



普通高等教育“十三五”规划教材 工商管理系列

管理学

——理论、案例与技能

第2版

蒋先平◎主编

*Management:
Theory, Cases and Skills*



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



普通高等教育“十三五”规划教材 工商管理系列

管理学

——理论、案例与技能(第2版)

主 编 蒋先平

副主编 刘 波



使用说明：本书采用最新版权保护技术，为保证您的合法权益，请您尽快刮开上方图层，扫描二维码并完成手机注册及绑定，激活学习平台。此二维码仅可绑定一次，完成绑定后此二维码将失效，您可以通过绑定的账号使用本书相关配套教学资源。详细使用方法可参考本书第2版前言中关于在线学习的相关介绍。



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理学：理论、案例与技能/蒋先平主编. —2版. —北京：
北京师范大学出版社，2017.12
普通高等教育“十三五”规划教材 工商管理系列
ISBN 978-7-303-21486-0

I. ①管… II. ①蒋… 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(2016)第 265142 号

营销中心电话 010-62978190 62979006
北师大出版社科技与经管分社 www.jswsbook.com
电子信箱 jswsbook@163.com

GUAN LI XUE

出版发行：北京师范大学出版社 www.bnup.com
北京市海淀区新街口外大街 19 号
邮政编码：100875

印 刷：北京京师印务有限公司
经 销：全国新华书店
开 本：787 mm×980 mm 1/16
印 张：27.75
字 数：503 千字
版 次：2017 年 6 月第 2 版
印 次：2017 年 12 月第 6 次印刷
定 价：48.00 元

策划编辑：陈仕云 责任编辑：陈仕云
美术编辑：刘 超 装帧设计：刘 超
责任校对：赵非非 责任印制：赵非非

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话：010—62978190
北京读者服务部电话：010—62979006—8021
外埠邮购电话：010—62978190

本书如有印装质量问题，请与印制管理部联系调换。
印制管理部电话：010—62979006—8006

第2版前言

随着我国各高校应用型人才培养改革的不断深入,管理能力的培养和锻炼已成为高校研究和探索“管理学”课程教学的主要课题。与我国目前的《管理学》教科书相比,本书第1版的理论体系总体来说是完善的,因此本次改版基本延续第1版的理论体系。经过本书编者近几年的教学改革研究和教学实践探索,在充分吸收读者建议和学习借鉴近几年管理学教育者教学改革成果的基础上,本书第2版进一步探索了通用管理能力训练的方法,并加以总结。

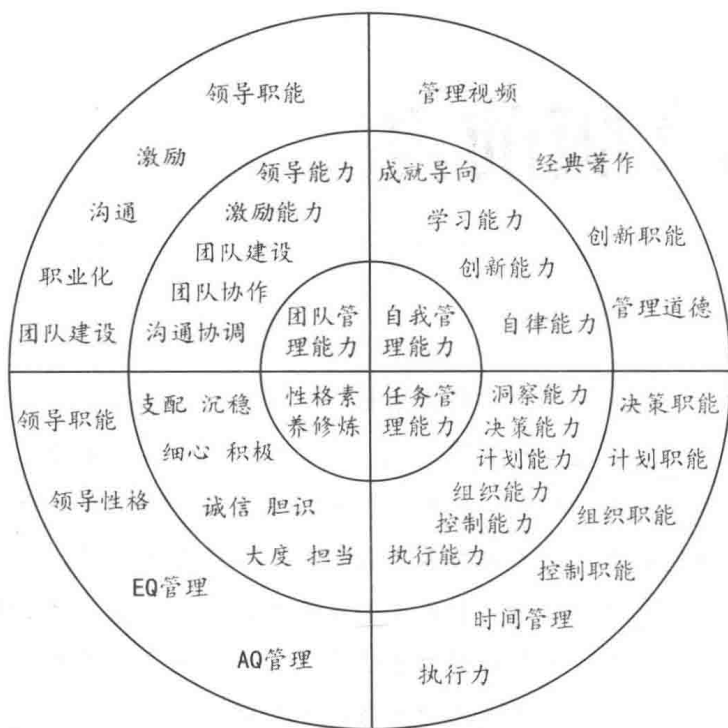
1. 本书特色

在保持本书第1版特色的基础之上,第2版主要突出了以下特色。

(1)系统梳理和建立通用管理能力体系并对应相关管理职能。“管理学”课程的主要功能是培养管理者的通用管理能力,本书在梳理和建立管理者通用管理能力体系的基础上,将其分解匹配于本课程的相关章节之中,使管理能力培养的针对性更强,具体见下图。

