



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

管理学概论

GUANLI XUE GAILUN

第5版

邵冲 编著

中山大学出版社



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

管理学概论

GUANLI XUE GAILUN

第5版

邵冲 编著

中山大学出版社

· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学概论/邵冲编著. — 5 版. — 广州: 中山大学出版社, 2012. 2
ISBN 978 - 7 - 306 - 04083 - 1

I. ①管… II. ①邵… III. ①管理学 IV. ①C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 250952 号

出版人: 祁 军

策划编辑: 刘学谦

责任编辑: 刘学谦

封面设计: 曾 斌

责任校对: 杨文泉

责任技编: 黄少伟

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020 - 84111996, 84113349, 84111997, 84110779

发行部 020 - 84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275

传 真: 020 - 84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 广州中大印刷有限公司

规 格: 787mm × 1092mm 1/16 14 印张 330 千字

版次印次: 1996 年 3 月第 1 版 2002 年 10 月第 2 版

2005 年 8 月第 3 版 2008 年 8 月第 4 版

2012 年 2 月第 5 版 2012 年 2 月第 23 次印刷

印 数: 109001 - 114000 册 定 价: 30.00 元

如发现本书因印装质量影响阅读, 请与出版社发行部联系调换

第5版修订说明

本书是学习管理学的入门教材，以普通高等院校的本科学生为教学对象，以通俗易懂和简洁的文字介绍管理学的基础知识，为学生打基础提供良好的学习平台。此次修订，作者亦保持这一定位，未作改变。

修订教材免不了增删改动，此次修订改动较大之处有：

第一，根据实际教学需要，删去了“控制技术”和“内化控制”两章，但保留了其中部分内容，如“预算”、“财务报表”和“审计”，并将其作为财务控制工具，并入了第13章；“赋权”和“参与管理”等作为激励策略，并入了第10章。

第二，重写了第2章“管理思想”。原来的将管理思想的演变划分为若干阶段的写法，不太适合初学者。按学派划分的写法（也是许多教材采用的写法）更便于学生理解。

第三，新增了“激励策略”、“信息技术与沟通”和“学习型组织与管理职能”等节。目的是增强知识之间的内在联系，延伸本书的知识覆盖面，使学生了解更多新知识。

其他改动不在此赘述。

针对课文的改动，相应修改和补充了“本章学习目的”和“本章提要”两个板块，更换或修改了“讨论题”中的部分题目。此外，更换了“案例分析”板块中的3个案例，对部分案例作了修改，更换了全部案例的标题。

近年来，随着管理教育的普及和学术研究水平的提升，国内管理学教材的出版呈现出百花争艳的局面，这给本书此次修订带来不小的压力，也带来很大的动力。作者结合多年的教学体会和理论学习，对本书作了较为全面的修订，力求使其得到进一步完善和提高。但由于作者水平有限，书中仍难免有错，欢迎广大师生和读者提出宝贵意见。

联系方式：mnsshaoc@mail.sysu.edu.cn。

邵冲

2011年10月于广州

导 言

管理既是一门古老的艺术，也是一门新兴的科学。作为系统化的理论知识，管理学是在 20 世纪初逐渐发展起来的。一般认为，管理学的主要发源地是北美和欧洲，并以美国工程师泰勒在 1911 年发表的《科学管理原理》一书作为管理成为一门科学的标志。让我们先来看一看管理学是一门什么样的学问，它的研究对象是什么，研究领域在哪里。

管理是一门科学

有人认为，管理是常识，只能从实践中学习，无法从书本或课堂里学来；还有人认为，管理者是实践家，不是理论家，需要的是经验而不是理论。这些讲法和认识并非没有道理。管理当然不能完全从书本或课堂里学来，常识和经验确实重要。但用常识和经验解决问题也有极大的局限性。所谓常识，就是应具备的普通知识，按照常识办事就是只凭直觉处理问题。许多企业失败的事例说明，管理并不全是常识。经验是从实际工作中体验来的真实知识。在参加工作初期，经验可以用来印证理论，使之成为活的知识。但在经过若干年后，从工作中积累起来的经验有许多是重复的，新鲜的成分会越来越少。所以，过分依赖经验办事，而不设法通过理论学习增加新的知识，经验反而会成为进步的绊脚石。彼得·德鲁克指出：“管理不仅是一种常识，也不仅是累积起来的经验，它至少蕴藏了一套系统化的知识。”^①

