

任务型语码转换式**双语**教学系列教材

总主编 刘玉彬 副总主编 杜元虎 总主审 赵 铸

工商管理

BUSINESS ADMINISTRATION

主 编 毛海军



大连理工大学出版社

任务型语码转换式**双语教学**系列

总主编 刘玉彬 副总主编 杜元虎 总主审 赵 铸

工商管理

BUSINESS ADMINISTRATION

主 编 毛海军

副主编 宇 红



大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

工商管理 / 毛海军主编. — 大连 : 大连理工大学出版社, 2014. 10

任务型语码转换式双语教学系列教材

ISBN 978-7-5611-9559-8

I. ①工… II. ①毛… III. ①工商行政管理—双语教学—高等学校—教材 IV. ①F203.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 225579 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail: dulp@dulp.cn URL: <http://www.dulp.cn>

大连理工印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:183mm×233mm 印张:15.75 字数:535 千字
2014 年 10 月第 1 版 2014 年 10 月第 1 次印刷

责任编辑:邵 婉

责任校对:张 娜

封面设计:波 朗

ISBN 978-7-5611-9559-8

定 价:30.00 元

总序

P REFACE

2014 年的初夏,我们为广大师生奉上这套“任务型语码转换式双语教学系列教材”。

“任务型语码转换式双语教学”是双语教学内涵建设的成果,主要由两大模块构成:课上,以不影响学科授课进度为前提,根据学生实际、专业特点、学年变化及社会需求等,适时适量地渗透英语专业语汇、语句、语段或语篇,“润物细无声”般地扩大学生专业语汇量,提高学生专业英语能力;课外,可向学生提供多种选择的“用中学”平台,如英语科技文献翻译、英语实验报告、英语学术论文、英语小论文、英语课程设计报告、模拟国际研讨会、英语辩论、工作室英语讨论会等,使学生的专业英语实践及应用达到一定频度和数量,激活英语与学科知识的相互渗透,培养学生用英语学习、科研、工作的能力及适应教育国际化和经济一体化的能力。

为保证“任务型语码转换式双语教学”有计划、系统、高效、科学地持续运行,减少教学的随意性和盲目性,方便师生的教与学,我们编写了这套“任务型语码转换式双语教学系列教材”。

本套教材的全部内容均采用汉英双语编写。

教材按专业组册,涵盖所有主干专业课和专业基础课,力求较为全面地反映各学科领域的知识体系。

分册教材编写以中文版课程教材为单位,即一门课为分册教材的一章,每章内容以中文版教材章节为序,每门课以一本中文教材为蓝本,兼顾其他同类教材内容,蓝本教材绝大部分是面向 21 世纪的国家规划教材。

教材的词汇短语部分,注意体现学科发展的新词、新语,同时考虑课程需求及专业特点,在不同程度上灵活渗透了各章节的重要概念、定义,概述了体现章节内容主旨的语句及语段。分册教材还编写了体现各自专业特点的渗透内容,如例题及解题方法,课程的发生、发展及前沿简介,图示,实验原理,合同文本,案例分析,法条,计算机操作错误提示等。

部分教材补充了中文教材未能体现的先进理论、先进工艺、先进材料或先进方法的核心内容,弥补了某些中文教材内容相对滞后的不足;部分教材概述了各自专业常用研究方法、最新研究成果及学术发展的趋势动态;部分教材还选择性地编者的部分科研成果转化为教材内容,以期启发学生的创新思维,开阔学生的视野,丰富学生的知识结构,从教材角度支持学生参与科研活动。

本套教材大多数分册都编写了对“用中学”任务实施具有指导性的内容,应用性内容的设计及编写比例因专业而异。与专业紧密结合的应用性内容包括英语写作介绍,如英语实验报告写作,英语论文写作,英语论文摘要写作,英语产品、作品或项目的概要介绍写作等。应用性内容的编写旨在降低学生参与各种实践应用活动的难度,提高学生参与“用中学”活动的可实现性,帮助学生提高完成“用中学”任务的质量水平。

考虑学生英语写作和汉译英的方便,多数分册教材都编写了词汇与短语索引。

“任务型语码转换式双语教学系列教材”尚属尝试性首创,是多人辛勤耐心劳作的结果。尽管在编写过程中,我们一边使用一边修改,力求教材的实用性、知识性、先进性融为一体,希望教材能对学生专业语汇积累及专业资料阅读、英语写作、英汉互译能力的提高发挥作用;尽管编者在教材编写的同时也都在实践“任务型语码转换式双语教学”,但由于我们缺乏经验,学识水平和占有资料有限,加上为使学生尽早使用教材,编写时间仓促,在教材内容编写、译文处理、分类体系等方面存在缺点、疏忽和失误,恳请各方专家和广大师生对本套教材提出批评和建议,以期再版时更加完善。

在教材的编写过程中,大量中外出版物中的内容给了我们重要启示和权威性的参考帮助,在此,我们谨向有关资料的编著者致以诚挚的谢意!

