



全国中小学教师继续教育网
www.teacher.com.cn



东北师范大学网络教育学院学历教育系列教材

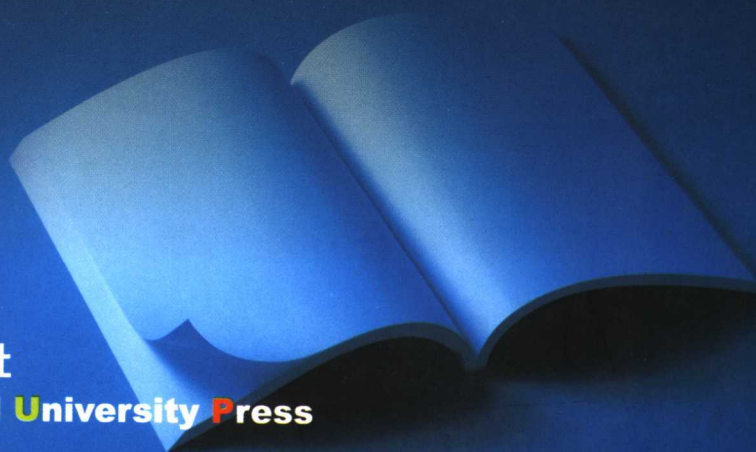
GUANLIXUE

管理学基础

J I C H U

东北师范大学网络教育学院 组编

▶ 邬志辉 / 主编



东北师范大学出版社

Northeast Normal University Press



中国管理科学出版社



中国管理科学出版社

GUANLIXUE

管理学基础

中国管理科学出版社

中国管理科学出版社



中国管理科学出版社

中国管理科学出版社



全国中小学教师继续教育网
www.teacher.com.cn



东北师范大学网络教育学院学历教育系列教材

GUANLIXUE

管理学基础

J I C H U

东北师范大学网络教育学院 组编



邬志辉 / 主编



东北师范大学出版社 长春

northeast Normal University Press

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学基础/邬志辉主编. —长春: 东北师范大学出版社, 2005. 11

ISBN 7 - 5602 - 4353 -3

I. 管... II. 邬... III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 129695 号

☐ 责任编辑: 廖永新 ☐ 封面设计: 宋 超

☐ 责任校对: 田 革 ☐ 责任印制: 张文霞

东北师范大学出版社出版发行
长春市人民大街 5268 号 (130024)

电话: 0431—5687213

传真: 0431—5691969

网址: <http://www.nenup.com>

电子函件: sdcbbs@mail.jl.cn

东北师范大学出版社激光照排中心制版

长春市永昌印业有限公司印装

长春市义和路 25—1 号 邮编: 130021

2005 年 12 月第 1 版 2006 年 6 月第 2 次印刷

幅面尺寸: 170mm×227mm 印张: 24.5 字数: 460 千

印数: 3 001 — 6 000 册

定价: 29.00 元

前言

虽然从德国著名法学家、社会学家施泰因（Lorenz Von Stein, 1815—1890）1865年撰写的《行政学》一书算起，管理学的发展已有140余年的历史了，但是我国真正对管理学进行建设还是改革开放以后的事情，细算起来到现在也不过20多年的时间。但是，在此期间我国的管理学获得了突飞猛进的发展。根据我对中国国家图书馆网上查询系统所能搜索到的书目统计，目前出版（包括翻译）的各类管理学教材和著作达4293部，其中约38%为一般管理学，书名大致为“管理学”、“管理学原理”、“管理学概论”、“管理学教程”、“管理学基础”、“现代管理学”、“新编管理学”等。在众多版本的管理学中，有的适合本科生教学，有的适合研究生学习，有的是集多年积累而成，有的则是应特殊需要而作，各不相同。从表面上看，我国的管理学十分繁荣，但背后也潜藏着不少问题，诸如一些作者出于功利的目的，把相差不多的管理学换一个书名变成另外一本书的现象仍不同程度地存在，这与国外一本有影响的教材连续修订七版甚至十版的现象形成了鲜明的对照。这给我们一个启示：教材建设要持之以恒，不能用剪刀加糍糊的方式搞虚假繁荣。可以说，一本优秀教材的价值比一本出色专著的价值还要高。相比较来说，我们有一些教材是缺少生命力和影响力的，也许正是这一点，才导致了我们在短期内出了很多教材，但每一本教材只是各领风骚一两年。基于以上考虑，我们把本教材作为千里之行的第一步，期望通过不断的努力与探索，打造出适合学生培养需要和时代发展要求的、与时俱进的优秀管理学教材。



