

Mc
Graw
Hill

Education

管理学经典著作

美国管理院校工商管理专业必修教材

以 16 种文字全球发行

再版 10 次畅销不衰

(第十一版)

ELEVENTH EDITION

管理学

全球化视角

A GLOBAL PERSPECTIVE

海因茨·韦里克

〔美〕 HEINZ WEIHRICH / 著

哈罗德·孔茨

HAROLD KOONTZ

马春光 / 译



经济科学出版社
Economic Science Press

A GLOBAL PERSPECTIVE



(第十一版)

ELEVENTH EDITION

管理学

全球化视角

〔美〕 海因茨·韦里克 / 著
HEINZ WEIHRICH
哈罗德·孔茨
HAROLD KOONTZ
马春光 / 译



经济科学出版社
Economic Science Press

RESPECTIV

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学——全球化视角:第 11 版 / (美)海因茨·韦里克、
哈罗德·孔茨著;马春光译. —北京:经济科学出版社,
2004. 12

书名原文: Management a Global Perspective

ISBN 7 - 5058 - 4591 - 8

I. 管… II. ①韦…②孔…③马… III. 跨国公
司 - 企业管理 IV. F276. 7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 125346 号

责任编辑:王 丹

责任校对:董蔚挺

版式设计:代小卫

技术编辑:李长建

管理学——全球化视角

(第十一版)

海因茨·韦里克 哈罗德·孔茨 著 马春光 译

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址:北京海淀区阜成路甲 28 号 邮编:100036

总编室电话:88191217 发行部电话:88191540

网址:www.esp.com.cn

电子邮件:esp@esp.com.cn

北京天宇星印刷厂印装

787×1092 16 开 31 印张 650000 字

2004 年 12 月第一版 2004 年 12 月第一次印刷

ISBN 7-5058-4591-8/F·3863 定价:48.00 元

(图书出现印装问题,本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

中文版前言

正如本书书名所示，本书作者试图表达的是关于管理学的全球化视点。我早期的研究较为关注欧洲的管理实践，但是最近越来越感觉到大多数的管理教材忽视了亚洲的存在，因此本书增加了许多亚洲的案例。翻译一本著作要求译者对西方和亚洲的环境都要了解，所以非常高兴马春光教授答应将本书译成中文。我和马教授认识多年，像马教授这样知名的学者能很好地将管理学的原理、理论和实践的精要准确地翻译成中文，这使那些使用中文学习、工作的学生、学者以及那些想要使自己的职业生涯更为成功的人士从中受益。本书第九版、第十版的中文版多年前由经济科学出版社出版，已经成为在中国最具影响力的管理学教材。再次感谢马教授承担了繁重的翻译工作。

——海因茨·韦里克

作者简介

海因茨·韦里克 (Heinz Wehrich) 现任旧金山大学全球管理和行为科学教授。他在加利福尼亚州大学洛杉矶分校 (UCLA) 获得博士学位，并荣获秘鲁利马的圣玛丁·珀利斯大学名誉博士学位，分别在加利福尼亚州大学伯克莱分校和哈佛商学院做过访问学者。韦里克博士先后在亚利桑那州立大学、加利福尼亚州大学洛杉矶分校以及在奥地利、中国、埃及、法国、德国、中国香港、牙买加、科威特、马来西亚、墨西哥、新加坡、瑞士、中国台湾和泰国等国家和地区任教。同时，他还是瑞士苏黎世管理研究生院、中国上海中欧国际工商学院 (CEIBS) 和北京大学的兼职教授。

韦里克博士已经出版了包括各个不同版本和译文版在内的 60 多本书籍，目前是经典之作《管理学——全球化视角》（目前已经翻译成了 16 种文字）和《管理学精要》的独家作者。此前，已故的哈罗德·孔茨和西里尔·奥多奈尔为合作著者。多年来，《管理学——全球化视角》一直是畅销书，尤其目前在中国更是如此。这本书的西班牙语版本在过去的十多年中一直位居最畅销书榜首，他的另一本专门探讨目标驱动、成功导向管理系统，名为《管理卓越：通过目标管理提高生产率》的专著已经被翻译成了 6 种欧洲和亚洲文字。韦里克博士在美国和海外以多种语言在各类期刊上发表了 100 多篇论文，这些期刊包括《人力资源计划》、《系统管理期刊》、《国际管理评论》、《长期规划》和《欧洲商业评论》（他的其中一篇论文于 1999 年被评为当年优秀论文奖）以及《高层管理学会》等。韦里克博士是 TOWS 矩阵的创始人，这一矩阵是在战略实施中广泛采用的方法。他目前的研究领域包括如何提高企业和国家的全球竞争力、战略管理、管理卓越和全球化领导。

