

教育部教育振兴行动计划省级精品课程教材
普通高等教育“十一五”省级规划教材

管 理 学

第3版

丁家云 谭艳华 主编

中国科学技术大学出版社

教育部教育振兴行动计划省级精品课程教材
普通高等教育“十一五”省级规划教材

管 理 学

第 3 版

丁家云 谭艳华 主编

中国科学技术大学出版社

· 合 肥 ·

内 容 简 介

本书是教育部教育振兴行动计划省级精品课程教材、普通高等教育“十一五”规划教材,系统地介绍了管理学的基础知识和基本理论及其形成和发展,全面讲述了管理的职能等。本书创新之处主要有二:一是体例创新。各章在介绍理论知识的同时均设有管理聚集、知识链接和小案例等栏目。同时,各章末尾均附有案例分析,有助于读者全面掌握管理理论,提高解决实际问题的能力。二是内容创新。系统地介绍了中国管理思想的发展脉络,将企业社会责任投资、善因营销、管理绩效等纳入管理学知识体系,详细介绍了管理学前沿理论。

本书可作为高等学校管理学科及各相关专业的本科教育教材,也可作为相关专业其他学历教育及企业、事业单位管理者的岗位培训教材,并可供对管理科学感兴趣的人士阅读。

图书在版编目(CIP)数据

管理学/丁家云,谭艳华主编. —3版. —合肥:中国科学技术大学出版社,2014.2
教育部教育振兴行动计划省级精品课程教材
普通高等教育“十一五”省级规划教材
ISBN 978-7-312-03386-5

I. 管… II. ①丁… ②谭… III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 310804 号

责任编辑:张善金

出版者:中国科学技术大学出版社

地址:合肥市金寨路 96 号 邮编:230026

网址:<http://www.press.ustc.edu.cn>

电话:发行部 0551-63606806-8810

印刷者:合肥学苑印务有限公司

发行者:中国科学技术大学出版社

经销者:全国新华书店

开本:710mm×960mm 1/16

印张:23.5

字数:448 千

版次:2008 年 9 月第 1 版 2014 年 2 月第 3 版

印次:2014 年 2 月第 5 次印刷

印数:20001—24000 册

定价:38.00 元



序^①

收到了家云教授、谭艳华教授主编的安徽省“十一五”规划教材《管理学》的书稿、编写大纲及邀请作序的信函等材料之后,我认真通读了所有资料,总体感觉这是一部内容丰富、体系完整、通俗易懂、可读性强的好教材。

一般来说,一本优秀的教材应该具备视野开阔、资料丰富、信息量大、语言简洁、通俗易懂、论述精辟等特点。本教材在形式上创设多种专栏,如小案例、知识链接、管理大师、管理前沿等;在内容上,增加了中国管理思想和管理绩效等章节;同时,引入大量的实践性经典案例,这就使得该教材较之其他同类教材更具有生动性、启发性和实用性。因此,本教材基本具备了一本优秀教材的特点,具体体现在以下几个方面:

(1) 本教材由教学团队按精品课程的要求精心编写而成。这部《管理学》是省级“管理学”精品课程建设的重要成果,它是以中青年管理学教师为主的教学团队集体智慧的结晶。其整个编写过程严谨,质量控制严格,既是编者们的长期教学与科研经验的汇集与总结,又是他们的敬业精神与精益求精态度的良好体现。俗话说,“态度决定一切”,编者们的认真的编写态度和负责的精神极为可贵,值得称赞。综观整个整理成册的编写材料和编写过程,不难发现,编者们的为之付出了大量的心

① 本序言是南京师范大学博士生导师许崇正教授 2008 年 8 月为本书初版所作。



血。从规划教材的申报材料、讲义、教材编写大纲的准备,到教材编写规范要求的制定和编写任务安排,再到数易其稿,多次与出版社联系沟通,直到教材完全定稿,确实做到了充分的前期准备、严格的编写过程控制和圆满的后期出版。这种严谨的研究态度和作风,是教材高质量的根本保证。因此,可以说,正是由于有较高素质的教学团队,加上认真细致的工作以及严格的编写过程控制,才编写成了这本质量较高的优秀教材。

