

工商管理经典译丛

“十五”国家重点图书出版规划项目

(第三版)

管理学原理

Stephen P. Robbins

David A. DeCenzo

Fundamentals of Management

(Third Edition)

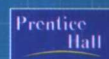
(美) 斯蒂芬·P. 罗宾斯

大卫·A. 德森佐

著

毛蕴诗 主译

 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

 Prentice
Hall

 Pearson
Education

工商管理 经

华北水利水电学院图书馆



208707602

C93

S708

“十五”国家重点图书出版规划项目

(第三版)

管理学原理

Stephen P. Robbins

David A. DeCenzo

Fundamentals of Management

(Third Edition)

(美) 斯蒂芬·P. 罗宾斯
大卫·A. 德森佐 著

毛蕴诗 主译

870760



东北财经大学出版社

Dongbei University of Finance & Economics Press



大连

© 东北财经大学出版社 2004

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学原理(第三版)/(美)斯蒂芬·P.罗宾斯(Stephen P. Robbins)等著;
毛蕴诗主译.—大连:东北财经大学出版社,2004.1

(“十五”国家重点图书出版规划项目·工商管理经典译丛)

书名原文:Fundamentals of Management

ISBN 7—81084—137—8

I. 管… II. ①罗… ②毛… III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 049040 号

辽宁省版权局著作权合同登记号:图字 06—2001—177 号

Stephen P. Robbins, David A. DeCenzo; Fundamentals of Management, Third Edition

Original English edition copyright © 2001 by Prentice-Hall, Inc., original ISBN 0-13-017601-X

Simplified Chinese translation copyright © 2003 by Dongbei University of Finance & Economics Press

All rights reserved.

本书简体中文版由东北财经大学出版社在中国境内独家出版、发行,未经出版者书面许可,任何人均不得复制、抄袭或节录本书的任何部分。

版权所有,侵权必究。

本书封面贴有 Pearson Education 培生教育出版集团防伪标签,无标签者不得销售。

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室:(0411)4710523

营销部:(0411)4710711

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@vip.sina.com

沈阳新华印刷厂印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸:200mm×270mm 字数:643千字 印张:33 $\frac{1}{4}$ 插页:1

2004年1月第1版

2004年1月第1次印刷

责任编辑:高鹏 孙越

责任校对:刘铁兰 毛杰 那欣

封面设计:冀贵收

版式设计:刘瑞东

定价:68.00元

作者简介

作为一名长期从事管理学研究的学者——斯蒂芬·P. 罗宾斯博士也是一位多产的作者。他曾经就职于英国壳牌石油公司和雷诺金属公司,有着丰富的实践经验,并先后任教于布拉斯加大学、康科迪亚大学、巴尔的摩大学、南伊利诺伊大学,以及圣迭戈州立大学。罗宾斯博士兴趣广泛,尤其在组织冲突、权力和政治,以及开发有效的人际关系技能等方面成就突出。他曾经在《商业地平线》、《加州管理评论》、《商业和经济观察》、《国际管理》、《管理评论》、《加拿大人事和工作关系》及《管理教育》等学术刊物上发表了许多论文。近年来,罗宾斯博士已出版了多本管理学的教科书,他的管理学教材被美国斯坦福等上千所大学和学院采纳为核心教材,同时还被英国、加拿大、澳大利亚、新西兰以及斯堪地那维亚地区、拉丁美洲、亚洲、欧洲等世界范围内的上百所大学所采用。1995年出版的《管理学》第四版的中文版引入到我国之后,一度出现洛阳纸贵的情景。罗宾斯博士的这本《管理学原理》是 Prentice Hall 出版公司在新世纪推出的最新教材。

译者简介

毛蕴诗,经济学博士。现任中山大学管理学院教授、博士生导师,国家自然科学基金管理学科评审组成员,中山大学企业与市场研究中心主任,全国政协委员,多家杂志社编委;系西安交通大学、四川大学、山东大学、首都经贸大学、暨南大学兼职教授。曾任国务院学位委员会工商管理学科评议组成员、武汉大学管理学院副院长、中山大学管理学院院长、广东省政协常委。

