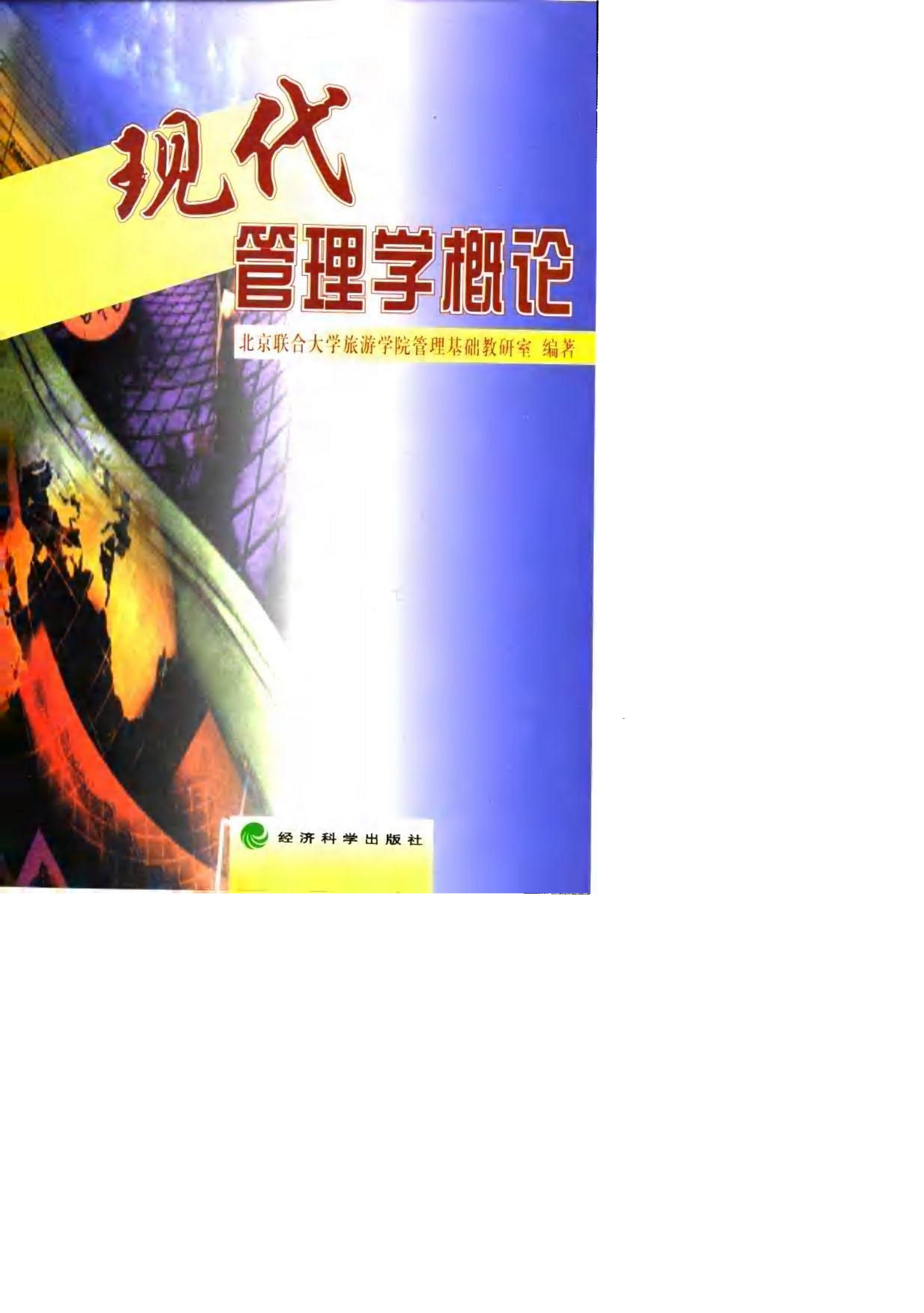




现代

管理学概论

北京联合大学旅游学院管理基础教研室 编著



经济科学出版社

现代管理学概论

北京联合大学旅游学院管理基础教研室 编著

经济科学出版社

责任编辑:卢祎苹

责任校对:徐领弟

版式设计:周国强

技术编辑:刘 军

现代管理学概论

北京联合大学旅游学院管理基础教研室 编著

*

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

中国铁道出版社印刷厂印刷

出版社电话:62541886 发行部电话:62568479

经济科学出版社暨发行部地址 北京海淀区万泉河路 66 号

邮编:100086

*

850×1168 毫米 32 开 7.75 印张 190000 字

1998 年 6 月第一版 1998 年 10 月第二次印刷

印数:3001—8000 册

ISBN 7-5058-1403-6/F·993 定价:10.80 元

图书在版编目(CIP)数据

现代管理学概论/北京联合大学旅游学院管理基础教研室编著.
—北京:经济科学出版社,1998.6
ISBN 7-5058-1403-6

I. 现… II. 北… III. 管理学-概论 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 09201 号

前 言

《现代管理学概论》是我们总结几年来的教学及自学考试经验,对《管理学基础》修订改编而成。本书改变了“史论结合”的特点,侧重于对管理职能的展开,并根据旅游院校的教学特点,联系旅游企业的实际,对管理的计划、组织、激励、领导、控制、公共关系等职能做了较深入的探讨。

本书是旅游学院管理系管理基础教研室的同志们共同努力的结果,具体分工为:孟昭随撰写了第一、第十章,并对部分初稿做了审定;赵晓丽撰写了第二、第四章及第八章的第三节;曹芙蓉撰写了第三、第九章及第八章的第一、第二节,并对全书做了修订和统编定稿;唐魁明撰写了第五、第七章;罗旭华撰写了第六章,并对部分初稿做了审定。

本书不仅适用于旅游院校的教学及自学考试生的学习,也可供在职旅游企业的管理者们学习参考。

