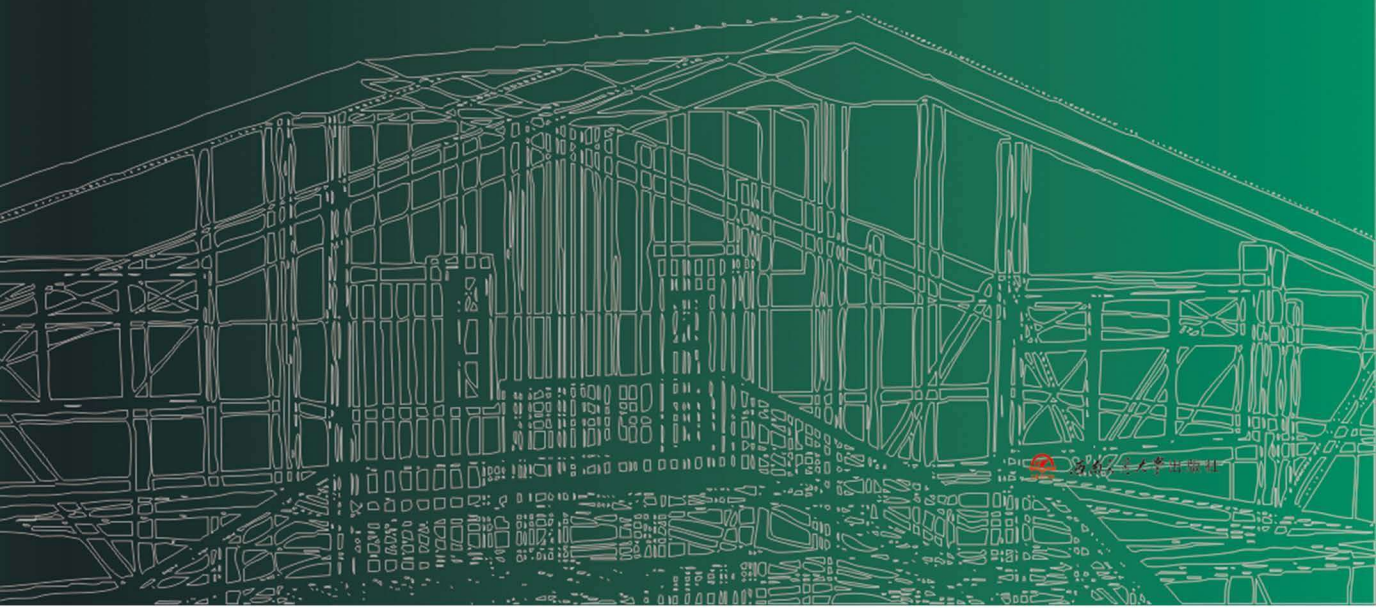


管理学

GUANLIXUE

主编◎韩利红 赖应良



高等教育工程造价专业“十三五”规划系列教材

管 理 学

主 编 韩利红 赖应良

副主编 吴晓亮 王丽娟

刘 杨 周 兵 尹春雷

西南交通大学出版社
· 成都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据
管理学 / 韩利红, 赖应良主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2017.8
ISBN 978-7-5643-5557-9

I. ①管… II. ①韩… ②赖… III. ①管理学—高等学校—教材 IV. ①C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 159759 号

管理学

主编 韩利红 赖应良

责任编辑 周 杨
封面设计 墨创文化

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市二环路北一段 111 号
西南交通大学创新大厦 21 楼)
邮政编码 610031
发行部电话 028-87600564
官网 <http://www.xnjdcbs.com>
印刷 四川五洲彩印有限责任公司

成品尺寸 185 mm × 260 mm
印张 18.5
字数 439 千
版次 2017 年 8 月第 1 版
印次 2017 年 8 月第 1 次
定价 45.00 元
书号 ISBN 978-7-5643-5557-9

课件咨询电话: 028-87600533
图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

高等教育工程造价专业“十三五”规划系列教材

建设委员会

主 任 张建平

副主任 时 思 卜炜玮 刘欣宇

委 员 (按姓氏音序排列)

