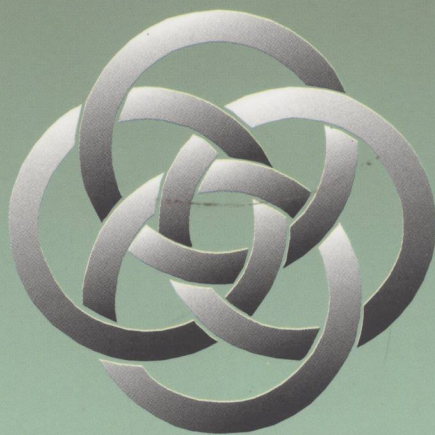


管 理 学

MANAGEMENT

主 编 邹东涛

副主编 徐光东 赵国鸣



中共中央党校出版社

管 理 学

主 编 邹东涛
副主编 徐光东 赵国鸿

江苏工业学院图书馆
藏书章

中共中央党校出版社
·北 京·

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学/邹东涛主编. —北京: 中共中央党校出版社,
2003.11

ISBN 7-5035-2825-7

I. 管… II. 邹… III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 094399 号

中共中央党校出版社出版发行

社址: 北京市海淀区大有庄 100 号

电话: (010) 62805800 (办公室) (010) 62805816 (发行部)

邮编: 100091 网址: [www. dxcbs. net](http://www.dxcbs.net)

新华书店经销

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印刷装订

2003 年 11 月第 1 版 2003 年 11 月第 1 次印刷

开本: 1000 毫米×1400 毫米 B5 印张: 11.25

字数: 441 千字 印数: 1—5000 册

定价: 26.00 元

参 撰 人

(以姓氏笔画为序)

王 钦 王晓光 朱小龙 李 纲
李晓华 张多中 徐 炜 郭 戎

参加讨论人

钟学谊 周绍朋 黄速建 黄群慧

(以下以姓氏笔画为序)

孔 杰 朱德武 杨克泉 郭朝阳 阙紫康

序 言

哪里有人类的活动，哪里就有管理。个人一旦进入社会，必然会与他人发生管理或被管理的关系。除非在与社会完全隔绝的孤岛上，过着鲁宾逊一样的生活^①。实际上，人在社会上，无论是在社会活动，政治活动，还是经济活动中都与其他人和组织发生着复杂的管理关系。不仅人类社会是如此，动物世界中，小到蜜蜂、蚂蚁，大到狼群，也存在着类似的现象。管理的一般原理对于社会、国家、政府、企业都是相通的。随着经济活动在社会中占据基础和主导地位，生产社会化、组织化、市场化越来越高，现代管理科学越来越多地为公司和企业服务。

一、管理科学，兴国之道

曾任我国政府第八届国务院常务副总理、第九届国务院总理，在人们的口头语中被称为“老板”的朱镕基，特别强调管理的极端重要性，并把管理科学称为“兴国之道”。他说：“今天到了要大力提倡改善中国的管理科学的时候了。确实需要强调管理科学和管理教育也是兴国之道。对管理的重要性，宣传得还太少，要大力宣传加强企业的经营管理，要大力提倡振兴中国的管理科学。现代管理当然是西方起步早，我们也可以多出版一些介绍外国经验的书，看看人家是怎样发展的。促使大家转变观念，适应市场，重视管理，学会用人，勤俭办厂。”^②

管理作为人类最古老的活动之一，几乎与人类的历史一样漫长。从古埃及的金字塔到中国的万里长城，这些伟大的建筑工程都充分证明了初民卓越的管理才能和管理实践的悠久历史。可以说，自从人们开始形成组织以实现个人无法达到的目标，管理工作即成为协调个人努力必不可少的因素，并随着社会分工的不断演进，个体相互依存关系的日益紧密，和组织规模的扩大及作业活动的复杂化而不断彰显自身的重要性。

工业革命以来，随着现代科学技术的广泛应用和企业组织的迅猛发展，管理作为一门独立的学科，得到普遍的重视和系统的研究。以泰罗的“科学管理”理

① 鲁宾逊是英国18世纪著名作家笛福的代表作《鲁宾逊漂流记》中的主人公。小说讲述了英国青年鲁宾逊出海经商遇风暴只身漂流到一座无人荒岛，在岛上生活了28年。前16年他独自一人生活，没有任何管理。第17年救了一个土著，训练成自己的奴仆，后又获得新的居民，于是产生了管理，成为该岛的统治者。

