

管理学原理

Fundamentals of Management (第2版)

【英】迈克·史密斯 (Mike Smith) © 著
刘杰 徐峰 代锐 © 译

清华大学出版社

管理学原理

Fundamentals of Management (第2版)

【英】迈克·史密斯 (Mike Smith) ◎著
刘杰 徐峰 代锐 ◎译

清华大学出版社
北京

Mike Smith

Fundamentals of Management, 2nd

ISBN-13 9780-07-712693-3

Copyright © 2011 by McGraw-Hill Education.

All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

This authorized Chinese translation edition is jointly published by McGraw-Hill Education and Tsinghua University Press Limited. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

Copyright © 2015 by McGraw-Hill Education and Tsinghua University Press Limited.

版权所有。未经出版人事先书面许可，对本出版物的任何部分不得以任何方式或途径复制或传播，包括但不限于复印、录制、录音，或通过任何数据库、信息或可检索的系统。

本授权中文简体字翻译版由麦格劳-希尔（亚洲）教育出版公司和清华大学出版社有限公司合作出版。

此版本经授权仅限于中华人民共和国境内（不包括中国香港、澳门特别行政区和中国台湾地区）销售发行。

版权 ©2015 由麦格劳-希尔（亚洲）教育出版公司与清华大学出版社有限公司所有。

本书封面贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签，无标签者不得销售。

北京市版权局著作权合同登记号 图字：01-2013-6992

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目（CIP）数据

管理学原理：第2版/（英）史密斯（Smith, M.）著；刘杰，徐峰，代锐译.—北京：清华大学出版社，2015

书名原文：Fundamentals of Management 2E

ISBN 978-7-302-42189-4

I. ①管… II. ①史… ②刘… ③徐… ④代… III. ①管理学 IV. ①C93

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第272717号

责任编辑：杜春杰

封面设计：刘超

版式设计：郑坤

责任校对：吕伟平

责任印制：刘海龙

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦A座 邮 编：100084

社总机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印装者：清华大学印刷厂

经 销：全国新华书店

开 本：185mm×260mm

印 张：30.75

字 数：704千字

版 次：2015年12月第1版

印 次：2015年12月第1次印刷

印 数：1~4000

定 价：69.00元

产品编号：046585-01

献给

我的勇敢的和出色的妻子帕姆

| 译者序 |

翻译本书原本非本人所愿，但是完成翻译后倒是认为是一种机缘了。

当历经一年多的时间完成这本书的翻译工作时，我倒是非常感谢这次机缘，因为我翻译的是一本与众不同的管理学教材。

首先，本书的作者与众不同，迈克·史密斯（Mike Smith）曾经担任过工厂的基层经理、小公司的董事长、上市公司的董事，在世界各地做过咨询工作，还为上万名学生讲授过管理学原理。从经历来看，他似乎是一位富有实践经验的管理学教师，然而，本书的内容却更像是一位学术研究者写就的，书中几乎所有部分的内容都对若干年来的经典学术文献进行了综述，全面地把握了管理学各个领域的研究进展以及存在的相关问题。从这个角度来说，迈克·史密斯让我们了解到了教材也可以这样写！这样的教材实际上也为学生做进一步的深入阅读和研究提供了便利。

其次，书中的内容旁征博引，从管理学的历史典故到身边企业管理的现实状况，都娓娓道来，阅读这本教材就像阅读一本小说一样，读者也会不知不觉进入到相关的场景之中，似乎要让读者一口气将本书读完，否则就欲罢不能。但是本书的内容却并没有颠覆管理学经典的框架，而且在每一章的后面都安排了网络活动和体验活动等要求。因此，本书既适合平常的阅读，也很符合大学教学的习惯。

最后，值得一提的是，迈克·史密斯在每个部分都安排了“批判性思考”这个栏目，在这个栏目中提及的大部分是与人们传统思考不一样的内容，比如，马斯洛的需求理论、弗洛伊德心理学等不科学的一面，心理契约中存在的怪异特性，要求员工敬业的不可行性，还有各种流行甚广的管理思想、管理方法和管理工具存在的缺陷，等等。本书中这个栏目的安排不仅体现了管理学还在不断快速发展的特点，而且对培养学生的创新性思维尤为重要，这样不仅将管理学的理论教授给学生，而且还告诉同学们这些理论尚存在相关的不足之处。这一点不正是符合我国的大学教育要加强培养学生们的批判性思维这个要求吗？

