

走向职业化高职高专“十一五”规划教材

【经济管理类专业基础课系列】



# 管理基础与实务

阚雅玲 朱权 游美琴 编著

免费  
赠送  
授课用电子课件



机械工业出版社  
China Machine Press

走向职业化高职高专“十一五”规划教材

【经济管理类专业基础课系列】

# 管理基础与实务

阚雅玲 朱权 游美琴 编著



机械工业出版社  
China Machine Press

本书以“让管理的重心下移，让管理的根基着地，让管理的学习务实”为原则，以管理的基本知识为基础，以个人管理、团队管理和企业管理为主线，从用人单位的实际需要，人才培养的目标以及高职学生的实际出发，对管理学这门课程的教学内容、教学目标以及教学方法进行了具有针对性的调整。全书内容实用，通俗易懂，可操作性强，不仅适用于高职高专学生，也适合应用型本科院校、成人高校的经济管理类专业的老师和学生以及企业的管理人员使用。

**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**

管理基础与实务/阚雅玲，朱权，游美琴编著. —北京：机械工业出版社，2008.1  
(走向职业化高职高专“十一五”规划教材)

ISBN 978-7-111-23215-5

I. 管… II. ①阚… ②朱… ③游… III. 管理学—高等学校：技术学校—教材 IV. C93

中国版本图书馆CIP数据核字（2008）第000337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：刘 斌 版式设计：刘永青

北京京北制版厂印刷 · 新华书店北京发行所发行

2008年1月第1版第1次印刷

170mm×242mm · 19.5印张

标准书号：ISBN 978-7-111-23215-5

定价：30.00元

凡购本书，如有倒页、脱页、缺页，由本社发行部调换

本社购书热线：(010) 68326294

投稿热线：(010) 88379007

# 高职高专经管类、旅游类规划教材

## 总编委会名单

|   |   |     |     |     |     |
|---|---|-----|-----|-----|-----|
| 顾 | 问 | 吴念香 | 卢 一 | 陈 智 | 康乃真 |
|   |   | 叶小明 | 唐子峰 | 杨群祥 | 查振祥 |

|      |     |
|------|-----|
| 主任委员 | 陈秉宋 |
|------|-----|

|       |     |     |     |     |     |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 副主任委员 | 陈云川 | 林惠华 | 刘跃南 | 李忠军 | 张渝涓 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|

|     |          |
|-----|----------|
| 委 员 | (排名不分先后) |
|-----|----------|

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 唐 宇 | 黄文刚 | 汪 治 | 石 强 | 金锡万 |
| 陈 健 | 刘志娟 | 刘佩华 | 赵 红 | 于雁翎 |
| 熊 焰 | 朱 权 | 曾艳英 | 肖 平 | 罗千人 |
| 陈碧凤 | 谢小梅 | 高 伟 |     |     |

|       |     |
|-------|-----|
| 秘 书 长 | 欧阳丽 |
| 秘 书   | 高 伟 |

# 高职高专经管类、旅游类规划教材

## 经管专业基础课分编委会

委 员 (排名不分先后)

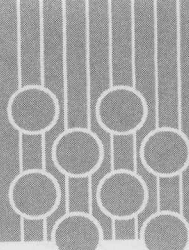
黄 瑞      朱 权      高凤荣

邱小平      李海东      阙雅玲

# 走向职业化高职高专经管类、 旅游类规划教材联编院校名单

(排名不分先后)

1. 深圳职业技术学院
2. 顺德职业技术学院
3. 广东轻工职业技术学院
4. 广东工贸职业技术学院
5. 四川烹饪高等专科学校[四川旅游学院 (筹)]
6. 广东交通职业技术学院
7. 中山职业技术学院
8. 广东白云学院管理系
9. 广东农工商职业技术学院
10. 广州番禺职业技术学院
11. 广东邮电职业技术学院
12. 广东铁路职业技术学院
13. 广州航海高等专科学校
14. 黄河水利职业技术学院
15. 佛山职业技术学院
16. 珠海城市职业技术学院
17. 广东女子职业技术学院
18. 广东培正学院
19. 广东教育学院
20. 内蒙古财经学院职业学院
21. 山西金融职业学校



