

MANAGEMENT FUNDAMENTALS
CONCEPTS, APPLICATIONS, SKILL DEVELOPMENT

管理学基础

概念、应用与技能提高

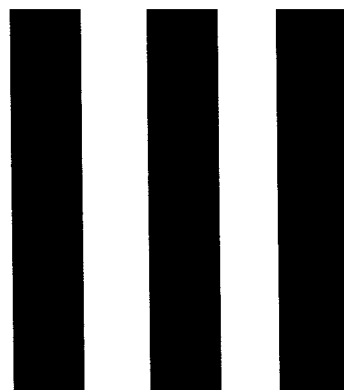
[第2版]

〔美〕罗伯特·N. 卢西尔 (Robert N. Lussier) 著
高俊山 戴淑芬 译



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

管理学精选教材译丛



MANAGEMENT FUNDAMENTALS
CONCEPTS, APPLICATIONS, SKILL DEVELOPMENT

管理学基础

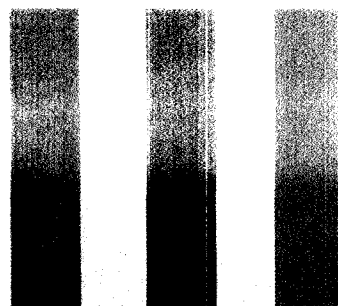
概念、应用与技能提高

[第2版]

〔美〕罗伯特·N. 卢西尔(Robert N. Lussier) 著
高俊山 戴淑芬 译



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



北京市版权局著作权合同登记 图字:01-2004-3211

图书在版编目(CIP)数据

管理学基础:概念、应用与技能提高(第2版)/(美)卢西尔著;高俊山,戴淑芬译. —北京:北京大学出版社,2007.1

(管理学精选教材译丛)

ISBN 978-7-301-10005-9

I. 管… II. ①卢…②高…③戴… III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第128809号

Robert N. Lussier

Management Fundamentals: Concepts, Applications, Skill Development, 2nd edition

ISBN 01-2004-3211

Copyright © 2004 by South-Western, a division of Thomson Learning.

Original language published by Thomson Learning (a division of Thomson Learning Asia Pte Ltd). All rights reserved.

本书原版由汤姆森学习出版集团出版。版权所有,盗印必究。

Peking University Press is authorized by Thomson Learning to publish and distribute exclusively this bilingual edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SARs 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.

Disclaimer: If you purchased this book within the United States or Canada you should be aware that this has been wrongfully imported without the approval of the publisher or author.

本书简体中文版由汤姆森学习出版集团授权北京大学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。

981-265-955-2

书 名:管理学基础:概念、应用与技能提高(第2版)

著作责任者:[美]罗伯特·N.卢西尔 著 高俊山 戴淑芬 译

责任编辑:陈露蓉

标准书号:ISBN 978-7-301-10005-9/F·1276

出版发行:北京大学出版社

地 址:北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 电子邮箱: em@pup.pku.edu.cn

