

21 世纪美国管理教材系列

南开大学国际商学院总策划



(美) 约瑟夫 M. 普蒂 (Joseph M. Putti)

新加坡国立大学管理学院

海茵茨·韦里奇 (Heinz Weihrich)

旧金山大学

哈罗德·孔茨 (Harold Koontz)

洛杉矶加利福尼亚大学

著

丁慧平 孙先锦

译

管理学精要

Essentials of Management

亚洲篇

An Asian Perspective



机械工业出版社



McGraw-Hill



21 世纪美国管理教材系列

管理学精要

Essentials of Management:

An Asian Perspective

亚洲篇

约瑟夫 M. 普蒂
(美) 海茵茨·韦里奇 著
哈罗德·孔茨
丁慧平 孙先锦 译

机械工业出版社

2188/65

本书以计划、组织、人员配备、领导和控制等管理职能为框架,将西方已发展成熟的管理理论与亚洲的实际情况相结合,不仅阐述了一些亚洲和西方学者、研究人员及实际工作者对亚洲管理研究的新发现,还用实例和案例营造出一个个真实的情境,让读者自己去体验,领悟管理的真谛、探索管理的成功之道。

本书适合大专院校管理及相关专业的师生、各企事业单位从事管理工作与研究的相关人员研读。

Joseph M. Putti, Heinz Wehrich, Harold Koontz: Essentials of Management: An Asian Perspective

Copyright © 1998 by McGraw-Hill Book Co-Singapore.

All rights reserved. For sale in Mainland China only.

本书中文简体字版由McGraw-Hill公司授权机械工业出版社在中国大陆境内独家出版发行,未经出版者许可,不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有,侵权必究。

本书版权登记号:图字:01-1998-2158

图书在版编目(CIP)数据

管理学精要:亚洲篇/(美)普蒂(Putti, J. M.)等著;丁慧平,孙先锦译.-北京:机械工业出版社,1999.1

(21世纪美国管理教材系列)

书名原文:Essentials of Management: An Asian Perspective

ISBN 7-111-06936-6

I.管… II.①普…②丁…③孙… III.管理学 IV.C 93

中国版本图书馆CIP数据核字(98)第32258号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑:石美华

北京昌平第二印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

1999年1月第1版·2000年3月第2次印刷

787mm×1092mm 1/16·33.5印张

定价:43.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

编委会名单

主 编 李维安 教授 博士生导师

副 主 编 韩经纶 教授 博士生导师

齐寅峰 教授 博士生导师

韩伯棠 教授 博士生导师

范秀成 教授

主编助理 柳茂平 副教授

编 委 (以下按姓氏笔画为序)

丁慧平 副教授

王全喜 教 授

冯燕奇 教 授

刘志远 教 授

刘鼎铭 教 授

孙 非 副教授

李国津 教 授

宋国防 副教授

严建援 副教授

张金成 教 授

陈国欣 副教授

邱立成 教 授

林国龙 副教授

周祖诚 副教授

赵 伟 博 士

韩德昌 教 授

迎接管理创新时代的到来

——“21世纪美国管理教材系列”总序

20世纪初泰勒《科学管理原理》一书的问世，标志着人类告别经验管理的时代，进入了科学管理的殿堂。本世纪科学技术的突飞猛进，推动着现代管理思想和理论的日新月异。从40年代开始，行为科学、数理学派、权变管理、企业文化、公司再造等管理理论的创立和运用，无不闪耀着人类智慧的光芒。今天，融科学性于艺术性于一体的开放型管理又将管理科学推上了一个新的台阶。

