

第 3 版

Luis R. **Gomez-Mejia** ●

David B. **Balkin** ●

Robert L. **Cardy** ●

● 路易斯·戈麦斯-梅西亚

● 戴维·鲍尔金

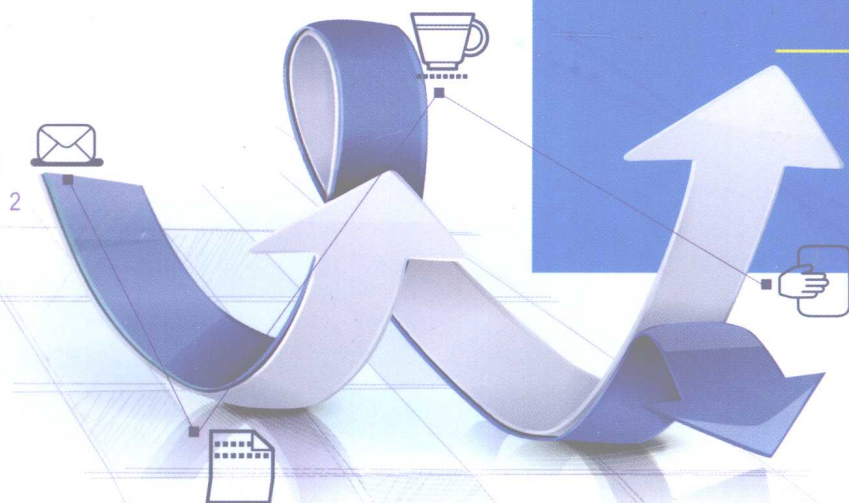
● 罗伯特·卡迪

詹正茂 主译

MANAGEMENT

管理学

——人·绩效·变革



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

第 3 版

管 理 学

——人 · 绩效 · 变革

路易斯·戈麦斯—梅西亚

【美】戴维·鲍尔金 著

罗伯特·卡迪

詹正茂

主译

人 民 邮 电 出 版 社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学——人·绩效·变革 (第3版) / (美) 戈麦斯—梅西亚 (Gomez-Mejia, L. R.), 鲍尔金 (Balkin, D. B.), 卡迪 (Cardy, R. L.) 著; 詹正茂 主译. —北京: 人民邮电出版社, 2009. 6
ISBN 978 - 7 - 115 - 20916 - 0

I. 管… II. ①戈… ②鲍… ③卡… ④詹 III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 079621 号

Luis R. Gomez-Mejia, David B. Balkin, Robert L. Cardy

Management, 3rd Edition

ISBN 978 - 0 - 07 - 302743 - 2

Copyright © 2008 by The McGraw-Hill Companies, Inc.

Original language published by The McGraw-Hill Companies, Inc. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

Simplified Chinese translation edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and Posts & Telecom Press.

本书中文简体字版由人民邮电出版社和美国麦格劳—希尔教育 (亚洲) 出版公司合作出版。未经出版者书面许可, 不得以任何形式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封底贴有 McGraw-Hill 公司、人民邮电出版社防伪标签, 无标签者不得销售。

北京市版权局著作权合同登记号: 01 - 2009 - 1545

版权所有, 侵权必究。

管理学——人·绩效·变革 (第3版)

- ◆ 著 [美] 路易斯·戈麦斯—梅西亚 戴维·鲍尔金 罗伯特·卡迪
译 詹正茂 主译
策 划 刘 力 陆 瑜
责任编辑 颜林柯
装帧设计 陶建胜
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号 A 座
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 http://www.ptpress.com.cn
电话 (编辑部) 010 - 84937150 (市场部) 010 - 84937152
(教师服务中心) 010 - 84931276
北京圣瑞伦印刷厂印刷
新华书店经销
- ◆ 开本: 850 × 1092 1/16
印张: 30.5
字数: 996 千字 2009 年 6 月第 1 版 2009 年 6 月第 1 次印刷
著作权合同登记号 图字: 01 - 2009 - 1545
ISBN 978 - 7 - 115 - 20916 - 0/F

