

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学: 第四版/ (美) 罗宾斯 (Robbins, S. P.) 著; 黄卫伟等译.

北京: 中国人民大学出版社, 1996

(工商管理经典译丛)

书名原文: Management (4th.ed.)

ISBN 7-300-02328-2/F·700

I. 管…

II. ①罗…②黄…

III. 管理学

IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 23487 号

Stephen P. Robbins: Management (4th.ed)

Authorized translation from the English language edition published by Prentice Hall Inc.

Copyright©1994 by Prentice Hall Inc.

All rights reserved. For sale in P. R. China only.

本书中文简体字版由中国人民大学出版社和美国 Prentice Hall 出版公司合作出版, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有 Prentice Hall 防伪标签, 无标签者不得销售。

版权所有, 翻印必究。

工商管理经典译丛

管 理 学

(第四版)

[美] 斯蒂芬·P·罗宾斯 著

黄卫伟 孙建敏

闻 洁 杨 军 王凤彬 译

黄卫伟 校

 中国人民大学出版社
出版者:  (北京海淀路 157 号 邮码 100080)

发 行: 中国人民大学出版社

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市丰台丰华印刷厂

开本: 787×1092 毫米 16 开 印张: 37.25 插页 3

1997 年 4 月第 1 版 1998 年 3 月第 3 次印刷

印数: 30 001—50 000

定价: 50.00

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

《工商管理经典译丛》

出版说明

经过十几年的改革开放，我国正在建立有中国特色的社会主义市场经济体制，一个充满活力、欣欣向荣的中国，越来越引起世界的瞩目。多年以来，我国工商企业的管理水平虽有所提高，但由于在传统计划经济体制下长期存在的经营观念落后、管理体制不合理、竞争力不强等问题未得到根本解决，我国工商企业的管理水平与发达国家相比，仍有相当大的差距。事实使我们清醒地看到：企业要成长，经济要发展，就必须加强管理，提高经济效益。国务院副总理朱镕基同志不久前指出：“今天到了要大力提倡改善中国的管理和发展中国的管理科学的时候了。确实需要强调管理科学和管理教育也是兴国之道。对管理的重要性，宣传得还太少，要大力宣传加强企业的经营管理，要大力提倡振兴中国的管理科学。现代管理当然是西方起步早，我们也可以多出版一些介绍外国经验的书，看看人家是怎样发展的。促使大家转变观念，适应市场，重视管理，学会用人，勤俭办厂。”^①

与我国经济迅速发展相联系，我国现行的管理教育和工商管理硕士（MBA）教育的发展速度也很快，正面临人才需求巨大，教学对象复杂，教学层次多，但教学手段和方法落后的严峻挑战，过去那种“从理论到理论”的教学方法，严重脱离了管理的实践，并且缺乏贴近实践、具有生动性和可操作性、能系统培养学生思考和解决实际问题能力的教材，广大教师和学生对此反应强烈。

管理是一门实践性、应用性很强的学科，教学的中心在于教材。为了改变我国工商管理教材不适应形势发展的现状，作为我国高校文科教材出版中心之一的中国人民大学出版社，坚持教材出版要创新、引进和配套的方针，以促进我国工商管理教育事业发展为已任，两年前就开始了策划和组织本译丛出版的工作，并与享誉世界的最大教育图书出版商、美国 Prentice Hall 出版公司竭诚合作，共同推出了这套全面反映 90 年代以来，世界工商管理各领域最新理论和研究成果，与国际惯例接轨的《工商管理经典译丛》。本《译丛》入选的书目，都是 Prentice Hall 出版公司全球畅销书排行榜中名列前茅的工商管理图书，在美洲、欧洲、亚洲和澳大利亚拥有众多的读者，被世界各国（地区）的大学和工商管理学院所普遍选用，是当今工商管理教育界最具影响力的教科书。