科学是经过整理的系统化的知识。运用科学的方法发展知识并使之系统化是科学的基本特点。科学应该具备明确的概念、原理、理论框架以及其他累积起来的知识。这些知识是从假设、实验和分析发展而来的。

科学方法首先要有明确的概念。概念是对具体事物的特性的抽象概括。定义是概念的基本形式。表达概念的词语必须准确，必须与所分析的事物紧密相关。概念是组成原理和理论的基本材料。

科学方法要求通过观察确定事实，通过对事实的分类和分析找出因果关系。如果经过检验，证明这些假设是正确的，能够反映或说明现实，并有助于预测在类似情况下将要发生的事情，这些假设就称为原理。原理是在一定时期内被人们所认识的真理，并非绝对或永远正确，它阐明两个或两个以上的变量之间的关系。原理最简单的形式包含有一个自变量和一个因变量。

理论是把相互关联的概念和原理系统地组合在一起的框架。它的作用是把零散的知识组合在一起，使它有一个体系。理论最简单的形式是一种分类方法。理论水平是衡量一门学科成熟程度的重要标志。

^①（美）彼得·德鲁克著：《管理——任务·责任·实践》，孙耀君等译，中国社会科学出版社 1987 年版，第 4 页。



现在，管理领域已经形成了一套可以用来指导管理活动的系统化的知识。尽管管理学这门学科目前还相当粗糙，也不够精确，但是运用这套系统化的知识还是能够帮助管理者改进管理工作，使管理工作完成得更好。

管理学的学科性质

作为一门独立的学科，管理学是一门以提高组织的管理水平以造福于人类社会为目的的致用之学。从学科性质来讲，它可以和医学、法学、工程学、建筑学、军事学和经济学等学科相比。

管理既是一门科学，也是一门艺术。管理实践需要利用系统化的知识，任何艺术都是如此。给人治病的人如果不掌握科学知识那就成了巫医；有了科学知识，他就有可能成为医术精湛的医生。经营企业的人如果不掌握系统的管理知识，必然是靠运气、单纯凭经验经营企业；有了科学知识，他才有可能成为有效的经理人。但是，仅有理论知识还不足以保证人们在实践中取得成功，因为人们还必须懂得如何在实践中运用理论。万事灵验的科学是不存在的，科学并不是实践家的万能工具。同样，管理也不是完全没有艺术的成分，否则，只要熟读一本管理学的书，人人都可以当经理了。如何把理论知识成功地运用到实践中去，那就是艺术了。如果用简洁的语言解释科学与艺术的区别，前者是教我们“知”，后者是教我们“行”。彼得·德鲁克曾经指出：“管理是一种实践，其本质不在于‘知’而在于‘行’。”^①也就是说，管理追求的不是知识的吸收而是知识的运用，是运用知识取得成果。但艺术与科学并不是互相排斥的，而是互相补充的。随着科学的发展，艺术也会得到发展。只有以系统化的理论知识作为基础，艺术才有可能达到登峰造极的地步。

管理学的研究对象

管理学是研究各种社会组织中管理活动的一般运动规律的科学，它既不同于工商管理，也有别于公共管理，后两者的研究对象是特定的社会组织。换句话说，管理学是研究一般管理。

我们通常所说的管理，事实上包括两个部分，即业务管理和一般管理。业务管理是指组织各项经营职能的管理。企业通常把经营职能分为生产、营销、财务、研发、信息系统等项，这些都属于业务管理。由于不同组织的经营职能不同，因此业务管理的具体内容也就不一样。一般管理是指管理活动的共同性。不管是生产管理，还是营销管理；也不管是工商管理，还是公共管理，既然都是管理，必然存在共同的规律，这种存在于不同组织、不同职能过程中的具有共性的管理活动，就是一般管理。业务管理并不是管理学研究的对象，那是工商管理（或公共管理）及其分支学科（如生产管理、营销管理、财务管理等）研究的范围。管理学的研究对象是一般管理，即管理活动的一般性、普遍性规律。