(2) 结构合理、逻辑性强、有一定的创新。全书以管理过程为线索来安排章节体例,既符合当今管理学教材体系的主流,又不拘泥于传统教材的结构,创新了管理学教材编写的结构安排,具体可以分为四大部分,即管理基础、管理过程、管理效果评价和管理理论新发展。这样编排,既适合老师讲授和易于引导学生进入管理学这门科学的殿堂,又适应大学生们深入系统学习管理学知识的需要。创新之处主要体现在:增加了对管理效果评价的内容,即管理绩效,这就是说管理活动本身也要进行管理;把中国管理思想单独成章,较为系统地梳理了中国古代、近代、现代管理思想的发展脉络,这些在同类教材中都是不多见的。

(3) 内容新颖、信息量大、时代性强。改革开放已经三十多年,但我国的管理学研究和教学与世界管理学的发展仍存在较大的差距,为了缩短这种差距,急需一些优秀的管理学教材。加之在知识经济和信息技术时代,世界信息瞬息万变,唯一不变的就是变化,为了使我们培养的学生具有广阔的视野,能够适应时代发展的要求,掌握必备的管理知识十分重要。因此,在本教材中,有比较多的背景知识的介绍,如管理大师、知识链接、管理前沿所反映的内容,力求让学生了解管理的来龙去脉及其重要性;且有专门章节介绍中国管理思想,这与管理本土



化、实践化的思想是一致的,也适应了21世纪国际管理学界推崇中国式管理的新形势,符合我国的基本国情。此外,本教材对当今在国内外广为流传的管理理论进行了较多的介绍,如业务流程再造、学习型组织、虚拟企业等。

(4) 体例新颖、通俗易懂、可读性强。要想切实做到让学生喜欢,让读者满意,在教材体例上的不断创新是非常重要的。该教材每章内容主要由学习目标、课程内容、思考与练习、课后案例等部分构成。这种创新设计可以增强学生学习的兴趣,加深学生对课程内容的理解和认识。同时,该书既注重理论知识的阐述,也注意在体例上增加一些精心设计的小栏目,如管理方面的一些小故事、一些公司成功和失败的小案例、一些管理学者的人生经历等,在很大程度上避免了纯粹的理论说教而给学生能力培养造成的障碍,引人入胜,可读性强。

作为教育部教育振兴行动计划安徽省省级精品课程教材和安徽省省级规划教材,该书的出版,使广大学习管理学课程的学生又多了一种选择。此外,本书也可作为党政事业单位干部和企业管理人员培训用书,对广大管理者及从事管理学研究的同志有较高的参考价值。

2008年8月



第3版前言

研究管理学的人都知道,管理学是一门实践性很强的学科,“管理既是一门科学,也是一门艺术”。作为从事管理学教学的教师,既要准确把握管理理论变化的脉络和发展趋势,同时也要掌握管理实践领域实际操作方法的变化,做到能够将管理的基本原理、管理理论的最新发展和实际操作手段传授给学生。因此,作为管理学教材的编者,必须时刻关注这些变化,准确地把握这些最新讯息,及时将其总结和反映到教材中去,让学生接受到最新的管理理论和方法。2010年8月,我们根据当时形势发展和需要,对初版书进行了一次修订,将原来的第二章“西方管理理论的形成和发展”、第三章“中国管理思想的形成与发展”和第十五章“管理前沿”三章合并为一章,并定名为“管理理论的形成与发展”,分五节表述,即“古典管理理论”、“行为科学理论”、“现代管理理论”、“中国管理思想”和“管理前沿”。同时根据学时安排和后续课程设置要求,将原书第十四章“管理绩效”从本书中删去。从而使得全书从15章修编为12章。同样基于以上考虑,同时鉴于广大师生对本书的热爱,结合这几年使用本教材的教师和学生的意见和建议,我们在第2版的基础上对本教材再次进行了修订。

本次修订工作的主要部分是,对原书的案例、知识链接等栏目进行了很大比例的更新,采用了许多国内外管理领域中的最新案例和管理前沿知识,同时,对原教材中的不少内容,从权威性、规范性表述方面进行了改进和完善。

第3版仍由丁家云教授和谭艳华教授担任主编,并负责全书统稿总纂,各章节修订工作分工如下:丁家云(铜陵学院)负责第一章;谭艳



华(铜陵学院)负责第二章、第十一章;王彦长(铜陵学院)负责第六章、第九章、第十章;王亮(铜陵学院)负责第五章、第八章;雷勋平(铜陵学院)负责第三章、第四章;孙晓波(上海海事大学)负责第十二章;张静(安徽中医药大学)负责第七章。

限于水平,新版教材仍会存在不足和疏漏,甚至错误之处,敬请同行专家、学者和读者批评指正,以及便于我们在日后的教学实践中不断改进,从而使本书内容更臻完美。

在新版《管理学》即将出版之际,我们再次真诚地向所有关心本书出版,给予我们帮助、指导的同行专家、学者和广大读者表示由衷的感谢!此外,我们在修订本版书的过程中参阅了大量的文献资料,即使我们在书后的“参考文献”中已经列出了很多,但仍会有遗漏,在此我们谨向所有参考文献的作者表示深切的感谢!