毛蕴诗于1962年考入成都大学数学系,1978年考入中国人民大学工业经济硕士研究生,1983年获比利时鲁文大学工商管理硕士(MBA),1993年获武汉大学世界经济学博士。

毛蕴诗教授于1993年以来,作为学科带头人先后主持申报了中山大学企业管理博士点、国际企业管理广东省重点学科、中山大学工商管理博士后科研流动站、中山大学工商管理一级学科、中山大学企业管理全国重点学科。1985年开始招收硕士研究生,1994年开始招收博士研究生,并作为指导教师培养出中山大学第一个经济学博士和第一个管理学博士。

毛蕴诗教授曾多次应美国、英国、法国、德国、日本、加拿大等国家及中国的台湾、香港、澳门地区的大学邀请进行合作研究和讲学,并考察了多家大型跨国公司。

毛蕴诗教授完成并承担了20多项国家级、省级、国际合作项目以及横向课题。主持召开了“中日管理比较研究”国际会议,“中欧企业关系”国际会议。1990年、1992年获国家教委科技进步二等奖并获种类研究成果奖多项。1991年被国家人事部和国家教委表彰为“有突出贡献的留学回国人员”,1992年被湖北省授予为“有突出贡献的中青年专家”,1992年起享受政府特殊津贴。主要著作有:《跨国公司战略竞争与国际直接投资》、《公司经济学》、《公司重构与竞争优势》、《企业集团——扩展动因、模式与案例》。主编了《中日管理比较研究论文集》、《现代企业与市场》研究丛书。发表论文60余篇。译作有:《管理学》(参译)、《经济计量学指南》、《管理学原著选读》等。

译者序

20世纪70年代末,我在中国人民大学就读研究生时,获得了参加翻译著名管理学家孔茨(H. Kootz)《管理学》第四版的机会。我承担了其中三章的翻译工作。该书于1983年出版,为国内最早出版的西方管理学名著。该译本多次重印。后来又有人翻译出版了第6、第8、第10版。孔茨的管理学教材在我国大学广为使用。该书的出版在国内形成巨大影响。

1961年,孔茨因发表论文《管理理论丛林》而成名,文中他把管理理论分为6大学派。1980年,孔茨又对《管理理论丛林》重新进行了梳理,发表了《管理理论丛林再论》。在这篇文章里,他把管理理论重新划分为11个不同的理论流派。从6大学派到11个流派,这一变化表明,经过20年的发展,管理学的领域已拓宽了许多,“管理理论丛林”变得更茂密了,然而也出现了管理理论丛林中各派理论合一的前景。1980年我正在比利时鲁文大学攻读MBA,当即将孔茨的这篇著名论文译成中文在中国人民大学《外国经济管理》发表。该文的观点受到国内学者的广泛引用。

事隔20多年,人类已迈进了21世纪,当今的管理理论与实践发展更为迅速,同时也更为多元化。我国的工商管理基础教育发展已有多多年,教材的选取与教学效果密切相关。东北财经大学出版社本着与时俱进、开拓创新的精神,积极组织引进了美国著名管理学家斯蒂芬·罗宾斯在21世纪编写的最新教材《管理学原理》(第三版)。

在对本书进行校译时,我不禁感到耳目一新,这是一本与孔茨的管理学风格完全不同的教材。本书内容丰富,不仅涵盖了管理学的经典内容,而且还具有相当的前沿性,几乎包含了进入21世纪以来所有最新的管理理论与管理实践。作者文风朴实,内容风趣通俗、文辞优美,具有很强的可读性。该书不仅对于高等院校高年级的学生、MBA学员是一本非常好的管理学教材,同时对于企业经营决策者、经理人和创业者来说也具有非常重要的参考价值。鉴于此书的学术价值,其翻译工作成为中山大学重点建设高水平大学文科综合研究项目。

相比之下,我深深感到国内的管理学教材无论在内容、结构、体系、反映学科的最新动态与进展,以及编排的形式和可读性等方面均存在很大差距;在MBA教学中选用国外名著甚为必要。