20世纪末是人类社会发展史上又一个崭新的、关键性的时期。世界经济的发展变化呈现出两大趋势，一是全球化，二是市场化。经济发展、科技进步和信息革命一浪高过一浪，将世界带入了前所未有的全球化时代；而市场化改革则使全球性竞争更加激烈，给企业的发展带来了全方位的挑战。经营多角化的过度展开或收缩使企业面临着不同的命运，波音与麦道、奔驰与克莱斯勒、埃克森与美孚的合并，不仅强化了人们对经济全球化的认识，也使他们遍布全球的同行和竞争对手们更加望尘莫及。正当人们翘首企盼21世纪曙光的时刻，世界经济也在发生着巨大而深刻的变化。在西方世界迎接知识经济时代到来之时，曾经创造了世界经济奇迹的东亚却深深地陷入了金融风暴……这一切都使我们更加清醒地认识到，21世纪带给我们的将是更为严峻的挑战。而如何迎接这一世纪性的挑战，则成为各国政府、企业界和理论界共同关注的课题。

中国经过20年改革开放的风雨历程，正在进入竞争日趋激烈的世界大市场，融入国际经济大循环。20年的经济改革，中国取得了举世瞩目的成就，也逐步确立了一个大国的地位，这已是不争的事实。应当看到，随着国际市场竞争的日益激烈和管理水平的不断提高，中国经济要在全球化和经济一体化的国际竞争中发展，一方面应在宏观上把握经济的运行规律，搞好宏观调控；更重要的是要在企业层面进行管理创新。随着国有企业初次创业制度安排的实现与完成、具有差别性的优惠政策的取消，改革的先发效应已变得不再明显。在现代企业制度相继建立后，对于处在同一平台上的企业来说，要在竞争中取胜，还必须进行以管理创业为主导的“二次创业”，彻底转变在计划经济体制下形成的行政型、经验型、粗放型的管理模式，使之向市场化、知识化、集约化的方向发展，实现经营管理的现代化。也就是说，中国即将进入一个与管理相结合的改革和与改革相结合的管理的新时期。在这一时期，谁能够最快地吸收各种管理学的最新知识，谁就会获得竞争的主动权；谁拥有更多的知识、谁能够通过管理创新把更多的知识组合成独特的能力，谁就能够赢得未来。

作为祖国改革开放事业的见证人和参与者，尤其是作为推动管理创业、管理创新浪潮的管理学者，我们有义务、有责任为我国管理学科的发展添砖加瓦。我们在机械工业出版社支持下策划推出的“21世纪美国管理教材系列”，目的正是在于以最快的速度 and 最优的质量，把世界上最新的、一流的并被广泛使用与研读的教材以全面、成系列的方式介绍给我国的广大读者，为我国现代化管理事业及其人材的培养做出贡献。

在选择列入本系列的教材时，我们提出了一个口号：“与美国同步”。与此同时，

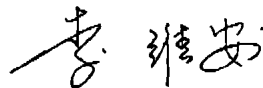
还遵循了三个原则，即代表最新现代管理思想的权威之作、代表美国一流水平且在美国大学中广泛使用的教科书的最新版本、对中国现代管理人才培养急缺的教材。在世界管理学科的发展史上，影响深远的管理学说、耳熟能详的管理大师大多出自美国。“与美国同步”，可以使读者迅速有效地了解与掌握管理科学的最新理论与发展趋势。

在坚持上述原则的基础上，作为全面、成系列的管理教材，本系列还具有以下几个特点：(1)注重系统性。首批以MBA教材为主的，基本涵盖了我国目前MBA教学大纲中的所有核心课程。(2)突出专业化。结合MBA教育向专业化方向发展的趋势，分别在财务、营销和一般管理等几个专业方向推出三门以上课程教材。(3)强调权威性。所选的原著大多数为各学科领域著名教授所著、在国外广为采用的教材。(4)关注学科新动态，增加了反映新学科分支的教材，如服务管理、后勤管理。(5)便利教学使用。大多数教材中提供了有关网址并配有成套的教学辅助材料。

此外，本系列教材还特别注重良好的适用范围。该系列可以作为MBA的系列教材和大学教师教学及科研的参考书。那些运筹帷幄、决战商场的企业家们，那些想直接学习和掌握当代国外最新管理知识的学子们，也可以从本系列教材中汲取丰富的营养。

