

现代企业管理书库·教材系列 ■ 陈炳富 主编

管理学

XIANDAI QIYE GUANLI SHUKU · JIAOCAI XILIE
GUANLI XUE

张玉利 主编



南开大学出版社

现代管理书库·教材系列

管 理 学

张秋利 主编

南开大学出版社

管理学

张玉利 主编

南开大学出版社出版
(天津八里台南开大学校内)
邮编 300071 电话 23508542
新华书店天津发行所发行
天津宝坻第二印刷厂印刷

1999年1月第1版	1999年1月第1次印刷
开本:850×1168 1/32	印张:11.25
字数:275千	印数:1—5000

ISBN 7-310-01189-9
F·234 定价:14.00元

《现代管理书库》编委会名单

总主编:陈炳富

编委会成员(以姓氏笔划为序):

毛蕴诗 刘源张 汪应洛 周三多 陈定国

陈炳富 郑绍濂 Brooke Derr[美国]

Christian Grönroos[芬兰] James Gardner[美国]

Jean-Purrs Helfer[法国]

M. W. Luke Chan[加拿大]

秘书组成员:

胡晓清 吴中亚 王乃合 童颖

《现代管理书库·教材系列》执行编委会

主任:张玉利

成员(以姓氏笔划为序):

王迎军 白长虹 刘志远 李国津 张玉利

张金成 范秀成 周祖成 戴昌钧

总 序

近年来,我国管理学界相继发生了一系列重大的事件:1996年,在国家自然科学基金委员会成立10周年之际,管理科学组升格为管理学部;1997年,我国MBA(工商管理硕士)入学考试实现试点院校联合考试,考生首次逾万人;同样是1997年,在学科专业目录调整过程中,管理学从经济学中独立出来,成为与经济学并列的学科门类之一。这些变化标志着改革开放以来兴起的“管理热”已经为我国经济发展作出了巨大的贡献,从而使管理学科的突出地位得到社会的承认。同时,这也向管理领域的理论与实践工作者提出了新的课题:面对即将到来的21世纪,面对国有企业改革举步维艰的现状,我们该做些什么?

管理学科是一门新兴学科,同时又是一门发展十分迅速的学科。本世纪初期侧重提高效率的科学管理理论,30年代到60年代的行为科学,70年代的系统管理和权变管理思想,80年代的企业文化,90年代的变革热潮,等等,都对管理学科的发展起了实质性的推动作用。著名管理学家彼得·德鲁克(Peter F. Drucker)曾经说过,对我们的社会来说,管理是一种最显著的创新。在管理领域内部,创新更是推动管理理论与实践不断向前发展的真正动力,并

导致新的管理理论、学说层出不穷,使人目不暇接。

管理教育能否跟上甚至超前于时代的发展,这本身就是一种巨大的挑战。为迎接这一挑战,在我们与南开大学出版社的交流中,产生了出版《现代管理书库》的构想,并共同策划,将这种构想落实为一个较长期的出版计划。我们设想,这个书库将以吸收国际最新管理理论成果为重点,突出对解决中国企业管理实践的实际问题的研究,力争在推动我国管理教育和促进产、学、研结合等方面贡献一份薄力。

《现代管理书库》包含三个系列:教材系列、管理前沿系列、域外采珍系列。三者之中,“教材”是核心,“管理前沿”是外围,“域外采珍”是补充。

教材系列 教材系列将以大学本科的教学需要为立足点,兼顾 MBA 的培训需要。从管理学科知识框架体系入手,先组织编写出版管理基本理论(如管理学、战略管理、管理伦理等)和核心业务领域(如人力资源、财务、生产、营销等)的管理教材,然后不断向广度和深度拓展,形成系列。