本书翻译工作量巨大,中山大学管理学院部分博士后、博士生、硕士生参加了本书的初译。博士后任荣伟翻译了本书的前言和第1章,也协助我对其他章节内容进行了统稿和初校工作。其他译者分别是:博士生周燕(第2章、第3章)、曾国军(第4章、第12章)、汪建成(第7章、第11章)、宋耘(第13章)、曾进泽(第14章)、李家鸿

(第9章),硕士生沈洋(第5章)、郑克斌(第6章)、陈芝芳(第8章)、魏国政(第10章),本科生宗双双(附加单元A)。最后由我对全书进行了总校。在本书的校译过程中,我将校改稿反馈回学生,希望并相信他们能从中受益。

其实,东北财经大学出版社的高鹏编辑要我承担本书的主译时,我是颇为犹豫的。我自知心有余而力不足,害怕耽误出版社的计划。是我指导的硕士生、博士生对实践机会与挑战的渴望与热情使我下决心答应了出版社的要求。我想起了20多年前我接受孔茨《管理学》其中三章的翻译任务时的激动。当时在翻译过程中有幸得到杨文士老师的直接指导。杨文士老师中英文功底深厚、治学严谨、翻译技巧娴熟。他仔细地对我的译稿进行校改,然后退我誊清完稿。这样的反馈使我深深受益,为我的专业英语打下坚实的基础。我也回想起我在中国人民大学攻读研究生期间所受的英语训练。当时授课老师姓何,白发苍苍,口语不甚好。但何老师精辟的语法分析使我具备了处理疑难句子的能力。正是在中国人民大学所受的训练使我具备了独立从事翻译英文著述的能力。我借此机会表示对母校和老师的感谢。

中山大学管理学院
中山大学企业与市场研究中心

毛蕴诗

前 言

欢迎阅读《管理学原理》(第三版)。在本书的前两个版本中,我们曾经说过对应同一市场体制会有不同版本的管理学教材,但是这些教材的共同目标在于能够真实反映当代管理与组织发展的趋势。就此而言,一本管理学基础教材既要涵盖管理学的主要概念,能够提供一个基础性平台来帮助读者理解关键问题,同时还要对现实问题以及这一领域中的最新研究成果予以重点关注,并按一学期的课时设计。其主要的是想为读者提供一本物有所值的教材。本书的前两版已经圆满地达到了这一目标,相信新的版本也能起到同样的作用。

在前言中我们要补充以下三个重要问题:

1. 本书写作的假设;
2. 新版本的新颖之处;
3. 本书是怎样帮助读者学习的。

【本书写作的假设】

每一位写书的作者总会有一系列外显的或潜在的假设,这些假设决定什么内容该写,什么内容应排除在外。我们想声明一下本书的假设。

管理学是一个重要的学科领域,而对一本管理学教科书的主题介绍同样是重要的。我们谈论的是现实的管理世界。我们常会谈及“Amazon.com”公司为什么会在图书销售领域内掀起一场革命;作为一家咖啡豆加工厂,“SiloCaf”公司如何运用复杂的控制技术来改进生产工艺并确保产品品质;为什么像“London Fog”这样的企业还要为生存而苦苦奋争;惠普(Hewlett-Packard)公司的管理团队怎样进行生产流程的重新设计、减少浪费、控制成本并且提高生产率;有何妙法能够使一所大学更具管理效率并能对学生的反应更加灵敏。一本优秀的管理学教科书应该能够囊括上述这些令人兴奋的内容。怎样才能做到这一点呢?可以通过采用简捷、对话式的写作方式,删除不必要的细节,集中撰写贴近读者的内容,也可以加入一些生动的案例或给读者一些直观的“刺激”,使那些抽象的概念生动化。

