



21世纪高等教育系列教材

MANAGEMENT

管理学

胡立君 俞小江 主编



中国财政经济出版社

21 世纪高等教育系列教材(经济管理类)

管 理 学

胡立君 主编
俞小江

中国财政经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理学/胡立君,俞小江主编. —北京:中国财政经济出版社,2005.8

21 世纪高等教育系列教材

ISBN 7-5005-8055-X

I. 管... II. ①胡... ②俞... III. 管理学

IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 021968 号

中国财政经济出版社

URL: <http://www.cfcph.com.cn>

E-mail: cfcph@drc.gov.cn

版权所有 翻印必究

社址:北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码:100036

发行处电话:88190406 财经书店电话:64033436

北京京丰印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×960 毫米 16 开 印张:34 字数:608 千

2005 年 8 月第 1 版 2005 年 8 月北京第 1 次印刷

印数:5000 定价:45.00 元

ISBN7-5005-8055-X/F·7047

(图书出现质量问题,本社负责调换)

前 言

自亚当·斯密的《国富论》问世以来,劳动分工现象的出现,不仅改变了整个古典经济学理论学说,而且产生了巨大的社会经济效益,这是管理得以诞生的最源远流长的历史背景。如果从历史的角度来评价的话,自亚当·斯密之后一百年来,对管理最重要的影响当数始于18世纪的英国工业革命。机械取代了人力,社会化大生产取代了个体自足经济,最显著的是大公司出现了,正规化的管理已经成为历史的呼声。90多年前弗里德里克·泰罗(Frederick W. Taylor)的《科学管理原理》的发表,使其盛享“科学管理之父”之美誉。而此后的弗兰克和莉莲·吉尔布雷斯夫妇和亨利·甘特等学者则是泰罗的忠实追随者,他们致力于科学管理理论的发展与完善。管理作为一门科学,从此正式登上了历史舞台。

就管理学这一门学科的发展而言,我们认为,与泰罗同一时期的亨利·法约尔也是一位伟大的管理学家,他的贡献应当在泰罗等人之上,或者至少不低于泰罗等人。法约尔的管理职能划分体系,深刻地影响了其后管理学的发展。在经哈罗德·孔茨等管理学大师的完善和推广后,其影响更是有增无减。现代管理学的基本框架基本上都是建立在法约尔体系框架的基础之上的,尽管不同的学者侧重点各有不同。在这一方面的主要贡献者还有马克斯·韦伯等人。但从实质上来考证法约尔等人的成果,我们会发现他们最大的贡献其实是体现在对组织理论的研究上。以福莱特、梅奥、马斯洛、麦格雷格、麦克莱兰等学者为代表的行为学派的兴起,使管理学的发展进入了一个新阶段,研究对象从“机器化的人”和呆板生硬的机械转移到社会现实中的人以及巴纳德所称的相互作用的社会关系,这种转变的特征即现代管理学家斯蒂芬·罗宾斯所称的人力资源的方法,即人在管理学中被提到了一个历史高度。赫伯特·西蒙教授“管理就是决策”的论断,开创了管理的决策学派,使管理学走向科学创新之道路,西蒙教授本人也因此获得1978年的诺贝尔经济学奖。此外,彼得·德鲁克开创了以实证分析和案例分析为主要方法的经验主义学派。而詹姆斯·马奇、亨利·明茨伯格、迈克尔·波特、普拉哈拉德、加里·哈默尔和奥利弗·威廉姆森等学者也有各自的卓越成就。这些管理理念的缔造大师,代表着管理学将来的发展方向。

