越高,管理也就越重要。

“管理”一词含义较广。不同的学者从不同的角度解释了这一概念。西方的管理——“Manage”一词源于意大利文“Maneggiare”,原意为“训练马匹”及“处理”的意思。从中国汉字字义上理解,管理就是管辖和处理,即管人和理事。管辖指权限,处理则是在权限内行使职权。按照《世界大百科全书》的解释,“管理就是对工商企业、政府机关、人民团体,以及其他各种组织的一切活动的指导。它的目的是要使每一行为或决策有助于实现既定的目标”。古典管理学家、科学管理的奠基人泰勒(Frederick W. Taylor, 1911)认为,“管理就是确切地了解你希望工人干什么,然后设法使他们用最好、最节约的方法完成它”。古典管理理论代表人之一的亨利·法约尔(Henri Fayol, 1916)认为,“管理,就是实行计划、组织、指挥、协调和控制”。美国洛杉矶加州大学教授哈罗德·孔茨(Harold Koontz, 1955)在其名著《管理学精华》中指出:“人们活动的领域或许没有比管理更为重要的了,因为在不同类型的企业中,各级管理者都担负着创造和保持一种使人们在群体中相互配合工作的环境,从而达到精心选择的任务和目标。”诺贝尔经济学奖得主、决策学派创始人之一西蒙(Herbert A. Simon, 1960)在他的著作《管理决策的新科学》中认为,“管理就是决策”。在西蒙教授看来,管理者所做的一切工作归根结底是在面对现实与未来,面对环境与员工时不断地做出各种决策,使组织的一切都可以不断运行下去,直到获得满意的结果,实现令人满意的目标要求。1996年,罗宾斯(Robbins)和库尔特(Coulter)对管理下的定义是:“管理这一术语指的是和其他人一起并且通过其他人来切实有效完成活动的过程。”我国的一些管理学教材中也给管理下了定义。如周三多教授认为:管理是社会组织中,为了实现预期的目标,以人为中心进行的协调活动。芮明杰教授认为:管理是对组织的资源进行有效整合以达到既定目标与责任的动态创造性活动。杨文士教授则认为:管理是指一定组织中的管理者,通过实施计划、组织、人员配备、指挥与领导、控制等职能来协调他人的活动,使别人和自己一起来实现既定目标的活动过程。席西民教授认为:管理是一种基础国力。管理定义的多样化,既反映了人们研究立场、方法、角度的不同,也反映了管理科学的不成熟性。

我们认为,管理是管理者设计和保持良好的环境,组织团队科学高效地利用资源以实现组织目标的过程。它包括几个特点:(1)目的性,管理为达到一定的目的而进行;(2)运动性,管理是一个动态过程,通过有组织的运动达到目的;(3)适应性,管理是一个合理选择环境和适应环境变化的过程;(4)团队性,管理要求管理者组织一支有活力的团队,通过团队成员的

合作与共同努力实现组织目标;(5)高效性,管理能使组织资源得到充分利用,以求用最少的投入得到最大的产出;(6)科学性,管理有许多先进的科学的方法,管理者必须掌握并能灵活运用;(7)协调性,管理需要协调组织内外各种利益相关者群体的力量、资源、利益;(8)创造性,管理的有效性和环境的不确定性要求管理者创造性地、因地制宜地运用管理方法与手段。

二、管理的目标

美国著名管理学者和高级咨询专家德鲁克认为,管理必须完成三项重要而又极其不同的任务:本机构的特殊目的和使命;使工作富有活力并使职工有成就;处理本机构对社会的影响和对社会的责任。也有学者认为,管理的最终目的都是针对面临问题的本身特点和所处的环境,通过组织和协调,以最小的资源消耗取得最大限度的目标实现。当然,管理者还需了解检验目标达到的方法。^①

