

21世纪 应用性本科经济管理规划教材

管 理 学

Guanlixue

主编 © 刘军跃



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

21 世纪应用性本科经济管理规划教材

管 理 学
GUAN LI XUE

主 编 刘军跃

副主编 袁中英 刘锡荣 陈 芹
崔 骅 刘明会 杜茂华

立信会计出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理学/刘军跃主编. —上海:立信会计出版社,
2009.8

21 世纪应用性本科经济管理规划教材

ISBN 978-7-5429-2355-4

I. 管… II. 刘… III. 管理学—高等学校—教材
IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 139055 号

策划编辑 余 榕
责任编辑 方士华
封面设计 周崇文

管理学

出版发行	立信会计出版社	
地 址	上海市中山西路 2230 号	邮政编码 200235
电 话	(021)64411389	传 真 (021)64411325
网 址	www.lixinaph.com	E-mail lxaph@sh163.net
网上书店	www.lixinbook.com	Tel: (021)64411071
经 销	各地新华书店	

印 刷	常熟市梅李印刷有限公司
开 本	787 毫米×960 毫米 1/16
印 张	18
字 数	357 千字
版 次	2009 年 8 月第 1 版
印 次	2009 年 8 月第 1 次
印 数	1—3 000
书 号	ISBN 978-7-5429-2355-4/F·2056
定 价	35.00 元

如有印订差错 请与本社联系调换

21 世纪应用性本科经济管理类专业规划教材

编 委 会

主 任 李定清

副主任 罗 勇(常务) 陈立万 陈 京 包 杰

委 员 (排名不分先后)

廖化利 李定清 陈立万 陈 京 包 杰

李建蓉 刘军跃 熊 英 罗 勇

总序

PREFACE

从世界高等教育改革的发展趋势看,我国高等教育可分为研究性大学、应用性大学和技能岗位性大学。应用性大学是满足高等教育大众化需求应运而生的大学新类型,与我国经济结构调整和社会经济发展相适应。它的办学理念和发展定位既有别于“研究性”大学,也有别于我国传统的“学术性”普通高等院校,而是将自身类型定位于教学主导型,将发展目标定位于服务应用型,将人才目标定位于直接面向生产、建设、管理、服务第一线培养高级应用性人才的普通高等院校。

我国传统的本科教育,一直推行的是“理论(知识、学术)导向”的教学体系。这种教学体系是以传授知识为主,理论重于实践,缺乏学生实践能力的培养。德国应用科技大学(Fachhochschule,缩写FH)是20世纪六七十年代联邦德国出现的高等学校,现已发展成为普遍公认的德国高校的最重要类型之一。德国FH教学体系的特点是:在办学理念上,直接指向市场需求和社会经济发展的实际需要,始终坚持“为职业实践而进行科学教育”;在培养目标上,突出技术应用与开发能力的培养,教学过程具有很强的实践性,并十分重视职业导向。因此,应用性本科人才培养具有教育类别的职业性、教育层次的高等性、职业岗位的基层性、人才类型的应用性、社会需求的导向性等特征。

我国越来越多普通高等院校设置了经济管理类专业。2006年教育部的数据表明在全国普通高校中经济类专业布点1518个,管理类专业布点4328个。其中除少数院校设置的经济管理专业偏重理论教育外,绝大部分属于应用性专业。应用性经济管理专业是培养社会主义市场经济发展所需要的,以综合职业能力为本位,具有创新精神和实践能力的高素质应用性专门人才为目标。这就要求应用性经济管理专业注重职业岗位和职业素养,突出实践性和应用性,以及经济管理人才培养具有丰富的社会知识和较强的人文素质及

创新精神。因此,为了适应应用性经济管理专业教学的需要,在立信会计出版社的策划下,我们组织了一批长期从事教学一线的高职称教师,编写了 21 世纪应用性本科经济管理规划教材。

本规划教材是按照高等学校经济管理本科专业规范、人才培养方案和职业能力标准要求而编写的,体现了理论性、职业性、实践性和系统性的特点。在编写本规划教材过程中,力求做到以下几点:一是体系完整、内容新颖。规划教材涵盖经济、管理类相关专业的核心课程,每门课程都遵循相关法律法规,基础理论与专业能力有机融合,把握相关课程之间的关系,整个系列丛书形成一套完整、严密的知识结构体系。同时,借鉴国外最新的教材,融会当前有关经济管理的最新理论和实践经验,用最新知识充实教材内容。二是案例教学,适应性强。规划教材具备大量案例研究分析,让学生在学习过程中理论联系实际,特别是列举了我国经济管理工作中的实际案例,这可大大增强学生分析问题和实际操作能力。同时,充分考虑经济管理类专业特点,使教学内容与方法符合人才培养目标的要求。三是创新体例、注重能力。针对应用性本科的特点,编写体例是按照章节内容前有“内容提要”、“导入案例”,章节内容后有“思考题”、“练习题”、“案例分析题”进行设计;在阐述基本内容时,对于重要的知识点或法规依据采用“温馨提示”、“特别提醒”方式,引起学生学习时特别注意,以提高学生学习能力和效率。

