

管理教材
译丛

管理学

Management

(原书第5版)
(5th Edition)



(美) 理查德·L·达夫特 (Richard L. Daft) 著
韩经纶 韦福祥 等译



机械工业出版社
China Machine Press

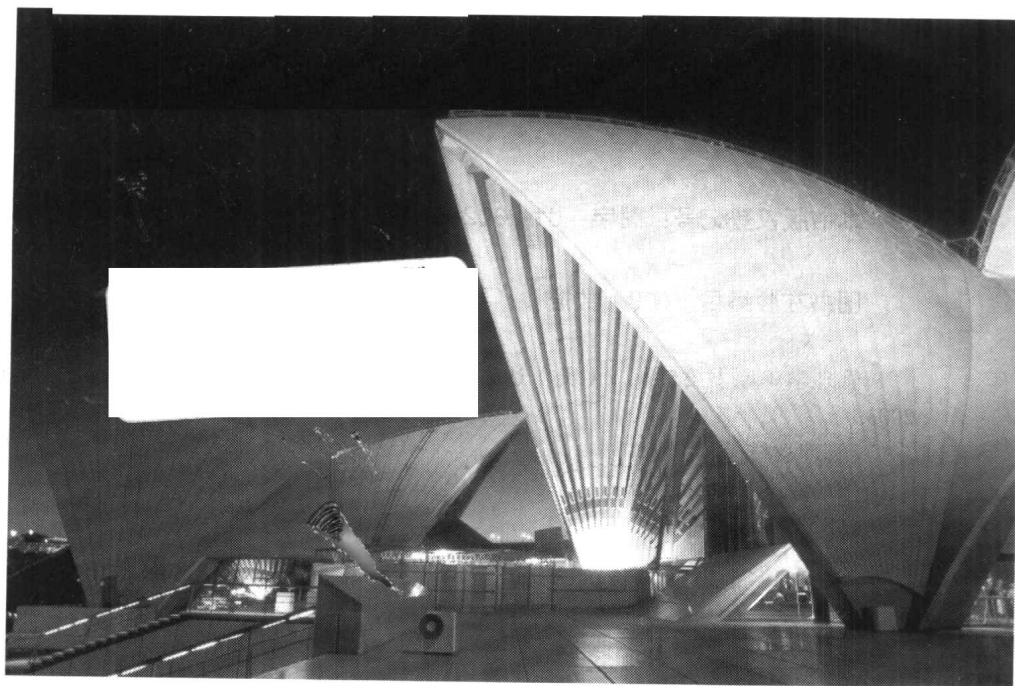
管理教材
译丛

管理学

Management

C93
28118
F270

(原书第5版)
(5th Edition)



(美) 理查德·L·达夫特 (Richard L. Daft) 著
韩经纶 韦福祥 等译



机械工业出版社
China Machine Press

本书作者达夫特是美国管理界的知名学者。本书是他的力著之一，迄今已再版至第5版。本书既有管理基本理论的评介，又有新发展理论的诠释，基本上与当代管理理论与实践发展保持同步，甚至在一些方面还有前瞻性的预测，反映了20世纪及21世纪管理学发展的主旋律。本书体例新颖，内容丰富，语言生动，案例鲜活，与所佐证的理论及原则恰当匹配，是一本难得的MBA、特别是EMBA的优秀教材。

Richard L. Daft: Management, 5th ed. (0-03-025967-3).

Copyright © 2000 by Harcourt College Publishers, a division of Thomson Learning.

All rights reserved.

First published by Harcourt College Publishers, an imprint of Thomson Learning, United States of America.
Reprinted for People's Republic of China by Thomson Learning Asia and CMP under the authorization of Thomson Learning. No part of this book may be reproduced in any form without the express written permission of Thomson Learning Asia and CMP.

