

● 何杏清 胡运权 主编
● 辽宁人民出版社



现代经营 心理学

XIANDAIJINGYING
XINLIXUE



现代经营心理学
Xiandai Jingying Xinlixue

何杏清 主编
胡运权

辽宁人民出版社出版 辽宁省新华书店发行
(沈阳市南京街6段1里2号) 丹东印刷厂印刷

字数: 320,000 开本: 787×1092 1/32 印张: 15 1/2 插页: 2
印数: 1—10,000
1988年9月第1版 1988年9月第1次印刷

责任编辑: 孔捷 责任校对: 曹雅文
封面设计: 刘冰宇

ISBN 7-205-00327-X/B·52

定价: 3.90元

前 言

实现企业经营管理现代化是当前一项迫切任务。完成这一任务要吸收国内外经营管理方面的经验。把现代经营心理的理论和方法应用于经营管理实践，是实现企业管理现代化的重要途径。

前几年我们在北京一些单位介绍了行为科学的理论和应用，在我们出版的一些著作中也介绍了现代经营心理的一些内容，本书把这些内容加以系统、补充和完善，形成了现代经营心理学。

书中全面地介绍了现代经营心理的理论和原理，包括领导心理、人才心理、经营服务心理、消费心理、产品设计和质量心理、人事劳动心理、广告推销心理等内容。本书力求理论联系实际，博采众长，深入浅出，因此书中的实例较多。

现代经营心理学还是一门比较年轻的科学，涉及的面比较广，国内外的参阅资料也较少，尚待今后进一步形成完整体系。通过本书，可以对如何形成现代经营心理学的体系得到启迪。

由于编书时间仓促，作者水平有限，书中难免有许多错误和缺点，请读者多加批评指正。

参加本书编写工作的有何杏清、胡运权、郭宗彦、罗政纪、王延木等同志。由何杏清、胡运权主编。

作 者

1987年5月

目 录

第一章 总论	1
第一节 现代经营管理指导思想	1
第二节 现代经营管理理论综述	5
第三节 现代经营管理思想	12
第四节 实现现代经营管理途径	15
第五节 管理的由来和发展	18
第六节 研究对象及其方法	31
第二章 现代经营心理理论	37
第一节 心理的形成及发展	37
第二节 现代经营心理理论	41
第三节 现代领导心理理论	57
第三章 现代经营心理原理	65
第一节 现代经营心理原理	65
第二节 心理过程及其功能	80
第三节 个性心理特征分析	97
第四章 现代营销服务心理	109
第一节 现代营销服务特征	109
第二节 营销人员类型特征	113
第三节 营销人员品质素养	121
第四节 现代营销服务艺术	132
第五章 消费心理研究分析	149
第一节 消费心理模式分析	149

第二节	消费者的类型分析	153
第三节	消费趋向和购买习惯	162
第六章	典型消费心理分析	174
第一节	消费心理直觉模式	174
第二节	消费心理辗转模式	185
第三节	消费心理辐射模式	192
第七章	领导心理研究分析	198
第一节	领导行为模式分析	198
第二节	领导者的素质建设	205
第三节	领导艺术领导方法	213
第四节	怎样当好现代厂长	223
第五节	怎样当好党委书记	231
第六节	典型实例分析介绍	234
第八章	经营方针与价格心理	241
第一节	经营方针心理研究	241
第二节	价格心理研究	249
第九章	现代人才心理研究	268
第一节	现代人才开发研究	268
第二节	人才选拔心理测评	275
第三节	人才考核心理分析	294
第十章	现代劳动心理研究	320
第一节	定额操作中的心理	320
第二节	劳动组织中的心理	342
第三节	招收调配中的心理	348
第十一章	设计质量中的心理	360
第一节	产品设计中的心理	360
第二节	质量管理心理研究	387

第十二章	品名包装广告心理	400
第一节	商品名称心理研究	400
第二节	商品包装心理研究	413
第三节	商品广告心理研究	423
第十三章	激励和调动积极性	440
第一节	关心人和做人的工作	440
第二节	参与管理研究分析	462
第三节	物质激励研究分析	468
第四节	满意和挫折的研究	482

