

单 宝 周立公 编著

管 理 学

理论 · 过程 · 方法

GUANLIXUE

LILUN
GUOCHENG
FANGFA

立信会计出版社
LIXIN KUAJI CHUBANSHE

主 编：陈 勇

管 理 学

理论 · 过程 · 方法

GUANLIXUE

LIJUN
GUODEBING
FAXUE

上海交通大学出版社
JIAO TONG DA XUE CHUBAN SHE

管 理 学

—— 理论 · 过程 · 方法

单 宝 周立公 编著

立信会计出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理学: 理论·过程·方法/单宝, 周立公编著. —
上海: 立信会计出版社, 2004. 7

ISBN 7-5429-1283-6

I. 管… II. ①单… ②周… III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 060893 号

出版发行	立信会计出版社
经 销	各地新华书店
电 话	(021)64695050×215 (021)64391885(传真) (021)64388409
地 址	上海市中山西路 2230 号
邮 编	200235
网 址	www.lixina.ph.com
E-mail	lxaph@sh163.net
E-mail	lxzbs@sh163.net (总编室)

印 刷	立信会计常熟市印刷联营厂
开 本	890×1240 毫米 1/32
印 张	21.5
插 页	3
字 数	562 千字
版 次	2004 年 7 月第 1 版
印 次	2004 年 7 月第 1 次
印 数	3 000
书 号	ISBN 7-5429-1283-6/F·1170
定 价	37.50 元

如有印订差错 请与本社联系



上海立信会计学院经贸与法律系
周立公教授（右）与单宝教授近影

0420/3

前 言

一百多年前,以泰罗为首的一批倡导科学管理的先驱者,以严谨的科学态度和积极的开拓精神,创建了科学管理理论体系,使管理原则和方法系统化,形成了独立的管理学科。一百多年后,伴随着经济和社会的巨大变化,特别是科学技术的飞速进步,管理学的内容不断更新、体系不断扩大,已日益成为人类有组织活动的行动指南。管理学是人类智慧的结晶。正如美国管理大师彼得·德鲁克所说:“在人类历史上,还很少有什么事情比管理学的出现和发展更为迅猛,对人类具有更大和更为激烈的影响。”

管理学对社会发展具有重要的推动作用。科学技术的进步促进了社会进步,但仅有先进的科学技术,没有先进的管理水平,科学技术是无法得到积极推广和有效运用的,科学技术的作用也不可能得到充分发挥,甚至还会阻碍社会生产力的提高。因此,人们普遍认为,科技和管理是推动现代社会发展的“两个轮子”;也有人认为,“三分技术,七分管理”。管理是人类不可缺少的重要活动,随着未来社会共同劳动的规模日益扩大,社会化大生产日趋复杂,管理就更加重要了。

管理学对个人发展 also 具有重要的促进作用。管理无时不在、无处不在,所有组织的所有层次都需要管理者,所有组织的成功都归功于有效的管理。为了使组织能够达到预期目标,组织要求所有管理者在组织运行中讲究管理方法和技巧。一位优秀的职业经理人能拯救一个面临破产的公司,一位杰出的地方官员能促使该地区繁荣兴旺起来,而他们的成绩的取得与其管理才能密不可分。当一个人从普通的销售代表晋升为销售主管、从技术职员晋升为技术开发部经理、从会计晋升为会

计部负责人、从秘书晋升为办公室主任,同样需要掌握管理技能。管理技能能够帮助一个人成就事业,为自己的人生发展打下良好的基础。

本书是作者在多年从事管理学理论的教学与研究的基础上编写而成的。在编写过程中,特别强调了“三个结合”:理论性和实用性结合;专业性和通俗性结合;管理经典理论和管理最新成果结合。

本书由3篇18章构成。第一篇为管理总论,包括四章内容,即管理概论、管理理论、管理与环境、战略和战略管理;第二篇为管理过程,包括九章内容,即决策、计划、组织、人力资源管理、领导、激励、沟通、控制、管理绩效的评价;第三篇为管理方法,包括五章内容,即管理方法综述、商务管理、冲突管理、风险管理、管理创新。

与同类教材相比,本书具有以下特点:

(1) 结构新颖。本书打破了传统的以四大管理职能为主线安排篇章的结构体系,而是以管理理论为起点、以管理过程为主轴、以管理方法为支撑的逻辑顺序安排篇章。因为四大管理职能已无法涵盖管理学的全部内容,管理学日益丰富的内容必须构建新的结构体系。