我们组织翻译这套“21世纪美国管理教材系列”，还出于对我国高等管理教育改革和学科建设的密切关注。在建设一流管理学科方面，一流的教材建设是最基本、最重要的内容之一。而迅速、高质量地引进国外最新的一流教材，则是教材建设中十分必要和有效的途径。在我国的MBA教育方面，这一点尤为突出。90年代以来，我国的MBA教育取得了很大发展。1991年，国务院学位办授权包括南开大学在内的九所院校试办MBA教育，1994年授权学校增加到26所，1998年则扩大到56所，招生规模也从1991年的86人增加到1998年的4 000余人。我国MBA教育的发展前景十分广阔，但在教材选择等方面存在着许多需要解决的问题。作为在国内外有相当知名度的高等学府和专门培养高级工商管理人才的管理类专业学院，我们愿意与我们的合作伙伴一道，弘扬“允公允能，日新月异”精神，同时积极寻求兄弟院校的大力支持与合作，为我国的高等管理教育乃至我国的经济建设作出自己的贡献。

在积极地引进和学习西方先进管理理论的同时，我们也应当看到，每一项成功的管理模式，都是管理理论和具体实践相结合的产物。任何一种先进的管理理论，都不可能“放之四海而皆准”。我们要有鉴别地吸收其对我国的社会主义市场经济建设有借鉴价值的内容，并切实注意与中国企业的实际情况相结合。自古以来，先贤们为我们留下了以《孙子兵法》为杰出代表的博大精深的管理思想。我们相信，在改革开放的新时期、在中华民族复兴的关键时刻，我们一定能在吸收国外先进管理思想精华的基础上，创立更加灿烂辉煌的有中国特色的管理理论！



管理学博士、经济学博士
管理学教授、博士生导师
南开大学国际商学院院长

1998年12月4日

译者的话

本书是根据约瑟夫 M. 普蒂博士、海茵茨·韦里奇博士及已故管理学教授哈罗德·孔茨合著、由McGraw-Hill图书发行公司出版的《管理学精要—亚洲篇》(Essentials of Management—An Asian Perspective, 1998年版)一书翻译的。

当出版社的人士和我们最初谈起翻译这本书时,我们的第一反应是此事是否值得去做。一方面难以抽出时间和精力,另一方面考虑到,改革开放20年来,有关管理学方面的译著及中文教材层出不穷,几乎是管理学科门类中出版数量最多的一门。然而,在和出版社编辑的反复交谈及最终展开这本书时,我们被一种全新的视角——亚洲视角深深地吸引了。当我们读完此书的英文原版著作时,决心以最快的速度将其译出并出版,把它献给亚洲及中国的同行,也献给那些关心亚洲及中国的管理理论和实践的人们。

虽然作者在构筑该书的体系时,采用了国内外常见的做法,即以管理职能(计划、组织、人员配备,领导和控制等等)为框架,但是其独到之处在于作者力求将西方已发展成熟的管理理论与亚洲的实际情况相结合。该书不仅阐述了一些亚洲和西方学者、研究人员及实际工作者对亚洲研究的新发现,而且还以丰富的实例和案例营造管理的真实情境,让读者遨游在管理的海洋中,自己去体验、领悟管理的真谛,探索管理的成功之道。我们相信,该书的出版将为在亚洲工作的管理人员、教师、培训人员以及学生提供一些参考资料,帮助他们发现问题、体验管理的真实环境,同时也给国内研究管理学的人员以新的启示。君不见,林林总总的管理学教材中,真正涉及到中国的一般管理理论与实践却又是如此的凤毛麟角,即使有,也大都散见于对中国管理思想的阐述;该书的出版对于经济转型中的中国企业以及遭受近期金融风暴冲击的亚洲国家的许多企业,重新科学地审视、总结自己的管理思想、风格及方法等,似乎更具意义。

