

PEARSON
Prentice
Hall

Business Administration Classics

工商管理经典译丛

Administration Classics

管 理 学 (第7版)

MANAGEMENT
(Seventh Edition)

[美] 斯蒂芬·P·罗宾斯 (Stephen P. Robbins) 著
玛丽·库尔特 (Mary Coulter)
孙健敏 黄卫伟 王凤彬 焦叔斌 杨军 译

中国人民大学出版社





BUSINESS
ADMINISTRATION
CLASSES

工商管理经典译丛
Administration Classics

管理学 (第7版)

MANAGEMENT (Seventh Edition)

[美] 斯蒂芬·P·罗宾斯 (Stephen P. Robbins) 著
玛丽·库尔特 (Mary Coulter)
孙健敏 黄卫伟 王凤彬 焦叔斌 杨军 译



SB789 / 02



中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学 (第7版) / [美] 罗宾斯等著, 孙健敏等译.
北京: 中国人民大学出版社, 2003
(工商管理经典译丛)

ISBN 7-300-04868-4/F·1561

I. 管…
II. ①罗… ②孙…
III. 管理学
IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 104072 号

工商管理经典译丛

管理学 (第7版)

[美] 斯蒂芬·P·罗宾斯 玛丽·库尔特 著
孙健敏 黄卫伟 王凤彬 焦叔斌 杨军 译

出版发行 中国人民大学出版社
社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080
电 话 010-62511242 (总编室) 010-62511239 (出版部)
010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)
010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)
网 址 <http://www.crup.com.cn>
<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)
经 销 新华书店
印 刷 涿州市星河印刷有限公司
开 本 787×1092 毫米 1/16 版 次 2004 年 1 月第 1 版
印 张 40.75 插页 2 印 次 2004 年 7 月第 3 次印刷
字 数 914 000 定 价 68.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

译者前言

翻译是一件费力不讨好的事情，相信做过翻译的人都有同感。理由是：投入大，回报小。翻译出来的东西，既不算学术成果，也没有多少稿费。但是，当本丛书的策划人闻洁女士让我接替黄卫伟教授作为《管理学》第7版的审校时，我还是义不容辞地答应了。为什么？究其原因，还是对推动中国管理实践的责任感和对作者的敬佩。从首次翻译本书的第4版至今将近5年了。再度翻译新版，我们已经把作者罗宾斯教授视为一个老朋友了，但仍然由衷地感慨并钦佩这位“与时俱进”且博学多才的学者，能让我们在翻译的过程中不断有新的发现。

《管理学》第7版有了很大变化，从内容到形式都做了调整。译者认为，作为教科书，能够反映该领域获得普遍认可的最新研究成果，并以读者喜闻乐见的方式表达出来，是最高境界。罗宾斯与他的合作者做到了这一点，而且表现得非常出色。综观本版，除保留了以前版本中获得全球读者认同的特点以外，又有新的发展。具体表现为：

● 观点新。第7版包括了许多当代管理领域最新的研究成果和现实中管理者普遍关注的问题，如价值链管理、信息化与沟通、情绪智力、信任、电子商务、创业精神等等，几乎所有的案例都是新面孔，及时反映了管理实践的经验与教训。读者可以从中获得来自学者和实践者对这些新问题的认识和感受。观点可谓新颖。

● 视野广。在经济全球化、经营国际化的今天，每个企业都不得不面对全球化的挑战，本书作者以真正国际化的视野，试图反映全球企业管理的问题，尤其是在案例的选择上，虽然北美的案例仍然占主要篇幅，但出现了来自西欧、北欧、俄罗斯、亚洲乃至中国企业的案例，相信读者在看到关于中国科龙的案例时会感到特别亲切，遗憾的是科龙前总裁王国端的照片大家在中文版看不到了。不可否认的是关于中国企业的案例还很肤浅甚至有一些误解或偏差，但作者全球化的视野和胸怀可见一斑。

● 手段多。为了帮助读者提高学习效果，作者在新版中采用了多种教学手段，包括插在正文中的小测验、登录网站练习、团队合作练习、来自实践的管理者坦言以及对管理困境的回应、案例应用分析等，相信都会对读者理解和掌握书中的内容有很大促进作用，对于使用本书做教材的教师有一定的帮助作用。

