

GUANLIXUE
JICHU

管理学基础

主 编 ⊙ 范明明

副主编 ⊙ 张晓慧 蒋 键 郑仕杰



广东高等教育出版社
Guangdong Higher Education Press

GUANLIXUE
JICHU

管理学基础

主 编 ⊙ 范明明

副主编 ⊙ 张晓慧 蒋 键 郑仕杰



广东高等教育出版社
Guangdong Higher Education Press

广州

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学基础/范明明主编. —广州: 广东高等教育出版社, 2013. 9
ISBN 978 - 7 - 5361 - 4995 - 3

I. ①管… II. ①范… III. ①管理学 - 教材 IV. ①C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 226254 号

广东高等教育出版社出版发行

地址: 广州市天河区林和西横路

邮编: 510500 电话: (020) 87551597 87551163

网址: <http://www.gdgjs.com.cn>

佛山市浩文彩色印刷有限公司印刷

787 毫米×1 092 毫米 16 开本 11 印张 208 千字

2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1 ~ 3 000 册

定价: 25.00 元

前言

本书作为院级高等教育教学成果培育项目“管理学基础”课程的配套教材，贯彻以就业为导向、以综合职业能力培养为主线的职业教育思想，在任课教师进行“管理学基础”项目式教学实践基础上，参阅了大量有关书籍资料编写而成。本书具有以下特色：

一、以培养中、基层管理高技能型人才作为目标，突出适应企业基层管理岗位综合管理技能与素质的培养。

二、以任务驱动来设置教学模块，并以项目任务为中心组织课程内容。即以培养综合管理技能为主线，建立“3-4-1”教学内容体系。“3-4-1”是指“三大基础”、“四大关键能力”、“一应用”。

使学生掌握三大基础。一是管理系统的基础知识，包括管理的概念、属性，管理者等；二是管理思想，包括管理思想的演进过程、最新趋势、管理原理等；三是管理环境，主要包括组织的内部环境和外部环境。教学目标是让学生掌握管理基础知识，树立现代管理思想与理念。这是培养管理技能的基础与前提。

培养学生四大关键能力。按照基层管理者进行综合管理的需要，本课程要重点培养学生的四大关键能力，即计划能力、组织能力、领导能力和控制能力。管理的四大职能虽然是各级管理者都应具备的，但在本教材中，重点放在基层管理者所需的实用技能上，这部分是本课程的主体与重心。

训练学生应用能力。加强各项实训，使学生初步具备企业基层管理人员的素质和技能，最终达到本课程的学习目标。

三、体例上，适应项目教学需要，整个教材体现管理的过程，贴近管理的实际，即以工作过程为导向，主线明确。

本书由院级高等教育教学成果培育项目“管理学基础”项目组成员编写，范明明教授担任主编，张晓慧、蒋键、郑仕杰担任副主编。范明明教授负责对全书进行编纂、修改、定稿，其中：项目一、项目二由蒋键编写，项目三、项目四由张晓慧编写，项目五、项目六由郑仕杰编写，全书由张晓慧进行排版。东莞佳居乐橱柜有限公司刘国雄总经理对本教材的编写提出了宝贵的建议。

由于编写时间仓促，编者水平有限，书中难免有错漏之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

2013年9月1日

目 录

项目一 管理系统认知

- ◆ 学习目标 / 1
- ◆ 走进管理 / 1
 - 任务一 了解管理活动 / 2
 - 任务二 了解管理者 / 7
 - 任务三 认识管理系统 / 14
- ◆ 项目小结 / 21
- ◆ 职业能力训练 / 22
- ◆ 技能实训 / 25
- ◆ 复习题 / 26

项目二 管理理论运用

- ◆ 学习目标 / 28
- ◆ 走进管理 / 28
 - 任务一 古典管理理论运用 / 29
 - 任务二 行为管理理论运用 / 38
 - 任务三 权变管理理论运用 / 42
 - 任务四 20 世纪 80 年代后管理理论的新发展及运用 / 43
- ◆ 项目小结 / 45
- ◆ 职业能力训练 / 46
- ◆ 技能实训 / 52
- ◆ 复习题 / 54

