

效用管理 研究

Research on Utility Management

严彬 著



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

教育部人文社会科学研究规划基金项目“基于效用的图书评价测度模型的研究”(10YJA870028)延续研究的总结成果

效用管理研究

Research on the Utility Management

严 彬 著



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

内 容 简 介

本书用物品的欲望、偏好、满足和功效作为效用的全过程,以效用价值为理论基础,用总效用解决物品资源的最佳配置,用效用最大化评价现有资源的利用功效,用管理手段来推动物品总效用的提高,实现用物品资源的效用管理补充现行的经济管理的方法。利用贝尔曼方程原理构建了效用管理的理论模型,提出了物品用途的多样性和物品品种的多样性评价理念,对大数据的存储与管理提出多点对多点的复制模型,以馆藏图书为例定义了图书使用因子、图书使用半衰期的数学意义,对动态规划、弹性替代系数、利用风险、验证重复计算公式等进行了说明,设计了“图书馆文献资源统计与分析系统”数据管理框架和规范书。适合从事现代管理理论和管理系统应用的研究人员和研究生作为学习参考书,也可作为大学本科高年级学生拓展管理知识的辅导教材。

图书在版编目(CIP)数据

效用管理研究 / 严彬著. -- 北京:北京邮电大学出版社, 2014.10

ISBN 978-7-5635-4147-8

I. ①效… II. ①严… III. ①管理学—研究 IV. ①C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 222937 号

书 名:效用管理研究

著作责任者:严 彬

责任编辑:姚 顺

出版发行:北京邮电大学出版社

社 址:北京市海淀区西土城路 10 号(邮编:100876)

发 行 部:电话:010-62282185 传真:010-62283578

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销:各地新华书店

印 刷:北京源海印刷有限责任公司

开 本:720 mm×1 000 mm 1/16

印 张:17.5

字 数:343 千字

版 次:2014 年 10 月第 1 版 2014 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5635-4147-8

定 价:48.00 元

• 如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社发行部联系 •

前 言

效用管理是在经过三年多的“教育部人文社会科学研究规划基金项目”研究过程中,逐步对效用这个抽象而又含糊的词汇进行了探讨,发现国内外对效用有着完全不同的理解,国内常常将效用作为客观物品的功效用于事物管理中,而国外却将效用的主观心理状态用于经济管理中,同样用于管理却没有形成较为完整的效用管理理论。本书是在《结项报告》获得教育部“同意结项”批准后的基础上,再继续进行拓展研究而完成的。研究的目的是进一步认识马克思所指出的,物的“使用价值只有在使用或消费中实现”以及有关物品在多种不同方面的效用、多种的使用方法、形成财富的物质内容,并将效用不仅作为以生产、经营、消费等经济活动的内容,而且要融入在排除了物品的商品属性后,使物品在使用效用上发挥最大的作用,需要有管理的内容和措施才能实现。效用管理是在商品极度丰富而资源遭到极大浪费和环境遭受严重破坏的境遇下提出的,着重强调对现有物品的充分利用即实现物品效用最大化。将效用、效用价值、效用理论、使用价值等的论述作为效用管理的理论基础,将欲望、偏好、满足、功效和效果融入效用管理的各个过程,建立了以修改了的贝尔曼方程作为效用管理的基本数学模型之一,用该模型对物品(图书)使用因子、物品(图书)使用半衰期进行了分析,对资源动态规划、弹性替代系数、利用风险、验证重复计算公式等进行说明。在数据管理上提出了数据重复读取的数学模型来复制存储,实现多点对多点的最佳数据读取和数据利用方案,为大数据分析提供后端数据存储的解决方案之一。

在效用管理的实际应用上,主要以图书馆的馆藏图书作为管理物品,围绕图书资源效用最大化评价展开研究,对图书馆当前的现状提出针对图书资源的有关解决措施,对效用管理理论进行了较为系统的梳理,构建了基于效用、效用价值、使用价值等为基础的理论框架,围绕物品属性、使用者偏好、物品用途和品种多样性等进行应用分析。通过对图书资源的数据整理、证件分析、读者分析、资源分析、图书使用因子、出借分析、书商分析、出版分析、学科专业分析、学科馆员分析、流通量分析、图书状态分析、架位分析、资产分析、系统管理、参数设置等17项功能的设计,描述了专门用于图书馆的、分立的统计分析系统的设计和技术要点,开发了“图书馆文献资源统计与分析系统”。采集几

