

最新企業管理大辭典



哈佛管理叢書

最新企業管理大辭典

最新企業管理大辭典

編譯者：哈佛管理叢書編纂委員會

原著：Encyclopedia of Professional Management,
Editor-in-Chief Lester R. Bittel.

出版者：哈佛企業管理顧問公司出版部

發行人：洪良浩

地址：台北市復興北路166號9樓

電話：715-0471（總機）

中華民國七十二年十二月初版

中華民國七十五年四月再版

實價：新台幣2,500元整

國內購買辦法：一、請將書款以支票或滙票，抬頭開「哈佛企業管理顧問公司」，寄至台北市復興北路166號9樓，款到後立即將書以掛號寄達。

二、請利用郵政劃撥0100110—6號「哈佛企業管理顧問公司」儲金戶。

行政院新聞局核准登記證：局版臺業字第〇一七四號

版權所有 翻印必究

哈佛管理叢書序

哈佛企業管理顧問公司的主要任務是為企業界提供最新的管理觀念與技術，適時為各企業解決一切管理上的問題，為國家經濟發展貢獻一份力量。

在今天劇烈的競爭下，動態的變化已是司空見慣，處於這千變萬化的市場上，要能隨機應變，提高工作效率，拓展新市場，增加營業利潤，加速企業成長，只有繼續不斷的吸收新知識，採用新技巧，才不致在管理上落伍，為了加速管理觀念與管理技術的傳播，我們計劃出版一套管理方面的叢書，藉著這一套叢書，我們將介紹最新的管理觀念與技術，供企業界參考。

面對著這一份神聖的企業管理教育推廣工作，我們的態度是嚴肅的，我們熱切地希望這一套叢書能為企業界提供新知識，共同為國內企業管理的現代化催生。

董事長 洪維岳

序 言

「最新企業管理大辭典」的編纂，是爲了提供企業經理人，有關管理概念的詳細解釋及常用管理技巧，以及如何有效的引用這些概念，技巧的建議。本書所搜集的資料，是提供各級經理人在處理問題時最好的參考，本書的適用範圍，除了企業之外，其他非營利機構或行政單位，也可以適用。

本辭典的編纂是由很多著名學者的心力所匯集而成的，雖然可能會有某些可預見的缺點，但是這種集思廣益的價值，却是本書的特徵，茲將這些特徵簡介如下：

範圍：在選擇主題的時候，下列三大範圍是考慮的重心：

1. 基本管理功能：諸如計劃、組織、執行、控制、及決策等範圍。
2. 企業主要功能：諸如財務及會計、生產製造、行銷推銷、以及資訊管理。
3. 環境資源及限制：諸如人力資源、物料、資金、設備機械、市場需求、經濟環境、天然資源、社區干預、及政令法規等。

有關管理程序及企業系統的探討，涵蓋了生產製造及裝配作業的生產及服務各業。這些活動都以環境的要素來加以探討。因此，讀者可以找到有關企業在資源轉換過程中的名詞定義、解釋及應用方法。將這些程序以圖表一來表示其相關，本書包含的範圍極爲廣泛，最具專業經理的實用價值。

有關某一概念的歷史資料，除非特別具有幫助了解的作用，否則一概不予列入，特別的數字或統計資料，假如具有參考價值或有實用價值者，不論其時效性，都列爲參考，以增進其了解與實用。

收列項次：本書總共收列了二五〇大項，包含了二千三百多個定義。一般來說，每一項次包括了：

1. 定義；2. 適用機會、技巧、程序及範例；3. 該概念或技巧的可用性評估，及4. 其他資料來源及參考資料（以英文文獻爲主）。

解釋：不論各個名詞的難易，均以最簡單文字予以解釋，並附以實例解說。最難能可貴的是以管理的眼光予以說明，也因爲如此，可能有些學者會認爲深度不夠，但是辭典的功能是在做引導及解釋，在求面的廣度。