② 朱镕基：《管理科学，兴国之道》，《光明日报》1996年9月18日。

论为起点,经过约一个世纪的发展,时至今日,管理学已形成一套比较完整的体系、内容和方法,总结出一系列具有普遍应用价值的管理规律和原则。这些规律和原则作为人类共有的精神财富,其普适性已为各国的经验所证明。对于正在融入世界经济一体化的中国而言,要继续深化改革开放进程,完善社会主义市场经济,实现中华民族的伟大历史复兴,学习这些规律和原则,在宏观和微观两个层面上提高管理水平,进而实现资源的有效配置是必由之路。

随着世界市场经济的日益发展,被称为“无硝烟战争”的市场竞争日益激烈。能否在“无硝烟战争”中成为赢家,这是对公司和企业的巨大挑战。正因为如此,企业家——经理阶层,被公认最辛苦、压力最大、最具挑战性、对社会最有贡献的职业,这主要是因为企业家是精通管理科学并把该知识体系成功运用于企业实践的人。在美国,成功的企业家被认为比总统还重要。笔者在调研了春兰集团等许多大型企业后深深感到,企业家不一定是一个人,而是一个组织、一个班子,但关键是领导者,因为“一只狮子可以带好一群绵羊,而一只绵羊则可能带垮一群狮子。”^①

二、管理的阶级性与超阶级性

社会主义国家在强调管理的重要性时,都忘不了马克思关于管理的这段名言:“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要指挥,以协调个别人的活动,并执行生产总体的运动——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的各种一般职能。一个单独的提琴手是自己指挥自己;一个乐队就需要一个乐队指挥。”^②

作为无产阶级革命导师的马克思,其一生是以揭露资本家剥削、号召“剥夺剥夺者”为己任的。在马克思的经济学中,资本家的一切活动都是剥削活动,不创造任何价值。而对资本家在生产过程中的管理活动则情有独钟、区别看待。他分析资本家在企业中的监督和管理活动时,指出它具有两重性:一方面,“这是一种生产劳动,是每一种结合的生产方式中必须进行的劳动。”另一方面,“生产过程同时就是资本家消费劳动力的过程……又包括由政府同人民大众相对立而产生的各种特殊职能。”^③在资本主义条件下,管理一方面是劳动过程,一方面是价值形成的过程:“资本家在生产过程中是作为劳动的管理者和指挥者出现的,在这个意义上,资本家在劳动过程中起着积极作用。……是一种加入产品价值的

① 见邹东涛著:《理性扩张——春兰的发展道路》,人民出版社 2003 年版。

② 《马克思恩格斯全集》第 23 卷,第 367 页,人民出版社 1972 年版。

③ 《马克思恩格斯全集》第 25 卷,第 431—432 页,人民出版社 1972 年版。

劳动。”^①显然，以阶级分析方法审视和分析资本主义一切的马克思，则以“超阶级观”看待管理。这是马克思留给我们的重要思想理论财富。

三、管理万能论与管理象征论

管理万能论 (Omnipotent view of management) 是指这样一种观点：“管理者对组织的成败负有直接的责任。”^② 高度重视管理工作的人认为：“好的管理者可以变草成金。”这就是说，一个组织，无论国家还是企业，运行效率或效果的好坏差别，关键在于管理者的决策和行动。管理万能论视一个组织中的最高管理者为组织的中流砥柱。80年代红极一时的美国著名企业家艾科卡，被称为连总统都不愿意当的人才。一生从事管理科学教学、研究和著述，出版了《有效的管理者》等十余部管理学著作的美籍奥地利管理学大师彼得·杜拉克 (P.F.Drucker)，把管理确定作为一种永恒的任务，他说：“管理是任务，管理是纪律，但管理也是人。每一次管理的成功都是管理者的成功，每一次管理的失败都是管理者的失败。”^③ 这是管理学中占主导地位的观点。

