



商业社会知识指南
白领经理时尚武装

THE NECESSARY
MANAGEMENT KNOWLEDGE
OF 华瑞创业管理咨询公司 编著
MODERN MANAGER



现代经理人
不可不知的
管理知识

北京工业大学出版社

现代经理人不可不知 的

管理知识

华瑞创业管理咨询公司 编著

The Necessary Management
Knowledge of
Modern Manager

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代经理人不可不知的管理知识/华瑞创业管理咨询公司编著. —北京: 北京工业大学出版社. 2003. 1
ISBN 7-5639-1190-1

I. 现... II. 华... III. 企业管理-基本知识
IV. P270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 092796 号

现代经理人不可不知的管理知识

华瑞创业管理咨询公司 编著

*

北京工业大学出版社出版发行

邮编: 100022 电话: (010) 67392308

各地新华书店经销

华星印刷厂印刷

*

2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

880 mm × 1230 mm 32 开本 14 印张 276 千字

印数: 1~5000 册

ISBN 7-5639-1190-1/F·99

定价: 28.00 元

■致 词■

本书是现代经理人士用最快捷的方式掌握最有效的知识的工具书。谨以此书献给所有想要成为或者已经成为经理人士的人们。

【序言】

无论 2001 年还是 2002 年对中国和全世界而言都是意义重大的年度。对世界而言，这是一个令很多西方人士悲叹的年度：恐怖袭击，经济全面下滑；对中国而言，这是一个令国人振奋的年度：中国进入 WTO 的漫长旅程终于画上了句号，经济上一枝独秀。

世界经济和中国经济两种截然相反的对比，其实也给了我们一种启示，那就是在未来的日子里，面对 WTO 的挑战，面对中国经济的快速发展，同时面对国际经济的萎靡不振，无论是在国内还是在国际，中国的企业将面临更多的竞争和挑战，企业的责任将会更加沉重，提升企业的管理和经营状况迫在眉睫。而这正是中国一大批经理人士所要面临和承担的责任与任务。

对于在市场经济中艰难前行、奋勇拼搏的现代经理人而言，想要从现实中成功获胜，学习便成为加速提升自身专业功底、获得智慧、改善管理和经营能力的一项至关重要的技能。现代经理应该懂得如何才能比自己的

对手学得更多，学得更快，学得更好，学得更有效。

在现代社会，知识更新以前所未有的速度进行着，然而作为经理人士每天都要处理大量的具体事务，需要进行各种各样的实务操作。用最短的时间学习最有效的知识，成为现代经理人士的一种必然选择，这样才能迅速掌握丰富的管理知识，培养自己卓越的实践能力，灵活运用各种先进的管理方法，相应选择各种崭新的管理工具，从而找到解决现实问题的钥匙之所在。

华瑞创业管理咨询公司凭借多年来的咨询、管理实践工作经验以及对现实企业经理人阶层所普遍关心的问题的敏锐洞察力及透彻理解，首次采用“知识化解”的方式，对现实生活中经理人士将会经常遇到的问题和最感兴趣的几个方面进行了精心的梳理和揣摩，精心编撰了《现代经理人不可不知的管理知识》、《现代经理人不可不知的财会知识》、《现代经理人不可不知的法律知识》和《现代经理人不可不知的金融知识》这一套书。

这几本书基本上涵盖了现代经理人在企业经营管理中经常会碰到的问题和困惑的所有方面，也是一个现代经理人所必须把握且需要融会贯通的基本内容。

我们知道，经管类图书一向给人以枯燥乏味的感觉，针对这一点，我们在编撰这几本书的过程中采用了“知识化解”的方式，力图做一次突破与创新，使各种复杂的知识在不失系统化的同时，增强可理解性和可读性，算是给为广大中国企业命运奋力拼搏的现代经理人士奉献一份精美而珍贵的礼品，也算是我们对广大经理人士那种奉献和拼搏精神所表达的深深敬意。

古人说，“临渊羡鱼，不如退而结网”。《现代经理人不可不知的管理知识》、《现代经理人不可不知的财会

知识》、《现代经理人不可不知的法律知识》、《现代经理人不可不知的金融知识》这几本书由专家、学者、资深管理人士精心编撰而成，所选的知识具备经典性、通用性、权威性以及可操作性，正是为广大经理人士方便、快捷、高效地获取经营智慧这一条“大鱼”而编织的知识之“网”。我们相信，通过对这几本书的学习和理解，经理人必将掌握经营管理的精髓要义，改变经营管理方式，使自己在经营管理中遇到的疑难困惑迎刃而解。