本规划教材的出版得到了立信会计出版社的大力支持,在此致以衷心的感谢。尤其是余榕编辑大力协助才促使本规划教材得以顺利出版。由于编者学识水平有限,时间紧迫,加之探索具有中国特色的应用性本科教材是一项长期而艰巨的任务,本规划教材难免有不当之处,甚至存在疏漏,恳请读者批评指正,以便以后修订时补充提高。

21 世纪应用性本科经济管理规划教材编委会

2009 年 7 月

前言 FOREWORD

管理活动是人类最基本的社会实践活动之一。任何组织的活动都需要管理,而管理工作除需要认识和研究自身的特殊性外,更需要遵循一些共同的原理和规律。管理学作为管理学科体系中的基础学科,其主要任务就是要研究管理活动的一般规律,总结出管理工作的一般理论、基本原理、一般方法和手段等,并使读者能正确地运用这些原理和方法,指导管理实践,提高管理的有效性。在现实生活中,每一个人都既是管理者又是被管理者,因此,学习和研究管理学对每一个人都有重要的现实意义。

管理学至今仍是一门年轻的学科,特别是在市场经济条件下,如何将管理的原理和方法运用于中国企业管理实践,还需要不断地认识和深入地探索。众多中外学者对管理理论和方法的形成,作出了艰苦的努力和巨大的贡献。本书正是在继承和发扬前人优秀成果的基础上,借鉴了大量的相关文献资料,在编写时紧紧围绕高等学校经济管理类应用型本科人才培养目标,坚持创新、改革的精神,以提高学生管理素质为基础,以培养管理能力为本位,兼顾知识、技能与能力三者的统一。

基于此,在本书的体系结构和内容安排上,我们力求做到以下几点:

(1) 内容简明,注重实用性。本书着眼于管理学的科学性、艺术性和创新性,以提高学生管理技能和管理能力为目标,以理论知识够用为原则,在尽可能将国内外最新、最先进的管理成果和成熟的管理经验引入教材的同时,使管理理论简明实用。

(2) 结构新颖性。在编写方式上,我们在每章开头预先提出知识、技能、能力的学习目标,以及每章的内容提要,同时在每一章设置了引入管理故事或者案例。另外为了弥补正文理论内容的不足,在正文中还设置了“管理故事”、“温馨提示”等栏目。在每章结尾还附上了复习思考题,力求使学生对该章重

点内容的认识有一个比较清晰的轮廓。

(3) 重视能力的培养。为了提高学生的专业能力,培养学生的自学能力,我们在每章后附上了一定量的练习题,以案例分析题为主体,使学生能够自觉地挖掘学习资源,以提高学生的自主学习能力。

本书的内容共分七章,其中,重庆理工大学刘军跃编写第二章,刘明会编写第六章、崔骅编写第一章;长江师范学院刘锡荣编写第四章,杜茂华编写第七章;重庆工商大学陈芹编写第三章;三峡学院的袁中英编写第五章;全书内容由刘军跃修改定稿。

在本教材的编写过程中,各相关高校的领导和同志们曾给予了热心的帮助,并提出了不少宝贵意见,在此表示诚挚的谢意。在本书写作过程中,我们参考了国内外大量教材与著作,在此向有关作者表示深致谢忱。由于水平有限,书中难免出现疏漏甚至错误之处,请不吝指正。

编 者

2009年7月

目录 CONTENTS

第一章 管理概述	1
第一节 管理与管理系统	3
第二节 管理的职能与管理者	9
第三节 管理学的特点和研究方法	19
复习思考题	22
练习题	22
练习题答案	24
第二章 管理理论的形成和发展	26
第一节 早期管理思想	28
第二节 古典管理理论	32
第三节 行为科学理论	40
第四节 管理理论丛林	47
第五节 管理理论的新发展	50
复习思考题	56
练习题	56
练习题答案	58
第三章 管理环境与组织文化	60
第一节 管理环境分析	62
第二节 环境因素对管理的影响	66
第三节 环境的管理	76
复习思考题	83