当然，翻译完成本书后，我还有很多感受，难以在这里逐一表述，但是，必须要提的是本书的翻译过程对我而言是一场心力交瘁的磨难。我喜欢读书，但是不太喜欢阅读翻译过来的书，因为经常读到一些难以理解的内容，要么语言不顺，要么用词深奥，还常常会对翻译过来的一些谚语、故事背景感到茫然。正是因为我这样的心理障碍，所以我也特别担心自己翻译的书给读者感受到的也是这样的效果。所以，尽管我邀请了徐峰和代锐两人与我共同翻译本书，他们两位在管理实践和管理理论方面各自有着独特的背景，但我还是对他们翻译的所有内容对照原著逐词逐句进行了校译。在这个过程中，我一如既往地特别羡慕学习外语和做外文翻译的人们，我有时候一整天才能完成一两页的翻译、校译工作，常常为一个原句如何用中文更加准确、浅显地表达出来折腾自己很久。但是，尽管如此，我还是对最终翻译出来的成果有些担心，担心不够通畅和直白，希望读者能够不吝指教，

希望在能有机会翻译本书下一版的时候对可能存在的翻译不足之处加以改进。

本书的前言、导读和第1章、第13章、第18章由我翻译；第3章、第4章、第5章、第6章、第9章、第10章、第11章和第12章由徐峰翻译，并由代锐进行第一次校译；第2章、第7章、第8章、第14章、第15章、第16章、第17章、第19章、第20章由代锐翻译；全书由我最后进行校译。

本书最终的翻译完成，我要再次感谢最初提出要翻译一本书的我的那位好朋友，是他让我有了翻译这本书的机会，当然更要感谢徐峰和代锐的通力合作。

刘杰

复旦大学管理学院

2014年5月6日

| 前 言 |

多年来，我给 12 000 多名学生讲授过管理学原理，是同学们让我懂得了，即使是好的知识也要用一种简单明了的方式表达出来，这一点相当重要。值得庆幸的是，作为一个学术研究者，我还曾经直接参与了具体的管理工作：在莱斯特（Leicester）的一个针织厂担任过初级经理，在伦敦的一家上市公司担任过董事，在曼彻斯特（Manchester）的一家小公司担任了董事长，这些经历教导了我，对管理学的研究要聚焦于管理实践及与之相关的内容。另外，我在澳大利亚、欧洲、南非和亚洲等国家和地区的咨询工作经历中也学到了很多，同时也让我意识到需要有一本清晰明了的管理学教科书，这本书要将管理学宽广经典的架构与系统深入的当代主题结合起来。

本书为谁而写

本书聚焦于以下三个读者群体：

■ 第一个读者群体是在大学里正在学习商业研究与管理学课程的学生。他们在一些具体领域的个别课程中常常会遇到这样的危险，即可能只接受了缺乏整体性的碎片化观点，本书在管理学内容的整体框架内，以提供其他一些课程难以提供的整合架构为目标。

■ 第二个读者群体是其他学科的学生，诸如工程、IT 或者是语言等学科。他们会在管理专业中选择一门或两门相关课程作为辅修科目，尽管他们可能永远不想让自己成为管理者，但是他们需要与管理人员交流。本书试图让这类读者通过对管理学的理解，在工作中能够与管理者们高效地配合。

■ 第三个读者群体就是那些在组织里面已经工作的人们，他们已经开始或者正在想开始其管理的职业生涯，本书可以为他们提供权威的、高质量的指导，帮助其开展决策。这个群体也包括那些着手开展公司内部培训课程的人们，或者 / 也许是离开教育多年后的一个 MBA，本书可以作为课前阅读材料，有助于他们领先一步。

显性的知识、隐性的知识和批判性思考

知识可以分为显性的和隐性的两种类型（有关解释会在第 18 章中进行阐述），本书绝大部分内容是针对管理学的显性知识的，这些知识在教科书和学术著作中已经得到了规范的介绍。本书的参考文献包含许多经典的著作与最新的文章，每一章的结尾都有一个短小的推荐阅读注释列表，以便读者可以更深入地学习探索这些显性的知识。然而，不可避免的是，书是以线性的方式来呈现内容的，但是管理知识却离线性化很远，并且相同主题的内容也经常会在不同的章节出现。例如，“战略”很清楚地是计划过程的一个组成部分，但是战略的某些方面放在决策和市场营销中则更好，不过本书已经建立了一个独特的交叉

