

管理学原理

(原书第7版)

Management: The New Workplace

(7th Edition)

理查德 L. 达夫特 (Richard L. Daft)

范德比尔特大学

(美)

多萝西·马西克 (Dorothy Marcic)

范德比尔特大学

著

高增安 马永红 李维余 译

管理教材译丛

管理学原理

(原书第7版)

Management: The New Workplace

理查德 L. 达夫特 (RICHARD L. Daft)

范德比尔特大学

(美)

多萝西·马西克 (Dorothy Marcic)

范德比尔特大学

著

高增安 马永红 李维余 译



机械工业出版社
China Machine Press

变革、全球化、多元文化和信息共享等是当代社会的主要特征。本书以管理的五大职能为架构，详细描述了当代管理的内涵，旨在帮助学生了解这些新趋势，为融入新兴的世界经济做好准备。本书特别探讨了中小型组织的价值观和动态发展问题。与传统的管理学教材不同，本书没有罗列抽象的理论和只对市值数十亿美元公司的最高管理者才适用的案例。相反，它是凭借实用性吸引读者，向他们提供具有洞察力的有益信息，为他们今后“以管理谋生”奠定基础。

本书适用于管理专业本科生、研究生以及 MBA 的管理学课程，也可以作为当代经理人的培训用书和参考资料。

Richard L. Daft, Dorothy Marcic. Management: The New Workplace, 7th Edition.

Copyright © 2011 by South-Western, a part of Cengage Learning.

Original edition published by Cengage Learning. CMP Press is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

All rights reserved.

本书原版由圣智学习出版公司出版。本书中文简体字翻译版由圣智学习出版公司授权机械工业出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内（不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾地区）销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可，不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

本书封底贴有 Cengage Learning 防伪标签，无标签者不得销售。

封底无防伪标均为盗版

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号：图字：01-2010-7588

图书在版编目（CIP）数据

管理学原理（原书第7版）/（美）达夫特（Daft, R. L.），（美）马西克（Marcic, D.）著；高增安，马永红，李维余译. —

（管理教材译丛）

书名原文：Management: The New Workplace

ISBN 978-7-111-36487-0

I. 管… II. ①达… ②马… ③高… ④马… ⑤李… III. 管理学—教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 235686 号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

责任编辑：洪海山 版式设计：刘永青

北京诚信伟业印刷有限公司印刷

2012 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

185mm × 260mm · 25.25 印张

标准书号：ISBN 978-7-111-36487-0

定价：69.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

客服热线：(010) 88379210；88361066

购书热线：(010) 68326294；88379649；68995259

投稿热线：(010) 88379007

读者信箱：hzjg@hzbook.com

译者序

当今世界，唯一不变的就是变。

按部就班等于零，创新才是硬道理。

循规蹈矩是等死，变革跨越才会有出路。

在新的工作场所，虚拟团队、远程办公和弹性工作制已经不再新鲜，全球化的潮流不可阻挡，信息技术成为推动组织发展的强大动力。危机管理、企业伦理与社会责任、技术革新、知识管理、国际外包、全球供应链、跨文化沟通以及组织内外部环境中的一系列不确定因素，一方面极大地改变了“管理者”的传统内涵，另一方面又对管理者提出了更新、更高的要求。因此，管理者仅仅掌握传统的管理学课程所讲授的方法和思想是远远不够的，必须超越传统的管理思维定势，全面掌握各种管理技能，切实提高自身的管理能力。《管理学原理》第7版正是在兼容传统管理思想精髓的同时，以饶有趣味和价值再造的方式探索新的管理理念。本书不但阐释了传统的管理技能，还论述了以经济危机、政治动乱和普遍的不确定性为特点的动荡环境所需要的创新性管理能力。

《管理学原理》第7版是理查德 L. 达夫特教授和多萝西·马西克教授2011年的最新力作。达夫特教授和马西克教授都是在著书立说、教育教学和咨询培训三方面全面发展且取得杰出成就的学者。达夫特教授的主要研究领域为组织理论与领导，任教的课程包括管理学、领导学、组织变革、组织行为学和组织理论等。马西克教授长期从事领导学、组织行为学和跨文化管理等方面的教学与研究。两位教授都具备极其丰富的为企业提供咨询与培训服务的经验。尤其是达夫特教授在管理学方面的造诣之深和影响之大，更是绝非寥寥数语所能尽述。因此，我们有理由相信，细心研读此书，领略站在管理前沿的学者们智慧的光辉和无尽的灵感，定会获益匪浅。

