

| 高 | 等 | 院 | 校 | 管 | 理 | 学 | 教 | 材 |

管理学原理

PRINCIPLES OF MANAGEMENT

吴 鸿 唐建荣 编著



南开大学出版社

高等院校管理学教材

管 理 学 原 理

吴 鸿 唐建荣 编著

南开大学出版社
天 津

图书在版编目(CIP)数据

管理学原理 / 吴鸿, 唐建荣编著. —天津: 南开大学出版社, 2015.7

高等院校管理学教材

ISBN 978-7-310-04830-4

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 134352 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 孙克强

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022) 23508339 23500755

营销部传真: (022) 23508542 邮购部电话: (022) 23502200

*

北京楠海印刷厂印刷

全国各地新华书店经销

*

2015 年 7 月第 1 版 2015 年 7 月第 1 次印刷

230×170 毫米 16 开本 20.5 印张 2 插页 375 千字

定价: 39.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022) 23507125

前 言

管理无处不在，任何一个部门、组织，只要有群体协同运作，就要有管理。当前，我国要建设社会主义市场经济，要跻身世界国富民强之列，就必须注重科学化管理，建立起适应市场经济发展需要，完整、系统和科学化的管理学体系；必须培养大批具有现代管理理念、了解组织的运营规律、掌握科学的管理方法并能够把握组织战略的高级管理人才。管理学是人类近代史上发展最为迅速、对社会经济发展影响最为深远的一门科学，同时也是一门与人类社会活动紧密相连的科学。作为一门系统地研究管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法的科学，这门课程的学习具有普遍的意义。

本书包括 5 大模块，15 章内容，系统地介绍了管理学的基本性质、原理和方法，简要地回顾了国内外管理思想历史演进过程并论及管理学的的前沿问题，详细地阐述了计划、组织、控制、领导等四大管理职能及其涵盖的知识体系。各章之后都配有案例分析、重要概念、问题和讨论等供复习使用，以加深读者对所学内容的理解。

鉴于管理学是高等院校管理类和经济类专业的核心专业基础课程，此类教材的使用量很大，国内外教材版本也非常之多，因此，在本书编写过程中，作者借助长期从事管理学研究与教学所积累的经验，运用理论与实践相结合的方法，汲取了古今中外人类经济活动中所积累的管理思想和管理理论的精华，使得本书能够体现出以下特点，希望能够给读者提供一些认识和学习管理学的新视角。

1. 在概述篇中，运用系统的思想对管理学的主要要素进行了归纳和介绍。
2. 从制度的角度对管理的要素构成进行分析。
3. 比较详细地介绍了管理教育的脉络和学科地位。
4. 把危机管理作为一项管理控制的内容补充到本书之中。
5. 贴近教学，内容安排和编写尽量考虑教学实践中普遍存在的问题和疑难。

本书的如期完成，是编写团队协同工作的成果，尽管分工不同，但是并没有地位上的差别。各位作者的分工是：吴鸿、唐建荣为编著者（排名不分先后），姬卿和张耀嗣为参编者，同时，吴鸿对本书进行了总体架构的设计和组织，唐建荣进行了汇总和编审，耿松涛也参加了本书的编审工作。各具体章节的分工为：第

一、二、三、六、十五章由吴鸿编写；第四、五章由姬卿编写；第七、八、九、十、十一、十二章由唐建荣编写；第十三、十四章由张耀嗣编写。

本书适合高等院校经管类专业本科生、研究生、MBA学员及相关专业学位人员学习使用，还可作为企业管理人员的在职学习和培训用书。

管理学是一门涉及范围极广的学科。由于水平有限，本书不尽如人意之处很多，疏漏之处在所难免，敬请读者不吝指正。另外，本书参考了大量的文献，由于篇幅问题，无法一一附上，只在附录中列出了部分文献，在此向原作者致歉。

本书得到“海南大学中西部高校综合实力提升计划项目”以及“海南大学 2013 年度自编教材资助项目”的出版资助，在此特别说明，并表示感谢。

本书的成功出版，得到南开大学出版社孙淑兰女士的尽心支持与指导；在编校过程中，得到诸位编辑细致入微、不厌其烦的审读和指正，在此表示衷心的感谢。

最后再次声明：本书由吴鸿、唐建荣编著，两位作者排名不分先后。

编著者
2014 年 8 月

南开大学出版社网址: <http://www.nkup.com.cn>

投稿电话及邮箱: 022-23504636 QQ: 1760493289
QQ: 2046170045(对外合作)

