

高尔管理手册

THE GOWER 上

HANDBOOK OF MANAGEMENT

[英]丹尼斯·洛克 编

丁明安 译校

[二十一世纪企业腾飞的翅膀]



这本书被广泛地奉为管理界的圣经，如果你的书架上只有一本关于管理的书，就应该是这本手册。共同编写本书的65位作者都是公认的行业内的权威人物。本书给出了大量的资讯，既可以用作解决某一特定问题的参考，也可以作为整个管理操作过程的指南：内容丰富、详实、不同凡响。本书连续四次再版，是一本权威、实用的管理参考书。

商务印书馆国际有限公司

高尔管理手册

THE GOWER 中

HANDBOOK OF MANAGEMENT

[英] 丹尼斯·洛克 编

丁明安 译校

[二十一世纪企业腾飞的翅膀]



这本书被广泛地奉为管理界的圣经，如果你的书架上只有一本关于管理的书，就应该是这本手册。共同编写本书的65位作者都是公认的行业内的权威人物。本书给出了大量的资讯，既可以用作解决某一特定问题的参考，也可以作为整个管理操作过程的指南；内容丰富、详实、不同凡响。本书连续四次再版，是一本权威、实用的管理参考书。

商务印书馆国际有限公司

G 高尔 管理名著系列
OWER

高尔管理手册

THE GOWER 下

HANDBOOK OF MANAGEMENT

[英] 丹尼斯·洛克 编

丁明安 译校

[二十一世纪企业腾飞的翅膀]



这本书被广泛地奉为管理界的圣经。如果你的书架上只有一本关于管理的书，就应该是这本手册。共同编写本书的65位作者都是公认的行业内的权威人物。本书给出了大量的资讯，既可以用作解决某一特定问题的参考，也可以作为整个管理操作过程的指南；内容丰富、详实、不同凡响。本书连续四次再版，是一本权威、实用的管理参考书。

商务印书馆国际有限公司

高 尔 管 理 名 著 系 列

高 尔 管 理 手 册 上

THE GOWER HANDBOOK OF MANAGEMENT

[英]丹尼斯·洛克 编

丁明安 译校

商务印书馆国际有限公司

高 尔 管 理 名 著 系 列

高 尔 管 理 手 册 中

THE GOWER HANDBOOK OF MANAGEMENT

[英]丹尼斯·洛克 编

丁明安 译校

商务印书馆国际有限公司

高 尔 管 理 名 著 系 列

高 尔 管 理 手 册 下

THE GOWER HANDBOOK OF MANAGEMENT

[英]丹尼斯·洛克 编

丁明安 译校

商务印书馆国际有限公司

图字01-1999-2634

图书在版编目 (CIP)数据

高尔管理手册/[英]洛克编;丁明安等译.-北京:
商务印书馆国际有限公司, 1999.9

(高尔管理名著系列)

ISBN 7-80103-196-2

I. 高… II. ①洛… ②丁… III. 企业管理-经济理论

IV. F270

中国版本图书馆CIP数据核字 (1999) 第60932号

© The Contributors 1998

Edited by Dennis Lock

The Gower Handbook of Management

根据英国高尔出版有限公司1998年版本译出

GAO' ER GUANLI SHOUCE

高尔管理手册 (上、中、下册)

著 者 [英]丹尼斯·洛克

译 者 丁明安 等

责任编辑 许佳庆

特约编辑 宋延华 董 轶

封面设计 傅凯宁

出 版 商务印书馆国际有限公司
(北京东城区史家胡同甲24号 邮编: 100010)

印 刷 宏文印刷厂

发 行 新华书店

字 数 890千

开 本 850×1168mm 1/32

印 张 50 3/8

版 次 1999年9月北京第1版
2000年4月北京第2次印刷

书 号 ISBN 7-80103-196-2/F·15

定 价 78.00元

一九九二年六月中国共产党第十四次代表大会前夕我曾著文提出中国必须很好地学习在西方资本主义国家中发展起来的现代市场经济文化，而其它一些则应该实行拿来主义，因为只有学得西方现代市场经济文化的精髓，才有可能进一步发挥和创造。在我说的现代市场经济文化中当然包括现代企业管理文化。我这个观点在一九九三年后的七年中完全没有改变，因此最近我得知商务印书馆国际有限公司将把英国高尔公司出版的十种管理书籍译成中文介绍给我国企业家时我是很高兴的。可惜近来我的写作确实很忙实在没有时间去研读这个系列，不可能为这个系列写序只好讲一下我对现代市场经济文化的一贯态度表示对商务印书馆做这样一种工作的祝贺和支持。同时我希望我国企业家能根据本地本企业的实际善于利用这些书籍中介绍的经验和知识。