所南京高校图书馆的实际数据,开展实证分析。用实证数据证明纸质图书在高校图书馆中主要被学生大量的使用,他们的阅读行为与专业学习有关,加强纸质图书的收藏、流通管理、建设特色专业图书,开展区域馆际共享成为图书馆管理的必要工作。各种类型和形式的图书排行榜不适合图书馆的馆藏建设和管理,评价图书可以用图书使用因子、评价馆藏资源可以用图书使用半衰期、评价电子图书与纸质图书之间的使用关系可以用替代弹性系数更为妥当。对图书的评价需要建立分立的前、后信息管理系统,前信息系统为后信息管理系统提供数据源,后信息管理系统为前信息管理系统提供统计分析结论。用实验数据证明传输容量与实际传输数据存在区别,也证明将全部功能整合在一个管理系统中,存在技术上的瓶颈,这为分立管理与统计系统提供了理论支持。本书明确提出在图书馆的管理中采用效用管理作为馆藏管理的补充,建立了初步的效用管理理论与应用方法。

本项目在前期研究和国家项目的申请中遭到一些评审专家的种种批评,促使我下定决心要完成这项研究。本书内容的研究问题涉及面广,很多问题至今少有人问津,限于本人的研究深度和知识面,难免出现疏漏和不完整的地方,请读者给予善意的指正,更希望效用管理能在其他领域得到深入研究和应用。

作者

二〇一四年七月于南京

目 录

第 1 章 管理的实践与效用理论	1
1.1 管理的社会作用	2
1.1.1 管理的定义	2
1.1.2 管理的适用范围	4
1.1.3 管理的既定目标	5
1.1.4 管理的实施过程	6
1.1.5 管理的执行者	7
1.1.6 管理的社会影响	8
1.2 效用管理的科学基础	11
1.2.1 效用的来源与含义	11
1.2.2 效用理论的组成	12
1.2.3 效用在管理上的意义	16
1.2.4 效用管理的实践基础	17
1.3 信息系统在管理中的作用	19
1.3.1 信息系统的发展	20
1.3.2 信息系统存在的运行瓶颈	21
1.3.3 信息系统的数据管理	23
小结	28
第 2 章 物品的效用	30
2.1 物品的使用产生效用	30
2.1.1 物品的用词含义	30
2.1.2 物品与商品的区别	31
2.1.3 物品在消费中的效用	33
2.1.4 效用在物品使用中的体现	35
2.2 物品的效用价值	37
2.2.1 效用价值的概述	37

2.2.2 效用价值的计量	39
2.2.3 使用价值与效用的联系	47
2.3 效用函数与应用类型	49
2.3.1 效用函数各要素的意义	49
2.3.2 效用函数的应用类型	51
小结	55
第3章 效用管理的概念	56
3.1 效用在管理中的作用	56
3.1.1 效用管理要解决的问题	56
3.1.2 效用管理的引入	60
3.2 效用管理的要素	63
3.2.1 由生物多样性的引出	63
3.2.2 物品用途的多样性	66
3.2.3 物品品种的多样性	68
3.2.4 相互替代与收藏风险	69
3.3 知识管理作用下的使用效用	73
3.3.1 知识管理的作用	74
3.3.2 使用图书成为获得知识的效用	77
小结	82
第4章 效用管理的建模	83
4.1 贝尔曼方程的相关建模	83
4.1.1 贝尔曼方程	84
4.1.2 贝尔曼方程的应用	88
4.2 图书评价建模的要素分析	92
4.2.1 修改的贝尔曼方程图书评价模型	92
4.2.2 图书评价模型的因素说明	94
小结	97
第5章 效用管理的数据	99
5.1 数据的类型与数量	99
5.1.1 数据量激增的现象	99
5.1.2 数据量改变带来的影响	101
5.2 大数据量	104
5.2.1 大数据的特征	104

