

世界权威教材精要译丛

Essentials of Management

6th Edition

管理学精要

(第6版)



(美) 安德鲁·J·杜伯林 著
(Andrew J. DuBrin)
(罗切斯特工学院)

胡左浩 陈莹 袁媛 译
(清华大学)

THOMSON
★



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

世界权威教材精要译丛

Essentials of Management

6th Edition

管理学精要

(第6版)

(美) 安德鲁·J·杜伯林 著
(Andrew J. DuBrin)
(罗切斯特工学院)

胡左浩 陈莹 袁媛 译
(清华大学)

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Andrew J. DuBrin: Essentials of Management, 6th Edition

Copyright © 2003 by South-Western College Publishing.

Simplified Chinese edition copyright © 2003 by Thomson Learning Asia and Publishing House of Electronics Industry.

No part of this book may be reproduced in any form without the express written permission of Thomson Learning Asia and Publishing House of Electronics Industry.

本书中文简体字版由汤姆森学习出版集团授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可，不得以任何方式复制或抄袭本书内容。

版权贸易合同登记号： 图字：01-2002-6679

图书在版编目（CIP）数据

管理学精要（第6版）/（美）杜柏林（Du Brin, A.J.）著；胡左浩，陈莹，袁媛译.—北京：电子工业出版社，2003.5

（世界权威教材精要译丛）

书名原文：Essentials of Management, 6th Edition

ISBN 7-5053-8264-0

I. 管… II. ①杜… ②胡… ③陈… ④袁… III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2003）第 030034 号

责任编辑：苑海波

印 刷：北京大中印刷厂

出版发行：电子工业出版社 <http://www.phei.com.cn>

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经 销：各地新华书店

开 本：787×980 1/16 印张：27.75 字数：569 千字

版 次：2003 年 5 月第 1 版 2003 年 5 月第 1 次印刷

定 价：42.00 元

凡购买电子工业出版社的图书，如有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系。
联系电话：（010）68279077

Preface from the Translator

译 者 序

在社会日常生活和工作的各个方面都存在管理。之所以这么说是因为在社会日常生活和工作的各个方面存在组织。组织是指完成特定使命的人们为了实现共同的目标而组合成的有机整体。组织以企业、政府机构、学校、事业团体、家庭等方式出现。各类组织为了完成其使命和任务，一方面需要开展各种相关的业务活动，另一方面为了确保业务活动的有效展开需要开展管理活动。管理活动是保证组织通过业务活动有效实现组织目标的手段。只要存在组织就存在管理。所谓管理就是指在特定的环境下对组织所拥有的资源进行有效地计划、组织、领导和控制，以便实现既定的组织目标的过程。管理学就是研究如何有效地计划、组织、领导和控制的科学与艺术。正因为管理问题无处不在，而且博大精深，所以社会上不仅存在庞大的从事管理实践的有识之士，而且也衍生出庞大的对管理学课程和教材的需求群体。

当前，市场上流行着大量管理学方面的教科书。虽然其中不乏优秀之作，但是有些教科书或者内容结构庞大，动辄上千页，试图包罗万象；或者是实践案例的堆积，缺乏理论和分析；或者是纯管理学原理的归纳，比较晦涩难懂。而安德鲁·J·杜伯林（Andrew J. DuBrin）教授这本书无论内容还是行文都很清新，是一部不可多得的杰作。该教科书把握了管理学研究和管理实践的前沿发展，结构简洁明了而又覆盖管理学的各个领域，对管理学原理的阐述深入浅出而又充满思想的火花，引用大量的前沿案例而又与理论分析紧密结合，内容新颖、编排独具匠心而又能激发学习兴趣。正如本书的书名《管理学精要》所显示的那样，本书是有关管理学的精华浓缩版。故该教科书自出版以来受到广大读者和教师的欢迎，目前已修订至第6版。所以当电子工业出版社邀请我来翻译该教科书以便把这本精华版介绍给我国的广大读者时，我欣然接受了这一邀请。

