



高职高专系列规划教材

GAOZHI GAOZHUAN XILIE GUIHUA JIAOCAI

管理学

GUANLI XUE

主 编 胡建波



西南财经大学出版社

第11卷第1期

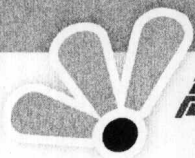
2011年1月

管理学

QUANLI JIAO

第11卷第1期

第11卷第1期



高职高专系列规划教材

GAOZHI GAOZHUAN XILIE GUIHUA JIAOCAI

管理学

GUANLI XUE

主 编 胡建波

副主编 吕玉华

西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理学/胡建波主编. —成都:西南财经大学出版社,2007. 11
ISBN 978 - 7 - 81088 - 845 - 5

I. 管… II. 胡… 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 134541 号

管理学

主编:胡建波

责任编辑:李雪

封面设计:杨红鹰

责任印制:王艳

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xcpress.net
电子邮件:	xcpress@mail.sc.cninfo.net
邮政编码:	610074
电 话:	028 - 87353785 87352368
印 刷:	成都市书林印刷厂
成品尺寸:	170mm × 240mm
印 张:	18.5
字 数:	355 千字
版 次:	2007 年 11 月第 1 版
印 次:	2007 年 11 月第 1 次印刷
印 数:	1—4000 册
书 号:	ISBN 978 - 7 - 81088 - 845 - 5
定 价:	29.80 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。



作者简介

胡建波，男，四川汉源人，1969年11月生，副教授，工商管理硕士，英国皇家采购与供应（CIPS）认证培训师、中国采购与供应（CPS）认证培训师、“中国物流职业经理”（CPLM）认证培训师。获国家级一、二、三等奖各1项。主要研究方向：企业核心竞争力、供应链管理、高等教育管理。近年来发表《企业核心竞争力的关键构成要素及分析》、《企业核心竞争力的培育方法与途径》、《供应链管理能力的提升策略》、《高职院校核心竞争力及培育研究》等学术论文10余篇，其中有6篇发表于核心期刊。作为主要研究人员参与并完成交通部《交通行业紧缺人才培养政策及培养模式研究》

（2005A02）、教育部《高职高专教育交通类专业教学内容与实践教学体系研究》（教高司函[2004]283号）、交通部《基于FPS的职业技术教学模式及应用研究》（2004A08）3项部级重点科研课题。编著、主编、副主编经济管理类高等学校教材6部，其中编著《供应链管理》教材1部，主编《物流学基础》、《管理学》教材2部，副主编《现代企业管理》、《市场营销》、《物流系统规划》教材3部。

高职高专系列规划教材

《财务会计》
《财务会计同步练习》
《成本会计》
《会计基础》
《基础会计综合模拟实训》
《资产评估——全案模拟与操作》
《现代企业管理》
《电子商务基础与实训》
《现代仓储与配送运作管理》
《国际货运代理实务操作》
《大学新语文》
《商务秘书实务与训练教程》
《经济应用文写作》
《实用商务英语教程》
《经济法》
《经济法课程随堂练习》
《经济学原理》
《计算机基础教程》
《计算机网络技术》
《导游实务》
《旅行社经营管理实务》
《国际贸易实务操作流程》
《餐饮服务与管理》
《物流学基础》
《供应链管理》
《物流法理论与实务》
《西方经济学》
《市场营销》
《国际贸易理论与实务》
《财经应用文写作》
《管理学》

高职高专系列规划教材编委会

主 任：陈玉华

副主任：许丹雅 凌 红

委 员：吴启恒 王永莲 李开勤

周仁贵 杨华书

编写说明

为了适应社会对技能型人才的需要,教育部明确提出要大力发展高职高专教育。这就促进了高职高专教育的迅猛发展,并逐渐形成了与普通高等教育并驾齐驱的态势。但高等职业教育有其自身的特点,在教育理念、教育体制、教学内容和教学方式等方面与普通高等教育模式存在较大差异。高等职业教育培养目标十分清晰准确,即定位于培养高技能应用型专门人才。高职高专要办出特色,在教材建设上,就是要能准确体现高职高专特色,能尽快反映企业或行业发展的最新成果。

原有的高职高专教材,对过去的高等职业教育起到了积极作用。但内容陈旧,不成体系,与当前的就业市场联系不够紧密,实用性和实践性不强,职业特色不够鲜明,已不能满足高职高专教育发展的需要。因此,编写一套具有高职高专特色的系列教材有重大的现实意义。

