



# 管理研究方法

*Methods of Business Research*

贾怀勤 编著



机械工业出版社  
China Machine Press

21世纪高等院校专业课系列教材 · 【管理学类】

本书是“21世纪高等院校专业课系列教材·管理学类”中的一本。本书以管理学原理为基础，结合管理学研究方法，系统地介绍了管理学研究的基本理论、基本方法和基本程序。本书可作为高等院校管理学专业及相关专业的教材，也可供从事管理学研究的学者和管理人员参考。

副主编 贾怀勤



# 管理研究方法

附录 (910) 附录 (910) 附录 (910)

*Methods of Business Research*

贾怀勤 编著

北京机械工业出版社 (北京) 北京机械工业出版社 (北京)

本书可作为高等院校管理学专业及相关专业的教材，也可供从事管理学研究的学者和管理人员参考。

本书由机械工业出版社出版，北京机械工业出版社 (北京)

 机械工业出版社  
China Machine Press

本书的编写着眼于开发学生的逻辑思维、综合研究、定量分析和使用数学模型的能力，同时又避免陷入深奥、枯燥的证明和推理，希望能够将学生引上符合国际规范的研究方法之路，为他们今后开展管理研究打正、夯实基础。全书从研究方法导论、要素和研究规范程序入手，详细阐述了研究设计、初级资料的获取方法、测量与数据、数据采集的设计与实施、次级资料的获取、定量分析、理论分析，并结合 8 篇例文，详述了研究论文的撰写方法。讲解全面，结构清晰，适用于管理类专业的本科生和研究生。

**版权所有，侵权必究**

**本书法律顾问 北京市展达律师事务所**

### **图书在版编目 (CIP) 数据**

管理研究方法/贾怀勤编著. -北京: 机械工业出版社, 2006. 9

(21 世纪高等院校专业课系列教材·管理学类)

ISBN 7-111-19835-2

I. 管… II. 贾… III. 管理学-研究方法-高等学校-教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 101415 号

机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 李欣玮 版式设计: 刘永青

北京诚信伟业印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2006 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

184 mm×260 mm·17.25 印张

定价: 35.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

本社购书热线: (010) 68326294

投稿热线: (010) 88379007

## 前 言

我国计划经济时代经济管理体制政企不分,表现在实务上是唯计划管理而无企业管理,表现在理论上是有国民经济学和部门经济学而无企业管理学。随着改革开放的深化,企业成为独立经济实体和市场的基本活动单元,才有了企业管理的需要。与这个渐进过程相适应,我国各重点高校或早或迟地开始借鉴国外企业管理学科,改造原有相关学科,逐渐形成了自己的企业管理学科。纵观这段历史,我国高校企业管理教学点大致有三个来源,或由理工院校的工程管理专业转化而来,或由综合大学的经济学系分化而来,或由财经院校的相关专业重组而来。然而直到20世纪90年代初,以企业管理为主干的管理学才正式列为一级学科。

由于学科历史较短和治学思想上的原因,我国高校企业管理学科的教学和研究存在着两大不足:一是在教学上重视分课程、分单元和分学科的理论传授,不重视对学生综合运用所学知识研究和解决问题能力的训练;二是在研究上习惯沿用人文学科的思辨方法,很少使用实证方法。

说到第一个不足,不由得联想起一位美国学者关于“知与行”的辩证说。唐·埃思里奇(Don Ethridge)(1998)特别注意到对美国经济学专业研究生要加强研究方法训练的必要性。他在其《应用经济学研究方法论》一书中写道:“经济学研究生教育委员会在给美国经济学会的一份报告中指出,研究生训练几乎没有开发研究生从事实际研究的技能。他们虽然接受了很强的技术和理论训练,但却常常由于在应用概念和工具方面的能力太差而不能处理现实问题……一位同行用另一种方式表达了我们的教学计划的缺点:我们主要教授学生‘知’的经济学,却很少教授学生‘行’的经济学。”

如果把埃思里奇的这段话所说的国度改为中国,所说的学科改为管理学,所说的时间上限设为20世纪末,这种教“知”多、教“行”少的批评依然是很贴切的。每个子学科、每门课程都有其要教授给学生的一整套原理、模型和方法,这是必须强调的。至于教科书中的案例和算例,所起的作用只是为了通过演示和展开来诠释这些原理、模型和方法。这样讲课,学生得到的“知”是系统的,但不利于“行”——综合运用各子学科、各门课程,乃至一门课程前后不同单元讲授的原理、模型和方法,去研究和解决管理中的问题,去创造新的知识。当然,笔者并不排除在某些高校里个别教师在讲授某门

