

应用型创新人才培养电子商务系列规划教材

E-commerce

管理学

戴武堂 李 静 主编



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

应用型创新人才培养电子商务系列规划教材

E-commerce

管理学

戴武堂 李 静 主编

图书在版编目(CIP)数据

管理学/戴武堂,李静主编. —武汉: 武汉大学出版社, 2011. 8
应用型创新人才培养电子商务系列规划教材
ISBN 978-7-307-09083-5

I. 管… II. ①戴… ②李… III. 管理学—高等学校—教材
IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 161096 号

责任编辑:舒 刚 责任校对:黄添生 版式设计:马 佳

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷: 武汉中科兴业印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 17 字数: 290 千字 插页: 1

版次: 2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-09083-5/C · 288 定价: 30.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

应用型创新人才培养电子商务系列规划教材

编委会

主 任

戴武堂

委 员

戴武堂	丁桂兰	冯 静	万先进	秦永和
王展纶	马大川	谭白英	余建年	魏启华
张 志	李鸿文	彭淑珍	崔淑芬	杨明梅
李 静	谭 颖	李文秀	曹 晟	曹 雨
吴慧芬				

总 序

2009年，武汉东湖学院管理学院电子商务专业，被湖北省教育厅确立为省重点培育本科专业建设项目。为了加强电子商务专业建设，管理学院将编写电子商务系列教材作为重要建设内容之一，成立了电子商务系列教材编委会，集全院之力，联合其他院校教师，分工编写。这套教材被命名为“应用型创新人才培养电子商务系列教材”。

在这套系列教材的编写中，我们坚持优化知识结构，重在培养学生应用能力、创新能力的原则。通过这套教材的学习，全面掌握电子商务相关理论、知识，用来指导经济社会实践，以提高电子商务技能，进一步强化学生的学习能力，实践能力和创新能力，增强学生就业能力和创业能力。由于电子商务系列教材除了专业课教材以外，还包括基础课教材。因此，本电子商务系列教材的相关基础课教材，对于物流管理、旅游管理、人力资源管理、市场营销、酒店管理、会计与审计等其他管理学专业教学，甚至对经济学专业教学也是完全适用的。

编写电子商务系列教材，是一项浩大工程。管理学院计划从2010年起，用四年时间完成。完成计划是有条件的。首先，有武汉东湖学院党委和行政的坚强领导和支持；其次，管理学院有一大批学识渊博，治学严谨的教授、副教授领衔主编，有一大批教学经验丰富、科研创新能力强的青年骨干教师参与编写；再次，有省重点培育本科专业建设项目经费作保证；最后，教材定位于应用型创新人才培养教材，必将受到广大读者欢迎。

“应用型创新人才培养电子商务系列教材”将分批出版。武汉东湖学院管理学院教师将全员参与，无私奉献聪明才智，不断提高写作质量；武汉大学出版社秉持把社会效益放首位和出精品的出版原则，一定能圆满实现既定目标。我热烈祝贺电子商务系列教材的出版。

戴武堂

2011 年 6 月于汤逊湖畔

前 言

为适应培养应用型创新人才的需要，为加强管理学学科门类学生专业基础，我们组织长期从事应用型本科教育，多年讲授《管理学》课程的教师，编写了这本《管理学》教材。

我国经过改革开放三十余年的实践，越来越深入地认识到管理的重要性。任何国家，任何地区，任何企业，任何组织，管理都是不可或缺的。管理水平的高低决定着组织的兴衰存亡。提高组织的管理水平，有赖于管理科学的研究和教育的发展。《管理学》教材建设，正是为管理科学的研究和教育添砖加瓦。管理科学的研究，同任何其他科学的研究一样，都没有平坦的大道，只有不畏劳苦，沿着陡峭山路攀登的人，才有希望达到光辉的顶点。我们选择了《管理学》的研究和教育，就是准备将毕生精力用来攀登这座科学高峰的。

本书的读者对象主要是大学生、对管理学有兴趣的人员和一切组织的管理者和操作者。本书的体系结构：本书由 11 章构成。第 1~2 章，具有导论性质，主要分析管理学是什么样的科学，其中包括什么是管理，什么是管理者，管理学的性质，管理学的研究对象，管理学的研究方法，以及管理思想的形成和发展。第 3 章，主要分析管理者的管理道德和社会责任，回答管理者必须具备的品德条件。第 4~11 章，主要分析管理职能，即管理的计划、组织、领导、控制等职能，回答管理者必须具备的才能条件。作为管理者，必须德才兼备，才能成为合格的管理者。管理者要德才兼备，必须认识德才发展的基本规律。德才发展的基本规律存在于管理活动之中，而管理