鉴于此,我们与西南财经大学出版社合作,组织了成都航空职业技术学院、四川商务职业学院、成都职业技术学院、四川交通职业技术学院、四川电力职业技术学院、四川托普信息技术职业学院、四川天一学院、四川管理职业学院等学院的老师共同编写了高职高专系列规划教材。

本系列教材编写的指导思想是:第一,根据高职高专教育的特点,以就业岗位群或行业为主,兼顾学科分类;第二,以服务为宗旨,以就业为导向;第三,坚持与“双证制”紧密衔接;第四,遵循继承、突破、创新和超越的原则,着力向精品化、立体化发展。本系列教材融入了国内相关院校的先进教学成果,并且借鉴了相关优秀教材的编写方法,以学生就业所需的专业知识和操作技能为着眼点,突出高职高专教学的实用性和可操作性,强化实际训练,尽可能做到“教师易教,学生乐学,技能实用”。

为了编好本系列教材,在西南财经大学出版社的支持下,我们进行了多次磋商、讨论。首先,成立了由成都航空职业技术学院副院长陈玉华教授任主任,四川商务职业学院副院长许丹雅副教授、成都职业技术学院副院长凌红副教授任副主任,其他院校主管教学的副院长和相关负责领导参加的编委会。在编委会的组织、协调下,规划了第一批财务与会计、工商管理、物流、

旅游管理、计算机（含电子商务）、财经基础、统计、法学、国际商务等十大系列三十余种教材。下一步根据各院校的教学需要，还将组织策划第二批教材，对本系列教材加以补充完善。其次，为保证教材的编写质量，在编委会的协调下，组织各院校具有丰富教学经验并有副教授以上职称的教师担任主编，由各书主编拟出大纲，经编委会审核后编写。同时，每一种教材都邀请了不同院校的教师参加编写，以取长补短。

经过多方的努力，本系列教材终于与读者见面了。在此，我们对八所院校领导和相关工作人员的大力支持，对各位作者的辛勤劳动以及西南财经大学出版社的鼎力相助表示衷心的感谢！

高职高专系列规划教材编委会

， 2006 年 7 月

前 言

随着经济全球化进程的加快,人们越来越深刻地认识到经济发展需要一大批技能型人才,而技能型人才必须具备一定的经济管理知识。管理学是经济管理类专业重要的一门专业基础课程。虽然目前管理学教材比较多,但真正能满足技能型人才教学需要的却很少。鉴于此,我们在对经济管理类专业技能型人才所应具备的素质、能力与知识结构进行深入研究的基础上,编写了这本《管理学》教材。

本教材具有如下特点:

第一,本教材根据编者近年来管理教学、研究和实践,在博采众长的基础上,用规范的语言进行叙述,行文流畅,表述准确,浅显易懂。

第二,本教材以目前国际上最新的“行动导向”(Action Orientation)职业教育理念为编写指导思想,特别强调理论与实践的有机结合,理论深浅适度,且有大量经典案例和较新案例作为支撑,能给读者营造一种“管理”学习情景,实现理论学习与管理实践的无缝连接。

第三,本教材借鉴并吸收了国内外管理学的基本理论和最新研究成果,密切结合我国企业管理实际、经济管理发展以及职业教育需要,系统全面地阐述了管理学的相关理论和方法,既有一定的理论深度,又通俗易懂,并突出了能力本位的职业技术教育特点,充分体现了针对性、创新性和实践性的要求。

本书的主要内容包括:管理概述、管理思想及其演变、组织环境分析、决策、计划、组织、领导、激励、沟通、控制、创新和综合案例分析共十二章。

为了方便教学,在每章的开头均明确了本章的学习目标与具体要求,在每章教学内容的后面都附上了小结和习题,并提供了相关案例且设计了思考题。另外,还随书赠送多媒体课件^①,以方便教学。

本书由四川交通职业技术学院经济管理系副教授胡建波硕士担任主编,由四川电力职业技术学院吕玉华担任副主编。具

① 联系方式:邮箱: xcpres@ mail. sc. cninfo. net; 电话: 028 - 87353785。

前 言

体分工如下：胡建波设计全书内容、框架，并编写第一、第三、第四和第五章；吕玉华编写第七章、第八章和第十一章；四川商务职业学院的张莉编写第六章和第十章；四川天一学院徐广编写第二章和第十二章；四川交通职业技术学院张翼编写第九章。全书由胡建波总纂定稿。

