

免费赠送电子课件



高职高专**经济管理基础课**系列教材

管理心理学

GUANLI XINLIXUE

陈岳林
窦路明 主 编
李怀萍
唐 仪 审 校



清华大学出版社

高职高专经济管理基础课系列教材

管 理 心 理 学

陈岳林 窦路明 李怀萍 主编
唐 仪 审校

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书汲取了中外管理学、心理学理论思想的精华,系统地论述了管理心理学的理论与方法,构架了以人力因素和非人力因素组成的新的内容体系,并将学校这一特殊组织的主要管理内容融入其中,更好地帮助读者,特别是学校解决管理工作中的心理学问题。

本书追求逻辑性与独立性相交融,抽象说明与形象启示相伴生,理论与实践相结合,创新与继承相统一,拥有丰富的内容和鲜明的特色。本书共14章,分为七方面内容,包括绪论、个体心理、群体心理、组织心理、领导心理、非人力因素管理心理及案例分析等,主要介绍了管理心理学的研究对象、学科特点、意义、方法及发展;论述了个体、群体、组织、领导以及非人力因素管理心理的特点;心理学与管理的关系;在管理中如何有效实施心理调节等。

本书体例新颖、内容翔实、可读性强,可作为高校本科、高职高专院校和成人高校及社会专业培训的基础教材,也可供各层次管理人员参考学习。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/陈岳林,窦路明,李怀萍主编;唐仪审校. —北京:清华大学出版社,2006.9
(高职高专经济管理基础课系列教材)
ISBN 7-302-13771-4

I. 管… II. ①陈… ②窦… ③李… ④唐… III. 管理心理学—高等学校:技术学校—教材 IV.C93-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第106652号

出 版 者:清华大学出版社 地 址:北京清华大学学研大厦

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 客户服务:010-62776969

组稿编辑:彭 欣

文稿编辑:宣 颖

排版人员:王 婷

印 刷 者:北京密云胶印厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

发 行 者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×230 印张:19.75 字数:386千字

版 次:2006年9月第1版 2006年9月第1次印刷

书 号:ISBN 7-302-13771-4/B·51

印 数:1~4000

定 价:28.00元



读者回执卡

欢迎您立即填写回函

您好！感谢您购买本书，请您抽出宝贵的时间填写这份回执卡，并将此页剪下寄回我公司读者服务部。我们会在以后的工作中充分考虑您的意见和建议，并将您的信息加入公司的客户档案中，以便向您提供全程的一体化服务。您享有的权益：

★ 免费获得我公司的新书资料；

★ 免费参加我公司组织的技术交流会及讲座；

★ 寻求解答阅读中遇到的问题；

★ 可参加不定期的促销活动，免费获取赠品；

读者基本资料

姓 名 _____ 性 别 ☐男 ☐女 年 龄 _____
电 话 _____ 职 业 _____ 文化程度 _____
E-mail _____ 邮 编 _____
通讯地址 _____

请在您认可处打√ (6至10题可多选)

- 1、您购买的图书名称是什么：_____
- 2、您在何处购买的此书：_____
- 3、您对电脑的掌握程度：
☐不懂 ☐基本掌握 ☐熟练应用 ☐精通某一领域
- 4、您学习此书的主要目的是：
☐工作需要 ☐个人爱好 ☐获得证书
- 5、您希望通过学习达到何种程度：
☐基本掌握 ☐熟练应用 ☐专业水平
- 6、您想学习的其他电脑知识有：
☐电脑入门 ☐操作系统 ☐办公软件 ☐多媒体设计
☐编程知识 ☐图像设计 ☐网页设计 ☐互联网知识
☐印刷、装帧质量
- 7、影响您购买图书的因素：
☐书名 ☐作者 ☐出版机构 ☐书店宣传
☐内容简介 ☐网络宣传 ☐图书定价 ☐其他
☐封面、插图及版式 ☐知名作家（学者）的推荐或书评 ☐参加培训班
- 8、您比较喜欢哪些形式的学习方式：
☐看图书 ☐上网学习 ☐用教学光盘
- 9、您可以接受的图书的价格是：
☐20元以内 ☐30元以内 ☐50元以内 ☐100元以内
- 10、您从何处获知本公司产品信息：
☐报纸、杂志 ☐广播、电视 ☐同事或朋友推荐 ☐网站
- 11、您对本书的满意度：
☐很满意 ☐较满意 ☐一般 ☐不满意
- 12、对我们的建议：_____

