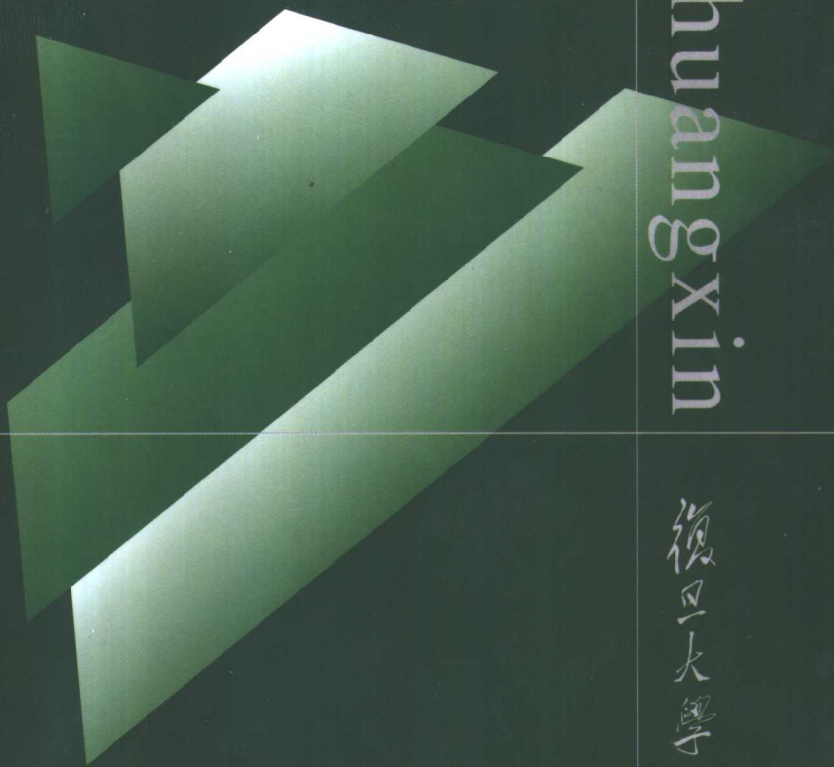


管理创新

杨加陆 方青云 编著

Guanli Chuangxin

復旦大學
出版社



管 理 创 新

杨加陆 方青云 编著

復旦大學 出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理创新/杨加陆,方青云编著. —上海:复旦大学出版社,2003.9

ISBN 7-309-03755-3

I. 管… II. ①杨…②方… III. 企业管理
IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 075953 号

管理创新

杨加陆 方青云 编著

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 邮编 200433

86-21-65118853(发行部) 86-21-65109143(邮购)

fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com

责任编辑 张宇宏

装帧设计 马晓霞

总编辑 高若海

出品人 贺圣遂

印刷 复旦大学印刷厂

开本 787×960 1/16

印张 18.25

字数 307 千

版次 2003 年 9 月第一版 2003 年 9 月第一次印刷

印数 1—6 000

书号 ISBN 7-309-03755-3/F·807

定价 28.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

序 言

20 世纪 80—90 年代以来,企业组织内外环境发生了许多深刻的变化,面临了许多前所未有的新情况、新问题,管理领域也随之出现了许多新的理论和新的方法。为了全面反映企业经营管理发展的新趋势,上海电视大学从 2000 年开始,为管理类学员开设了“现代管理思潮”课程,从发展的角度,为学员介绍和描述管理学最新的研究成果和发展趋势。《管理创新》就是在原先试用教材基础上修订而成的。我没有看到他们原先的试用教材,但从这次的修订本来看,我觉得无论开设这样一门全新的课程,还是系统编写这样一本教材,都是极具理论意义和实际价值的。

《管理创新》从组织行为角度研究管理。研究框架的设计基本上沿用了巴纳德的组织分析途径:从组织个体角度开始,考虑到了组织所在系统要素对组织行为的影响,最终形成管理绩效。本教材具有以下特点:

1. 综合性地总结了现代管理发展的总体趋势。教材中涉及的具体概念和内容,都是 20 世纪 90 年代以来陆续提出的,在其他教材和学术论文中也分别有单项的介绍。但如此综合性地出现在一本教材中,显然极大地方便了希望系统了解最新管理动态的读者。

2. 研究重点在通过管理创新促成组织行为的改变。这一特性可以从教材的内容结构上看出。教材第一章向读者介绍了现代管理的总体发展趋势:人本化、柔性和虚拟化。引起这三大变化的原因,从表面看是信息化和全球化的影响,从更深层面来看,则是人类对自身价值的重新界定,是对人的强调。管理发展趋势通过第二章、第三章的组织变革和组织行为创新的途径,导致组织行为的转变(第四、五、六、七章),而这些组织行为的转变引起了管理上一系列的重要变革。

3. 反映了企业管理上的转变。企业从任务型组织转变为学习型组织,从追求产品经济性转变为追求创造竞争优势,从构筑明确刚性的组织边界转变为无边界管理或渗透边界管理,所有这些转变都更强调组织的生态性和系统价值。

4. 真实反映了管理的历史沿革。自 20 世纪初形成至今,比较系统的管理

研究已经经历了 90 多年的历程。虽然每一时代都形成了一些管理的新理论和新方法,但它们都是继承性地发展了前一时期的研究和探索。《管理创新》中介绍的现代管理发展趋势也是建立在前 90 年管理实践基础上的。可以肯定的是,新的管理理论和方法还会不断涌现。这也正是我寄希望于两位作者的:应该以此为起点,不断地博览群书,刻苦钻研,只有这样,才能始终把握管理研究的前沿。

总之,我相信《管理创新》不仅仅是一本很好的教学用书,对各行各业的管理人员来说,也是一本很好的参考读本。如果读者在本书的启发下,无论在管理研究还是在管理实践上能够有所感悟、有所突破,那将是非常令人欣慰的。同时我认为,这是具有一定挑战性和相当难度的课程。如何设计出新的教法,在教学过程中进行变革与创新,这本身就体现了变革时代所提倡的创新精神。

王 玉

2003 年 8 月 9 日于上海

(王玉为上海财经大学国际工商管理学院教授、博士生导师——编著者注)

目 录

第一章 现代管理的总体发展趋势	1
1.1 人本化	2
1.1.1 人本管理的兴起	2
1.1.2 人性假设与人本管理	3
1.1.3 人本管理的特征	10
1.1.4 人本管理的主要方式	11
1.2 柔性化	18
1.2.1 管理手段的柔性化	18
1.2.2 组织结构的柔性化	23
1.3 虚拟化	26
1.3.1 虚拟运作	26
1.3.2 虚拟组织	28
1.3.3 虚拟化的经营方式	29
第二章 组织变革	32
2.1 组织变革的动因	33
2.1.1 组织变革的内在动因	33
2.1.2 组织变革的外在动因	34
2.2 组织变革的关键	35
2.2.1 改变思维模式	35
2.2.2 突破组织智障	37
2.3 组织变革的特点	39
2.3.1 扁平化	39
2.3.2 柔性化	39
2.3.3 分立化	40

2.3.4	网络化	40
2.3.5	虚拟化	40
2.4	组织变革的途径	41
2.4.1	企业再造	41
2.4.2	创建学习型组织	43
2.5	知识经济与知识型企业	50
2.5.1	知识经济	50
2.5.2	知识型企业	52
第三章	组织行为创新	57
3.1	沟通管理	58
3.1.1	沟通的基本模式	59
3.1.2	沟通中的管理者角色和任务	59
3.1.3	组织沟通的基本类型	62
3.1.4	提高沟通的有效性	66
3.2	人际管理	71
3.2.1	人际管理的目标	71
3.2.2	人际关系的类型	72
3.2.3	建立人际关系的条件	73
3.2.4	人际关系的心理结构	75
3.2.5	人际管理的要求和方法	75
3.2.6	正确处理组织中的非正式群体	80
3.3	冲突管理	82
3.3.1	对冲突的认识	82
3.3.2	冲突的根源	84
3.3.3	对冲突的管理	87
3.4	危机管理	90
3.4.1	对危机的界定	91
3.4.2	危机管理的基本步骤和对策	93
3.4.3	危机管理中的常见错误	97
第四章	创造企业整体竞争优势	100
4.1	全面质量管理	101