本书中文简体字版由汤姆森学习出版集团授权机械工业出版社独家出版。未经出版者许可，不得以任何方式复制或抄袭本书中的任何部分。

版权所有，侵权必究。

本书版权登记号：图字：01-2002-2717

图书在版编目（CIP）数据

管理学（原书第5版）/（美）达夫特（Daft, R. L.）著；韩经纶等译. —北京：机械工业出版社，2003.1

（管理教材译丛）

书名原文：Management

ISBN 7-111-11197-4

I. 管… II. ①达… ②韩… III. 管理学—教材 IV. C93

中国版本图书馆CIP数据核字（2002）第088739号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037）

责任编辑：石美华 谢小梅 版式设计：刘永青

北京忠信诚胶印厂印刷·新华书店北京发行所发行

2003年1月第1版第1次印刷

889mm×1194mm 1/16·43.75印张

定价：68.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

译者序

机械工业出版社华章教育委托我将著名学者理查得·L·达夫特的新作《管理学》(第5版)译为中文。读过原书后,我顿感责任重大,因为这是一部力求完美和代表达夫特管理思想的著作,如果在翻译工作中稍有大意,就会令一部闪烁着无数灵感的作品沦为平庸,使其成为文化和学术传播过程中的一个败笔。

在此之前,我和达夫特先生之间尚无正式的学术合作。但本人曾先后三次赴美国、四次赴加拿大研修、讲学和开展合作研究,到过多所美、加著名高等学府,结识了众多美、加知名学者、教授。加之本人从事管理学教学与研究多年,对达夫特的名字及其学术地位早有耳闻,也多次听到美、加学者对他的高度评价。达夫特先生是北美管理学界的杰出代表之一,他在组织科学、组织理论与设计领域做出了独特的贡献。此次通过机械工业出版社华章教育牵头,使我有幸和达夫特先生进行首次学术合作,我觉得非常愉悦,这可以从某种角度说明,我国管理学界和国际管理学界在学术领域几乎是同步的,尽管在某些方面还存在着不足。

管理学必须对同时代的各种商业活动变迁做出及时的调整,这样才能指导企业更优化地使用各种资源。所以,“变化”成为管理学永恒不变的主题。社会结构越复杂,商业经营活动的内容与难度也越大,经营企业所需要的知识更新就越快。在这个循环中,管理学的理论必须适应社会的要求、企业的要求。这样,管理学这个学科才能更具有生命力,更好地被应用,以避免衰退的厄运随时降临。当今管理学界的焦点问题和10年,甚至5年前的关注焦点相比具有很大的差异。在艰苦的翻译过程中,我领悟到当前管理学界的主要焦点问题有:

1. **国际化管理问题。**随着经济全球化的深入发展,范围更广的国际化进程使得每个国家都参与到各种产品的研发、制造、营销过程中,这种趋势冲击着每个主权国家的地理以及政治疆界。这同样使得每种产品和服务,哪怕是很简单的产品和服务,其生产、营销过程异常复杂,从而加大了企业管理的难度。同时,随着企业跨越国界的发展,人类虽然克服了传统的地理疆界束缚,可以自由流动,但也遇到了难度空前的跨文化沟通、管理问题。

2. **企业的存在形式问题。**从世界范围来看,任何僵化的组织结构以及规章制度都将严重制约企业的发展。有学者缔造出学习型组织这一概念,但在将此概念付诸实践的过程中,我们受到了传统制度的严格挑战。至今我们仍然无法完全摒弃传统的工业组织结构。在这个适应期内,任何有关组织发展的途径都是值得我们尝试和研究的。

3. **商业伦理问题。**20世纪60~80年代,商业伦理主要集中在解决企业发展与破坏自然环境这一领域,绿色和平组织和各种动物、环境保护主义组织以及个人为了自身的信仰,态度坚决地抵制着各种有

可能迫害自然环境以及动物的商业活动。从20世纪80年代末期开始,商业诈骗已经成为更受人关注的问题,许多大型的公司因虚报账目最终导致破产,给千万人的正常生活和世界经济正常运转带来无法估量的打击。一夜之间,商业诚信问题成为全球的焦点,安然、世通、施乐和安达信的失败只是该问题的代表而已。