本丛书的作者，皆为美国工商管理教育界各学术领域中最著名的教授，享有极高的声望。他们的这些教材，经过美国及世界各地数百所大学和工商管理学院的使用，被证明是视野开阔、资料丰富、论述精辟、语言简洁、通俗易懂，具有生动性、启发性和可操作性的经

^① 朱镕基：《管理科学 兴国之道》，载《光明日报》1996-09-18。

典之作，并且多次再版。本丛书的译者，是北京大学、中国人民大学工商管理各专业的中青年学术骨干，其中许多人曾留学欧美。他们在长期的教学研究和实践中，积累了较丰富的经验，具有较高的翻译水平。

本《译丛》的运作过程，从市场调研与选题策划，书目的选择与论证，对译者水平的考察与遴选，译校要求与规范的确定，对译稿质量的控制，封面、版式和插图的设计等各方面，都坚持高水平和高标准的原则，力求奉献给读者一套译文准确、文字流畅，从内容到形式都尽可能保持原著风格的工商管理精品图书。

本《译丛》参考了国际上通行的管理专业核心课程的设置，按由浅入深、由一般到特殊的原则，充分考虑了我国工商管理各专业通开课与专业课的设置要求，其适用面较广，既可适应各专业及不同层次教学的需要，又可供各类企业管理人员培训以及个人自学使用。

为了本《译丛》的出版，中国人民大学出版社和美国 Prentice Hall 出版公司合作双方都给予了高度的重视，投入了大量的精力。为保证译稿质量，成立了由北京大学、中国人民大学、中国社会科学院专家学者组成的编辑委员会，许多我国留美学者和国内有关方面的专家教授，参与了原著的推荐和论证工作。在此，谨向他们表示敬意和衷心的感谢。

《工商管理经典译丛》编辑委员会

1996 年 12 月

译者前言

也许是读惯了管理学大师们名著的缘故，初次翻开斯蒂芬·P·罗宾斯博士的《管理学》，有一种扑面而来的清新感觉。作者不是用说教的方式阐述管理原理，而是以大量的研究材料和案例客观地展现各和流派的观点，以及各种实践的探索，让读者自己从中领悟管理的真谛。我认为这才是传授管理和学习管理的正确方法。视野宽阔、材料丰富、点评精辟，堪称本书的一大特色。

正如作者在本书英文版序言中所说的，管理是一个令人兴奋的领域。但管理教科书毕竟不同于比尔·盖茨的自传，怎样将这种兴奋传递给读者和学生，的确是一种挑战，而这恰恰是本书的与众不同之处。罗宾斯博士紧紧抓住管理固有的两难问题和管理实践面临的新问题，以此为主线展开讨论，揭示问题内在的复杂性，挖掘理论本身的深刻内涵，提炼成功企业实践的普遍意义；并且在形式上独具匠心设计了遍布全书的“管理的道德困境”、“变化中的管理实践”、“杰出的管理者”、“全球视野的管理”主题框；还引入了自我评估练习、快速反应练习等管理能力测评项目，从而大大提高了本书的生动性、启发性和可操作性。

本书是一部公认的优秀管理学教科书。自1984年初版以来，已经修订再版了4次，被美国800多所大学和世界许多国家（地区）的著名大学及工商管理学院选作教材，名列世界上最大的教育图书出版公司、美国Prentice Hall全球畅销书的前茅。将这样一本不可多得的管理教科书翻译出版，对我国的工商管理教育和管理人员的在职培训必有极大的助益。

全书共分六篇，各篇的译者如下：

黄卫伟副教授译第一篇、第三篇、英文版前言、自我评估练习答案及词汇表；

闻洁副编审译第二篇；

王凤彬博士、副教授译第四篇；

孙建敏博士、副教授及李原讲师译第五篇；

杨军讲师译第六篇。

全书由黄卫伟副教授统校并撰写译者前言。

我们要特别感谢美国哈佛大学的刘曼红博士，她曾专门征求过哈佛大学多位著名教授的意见，建议翻译和出版本书。我们还对所有对本书的翻译和出版给予过支持、帮助和贡献的人们表示衷心感谢。

