·现代管理科学丛书·

现代管理学

阮来民　顾智敏　主编

上 海 教 育 出 版 社

《现代管理科学丛书》编委会

主任　项家祥

委员　项家祥　高惠珠　桑玉成　朱勤军
　　阮来民　朱海森　朱国定　石登荣
　　刘晓敏

序

管理起源于人类的共同劳动。就是说，人类自从有了共同劳动之后，就有了管理的问题。但是，管理之称之为“学”，即人类把管理作为一门学问来研究，则是近代以来的事情。而自从有了有关管理的学问之后，管理对于社会发展所起到的作用也就日益重要。在我看来，推动经济发展乃至于整个社会发展的主要动力有这样三个，一是工业革命；一是管理革命；一是民主革命。这三者就像社会这部列车前进的三个轮子，缺乏其中的任何一个轮子，这辆列车的正常运行都有可能存在问题。

管理既是一个重要的学科领域，也是社会的重要实践活动。在长期的管理实践基础上，人类开始了对于管理科学的研究。同样，在人们从事了一定的管理实践之后，往往很自然地会产生对于管理科学知识的需求。这种实践对于理论的需要，理论对于实践的推动，促进了管理学的发展，也促进了社会的进步和繁荣。

管理之所以能够在社会发展中起到积极的不可或缺的作用，我想这是由管理的基本任务所决定的。如果说，在农业时代、手工业时代，即便是大工业时代，生产力的发展和体现主要依赖劳动力和劳动技术的话，那么，在信息化越来越展露出对生产力发展的强劲影响的现时代，管理科学作为人力资源、物质资源、生产过程和组织行为

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

的从宏观调控直至微观运作的系统科学，已经显示出对社会进步的无可替代和必不可少的贡献。在一定意义上说，管理的基本任务是解决好对于人的安排问题。无论是一个国家还是一个地区抑或是一个单位，如何把人很好地组织起来，充分发挥每一个人的积极性和创造性，并且使这样的积极性和创造性都围绕一个既定的组织目标发挥作用，我想这应该是这个国家或这个地区或这个单位工作成败以及繁荣发展的关键。仔细回味起来，在我们这个世界里，人的智慧和能量应该说发挥到了几乎是令人难以想象的地步：人可以进入宇宙空间，人可以克隆人——尽管现在遭到绝大多数人的反对。但是，人如何组织好自己的同伴，使人的组合能够更有利于每一个人的发展，同时也有利于使每一个人的积极性和创造性得到充分发挥，我想解决这样的问题并不比解决进入宇宙空间乃至于克隆人的问题要容易。

所以这才需要管理，才需要管理科学。

我们手头的这套丛书，是上海师范大学管理学领域的专家、教授的集体成果。为适应国家经济发展以及社会发展的需要，满足改革开放的社会实践对高等教育提出的要求，上海师范大学已经实现了从一所师范类的高等学校向保留师范特色的综合型大学的转变。在这样的一个背景下，学校近年来也逐步发展了诸多管理类的专业和学科，如行政管理、公共事业管理、社会工作、旅游管理、财务管理等等。它们在学校的社会科学类专业和学科中，占据了极其重要的地位。这套丛书既是教授们多

年来从事管理类课程教学的成果，又是整合学校师资资源和知识资源的产物。我相信，这套丛书的出版一定能够有力地推动学校相关专业和学科的进一步发展。

当然，丛书也充分考虑到了社会对于管理知识的需要，相信丛书会具有广泛的读者面。如果本丛书的出版对企业、事业单位和其他部门的管理工作者以及对管理有兴趣的人们能够有所裨益的话，那也就权作为本校对社会作出的一份微薄贡献。这应该也是我的心愿。

我虽然在管理岗位上从事实际的管理工作，对管理学也有浓厚的兴趣，但严格说来我的专业不是管理学，所以上述对管理的一点认识肯定是粗浅的不成熟的。要对管理知识有一个全面的了解和认识，这套丛书应该能够提供必要的帮助。

