

高职高专 **经管类**
专业核心课程教材

管理学原理与实务

● 王宏宝 张美清 主 编



清华大学出版社

高职高专 **经管类**
专业核心课程教材

管理学原理与实务

○ 王宏宝 张美清 主 编

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书涵盖了管理学的基本原理,介绍了最新的管理学概念和实践理论,包括管理学的产生和发展、计划、决策、组织、控制、领导、沟通、激励和创新。在叙述上力求简洁明了,通俗易懂,注重案例教学,使学生能够运用所学知识处理实际问题。在内容取舍和安排上,力求做到体系完整和特色突出。

本书适合作为高职高专各专业教材,亦可作为社会各界人士了解管理学基本原理的参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

管理学原理与实务/王宏宝,张美清主编. —北京:清华大学出版社,2009.8

高职高专经管类专业核心课程教材

ISBN 978-7-302-20428-2

I. 管… II. ①王… ②张… III. 管理学—高等学校:技术学校—教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 104122 号

责任编辑:刘士平

责任校对:李 梅

责任印制:李红英

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 刷 者:北京密云胶印厂

装 订 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:16.25 字 数:372 千字

版 次:2009 年 8 月第 1 版 印 次:2009 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:26.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:034395-01

Foreword 前言

管理是一门科学性与艺术性有机结合的实用性很强的学问,对这门学问的掌握,将使一个人受益无穷。站在管理者的立场上,试着运用管理学的原理和方法去思考和分析一些问题,会使你对平时感到疑惑的问题有新的理解。

当今时代,科学技术日新月异,经济、社会迅猛发展,管理者面对的管理实践难度与挑战越来越大,作为高职院校培养高素质技能型人才的理论、实践指导教材也应随之进行调整,以增强教材的先进性、适用性。

本教材依据高职高专教育培养目标要求,立足社会实际和时代特征,结合高职高专学生知识结构特点,本着理论够用、注重能力的理念进行编写。教材涵盖了管理学的基本原理,介绍了最新的管理学概念和实践理论。在编写过程中理论叙述力求简洁明了,通俗易懂;注重案例教学,使学生能够运用所学知识处理实际问题。

在内容取舍和安排上,力求做到体系完整和特色突出。每章前都设有教学目标、教学要求,提纲挈领,让学生注意把握本章知识要点和能力要求;每章前精心选择了导入案例,以增强新知识的导入力度,提升学生的求知欲;每章后设有针对性很强的思考与练习和案例分析,思考与练习可供学生复习,以巩固学生课堂所学知识;案例分析可供师生分析讨论,方便教师教学,同时可培养学生的实践能力,使理论与实际得以有机结合;每章结束都设有本章小结,概括总结各章应知应会知识,加深对所学内容的理解。

本书由王宏宝、张美清担任主编。李军义、刘煜、郑志丽担任副主编。编写的具体分工为:张美清编写第1章;郭春明编写第2章;郝雅静编写第3章;王庆刚编写第4章;李军义、郑志丽编写第5章;郝蔚君编写第6章;王宏宝编写第7章;王宏宝、银锋编写第8章;张美清、党华编写第9章;宋彪、刘煜编写第10章。全书由王全在教授担任主审。