本书在编写过程中参考了大量国内外学者的科研成果。前旅游学院管理系主任张汝昌、天津旅游管理干部学院副院长王洪滨等对本书的基本框架及大纲提出了宝贵意见,在此一并深表谢意。但由于我们水平所限,肯定会有疏漏和不足,敬请批评指正。

作者

1998.2

目 录

第一章 绪论	1
第一节 管理学有关概念的界定.....	1
第二节 管理的概念.....	6
第三节 企业	14
思考题	20
第二章 管理思想发展史	21
第一节 早期的管理思想	22
第二节 管理权与所有权的分离	24
第三节 “科学管理之父”——泰勒	25
第四节 “现代经营管理之父”——法约尔	29
第五节 霍桑实验及早期人际关系理论	33
第六节 管理科学理论	38
第七节 现代管理思想	40
思考题	44
第三章 现代经营管理新观念	45
第一节 系统观念	45
第二节 效益观念	51
第三节 以人为中心的观念	55
第四节 市场观念	61
第五节 权变观念	65

思考题	68
第四章 计划	70
第一节 计划职能概述	70
第二节 目标与战略	76
第三节 预测	81
第四节 决策	90
第五节 计划的编制	98
第六节 现代计划技术	99
思考题	103
第五章 组织	104
第一节 组织结构	104
第二节 人员配备	122
思考题	140
第六章 激励	141
第一节 激励理论的演变	142
第二节 激励的内容理论	145
第三节 激励的过程理论	154
第四节 激励的方法	159
思考题	164
第七章 领导	165
第一节 领导的一般概念	165
第二节 现代企业领导体制的发展	168
第三节 领导行为研究	171
第四节 领导者应具备的知识和技能	177
思考题	182
第八章 控制	183
第一节 控制职能综述	183
第二节 标准化管理与全面质量管理	190
第三节 现代控制技术与方法	194

思考题.....	207
第九章 公共关系	208
第一节 公共关系的基本概念.....	208
第二节 公共关系组织.....	211
第三节 公共关系对象——公众.....	216
第四节 公共关系的基本程序.....	220
思考题.....	227
第十章 回顾与展望	229
第一节 回顾.....	229
第二节 展望.....	233
思考题.....	237
主要参考书目	238