5.2.2 数据的价值	108
5.3 数据存储的效用	111
5.3.1 大数据平台	112
5.3.2 多点对多点的数据使用效用架构	115
小结	121
第6章 分立的统计系统	123
6.1 数据库规范设计与测试	123
6.1.1 遵守数据库设计的范式	124
6.1.2 在数据库中进行数据量的测试	126
6.2 计算机配置与影响	129
6.2.1 数据量对计算机硬件的测试	130
6.2.2 测试后产生的思考	132
6.3 数据传输测试	134
6.3.1 对两种网络服务结构的测试	134
6.3.2 信息量传送公式	137
6.4 分立统计系统的优点	139
小结	144
第7章 馆藏图书的评价	145
7.1 图书评价现状分析	145
7.1.1 图书市场的现状	145
7.1.2 图书评价的思考	148
7.2 效用管理在图书评价中的应用	151
7.2.1 图书评价需要效用	152
7.2.2 图书馆需要效用管理	153
7.3 图书分类与关联	157
7.3.1 图书馆的分类与排架	157
7.3.2 分类之间的关联	159
7.4 图书评价指标应用分析	162
7.4.1 图书评价主要指标	162
7.4.2 新书上市与畅销	167
7.4.3 印数和引文数	170
小结	173
第8章 统计分析系统	174
8.1 构建统计系统的技术要点	174

8.1.1 业务统计公式的嵌入	175
8.1.2 功能设计要求	177
8.2 应用式数据字典实现数据纠错	180
8.2.1 错误数据的现象	181
8.2.2 数据字典	182
8.2.3 数据纠错	184
8.3 应用实例	188
8.3.1 系统部分功能介绍	189
8.3.2 应用系统的实际反响	195
小结	197
第9章 纸质图书资源共享	198
9.1 高校图书馆馆藏	198
9.1.1 高校本科评估促进馆藏建设	198
9.1.2 大学城内文献共享的得失	201
9.2 从图书使用来分析读者阅读倾向	202
9.2.1 数据采集与分析目的	203
9.2.2 数据统计的结果	205
9.2.3 学生的阅读倾向与专业相关	212
9.2.4 图书借阅排行	214
9.2.5 一般统计公式与举例	218
9.3 图书资源共享与图书评价	222
9.3.1 纸质图书共享存在的新问题	222
9.3.2 把握专业性大学的馆藏特色	225
9.3.3 馆藏图书利用的结果分析	226
9.3.4 纸质图书共享的建议	228
9.3.5 纸质图书评价实例	229
小结	233
附录1 作者发表的文章和出版的图书	236
附录2 图书馆文献资源统计与分析系统规范书	240
致谢	267

第1章 管理的实践与效用理论

管理是人类进入文明社会的一种象征,是社会生活中重要的组织活动。管理的实践是社会进步的反映,现代的科学管理更是工业革命的产物。管理原意是对物品的保管和料理,发展至今已经涉及人力、经济、贸易、行政、金融等行业和团体。管理对象有人员、实物、事件、数据、抽象概念,但多数管理的对象针对企业经济活动的流程和资金,涉及社会整体活动的国家行为则表现为体制。在事务活动中管理就成为对某项工作承担着能顺利开展的责任,对劳动者起到协调个人间差异的努力,使群体处于最佳状态成为必要的过程。生产工厂的管理者需要优化生产流程,降低生产成本,提高产品质量,形成企业管理的原则与方法。在以商品流通为主要的社会活动中,管理者需要减少流通环节,扩大商品销售规模,增加商品销售量,获得最大的利润回报,形成以市场管理的准则与措施。在资本运作融入社会各个因素中,融资、投资、收益、风险等成为主导商品生产和流通的动力,比商品生产获取更大的资本回报,形成以金融管理的规定与办法。经济社会把金钱、商品、劳动者紧密地捆绑在一起,虽然金钱和人的劳动在商品生产中也是一种特殊的商品,但在经济活动中金钱变成资本、人的劳动需要依靠知识的积累成为待价而沽的特殊商品。各个经济环节都在平衡这三者的关系,金钱主导社会形成资本经济,商品主导社会形成商品经济,知识主导社会形成知识经济,信息主导社会形成服务经济。人们的生活也离不开这三大要素,甚至会被其中一种要素所困扰,而许多人积累最多的不是金钱、不是知识,而是购买所得的商品,这些累积起来的物品却搞乱了人们理财和理物的常规。人们从市场购买的商品已经转变成手中的物品,这些物品的利用效率往往被人们或者自己所忽视。生产工厂为了订单而生产商品,不管市场是否需要,造成产能过剩。货币投入只考虑使资本尽快获利,不管商品组成是否适当,造成通货膨胀。劳动力盲目地积累文化、信息、知识的学习时间,使岗位与人才不相适应,造成文凭贬值。这里我们发现在三者之间缺少了一种连接的评估管理,以使彼此之间能够相互协调,这就要从人们手中的物品入手,就是效用管理。