项目三 计划职能分析

- ◆ 学习目标 / 55
- ◆ 走进管理 / 55
 - 任务一 计划的程序确定 / 56
 - 任务二 计划的编制 / 60



- ◆ 项目小结 / 78
- ◆ 职业能力训练 / 78
- ◆ 技能实训 / 85
- ◆ 复习题 / 86

项目四 组织职能分析

- ◆ 学习目标 / 87
- ◆ 走进管理 / 87
 - 任务一 组织机构设计 / 88
 - 任务二 人力资源管理 / 101
- ◆ 项目小结 / 113
- ◆ 职业能力训练 / 114
- ◆ 技能实训 / 117
- ◆ 复习题 / 118

项目五 领导职能分析

- ◆ 学习目标 / 119
- ◆ 走进管理 / 119
 - 任务一 领导方式与权力运用 / 120
 - 任务二 沟通与激励的运用 / 130
- ◆ 项目小结 / 142
- ◆ 职业能力训练 / 143
- ◆ 技能实训 / 146
- ◆ 复习题 / 146

项目六 控制职能分析

- ◆ 学习目标 / 147
- ◆ 走进管理 / 147
 - 任务一 控制过程管理 / 148
 - 任务二 控制方法运用 / 155
- ◆ 项目小结 / 163
- ◆ 职业能力训练 / 164
- ◆ 技能实训 / 167
- ◆ 复习题 / 168

项目一

管理系统认知

学习目标

◆ 知识目标

- (1) 掌握管理的含义、职能和基本方法。
- (2) 理解管理的双重属性、管理的科学性与艺术性。
- (3) 掌握管理者的分类、管理者的角色和管理者的技能。
- (4) 掌握管理学的研究内容。
- (5) 认识学习管理学的价值。

◆ 能力目标

- (1) 能正确认知管理活动，并能有意识地培养自己的管理素质。
- (2) 能分析管理职责与技能。
- (3) 能初步分析与解决实际管理问题。

走进管理

◆ 案例导入

管理的力量

第二次世界大战结束后不久，英国曾派一些专家小组到美国考察工业方面的经验。他们很快就发现，英国在工艺和技术方面并不比美国落后，导致英国工业生产水平较低的主要原因在于组织管理水平远远落后于美国。他们由此认识到，管理是可以使经济恢复并能促进其发展和取得成就的一种力量。

拉丁美洲流行一句话：发展中国家并不是在发展上落后，而是在管理上落后。凡是在第二次世界大战以后取得经济和社会迅速进步的国家，都是由于系统而有目标地培养管理人员和发展管理科学的结果。日本是第二次世界大战的战败国，战争使日本经济遭到了严重的破坏，整个国民经济在战争结



束时已达到崩溃的边缘。但日本仅用了不到 20 年的时间,就一跃成为世界经济强国。促使日本经济高速增长的主要原因不是别的,正是管理。

(资料来源:邓志阳.管理学[M].广州:暨南大学出版社,2008.)

分析与讨论:

管理为什么会促进美国、日本成为经济强国?管理为什么会具有如此神奇的力量?

任务一 了解管理活动

一、管理的起源

管理活动自古就有,它和人类的历史一样悠久,可以追溯到公元前 5000 年,当时生活在幼发拉底河流域的闪米尔人就有了最原始的记录活动。这是有据可考的最早人类管理活动的记载。管理,在公元前三四百年间,就作为“经济”一词的同义词而与“经济”同时出现,现在以至将来它都无法独立于经济而单独存在。