韦里克博士所从事的管理咨询、企业管理以及教学工作涉及许多公司，包括伊斯曼—柯达公司、大众汽车公司、通用汽车公司（英国）、休斯飞机制造公司、ABB（瑞士）、德国梅塞德斯—

奔驰汽车公司、华润（集团）有限公司、广东企业（中国）以及马来西亚企业研究院（马来西亚）。他多次在美国、欧洲、亚洲和墨西哥等地进行管理学术演讲。此外，他还被推选为国际管理学院院士，这是国际管理学界所授予的最高荣誉。韦里克博士被列入以下名人录：《西方侯爵名人录》、《美国名人录》和《全世界名人录》。

已故的哈罗德·孔茨（Harold Koontz）担任过企业和政府的高级管理人员、大学教授、公司董事长和董事、管理顾问，曾多次为世界各地的高层管理人员举办管理学讲座，同时他还是许多专著和论文的作者。从1950年起，孔茨任加利福尼亚州大学洛杉矶分校的管理学教授；从1962年开始担任该校的米德·约翰逊管理学讲座教授；1978~1982年间，担任国际管理科学院院长。他独自完成和合著了19本书和90多篇论文，其中包括本书，当时书名为《管理学原理》。他的《董事会和有效管理》一书于1968年获“管理科学院图书奖”。

获耶鲁大学博士学位后，孔茨博士曾先后担任纽黑文铁路管理委员会的助理、战时生产委员会运输部主任、美国铁路联合会副会长助理，跨世界航空公司总裁助理和康佛尔公司销售部经理。他还在许多公司担任过管理顾问，包括休斯车床制造公司、休斯飞机制造公司、普里克斯公司、荷兰KLM皇家航空公司、大都会人寿保险公司、西方石油公司和通用电话公司。孔茨教授曾获以下殊荣：当选为美国管理科学院和国际管理科学院院士，并担任一届管理科学院院长；1962年获米德·约翰逊奖；1974年获管理发展协会的泰勒·凯奖。此外，他被收入《美国名人录》、《金融和产业界名人录》和《全世界名人录》。他于1984年逝世。

序 言

多年来，本书以前的各个版本已经成为全球畅销书，其中，拉美版本已在最近 10 多年中成为说西班牙语国家的畅销书。本书早在其流行之前就以其国际化特色著称，此次第 11 版不仅保持了这一特色，而且增加了许多与 21 世纪相关的新信息。该书主要针对那些从事令人兴奋而富有挑战性、颇有价值的管理工作的读者们。

正如本书书名《管理学—全球化视角》所示，本书全书渗透着全球化的管理观点，目前已经翻译成了 16 种文字。通过在许多国家的研究、旅行和讲学，我们从学生、管理者以及教授身上获取并倾听了他们面临的挑战，这些阅读本书的人员对此书给予了反馈。管理的全球化视角之所以吸引人，是因为人们认识到，国别壁垒正在摇摇欲坠，公司和人员之间正在结成新的联盟。如同先前的版本一样，作者在本版中总结了人们的管理经验，力求理论联系实际。本书除了讨论美国的管理事务外，对新欧洲尤其是亚洲给予了关注，而亚洲地区是管理学教材常常忽略之处。我们的宗旨是帮助管理人员面对全球化挑战，同时有助于广大读者成为更有成效的管理者。

谁将从本书中获益

凡是在社会组织中工作的人都会从当代管理知识的学习中获益。这些人包括：有朝一日参加工作的在校大学生；雄心勃勃并努力使自己工作更有成效的管理人员；以及其他想要增进对自己所工作的组织了解的各类专业人士。本书针对的是所有在社会组织中工作的人，并非仅仅是企业管理人员，因而也同样适用于诸如政府机构、保健中心、教育机构以及其他非营利性的事业单位等非企业机构工作的人员。