为什么要研究一般管理？这是管理人才培养的要求。在实际工作中，管理者具有经营

^①（美）彼得·德鲁克著：《管理——任务·责任·实践》，孙耀君等译，中国社会科学出版社1987年版，第7页。

和管理双重责任，要求管理者既要熟悉业务，又要擅长管理。但是，随着组织层次的上升，管理能力的重要性逐渐增强，业务能力的重要性逐渐减弱。对于高层管理者来说，工作内容主要是管理而非经营，管理能力成为影响组织绩效的关键因素。因此，从培养管理人才来看，从管理才能的全面发展来看，有必要专门研究一般管理。

管理学不仅是以探讨管理活动普遍规律为宗旨的一般管理，而且也是以工商企业管理为基础的一般管理。管理学主要是根据工商企业的管理经验发展起来的，它的基本理论主要是从工商企业的管理经验中提炼和概括出来的，把工商企业和其他社会组织的管理经验贯通起来的管理理论还没有完全形成。

管理学的研究宗旨在于探讨管理活动的一般规律而不是个别规律，但是对管理活动一般规律的理论概括又主要根据的是工商企业的管理经验，这是不是自相矛盾呢？并不是。美国管理学家哈罗德·孔茨说过，管理学如果与“精确的”自然科学相比的话，只能算是一门“不精确的”科学。所谓“精确”和“不精确”，在这里是指对事物运动规律的认识程度。所有的知识领域，包括被认为已经比较“精确的”物理学在内，都存在尚未被人们所了解和认识的领域。但管理学尤其不“精确”，这不仅仅是因为管理学的历史短暂，更重要的是因为管理学所探讨的是复杂的社会现象，其中许多规律要经过长期的、反复的观察和实践才能认识得比较正确。因此，对管理活动的一般规律的研究是一项长期任务，这项任务远远没有完成。要完成这个任务，就需要总结各种社会组织的管理经验，从中归纳出具有普遍性的规律。企业界最先注意到持续管理的重要性，因此，管理经验在工商企业比在其他社会组织中积累得更早、更多、更快，这方面的理论也更为成熟、更为系统。所以，管理学从工商企业管理的经验中汲取更多的养料就很自然了。管理学的研究是以工商企业管理为中心，并不排斥吸收其他社会组织的管理经验。事实上，其他社会组织的管理经验也为管理理论的发展作出了积极的贡献。

管理是一种社会活动，它是在协作劳动过程中产生的一种社会性职能。一个人在单独完成一项任务时，虽然也需要做出选择和安排，但不能认为这就是在管理，因为他不需要任何协作，他的一切努力都是他个人的活动，这种个人活动并不属于管理学研究的范围。

管理学的学科体系

某些学者认为，到目前为止，我们还没有一套统一的、全面的管理理论，而是有“一堆理论”；研究管理的论文、论著并不少，但学者们的研究重点和分析方法都不尽相同，得出来的结论、模型也不一样。用什么样的方法把这“一堆理论”整理成条理化、系统化的管理知识呢？比较来看，管理过程体系的优点比较突出。该体系容易理解，知识覆盖面广，而且扩容性强，凡是对管理者实际工作有用的知识，不管是过去已有的，还是新近发展的；不管是来自其他学科的，还是来自实践经验的，几乎都可以纳入到这个体系中去。基于这个理由，本书的理论框架采用了管理过程体系，但内容博采众长，并不局限于一家一派。

管理的知识体系分为三个层次。第一个层次是管理学的核心知识（如部门划分、管理幅度、绩效考核等概念和理论）；这些知识只在管理领域存在，在其他领域不存在；第二



个层次是与管理学相关领域的知识（如决策、激励和领导等方面的研究与理论），这些领域的知识既可在管理领域内应用，也可在其他领域内应用，管理学从中吸收对管理工作最有用和最有关的知识；第三个层次是构成各相关知识领域的基础知识（如心理学、社会学、社会心理学、经济学等学科），这些知识只在其他学科存在，在管理学领域不存在，管理学之所以关注是因为这些学科的发展往往是推动管理学科发展的外部驱动力。

管理学的核心知识的组合采用管理过程体系，即围绕管理过程的各项主要职能来组合管理知识。除上述理由之外，采用过程体系还是因为：第一，容易理解，有利于管理知识的传播；第二，可以将管理知识和经营知识区别开来；第三，可以把各个学派中有用的知识综合到一起。过程体系是汲取各个学派的知识精华的一种有效方法。

