

C is Classic C is Creative C is Career-Driven C is Cheers

C

... established in ...

Supervision Today! (5e)

斯蒂芬·罗宾斯 (Stephen P. Robbins)
(圣迭戈州立大学) 著
戴维·德森佐 (David A. DeCenzo)
(卡罗来纳海岸大学)

李自杰 赵众一 罗迪 译

罗宾斯

(原书第5版)

MBA 管理学

风靡全球的管理学教材作者之又一力作
为MBA、EMBA学生度身打造
清华大学、对外经贸大学权威专家联袂推荐

罗宾斯 MBA管理学

(原书第5版)

Supervision Today! (5e)

[美] 斯蒂芬·罗宾斯 (Stephen P. Robbins) 著
戴维·德森佐 (David A. DeCenzo)

李自杰 赵众一 罗迪 译

中国人民大学出版社
·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

罗宾斯 MBA 管理学 / (美) 罗宾斯, (美) 德森佐著; 李自杰, 赵众一, 罗迪译
北京: 中国人民大学出版社, 2009
ISBN 978-7-300-10291-7

I . 罗…

II . ①罗…②德…③李…④赵…⑤罗…

III . 企业管理

IV . F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 017527 号

罗宾斯 MBA 管理学 (原书第 5 版)

[美] 斯蒂芬·罗宾斯 著
戴维·德森佐
李自杰 赵众一 罗迪 译

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号	电 话	010-62511398 (质管部)
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62514148 (门市部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62515275 (盗版举报)
	010-62515195 (发行公司)		
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京京北印刷有限公司		
规 格	214 mm × 275 mm 16 开本	版 次	2009 年 4 月第 1 版
印 张	19.75 插页 2	印 次	2009 年 4 月第 1 次印刷
字 数	522 000	定 价	52.00 元

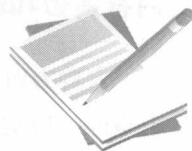
版权所有

侵权必究

印装差错

负责调换

一切为了您的学习



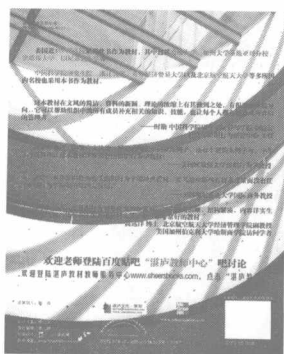
您也许是一名正在学习经济管理专业、MBA或EMBA课程的学生，或是一名正从事管理工作的经理人员，您要想获得系统、正规化的管理知识的培训和学习，教材无疑是您最好的选择。但在选择一本能满足您需求的好教材时，您是否常常面临下面的困境：

1. 市场上的教材品种繁多、琳琅满目，根本无法分辨。
2. 教材的名称都是一样的，到底怎样才算一本好的教材？
3. 很多教材都是老师指定的，但是如果能够知道世界顶级大学如美国哈佛、斯坦福、耶鲁、麻省的学生在学什么就好了。
4. 现在很多引进版教材都是大量的国外公司案例，离现实生活或工作太遥远了，根本无法产生共鸣。
5. 如果在复习和备考的时候，能有一本涵盖知识重点小节和相关练习的指导书就好了。
6. 日常管理工作中出现的棘手问题，凭自己的管理经验解决感觉有些力不从心，最好能借鉴一下国外顶级企业的管理经验就好了。
7. 离开学校多年，随着职位的提升，越来越觉得工作中要学的东西实在太多了，能有一本好的教材充充电，最好能像自己的老师一样，随时在身边指导一下自己就太棒了！

作为未来的中国企业管理者，您一直是我们的关注对象，“一切为了您的学习”是我们出品教材的理念！针对您所关心的问题，我们出品的经济管理类教材有着很多与市面上教材的不同之处：

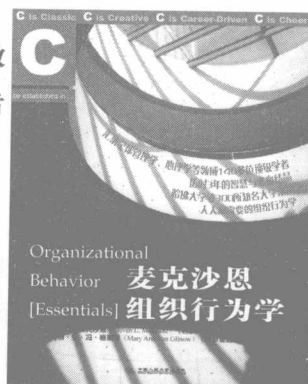
作者是否权威？是不是最新的内容，是否代表最新的研究方向？

在选择教材选题时，我们充分考虑到了世界管理学界各个学科领域著名学者、专家的权威著作所代表的最高学术水平，为您选择了在国外大学采用率高、知名教授学者所编写的、最新版次的教材；另外，我们还将会在教材的封面突显原作者名，让您方便挑选，并保证教材的品质。