编者
2014年5月

前言

FOREWORD

在经济全球化的背景下,社会对专业人才的外语技能需求不断提高,同时随着高等教育国际化进程的加快,双语教学作为一种新的教育教学方式成为我国教育教学改革的热点,也是培养国际化人才的一个重要途径。实施双语教学有利于工商管理专业的同学掌握跨国公司管理知识与技能,熟悉国际企业管理运行的政策、法律、文化,为在今后的日常工作中与具有不同语言背景的同事或合作伙伴进行书面或口头交流打下坚实基础,对学生今后进入全球化工商企业管理领域进行国际交流,提高学生的国际竞争力,培养国际化工商管理专业人才具有重要意义。针对我国双语教学的实际情况,为了使更多的学生都能在大学四年各门课程的学习和符合自己水平的不同层次的双语学习中受益,我校构建了一个以人为本、符合认知规律的省时高效双语教学模式——语码转换式双语教学模式,以培养方案为依托,在日常教学过程中不断渗透课程双语。为此,我们编写这部工商管理专业双语教学教材。

本书以中英文对译形式汇集了工商管理专业主要课程的常用词语、短语及各知识模块的重要语句等内容。这些课程包括:管理学,统计学,市场营销学,组织行为学,管理信息系统,人力资源管理,企业战略管理,生产运作管理,管理沟通,资本运营,电子商务,管理运筹学,广告学,供应链管理,绩效管理,消费者行为学,企业伦理与企业文化,商务谈判,物流管理,现代企业管理,质量管理,企业管理,客户关系管理,国际企业管理,项目管理,风险管理。

书中词语、短语及句子按照相应的中文教材章节出现次序进行编排,这些词条直接选自英文文献、最新原版教材及专业手册等,有些词汇或术语的翻译不是机械地按英文直译,而是按专业术语或习惯给出译文,保证了本书具有较好的适用性。本书不仅适合于理论教学,还适合于实践教学,对于读者循序渐进地掌握工商管理专业英语词汇以及专业英语的表达方式,阅读工商管理专业文献,开展国际学术交流具有一定的裨益。

本书由毛海军担任主编并负责全书统稿,宇红担任副主编,本书的编写工作由崔文子负责第一章、第四章、第七章,张晓庆负责第二章,于颖负责第三章、第十八章,毛海军负责第五章、第十一章、第十二章、第十五章,王建斌负责第六章、第十三章,宇红负责第八章、第九章、第十六章、第二十二章,孙显峰负责第十章,王婷睿负责第十四章、第十九章,张扬负责第十七章、第二十章,艾伟强负责第二十一章,张瑞雪负责第二十三章,左莉负责第二十四章、第二十五章,梁强负责第二十六章。

在编写本教材的过程中,参考了大量文献,这些资料在参考文献中已经列出,在此特向这些书的编者致以崇高的敬意。由于编者水平有限,本书所收录的工商管理专业词汇及句子还很不全面,错误和不足之处在所难免,望读者批评指正。

编者 毛海军
2014年5月于大连

目录

CONTENTS

>> 第1章 管理学 / 1

- 第1节 管理者与管理 / 1
- 第2节 管理理论的演进 / 2
- 第3节 组织环境和组织文化 / 3
- 第4节 计划 / 4
- 第5节 决策制定的基础 / 5
- 第6节 组织 / 5
- 第7节 人力资源管理 / 6
- 第8节 领导 / 8
- 第9节 激励 / 9
- 第10节 沟通 / 10
- 第11节 控制 / 11

>> 第2章 统计学 / 13

- 第1节 总论 / 13
- 第2节 统计调查 / 13
- 第3节 统计资料整理 / 14
- 第4节 综合指标 / 15
- 第5节 时间数列 / 16
- 第6节 统计指数 / 17
- 第7节 抽样推断 / 18
- 第8节 相关与回归分析 / 19

>> 第3章 市场营销学 / 20

- 第1节 导论 / 20
- 第2节 战略规划和营销管理过程 / 23
- 第3节 市场营销环境 / 24
- 第4节 消费者市场及其购买行为 / 25
- 第5节 组织市场及其购买行为 / 27
- 第6节 营销调研与信息系统 / 28
- 第7节 市场需求的测量和预测 / 29
- 第8节 目标市场营销 / 30
- 第9节 产品策略 / 31
- 第10节 定价策略 / 35
- 第11节 营销渠道策略 / 37
- 第12节 促销策略 / 39
- 第13节 市场竞争战略 / 41
- 第14节 市场营销计划、组织、实施和控制 / 42
- 第15节 国际市场营销 / 43
- 第16节 部分著名品牌 / 43

