

管理教材
译丛

管理学原理

Management
The New Workplace

(原书第5版)



(美) 理查德 L. 达夫特 (Richard L. Daft)
范德比尔特大学
多萝西·马西克 (Dorothy Marcic)
范德比尔特大学

著

高增安 马永红 李维余 译



机械工业出版社
China Machine Press

管理教材
译丛

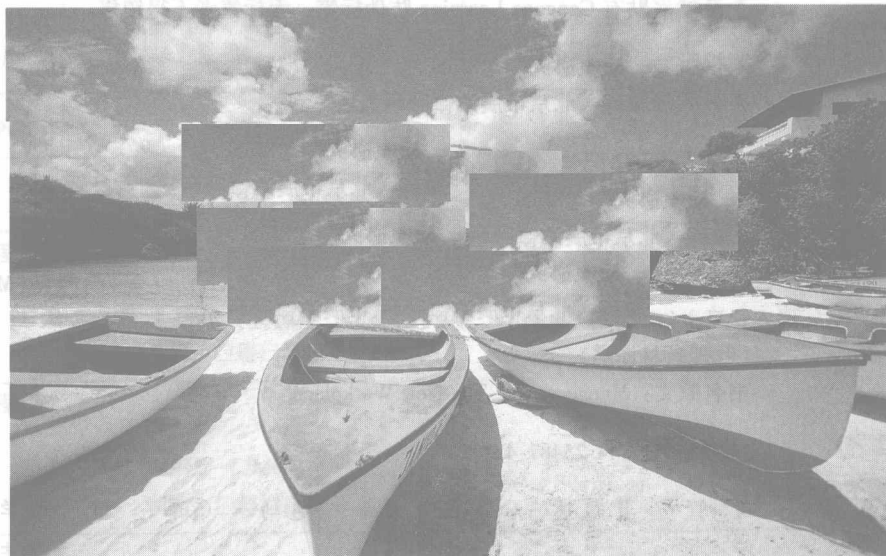
C93
163
2009

C93
163
2009

管理学原理

Management
The New Workplace

(原书第5版)



理查德 L. 达夫特 (Richard L. Daft)

(美)

范德比尔特大学

多萝西·马西克 (Dorothy Marcic)

范德比尔特大学

著

高增安 马永红 李维余 译



机械工业出版社
China Machine Press

本书立足于全球视野和多元文化,一反传统教科书抽象的理论和例证,在兼容传统管理思想精髓的同时,以学生感到有趣味和有价值的方式探索新的管理理念,形象生动地勾画出现实生活中组织的全貌,凭借实用性来吸引学生,培养他们的洞察力,并为他们提供有意义的信息,以便他们今后能够成功地“以工作来谋生”。

本书适用于管理专业本科生、研究生、MBA 学生的管理学课程,也可以作为那些有兴趣研究中小型组织的价值观和发展动力的读者。

Richard L. Daft, Dorothy Marcic. Management: The New Workplace.

Copyright © 2007 by Thomson South-Western, a part of Cengage Learning.

Original edition published by Cengage Learning. CMP Press is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese 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.

All rights reserved.

本书原版由圣智学习出版公司出版。本书中文简体字翻译版由圣智学习出版公司授权机械工业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。

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

版权所有,侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号:图字:01-2008-2251

图书在版编目(CIP)数据

管理学原理(原书第5版)/(美)达夫特(Daft, R. L.), (美)马西克(Marcic, D.)著;高增安,马永红,李维余译. —北京:机械工业出版社,2009.1

(管理教材译丛)

书名原文:Management: The New Workplace.

ISBN 978-7-111-25487-4

I. 管… II. ①达… ②马… ③高… ④马… ⑤李… III. 管理学—教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 168016 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:王洪波 宁 珊 版式设计:刘永青

三河市明辉印装有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

(2009 年 1 月第 1 版第 1 次印刷)

184mm × 260mm · 26.25 印张

标准书号:ISBN 978-7-111-25487-4

定价:59.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
本社购书热线:(010)68326294

投稿热线:(010)88379007

译者序

当今世界，唯一不变的就是“变”。管理学研究的发展也是如此：新工作场所一经出现就迅速成为管理者无可回避的工作环境；虚拟团队或者虚拟组织、远程办公、弹性工作制随之成为组织变革的发展趋势；全球化、国际化的潮流势不可当；信息技术成为推动组织发展的强大动力；企业伦理、危机管理、知识管理、情商、第5级领导人、多元文化团队等新概念一经萌发即已成为管理者必须认真思考的话题；公司大学如雨后春笋般茁壮成长；创业与中小企业管理引起了广泛的关注已是不争的事实。对当代管理者来说，仅仅掌握传统的管理学课程所讲授的方法和思想是远远不够的，现代科学技术的发展和企业管理的实践已经极大地丰富了经典“管理者”的内涵。事实上，本书正是在兼容传统管理思想精髓的同时，以饶有趣味和价值再造的方式探索新的管理理念。