《管理学基础》是高等师范院校公共事业管理（教育经济与管理）专业的一门专业基础课程。自20世纪80年代中期我们开办教育管理本科专业以来，一直把“管理学基础”作为重要的课程开设，有许多教授在这门课程的建设上作出了重要贡献，但一直没有出版自己的教材。此次以正式教材的方式出版，一方面令我们感到由衷的高兴，但同时也感到不小的压力。作为后来者，我们有没有超越于前人的闪光之处？如果没有，这本教材的存在究竟有多少存在的价值？这一直是我问自己但目前还没有清晰答案的问题。比较起来，本教材可能具有以下几个特点：

第一，基础性。本教材取名“管理学基础”，其定位就是通过课程学习，让

学生掌握管理学的基础理论、基本知识和技能,学会管理学的独特思维方式和内在精神品质,用历史的、复杂的和辩证的观点审视管理问题。虽然与哲学、医学、宗教这些古老的学科相比,管理学还是一门比较年轻的学科,但管理学的发展速度却是异常惊人的。美国著名管理学家彼得·德鲁克曾说:“在人类历史上,还很少有什么事比管理学的出现和发展更为迅猛,对人类具有更为重大和更为激烈的影响。”面对迅速发展的管理学,什么是它的基础?这是一个很难回答的问题。我们希望本教材既能展现世界百年管理学发展的深厚历史底蕴,又能反映近三十年来中国管理理论与实践的最新进展,做到既与历史对话,又与现实对话,为学生形成基本的管理素养打下良好的知识基础。所以,在内容的选择上,我们遵循了两条线索:一是历史与未来的维度,如管理思想史与管理展望;另一个是职能与工作的维度,如决策、计划、组织、人力资源、组织文化、领导、沟通、激励和控制。我们期望通过这样的知识结构体系来达到建构管理学“基础”的目的。

第二,延展性。本书是网络课程《管理学基础》的配套教材。与传统的平面化书本教材相比,网络课程教材具有许多优点。首先是开放性。传统的纸本教材虽然具有方便阅读、便于携带的优点,但也存在着教材更新周期较长,难以与时代发展保持同步的缺点。网络课程在网上运行,它能随时对教材文本进行更新,并通过超级链接的方式与正式教材文本之外的相关资源,如文件、论文、案例、研究报告、相关网站进行链接,同时还能通过网上互动平台进行师生与生生之间的适时交流,大家可以把自己掌握的重要内容在网上与他人分享。网络课程的开放性实质上是拓展了教材,真正实现了由过去的“教材”向“学材”的转变。其次是丰富性。传统的纸本教材大都是由文字和符号组成的,相对比较单调,而网络教材则丰富和立体得多。比如,它除了文字和符号之外,还配有图片、影片、动画、录音等形式,使课程更贴近于真实的管理情境,使学生能有更多的机会亲自聆听管理学大师、著名企业家的教诲,拓展了传统的线性化教材模式,进入一种非线性、非结构化的新境界。当然,由于篇幅的限制,此教材没有把相关的图片放在教材中,但读者可以通过网络课程补充纸本教材的不足。

第三,可读性。传统的教材是以编者或者教者为中心的,注重知识的逻辑顺序,而忽视了知识的心理顺序。这种“板起面孔讲道理”的教材模式,自以为教材只要能讲出道理就行了,就是好教材,而忘却了书是要给人看的,如果读者不愿意看,不喜欢读,我们写了再多的“道理”也不能转化成个体的内在品质素养。“心中有读者”是教材写作模式的重要转变。但思想上认识到了并不代表在实际写作过程中一定能体现出来。我们在这方面还是作了一定的努力,力图从学习者的角度出发,尽力使教材写得生动、活泼、有趣,从日常管理的丰富实践中讲述重要的管理学道理,以改变传统教材的“无人化”局面。为此,我们在教材



