

中国经理人专项MBA研修丛书

行政经理

MBA

强·化·教·程

■ 主编◎张义军 黄志斌

世界顶级管理智慧的权威解析

把握MBA精髓要义的便捷通道

快速获得能力提升的强力引擎

为中国经理人量身定做的MBA教程



中国经济出版社

www.economyph.com

●中国经理人专项 MBA 研修丛书

行政经理 MBA 强化教程

主 编 张义军
黄志斌

中国经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

行政经理 MBA 强化教程/张义军,黄志斌主编.—北京:中国经济出版社,2002.1

(中国经理人专项 MBA 研修丛书)

ISBN 7-5017-5217-6

I. 行… II. ①张… ②黄… III. 企业管理:行政管理—研究生—教材 IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 097120 号

行政经理 MBA 强化教程

张义军 黄志斌 主编

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街 3 号)

邮编:100037

三河市邮电印刷厂印刷 新华书店经销

开本:850×1168 毫米 1/32 21.75 印张 584 千字

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-5017-5217-6/F·4209

定价:50.00 元

《行政经理 MBA 强化教程》

编 委 会

主 编:张义军 黄志斌

编 委:李家庆 王 萍 纪远洋 高文才
丁 叶 林海博 张 畅 宋 华

撰 稿:罗路平 金永庆 杨 欣 周云阳
方 鑫 胡大庆 许佳鸣 徐子芳
孙秀容 钱 久 鲍子云 刘 阳
赵 铭 严 亮 安富才 李 闯
苏子浓 乐 音 景 进 周 凯
巴 山 关文荣 段 芬 宋民健
毛立新 朱 捷 阚 君

前 言

MBA 是 Master of Business Administration (工商管理硕士) 的简称。MBA 教育源于美国, 至今已成为世所公认的高层次管理人才的摇篮, 为发达国家所普遍采用, 代表着大学管理教育的主流。我国的 MBA 教育始于 1991 年, 到 1994 年招收 MBA 的试点院校即扩大到 26 所, 可谓发展迅速, 但其规模和水平与发达国家相比还有一定差距, 教材多以编译为主, 针对性不强, 教学内容也尚难自成体系, 并不能适应国内的实际需求。

专项 MBA 是近年来国内引进的一个 MBA 教育的新概念, 它以专项实际应用管理知识体系为核心内容, 以在职经理人或其他管理人员为培养对象, 以培养精通市场运行规则, 掌握科学管理技能, 具有预见能力、决策能力、创新意识和开拓精神的高层次管理人才为培养目标, 是一种管理教育专项化、在职研修专门化、课堂内容社会化的人才培养模式, 其实质就是为在职管理人员提供实际工作所需的管理知识, 可以视为 MBA 教育领域内的一次重要突破。

就传统的 MBA 教育而言, 对教师、教材、教学场所和教学周期都有其特定的要求, 并且教学对象、教学内容和课程体系都以学位教育为主导, 费用高、周期长, 成为学费贵族和时间贵族才能追求的光环, 其他人只能望而却步。专项 MBA 教育的出现则有效地缓解了这些矛盾, 使哈佛不再遥遥无期, 使时间不再难以为继, 尤其是为在职管理人员提供了一个随时随地、切实有效的 MBA 公共课堂。因此, 编写一套系统完备的专项 MBA 教材, 已成为一种迫切的需要。由此, 《中国经理人专项 MBA 研修丛书》应运而生。

《中国经理人专项 MBA 研修丛书》是一套为中国企业经理人员

身定做的高级强化教程，是国内专项 MBA 教材中一部系统完备的力作。《丛书》吸纳了诸多 MBA 教育专家和管理界实务人士的意见，在对 MBA 的培养方案、课程体系、教学内容和教学方法进行系统研究和综合创新的基础上，根据专项 MBA 最新理论和国内外工商管理高级人才的实践经验综合编写而成。其突出特点有三：

一是课程体系专项化。本套教程突破了传统 MBA 教育的课程体系设置，引进专项 MBA 教育的标准，结合国内的具体情况，以满足中国经理人的实际需要，将核心课程设置为六门，教材名称分别为《财务经理 MBA 强化教程》《人力资源经理 MBA 强化教程》《营销经理 MBA 强化教程》《企划经理 MBA 强化教程》《公关经理 MBA 强化教程》《行政经理 MBA 强化教程》。

二是教学对象特定化。中国企业经理人是一个特殊的群体，由于在时间上和职位需求上的特性，传统的 MBA 教育已经很难适应其研修和提高的实际需要。本套教程正是为了有效满足这种需求，以中国经理人为特定的教学和培养对象，采用公共课堂的教育模式，既提供给经理人实际工作中最为实用的有效知识，又可以供其随时随地研修，真正达到超越时空，为我所用。

