



普通高等学校“十二五”精品规划教材

GUANLIXINXITONG

管理信息系统

主 编 石昊苏



复旦大学出版社

<http://www.fudanpress.com.cn>



普通高等学校“十二五”精品规划教材

管理信息系统

主 编 石昊苏

副主编 淡战平 韩丽娜 常 舒

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理信息系统/石昊苏主编. —上海:复旦大学出版社,2012.1
ISBN 978-7-309-08638-6

I. 管… II. 石… III. 管理信息系统-高等学校-教材
IV. C931.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 256380 号

管理信息系统

石昊苏 主编

责任编辑/张如意 黄 乐

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路 579 号 邮编:200433

网址:fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com

门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853

外埠邮购:86-21-65109143

湖南省众鑫印务有限公司

开本 787×1092 1/16 印张 15.75 字数 373 千

2012 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-08638-6/C·221

定价:32.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。
版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书主要介绍管理信息系统的相关概念及技术基础,全面地介绍了管理信息系统的规划、分析、设计、实施和评价,简要分析了管理信息系统的典型案例和对管理信息系统未来应用趋势的展望。

本教材可以供高等院校管理、经济类各专业学生使用,也可以供企业培训、对管理信息系统感兴趣的有关人士参考。

前 言

信息、物质和能源是人类社会发展的三大资源。现代信息技术的飞速发展使得人类社会从工业时代阔步迈向信息时代,信息技术对传统产业的改造以及对信息资源的开发和利用越来越受到人们的重视,社会也由有形物质产品起主导作用的工业社会向无形信息产品起主导作用的信息社会逐渐转型。

管理信息系统(Management Information System, MIS), 1970年瓦尔特·肯尼万给它下了一个定义:“以书面或口头的形式,在合适的时间向经理、职员以及外界人员提供过去的、现在的、预测未来的有关企业内部及其环境的信息,以帮助他们进行决策。”1985年,明尼苏达大学卡尔森管理学院的教授高登·戴维斯给出管理信息系统较完整的定义:“它是一个利用计算机硬件和软件,手工作业,分析、计划、控制和决策模型,以及数据库的用户—机器系统。它能提供信息,支持企业或组织的运行、管理和决策功能。”

使用管理信息系统代替原来的手工管理方式,重新认识和再造企业原有的业务流程,已经成为企业在激烈的市场竞争中取胜的战略手段之一。使用管理信息系统,可以自动化管理流程,降低管理人员的事务性工作负荷,加快信息处理的速度,提高信息的质量和利用率,敏捷反应顾客需求的变化等,因此管理信息系统可以通过降低成本、提高质量、缩短产品或服务的交付周期、获取更高的利益等方面,从根本上提升企业的市场竞争能力。所以掌握管理信息系统相关知识已经成为现代化企业管理人员必需。

管理信息系统作为集管理科学、信息科学、系统科学、行为科学、现代通信技术和电子计算机技术为一体的综合性边缘科学,被教育部管理类专业教学指导委员会规定为管理类各专业必修课程,其重要性可见一斑。

本教材共分为九章,主要内容涉及管理信息系统的理论概念,管理信息系统的技术基础,管理信息系统的战略规划与开发方法,管理信息系统的系统分析,管理信息系统的系统设计,管理信息系统的系统实施,管理信息系统的运行管理、维护和评价,管理信息系统的应用和一个小型图书管理信息系统的案例开发。

本书第一、三、七章由石昊苏编写;第二章由淡战平编写;第四章由常舒编写;第五、六、九章由韩丽娜编写;第八章由张军政编写。本书由石昊苏任主编,淡战平、韩丽娜、常舒任副主编。

本教材适用于高等院校管理、经济类各专业学生使用,也可以供企业培训、对管理信息系统感兴趣的有关人士参考。

在编写过程中,我们参考了大量的国内外有关研究成果,对所涉及的专家、学者表示衷心的感谢。由于编者水平所限,书中难免有不足之处,敬请读者、同仁指正。

目 录

第 1 章	管理信息系统概论	1
1.1	管理信息系统的概念	1
1.2	管理知识	9
1.3	信息基础	14
1.4	系统概念	21
1.5	管理信息系统(MIS)的学科体系	26
1.6	案例分析与讨论	28
第 2 章	管理信息系统技术基础	38
2.1	计算机系统	38
2.2	通信与网络技术基础	41
2.3	数据资源管理基础	52
第 3 章	管理信息系统战略规划与开发方法	66
3.1	开发策略与开发方式	66
3.2	系统的战略规划	69
3.3	战略规划的方法	77
3.4	业务流程重组	84
3.5	常用的管理信息系统(MIS)开发方法	90
3.6	MIS 开发中的问题及开发指导思想	104
3.7	业务流程重组的案例	108
第 4 章	管理信息系统的系统分析	112
4.1	管理信息系统分析概述	112
4.2	组织内部结构及业务流程分析	118
4.3	数据流程分析	124
4.4	管理信息系统分析报告	143
4.5	新系统逻辑模型的建立	144
第 5 章	系统设计	149
5.1	管理信息系统设计概述	149
5.2	总体设计	152