编写过程中附了许多案例、寓言、故事、图表等可读性极强的信息，启迪读者能在阅读的过程中思考，在互动对话的过程中增长知识与智慧。

第四，操作性。管理学是一门应用性、实践性和社会性很强的学科，有人曾形象地将它称为“临床学科”。本书在讲述一些重要的理论知识的同时，也用较大的篇幅阐述了管理的技术方法，并在学习方法上突出了理论学习与实际应用的结合。在我看来，管理学的理论是相对比较简单的，而管理理论的应用则是比较复杂的。因为理论是结构化和程序性的，实践则是非结构化和复杂性的。对于可程序化的管理实践，本书重视管理技术的训练；对于非程序化的管理实践，本书强调管理艺术的体验。我认为，管理是科学，但最高的境界是一种艺术。艺术实践的操作性是不同于科学实践的操作性的。由于管理具有科学和艺术的双重特征，所以我们在教材编写上特别强调行动学习和实践反省的功能作用，以期将书本化的管理知识转化成实践性的行动力量。

全书共分十四章：第一章阐述的是管理学的本体论问题；第二章阐述的是中外管理思想的发展史；第三至第四章阐述的是管理的基本原理和方法；第五至第十三章阐述的是管理的重要职能，包括决策、计划、组织、人力资源管理、组织文化管理、领导、沟通和激励；第十四章阐述的是 21 世纪的管理发展趋势。

本书是集体智慧的结晶。邬志辉任主编并设计了本书的总体结构框架。具体撰写分工是：郭娜（东北师范大学）撰写了第一章和第十四章，解瑞红（江苏科技大学）撰写了第二章，边妮佳（东北师范大学）撰写了第三章和第四章，鲁秀清（东北师范大学）撰写了第五章和第十三章，贾颜（东北师范大学）撰写了第六章和第七章，左明燕（东北师范大学）撰写了第八章和第十章，邬志辉、田茂（东北师范大学）撰写了第九章，郑亚杰（吉林建筑工程学院）撰写了第十一章和第十二章。最后由邬志辉对全书进行统稿润色。在统稿过程中，安晓敏、郭娜、杨卫安做了大量的整理工作。郭娜编排了本书所有阶段和综合测试题及重要提示，杨卫安整理了本书的参考文献。郭娜、边妮佳、田茂、杨卫安、马青、张海红、田里等对本书进行了校对。在本书出版过程中，责任编辑廖永新先生做了大量细致的工作，对他的辛勤劳动表示诚挚的谢意。



在本书的设计理念上，我们对它赋予了很多的希望。但想到不一定都能做到。在写作过程中，我们参阅了大量同行的研究文献，特此说明。由于时间和水平所限，书中一定还会存在不少错误，真挚地恳请各位读者和专家批评指正，以便我们利用网络课程这一优势及时地进行修正、补充和更新。

邬志辉

于东北师范大学

2005 年 9 月 25 日

目 录

第一章 管理与管理学	1
第一节 管理现象及其发展.....	2
第二节 管理的职能与性质	12
第三节 管理学的研究对象与研究方法	18
思考题	25
第二章 管理思想发展史	26
第一节 中国传统管理思想	27
第二节 西方传统管理思想	32
第三节 中国现代管理思想	50
第四节 西方现代管理思想	55
思考题	61
第三章 管理的基本原理	62
第一节 管理原理的基本特征	62
第二节 系统原理	66
第三节 人本原理	72
第四节 责任原理	77
第五节 效益原理	80
思考题	83
第四章 管理的基本方法	84
第一节 管理的方法论	84
第二节 法律方法	86
第三节 行政方法	93
第四节 经济方法	97
第五节 教育方法.....	103
思考题.....	106
第五章 决策	107
第一节 决策概述.....	107
第二节 决策过程及影响因素.....	115