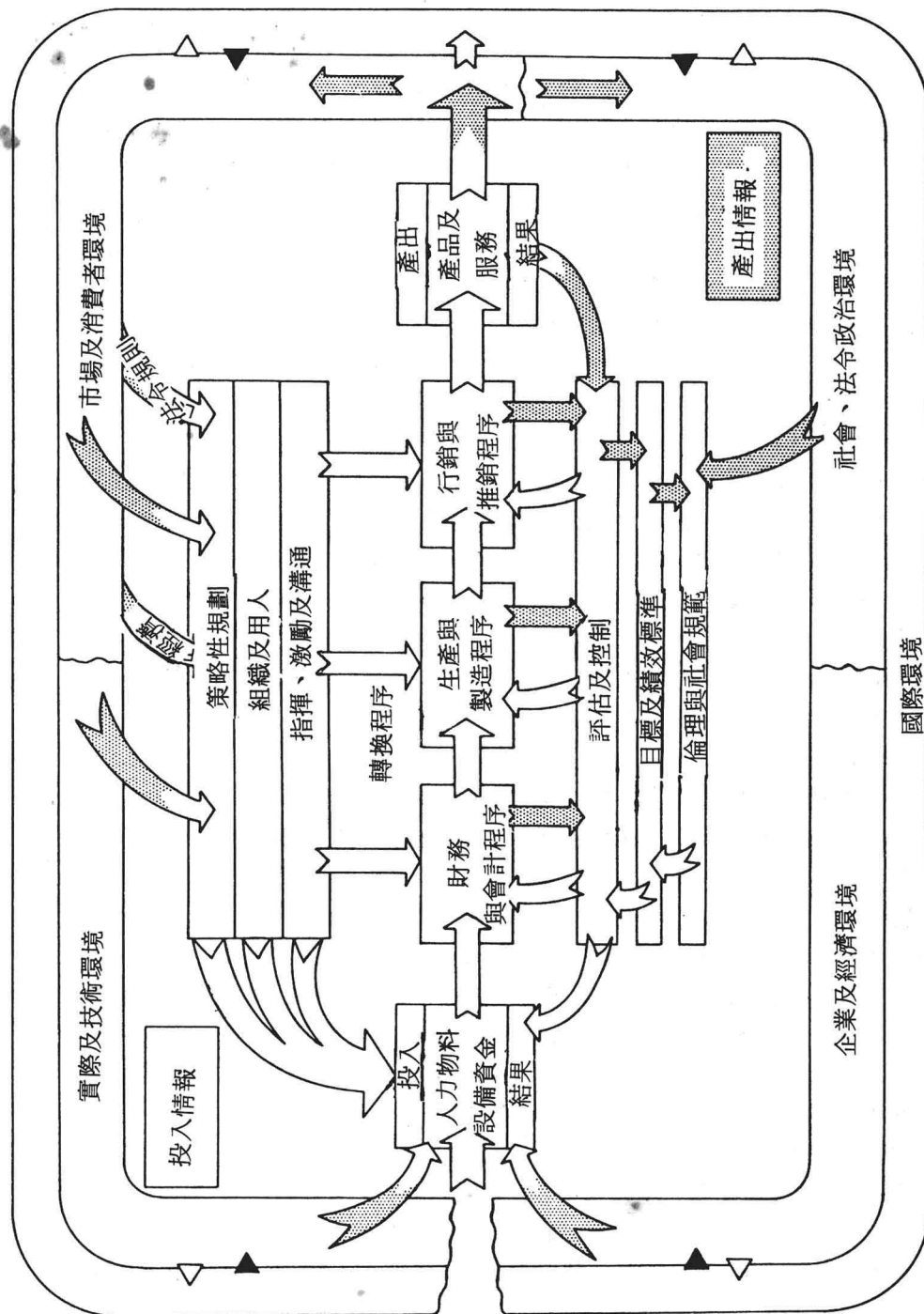
學科範疇：有些名詞不只在一個學科內出現，因此，常常會重複，但是解釋却有差異，這正是反映出管理的特性，所以不能單單顧名思義，在解釋時，必需考慮其不同的層次及不同的意義。從學術觀點來看，較廣泛的學科如社會學、心理學、資訊、傳播原理、經濟學、統計學、數學、物理及工程也常常引入並予以討論。從實用觀點來看，很多實用學科如會計學、財務、行銷、及生產對於不同行業經驗如建築業、製造業、銀行業、保險業、公共行政或非營利事業來的解釋，也會有所差異。