1 0 0 0 8 4

北京100084—157信箱

读者服务部

收

邮政编码：□□□□□□

贴 票 邮 处

请剪下本页填写清楚，放入信封寄回，谢谢！

丛书序

随着高校课程改革的不断深入,特别在高职高专院校对教学改革、课程整合的呼声日益强烈,宽基础、重实践、重技能的培养方向已经成为大家的共识,在有限的授课学时内加大教学信息量,是各高校近年教改中提高学习效率的重中之重。为了适应高等职业教育对经管基础课程教学的需要,我们组织编写了这套教材。本系列教材的编写围绕高职高专人才培养目标及高职高专教学模式改革的发展方向,突出了实用性及可操作性。

◆ 丛书特色

- 把传统授课内容与案例教学完美地结合,通过案例调动学生学习的积极性,既有知识传授,又特别注重学生能力培养。为学生出校门就具备专业技能创造条件。
- 充分考虑教会学生如何学习,以及培养学生具有终身学习的本领等问题,启发学生动脑考虑问题,为训练学生分析问题,解决问题提供帮助。为培养高技能人才服务。
- 每章开头都有教学导入案例并提出问题,让学生带着问题去学习,启发学生思考。
- 每节甚至每个大问题都对应一个小案例,让学生感到所学内容是真实可信的,从而增加学生学习兴趣,也避免了教材纸上谈兵之弊端。
- 每章结束都有综合案例分析,为培养学生实践能力服务。
- 所用案例既与教学内容紧密相关,又提出其他问题,引导学生不能死读书,要活学活用,学会学习。
- 提供教案,保障教学。本丛书绝大部分教材既提供了电子教案,便于老师教学使用,同时也提供了源代码下载,便于学生上机调试。

◆ 读者定位

本系列教材针对职业教育,主要面向高职高专院校经济类专业的学生,同时也适用于同等学力的职业教育和继续教育经济类专业的学生。本丛书以三年制高职院校为主,同时也适用于两年制高职院校。

◆ 首推书目

- 西方经济学
- 管理学基础
- 会计基础与实务

- 统计学基础
- 市场营销学
- 经济法
- 基础英语写作
- 财务管理学
- 经济数学
- 公司管理学
- 管理心理学

◇ 关于作者

丛书编委特聘请执教多年且有较高学术造诣和实践经验的名师参与各册之编写。他们长期从事有关的教学和开发研究工作，积累了丰富的经验，对相应课程有较深的体会与独到的见解，本丛书凝聚了他们多年的教学经验和心血。

◇ 互动交流

本丛书的编写及出版过程，贯穿了清华大学出版社一贯严谨、务实、科学的作风。伴随我国教育的不断深入，要编写出满足新形势下教学需求的教材，还需要我们不断地努力、探索和实践。我们真诚希望使用本丛书的教师、学生和读者朋友提出宝贵的意见或建议，使之更臻成熟。

高职高专经济管理基础课丛书编写委员会

前 言

管理心理学是一门衔接人和管理的基础性学科。它融合了管理学、心理学、社会学和行为科学的相关知识,研究管理实践中,人、群体以及组织的心理和行为的规律性,从而认识、解释、预测和管理人的行为。它以重视人的作用为出发点,强调现代管理是以人为中心的管理,以调动人的积极性为核心,以提高效率为目的。该课程对于开拓学生视野,深刻理解管理的本质,具有独特的作用。同时,作为应用心理学的一个分支,通过对管理领域中人的心理行为运动规律的揭示,解决管理过程中所遇到的心理与行为问题,最大限度调动人的积极性。本教材具有以下特点:

