



复旦博学·经世系列
FUDAN BOXUE JINGSHI XILIE

管理学

林建煌 著

193

78.52

管理学

林建煌 著

Management



复旦博学·经世系列

復旦大學出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理学/林建煌著. —上海:复旦大学出版社, 2003. 10
(复旦博学·经世系列)
ISBN 7-309-03787-1

I. 管… II. 林… III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 083110 号

简体中文版由智胜文化事业有限公司(Taiwan)授权出版发行
《管理学》, 林建煌著, 2001 年 1 版 1 次

智勝
BEST-WISE

ISBN 957-729-194-5

图字:09-2003-464 号

管理学

林建煌 著

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 邮编 200433

86-21-65118853(发行部) 86-21-65109143(邮购)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

责任编辑 刘子馨

装帧设计 孙 曙

总 编 辑 高若海

出 品 人 贺圣遂

印 刷 浙江临安市曙光印务有限公司

开 本 787×1092 1/16

印 张 29.75

字 数 542 千

版 次 2003 年 10 月第一版 2003 年 10 月第一次印刷

印 数 1—5 000

书 号 ISBN 7-309-03787-1/F·817

定 价 50.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

大至一个国家，小至一个企业、一个自助团体甚至一个家庭，能否发展或有所成就都与决策者和主导人物管理知识的吸收与落实相关，已是管理学界的共识，这一共识也是作者写作本书的核心理念。

本书设管理基础、规划、组织、领导、控制五大部分共十六章，作者在展开这些传统的内容时十分注重理论的深度，同时又力求系统的完整，并结合大量读者耳熟能详的案例介绍管理学中各个不同观点的主流学派，对实务问题则精心在每章后撰写了思考性的练习题来帮助读者复习和应用。本书在多方面的创新使其能成为管理专业本科生、MBA和EMBA首选教材之一。

管理知识的普及是经济持续发展的先声

(中文简体字版序)

自从泰勒(Frederick Taylor)在1911年出版了《科学管理的原理》(Principles of Scientific Management)一书之后,管理学随即独立成为一门蓬勃发展的学科。而缘于管理学的蓬勃与兴盛,不仅许多学者纷纷投入此一研究领域,不少实务工作者亦朝向此一领域寻求帮助或启发,继而导引了管理学的学习与研究风潮,使管理学迅速成为21世纪的一项显学。展望未来社会经济和其它层面的发展,管理学于其中所扮演的角色则将愈见重要。

然而,在这样管理热潮之下,全世界每天都有各式各样新颖的管理理论被提出,不断召开的学术研讨会也源源不断地将新的观点或见解注入此一领域,爰此,如果称管理学正处于一种“知识泛滥”的状态,应该也不为过。从好的角度来看,我们看到管理学科中所展现的活力与兴盛,但从坏的层面来看,五花八门的管理理论与知识充塞其中,良窳参半,科学与神话杂陈,则让人无法取舍。这样的百花齐放,对于一位新入门的管理新生,以及有心摆脱人云亦云的管理迷思而学习科学性管理知识的企业实务人士来说,无疑是一个艰难的挑战。因此,本书希望通过有系统的方式,将管理学科过去所发展出来的理论择要筛选,用以作为有心跨入管理知识领域的读者们的敲门砖。

本书在2001年首先出版于台湾,虽然台湾已经有相当多类似的书籍,但承蒙学界和业界朋友的抬爱,本书甫一上市便获得相当多的支持,并于短期内便超过预期而屡次重印。当然,作者也从中收到不少宝贵的回响。现在这本书能够得到上海复旦大学出版社和台湾智胜文化事业有限公司的协助,得以简体字版的面貌和大陆地区的朋友见面,个人深感荣幸。希望经由本书能够和大陆地区的朋友进行交流,以分享彼此在管理学这一个领域的心得。

在投资学上有所谓的“擦鞋童理论”,亦即当很多擦鞋童都开始买股票时,也就是股票市场要开始大幅反转的时候。但如果在一个社会,对管理知识的追求变成一种普遍的全民热望时,那也正是管理知识深耕社会而提升整个社会生活水准的时候。于大陆经济蓬勃发展的现今之际,希望经由本书在大陆的推出,也能对大陆地区未来的经济发展起一些推波助澜的作用。管理知识的普及是经济持续发展的先声,希望透过海