(2)章节案例的知识与能力训练针对性更强。本书第2版中添加了每章的课前案例思考,并将课后的案例分析作了大幅改动,使之与章节理论知识的巩固与运用的联系更加紧密,突出思考性与应用性,更有利于对管理者通用管理能力的培养。

(3)增添了管理者通用管理能力的训练项目,加强对通用管理能力的培养和训练。在梳理和建立管理者通用管理能力体系的基础上,在每个单元最后有针对性地添加了相关通用管理能力训练的项目,以培养和锻炼读者的管理思维与管理能力。



管理者职业素养、通用管理能力体系与管理职能匹配关系图

2. 在线学习

为了方便学生进行课后练习并实时检查学习效果,提升教学效果,本书所有配套教学资源包括教学课件、每章后的巩固练习与案例分析、单元测试、管理学题库等均可通过北京师范大学出版社文森大学堂进行在线学习。

以每章后的“巩固练习”与“案例分析”为例,在线试题使用方法如下:

- ◆ 打开手机微信扫一扫功能,扫描每章后对应二维码,进入本章学习点界面;
- ◆ 选择“巩固练习”或“案例分析”,开始答题;

(注意:未在登录状态的用户需要输入账号及密码登录后方可答题)

- ◆ 答完一题后向左滑动题干进入下一题,向右滑动返回上一题;
- ◆ 经典习题可以点击“收藏”按钮,还可以点击“笔记”按钮进行相关记录;
- ◆ 答题中途需要退出的,可以点击“答题卡”按钮,在答题卡界面选择“临时保存”按钮进行临时保存;
- ◆ 试题全部答完后,在答题卡界面点击“交卷”按钮,即可以实时查看答题结果及答

案解析。

本书第2版由蒋先平担任主编，刘波担任副主编。其中，第1、5~14章由蒋先平编写，第2~4章由刘波编写。

在此，感谢广大读者的支持与厚爱，并请提出更多的指正意见。同时，衷心感谢为我国管理学教育事业付出辛勤劳动和作出卓越贡献的同行与出版单位，正因为有你们的支持与帮助，我们才有力量和信心坚持走下去！

编 者

2017年2月

第1版前言

本书是针对高校应用型人才培养而编写的一本管理学教材，同时也可供从事管理工作的相关人员培训、学习使用。本书从组织管理的实际出发，根据目前应用型人才培养的教学要求，全面系统地阐述管理的一般原则、职能、方法及应用。

本书分六个单元共14章，以管理学的职能为主线，并就其中的一些重要内容分章节详细阐述。在编写过程中，编者将管理学的基本原理和当前管理实践结合论述，并融合管理学的前沿理论和热点问题，充分考虑了内容的可读性、启发性和趣味性。在此基础上，每章都针对性地指明了知识目标和技能目标，并通过知识拓展和巩固练习来达到拓宽读者知识面和提升管理能力的目的，既能帮助读者掌握管理学的基本知识，又能拓宽读者的知识面，帮助读者理解、掌握和运用管理学的相关知识，操作性强，且难易适度。本书取材新颖、思想创新，注重对现代管理思维与能力的培养和训练，具有较高的可读性。

本书的定位是：培养和拓宽学生和相关管理人员的管理学知识、思维、素质和能力。为达到上述定位，本书在编写过程中十分注重突出以下特色：

1. 注重管理观念的培养

从事管理工作，观念很重要。目前大多数管理学教材沿用传统的教学模式和学习模式，侧重于管理学理论、原理的阐述，很少进行管理观念的启发、培养和训练。因此，本书在全面阐述管理学的基本原理、原则的基础上，通过多种方式启发和培养读者的现代管理观念，树立管理的过程观念、系统观念、竞争观念、人本观念等，有利于使读者的管理思想更加符合现代经济发展的运行规律。

2. 注重管理技能的培养和提升

以往的管理学教材或参考书，一般注重理论阐述，轻能力培养。本书在编写过程中对管理技能进行分解，分别融入相关章节的阐述中，并提出了作为管理者需要培养和提升的相关管理技能，为读者有

针对性地进行管理技能训练指明了方向和方法。

3. 注重管理知识的拓展

管理者所需要的知识面是相当宽泛的,除了学习一些基本的管理学知识,还必须重视知识的拓展。本书在编写过程中,考虑到读者学习的需要,有针对性地指明了知识拓展的方向,列举了大量的经典著作和知名的管理讲座视频名称,读者可以利用业余时间学习,这些资料有利于读者拓宽管理知识面,帮助读者提升管理水平。

4. 结合当前的管理热点问题

随着现代竞争的加剧,管理实践中出现众多的热点问题,如时间管理、压力管理、EQ问题、AQ问题、执行力问题、职业化与团队建设问题等,这些问题在本书中都有涉及。在对相关的观点进行归纳、总结与提炼的基础上,提出了管理者遇到这些问题时的参考性的解决方法。

