

PEARSON
Prentice
Hall

工商管理经典译丛
管理技能与方法系列

管理技能与方法

Management:
A Skills Approach
(Second Edition)

(第2版)

菲利普·L·亨塞克 (Phillip L.Hunsaker) 著
王汀汀 何训陈 晔译

中国人民大学出版社

PEARSON
Education

C93/384

2007

工商管理经典译丛
管理技能与方法系列

管理技能与方法

**Management:
A Skills Approach**
(Second Edition)

(第2版)

菲利普·L·亨塞克 (Phillip L.Hunsaker) 著
王汀汀 何训陈 晔译

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理技能与方法: 第2版/ (美) 菲利普著; 王汀汀等译

北京: 中国人民大学出版社, 2007. 5

(工商管理经典译丛·管理技能与方法系列)

ISBN 978-7-300-08101-4

I. 管…

II. ①菲… ②王…

III. 管理学

IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 066114 号

工商管理经典译丛·管理技能与方法系列

管理技能与方法 (第2版)

菲利普·L·亨塞克 著

王汀汀 何训 陈晔 译

吴霞 燕燕 校

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街31号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 河北涿州星河印刷有限公司

规 格 185 mm×235 mm 18 开本

版 次 2007 年 6 月第 1 版

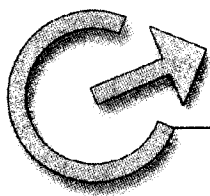
印 张 42.25 插页 2

印 次 2007 年 6 月第 1 次印刷

字 数 862 000

定 价 68.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换



译者前言

本书涵盖了组织管理中的方方面面，从管理监督到人际关系、从安置员工到绩效考评、从培养员工到领导变革、处理冲突等各种技能。通过阅读和学习本书，管理者们能够清醒地认识到自身的不足，从而丰富管理知识，提高管理技能，更好地在机构与企业中发挥作用。作为第2版，本书做了进一步的完善和补充，增加了关于领导变革与筛选和培养员工的章节。附录新增加了关于电子邮件礼仪及进一步完善的自我评估练习。本书适用于作为学校教材，也可以用作对管理者进行培训的教材和辅导资料。

《管理技能与方法》(第2版)继续保持了极为可读易懂的风格，系统、全面、透彻地阐述各种管理技能。全书共4篇18章，囊括了当今管理实践中各种有效的技能技能。本书翻译工作由以下人员承担：何训、邱峰负责前言、第1章、第2章和附录C；吴霞和燕燕负责第3章、第16章和附录B；赵玲琳和侯贝贝负责第4章、第5章；陈晔负责第17章和第18章；王平负责第6章；周荣海和何训负责第7章、第8章、第9章的翻译工作；王宇负责第10章；张永美负责第11章、第12章；张军和安士辉负责第13章、董龙珠负责第14章；李新跃负责第15章；付振艺负责第17章和附录A的工作。以上译者都负责了大量的互校工作，对他们辛勤的工作表示感谢。还要感谢陈文峰、王越敏做了大量的资料收集与查阅工作，对他们的严谨态度表示感谢。最后此书的统校工作由吴霞、燕燕和张敬冰完成，有了她们的细致工作才使得此书最后翻译工作顺利地完成。

南开大学商学院的何训和陈晔博士从此书组织、翻译和最后出版都做了重要的工作，对他们的努力表示感谢；对我的好友庞兴华一直支持我的事业表示万分感谢。

在图书出版过程中中国人民大学出版社·博闻一方总经理闻洁老师、龙沂霖女士对本书严谨负责的工作态度，为此书的顺利出版提供了帮助，对她们高效的工作表示敬意。黄姗姗、王华编辑的严谨工作作风，以及对翻译中存在不足所做出的修正表示感谢。