主題選擇：編纂本書時採用了二十多本的參考書、手冊、及百科全書、經過細心選擇，挑選了常用的管理名詞收錄至本書中。此外，還參考了各著名大學的企業管理、商學、公共行政等研究所的課程。搜集了二千三百個名詞及主題，將這些名詞及主題按所屬學科分類整理，然後送交三十餘位企業界人士、顧問師、及學者，並組成編纂顧問團。這些名詞按ABC予以分類，A類屬於絕對必需者，B類值得編入者，C類爲可有可無者。A類及B類經選定後，成爲主要內容，部分B類及C類，則列入主要項目中，編纂過程中，新名詞也都陸陸續續增列進去。

名詞：本書所列的名詞雖不一定就是絕對的標準名詞，但却是一般通用的名詞，本書所列的名詞，以美國慣用者爲多。

本書名詞索引，採中英文並列方式，如知道英文名詞，則按英語字母查索，便可查知中文譯名，如

僅知中文名詞，則按筆劃數查閱，可得知英文名詞。本書之編纂係以英文字母之順序排列之：管理名詞之分類，請參閱大綱目錄。



「最新企業管理大辭典」編纂顧問

王崑山先生	國立中興大學教授
王德馨先生	國立中興大學教授
林昇平先生	私立輔仁大學教授
林英峯先生	國立政治大學企業管理系系主任
洪良浩先生	哈佛企業管理顧問公司總經理
高孔廉先生	國立政治大學教授、行政院研考會副主任委員
城仲模先生	國立中興大學教授、台灣省政府委員
馬難先先生	行政院科技顧問組研究員
許士軍先生	新加坡 國立大學教授
陳定國先生	國立台灣大學教授
陳井星先生	中國法律與稅務服務中心負責人
張潤書先生	國立政治大學教授
黃俊英先生	國立政治大學教授、行政院研考會副主任委員
黃越欽先生	國立政治大學教授
楊必立先生	國立政治大學教授、考試院考試委員
蔡墩銘先生	國立台灣大學教授
劉水深先生	國立政治大學企業管理研究所主任
蘇在山先生	國立台灣大學教授
蘇伯顯先生	國立政治大學教授

用法說明

最新企業管理大辭典的編纂方式，是按照英文二十六個字母的順序加以排列，依照下列四種查閱方法，就可以在辭典中尋求所需要的專有名詞、定義、主題及主題所屬的範圍。

第一按英文字母順序查閱本文 辭典中有兩千多個管理名詞及附錄名詞，是依英文字母順序編排，只需按頁次查閱，就能找到你需要的名詞或主題。

a 管理名詞的查閱法，例如：

虛擬活動 Dummy Activities （請參閱第 326 頁）

b 附錄名詞的查閱法，例如：

網路計劃法 (Net Work Planning See Network Planning Methods.) （請參閱第 823 頁）

第二查閱每一黑粗字體名詞後的「參考書目」 「參考書目」中較小的印刷字體，可指引你去查閱和這個名詞主題有關的參考書目及其作者、出版公司、出版時間等。或者當你對斜體字標示的參考書內容有所疑義時，也可查閱本書。只要翻到目錄部分，很容易就可在內文中找到你所需要的資料（查閱法同第三）。

第三查閱目錄 從 VII 頁到XXXIV頁的目錄，是依照企業管理上最重要的主題範圍，共分為四十八項次。在每項次之下，再列出與此有關的內文標題（即黑粗字體名詞）。例如：與預算、預算編制（Budgets and Budgeting）這個項次有關的，全書中有 17 個部分。其它未在此 17 個部分出現，但却與主題範圍還有關連的資料，在索引（Index）中也可查到。

第四查閱本書最後的索引（Index）部分 為便利讀者查閱，本書索引特以英、中文分別編排，前者是按 26 個字母、後者則依部首、筆劃順序排列，並各有中、英文對照。本書索引有 25000 個名詞，所有值得參考的名詞都囊括其中。