>> 第4章 组织行为学 / 46

- 第1节 什么是组织行为学 / 46
- 第2节 个体行为的基础 / 46
- 第3节 态度和工作满意度 / 47
- 第4节 人格与价值观 / 48

- 第5节 知觉和个体决策 / 49

- 第6节 激励 / 50

- 第7节 群体行为的基础 / 51

- 第8节 沟通、冲突与谈判 / 53

- 第9节 理解工作团队 / 54

- 第10节 领导的基本观点 / 55

- 第11节 组织变革与压力管理 / 56

>> 第5章 管理信息系统 / 57

- 第1节 信息系统挑战 / 57
- 第2节 信息系统战略 / 58
- 第3节 信息系统与组织 / 58
- 第4节 信息、管理和决策 / 59
- 第5节 信息系统的伦理和社会影响 / 60
- 第6节 计算机与信息处理 / 61
- 第7节 信息系统软件 / 62
- 第8节 企业的计算机化和网络化 / 63
- 第9节 用信息系统重新设计组织 / 63
- 第10节 系统开发方法 / 64
- 第11节 信息与知识系统 / 65
- 第12节 人工智能 / 65

>> 第6章 人力资源管理 / 67

- 第1节 基础 / 67
- 第2节 工作分析 / 67
- 第3节 人力资源计划 / 68
- 第4节 招聘 / 68
- 第5节 绩效管理 / 69
- 第6节 薪酬管理 / 70
- 第7节 培训 / 70

>> 第7章 企业战略管理 / 72

- 第1节 战略管理过程 / 72
- 第2节 外部环境 / 72
- 第3节 内部环境分析 / 73
- 第4节 战略目标 / 74
- 第5节 公司战略 / 74
- 第6节 事业部战略 / 75
- 第7节 战略评价 / 76
- 第8节 战略实施 / 77
- 第9节 战略控制 / 78
- 第10节 国际背景下的战略 / 79

>> 第8章 运作管理 / 81

- 第1节 运作和生产率 / 81
- 第2节 全球运作战略 / 81

- 第3节 项目管理 / 82
- 第4节 预测 / 83
- 第5节 产品和服务的设计 / 83
- 第6节 质量管理 / 84
- 第7节 流程策略 / 85
- 第8节 选址策略 / 85
- 第9节 设备布置策略 / 86
- 第10节 供应链管理 / 87
- 第11节 库存管理 / 87
- 第12节 综合计划 / 88
- 第13节 物料需求计划和企业资源计划 / 88
- 第14节 短期作业计划 / 89
- 第15节 准时制和精细生产系统 / 90

>> 第9章 管理沟通 / 91

- 第1节 管理沟通基础 / 91
- 第2节 听众分析 / 91
- 第3节 明确沟通观点 / 92
- 第4节 信息:内容和论证 / 93
- 第5节 结构 / 93
- 第6节 沟通渠道的选择 / 94
- 第7节 沟通风格与语气 / 94
- 第8节 提供反馈与接收反馈 / 95
- 第9节 会议管理 / 95
- 第10节 外部沟通 / 96
- 第11节 多元化与跨文化沟通 / 96
- 第12节 个人与企业伦理 / 97
- 第13节 电子沟通 / 97
- 第14节 有效演讲 / 98

>> 第10章 资本运营 / 99

- 第1节 资本运营概述 / 99
- 第2节 并购策略 / 100
- 第3节 反收购策略 / 102
- 第4节 杠杆收购 / 103
- 第5节 公司重组 / 105

>> 第11章 电子商务 / 107

- 第1节 电子商务概述 / 107
- 第2节 电子商务的基础设施 / 108
- 第3节 从电子数据交换到电子商务 / 109
- 第4节 电子商务软件 / 110
- 第5节 电子商务安全 / 111
- 第6节 电子商务的安全措施 / 112
- 第7节 电子商务支付系统 / 113
- 第8节 网上拍卖、虚拟社区和网络门户 / 114
- 第9节 电子商务规划 / 115

>> 第12章 管理运筹学 / 117

- 第1节 绪论 / 117
- 第2节 运筹学建模方法综述 / 118
- 第3节 线性规划 / 119
- 第4节 单纯形法 / 120
- 第5节 对偶理论和灵敏度分析 / 122
- 第6节 整数规划 / 123
- 第7节 运输与指派问题 / 124
- 第8节 网络优化模型 / 124

>> 第13章 广告学 / 126

- 第1节 广告基础 / 126
- 第2节 分析广告机会 / 126
- 第3节 广告心理学 / 127
- 第4节 广告调研 / 128
- 第5节 广告管理 / 129
- 第6节 媒体策划 / 130
- 第7节 销售推广 / 131
- 第8节 广告创意 / 132
- 第9节 广告创作要点 / 133
- 第10节 国际广告 / 134
- 第11节 经典广告 / 134

>> 第14章 供应链管理 / 137

- 第1节 供应链管理基础理论 / 137
- 第2节 供应链的构建与优化 / 137
- 第3节 供应链运作的协调管理 / 138
- 第4节 供应链合作伙伴与评价 / 139
- 第5节 供应链物流管理 / 139
- 第6节 供应链管理环境下的采购管理 / 140
- 第7节 供应链管理环境下的生产计划与控制 / 140
- 第8节 供应链管理绩效评价 / 141
- 第9节 供应链风险管理 / 142