定价: 68.00 元

本书如有印装质量问题, 请与本社联系 电话: (010) 84937153

third edition

Management

people, performance, change

Authors

Luis R. Gomez-Mejia (Arizona State University)

David B. Balkin (University of Colorado)

Robert L. Cardy (The University of Texas at San Antonio)

Translator

Zhan Zhengmao (Tsinghua University)

内 容 提 要

这是一部反映当今商业环境变化、超越传统管理学教科书的创新之作。本书是《管理学——原理、案例与实践》（第3版）的删减版。在第3版基础上，删去了部分专栏、案例和参考资料，保留了全部的编、章以及“管理是每个人的事情”、“管理者手记”、“管理者核查”等特色内容，还有精彩的“管理特写”、“管理技能”和“关注未来”等专栏。因此，全书结构更加紧凑、篇幅适中。全书分6编、共18章，阐述了管理学理论的演进及管理学基本的理论和架构，包括全球化管理、管理的社会责任和伦理、组织文化与变革、管理规划、决策、战略管理、人力资源管理、激励、领导力，等等。作者从“管理是每个人的事情”这一理念出发，以人、绩效和变革为主线，从个人、团队、组织三个层面，对经典的管理学理论以及新近涌现出的管理概念进行了详细的介绍和论述。

本书写作风格简洁、鲜明，内容组织清晰，具有很强的可读性，是本科及以上的学生学习管理学知识的理想教材。同时也可作为管理学理论研究人员和各类各级管理者的参考读物。

dedicated

*to my sons, Vince and Alex, my daughter
Dulce Maria, and my wife Ana—LG-M*

to my parents, Daniel and Jeanne—DBB

*to my wife and daughters,
Laurel, Lara, and Emery—RLC*

前言

管理是每个人的事情。

——戈麦斯—梅西亚/鲍尔金/卡迪

你可以问问你的学生什么是“管理”，他们会根据自己的（有限的）工作经历给管理下定义。管理者可以安排员工的工作时间，提拔员工，告诉员工应该做什么——换句话说，管理者就是“老板”。

而在大部分其他工作环境中，管理所包含的意义就更为重要和复杂。除了员工以外，管理者还需对绩效、生产流程和人际关系进行管理。在当今社会，他们还需要面对诸多的压力和不断的变化。工作场所日益扁平化和团队化，所有这一切都表明，传统意义上的管理责任正逐渐向整个组织分散。准备进入当今商业环境中工作的学生一开始不一定能谋到一个有助理的经理职位，但仍然需要像管理者一样思考，理解组织的战略目标。

本书可以帮助你的学生理解一种全新的工作场所，在那里，管理是每个人的事情。

为了使学生为进入快速变化的职场做好准备，本书的讨论方法和内容超越了其他管理学教材，这主要体现在三个方面。

超越常规。课程一开始，你的学生可能仍然认为管理者就是传统意义上的“老板”。本书会帮助他们改变这个观念。在本书中，我们提供了大量内容和练习，强调了现代管理的多面性。尤其是在“管理特写”中，我们提供了许多独特的视角。这些管理特写涉及到伦理、以客户为中心或应对变革等主题，揭示了管理者和组织当前面对的一系列重大问题，这已经远远超出了狭义上的“当老板”。

超越理论。没有什么东西比管理更难仅从研读理论去理解。本书在详细介绍相关理论的同时，还为学生提供了机会，使他们可以把学习到的知识应用到现实世界的管理活动中去。每一章的设置都非常有技巧，“学习目标测验”专栏可以帮助学生应用他们刚刚学习过的内容，根据本章开始提出的学习目标回答多项选择题。www.mhhe.com/gomez3e 的网站上的“Instructor Resources”部分，可以在在线的《教师手册》中找到这些问题的答案。网站上还有 40 多项互动练习，它们能够让学生坐在经理的位置上去处理各种重要而复杂的事务。