我们一直遵循这样一个理念:管理学不应当只是研究所谓的“高层管理”、“亿级企业”或者“美国公司”。管理学的主题应当覆盖组织中的所有个人,无论他是最基层的管理者还是首席执行官。即使对于那种只有15位下属的小企业(其中一部分人可能还要靠电讯来联系)所遇到的挑战与机遇,管理学也应该像指导一位接受过MBA教育的副总裁那样予以同样的关注。同样,并不是所有的人都想在“财富500强”企业中工作,因此,我们也应该关注那些喜欢在小公司、风险企业以及非营利性

组织工作的读者,使其能够在本书中发现有用的管理学概念。最后要指出的是,今天的组织运转在一个地球村中,读者必须知道怎样调整自己的行为去适应不同的文化环境。本书同样包括了这些内容。

在本书中就所要体现的某些内容做出承诺之前,先要确认这种承诺是否与我们的“结论”性(so what)检验结果相一致。为什么需要知道这一点呢?因为倘若与此相关的内容不是十分清楚,这些内容要么应该省去,要么直接解释就行了。另外,内容必须具有时代性。我们生活在一个动荡的年代,变革正以人们所无法预知的速度进行着。在此急剧变动领域的管理学教科书必须包含最新的理论与实践来反映这一特点,本书做到了这一点。

本书的体例是围绕管理的四大基本职能——计划、组织、领导和控制来组织安排的。另外还补充了若干可能会对经理人产生影响的最新资料。例如,领引读者浏览当今世界的管理(第2章),理解团队工作(第9章),以及领导与信任(第11章)。在全书中还整合进了诸如“工作流程再造”、“授权”、“多元化”以及“持续改进”等当代主题内容。全书共有14章,另外还附加了3个组成单元,分别描述管理思想的演进,介绍当前企业中运用较为普遍的量化技巧,并为学生提供了一些专门资讯来帮助其建构起管理生涯。

《管理学原理》(第三版)更加精炼和集中。在整个14章的写作中,不得不对相关资料做出一些痛苦的取舍。而在此过程中,我们受益于以前读者反馈回来的资讯意见。为此我们相信,本书涵盖了一本管理学基础教材所必备的重要内容。

【《管理学原理》(第三版)的新颖之处】

在这一版本中增加并扩展了几个特征和内容主题。

新内容与重要主题 本书中我们继续介绍当前最重要的内容主题,包括:

新内容	所在章	新内容	所在章
管理能力	1	情商	8
知识工作者	2	激励专职人员	10
电子商务与e企业	2	有远见的领导	11
“六西格玛”管理	3	建立信任	11
劳资合作	6	团队领导	11
工作职场暴力	6	技术转移	14
网上求职	附加单元C	供应链管理	14
工作实习	附加单元C	项目管理	14

注重于管理技能的方法 仅仅知道管理学基本原理是远远不够的。今天的学生还希望能获得成功管理所应具备的各项技能。因此,我们在新版中扩充了有关管理技能的内容,见每一章后面的“管理工作站”

设置“管理工作站”的目的是帮助学生提高分析技能、诊断技能、团队建设技能、调查技能、运用互联网的技能以及写作技能等。我们列举了几种方法来说明这些技

能。例如,给出一些实践练习来帮助读者提高团队建设方面的技能;通过“个案分析”来提高读者的诊断、分析以及决策技能;布置一些富有启发性的论题写作来强化读者的写作技能;还给出某些互联网网址来开发读者运用互联网进行搜索的技能。

经验性观点 以往的经验告诉我们,学生喜欢认识和了解那些对组织做出过突出贡献的人士,还喜欢运用书中所讨论的管理技巧。为此,我们特开辟了“经理人观点”专栏。来自各种组织的经理人将会介绍他们是如何运用书中所列举的那些管理工具的。

【本书是怎样帮助读者学习的】

我们是怎样鼓励读者借助于这本学习工具来理解书中内容的 学生需要得到哪些帮助才能提高他们的学识呢?在回答这一问题之前我们先回答以下一些基本问题:本书能做到既“有趣”又有教学意义吗?它能够促进学生去阅读并且容易学吗?一本好教材应该能够寓教于学,并且能够清楚地表达出思想。为了达到这一目标,我们将本书设计成一本有效的学习工具书。现在让我来描述一下本书的教学特点,以及前面所讲的内容,将这些内容包括进来是为了让学生更好地熟悉书本中的相关资料内容。