峡两岸双方对于管理理论的吸收与升华,让大家殷殷期盼的华人经济得以在未来于世界上占有重要的地位。相信这是大家所乐见的。

作 者

2003. 10. 8

龙文虎脊皆君驭

——杜甫·戏为六绝句

经历过经济发展经验的我们,相信我们都会对中国台湾的经济成就深以为傲。然而,成就过去台湾经济发展的原因何在?不论是归因于正确政策的指引,抑或台湾人民的努力勤奋,或者是制度设计良善的归因,还是台湾企业家的创新、机动性与努力,相信很多人都会同意:不管如何地归因,都不能忽略串联在上列诸因素其中的——管理知识之重要性。管理知识的吸收与落实,应是台湾过去经济发展成就的一个相当重要的软件因素。

回顾历史,我们可以发现管理教育自从导入台湾后,便一直受到相当大的重视,这由历年来管理科系的增设、管理学生的遽增与社会各界对于管理人才的迫切需求可见一斑。在这巨大的管理风潮中,本人也是一名管理教育洪流中受惠的学子。从一知半解、懵懂无知地进入大学企业管理学系就读以来,便开始了一生管理知识的追寻之旅,而迄今忽忽已二十余年。管理教育对我个人一生的影响、历练与雕琢的痕迹,处处可见,在生涯上,我走上了管理教育工作者的路途,在人生的决策与历程上,则显示了管理思考的模式。

多年来在对管理知识的学习与传授中,让我深深感受到,管理知识的传授与教育最不容忽略的应该是——师资与教材。在师资方面,本土与外来具有博士学位的管理师资已经相当充沛,这些老师挟着最新的管理知识,为了管理教育付出了极大的心血。在教材方面,虽然当前已有不少管理同行和前辈撰写了不少颇有见地和启发学子的教科书籍,但相对于管理师资的迅速成长,我们在这方面的努力显然不够,市场上仍以原文教科书和翻译教科书为主体,本土教科书的数量与影响力则不成比例。这对于台湾管理教育学子所形成的障碍,并不只限于语文上。

忝为大学教席多年,作者也和其他管理教育的前辈或同行感受到管理教育并非只单纯地传授管理知识,尚应包括转化与激化两个层次。转化是指如何将大多数根植于西方文化背景与企业环境的管理理论,转化为较适合东方和我国独特环境的管理理论。由于文化的差异和着重点的不同,有些管理理论或许在欧美获得实证上的支持,但管理教育者应该思考其在我国环境和现实下所可能产生的局限,当然这也可以说是

一种管理权变观点下的思考。激化则是指我们应该如何根据西方所发展的管理理论,来激化出我们自己本土的管理理论。这样的本土理论,一方面可以更密切地迎合本土企业实务上的理论需求,以填补目前西方管理理论所可能产生的空隙与不适;另一方面,则可以回馈至欧美来进行理论的交流。对于一位大学教授,这样的转化与激化,其实是每天都在持续进行的工作中,不论是在课堂的讲授上、日夜不休的研究上、持续不断的皓首穷经上、无数的业界演讲上,甚至进行一些社会公益活动的参与或相关的咨询提供上。

一本理想的管理教科书应该要在这转化与激化的工作中,扮演什么角色呢?本人认为一本理想的本土的教科书应该显现作者在吸收西方管理思想后,所试图进行的一种初步的转化与激化,根据本地的文化与环境,针对众多的管理理论与思想进行挑选,以便去芜存菁,并再加入自己一些转化管理理论与思想后的观点与心得。因此,管理教科书一方面不能忽略管理理论中的一般性,也即应该涵纳所有的重要的管理理论,另一方面也要展现其独特性,亦即传达作者的独特观点,而这种独特性往往反映在作者的选材与呈现方式上,并包括一些作者个人的独特见解。本书的撰写便试图做到这一点。

为了更能满足读者的需求,因此,这本《管理学》具有以下几个特色。

1. 理论深度够:一本教科书的标准应该能将该领域的重要理论都涵盖在内,而本书在理论深度上已能达此标准。本书除了力图包含过去重要的主要观点与理论外,并将一些已逐渐稳定与日渐被接纳的最新理论也包括在内,以使最新理论的发展与教科书的内容介绍间的落差缩减至最小。如此,一方面能让读者对过去的理论发展脉络有所了解,另一方面也能接触到最新发展的理论。

2. 系统性完整:除了在理论的介绍上力求新颖和完整外,本书并以一种有系统的方式来表述管理理论。这种表述方式有助于读者掌握各种理论的前后和彼此关联,同时也能使读者对于整个管理领域与管理思想建立一个系统性的架构,以收到“见木又见林”的效果。这样的理论介绍,在日后应该能够帮助读者以一种更具系统性的思想架构来处理实务性的问题。