管理活动基本上是人类特有的现象,其产生的原因主要应归结于人类为战胜恶劣的自然环境与凶险的内外势力,为维护自我生存与发展而产生的一种特有的“群聚”现象。对于这种现象产生的原因,人类早就有充分的认识。马克思对于这种人类特有的活动进行过十分精确的描述:“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。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。”虽然马克思在这段名言中没有提及“管理”字眼,但却十分清晰地描述了人们基于群聚活动建立具有共同目标的组织之后,就必然出现需要指挥的工作来协调人们的活动。而且这是一种新的社会职能,它不同于这个群体活动中每个人所干的具体工作(乐手的工作),即一般职能,而是一种以协调个人活动(指挥的工作)以取得总体目标的社会职能。德鲁克对将管理工作视为乐队指挥的描述做过适当的修正,他认为交响乐指挥家只负责诠释作品,而管理者既要扮演作曲家,也要充当指挥家。

因此,管理活动是人类群聚后产生的一类活动。同样,社会组织的生产、存在和发展,都需要有管理的功能来进行组织和协调。可以说,管理是共同劳动和社会组织的产物。它最为重要的工作就是协调个人目标与组织目

标的差异,以达到提高组织效果(获取组织整体目标的实现)和效率(获取组织成员个人目标的实现)目的的社会活动。例如,在不同的组织中有不同的方法,如宗教组织依靠的是宗教的教义与成员的虔诚,军队依靠的是等级纪律与权力结构。

综上所述,管理作为一种人类的基本活动,是社会从原始走向文明的伴生物,它始终是人类社会实践活动的结晶。管理起源于人类的共同劳动,是人们在一定组织环境下从事的一种智力活动(如图1-1所示)。由于共同劳动的无所不在,以及种种社会组织的普遍存在,管理也就成为人类社会中最普遍的行为之一。大到一个国家、一个大的跨国企业(集团),小到一个班组、一个小商店,无一不需要进行有效的管理。这种管理的普遍性正是推动管理成为一门科学而发展的一种动力源泉。

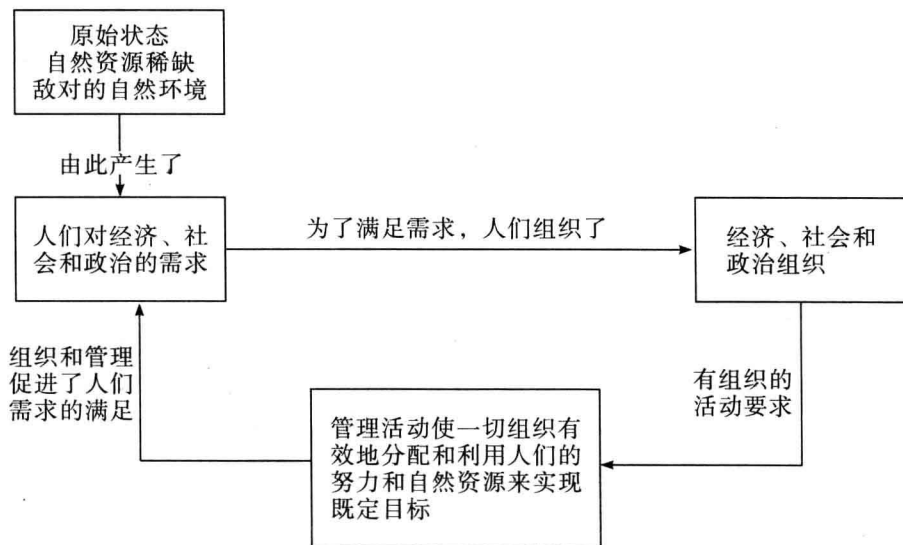


图 1-1 管理的起源

(资料来源:丹尼尔·A.雷恩.管理思想的演变[M].北京:中国社会科学出版社,1986:9)

二、管理的定义

什么是管理?管理学者们对管理的定义做了大量的研究,最近100多年中有许多管理学者根据自己的研究从不同角度和侧重点给出了大量关于管理的定义。以下是具有代表性的几种观点。

(1) 管理的主要目的应该是使雇主实现最大限度的富裕,同时也使每个

雇员实现最大限度的富裕。(泰罗)

(2) 管理就是设计和保持一种良好的环境,使人在群体里高效率地完成既定目标。(孔茨)