>> 第15章 绩效管理 / 143

- 第1节 绩效管理与薪酬体系 / 143
- 第2节 绩效管理过程 / 144
- 第3节 绩效管理和战略规划 / 144
- 第4节 绩效定义及评价方法选择 / 145
- 第5节 衡量结果和行为 / 146
- 第6节 收集绩效信息 / 146
- 第7节 实施绩效管理体系 / 147
- 第8节 绩效管理和员工开发 / 147
- 第9节 绩效管理技能 / 148
- 第10节 薪酬体系和法律问题 / 149
- 第11节 管理团队绩效 / 149

目录

CONTENTS

>> 第16章 消费者行为学 / 151

- 第1节 消费者行为的基础 / 151
- 第2节 外部影响 / 151
- 第3节 文化、家庭、群体影响 / 152
- 第4节 知觉、学习、记忆影响 / 153
- 第5节 动机、态度影响 / 154
- 第6节 自我概念、生活方式影响 / 154
- 第7节 情景影响 / 155
- 第8节 消费者决策过程与信息收集 / 156
- 第9节 购买评价与选择 / 157
- 第10节 店铺选择与购买 / 157
- 第11节 购后过程与顾客满意 / 158

>> 第17章 企业伦理与企业文化 / 160

- 第1节 概论 / 160
- 第2节 企业行为的道德透视与现实反思 / 160
- 第3节 企业道德责任与社会责任 / 161
- 第4节 企业道德实践活动 / 161
- 第5节 企业信用管理制度 / 161
- 第6节 企业文化的比较与选择 / 162
- 第7节 企业文化系统结构 / 162
- 第8节 企业文化与和谐社会发展 / 163

>> 第18章 商务谈判 / 164

- 第1节 商务谈判概述 / 164
- 第2节 商务谈判程序 / 165
- 第3节 商务谈判主要内容 / 165
- 第4节 商务谈判策略和技巧 / 166
- 第5节 商务谈判索赔、调节和仲裁 / 168
- 第6节 跨文化谈判 / 168

>> 第19章 物流管理 / 170

- 第1节 物流概述 / 170
- 第2节 采购和供应商管理 / 170
- 第3节 仓储与库存控制 / 171
- 第4节 运输管理 / 172
- 第5节 配送管理 / 173
- 第6节 包装和搬运 / 173
- 第7节 物流信息管理 / 173
- 第8节 供应链管理 / 174
- 第9节 第三方物流 / 175

>> 第20章 现代企业理论 / 176

- 第1节 导言 / 176
- 第2节 委托-代理理论 / 176
- 第3节 交易费用理论 / 177

- 第4节 公司所有权结构理论 / 177
- 第5节 企业管理的基本原理 / 178
- 第6节 企业计划与实施控制 / 178
- 第7节 企业组织设计与组织再造 / 179
- 第8节 风险管理 / 179
- 第9节 现代企业管理技术 / 180

>> 第21章 质量管理 / 181

- 第1节 质量管理概论 / 181
- 第2节 统计数据处理 / 181
- 第3节 质量检验与抽样检验理论 / 182
- 第4节 质量管理体系审核与认证 / 183
- 第5节 六西格玛管理简介 / 184

>> 第22章 创业管理 / 185

- 第1节 创业革命与创业管理 / 185
- 第2节 内部创业 / 185
- 第3节 创业者的个人潜能 / 186
- 第4节 创业者面临的道德和社会责任的挑战 / 187
- 第5节 环境评估 / 187
- 第6节 市场调查 / 188
- 第7节 创建企业的财务准备 / 188
- 第8节 编制一份有效商业计划 / 189
- 第9节 创业计划的判断与估计 / 189
- 第10节 新企业的法律结构 / 190
- 第11节 创业者的资金来源 / 191
- 第12节 制订企业的战略计划 / 191
- 第13节 管理企业成长 / 192

>> 第23章 客户关系管理 / 193

- 第1节 客户关系的演变 / 193
- 第2节 客户关系背后的思考 / 193
- 第3节 客户关系: IDIC 与信任的基本要素 / 194
- 第4节 识别客户 / 194
- 第5节 区别对待客户: 有些客户比其他客户更有价值 / 194
- 第6节 根据客户需求来区别对待客户 / 195
- 第7节 与客户互动 / 195
- 第8节 利用互动工具建立相互依存型关系 / 195

>> 第24章 国际企业管理 / 196

- 第1节 跨国界管理: 动因、方式与意识 / 196
- 第2节 了解国际化的环境: 应对冲突环境的压力 / 196
- 第3节 发展跨国战略: 建立梯级的竞争优势 / 197
- 第4节 发展一个跨国组织: 管理整合、响应机制和灵活性 / 197