第三节	决策方法·····	121
思考题·····		131
第六章	计 划·····	132
第一节	计划工作概述·····	133
第二节	计划的功能和类型·····	136
第三节	计划的程序和原则·····	139
第四节	目标与战略·····	144
思考题·····		155
第七章	组 织·····	156
第一节	组织理论概述·····	156
第二节	组织的结构与职能·····	161
第三节	组织结构的设计·····	176
第四节	组织的人员配备·····	180
思考题·····		185
阶段测试题(一)·····		186
第八章	人力资源管理·····	190
第一节	人力资源管理的基本问题·····	190
第二节	人力资源管理的历史与发展趋势·····	193
第三节	工作分析与工作设计·····	195
第四节	人力资源管理的实务·····	203
第五节	全球化背景下人力资源管理新课题·····	215
思考题·····		217
第九章	组织文化·····	218
第一节	组织文化概述·····	218
第二节	组织文化的内容、结构与功能·····	231
第三节	组织文化的塑造与变革·····	240
思考题·····		247
第十章	领 导·····	248
第一节	领导概述·····	248
第二节	领导理论·····	254
第三节	人性假设与领导方式·····	263
第四节	领导的艺术·····	266
第五节	有关领导的最新观点·····	271
思考题·····		273



第十一章 激 励	274
第一节 激励概述	274
第二节 激励的原则和方法	280
第三节 激励理论	283
思考题	297
第十二章 沟 通	298
第一节 沟通概述	298
第二节 沟通渠道	301
第三节 沟通的原则与方法	308
第四节 沟通中的障碍与有效沟通的方法	311
思考题	317
第十三章 控 制	318
第一节 控制概述	318
第二节 控制活动	325
第三节 控制方法与技术	334
思考题	340
第十四章 管理的创新与展望	341
第一节 管理创新概述	342
第二节 21 世纪管理发展新趋势	353
思考题	360
阶段测试题 (二)	361
综合测试题 (一)	365
综合测试题 (二)	367
参考答案	370
参考文献	377



第一章 管理与管理学



学习目标

本章是全书的导言。通过本章的学习,学员要掌握管理的概念与特征,管理的职能与性质;了解人类的管理实践及其发展,管理学的研究对象、内容、特点及其学科体系;知道为什么要学习管理学,如何学习管理学。



学习重点

管理的概念与特征,管理的职能与性质。



学习难点

深刻理解管理的职能与性质。



学习方法

为了帮助学员更好地掌握本章的学习内容,建议从了解人类管理活动发展史的角度去理解管理的概念和特征;从管理的概念出发深刻认识管理的职能与管理的双重性。



管理活动作为人类最重要的一项活动,它广泛地存在于社会现实生活当中,大到国家、军队,小到企业、商店、学校等等,凡是由两个或两个以上的人所组成的、有一定目的的团体活动就都离不开管理,在一切有组织的活动中,管理都必不可少。因此,在社会生活中,特别是在组织活动中,我们有必要了解什么是管理,为什么要进行管理,怎样才能有效地进行管理。本章重点介绍管理的现象及其发展,管理职能与性质,管理学的特点和对象,以及管理学的学科体系与研究方法。

第一节 管理现象及其发展

一、人类早期的管理活动

管理是人类社会所特有的实践活动。可以毫不夸张地说,人类社会的发展和进步与管理状况的改进和管理水平的提高密切相关。管理作为一种实践活动,其产生历史已超过 6000 年。早期的一些著名的管理实践和管理思想大都散见于埃及、中国、意大利等国的史籍和许多宗教文献之中。

人类历史上有据可考的最早的管理活动,可以追溯到公元前 5000 年生活在幼发拉底河流域的闪米尔人所进行的最原始的记录活动。从历史记载来看,素以世界奇迹著称的埃及金字塔、古巴比伦空中花园和中国的万里长城,其宏伟的建设规模都是人类管理和组织能力的有力见证。无论是埃及的金字塔,还是中国的万里长城,在当时的技术条件下,如果没有出色的管理,完成如此浩大的工程是令人难以置信的。

作为四大文明古国之一的古罗马,在其建立之初就采取了较为分权的组织管理形式,从小城市发展成为一个世界帝国,在公元 2 世纪取得了统治欧洲和北非的成功,并延续了几个世纪的统治。可以这么说,古罗马帝国的兴盛,在很大程度上应归功于其卓越的组织才能。