管理象征论 (Symbolic view of management) 认为，管理者并不是全能的、必然成功的。因为决定一个组织效率高低和优劣成败的因素是多方面的，包括国内政治、经济、社会环境和国际环境等各个方面。对于企业来说，这些因素还包括国家政策、国内外市场、技术状况、竞争对手、机遇等诸多因素。管理者如果能够控制和调节组织内外的所有因素，理所当然应该对组织的成败负全部责任。但现实社会中并不一定如此，在某些情况和条件下，组织的内外部因素对管理者是“不可抗力”。特别是原先社会主义传统计划经济体制下的国有企业管理者，对于生产什么，怎样生产，乃至人、财、物、产、购、销、奖、惩等各个方面，都没有自主权，势必难以对企业的盈亏成败负责。将传统计划经济体制下的国有企业效率低下和普遍亏损的状况归为国有企业没有企业家，或者说国有企业管理者都不懂管理科学，是武断的、不公正的。

四、基础层次的管理与制度层次的管理

1993年，中共十四届三中全会把国有企业改革正确地定位为“建立现代企业制度”，又提出了现代企业制度的四个基本特征：产权清晰，责权明确，政企分开，管理科学。但围绕这四个基本特征哪一个最重要发生了争论：有人认为产

① 《马克思恩格斯全集》第26卷(Ⅲ)，第550—551页，人民出版社1972年版。

② [美] 斯蒂芬·P. 罗宾斯：《管理学》，中国人民大学出版社、PRENTICE HALL 出版公司1997年版。

③ 转引自苏伟伦：《杜拉克管理思想全书》，九州出版社2001年版。

权清晰最重要,产权不清是导致国有企业效率不高、亏损严重的首要原因;有人则认为管理科学最重要,国有企业国家所有,产权是十分清晰的,过高地强调产权清晰是具有私有化嫌疑,只要努力搞好管理就能解决国有企业的问题。建立现代企业制度的改革试点工作曾一度概括为“三改一加强”(改革、改制、改造,加强管理),“三改一加强”的着眼点在“加强管理”上,“改革、改制、改造”都只是为“加强管理”服务的。

作为现代企业制度的基本特征之一的“管理科学”,其内涵实际上包括两个层次:第一个层次上的管理,是“基础层次的管理”,如人财物管理、产供销管理、以至“管理十八法”等等。第二个层次上的管理,是“制度层次管理”,如产权的明晰程度、资本的组织形式、公司的内部治理结构、激励机制和约束机制等。如果说第一个层次上的管理,是“管理科学”的“经济基础”,那么,第二个层次上的管理,就是“管理科学”的“上层建筑”。有效的“制度层次的管理”是排除低效率,使“基础层次的管理”奏效的前提和先决条件。

实际上,我国过去并没有忽视国有企业的“基础层次的管理”,并花费了相当大的精力加强这种管理,但总是效果不佳,效率和效益都很难提高。而非国有企业特别是非公有制企业,在其发展早期虽然管理制度不甚健全,但效率和效益普遍较高,以至有“国有不如集体,集体不如私营”的说法。国有企业领导在管理知识上一般高于非国有特别是非公有企业主的水平,而且管理制度也都比较健全,为什么管理效果却往往没有非国有企业和非公有制企业奏效?归根结底,国有企业没能建立起有效的制度,存在着低效率的先天性缺陷。

建立现代企业制度的要义在于“制度创新”,而“制度创新”的基本内容则在于产权制度、资本的组织形式、公司的内部治理结构、激励机制和约束机制等方面的创新。如果企业的这些制度不健全,不符合市场经济体制的根本要求,“基础层次的管理”就难以推行和奏效,或者说事倍功半。

制度的重要性历来不仅为经济学家所重视,也为管理学家所重视,如管理学大师泰罗就说过,过去认为在管理中人最重要,现在看来制度最重要。笔者通过对影响生产力诸因素的分析,也得出了“制度更是第一生产力”的结论。^①

在管理科学中,一般不把产权制度、资本的组织形式、公司的内部治理结构、激励机制和约束机制等纳入其内容体系,这些内容属于政治经济学或制度经济学研究的范畴,而管理科学一般是假定这些制度层面的因素是完善的。对于计划经济体制下的国有企业来说,要真正搞好管理,提高经济效益,首先要通过改革切实解决这些制度层面的问题。

