

国家级精品课程教材
普通高等学校财经类核心课程教材系列



管理学

MANAGEMENT

(第四版)

高良谋 主 编
郑文全 李品媛 副主编

 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



普通高等学校财经

管理学

MANAGEMENT

(第四版)

高良谋 主 编

郑文全 李品媛 副主编

FE 东北财经大学出版社

© 高良谋 2014

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学 / 高良谋主编. —4 版. —大连: 东北财经大学出版社,
2014. 1

(普通高等学校财经类核心课程教材系列)

ISBN 978-7-5654-1384-1

I. 管… II. 高… III. 管理学-高等学校-教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 291075 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连图腾彩色印刷有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 172mm×242mm 字数: 525 千字 印张: 25 1/2 插页: 2

2014 年 1 月第 4 版

2014 年 1 月第 13 次印刷

责任编辑: 朱 艳 王芃南

责任校对: 那欣 刘咏宁

封面设计: 沈 冰

版式设计: 钟福建

ISBN 978-7-5654-1384-1

定价: 42.00 元

第四版前言

管理活动是由人类活动的组织性特征所决定的衍生性活动，是由人类活动对组织的目标性追求所产生的工具性职能。人类活动广泛的组织性决定了对管理活动的普遍性需求，而人类有意识的活动对组织目标的追求则决定了对管理活动的效率性要求。管理活动的普遍性需求和效率性追求对于我们每一个在社会中生活、在组织中工作的人来说，都是每天所必须面对的。因此，学会管理和适应管理是对每一个社会人的基本要求。为了适应学习和研究管理理论的需求，我们编写了这本《管理学》。

东北财经大学是国内开设管理学课程最早的高校之一。1952年建校伊始，设立了工业经济和商业经济管理专业，在这两个专业同时开设工业企业管理课程和商业企业管理课程，并编撰了与此相适应的企业管理教材。1978年，我校设立物资经济专业，开设物资企业管理课程。1992年，随着学科建设的发展，按照当时的国家教育委员会的要求，将工业企业管理、商业企业管理和物资企业管理专业合并，统一开设管理学课程，正式确立了管理学在全校专业课中的核心地位。1994年，成立工商管理学院后，下设管理教学部，为全校开设管理学课程。1995年，我校第一次出版了以管理学命名的教材、教学大纲和案例教材。20多年来，伴随着我校工商管理类专业在学科建设上的发展，我们编写的《管理学》在质量上也得到很大的提升。我校工业经济、企业管理专业早在1982年就获得了硕士学位授予权，1986年获得博士学位授予权，

1998 年取得企业管理博士点授予权。2000 年, 我校获得工商管理一级学科博士点授予权。2002 年, 我校企业管理被评为“辽宁省重点学科”。2002 年, 我校管理学被评为“辽宁省优秀课程”, 2003 年, 被评为“辽宁省精品课程”, 2007 年, 被评为“国家精品课程”。另外, 我们编写的《管理学》教材也是教育部推荐的优秀教材。

本书是我们编写的《管理学》的第四版。在保留前三版内容和体系的基础上, 我们结合管理环境变化的特点对内容进行了修订和补充, 主要目的是想把近年来管理领域最新发展的一些理论和观点补充进来, 从而使内容更加充实。修订的主要内容包

括:

第一, 对篇幅结构进行了调整, 在原有五编的基础上增加了第六编创新, 新增了危机管理和管理创新两章, 力图将管理学科的前沿研究内容吸纳到管理学教材体系中, 做到与时俱进。

第二, 对于原有各章也进行了较大幅度的调整。第一章增加了管理研究对象和方法的内容。第三章增加了企业伦理相关理论。第四章丰富了西蒙的决策理论, 增加了直觉决策的有关内容, 对于决策的方法也有一定的改进。第六章战略管理强化了增长型战略内容。第七章组织管理, 重点调整了组织变革与发展的小节内容。第八章系统介绍了组织文化新的研究成果, 如卡梅隆、奎因、丹尼森与达夫特的组织文化理论等, 并介绍了组织文化的负面效应等问题。第九章是篇幅调整最大的章节, 从人员配备的角度系统介绍了组织的人员管理。第十章到第十三章修改内容比较统一, 主要是在最后小节部分进行了修订, 将对策建议改为经典理论。第十五章控制是将原教材的控制基础和控制技术两章合并而成, 重点介绍控制基础。