管理课程时，有意识地旁征博引，融会贯通，以期使学生通过上他们的课不仅在表面层次掌握原理、模型和方法，而且能够活学活用，能够研究和试图解决管理问题，从而得到研究方法的训练。但这毕竟没有成为主流。

如果对学术期刊所发表的企业管理类论文和高校研究生（包括博士和硕士）毕业论文进行一番查阅，上述第二个不足很容易得到印证。我国有学者更一针见血地点破此不足。马庆国（2002）指出：“我国在管理科学研究方法问题上的最大误区，就是以为有关人的管理研究只能用定性的、思辨性的、总结性的方法进行研究。迄今，在管理与其他社科领域，我国大多数论文的主流研究方法，还限于总结性和思辨性的方法。而国际上通用的、规范化的研究方法，却不是这样……我国管理科学的研究方法亟待规范化、国际化。”<sup>①</sup>那么，国际上规范的研究方法是怎样的呢？或者说我国与国际规范的研究方法相比差在哪儿呢？

在讲到企业管理研究上国内与西方的主要区别点时，一位来自英国里兹大学的客座教授列出了如下标题：

- ▲ 萌生：项目还是兴趣？
- ▲ 团队还是个人？
- ▲ 战略：长远还是短期？
- ▲ 定量还是定性？
- ▲ 理论—假设—数据—模型还是思辨？
- ▲ 过程还是结论？

这里对上列标题略加阐述。

#### （1）关于课题来源和研究者

在发达国家，研究课题的萌生是源自科研项目，而不是单凭个人兴趣。政府、学术机构、基金会等根据科学发展自身的需要和社会需求提出科研课题进行招标，研究人员通过竞标取得项目，组织团队开展研究。而国内往往是单凭研究者的个人兴趣进行选题，独自开展研究。前者能优化配置资源，实现学科交叉和优势互补，在特定时限内集中力量，有望在重要乃至重大课题上实现突破。后者则不易选准非常有价值的课题，更不易形成合力进行攻关。

#### （2）关于研究的战略性

在发达国家，由于课题是政府、学术机构、基金会等根据科学发展自身的需要和社会需求提出的，因而考虑的是长远问题，在取得阶段性成果后再安排后续课题，以保障持续深入研究。而国内凭个人兴趣，往往是短期行为，难以持续深入研究。

#### （3）关于定量分析的应用

发达国家研究重视定量分析，通常要以客观数据为投入。国内对定量分析重视不够，或者不善于进行定量分析，往往是靠定性分析。

<sup>①</sup> 马庆国. 我国管理科学研究面临的几个关键问题. 管理世界, 2002, 08.

#### (4) 关于假设演绎法的应用

发达国家研究虽然也有思辨型的,但更多是“理论—假设—数据—模型”型的,即从现存理论出发,提出假设,采集数据,选用数学模型对假设进行检验。而国内研究鲜见“理论—假设—数据—模型”型,往往单纯搞思辨研究。即便如此,逻辑推理也不够缜密。

#### (5) 重结论更重过程

国内对研究成果的评价往往注重结论是否正确。而发达国家在评价研究成果时,更注重过程是否符合研究规范。如果在理论回顾上没有交代清楚,或者数据采集上有问题,或者模型选用不当,就无从判定结论正确与否。即便是正确的,也得不到有效支持。

#### (6) 学术期刊的规范取向

在发达国家,只有符合规范的研究成果才可以在学术期刊(journal)上发表,而那些在研究规范上有所欠缺的文章——并非没有价值——只能到大众期刊(magazine)去发表。国内在这方面的分野还不是很清晰。

在改革开放前期,对外经济贸易大学曾是我国高校企业管理专业教学的先行者。1982年,学校建立了国际企业管理系(最初称为国际经济管理系),开始培养企业管理的专业人才。1988年,美国纽约州教育厅董事会作为在美国有影响的学位认定机构,在中国国家教委同意下,通过考察评估,对我国四所高校的不同专业的学位给予认证,对外经济贸易大学工商管理硕士学位即是其中之一。1988年11月,纽约州教育厅董事会委派其主席马丁·贝瑞尔(Martin Barel)教授专程来校颁发承认对外经济贸易大学工商管理硕士学位的注册证书。1989年,对外经济贸易大学在联合国国际开发署的援助下,设立国际工商管理教育中心,执行联合国开发计划署委派专家和校方专家共同商定的教学计划,培养工商管理研究生。为提高师资水平和开发课程,该援助项目资助四批教师分赴开发署选定的英、美、加五所大学,在对方导师的指导下进行课程开发。这一项目的执行,提高了对外经济贸易大学在企业管理领域的教学和科研水平。