但是我们必须指出的是,亚洲国家与西方发达国家的文化背景不同,亚洲各个国家的价值观体系和经济发展水平也不尽相同,书中所归纳、得出的一些结论并不一定对所有情况都适用,甚至可能存在有失偏颇之处,我们必须实事求是地对待。

全书共分21章,各章的初译者如下:

朝格图译第1章;高建光、罗磊译第2章~第4章;史哲元、霍保世译第5章~第8章;李彬、郭广臣译第9章~第12章;姜华、张同全译第13章~第16章;李宏伟、王若佼译第17章~第19章;董介成、王静译第20章~第21章。

全书由丁慧平和孙先锦主译,丁慧平博士和张同全副教授统稿,俞明南副教授校阅。

在本书翻译的过程中,得到高娅丽、艾琪贤、宋爱勤、丁宇星、丁冰玉等人的大力帮助和支持,在此表示感谢!

囿于译者的水平,书中难免有译释不妥之处,敬请读者批评指正。

译者

1998年8月

作者简介

约瑟夫 M. 普蒂(Joseph M. Putti)

密西根大学管理学博士，早年于美国多所大学执教管理类课程，同时还从事过各种咨询工作，曾任美国政府小型企业管理部门的顾问。

此后，他到新加坡工作，帮助新加坡国立大学建立MBA教育推广计划和人力资源管理推广计划。他有多年的研究生课程执教经验，并参与了斯坦福与INSEAD在亚洲及太平洋地区的经理人员培训计划。

普蒂博士现为诸多组织机构的资深顾问，这些组织中包括一些设在亚洲的世界级组织、许多政府部门和私人机构、以及亚太地区的一些跨国机构等。他还曾为USAID、IDRC和Technonet Asia等国际性组织服务。他参与过的咨询项目主要有：考核体系的建立与实施、人员选聘评估体系的建立、战略构造演练的辅助设施、人力资源规划的设计、气候与士气关系的调查、生产率增进计划、组织机构重组、外派人员的跨文化培训等。

普蒂博士著有数部管理方面的专著，主要有《企业战略与管理：面向亚洲管理者的教程与案例》(Business Strategy and Management: Text and Cases for Manager in Asia)、《亚洲企业管理》(Management in Asian Context)、《文化与管理案例集》(Culture and Management: A Casebook)、《人力资源管理案例集》(Human Resource Management: A Casebook)、《管理学基本原理》(Management: A Functional Approach)。

他还在国际期刊上发表了诸多的学术论文，这些期刊包括：《人际关系》(Human Relations)、《团队与组织研究》(Group and Organization Studies)、《国际管理科学》(Journal of International Administrative Sciences)、《公共人事管理》(Public Personnel Management Journal)、《跨文化心理学论坛》(Cross Cultural Psychological Bulletin)、《管理》(International Journal of Management)、《社会心理学》(Journal of Social Psychology)、《公共管理》(International Journal of Public Administration)、《欧亚商业评论》(Euro-Asia Business Review)、《管理科学评论：国际版》(International Review of Administrative Sciences)、《国家生产力研究》(National Productivity Review)、《管理学学术论文集》(Proceedings of Academy of Management)，以及《亚太管理》(Asia-Pacific Journal of Management)。

普蒂博士还广泛参与了许多国际性学术组织的活动，并在会议上发表文章。这些组织包括管理学会(Academy of Management)、美国决策科学协会(American Institute for Decision Sciences)、国际商贸学会(Academy of International Business)、战略管理学会(Strategic Management Society)、国际比较管理学会(International Comparative Management)等等。

此外，普蒂博士也是众多国际性学术会议的重要发言人，这些会议包括：ASEAN人力资源管理会议(ASEAN Human Resource Management Conference)，亚洲培训与发展会议(Asian Training and Development Conference, Indonesia)，亚太人力资源管理会议(Asia-Pacific Human Resource Management Conference, Australia)等。