第5节 进行全球性的创新和学习:开发跨边界的知识管理 / 198

第6节 参与跨国合作:企业的边界管理 / 199

>> 第25章 项目管理 / 200

第1节 绪论 / 200

第2节 项目组织管理 / 200

第3节 项目评价 / 201

>> 第26章 风险管理 / 202

第1节 序言 / 202

第2节 企业风险管理的定义 / 203

第3节 风险管理的过程及实施 / 203

第4节 风险管理的应用 / 204

第5节 风险偏好 / 205

第6节 风险管理的作用与目标 / 206

第7节 企业风险管理的构成要素 / 207

第8节 目标与构成要素之间的关系 / 208

第9节 有效性 / 208

第10节 内部控制与管理过程 / 209

>> 索引 / 211

>> 参考文献 / 240

第1章 管理学

Chapter 1 Management

第1节 管理者与管理

Section 1 Managers and Management

★ 管理 management

★ 效果 effectiveness

★ 效率 efficiency

★ 管理者 manager

操作者 operative

★ 基层管理者 first-line manager

★ 中层管理者 middle manager

★ 高层管理者 top manager

管理角色 management role

人际关系角色 interpersonal role

信息传递角色 informational role

决策制定角色 decisional role

★ 管理过程 management process

管理职能 management function

★ 计划职能 planning function

★ 组织职能 organizing function

★ 领导职能 leading function

★ 控制职能 controlling function

★ 技术技能 technical skills

★ 人际技能 human skills

★ 概念技能 conceptual skills

组织效果评价的系统方法 systems approach to organization effectiveness

1 A manager is someone who works with and through other people by coordinating their work activities in order to accomplish organizational goals. The changing nature of organizations and work has altered the role of managers.

管理者是这样的人,他同别人一起工作或通过协调其他人的活动的方式实现组织目标。组织和工作性质的变化改变了管理者的角色。

2 Management is the process of coordinating work activities so they're completed efficiently and effectively with and through other people.

管理是管理者同别人一起或通过别人使工作活动完成得更有效率和更有效果的协调工作活动的过程。

3 Efficiency refers to getting the most output from the least amount of input.

效率是指以最少的投入获得最大的产出。

4 Effectiveness is concerned with completing activities so that organizational goals are attained.

效果是指实现组织目标的程度。

5 Efficiency is concerned with the means of getting things done and effectiveness is concerned with the ends.

效率涉及做事的方式,效果涉及事情的结果。

6 Robert Katz identified three skills managers need: technical, human, and conceptual. He showed that the relative importance of these skills varied according to the management level within the organization.

罗伯特·卡茨确认了三种管理者需要的技能,即技术技能、人际技能和概念技能。他进一步说明了这些技能相对于不同组织层次的重要性。

7 The system perspective can be used to describe what a manager does because organizations are open systems with interrelated and interdependent parts. Within this "system", managers coordinate the various work activities so that the organization can meet its goals.

系统观点可以用来描述管理者做什么,因为组织是一个开放系统,由相互关联和相互依赖的部分组成。在系统中,管理者协调各种工作活动,以便实现组织的目标。

8 The contingency perspective (sometimes called the situational approach) is a reflection of the fact that

organizations are different and face different circumstances (contingencies); thus, they may require different ways of managing.

权变观点(有时又称为情境方式)反映了这样一个事实,即组织是不同的,它们所面对的环境是不同的,因此要求不同的管理方式。

- 9 An organization is a deliberate arrangement of people to accomplish some specific purpose. Organizations are becoming more open, flexible, and responsive to changes.

组织是对人员的一种精心安排,以实现某种特定的目的。组织日益成为更加开放的、灵活的和响应变化的实体。

第2节 管理理论的演进

Section 2 The Evolvement of Management Theory

道德准则 code of ethics

授权 empowerment

★ 劳动分工 division of labor

封闭系统 closed system

开放系统 open system

过程方法 process approach

★ 霍桑研究 Hawthorne studies

定量方法 quantitative approach

系统方法 system approach

★ 科学管理 scientific management

管理原则 principles of management

官僚行政组织 bureaucracy

古典理论家 classical theorist

人际关系运动 human relations movement

管理的普遍性 universality of management

组织行为 organizational behavior(OB)

全面质量管理 total quality management(TQM)

行为科学理论家 behavioral science theorist

一般行政管理理论家 general administrative theorist

- 1 Management is connected to other fields of study including anthropology, economics, philosophy, political science, psychology and sociology.

管理与其他各种研究领域相联系,包括人类学、经济学、哲学、政治学、心理学以及社会学。

- 2 Studying management history helps you to understand theory and practice as they are today. It also helps you to see how current management concepts have evolved over time.

研究管理的历史有助于理解今天的管理理论和实践,它还有助于看到当前的管理概念是怎么随时间演进的。

- 3 Current management concepts are the result of continual development, testing, modification, retesting, and so on.

当前的管理概念是不断发展、验证、修改、再验证的结果。

- 4 Some important pre-twentieth-century contributions to management include the building of the Egyptian pyramids, management practices in Venice, Adam Smith's writings on division of labor, and the Industrial Revolution.