超越你的期望。我们努力使这本《管理学》教材比市面上其他同类书更全面、更有用、更灵活。

目 录

第一编 概 述	2	第二编 管理文化	36
第1章 管理学及其演变	4	第2章 全球环境中的管理	38
新千年的管理	6	国际商业环境	40
管理特写 1.1 外包如何改变整个行业和我们的工作方式	10	国际商业模式的变化	40
管理的四个职能	10	管理特写 2.1 在新的世界商业秩序中, 全球化就是本土化	46
管理特写 1.2 新任伦理官员	12	影响国际商业的主要因素	46
管理是每个人的事情 1.1	13	管理特写 2.2 宜家征服全球家具与配件零售市场	47
管理是每个人的事情 1.2	13	进入策略	51
管理是每个人的事情 1.3	13	选择要进入的国家	51
管理角色	14	何时进入国外市场	52
管理特写 1.3 让老板了解总体情况	15	介入程度	53
管理思想的演化	16	管理是每个人的事情 2.1	53
早期的管理思想	17	进入模式	54
管理实践观点	18	出 口	54
科层管理	21	交钥匙工程	54
行政管理	23	许 可	55
行为观点	24	特许经营	56
当代管理学思想	26	合资企业与战略联盟	57
新出现的视角与问题	28	全资子公司	58
模块化组织	28	管理全球公司	58
无形组织	29	人员选拔	59
章末思考	29	人员培训	59
关注未来: 在日常生活中运用管理理论	30	职业发展	59
学习目标小结	31	管理技能 2.1 在国外建立运营机构	60
讨论题	32	薪 酬	61
管理迷你案例 1.1 谷歌: 用企业文化征服世界	33	管理是每个人的事情 2.2	62
管理者核查 1.1 你适合在科层组织中工作吗	34	伦理与社会责任	63
管理者核查 1.2 你是一个 X 理论者还是 Y 理论者	35		

管理是每个人的事情 2.3	64	组织的利益相关者	84
章末思考	64	所有者	85
关注未来：在日常生活中运用管理理论	65	员 工	85
学习目标小结	66	政 府	86
讨论题	67	客 户	86
		社 区	86
第3章 管理社会责任和伦理	70	竞争对手	86
商业伦理的定义	72	社会活动团体	86
伦理观	73	管理利益相关者的策略	87
管理技能 3.1 管理伦理与社会责任的技巧	73	对 抗	87
功利主义	73	损失控制	87
个人主义	74	适 应	88
权利主义	74	先发制人	88
公平主义	74	章末思考	89
伦理观的应用	74	关注未来：在日常生活中运用管理理论	89
不同伦理观的比较	74	学习目标小结	90
		讨论题	91
道德准则	75	管理者核查 3.1 你的道德信念是什么	91
企业信条	75		
伦理政策声明	76	第4章 管理组织文化与变革	92
管理伦理	76	理解文化与变革的本质	94
伦理培训	76	组织文化	94
伦理结构	76	管理者手记 4.1 组织文化快速测验	96
管理是每个人的事情 3.1	77		
管理者手记 3.1 日本的商业伦理：松下公司的案例	78	文化的重要性	97
管理是每个人的事情 3.2	78	员工自我管理	97
检举政策	78	管理者手记 4.2 作为竞争工具的组织文化：一些技巧	97
个人道德	79	稳定性	98
管理者手记 3.2 在商业活动中制定符合伦理的决策	79	社会化	98
的八个步骤	79	公司战略的实施	98
管理是每个人的事情 3.3	80	提防阴暗面	99
		管理文化过程	99
工作场所中的道德两难局面	81	文化符号	100
绩效评估	81	公司的仪式和庆典	100
员工纪律	81	公司英雄	100
办公室恋情	81	故 事	101
工作场所馈赠礼物	82	语 言	101
		领 导	101
社会责任	83	组织政策和决策	101
社会责任的收益	83		
社会责任的成本	84		