引用指导体系，这可以帮助读者通过显性管理知识的多维特性来找到想要的内容。

隐性知识是非正式的，是管理者头脑中没有完全被规范化的信息，有一些教科书会省略隐性的信息，但是读者却会非常认真地去发现隐性的知识，当然，这些隐性知识也提供了一个使人们容易地理解和应用显性知识的背景，作者在本书中有意地通过案例和例子来提供管理学中的一些隐性知识，当然这些案例和例子并不是用规范的格式写作的，而是用容易理解的风格编写的，每一章都会以一个案例开始，以便帮助读者立即了解到本章所涉及的内容。批判性思考能力的开发应该是所有教育和发展项目的主要关注点，贯穿整章的批判性思考盒子是本书与众不同的一个特色，目的就在于开发批判性思考能力，但愿这些盒子的内容是发人深思的，当然也常常是有争议和分歧的，如果读者能够被提升到批判本书作者的批判性思考这个高度，那么本书作者的工作就完成了！

本书的结构

从内容和教育方法两个方面来看本书，本版与第1版有重大的不同之处^①：书中的所有章节都做了更新，参考了一些最新的文献，同时从头到尾加入了众多的案例和批判性思考盒子，本书从结构上也强化了管理学内容的一致性和逻辑性。

如果从流行化的主题（如战略、领导力和组织变革）这个思路来安排书的结构，同时减少诸如控制等一些缺少流行性的领域内容，甚至省略一些诸如预算等内容上显得重要但不够吸引人的主题，这样做虽然是有了一定的吸引力，但是，那样的结构实际上是有缺陷的，是不全面的。因为这样难以清晰和连贯地表达出管理学原理的结构，进一步而言，这种用剪贴簿方式写就的教科书会忽略一个基本的心理学原理：在有意义的框架中的内容比较容易记得住。本书的框架就是依据以下四根大梁来构造的：定义（definition）、过程（processes）、职能（functions）和个人视角（personal perspective）。

管理的定义

对于一本管理学原理书而言，一开始很明显地就是应该依据不同类型管理者的思想及其所需要的技能与特性，来对管理学做一个定义，这些管理者可以按层级区分，也可以按企业家类型区分，或者是按部门来区分等。当然，管理者不是存在于真空中的，因此，对管理者工作背景的理解也十分重要，管理者工作背景包括组织的类型以及组织的、国家的、国际的文化等。历史遗留下来的东西无论是正确或是错误，也许已经存在两个世纪之久，但是它们对现代管理学同样也发挥着难以磨灭的影响。进一步地说，历史教给人们永恒的课程，历代以来的社会、经济、技术和知识的潮流等共同塑造了当今时代的管理学方法，不过这个塑造过程经常会有一个时间上的滞后。历史的知识可以帮助管理者认识正在形成的或者将要形成的未来管理实践的趋势，实际上，即使是以一个平庸的水平对管理学历史进行审视，也能提供一个优秀的方式来介绍管理学中那些关键的思想，诸如“科学管理”或者“权变理论”，等等。

^① 译者注：本书第1版尚未翻译成中文正式出版。

相对于第1版，本书在第一部分做了三个重要的改变，主要是回答“什么是管理”这个问题：

■ 管理职业发展的路径被集成到了第1章中，在第1章还阐明了管理的多样性。

■ 关于组织的和国家的文化部分，也做了重大的扩展，现在单独列为一章以聚焦于管理的组织背景（第2章），全球化现在也集成到了这一章，作为现代管理学整体背景的一个部分。