对外经济贸易大学也是最早体认到企业管理研究方法重要性和开设这方面研究生课程必要性的国内高校之一。在制定对外经济贸易大学国际工商管理教育中心的教学计划时,外方专家提出开设研究方法课程,得到校方赞同。于是,“研究方法”第一次出现在企业管理专业研究生教学计划上。而后又确定笔者承担此门课程的开发任务,合作单位是美国南卡罗来纳大学商学院,时间是1991年1~4月。笔者经过考察研究,将该课的教学目标确定为“根据文理渗透的原则,借鉴西方大学的经验,在经贸研究中提倡科学的认知逻辑、研究方法和研究手段”<sup>①</sup>。笔者的课程开发工作得到了南卡罗来纳大学商学院沙米义教授(Dr. Samiyee)的直接指导,同时也得到了别尔登教授(Dr. Bearden)的热情帮助。归国后为研究生讲授这门课程,填补了对外经济贸易大学在此方面的空白。在不断完善教学的过程中,又得到了加拿大Wilfrid Laurier大学经济与工商管理学院艾理斯教授(Dr. Ellis)的远程指导,当年留学加拿大时艾理斯曾是笔者的导师。

① 贾怀勤. 精心备课,不辱交流使命——回忆研究生课程《调研方法》的开发. 对外经济贸易大学《经贸大学》旬报,1994-11-05(26).

以国外课程开发的文字成果为基础，结合教学体会和研究经验，编写一部适合我国企业管理研究生的“研究方法”教科书，是笔者多年的夙愿。但是由于有限的时间绝大部分都分配到了其他工作上，一直未能实现这个愿望。现在决定相对集中一些精力做这件事。

财经院校背景的企业管理研究生，与理工院校和综合大学背景的企业管理研究生相比，在以下几个方面相对薄弱些：形象思维较强而逻辑思维较差，习惯于按课程内容和企业职能领域进行局部研究而不习惯进行全方位综合研究，做定性分析较多而做定量分析较少，定量分析时善于描述而弱于使用数学模型。因此编写适用于财经院校背景的企业管理专业研究生的教科书，应着眼于开发学生的逻辑思维、综合研究、定量分析和使用数学模型的能力，同时又需避免陷入深奥、枯燥的证明和推理。如果能够将学生引上符合国际规范的研究方法之路，为今后他们开展企业管理研究打正、夯实基础，则本书的写作目的就达到了。



2006年8月

# 目 录

## 前言

<b>第 1 章 研究方法导论</b> .....	1
1.1 科学方法与思辨方法 .....	1
1.2 企业管理与管理研究 .....	4
<b>第 2 章 研究方法要素和研究规范程序</b> .....	11
2.1 概念、名词与变量 .....	11
2.2 命题、陈述与假设 .....	17
2.3 推理与假设演绎法 .....	24
<b>第 3 章 研究设计</b> .....	31
3.1 问题辨析与探索性研究 .....	31
3.2 描述性研究 .....	41
3.3 因果性研究 .....	46
<b>第 4 章 初级资料的获取方法</b> .....	53
4.1 资料来源和获取方法 .....	53
4.2 初级资料的基本类别 .....	55
4.3 交流法 .....	58
4.4 观察法 .....	63
4.5 实验法 .....	66
4.6 模拟法 .....	72
<b>第 5 章 测量与数据</b> .....	77
5.1 测量的含义 .....	77