3. 本土化与生活化的范例:为了阐释理论,本书尽量辅以实务的范例来帮助读者了解理论,而且为了让读者能将理论与自身产生关联,本书所举的范例也以本土化与生活化的范例为主。透过熟悉的组织或生活经验范例,本书将帮助读者以更贴近、更有趣、更攸关个人的方式来学习管理学这门实用的学问。

4. 主流观点:介绍管理学的内涵有许多不同的途径,本书主要撷取程序学派的观点来介绍此一学门。程序学派的观点是目前在阐释管理学科内涵的一种主流观点,有许多国内外的教科书都是采用此一观点来呈现其内容。因此,本书采取此一主流观点当有助于读者日后和国际观点的接轨,裨益于再进一步进修与学习上的衔接。

5. 实务问题:本书为了有助于读者对于理论内容的活学活用,特别在每章章后精心撰拟一些思考性的练习题。每一练习题都和该章所介绍的某一观点或理论相关,同时也都是一种实务上可以观察或面临到的问题。这不仅可以有效作为理论与实务的衔接和应用,也可以帮助读者对于每章的学习作一反刍和练习。由于每一章的练习题都不是单纯背诵理论,同时其答案也都须读者的深入思考,因此读者若能对每一练习题进行讨论或辩驳,相信对于正确观念的建立和理论的内化会有相当大的帮助。

这本书总共有十六章,如果以一学期的期间来看,大约每周可以一章为授课的单元。一般而言,如果学生能在课前稍加预习,这样的进度对于老师和学生并不会造成困难;然而,如果基于教学时间的限制或是学生的吸收考量,而老师希望能在重点上进行教学的话,作者提出另外一套教学的建议,以供参考。这个精要的教学计划建议老师能够选取第一章“组织、管理与管理者”、第二章“管理思想的发展与演进”、第四章“组织文化、企业道德与社会责任”、第五章“决策制定的基础”、第六章“规划的基础”、第八章“组织设计的基础”、第九章“组织变革与组织创新”、第十一章“激励理论”、第十二章“领导”、第十三章“群体与工作团队”、第十四章“沟通与冲突管理”、第十五章“控制的基础”等十二章来讲授。当然,如果需要更精简的教学或学习计划,作者在下表中列示了各章的重要性建议,老师和学员可以在教学上或自修上参考运用。当然,这样的重要性标注主要是考虑以“管理学”这一学科的主体知识的角度为考虑,有些章节虽然在管理学的课程没有讲授,但以后有机会会在相关课程中再提到(例如,战略管理、管理环境、用人与人力资源管理等章节)。

章 次	章 名	重要性指标
第一章	组织、管理与管理者	★★★
第二章	管理思想的发展与演进	★★★
第三章	管理环境	★
第四章	组织文化、企业道德与社会责任	★★
第五章	决策制定的基础	★★★
第六章	规划的基础	★★★
第七章	战略管理	★
第八章	组织设计的基础	★★★
第九章	组织变革与组织创新	★★★
第十章	用人与人力资源管理	★
第十一章	激励理论	★★★
第十二章	领导	★★★
第十三章	群体与工作团队	★★
第十四章	沟通与冲突管理	★★
第十五章	控制的基础	★★★
第十六章	控制工具与技术	★★

这本管理学的问世和简体字版的发行,首先要感谢智胜文化和复旦大学出版社的投入。智胜文化全体同仁为这本书的付出,让我感受到他们的执著与认真。另外,这本书的出版要感谢过去在管理知识领域里提携和启蒙的恩师们,这包括大学和硕、博士班的众多老师。很多老师都已经成为我终身努力的标杆,更有无数的老师在行为上给予我很大的效法空间。我感谢、也庆幸我与他们的因缘。

当然我也要感谢家人多年来一贯的支持与鼓励。特别感谢爸妈过去的教诲与督促,他们的期许一直都是我自我鞭策的动力。内人丽慧自从认识以来到今,一直都在精神上给予我很大的支撑,尤其她对家庭的付出更是令我深深感谢,这样的付出对于一位身负管理职责的职业妇女更是不容易。由于她的付出,使我能够享有一个欢乐而无后顾之忧的美满家庭。此外,我也要谢谢靖淳和致廷,他们所带给我的欢乐是最珍

