

T

The New Era of Management  
Seventh Edition

# 管理学

第 7 版

(美) 理查德·L.达夫特 (Richard L.Daft) 著

范海滨 王 青 译

# 管 理 学

第 7 版

(美) 理查德·L. 达夫特 (Richard L. Daft) 著

范海滨 王 青



The New Era of Management (Seventh Edition)



清华大学出版社  
北 京

**The New Era of Management, 7th Edition**

**Richard L. Daft**

EISBN: 0-324-32331-X

Copyright © 2006 by South-Western, a part of Cengage Learning.

Original language published by Cengage Learning. All Rights reserved.

本书原版由圣智学习出版公司出版。版权所有,盗印必究。

Tsinghua University Press is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this English language translation edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. 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.

本书中文翻译版由圣智学习出版公司授权清华大学出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾地区)销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

Cengage Learning Asia Pte. Ltd.

5 Shenton Way, #01-01 UIC Building, Singapore 068808

北京市版权局著作权合同登记号 图字: 01-2006-5258

本书封面贴有 Cengage Learning 防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话: 010-62782989 13701121933

## 图书在版编目(CIP)数据

管理学:第7版/(美)达夫特(Daft, R. L.)著;范海滨,王青译. —北京:清华大学出版社, 2009.5

(工商管理优秀教材译丛·管理学系列)

书名原文: The New Era of Management

ISBN 978-7-302-19593-1

I. 管… II. ①达… ②范… ③王… III. 管理学—高等学校—教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 021361 号

责任编辑: 贺 岩

责任校对: 宋玉莲

责任印制: 孟凡玉

出版发行: 清华大学出版社

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座

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

邮 编: 100084

社 总 机: 010-62770175

邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者: 清华大学印刷厂

装 订 者: 三河市漂源装订厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×260 印 张: 52.25 插 页: 2 字 数: 1291 千字

版 次: 2009 年 5 月第 1 版

印 次: 2009 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1~5000

定 价: 88.00 元

---

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话: 010-62770177 转 3103 产品编号: 023311-01

## 动荡时代的管理：开启创造性的解决方法

鉴于 21 世纪初所发生的一系列巨大而影响深远的事件,管理领域所讨论的中心主题是无所不在的急剧变化及其对组织的影响。本版《管理学》是一个修订版本,它帮助现在和未来的经理们就那些让当前组织感到头痛的问题——无论这些问题是日常所碰到的挑战,还是终身仅此一次的危机——找出创造性的解决办法来。大多数学生将要担任经理的这个世界,正在经历前所未有的大变动,危机管理、道德混乱、电子商务等的出现;迅速变化的技术、全球化、外包工作、全球虚拟团队、知识管理,以及其他种种变化,无一不要求经理们具备超出传统管理教育课程所教给他们的那些技巧和思维方式。当今大变动时代的管理,要求全面地扩宽经理人员的技能并提高其管理能力。本书提供了综合性的内容,既包括传统的管理技能,也包含了一个巨变时代所需要的新的能力。而在这个大变动的时代里,经济混乱、政治无秩序和对未来普遍的不确定感等,成为其鲜明的特征。

在传统的工作环境中,管理的目的就是对人加以控制;强制实行规章制度;努力寻求稳定和效率;设计出一套自上而下的等级体制来指导人们的活动;从而达到最终的利润目标。但是,对于开启创造性的解决方法和达到更高的绩效表现而言,经理们需要不同的技能来利用工人体的同时,还要启迪他们的聪明才智。新的工作环境要求经理们关注以下种种问题:领导变革;激发人们的创造性和热情;发现共同的愿景和价值观;分享学习和权利等。团队精神、合作、参与和学习等,成为帮助经理和员工处理当今剧烈变化的商业环境中各种困难的指导原则。经理们的工作重点应当是鼓励,而不是控制人们来适应新的技术和前所未有的环境变化,只有这样,才能实现更高的绩效表现和公司的总体效益。

在这本《管理学》中,我的愿望就是以一种让学生兴趣盎然和对学生非常有价值的方法来介绍这个大变动时代里的最新管理思想,同时又保留了传统中那些最好的管理概念。为此,本书既阐述了最近的管理概念和研究经过,也论述了当代管理思想在组织中的应用。把已有的学术成果、新的思想,以及实际应用结合在一起,让学生体验到一个动态管理世界中的活力、挑战和冒险精神。西南出版公司的朋友和我一起工作,完成了这本更能抓住组织管理兴奋点的教科书。

这本修订版的《管理学》具有更高的质量,从而使得学生既尊重这个变动的管理世界,同时又增强他们理解和掌握些管理技能的信心。本书的课文部分通过生动和易于理解的写作方式,以及许多实例和专题论述而得到了提高,这些实例和专题论述使所陈述的概念更为生动有趣。图示部分也增加了一些新的图片,以及一些新的相片短文,以此来展现新的概念。精心挑选的相片则对管理场景、事件和人提供了生动的例证和亲切的一瞥。这些相片和短文