鉴于译者水平有限，书中可能存在商榷之处，敬请读者批评指正，来信请致 gretter_ren@hotmail.com。

王汀汀博士

中央财经大学金融学院

前言

在过去的 10 年里，人们已经越来越认识到进行管理技能培训的必要性。工业企业、^[1]媒体、^[2]教职员^[3]和评价商学院学术水平的公司^[4]也都已经注意到近年来商学院毕业生在人际交往技巧方面存在明显的不足。一家公司的招聘官员简要地概括了他们所关心的问题：

当今的商科专业毕业生具有丰富的技术性知识。他们可以做线性规划、计算收益贴现率、设计一个复杂的市场计划以及利用电脑中的电子数据表格处理数据。他们的技术性知识很扎实，然而多数人却缺乏作为管理者所必需的人际关系与社交的技巧。如果商学院还需要进一步完善的话，那就是提高他们毕业生的“人际交往技能”。^[5]

管理是一个应用性的课题。但是，如果课堂上的教学总是追溯管理研究与理论发展的历史，就不能很好地将学生培养成一名真正的管理者。理论框架可以为商学院的毕业生提供理解管理形势所需要的信息和想法，但是，要想成为有效率的管理者，学生们需要进行管理实践并且接受别人对他们成绩的反馈。在当今时代，对学生的要求，已从为了更好地理解知识而学习理论，转变为为了提高自身的管理水平而学习技能。正如一位管理教育学者所说的，“管理专业的学生需要进行激励别人去完成任务和实现目标的实践，而不是仅仅阅读那些有关对照和比较 6 种不同激励理论的读物。”^[6]

本书写作背景

大学与学院中管理专业的教职员们已经逐渐认识到培养他们学生管理技能的重要性。为了满足这种需要，在过去的 10 年里许多技巧类的书籍先后出版，包括：《人际关系技能的培训》(*Training in Interpersonal Skills, TIPS*)，我很荣幸地与史蒂夫·罗宾斯

(Steve Robbins) 一起完成了该书第 2 版的写作。^[7] TIPS 广泛应用于一些课程中，如：组织行为学、管理学、人类关系学、监督学、组织发展学以及人际关系等课程。它同样用于培训执行官的课程中，它以行动为导向的形式侧重于实践和接收反馈，倾向于行动，而不是概念性的讲座，所以非常实际。它对那些正在工作的管理者们尤为实用，因为他们既没有时间阅读长篇大论，也没有耐心坐几个小时来听理论性的讲座。对于管理技能培训日益增长的需求，加上 TIPS 教学形式的成功，这样自然就会进步，即创作一系列涵盖所有管理技能的学习丛书，而不是像 TIPS 和其他大部分书籍那样仅侧重于“人际关系”技巧。

创作一本综合性管理技能著作的另一个动机是，我们不断地接到来自管理专业教授们的要求，即介绍一些补充教材来与 TIPS 一起组成一个完整的管理技能课程，TIPS 是传统管理类教材的补充读物，它通常并不为学生们提供应用理论知识的机会。TIPS 扮演的角色是向学生们提供行为导向的练习，这样学生们可以从他们的同学那里获取反馈信息，并且为了真正地应用这些技巧而设计行动计划。但是一些教授关心的是，对于学生来说购买一本综合性的管理类教科书和另外一本补充技巧教材所需的费用。

从完全是硬封面的精装管理教材中总结出主要管理理念，来创作一本较小的平装本“普通”教材，与 TIPS 结合在一起来教学，就基本上解决了费用问题。^[8] 但是，还有另外一个问题：TIPS 只教授了人际关系技能，可是管理技能还应该包括另外一些理论上和分析上的技巧。因此，那些希望提供全面技巧实践培训的教授们认为，管理成功的关键还是实践训练。《管理技能与方法》(Management: A Skills Approach, MASA) 的出现解决了这个问题。它将每个标准技能的基础管理理念与培训练习结合在一起，让学生们提高他们自身的管理能力。

