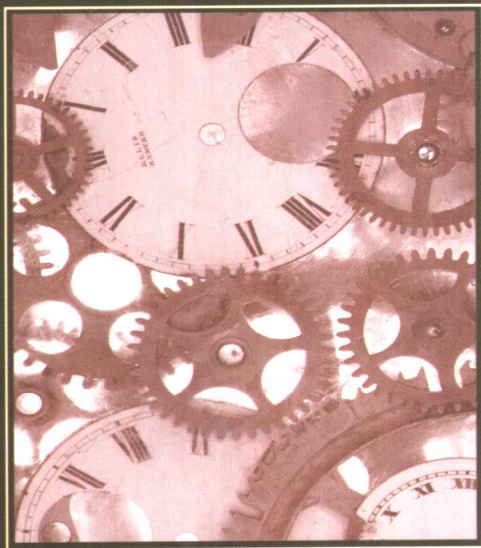




21世纪高等教育标准教材

管理学原理

宋晶 郭凤侠 主编



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

21 世纪高等教育标准教材

MANLI XUE
YUAN LI

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

大 连

管 理 学 原 理

彭晓彪 主审
宋 晶 郭凤侠 主编

© 宋晶 郭凤侠 2004

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学原理 / 宋晶, 郭凤侠主编. — 大连: 东北财经大学出版社, 2004.10

21 世纪高等教育标准教材

ISBN 7-81084-454-7

I. 管… II. ①宋…②郭… 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 057831 号

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) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@vip.sina.com

大连业发印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 148mm × 210mm 字数: 367 千字 印张: 12 5/8

印数: 1—6 000 册

2004 年 10 月第 1 版

2004 年 10 月第 1 次印刷

责任编辑: 谭焕忠

责任校对: 毛 杰

封面设计: 冀贵收

版式设计: 孙 萍

定价: 20.00 元

21 世纪高等教育标准教材

编委会

(按姓氏笔画排序)

主 任	于洪平	吴立文	
	唐志宏	彭晓彪	
委 员	于洪平	王新平	任连伟
	宋 晶	吴立文	罗大伟
	赵恒德	胡家兴	高光复
	唐志宏	殷鸣镛	彭晓彪
策 划	谭焕忠		

总序

我国高等教育改革经过几年的努力，已经取得了阶段性进展，一个新型的高等教育体制的轮廓、雏形展现在我们面前。主要表现在：（1）改革不适应社会主义市场经济体制走向的教育管理体制，改革了过去高等教育管理体制条块分割、单科性学校较多的格局。除少数几个部委继续管少数院校外，国务院的四十多个部委已不再管理学校。（2）为体现优势互补、强强联合的精神，改善科类过于单一的现象，一些院校合并到综合大学，包括财经类的金融和财政类比较近类的学校也做了合并；1998年教育部颁布实施了新的《普通高等学校本科专业目录》，专业做了很大调整，数量有所减少。（3）1999年党中央、国务院召开全国教育工作会议。会议动员全党全国人民以提高民族素质和创新能力为重点，全面推进素质教育，将推进素质教育提高到政府行为的高度。教育部在制定“高等教育面向21世纪教学内容和课程体系计划”时，也提出了加强素质教育的思想内容。

教育管理体制打破原来高等教育教材编写体

制和教材出版发行市场体制；学校合并和专业调整使高等教育课程体系和课程体系发生变化，教材会出现过剩和短缺并存的现象，结构必须调整；培养目标模式的转变，要求高等教育教材内容体系不但要重视知识的传授，而且要重视能力的培养和素质的提高。

为了适应高等教育改革的需要，我们组织编写了“21 世纪高等教育标准教材”。本系列教材注意吸收国内外教学和科研的最新研究成果，充分体现科学性、思想性、先进性和稳定性，并努力在教材内容和体系上有所创新，力求较原有同类教材有较大的提高。