^① 见邹东涛、谭忠真:《制度更是第一生产力》,载《改革内参》1999年第13期。

五、在“干”中学习与从书中学习

人类社会已经进入了知识经济、信息社会时代，这个时代的重要特征是知识、信息不断膨胀、爆炸，知识的更新率、折旧率、替代率越来越高，世界也越来越多变。相应的，管理也越来越知识化、信息化和多变。在这样的时代，管理科学在不断地与时俱进，客观上就要求管理者也要不断地与时俱进，以不断应对多变的世界。新时代的管理者是与时俱进者和不断应变者，新时代的“资本家”是“知本家”。这要求管理者必须不断地学习，并在学习中不断地应变和创新，否则就会被时代所淘汰。管理者要在知识、信息的海洋中不被大浪淘沙，要在变化多端的世界中“魔高一尺，道高一丈”，别无他途，惟有不断学习。因此，1990年美国麻省理工学院斯隆管理学院的彼得·圣吉（Peter M. Senge）教授出版《第五项修炼——学习型组织的艺术与实务》时，引起了世界管理理论界的轰动。

学习的方法和途径可以简单的归结为两类，一是在实践中学习，即所谓“干中学”；二是向书本、教材学习。在缺少管理知识的情况下，轻率地冒“干中学”的风险，会付出巨大学费，甚至要冒失败风险的。“磨刀不误砍柴工”的朴素道理，提醒人们知识准备的必要性，因此中国以及世界各地，MBA、EMBA教育和学习管理知识越来越风风火火、红红火火。为此，我们就要向社会产出和提供优质的书籍和教材。正如当代管理学大师斯蒂芬·P. 罗宾斯（S.P. Robbins）在其《管理学》英文版序中说：“管理是一个令人兴奋的领域，一本好的管理教科书使人读起来趣味盎然。”^①这正是我们努力的方向。

六、本书的结构体系

管理学的发展集中体现在管理理论的繁荣和各种管理学派的出现上，这一现象被已故美国著名管理学家哈罗德·孔茨（Harold Koontz）描述为管理理论的“丛林”^②。如何在这茂密的理论“丛林”中保持方向，在浩如烟海的管理思想和文献中把握管理学的精髓，正是本书编写目的之所在。

笔者不揣冒昧，尝试编写这样一部管理学教科书：既涵盖公认的管理学要素，在不太长的篇幅中使其内容尽可能丰富、全面；又力图反映管理理论与实践的最新进展。在管理学教科书版本林立，“落霞与孤鹜齐飞、秋水共长天一色”^③的时代，我们不敢自诩为广大读者提供了一部优秀教科书，只能说为大家奉献了

① 斯蒂芬·P. 罗宾斯：《管理学》，中国人民大学出版社1997年版。

② 哈罗德·孔茨：《管理理论的丛林》，《外国经济管理》，1981年第5期。

③ 此处借用唐朝少年诗人王勃《滕王阁序》中名句，比喻优秀管理学教科书群立辉映。

一部可供选择的教科书。至于教科书的质量，读者（包括教师、学生和其他读者）是惟一的权威评价人和裁判者。想要以这样一部小书对管理知识、理论、方法进行系统的总结和综合，反映管理发展与创新，从而适应管理学教学、培训等各种用途的需要，不仅会挂一漏万，也难免存在这样那样的缺点和错误，恳请阅读和使用此教科书的“上帝”们不吝赐教。

本书的内容由四部分组成：

第一篇，导论。主要是对管理的概念、性质、职能、管理环境的概括性介绍（第一章），对管理思想演变的回顾（第二章）。

第二篇，管理职能。该部分围绕基本管理职能展开，是本书的主体部分，包括计划职能（第三章）、组织职能（第四章）、领导职能（第五章）和控制职能（第六章）。

第三篇，管理新发展。主要介绍人本管理（第七章）、业务流程再造（第八章）、核心能力理论（第九章）、虚拟企业（第十章）和企业资源计划（第十一章）。

第四篇，知识、学习和创新。主要介绍知识管理（第十二章）、学习型组织（第十三章）、创新和变革（第十四章）和跨文化管理（第十五章）。

与其他管理学教科书相比，本书的特色在于对管理理论与实践的新发展及知识、学习与创新进行了详细的介绍和探讨，以反映经济、政治、社会、技术和文化等因素的变化对管理的影响，传递管理实践中取得成功的经验和信息，预测管理未来的发展。