管理前沿系列 在不同的社会发展阶段,为适应社会经济及工商管理需要,管理学的发展有不同的特点,会形成不同的管理热点,会给管理学界传播出新的信息。敏感的管理学者对这种信息的研究和总结,往往就会形成新的管理知识。这种知识,或因虽已形成新的学科体系,但并不成熟;或者仅仅形成一种新的观念,并没有甚至不可能形成新的学科体系。因而,没有能够被当作系统学习管理理论的必备知识而一时或永远被摒弃于“教材”之外。但是,它们确实或者能开启管理理论与实践工作者的智慧,或者代表着管理理论和实践发展的新的方向,因此,是学习管理知识的人应该掌握和了解的。本书系侧重于对管理理论和实践工作者的新思维的启迪和新观念的传播。

域外采珍系列 本系列为欲了解国外管理理论和实践的最新

热点的国内读者而设计。西方国家,每年都有管理方面的畅销书,比如过去的《艾柯卡自传》、《追求卓越》、《公司再造》等都是先在国外打响,后被介绍到国内并造成较大影响,给人以新的富有智慧性的启迪和思考;另一方面,西方社会作为现代管理思想的诞生地,其不断推陈出新的管理观念、管理知识,无疑也已经并将继续对我国管理理论与实践的向前发展产生积极的影响。翻译出版这些方面的成果将是“域外采珍系列”的主要任务。

南开大学1980年恢复管理学科,近些年来积蓄了较雄厚的教学科研力量。《现代管理书库》的编写出版工作将以南开大学的一批管理学者为依托,广泛邀请兄弟院校和科研院所的专家学者乃至实践领域的有识之士参加完成。我们真诚地希望,通过《现代管理书库》,能够使更多的管理学者脱颖而出,带动我国管理教育、管理学研究及管理实践的发展。

《现代管理书库》编委会

1998年9月

前 言

管理学是一门新兴学科,也是一门发展迅速的学科。系统地归纳管理学界比较成熟的、具有普遍应用性的管理理论,向广大读者介绍国内外最新管理研究成果,对提高我国管理教学水平,增强各行各业管理工作的效果,促进社会主义现代化事业的发展,具有重大意义。这也是编著本书的目的所在。

本书的内容由三部分构成:第一部分是导论部分,主要介绍管理学的特征、管理理论研究的侧重点及核心的管理观念和意识(如关注环境、科学决策)等,即第一章到第四章的内容;第二部分(即第五章到第十四章的内容)是主体部分,该部分围绕着基本管理职能展开,包括计划(第五章和第六章)、组织(第七章到第九章)、领导(第十章到第十二章)和控制(第十三章和第十四章);第三部分介绍学习型组织理论,即第十五章的内容,这部分不是讲授的重点,设计此部分内容的目的是让读者关注学习型组织理论,并从中认识到管理知识的学习是一个持续的过程,需要团队学习的方式,需要与工作和组织发展紧密结合起来。

《管理学》是工商管理专业的专业基础课程,本书在本书库教材系列中同样属于基础性教材,主要介绍适用于各种组织和各种

专业管理需要的基本管理思想和管理原则、方法。因此,在编写过程中力求突出以下几方面的特色:

1. 通俗、生动、易懂。管理的本质是管理人并由人来管理,所以在每个人的日常生活中应该而且可以看到管理原理和管理原则的影子。本书的绝大部分例子都来源于生活和近年来收集到的企业实例,以此增强本书的趣味性和可读性。

2. 讨论为主,介绍为辅。本书对管理理论不仅仅局限在简单地介绍,而是更加注重管理理论的归纳、整理、讨论和延伸。如,对科学管理理论的介绍就不是仅仅介绍泰勒的各种管理方法,而是明确提出“提高生产效率是科学管理理论的出发点和归宿”,“经济人假设是科学管理理论的理论基础”等基本命题,并以此把科学管理理论贯穿起来;对管理思想的发展进程,突破以往按时间先后顺序排列的习惯,从效率、效果和人这三大主题予以概括和提炼,进而探询管理工作的侧重点。等等。