结合在一起,解释了一个个特定的管理概念是如何被认识和体会的。无论是课文还是图示部分,都能有助于学生掌握这个常常是抽象和摸不着头脑的管理世界。

## 着眼未来

新版《管理学》通过鉴别和论述那些创新型组织出现的新思想和实例,将重点放在未来的管理教育上。原先的课文内容被大大削减,更多关注的是如今管理人员所遇到的关键课题。在每一章里,许多课题被补充和扩展,以解决当今经理们所面临的问题。

第1章介绍了在当今大变动时代里有效地管理一个组织所需要的技巧和能力,这包括多样性管理问题;如何应对全球化和迅速变化;如何进行危机管理等方面。第1章还考察了在当今的组织中,社会动荡和管理层的失策是如何导致最近的道德和经营问题的。

第2章继续立体化地展示了管理和组织的历史发展过程,并且阐述了大变动时代所产生的新的管理思想。本章还考察了电子商务给世界带来的变化,以及如何对由技术推动的工作场所进行有效管理问题。

第3章关注的是当今与环境 and 公司文化有关的问题。新增加的一节阐述了经理们应当如何为了适应一个迅速变化的环境,而设法构建出具有高绩效的文化来。

第4章讨论的是欧盟和其他全球贸易联盟问题,这些机构正在进行意义重大的改革和扩展。此外,对全球化带来的复杂问题也进行了探讨,这包括当前对全球化的强烈反对情绪。第4章还通过对GLOBE(Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness,全球领导和组织行为效果)项目的重新编写加以了更新。该项目扩展了霍夫斯特德(Hofstede)对社会价值观的评价,从而为现代经理们提供了更加宽广的视野。

第5章研究了当今道德危机问题,该问题影响到许多的经理和组织,以及如何应对恢复公众对美国公司的信任和尊重的重大挑战问题。也对全球道德问题进行了扩展,包括与美国相比,各个国家在腐败排行榜上的名次。第5章的新材料还考察了可持续性运动和ISO 14001标准,它们是对呼吁全球环境责任的回应,同时考察了日益增长的对社会创业能力的兴趣问题。

第6章包含了全球范围内对创业活动的新认识,考察了创业精神和小企业日益繁荣的原因。本章继续关注有关如何组建和发展小企业方面的实用信息,包括高技术企业的特点和面对的挑战等问题。

第7章概述了计划的制定和目标的确定等问题,专门讨论了如何制定危机管理计划。本章新增加了一节,探讨如何通过构建场景分析的方法,使得经理们能够为混乱和迅速变化的环境做好准备。本章的最后一节是关于如何为实现高绩效制定计划的,通过讨论如何为动荡的环境制定由事件推动产生的计划,使得本节的内容得到了提升。

第8章的重点继续放在战略的制定和实施问题上。新的一节重点考察了一个动荡时代里实施战略所面临的挑战,提出了如何通过培养全球胸怀,密切关注文化问题,以及使用新的信息技术来帮助经理们应对这些挑战。

第9章概述了管理决策问题,扩展了对集体决策方法的头脑风暴的讨论,包括当今对电子头脑风暴,或头脑书写(brainwriting)的使用。

第10章讨论了组织的基本原则,详细描述了传统和现代组织的结构问题。本章包含了对于有机型与机械型结构,以及何时一种结构会比另外一种结构更为有效的新观点,同时也对虚拟网络组织形式展开了进一步的讨论。

第11章考察的是在当今动荡时代里对变革和创新加以管理的重要性。融入本章的新课题包括开放创新的趋势,快速循环小组的使用,以及为促进变革而使用一箭双雕方法的好处等。

第12章包含关于国际人力资源管理(IHRM),工作—生活平衡问题,以及关于绩效考核评分方法等方面的新材料。

第13章进行了彻底的改写和更新,以反映有关组织多样化问题上的新思维。此外,本章还考察了女性选择离开职场的问题,提供了女性在当今环境里可能具有更高管理技能的最新研究成果。

第14章概述了财务和质量管理问题,包括对六西格玛和ISO 9000标准更新后的材料。本章还讨论了目前公众所关心的公司治理方面的问题,以及如何既建立恰当的标准和规章制度,又不贬低员工或过分限制他们参与组织活动。

第15章进行了更新,以便适应当前信息技术的发展趋势。关于电子商务战略的一节进行了彻底修订,提出了组织使用电子商务的两个主要原因:或者是为了扩展它们的市场,或者是为了提高生产率和进行成本控制。本章还包括了在进行战略决策时越来越多地使用商业情报软件情况的新讨论。对网络博客(blogs)和维基(wikis)这些新出现的交流工具进行了简短的说明。