电 话:邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926 出版部 62754962

印 刷 者:北京宏伟双华印刷有限公司

经 销 者:新华书店

850毫米×1168毫米 16开本 42.5印张 950千字

2007年1月第1版 2007年1月第1次印刷

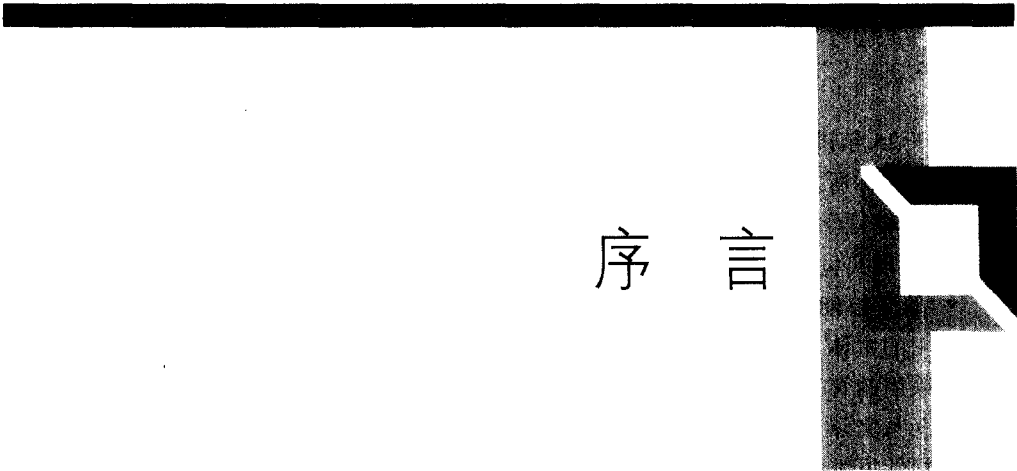
印 数:0001—4000册

定 价:75.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn



序 言

管理世界已经发生了变化,因此如何讲授管理学也应该做出调整。越来越多的学生需要的不仅仅是对管理理念的理解,同时也需要掌握在日常工作中能够运用的相关技能。仅仅学习管理是不够的,他们希望学会如何成为管理者,这也正是我著此书的初衷。

竞争优势

我所著的这本教材具有以下几方面的竞争优势:

- 与传统管理学相比,运用了独特的“**如何管理**”的方法。
- 多元化、高质量的应用资料,以培养学生批判性思维能力。
- 多元化、高质量的技能提高练习,以拓展学生在专业和个人生活中运用管理技能。
- 内容全面的录像资料库,包括 12 个行为模式录像和 11 个商业实践案例录像。
- **灵活性**。所有这些特征(概念、应用、技能)授课教师可以从中选取适合其课程设计需要的方面。
- 提供给学生与主要竞争对手相比**更低的价格**。



综合性

基于 25 年讲授管理学的经验,我设计了有助于学生转变为管理者的课程资料。正如本书的名称所示,它将一种平衡的、三位一体的方法融入了管理学课程中:

- 对管理学概念的清晰理解;
- 在现实世界应用管理理念的重要思考;
- 管理技能的构建。

本书的主体及辅助资料都是围绕以上三个既独立又相互关联的部分而展开的。本教材所采用的管理职能法涵盖了所有的传统理念和当前最前沿问题。应用练习要求学生将理念与实际工作经历(兼职、暑期工作或全职)、简短的情境和案例相结合,培养学生的批判性思维能力。此外,本书也顺应了 AACSB 和 SCANS 注重技能培养的要求,所编写的练习题和应用题等资料能够整合起来营造完美的课堂体验。

灵活性

概念、应用和技能这三个要素贯穿各章始末,而未出现在概要部分。然而,为了方便您的使用,序言部分对这三个要素作了清晰的陈述并对某些方面也进行了详细的描述。考虑到学生和教师需求的差异性,可以针对不同的课堂情况灵活地选用各要素,教师可以选用那些满足其目标的特征来设计课程。

概念

本书涵盖了所有主要的管理学问题和概念,章首的学习目标言简意赅。正文对每一个学习目标都进行了强化,重点术语也起到了加深强化管理学词汇的作用。

系统综合

当今的企业不再是按职能划分的传统部门来运作,为了更好地理解管理,学生必须理解多种企业职能之间的关系,本书就是从这一角度着手的。企业是作为一个系统而存在的,管理者在一个关系系统内工作。本书侧重于组织整体和各组成部分之间的相互关系,并通过以下四种方法对系统进行了强调:(1) 管理职能之间的相互关联性;(2) 职能领域(部门)之间的相互关联性;(3) 系统思考与简化思考;(4) 传统系统理论的运用。



当前管理问题

本书采用整合的方法来探讨管理学,未出现任何毫无关联的图表。相反,当前AACSB所讨论的问题贯穿各章,如全球化、分权、道德和社会责任、质量和全面质量管理、生产力、员工参与管理法 and 团队等。

章后术语强化

各章都设有本章小结及术语,小结是对每一个学习目标的再度强化。读者可以通过设计独特的术语练习来测试对相关概念的掌握程度。此外,每章至少包括10个复习讨论题,以强化该章的重点概念知识。