邮购部: 022-23507092

发行部: 022-23508339 Fax: 022-23508542

南开教育云: <http://www.nkcloud.org>



App: 南开书店 app



南开教育云由南开大学出版社、国家数字出版基地、天津市多媒体教育技术研究会共同开发, 主要包括数字出版、数字书店、数字图书馆、数字课堂及数字虚拟校园等内容平台。数字书店提供图书、电子音像产品的在线销售; 虚拟校园提供 360 校园实景; 数字课堂提供网络多媒体课程及课件、远程双向互动教室和网络会议系统。在线购书可免费使用学习平台, 视频教室等扩展功能。

目 录

第一章 管理与管理学	1
第一节 管理的认识	1
第二节 管理过程	8
第三节 管理学的形成与特点	10
第二章 管理系统及其构成	22
第一节 管理的系统观	22
第二节 管理的目标	26
第三节 管理者	32
第四节 管理的职能	42
第五节 管理的环境	45
第三章 管理思想的演进	56
第一节 早期管理思想	57
第二节 古典管理理论	70
第三节 行为科学管理理论	78
第四节 现代管理理论	82
第四章 决策	92
第一节 决策概述	92
第二节 决策的过程与影响因素	101
第三节 决策方法	106
第五章 计划	115
第一节 计划概述	115
第二节 计划的层次和编制过程	120
第三节 计划的组织实施	125
第六章 组织战略	135
第一节 战略及其核心问题	135
第二节 战略管理及其过程	141
第三节 战略的类型及其基本思想	146

第七章 组织概述	161
第一节 组织及组织的构成	161
第二节 组织的类型	163
第三节 组织理论的发展	164
第八章 组织结构设计	169
第一节 组织结构设计及其影响因素	169
第二节 组织结构设计的原则和程序	173
第三节 组织结构形式	177
第九章 组织力量的整合	188
第一节 直线与参谋	188
第二节 集权与分权	190
第三节 非正式组织及团队建设	192
第十章 领导理论与方法	197
第一节 领导概述	197
第二节 领导理论	199
第三节 领导方法与艺术	209
第十一章 激励理论与方法	214
第一节 激励概述	214
第二节 激励理论	216
第三节 激励实务	226
第十二章 沟通理论与方法	231
第一节 沟通概述	231
第二节 沟通的障碍及克服	237
第三节 协调与冲突管理	239
第十三章 控制理论	245
第一节 控制的概念、对象和基本原则	245
第二节 控制的过程	253
第三节 控制的类型	261
第四节 有效控制的要求	265
第十四章 控制技术和方法	269
第一节 一般控制方法	269
第二节 财务及审计控制	278
第三节 其他控制方法	282

第十五章 危机管理	287
第一节 危机及其诱因	288
第二节 危机管理概要	297
第三节 组织危机诊断	307
参考文献	317

第一章 管理与管理学

【本章概要】

管理是社会组织中，管理者为了实现预期的目标，以人为中心进行的协调活动。当今，管理已经成为我们身边的一项普遍的社会活动，它有利于更有效地开展活动、改善工作，更有效地满足客户需要，提高效率、效益。为了使读者对管理有一个基本的认识，本章将介绍管理的定义、管理的性质、管理的过程、过程管理、管理学及其学科地位。

【学习目的】

1. 掌握管理的概念及其性质
2. 弄清管理过程的内容
3. 能够辨析管理过程和过程管理的异同
4. 了解管理学和管理学的研究对象
5. 了解管理学的学科地位及其演变

第一节 管理的认识

在市场经济高度发展的当今，“管理”一词几乎无处不在，在国际事务中、国家公共事务中、社会各类组织中、生产经营中、科学研究中、甚至我们的家庭生活中，都可以发现管理的存在。但是，并非所有的人都有机会系统地去思考管理的问题。因此，每当我们谈到管理的时候，也许会产生一系列的疑问：什么是管理？管理是怎样产生的呢？管理的性质是什么？为什么要进行管理？……以下内容将使我们就上述有关问题获得一些回答。