第16章通过论述经营和服务管理中所使用的新技术而得到了提升,这些新技术包括:产品的生命周期管理软件,物流和供应链管理中的无线电频率识别(RFID),以及促进场地计划所使用的场地侦察软件等。本章还就精简化制造问题增加了新的一节。

第17章对以下问题进行了更新或增加了新的内容:高绩效表现的工作态度、情绪信息、梅厄斯—布里格斯(Myers—Briggs)型指数,以及压力管理问题。全章增加了一些新的练习,以便提高学生对组织行为,以及自己个性和态度等问题的理解。

第18章包括对当今动荡时代里后英雄式领导力(post-heroic leadership)的考察,重点关注一个好的领导人日常用来保持组织强大有力而采取的那些微妙和无报酬的行为。对服务式领导、第5级领导、互动式领导,以及电子化领导等方面的材料进行了更新,同时增加新的一节,用以讨论面临道德挑战商务环境中的道德领导问题。

第19章讨论了有关动机的基本问题,以及对目前的激励方法提出了新的思考。例如帮助员工实现工作—生活的平衡;将乐趣和学习带入到工作场所;给员工以充分参与组织工作的机会;以及帮助员工发现工作的意义等问题。本章还包含了新的一节,专门阐述与激励有关的目标设定问题。

第20章一开始是有关经理们如何促进战略对话的新讨论,经理们可以通过沟通来引导每个员工对本组织的愿景、价值观,以及目标产生兴趣。本章还包含了关于建立个人沟通网络的新章节,以便提高经理们的权力,扩大影响力,以使任务得到完成。

第21章增加了新的一节,讨论经理们如何在冲突和合作之间保持平衡,以便提高团队的绩效,改善决策和实现目标。有关团队特点的一节,通过对团队多样化的新讨论而得到了提高。

除了上面所列出的各项课题外,本书的每一章内容都融合进了有关因特网和新兴技术方面的知识。每一章都包含有“通过技术开启创造性解决方法”的专栏,它或者描述了技术上悟性很高的公司的特点,或者突出介绍了那些使用技术来应对动荡时代挑战的经理。每一章还包含有“通过人开启创造性解决方法”专栏,这是因为认识到人力资本是解决当今组织复杂问

题的根本要素。在如何通过管理人来获得高绩效以及创新性方法方面,这些专栏描述了各种独一无二的、创新性的,或者是有趣的方法。

## 本书的结构

这本《管理学》中各章的顺序是按照计划、组织、控制和领导等管理职能来组织的。这四项职能既包含了管理研究,也包含了经理工作的特点。

第一篇介绍了管理世界的内容,包括管理的本质;与当今剧烈变化环境有关的问题;学习性组织;对管理的历史回顾;以及技术推动下的工作场所等问题。

第二篇考察了管理和组织的环境问题。它包括企业环境和公司文化;全球环境;道德和社会责任;自然环境;以及创业和小企业环境等方面的材料。

第三篇关注的是计划的制定问题,包括组织目标的确定和计划的制定;战略的形成和实施;以及决策过程等问题。

第四篇的重点放在组织过程上,描述了组织结构的设计问题。包括经理们用来实现战略目标的各种设计方案;促进创新和变革的结构设计;人力资源部门的设计和使用;以及管理多样化员工的方法对于组织的意义重大等问题。

第五篇讨论的是控制问题,包括全面质量管理;控制系统的设计;信息技术;以及用于经营管理控制的技术等问题。

第六篇专门讨论领导问题。开头的一章考察了组织行为问题,它为理解组织中的人奠定了基础。这个基础为接下来有关领导能力、员工激励、沟通和团队管理等问题的讨论铺平了道路。

## 本书的创新性特点

本书的主要目的是为使用本书的读者提供更好的方法来掌握管理知识。为此,本书具有几个创新性的特点来吸引学生,并且帮助他们思考、吸收和理解管理学概念。西南出版公司派出了一个专家小组来创建和协调了许多视频案例、漂亮的图片和辅助材料,使得本书成为市场上最好的综合性管理教科书。

**本章摘要和学习目的。**每章一开始,都清楚地给出了本章的学习目的和本章内容的摘要。这些做法提供了将要学习的重点,也有助于指导学生的学习;测验他们的理解;以及巩固他们对要点的记忆。

**管理者面临的挑战。**每章的这个部分,都提出了各个组织中经理们所面对的现实问题。这些问题与该章的课题相关联,并且将引发学生对本章内容的兴趣。在每个挑战的最后,要求学生对此种情况“沉思片刻”,来考虑他们将如何处理这些问题。在“管理者面临的挑战”场景中“沉思片刻”里所提出的问题,会在该章最后的“经理们的解决方法”一节中得到答案。在这一节里,指导管理行为的观念会再次得到强调。