公元前 2000 年,古巴比伦国王颁布了《汉谟拉比法典》,此法典被认为是世界上最早的一部比较系统的法典。法典全文用楔形文字铭刻,除序言和结语外,共有条文 282 条,包括诉讼手续、损害赔偿、租佃关系、债权债务、财产继承以及对奴隶的惩罚等。法典在法律上肯定了自乌尔第三王朝灭亡以来两河流域在社会经济方面出现的新秩序,巩固了奴隶制的经济基础,促进了私有制和奴隶制经济的迅速发展。

在公元前四五百年古希腊的苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等人的著述与演讲中,也蕴含了大量的社会行政管理思想,其中柏拉图在其著作《对话录》中论述了管理的普遍性。可见当时的管理实践活动已相当频繁。

作为东方文明古国的中国,不仅具有悠久的发展历史和璀璨的民族文化,而且有着丰富的管理思想和出色的管理实践。传说中唐尧在位百年,有德政,常征求四岳的意见,而且设立谤木^①,让平民可以发表意见,设立多项政权组织,要

^① 相传帝尧在位任贤图治的同时,努力做到虚怀若谷,广泛听取各种建议和批评。“置敢谏之鼓,使天下得尽其言;立诽谤之木,使天下得攻其过”。他怕自己办事有差错,大家又没有机会当面指出,便在门外放了一面大鼓,宣布:谁有建议要找他当面讲,可以击鼓求见。他又恐怕自己有过失,别人不敢当面直言,只在背后讥笑议论,自己又无法知道,便又在门外树立一块大木板,欢迎过往行人把他的错误缺点写在木板上,帮助他改正。

求荐举贤人，加以任用。历史上的大禹治水流传至今。据记载，禹首先邀请各有专长的酋长共同领导治水，并请伯益参与治水的具体工作，从而调动了各氏族、部落人民，组成治水主力；他吸取其父鲧治水失败的教训，把“堕高堙库”和筑堤堵水改为“疏川排滞”。禹率领人民开九州，通九道，治九泽，使天下面貌为之一新。从此，四方土地都可居住，九州名山都有通道，九州漂流不再壅塞，九州泽藪再无决溢之忧。这些都体现了中国远古时代的管理水平。

中国古代管理者向来十分重视治国、安邦、化民之道。公元前两千多年，禹将王位传给儿子启，标志着禅让制的结束，从此中国进入了奴隶制社会，真正拉开了中国王道治国的序幕，也演绎出中国古代历史上无数的管理实践。公元前 1066 年左右，周朝建立后，所面临的政治形势相当严峻。为了巩固政权，适应新形势的需要，周武王按功行赏，调整统治集团的内部关系，实行以周王室为中心的分封政治制度；为控制广阔的新征服区，周初沿用商的分封制，把王族、功臣以及先代的贵族分封到各地做诸侯，建立诸侯国，先后分封的有鲁、齐、燕、卫、宋、晋、虢等 71 个诸侯国。周朝的分封制成功地稳定了当时的政治形势。公元前 221 年，秦始皇统一了中国。为了巩固政权，他采取了一系列的措施：政治上建立中央集权的专制统治；经济上统一货币、度量衡；文化上统一文字；军事上北击匈奴，修筑长城；思想上焚书坑儒。秦始皇的这些措施不仅在当时有巨大的生命力，而且对中国延续两千年的封建制度也产生了重大的影响。蜀汉建立后，杰出政治家诸葛亮推行了“科教严明，赏罚必信，无恶不惩，无善不显”的政策，缓和了内部的矛盾，使蜀汉的政治比较清明，政通人和，同时也促进了农业灌溉的发展。中国自古战争连绵不断，但其中也充分体现了我国古代丰富而优秀的军事管理思想。发生在公元 383 年的淝水之战，是偏安江左的东晋王朝同北方氏族贵族建立的前秦政权之间进行的一次战略性大决战。它是中国历史上以弱胜强的著名战例之一，弱小的东晋军队临危不乱，利用前秦统治者苻坚战略决策上的失误和前秦军队战术部署上的不当而大获全胜。