目錄 Table of Contents and Subject Locator Guide

管理控制用之會計 Accounting for Managerial Control

成本分析與控制會計 Accounting, Cost Analysis and Control	1
財務會計 Accounting, Financial	12
人力資源會計 Accounting, Human Resources	17
會計在管理控制上之應用 Accounting for Managerial Control	25
預算與預算準備 Budgets and Budget Preparation	123
管理控制系統 Control Systems, Management	244
財務報表分析 Financial Statement Analysis	448
管理情報系統之應用 Information Systems, Management (MIS) Applied	560
採購與會計層面的存貨控制 Inventory Control Purchasing and Accounting Aspects	615
設備之租賃 Leasing Equipment	674
邊際收益分析 Marginal Income Analysis	722
產品與服務定價 Product and Service Pricing	1039
生產力 Productivity	1067
賦稅呈報及聯邦稅收 Tax Management, Managerial Responsibility for Federal Income Tax Reporting	1256

行政（辦公室）管理 Administrative(office) Management

行政管理 Administrative Management	38
電腦系統 Computer Systems	202
管理系統控制 Control Systems, Management	244
信用管理 Credit Management	264
資料處理的理論與實務 Data Processing Principles and Practices	279
管理的情報系統 Information Systems, Management (MIS)	553
管理情報系統之應用 Information Systems, Management (MIS), Applied	560
手冊、政策和程序 Manuals, Policy and Procedures	720
辦公室空間規劃和設計 Office Space Planning and Design	868
文書簡化 Paper Work Simplification	935
案卷管理 Records Management	1136
安全管理 Security Management	1189
系統和程序 Systems and Procedures	1251
電信通訊 Telecommunications	1265

文字處理 Word Processing	1318
----------------------------	------

組織內的行爲 Behavior in Organization

態度調查 Attitude Surveys	69
行爲模式 Behavioral Models	96
員工溝通 Communications, employee	146
組織內的溝通 Communications, Organizational	151
管理上的一致性 Conformity In Management	221
員工諮商 Counseling, Employee	263
懲戒 Discipline	316
行政人員的健康，工作緊張與壓力的管理 Health, Executive, Managing Stress and Job Tension	513
心理健康 Health, Mental	516
保健因子 Hygiene factors	546
創新與創造力 Innovation and Creativity	569
人際關係 Interpersonal Relationships	598
實驗室（敏感性）訓練 Laboratory (Sensitivity) Training	659
領導能力 Leadership	660
少數份子的管理與公平就業機會 Minorities, Management of and Equal Employment Opportunity	804
組織內的激力 Motivation In Organizations	811
年老員工的管理 Older Employees, Management of	878
組織的分析與計劃 Organization Analysis and Planning	893
組織的發展 Organization Development (OD)	1905
權力與影響力 Power and Influence	1009
系統 4 System 4	1250
X 理論與 Y 理論 Theory X and Theory Y	1275
交流分析 Transactional Analysis	1282
企業中的女性 Women In Industry	1306
管理階層中的女性 Women In Management	1314
工作觀念與意義 Work, Concept and Implications	1321
工作設計，工作擴大化，工作豐富化，工作設計，自治工作團體 Work Design, Job Enlargement, Job Enrichment, Job Design, and Autonomous Work Groups	1323
年輕員工的管理 Younger Employees, Management of	1355

預算與預算編制 Budgets and Budgeting

成本分析與控制會計 Accounting, Cost Analysis and Control	1
財務會計 Accounting, Financial	12
會計在管理控制上之應用 Accounting for Managerial Control	25
財務審核 Auditing, Financial	80

資本預算 Budgeting, Capital	107
預算與預算編製 Budgets and Budget Preparation	131
資本預算的特殊問題 Budgeting, Capital, Special Problems of	116
管理控制系統 Control Systems, Management	244
管理情報系統之應用 Information Systems, Management (MIS), Applied	560
邊際收益分析 Marginal Income Analysis	722
各種目標與標的 Objectives and Goals	859
策略性管理計劃 Planning, Strategic Managerial	967
政策的釐定與執行 Policy Formulation and Implementation	1001
利潤改善 Profit Improvement	1071
計劃預算 Program Budgeting (PPBS)	1080
計劃設計與執行 Program Planning and Implementation	1082
零基預算 Zero-base Budgeting	1359