**沉思片刻。**沉思片刻这个栏目也贯穿在整个一章里。第7版在课文中插入了一些页边注,以此来指导学生将该章的内容与章末的材料联系起来,例如实战练习或道德困境等材料。

**概念链接。**本书的一大特点是使用了能够提高学习效果的伴有详细说明短文的相片。每篇短文都突出阐明了课文中的一个或几个概念,以强化学生对这些概念的理解。这些相片不仅美观,也生动、直接和具体地传达了当今商业界的管理事件。

**当代例证。**每一章节都包含有大量有关管理事故的书面例证。它们被安排在各章的关

键点上,来表明这些概念在具体公司中是如何被应用的。课文中的这些例证,包括著名的美国和国际公司,例如 Verizon Wireless、BMW、eBay 和诺基亚等,以及不那么著名的公司和非营利组织,例如 Remploy Ltd. (英国)、Tom's of Maine (美国)、Europa Hotel (北爱尔兰)、Daily Candy (因特网)、Milwaukee Journal-Sentinel 和美国联邦调查局(FBI)等。这些例证能让学生接触到真实的机构,使他们能够掌握这些管理概念。

**开启创造性解决方法。**每一章都有两种开启创造性解决方法专栏,一个是针对人的,一个是针对技术的。这些专栏通过对真实公司的描述,反映了当今在开启创造性解决方法和提高组织绩效方面做得最成功的那些经理所使用的两个办法:一个是技术层面的,一个是人力资源层面的。对于当今各个组织和经理所面临的各种问题,这些专栏向学生提供了深入的分析。

**管理者行话。**这些专栏论述的是直接来自管理实践的、学生们特别感兴趣的各类问题。它们讨论的或者是与本章内容有关的当代课题或问题,或者包含了一个诊断问题表,或者是经理们如何处理一个具体问题的例子等。这些专栏突出展示了学生对本章主题的感兴趣之处,并且提供了管理问题的辅助观点,而这些问题在通常的教科书中是无法获得的。

**视频案例。**本书的六篇都包含有视频案例(可以从 <http://aise.swlearning.com> 网站获取),每章的一个视频案例演示了该部分所给出的概念。这些影像资料能够激发课堂讨论,因为学生们可以直接观察到刚刚学到的理论是如何被应用的。每个视频案例都探讨了录像中所提出的问题,这使得学生们能够将观察到的事件加以综合考虑。这些视频以提出几个问题达到高潮而结束,可以用这些问题来开展课堂讨论,或者留作家庭作业。

**图表。**管理学的许多方面是以研究为基础的,因此某些概念非常抽象和理论化。为了增强学生对这些概念的认识和理解,全书包含了许多图表。这些图表能够巩固学习要点;指出各种变量之间的关系;以及直观地说明这些概念。

**词汇表。**学好管理词汇对于理解当代管理学是十分重要的。可以用两个方法来促进这个学习过程。首先,当重要概念第一次出现在课文中时,用黑体字表示,并且给以完整的定义。其次,在页边给出简洁的定义,以便于复习和巩固。

**本章小结和讨论题。**每一章的末尾都给出了学生应当掌握的要点小结。而讨论题则是辅助性学习工具,它让学生检查自己对于关键问题的掌握程度;思考基本概念以外的问题;以及确定需要进一步学习的内容。小结和讨论题能够帮助学生区分开哪些是学习要点,哪些是解释性学习材料,以方便自学的学生使用本教材。

**管理实务练习。**每章的最后,设有“管理实务:实战练习”和“管理实务:道德困境”两个栏目,它们向学生提供了进行自我测试和亲自体验实际管理问题的机会。这些练习采取了问题表、场景设置和参与活动等形式,其中许多练习为学生提供了团队工作的体验。这些练习也与“沉思片刻”栏目相互关联,在本章内容的相关之处指引学生来做这些练习。

**网上冲浪。**每章包含有三个因特网练习,使得学生了解高技术的网络世界。要求学生利用网络资源对每章的相关内容进行研究。这种练习有助于学生开发利用因特网进行研究和管理的技能。

**批评性案例分析。**每章最后的批评性案例分析尽管十分简短,但却十分重要,它为学生提供了进行分析和课堂讨论的机会。案例中的许多公司对于学生们来说是十分熟悉的,其他一些案例也来自于真实的管理事件,但是公司和经理的名字做了改动。这些案例能够提高学生对需要解决的管理问题的诊断技能。