5.3	代码设计	165
5.4	数据库设计	170
5.5	其他设计	174
5.6	设计报告	184
5.7	系统设计实例——图书采购管理信息系统设计	185
第6章	系统的实施	192
6.1	系统实施的概述	192
6.2	程序开发	195
6.3	系统测试与调试	196
6.4	系统的切换	201
6.5	案例分析	203
第7章	系统的运行管理、维护与评价	206
7.1	系统的运行管理	206
7.2	系统性能评价	213
7.3	管理信息系统的维护	223
第8章	管理信息系统相关的应用系统	227
8.1	决策支持系统	227
8.2	电子商务	229
8.3	电子政务	230
8.4	地理管理信息系统	232
第9章	管理信息系统开发案例	234
9.1	图书管理信息系统背景	234
9.2	系统开发概述	234
9.3	系统分析	234
9.4	系统设计	237
9.5	系统运行	243
9.6	评价	244
参考文献		245

第 1 章 管理信息系统概论

管理信息系统是一个由人、机械(计算机等)组成的系统,它从全局出发辅助企业进行决策,它利用过去的的数据预测未来,它实测企业的各种功能情况,它利用信息控制企业行为,以期达到企业的长远目标。

——《现代化管理》主编朱镕基

1.1 管理信息系统的概念

1.1.1 管理信息系统的定义

管理信息系统(Management Information System)的概念起源很早,早在 20 世纪 30 年代,柏德就强调了决策在组织管理中的作用。上世纪 50 年代,西蒙在决策过程模型论著中指出:以决策者为主体的管理决策过程经历了情报、设计和抉择三个阶段。后来西蒙又增加了决策实施阶段,但仍强调前三个阶段是主要部分。同一时代维纳发表了控制论与管理,他把管理过程当成一个控制过程。

管理信息系统一词最早出现在 1970 年,瓦尔特·肯尼万(Water. T. Kennevan)给了一个定义:管理信息系统是以口头或书面的形式,在合适的时间向经理、职员以及外界人员提供过去的、现在的、将来的有关企业内部及其环境的信息,以帮助他们进行决策。

1985 年,管理信息系统的创始人,明尼苏达大学卡尔森管理学院教授高登·戴维斯(Gordon B. Davis)给出了较完整的管理信息系统定义:管理信息系统是一个利用计算机硬件、软件、手工作业步骤和分析、计划、控制、决策模型以及数据库的集成的用户—机器系统,它能够向企业或组织提供信息以支持其运行、管理以及决策支持功能。

管理信息系统一词在中国出现于上世纪 70 年代末 80 年代初,《中国企业管理百科全书》中定义:管理信息系统是由人、计算机等组成的能进行信息的收集、传递、储存、加工、维护和使用的系统;管理信息系统能实测企业的各种运行情况,利用过去的的数据预测未来,从全局出发辅助企业进行决策,利用信息控制企业的行为,帮助企业实现其规划目标。

信息系统不仅是一个能向管理者提供帮助的基于计算机的人机系统,而且也是一个社会技术系统,因此,应将信息系统放在组织与社会这个大背景中去考察,并把考察的重点,从科学理论转向社会实践,从技术方法转向使用这些技术的组织与人,从系统本身转向系统与组织、环境的交互作用。该定义强调了管理信息系统的应用不仅依赖于信息技术本身,而且更多地依赖于组织的内、外部环境。

另外还有一个定义:管理信息系统通过对整个供应链上组织内和多个组织间的信息流管理,实现业务的整体优化,提高企业运行控制和外部交易过程的效率。这个定义是近年来电子商务、网络经济深入发展的结果,管理信息系统应用的范围已经不再局限于一个组织或者企业内,组织或者企业间管理信息系统的应用已经变得越来越普遍。