一、管理的定义

如何定义“管理”这一概念呢？这是我们在学习本门课程时首先要问的问题。

一般而言,管理可以从广义和狭义两个视角下定义:广义上看,管理是指应用科学的手段安排组织社会活动,使其有序进行,其对应的英文是 Administration 或 Regulation;狭义上看,管理是指为实现组织目标,保证其全部业务活动有效开展的一系列活动,对应的英文是 Management 或 Running。但是,目前对于管理的具体概念有多种解释,众说纷纭,至今仍未得到一致公认的定义。

多年来,国内外管理学者从不同的研究角度对管理的概念做出了不同阐述。

“科学管理之父”弗雷德里克·泰罗认为:“管理就是确切地知道你要别人干什么,并使他用最好的方法去干。”在泰罗看来,管理就是指挥他人用最好的办法去工作。

亨利·法约尔在其名著《工业管理与一般管理》中给出了管理的概念。他认为,企业的全部活动可分为6组,即:技术活动、商业活动、财务活动、安全活动、会计活动以及管理活动。管理是所有的人类组织中都有的一种活动,这种活动由五项要素组成:计划、组织、指挥、协调和控制。

彼得·德鲁克认为:“管理是一种工作,它有自己的技巧、工具和方法;管理是一种器官,是赋予组织以生命的、能动的、动态的器官;管理是一门科学,一种系统化的并到处适用的知识;同时管理也是一种文化。”也就是说,管理是一种以绩效责任为基础的专业职能。

诺贝尔奖获得者赫伯特·西蒙对管理的定义是:“管理就是制定决策。”

当代管理过程学派的代表美国管理学家哈罗德·孔茨把管理定义为:管理就是设计和保持一种良好的环境,使人在群体里高效率地完成既定任务的过程。

斯蒂芬·罗宾斯给管理的定义是:所谓管理,是指同别人一起,或通过别人使活动完成得更有效的过程。

系统论学者认为,管理是指根据一个系统所固有的客观规律,施加影响于这个系统,从而使这个系统呈现一种新状态的过程。

周三多认为,管理是社会组织中,为了实现既定目标,以人为中心进行的协调活动。

孙炳堃认为,管理是为了更有效地达到组织的既定目标,在保证使服务对象满意又使服务提供者获得一种较高的士气和成就感的前提下,采用一定的方式和方法,对有关的人、财、物、信息和无形资产所进行的合理的计划、组织、领导与控制等一系列活动的总称。

芮明杰认为,管理是对组织的资源进行有效整合以达到组织既定目标与责任的动态创造性活动。

上述关于管理概念的定义仅仅是一部分管理学者的观点,这些不同的认识从不同的角度揭示了管理的含义,或深化了管理在某一方面的属性。综合前人的研

究,可以对“管理”的概念做如下的表述:所谓管理,就是在特定的环境下,对组织所拥有的资源进行有效的计划、组织、领导和控制,以便达成既定组织目标所开展的活动过程。这一表述包含以下几层含义。

(1) 管理活动首先要靠人来完成。管理的主体一定是人,客体也可能是人。

(2) 管理为实现组织目标服务,是一个有意识和有目的地进行的过程。一方面,任何组织,为了使自己的活动取得比较高的效率,都会有意识地将自己在活动中所要利用的时间、金钱以及物质等资源进行合理的计算和安排;任何组织,为了有效地取得每个成员的贡献,都必须对他们的努力进行协调。另一方面,人类的一切活动,从根本上说,都是为了增加自己的福利,改善自己的生存和发展条件。人类的活动史,便是朝着这个永恒的目标不断追求和进步的历史。为了逐渐接近这个目标,人类在自己的活动中不断思考和探索用新的方法、更合理的方式组织这些活动,以求更加充分、有效地利用自己在活动中可以调集和支配的各种资源。

(3) 管理是讲求技术和方法的,如:组织往往会运用先进的理念、技术和相关科学来有效地解决管理问题。

(4) 管理是一种系统活动。管理工作的过程是由一系列相互关联、连续进行的活动所构成的,而且组织本身就是一个开放的系统,需要从外界获得资源来运营,并将成果输出到社会中去。

(5) 管理的本质是协调。一是协调组织内部的矛盾和冲突,使成员能够协同行动而消除实现组织既定目标的阻碍,使个人的努力方向与组织的目标相一致。二是协调组织与外部环境的关系,形成环境友好型组织,保持持续发展的生命力。

