

[美] 加雷思·琼斯 珍妮弗·乔治 查尔斯·希尔 著 李建伟 严勇 周晖 等译

Contemporary 第2版

当代管理學



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

当代

管理学

第二版

[美] 加雷思·琼斯 珍妮弗·乔治 查尔斯·希尔 著

李建伟 严勇 周晖 等译



05
10

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



0406266

~67

图书在版编目(CIP)数据

当代管理学/(美)琼斯(Jones, G. R.), (美)乔治(George, J. M.), (美)希尔(Hill, C. W. L.)著;李建伟等译.

- 北京:人民邮电出版社, 2003.1

ISBN 7-115-10965-6

I. 当… II. ①琼… ②乔… ③希… ④李… III. 管理学-教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 107917 号

Gareth R. Jones, Jennifer M. George, Charles W. L. Hill

Contemporary Management, Second Edition

ISBN: 0-07-228147-2

Copyright © 2000 by The McGraw-Hill Companies, Inc.

Original language published by The McGraw-Hill Companies, Inc. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

Simplified Chinese translation edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and Posts & Telecom Press.

本书中文简体字翻译版由人民邮电出版社和美国麦格劳-希尔教育(亚洲)出版公司合作出版。未经出版者书面许可,不得以任何形式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封底贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签,无标签者不得销售。

北京市版权局著作权合同登记号:01-2002-6181

版权所有,侵权必究。

当代管理学(第二版)

◆ 著 (美) 加雷斯·琼斯 珍妮弗·乔治 查尔斯·希尔
译 李建伟 严勇 周晖 等译
选题策划 刘力 陆瑜
责任编辑 王蕾 陈浩莺

◆ 人民邮电出版社 北京市崇文区夕照寺街14号A座
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
电话 (编辑部)010-64982639 (销售部)010-64983296
北京圣瑞伦印刷厂印刷
新华书店经销

◆ 开本: 850×1092 1/16
印张: 31
字数: 950千字 2003年1月第1版 2003年1月第1次印刷

ISBN 7-115-10965-6

定价: 59.00元

本书如有印装质量问题,请与本社联系 电话:(010)64983296

Student

致读者

本教材是一本宝贵的自学和课堂教学用书,它对于现代管理学的各项职能——计划、领导、组织和控制——都做了详尽透彻的介绍。现代管理学面临的挑战是理解在管理者的日常具体工作环境中,上述各种职能是如何相互关联的,这对于学习者理解现代管理是至关重要的。不管你将来成为一名管理者,还是为他人工作,你都将从这本《当代管理学》(第二版)中获益匪浅。

本书的特色——

案例对照

每章均以得到良好反馈的特色案例开篇,案例以两个个人或公司为重点,揭示在一个相似的环境中,不同的方法怎样导致不同的结果。

新主题

本书将各具特色的专栏贯穿其中,完美地整合了当今管理中一些关键的基本问题,这些专栏包括聚焦多元化、实践中的伦理、管理透视以及全球化管理等。

第11章:作为个人的管理者

据反馈,这一独具特色的章节内容对于微观导向的教师,更重要的是学生,极具吸引力。通过展示管理者作为一个现实的具有他们自己的个性优点与不足、机会与问题的人,学生们领悟了管理者其实是像他们一样的普通的人;学会了更好地理解管理者所面临的挑战,学会了作为未来的管理者,他们怎样才能成功地迎接这些挑战。

管理者提示

这些新的内容或者称为检查点已经加在本书各章中,以指导学生怎样行动。

案例的应用

评论家一致认为没有哪一本书像本书一样拥有如此广度与深度的、丰富有趣的相关案例来说明章节内容,从而使其栩栩如生。

章末材料

这些富有创造性和灵活性的材料是设计用于学习者的章节复习、小组互动练习、自我评估以及互联网上研究活动的。

Preface

前言

《当代管理学》的第一版得到了读者的高度认同和偏爱,受其鼓舞,我们下定决心,在广泛接受读者和评论界的反馈和建议的基础上,倾力对本书的第二版进行修订和完善。读者和评论界都非常支持我们把现代管理理论和方法与管理组织分析进行结合的尝试。我们的目的是从有关管理的新理论和经典理论中提取精华,并将其置于一个现代框架中,用超越传统的方式,将其与诸如计划、领导、组织和控制等管理学的核心职能和主题融为一体。

据读者和评论者反映,学生们对我们的管理学陈述方式感到欣赏和满意,即使对于那些在现实生活中欠缺管理背景的人来说,这种陈述也是通俗易懂的。学生们不仅喜欢本书的内容,而且喜欢我们把管理学理论与现实案例联系起来的方式。这种方式可以使他们更深刻地理解管理学的重要性——它决定了组织运营的好坏,同时管理者和组织能够影响组织内外的人(如消费者和持股者)的生活。