我们认为,管理的目标(Objective of management)是有效地实现组织的目标。我们可用组织绩效(Organization performance)这一指标来衡量管理目标的实现程度。组织绩效与管理的效率(Efficiency)与效益(Effectiveness)成正比。因此,我们也常将管理目标简述为“做正确的事,正确地做事(Do the right things. Do the things right)”。首先是要选择正确的事,然后是做事做好。管理的目标根源于人们的价值观。何谓“正确的事”?它与人们的价值观有关。中国人云:“诸恶莫做,众善奉行;勿以善小而不为,勿以恶小而为之。”就表明了一种做事的道理。我们常用“效益”一词反映管理实现组织目标的程度及是否“做正确的事”。当管理者选择正确的目标并得以实现时,管理是有效益的。如我国希望工程的“一对一助学”项目,在保障失学儿童的受教育权上取得了实质性的进展,获得了良好的效益。人们也常用“价值(Value)”、“效用(Use)”、“利益(Benefit)”、“效果(Effect)”等概念,衡量做事的意义或事件值不值得做的问题,以保证所选择的行动符合组织既定的目标。正确地做事就要讲究方法,讲究效率。效率是一个经济学的概念、比较的概念,它表示投入与产出之比(效率=产出/投入)。它要求我们尽可能用最少的资源来达到预定的目的。譬如,有甲、乙两方案,在完成同样生产任务的条件下,甲方案比乙方案成本下降10%,或时间节约了10%,甲方案就被认为效率高。比如学校在同样的条件下,运用适当措施,从而有可能培养出更多更好的学生,这也是效率高的表现。效率是解决怎么做的问题,是选择行动的方法和途径,以求比较经济地达到既定的目标。“效率”与“效益”相比,效益是第一位的。一种社会禁止销售的商品,即便使用最经济的方法生产出来,也可能只是一种浪费,而且还有可能产生负面影响。当然,如果以为只要目标选对了,就可以不讲效率、不惜工本地做,那也是不对的,因为资源是有限的。

三、管理的性质

(一)管理的二重性

马克思曾经指出,“凡是直接生产过程具有社会结合过程的形态,而不是表现为独立生产者的孤立劳动的地方,都必然会产生监督劳动和指挥劳动,不过它具有二重性”。“一方

^① 席西民:《管理研究》,机械工业出版社2000年版,第10页。

面,凡是有许多人进行协作的劳动,过程的联系和统一都必然要表现在一个指挥的意志上,表现在各种与局部劳动无关而与工场全部活动有关的职能上,就像一个乐队要有一个指挥一样。这是一种生产劳动,是每一种结合的生产方式中必须进行的劳动”。“另一方面,——完全撇开商业部门不说,凡是建立在作为直接生产者和生产资料所有者之间的对立上的生产方式中,都必然会产生这种监督劳动。对立越严重,这种监督劳动所起的作用也就越大”。^①

所谓管理的二重性(Twoness of management)是指管理所具有的合理组织生产力的自然属性和为一定生产关系服务的社会属性。具体地,管理的自然属性是指管理是由许多人进行协作劳动而产生的,是有效组织共同劳动所必需的,具有同生产力和社会化大生产相联系的自然属性;它与具体的生产方式和特定的社会制度无关。管理要处理人与自然的关系,要合理地组织社会生产力,故也称作管理的生产力属性。管理的社会属性是指管理又体现着生产资料所有者指挥劳动、监督劳动的意志,因此,它与生产关系和社会制度相联系。表现在:管理是为统治阶级服务的,受一定生产关系、政治制度和意识形态的影响与制约。也就是说,任何管理活动都是在特定的社会生产关系条件下进行的,都必然地要体现一定社会生产关系的特定要求,为特定的社会生产关系服务,从而实现其调节和维护社会生产关系的职能。所以,管理的社会属性也叫做管理的生产关系属性。管理的社会属性既是生产关系的体现,又反映和维护一定的社会生产关系,其性质取决于不同的社会经济关系和社会制度的性质。在不同的社会制度条件下,谁来监督、监督的目的和方式都会不同,因而也必然使管理活动具有不同的性质。

正确理解企业管理二重性原理,具有十分重要的现实意义。自然属性是管理最根本的属性,它反映了管理是组织共同劳动和协作的一系列科学方法的总结。只有运用这些科学方法,才能促进生产力的发展和社会的进步。它要求我们的管理工作适应现代化的客观要求,按现代社会的发展规律办事,实现管理组织高效化、管理方法科学化、管理手段现代化、管理人员专业化,不断提高管理的现代化水平。理解这一点,有助于我们及时吸收和借鉴先进的管理经验和知识。同时,管理又具有明显的社会属性,它是特定社会形态的产物,它为一定的社会关系服务,管理的目标受到生产关系和上层建筑的制约与影响。任何一种管理方法、管理技术和手段的出现总是带有时代的社会烙印,其有效性往往同生产力水平及社会历史背景相适应。实践表明,不存在一个适用于古今中外的普遍管理模式。因此,在学习和运用某些管理理论、原理、技术和手段时,必须结合自己本国、本部门、本单位的实际情况,因地制宜,这样才能取得预期的效果。