这种以过程为框架构建的管理知识体系，既可以把各个学派与管理工作有关的知识综合到一起，又划定了管理学的范围。每门学科都有自己的研究范围，管理学的研究范围和知识范围是以管理者的管理工作来划定的，并非无所不包。学科之间是互相影响的。管理学的研究需要采用其他学科的研究方法，也需要吸收其他学科中与之有关的知识，但不需要把这些学科全部包括在管理学的范围之内。

目 录

第1章 管理基础	(1)
本章学习目的	(1)
1.1 组织	(1)
1.1.1 组织的定义	(1)
1.1.2 组织的协同作用	(2)
1.1.3 组织的存续	(3)
1.2 管理	(3)
1.2.1 管理的产生	(3)
1.2.2 管理的性质	(4)
1.2.3 管理的范围	(4)
1.2.4 管理的作用	(5)
1.3 管理者	(5)
1.3.1 谁是管理者	(5)
1.3.2 管理者的类型	(6)
1.3.3 管理的任务	(7)
1.3.4 管理的效能与效率	(8)
1.4 管理工作	(8)
1.4.1 管理职能	(8)
1.4.2 管理技能	(9)
1.4.3 管理角色	(10)
本章提要	(11)
讨论题	(11)
理论与实践互动练习	(12)
案例分析	(12)
第2章 管理思想	(15)
本章学习目的	(15)
2.1 古典学派	(15)
2.1.1 科学管理学说	(15)
2.1.2 一般管理学说	(16)
2.1.3 官僚组织学说	(17)



2.1.4 古典学派的贡献与局限	(17)
2.2 行为学派	(17)
2.2.1 霍桑研究	(18)
2.2.2 人际关系运动	(18)
2.2.3 行为科学	(19)
2.2.4 行为学派的贡献与局限	(19)
2.3 定量学派	(19)
2.3.1 定量学派的形成	(20)
2.3.2 定量学派的主要分支	(20)
2.3.3 定量学派的贡献与局限	(21)
2.4 管理的系统观	(21)
2.4.1 系统观的核心观点	(21)
2.4.2 系统理论的主要概念	(22)
2.4.3 系统观的贡献与局限	(23)
2.5 管理的权变观	(23)
2.5.1 权变观的核心观点	(23)
2.5.2 权变的主要变量	(24)
2.5.3 权变观的贡献与局限	(24)
本章提要	(25)
讨论题	(25)
理论与实践互动练习	(25)
案例分析	(26)

第3章 组织环境 (28)

本章学习目的	(28)
3.1 组织的任务环境	(29)
3.1.1 顾客	(29)
3.1.2 竞争者	(29)
3.1.3 供应商	(30)
3.1.4 分销商	(30)
3.1.5 监管机构	(30)
3.2 组织的一般环境	(31)
3.2.1 政治环境	(31)
3.2.2 经济环境	(31)
3.2.3 社会环境	(32)
3.2.4 技术环境	(32)
3.3 组织与环境的关系	(33)

3.3.1 环境对组织的影响·····	(33)
3.3.2 组织对环境的反应·····	(34)
3.4 企业的社会责任与管理道德·····	(36)
3.4.1 什么是社会责任·····	(36)
3.4.2 企业是否应该承担社会责任·····	(36)
3.4.3 管理道德·····	(37)
本章提要·····	(38)
讨论题·····	(39)
理论与实践互动练习·····	(39)
案例分析·····	(39)
第4章 目标 ·····	(42)
本章学习目的·····	(42)
4.1 目标的基本原理·····	(42)
4.1.1 什么是目标·····	(43)
4.1.2 目标的作用·····	(43)
4.1.3 目标的多重性·····	(43)
4.1.4 目标的层次结构·····	(44)
4.1.5 目标的时间框架·····	(45)
4.2 使命陈述·····	(46)
4.2.1 什么是使命·····	(46)
4.2.2 使命陈述的内容·····	(46)
4.2.3 使命的确定·····	(47)
4.2.4 良好使命陈述的特征·····	(47)
4.3 目标管理·····	(48)
4.3.1 什么是目标管理·····	(48)
4.3.2 目标管理的过程·····	(48)
4.3.3 目标管理的特征·····	(49)
4.3.4 目标管理的优缺点·····	(50)
4.4 平衡记分卡·····	(51)
4.4.1 平衡记分卡的价值·····	(51)
4.4.2 平衡记分卡的基本框架·····	(51)
4.4.3 平衡记分卡的管理过程·····	(53)
本章提要·····	(53)
讨论题·····	(54)
理论与实践互动练习·····	(54)
案例分析·····	(55)

