



21 世纪高等学校
经济管理类规划教材
名家精品系列

管理学

新结构、新观点、新实践

张德 王雪莉 张勉 © 编著

MANAGEMENT



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



21 世纪高等学校
经济管理类规划教材
名家精品系列

管理学

新结构、新观点、新实践

张德 王雪莉 张勉 © 编著

MANAGEMENT



人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

管理学：新结构、新观点、新实践 / 张德，王雪莉，张勉编著. — 北京：人民邮电出版社，2015.6

21世纪高等学校经济管理类规划教材. 名家精品系列

ISBN 978-7-115-37428-8

I. ①管… II. ①张… ②王… ③张… 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(2014)第277546号

内 容 提 要

本书系统介绍了管理的主要职能、理论和应用，具有结构新、观点新、实践新等特点。书中融入了作者二十多年的研究成果和教学经验，融合了中国古代丰富的管理思想和西方最新的管理理念，介绍了中国优秀企业的最新管理实践，既贴近管理学的前沿之“天”，又立足于解决中国管理实际问题之“地”。特别是关于管理哲学、文化管理、中国古代的管理思想、学习与创新管理、制度与流程管理、组织与文化等内容，更是与其他教材有所区别，在此，真心希望能与读者共享编者的最新研究成果。

本书适用于工商管理本科学生和 MBA 的核心基础课程，也适用于一切有志于学习管理知识的读者。

-
- ◆ 编 著 张 德 王雪莉 张 勉
 - 责任编辑 武恩玉
 - 责任印制 沈 蓉 彭志环
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
 - 邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
 - 网址 <http://www.ptpress.com.cn>
 - 大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
 - ◆ 开本：700×1000 1/16
 - 印张：21.25 2015 年 6 月第 1 版
 - 字数：437 千字 2015 年 6 月河北第 1 次印刷
-

定价：42.00 元

读者服务热线：(010)81055256 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

前言

FOREWORD

自 1911 年泰勒的《科学管理原理》问世至今，已经历了 103 年的漫长历程。许多企业的成功实践，许多管理学家的学术智慧，共同创造出管理学的理论体系和丰富内容，并一代一代地通过管理教育而传承下去。

1987 年我第一次讲授“管理学”课程，至今已有 27 年。在这段时间里，世界发生了一日千里的巨大变化。人们常说的一句话是：21 世纪是知识经济时代、信息时代、经济全球化时代、网络经济时代。这个时代的企业管理具有诸多特点，管理学的最新研究成果也一批又一批地诞生并迅速传播。诸如团队组织、学习型组织、组织文化、跨文化沟通和协调、组织创新管理、企业流程再造、虚拟组织、领导力等领域的许多新发现、新观点、新理论，以及它们在管理实践中取得的新成就，琳琅满目，使我们目不暇接。如何把这些新知识充实到《管理学》教材中，是一件十分复杂、十分艰巨的任务。我们这本管理学教材，力争在这方面有些突破。

本书融入了作者二十多年的教学经验和科研成果，具有三个特点——准、新、实。所谓准，就是管理学中重要概念的界定比较准，理论的叙述比较准，没有概念模糊不定之处，更不会以讹传讹，误人子弟；所谓新，就是结构新、观点新、实践新，经过精挑细选，把公认最有价值的新概念、新理论引进教材，如把学习与创新管理、制度与流程管理、协调与沟通管理作为管理的新职能写进教材，以及中国古代的管理思想、中国传统管理哲学、欧美传统管理哲学、管理的三段式发展模型、文化管理模式的特点，都是本书独有的内容；所谓实，就是“接地气”，不是空对空地炒作管理概念，而是密切联系实际，特别是密切联系中国国情。本书在叙述过程中引入的例子大多取自中国，每章后的案例也大多是中国本土企业的最新管理实践。这不仅有利于中国读者掌握管理原理，也有利于外国读者了解中国企业。

本书由我本人，以及我的两位弟子——清华大学的王雪莉副教授（博士）、张勉副教授（博士）共同完成。张德负责编写第一章、第二章、第七章、第八章、第九章、第十章，王雪莉负责编写第三章、第四章、第五章，张勉负责编写第六章，全书由张德统筹与统稿。