第一章 总 论

第一节 现代经营管理指导思想

一、实现企业经营管理现代化的战略意义

实现经营管理现代化是我国工业企业当前面临的一项迫切任务。经营管理现代化是改善企业素质、提高经济效益的重要途径，也是企业全面整顿的必然发展趋势，具有重大的战略意义。

1. 实现企业经营管理现代化是一项重要的战略任务。

党的十一届三中全会以来，我国企业贯彻执行对内搞活经济，对外实行开放的一系列方针政策，又经过几年的全面整顿，企业的管理工作正在经历着一个历史性的转折——由过去高度集中体制下形成的封闭式的单纯生产型，逐步转变为开放式的生产经营型。目前，这种转变正在进一步深化，我们应因势利导，促使企业管理现代化，适应我国四化建设的要求。

2. 推进企业管理现代化，既是经济体制改革的客观需要，又是一场深刻的改革。

最近中央提出，要争取在今后5年或者更长一些的时间内，基本上奠定有中国特色的、充满生机和活力的社会主义经济体制的基础。这就要求企业从旧的经济体制所形成的僵

化模式中解放出来，按照现代化管理的思想、理论、原则、方法对传统的管理进行改革和提高，形成自主经营、自我发展、自我提高的能力，以适应四化建设和社会主义有计划商品经济的要求。

3. 实现企业经营管理现代化是适应新技术革命的客观需要。

当前，我国正面临着世界新技术革命和国际市场激烈竞争的严重挑战。前一阶段，我国从国外引进了一部分新技术，但是，由于管理落后，没有发挥应有的作用。为了改变我国技术落后，管理更落后的状况，必须在积极推行技术进步的同时，狠下功夫，推进企业管理现代化，大力提高经营管理水平。

4. 实现企业经营管理现代化是提高企业经济效益的客观要求。

当前，我国企业的素质低，产品质量差，物质消耗高，经济效益差。要改变这种状况，只靠传统的管理是难以奏效的，必须在推进技术进步的同时，使企业经营管理的思想、人才、组织、方法和手段等一系列方面实现现代化，形成现代化的经营管理体系，使企业管理工作真正建立在科学的、可靠的基础上，提高企业素质和经济效益。

二、企业经营管理现代化的内容

企业经营管理现代化的内容就是：从我国实际情况出发，按照现代化的理论和思想，在管理思想、管理人才、管理组织、管理方法和手段各个方面、各个环节实现全面

现代化，并把各项管理功能有机地结合起来，形成具有中国特色的社会主义现代化的企业管理体系。

这个体系必须体现四个结合：1. 经济、技术、数学、心理学有关知识的结合和综合运用；2. 定性分析和定量分析结合；3. 国内经验与国外经验的结合；4. 理论与实践相结合。

建立和完善这个体系必须基本做到：具有正确的经营思想和能适应企业内外环境变化，推动企业发展的经营战略；建立起集中与民主相结合，适应现代化生产要求的领导制度；培养出一支符合干部“四化”要求，熟练地掌握现代化管理知识和技能的管理干部队伍；有一套符合本企业特点，保证生产经营活动高效率运行的组织机构和管理制度；在主要生产经营环节普遍有效地使用现代管理方法和手段；精神文明建设搞得好的，为社会提供高水平的产品和服务，树立起企业的优良信誉。

三、“七五”期间企业现代化的目标

“七五”期间推行企业管理现代化总的目标是：企业要正确运用国家赋予的经营管理自主权，按照现代管理的思想原则，基本完成企业内部的配套改革，不同程度地建立起使生产经营各个环节逐步进入良性循环的社会主义现代化管理体系；各行业都要有一批骨干企业在经营管理上、主要产品的质量和物质消耗上达到70年代末80年代初的国际先进水平。

