



银领精品系列教材

Fundamentals of Management

# 管理学基础

蒋永忠 主编  
张颖

汪朝洋 副主编  
刘浩  
王韦

- ★ 简化理论，突出应用
- ★ 内容创新，编排科学
- ★ 案例丰富，趣味性强
- ★ 免费提供配套教学资源



清华大学出版社



银领精品系列教材

Fundamentals of Management

# 管理学基础

蒋永忠 主编  
张颖

汪朝洋 副主编  
刘浩  
王韦

清华大学出版社  
北 京

## 内 容 简 介

本书是省级精品课程《管理学基础》的配套教材,是根据教育部最新教材改革精神要求和高职高专学生的学习特点,结合高职高专以能力培养和训练为核心的基本教育思想,本着实用性、适应性、趣味性相结合的原则编写而成的。

全书共分八章。以计划、组织、领导、控制等管理职能为主线,从如何管理的角度,对管理学中最基本的问题做了应有的阐述。文中尽量淡化理论色彩,采用描述性的语言,以期达到深入浅出、通俗易懂的目的。

本书可作为高职高专院校经济管理类相关专业的教材,也可供相关管理人员阅读参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

### 图书在版编目(CIP)数据

管理学基础/蒋永忠,张颖主编. —北京:清华大学出版社,2007.8  
(银领精品系列教材)

ISBN 978-7-302-15547-8

I. 管… II. ①蒋… ②张… III. 管理学-教材 IV. C93

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第096747号

责任编辑:陈仕云 张志强

封面设计:范华明

版式设计:杨 洋

责任校对:马军令

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

[c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

社总机:010-62770175 邮购热线:010-62786544

投稿咨询:010-62772015 客户服务:010-62776969

印刷者:北京四季青印刷厂

装订者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:16.75 字 数:300千字

版 次:2007年8月第1版 印 次:2007年8月第1次印刷

印 数:1~5000

定 价:24.00元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:023349-01

# 丛 书 序

## 出版缘起

教育部部长周济在全国高职教育第三次产学研结合经验交流会上强调，高职教育的主要任务是培养高技能人才。他说，这类人才，既不是白领，也不是蓝领，而是应用型白领，应该叫“银领”。换句话说，“银领”就是知识与技能都要具备的复合型人才。

为适应培养高等技术应用型人才的急切需求，高职高专教育的发展如火如荼，已成为我国高等教育的“半壁江山”，高职教学改革也在不断深入。“银领精品系列教材”就是在这样的客观背景下，着眼于 21 世纪中国社会经济发展对高等技术应用型人才的需求规格、知识及实践要求，从高职高专教学改革思想的出发点出发，力求突出高职高专教育的特点和要求，同时密切结合精品课程建设和职业资格制度人才培养模式的要求策划组织的。

教材建设是整个高职高专院校教育教学工作的重要组成部分，也是精品课程建设的工作要求之一，高质量的教材是培养高质量人才的基本保证，高职高专教材作为体现高职高专教育特色的知识载体和教学的基本工具，直接关系到高职高专教育能否为一线岗位培养符合要求的应用性人才。我们期望本系列教材的出版能为高职高专的教学改革和人才培养贡献一份力量！

## 读者对象

本系列教材主要适于作为高职高专院校财经大类经济学和管理学相关专业如工商管理、市场营销、经济贸易、电子商务、物流管理等相关专业的教材，同时适用于企业相关实际工作者阅读参考。

## 丛书书目

本系列教材所选课程均为省级或国家级精品课程建设的配套研究成果，由精品课程负责人联合其他具有丰富的教学和实践经验的专家编写而成，本系列教材第一批共 7 本，包括：

《基础会计》

《创业管理》



《管理学基础》

《统计学基础》

《电子商务应用》

《财务管理基础》

《实用网络营销基础》

## 丛书特色

### 1. 强化基础，突出应用

针对高等职业教育注重培养各职业岗位应用型人才的特点，紧密结合高职高专教育发展现状和教学需要进行编写。对基础理论的阐述以“必需，够用”为原则，由浅入深进行阐述，以求简明易懂。重点放在对应用理论及操作技能方面的介绍，注重培养学生的实践能力，突出应用性。