海茵茨·韦里奇(Heinz Weihrich)

旧金山大学的管理学及国际贸易学教授。他于洛杉矶加利福尼亚大学(UCLA)获得博士学位，曾是加利福尼亚大学伯克利分校的访问学者，其研究领域涉及管理学、国际管理学和行为科学，并先后执教于亚利桑那州大学、洛杉矶加利福尼亚大学，以及欧洲的一些院校。

韦里奇博士已出版著作逾40部，并被多次再版，广为传译。他还独立修编了他与哈罗德·孔茨(已故)和西里尔·奥唐奈(Cyril O'Donnell)(已故)合著的经典著作《管理学》(第9版)(Management, 9th ed.)。他的另一部力作《卓越的管理：生产率与目标管理》(Management Excellence: Productivity through MBO)，主要介绍了以目标为导向的管理体系。此书已先后被译为西班牙语、意大利语、德语、希腊语、朝鲜语及日语。此外，韦里奇博士在美国及一些国际期刊上发表的学术论文亦多达80余篇。

教学科研之余，韦里奇还积极投身于美国、欧洲、亚洲、非洲等地的管理咨询、指导、组织发展工作。他工作和咨询过的企业中不乏像柯达、大众和休斯飞机这样的大公司。他同时亦是国际司仪协会的积极成员。韦里奇博士最近当选为国际管理运动的会员，并已入选《国际企业家名人录》(International Businessmen's Who's Who)、《成功人士录》(Men of Achievement)、《国际传记辞典》(Dictionary of International Biography)、《西方名人录》(Who's Who in the West)以及《世界名人录》(Who's Who in the World)。

哈罗德·孔茨(Harold Koontz)

知名学者，一生履历丰富，不仅是著名的大学教授、高级管理团体的国际级讲师、众多著作和学术论文的作者，同时还活跃于商界和政界，曾任政府行政官员、公司董事会主席、企业管理顾问等职。孔茨教授自1950年起便在洛杉矶加利福尼亚大学执教管理学，1978年至1982年间担任国际管理研究院的院长。由其本人撰写或与他人合著的学术著作共19部，学术论文90篇。他编写的《管理学原理》(Principles of Management)一书，即前述的《管理学》(现已发行至第10版)，先后被译为16种语言。《董事会与有效管理》(Board of Directors and Effective Management)一书则于1968年获得“管理学会图书奖”(the Academy of Management Book Award)。自耶鲁大学获博士学位后，孔茨教授先后担任了新港铁路局(the New Haven Railroad)助理、军需生产委员会交通分局(The Traffic Branch of the War Production Board)主任、美国铁路协会(the Association of

American Railroads)副主席助理、特伦斯世界航空公司(Trans World Airlines)总裁助理以及康瓦(Convair)公司销售部主任等职。他还曾是一些大公司的资深企业管理顾问, 这些公司包括休斯工具公司、休斯飞机公司、普莱克斯公司(Purex Corporation)、荷兰KLM皇家航空公司(KLM Royal Dutch Airlines)、大都会人寿保险公司(Metropolitan Life Insurance Company)、西方石油公司(Occidental Petroleum Corporation)和通用电话公司(General Telephone Company)等等。孔茨教授曾当选“美国国际管理学院”(the American and the International Academies of Management)院士, 担任一届美国管理研究院(the American Academy of Management)院长, 还于1962年获米德·约翰逊奖(the Mead Johnson Award), 1974年获管理促进协会泰勒金钥匙奖(The Society for Advancement of Management Taylor Key Award), 并入选《美国名人录》(Who's Who In America)、《金融与实业界名人录》(Who's Who In Finance and Industry)及《世界名人录》。哈罗德·孔茨教授于1984年辞世。