看一看目录并仔细研读一下我们对管理问题的处理,你就能清楚地发现我们所采用方式的现代性。我们讨论的概念和理论告诉了管理者如何处理新的问题和应对面临的挑战,例如提高和保持竞争优势,管理新信息技术,建立大型全球性组织,以及管理多元化的劳动力等。

独特的内容

如你所将要看到的,我们某些章节的内容在其他管理学书中并不存在。例如,第11章——“作为个人的管理者”,探讨管理者是具有个性、实力、弱点、机会和问题的真实个人。从本章中,学生们将懂得管理者是和他们自己一样的人。学生们还将认识到管理者可能面临的挑战,以及作为未

来管理者的他们如何成功地迎接挑战。作为管理学教科书而显得独特的另一章是第16章——“组织的冲突、政治、谈判与变革”,探讨了管理者如何才能成功地管理组织的政治、冲突、谈判和变革。该章使学生们轻松地体会到管理至关重要的组织过程。

对应用管理的强调

我们这种现代分析方法表现在组织和讨论现代管理学问题的方法上。我们努力把管理者带回到管理的现实中去。即,我们从目前或未来的管理者的角度编写这些章节,列举他们面对的问题和机遇,以及他们如何才能有效地解决问题。例如,在第5章中,我们提供了对伦理、多元化和性骚扰的集中处理方法,清楚地表明了它们对于实践中的管理者的意义。在关于计划和战略的第7章中,我们集中展示了在管理者行使计划角色时面对的选择。我们关注管理者面临的重要问题,以及管理理论、管理研究和 management 实践如何帮助他们和他们的组织提高效率。

这种应用分析法在本书的最后三章可以清楚地看到,这三章覆盖了管理信息系统、技术和运营管理等主题,而这些主题看起来似乎难以使用新鲜有趣的方法来教授给管理学的初学者。而我们提供了一种便于学生理解的方式来介绍信息系统、运营管理、以及创新和企业家精神所需要的管理过程。评论者注意到,尽管多数书籍对这些问题的处理是枯燥的、量化的,我们这本书则把焦点放在管理者为取得竞争优势而如何去管理一个组织和流程。实际上,对信息进行管理以取得竞争优势是本书的一个重要主题。在有关沟通 and 信息系统章节以及互联网的练习中,我们以学生们能够

理解和喜爱的方式详细介绍了计算机信息系统的新发展。

丰富而恰当的案例

本书的一个重要特色是我们使用了关于管理者和公司的真实案例和故事。评论者们一致赞赏这些丰富有趣的案例的广度和深度,正是这些案例充实了章节内容并使之更加生动。此外,与其他书籍不同,本书的专栏(boxes)与正文连贯紧凑:它们是学习过程的一个组成部分,并非仅是对正文的补充,更不是与正文毫不相干的内容,而恰是我们教学方法的核心。

本书每一章都以“案例对照”开篇,它把管理者和组织的两种行为和实践进行对照以展示管理过程中的不确定性和挑战。每一章节还包含了许多专栏:“管理透视”是用来表现章节主题的,“实践中的伦理”、“全球化管理”和“聚焦多元化”等则从不同的角度来验证章节的主题。它们不是传统意义上的专栏——与各章节的叙述相脱离。每个专栏都与各章内容完全融为一体,无须学生们在取舍上再伤脑筋。这些特色对学生们来说很有趣,可以在表达章节主题时深深吸引学生。

“管理者提示”是本书新版的一大创新,它从各章中提取了一些经验教训,使学生能够在汲取经验的同时开发管理技巧。

灵活的结构

吸引教师的另一因素是我们用来设计章节结构的方式,它使教师可以按照最适合自己的需要的顺序来讲授这些章节的内容。例如,有更多微观倾向的教师可以按照第1、2章以及第11~16章的顺序讲授,然后再讲授其他更宏观的章节。有更多宏观倾向的教师可以先讲第1、2章和第3~7章,然后跳到第17、18、19章,之后再讲授更微观的章节第11~16章。本书各章节的顺序赋予了教师极大的自由度来安排自己的课程。教师可以不必拘泥于计划、组织、领导和控制的框架结构,尽管本书在结构上与此相一致。

得自经验的学习特色

我们花了大量时间和精力来设计反映管理学当前发展状况的章末的学习练习,以使它们更具有时代性和经验性。我们希望这些练习能够使学生更深刻地理解管理的含义。每章末尾的“管理实践”包括:

供讨论和实践的主题 这是一些与各章相关的问题和要点,它们促使学生研究实际的管理问题,并且学习从实践中获得第一手资料。

培养管理技巧 这是一项自我开发练习,要求学生用所学知识分析他们自己所在组织和管理者或者别人的经验。

小组突破练习 这个独特的练习是教师在大型班级上课时以3~4名学生为小组来进行互动式的情境练习(experiential exercises)。教师要求学生分成小组——面临的几个学生即可作为一组——并且所有的学生当堂进行练习。在这种安排下,每个小组可以共同分享彼此的学习成果。

浏览互联网 有两项互联网练习是为吸引学生上网而设计的。学生们在运用所学知识的同时,可以获得崭新的信息系统经验。

管理案例 供讨论的案例,来自于现代真实的管理者和组织,我们用它来说明章节主题和问题。

来自媒体的管理案例 来自某一商业出版物如《华尔街日报》或《商业周刊》的文章,向学生们展示了实践中的管理者如何面对他们刚刚遇到的问题。

我们认为,教师可以从这些练习中挑选,并根据学期的变动进行调整,从而使学生能通过不同的途径领会管理的涵义。这些练习对章节材料进行了补充,并被课堂检验证明能够增加整体学习经验。学生们反映,他们从中既学习了知识,又得到了乐趣。

综合的学习体系

《当代管理学》的补充材料都经过作者的缜密思考。这本教科书的作者潜心于编写的全过程以保证本书的质量和连贯性。无论 you 是一位经验丰富的教员,还是一位新近加入的教师,你都会发现我们的支持材料是经过彻底而深思熟虑的筛选的。

学生的资源

学生学习指南 《学生学习指南》由南密西西比大学的欧内斯特·金编写。没条件使用光盘和上网的学生可以看印刷版。它包括对各章的概括、多项选择题、判断题,以及应用题、“学生杂志”和录像练习。

教学光盘 每一本新书都包括了一张光盘,里面有类似上

一版考试准备磁盘的互动测验。学生们通过做这些测验来为基于各章内容的试题做准备。这张光盘还包括完整的 PowerPoint 展示和录像剪辑。学生将重视每本新书所附有的特殊的免费光盘。

网站和在线学习中心 (网址: <http://www.mhhe.com/jones2e>) 内容由罗德岛社区学院的乔治提供。作为教师和学生的一项资源,《当代管理学》网站含有演讲和促进学习的信息。在该网站,你不仅能看到本书的特色介绍和作者的有关信息,还可以浏览网上练习、课外研究、实时文章摘要及相关讨论、国内和国际新闻链接、学生职业场以及其他有助于学习的内容板块。

教辅工具

教师手册 由 Temple University 的 Ellyn Brecher 和 Susan

Hilbert 升级,它包括:

- ◆ 详细的章节大纲
- ◆ 全部“管理实践”或章末材料的详细答案
- ◆ PowerPoint 的使用说明
- ◆ 录像带的使用说明和管理学录像带的内容简介
- ◆ 每章关于讲义的两点补充说明
- ◆ 为正文中所有重要图形配的幻灯片

试题库 由 Webster university 的 Thomas Quirk 编写。这个试题库每章有一百多道题目,包括多项选择、判断题、应用题和论述题。每个问题按照难度和课本的顺序进行编排。

网站和在线学习中心 前面曾提到网址: <http://www.mhhe.com/jones2e>。该网站有一个教师在线学习中心,拥有大量资料储备以帮助教师提高教学质量。

Acknowledgments

致 谢

把现代管理学领域迅速涌现的文献整理、呈现出来,而且使学生们感到有兴趣和有意义,这的确不是件容易的事。在修订《当代管理学》的过程中,我们有幸得到许多人的帮助,他们对本书作出了极大贡献。首先,我们感谢尊敬的编辑 John Biernat 和出版者 Craig Beytien 给予本书的支持和赞助。为了第二版的面世,他们通过各种方式为我们提供所需的资源。其次,我们很感谢我们的开发编辑 Christine Scheid,她对本书给予了持续不断的帮助,为我们提供来自专家和评论者的简洁及时的反馈和信息,使得这本书能够满足预期市场的需要。第三,我们得感谢营销经理 Ellen Cleary,她为帮助我们清楚表达出本书的意义和讯息提供了大量的支持。我们还要感谢 Joanne Tinsley,她是我们的外部顾问编辑,他提出了许多有价值的建议,帮助我们整理各章的材料,确保本书各章节的叙述流畅严密。还有我们的校对编辑 Pat Herbst,她为提高本书的流畅性和可读性做了大量工作。最后,我们要感谢从事令人敬佩的设计工作的 Kiera Cunningham,协调生产过程的 Mary Conzachi,以及为我们提供精彩图表的 Patsy Hartmangruber。我们还感谢许多同事和评论者,为我们提供了有益的详细反馈、有洞察力的评论以及对改进书稿有价值的建议。