应该说,管理学在 20 世纪 90 年代已经体现出了学科融合的趋势。这主要表现为管理学已经逐渐在其他学科得到了重视和应用,而其他学科的理论和分析方法也已经悄然渗透到了管理学的理论和分析方法体系之中。这些学科主要有经济学、社会学、政治学、哲学、伦理学、人类学、文化学、自然科学等,而其中经济学对管理学的影响最大。如目前广泛应用委托—代理理论来研究组织中的激励问题,已经为管理学认识合作行为提供了新的武器,而信息经济学的道德风险和逆向选择等理论的应用,使信息不仅在经济学而且在管理学中占据了至关重要的地位。另一个典型是迈克尔·波特的竞争战略理论。又如团队生产、资产专用性理论、产权安排、制度设计等,这些都是经济学(以微观经济学为主)对管理学的影响和补充,对此我们显然不能置之不理。而现代经济学(无论是宏观经济学还是微观经济学)比以前任何一个时代更强调微观基础,从研究厂商之间的行为深入到了厂商的内部行为,这不能说没有现代管理学蓬勃发展的功劳。而西方企业目前盛行的伦理管理和社会责任管理则来自于伦理学、社会学和政治学。总而言之,我们认为,这种融合趋势可能预示着管理学作为一门学科发展的未来之路,对此进行深入的研究是一个非常迫切而具有现实意义的重大课题。

作为一部管理学教材,本书注意到了上述特征并做了灵活运用。在编写本书时,我们力图在如下几个方面体现出自身的特点:

第一,内容结构体系安排上做了一定的创新和尝试。根据对现代管理学的研究和体会,我们认为,认识管理学是一回事,如何以更为合理的方式阐述管理学又是一回事。所以,本书在吸收传统管理学理论教材依据计划、组织、人事、领导、控制等职能划分章节做法的基础上,按照一种有机的顺序,把本书分为管理的基础、管理计划与战略、管理的架构、领导和管理控制等五编,然后再依据每编的主题来有机组合章节内容。这样做的好处是把管理的相关职能更有机的结合起来而不是离散地叙述之,有利于读者集中地获取相关的管理理论知识。这其实是借鉴了目前流行的模块化逻辑,希望能给读者带来一些新感觉。当然,我们最根本的出发点是能对现代管理学发展的体系和框架做出一定的探索。

第二,贴近管理理论和实践的前沿。本书试图对现代管理学理论和管理实践发展的主要前沿问题做一归纳和引述,这在每章内容叙述中均有体现。此外,我们还紧扣时代背景,针对当前的管理实践发展,如互联网时代的影响等,专门作出了论述。这样做的一个逻辑是:要学习管理学理论,我们不仅需要熟悉该理论的历史与过去,而且要了解它现在的发展和将来的走向。另外一个逻辑是:读者可以以这样一条时间线索为坐标系,来判断我们的管理实践

所处的现实位置。

第三,更注重管理的实践性。管理是一门实践性很强的学科,所以我们借鉴了现代欧美流行的做法,几乎在每一章之后都设计了“行为与心理测试”。这部分内容是编者在西方流行的经典教材中选编的,除了具有一定的趣味性之外,我们希望这个测试可以为读者提供一个“管理实践模拟”,以提高管理理论的可操作性。

第四,坚持本土化特色。不可否认的一个现实是:中国目前运用的管理理论主要来自西方,“本土化”一直是所有中国管理学者的重任之一。我们的做法主要有两个:一是对西方经典理论和最新理论,在原汁原味地引述后,再用中国人的思维和语言重新展开叙述,最大限度地消除读者的阅读困难和理解障碍;二是每章后面所附的案例,都是依据本章主题而精心选编的现实中较新的中国企业案例。我们希望读者能通过运用现代管理学理论来分析中国企业问题,从而实现对理论的“本土化消化”。

上述是我们编写本书的基本思想和逻辑,对大多数读者而言,更重要的是应该如何使用本书。我们建议采用如下学习方法与技巧:

(1)细读章首提要。在每章开篇之前,我们都精心编写了内容提要作为本章的导航图,请读者细心阅读章首提要,以获得对本章内容结构的一个大致印象,并知晓学习本章的目的。

(2)理解基本概念和关键术语。管理活动是一种实践,而管理学是一种特殊语言。读者应当对每章中的基本概念和关键术语仔细体会和揣摩,理解这些概念和术语是您理解该章内容的前提。