学习收获 设想你将开始一段旅程,知道自己最终的目的地在哪里十分重要。这可以使你少走弯路,读书也如此。为了增强学习效果,我们在每一章开篇都列出了本章的“学习目标”,告诉学生在阅读完这一章之后应该做什么。设计“学习目标”是为了让学生关注每一章的主要论题,其有关内容都是学习的关键。

本章概要 正如“学习目标”指明了我们所要到达的目的地,“本章概要”栏目则提醒你已经到了哪里。本书的每一章都设有一个简短的概要,这些概要都是围绕着开篇的“学习目标”来组织的。

复习与讨论 本书每一章的结尾都有一个“复习与应用”专栏。学生如果通过阅读知晓了该章的内容,就应该能够回答出该章需要复习的问题。这些“阅读理解”式的复习内容是直接从该章的相关材料中提取出来的。

所要讨论的问题建立在对每个章节内容充分理解的基础上。它旨在训练学生勤于思考的能力,也就是说,它要求读者能够应用、整合、综合或者评估管理学的概念。“理论联系实际”中所要讨论的问题要求学生不仅要知道章节中所列举的事例,还要能运用这些事例来解决一些更为复杂的问题。

另外,许多参考性的资料还可以通过登录支持本书的相关网站来获得。该网站的地址是:www.prenhall.com/robbins。

【致谢】

一本教材的写作离不开许多未能署名的人士的工作,是的,倘若没有他们的帮忙和协助,本项工作绝不可能有目前这样丰硕的成果,我们想介绍一下那些为本书的付梓出版给予过无私奉献的人们。

首先是我们在 Prentice Hall 出版社的朋友,特别要感谢 Melissa Steffens, David Shafer, Judy Leale, Cheryl Asherman, Teri Stratford, Irene Hess 和 Samantha Steel, 非常感谢他们为使本书成功出版所付出的支持和努力。

我们还要感谢过去的一些读者和学生,他们曾为新的版本提出了大量的建议。

本书的审稿人有:

Artegal R. Camburn	Buena Vista 大学
David W. Hart	Mary Washington 学院
Edward A. Johnson	North Florida 大学
Barbara McIntosh	Vermont 大学
Marta Mooney	Fordham 大学
C. Dewitt Peterson	Burlington County 学院
Jerry L. Thomas	Arapahoe Community 学院
Mark Youndt	Connecticut 大学

审稿人富有建设性的评论和建议为本书增色不少。

最后,我们想要补充一下个人的声明,介绍一些对于我们来说具有特殊意义的人。

史蒂夫(Steve)想说的话是:我要感谢 Lurra Ospanik, Dana Murray 和 Jennifer Robbins。妻子 Lurra 是我思想的源泉和有力的支持者,还有我的女儿 Dana 和 Jennifer,她们提出了大量关于如何使本书的内容更加贴切并更加贴近学生的建议。

戴维(Dave)要说的话是:我有太多的想法要向我的家庭诉说,这些话都是以前不曾说过的。我想得越多,却让我不断地回到起点,让我意识到倘若要将所有想法用一个关键的词汇来表达,那只有两个字——“家庭”。在生活的奋争中,我们总是不理解有一样东西是永恒的,那就是“家庭之爱”。我想对妻子 Terri 说,你有一股内在而非凡的力量,我们都很幸运,因为生活中有了你。Mark,你已经要读高年级了,真让人吃惊,看到你已长大成人真是令人欣慰,坚持你的执著,你的生活将越走越远。Meredish,你一直在教我们如何应对艰难的处境,坚持认为对的东西,坚信能使这个世界变得更加美好,你如今越来越美丽了,拥有你这样的女儿让我感到自豪。“精灵鼠”Gabriella,你给周围的每个人带来了阳光,但愿我能有你能量的十分之一,我在你身边,永远都不会有雨季。还有 Natalie,你让我专心致志。继续保持你活泼的个性,这个世界将属于你,我的生活因你的存在而更加美好!再一次感谢所有影响了我的人。

