

902

四川大学重点教材资助项目

G203
J23

XIAN DAIXINGXI JIGOU GUANLI

党跃武 著
四川大学出版社

责任编辑:魏 勇
责任校对:孙 英
封面设计:郭 川
责任印制:石大明

图书在版编目(CIP)数据

现代信息机构管理/党跃武著. —成都:四川大学出版社, 2000.9

ISBN 7-5614-1995-3

I. 现... II. 党... III. 信息-组织机构-管理学
IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 52415 号

书名 现代信息机构管理

作 者 党跃武
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
印 刷 西南民族学院印刷厂
发 行 新华书店经销
开 本 850mm×1168mm 1/32
印 张 10.8125
字 数 270 千字
版 次 2000 年 10 月第 1 版
印 次 2000 年 10 月第 1 次印刷
印 数 0 001~2 000 册
定 价 14.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电 话:5412526/5414115/
5412212 邮 编:610064

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回印刷厂调换。

版权所有◆侵权必究

绪 论 挑战和机遇

我们要在技术上、管理上都来个革命……

——邓小平

正如当年革命导师马克思和恩格斯“在劳动发展史中找到了理解全部社会史的钥匙”，在对人类亘古绵延而又不断进取的发展历史进行梳理的过程中，我们不难发现，我们同样可以在劳动发展史中找到理解全部社会管理史的钥匙。因为——劳动创造了人类，也创造了人类的一切文明；而在这样一个劳动创造人类和人类文明的过程中，“管理”作为一个不可或缺的智力要素扮演了重要的角色。只要有人类的存在和延续，只要有人类的群体活动，就一定有管理，就一定需要管理。科学的管理活动激活了人类的潜力，开启了人类的心智。小到一个家庭，大到一个国家；无论公司财团，抑或手工作坊……管理无处不在。

社会信息活动发凡起例之始，管理的作用从来就明确而具体——“没有控制的和没有组织的信息不再是一种资源，它倒反而成为信息工作者的敌人”。社会信息机构作为对社会各种信息资源进行有效控制和组织的重要“社会装置”，“管理”更是必不可少的要素和功能。尽管管理活动与社会信息活动和社会信息机构的活动长期结伴而行，但并不意味着社会信息活动中管理要素的

功能可以淋漓尽致地得到发挥。我们必须强调的是，将科学的管理理论、技术和方法运用于社会信息机构的各种活动之中，这既是社会信息机构自身价值体现的根本保障，又是社会信息资源使用价值实现的主要手段。社会各种信息机构的科学管理日益成为社会信息管理的重要内容，而将现代科学的管理理论、技术和方法与现代社会各种信息机构的活动实时、准确、实用、紧密、有机地结合是现代信息管理工作者的现实课题。

即将跨入 21 世纪的中国，以改革开放为先导的社会现代化进程进一步加快。社会变革正在社会的各个层面、各个领域展开，其影响呈现出前所未有的力度和广度。站在世纪之交的重要时刻，在“和平和发展是当代世界的两大问题”的今天，信息增长加速化、信息应用广泛化、信息需求多样化、信息经济显性化、信息效益规模化、信息市场经营化、信息产品商品化、信息服务网络化、信息资源虚拟化、信息技术现代化、信息活动集约化、信息用户多元化……我们更加清晰地感受到社会信息化和信息社会化浪潮的强烈冲击。信息产业作为国民经济活动中与信息商品和信息服务的生产、流通、分配、消费直接有关的相关产业的集合，作为一种新的产业组织形式，它以信息生产力为立足点，对社会产业结构有着极大的冲击，并且将对原有产业的组织形式进行替代或更新。信息社会中信息经济的存在特别是信息产业的存在使信息成为经济的发展要素和结构要素，更是经济的推动力量和支持力量。信息产业已经成为新世纪的朝阳产业和支柱产业。

面向 21 世纪，作为信息产业两大组成之一的信息服务业的具体社会经营组织形式，现代信息机构面对的既是难得的机遇，更是严峻的挑战。在现代信息机构管理的发展进程中，现代社会信息环境和技术环境以其深刻的变革和影响力为我们昭示着：只有不畏困境、锐意进取，只有苦练内功、强化管理，才能回应挑

战、不断发展。遵循邓小平同志关于“在技术上、管理上都来个革命”的重要论断，按照江泽民同志关于“向管理要质量，向管理要市场，向管理要效益”的明确指示，现代信息机构的正确抉择就是——“在科学管理中求效率、在激烈竞争之中求生存、在管理创新中求发展”。