本书是理查德 L. 达夫特教授和多萝西·马西克教授 2007 年的最新力作。达夫特教授和马西克教授都是在著书立说、教育教学、咨询培训等方面全面发展且取得杰出成就的学者。达夫特教授的主要研究领域为组织理论与领导，任教的课程包括管理学、领导学、组织变革、组织行为学和组织理论等。马西克教授长期从事领导学、组织行为学和跨文化管理等方面的教学与研究。他们都具备极其丰富的、为企业提供咨询与培训服务的经验，尤其是达夫特教授在管理学方面的造诣之深和影响之大，更是绝非寥寥数语所能尽述。因此，我们有理由相信，细心研读此书，领略站在管理前沿的学者们智慧的光辉和无尽的灵感，定会受益匪浅。

关于本书的亮点，除了作者在前言中提到的几点外，我们认为下列 3 个特点也值得强调：

- “新”字当头，引领潮流。本书是在达夫特教授领导下的一个庞大的专家团队集体智慧的结晶，集中反映了管理学研究的最新发展态势，其内容更加新颖、丰富、实在，而且始终突出“新工作场所”这一主线。
- “实”字居中，贯穿始终。本书开辟了大量的务实性栏目，如“最佳管理实践”、“管理者手册”、“管理实践：实战操练”、“管理实践：伦理困境”、“批评性案例分析”，还有众多的量表或者评价表，以此让学生见证现实的、客观的管理世界，培养他们的洞察力，为他们今后能够成功地实现“以管理谋生”奠定坚实的基础。
- “变”字突出，放眼未来。本书极为关注管理教育的发展趋势，并列举了大量的例证来证明作者对于管理范式的发展演变的预测，其预见性和前瞻性完全根植于达夫特教授在学术界的权威与实力。

总之，本书不愧为“最有品位的一本管理学教科书”，它抓住了组织管理中的兴奋点，一方面使学生发自内心地尊重管理领域不断发生的各种变化，另一方面也使他们坚信通过努力理解和掌握管理学知识，最终能够成为成功且有效的管理者。因而，通过传统的学术思想、新的管理理念以及活生生的企业实例在本书中的交融，使学生感受到管理学在动态发展中自身内在所蕴含的能量、挑战与风险。

在翻译过程中，许多学者、同仁给了我们无私的援助与支持，有些还直接参与了部分章节的初译、校对或者录入工作，他们是：赵红、谢关平、陈春发、陈光宇、云菲、刘洪丽、魏凌艳、郭徽、林婷、张欣艳、张慧丽、张璐、杨彦君、卫爽、焦颖、陶家耀、孔令翠、郝绍伦、高增良、杨晓燕、翁丽芳、

陈萍、寇亚明、徐作宁、张秀敏、刘鸿渊、李茂秀、刘彬儒、高晓玲、李靖、陈月梅、胡在统。全书由高增安负责最后统稿、审定。华章公司的编辑、出版人员更是为本书的顺利出版、发行做了大量艰苦细致的工作。在此，谨向他们表示由衷的谢意！

作为译者，虽然我们自以为态度端正、文风严谨，但是我们不敢奢望“态度决定一切”。时值全书脱稿之际，我们仍然不敢有如释重负之感，相反却更加感到满心的惶恐与不安，生怕一部伟大的传世之作因为我们的无知和无能而沦为平庸。不过，我们仍然寄希望于本书的出版发行能够对我国及时引进国外的先进管理思想、提升中国整体的管理教育水平和企业管理能力有所裨益。

作为集大成者，本书既可用做高等院校本科生及研究生(含 MBA、EMBA、IMBA)的教材，也可以供其他层次的学生选做管理学课程教材。同时，对于管理学界的广大教师、研究人员以及企业管理者，本书同样是不可多得的重要参考资料。至于企业培训，本书更是以其实用性见长。

在翻译过程中，考虑到篇幅和中国读者的需求因素，我们在不影响原著意思的基础上精简了某些内容。由于本书篇幅较长、译文工作量较大，加之笔者水平、能力有限，理解和表达中难免存在疏漏与谬误之处，恳请广大读者朋友不吝赐教，以便我们再版时予以修订。

前言

新工作场所

我们正昂首跨进一个崭新的时代！这个新时代与以往的任何时代都大不一样，其间最主要的差异可以用一个字来概括，那就是“变”。在当今世界所发生的一系列变革的背后所潜伏的巨大动力，包括日益全球化的压力、人们在全球范围的流动以及随之而来的多元文化主义和信息时代的飞速发展（这也许是最重要的驱动力）。我们编写本书的目的，正是要帮助广大的学生很好地把握这些变化趋势，以更好地应对新兴的世界经济的需要。而且，对于那些有兴趣去研究中小型组织的价值观和发展动力的读者来说，本书尤其具有针对性。与传统的管理学教科书不同，本书没有依赖于那些来自于公司抽象的理论和例证，因为它们只适用于身价数十亿美元的企业。相反，我们的愿景是：凭借实用性来吸引学生，培养他们的洞察力，并为他们提供有意义的信息，以便他们今后能够成功地“以工作来谋生”。为了达到这些目的，本书包含了一些有别于其他同类书籍的内容。