20世纪之前的一些重要管理贡献,包括埃及金字塔的建造、威尼斯的商业管理实践、亚当·斯密关于劳动分工的著作以及工业革命。

- 5 Henri Fayol was the first to define management as a universal set of functions. He argued that management is a common activity to all human undertakings, and he identified 14 principles of management that could be taught.

亨利·法约尔是第一个将管理定义为一组普遍适用的职能的人,他主张管理是人类所从事的一种共同活动,他识别出14种管理原则,这些管理原则能够在课堂上教授。

- 6 Max Weber defined the bureaucracy as the ideal form of organization.

马克斯·韦伯将官僚行政组织定义为一种理想的组织形态。

- 7 The quantitative approach to management advocated the use of statistical models, equations, formulas, and simulations for management decision making in planning and controlling.

管理的数量方法主张将统计模型、方程、公式和模拟技术运用于计划和控制中的管理决策制定。

- 3 The Hawthorne studies led to a new emphasis on the human factor in the functioning of organizations and provided new insights into group norms and behavior.
霍桑研究导致了对组织运行中人的因素的进一步强调,对群体规范和行为提供了新见解。

第3节 组织环境和组织文化

Section 3 Organization Culture and Environment

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ★ 顾客 customer ★ 供应商 supplier ★ 竞争者 competitor 强文化 strong culture ★ 组织文化 organization culture 全球条件 global condition 技术条件 technological condition 人口条件 demographic condition 经济条件 economic condition 政治/法律条件 political-legal condition 社会文化条件 socio-cultural condition ★ 环境不确定 environmental uncertainty ★ 环境复杂性 environmental complexity | <ul style="list-style-type: none"> ★ 外部环境 external environment 一般环境 general environment ★ 具体环境 specific environment 社会责任 social responsibility 社会义务 social obligation 社会响应 social responsiveness 社会准则 social norm 管理道德 managerial ethics 公众压力集团 public pressure group 管理象征论 symbolic view of management ★ 组织文化环境 organization cultural environment 管理万能论 omnipotent view of management |
|---|--|
- 1 Organizational culture is a system of shared meaning and beliefs held by organizational members that determines, in large degree, how they act.
组织文化是组织成员共有的价值和信念体系,这一体系在很大程度上决定了组织成员的行动方式。
- 2 An organization's culture is composed of seven dimensions: innovation and risk taking, attention to details, outcome orientation, people orientation, team orientation, aggressiveness, and stability.
组织文化由七个维度构成:创新与风险承受力、关注细节、成果导向、员工导向、团队导向、进取性和稳定性。
- 3 Culture constrains managers because it acts as an automatic filter that biases managers' perceptions, thoughts, feelings, and actions.
文化制约着管理者的行为,它像一个自动的过滤器,左右着管理者的知觉、思想、感觉和行动。
- 4 Strong cultures particularly constrain managers' decision-making options by conveying, which alternatives are acceptable and which are not.
强文化传递着哪种选择是可取的、哪种选择是不可取的信息,在很大程度上制约了管理者的决策选择。
- 5 The components of the specific environment include customers, suppliers, competitors, and public pressure groups.
具体环境的构成要素包括顾客、供应商、竞争者和公众压力集团。
- 6 The components of the general environment include broad economic, political/legal, socio-cultural, demographic, technological, and global conditions.
一般环境的构成要素包括广泛的经济、政治/法律、社会文化、人口统计、技术和全球条件。
- 7 Environmental uncertainty is determined by the degree of change and the degree of complexity in the environment.
环境的不确定性取决于环境的变化程度和复杂程度。
- 8 Stable and simple environments are relatively certain.
稳定的和简单的环境相对确定。
- 9 The more dynamic and complex the environment, the greater the uncertainty.
环境越是动荡复杂,不确定性越大。

- 10 Depending on how critical the stakeholder is to the organization and on the level of environmental uncertainty, managers can scan and monitor the external environment, or they can use boundary spanning, stakeholder management, or stakeholder partnering.

根据利益相关者对于组织的关键程度和环境的不确定性水平,管理者可以扫描和监控外部环境,或者可以采取跨界管理、利益相关者管理、利益相关者建立伙伴关系。

第4节 计划

Section 4 Planning

甘特图 Gantt chart

企业家 entrepreneur

★ 关键线路 critical path

设想方案 scenario

进度计划 scheduling

计划工作 planning

★ 短期计划 short-term plan

★ 长期计划 long-term plan

★ 作业计划 operational plan

★ 战略规划 strategic plan

宣称目标 stated objective

真实目标 real objective

边际分析 marginal analysis

时间管理 time management

定性预测 qualitative forecasting

定量预测 quantitative forecasting

环境扫描 environmental scanning

具体计划 specific plan

★ PERT 网络 PERT network

方向性计划 directional plan

正式计划部门 formal planning department

★ 盈亏平衡分析 break-even analysis

传统的设立目标过程 traditional goal setting

★ 目标管理 management by objectives(MBO)

★ 战略事业单位 strategic business unit(SBU)

★ 计划评审技术 Program Evaluation and Review Technique(PERT)

- 1 Planning involves defining the organization's goals, establishing an overall strategy for achieving those goals, and developing a comprehensive set of plans to integrate and coordinate organizational work.