● 方式活。灵活的表达方式是罗宾斯教授所有教科书的一个突出特点，本版进一步做了发扬光大。以对话的形式和口语化的表达，使读者在轻松自然的气氛中学习高度凝练的概念和理论，从理论本身的阐释到通过企业经理的个人感受的注解，从管理困境的导入到经理人员的回应，从电子商务时代的管理到管理劳动力多元化，各种主题框遍布全书。作者通过灵活多变的方式向我们展现了管理学丰富多彩、激动人心的内涵。

● 内容实。正如作者在前言中所说，管理是实践的学问。把管理学理论与实践结合起

来，通过实践来揭示管理的实质，通过应用来解释管理理论的价值，把理论与实践结合得天衣无缝，这是本书作者丰富的管理理论和实践经验的有效体现。新版特别增加了“管理创业型企业”这一模块，对于渴望自己创业的 MBA 和试图应用管理学理论的实践者，这无疑是在黑暗中探索的一盏指路明灯。

本书不仅是 MBA 和 EMBA 教学最理想的教科书，也是各级管理人员在职培训的最好教材。本书的翻译是经过一年多的艰辛和集体劳动的结晶，译者都是本领域有着丰富的研究成果和教学经验的学者，具体分工如下：

黄卫伟教授：第一篇、第三篇；

焦叔斌副教授及游婷婷：第二篇；

王凤彬博士、教授及赵民杰、刘松博：第四篇；

孙健敏博士、教授及李原博士：第五篇、英文版前言、作者简介；

杨军副教授：第六篇。

全书由孙健敏教授统校并撰写译者前言。译者们都投入了巨大精力和时间，校者也是竭尽全力。

要感谢的人很多，从最初引进本书的刘曼红博士，到中国人民大学出版社的编辑于波女士，还有各位译者的家人，以及其他直接和间接为本书的出版提供过帮助和支持的人，难以一一列举。

虽然译校者都尽心尽力，但因为水平所限，译释不当之处在所难免，敬请各位读者和同仁指正。

孙健敏

2003年9月于中国人民大学

献给我的妻子及家人：劳拉、达纳、珍妮、吉姆和马洛里

——斯蒂芬·P·罗宾斯

献给罗恩、萨拉和凯蒂：你们是最棒的！

——玛丽·库尔特

英文版序言

毫无疑问，我们所生活的世界已经发生了很大变化，并且必将继续变化下去。当今组织的动态特性对于组织管理来说不仅意味着奖赏，也意味着挑战。管理是一个动态的学科，关于管理的教科书必须不断地适应重大的变化，以便学生学会在这些变化的条件下进行管理。因此，我们精心编写了《管理学》第7版，为的是给你提供对管理者职责的最好理解。我们保持了基本的四大功能的思路、内容和特征，这些在以前的版本中被证明是成功的。更重要的是，我们增加了很多新的专题和特征，从而更好地反映这个领域的新发展，体现21世纪管理的激动人心之处。

□ 前一版本中保留的内容

使用过本书的人普遍称赞其强烈的应用导向。这不是一本只描述管理理论的书，除了包括解释性案例以外（现在很多教科书都这样做了），我们还走出去，与实际的管理者交谈。然后我们把他们的经验带给我们的读者。其他的教科书很难这样成功地把管理理论和管理实践结合起来。根据我们从教师和学生那里得到的反馈意见，我们充满信心：新版本继续使管理概念富有意义，激发读者投身于管理职业的可能性。让我们对在这一版中保留的一些特点作一些描述。

管理者困境与管理者回应。在这一版中，我们继续保持了这一独一无二的特征。每一章都用一个真实生活中管理者面对的困境开篇，这些管理者包括Gazoo.com的友山繁木，温哥华市的凯瑟琳·迪斯罗莱尔斯，WNBA的韦尔·阿克曼及Plumtree软件公司的格兰·凯尔曼。每个困境都用同样的句子结束：你该怎么做？给学生提供一个参与和主动学习的机会。然后，每一章都用一个栏目结束：标题为“管理者对‘管理者困境’的回应”，两个真实的管理者就开篇中的困境提供一个简短的讨论，说明如果他们面临同样的问题时会怎么做，如何运用这一章所提供的概念和技术。这些管理者来自各种类型的组织，不同的组织层级，不同的组织规模，具有广泛的背景。他们的回应帮助学生把管理概念和管理实践联系起来。

管理者坦言。在有些章节中，你会发现这个主题专栏，我们采访实际的管理者，向他们提广泛的问题。这些管理者包括微软公司的丹尼尔·J·夏皮罗及国家纤维神经瘤症基地的苏珊娜·J·科恩。这些访谈所提供的信息反映了管理者多元化的视野和管理理念，展示了这些管理者面临的真正挑战。我们也相信，把真正的管理者带进来，会使教科书更实用，可以表明这本书的内容与管理者日常工作的关联性。