测试库(术语测试)

测试库中超过一半的问题是针对于学生对所学的管理理念的评估。与此同时,每一个测试题都突出了本章的学习目标。

应用

理论与实践相结合是最有效的学习方法。使用本书,学生将面对如何将所学理论与商业实践相结合的挑战。当将某一个概念应用于工作经历、简短的情境和案例时,学生必须进行认真的思考。

章首案例与网络

各章的章首案例都介绍了一个真实管理者和组织的相关信息。针对管理者(或组织)如何应用管理理念的讨论贯穿整章。通过章首案例,学生可以获取现实生活中的例子。案例涵盖大中小型的经营和非营利性组织。此外,还提供了相关组织的网址,学生可以通过网址做更多相关组织的调查研究。

工作应用

工作应用中的开放式问题要求学生如何在实际工作中应用书中的术语加以解释。学生的经历可以是目前的、过去的、暑期工作、全职或兼职,此类问题可以帮助学生搭建一座理论与现实之间的桥梁。

工作应用 1

陈述组织使命,特别是你正在工作或工作过的组织。



概念应用

每章都包括 3—5 个有助于学生将管理理念与某一具体实例相结合的概念应用表格。每章包括 20—25 个拓展学生批判性思考技能的客观题。

概念应用 5-1

确定计划

确定每个计划的类型

经常性计划

- a. 政策
- b. 程序
- c. 规则

一次性计划

- d. 规划
- e. 预算

- ___ 1. “质量第一。”(福特汽车公司)
- ___ 2. 肯尼迪总统计划让人类登上月球。
- ___ 3. 你所在部门下个月的营运成本是多少?
- ___ 4. 参观工厂时请佩戴安全眼镜。
- ___ 5. 考勤表必须在每个月的有效期限前经管理者审批,然后递交给人事部门。

章末(客观)案例

在复习讨论题之后,介绍给学生的是另一个真实管理者和组织的相关信息。学生学习管理者(或组织)如何来应用章节中的管理理念。商业案例涉及的是大中小型的营利性和非营利性企业。每一个案例后面都有 10 个多项选择题和一些开放式问题,此类问题要求学生针对现实中的组织来运用管理实践和理念。同时也提供了相应公司的网址,学生可以做些相关的组织调研。还可以选择使用互联网。第 2 章至第 15 章还包括了累积案例问题,此练习是与上一章的概念相联系的。这样,学生不仅可以进行复习还可以与前一章的概念融会贯通。

互联网练习

各章章末都设有 2—3 个互联网练习(IE),引导学生通过网络来完成概念强化的一系列练习。例如,互联网练习 1-1 和 1-2 就提供了如何使用搜索引擎和进行互联网研究。当在正文中应用网络练习时,页空白处会出现一个 IE 的标志。教师手册中有 12 个互联网练习,共计为教师提供了 46 个可供选择的互联网练习。

附录 C:互联网基础理论,附录 D:如何通过网络查询案例资料。学生无论是对互



联网熟悉还是不熟悉,他们都会发现在使用互联网案例和做互联网练习时,这些附录提供的工具都是很有帮助的,它为学生提供了如何利用最先进的技术来查询最新的信息。

商业实践录像案例

通过观看管理人员处理在实际工作遇到的管理问题可以强化学生的学习,卢西尔资料库中有 11 个录像案例可供选择。每个商业实践录像案例都为教师和学生提供了帮助,包括印刷资料、概要性的描述、学习目标和重要思考问题。

商业实践录像案例

Kropf 水果公司

案例概要 (13.5 分钟)

Kropf 水果公司是密歇根西部富饶的苹果种植地区的一个四代经营的家族企业。这个企业由果园、包装车间和储藏车间组成。当大的百货商店不断整合后,Kropf 的环境也随之发生了变化。订购它们的产品的购货商的数量减少了,而整个市场的总的购买商的购买总量却极大地增加了。小地区的种植者无法满足这些大的百货商店的水果需求总量,也没有必需的足够大的储藏车间来储存全年种植的水果。因此,Kropf 需要战略计划。