(3)利用本章小结。在每章结束后,我们会给出一个小结对本章主要内容进行归纳。它的作用是让读者读完该章后可以迅速地回顾其主要内容,读者千万不要忽视这个环节。

(4)认真对待“复习思考题”、“行为与心理测试”和“案例分析”。这是读者学完一章后的“实战演习”。在这三个栏目中,“复习思考题”是编者精心设计的有关本章重要内容的问题,读者应当做到不翻阅本章相应内容就能回答;“行为与心理测试”大都选自国内外的经典著作,主要考察读者对管理实践的领悟和掌握。仔细做完后,您一定会有所收获;“案例分析”则让读者回到企业问题中来,主要是中国企业问题中来,运用本章所述理论和相关知识设计自己的分析方法,提出独到的见解。

(5)要时刻想着运用管理。不是只有企业组织中才存在管理,读者应当明白,在生活中管理就在自己的身边。管理就像学习球技,只有经常去踢球,您的球技才会提高。所以,时刻准备着运用已有的管理知识,才能不断提高实

力。

这部《管理学》教材是集体智慧的结晶,是中南财经政法大学现代产业经济研究中心教师和研究生合作研究的产物。尽管编写过程充满挑战性和创作的困难艰辛,但我们的编著团队依然表现出很高的合作和奉献精神,从而使本书能够与读者很快见面。本书由胡立君和俞小江主持编写,写作大纲由主编提出,副主编石军伟和胡川充分参与讨论后确定。本书的统稿工作是由胡立君教授、石军伟、胡川和王诗龙共同完成的,而石军伟副主编所做的工作更为具体、细致。具体写作分工如下(按章节顺序):胡立君(前言),黄兰萍(第一章),赵峻(第二、三章),何凤霞(第四章),张艺影(第五、六章),吴英娜(第七、八章),任巧巧(第九章),俞小江、王诗龙(第十章),何凤霞、李新国(第十一章),黄兰萍、潘峰(第十二章),石军伟(第十三、十四章),张静(第十五章),胡川(第十六、十七、十八章),附录和引文注释由石军伟整理。

本书参阅了国内外许多文献,并尽可能地注明了出处,我们对所引成果的作者深表感谢!因条件所限,还有一些参考文献未能一一注明,在此我们向有关作者、出版者致以深深的歉意和谢意!

目前中国的企业,已经和十年前大不一样了,它们的生存环境不再是稳定的和有规律的,而是变得更为复杂动荡了。在这样的大背景下,我们相信,管理学是一个大有用武之地的领域!需要指出的是,尽管本书的作者大都具有博士学位或正在攻读博士学位,但他们在相关领域中也有未知之处,所以书中肯定存在不少欠缺遗漏之处,敬请各位专家和广大读者不吝赐教,以利本书今后不断修订完善。我们真诚希望与广大读者不断交流,共同提高。

胡立君

2005年8月

于中南财经政法大学

目 录

第一编 管理的基础

第一章 管理与管理学概要	(3)
第一节 管理概要.....	(4)
第二节 管理者的基本分析.....	(9)
第三节 管理学概念、特点及研究方法.....	(14)
第二章 管理的演变:历史回顾与前景展望	(22)
第一节 管理发展的历史回顾.....	(23)
第二节 21 世纪的管理.....	(33)
第三章 管理的环境	(43)
第一节 管理的外部环境.....	(44)
第二节 管理的内部环境.....	(48)
第三节 全球化管理与多元化.....	(54)
第四节 管理伦理与社会责任.....	(59)

第二编 管理计划与战略

第四章 管理决策	(77)
第一节 现代决策理论.....	(78)
第二节 决策的程序和扬抑因素.....	(88)
第三节 群体决策.....	(89)
第五章 管理计划	(107)
第一节 计划的概念、种类及原则.....	(108)
第二节 计划的目标.....	(111)
第三节 计划的特征和作用.....	(115)
第四节 计划的形式、编制与评价.....	(118)
第五节 计划的权变因素.....	(122)
第六节 计划的方法与过程.....	(124)