(2) 内容充实。本书内容力求全、新、实,即全面介绍管理学基本理论和方法,反映管理学发展的最新动态,尽可能在管理理论和管理实践的结合中阐明管理思想和方法。

(3) 学术规范。20世纪90年代以来管理学的迅猛发展也带来负面影响,如出现各种流派纷争和尚不成熟的管理思想。我们认为,教材所反映的内容应当得到学术界和企业界的认可。因此,本教材所选择的内容都遵循了这个原则,既努力保证学生能够跟上时代的步伐,又不至于引起学生的思想混乱。

(4) 应用价值。管理学本质上是一门应用学科,其关键在于理论与实践的结合。本书每章都配有案例,目的是把管理理论的学习和应用紧密结合起来,防止以“现在学习理论,以后再应用于实践”为借口,滑入“纯理论”的学习误区,造成学用分离。

本书的编写提纲首先由单宝提出,经两人协商统一确定。周立公

编写第三、第四、第五、第六、第七、第九、第十五、第十六、第十七章；单宝编写第一、第二、第八、第十、第十一、第十二、第十三、第十四、第十八章。

编写一本大学经济管理类核心教材，难免挂一漏万，遗憾在所难免，如有争议之处，欢迎各界人士及诸位同仁商榷。

单 宝 周立公

2004年6月于上海

目 录

第一篇 管理总论

第一章 管理概论.....	3
第一节 管理.....	3
一、管理的概念	3
二、管理的职能	10
第二节 管理学	13
一、管理学的含义及其特点	13
二、管理学的知识体系	15
三、管理学的研究方法	17
第三节 管理者	20
一、管理者的角色	20
二、管理者的素质	28
三、管理者的培养	32
复习思考题	35
案例 最杰出的公司领袖——杰克·韦尔奇	35
案例讨论题	40
第二章 管理理论	41
第一节 早期管理思想	41
一、古代管理思想	41
二、工业革命时期管理思想	48
三、古典管理理论	50

第二节 现代管理理论的发展	58
一、行为科学的产生	58
二、现代管理理论丛林	64
三、知识经济时代的管理新思潮	68
第三节 现代管理理论的方法论基础	73
一、系统论	73
二、信息论	74
三、控制论	75
四、耗散结构论	76
五、协同论	77
六、突变论	77
复习思考题	78
案例 IBM 的管理模式	79
案例讨论题	82
 第三章 管理与环境	 83
第一节 环境与管理环境的概述	83
一、环境与管理环境的含义	83
二、环境对管理的影响	84
第二节 管理环境类型	86
一、一般环境	86
二、直接环境	92
三、竞争者	94
第三节 管理环境分析	99
一、环境分析的内容	99
二、企业的环境对策	106
复习思考题	112
案例 美国香烟广告策略	112

案例讨论题·····	115
第四章 战略和战略管理 ·····	116
第一节 战略构造和战略分类 ·····	116
一、企业战略的含义及主要特征·····	116
二、企业战略构造·····	118
三、管理战略分类·····	123
四、管理的主要战略·····	125
第三节 战略管理 ·····	140
一、战略管理的概念和功能·····	140
二、战略管理过程·····	142
三、战略管理方法·····	149
复习思考题·····	152
案例 “易构 365”压缩扩张计划·····	153
案例讨论题·····	154

第二篇 管理过程

第五章 决策 ·····	157
第一节 决策概述 ·····	157
一、决策的含义·····	157
二、决策的结构·····	157
三、决策应该遵循的原则·····	159
第二节 决策的程序 ·····	160
一、识别决策要求·····	160
二、成因诊断和分析·····	161
三、提出可供选择的方案·····	162
四、最优方案的选择·····	164
五、选定方案的实施·····	165

六、评估和反馈	165
第三节 决策类型和决策模式	166
一、决策类型	166
二、决策模式	168
第四节 决策方法	172
一、确定型决策	172
二、风险型决策	180
三、不确定型决策	185
复习思考题	188
案例 灰狗运输公司	189
案例讨论题	190
 第六章 计划	 191
第一节 计划工作概述	191
一、计划的含义	191
二、计划工作的任务和作用	191
三、计划的种类	193
四、计划工作的程序	195
第二节 计划工作原理	197
一、限制因素原理	198
二、承诺原理	198
三、灵活性原理	198
四、改变航道原理	199
第三节 计划制定的方法	199
一、计划制定的前提条件分析	199
二、计划制定涉及的内容及其操作方法	201
三、计划制定的一般方法	204
第四节 目标管理	220