陈 勇	樊 江	付云松	韩利红
赖应良	李富梅	李琴书	李一源
莫南明	屈俊童	饶碧玉	宋爱萍
孙俊玲	夏友福	徐从发	严 伟
张学忠	赵忠兰	周荣英	

序

21 世纪，中国高等教育发生了翻天覆地的变化，就相对数量上讲，中国已成为了全球第一高等教育大国。

自 20 世纪 90 年代中国高校开始出现工程造价专科教育起，到 1998 年在工程管理本科专业中设置工程造价专业方向，再到 2003 年工程造价专业成为独立办学的本科专业，如今工程造价专业已走过了 25 个年头。

据天津理工大学公共项目与工程造价研究所的最新统计，截至 2014 年 7 月，全国 140 所本科院校、600 所专科院校开办了工程造价专业。2014 工程造价专业招生人数为本科生 11 693 人，专科生 66 750 人。

如此庞大的学生群体，导致工程造价专业师资严重不足，工程造价专业系列教材更显匮乏。由于工程造价专业发展迅猛，出版一套既能满足工程造价专业教学需要，又能满足本专科各个院校不同需求的工程造价系列教材已迫在眉睫。

2014 年，由云南大学发起，联合云南省 20 余所高等学校成立了“云南省大学生工程造价与工程管理专业技能竞赛委员会”，在共同举办的活动中，大家感到了交流的必要和联合的力量。

感谢西南交通大学出版社的远见卓识，愿意为推动工程造价专业的教材建设搭建平台。2014 年下半年，经过出版社几位策划编辑与各院校反复的磋商交流，成立工程造价专业系列教材建设委员会的时机已经成熟。2015 年 1 月 10 日，在昆明理工大学新迎校区专家楼召开了第一次云南省工程造价专业系列教材建设委员会会议，紧接召开了主参编会议，落实了系列教材的主参编人员，并在 2015 年 3 月，出版社与系列教材各主编签订了出版合同。

我以为，这是一件大事也是一件好事。工程造价专业缺教材、缺合格师资是我们面临又亟需解决的问题。组织教师编写教材，一是可以解教材匮乏之急，二是通过编写教材可以培养教师或者实现其他专业教师的转型发展。教师是一个特殊的职业——是一个需要不断学习更新自我的职业，教师也是特别能接受新知识并传授新知识的一个特殊群体，只要任务明确，有社会需要，教师自会完成自身的转型发展。因此教材建设一举两得。

我希望：系列教材的各位主参编老师与出版社齐心协力，在一两年内完成这一套工程造价专业系列教材编撰和出版工作，为工程造价教育事业添砖加瓦。我也希望：各位主参编老师本着对学生负责，对事业负责的精神，对教材的编写精益求精，努力将每一本教材都打造成精品，为培养工程造价专业合格人才贡献力量。

中国建设工程造价管理协会专家委员会委员
云南省工程造价专业系列教材建设委员会主任 **张建平**

2015 年 6 月

前 言

Preface

管理受不同社会经济、政治、文化环境及各种人文关系的影响，在任何地方都是一种因人、因事、因时制宜的活动过程，所以，管理是对不同时期、不同地区、不同行业、不同文化背景熏陶下人们的管理意识、管理行为的整合。一个世纪以来，随着工业化和市场经济的发展，组织与管理的科学化及技术的迅速进步和发展，成为现代化过程中强有力的促进因素。当前，管理学科已经发展成为包括多个分支在内的学科体系，在经济生活乃至社会生活中发挥着越来越重要的作用。

管理学是一门系统地研究管理活动的基本理论、基本规律和基本方法的科学，是建设工程类相关专业的一门重要的基础课程。本书为建设工程类专业系列规划教材，对建设工程发展中管理的重要性和发展前景进行了深入探讨；对建筑行业中常用的组织结构模式进行了深入分析；就如何以全球视角对人力、物力、财力进行有效管理，获取竞争优势的各类先进管理模式进行了全面阐述。本书可有针对性地提高建设工程类专业的管理学教学水平，为建设行业管理人才的培养提供基础平台，具有实用价值和重大意义。