4.1.1	质量管理概述	101
4.1.2	全面质量管理原理	103
4.1.3	全面质量管理的内容	108
4.1.4	质量管理体系	113
4.1.5	质量管理的发展——6 西格玛管理	115
4.2	企业文化与企业伦理	119
4.2.1	企业文化的基本理论	119
4.2.2	伦理与企业伦理	124
4.2.3	企业道德建设	134
4.3	企业战略发展的新趋势	138
4.3.1	企业战略管理理论发展的基本路径	138
4.3.2	企业战略管理理论发展的新趋势	147
第五章	新经济理论与营销创新	154
5.1	可持续发展与绿色营销	155
5.1.1	绿色营销的兴起	155
5.1.2	绿色营销的理论基础	158
5.1.3	绿色营销的概念体系	164
5.1.4	绿色营销的战略与策略	166
5.2	体验经济与体验营销	174
5.2.1	体验经济时代的来临	174
5.2.2	体验营销的兴起	175
5.3	网络经济与网络营销	179
5.3.1	网络营销概述	179
5.3.2	网络营销的过程	186
5.3.3	网络营销组合策略	188
第六章	新世纪的顾客关系管理	203
6.1	顾客满意和顾客价值	204
6.1.1	顾客满意的重要意义	204
6.1.2	顾客价值	207
6.1.3	顾客忠诚度	209
6.2	数据库营销	212

6.2.1	数据库营销概述·····	212
6.2.2	数据库的基本特征和管理法则·····	214
6.2.3	数据库营销管理过程·····	217
6.3	关系营销·····	223
6.3.1	关系营销概述·····	223
6.3.2	关系营销的过程·····	225
6.3.3	关系营销的基本模式·····	226
6.3.4	实施关系营销的策略·····	229
6.4	定制营销·····	232
6.4.1	定制营销概述·····	232
6.4.2	定制营销的适应性·····	234
6.4.3	定制营销的策略和策略·····	239
第七章	企业全球化的战略·····	245
7.1	企业全球化战略的背景和特点·····	246
7.1.1	企业全球化战略的背景·····	246
7.1.2	全球市场和企业全球化战略的特点·····	248
7.2	企业全球化经营战略·····	251
7.2.1	跨国经营·····	251
7.2.2	跨国公司·····	263
7.3	本地化策略与跨文化管理·····	272
7.3.1	本地化策略·····	272
7.3.2	跨文化管理·····	275
	主要参考文献·····	281

第一章 现代管理的总体发展趋势

学习目标

完成本章的学习以后,你应该能够:

- 了解现代管理发展的总体趋势
- 了解人性假设理论的基本观点
- 阐述人本管理的主要特征
- 掌握人本管理的主要方式
- 阐述工作设计中的人本原则
- 说明柔性化管理的主要方法
- 熟悉柔性组织结构的特点
- 理解柔性化与分立化、扁平化的区别
- 掌握虚拟运作的特点
- 了解虚拟组织的形式
- 熟悉虚拟化经营的方式
- 熟记以下概念:人本管理、工作生活质量、工作丰富化、工作特征再设计、柔性管理、目标管理、虚拟运作