1.1 管理的社会作用

自从有人类群居活动以来就出现了原始的管理意识,赋予了管理的社会属性,主要体现在社会分工和食物分配制度方面。从封建社会统治下的集权制度、世袭制度,到资本主义下的议会制度、选举制度,以及社会主义下的民主协商制度、人民代表制度等,都是从国家层面上实施的国家管理而产生的管理内容。这些管理没有系统和成熟的理论和实践方法,大都来自于政治经济学、哲学等一系列经济和思想体系所产生的管理制度。现今中国对内的改革开放政策、对外的外交政策等虽然没有形成一种完整的国家管理理论,却在实践中对社会起到了十分重要的作用。管理一词至今还没有统一的定义,对政治学家来说,管理是建立有效的权力管理系统,科学的分权、授权和集权;对经济学家来说,管理是对组织的资源进行计划、组织、领导和控制,以实现既定目标的过程;对心理学家来说,管理则是沟通、协调与激励,使人能适应于组织和社会的过程;对社会学家来说,管理是一种文化活动,是社会进步、社会文明的一种标志。一些较为常见的管理理论有科学管理、知识管理、绩效管理、风险管理、目标管理、项目管理、客户关系管理、供应链管理、品牌管理、物流管理、库存管理、人力资源管理 etc. 与企业生产密切相关,有能源管理、工商管理、税务管理、图书馆管理、生态系统管理、创新管理等则与行政业务有关。

1.1.1 管理的定义

管理学发展至今产生了诸如上述的许多管理学理论的分支,每一种分支都有自己坚持的理论和观点,对管理做出自己的定义。在各个管理学分支之间,对管理的定义还都没有形成统一的认识,这在某种程度上阻碍了管理学的发展。正确把握管理的定义是研究管理学区别于其他学科门类的前提,才能更好地指导各专门管理学科的发展。具体应用类的管理学科对定义的表述,只能局限于特殊的应用环境,不能代表对管理定义抽象的概括,以致很难使各种定义取得统一认识,所以管理学要走上科学化道路还很艰难。

弗里德里克·泰罗(Fredreick. W. Taylor)在1911年由Filiquarian Publishing出版的*The Principles of Scientific Management*(《科学管理的原则》)著作中指出,科学管理的原则是对雇主加上雇员都能获得最大的繁荣,而最大繁荣指企业和股东有更多的红利,而且使所属贸易的各个分支都处于欣欣向荣的状态;企业雇员不仅能够获得更高的工资,而且有能够得到提升的机会。概括泰罗对科学管理的理解,管理者要切实希望工人干些什么,如何让工人用最好、最节约的方法去完成工作,他提出科学、和谐、合作、最大产出和个人发展等五个方面组成的管理原则。

亨利·法约尔在《工业管理和一般管理》*Industrial and General Administration* 名著中给出企业的全部活动和职能由技术职能、商业职能、财务职能、安全职能、会计职能、管理职能六个部分组成,管理就是负责制定企业的总经营计划、建立社会组织、协调和调和各方面的力量和行动,包括计划、组织、指挥、协调和控制。提出十四项管理原则:(1)劳动分工;(2)权利与责任;(3)纪律;(4)统一指挥;(5)统一领导;(6)个人利益服从集体利益;(7)人员报酬公平合理;(8)适当的集权与分权;(9)等级系列(“跳板”原则);(10)秩序;(11)公平;(12)保持人员稳定;(13)首创精神;(14)集体精神。这样的表述只是对具体的管理者提出工作要求,不能称之为定义。