由于作者知识与经验的局限性，错误与疏漏之处在所难免，望读者不吝指正。

本书在写作与出版过程中，得到人民邮电出版社武恩玉女士的支持和帮助，在此表示感谢。

张德

2014 年 6 月 30 日于清华园

目 录

CONTENTS

第一章 导论	1
第一节 管理的内涵	1
一、管理面对的基本矛盾	1
二、管理的含义	2
三、管理的作用	3
第二节 管理学的基本特征	4
一、管理学是一门综合性学科	5
二、管理学既是科学又是艺术	5
三、管理学是一门不精确的学科	6
四、管理学的系统观念	6
五、管理学是一门软科学	7
六、管理的二重性	8
第三节 管理的基本职能	8
第四节 管理与环境	11
一、组织的外部环境	11
二、组织的内部环境	14
三、管理与环境	15
复习思考题	16
第二章 管理思想发展史	18
第一节 早期的管理思想	18
第二节 泰勒的科学管理	22
一、泰勒科学管理的主要内容	22
二、对泰勒科学管理的分析	25
第三节 法约尔的一般管理	26
一、法约尔一般管理的主要内容	26
二、对法约尔一般管理的评价	31

第四节 霍桑试验和梅奥的人群关系论	32
一、霍桑试验	32
二、梅奥及其人群关系论的主要内容	35
三、对梅奥人群关系论的评价	36
第五节 巴纳德的组织理论	37
一、巴纳德组织理论的主要内容	37
二、对巴纳德组织理论的评价	39
第六节 现代管理学派	40
一、管理程序学派	40
二、行为科学学派	41
三、决策理论学派	41
四、系统管理理论学派	42
五、权变理论学派	43
六、管理科学学派	44
七、经验主义学派	44
第七节 中国古代的管理思想	45
一、一分为二地对待中国古代的文化遗产	45
二、中国传统文化的基本特征	47
三、中国古代的管理思想	49
复习思考题	55
第三章 管理者的角色	57
第一节 管理者的含义	57
第二节 管理者的技能	59
第三节 管理者的角色	61
第四节 管理者的社会责任	65
第五节 管理者的培养	67
一、管理者培养的方式和内容	68
二、管理者培养的三个关键时点	70
三、管理者培养中的误区	71
复习思考题	72
本章案例 肯德基、麦当劳被曝使用过期肉 食药监总局彻查“福喜系”	73
第四章 计划与目标管理	76
第一节 计划的基本概念和类型	76
一、计划的概念	76

二、计划的性质	77
三、计划的作用	79
四、计划的类型	80
第二节 计划的方法	82
一、计划制订的一般流程	82
二、制订计划的技术方法	85
三、计划的权变因素	90
第三节 计划的实施与控制	91
一、计划的实施	92
二、控制的含义	93
三、控制的原则	94
四、控制的过程	96
第四节 目标管理	100
一、目标管理的定义	100
二、目标管理的性质	101
三、目标设立的原则	102
四、目标管理的程序	103
五、对目标管理的评述	106
复习思考题	108
本章案例 一张督促实干的“考卷”——牡丹江市直机关推行目标管理考核 工作纪实	109
 第五章 组织与文化	 112
第一节 组织的基本概念	112
一、组织的含义	112
二、组织环境和组织效能	114
第二节 组织结构的基本类型	115
一、组织结构	115
二、组织结构基本类型	117
第三节 组织设计	129
一、组织设计原则	129
二、组织设计需考虑的因素	131
第四节 人员配置与使用	132
一、人员配置定义	132
二、人员配置原则	132

三、人员配置方法	133
四、人员配置形式与步骤	133
五、人员配置战略	135
第五节 组织文化与组织竞争力	138
一、组织文化的定义	138
二、组织文化的内容和结构	139
三、组织文化的特性	142
四、组织文化的影响因素	143
五、组织文化与组织竞争力的关系	145
第六节 组织文化建设	147
一、组织文化建设内涵	147
二、组织文化的更新	148
三、组织形象的塑造	148
四、领导者在组织文化建设中的作用	149
复习思考题	150
本章案例 1 联想集团组织架构调整——调整为 Lenovo 业务和 Think 业务两大集团	151
本章案例 2 腾讯公司的组织文化 愿景：最受尊敬的互联网组织	153