这本教材被哪些学校所采用？使用过该教材的老师是如何评价的？

为了让您在选择教材、购买学习产品时，能有所参考借鉴，我们会将这本教材在国内外的采用情况以及使用过该教材的老师或专家的点评放在教材的封底上供您参考。



内容是否和现实贴近？是否有较强的实用性？

内容方面，我们重点选择理论与案例相结合的教材，在普及基础专业知识的同时，引入大量的、现实生活中知名企业的实用案例、实例。部分教材还结合中国经济管理类教学的实际情况，请国内知名大学的老师进行了改编，加入了中国知名企业的案例，推出中国版。

是否有完善的学习辅助产品和延伸学习的支持？

根据这本教材中重点的知识点，我们会在教材中提供您需要进一步阅读的参考读物推荐，让您更好地体验知识的广博且具趣味的魅力！如在《麦克康奈尔 & 布鲁伊经济学》中推荐阅读《牛奶可乐经济学》、《非凡的经济智慧》等精品图书。

老师可以登录我们的网站注册成为教师会员，填写教辅申请表，就可以获得与该教材配套的教辅产品。学生还可以登录我们的网站下载练习题、学习指南等辅助学习的相关产品。

如果您还需要阅读原汁原味的教材英文原版，还可以购买我们中英文捆绑套装教材或英文原版教材。

那如何在众多的教材中找到我们呢？

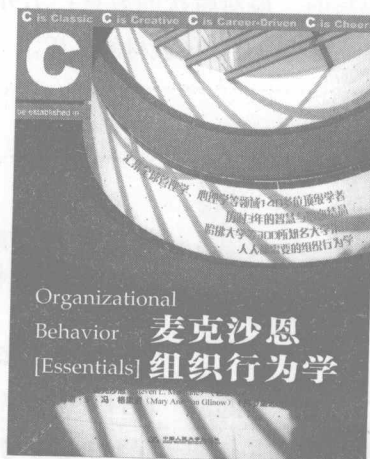
找“小红帽”：为了便于老师辨认，我们在每本教材的书脊上部5厘米处，全部用红色标记，称之为——“小红帽”。同时，“小红帽”上标注“湛庐”字样和标识以及所属课程编码。这便于老师和学生在浩如烟海的教材中轻易准确地找到我们。



找“湛庐文化”：我们所有出品的教材，在图书封底的下部都有“湛庐文化”的标志和“湛庐文化·策划”的字样。



找“系列标识”：根据老师的不同授课需求和选择，我们出品的教材将会在封面左上角的位置放上我们教材系列的醒目标识“C”、“N”、“M”、“L”以及我们打造这些系列教材所要传达的教材理念，并用不同的颜色来区分：



C

“C”系列代表经典的国外知名教材，这一系列的教材选取的都是国外采用率最高、版次高、最著名教授的经典教材，选用代表尊贵的“金色”标识。

“M”系列将打造全新的教材理念，它会以杂志的形式呈现现在我们新生代的学生以及整日奔走于职场间的经理人员面前，以满足快速学习的要求。此系列的教材将会用激情洋溢的“红色”来标识。

M

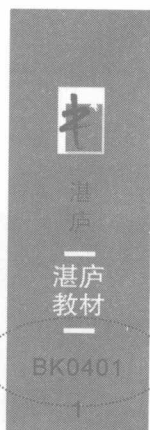
“N”系列代表的是国外教材改革的最新动向，随着国外管理知识体系的不断更新，一些代表国外最新研究方向、教学理念以及行业最新标准的教材也越来越被老师所需求和认可。我们出版的“N”系列教材所囊括的正是这些新体系教材，我们会用代表春天的颜色“嫩绿”色标识。

N

“L”系列是在国外版教材的基础上结合中国经济管理类教学的实际情况，请国内知名大学的老师对原版教材进行了改编，加入了中国知名企业的案例而推出的中国版，此系列教材我们将会用代表博大精深的“蓝色”来标识。