当代管理思想 本书的愿景是：在兼容传统管理思想精髓的同时，以学生感到有趣味和有价值的方式探索新的管理理念。为了实现这个目标，我们在本书中介绍了最近的管理思想和研究成果，以及在组织里面管理理念的最新应用。传统的学术思想、新的管理理念以及活生生的应用实例的交融，使学生感受到管理学在动态发展中自身内在所蕴含的能量、挑战与风险。有些学生对于现实生活中存在的管理问题兴致盎然，并渴望深究地区性公司事实上是如何解决这些问题的，对于这样的求知者，我们选取了大量具有相关性和吸引力的案例。对于那些有志于中小企业管理和自我创业的读者，这些管理理念具有无可比拟的实用价值。

强化管理理念 案例分析、聚焦领导、关键术语、图表以及章节末尾的资料很大程度上都是供中层管理者使用的，它们触及中小企业管理中所遇到的各种问题。本书重在形象生动地勾画出现实生活中组织的全貌，不论其规模大小，它们都会影响到各个层面的员工。在我们看来，这不仅是最有趣、最前沿和最实用的强化我们愿景的方式，而且也是帮助学生获得社会认同感和透彻理解当前管理领域发生的各种变化行之有效的办法。本书的正文部分和图表部分都有助于学生了解和把握浩瀚的管理天地，它们常常是很抽象的，有时甚至是可望而不可即的。

全方位介绍技术 我们意识到技术对于当今世界的巨大推动作用，因此，本书各章节的讨论、分析都融合了有关互联网和新兴技术的内容。

关注未来

我们的工作与生存环境正在发生着剧烈的变化。与此相应，管理学领域也正在经历着一场史无前例的革命。这场革命直接的后果就是孕育了“动荡年代的管理”——这正是本书的主题所在。对当代管理者来说，仅仅掌握传统的管理学课程所讲授的方法和思想是远远不够的。传统的管理思想假定，管理的目的就是控制和束缚员工，贯彻实施组织制定的规章制度，追求稳定与效率，设计从上到下的层级结构来指挥员工，并获取最基本的成果。但是，新工作场所和新兴的管理范式认识到，当代管理者需要掌握各

种不同的技能,这不但是为了利用员工的体力,而且更是为了保证他们能够全身心投入到工作中。新工作场所要求管理者将工作重心放在下列几个方面:领导变革,激发员工的创造性和工作热情,探寻员工的共有价值观及愿景,分享自己手中掌握的信息与权力,等等。团队精神、协同合作、员工参与和持续学习都是管理者和员工行动的指南,既可以帮助他们控制环境,又可以巧妙解决在当今复杂的商务环境中可能遇到的难点问题。管理者的工作重点是开发员工的技能,而不是限制员工技能的提高。唯有如此,组织才能适应新技术和异常环境变化的需要,并实现组织的总体效益目标。

当今世界,新的工作场所理论和旧的传统管理思想都在指导着我们的管理实践。鉴于此,本书的愿景是:在兼容传统管理思想精髓的同时,以学生感到有趣味和有价值的方式探索新的管理理念。为了实现这个目标,我们在本书中介绍了最新的管理思想和研究成果,以及管理理念在组织里面的最新应用。传统的学术思想、新的管理理念以及活生生的应用实例的交融,使学生感受到管理学在动态发展中自身内在所蕴含的能量、挑战与风险。我们采用了参与式的、易于理解的写作风格,在行文当中也加入了大量的例证和特辟专栏,以使学生对概念有一种贴近生活现实之感,因此,作为新版,本书的正文部分已经大为改观。除了本书易于理解的写作风格之外,书中的许多实例和资料都来源于现实生活,其主人公都是有名有姓、有血有肉的人,在现实世界中他们确在业务上遇到了麻烦并因此而陷入困境。与原书相比,图表部分也有所改动,我们补充了一些新的图表及说明文字,以方便解释新的管理概念。

本书不愧为最有品位的一本管理学教科书,它抓住了组织管理中的兴奋点,一方面使学生发自内心地尊重管理领域不断发生的各种变化,另一方面也培养了学生的信念——他们能够通过努力理解和掌握管理学知识。

增补或修订内容与篇章编排调整

本书的篇章序列是围绕计划、组织、领导和控制四大管理职能来编排的。管理的四大职能有效地囊括了管理的研究范畴和现实生活中管理者的基本特点。本书对管理教育的未来发展变化给予了极大的关注,书中识别并阐述了新工作场所的新兴组成成分并列举了众多的佐证,同时还分析了管理范式的发展变化趋势。