第一章 绪 论

管理学是一门新兴的边缘科学,它为每一个管理者提供从事管理实践所必须遵循的有关概念、理论、原则、方法,是每一个管理人员必修的基础理论课程。

管理,就其本质来说,是管理者的意识作用于管理对象的过程,没有意识作用过程也就没有管理。饭店管理者要想管理好一家现代化的饭店,首先要有正确的管理意识,即用正确的管理理论和思想来规范自己的行为,这是一个有效的管理者的首要条件。用什么样的管理意识武装饭店管理人员,将在一定程度上决定我们整个饭店行业的命运。饭店管理人员学习现代管理学的意义就在于此。

第一节 管理学有关概念的界定

一、管理学是一门边缘科学

学科趋向综合、生产趋向分散,是当前时代脉搏的两大特征。边缘科学与交叉科学的出现是历史发展的必然。

20 世纪中叶以来,现代科学的发展出现了明显的饱和现象,即“科学发展的前锋受阻”。其结果是出现了两种倾向:一是“回采”老的科学领域,在传统领域中研制新的科研成果;一是产生“智力的横向转移”,在传统科学的边缘地带开拓新的科研领域。这样,在 60~70 年代出现了一个又一个新的交叉科学群,形成了科学技术新的繁荣。

所谓交叉科学或边缘科学是两种不同规律合理内核的结合，交叉科学产生新的结合体，并具有强大的生命力。恩格斯曾经说过，应当在各门学科的交叉点上期待最大的成果。控制论的创始人维纳(Norbert Wiener)也认为：“学科的交叉点是科学地图上尚未开垦的处女地”。

辩证唯物主义是唯物论和辩证法两种规律的合理内核交叉结合而形成的新学科，它的诞生推动了人类社会的发展。电的研究始于 16 世纪。但是，直到 1831 年法拉第发现了电磁感应，把电学、磁学的两种规律相结合从而发明了发动机，才使电应用于生产、生活，成为工业化、自动化、信息化的动力，推动了人类文明的发展。

科学是内在的统一体。它之所以被分为一个个单独的学科，不是由于事物的本质，而是人类认识自然能力的局限性所造成的。客观实际存在着从物理到化学、从生物学到人类学，最后到社会科学的连续链条。学科的综合性是客观事物的本质性反映。

在自由资本主义发展的初期，工业生产的规模还比较小，老板凭自己的经验和大脑的直接判断就可以处理经营、决策和生产管理等一系列问题，这是经验管理阶段。到 19 世纪末 20 世纪初，资本主义发展到了垄断阶段，生产规模迅速扩大。这时企业生存靠老一套的管理方法不行了，于是出现了“泰勒制”，法约尔、韦伯等的古典组织理论，吉尔布雷斯夫妇对工人操作的“时间动作研究”等，使经验管理发展到科学管理。两次世界大战期间，特别是第二次世界大战之后，科学技术迅速发展，社会生产力急剧扩大，企业的经营环境更加复杂多变，对工人体力的挖掘已接近极限，必须依靠人的智力资源，传统的科学管理理论逐渐发展成为庞大的管理科学体系。

一个世纪以来，在管理的演变中所形成的管理学是技术科学、自然科学、社会科学相互渗透综合而成的一门新兴的边缘科学。

二、管理学是为管理活动提供概念、理论、原则和方法的学科

管理学是一门专门研究管理的学科。管理学提供从事管理工

作所必须掌握和遵循的概念、理论、原则和方法,以实现有效的管理。把管理工作按主要职能加以划分,以古典学派、行为学派及管理科学学派对管理职能的贡献为中心,并将各自的概念、理论、原理和技术方法结合在一起构成了管理学思想的整体。

一般情况下,理论与原理组成一门学科的体系。原理是对客观事物的基本认识,它阐明两组或两组以上的变量之间的关系。理论是把一些相互有关的原理有系统地结合在一起。它的任务是把重要的知识组合形成体系。任何原理或理论体系都要求概念清楚。所谓概念是从个别概括出一般而形成的对某一事物的思想印象,概念组成原理和理论的基本内容。方法则是有关的概念、理论和原理运用于解决实际问题时所采用的技术手段和现代的数学模型。概念、理论、原理和技术方法是组成管理学的基本因素。