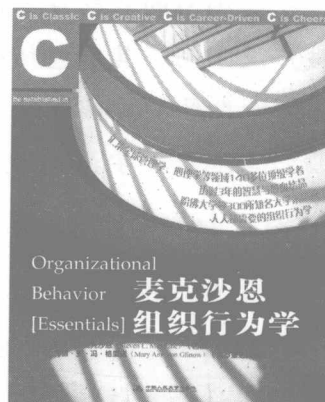
L

BK0401

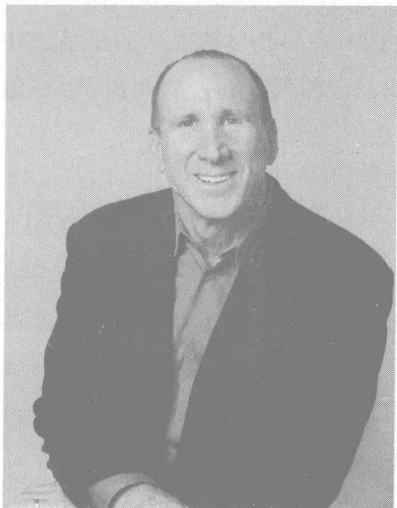


找“课程编码”：我们出品的教材，都严格按国际通行的课程编码进行分类，例如营销管理类教材，细心的您会在我们的教材书脊上方发现这样一个编码“BK0401”，这就是国外教材课程的营销类核心教材的分类编码，以方便学生能从浩瀚的教材中快速找到与自己所学课程配套的教材。

留意与众不同的装帧设计：细心的您在众多的教材当中一定不难发现，我们教材有着别具匠心的教材封面与版式，看上去不像以往国内出版的教材，倒像一本生动的艺术书。我们这样的设计源于“学习本来就是一门艺术”的想法，希望出品的教材完全与外版教材保持一致，让严谨的学术内容穿上一件漂亮的外衣，赋予知识生动的外表，让学生学习起来不再枯燥乏味，感觉“原来教材还可以是这样的”！版式上，我们会采用双栏版式，将重点知识点突出，以便学生对章节重点一目了然，学习或复习起来重点突出，针对性更强。



作者简介



斯蒂芬·罗宾斯是美国著名的管理学教授，组织行为学的权威，他在亚里桑纳大学获得博士学位。曾就职于壳牌石油公司和雷诺金属公司。有着丰富的实践经验，并先后在布拉斯加大学、协和大学、巴尔的摩大学、南伊利诺伊大学、圣迭戈州立大学任教。

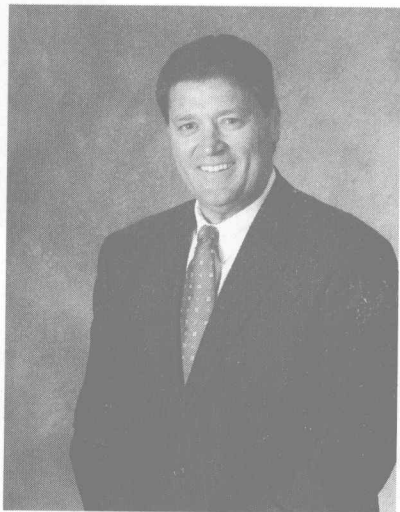
罗宾斯教授研究兴趣广泛，尤其在组织冲突、权力和政治，以及开发有效的人际关系技能等方面成就突出。

罗宾斯教授的《管理学》是最受欢迎和采用量最大的教材，且连续数年畅销不衰。他是一位多产的作者，他的著作还包括：《管理学基础》(*Fundamentals of Management*)、《组织行为学》(*Organizational Behavior*)、《人际技能培训》(*Training in Interpersonal Skills*)、《组织理论》(*Organization Theory*)等，并在《商业和经济观察》、《国际管理》、《管理评论》及《管理教育》等知名学术刊物上发表了许多论文。

戴维·德森佐教授是卡罗来纳海岸大学的校长，自2002年德森佐教授进入卡罗来纳海岸大学华尔商学院担任院长以来，该校的经济学专业及MBA专业的学生招收人数翻了一番，而且学校在美国管理教育领域的地位也显著提高。