3. 注重实践,强调应用。管理是一门应用性很强的学科,管理的目的在于追求成就。为此,本书及时将环境管理、群体决策、项目计划、组织变革、过程再造、领导效果改进的工具、控制系统构建等内容融合在各章节中。通过上述内容的论述,希望引发读者对“如何从被动适应环境转向主动管理环境”,“如何克服组织与战略‘两张皮’的问题”,“如何提高组织效率”,“怎样选择控制点”等一系列与管理实践紧密相关的问题作出深入的思考。

4. 侧重于管理工作的科学性。管理学既是一门科学又是一门艺术,这是人们对管理学科特点所做的最为精练而准确的描述。作为专业基础教材,我们借鉴了国内外最新出版的大量管理学著作,特别重视管理程序和工具方法的介绍,倡导并力求管理工作的规范化。

5. 注重层次性,难易结合。本书的每一部分都循着由浅入深、由原理到应用的逻辑展开。每一部分前面的章节一般是介绍基本

原理或基本的管理程序,后面的章节更侧重于管理理论与实践中的难点。

在这里我们要特别感谢美国北卡罗琳纳大学的罗伯特·霍纳德(Robert W. Hornaday)教授,1997年上半年,霍纳德教授以高级富布莱特学者的身份在南开大学从事半年的讲学,为我们提供了大量的最新管理学教材和相关的论文资料。同时要感谢中国人民大学副教授王凤彬博士和东北财经大学高良谋副教授,这两位老师对本书的提纲提出许多富有价值的建设性意见。狄温教授是本书的第一位耐心的读者,作为责任编辑,他审阅了书中每一个词句甚至标点符号,提出大量的富有建设性的修改意见。最后,要特别感谢南开大学出版社胡晓清先生,是他富有进取精神的创意和致力于出版管理教材的努力,才使我们有写作和出版本教材的机会。

尽管我们反复推敲全书的整体框架,利用各种机会向国内同行请教、交流,初稿成型后,又经过了多次修改,但由于知识和经验有限,缺点和错误仍在所难免。我们恳请使用本教材的教师与学员及其他读者提出意见和建议,以便此书将来修改再版时更正和补充。

编者

1998年6月于南开园

目 录

第一章 管理与管理学.....	(1)
第一节 管理及其应用范围.....	(1)
第二节 管理的职能.....	(5)
第三节 管理的科学性与艺术性.....	(9)
第四节 管理学的产生与发展	(12)
第五节 管理学的特征及研究方法	(18)
第六节 管理者的角色与技能要求	(24)
第二章 管理理论与实践的侧重点	(32)
第一节 侧重于提高效率的主题	(33)
第二节 侧重于效果的主题	(43)
第三节 侧重于人的主题	(48)
第三章 环境分析与管理	(59)
第一节 组织与环境	(60)
第二节 环境的分类与特点	(62)
第三节 组织与环境的互动与管理	(67)
第四节 环境管理聚焦	(78)

第四章 决策	(86)
第一节 决策与决策原则	(86)
第二节 程序化决策与非程序化决策	(94)
第三节 决策过程	(98)
第四节 群体决策及其特点	(103)
第五章 目标与计划	(110)
第一节 目标	(111)
第二节 计划	(118)
第三节 计划的构成与类型	(123)
第六章 计划工作过程与目标管理	(130)
第一节 计划工作的一般程序	(131)
第二节 战略计划的制订	(137)
第三节 项目计划技术	(139)
第四节 目标管理	(145)
第七章 组织设计与组织结构	(150)
第一节 组织的功能	(151)
第二节 组织设计的基本程序	(155)
第三节 依据战略设计组织	(166)
第四节 组织中的权力和责任	(171)
第五节 典型的组织结构	(175)
第八章 组织变革管理	(186)
第一节 组织变革	(187)
第二节 组织变革的关键因素	(191)
第三节 克服变革阻力	(196)
第四节 当今重大组织变革举措简介	(199)
√ 第五节 过程再造	(202)
第九章 人力资源管理概述	(210)
第一节 人力资源管理的重要性	(210)