学习重点

- 人本管理的主要特征
- 人本管理的主要方式
- 柔性化管理的主要方法
- 虚拟运作的特点
- 虚拟化经营的主要方式

学习难点

- 工作设计中的人本原则

- 虚拟运作的特点
- 虚拟化经营的方式

现代管理发展的总体趋势可以概括为三个方面:管理理念的人本化,管理方法手段的柔性化,管理运作过程的虚拟化。

1.1 人 本 化

1.1.1 人本管理的兴起

20 世纪初,以泰勒为代表的“科学管理”以现代的科学管理替代了传统的经验管理,实现了人类管理史上的第一次革命。但是,“科学管理”过于强调对一切作业活动的计量定额,强调严格的操作程序,他们只注意对物的管理和对工作的管理,忽视了对人的管理,只强调工作效率而忽视了对工作者的各种需要的满足,把工作者看成是只有经济需要的理性经济人,而忽视工作者的社会心理需要,一切都按事先安排好的规章制度、原理和原则办事。这种机械理性主义的管理思想及其制度,把人视为机器的一部分,颠倒了人与机器的关系,使手段异化为目的。20 世纪 20 年代梅奥等人在“霍桑试验”中提出了“人群关系理论”(行为科学的前身),标志着管理思想和实践中人性文化的复归,这种尊重人性的、尊重个人感情和尊严的、人文的、开放的文化推动了人本管理的兴起。可以说,人本管理的思想和方法是随着行为科学的兴起而兴起的。

尽管在工业经济时代,随着行为科学的问世,重视人的主观能动性和人本管理的思想和方法一直在探索和实践着,但由于工业经济时代人的观念、生产方式、技术条件、市场需求特点等等的局限,制约了人本管理的真正实现。在知识经济时代,一方面知识日渐成为企业经营活动中的最重要的资源,人对知识的掌握和驾驭以及由此而带来的企业创新使得人在经济活动中的地位和作用比以往任何时候都更加突出和重要;另一方面,人的思维方式、价值观念也发生了巨大的变化,人的自主性、个性化、自我价值实现的愿望等等都将得到充分的尊重。这些都促使企业在管理中把对人的关注、人的个性和能力的释放、人的积极性的调动推到了中心地位,“以人为本”的管理得到了空前的强化。特别是随着知识经济时代的来临,知识生产本身已成为社会经济生活的中心,企业组织必须围绕着最有利于知识生产潜力的开掘——人的创新能力的最大限度的发挥而进行空前和深刻的改造。因此,人本管理成为知识经济

时代的管理变革的重要内容。

人本管理在知识经济时代的立足点与核心是人的知识、能力的提高和创造力的培养,它要求管理者应始终坚持“以人为本”的观念,建立起让每一位员工都有机会施展才能的激励机制,努力营造尊重、和谐、愉快、进取的氛围,激发人们的工作热情、想像力和创造力。同时,人本管理也更加注重企业文化的建设和员工合作精神的培养,管理方式将更加多元化和人性化。

1.1.2 人性假设与人本管理

实施人本管理,涉及对人,也就是对工作者的人性的假设。许多管理学家和心理学家从生理学、心理学、社会学等方面着手研究企业中有关人性的一些问题,并进一步研究如何按照人的心理发展规律去激发人的积极性和创造性。研究人性的目的是为了对人进行有效的管理,根据不同的人性制定相应的措施。

1.1.2.1 “经济人”与 X 理论

“经济人”是指理性经济人或实利人。这一观点认为,人的工作动机就是为了得到经济报酬。这是一种“性恶”论。麦克里戈把这种传统的管理理论称为“X 理论”。

★ X 理论的基本观点

X 理论认为:

第一,多数人天生就是懒惰的,不愿意工作,只要有可能就会逃避工作。

第二,多数人没有雄心大志,不愿意承担责任,喜欢依赖别人,心甘情愿地接受别人的指挥。

第三,多数人安于现状,习惯对改革采取抵制的态度,容易受欺骗,常有盲从的举动。

第四,多数人喜欢安逸,以自我为中心,忽视组织目标,因此常常发生个人的目标与组织的要求相矛盾。为此,必须采取强制措施或惩罚的办法,迫使他们实现组织目标。激励只能在生理与安全的水平上发挥作用。

第五,人大致可以分成两类,多数是符合上述设想的人,而只有少数是能够克制感情、自我鼓励的人,这些人可以担负起管理的责任来。

★ 对 X 理论的基本评价

很显然,X 理论视人为物,忽略了人的精神需要。因此,由这种对人的看法引出的管理方式必然是用经济的诱惑来达到使员工效力和服从的目的,或者就是用权力和命令来保证管理的实施。持这种观点的管理者,只注重人的