本教材具有以下特色：

（1）本教材的编写是在对建设工程相关的管理类专业应用型人才应具备的素质、能力和知识结构进行系统研究的基础上进行的，能更好地适应建设工程应用型人才培养对管理学知识的要求。

（2）本教材在每一章配置了一些实用案例及图表以帮助理解，注重以人为本，具有生活和时代气息。

(3) 为了教学的需要, 本教材力求探索以案例分析为主的模式, 尽可能运用教师案例教学引入、学生案例分析多练的教学方式。

本教材由云南农业大学韩利红和昆明理工大学赖应良老师担任主编, 由云南大学吴晓亮、王丽娟、刘杨老师, 云南农业大学周兵、尹春雷老师担任副主编。本教材共分 11 章, 具体分工如下: 韩利红老师负责组织设计编写大纲以及全书的统稿和修改, 并最后进行定稿, 第 2 章、第 5 章由韩利红、尹春雷老师共同执笔, 第 1 章、第 9 章由赖应良老师执笔, 第 4 章、第 11 章由刘杨老师执笔, 第 6 章、第 8 章由吴晓亮老师执笔, 第 7 章、第 10 章由王丽娟老师执笔, 第 3 章由周兵老师执笔, 图表、格式设计与编排由尹春雷老师完成。

在本教材的编写过程中, 我们直接和间接地参阅了国内外大量的相关著作、教材和案例资料, 并引用了其中的一些内容, 还有个别案例和阅读资料来自互联网, 书中引用的地方没有完全进行标注, 而是采用了书后列出参考书目的方式。在此谨向这些作者、译者和网站的工作人员表示由衷的感谢。同时, 感谢昆明理工大学张建平老师和西南交通大学出版社对本书的支持与帮助!

由于编写时间和编者水平的限制, 书中难免存在错误或遗漏之处, 敬请各位读者批评指正。

编 者

2016 年 12 月

目 录

Contents

第 1 章 管理学与建设工程管理实践	001
1.1 管理学基础知识	006
1.2 管理思想与管理理论的历史沿革	014
1.3 建设工程管理	027
第 2 章 管理环境	035
2.1 管理环境分析	035
2.2 企业文化	043
2.3 管理道德与社会责任	049
第 3 章 决 策	060
3.1 决策概述	061
3.2 决策的影响因素	065
3.3 决策的过程	068
3.4 决策方法	070
第 4 章 计划与战略管理	083
4.1 计划概述	083
4.2 计划的制订、组织与实施	089
4.3 目标管理	092
4.4 战略管理	103
第 5 章 组 织	113
5.1 组织概述	113
5.2 组织结构设计	118
5.3 组织变革	135
第 6 章 领 导	144
6.1 领导概述	144
6.2 领导理论	147
6.3 领导艺术	154
6.4 沟通与人际交往	157

第7章 激 励	163
7.1 激励原理	163
7.2 激励理论	168
7.3 激励实务	180
第8章 人力资源管理	190
8.1 人力资源管理概论	190
8.2 人力资源计划	196
8.3 员工招聘与解聘	202
8.4 员工培训与开发	208
8.5 绩效管理	212
第9章 控 制	220
9.1 控制概述	222
9.2 控制过程	227
9.3 控制方法	231
9.4 战略控制	234
第10章 创 新	242
10.1 管理的创新理论	242
10.2 组织创新	251
10.3 技术创新	254
10.4 制度变迁与制度创新	263
第11章 未来的管理热点	269
11.1 核心能力理论	269
11.2 知识管理	272
11.3 动态联盟理论	274
11.4 知识型团队组织模型	275
11.5 生涯管理理论	276
11.6 能本管理	279
11.7 学习型组织	281
11.8 跨文化管理理论	281
参考文献	287

第1章 管理学与建设工程管理实践

管理格言

诸种要素——不是个别要素的结合，构成了科学管理，它可以概括如下：科学，不是单凭经验的方法。协调，不是不和别人合作，不是个人主义。最高的产量，取代有限的产量。发挥每个人最高的效率，实现最大的富裕。