二、管理实践的发展

人类社会的发展，已经经历了许许多多大大小小的历史阶段。随着生产力的提高和社会文明的进步，管理实践活动也逐渐由简单趋于复杂。15 世纪欧洲著名的企业威尼斯兵工厂（Arsenal of Venice），早在当时就出色地采用了流水作业生产线，大大加速了船只的装配装备等工作速度，建立了早期的成本会计制度，并进行了集权与分权相统一的管理，其工厂由管事、指挥、领班和技术顾问全权管理生产，而市议会通过一个委员会来干预工厂的计划、采购、财务事宜。这是一个出色的管理实践范例，也精彩地体现了现代管理思想的雏形。

意大利著名政治家尼可罗·马基雅维利（Niccolos Machiavelli, 1469—1527）在其著作中强调国家统一，主张区分君主的利益与国家的利益。他的政治学说以人文为基础，摆脱了宗教信条的束缚，冲破了中世纪神学政治观的藩篱。他主张从国家的政治生活和人的本性来讨论国家。马基雅维利在《君主论》中大量使用 State 一词，并提到了“国家需要公民”和“国家的尊严”，开了近代国家观的先河，促进了近代国家概念的形成。

从 18 世纪到 19 世纪中期，随着工业革命以及工厂制度的发展，工厂以及公司的管理越来越复杂，出现了更新颖的管理实践。人们都知道瓦特改良了蒸汽机，使蒸汽机成为生产动力，从而促进了 18 世纪下半叶的工业革命。然而，很少有人知道他在管理上的贡献。1800 年英国博尔顿—瓦特（Boulton & watt）联合公司所属的苏霍制造厂（Soho Foundry），是最早运用科学管理于制造业的工厂之一。它有科学的工作设计，按“更充分地利用机器”的要求进行劳动分工和专业化；实行比较切合实际的工资支付办法，有较完整的记录和成本核算制度。当代出现的许多管理问题，他们都曾遇到过，并已经想出一些解决办法。

19 世纪末至 20 世纪 30 年代，美国的管理运动曾出现了三次高潮。“管理运动”（其主要组成部分就是“科学管理”）是一种历史现象，也是一个过程。管理运动是人们对管理重要性的认识，以及由此而产生的对经济发展的重大影响的过程。科学管理为提高效率和生产率提供了一种思路和解决问题的框架。这一运动是 19 世纪中后期至 20 世纪中期的主流。

第一次高潮是 1911 与 1912 年间，当时美国东方铁路公司要提高客货运价，遭到货主和公众反对。马萨诸塞州州际商业委员会为此举行了一次听证会，公众方的律师布兰戴维斯（Brandeis）邀请泰罗（Frederick Winslow Taylor, 1856—1915）等 11 位工程师作证：只要采用科学管理的技术和方法，铁路公司不必提高票价同样可以盈利。结果公众方胜诉，同时也将科学管理引入了社会。

1920 年，美国通用汽车公司濒临倒闭，小斯隆（Alfred P. Sloan Jr. 1876—1966）就任总经理，对公司进行了大刀阔斧的改组——实行“集中政策控制下的分权制”，建立多个利润中心。公司很快恢复元气，他们依靠的不是技术，而是管理与组织。他们认识到管理不仅仅是生产管理，它比这要大得多。这是美国管理运动中出现的第二次高潮。

第三次高潮是 1924—1932 年梅奥（George Elton Mayo, 1880—1949）在美国西屋电气公司霍桑工厂进行的试验，结论引起轰动——提出要注意人的因素，这可以看做管理科学的里程碑之一，是一个重要的转折点。

第二次世界大战前后，特别是 20 世纪 50 年代至 70 年代，世界的经济、政治情况发生了极大的变化，表现出以下特点：要求和平、民主和独立的浪潮席卷



全球,工业发达国家的劳工运动在蓬勃发展;企业的生产经营规模随着激烈的竞争而不断扩大,跨国公司的出现又促使市场进一步国际化;科学技术急速发展,新兴工业不断出现,技术更新速度空前加快。同时随着社会经济和政治形势的变化,企业管理出现了新的转向:企业不仅仅是为了提高生产效率,经营决策问题也提上了日程;经营规模的扩大,生产技术的不断发展,企业对管理手段提出了更高的要求;开始运用各种新理论和新方法来调动工人的积极性,不少企业开始实行所谓的“管理民主化”,采用高工资、高奖励、职工入股、“终生雇用”等等方法。