第六章 制度与流程 156

第一节 制度的基本概念	156
一、制度的定义和目的	156
二、制度的类别	157
三、制度的来源	158
第二节 基于价值观的制度设计	159
一、以价值观为核心	159
二、制度的人性假设	160
三、制度执行	161
四、制度更新	162
第三节 流程的基本概念	162
一、流程的含义	162
二、流程管理和流程再造	163
三、流程分类	164
第四节 流程管理的思想原则	165
一、组织结构应该以产出为中心，而不是以任务为中心	165

二、让那些需要得到流程产出的人自己执行流程	165
三、将信息处理工作纳入产生这些信息的实际工作中去	165
四、将各地分散的资源视为一体	166
五、将并行工作联系起来，而不仅仅是联系产出	166
六、使决策点位于工作执行的地方，在业务流程中建立控制程序	166
七、流程多样化	167
八、单点接触顾客	167
九、从信息来源地一次性地获取信息	167
第五节 流程管理的常见方法	168
一、标杆学习法	168
二、五步循环改进法	169
三、ESIA 法	169
四、ECRS 法	170
第六节 流程管理的组织和实施	171
一、流程管理的组织形式	171
二、流程管理的实施	173
三、流程再造的失败原因	176
复习思考题	176
本章案例 宇通企业集团的流程再造	177

第七章 领导与激励 181

第一节 领导的内涵	181
一、领导的含义	181
二、领导者影响力的来源	181
三、领导者怎样树立威信	182
第二节 领导理论	184
一、人性假设理论	184
二、领导特性理论	186
三、领导方式理论	188
第三节 激励的内涵	198
一、需要、动机与行为	199
二、需要结构与动机结构	200
三、激励	201
第四节 激励理论	201
一、马斯洛的层次需要论	201

二、赫兹伯格的双因素理论	205
三、弗隆的期望理论	208
四、帕特和劳勒的激励模式	209
五、亚当斯的公平理论	210
六、斯金纳的强化理论	212
第五节 领导艺术与有效激励	214
一、领导艺术的含义	214
二、传统文化与领导艺术	215
三、有效激励的原则	217
四、精神激励的方法	219
复习思考题	223
本章案例 刘鹏凯与和谐的黑松林	224

第八章 沟通与协调 228

第一节 沟通与协调的基本概念	228
一、沟通的概念	228
二、沟通的基本过程与要素	229
三、协调的概念	231
四、内部协调的常见机制	231
第二节 群体与团队	235
一、群体与团队的概念	235
二、群体向团队的过渡	239
三、建设团队的过程	239
第三节 群体行为	240
一、群体对个人行为的影响	240
二、正确使用群体规范和压力	243
第四节 冲突管理	244
一、冲突产生的原因	244
二、如何认识冲突	245
三、解决冲突的办法	245
第五节 有效沟通的原则与方法	248
一、沟通的类型	248
二、沟通有效性及其影响因素	252
三、有效沟通的原则	255
第六节 跨文化沟通与协调	256
一、中国企业跨国经营遇到的挑战	256

二、正确认识东西文化的差异	257	录
三、跨文化沟通与协调	258	
四、文化智力	260	
复习思考题	263	
本章案例 迪士尼跨国经营的成功与困境	264	