由此可见,人们对管理信息系统的认识是一个不断提高和完善的过程,其概念也在不断拓展和深化。

1.1.2 管理信息系统的特点

(1) 它是一个为管理决策服务的信息系统。

管理信息系统(MIS)的目的在于辅助决策,它能够利用量化的科学管理方法,通过预测、计划优化、管理、调节和控制等手段来支持决策。

(2) 管理信息系统是一种人机系统,它是技术系统与社会系统的综合系统。

在管理信息系统中,各级管理人员既是系统的使用者,又是系统的组成部分,因此,在管理信息系统开发过程中,要根据这一特点,正确界定人和计算机在系统中的地位和作用,充分发挥人和计算机各自的长处,使系统整体性能达到最优。

管理信息系统不仅是技术,而且是社会系统。推进管理信息系统的变革犹如推进社会变革。技术的复杂性和用户需求的多样性仅是问题的一个方面,而更重要的是 MIS 涉及管理思想、管理制度、管理方法、权力结构和人们习惯的变化,这才是应用管理信息系统过程中必须正视的关键性问题。

(3) 管理信息系统是一个对组织乃至整个供应链进行全面管理的综合系统。

(4) 管理信息系统是一种运用现代管理方法和技术手段为管理决策服务的系统。

人们在应用管理信息系统的实践中发现,如果只是简单地采用计算机技术提高处理速度,而不使用先进的管理方法,管理信息系统的应用仅仅是用计算机系统在模拟原手工管理系统,充其量只是减轻了管理人员的劳动强度,其作用发挥十分有限。管理信息系统要发挥其在管理中的作用,就必须引进先进的管理思想,改造传统的不合理的业务流程,例如,引进敏捷制造、客户关系管理等理念。在开发管理信息系统时,融入现代化的管理思想和方法,能够更好地为管理决策服务。

(5) 管理信息系统科学是多学科交叉形成的边缘学科。

管理信息系统科学是依赖于管理科学和技术科学的发展而形成的。管理信息系统科学的三大要素是系统的观点、数学的方法和计算机工具的使用,它是综合了管理科学、信息科学、系统科学以及计算机技术、现代通讯技术的研究成果而形成的一门边缘性学科,它涉及社会科学和自然科学两大领域。

1.1.3 管理信息系统的结构

管理信息系统是企业信息系统的核心,贯穿于企业管理的全过程,同时又覆盖了管理业务的各个层面,因而其结构也必然是一个包含各种子系统的广泛结构。管理信息系统的结构是指管理信息系统各个组成部分之间关系的总和。对于管理信息系统结构的问题,目前尚未形成统一的模式。由于研究的侧重点不同,对结构的理解也有所不同,从不同的角度理解管理信息系统的各组成部分,就形成了不同的管理信息系统的结构。下面对当前讨论较多的几种结构分别进行阐述。

1. 管理信息系统的基本结构

从总体概念上看,管理信息系统由四大部件组成,即信息源、信息处理器、信息用户和信息

管理者。它们之间的逻辑关系如图 1-1 所示。

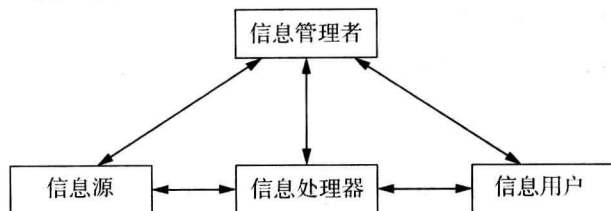


图 1-1 管理信息系统的基本结构

这里,信息源是信息的产生地,即管理信息系统的数据来源;信息处理器担负着信息的接收、传输、加工、存储、输出等任务;信息用户是信息的使用者,包括企业内不同管理层次的管理者;信息管理者则依据信息用户的要求负责管理信息系统的设计开发、运行管理与维护。

由此可见,信息用户是目标用户,信息系统的一切设计和实现都要围绕信息用户的需求而做;另一方面,信息管理者由于深谙信息系统的开发规律,起到了一个明确需求、协调资源和分配资源的作用,显而易见,信息管理者的角色很重要。现在许多国内外的企业和组织都设立首席信息主管(Chief Information Officer, CIO)一职,既反映了企业对信息资源的重视,也反映了企业家开始重视信息系统的开发规律和运行规律。