(3) 管理是指同别人一起,或通过别人使活动完成得更有效的过程。这一过程体现在计划、组织、领导和控制的职能或基本活动中。(罗宾斯)

(4) 管理就是实施计划、组织、指挥、协调和控制。(法约尔)

(5) 决策贯穿管理的全过程,管理就是决策,一个组织是由决策者组成的系统。(西蒙)

(6) 管理是由一个或更多的人来协调他人活动,以便收到个人单独活动所不能收到的效果而进行的各种活动。(小詹姆斯·唐纳利)

(7) 管理是一种工作,它有自己的技巧、工具和方法;管理是一种器官,是赋予组织以生命的、能动的、动态的器官;管理是一门学科,一种系统化的并到处适用的知识;同时管理也是一种文化。[彼得·F. 德鲁克 (Peter F. Drucker)]

我国学者周三多等人综合前人的研究,认为管理的概念可以作如下表述:管理是社会组织中,为了实现预期的目标,以人为中心进行的协调活动。这一表述包含了以下5个观点:

(1) 管理的目的是为了实预期目标。世界上既不存在无目标的管理,也不可能实现无管理的目标。

(2) 管理的本质是协调。协调就是使个人的努力与集体的预期目标相一致。每一项管理职能、每一次管理决策都要进行协调,都是为了协调。

(3) 协调必定产生在社会组织之中。当个人无法实现预期目标时,就要寻求别人的合作,形成各种社会组织,原来个人的预期目标也就必须改变为社会组织全体成员的共同目标。个人与集体之间,以及各成员之间必然会出现意见和行动的不一致,这就使协调成为社会组织必不可少的活动。

(4) 协调的中心是人。在任何组织中都同时存在人与人、人与物的关系。但人与物的关系最终仍表现为人与人的关系,任何资源的分配也都是以人为中心的。由于人不仅有物质的需要,还有精神的需要,因此,社会文化背景、历史传统、社会制度、人的价值观、人的物质利益、人的精神状态、人的素质、人的信仰,都会对协调活动产生重大的影响。

(5) 协调的方法是多样的,需要定性的理论和经验,也需要定量的专门技术。计算机的应用与管理信息系统的发展,将促进协调活动发生质的飞跃。

在以上的诸多定义中可以发现一些管理定义的共同点。综合各家之说,

管理都强调了过程及过程中的职能，又强调了效率和效益。因此，本书认为，管理是指一定组织中的管理者，通过实施管理的各项职能来组织协调，优化和合理配置资源，协调他人的活动，既有效率又有效地实现组织预定目标的活动过程。该管理定义的五层含义为：

第一，管理的目的是有效实现组织目标。所有的管理行为，都是为实现组织目标服务的。对任何组织而言，管理是不可或缺的，但又不是独立存在的。不能为管理而管理，管理只能服务于组织目标的实现。

第二，管理是一个过程，是一个有意识、有目的的行为过程，管理的过程是由一系列相互关联、连续进行的活动所构成。它包括计划、组织、领导（指挥与协调）和控制这四个基本职能活动。

第三，管理工作要综合运用组织中的各种资源来实现组织目标。管理负责把资源转化为成果，将投入转换为产出。有效的管理既要讲究效率又要讲究效果。效果与活动的完成情况相联系，即指目标的达成度；效率则是指投入与产出之比，它要求我们用比较经济的方法来达到预定的目的。效率与效果是相互联系的，一般而言，效率是涉及组织“正确地做事”（即“怎么做”）的问题，它要求选择合适的行动方法和途径，以求比较经济地达成既定的目标；效果是涉及“正确的事情”去做（即“做什么”）的问题，它要求我们确定正确的目标。

第四，管理是让别人与自己一道去实践既定目标，是一切有组织的集体活动所不可缺少的要素。

第五，管理活动是在一定的环境条件下开展的，环境既提供了机会，也带来威胁，有效的管理必须充分考虑组织内外的特定条件。

三、管理的性质

（一）管理的二重性

管理属性是管理活动本身具有的、通过与其他事物的联系表现出来的内部规定性。管理具有二重性，是指管理具有自然属性和社会属性。由于生产过程具有二重性——既是物质资料的再生产，同时又是生产关系的再生产，决定着对生产过程进行的管理也就具有组织生产力与协调生产关系的二重功能，从而使得管理具有二重性。

