

工商管理优秀教材译丛

PEARSON

管理学系列

M

Modern Management

Concepts and Skills
Eleventh Edition

现代管理学

概念与技能

第 11 版

(美)

萨缪尔·C. 塞尔托 (Samuel C. Certo)
S. 特里维斯·塞尔托 (S. Trevis Certo)

著

冷元红 苏静 郑新德 等 译



清华大学出版社

现代管理学

概念与技能 第11版

(美)

萨缪尔·C. 塞尔托 (Samuel C. Certo)

S. 特里维斯·塞尔托 (S. Trevis Certo)

著

冷元红 苏静 郑新德 等

译

Modern Management Concepts and Skill

清华大学出版社

北京

北京市版权局著作权合同登记号 图字：01-2009-6816

Authorized translation from the English language edition, entitled **MODERN MANAGEMENT: CONCEPTS AND SKILLS**, 11th ed. 9780136010166 by **SAMUEL C. CERTO, S. TREVIS CERTO**, published by Pearson Education, Inc, publishing as Prentice Hall, Copyright © 2009.

All Rights Reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by **PEARSON EDUCATION ASIA LTD.**, and **TSINGHUA UNIVERSITY PRESS** Copyright © 2010.

本书中文简体翻译版由培生教育出版集团授权给清华大学出版社出版发行。未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有 Pearson Education(培生教育出版集团)激光防伪标签,无标签者不得销售。
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

现代管理学:概念与技能:第11版/(美)塞尔托(Certo, S. C.), (美)塞尔托(Certo, S. T.)著;冷元红等译.--北京:清华大学出版社,2010.12

书名原文:Modern Management: Concepts and Skills, 11E

(工商管理优秀教材译丛·管理学系列)

ISBN 978-7-302-23887-4

I. ①现… II. ①塞… ②塞… ③冷… III. ①管理学—高等学校—教材 IV. ①C93
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 183606 号

责任编辑:江 娅

责任校对:王凤芝

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:31.75 字 数:718 千字

版 次:2010 年 12 月第 1 版 印 次:2010 年 12 月第 1 次印刷

印 数:1~5000

定 价:52.00 元

产品编号:034888-01

译者序

现代管理学

Modern Management

25年间,《现代管理学:概念与技能》再版10次,足以说明这是一本经典的管理学教材。两位作者均拥有多年管理学教学经验,尤其是萨缪尔·C.塞尔托教授,除了多次获得教学奖外,还具备丰富的管理咨询经验,并在上市公司担任要职。作者的理论素养、教学和实践经验,再加上“花了许多时间搜集和了解美国各地其他管理学教授的意见”,使这本教材得以很好地整合最新、最有影响的管理研究,涵盖最新的管理概念,并因此声名卓著。

第11版除了秉承融入最新的管理研究和概念这一传统外,尤其注重学以致用,培养学生的管理技能。全书基于国际商学院联合会(AACSB)关于卓越管理教育的最新标准,每一章从开篇到结束,都力求将管理概念与管理技能紧密结合起来。作者采取了许多创新方式来实现这一目标。比如,每章都有开篇的挑战案例和管理技能测试、章末的挑战案例总结和管理技能再次测试,以及研究与技能专栏、管理界实例、管理技能组合练习;尤其是,设置了技能与职业专栏,帮助学生了解管理技能与个人职业发展之间的关系。

总之,这样一本与时俱进的经典管理教材,不仅有助于本科生、研究生等在校学生综合学习管理概念和技能,为未来的管理生涯做好准备,也有助于实际的管理者进一步提高管理理论和技能。

本书的翻译是合作完成的,主要译者包括冷元红、苏静、郑新德、陆森、袁玲。其中,冷元红翻译第1~8、11、12、17章,苏静翻译第9、10、18、20章,郑新德翻译第15、19、21、22章,陆森翻译第13、14章,袁玲翻译第16章。全书由冷元红统校。

还有许多老师和朋友也参与了本书的翻译和校译工作,他们是张卫征、郑乐、任文娟、谭瑶瑶、解鲜花、丛艳娟、邢路春、王慧丽、魏栋、张冉、黄斯婉、张争、于哲、沈蓉芳、芮华一、褚悦闻、陈丹、曹维武、王朝芝、赵建宏、安明静、党永嘉、孙欣、何建湘、赵尚慧、叶康涛、李萌、杨晓燕、冯秋雁、王久荣、吴扬凯、任胜。