组织文化的特征与类型	102	管理技能 5.1 设计你自己的应急计划	125
文化同质性和文化异质性	102	计划的缺陷	125
管理是每个人的事情 4.1	102	对未来情况预测不足	125
强势文化和弱势文化	103	上级强加的计划	126
文化和形式化	103	计划成为一项脱离环境的活动	126
国家文化和公司文化	103	广泛的官僚化	126
类 型	103	固守目标和流程	126
管理组织变革	105	成功计划的关键	127
变革的类型	105	分散计划的权力	127
变革的压力	106	综合运用数字方法和推断方法	127
变革的阻力	106	将计划视为能适应变革的持续活动	127
组织变革的模型	108	避免过度分析	127
管理是每个人的事情 4.2	109	把精力集中在一系列可以管理的问题上	127
管理技能 4.1 运用星型模型, 成为耀眼的管理之星!	110	管理特写 5.2 技术正在从内部和外部培养自下而上的计划	128
实施组织变革	111	正式计划和临时计划	128
引入变革的策略	112	正式计划过程	130
章末思考	113	设定目标	130
关注未来: 在日常生活中运用管理理论	113	制定行动路线	132
学习目标小结	114	管理是每个人的事情 5.1	133
讨论题	115	实 施	135
管理者核查 4.1 变革: 让它成为个人的问题	115	管理是每个人的事情 5.2	137
第三编 管理战略与决策	116	管理者手记 5.1 如何影响关键员工	139
第 5 章 管理计划过程	118	管理是每个人的事情 5.3	140
什么是计划	120	章末思考	141
计划的益处	121	学习目标小结	142
评估外部因素	121	讨论题	142
建立方向感和目的感	121	管理者核查 5.1 伦理检查表	143
识别影响组织的因素	121	第 6 章 决 策	144
鼓励参与	122	管理决策的特征	146
协调行动	122	程序化	146
确立优先顺序	122	不确定性	146
关注不同的时间范围	122	管理技能 6.1 决策	146
理解使过去成功或失败的环境因素	122	风险性	147
保证有足够的可用资源	122	冲突性	147
确定绩效标准	123	管理是每个人的事情 6.1	147
支持组织控制系统	123	决策范围	148
展开假设情景规划	123	危机局面	148
管理发展	123		
管理特写 5.1 假设分析规划	124		

决策步骤	149	第一步：分析内外部环境	170
识别和诊断问题	149	外部环境	172
制定备选解决方案	150	外部分析的组成	172
评估备选方案	150	外部分析的范围	173
选择最好的解决方案	151	内部环境	178
实施决策	151	资源类型	178
管理者手记 6.1 决策过程中易犯的错误	152	管理技能 7.2 环境分析	179
评估结果	152	分析企业的能力	180
理性决策的限制	152	第二步：战略意图和战略使命	182
组织政治	153	第三步：战略制定	183
情绪和个人偏好	153	公司层面战略	183
控制幻觉	153	管理特写 7.1 创新是战略制定的重要部分	184
直觉和扩大承诺	153	业务层次战略	187
管理特写 6.1 吉利公司生产 Sensor 剃刀的决策	154	第四步：战略实施	188
非理性决策模式	155	战略领导力	188
行政模式	155	组织控制	188
垃圾桶模式	155	管理是每个人的事情 7.1	189
管理是每个人的事情 6.2	155	组织结构	189
个人决策风格	156	合作战略	189
集体决策	156	管理是每个人的事情 7.2	190
集体决策的益处和问题	156	人力资源战略	190
管理集体决策	156	公司创业和创新	190
管理是每个人的事情 6.3	158	管理是每个人的事情 7.3	191
决策技巧	159	第五步：评价战略成果	191
时间管理	159	章末思考	192
授权	159	学习目标小结	192
管理者手记 6.2 有效的时间管理	161	讨论题	193
管理技能 6.2 有效授权的障碍	162	第 8 章 创业和创新	194
章末思考	162	什么是创业	196
关注未来：在日常生活中运用管理理论	163	有关创业的荒谬说法	196
学习目标小结	164	管理者手记 8.1 你想成为创业者吗？成功创业的 关键技能	197
讨论题	164	创业企业与小企业的区别	197
管理者核查 6.1 确定决策风险和不确定性偏好	165	创业的重要性	198
第 7 章 战略管理	166	创造工作岗位	198
战略管理过程	168	创 新	198
管理技能 7.1 哈雷—戴维森公司会碰壁吗？ 识别优势、劣势、机会和威胁	170	为不同类型的人提供机会	198