(6) 管理是一种动态的活动。管理工作是在一定的环境条件下开展的,环境既提供了机会,也构成了威胁。管理的主体、客体、方式、方法和目标都会随着组织内部和外部环境的变化而变化。

另外,随着社会的发展,人们共同活动的规模越来越大,社会分工越来越细,组织间的竞争越来越激烈,竞争的领域越来越广阔,管理的上述6层含义也变复杂了。于是,管理成为人力、物力、财力之后的第四种资源:管理资源。管理资源具有无形的和潜在的特点,当一个组织在不增加人力、物力、财力等有形资源的投入的情况下,通过优化管理,可以更有效地利用现有资源。但是,管理资源必须与人力、物力、财力等资源结合起来投入组织的活动,才会显现出来并发生作用。

二、管理的性质

作为一种社会经济活动,管理具有本身与其他事物不同的根本属性。以下就

最典型的几方面进行简要讨论。

（一）管理的二重性

社会化大生产是现代人类活动的主要组成部分，管理就是在生产管理过程中合理地组织和协调人类活动。由于生产过程具有两重性：既是物质资料的再生产，同时又是生产关系的再生产，因此对生产过程进行的管理也就存在着两重性：一种是与生产力、社会化大生产相联系的管理自然属性；一种是与生产关系、社会制度相联系的管理社会属性。这就是管理的二重性。为了理解管理在大生产中所表现的二重性，表 1-1 从 5 个方面进行了比较。

表 1-1 管理的二重性比较

项目	自然属性	社会属性
条件	必需的资源、技术，分工协作	社会基本制度，法律法规
手段	取决于管理客体的属性	必须考虑社会关系的要求
职能	一般职能：合理组织生产力	特殊职能：维护和完善特定的生产关系
性质	生产经营活动	必须体现一定的社会意志、意识形态
决定因素	生产力水平	生产关系（社会制度）

可见，管理之所以具有二重性，从根本上说，是因为它所管理的生产过程本身具有二重性。生产过程是生产力和生产关系相互结合、相互作用的统一过程。要保护生产过程顺利进行，组织就必须发挥合理组织生产力和维护生产关系两种基本职能，两者在生产过程中同时发挥作用，因此，管理就具有两重性。

（二）管理是一种有目的的人类活动

1. 人类活动目的性的必然

从前文我们可以知道，人类一切活动的目的，从根本上说，都是为了增加自己的福利，改善自己的生存和发展的条件。为了达到这个目标，人类不断思考和探索，用新的方法、更合理的方式组织活动，因此，任何人类活动都需要统筹安排和协调管理。

人类在活动中可以调集和支配的资源是有限的；任何个人，为了使自己的活动取得比较高的效率，都会有意识或无意识地将自己在活动中所要利用的时间、金钱以及物质等资源进行合理的计算和安排；任何集体，为了有效地取得每个成员的贡献，都必须对他们的努力进行协调。也就是说，管理的客体既可以是个人单独进行的活动，也可以是若干个人组成的集体活动。

但是，现代管理学的研究对象主要是人类有组织的集体活动，而非单个个人分别独自进行的活动。

2. 管理的核心目标：效率（Efficiency）、效果（Effectiveness）

管理行为具有明确的目标性和价值性，这就决定了组织必然要追求管理的效率和效果。而人们在日常文件中，往往会将二者混淆使用，因此很有必要辨析清楚，见图 1-1。

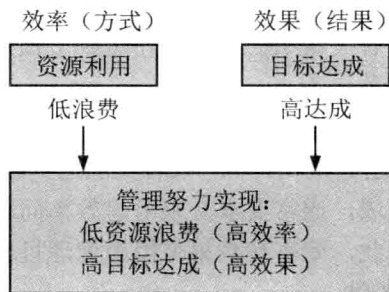


图 1-1 管理效率与效果的辨析图

（1）效率

效率最初是电学和机械学中使用的概念，指所产出的能量或功与所投入、消耗的能量或功的比值。后来，效率这一概念被引入到社会活动中，把社会活动的劳动效果同所消耗的劳动量进行比较，以考察某项社会活动的有效程度。管理学界一般认为，效率就是工作的功效和所付出努力的比较。也有理论认为，效率是单位时间内的产出率。事实上，这两种观点都是力求获得较高的投入产出比，以最经济的手段获得最大的效果。有“效率的教父”之称的美国管理学家埃默森认为，效率就是减去无用的力与事，而增加有用的功效。美国管理学家德鲁克在他所著的《有效的管理者》一书中认为，实现有效管理的五要素中，第一项就是管理者不是从接受任务开始，而是从研究如何利用时间着手，知道时间花在什么地方最有价值。