是为序。

上海师范大学副校长　项家祥

2002 年 4 月

目　　录

第一章　管理和管理学…… 1
　第一节　管理的内涵…… 1
　第二节　管理的重要性 …… 13
　第三节　管理学研究对象及其特点 …… 16
第二章　管理科学的发展 …… 24
　第一节　传统的管理思想 …… 24
　第二节　古典管理理论 …… 28
　第三节　行为科学管理理论 …… 38
　第四节　现代管理理论 …… 43
　第五节　管理理论新思潮 …… 52
第三章　管理者 …… 58
　第一节　管理者及其管理层次 …… 58
　第二节　管理者的角色 …… 61
　第三节　管理者的职业素质 …… 68
第四章　现代管理的基本理念 …… 78
　第一节　管理的系统观 …… 78
　第二节　以人为本的管理 …… 85
　第三节　管理的变革和创新 …… 96
第五章　决策…… 110
　第一节　决策的涵义与作用…… 110
　第二节　决策的程序…… 117
　第三节　决策的类型…… 122
　第四节　决策的方法…… 128

第六章　计划…… 138
第一节　计划的基本概念…… 138
第二节　计划工作的程序与方法…… 147
第三节　目标管理…… 153
第四节　战略管理…… 162
第七章　组织…… 172
第一节　组织体系…… 172
第二节　组织设计…… 184
第三节　组织整合…… 197
第四节　组织变革…… 212
第八章　领导…… 227
第一节　领导的涵义…… 227
第二节　领导特质理论…… 237
第三节　激励理论…… 244
第四节　领导方式…… 257
第九章　控制…… 270
第一节　控制的内容和作用…… 270
第二节　控制的程序…… 276
第三节　控制的类型…… 282
第四节　控制的方法与技术…… 287
第十章　绩效评估…… 297
第一节　绩效与绩效评估…… 297
第二节　组织绩效测评…… 302
第三节　员工绩效考评…… 315
第十一章　管理伦理与社会责任…… 325
第一节　管理伦理的涵义…… 325
第二节　企业的社会责任…… 330
第三节　伦理制度和伦理领导…… 339

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

参考书目…… 347
后记…… 349

第一章　管理和管理学

管理是人类社会最普遍和最重要的一项活动。一个世纪以来，管理学作为一门系统地研究管理活动的基本规律和一般方法的科学得到了空前的发展，并对人类社会的发展起到了越来越重大的影响。本章将着重介绍管理的基本概念、要素、过程，以及管理学的性质特点、研究对象以及研究方法等方面的内容。

第一节　管理的内涵

“管理”是什么？这不仅是管理学家为加强管理学自身的理论基础所必须研究的问题，也是管理的实践工作者应该明确的问题。正确地回答这个问题可以帮助我们进一步理解管理的重要性，并使我们自觉地遵守管理的原理和原则，合理地运用各种管理方法。

一、管理的概念

1. 对管理的种种理解

“管理”，就汉语词义来说，“管”有管辖、负责、照管、约束之意；“理”有整治、协调、治理的含义。“管”和“理”合起来就是约束、治理的过程。

英语中“management”意指经营、管理、操纵、驾驭等。最初，“management”这词具有营利的目的，是商业和企业的用语。随着这词使用越来越广，一些非盈利组织也从接受到频繁使用该词。

需要指出的是，英语中还有一个词“administration”，也译作管理、经营，尤指公共事务，国家政策等管理。从这词的前缀“ad”和词

根“ministration”两部分来分析，或许可以更有助于揭示管理这词的实质和本义。前缀“ad”是增强后面的词根，词根“ministration”在韦氏词典中解释为照顾某人或某事的过程；在牛津词典中则含有帮助、服侍之意。因此，从“administration”这词中，我们可以领悟到管理的实质和本义就是帮助、服务于组织的成员，照管好组织中的物质，以促进组织实现预定目标的一系列的活动。这与现实生活中，有些管理者热衷于命令、控制、纪律的管理形象可谓相差甚远。

以上对“管理”概念的字面解释，是不可能严格地表达出管理本身所具有的完整含义的。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，下面我们择取几种有代表性的观点，以帮助我们更好地理解管理的本质。