第一部分

第一部分是管理概述,包括管理的性质、萦绕在新工作场所的问题、学习型组织以及管理理论的历史演变与发展。

第1章 本章介绍了新工作场所,并详细说明了管理范式的不断发展变化。本章探讨了领导在管理中的日益重要性,并分析了要想使组织在当今的商务领域兴旺发达,你必须具备的新型管理能力。本章还剖析了影响当代组织及管理者的各种因素,其中一节专门分析了危机与意外事件管理,这是管理者在今天多变的工作环境中所必须具备的一项重要技能。另外,本章对行为科学理论的探讨较之以前的版本也有了很大的拓展。我们新增补了一节,专门研究有关技术驱动型工作场所的管理问题,并介绍了电子商务(B2B、B2C和C2C)、内部网与外部网、企业资源计划(ERP)、知识管理等新话题。同时,新版本继承以前的版本,阐明了管理学和组织的历史发展过程。

第二部分

第二部分主要研究了管理环境与组织,包括商务环境与企业文化、全球环境、企业伦理与社会责任、自然环境、企业家所处的环境以及中小企业管理等一系列问题。

第2章 本章分析了文化,并根据文化与外部环境的关系分别研讨了文化的4种类型(适应性文化、成就性文化、参与性文化、相容性文化)。本章用了整整一节来分析虚拟团队和远程办公等发展趋势,

这是对试图创建强有力的适应性文化的管理者提出的要求。

第3章 这是与旧版相比经过了更新和扩充的内容，专题分析有关《关税及贸易总协定》(GATT)和世界贸易组织(WTO)的问题。

第4章 关于环境责任以及当今组织如何履行其环境责任的分析内容，已经经过了更新和拓展。本章还新增了“合乎伦理的决策原则”一节，其中包括与信息技术有关的伦理问题的讨论。

第三部分

第三部分分析了计划问题，共分2章，包括组织目标的设定与计划、战略的制定与实施以及决策过程。

第5章 新增了与危机管理计划相关的内容，并分析了互联网和电子商务对组织战略的影响。

第6章 增补了新工作场所的新决策方法方面的内容，包括鼓励组织的每一位员工更加积极地参与决策。新增内容还有互联网与电子商务，包括电子商务战略、电子市场、利用企业资源计划和客户关系管理系统(CRM)来改进企业经营、知识管理，等等。本章还讨论了信息技术近年来的发展趋势，例如无线互联网和即时传输，并阐述了信息技术的新发展对于组织和管理者的影响方式等。

第四部分

第四部分重点研究了组织流程问题，包括组织结构的设计、管理者可以用于实现其战略目标的组织设计选择方案、促进创新和变革的组织结构设计、组织人力资源管理的设计与应用、对组织职能极为重要的多元化员工的管理方式，等等。

第7章 内容有所扩充和更新。本章讨论了网络组织的有关问题，新增了虚拟组织一节。另外，本章还详细分析了数字技术对于组织结构的影响。本章所述及的创新范围有所扩展，包括网络组织和虚拟组织在内，并就传统组织和新兴工作场所的特点进行了对比分析。

第8章 内容已经经过了彻底修订和更新，以便真实地再现工作场所的变革和发展的各个不同方面。

第9章 分析了全球化、信息技术和建立人力资本的必要性等给人力资源管理带来的变革，同时，还探讨了如何为了组织的利益而充分发挥劳动力多样性的优势。

第五部分

第五部分将研究的焦点转向管理的控制职能，其研究内容包括全面质量管理的基本原理、控制系统的设计、信息技术、运营管理控制方法，等等。

第10章 本章增补了有关六西格玛质量控制措施和基于市场附加值的财务控制措施的新资料，还增加了有关全球化团队和虚拟团队的内容。

第六部分

第六部分着重探讨了领导问题。该部分首先研究了组织行为，这就为我们理解组织员工奠定了基础，并为后来分析领导、员工激励、沟通和团队管理等问题铺平了道路。

第11章 新增了多元文化团队和员工网络小组方面的内容，这是建设和支持多样化劳动力队伍的方法之一，其目的是为了组织的利益而充分发挥劳动力多样性的优势。本章的重点是少数群体所面临的挑战，同时还分析了工作场所的情绪沟通所蕴含的潜在好处与困难。

第12章 新增了情商内容，并讨论了在当代组织中，员工和组织对于压力管理的不同反应。

第13章 有关工作场所的领导问题包括第5级领导人、男性化与女性化的领导方法、虚拟领导、服务型领导等。本章还新增补了关于愿景型领导的简要论述。

第14章 新增了Q12问卷内容，这是盖洛普公司关于员工激励影响因素的调查问卷。

第15章 新增了有关反馈和学习的内容，这些都是沟通过程的重要组成部分。

附录

附录包括部分章节练习答案和术语表。

本书的独到之处

本书的一个主要目标是，创新利用教科书这种媒介来向读者传授管理学知识的方式。为了达到这一目的，本书明显具有下列几个特点。

学习目标 每章一开始都明确提出了学习目标。这有助于学生从宏观上把握每章的总体构架，引导他们循序渐进地学习，并测试他们对要点的理解和把握程度。

管理挑战 每章的正文都以现实生活中组织管理者所面临的问题开篇，该问题与每章主题密切相关，并可以强化学生对于每章有关概念的学习兴趣。在“管理挑战”中提出的问题将会在每章末尾的“本章小结与管理方略”中找到解决办法。“本章小结与管理方略”还总结了指导管理行动的有关理论。