2. 基于管理层次的系统结构

管理信息系统支持管理活动,因此可以根据管理计划和管理控制活动层次来提出信息系统的结构。一般说来,它分为四个层次,如图 1-2 所示。

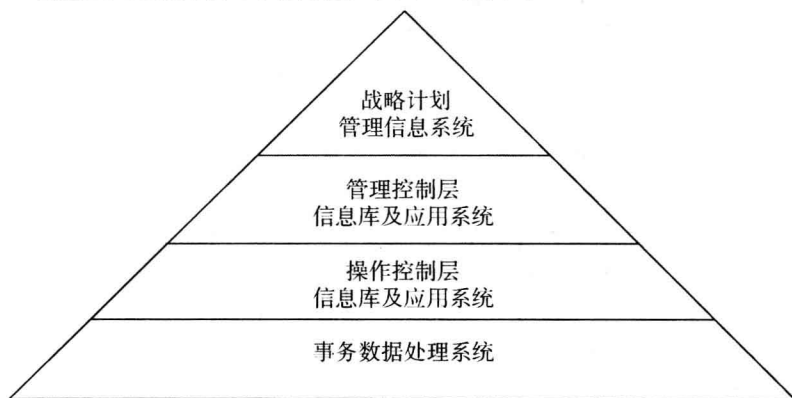


图 1-2 系统的层次结构

(1) 事务数据处理系统。也称数据处理系统(Data Processing System, DPS),它的功能是处理企业的各种具体业务。例如工资计算、账务处理中的原始凭证录入等。

(2) 操作控制系统。它由支持日常运行和控制的信息资源组成。在这一层次中,包括制定基层的生产作业计划、战术计划和系统政策与决策需要的各种信息资源。它的作用是确保现有设备和资源充分有效地被利用,以求在允许的范围内充分有效地完成各项业务活动。现有的数据或信息主要来自事务内部数据构成的数据库系统。

(3) 管理控制系统。它的主要任务是实现管理控制和制定战术计划。它的功能具有两重性,既有数据处理功能,又有决策功能。由于它的活动特点是解决基层工作产生的问题,协调

各部门的工作,所以这些活动均具有决策的性质。但该层次的决策是结构化的决策,是战术性的常规化决策。此类决策诸如总成本最小化决策、产品定价决策等,通常可用数学模型来表示,也可以用程序来解决。在作出决策的同时,该层次又将下层活动的情况总结、归纳、判断后报告给企业最高层次。

(4) 战略计划系统。它是最高层次的管理活动,处理的是长期和全局性的问题。它的主要活动是作出决策,在这一层次的决策应该是半结构化和非结构化的决策。该系统所需要的数据一般是从各种不同渠道获得并进行过处理的综合数据,同时还需要大量来自外部信息源的数据。由于在战略性决策中存在不确定的因素,因此这种决策是带有风险性和预测性的。

这四个层次之间有着经常的信息交换,是相互关联的。例如,战略层次向管理控制层次下达目标和政策,管理控制层次则向战略层次报告监督所得的计划执行情况及其所需要调整的问题;同样地,管理控制层次要向下层下达资源分配及工作进度,而从下层得到详细的执行情况。

3. 基于组织职能的系统结构

管理信息系统不是一个孤立的事物,它是为解决某个具体的管理问题而存在,因此它必须和具体的管理内容相联系,是一种特殊的产品。管理信息系统从用户角度看总有一定的目标,例如,为了有效管理库存、为了管理客户、为了控制生产等。而不同的子信息系统之间有必要的联系,构成有机的整体,形成一个个功能子系统。图 1-3 描述的就是管理信息系统的功能结构图,其中横向由不同的管理功能组成,如市场营销、生产管理、物料供应等,每一列代表一种功能或职能。每一个功能和管理的纵向层次交叉就形成信息系统的一个应用领域。如基于市场销售管理的决策支持系统、基于人力资源管理控制的人力资源管理系统等。