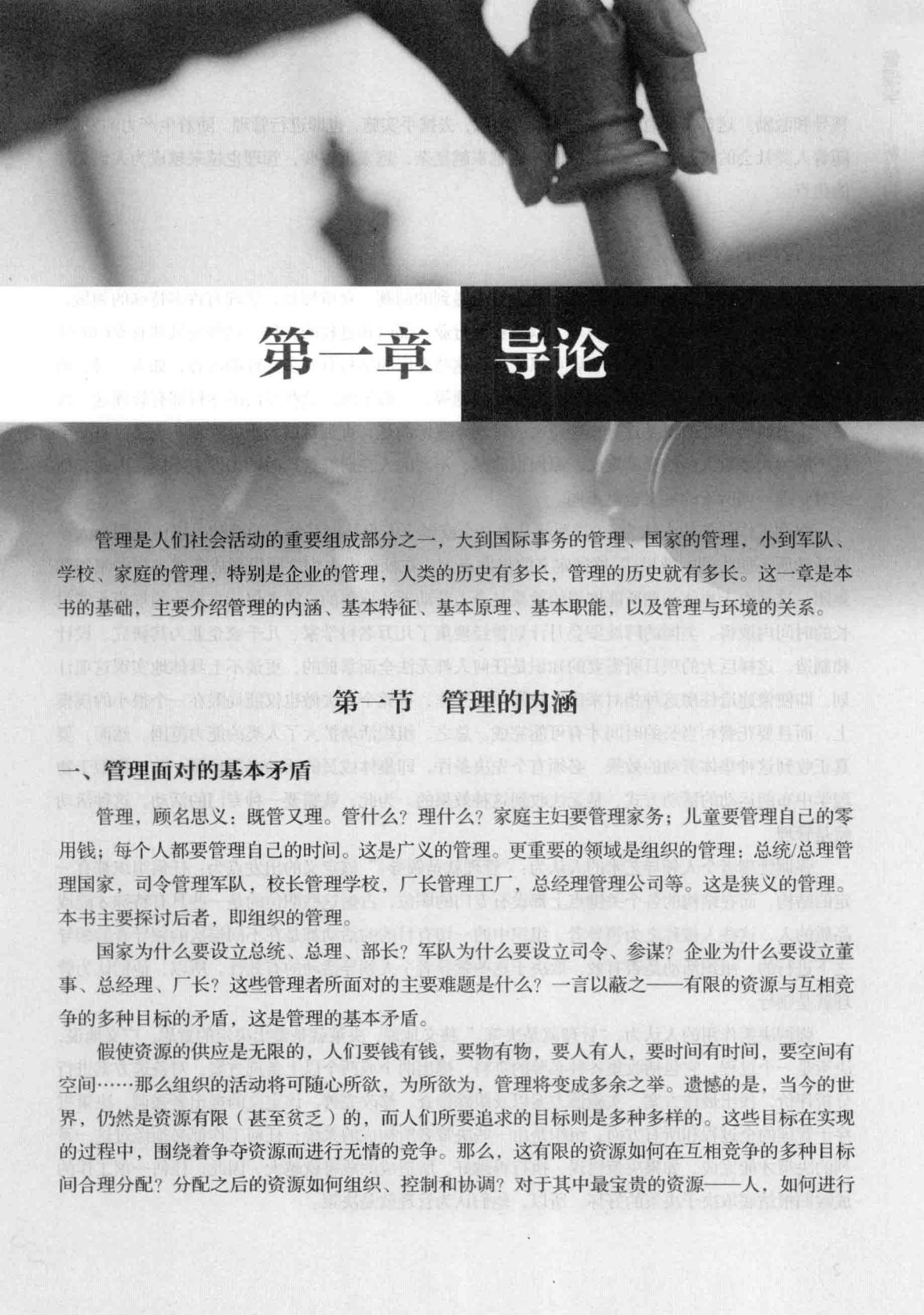
第九章 组织学习与创新管理 267

第一节 环境多变与组织学习压力	267
第二节 组织学习与知识管理	268
一、组织学习的定义	268
二、组织学习的分类	269
三、组织学习的过程	270
四、组织学习的题中应有之义——知识管理	272
五、知识管理的四个主要流派	273
六、知识管理的内容和步骤	275
第三节 组织学习的本质——变革与创新	276
第四节 建设学习型组织	277
一、建立学习型组织的必要性	277
二、学习型组织的定义	278
三、怎样构建学习型组织	279
第五节 创新管理的原则与方法	282
一、创新的含义	282
二、创新管理的重要性	283
三、创新管理的原则	283
四、创新管理的方法——全面创新管理	287
复习思考题	290
本章案例 海尔集团全面创新结硕果	291

第十章 管理哲学与未来的管理 297

第一节 管理哲学的基本内涵	297
一、管理哲学的含义	297
二、管理哲学的几个领域	298
第二节 管理哲学的外中比较	301
一、中国传统的管理哲学	302
二、欧美传统的管理哲学	307

第三节 管理的发展趋势	310
一、管理的软化趋势——从经验管理到文化管理	310
二、文化管理的特点	315
复习思考题	317
本章案例 华为的管理哲学——“理性与平实”	318
参考文献	323



第一章 导论

管理是人们社会活动的重要组成部分之一，大到国际事务的管理、国家的管理，小到军队、学校、家庭的管理，特别是企业的管理，人类的历史有多长，管理的历史就有多长。这一章是本书的基础，主要介绍管理的内涵、基本特征、基本原理、基本职能，以及管理与环境的关系。