——泰勒

学习目标

- ◇ 了解管理的职能，对管理者角色期待，并树立起科学管理的意识。
- ◇ 了解管理思想的起源，追溯现代管理理论的渊源，深刻理解管理的科学性。
- ◇ 能将所学的知识应用于工程实践，对管理的艺术性有一定的认识。
- ◇ 将管理与建设工程结合起来，体会管理在建设工程中的重要性。

导入案例

案例背景——哈佛商学院教授克莱顿·克里斯滕森的一堂课

下面是哈佛商学院教授克莱顿·克里斯滕森的一些感言：

我在哈佛商学院开设课程的目的是帮助学生了解什么是“优管理论”（Good Management Theory）及其由来。在这个主线上，我套用许多模型和理论帮助学生从多方面思考，在总经理职位上如何激发创新及促进成长。在每一堂课中，我和学生们都会应用这些理论去研究一家公司，观察它过去的发展历程，并探讨怎样的管理行为方可达致预期效果。

在这课程的最后一天，我要学生们转而将这些理论应用于他们自身，就以下三个问题找出令人信服的答案：

- （1）怎样确保职业生涯的快乐？
- （2）怎样使自己与配偶和子女的关系成为一个永恒的快乐源泉？
- （3）怎样保证自己不会有牢狱之灾？

这最后一个问题听起来像开玩笑，实则不然。我的31位罗德奖学金同学中，就有两

位坐过牢。他们都曾是好人，但因为某些原因在人生路上误入了歧途。当学生们讨论答案时，我就以我个人的人生经历为例，讲述如何应用课堂理论，去指引自己的人生决策。

（一）管理是最崇高的职业

对于第一项问题——如何乐在工作，弗雷德里克·赫茨伯格的理论给了我们很好的启示。他认为人生的主要动力并非追逐金钱，而是寻求学习机会，在承担责任中成长，乐于奉献他人，及因成就而得到认同。我告诉学生们，在成为学者前，我曾经营一家自己的公司。那时我曾有过一个幻想，我设想，有天早上我的一个女经理颇为自信地离家上班，然而十个小时后当她开车回家时，内心却愤愤不平，无比沮丧，觉得不受重用和被轻视。可以想见自尊心受损会怎样深刻地影响她与孩子们的相处。我的想象也会快进到另一天，当她开车回家时，心里充满自尊心得到满足的快乐——她在学习上获益多多，因成就价值而被认可，为重要提案的成功贡献良多。

我在想，这会对她作为一个妻子与母亲产生怎样的积极影响。我由此得出结论：只要做得好，管理就是最崇高的职业。没有其他任何职业可以拥有如此多的手段帮助人们学习和成长，鼓励承担责任并因成就获得认同，以及倡导为团队的成功做出个人贡献。现在越来越多的 MBA 学生入校时以为商界的工作就意味着在某个公司里从事买卖与投资，这是很不幸的。做生意远不如塑造人得到的回报丰厚，我希望我的学生们离开课堂时能明白这一点。

（二）创建自己的人生策略

第二个问题——怎样使自己与配偶和子女的关系成为一个永恒的快乐源泉，这个问题可以应用一个关于制定战略和实施战略的理论。

这个理论的主要启示在于一个企业的战略是由管理者投资的项目类型决定的。如果不能非常娴熟地控制一个企业的资源分配，那么由此引发的一切将会与管理者的预期大相径庭。因为企业的决策系统常常被设计成倾向于投资那些回报最快也最直接的项目，所以往往缺乏对长期战略的投资。

自 1979 年以来，我一直关注着我哈佛商学院同学们的命运。在同学会上，我见到愈来愈多同学郁郁寡欢，与配偶离婚，或与子女疏远。我可以保证，他们当初毕业时，没有一个人的人生策略是走向离婚，养育一个与他们疏离的孩子。然而，他们中很多人事实上却选择了这样一条人生策略。原因何在？他们没有把他们的人生目标摆在前头，并以之为出发点去分配时间、精力和聪明才智。

令人惊讶的是，在哈佛商学院每年从世界各地招收来的 900 名顶尖学生中，有相当一部分人甚少思考他们人生的目的。我告诉这些学生，哈佛商学院可能是他们的最后一个机

会去深刻反省这个问题。如果他们认为未来还可以有更多时间精力去想这问题的话，他们就太傻了，因为人生只会变得越来越忙碌：你要挣钱还房贷，你每周得工作 70 个小时，你将结婚生子。