出版任何一部有竞争力的作品都是一项挑战。编写一本真正适应市场需求的教科书除了倾听对书稿的评论外,还需要付出大量的努力。我们写作本书的目的其实很简单,就是以客户需求驱动为原则,开发出一部最受读者欢迎的当代管理学教材。为了让使用本书的教师和学生喜出望外,我们在出版时采取了一项最具雄心的开发计划。超过二百名教师参与了开发活动,这些活动涉及到从地区性重点群

体到书稿的评论与调查——这仅仅是第一版所做的工作。在编写第二版时,我们得到 13 篇更全面的书评,还发出了一百多份调查问卷。因此,我们自信地向您和您的学生——我们的顾客——保证,我们的正文和补充内容反映了您的建议和需要。当您读完本书掩卷回味时,我们相信,您将从内心一次又一次地发出“他们听到了(我的建议和需要)!”的感叹。

我们非常感谢通读全文并提出意见和建议的这些教授:

Dianne Coleman, *Wichita State University*
Suzanne Crampton, *Grand Valley State University*
George DeLodzia, *University of Rhode Island*
Pat Dickson, *University of Louisville*
Bonnie Fremgen, *University of Notre Dame*
Ronald Gordon, *Florida Metropolitan State University*
John Hughes, *Texas Tech University*
Rick Lester, *University of North Alabama*
Thomas Lloyd, *Westmoreland County Community College*
Dan Sherman, *Rose-Hulman Institute of Technology*
Roy Shin, *Indiana University*
Gary Weaver, *University of Delaware*
Jonathan Young, *Thomas College*

我们向花费时间填写调查问卷的这些人士表示专门感谢:

Dave Arnott, *Dallas Baptist University*
Hal Babson, *Columbus State Community College*

Peggy D. Brewer, *Eastern Kentucky University*
 David Burnis, *Pennsylvania State University*
 Jacob Cohen, *Syracuse University*
 Dianne Coleman, *Wichita State University*
 Lyle Courtnage, *Rocky Mountain College*
 Frederick J. DeCasperis, *Siena College*
 Dick Devlin, *University of New Hampshire*
 Ceasar Douglas, *Grand Valley State University*
 Bill Dow, *University of St. Francis*
 Vincent Dragone, *Buffalo State College*
 Karen Eboch, *Bowling Green State University*
 Joseph Flowers, *Indiana Wesleyan University*
 Normandie Gaitley, *York College of Pennsylvania*
 Eric Goodman, *Fort Hays State University*
 Janet Gillespie, *Elmhurst College*
 Gwendolyn Jories, *The University of Akron*
 Nancy Landrum, *New Mexico State University*
 Thomas R. Lerra, *Quinsigamond Community College*
 James C. McElroy, *Iowa State University*
 Paul Mochella, *University of Hartford*
 Paula Morrow, *Iowa State University*
 Bev Pray, *Union University*
 Barbara Ribbens, *University of Evansville*
 Irving E. Richards, *Cuyahoga Community College*
 Roy Simerly, *East Carolina University*
 John T. Snyder, *St. Charles County Community College*
 James Terborg, *University of Oregon*
 Linda Tibbetts, *Sinclair Community College*
 Gary Weaver, *University of Delaware*
 James A. Wolff, *Wichita State University*

我们向为《当代管理学》的编写作出贡献的这些教师表示感谢:

Fred Anderson, *Indiana University of Pennsylvania*
 Jacquelyn Appeldorn, *Dutchess Community College*
 Barry Armandi, *SUNY-Old Westbury*
 Douglas E. Ashby, *Lewis & Clark Community College*
 Barry S. Axe, *Florida Atlantic University*
 Jeff Bailey, *University of Idaho*
 Robert M. Ballinger, *Siena College*
 Donita Whitney-Bammerlin, *Kansas State University*
 Sandy Jeanquart Barone, *Murray State University*
 Lorraine P. Bassette, *Prince George's Community College*
 Gene Baten, *Central Connecticut State University*
 Josephine Bazan, *Holyoke Community College*
 Hrach Bedrosian, *New York University*
 Jack C. Blanton, *University of Kentucky*
 David E. Blevins, *University of Arkansas at Little Rock*

