



**21世纪高职高专
新概念(财经类)系列教材**

总主编◎王宗湖

GUANLIXUE GAILUN

管理学概论

王波涛 主 编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

21 世纪高职高专新概念（财经类）系列教材

总主编 王宗湖

管理学概论

王波涛 主 编

对外经济贸易大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学概论 / 王波涛主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2007.

(21 世纪高职高专新概念 (财经类) 系列教材 / 王宗湖主编)

ISBN 978-7-81078-902-8

I. 管… II. 王… III. 管理学 - 高等学校; 技术学校 - 教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 099255 号

© 2007 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

管理学概论

王波涛 主编

责任编辑: 徐海艳

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 16.75 印张 418 千字

2007 年 8 月北京第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81078-902-8

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 27.00 元

21 世纪高职高专新概念（财经类）系列教材编委会

总主编：王宗湖

副主编：于声涛 魏 敏 鲍仕梅

编 委：（按姓氏笔划为序）

王 勇	马瑞萍	任继文	池小平	陈国生
严国辉	杨东进	杨振科	张 卿	武 红
庞鸿藻	姜玉霞	倪 荣	黄志平	符海菁
雷 震				

总 序

当今世界,科学技术日新月异,知识经济初见端倪,国力竞争日趋激烈。针对这一知识化、信息化、全球化的时代特征,世界各国正在酝酿进行一场深刻的教育改革,以培养同时代要求相适应的高素质的劳动者和富有创造性的专业人才。

随着我国市场经济体制的逐步完善和对外开放的不断扩大,我国经济将完全融入世界经济体系之中,而教育水平的高低与经济的发展密切相关。作为我国高等教育的全新组成部分,职业教育应确立怎样的培养目标来适应时代要求,已成为人们普遍关心的问题。教育部在关于《面向21世纪教育振兴行动计划》有关问题的回答中,对高职的培养目标是这样定位的:“高等职业教育应以培养基层和生产第一线技术应用型人才为办学宗旨,建立以基本素质和技术应用能力培养为主线的教学体系……专业课应加强针对性和实用性,实践教学要以培养学生专业应用能力为主……时间可占总课时数的1/3以上,至多可达50%……”可见,高等职业教育的培养目标,主要强调能力的培养和技术的应用,它要求我们的教育能够不断造就基本功扎实、操作能力强,又具有较高知识、技能的复合型、实用型人才。

教材作为“整个教育系统的软件”,它不仅反映着社会发展的要求,同时在某种程度上还直接决定着受教育者的培养质量,因而,世界各国都非常注意教材的开发和建设。但目前,我国职业教育教学和管理模式受传统教育思想和教育模式的影响较深,以能力为本位的教育观念还未能在教学领域完全形成,课程改革和教材开发还远远满足不了形势发展对高职教育的要求。因此,要适应21世纪知识经济时代发展和我国现代化建设的需要,高等职业教育必须加快课程体系改革和教材建设的步伐,建立符合时代特征和具有我国特色的职业教育新思想、新模式、新课程体系。有鉴于此,对外经济贸易大学出版社为适应教育发展的新形势,并努力推动高职高专院校的教材建设,委托我们组织全国职业院校的教师及具有企业工作经验的业务骨干,编写这套高职高专新概念(财经类)系列教材。本系列教材暂包括国际贸易、会计、市场营销、经贸英语、旅游管理、物流管理、电子商务等九大专业83门课程。

为使教材编写尽量适应高职教育的特点及时代发展的新要求,我们在编写过程中,尽可能把最新的研究成果吸收渗透到教材中来,在内容安排、教法选择、编写体例等方面也进行了较多的改革,甚至是新的尝试,使本套丛书具有以下特点:

1. 在内容安排上,突出了“能力培养”和“创新教育”,加大了技能训练的比重

本套丛书各册教材,在基础理论讲授之后,每篇均加列“技能训练”专章,通过采用案例分析等形式,引导学生对本篇的重点、难点内容进行分析、讨论、练习和模拟训练;每章结束后针对本章重点内容设计了个案分析、关键名词、讨论与思考等项目,以

达到强化学生对经济与管理理论和业务环节处理技巧的掌握。这些新增加的关于“能力培养”和“技能训练”等新内容,约占整本教材篇幅的1/3,基本上达到了国家对职业教育改革的要求。这种编写体例的运用在目前经济类课程的教材中还较少见,希望这种新的尝试能经日后的教学实践验证,成为一种“能力培养”和“创新教育”的有效方法。