德森佐教授有20多年编写教材的经验，他与罗宾斯教授一起编写的教材在美国各大院校，甚至全球的商学院中被广泛采用，其中包括畅销不衰的《管理学基础》。

德森佐教授在马里兰大学帕克分校获得学士学位，在西弗吉尼亚大学获得硕士和博士学位。



推荐序

管理实战的宝典

由美国学者斯蒂芬·罗宾斯与戴维·德森佐编写，国内学者李自杰、赵众一、罗迪翻译的《罗宾斯管理学》是一本很有特色的教材。该书有以下特点。

第一，在继承基础上创新的知识体系。本书在阐明“变化环境中的管理挑战”的基础上，对计划、组织、员工管理、控制、激励、动态管理、变革与创新等企业管理最为重要的问题进行了系统论述。其中，计划、组织、员工管理、控制等是传统管理学较多讨论的内容，而激励、动态管理、变革与创新等是新兴管理学较多探讨的问题。

第二，内容清新，文字易懂。全书依次论述了“管理流程、计划与组织（构建高效部门）、员工管理（绩效评估、薪酬和福利、建立团队）、设计和执行控制（控制的过程、类型、焦点）、决策（过程、工具、群体决策、道德规范）、激励（个体和群体）、有效领导与有效沟通（管理群体和工作团队）、处理动态的工作环境（应对冲突、办公室政治、员工处罚与谈判）、应对变革与创新（变革的推动力量、变革的过程、创新的激励）等问题。作者对每个问题的论述皆无生涩之感，易于读者理解。

第三，逻辑合理，结构安排有助于引导读者逐步加深对管理学主要问题的理解。全书内容展开的层次、顺序符合管理学论述相关问题的常规逻辑。全书分为四部分（共15章），第一部分（绪论）开门见山，抛出了公司管理面对的所有主要问题；第二部分（计划、组织、安置员工和控制）论述了公司管理最为基本的问题；第三部分（激励个体和群体绩效）论述了公司管理最为核心的问题；第四部分（处理动态的工作环境）论述了公司管理面对的新问题（也是新挑战）。

第四，各章体例有助于强化读者的学习兴趣。全书各章皆采用了便于读者阅读和自学的体例。一是给出关键术语，有助于化解读者对概念理解的模糊不清；二是给出学习目标，使读者即刻明白学习这章内容有助于自己掌握哪些知识；三是描述相关的管理困境，使读者理解学习该章的必要性；四是给出该章所讲管理工作的目的，以及相应的管理方法和实践中可能遇到的问题；五是给出小测验、复习和讨论的问题、实践练习、批判性思考（案例）等内容，有助于读者进一步加深对于本章知识的兴趣、理解和把握。

综上所述，我以为该书有着重要的出版价值。一是有助于提升国内管理学界对于企业管理实践的理解；二是可作为国内商学院的管理学教材，有助于提升商学院的管理学教学水平；三是有助于国内教材作者拓宽教材编写视野，与之比照，编出更多更好的本土化教材。



雷家骥（清华大学经管学院教授、博士生导师）

中文版序

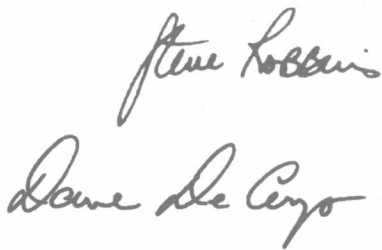
亲爱的读者，欢迎你们使用当前非常流行的教材《罗宾斯管理学》的中文版。我们很高兴能将这本书展现给你们，相信这本书可以带给你们阅读的喜悦，并且使你们有所收获。

你们生活在一个前进中的国家。作为全球商业舞台的主要参与者，中国正在向世人展示它的繁荣和昌盛，而且变革每天都在发生。伴随着这些繁荣和变革，基层及中层管理者的管理实践也需要发生相应的调整，而这正是本书所关注的主题。

在这本书中，你可以学到有效管理员工、管理流程、管理组织所必须掌握的技能。无论居住在世界的哪一个地区，为了使自身可以得到有效的运行，组织或者国家必须运用合理的管理实践。无论你在哪里工作，超越现有的状况都很重要，而这又依赖于有效的管理实践。员工需要感知他们是群体的一部分，需要感到他们受到尊重，需要感知他们在为一个关心他们的组织工作，而且组织关心的不仅仅是员工的身体状况，而是员工整个人。当员工遇到困难时，他们最期待的是得到术语“组织”中的人的帮助，而组织这一术语在大多数情况中对员工而言都是指他们的主管——员工的直接上司。