第三, 本次修订在体例上进一步规范化和科学化, 将原有主要章节后面的对策性分析统一改为经典理论介绍。如提高激励的有效性, 主要是通过介绍研究激励有效性的理论来阐释这一主题。其他的章节, 如群体、沟通、领导、人员管理等均做同样调整。

第四, 各章节的实例和列举的案例全部采用近年来发生的企业事例, 力图反映企业和社会的现实及热点问题。

第五, 本次修订参考文献也做了较大幅度调整, 主要增加近五年出版的、较为权威的相关文献和资料。

第六, 本章后面的复习思考题也随章节内容的调整进行了相应变动。

本书由高良谋任主编, 郑文全、李品媛任副主编。参编人员及分工如下: 李品媛第一章; 杨波第二章; 马金城第三章; 刘明霞第四章; 刘佳第五章; 苗莉第六章; 刘美玉第七章; 郑文全第八章; 王溢涵第九章; 杨旭第十章; 李桂艳第十一章; 朱阳第十二章; 王东波第十三章; 于晓霖第十四章; 陈仕华第十五章; 李宇和高良谋第十六章。

本书在撰写过程中借鉴参考了国内外一些相关著作和教科书等文献资料, 在

此一并致谢。同时，真诚希望各位读者和同行对本书中的不当之处提出宝贵的意见。

高良谋

教育部工商管理类教学指导委员会 委员

中国企业管理研究会 常务副理事长

2013 年 11 月 20 日

目 录

第一编 总 论

第一章 管理和管理者.....	1
第一节 管 理.....	1
第二节 管理者及其技能	14
阅读资料	21
本章基本概念	21
本章复习思考题	22
第二章 管理理论的演变	23
第一节 古典管理理论	23
第二节 人际关系学说与行为科学理论	32
第三节 现代管理理论	36
第四节 当代管理思潮	40
阅读资料	44
本章基本概念	44
本章复习思考题	44
第三章 管理与环境	45
第一节 组织的环境	45
第二节 管理的全球化环境	54
第三节 组织的伦理问题与社会责任	63
阅读资料	74
本章基本概念	74
本章复习思考题	74

第二编 计 划

第四章 决 策	75
第一节 决策和决策类型	75
第二节 决策过程	80
第三节 决策模式	84
第四节 决策方法	88
阅读资料	97
本章基本概念	97
本章复习思考题	97
第五章 计划工作	99
第一节 计划工作的基本概念	99
第二节 计划的制订	105
第三节 计划的实施	113
第四节 目标管理	115
阅读资料	121
本章基本概念	122
本章复习思考题	122
第六章 战略管理	123
第一节 战略管理概述	123
第二节 公司层战略	134
第三节 业务层战略	140
阅读资料	146
本章基本概念	146
本章复习思考题	146

第三编 组 织

第七章 组织设计	148
第一节 组织工作与组织设计	148
第二节 组织工作的基本要素	150
第三节 组织设计的权变因素	162
第四节 组织设计的基本形式	167
第五节 组织变革	171
阅读资料	177
本章基本概念	178
本章复习思考题	178
第八章 组织文化	179
第一节 组织文化的概述	179
第二节 组织文化的类型	189

第三节 组织文化建设·····	194
阅读资料·····	201
本章基本概念·····	202
本章复习思考题·····	202
第九章 人员配备·····	203
第一节 工作分析和人员规划·····	203
第二节 人员招聘·····	209
第三节 人员培训与开发·····	215
第四节 绩效考评和薪酬·····	223
阅读资料·····	228
本章基本概念·····	228
本章复习思考题·····	228
第四编 领 导	
第十章 领导行为·····	230
第一节 领导的基本概念·····	230
第二节 经典领导理论·····	232
第三节 有效领导者的培养与训练·····	247
阅读资料·····	250
本章基本概念·····	250
本章复习思考题·····	250
第十一章 激 励·····	251
第一节 激励概述·····	251
第二节 有代表性的激励理论·····	253
第三节 激励手段和策略·····	268
阅读资料·····	274
本章基本概念·····	274
本章复习思考题·····	275
第十二章 沟 通·····	276
第一节 沟通概述·····	276
第二节 沟通的分类及特点·····	281
第三节 有效沟通·····	292
阅读资料·····	300
本章基本概念·····	301
本章复习思考题·····	301
第十三章 团队管理·····	302
第一节 团队的含义·····	302
第二节 团队建设与管理·····	315