2. 在编写体例上,积极探索模块教学,使学生容易理清教材的知识体系,迅速系统牢固地掌握知识

本套丛书各册均采用“篇、章、节”的结构,每篇开始之前,均有一段概括性文字,对本篇内容的重点与难点、目的与要求加以说明,使学生在学之前能对整篇主要内容有所了解;每章之下又提出了具体的学习目标及应掌握的难点,以便学生明确具体的学习任务。这样,每篇作为教材的大模块,包含着“章”这样的小模块,小模块又通过具体的学习任务的确立映衬着大模块,既使大模块之间篇篇相连,又与小模块环环相扣,组成系统的“知识链”。这种先将一本教材中的相关知识切块“溶解”,最后又串联起来的编写思路及形式,符合人类的分析综合的思维特点,有利于学生在学习过程中迅速而系统地掌握知识。

3. 在教学方法上,注意吸收国外流行的教学理念,并尝试教学改革与教法创新

模拟教学、案例教学和启发式教学,源于国外,现在是我国经济专业比较流行和推崇的教学方法。在本套教材的编写过程中,我们注重了上述教学方法的综合运用,旨在增强学生主动参与意识和创新意识,提高学习的功效。同时,我们进一步借鉴了培养MBA的教学经验,在本套教材的编写方法上尽量运用提示、启发、引导、讨论和模拟等方法,其目的是使学生运用所学知识在进行初步的分析、综合、比较、分类后,达到将知识、技能抽象概括和具体化,提高学生灵活分析和解决问题的能力。这样,既与国家培养的目标相吻合,又适合学生的学习思维特点,并容易激发学生的学习兴趣,所以,较之传统的教学方法有了较大的改革与突破。

4. 在学科建设上,积极探索和建立综合型、技能型、实践型的新科目

江泽民同志在第三次全国工作会议上指出:“职业教育和成人教育要使学生掌握必要的文化知识的同时,具有熟练的职业技能和适应职业变化的能力。”可见,现代职业教育呼唤综合型、应用型、技能型的新学科的设立。为反映这些要求,我们在每个专业都增设了“综合技能训练”课程,以此为基础编写了经济管理类各专业实践课的应用教材。该科目在内容上以各专业的主要业务为线索,将骨干核心课程的知识高度浓缩、有机串联。将主干课中没有系统讲授而实际工作中必然牵涉到的知识纳入其中,弥补了原来系列教材的欠缺与不足。同时,该系列教材大量采用模拟教学和案例教学,让学生以“业务员、经济师、总经理”的身份参与学习与训练,独自策划交易,进行经济活动等,刻意营造一种仿真情境,让学生在“训练”中学习,在“情景”中增长才干和积累经验,有效地将知识转变为专业性的技能技巧,提高其解决和处理实际问题的综合能力。总之,各专业“综合技能训练”课程的设立,是按照教育部“要多增加综合课”的要求而设立的新型试验科目,其主要目的是通过运用灵活有趣的模拟训练及案例教学等方法,启发诱导学生的立体思维,全面提高其独立操作经济业务的综合实践能

力。由于是初次尝试，所以希望大家多加以关注，并提出指导性的建议。

本套丛书的编写，得到了有关学校领导和学者、教授的大力支持，并引用了有关作者的部分资料，在此一并表示谢意。

本套丛书无论从体例安排到内容设置，从知识点的归纳到教法的运用，都进行了大胆探索和尝试，意欲为我国财经类高职高专教材的编写与探索尽微薄之力，但由于时间和水平有限，疏漏和不足甚至是错误在所难免。希望广大教师、读者多提宝贵意见，以便日后充实与完善。

21 世纪高职高专新概念（财经类）系列教材编委会

2005 年 1 月

前 言

随着我国社会主义市场经济体制的建立和完善,特别是我国加入 WTO 后,中国的企业面临的国际国内竞争压力越来越大,实现管理现代化已成为其非常紧迫的任务。通过本课程的学习,旨在拓宽学生的知识面,培养学生的管理意识和管理能力,提高学生的综合素质,使学生成为既具有一定专业技能理论和实践能力,又具有现代管理理论和技能的新型复合型人才。