关于本书的亮点，除了作者在前言中提到的几点外，我们认为，下列四个特点值得特别强调：

- “新”字当头，引领潮流。《管理学原理》第7版是达夫特教授领导的一个庞大的专家团队集体智慧的结晶，集中反映了管理学研究的最新发展态势，其内容更加新颖、丰富、实在，而且始终突出新工作场所、不确定性环境和动荡年代这一主线。
- “实”字居中，贯穿始终。《管理学原理》第7版中新增或修订了大量的实务性栏目，如“新管理者自测”、“自主学习”、“团队学习”、“实践学习”、“伦理困境”、“案例分析”等，还有众多的量表或者评价表，以此让学生见证真实、客观的管理世界，培养他们的洞察力，为他们今后能够成功地实现“以管理谋生”奠定坚实的基础。以上栏目中，许多都是全新的。

- “变”字突出，放眼未来。《管理学原理》第7版极为关注管理教育的发展趋势，并列举了大量的例证来证明作者对管理范式发展演变的预测，其预见性和前瞻性完全根植于达夫特教授在学界的权威与实力。
- 言简意赅。《管理学原理》第7版与以前的版本相比，文字更加简练精当，重点更加鲜明突出，学生也更容易领会管理学的精髓与要义。

总之，《管理学原理》第7版不愧为“最有品位的一本管理学教科书”，它抓住了组织管理中的兴奋点，一方面使学生发自内心地尊重管理领域不断发生的各种变化，另一方面也使他们坚信能够通过努力理解和掌握管理学知识，逐渐把自己培养成为成功且有效的管理者。因此，传统的学术思想、新的管理理念以及活生生的企业实例在本书中的交融，使学生感受到了管理学在动态发展中自身内在所蕴涵的能量、挑战与风险。

作为集大成者，《管理学原理》第7版既可用做高等院校本科生及研究生（含MBA、EMBA、IMBA）的教材，也可以供其他层次的学生作为管理学课程教材。同时，对于管理学界的广大教师、研究人员以及企业管理者，本书同样是不可多得的重要参考资料。至于企业培训，本书更是以其实用性见长。

本书自第4版在国内翻译出版以来，引起了较好的社会反响。据网络查询和来自出版社的不完全统计，四川大学、华南理工大学、西南交通大学、东华大学、西安电子科技大学和河北理工大学等众多院校选择本书作为本科、研究生（含MBA）管理学课程教材，东北大学选择本书作为硕士和博士研究生招生考试主要参考书，中南大学公共政策与地方治理研究中心将本书列为“公共管理类西方名著阅读经典”之一，港澳台博士生入学考试将本书指定为高级管理学课程唯一的参考书。2008年，本书荣获西南交通大学优秀教材二等奖。所有这些都给我们以些许的鼓励，并激励我们不断进取，努力为读者奉献更好的译作。

作为译者，虽然我们自以为态度端正、文风严谨，但是我们不敢奢望“态度决定一切”。时值全书脱稿之际，虽然我们偶有如释重负之感，但更多的是惶恐与不安，生怕一部伟大的传世之作因为我们的能力所囿而沦为平庸。不过，我们仍然寄希望于本书的出版发行能够对我国及时引进国外的先进管理思想、提升中国整体的管理教育水平和企业管理能力做出更大的贡献。

在本书的翻译过程中，考虑到篇幅和中国读者的需求，我们在不影响原著意思的基础上调整了一些内容。由于本书篇幅较长、译文工作量较大，加之笔者水平、能力有限，理解和表达中难免存在不足之处，恳请广大读者朋友不吝赐教，以便我们再版时予以修订。

同时，胡滔、云菲、赵红、洪鑫涛、李亚荔、吴东、谢关平、陈春发、陈光宇、陶家耀、孔令翠、寇亚明、刘鸿渊、刘彬儒、何京君、许悦、礼楠、樊建财、张宝江、黄成凯、韩建梅、彭章龙、周露萍、翁丽芳、焦颖、刘捷等对我们的翻译给予了无私的援助与支持，有些还直接参与了部分章节的初译、校对或者录入工作。全书由西南交通大学经济管理学院高增安教授负责最后统稿、审定。机械工业出版社华章图文信息有限公司的编辑、出版人员为本书的顺利出版发行做了大量艰苦细致的工作。在此，谨向各位表示由衷的谢意！

高增安

2011年7月26日

作者简介

理查德 L. 达夫特

理查德 L. 达夫特 (Richard L. Daft) 博士是范德比尔特大学欧文管理研究生院管理学教授。达夫特教授专门从事组织理论与领导研究。达夫特博士是管理学会 (Academy of Management) 的特别会员, 并供职于《管理学会学报》(Academy of Management Journal)、《行政科学季刊》(Administrative Science Quarterly) 和《管理教育学报》(Journal of Management Education) 编委会。他是《组织科学》(Organization Science) 的副总编, 并在《行政科学季刊》担任过 3 年副主编。