练习题	83
练习题答案	87
第四章 决策与计划	89
第一节 决策与决策理论	90
第二节 决策的分类与影响因素	95
第三节 决策的方法	103
第四节 计划概念及其性质	110
第五节 计划编制程序	114
第六节 计划编制方法	117
复习思考题	124
练习题	124
练习题答案	126
第五章 组织与创新	127
第一节 组织职能与组织结构设计	128
第二节 组织结构的基本类型	135
第三节 组织的职权配置	141
第四节 人员配备:人力资源管理	144
第五节 管理创新	153
复习思考题	160
练习题	160
练习题答案	162
第六章 领导	164
第一节 领导概述	165
第二节 领导理论	172
第三节 激励	181
第四节 沟通	188
复习思考题	200
练习题	200
练习题答案	203
第七章 控制	204

第一节 控制概述	206
第二节 控制过程	222
第三节 控制方法	227
复习思考题	240
练习题	240
练习题答案	245
 模拟试题	 247
 模拟试题参考答案	 267
 主要参考书目	 271

第一章 管理概述

【学习目标】 通过本章学习,掌握管理的含义和性质,了解管理的特征以及管理的基本职能和管理者的素质要求,了解管理学的研究对象。

【内容提要】 本章主要从不同的角度和侧重点讲述管理的基本含义,以及管理的基本特性,管理的基本职能,谁是管理者和管理者的基本素质要求,管理学的研究对象等。

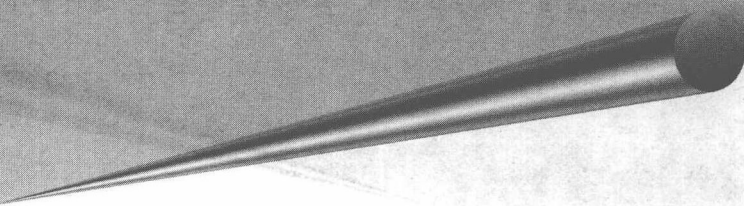
【管理故事】

下面的这段对话发生在一个星期四的上午,是在某制造分公司经理林洁和财务主管张力之间进行的。

林洁:谢谢你提供这些数据,张力,这正是我们需要的。但你为什么没在总部要求的星期一就准备好呢?

张力:6个月以前我这儿走掉两个人,你不让我找人顶替他们,说我们已经超编了。我们就按你说的办,而这意味着我不得不更加努力地工作。马利和刘有顺搞的初稿看上去很好,但用处不大,所以我不得不再做一遍。为了这数据,我已经竭尽全力了!这个星期我每天晚上的时间都花在这些数据上了。由于核对数字,今天凌晨2点我才上床睡觉。我们不得不放下每一件事情,全力以赴完成总部下达的任务。去问这儿的任何一个人,我绝对是在工作的时候连耳朵都在忙着,你找不出一个比我还努力工作的人了。

林洁:我知道你工作努力。我一点也没认为你工作不够努力!但你知道总部要这些数据已经有两个多星期了,你说过在星期一准备好并为我送到总部的。



(续上)

张力：这个星期一总部并不真正需要这些数据。他们没有为这些数据来找过我们，不对吗？

林洁：话不能这么说！他们要求星期二把这些数据送到悉尼！你曾经说过在星期一上午准备好，接着我又听说星期三能准备好，而我实际上是在星期三以后才拿到的。为什么你不能按时交来？

张力：（重复各种解释，诸如他不能再更加努力了，以及他的妻子老是抱怨他把时间花在办公室里，等等）

林洁：张力，我不是要你工作得更加努力。你在这上面花的时间已经太多了！

张力（火气十足地）：那你为什么还这样批评我？我真不知道你想要我做什么！我是这儿最努力的人，我还能多做什么？

从以上案例情况看，很明显，制造分公司经理林洁和财务主管张力之间发生了冲突。他们冲突的根源是什么呢？应该怎样做才能防止该类冲突再发生？

就直接的原因来分析，他们两人发生冲突的原因当然是因为张力没有按时完成任务。从表面上看，张力认为林洁是要他加倍努力工作，以准时完成任务。但从管理者的角度来分析，问题实际上不在于张力工作得还不够努力，而恰恰是因为他自己过分忙于去做具体工作，而不懂得他作为一位管理人员应该主要是设法通过他人来把事情办成功。张力如果还是按老思路设法使自己怎么加倍努力地“做”工作，那么他所领导的部门很可能还会继续出现类似的问题，张力自己也永远无法成为一名有效的管理者。解决问题的关键是，张力的主管林洁要积极帮助张力从这次拖延交报表的事件中吸取教训，使之明白管理者的职责是什么，应该如何开展管理工作。