全书内容分为6大部分共17章，第1~4章是关于管理学的基本介绍，第5~7章讲解计划，第8~10章讲解组织，第11~14章讲解领导，第15~16章讲解控制，第17章讲解提高员工效率问题。书中针

对不同专题配备相应的练习与案例以加强读者对所学知识和原理的理解和掌握。本书作为一本优秀的管理学教科书，不仅适合作为高等院校管理学课程的教材，而且适合作为企业管理者的培训教材。

本书各个章节的翻译安排如下；前言部分以及第 1~10 章由胡左浩和陈莹翻译；第 11~17 章以及词汇表部分由胡左浩和袁媛翻译。另外，胡左浩负责全书的统稿。

由于时间仓促，在翻译过程中难免有这样或那样的不当之处，敬请读者不吝赐教。

胡左浩

清华大学经管学院副教授、博士

2003 年 2 月 20 日于经管学院

译者简介

胡左浩 清华大学经管学院副教授。主要研究领域：市场营销和企业管理，1988 年在浙江大学获管理工程学硕士学位，2000 年在日本京都大学经济学部经营学科获得经济学博士学位，是中国市场营销学会、美国市场营销学会（AMA）、日本商业协会和美国国际经营学会（AIB）会员。在日美期刊杂志和学术会议上发表论文 7 篇，在国内核心期刊发表论文多篇，出版著作 2 部（合著）。他在清华大学讲授营销管理、渠道管理和服务营销等课程（面向硕士研究生和 MBA），并为高级管理人员培训和企业内训项目提供高级讲座。此外，他还主持了多个管理研究与咨询项目，并担任 2 家著名企业的管理顾问，是一位既有良好的理论造诣又深入了解国内外管理实践的管理专家。

Preface

序 言

《管理学精要》一书以学习管理学所用的职能分析法（functional approach）或者过程分析法（process approach）为核心，融合了当前和传统的管理学课题。尽管目前又发展出一些其他的方法，职能分析法仍然保持着通用的分析框架，并以足够大的弹性包容了有关管理学的许多流派。

本书既可作为管理学的基础教材，也可帮助有经验的管理者寻找最新信息及复习管理学的基础知识和分析技巧。它还适用于许多在管理者身边工作和涉及管理工作的专业人士和技术人员，例如一个在交叉职能（cross-functional）组里工作，可能成为团队管理者的人。

基于对课程需求的广泛研究，《管理学精要》的设计定位为满足教育和职业机构的管理学课程的需求。本书早期版本被许多学院和大学用到管理学课程的教学当中，同时也被一些专业学院应用到不同的教学领域中，例如医院管理和旅游管理。本书还可以作为那些主要依赖课堂笔记、手册和录像等工具的管理学课程的基本教学资源。

回 本书的前提

本书内容的构成基于以下5个前提：

（1）人们对能够实际且有效地解决管理问题的方法存在着迫切的需求。本书所包含的信息也反映了作者的写作方向，那就是力求把研究成果、理论和经验转换成一种对学生和创业者均有用的形式。

（2）管理者和专业人员需要处理人际关系的技巧和分析的技能以解决日常事务。尽管本书集中在对人员的管理上，它仍在制定决策、设计工作、构建组织结构、有效管理存货和信息技术等方面提供了充足的信息。

（3）学习管理的时候应该重视不同工作环境的学习，不管是大型、中型和小型的企业，还是管

利性和非营利性的组织。例如，学习管理的很多学生都想要成为小企业的所有者。因此本书中的例子和案例反映了不同的工作环境，包括零售业和服务公司。

(4) 一般来说，效率高的管理者和专业人员注重生产率、质量和团队的协作。因此，本书通篇都强调这3个要素。

(5) 介绍性的管理教科书全面得越来越不切实际。目前许多介绍性的书籍都超过800页，学生要在一个季度或者一个学期中吸收完一本书的知识则太难了。《管理学精要》的目标是成为一本能够在时间和信息量方面实际地引导学生学习管理的教科书。