本书可作为高职高专院校经济管理类专业及非经济管理类专业的教材。因本书有一定的理论深度，也可作相关专业的本科教材或参考书，且适合相关领域的从业人员作培训教材之用。

因时间仓促，加之编者水平所限，书中错误或不妥之处难免，恳请使用本书的广大师生提出宝贵意见，以便再版完善。

编者

2007年8月

目 录

第一章 管理概述	(1)
第一节 管理的基本概念	(1)
第二节 管理的基本职能	(4)
第三节 管理者	(9)
本章小结	(15)
思考与练习题	(16)
第二章 管理思想及其演变	(19)
第一节 古典管理思想	(19)
第二节 行为管理思想	(23)
第三节 定量管理思想	(26)
第四节 系统和权变管理思想	(28)
第五节 现代管理理论发展新趋势	(29)
本章小结	(34)
思考与练习题	(35)
第三章 组织环境分析	(37)
第一节 组织环境分析的意义	(37)
第二节 组织环境的构成	(40)
第三节 组织环境特征的分析	(46)
本章小结	(55)
思考与练习题	(56)
第四章 决策	(58)
第一节 决策的概述	(58)
第二节 决策的类型	(62)
第三节 决策的过程及影响因素	(65)
第四节 决策的方法	(73)
本章小结	(84)
思考与练习题	(84)
第五章 计划	(87)
第一节 计划的概述	(87)

目 录

第二节 计划的层次体系	(94)
第三节 计划编制的程序与方法	(99)
第四节 目标管理	(105)
本章小结	(109)
思考与练习题	(110)
第六章 组织	(113)
第一节 组织工作概述	(113)
第二节 组织结构设计	(116)
第三节 组织关系	(134)
第四节 人员配备	(138)
第五节 组织文化	(148)
第六节 组织变革	(152)
本章小结	(157)
思考与练习题	(157)
第七章 领导	(160)
第一节 领导的概述	(161)
第二节 人性假设理论	(167)
第三节 领导理论	(171)
第四节 领导艺术	(178)
本章小结	(181)
思考与练习题	(181)
第八章 激励	(183)
第一节 激励的概述	(183)
第二节 激励理论	(186)
第三节 激励实务	(194)
本章小结	(198)
思考与练习题	(198)
第九章 沟通	(202)
第一节 沟通的概述	(202)

目 录

第二节 信息沟通的障碍及如何克服	(209)
第三节 冲突管理	(210)
第四节 谈判	(214)
本章小结	(218)
思考与练习题	(218)
第十章 控制	(222)
第一节 控制的概述	(222)
第二节 控制的过程	(229)
第三节 控制的方法	(235)
第四节 有效控制	(242)
本章小结	(247)
思考与练习题	(247)
第十一章 创新	(250)
第一节 创新的概述	(250)
第二节 创新的过程与内容	(253)
第三节 技术创新	(259)
本章小结	(269)
思考与练习题	(269)
第十二章 综合案例分析	(271)
案例一 比尔·盖茨是如何有效组织管理微软的	(271)
案例二 通用电气的管理创新	(273)
案例三 邯郸钢铁公司的目标成本管理	(275)
阅读材料：海尔的综合管理体系	(278)
参考文献	(284)

第一章

管理概述

管理是人类社会最重要的活动之一，它伴随着人类社会的产生而产生，并伴随着人类社会的发展而发展。著名管理学家戴维·B. 赫尔茨指出：“管理是由心智所驱使的唯一无处不在的人类活动。”通过本章学习，读者应掌握管理的概念，理解管理的性质、要素与作用；掌握管理的基本职能；了解管理者的类型，掌握管理者的素质与技能要求。

第一节 管理的基本概念

91

管理者要卓有成效地开展管理活动，首先应明确管理的概念、性质、要素与作用。那么，什么是管理？为什么要开展管理活动？怎样才能有效地进行管理？由谁来行使管理职权并履行管理职能呢？

一、管理的概念

管理是“管”与“理”的有机结合。管即管辖，理即理喻，意指权力拥有者在权限范围内，对人与事的管束、处理，并对下属晓之以理，调动其积极性，提高办事效率，实现既定目标。

现代管理理论的创始人、“欧洲为管理运动做出最杰出贡献的人物”——法国的实业家亨利·法约尔（Henri Fayol）认为，管理即计划、组织、指挥、协调和控制。

诺贝尔经济学奖获得者赫伯特·西蒙（Simon）认为，管理就是决策。决策贯穿于管理的全过程。

【案例1】美国国际商用机器公司（IBM）为了在规模上占领市场，大胆决策购买股权。1982年用2.5亿美元从美国英特尔公司手中买下了12%的股权，来对付国内外电脑界的挑战；1983年，又以2.28亿美元收购了美国一家