对我而言，自己必须拥有一个清晰而明确的人生目标。话虽如此，但我其实花了很多时间和精力才真正把它想明白。当我做罗德斯学者时，课业要求相当繁重，相当于在我既有的牛津课程中，额外再加入一年的课程分量。即使十分忙碌，我仍决定每晚花一小时阅读、思考并祈祷，思考为何神要让我存在于这世上。这是一个相当具有挑战性的承诺，因为每花一小时在这上面，我就少一小时学习应用计量经济学。我内心也曾挣扎过，怀疑自己是否真能负担起这课业之外的每天一小时，但终于还是坚持下来，并最终悟出了我的人生目的。

假如我当时把那每天一小时用于学习最新技术，以解决回归分析中的自相关问题，那才真的是浪费我的人生。我每年用到计量经济学工具不过数次，但我每天都在实践我的人生目的，它可以说是我这辈子学到的最有用的东西。我向我的学生们承诺，如果他们肯花时间去理清他们的人生目的，将来回望时他们将发现这是他们在哈佛商学院所学到的最重要的东西。如果他们没想清楚这个问题，他们的人生将像一艘无舵的海船，在惊涛骇浪中备受打击。理清人生目的，比学习任何管理学知识，如“基于活动的成本核算”“平衡计分卡”“核心竞争力”“颠覆性创新”“4P”“五力模型”等更有意义。

我的人生目标源自于我的宗教信仰，但信仰并不是唯一的方向标。例如，我以前一位学生，把他的人生目的设定为：把诚信观念带入他的国家，繁荣国家经济，并培养他的孩子们像他一样致力于这个志向，并彼此扶持。他的人生目标聚焦于他的家庭和社会，恰与我相同。

职业成功不过是一项达成人生目标的工具而已。若人生缺乏目标，生活将变得空洞。

（三）分配你的资源

你如何分配你的时间、精力及才智，将最终形成你的人生策略。

我有一大堆“业务”在竞争这些资源：维持与妻子的美满婚姻，养育“棒”小孩，奉献于我的社区，取得职业成就，奉献于我的教会，等等。这情形就跟一家公司所面临的问题一样，我只有有限的时间、精力和才智，那么我该如何分配呢？

在资源配置方面的抉择可以让你的人生选择偏离你的预期。有时这会好事：有些机会不期而至。但如果你的人生投资错误，那么产出将会很糟糕。每当想起我那些并非故意但却投资于空虚与不幸的同班同学，我简直难以相信，他们的困扰竟然与当初的短视有关。

当一个人渴求有所成就时——哈佛商学院学生也这样，若他们拥有额外半小时或一分精力，他们会在不自觉中投资于那些能产生最实际效益的活动中。我们的职业往往给我们最具体的证据来表明我们在进步。你推出一款产品、完成一个设计、做一次陈述、终止一

项销售、上一堂课、发表一篇文章、得到薪水、得到升职。反过来，在你与配偶及孩子们的关系上投入时间与精力却并不会带来同样快速和直接的成就感。孩子们每天都会淘气。几乎只有沿着这条路走上20年，你才能把手插在裤袋里然后说：“我培养了一个好儿子或是好女儿。”你也可能忽视你与配偶之间的关系，日复一日，也看不出事情似乎在变糟。那些追求卓越的人们总是会有这种下意识的倾向，令他们对家庭投入不足，对职业却投入过度，尽管亲情才是快乐的最大最持久的源泉。

如果你追究商业失败的根本原因，一次又一次，你会发现失败总是起因于对短期成功的偏执和满足。以这个视角观察人生，你会看到一模一样令人吃惊和发人深省的思维模式：人们在他们嘴上认为最重要的事情上的投入越来越少。