特聘专栏 本书有一整套独具特色的教学法，专门用来解决那些直接来源于管理领域而学生又特别感兴趣的问题，这可以极大地激发学生的学习热情，并为他们提供对管理问题的一些辅助性看法，而这些观点往往是在一般的教科书上学不到的。这些专栏或者介绍与每章内容密切相关的当代热点话题或问题，或者提供诊断性问卷，或者举例说明管理者如何解决问题。

当代例证 本书的每一章都包括许多书面的管理案例。所有这些事例全部被置于每章的战略高度，并用于解释有关概念在具体公司中的应用问题。行文中间的这些例证包括众所周知的企业家及企业，比如易趣(eBay)、威讯(Verizon)、丰田(Toyota)等。这些例证使得学生能够始终与组织所处的现实世界保持联系，以便他们能够更好地理解管理思想的价值所在。

失败的案例 这是本版新增加的内容，研讨好的商业运作模式出现问题时会发生什么事情。正如个人一样，企业也需要从自己的错误中学习，并容易出现判断失误的情况。最后，重要的是对错误做何反应。本栏目介绍了许多个人如唐纳德·特朗普(Donald Trump)以及沃尔玛等公司发生的一些事件。

图表 许多管理结论都建立在大量研究成果的基础上，有些概念显得非常抽象和晦涩。为了强化学生对这些概念的理解和记忆，本书自始至终都使用了大量的图表。这些图表能够巩固正文中所讲授的关键知识，说明了不同变量之间的相互关系，形象生动地解释了那些晦涩难懂的概念。

术语表 要理解当代管理学的最新发展，学习并掌握管理学术语是必不可少的一个方面。为此，所有重要概念都用黑体字来表示，并在首次出现时予以完整的定义。另外，为了便于学习参考，在全书末尾还专门统一列出了术语表，所有重要术语及其定义均包含在内。

管理方略与讨论题 每章的结尾都有一个本章小结，这是学生应该牢记的内容。讨论题是一种补充性的学习工具，它使得学生能够检查自己对于重要知识点的理解情况，突破基本概念的范畴去思考问题，并确定自己还需要进一步学习的内容。“管理方略”与“讨论题”有助于学生区分主要问题与次要问题，并为他们提供了自学方法，进而提高自学能力。

管理者手册与管理实践 每章后面的练习实际上是为学生建立了一个自测题库，并使学生有机会以个性化的方式来体验管理问题。练习的形式包括问卷、决策方案和各种活动，许多练习还为学生提供了参与团队工作的机会。部分“管理者手册”的练习题可以从附录中找到答案。

批评性案例分析 各章后面均有简短但是富有实质性意义的案例，供学生分析和课堂讨论用。案例中涉及的许多公司都是学生耳熟能详的，另外一些也是实实在在的案例，只是我们对公司的名称和管理者的姓名做了掩饰性处理。这些案例有助于学生提高企业诊断的能力，但最终目的仍然是培养他们解决管理中存在问题的能力。

致 谢

策划编辑 Joe Sabatino

与 South-Western 出版社富有献身精神的专业人员在一起工作，是一段令人愉快而难忘的经历，因为他们下定决心，一定要出版有史以来最优秀的管理学教材。我们非常感激策划编辑 Joe Sabatino，他的热情、创意、支持和远见使我们在编撰此书的过程中，始终保持着旺盛的精力和永不磨灭的意志。高级营销战略家 Rob Bloom 的洞察力使我们敏锐地抓住了市场，并为我们提供了极富有创新性的理念，这是对教学工作极大的支持。策划编辑 Emma Guttler 为我们提供了卓越的项目协调和极好的理念与建议，她帮助我们满足了苛刻的、有时甚至是艰难的时间进度的要求。责任编辑 Emily Gross 在图书的整个编辑和出版过程中一直都非常乐意地为我们提供专业上的指导。助理编辑 Molly Flynn 和营销助理 Anna Hasselo 很娴熟地努力投入到有关本书的工作中，以保证我们的修订工作能够始终正常、顺利地进展下去。

在范德比尔特大学，我想特别感谢我的助手 Barbara Haselton。在我完成各种各样项目的过程中，Barbara 都给了我最强有力的支持和帮助，这才使我得以有时间潜心创作。我还要感谢我的同事们，他们是 Bruce Barry、Ray Friedman、Neta Moye、Rich Oliver、David Owens 和 Bart Victor，他们在知识方面给了我很大的启发。系主任 Jim Bradford 也是我要真心感谢的，他大力支持我的写作，并在学院里营造了积极而友好的学术氛围(理查德 L. 达夫特)。