我们期望，本丛书的出版能对我国高等教育质量的提高，为培养更多更好适应社会经济发展和社会主义市场经济新形势人才做出一定的贡献。

21 世纪高等教育标准教材

编写组

2004 年 6 月

前 言

管理是人类的基本活动。在人类历史发展的长河中，可以说一切社会现象都与管理活动密切相关，它同人类一样古老；同时，管理又广泛地存在于现实社会生活之中；大到国家，小到企业、医院、家庭，凡是由两个人以上构成的、有一定目的组织或集体都离不开管理。近百年世界的发展变化也充分证明，有效的管理是一个组织走向成功的基础。正如美国著名管理学家彼得·德鲁克在《管理及其全球性影响》一文中所说：“在人类历史上，几乎没有一种制度规范能像管理那样兴起并产生巨大影响。在不到一百五十年的时间里，管理已改变了世界上所有发达国家的社会与经济结构。”因此，研究、探寻管理活动的基本规律、有效方法进而提高管理水平，对于各类组织来说，具有至关重要的意义。

管理学是研究管理活动基本规律、发展趋势及一般方法的科学。管理活动久已有之，但以管理活动为研究对象的管理学却要比管理活动的出现晚得多。如果从管

理学的先驱——F. W. 泰罗创立科学管理理论算起, 管理学的产生与发展也不过近百年时间, 然而就是在这近百年的时间里, 管理学伴随丰富的管理实践取得了巨大发展, 不仅管理学的理论体系日趋完善, 对管理活动基本规律的认识日趋深入, 而且管理理论流派更呈“百花齐放、百舸争流”之势, 新理论新观点不断推出, 以至管理理论的“丛林”愈发茂密。管理学向人们展示出了其勃勃生机和巨大魅力。

正如管理理论的“百花齐放、百舸争流”之势一样, 多视角、多方法地阐释管理学的基本理论、基本内容及方法的管理学方面的论文、专著、教材及案例分析等也是种类繁多, 可谓汗牛充栋。仅就管理学教材来说, 国外及本土学者撰写的就不胜枚举。这些教材风格各异、各有千秋, 有的偏重理论系统阐述, 有的偏重实务操作; 有的内容庞杂, 有的简明具体。本书的着眼点是为学生提供一本简明、通俗易懂的原理性教材, 力图围绕管理一般或共性的管理活动, 从基本原理角度阐述管理的内涵、基本职能及一般方法, 并力图把管理学前沿的最新成果吸收进来, 帮助读者构建管理学的基础平台。

本书的体系及结构是以管理职能为线索来设计的, 即围绕管理的计划、组织、领导、控制职能展开各章内容。应该说这种体系及结构特点符合国内外管理学教科书的主流。本书在写作过程中, 博采国内外众多管理学教科书之所长, 借鉴、参考、吸收了许多研究成果, 在此谨向这些研究成果的作者表示衷心的感谢。

本书是集体合作的结果。全书由宋晶、郭凤侠任主编, 其中, 宋晶编写第一、三、十三章并负责全书的总纂, 郭凤侠编写第二、四、五、六、七、八、九、十一、十二章, 王晓莉编写第十章、第十四章, 胡南编写第十五章。本书的编写及出版, 得到了东北财经大学出版社及工商管理学院的领导和许多朋友的支持、指导和帮助, 在此一并表示衷心感谢。

由于编者水平有限, 加之编写时间仓促, 本书难免存在不少缺点甚至错误, 敬请广大读者不吝指正。

编 者

2004年6月于东财园

目 录

1	第一章 管理与管理学
1	第一节 管理的概念与作用
7	第二节 管理的性质与特征
12	第三节 管理的职能与管理者
22	第四节 管理学的研究对象
25	复习思考题
26	第二章 管理学的产生和发展
26	第一节 管理学的萌芽
30	第二节 泰罗的科学管理理论
38	第三节 管理过程理论
47	第四节 行政组织理论
50	第五节 管理活动中的人际关系研究
56	第六节 现代管理理论丛林
65	复习思考题
66	第三章 管理与环境
66	第一节 组织与环境