前 言

管理是一项令人感到兴奋与充实、并且受益匪浅的工作。本书就是为那些准备从业于这一领域的人士而作的。作者的主要目的在于让读者在学习与把握管理学基础知识、开拓视野的同时，为亚洲的管理人员、教师、培训人员以及学生提供一些参考资料，帮助他们发现和理解问题，体验管理的真实情境。这并不意味着要求读者完全承袭西方那套业已成熟的管理方法与管理实践方式，更多地是力求使读者能将西方已有的管理理论和实践与亚洲的实际相结合。全书的实例、说明、教学案例均取材于一些亚洲企业的管理实务。这是以往那些将视野囿于西方世界和市场的管理学教材所不能比拟的。

本书向读者介绍了一般管理领域中的诸多原理，其中已为人们所接受的一个管理定义是：“管理就是让别人去做。”管理者不是要自己去做某事，而是要促使别人去做，并在这一过程中实现管理的几个职能，即计划、组织、人员配备、领导和控制。全书用了很大的篇幅来论述这些管理的职能，并辅之以亚洲背景的实例与案例，以求在阐释各种概念和示例中保持理论与实践之间的良好平衡。

本书还引用了一些亚洲和西方学者、研究人员及实际工作者在亚洲的研究发现来支持所应用的技术与方法。这些概念、原理、技术和方法的应用有助于亚洲读者建立简明而清晰的认识，并用之于自身的实际情境和工作体验之中。

书中的表、图及说明主要用于概括相关的内容。书中具有启发性的问题则有助于读者在书中的资料与读者熟悉的环境或就这一专题的研究之间很快地建立联系。全书一次又一次、尽可能地鼓励读者建立自己的认识。这种联系实际的能力通过正确地应用会使学习效果得到增强。每章后列出的讨论题及实践练习则是对联系实际能力的进一步加强。此外，各章最后还列出了有关的参考文献，供有兴趣的读者进一步深入研究时参考使用。这些文献中许多都来自于与亚洲有关的研究工作。

书中的实例亦全部来自亚洲的一些顶级公司，包括香港电讯(Hong Kong Telecom)、印度尼西亚的Astra International、新加坡航空公司(Singapore Airlines)、松下公司(Matsushita)、联邦快递公司(Federal Express)、菲律宾的San Miguel、亚洲惠普公司、泰国农业银行(Thai Farmers Bank)、马来西亚联合汽车厂(United Motor Works of Malaysia)、三星公司(Samsung)、曼谷银行(Bangkok Bank)、印度的Hindustan Lever等。根据《远东经济评论》的报告，这些公司中有许多被评为1996年亚洲的杰出公司。

本书的最后几章主要是探讨与宏观环境有关的管理实践的议题和问题，这是在其它管理学教科书中所不多见的內容。其中的主要专题有：文化对管理的影响、日本的管理实践、以组织缔造者的理念和领导者的精神来构建企业文化、生产率与质量管理以及社会和伦理问题及其对亚洲组织管理的巨大影响。对这些专题的阐述以及与其相关的实例，无疑将会引起读者浓厚的兴趣，并将激发

热烈的课堂讨论。

全书最后还列示了一系列真实的生活情境。这些基本、简明的情境为读者提供了应用所学概念、原理和技术的机会。这些情境也都取材于亚洲的各类组织。

多年来，我的朋友们、学生们及助手们都给予我很大的支持、帮助与鼓励。本书付梓之际，特向下列同仁和朋友表示由衷的感谢：Wong Yip Heng、Daniel Sin, Bandara女士、Raveendran、Mohan博士、Gerard Wong博士、Lim Chee Hoo、Wong Kwei Wah、Wan Chew Yoong、Irene Chow博士，以及新加坡国立大学和南洋科技大学(Nanyang Technological University)的同事们。此外，也十分感谢Shoichi Kobayashi博士，松下公司PHP协会的朋友们及其他的一些日本友人们所给予我的大力支持。同时还感谢：Paulos Bambang、Benjamin Kumala、Julius Aslan、Yacob Liman及印度尼西亚P.T. Astra公司的其他好友，泰国的Thong Chai Suntivong、Emmanuel Soriano、菲律宾亚洲管理研究院(the Asian Institute of Management)的朋友们，中国、印度的Vaidyanathan和Suriyanarayanan，及其他在马来西亚、中国（包括香港、台湾）、南朝鲜和澳大利亚的同事。