管理是我们这个现实世界普遍存在的现象。每一社会成员，都要同管理打交道，或者从事管理，成为管理者即管理主体；或者接受管理，成为管理对象即管理客体。更多的时候是一身二任，既是管理主体又是管理客体。而人在一定意义上就是具有组织和管理自己活动能力的社会动物。整个社会就是一个通过管理而正常运行的有机体。

第一节 管理与管理系统

一、管理的概念

管理,从字面上讲,就是管辖、处理的意思。由于管理涉及面很广,所以一般人都按照某种需要,从某种角度来谈论管理,看待管理。

在经济学家看来,管理是生产运转的一个条件,没有管理就没有生产。在现代社会,如同科学技术是生产力一样,管理也是一种生产力。管理出高产,管理出质量,管理出效率。

在社会学家的眼里,管理是一种职权系统。从历史上看,管理最初是由少数上层人物来决定普通成员的行动。后来,一些管理部门开始施行家长式的管理。再以后便出现了规范管理。劳动者既是管理对象又是管理主体。

但是关于管理的定义,至今仍未得到公认和统一。长期以来,许多中外学者从不同的研究角度出发,对管理作出了不同的解释,其中较有代表性的有:

“管理就是决策。”

“管理就是由一个或者更多的人来协调他人的活动,以便收到个人单独活动所不能收到的效果而进行的活动。”

“管理就是计划、组织、控制等活动的过程。”

“管理是筹划、组织和控制一个组织或一组人的工作。”

“给管理下一个广义而又切实可行的定义,可把它看成是这样的一种活动,即它发挥某些职能,以便有效地获取、分配和利用人的努力和物质资源,来实现某个目标。”

“管理就是通过其他人来完成工作。”

“管理就是指由专门机构和人员进行的控制人和组织的行为使之趋向预定目标的技术、科学活动。”

“管理是管理者为使客观事物的存在和发展合乎一定的目的而采用相应的方式所进行的活动。”

上述定义可以说是从不同的侧面、不同的角度揭示了管理的含义,或者是揭示管理某一方面的属性。

综上所述,所谓管理,实际上是指一定组织中的管理者,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。

【温馨提示】

管理定义的多样化,反映了人们对管理的多种理解,以及各管理学派的研究重点与特色。但是,也应看到,不同的定义,只是观察角度和侧重点不同,在总体上对管理实质内容的认识还是共通的。这些不同的定义,对全面、深刻地理解“管理”这一概念是极为有益的。

【管理小故事】

有一天动物园管理员们发现袋鼠从笼子里跑出来了,于是开会讨论,一致认为是笼子的高度过低。因此他们决定将笼子的高度由原来的10米加高到20米。结果第二天他们发现袋鼠还是跑到外面来,他们又决定再将高度加高到30米。

没想到隔天居然又看到袋鼠全跑到外面,于是管理员们大为紧张,决定一不做二不休,将笼子的高度加高到100米。

一天长颈鹿和几只袋鼠在闲聊,“你们看,这些人会不会再继续加高你们的笼子?”长颈鹿问。

“很难说。”袋鼠说:“如果他们再继续忘记关门的话!”

事有“本末”、“轻重”、“缓急”,关门是本,加高笼子是末,舍本而逐末,当然就不得要领了。管理是什么?管理是抓事情的“本末”、“轻重”、“缓急”。

二、管理的性质

管理,从它最基本的意义来看,一是组织劳动,二是指挥、监督劳动,即具有同生产力社会化生产相联系的自然属性和同生产关系、社会制度相联系的社会属性,这就是通常所说的管理的二重性。从管理活动过程的要求来看,既要遵循管理过程中客观规律的科学性要求,又要体现灵活协调的艺术性要求,这就是管理所具有的科学性和艺术性。

(一) 管理的二重性

管理的二重性是马克思主义关于管理问题的基本观点。马克思在《资本论》中指出:“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。”“凡是直接生产过程具有社会结合过程的形态,而不是表现为独立生产者独立劳动的

地方,都必然会产生监督劳动和指挥劳动。”