美国管理学家赫伯特·西蒙(Herbert A. Simon)在《管理决策的新科学》著作中认为,管理就是决策,决策程序就是全部的管理过程。管理者所做的一切工作归根结底是在面对现实和未来、面对环境与工作时人们要不断地做出决策,从而使组织得以不断地运行下去,达到实现人们既定目标的要求。他把管理与管理者混淆起来,管理就是决策,那么管理者就是决策者,那还要定义管理做什么呢?沃伦·R·普伦基特和雷蒙德·F·阿特纳(Plunkett and Attner)把管理者定义为,对资源的使用进行分配和监督的人员。在此基础上,他们把管理定义为,一个或多个管理者单独和集体通过行使相关职能(计划、组织、人员配备、领导和控制)和利用各种资源(信息、原材料、货币和人员)来制定并达到目标的活动。他也是作为管理者来表述管理的作用,也没有能说清楚管理是什么。国内学者也在各自的教材中提出大同小异的定义,如杨文士和张雁主编的《管理学原理》把管理定义为“组织中的管理者,通过实施计划、组织、人员配备、指导与领导、控制等职能来协调他人的活动,使别人同自己一起实现既定目标的活动过程”。徐国华等编著的《管理学》把管理定义为,通过计划、组织、控制、激励和领导这五个环节来协调人力、物力和财力资源,以期更好地达成组织目标的过程。在余仰涛、朱德友主编的《管理学实务概论》中将管理定义为,管理就是在一定的社会制度等外部环境中,一个组织为了实现预期的目标,由管理者对组织内部的各种资源进行决策、计划、组织、领导、激励、控制和创新,促进其相互协调,以取得最大效益的动态过程。

综上对国内外各位学者列出几种表述,都不能作为对管理的定义,只能是对管理者提出的要求,或者对管理者提出的管理原则。但从中可以归纳为管理要求有实施的对象,有实现的目标,是一种活动过程。那么,管理的概念可以定义为:控制人或事物的存在或发展,使之满足一定目的的活动过程。管理就是对被管理对象实施控制所制定的一系列方法来达到预期目标的活动过程。管理者是人,而不是其他什么东西可以替代的。被管理对象可以是人、财、物,也可以是思想、意识、行为、事件、数据等。现今的管理行为也由控制转变为服务的代名词。

1.1.2 管理的适用范围

既然管理由实施者、实施对象、实现目标这三部分组成,那么就有它们所处的存在空间。存在空间可以分割成不同的适用范围,每一项适用范围由时间和地域来确定。相邻的适用范围可以相互交叉,超越了适用范围就被融入到其他的适用空间,需要重新来定义管理的存在空间,所以对管理进行适用范围的确定是有效行使活动的前提。实施者是指管理者,他的思想、意识可以超越被限制的适用范围,但其行为被既定的目标所约束,只能限定在给定的边界条件之内。被实施对象是指物品、人员、货币等一切可控制的对象,以及这些对象所处的同一时间被管理在适用范围之内。实现的目标是预先确定并通过管理进行的最终要求,同样是在已经确定的时间和地域之内。

管理的特定环境条件,赋予控制与被控制或服务与被服务对象的特有属性,也成为实现目标的必要条件。在存在空间内人既是管理者又是实施对象,在不同的适用范围内管理者可能又被上层的管理者所控制,或者最高管理者又被集体的利益集团所限制。被管理的人可以在脱离适用范围后而可能成为管理者,但在确定的适用范围内,三者的关系是不能变的。不同时期人的社会需求不同,所施加的社会属性也不同。泰罗和法约尔时期把人看作“经济人”,是一种“生产工具”;行为科学学派将人视为“社会人”,注重人的需求、人际关系及人的激励;“复杂人”理论则认为,人的动机是多种多样的,应根据不同的管理对象选择实际措施来管理。同一时期在不同的地域内对拥有的资源(包括人力、物力、财力、信息等资源)质量的定义也不同,例如货币在银行成为融资和投资的产品,在企业中是流动的再生产资料,在业务行政部门则是员工的工资和奖励。管理实施的对象也从企业产品生产管理进入以经济活动的银行管理,并延伸出金融、证券、保险的专业管理,其中投资、理财成为货币市场的主要管理对象。