最后，向我的孩子——Shyamali、Tina和Sumanth表达我对他们的热爱与钦佩，感谢他们在我写作此书的过程中所表现出的极大耐心。

约瑟夫 M. 普蒂博士

目 录

迎接管理创新时代的到来

——“21世纪美国管理教材系列”总序

译者的话

作者简介

前言

第1章 企业环境	(1)
1.1 什么是系统	(2)
1.2 系统的类型	(2)
1.3 企业生态学	(2)
1.4 运作管理的系统方法	(6)
1.5 环境的类型	(8)
1.6 环境因素	(10)
1.7 通过范式(Paradigms)转换来适应环境的变化	(17)
1.8 管理与环境	(19)
1.9 总结	(20)
1.10 复习要点和主要概念	(20)
1.11 问题及讨论	(20)
1.12 实践练习	(21)
1.13 案例研究: 东方公司(ORIENTAL ENTERPRISE)	(21)
参考文献	(22)
第2章 管理的本质和涵义	(25)
2.1 管理的定义	(26)
2.2 管理的框架	(29)
2.3 管理——是科学还是艺术	(29)
2.4 管理的职业化	(30)
2.5 管理的层次	(31)
2.6 管理人员的职能	(32)
2.7 管理技能	(35)
2.8 现代社会中的管理	(37)
2.9 亚洲国家管理的本质	(38)
2.10 总结	(39)
2.11 复习要点和主要概念	(39)
2.12 问题及讨论	(40)
2.13 实践练习	(40)
2.14 案例研究: 李氏进出口公司	(40)

参考文献	(41)
第3章 管理思想的演变和发展	(43)
3.1 古典或传统学派	(44)
3.2 人际关系学说	(52)
3.3 管理科学学派或定量科学学派	(53)
3.4 现代管理	(54)
3.5 总结	(57)
3.6 复习要点和主要概念	(57)
3.7 问题及讨论	(57)
3.8 实验练习	(58)
3.9 案例研究: 培训者的困境	(58)
参考文献	(59)
第4章 管理中的人际关系	(61)
4.1 人际关系学说的历史回顾	(62)
4.2 霍桑研究	(63)
4.3 后霍桑研究时代	(67)
4.4 行为科学	(67)
4.5 人际关系学说及其对古典理论的修正	(69)
4.6 人际关系运动的一些贡献	(70)
4.7 一些人际关系知识的提示	(76)
4.8 人力资源管理	(77)
4.9 亚洲国家的人力资源管理	(78)
4.10 总结	(79)
4.11 复习要点和主要概念	(80)
4.12 问题及讨论	(80)
4.13 实践练习	(80)
4.14 案例研究: 谁应受谴责?	(81)
参考文献	(81)
第5章 计划	(85)
5.1 计划的性质	(86)
5.2 计划的涵义	(87)
5.3 计划与决策	(88)
5.4 计划的动因	(89)
5.5 计划的种类	(89)
5.6 计划过程	(95)
5.7 计划方法	(101)
5.8 良好计划的优越性	(104)
5.9 总结	(105)