Karen Boroff, *Seton Hall University*
 Barbara Boyington, *Brookdale Community College*
 Charles Braun, *Marshall University*
 Gil Brookins, *Siena College*
 Patricia M. Buhler, *Goldey-Beacom College*
 David Cadden, *Quinnipiac College*
 Thomas Campbell, *University of Texas-Austin*
 Thomas Carey, *Western Michigan University*
 Daniel P. Chamberlin, *Regents University-CRB*
 Nicolette DeVile Christensen, *Guilford College*
 Anthony A. Cioffi, *Lorain County Community College*
 Sharon F. Clark, *Lebanon Valley College*
 Sharon Clinebell, *University of Northern Colorado*
 Dianne Coleman, *Wichita State University*
 Elizabeth Cooper, *University of Rhode Island*
 Thomas D. Craven, *York College of Pennsylvania*
 Kent Curran, *University of North Carolina*
 Arthur L. Darrow, *Bowling Green State University*
 Ron DiBattista, *Bryant College*
 Thomas Duening, *University of Houston*
 Charles P. Duffy, *Iona College*
 Subhash Durlabhji, *Northwestern State University*
 Robert A. Eberle, *Iona College*
 Robert R. Edwards, *Arkansas Tech University*
 William Eldridge, *Kean College*
 Pat Ellsberg, *Lower Columbia College*
 Stan Elsea, *Kansas State University*
 Dale Finn, *University of New Haven*
 Charles Flaherty, *University of Minnesota*
 Robert Flemming, *Delta State University*
 Pjeanie M. Forray, *Eastern Connecticut State University*
 Ellen Frank, *Southern Connecticut State University*
 Joseph A. Gemma, *Providence College*
 Neal Gersony, *University of New Haven*
 Donna H. Giertz, *Parkland College*
 Leo Giglio, *Dowling College*
 David Glew, *Texas A&M University*
 Carol R. Graham, *Western Kentucky University*
 Matthew Gross, *Moraine Valley Community College*
 John Hall, *University of Florida*
 Eric L. Hansen, *California State University-Long Beach*
 Justin U. Harris, *Strayer College*
 Allison Harrison, *Mississippi State University*
 Eileen Bartels Hewitt, *University of Scranton*
 Stephen R. Hiatt, *Catawba College*
 Tammy Bunn Hiller, *Bucknell University*
 Jerry Horgesheiner, *Southern Utah State*
 Gordon K. Huddleston, *South Carolina State University*
 John Hughes, *Texas Tech University*
 Charleen Jaeb, *Cuyahoga Community College*
 Richard E. Johe, *Salem College*

Jehan G. Kavooosi, *Clarion University of Pennsylvania*
Ken Lehmann, *Forsyth Technical Community College*
Lianlian Lin, *California State Polytechnic University*
Grand Lindstrom, *University of Wyoming*
Mary Lou Lockerby, *College of DuPage*
Esther Long, *University of Florida*
Bryan Malcolm, *University of Wisconsin*
Z. A. Malik, *Governors State University*
Mary J. Mallott, *George Washington University*
Reuben McDaniel, *University of Texas*
John A. Miller, *Bucknell University*
Thomas C. Neil, *Clark Atlanta University*
Brian Niehoff, *Kansas State University*
Judy Nixon, *University of Tennessee*
Cliff Olson, *Southern Adventists University*
Dane Partridge, *University of Southern Indiana*
Sheila J. Pechinski, *University of Maine*
Fred Pierce, *Northwood University*
Laynie Pizzolatto, *Nicholls State University*
Eleanor Polster, *Florida International University*
Paul Preston, *University of Texas—San Antonio*
Samuel Rabinowitz, *Rutgers University—Camden*
Gerald Ramsey, *Indiana University Southeast*
Charles Rarick, *Pennsylvania University*
Robert A. Reber, *Western Kentucky University*
Bob Redick, *Lincoln Land Community College*
Deborah Britt Roebuck, *Kennesaw State University*
Harvey Rothenberg, *Regis University*
George Ruggiero, *Community College of Rhode Island*
Cyndy Ruszkowski, *Illinois State University*
Michael Santoro, *Rutgers University*
Amit Shah, *Frostburg State University*
Richard Ray Shreve, *Indiana University Northwest*
Sidney Siegel, *Drexel University*
Raymond D. Smith, *Towson State University*
William Soukup, *University of San Diego*
H. T. Stanton, Jr., *Barton College*