创业者的特点和技能	198	管理技能 9.1 组织结构和设计	221
创业者的个人特点	199	管理是每个人的事情 9.1	221
管理者手记 8.2 创业者的分类系统	199	管理是每个人的事情 9.2	223
管理特写 8.1 迈克尔·戴尔, 戴尔计算机公司创始人兼首席执行官	200	管理跨度	223
创业者的技能	200	集权与分权	224
管理技能 8.1 建立网络的技能	201	正规化	224
管理是每个人的事情 8.1	202	水平组织结构	225
启动和管理创业企业	202	职能式结构	225
新的商业创意	202	事业部法	225
管理特写 8.2 孩子和鼠标: 制造孩子用的鼠标	203	矩阵法	228
创业者为什么失败	203	协调机制	230
商业计划	203	会 议	230
法律形式	204	整个组织范围内的奖励体系	230
财务资源的来源	205	特别任务小组和团队	230
管理成长	206	管理是每个人的事情 9.3	231
管理是每个人的事情 8.2	207	联络人角色	231
其他创业形式	208	整合管理者	231
内部创业	208	组织文化	232
公司分立	208	组织设计	232
特许经营	208	机械式组织	233
创 新	209	有机式组织	233
什么是创新	209	无界限组织	234
创新的重要性	210	管理技能 9.2 你在什么地方工作得最好	235
管理创新	210	重新设计组织	236
管理特写 8.3 电子墨水是下一件大事吗	211	管理者手记 9.1 你的组织设计在有效地运作吗	237
管理技能 8.2 电子墨水: 从很酷的发明到商业化的产品?	212	章末思考	238
管理是每个人的事情 8.3	213	关注未来: 在日常生活中运用管理理论	238
章末思考	214	学习目标小结	239
学习目标小结	214	讨论题	240
讨论题	215	管理者核查 9.1 你是否遵循指挥链	241
管理者核查 8.1 以客户为基础的创新	215	第 10 章 人力资源管理	242
第四编 组织管理	216	人力资源管理的重要性	244
第 9 章 管理组织的结构和设计	218	人力资源环境	244
组织结构的垂直维度	220	劳动力的多样性	244
统一指挥	220	管理是每个人的事情 10.1	245
职权、职责和责任	220	管理是每个人的事情 10.2	245
		全球化	246
		立 法	246