伴随着生产力的高度和科学技术的飞跃进步,管理实践也在日益更新与前进。尤其是20世纪80年代信息社会的到来,信息处理和传递技术的发展使社会各种组织产生重大的变革。人类社会呈现出信息化、网络化、知识化与全球化等特征,管理实践也出现诸多新的动向。

创立于1925年的克莱斯勒(Chrysler)汽车公司,是美国第三大汽车公司。20世纪70年代曾一度辉煌的克莱斯勒公司因管理不善濒于倒闭,此时,著名企业家李·雅柯卡接管该公司。雅柯卡上任后大胆起用新人,裁减员工,争取政府资助,并把主要精力投入市场调研和产品开发上,并在产品广告上出奇制胜。20世纪80年代初,克莱斯勒放弃坦克业务,集中精力于汽车,竟奇迹般地活了过来,继续排在世界前5名汽车大公司行列。克莱斯勒起死回生的经历充分体现了企业战略经营创新的重要性。

成立于1984年的联想集团,由中科院计算所投资20万元人民币、11名科技人员创办,到今天已经发展成为一家在信息产业内多元化发展的大型企业集团。在成立的20年中,联想集团一贯秉承“让用户用得更好”的理念,始终致力于为中国用户提供最新最好的科技产品,推动中国信息产业的发展。配合公司发展,联想同时在战略上实现了三个转变,即前端产品实现从单一到丰富的转变,后台产品从产品模式向方案模式转变;服务方面由增值服务扩展到服务业务。此外,联想在全国范围内全面实施一站式服务,并更加注重服务与技术、服务与业务的结合,切实提高了竞争力。2002年9月,联想凭借先进的质量经营意识和卓越的质量管理水平,荣获“全国质量管理奖”,是六家获奖单位中唯一的IT企业。立志于科技创新和服务转型的联想在质量管理领域同样走在了全国企业的前列。2004年12月8日,联想集团成功收购IBM全球个人台式电脑业务及笔记本电脑业务,其利润获得了大幅增长。与此同时,联想的产品在全球PC市场上具有了最广泛的品牌认知。

上海贝尔阿尔卡特是一家由外资独资公司、中资公司、中外合资公司统一而成的多血统、多文化企业,不同的血统使其在管理上面临很多困难。但是,阿尔



卡特变不利条件为便利条件,通过绩效管理^①逐渐把三种不同文化融合统一。年初,每位员工都需要制订绩效目标,然后由直接主管对他进行不定期的辅导、调整,考察目标完成的情况和存在的问题,在年中6、7月时做回顾和反馈,最后才是年底的评估考核,并把绩效结果和激励机制相挂钩。2004年,上海贝尔阿尔卡特通过有效的绩效管理,使得企业平稳地融合不同文化,向有序的既定企业目标迅速地发展。

三、人类活动的特点及管理的必要性

(一) 人类活动的特点

自古以来,人类的一切活动,包括政治、经济、军事、宗教等等,都具有以下几个基本特征:

1. 目的性。马克思说:“蜜蜂建筑蜂房的本领使人间许多建造师感到惭愧。但是,最蹩脚的建筑师一开始就比最灵巧的蜜蜂高明,在他建筑房屋以前,已经在自己的头脑中把它完成了。”^②这段话充分说明人类的一切活动都是有目的、有意识的。“人类是万物之灵”,作为地球上唯一有智慧、能思维的动物,人类的一切活动都是经过大脑的思考、为了达到一定的目的而进行的。动物的一切活动都是自发的、本能的,绝不会有意识地进行规划、设计和组织施工。然而人类却不同,他们通过改变自然来为自己的目的服务。这便是人同其他动物的最后的本质的区别。我们可以这么说,正是在这种为实现预期目的的活动中,在不断地劳动、思考、探索、谋划和组织管理的过程中,人类才得以生存和进化。