5. 注重管理知识的巩固训练

本书的每章后都附有一定量的巩固练习,有利于读者对相关管理学知识的巩固、理解,而且这些练习资料大部分都比较灵活,并主要通过一些短小的案例形式表现出来,对于培养读者分析与解决管理问题的能力具有重要的作用。

参与本书编写的都是既有实际管理工作经历又有丰富管理学教学经验的资深教师。本书由重庆文理学院的蒋先平、谭宏任主编,重庆文理学院的李景国、王红君、肖艳和冯利朋任副主编,重庆文理学院的胡少华参与本书的编写工作,并由蒋先平统稿。具体分工如下:

蒋先平、谭宏:第一章管理概论、第四章决策与战略

蒋先平:第五章计划、第十四章管理创新

李景国:第二章管理道德与社会责任

蒋先平、李景国:第九章领导概论、第十一章沟通

王红君:第三章信息与管理信息系统、第十章激励、第十二章控制与控制过程、第十三章控制方法

肖艳、蒋先平:第六章组织设计

肖艳:第七章人力资源管理

冯利朋、蒋先平:第八章组织变革与组织文化

蒋先平、胡少华:巩固练习习题的遴选

本书在编写过程中参考和引用了部分国内外有关作者的著作、研究成果和文献,在此一并向所有曾经帮助过本书编写和出版的朋友们表示诚挚的谢意!

由于编写人员水平有限,书中难免存在疏漏和不足之处,敬请广大学者、同仁和读者朋友们批评指正。

编 者

目 录

第一单元 现代管理理念与理论应用

第一章 管理概论 /3

第一节 管理活动与管理	4
一、管理概述	4
二、管理的定义	5
三、管理的职能	8
四、管理者的素质、角色与技能	9
第二节 早期管理思想简介	12
一、中国早期的管理思想	12
二、外国早期的管理思想	17
第三节 管理理论流派及观点	19
一、古典管理理论	19
二、行为管理理论	27
三、现代管理理论	30
四、20 世纪 80 年代以来管理理论的新发展	33
【在线练习】	38

第二章 管理道德与社会责任 /39

第一节 管理道德概述	40
一、管理道德与道德观	40
二、管理道德的特点	41

三、管理道德的发展阶段	42
四、影响管理道德的因素	43
五、管理道德失衡的表现	45
六、我国管理道德失衡的成因	45
第二节 管理道德的内容与提升途径	46
一、管理道德的内容	46
二、管理者管理道德的培育	48
三、管理者提升员工思想道德修养的途径	50
第三节 组织的社会责任	52
一、社会责任的含义	52
二、两种社会责任观	52
三、社会责任与利润取向	53
四、企业社会责任的内容	54
【在线练习】	55

第三章 信息与管理信息系统 /56

第一节 信息与管理信息	58
一、信息及其特征	58
二、管理信息	60
三、信息管理	62
第二节 管理信息系统	63
一、信息系统	63
二、管理信息系统	65
第三节 管理信息系统的应用	69
一、MRP	69
二、闭环 MRP	69
三、MRP-II	70
四、ERP	73
【在线练习】	75

第一单元能力训练 /76

第二单元 决策与计划

第四章 决策与战略 /81

第一节 决策与决策理论	82
一、决策的重要性	82
二、决策的定义	82
三、决策的原则	83
四、决策的依据	84
五、决策的特点	84
六、决策理论	85
七、决策的类型	87
第二节 决策过程及影响因素	88
一、决策过程	88
二、决策的影响因素	91
第三节 决策方法	93
一、定性决策法	93
二、定量决策方法	98
第四节 企业战略	115
一、企业战略概述	115
二、企业战略的意义	116
三、企业战略的类型	117
四、企业战略的制定	120
【在线练习】	121

第五章 计 划 /122

第一节 计划与计划工作	123
一、计划的概念	123
二、计划工作的任务和内容	123
三、计划工作的性质	124
四、计划的种类	125
五、计划的层次体系	127
六、计划工作的程序	129

七、计划工作的原理	130
第二节 计划的组织实施与时间管理	133
一、计划的组织实施	133
二、计划实施中的时间管理	143
【在线练习】	146

第二单元能力训练 /147

第三单元 组 织

第六章 组织设计 /153

第一节 组织设计概述	154
一、组织设计的相关概念	154
二、组织设计的任务	154
三、组织设计的原则	156
四、组织设计的影响因素	157
第二节 横向组织设计及典型组织形式	161
一、横向组织设计	161
二、典型的组织结构形式	163
第三节 纵向组织设计	169
一、管理层次	169
二、集权与分权	172
【在线练习】	176