**连续案例。**这些案例位于每一篇的最后。连续案例是对一个公司所遇到的管理问题的连续讨论,其内容与该篇的内容相关。通过重点讨论福特汽车公司的管理问题,使得学生们能长时间地跟踪经理们和该机构所遇到的问题及其解决办法。

## 辅助学习材料

**教师手册。**可以通过 <http://aise.swlearning.com> 网站获取教师手册。该手册是向那些初次接触本课程的教师提供帮助的,同时也为有经验的教授提供创新性材料。教师手册包括每章提要、关于学习目的的注释、讲课说明、授课要点举例等。此外,还包括每章末的视频案例以及连续案例等材料的答案和讲解说明。

**题库。**经过精心挑选的题库(可以从 <http://aise.swlearning.com> 网站获取),包含有 2 000 多道判断对错题、多项选择题、简答题,以及论述题等。每道题都给出了页码参照,其目的是指出该题是属于事实型的,还是属于应用型的,这样可以让教师在测试学生时对考题加以平衡斟酌。

**PowerPoint 授课幻灯片。**可以从 <http://aise.swlearning.com> 网站获取。这些幻灯片可以使教师按照自己的需要制作自己的课堂教学幻灯片,幻灯片共有 350 张,其中包含有来自于课文的图、表,以及外部的材料,来对每章的概念加以补充说明。这些材料是按照每章加以组织的,可以根据每堂课的内容加以修改或扩充。PowerPoint 幻灯片很容易打印出来,定制成透明胶片。

**InfoTrac。**购买本教科书时可以免费得到,这个网上文章数据库能让学生们查阅来自于几千种学术和流行期刊,例如《新闻周刊》(*Newsweek*)、《时代》(*Time*)和《今日美国》(*USA Today*)等所刊登文章的全文,它每日更新,使得学生们能够研究与课堂讨论有关的课题,跟上时代的潮流。

理查德·L. 达夫特  
田纳西州 纳什维尔  
2006 年 1 月

# 目 录

管理学(第7版)

## 第1篇 管理学概论

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第1章 动荡时代的管理 .....      | 3  |
| 1.1 管理的定义 .....        | 6  |
| 1.2 管理的四项职能 .....      | 7  |
| 1.3 组织业绩 .....         | 9  |
| 1.4 管理技能 .....         | 10 |
| 1.5 管理类型 .....         | 13 |
| 1.6 管理者是做什么的 .....     | 16 |
| 1.7 小企业和非营利组织的管理 ..... | 22 |
| 1.8 管理和新的工作方式 .....    | 24 |
| 讨论题 .....              | 30 |
| 管理实务: 实战练习 .....       | 31 |
| 管理实务: 道德困境 .....       | 32 |
| 网上冲浪 .....             | 33 |
| 批评性案例分析 .....          | 34 |
| 第2章 管理思想的进化 .....      | 38 |
| 2.1 管理和组织 .....        | 40 |
| 2.2 经典管理理论 .....       | 43 |
| 2.3 人本主义理论 .....       | 50 |
| 2.4 管理科学理论 .....       | 56 |
| 2.5 最近的历史趋势 .....      | 56 |
| 2.6 动荡时代里的管理新思想 .....  | 59 |
| 讨论题 .....              | 64 |
| 管理实务: 实战练习 .....       | 64 |
| 管理实务: 道德困境 .....       | 65 |
| 网上冲浪 .....             | 66 |
| 批评性案例分析 .....          | 67 |

## 视频案例

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 第1章:勒·麦里登公司经理们的游动式管理 ..... | 72 |
|----------------------------|----|

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第2章:创业初期:苹果被咬了一口 ..... | 73 |
|------------------------|----|

## 连续案例

|                      |    |
|----------------------|----|
| 第1篇:福特汽车公司创造历史 ..... | 75 |
|----------------------|----|

## 第2篇 管理环境分析

|                   |    |
|-------------------|----|
| 第3章 环境和公司文化 ..... | 79 |
|-------------------|----|

|                |    |
|----------------|----|
| 3.1 外部环境 ..... | 81 |
|----------------|----|

|                    |    |
|--------------------|----|
| 3.2 组织与环境的关系 ..... | 91 |
|--------------------|----|

|                     |    |
|---------------------|----|
| 3.3 内部环境:公司文化 ..... | 95 |
|---------------------|----|

|                 |    |
|-----------------|----|
| 3.4 环境与文化 ..... | 99 |
|-----------------|----|

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 3.5 塑造适应创新的公司文化 ..... | 102 |
|-----------------------|-----|

|           |     |
|-----------|-----|
| 讨论题 ..... | 107 |
|-----------|-----|

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 管理实务:实战练习 ..... | 107 |
|-----------------|-----|

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 管理实务:道德困境 ..... | 108 |
|-----------------|-----|

|            |     |
|------------|-----|
| 网上冲浪 ..... | 109 |
|------------|-----|

|               |     |
|---------------|-----|
| 批评性案例分析 ..... | 110 |
|---------------|-----|