內部與外部的溝通 Communications, Internal and External

廣告的概念 Advertising Concepts	41
績效考核 Appraisal, Performance	54
態度調查 Attitude Surveys	69
員工溝通 Communications, Employee	146
非口頭的溝通 Communications, Nonverbal	150
組織內的溝通 Communications, Organizational	151
會議的領導 Conference Leadership	211
會議計劃 Conferences and Meetings, Planning for	214
員工諮商 Counseling, Employee	263
員工面談 Interviewing, Employee	607
手冊、政策和程序 Manuals, Policy and Procedures	720
行銷情報系統 Marketing Information Systems	754
公共關係和大眾關係 Public and Community Relations	1099
股東關係 Shareholder Relationships	1192
提案制度 Suggestion Systems	1233
科技轉移 Technology Exchange	1264
企業文件 Writing for Business	1350

報酬與獎勵計劃 Compensation and Incentive Plans

績效考核 Appraisal, Performance	54
報酬與員工的福利計劃 Compensation, Employee Benefit Plans	161
行政人員的報酬 Compensation, Executive	169
銷售報酬 Compensation, Sales	178

特種報酬計劃 Compensation, Special Plans	184
薪資報酬政策與管理 Compensation, Wage and Salary Policy and Administration ...	190
四天週 Four-day Week	480
人力資源 (勞動力) 計劃 Human Resources (Work Force) Planning	539
職位分析 Job Analysis	626
職位評價 Job Evaluation	627
勞工法規 Labor Legislation	637
勞工與管理當局的关系 Labor-management Relations	640
人事管理 Personnel Administration	945
生產力 Productivity	1067
克拉克計劃 Rucker Plan	1169
史肯隆計劃 Scanlon Plan	1183
臨時協助 Temporary Help	1271
工資工時法規 Wages and Hours Legislation	1297
彈性工時 Work Hours, Flexible	1327
工作衡量 Work Measurement	1327

控制與控制系統 Controls and Control Systems

成本分析與控制會計 Accounting, Cost Analysis and Control	1
會計在管理控制上之應用 Accounting for Managerial Control	25
管理稽核 Audit, Management	73
財務審計 Auditing, Financial	80
資本預算 Budgeting, Capital	107
預算與預算編製 Budgets and Budget Preparation	131
管理上的一致性 Conformity In Management	221
管理控制系統 Control Systems, Management	244
信用管理 Credit Management	264
財務管理 Financial Management	418
甘圖特 Gantt Charts	487
管理情報系統之應用 Information Systems, Management (MIS), Applied	560
存貨實物控制及記帳控制 Inventory Control, Physical and Stockkeeping	610
採購與會計層面的存貨控制 Inventory Control, Purchasing and Accounting Aspects ...	615
生產線平衡 Line of Balance (LOB)	682
網路計劃法 Network planning Methods	823
目標管理 Objectives, Management By (MBO)	851
專案與任務小組的管理 Project and Task Force Management	1090
品質管理 Quality Management	1119
短期間的時程安排 Scheduling, Short-interval	1183
標準與標準化專案 Standards and Standardization Programs	1217
工作衡量 Work Measurement	1327

成本與成本改善 **Costs and Cost Improvement**

成本分析與控制會計 Accounting, Cost Analysis and Control	1
管理稽核 Audit, Management	73
財務審計 Auditing, Financial	80
預算與預算編製 Budgets and Budget Preparation	131
成本效益分析 Cost-benefit Analysis	254
成本改善 Cost Improvement	254
工業工程 Engineering, Industrial	370
財務管理 Financial Management	418
邊際收益分析 Marginal Income Analysis	722
文書簡化 Paper Work Simplification	935
產品與服務定價 Product and Service Pricing	1039
生產力 Productivity	1067
利潤改善 Profit Improvement	1071
風險分析與管理 Risk Analysis and Management	1160
稅務呈報及聯邦稅收 Tax Management, Managerial Responsibility for Federal Income Tax Reporting	1256
工作衡量 Work Measurement	1327
工作抽樣 Work Sampling	1337
工作簡單化與改善 Work Simplification and Improvement	1340