回 本书的编排

本书的前4章对管理学进行了介绍。第1章“管理者的工作”阐述了管理工作的本质并强调了管理者的角色和任务。第2章“国际管理和文化差异”描述了多文化环境中管理者和专业人员的工作情况。第3章“信息技术和因特网”讲述了包括因特网和电子商务在内的信息技术如何影响管理者的工作。第4章“道德和社会责任”讲述了管理中的道德问题。

接下来的3章以计划为主。第5章“计划的基础”勾勒了计划的基本框架，而计划几乎是管理者进行每一项有目的的行动前所必备的行为。第6章“解决问题与制定决策”探究了制定决策的基础并强调了创造力和其他方面的行为。第7章“计划与决策的定量方法”描述了计划和决策的几种辅助手段，比如进行盈亏平衡分析、PERT网络分析以及既适用于制造业又适用于服务业的存货管理方法。

第8章至第10章主要介绍组织、文化和人力资源管理。第8章“职务设计和工作计划”描述了职务如何部署，工作进度的安排必须有利于提高生产效率和顾客的满意程度。第9章“组织结构、文化和变革”从组织的角度解释工作是如何组织安排的，企业文化怎样深刻影响一个组织，如何适应变革以及如何把变革转化为一种资产。第10章“人事安排和人力资源管理”介绍了人员招聘、培训和评估的方法。

接下来的3章与管理者在团队中的角色直接相关。第11章“领导”重点放在管理者在实施领导职能时可以采取的不同领导方法以及与有效领导相关的个人特质。第12章“激励”描述了领导应该怎样激励和维持雇员为达到目标所付出的努力。第13章“沟通”解决如何准确地发送和接受信息。第14章“团队、群体和团队合作”解释了团队的本质，管理如何促进小组成员在一起合作。

接下来的两章解决通过控制来保持生产的绩效的问题。第15章“控制的本质”对评价和控制绩效做了一个概述。它还描述了管理者如何采用财务指标来监控绩效。第16章“管理无效执行者”讲述了如何处理不合标准的执行者，以及如何提高绩效。

本书的最后一章，第17章“提高个人生产率和控制压力”，描述了如何通过培养良好的工作习惯、时间管理技术以及控制压力来提高个人生产率。这所要陈述的一个重要观点是：良好的工作习惯能够避免和管理压力。

回 教学特色

《管理学精要》编排的目的是增加学生和教师对管理学学习和教学的兴趣，扩充他们在管理学方面的知识。本书具有如下特色：

- 每章都有“学习目标”。这些学习目标预先列出了每一章中重要的主题，并且将与这些重要的主题相关的内容融合进正文中。每章结尾的“本章提要”以本章的学习目标为基础，对关键点进行总结，归纳出本章的中心思想。
- 用“开篇案例”阐明每章所要讲述的重要主题。
- “管理实例”等栏目展示了每章中特定的个体或者组织是怎样在管理方面进行实践的。
- 读者很容易在本书中找到许多具体、实际的事例。多数事例是第一手资料，有些事例还涉及到从杂志、报纸和刊物上得到的研究信息。
- 图、表和自测题等可以促进对书中所包含信息的理解。
- 本章所介绍的有关管理方面的关键术语和词组用黑体字进行了强调。
- 每章结尾的“复习题”和“思考题”鼓励读者复习并回顾本章的学习目标，这将对学习有所帮助。
- 每章结尾附有“技能训练”，包括因特网上的“网络技能训练”。
- “案例”分析也位于每章的结尾，它们综合了每一章中所讲述的概念并模拟了实际的管理行为。

► 第6版新增加的内容

本版内容有不少重要的改变和补充，简单地列示如下，后面有详细的介绍：

- 所有 17 个章节都新增了内容。
- 每章后的案例有一半以上是新的。
- 有 15 个章节中的开篇案例是新增的。
- 90% 的管理实例是新增加的，其他的在内容上也都有所更新。
- 每章的“复习题”后都新增了两道“思考题”。设置这些思考题的目的是鼓励学生用创造性思维来思考管理实例，并引导学生进行研究。
- 有一半的因特网技能训练是新增的，并且都比以前的版本更具挑战性。
- 本书增加了更多的信息技术和电子商务方面的参考资料。
- 全新的第 3 章描述了信息技术和因特网给管理领域带来的变革。
- 大约 1/3 的技能训练是全新的。
- 本版增加了更多的非营利性组织和政府机构的案例与例子。