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第4章 全球环境下的管理工作 ..... | 115 |
|----------------------|-----|

|                  |     |
|------------------|-----|
| 4.1 无疆界的世界 ..... | 117 |
|------------------|-----|

|                  |     |
|------------------|-----|
| 4.2 国际商业环境 ..... | 120 |
|------------------|-----|

|                |     |
|----------------|-----|
| 4.3 经济环境 ..... | 121 |
|----------------|-----|

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 4.4 法律—政治环境 ..... | 124 |
|-------------------|-----|

|                  |     |
|------------------|-----|
| 4.5 社会文化环境 ..... | 126 |
|------------------|-----|

|                  |     |
|------------------|-----|
| 4.6 国际贸易联盟 ..... | 132 |
|------------------|-----|

|                  |     |
|------------------|-----|
| 4.7 走向国际市场 ..... | 136 |
|------------------|-----|

|                |     |
|----------------|-----|
| 4.8 多国公司 ..... | 140 |
|----------------|-----|

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 4.9 全球环境中的管理问题 ..... | 141 |
|----------------------|-----|

|           |     |
|-----------|-----|
| 讨论题 ..... | 145 |
|-----------|-----|

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 管理实务:实战练习 ..... | 145 |
|-----------------|-----|

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 管理实务:道德困境 ..... | 146 |
|-----------------|-----|

|            |     |
|------------|-----|
| 网上冲浪 ..... | 147 |
|------------|-----|

|               |     |
|---------------|-----|
| 批评性案例分析 ..... | 147 |
|---------------|-----|

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 第5章 道德和社会责任 ..... | 153 |
|-------------------|-----|

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 5.1 什么是管理道德 ..... | 155 |
|-------------------|-----|

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 5.2 道德决策的标准 ..... | 158 |
|-------------------|-----|

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 5.3 影响道德决策的因素 ..... | 161 |
|---------------------|-----|

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| 5.4 什么是社会责任 .....                   | 165        |
| 5.5 组织的利益相关人 .....                  | 165        |
| 5.6 可持续性和自然环境的道德问题 .....            | 168        |
| 5.7 公司社会表现的评价 .....                 | 170        |
| 5.8 对公司道德和社会责任的管理 .....             | 173        |
| 5.9 动荡时代的道德挑战 .....                 | 177        |
| 讨论题 .....                           | 181        |
| 管理实务：实战练习 .....                     | 181        |
| 管理实务：道德困境 .....                     | 182        |
| 网上冲浪 .....                          | 184        |
| 批评性案例分析 .....                       | 184        |
| <b>第6章 小企业的创办和管理 .....</b>          | <b>189</b> |
| 6.1 什么是创业 .....                     | 191        |
| 6.2 创业和环境 .....                     | 194        |
| 6.3 企业家是些什么人 .....                  | 198        |
| 6.4 筹办创业企业 .....                    | 203        |
| 6.5 高新技术企业的创办 .....                 | 211        |
| 6.6 企业成长过程中的管理 .....                | 215        |
| 讨论题 .....                           | 219        |
| 管理实务：实战练习 .....                     | 220        |
| 管理实务：道德困境 .....                     | 221        |
| 网上冲浪 .....                          | 222        |
| 批评性案例分析 .....                       | 223        |
| 视频案例                                |            |
| 第3章：法隆世界公司——它的公司文化能够成为精神幸存者吗？ ..... | 227        |
| 第4章：法隆世界公司——它的名字叫世界 .....           | 228        |
| 第5章：天伯伦公司阔步走在社会责任的大路上 .....         | 230        |
| 第6章：吉克小分队——提供让你微笑的服务 .....          | 231        |
| 连续案例                                |            |
| 第2篇：福特汽车公司在复杂环境中开展经营 .....          | 234        |

### 第3篇 计 划

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| <b>第7章 计划的制定和目标的确立 .....</b> | <b>239</b> |
| 7.1 目标和计划概述 .....            | 241        |
| 7.2 目标和计划的目的 .....           | 242        |
| 7.3 组织的目标 .....              | 244        |
| 7.4 有效目标的标准 .....            | 248        |
| 7.5 计划的类型 .....              | 250        |