由于发展动力不足、原有基础薄弱、市场机制不完善、自身造血功能欠缺等各种主客观原因，与中国社会信息化和信息社会化的步伐不尽协调，中国现有的各种信息机构还远远不能说已经完全走上了发展的正轨，资源效益远远没有得到充分发挥。如果我们把现代信息机构发展效益看成是一只木桶的话，“管理因素”正成为这只木桶的所有木块中最短的那块；如果我们把现代信息机构发展效益看成是一只大瓶子的话，“管理因素”正成为这只大瓶子快要梗塞的瓶颈。因此，不断培养良好的管理素质，运用科学的手段和方法，切实加强管理更是现代信息机构经营管理者的任务。

在莎士比亚名著中有这样的哲言：“光荣的路是狭窄的，一个人只能前进，不能后退；所以你应该继续在这一条狭路上迈步前进，因为无数的竞争的人都在你背后，一个紧迫着一个……”信息社会改变了一切，21世纪是崭新的世界，微软巨人比尔·盖茨告诉我们：“这是一个绝妙的生存时代。从来也没有这么多的机会让人去完成从前根本无法做到的事情。”摆在我们面前的是怎样的路呢？这是一条光明的大路，却又不免隐藏着各种危机。革命导师列宁告诫我们：“要管理就要内行。”因此，面临现代信息机构发展的新环境、新问题和任务，学习和掌握现代管理理论、技术和方法并运用于现代信息机构管理实践中是我们的现实而紧迫的任务。

传说在公元前300年左右，亚历山大图书馆的创始人埃及国王托勒密一世很想向伟大的几何学家欧几里得学习几何学，但是

又觉得按部就班地学习，速度太慢，也很困难，于是就问欧几里得：“有没有一条比较短的、比较容易的学习和掌握几何学的道路呢？”欧几里得回答到：“在几何学中没有国王的道路！”马克思曾经借用了这个传说，告诫我们：“在科学上没有国王的道路，只有不畏艰辛沿着陡峭山路攀登的人，才有希望达到光辉的顶点。”我们同样可以说：在管理学中也没有“国王的道路”，要成为现代信息机构的优秀管理者，将“知本主义”时代的科学管理进行到底，需要我们不断地学习、学习、再学习，实践、实践、再实践，需要我们付出艰苦的努力。

目 录

绪 论 挑战和机遇	(1)
-----------------	-------

上 编 基础篇

第 1 章 管理的基本问题	(3)
1.1 关于管理	(3)
1.2 关于管理者	(15)
1.3 关于管理方法	(25)
1.4 关于管理学	(31)
第 2 章 信息管理的基本问题	(43)
2.1 信息社会与信息管理	(43)
2.2 现代信息机构与管理	(53)

中 编 职能篇

第 3 章 现代信息机构计划管理	(65)
3.1 计划管理原理	(65)
3.2 现代信息机构计划管理	(91)

第4章	现代信息机构组织管理	(103)
4.1	组织管理原理	(103)
4.2	现代信息机构组织管理	(122)
第5章	现代信息机构指挥职能	(136)
5.1	指挥原理	(136)
5.2	现代信息机构指挥职能	(146)
第6章	现代信息机构管理协调	(159)
6.1	管理协调原理	(159)
6.2	现代信息机构的管理协调	(172)
第7章	现代信息机构管理控制	(182)
7.1	管理控制原理	(182)
7.2	现代信息机构的管理控制	(195)

下 编 对象篇

第8章	现代信息机构信息资源管理	(205)
8.1	现代信息机构信息资源管理基础	(205)
8.2	现代信息机构信息资源管理实践	(214)
第9章	现代信息机构用户管理	(228)
9.1	现代信息机构用户管理基础	(228)
9.2	现代信息机构用户管理实践	(238)
第10章	现代信息机构人力资源管理	(251)
10.1	现代信息机构人力资源管理基础	(251)
10.2	现代信息机构人力资源管理实践	(260)
第11章	现代信息机构技术设备管理	(278)
11.1	现代信息机构技术设备管理基础	(278)

目 录

11.2 现代信息机构技术设备管理实践	(286)
第 12 章 现代信息机构知识管理	(297)
12.1 现代信息机构知识管理基础	(297)
12.2 现代信息机构知识管理实践	(312)
 结束语 跨越世纪	(333)
 参考文献	(336)

上
編

基
础
篇

第1章 管理的基本问题

凡是有许多人进行协作的劳动，过程的联系和统一都必然要表现在一个指挥的意志上……

——卡尔·马克思

1.1 关于管理

管理的历史是人类不断认识社会、改造社会的历史。在某种意义上，我们完全可以说：管理与我们的一切行为和活动相伴而行。在工厂农村、机关院校，在文化生活、体育领域……“管理”，都是一个我们经常听到、说到、想到的事物。