虽然各位译者尽心尽力地翻译,统校者也对全书进行了仔细的校对,但因为时间和水平的关系,仍可能有错误疏漏,还望各位读者批评指正。

冷元红

2010年7月

25年多来,《现代管理学》(*Modern Management*)帮助世界各地数十万像你一样的学生成为了实际管理者。随着时间的推移,这本综合性教材又整合了最新、最有影响的管理研究,也因此享有盛誉。《现代管理学》讨论管理研究和管理概念,帮助你培养成功所需的管理技能。

总的来说,这本管理教材遵循传统的组织原则,把有用的管理概念和训练全面整合到如何应用这些概念中。为帮助你培养管理技能,你将在本书或者在配套网站MyManagementLab.com上在线完成若干创新的学习活动。

我们花了许多时间搜集和了解美国各地其他管理学教授的意见,以琢磨如何阐明本书的概念和技能。下面我们将讨论这一版新增的一些概念和内容,这些新内容是为帮助你学习如何应用这些概念而专门设计的。这本教材的全名《现代管理学:概念和技能》表明了它的引人注目之处。

第 11 版《现代管理学》:概念

就内容而言,第 11 版《现代管理学》是一本令人激动的新书,它精雕细琢,力求将最新的管理概念融合进来。为此,我们调查了美国各地的管理学教授,以更好地了解他们认为这本教材应该涵盖哪些概念。这一版新增的概念中最重要的可能体现在新增的三章里:管理与创业;组织文化管理;控制、信息和技术。新版内容变化的重点如下:

- 第 1 章:现代管理概述:概念与技能 我们新增了对管理职业和帮助管理者成功的技能的讨论。本章指出了贯穿全书强调的管理技能,并确定了学习管理概念和培养相关技能的阶段。本章开篇新增了哈利·波特(Harry Potter)案例,原有案例家得宝(Home Depot)和埃克森美孚公司(Exxon-Mobility Corporation)也增添了新内容。
- 第 2 章:管理:历史与目前的思考 新的课堂讨论练习的重点是在建筑业中培养安全行为,以及时间研究可能如何应用于职业发展。本章新增案例是道富银行(State Street Bank)如何进行效率研究,如何营造新的工作环境。
- 第 3 章:企业社会责任与商业伦理 本章的新例子关注志愿精神、化工行业、酒店管理业和通信业。在公司如何力图积极影响全球合作伙伴的行为方面,耐克(Nike)的行为准则(Code of Conduct)是一个绝佳的例子。
- 第 4 章:管理与员工多元化 本章新收录了有关性骚扰和平等就业机会(Equal Employment Opportunity, EEO)诉讼和解的新闻报道。本章还重点介绍了对赞成多元化工作氛围的新研究,同时讨论了麦当劳(McDonald's)为其管理者提供