实现这个总目标的具体要求是：技术水平和管理水平目

前已经在全国同行业中处于领先地位的企业，在1990年以前，要率先实现管理现代化。它们的现代化管理的体系要建立得比较完善，具有较强的自我改造、自我发展的能力，有出口任务的企业还要有较强的创汇能力，主要产品质量、物质消耗等主要经济技术指标达到70年代末80年代初的国际先进水平，有的要达到当时的国际先进水平。

其他企业都要积极努力为实现管理现代化创造条件，打好基础。

四、企业管理现代化指导思想和原则

1. 坚持四项基本原则，坚决贯彻党的十一届三中全会以来的路线、方针、政策。

2. 坚持按照马列主义、毛泽东思想的立场、观点、方法，运用系统论、信息论、控制论、耗散结构理论、非平衡状态理论等现代科学理论，指导企业管理现代化实践。

3. 贯彻“七五”计划战略方针，坚持把改革放在首位，正确处理经营管理现代化与经济体制改革、技术进步的关系。

4. 坚持“两个文明”一起抓，使社会主义的物质文明和精神文明建设同时进行。

5. 坚持“以我为主，博采众长，融合提炼，自成一家”的方针，在汲取中华民族的文化精华，认真总结建国以来企业管理经验的基础上，借鉴外国先进的管理经验。

6. 坚持从实际出发，讲求实效，防止形式主义。

第二节 现代经营管理理论综述

现代经营管理理论的范围很广，主要包括以下六个部分：系统理论，信息论，控制论，耗散结构理论，非平衡状态理论，管理心理学理论（即行为科学或管理行为学，本书三个名称均用）。由于后面专门阐述管理心理学理论，本节不予阐述。

一、系统论简介

（一）什么是系统？系统是由相互作用和相互依赖的若干组成部分结合成的、具有特定功能的有机整体。它具有四个基本特征：1. 系统至少是由两个或两个以上的可以相互区别的要素所组成；2. 系统内的要素是相互作用又相互联系的；3. 系统为达到规定的共同目标，要把系统内的要素组成一个有机整体；4. 系统要经常保持和适应环境的变化。

（二）系统论的基本要求和原则。

1. 系统论的基本要求是：（1）分析、研究系统要从全面、系统、综合的观点出发；（2）寻求系统的综合效益和最优方案，最优方案的一般体现是：技术上的先进性，经济上的合理性，安全上的可靠性，设计周期最短；（3）采用系统的、先进的、科学的方法和工具，如规划论、博弈论、决策论、排队论、存储论、搜索论、可靠性理论、电子计算机等。

2. 系统论的原则是：（1）整体性原则，即从整体、全面的角度，考虑人、物、环境的统一；（2）最优化原则，即寻求系统的最优方案，从定性和定量相结合的角度进行分析；（3）递减性原则，即系统内部从时间、空间上分为各个层次，由大系统分成若干层次的子系统，子系统有相对独立性；（4）协调性原则，即系统内部是相互联系、相互协调的；（5）可靠性原则，即整个系统运转正常；（6）预见性原则，即系统要求进行逻辑推理、预测、决策，预见未来，科学决策；（7）客观性原则，即按客观规律办事，依据数据说话，使主观和客观相结合，防止主观片面性；（8）综合性原则，即进行综合分析，取得综合效益。

一般系统的大分类可分为白色系统、黑色系统和灰色系统三个方面。白色系统是指系统的参数是已知的，通过已知参数可以预测或推算有关的结果。例如一个工厂就是一个白色系统，根据工厂的人员、设备、面积、技术条件等可以推算出该厂的产值、产量。黑色系统中的参数是未知的。如宇宙的星体，知道它的存在，但不知其重量、体积。灰色系统是指系统中的参数有的是已知的，有的是未知的。如人体的身高、体重、体温、血压等是已知的，又有一些参数是未知的，如细胞、穴位、神经等。

（三）系统工程是指以系统的观点，用现代数学方法和电子计算机技术，对关系复杂、变量众多、结构庞大的系统进行分析和研究，科学地规划和组织人力、物力、财力，通过最优途径的选择，使系统在各种约束条件下达到最合理、最经济、最有效的预期目标。也就是从整体观念出发，通盘