达夫特教授编撰或者与他人合著了 12 本著作, 包括《组织理论与设计》(Organization Theory and Design, South-Western, 2007)、《领导经验》(Leadership Experience, South-Western, 2005)、《研究什么: 研究方向的选择与完善》(What to Study: Generating and Developing Research Questions, Sage, 1982)。最近, 他又出版了《融化领导: 释放影响员工与组织的潜能》(Fusion Leadership: Unlocking the Subtle Forces That Change People and Organizations, Berrett-Koehler, 2000; 与 Robert Lengel 合著)。他还撰写了几十篇学术论文及教科书的部分章节。他的文章曾发表于《行政科学季刊》、《管理学会学报》、《管理学会评论》(Academy of Management Review)、《战略管理学报》(Strategic Management Journal)、《管理学报》(Journal of Management)、《会计组织与社会》(Accounting Organizations and Society)、《管理科学》(Management Science)、《管理信息系统季刊》(MIS Quarterly)、《加利福尼亚管理评论》(California Management Review)、《组织行为学教学评论》(Organizational Behavior Teaching Review)。他还是一位非常活跃的教授和管理咨询顾问。他教授管理学、领导学、组织变革、组织行为学和组织理论等课程。

达夫特博士曾经参与许多公司和政府组织的管理开发与咨询, 包括美国银行协会 (American Banking Association)、加拿大贝尔公司 (Bell Canada)、国家运输研究委员会 (National Transportation Research Board)、NL Baroid 公司、北电网络、田纳西流域管理局 (Tennessee Valley Authority, TVA)、Pratt & Whitney 公司、州立农业保险公司 (State Farm Insurance)、天纳克公司 (Tenneco)、美国空军、美国陆军、J. C. Bradford 公司、中央泊车系统公司 (Central Parking System)、Entergy 销售与服务公司 (Entergy Sales and Service)、百时美施贵宝公司 (Bristol-Meyers Squibb)、第一美洲国民银行 (First American National Bank) 和范德比尔特大学医学中心 (Medical Center) 等。

多萝西·马西克

多萝西·马西克 (Dorothy Marcic), 教育学博士、哲学硕士, 曾在范德比尔特大学任教学人员。马西克博士曾经是布拉格经济大学 (University of Economics) 富布赖特 (Fulbright) 奖学金的获得者。她在捷克管理中心 (Czech Management Center) 任教并从事领导学、组织行为学和跨文化管理等方面的研究工作。她也曾经在蒙特利国际研究院 (Monterrey Institute of International Studies) 和布拉格经济大学任教, 还在下列单位讲授过课程或者开设过讲座: 赫尔辛基经济学院 (Helsinki School of Economics)、斯洛伐克管理中心 (Slovakia Management Center)、保加利亚贸易学院 (College of Trade)、斯洛伐克城市大学 (City University of Slovakia)、瑞士 Landegg 学院、瑞典管理协会 (Swedish Management Association)、以色列 Technion 大学、伦敦经济学院 (London School of Economics)。她从事的其他国际工作包括墨西哥 Guadalajara Autonomous University 的项目和世界卫生组织在危地马拉的培训项目。她曾经在组织教学协会 (Organizational Teaching Society)、美国公共卫生协会 (American Public Health Association) 下属的卫生管理部 (Healthy Administration Section) 以及《应用商务研究学报》(Journal of Applied Business Research) 等单位工作过。

马西克博士著有 12 部作品, 包括《组织行为学: 经验与案例》(Organizational Behavior: Experiences and Cases, South-Western Publishing, 6th edition, 2001)、《国际管理》(Management International, West Publishing, 1984)、《组织里的男男女女》(Women and Men in Organizations) (George Washington University, 1984)、《用爱的智慧去管理: 发现员工与组织的美德》(Managing with the Wisdom of Love: Uncovering Virtue in People and Organizations, Jossey-Bass, 1997) ——该书曾被《一般管理》(Management General) 评为 1997 年十大商业书籍之一。另外, 她还在《管理开发学报》(Journal of Management Development)、《社区卫生教育国际季刊》(International Quarterly of Community Health Education)、《心理学报告》(Psychological Reports) 和《高级管理层开发》(Executive Development) 等出版物上发表了几十篇论文。最近, 她一直在研究如何将领导学的教学艺术发扬光大的问题, 并出版了一本新书——《尊重: 女性与流行音乐》(RESPECT: Women and Popular Music) (Texere, 2002 年), 这是音乐剧《尊重: 女性的音乐之路》(RESPECT: A Musical Journey of Women) 创作的基础。

马西克教授指导了几百次不同专业话题的研讨会, 并为下列人员或者单位提供过咨询服务: 美国电话电报公司的高级管理层、北达科他州的州长及幕僚、美国空军、斯洛伐克管理协会 (Slovak Management Association)、Eurotel、捷克财政部、Cattaraugus 中心、USAA 保险公司、州立农业保险公司、亚利桑那州索尔特河-皮玛印第安人部族 (Salt River-Pima Indian Tribe) 等。