小测验。我们从前一版开始引进了这种创新性的小测验，目的在于使学生阅读完一部分

后就可以回顾他们对所阅读内容的理解。在每一章中，你都可以发现多个地方列出了三个问题的小测验，试图澄清这一部分的事实信息。

重视劳动力多元化、道德困境和管理你的职业生涯。这些专题对于今天的管理专业的学生来说是非常重要的。因此我们保留了这些专题，并把它们放在每一章内容的主题框中，以突出其地位。

写作风格。两位作者在本书第7版中继续致力于以生动和对话的形式表达管理概念的风格。我们仔细地把理论与事例结合起来，目的是把每一章的资料以生动有趣、与管理者相关的方式表达出来，同时又不使讨论过于简单化。当然，写作风格完全是一种主观的解释，只有读者才能判断我们是否成功地达到了目标。

□ 新版增加的内容

我们想让读者们了解：作为作者，我们听取了你们曾经告诉过我们的东西。《管理学》第7版的几个主要变化是把实践中证明有效的东西写进了教科书。但是，这一版也包括了几个新的题目和特征。新题目包括电子商务，工作场所的精神，利益相关者关系管理，虚拟团队，团队建设，工作场所的暴力，高绩效组织，价值链管理，工作与生活的平衡。所参考的研究文献也更新了，以便给你们提供管理学的最新思考和研究结论。另外，我们还加入了几个可以反映管理领域变化的新特征，下面是我们增加的特征的简单说明。

电子商务世界的管理。在今天的组织中，管理者必须处理的一个变化是在电子商务世界的管理。因为它的重要性以及与许多管理专题的关联性，我们在许多章节中以主题框的形式呈现这些资料。在讨论这些内容时，我们考察了管理者试图有效地在电子商务世界实施管理可能遇到的问题。例如，我们涉及的问题包括：计划：电子商务时代如何进行计划；数字世界的领导；在电子商务组织中培育革新；电子商务组织的激励问题。

管理创业型企业。创业精神在全球经济领域正在起着越来越重要的作用，选择创业者作为自己职业的学生数目也在不断增加。有效的管理在创业型企业和在大型企业一样重要。我们认为创业精神是一个非常重要的题目，因此，在本书各篇的结尾处，我们提供了与管理创业型企业有关的问题作为一个单元，这些问题包括创业精神的方方面面，创业与计划问题，组织问题，领导问题，控制问题。这些关于创业精神的独立专栏可以在II~VI篇很容易地找到。

PRISM (实践中的互动技能模块)。我们开发了互动技能网页，为你提供了一个被称为MediaPlex组织中的虚拟管理情境。你将在这个组织中扮演不同的管理者角色，这个角色面临着需要采取行动的决策问题。管理情境中的互动决策树设计给你提供了做出不同决策、了解为什么某些决策比其他决策更好的机会。包括在PRISM中的技能与书中的某些章节有密切联系，通过它可以强化书中介绍的管理概念、理论和技能。读者可以通过R. O. L. L. S. (罗宾斯在线学习系统)的网页登录技能互动模块。

互联网和团队练习。互联网和团队在组织中的普及促使我们设计了两种新的练习，放在每一章的结尾处。第一种练习被称为登录，是一个基于互联网的作业，让你探索和利用通过互联网获得的很多有用的资源。因为读者中的许多人不仅要在大学课堂上完成团队项目，而

且要在其工作的职业生涯中完成大量的团队工作，因此我们设计了一个基于团队的练习，叫做“一起工作”，目的在于探讨和加深对这一章所介绍的概念和理论的理解。

完全改写了“作业管理”一章。作业管理这一章，完全是围绕价值链管理重新写的。因为组织都在寻求有效果且有效率“生产”它们的产品或服务的新途径，它们都在应用价值链管理的概念。我们相信：新改写的这一章可以反映当前全球范围内作业管理的最新发展。

“计划”一章的主要变化。计划是管理者行使的四大职能之一。“计划”这一章也重新写过，以精确地反映关于计划的最新进展。

新章节：管理沟通与信息技术。根据采用本书作为教材的教师的反馈意见，我们保留了第5版中关于沟通的材料，并做了更新，以反映管理者需要了解的沟通和信息技术。

早期的动机理论和领导理论分别单列成章。同样，根据反馈意见，我们把关于早期的动机理论和领导理论分别单列成章。虽然我们认为在以前的版本中关于管理思想历史发展的讨论很有意义，但使用本书做教材的教师告诉我们他们更倾向于传统的方式。我们听取了他们的建议。