【给学生的简短提示】

有关写作方面的事项就介绍到此,现在我们可以轻松自在地给本书未来的读者以几点简短提示。

第一,本书介绍的是管理学的基本原理。正如在第1章所指出的,所谓“原理”指的是有关管理的基本职能。我们尽力为你们提供重要的资讯,而这些资讯是任何一个想要牢固建构起管理学基础知识的学生所必备的。然而,如果没有一本简单易懂、与时俱进并且趣味盎然的教材,要想完全掌握基础知识并非是一件很容易的事。为尽力去达到这些目标,我们采用了对话式的写作方式,使你读书时也会感到犹如在听演讲。要做到这一点也就意味着本书必须具备逻辑性的推理、清晰的表述以及大量能将概念阐述清楚的案例。

第二,一本书除了易于阅读和理解外,还应有助于学习知识。为读而读,不去理

解消化,只能浪费你宝贵的时间和精力。所以,在本书中我们做了大量工作来帮助你完成学习。每一章的开头都列出了本章的主要题目。所列出的每一个“问题”都是为强化理解那些专业性很强的问题而精心筛选的。因此,当你阅读完每一个段落时,都会感觉到这些资料是围绕相关问题来准备的。在阅读完一章(或一个单元)之后,你应该尝试回答章前的问题。如果回答不出或者对自己的答案并不十分确定,那么你就能确切地知道哪一部分内容需要重读,重点要看哪一部分。一句话,这种格式安排为你提供了一个自我检测阅读理解效果的好方法。

第三,我们还为读者提供了另外一种有效的检测方法。“复习与应用”专栏(分为“阅读理解”和“理论联系实际”两部分)能够从两方面强化学生对各章节内容的学习收获。复习题主要围绕章节中的相关资料进行,它从侧面强化了你对章节中重要概念的理解。讨论题要求你的理解能更加深入一步。它不是要你去列举某些事例,而是要你能整合、综合或应用管理学的基本概念。当你能根据不同的情形应用这些更为复杂的主题内容时,你才算是真正理解了这些资料。

第四,本书的另一个特色希望你也能喜欢,那就是设在每一章最后的“管理工作站”。当今的管理要求人们具备较强的能力——而这种能力是可以转化成专门技能的。设计这部分内容是想强化你的分析技能、诊断技能、调研技能、团队建设技能、运用互联网的技能以及写作技能。希望你会察觉到它的用途,并能将其作为自我发展的一个平台。本书还会一步步引导你学会诸如掌握打好权力基础、对候选人进行面试、建立信任以及提供绩效反馈等技能。建议你仔细复习这些内容,并且身体力行,以便在日后需要时能够信手拈来。

最后,希望随时能听到你的宝贵意见。如果你想提出一些建议,请写信给我们。你可以寄给 Dave DeCenzo 教授。他的联系地址是:

College of Business and Economics, Towson University, Towson, Maryland
21252-0001,也可以通过 E-mail 与他联系,他的 E-mail 地址是:ddecenzo@towson.edu.

祝同学们新学期好运,同时也希望你能喜欢我们悉心为你准备的这本教材。

目 录

第1章

管理者与管理

【学习目标】	1
1.1 谁是管理者,他们在哪里工作	3
1.2 什么是管理,管理者做什么	5
1.3 市场对管理者来说有多重要	14
1.4 为什么要学管理	15
1.5 管理学与其他学科之间的关系	16
【结束语】	18
【本章概要】	18
【复习与应用】	20

管理工作站

团队技能培养训练	21
开发你的指导技能	21
技能练习	22
个案分析	22
开发你的调研技能	23
强化你的写作技能	24

附加单元 A

管理思想史——当代管理实践的历史溯源

A.1 前现代时期的管理	25
A.2 古典管理理论的贡献	26
A.3 人力资源学派	31
A.4 量化学派	36
A.5 分析:社会事件对各类管理学派的重要影响	36
A.6 管理史的延续:当今的管理研究	38