编 者

2013年9月



前 言

管理的实践活动可以追溯到遥远的古代人类文明,管理活动的历史和人类历史一样悠久,但是,管理作为一门学科却只有百年的历史,相对于其他学科来讲,还是一门比较年轻的学科,所以为数众多的管理研究者和实践者一直在进行着不懈的努力,为管理学科体系的建立和发展探索前行。同时,随着时代的不断变化,人类有组织的集体活动越来越复杂,迫使我们的管理学者和实际工作者不断地探寻和运用新的管理理论,使得管理理论能够和我们的现实世界紧密地结合在一起,中外的管理研究者在这方面做得很好。但是,我们还要知道,一门学科的知识必须经过有效的传播才能为人们所掌握,并且很好地为人们所运用,管理学科也是一样,那么,这一责任理所当然地落在管理的教育者身上。管理的教育者通过什么样的方式向人们传授管理的基本知识和操作技能呢?教材、教学方法、硬件设施等都是影响管理教育效果的因素,而教材是第一重要的因素,有了体系完整、能够反映时代特点的教材,管理教育成功的可能性就增加了很多。谁来提供这样的教材呢?同样也是管理的教育者,因为他们最了解受教育者需要什么。基于此,我们这个从事管理教育的团队,很早就产生了编写一本管理学教材的想法。

是什么让我们的这个愿望变成了现实呢?“高等学校教学质量和教学改革工程”是教育部制定的《2003~2007年教育振兴行动计划》的重要组成部分,其中有一项任务是建设1500门精品课程;《教育部关于启动高等学校教学质量与教学改革工程精品课程建设工作的通知》(教高[2003]1号文)中也明确提出:精品课程是具有一流教师队伍、一流



教学内容、一流教学方法、一流教材、一流教学管理等特点的示范性课程。各高等学校都严格按照教育部的要求,在已有课程建设的基础上,进行着不同级别的精品课程建设,我院的“管理学”课程在课程组全体教师的长期共同努力下,有幸地成为我院第一门省级精品课程(见教密高[2005]66号),课程主持人为丁家云教授。在管理学课程建设中,我们始终如一地按照“一流”的要求从教学内容、教学方法、教材和教学管理等方面进行操作,推出了管理学网络课程,在院内外进行推广,取得了良好的资源共享效益;积极申报和精品课程建设相关的教研课题,如谭艳华教授申报的《省级精品课程建设质量保障体系研究》获教育厅立项(项目编号 2007jyxm445),其研究成果丰富了课程建设领域的理论研究;培养了一支高素质的管理学教学团队,整个团队的教师刻苦钻研、重视教学经验的交流沟通,有着高水平的教学质量,每个成员都多次获得优秀教学质量奖,并有多篇教研论文发表。有了这样一支精诚合作的团队,有了这么多年从事管理学课程建设的经验,大家组织在一起编写一本管理学教材,在时间上和经验上也就有了非常可靠的保障。

在本书的编写过程中,我们对内容体系和知识结构进行了认真的思考,决定按照管理的过程来安排全书的逻辑体系,并要求参加编写的人员把握三点要求:一是扩大信息量,同时要给授课教师留有充足的发挥空间。为此,特设了许多小栏目,来解释管理理论是如何运用的,或者提供一些加深学习以及引发学生思考的内容。二是理论知识和实践知识要保持合适的比例,方便读者对所学知识的理解和运用,在每一章内容后面,我们都设有案例分析。三是以成熟的理论为基础,吸收管理学发展的最新成果,如和谐管理理论、中国管理思想的研究。在结构安排上,可以分为四大块:第一大块为管理的基础,包括第一章管理学导论、第二章西方管理理论的形成与发展、第三章中国管理思想的形成与发展、第四章管理伦理与社会责任;第二大块为管理的过程,包括第五章决策、第六章计划、第七章组织、第八章人力资源管理、第九章领导、