本书在编写过程中,引用或参阅了大量近年来国内外管理界同仁的研究成果及报纸、杂志公开发表的有关资料,在此对原作者表示衷心感谢。

由于编者水平所限,加之时间仓促,书中难免有不妥和疏漏之处,恳请广大读者和同行批评指正。

编者
2009年5月

前言

本书在编写过程中,引用或参阅了大量近年来国内外管理界同仁的研究成果及报纸、杂志公开发表的有关资料,在此对原作者表示衷心感谢。

由于编者水平所限,加之时间仓促,书中难免有不妥和疏漏之处,恳请广大读者和同行批评指正。

编者

2009年5月

Contents 目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 管理概述	2
1.1.1 管理的概念和特性	2
1.1.2 管理的性质	4
1.2 管理学研究的对象、内容和方法	5
1.2.1 管理学研究的对象与内容	5
1.2.2 为什么要学习管理学	6
1.2.3 管理学研究的方法	6
1.3 管理的基本职能	8
1.3.1 关于管理职能划分的争论	8
1.3.2 管理的四大职能	9
本章小结	10
案例分析	10
思考与练习	12
第 2 章 管理理论的产生与发展	13
2.1 管理学理论产生的背景和条件	14
2.1.1 管理的产生	14
2.1.2 管理实践的发展	15
2.2 中国早期管理思想	17
2.2.1 关于中国古代管理实践	17
2.2.2 关于中国古代名家管理思想	17
2.2.3 中国古代管理思想的基本特征	17
2.3 西方管理思想的演进	19
2.3.1 古典管理理论	19
2.3.2 行为管理理论	27



2.4 现代管理发展新趋势	29
2.4.1 现代管理理论产生的历史背景	29
2.4.2 现代管理理论的发展趋势	30
本章小结	32
案例分析	32
思考与练习	32
第3章 计划	33
3.1 计划的概念	34
3.1.1 计划的含义	35
3.1.2 计划的作用和特点	36
3.2 计划的类型	38
3.2.1 计划的类型	38
3.2.2 影响组织计划的因素	41
3.3 计划编制的程序	43
3.3.1 计划编制的方法	43
3.3.2 计划编制的程序	49
3.4 目标管理	53
3.4.1 目标和目标管理的含义	53
3.4.2 目标管理的特点和类型	55
3.4.3 目标管理的过程	56
3.4.4 目标管理的优缺点	59
本章小结	61
案例分析	61
思考与练习	64
第4章 决策	65
4.1 决策概述	68
4.1.1 决策的概念	68
4.1.2 决策的特点	68
4.1.3 决策的原则	69
4.1.4 决策理论学派	71
4.2 决策的类型	72
4.2.1 按照决策的地位和作用划分	72
4.2.2 按照决策的主体划分	73
4.2.3 按照决策问题出现的重复程度划分	73
4.2.4 按照决策问题的条件及结果划分	74
4.2.5 按照决策影响的时间划分	74

4.2.6 按照决策的起点划分	75
4.2.7 按照决策目标的多寡划分	75
4.3 决策的程序	76
4.4 决策的方法	79
4.4.1 定性决策方法	79
4.4.2 定量决策方法	80
本章小结	87
案例分析	87
思考与练习	88
第5章 组织	90
5.1 组织的基本概念	92
5.1.1 组织	92
5.1.2 有效组织	92
5.1.3 组织环境	93
5.2 组织结构设计的目的及程序	93
5.2.1 组织结构及组织设计的目的	93
5.2.2 影响组织结构设计的主要因素	94
5.2.3 组织结构设计的基本程序	95
5.3 组织结构设计的原则	98
5.3.1 组织结构设计的传统原则	98
5.3.2 组织结构设计的动态原则	100
5.4 组织结构的基本类型	102
5.4.1 常见的组织结构	102
5.4.2 组织及其结构的发展趋势	108
5.4.3 影响组织结构的因素	109
5.5 组织变革	112
5.5.1 组织的生命周期理论	112
5.5.2 组织变革的现实意义	112
5.5.3 组织变革的动因	112
5.5.4 当代企业组织结构变化的基本趋势	113
5.5.5 组织变革的类型	114
5.5.6 组织变革的目标	114
5.5.7 组织变革的内容	115
5.5.8 组织变革的过程	116
5.5.9 组织变革的程序	116
5.5.10 组织变革的阻力和对策	117
本章小结	118



案例分析	119
思考与练习	119
第6章 控制	121
6.1 控制概述	122
6.1.1 控制的含义	122
6.1.2 控制的意义	123
6.1.3 控制的基本前提	124
6.1.4 控制的基本要素	124
6.1.5 控制工作的原理	125
6.1.6 控制的类型	127
6.2 控制的过程	128
6.2.1 制定控制标准	128
6.2.2 衡量实际绩效	129
6.2.3 纠正偏差	130
6.2.4 控制工作的要求	130
6.3 控制方法	132
6.3.1 财务报表控制	132
6.3.2 预算控制	134
6.3.3 审计控制	137
6.3.4 库存控制	137
6.3.5 如何实现有效控制	139
6.4 信息系统在控制中的作用	140
6.4.1 信息系统的含义	140
6.4.2 信息的本质	140
6.4.3 管理信息系统的发展	141
6.4.4 管理信息系统的作用	142
6.4.5 管理信息系统的实施与安全	143
6.5 作业管理	143
6.5.1 作业的概念	143
6.5.2 作业管理的重要性	144
6.5.3 设计作业系统	145
6.5.4 制订作业计划和控制决策	147
本章小结	148
案例分析	149
思考与练习	149