管理学作为一门科学起源于美国,以后推广到西欧、日本,改革开放以来管理学在我国也受到普遍的重视。这是一门实用性较强的学科,涉及范围较广,它不仅适用于企业,也适用于医院、学校、科研单位,甚至军队和政府机关。管理学的目的就是运用有限的人力、物力、财力取得最大的效果。对各类型企业来说,如何提高企业的生产经营能力是我们管理学研究的全部内容。

三、建立管理学独立的理论体系

需要说明的是经济管理理论本身就构成一个系统,而经济学和管理学是这个系统中的两大支柱,但是它们又各自形成自己的系统,见图 1—1。

经济学通过正在形成中的生产力经济学和已经形成的生产关系经济学(即政治经济学)派生出部门经济学,如工业经济学和旅游经济学。而管理学则通过自己的二级层次理论——经济管理学,派生出部门管理学,如工业企业管理学和旅游管理学或饭店管理学。政治经济学和部门经济学则在不同的层次上从横向制约着经济管理学和部门管理学。由于他们之间的关系仅表现为横向的制约,而不是纵向的派生,因此这种宏观上的制约作用只能丰富和完

善管理学自己的体系。而不可能,也不应当形成理论的干预。管理学、经济管理学、部门管理学在自己内部形成的纵向派生关系,保证了管理学独立体系的完整性。

国外的管理学是自成体系,它广泛地引用社会学、心理学、人类学和现代最新科学技术来丰富自己的理论。它虽然承认经济学的存在,但却只承认经济学对企业的宏观影响,而否认对它的制约作用。我们是社会主义国家,施加管理的对象是社会主义的企业。马克思主义的哲学和经济学是我们思想的理论基础,我们公开承认政治经济学对管理学科的制约作用,它有助于社会主义企业管理学的形成。

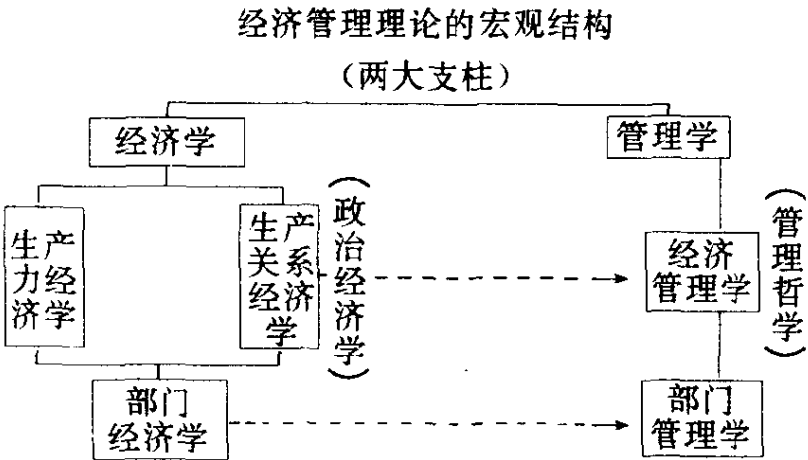


图 1—1

四、部门管理学形成规律的探索

我国从 50 年代开始,逐步形成了以八大管理为主要核心的《工业企业管理学》。它的形成是由政治经济学——工业经济学——工业企业管理学这条线派生而成的。70 年代后期,又补充了一些新的管理理论如系统论、控制论、信息论等及一些现代管理技术,其结构比较严谨,有一定的理论深度,在推动我国工业生产和提高工业企业管理方面起到了不可估量的作用。1983~1984 年中国人民大学工业经济系又把它发展成为《管理原理与组织》、《经营计划与决策》、《生产管理学》、《科技管理学》等四本专著,产生了新

的突破。为此,工业管理战线的理论工作者和教育工作者付出了大量的心血。

随后,由于国民经济的发展和管理研究的客观需求,陆续出版了大批的部门管理学教材。令人不解的是,它们几乎毫无例外的都采用了工业企业管理学中的八大管理的模式。如果说纺织、化工、石油等连续生产的工业部门,与主要依据机械行业特性而形成的工业企业管理学还存在着有限共性的话,那么铁路、交通、邮电等部门,它们提供的不是物质产品,而主要提供物资、人和信息的空间转移,实质上是提供一种无形的劳务——服务,那就与工业生产毫无共性可言了。因此这些部门管理学教材把不同质的生产过程统统纳入一个固定的模式,难免使人们产生了“削足适履”之感。