第2章

当今世界的管理

【学习目标】	11
2.1 变化中的经济	13
2.2 一个全球化的市场	15
2.3 重视技术	50
2.4 社会对企业与管理者有何期望	52
2.5 2010年度的员工队伍状况将如何	56
2.6 企业如何“拥客为王”	57
【结束语】	63
【本章概要】	64
【复习与应用】	65

管理工作站

团队技能培养训练	67
开发你的道德规范技能	67
技能练习	68
个案分析	69
开发你的调研技能	70
强化你的写作技能	70

第3章

计划的基础

【学习目标】	73
3.1 定义计划	75
3.2 不确定环境下的计划	75
3.3 计划的类型	78
3.4 目标管理	80
3.5 组织战略的重要性	83
3.6 一个战略性的架构:选择利基	84
3.7 品质是一种战略武器	92
3.8 企业家创业精神:战略计划制定中的一种特殊情况	95
【本章概要】	97
【复习与应用】	98

第2部分 计划

管理工作站

团队技能培养训练·····	100
开发你撰写业务计划书的能力·····	100
技能练习·····	102
个案分析·····	103
开发你的调研技能·····	104
强化你的写作技能·····	104

第4章

决策

【学习目标】 ·····	105
4.1 决策过程·····	107
4.2 决策:理性模型·····	111
4.3 现实世界的管理决策:理性模型的修正·····	112
4.4 决策:一种权变方法·····	115
4.5 决策风格·····	118
4.6 团体决策·····	119
4.7 民族文化与决策·····	122
【本章概要】 ·····	123
【复习与应用】 ·····	124

管理工作站

团队技能培养训练·····	125
开发你主持会议的技能·····	126
技能练习·····	127
个案分析·····	127
开发你的调研技能·····	128
强化你的写作技能·····	129

附加单元 B

数量化决策工具——辅助决策的数量化模型

B.1 支付矩阵·····	130
B.2 决策树·····	131
B.3 盈亏平衡分析·····	132
B.4 财务比率分析·····	134
B.5 线性规划·····	135
B.6 排队论·····	137
B.7 经济订货批量模型·····	138

第5章

组织设计的基础

【学习目标】	141
5.1 组织结构的要素	144
5.2 影响组织结构的权变因素	154
5.3 组织设计的应用	157
5.4 组织文化	161
【本章概要】	162
【复习与应用】	164

管理工作站

团队技能培养训练	165
开发你的权力基础技能	165
技能练习	166
个案分析	167
开发你的调研技能	168
强化你的写作技能	168

第6章

人事与人力资源管理

【学习目标】	169
6.1 管理者和人力资源管理过程	171
6.2 人力资源管理的法律环境	172
6.3 雇佣计划	173
6.4 招聘和甄选	175
6.5 定向、培训及开发	181
6.6 绩效管理	184
6.7 薪酬和福利	187
6.8 当前人力资源管理所面临的问题	189
【本章概要】	194
【复习与应用】	195

管理工作站

团队技能培养训练	197
开发你的面试技能	198
技能练习	199

个案分析·····	199
开发你的调研技能·····	200
强化你的写作技能·····	200

附加单元 C

职业生涯

引言·····	202
C.1 职业决策·····	202
C.2 进入组织·····	203

第7章

变革与创新的管理

【学习目标】 ·····	213
7.1 什么是变革·····	215
7.2 组织变革和成员的阻力·····	219
7.3 在组织中进行变革·····	221
7.4 压力:组织变革的结果·····	224
7.5 激发创新·····	228
【本章概要】 ·····	231
【复习与应用】 ·····	232

管理工作站

团队技能培养训练·····	233
开发你的创造力技能·····	234
技能练习·····	235
个案分析·····	235
开发你的调研技能·····	236
强化你的写作技能·····	236

第8章

个体行为和团体行为的基础

【学习目标】 ·····	237
8.1 行为的解释和预测·····	239
8.2 个性·····	243
8.3 知觉·····	249
8.4 学习·····	253
8.5 团体行为的基础·····	255