管理职能对于基层、中层以及高层管理人员来说，基本上都是相同的。尽管各级管理人员在环境、职权范围和面对的问题等方面可能存在着不少差异，但他们在完成任务等方面所承担的基本职能却是相同的，他们都要为以群体形式在一起工作的成员们创造一个环境，使他们能既有效益又有效率地工作。

本书的结构

如本书以往的各版本一样,管理知识是按照计划、组织、人员、领导和控制五种职能划分的。封面内标出的、全书通篇采用的系统模式把这五种职能有机地形成一个完整的系统;同时,又把企业和外部环境结合在一起。随着国际化进程的发展和互联网的应用,企业外部环境更具挑战性,本书所提出的开放系统观点现在比以往更为重要。

本书第1篇包括全球化管理的理论和实践基础,并引出作为本书框架的系统模式。为阐述本书全球化视角,第1篇包括了管理、管理与外部环境、社会责任和企业伦理道德三章内容。此外,为突出国际导向性,第1篇还包括有关全球化管理、比较管理和质量管理方面的内容。第2至第6篇则重点讨论计划、组织、人员、领导和控制的管理职能,有关每种职能的基本原则和指导方针在本书最后的附录A中进行了总结。

本书每篇的结尾部分都强调了亚洲的管理视角,并专门探讨了一些重要的国际问题。特别值得一提的是,第2至第6篇的结束语部分对日本、中国和美国的管理实务进行了比较。此外,所有六篇的结束语部分都包括了国际聚焦一节,专门讨论一些诸如中国是一个新兴力量,德国的比较优势或欧洲、美国和日本高质量服务的重要性等重要问题。为阐述汽车公司间的全球化竞争,每篇的结束语部分各包含有一个全球化汽车产业案例。

本版本的修订工作

本版本保留了多年来广泛受到人们好评的内容,同时又增加了很多新的内容。例如,这一版是以先前数版的深度和广度以及事例和案例的应用这样一些显著优点为基础的。与此同时,还增加了许多现代观点、方法和特点,特别是那些同亚洲管理视角相关的内容。

本版本的修改工作得益于两方面的重要影响:一方面是来自美国和海外的教师、学者和学生反馈的宝贵信息,他们在各类大学和企业、在不同层次的大学课程和管理业务培训中使用了本书过去的各个版本;另一重要影响来自于大量的研究工作、新概念和先进技术的出现,特别是行为科学、社会科学和自然科学以及信息技术在管理学方面的应用。本书的重点放在以扎实的理论为基础的管理实践上。

虽然在此不能阐述所有的修改内容,但对某些方面的修订工作需要特别指出,即全书每章都进行了更新;从篇幅上讲,尽管本版本增加了许多新的内容,但是全书减为20章。

第1章简要地审视了信息技术对管理实践的影响,其详细内容将在第19章中探讨。第2章以印度博帕尔工厂惨案和日本东芝公司“绿色化”为例,涉及了生态环境。这一章还涉及了近年来出现的诸如世界通信公司和安然公司丑闻和公司治理问题。全球化视角贯穿于全书,特别是在第3章关于

全球化管理和比较管理论述中加以了强调,对法国、德国、韩国和其他国家的管理实践进行了阐述,并对地区性贸易组织进行了说明。第1篇结束语部分集中探讨了中国的新兴市场经济和欧洲汽车工业。

第2篇(第4至6章)涉及计划职能的各个方面。例如,第5章包括了一个非常成功的战略方面案例,即上海大众合资汽车公司。本篇的结束语部分着重探讨了与戴姆勒—克莱斯勒公司合并相关的问题。

第3篇涉及与组织相关的各种问题,集中探讨了诸如通用电气公司实施的“无边界”组织结构以及中国台湾宏碁计算机公司面临的问题。

第4篇(第11至13章)涉及人员问题,根据《财富》杂志的研究成果,提出了适合员工工作的“最佳公司”以及“最受赞扬公司”。第13章演示了现代信息技术在电子化培训(e-training)方面的应用。