□ 正文中的学习指导

好的教科书不仅应该教授思想，而且应该表达思想。为了达到这个目的，在这一版中我们努力把本书写成一个有效的学习工具。需要指出的是我们在这一版中设计了一些具有教育学特征的内容，希望帮助读者更好地吸收我们所提供的资料。

学习目标。在你开始旅行之前，有必要知道你要到哪里去。这样做，你可以最大限度地减少可能遇到的问题或走不必要的弯路。同样的道理也适用于阅读教科书。为了使你的学习更有效率，每章都用一个学习目标列表来开头，这个列表描述了在学完这一章后你能做的事情。设计这些目标是为了使你集中注意这一章的主要问题。

本章小结。正像学习目标可以澄清你要去哪里一样，每章的小结可以提醒你已经去过哪里了。每一章的小结围绕本章开头提出的学习目标很精练地做了总结。

关键术语。每一章都提出了几个你需要知道的关键术语。这些术语在第一次出现的时候都用黑体字标出来了，并给出了定义。

小测验。每一章都有一些小测验，用来测试你对主要的事实资料的掌握程度。

关于道德的批判性思考。对于管理者而言，批判性地思考问题很重要。在每一章，你都会发现一个“关于道德的批判性思考”的主题框。它提供了强调关于决策的道德价值的资料。

思考题。每一章末尾都有5个问题，设计这些问题是为了使你思考管理问题。对这些问题的回答证明你不仅掌握了这一章的概念，而且能够应用这些概念来处理更复杂的问题。

案例应用与问题。每一章包括了一个案例应用和需要分析的问题。一个案例就是一个真实管理情境的简单描述。通过阅读和分析一个案例并回答案例后面的问题，你可以判断自己是否理解并能应用这一章所讨论的管理概念。

□ 补充材料^①

本版的补充材料已经做了修改，扩大了所包括的范围，根据课堂需要，包括了媒体、技术和测验问题库。

教师手册：多媒体指南。除了大量的章节提要，对各插入框的教学提示，小测验的答案以及对所有录像案例的提示外，教师手册还包含了第7版所特有的整合媒体教学提示。

新的：两个测验问题文件。测验问题文件1根据上一版做了改进，包括多项选择题、真假判断题、情境题和简答题。问题覆盖了每一章的内容，用灵活的方式呈现，可以测验学生对教材知识的理解。

测验问题文件2是新的，替代测验问题库，包括了新的多项选择题、填空题和情境问题，还有专门的问题覆盖了技能模块的内容。这个测验题库既可以单独使用，也可以与测验问题文件1结合使用。

教师用 CD-ROM。包括了电子版 IM、2 WIN/PH 测验经理和电子版的 PPT 文件。第7版的 PPT 文件做了改进，每章包括多达 30 张胶片，体现了每一章的广泛内容和艺术性。

两个 WIN/PH 测验经理。包括了以打印的格式保存的所有的问题。测验经理是测验和考试的综合工具箱。测验经理使得教师可以轻松地根据自己的课程内容组合和分发考试卷子，既可以通过传统的方式打印后再分发，也可以通过局域网服务器的方式在线发送。

投影仪用彩色胶片。这是用来协助教师提高课堂教学效果而设计的，大约有 100 张最重要的 PPT 胶片，全部用彩色的高质量投影胶片打印。

学习指南。包括每一章的目标、章节细目和复习问题，还包括对各插入框的教学提示。

两盘新的录像带。录像1是新的，用在每篇结尾，叫做“在现场”，完全是为管理学第7版制作的。这个录像图书馆包括了来自当今世界最引人注目的公司的录像胶片，这些公司包括 Monster.com 和 Spiewak。所涉及的专题包括国际扩张、团队、人力资源管理技术等。录像2用在每章的结尾，叫做“小企业 2000”，用来强化对概念材料的理解。

来自把握企业系列的把握管理。这是一个讲授企业管理的多媒体工具。把握企业是一份技术创新的 CD-ROM，使用录像和互动练习，使学生主动参与学习关键的管理概念的过程，这些管理概念涵盖了所有的企业管理学科。想要了解更多的信息，包括价格或把握企业的演示盘，请与当地的销售代表联系。