毫无疑问，在今天的组织中，管理是一个最具挑战性的活动，当然同时，管理也是最具有回报的。为了实现组织的目标，你必须了解一些技能，比如理解什么可以促使员工更加有效地工作，怎样使员工获得尊重和尊严。因此，我们写作了这本书，帮助你了解这些技能、学习这些技能，并且构建你自己的技能“工具箱”，使你能对周围的环境做出应对。

我们希望本书能给你的管理实践带来好运，并再次希望你从本书中学有所获。



Steve Robbins
Dave De Cenzo

欢迎阅读《罗宾斯管理学》！我们相信你们会发现这本书非常实用。正是由于读者们的帮助，本书英文版的前一个版本取得了很大成功。我们希望这一版能继续保持这一趋势，让你获得更好的阅读体验。

为了使本书能够成为当前市面上最完整的管理教材，我们充分考虑了从读者那里获得的反馈。我们继续让本书关注于管理的基本问题，使本书具有很强的实用性、操作性和技术性；并且努力使本书浅显易懂。这个新版本提供了更为丰富的教学辅助资料和经验学习的环境。我们在这里强调几个特征：内容的基础性、内容的新颖性，以及这个版本的“学员友好”的方式。

哪些人需要本书的概念和技能？

- 员工
- 基层管理者
- 中层管理者

在核心业务的实践中，建立稳固的技能基础。

- 与道德相关的决策
- 批判性思考和问题解决
- 团队建设
- 目标设置
- 授权
- 面试
- 制定预算
- 提升创造力
- 激励他人
- 建立信任
- 积极倾听
- 绩效评估
- 处罚员工
- 处理员工投诉
- 指导和训练
- 认识到多样化的价值

- 解决冲突
- 保障员工的安全、健康
- 应对组织的变革
- 改善沟通
- 提高内部的客户满意度
- 使用技术

基础

如果能把概念和我们的日常生活联系起来，那么大多数人对于概念的理解就会更深刻。在这个版本中，我们通过一些实际生活的观念、例子和实践来帮助你建立对管理的理解。我们相信当你有机会把正在学习的知识应用到工作中去时，那你的工作效率会更高。而且，在这一学习过程中，你会形成自己的管理技能组合。

我们发现，近几年基层管理者的工作已经发生了巨大的变化。现在的基层管理者和更为多样化的员工一起工作，这些员工来自于不同的民族、性别和种族。基层管理者们的工作同时受到技术的革新、竞争越来越激烈的市场环境、公司重组和 workflows 再造的影响。尽管发生了以上的这些变化，基层管理者们仍然要理解指导他人工作的一些传统内容，以及仍然需要具备一些具体的技能：比如设定目标、预算、计划、授权、面试、谈判、处理投诉、辅导员工以及对员工的绩效进行评估。

一本好的管理教材必须既关注传统问题，也关注当前的焦点问题。我们相信我们达到这一要求，包括关注相关的问题，通过大量的例子和一些栩栩如生的比喻，使得概念更加生动。我们同时花费好几年来开发了一种写作方式，我们把它称为“生动的、对话的、有趣的”。这是另一种表达方式，通过这种方式你可以理解我们所说的内容，感觉我们就像在你面前做讲座。当然，只有你有资格来评判这本书的可读性。我们建议你随机地阅读几页。我们认为你将会发现这种写作方式不仅内容丰富，而且非常生动。

新增内容

新版本对于作者来说常常非常具有挑战性，尤其是先前的版本已经被读者广为接受。毫无疑问，新的版本必须进行一些改变。但是为了改变而改变是不可取的。在这些变化的背后必须有一些符合逻辑的理由，而且新的元素应该为教材注入新的价值。我们相信我们的这个新版本已经符合了上述这些条件。例如，在这个版本中，下列的这些主题是全新的：