生理需要和安全需要的满足,把金钱当成主要的激励工具,把惩罚视为一种有效的管理手段,是一种典型的“胡萝卜+大棒”式的管理。当然,这种管理手段在人们生活还不是很富裕的情况下,确实有一定的效果。但是,当人们的物质文化生活达到相当水平时,这种管理方式就不再适用了。

1.1.2.2 “社会人”与人际管理

“社会人”即社交人。它假设人们在工作中得到物质利益固然可以受到鼓舞,但不能忽视人是社会动物,与周围其他人的人际关系对工作积极性也有很大的影响。管理学将人性研究课题由“经济人”转向“社会人”这是一个突破。人的社会因素是不能忽视的,不能单纯从物质刺激方面着眼。而且在正式组织之外,还存在着非正式组织,这种非正式组织是以人际关系为基础并有自定的行为准则,影响着人的行为。要关心人,注意满足人的社会性需要,培养他们对企业组织的归属感和整体意识。让员工能充分发表自己的意见,提合理化建议,有助于提高员工的参与水平,有助于工作积极性的提高。

★ “社会人”的特点

梅奥在“霍桑试验”的总结中提出,“社会人”具有以下特点:

第一,重要的是人与人之间的合作,而不是人们在无组织的人群中互相竞争。

第二,所有的人主要是为保护自己在集团中的地位而不是为自我的利益而行动。

第三,人的思想和行动更多地是由感情而不是由逻辑来引导的。

★ 人际管理应注意的问题

第一,“社会人”其本质的特点之一是在工作中同其他人进行交往,紧密地结合在一起。如果忽视人际关系的调整,必然造成工作中的重大问题。

第二,一个员工进入组织以后与同班组的其他人的关系如何,在很大程度上决定这个员工的工作表现,并直接地影响其才能的正常发挥。

第三,必须重视企业内部的人际关系的不调整。

1.1.2.3 “自我实现人”与 Y 理论

人本主义心理学派的创始人马斯洛认为,有机体有一种内部倾向,即为了维持和增强机体而发展自身的生理与心理方面的潜能倾向。充分发挥自身的潜能便是“自我实现”。马斯洛的“自我实现人”的观点又被麦克里戈称为 Y 理论。

麦克里戈认为,人类本身蕴藏着无穷无尽的潜力,可惜没有被挖掘出来。原因就在于传统的管理理论对人的看法不正确,因此影响到组织领导者对人的看法。他认为,传统的管理理论来源于教会和军队,因而总是把人当成一种

消极因素来处理,于是组织的领导者也就根据这种理论,对人的本性产生错误的理解和认识。基于这种思想,麦克里戈认为需要一种新的理论,使管理工作建立在对人们充分信赖的基础上,即建立在对人的天性和行为动机更加恰当的认识基础上。这种理论就是麦克里戈所称的“Y 理论”。

★ Y 理论的基本观点

Y 理论认为:

第一,一般来说,人都是勤奋的,并不是天生就厌恶工作。如果具备良好的环境和工作条件,人的工作就如同游戏和休息一样自然。相反,工作条件和环境不适当,就会令人感到是在受惩罚。

第二,控制和惩罚不是使人实现组织目标的惟一方法。因为人们具有一种实现自己才能、发挥自己潜力的欲望,人们在执行任务中,能自我控制和自我指挥。

第三,激励在需要的每一阶梯上都起作用。领导者的最大责任在于使用各种有效的方法,使人们在致力于实现组织目标的同时,也能获得个人自我需要的满足。

第四,在正常情况下,人们不仅会接受责任,对工作负责,而且还会主动地寻求责任。逃避责任,缺乏抱负并不是人的天性。大多数人在解决困难问题时,都能发挥出相当程度的想像力和创造力。

