

行为管理学

谢朝柱 编著

国防科技大学出版社

8166/08
内 容 简 介

本书以简单介绍行为科学的产生、发展过程以及行为管理学在~~现代管理~~中的地位~~和作用~~开始,展开对行为的产生、机制、规律以及对行为的控制等问题的深入研究,同时介绍了行为科学的各种理论。本书由一般到个别,对社会中的各类行为进行了科学的分析,内容新颖,涉及范围广泛,但作者尽力避免使用深奥的理论和术语,以使广大非专业读者通过阅读本书能够对行为管理学有一个比较全面的了解。

行 为 管 理 学

谢朝柱 编著

国际科学大学出版社 出版
发行

(长沙上城)

湖南省新华书店经销

长沙市华湘印刷厂印装

开本: ~~787×1092~~ 1/32 印张: 8.8125 字数: 185千字

1988年10月第1版 1988年10月第1次印刷

印数: 1—15 000

ISBN 7-81024-040-4

C·1 定价: 2.20元

前 言

行为科学是研究人类行为的一门科学，是现代管理理论的重要组成部分，行为管理学，是运用行为科学的原理研究行为管理的理论、规律和方法的一门科学。它是现代管理学科百花园中刚刚破土而出的幼苗。在社会主义条件下，借鉴国外的经验，结合我国的实际，从理论和实践上探索行为管理的规律，提高现代管理水平，这确实是一个新课题。

邓小平同志在党的十二大开幕词中指出：“我们的现代化建设，必须从中国的实际出发，无论是革命还是建设，都要注意学习和借鉴外国经验。”为了提高我国的现代管理水平，我们要以马克思主义理论为指导，吸取行为科学的精华，为我所用，以加强和改善党的思想政治工作，提高我们的管理水平，充分调动全国亿万人民的积极性，为建设具有中国特色的社会主义而团结奋斗。

本书是作者近几年来，在讲授“行为管理学”课程的基础上逐步编写而成的。由于作者水平有限，加之编写时间仓促，书中的缺点和错误在所难免，恳请批评指正。

本书在编写过程中，曾参考和借鉴了国内外有关学者的研究成果和论述，在此表示深切的谢意。

作 者

一九八八年五月二日

目 录

第一章 现代管理概论	1
第一节 管理的历史沿革.....	1
第二节 现代管理的意义.....	5
第三节 现代管理的基本原理.....	9
第四节 现代管理的方法.....	17
第二章 行为科学的兴起和发展	24
第一节 行为科学的沿革.....	24
第二节 行为科学的特征.....	26
第三节 行为科学的对象和任务.....	27
第四节 行为科学的阶级性和科学性.....	29
第五节 建立有社会主义特色的行为科学.....	31
第三章 行为科学在现代管理中的地位和作用	32
第一节 行为科学是管理科学的新发展.....	32
第二节 行为科学是现代管理新的方法.....	34
第三节 行为科学和思想政治工作.....	38
第四章 行为科学的基本理论	40
第一节 行为科学理论来源.....	40
第二节 X 理论.....	41
第三节 Y 理论.....	43
第四节 超Y 理论.....	44
第五节 Z 理论.....	46
第六节 W 理论 (一分钟管理理论).....	46
第七节 激励理论.....	49
第八节 强化理论.....	52

第五章 行为心理机制	54
第一节 心理过程.....	54
第二节 社会心理.....	61
第三节 工程心理.....	64
第四节 宣传心理.....	67
第五节 改革心理.....	71
第六章 行为规律	74
第一节 人的需要.....	74
第二节 人的动机.....	81
第三节 人的行为.....	85
第七章 行为控制	92
第一节 行为控制的意义及基本方式.....	92
第二节 心理控制.....	93
第三节 思想控制.....	95
第四节 经济控制.....	99
第五节 法律控制.....	101
第六节 纪律控制.....	102
第七节 道德控制.....	104
第八章 个体行为	106
第一节 从众行为.....	106
第二节 服从行为.....	107
第三节 利他行为.....	108
第四节 侵犯行为.....	109
第五节 反常行为.....	110
第六节 创造行为.....	111
第七节 改革行为.....	116
第九章 团体行为	122