第5篇(第14至17章)讨论了管理的领导职能。本篇增加了目标制定理论,并对一个成功的中国公司——海尔集团的首席执行官张瑞敏的领导方式进行了审视。同时,对微软的比尔·盖茨和苹果计算机公司的史蒂夫·乔布斯进行了比较。第16章的案例着重探讨了惠普公司兼并康柏公司过程中卡尔顿·菲奥里娜面临的困难决策。

第6篇(第18至20章)涉及管理的控制职能,同时也包括了官僚控制和小团体控制内容。更新后的技术部分包括互联网、计算机群体共享软件、信息安全、新兴的数字经济、移动商务、无线通信等专题。本篇最后一章讨论了戴姆勒—克莱斯勒公司合并后融合其生产系统以及通用电气公司从产品制造商到服务运营商的转型。本篇增加了供应链管理和价值链管理的内容,结尾部分集中探讨了未来的全球化管理问题。

本版本增添了两个附录,其中附录A中涉及有关计划、组织、人员、领导和控制管理职能的主要原则或方针指南,以便于学生和管理人员随时核查企业中出现的问题是否违反了管理的原则;附录B则内容更为具体,明确了那些事关管理人员和企业成功的关键事项。《管理卓越调查表》可以用于管理和组织发展。提供这两个附录的目的在于有助于使用者理论联系实际。

学习辅助手段

为了便于读者学习,本书各章都采用了以下格式,即每章开头都列出了学习目标,读者通过阅读整章内容后可以完成这些目标。版面空白处的小段落文字为各章的要点,以便于回顾关键的概念。同时,空白处还标明了相关的“互联网网址”,使读者能在网上检索与该章讨论有关的组织或专题。文中插入的“国际视角”具体阐明了探讨中的概念、原则以及理论。每章末尾都附有“本章小结”以及“主要概念回顾”。为使这些概念能与“现实”世界相结合,每章末尾都附有“练习和具体步骤”。鼓励读者使用“万维网”在网上检索。每章结尾都有一个案例,并附有相关的讨论题。

与许多其他管理学教材不同的是,本书在所有六篇的结尾部分都安排了一段结束语,内容包括一个富有挑战性专题的“国际聚焦”讨论以及一个

“全球化汽车产业案例”。除此之外，涉及管理职能内容的第2篇至第6篇的结束语部分还专门对日本、美国和中国三国在这些方面的具体做法进行了“国别比较”。这些结束语部分涵盖的内容以及全书通篇涉及的国际管理问题的讨论，使本书名副其实地成为管理理论与实践的全球化视角。

致谢

凡是认识哈罗德·孔茨（Harold Koontz）博士（已故）的人至今都很怀念他。在管理科学院的一次纪念会上，罗纳德·格林伍德（Ronald Greenwood）教授说，哈罗德·孔茨是走在时代前面的人。确实如此，在孔茨的鼓励和指导下，按照管理职能对管理知识分类的方法得以推广，并已经成为在世界各地广为使用的一种理论框架。孔茨博士为管理学所做的贡献倾注在其发表的许多论文和专著中，这些专著至今仍在不断地更新，人们会永远怀念他。

在本书过去的各种版本中，孔茨教授和我得到这么多人的帮助，倘若向他们一一致谢，那么致谢名单就会成为一本百科全书了。因此对许多学者、作家和管理人员，我们以在书中相关内容中提名的方式，向他们表示我们的谢意。曾经与我们一同在企业、政府、教育部门和其他企事业单位共事的管理人员向我们提供了建议或事例。承蒙各国各类企事业单位的数以千计的管理人员的关照，多年来我们获许在高级管理人员培训班和讲座中检验我们的观点。特别应当提及的是，世界各地的高级管理人员慷慨地让我们分享他们的国际经验，使我们获益匪浅。例如，瑞士、科威特、马来西亚、泰国、中国和中国香港地区的高级管理人员培训班上的管理人员使我们有机会了解他们的文化和管理实践，尤其是中国的上海中欧国际工商学院（CEIBS）、北京大学以及泰国的曼谷春拉龙昆大学（Chulalongkorn University）培训班上的学员和高级管理人员，就他们所在国家的管理实践发表了许多真知灼见，令人钦佩。另外，对那些我们曾有幸担任董事、顾问或教师的许多其他公司的高级管理人员，我们表示特别的感谢，感谢他们提供的机会，使我们能够亲临管理实践。

