

高等院校旅游专业系列教材

管理学原理

(旅游专业用)



喻晓航 齐善鸿 编著



南开大学出版社

管 理 学 原 理

(旅游专业用)

喻晓航 齐善鸿 编著

南开大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理学原理/喻晓航,齐善鸿编著. —天津:南开大学出版社, 1997. 10(2002. 11 重印)

高等院校旅游专业系列教材. 旅游专业用

ISBN 7-310-01036-1

I. 管... II. ①喻...②齐... III. 管理学-高等学校-教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 17182 号

出版发行 南开大学出版社

地址:天津市南开区卫津路 94 号 邮编:300071

营销部电话:(022)23508339 23500755

营销部传真:(022)23508542

邮购部电话:(022)23502200

出版人 肖占鹏

承印 天津宝坻第二印刷厂印刷

经销 全国各地新华书店

版次 1997 年 10 月第 1 版

印次 2002 年 11 月第 6 次印刷

开本 850mm×1168mm 1/32

印张 12.75

字数 317 千字

印数 28001—38000

定价 16.00 元

顾 问 滕维藻 何自强 陈炳富
李景泰 肖潜辉 陶汉军
主 任 王金堂
副主任 李维树

总主编 林南枝 申葆嘉

编 委 (以姓氏笔画为序)

王 健 王金堂 甘朝有
申葆嘉 孙 超 江月启
齐善鸿 杜 江 李天元
李维树 林南枝 邹树梅
施涵蕴 徐 虹 陶汉军
喻晓航

总 序

南开大学旅游系建系已届 13 载。回顾当初,面对的是一个在国内外都被认为是全新的事业,要建立的是一个十分陌生的学科,困难重重,不仅外部条件匮乏,更重要的是主观上尚未形成可以胜任所面临新局面的意识基础。但是在全系教职员工的同心协力、艰苦奋斗下,克服了缺乏前人经验和专业图书资料等障碍,通过借鉴相邻学科的理论与方法,参考手中有有限的国内外文献,在教学活动和社会实践中逐渐积累起了有关旅游专业的理性知识和感性认识。在此基础上,陆续编写了一些教学急需的讲义和教材,其中有些教材参与了社会实践活动,经历了较为广泛的专业检验。但是这些教材尚不成熟,只是反映了旅游学系多年努力达到的初步水平。

13 年后的今天,旅游学科的学科建设尚未完成,严格地说,仍处于初创阶段。为了考查前期教学和科研工作的进展与得失,也为了与国内外旅游学界和世界交流切磋,现将这些讲义和教材,以及以后将陆续脱稿的其他教材编印出版,汇成一套教材丛书,以供检验。

这套教材丛书,大体上涵盖了旅游学科五个基本分支:旅游基础理论、旅游经济学、旅游管理、旅游心理学和旅游地理学。全部教材在不同程度上分布于宏观与微观、理论与应用等层面上,涉及基础理论和应用理论,也涉及操作性较强的管理实务和服务技艺。丛书的编写和编纂遵循了“理论与应用相结合”的原则,在操作性较强的实务和技艺教材中,也力求在理论层次上加以说明,以维护教材的科学性。同时,各分支专业教材的编纂,还遵循“多学科”或“跨学科”交叉结合的原则,以反映旅游现象作为一种综合性社会

现象的实质。

当前,旅游学科尚在发展形成过程中,旅游学科教材的编写和出版有待提高和改进。南开大学旅游学系编汇教材成丛书,奉献给社会,期望得到同行和其他方面人士的批评指正,借以浓郁国内旅游学界的学术气氛,共同提高,为繁荣我国旅游事业作出贡献。

申葆嘉

1994年7月4日

目 录

绪论	(1)
----------	-----

第一编 管理理论的发展

第一章 管理思想的启蒙	(11)
第一节 产业革命前的管理思想	(11)
第二节 产业革命时期的管理思想	(15)
第二章 古典管理理论	(24)
第一节 科学管理理论	(24)
第二节 古典组织管理理论	(36)
第三章 行为科学管理理论	(53)
第一节 行为科学管理理论的产生和发展	(53)
第二节 科学管理理论和行为科学管理理论之间的 桥梁——玛丽·福莱特	(56)
第三节 霍桑实验与人群关系理论的产生	(59)
第四节 行为科学管理理论的发展	(65)
第四章 管理理论的分散化趋势	(101)
第一节 管理过程理论	(102)
第二节 经验主义理论	(103)
第三节 社会系统理论	(114)
第四节 决策管理理论	(121)
第五节 管理科学理论	(130)
第五章 管理理论的统一化趋势	(141)