第一节	团体的意义	122
第二节	团体的作用	124
第三节	团体的类别	125
第四节	团体的凝聚力	129
第五节	团体的冲突	133
第十章	领导行为	135
第一节	领导意义	135
第二节	领导功能	136
第三节	领导理论	138
第四节	领导类型和方式	139
第五节	领导智能结构	141
第六节	领导的心理气质	143
第七节	领导的政治和哲学素质	146
第八节	领导的艺术性和有效性	148
第十一章	交际行为	158
第一节	人际交往的意义	158
第二节	人际交往的功能	159
第三节	人际交往的心理和途径	162
第四节	人际交往的形态	164
第五节	人际交往的风度	167
第六节	人际交往的技巧	168
第十二章	思想工作行为	179
第一节	思想政治工作的重要性和	179
第二节	思想政治工作的科学性	182
第三节	思想工作的规律性	187
第四节	思想政治工作的原则性	191
第五节	思想政治工作的激励性	193

第六节	思想政治工作的艺术性	194
第七节	思想工作者的素质	195
第十三章	工业行为	198
第一节	行为与生理	199
第二节	行为与动作	201
第三节	行为与环境	203
第四节	行为与目标	207
第十四章	商业行为	210
第一节	消费者的心理过程	210
第二节	消费者的购买动机	213
第三节	消费者的购买行为	217
第四节	购买行为与性格	220
第五节	购买行为与价格	222
第六节	购买行为与商品形象	225
第七节	购买行为与售货技能	227
第十五章	教育行为	233
第一节	教师心理与行为	233
第二节	学生心理及行为	241
第三节	学生行为引导	248
第十六章	林业行为	254
第一节	森林对人类的作用	254
第二节	森林资源的现状和未来	258
第三节	人类对森林的破坏作用	261
第四节	乱砍乱伐的行为表现及原因	267
第五节	积极发展林业的行为效应	271

第一章

现代管理概论

第一节 管理的历史沿革

管理的产生，已有悠久的历史。凡有人类共同劳动的地方就有管理。作为工业企业管理，是在资本主义工厂制出现以后产生的。纵观资本主义发展历史，管理可分为三个阶段。

（一）传统管理

从十八世纪到十九世纪末，经历约100年之久。工业革命之后，工厂基本组织发生了变革，而企业管理仍保留小生产方式的特点。工人凭经验操作，管理人员凭经验管理。管理方法各有千秋。所以人们把这种传统管理又称之为经验管理。

（二）科学管理

随着资本主义生产的发展，经验管理已不能适应生产力的需要，这就要求用科学的管理来代替传统的管理。实现企业管理标准化、系统化、科学化，不断提高企业的经济效益，

增加企业的竞争能力。科学管理的先导是美国著名管理专家泰罗，他是科学管理运动的创始人，被人们尊为“科学管理之父”。泰罗于1878年进入维尔钢铁公司当工人，后升为总工程师。他所提出的科学管理内容主要包括如下几个方面：

1、时动研究。管理的中心任务是提高劳动生产率。为进行这方面的研究，泰罗选择最熟练的工人，用马表把他们完成每一道工序和每一个动作所需要的时间记录下来，加以分析研究，并把各种效率最高的动作集中起来，除去休息时间和必要的延误时间，计算出完成一项工作的总时间，作为每月工作量的依据，以便进行定额管理。

2、作业标准化。为了完成每天的定额工作量，要对工人进行培训，使他们的操作标准化，工具标准化。

3、按件计酬。在工资管理中，泰罗提出差别工资制，即未完成定额的按低工资率付给，只发给正常工资的80%；超过定额的按高工资率发给，发给正常工资的125%，以示鼓励。

4、职能管理。实行管理分工，操作专业化，不断提高管理的效能。

泰罗的科学管理原理和方法，大大提高了美国的劳动生产率，为资本主义国家企业管理奠定了基础，产生了深远的影响，至今仍然是资本主义的基本管理理论。列宁对泰罗的管理原则进行过精辟地评价：“资本主义在这方面的最新发明——泰罗制，也同资本主义其他一切进步的东西一样，有两个方面，一方面是资产阶级剥削的最巧妙的残酷手段；另一方面是一系列的最丰富的科学成就，即按科学来分析人在劳动中