73	第二节 环境分析
84	第三节 当今环境的重点课题与管理遇到的挑战
89	复习思考题
93	第四章 计划概述
93	第一节 计划工作概述
97	第二节 计划工作的特征
99	第三节 计划的类型
104	第四节 计划工作的步骤
107	第五节 计划的工具
113	复习思考题
114	第五章 目标与目标管理
114	第一节 目标的概念、性质和要求
119	第二节 目标的内容及制定
125	第三节 目标管理
133	复习思考题
134	第六章 预测
134	第一节 预测的概念及步骤
138	第二节 预测的种类
142	第三节 预测的方法
151	复习思考题
152	第七章 决策
152	第一节 决策的概念及作用
154	第二节 决策的类型
163	第三节 决策的程序
169	第四节 决策的方法
178	复习思考题
179	第八章 组织概论
179	第一节 组织的要素与功能
185	第二节 组织的类型
188	第三节 组织工作的基本内容
191	复习思考题

192	第九章 组织结构设计
192	第一节 组织结构设计的程序和内容
199	第二节 组织结构设计的基本要素
222	第三节 组织的类型
233	第四节 组织的变革
239	复习思考题
241	第十章 人力资源管理
241	第一节 人力资源管理与人员配备
247	第二节 人员配备的程序和原则
249	第三节 管理人员的选聘
255	第四节 管理人员的绩效考评与奖励管理
267	第五节 管理人员的培训
272	复习思考题
273	第十一章 领导
273	第一节 领导的性质
281	第二节 人性假设及有关理论
288	第三节 领导素质(特质)理论
292	第四节 领导行为理论
300	第五节 领导权变理论
306	复习思考题
307	第十二章 激励
307	第一节 激励概述
313	第二节 有关的激励理论
329	第三节 激励理论的应用与技巧
338	复习思考题
339	第十三章 人际沟通
339	第一节 沟通概述
345	第二节 人际沟通的类型与方法
352	第三节 提高沟通的有效性
355	复习思考题

356	第十四章 管理控制
356	第一节 控制的概念
359	第二节 控制的类型与要求
366	第三节 控制的过程
371	第四节 控制的技术与方法
376	复习思考题
377	第十五章 管理信息系统
377	第一节 管理信息的作用和类型
381	第二节 管理信息的收集与处理
384	第三节 管理信息系统
389	复习思考题
390	参考文献

第一章

管理与管理学

本章要点：本章主要介绍和阐述管理的概念与作用、管理的性质和特征、管理的职能等内容，介绍管理学的研究对象及研究范围、研究方法等。通过本章的学习，要了解作为一种活动和过程的管理的基本规定性，掌握作为管理者的基本职能、基本类型及管理者应扮演的角色，准确理解一切社会现象都与管理活动密切相关及管理是科学性与艺术性的有机统一。

第一节 管理的概念与作用

一、管理的起源与发展

纵观人类历史，可以说一切社会现象都与管理活动密切相关。近一二百年世界发展变化的过程更是表明，任何组织都需要管理活动的支持，有效的管理是一个组织，甚至一个国家走向成功的基础。

一般认为，最早的管理活动或管理现象出现于人类社会的早期，即原始社会。应该说人类的活动多种多样，但管理是人类最基本的活动，广泛地存在于人类的社会生活之中，凡是由两个人以上组成的、有一定活动目的的集体或组织都离不开管理。

那么管理究竟起源于何时呢？一般认为管理起源于原始社会人类需要协作劳动或公共生活时期，即由于生产力水平的低下，单个人靠个人力量无法维持生存，或者说要维持生存需要通过结成两个人以上的“集体”，而“集体”就必然产生分工与协作问题。不论原始社会中人的“集体生活”是原始人群，还是血缘家族、氏族公社时期，人类都需要通过集体的力量和简单或复杂的分工协作来进行生产或维持人类的生存，这时也就产生了简单的管理现象，出现了管理活动。美国管理学家