1. 科学性与实用性相结合

在当今以人为本的时代,管理突出地表现为对人的管理。基于这样的现实背景,本书在编写的过程中,注意吸收国内外管理心理学与相邻学科的理论,并联系我国的实际情况,除了保持固有的科学性与理论性外,更加突出了实用性与时代性,将前沿理论与实践相结合。通过案例分析,使学生在了解经济管理基础知识之后,掌握人在管理活动中的心理活动规律,学会通过分析各种社会心理现象,运用对个体、群体和组织进行科学管理的方法和技能,以最大限度地提高工作效率和管理水平。

2. 以理引例,例评结合,论评照应

(1) 以理引例。本书各章节,首先阐述相关方面的理论,且要言不烦,力求主题突出,尤其是最后一章的案例分折,更是画龙点睛地引领读者了解和掌握理论要点,随之引出案例。所用案例也力求具有代表性,这就形成了以理引例、例中寓理的格局,把枯燥的管理理论融于生动的管理实例中。从而利于引起读者的兴趣。

(2) 例评结合。展示案例以后,随之又对案例加以评析,与读者共同领会案例中的成功妙趣。

(3) 论评照应。在每章末尾,都会以理论为切入点,对相匹配的案例加以评析,形成论评照应、前后连贯,环环相扣的效果。

本书根据教育部高等学校非经济管理专业管理心理学教学指导委员会最新提出的《关于进一步加强高校管理心理学教学的意见》中有关“管理心理学”课程的教学要求和最新的大纲编写。本书体例新颖,通过大量的案例评析使读者在逻辑性与独立性相交融,抽象

说明与形象启示相伴生,理论与实践相结合,创新与继承相统一的效果中走近管理心理学,体会管理心理学的奥妙,享受阅读的快乐。

编者在教学内容上实施了改革,能够使学科发展与在人才培养过程中的课程定位相适应,体现现代教育理念和时代要求;及时反映和吸收本学科领域的最新研究成果及优秀教学成果,保持学科先进性,体现新时期社会、政治、经济、科技的发展对人才培养提出的新要求;坚持学术性与实用性、理论与实际相结合的原则,全面阐述了我国管理心理学的历史和现状,并在全面分析的基础上对发展趋势进行了展望;在内容上,从不同程度对管理中各方面的因素加以详述。注重“新”,讲求“用”,融入新理论,做到了思想性、科学性、实用性和可读性相结合,强调基础理论的应用与实践能力的培养。本书可作为高校本科、高职高专院校和成人高校及社会专业培训的基础教材,也可供各层次管理人员参考学习。

本书编写人员都是从事管理心理学的专业教师 and 教学管理人员,具有丰富的理论知识和教学管理经验,书中很多内容和案例就是对实践经验的总结。全书由陈岳林(桂林电子科技大学,编写第 1、7、9、10、11 章)、窦路明(山西省心理教育学会,编写第 6、8、12、13 章)、李怀萍(太原心理教育学会,编写第 2、3、4、5、12 章、第 14 章案例)主编,赵志一、郭城等人参编。感谢桂林电子科技大学的唐仪、陈彩明对本书进行了认真地审校。

在编写过程中,参考和汲取了国内外学术界一些最新的研究成果和专著,借鉴了一些相关著作和资料,需要说明的是本书作者引用一些资料编写了综合性案例而未做注释,在此谨对被引用案例和材料的原作者表示衷心的感谢,同时也对关怀和指导管理心理学的前辈谨表谢意。