的机械动作，省去多余的笨重的动作，制定最精确的工作方法，实行最完善的计算和监督制等。苏维埃共和国在这方面无论如何都要采用科学和技术上一切宝贵的成就。社会主义实现得如何，取决于我们苏维埃政权和苏维埃管理机构同资本主义最新的进步的东西结合的好坏。应该在俄国研究和传授泰罗制，有系统地试行这种制度，并且使它适应下来。”

法国的工程师法约尔，对科学管理也作出了较大的贡献。他提出十四条管理原则：分工；权力和责任；纪律；命令的统一性；指挥的统一性；个别利益服从整体利益；报酬要激起热情；集权化；等级系列；秩序；公平；保持人员稳定；创造性；集体精神等。

（三）现代管理

第二次世界大战之后，科学技术突飞猛进，生产力迅速发展，企业管理从科学管理转变到现代管理的轨道上来。为了把现代管理提高到一个新阶段，世界各国学者深入研究，形成了各种学派。主要有：

过程管理理论。以法约尔为创始人，目前以孔茨、奥唐奈为代表。其理论认为，管理是一个过程，这个过程可以分为计划、组织、指挥、协调、控制等。

经验理论。以德鲁克等人为代表。他们认为，企业管理科学应从企业管理的实际出发，以大企业管理的经验为主，把经验理论化。

行为理论。以梅约等人为代表。他们主张用心理学、社会学为理论，研究管理行为的规律。人与人的行为是管理的关键因素，研究管理的重点要放在行为管理上。

系统管理理论。以卡斯特等人为代表。他们认为要用系统

的观点考察和管理企业，实现企业的总目标。

决策理论。以西蒙等人为代表。他们主张研究企业管理要把决策作为重点。因为管理就是决策。

总之，现代管理的理论更加综合，更加系统，更加科学化了。随着现代管理水平的提高，企业的领导体制也在逐步改变。大约经历了四个阶段：

第一、家长制行政领导

开初，企业的领导方式仍然是沿袭封建主义的家长制领导方式。老板既是企业的所有者，同时也是企业的经营管理人。一切由老板决策，任凭老板的经验管理企业。

第二、经理制领导

1841年10月5日，在美国马萨诸塞——纽约的西部铁路上，两列客车迎头相撞，引起了强烈的反响，舆论批评老板没能力领导和管理企业，要求让有管理才能的人担任领导。老板只拿红利，不管企业业务，把所有权和经营权分开。于是，铁路领导体制进行了改革，由懂业务的人担任经理，改变了老板经营企业的局面，为建立经理管理企业打下了基础。

第三、职业软专家领导

经理制的领导方式，是由精通本企业技术的“硬专家”来担任经理的。硬专家担任领导有好的一面，但也有受局限的一面。随着现代社会大生产的发展，经营管理的范围日益增大，而精通某一门专业技术的“硬专家”，也就不能适应形势的发展了。以经营管理为专长的职业“软专家”及其管理科学也随之而诞生。1881年美国宾夕法尼亚大学首先成立财商学院，自此，以培养管理人才的高等学校相继成立，

给企业输送了大批的高级管理人才。目前，在美国大学学管理专业的约有90万人，占在校大学生的9%左右。

第四、专家集团领导

近二十年来，由于现代化大生产和现代科学技术的高度分化和高度综合，领导方式由个人领导的体制，已不能适应现代管理的需要。世界上很多大企业的领导出现了集体领导的趋势，以代替过去由董事长、总经理一二个决策人管理的传统方式。企业的重大决策，由集体讨论决定。为了正确作出决策，事前必须作好可行性的研究。为此各企业均成立了“智囊团”、“思想库”，为企业决策出谋献策。

管理的历史发展表明，管理科学正在深入发展，已越来越显示它具有无限的生命力；管理体制也正在发生深刻的变化，从而推动现代社会迅猛向前发展。

第二节 现代管理的意义

管理是一种资源。在社会生产中，物质资源的开发和利用，需要科学技术；而科学技术的发展和利用，又要依靠管理来推进。“三分技术，七分管理”，就是讲管理的重要。任何一项生产，无论物质的，还是精神的，都离不开管理。一个企业管理好了，可以使人力资源和物质资源得以充分地利用，做到人尽其才，物尽其用。