在编写过程中,本书把体现高职高专教材特色作为出发点和追求目标,努力从内容到形式上有所突破和创新,比如设置了“学习目标”、“重点难点”、“个案分析”、“关键名词”和“讨论思考”等内容。本书还特别强调了理论与实践的结合,传统与创新的结合,国外先进经验与中国实际的结合,全面与重点的结合,尽力使管理学概论教材符合高职高专教育教学规律,适应高职高专教育教学改革的需要。本书具有以下特点:

第一,内容新颖。本书注重吸收国内外管理的新思想、新理论和新经验,加强了对当代管理前沿知识的介绍,使学生能及时把握管理的发展方向,掌握与管理有关的新理论和新方法。

第二,定位准确。本书以应知、应会为切入点,摒弃了烦琐的理论推导,不作深度的理论展开。以实际应用为重点,突出了基本理论和基本方法的实际运用。

第三,突出实训。本书每章后都安排了一个案例,每篇后都有包括填空题、单项选择题、多项选择题、判断题、案例分析题或计算题在内的技能训练专章,突出实训效果。

第四,结构合理。本书设有“绪论篇”、“管理原理、职能与方法篇”和“管理实务篇”,各篇自成体系。其中“管理实务篇”可供教师根据教学时间长短灵活选择教学内容。

本书由王波涛任主编,顾秀英、刘美娜任副主编。具体编写章节如下(按章节次序):王波涛,第一、第四、第七、第八、第十三章;王从芳,第二、第三、第四、第十二、第十三章;孙琳,第五、第八、第十、第十三章;顾秀英,第六、第八、第九、第十三章;刘美娜,第十一、第十三章。

本书适用于高等职业院校、高等专科院校、成人高校和民办高校开设管理课程的专业使用,亦可供从事经济管理工作的有关人员参考阅读。本书在编写过程中参考了同类教材和有关论著的观点,在此向作者表示衷心的感谢。

由于受时间、水平、经验等主客观条件所限,加之本书对高职高专教材编写模式和编写经验作了大胆的改革尝试,难免存在不成熟和不妥之处,敬请读者批评指正。

编 者

2007 年 5 月 13 日

目 录

第一篇 绪 论

第一章 管理与管理学	(3)
【学习目标】	(3)
【重点难点】	(3)
第一节 管理的概念及特征	(3)
第二节 管理的性质	(6)
第三节 管理学研究的内容与方法	(8)
【个案分析】	(12)
【关键名词】	(13)
【讨论思考】	(13)
第二章 管理学的形成与发展	(14)
【学习目标】	(14)
【重点难点】	(14)
第一节 传统管理思想的形成	(14)
第二节 科学管理理论的产生	(16)
第三节 现代管理理论的发展	(21)
【个案分析】	(26)
【关键名词】	(28)
【讨论思考】	(28)
第三章 管理者	(29)
【学习目标】	(29)
【重点难点】	(29)
第一节 管理者与管理者群体	(29)
第二节 管理者的领导方式	(35)

第三节 管理者的管理艺术	(38)
【个案分析】	(42)
【关键名词】	(43)
【讨论思考】	(43)
第四章 技能训练	(44)
第一节 管理与管理学技能训练	(44)
第二节 管理学的形成与发展技能训练	(47)
第三节 管理者技能训练	(52)

第二篇 管理原理、职能与方法

第五章 管理原理	(59)
【学习目标】	(59)
【重点难点】	(59)
第一节 系统原理	(59)
第二节 效益原理	(62)
第三节 人本原理	(64)
第四节 动态原理	(67)
【个案分析】	(70)
【关键名词】	(71)
【讨论思考】	(71)
第六章 管理职能	(73)
【学习目标】	(73)
【重点难点】	(73)
第一节 计划职能	(73)
第二节 组织职能	(84)
第三节 领导职能	(90)
第四节 控制职能	(95)
【个案分析】	(101)
【关键名词】	(102)
【讨论思考】	(102)
第七章 管理方法	(103)
【学习目标】	(103)
【重点难点】	(103)