三是教材内容实用化。本套教程以特定对象的特定需求为编写目的，既兼收并蓄先进理论和成功经验，又密切联系中国企业具体实际，综合创新，量身定做。与传统的 MBA 教材之教学对象相比，更具针对性、实用性和中国特色，专项研修、专项提升，实现了 MBA 从一种外在光环向内在管理素质的升华。

《中国经理人专项 MBA 研修丛书》体系配套完整，结构严谨有序，内容实用新颖，既具有国际先进性，又符合中国企业具体实际，堪称中国经理人的最佳进阶读本。

丛书委员会

二〇〇一年十二月

目 录

绪 论	(1)
-----	-----

第一篇 企业行政领导与决策

第一章 企业行政领导	(13)
第一节 企业行政领导的特殊性内涵	(13)
一、企业行政领导的准确定义	(13)
二、企业行政领导的独特性	(15)
三、企业行政领导的特殊作用	(18)
第二节 企业行政领导的领导结构与权力构成	(19)
一、企业行政领导的领导结构	(19)
二、企业行政领导的权力构成	(23)
第三节 企业行政领导的工作原理 及科学化、艺术化过程分析	(24)
一、企业行政领导工作原理分析	(24)
二、企业行政领导的科学化、艺术化过程分析	(26)
第四节 企业行政领导方式与方法选择	(30)
一、企业行政领导方式	(30)
二、根本的企业行政领导方法	(33)
第五节 企业行政个体的本质分析	(35)
一、对经济人假设的认识及补充	(35)
二、理解社会人假设	(36)
三、自我实现人假设及相关管理措施	(38)
四、复杂人假设及其表现分析	(39)

2 行政经理 MBA 强化教程

第六节 企业行政领导者个人素质结构	(41)
一、政治素质	(41)
二、知识素质	(42)
三、能力素质	(42)
四、心理素质	(44)
案例：两位厂长的不同领导方式	(45)
第二章 企业行政决策	(48)
第一节 企业行政决策举要	(48)
一、企业行政决策的主体	(48)
二、企业行政决策的要素	(50)
三、企业行政决策的类型	(51)
四、企业行政决策的特征	(57)
第二节 企业行政决策过程分析	(58)
一、企业行政决策过程的标准和要求	(59)
二、企业行政决策过程	(62)
三、企业行政决策过程的效益与效率	(67)
四、企业行政决策的障碍及其克服	(69)
五、企业行政决策误区浅析	(72)
第三节 企业行政决策的方法	(75)
一、计量决策类方法	(75)
二、主观决策的操作艺术法	(77)
三、特殊条件下的企业行政决策	(89)
第四节 企业行政决策新视野	(95)
一、企业行政决策民主法制化	(95)
二、企业行政决策综合化	(97)
第五节 企业行政决策素质提升	(98)
一、决策洞察力的培养	(98)
二、决策创新力的发掘	(101)

三、决策思维力的培养	(108)
四、决策心理素质的锤炼	(113)
案例 1: 独裁导致的恶果	(117)
案例 2: 伍尔沃斯公司: 成败决策间	(121)

第二篇 企业组织管理

第三章 企业组织管理	(125)
第一节 组织管理举要	(125)
一、组织理论评析	(125)
二、企业组织环境	(127)
三、企业组织工作动态过程分析	(129)
四、企业组织工作要解决的基本问题	(130)
第二节 企业组织结构分析	(130)
一、结构与模式分析	(130)
二、结构与差异分析	(135)
第三节 企业组织结构的设计与变革	(137)
一、企业组织结构设计任务分解	(138)
二、组织结构设计前的组织分析	(139)
三、企业组织结构设计的约束	(141)
四、职务设计与分析	(143)
五、企业部门划分	(146)
六、企业组织结构的变革	(150)
第四节 企业非正式组织规范	(153)
一、非正式组织的形成	(153)
二、企业非正式组织的特征和形态	(157)
三、非正式组织存在的普遍性及对群体的影响	(163)
四、正向功能和反向功能	(164)
五、非正式组织的结构模式及交互作用分析	(167)

六、对非正式组织的规范和利用	(169)
第五节 企业行政组织的发展	(172)
一、行政组织发展的意义与要求	(172)
二、良好组织的判断标准	(174)
三、合理处理行政组织的冲突	(177)
四、引入市场机制的必要性	(180)
五、正确对待对组织变革的心理抵制	(184)
案例 1: 测量仪器公司的组织结构	(188)
案例 2: 三九企业的组织设计与变革	(189)