5.2	量表 .....	80
5.3	测量的信度和效度 .....	90
<b>第 6 章</b>	<b>数据采集的设计与实施 .....</b>	<b>97</b>
6.1	问卷设计 .....	97
6.2	抽样设计 .....	103
6.3	数据采集及审核 .....	111
6.4	数据整理 .....	114
<b>第 7 章</b>	<b>次级资料的获取 .....</b>	<b>117</b>
7.1	次级资料的类别和优缺点 .....	117
7.2	文字型资料的获取 .....	119
7.3	数据型资料的获取 .....	123
<b>第 8 章</b>	<b>定量分析 .....</b>	<b>127</b>
8.1	数据描述 .....	127
8.2	参数估计和总量推算 .....	136
8.3	差异性研究 .....	139
8.4	关联性研究 .....	144
8.5	多元统计研究 .....	149
<b>第 9 章</b>	<b>理论分析 .....</b>	<b>157</b>
9.1	理论分析的作用和一般方法 .....	157
9.2	对比法 .....	162
9.3	溯因分析 .....	167
9.4	要素—结构—功能分析 .....	172
9.5	模式分析 .....	175
<b>第 10 章</b>	<b>研究论文的撰写 .....</b>	<b>181</b>
10.1	学术性论文的写作规范 .....	181
10.2	实践性论文的写作要求 .....	185
10.3	学术论文的格式规范 .....	189
<b>第 11 章</b>	<b>例文评析 .....</b>	<b>197</b>
	例文之一 .....	197
	例文之二 .....	208

---

例文之三 .....	225
例文之四 .....	240
例文之五 .....	259
例文之六 .....	260
例文之七 .....	260
例文之八 .....	261
<b>参考文献</b> .....	<b>263</b>

# 第1章

## 研究方法导论

### 1.1 科学方法与思辨方法

#### 1.1.1 方法论与方法

知识是人类在改造世界的实践中所获得的认识和经验的总和。而理论是人们由实践概括出来的关于自然界和社会的知识的有系统的结论。对于知识，通常是按门类加以划分，如生活常识、历史知识、天文知识等。一个独特的划分<sup>⊖</sup>是从人们由浅入深地认识世界并应用知识为社会进步服务的角度，将全部知识划分为事实知识、原理知识、技能知识和人才知识，它们分别回答了“知其然”（know-what）、“知所以然”（know-why）、“知何以为之”（know-how）和“知胡可为之”（know-who）四个认知层次的问题。以上四个层次除第一层次外，都可以形成系统的概括成果——理论。

19世纪美国幽默家阿蒂默斯·沃德（Artemus Ward）说过：“办事不力非因无知，实因误知。”（It's not the things we don't know that gets us in trouble. It's the things we know that aint so.）无知，即对事物一无所知或知之甚少，固然不可以。但是误知，即对事实的错误认识，或对理论一知半解就错误地加以运用，其后果更可怕。这句话强调知识和理论的重要性。

研究是获得新理论的过程。研究者的任务在于发现和证明理论。研究者既要有激情、执著，更得讲求方法。我国有句古语说：“工欲善其事，必先利其器。”说的是做事要重视工具的作用，而做研究就要明了“何以为之”，即掌握方法。

在联系研究讨论方法时，还需要明了方法与方法论的区别和联系。方法论（methodolo-

<sup>⊖</sup> 经济合作与发展组织（OECD）：《科学、技术和产业展望·1996年》的报告。

gy)是个较高层次的概念,指探求事物的真相、性质、规律等的一般途径,它构成了我们完成一项任务的一般途径或路线,而不是告诉我们如何完成任务的具体细节。方法(methods)是个较低层次的概念,指为实现研究目标在某特定环节、针对某特定局部所采用的具体技术、工具或程序。在一定意义上,可以将学科大体上可分为实质性学科和方法论学科两类。前者是研究特定领域事物规律的学科,如物理学、化学、生物学等,又如经济学、历史学、社会学等。后者关乎人们对前者开展研究的共同性规律,如形式逻辑、辩证逻辑、数理统计等。研究方法在方法论学科的涵盖下,寄寓于实质性学科中。

讲授研究方法论和研究方法有两个方式:一个方式是在专业教学中渗透,在研究实践中体验;另一个方式是作为一门课程系统讲授。国外一些大学,在相当多的专业里单独开设研究方法方面的课程。例如化学专业开设“分析化学”(analytical chemistry),考古学专业开设“分析考古学”(analytical archeology),生物学开设“田野研究”(field study),这些都是技术性很强的专业。即便在传统的社会科学领域,也有类似的方法论课程,如政治学专业开设“政治科学方法”(methods in political science),讲授政治科学工作者对政治现象的科学研究中使用的方法:研究设计要素、测度、抽样、数据分析技术等。又如经济学专业开设“经济研究方法论”(economic research methodology),讲授研究的概念、经验研究的类型、假设的形成、抽样、实验设计、非实验设计、调查、测度与指数、数据采集、因果关系、道德考虑等。因此,在管理专业里开设研究方法课程也是理所当然的。