贵的,也是人生最美好的回忆。因此,我要将这本书献给我的家庭,作为我对他们在过去支持的感谢。

作者希望通过这本教科书来介绍先前管理学前辈和诸位贤哲所写下的“龙文虎脊”,导引对管理学有兴趣的学生或企业界人士,以进入管理学实用又瑰丽的缤纷世界和知识领域。此外,也期许本书能提升读者在面对管理上问题时的思考层次与角度,并能以更开阔的视界、格局,来解决个人与组织所面对的问题。“龙文虎脊皆君驭”,作者期望透过这本书能够帮助读者纯熟地运用管理知识,来充实自己瑰丽而缤纷的人生。

林建煌

谨识于
中央大学企管系
2003年7月

简要目录

第一部分(PART 1) 管理基础

- 第一章 组织、管理与管理者 1
- 第二章 管理思想的发展与演进 25
- 第三章 管理环境 59
- 第四章 组织文化、企业道德与社会责任 91

第二部分(PART 2) 规划

- 第五章 决策制定的基础 123
- 第六章 规划的基础 151
- 第七章 战略管理 175

第三部分(PART 3) 组织

- 第八章 组织设计的基础 203
- 第九章 组织变革与组织创新 237
- 第十章 用人与人力资源管理 267

第四部分(PART 4) 领导

- 第十一章 激励理论 293
- 第十二章 领导 319
- 第十三章 群体与工作团队 353
- 第十四章 沟通与冲突管理 375

第五部分(PART 5) 控制

第十五章 控制的基础 403

第十六章 控制工具与技术 423

组织、管理与管理者

学习目标

本章的学习主要要帮助您解答下列问题

- 什么是组织,它具有哪些共通的特征?
- 什么是效能与效率,两者有何差别?
- 管理者与作业人员有何差别,以及各层级管理者的内涵是什么?
- 管理者可以如何来分类?
- 管理与管理者工作的内涵为何?
- 管理程序的四项管理功能为何?
- 管理者所扮演的角色有哪些?
- 管理是一门艺术,还是一门科学?
- 管理者所应具备的能力有哪些?
- 组织的未来要面临哪些变迁与管理者的新挑战?

Chapter 1

详细目录

第一部分(PART 1) 管理基础

1

组织、管理与管理者

第1节 组织与组织的目标 4

一、组织 4

二、效能与效率 5

第2节 管理者的定义与分类 6

一、管理者与作业人员 6

二、管理者的分类 7

第3节 管理与管理者工作的内涵 8

一、管理的内涵 8

二、管理程序 9

三、管理者角色 11

四、管理的艺术面与科学面 15

第4节 管理者所应具备的能力 16

第5节 组织的未来变迁与管理者的新挑战 17

第6节 本书的架构 19

练习题 22

第 1 节 组织与组织的目标

一、组织

组织是指一群人为了追求某种共同目的而形成的集合体。

要了解管理与管理者,我们要先了解**组织(Organization)**。组织是指一群人为了追求某种共同目的而形成的集合体。例如,企业便是一种以追求最大利润为主要目的的组织。当然,组织并不仅限于企业而已。学校是一种组织,政府也是一种组织,甚至家庭也是一种组织。

组织具有某些共通的特征。

1. 组织是由一群人所构成,单一的个人不是组织。透过人的结合,组织才能运作,以发挥单一个人所无法达成的功能或目标。

2. 每一组织都有其独特的目标,这些目标往往反映出组织组成的目的,以及组织成员所共同追求的目标。缺乏共同的目标,便是一群“乌合之众”,而不是一个组织。

3. 组织要将组织成员结合在一起,以发挥整个组织的力量。因此组织会发展出一套系统化的结构,来界定和规范成员的角色和行为,其包括工作规则与规范、职权职责,以及组织成员间的从属关系。

综合来说,组织是指一个具有特定目标,由一群人透过系统化的结构所组成的群体。

依据组织所追求的目标,我们可以简单地将组织区分为营利性组织与非营利性组织。企业便是一种最为典型的营利性组织,至于非营利性组织则是指不以营利为主要目标,而汲汲于追求其他非利润性目标的组织。例如,医院、公益群体、学校与政府机构就是非营利性组织。

不过,我们不要拘囿于组织的外在型态来区分营利性组织与非营利性组织。有些组织虽然表面上是以典型的非营利性组织型态出现(例如,财团法人),但却是“挂羊头卖狗肉”,在实质上以追求最大