第一节	系统管理理论·····	(141)
第二节	权变管理理论·····	(150)

第二编 管理原理

第六章	管理原理概述·····	(181)
第一节	管理的产生·····	(181)
第二节	管理的概念·····	(183)
第三节	管理的要素·····	(184)
第四节	管理的性质·····	(190)
第五节	管理的实质·····	(197)
第六节	管理的基本原理·····	(199)
第七节	管理的原理·····	(201)
第七章	管理的目标、功能及其运作·····	(208)
第一节	管理的目标与评价标准·····	(208)
第二节	管理的功能、运作与机制系统·····	(223)
第三节	管理者的角色·····	(242)

第三编 管理的过程与职能

第八章	管理的过程与职能分析·····	(253)
第一节	管理的过程分析·····	(253)
第二节	管理的职能分析·····	(256)
第九章	管理中的决策工作·····	(263)
第一节	决策的概念与特性·····	(263)
第二节	影响决策的基本因素·····	(264)
第三节	传统决策与现代决策·····	(266)
第四节	决策的原则和标准·····	(268)

第五节	决策的基本程序·····	(271)
第六节	决策的特殊管理·····	(274)
第七节	现代决策技术·····	(277)
第八节	旅游业管理中的决策工作·····	(289)
第十章	管理中的计划工作·····	(296)
第一节	计划职能的功用·····	(296)
第二节	计划制定的基本原则·····	(297)
第三节	计划的分类与基本内容·····	(299)
第四节	计划制定的基本程序·····	(302)
第五节	计划制定过程中的技术·····	(306)
第六节	计划工作的管理问题·····	(309)
第七节	旅游业管理中的计划工作·····	(313)
第十一章	管理中的组织工作·····	(318)
第一节	组织理论的发展历程·····	(318)
第二节	组织设计的模式·····	(321)
第三节	企业组织结构的演变·····	(330)
第四节	组织结构的基本构成·····	(339)
第五节	组织职能的运作程序与内容·····	(344)
第六节	组织职能运作的原则·····	(346)
第七节	组织的生命周期·····	(349)
第八节	旅游业组织管理的分析·····	(357)
第十二章	管理中的控制工作·····	(360)
第一节	控制职能概述·····	(360)
第二节	控制工作程序·····	(363)
第三节	控制的类型与系统·····	(368)
第四节	控制系统的有效运作问题·····	(371)
第五节	控制的方法与技巧·····	(374)
第六节	旅游业控制工作管理·····	(381)

第四编 管理的未来发展

第十三章	管理思想与理论的发展	(391)
第一节	人类认识的理想结构.....	(392)
第二节	管理发展的历史逻辑.....	(392)
第三节	管理的未来发展.....	(394)

绪 论

人类的认识活动主要分成两大类：一类是对自然界规律的研究与认识，另一类是对自身活动规律的研究与认识。不同的领域里的研究成果、研究活动和研究方法形成了不同的学科门类。管理科学，是人类对物、事、人的活动规律的一种特殊形态的认识活动，具体来说就是，管理科学是对管理活动的规律和应用原则与方法进行研究的学科。

管理科学与其他科学门类一样，是人类在自己的实践中，随着对现实各种事物认识的提高和深化而产生出来的。正是因为如此，管理科学思想和理论也必将会随着人们对现实认识的发展而进一步向前发展。但是，令人忧虑的是，近些年来，管理科学界出现了下列一些令人不安的现象：

一是忽略理性的重要作用而过分注重经验。在对管理理论的应用方面远未达到科学理论所要求的层次和标准时，转而过多地热衷于实践经验，尤其是一些个别的成功经验，从而形成了管理理性的一种倒退。在这种情况下，一些有远见的学者发出了“回到泰勒时代去”的呼吁。可以说，这是一种要求人们重新重视基本理论、基本原理的理性的声音。