Nestor St. Charles, *Dutchess Community College*
Lynda St. Clair, *Bryant College*
Gerald Schoenfeld, Jr., *James Madison University*
Michael Shapiro, *Dowling College*
Sharon Sloan, *Northwood University*
William A. Sodeman, *University of Southern Indiana*
Carl J. Sonntag, *Pikes Peak Community College*
Charles I. Stubbart, *Southern Illinois University*
James K. Swenson, *Moorhead State University*
Karen Ann Tarnoff, *East Tennessee State University*
Jerry L. Thomas, *Arapahoe Community College*
Kenneth Thompson, *DePaul University*
John Todd, *University of Arkansas*
Thomas Turk, *Chapman University*
Linn Van Dyne, *Michigan State University*
Jaen Vanhoegaerden, *Ashridge Management College*
Stuart H. Warnock, *University of Southern Colorado*
Toomy Lee Waterson, *Northwood University*
Philip A. Weatherford, *Embry-Riddle Aeronautical University*
Ben Weeks, *St. Xavier University*
W. J. Williams, *Chicago State University*
Robert Williams, *University of North Alabama*
Shirley A. Wilson, *Bryant College*
Michael A. Yahr, *Robert Morris College*
D. Kent Zimmerman, *James Madison University*

最后,我们感谢一贯支持我们的家庭,在我们从事本书繁重的工作时,他们给我们带来许多快乐、喜悦和友爱。我们将此书敬献给他们。

G. R. J. / J. M. G
得克萨斯州 学院驻地
C. W. L. H
华盛顿州 西雅图

Brief Contents

简要目录

第一编		第 10 章	
管理	1	人力资源管理	221
第 1 章		第五编	
管理者与管理	2	管理个人与团体	246
第 2 章		第 11 章	
管理理论的演化	25	作为个人的管理者	247
第二编		第 12 章	
管理环境	48	激励	271
第 3 章		第 13 章	
企业环境	49	领导	294
第 4 章		第 14 章	
全球环境	71	群体和团队	317
第 5 章		第 15 章	
道德规范、社会责任与多元化	94	沟通	342
第三编		第 16 章	
管理决策与计划	122	组织冲突、谈判、政治与变革	365
第 6 章		第六编	
作为决策者的管理者	123	管理核心作业和过程	387
第 7 章		第 17 章	
作为计划者和战略家的管理者	145	管理信息系统和技术	388
第四编		第 18 章	
管理组织架构	171	运营管理:质量管理、效率管理和顾客响应度的管理	408
第 8 章		第 19 章	
管理组织结构	172	对创新、产品和企业家才能的管理	428
第 9 章			
组织控制与文化	198		

Contents

目 录

第一编		管理者的角色与技能	12
管理	1	明茨伯格定义的管理者角色	13
		做一名管理者	14
		管理技巧	14
第 1 章		管理透视	
管理者与管理	2	小企业高效管理	15
案例对照		管理者提示	
史蒂夫·乔布斯在苹果电脑公司的新旧管理风格	3	任务和角色	16
什么是管理?	5	全球化环境下管理者所面临的挑战	16
实现卓越绩效:管理者的目标	5	建立竞争优势	17
管理透视		全球化管理	
如何成为一名高效的工厂管理者	6	李维斯是如何建立国际竞争优势的	18
管理职能	7	维护道德标准	19
计划	7	管理多元化的员工队伍	19
组织	8	应用新的信息系统与技术	19
领导	8	总结与回顾	19
控制	8		
管理者类型	9	实践中的伦理	
管理层次	9	一个慈善机构的声誉是如何被破坏的	20
管理者的领域	11	聚焦多元化	
管理等级最近的变化	11	充分利用多元化	20
管理透视		管理透视	
约翰·迪尔公司的新方法	12	惠普公司的信息革命	20
管理者提示		管理实践	21
管理资源	12	金宝汤公司与桂格公司截然不同的管理方法	22
		“Blockbuster”的重新崛起	23

第 2 章	
管理理论的演化	25
案例对照	
改变汽车的生产方式	26
科学管理理论	29
工作专业化与劳动分工	29
弗雷德里克·泰勒与科学管理	29
实践中的伦理	
实践中的福特制	31
吉尔布雷斯夫妇	31
行政管理理论	32
官僚行政组织理论	32
法约尔的管理原则	33
行为管理理论	35
管理透视	
如何成为一家卓越的公司	36
玛丽·帕克·福利特的工作	36
霍桑实验与人际关系	36
X 理论与 Y 理论	37
管理透视	
惠普之道	39
管理科学理论	39
组织环境理论	40
开放系统理论	40
权变理论	41
全球化管理	
飞利浦公司的有机型组织结构	42
管理者提示	
管理原则应用	43
总结与回顾	43
管理实践	44
伊士曼—柯达公司的巨变	45
艾登先生通过观察员工的一举一动来获得利润	46
第二编	
管理环境	48