由于我们水平所限，书中难免有译释不当之处，恳请读者指正。

黄卫伟

1996年11月

中文版序言

20多年前，在我写作第一本教科书时，完全没有想到它会被北美洲以外的学生使用。当时的事实是，美国教科书的主要读者是美洲学生，但现在却不同了。从80年代后期开始，随着经济全球化的迅速发展，对于商务教科书的需求也变得十分普遍。如今，在我的著作的读者中，北美洲以外的已占大多数。现在摆在你面前的这本书的英文原版，已经在拉丁美洲、斯堪的纳维亚、澳大利亚、菲律宾、新加坡和韩国拥有了大量的读者。

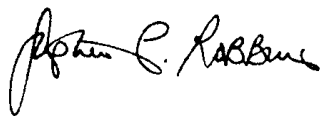
这本书的英文版于1984年第一次出版。当时，我教授《管理学导论》已经有15年历史了。我一直使用的其他教材，从学术角度上来说是非常严谨的，但与实际缺乏关联性，好像完全脱离于管理的现实世界。书中的大部分内容仅仅是“理论之上的理论”。我不得不花费大量的课堂时间列举实例，对书中的理论与实际操作的关联性进行解释。由此，我认为有必要出一本导论性的管理学教科书，包括管理最基本的功能，尽量减少不切实际的理论，并将理论与实际相结合。于是，就有了这本书的第一版。

现在你手中的新版，与第一版在很多方面有所不同。新版增加了许多第一版中未论及的主题，例如：社会责任与管理道德、劳动分工、全面质量管理、工作团队、忠诚领导及按劳分配问题。这些均出自于十几年来悉心研究。当然，该书依然保持了其基本特点，还是按照管理学的计划、组织、领导、控制的体系进行编排。书中引用了大量的实例和管理者的亲身体验，直接了当地对概念进行解释，以便使读者有一个透彻的理解。

我相信你将发现，这本《管理学》（中文版）结构严谨、信息充足、内容有趣，书中包括了管理学最新的主题和研究成果，因而，该书的确是一本全球通用的教材。书中提到了亚洲、欧洲、拉丁美洲和北美洲等地的管理者。你将通过了解不同国家的不同做法，学会对不同文化背景的人采取不同的管理方法。

近来的预测表明，在经济迅速发展的中国，有志于从事管理的人们是前途无量的。中国每年将培养大量的工商管理各专业学生和工商管理硕士，来满足日益扩大的商业需求。希望本书能对你未来的前途有所帮助。

最后，我要衷心感谢中文版的译校者和中国人民大学出版社的编辑，以及为本书的出版付出辛勤劳动的人们，相信他们的创造性工作会被广大读者所肯定。



1996年11月

英文版序言

一本书的前言应该对一些关键问题作出回答，我想有五个问题需要在这里说明：(1) 贯穿全书的是哪些假设？(2) 这一版保留了上一版的哪些重要特色？(3) 这次的修订版增加了哪些新内容？(4) 本书怎样便利读者的学习？(5) 谁对本书的写作和出版给予了帮助？下面我就来回答这五个问题。

假设

每一位作者，当他坐下来动笔写书时，总有一套假设（不管是明确的还是隐含的），用以对可能包括在书中的内容进行取舍。我想先谈谈我的假设。

管理是一个令人兴奋的领域 即使是一本导论性的管理教科书中所包含的题材，也应具有内在的刺激性，因为我们谈论的都是现实世界中发生的事情。例如，为什么西南航空公司会突然崛起，并且在众多的市场上击败了像美国航空公司和联合航空公司这样强大的竞争对手；微软公司这个 15 年前销售额不足 1 000 万美元的公司，是怎么成长为一个获利如此丰厚的大公司，从而使它的创始人和首席执行官（CEO）成为美国的首富；怎么在医院中消除浪费和控制成本；怎样能够使你们国家的汽车工业部门更有效率和更好地响应顾客的要求等等。