► 网站

第 6 版《管理学精要》的网址为 <http://dubrin.swcollege.com>。

► 新增加的章节

下面详细描述每章的重要更改。

第2章

本章主要阐述国际化管理和文化差异。新增的内容有对人权侵犯问题的进一步描述、全球化的优势和劣势，以及跨文化技能和态度的自我测试。

第3章

这是全新的一章，讲述了信息技术、因特网和电子商务。因特网的影响有对顾客和其他外部关系的影响和对内部运营的影响。另外还讲述了无线环境对管理者和专业人员的影响。

第4章

作为道德研究的一个部分，本章有一部分内容讲述了计算机道德和网络礼节，具体地说，就是使用网络和电子邮件时的合理行为。

第5章

本章对计划进行阐述，其中讲到管理者如何运用网络制定计划。正如迈克尔·波特所强调的，在网络时代，战略比以往任何时候都重要。由于各个公司都在争夺利润，所以一家公司要想保持竞争优势，必须找到能够把自己和竞争对手区分开来的战略。

第8章

有关职务设计的讨论谈到，职务说明日趋灵活多样。这种灵活性包括职务精细化，或者说员工如可根据他们的个人偏好和能力改进他们的职务。职务精细化的一个主要目的是使职务更有意义或者更丰富。

第9章

其中组织变革一节介绍了破坏性技术。有时候一些公司会忽视新出现的小市场，以至于这些市场被一家拥有新技术的公司占领。很多同学喜欢尝试对潜在的破坏性技术进行识别。

第10章

人力资源干预是本章中提到的人力资源管理的新主题。比如说，合适的福利可以挽留员工。留住员工成为人力资源管理中日益重要的内容。

第11章

帮助学生更好地理解领导以及培养领导能力。这些能力包括，针对现有的情况选择最适当的领导方式。建立使命书，激励员工更有效地工作。

第12章

对激励这一章一个重要的补充就是厂商如何使用行为修正来改进车间的安全条件。这个补充增强

了对激励的技术解释。本章中还提到公平理论。

第13章

本章中提到的沟通障碍包括对不诚实对话的描述，而不是针对某个需要解决的实际问题。本章还包括沟通应该如何适应全球化，比如，建立一个全球化沟通咨询团队。

第15章

本章的一个关于控制的重要话题是如何控制和削减成本。本章包括一个生动的例子：如何从人员、物质资料和设备以及资金管理三个方面削减成本。

► 本书新增的主题

- 企业家身份的延伸性解释（第1章）
- 拙劣的交际技能会怎样导致执行的失败（第1章）
- 对管理思想演变包括信息技术新纪元的延伸性探讨（第1章）
- 美国的现状——商品和服务的国际贸易和能够找到更多信息的网站（第2章）
- 对人权侵犯的进一步讨论（第2章）
- 多国公司建设友好环境的重要性（第2章）
- 全球化的优势和劣势（第2章）
- 跨文化技能和态度的自我测试（第2章）
- 管理者和专业人员的无线环境（第3章）
- 因特网对顾客和其他外部关系的影响（第3章）
- 因特网对内部运营的影响（第3章）
- 公司间谍（第4章）
- 计算机道德问题（第4章）
- 控制权商业战略（第5章）
- 网络顾客导航战略（第5章）
- 有利于创造力的合适的物理环境（第6章）
- 对网络影响的预测（第7章）
- 职务设计（第8章）
- 项目经理的贡献（第9章）
- 破坏性技术和组织变革（第9章）
- 保留员工与人力资源管理有关（第10章）
- 衰弱检测（第10章）
- 对领导者的业务培训（第11章）
- 每种领导技能的分析（第11章）
- 冒险和寻找刺激（第12章）