计划工作包含定义组织的目标,制定全局战略以实现目标,以及开发广泛的计划,集成和协调组织的工作。

- 2 Planning is concerned with both the ends (what's to be done) and the means (how it's to be done). 计划工作既涉及结果(需要做什么),也涉及手段(如何实现结果)。

- 3 Managers plan for four reasons: planning gives direction by establishing coordinated efforts, planning reduces the impact of change, planning minimizes wasted time and resources and redundancy, and planning sets the standards used in controlling.

管理者制定计划出于四个原因,它们是:计划指出了方向,并对各种努力进行协调,使它朝向共同的方向;计划减少了变化的冲击;计划工作最小化了时间的浪费和资源的浪费;计划工作为控制工作设立了标准。

- 4 Goals—desired outcomes for individuals, groups, or an entire organization—are often called the foundation of planning because they provide the direction for all management decisions and form the criterion against which actual work accomplishments are measured.

目标(个人、群体和整个组织期望的结果)通常是计划工作的基础,因为它为各种管理决策提供了方向以及衡量标准。

- 5 Three contingency factors that affect planning include the level in the organization, the degree of environmental uncertainty, and the length of future commitments.

影响计划工作的权变因素主要有三个,包括组织的层次、环境的不确定性程度,以及未来承诺的时间长短。

第5节 决策制定的基础

Section 5 Foundations of Decision Making

准则 rule

政策 policy

程序 procedure

★ 风险性 risk

★ 确定性 certainty

★ 制定决策 decision-making

决策标准 decision criteria

不确定性 uncertainty

★ 有限理性 bounded rationality

德尔非法 Delphi technique

电子会议 electronic meeting

直觉决策 intuitive decision making

头脑风暴法 brainstorming

★ 程序化决策 programmed decision

★ 非程序化决策 nonprogrammed decision

结构良好问题 well-structured problem

结构不良问题 poorly structured problem

★ 决策制定过程 decision-making process

1 Decision making is an eight-step process: (1) formulating problems, (2) identifying decision criteria, (3) allocating weights to the criteria, (4) developing alternatives, (5) analyzing alternatives, (6) selecting an alternative, (7) implementing the alternative, and (8) evaluating decision effectiveness. 制定决策是一个包含八个步骤的过程:(1) 识别决策问题;(2) 确认决策标准;(3) 为决策标准分配权重;(4) 开发备选方案;(5) 分析备选方案;(6) 选择备选方案;(7) 实施备选方案;(8) 评估决策结果。

2 Everyone in organizations makes decisions. Decision making is particularly important in every aspect of a manager's job, such as planning, organizing, leading, and controlling.

组织中的每一个人都在制定决策。制定决策对管理者工作的各个方面都是十分重要的,即对计划、组织、领导和控制来说都很重要。

3 The rational decision maker is assumed to have a clear problem, have no goal conflict, know all options, have a clear preference ordering, keep all preferences constant, have no time or cost constraints, and select a final choice that maximizes his or her payoff.

理性决策者被假定为清楚地了解问题,不存在目标冲突,知道所有的选择,具有清晰的优先次序,始终保持优先次序不变,没有时间和成本的约束,并且做出可以使其回报最大化的最终选择。

4 Managers regularly use their intuition in making decisions. Intuitive decision-making is a subconscious process of making decisions on the basis of experience and accumulated judgment.

管理者通常运用直觉进行决策。根据直觉制定决策是一种潜意识的决策制定过程,它基于经验和积累的判断。

5 Managers face well and poorly structured problems.

管理者既要面对结构良好的问题,又要面对结构不良的问题。

6 Well-structured problems are straightforward, familiar, easily defined, and are solved using programmed decisions.

结构良好的问题是一目了然的、熟悉的、容易定义的并可以用程序化决策方法解决的问题。

7 Poorly structured problems are new or unusual, involve ambiguous or incomplete information, and are solved using nonprogrammed decisions.

