

上海
交通大学
工商管理
系列教材



MANAGEMENT

管理学

主 编 顾 锋

上海人民出版社

华北水利水电学院图书馆



207024370

上海

交通大学

工商管理

系列教材

C93

G482



MANAGEMENT

管 理 学

主 编 顾 锋

上海人民
702437

图书在版编目(CIP)数据

管理学/顾锋主编.

—上海:上海人民出版社,2004

(上海交通大学工商管理系列教材)

ISBN 7-208-05224-7

I. 管... II. 顾... III. 管理学-高等学校-教材

IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 059880 号

责任编辑 范蔚文

王舒娟

封面装帧 王晓阳

• 上海交通大学工商管理系列教材 •

管理学

主编 顾 锋

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行 商务印书馆上海印刷股份有限公司印刷

开本 787 × 1092 1/16 印张 27 插页 2 字数 487,000

2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

印数 1—4,100

ISBN 7-208-05224-7/F · 1173

定价 38.00 元

总 序

自改革开放以来,我国各类管理思想不断涌现,管理学科也迅速发展,不少高校纷纷开设了各具特色的管理类课程,出版了不少经济管理方面的教材。但由于我国国内现代企业管理的起步较晚,高校教学实践不足,相当多的经济管理类教材是根据国外教材改编而成的,未必完全适用于教学的需要,真正既能自成理论体系又具有实用性的教材更为缺乏。

经过积极缜密的准备,由上海交通大学管理学院有关教师总结十多年教学实践,力求体现中国管理特色的“上海交通大学工商管理系列教材”终于面世了。这套教材不但为中国经济管理类理论领域增添了一道独特的风景,更为从事管理学本科教学的教师提供了本土化的教学范本。

上海交通大学管理学院成立于1918年,是国内最早开办管理学科的学院之一。在新的世纪里,全院上下将致力于把上海交通大学管理学院建设成为“国内领先、亚洲一流、世界知名”的学院。学院的培养方针是:致力于培养国际化的企业经营管理人才,为各类现代工商企业和社会其他部门培养懂技术、懂经营、会管理的高级复合型管理人才。为了实现这一培养目标,学院决定编写一批具有现代气息的高质量的管理类系列教材。我们组织了一批教学经验丰富、理论功底扎实的资深教授编写这套教材,完成初稿后又请相关领域的专家对每本教材进行评审和鉴定,并对整体项目的运营和质量进行监控,力求使这套系列教材具有较高的水准。

这套系列教材从不同的层面、不同的视角对经济管理领域内的不同问题作了全面、系统和深入的研究,期待它能为改进我国高等院校经济管理类课程的教学工作起到重要的作用,同时对于推动我国经济管理理论的发展,提升我国企业经济管理的实践水平,也能有所帮助。这套系列教材紧跟时代步伐,汇集了国际上相关领域的最新观点、内容、原理和方法;以培养能力为目标,吸收了国内外教材的众多优点。既适合于全国各高等院校经济管理类专业的本科生使用,同时也可以成为在管理实践第一线工作的各类管理人员系统学习管理理论的参考书。

春华秋实。一批学有所成的毕业生在这个季节唱着骊歌告别了学校,铭记上海交通大学“饮水思源,爱国荣校”的校训奔赴祖国各地;而更多的莘莘学子马上又要来到这菁菁校园求学深造。肩负起为国塑才的重任,不辜负人类灵魂工

程师的称号,一直是我们每个教师心中的孜孜追求。这套系列教材可以说是上海交通大学管理学院的广大教师对先期教学工作的一个总结和归纳,更是一个新的起点。“雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。”在我们面前将有更多令人兴奋和激动的新机遇和新挑战。在此,我谨希望这套教材能起到抛砖引玉的效果,为我国管理教育和管理实践的发展、繁荣尽到应有的责任。

是为序。

上海交通大学管理学院院长 王方华

2003年7月1日于交大安泰楼

前言

在自然进化过程中,人类通过组织的形式实行了有效的分工与合作,提高了在严酷自然环境中生存与发展的能力。高效的组织活动需要高水平组织协调技能,而组织的管理协调能力来自于对组织活动规律的正确认识。社会越发展,对组织活动管理水平的要求就越高,对管理理论发展的要求也就越高。因此,在社会生产方式日益变革的今天,研究组织权力关系与组织效率的管理学理论对于推动社会经济发展具有重要意义。