- 为安全训练提供行为修正 (第 12 章)
- 不诚实对话 (第 13 章)
- 全球一体化下的沟通 (第 13 章)
- 倾听技巧 (第 13 章)
- 虚拟团队 (第 14 章)
- 群体发展的几个阶段 (第 14 章)
- 宽松管理和创造性 (第 15 章)
- 削减成本的不同方式 (第 15 章)
- 增强不易管理者的自信 (第 16 章)
- 情绪控制 (第 17 章)

► 全新的网络技能训练

每章后都附有网络技能训练以使学生通过因特网扩展管理学知识。

- 通过浏览公司的网站来研究该公司的管理水平 (第 1 章)
- 网上购物 (第 3 章)
- 产品推销的道德 (第 4 章)
- 存货过剩的趋势 (第 7 章)
- 弹性时间的成功因素 (第 8 章)
- 分析一个组织结构 (第 9 章)
- 超凡魅力的技巧 (第 11 章)
- 认知计划 (第 12 章)
- 分析利润率 (第 15 章)

► 自我测试

学生不但愿意进行自我测试,还能够在测试的过程中认识到自己的优势和所擅长的领域从而取得进步。学生们将会从如下的自我测试中受益:

- 跨文化技能和态度 (第 2 章)
- 道德推理清单 (第 4 章)
- 你的职务投入程度 (第 8 章)
- 了解你对官僚行政组织的熟悉程度 (第 9 章)
- 你属于哪种领导风格 (第 11 章)
- 你所采取的激励他人的方法 (第 12 章)
- 倾听技巧 (第 13 章)
- 团队技术储备 (第 14 章)
- 自我测试的调查问卷 (第 16 章)

- 拖延倾向 (第 17 章)
- 压力问卷调查 (第 17 章)

► 新加入的实例

每章都有管理实例或者组织实例。几乎所有的内容都是全新的或者在第 5 版的基础上有所更新。具体如下:

- 奈特在埃默森公司的稳固地位 (第 1 章)
- 柯达公司提高中国照相器材制造厂的绩效 (第 2 章)
- 信息技术先锋金·波尔斯 (第 3 章)
- 在治疗方案中使用电子商务 (第 3 章)
- 有利于保护生态环境的轮胎再利用 (第 4 章)
- 亚马逊公司通过发展战略进行网络革命 (第 5 章)
- 克雷格·康威在仁科公司做出强有力的决策 (第 6 章)
- 管理者如何处理存货过剩问题 (第 7 章)
- 财务顾问经营虚拟经济 (第 8 章)
- 项目管理者的贡献 (第 9 章)
- 美国邮政服务适应破坏性技术 (第 9 章)
- “软件”技能培训受到重视 (第 10 章)
- 雄心勃勃的队长黛博拉 (第 11 章)
- 弗麦克斯管理部门使用行为修正来提高安全训练 (第 12 章)
- 交易者更喜欢与人接触 (第 13 章)
- 诺泰尔网络公司转型成为虚拟团队 (第 14 章)
- 联合航空公司的电子维护系统 (第 15 章)
- 凯利·因斯帮助“聪明的雇员” (第 16 章)
- 世界最富有的人的工作习惯 (第 17 章)

► 每章后全新的案例

第 6 版有 22 个案例是全新的, 具体如下:

- 潘尼公司的主管规划着一个良好的开端 (第 1 章)
- 留住精通两种语言的员工 (第 2 章)
- 雅芳如何利用在线销售 (第 3 章)
- 网络是否正在消减我们的工作效率 (第 3 章)
- 耐斯特挑战音乐行业 (第 4 章)
- 网络追随者被蚕食的时代 (第 5 章)
- 凯洛格公司满怀信心 (第 5 章)