译者简介

高增安

管理学博士、复旦大学理论经济学博士后，西南交通大学经济管理学院教授、博士生导师，复旦大学中国反洗钱研究中心特聘研究员，四川省服务经济规划研究所副所长，澳大利亚昆士兰大学商学院、加拿大卡尔加里大学访问教授，成都市中级人民法院专家证人，国家级双语教学示范课程《跨文化商务沟通》负责人。

高增安教授的研究兴趣在反洗钱与金融监管、国际贸易、服务经济和跨文化商务沟通等领域，目前已主持完成国家社科基金项目 1 项、省部级课题 5 项、横向课题 10 余项，主研国家自然科学基金项目 1 项、国家社科基金项目 2 项，发表论文 30 余篇，出版著作 17 部，荣获四川省优秀博士论文奖、四川省社会科学优秀成果三等奖各 1 项。

高增安教授在国内率先研究贸易领域反洗钱与反恐融资问题，主要观点被中宣部社科规划办《成果要报》第 27 期（总第 718 期）上报中央政治局委员，中央书记处书记，国务院总理、副总理、国务委员，中央办公厅，国务院办公厅，中央政策研究室，国务院研究室，中央宣传思想工作领导小组秘书组，全国社科规划领导小组成员，中宣部副部长等。相关研究成果引起了中国人民银行反洗钱局、复旦大学中国反洗钱研究中心、上海市公安局经济犯罪侦查总队、美国注册反洗钱师协会（ACAMS）亚太地区总部的关注，并被《中国 2008 ~ 2012 年反洗钱战略》采纳。作为亚太地区仅有的 10 名（我国共 3 名）国际反洗钱师（CAMS）持证培训师之一，长期活跃在反洗钱培训领域，多次应邀在国内外反洗钱与反恐融资论坛、峰会作主旨演讲或担任嘉宾。

高增安教授具有丰富的企业经营与管理经验，从 2005 年起作为达夫特教授的战略合作者，负责在中国内地翻译和改编其教材《管理学原理》（*Management: The New Workplace*）。

马永红

文学硕士，西南交通大学外国语学院副教授，北京大学访问学者（2009 ~ 2011 年），2005 年曾赴英国约克圣约翰大学进修学习。主要从事英美文学、大学英语教学与研究。已发表学术论文 10 余篇，出版《英语词根、前缀、后缀词典》（中国人民大学出版社，2000 年）、《课堂英语导航》（中国科技大学出版社，2000 年，2006 年）、《留学英语导航》（中国科技大学出版社，2000 年，2006 年）等著作近 40 本。荣获西南交通大学“希望之星”荣誉称号、优秀教材二等奖。

主要译作有《人力资源管理精要》（第 2 版）、《管理学原理》（第 4 版、第 5 版、第 6

版)、《最佳员工成长法则》、《跨文化沟通》(第3版)、《可口可乐帝国》(第2版)等。

2005年至今参与翻译和改编达夫特教授的经典教材《管理学原理》。

李维余

管理学博士,高级工程师,西南交通大学经济管理学院、公共管理学院兼职教授,硕士生导师,美国加利福尼亚州州立大学、波士顿大学访问学者。主要研究领域为中国传统文化、领导科学与艺术、旅游规划与管理等。主持完成多项省部级和市级课题,发表学术论文20余篇,翻译电视专题片3部,参与翻译教材2部,其中《管理学原理》荣获西南交通大学优秀教材二等奖。

变革世界中的创新管理

近年来，社会、科技和经济领域巨大而深远的变革给组织带来了冲击。在美国一个接一个的大型金融机构倒闭后，那些对稳定深信不疑的管理者也开始心里没底了。商学院、管理者和商人们都竞相努力跟上这个快速变化的世界的步伐，并评估其影响。本书新版探讨了与当前快速变化的商业环境直接相关的一系列主旨和议题。我们修订本书的目的，是帮助当前或者未来的管理者找到创新的方案，去解决困扰现今组织的各种问题，不管是日常变化还是鲜见的危机。绝大多数学生都将成为未来管理者的这个世界，正在经历一场大变革。道德混乱、危机管理技术的需求、电子商务、快速革新的科技、全球化、外包、全球虚拟团队、知识管理、全球供应链以及华尔街危机等诸多变化，都要求管理者拥有传统管理学课程所授内容之外的技术和想法。当今的管理需要大量的管理技巧和足够的管理能力。本书既包含传统管理技能，也包含在经济震荡、政局混乱以及总体不安定的动荡环境中所需要的新能力。