（四）营造文化

在我的课上有一个重要的模型被称为“合作工具”，其基本意思就是做一个有远见卓识的管理者并不像某些人吹出来的那样容易。敏锐地洞察迷雾重重的未来并规划出企业所需的航向调整是一码事，而说服那些没有预见到未来变化的员工，让他们组织起来齐心协力将企业驶向新方向，却完全是另一码事。知道使用什么工具能带来所需的合作是一项关键的管理技巧。

这个理论将每一个“合作工具”标记在一个二维坐标系统里，一个维度是企业职员对工作回报的认同度，另一个维度是他们对执行指令是否能产生预期效果的认同度。如果员工在两个坐标轴上都是低认同度，你需要使用“权力工具”——强迫、威胁、惩罚等来确保合作。很多企业都是从这个象限开始的，这也是为什么一个公司的创始管理团队，在规定什么必须做以及怎样做的时候都要扮演这样一种霸道的角色。如果员工在相互协同完成任务的过程中一再获得成功，就会开始达成共识。麻省理工学院的艾德佳·沙因认为企业文化就是通过这个机制建立起来的。最终，人们甚至不再去考虑他们做事的方式是否会带来成功。他们只是本能地，以假定的前提去接受工作的优先顺序，遵循工作程序，而不是通过清晰的决策。这意味着他们已经营造了一种文化。文化，以一种不可言传却无法抗拒的方式，将那些已经实践证实、被广泛接受的行为方式确立起来，供企业成员处理重复性问题。文化也为不同类型的问题规定优先顺序，它是一个强有力的管理工具。

在应用这个模型来解答第二个问题——我怎样确保我的家庭成为一个永恒快乐源泉的时候，我的学生们很快发现父母能对孩子使用的最简单的合作工具就是权力工具。但是它也存在一个时点，在十几岁的时候，权力工具就不再起作用了。在这个时点，父母们开始希望，他们与孩子很小的年龄就已经合作建立起了一种家庭文化，在这个文化中，孩子们本能地相互尊重、服从父母、也能分辨是非。就像公司一样，家庭也可以有文化。这些文化既可以是有意识地建立起来的，也可以是在无意识中演变形成的。

你希望你的孩子充满自尊与自信，无惧任何人生难题。但这些品质不会神奇地在中学时代自我塑造出来。你必须将这些优秀品质潜移默化地融入家庭文化中，而且要尽早。就像公司员工一样，孩子自尊与自信的养成，是在克服困难的过程中磨炼出来、在成功的喜悦中总结而来的。

（五）避免落入“边际成本”的迷思

在财务与经济学中，我们学过在评估不同的投资选项时，应该略去“沉没成本”和“固定成本”，而应基于不同选项的“边际成本”和“边际收益”来做出决策。而在我们的课程中，我们了解到这种教条会误导企业故步自封于过去的成功中，而非引导企业面对未来的挑战。假如我们知道未来恰如过去一样，那么这种方法当然没有问题。但如果未来是不同的——而且肯定不同于过去——那么这种方法就是一种错误了。

这个理论针对的是我和学生们讨论的第三个问题——怎样过一种正直的生活（远离牢狱之灾）。事实上，每当我们在人生道路上面临对与错的抉择时，我们常常不自觉地应用这个“边际成本”的教条。会有一个声音在我们耳边响起：“瞧，我知道按照一般的规矩，大多数人都不会这样子做。但这次情有可原嘛，就这一次，没有关系的。”错误的事情“只做一次”，其边际成本看起来总是非常低。它把你骗进去，而你甚至不曾看清这条路最终会通向何方，以及它所包含的全部成本。所有形式的忠诚与不忠，它们为自己辩解的理由都是那种边际成本经济学——“就这一次”。

我想跟各位分享一段我自己的人生经历，正是通过它，我开始了解“就这一次”所具有的潜在危害。我曾在牛津大学篮球队打球。有一年我们参加在英国相当于美国大学篮球联赛（NCAA）的比赛，当时的队员可说是我此生最好的朋友。我们甩掉了所有的对手，以全季不败的战绩杀进四强。冠军赛安排在星期天。然而我在16岁时已经对神许诺绝不在星期天打球。于是我找到教练，告诉他我面临的难题。教练跟我的队友都大感困惑，因为我在球队中担任首发中锋。每一位队友都跟我说：“你必须参加比赛，难道你就不能破例一次吗？”