第7章 领导	150
7.1 领导概述	151
7.1.1 领导的含义	151
7.1.2 领导与管理的区别	153
7.1.3 领导者的素质	153
7.2 领导的权力基础	158
7.2.1 领导者的作用	158
7.2.2 影响领导效果的因素	160
7.2.3 权力的来源和含义	161
7.2.4 权力的作用基础	162
7.2.5 领导者的影响力	164
7.2.6 权力和影响力的关系	165
7.3 领导方式及其理论	167
7.3.1 领导方式	167
7.3.2 领导理论	168
本章小结	177
案例分析	177
思考与练习	178
第8章 沟通	179
8.1 个人与团队	180
8.1.1 沟通的概念	180
8.1.2 沟通的目的	181
8.1.3 沟通的作用	181
8.1.4 个人行为因素对沟通的影响	183
8.2 沟通的原理	184
8.2.1 沟通的原则	184
8.2.2 沟通的过程	185
8.2.3 沟通的类型	185
8.2.4 沟通的方法及选择	188
8.2.5 沟通障碍的主要因素	190
8.2.6 沟通联络的控制	192
8.3 冲突管理	193
8.3.1 冲突的概念	193
8.3.2 冲突的类型	194
8.3.3 冲突的来源	194
8.3.4 冲突的管理与解决	195



8.3.5 谈判——解决冲突的有效工具	197
8.4 人际沟通技能	198
8.4.1 倾听	198
8.4.2 反馈	200
8.4.3 人际沟通技巧与作用	201
本章小结	202
案例分析	202
思考与练习	203
第9章 激励	204
9.1 基本概念	205
9.1.1 激励的基本概念	205
9.1.2 激励的过程及原理	206
9.1.3 激励思想的发展阶段	207
9.2 激励的一般理论	208
9.2.1 马斯洛的需要层次理论	208
9.2.2 ERG 理论	210
9.2.3 成就需要理论	211
9.2.4 赫茨伯格的双因素理论	212
9.2.5 期望理论	214
9.2.6 公平理论	215
9.2.7 强化理论	216
9.3 激励在管理中的应用	218
9.3.1 有效激励	218
9.3.2 激励的方式和方法	219
本章小结	222
案例分析	223
思考与练习	225
第10章 创新	226
10.1 创新概述	228
10.1.1 创新的含义	228
10.1.2 创新的特性	229
10.1.3 创新的类型	234
10.1.4 创新的过程	236
10.2 流程再造	237
10.2.1 流程再造的概念	237
10.2.2 流程再造的一般性方法	238

10.3 企业技术创新.....	240
10.3.1 企业技术创新的概念.....	240
10.3.2 企业技术创新的价值.....	241
10.3.3 知识产权.....	241
10.4 企业组织创新.....	242
10.4.1 企业组织创新的概念.....	242
10.4.2 企业组织创新的过程.....	243
本章小结.....	243
案例分析.....	244
思考与练习.....	246
参考文献	247

第1章 绪论

教学目标

通过本章学习,了解管理的概念、管理的特性、管理学研究的对象、任务和方法,理解管理的基本职能。

教学要求

知识要点	能力要求	相关知识
管理概述	(1) 了解管理的概念 (2) 了解管理的特性	(1) 管理的定义 (2) 管理的特性
管理学研究的对象、原因和方法	了解管理学研究的对象、原因以及方法	管理学研究的对象、原因以及方法
管理职能	了解管理的基本职能	管理的基本职能定义

【案例导入】

某公司自从多年前成立,一直经营有素、蒸蒸日上,今年该公司的盈余竟大幅滑落。这绝不能怪员工,因为大家为公司拼命的情况,丝毫不比往年差,甚至可以说,由于人人意识到经济的不景气,干得比以前更卖力。这也就愈发加重了董事长心头的负担,因为马上就要过年了,照惯例,年终奖金最少加发两个月的工资,多的时候,甚至再加倍。今年可惨了,算来算去,顶多只能给一个月的奖金。“让多年来已被惯坏了的员工知道,士气真不知要怎样滑落!”