丹尼尔·雷恩 (Daniel A. Wren) 曾经从发生学的意义上探讨了管理的形成机制和产生过程, 他认为, 当人类告别动物界时, 所面临的最大课题就是生存及发展。为了生存, 早期的人类不得不成群结队地居住在一起, 进行共同性的劳动 (如采集和打猎)。长期的共同劳动和群居生活, 使得他们逐渐结成了家庭、民族、部落这样一些人类社会最早形成的组织, 而这类组织的形成, 就为管理活动的出现创造了条件。^① 美国著名人类学家路易斯·亨·摩尔根 (Louis H. Moore) 详尽地考察了原始人的社会组织、血缘关系、风俗及其发展。根据他的研究成果, 原始社会中最早的群体组织——氏族在人类的蒙昧时期就已经形成并得到初步发展, 而它的充分发展则是在野蛮时代的低级阶段。正是由于氏族的形成和发展, 人类最早的管理活动才具备了可能。氏族的产生, 也就必然伴之以一系列公共事务的形成。摩尔根以易洛魁人的氏族为样本, 揭示了氏族的九种职能或权利, 尤其揭示出氏族会议是管理工具和氏族、部落以及部落联盟的最高权力机构。根据摩尔根的研究, 我们可以得知, 在原始社会中, 氏族是社会制度和管理制度的基本单位。现在人们已经达成共识: 管理的历史同人类历史一样久远, 当人类还处于原始社会时, 便已产生了管理活动。

当人类跨入文明时代后, 管理活动更是得到了空前的发展。在工业化之前的奴隶制社会、封建制社会, 家庭、部落、城邦、村庄、教会、军队、国家等组织是人类进行生产和生活的基本形式, 这些组织的存在和发展一刻也离不开管理活动, 而且管理变得越来越重要。大到国家、军队, 小到家庭, 都需要管理。中国的长城和埃及的金字塔被公认为是古典管理活动的典范。

现代意义上的管理产生于 18 世纪下半叶的产业革命之后。随着生产力的进一步发展和社会的繁荣进步, 人类的活动更趋复杂, 特别是随着工厂、公司等组织的出现, 对管理活动的需要较以往更为迫切, 这同时进一步推动了管理活动的发展, 使管理不断向现代意义上的管理演进。这正如有的学者所说, 工厂制度的发展孕育了现代意义上的管理。英国著名经济学家阿尔弗雷德·马歇尔 (A. Marshall) 在 19 世纪末就把

^① 韩岫岚:《MBA 管理学——方法与艺术》(上册), 4—5 页, 北京, 中共中央党校出版社, 1999。

管理（组织）看作是与土地、劳动、资本并列的第四生产要素，从而丰富了法国经济学家让·萨伊的三要素学说。在现代社会，随着社会的进步和科学技术的进一步发展，各种经济和社会组织的数量越来越多，规模越来越大，活动也越来越复杂，因此管理变得比以往更为重要。

总之，人类自诞生之日起，自从人们开始形成群体去实现个人无法达到的目标以来，管理就成为协调个人努力必不可少的因素了。正如马克思说，“一切规模较大的直接的社会劳动或共同劳动，都或多或少地需要指挥，以协调个人的活动，并执行生产总体的运动——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的一般职能。一个单独的提琴手是自己指挥自己，一个乐队就需要一个乐队指挥。”^①就在与自然界的斗争过程中，人类进行着管理社会、管理组织、管理自身的努力。管理存在于人类的所有活动过程中，并且日益成为一种专门的职业。

二、管理的概念

从字面上来说，管理（management）有管辖、处理、理事等意思。尽管管理活动自古有之，但对于管理一词，人们各有各的理解，对他的定义更是五花八门、众说纷纭。参阅各类文献，对管理的定义有代表性的可列出以下几种：

美国著名管理学家哈罗德·孔茨（Harold koontz）认为，“管理就是设计和保持一种环境，使人在群体里高效率地完成既定目标”。

法国著名管理学家亨利·法约尔（Henri Fayol）认为，“管理就是计划、组织、指挥、协调和控制”。

美国管理学家、决策学派的代表人物、诺贝尔经济学奖得主赫伯特·西蒙（H. Simon）认为，“管理就是决策”。

美国管理学者斯蒂芬·罗宾斯（S. P. Robbins）认为，“管理是指同别人一起，或通过别人使活动完成得更有效的过程”。

美国著名管理学家、哈佛大学管理学教授彼得·德鲁克（P. F. Drucker）认为，“管理是一种以绩效责任为基础的专业职能”。

我国管理学者周三多等认为，“管理是社会组织中，为了实现预期

① 《马克思恩格斯全集》，第23卷，367页，北京，人民出版社，1972。

的目的，以人为中心进行的协调活动”。

我国学者杨文士、张雁认为，“管理是一定组织中的管理者，通过实施计划、组织、人员配备、指导与领导、控制等职能来协调他人的活动，使别人同自己一起实现既定目标的活动过程”。