所以，《管理技能与方法》提供了全面的管理技能培训。这样就不需要额外的课本或补充读物。在本书中，将提出的相关理念应用于特定的管理技能，并采取相应的管理技能对其进行成功的实践。正如一位阅读过本书的人所说的：“我认为这部教材是上乘之作。它是进步中的学校所期待的教材。它是用最初的技巧与方法教授管理后的进一步发展；它鼓励你用你的远见卓识和努力来致力于实现进步。”



本书的结构

本书每个章节的结构都围绕着从 TIPS 的社交理论中精炼出来的学习模式展开，它将相关的理念与实践的机会和观察行为的应用结合在一起。^[9] 这个学习模式包括让学生们完成以下 10 个部分：

- 评估他们的基本技能水平；
- 仔细阅读和应用与这个技能相关的重要概念；

- 测试他们的概念知识；
- 用考评表来确定对每项技能来说，他们所需要具体学习行为的范畴；
- 通过模拟练习，从观察者的角度来观察如何使用这一技能；
- 分成小组练习这个技能；
- 用总结考评表来确定他们的不足；
- 回答应用问题来强化对概念的实践性理解；
- 在课后完成强化练习；
- 为他们在自己的生活中提高这些技能设计一个行动计划。

本书中的所有章节和附录都阐述了成功管理必需的重要技能。在 2 个介绍性的章节解释了管理领域和提高管理技能的一般性策略之后，本书介绍了 4 种综合性的技能，它们是各种情况下有效管理的基础技能，通过本书的学习可以强化它们。它们包括：有效的沟通、时间和压力管理、多样化以及道德。由于教师希望能够强调口头和书面表达这些重要的沟通技能，本书的末尾部分包括了建立这两个技能的附录。此外，本书的附录 C 还讲解了运用电子邮件的技能。

本书的其余章节围绕着管理的传统作用来讲述：计划、组织、领导和控制。第Ⅲ篇讲述了计划和控制技巧，包括：目标设定、计划、绩效评估、创造性地解决问题及冲突管理。第Ⅳ篇包括组织能力技巧，如设计工作、鉴别和雇用员工、创建高绩效的团队以及诊断和改善组织文化。第Ⅴ篇解释了领导技能，如变革的管理、建立权力基础和激励他人。



补充材料*

本书为了方便读者使用增加了一些补充内容，包括：

教师手册

每一章都包括学习目标、总结、详细的内容概要和对于被选章节练习的教学注意事项。除此之外，每章都还有教学建议。

测试文件

每一章都包括多项选择、判断对错和论述题。这些问题以各种各样的方式概括出了一章的内容，以便用来测试学生们对知识的掌握情况。

计算机化的测试考评

包括了所有在打印出来的测试文件（Test Item File）中的问题。计算机化的测试考评

* 补充材料以及本书配套 CD 光盘培生教育出版公司未授权中国人民大学出版社出版，需要资料的读者请与培生教育出版公司联系，联系方式见书后所附教学支持说明。——编者注

(Computerized Test Bank) 是一系列用来测试和评估的工具之一。测试考评机制可以让教师们很容易地给他们的课程创建和安排考试，既可以用传统的方式打印出来，也可以利用一个局域网 (local area network, LAN) 进行在线考试。

在光盘中的教师资源中心

这个光盘包括电子版的教师手册、考试管理和幻灯片展示。幻灯片展示了这本书的概要和相关的数据，它是被设计出来帮助教师并补充上课讲演的。

附加网站

培生教育出版公司的网站：<http://www.prehall.com/hunsaker>，是一种交互式的、令人兴奋的在线学生学习指导 (Student Study Guide)。学生们可以直接进入与每章配套的多项选择、判断对错和以互联网为基础的论述题。客观选择题在线评分，答错的问题会被标志出来以便学生复习。想要获得更多的信息，请联系培生教育出版公司。

技能视频

这个技巧视频部分集中于一个虚拟的视频生产企业 (Quick Takes Video)。在这些部分中，教授们陈述出现实中的企业问题以及解决这些问题需要掌握的技能。学生们通过这些部分来得到问题，并且会认真考虑这些问题。他们可以得到这个领域中专家的建议。这个技能视频提供了一个有趣和亲自实践的方式来审视当今的商界，并且学习成功实现目标所必需的技能。