董事长忧心忡忡地对总经理说:“许多员工都以为最少加两个月,恐怕飞机票、新家具都定好了,只等拿奖金就出去度假或付账单呢!”总经理也愁眉苦脸了:“好像给孩子糖吃,每次都抓一大把,现在突然改成两颗,小孩一定会吵。”“对了!”董事长灵机一动:“你倒使我想起小时候到店里买糖,总喜欢找同一个店员,因为别的店员都先抓一大把,拿去



称,再一颗一颗往回扣。那个比较可爱的店员,则每次都抓不足重量,然后一颗一颗往上加。说实在话最后拿到的糖没什么差异。但我就是喜欢后者。”没过两天,公司里突然传来小道消息——“由于业绩不佳,年底要裁员。”顿时人心惶惶。每个人都在猜,会不会是自己。最基层的员工想:“一定由下面杀起。”上面的主管则想:“我的薪水最高,只怕从我开刀!”但是,很快总经理就宣布:“公司虽然艰苦,但大家同一条船,再怎么危险,也不愿牺牲共患难的同事,只是年终奖金,绝不可能发了。”听说不裁员,人人都放下心头的一块大石头,那不致卷铺盖的窃喜,早压过了没有年终奖金的失落。眼看除夕将至,人人都做了过个穷年的打算,彼此约好拜年不送礼,以共度时艰。突然,董事长召集各单位主管紧急会议。看主管们匆匆上楼,员工们面面相觑,心里都有点儿七上八下:“难道又变了卦?”是变了卦!没几分钟,主管们纷纷冲进自己的部门,兴奋地高喊着:“有了!有了!还是有年终奖金,整整一个月,马上发下来,让大家过个好年!”整个公司大楼,爆发出一片欢呼,连坐在顶楼的董事长,都感觉到了地板的震动……与其因最好的期盼,造成最大的失望,不如用最坏的打算,引来意外的惊喜。同样是发一个月的奖金,常规做法可能是打击士气,换一种做法竟激励了士气,这就是管理的艺术,许多管理方法和技巧都是一种艺术。

管理是一门科学,同时也是一门艺术,在当前竞争激烈的市场环境下,管理显得尤为重要,本章将主要介绍管理的一些基本概念和学习研究管理的主要方法,为后面的学习打下基础。

1.1 管理概述

1.1.1 管理的概念和特性

1. 管理的概念

管理活动自古有之。长期以来,人们在不断的实践中认识到管理的重要性。20 世纪以来的管理运动和管理热潮取得了令人瞩目的成果,其中之一是形成了较完整的管理理论体系。但对管理的含义,从不同的角度和背景,可以有不同的理解。一种被普遍接受的观点认为,管理是一个过程,是让别人与自己一道去实现既定的目标,是一切有组织的集体活动所不可缺少的要素。管理活动千差万别,一个政府首脑要处理的问题与一个公司经理要处理的问题可能有本质差别,但他们的管理工作却有共同的基础,即他们都需要通过一定的决策、计划、组织、激励等管理职能来实现组织的目标。在实施这些管理职能时,其内容会有差别,但遵循的基本原理和原则却是一样的,这就是管理的共性,这也就是管理学要研究的内容。

管理科学发展到现在,已经构成了一个较庞大的谱系,几乎每一个专门领域都已形成了专门的管理学,如企业管理学、学校管理学、行政管理学、军队管理学、监狱管理学、科技管理学、文化管理学等。管理学与这些专门的管理学之间是什么关系呢?它们是一般与特殊,普遍与专门的关系。管理学要阐释的是在各专门管理学中都适用、都存在的一般性