自我评估图书馆 2.0 版。更新过的版本，包括新的练习和可以提供 CD-ROM，也有打印版和在线版。

R. O. L. L. S. (罗宾斯在线学习系统)。互联网的网址。在书中表示为指南网站，PRISM (学生技能练习)，小测验的答案，作者对“常问的问题”的回答。这个网址的一部分需要密码才能登录 (www.prenhall.com/robbins)。

指南网站的描述。新的指南网站为教授们提供了针对课程的网站，包括新的沟通工具、章节内容的点击浏览、大量的 PHILIP 的资源，如最新的事件、互联网练习等。还包括一个

^① 此部分版权未授予中国人民大学出版社。

有趣的互动式的学生学习指南。

PRISM (实践互动技能模块) 网址。如前面所提到的, PRISM 提供了在一个被称为 MediaPlex 组织中的虚拟管理情境。管理情境中的互动决策树设计为学生提供了采用不同管理方式、了解为什么某些管理方式比其他方式更好的机会。

在线课程。在线课程有初级版和标准版, 只能通过 Prentice Hall 公司获得。

WebCT。这个强大的课程管理系统包括页码搜寻, 进度搜寻, 课堂与学生管理, 评分手册, 沟通, 校历日程表, 报告工具和更多东西 (www.prenhall.com/webct)。

黑板。Prentice Hall 现在把经过课堂检验的在线课程内容做成了黑板式的使用便捷的互动界面 (www.prenhall.com/blackboard)。

CourseCompass。 www.prenhall.com/coursecompass。

□ 致谢

每一位作者都依赖于审阅者的评论。我们更是从中获益匪浅。

审阅过本书并提出宝贵意见的有: Isaiah. O. Ugboro, 北卡罗来纳 AT&T 州立大学; Emilia S. Westney, 得克萨斯州立大学; Sheila Pechinski, 缅因州立大学; Dr. Tracey Huncyeycutt Sigler, 西华盛顿大学; Thomas G. Thompson, 马里兰大学; Gary M. Lande, M. D., 蒙大拿州立大学; Dr. Charles V. Goodman, 得克萨斯 A&M 大学; Bobbie Williams, 佐治亚南部大学; Joseph Atallah, Devry 技术学院; Dr. Roger R. Stanton, 加州大学。

无论我们写出的手稿是多么完美, 我们在 Prentice Hall 的朋友把它变成书之前, 它也不过是几张计算机软盘。然后, Prentice Hall 的一个出色的团队, 编辑、校对、技术设计、营销行家、销售代表把几百万的数字符号变成了一本装帧精美的教科书, 并把它送到教师和学生的手中。我们的谢意送给使这本书成功出版的人, 包括 David Shafer, Shannon Moore, Michael Campbell, Jennifer Glennon, Michele Foresta, Michele Faranda, Judy Lale, Cheryl Asherman, Kim Marsden, Katie Mulligan, Elisa Adams, Melinda Alexander, Natalie Anderson。

特别感谢劳拉·罗宾斯 (罗宾斯先生的妻子), 是她设计了本书第 7 版精美的封面。感谢 Amanda Quebbeman (她 2000 年 12 月从西南密苏里州立大学毕业, 现在在礼来公司做医药销售代表), 她在开发 PRISM 网站过程中发挥了关键作用, 而且协调了来自不同管理者的反馈意见。我们还要衷心地感谢这些经理人, 他们慷慨地挤出时间, 或者成为“管理者坦言”的一部分, 或者成为“管理者回应”的一部分。没有他们, 我们关于管理者是“人, 人, 人”的信念就不可能完全地展示出来。

最后, 斯蒂芬要感谢他妻子劳拉的支持。她的灵感和支持使得这本教科书的写作成为非常有趣的工作, 她的创造性的贡献使得这本书更完美。玛丽要感谢她非常善解人意和宽容体谅的丈夫罗恩和他们美丽而聪明的女儿萨拉和凯蒂。

斯蒂芬·P·罗宾斯

玛丽·库尔特

目录

I 篇 绪论	(1)
1 章 管理与组织导论	(3)
谁是管理者	(5)
什么是管理	(7)
管理者做什么	(8)
什么是组织	(16)
为什么要学习管理	(18)
本章小结	(21)
思考题	(22)
2 章 管理的昨天和今天	(27)
管理与其他研究领域的联系	(29)
管理的历史背景	(30)
科学管理	(32)
一般行政管理理论	(34)
管理的数量方法	(36)
理解组织的行为	(37)
当前的趋势和问题	(39)
本章小结	(49)
思考题	(50)
II 篇 定义管理者的领地	(57)
3 章 组织文化与环境:约束力量	(59)
管理者:万能的还是象征性的	(61)
组织文化	(62)
环境	(69)
本章小结	(81)
思考题	(82)
4 章 全球环境中的管理	(88)
谁是所有者	(90)
你持有怎样的全球观	(91)
理解全球环境	(93)

