

21

世纪商务系列教材

管理学教程

Management

黄国庆 主 编

潘晓云 副主编



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

21世纪商务系列教材

管理学教程

黄国庆 主 编

潘晓云 副主编

立信会计出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理学教程/黄国庆主编. —上海:立信会计出版社,2004.1

(21世纪商务系列教材)

ISBN 7-5429-1206-2

I. 管… II. 黄… III. 管理学-教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 002281 号

出版发行	立信会计出版社
经 销	各地新华书店
电 话	(021)64695050×215 (021)64391885(传真) (021)64388409
地 址	上海市中山西路 2230 号
邮 编	200235
E-mail	lxaph@sh163c.sta.net.cn
E-mail	lxzbs@sh163.net(总编室)

印 刷	立信会计常熟市印刷联营厂
开 本	787×960 毫米 1/16
印 张	19.25
插 页	2
字 数	261 千字
版 次	2004 年 2 月第 1 版
印 次	2004 年 2 月第 1 次
印 数	3 000
书 号	ISBN 7-5429-1206-2/F·1106
定 价	29.00 元

如有印订差错 请与本社联系

总 序

21 世纪肇始,整个世界并不像人们所期望的那样精彩纷呈。“9·11”事件、伊拉克战争、恐怖主义、非典猖獗、新经济受挫、全球性通缩、对外直接投资进入低潮……但是,在整个世界经济不够景气的同时,也有一些亮点在闪烁。例如,中国经济持续高速发展,对我国外国直接投资(FDI)节节攀高,2002 年达到 527 亿美元,超过了美国。“中国制造”的产品,从低档到高档,正在不断提升自己的竞争优势。2003 年 10 月,随着中国载人航天飞船成功进入太空,由航天热产生的航天经济正在给中国经济的发展创造出新的机会。所有这些扑朔迷离的事件和变化,都会给企业商务环境带来许多不确定的因素,形成快速变革的态势,造成负面的或正面的影响。

美国戴尔计算机公司总裁迈克尔·戴尔指出:“商场中唯一永恒不变的就是所有事情都在不断变革。我们必须利用并驾驭变革,同时防止受到变革的控制。我们必须成为这场变革游戏的赢家。”针对本世纪变革环境下的战略挑战,这套丛书的宗旨就是在总结过去理论成果和实践经验的基础上,通过对商务理论和实践的再总结和创新,告诉读者我们应该做什么,不应该做什么,从而帮助读者利用和驾驭变革,防止完全成为变革的奴隶,并最终在变革中立于不败之地。

为了达到上述目的,本丛书力求处理好三个关系,在内容、形式和体例上有所创新,以形成自己的风格和特色。

其一,处理好过去、现在和将来之间的关系。在丛书中,有大量的理论来源于过去的实践。对过去经验进行总结,使得我们今后不会从零开始并不断重复过去的错误,这样可以加快前进的步伐;但是,我们不能仅仅停留在过去,否则就会过于保守。我们讲未来,是为了了解未来的发展趋势,不至于在变革面前束手

无策;但是,我们也不能太沉醉于未来,否则就会太超前、太缥缈。我们的态度是:立足过去,关注现在和未来,尤其要从现在做起。因此,我们在阐述基本理论和事实的基础上,十分注重对今天所发生的经济现象进行理论解释和说明,对未来可能发生的经济现象进行预测和理论解说。丛书力求对最新的理论成果和实践进行总结和概括,以体现 21 世纪的时代特征。

其二,处理好理论概念与实务操作之间的关系。理论概念是每一门学科的基石,包括“为什么”和“怎么样”两个方面。实务则是理论概念的应用和实践,主要表现为“如何做”。在以往的教材中,我们一般偏重于理论概念,而对实务操作不屑一顾。现在,也有人从一个极端走向另一个极端,认为理论没有用处。在本丛书中,我们力求在理论和实践之间取得平衡,在讲清每个基本概念来龙去脉的基础上,将重点放在探讨和说明应该“如何做”方面。换言之,本丛书具有实务性较强的特点。

其三,处理好理论阐述与案例分析之间的关系。我国的教科书历来比较注重对理论的阐述,理论体系一般比较严谨,但是案例分析比较少。自从美国哈佛大学等世界著名大学的案例分析教育传到我国以后,好评如潮。案例分析被认为是培养学生提高分析和解决问题能力的重要环节,因此也有人主张用案例分析替代纯理论分析。实际上,理论阐述与案例分析是一种互补的关系,而不是一种相互替代的关系。因此,我们在丛书中保留了严格的理论逻辑体系,同时也应用了大量的案例分析和研究。与发达国家相比,我国的案例分析与研究还比较落后,可供选择的典型案例既少又不够成熟。尽管如此,我们还是尽量选用了最新的、发生在中国的案例,以显示丛书的本土化特点。