修订本书的过程，一直都是让人欢欣鼓舞、妙趣横生的。我要感谢我的助手 Stephanie Capps，无论何时何地，只要我需要帮助，她总是在我的身边。Bill Geisler 总是在为我们奉献新创意，而他的爱妻 Diti 则为我们提供了精神支柱。我的好友兼同事、贝尔蒙特大学的 Jennie Carter Thomas 总能给我们带来清新的空气，她还是我们极好的合作伙伴。给予我大力支持的其他朋友和同事还有 Peter L. Loewy、Phil Hinton、Adrienne Corn、Loree Gold、Peter Vaill、Mary Watson、Joe Seltzer、Joe Garcia、Nan Allison、Amy Lynch、Holly Tashien、Leslie Asplund、Ron Browning、Shidan Majidi，其中当然包括我的代理人 John Willig 和我的管家 Andy Barton。

如果没有家庭成员无私的爱和鼎力相助，一个人又怎能完成如此浩大的工程项目呢？我的妹妹 Janet Mittelsteadt 是我最忠实的朋友；我的堂兄弟 Marilyn Nowak 也毫不逊色，为我们指明了方向；Michael Shoemaker 是一位基因学家，他帮助我弄清了我自己的家族渊源；Katherine Runde 则是如此值得我们去深爱的一个人；我的婶婶 Babe 让我们永远无法忘怀过去的时光。如果没有我那 3 位美丽动人的妹妹——罗克森(Roxanne)、索伦吉(Solange)和伊丽莎白(Elizabeth)——我的生活将是难以想象的，因为她们教给我的知识远比我在学校里攻读学位时学到的东西要多得多。最后，该轮到我的丈夫兼合伙人了，他就是狄克·达夫特(Dick Daft)，我要衷心感谢他。我们俩在本书上的合作仅仅反映了我们团结如一和休戚相关的一个方面(多萝西·马西克)。

许多管理学专家也对本书的修订做出过重大贡献。他们为我们提供了宝贵的建议和修订意见，还解答了我们大量的疑问。同时，他们也为我们的改版、插图和阐释提出了许多真知灼见。在此，我们对诸位同仁的宝贵意见和建议表示最诚挚的谢意。

作者简介

理查德 L. 达夫特

理查德 L. 达夫特(Richard L. Daft)博士是范德比尔特大学(Vanderbilt University)欧文管理研究生院(Owen Graduate School of Management)学术副院长, Brownlee O. Currey, Jr. 项目管理学教授。达夫特教授专门从事组织理论与领导研究, 并喜欢将有关组织与领导的理念用于履行其作为副院长的职责之中。达夫特博士是管理学会的特别会员, 并供职于《管理学会学报》(*Academy of Management Journal*)、《行政科学季刊》(*Administrative Science Quarterly*)和《管理教育学报》(*Journal of Management Education*)编委会。他是《组织科学》(*Organization Science*)副总编, 并在《行政科学季刊》(*Administrative Science Quarterly*)担任过3年副总编。

达夫特教授编撰并与他人合著了12本著作, 包括《组织理论与设计》(*Organization Theory and Design*, South-Western College Publishing, 2007年)、《领导经验》(*The Leadership Experience*, South-Western College Publishing, 2005年)、《研究什么: 研究方向的选择与完善》(*What to Study: Generating and Developing Research Questions*, Sage 出版社, 1982年)。另外, 他又出版了《熔化领导: 释放影响员工与组织的潜能》(*Fusion Leadership: Unlocking the Subtle Forces That Change People and Organizations*, Berrett-Koehler 出版社, 2000年, 与 Robert Lengel 合著)。他还撰写了几十篇学术论文及教科书的部分章节。他的文章发表在《行政科学季刊》、《管理学会学报》、《管理学会评论》(*Academy of Management Review*)、《战略管理学报》(*Strategic Management Journal*)、《管理学报》(*Journal of Management*)、《会计组织与社会》(*Accounting Organizations and Society*)、《管理科学》(*Management Science*)、《管理信息系统季刊》(*MIS Quarterly*)、《加利福尼亚管理评论》(*California Management Review*)、《组织行为教学评论》(*Organizational Behavior Teaching Review*)。为了从事组织设计、组织创新与变革、战略实施和组织信息处理等领域的研究, 达夫特教授荣获了多项政府研究津贴。