学习目标

理解战略计划并分析一个水果公司如何制订并实施战略计划。

重点思考题

1. Kropf 水果公司面临着什么类型的变革? Kropf 的管理者能够有效地进行变革吗?
2. Kropf 将采取什么策略来克服在战略和运营变革中出现的阻力?

测试库(运用能力测试)和教师手册(强化应用)

测试库包括判断对错题、多项选择题、学习目标题、工作应用题、与概念应用类似的问题和复习讨论题等应用型问题,教师手册包含了所有应用问题的答案。

技能

学习管理和学习如何成为一名管理者的区别在于获取技能。本书侧重于构建在工



作中学生可以运用的技能。相关的技能资料贯穿整本教材,但教师可以选择如何在课堂上使用这些材料,是个人练习还是小组讨论、课堂练习或课外小组等。如有可能,在课堂上教师还可以决定在多大程度上将行为模式练习作为技能提高的基础。

如果学生真的可以构建在工作中所需的技能,那么使用技能提高这一术语才贴切。下面列出的是本书中技能提高的几个方面:逐步模式、技能提高练习、行为模式录像。其他有助于技能提高的特征包括自测练习和小组练习。

逐步模式

本书详细涵盖了 25 个处理日常管理职能的一系列“如何做”的步骤。这些步骤与各章节或技能提高练习是相配套的。例如,教学生如何设定目标和处理顺序的模式、如何处理抱怨和培训员工的模式。这些方面将直接教会学生如何成为管理者。

技能提高练习

每一章至少包括一个技能提高练习,所有的这些练习题都通过了课堂测试,是市场上最好的资料。教师手册中有全部的 37 个活动练习,包括详细的信息、时间安排、答案等。所有练习都可供课堂教学选用。其中,主要有三种类型的练习,且每种类型的练习都可以通过自身的标志来识别。

A. 个人练习:18 个(48%),练习要求参与者在课前或课堂上做出各自的决定,或者教师选择公布参考答案。

B. 小组练习:8 个(22%),练习要求参与者进行讨论并给出小组的答案。

C. 角色扮演练习:11 个(30%),练习是基于已给的模式为参与者提供应用此模式的机会,通常是三人一组。

行为模式录像练习

为了构建学生的技能,卢西尔资料库收集了 12 个针对管理课程的行为模式录像练习。录像针对管理者如何成功地执行管理职能进行了说明,例如处理抱怨、分配任务和处理工作面试。学生通过观看录像或(和)做技能提高练习而从中受益。正文和录像内容一致,贯穿各章。教师手册中对如何使用录像资料有详细的说明。

行为模式录像 14-1

录像 行为模式录像 14-1(3.5 分钟)——指导。此段录像描述的是莎拉(Sarah)如何指导丹(Dan)的情境。丹是一名没有完成任务的网页设计者。莎拉根据模型 14-2 的步骤对丹进行指导。本段录像作为一个行为模型可以在做技能提高练习 14-2 之前观看。



自测练习

本书共有 18 个自测练习。通过这些练习,学生可以增长个人知识。如何完成自测练习并进行评分,在正文中都进行了说明,学生会理解在现实世界中如何成为一名管理者。本书中的许多自测练习和练习是相一致的,起到了强调作用。

练习

许多章都有强化课堂学习而不是直接的技能提高练习,此类练习试图通过小组活动和课堂讨论来营造一个活跃的学习环境。

测试库(技能提高测试)和教师手册(强化技能)

本书的技能提高练习在测试库中相应的各章中设有强化和测试问题,这也正是卢西尔教材体系独特性的体现。本书的技能特征在教师手册中有详细的解答,包括时间选择、信息、答案,教师如何操作以及听取学生提出的问题。手册还针对如何检验技能提高练习进行了说明。

教辅资料

正如为了获得商业成功,各职能和部门之间必须相互协调一致,本书也必须与辅助资料相结合来为学生创造最适宜的学习体验。我们所提供的众多教辅资料都是用管理学科的三位一体法来编写的。下面是成功营造课堂气氛而设计的教材体系的所有构成要素。