由于时间仓促,加之作者水平有限,书中难免有疏漏、不妥之处,敬请读者批评指正,以便修改。

编 者

目 录

第 1 章 绪论.....	1	2.2.1 气质概述.....	25
1.1 管理心理学的概念、研究对象 及学科特点.....	1	2.2.2 气质的类型与特征.....	25
1.1.1 管理心理学的概念.....	1	2.2.3 高级神经活动类型与气质.....	27
1.1.2 管理心理学的研究对象.....	2	2.3 能力.....	28
1.1.3 管理心理学的学科特点.....	3	2.3.1 能力概述.....	28
1.2 管理心理学的管理学和 心理学理论.....	3	2.3.2 能力的分类与特征.....	30
1.2.1 管理心理学的管理学理论.....	4	2.4 性格.....	31
1.2.2 管理心理学的心理学理论.....	8	2.4.1 性格概述.....	31
1.3 学习管理心理学的意义及研究 原则与方法.....	11	2.4.2 性格的类型.....	32
1.3.1 学习管理心理学的意义.....	11	2.5 个性差异与管理.....	33
1.3.2 研究管理心理学的原则和 具体方法.....	12	2.5.1 影响个性形成的因素.....	33
1.4 我国及西方管理心理学的研究.....	14	2.5.2 个性差异在管理中 的应用.....	35
1.4.1 我国管理心理学的历史 发展及现状.....	14	案例.....	36
1.4.2 西方管理心理学的人性 假设及借鉴意义.....	15	第 3 章 知觉的差异与管理.....	39
案例.....	19	3.1 知觉.....	39
第 2 章 个性差异与管理.....	22	3.1.1 知觉的概念.....	39
2.1 个性.....	22	3.1.2 知觉的特性.....	40
2.1.1 个性的概念.....	22	3.1.3 影响知觉的主要因素.....	41
2.1.2 个性的性质.....	23	3.2 自我知觉.....	43
2.1.3 个性的形成和发展.....	24	3.2.1 自我知觉的构成要素.....	43
2.2 气质.....	25	3.2.2 自我知觉的形成与管理.....	45
		3.3 社会知觉.....	47
		3.3.1 社会知觉的概念.....	47
		3.3.2 社会知觉的类型与管理.....	48
		3.3.3 社会知觉的偏差.....	49
		案例.....	52

第4章 价值观、态度差异与管理	54	6.3.1 人际关系	95
4.1 价值观与管理.....	54	6.3.2 人际关系的类型	96
4.1.1 价值观的分类	54	6.3.3 群体人际关系障碍与克服	97
4.1.2 价值观的功能与管理	56	6.4 群体冲突	100
4.2 态度与管理.....	57	6.4.1 冲突	101
4.2.1 态度的特性和机能	57	6.4.2 群体冲突的原因	101
4.2.2 态度的形成与改变	59	6.4.3 群体冲突的调适	102
4.2.3 态度差异与员工工作		案例	104
满意度	62	第7章 组织与组织结构理论	106
案例	63	7.1 组织概述.....	106
第5章 个体行为与激励	65	7.1.1 组织的概念与分类	106
5.1 需要、动机与激励.....	65	7.1.2 组织的功用	108
5.1.1 动机与需要	65	7.1.3 组织结构	108
5.1.2 动机与行为	70	7.2 组织理论.....	112
5.1.3 激励策略与方法	71	7.2.1 古典组织理论	112
5.2 激励理论及应用.....	74	7.2.2 近代组织理论	113
5.2.1 早期的激励理论及应用	74	7.2.3 现代系统和应变的	
5.2.2 当代的激励理论及应用	77	组织理论	114
5.2.3 激励理论在实践应用中		案例	116
的问题	82	第8章 组织设计与组织文化	118
案例	83	8.1 组织设计.....	118
第6章 群体心理与管理	85	8.1.1 影响组织设计的因素	118
6.1 群体的概念与特点.....	85	8.1.2 组织设计的基本原则	120
6.1.1 群体的一般概念及分类	85	8.1.3 组织设计的基本程序	121
6.1.2 群体的心理特点及		8.2 组织文化.....	122
行为特征	87	8.2.1 组织文化的特征及意义	122
6.1.3 非正式群体	90	8.2.2 组织文化的内容与分类	124
6.2 群体的凝聚力、士气与高效率.....	92	8.2.3 组织文化的创造与维系	126
6.2.1 群体的凝聚力	92	案例	127
6.2.2 群体的士气	93	第9章 组织变革与发展	129
6.2.3 群体凝聚力、士气与高		9.1 组织变革概述.....	129
效率之间的关系	94	9.1.1 组织变革的目标与特点	130
6.3 群体的人际关系.....	95		