结构不良问题是新颖的、不寻常的、包含模糊性和不完整信息的问题,它只能用非程序化的决策方法来解决。

第6节 组织

Section 6 Organizing

★ 复杂性 complexity

★ 正规化 formalization

★ 集权化 centralization

★ 分权化 decentralization

职务范围 job scope

职务轮换 job rotation

★ 组织设计 organization design

职务设计 job design

职务深度 job depth

工作团队 work team

★ 强制权力 coercive power

★ 合法权力 legitimate power

★ 感召权力 referent power

★ 专家权力 expert power

★ 奖赏权力 reward power

★ 直线职权 line authority

★ 参谋职权 staff authority

★ 组织结构 organization structure

★ 网络结构 network structure

★ 简单结构 simple structure

★ 矩阵型结构 matrix structure

项目型结构 project structure

学习型组织 learning organization

委员会结构 committee structure

★ 职能型结构 functional structure

★ 事业部型结构 divisional structure

任务小组结构 task force structure

战略与结构 strategy and structure

规模与结构 size and structure

技术与结构 technology and structure

★ 管理跨度 span of control

★ 指挥链 chain of command

★ 统一指挥 unity of command

工作专门化 work specialization

★ 机械式组织 mechanistic organization

★ 有机式组织 organic organization

★ 职能部门化 functional departmentalization

★ 顾客部门化 customer departmentalization

★ 过程部门化 process departmentalization

★ 产品部门化 product departmentalization

★ 地区部门化 geographic departmentalization

弹性工作时间 flexible work hours/flex-time

组织的生命周期 life cycle of the organization

环境不确定性与结构 environmental uncertainty and structure

1 An organizational structure is the organization's formal framework by which job tasks are divided, grouped, and coordinated. When managers develop or change an organization's structure, they are engaged in organizational design.

组织结构是组织中正式确定的使工作任务得以划分、组合和协调的框架体系。管理者在开发或变革一个组织的结构时,他们就在开展组织设计工作。

2 The four contingency factors that influence an organization's design are strategy, size, technology and environment.

影响组织设计的四个权变因素是:战略、规模、技术和环境。

3 A simple structure is an organizational design with low departmentalization, wide spans of control, authority centralized in a single person, and little formalization.

简单型结构是一种低度部门化、宽管理跨度、职权集中于一个人手中,且正规化程度低的组织设计。

4 A functional structure is an organizational design that groups similar or related occupational specialties together.

职能型结构是一种将相似或相关职业的专家们组合在一起的组织设计。

5 A divisional structure is an organizational structure made up of separate units or divisions.

事业部型结构是一种由相对独立的单位或事业部组成的组织结构。

6 In a team-based structure, the entire organization is made up of work groups or teams that perform the organization's work.

在基于团队的结构中,整个组织是由执行组织的各项任务的工作小组或团队组成。

7 Organizations are using teams because it breaks down departmental barriers and decentralizes decision making to the level of the work team.

许多组织都正在运用团队结构,因为这种结构打破了部门壁垒并将决策权下放到工作团队层次。

第7节 人力资源管理

Section 7 Human Resource Management

效度 validity

| 信度 reliability

招聘 recruitment

解聘 decruitment

工会 labor union

工作抽样 work sampling

评价中心 assessment center

甄选过程 selection process

★ 职务分析 job analysis

★ 职务规范 job specification

书面描述 written essay

评分表法 graphic rating scale

★ 绩效评估 performance appraisal

★ 职务说明书 job description

关键事件 critical incident

真实工作预览 realistic job preview

基于技能的薪酬 skill-based pay

多人比较法 multi-person comparison

三百六十度反馈法 360 degree feedback

★ 人力资源规划 human resource planning

★ 人力资源管理过程 human resource management process

1 Human resource management (HRM) is strategically important because various studies have concluded that an organization's human resources can be a significant source of competitive advantage.

人力资源管理具有战略性意义,因为多项研究的结果表明,组织的人力资源是其竞争优势的重要源泉。

2 The studies have shown that certain HRM policies and practices, called high-performance work practices, can lead to both high individual and high organizational performance.

研究显示人力资源管理政策和实践,也称之为高绩效工作实务,会带来个人绩效和组织绩效的同时提升。

3 The human resource management process seeks to staff the organization and sustain high employee performance through human resource planning, recruitment or decruitment, selection, orientation, training, performance management, compensation and benefits, and career development.

人力资源管理过程旨在通过人力资源规划、招聘或解聘、甄选、上岗引导、培训、绩效管理、薪酬与福利和职业发展,努力为组织选配合适的人员并保持员工的高绩效水平。

4 A job description is a written statement of what a jobholder does, how it is done, and why it is done.

职务说明书是对任职者需做些什么、怎么做和为什么要做的书面说明。

5 A job specification states the minimum acceptable qualifications that a jobholder must possess to perform a given job successfully.

职务规范指明任职者要成功地开展某项工作必须拥有何种最低限度可以接受的资格标准。

6 Selection devices must match the job in question.

甄选手段必须与预想中的职务类型匹配。

7 Work sampling works best with low-level jobs.

工作抽样测验法更适合于低层次的职务。

8 Assessment centers work best for managerial positions.

评价中心法更适合于管理职位。

9 The validity of the interview as a selection device increases for progressively higher levels of management.

面谈作为甄选手段的效度,会随着管理层级的升高而相应提高。

10 An organization's compensation system should reflect the changing nature of work and the workplace.

一个组织的薪酬制度应该反映工作和工作环境的变化性。

11 An organization's compensation typically includes base wages and salaries, wage and salary add-ons, incentive payments, and other benefits and services.

组织的薪酬通常包括基本工资和年薪、工资和加薪、激励性的薪酬,以及其他福利及服务。