1.1.1 管理的界定

如果从汉语字面上来理解，显而易见，“管理”就是“管辖”和“治理”的意思。同时，从“管”和“理”两个字的结合来看，“管理”就是有“管”才有“理”，“管”而致“理”，所以

“管理”是有目的和意识的活动；“管理”就是“管”而有“理”，“管”中有“理”，所以“管理”是讲究方法和艺术的活动。如果从英语字面上来理解，管理（manage）的含义或许更饶有兴趣。如果我们把“manage”分解为“man”和“age”，是否可以看成它是当“人（man）”到了一定“年龄（age）”后才具有从事的某种活动的某种能力呢？其实，英语中的“manage”本来就来源于意大利文的“managgiare”，也就是“骑士训练马匹”的意思。显然，这并不是一件人人都能做的事情，需要相当长的时间和经验的积累。

站在不同的角度，基于不同的出发点，不同的人、不同的管理者自然对“管理”有着不同的认识。

(1) 所谓管理就是如何形成和经营组织的问题……管理就是决策。（西蒙）

(2) 管理就是实行计划、组织、指挥、协调和控制。（法约尔）

(3) 管理是一种在正式组织中通过别人并同别人一起来完成工作的技能。在正式组织中创造一种环境，使得人们为了达到团体目标，能够与他人互相协作而完成工作的技能；消除完成的障碍的技能；以及有效地实现目标的效率最大化的技能（孔茨）

(4) 管理是一种具有管理目的、能起反馈作用以及具备各种管理共同特点的调节。（波波夫）

(5) 管理就是“通过其他人来完成工作”……我们把管理定义为一个合作的群体将各种行动引向共同目标的过程。（梅西）

(6) 管理工作可以分解为三大方面：对钱的管理，对物的管理，对人的管理。（卡尔森）

(7) 管理的含义与人们在组织政策的框架内承担有效经营责任的个人能力有关……管理也就是为了实现确定的目标针对各种资源和其他要素实施的行为。（安德森）

(8) 管理技术的定义是“确切知道要别人干什么，并注意他们用最好最经济的方法去干”。(泰勒)

虽然人们对“管理”概念的理解上有着细节的差异，但透过管理学家的种种表述，我们可以从中找到许多共同性的东西，因为人们在长期的管理理论研究和实践中已经达成了一定的共识。第一，管理是有机联系的群体活动，通过个体活动有效结合形成真正意义的管理活动。第二，管理是复杂的、完整的职能体系，是指导人们进行共同劳动的一系列组织行为。第三，管理是有意识的、有目的的自觉行为，自发行为不能充分保证预定目标的实现。第四，管理是动态的、连续的作用过程，全面地贯穿于整个社会组织活动的始终。第五，管理是必备的、基础性的组织发展资源，是社会各种生产力的共同要素和组成。

要追求一种能够准确地表述“管理”全部含义的定义是相当困难的。需要特别强调的是，真正意义上的管理具有其结构性，包含了六个基本要素，也就是要回答以下六个问题，这些问题的明确化有助于我们全面把握管理概念的内涵和实质：

- (1) 我们在什么条件下管理？(管理环境)
- (2) 我们为什么要管理？(管理目标)
- (3) 谁来进行管理？(管理主体)
- (4) 对谁进行管理？(管理客体)
- (5) 我们怎样进行管理？(管理方法)
- (6) 我们的活动将会取得什么成效？(管理效果)

我们可以这样来理解“管理”的含义：管理就是指根据社会群体活动的要求，在特定的管理环境中，管理主体为了实现预定的管理目标，运用一定的管理方法，对管理客体实施作用并取得相应管理效益的行为过程。因此，管理是社会化大生产的要求，是社会发展的基础，是社会进步的桥梁。

1.1.2 管理的性质

管理几乎同人类一样古老，人类的管理阶段经历了一个相当长的发展历史。虽然，从漫长的原始管理时期氏族首领的“原始共产主义”管理活动，到奴隶主及封建主的专制、独裁、家长制管理活动，这些形形色色的管理活动与现代管理和科学管理都有着天壤之别。但是，管理从来就没有停止过，它从来就是社会调控的工具、组织运行的手段、人力发挥的条件。