第六章 战略管理	(131)
第一节 战略管理的概念、特征及作用	(132)
第二节 现代战略管理理论.....	(135)
第三节 战略管理的层次与过程.....	(138)
第四节 公司层战略选择.....	(141)
第五节 事业部层战略选择.....	(143)

第三编 管理的架构

第七章 管理与组织	(151)
第一节 组织和组织工作.....	(152)
第二节 组织结构与组织设计的概念.....	(156)
第三节 组织工作的原则.....	(163)
第四节 组织设计的权变方法.....	(168)
第五节 组织工作的过程.....	(173)
第八章 管理组织过程与职务安排选择	(182)
第一节 传统组织结构的选择.....	(183)
第二节 现代组织结构的选择.....	(189)
第三节 组织结构设计优化选择和调整的概要.....	(194)
第四节 职务设计安排最佳化选择.....	(196)
第五节 授权理论与艺术.....	(201)
第九章 人力资源管理	(213)
第一节 人力资源管理的含义与特征.....	(214)
第二节 人力资源管理的理论基础.....	(215)
第三节 人力资源规划.....	(218)
第四节 员工的招聘、甄选与解聘	(221)
第五节 员工的培训与人力资源的开发趋势.....	(225)
第六节 员工的绩效考核、反馈与报酬	(230)
第七节 人力资源管理面临的新问题.....	(234)
第十章 组织变革与发展	(242)
第一节 组织变革的概念.....	(243)
第二节 变革的动力与方法.....	(248)
第三节 组织变革的阻力及克服.....	(252)
第四节 组织发展的趋势.....	(254)

第四编 领导及管理方法

第十一章 领 导	(263)
第一节 领导的涵义及类型.....	(264)
第二节 领导的性质及作用.....	(267)
第三节 领导的风格与艺术.....	(271)
第四节 领导理论及最新观点.....	(275)
第五节 领导方式的综合方法.....	(283)
第六节 领导者素质及运作能力.....	(286)
第十二章 管理中的团队	(297)
第一节 团队和组织绩效.....	(298)
第二节 团队的类型.....	(306)
第三节 构建高效团队.....	(313)
第十三章 沟 通	(324)
第一节 沟通概述.....	(325)
第二节 沟通网络与沟通障碍分析.....	(334)
第三节 管理沟通的技巧.....	(345)
第四节 沟通中的技术进步:面向互联网时代.....	(352)
第十四章 激 励	(363)
第一节 激励概要.....	(364)
第二节 激励的经典基础理论.....	(369)
第三节 现代激励理论.....	(376)
第四节 激励方法与技巧.....	(385)
第十五章 冲突与谈判	(395)
第一节 冲突的概念与类型.....	(396)
第二节 冲突的产生和冲突管理.....	(401)
第三节 谈判的涵义与类型.....	(408)
第四节 谈判过程.....	(411)
第五节 谈判策略和技巧.....	(416)

第五编 管理控制

第十六章 管理控制基本理论与程式	(429)
第一节 管理控制的概念.....	(430)
第二节 管理控制的种类和成本收益分析.....	(432)

第三节	管理控制程式与诀窍	(437)
第四节	有效控制系统	(443)
第十七章	经营控制及风险控制	(454)
第一节	资金流控制及其方法	(456)
第二节	物流控制及方法	(468)
第三节	风险控制及其方法	(485)
第十八章	管理信息控制系统	(499)
第一节	管理信息系统的概念与结构	(500)
第二节	管理信息系统开发	(507)
第三节	管理信息系统与组织结构的演进	(521)
附录		(528)