1. 管理的自然属性

管理的自然属性是指那些不以人的意志为转移，也不因社会制度意识形态的不同而有所改变的一种客观存在的性质。它包括管理是人类社会活动的客观需要，管理是社会劳动过程中的一种特殊职能，管理是生产力。管理的

自然属性是管理与生产力、社会化大生产相联系而体现出的性质，由共同劳动的性质所产生，是合理组织生产力的一般职能。

2. 管理的社会属性

管理是一定社会生产关系的反映，这体现了管理的社会属性。管理的社会属性体现管理作为一种社会活动，只能在一定的社会历史条件下和一定的社会关系中进行，管理具有维护和完善生产关系、实现特定生产目的的职能。管理的社会属性与生产关系、社会制度紧密相连。

管理的二重性是相互联系、相互制约的。一方面，管理的自然属性不可能孤立存在，它总是存在于一定的社会之中、生产关系之中；同时，管理的社会属性也不可能脱离管理的自然属性而存在，否则，管理的社会属性就成为没有内容的形式。另一方面，管理二重性的优势相互制约。管理的自然属性要求具有一定社会属性的组织形式和生产关系与其相适应；同时，管理的社会属性也必然对管理的方法和技术产生影响。

（二）管理的科学性与艺术性

管理究竟是一门科学还是一门艺术，是多年来管理界和企业界一直在争论的问题。目前比较普遍的一种观点认为，管理不仅具有科学性，也具有艺术性，二者能够兼容统一。

管理工作的科学性表现在，经过一个多世纪的研究、探索和总结，已经基本形成了一套比较完整的、反映管理过程客观规律的理论知识体系，为指导管理实践提供了根本的原理、原则和方法。如“数学学派”在第二次世界大战时，运用运筹学的方法在组织和管理大规模的军事活动中，取得了巨大的成功。

管理是一门艺术。管理是一种随机的创造性工作，它不像数学、物理等自然科学那样可以单纯通过数学计算而求得最佳答案，也不可能为管理者提供解决问题的具体模式，它只能使人们按照客观规律的要求，实施创造性管理，从这个意义上讲，我们说管理是一种艺术。管理是艺术，是强调它的实践性，管理人员在管理实践中，既要运用管理知识，又要发挥创造性，采取适宜措施，有效地实现目标。

管理既是一门科学也是一门艺术。要求从事管理工作时，要以科学的管理概念、原理、原则和方法作为行动指南；同时要灵活运用管理知识，具体情况具体分析，因地制宜采取管理措施。

四、管理学的研究内容

经过人们一个世纪以来的探索，在管理领域，特别是在管理学领域，用来科学地阐释管理活动内在规律和基本特征的理论已经形成。作为社会科学

的管理学所描述的管理活动属于人类最为基本的社会活动。

管理学的基本内容与特征应该是：①管理学是研究人类群聚（即组织）以后所形成的一类特有的和维护人类组织社会活动正常开展的理论；②管理学研究的主要内容是组织中人类自身的问题；③管理学研究的重点是如何解决组织的协调配合，以提高组织的效果和效率；④管理学所必须解决的核心问题是解决组织发展与环境匹配，以及组织成员个人目标与组织目标协调一致的问题。

五、学习管理学的意义

当代社会是由各类组织构成的社会。我们每个人都在特定的组织中工作与生活，这些组织的经营管理离不开管理人员。实际上，如今的管理人员已成为我们社会的领导阶层。管理质量的高低，对每个人都具有影响；学习并掌握管理知识不仅有利于社会，也有益于我们每个人。