客戶關係 **Customer Relations**

廣告的概念 Advertising Concepts	41
工業廣告管理 Advertising, Management, Industrial	48
商業仲裁 Arbitration, Commercial	61
商業同業公會 Associations, Trade and Professional	67
品牌及品名 Brands and Brand Names	103
與管理有關的消費者行爲 Consumer Behavior, Managerial Relevance of	227
消費者主義及消費者保護法規 Consumerism and Consumer Protection Legislation ...	237
國際貿易 International Trade	591
市場分析 Market Analysis	730
工業行銷 Marketing, Industrial	750
服務行銷 Marketing of Services	760
專業服務行銷 Marketing of Services, Professional	764
行銷研究 Marketing Research	769
市場分類與市場分析 Markets, Classifications and Market Analysis	773
產品責任 Product Liability	1014
產品與服務定價 Product and Service Pricing	1039
公共關係和大眾關係 Public and Community Relations	1099

銷售管理 Sales Management	1177
-----------------------------	------

資料處理的管理 Data Processing Management

電腦系統 Computer Systems	202
資料處理的理論與實務 Data Processing Principles and Practices	279
表單設計和控制 Forms Design and Control	477
管理情報系統之應用 Information Systems, Management (MIS), Applied	560
大型機構中的管理情報系統 Information Systems, Management (MIS), In Large Organizations	566
採購與會計層面的存貨控制 Inventory Control, Purchasing and Accounting Aspects...	615
行銷情報系統 Marketing Information Systems	754
物料需求計劃 Materials Requirements Planning (MRP)	801
文書簡化 Paper Work Simplification	935
卷宗管理 Records Management	1136
系統和程序 Systems and Procedures	1251
文字處理 Word Processing	1318

作成決策與解決問題 Decision Making and Problem Solving

成本效益分析 Cost-benefit Analysis	254
決策程序 Decision-making Process	284
情報收集 Information Search	551
管理情報系統之應用 Information Systems, Management (MIS), Applied	560
創新與創造力 Innovation and Creativity	569
採購與會計層面的存貨控制 Inventory Control, Purchasing and Accounting Aspects...	615
管理理論、科學和方法 Management theory, Science, and Approaches	702
邊際收益分析 Marginal Income analysis	722
策略性管理計劃 Planning, strategic Managerial	967
規劃與策略規劃的模型 Planning, Strategic Planning Models	986
不確定情況下的規劃 Planning Under Uncertainty	993
政策的釐定與執行 Policy Formulation and Implementation	1001
風險分析與管理 Risk Analysis and Management	1160
統計分析 Statistical Analysis for Management	1221

發展與訓練 Development and Training

人力資源會計 Accounting, Human Resources (Assets)	17
承諾行爲 Affirmative Action	53

績效考核	Appraisal, Performance	54
自信訓練	Assertiveness Training	63
評估中心法	Assessment Center Method	64
態度調查	Attitude Surveys	69
行為模式	Behavioral Models	96
會議的領導	Conference Leadership	211
會議計劃	Conferences and Meetings, Planning for	214
繼續進修教育單位	Continuing Education Unit (CEU)	241
員工諮商	Counseling, Employee	263
員工之發展與訓練	Development and Training, Employee	302
管理發展與訓練	Development and Training, Management	307
大學行政計劃的發展與訓練	Development and Training, University Executive Programs	313
人力資源 (勞動力) 計劃	Human Resources (Work Force) Planning	539
職位分析	Job Analysis	626
組織的發展	Organization Development (OD)	905
管理的專業性	Professionalism In Management	1069
程式教育	Programmed Instruction	1089
企業與管理中之模擬	Simulations, Business and Management	1196
專業的社會	Societies, Professional	1212
心理測驗	Testing, Psychological	1272
交流分析	Transactional Analysis	1282