本书作为一本**崭新的**管理学著作,几乎囊括了当今国际管理学界的各个主要领域,特别是针对某些焦点,例如国际化、新型的组织结构、小企业管理、企业伦理与企业家精神、学习型组织以及国际化经营中的人力资源管理等问题,做出了精辟的论述。达夫特没有忘记众多读者中可能包括一些初学管理学的读者,所以对许多概念,如计划、组织、领导和控制等,做了深入浅出的阐述,应该说在阅读过程中不会存在太大的困难。作为一名研究管理学多年的学者,他对每个问题几乎都提出了自己独特的见解,同样值得从事研究的学者细细品味。在某些问题上,达夫特还留出了进一步探讨和商榷的余地,可供学术界展开争鸣。

本书图文并茂。每章的开头给出了一个学习目标,以明确学习的主要内容及目的,而结尾则附有学习小结及讨论题,便于读者进一步深入思考和加深理解。另外值得一提的是,大量**崭新、详实的案例**是本书的一大特色。这些案例不仅可以使读者更好地领会某些理论,同时也向我们展示了世界各地的商业经营、体育竞赛等任何与管理相关活动的风貌,将使每个读者受益匪浅。本书中许多地方都充满了**人性化设计**的因素,例如,他将自己掌握的与书中各部分内容相关的网站一一列出,十分便于读者在学习、阅读之余查找,丰富自己的知识。总之,其中乐趣与价值还待读者在阅读中体会,也请读者在读书过程中对本书的翻译提出宝贵的修改意见,以便于再版时修订。

本书是机械工业出版社华章教育出版的又一本精品书。它融**学术性、实践性和可读性**于一体,既有对管理学基本理论、原则和方法的系统梳理,又有对当代管理学发展新趋势内容的诠释。本教材的读者面极广,既可以用作高等院校研究生(MBA、EMBA、IMAB)及本科生的教材,也可以供其他层次的管理学科的学生选用。此外,对管理学界广大教师、研究人员和企业中的实际管理工作及其他对管理理论与实践感兴趣的有识之士,本书也具有重要的参考价值。

考虑到篇幅和中国读者的使用需求,在翻译的过程中,我们在不影响原文的基础上有选择地删去了一些版块。译者衷心希望,这本译著的出版会对中国企业管理教学与研究的飞速发展以及深化中国企业改革有所助益,若果如此,译者将不胜欣慰。

在机械工业出版社领导及多位编辑的大力支持下,经过一年多的辛苦努力,本书终于得以脱稿,译者大有如释重负之感。

本书是团队合作精神的成果,共有10余人参加了本书的翻译工作。这些人的名字及具体的分工是:韩经纶译第7、10、20章;韦福祥译第3、4、5、10、15章;杨睿凯译第16、17、18、19章;王永贵译第1、2章;杨永恒译第20、21、22章;王丁译第11、12、13章;杜培枫、吴兵译第8章;尹琪、董军译第9章;王刚夫译第6章;韩梅译第14章。

全书译完后，由韩经纶和韦福祥进行了总的审校。

由于本书篇幅较长、译文工作量巨大，加之我们的能力和水平有限，译文中错误和遗漏在所难免，敬请广大读者批评指正。

韩经纶
于南开园

序 言

领导变革

管理理论正经历着一场史无前例的革命。这场革命要求管理者们必须超越传统的管理学理论、观念和方法的束缚。传统的管理学理论所关注的是如何控制并束缚员工，如何实施企业制定的管理规章制度，如何通过不同的管理层来引导员工，从而实现组织目标。现在看来，这种观念必须变革了。新的管理理论要求我们有新的思维，新的管理方法，使员工发自内心地热爱企业，为企业的兴衰而努力工作。领导在新的管理理论中占据着非常重要的地位，管理所关注的不再是如何控制员工，而是如何激发员工的创造力和工作热情，使员工具有相同的价值观，并与管理者共同分享信息和决策的权力。团队精神、合作、参与和学习，成为管理者和员工携手应付复杂多变的外部环境的主要途径和指导性原则。管理者们的任务是促进企业和员工的发展，而不再是控制员工的行为。惟有如此，管理者们才能有效地应对外部环境的挑战，并实现组织目标。