第三篇 企业行政环境与行政文化

第四章 企业行政环境	(197)
第一节 企业行政环境的涵义及特征	(197)
一、企业行政环境的涵义	(197)
二、企业行政环境的特征	(199)
第二节 企业行政内部环境与外部环境	(200)
一、企业行政内部环境及其测度	(200)
二、企业行政外部环境及其影响分析	(203)
第三节 对企业行政环境合理性的认识	(205)
第四节 企业行政管理与行政环境的相互作用原理 及关系实质	(209)
一、企业行政管理与行政环境相互作用原理 及关系实质的理论分析	(209)
二、企业行政环境对组织成员的影响	(210)
三、企业行政环境对企业行政管理的支撑	(213)
第五节 对企业行政环境的积极应对	(215)
一、企业行政管理与行政环境必要性平衡	(215)
二、企业行政环境的选择和优化	(217)

三、企业行政管理改造环境	(220)
案例：西方经理的东方人情味	(229)

第五章 企业行政文化	(231)
第一节 企业行政文化概要	(231)
一、行政文化的内涵	(231)
二、行政文化的特点及其在企业中的特征体现	(234)
三、企业行政文化的结构和基本构成	(237)
第二节 企业行政文化的内容分析	(244)
一、行政信念	(244)
二、行政价值	(245)
三、行政道德	(245)
四、行政意识	(247)
五、行政心理	(248)
六、行政习惯	(250)
七、行政精神	(250)
第三节 行政文化的功能与作用详解	(251)
一、行政文化的总体功能	(251)
二、行政文化对行政组织的影响	(253)
三、行政文化对行政理论的作用	(255)
四、行政文化对行政行为的作用	(257)
第四节 企业现代化管理中的企业行政文化建设	(264)
一、企业行政文化的积累与沉淀	(264)
二、企业行政文化的创建原则	(265)
三、创建企业行政文化的主要途径	(267)
案例：春兰集团的企业行政文化	(271)

第四篇 企业行政公共关系与行政协调

第六章 企业行政公共关系	(277)
第一节 企业行政公共关系的几个基础性认识问题	(277)
一、企业行政工作与公共关系的内在联系	(277)
二、企业行政公共关系活动的作用精解	(279)
三、企业行政公共关系与庸俗关系学的本质区别	(284)
四、企业行政公共关系体现特殊的管理职能	(286)
第二节 企业行政公共关系的对象分析	(289)
一、员工关系对象	(289)
二、顾客关系对象	(289)
三、媒介关系对象	(290)
四、股东关系对象	(290)
五、政府关系对象	(290)
六、社区关系对象	(291)
七、名流关系对象	(291)
八、国际公众对象	(291)
九、其他公众对象	(292)
第三节 企业行政公共关系工作的实施	(293)
一、企业行政公共关系工作实施的程序	(293)
二、企业行政公共关系工作实施的方法	(299)
三、企业行政公共关系工作实施的技巧	(302)
第四节 企业内部行政公共关系处理	(304)
一、处理好内部公共关系的特殊意义	(305)
二、企业内部员工关系处理	(307)
三、企业内部结构关系处理	(309)
第五节 企业行政公共关系中的人际关系处理	(313)
一、人际关系及其影响因素	(313)

二、人际关系的平衡	(316)
三、人际关系的破坏	(317)
四、人际关系的改善	(318)
案例 1: 车毁人亡, 公司无罪	(324)
案例 2: 生死攸关靠公关	(328)
第七章 企业行政协调	(332)
第一节 企业行政协调举要	(332)
一、企业行政协调的特殊意义	(333)
二、企业行政关系协调	(334)
第二节 企业行政协调的方法	(336)
一、会议协商法	(337)
二、总体平衡法	(337)
三、信息沟通法	(338)
四、分工负责法	(338)
五、统一思想法	(339)
六、中介协调法	(340)
七、文件协调法	(340)
八、强制协调法	(340)
九、相机协调法	(340)
第三节 优化企业行政协调工作的几个关键问题	(341)
一、企业行政协调的层面定位	(341)
二、企业行政协调的角色把握	(341)
三、企业行政协调的关系处理	(342)
四、企业行政协调的矛盾调和	(342)
五、企业行政协调的时效运用	(343)
第四节 企业行政协调必不可少的行政沟通	(343)
一、企业行政沟通的形式与过程	(344)
二、企业行政沟通的改善	(350)

三、非正式沟通及其管理	(352)
四、企业行政沟通的障碍及其克服	(354)
案例：摩托罗拉公司的十一种行政沟通方式	(364)