## 出版说明

高等职业教育是我国高等教育的重要组成部分，它以培养生产、建设、管理、服务第一线的高等技术应用性专门人才为根本目标。随着我国经济的迅速发展，高等职业教育正得到空前的发展。目前高等职业教育规模已占全国高等教育的半壁江山。“十一五”期间，全国将向社会输送1 100万高职毕业生。然而，高等职业教育在全国的发展水平仍不均衡，各高职高专院校的教学质量也参差不齐。这种情况大大制约了高职教育的发展。因此，推动教学改革、提高教学质量已成为高职教育的当务之急。为此教育部先后下发文件，要求全国高职院校“加快高职教育改革与发展，提高高职教育教学质量”。

广东省是中国改革开放的前沿，也是我国高等职业教育蓬勃发展的代表之一。在广东省汇集了一大批优秀的高职院校和优秀教师。在教育部有关领导的指导及广东省教育厅高教处的大力协助下，我们以广东省为中心，联合全国一批致力于高职教育改革且已具成效的院校，共同成立了“高职高专经管类、旅游类教学改革规划教材编审委员会”。编委会以研讨高职高专教育教学改革方向、交流教学改革成果及经验为宗旨，并借助教材这一形式将成果和经验进行分享与传播，从而进一步向全国推广，为我国的高职教育发展尽一份力量。

教材是体现教学内容和教学要求的知识载体，是教师进行教学活动的基本工具，是提高教学质量的重要保证。发展高等职业教育，提高教学质量，必须重视教材的建设。目前，编委会以机械工业出版社为平台，计划用2~3年的时间出版经济管理类和旅游类高职高专系列教材100余种，范围覆盖经济管理类专业基础课、电子商务、物流管理、会计电算化、旅游管理、酒店管理等专业的主要课程。此次规划教材按照教育部“提高教学质量、推行工学结合、以就业为导向”等要求，根据高职高专教育的实际情况，邀请具有丰富高职教学经验的一线授课教师、具有相关行业工作背景的双师型教师以及企业一线工作者联合编写，旨在真正做到“产学结合”、“工学结合”。

此次系列教材的编写指导思想体现了编委会研究制定的方针：教材编写要结合教学方法的改革与实践；要与相关的职业资格认证相结合；在写作方法上要打破传统的以学科体系设置课程体系、以知识点为核心的框架，更多地考虑学生所学知识与行业需求及相关岗位、岗位群的需求相一致，使教材内容“项目化”、“工作流程化”，突出“走向职业化”的特点，努力培养学生的职业素质、职业能力和专业技术。此外在高职教育的理论“必需、够用”方面也进行了有益的探索与尝试。在系列教材的开发过程中，众多资深的一线授课老师、双师型老师、企业工作者们，在教学、专业知识与企业实际工作的有效结合方面进行了探索。此批教材以“立足广东，面向全国”为目标，在突出广东特色的同时更兼顾到与全国通用性的结合。

系列教材尝试打破常规的学科体系教学模式，探索一种更符合高职教育实际情况的模式。在通过案例教学、项目式教学、互动式教学强化实践性、应用性和针对性的同时，以学生为本的思想也增强了学生学习的趣味性和主动性。系列教材以建设成为立体化教材为最终目标，将会在实践中逐步完善整个教材体系。

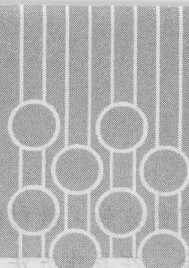
此批教材为编委会组织编写的高职高专教育教学改革规划教材，被机械工业出版社列为“十一五”期间重点发展的规划教材，同时已参评广东省“十一五”省级规划教材。

在编委会运作及系列教材出版期间，得到了广东省教育厅高教处吴念香副处长以及顺德职业技术学院、深圳职业技术学院、四川烹饪高等专科学校、广东轻工职业技术学院和广东工贸职业技术学院等一大批优秀院校的鼎力支持，在此特别致以衷心的感谢！