的员工多元化培训。

- 第5章：全球市场中的管理 本章新增内容包括对跨国公司领导者的期望和中国文化对管理职业的可能影响。本章还更新了美国海外投资以及美国本地投资来自何处等信息。
- 第6章：管理与创业 本章是新增内容，重点是发现、评估和利用机会。本章最后讨论个人可以如何通过社会创业创造相对于经济价值的社会价值。我们希望新增的这一章能帮助学生更好地了解创业在当今社会的作用，以及创业技能的价值。
- 第7章：计划的基础 这一章增加了雅虎和微软的例子，以证明计划在技术领域的重要性。我们还新增了几个知名组织的宗旨列表。
- 第8章：制定决策 我们对本章进行了大量修改，以涵盖决策制定方面的最新研究。为证明决策制定对于公司的重要性，有限理性、风险与不确定性、直觉与偏见等新增部分中收录了星巴克(Starbucks)和新闻集团(News Corp.)的例子。
- 第9章：战略规划 我们修改了对全球化和工业环境的讨论，以更好地表明这些问题的重要性。
- 第10章：计划和计划工具 我们更新了对量化预测工具的讨论。有一张新图表说明了企业近来使用的工具。沃尔玛(Wal-Mart)、丰田(Toyota)的例子有助于学生更好地了解计划工具在当今商业环境中的作用。
- 第11章：组织的基础 我们对这一章进行了更新，以简化对部门化组织的讨论。本章有一张新表总结了不同类型部门化的优缺点，还有一些新图说明本章的挑战案例——索尼公司(Sony)如何实施这些新的组织结构。
- 第12章：职责、职权与授权 本章详细说明了成功授权的步骤，这是我们新的重点。另外，我们用美国国家金融服务公司(Countrywide Financial)的案例和新近的次贷危机说明职责的概念。
- 第13章：人力资源管理 我们通过管理界的例子说明诸如戴尔(Dell)和安泰(Aetna)这样的公司如何采用培训及绩效评估提高组织有效性。
- 第14章：组织变革：压力、冲突与虚拟化 员工对待变革的态度是本章新增内容。另外，本章还讨论了冲突这一与组织变革相关的问题，重点主要是处理冲突的策略，包括妥协、回避、强制和解析。
- 第15章：影响与沟通 本章新的讨论和深入的案例基因泰克公司(Genentech)和斯蒂尔凯斯(Steelcase)主要关注员工多元化对海外子公司里沟通的潜在影响。本章还讨论了情绪智力，以及管理者对员工的成见可能如何阻碍组织沟通。
- 第16章：领导 本章新增内容探究了领导者、创造性的激发以及仆人型领导。新增的领导案例主要包括通用电气(General Electric)、Lore 国际公司(Lore International Institute)和迪斯尼亚太公司(Walt Disney Company in Asia Pacific)。
- 第17章：激励 本章新增内容关注惩罚与男性、女性的职业发展及金钱激励有何关系。罗恩·维罗尼(Ron Villone)是纽约扬基队的一名投手，本章以他为例，讨论动机的需要—目标理论与他的投手职位如何相关。美国航空公司(American

Airlines)也是讨论的重点,以表明公平理论与公司内的事件如何相关。另外,本章还将美国银行(Bank of America)最近发生的事件作为组织内使用外部奖赏的案例。本章还更深入地讨论了行为矫正。

- 第 18 章: 群体与团队 这一版新增的讨论涉及面更广,包括群体思维、预测有效的自我管理团队的属性。新增案例有为美国北达科他大学(University of North Dakota)委员会挑选成员、创建有效的全球团队、在巴宝莉(Burberry)团队内部建立信任。
- 第 19 章: 组织文化管理 这是新增的一章。本章开篇案例主要讲在 BP 创建一种安全的文化。讨论的主题包括定义组织文化、文化的重要性和建立高绩效的组织文化。专题讨论的重点是文化产品:组织的价值观、神话、传奇、语言、象征、仪式和奖励。来自管理界的文化方面的例子包括 AWB 公司(Australian Wheat Board)的行为准则、3M 公司的创新文化以及在非洲肯尼亚的佳美超市集团(Uchumi Supermarkets)创建健康的文化。
- 第 20 章: 创造力与创新的激发 我们对本章进行了修改,纳入了有关企业如何培养创造性和留住其最具创造力的员工的最新研究。还有一张新表,总结美国最近的最具创新力企业排名。
- 第 21 章: 控制、信息和技术 新增的这一章精简了上一版“控制原则”和“信息技术”这两章中最关键的内容,有利于学生们更清楚地了解管理者如何利用信息技术控制目标。
- 第 22 章: 生产与控制 本章新增了管理界的案例,以阐明如何将生产管理和控制概念应用于沃尔玛、思科(Cisco)和英特尔(Intel)等公司。

第 11 版《现代管理学》: 你的技能

这一版《现代管理学》特有的一个重点是在各个主要管理领域培养你的管理技能。每一章都以识别该章重点讨论的某个特定管理技能开始,剩余部分特意安排了许多专题,帮助你培养该技能。