原理和原则,是管理科学中的基础学科,各专门管理学则是在管理学原理的基础上,结合本专门领域的特殊情况,阐述适用于本领域的管理原理。它们都是特殊的管理学,管理学与各专门管理学在发展过程中相互促进,共同发展。管理学要及时总结各专门管理学中出现的新理论、新观点,将特殊性上升为一般性,各专门管理学又要努力运用管理学的发展成果,推动本学科的发展。

2. 管理的基本特征

(1) 管理是一种文化现象和社会现象。这种现象的存在,必须具备两个必要条件:一是两个人以上的集体活动;二是一致认可的目标。

管理活动存在于组织活动中,即管理的载体是组织。

组织的类型、形式和规模各异,但其内部都含有五个基本要素:人(管理的主体和客体)、物(管理的客体、手段和条件)、信息(管理的客体、媒介和依据)、机构(反映了管理的上下左右分工关系和管理方式)、目的(表明为什么要有这个组织)。组织内部的要素是可控的。

组织应是一个开放的系统,组织的外部环境对组织的效果与效率有很大影响。一般的,组织的外部环境包含九个要素:行业、原材料供应、财政资源、产品市场、技术、经济形势、政治状况、国家法律和规章及条例、社会文化。组织的外部要素中,部分是可控的,部分是不可控的。

(2) 管理的主体是管理者。管理者对管理的效果乃至组织的效果承担重大责任。管理者的责任有三个层次:一是管理一个组织;二是管理管理者;三是管理工作和工人。

(3) 管理有其特定的任务、职能和层次。管理的任务,也是管理者的任务,就是设计和维持一种环境,使在这一环境中工作的人们能够用尽可能少的支出,实现既定的目标。管理的基本职能是计划、组织、人员配备、指导与领导、控制。任何一个组织,都有一定的层次。组织通常分为三个层次:上层、中层和基层。

(4) 管理的核心是处理好人际关系。管理是让别人与自己一道去实现既定的目标,管理者的工作或责任中很大一部分是与人打交道,这在指导与领导的职能中表现得尤为充分。

3. 管理既是一门科学,又是一种艺术

所谓艺术在这里指的是创造性的方式、方法,管理的艺术性是指一切管理活动都应具有创造性,管理没有一成不变的模式,没有放之四海而皆准的经验。管理的艺术性是由作为最重要的管理要素——人所具有的主观能动性和感情所决定的。

人的主观能动性的基础是人能够积极地思维,能够自主地作出行为决定。他们不同于无生命的物质。管理工作只有充分利用这种主观能动性,才能把人们的积极性和创造性调动起来,使他们自觉地为实现组织的目标去努力工作。

此外,人还富有感情。感情是难以数量化、模式化的东西。它的变化有一定的规律,但又带有相当的戏剧性。感情的变化受多种因素的影响,如不同的人对同一种管理方式会作出截然不同的反应,会有完全不同的行为,因而,在不同的环境中,管理者处理同一问



题可能采取不同的方法。

管理的基本原则必须灵活地运用。管理者只有根据具体的管理对象和管理环境创造性解决实际中所存在的问题,管理才可能成功。管理的艺术性表明,学习书本上的管理学理论是必要的,但又是不足的。仅仅能够熟记管理的原理与原则是不可能成为成功的管理者的。成功的管理者必须学会熟练地掌握实际,学会总结经验,学会因势利导,学会理论联系实际。管理的科学性与艺术性二者之间并不矛盾。管理需要科学的理论指导,没有理论指导的实践是盲目的实践,盲目的实践多是要失败的。但是,管理理论是对大量管理实践活动所做的一般性的概括与抽象,具有较高的原则性。可每一项具体的管理活动都是在特定的条件下开展的,它要求管理者结合实际进行创造性的管理,这样才能把理论变为现实。管理的科学性与艺术性的统一还表现为,一个不懂管理理论的管理者很难掌握管理的艺术性。因为管理的艺术性是对管理科学原理的合理发挥,只有真正精通了管理原理,把握了管理学的精髓的人才可能在管理实践中得心应手,实现创造性的管理。当然,把握管理理论的精髓与读过多本管理学著作二者之间有联系,但不等同。只有真正读透、读懂并“读出来”的人,才称得上是掌握了管理学的精髓。