很多同学、学者、管理人员和学生都为本书提供了宝贵的意见和建议，在这里要特别感谢我的好朋友、亚利桑那州立大学的基思·戴维斯（Keith Davis）教授（已故）。在加利福尼亚大学州洛杉矶分校任教的我的良师之一，乔治·S. 斯坦纳（George S. Steiner）教授在很大程度上激发了我在战略规划方面开发TOWS矩阵（TOWS Matrix）的兴趣。彼得·德鲁克（Peter F. Drucker）教授、乔治·奥迪奥恩（George S. Odiorne）教授和吉恩·塞纳（Gene Seyna）教授的教诲使我更深刻地理解了目标导向管理系统和管理生产率思想，为此，我曾把《卓越的管理：通过目标管理提高生产率》一书献给他们，以示谢意。

我们对使用非常畅销的《管理学——全球化视角》西班牙语版本和对此版本做出贡献的人们以及参与该版本出版的麦格劳—希尔教育（南美洲）

出版公司的员工们表示感谢。

对此次第 11 版本，我们感谢麦格劳—希尔教育（新加坡）出版公司的所有员工，特别感谢 Jerene Tan, Tan Poh Hong, Wati Seladin, Pauline Chua 以及 Ang Lee Ming，她对手稿倾注了大量的心血。

最后，我愿把本书献给我的妻子厄休拉，对她的一贯支持表示衷心感谢！

海因茨·韦里克

概要目录

序言.....	1
第1篇 全球化管理的理论和实践基础	1
第1章 管理学：科学、理论和实践	3
第2章 管理与社会：外部环境、社会责任和伦理道德	30
第3章 全球化管理、比较管理与质量管理	44
第1篇结束语 全球化管理的基础	65
第2篇 计划	73
第4章 计划精要和目标管理	75
第5章 战略、政策和计划的前提条件	92
第6章 决策	109
第2篇结束语 全球化计划	125
第3篇 组织	143
第7章 组织的性质、创业精神和流程再造	145
第8章 组织结构：部门	160
第9章 直线职权、参谋职权、授权和分权	173
第10章 组织有效性和组织文化	184
第3篇结束语 全球化组织	199
第4篇 人员	205
第11章 人力资源管理和选拔	207
第12章 绩效考评和职业生涯战略	231

第 13 章 通过管理人员和组织的发展来管理变革	250
第 4 篇结束语 全球化人员管理	268
第 5 篇 领导	279
第 14 章 人的因素和激励	281
第 15 章 领导	304
第 16 章 委员会、团队和集体决策	325
第 17 章 沟通	339
第 5 篇结束语 全球化领导	359
第 6 篇 控制	367
第 18 章 控制系统和控制过程	369
第 19 章 控制方法和信息技术	389
第 20 章 生产率、经营管理和全面质量管理	409
第 6 篇结束语 全球化控制和全球化挑战	427
附录 A 计划、组织、人员、领导和控制职能的 主要原则或指导方针概述	436
附录 B 管理卓越调查表	446
译者后记	455
译者简介	457

目 录

序言.....	1
---------	---

第 1 篇 全球化管理的理论和实践基础

第 1 章 管理学：科学、理论和实践.....	3
管理定义：性质和目的.....	4
管理的职能	4
管理是一切组织的根本.....	5
不同组织层次的管理职能	5
管理技能和组织层次	5
管理者和组织的目标	6
最佳和最受赞扬的公司特点	6
国际视角 - 美国最受赞扬的公司.....	7
信息技术的进步和全球化：适应 21 世纪的变革	8
生产率、效益和效率.....	8
管理：科学还是艺术？.....	9
管理思想的演进	10
弗雷德里克·泰勒和科学管理	11
亨利·法约尔 - 现代管理理论之父	12
埃尔顿·梅奥和 F·J·罗特利斯伯格以及霍桑研究	12
近代管理思想的贡献者	13
管理分析方法：管理理论的丛林？	13
管理角色方法	16
管理过程或运筹法	17
管理过程的系统方法	18
投入和各方要求	19
管理的转化过程	19
沟通系统	19
外部因素	20
产出	21