9.1.2 组织变革与员工心理	130	12.1.1 目标的心理意义	165
9.1.3 组织变革的措施	132	12.1.2 目标与管理	166
9.2 组织发展	133	12.1.3 目标管理的实施	168
9.2.1 组织发展概述	133	12.2 时间管理心理	170
9.2.2 组织发展趋势——团队	134	12.2.1 时间管理的意义	170
9.2.3 如何建设高绩效团队	136	12.2.2 时间管理的实施	171
案例	137	12.3 信息管理心理	174
第 10 章 领导概述	140	12.3.1 信息与管理	174
10.1 领导的内涵	140	12.3.2 管理信息系统	175
10.1.1 领导的含义	140	12.4 环境管理心理	176
10.1.2 领导的类型与职能	142	12.4.1 物理环境与管理	176
10.2 领导的素质和影响力	144	12.4.2 社会环境与管理	179
10.2.1 领导的素质	144	案例	180
10.2.2 领导的影响力	146	第 13 章 学校管理心理	184
案例	150	13.1 学校群体	184
第 11 章 领导理论及其实践	152	13.1.1 学校群体概述	184
11.1 领导有效理论	152	13.1.2 学校群体成员心理特征	185
11.1.1 领导特质理论	152	13.2 学校管理心理	191
11.1.2 领导行为理论	153	13.2.1 学校管理心理概述	191
11.1.3 领导权变理论	156	13.2.2 学校管理心理的体系	192
11.1.4 最新领导理论	160	13.3 学校心理辅导与学校德育教育	194
11.2 领导者的考评和培训	161	13.3.1 学校德育教育的内容	194
11.2.1 领导者的考评	161	13.3.2 学校心理辅导	196
11.2.2 领导者的培训	162	13.3.3 学校心理辅导与学校德育教育的关系	198
案例	163	案例	201
第 12 章 非人力因素管理心理	165	第 14 章 案例	203
12.1 目标管理心理	165	参考文献	301

第1章 绪 论

管理心理学综合了心理学、管理学、社会学、行为学和经济学等一些学科的理论,解释和说明组织管理中个体、群体、领导和组织的心理现象,以便对人的行为实施有效的预测、控制和引导,提高组织绩效,促进管理目标的实现。管理心理学有助于调动人的积极性,改善组织结构和领导绩效,提高工作生活质量,建立健康文明的人际关系,达到提高管理水平和发展生产的目的。我们首先从以下方面了解管理心理学。

- 管理心理学的概念及研究对象
- 管理心理学的学科特点
- 管理心理学的管理学和心理学理论
- 研究管理心理学的原则和方法
- 我国及西方管理心理学的研究
- 学习管理心理学的意义

1.1 管理心理学的概念、研究对象及学科特点

1.1.1 管理心理学的概念

管理心理学是心理学科的一个分支。目前管理心理学还没有一个统一的定义,说明管理心理学是一门年轻的学科,但是它已经有了自己的历史、理论体系和方法论的研究及还正在日趋完善之中的具体实验方法。目前,关于管理心理学的定义,一般认为,管理心理学侧重于研究各种组织系统中人们彼此之间相互作用情况下所产生的心理现象的规律性。根据这一定义,管理心理学的研究重点是管理中具体的社会、心理现象,以及个体、群体、领导及组织中的具体心理活动规律性。通过研究组织和管理活动中人们的心理与行为,认清事物和现象之间的关系,解释它们的原因和结果,把结果建立在科学的论据而不是经验和直觉的基础上。通过这种研究,达到科学管理人的行为、充分发挥人的积极作用、有效地开发人力资源、高效率地完成工作任务的目的。

1.1.2 管理心理学的研究对象

管理活动是人类活动的特殊形式。作为组织管理可以分为两个方面：一方面是管理劳动工具和劳动过程，这是属于技术、经济的方面，也就是管“物”的一面；另一方面是人对人的管理，这是属于管“人”的一面。前一部分主要涉及的是人与机器的关系。在此，我们将人和机器当作一个系统，即人一机系统来研究，以探讨用什么方法使人适应机器的特点，以及使机器适应人的心理生理特点。通过这些研究，最终可以使人机相互适应，劳动生产率可以获得很大的提高。属于这一类型的研究学科称之为工效学或工程心理学。后一部分涉及到的是人与人的关系。在此，我们将人和人当作一个系统，即人—人系统来研究，以探讨用什么管理方法可以最大限度地调动人的积极性，最终达到提高组织劳动生产率的目的。管理心理学就属于研究后一种类型问题的学科。具体可以分为四个方面：个体心理、群体心理、领导心理和组织心理。