教师手册

教师手册是为便于每一位教师获得全面的教学帮助而编写的。手册中的每一章都包括以下内容:详细的教学大纲、实际应用部分的学生答案样本、复习讨论题答案、概念应用练习答案、案例和录像问题答案、录像使用指南、技能提高练习和其他练习的思路(包括如何开展和时间的设定)。教师手册也针对如何利用本书的独特性来营造互动的课堂氛围提供了一些想法。



测试库

本书的独特性在于采用了三位一体法的全面的测试题库:概念、应用和技能。在各章都涉及了针对以上三方面学习效果评估的问题。市场上还没有任何其他书在技能提高的评估方面做出过尝试。

幻灯片

提供了更为灵活而专业的、可以用于课堂演示的电子教学幻灯片。

行为模式录像

为了强化学生的技能提高,卢西尔资料库包括了针对管理课程特点的 12 个行为模式录像。录像说明了管理者如何成功地执行管理职能,例如处理抱怨、分配任务和处理工作面试。学生可以通过观看录像或(和)做技能提高练习而从中受益。正文和录像内容一致,贯穿各章。教师手册中对如何使用录像资料有详细的说明。

商业实践录像案例

11 个与正文内容一致的商业实践案例,案例通过围绕一个组织如何解决其现实中存在的问题来理解管理学的重要论题。这些录像案例丰富了课堂形式,激励了学生对组织、团队和管理方面知识的学习。

教师资源 CD-ROM

通过 CD-ROM 可以快速地从此桌面上进入全部的教师资源。

网页

Http://lussier.swcollege.com 中,题为管理学基础的网页提供了广泛的网络支持。登录可得附加测试、可下载的辅助资料等。

主要创新点概要

本书的目标是让学生和教师都能在课堂上获得成功,本书的特征是不仅教授管理



方面的知识还要帮助学生成为管理者。这一目标的实现体现在以下几方面:

- 课程采用三位一体法:概念、应用和技能。
- 由三部分组成的、评估此方法的测试库:概念、应用和技能。
- 灵活性:选择任何或所有可以为你服务的特征。
- 拓展实际工作中所需技能的技能提高练习。
- 提供网络使用方面相关信息的互联网练习和附录。
- 卓越的录像资料库:12 行为模式录像和 11 个商业实践录像案例。
- 累积案例问题。

第 2 版的变化

- 章节重新组织:全球化环境与创业家精神成为独立的一章。
- 各章和教师手册添加了互联网练习。
- 第 12 至第 15 章添加了累积案例问题。
- 添加了新的录像案例。
- 添加了新的技能提高练习。
- 为反映最前沿的管理问题和技术,对章首和章末案例进行了更新。
- 为反映最前沿的研究方向和问题,对各章内容进行了更新。

第 1 章 本章添加了两部分内容:(1) 全球化和互联网环境中的管理一节简要陈述贯穿本书的一些前沿问题;(2) 为便于学生更好地理解三位一体法而添加了本书目标一节。

第 2 章 以前本章全球化部分的内容被移到第 3 章,原来第 7 章组织文化部分的内容被添加到本章,并对文化和组织成长进行了更为详细的讨论。

第 3 章 第 2 章关于全球化的内容移到了本章,并且进行了修正。例如新涵盖了民族优越感、科学技术的角色(电子商务、无线通信)、全球经济环境(经济发展水平、基础设施、汇率)和政府环境(政局的不稳定性、政治风险、全球政府间贸易协定)。添加了有关创业家的内容,比较创业家与内部创业者。全球多元化部分包括了霍夫施泰德(Hofstede)与工作相关的价值四维度。本章还添加了两个新的练习题。

第 5 章 计划成为完整的一章。包括新的附录 B:时间管理。

第 6 章 对本章内容进行了更新,添加了一个子部分:部门化的新方法,包括水平团队组织、网络结构和组织以及学习型组织。

第 7 章 更新了多元化部分的内容。

第 9 章 五大人格特质的情绪稳定性维度中加入了情商因素,以前被称为神经质(neuroticism)因素。为了解释冲突存在的原因,心理契约作为一个新内容加入到管理冲突部分中。