二是任凭经验简单积累，对离散型的思维方式所导致的理论混乱局面，理论工作者一直无力进行成功的梳理。按照离散型思维产生的理论在管理科学领域中似乎有进一步泛滥的趋势，比较典型的一个例子是在对管理职能的认识方面，一些学者总结出了大概十来种管理职能。这些职能从经验的角度看似乎是有道理的，但是，任凭这一趋势发展下去，也许在未来的某个时候会出现几十种

管理的职能。这显然是一种理论的混乱局面。如果任凭这种状况发展下去,所谓的管理理论必然把人们搞得眼花缭乱,最终损害理论的价值。

三是随意使用“新潮”词汇。在管理的教科书中,人们经常会发现一些新的时髦词汇,例如“走动管理”、“现场管理”、“企业文化”、“CI”等。我们自认为我们的思想并不保守,也承认这些新词汇的出现确实可为企业管理的实践提供一些帮助。但是,我们对这些零零碎碎的说法似乎有代替管理科学基本理论的倾向感到忧虑,因为这些说法正在给许多人一种错觉,似乎应用了这些“新知识”,就可以解决企业中的各种问题。坦率地说,这些名词在内涵上并不是一种全新的思想,但是一些本不是什么“新潮”的内容,却在一个新的名词下变成了新知识。可以说,这些说法已经对企业界产生了某种程度的误导作用,而理论界对此的冷淡不能不说是理论困境的一种表现和理论本身的一种悲哀。

四是管理理论越来越偏离管理实践的需要。由于一些新技术的引入,使得管理理论的研究内容和方法更加丰富和充实了。但是,管理中运用一些数量方法的日趋时髦的趋势,却令人十分担忧。不少的书籍中对于一个简单的理论问题却使用了一系列所谓科学的数量方法进行反复的推导,使得真正的管理者们越来越看不懂管理理论的书籍。到底是管理理论工作者自己偏爱或热衷于这种技术呢,还是忘记了管理的基本目的而过多地走向了神秘化的形式主义?近些年来管理的理论研究似乎变成了理论研究者之间进行的一种特殊的游戏。我们不得不问:管理理论的研究目的是什么?当管理理论研究的成果不能为实践服务时,它的价值又是什么?人们必须思考的一个基本问题是:当研究偏离了宗旨和目的,而越来越注重于形式时,这是进步呢,还是倒退?

五是反理性的人本主义潮流利用了人们的情绪,而渐渐将管理引入一种新的神秘主义境地。毫无疑问,人本主义思想为管理向

人性的回归起到了非常重要的历史性作用,但是,其发展的趋势却是越来越强调那些在企业几乎无法操作的所谓理论,如“权变理论”(实际上,权变理论更像一种方法,而不是理论)。我们感到不安的是,越来越复杂的理论是否能够为企业家们所接受?越来越接近思想或者哲学层次的理论是否能够在企业中进行操作?当一种思想仅仅能够倡导一种原则而无可操作的方法时,其结果也许仍然是把人掷回到原来的境况中去。我们必须明白,管理中的许多目标仅仅按照良好愿望是无法实现的,而必须借助于可操作的方法。

六是强调企业的外环境而疏忽了企业的内环境,将企业的命运之宝押在体制等方面,在实际的效果上形成了又一次淡化人的主观能动性而强调环境影响的“工具论”(将人与财、物并列起来,把人作为一种实现组织目标的工具或者听命于环境的被动单位)的回潮,这一点似乎并没有引起管理学理论界的注意。相反,令人感到遗憾的是,一些管理学的理论工作者也加入到这样一种背离人性的大合唱队伍中。人又一次被巧妙地异化了。