达夫特博士还是一位非常活跃的教授和管理咨询顾问。他任教管理学、领导学、组织变革、组织行为学和组织理论等课程。他曾经参与许多公司和政府组织的管理开发与咨询, 包括美国银行联合会(American Banking Association)、加拿大贝尔公司(Bell Canada)、国家运输研究委员会(National Transportation Research Board)、贝劳德公司、北方电讯公司(Nortel)、田纳西流域管理局(Tennessee Valley Authority, TVA)、普莱特和惠特尼公司(Pratt & Whitney)、州立农业保险公司(State Farm Insurance)、田纳克公司(Tenneco)、美国空军、美国陆军、J. C. Bradford 公司、中央泊车系统公司(Central Parking System)、Entergy 销售与服务公司(Entergy Sales and Service)、百时美施贵宝公司(Bristol-Meyers Squibb)、第一美洲国民银行(First American National Bank)和范德比尔特大学医学中心(the Vanderbilt University Medical Center), 等等。

多萝西·马西克

多萝西·马西克(Dorothy Marcic), 教育学博士、哲学硕士。多萝西·马西克是范德比尔特大学的

译者简介

高增安

管理学博士，英语硕士，西南交通大学经济管理学院副教授，澳大利亚昆士兰大学商学院(UQ Business School)访问学者，四川省成都市中级人民法院专家陪审员。

曾长期在省级外贸公司从事对外贸易业务，历任四川省丝绸进出口公司(上海)华东分公司副总经理。主要研究领域为公司国际化经营、WTO 与公平贸易、反洗钱与金融监管、跨文化沟通、企业战略管理等，并为中国石油、中国平安、TCL、国家发展改革委员会、通威集团、宜宾丝丽雅集团等多家机构提供管理培训与咨询服务。

主持、主研多项国家级及省部级课题，发表学术论文近 30 篇。主要著(译)作有《交易洗钱与反洗钱研究》、《MBA 商务英语》、《人力资源管理精要》(第 2 版)、《管理学原理》(第 4 版)、《最佳员工成长法则》、《唐·舒尔茨论品牌》、《跨文化沟通》(第 3 版)、《经济学手册》、《战略管理：概念与案例》(第 15 版)等。

马永红

英语硕士，西南交通大学外国语学院副教授。主要从事英美文学、大学英语教学与研究工作。已发表学术论文 10 篇，出版《英语词根、前缀、后缀词典》(中国人民大学出版社，2000 年)、《课堂英语导航》(中国科技大学出版社，2000 年，2006 年)、《留学英语导航》(中国科技大学出版社，2000 年，2006 年)等著作近 40 本，译作有《人力资源管理精要》(第 2 版)、《管理学原理》(第 4 版)、《最佳员工成长法则》等。

李维余

管理学博士，高级工程师，西南交通大学经济管理学院兼职教授，美国加州州立大学访问学者。主要研究领域为领导科学与艺术、旅游规划与管理、中国传统文官制度。已发表学术论文 10 余篇。主持中国大熊猫申报世界自然遗产工作(雅安部分)获得成功，并获 2004 年四川省科技进步奖，并主持完成多项省、市级课题，翻译电视专题片 3 部。

目 录

译者序	1
前言	2
致谢	3
作者简介	4
译者简介	5

第一部分 绪 论

第1章 管理范式的变化与学习型组织的基础	3
1.1 管理的定义	5
1.2 组织绩效	5
1.3 管理技能	6
1.4 管理的种类	7
1.5 中小企业和非营利性组织中的管理问题	11
1.6 管理与新工作场所	12
1.7 管理与组织	18
1.8 古典管理理论	19

第二部分 管理环境

第2章 管理环境与企业文化	31
2.1 外部环境	32
2.2 组织与环境的关系	38
2.3 内部环境：企业文化	40
2.4 环境与文化	42
2.5 为革新响应能力而塑造企业文化	44
第3章 全球化环境中的管理	52
3.1 无边界的世界	53

3.2 国际商务环境	56
3.3 经济环境	57
3.4 法律—政治环境	58
3.5 社会文化环境	58
3.6 国际贸易联盟	62
3.7 走向国际化	64
3.8 在全球化环境中的管理	65

第4章 管理伦理与企业的社会责任	72
4.1 什么是管理伦理	73
4.2 合乎伦理的决策原则	75
4.3 影响伦理抉择的因素	77
4.4 什么是社会责任	80
4.5 组织的利益相关者	80
4.6 可持续发展伦理与自然环境	82
4.7 企业社会绩效评价	83
4.8 企业伦理与社会责任管理	85
4.9 动荡年代的伦理挑战	89

第三部分 计 划

第5章 组织目标与计划	96
5.1 目标与计划概览	97
5.2 目标与计划的目的	98
5.3 组织目标	99
5.4 有效目标的标准	102
5.5 计划类型与绩效	103
5.6 动荡环境中的计划	105
5.7 追求高绩效的计划	108
5.8 战略性思考	109
5.9 战略管理过程	110
5.10 制定经营战略	112
5.11 战略实施与控制	116

第6章 管理决策与信息技术	122
6.1 决策类型与问题	124
6.2 决策模型	126
6.3 决策步骤	129
6.4 个人决策框架	133
6.5 提高决策的参与度	133
6.6 信息技术	138
6.7 信息系统的种类	139
6.8 互联网与电子商务	141
6.9 信息技术的管理含义	143
6.10 新工作场所的信息技术发展趋势	144