培生公司学生自我评估的光盘数据库

这个数据库包括了 45 种自我评估，包括个人、群体和组织的技巧。这些练习会被自动评分和分析，同时它也提供了可供打印的格式。



致谢

本书的完成主要感谢我的朋友和合作者——史蒂夫·罗宾斯，他与我共同创作了概念发展和本书的初稿。十分感谢史蒂夫的建议、鼓励和对本书质量的监督。

第二个要感谢的人，也十分重要，她就是我的妻子兼同事——乔·亨塞克 (Jo Hunsaker)，她忍受了我的坏脾气，这种坏脾气会阻碍我开阔写作思路并完成本书的创作。我希望我不断地低估我完成这本书的时间可以被理解为“热情的乐观主义者”并且希望得到原谅。从本次写作中，我肯定我已经学会更好地控制我的时间并且能够妥善安排事情的优先次序。

我同样要感谢 Dale Fetherling，他帮助我组织并编辑了一部分技术性的章节，提高了本书的质量。没有 Dale Fetherling 的坚定、支持和贡献，本书将需要更长的时间才能完成。

我感谢圣迭戈大学研究协会 (University of San Diego Research Committee) 的成员们，感谢他们的信任与帮助，使我有时间来完成这部书；同样要感谢柯蒂斯·库克 (Cur-

tis Cook), 圣迭戈大学工商管理学院 (School of Business Administration at the University of San Diego) 的院长, 感谢他支持并理解我完成本书的创作, 让我可以不必参加其他一些大学活动。同样要感谢柯蒂斯, 他同意我延期对我们共同创作的《管理与组织行为》(*Management and Organizational Behavior*) 第3版的编辑、修改工作, 使我有时间先完成这本书。

非常感谢对本书提出建议并仔细阅读第1章草稿的评论者。你们的反馈、建设性的意见和有价值的建议使这本书成为不同一般的、非常好的学习书籍。正式审阅过本书并提出了宝贵反馈意见的人员包括:

小福里斯特·F·埃文 (Forrest F. Aven, Jr.)
休斯敦大学 (University of Houston)
约翰·D·比奇洛 (John D. Bigelow)
博伊西州立大学 (Boise State University)
约瑟夫·加西亚 (Joseph Garcia)
西华盛顿大学 (Western Washington University)
Suzanne de Janasz
詹姆斯·麦迪逊大学 (James Madison University)
Jay T. Knippen
南佛罗里达大学 (University of South Florida)
艾莉森·康拉德 (Alison Konrad)
天普大学 (Temple University)
玛丽安·C·舒尔茨 (Marian C. Schultz)
西佛罗里达大学 (University of West Florida)
雷蒙德·C·谢伊 (Raymond C. Shea)
门罗社区学院 (Monroe Community College)
威廉·扎卡里 (William Zachary)
圣何塞州立大学 (San Jose State University)

也同样感谢本书第2版的审阅人员, 感谢他们提供许多宝贵意见和建议。做出重大贡献的人员主要有:

Josn Benek-Rivera
布鲁斯堡大学 (Bloomsburg University)
佩内洛普·W·布伦纳 (Penelope W. Brunner)
在阿丽维尔的北卡罗来纳大学 (University of North Carolina at Asheville)
米尔德舍德·戈尔登·普赖尔 (Mildred Golden Pryor)
得克萨斯州农工大学商学院 (Texas A&M University-Commerce)

在培生教育出版公司里，我要感谢我的编辑 Mike Ablassmeir，他的自信、理解和指导是本书得以出版的关键。我想要感谢 Melissa Yu，她的协调技能保证了本书的所有部分被真正地按照要求组织起来。我同样想感谢纳塔莉·安德森 (Natalie Anderson)，没有她最初的支持与鼓励，我也许永远不会写本书。最后，我要感谢生产部和市场部人员 Kelly Warsak 和香农·穆尔 (Shannon Moore)，他们使本书成为引人入胜的书籍并且很受读者欢迎。

[注释]

[1] American Assembly of Collegiate Schools of Business, "The Cultivation of Tomorrow's Leaders: Industry's Fundamental Challenge to Management Education," *Newsline* 23, no. 3 (Spring 1993): 1-3.