### 2. 内容创新，编排科学

高职教育与经济建设密切相关，高职教材的内容也必须紧跟时代，反映新观念、新技术、新工艺、新方法，以培养学生的创新精神。本系列丛书的内容安排从简到难、循序渐进，注重教材的整体性和衔接性，更注重与相关职业资格考试的最新动态相结合，具有一定的创新性。

### 3. 精选课程，内容成熟

所选课程均为财经大类经济学和管理学相关专业的公共基础课和专业基础课，由于有精品课程建设的基础，相关内容讲义均已在作者所在院校进行多轮讲解，并经不断修改完善，体系比较成熟。

### 4. 作者队伍强大

本系列教材的主编均为教育部国家级精品课程以及省级精品课程主持人或具有丰富实践工作经验的专家，多年从事高职高专教学和科研实践工作，拥用较丰富的教学实践和写作经验。其他参编者也均为来自高职高专教学第一线的“双师型”教师。

### 5. 突出案例教学在教材中的作用

本系列教材在每一章中均设有丰富的学习案例，案例的选择更有针对性，案例介绍与案例分析的作用更为突出。通过篇头案例、节内的微型案例、章后中型案例及书后综合案例的有机结合，强化了案例对知识点的牵引、辅助解说及综合考察作用，突出了教材的时代性、生活性和情趣性。

### 6. 注重配套教学资源建设与服务

所有教材均配有精美电子课件和教学大纲，根据课程需要，还有配套练习题参考答案、教学案例分析、同步练习自测题库及参考答案等辅助教学资源，以期为相关教师提供更完备的教学支持与服务。

## 教学支持

为帮助一线教师的教学，为课堂教学提供丰富的教学资源 and 实在的教学支持，本系列教材每一分册均附有以下配套教学资源，并免费为采用任一分册用作教材的一线教师提供：

- ◇ 课程教学大纲
- ◇ 配套电子课件（PPT 形式）
- ◇ 教材课后练习题参考答案
- ◇ 同步练习自测题库及参考答案
- ◇ 教学案例及评析

获取方式：需要获取以上相关教学资源的一线教师，请认真填写书后的教师建议反馈表并按要求及时反馈给我们。

# 使用指南

## 一、使用对象

本书适合于高职高专院校管理类专业学生使用，也可供对管理学有兴趣的社会人士参考使用。

## 二、指导思想

我们认为，管理是一门实用性很强的学问，体现了科学性与艺术性的有机结合。作为组织中人，无论管理者还是被管理者，都应该掌握管理的基本原理，了解管理的基本过程，使自己的工作有理可循，有据可依。通过管理知识的学习，管理者可以登高望远，不断总结经验教训，从而提高工作效率和水平；被管理者可以适应环境，增强自我管理能力，提高工作主动性。两者皆宜，两者皆有益。

## 三、框架及特色

本教材是根据高职高专学生的学习习惯和学习特点，结合高职高专以能力培养和训练为核心的基本教育思想，本着实用性、适应性、趣味性相结合的原则来编排内容。全书共分八章内容。以计划、组织、领导、控制等管理职能为主线，从如何管理的角度，对管理学中最基本的问题做了应有的阐述。文中尽量淡化理论色彩，采用描述性的语言，达到深入浅出、通俗易懂说道理的目的。

书中各章开篇均设有学习目标和技能目标，学习目标主要规划理论知识的学习，由“掌握、熟悉、了解”组成，“掌握”意味着要能够熟练运用有关知识分析实际问题，熟悉意味着一般性掌握有关内容，了解则为知道即可，无需深究。技能目标则规划能力项目的学习，指出应该具备的能力并要求能够致用。同时每章都以有趣并富有寓意的管理故事作为导言，引出正文内容。篇末设有了解大师栏目，结合章节内容，介绍八位管理大师，以扩大学生视野。本书强调通过案例教学来训练学生解决实际问题的能力，作业布置也基本围绕“解决问题”这一要点展开。

各部分主要内容如下：

第一章 管理概述。介绍了管理的含义、特征、目标和职能。认为管理就是在特定的环境下，对组织所拥有的资源进行有效的计划、组织、领导、控制，以便完成组织的



既定目标的过程。其次介绍了管理者应具备的三种类型（基层管理者、中层管理者、高层管理者）和技能（技术技能、人际技能、概念技能）。最后介绍了管理学作为一门学科所具有的特点、研究内容与学习方法。