第二节	人员招聘	(212)
第三节	人员的挑选	(219)
第四节	绩效评价与在职培训	(224)
第十章	行为规律与激励	(234)
第一节	行为模式与激励	(235)
第二节	过程型激励模型	(241)
第三节	内在性激励	(247)
第四节	综合型激励理论	(249)
第十一章	领导理论与领导效果	(252)
第一节	领导和领导权力	(252)
第二节	人性假设理论与领导方式	(257)
第三节	领导理论及其研究	(263)
第十二章	改进领导效果的基本技巧	(274)
第一节	时间管理	(276)
第二节	有效沟通	(281)
第三节	科学的授权	(292)
第十三章	控制工作基础	(297)
第一节	管理控制及其功能	(297)
第二节	控制工作过程	(304)
第三节	预先控制、现场控制和事后控制	(311)
第十四章	构建有效的控制系统	(315)
第一节	有效控制的基本特征	(315)
第二节	控制系统的构建	(319)
第三节	控制实施中的阻力及其避免方法	(324)
第十五章	组织学习——新的管理职能	(331)

第一章 管理与管理学

【本章导读】本章以管理的特点为核心,介绍管理学科的发展及管理工作的内涵。在此基础上,讨论研究和学习管理学的方法,以及管理者应具备的素质和技能等。

第一节 管理及其应用范围

一、对管理的解释

管理是人类社会活动和生产活动中普遍存在的社会现象。凡是有人群的地方,就有管理问题,就会产生管理实践。在氏族内部,男女之间便有了明确的分工,人们推选出酋长或首领来处理氏族内部的管理工作。从古代埃及的金字塔、中国的万里长城,到现代的 Windows (视窗)软件、火星探测行动,都是伟大的管理实践的产物。

人们在不同领域从事的管理实践具有明显的差异性。管理对象不同、内外部环境不同、分析问题角度不同,导致管理实践的差异,而管理实践的差异进一步导致人们对管理产生了不同的理解和认识。人们从不同的角度解释管理,即使在理论界也是如此。哈罗德·孔茨(Harold Koontz)认为:“管理就是为在集体中工作的人员谋划和保持一个能使他们完成预定目标和任务的工作环境。”^①亨利·法约尔(Henri Fayol)认为:“管理就是实行计划、组织、指挥、协调和控制。”^②赫伯特·A·西蒙(Herbert A. Simon)认为:“管理就是决策。”^③约瑟夫·梅西(Joseph Massie)认为:“管理就是通过其他人来完成工作。”^④小詹姆斯·唐纳利(James H. Donnelly, Jr.)等人认为:“管理是由一个或更多的人来协调他人活动,以便收到个人单独活动所不能收到的效果而进行的各种活动。”^⑤彼得·F·德鲁克(Peter F. Drucker)认为:“管理是一种工作,它有自己的技巧、工具和方法;管理是一种器官,是赋予组织以生命的、能动的、动态的器官;管理是一门学科,一种系统化的并到处适用的知识;同时管理也是一种文化。”^⑥其他有影响的定义还有很多。

对管理的众多解释之间并不矛盾。透过不同的解释,可以发现管理工作的诸多基本点,如管理的目的性、管理职能的重要性、管理工作与一般作业活动的区别等。基于这样的基本点,本书突出强

① Heinz Wehrlich, and Harold Koontz, *Management: A Global Perspective*, tenth edition, McGraw-Hill, Inc., 1993. p. 4.

② [法]亨利·法约尔:《工业管理与一般管理》,中国社会科学出版社 1985 年版,第 5 页。

③ [美]赫伯特·西蒙:《管理决策新科学》,中国社会科学出版社 1985 年版,第 33 页。

④ [美]约瑟夫·梅西:《管理学纲要》,辽宁大学经济系译,第 4 页。

⑤ Jame H. Donnelly, Jr., James L. Gibson, and John M. Ivancevich, *Fundamentals of Management*, 8th ed., Richard D. Irwin, Inc., 1992. p. 5.