从泰罗的科学管理到现代的系统管理都不约而同地将管理视为控制。在泰罗和法约尔以企业生产适用范围是通过以控制为中心的管理,很大程度上实现劳动者冗余动作的减少,提高了劳动效率,减少成本、增加利润为目标。但在以人为主体的信息社会,管理构成被抽象为唯一的信息模式,成为以大数据为供应的信息服务。计算机网络的延伸与智能终端的普及使传统的劳动对象大量集中为符号、数据、信息,劳动者相应地转化为创造、发明的信息新技术和信息应用产品,在不断的知识积累和个性化创造中实现为有组织的、系统性的、发展的信息社会群体。管理的适用范围扩展到计算机所能触及的地方,并控制着那里的以数据为替代的各种实物对象,改变着管理者的行为,更改变着活动过程的进展。

1.1.3 管理的既定目标

管理目标可以由多种方法产生来确定,可以是个人或少数人形成的组织,但绝不是多数人。采用方法可以从基层多数人的建议到管理集团的少数人决定,也可以反过来从上而下进行商讨,但最终的目标确定则是由少数人或个人完成的。所谓的少数服从多数,只是在管理目标成型后的表决,而不是目标产生的过程。制定目标和确定目标是实现既定目标的两个阶段,前者由个人或少数人来提出,后者由多数人来完成。由下级人员参与决策的方法说明上级本身对所管理要实现的目标不清楚,要求下级给予提示和补充,也是一种摆脱管理责任的诡计。同时上级与下级共同参与决策只是一种管理者对实现目标缺乏信心的一种妥协的办法。各级之间、小团体内部都发生着利益关系,形成一种对既定目标实施形成顽固的抵抗势力。所以管理的既定目标既要保证完成又要考虑排除利益集团的抵制,所谓自下而上、共同参与目标的决策方法只能带来更多的讨价还价。

(1) 明确目标重要性

管理者和研究人员都认识到制定明确管理目标的重要性。在企业里,各个环节有可以通过改善工艺和提高生产率为明确的目标,每个人都能够在目标的实现中获得自己的价值。当然,目标制定的重要性并不限于企业,在政府部门、社会团体、学校科研等的公共组织和团体中也都适用。当前在许多这样的公共组织和团体中,普遍存在对既定目标的含糊不清,管理者不知所措,业务人员无所事事,闲、懒、散造成冗余人员生事的现象对上层管理者来说成为一件难事,而浮、虚、假形成的管理者心态则成为基层人员对付管理者的一种法宝。研究人员已经找到了破解这种难题的途径,有明确的目标要比只含糊地要求人们尽力去做事有更高的业绩,而且高水平的业绩是和既定目标相联系的。

(2) 完成目标规定时限

目标都有完成的具体时间,有以年度、季度直到月、周为截止期,但并不是越具体越好,也不是越含糊就越宏大。目标由管理的地域不同存在大小、总与分的区别。对小地域的目标由于干扰因素少,时限一般规定得比较具体,而规模很大的地域目标发生的不确定因素多而复杂,不可能有精确的实现日期。目标可以按照时间节点分别制定分目标或要求,时间连续性目标必须考虑制定分目标。总目标由各分目标综合而成,分目标到一个具体单位就可能成为自己的目标,所以完成目标的时限关系到总目标的实现。没有时限的目标是虚假的、空洞的目标,到时限完成不了的目标是错误的、违规的甚至是违法的,同样都是违背科学管理原则的。