第十章激励、第十一章沟通、第十二章控制和第十三章创新；第三大块为对管理结果的评价，包括第十四章管理绩效；第四大块为管理理论的新发展，包括第十五章管理前沿。

我们希望在上述要求指导下编写出来的教材能够适用于大学本专科各专业管理学教学的需要，同时可以作为各类人员学习管理学知识的自学教材和参考书。

本书是集体智慧和力量的结晶，在所有参编人员的共同努力下，实现了编写的初衷，达到了预期的目标。由于本书内容先进，质量上乘，因而被确定为安徽省普通高等学校“十一五”规划教材。本书也是团结合作的成果，撰稿分工如下：丁家云撰写第一章；谭艳华撰写第二章；王彦长撰写第七章、第十一章；王亮撰写第三章、第六章；叶六奇撰写第十二章、第十四章；雷勋平撰写第四章、第五章；孙晓波撰写第十三章、第十五章；蒋文生撰写第九章、第十章；张静撰写第八章。由丁家云教授、谭艳华教授担任主编，负责全书的统稿总纂。

在编写过程中，我们得到了许多同行专家和同事们的大力支持和帮助，南京师范大学副校长、博士生导师许崇正教授在百忙中审阅了本书的全部内容，并欣然为本书作序，对本书的出版给予了高度的评价；铜陵学院工商管理系主任吴杨教授为本书的出版做了大量的工作；铜陵学院工商管理系的老师们对本书的出版也以不同的方式给予了鼎力相助与支持，在此一并表示深切的感谢！此外，我们还参阅了大量的相关著作、教材和案例资料，在此谨向这些作品的作者、译者表示由衷的感谢！

尽管我们做了许多努力，希望这本书的出版能得到广大学生和其他读者的喜爱，但是限于水平，书中的不足之处在所难免，恳请同行专家和各界人士批评指正。

编 者

2008年4月



目 录

序	(i)
第 3 版前言	(v)
前言	(vii)
第一章 管理和管理学	(1)
第一节 管理的概念和性质	(1)
第二节 管理的职能与管理者	(8)
第三节 管理学的研究对象和研究方法	(19)
思考与练习	(24)
案例 百年老院的现代管理启蒙	(25)
第二章 管理理论的形成与发展	(27)
第一节 古典管理理论	(28)
第二节 行为科学理论	(37)
第三节 现代管理理论	(40)
第四节 中国管理思想	(47)
第五节 管理前沿	(53)
思考与练习	(57)
案例一 UPS 公司最快捷的运送	(57)
案例二 中西方管理思想的差异	(58)
第三章 管理伦理与企业社会责任	(60)
第一节 管理伦理	(61)
第二节 企业社会责任	(68)
第三节 领导和伦理	(78)
思考与练习	(84)



案例 好产品是责任理念无声的宣传	(84)
第四章 决策	(87)
第一节 决策与决策理论	(88)
第二节 决策过程	(97)
第三节 决策方法	(101)
思考与练习	(114)
案例 从“巨人集团”倒塌到“三金”崛起	(114)
第五章 计划	(117)
第一节 计划概述	(117)
第二节 计划工作的过程	(122)
第三节 目标管理	(125)
第四节 战略性计划	(129)
第五节 计划方法	(141)
思考与练习	(144)
案例一 东方电力公司	(144)
案例二 “洽洽”瓜子的差异化战略	(145)
第六章 组织	(148)
第一节 组织概述	(148)
第二节 组织结构设计	(151)
第三节 组织的职权关系与部门划分	(161)
第四节 组织文化	(166)
第五节 组织变革与发展	(170)
思考与练习	(175)
案例 组织重要还是人重要	(175)
第七章 人力资源管理	(177)
第一节 人力资源管理概述	(177)
第二节 人力资源规划	(186)
第三节 员工招聘	(191)
第四节 员工培训与开发	(199)



思考与练习	(207)
案例一 百事招聘——过五关,斩六将	(207)
案例二 松下公司的自我开发训练	(208)
第八章 领导	(209)
第一节 领导概述	(209)
第二节 领导理论	(215)
第三节 领导方法与艺术	(227)
思考与练习	(237)
案例一 杰克·韦尔奇:做个领导者而非管理者	(238)
案例二 贾厂长的无奈	(239)
第九章 激励	(241)
第一节 激励概述	(242)
第二节 激励理论	(245)
第三节 激励原则与方法	(260)
思考与练习	(269)
案例一 花旗的激励机制	(270)
案例二 通用电气公司的情感管理	(271)
第十章 沟通	(274)
第一节 沟通的基本原理	(274)
第二节 沟通的方式与技巧	(279)
第三节 冲突管理与谈判	(293)
思考与练习	(300)
案例 迪特尼公司的企业员工意见沟通制	(301)
第十一章 控制	(304)
第一节 控制概述	(304)
第二节 控制过程	(313)
第三节 控制方法	(319)
思考与练习	(330)
案例一 通用汽车公司的做法	(330)