第二章 管理理论的演进。本章全面论述了管理理论的演进历史，有三条主线：第一条是时间线，以时间为轴充分体现其历史性；第二条是理论线，以管理理论的演进历史过程为轴，充分反映其发展性；第三条线是人性线，以管理理论发展进程中的人性理论的深化为轴，蕴含着对管理最优境界的追求，充分反映其突破性。首先介绍了古典管理理论中的科学管理理论、一般管理理论和管理组织理论，其次介绍了行为科学理论中的人际关系理论、需求层次论、双因素论、X理论、Y理论和Z理论，最后介绍了现代管理理论的丛林和当代管理理论的发展。

第三章 计划。计划工作是全部管理职能中的基本职能，相对于其他管理职能处于领先地位。计划工作就是要确定组织的目标及实现这些目标的途径。本章主要从三个方面阐述计划工作：一、计划的概述，包括计划的含义、计划的特点、计划的类型、计划编制过程；二、决策，包括决策的概念、决策的类型、决策的程序、决策的方法；三、目标管理，包括目标的概念及特征、目标管理的概念、目标管理的过程。

第四章 组织。本章首先介绍了组织和组织工作的含义、组织工作的特点和原则、正式组织与非正式组织的基本特征和相互关系。其次介绍了直线制组织结构、职能制组织结构、直线职能制组织结构、事业部制组织结构、矩阵制组织结构、委员会制组织结构、新型组织结构等基本的组织结构类型。最后介绍了如何对管理人员进行选聘、考评和培训。

第五章 企业文化。在市场经济中，企业文化发挥着无可替代的作用，是企业管理的重要部分，更是企业的核心竞争力。打造和谐企业文化，对企业长期经营业绩有重大作用，这个作用不是促进，而是直接提高。本章主要从三个方面阐述企业文化的内容：一、企业文化的含义、特征和功能；二、企业文化的结构、内容和类型；三、企业文化的建设，包括企业文化建设的原则和途径。

第六章 领导。领导是指领导者带领和指导群众实现共同确定的目标的各种活动的总和过程。领导和管理不同，管理是建立在合法的职务权力基础上对下属的行为进行指挥的过程，领导更多的是通过其个人的魅力与专长来影响追随者的行为。领导理论，是关于领导的有效性的理论。对领导有效性的研究主要是从三个方面进行：领导特质理论着重研究领导的品行、素质、修养，目的是要说明好的领导者应具备怎样的素质；领导行为理论着重分析领导者的领导行为和领导风格对其组织成员的影响，目的是找出最佳的领导行为和风格；领导权变理论则着重研究影响行为和领导有效性的环境因素，目的

是要说明在不同情况下,哪一种领导方式才是最好的。

**第七章 激励与沟通。**本章首先介绍了激励的含义、过程和原则。指出激励是在工作中调动人的积极性的过程。其次介绍了一系列的激励理论,然后介绍了沟通的含义、作用、过程和类别。认为沟通是信息从发送者到接受者的传递和理解的过程。最后介绍了沟通障碍和有效沟通的技术与方法。

**第八章 控制。**本章主要介绍了管理职能中的控制职能,控制是检查已完成的工作是否按计划、标准和方法进行,发现偏差,分析原因,进行纠正,以确保组织目标实现的过程。它与管理的其他职能都有着密切的关系,控制的效果如何将会对整个管理过程产生重要的影响。为了使控制取得预定的效果,要把握住控制的标准和原则,进行有效的控制管理。同时介绍了一些常用的控制方法及各自适用范围,如预算控制法和非预算控制法等。

#### 四、配套支持

本书提供通用电子课件(PPT)及自测题库。

#### 五、编写人员

本书由安徽工商职业学院蒋永忠、张颖主编,安徽审计职业学院汪朝洋、安徽工商职业学院刘浩、王伟副主编。张颖编写第一章,刘浩编写第二、四章,汪朝洋编写第三、五章,王伟编写第六、八章,蒋永忠编写第七章。张颖修改校订全书,最后由蒋永忠总纂定稿。

#### 六、致谢

在本书的编写过程中,借鉴、参考和引用了许多国内外作者的观点和有关资料,主要参考文献已列于书后,或在文下注明,在此谨向各位作者表示最衷心的感谢。本书得以顺利出版,还要感谢清华大学出版社编辑陈仕云女士的关心、支持和大力帮助。