美国管理学家卡斯特和罗森茨维克则认为，影响管理效率的因素是多方面的，决定管理效率的主要因素有二：一是管理人员的个人能力和激励因素；二是技术发展和原始资料所提供的科学技术、物质和资料情况。提高效率的关键在于提高管理人员的素质，充分发挥每个管理人员的专长，为此要合理分工，同时要使得管理人员精诚合作，为实现组织目标而共同努力。罗宾斯认为，效率就是如何用最好的方法去做事。因此，实现组织目标通常就要求：①善于发现自身、他人和客观环境的潜在优势，充分释放“能量”，发挥优势；②能够集中力量，抓住重点，突破重要的领域，然后带动其他方面的工作，多出成果；③不凭经验办事，而是靠科学的决策、团体的智慧来解决面临的或未来将会面临的各種难题。

（2）效果

管理不是为工作而工作，而是为成果而工作，因此，仅仅有效率是不够的。管理还必须使活动实现预定的目标，即追求活动的效果以及目标的达成程度。当管理者实现了组织的目标，我们就说他们是有效果的。因此，效果涉及的是活动的结果，也就是朝着既定方向努力，做正确的事。例如，2013年，上海自由贸易区成功获批，表明上海市有关组织的此项工作达到了预期的目的，是有效果的。

（3）效率和效果的联系

效率和效果有着密切的联系。一方面，在一定效率下开展的管理活动始终会反映出不同的效果，或者达到组织目标，或者无法达到组织目标，甚至大相径庭；另一方面，组织目标的达成，通常要求必须考虑效率问题，即使资源最大限度地得到利用，浪费最小。因此，效率和效果是组织管理目标要求的两个方面。

（三）管理工作的一般性

从人类为了生存而进行集体活动的分工和协作开始，管理便随之产生。管理的普遍性决定它所涉及的范围非常广泛。

谈到管理，似乎人们会认为它五花八门，有高、中、低不同层次的管理，有大、中、小不同规模的组织管理，有营利性和非营利性不同性质的组织管理，有不同区域的管理，还有不同产业的管理。罗宾斯认为，无论在何种类型的组织中，在大多数情况下，管理者的工作是相同的，管理具有某些一般的性质：所有的管理都是整合组织的各类资源，充分运用管理的职能（计划、组织、领导和控制），以最优的投入获得最佳的回报，以实现组织既定目标，只是组织类型不同，其工作侧重和要求有所不同而已。例如，前述的不同类型组织管理，无论在组织的哪一个层次上，所有管理者都履行着四种职能，区别仅在于对每种职能的强调程度会随着管理者在等级结构的位置而变化；管理在不同规模的组织中从事着基本相同的工作，区别仅在于程度和侧重不同，以及具体做法和花费的时间不同。小企业重视加强与外部联系，管理者是通才、多面手，处理各层次的管理工作；大企业的正规性则要好于小企业。营利性组织有明确的经济指标衡量，如利润、销售、成本、费用等；非营利性组织就不能用经济目标来考核，必须基于它们的基本宗旨和使命的要求考核。

（四）管理是科学和艺术的统一

1. 管理的科学性

管理科学性是指在管理领域应用科学方法，综合抽象出管理过程的规律、原理所表现出来的性质。凡是科学都具有共同的特点，如客观规律性、系统性和实践指导性等。管理是一门科学，是因为它具有科学的特点。

（1）管理是人类不可或缺的社会实践活动，在此过程中存在着不以人的意志

为转移的客观规律。

(2) 人类经过漫长的社会生产实践活动, 经过无数次的成功与失败, 在管理实践中发现、归纳出了一系列反映管理活动过程中客观规律的管理理论和管理方法, 逐步建立了系统化的管理理论体系。

(3) 人们又把这些理论应用到管理实践中去, 指导自己的管理实践, 再以管理活动的效果来衡量管理过程所用的理论和方法是否行之有效, 是否正确, 从而使管理理论和方法得到不断丰富与发展。