专门生产电讯设备的企业罗姆公司 15% 的股权，从而维持了办公自动化设备方面的“霸王”地位。

哈罗德·孔茨 (Koontz) 认为，管理就是设计和保持一种良好的环境，使人们在群体里高效地完成既定的目标。

结合其他学者的定义，我们认为：管理是在特定的环境下，为达成组织的目标而对组织的资源进行有效的计划、组织、领导和控制的过程。该定义包括四层含义：

(1) 目的性。开展管理活动是为了实现组织的目标。

(2) 过程性。管理由一系列相关、连续的活动构成，具有计划、组织、领导、控制等基本职能。

(3) 有效性。管理的有效性包括效率和效果两方面。效率 (Efficiency) 涉及“正确地做事”，效果 (Effectiveness) 涉及“做正确的事”，有效的管理就是要确保“正确地去做正确的事”。任何组织都要通过优化配置资源并充分发挥资源的最大效力来完成组织的使命，实现特定的目标。管理的任务就是要确保投入最少、产出最多，确保组织效率和效果双重目标的实现。

(4) 动态性。管理的动态性首先来源于其过程性，而管理活动的开展是在组织特定的环境条件下进行的。组织是一个开放的系统，它与其上位系统——外部环境之间存在着相互影响、相互作用的关系。环境既提供机遇，也构成威胁。因此，必须正视环境的存在，一方面，组织要为创造优良的社会环境（物质、文化）尽其“社会责任”；另一方面，管理者的管理理念、方法和技巧必须随机应变，以适应不同的管理环境。

二、管理的性质

(一) 自然属性与社会属性

管理的二重性是马克思主义关于管理问题的基本观点。马克思认为：一方面，管理具有同生产力和社会化大生产相联系的自然属性，它取决于生产力的发展水平和劳动的社会化程度；另一方面，管理又是在一定的生产关系条件下进行的，它体现阶级意志，是为阶级利益服务的，因此它具有同生产关系、社会制度相联系的社会属性。

(二) 科学性与艺术性

管理既是科学，又是艺术。管理是一门科学，是大量学者和实业家在总结管理工作客观规律的基础上形成，它用以指导管理实践。但管理是一门不精确的科学，并且正处于发展中。管理科学并不能为管理者提供解决一切问题的标准答案，它要求管理者灵活运用管理理论、原则和方法，结合管理实际，具体问题具体分析，创造性地解决问题。因而，管理又是一门艺术，即利用系统化的知识并根据实际情况发挥创造性的艺术。管理是科学性与艺术

性的有机统一。

（三）文化属性

管理是一种文化。管理自古有之，源远流长。人类几千年的文化积累，为管理科学的形成与发展奠定了必不可少的理论基础。管理不仅受时代影响，而且受国情的制约。文化背景不同，管理模式也有很大的差别。美国管理者强调竞争、效率，注重个人奋斗，而日本管理者则善于发挥团队精神。归根结底，管理者与被管理者都是人，而人的思维模式、行为偏好与社会伦理、价值观密不可分。因而，管理是文化的一种体现。

三、管理的要素

管理要素是指构成管理活动的重要因素。管理要素的分类方法有多种，目前，比较流行的是“7M法”。即人员（Men）、资金（Money）、方法（Methods）、机器（Machines）、物料（Material）、市场（Market）、士气（Moral）。也有学者认为管理要素包括观念、目标、组织、人员、信息、资金、物资、技术、时间、空间、知识、环境等。

我们认为，虽然按不同的方法对管理要素进行分类，在形式上有所差异，但实质上，这些方法的分类标准基本相同——基本上是以管理所涉及的资源作为基础进行分类。因而，管理主要包括人、财、物、时间和信息五大基本要素。

3

四、管理的作用

管理是实现组织目标的有效手段。任何组织，小至企业，大至国家，都需要进行管理。管理的重要性伴随着组织规模的扩大和作业活动的复杂而日益明显。在当今，先进的科技和管理共同构成了推动经济社会发展的“两个车轮”。如果没有高水平的管理作为支撑，任何先进的科技都难以充分发挥其有效作用。而且，科技愈进步，社会愈发展，对管理的要求也就愈高。所以，管理在经济社会发展中的重要地位不可低估。

具体而言，管理具有以下几方面的作用：①管理能使现有资源获得最有效的利用；②管理能促进作业活动，实现组织目标；③管理是当代人类社会加速进步的杠杆；④管理可以使潜在生产力变为现实生产力系统；⑤管理能使科技这一最先进的生产力得到最充分的发挥；⑥管理制约着生产力总体水平的有效发挥。有专家认为，在现有的技术和设备条件下，如果改进管理，可使生产力水平提高三分之一以上。