这种对技能培养的关注与国际商学院联合会(Association to Advance Collegiate Schools of Business, AACSB)是一致的。AACSB 是向高等教育专业人士提供卓越管理教育标准的世界著名认证机构。最新的 AACSB 标准指出,当你既获得了管理概念的知识又掌握了运用该知识的技能时,你就达到了现代管理教育的卓越水平。本书基于这些标准,帮助你了解和领悟管理的“为什么”和“如何做”。另外,在每一章,你都可以通过下面的新方法更容易地学习技能:

- 目标技能 每章的一开始都识别并定义本章将学习的目标管理技能。
- 把技能与现实世界相联系 每章开篇都有一个引导性挑战案例,目的是向你证明管理技能在今天的商业环境中是有用的。每个案例都总结了管理者在企业里可能遇到的一系列问题,并让你思考如何解决。我们努力撰写这些挑战案例,力图使你识别、了解并理解案例中的公司。根据我们的经验,这类案例能在课程上引起最热烈的讨论。

除了挑战案例,每章结尾还有一个案例,后附一系列讨论题。把每章的概念和技能放在各种实际情境里审视,将有助于你进一步培养学以致用能力。

- 把所学概念与技能联系起来 每章的引导性挑战案例后面都有一个练习——“测试你的管理技能”。为帮助你认识本章概念与目标管理技能之间的关系,这个练习(自我评分或电子评分)会问你一系列问题。学完本章后,你可以重新回答这些问题,以评估你的学习情况。
- 把研究与技能联系起来 每章都有一个专栏重点介绍一篇近期的研究文章。这些专栏的最后都有一些焦点问题,帮助你更好地理解近期的管理研究对管理技能的意义。
- 把技能与职业联系起来 每章还有一个专栏帮助你了解本章的目标技能和你的职业发展之间的关系。这个新专栏包含许多问题,用以帮助你理解管理技能在你的职业发展中的重要性。我们相信,这个新专栏有助于你更好地了解这本教材的内容将如何在你的整个职业生涯中提供帮助。
- 强调实践技能 每章都包含许多与本章目标管理技能相关的管理界实例。这些实例有助于你了解你所学的技能实践意义。
- 管理技能组合 每章的最后都有一项专门设计的活动,用以表明如何运用本章所学的管理技能。教师可能会让你上交该活动的电子文件或打印文件,也可能让你在课堂上提交全部活动。如果这些活动是在 MyManagementLab.com 上在线完成的,那么你可以积累并打印各章节的活动(包括封面),以帮助你成功面试并获得工作机会。

总体而言,第 11 版《现代管理学》的概念/技能通过以下途径对你提供帮助:

1. 讨论管理文献中当前及传统的主要观点。
2. 介绍管理概念,同时帮助你培养相关的管理技能。
3. 本教材包含许多创新学习工具,帮助你培养管理技能。
4. 让你更好地了解管理技能对你的职业的重要性。

《现代管理学》:你的学习流程

为让你最有效地学习,我们想向你提供一条学习本书的路径。你可以采取一种严谨系统的方式学习《现代管理学》的各个部分,从而掌握有关管理概念的知识并运用它的技能。虽然《现代管理学》的各个部分很灵活,学习方式多种多样,不过在此将讨论我们所建议的学习流程。

如图 1 所示,你可以从“测试你的管理技能(1)”开始章节的学习。这个练习将向你介绍本章的重点概念和技能,帮助你在学习本章之前了解你在这些领域知道多少东西。

一旦完成“测试你的管理技能(1)”,你就可以开始学习本章的管理概念了。你可以阅读和学习本章内容,同时检查你的进展,看你是否达到了本章一开始设定的学习目标,能否回答本章最后的问答题。通过检查你的学习进展,你就能在继续学习之前明确哪些领域还有待进一步学习。

一旦你对所掌握的概念感到满意,你就可以进入“测试你的管理技能(2)”。这个练习

将再次强调本章的概念和技能,并把你的学习情况反馈给你。如果你对反馈结果不满意,你可以重新学习本章的概念。

当你对反馈结果感到满意时,你可以将更多的精力放在学习与本章概念相关的管理技能上。你此时的重点是完成教师安排的实践练习,学习如何应用管理概念。必要时,你仍然可以重新查阅学过的内容,以便进一步澄清管理概念以及如何应用它们。实际应用练习包括管理技能组合、实践练习和案例。