1. 个体心理

任何群体、组织都是由若干个体组成的。个体都是有思想、有感情和追求目标的有机体。然而，由于先天因素的差异及后天所处的社会环境、个人经历及文化教育等的差别，产生了人与人之间的个体差异。不同的人以不同的方式工作、交往，他们工作的努力程度不同，所表现出的创造性也不同。个体心理研究在管理心理学的研究中占有重要地位，个体心理研究的一个重要课题是激励问题，它涉及个体的需要、动机态度和情感等，个体的心理健康与心理卫生等也是个体心理所研究的内容。如何认识个体差异，运用个体差异理论，做到人尽其才、才尽其用，是现代管理中的一项重要内容。

2. 群体心理

群体是由若干人组成的一个组织的基本单位。群体心理并不是不同个体的抽象结合，而是交互影响并具有一定组织形式的整体结合。管理心理学关于群体的研究包括群体结构、规范，群体凝聚力，群体士气及群体人际关系等。

3. 领导心理

领导心理是管理心理学研究的一个重要内容，即研究领导者在管理中的心理活动及行为表现。领导者在组织系统中具有带领组织成员实现组织目标的重要作用。管理心理学要研究领导对组织、群体、个体的影响力及领导理论，领导人员的自身素质，领导行为模式与领导风格等。

4. 组织心理

组织心理就是研究个体、群体与组织的关系,探讨什么样的社会心理环境有利于激发个体动机,达到组织目标;着重分析不同的组织结构、不同的管理程度及不同的分配制度等对成员的心理影响。总之,组织心理的研究要探讨可能影响组织行为的任何过程。

1.1.3 管理心理学的学科特点

管理心理学是在综合应用心理学、社会学、人类学、生理学和政治学等学科的基础上发展起来的。其学科特点如下:

1. 社会心理学的一般理论是管理心理学的理论基础

管理心理学属于心理学的一个分支,是社会心理学的一个应用分支,因此,管理心理学以心理学,尤其是社会心理学的理论为理论基础。社会心理学的发展,尤其是有关小群体的研究成果,对于了解人际关系、群体内个体行为及信息沟通等有很大的帮助。管理心理学虽然是社会心理学在管理中的应用,但是它有其自身的研究领域,通过对这一特殊领域的研究,管理心理学不仅可以取得新的成果,反过来还可以丰富和充实社会心理学及心理学的内容。

2. 历史性

管理心理学是对前人管理实践经验和管理思想理论的总结、扬弃和发展,所以需要不断分析、检验过去的理论,并在恰当的时候提出新的-具有更高解释力和预测力的理论。不了解历史的发展,不总结前人的理论,就很难理解和建立科学的学科理论。

3. 实践性和实用性

管理心理学是为管理者提供从事管理的有关理论、原则和方法的学科。研究生产活动中个体、群体、领导和组织的具体心理或活动规律,应用于实践中可充分调动人员的积极性,而它的可行性标准还可以通过经济效益和社会效益加以衡量。因此,只有把理论和实践相结合,才能真正发挥这门学科的作用。

1.2 管理心理学的管理学和心理学理论

管理心理学的前身是工业心理学,二战之后迅速发展,使其从局部经验向更广阔的研究过渡,50年代在美国正式被称为管理心理学。其研究的内容是指在组织管理活动中人与

人之间的各种社会心理现象,可分为三个层面:管理过程中的个体心理、群体心理和组织心理。个体心理是指处在组织管理过程中的个人的心理活动,个体心理及其活动是管理心理学研究的内容之一;群体心理是群体成员之间相互作用、相互影响下形成的心理活动。所有复杂的管理活动都涉及群体,没有群体成员的协同努力,组织的目标就难以实现;组织心理是指组织整体动态变化过程中所表现出来的心理现象。管理心理学与多学科相联系、相交叉。为了更好地理解管理心理学这一学科,需要先了解管理心理学的基础理论。