现代管理学成型于20世纪初的西方,它是在工业革命后社会化大生产条件下,总结企业经营管理实践经验的基础之上发展起来的,是对管理活动系统化的认识。经过多年的概括、提炼和发展,管理学已经成为对所有组织活动有重要指导意义的理论。当今中国经济已经日益走向市场化和国际化,中国的企业迫切需要大批熟悉现代管理理论、掌握管理知识和技能的专业人才。本科生教育是整个人才培养战略的重要基础环节,因此,编写一本融管理学最新理论进展和中国实践特色为一体的,适合本科学生使用的管理学教材是当前管理教学的迫切要求。

本教材的特点在于:

● 教材体系全面。本教材共分18章,按照计划、组织、领导和控制的管理过程来展开全书的讨论,全面系统、简明扼要地阐述了管理学的基本原理和方法。作为一门基础课程,管理学不仅应当教授管理的理论体系,更关键的是要告诉学生它在实际生活中怎样发挥作用。为此,本书从培养学生分析问题、解决问题的能力出发,结合大量的案例,努力提高学生运用理论解决实际问题的能力。

● 教材内容新颖。本教材与以往的同类教材相比,充实了管理的内外环境、绩效考评、组织行为基础、群体和团队管理、控制方法和技术以及信息化与管理等章节的内容,充分吸收了国内外管理学理论和实践的最新成果。教材的编写考虑到全球化的大背景,讨论内容涉及中外企业共同关心的理论和实践问题,立足中国,放眼世界是本教材的重要特点。

● 教材体例活泼。本教材编排体例活泼,既有管理学理论的系统讨论,又有管理名家及其主要管理思想的介绍,既有管理透视、管理名言和管理案例等阅读材料,又有供学生课后冲浪的网址信息,每章开始有中英对照的关键词和引言材料,每章结束有本章小结、复习与思考、案例分析。

● 通俗易懂。本书在编写过程中,充分考虑到初学者的需要。语言流畅,理论、实例和评论相结合,充分关注读者的注意力和兴趣,加深他们对管理学概念和原理的认识。本科学生是本书的主要读者。研究生以及从事管理实践的人员同样会发现,本书是一本很好的管理学入门教材。

在本教材的编写过程中,周祖城教授审阅了教材提纲,并对教材结构和内容安排提出重要建议;王毅杰教授、张兴福副教授为教材编写提供了大量资料;博士生张超、葛静燕和硕士生李海明、黄肖鹤在资料收集和书稿的整理方面做了大量的工作。全书由编者统一修改并定稿,周甜副教授最后校阅了全部书稿。在此对所有参编者一并表示感谢。教材中的不当之处,敬请读者批评指正。

顾 锋

2003年10月于上海交通大学安泰管理学院

目 录

001	总 序
001	前 言
001	第 1 章 管理与管理者
002	1.1 管理的概念
005	1.2 管理的职能
010	1.3 管理者类型
012	1.4 管理者角色
014	1.5 管理者技能
016	本章小结
016	复习与思考
016	案例分析
019	第 2 章 管理理论的演进
021	2.1 中外早期管理思想
026	2.2 古典管理理论
031	2.3 行为科学理论
032	2.4 现代管理思想
038	2.5 管理思想的新发展
045	本章小结
048	复习与思考
048	案例分析
052	第 3 章 组织的经营环境
053	3.1 组织环境
059	3.2 全球化管理

- 065 3.3 组织文化
- 073 3.4 商业伦理与社会责任
- 081 本章小结
- 082 复习与思考
- 082 案例分析

086 第4章 目标与计划

- 087 4.1 计划概述
- 090 4.2 计划类型
- 095 4.3 计划工作的程序和原理
- 098 4.4 战略性计划
- 105 4.5 现代计划技术与方法
- 113 本章小结
- 113 复习与思考
- 114 案例分析

116 第5章 决策

- 117 5.1 决策概述
- 120 5.2 决策的类型
- 123 5.3 决策的过程
- 127 5.4 决策的评价
- 132 5.5 决策方法
- 149 本章小结
- 150 复习与思考
- 150 案例分析

152 第6章 组织工作

- 153 6.1 设计组织结构
- 158 6.2 组织的基本问题
- 164 6.3 常见的组织结构
- 172 本章小结

172	复习与思考
172	案例分析
175	第 7 章 组织中的权力关联
176	7.1 职权与权力
178	7.2 直线职权与参谋职权
180	7.3 集权与分权
183	7.4 委员会
184	本章小结
184	复习与思考
185	案例分析
187	第 8 章 组织的变革和发展
188	8.1 组织变革的意义
189	8.2 组织变革的步骤
190	8.3 组织变革的阻力
193	8.4 管理变革的内容
194	8.5 学习型组织
196	本章小结
197	复习与思考
197	案例分析
199	第 9 章 人力资源管理
200	9.1 人力资源管理的概念
201	9.2 人力资源规划
208	9.3 招聘和解聘
215	9.4 员工培训
218	9.5 绩效评估
225	9.6 职业发展
229	9.7 劳资关系
231	本章小结