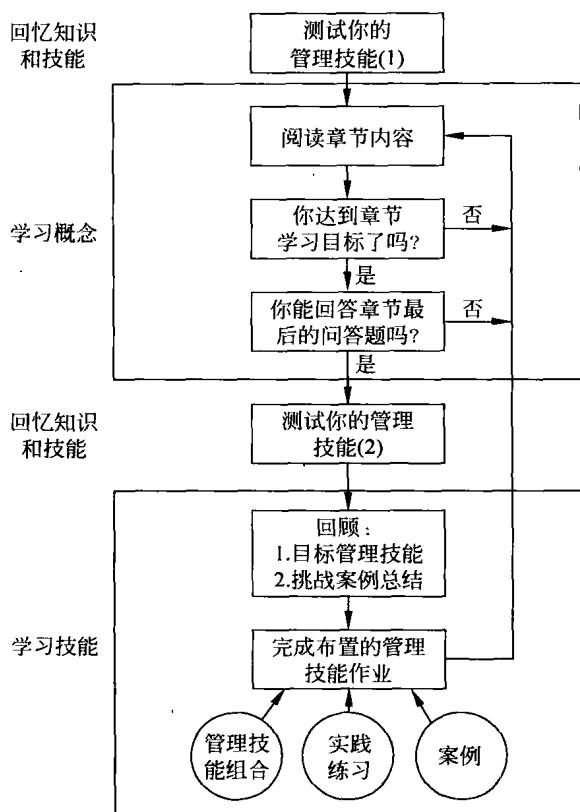


图1 《现代管理学》的系统学习方法

学生补充资料

MyManagementLab——MyManagementLab.com 是一个在线学习方案,里面包含对练习和测验进行评估和辅导的工具,同时可以定制课程内容。它营造一个个性化的互动学习环境,你可以按你的进度学习并评估你的进展。MyManagementLab 有一本完整的电子书,里面有各种多媒体资源,可以直接从网页上的案例和练习中获取。你完成课程所需的所有资源都汇集在一个地方。

致谢

略

目 录

现代管理学
Modern Management

第 1 篇 现代管理导论

第 1 章 现代管理概述：概念与技能	3
1.1 管理的重要性	5
1.2 管理任务	6
1.3 管理的普遍性	12
1.4 管理技能：成功管理的关键	13
1.5 管理职业	17
管理技能活动	21
第 2 章 管理：历史与目前的思考	26
2.1 古典理论	29
2.2 行为理论	34
2.3 管理科学理论	36
2.4 权变理论	38
2.5 系统理论	38
2.6 学习型组织：新办法	40
管理技能活动	42

第 2 篇 现代管理挑战

第 3 章 企业社会责任与商业伦理	49
3.1 社会责任的基本概念	51
3.2 社会响应	57
3.3 社会响应活动与管理职能	59
3.4 社会如何帮助企业履行社会义务	62
3.5 商业伦理	63
管理技能活动	71

第 4 章 管理与员工多元化	75
4.1 多元化的定义	77
4.2 组织多元化的优点	78
4.3 管理多元化员工队伍的挑战	80
4.4 推动组织的员工多元化战略	85
4.5 管理者的角色	89
管理技能活动	94
第 5 章 全球市场中的管理	100
5.1 全球管理：为什么	103
5.2 国际管理的基本概念	103
5.3 按国际参与程度对组织分类	105
5.4 管理职能与多国公司	110
5.5 国际管理：特殊问题	117
管理技能活动	120
第 6 章 管理与创业	126
6.1 创业的基本概念	128
6.2 机会	130
6.3 公司创业	134
6.4 社会创业	135
管理技能活动	138

第 3 篇 计 划

第 7 章 计划的基础	145
7.1 计划的共性	147
7.2 制定计划的步骤	149
7.3 计划制定子系统	150
7.4 组织目标：计划工作的基石	151
7.5 目标管理	155
7.6 计划工作与高层管理者	156
7.7 计划专员	157
管理技能活动	159
第 8 章 制定决策	164
8.1 决策的基本概念	166