第5章 计划	(57)
本章学习目的	(57)
5.1 计划工作过程	(57)
5.1.1 计划工作的步骤	(57)
5.1.2 计划工作的进程	(59)
5.2 计划期限	(59)
5.2.1 计划期限的确定	(59)
5.2.2 长期计划和短期计划	(60)
5.2.3 滚动计划	(60)
5.3 战略计划	(61)
5.3.1 公司战略	(61)
5.3.2 业务战略	(62)
5.3.3 职能战略	(62)
5.4 常备计划	(63)
5.4.1 常备计划的类型	(63)
5.4.2 常备计划的产生	(64)
5.4.3 常备计划的刚性	(65)
5.5 专项计划	(65)
5.5.1 专项计划的类型	(65)
5.5.2 计划的灵活性	(66)
5.5.3 备用计划	(67)
本章提要	(67)
讨论题	(68)
理论与实践互动练习	(68)
案例分析	(68)
第6章 决策	(72)
本章学习目的	(72)
6.1 决策过程	(72)
6.1.1 决策过程的基本步骤	(72)
6.1.2 决策模式	(74)
6.2 决策类型	(75)
6.2.1 程序化决策与非程序化决策	(75)
6.2.2 计划工作的格雷沙姆定律	(75)
6.3 决策环境	(76)
6.3.1 决策的三种环境	(76)

6.3.2	风险与偏好理论	(77)
6.3.3	预期理论	(78)
6.4	集体决策	(79)
6.4.1	集体决策的优势	(79)
6.4.2	集体决策的缺点	(80)
6.4.3	集体决策与个体决策的比较	(80)
6.4.4	提高集体决策质量的方针	(81)
	本章提要	(82)
	讨论题	(83)
	理论与实践互动练习	(83)
	案例分析	(83)
第7章	组织结构	(85)
	本章学习目的	(85)
7.1	职务设计	(85)
7.1.1	职务广度和深度	(86)
7.1.2	职务专业化	(86)
7.1.3	职务轮换、职务扩大化和职务丰富化	(87)
7.2	层次划分	(88)
7.2.1	组织层次的起因	(88)
7.2.2	组织的扁平结构与垂直结构	(89)
7.2.3	组织结构的扁平化	(89)
7.3	部门划分	(90)
7.3.1	部门划分的方法	(90)
7.3.2	职能结构	(91)
7.3.3	分部结构	(92)
7.3.4	部门划分方法的选择	(93)
7.3.5	矩阵结构	(94)
7.3.6	团队结构	(94)
7.4	协调	(95)
7.4.1	协调的必要性	(95)
7.4.2	协调的方法	(96)
7.4.3	协调方法选择的影响因素	(97)
	本章提要	(98)
	讨论题	(99)
	理论与实践互动练习	(99)
	案例分析	(99)



第8章 组织关系	(101)
本章学习目的	(101)
8.1 职权	(101)
8.1.1 职权与权力	(101)
8.1.2 职权的来源	(102)
8.2 职权的类型	(103)
8.2.1 直线与参谋的含义	(103)
8.2.2 指挥体系	(104)
8.2.3 参谋人员及其职权	(106)
8.3 分权	(107)
8.3.1 分权的性质	(107)
8.3.2 分权程度的判断基础	(107)
8.3.3 分权的影响因素	(108)
8.4 授权	(109)
8.4.1 授权的性质	(109)
8.4.2 授权的原则	(110)
8.4.3 授权的艺术	(110)
8.4.4 授权的步骤	(111)
本章提要	(112)
讨论题	(112)
理论与实践互动练习	(113)
案例分析	(113)
第9章 管理人员的任用	(116)
本章学习目的	(116)
9.1 管理职务研究	(117)
9.1.1 管理职务分析	(117)
9.1.2 管理职务设计	(117)
9.1.3 管理职务评价	(117)
9.2 管理人员的配备	(118)
9.2.1 管理人员的需要分析	(118)
9.2.2 管理人员的招聘	(119)
9.2.3 管理人员的选拔	(120)
9.2.4 彼得原理	(121)
9.3 管理人员的考核	(122)
9.3.1 考核的目的与用途	(122)

