

管理在管什麼

管人

管作業

管資訊

管資源

Introducing Management

Kate Williams & Bob Johnson®著

高子梅®譯

最實用的管理教科書，經理人的二十四堂必修課！「管理是社會創造豐沛資源的一種機制。」

——彼得·杜拉克

F272
261412v3

港台書

管理在管什麼

管人
管作業
管資訊
管資源

Introducing Management

Kate Williams & Bob Johnson®著
高子梅®譯



Introducing Management, 2nd edition

Copyright © 1999, Bob Johnson. All Rights Reserved.

Copyright © 2004, Kate Williams. All Rights Reserved.

Complex Chinese translation Copyright © 2010 by Faces Publications,

a division of Cité Publishing Ltd.

The edition of Introducing Management, 2/e by Kate Williams is published by

arrangement with Elsevier Ltd.

The Boulevard, Langford Lane, Kidlington, OX5 1GB, England. ISBN 0 7506 5920 3

Through the Chinese Connection Agency, A division of The Yao Enterprises, LLC

All Rights Reserved.

企畫叢書 FP2080Y

管理在管什麼：管人・管作業・管資訊・管資源

作 者 Kate Williams & Bob Johnson

譯 者 高子梅

主 編 陳逸瑛、顧立平

發 行 人 涂玉雲

出 版 臉譜出版

城邦文化事業股份有限公司

台北市民生東路2段141號5樓

發 行 台北市中正區民生東路二段141號11樓

電話：886-2-25007696 傳真：886-2-25001952

英屬蓋曼群島商家庭傳媒股份有限公司城邦分公司

客服服務專線：886-2-25007718；25007719

24小時傳真專線：886-2-25001990；25001991

服務時間：週一至週五上午09:00~12:00；下午13:00~17:00

劃撥帳號：19863813 戶名：書虫股份有限公司

讀者服務信箱：service@readingclub.com.tw

香 港 發 行 城邦（香港）出版集團有限公司

香港灣仔駱克道193號東超商業中心1樓

電話：852-25086231 傳真：852-25789337

電子信箱：hkcitye@biznetvigator.com

新 馬 發 行 所 城邦(馬新)出版集團【Cite (M) Sdn. Bhd. (458372U)】

11, Jalan 30D/146, Desa Tasik, Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia

電話：603-90563833 傳真：603-90562833

三 版 一 刷 2010年3月9日

版權所有・翻印必究（Printed in Taiwan）

ISBN 978-986-235-094-2

定價：399元

（本書如有缺頁、破損、倒裝、請寄回更換）



目錄

CONTENTS

前言 009

學習架構 011

第1部分 管理在管什麼

第1堂課 實現成果 019

第2堂課 資源管理 027

第3堂課 瞄準顧客 039

第4堂課 瞭解文化 053

第5堂課 認識環境 067

第2部分 人員管理

第 6 堂課	激發動機	087
第 7 堂課	領導授權	101
第 8 堂課	團隊管理	119
第 9 堂課	改善績效	137
第 10 堂課	管理變革	151

第3部分 作業管理

第 11 堂課	化投入為產出	165
第 12 堂課	滿足顧客需求	177
第 13 堂課	工作的規畫和控管	191
第 14 堂課	職場管理	215
第 15 堂課	流程改進	229



目 錄

C O N T E N T S

第4部分 資訊管理

第16堂課	有效決策	247
第17堂課	資訊的記錄和取得	265
第18堂課	有效溝通	287
第19堂課	書面溝通	299
第20堂課	當面溝通	311

第5部分 資源管理

第21堂課	財務管理	333
第22堂課	瞭解財務報表	351
第23堂課	預算的準備和運用	371
第24堂課	成本與資源的控管	385

解答篇	401
-----	-----

名詞解釋	411
------	-----

F272
261412v3

港台書

管理在管什麼

管人
管作業
管資訊
管資源

Introducing Management

Kate Williams & Bob Johnson®著
高子梅®譯



Introducing Management, 2nd edition

Copyright © 1999, Bob Johnson. All Rights Reserved.

Copyright © 2004, Kate Williams. All Rights Reserved.