七是几乎所有管理理论工作者都注意到了的一个事实:管理理论的主干思路在近几十年里几乎没有多大的进展,从“古典科学管理学派”到“行为科学学派”、“现代管理科学学派”,再到“综合的现代管理学派”,主干思路似乎已经发展到了尽头。之后出现的许多自称学派的理论体系实际上仅仅是一些枝节观点,根本称不上是一种理论的学派,最起码是无法与前面的这样一些理论学派相提并论的。科学的基本思维告诉我们,科学是没有尽头的。那么,管理科学理论的新天地在哪里呢?我们一直在苦苦地思索,应该说,已经有了一个基本的思路 and 想法,而且,在我们正在进行的“制度管理学”理论框架的建构中,已经在做相应的尝试。我们深信,管理科学必将在 21 世纪迎来一个更加光辉灿烂的新时代。

我们之所以敢于发出这样一些感慨,一方面是出于对管理科学的热爱,另一方面,是我们自己也曾经为此而困惑。但是,我们在

不断地研读、体会管理科学经典著作思想的同时,也在不断地深入企业实际了解和认识企业的实际面目。因此说,我们并不是“无病呻吟”,更不是“杞人忧天”。我们认为,管理理论工作者有责任引导人们正确地认识管理科学的精髓思想,帮助人们从企业管理的基本规律上认识企业和运作企业,帮助人们理解企业或者组织目标与组织中个人目标的一致性,帮助人们理解如何将现实中冲突的两个方面有机地协调起来,帮助人们或者试图启发人们探索管理科学理论的新的主干体系。

任何思想和理论都是处在不断发展变化中的,这是因为人类在某个特定历史阶段的认识都有着特定的局限性。随着社会的发展和人类认识水平的提高,旧的思想与观念必然为人们的新的认识所取代,这是人类认识的必然规律。但是,我们也必须保持一种鉴别力,区分变化中的前进与倒退,而不是把任何一种新的变化都理解为一种进步,这是管理理论工作者和企业家必须保持的一份清醒认识。当然,我们对管理思想与理论的探讨也是在目前阶段人们所形成的一些共识和我们自身的一些研究成果基础上进行的,局限性是必然存在的。但是,我们将努力跳出个人思维的局限,去探索未来的发展方向。

管理理论的发展历程是人类认识世界的一个佐证,用历史与发展的眼光去分析管理理论的发展,将使我们能够超越现实的局限,从而能够真正认识管理理论发展的真正逻辑和规律。这是我们在本书的编写中着意突出管理思想发展历程的一个基本出发点。也希望读者能够跟随我们一起从人类对管理的认识发展历程中探索出管理的基本规律。

管理作为人类的一项重要活动,涉及到了方方面面的知识。我们在写作过程中,努力将管理的全貌全方位地展现出来,使读者能够把握管理的最基本的脉络,使人类认识管理的视角重新调整到管理的基本问题上来。我们努力使读者明白,管理是追求效果的,

衡量管理的科学性不仅要看近期效果,而且还要看远期效果。什么是好的管理模式?我们通过对类似这种问题的分析,向读者展示了我们的一种认识和探索思路。

我们提出上述的一些令人忧虑的现象,我们自己对这些现象是持批判态度的,我们自己的思想归属于管理的基本理论体系,同时,注重对基本理论体系的整理和发展。在本书中,我们对于管理的发展趋势、管理职能的混乱局面及其应有的基本体系等重要内容均进行了重新整理,希望能够与同行一道完成管理科学领域中的“拨乱反正”。我们坚信,企业是要靠建立自己的基本管理秩序来维持企业正常运转和促进企业发展的。赶时髦的作法是我们所反对的。

当然,我们也有自知之明。我们深知,管理科学目前的困境绝非我们一两个人可以解救,我们发出这样一种创造新的理性理论的呼吁,并已经开始着手进行探索,但愿我们的努力结果能够在人们的批判声中促进管理科学的发展。如果这一目的能够达到,我们也就感到欣慰了。可以告慰前辈们的是,我们在写作本书的同时已经开始构思一种能够面向 21 世纪的管理理论新体系。现今的理论基本上还是几十年前我们的前辈们提出的理论,而我们在这一基础上已经实践了几十年。在这几十年中,人们的认识水平应该有所提高,人们所处的环境已经发生了巨大的变化,科学技术已经实现了翻天覆地的飞跃,在此形势下,我们作为管理科学的理论工作者难道还不应该做出一点发展或者创新吗?这一问题说起来容易,可做起来却很难。在我们与同行进行讨论时,大家既对管理科学主干理论的停滞感到不安,同时,也感叹一时尚无法找到新的突破点。我们仅凭一种责任感、事业热情、有限的理性水平和个人的能力,力求能够对几十年前我们前辈们所发展出的理论进行一些简单的梳理,并以此作为我们进行理论创新的起点。这不应该被视为狂妄,我们只是想做一点尝试,并在开始时就做好了被批判的准备。