(二)管理的科学性和艺术性

管理是科学与艺术的结合。科学(Science),是反映自然、社会、思维等客观规律的知识体系,包括明确的概念和一般原理,是归纳、总结的体现,是可复制的、可学习的,并有规律可循。而艺术(Art)则是天赋、潜质和个性的体现,来自个人的经验、直觉、智慧和智力。

管理的科学性在于管理作为一个活动过程,其间存在着一系列基本客观规律,有一套分析问题、解决问题的科学的方法论,并在实践中得到不断的验证和丰富,可复制和学习,并可指导人们实现有效的管理。管理的科学性强调人们必须按照管理科学规律进行管理,强调

^① 马克思:《马克思恩格斯全集》第25卷,人民出版社1985年版,第431页。

学习管理专业知识的重要性。许多管理的问题都可以用理性的、逻辑的、客观的和系统的方法来解决,是有章可循的。

管理的艺术性就是强调其实践性和创新性。要有效地实现管理,管理者必须在管理实践中发挥积极性、主动性和创造性,因地制宜地将管理知识与具体管理活动相结合。管理的艺术性强调管理者仅凭停留在书本上的管理理论,或背诵原理和公式来进行管理活动是不能保证其成功的,还要灵活运用管理知识,讲究管理技巧。尽管管理研究者们一直在探索管理的规律性法则,管理的实践者们也总是尽可能采取科学的管理方法,但人们不得不经常基于直觉、经验、本能和个人观察力作出决策和提出解决问题的方法。例如,管理者也许必须在看上去是同样可行的方法之间进行选择,他们必须高度依赖概念、沟通、人际关系和时间管理等技能。有时在许多人认为是不可能成功或明显错误的决定中,智慧的管理者作出了一反常态的、正确的决策,事后才被人们认可。因此,管理者应将直觉与个人观察力同客观数据和事实相结合才能成功。

如当星巴克计划进入纽约市场开设第一家咖啡店时,市场调查显示纽约人更喜欢中研磨咖啡而不是更具有外国风情的细研磨咖啡。然而,当星巴克在新店中安装了更多的中研磨机而少安装细研磨咖啡机后,出现了大量买细研磨咖啡的顾客,这迫使经理迅速恢复以细研磨咖啡为主的做法。现在,星巴克为它所有的店制定了统一的装修风格和菜单,包括在中国的,先不考虑可能的市场差异,而是在开业后进行必要的调整。

管理既是一门科学,又是一门艺术,是科学与艺术的有机结合体。管理的科学性是管理艺术性的前提与基础,管理的艺术性是管理科学性的补充与提高。有成效的管理艺术是以管理者对它所依据的管理理论的理解为基础,出色的管理者必须通过大量的实践来提高自己的管理水平,创造性地灵活运用科学知识,以保证管理的成功。

四、管理的人性假设

人性是指人区别于动物的、人所特有的、通过自己的活动所获得的基本属性,是现实生活中的人所具有的全部规定性。人是管理的主体,也是管理的客体。管理的目的是发展人,发展社会,归根到底是发展人,因此管理的特点必然与人性有关。在人类思想史上,人性一直是哲学家、管理学家研究的重要问题之一。人性假设是管理的理论基础,即管理理论的构建和方法的设计,是以对人性的一定看法为基础。综观管理历史的发展,不同的管理模式和管理思想有赖于管理者或管理学家对人性的不同假设。要充分发挥人的工作积极性和主动性,实现人力资源的最高价值,真正实现管理目标,就必须正确把握人性,正确运用人性。

中国古代对人性早有研究,并有“性善论”与“性恶论”之争。早在春秋战国时期思想家孔子就提出了“人性”问题,他在《论语·阳货》提到“性相近,习相远也”。法家荀子认为:“今之人性,饥而欲饱,寒而欲暖,劳而欲休,此人之情性也。”(《荀子·性恶》)后其弟子韩非及李斯等将其思想推向“人性恶”观点(见《韩非子》等)。道家老子也认为:“五色令人目盲,五音令人耳聋,五味令人口爽,驰骋畋猎令人心狂。”(《老子》十二章)法家人性论与“经济人”假设类似。儒家孟子认为:“恻隐之心,仁之端也……”(《孟子·公孙丑上》)与“社会人”假设类似。春秋战国时期思想家告子提出“性无善恶论”(《孟子·告子》)类似“复杂人”假设。古希腊哲学家也对人性进行广泛讨论。随着历史不断发展,人类对人性研究不断完善和丰富。回顾人性假设研究的历史,我们这里罗列几种主要的人性假设理论,并说明其与管理的一些关系。