组织如何走向全球化	(97)
在全球环境中进行管理	(99)
是否会由您担任全球性职务	(104)
本章小结	(107)
思考题	(108)
5 章 社会责任与管理道德	(113)
什么是社会责任	(115)
社会责任和经济绩效	(119)
以价值观为基础的管理	(119)
管理的“绿色化”	(122)
管理道德	(125)
最后的思考	(135)
本章小结	(136)
思考题	(137)
创业单元	(148)
III 篇 计划	(153)
<hr/>	
6 章 制定决策:管理者工作的本质	(155)
决策制定过程	(157)
决策的普遍性	(162)
作为决策者的管理者	(163)
本章小结	(174)
思考题	(175)
7 章 计划的基础	(180)
什么是计划工作	(182)
为什么管理者要制定计划	(182)
管理者如何制定计划	(183)
计划工作当前面临的问题	(193)
本章小结	(196)
思考题	(197)
8 章 战略管理	(202)
战略管理的重要性	(204)
战略管理过程	(205)
组织战略的类型	(211)
本章小结	(221)
思考题	(222)
9 章 计划工作的工具和技术	(229)
评估环境的技术	(231)

分配资源的技术	(237)
现代计划技术	(245)
本章小结	(248)
思考题	(249)
创业单元	(255)
IV 篇 组织	(263)
<hr/>	
10 章 组织结构与设计	(265)
组织结构的定义	(267)
组织设计决策	(274)
常见的组织设计	(277)
本章小结	(284)
思考题	(285)
11 章 管理沟通与信息技术	(293)
理解管理沟通	(295)
人际沟通过程	(296)
组织中的沟通	(304)
理解信息技术	(307)
本章小结	(311)
思考题	(312)
12 章 人力资源管理	(316)
为什么人力资源管理很重要	(318)
人力资源管理过程	(319)
人力资源规划	(321)
招聘与解聘	(322)
甄选	(324)
员工培训	(330)
员工绩效管理	(332)
薪酬与福利	(334)
职业发展	(335)
人力资源管理当前面临的问题	(337)
本章小结	(341)
思考题	(342)
13 章 变革与创新管理	(351)
什么是变革	(353)
变革的力量	(353)
变革过程的两种不同观点	(355)
变革管理	(357)

变革管理中的新问题	(361)
激发创新	(367)
本章小结	(371)
思考题	(372)
创业单元	(381)
V 篇 领导	(387)
14 章 行为的基础	(389)
为什么要了解个体行为	(391)
态度	(392)
人格	(397)
知觉	(402)
学习	(406)
本章小结	(410)
思考题	(411)
15 章 理解群体与团队	(419)
理解群体行为	(421)
使群体转变为高效的团队	(433)
开发和管理高效的团队	(436)
本章小结	(440)
思考题	(441)
16 章 激励员工	(450)
什么是动机	(452)
早期的动机理论	(453)
当代动机理论	(456)
当代动机问题	(468)
从理论到实践:激励员工的一些建议	(475)
本章小结	(477)
思考题	(478)
17 章 领导	(488)
管理者与领导者	(490)
早期的领导理论	(490)
权变的领导理论	(494)
有关领导的最新观点	(501)
有关领导的当前问题	(506)
本章小结	(513)
思考题	(515)
创业单元	(525)

VI 篇 控制	(529)
18 章 控制的基础	(531)
什么是控制	(533)
控制为何重要	(534)
控制过程	(535)
控制的类型	(540)
对管理者的意义	(543)
当代控制问题	(546)
本章小结	(552)
思考题	(553)
19 章 作业及价值链管理	(558)
作业管理及其为何重要	(560)
价值链管理	(563)
当前作业管理的问题	(572)
本章小结	(578)
思考题	(578)
20 章 控制组织绩效	(584)
组织绩效	(586)
监控和衡量组织绩效的工具	(592)
在帮助组织获取高绩效水平中经理的角色	(597)
本章小结	(600)
思考题	(601)
创业单元	(606)

I 篇

绪论

- 管理与组织导论
- 管理的昨天和今天