图 1-3 管理信息系统的功能结构图

4. 管理信息系统的软件结构

管理信息系统的软件结构如图 1-4 所示,可分解为以下几个部分。

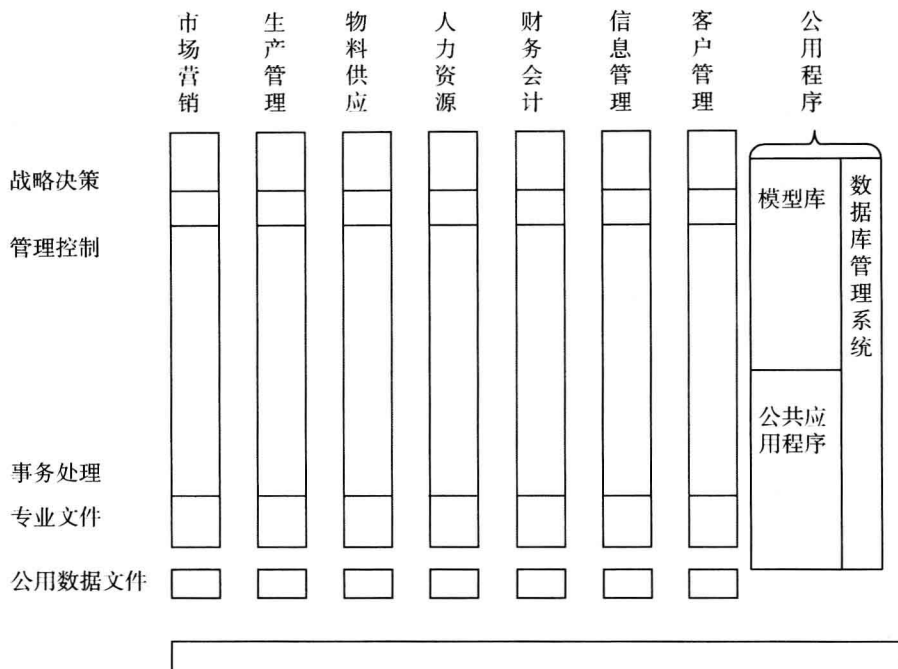


图 1-4 管理信息系统的软件结构图

(1) 事务处理部分。主要完成数据的收集、输入,数据库的管理、查询、基本运算,日常报表的输出等。

(2) 管理控制部分。主要在事务处理系统基础之上,对数据进行深加工,如运用各种管理模型、量化分析手段、程序化方法、运筹学方法等对组织的生产经营情况进行分析。

(3) 战略决策部分。MIS 的决策模型多限于以解决结构化的管理决策问题为主,其决策结果要为高层管理者提供一个最佳的决策方案。

(4) 数据库部分。主要完成数据文件的存储、组织、备份等功能,数据库是管理信息系统的核心部分。

(5) 接口部分。接口部分在 MIS 中有举足轻重的地位,因为系统不是孤立的,总要和系统之外的数据和系统进行数据交换,因此数据的导入和导出成为系统必备的功能。

5. 管理信息系统的物理结构

管理信息系统的物理结构是指系统的硬件、软件、数据等资料在空间的分布情况。物理结构中的典型结构包括集中式和分布式等类型。

(1) 集中式。集中式系统是资源在空间上集中配置的系统。单机系统是典型的集中式系统,它将软件、数据和主要外部设备集中在一套计算机系统之中。多用户系统也是集中式系统,它是由分布在多个地点的多个用户通过终端共享资源的。主机/终端结构也是一种集中式的系统,它由一台或两台主机通过通信控制器和许多终端相连,也和机器所用的各种外部设备相连。一般主机放在信息中心的机房中,而终端放在各办公室或远离中央办公室的车间中,如图 1-5 所示。集中式系统由于资源集中,便于管理,资源利用率高。但系统可靠性低,一旦主机出现故障会导致全系统的瘫痪。