第一编

管理的基础

第一章

管理与管理学概要

提 要

管理是一种普遍的社会现象和实践活动,它广泛存在于人类的社会生活之中。管理经验、管理思想的历史和人类的历史一样古老,它与人类社会一起产生,并伴随着社会生产力的发展而发展。在人类社会活动的各个领域,诸如政治、经济、军事、文化、教育等,无不存在管理问题。可以这样说,没有管理活动,就没有有序的协作生产与分工劳动,也就没有人类社会的文明与进步。古往今来,人们在长期实践、长期积累的基础上不断地总结管理经验与管理思想,产生了管理学说。不同历史时期的管理思想与管理文化都折射出不同的经营管理方式与社会生产力发展水平,同时又指导着社会实践活动,推动着社会生产力的发展。随着未来社会共同劳动规模的日益扩大,劳动分工协作更加精细,社会化大生产日趋复杂,管理就更加重要。特别是人类在经历了农业革命、工业革命两次文明浪潮以后,以全新技术为主要特征的“第三次浪潮”已经到来,全新的技术、高速的发展必将需要更科学的管理。

本章主要讨论管理的基本概念及其性质,分析管理的职能,介绍管理者角色理论及管理者的角色分析与时间分配,阐述管理学的研究对象、特点和方法等。

第一节 管理概要

一、管理的概念

管理作为人类的一项重要活动,自从人类社会进入文明状态就产生了,并且随着人类社会的发展而不断发展。那么什么是管理呢?从字面上来看,管理有“管辖”、“治理”、“处理”等意。在管理学中,迄今为止,对“管理”一词还没有一个统一的、公认的定义。长期以来,许多学者、管理学家从不同的研究角度出发,对管理作出了不同的解释,其中比较具代表性的有:

美国管理学家赫伯特·西蒙认为“管理就是决策”。

“管理就是由一个或者更多的人来协调他人的活动,以便收到个人单独活动所不能收到的效果而进行的活动。”

“管理就是计划、组织、控制等活动的过程。”

“管理是指同别人一起,或通过别人使活动完成得更有效的过程。”

“管理就是设计并保持一种良好环境,使人在群体里高效率地完成既定目标的。”

可以说,上述定义都是从不同侧面、不同角度提出来的,揭示了管理某一方面的属性。为了对管理进行比较广泛的研究,本书对管理作如下定义:

管理是指一定组织中的管理者,通过运用计划、组织、领导、控制等职能,协调组织内的人力、物力、财力等资源,实现组织目标的活动过程。

这一定义包含以下观点:

(1)管理的目的是为了组织的目标。在组织中进行管理活动,其最终目的就是为了实现组织的预期目标,否则管理就失去了意义。要保证实现组织的预期目标,就要求提高管理效率和管理水平,提高管理者的素质和能力。

(2)管理存在于一定组织之中。两个或两个以上的人组成的为了一定目标而进行协作活动的集体,就形成了组织。为了保证组织活动的有效顺利进行,需要在组织中实施管理。

(3)管理的实质在于协调。集体协作过程中存在大量的矛盾和不平衡,管理的实质就是要围绕组织的目标,协调组织成员的活动,解决矛盾,形成一致。

(4)管理的对象是组织中的所有资源。任何组织的生存与发展,都需要人、财、物等多种资源,充分运用这些资源是实现组织目标的必要条件。管理就是要在组织中作到人尽其才,物尽其用,财尽其力。由于人是所有资源中最

活跃的资源,因而管理的最主要对象就是人力资源。

(5)管理要通过计划、组织、领导、控制等职能体现出来。管理是各种具体管理活动的抽象概括。在现实生活中,具体的管理活动表现为管理人员执行具体的管理职能,例如计划、人员配置、激励、控制、沟通等。

二、管理的性质

管理具有二重性是马克思主义关于管理问题的基本观点。马克思在《资本论》中指出:“凡是直接生产过程具有社会结合过程的形态,而不是表现为独立生产者的孤立劳动的地方,都必然会产生监督劳动和指挥劳动,不过它具有二重性。

一方面,凡是有许多个人进行协作的劳动,过程的联系和统一都必然要表现在一个指挥的意志上,表现在各种与局部劳动无关而与工场全部活动有关的职能上,就像一个乐队要有一个指挥,这种指挥劳动,是每一种结合的生产方式中都必须进行的劳动。