第五,一般来说,在现代工业条件下,人的智慧和潜力只发挥了一部分,而没有得到全部的发挥。领导者的责任就是应该创造适当的条件使人们的聪明才智能达到自我实现。

★ 对 Y 理论的基本评价

“Y 理论”是以人为中心的理论。在“Y 理论”看来,人人都有成长和发展的潜力。利用人的本能动机,充分发挥人的潜在能力是领导者的重要职责。因此,领导者要改进自己的管理,提高工作效率,就应该为员工创造更好的条件,让他们承担更多的责任,使他们的潜力得到发挥,并通过自我控制达到个人目标与组织目标的一致化,即员工在努力实现组织目标的同时,也能够实现个人的目标。

“Y 理论”和“X 理论”在管理方式上的重要区别在于:“X 理论”认为员工的个人目标与组织目标是互相矛盾的,因此,在管理上主要依靠权威的力量作为指挥和控制的手段。而“Y 理论”则认为员工的目标与组织目标应该相互融合,只要员工被说服接受组织目标,就能够自动地为实现组织目标而努力。很显然,“X 理论”强调的是外部控制,而“Y 理论”则强调启发内因,强调人的主

观能动性,主张实行自我控制。这种对人的认识上的重大理论突破,是建立在对员工信赖的基础上的。

1.1.2.4 “复杂人”与超Y理论

考虑到人的复杂性,用“经济人”、“社会人”和“自我实现人”来解释不同的人在不同条件下的行为很难全面完整地反映人性。所以,人们倾向于具体情况具体分析,即在具体条件下人性的具体表现。于是,便出现了把人看成是“复杂人”的理论。在心理学中又叫作“权变理论”,也有人将这种权变思想称之为“超Y理论”。

超Y理论认为,人的本身受各种生理和心理因素的影响是非常复杂的,在不同的情况下,人们会有不同的需要和动机。有时即便是在相同的情况下,人们对于同一事物也会表现出不同的需要和感情。因此,“X理论”并非一无是处,“Y理论”也并非是无能的,超Y理论的主要思想是从“复杂人”假设出发,肯定人的需要多种多样,而且随着人的发展与生活条件的变化而变化。需要层次因人而异、因事而异、因时而异。各种需要可以互相结合,形成动机的多样性。在管理上也应采取灵活的、有针对性的方式,没有一套适合于任何时代、任何组织、任何人的普遍模式。

★ 超Y理论的主要观点

超Y理论的主要观点有:

第一,人们是怀着许多不同的需要和动机加入组织的,而且人们的需要类型可能有所不同。有的人需要正规化的组织结构和规章制度,而不需要参与决策和承担责任;有的人却需要更多的自主权,以发挥个人创造力。但是,每个人最需要的是实现自己的胜任感。

第二,不同的人,对管理方式的要求是不一样的。上述第一类人习惯以“X理论”为指导的领导方式;而第二类人则希望以“Y理论”为指导的领导方式。

第三,组织目标、工作性质、员工素质对组织结构和领导方式有很大的影响。凡是组织结构和管理层次的划分、员工的培训和工作任务的分配、工资报酬和控制程度的安排等等内容适合于工作性质和员工素质的,其效率就会提高;反之,其效率就会下降。这实质上就是说,如果工作的性质、组织结构和个人的需要能够得到最佳配合,就能激发员工强烈的胜任动机。

第四,当目标达到之后,个人的胜任感得到了满足,原来已经实现的目标,又会激起员工产生新的胜任感,使员工向着新的更高的目标努力。

★ 对超Y理论的基本评价

“超 Y 理论”实际上是一种情势理论。它要求领导者和管理人员在管理中应该根据实际情况,灵活地采用不同的管理方式,尽可能地做到具体情况具体分析。因人、因事、因不同的情境而采用不同的管理方法,而决非是千篇一律或因循守旧。如果说 X 理论对人性的假设过于悲观,Y 理论对人性的假设过于乐观的话,超 Y 理论对人性的假设则具有一定的现实性。

1.1.2.5 “资源人”与人力资源管理

21 世纪经济发展主要依靠科学技术的发展。作为科学技术和知识文化载体的人日益显示出其在经济发展中的特殊地位和作用。“资源人”的观点不再将人当成随意控制和使用的工具,它将传统的“人事管理”发展为现代的“人力资源管理”。