作为组织生存与发展的根基，创新与变革（第十四章）贯穿于整个管理过程，使管理的理论和实践随着环境的变化而不断发展与完善。管理大规模创新与变革的基本背景是信息和知识经济时代的到来。在这个时期，计算机和网络信息技术改变了“规模报酬递减”规律，从而使虚拟企业（第十章）突破了组织理论传统的结构定义，利用互联网提供的信息和机会，联系人力资本并使其在当地工作，在虚拟过程中管理资本，产生财富。这一过程同时也是业务流程再造（第八章）的过程，以组织活动开展的过程为依据重新设计组织，面向过程，以顾客为导向，建立扁平式的组织结构，使团队成为组织的主要组成部分。在计算机和信息技术基础上，为了实现对企业所拥有的各种资源的综合平衡和优化管理，企业资源计划（第十一章）全面集成了企业的所有资源信息，并为企业提供决策、计划、控制与经营业绩评估的全方位管理平台。

为了实现虚拟化，成功再造自我，组织必须强调人本管理（第七章）和知识管理（第十二章），具备核心能力（第九章），这样的组织应该是学习型组织（第十三章）：与物质资源相比，知识资源已日渐成为组织活动的核心要素和产品价值的主体，对知识的生产、分配和使用需要原有组织结构、领导方式和控制程序

的全面改革，建立知识共享机制，设立知识主管，培养组织创新和集体创造的能力；由于知识与人的不可分性，知识管理必然意味着管理思想由以物为本向以人为本的转变，将人作为管理的核心和最重要的资源，将全体组织成员作为管理的主体，通过组织内部分工合作关系的重新诠释，自下而上的自主工作秩序的建立，合理的授权和有效的激励，以及非正式组织的作用，发挥组织成员的积极性、创造性和团队精神，实现组织目标及其成员的全面发展；管理创新的根本目的在于形成组织的核心能力，即组织所独有的一系列知识与技能的结合，这种核心能力的培育、巩固和创新，要求通过组织系统的各项职能，对分散的知识和技能资源进行整合、协同工作，从而形成主要的竞争优势；学习型组织是能够有力地进行集体学习，具有不断改善自身收集、管理与运用知识的能力，进而获得成功的组织，这就要求整个组织具有浓厚的学习氛围和宽松的学习环境，并使学习渗透到组织的每个层次，每个成员都参与管理，都有自我发展的机会，从而使组织具有高度的柔性，能不断调整、更新和再造自我，适应迅速变化的环境。

当今时代是全球化时代，全球化打破了各国的国界，使世界上的一切活动都越来越同步了。经济活动和管理活动的跨国化，使企业不仅要面对复杂多变的国际政治经济环境，而且要面对各国不同的文化环境。由于每个国家和地区都有各自独特的文化，企业的跨国经营活动不可避免的会造成不同文化间的碰撞与冲突。消除这些碰撞与冲突的不利影响，促进不同文化之间的和谐相处，就成为新的、极为重要的课题。第十五章（跨文化管理）专门论述这一问题。我们之所以把企业跨文化管理作为本书落脚的最后一章，是因为从文化角度研究和论述管理，是管理科学的深化和升华。我们主张人本主义的管理理念，实现马克思关于“人的全面发展”的伟大理想。运用管理理论，提高管理水平，是为了在提高效率 and 经济效益的同时，点亮人性的光辉，回归生命的价值，共创人类社会的和平、繁荣、幸福和自由。而世界文化的共处、认同和融合，既是人类社会和平、繁荣、幸福和自由大厦的基石，又是“人的全面发展”的重要体现。

七、做中国“猫”，抓中国“鼠”