第一节 管理的内涵

一、管理面对的基本矛盾

管理，顾名思义：既管又理。管什么？理什么？家庭主妇要管理家务；儿童要管理自己的零用钱；每个人都要管理自己的时间。这是广义的管理。更重要的领域是组织的管理：总统/总理管理国家，司令管理军队，校长管理学校，厂长管理工厂，总经理管理公司等。这是狭义的管理。本书主要探讨后者，即组织的管理。

国家为什么要设立总统、总理、部长？军队为什么要设立司令、参谋？企业为什么要设立董事、总经理、厂长？这些管理者所面对的主要难题是什么？一言以蔽之——有限的资源与互相竞争的多种目标的矛盾，这是管理的基本矛盾。

假使资源的供应是无限的，人们要钱有钱，要物有物，要人有人，要时间有时间，要空间有空间……那么组织的活动将可随心所欲，为所欲为，管理将变成多余之举。遗憾的是，当今的世界，仍然是资源有限（甚至贫乏）的，而人们所要追求的目标则是多种多样的。这些目标在实现的过程中，围绕着争夺资源而进行无情的竞争。那么，这有限的资源如何在互相竞争的多种目标间合理分配？分配之后的资源如何组织、控制和协调？对于其中最宝贵的资源——人，如何进行

领导和激励？这都需要有专人去思考，去组织，去携手实施，也即进行管理。随着生产力的发展，随着人类社会的进步，资源与目标的矛盾越来越复杂，越来越重要，管理也越来越成为人们关注的焦点。

二、管理的含义

什么是管理？这是每个初学管理的人首先遇到的问题。众所周知，管理有许多特殊的领域，如行政管理、经济管理、企业管理，以及各种行业、部门和过程的管理。这些领域都有专门的学科进行研究，但是我们稍加分析就可以发现，这些专门的学科有许多共性的内容，如人、财、物的组织与计划问题，对人进行领导和激励的问题等。一般地说，这些专门的学科都有管理这一含义。本书所要研究的正是这种一般意义的管理。遗憾的是，直到目前为止，管理一词还没有一个统一的为大多数人所接受的定义。原因很简单，不同的人在研究管理时的出发点不同，因此，他们对管理一词所下的定义也就不同。

强调工作任务的人认为：“管理就是由一个或多个人来协调其他人的活动，以便收到个人单独活动所不能收到的效果。”这种定义的出发点为：在社会中人们之所以形成各式各样的组织和集团，这是由于集体劳动所能取得的效果是个人劳动无法取得的，或者仅能在很小的规模上或很长的时间内取得。美国的阿波罗登月计划曾经聚集了几万名科学家、几千家企业为其研究、设计和制造。这样巨大的项目所需要的知识是任何人都无法全面掌握的，更谈不上具体地实现这项计划。即使像建造住房这种相对来说比较简单的工作，单凭个人去做也仅能局限在一个很小的规模上，而且要花费相当长的时间才有可能完成。总之，组织活动扩大了人类的能力范围。然而，要真正收到这种集体劳动的效果，必须有个先决条件，即集体成员的活动必须协调一致。类似于物理学中布朗运动的活动方式，是无法收到这种效果的。为此，就需要一种专门的活动，这种活动就是管理。

强调管理者个人领导艺术的人认为：“管理就是领导。”该定义的出发点为：任何组织都有一定的结构，而在结构的各个关键点上都设有专门的职位，占据这些职位的是一些具有特殊才能或品质的人，这些人被称之为领导者。组织中的一切有目的的活动都是在不同层次的领导者的领导之下进行的，组织活动是否有效，取决于这些领导者个人领导活动的有效性。所以，他们认为管理就是领导。

强调决策作用的人认为：“管理就是决策。”狭义地说，决策就是做出决定的意思。广义地说，决策是一个过程，它包括收集各种必要的资料，提出两个或两个以上备选方案，对备选方案进行分析评价，找出最佳方案，实施该方案以及跟踪检查、修改完善。该定义的提出者强调，决策贯穿于管理的全过程和所有方面；组织是由一些决策者所构成的系统；任何工作都必须经过这一系列的决策才能完成。如果决策错误，执行得越好，所造成的危害就越大。因此，任何一项工作的成败归根结底取决于决策的好坏。所以，他们认为管理就是决策。