我是一个虔诚的基督徒，于是我走开并祷告，问神我该怎么办。我得到一个很清晰的感觉，不应违背对神的承诺。因此我最终没有参加冠军赛。

从很多方面来看，这只是一个小小的决定，因为它仅涉及我一生中几千个星期天中的一个。理论上，我确实可以越界就这么一次，只要未来我不再犯就好。其逻辑正是：“这次情有可原，就这么一次，不要紧！”但回头来看，对这类诱惑的坚决抵制，已证明是我这一生最重要的决定之一。为何？因为我的人生永远都“情有可原”。如果我那一次越界了，在接下来的岁月里我肯定将一而再、再而三地越界。

这件事给我的教训是，“永远（100%）”坚守原则，比“经常（98%）”坚守原则要容易。如果你基于“边际效应分析”，屈服于“就这一次”，就像一些我以前的同班同学曾经做过的那样，你终有一天会后悔的。你一定要非常明确，自己能容许到什么程度，并在安全范围内划清界限。

（六）牢记谦虚的重要性

我得到这个启示，是在我被哈佛学院要求去教授一堂关于谦虚的课程的时候，我让每个学生描述一位他们认识的最谦虚的人。由此发现这些谦虚的人们都有一个共同的特征：他们都有着高度的自尊。他们知道他们是谁，并对此感觉良好。我们也同意，谦虚不等于自我贬低的行为或态度，而是待人接物时表现出来对他人的尊重。从这种形式的谦虚出发，就能自然而然地产生好的行为。例如，如果你非常尊重某人，你就不会去偷他的东西，也不会对他撒谎。

谦虚地处世很重要。在你进入一个顶级研究生院以前，你的知识几乎都来自于那些比你更聪明且更有历练的人：父母、老师、老板。但一旦你从哈佛商学院，或其他顶尖学术机构毕业，你每天接触的人中，多数都不会比你更聪明。如果你表现出来的态度是，只有比你更聪明的人才有资格教你，那么你的学习机会就会非常有限。但如果你很谦虚，渴望向所有人学习，那么你的学习机会就是无限的。通常而言，只有你對自己感觉很好，并且你想帮周围的人，让他们也有良好的自我感觉时，你才会变得谦虚。当我们看到某些人以一种攻击性的、傲慢的、损人的方式对待他人时，这种行为几乎总是内心缺乏自尊的外在表现。这些人只有贬低他人，才能使自己感觉良好。

（七）选择正确的标尺

去年我被诊断出患有癌症，让我觉得我的生命可能会提前结束。万幸的是，现在看来我会被赦免了。但是这段经历给我的人生带来了重要的启示。

我清楚地知道，我的理论给许多公司带来了巨大的收益。我知道我有举足轻重的影响力。但是，当我面对绝症，很有趣地，我发现这个影响力对现在的我根本无足轻重。我终于了解，上帝用以衡量我人生的标尺，不是金钱，而是每一个生命因我而改变的人。

我认为这对我们所有人都适用。别为自己的个人声望而操心，你应该操心的是，那些你曾经帮助过的人，是否会变得更好。这就是我最后的建议：想想你的人生该用什么样的标尺去衡量，找到答案并据此度过每一天。这样到生命最后一刻，你的人生就会被判定为成功。

1.1 管理学基础知识

在人类历史上，自从有了组织活动，就有了管理活动。管理活动的出现促使人们对来自这种活动家的经验加以总结，形成了一些朴素、零散的管理思想。我们可以从已有的文字记载中，寻觅到中外思想家提出的丰富的管理思想。直到 19 世纪末期，随着欧洲工业革命的发展，管理理论才真正出现。管理理论是对管理思想的提炼与概括，是较成熟的、系统化程度较高的管理思想。