第五篇 企业行政控制与监督

第八章 企业行政控制	(369)
第一节 企业行政控制概要	(369)
一、企业行政控制的要素分析	(369)
二、企业行政控制的目标指向	(370)
三、企业行政控制的功能特征	(372)
四、企业行政控制的工作要求	(373)
第二节 企业行政控制的程序分析	(377)
一、企业行政控制过程追踪	(377)
二、企业行政控制的障碍因素及其克服	(388)
第三节 企业行政控制的技术和方法	(390)
一、预算类控制方法	(390)
二、人员行为类控制方法	(393)
三、其他类控制方法	(396)
案例 1：滴焊料引发的思考	(398)
案例 2：在管理控制中精益求精	(400)
第九章 企业行政监督	(404)
第一节 企业行政监督范围的涵盖	(404)
一、对企业行为的监督	(404)
二、对企业人员的监督	(406)
第二节 企业行政监督的内容侧重	(408)
一、企业行政指派监督	(408)
二、企业行政指导监督	(410)

三、企业行政评价监督	(411)
第三节 企业行政过程监督	(412)
一、企业行政监督标准的确立	(412)
二、进行有效监察评估	(412)
三、实行激励和控制	(413)
四、进行科学总结	(413)
第四节 企业行政监督的方式和原则	(413)
一、企业行政监督的方式	(413)
二、企业行政监督的原则	(415)
第五节 企业经营方式对企业行政监督体系的影响	(418)
一、经理(厂长)负责制下的企业行政监督体系	(418)
二、董事会领导的经理负责制 下的企业行政监督体系	(419)
案例:企业的标识系统	(423)

第六篇 企业行政办公系统管理

第十章 企业行政办公室管理	(427)
第一节 企业行政办公室概述	(427)
第二节 企业行政办公室的环境管理	(430)
一、企业行政办公室环境管理的内容	(430)
二、企业行政办公室的空间设计与管理	(433)
三、企业行政办公室环境的科学标准	(444)
第三节 企业行政办公室人员管理	(446)
一、企业行政办公室人员的基本素质技能要求	(447)
二、企业行政办公室人员考核	(450)
三、企业行政办公室人员的群体结构优化	(453)
第四节 企业行政办公室工作量化管理	(456)
一、企业行政办公室工作量化管理基本概念	(457)

二、企业行政办公室工作量化管理的原理分析	(459)
三、企业行政办公室工作量化管理方法	(466)
第五节 企业行政办公室工作效率管理	(471)
一、企业行政办公室工作程序设计	(471)
二、企业行政办公室工作的时间运筹	(479)
第六节 办公自动化	(482)
一、办公自动化的概念	(482)
二、个人办公自动化与群体办公自动化	(484)
三、办公自动化的功能	(485)
四、办公自动化的技术与设备准备	(487)
五、办公自动化系统	(492)
案例：企业的标识系统	(495)
 第十一章 企业文书档案管理	(497)
第一节 企业文书档案管理概述	(497)
第二节 企业文书的基础管理	(499)
一、企业文书管理的过程体系和组织系统	(499)
二、企业行政文书处理工作的标准程序	(501)
三、企业质量体系认证与文件管理工作	(504)
四、电子文件的管理	(507)
第三节 企业文件形成过程的管理	(511)
一、企业文件生命周期理论与企业文件 管理运动阶段划分	(511)
二、企业文件形成的规律把握	(514)
三、企业文件形成工作的硬性要求	(516)
四、企业文件形成的质量控制	(519)
五、企业文件形成的数量控制	(520)
第四节 企业文书的归档管理	(523)
一、企业档案管理的电算化发展趋势	(523)

二、企业档案的收集工作	(527)
三、电子文件的收集与积累	(530)
四、企业档案的管理工作	(533)
五、企业文件的整理立卷和归档	(536)
六、电子文件的整理与归档	(546)
第五节 企业档案的保管与鉴定	(549)
一、企业档案的保管工作	(549)
二、电子档案的保存	(554)
三、企业档案的鉴定工作	(555)
第六节 文档一体化	(564)
一、文档一体化的含义	(564)
二、文档一体化模式	(565)
案例 1: 不查不知道, 一查吓一跳	(568)
案例 2: “需要原来没有那么大”	(571)
案例 3: 亨利·福特的档案观念	(572)
 第十二章 企业会议管理	 (573)
第一节 会议及会议管理	(573)
一、会议概要	(573)
二、会议管理	(576)
第二节 企业会议的组织及管理	(577)
一、会前准备与管理	(577)
二、会中服务与管理	(595)
三、会后工作处理	(601)
第三节 企业会议的控制及管理	(605)
一、企业会议的数量与质量控制	(605)
二、企业会议成本的控制	(609)
案例: 会议确需改进	(613)