作为一套完整的商务丛书,我们将陆续推出相关的系列教材,力求覆盖面广、配套全,以利于读者一套丛书在手,商务内容一览无余。就每一本教材而言,由于论述对象、角度和所用的分析工具有所不同,各自体例的安排也百花齐放。但是从总体上看,我们力求每一本教材在体系构造、理论阐述、概念说明、文字表达等方面都努力做到规范化,每本教材都有每章小结、案例、习题和注解,以便于

读者学习。

参加本丛书写作的作者来自上海市的主要高校,从学术研究的经历看,他们中有的某个学科的老权威,有的是才气横溢的年轻教授,这样,就保证了这套丛书的权威性。从从事教学工作的层次看,他们中有的专注于研究生的教学,有的长期从事本科教学,有的在高职、大专的讲台上;这些从事不同层次高等教育的教授组合在一起,取长补短,可以保证丛书具有比较广泛的适用性。丛书既可以适用研究生的教学,也可以适用本科、大专和高职的教学;既可以适用商务专业或非商务专业的学生,也可以作为实际工作者的参考。

这套丛书是在上海中侨职业技术学院开始酝酿和设计的,丛书的出版得到了立信会计出版社总编孙时平、责任编辑周健临等同志的大力支持和帮助,他们为这套丛书的设计和出版费尽心血,做了大量卓有成效的工作。没有他们的支持和帮助,这套 21 世纪商务系列教材丛书是不可能与大家见面的。

有一个蓝调吉他手沃伦斯·史蒂夫斯说,我不可能创造完美的世界,但我却可以倾注所有的力量来装点她。一套丛书不可能创造出一个完美的商务世界,但我们已经为此而倾注了所有的力量。如果丛书能够为增强中国企业的竞争优势,为 21 世纪中国经济的发展做出一点微薄的贡献,我们将感到十分满足了。

华东师范大学商学院国际企业研究所所长、教授、博导

上海中侨职业技术学院常务副院长

金润圭



作者简介

黄国庆，同济大学文法学院理论经济系副教授，多年来致力于管理学、企业管理学等方面的教学和研究，并参加了《人机工程学》、《劳动经济学》等相关著作的撰写工作，其参与的《滕州市社会经济发展战略研究》科研项目获得山东省科技进步二等奖。还多次获得学校授予的教学奖励金一等奖等各种奖项。



作者简介

潘晓云，出生于浙江省杭州市。1991至1998年就读于华东师范大学经济系，获经济学学士、硕士学位。1998年起留校任教。现任华东师范大学商学院工商管理系讲师，主要教授课程为《管理学原理》、《人力资源管理》等，研究领域主要为企业管理，尤其侧重对人力资源管理等方面的研究。曾在各类刊物上发表论文多篇，参与编写高等学校经济与管理专业系列教材《企业管理》，及国际经济与贸易教程系列教材《国际商务》，另有译著《教练技巧》。

目 录

第一章

管理概述	1
第一节 管理与管理者	1
一、管理的出现和管理的定义	2
二、管理的有效性	3
三、管理职能	5
四、管理者	8
第二节 管理思想的演进	13
一、传统管理思想阶段	13
二、古典管理理论阶段	17
三、现代管理理论阶段	30
第三节 管理学	37
一、管理学的研究对象	38
二、管理学的性质	38
三、管理学的特点	41
四、管理学的研究方法	42

第二章

管理的环境与目标	47
第一节 管理的环境	47

一、一般环境	48
二、任务环境	51
三、管理环境的变动特性	54
第二节 管理的目标	56
一、目标的定义	57
二、目标的作用	58
三、目标的多样性	59
四、目标的分类	60
五、目标管理	62

第三章

管理决策	70
第一节 决策概述	70
一、决策的概念	70
二、决策在管理中的地位和作用	72
三、决策的基本特性	73
第二节 决策的程序	75
一、调查研究,发现问题	75
二、综合分析,确定目标	76
三、收集信息,科学预测	76
四、拟定方案,分析评价	77
五、选择方案,实施决策	78
六、反馈控制,完善方案	78
第三节 决策的影响因素和合理性	80
一、决策的影响因素	80
二、决策合理性的制约与追求	82

第四节 决策的方法	84
一、确定组织活动方向和内容的方法	84
二、决策方案的评价方法	88

第四章

管理计划	102
第一节 计划概述	102
一、计划的作用和特点	103
二、计划的内容和分类	104
第二节 计划的程序	109
一、计划编制的程序	109
二、目标管理的实施过程	112
第三节 计划的技术和方法	115
一、滚动计划法	115
二、网络计划技术	118

第五章

组织设计与优化	126
第一节 组织设计的基础	127
一、组织设计的任务	127
二、组织设计的依据和原则	130
三、管理幅度、管理层次与组织结构的基本形态	132
四、组织结构类型的选择	135
第二节 部门化	139
一、职能部门化	139

二、产品部门化	140
三、区域部门化	141
四、工艺流程部门化	142
五、顾客部门化	143
第三节 组织运行关系的优化	144
一、组织的集权和分权	144
二、组织的直线和参谋	148
三、委员会	150