(3) 绩效评价

目标的完成要有评价的指标,要制定各阶段(可以按时间、按流程、按组织)可量化的指标,存在非量化指标的度量要求。完成目标后存在的各种影响,包括周边

人群和内部员工的反映。要把在目标中没有实现的指标能够揭露出来,分析原因,防止在目标实现报告中只讲已落实的目标,讲成绩,讲效益,讲社会影响,闭口不谈没有实现指标和没有完成要求的脱则现象。绩效评价另一个目的就是对没有落实指标提出补救措施或在下个目标更改要求,也为制定下一个目标做准备。下一个目标的延续性一定是以上一个目标的实现为基础,评价结果直接影响下一个目标的形成。

1.1.4 管理的实施过程

制度、规定、条例等一系列约束文字形成的法律文件,是实施过程对目标的保障。被管理人的岗位与工作量有科学的度量标准,实施人对事物的配置与使用需要在这些制度下来行使职责,管理者、管理对象和目标的充分合一才能成为管理。

(1) 目标的可操作性

目标是要通过管理活动来实现的,管理活动的相关制度、规定、条例要有实现目标的操作可能性。每一项目标也要有相应确保可操作的办法和措施。既定目标不是为应付上下级拿来看的,更不能成为管理者作为炫耀成绩的资本。目标要根据被管理对象的品质(对人为素养和技能、对机器为性能、对物品为数量和质量)处于最佳状态时可能达到的要求。要对不确定因素出现的可能性有思想准备和排除干扰因素的备案。分解的子目标能落实到各个层次的组织上,使所有人员对目标都能理解,对实现目标有可操作性的执行制度,遇到可能发生的困难和问题能有明确解决预案和快速行动时间。避免在制度和规范中使用模棱两可、缺乏度量的词汇,也要防止使用过度惩罚、刺激性语言。要严格遵守管理的科学性原则。

(2) 目标过程的度量

实施管理有技术、艺术、技巧等一些手段,不同的手段组合会达到不同的效果。在各自实施的过程中一种方法可以针对许多对象和目标,同样一组对象和目标可以采用多种方法来实现。无论这些手段多么得高明,都需要有可进行度量的尺度。没有不被度量的过程,也没有不可度量的目标。例如某一项危机处理预案在实施过程内,人力资源的使用、物品的消耗、警方的花费、产出的效果等都可纳入度量的测试中。经常性实地了解进展,通过对目标阶段性度量来协调和调度资源配置。往往在目标进行中需对计划、主要人员作重大调整、变更或其他重大变化的及时发现和处理,度量有阶段性检查、中期指标、随时抽验,防止被检查对象作弊或造假。

实施的过程中范围越宽,其不确定因素越多,可能获得的既定目标越复杂,评价的滞后期越长,存在的各种变更也就越多。所以涉及国家层面的管理不可能形成完整的理论,而针对一个具体部门或企业来说,不确定因素少,变更状况出现得就少,执行起来就越容易,理论和方法就越成熟,检验和评价周期短,获得的效果更加明显。

1.1.5 管理的执行者

承担管理的执行者简称管理者。上至国家领导下至一般员工,只要掌握执行的客体都承担管理的职责。然而现今的管理者主要的管理客体是人,对人的行为拥有控制权的称为领导,即特定的管理者。管理者在实施过程中扮演着设计者、推行者和调控者的角色。他们以个人的行为出现,表现的是以个人品行和素养,以对过程的个人理解来进行活动。管理者在履行各项管理职能过程中的思维,贯穿于整个管理过程。一个人的思维方式决定其对事物本质的认识水平,认识水平决定其采取的行动及方式的合适程度,进而决定和影响事情最终的结果。不同的管理者有不同的管理行为,两个人共同行使管理行为不可能实现同步即称相互弥补,是手表定律的表现必然要出乱子。手表定律是指在企业管理方面同一个人或同一个组织不能同时采用两种不同的方法,不能同时设置两个不同的目标,甚至每一个人不能由两个人来同时指挥,否则将使这个企业或者下属无所适从。多年的实践早已证明,管理者的群体内部出现的矛盾,往往都因执行意见不一致导致目标实施计划的流产。管理者除了按照泰罗的五项原则和法约尔的十四项原则外,还应有以下要求:

(1) 管理者的任期

管理者应该有任期和延长期的年限。长期处于管理者的地位往往会使他们失去对被管理对象的了解和对新目标产生的认识,更使他们由于获得常人无法得到的利益,而参与制造许多虚假的指标和手段来迎合评价和考核。管理者需要在脱离现实环境下更多地观察、学习和思考,研究即将发生的改革和提出创新的办法,总结管理中的成败。那些在管理岗位上从事多年的管理者都曾总结他们的经验和教训,都反思自己有曾经想做或一些没有做好的事情。既然存在这样一种现象,如果早一点退下来及时总结一下过去,可能会避免许多不该发生的事情,使目标能够实现的更早、更顺利。

(2) 对管理者的监督

实施管理是由独立的行政部门对所辖的被管理对象的各环节来实施控制,具体的实施者是管理者。管理者能进行有效地计划、组织、领导和控制,以便实现既定的目标来组织过程。即管理的本质是控制,管理者就是控制者,而人、物及事是控制的对象。管理活动不仅仅是管理者个人的责任,是由管理者和全体组织成员共同分工承担的。那么行使的监督必然是由独立的部门和人员,对整个过程和全体管理组织来实行。监督者同样如管理者一样实施管理,要遵循管理的原则。如果管理者的行为与管理的范围在当今以生存为主要目的的状况下,有些管理者不存在任何利益联系,那么其行为可能不受约束,偏离管理目标可能更大,变更的可能性就越大。所以,对管理者存在利益关系的监督才是行之有效的。

(3) 不利于担当管理者的现象

• 管理者工作和生活作风不正,口是心非、任人唯亲、贪污腐化成为管理的大敌,其办事拖沓、犹豫不决,或简单、粗暴、独断专行都是行使管理的障碍。

• 对目标的连续性实现缺乏认识,随意更改或终止目标的连续性,另起炉灶重新确定目标以此作为个人的业绩。

• 管理者不能将属于自己的责任和工作内容推给下属,或者将自己负责的工作交给被管理的对象。就是说本该自己去做的事情和承担的责任就必须自己亲自去做并接受责查,没有任何理由和借口来推托,犹如发一些警示短信或警示标语就完成了防范犯罪那样简单工作来代替抓捕罪犯,本身就是在敷衍塞责;又如承包责任到人,将管理指标分解到个人,把被管理对象的具体工作视同管理者的职责,其行为违背了管理的原则。

• 对制度、规范、规程等经常性管理条文不熟悉,对职责内的工作流程不研究,愿意推给下属另搞一套,把本该有实施细则的内容改成原则性空话,把日常的工作秩序搞乱了。

• 对管理对象、管理目标掌握不清,管理者在管理岗位上干非管理业务,而业务人员在其岗位上从事非本职岗位工作,形成管理目标上下脱节,为了各自的个人目标奋斗。

还可以列举许多管理者个人在行使过程中的种种弊端和恶习,这在行政、国企、事业等属于国家资产的管理单位尤为明显。管理者与资产的拥有者不同,管理者是要为资产的拥有者增加效益和财富来行使职责的。如果管理者不为资产的拥有者服务,管理者就应该及时更换。罢免或更换管理者的论述,在所有管理的著作中都没有提及,主要原因是这些作者都是希望将企业搞好的,他们推行的原则能够始终贯彻如一,希望企业得到顺利发展的成果者。可在实践中遇到的阻力和管理者自身的不良素质,都造成目标在推行中的夭折。在分离的管理者与员工之间或称领导与被领导之间,总是有一些或者比较多的管理者是不合格的或者起码不适合在管理岗位上工作的。管理者的地位实际上是出于待遇而不是出于工作需要,多职数配置造成效率低下成为比较普遍的现象。

1.1.6 管理的社会影响

当前所能查询到的有关管理类著作以企业管理为多,它们对管理的理解和定义主要集中在企业的生产管理上,成为指导企业的生产经营活动,使个人在群体里能高效率地完成既定目标的思想基础和行为原则。这些作者本人都是历经企业管理的实践者,著作内容都是从工厂或者企业的管理开始来指导更多的管理者参与实践,如弗里德里克·泰罗的《科学管理的原则》著作,提出五方面组成的管理原则和亲历计算工作定额、操作标准化、差别计价等办法。彼得·德鲁克(Peter F.