■ 福特制（Fordism）也已经包括在其中。

管理过程

所有的管理者使用各种过程来将资源转换为更有价值的输出，大量的管理过程会令人困惑，因此，本书的结构就需要一个副结构（subframe）来作为过渡，在本人早期教学的过程中，发现法约尔（Fayol）提出的副结构（计划、组织、人事等）比大多数学者的要好，这也是为大家所广泛熟知的，其首字母缩写（POSDCRB）^①也易被记住，最重要的一点是，这是为全世界管理从业人员广泛应用和理解的。当然，这是一个传统的副结构方式，但是，它的优势已经得到了证明，并且它也能够完全地支持最新的主题，例如，可以把战略和法约尔的计划过程完美地结合起来，如果把组织的愿景和目标管理（MBO）扩展到管理活动链中，那么，计划就是这个更大的管理活动链中的一个重要组成部分。法约尔的副结构（更新过的）给出了一个范围非常完整的管理过程，所有的管理者都必须执行这个过程。也有与此相反的例子，比如，一些组织的行为和架构就给人们留下了这样一个印象，即管理者需要给予控制或预算很少的关注就可以了。

本书做了一些改变，对以下内容给予更多的重视：

■ 组织的变革，这部分现在单独列为一章。

■ 领导力，这部分也单独列为一章。

■ 战略——尤其是 PESTLE^②。

■ 团队合作。

管理职能

一方面，大多数组织都分开设置了各种职能，在每一种职能中使用具有专业知识和技能的专业干部；另一方面，大多数管理者也是在一个专门的职能中工作，但是对他们来说，没有从事其他职能的人的帮助也是不可能成功的。一个组织正常运转一般至少需要有12个职能，在本书中要把这12个职能都描述清楚是不可能的，针对这个难题，本书选择了

① 译者注：POSDCRB即计划（Planning）、组织（Organising）、人事（Staffing）、指挥（Directing）、协调（Coordinating）、报告（Reporting）和预算（Budgeting）。

② 译者注：PESTLE即政治（Political）、经济（Economic）、社会（Social）、技术（Technological）、法律（Legal）和环境（Environmental）。

一个相对较好的方案，就是列出所有的职能，把它们放在另一个子结构（直管、支持和控制）中，此后在各自独立的章中分别阐述“五大职能”中的每一个，包括市场营销、运营、人力资源管理（HRM）、财务和信息职能（IT）。实践中的管理者对管理过程和管理职能之间的区别理解会很清楚，但是，这一点倒是可能会导致学生们的困惑，例如，有时候会把人事错误地等同于 HRM，把预算错误地等同于财务。其实，过程是由几乎所有管理者在个人层面上开展的活动，职能是由管理学意义上的集体或组织开展的专业活动。本书的结构清晰和明确地体现了这个区别。

相比较第1版，本书第三部分的结构有了重大的改变，现在是以一个短小的引言开始的，在这个引言中把管理职能放入到一个背景下，然后进一步讨论五个主要的管理职能。此外，将知识职能单独列出一章也是一个重要的变化，这一章涵盖了 IT（有所更新）、电子商务和知识管理等内容，就是说，有关知识管理的部分在得到有效的拓展后也放入到本部分中。其他重要的补充包括市场营销（市场营销定位、市场计划和销售）、运营（供应链管理、业务流程再造）和人力资源管理（员工敬业度、心理契约）。

个人视角的管理

管理过程和职能是管理学原理的基础，然而，突出的问题是，每个管理者个人对管理过程和职能的理解都与其自身的经历有关，这些有关个人视角的内容有一部分已经在有关章节中得到阐述，例如，第1章就有一节与个人的职业生涯有关，第7章有一节是关于培训和发展的，这与个人的进步相关。实际上，大多数章都是以工具箱、能力培养和推荐读物结束的，这些内容都可用以拓展个人的能力。尽管如此，两个涉及个人的主要问题需要单独成章，即社会的与伦理的责任加上科学的态度，这两个主题也许不属于管理学引导性课程的内容，但是它们是必不可少的背景。其实，能够给学生指出有效可用的资源是非常有价值的，这两章的主题本身也是很有趣的，有一些学生会不由自主地去阅读它们。

许多管理学课本将社会责任和伦理的内容分散在几章里面，这说明伦理适用于管理学的大多数领域，但是这种方法是不能令人满意的，因为这会使得学生难以形成一个整体的和一致的观点。从另外一个方面来说，单独设一章出来，就可以把社会责任和伦理作为一个整体来看待，此外，很多课本只从组织的视角探讨了伦理方面的观点，然而，实际工作中的管理者同时作为一个消费者和社会成员，他们也需要在他们自己的工作中遵守道德，并且承担伦理的和社会的责任。