传统工作中，管理是控制和限制人，执行规章制度，寻求稳定和效率，设计一个自上而下的层级组织去达成一个最低的标准。然而，要激励创新和取得高绩效，管理者则需要掌握不同的技能。他们在利用好工作者体力劳动的同时，也要能抓住工作者的内心想法。新的工作场所要求管理者关注领导方式的转变，利用好人们的创新和热情，找出相同的理念和价值，分享信息和权力。团队、协作、参与和学习则是帮助管理者和员工解决当今动荡商业环境中的种种困难的指导性原则。管理的重点不再是控制人的行为，而是促使员工适应新技术及环境变化，提升业绩进而促进企业发展。

本书新版的目标是，在兼容传统管理思想精髓的同时，以学生感到有趣和有价值的方式呈现新的管理理念。为了实现这个目标，我们在新版中介绍了最新的管理思想和研究成果，以及管理理念在组织里面的最新应用状况。另外还为新管理者设置了一个“新管理者自测”专栏，它会告诉学生，当他们成为管理者时，哪些东西是必须具备的。传统的学术思想、新的管理理念以及活生生的应用实例的交融，会使学生感受到管理学在动态发展中自身内在所蕴涵的能量、挑战与风险。可以说，本书抓住了组织管理的精髓。

我们修订本书，提供最高水平的教材，以使學生既尊重管理中的变革，又使他們有信心去了解 and 掌握这些变革。书中内容得以完善，写作风格更具吸引力，更简明易懂，从而更

有助于学生把握通常看来抽象而遥远的管理世界。

重视创新：新版特色

本书新版特别关注管理教育的未来。书中发现并描述了创新性组织中新出现的理念和案例，为学生提供了更好的学习机会。

学习机会

本书新版在教学方法特色方面实现了飞跃，从而有助于学生了解自身的管理能力，认识当今组织的管理现状。每章中的“新管理者自测”，使学生有机会了解他们的管理能力，帮助他们懂得在现实世界的管理中将如何发挥自身潜能。章节末尾的讨论题经过了仔细修订，以鼓励批判性思维和章节理念的应用；章末的伦理困境和案例分析有助于学生们提高对管理问题的诊断能力。

章节内容

每一章都增加或扩展了许多话题，以讨论管理者当前遇到的问题。同时精炼和改善了章节的正文以更专注于对当今管理有重要价值的关键话题。

- **第1章**讲述了从一个普通雇员到作为一个新管理者让别人去完成工作的飞跃。本章介绍了有效管理组织所需要的技能和能力，如管理的多元化、全球化的应对和危机管理。另外，本章还讨论了作为对极速变化的环境的反应，当前组织对创新的重视等。本章还涉及管理和组织的历史发展，检视了动荡时代的新管理思维。
- **第2章**涵盖了从新的视角看待当前与环境和企业文化有关的问题，其中一个新的小节还涉及自然环境与管理者对环境倡导者的反应。本章还举例说明了管理者是如何打造高绩效组织文化，让其对环境的变迁做出创新性反应的。
- **第3章**关注的是今天中国和印度在全球商业环境中的日益壮大，以及这对全世界管理者来说意味着什么。本章探讨了对文化智力的需求，其中有一新增小节的内容是，明白跨文化沟通差异是学习国际化管理或与来自不同文化的人并肩工作的一个重要方面。此外，本章还讨论了围绕全球化的一系列复杂问题，包括对当前抵制全球化的思考。关于人力资源的新小节指出了评估人们是否适合外派的重要性。
- **第4章**的商业案例中体现了组织的伦理价值。本章包含金字塔底层商业理念的新观点，以及管理者如何成功应用这种新的思维方式。本章还讨论了当今管理者面对的道德挑战，包括对最近的经济丑闻做出回应。它涵盖全球伦理道德问题，还包含对各国腐败程度排名的讨论。
- **第5章**给予统筹规划流程更多的关注，还讨论了使用战略地图达成目标的一致性。本章详尽讨论了应急计划及如何使用行动纲要，进一步完善了关于高绩效规划的有关内容，突出强调如何通过智能团队和绩效仪表盘来帮助管理者在快速变化的环境中做好规划。本章还讲述了规划和执行策略的基本内容，涉及战略的新趋势，包括