另一方面,——完全撇开商业部门不说,——凡是建立在作为直接生产的劳动者和生产资料所有者之间的对立上的生产方式中,都必然会产生这种监督劳动,这种对立越严重,这种监督劳动所起的作用也就越大。”

从马克思的论述中可以看出,管理的性质是二重的。它既有同生产力、社会化大生产相联系的自然属性,又有同生产关系、社会制度相联系的社会属性。即一方面,它是由分工协作的集体劳动引起的,是社会劳动过程的一般要求,属于指挥劳动,表现为劳动过程的普遍形态,由此形成管理的自然属性。就这方面来讲,它主要取决于生产力发展水平和劳动社会化程度,而与生产关系的性质、社会制度没有直接的关系。另一方面,管理又是一定生产关系的要求,是一种监督劳动,执行着维护和巩固生产关系,实现特定生产目的的职能,由此形成管理的社会属性,它主要取决于社会生产关系的性质,劳动的结合方式不同,管理的社会性质也就不同。

学习和掌握管理的二重性,对于学习和理解管理学,认识我国的管理问题,探索管理活动的规律,建立具有中国特色的管理科学体系,具有十分重要的理论意义和实践意义。

根据管理二重性的原理,为了提高我国企业管理水平,提高经济效益,必须大胆吸收和借鉴世界各国包括资本主义发达国家的一切反映现代化大生产和市场经济一般规律的先进经营方式和管理方法。这是因为,体现现代化大生产和市场经济要求的科学管理,并不具有专属某个阶级的属性。资本家可以利用它组织生产经营,社会主义同样可以利用它来促进生产力的

发展,不断满足人民群众日益增长的物质文化生活的需要。列宁在谈到泰罗制时曾指出:“资本主义在这方面的最新发明——泰罗制——也同资本主义其他一切进步的东西一样,有两个方面,一方面是资产阶级剥削的最巧妙的残酷手段,另一方面是一系列的最丰富的科学成就……应当在俄国研究与传授泰罗制,有系统地试行这种制度,并且使它适应下来。”毛泽东也曾指出:“外国资产阶级的一切腐败制度和思想作风,我们要坚决抵制和批判。但是,这并不妨碍我们去学习资本主义国家的先进的科学技术和企业管理方法中合乎科学的方面。工业发达国家的企业,用人少,效率高,会做生意,这些都应当有原则地好好学过来,以利于改进我们的工作。”由于生产资料所有制的不同,对于那些反映了资本主义剥削制度的管理理论、方式、方法,我们必须予以扬弃。总之,管理二重性原理告诉我们,对待资本主义管理经验的态度应当是有分析地选择学习和借鉴,根据我国的国情,融合提炼,为我所用。

三、管理的职能

管理的职能,就是组织的管理者为了实行有效管理,所必须担负起的基本职责。管理的职能是多方面的,不同时期、不同的管理学者对管理职能的划分差别很大。最早提出管理职能的是法国学者法约尔,他把管理职能概括为计划、组织、指挥、协调、控制五个方面。

美国学者古利克提出,管理有七项职能,即计划、组织、人事、指挥、协调、报告、预算。美国管理学家孔茨则认为管理包括计划、组织、人员配备、指挥、控制五项职能。英国管理学家厄威克指出,管理职能主要有计划、组织、控制三个方面。我国学者周三多等人认为,应当把决策、组织、领导、控制、创新作为最基本的管理职能。

尽管中外学者对管理职能有各自不同的见解,但从目前来看,最为常见的提法是管理职能包括计划、组织、领导、控制四个方面。

(一) 计划职能

计划是指为实现组织目标,对组织内的各种资源进行优化配置的行动方案和规划。

计划职能是协作劳动的必要条件。在协作劳动中,必须对各项活动、各项资源的利用和每个人的工作进行统一安排,才能相互配合,最终达到共同的预期目标,这就需要用计划作为指导人们开展各项工作的纲领和依据。

计划职能的主要内容是:

(1)对组织外部环境和内部条件的现状及未来的变化趋势,进行分析和预测;