高职高专经管类、旅游类教学改革规划教材编委会

机械工业出版社华章分社

2007年5月



# 前言

尽管用人单位对高职高专经济管理类毕业生的需求并不那么旺盛,但学生和家长对经济管理类专业的热情却依然不减,招生火爆的场面一年又一年地再现。在刚刚结束的今年新生专业介绍中,我问学生,“为什么学管理专业?”他们的坦诚着实可爱,“因为将来可以管人啊!”我们没有理由责怪学生“学而优则仕”的初衷,但在高等教育大众化的今天,作为高等职业教育的老师,我们却有责任让学生学到对他们人生发展最有价值的管理知识与理念。否则,到了每年的求职季节,管理类的毕业生就会一扫刚入校时那种盲目的优越感,进而不断地感叹:“技能不强,没有优势,就业难啊!”

是真的没有优势吗?是真的就业难吗?番禺职业技术学院工商管理专业2000年开始招生,每年的毕业生就业率均达到了99%以上,且就业岗位不断优化。原因何在呢?我非常信奉现代管理学大师德鲁克的名言:“管理是一种实践,其本质不在于‘知’,而在于‘行’;其验证不在于‘逻辑’,而在于‘成果’;其唯一权威就是成就。”七年的“管理学”教学和管理专业建设给我们教师和学生一个实践大师理论的平台,而将大师的上述名言作为对我们教授管理、学习管理的一种评价也应该不为过吧!七年来我们对“管理学”这门课的实践就是让管理的重心下移,让管理的根基着地,让管理的学习务实。

新教材的编写应当是实现人才培养目标的需要,同时也应当是课程改革的成果。所以我们的初衷不只是推出一本教材,更是推行一门改革创新后的管理学课程。其目的在于让这门课得以广泛推广,让更多的学生和学校从中受益,让番禺职业技术学院切实起到示范性院校建设的作用。本书共分3篇7章,第1篇是基础篇,主要介绍管理学的基础知识;第2篇是职能篇,从管理的基本职能和管理的通用职能来把握管理过程中最核心的内容;第3篇是实务篇,从个人管理、团队管理、企业管理依次递进不断深入,加深学生对管理的理解。本教材的主要特点是:

### (1) 从用人单位的需要出发, 重塑教学目标

现有管理学教材基本上万变不离其宗, 大多是从学科体系出发, 对管理者角色进行较高层次的定位; 对管理重心按照几大职能进行把握。而本书是从用人单位的需要出发、从学生的职业发展出发, 将管理重心下移。重塑后的教学目标一是让所有学生能够对自己进行较为有效的管理, 能够顺利融入工作和生活中的团队; 能够理解和适应企业的管理和发展, 最终成为一个好学生、好员工、好公民。二是让尽可能多的学生有能力管理好一个团队, 在毕业后, 迅速成为一名合格的基层管理者。三是通过学校的学习和实践, 使一些优秀的学生在未来的工作中可以参与或直接管理整个企业。

### (2) 从人才培养的目标出发, 重整教学内容

如上所说, 教学目标不是从学科体系出发传授管理知识, 而是从用人单位和学生的需要出发培养人才。因而教学内容必须以人才培养目标为导向进行重整。管理学科涉及的领域、范围、层面以及内容非常广泛, 本书不主张求大求全, 而是旨在以管理的基本知识为基础, 以个人管理、团队管理和企业管理为主线, 把握重点、落到实处。重点给出高职学生在其生活、工作和学习中最重要的内容。让学生了解管理自己的重点是什么、管理团队的重点是什么以及管理企业的重点是什么, 而不是一味强调体系完整、面面俱到。本书主编有十年企业管理经验、七年企业培训和在校教学经验, 对于教学重点的把握能够做到准确到位。

### (3) 从高职学生的实际出发, 重构教学方法

作为高职高专的学生, 没有管理的实践经验, 抽象思维能力也较弱, 如果按照传统的教学思想, 从他们不熟悉的企业或组织出发, 定会让学生茫然无措, 或者失去学习的兴趣。本书从学生的职业发展特点出发, 提供一种提高学生职业素养和职业能力的解决方案, 无论是内容体系还是编写形式都进行了变革, 切实做到了理论够用、重在实践, 学以致用、学有所成。特别突出理论与实践相结合, 让每个学生以自己为对象进行自我管理, 以宿舍为对象进行团队管理, 以班级或社团为对象进行模拟企业或组织的管理, 整个教学过程体现做中学、学中做。在此基础上, 走出去, 深入企业; 请进来, 传授经验; 努力做到工学结合。