1978年以来逐步形成的《饭店管理学》在这种不成文趋势的影响下,也采用了八大管理的工业模型。以提供优质服务这种无形的劳务为生产特性的旅游饭店管理,与工业生产虽然同属于投入——转换——输出这一基本生产公式,但由于采用了不科学的模式而带来了先天不足。工业管理中的精华部分,如生产过程组织、期量标准和流水线自动化生产的工位和节奏等,由于客观因素无法引入饭店管理的领域;库存管理和物资管理的ABC法或无法借鉴,或牵强附会,使整个物资管理黯然失色;而像排队论这样专门研究随机系统的理论,虽然会对饭店生产的随机性有着特殊的指导意义,也由于一般地借鉴工业管理而未能得到应有的重视。

因此,有必要密切结合旅游企业的生产特点,建立旅游企业管理学的体系。

五、《现代管理学概论》是旅游企业管理的理论基础

本书是在《管理学基础》的基础上修订而成。原书基本上是按“史论结合”的原则编写的,其中管理思想发展史的痕迹较明显,而结合管理职能展开的理论部分则有明显不足。此次修订,根据多年教学实践中的体会,把有关史的部分只做了简单的描述,并把管理思想发展史中的结论部分,以“经营管理新观念”为题,单独成章。

本书的重点是对管理职能的展开,并更名为《现代管理学概论》,重新修订出版。

在本书中我们只是提供管理学的有关理论和原则,及简单的管理技术和方法,很少提供现代管理技术的教学模型。因为我们只把《现代管理学概论》看成是旅游企业管理的理论部分,并试图在书中把管理学的基本理论与旅游企业管理的特征结合起来,使之成为适合大专院校旅游企业管理专业的专业基础课教材;而把具体的管理技术留给《餐饮管理》、《客房管理》等配套教材去专门探讨。

第二节 管理的概念

管理是一种社会现象,是协作劳动的产物,随着生产社会化的发展而发展,是社会存在和延续不可缺少的条件之一。如果没有管理,生产就无法进行,秩序就会紊乱,人类文明也会受到破坏。

一、管理定义的介绍

管理从泰勒算起至今已有近 150 年的历史,在这期间出现了众多的管理学家,因而对管理的定义也有很多种。

(一)一般的管理定义

“现代社会里的人几乎人人都在从事管理,不从事管理的人不是年龄太小,就是年龄太大。主妇们在管理他们的家务,孩子们和管理着他们的零用钱,每个人都在管理着自己的时间……由于我们每个人都在管理某些事情,因此,管理具有包罗万象的内容。”

“我们不是被别人管理,就是在管理别人。在一个进步社会中,很难找出一个既非管理者,又不受任何管理者约束的人。”

“管理是由心意驱使的唯一无处不在的人类活动。”

“管理是一种文化活动,有目的、有意的行动。”

“管理是一种有功效的社会器官,因其具有功能而存在。”

“管理是人类为了使系统的功效不断提高所从事的一系列活

动”。

以上定义都不很精确,有的过于抽象,有的过于空泛,有的只是列举管理的现象,但对人们了解什么是管理可起到一定的作用。

(二)以偏概全的管理定义

“管理就是领导”、“管理就是决策”、“管理就是优化”,这些定义是从不同角度来研究管理或是为突出某一功能在管理中的地位而提出的。这些定义从某种意义上讲是很有道理的,但作为定义难免给人以偏概全之感。

(三)现代管理的概念

“管理是让其他人同自己一起,并通过其他人去实现既定目标的过程。”这个定义包括以下三个内容:

(1)管理必然是一种集体活动,因为两个人以上才有管理(当然个体劳动者也有管理,但他是自己指挥自己,是管理者与被管理者的统一);

(2)一定要有目标,管理没有目标就是一种盲目的行动;

(3)“同自己”三个字是强调管理是管理者与被管理者合作的过程,意味着管理思想的一种转变。现代管理已经改变了那种“劳心者治人,劳力者治于人”的带有浓厚封建色彩的古典管理意识。