在人类社会五千年发展的历史长河中，人类都在不断地完善自己，不断地活动。而人类的一切活动都是经过大脑思考，是为了达到预期目的而进行的，并且人类会为了实现其目的而不断努力。人类从数次的生产力革新、发展，历经了数次工业革命，可以说人类是经过不断的劳动、思考、合作，在不断发展生产力中逐步发展的。在各种环境因素的影响下，人类自身必须与周边的环境相互依存。随着生产力的不断发展，人类不断地试图改变周边的环境，在不断的失败或成功的同时，不断总结经验，丰富自己的知识，掌握各种生活和改造社会的技能。随着人类知识的不断完善，各种生活、工作的组织、方式、制度不断发展形成一定形态的管理机构，逐步发展为管理系统，并应用于当今信息瞬息万变的时代。虽然管理的制度不断改革推进，但是再完善的系统也离不开人类的相互协作。无论是若干年前的原始社会或信息瞬息万变的今天，人类的各种特征为管理学的形成提供了客观的条件，至此管理学应运而生。

1.1.1 管理和管理的职能

1. 管理的定义

人们对“管理”一词并不陌生，但要对它下一个确切的定义却不是一件很容易的事。

管理的定义有很多种。早期的管理学者玛丽·帕克·福莱特（Mare Parker Follett）给管理下了一个经典的定义，她把管理描述为“通过其他人来完成工作的艺术”（Follett, 1942）。这一定义把管理视作艺术，它强调了人的因素在管理中的重要性，但要想对管理有个较全面的了解，这一定义显然不够。

斯蒂芬·P·罗宾斯和玛丽·库尔塔（Robbins and Coulter, 1996）对管理的定义是：“管理这一术语指的是和其他人一起并且通过其他人来切实有效完成活动的过程”。这一定义把管理视作过程，它既强调了人的因素，又强调了管理的双重目标——既要完成活动，又要讲究效率，即以最低的投入换取既定的产出。

帕梅拉·S·路易斯、斯蒂芬·H·古德曼和帕特丽夏·M·范特（Lewis, Goodman and Fandt, 1998）对管理的定义是：“管理被定义为切实有效支配和协调资源，并努力达到组织目标的过程”。这一定义与前一定义大同小异，所不同的是它立足于组织资源，原材料、人员、资本、土地、设备、顾客和信息等都属于组织资源。

沃伦·R·普伦基特和雷蒙德·F·阿特纳（Plunkett and Attner, 1997）把管理者定义为：“对资源的使用进行分配和监督的人员”。在此基础上，他们把管理定义为：“一个或多个管理者单独和集体通过行使相关职能（计划、组织、人员配备、领导和控制）和利用各种资源（信息、原材料、货币和人员）来制订并达到目标的活动”。这一定义比前一定义更具体一些，它突出了管理的职能。

托马斯·贝特曼和斯考特·斯奈尔（T.Bateman and S.Snee, 1999）则把管理定义为：“管理就是通过对人和资源的配置实现组织目标的过程”。优秀的管理者做事是既有效果又有效率的，有效果就是实现组织的目标，有效率就是通过最小的资源投入实现目标，也就是最优化利用金钱、时间、材料和人。一些管理者两个标准都达不到，有些则为获得其中一个而牺牲另一个。最好的管理者是保持对效率和效果的关注。

在徐国华等编著的教材中，管理被定义为：“通过计划，组织，控制，激励和领导等环节来协调人力，物力和财力资源，以期更好地达成组织目标的过程”（徐国华等，1998）。这一定义有三层含义：第一层含义说明，管理措施（或职能）有五种——计划、组织、控制、激励和领导。第二层含义是第一层含义的目的，即通过采取上述措施来协调人力、物力和财力资源。第三层含义又是第二层含义的目的，即通过协调人力、物力和财力资源来更好地达成组织目标。以上三个层次环环相扣，构成一个有机整体。

在杨文士和张雁主编的教材中，管理被定义为：“组织中的管理者，通过实施计划、组织、人员配备、指导与领导、控制等职能来协调他人的活动，使别人同自己一起实现既定目标的活动过程”（杨文士和张雁，1994）。该定义与前一定义没有本质上的区别，只不过它只强调了人的作用，而对其他资源的作用有所忽视。

周三多等在综合了上述各种定义的基础上，将管理定义为：“管理是指组织中的如下活动或过程：通过信息获取、决策、计划、组织、领导、控制和创新等职能的发挥来分配、