于光远

一九九九年七月二日

为商务印书馆国际有限公司题字

前 言

在我们当前迅速变化着的经济和政治世界里，公司如果想生存和发展，管理方面就必须适应这个时代。技术的进步正在造成各个方面的革命。旧的（有的还并不算太旧）观念被抛弃甚至是被贬斥，代之以新的概念和技术，从风靡一时的时装到有效的管理手段都是如此。公司的财运也是忽起忽落。今日创造了奇迹，公司就可能成为明日记者追踪调查和清算银行关注的焦点。所有这种变化和挑战以及经理们追求公司和个人成功的勃勃雄心，都反映在日益繁多的管理类书籍中，新的题目不断出现。

正在这种日益变革的环境条件下，我们推出了这本《高尔管理手册》。我们力求为管理人员和工商管理专业的学生提供具有权威性的、实实在在的并且有实用价值的材料，使其内容尽量涉及到管理的各个方面。我们的目的是编出一本可称之为独一无二的参考资料手册，让人们认为“如果觉得在书架上有一本管理手册就够了的话，那么就只能是这一本”。如今已是第四版了，我们仍然怀着这样的目标。

有时我倒是认为这本手册是人们相会的园地，是一个管理人员可以与不同学科的经理和专家进行交流的论坛。比方说，会计师在这里可以阅读到工程或营销管理，生产经理可以对营销、金

融问题以及人事管理方面有实际而深入的了解。

此次第四版是按八部分安排的，每部分本身就是一本书。第一部分主要是与社团或公司一般管理相关的内容；其余各部分的安排顺序是金融、营销以及对经营业务中的日常事务进行的较详细的说明。总的编排方法是前一部分为有关公司的最有用的资料汇集，后一部分是关于经理自身需要掌握的技能以及相关内容。

本手册的几项统计数字是具有说服力的。本书由65位从事实际工作的经理以及专家撰稿，其中有许多人是著名的专家或具有一定地位的人士。撰稿人中有三分之一以上是新人，72章的内容中有一半是新撰写的，有20章的内容主题是新增加的。其他各章也都经过重新审定或根据需要进行了重新改写。

这本手册的编写工作绝不是我个人能完成的。有关的专业组织、学术机构、作者和其他许多人都为此提出了有价值的建议和建设性的提议。如果没有这些帮助，本书的编辑工作就不能完成。和以前一样，我在这里对高尔出版公司特别是对Malcom Stern给予的支持和鼓励表示感谢。

编 者

目 录 Contents···

第一部分 通用管理 1

第一章 管理的原理 3

菲利浦·塞德勒 (Philip Sadler)

管理思想溯源——战前时期管理问题的著述者——战后时期的管理理论——现代管理原理——推荐文献

第二章 走向虚拟组织机构 21

彼得·坎吉斯 (Peter Kangis)

脱离工作现场的工作——某些背景情况——会有什么样的结论——什么东西需要管理——结论——推荐文献

第三章 组织机构的创新性 37

杰夫·考克斯 (Geof Cox)

具有创造性的组织机构的建立——预备—瞄准—击发——预备—击发—瞄准——与官僚主义做斗争——发挥雇员的潜力——小结——推荐文献

第四章 公司的监管 51

史蒂芬·施奈伯 (Stephen Schneider)

大卫·克拉特巴克 (David Clutterbuck)

董事们的压力——什么是公司的监管——董事会做什么事——董事长做什么事——董事的法律责任——什么是董事的基本能力

- 怎样使董事会会议开得有效果——关于董事会的某些重要问题
- 推荐文献

第五章 多样性的管理..... 67

沃尔特·霍普金斯(Walt Hopkins)

- 什么是多样性——为什么要进行多样性管理——什么时间进行多样性管理——谁来进行多样性管理——在什么地方进行多样性管理——如何进行多样性管理——对我来说什么是多样性——你的组织机构中的多样性——推荐文献

第六章 企业兼并与合并..... 85

C·斯图尔特·琼斯(C. Stuart Jones)