人们在生活中已经开始认识到良好的管理对整个社会的重要性。学习管理，对于那些想从事管理工作的人，可得到帮助其成为更有效的管理者的系统知识，这将有助于他们成为有效的管理者。对于那些不想从事管理工作的人，学习管理学能使他们理解组织的内部运作方式和领悟其上司的行为方式，使其自身更好地发展。

任务二 了解管理者

一、管理者

什么样的人管理者？这是一个很有意思的问题。企业中一个普通的操作工，是不是一个管理者呢？著名管理学家、诺贝尔经济学奖得主西蒙（H. A. Simon）的回答是肯定的。因为操作工面对机器和工件，他需要果断地处理各种突发问题。西蒙首先提出了所有员工都是某一领域的决策者的观点，认为企业员工都具有管理者和被管理者的双重身份。对于谁是管理者的问题，德鲁克（P. F. Drucker）则认为：一个重视贡献，对成果负责的人，不管他职位多卑微，他仍属于“高层管理者”。

但是从管理的职能理论来说，管理者一般还是指从事计划、组织、领导和控制的人；管理者是组织中指挥他人活动的人。管理者是相对操作者而言的，操作者是非管理人员，他们直接从事某项工作或任务，不具有监督别人

工作的责任。

二、管理者的分类

管理者一般由拥有相应的权力和责任,并具有一定管理能力从事管理活动的人或人群组成,他们通过协调和监督其他人的活动达成组织目标。他们通常还需要做出决策、分配资源、指导别人的活动从而实现工作目标。由于管理者在组织中所处的地位、所赋予的权力和承担的职责并不相同,因此必须对管理者进行分类。

对管理人员进行分类可按纵向的管理层次和横向的业务范围两种标准加以区分:

1. 纵向——不同组织层次的管理者

按照管理者所处的组织层次不同,可将管理者分为高层管理者、中层管理者和基层管理者(见图1-2)。

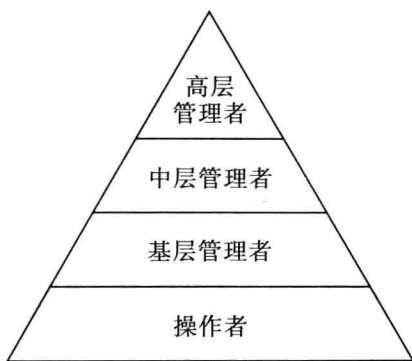


图1-2 管理者的分类

(1) 高层管理者。高层管理者对整个组织的管理负有全面的责任,并侧重负责制定组织的大政方针,沟通组织与外界的交往和联系等。注重良好环境的创造和重大决策的正确性。高层管理者有处于或接近组织最高领导位置管理者的头衔,诸如总裁、副总裁、校长、总监、总经理、首席执行官或者董事会主席等。

(2) 中层管理者。中层管理者负责将战略管理者制定的总体目标和计划转化为更具体的目标和任务,有效指挥各基层管理者开展工作。注重的是日常管理事务。中层管理者可能是部门主任或办事处主任、项目经理、单位主管、地区经理、系主任或部门经理等。

(3) 基层管理者。基层管理者监督组织运作,直接指挥和监督现场作业

人员,协调和解决工作中所遇到的各种具体问题,保证完成上级下达的各项计划和指令。他们主要关心的是具体任务的完成。在制造工厂中,基层管理者可能被称为领班或生产组长(生产线长);在运动队中,这项职务是由被称为教练的人担任的。

(4) 操作者。管理者是那些在组织中指挥他人完成具体任务的人。操作者是相对于管理者而言的,它是指在组织中直接从事具体业务的人,具体职责是做好组织所分派的具体的操作性事务;这些人不具有监督指挥他人的职责。一般如生产一线的工人、办公室的文员等。

2. 横向——不同业务领域的管理者

同一组织不同层次的管理者可以按照不同的业务领域来分类。在企业中的各级管理层次中,可能有市场营销、财务、生产、人事等各类管理人员。根据管理者在组织中所起的作用的不同,可分为:

(1) 经营管理者。对组织目标的实现负有直接责任,负责计划、组织和控制组织内的日常业务活动的开展。

(2) 市场营销管理人员。主要负责和营销职能有关的管理工作。

(3) 财务管理人员。财务管理人员主要和组织的金融资源打交道,从事与资金的筹措、预算、核算和投资、使用等有关的活动的管理。

(4) 生产与运作管理人员。其主要工作是建立一个能为组织制造产品和服务的系统。

(5) 人力资源管理人员。主要负责人力资源规划、职工的招聘与挑选、培训与发展、设计报酬福利制度、制定绩效评估制度,以及解雇不称职的雇员等。

(6) 行政管理人员。行政管理人员或一般管理人员并不专门从事某一特定的管理,主要负责后勤保障工作。任何组织都少不了行政管理人员和行政工作人员,没有他们,其他专业管理人员和操作者就难以专心致志地工作。

(7) 其他管理者。由于各类组织的目标、任务相差甚远,很难按管理者的作用统一分类。除了上述的业务管理者、财务管理者、人力资源管理者、行政管理者外,还有诸如采购管理者、研发管理者等。

尽管管理者们在组织中的地位不同,职责不同,但从他们所从事的工作性质和工作任务看,其所担任的基本任务是一样的:设计和维护一种环境,使身处其间的人们能在组织内协调地工作,从而有效地实现组织的目标。

三、管理者扮演的角色

20世纪60年代后期,加拿大学者明茨伯格(Mintzberg)根据对5位总经理工作的仔细研究,提出了管理者角色理论。他认为管理者扮演着10种不同的角色,10种角色可分为三个方面:人际关系方面、信息传递方面和决

策制定方面。明茨伯格的管理者角色理论可用图 1-3 表示。

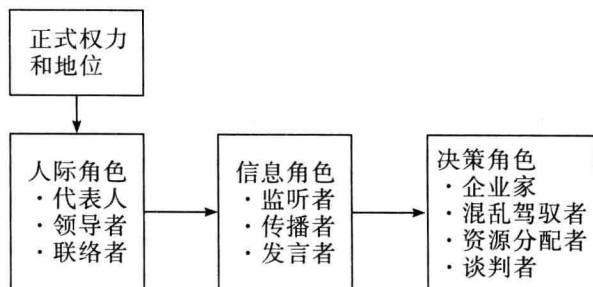


图 1-3 管理者的角色

1. 人际关系方面的角色

人际关系角色指所有的管理者都要履行礼仪性和象征性的义务，它包括代表人、领导者和内外部联络员三种角色。

代表人是指象征性的首脑，必须履行许多法律性的或社会性的例行义务，迎接来访者，签署法律文件。例如，当学院的院长在毕业典礼上颁发毕业文凭时，或者企业总经理在公司年度大会上给优秀员工颁奖时，他们都在扮演代表人的角色。

领导者角色负有激励和动员下属，负责人员配备、培训和交往的职责，实际上是从事所有的有下级参与的活动。所有的管理者都具有领导者的角色，这个角色包括负责招聘、培训、激励、惩戒员工等职责。

管理者扮演的第三种角色是在公司内外部充当联络员，维护自行发展起来的外部接触和联系网络，向人们提供帮助和信息，发感谢信，从事外部委员会工作等。例如，销售经理从人事经理那里获得信息，又通过市场营销协会与其他公司的销售执行经理接触。

2. 信息传递方面的角色

信息传递角色指所有的管理者在某种程度上，都从外部的组织或机构接收和收集信息。它包括监听者、传播者和发言人三种角色。

监听者角色是指寻求和获取各种特定的信息，以便透彻地了解政治和经济环境。例如，管理人员通过阅读杂志和与顾客访谈来了解消费者倾向的变化，竞争对手可能正打算干什么。

传播者角色是指管理者将从外部人员和下级那里获得的信息传递给组织的其他成员，举行信息交流会或用打电话等方式传递信息。

发言人角色是指管理者向外界发布有关组织的计划、决策、行动、结果等，以及召开董事会，向媒体发布信息。