学正是研究管理活动及其发展规律的科学。因此，要成为德才兼备的管理者，必须学习和研究管理学。

本书的特色是观点鲜明，层次清楚，论述简明扼要，通俗易懂，便于记忆，利于自学，重在指导管理实践。

本书可作为管理学、经济学应用型本科教材，也可作为管理学、经济学专科教材，还可为管理学研究者和各级组织管理者、实际操作者提供有益的参考。

本书是集体工作的成果。由戴武堂教授、李静讲师任主编，肖丽娜、李文秀、白月华、刘征、谭颖任副主编。编写分工是：胡柳波博士编写第1章，肖丽娜讲师编写第2章和第11章，张霄博士编写第3章，刘征博士编写第4章，戴武堂教授编写第5章，周晓红讲师编写第6章，李静讲师编写第7章和第8章，白月华讲师编写第9章，李文秀讲师编写第10章。戴武堂提出全书编写大纲，最后统稿定稿。李静讲师进行了编写的组织工作和部分章节的审稿工作。谭颖讲师参加了部分章节的审稿工作。

在本书编写过程中，参考了大量相关文献，在此，向文献作者表示衷心感谢！在本书编写过程中，得到了武汉东湖学院许凯副院长、教务处李德庆副处长、管理学院丛国发总支书记的大力支持，在此，向他们表示衷心感谢！在本书出版过程中，得到武汉大学出版社舒刚编辑和同事的大力帮助，在此，向他们表示诚挚的谢意！

我们欢迎读者对本书的缺点和错误提出批评。

戴武堂

2011年6月

应用型创新人才培养电子商务系列规划教材

- 管理学
- 会计学原理
- 统计学
- 市场营销
- 管理信息系统
- 电子商务概论
- 在线支付与电子银行
- 电子商务系统分析与设计
- 电子商务网站建设
- 电子商务安全
- 移动商务
- IT项目管理
- 网络营销
- 物流与供应链管理

欢迎广大教师和读者就系列教材的内容、结构、设计以及使用情况等，提出您宝贵的意见、建议和要求，我们将继续提供优质的售后服务。

联系人：舒 刚（经管类图书策划人）

电 话：134 0715 4673

E-mail: sukermpa@yahoo.com.cn



武汉大学出版社（全国优秀出版社）

目 录

第一章 管理与管理学.....	1
第一节 管理.....	2
第二节 管理者	14
第三节 管理学的研究对象和方法	20
案例分析 李氏进出口公司	24
第二章 管理思想的形成与发展	25
第一节 早期管理思想	25
第二节 古典管理理论	29
第三节 行为管理理论	41
第四节 近现代管理理论	46
案例分析 威尼斯造船厂（即兵工厂）的管理经验	56
第三章 管理道德与社会责任	59
第一节 管理道德	59
第二节 企业社会责任	72
案例分析 “洗蟹粉”事件	78
第四章 信息与决策	81
第一节 信息	81
第二节 决策	85
案例分析 铤星的悲剧.....	106

第五章 计划与目标管理	108
第一节 计划的含义.....	108
第二节 计划的作用.....	113
第三节 计划的编制.....	114
第四节 目标管理.....	116
案例分析 1 中国造“嗡嗡祖拉”为什么不赚钱.....	120
案例分析 2 华北制药集团企业资源计划的实施.....	122
第六章 战略与战略实施	127
第一节 战略及战略规则.....	127
第二节 战略制定分析.....	130
第三节 层级战略的选择.....	137
第四节 战略实施.....	144
案例分析 史玉柱的“沉浮”.....	149
第七章 组织设计与人员配备	152
第一节 组织理论的基本问题.....	152
第二节 组织设计.....	159
第三节 人员配备.....	170
案例分析 美的的组织微雕术.....	178
第八章 组织变革与组织文化	182
第一节 组织变革.....	182
第二节 组织文化.....	188
案例分析 韩国三星公司的大力再造.....	197
第九章 领导与领导方式	200
第一节 领导概述.....	200
第二节 领导方式类型及理论.....	204
案例分析 李光耀如何做“甩手”掌柜?.....	217
第十章 激励与沟通	221

第一节 激励.....	221
第二节 沟通.....	229
案例分析 1 缺乏激励的员工	235
案例分析 2 不成功的沟通	237
 第十一章 控制过程与控制方法.....	 240
第一节 控制概述.....	240
第二节 控制的过程.....	245
第三节 控制的对象.....	251
第四节 控制的方法.....	254
案例分析 麦当劳公司的控制.....	258