- 术语的定义——兼并的理由——程序——策划——兼并前景估算——接洽和谈判——英国的司法体制——自身调节控制的规则——报盘形式——兼并后的组合——推荐文献

第七章 风险管理 103

基特·萨德哥罗夫(Kit Sadgrove)

- 风险管理的二要素:防护挡板和救护车——风险管理的益处——战略风险和操作风险——什么时候应当进行风险管理——审视风险的方法——风险和回报的平衡——风险管理的不成熟性——风险管理——人力资源问题——总经理的作用——风险管理体制——工作远景规划的

价值——小结——推荐文献

第八章 非营利性组织的管理 123

艾伦·劳里(Alan Lawrie)

简介——传统管理方法的适用性——十个生存策略——小结——推荐文献

第九章 公司文化与竞争优势 135

普拉胡·S·格普塔拉(Prabhu S. Gupta)

公司文化的性质——文化分解图——文化的发展——对变动的回应——三种说法——结论——推荐文献

第十章 顾客至上——一项高质量服务策略 147

丹尼斯·沃克(Denis Walker)

什么是服务——服务策略——服务程式的策划与运行——业主意识的重要性——企业业务的管理——容易出现的问题——潜在的利益——推荐文献

第十一章 信息系统的应用 169

墨林·斯通(Merlin Stone)

引言——信息系统和服务:管理的基本架构——对信息系统投资收益率的评估——战略性方法的需求——确定需求的检查清单——信息系统

计划——确定完成计划所需要的产品和服务——对信息系统供应商的管理——制做还是购买——坚持行业标准——信息系统实施的财务管理方面的问题——信息系统部门的人员组成——推荐文献

第十二章 外部资源力量的利用 197

布莱恩·罗思利(Brian Rothery)

什么是利用外部资源力量——此种现象背后的驱动力——如何利用外部资源——决定哪些方面应利用外部资源——谁在利用外部资源力量——推荐文献

第十三章 全面质量管理 213

约翰·S·奥克兰德(John S. Oakland)

什么是质量——理解并创立质量链——质量存在于所有的职能中——全面质量管理的方法——投入实施与政策——有效的领导方法——小结:全面质量管理模型——质量奖——推荐文献

第十四章 基准对照法 241

西尔维亚·考德林(Sylvia Codling)

基准对照法的应用——确定基准对照的伙伴——12步骤基准对照模型——组织机构中基准对照的管理——基准对照与质量奖——行动准则——有关的组织名称和地址——推荐文献

第十五章 标准和认证	263
布莱恩·罗思利(Brian Rothery)	
现代标准的进展与性质——一致走向欧洲与全球标准——产品标准——要求认证的产品——CE 标志——较大行业的标准与法规——作为质量管理体系标准的 ISO9000——ISO9000 和认证——ISO14000; 环境管理标准——ISO9000 和 ISO14000 的区别——认证——推荐文献	
第十六章 环 境	279
埃里克·考维尔(Eric Cowell)	
环境问题的本质——公众的认知——国际化——环保的主要问题——地区性问题——环境保护运动——环境保护的管理——推荐文献	
第二部分 财务管理	295
第十七章 资金来源	297
彼得·坎吉斯(Peter Kangis)	
爱德华·柯尔(Edward Kerr)	
对资本的需求——资本的类型——举债经营率——产权筹资——贷款筹资——混合筹资; 可转换债券——外币筹资——更有效地使用现有资金——资产负债表以外的资金——短期资金——未来——结论——推荐文献	
第十八章 资本项目评估	315

特萨·V·赖德尔·兰顿(Tessa V. Ryder Runton)

资本项目评估和计划的目的——检测可行性的传统技术——检验可行性的现代技术——基本建设项目分析中的现金流量科目——净现值(NPV)和内部收益率(IRR)的进一步讨论——计算上的资源——数据——概率分析——风险——再评估:事后的评价和资本支出的复查——推荐文献

第十九章 年度账目 341

W·P·莱德利(W.P.Ridley)

会计要求——标准写法——董事会报告——从帐单判定公司状况——潘格罗思公司的损益帐——公司法的协调问题——推荐文献

第二十章 流动资金和经营比率 361

里昂·西蒙斯(Leon Simons)

清偿能力——库存——借方——贷方——付现折扣——获利能力——偿债能力——推荐文献

第二十一章 成本的性质 381

里昂·西蒙斯(Leon Simons)

传统的成本核算——增值成本计算——定义——推荐文献

第二十二章 预算控制 407