笔者写过一篇文章，题目叫《做中国猫，抓中国鼠》^①，中国的管理者要成功地搞好管理，也要善于做好“中国猫”，善于抓住“中国鼠”。

曾经有一篇报道，讲述某跨国公司派遣一位非常出色的管理人员到中国主管该公司分部，这位主管对中国那种在饭桌上和舞会中谈生意、签合同的方式不屑

^① 邹东涛：《做中国猫，抓中国鼠——兼谈中国“海归派”和“本土派”》，载《红旗文稿》2003年第7期，《中国信息报》2003年7月11日。

一顾，严格在办公室公事公办，各种交易都绝对按照规章制度办理，结果丢失了很多客户，被免职调回了本国。后来，他认真研究中国的正式制度和非正式制度，了解中国的生活、工作习俗和交易中的操作方式。当他再被派到中国工作时，很快打开了中国的市场。笔者并非提倡商业活动中的吃喝玩乐风，而是试图说明，同一个人，当他在管理工作中密切关注此时此地此事的实际情况时，就能够取得成功；如果仅仅拘泥于本本，教条主义地运用教科书中的理论和原理，就很难达到预期目的。

中国有句古话：运用之妙，存乎一心。“妙”意味着理论与实践的结合程度；“心”意味着灵活应变的水平。现在管理学原理已经基本上国际化、通用化，管理者通过学习，对管理学理论的掌握不会有太大的差距。但成败之间，泾渭分明，成功者各有千秋。如果以战争做比喻，战争指挥者都在研究兵书，但结局总有胜负之分，这取决于对实际情况掌握的程度和在实际中的操作水平。毛泽东在遵义会议之后力挽狂澜，挽救了红军在战争中被动挨打的局面，化险为夷，取得了节节胜利。但毛泽东此前并未读过《孙子兵法》，而是到延安之后才读到。在中国这片土地上能否做好管理工作，在很大程度上取决于对中国国情的认识和把握程度。如果把管理者比做“猫”，把管理工作要解决的问题和要完成的任务比做“老鼠”，那就要善于做“中国猫”，善于抓“中国鼠”。

对管理新发展的探讨提醒我们，管理作为一项普遍的人类活动，实践永远走在理论的前面，而通过对这些管理实践的总结、研究和提炼，形成具有普遍性的规律、理论和方法，进而指导人类的实践活动，正是管理学保持生机与活力的不二法门。作为人类经验和智慧结晶的管理学，其最终的评判标准只能是实践效果。描述、分析、解释进而指导现实生活中的管理活动，既是管理学作为高度应用性学科本身的题中应有之义，也是每一个管理学者和管理实践者义不容辞的责任。也正是通过这种理论和实践之间的互动，管理学才能实现自身的丰富、发展和创新。

一切管理活动的核心都是“人”，而现实中的人以及由人所组成的组织，都受制于具体的历史、政治、经济、文化等条件而千差万别，在管理思想和理论的普适性与管理实践活动的差异性之间，通过正一反一合的逻辑过程，更通过不断试错和演化的历史过程，才能实现思想与现实，理论与实践的契合。应当清楚地认识到，我们面对的始终是中国当下的环境，最终的目的仍然是解决中国“此时此地”发生过和正在发生的问题。因此，管理学在中国的运用和发展，必须立足于本土的客观存在，着眼于既有约束下的真实选择。在这个意义上，我们只能“做中国猫，抓中国鼠”。

现代管理科学体系是在西方形成和发展起来的，我们应当大胆地引进和认真地学习，但学习、引进和吸收的最终目的是为了中国经济发展和中华民族的伟大复

序 言

兴,忽视甚至无视这一终极取向,管理学乃至任何社会科学,只能成为舍本逐末、劳而无功的屠龙之技。同时,在全球化时代,世界经济连为一体,大批跨国公司涌向中国,中国公司也开始到国外抢滩。无论到任何国家和地区,都必须认真研究该国该地的实际情况,这意味着只有做好“当地猫”,才能抓到“当地鼠”。

编 者

2003年9月5日于北京

目 录

序 言	(1)
一 管理科学, 兴国之道	(1)
二 管理的阶级性与超阶级性	(2)
三 管理万能论与管理象征论	(3)
四 基础层次的管理与制度层次的管理	(3)
五 在“干”中学习与从书中学习	(5)
六 本书的结构体系	(5)
七 做中国“猫”, 抓中国“鼠”	(7)