Complex Chinese translation Copyright © 2010 by Faces Publications,
a division of Cité Publishing Ltd.

The edition of Introducing Management, 2/e by Kate Williams is published by
arrangement with Elsevier Ltd.

The Boulevard, Langford Lane, Kidlington, OX5 1GB, England, ISBN 0 7506 5920 3

Through the Chinese Connection Agency, A division of The Yao Enterprises, LLC

All Rights Reserved.

企畫叢書 FP2080Y

管理在管什麼：管人・管作業・管資訊・管資源

作 者 Kate Williams & Bob Johnson

譯 者 高子梅

主 編 陳逸瑛、顧立平

發 行 人 涂玉雲

出 版 臉譜出版

城邦文化事業股份有限公司

台北市民生東路2段141號5樓

發 行 台北市中正區民生東路二段141號11樓

電話：886-2-25007696 傳真：886-2-25001952

英屬蓋曼群島商家庭傳媒股份有限公司城邦分公司

客服服務專線：886-2-25007718；25007719

24小時傳真專線：886-2-25001990；25001991

服務時間：週一至週五上午09:00~12:00；下午13:00~17:00

劃撥帳號：19863813 戶名：書虫股份有限公司

讀者服務信箱：service@readingclub.com.tw

香 港 發 行 城邦（香港）出版集團有限公司

香港灣仔駱克道193號東超商業中心1樓

電話：852-25086231 傳真：852-25789337

電子信箱：hkcitye@biznetvigator.com

新 馬 發 行 所 城邦(馬新)出版集團【Cite (M) Sdn. Bhd. (458372U)】

11, Jalan 30D/146, Desa Tasik, Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia

電話：603-90563833 傳真：603-90562833

三 版 一 刷 2010年3月9日

版權所有・翻印必究（Printed in Taiwan）

ISBN 978-986-235-094-2

定價：399元

（本書如有缺頁、破損、倒裝、請寄回更換）

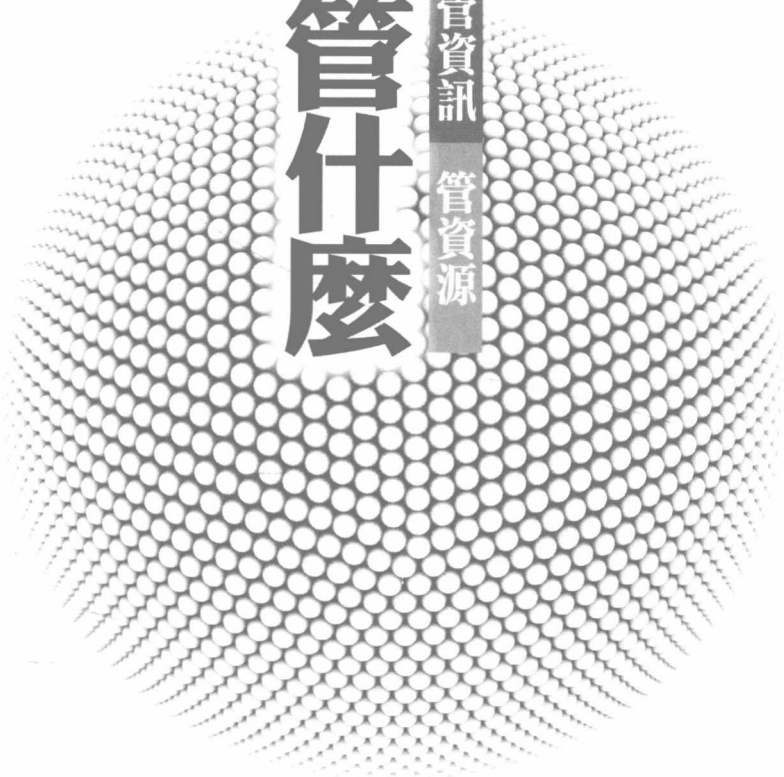
管理在管什麼

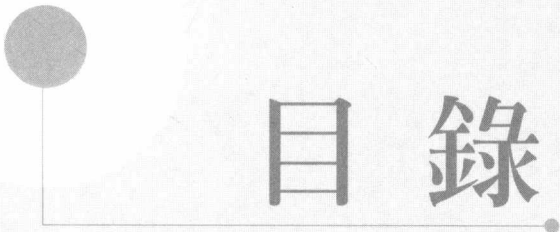
管人

管作業

管資訊

管資源





目錄

CONTENTS

前言 009

學習架構 011

第1部分 管理在管什麼

第1堂課 實現成果 019

第2堂課 資源管理 027

第3堂課 瞄準顧客 039

第4堂課 瞭解文化 053

第5堂課 認識環境 067

第2部分 人員管理

第 6 堂課	激發動機	087
第 7 堂課	領導授權	101
第 8 堂課	團隊管理	119
第 9 堂課	改善績效	137
第 10 堂課	管理變革	151

第3部分 作業管理

第 11 堂課	化投入為產出	165
第 12 堂課	滿足顧客需求	177
第 13 堂課	工作的規畫和控管	191
第 14 堂課	職場管理	215
第 15 堂課	流程改進	229



目 錄

C O N T E N T S

第4部分 資訊管理

第16堂課	有效決策	247
第17堂課	資訊的記錄和取得	265
第18堂課	有效溝通	287
第19堂課	書面溝通	299
第20堂課	當面溝通	311

第5部分 資源管理

第21堂課	財務管理	333
第22堂課	瞭解財務報表	351
第23堂課	預算的準備和運用	371
第24堂課	成本與資源的控管	385

解答篇	401
名詞解釋	411

前言

商業環境日益動盪不安，許多組織正面臨著提升利潤和降低成本的龐大壓力。不管是民營或公營機構，都在努力尋求對策，以求在這個競爭激烈的環境中生存下去。組織需要一批技術精湛、靈活變通、反應敏捷的作業人員，並由經理人居中扮演統籌的角色——這個角色難度高，極富挑戰性。

《管理在管什麼》是專為新上任和現任經理人所規畫設計的學習發展指南，目的在於協助經理人扮演好自己的管理角色，並且真正負起管理這個重責大任。本書所提出的基礎知識都有管理觀念和理論做為基礎，並深入探討經理人必須在四大領域肩負的重任：人員、作業、資訊和資源。

如果你希望透過特定的專業進修機構取得管理資格，《管理在管什麼》是一本必讀之書。你會發現到這本書對你的學習和發展十分有利，因為它和所有專業管理資格所必備的知識條件息息相關。

管理本來就是一門講求實用的專業技術，本書也印證了這一點。它提供了來自不同領域的個案研究、情境分析和具體範例，能幫助你在工作職場上活用所學到的概念和理論。

全新修訂過的《管理在管什麼》最新版本，針對讀者需求，加入了最新資料，包括參考資料和相關網址在內。不過，我們還是保留了第一版原有的架構與重要特色，而且像第一版一樣考慮到讀者的各種需求。

經理人的角色正面臨有史以來最大的挑戰。我們希望《管理在管什麼》能夠幫助讀者瞭解管理角色的棘手性，鼓勵讀者更上層樓，成功克服管理的挑戰。

——凱特·威廉斯（Kate Williams）

學習架構

《管理在管什麼》提供周密完整又輕鬆易讀的學習架構，可逐步引導讀者理解，並且熟悉管理角色。本書共分五大部分，悉數涵括管理學的各個重要領域。這五大部分分別是：

第一部分 管理在管什麼

第一部分先簡單說明人們對經理人的工作有什麼期許，以及他們所必須肩負的責任。此外，也會說明大環境的變遷對組織和經理人工作的影響。最後，它會解釋組織的幾種分析模式和架構，以及文化（我們在組織裡的做事方法）對決策和作業方式的影響。

誠如標題所示，第一部分的目的是要將經理人的工作融入整個組織脈絡中，甚至超越組織的格局。對許多經理人來說，尤其是基層經理人，特別容易被日常瑣事所累，進而忽略了組織對於他們未來成就的期許，更忽略外在因素的影響。第一部分的目的就是要矯正這一點，鼓勵經理人以更大的格局來看待這一切。