- 激励和工作平衡；
- 控制问题：员工偷窃；
- 控制问题：萨班斯-奥克斯利法案；
- 命令链和统一指挥；
- 领导的相关问题；
- 价值链管理；

小测验 4—1

1. 将一个工作分解成许多步骤，每个步骤都有不同的人完成，这样的过程叫做：

- a. 管理跨度
- b. 工作专门化
- c. 命令链
- d. 员工多样化

2. 只向唯一的一个老板汇报工作一般被叫做：

- a. 统一指挥

■ 个人发展部分进行了完全的修订。

每一个章节都进行了更新，这些更新包括如下内容。

■ 每一章节中加入了新的案例。

■ 小测验。这是一个快速对你是否理解你正在学习的内容的检验。每章中都有两个小测验（在测验的末尾有答案），这为你的学习提供了迅速的反馈。如果你不能正确回答这些问题，在你阅读新内容之前，你应该重新阅读有关章节。当然，不是所有章节的每个内容都会被测验，也不是正确回答了这些问题就能保证你理解了这些内容。但是，正确回答这些问题显示出你正在取得进步，而且表明你学到了知识。小测验的形式举例如下。

b. 管理跨度

c. 命令链

d. 以上答案都不对

3. 对于管理者管理领域之外的员工，如果管理者对他有控制的权力，这被叫做：

a. 职责

b. 权力

学习指导

在你开始一段旅途之前，知道你的目的地是哪里显然很有价值。这种方法可以避免你走弯路。在阅读教材时，这一道理同样适用。为了使学习变得更为有效，本书包含了以下内容。

学习目标 每一章的开头都列出了在阅读完本章后，你将能获得的成果。设计出这些目标可以使你将注意力集中于每一章的重点问题上。每一个目标都是关键的学习内容。

管理的困境 这些有趣的故事主要关注每一章

将要讨论到的一个道德问题。尽管这些问题很有价值，但是常常被人忽视。为了强调这些问题，为了关注道德问题，我们所有的开篇内容都围绕道德困境展开。作为一名管理者，无论你在哪里工作，无论在你职业生涯的哪一个时点，你都会碰到一些困难。设计这些开篇内容可以鼓励你去思考你可能会遇到的问题，并开始去形成行动计划来解决伦理和道德上的困境。

新闻速递 由于在先前的版本中这些小品文非常受欢迎，我们在新版本中延续了这一特点。每一个小品文提出的问题都会强调传统的和当代的管理角色的

差别。

进一步思考 管理者每天都会做出很多决策。一些问题可以基于法律和公司的规章制度给出明确的回答。其他一些问题的解决方法就不那么显而易见。你需要考虑一系列的变数，来形成一种答案或行动方案。这一部分的内容为课堂讨论提供了非常好的素材。

关注理解 我们三级标题以问题的形式展示出来。每一个问题都经过精心设计以强调对于非常具体的信息的理解。你每阅读完一章或是一节，你都应该回到这些标题，来回答这些问题。如果你不能回答这些问题，或是你对你的答案不确定，你就能清楚地知道哪些章节需要重新阅读，或者应该对哪些章节投入更多的精力。总而言之，这种形式为你的阅读理解提供了一种自我检查的工具。

批判性思考 批判性思考也是一个重要的成果。几年以前，培训组织开始重新审视自己。他们大多会发现需要在他们的培训项目中加入基于语言的技能、知识和能力的课程。这样做的目的是什么呢？实际上，这显示出所有的培训项目都需要包括一些基础的技能：沟通、批判性思考、计算机技术、全球化、多样化、道德和价值观。

本版的《罗宾斯 MBA 管理学》继承了以前版本的以下特征：通过从知识向理解的思维升级过程，来帮助你获取和应用这些核心技能。本版教材讲述了相关的管理知识，创造机会帮助你对这些概念加深理解，并且充分展示了如何应用这些概念。

章末内容：关注技能

当前，仅仅了解管理是不够的，你需要掌握技能以便在管理实践中获胜。因此，我们在每一章的结尾保留了两部分有关技能的内容：加深理解和提升你的管理技能，这两部分由以下这些内容组成：

- 总结；
- 理解题；
- 建立团队；
- 有关如何形成本章讨论的技能的行动指南；
- 两个案例的学习。

这些内容可以帮助你建立分析、判断、团队建设、调查、网络、写作方面的技能。我们通过几种方法来原因说明这些技能。例如，我们加入了实践练习来开发团队建设技能；使用案例来获得判断、分析和决策技能；主题写作练习来发展写作技能。