第 3 章	
企业环境	49
案例对照	
消费者究竟需要什么样的个人电脑?	50
什么是组织环境?	52
任务环境	53
供应商	53
分销商	53
消费者	54
竞争对手	54
实践中的伦理	
默克公司免费为患者治疗河盲病	54
管理透视	
进入喷气式飞机工业困难重重	56
产业生命周期	56
一般环境	57
经济力量	57
技术力量	58
社会文化力量	58
管理透视	
计算机辅助设计使波音卓然超群	59
人口力量	60
政治和法律力量	60
全球力量	60
管理者提示	
环境中的各种力量	61
管理组织环境	61
减少环境性力量的影响	61
构建组织结构和控制系统	62
边界跨越角色	62
全球化管理	
朱莉·贝里发现了中国	64
管理者是变化的催化剂	65
管理透视	
比尔·洛改变了游戏规则	65
管理者提示	
管理组织环境	66

总结与回顾	66	全球化管理	
管理实践	67	沃尔玛陷入墨西哥政府的繁文缛节	88
酿酒业	68	自我强加的道德壁垒	88
李维斯的振兴之路	69	管理者提示	
第4章		管理全球环境	88
全球环境	71	实践中的伦理	
案例对照		阿妮塔·罗迪克的公平贸易哲学	89
为什么要拓展全球市场	72	总结与回顾	89
变化中的全球环境	74	管理实践	90
贸易壁垒和投资壁垒的减少	74	通用汽车公司的管理者开拓东欧市场	91
地域和文化壁垒的减少	75	下一任 CEO 的重要财产：一本用烂了的护照	92
自由贸易对管理者的影响	77	第5章	
全球任务环境	78	道德规范、社会责任与多元化	94
供应商	78	案例对照	
全球化管理		强生公司和道一康宁公司的道德规范	95
Swan Optical 展开了翅膀	79	道德规范与利益相关者	97
销售商	79	决定一家企业道德规范的因素	99
顾客	79	实践中的伦理	
竞争对手	80	在化妆品实验中使用动物	99
全球一般环境	80	实践中的伦理	
政治和法律力量	80	为什么不要在阿根廷做生意	101
经济力量	81	什么才是符合道德的行为	101
政治、法律和经济力量的变化	81	实践中的伦理	
全球化管理		雇用童工合乎道德吗？	103
通用电气公司的美国管理者在匈牙利出师不利	82	管理者为什么要对其他利益相关者	
社会文化力量	83	做出不道德的行为？	103
管理者提示		管理者为什么要做出合乎道德的行为？	104
理解全球环境	85	社会责任	105
选择国际拓展的方式	85	如何做到对社会负责	105
进口和出口	86	为何要承担社会责任	106
委托经营和特许经营	86	提高管理者的道德观和社会责任感	107
战略联盟	86	管理者提示	
国外全资子公司	86	提倡符合道德的行为	108
全球化管理		管理日趋多元化的员工	108
如何使世界上的人都嗜食鱼和土豆片？	87	有效管理多元化员工的道德约束力	109
阻碍建立一个更加开放的全球环境的因素	87	多元化的有效管理可以带来良好的商业感觉	110
政府设置的壁垒	87		

聚焦多元化		实施选定的方案	132
先灵—葆雅公司的年龄歧视	110	从反馈中学习	133
为何不同的雇员有时会受到不同的待遇?	111	管理透视	
如何有效地管理多元化员工	112	英国石油公司的决策审核小组	133
增强多元化意识	112	管理者提示	
提高多元化技巧	112	管理决策过程	134
如何增强多元化感受和加强多元化技巧	113	认知偏见与决策	134
高层管理人员致力于多元化的重要性	114	事前假设偏见	134
管理者提示		代表偏见	134
管理日趋多元化的员工	115	控制错觉	135
性骚扰	115	递增承诺	135
性骚扰的形式	115	认识自己的偏见	135
管理人员为杜绝性骚扰可采取的措施	115	集体决策	135
总结与回顾	116	集体思维的危险	136
实践中的伦理		魔鬼的争辩与辩证的质询	136
关于性骚扰行为给予公司的提示	117	决策者的多元化	136
管理实践	118	聚焦多元化	
向多元化员工提供咨询可为公司带来好处	119	Hoechst Celanese 公司通过多元化的员工来改善决策质量	137
由于贪婪,股东们损失了 6.75 亿美元	120	组织学习与创造力	137
第三编		建立学习型组织	137
管理决策与计划	122	促进个人创造性	138
第 6 章		促进集体创造性	138
作为决策者的管理者	123	促进全球水平的创造性	139
案例对照		管理者提示	
国际呼叫系统公司关于决策的两个故事	124	改善你的决策	139
做出管理决策的本质	126	总结与回顾	139
程序性决策和非程序性决策	126	全球化管理	
经典决策模型	127	创建跨文化的创造性	140
行政管理决策模型	127	管理实践	141
决策步骤	129	洛克威尔公司的艰难决策	142
管理透视		迪斯尼是如何保持新观念不断涌现的?	143
Beavis 和 Butt-Head 商业卡片的营销	130	第 7 章	
认识决策需要	130	作为计划者和战略家的管理者	145
确定备选方案	131	案例对照	
评价备选方案	131	杰拉德·班瑟发动了一场可乐之战	146
在备选方案中进行选择	132	计划过程概述	148
		计划的层次	148