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| 7.6 动荡环境中的计划 .....                 | 255        |
| 7.7 高业绩计划的制定 .....                 | 259        |
| 讨论题 .....                          | 264        |
| 管理实务: 实战练习 .....                   | 265        |
| 管理实务: 道德困境 .....                   | 265        |
| 网上冲浪 .....                         | 266        |
| 批评性案例分析 .....                      | 267        |
| <b>第8章 战略的形成与实施 .....</b>          | <b>270</b> |
| 8.1 战略思维 .....                     | 272        |
| 8.2 战略管理过程 .....                   | 283        |
| 8.3 制定公司一级的战略 .....                | 286        |
| 8.4 制定业务单位一级的战略 .....              | 288        |
| 8.5 制定职能部门一级的战略 .....              | 296        |
| 8.6 战略实施和控制 .....                  | 297        |
| 讨论题 .....                          | 302        |
| 管理实务: 实战练习 .....                   | 303        |
| 管理实务: 道德困境 .....                   | 304        |
| 网上冲浪 .....                         | 305        |
| 批评性案例分析 .....                      | 305        |
| <b>第9章 管理决策 .....</b>              | <b>310</b> |
| 9.1 决策的类型和问题 .....                 | 312        |
| 9.2 决策模式 .....                     | 316        |
| 9.3 决策的步骤 .....                    | 322        |
| 9.4 个人决策框架 .....                   | 329        |
| 9.5 提高决策参与度 .....                  | 330        |
| 讨论题 .....                          | 339        |
| 管理实务: 实战练习 .....                   | 339        |
| 管理实务: 道德困境 .....                   | 341        |
| 网上冲浪 .....                         | 342        |
| 批评性案例分析 .....                      | 342        |
| 视频案例                               |            |
| 第7章: 北美驯鹿咖啡公司的使命 .....             | 346        |
| 第8章: 北美驯鹿咖啡公司的战略——不仅仅是咖啡豆 .....    | 347        |
| 第9章: 马查多和西夫迪建筑事务所——以决策为基础的企业 ..... | 349        |
| 连续案例                               |            |
| 第3篇: 两个战略故事 .....                  | 351        |

## 第4篇 组织工作

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 第10章 设计恰当的组织结构 .....     | 355 |
| 10.1 纵向型组织结构 .....       | 358 |
| 10.2 部门制 .....           | 365 |
| 10.3 组织横向协调工作 .....      | 376 |
| 10.4 设计组织结构时的考虑因素 .....  | 381 |
| 讨论题 .....                | 389 |
| 管理实务：实战练习 .....          | 389 |
| 管理实务：道德困境 .....          | 390 |
| 网上冲浪 .....               | 391 |
| 批评性案例分析 .....            | 392 |
| 第11章 改革和创新的管理 .....      | 396 |
| 11.1 动荡时代和变化中的工作场所 ..... | 398 |
| 11.2 有计划地开展机构改革 .....    | 399 |
| 11.3 发起改革 .....          | 401 |
| 11.4 实施改革 .....          | 407 |
| 11.5 有计划改革的类型 .....      | 413 |
| 11.6 文化/人的改造 .....       | 419 |
| 讨论题 .....                | 425 |
| 管理实务：实战练习 .....          | 426 |
| 管理实务：道德困境 .....          | 427 |
| 网上冲浪 .....               | 427 |
| 批评性案例分析 .....            | 428 |
| 第12章 人力资源管理 .....        | 433 |
| 12.1 人力资源管理的战略作用 .....   | 436 |
| 12.2 环境对人力资源管理的影响 .....  | 437 |
| 12.3 职业的多变性 .....        | 441 |
| 12.4 吸引优秀的劳动力 .....      | 445 |
| 12.5 培养优秀的劳动力 .....      | 453 |
| 12.6 留住优秀的劳动力 .....      | 457 |
| 讨论题 .....                | 462 |
| 管理实务：实战练习 .....          | 462 |
| 管理实务：道德困境 .....          | 463 |
| 网上冲浪 .....               | 464 |
| 批评性案例分析 .....            | 464 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 第 13 章 迎接多样性的挑战 .....       | 469 |
| 13.1 重视多样性 .....            | 472 |
| 13.2 不断变化的工作场所 .....        | 475 |
| 13.3 当前关于反歧视行动计划的争论 .....   | 481 |
| 13.4 玻璃天花板 .....            | 481 |
| 13.5 当前对多样性的各种反应 .....      | 484 |
| 13.6 定义组织中的新型关系 .....       | 489 |
| 13.7 全球多样性 .....            | 490 |
| 13.8 动荡世界中的多样性 .....        | 493 |
| 讨论题 .....                   | 496 |
| 管理实务:实战练习 .....             | 496 |
| 管理实务:道德困境 .....             | 498 |
| 网上冲浪 .....                  | 499 |
| 批评性案例分析 .....               | 499 |
| 视频案例                        |     |
| 第 12 章:彼得潘保证乘车安全 .....      | 505 |
| 第 13 章:房利美公司建设多样性员工队伍 ..... | 506 |