- 231 复习与思考
232 案例分析

234 第 10 章 组织行为基础

- 235 10.1 组织行为
235 10.2 态度
237 10.3 个性
241 10.4 知觉
243 10.5 压力
246 本章小结
246 复习与思考
246 案例分析

248 第 11 章 领导

- 249 11.1 领导的概念
253 11.2 领导的特性理论
254 11.3 领导的行为理论
259 11.4 领导的权变理论
264 本章小结
264 复习与思考
264 案例分析

266 第 12 章 激励

- 267 12.1 人性假设
270 12.2 激励因素
271 12.3 内容型激励理论
275 12.4 过程型激励理论
279 12.5 激励的系统观念
280 本章小结
281 复习与思考
281 案例分析

283	第 13 章 团队与管理
284	13.1 团队概念
286	13.2 团队类型
290	13.3 团队动力
295	13.4 团队管理
298	本章小结
299	复习与思考
299	案例分析
301	第 14 章 沟通
302	14.1 沟通的意义
303	14.2 沟通的过程
304	14.3 沟通模式
305	14.4 沟通网络
309	14.5 沟通的效果
314	本章小结
315	复习与思考
315	案例分析
317	第 15 章 冲突管理
318	15.1 冲突的概念
319	15.2 组织冲突的类型
320	15.3 冲突的原因
321	15.4 冲突管理策略
325	15.5 组织政治
328	本章小结
328	复习与思考
329	案例分析

331 第 16 章 控制与控制过程

- 332 16.1 控制概述
- 335 16.2 控制的基本过程
- 342 16.3 控制的类型
- 347 16.4 控制的主要原则
- 349 本章小结
- 350 复习与思考
- 350 案例分析

352 第 17 章 控制方法和技术

- 353 17.1 预算控制
- 359 17.2 财务控制
- 364 17.3 常规控制
- 367 17.4 程序控制
- 370 17.5 质量控制
- 376 17.6 审计控制
- 380 17.7 团队控制
- 383 本章小结
- 383 复习与思考
- 383 案例分析

386 第 18 章 管理信息化

- 387 18.1 信息与管理信息
- 392 18.2 信息技术革命
- 396 18.3 信息系统的类型
- 399 18.4 信息系统的设计
- 405 18.5 信息系统的应用
- 412 18.6 管理信息化的意义
- 413 本章小结
- 414 复习与思考

414 案例分析

416 参考文献

第1章 管理与管理者

本章关键词

管理(management)

管理者(manager)

组织(organization)

资源(resources)

计划(planning)

组织(organizing)

领导(leading)

控制(controlling)

互联网资料

http://www.wal-mart.com/corporate/wm_story.shtml

<http://www.cgi.pathfinder.com/fortune/careers/1999/01/11/interview.html>

中外管理 <http://www.zwgl.com>

博锐管理沙龙 <http://www.boraid.org>

中国管理传播网 <http://manage.org.cn>

专家治国

1952年10月,以色列国第一任总统哈伊姆·魏兹曼去世。“国不可一日无君”,政府官员们极力推荐爱因斯坦接任第二任总统。其一因为他是犹太人,其二因为他是全世界最受尊敬的大科学家。对该倡议,议会一致通过。谁曾想,爱因斯坦接到邀请函立即写了回信,内容完全出乎大家预料。爱因斯坦在回信中说:“我这个人,自然科学也只懂得一点儿,关于管理我一窍不通,因为人是最复杂的,至于治国就更不要说了。”

资料来源:《中外管理》2003年第8期,卷首语。

管理是一门内容广泛的学科,它跨越了几千年的人类文明。在过去的岁月里,人们充分认识到合作对于组织和个体生存的重要意义。在无数次的组织活动过程当中,人们不断总结和归纳着提高组织效率的原则和理念。尽管随着技术的发展,生产和组织活动的形式发生了很大的变化,但我们发现,当前管理工作所面临的问题同过去管理者所碰到和解决的问题有着或多或少的相似性。这