1.1.2 管理的性质

1. 管理的二重性

管理具有二重性。一方面,管理是由许多人进行协作劳动而产生的,是有效组织共同劳动所必需的,具有同生产力和社会化大生产相联系的自然属性;另一方面,管理又体现着生产资料所有者指挥劳动、监督劳动的意志,因此,它又有与生产关系和社会制度相联系的社会属性。

管理的二重性是马克思主义关于管理问题的基本观点。它反映出管理的必要性和目的性。

2. 掌握管理二重性的重要意义

掌握管理的二重性,对于我们学习管理学和从事管理工作具有重要意义。

(1) 认真总结我国 40 多年来在管理中正反两方面的经验教训,更好地发挥社会主义制度的优越性。管理体现着生产力与生产关系的辩证统一关系。我国在很长一段时期内的“左”的错误思潮,在管理上表现为重社会属性轻自然属性、重生产关系轻生产力,曾严重地阻碍我国经济的健康发展,影响了社会主义制度优越性的发挥。我们应当引以为鉴,总结历史的经验教训,形成具有中国特色的管理学,更好地指导我国的管理实践。

(2) 注意学习、引进国外对我们有益的管理理论、技术和方法。要建设具有中国特色的社会主义,发展和完善社会主义市场经济,就必须充分利用国内外两种资源,开拓国内外市场,学会组织国内建设和发展对外关系两套本领。这是对管理者的要求。掌握管理的二重性,就能使我们正确地评价资本主义的管理理论、技术和方法,取其精华、去其糟粕,洋为中用,博采众长,使其成为我国管理理论体系的有机组成部分。

(3) 注意揭露资本主义管理的剥削本质。资本主义管理极力掩盖和抹杀阶级矛盾和





剥削的本质。我们要科学地鉴别管理的社会属性,对于资本主义国家的管理理论、技术和方法,要分清它们的哪些内容与他们的社会制度有关,哪些是纯粹的科学技术和方法问题,不能笼统地把某一管理理论划分为资本主义的或社会主义的。

(4) 要结合实际,随机制宜地学习与运用管理理论。任何管理理论、技术与方法的出现,都有其时代背景,是与当时的生产力及社会条件相适应的。因此,我们在应用某些理论、技术与方法时,必须结合本部门、本单位的实际情况,随机制宜,这样才能取得良好的效果。

1.2 管理学研究的对象、内容和方法

1.2.1 管理学研究的对象与内容

既然管理学是一门系统地研究管理过程的普遍规律、基本理论、一般方法的科学,那么管理活动和管理过程就是管理学研究的对象。管理学研究的内容是很广泛的,大体可以分三个层次或侧重点。

1. 从社会生产方式出发

根据管理活动总是在一定的社会生产方式下进行的,管理学的研究内容可以分三个方面。

(1) 生产力方面。主要研究如何合理配置组织中的人、财、物,使各生产要素充分发挥作用的问题;研究如何根据组织目标和社会的需求合理使用各种资源,以求得最佳经济效益与社会效益的问题。

(2) 生产关系方面。主要研究如何处理组织内部人与人之间的相互关系问题;研究如何完善组织机构与各种管理体制的问题,从而最大限度地调动各方面的积极性和创造性,为实现组织目标服务。

(3) 上层建筑。主要研究如何使组织内部环境与组织外部环境相适应的问题;研究如何使组织的各项规章制度、劳动纪律与社会的政治、经济、法律、道德等上层建筑保持一致的问题,从而维持正常的生产关系,促进生产力的发展。

2. 从历史的角度出发

管理学从历史的角度研究管理实践、管理思想及管理理论的形成与演变过程。

3. 从管理者的工作或职能出发

管理学着重从管理者的工作或职能出发来系统研究管理活动的原理、规律和方法问题。

具体包括:管理活动中管理者有哪些职能;执行这些职能要涉及组织中的哪些要素;在执行各项职能中应遵循哪些原理,采用哪些方法、程序、技术;执行职能过程中会遇到哪些障碍、阻力等。