第一节 法律方法	(103)
第二节 经济方法	(106)
第三节 行政方法	(108)
第四节 社会心理学方法	(110)
第五节 咨询诊断方法	(112)
第六节 经济数学方法	(115)
【个案分析】	(116)
【关键名词】	(119)
【讨论思考】	(119)
第八章 技能训练	(120)
第一节 管理原理技能训练	(120)
第二节 管理职能技能训练	(124)
第三节 管理方法技能训练	(131)
 第三篇 管理实务 	
第九章 战略管理	(139)
【学习目标】	(139)
【重点难点】	(139)
第一节 战略管理概述	(139)
第二节 战略环境分析	(144)
第三节 战略选择	(150)
第四节 战略管理过程	(153)
【个案分析】	(154)
【关键名词】	(155)
【讨论思考】	(155)
第十章 人力资源管理	(156)
【学习目标】	(156)
【重点难点】	(156)
第一节 人力资源管理概述	(156)
第二节 工作分析与工作设计	(161)
第三节 员工招聘与选拔	(167)
第四节 员工培训	(171)
第五节 绩效管理与薪酬管理	(177)
【个案分析】	(186)

【关键名词】	(189)
【讨论思考】	(189)
第十一章 质量管理	(191)
【学习目标】	(191)
【重点难点】	(191)
第一节 质量与质量管理	(191)
第二节 全面质量管理	(194)
第三节 质量管理的方法和技术	(199)
第四节 质量认证制度与 ISO 9000 质量体系	(205)
【个案分析】	(209)
【关键名词】	(210)
【讨论思考】	(210)
第十二章 管理变革	(211)
【学习目标】	(211)
【重点难点】	(211)
第一节 企业文化	(211)
第二节 创新管理	(217)
第三节 学习型组织	(223)
第四节 柔性管理	(229)
【个案分析】	(234)
【关键名词】	(235)
【讨论思考】	(235)
第十三章 技能训练	(236)
第一节 战略管理技能训练	(236)
第二节 人力资源管理技能训练	(240)
第三节 质量管理技能训练	(243)
第四节 管理变革技能训练	(246)

第一篇 绪 论

管理已经成为现代人类生活中最重要的领域之一。各类组织中的管理者卓有成效的管理，保证了组织的有效运行和人们生活水平的稳定提高。虽然管理者的工作环境有所不同，但其承担的任务是相同的，即设计和维持一种能促使集体中共同工作的成员施展才能、实现预定目标的环境。因此，他们的管理工作的实质是相同的。

本篇是管理学概论的绪论篇，介绍了管理、管理学及管理者的相关内容，主要包括管理的概念、性质和特征；管理学的研究内容和方法；管理学理论的形成与发展历史；管理者领导方式的相关理论与管理艺术等内容。通过学习使学生了解管理的一些基本知识，掌握管理者应具备的基本素质等，能在实践中运用所学的管理知识。

第一章

管理与管理学

课前准备

【学习目标】

通过本章的学习，使学生了解和掌握管理的概念、性质以及管理学的概念，明确管理学研究的内容和方法。

【重点难点】

1. 管理的概念及特征；
2. 管理的性质；
3. 管理学研究的内容；
4. 学习和研究管理学的方法。

学习内容

第一节 管理的概念及特征

一、管理的概念

管理活动自古有之。长期以来，人们在不断的实践中认识到管理的重要性。20 世纪初开始的管理运动和管理热潮取得了令人瞩目的成果，成果之一就是形成了较完整的管理理论体系，以及在管理理论指导下带来的组织绩效。那么，什么是管理呢？从不同的角度和背景，对管理可以有不同的理解。从字面上看，管理可以简单地理解为“管辖”、“处理”、“管人”、“理事”等意，即对一定范围内的人员及事务进行安排和处理。许多中外学者从不同的研究角度出发，对管理作出了不同的解释。

国外一些管理学著作或管理教科书中，对管理的定义有以下几种说法：

“管理就是决策。”（〔美〕赫伯特·A·西蒙）

“管理就是由一个或者更多的人来协调他人的活动，以便收到个人单独活动所不能收到的效果。”（〔美〕小詹姆斯·H·唐纳利等）

“管理就是计划、组织、控制等活动的过程。”（〔美〕弗里蒙特·E·卡斯特等）

“管理是筹划、组织和控制一个组织或一组人的工作。”（〔美〕托尼·布洛克特）

“给管理下一个广义而又切实可行的定义，可把它看成是这样的一种活动，它发挥某些职能，以便有效地获取、分配和利用人的努力和物质资源，来实现某个目标。”（〔美〕丹尼尔·A·雷恩）