第一章 管理与管理学

管理作为一种实践性很强的人类活动，和人类社会历史一样悠久。

在原始社会，由于社会生产力水平极其低下，管理实践往往处于一种自发状态，而管理者主要凭借血缘关系自然产生。

在奴隶社会，随着社会生产力的发展，逐渐形成了两大阶级：奴隶阶级和奴隶主阶级，并建立起国家这一新的社会组织。社会管理出现分工如行政管理、军队管理等。此时的管理，作为一项职能从劳动中独立出来，并形成了独立的社会管理者阶层。在此时期，管理理论有了一定发展，管理思想空前发展。如我国春秋时期，社会管理思想出现“百家争鸣”的局面，时至今日依然发挥着影响作用。

在封建社会，生产力的发展促使人们逐渐关注经济活动，并逐渐形成了对经济的宏观管理，如货币制度、税赋制度等。由此看出，管理思想又有了一定的进步，特别是在经济活动领域。但是，由于社会生产力不发达，分工协作范围不广泛，管理活动并不居于重要位置。

到了资本主义社会，社会化大生产迅猛发展，工厂、公司等新型经济组织的出现，并在工业化过程中逐渐成为生产力的基本主体。由于企业规模大、分工不断深化、协作方式复杂等特点，以工业技术为基础的生产方式以及资本家对利润与效率的追求，对生产过程提出了更新、更高的要求。由此，以研究企业管理为主的管理科学开始出现并随之发展。

在社会主义社会，虽然经济基础与资本主义社会不无相似

之处，但生产关系发生了质的变化。在管理过程中，强调人与人的平等关系、主人翁意识、发挥主观能动性等，已经对管理思想的发展产生了深远影响。

20 世纪 70 年代末，中国实施了改革开放政策，全国掀起了加强管理的热潮。随着我国经济的快速稳定发展，市场竞争的加剧，企业界和学术界越来越认识到加强管理的重要性和必要性，它已经成为推动企业改革、提高管理水平、提升企业效率的重要措施之一。

第一节 管 理

一、管理的界定

认识到管理的重要性和必要性，并不意味着能真正深入理解管理的含义。那管理究竟是什么？在近百年里，许多专家学者或企业界人士根据自己的研究或理解对管理进行了界定。以下是一些颇具代表性的观点。

现代管理理论的创始人法国实业家法约尔（Henri Fayol）在 1916 年提出，管理就是由计划、组织、指挥、协调和控制等职能为要素组成的活动过程。法约尔提出的一般管理原则与职能奠定了管理过程研究的理论基础，对管理理论的发展和企业管理的历程均产生了深刻的影响。经过后人的研究以及管理实践的证明，总体来说，这一定义是正确的，尽管在职能的划分上有所区别。

管理是通过计划工作、组织工作、领导工作和控制工作的诸多过程来协调所有的资源，以便达到既定的目标。这是 L. 西蒙的定义。这一表述主要包含三层意思：

第一，管理强调对资源的协调，资源就是人们常说的人（人员）、财（资金）、物（物质）三个方面；

第二，计划、组织、领导和控制等管理职能只是协调的工具；

第三，管理是通过协调资源来达成既定目标的过程。

管理就是由一个或更多的人来协调他人活动，以便受到个人单独活动所不能收到的效果而进行的各种活动。这是 H. 唐纳利对管理的界定。这种界定包含两点内容：

第一，管理是对他人的活动进行协调；

第二，通过协调他人的活动来收到工作效果。

管理就是协调人际关系，激发人的积极性，已达到共同目标的一种活动。

这一表述突出了人际关系和人的行为，包含三层意思：

第一，管理是以做人的工作为中心的；

第二，管理者应当了解人的行为，掌握其规律，充分发挥人的积极性；

第三，管理的目的就是希望通过人们相互沟通和理解、为完成人们的共同目标而努力。

管理是一种以绩效、责任为基础的专业职能。这是美国著名管理学专家彼得·德鲁克（Peter F. Drucker）教授提出的观点。他认为：

第一，管理的本质和基础在于执行任务的责任；

第二，管理是一种专业性很强的工作，有自身特有的方法、工具和技术；

第三，管理应侧重于实际应用，而不是纯理论的研究；

第四，管理者是一个专业的管理阶层；其任务是为了实现本机构的特殊目的和使命承担起相应的责任。

管理就是决策。这是 1978 年诺贝尔经济学奖获得者赫伯特·西蒙（Herbert Simon）提出的。他把决策过程分为四个阶段：

（1）调查情况，搜集情报，分析形势，找出决策依据；

（2）找到可能的行动方案；

（3）在诸行动方案中进行抉择，即根据当前面临的情况和对未来发展的预估，从各个备选方案中选定一个比较满意的方案并付诸实施；

（4）对付诸实施的方案的执行情况进行评价，再制订新的决策。

管理就是根据一个系统所固有的客观规律，并施加影响于这个系统，从而使其系统呈现一种新状态的过程。这是系统论者对管理所共同持有的观点。这种观点包含四点内容：

（1）任何社会组织既是由一个若干单元或子系统组成的复杂系统，也是更大复杂系统中的一个单元或子系统；

（2）系统内各个单元或子系统是耦合而成，并互相影响；

（3）管理职能就是从整体出发，发现系统发展的客观规律，并按照其规律对组织系统的发展施加影响；

（4）管理的任务就是通过施加影响使组织呈现出新状态，并使其达到预定的目的。

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。这是我国著名管理学者周三多在综合前人的研究基础上给管理下的定义。他认为，这一表述包含了以下五个观点：