第七章 人力资源管理 /177

第一节 人力资源规划	178
一、人力资源与人力资源管理	178
二、人力资源规划	179
第二节 员工招聘与培训	181
一、员工招聘	181
二、员工培训	186
第三节 员工使用与绩效评估	189
一、研究下属	189

二、打造执行力	190
三、员工分类与管理	192
四、绩效评估	193
第四节 职业化与团队管理	196
一、职业化的内涵	196
二、职业化的内容和方法	197
三、团队管理	197
【在线练习】	200

第八章 组织变革与组织文化 /201

第一节 组织变革概述	202
一、组织变革的含义	202
二、组织变革的动因	203
三、组织变革的征兆与时机	204
四、组织变革的类型	205
五、组织变革的目标	207
第二节 组织变革的阻力与压力管理	208
一、组织变革的阻力	208
二、组织变革中的阻力管理	209
三、压力管理	210
四、组织冲突及其管理	216
第三节 组织变革的程序与方法	222
一、组织变革的程序	222
二、组织变革的方法	224
第四节 组织文化	228
一、组织文化的概念	229
二、组织文化的基本特征和功能	229
三、组织文化的测评	231
四、组织文化的结构和内容	233
五、组织文化的建设	235
【在线练习】	238

第三单元能力训练 /239

第四单元 领 导

第九章 领导概论 /245

第一节 领导与领导理论	246
一、领导概述	246
二、领导理论	248
第二节 领导者的 IQ、EQ 和 AQ	264
一、领导者的 IQ	264
二、领导者的 EQ	266
三、领导者的 AQ	274
四、IQ、EQ、AQ 的关系	277
第三节 领导者的素质和能力	278
一、领导者的素质	278
二、领导者的能力	281
【在线练习】	284

第十章 激 励 /285

第一节 动机与激励	285
一、激励的含义	286
二、激励在管理中的作用	286
三、激励的特点	287
四、激励要素	287
五、激励的过程模式	289
六、外在激励与内在激励	290
第二节 激励理论	291
一、内容型激励理论	291
二、过程型激励理论	300
三、行为改造激励理论	306
第三节 激励方法与技巧	310
一、激励的原则	310
二、激励的方法	311
【在线练习】	314

第十一章 沟 通 /315

第一节 沟通概述	316
一、沟通的含义	316
二、沟通的重要性	316
三、沟通的目的	317
四、沟通的过程	317
五、沟通的类型	318
第二节 沟通管理	320
一、沟通障碍	320
二、沟通障碍的来源	320
三、沟通障碍的形式	320
四、沟通障碍的表现	322
五、沟通障碍的克服	322
六、谈判	323
【在线练习】	327

第四单元能力训练 /328

第五单元 控 制

第十二章 控制与控制过程 /335

第一节 控制概述	336
一、控制的必要性	336
二、控制理论	338
三、控制的类型	339
四、控制的特点	343
五、控制要领	343
第二节 控制的过程	346
一、建立标准	346
二、衡量绩效	347
三、分析偏差	348
四、采取纠正行动	349

【在线练习】	350
--------------	-----

第十三章 控制方法 /351

第一节 预算控制	352
----------------	-----

一、预算概念及其作用	352
二、预算的内容	352
三、预算的种类	353
四、预算的形式	354
五、预算的作用	355
六、预算的局限性	355

第二节 生产控制	356
----------------	-----

一、生产进度控制	356
二、硬件系统维护控制	357
三、库存控制	357
四、质量控制	358

第三节 财务控制	363
----------------	-----

一、比率分析	364
二、损益控制法	367
三、投资报酬率控制法	368
四、审计控制	368
五、其他方法	369

第四节 现代综合控制方法	369
--------------------	-----

一、平衡计分卡	369
二、标杆管理	373
三、卓越绩效模式	375

【在线练习】	378
--------------	-----

第五单元能力训练 /379

第六单元 创 新

第十四章 管理创新 /383

第一节 创新与管理创新	384
-------------------	-----

一、创新与管理创新	384
二、创新的类别	385
三、管理创新的基本条件	386
四、管理者提高管理创新能力的途径	387
五、创造性思维与创造力	388
六、德鲁克的七种革新来源	390
第二节 管理创新的内容	393
一、战略创新	393
二、技术创新	394
三、组织创新	396
四、环境创新(市场创新)	398
第三节 管理创新的过程与方法	398
一、管理创新的过程	398
二、创新的阻力与管理技巧	400
三、领导创新	402
四、创意产生的方法	403
【在线练习】	408

第六单元能力训练 /409

综合案例分析 /411

参考文献 /425