“管理就是由一个或更多的人来协调他人的活动,以便收到个人单独活动所不能达到的效果”。这个定义说明:

(1)管理的中心是管理其他人的工作,即通过其他人的活动收到工作效果;

(2)管理工作是通过协调其他人的活动来进行的;

(3)管理人员为保证工作效果,必须同时考虑两个方面的问题:一是工作,即其他人的活动;二是人,即其他人。

“管理是通过实施计划、组织、控制等职能的过程,来协调所有的人力和资源,以实现既定目标”。这意味着:

(1)管理可以分解为由计划、组织、控制等职能组成的,连续不断的过程;

(2)这个管理过程与生产过程有着同步性。

(四)管理的本质

1. 地球上的根本矛盾是人和自然的矛盾。人以有限的生命和个人微小的力量与无限的大自然抗衡,主要是基于人类集体力量的无限性。集体力量的发挥有赖于合理的分工与合作,即有赖于管理。实践证明是“协作劳动产生了管理”。

2. 管理是一切有组织活动的一个必不可少的组成部分。现代生活的特点之一是我们生活在一个有组织的社会之中,社会上的每个人都属于不同的组织。组织一般有下列共同特点:

(1)目的:没有目的的组织,就没有存在的理由和价值;

(2)实现的方案和方法:没有实现的方案和方法,该组织就不会有成效;

(3)领袖:领袖人物负责协助组织去实现目标,一个组织没有领袖就如同一艘航船没有舵手。

以上三项可以依次理解和管理目标、管理手段和程序及管理者,任何组织都必须具备这三个条件。几乎所有的管理理论都是以组织理论为基础,管理学就是研究组织是如何进行管理的。因此对管理的本质也就可以解释为:“组织的管理者如何制订方案以实现组织的目标”。

很难给管理下一个确切的定义。我们将各种不同的定义展现给大家,并从不同侧面对此问题进行探讨,目的不是寻求一个更科学的定义,而是帮助大家的管理有一个更全面的了解和更深刻的理解。事实上给管理制定一个最精确的定义是不可能的。因为,管理历史的发展证明,管理的内涵随着时间的推移而变化,将来也还将继续变化。

二、管理者

(一)管理者的概念

一切管理活动都离不开人,人是生产领域最活跃的因素,即使现代科学技术发展到计算机管理、自动化管理,其执行管理职能的

主体仍然是人。

管理者是一个比较广泛的概念。凡是完全或主要从事管理工作的人员都是管理者。管理者是管理活动中的主体,是管理过程的核心,是管理职能的执行者。

管理者的概念比领导者要广泛得多。一般说来领导者都是管理者,但管理者却不一定都是领导者。负责对某一个管理系统实施总的领导并担负全面责任的是这个管理系统的领导者,例如企业的厂长、公司的经理、学校的校长、军队的指挥员等;而仅仅从事某方面管理任务的管理者则属于职能管理人员或专业管理人员。但不管是领导者还是专业管理人员,都属于管理者。

管理者是组成现代有组织社会的主要阶层,是组成人类生产活动和社会活动非常重要的部分。管理者运用管理手段,施加作用于管理对象,执行有组织、有目的的管理活动。

(二)管理者的层次

企业的组织是一个综合的经营管理系统,它在垂直子系统中建立横向的水平系统结构。水平子系统对各垂直子系统进行统一的管理和控制,并按水平层次分高中低三个管理层:

1. 最高管理层:战略计划阶层。此管理层的主要任务是制定企业的经营方针和目的,预测和分析企业所处的环境、明确企业的经营战略和决策方案,编制企业的长期计划,拟订投资方案和评价企业的工作。

旅游饭店中最高管理层的管理者是总经理,他们在董事会领导下为企业这一法人单位的法人代表,享有独立的民事权力,承担民事义务。

2. 中坚管理层:经营管理层。此管理层的主要任务是为本子系统制定实现总体经营目标的管理方案,协调所属各部门的关系,执行和控制各项管理标准,评价下属的工作成绩。

旅游饭店的中坚管理层是部门经理,他们对本部门的工作负有全部责任。