管理是生产力。随着专业化分工的发展，管理更为重要。没有管理就没有现代化生产力。实践表明，科学技术和科学管理是现代社会前进的两个车轮。在小生产的情况下，生

产力的公式是：生产力 = 劳动力 + 劳动工具 + 劳动对象。而在现代大生产的情况下，生产产品必须是受着多因素、多系统、多环节的影响。一个工人，尽管智慧高超，技术熟练，仅依靠他自己的力量，是不可能生产像汽车、电视机等这一类产品的。而必须是自己置于严格管理的生产流水线上，依靠集体的合作，才能制造出来。正如马克思指出：“劳动生产力是由多种情况决定的，其中包括工人的平均熟练程度，科学的发展水平和它在工艺上应用的程度，生产过程的社会结合，生产资料的规模和效能，以及自然条件。”因此，在大生产的情况下，生产力的构成公式应该如下：生产力 = (劳动力 + 劳动工具 + 劳动对象) × 管理。管理是生产性劳动。不应把管理人员列为非生产人员看待，现代企业发展总趋势是直接生产工人越来越少，技术人员和管理人员越来越多。

管理是科学。管理科学又称之为软科学、技术、艺术三结合的产物。管理有很强的专业性，如果没有成功的管理作基础，任何现代化的大生产是难以完成的。管理又是一门综合性的科学，是自然科学和社会科学的综合。管理是与生产、生活相联系而发生的。凡有动作的地方，都会有管理。然而管理成为科学，是在以专业分工的集体生产为管理的主要对象之后，才由经验性管理转变为科学管理的。管理包括人、财、物、时间、信息和技术等内容。对人的管理要运用社会学、心理学、行为学的社会科学知识进行管理，以充分调动人的积极性；在现代化生产中，对财、物以及技术的管理，必须运用数学、系统工程学的基本理论和方法，进行科学管理。标准管理、统计管理、运筹管理、系统管理的广泛运

用，都是运用数学、系统工程学原理的结果。)同知，T

管理现代化是实现四个现代化的根本保证。中国的现代化，既要依靠党的正确政策，先进的科学技术，也要依靠先进的管理，才能实现的。正如十一届三中全会文件指出：“要实现四个现代化，要求大幅度提高生产力，也就必须要求多方面地改变与生产力发展不相适应的生产关系和上层建筑，改变一切不适应的管理方式、活动方式和思想方式，这是一场广泛深刻的革命。”

为了实现管理现代化，首先要在思想上做到管理思想现代化，树立时效观念、信息观念、人材观念和市场观念，实现从执行者到决策者、从行政长官到经营管理者、从经验管理到科学管理的转变，实现企业最佳的经济效益目标。

现代管理者首先要树立时效观念。时间是一种特殊的资源。古语说“寸金难买寸光阴”。可见时间之宝贵。在管理活动中，要特别珍惜时间。提倡开短会、讲短话，少说空话，多办实事。防止整天上文山、下会海，忙忙碌碌，大事办不成。要大力提高会议效率。日本太阳工业每次开会时，总是把一个醒目的会议成本分析帐，贴在黑板上。其会议的成本算法是：每小时单位薪金乘3（等于附加值，因为劳动总产值总比职工所得的工资高），再乘2（因为参加会议工作要停顿，损失要以两倍计算），再乘以参加会议的人数和开会时间。公式如下：

会议成本 = $2A \times B \times T$

A：平均工资的三倍（以每小时计）

B：参加会议的人数，

T, 时间(以小时计)

如果全厂以二千职工计算,月平均工资为60元,开大会二小时,所需会议成本是:

会议成本 = $2 \times 3 \times 0.31 \times 2000 \times 2 = 7440$ 元。

据我国有关方面的调查,1983年全国会议开支3.3亿元,1984年又上升到4.3亿元。由于会议多,造成交通紧张。1983年铁道部调查,出差开会的旅客占旅客总数的34.5%。如果一年减少三分之一的会议,仅铁路运输流量每年可减少二亿人次。