2. 合作性。任何的动物形式或动植物的生命,若要生存就必须团结起来。掩埋在大自然之中的那些远古时代的动物化石,活生生地告诉我们这样一个事实:不团结就会面临灭绝的噩运。在广袤的大自然中,人类的力量是渺小的。没有合作,就无法生存。人类从远古时代开始,就依靠团结协作繁衍至今。正是因为人类的合作性,才从动物中分离了出来,在与自然的斗争中逐渐形成了部落、组织,直至国家。随着社会生产力的发展,人们之间的分工越来越细,同时人们之间的相互关系也越来越紧密,合作已成为人与人之间不可或缺的生存关系。

3. 传承性。人类对自然界的认识是一个永无止境的过程,但这并不是说人类可以与历史隔断。恰恰相反,也正是人类对历史的代代传承,才保留了丰富的经验,才更好地认识了自然,与自然和谐相处。可以这么说,人类活动从一开始就具有传承性。人类对历史的重视,对历史的反思和借鉴,才使人类的文明延续

① 绩效管理的基本方法,就是一个完善的循环流程,包括绩效目标制订、绩效辅导、绩效考核和绩效激励等内容。

② 马克思恩格斯全集第23卷[M].北京:人民出版社,1972.202

至今。在全球化时代,国际间交流的频繁使我们走出“地域史”而进入一个“世界史”的年代,但这并不意味着人类活动传承性的终结,相反,在全球化高压之下本土的发展对传承提出了更高的要求。

4. 知识性。人类活动的另一个基本特点就是能从自己过去的实践中学习,从前人的经验中学习,并能把学到的知识加以积累、归纳、分析和推理,从而形成人类特有的知识体系。科技越发达,个人所掌握的知识就越专门化,这就更加强了人们之间的联系与合作。从另外一个角度看,知识是文明的载体,人类活动离不开知识的指导和启示。只有掌握了一定的科学知识,人类才能继续探索,科学的脚步才不会停歇。尤其是在社会主义现代化建设的今天,人类活动的知识性这一特点将会更加显著。

人类活动的以上几个特点为人类的管理实践提供了客观条件,同时也回答了管理实践为什么与人类历史同样悠久的历史。

(二) 管理的必要性

管理实践虽然与人类社会产生和发展的历史一样悠久,但只是到了工业革命以后,随着现代工业技术的广泛应用和工商企业的快速发展,管理才得到了系统的研究和普遍的重视。而世界性的管理发展热潮是在第二次世界大战后形成的。美国著名的管理学家彼得·德鲁克(Peter F. Drucker, 1909—)说过:“管理层作为一种必要的、独特的和领导的机构出现于世是社会历史上一件举足轻重的事件。自从本世纪以来,很少有(如果有的话)新的基本机构,新的领导群体像管理机构那样形成得那么快。在人类历史中,很少有新的机构如此迅速地证明它的存在是必不可少的。更为罕见的是,一个新的机构问世时竟有如此少的反对,如此少的干扰,如此少的争论。也许,只要西方文明本身继续存在,管理就将继续是一个基本的具有支配地位的机构。因为管理不仅是由现代工业体系的性质所决定的,而且是由现代工商企业的需要所决定的。现代工业体系必须将其生产力资源——人和物质——交托给现代工商企业。管理还体现了现代西方社会的基本信念。它体现了通过系统地组织经济资源有可能控制人的生活的信念。它体现了经济的变革能够成为争取人类进步和社会正义的强大推动力的信念。”^①的确,随着人类社会的进步,管理问题正在成为或已经成为全世界人类普遍关注的课题。

美国管理学界曾自豪地宣称:工业革命发生在英国,使英国成为第一个工业化国家,而管理革命发生在美国,使美国最先成为现代化国家。事实上,管理的成功的确在很大程度上是美国企业制胜的法宝。据美国权威人士估计,美国的经济水平跃居世界首列,三分靠技术,七分靠管理。“二战”后各国开始学习



^① [美] 彼得·德鲁克. 管理实践 [M]. 毛忠明, 程韵文, 孙康琦译. 上海: 上海译文出版社, 1999. 4