分配與運輸 Distribution and Transportation

實體分配	Distribution, Physical	318
存貨實物控制及記帳控制	Inventory Control, Physical and Stockkeeping	610
採購與會計層面的存貨控制	Inventory Control, Purchasing and Accounting Aspects	615
企業後勤學	Logistics, Business	684
行銷分配通路	Marketing, Channels of distribution	736
物料需求計劃	Materials Requirements Planning	801
規劃與策略規劃的模型	Planning, Strategic Planning Models	986
採購管理	Purchasing Management	1105
位置的選擇	Site Selection	1199

經濟要素 Economic Factors

競爭	Competition	198
經濟概念	Economic Concepts	329
經濟衡量指標	Economic Measurements	337

經濟制度	Economic Systems	343
外匯管理	Exchange, Foreign, Management of	403
商情預測	Forecasting Business Conditions	464
投入產出分析	Input-output Analysis	572
國際貿易	International Trade	591
公共市場	Markets, Public	778
證券市場	Markets, Securities	782
證券市價指數	Markets, Stock Indicator Series	788
產品與服務定價	Product and Service Pricing	1039
生產力	Productivity	1067
利潤與營利	Profits and Profit Making	1077
風險分析與管理	Risk Analysis and Management	1160
標準的工業分類	Standard Industrial Classifications	1215
標準的都市統計區域	Standard Metropolitan Statistical Areas	1216
系統動態學	System Dynamics	1242
附加價值稅	Value-added Tax	1287

環境要素 Environmental Factors

社區計劃之立法	Community Planning Legislation	159
競爭	Competition	798
消費者主義及消費者保護法規	Consumerism and Consumer Protection Legislation	237
平等主義	Egalitarianism	350
能源管理	Energy Resources, Management of	358
實體環境	Environment, Physical	378
環境保護的立法	Environmental Protection Legislation	388
商情預測	Forecasting Business Conditions	464
政府法規	Government Regulations (See Table of Contents Heading)	XVI
不確定情況下的規劃	Planning Under Uncertainty	993
公共關係和大眾關係	Public and Community Relations	1099
風險分析與管理	Risk Analysis and Management	1160
企業的社會責任	Social Responsibility of Business	1208
系統態度學	System Dynamics	1242
科技管理的意義	Technology, Management Implications	1260
價值體系	Value Systems	1293

設備的管理 Facilities and Equipment Management

自動化	Automation	87
資本預算	Budgeting, Capital	149

工業設計	Design, Industrial	293
實體分配	Distribution, Physical	318
能源管理	Energy Resources, Management of	358
工程管理	Engineering management	370
實體環境	Environment, Physical	378
人力因素工程學	Human Factors Engineering	534
保險與冒險管理	Insurance and Risk Management	574
存貨實物控制及計帳控制	Inventory Control, Physical and Stockkeeping	610
設備之租賃	Leasing, Equipment	674
管理的維護	Maintenance Management	687
物料處理	Material Handling	792
辦公室空間規劃和設計	Office Space Planning and Design	868
工廠工程管理	Plant Engineering Management	996
生產過程	Production Processes	1061
公司不動產的管理	Real Estate Management, Corporate	1132
員工安全與健康之管理	Safety and Health Management, Employee	1171
安全管理	Security Management	1189
位置的選擇	Site Selection	1199
工作簡單化與改善	Work Simplification and Improvement	1340

財務及投資之管理 Financial and Investment Management

財務會計	Accounting, Financial	12
購併	Acquisitions and Mergers	32
商業仲裁	Arbitration, Commercial	61
管理稽核	Audit, Management	73
財務審計	Auditing, Financial	80
資本預算	Budgeting Capital	107
資本預算的特殊問題	Budgeting, Capital Special Problems of	116
預算與預算準備	Budgets and Budget Preparation	123
管理控制系統	Control Systems, Management	244
成本改善	Cost Improvement	254
信用管理	Credit Management	264
外匯管理	Exchange Foreign, Management of	403
財務管理	Financial Management	418
財務管理與銀行關係	Financial Management, Bank Relationships	427
財務管理，資本結構和股利政策	Financial Management, Capital Structure and Dividend Policy	429
短程、中程和長程融資的財務管理	Financial Management, Short-term, Intermediate, and Long-term Financing	432
財務管理與流動資金控制	Financial Management, Working Capital Control	441