第四部分 组 织

第7章 组织结构与组织基础	153
7.1 纵向组织结构	154
7.2 部门化	158
7.3 横向协调的组织结构	163
7.4 组织结构的决定因素	167
第8章 创新与变革	176
8.1 动荡年代与多变的工作场所	177
8.2 有计划的组织变革模型	177
8.3 激发变革	180
8.4 实施变革	183
8.5 有计划的变革类型	186
8.6 文化/人事变革	188
第9章 人力资源管理与多样性	196
9.1 人力资源管理的战略作用	197
9.2 环境因素对人力资源管理的影响	198
9.3 职业生涯的多变性	199
9.4 吸引有效的劳动力	201
9.5 开发有效的劳动力	206
9.6 留住有效的劳动力	210
9.7 迎接多样性的挑战	211
9.8 重视多样性	212
9.9 工作场所的变化	214
9.10 当前关于反优先雇用行动的争论	216
9.11 玻璃顶棚	216

9.12 定义组织中的新型关系	217
-----------------------	-----

第五部分 控 制

第10章 通过管理和质量控制体系 提高生产力	225
10.1 控制的意义	226
10.2 组织的控制重点	226
10.3 反馈控制模式	228
10.4 控制理念的变化	230
10.5 生产力管理	231
10.6 全面质量管理	232
10.7 质量控制的发展趋势	234
10.8 动荡年代的控制体系	235

第六部分 领 导

第11章 组织行为的基础	245
11.1 组织行为	246
11.2 态度	246
11.3 知觉	250
11.4 个性与行为	253
11.5 学习	259
11.6 压力与压力管理	261
第12章 组织中的领导	270
12.1 领导的性质	271
12.2 领导与管理	271
12.3 领导特征理论	272
12.4 领导行为理论	272
12.5 权变理论	274
12.6 领导变革	280
12.7 权力与影响力的运用	282
12.8 动荡年代后英雄主义式的领导	284
第13章 组织中的激励	292
13.1 激励的概念	293
13.2 激励的基础	294
13.3 满足型激励理论	295

13.4	过程型激励理论	300	第 15 章	组织中的团队	340
13.5	强化理论	303	15.1	工作团队	341
13.6	激励的工作设计	306	15.2	团队类型	342
13.7	动荡年代的激励观	308	15.3	团队的特点	345
第 14 章	组织中的沟通	316	15.4	团队的发展过程	347
14.1	沟通与管理者的工作职责	318	15.5	团队冲突管理	351
14.2	人际沟通	319	15.6	动荡环境中的团队协作	355
14.3	组织沟通	326	15.7	团队的本利分析	356
14.4	动荡年代的沟通	330	附录	部分管理者手册答案	362
14.5	组织沟通管理	332	术语表		364
			参考文献		379

第一部分



绪 论

拍摄电影既是一门艺术，也是一种商业行为，还是一种团队活动，但归根结底是一场高风险的赌博。在整个摄制过程中，导演始终处于风口浪尖，他在管理着通常看来不可管理的进程。尽管有数百人参与拍摄，但是，在票房收入滚滚而来，高度紧张的第一个周末终于熬过去以后，影片的成败得失就全压在导演一个人的肩上了。

每部影片都是讲故事，导演必须决定故事的高潮在哪里。比如，《指环王》(*Lord of the Rings*)的故事情节，最简单地说，就是Frodo先把戒指送给Mordor，然后再将戒指毁坏。当导演彼得·杰克逊(Peter Jackson)意识到这点时，他便按照J. R. R. Tolkien的大众化三部曲“破译了密码”。在电影行业中，杰克逊曾经做过许多工作，如剧本、选角、化妆、场景与特技效果、灯光、摄影、配乐、剪辑(把几百万英尺^①长的电影胶片剪接成最终影片)，等等，这一朴实而坚强的信念一直是他这些年来的工作准则。

电影《精神分析》(*Psycho*)的导演阿尔弗雷德·希区柯克(Alfred Hitchcock)曾经指出，“我不是在对这一行当没有彻底了解的情况下入行的。我曾经当过技术员，当过编剧，当过艺术指导，当过作家。所以，对所有这些人我都会体谅。”像希区柯克一样，导演至少必须了解演职人员运用的越来越先进的技术，并足以应对工作的需要。如果缺乏这些应用性知识，导演就无法预先判定哪些目标是切实可以达到的，也就无法与有关的专业人员进行有效的沟通。同时，导演也不能因为过分沉溺于细节而迷失了大局。

最优秀的导演都是多才多艺的。在选派角色、挑选演员、调和不同意见时，他们都需要注入自己对人性的全部理解。即使是控制权最大的导演，也必须懂得如何与人合作，因为拍电影从根本上说就是一种劳动协作。他们必须虚心接受建议，先弄清楚哪些观点是讲得通的，然后再拒绝其他意见，但绝不会

^① 1英尺=0.3048米。