管理者手记 10.1 面试中的九个不要	248	管理特写 11.1 在 Engine 22 公司, 女性负责出警	284
工 会	248	女 性	284
人力资源管理过程	250	建立在多样性的基础上	285
人力资源规划	251	高层管理者的承诺	285
人员配备过程	252	把多样性措施与业务战略和目标联系起来	286
管理特写 10.1 重做工作	253	管理职责与负责	286
管理者手记 10.2 甄选工具	255	多样性审查	287
管理技能 10.1 面试技巧	256	培养工作	287
管理技能 10.2 设计和进行你自己的行为面试	257	鼓励建立多样性网络	288
员工培训	258	适应家庭的需要	289
职业发展	259	章末思考	289
管理者手记 10.3 什么时候使用在职培训	260	关注未来: 在日常生活中运用管理理论	290
管理是每个人的事情 10.3	261	学习目标小结	291
绩效评估	261	讨论题	291
薪 酬	262		
管理技能 10.3 绩效评估反馈技巧	263	第五编 管理中的领导	292
章末思考	266		
关注未来: 在日常生活中运用管理理论	266	第 12 章 激 励	294
学习目标小结	268		
讨论题	269	激励概述	296
第 11 章 员工多样性管理	270	激励的内容理论	297
多样性的含义	272	激励的过程理论	300
员工多样性的优势	273	管理技能 12.1 把客户和激励联系起来	302
管理是每个人的事情 11.1	273	管理是每个人的事情 12.1	303
多样性带来的挑战	274	管理特写 12.1 激励与逐渐消失的奖励	305
管理是每个人的事情 11.2	276	管理特写 12.2 挥鞭罚鞭	306
		管理是每个人的事情 12.2	307
今天的多样性现实	277	管理者手记 12.1 每个月的激励	309
非洲裔美国人	278	通过设计来激励	309
亚洲裔美国人	278	职位扩大化	309
管理是每个人的事情 11.3	278	岗位轮换	309
管理技能 11.1 减少刻板印象	279	职位丰富化	309
残疾人	280	工作特征模型	309
国外出生的美国人	281	管理技能 12.2 职位丰富化与效率: 在办公室中	
西班牙裔美国人	281	引入制造单元	311
同性恋者	282	管理是每个人的事情 12.3	312
老年员工	282	管理特写 12.3 我为我的工作自豪	313
宗教信仰的多样性	283	章末思考	313
无证工作者	283	学习目标小结	314
		讨论题	315
		管理者核查 12.1 期望理论和你对管理的激励	315

第13章 领导力	316	团队成员的角色	347
什么成就一位有效的领导者	318	团队领导的角色	348
管理与领导	319	有效团队的行为维度	348
管理者手记 13.1 领导技能：让我们去实践	320	管理者手记 14.1 扮演团队领导角色的有效办法	349
领导理论	321	管理是每个人的事情 14.2	350
个人领导力理论	322	管理特写 14.2 高效团结的团队——海豹特战部队	351
管理特写 13.1 高层管理者的道德问题：案例剖析	323	团队绩效问题	353
情境理论	325	搭便车者	353
管理是每个人的事情 13.1	327	与众不同的绩效优异者	353
分散理论	328	管理者手记 14.2 有效工作表现的威胁	354
管理特写 13.2 商业伦理：需要领导和系统两方面的努力	329	缺少奖励团队合作的方法	354
交换理论	329	管理是每个人的事情 14.3	355
管理技能 13.1 领导与美德：服从还是内在的价值观	330	团队管理技巧	355
管理是每个人的事情 13.2	331	管理冲突的技巧	356
管理特写 13.3 讲故事	333	谈判技巧	358
管理是每个人的事情 13.3	334	章末思考	360
章末思考	334	关注未来：在日常生活中运用管理理论	360
学习目标小结	335	学习目标小结	361
讨论题	335	讨论题	362
管理者核查 13.1 权力与影响	336	管理者核查 14.1 你处理冲突的首选方法是什么	363
第14章 团队管理	338	第15章 沟通管理	364
团队的好处	340	沟通的过程	366
管理技能 14.1 管理团队的技巧	340	沟通模型	366
成本和生产率	341	管理技能 15.1 管理沟通的技巧	367
提高质量	341	有效沟通的障碍	368
速 度	341	组织沟通的模式	369
管理特写 14.1 团队赋予了电力公用事业公司竞争优势	342	向下沟通	369
创 新	342	向上沟通	369
团队的类型	343	水平沟通	369
自我管理团队	343	管理者手记 15.1 如何为他人提供有建设性的反馈	370
项目团队	343	管理组织的沟通	371
管理是每个人的事情 14.1	343	面对面的沟通	371
平行团队	344	书面沟通	372
虚拟团队	344	管理者手记 15.2 管理成果显著的会议	373
管理团队的绩效	345	电子沟通	373
团队的发展阶段	345	管理特写 15.1 Krispy Kreme 公司的网站使这家特许经营店的利润更加丰厚	375
		非正式沟通	375