- 思维探险 (第 6 章)
- 家政服务的不平衡 (第 7 章)
- 我们最好的收银员离开得太快了 (第 8 章)
- 戴姆勒—克莱斯勒公司内部的文化战 (第 9 章)
- 不情愿的信息共享者 (第 9 章)
- Brittany Meadows 公司的劳动力短缺 (第 10 章)
- 凯利试图在惠普进行彻底变革 (第 11 章)
- 电话服务公司的奖励和认可 (第 12 章)
- 仔细考察候选组员 (第 13 章)
- IBM 的极速小组 (第 14 章)
- 与 Ambitech 部门建立合作关系 (第 14 章)
- 帕姆公司的衰落 (第 15 章)
- 心不在焉的业务分析员 (第 16 章)
- 鼎盛公司的员工在网上冲浪 (第 17 章)

回 参考资料

《管理学精要》附有一些补充材料 (有采用此书作为教材、需要此材料的教师请与世纪波公司联系, 电话 010-68257773, E-mail: sjb@phei.com.cn)。

教师指导手册和题库。该手册包括“章节提要 and 讲授重点”, 可以为那些没时间备课的教师提供方便。该手册还提供了每章的学习目的和范围、提纲和讲授重点、授课主题、每章后问题和活动的评注、案例问题的答案、经验活动和测验。测验包括 25 个多项选择题、25 个是非题和 3 个问答题。

《教师手册》还包括两个有助于教师整合本课程所有主题的案例。

回 学习中需要注意的问题

对学习本书的人来说, 序言中的信息非常重要。我在这里额外提供了一些意见以使你能够在管理学方面学到更多的知识。我的意见主要有如下几点:

- 管理并不仅仅是一种常识。学生在学习管理学时可能会遇到的一个陷阱是: 认为解决实际问题很简单, 因为多数的术语和想法都很熟悉。例如, 你听过很多次“团队协作”这个词, 但这并不意味着你很熟悉具体的增进团队协作的现场实施试验。
- 管理技能是很重要的。对现在的社会来说, 你在学习本书的过程中所获得的信息是很重要的。以前担任过监督者、团队领导者、系主任或者副校长等管理工作的人明显盼望掌握管理技能。而许多没有从事过管理工作的人, 主要有管理助手、为顾客服务的代理和存货控制专家, 也常常从管理技能获益。

- 管理、交际和技术技能的结合使得工作可以出色地完成。一直存在着一种荒诞的说法，即认为学习“技术”或者“困难的”科目要比学习管理优越，因为报酬较高。实际上在商场中，获得高薪的总是那些把技术技能与管理与交际技能相结合的人。例如，总裁和公司所有者能够只通过领导专业人员和愉快的人格而获得收入。
- 学习管理学最大的回报是在最后。初级管理职位往往供不应求。管理是一个基本的生活过程。管理技能是一项资产，可以用来运营一家重要的企业，管理一间餐馆或者洗发店，组织一次公司的野餐，设计一次婚礼，或者经营好一个家庭。我们都具有一些管理方面的知识，但是系统地学习管理学可以事半功倍。

请充分利用本书中的许多学习辅导材料。这些学习目的、提要、思考题、自我测试、技能训练等学习向导可以对你有所帮助。在一个全新的领域内，认真学习术语是构筑专业词汇的一种有效方式。案例、思考题和技能训练可以通过创造思考信息的机会，从而帮助读者学习。而对信息进行思考则可以更好地理解信息并能长时间地记住。

作者简介

安德鲁·J·杜伯林（Andrew J. DuBrin）是著名管理学教授，他在罗切斯特理工学院（Rochester Institute of Technology）的商学院中教授课程并指导管理学、组织行为学、领导学和职业管理学方面的研究。他曾担任过系主任，并且是研究小组的组织者。他在密歇根州立大学获得工业心理学的博士学位。杜柏林具有人力资源管理方面以及与组织和个人协商的经验。他的专长包括职业管理、领导学和管理学发展。杜柏林是本教科书及其普及版的作者，他还在专业期刊、杂志和在线指导方面做出了贡献。他写过管理学、领导学、组织行为学和人际关系方面的教科书。这些书的普及版涉及到许多当前的问题，包括感召力、团体行动、办公室法则、克服工作上的懈怠和预防工作场所出现问题等。