保持系统的动态性	21
管理人员的职能	21
计划	21
组织	22
人员	22
领导	22
控制	23
协调是管理的核心	23
管理的系统模式和本书的组织结构	23
本章小结·主要概念回顾	24
讨论题·练习和具体步骤·互联网检索	25
国际案例-麦当劳:遍及全球的快餐服务	25
注释	28
 第2章 管理与社会:外部环境、社会责任和伦理道德	30
多元社会结构下的企业运作	31
技术环境	31
国际视角-第三次浪潮:知识时代	32
生态环境	32
国际视角-印度博帕尔工厂和联合碳化公司	32
国际视角-东芝公司的绿色行动	33
管理人员的社会责任	33
社会责任和社会反应	33
企业参与社会活动的利弊争论	34
反应和预先反应?	35
政府的作用	35
国际视角-比尔·盖茨和微软公司垄断?	35
管理的伦理道德	36
国际视角-公司丑闻与公司治理	36
伦理道德理论	36
伦理道德的制度化	37
国际视角-政府服务的伦理道德规范	37
提高伦理道德标准的因素	38
内部揭发	38
不同社会的不同伦理道德标准	39
信任是变革管理的基础	39
本章小结·主要概念回顾	40
讨论题·练习和具体步骤·互联网检索	41
国际案例-工作场所精神	41
注释	42

第3章 全球化管理、比较管理与质量管理	44
国际管理和多国公司	45
国际企业的性质和目的	45
多国公司	47
从多国公司到全球化公司或从跨国公司到全球化公司的过渡	48
国家联盟和地区化经济	49
欧盟	49
北美自由贸易协定 (NAFTA) 和其他拉美自由贸易区	50
东南亚国家联盟 (ASEAN)	50
国际管理：文化差异和国家差异	50
不同文化的行为方式	51
法国：政府计划和“领袖”	52
德国：职权与共同决策	53
其他西方国家影响管理的相关因素	53
国际视角 - 是否存在欧洲管理模式？	53
韩国管理	54
日本管理和 Z 理论	54
国际视角 - 日本工人快乐吗？	55
波特的国家竞争优势	56
通过质量管理获得全球化竞争优势	56
传统的质量管理大师	56
其他质量方法和质量奖	57
本章小结·主要概念回顾	60
讨论题·练习和具体步骤·互联网检索	61
国际案例 - 照本宣科的女性首席执行官	62
注释	62
 第1篇结束语 全球化管理的基础	65
国际聚焦 - 中国：新经济巨人	65
全球化汽车产业案例 - 新欧洲的轿车市场	67
注释	71

第2篇 计 划

第4章 计划精要和目标管理	75
计划类型	76
使命或宗旨	76
目标或目的	77
战略	77
政策	77

国际视角 - 市场领导者政策	78
程序	78
规则	78
国际视角 - 外部强加的程序和规则	79
规划	79
预算	79
制定计划的步骤	80
1. 寻找机会	80
2. 确定目标	81
3. 拟定前提条件	81
4. 确定备选方案	81
5. 评估备选方案	81
6. 选择方案	82
7. 制定衍生计划	82
8. 用预算量化计划	82
国际视角 - 将制定计划的步骤用于上大学的前期准备工作	82
短期计划和长期计划的协调	83
目标	83
目标的性质	83
如何确定目标	85
目标管理理念的演进	87
目标管理的利弊	87
本章小结·主要概念回顾	89
讨论题·练习和具体步骤·互联网检索	90
国际案例 - 拟定可考核的目标	90
注释	91
 第5章 战略、政策和计划的前提条件	92
战略和政策的性质与目的	93
国际视角 - 致力于全球知名度、以价值和政策取向的韩国 三星公司	93
战略规划过程	94
组织投入	94
产业分析	94
确定企业的发展前景	94
国际视角 - 索尼公司的使命带来的优势	95
高层管理人员的导向、价值观和愿景	95
使命(宗旨)、主要目标和战略意图	95
当前和未来外部环境	96
内部环境	96