本书每一章都穿插了多种以学生为中心的教学方法, 开篇以最贴切的案例进行导入; 中间辅以小案例、小思考、小训练、小知识等加以学习和理解; 结尾则以案例分析、训练与练习进行全面实践; 最后以管理链接进行思维和眼界的拓展。全书内容实用, 通俗易懂, 可操作性强, 不仅适应于高职高专学生, 也适合应用型本科院校、成人高校的经济管理类专业的老师和学生以及企业的管理人员使用。

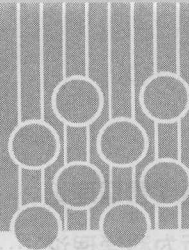
本书为番禺职业技术学院阚雅玲、中山火炬职业技术学院朱权、中山职业技术学院游美琴共同编著。全书由阚雅玲教授拟定大纲，总纂定稿，并具体完成了第4章的4.2节、4.3节和第5章、第6章、第7章的编著任务。朱权副教授完成了第3章以及第4章的4.1节的编著任务。游美琴副教授完成了第1章、第2章的编著任务。

在本书编写过程中，我们得到了机械工业出版社华章分社高伟编辑的大力支持，他的敬业与专业，他的素养和水平都给我们留下了深刻印象，也正因此使我们这本书得以顺利完成，在此对高伟编辑深表敬意。同时本书参阅了大量管理学和企业管理方面的书籍和优秀案例，在此向参考文献的所有作者表示衷心的感谢！

同时由于作者水平有限，书中难免有错误和疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

阚雅玲

2007年12月



# 目 录

出版说明

前言

## 第1篇 基础篇

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>第1章 管理与管理者</b> .....     | 2  |
| 学习目标 .....                  | 2  |
| 案例导入 .....                  | 2  |
| 1.1 管理的含义和特性 .....          | 3  |
| 1.2 管理面对的基本矛盾 .....         | 7  |
| 1.3 管理者的角色和理念 .....         | 10 |
| 1.4 管理者的素质和技能 .....         | 16 |
| 学习指导 .....                  | 22 |
| 课后思考与练习 .....               | 23 |
| 案例分析 .....                  | 23 |
| 实训应用 .....                  | 24 |
| 管理链接 .....                  | 25 |
| <b>*第2章 管理理论与人性假设</b> ..... | 27 |
| 学习目标 .....                  | 27 |
| 案例导入 .....                  | 27 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| 2.1 科学管理理论 .....   | 28 |
| 2.2 行为科学理论 .....   | 32 |
| 2.3 现代管理理论 .....   | 35 |
| 2.4 管理中人性的假设 ..... | 41 |
| 学习指导 .....         | 46 |
| 课后思考与练习 .....      | 47 |
| 案例分析 .....         | 47 |
| 实训应用 .....         | 48 |
| 管理链接 .....         | 49 |

## 第2篇 职 能 篇

|                  |     |
|------------------|-----|
| 第3章 管理基本职能 ..... | 52  |
| 学习目标 .....       | 52  |
| 案例导入 .....       | 52  |
| 3.1 计划 .....     | 53  |
| 3.2 组织 .....     | 68  |
| 3.3 领导职能 .....   | 82  |
| 3.4 控制 .....     | 97  |
| 学习指导 .....       | 108 |
| 课后思考与练习 .....    | 109 |
| 案例分析 .....       | 109 |
| 实训应用 .....       | 111 |
| 管理链接 .....       | 112 |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 第4章 管理的通用职能 ..... | 113 |
| 学习目标 .....        | 113 |
| 案例导入 .....        | 113 |
| 4.1 决策 .....      | 114 |