第三节 冲突管理·····	322
阅读资料·····	326
本章基本概念·····	327
本章复习思考题·····	327
第五编 控 制	
第十四章 控制与控制技术·····	328
第一节 控制概述·····	328
第二节 控制工作·····	335
第三节 控制技术·····	342
阅读资料·····	353
本章基本概念·····	353
本章复习思考题·····	353
第十五章 危机管理·····	355
第一节 危机管理的定义、特征与职能·····	355
第二节 危机管理的过程与技术·····	359
第三节 提升危机管理的有效性·····	364
阅读资料·····	369
本章基本概念·····	369
本章复习思考题·····	369
第六编 创 新	
第十六章 管理创新·····	370
第一节 企业家及其职能·····	370
第二节 第三次工业革命的发端与特征·····	382
第三节 第三次工业革命的管理变革·····	387
阅读资料·····	396
本章基本概念·····	397
本章复习思考题·····	397
参考文献·····	398

第一编 总 论

第一章 管理和管理者

本章学习要点 本章重点研究了管理中的两个基本概念问题，即管理和管理者。通过对这两个问题的阐述以及由此展开的相关分析，提出了管理的特性和管理的基本职能；阐释了管理活动与管理学研究对象、方法；提出了管理者和领导者的差异；明确了管理者应具备的基本技能和所扮演的各种角色。

通过本章的学习，读者应掌握管理和**管理特性**的基本内涵；增强对**管理活动**的了解；掌握**管理学的研究对象与方法**；辨析**管理者与操作者、领导者**，成功**管理者与有效管理者**的区别与联系。

第一节 管 理

在当今社会，管理是我们既熟悉又陌生的字眼。熟悉的是我们几乎时刻与之发生联系，陌生的是尽管管理就在我们身边，但是要科学地理解管理、有效地开展管理工作却并不是一件简单的事。

一、管理的含义

“管理”起源于人类的共同劳动，自古有之。当人们组成群体要达到共同目标时，就必须有管理，以协调群体中每个成员的活动。在现代社会，管理活动作为人类最重要的一项活动，广泛地存在于社会生活中，如国家、军队、企业、学校、医院、慈善机构等都需要管理。可以说，现代社会的发展离不开管理。因此，就有必要了解什么是管理，为什么要进行管理活动，怎样才能有效地开展管理活动。

(一) 什么是管理

对于“管理”，人们从不同的角度出发，有着不同的理解。从汉语词典来看，管理一词是“管辖”、“处理”的意思，但在管理活动中，管理的含义远不止这些，它在“管辖”、“处理”的基本含义基础上延伸出了更为广泛的意义。

管理学界对于关于管理概念的认识，至今仍未有一个公认和统一的解释。多年来，西方许多管理学者从不同的研究角度，对管理的概念作出了不同阐释。古典管理理论的代表人物，科学管理的创始人 F. W. 泰罗认为：确切知道要别人干些什么，并注意他们用最好、最经济的方法去干。管理理论创始人之一、法国的亨

利·法约尔则将管理定义为：计划、组织、指挥、协调和控制。法约尔对管理基本思想的阐述反映在后来许多管理学家给管理所下的定义中。

20 世纪 50 年代以来，随着社会生产的不断发展，人们对管理的认识又进一步拓展。美国管理学家赫伯特·A. 西蒙（Herbert A. Simon）认为：管理就是决策。而马丁·J. 坎农则认为：管理是一种为取得、分配并使用人力和自然资源以实现某种目标而行使某些职能的活动。美国的小詹姆斯·唐纳利（Donnelly）等又把管理定义为：管理就是一个人或更多的人来协调他人的活动，以便收到单个人、单独活动所不能收到的效果而进行的各种活动。