★ “资源人”的特点

人力资源管理对“资源人”的看法上有以下特点。

· 主体性

所谓主体性,就是说人力资源在经济活动中起着主导作用。一切经济活动都首先是人的活动,由人的活动才引发、控制、带动了其他资源的活动。在经济活动中,人力资源是惟一起创造作用的因素。经济活动的生命是发展、进取、创新。只有人力资源才能担负起这种使命,其他任何生产要素都不具有这样的能力。

· 特殊资本性

人力资源作为一种经济性资源,它具有资本属性,与一般的物质资源有共同之处,即投入产出的特征。

人力资源是公共社会、企业等集团和个人投资的产物,其质量高低主要取决于投资程度。从根本上来说,人力资源的这个特征起因于人的能力获得的后天性。因为任何人的能力都不可能是先天就有的,为了形成能力,必须接受教育和培训,必须投入财富和时间。

人力资源又是在一定时期内可能源源不断地带来收益的资源,它一旦形成,一定能够在适当的时期内为投资者带来收益。

人力资源在使用过程中会出现有形和无形磨损。劳动者自身的衰老就是有形磨损,劳动者知识和技能的老化就是无形磨损。

但是,人力资源又不同于一般资本,对一般实物资本普遍适用的收益递减规律,不完全适用于人力资源。在当代社会的经济发展中,所呈现的是人力资本收益递增规律。这就使得当代经济的增长主要归因于人力资源。

★ 人力资源管理的特点

基于上述认识,现代人力资源管理作为一个重要而崭新的管理领域,远远超出了传统人事管理的范畴。与传统人事管理相比较,在对人的管理上它有以下特点:

- 现代人力资源管理的特点是以“人”为核心,传统人事管理的特点是以“事为中心”

在传统人事管理中,只见“事”,不见“人”,只见某一方面,而不见人与事的整体性和系统性,强调“事”的单一方面的静态的控制和管理,其管理的形式和目的是“控制人”;而现代人力资源管理以“人”为核心,强调一种动态的、心理与意识的调节和开发,管理的根本出发点是“着眼于人”,其管理归结于人与事的系统优化,从而使企业取得最佳的社会效益和经济效益。

- 现代人力资源管理把人当作“资源人”而非“工具人”

传统人事管理把人设为一种成本,将人当成一种工具,因此它注重的是投入、使用和控制。人是“工具”,可以随意控制和使用;而现代人力资源管理把人作为一种“资源”,注重产出和开发。人是“资源”,因此就得小心地保护它、引导它、开发它。有学者甚至认为,21世纪的管理哲学是“只有真正解放了被管理者,才能最终解放管理者自己”。

- 现代人力资源管理涉及每一个管理者,传统人事管理只是一种单一的部门职能

在传统人事管理中,人是某一职能部门单独适用的工具,似乎与其他职能部门的 가关系不大。现代人力资源管理却与此截然不同。实施人力资源管理职能的各组织中的人事部门逐渐成为决策部门的重要伙伴,从而提高了人事部门在决策中的地位。人力资源管理涉及企业的每一个管理者,部门的业务经理,也是这个部门的人力资源经理。人力资源管理部门的主要职责在于制定人力资源规划、开发政策、侧重于人的潜能开发和培训。同时培训其他职能经理或管理者,提高他们对人的管理水平和素质。

1.1.2.6 “现实人性”与“生活工作质量”

上述有关人性的假设,反映了管理学家在各个不同的历史时期对人的看法,在不同程度上也反映了随着经济的发展、技术的进步带来了工作者生活水平和文化水平的提高,因而在工作者的需要层次和需要结构上都发生了重大的变化。由此可见,关于“经济人”、“社会人”,“自我实现的人”的假设都是有片面性和局限性的,而“复杂人”的假设则有一定现实性。对于“资源人”的看法,则主要是从管理的角度,而不是从人性的角度提出来的。抽象地探讨人性问题是没有意义的,探讨人性假设的出发点是如何根据人的不同需要和素质