最后,由于编者水平有限,书中缺点、疏漏甚至错误在所难免,恳请广大读者及同行专家批评指正,以便我们改进。

编 者

2007年6月

# 银领精品系列教材

## 教师建议反馈表

为了更好地服务一线教师，丰富课堂教学资源，提升教学质量，我们专门为本丛书制作了与教材配套的电子课件、教学大纲、教学案例、同步练习自测题库等一系列教学资源，制作精美，内容丰富，可供选用本书作为教材的一线教师使用。

如果您在教学中需要使用电子课件及其他配套教学资源，请认真填好本表并经系主任签字盖章后及时反馈给我们，我们将尽快与您取得联系并免费向您提供相应教学资源。如果您需要其他教学相关样书，我们也会竭诚为您服务。

|            |                                                                                                                                                                                             |    |   |        |                                                       |  |      |  |   |  |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|--------|-------------------------------------------------------|--|------|--|---|--|
| 书名         |                                                                                                                                                                                             |    |   |        |                                                       |  |      |  |   |  |
| 您的姓名       |                                                                                                                                                                                             | 年龄 |   | 性别     | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 |  |      |  |   |  |
| 职务/职称      |                                                                                                                                                                                             | 固话 |   | 手机     |                                                       |  |      |  |   |  |
| 学校院系       |                                                                                                                                                                                             |    |   | E-mail |                                                       |  |      |  |   |  |
| 通信地址       |                                                                                                                                                                                             |    |   |        |                                                       |  | 邮政编码 |  |   |  |
| 您所需要的教学资源  | <input type="checkbox"/> 教学大纲 <input type="checkbox"/> 电子课件 <input type="checkbox"/> 教学案例 <input type="checkbox"/> 同步练习自测题库<br><input type="checkbox"/> 自测题参考答案 <input type="checkbox"/> 其他 |    |   |        |                                                       |  |      |  |   |  |
| 您所讲授的课程名称  | 1.                                                                                                                                                                                          |    | 学 |        | 学生                                                    |  | 年    |  | 人 |  |
|            | 2.                                                                                                                                                                                          |    | 时 |        | 层次                                                    |  | 级    |  | 数 |  |
| 您目前采用的教材   | 作 者：_____ 出版社：_____<br>出版时间：_____ 书 名：_____                                                                                                                                                 |    |   |        |                                                       |  |      |  |   |  |
| 您准备何时用本书授课 |                                                                                                                                                                                             |    |   |        |                                                       |  |      |  |   |  |
| 您对本书的建议    |                                                                                                                                                                                             |    |   |        |                                                       |  |      |  |   |  |

系主任签字：\_\_\_\_\_ 年 月 日      盖章：\_\_\_\_\_ 年 月 日

- 注：1. 上表填好后请寄：清华大学校内清华大学出版社白楼 209 室（邮编：100084）；  
 2. 本表也可登录 [www.thjd.com.cn](http://www.thjd.com.cn) 获取并通过 E-mail: [thjdbook@126.com](mailto:thjdbook@126.com) 反馈；  
 3. 联系电话：010-62788951\62791976 转 211

# 目 录

|                    |    |
|--------------------|----|
| 第一章 管理概述 .....     | 1  |
| 第一节 管理 .....       | 2  |
| 一、管理的含义 .....      | 2  |
| 二、管理的特征 .....      | 4  |
| 三、管理的目标 .....      | 6  |
| 四、管理的职能 .....      | 7  |
| 五、管理的人性假设 .....    | 7  |
| 六、管理的社会责任与道德 ..... | 8  |
| 七、管理的环境 .....      | 11 |
| 第二节 管理者 .....      | 12 |
| 一、管理者的类型 .....     | 12 |
| 二、管理者的技能 .....     | 14 |
| 第三节 管理学 .....      | 17 |
| 一、管理学的研究内容 .....   | 17 |
| 二、管理学的特点 .....     | 18 |
| 三、管理学的学习方法 .....   | 20 |
| 本章小结 .....         | 21 |
| 了解大师 .....         | 21 |
| 思考与讨论 .....        | 22 |
| 实训题 .....          | 22 |
| 综合案例 .....         | 22 |
| 第二章 管理理论的演进 .....  | 25 |
| 第一节 古典管理理论 .....   | 26 |
| 一、科学管理理论 .....     | 26 |
| 二、一般管理理论 .....     | 29 |
| 三、行政组织理论 .....     | 31 |