赵 涛

2002年10月于北京

■前言■

进入 21 世纪以来，我国的市场经济体制建设已经取得了巨大的成就。从早期艾科卡理论到德鲁克的自我管理之道，再到 P·罗宾斯的管理理论，可以说，在目前的中国，各种管理理论不断更新、融合、发展。而作为处于管理实践最前沿的当代经理人，在百忙之中，如何从这些复杂纷繁的理论中摄取最适合于自己的、最有实践性和前沿性的理论，并运用于自己的管理实践，已成为其当务之急。本书的主要目的便是为了满足这一需要，使经理人在浩瀚的书海中找到能帮助其走出困惑的方向。

本书的内容包括当今最新的管理理论，并结合了当今中国的实际情况，以便各位经理人参考。

目录

前言

第一篇 管理基础知识

第1章 管理与管理者

- | | | |
|---------|-------------|----|
| 【知识 1】 | 什么是管理 | 1 |
| 【知识 2】 | 管理的特性是什么 | 3 |
| 【知识 3】 | 管理的四大职能 | 5 |
| 【知识 4】 | 管理是万能的还是象征的 | 7 |
| 【知识 5】 | 管理者角色 | 9 |
| 【知识 6】 | 管理者的角色差异 | 11 |
| 【知识 7】 | 为什么要学习管理 | 13 |
| 【知识 8】 | 管理方法 | 15 |
| 【知识 9】 | 管理道德 | 17 |
| 【知识 10】 | 改善管理道德的方法 | 19 |
| 【知识 11】 | 管理创新 | 21 |

第2章 管理环境及国际管理

- 【知识 12】 组织文化
- 【知识 13】 管理环境
- 【知识 14】 管理的具体环境
- 【知识 15】 管理的一般环境
- 【知识 16】 一般环境与具体环境的联系
- 【知识 17】 冲击狭隘主义
- 【知识 18】 组织国际化的方法
- 【知识 19】 世界范围内的管理

第二篇 管理中的计划

第3章 对计划的理解

- 【知识 20】 什么是计划
- 【知识 21】 计划的目的
- 【知识 22】 计划的类型
- 【知识 23】 计划的作用和地位
- 【知识 24】 计划和绩效
- 【知识 25】 计划的误区
- 【知识 26】 计划的权变因素
- 【知识 27】 计划的基础
- 【知识 28】 制定计划的必要步骤

第4章 计划的方法与工具	53
【知识 29】 运筹学	53
【知识 30】 面向全面质量管理的基准化	54
【知识 31】 零基预算的方法	56
【知识 32】 盈亏平衡分析	57
【知识 33】 网络评审网络分析法	58
【知识 34】 什么是目标管理法	59
第5章 计划的善后工作	62
【知识 35】 协调商业计划的方案	62
【知识 36】 领导者抉择法	64
【知识 37】 联席会议法	65
【知识 38】 保持计划活力的方法	66
【知识 39】 提高计划适应性的方法	71
第6章 计划中的决策	74
【知识 40】 决策的普遍性	74
【知识 41】 决策的特点	75
【知识 42】 决策前应考虑的因素	76
【知识 43】 决策制定的几个过程	78
【知识 44】 决策的类型	79
【知识 45】 理性决策者	81
【知识 46】 提高决策效率的方法	82
【知识 47】 头脑风暴法	84
【知识 48】 名义群体法	85
【知识 49】 德尔菲决策法	86
【知识 50】 电子会议决策法	87

【知识 51】 随机应变决策法

88

第三篇 管理中的组织

第 7 章 组织的基础知识

93

【知识 52】 组织的专门化

94

【知识 53】 劳动分工

96

【知识 54】 统一指挥

98

【知识 55】 什么是职权与职责

99

【知识 56】 管理跨度

100

【知识 57】 企业职能部门化

102

第 8 章 组织结构与组织设计

104

【知识 58】 企业的组织构成

104

【知识 59】 掌握企业的组织设计

106

【知识 60】 机械式组织与有机式组织

108

【知识 61】 职能制结构组织

110

【知识 62】 事业部制组织

111

【知识 63】 简单结构组织

113

【知识 64】 矩阵结构组织

114

【知识 65】 网络结构组织

116

【知识 66】 战略与结构的关系

118

【知识 67】 技术与结构的关系

120

【知识 68】 环境与结构的关系

124

第9章 人力资源	126
【知识 69】 管理人力资源	126
【知识 70】 人力资源的基本原理	127
【知识 71】 人力资源管理的主要内容	128
【知识 72】 人力资源管理的职能	130
【知识 73】 职务设计选择	132
【知识 74】 员工的职业管理	134
【知识 75】 单元考核法	136
【知识 76】 分线管理法	137
【知识 77】 负债管理法	138
【知识 78】 M 管理理论	139
【知识 79】 “倾力解决”计划法	140
【知识 80】 有关激励的六个理论	142
【知识 81】 情绪指数法	143