新、“旧”管理理论在今日的企业管理中并行不悖地发挥着各自的作用。《管理学》第5版出版的目就是要在保留传统管理理论“精髓”的前提下，引进新的管理理论和方法，新的观念，并将其运用于企业之中。管理科学是不断发展变化的，对于学生来说，这种新、“旧”的相互融合是一种挑战，也是一种有趣的尝试。Dryden出版社和我都尽了最大的努力，力图将管理学中最激动人心的部分呈现给读者。

在修订过程中，我尽量做到在跟踪管理理论变化的同时，采用科学的语言和逻辑组织，使得学生们能轻松地掌握书中的内容。与上一版相比较，本版的《管理学》增加了许多图表及照片，以利于读者更加直观地了解管理领域的事件和人物，而不是艰难地“咀嚼”枯燥的管理学概念。

关注未来

《管理学》第5版对管理理论未来的发展变化给予了极大的关注。与前几版相比，《管理学》第5版新增加的内容包括：

在第1章中，特别强调了领导在管理中的作用，并对保持企业发展的管理竞争能力进行了探讨。同时，还对影响组织和管理者的因素进行了研究。

第2章改动幅度较大，引入了学习型组织的概念，并对其在组织中的产生和发展历史进行了研究。

本版扩展了组织行为理论的内容，并将其列入第15章。具体内容包括个性的分类、工作满意度、组织

承诺、压力的后果及个性与工作的匹配。

为了跟上科技飞速发展的步伐,本版对第21章“信息系统与技术”进行了彻底的修改。这一章加入了一些全新的内容,如内部网络与外部网络、区域性信息系统、数据收集、企业资源规划和知识管理。

每一章的最后,还有“网上冲浪”内容,以使学生们能最快地了解科技发展及本章介绍内容的最新理论动态。

在牵涉到组织的计划、目标设置、领导、团队工作、沟通、决策和激励等有关章节中,特别强调了向员工授权和鼓励员工参与的重要意义。

在论述组织的有关章节中,团队精神、虚拟组织等全新的管理理论得到了充分的阐述,并与传统组织进行了有益的比较。

第8章特别增加了与战略联盟相关的内容,反映了当前组织发展中的协作而非竞争这一主旋律。

为了更好地研究产品质量管理问题,我们将以前版次中的“质量控制”和“管理控制系统”这两章合二为一。

第22章“生产作业与服务管理”也进行了较大幅度的修改,将供应链管理等重要内容包容进来。

“人力资源管理”一章增加了一节内容,目的是为了研究处于变化中的员工与组织的关系及这种变化对组织特性的影响。

“管理不同的员工”一章更加强调了少数民族在企业发展中的作用,并对组织中情感沟通的利弊进行了探讨。

在“管理决策”一章中增加了对个人决策方式的研究内容,以使能够了解个人特性对决策的影响。

鉴于领导在现代管理中日益突出的地位和作用,全书对领导问题予以了特别的关注。对与领导相关的问题,如学习型组织、文化变革、创新等一系列问题都进行了非常详尽的探讨。

另外,Dryden出版社还聘请了一个专家组,专门对图片、插图等进行专门的处理,这极大地增加了本书的魅力。

本书的结构与框架

本书以管理的功能,即计划、组织、领导和控制为基本理论框架,原因是这几项功能基本上囊括了管理研究的范畴及现实中管理人员的基本特性。

第1篇介绍了管理的基本理论,如管理的特性、新的管理理论、学习型组织以及管理理论的演变与发展。

第2篇主要研究了组织和管理的外部环境问题,包括组织环境、公司文化、全球环境、企业伦理、自然环境、企业家生成环境以及小企业管理等一系列问题。

第3篇研究的焦点是计划问题,内容包括组织目标设置、计划、战略制定与实施和决策的流程。

第4篇重点研究了组织流程问题,如组织设计、管理者组织设计的选择、具有创新性特点的组织形式、组织与人力资源管理以及员工多元化对组织的影响。

第5篇着重探讨了领导问题。首先研究了组织行为,在此基础上逐步探讨了对员工的激励问题,如沟通、团队精神的培养等。

第6篇将研究的焦点转向管理的控制职能。所研究的内容主要包括全面质量管理、控制系统的设计、信息技术在控制中的应用等等。

本书的独特之处

为了使读者能更好地理解书中的内容,本书从以下几个方面进行了创新:

学习目标。每章的篇首都列出本章的学习目标,以便于学生在学习的过程中能了解每一章的基本内容和重点。

管理问题与对策。每一章都针对管理者的需要,给出了实际案例,这样无疑会提高学生的学习兴趣。“管理问题”所列出的问题,在每章最后的“小结”中加以解决,从而提高了学生的实践能力。

与现实紧密相关的实例。每一章都包含有若干个实际的例子,这些例子对于了解管理理论的应用具有非常重要的意义。许多著名的公司被纳入例子中加以研究,如麦当劳、通用电气、惠普和摩托罗拉。也包括一些著名的非盈利性公司,如Plastic Lumber Company、Katzinger's Delicatessen、General Stair Corp.和Northwestern Memorial Hospital等。这些实例将有助于学生了解管理现实并抓住管理的精髓。

图表。许多管理结论是建立在大量研究的基础之上,有些观点和结论非常抽象和晦涩。为了强化学生的理解和记忆,本书包含了大量的图表。这些图表可以清晰地表达那些重要的观点、不同变量之间的相互关系以及难以理解的概念,并使得这些概念更加生动。

小结和讨论题。每章的结尾都有一个小结,以加强学生的记忆。讨论题是一种有效的学习工具,它使得学生能尽快掌握重要的概念内涵及外延,并清楚自己还需要做哪些进一步的学习。每章的小结和讨论题将会帮助学生区分主要问题与次要问题,并增强自学能力。

管理实践。每章后的练习称为“管理实践:实战练习”或“管理实践:伦理困境”。这些内容实际上是为建立了一个自我检测库,并使得学生能够根据自己的意愿来选择感兴趣的问题。“管理实践”的形式包括调查问卷、决策方案、活动,这样学生可以以小组的形式进行学习。

网上冲浪。每章都包含有三个网上训练题,使得学生能在无限的网络空间中遨游、学习。学生根据要求来选择一些与章节内容相关的网站以对所学内容做进一步的研究。这种训练有助于提高学生的网上搜索能力和管理能力。

案例分析。各章后均有案例供学生对所学问题进行分析或在课堂上进行讨论。案例中涉及的许多公司是学生耳熟能详的,另外一些也是实际的案例,但公司的名称和管理者名称进行了改动。这些案例将会帮助学生提高企业诊断的技巧。

辅助阅读材料

《管理学》第5版内容非常丰富，除了本书外，与其配套的还包括大量的针对教师或学生的课外辅导、阅读材料。

达夫特个人主页。达夫特将《管理学》第5版全部“搬”到了网上。在达夫特个人主页上，学生和教师将会了解到无数的公司和现代管理理论。

利用先进的因特网技术，学生可以模拟企业的实际运行，也可以了解与本书相关的内容。同时，从该主页还可以链接到全球其他的管理学杂志、报刊等。

网上案例库包含了丰富的案例。教师可以从中获得教学的基本要求、了解管理学著作、文章的作者背景资料，并可以与Dryden出版社职员直接对话。该出版社的教学软件Teaching Tips Module在网上也可以获得，其内容包括管理前沿问题、案例分析、练习、辅导材料等等。这些内容的编排完全与本书各章节的内容相吻合。

我们可以将该网站称为“管理信息库”。事实也是如此，该网站内容异常丰富，可以利用该网站进行远程教育。

教师网站。为了帮助教师轻松地将课堂上讲授的内容与达夫特网站匹配使用，该网站详细地介绍了网站的内容与结构、相关公司的资料、练习题以及如何使用该网站的详细说明。

该网站的内容还包括：授课大纲、第一次使用网站的说明、教学案例等等。根据第5版的修改情况，网站还详细地说明了每章的学习目标，每章习题的答案以及与教学相关的其他内容。

此外，在网上也可以利用音像手段进行辅助教学，帮助学生更好地掌握课堂内容。如录像技术的应用使得教师能够在线帮助学生展开案例讨论、个人或小组作业及多选题的安排与评分等等。