|                   |    |
|-------------------|----|
| 第二节 行为科学理论 .....  | 32 |
| 一、人际关系理论 .....    | 32 |
| 二、需求层次理论 .....    | 37 |
| 三、双因素理论 .....     | 40 |
| 四、X、Y 理论 .....    | 42 |
| 五、Z 理论 .....      | 45 |
| 第三节 现当代管理理论 ..... | 46 |
| 一、现代管理理论的丛林 ..... | 46 |
| 二、当代管理理论的发展 ..... | 49 |
| 本章小结 .....        | 52 |
| 了解大师 .....        | 53 |
| 思考与讨论 .....       | 54 |
| 实训题 .....         | 54 |
| 综合案例 .....        | 55 |
| 第三章 计划 .....      | 57 |
| 第一节 计划的概述 .....   | 58 |
| 一、计划的含义 .....     | 58 |
| 二、计划的特性 .....     | 60 |
| 三、计划的类型 .....     | 61 |
| 四、计划编制过程 .....    | 63 |
| 第二节 决策 .....      | 66 |
| 一、决策的概念 .....     | 67 |
| 二、决策的类型 .....     | 67 |
| 三、决策的程序 .....     | 69 |
| 四、决策方法 .....      | 72 |
| 第三节 目标管理 .....    | 75 |
| 一、目标的概念及特征 .....  | 75 |
| 二、目标管理 .....      | 78 |
| 三、目标管理的过程 .....   | 81 |
| 本章小结 .....        | 82 |
| 了解大师 .....        | 82 |
| 思考与讨论 .....       | 83 |

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| 实训题 .....               | 84         |
| 综合案例 .....              | 84         |
| <b>第四章 组织 .....</b>     | <b>86</b>  |
| 第一节 组织与组织工作 .....       | 87         |
| 一、组织的含义 .....           | 87         |
| 二、正式组织与非正式组织 .....      | 87         |
| 三、组织工作的含义 .....         | 90         |
| 第二节 组织结构类型 .....        | 92         |
| 一、组织结构的含义 .....         | 92         |
| 二、管理幅度与组织层次 .....       | 93         |
| 三、组织结构类型 .....          | 95         |
| 第三节 人员配备 .....          | 104        |
| 一、人员配备的任务、程序和原则 .....   | 104        |
| 二、管理人员的选聘 .....         | 106        |
| 三、管理人员的考评 .....         | 110        |
| 四、管理人员的培训 .....         | 112        |
| 本章小结 .....              | 115        |
| 了解大师 .....              | 115        |
| 思考与讨论 .....             | 116        |
| 实训题 .....               | 116        |
| 综合案例 .....              | 117        |
| <b>第五章 企业文化 .....</b>   | <b>121</b> |
| 第一节 企业文化的含义、特征和功能 ..... | 122        |
| 一、文化 .....              | 122        |
| 二、企业文化的含义 .....         | 124        |
| 三、企业文化的特征 .....         | 126        |
| 四、企业的功能 .....           | 127        |
| 第二节 企业文化的结构、内容和类型 ..... | 130        |
| 一、企业文化的结构 .....         | 130        |
| 二、企业文化的内容 .....         | 132        |
| 三、企业文化的类型 .....         | 135        |