动态能力和合作战略等。

- **第6章**对管理决策进行了概述，并进一步讨论了管理者之间的利益冲突如何导致决策的不稳定性。其中新增一节的内容涉及为什么管理者经常做出错误的决策，并讨论了偏见如何干扰人们的判断。另外一个新增小节讲述了创新集体决策和集体审议的风险。本章继续讲述了近期信息科技和电子商务的趋势，其中还新增加了通过维基、博客和社交网络等用户生成内容的趋势。本章探索了这些新科技在组织中是如何与传统的信息系统一起被应用的。本章还讨论了电子商务策略、商务智能软件的使用以及知识管理。
- **第7章**讨论了组织的基本原理，详细描述了传统的和现代的组织结构。另外还讨论了有机组织和机械组织，以及它们各自适用于何种情况。本章也描述了虚拟网络组织形式。
- **第8章**更加专注地讨论了当今管理变革和创新的重要角色。本章新讨论了创建和使用创新的两种模式，包含探索和创新的扩展材料、内部和外部合作的重要性、自由创新的发展趋势。
- **第9章**进一步讨论了人力资源管理者在建立人力资本中的战略角色。本章中有一个新增小节的内容涉及员工训练和导师制，以及兼职雇用和临时雇用的趋势。另外还讨论了新的应聘者背景调查方式，如核实他们的社交网络。同时也关注雇用者和被雇用者之间社会契约关系的转变。本章通过修订与更新，反映了对最新的组织多元化议题的思考。本章还探讨了多元化如何改变国内外劳动力，其中有一个新增小节专门讨论了包括传统模式在内的管理多元化的所有模式。本章还涉及多元化的益处；进一步讨论了偏见、歧视和墨守成规；以全新视角看待刻板印象并重视文化差异之间的区别。
- **第10章**概述了融资和质量管控，包括六西格玛、ISO 认证、平衡计分卡的新运用，以检查员工学习和成长，为高绩效水平奠定基础。更新和扩展了关于分级控制和分权控制的讨论，并在当代公司治理方面给予了一定关注。
- **第11章**继续关注组织行为的基础，包括个性、价值、态度、感知、情商、学习、问题解决方式和压力管理。本章的许多问卷使学生可以更好地了解组织行为话题以及他们自身的人格和态度。
- **第12章**的内容是关于追随力的，它强调好的领导者和下属具有相同的特征。好的领导者可以通过细微的日常行为来产生影响。关于权力和影响的讨论扩展到下属和领导者可以获得的权力来源。关于魅力型、变革型和互动型领导的内容也做了修订和完善。
- **第13章**涵盖了动机基础，同时包含当前关于动机手段的思考，包括对员工投入的进一步论述。本章关注了新的动机意图，如帮助员工平衡工作与生活的重要性，增添工作的趣味性，在工作中学习，让员工充分参与，帮助他们找到工作的意义等。
- **第14章**讨论的是管理者如何利用沟通来推进策略性交谈，以引导人们对组织愿景、价值和目标的思考。本章探索了良好沟通的基本原理，其中有一节涉及沟通中的性别差异，关于对话的讨论内容也更加丰富。同时特别关注了在今天由高科技联系在一起的工作场所中，有效书面沟通的重要性，包括新的管理沟通模式（如博客）。

- **第15章**中新增一节讲述团队困境，它承认团队有时候是无效的，其原因包括搭便车者、团队成员间的信任缺失等问题的存在。然后探讨了如何使团队有效运作，包括怎样才能造就一个有效的团队领导者，这一点较之前有较大改动。本章概括了团队的形式，包括在虚拟团队中对科技的有效运用。本章有一小节还讲述了管理冲突，包括运用谈判来解决问题。

篇章结构

本书的篇章序列是围绕计划、组织、领导和控制四大管理职能来编排的。管理的这四大职能有效地囊括了管理的研究范畴和现实生活中管理者的基本特点。

- **第一部分**是管理概述，包括管理的性质、与当前混乱环境有关的问题、学习型组织、管理理论的历史演变与发展以及技术驱动的工作场所等。
- **第二部分**主要研究了管理与组织环境，包括商务环境与企业文化、全球环境、企业伦理与社会责任、自然环境等一系列问题。
- **第三部分**分析了计划问题，共分两章，包括组织目标的设定与计划、战略的制定与实施以及决策过程。
- **第四部分**重点研究了组织流程问题，包括组织结构设计、管理者可以用于实现其战略目标的组织设计选择方案、促进创新和变革的组织结构设计、组织人力资源管理的设计与应用、对组织职能极为重要的多元化员工的管理方式等。
- **第五部分**将研究的焦点转向管理的控制职能，其研究内容包括全面质量管理的基本原理、控制体系的设计。
- **第六部分**着重探讨了领导问题。该部分首先研究了组织行为，这就为我们理解组织员工奠定了基础，并为后来分析领导、员工激励、沟通和团队管理等问题铺平了道路。