(4) 管理理论揭示管理过程的客观规律性, 是管理者实践的结晶。如果不承认管理是一门科学, 不按照客观规律办事, 违背管理原则, 在实践中随心所欲地进行管理, 必然会遭到惩罚, 最终导致管理效果不佳或失败。

2. 管理的艺术性

所谓艺术就是以个人的经验和熟练程度为基础的技艺和技巧。管理的艺术性是指管理在相当程度上依赖于人格魅力、灵感、悟性与创新能力, 甚至天赋。从这个角度把握管理, 需要清楚地认识到以下要点。

(1) 虽然管理活动必须遵循客观规律办事, 但管理本身不完全是规律可循的。

(2) 管理艺术是可以学习的, 但是不可以完全复制和模仿, 更不是完全通过教育就可以掌握所有的管理技巧。

(3) 管理者在应用管理理论指导管理实践时, 不可能像自然科学应用其定理和公式去指导自然科学实践那么具有必然性和确定性, 而是要求管理者在管理实践中灵活多变地运用管理理论进行具体问题具体分析。

(4) 在管理实践中, 管理艺术主要强调其适用性、灵活性和实践性, 仅仅凭借书本上的管理理论和管理原则来进行管理, 无异于“纸上谈兵”, 是不能保证其成功的。

需要强调的是, 管理的科学性和艺术性是相辅相成的, 对管理中可预测、可衡量的内容, 可用科学的方法去测量; 而对管理中某些只能感知的问题, 某些内在特性的表现, 则无法用理论分析或逻辑推理来估计, 但可通过管理艺术来评估。最富有成效的管理艺术来源于对它所依据的管理原理的理解和丰富的实践经验, 管理者如何在管理工作中应用不同的管理方法和管理艺术关系到管理工作的成败。

资料: 在中外历史上, 那些令人叹为观止的工程也无不展示着人类管理的才智。古埃及金字塔的建筑技术从现代观点来看可能是原始的, 但却无声地向我们表明了公元前 3000 年到前 525 年期间古埃及人的管理和组织能力。据估计, 胡夫大金字塔占地十三英亩, 共包含二百三十万块石头, 每块石材平均重量达两吨半。埃及人在建筑金字塔上花费了十万人、二十年以上的劳动。用现代的话来说就是,

这的确是一项工作量很大的管理工作。

第二节 管理过程

一、管理过程

通过前面的学习,我们知道,管理是一个“活动过程”。那么,管理是一个什么样的过程呢?谈到管理过程,它与我们在管理实践中碰到的“过程管理”是不是一回事呢?

(一) 管理过程 (Management Process)

“过程”是现代组织管理最基本的概念之一。在 ISO9000: 2000《质量管理体系基础和术语》中,过程被定义为:“一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。”过程的任务在于将输入转化为输出,而转化的条件是资源,通常包括人力、设备设施、物料和环境等。增值是对过程的期望,为了获得稳定和最大化的增值,组织应当对过程进行策划,建立过程绩效测量指标和过程控制方法,并持续改进和创新。那么,管理是一个什么样的过程呢?

(1) 管理学中讲到的“活动过程”是指,在组织中通过别人或同别人一起完成工作的过程,是对管理活动本身的描述和界定,而不是指其管理对象的过程。因此,管理学中的“管理过程”,主要致力于研究和说明“管理人员做些什么和如何做好这些工作”,侧重说明管理工作实务。

(2) 管理过程理论认为,管理过程与管理职能是分不开的,管理过程,其实质就是执行管理职能的过程,即计划、组织、领导和控制。

(3) 管理过程理论还强调,管理过程是一个普适性和一般性的组织活动过程。各类组织以及组织中各个层次的管理及其环境是不同的,但管理是一种普遍而实际的过程,与组织的类型或组织中的层次无关。

(4) ISO9000: 2000《质量管理体系基础和术语》中,过程的定义也适用于对管理过程的描述,即一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动,见图 1-2。

(二) 过程管理 (Process Management)

过程管理,是指使用一组实践方法、技术和工具来策划、控制和改进某一过程的效果、效率和适应性。过程管理旨在使顾客满意及达成所有关键利益相关方的综合满意,它是落实战略目标和战略规划、实施持续改进和创新以提升组织的