强调激励的人认为：“管理就是激励。”因为任何任务都是由人去完成的，人的工作态度、士气，人在多大程度上愿意付出自己的体力、脑力，在多大程度上发挥出自己的积极性和创造性，决定了该任务完成的质量和速度。而人的态度、士气与许多因素有关，特别是与人的需要、动机有关。如何有效地满足人的需要，激发出所需的工作动机，就成为管理的关键环节。所以，管理就是激励。

管理一词还有许多定义，这些定义都是从不同的角度提出来的，也仅仅反映了管理性质的某个侧面。为了对管理进行比较广泛的研究，而不局限于某个侧面，本书采用下面的定义。

管理是通过计划、组织、控制、激励、领导、协调、创新等环节来协调人力、物力和财力资源，以期更好地达成组织目标的过程。

这个定义有如下三层含义。

第一层含义说明了管理采用的措施是计划、组织、控制、激励、协调、创新和领导这七项基本活动。这七项活动又被称之为管理的七大基本职能。所谓职能是指人、事物或机构应有的作用。每个管理者工作时都是在执行这些职能的一个或几个。

管理定义中的第二层含义是第一层含义的目的，即利用上述措施来协调人力、物力和财力方面的资源。所谓协调是指同步化与和谐化。一个组织要有成效，必须使组织中的各个部门、各个单位，直到各个人的活动同步与和谐；组织中人力、物力和财力的配备也同时要同步、和谐。只有这样才能均衡地达到多元的组织目标。一个以汽车为其主要产品并且管理良好的企业，它在人力、设备、厂房和资金方面都有一个适当的比例，每个部门、每个单位，以至每个人什么时间做什么，何时完成，送到什么地点，都有严格的规定，这样才能保证用较低的成本，生产出高质量的汽车。这就如同一支配合良好的乐队，尽管大家各奏各的音调，但配合起来就是一首美妙的交响曲。

管理定义中的第三层含义又是第二层含义的目的。协调人力、物力和财力资源是为使整个组织活动更加富有成效地达成组织目标，这也是管理活动的根本目的。

三、管理的作用

美国国际商业机器公司的创办人托马斯·沃森（Thomas J. Watson）曾经讲过下面这样一个故事，深入浅出地说明了管理的作用。

有一个男孩子第一次弄到一条长裤，穿上一试，裤子长了一些。他请奶奶帮忙把裤子剪短一点儿，可奶奶说眼下的家务事太多，让他去找妈妈。而妈妈说她今天已经同别人约好去玩桥牌。男孩子又去找姐姐，但是姐姐有约会，时间就要到了。这个男孩子非常失望，担心明天穿不上这条裤子，最后他带着这种心情入睡了。

奶奶忙完家务事，想起了孙子的裤子，就去把裤子剪短了一点；姐姐回来后心疼弟弟，又把裤子剪短了一点；妈妈回来后同样也把裤子剪短了一点。可以想象，第二天早上大家会发现这种

没有管理的活动所造成的恶果。

由上述例子可以看出，任何集体活动都需要管理。在没有管理活动协调时，集体中每个成员的行动方向并不一定相同，以至于可能互相抵触。即使目标一致，由于没有整体的配合，也达不到总体的目标。

随着人类的进步和经济的发展，管理所起的作用越来越大。当今世界，各国经济水平的高低很大程度上取决于其管理水平的高低。国外一些学者的调查统计证实了这一点。第二次世界大战后，美国的经济实力一跃而超过老牌的经济强国——英国，成为世界第一。一些英国专家小组去美国学习工业方面的经验。他们很快就发现，英国在工艺和技术方面并不比美国落后很多。然而，英国的生产率水平同美国相比为什么相差得如此悬殊呢？进一步的调查发现，英国工业在生产率水平方面比较低的主要原因在于英国的组织管理水平远远落后于美国。而美国经济发展速度比英国快，其最主要的原因就是依靠较高的管理水平。美国前国防部长麦克纳马拉说过，美国经济的领先地位三分靠技术，七分靠管理。美国经济上的强大竞争力与美国在管理科学上的突飞猛进显然具有内在联系。

美国的邓恩和布兹特里斯信用分析公司在研究管理的作用方面也做了大量工作。多年来，他们对破产企业进行了大量调查。结果表明，在破产企业中，几乎有 90% 是由于管理不善所致。