筹划，合理安排整体中的每一个局部，以求得整体的最优规划、最优管理和最优控制，使每个局部都顺从于一个整体目标，做到人尽其才，物尽其用，取得整体综合效益。

(四) 企业系统基本要素，如图1—1所示。

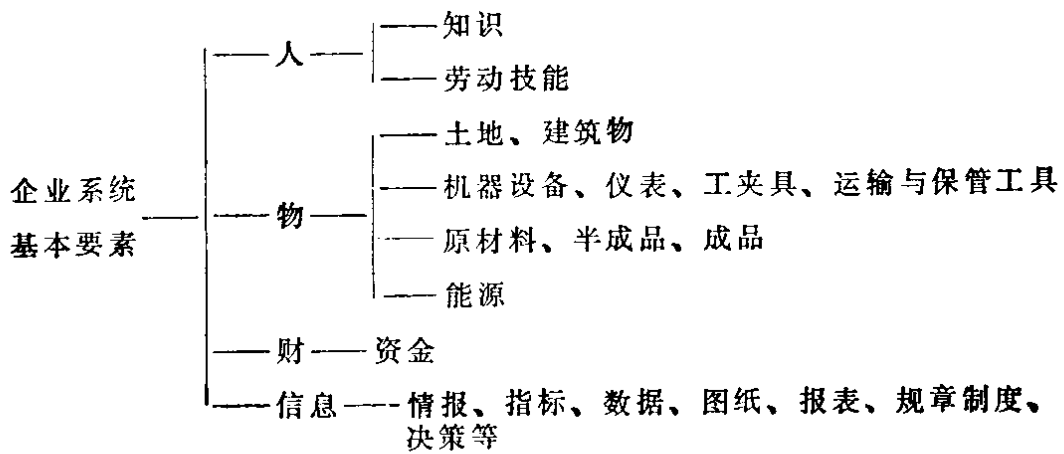


图 1—1 企业系统基本要素

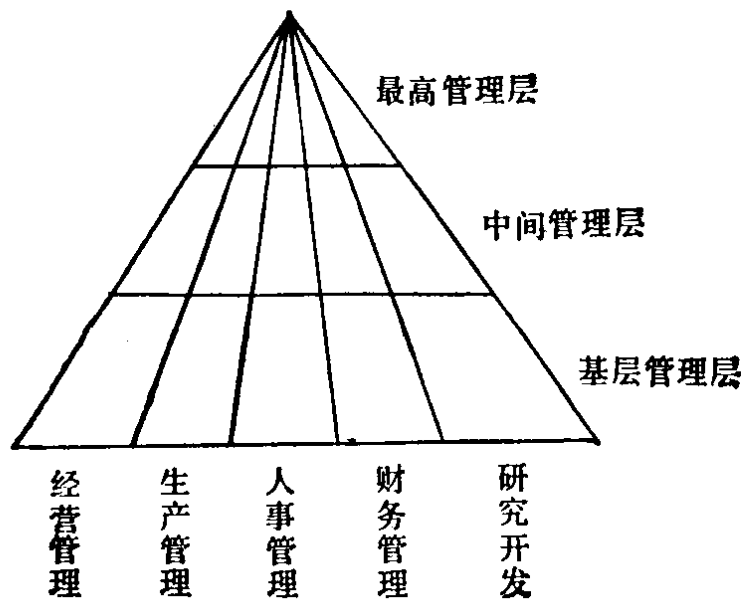


图 1—2 企业系统

（五）企业系统的构成。

企业是由许多子系统构成的多层多元系统，按其机能来划分的子系统有：经营、生产、人事、财务、研究开发等，如图 1—2 所示。

二、信息论简介

（一）什么是信息论

信息论主要是研究和解决有关信息的认识、描述和变量的理论及规律的科学。

信息是指经过收集、加工、整理、贮存的反映事物客观面貌的数据。任何物质的运动都可以看作物质流，同时，又是信息流。常用的信息有市场信息、技术信息、人才信息、质量信息、物资信息等。企业内部生产经营管理和控制指挥，也要通过信息来进行。