独到之处

本书的一个主要目标是，创新性地利用教科书这种媒介来向读者传授管理学知识的方式。为了达到这一目标，本书包含了一些吸引学生的特点，帮助学生思考、吸收和理解管理理念。

- **学习目标**。每章开篇都列出了本章的学习目标，这有助于学生从宏观上把握本章的总体架构，引导他们循序渐进地学习，并测试他们对要点的理解和把握程度。
- **新管理者自测**。每一章的正文部分以组织管理者面临的三个问题开篇。该问题与本章主题密切相关，而且可以强化学生对于本章有关概念的学习兴趣。在学习完正文内容之后，你可以重新审视这三个问题，看看你的观点有何变化。而正文中的自测则提供了自我评估的机会，让学生们可以切身感受管理问题。从个体执行者到新管理者是一个巨大的转变。这些自测让学生明白哪些特质是被期望的，以及如何做一个新管理者。
- **图表**。新版中增加或修改了一些图表以帮助学生更好地理解相关内容。许多管理结

论都建立在大量的研究成果的基础之上，有些概念显得非常抽象和晦涩。为了强化学生对这些概念的理解和记忆，本书使用了大量的图表。这些图表能够巩固正文中所讲授的关键知识，说明不同变量之间的相互关系，形象生动地解释那些晦涩而难以理解的概念。

- **术语表。**要理解当代管理学的最新发展，学习并掌握管理学术语是必不可少的。为此，所有重要概念都用黑体字来表示，并在首次出现时予以完整的定义。另外，为了便于学习参考，在全书末尾还专门统一列出了术语表，所有重要术语及其定义均包含在内。
- **本章小结与讨论题。**每章的结尾都有一个要点小结，这是学生应该牢记的内容。讨论题是一种补充性的学习工具，它使得学生能够检查自己对重要知识的理解情况，突破基本概念的范畴去思考问题，并确定自己还需要进一步学习的内容。“本章小结”与“讨论题”有助于学生区分主要问题与次要问题，并为他们提供自主学习方法，进而提高治学能力。
- **章节结尾的应用机会。**每章后面的练习包括“自主学习”、“团队学习”、“实践学习”和“伦理困境”。它们为运用所学内容提供了机会，学生可以进行自我检测来切身体验管理中的问题。练习的形式包括问卷、决策方案和各种活动，许多练习还为学生提供了参与团队工作的机会。这些练习通过行动专题与每一章节联系起来，使学生可以就章节末练习参考相应的章节知识。
- **案例分析。**每章内容最后汇集了简短但富有实质性意义的案例，供学生进行分析和课堂讨论之用。案例中涉及的一些公司都是学生耳熟能详的，另外一些也是实实在在的案例，只是我们对公司的名称和管理者的姓名进行了掩饰性处理。这些案例会帮助学生提高企业诊断能力，但最终目的仍然是培养他们解决管理当中存在的问题的能力。

致谢

与 South-Western 出版社富有献身精神的专业人员在一起工作是一段令人愉快而难忘的经历，因为他们下定决心，一定要出版有史以来最优秀的管理学教材。我非常感激责任编辑 Scott Person，他的热情、创意、支持和远见使我们在编撰此书的过程中始终保持旺盛的精力和永不磨灭的灵修。开发编辑 Erin Guendelsberger 为我们提供了卓越的项目协调和极好的理念与建议，她帮助我们满足了苛刻的有时甚至是艰难的时间进度的要求。高级营销战略家 Clint Kernen 的洞察力使我们敏锐地抓住了市场，并为我们提供了极富创新性的理念，这是对教学工作极大的支持。Tippy McIntosh 用其平面绘画技能创造了视觉上的动态设计。助理编辑 Ruth Belanger 和市场协调员 Julia Tucker 都熟练地致力于促进本书正常出版发行。

在范德比尔特大学，我想特别感谢我的助手 Barbara Haselton。在我完成各种各样的项目的过程中，Barbara 都给了我卓越的支持和援助，这才使我有时间潜心创作。我还要感谢我的同事 Bruce Barry、Ray Friedman、Neta Moye、Rich Oliver、David Owens 和 Bart Victor，他们在知识方面给了我很大的启发。系主任 Jim Bradford 也是我要真心感谢的一位，他大力支持我的写作，并在学院里营造了积极而友好的学术氛围。我还要特别感谢与我长期

合作的编辑 Pat Lane。

最后，我想感谢我的妻子多萝西·马西克对我的爱和贡献。马西克在这次修订期间给予了大力支持，因为我们住在一起。我还想感谢我的五个女儿给我的关爱和支持，她们是：Danielle、Amy、Roxanne、Solange 和 Elizabeth。和她们在一起的时光让我的人生变得很特别。谢谢 B. J.、Kaitlyn、Kaci 和 Matthew 给我的温暖，他们的微笑点亮了我的生活，尤其是我们在一起滑雪和在海滩的时光。