第 13 章 完善了领导变革部分的内容,并给出一种新定义。

第 14 章 本章保留了许多相同的论题,而对财务、预算和生产力没做过多的强调。如果希望了解更加详细的内容可以参照教师手册。



第15章 运作部分的内容包括:甘特图、PERT网络图和一个技能提高练习。需求计划中添加了企业资源计划。在质量控制部分加入了六西格玛方法。信息技术部分也进行了更新并涵盖了一些新论题:防火墙、企业内部互联网、对等网络以及供应链管理。

致谢

这部伟大著作的出版说明的仅仅是复杂过程的一个方面。本书能够顺利完成与众多人的辛勤努力是密不可分的。在此,谨对主要的贡献者表示衷心的感谢,特别是著名的西南/汤姆森学习出版社的朋友们。这些年,在与几家主要的出版社接触过程中,我感觉到西南出版社是最棒的。我要特别感谢的是执行主编 John Szilagyi,市场经理 Rob Bloom,开发编辑 Kelly Curtis 和 Theresa Curtis,运作编辑 Dan Plofchan,设计经理 Rik Moore,媒体开发经理 Kristen Meere,媒体运作经理 Karen Schaffer,我的秘书 Mechele Holbrook 也给予了我很大的帮助。

此外,我还要感谢我的好朋友和合作者 Joel Corman,感谢他在我从 Suffolk 大学研究生毕业前后对我的建议和鼓励。此外,还要感谢 New Haven 大学的博士生导师 Abbas Nadim 博士、David Morris 博士和 Judith Neal 博士。感谢将系统理论方法传授给我的 Nadim 教授,此方法也贯穿了本书的始末,Morris 博士开发了更多的例子,并通过大量视频资料使本书更加丰富,Neal 博士对三位一体方法提供了有益帮助。

此外,本书的评论家们也给予了我好的想法和写作灵感。评论家们坚守了本书的宗旨——教授学生如何成为管理者,非常感激他们的辛勤付出:

John H Humphries
Eastern New Mexico University
David Schmidt
Cedarville university
David W. Murphy
Madisonville Community College
Ugbo Mallam
Jarvis Christian College
Michael Cicero
Highline College
Hal Babson
Columbus State Community College
Joseph Martelli
University of Findlay
Dave Wilderman

Antoinette S Phillips
Southeastern Louisiana University
Kenneth J. Bell
Ellsworth Community college
Kathleen M. White
MacMurray College
Andrea Lopez
Phiadelphia University
John H. Lea
Arizona State University
Julia Chambers
Bloomfield College
Cindy Simerly
Lakeland Community College
Jack R. Ciarco



Wabash Valley College

Sharon Johnson

Cedarville University

Rochester Institute of Technology

希望所有使用本书的教师都像我一样享受讲授的全过程。

罗伯特·N. 卢西尔

Springfield 学院

联系方式

我为您编写了本书,请让我也了解一些您的想法吧!特别是如何对本书进一步完善。对您的反馈意见我将会给予回复。如果您的建议被采纳,在下一版本的致谢中您的姓名和学院将会被列出。

Dr. Robert Lussier

Management Department

Springfield College

Springfield, MA 01109

413-748-3202

rlussier@spfldcol.edu

作者简介

罗伯特·N. 卢西尔是美国 Springfield 学院的管理学教授,教授管理学已达 25 年之久。Lussier 教授本人创建了革新性的、能够应用于个人生活和专业领域并且被广泛采用的概念应用和技能提高方法。他还出任了以色列的项目负责人,每年都要去那里进行访问讲学。此外,卢西尔教授还有在纳米比亚和南非工作的经历。