总结 像学习目标明确了你要达到的目标一样，每章的总结部分提醒你已经掌握的内容。这本书的每一章都针对开篇的学习目标进行了简明的总结。

关键术语 每一章都列出了这一章的关键术语。这些术语代表了需要理解的关键领域。

讨论题 这些问题强化了每章的内容。如果你已经阅读并理解了这章的内容，你应该可以回答这些复习问题，这些问题都是直接从这一章的材料中选取的。另一方面，讨论题可能会超出简单地理解章节的内容。他们被设计用来培养更高层次的思考技能。讨论题使你能够证明自己不仅理解了每章的内容，而且还可以使用这些内容来处理更为复杂的问题。

实践练习 这些练习给了你团队活动的机会，学习并练习在每一章介绍的管理技能。通过将新知识和天生的才能结合，你将能实践管理活动并评价自己取得的进步。

聚焦本章主题 在这一部分将提供如何形成每一章中提到的直接相关的技能的详细指导。

有效沟通 在这一部分内容中，设计的写作练习将帮助你开发写作技能。所提出的这些写作练习同样也会增强语言和表达技能。

批判性思考：案例分析 在每一章我们都提供了两个案例让你有机会去批判性地思考，并根据管理问题来做出决策。这些案例使你能应用你的知识来解决管理者所面对的难题。

补充材料

对于学生

配套网站 (www.prehall.com/robbins): 配套网站可用于额外课程的学习，或者用于远程学习。它是一周7天，一天24小时的电子学习中心，包括学习

目标、多项选择题、简答题、判断正误以及其他相关网站的链接。

对于教师

教辅光盘：这个光盘包括了带有考题库的教师手册，试题生成软件和教学用 PPT。所有的这些都能从教师资源中心的网站上（www.prehall.com）下载。

带有试题库的教师手册：教师手册包括课程提

纲、考试样本、课程索引、课程大纲、复习题和讨论题、批判性思考案例学习的参考答案、附加的活动、每章测验、期中和期末试题。

教学用 PPT：超过 300 张的 PPT 提供了详尽的讲稿，包括书中的关键数字，以便引导课堂讨论。

试题生成软件：试题生成软件使教师能看到和编辑试题，生成试卷，打印或者以各种形式上传到网上。

第一部分 绪论

第1章 定义基层管理者的工作 2

- 1.1 引言 3
- 1.2 组织和层级 3
- 1.3 管理过程 5
- 1.4 对基层管理者期望的改变 6
- 1.5 员工到基层管理者的转变 8
- 1.6 管理能力 10
- 1.7 从概念到技能 13

案例 1—A 拉斐尔能成为主管吗 案例 1—B 主管是个多面手

.....

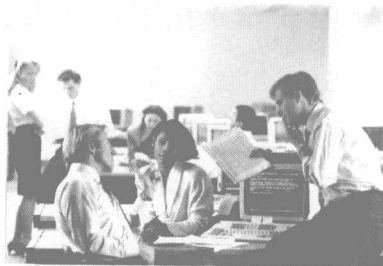


第2章 变化环境中的管理挑战 18

- 2.1 引言 19
- 2.2 全球竞争 19
- 2.3 技术进步 22
- 2.4 电子商务现象 24
- 2.5 在多样化的组织中工作 26
- 2.6 改变中的公司运营方式 27
- 2.7 混沌状态中的成功 30
- 2.8 从混沌到危机 30
- 2.9 有道德并赢利的组织 31

案例 2—A 凯利应该何去何从 案例 2—B 道德与机遇的碰撞

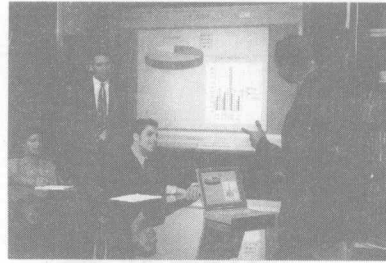
.....