我们个人的能力有限,但是,如果我们的工作能够激发出真正的智者们的灵感,我们个人的荣辱自然也就无足轻重了。只要能够促进我们所钟爱的、所献身的管理科学事业的发展,我们就认为是我们个人的最大荣耀。

本书名称定为《管理学原理》,也反映了我们着意于引导人们从基本原理入手来认识管理规律和依此进行企业的基本管理秩序的建设。在一些章节中,我们加入了旅游企业管理的一些实例,目的是为了帮助旅游企业的管理者和旅游专业的学生更好地理解相应的原理。但是,必须说明的是,在不同的企业中,管理的基本原理基本上是相通的。因此,本书在突出旅游专业使用的同时,也保证了适用于其他行业的有效性。

本书分五部分,即绪论、管理理论的发展、管理原理、管理的过程与职能、管理的未来发展。在内容方面,我们没有像我们所反对的那样去追求新潮,而是在管理的一些基本问题上阐述了我们多年来的一些研究成果或者体会,力求在传统中出新意,并且,努力使理论靠近企业管理的实际。值得说明的是,本书的作者都是长期从事管理理论与教学的专业人员,喻晓航同志早期毕业于南开大学管理学系,一直从事管理理论的教学和研究工作,并且在管理实践方面也积累了较为丰富的经验。齐善鸿博士是在我国著名管理学家陈炳富先生的指导下完成博士学位的,其在管理理论的创新和企业管理的实践方面(尤其是企业组织变革方面)是比较见长的。本书在一定程度上反映了两位作者的部分研究成果,同时,也是向管理学界前辈们呈交的一份学习答卷。

在本书的写作分工上,绪论、第三、第四编由齐善鸿编写,第一、第二编由喻晓航编写。本书可供大中专学生作为教材使用,也可作为研究生学习的参考书。同时,也可以作为企业界的管理者们提高管理专业化水平的基本教科书。由于本书所涉及的内容不仅是在企业内部,还涉及到企业的环境,因此,也可为政府管理部门

了解企业管理基本原理服务。

任何创造的结果都是一种遗憾。我们在写作过程中感到驾驭管理科学的完整框架是非常困难的,因此,也留下了诸多遗憾。例如关于管理科学学派发展的规律及其预测,虽然,我们已经在心中有了一些较为成熟的想法,但是,依然未敢轻易地写到本书中去;再如管理哲学中的管理主体问题,我们深知传统管理中的“单一主体论”是违背管理科学思想的,我们也已经设计出了“三主体论”的基本框架,但最终,我们在这样一种想法左右下暂时舍去了这一部分:科学是严肃的,教科书是不能妄谈点滴想法的。我们有信心在不久的将来为管理学界奉献出较为成熟的新理论体系。

我们知道,在科学理论的探索中是没有成功者的。我们是沿着“探索——失败——总结——再探索”的道路来进行我们的研究工作的。我们深知,我们自己的理解仅仅是一家之言,同时也必然把我们自身的一些局限性反映到书中,希望读者、专家和同行能够进行鉴别,对错误的内容和观点进行批判,从而为实现管理科学的健康发展做出贡献。可以说,这也正是我们大家的共同心愿。祝愿管理科学能够健康发展,并为人类的进步继续做出更大的贡献!

本书在写作过程中,得到了南开大学旅游学系领导、林南枝教授、申葆嘉教授、我国著名管理学家陈炳富教授的热情鼓励、关怀和指导,并引用了国内外一些管理学家的研究成果,我们在此一并表示深深的谢意。

作者

1997年6月于南开大学