当代管理过程学派的代表，美国管理学家哈罗德·孔茨（Harold Koontz）把管理定义为：管理就是设计和保持一种良好环境，使人在群体里高效率地完成既定目标。斯蒂芬·P. 罗宾斯（Stephen P. Robbins）对管理的定义是一个协调工作活动的过程，以便能够有效率和有效地同别人一起或通过别人实现组织的目标。

随着管理研究范围的不断扩大，各相关学科的研究成果日益丰富，人们对管理概念的认识愈加宽泛。有人从系统论角度出发，认为管理就是对整个系统运动、发展、变化有目的、有意义的控制行为；有人从信息论的角度出发，认为管理就是信息不断输入、输出和反馈的过程。现代管理大师彼得·德鲁克则认为管理是一种器官，是赋予机构以生命的、能动的、动态的器官。没有机构（工商企业）就不会有管理。但是，如果没有管理，那也就只会有一群乌合之众，而不会有机构。对于管理的概念的种种不同认识，我们还可以列举出很多，这些不同认识从不同的侧面揭示了管理的含义，或是深化了管理在某一方面的属性，这对管理理论的发展是有益的。

综上所述，我们认为管理是指管理者在特定的环境下，对组织的各类资源进行有效的计划、组织、领导和控制，使组织成员高效率地实现既定目标的活动过程。这一定义包含以下几层意思：

（1）管理是为实现组织目标服务的，是一个有意识、有组织的群体活动过程。所以，管理的基本原理适用于一切组织。不论是营利性的工商企业，或是非营利性的群体组织，如学校、医院、科研单位、政府机关、军队或慈善救济会等，虽然不同组织可能需要不同的管理技术和管理方法，但是管理的基本原理却是相同的。

（2）管理过程是由一系列相互关联的基本职能所构成，这些基本职能包括计划、组织、领导和控制。各级管理者都要通过计划工作、组织工作、领导工作和控制工作来确定组织目标，创造一种良好的环境，使组织成员高效率地实现既定目标。

（3）管理的对象是组织的各类资源，管理的有效性集中体现在组织资源的投入、产出的比较上。所以，管理者都必须把提高效益作为管理目标。营利性的组织固然要讲究效益，追求盈利；非营利性的组织，如事业单位、政府机关等，也必须力争完成预期目标，投入的资源（人、财、物）越少越好，或者以现有的资源完成更多的工作。而要提高效益，就必须提高工作效率。任何一个组织要想留住并引

导该组织的成员高效率地工作，应使组织成员明确实现组织目标与实现个人目标是一致的，同时要满足组织成员各种合理的物质需要和精神需要，通过提高组织成员的满意感激发员工的工作热情。

（4）管理活动是在一定的环境背景下进行的，管理者应善于发现环境为组织提供的机会和构成的威胁。管理者绝不是在一个孤立、封闭的组织内开展管理活动的，而是在一个开放的、与外界有千丝万缕联系的组织中进行管理活动的。管理者要适应外部环境的变化，并能充分利用外部环境提供的各种机会。一方面，要求组织为创造优良的社会物质和文化环境尽其“社会责任”；另一方面，管理的方法和形式要因环境条件的不同而随机应变。

（二）为什么要管理

1. 管理是人类社会最基本、最重要的活动之一

人类社会活动需要管理古来有之。人类自远古时代，群居群猎时起，就知道“合群”抵御危险、征服自然。显然，其“合群”的目的无非是为了集结个人的力量，发挥集体的更大的作用。要实现这一目的，在人类这种群体的“组织”中，就存在着合作、协作或协调的问题，这就是管理。所以，管理是伴随着组织的出现而产生的，是协作劳动的必然产物。