信息观念是企业管理的生命。在 市场 行情瞬息万变、竞争十分激烈的今天,离开了信息,企业就难以生存发展。信息是宝贵的财富,无形的资源。信息是知识高度社会化的结晶,它和物质、能量一起构成生产的三大要素。“没有物质,世界便成为虚无;没有能量,物质就静止呆滞;没有信息,物质和能量都将杂乱无章、毫无用处。”信息是决策的基础和依据。现代化管理的中心是经营,经营的重点是决策,决策的根据是信息。信息是实现“转轨”“变型”提高经济效益的先决条件。因此要把收集信息作为搞好管理的重要环节来抓。收集信息要坚持五项原则:①及时性。信息具有很强的时效性,必须迅速、灵敏地反应最新动态,善于抓动态,抓苗头;②准确性。准确是信息的生命,也是信息管理的根本的要求,只有准确地反映客观情况,才能保证决策正确;③适用性。收集信息的最终目的是为了使用,为决策提供依据;④连贯性。特别重要的信息,必须保持连贯性、完整性、系统性;⑤经济性。要求以最低廉的费用获得最有效的信息。

现代管理必须有强烈的竞争观念。通过竞争，不断开拓企业的新局面。随着对内搞活、对外开放的方针的落实，竞争日趋激烈。表现在行业竞争、商品竞争、质量竞争、信息竞争、效能竞争、人才竞争和时间竞争等七个方面。在竞争中，要掌握如下要点：①质量的竞争，要以优取胜；②品种的竞争，要以新取胜；③价格的竞争，要以廉取胜；④信誉的竞争，要以诚取胜；⑤服务的竞争，要以热情周到取胜；⑥经营的竞争，要以善于管理取胜。总之，要在竞争中求效益、求发展。

人才是现代管理之本。科学技术的竞争，行业的竞争，商品的竞争，归根到底是人才的竞争。工业现代化，农业现代化，国防现代化，科学技术现代化，关键在于人的知识和思想现代化。只有通过人的知识现代化，才能保证四化的实现。有的学者说，六十年代是竞争武器，七十年代竞争经济，八十年代竞争人才。因为人才是资本，是全球竞争的核心。党中央号召“尊重知识，尊重人才”，既是时代的要求，又是伟大的战略决策。为了使我国经济建设起飞，要大量培养和启用七类人才，即领导型人才，经营型人才，导师型人才，总经济师人才、总工程师人才和总会计师人才。当前的任务是，要善于选才、育才、聚才、用才。做到人尽其才，才尽其用。

第三节 现代管理的基本原理

现代管理活动有它自身的规律。要掌握管理的规律，就必须正确运用现代管理的基本原理，以达到管理的有效目

标。现代管理的基本原理有八个，其中系统原理是首要原理。

（一）系统原理

系统原理是区别现代化管理和小生产管理的主要标志。

现代化的社会大生产是在多层次、多系统中进行的。而现代管理的每一个基本要素，都是相互联系的。所谓系统原理是指：把管理对象当作系统看待，进行系统分析，以达最优化管理。

所谓系统，就是相互作用的若干元素的复合体。系统存在于一切事物之中。在社会领域里，人类社会是由经济系统、政治系统、文化系统、军事系统所组成。现代企业管理本身也是一个系统，它由决策系统、指挥系统、监督系统、咨询系统等组成。

管理的重点是经营，经营的关键在于决策，决策来自系统的分析。在系统分析时，要抓住系统的三个特征：①目的性。每个系统都有它的功能和目标。管理目标的设立，必须建立在系统结构之上；按系统的目的和功能来确定。离开了系统的功能，就会导致管理的混乱。为了提高企业的经济效益，必须把思想政治工作和业务工作结合起来，相互渗透，相互促进，这就是系统原理在管理上的具体运用；②整体性。在现代化的大生产的情况下，整体和局部有着密切的联系。整体和局部既有统一的一面，又有不一致的一面。从局部看有利的事，对整体不一定有利。在现代管理中，必须有全局观点，它所追求的是整个系统的经济效益，而不是局部的利益。要特别注意京服头痛医头，脚痛医脚的方法，坚持系统管理的原则；③层次性。这是系统论的一个重要特征，任何一个系统都有一定的层次结构。在管理中，要注意发挥层次的作用，即各级职能部门的作用，各负其责，各尽所