管理的“二重性”反映出管理的必要性和目的性。所谓必要性,就是说管理是生产过程固有的属性,是有效的组织劳动所必需的;所谓目的性,就是说管理直接或间接地同生产资料所有制有关,反映生产资料占有者组织劳动的基本目的。如图 1-1 所示。

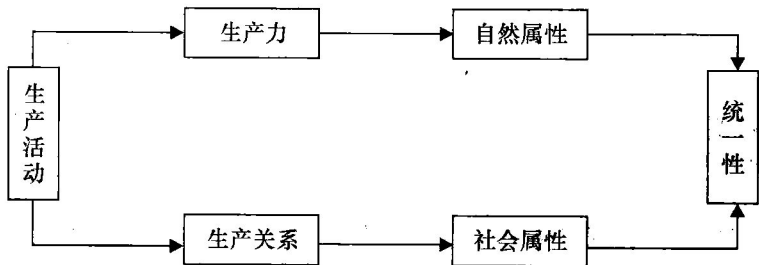


图 1-1 管理的自然属性和社会属性

1. 管理的自然属性

管理的自然属性是指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;它与具体的生产方式和特定的社会制度无关。管理要处理人与自然的关系,要合理地组织社会生产力,故也称作管理的生产力属性。

2. 管理的社会属性

管理的社会属性是指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,它又有同生产关系和社会制度相联系的社会属性。管理是为统治阶级服务的,受一定生产关系、政治制度和意识形态的影响和制约。

也就是说,任何管理活动都是在特定的社会生产关系条件下进行的,都必然地要体现一定社会生产关系的特定要求,为特定的社会生产关系服务,从而实现其调节和维护社会生产关系的职能。所以,管理的社会属性也叫做管理的生产关系属性。管理的社会属性既是生产关系的体现,又反映和维护一定的社会生产关系,其性质取决于不同的社会经济关系和社会制度的性质。在不同的社会制度条件下,谁来监督、监督的目的和方式都会不同,因而也必然使管理活动具有不同的性质。

学习和掌握管理的二重性对我们学习和理解管理学、认识我国的管理问题、探索管理活动的规律以及运用管理原理来指导实践都具有非常重大的现实意义。

(1) 管理的二重性体现着生产力和生产关系的辩证统一关系。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“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,严重地阻碍了我国经济的健康发展,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。我们要在继承和发展我国过去的科学管理经验和理论的同时,注意学习和引进国外先进的管理理论、技术和方法,根据我国的国情,融汇提炼,为我所用。而掌握管理的二重性,使我们能够正确评价国外的管理理论、技术和方法,从中去其糟粕,取其精华。在研究之后要有选择地在实践中试用,并加以改造,使其适合我们的情况,这样才能把它吸收过来,成为我国管理科学体系的有机组成部分。

【温馨提示】

任何一种管理方法,管理技术和手段的出现总是有其时代背景的。也就是说,它是同生产力水平及其他一切情况相适应的。因此,在学习和运用某些管理理论、原理、技术和手段时,必须结合自己的实际情况,因地制宜,这样才能取得预期的效果。实践证明,不存在一个适用于古今中外的普遍模式。

(二) 管理的科学性和艺术性

1. 管理是一门科学

管理的科学性是指人们在发现、探索、总结和遵循客观规律的基础上,建立系统化的理论体系,并在管理实践中应用管理原理和原则,使管理成为理论指导下的规范化的理性行为。管理的科学性主要体现在以下几点:

(1) 科学的规律性。管理科学是人类长期从事社会生产实践活动中,对管理活动规律的总结。作为一门科学,要求管理具有系统化的理论知识。管理科学是把管理的规律性提示出来,形成原则、程序和方法,对管理者管理活动予以普遍性指导,使管理成为理论指导下的规范化的理性行为。承认管理的科学性,就是要求在管理活动中要不断发现与摸索管理的规律性,按照管理的规律来办事,在科学的管理理论与原则的指导下,搞好管理,提高管理效率。

管理学是从客观实际出发,来研究人类社会中各种组织的管理活动及其规律性的学科,这些规律是客观存在的,如果谁违背了这些规律,就必然会遭到惩罚。比如企业经营中有一条亘古不变的真理:企业必须以自己的产品和服务最大限度地满足顾客的需求才能盈利。这条法则应该说是古今中外企业必须遵循的基本法则,谁违背了谁就要吃亏。

(2) 严密的程序性。科学的逻辑在管理活动中表现为一种严格的程序化操作,程序性是管理活动的一个重要特征。这种程序性首先体现在管理流程的设计中,其次体现在具体的操作工艺中。