第二部分 计划、组织、安置员工和控制

第3章 制定目标 40

- 3.1 引言 41
- 3.2 什么是正式计划 41
- 3.3 生产率 42
- 3.4 计划和组织中的层次 43
- 3.5 关键计划指南 46
- 3.6 目标设置 50
- 3.7 关于计划的特别案例：创业型基层管理者 51



案例 3—A 吉尔如何制定计划来满足新业务 案例 3—B 美国邮政总局的目标设置

第4章 构建高效部门 58

- 4.1 引言 59
- 4.2 什么是组织工作 60
- 4.3 组织的基本概念 60
- 4.4 从部门化到组织结构 67
- 4.5 组织你的员工 70
- 4.6 通过委任授权他人 71



案例 4—A 计划帮杰克应对各种职责 案例 4—B 一个称职的主管

第5章 获得合适的员工 77

- 5.1 引言 78
- 5.2 人力资源管理的法律环境 79
- 5.3 雇佣计划 80
- 5.4 招聘和选拔 81
- 5.5 入职指南、培训和发展 85
- 5.6 绩效评估 87
- 5.7 薪酬和福利 87
- 5.8 当前人力资源管理中的问题 88

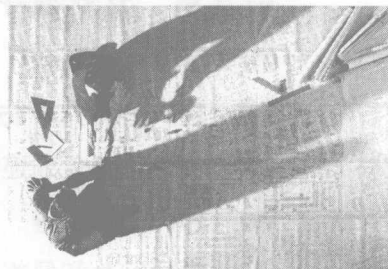


案例 5—A 通过网络找工作 案例 5—B 如何招聘、安置员工

第 6 章 设计和执行控制 95

- 6.1 引言 96
- 6.2 控制过程 97
- 6.3 控制的类型 101
- 6.4 控制的焦点 102
- 6.5 当代的控制问题 108

案例 6—A 供应链对包裹递送业的影响 案例 6—B 菲多利公司的玉米片



第 7 章 解决问题和制定决策 114

- 7.1 引言 115
- 7.2 决策制定过程 116
- 7.3 决策工具 118
- 7.4 决策风格 120
- 7.5 问题和决策 123
- 7.6 群体决策 124
- 7.7 决策中的道德问题 126

案例 7—A 托比应该采用哪种决策风格 案例 7—B 旧衣店主管的困扰

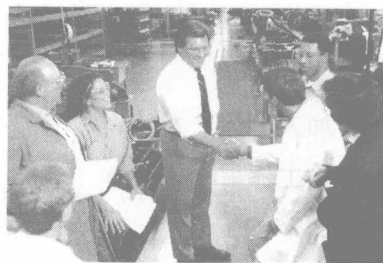


第三部分 激励个体和群体绩效

第 8 章 激励员工 134

- 8.1 引言 135
- 8.2 什么是动机 136
- 8.3 理解个体差异 136
- 8.4 早期激励理论 137
- 8.5 当代激励理论 140
- 8.6 员工真的如愿以偿吗 141
- 8.7 设计具有激励作用的工作 143
- 8.8 当今基层管理者面临的激励挑战 144

案例 8—A 降薪还是裁员,你决定了吗 案例 8—B 全球经济在繁荣中的担忧



第9章 有效领导 152

- 9.1 引言 153
- 9.2 理解领导力 153
- 9.3 领导是天生的还是后天的 154
- 9.4 如何成为领导 157
- 9.5 领导行为和风格 158
- 9.6 有效领导 159
- 9.7 当代领导角色 161
- 9.8 当今的领导问题 162



案例 9—A 帮助罗伯特成为领导 案例 9—B 公司需要哪种领导风格

第10章 有效沟通 169

- 10.1 引言 171
- 10.2 什么是沟通 171
- 10.3 沟通过程 172
- 10.4 沟通方式 173
- 10.5 有效沟通的障碍 175
- 10.6 一种特殊的沟通技能：积极倾听 179
- 10.7 反馈技巧的重要性 181



案例 10—A “解决问题”的真正含义 案例 10—B 你在听吗

第11章 管理群体和工作团队 187

- 11.1 引言 188
- 11.2 什么是群体 188
- 11.3 为什么要加入群体 189
- 11.4 理解非正式工作群体 190
- 11.5 团队的增加 193
- 11.6 基层管理者面临的团队挑战 195
- 11.7 当代团队问题 197



案例 11—A 惠普公司如何实现承诺 案例 11—B 欢迎来到巴恩斯城市医院