本书主要针对企业管理专业教学,其知识点既包括可应用于各学科研究的方法论,也包括企业管理研究中的具体方法。

### 1.1.2 科学方法与思辨方法

有些人把“科学”与“学科”一一对应,其实并不尽然。对学科的理解是同一的,指按学问领域所划分的门类。对科学则有不同的理解。一种是把科学理解为反映客观规律的分科的或综合的知识体系,于是每一学科门类的知识体系都称为科学,于是就有了自然科学、社会科学、思维科学、人文科学等。另一种理解从研究方法论视角看,把科学看作是求知方式之一——当然是非常重要的求知方式,特指通过观察、调查和实验而得到系统知识的求知方式。文学、艺术、宗教等,其获取系统知识的过程一般不通过观察、调查和实验途径,按着“求知方式”的理解,这些知识所在的门类可以是个学科,但不能称为科学。因此,“人文”二字后面可以加“学科”二字,而不能加“科学”二字。

那么,人们都有哪些求知方式呢?就单个人来讲,其求知可以是对常识的亲历感知,也可以是对既有知识的承袭。就人类而言,要产生新知识,或采取科学方法(scientific methods),或采取思辨方法(intuitionist methods)。没有接受过教育的人只能通过亲历来获取知识。人们接受教育,一方面是为了大量承袭既有知识,另一方面是为了获得创造新知识的能力,而后者比前者更重要,否则社会就不再前进。承袭既有知识也是为创造新知识打基础。

既然科学方法和思辨方法都是创造新知识的方式,它们的区别何在?

首先,两种方法适用的命题不同,承担的任务不同。科学方法研究的是是非命题,思辨方法研究的是价值命题。科学方法针对客观事实,承担“知其然”和“知其所以然”的使命。自然界的各种事物都是什么样,为什么是这个样子,它们怎么变化,为什么会如此变化,是科学方法试图要回答的问题。人是自然界的组成部分,科学方法也可以作用于人,但是指的是自然意义上的人,试图要回答的是诸如人的肺部工作原理是什么,它受到感染怎么消除等问题。价值命题是人作为社会的分子在改造社会中提出的命题,诸如像北京这样的特大城市要不要大量发展私家车的问题。对这类问题回答正确与否不存在公认的衡量标准,因为涉及到不同人群的利益,利益中的不同人群各自以自己的价值观念做出回答,一部分人会论证发展私家车对于促进经济发展和提升居民生活水准的益处,另一部分人会从是否有利于大众公共交通和城市环境保护角度指出私家车过度发展的弊病,因此很难找到一致的认识。这样的偏好选择是科学方法不能回答的,只能由思辨方法考虑。以上关于不同类型命题的讨论在经济学研究中得到了充分的展现。实证经济学(positive economics)定位于对经济现象的解释,即对“是什么”和“为什么”这些问题做出回答;而规范经济学(normative economics)回答“应该怎样”的问题,即解决经济政策设计和评价问题。总之,科学方法不涉及人的价值取向,追究的是“真”还是“伪”;而思辨方法有人的价值取向介入,目的在于分辨“好”与“坏”。

其次,两种方法展开的基础不同。科学方法建立在直接观测和经验数据的基础上。思辨方法建立在研究者的洞察力和直觉判断的基础上。本章前面提到,科学方法通过观察、调查和实验而得到系统知识,指的就是这一关键。观察(observation)是最基本的获取现场数据的方法,在自然研究和工程上最为常用,例如观察水文气象,记录相应数据。社会经济管理研究中也使用观察法获取数据,如观测路口的交通流量,观察顾客在商场的购买行为。调查(survey)是社会经济管理研究大量使用的获取数据的方法,即由调查者提出问题,由被调查者回答。这种问答可以是口头表述,也可以是书面表述,而且无论是哪种表述都可以借助现代化信息手段。调查的优点在于,除可以获取关于现场正在发生的现象的数据外,还可以获取以前发生的事情的数据、即将发生的事情的数据和有关评价性、意向性的数据。无论观察还是调查,都不对所研究事物施加控制,令其“自然”存在,而测量其各种表现数据。观察和调查这两种方式所获得的数据往往用于回答“是什么”的问题。而要知道“为什么”,需要获取实验数据。实验(experiment)的要领是对影响客观事物的某些因素施加控制,研究某一因素变化对事物特征的影响,例如给白鼠注射药物,观察并记录其表现。科学方法所做的数据观测应该是可重复的,其步骤应该是清晰、有序和结构化的,其结果是可以检测的,其他人遵循同样的程序和方法可以得出同样的结果。思辨方法虽然也可以从事物状况出发,但由于主要依靠直觉判断,其思考结果与事物状况之间的联系不明确,无法表述其思考过程和步骤,因而不具有可重复性,也就无法检测。