一本好的管理教科书应当使人读起来趣味盎然 教科书绝不应当是枯燥乏味的！如果它的题材是令人鼓舞的话，那么它就应当体现这一点。它应当包括许多实例和图表等，以使概念变得生动；它应当选取管理领域中振奋人心的事件，并将这种激动的情绪传递给读者。

管理学不应当只从高层管理或巨型公司的角度来研究 管理学包含了从最低层的领班到首席执行官的题材。管理学的内容编排，应当像关注如何指导受过 MBA 教育的执行副总裁那样，关注监督 15 个办事员所面临的挑战和机会。类似的，并非每一个人都想为《幸福》杂志评出的 500 家大公司工作，那些有兴趣在小企业和非营利组织中工作的读者，也应该能从管理学中找到适合他们需要的管理概念的阐述。

内容选取应当强调贴切 在作者把某些内容写进教科书之前，这些内容应当经过“有这个必要吗？”的检验。为什么人们想要知道这些事情？如果这些内容与人们的需要之间看不出很明显的关联的话，就应当或者删去这些内容，或者明确指出它们之间的联系。

内容应当是适时的 我们生活在动态的时代，变化正以前所未有的速度发生。像管理这样的动态领域的教科书，必须反映该领域中最新的概念和实践。

新版中保留的特色

第三版中包含的许多专题和特色，在作者看来都是独特的和深受广大学生欢迎的，显然

在这一版中都保留了下来。

第Ⅱ篇的编排 这部分内容在众多的教科书中是独特的，它定义了管理者的任务。第3章说明了管理者受到的约束，这些约束来自组织的内部和外部，它们是组织的文化和外部环境。在这些限制条件下，管理者通过决策过程运用他们的判断力。第4章描述了全球经济以及它怎样重塑了管理者的任务。第5章说明了管理者在决策时要考虑到社会责任和道德的必要性。第6章说明了决策渗透于管理者所发挥的所有主要职能中。

“全球视野的管理”主题框 除了在第4章中专门讨论全球化进程外，还在全书中专辟了此主题框，以强化从全球角度重新思考管理问题的要求。

“管理的道德困境”主题框 为了增强学生对管理者面对广泛的道德问题的认识，在每一章中都提出一个道德两难问题供学生研习。在这一版中，许多这类两难问题都是全新的。

“杰出的管理者”主题框 在这个主题框中列出的管理者，他们的活动对其所在组织的绩效都有重要的影响。在这一版中，几乎所有在此主题框中描述的管理者都是新人。

自我评估练习 当我首次在本书的第二版（1988）中引入自我评估练习时，这在管理教科书中还是全新的尝试。到今天，绝大多数的管理教科书都已附有自我评估练习。虽然这一思想不再是独一无二的，但读者们会发现，在后续的每一次修订版中，我都在调整自我评估练习的焦点和内在联系。

相关专题 这次的第四版中，仍然包括了被许多管理教科书忽略的有关专题。例如，学生们不断称赞第9章中关于时间管理技能的作业报告；此外，人际关系技能专题显然对管理的有效性是非常重要的，但遗憾的是它仍然被许多管理教科书的作者所忽略。

写作风格 在这次修订版中，我仍然坚持我的初衷，即以生动的和会话的方式阐述管理的概念。我细心地将理论与实例融为一体，其目标是以趣味性和相互关联的方式阐述题材而避免使讨论过分简单化。当然，因为写作风格是一种主观的体验，因此只有读者才能够确切地判断我是否实现了自己的目标。