第六章

组织的人员配备	159
第一节 人员配备概述	159
一、人员配备的概念	160
二、人员配备的重要性	160
三、人员配备的基础工作	161
四、人员配备的原则	169
第二节 管理人员的配备	172
一、管理人员的选聘	173
二、管理人员的考评	181
三、管理人员的培训	186

第七章

领导职能	194
第一节 领导与领导者	194
一、领导的概念	195

二、领导的职责和作用	196
三、领导者与管理者的区分	197
四、领导者的权力	198
第二节 领导理论	201
一、领导品质理论	202
二、领导行为理论	203
三、领导权变理论	207
第三节 领导艺术	211
一、处理与人的关系	212
二、处理与事的关系	213
三、处理与时间的关系	213

第八章

组织的人员激励	219
第一节 激励的过程和作用	219
一、激励的概念	220
二、激励的过程	221
三、激励的作用	224
第二节 激励理论	226
一、内容型激励理论	226
二、行为改造型激励理论	230
三、过程型激励理论	232
第三节 激励实践	235
一、激励原则	235
二、激励方式	237

第九章

信息沟通	243
第一节 信息沟通的基本过程	243
一、信息沟通的重要性	243
二、信息沟通的过程	245
第二节 信息沟通的方式及其结构	248
一、信息沟通的方式	248
二、信息沟通网络	252
第三节 信息沟通障碍及其克服	255
一、信息沟通的障碍	256
二、信息沟通障碍的克服	258

第十章

管理控制	266
第一节 管理控制的职能	266
一、管理控制的必要性	266
二、管理控制的职能	268
第二节 管理控制的基本类型	271
一、按照纠正措施的环节分类	271
二、按照控制对象的范围分类	273
第三节 管理控制的基本过程	275
一、确定控制标准	275
二、衡量工作实绩	278
三、采取纠偏措施	280
第四节 管理控制的基本方法	283

一、预算控制	283
二、财务比率分析	285
三、审计控制	287
 参考书目	 294
 后记	 296

第一章 管理概述

本章学习目的

- ① 理解管理的定义、管理的有效性、管理的基本职能。
- ② 明确管理者与操作者的区分,掌握管理者的责任、层次及角色。
- ③ 了解管理思想的演进、各阶段的特点及代表理论。
- ④ 掌握管理学的研究对象、管理学的性质。
- ⑤ 理解管理学的特点及研究方法。

管理已成为现代人类生活中最重要的领域之一。管理者的有效管理,能保证组织的有效运行,使人们生活水平获得稳定提高。管理学的管理思想、理论及管理方法是对管理工作的概括和总结。学习管理学有助于管理者成为卓有成效的管理人员。

第一节

管理与管理者

管理是人类活动中最重要的活动之一。自从人们开始形成群体去实现个人无法达到的目标,管理工作就成为协调个人努力的必不可少的因素。由于人类社会日益依靠集体的努力来完成任务,同时群体也日益壮大,主管人员的管理工

作也就越来越显现出其重要性。

一、管理的出现和管理的定义

管理是共同劳动的产物,只要许多人在一起共同劳动就必须对劳动过程进行有效的管理,以协调各个劳动者的活动,使劳动达到预期的目的。许多人在一起共同劳动,如果不加以协调、配合、监督、指挥、控制,就无法有秩序地进行工作,即使是生活中极小的事情。比如新学期开学,如果没有有效的管理工作,同学们就不清楚上什么课程,什么时间上哪个教室,会一团糟。只要我们在生活中、工作中发现有混乱的现象,那一般是管理没有跟上去的结果。原因只可能是两种:其一是一些该管的事没有管起来;另一种便是该管的事没有管好。对于不同的活动,应该根据不同情况,采用适合活动目标需要的管理方式、管理方法,但是一切活动都需要管理,这是毫无疑问的。

管理活动自古有之。长期以来,人们在不断的实践中体会到管理的重要性。那么什么是管理呢?给管理下过定义的管理学家很多,都根据自己的研究,从不同的角度对管理进行定义。管理定义的多样性,既反映了人们研究立场、方法、角度的不同,也反映了管理科学的不成熟性。

一种被普遍接受的观点认为,管理就是依据组织的内在活动机理,综合运用组织中的人力资源和其他资源,从而有效地实现组织目标的过程。

在这个定义中包含着以下四层意思:

(1) 管理是一系列相互关联、连续进行的活动过程。管理是一个过程,它贯穿共同劳动的始终。在组织活动的不同阶段,管理工作有不同的重点,但各个环节必须是相互关联、连续一致,不能脱节和相互矛盾。

(2) 管理是一个有明确目标、明确目的的过程。管理的目的就是为了实现预期目标,世界上既不存在无目标的管理,也不可能实现无管理的目标。目标不明确,管理就会无的放矢。

(3) 管理要通过综合运用组织中的人力资源和其他资源,才能有效地实现