8.2 有限理性	172
8.3 决策制定与直觉	172
8.4 决策制定工具	174
8.5 群体决策制定	176
管理技能活动	180
第 9 章 战略规划	184
9.1 战略规划	186
9.2 战术规划	197
9.3 计划制定和管理层次	197
管理技能活动	199
第 10 章 计划和计划工具	204
10.1 计划的定义	206
10.2 计划工具	212
管理技能活动	219
第 4 篇 组 织	
第 11 章 组织的基础	225
11.1 组织工作和组织技能的定义	227
11.2 古典组织理论	229
管理技能活动	239
第 12 章 职责、职权与授权	243
12.1 职责	245
12.2 职权	249
12.3 授权	252
管理技能活动	258
第 13 章 人力资源管理	261
13.1 定义“适当的人力资源”	263
13.2 提供人力资源的步骤	264
管理技能活动	276
第 14 章 组织变革：压力、冲突与虚拟化	281
14.1 组织变革的基本概念	283
14.2 组织变革时要考虑的因素	285

14.3 变革与压力	291
14.4 变革与冲突	293
14.5 虚拟化	295
管理技能活动	299

第5篇 影 响

第15章 影响与沟通	307
15.1 影响的基础	309
15.2 沟通	312
管理技能活动	324
第16章 领导	329
16.1 领导的定义	331
16.2 领导特质理论	332
16.3 情境领导理论：关注领导者行为	333
16.4 今天的领导	343
管理技能活动	349
第17章 激励	355
17.1 动机过程	357
17.2 激励组织成员	363
管理技能活动	371
第18章 群体与团队	376
18.1 群体	378
18.2 组织中的群体类型	379
18.3 管理工作群体	384
18.4 团队	386
18.5 团队发展的阶段	388
管理技能活动	393
第19章 组织文化管理	400
19.1 组织文化的基本概念	402
19.2 组织文化的作用	403
19.3 组织文化的类型	404
19.4 建设高绩效组织文化	406
19.5 保持有活力的、健康的组织文化	408

管理技能活动	416
第 20 章 创造力与创新的激发	422
20.1 创造力	424
20.2 创新	429
20.3 创造力和创新的催化剂：全面质量管理	432
管理技能活动	439
第 6 篇 控 制	
第 21 章 控制、信息和技术	445
21.1 控制的基本概念	447
21.2 权力与控制	452
21.3 信息的基本概念	453
21.4 信息技术	456
21.5 信息系统	457
管理技能活动	463
第 22 章 生产与控制	467
22.1 生产	469
22.2 运营管理	474
22.3 运营控制	478
22.4 选择运营控制工具	483
管理技能活动	488
附录 “测试你的管理技能”答案	492

第 1 篇

现代管理导论

第 1 章 现代管理概述：概念与技能

第 2 章 管理：历史与目前的思考

现代管理学

Modern Management

现代管理概述：概念与技能

学习目标

为培养管理技能,学习本章时,读者应努力做到:

1. 了解管理对于社会及个人的重要性
2. 了解管理角色
3. 能够用几种不同方式定义管理
4. 能够列出并定义管理的基本职能
5. 定义管理效果和管理效率
6. 了解基本管理技能以及它们对管理者的相对价值
7. 了解管理的普遍性
8. 获得有助于管理者成功的技能知识
9. 深入了解管理职业是什么以及它们是如何发展的

挑战案例

环球影城的新哈利·波特主题公园

在数月的猜测后,环球影城公司(Universal Studios)官方证实:它正在建造一座新哈利·波特(Harry Potter)主题公园,该公园坐落于其佛罗里达州奥兰多市的奥兰多环球影城度假村(Universal Orlando Resort)。哈利·波特迷们将很快就能参观这家新公园——哈利·波特的魔法世界。

这座新哈利·波特主题公园实际上是华纳兄弟娱乐公司(Warner Bros. Entertainment Inc.)与奥兰多环球影城度假村合伙开发的。它们正计划根据J. K. 罗琳(J. K. Rowling)的畅销书和华纳兄弟大获成功的电影建造世界首个身临其境的哈利·波特主题公园。罗琳称:“我所看到的计划极其令人兴奋,我相信喜欢哈利·波特书或电影的人不会失望。”她正和一个创意团队合作,以确保该主题公园与她的作品相似。