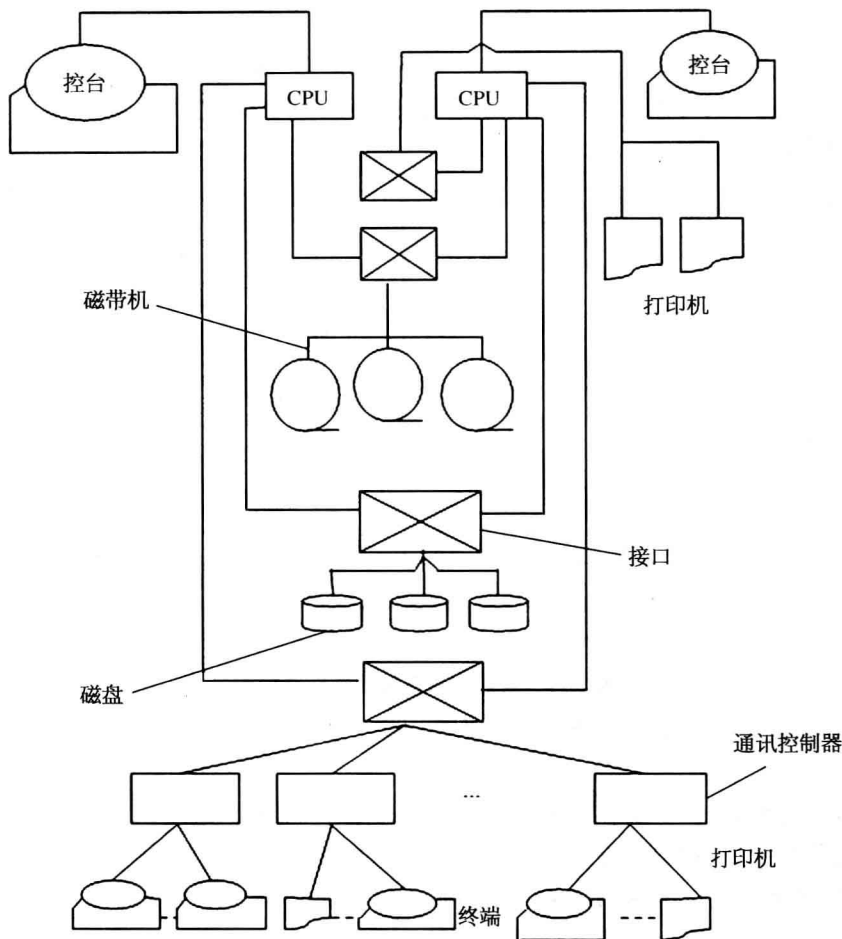


图 1-5 主机/终端结构

(2) 分布式。分布式系统通过计算机网络将不同地点的计算机硬件、软件、数据等资源联系在一起,服务于一个共同的目标。实现不同地点资源的共享是分布式系统的一个主要特征。

6. 管理信息系统的三维总体结构

我国著名的系统工程专家王众托教授在 1994 年出版的《计算机在经营管理中的应用——新的系统构成》一书中,综合研究了企业信息系统的体系结构。在总结建立新的系统体系的原则基础上,提出了一个企业信息系统总体结构的新方案,并称这种新系统为企业集成信息系统(EIIS)。这是一个三维系统模型结构,如图 1-6 所示。

(1) 第一维是管理与运行层次,包括战略管理层、战术管理层、运行管理层、业务运行层,自上而下共四个层次。适合经营管理四个层次的计算机信息系统,属于业务运行层和运行管理层的有事务处理系统、办公自动化系统,以及与经营管理有关的生产控制系统、计算机辅助设计系统和其他监测系统的有关部分;属于战术管理层的有狭义的管理信息系统(或称信息报告系统,它也部分属于运行管理层)、决策支持系统、某些专家系统等;属于战略管理层的有

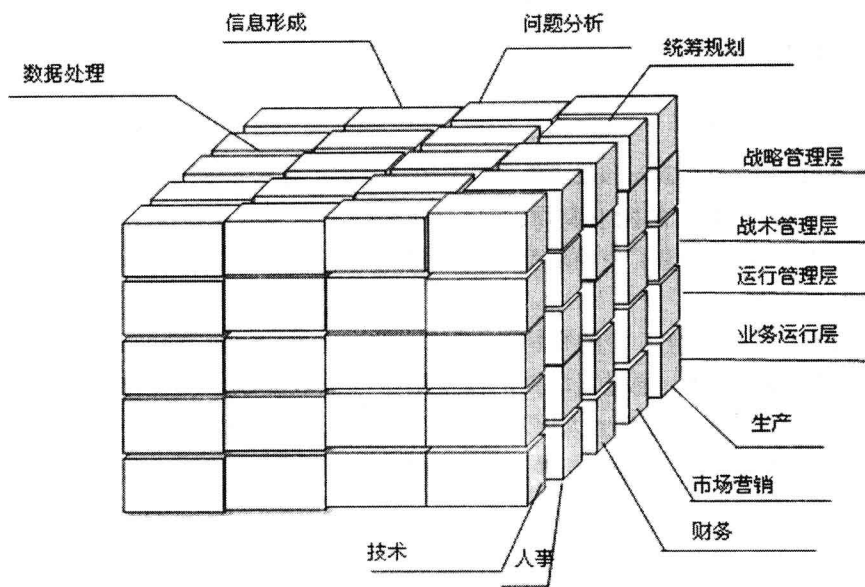


图 1-6 企业信息系统的三维总体结构

主管信息系统或主管支持系统、战略信息系统等。

(2) 第二维是职能部门的划分,例如生产部门、市场营销部门、财务部门等,这些部门的最上层领导是同一的。

(3) 第三维是信息的处理功能,有四个层次。

数据处理:包括数据的采集、整理、处理和存储,是最接近生产现场、业务活动和外界环境的。

信息形成:利用数据处理的结果,经过汇总、分析、形成有用的信息。

问题分析:对比原定目标、计划与任务,对生产、销售业务活动现状进行分析,发现问题,分析方案,进行评价选择。

统筹规划:制订企业长远发展目标、战略措施、宏观和长远计划。

三维模型各块之间的信息流很复杂。从运行管理层、战术管理层到战略管理层,自下而上的信息较多,也有自上而下的控制指挥信息。此外,各层都有来自外界或与外界交换的信息。

1.1.4 管理信息系统的应用

1. 决策支持系统

决策支持系统(Decision Support Systems, DSS)是管理信息系统应用概念的深化,决策支持系统具有以下特性:

- 用定量的方式辅助决策,而不是替代决策;
- 使用大量的数据和多个模型;
- 支持决策制定过程;
- 为多个管理层次上的用户提供决策支持;

能支持相互独立的决策和相互共生的决策；
用于半结构化决策领域。

2. 电子商务

电子商务(Electronic Commerce, E-C)是在 Internet 开放的网络环境下,基于浏览器/服务器应用方式,实现消费者的网上购物、商户之间的网上交易和在线电子支付的一种新型的商业模式。电子商务构建了一种新型的交易关系,创建了立体的、辐射的、非传统载体依托和不间断运行的市场。

在中国,创建于2003年5月的零售类C2C网站淘宝网(www.taobao.com)更是将电子商务的概念普及得家喻户晓。通过互联网的商业销售额也以成数倍的速度迅猛增长,电子商务已成为国家经济的新增长点,它大大促进供求双方的经济活动,极大地减少交易费用和交通运输负担,提高企业的整体经济效益和参与世界市场的竞争能力。

3. 电子政务

互联网进入商用领域以来,网络经济已成为世界新的经济增长点,新的经济运行方式引起了社会生活的一系列变化,对政治、经济、生活等方面都带来了巨大的影响。电子政务(Electric Government, E-G)就是政府部门以信息网络为平台,综合运用信息技术,在对传统政务进行持续不断的革新和改善的基础上,实现政府组织结构和工作流程的优化重组,将政府的管理和服务职能进行整合,超越时间、空间的界限,打破部门分隔的制约,全方位地向社会提供优质、规范、透明的管理和服 务,实现公务、政务、商务、事务的一体化管理和运行。

4. 农业信息化——电子农务

孙中山和毛泽东都说过:中国最大的问题就是农村问题。

为了使将近8亿农民尽快充分享受到信息化给社会带来的巨变,在《中共中央关于推进农村改革发展若干重大问题的决定》、《2006—2020年国家信息化发展战略》中相关部分要求充分发挥信息化在加快推进社会主义新农村建设、加快现代农业建设、推动城乡统筹发展中的重要作用,加速普及农村信息基础设施,使信息化在开拓农村生产经营活动、转移剩余劳动力、丰富基层文化生活、开展新型农村合作医疗、推进社会保障等领域快速见效。

目前我国农业信息化发展总体上仍处于起步阶段,面对新形势新任务,急需将信息化转化为农村改革发展新的动力。相对电子商务、电子政务而言,“三农”专家们提出了电子农务这一概念,电子农务包括三部分,即电子农村、电子农民、电子农业。要建设一个信息化的农村、学习型的农村、信息高速加工和传播利用的农村,要培养信息化的农民,让拿锄头的农民也能拿起鼠标,通过各种信息化手段来对接现代社会,转变传统落后生产方式和市场观念,让传统意义上的农民成为素质高、懂管理、会经营的现代农民;农业生产、销售、运输以及其他配套体系都要信息化,要跟全球的市场同步对接,在农业产业中实现标准化、规模化,在农产品包装和运销中逐步实现品牌化、国际化,并且要有效降低和规避市场风险,用信息化带动标准化、规模化、品牌化和国际化。

5. 电子法务

电子法务顾名思义就是法律事务的电子化,是在法治化和信息化发展到一定阶段时出现的一个交叉应用的新领域,运用现代化的网络与电子信息技术手段,建立起现代化的法制系统,通过发展网上法庭、网上仲裁、网上公证、网上律师、网上法律查询系统等法律辅助机制,弥补传统法律环境在立法、执法方面灵活性不足的缺点,建立一个更灵活的法律应对系统和法制环境。

电子法务的建设包括法律事务管理系统的应用,法律信息数据库的建立和相关法律业务软件开发等。仅以2006年为例,全国法院审理案件800万件,而现如今国内领先的案例数据库收集的案例尚不足20万件,可见电子法务任重道远。