罗伯特·N. 卢西尔教授编著出版了 180 余部专著。论文先后发表在以下刊物上:《企业家学术期刊》(*Academy of Entrepreneurship Journal*)、《商业之初》(*Business Horizons*)、《商业和企业家期刊》(*Business Journal of Business & Entrepreneurship*)、《商业战略期刊》(*Journal of Business Strategies*)、《小企业管理期刊》(*Journal of small Business Management*)、《小企业战略期刊》(*Journal of small business strategy*)、《SAM 高级管理期刊》(*SAM Advanced Management Journal*)。

写作之余,卢西尔教授还为众多企业和非营利性组织进行顾问咨询。实际上,本书中所涉及的一些资料就是专门为一些客户所开发的,如 Baystate Medical Center, Coca-cola, Friendly Ice Cream, Institute of Financial Education, Mead, Monsanto, Smith & Wesson, the Social Security Administration, the Visiting Nurses Association, and YMCAs。

卢西尔教授获得了塞伦州学院工商管理专业理学学士,萨克福大学的商业教育硕士,New Haven 大学的管理学博士。

目 录

第一部分 全球网络环境下的管理

第1章 管理概述 3

- 1.1 什么是管理 5
- 1.2 如何成为一名成功的管理者 8
- 1.3 管理者做什么 11
- 1.4 管理者之间的差别 16
- 1.5 全球化和互联网环境中的管理 20
- 本书目标 21
- 本章小结及术语 22
- 重点术语 24
- 复习讨论题 24
- 客观案例:微软公司 24
- 互联网练习 26
- 行为模式录像练习 1-1 26
- 技能提高练习 1-1 27

练习 1-1 36

附录A 管理学简史 38

- 经典理论 39
- 行为理论 40
- 管理科学 41
- 综合视角 42
- 理论比较 43
- 附录 A 小结及术语 44
- 重点术语 44

第2章 环境:文化、道德与社会 责任 45

- 2.1 内部环境 47
- 2.2 组织文化 51
- 2.3 外部环境 55



- 2.4 商业伦理 60
- 2.5 社会责任 63
- 本章小结及术语 65
- 重点术语 67
- 复习讨论题 67
- 客观案例 68
- 互联网练习 70
- 商业实践录像案例:组织文化
——W. B. Doner 71
- 技能提高练习 2-1:组织环境与管理
实践分析 72
- 练习 2-1:道德与揭发 74
- 自测练习 2-1 74
- 第3章 全球化环境与创业家精神 77**
 - 3.1 全球化无边界的互联网
 - 环境 79
 - 3.2 企业如何走向世界 85
 - 3.3 创业精神 88
 - 3.4 国际化经营实践 94
 - 3.5 全球多元化 97
 - 本章小结及术语 102
 - 重点术语 103
 - 复习讨论题 103
 - 客观案例:Roger Beach 与 Unocal
公司 104
 - 互联网练习 106
 - 商业实践录像案例:Elderly
Instruments 106
 - 技能提高练习 3-1:创业选择 107
 - 练习 3-1:了解文化的多样性 108

第二部分 计划

- 第4章 创造性地解决问题和制定决策 113**
 - 4.1 问题解决和决策制定:总括 115
 - 4.2 问题或机会的分类及定义 119
 - 4.3 设立目标和标准 124
 - 4.4 生成创造性方案 124
 - 4.5 分析方案并选出最可行
方案 130
 - 4.6 计划、决策实施和控制 133
 - 本章小结及术语 134
 - 重点术语 136
 - 复习讨论题 136
 - 客观案例:Carolyn Blakeslee 的
《艺术日历》 136
 - 互联网练习 138
 - 商业实践录像案例:Burke 股份
有限公司 139
 - 技能提高练习 4-1:应用决策模型
制定决策 139
- 第5章 战略和运作计划过程 148**
 - 5.1 计划 150
 - 5.2 战略计划和运作计划 154
 - 5.3 环境分析 157
 - 5.4 建立目标 161
 - 5.5 公司层次战略 164
 - 5.6 事业部层次(经营)战略 169
 - 5.7 职能层运作战略 173
 - 5.8 战略实施和控制 174
 - 本章小结及术语 175
 - 重点术语 177
 - 复习讨论题 177
 - 客观案例:西南航空公司(Southwest
Airlines) 178