新增加的内容

这次修订版的研究基础已经完全现代化了。新的题目——诸如工作人员多样化、电子会议、谈判技巧，以及科尔贝格（Kohlberg）的道德开发步骤等，均加入到这一版中。管理学近年来的趋势被纳入到阐述管理史的第2章中，以便更好地综合过去和未来的管理实践。有关个人和群体行为的材料，从上一版中的一章扩展为两章（即本书的第14章和第15章），以满足行为科学教学对导论性管理课程应增加有关内容的需要。此外，读者还会从这次的修订版中发现一些新的特色。

全面质量管理 关于TQM概念和技术的讨论贯穿全书。例如，在第8章中，TQM被当作一种战略武器；在第9章中，则描述了TQM的基准化技术。

变化中的管理实践 今天，成功的组织是精干的、灵活的、行动迅速的，他们向雇员大胆授权，围绕团队设计职务，学习如何把握变化。在贯穿全书的这项主题框中，我们将描述今天的管理者所面对的动态变化，以及他们如何作出响应。

快速反应练习 本书每一章的末尾都有一个“快速反应练习”(FYIA)备忘录。之所以设置这样的练习,是为了响应指导教师的批评。他们抱怨许多学生难以用简洁的文字形式表达他们的想法。FYIA给了指导教师一个机会,使他们可藉此安排简短的、针对某个问题的作业,让学生运用本章中的概念确定问题,并写出简要的分析。这类练习是为日益普及的贯穿各门课程的写作训练计划设计的。这项计划已在各工商管理学院和大学中普遍实行。

录像案例 这一版在每章末尾新增了录像案例。这些案例是从ABC新闻和Prentice Hall录像文库的录像资料中精选出来的。其中包括ABC国际要闻、午夜新闻、工商世界、生意报道、20/20,以及戴维·布林克利主持的本周要闻等节目的录像。这21个录像案例配有录像带以供课堂讨论之用(因尚未取得录像带版权,故在翻译本书时暂将此类案例略去——译者注)。

学习指导

一本好的教科书不仅应当传授而且应当提示各种概念,为了达到这一目标,我试图使本书成为有效的学习工具。为了帮助读者更好地理解书中的内容,我特意在教学法方面采取了以下措施。

学习目的 在你踏上旅途之前,如果知道你要去的地方,将会少走弯路,读书也是如此。为了提高读者的学习效率,本书各章的开头都列出了学习目的,它告诉读者在学习完本章后应掌握哪些要点,这有助于读者在学习时将注意力集中在主要问题上。

本章提要 正如学习目的使你明确学习的重点一样,每章后的提要是提醒你从本章中学到了什么,它是一个围绕学习目的的简短总结。

关键术语 每一章都包括大量读者需要掌握的关键术语。这些术语在首次出现时都用黑体字特别标出,并给出了明确的定义,最后汇总在书末的词汇表中。

复习题 每章最后附有8道~10道复习题,它们是直接从该章的内容中抽出的。如果读者学完并理解了该章的内容,你应该能够回答这些问题。

讨论题 除了复习题外,每章还安排了几道讨论题。这些讨论题多少超出了该章的内容,因此需要读者综合运用学过的管理概念来解答。这些讨论题能够表明你不仅理解了本章的概念而且能够运用它们去解决复杂的问题。

致谢

每一位作者都依赖于审阅者的评论,我更是从中获益匪浅。

审阅过本书并提出过宝贵意见的有:W.L.洛(莫霍克谷社区学院)、拉韦勒·米尔斯(塔尔顿州立大学)、埃利奥特·M·塞尔(巴里大学)、安妮·C·考登(加利福尼亚州立大学,萨克拉门托)、拉塞尔·肯特(南佐治亚州立大学)、罗伊·库克(福特·刘易斯学院)、贾德森·C·福雷尔(默特罗州立学院)、菲利斯·G·霍兰(瓦尔多斯塔州立学院)、迪亚那·L·费里(特拉华大学)、艾琳·阿诺德(东伊利诺伊大学)、贾尼丝·费尔德鲍尔(奥斯汀社区学院)、唐纳德·康伦(特拉华大学)、加里·L·惠利(诺福克州立大学)、詹姆斯·施佩(克莱尔蒙特