1. 管理的普遍性

管理的历史告诉我们，管理的普遍性成为人们对管理认识的第一印象，管理的普遍性首先就表现为管理的历史发展性。同时，作为普遍存在的社会现象，管理活动影响着社会的每一个部分，影响着社会的每一个方面，影响着社会的每一个成员。这种管理对社会活动的全面影响性同样说明了管理的普遍性。实事求是地讲，现代管理和科学管理的许多理论和方法，甚至一些基本概念多来源于西方资本主义国家的工业企业管理的理论与实践，但管理或者科学管理绝不是西方的专利，因为管理在人类社会发展的不同阶段、不同地域、不同活动中都客观存在着，并且发挥着应有的功能和作用。

2. 管理的必要性

管理不仅是一种普遍的社会现象，而且它的存在有其合理性和必要性。管理的必要性首先表现为管理在社会活动中的积极作用和现实功能，正是由于管理促进了社会活动的有序开展、加强了社会结构的分工协作、实现了社会资源的优化组合、提高了社会发展的综合效益，因而成为社会政治、经济、文化、科技、教育所有领域活动的必然构成因素。同时，各种社会活动发展也提

出了加强管理、不断提高的要求，社会分工的客观存在需要管理的作用，社会资源的最佳配置需要管理的作用，经济效益的更高追求需要管理的作用，市场竞争的严峻挑战需要管理的作用。尤其是当今社会，各种社会组织的内外发展环境变革迅猛，面临更加激烈的竞争和挑战，保持更高的发展效率、提供更好的社会功能、满足更广的社会需求。管理就是时间、管理就是资源、管理就是速度、管理就是效益、管理就是生命……只有拥有并维持强大的管理能力，不断采用现代管理手段和措施，才能有力地回应挑战、回报社会。

3. 管理的目的性

管理的目标是管理活动的基本出发点和最终归宿，也是评价和指导管理活动的重要依据和主要标准。管理的目的性表明，任何人、任何组织进行管理，都不是纯粹随意的、自发的、无意识的本能行为，而是为了达到其预定的目标，并以预定的目标为基准的、有意识的理智行为。它充分体现了管理者运用管理手段的自觉性、追求管理效益的主动性、实施管理行为的计划性。任何真正意义的管理活动，都必须把管理的目标看成是管理的基础和方向。科学设想未来的一切，努力实践自己的计划，以“目标—行为”的交互作用为导向，使我们的行为沿着正确的轨道运行，这是有理智的管理活动与无意识的生物活动和自然现象的重要区分。

4. 管理的二重性

在人类社会管理发展的过程中，我们必须看到：社会生产力和生产关系的相互作用构成了社会的经济基础，而管理活动是建立在社会经济基础之上的，因此，任何管理活动都具有既与社会生产力相联结又与生产关系相联结的双重性质。这就是任何社会制度下的管理的二重性问题。管理的二重性首先表现为管理的自然性，即管理活动所具有的与社会生产力相联结的自然属性。管

理的自然性，也就是说，管理在任何社会形态下都是共同劳动的必然要求，因而具有不受社会形态影响的一般的、共同的、普遍的规律，反映了社会生产力的水平。正如“泰勒制”虽然出现在资本主义社会的工业企业管理活动中，但是它仍然是“一系列最丰富的科学成就”的体现，它无论在资本主义制度还是社会主义制度下都具有这一特征，都具有其应有的实用性。管理的自然性，是社会管理的“共性”，是合理组织社会生产力（马克思称之为“指挥劳动”）的必然结果，是社会化大生产条件下社会分工协作的合理要求，是不断发展社会生产力、实现资源优化组合、提高劳动效率和效益的根本需要。

与管理的自然性相对应，管理的社会性是社会形态下管理的历史烙印，即管理活动具有与社会生产关系相联结的社会属性。管理的社会性表明，具体社会形态下的管理活动，在管理的目的、性质、内容和方法等方面具有与社会形态相互影响的不同的具体特征，随着社会生产关系的变化而变化。这也就是说，任何社会制度下的管理活动在“指挥劳动”，即合理组织社会活动、发展社会生产力方面没有什么区别。但是，由于生产资料所有制形式的差异，社会管理“监督劳动”的社会属性就会反映出不同的生产关系特色，即“为谁监督劳动”体现了社会管理的特性。作为“一系列最丰富的科学成就”体现的“泰勒制”，在不同社会制度下具有不同的管理的社会效益。在资本主义制度下它是“最巧妙的残酷手段”，而在社会主义制度下它是加强纪律性、调动积极性的工具。管理的社会性，是社会管理的“个性”，是维护和发展社会生产关系（马克思称之为“监督劳动”）的必然结果，同样是社会历史条件下调整 and 维持社会各阶层关系的合理要求，也是正确处理人们在社会活动中相互关系的根本需要。通过对管理二重性的正确认识，达成对管理基本职能和社会职能、管理共性和个性的全面反映，有助于我们大胆借鉴和利用一切管理