谁来计划?	150
计划的时间跨度	150
标准计划与单一用途计划	151
计划为什么重要	151
情景计划	152
管理透视	
壳牌公司的情景计划	152
管理者提示	
计划	153
确定组织使命与目标	153
确定业务领域	153
建立主要目标	153
管理透视	
西雅图城市照明公司业务领域的确定	153
制定战略	154
SWOT 分析	154
管理透视	
詹姆斯·昂鲁如何改变联合系统公司	156
五种力量模型	157
制定公司层次战略	157
集中于某一业务	157
多元化经营	158
跨国发展	159
垂直一体化	159
管理透视	
卡特皮勒的国际化战略	160
全球化管理	
麦当劳应用垂直一体化来保证质量	161
制定业务层次战略	161
低成本战略	162
差异化战略	162
“中间路线”	162
成本集聚战略和差异集聚战略	162
制定职能层次战略	163
计划与战略实施	164
管理者提示	
战略	164

总结与回顾	165
管理实践	166
超级市场注意了!——沃尔玛正在虎视眈眈	167
重新崛起的金宝汤公司	169

第四编

管理组织架构	171
--------	-----

第 8 章

管理组织结构	172
--------	-----

案例对照

凯克斯公司组织结构的改革	173
--------------	-----

设计组织结构

组织环境	174
战略	174
技术	175
人力资源	176

把任务组合成工作:工作设计

工作扩大化和工作丰富化	177
工作特征模型	177

把工作组合成职能和部门

管理者提示	
设计结构与工作	178
职能结构	178
事业部结构:产品、市场和地域	180

管理透视

维卡姆公司的产品结构	182
------------	-----

管理透视

柯达从地域结构到市场结构	183
矩阵和产品小组设计	184

管理透视

产品小组创造竞争优势	186
混合结构	186
协调职能和事业部	186
分配职权	187

全球化管理

宝洁公司的新全球等级体系	189
--------------	-----

整合机制的类型	190	组织文化和小团体控制	211
战略联盟和网络结构	191	价值观和规范:创造强组织文化	212
全球化管理		管理透视	
耐克的网络结构	192	雷·克罗克:麦当劳英雄	214
管理者提示		文化和管理行为	214
选择一种结构	193	总结与回顾	216
总结与回顾	193	管理实践	217
管理实践	194	寻求平衡的马蒙公司	218
比尔·盖茨如何组织微软	196	培育公司文化	219
阿莫科公司的巨大变革	196		
第 9 章		第 10 章	
组织控制与文化	198	人力资源管理	221
案例对照		案例对照	
不同的产出控制方法导致了不同的组织文化	199	百事公司和吉特公司的培训和发展	222
什么是组织控制?	201	战略人力资源管理	224
组织控制的重要性	201	人力资源管理组成部分概述	224
控制系统	202	人力资源管理的法律环境	225
控制过程	203	招聘和甄选	226
产出控制	205	人力资源计划	226
业绩的财务标准	205	管理透视	
组织目标	205	两家小公司的人力资源计划	227
运营预算	207	工作分析	227
产出控制带来的问题	207	外部招聘和内部招聘	228
全球化管理		录用过程	229
日本对产出控制的新关注	207	实践中的伦理	
实践中的伦理		推荐信保留负面信息的代价	231
西尔斯公司的烦恼	208	管理者提示	
行为控制	208	招聘和录用	232
直接监督	209	培训和发展	232
目标管理	209	培训的类型	232
行政控制	210	发展的类型	233
管理透视		培训和发展的转换	233
不要低估规则的力量	210	业绩考核和反馈	234
行政控制的问题	211	业绩考核的类型	234
管理者提示		由谁考核业绩?	236
控制	211	有效的业绩反馈	237
		管理者提示	
		业绩考核	238