1.2.1 管理心理学的管理学理论

1. 管理的含义

管理活动是人类的一种基本的社会实践活动,长期以来,人们在不断的实践中认识到管理的重要性。但什么是管理呢?不同的角度和背景对管理有不同的理解,由于认识角度不同,管理的定义也多种多样,至今没有一个统一的定义。我们认为应从以下几个方面来理解管理的含义:

- (1) 管理具有多种职能,如决策、计划、组织、控制和创新等。
- (2) 管理的本质是活动或过程,是管理者通过各种手段实现目标的过程。
- (3) 管理的对象是包括人力资源在内的一切可调用的资源,在任何类型的组织中,都同时存在人与人、人与物的关系。但人与物的关系最终仍表现为人与人的关系,所以管理要以人中心。
- (4) 管理是一门科学、一门艺术,是管理者在管理实践中创造性的活动。
- (5) 管理的目的是为了既定目标。

2. 管理学和管理理论基础

管理学也称管理科学,是一门综合学科。广义上的管理科学与自然科学、社会科学并列,称为第三大类科学。狭义的管理学指的是一般管理学,它以管理的内涵为基础,围绕管理的职能展开,是一门系统地研究管理过程中普遍规律、基本原理和一般方法的科学。

19 世纪末 20 世纪初泰罗科学管理的出现,是管理学形成的标志。由此,可将管理学的发展分为四个阶段:第一阶段是指 19 世纪末以前的漫长的历史时期,称早期管理阶段;第二阶段是指 19 世纪末到 20 世纪 30 年代,称古典管理阶段;第三阶段是 20 世纪 40 年代末,称早期行为科学阶段;第四阶段是指从第二次世界大战至今,称现代管理阶段。

1) 早期管理阶段

我国古代春秋末年杰出的军事家孙武所著的《孙子兵法》中就包含了许多精辟的管理

思想。如“不信于赏，百姓弗德。不敢去不善，百姓弗畏”，就是说，对好人好事要奖，对坏人坏事要罚，以此激励士气，他还强调赏罚要及时。这些观点不仅对打仗有用，而且对管理生产、搞好各方面的工作都十分重要。

产业革命开始后，机械迅速代替了人力，并引起劳动分工。于是，计划、组织和管理就成了必不可少的了。

这些表明，组织管理已存在了几千年，只是当时的组织管理还称不上是一种知识体系。

2) 古典管理阶段

(1) 被西方管理界誉为“科学管理之父”的泰罗的管理理论。泰罗的主要著作有《科学管理原理》(1911年)和《科学管理》(1912年)。泰罗的科学管理的根本目的是谋求最高效率，要达到最高的工作效率的重要手段是运用科学化的、标准化的管理方法。为此，泰罗提出了一些基本的管理制度：科学管理的中心问题是提高劳动生产率，实现最高工作效率的手段是用科学的管理代替传统的管理，科学管理要求管理人员和工人双方实行重大的精神变革。根据上述这些基本出发点，泰罗提出了以下管理原理：制定科学的作业方法；科学地选择和培训工人；实行有差别的计件工资制；按照作业标准和时间定额，规定不同的工资率；将计划职能与执行职能分开；实行职能工长制；在管理上实行例外原则。

科学管理不仅仅是将科学化、标准化引入管理，更重要的是泰罗所倡导的精神革命，这是实施科学管理的核心问题。泰罗是科学管理的先锋，其追随者和同行者也对科学管理作出了重要的贡献。亨利·甘特用图表进行计划和控制的办法是当时管理思想的一次革命。甘特根据这个思想设计的甘特图，现在还常用于编制进度计划。如创建了第一条流水生产线——福特汽车流水生产线，使成本明显降低。同时，福特进行了多方面的标准化工作，包括产品系列化，零件规格化，工厂专业化，机器、工具专业化，作业专门化等。泰罗及其同行者与追随者的理论与实践构成了泰罗制，人们称以泰罗为代表的学派为科学管理学派。