科学方法和思辨方法无优劣之分,它们各有所长,也各有局限,不可厚此薄彼。在自然科学研究中,虽然大量应用科学方法,但是知识创新的一些关键环节的突破,往往靠的是研

究者的思辨能力。反过来,虽然人文学科传统上是思辨方法占统治地位,但是借助科学方法能取得单纯依靠思辨方法所达不到的效果。

## 1.2 企业管理与管理研究

### 管理和管理学

#### 1. 管理实践和管理学的发展

管理(management)作为一种实践行为,其产生可以追溯到人类文明形成的初期,可以说人类社会一进入文明状态就有了管理。原始社会的人们为了生存和发展,必须结成一定的关系,进行有组织的社会分工,从而有了对分工和合作关系的协调和指挥,催生了管理的萌芽。国家出现后,管理实践和管理思想都有了一定的发展。但直到近代,还没有形成系统的管理思想。进入资本主义大工业生产时代,在企业管理实践的推动下,以企业管理为主的管理思想逐渐形成,不断得到丰富,并凝聚成一整套理论。简言之,管理学(management studies or management as a discipline)就是研究管理活动的基本规律和方法的一门学科。管理学科在近现代得以由初创到成熟,其原因是:①工厂取代家庭成为社会的基本经济单位;②生产规模迅速扩大,企业内部分工协作深化,组织结构更加复杂;③管理的严谨性、量化要求越来越迫切。

1912年,弗雷德里克·温斯洛·泰勒的著作《科学管理原理》一书问世。泰勒后来被人们称为“科学管理之父”。如果以该书出版作为管理学诞生的标志,管理学作为一个学科存在已经有近百年之久。泰勒在多年从事企业管理实践的基础上,进行理论思考,写出了一系列的著作,第一个提出了关于管理的理论。他开创性地将管理与科学联系在一起,提出“科学管理”理论,其主要观点是:①管理以效率为中心;②通过科学实验确定工时定额和其他工作定额,建立明确制度;③工人作业标准化;④管理职能与执行职能分开;⑤管理者与工人亲密合作;⑥建立职能工长制;⑦高级主管保留例外事项的决定权和监督权。泰勒的开创性研究得到了其他一些专家的大力支持,如数学家卡尔·乔治·巴思协助泰勒进行精确的工时研究、动作研究,得出令人信服的结论。又如亨利·甘特发明了至今仍在采用的甘特图。

差不多同一时代,亨利·法约尔在研究管理的一般原理,他关心的不是像泰勒所关注的生产效率,而是管理的职能、原则、方法等问题。1916年法约尔发表了《工业管理与一般管理》。后来的管理思想史学家们认为,法约尔是第一个概括和阐述一般管理理论,研究管理的职能、原则、方法等问题的管理学家。由于法约尔的论著问世,管理学科形成了自己的结构体系,成为与其他学科并列的学科。

同一时代还有一位为管理学科奠定基础的学者——马克斯·韦伯,他的贡献是在组织理论方面,对后来的组织理论有深远的影响。

“科学管理”理论较多地强调生产过程的科学性、精密性和纪律性，管理的取向是提高生产的效率，对管理过程中人的因素重视不够。协助泰勒建立“科学管理”理论的甘特就敏锐地看到了科学管理理论对人认识不足的问题，主张重视人的因素的作用。20世纪20年代，资本主义国家一方面生产力发展迅速，另一方面阶级矛盾激化，劳资矛盾加剧。如何看待企业中的行为？管理实践对管理理论提出了挑战。由乔治·埃尔顿·梅奥主持的霍桑实验历时8年，通过改变工作条件（照明）和改变人际关系（工作规则）及大规模的观察，发现决定生产效率的关键因素是人际关系，并由此而产生了关于“社会人”的理论。1933年，梅奥《工业文明中人的问题》一书出版，标志着行为学派诞生。相对于“科学管理”理论假定工人是只追求劳动报酬的“经济人”，是被动的资源配置对象，梅奥提出了“社会人”的概念，认为工人是有社会需求的，有情感的，不能将他们简单地进行组织配置。梅奥认为，领导者要注意员工的需要，要注意培养组织的人际关系，有必要在各个管理层面进行人际关系技能的培训；要理解逻辑与非逻辑的行为，通过倾听意见和信息交流来理解工人的感情状态，培养一种在正式组织的经济需要与非正式组织的社会需要之间维持平衡的能力；领导者要以满足员工需要为原则建立新的领导方式。