⑥ [美]彼得·F·德鲁克:《管理——任务、责任、实践》,中国社会科学出版社 1987 年版,第 2-5 页。

调管理职能,并把管理解释为:

管理是在特定的组织内外部环境约束下,为了有效利用组织资源进而实现组织目标,而进行的计划、组织、激励、控制等一系列工作的总称。如图 1-1 所示。

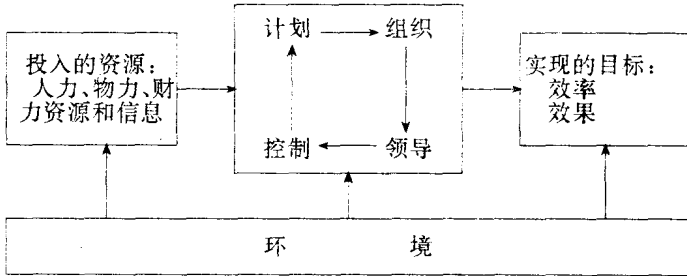


图1-1 管理活动

二、管理的几个基本点

第一,组织是管理研究的主要对象。每个人都要管理其时间和金钱,都要努力实现个人设定的目标,从广义上讲,这些都属于管理活动。但是,管理之所以重要,并不仅仅是为了完成个人目标,更主要的是实现组织的整体目标,是通过管理活动产生一种“1+1>2”的增效率效应。所谓组织,是在一个结构体系中共同开展工作的一群人,他们以合作的方式来实现特定的目标。组织存在于日常生活和工作的各个方面。家庭是一个组织,医院、学校、企业和事业单位等也都是组织的具体形式。任何一个组织,都有其基本的使命和目标。组织规模越大,对内部分工协作的要求就越强,就越需要科学的、规范化的管理,管理工作产生的效果也就越明显。

第二,管理活动是在特定的组织内外部环境约束下进行的。任何组织都存在于一定的内外部环境之中,并受到环境的约束。企业的生存离不开外部的原材料供应和顾客的需求,其生产经营活动要受到国家政策、法律等多种因素的影响;学校的生存取决于学生

求学的欲望和用人单位的需求。管理理论的学习和管理实践活动必须注重组织的内外部环境,适应环境,利用内外部环境的各种有利因素,并根据内外部环境的变化而不断地进行创新。

第三,管理活动具有很强的目的性。管理活动具有目的性,其目的是实现组织的目标。一个组织要实现的目标即使在同一时期也往往是多种多样的。企业的目标包括提高组织资源的利用效率和利用效果,主动承担社会责任以便获得更好的发展空间,不断开拓市场,最大限度地获取经济效益,创造条件促进职工发展,等等;学校的目标包括培养出高素质的毕业生,增强教师的教学科研水平等。但不管是什么样的组织,都要重视效率和效果问题,效率和效果是衡量管理工作的重要标志。

第四,管理的目的是要通过有效利用组织的各种资源来达到。资源是一个组织运行的基础,也是开展管理工作的前提。传统意义上的资源主要是指人、财、物,强调的是那些内部的、有形的资源。现代意义上的资源远不只是这些,内部资源和外部资源、有形资源和无形资源都是组织的资源。组织的管理工作要把可利用的各种资源整合起来,给资源赋予更大的价值,以此实现组织的目标。从某种意义上说,组织间的管理实际上是资源利用效果的较量,资源是流动的,不能给资源赋予更高价值的组织将会减少对资源的拥有量甚至无法获取资源。

第五,管理最终要落实到计划、决策、组织、激励、控制等一系列管理职能上。管理职能是管理者开展管理工作的手段和方法,也是管理工作区别于一般作业活动的重要标志。这些管理职能是每个管理者都必须做的事情,是管理理论研究和管理的重点,它不为社会制度、组织规模和管理者的喜好所左右。

三、管理的应用范围

管理普遍适用于任何类型的组织。因为任何组织都有特定的