[2] "The Battle of the B-Schools Is Getting Bloodier," *Business Week*, March 24, 1986, 61-70.

[3] L. L. Cummings, "Reflections on Management Education and Development: Drift or Thrust Into the 21st Century?" *The Academy of Management Review* 15, no. 4 (October 1990): 694-96; M. Finney and C. Siehl, "The Current MBA: Why Are We Failing?" *The Organizational Behavior Teaching Review* X, no. 3 (1985-1986): 12-18.

[4] L. W. Porter and L. E. Mckibbin, *Future of Management Education and Development: Drift or Thrust into the 21st Century?* (New York: McGraw-Hill, 1988).

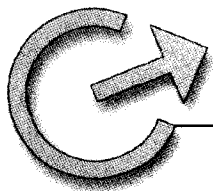
[5] S. P. Robbins and P. L. Hunsaker, *Training in Interpersonal Skills*, 2d ed. (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 1996) 1.

[6] M. R. Blood, "The Role of Organizational Behavior in the Business School Curriculum," in J. Greenberg, ed., *Organizational Behavior: The State of the Science* (Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1994) 216.

[7] Other management skills books include L. W. Mealiea and G. P. Latham, *Skills for Managerial Success: Theory, Experience, and Practice* (Burr Ridge, IL: Irwin, 1996); D. A. Whetten and D. S. Cameron, *Developing Management Skills*, 3rd ed. (New York: HarperCollins, 1995); R. N. Lussier, *Supervision: A Skill-Building Approach*, 2d ed. (Irwin, 1994); L. A. Mainiero and C. L. Tromley, *Developing Managerial Skills in Organizational Behavior: Exercises, Cases, and Readings*, 2d ed. (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 1994); C. T. Lewis, F. E. Garcia, and S. M. Jobs, *Managerial Skills in Organizations* (Allen & Bacon, 1990); R. E. Quinn, S. R. Faerman, M. P. Thompson, and M. R. McGrath, *Becoming a Master Manager* (New York: John Wiley & Sons, 1990); P. M. Fandt, *Management Skills: Practice and Experience* (St. Paul, MN: West, 1994).

[8] For example, see S. P. Robbins, *Essentials of Management* (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2001).

[9] A. Bandura, *Social Learning Theory* (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 1977).



目 录

第 I 篇 绪 论 (1)

第 1 章 管理技能与管理效率 (3)

概念 (3)

总结和将来注意事项 (17)

概念测验 (17)

模拟练习 (18)

第 2 章 自我意识：了解和发展自己 (22)

概念 (22)

概念测验 (52)

行为考评表 (53)

总结列表 (54)

分组练习 (54)

应用问题 (55)

强化练习 (55)

行动计划 (56)

技能视角 (56)

第 II 篇 一般综合技能 (61)

第 3 章 人际沟通 (63)

自我评估练习 (63)

概念	(66)
概念测验	(78)
行为考评表	(79)
模拟练习	(79)
分组练习	(81)
总结列表	(85)
应用问题	(86)
强化练习	(86)
行动计划	(87)
第4章 重视多样性	(89)
自我评估练习	(89)
概念	(90)
概念测验	(102)
行为考评表	(102)
模拟练习	(103)
分组练习	(106)
总结列表	(110)
应用问题	(111)
强化练习	(111)
行动计划	(112)
第5章 发展道德路标	(116)
自我评估练习	(116)
概念	(118)
概念测验	(130)
行为考评表	(131)
模拟练习	(131)
分组练习	(134)
总结列表	(140)
应用问题	(141)
强化练习	(141)
行动计划	(142)