泰罗的科学管理冲破了长期以来沿袭下来的传统的、落后的经验管理方法，创立了一套具体的科学管理方法来代替单凭个人经验进行作业和管理的方法，开创了管理实践的新局面。另外，由于采用了科学的管理方法和科学的操作程序，大大地提高了生产效率，适应了当时资本主义经济发展的需要，这就为管理理论的创立和发展奠定了实践基础。

(2) 法约尔的一般管理理论。法约尔是西方古典管理理论在法国的杰出代表。他提出的一般管理理论对西方管理理论的发展有重大影响，成为后来管理过程学派的理论基础。法约尔在泰罗理论的基础上，大大充实和明确了管理的概念。他认为，企业的经营有五项不同的职能，管理只是其中的一项。这五项职能是：技术职能、商业职能、安全职能、会计职能、管理职能。管理职能包括计划、组织、指挥、协调和控制五种职能活动。

法约尔十分重视管理原则的系统化。他努力探求确立企业良好的工作秩序的管理原则, 根据自己长期的管理经验, 提炼出十四项原则, 即分工、权力与责任、纪律、统一指挥、统一领导、个人利益服从整体利益、人员报酬、集中、等级链、秩序、公平、人员的稳定、首创精神和集体精神。

(3) 韦伯的行政组织理论。马克斯·韦伯是德国古典管理理论的代表人物, 他对管理理论的贡献是提出了理想的新名称——管理体系, 这一理论主要反映在他的代表作《社会组织与经济组织理论》一书中。由于韦伯是最早提出一套比较完整的行政组织体系理论的人, 因此, 被称为“组织理论之父”。韦伯的理想行政组织体系具有以下特点: 明确的分工、自上而下的等级系统、人员的使用、职业管理人员、遵守规则和纪律及组织中人与人之间的关系等。

3) 早期行为科学阶段

(1) 人际关系学说的诞生——霍桑试验。古典管理理论虽然得到广泛的流传和应用, 但古典管理理论沿袭亚当·斯密的思想, 只将人当成“经纪人”, 较多地强调科学性、精密性和纪律性, 而对人的因素注意较少, 把工人当成机器的附属品, 这就引起了工人的强烈不满。乔治·梅奥是美国哈佛大学教授, 他对古典管理理论作了重要的补充和发展。与泰罗、法约尔不同, 梅奥受过心理学和社会学方面的系统训练。20 世纪 20 到 30 年代, 梅奥和他的同事做了著名的霍桑试验。

梅奥等人通过霍桑实验得出的结论是: 人们的生产效率不仅受物理、生理因素的影响, 而且还受社会环境、社会心理因素的影响。这与“科学管理”只重视物质条件, 忽视社会环境、心理因素对工人生产效率影响的观点相比, 是一个很大的进步。

(2) 人际关系学说。在霍桑试验的基础上, 梅奥创立了人际关系学说, 提出了与古典管理不同的新观念、新思想。人际关系学说的主要内容是: 职工是“社会人”; 满足工人的社会欲望, 提高工人的士气, 是提高生产效率的关键; 企业存在着“非正式组织”等。

人际关系学说的出现, 开辟了管理理论研究的新领域, 纠正了古典管理理论中忽视人的因素的不足。人际关系学说也为以后的行为科学的发展奠定了基础。

(3) 行为科学理论。分为三个层次, 即个体行为理论、团体行为理论和组织行为理论。

个体行为理论主要包括两方面的内容: 有关人的需要、动机和激励理论; 有关企业中的人性理论。团体行为理论主要是研究影响团体发展动向的各种因素及这些因素的相互作用和相互依存的关系。组织行为理论主要包括有关领导的个人和组织变革、组织发展理论。

长达九年的霍桑试验, 真正揭开了作为组织中的人的行为研究的序幕。霍桑试验的初衷是试图通过改善工作条件与环境等外在因素, 找到提高劳动生产率的途径, 结果创立了