## 第 5 篇 控 制

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第 14 章 管理和质量控制 .....   | 511 |
| 14.1 控制的意义 .....       | 513 |
| 14.2 组织的控制重点 .....     | 514 |
| 14.3 反馈控制模式 .....      | 517 |
| 14.4 财务控制 .....        | 522 |
| 14.5 控制理念的变革 .....     | 526 |
| 14.6 全面质量管理 .....      | 528 |
| 14.7 质量和财务控制的趋势 .....  | 533 |
| 14.8 动荡时代的控制系统 .....   | 535 |
| 讨论题 .....              | 540 |
| 管理实务:实战练习 .....        | 541 |
| 管理实务:道德困境 .....        | 541 |
| 网上冲浪 .....             | 542 |
| 批评性案例分析 .....          | 543 |
| 第 15 章 信息技术和电子商务 ..... | 547 |
| 15.1 信息技术 .....        | 549 |
| 15.2 信息系统的类型 .....     | 551 |
| 15.3 互联网和电子商务 .....    | 555 |

|                                        |            |
|----------------------------------------|------------|
| 15.4 信息技术对于管理工作的意义 .....               | 567        |
| 15.5 信息技术的发展趋势 .....                   | 569        |
| 讨论题 .....                              | 573        |
| 管理实务：实战练习 .....                        | 574        |
| 管理实务：道德困境 .....                        | 575        |
| 网上冲浪 .....                             | 576        |
| 批评性案例分析 .....                          | 576        |
| <b>第 16 章 生产作业和服务管理 .....</b>          | <b>580</b> |
| 16.1 作为生产系统的组织 .....                   | 582        |
| 16.2 设计作业管理系统 .....                    | 588        |
| 16.3 库存管理 .....                        | 600        |
| 16.4 精细制造和生产率 .....                    | 606        |
| 讨论题 .....                              | 611        |
| 管理实务：实战练习 .....                        | 611        |
| 管理实务：道德困境 .....                        | 612        |
| 网上冲浪 .....                             | 613        |
| 批评性案例分析 .....                          | 613        |
| 视频案例                                   |            |
| 第 14 章：坎纳达尔公司对控制过程进行精细调整 .....         | 617        |
| 第 15 章：坎纳达尔公司的信息技术：从办公室到车间——以及更多 ..... | 618        |
| 第 16 章：坎纳达尔公司一心追求完美 .....              | 620        |
| 连续案例                                   |            |
| 第 5 篇：福特汽车公司重新回到质量第一的轨道上来 .....        | 622        |
| <b>第 6 篇 领 导</b>                       |            |
| <b>第 17 章 组织行为学简述 .....</b>            | <b>627</b> |
| 17.1 组织行为学 .....                       | 629        |
| 17.2 态度 .....                          | 630        |
| 17.3 感知 .....                          | 637        |
| 17.4 个性和行为 .....                       | 641        |
| 17.5 学习 .....                          | 651        |
| 17.6 压力和压力管理 .....                     | 654        |
| 讨论题 .....                              | 659        |
| 管理实务：实战练习 .....                        | 660        |
| 管理实务：道德困境 .....                        | 660        |
| 网上冲浪 .....                             | 662        |
| 批评性案例分析 .....                          | 662        |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| <b>第 18 章 领导</b>  | 666 |
| 18.1 领导的本质        | 668 |
| 18.2 领导与管理        | 668 |
| 18.3 领导的特征        | 669 |
| 18.4 行为方式         | 671 |
| 18.5 权变方法         | 674 |
| 18.6 领导变革         | 683 |
| 18.7 利用权力和影响力     | 687 |
| 18.8 动荡时期的后英雄时代领导 | 690 |
| 讨论题               | 694 |
| 管理实务: 实战练习        | 694 |
| 管理实务: 道德困境        | 696 |
| 网上冲浪              | 697 |
| 批评性案例分析           | 697 |
| <b>第 19 章 激励</b>  | 702 |
| 19.1 激励的概念        | 704 |
| 19.2 激励的基础        | 705 |
| 19.3 满足型激励理论      | 706 |
| 19.4 过程型激励理论      | 712 |
| 19.5 强化型激励理论      | 716 |
| 19.6 激励的工作设计      | 722 |
| 19.7 动荡时期的激励理念    | 726 |
| 讨论题               | 731 |
| 管理实务: 实战练习        | 732 |
| 管理实务: 道德困境        | 733 |
| 网上冲浪              | 734 |
| 批评性案例分析           | 734 |
| <b>第 20 章 沟通</b>  | 738 |
| 20.1 沟通与管理者的工作职责  | 740 |
| 20.2 人际沟通         | 743 |
| 20.3 组织沟通         | 750 |
| 20.4 动荡时期的沟通      | 758 |
| 20.5 组织沟通管理       | 761 |
| 讨论题               | 765 |
| 管理实务: 实战练习        | 766 |
| 管理实务: 道德困境        | 767 |
| 网上冲浪              | 768 |