9.3.2 管理人员的考核方法	(122)
9.4 管理人员的培养	(124)
9.4.1 管理人员的培养过程	(124)
9.4.2 管理人员的在职培养	(124)
9.4.3 管理人员的其他培养方法	(126)
本章提要	(126)
讨论题	(127)
理论与实践互动练习	(127)
案例分析	(127)
第10章 激励	(130)
本章学习目的	(130)
10.1 个人行为的影响因素	(130)
10.1.1 感知	(130)
10.1.2 个人因素	(131)
10.1.3 工作群体	(132)
10.1.4 动机	(132)
10.2 激励的需要理论	(133)
10.2.1 双因素理论	(133)
10.2.2 成就需要理论	(134)
10.3 激励的过程理论	(134)
10.3.1 期望理论	(135)
10.3.2 公平理论	(136)
10.3.3 目标设定理论	(137)
10.4 激励的强化理论	(137)
10.4.1 强化类型	(138)
10.4.2 强化计划	(138)
10.5 激励策略	(139)
10.5.1 赋权	(139)
10.5.2 参与	(139)
10.5.3 职务丰富化	(140)
10.5.4 绩效薪酬	(141)
本章提要	(142)
讨论题	(143)
理论与实践互动练习	(143)
案例分析	(143)



第11章 领导	(146)
本章学习目的	(146)
11.1 领导的性质与作用	(146)
11.1.1 领导的性质	(146)
11.1.2 领导的作用	(147)
11.1.3 领导的艺术	(147)
11.2 领导的特质与行为理论	(148)
11.2.1 领导的特质理论	(148)
11.2.2 领导的行为理论	(149)
11.3 领导的情境理论	(150)
11.3.1 费德勒的领导有效性权变模型	(150)
11.3.2 赫塞-布兰查德的情境领导模型	(152)
11.3.3 途径-目标理论	(153)
11.4 当代领导理论	(155)
11.4.1 魅力型领导	(155)
11.4.2 变革型领导	(156)
11.4.3 领导的替代物	(157)
本章提要	(157)
讨论题	(158)
理论与实践互动练习	(158)
案例分析	(158)
第12章 沟通	(161)
本章学习目的	(161)
12.1 沟通的作用与过程	(161)
12.1.1 沟通的作用	(161)
12.1.2 沟通的过程	(162)
12.2 沟通的形式	(163)
12.2.1 组织中的沟通媒介	(164)
12.2.2 组织中的沟通网络	(164)
12.2.3 组织中的信息流向	(166)
12.2.4 组织中的沟通渠道	(167)
12.3 信息技术与沟通	(168)
12.3.1 互联网	(168)
12.3.2 电子邮件	(169)
12.3.3 远程会议	(169)
12.4 沟通的障碍与改善途径	(170)

12.4.1 组织沟通的障碍	(170)
12.4.2 改善沟通的途径	(171)
本章提要	(172)
讨论题	(172)
理论与实践互动练习	(172)
案例分析	(173)
第13章 控制	(176)
本章学习目的	(176)
13.1 控制的必要性与控制过程	(176)
13.1.1 控制的必要性	(176)
13.1.2 控制过程	(177)
13.2 控制的类型与机制	(180)
13.2.1 控制类型	(180)
13.2.2 控制系统	(181)
13.2.3 控制机制	(183)
13.3 控制的财务工具	(184)
13.3.1 预算	(184)
13.3.2 财务报表	(185)
13.3.3 审计	(185)
13.4 有效的控制	(186)
本章提要	(188)
讨论题	(188)
理论与实践互动练习	(188)
案例分析	(189)
第14章 学习型组织	(191)
本章学习目的	(191)
14.1 学习型组织	(191)
14.1.1 什么是学习型组织	(191)
14.1.2 学习过程	(192)
14.1.3 学习型组织的建立	(192)
14.2 组织学习	(193)
14.2.1 组织学习类型	(193)
14.2.2 知识传播方法	(195)
14.2.3 组织学习的衡量	(196)
14.3 知识管理	(197)