题库。可以应用于CD-ROM的最新版的ExaMaster99已经推出，这是一个交互性操作平台，与Macintosh、视窗系统（Windows）、视窗NT系统全部兼容。ExaMaster99包括在线能力测试、评分册等。该题库含有2 000多道判断正误题、多项选择题、简答题、论述题，这些题针对性强，难易程度适中。

学习指南。学习指南包括大量的实例、每章小结、多项选择题、判断正误题及简答题，并附有微型案例，管理理论应用及其他练习题。教师可以从中选择一些内容作为学生的家庭作业或课堂讨论题目。

理查德·L·达夫特

田纳西州纳什维尔

作者简介

理查德·L·达夫特博士为范德比尔特（Vanderbilt）大学欧文（Owen）管理学院管理学教授，主要致力于组织和领导理论的研究。他在担任管理科学院委员的同时，还兼任*Academy of Management Journal*, *Administrative Science Quarterly*, *Journal of Management Education*等杂志的编辑工作。他是*Organization Science*杂志的副总编，在*Administrative Science Quarterly*杂志作为编辑也工作了3年多。

达夫特教授著（或与他人合著）有11本管理学专著，包括西南大学出版社1998年出版的《组织理论与设计》（*Organization Theory and Design*），Dryden出版社1999年出版的《领导：理论与实践》（*Leadership: Theory and Practice*）和Sage出版社1982年出版的《学习什么：研究方向的选择与完善》（*What to Study: Generating and Developing Research Questions*）等。最近他与Robert Lengel合作出版了《卓越领导：释放影响员工和组织的潜能》（*Fusion Leadership: Unlocking the Subtle Forces That Change People and Organizations*）（Berrett-Koehler出版社，1998年）一书。达夫特教授还在*Academy of Management Journal*等杂志上发表论文数十篇；主持政府资助的课题多项，研究的内容包括组织设计、组织创新与变革和组织信息流程设计等。

达夫特教授还是勤奋的教师和管理咨询师。他讲授过管理理论、组织理论、组织变革、领导理论和组织行为等多门课程。同时，他还为许多著名的公司做过咨询工作，如美国银行联合会（American Banking）、加拿大贝尔公司（Bell Canada）、国家运输业研究委员会（National Transportation Research Board）和美国第一银行（First American National Bank）等等。

目 录

译者序

序言

作者简介

第1篇 管理学概论

第1章 管理范式的变化	2
管理问题	3
1.1 管理的界定	5
1.2 管理的四项职能	6
1.3 组织业绩	9
1.4 管理技能	11
1.5 管理类型	13
1.6 什么是管理者	16
1.7 小企业和非盈利组织中的管理	20
1.8 领导管理革命	20
1.9 管理范式的不断变化	21
小结与管理方略	25
讨论题	26
管理实践：实战练习	27
管理实践：伦理困境	28
网上冲浪	29
案例分析	30
注释	32

第2章 学习型组织的历史基础	35
管理问题	36

2.1 管理与组织	37
2.2 学习型组织	39
2.3 经典观点	43
2.4 人本主义观点	48
2.5 科学管理观点	51
2.6 近来的历史趋势	52
小结与管理方略	55
讨论题	56
管理实践：实战练习	57
管理实践：伦理困境	58
网上冲浪	59
案例分析	59
注释	61

第2篇 管理环境分析

第3章 管理环境与企业文化	66
管理问题	67
3.1 企业经营的外部环境	68
3.2 组织与环境的关系	76
3.3 内部环境：公司文化	81
3.4 环境与文化	85
3.5 创建21世纪公司文化	87
小结与管理方略	90
讨论题	91
管理实践：实战练习	91
管理实践：伦理困境	93
网上冲浪	93
案例分析	94