5.10 复习要点和主要概念	(105)
5.11 问题及讨论	(105)
5.12 实践练习	(106)
5.13 案例分析: 丹尼斯·森(DENNIS SIN)的印刷线路板公司	(106)
参考文献	(107)
第6章 目标管理(MBO)	(109)
6.1 目标的性质	(110)
6.2 目标管理的早期动力	(113)
6.3 目标管理的过程	(114)
6.4 如何设置目标	(116)
6.5 目标管理的优越性与局限性	(120)
6.6 实施目标管理计划的必要条件	(124)
6.7 总结	(124)
6.8 复习要点和主要概念	(125)
6.9 问题及讨论	(125)
6.10 实践练习	(126)
6.11 案例研究: 帕塔亚镇电业局	(126)
参考文献	(127)
第7章 决策过程	(129)
7.1 对决策的误解	(130)
7.2 决策的涵义	(131)
7.3 决策条件	(132)
7.4 合理决策的重要性及局限性	(133)
7.5 决策类型	(134)
7.6 决策步骤	(135)
7.7 决策实例	(140)
7.8 决策方法	(141)
7.9 决策支持系统	(145)
7.10 有效决策的授权	(147)
7.11 总结	(148)
7.12 复习要点和主要概念	(148)
7.13 问题及讨论	(149)
7.14 实践练习	(149)
7.15 案例研究: 唐(TANG)氏玩具公司	(150)
参考文献	(150)
第8章 组织	(153)
8.1 组织的涵义	(154)
8.2 组织的类型	(154)

8.3 组织的目标和宗旨	(156)
8.4 组织结构	(157)
8.5 部门化	(159)
8.6 战略经营单位	(165)
8.7 选择部门划分的模式	(167)
8.8 组织的垂直范围	(168)
8.9 集权和分权	(168)
8.10 控制幅度	(169)
8.11 影响管理幅度的因素	(169)
8.12 扁平式结构与高耸式结构	(173)
8.13 委员会	(174)
8.14 组织结构的基本类型	(175)
8.15 设计组织结构时应考虑的因素	(178)
8.16 组织设计中的逻辑方法	(178)
8.17 组织结构设计中的常见错误	(179)
8.18 未来的组织	(179)
8.19 水平结构: 未来的事态	(181)
8.20 学习型组织	(183)
8.21 业务流程重组(Business Process Reengineering)	(185)
8.22 总结	(186)
8.23 复习要点和主要概念	(187)
8.24 问题及讨论	(187)
8.25 实践练习	(188)
8.26 案例研究: 虎牌药品公司	(188)
参考文献	(189)
第9章 组织职权	(193)
9.1 职权的本质	(194)
9.2 权力	(194)
9.3 影响	(195)
9.4 职权、职责和责任	(196)
9.5 职权的涵义	(197)
9.6 职权的起源	(197)
9.7 职权的接受	(198)
9.8 职权的种类	(199)
9.9 滥用职权	(201)
9.10 授权	(202)
9.11 直线职权与职能职权	(207)
9.12 总结	(209)

9.13 复习要点和主要概念	(209)
9.14 问题及讨论	(209)
9.15 实践练习	(210)
9.16 案例研究: 陷于困境的经理	(210)
参考文献	(211)
第10章 控制	(213)
10.1 控制与监督	(214)
10.2 预防控制	(215)
10.3 警告控制	(215)
10.4 控制过程	(216)
10.5 关键控制点和标准	(218)
10.6 控制中的反馈	(220)
10.7 控制的特征	(221)
10.8 例外控制	(222)
10.9 控制的种类	(222)
10.10 自我控制	(224)
10.11 控制的特殊领域	(224)
10.12 业绩评估作为一种控制机理	(233)
10.13 信息技术	(233)
10.14 信息处理过程中计算机的应用	(235)
10.15 信息技术带来的挑战	(236)
10.16 总结	(238)
10.17 复习要点和主要概念	(238)
10.18 问题及讨论	(239)
10.19 实践练习	(239)
10.20 案例研究: Sin-Tec企业	(240)
参考文献	(240)
第11章 人员配备	(243)
11.1 人员招聘	(244)
11.2 人力	(245)
11.3 选拔程序	(248)
11.4 选拔程序的评估	(255)
11.5 管理者所需要的技能和个人特性	(256)
11.6 培训与开发	(257)
11.7 管理开发	(269)
11.8 亚洲企业中的人员配备	(261)
11.9 总结	(262)
11.10 复习要点和主要概念	(262)