|                        |            |
|------------------------|------------|
| 第三节 企业文化的建设 .....      | 139        |
| 一、企业文化建设的原则 .....      | 139        |
| 二、企业文化建设的途径 .....      | 140        |
| 本章小结 .....             | 142        |
| 了解大师 .....             | 142        |
| 思考与讨论 .....            | 143        |
| 实训题 .....              | 143        |
| 综合案例 .....             | 143        |
| <b>第六章 领导 .....</b>    | <b>147</b> |
| 第一节 领导的概念 .....        | 148        |
| 一、领导的含义与本质 .....       | 148        |
| 二、领导与管理的关系 .....       | 149        |
| 三、领导的权力基础 .....        | 150        |
| 第二节 领导者与领导集体 .....     | 152        |
| 一、领导者素质 .....          | 152        |
| 二、领导集体的构成 .....        | 156        |
| 三、领导的艺术 .....          | 157        |
| 第三节 领导理论 .....         | 160        |
| 一、特质理论 .....           | 160        |
| 二、行为理论 .....           | 161        |
| 三、权变理论 .....           | 165        |
| 本章小结 .....             | 169        |
| 了解大师 .....             | 169        |
| 思考与讨论 .....            | 170        |
| 实训题 .....              | 171        |
| 综合案例 .....             | 173        |
| <b>第七章 激励与沟通 .....</b> | <b>175</b> |
| 第一节 激励概述 .....         | 176        |
| 一、激励的含义 .....          | 176        |
| 二、激励的过程 .....          | 177        |
| 三、激励的原则 .....          | 178        |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| 第二节 激励理论与激励方法 .....          | 180        |
| 一、激励理论 .....                 | 180        |
| 二、激励的方法 .....                | 187        |
| 第三节 沟通概述 .....               | 191        |
| 一、沟通及其过程 .....               | 191        |
| 二、沟通的类别 .....                | 194        |
| 第四节 有效沟通的实现 .....            | 201        |
| 一、沟通障碍 .....                 | 201        |
| 二、有效沟通的技术和方法 .....           | 204        |
| 本章小结 .....                   | 211        |
| 了解大师 .....                   | 211        |
| 思考与讨论 .....                  | 212        |
| 实训题 .....                    | 212        |
| 综合案例 .....                   | 213        |
| <b>第八章 控制 .....</b>          | <b>215</b> |
| 第一节 控制概述 .....               | 216        |
| 一、控制的概念 .....                | 216        |
| 二、控制的目的与作用 .....             | 217        |
| 三、控制与计划 .....                | 218        |
| 四、控制与组织 .....                | 218        |
| 第二节 控制的类型 .....              | 219        |
| 一、纠正执行偏差与调整控制标准 .....        | 219        |
| 二、事前控制、事中控制、事后控制 .....       | 220        |
| 三、反馈控制和前馈控制 .....            | 221        |
| 四、集中控制、分层控制和分散控制 .....       | 222        |
| 五、正式组织控制、群体控制 and 自我控制 ..... | 223        |
| 六、任务控制、绩效控制和战略控制 .....       | 223        |
| 第三节 有效控制 .....               | 224        |
| 一、控制的原则 .....                | 224        |
| 二、控制的过程 .....                | 226        |
| 三、有效的管理控制 .....              | 230        |



|                 |     |
|-----------------|-----|
| 第四节 控制的方法 ..... | 233 |
| 一、行为控制法 .....   | 233 |
| 二、预算控制法 .....   | 234 |
| 三、非预算控制法 .....  | 238 |
| 本章小结 .....      | 241 |
| 了解大师 .....      | 241 |
| 思考与讨论 .....     | 242 |
| 实训题 .....       | 243 |
| 综合案例 .....      | 243 |
| 参考文献 .....      | 246 |

# 第一章 管理概述

管理就是设计和保持一种良好环境，使人在群体里高效率地完成既定目标。

——哈罗德·孔茨

## 【学习目标】

- ① 熟悉管理的含义、特征、目标和职能。
- ② 了解管理的人性假设，管理的社会责任与道德及环境影响。
- ③ 了解管理者的类型，把握成为有效管理者的技能。
- ④ 了解管理学的特点、研究内容与学习方法。
- ⑤ 认识自我和有意识培养自己的管理素质。

## 【技能目标】

能分析管理中人的重要性；能分析企业行为中的道德意识和社会责任意识；能判断管理者属于何种类型，指出其具备或者欠缺何种技能。

## 导言

某日早上，某中型文具生产企业的行政部陈经理急冲冲地跑进总经理办公室，向总经理汇报说厕所冲不干净，希望可以装配水箱加压装置。

总经理听后大怒：“厕所冲不干净都来找我？！”陈经理赶忙解释说：“我已经多次和集团工程总监反映水压不够的问题，但工程总监坚持认为是使用厕所的人没有冲水，而不是新办公楼的水压问题，反而埋怨我们行政部没有做好卫生宣传工作。”

听后，总经理立刻委派助理到厕所进行实地“考察”，并以“实战”测试厕所的水压。下午，总经理助理向总经理汇报，8个厕所共32个坑位有8个存在水压问题，主要集中在办公楼第4层。于是，总经理立刻责成行政部经理进行协调。

翌日，陈经理将书面报告呈交给了总经理，根据集团工程总监的意见，由于加压泵