第20章“管理时尚、权威和研究”是本书另一个与众不同的特点，写作这些内容也非常愉快！目的在于鼓励以一种科学的态度开展管理学的研究，现实中有大量糟糕的管理学建议和研究，几乎没有课本在指出这些研究是好是坏方面给予帮助，教育工作者的一个主要责任就是开发批判性思维与评价能力，本书作者希望最后一章能使读者接受和掌握科学的方法，那样他们就能够辨识出管理学的热点，评价管理学的研究，也能够区分好的和坏的结论。

本书对第四部分也做了重要的改变，阐述 HR 问题的材料（种族多样性和欺凌）移到

了网页上，虽然不是很情愿做这个改变，但是这样做可以留出更多的笔墨用于对诸如组织变革、领导力和知识管理等主题进行深入探讨，那些阐述商业问题的材料也被减少并且移到了其他章里面（将电子商务 e-commerce 移到了信息职能中，全球化移到了管理背景中）。

教学特色

一本好的教科书应该总是能够引导读者拓展其知识和能力的，本书在开发评价研究和思想的能力方面，已经在前面提及了批判性思考盒子，此外，每一章还有以下五个专题用于鼓励学生去拓宽他们的视野。

■ 工具箱 (Toolkits) 突出本章前面部分的内容对实践方面的启示，这样读者就能够在实践中应用他们已经获得的这些知识了。工具箱还有一个作用就是，给学生提供了一些范例，这样他们就可以从学术著作中学习有关对实践的启示。

■ 论文提纲 (Essay Plan) 的主要角色是不言自明的，即针对一个给定的（学术）目的，开发自己组织材料的能力。网页上针对前面几章的论文提纲提供了一些答案的范例，后面各章没有提供，它们可以被当作作业的题目，其实，只有那些自讨苦吃的老师才会喜欢把范例的答案当作评分的依据。

■ 网络活动 (Web Activities) 服务于许多教学的目的，前面的网络活动主要是引导读者做一些配合本书而特意给出的练习，后面的网络活动一般是用于鼓励学生去查找其他的信息、有关管理思想的特定例子或者是管理实践的例子。

■ 体验活动 (Experiential Activities) 的目标在让读者对管理学主观方面的内容有一个个性化的和细致入微的赏析，这个部分中列出的许多网络活动要求读者将本章的内容与其个人的生活联系起来，另外，也可以对一些体验活动做适当的修改，用于讨论会或个别辅导。

■ 有注释的推荐读物 (Annotated Recommended Readings) 主要是引导学生学习更广泛和更深入的知识，希望给出的注释对学生而言是足够有趣的和有益的，推荐的所有读物几乎都可以用大学订阅的文献数据库下载，这些读物的难度范围较宽，有简单的杂志文章，也有较深的学术刊物论文，难度水平也做了相关的标记，对那些较难的论文，还给出了如何处理建议。

想说的还有很多，值得一提的是，本教材回避了大量不实用的和看上去很华丽的内容，这些内容在有一些引导性的管理学教材中很详细。因此，本书采用的这样一个具有自我约束性的思路，也保证了本书能够很紧密地聚焦在管理学的关键性内容上，不过幸运的是，与本书相关的网页还提供了大量的其他阅读材料。

希望读者能够发现本书清新的文字和清晰的结构，更希望读者在有趣和有益中发现本书的价值。

祝好运！

迈克·史密斯
2011年1月

| 导 览 |

学习目标

每一章都会以一组学习目标开始，这组学习目标清楚地总结了读者应该从本章获得的知识、技能等。

案例

每一章都包含了许多框起来的例子，这些例子描述了一些著名的组织和真实的个人在实践中所处理的管理问题，包括新的开篇案例，这些开篇案例用生动的方式阐述相关问题，以此将本章的主题介绍给读者。