研究生院)、约瑟夫·F·米克利斯克(南伊利诺伊大学)、约翰·L·克麦茨(特拉华大学)、苏哈尔·阿布希(迪尤肯大学)、菲利普·M·范奥肯(贝勒大学)、奥古斯塔斯·B·科朗热罗(宾州)、戴尔·M·费诺尔(威斯康星大学, 奥什科什)。

此外, 我要感谢我在圣迭戈州立大学的同事马克·巴特勒对本书的教师注释本所作的贡献, 他在教师注释本上的旁注, 为主讲教师提供了丰富的例子和教学建议。

当然, 没有出版商也就不会有此书, 我要感谢 Prentice Hall 出版公司所有那些为本次修订版和附录的编辑出版提供过帮助的人员。

斯蒂芬·P·罗宾斯

目录

I 篇 导论	(1)
--------------	-----

1 章 管理者与管理	(3)
谁是管理者	(4)
什么是管理和管理者做什么	(6)
为什么要学习管理	(16)
本章提要	(17)
复习与练习	(17)

2 章 管理的演进	(22)
历史背景	(24)
多样化的时期	(25)
近年来的趋势：趋向一体化	(35)
当前的趋势和问题：变化中的管理实践	(38)
本章提要	(43)
复习与练习	(44)

I 篇综合练习 管理者的角色	(48)
I 篇综合案例 查克·斯通曼的一天	(50)

II 篇 定义管理者的领域	(53)
---------------------	------

3 章 组织文化与环境：约束力量	(55)
管理者：万能的还是象征性的	(56)
组织文化	(59)
环境	(63)
本章提要	(72)
复习与练习	(72)

4 章 国际管理：响应全球环境	(76)
谁是所有者	(78)
冲击狭隘主义	(79)
变化中的全球环境	(79)

组织如何走向国际化	(84)
在外国环境中进行管理	(85)
本章提要	(88)
复习与练习	(88)
5 章 社会责任与管理道德	(92)
什么是社会责任	(94)
社会责任和经济绩效	(98)
社会责任仅仅是利润最大化行为吗	(100)
指点迷津	(101)
管理道德	(102)
最后的思考	(111)
本章提要	(112)
复习与练习	(113)
6 章 决策：管理者工作的实质	(117)
决策制定过程	(119)
决策的普遍性	(123)
理性决策者	(124)
问题与决策：一种权变方式	(129)
决策方案的分析	(132)
群体决策	(134)
本章提要	(138)
复习与练习	(139)
II 篇综合练习 犯罪严重性决策	(143)
II 篇综合案例 通用电气公司	(144)
III 篇 计划	(147)
7 章 计划的基础	(149)
计划的定义	(150)
计划的目的	(151)
计划和绩效	(151)
关于计划的误解	(152)
计划的类型	(153)
计划的权变因素	(154)
目标：计划的基础	(157)
本章提要	(163)

复习与练习	(163)
8 章 战略管理与企业家精神	(167)
日益重要的战略规划	(169)
战略管理层次	(169)
战略管理过程	(171)
公司层战略框架	(176)
事业层战略框架	(180)
作为一种战略武器的 TQM	(183)
企业家精神：战略规划的一个特殊方面	(184)
本章提要	(188)
复习与练习	(189)
9 章 计划的工具和技术	(193)
评价环境的技术	(195)
预算	(200)
作业计划工具	(204)
时间管理：个人计划的指南	(212)
本章提要	(215)
复习与练习	(216)
III 篇综合练习 目标设定	(221)
III 篇综合案例 西南航空公司：低成本的经营	(222)
IV 篇 组织	(225)
10 章 组织的基础	(227)
组织结构与组织设计的定义	(229)
组织设计的基本概念	(229)
组织设计的权变方法	(241)
本章提要	(248)
复习与练习	(248)
11 章 组织与职务设计选择	(252)
机械式组织设计选择	(254)
有机式组织设计选择	(256)
组织设计选择指南	(263)
职务设计选择	(264)
全面质量管理与组织结构设计	(274)