第一篇 导 论

第一章 管理概述	(3)
第一节 管理: 概念解析	(3)
一 管理的定义	(3)
二 本书对管理定义的三层含义	(4)
三 对管理性质理解上的几个问题	(4)
四 管理的职能	(7)
第二节 管理环境	(9)
一 环境对组织的影响	(9)
二 管理环境的概念与构成	(10)
三 网络经济带来的管理环境的变化	(13)
第三节 管理学科体系的构成	(16)
一 学科的含义	(16)
二 管理学科的含义	(16)
三 管理学科体系的构成	(17)
第四节 管理学方法论	(17)
一 管理学方法论的含义	(17)
二 管理学方法论的特点	(19)
三 主要的管理研究方法	(21)
第五节 管理学与经济学的联系与区别	(23)
一 管理学与经济学的联系	(24)

二 管理学与经济学的区别.....	(25)
第二章 管理思想的演变	(29)
第一节 早期管理思想.....	(29)
一 古代的管理思想.....	(29)
二 中世纪的管理思想.....	(31)
三 18 世纪—19 世纪末的管理思想	(31)
第二节 古典管理理论.....	(33)
一 泰罗的科学管理理论.....	(33)
二 法约尔的一般管理理论.....	(35)
三 马克斯·韦伯的官僚组织理论	(39)
第三节 行为科学理论.....	(40)
一 霍桑实验.....	(40)
二 梅奥的人际关系理论.....	(40)
三 行为科学理论的贡献.....	(41)
第四节 现代管理理论.....	(44)
一 社会系统学派.....	(44)
二 决策理论学派.....	(45)
三 系统管理学派.....	(46)
四 经验主义学派.....	(47)
五 权变管理学派.....	(48)
六 管理科学学派.....	(49)

第二篇 管理职能

第三章 计划职能	(53)
第一节 计划的性质.....	(53)
一 计划的含义.....	(53)
二 计划的特征.....	(53)
三 计划的作用.....	(54)
第二节 计划的分类.....	(55)
一 按时间划分.....	(55)
二 按层次划分.....	(55)
三 按约束力划分.....	(56)
第三节 计划工作的一般程序.....	(56)
一 估量机会和确定目标.....	(56)

目 录

二	确定前提条件	(57)
三	发掘备选方案	(57)
四	对方案进行评估	(57)
五	选定方案	(58)
六	拟订政策	(58)
七	拟订派生计划	(59)
第四节	现代计划方法	(59)
一	滚动计划法	(59)
二	网络计划技术	(61)
三	预算方法	(64)
第五节	目标管理	(65)
一	目标的概念和特征	(65)
二	目标管理	(66)
三	目标管理的具体方法	(66)
四	目标管理的优点与缺点	(67)
第六节	决 策	(69)
一	决策的概念	(69)
二	决策的分类	(70)
三	决策的程序	(71)
四	决策技术	(72)
第七节	计划管理与市场营销	(77)
一	市场营销观念的演进和形成	(78)
二	市场营销过程	(80)
三	营销组合理论——4Ps 及其策略	(81)
四	市场营销理论和实践的发展	(83)
第四章	组织职能	(86)
第一节	组织的概述	(86)
一	组织的含义	(86)
二	组织的功能	(87)
三	组织工作的步骤	(87)
第二节	组织设计	(88)
一	组织设计的依据与原则	(88)
二	职务设计	(89)
三	影响组织设计的主要因素	(90)

第三节	组织结构	(92)
一	典型的组织结构类型	(92)
二	刚性结构和柔性结构	(96)
三	组织的附加结构	(97)
第四节	组织力量的整合	(98)
一	直线与参谋	(98)
二	集权与分权	(99)
三	授权	(101)
四	正式组织与非正式组织	(102)
第五节	组织变革	(104)
一	组织变革的动因与类型	(104)
二	组织变革的阻力及克服	(104)
三	组织变革的过程模式	(106)
第六节	企业人力资源管理	(108)
一	人力资源管理的主要内容	(108)
二	员工职务分析	(109)
三	招聘	(111)
四	培训与人力资源开发	(112)
五	员工绩效评价	(113)
六	工资和报酬	(114)
第五章	领导职能	(118)
第一节	领导和领导者	(118)
一	领导的含义	(118)
二	领导的作用	(119)
三	领导影响力的构成	(119)
第二节	人性假设与领导理论	(121)
一	人性假设	(121)
二	领导理论	(124)
第三节	激励理论	(133)
一	激励的性质	(133)
二	内容型激励理论	(134)
三	过程型激励理论	(136)
第四节	沟 通	(140)
一	沟通的过程	(140)