批判性思考盒子

这也是本版新增加的一个内容，这项独特的内容鼓励读者去质疑那些“已经被接受的智慧”，这些生动的和发人深思的盒子帮助读者开发其批判性思考的技能。

工具箱

本书很多章都是以工具箱结束的，工具箱提供了针对实际情形应用管理思想的简明指南。

活动与进一步的学习

每一章都有这个部分的内容，它给予读者足够多的机会，以各种各样的方式来检查对所学内容的理解、应用和开发情况。

论文提纲

本部分内容列出了一些实践性的论文问题，对这些问题的反馈可见网站：www.mcgraw-hill.co.uk/textbooks/mikesmith。

网络活动

对于在网站上开展的进一步研究给出的指导性的活动。

体验活动

这一部分主要是对个人或者团队工作应用本章所学习的思想提供相关体验的机会。

推荐读物

针对本章的主题，为需要附加阅读或进一步研究的读者选择的一些读物，并对这些推荐的读物做了注释。

提升教、学的技术

请访问：www.mcgraw-hill.co.uk/textbooks/mikesmith。

围绕本教科书，还创立了一系列的教学资料，用以帮助学生的学习和辅助老师的教学。

学生中心

学生中心中提供了大量有益的且完全免费的学习资源，用以支持学习本课程，这些资源包括：

- 学习管理学的建议
- 让作业得到好成绩的秘诀
- 支持您学习的其他活动
- 自我测试的问题以及对论文问题的研究指南

教师中心

教师中心包含的内容有：

- 每一章的 PowerPoint 课件
- 测试问题库
- 组织管理学课程的技巧，以及其他对于教学有帮助的资源

教师中心只对教师开放，因此需要密码保护，要获得接入教师中心的密码，需要在网站 www.mcgraw-hill.co.uk/he/password 上填写详细内容，或者与 McGraw-Hill 的代表联系。

| 致 谢 |

作者和出版商对以下评审专家在本书形成过程中不同阶段给出的真知灼见表示感谢：

Sukhvir Manak, Coventry University

Phil Johnson, Keele University

Guy Brown, University of Northumbria

Linda Strangward, Robert Gordon University

Simon Roberts, Bournemouth University

作者感谢以下人员对本书案例材料的准备工作所做出的贡献：

Dave Banks, Holymoor Consultancy

Glen Campbell, BodyCheck

John French, Management Librarian, MBS

对开发编辑 (the Development Editor) Jackie Curthoys 给予的深思熟虑的建议特别致谢。

| 关于作者 |

迈克·史密斯（Mike Smith）研究和教学管理学多年，曾经在英国的几个组织做过管理工作，在英国、澳大利亚、南非和亚洲等国家和地区做过管理咨询，以前还是曼彻斯特商学院的高级讲师。

| 目 录 |

第一部分 什么是管理

第 1 章 管理的定义 /2

1.1 什么是管理化.....	4
1.2 管理者的类型.....	8
1.3 管理者需要的技能.....	13
1.4 管理中的职业.....	21

第 2 章 组织背景 /29

2.1 组织类型.....	31
2.2 组织文化.....	35
2.3 国内文化.....	40
2.4 全球环境和全球化.....	44
2.5 全球化工具箱.....	49

第 3 章 历史背景 /53

3.1 早期开端.....	54
3.2 科学管理（理性目标）.....	55
3.3 古典（管理）理论学家.....	62
3.4 人际关系学.....	65
3.5 系统理论.....	67
3.6 权变理论.....	70

第二部分 管理过程

第4章 计划和战略 /76

4.1 计划的定义和计划的各种类型.....	77
4.2 使命与愿景.....	78
4.3 战略计划.....	80
4.4 战术计划.....	87
4.5 运营计划.....	88
4.6 目标管理 (是不是各类计划的合成)	91
4.7 计划和战略的优点和缺点.....	92
4.8 计划工具箱.....	93

第5章 组织结构和团队合作 /96

5.1 组织和组织结构的定义.....	98
5.2 正式和非正式的组织结构.....	98
5.3 工作设计.....	99
5.4 团队和团队合作.....	105
5.5 组织结构的类型.....	110
5.6 主要的组织维度.....	119
5.7 组织工具箱	120

第6章 组织变革 /123

6.1 组织变革的定义和原因.....	125
6.2 组织变革的类型.....	129
6.3 变革的阶段.....	131
6.4 变革组织的技术.....	133
6.5 变革工具箱.....	139

第7章 人员配置: 选拔、发展和激励 /142

7.1 人员配置过程的定义和入门.....	144
7.2 工作描述和人事规章.....	145
7.3 招聘和选拔 (员工资源开发)	145