第四篇

管理中的领导

第10章 行为的基础	145
【知识 82】 什么是态度	147
【知识 83】 什么是个性	148
【知识 84】 什么是学习	149
【知识 85】 什么是动机	150
【知识 86】 费斯廷格的认知失调	151

理论	176
【知识 87】 霍兰德的个性与工作 匹配理论	178
【知识 88】 P·罗宾斯的归因理论	180
【知识 89】 社会学习理论与行为 塑造理论	181
第 11 章 团队管理与建议	183
【知识 90】 什么是群体	183
【知识 91】 正式群体的例子	184
【知识 92】 使群体成为高效率团队 的方法	185
【知识 93】 高效团队的特征	186
【知识 94】 冲突管理技能	188
【知识 95】 开发有效的训导技能 的方法	193
【知识 96】 虚拟管理法	196
【知识 97】 人生取向管理系统法	200
【知识 98】 “情商”管理法	204
【知识 99】 “E”元素激发法	208
【知识 100】 幽默感情培养法	211
第 12 章 管理者与领导方式	214
【知识 101】 管理者与领导者	214
【知识 102】 特质理论	216
【知识 103】 经理人的行为理论	217
【知识 104】 男性与女性领导的不 同魅力	218

【知识 105】	利克特的管理方式	230
【知识 106】	连续统一体理论	232
【知识 107】	菲德勒随机制宜法	234
【知识 108】	“一分钟经理”法	238
【知识 109】	艾维·李法	232
【知识 110】	通过授权来领导	235
第 13 章 沟通技能的训练		237
【知识 111】	什么是沟通	237
【知识 112】	什么是积极的倾听	238
【知识 113】	积极倾听他人的八项技能	239
【知识 114】	克服沟通障碍	241
【知识 115】	沟通网络	246
【知识 116】	有效的反馈技能的开发	249
【知识 117】	沟通过程的跨文化视点	251
第 14 章 谈判与谈判过程		252
【知识 118】	谈判的程序	252
【知识 119】	谈判时应注意的几个方面	255
【知识 120】	谈判中“问”的技巧	257
【知识 121】	谈判中“答”的技巧	260
【知识 122】	谈判中“辩”的技巧	264
【知识 123】	谈判中“说服”的技巧	268
【知识 124】	打破僵局的技巧	272

第五篇 管理中的控制

第 15 章 控制的基础	281
【知识 125】 什么是控制	281
【知识 126】 控制的重要性	282
【知识 127】 控制的过程	283
【知识 128】 控制的类型	284
【知识 129】 控制的焦点	287
【知识 130】 有效控制系统的特性	291
【知识 131】 控制的机能障碍	294
第 16 章 信息控制系统	296
【知识 132】 管理信息系统	296
【知识 133】 正式信息交流	298
【知识 134】 信息交流的方向	298
【知识 135】 管理信息系统的 几个神话	300
【知识 136】 决策系统分析	303
【知识 137】 需求分析的方法	303
【知识 138】 管理信息系统的影响	304
【知识 139】 现代化的组织交流	306
【知识 140】 专家系统	309
第 17 章 作业管理	310
【知识 141】 作业管理与转换过程	310

【知识 142】	管理生产率	311
【知识 143】	制造业服务业的作业 管理	311
【知识 144】	作业计划	312
【知识 145】	能力计划	313
【知识 146】	设计布局计划	314
【知识 147】	过程计划	315
【知识 148】	设备布置计划	315
【知识 149】	成本控制的方法	316
【知识 150】	采购控制的方法	317
【知识 151】	维护控制的方法	318
【知识 152】	质量控制的方法	319
【知识 153】	维克汉姆·斯金纳的 作业管理战略理论	320
【知识 154】	计算机一体化制 造系统	321
【知识 155】	准时库存系统制	322
第 18 章 公司内部控制		324
【知识 156】	控制过程	324
【知识 157】	控制标准	328
【知识 158】	有效控制	330
【知识 159】	危机管理法	334