案例二 生存与发展	(330)
案例三 计算机化的控制系统	(331)
第十二章 创新	(332)
第一节 创新概述	(332)
第二节 企业创新	(339)
第三节 企业组织结构创新	(343)
第四节 企业技术创新	(349)
思考与练习	(355)
案例 美国道化学(Dow Chemical)公司有效的无形资产管理	(355)

参考文献	(357)
------------	-------



第一章 管理和管理学

学习目标

1. 掌握管理的含义和性质。
2. 理解并掌握管理的基本职能。
3. 领会管理者扮演的角色和技能。
4. 了解管理学的研究对象和研究方法。

管理活动自古有之,人类社会的发展史同时就是一部管理发展史。管理作为人类社会活动中最重要的一项活动,广泛地存在于社会生活的各个领域,它是一切有组织的活动所必不可少的组成部分,即凡是两人以上进行共同劳动,就必然存在管理。

管理活动的出现,促使人们对此进行经验总结,并初步形成了一些零散的管理思想,这些我们可以从中外的文字记载中获得。尽管各类组织的管理活动有其特殊性,但其中又有些共性的东西,即管理应该遵循的普遍规律、基本原理和一般科学方法,这便是管理学的研究对象。管理学是一门系统研究人类管理活动的普遍规律、基本原理和一般方法的科学,是一门集交叉性、边缘性、综合性和应用性的科学。从学科的角度来看,管理学包括管理科学与工程、工商管理、农业经济管理、公共管理和图书馆、情报与档案管理。

掌握和学习管理理论、原理、方法和技巧,对于现代社会实践和管理工作具有重要的指导和借鉴意义。本章主要从管理的概念和性质、管理的职能和管理者、管理学的研究对象及研究方法来阐述管理和管理学。

第一节 管理的概念和性质

在人类历史上,还很少有什么事比管理的出现和发展更为迅猛,对人类具有

更为重大和更为激烈的影响。

——彼得·德鲁克

一、管理的起源

管理的历史源远流长,有共同劳动的地方就有管理。它和人类的历史一样悠久,人们在共同劳动中为有效地达到一定的目标,需要开展有组织的活动,于是有了最早的管理活动,同时随着人类社会的发展而发展。早在人类社会文明的初期,生产力水平极其低下,单靠人类个体用简陋粗糙的石器、木器等难以同各种凶猛的野兽及大自然斗争,于是人们联合起来,协同行动,选择最佳攻击部位和时机去捕捉猎物。此时人们脑海中没有管理的概念,其行为也没有管理理论的指导,没有管理者和被管理者,但其行为是为了达到共同目标而协同劳动,具有管理的一般特征,从某种意义上讲,这可以说是管理的萌芽。公元前 17 世纪中国商代,国王已统辖、指挥几十万军队作战和管理上百万分工不同的奴隶进行生产劳动。中国历代帝王的管理机构和治国典章制度是相当复杂和完备的,包含着许多中国传统管理思想和管理智慧。在西方文明发源地的希腊、罗马、埃及、巴比伦等文明古国中,管理在文化、生产、法律、军事、建筑、艺术等许多方面也有光辉的实践。埃及金字塔、巴比伦“空中花园”、中国长城等伟大的古代建筑工程都证明:在几千年前人类已能组织、指挥、协调数万乃至数十万人的劳动,能历时多年完成计划周密的宏大工程,这些都是人类管理实践活动的骄傲。

二、管理的概念

管理的概念是管理学中最基本的范畴。由于管理涉及面很广,古今中外的学者都是根据某种需要来看待管理,研究管理,对管理研究的侧重点各不一样。经济学家认为,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,管理和科学技术一样,也是一种生产力,管理和科学技术已经成为推动现代社会飞速前进的两股动力;社会学家认为,管理是一种职权系统,从人类历史来看,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实施家长式管理,再以后便出现了规章管理,劳动者既是管理的对象又是管理的主体。

但是,关于管理的概念,迄今为止,仍然没有公认和统一的定义。归纳起来,主要有以下三种主流观点:

(1)“管理职能说”。持这种观点的学者认为,管理就是行使相关管理职能。例如,西蒙认为“管理就是决策”;法约尔认为“管理由计划、组织、指挥、协调和控