注释	96	小结与管理方略	152
第4章 全球化管理	99	讨论题	153
管理问题	100	管理实践：实战练习	154
4.1 全球“无国界”	102	管理实践：伦理困境	155
4.2 国际经营环境	104	网上冲浪	157
4.3 经济环境	104	案例分析	157
4.4 法律政治环境	106	注释	158
4.5 社会文化环境	110	第6章 企业环境与小企业管理	162
4.6 启动国际化进程	113	管理问题	163
4.7 多国企业	117	6.1 什么是企业家精神	164
4.8 实施全球化管理	117	6.2 创业活动与环境	165
小结与管理方略	120	6.3 谁是企业家	169
讨论题	120	6.4 创建自己的公司	173
管理实践：实战练习	121	6.5 管理成长的企业	180
管理实践：伦理困境	122	6.6 企业发展中内部创新机制的培养	184
网上冲浪	123	小结与管理方略	186
案例分析	124	讨论题	187
注释	126	管理实践：实战练习	188
第5章 管理伦理和公司社会责任	129	管理实践：伦理困境	189
管理问题	130	网上冲浪	190
5.1 何谓管理伦理	131	案例分析	191
5.2 伦理决策依据的准则	133	注释	192
5.3 影响伦理准则的因素	136	第3篇 计 划	
5.4 什么是社会责任	139	第7章 组织计划与目标设定	196
5.5 公司利益相关者	140	管理问题	197
5.6 自然环境	142	7.1 目标与计划概述	198
5.7 公司社会效益的评价	143	7.2 目标、计划和绩效	199
5.8 与社会要求相适应的企业行为	146	7.3 组织目标	201
5.9 履行公司伦理和社会责任	148	7.4 有效目标原则	205
5.10 伦理与管理革命	151		

7.5 计划类型和模式	206	9.4 个人决策框架	274
7.6 计划时间跨度	212	9.5 提高决策参与度	276
7.7 学习型组织计划	213	9.6 提升决策的广度和创造性	281
小结与管理方略	216	小结与管理方略	282
讨论题	217	讨论题	283
管理实践: 实战练习	218	管理实践: 实战练习	284
管理实践: 伦理困境	219	管理实践: 伦理困境	285
网上冲浪	220	网上冲浪	286
案例分析	220	案例分析	287
注释	222	注释	288
第8章 战略形成与实施	224	第4篇 组 织	
管理问题	225	第10章 组织基础	292
8.1 战略思维	227	管理问题	293
8.2 战略管理过程	235	10.1 垂直型组织结构	294
8.3 制定公司层面战略	238	10.2 部门划分	300
8.4 制定业务层面战略	240	小结与管理方略	312
8.5 制定职能层面战略	245	讨论题	313
8.6 战略实施	246	管理实践: 实战练习	314
小结与管理方略	249	管理实践: 伦理困境	314
讨论题	250	网上冲浪	315
管理实践: 实战练习	250	案例分析	316
管理实践: 伦理困境	251	注释	317
网上冲浪	252	第11章 组织结构设计 with 战略目标的实现	319
案例分析	253	管理问题	320
注释	254	11.1 水平组织	321
第9章 管理决策	257	11.2 传统组织与学习型组织	325
管理问题	258	11.3 影响组织结构的权变因素	330
9.1 决策的种类和要解决的问题	260	小结与管理方略	338
9.2 决策的模式	264		
9.3 决策的步骤	268		

讨论题·····	340	讨论题·····	398
管理实践：实战练习·····	340	管理实践：实战练习·····	398
管理实践：伦理困境·····	341	管理实践：伦理困境·····	399
网上冲浪·····	342	网上冲浪·····	400
案例分析·····	342	案例分析·····	401
注释·····	343	注释·····	402
第12章 变革与发展 ·····	346	第14章 管理不同的员工 ·····	405
管理问题·····	347	管理问题·····	406
12.1 学习型组织·····	348	14.1 重视多样性·····	407
12.2 计划组织的变革类型·····	349	14.2 变化的工作场所·····	410
12.3 引发变革·····	351	14.3 肯定立法·····	413
12.4 实施变革·····	355	14.4 对文化差异的新反应·····	416
12.5 计划的变革类型·····	359	14.5 定义组织中的新关系·····	422
12.6 文化与人员变革·····	363	14.6 全球多样性·····	424
小结与管理方略·····	367	14.7 重视多样性的好处·····	426
讨论题·····	368	小结与管理方略·····	427
管理实践：实战练习·····	368	讨论题·····	428
管理实践：伦理困境·····	369	管理实践：实战练习·····	429
网上冲浪·····	370	管理实践：伦理困境·····	431
案例分析·····	371	网上冲浪·····	432
注释·····	372	案例分析·····	433
第13章 人力资源管理 ·····	375	注释·····	434
管理问题·····	376	第5篇 领 导	
13.1 人力资源管理的战略角色·····	377	第15章 组织行为基础 ·····	438
13.2 环境对人力资源管理的影响·····	378	管理问题·····	439
13.3 变化的职业性质·····	381	15.1 组织行为·····	440
13.4 吸引一支有效的劳动力队伍·····	383	15.2 态度·····	440
13.5 开发一支有效的劳动力队伍·····	389	15.3 个性·····	445
13.6 保持一支有效的劳动力队伍·····	393		
小结与管理方略·····	397		