本章提要	(274)
复习与练习	(275)
12 章 人力资源管理	(279)
管理者与人事部门	(281)
重要的环境力量	(282)
人力资源规划	(283)
招聘与解聘	(285)
甄选	(287)
定向	(293)
员工培训	(293)
绩效评估	(295)
职业发展	(298)
劳资关系	(304)
人力资源管理当前面临的问题	(306)
本章提要	(308)
复习与练习	(309)
13 章 变革与创新的管理	(313)
什么是变革	(315)
变革的力量	(315)
变革过程的两种不同观点	(317)
组织的惯性与变革阻力	(320)
管理变革的方法	(322)
管理变革中的新问题	(325)
激发创新	(331)
本章提要	(334)
复习与练习	(335)
IV 篇综合练习 组织图	(340)
IV 篇综合案例 土星公司是成功的吗	(342)
V 篇 领导	(345)
14 章 行为的基础	(347)
解释和预测行为	(348)
态度	(350)
个性	(354)
知觉	(357)

学习	(361)
本章提要	(363)
复习与练习	(364)
15 章 理解群体与团队工作	(367)
对群体行为的理解	(368)
使群体成为高效率的工作团队	(377)
本章提要	(381)
复习与练习	(383)
16 章 激励员工	(386)
什么是动机	(387)
早期激励理论	(388)
当代激励理论	(392)
多样化工人队伍的激励问题	(402)
从理论到实践：关于激励员工的建议	(403)
本章提要	(404)
复习与练习	(405)
17 章 领导	(410)
管理者与领导者	(412)
特质理论	(412)
行为理论	(413)
权变理论	(416)
领导的最新观点	(425)
性别与领导：男性与女性的领导方式不同吗	(429)
通过授权而领导	(430)
本章提要	(431)
复习与练习	(432)
18 章 沟通与人际交往技能	(435)
理解沟通	(437)
人际交往技能的开发	(444)
积极倾听技能	(445)
反馈技能	(446)
授权技能	(448)
训导技能	(451)
冲突管理技能	(454)

谈判技能	(459)
本章提要	(462)
复习与练习	(463)
V 篇综合练习 积极倾听	(467)
V 篇综合案例 混凝土预制件公司	(468)
VI 篇 控制	(473)
19 章 控制的基础	(475)
什么是控制	(476)
控制的重要性	(477)
控制过程	(477)
控制的类型	(482)
控制的焦点	(483)
有效控制系统的特性	(488)
控制的机能障碍问题	(490)
本章提要	(491)
复习与练习	(492)
20 章 信息控制系统	(496)
什么是管理信息系统	(498)
信息与组织中的信息交流	(499)
管理信息系统的演变过程	(502)
揭穿关于管理信息系统的几个神话	(508)
设计管理信息系统	(509)
管理信息系统实施	(511)
利用信息系统获取竞争优势	(513)
管理信息系统如何改变管理者的工作	(514)
现代化的组织交流	(516)
本章提要	(517)
复习与练习	(518)
21 章 作业管理	(522)
作业管理与转换过程	(524)
管理生产率	(524)
制造业和服务业中的作业管理	(526)
战略性的作业管理	(527)
作业计划	(528)

作业控制	(533)
当前作业管理中的问题	(540)
本章提要	(545)
复习与练习	(546)
VI 篇综合练习 纸飞机公司	(550)
VI 篇综合案例 便服公司	(552)
自我评估练习参考答案	(555)
词汇表	(563)