我国学者芮明杰认为，“管理是对组织的资源进行有效整合以达成组织既定目标与责任的动态创造性活动。计划、组织、指挥、协调和控制等行为活动是有效整合资源所必需的活动，故而它们可以归入管理的范畴之内，但它们又仅仅是帮助有效整合资源的部分手段或方式，因而它们本身并不等于管理，管理的核心在于对现实资源的有效整合”。

以上定义都是从一个侧面揭示了管理的内涵，之所以内容各异，主要缘于人们所处的角度或分属不同的流派，以及研究方法或所运用的研究工具的不同。综合各家的观点，本书认为，管理就是管理者在特定的内外部环境下，对一个组织所拥有的资源进行计划、组织、领导和控制，以实现组织目标的过程或活动。

这一定义至少包括以下几方面内容：

第一，管理是在组织中进行的，是一切组织的最基本活动。所谓组织就是由两个或两个以上的个人为实现共同目标而组成的有机整体。人类为了生存和发展，需要组织，而组织是有共同目标的人群的集合体，它通过分工与协作，使单个人做不到的变得做得到，并能超越个人的生命而持续不断地发展。

第二，管理是由管理者完成的。一般地，组织中的成员可分为两类，一类是管理者（managers），一类是操作者（operatives），操作者直接从事某项工作或任务，不具有监督他人工作的职责；而管理者是指指挥别人活动的人，他们处于操作者之上的组织层次中，一般可分为三个层次，即基层管理者、中层管理者和高层管理者。组织中的管理工作主要是由管理者承担并完成的。

第三，管理的对象是组织内的各种资源。组织内的资源主要包括人力资源、物质资源及信息资源，管理工作就是对这些资源进行计划、组织、协调和控制，以整合这些资源，实现组织的目标。但需要明确，管理工作的中心是人，因为组织中最活跃、最重要的资源是人，任何资源的分配都是以人为中心的。

第四,管理是为了实现预期目标。任何管理都是为了实现一定的目标或达到一定的目的,即不存在无目标的管理。根据美国管理学者斯蒂芬·罗宾斯的观点,这个目标主要是指活动的效果(effectiveness),当然达到效果要借助于效率(efficiency)。效率涉及的是活动的方式,即“正确地做事”,而效果涉及的是活动的结果,即“做正确的事”。管理既要追求效果,也要追求效率,两者不可偏废,也就是管理必须是“正确地做正确的事”。

第五,管理的职能是计划、组织、领导和控制。管理概念的实质在于管理的职能,即管理干什么或做什么工作,这涉及到管理得以实现的手段。同时,管理的职能也就是管理的过程。

第六,管理是在一定的环境下进行的。根据系统论的观点,任何组织都是一个系统,且这个系统本身又从属于某一个大系统,从而构成大系统中的子系统。如果用这种科学的观点来审视管理问题,我们就可以说管理必须置于一定的环境之下,这种环境可分为组织内部环境及影响组织的外部环境。管理既是在一定的内部环境下进行的,同时又要受环境的影响和制约,即所谓管理的方法、技术及内容是环境的函数。同时,管理是在一定的环境下进行的性质,又引出了环境分析问题。

三、管理的作用

关于管理的作用及重要性目前人们已经达成了广泛的共识。事实上;管理的起源及发展过程已经充分证明了管理对于组织有效地实现目标的重要作用,而且管理伴随着组织规模的扩大和作业活动的复杂化而愈益明显,也就是说组织规模越大,组织活动越复杂,管理的重要性就越是突出。在当今,先进的管理和先进的技术一起构成了推动了现代经济社会发展的“两个轮子”。如果没有先进的科学技术,现代化的作业活动乃至管理活动就无法有效地展开;但如果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。所以,有人将科学技术和称管理称为推动社会经济发展的两大主要因素,有的国家(如美国)甚至提出“三分技术,七分管理”的理念,即管理的作用比技术更大。彼得·德鲁克曾在《哈佛商业评论》发表题为《管理及其全球性影响》一文中指出,“在人类历史上,几乎没有一种制度规范像管理那样