15.4 感知	450	17.3 需求满足型激励理论	507
15.5 学习	456	17.4 过程型激励理论	512
15.6 压力与压力管理	460	17.5 强化型激励理论	516
小结与管理方略	464	17.6 激励的工作设计	519
讨论题	465	17.7 授权与其他激励措施	523
管理实践: 实战练习	466	小结与管理方略	525
管理实践: 伦理困境	466	讨论题	526
网上冲浪	468	管理实践: 实战练习	527
案例分析	468	管理实践: 伦理困境	528
注释	470	网上冲浪	529
第16章 组织中的领导	472	案例分析	529
管理问题	473	注释	530
16.1 领导的实质	474	第18章 组织中的沟通	533
16.2 领导与管理	474	管理问题	534
16.3 领导特性	477	18.1 沟通与经理的工作	535
16.4 独裁和民主的领导者	478	18.2 人际沟通	537
16.5 行为方式	480	18.3 组织沟通	544
16.6 权变方法	483	18.4 团队沟通	551
16.7 学习型组织与新的领导形式	492	18.5 组织沟通的管理	553
小结与管理方略	494	小结与管理方略	555
讨论题	495	讨论题	556
管理实践: 实战练习	496	管理实践: 实战练习	557
管理实践: 伦理困境	497	管理实践: 伦理困境	559
网上冲浪	498	网上冲浪	560
案例分析	499	案例分析	561
注释	500	注释	562
第17章 组织中的激励	503	第19章 组织中的团队工作	564
管理问题	504	管理问题	565
17.1 激励的概念	505	19.1 工作中的团队	566
17.2 激励的基础	506	19.2 团队类型	568

19.3 工作团队的特点	572
19.4 团队过程	574
19.5 团队冲突的处理	581
19.6 团队的益处和成本	584
小结与管理方略	586
讨论题	587
管理实践: 实战练习	588
管理实践: 伦理困境	589
网上冲浪	590
案例分析	590
注释	592

第6篇 控 制

第20章 质量控制基础	596
管理问题	597
20.1 控制的重要性	598
20.2 组织控制的重点	598
20.3 反馈控制模式	601
20.4 预算和财务控制	603
20.5 控制理念的变革	606
20.6 全面质量管理	609
20.7 质量和财务控制趋势	613
20.8 有效控制系统的特征	616
小结与管理方略	617
讨论题	618
管理实践: 实战练习	619
管理实践: 伦理困境	620
网上冲浪	621
案例分析	621

注释	623
----------	-----

第21章 信息系统与技术	625
管理问题	626
21.1 信息技术	627
21.2 信息系统的类型	631
21.3 信息系统的战略运用	638
21.4 信息技术在管理中的意义	642
21.5 IT系统成功的标准	644
小结与管理方略	644
讨论题	645
管理实践: 实战练习	646
管理实践: 伦理困境	647
网上冲浪	648
案例分析	649
注释	650

第22章 生产作业与服务管理	652
管理问题	653
22.1 生产作业系统组织	654
22.2 设计生产作业管理系统	659
22.3 库存管理	666
22.4 生产率管理	673
小结与管理方略	677
讨论题	678
管理实践: 实战练习	679
管理实践: 伦理困境	680
网上冲浪	681
案例分析	681
注释	682