管理是每个人的事情 15.1	376	小团体控制	404
管理特写 15.2 公司如何通过沟通建立信任	377	管理是每个人的事情 16.2	405
沟通技巧	377	什么是管理控制 (重述)	405
自主沟通技巧	377	人与制度	405
展示技巧	379	管理是每个人的事情 16.3	406
非语言沟通技巧	379	章末思考	407
管理是每个人的事情 15.2	380	关注未来: 在日常生活中运用管理理论	407
管理技能 15.2 非语言沟通	382	学习目标小结	408
倾听技巧	382	讨论题	409
管理者手记 15.3 积极倾听的指导方针	383		
管理是每个人的事情 15.3	384	第 17 章 运营 管 理	410
章末思考	384	什么是运营管理	412
学习目标小结	385	运营三个阶段	412
讨论题	386	计 划	412
管理迷你案例 15.1 员工博客正在成为新的 虚拟冷却器	386	战略规划	413
管理者核查 15.1 倾听技巧的自我检查	387	获得投入要素	413
第六编 运营与信息系统管理	388	物料需求计划	413
第 16 章 管理控制	390	管理特写 17.1 好东西实在太少了	414
什么是管理控制	392	库 存	414
非正式的和以结果为重点的控制	393	管理者手记 17.1 你得到的是你要买的东西吗	414
正式的和以流程为重点的控制	393	转换流程	415
官僚控制	393	设计流程	416
管理技能 16.1 “你洗手了吗?”	395	监督流程	417
管理是每个人的事情 16.1	397	产品处置	418
平衡计分卡	398	质量管理	418
管理特写 16.1 员工的偷窃行为: 用年度库存的反馈 作为控制制度, 并不能消除这一现象	399	管理者手记 17.2 统计过程控制工具	419
管理技能 16.2 员工偷盗: 超出了反馈控制的范围	400	质量管理方法	420
正式的和以结果为重点的控制	400	管理是每个人的事情 17.1	421
市场控制	400	管理者手记 17.3 服务机构中的质量与绩效	422
管理者手记 16.1 针对平衡计分卡的实施建议: 执行!	402	持续改进和效率	422
财务控制	402	管理是每个人的事情 17.2	423
管理特写 16.2 利润周转率: 财务控制同业务流程 相吻合	403	准时制系统	424
非正式的和以流程为重点的控制	404	其他质量管理体系	425
		管理是每个人的事情 17.3	425
		章末思考	426
		学习目标小结	427
		讨论题	427

第 18 章 管理信息系统	428	信息系统	441
管理信息	430	管理者手记 18.2 保护计算机安全的方法	442
管理技能 18.1 管理信息系统的技巧	431	运营信息系统	442
数据与信息	431	其他信息系统	442
数据库和数据仓库	432	管理信息系统	442
数据挖掘	432	管理信息系统的类型	443
信息技术	432	管理信息系统对公司的影响	443
管理特写 18.1 数据挖掘能够产生有价值的客户信息	433	管理是每个人的事情 18.2	444
设 备	434	实施管理信息系统	445
管理者手记 18.1 员工的计算机责任	435	管理是每个人的事情 18.3	447
计算机网络	435	章末思考	447
管理技能 18.2 建立一个内网	437	学习目标小结	448
软 件	438	讨论题	448
管理是每个人的事情 18.1	438	管理者核查 18.1 使用公司计算机的道德	449
信息道德和安全	439	专业术语表	450
计算机道德	439		
安 全	440		