1.2 管理知识

管理不仅仅是一门科学,更是一门艺术。而艺术是没有固定模式的。管理就像是一架神秘的机器,在机器的出口,几乎没有人知道将有什么东西被制造出来。它的评价标准只有一个,那就是它的产出,换句话说,就是它的效果。不同的管理者会产生不同的管理效果,即成功的管理或失败的管理。

1.2.1 管理的概念

管理最通俗的说法是:“管理就是管人管事。”从中文字义来看,古时人们将中空贯通的长条物称为“管”,以后引申为规范、准则、法规,“管”字动词化又含有“主宰”、“主管”、“包揽”等意思。“理”字古时为整治土地、雕琢玉器、治疗疾病等意思,以后又进一步引申为处理事务。以后人们便逐渐把“管理”二字合为一词使用,其原始词义为管辖或疏导,即约束与引导。

科学管理的创始人泰勒(F. W. Taylor)认为,管理就是“明确你要别人去干什么,并使他用最最好的方法去干”。

法约尔(H. Fayol)认为:“管理就是实行计划、组织、指挥、协调和控制。”这一定义突出了管理的职能。

梅奥(G. E. Mayo)认为,管理就是做人的工作,管理主要是以研究人的心理、生理和社会环境之间的相互关系为核心,激励员工的行为动机,调动人的积极性。

福来特(M. P. Follett)认为:“管理就是通过别人来完成工作的艺术。”这一定义强调了人的作用,并且把管理认为是一种艺术。

孔茨(H. Koontz)认为,管理就是设计并保持一种良好环境,使人在群体里高效率地完成既定目标的过程。

美国管理协会对管理的定义是:通过他人的努力来达到目标。

周三多认为:管理是社会组织中为了实现预期目标,以人为中心的协调活动。

虽然不同的学者对管理的定义不尽相同,但都有其合理与可取之处,因为他们都是从不同的角度反映管理活动的实际情况,丰富与发展了管理理论,对实践应用于生产起到了积极的指导作用。同时也说明了管理的概念是一个动态、发展的概念,管理的概念反映了社会发展不同阶段的管理水平。

1.2.2 管理的特征

1. 管理是一种社会现象或文化现象,本质上是一个过程

有人的地方就有管理,因此管理是一种社会现象或称为文化现象。管理就是通过各项活动开展的过程来实现目标。

2. 管理的载体是组织

组织是指特定的群体为了共同的目标,按照特定原则,通过组织设计,使得相关资源有机结合,并以特定结构运行的结合体。组织具有三个共同的特征:组织必须有明确的目标;组织必须有分工与协作;组织要有不同的权力与责任制度。

3. 管理的目的是有效地实现组织目标

有效包含两层含义:有效率和有效果。效率是关于做事情的方式,即以尽可能低的成本获得尽可能高的产出;效果涉及结果,即做正确的事。组织试图实现的目的与希望获得的地位,单靠个人的努力是无法实现的,这也是建立组织的原因之一。目标应当随着环境的变化而变化,随组织战略的变化而变化。

4. 管理的主体是管理者

管理的主体是指从事管理活动的人员。组织中的管理主体由两类人员构成:一类是根据组织既定目标将目标分解为各类管理活动、工作任务,并督促完成既定目标的人。这类人员通常是组织的核心人物或者说是组织的高层管理人员。另一类是从事各方面具体管理活动的人,这类人员通常是组织中的骨干人物,即组织的中层和基层管理人员。他们是管理主体的同时又是管理活动的作用对象,是管理活动的发出者,又是管理活动的收受者。也就是说,其既是管理的主体又是管理的客体。

5. 管理的客体是管理对象,即组织所拥有的资源和管理环境

管理需要借助相关的资源,协调各方面的关系。关于组织中的资源,国外有些学者将其总结为“6M”,即资金(Money)、人员(Man)、原材料(Material)、机器设备(Machine)、技术方法(Method)和信息(Message)。一个企业最为宝贵的资源是人力资源,在任何类型的组织中都同时存在人与人、人与物的关系,但这些关系最终都表现为人与人的关系,资源的分配、关系的协调都是以人为中心的。所以我们一直强调管理要以人为中心,以人为本。

6. 管理的核心是协调

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样要同步、和谐,只有这样才能均衡地达到多元的组织目标。

1.2.3 管理的职能

管理是由一系列相互关联、连续进行的职能活动构成,或者说是管理作为一个过程,管理