Contents

目 录

第1部分 管理概论

第1章 管理者的工作	3
谁是管理者	4
管理者的类型	5
管理的流程	7
17种管理的角色	9
5种主要的管理技能	14
管理技能的完善	15
管理思想的演变	16
第2章 国际管理和文化差异	27
国际管理	28
全球化环境下管理者面临的问题	32
进入国际市场的方式	36
在国际市场上取得成功的方法	38
多元化管理的范围和竞争性优势	41
鼓励多元化的组织实践	44
第3章 信息技术和因特网	51
信息技术和管理者的工作	52

信息技术的正面和负面影响	53
因特网对顾客和其他外部关系的影响	57
因特网对内部运营的影响	61
电子商务的成功因素	65
第4章 道德和社会责任	73
商业道德	74
价值观和道德	76
导致道德问题出现的因素	77
道德决策的指南	80
社会责任	81
社会责任行为	84
从道德和社会责任中得到的利益	88

第2部分 计划

第5章 计划的基础	99
计划的贡献	100
计划的基本框架	100
战略计划和业务战略	104

业务战略的类型	111
运营计划、政策、程序以及规则	114
目标管理：一个计划和评价体系	116
第 6 章 解决问题与制定决策	123
非程序化决策与程序化决策	125
解决问题和制定决策的步骤	126
影响决策的因素	129
管理创造力	136
10 个有关形成创造力的特别建议	141
由群体共同解决问题和制定决策	142
第 7 章 计划与决策的定量方法	153
预测方法	155
甘特图和里程碑图	157
计划评审技术	159
盈亏平衡分析	162
决策树	164
存货管理方法	166
用于识别问题的排列图	170

第 3 部分 组织

第 8 章 职务设计和工作计划	177
职务设计的基本概念	178
职务投入、职务扩大化和职务轮换	184
职务精细化和职务设计	186
工效学和职务设计	186
改进的工作计划和职务设计	188
第 9 章 组织结构、文化和变革	199
官僚行政组织	200
官僚行政组织的改进形式	205
委托、授权和分权化	209
组织文化	211
管理变革	215

第 10 章 人事安排和人力资源管理	227
人事安排模型	228
有关人事安排的法律	229
战略性人力资源规划	231
招聘	232
拓展、培训和发展	240
绩效评估	243
薪酬	245

第 4 部分 领导

第 11 章 领导	255
领导者与管理者之间的联系	256
权力和权威在领导职能中的运用	258
有效领导者的特质与行为	260
领导风格	264
变革型领导和领袖型领导	270
作为指导者的领导者	273
领导技能	274
第 12 章 激励	281
激励、绩效和承诺之间的关系	283
通过需要满足进行激励	283
通过目标设定进行激励	288
行为修正理论	290
通过经济刺激来激励	294
期望理论	297
公平理论和工作激励	299
第 13 章 沟通	307
沟通过程	308
组织中的非语言沟通	310
沟通的组织渠道和沟通方向	312
沟通的障碍	314
电子沟通问题	316

如何举行一个有效的会议.....	322	预算及预算的控制技术.....	364
组织政治和人际沟通	323	管理现金流.....	368
第 14 章 团队、群体和团队合作.....	331	信息系统和控制.....	372
团队和群体的类型	332	有效控制的特征.....	376
有效工作群体的特征	337	第 16 章 管理无效执行者.....	383
群体发展的阶段	339	引起无效绩效的因素.....	384
团队和群体成员的角色.....	340	管理无效执行者的控制模式.....	389
组织团队合作的管理行为.....	341	指导和建设性的批评.....	393
做一名有效的团队成员.....	343	雇员惩罚	395
团队和群体的潜在贡献和问题.....	344	处理难于管理的人.....	397
解决团队和群体中的冲突.....	346	终止	400
 第 5 部分 控制		 第 6 部分 个人效率的管理	
第 15 章 控制的本质	357	第 17 章 提高个人生产率和控制压力.....	407
控制及其他管理功能	358	改进你的工作习惯和时间管理.....	408
控制的形式与策略	359	了解并减少拖延.....	413
控制过程的步骤	360	压力和疲劳的实质.....	416
非预算控制技术	363	压力管理技能.....	420