理查德 L. 达夫特

还有许多人在这件事情上付出了时间和心血，包括我的助手 Allison Greer 和 Thomas Higgins。一些朋友和同事给予了宝贵的支持，包括 Georgia Sauer、Jane Faily、Lynn Lobban、Gail Phanuf、Peter Neumann、Victoria Marsick、Bob Debby Rosenfeld、Nick Ritchie、Karen Streets-Anderson、Kathy Diaz、Andi Seals、Adrienne Corn、Mark Maxine Rossman、Adrienne Wing-Roush、Rich Oliver、Hillary Chapman、Mehr Mansuri、Annie Deardorff、Michael Heitzler 和 Shidan Majidi。

如果没有家庭成员无私的爱和鼎力相助，一个人又怎能完成如此浩大的工程项目呢？我的妹妹 Janet Mittelsteadt 是我最忠实的朋友。我的堂兄弟也毫不逊色，Marilyn Nowak 为我们指明了方向。Michael Shoemaker 是一位基因学家，他帮助我弄清了我自己的家族渊源。Katherine Runde 则是如此值得我们去深爱的一个人。我的婶婶 Babe 让我们永远无法忘怀过去的时光。如果没有我那三个美丽动人的女儿 Roxanne、Solange 和 Elizabeth，我的生活将是难以想象的，因为她们教给我的知识远比我在学校里攻读学位时学到的东西要多得多。最后，该轮到我的丈夫兼合伙人了，他就是达夫特，我要衷心感谢他。我们俩在本书上的合作仅仅反映了我们团结如一和休戚相关的一个方面。

多萝西·马西克

许多管理学专家也对本书的修订做出过重大贡献。他们为我们提供了宝贵的建议和校订，还解答了我们大量的疑问。同时，他们也为我们的改版、插图和阐释提出了许多真知灼见。我们要感谢每一位同事对本书新版给予的宝贵反馈和建议（人名从略）。

教学建议

教学目的

通过本课程的教学，使学生较系统、全面地理解和掌握管理学的基本理论知识，培养各种管理技能，切实提高管理能力，为今后从事管理实践与研究做好工作做好准备。同时，要通过大量鲜活的案例教学，使学生感知管理学在动态发展中所蕴涵的能量及面临的挑战，特别是要深化对动荡、不确定环境下创新性管理的认识。

前期需要掌握的知识

《管理学原理》系基础课程，宜先开。

课时分布建议

教学内容	学习要点	课时安排	
		MBA	本科/专科
第1章 多事之秋的创新	<ul style="list-style-type: none">• 创新的重要性• 管理的定义• 组织绩效• 管理的种类• 中小企业和非营利性组织中的管理问题• 危机与意外事件管理• 古典管理理论• 人本主义理念• 管理科学理论	2	3
第2章 环境与企业文化	<ul style="list-style-type: none">• 内外部环境• 组织与环境的关系• 环境与文化		1
第3章 全球化环境中的管理	<ul style="list-style-type: none">• 全球化环境的特点• 国际商务、经济、法律 - 政治及社会文化环境• 国际贸易联盟• 全球化效应• 如何在全球化环境中进行管理		2

(续)

教学内容	学习要点	课时安排	
		MBA	本科/专科
第4章 管理伦理与 企业社会责任	<ul style="list-style-type: none"> 管理伦理的定义 面对伦理困境时应作何反应 合乎伦理的决策原则 企业社会责任的定义及管理 	2	1
第5章 管理计划与目标	<ul style="list-style-type: none"> 组织目标及计划 战略性思维 战略管理的定义及过程 如何制定并实施战略 全球化战略以及战略的新趋势 	3	6
第6章 管理决策	<ul style="list-style-type: none"> 决策类型与问题 决策模型与步骤 个人决策框架 创新团队如何作决策 信息技术对管理的影响 	3	6
第7章 适应性组织设计	<ul style="list-style-type: none"> 纵向组织结构 横向协调的组织结构 如何使结构服从战略 	1	3
第8章 变革与创新管理	<ul style="list-style-type: none"> 创新与变革的工作场所 产品和技术变革 人事和文化变革 实施变革 	2	2
第9章 人力资源与多元化管理	<ul style="list-style-type: none"> 人力资源管理的战略作用 职业生涯的多变性 吸引、留住并管理有效的劳动力 影响个人偏见的因素 影响女性职业的因素 	2	3
第10章 管理质量和绩效	<ul style="list-style-type: none"> 控制的意义及模式 财务管控 控制理念的变化 全面质量管理 质量控制的发展趋势 	3	3
第11章 组织里的行为动力学	<ul style="list-style-type: none"> 组织行为学 态度 知觉 个性与行为 学习 压力与压力管理 	2	3
第12章 领导	<ul style="list-style-type: none"> 领导的性质 当代领导的特点 领导理论 魅力型领导与变革型领导 追随 权力与影响力 服务视角的领导 	2	4