随着企业管理实践的进步和相关学科的发展，“科学管理”理论进一步吸收了现代自然科学和技术科学的最新成果，运用数学模型对管理中的各种问题进行定量分析，并以此为依据进行决策，发展为“管理科学”（management science）学派。

如前所述，管理学科主要沿着管理科学和组织行为两大学派的轨迹发展。管理科学研究的是，如何根据管理者掌握的信息，对其掌握的各种人力、物力和财力资源实现在空间和时间上的最佳配置，以赢得组织目标的最大实现。在这样的优化配置过程中，人力资源的社会属性被尽可能忽略掉。而组织行为研究的恰恰是如何根据对人力资源的社会属性的认识，使其在实现组织目标上尽可能发挥积极作用，抑制其消极作用。

科学管理的理论提出和应用标志着管理学科的诞生，第二次世界大战期间和战后工业工程、运筹学、系统工程等学科在管理中得到很好的运用，而在20世纪最后30年里，计算机和信息技术的飞速发展更使得管理科学方法大行其道。与此同时，关于人际关系的研究成果，如管理沟通、关系营销和企业文化等理论，也在管理实践中得到广泛应用。

在百年的管理学科发展史上，还有一些其他有影响的学派，如社会协作系统学派、决策学派经验管理学派、系统管理学派、权变管理学派和管理文化学派等。它们都从各自的视角研究管理中出现的各种问题，提出了理论回答，不同程度上对管理实践起到了指导作用。管理学发展到现在已成为一个大的学科门类，我国高校专业目录在管理学下设有企业管理、行政管理 and 信息管理等多个二级学科，然而因为这些二级学科的发展有其较为复杂的原因，其划分并非严格遵照层级顺序，而是依不同的标准交叉划分。所用标准有的从管理哲学和管理方法角度提出，另外的又是按对象领域确定。笔者认为，从管理研究方法的角度，所有方法都可以在管理科学学派与行为学派的两分中找到归宿。

## 2. 管理的思维方式

思维方式大体可分为逻辑思维和形象思维两类。管理者既需要逻辑思维，也需要形象思

维。用数字和文字概括地表述组织所具有的规模、结构,各种资源和外部环境状态,运行成果及其与组织目标的对比,是管理者必须拥有的信息,进而以这些信息为投入进行推理加工,产生决策信息。但是要完成这个加工过程,还需要投入形象信息,而且加工过程不仅有推理,也离不开管理者的灵感和艺术性创造。管理者的形象思维(或曰直觉思维)在管理中占有非常重要的地位。形象思维的对象是形象信息。形象信息的特点在于它是具体的而非抽象的,是生动的而非呆板的。形象信息的获取(或曰感知)是通过感官在现场亲历亲感,而非听取或阅读事后的汇报总结,针对的是个别的事物而非普遍的事物。

作为领导者,听取或阅读事后的汇报总结是必要的,因为不可能每件事都亲历亲感。但是深入亲临现场实际,对于获取一些必要的形象信息也是必不可少的,事关重大的问题尤其如此。与部属聊天、接待来访,开座谈会等,都是领导者获取基层形象信息的好形式。开座谈会是一种广泛了解下情,发动群众参与管理和监督,启发管理灵感的好形式。一个单位的领导班子,委托职能部门召开座谈会,整理好座谈记录,还要求做到“原汁原味”,事实上这是不可能的。发言者的原话可以被一字不落地记录下来,但发言者当时的表情、姿势、语调,就不太可能被全面、逼真地记录下来。领导者会后阅读记录与当场听取意见和建议的效果在程度上不同,在某些特殊的情况下甚至可能产生相反的印象,因此这对于领导班子的决策所起的作用也就不会等效。

### 3. 管理的定义和管理研究的内容

关于管理的定义很多,本书采用如下对一般意义上管理的表述:

**管理是在一定的环境中,由组织的管理者运用各种职能,采取一定的方法与手段,配置和运行组织内的各种资源,以实现组织目标的实践活动。**

以上关于管理的定义体现了管理实践的几个特征:

1) 管理是在一定的组织中进行的,管理的目的是实现组织的目标。管理由一定特定组织所实施,无论是某一企业、某一政府机构还是某一非政府组织,要实现其组织担负的使命,就需要管理,而管理又是针对这个特定组织的。