现实生活中，我们每一天都会发生与管理相关的活动或事情，如果我们的管理工作做得好，事情的进展就会比较顺利，活动也有效率，一切都按部就班地进行，这时人们往往意识不到什么问题。但是当管理工作不到位或组织混乱时，你的感受却十分明显。例如，通知你去交水费时，却发现水费计价有问题，而供水公司却无法立即解决，只能将错就错。你向航空公司订票时，出票系统却发生了故障。美国IBM公司创始人托马斯·沃森（Thomas J. Watson）曾经用一个故事生动地说明了管理在社会生活中的作用。一个男孩子在穿一条长裤时，发现裤子长了一些。于是他请奶奶帮忙将裤子剪短一点。可奶奶说，她现在太忙，让他去找妈妈。而妈妈则回答他，今天她已经同别人约好去打桥牌。男孩子又去找姐姐，但是姐姐有约会。时间已经很晚了，这个男孩非常失望，他怀着担心明天穿不上新裤子的不安心情入睡了。奶奶忙完家务事，想起了孙子的裤子，就拿剪刀将裤子剪短了一些；姐姐约会回来心疼弟弟，也把裤子剪短一点；妈妈打完桥牌回来后又把裤子剪去一截。结果想修理一下长裤却将其剪成了短裤，这就是缺乏管理协调的结果。所以，大到一个国家，小到一个家庭，管理时刻存在于我们的社会生活中。

2. 管理促进了人类社会的进步和科技的发展

人是社会的产物，人类的社会活动需要组织起来进行，它包括人类活动的各个方面，如文化、教育、科研、政治、军事等，而要使组织起来的活动顺利进行就必须有管理。管理活动对于人类社会的重要性是随着社会经济的发展和组织规模的不断壮大而日益显著的。如果说早期的组织实施的只是简单的、粗放的管理，那么时至今日，随着社会生产力的发展，科学技术的日新月异，人类社会有组织的活动规模越来越大，协作的范围越来越广，管理也越来越向精细化、科学化方向发展，管

理的地位也日益突出和重要。世界上一些著名的管理学家和经济学家将管理看作是推动人类社会进步,科技发展的催化剂或原动力,同土地、劳动和资本并列成为社会的“四种经济资源”,同人力、物力、财力和信息一起构成组织的“五大生产要素”。也有人将管理、技术和人才的关系比喻为车子的“两个轮子一根轴”,作用极为重要。管理在现代社会对人类社会进步、科技发展的促进作用主要是通过对现有资源最充分地利用体现的。管理科学的发展,管理水平的提高,既是人类社会进步、科学技术发展的结果,同时也促进了社会的发展、科学技术的进步。正如上面所言,人们把科技和管理比作推动社会进步的两个轮子。但是这两个轮子的作用是不同的,科技固然提供动力,使历史的车轮转动得更快,但管理不仅影响甚至决定把科技成果转变为这种动力的可能性和速度,而且决定整个历史车轮转动的方向。所以,管理这个轮子是起决定作用的。

3. 管理活动有助于提高组织的效率

任何组织都离不开管理活动,组织的成长和发展都与管理活动的有效性息息相关。到了近代,管理的这种影响力越发显著。20世纪80年代,美国的邓白氏公司(Dun and Bradstreet, Inc.)对管理与企业运营之间的关系有较为系统深入的研究,结果表明,美国企业失败的原因列在前位的主要是管理方面的问题(见表1-1)。

表 1-1 美国企业失败的原因

失败的原因	失败的比例(%)
企业管理者无能	44
缺乏管理经验	17
经验失衡	16
缺乏行业经验	15
疏忽	1
欺诈或灾害	1
原因不详	6
	100

资料来源 徐子健. 管理学[M]. 北京: 对外经济贸易大学出版社, 2002.

由此可见,企业经营失败,有90%以上的原因与管理相关。不能否认,在特定的市场条件下,一些企业经营管理水平低下,也可能会出现短时期的辉煌或盛极一时,但要打造百年企业一定是管理有方,在管理上具有独到之处的企业。

现代社会随着社会生产规模的不断扩大,管理活动对组织的重要性愈加突出,与管理活动相关的工作岗位也日益增多。据美国劳工统计局(U. S. Bureau of Labor Statistics)数据显示,到2009年年底,经理、行政人员和管理性职位增加了约20%。在不断变革的未来社会中,一切都可能发生变化、弱化或消失,但管理的作

用却是不断强化的。今天,随着中国不断融入国际社会,迈入经济全球化时代,企业运营的不确定性和复杂性显著增加,管理者也面临着新的挑战,需要运用更高的管理智慧,不断解决企业发展中出现的新问题。