第 6 章 管理压力和时间	(144)
自我评估练习	(144)
概念	(145)
概念测验	(165)
行为考评表	(166)
模拟练习	(167)
分组练习	(169)
总结列表	(175)
应用问题	(176)
强化练习	(177)
行动计划	(177)
技能视角	(178)
第Ⅲ篇 计划与控制技能	(183)
第 7 章 计划与目标设定	(185)
自我评估练习	(185)
概念	(187)
概念测验	(197)
行为考评表	(197)
模拟练习	(198)
分组练习	(199)
总结列表	(204)
应用问题	(205)
强化练习	(205)
行动计划	(206)
第 8 章 绩效评价与控制	(209)
自我评估练习	(209)
概念	(210)
概念测验	(224)
行为考评表	(224)
模拟练习	(225)
分组练习	(227)

总结列表	(233)
应用问题	(234)
强化练习	(234)
行动计划	(235)
第9章 创造性地解决问题	(239)
自我评估练习	(239)
概念	(240)
概念测验	(260)
行为考评表	(260)
模拟练习	(261)
分组练习	(263)
总结列表	(268)
应用问题	(269)
强化练习	(269)
行动计划	(270)
技能视角	(270)
第10章 冲突管理	(274)
自我评估练习	(274)
概念	(276)
概念测验	(292)
行为考评表	(292)
模拟练习	(293)
分组练习	(296)
总结列表	(305)
应用问题	(306)
强化练习	(306)
行动计划	(307)
技能视角	(307)
第IV篇 组织技能	(311)
第11章 工作设计	(313)

自我评估练习	(313)
概念	(314)
概念测验	(322)
行为考评表	(323)
模拟练习	(323)
分组练习	(326)
总结列表	(332)
应用问题	(333)
强化练习	(333)
行动计划	(335)
第 12 章 诊断与改善组织文化	(338)
自我评估练习	(338)
概念	(339)
概念测验	(348)
行为考评表	(349)
模拟练习	(349)
分组练习	(352)
总结列表	(358)
应用问题	(359)
强化练习	(359)
行动计划	(360)
技能视角	(360)
第 13 章 培养员工	(364)
自我评估练习	(364)
概念	(365)
概念测验	(378)
行为考评表	(378)
模拟练习	(379)
分组练习	(382)
总结列表	(387)
应用问题	(389)
强化练习	(389)

行动计划 (389)

第 14 章 塑造高绩效团队 (393)

自我评估练习 (393)

概念 (394)

概念测验 (422)

行为考评表 (423)

模拟练习 (423)

分组练习 (425)

总结列表 (430)

应用问题 (432)

强化练习 (432)

行动计划 (433)

第 V 篇 领导技能 (437)

第 15 章 建立权力基础 (439)

自我评估练习 (439)

概念 (440)

概念测验 (451)

行为考评表 (452)

模拟练习 (453)

分组练习 (456)

总结列表 (463)

应用问题 (464)

强化练习 (464)

行动计划 (465)

第 16 章 领导 (468)

自我评估练习 (468)

概念 (469)

概念测验 (479)

行为考评表 (479)

模拟练习 (480)

分组练习	(482)
总结列表	(488)
应用问题	(489)
强化练习	(489)
行动计划	(490)
第 17 章 激励员工	(493)
自我评估练习	(493)
概念	(494)
概念测验	(513)
行为考评表	(514)
模拟练习	(514)
分组练习	(517)
总结列表	(522)
应用问题	(523)
强化练习	(524)
行动计划	(524)
第 18 章 组织变革管理	(528)
自我评估练习	(528)
概念	(530)
概念测验	(544)
行为考评表	(544)
模拟练习	(545)
分组练习	(547)
总结列表	(552)
应用问题	(553)
强化练习	(554)
行动计划	(554)
附录 A 口头演讲技巧	(556)
控制焦虑	(556)
计划与准备	(557)
演讲表达	(560)