(1) 管理的目的是为了预期目标；

(2) 管理的本质是协调。协调就是使个人的努力与集体的预期目标相一致；

(3) 协调必定产生在社会组织之中。当个人无法实现预期目标时，就要寻求别人的合作，形成各种社会组织。而在组织中，个人与集体之间以及各成员之间往往出现意见和行动的不一致，这就使协调成为组织中必不可少的活动；

(4) 协调的中心是人。在任何组织中，任何资源的分配也都是以人为中心的；

(5) 协调的方法是多样的，需要定性的理论和经验，也需要定量的专门技术。

深入分析这些对管理的定义，在我们看来，都不过是从某一个侧面或角度揭示了管理的本质，大同小异，区别不大。管理学中的管理，是在一定的组织中进行的，其目的就在于实现组织的预期目标。因此，我们认为，管理是在一定的环境中，一定的社会组织内管理者通过履行计划、组织、领导和控制等职能，协调组织所拥有的各种资源进行优化配置，以达成组织的预期目标的实践活动。

对管理的这一界定，我们可以看出管理有以下几个特征：

(1) 管理是在一定环境中进行的。任何社会组织都离不开一定的环境，必然要受到环境的影响和约束。组织的管理活动就是使组织适应不断变化的环境而生存和发展。系统、正确认识组织所处的环境是做好管理工作的一项基础工作。

(2) 管理是在一定组织内进行的实践活动。一个人的能力必定是有限的，为了实现自身的生存和发展，必然会依附于一定的组织。由于每个人的目的与组织目标并不完全一致，因此需要管理者通过协调，实现“1+1>2”的效果。因此，有组织就必须有管理，管理也必定是在一定的组织内进行的。

(3) 管理的核心在于对组织内的资源进行优化配置。资源的优化配置，有赖于通过计划、组织、领导和控制等活动予以实现，对人、财、物进行科学合理分配，使各部门相互协调，高效地达成组织的预期目标。

(4) 管理的目的在于实现组织的预期目标。这包含有两层含义：一是每一项具体的管理实践活动都有一个具体的目标；二是每一个具体的目标相互衔接最终形成组织的共同预期目标。由此可见，组织的预期目标既是组织生存和

发展的依据，也是管理活动要实现的任务。

二、管理的要素

管理的基本要素是指构成管理活动的因素。任何一种管理活动都是由以下四个基本要素构成的，即管理主体、管理客体、组织目的和组织环境或条件。下面我们将对每一个管理要素进行详细分析，加深读者对管理的理解。

（一）管理主体

管理主体是指掌握组织赋予的管理权力，承担起相应的管理责任，并决定组织生存和发展的有关组织和人员，这也就是要回答由谁管的问题。管理者和管理机构是管理主体的两个有机组成部分。

在组织处于发展初期，管理者往往集计划、组织、领导和控制等各项职能于一身，而且管理主体常常是组织所有者。但是，随着组织的发展壮大，其管理活动并不再由一个管理者完成，而是由许多个管理者按一定职能组织起来所构成的一个整体来管理组织，这就是所谓的组织管理系统。

管理主体呈现出以下特点：

一是阶层性。人们通常把一个组织内的管理者（或管理机构）分为高层管理、中层管理和基层管理三个层次。低层次的管理者既是管理活动的主体，同时又是更高层次管理主体的管理对象。

二是部门性。在一个组织中，不同层次的管理者有其不同的分工职能领域。对于不同职能部门的管理者来说，必须从整体利益着眼，从本部门职能着手，并与其他部门沟通协调是非常重要的。

三是全员性。从广义和整体的视角来看，管理主体可以包含组织中的每个成员，每个成员都可以是本职工作岗位和自身劳动的管理主体。所以，各级管理者如何发挥全体成员的工作主观能动性，是成为优秀管理者的必要条件之一。

（二）管理客体

管理客体是指组织中的管理主体直接作用和影响的对象，也就是要回答管什么的问题。许多学者把管理对象仅仅局限于人，在我们看来这种观点有点过于狭隘、片面。实际上，管理对象应包括组织中所有资源，只不过人力资源是最重要的管理对象，往往使许多学者对其他资源有所忽略。因此，管理对象通