二、管理的特性

不论将管理看作是一门科学,还是认为管理是一种社会活动、一个过程,管理与其他社会活动相比,有着不同的特点。

(一) 管理的自然属性和社会属性

1. 管理的自然属性

管理的自然属性和社会属性也被称为管理的二重性。明确这一点有助于我们进一步深入认识和了解管理的本质,更有效地开展管理活动。通常,我们把上述管理的指挥劳动称为管理的自然属性,而管理中的监督劳动被称为是社会属性。“指挥劳动”,凡是有许多人进行协作的劳动,过程的联系和统一都必然要表现在一个指挥的意志上,表现在各种与局部劳动无关而与工场全部活动有关的职能上,就像一个乐队要有一个指挥一样,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。

这种管理活动是同生产力直接联系的,是由共同劳动的社会化性质决定的,是进行社会化大生产的一般要求和组织劳动协作过程的必要条件,这种必要性随着生产力的发展、生产社会化程度的提高而增加,由此产生的管理职能,即一般职能就是合理组织生产力。为了实现这种管理职能而形成的管理技术和方法是由生产力发展水平所决定的,它不会因生产关系或社会制度的改变而变化,它表现了管理的自然属性。

管理的自然属性表明了凡是社会化大生产的劳动过程都需要管理,它不取决于生产关系的性质,而主要取决于生产力的发展水平和劳动社会化程度,因而它是管理的一般属性,体现了在任何社会制度中管理的共性。

2. 管理的社会属性

“监督劳动”这种管理活动是同生产关系直接联系的,是由共同劳动所采取的社会结合方式的性质决定的,是维护社会生产关系和实现社会生产目的的重要手段。也就是说,社会生产总是在一定的生产关系下进行的,管理要体现生产资料所有者的意志,维护所有者的利益,为巩固和发展一定的生产关系服务,从而表现管理的社会属性。管理的社会属性,主要取决于生产关系的性质,并随着生产关系性质的变化而变化,因而它是管理的特殊属性,在不同的社会生产关系条件下表现出管理不同的个性。

管理的自然属性和社会属性使我们更好地了解管理的特性。因为任何一种管理方法、管理技术和手段的出现是与时代背景和特定的社会关系紧密结合的。我们在研究、掌握管理原理和规律时,要因时制宜、因地制宜。实践表明,不存在一种适用于古今中外的普遍模式。

(二) 管理的科学性和艺术性

在管理学界,对于管理科学性和艺术性(实践性)一直是有争议的,坚持管

理实践性的观点认为,经典的管理理论都来自于管理实践。在人类的远古时代,管理科学并不发达,但却诞生了人类最伟大的奇迹,如中国的万里长城、埃及的金字塔等。坚持管理科学性的观点认为,管理实践活动是有规律可循的,人的管理技能也是可以通过学习和训练提高的。我们认为管理既有科学性,也有艺术性。

1. 管理的科学性

管理的科学性是指管理作为一个活动过程,存在着其自身运动发展的基本客观规律。人们通过各种社会实践和科学研究,不断总结经验,提出问题,验证推理,从中抽象总结出一系列反映管理活动过程中客观规律的管理理论和一般办法。人们利用这些理论和方法来指导其社会实践,又以管理活动的结果来衡量管理过程中所使用的理论和方法是否正确,使管理的科学理论和方法在实践中得到不断的验证和丰富。承认管理具有科学性是基于:

(1) 管理具有系统性。管理过程中发生的各种现象不是孤立存在和表现的,是有其活动的客观规律的。人们经过长期的经验总结和理论升华,已形成了一整套反映管理过程客观规律的、合乎逻辑的理论体系以及管理的方法与技术。管理者可以运用这些理论、方法和技术解释管理工作中过去和现在的变化,并根据其运行规律预测未来的变化。

(2) 管理的基本理论和方法像其他科学领域的理论和方法一样,是可以通过课堂传授或阅读而掌握的知识,并且是可以用来指导管理实践的。早在管理理论形成的初期,古典管理理论的创始人亨利·法约尔就指出:管理能力也应该像技术能力一样首先在学校里得到,然后在车间里得到。20世纪以来西方发达国家兴办各类管理学校,培养出了大批管理人才。这些人才在管理实践中,运用所学知识取得了举世公认的成绩,成为促进社会进步的一种力量。