（二）信息的特性

1. 事实性。也就是客观真实性，这是信息的第一和基本的性质。

2. 滞后性。信息由数据整理加工后转换而来，它比客观事物滞后一段时间。

3. 不完全性。信息是由数据的整理、筛选而得，而且经过主观思路权衡，规定其范围，不可能是客观事物的全部内容。

4. 等级性。管理系统是分级分层的，因此，信息的提

供范围也是分等级的，从这一特征出发，信息又可分为战略信息、策略信息、执行信息等方面。

（三）对信息的要求

1. 准确性。信息一定要准确可靠，反映客观事物的真实面貌，这是信息最重要的要求。

2. 完整性。信息要按照管理工作的要求，尽量完整，满足管理工作的需要。

3. 及时性。信息有强烈的时间要求，过时就失去效用。

4. 适用性。信息要适合需要，为领导提供适用的资料，协助领导决策。

5. 经济性。对信息的收集、加工、存贮、流通都要考虑节约的原则，注重经济性。

三、控制论简介

（一）什么是控制论

控制论是研究各种系统信息的利用和控制的共同规律的科学。

控制论是20世纪40年代末期出现的一门新型学科。它是建立在自动调节、通讯技术、生物学、神经生理学、数学和电子计算机等多门学科基础上的。控制论创始人维纳把控制论定义为：关于动物和机器中的控制和通讯的学科。

控制论通常分为：理论控制论、生物控制论、工程控制

论和管理控制论。

(二) 控制过程

控制过程一般可以划分为三个基本单元，即控制单元、取样单元和执行单元，如图 1—3 所示。

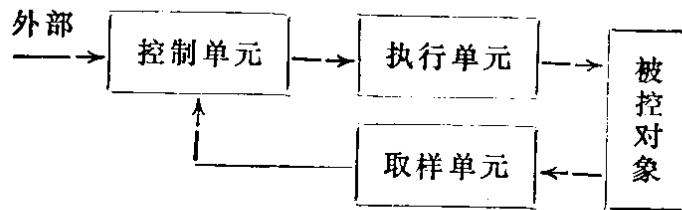


图 1—3 控制过程

图中，从内部被控对象和外部接受信息，经过加工后，输给执行单元，加以执行，并将执行结果又从取样单元反馈回控制单元。

(三) 常用的控制方法

1. 预先控制，如成本、物资的预先控制。
2. 事中控制，即对事实发生过程中加以控制、监督，以达到预期目标，防止偏差。
3. 反馈控制，即事物执行结果进行反馈，用以指导未来的行动。

(四) 怎样达到有效控制

1. 制定目标和标准，一般目标反映一定时期内达到的生产经营的程度和水平，目标要先进合理。标准是衡量对照目标实现程度的尺度。

2. 建立检测系统和检测手段。包括各科仪器仪表和电子计算机等工具和数据库等。

3. 及时研究发生差错的原因，采取措施及时纠正。

四、耗散结构理论和非平衡状态理论

(一) 情况简介

耗散结构理论和非平衡状态理论是属于未来学范畴研究的一种新的管理理论，特别对于复杂的大系统，如大型城市、大型企业更有必要。

耗散结构理论是1970年以后，由比利时理论家布利高津提出的，并获得诺贝尔奖金。该理论是将牛顿的分子运动学说和热扩散规律用于现代管理。例如，产品劳动量消耗符合牛顿热扩散的定律，可以用这个定律的数学公式来描述。

(二) 主要观点简介

以上理论和观点有的是用数学公式描述的，有的接近于将哲学观点用于管理，目前没有完整系统的专著介绍，这里是作者的简要归纳，仅供参考。

1. 系统内部的元素是无序的，就象分子运动一样，要使这些元素逐步有序化，寻求发展变化的规律。

2. 系统内部的元素经常处于非平衡状态，平衡是相对的，不平衡是绝对的。

3. 系统内部的元素是变化的、发展的、不断运动的。

4. 系统内部和系统外部环境也必须协调和统一。