“管理就是通过其他人来完成工作。”（〔美〕R.M. 霍德盖茨）

“管理是指同别人一起，或通过别人使活动完成得更有效的过程。”（〔美〕斯蒂芬·P·史宾斯）

“管理就是设计并保持一种良好环境，使人在群体里高效率地完成既定目标的过程。”（〔美〕哈罗德·孔茨/海因茨·韦里克）

我国一些文献或教科书中也给管理下了一些定义，如：

“管理就是指由专门机构和人员进行的，控制人和组织的行为，使之趋向预定目标的技术、科学和活动。”^①

“管理是管理者为使客观事物的存在和发展合乎一定的目的而采用相应的方式所进行的活动。”^②

上述定义可以说是从不同的侧面、不同的角度揭示了管理的含义以及管理在某一方面的属性。

综合中外学者的观点，笔者认为：所谓管理，是指组织中的管理者，通过实施计划、组织、领导、控制等职能来协调他人的活动，使他人同自己一起实现既定目标的活动过程。

我们可以从管理的基本特征来加深对这一概念的理解。

二、管理的基本特征

（一）管理是一种普遍的文化现象和社会现象

自从有了人类社会，就存在管理活动，并在此基础上形成各种管理思想，因此管理是一种社会现象和文化现象。管理或管理活动的存在，必须具备两个必要条件：两个人以上的集体活动；一致认可的目标。

在人类社会生产活动中，人们总是或多或少地组织起来，通过协作来达到个人单独活动所不能收到的效果。协作的有效性是通过管理活动完成和实现的，可见，管理的载体是组织。同时任何组织的活动，都需要有计划与目标。管理就是通过制定计划，确定目标，引导组织成员实现目标，达到组织成员协作的整体效果。有组织活动的地方就有管理活动，就需

① 张尚仁. 管理、管理学与管理哲学. 昆明：云南人民出版社，1987：172.

② 戴金珊. 东西方的不同管理艺术. 读书，1985（2）：11.

要管理，所以管理具有普遍性。

（二）管理的主体是管理者

既然管理是让他人与自己一道去实现既定目标，那么管理者对管理的效果及组织绩效都承担重大责任。管理者在管理活动中将扮演什么角色，即管理者的责任究竟是什么呢？美国管理学家德鲁克（Peter. F. Drucker）针对这一问题从三个层次作出明确回答。

德鲁克认为，管理者的第一个责任是管理一个组织。组织是一个整体，为此，管理者应明确：我们的组织是什么，它的目标是什么，如何实现目标。惟其如此，组织才能取得最大效益，更好地服务社会。管理者的第二个责任是管理管理者。对管理者应该通过目标管理和自我控制进行管理，同时管理者还应该培养下属。管理者的第三个责任是管理工作和员工，主要是激励组织成员发挥其创造的热情，求得组织的最佳效果。

（三）管理的本质是协调

协调就是使个人的努力与集体的预期目标相一致，每一项管理职能、每一个管理决策都要进行协调。

（四）管理的目的是为了实现目标

任何组织活动都需要计划 and 目标。管理就是通过制定计划，确定目标，引导组织成员实现目标，达到组织成员协作的整体效果。

（五）管理的核心是处理好人际关系

管理是管理者让他人与自己一起去实现既定的目标。在实现目标的过程中，如何采取各种手段和措施，使得他人的行为能够与组织目标保持一致，是十分重要的。有些管理学者认为，组织是一个社会合作系统，人们在这个社会合作系统内相互合作和协作，达成个人无法实现的整体效果。显然，人们彼此协作有效与否，将直接影响到整体效果。因此，管理者的主要工作就是与人打交道，管理的核心就是处理好人际关系。

三、管理既是一门科学，又是一种艺术

（一）管理是一门科学

科学是系统化的知识，科学的方法能够通过对事物的观察而对事物的本质作出判定，并通过持续不断的观察对这些本质的确切性进行检验。20 世纪以来，管理知识逐渐系统化，并形成了一套行之有效的管理方法。尽管与自然科学相比，它还不够精确，但管理已成为一门科学是毋庸置疑的。

（二）管理是一种艺术

管理是一种艺术，这是强调管理的实践性。艺术是指达到某种预期效果的有效方法或者“诀窍”。像其他所有技艺一样，管理工作也要利用系统化知识，根据实际情况加以运用，