一、目标管理的含义和特点	220
二、目标管理的实施	221
复习思考题	227
案例 城市商业网点规划	227
案例讨论题	229
 第七章 组织	230
第一节 组织结构概述	230
一、组织结构的定义和意义	230
二、组织结构设置应遵循的原则	231
三、影响组织结构设置的因素	233
第二节 组织结构的内容	240
一、管理跨度	240
二、管理层次	246
三、部门划分	254
四、组织结构类型	257
第三节 组织形式设计	259
一、组织设计基本形式	259
二、企业组织结构设计的创新与发展	268
复习思考题	271
案例 得州仪器公司采用矩阵组织结构所带来的问题	272
案例讨论题	274
 第八章 人力资源管理	275
第一节 人力资源管理概述	275
一、人力资源管理概念	275
二、人力资源管理的历史与发展	283
第二节 人力资源管理内容	289

一、人员配备	289
二、人员招聘	292
三、培训开发	298
四、绩效管理	305
复习思考题	311
案例 美国通用电气公司的考核	311
案例讨论题	313
第九章 领导	314
第一节 领导工作概述	314
一、领导的概念	314
二、领导的作用	314
三、领导工作原理	316
四、领导工作的要求	318
第二节 领导者的素质和领导群体结构	321
一、领导者的素质	321
二、领导群体结构	325
三、正确处理领导群体内部关系	327
第三节 领导行为与风格理论	330
一、领导行为	330
二、领导情境理论	332
三、权变理论	335
第四节 领导方法和领导艺术	340
一、领导方法	340
二、领导艺术	343
复习思考题	349
案例 应该让他们怎么办?	349
案例讨论题	351

第十章 激励	352
第一节 激励概述	352
一、激励的含义	352
二、激励的过程	353
第二节 激励理论	355
一、内容型激励理论	355
二、行为改造型激励理论	362
三、过程型激励理论	365
四、激励理论研究的新趋势	368
第三节 有效激励	370
一、激励方法	370
二、激励方法应用的原则	375
复习思考题	378
案例 一个绝妙的激励计划	379
案例讨论题	380
第十一章 沟通	381
第一节 沟通概述	381
一、沟通的概念	381
二、沟通的类型	383
三、沟通的作用	388
第二节 沟通网络及其管理	390
一、沟通网络	390
二、沟通方法及其选择	395
第三节 提高沟通的有效性	399
一、有效沟通的基本准则	399
二、沟通障碍的表现	400
三、有效沟通的途径	402

复习思考题	409
案例 摩托罗拉公司的有效沟通	409
案例讨论题	411
第十二章 控制	412
第一节 控制概述	412
一、控制的概念	412
二、控制的类型	415
三、控制的原理和要求	417
第二节 控制过程	422
一、确定标准	422
二、衡量绩效	424
三、纠正偏差	427
第三节 控制手段与方法	428
一、官僚控制方法	429
二、市场控制与团体控制	437
三、控制方法的选择	441
复习思考题	442
案例 客户服务质量控制	442
案例讨论题	444
第十三章 管理绩效的评价	445
第一节 管理绩效评价概述	445
一、管理绩效评价的含义	445
二、管理绩效评价的作用	446
三、管理绩效评价的基本要素	449
四、管理绩效评价的原则	452
第二节 如何进行管理绩效评价	454

一、确定管理绩效评价的内容	454
二、建立管理绩效评价指标体系	457
三、管理绩效评价后的工作	461
第三节 管理绩效评价的方法	463
一、组织目标法	463
二、系统方法	465
三、战略伙伴法	466
四、环境评价法	467
五、个人绩效的评价方法	468
复习思考题	472
案例 吉列公司的管理绩效评价	473
案例讨论题	474

第三篇 管 理 方 法

第十四章 管理方法综述	477
第一节 管理的一般方法	477
一、经济方法	477
二、行政方法	481
三、法律方法	484
四、社会心理方法	486
五、数量分析方法	490
第二节 管理的最新方法	495
一、流程再造	495
二、标杆管理	506
三、团队管理	511
四、虚拟企业	516
复习思考题	523
案例 台湾宏基电脑推行流程再造	523