(3) 作为研究管理过程中客观规律学说的管理学已经形成了完整、独立的学科,并运用多种研究方法使管理学不断发展进步。特别是在近代,管理学的发展完善性还体现在能够系统地兼收并蓄其他相关学科的研究成果、理论知识和分析方法,如心理学、社会学、系统科学、哲学、经济学等。

2. 管理的艺术性

(1) 管理是一门艺术。任何组织的管理活动都是以人为核心的,而人的心理素质和行为方式各不相同,展现在管理活动中也是风格迥异。由于管理者是在一定的具体情景中进行管理活动的,为了进行有效的管理就必须既要考虑具体情景的特点,又要考虑执行者的个性特点,绝不能机械地生搬硬套管理理论和原则。这就要求管理者在管理实践中的创新和发现,有独特的造诣和管理手段,以达到管理有效协调的目的。

(2) 管理者在掌握一定理论和方法的基础上,灵活运用这些知识和管理技能的能力。管理的艺术性强调的是管理人员必须在管理实践中发挥积极性、主动性和创造性,利用个人的智慧、知识和经验,因地制宜地将管理理论与具体的管理活动相结合,实现有效的管理。

(3) 管理的艺术性还表明, 仅仅学习书本上的管理理论, 能熟记管理的原理与原则是不可能成为成功的管理者的, 成功的管理者必须善于在实践中应用管理理论, 善于发现问题, 总结经验, 并通过实践创造和发展管理理论。正如人们把文学、音乐和绘画创作叫艺术一样。如果作家、音乐家和画家不懂得有关理论或者只懂得有关理论而没有创造性是绝对不会有好作品的。所以, 最富有成效的艺术家总是对他所依据的有关理论有较高的造诣, 并能在实践的创作中创造性地运用这些理论。

管理的科学性和艺术性并不是相互对立、相互排斥的, 而是相互补充、相互印证的。管理理论和管理艺术研究的都是管理实践。不同的是, 管理理论研究的是管理活动中普遍的、必然的规律性, 而管理艺术研究的是在具体情景中管理活动的特殊性和随机性。所以, 管理理论和管理艺术都是管理学的有机组成部分, 两者缺一不可。管理学就是管理理论和管理艺术系统知识的统一体。

(三) 管理的普遍性和特殊性

1. 管理的普遍性

管理的普遍性基于以下三点认识:

(1) 管理活动存在于人类社会的各个层面。管理是人类最近、最重要的活动之一, 它广泛存在于社会生活的各个领域, 包括国家、军队、政府、企业以及家庭和社区活动等。

(2) 管理活动体现在组织的各个层面。组织作为社会活动的基本单元或细胞, 如何通过有效管理提高服务效率和产出效益, 是十分重要的。因此, 无论是哪一层次的管理者都是通过计划、组织、领导和控制职能实现组织目标的。

(3) 可以从一般管理活动中, 总结和发现其规律, 这些规律具有共同性, 在某种程度上具有普世价值。例如, 企业效益与其经营规模并不完全成正比。

2. 管理的特殊性

(1) 管理目标的特殊性决定了管理内容和管理方法的差异, 不同的组织追求不同的目标, 如学校组织的目标是教书育人; 医院组织的目标是治病救人; 军队组织的目标是保卫国家; 企业组织的目标是创造产品, 提供服务等。

(2) 虽然管理理论对于管理实践具有普遍的指导意义, 但是, 管理活动的目标和管理环境是不同的, 没有完全照搬就能成功的管理模式。由于管理活动中的各类影响因素是不断变化的, 不仅有确定的因素, 还有非确定的因素; 不仅有相对稳定的因素, 还有突发性、偶然性的因素, 这就决定了进行管理不仅要有普遍意义的科学原则, 运用能解决规律性问题的科学方法, 而且还要有随机应变的能力和灵活发挥的特点。如果不考虑具体情景, 生搬硬套管理理论和原则, 就不会达到管理的最佳效果。

管理的特殊性还在于管理本身是一种不断变革、不断创新的社会活动。通过管理的变革, 推动社会和经济的发展, 在一定条件下, 还可以创造新的生产力。没有管理的创新, 就没有成功的管理。目前, 中国出现的管理理论本土化热潮就是管理