中国改革开放三十多年来，创造了连续高速增长的经济奇迹，一跃而成为世界第二大经济体。这里不仅仅是因为我们大量学习和引进了世界的先进技术，更在于我们进行了艰苦的体制改革，引进了发达国家的先进管理理念、管理方法，成功地建立了一套现代企业管理制度，同时发掘出中国传统文化中的精华——勤劳节俭、追求和谐、重视群体、致富兴国的传统，给中国经济注入了独一无二的强大动力。没有现代财务、成本、质量、物流和人力资源管理以及科学决策制度，没有扎扎实实的管理基础工作，就不能搞好现代市场经济。没有千千万万中国企业人的艰苦卓绝的奋斗，以及一代中国人的奉献与牺牲，就不会有中国今日的成功。1996 年 7 月朱镕基同志在一次会议中指出：“对管理的重要性，宣传得还太少，要大力宣传加强企业的经营管理，要大力提倡振兴中国的管理科学，要总结中国管理实践的经验。”“今天到了要大力提倡改善中国的管理和发展中国的管理科学的时候了。党中央提出了‘科教兴国’的方针。这个科学包括自然科学和社会科学两个方面，当然也包括了管理科学。现在，确实需要强调管理科学和管理教育也是兴国之道。”

第二节 管理学的基本特征

管理学作为一门学科与其他许多学科不同，它具有许多特点，如管理学是一门综合性学科；管理学既是科学又是艺术；管理学是一门不精确的学科。要用系统的观点来学习管理，了解管理学的这些特点，这有助于加深理解本书的内容。

一、管理学是一门综合性学科

管理学的主要目的是要指导管理实践活动。而当代的管理活动异常复杂,作为管理者仅掌握一方面的知识是远远不够的。只有具备广博的知识,才能对各种管理问题应付自如。以企业为例,总经理要处理有关生产、销售、计划和组织等问题,他就要熟悉工艺、预测方法、计划方法和授权的影响因素等。这里包括了工艺学、统计学、数学、政治学、经济学等内容。而最主要的是,他要处理企业中与人有关的各种问题,如劳动力的配置、工资、奖励、调动人的积极性和协调各部门中人们之间的关系。这些问题的解决又有赖于心理学、人类学、社会学、生理学、伦理学等学科的一些知识和方法。机关、医院、学校的管理活动也有类似的情况。管理活动的复杂性、多样性决定了管理学内容的综合性。管理学就是这样一门综合性学科,它海纳百川,针对管理实践中所存在的各种活动,在人类已有的知识宝库中广泛收集对自己有用的东西,并加以拓展,以便更好地指导人们的管理实践,这是管理学的一大特点。

二、管理学既是科学又是艺术

管理学是一门科学,这是因为它确实具有科学的特点。

(1) 客观性。管理学的研究对象是人类社会中各种组织的管理活动,它从客观实际出发,揭示管理活动的各种规律,这些规律是客观存在的,谁违反这些规律就必然遭到惩罚。

(2) 实践性。管理学是从实践中产生并发展起来的一门学科,它所包含的知识都是人们多年来实践经验的总结,它的直接目的就是有效地去指导实践。

(3) 理论系统性。现在的管理学已经形成了一整套理论体系,这是通过对大量的实践经验进行概括和总结而完成的。管理学的各个章节所包括的内容相互间有着紧密的联系,从而形成了一个合乎逻辑的系统。

(4) 真理性。管理学的真理性是不言而喻的,它的许多原则都是经过了实践反复的检验才抽象出来的。因此,它是一种科学知识、是对客观事物及其规律的真实反映。

(5) 发展性。管理学正处于不断发展完善的过程当中,因为受到各方面条件的限制,管理学不可能达到尽善尽美的程度,它要在发展中不断充实、完善,有些内容还要进行修正,使之能够更有效地去指导实践。

总之,管理学完全具备科学的特点,确实是一种反映了客观规律的综合的知识体系。此外,管理学也要利用严格的方法来收集数据,并对数据进行分类和测量,建立一些假设,然后验证这些假设,以探索未知的东西。所以我们说管理学是一门科学。

那么,为什么说管理学又是一种艺术呢?这是因为艺术的含义是指能够熟练地运用知识并且通过巧妙的技能来达到某种效果。而有效的管理活动正需要如此。真正掌握了管理学知识的人,应该能够熟练地、灵活地把这些知识应用于实践,并能根据自己的体会不断创新。这一点同其他学科不同,学会了数学分析,就能求解微分方程,掌握制图的方法,就能画出机器的图纸。管理