2) 管理对象是组织中所有的资源。组织所掌握的全部资源包括人力资源和物力资源、财力资源和信息资源等,这些都是管理实施的对象。其中最重要的是人力资源,在某种意义上,管理就是对人的管理。

3) 管理是在一定的环境中进行的。一个组织总是存在于一定的外部环境之中。因此,对该组织的管理必定不能脱离其外部环境。

4) 管理要通过各种职能体现出来。管理过程是管理者执行各种职能的过程,或者说管理就是对各种职能的抽象概括。至于管理职能有哪些,有不同的说法。本书将计划、组织、人事、领导、控制列为基本职能(见图1-1)。

管理实践与组织的运行过程是分不开的。就物质产品生产企业的管理来说,既含有纯粹的物质转化,也包括人的因素参与。这与在实验室里单纯地进行由几种试剂原料生成一种目标物质的化学实验不同。实验场合下,“资源”是实验人员选取的,“外部环境”如压力、温



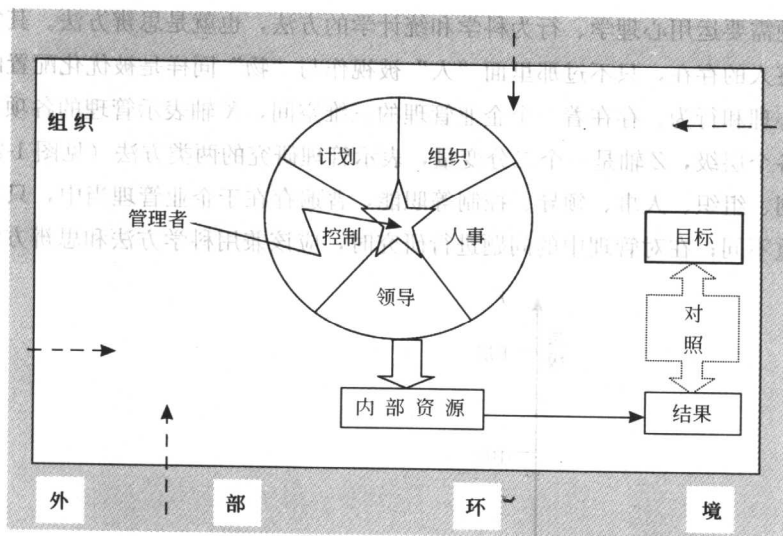


图 1-1 管理示意

度等，处于实验人员控制下。因此，这里有的只是操作，而无管理。但是当我们把这个实验扩大为企业生产和经营时，不仅物质投入发生了重大变化，如资源和产品的规模扩大了许多倍，小小的实验仪器换成一定规模的生产装置，更重要的是，人的因素介入了，完成物质转换的生产过程需要人来操作，支持这一过程的辅助工作也需要人来做。由原料到产品的转化过程就是管理者对所用资源的管理过程。

管理研究旨在发现、辨识和解决管理领域中发生的各种问题。从研究的内容看，可以说管理研究围绕管理定义中所包含的组织、目标、资源、环境和职能 5 个关键词进行。举凡企业的治理机制和组织机构的构建，企业愿景和战略目标及措施的确定，各类资源的当前状况和变化趋势，外部环境的现状和变化对本企业的影响，各项职能的各自具体履行方式、效果和综合绩效，还有这 5 个方面的相互联系等，都可以作为企业管理研究的课题。这当中管理者、内部资源和外部环境都含有人的因素，职能行为的发出者是人，接收者也包括人，因此对人的行为的研究在管理研究中占有非常重要的地位。

#### 4. 管理研究的方法

尽管管理学科发展到现在，已经成为包括企业管理、政府管理和非政府组织管理等子学科的大学科门类，企业管理仍然在管理学科中占据核心地位。自科学管理理论问世后的近百年来，人们对管理理论和方法的研究都集中在企业领域，而这些理论和方法都是以企业绩效为评价标准的。非营利组织的管理研究得到重视，仅是最近十多年事。本书所阐述的管理研究方法论和方法，针对的主要是企业管理。

管理研究的难点在于，人的因素进入物的系统。马庆国（2002）提出两个系统说。他认为管理的第一个系统包括财、物、信息和时间，解决这个问题需要运用统计学和运筹学的方法，也就是科学方法；而人与第一个系统合在一起，构成管理的第二个系统，解决这