也说明,管理者可以通过仔细研究过去的宝贵经验,掌握管理活动的规律性,避免做像重新发明轮子那样的重复劳动,以最大程度地提高组织活动的效率。

1.1 管理的概念

1.1.1 管理的含义

任何组织都需要管理工作的支持,而且任何管理工作也都是在某一特定组织中进行并为该特定组织服务的。

所谓组织,是指人们为了实现共同的目标而组合成的有机整体。组织不仅是人的集合体,而且所有参加组织的人必须按一定的方式相互合作,共同努力,才能够形成一个有机的整体,实现他们共同的目标。如果组织中的成员没有配合和合作,就不能形成整体的力量。个人需要借助组织的这种配合力,以完成个人力量简单相加所不能完成的各种任务。

组织存在于日常生活和工作的各个方面。比如,企业是一种组织的形式,医院、学校等也都是组织的具体表现形式。任何一个组织,都有其独特的使命和目标。企业的使命和目标提供满足顾客需要的产品或服务,医院的使命和目标是治病救人,学校的使命和目标是培育人才。组织的使命和目标说明了组织存在的理由。而为了完成其使命和目标,一方面组织需要开展业务工作(通称作业活动),如医院中的诊治、学校中的教学、工业企业中的生产等。组织是直接通过作业活动来达成组织目标的。作业活动的开展离不开人力资源(人员)、物力资源(原材料和机器设备)和财力资源(资金)等的运用,否则,作业活动就只能是“无米之炊”,无法正常进行。另一方面,组织为了确保业务工作有效地进行,还需要开展另一项活动——管理活动。管理活动的开展,也需要人力(管理人员)、物力(办公设备)、财力(资金)等资源。此外,管理活动还需要信息资源(各种数据和情报)。

管理活动是保证组织通过作业活动有效地实现组织目标的手段,而且管理活动的重要性伴随着组织规模的扩大和作业活动的复杂化而日益明显。在当今,先进的管理和先进的科学技术具有非常密切的关系;如果没有先进的科学技术,现代化的作业活动和管理活动就无法有效地开展;同样,没有高水平的管理活动相配合,任何先进的科学技术都难以充分地发挥作用。一般来讲,科学技术越先进,对管理的要求也就越高。所以,有人将科学技术和管理的推进社会经济发展的两大主要因素。

我们一般用生产工具来衡量组织的生产作业水平,通常用组织绩效来反映组织的管理水平。组织绩效(organizational performance)是一种衡量管理者利用资源来满足消费者需要,并实现组织目标的效率与效益的尺度。组织绩效与效率及效益呈正相关关系(见表 1.1)。

表 1.1 组织的效率和效益

		效 率	
		低	高
效 益	高	低效率/高效益 管理者目标选择正确,但不善于利用资源以实现目标 结果:产品是顾客需要的,但是太贵买不起	高效率/高效益 管理者目标选择正确,并充分利用资源以实现目标 结果:产品是顾客需要的,且质量、价格都合适
	低	低效率/低效益 管理者目标选择错误,利用资源不力 结果:低质量的、顾客不需要的产品	高效率/低效益 管理者目标选择不当,但利用资源充分有效 结果:高质量的产品,但顾客不需要

效率(efficiency)是衡量一定目标约束下资源被利用情况和产出能力的尺度。当生产一定数量的产品或服务所需要的时间或其他资源投入最少时,组织是有效率的。例如,麦当劳最近开发了一种更高效率的平底煎锅,它不仅可以节省 30% 的油耗量,而且能够加快煎炸速度。管理者的责任就是保证组织及其成员尽可能高效率地完成为消费者提供产品或服务的所有活动。

效益(effectiveness)是衡量组织目标的适宜程度,以及组织实现目标程度的一个尺度。当管理者目标选择正确并得以实现时,组织是有效益的。例如,几年前,麦当劳的管理者决定开始提供早餐以吸引更多的顾客。实践证明这一选择是明智的——现在早餐收入已经占到麦当劳总收入的 30%。高绩效的组织都毫无例外地既有效率又有效益。

有效益与效率的管理者是那些选择了正确的组织目标,并且具有有效利用资源技能的人。管理活动对组织有非常重要的意义,因而组织中就常常设有专门的机构或人员来从事管理工作。

对管理下一个确切的定义并不是一件很容易的事,众多的管理学家们分别从各自的角度对管理作了描述和界定,综合大多数学者的观点,我们认为比较完整的定义是:所谓管理,就是组织中的管理者在特定的环境下对组织所拥有的资源进行有效的计划、组织、领导和控制,以便实现既定的组织目标的过程。这个定义包含着以下四层含义:

(1) 管理是服务于组织目标实现的一项有意识、有目的的活动。管理活动