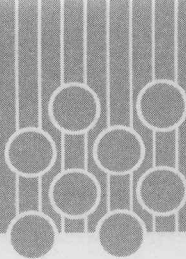
|               |     |
|---------------|-----|
| 4.2 沟通 .....  | 127 |
| 4.3 激励 .....  | 143 |
| 学习指导 .....    | 156 |
| 课后思考与练习 ..... | 156 |
| 案例分析 .....    | 156 |
| 实训应用 .....    | 157 |
| 管理链接 .....    | 158 |

## 第3篇 实务篇

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第5章 个人管理 .....      | 160 |
| 学习目标 .....          | 160 |
| 案例导入 .....          | 160 |
| 5.1 自我认知与评估 .....   | 161 |
| 5.2 个人价值观与决策 .....  | 171 |
| 5.3 个人目标与计划管理 ..... | 184 |
| 5.4 个人的时间管理 .....   | 194 |
| 学习指导 .....          | 207 |
| 课后思考与练习 .....       | 207 |
| 案例分析 .....          | 208 |
| 实训应用 .....          | 208 |
| 管理链接 .....          | 209 |
| 第6章 团队管理 .....      | 212 |
| 学习目标 .....          | 212 |
| 案例导入 .....          | 212 |
| 6.1 融入团队 .....      | 213 |
| 6.2 有效沟通 .....      | 224 |
| *6.3 团队领导 .....     | 236 |

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| 6.4 团队精神 .....            | 255        |
| 学习指导 .....                | 261        |
| 课后思考与练习 .....             | 261        |
| 案例分析 .....                | 262        |
| 实训应用 .....                | 262        |
| 管理链接 .....                | 263        |
| <b>*第7章 企业与企业管理 .....</b> | <b>267</b> |
| 学习目标 .....                | 267        |
| 案例导入 .....                | 267        |
| 7.1 企业认知 .....            | 268        |
| 7.2 企业管理 .....            | 275        |
| 学习指导 .....                | 289        |
| 课后思考与练习 .....             | 289        |
| 案例分析 .....                | 289        |
| 实训应用 .....                | 295        |
| 管理链接 .....                | 295        |
| <b>参考文献 .....</b>         | <b>296</b> |

注：带“\*”的章节可根据不同专业的学时安排选择学习。



## 第 1 篇

# 基础篇

当你大学毕业，开始你的职业生涯后，你要么是管理者要么是被管理者。对于那些计划进入管理者行列的人来说，管理知识的学习将构成你管理技能的基础，即使你不是一个管理者，也需要同管理者打交道，也可能承担某些管理职责。我们的经验表明，通过学习管理，你能够对你上司的行为有更好的认识，对你所在组织的工作有更深刻的理解。我们的观点是，你可以不必渴望成为管理者，但你仍然可以从管理的课程中获得许多有价值的知识，以便促进你的职业发展。在本篇中，我们将学习管理的基础知识以及管理的基本理论。

# 第 1 章

## 管理与管理者

### 学习目标

#### 知识的掌握

1. 理解管理的含义和特性
2. 了解管理面对的基本矛盾
3. 掌握管理者的角色和理念
4. 掌握管理者的素质和能力

#### 技能的提高

1. 能运用管理的基础知识分析一些简单的管理问题
2. 能有意识地培养自己的管理素质和管理技能

### 案例导入

管理无处不在，从人们生活中的小事到大型的阿波罗登月计划，都离不开管理。

生活故事：有一个男孩在临近上学的前一天得到爸爸送的一条崭新长裤，穿上一试，裤子长了一些。他请奶奶帮忙把裤子剪短一点，可奶奶说，眼下家务太多，让他去找妈妈。而妈妈回答他，今天她已经同别人约好去逛街。男孩又去找姐姐，但是姐姐有约会。于是，这个男孩子非常失望，担心明天穿不上这条裤子，他就带着这种心情入睡了。

奶奶忙完家务事，想起孙子的裤子，就去把裤子剪短了一点；姐姐回来后心疼弟弟，又把裤子剪短了一点；妈妈回来后，同样也把裤子剪短了一点。可以想象，第二天早上大家会发现这种没有管理的活动所造成的恶果。

阿波罗登月计划：是美国在大型项目研制上运用系统工程的管理方法而取得成