“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。”①

“管理就是通过对人和资源的配置实现组织目标的过程。”②

“管理是协调个人和集体的努力来达到群体目标的过程。”③

“管理就是决策”。④

“管理就是去设计和维持一个环境，在那里许多个人集合在集体内一起工作，使之能完成选定的任务和目的。”⑤

“管理是社会组织中，为了实现预期的目标，以人为中心进行

---

① ［美］小詹姆斯·H·唐纳利等：《管理学基础》，中国人民大学出版社，1982年版，第81页。

② ［美］托马斯·S·贝特曼等：《管理学》（第四版），北京大型出版社，2001年第1版，第6页。

③ ［美］多恩利、吉布森等，转引自普蒂、韦里奇等《管理学精要》机械工业出版社，1999年版，第26页。

④ ［美］赫伯特·A·西蒙：《管理决策新科学》，中国社会科学院出版社，1982年版，第33页。

⑤ ［美］哈罗德·孔兹等：《管理学》，上海人民出版社，1990年版，第2页。

的协调活动”。①

“管理是对组织的资源进行有效的整合以达成组织既定目标与责任的动态创造性活动”。②

上述这些定义从不同的侧面、不同的角度揭示了管理的含义，或者是揭示了管理某一方面的属性。美国学者哈比森和迈尔斯则强调对管理的认识必须从更广阔的范围着眼，他们提出一个管理的三重概念，认为应把管理看成是：

（1）一种经济资源。管理同土地、劳力和资本一样，都是一种生产因素。随着一个国家工业化程度的提高，对管理的需要也相应地增长。

（2）一种职权系统。从历史上看，管理最初形成了一种独裁主义的哲学，即由少数上层人物来决定普遍成员的一切行动。后来，人道主义的观念促使一些管理部门产生了家长式的方法。再以后，便出现了规章管理，它的特点是关心以明确一贯的政策和程序来对待劳动群众。此后，由于越来越多的雇员提高了教育程度，管理开始趋向于采取民主和参与的方法。现代的管理可以看成是对待职权的上述四种态度的综合。

（3）一个阶级或一批优秀人物。现代社会里，各种关系日趋复杂，这就要求管理人员必须成为智力和教育方面的优秀人物，进入这个管理阶层越来越需要以教育和知识为基础，而不是依仗家庭或政治的关系。③

2. 管理的一种综合定义

---

① 周三多主编《管理学——原理与方法》，复旦大学出版社，1993 年版，第 10 页。

② 芮明杰主编《管理学——现代的观点》，上海人民出版社，1999 年版，第 5 页。

③ 转引自约瑟夫·L·梅西著《管理学概要》，辽宁人民出版社，1985 年版，第 4—5 页。

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

以上对管理的种种理解，我们可以得到这样一个结论：随着社会的进步以及管理实践的发展和范围的不断扩大，管理的含义也随之变化并将要继续不断变化，人们对管理这个概念也将有更深入和严格的研究，并日渐趋向于综合和统一。

20 世纪 40 年代中期，为了找到一个管理人员能够采纳和用于实践，研究人员能够用于教学的管理定义，美国各商学院的学术研究人员经过共同的切磋，运用集体的智慧，最终得出了下面这个定义：

“管理是引导人力和物质资源进入动态的组织以达到这些组织的目标，亦即使服务对象获得满意，并且使服务的提供者亦获得一种高度的士气感和成就感。”①

这个定义，借助于系统科学的方法对管理的概念作了全息的透视，深刻地揭示了管理的本质，比较全面地概括了管理这个概念的内涵和外延。下面我们对这个定义作进一步分析。

首先定义强调了管理是包含了对人力资源和物质资源的引导，在这里，人力资源在管理过程的重要性得到了充分的体现，管理就是通过人力和其他资源的综合利用来达到既定的目标。定义中还有一个重要术语是“动态的组织”，这个术语强调了管理的动态和不断发展的本质。组织的运营是处在一个永远变化的环境之中，经营的失败往往与忽略环境的变化，或是对环境变化的适应性过于缓慢而致的，只有那些随时准备适应环境变化的组织才被称为动态的组织。因此，正如从定义中所阐述的那样，管理涉及将人力资源和物质资源引导进入一个动态组织中去。

达到目标是这个定义的下一部分。没有目标就没有组织自身的特征和职能，也失去了管理的意义和组织存在的价值。作为一

---

① 普蒂·韦里奇、孔茨著：《管理学精要》，机械工业出版社，1999 年版，第 27 页。

个管理者，必须要对组织的近期和长远目标有一个清晰的认识，并要让你的员工们了解和认同这一目标。组织没有目标，也就不可能有成功的管理。

衡量达到组织这些目标的绩效度量是其所服务对象的满意程度。社会公众或消费者是组织服务的对象，对于成功的管理者需要注重的是消费者满意程度。一些组织对消费者持一种消极的态度，从长远观点看，这种态度会使组织步入困境。在今天社会，不论一个组织是处在高度竞争的环境，还是处在一种非高度竞争的环境，其所关注的焦点都应当是服务对象的满意程度。因此，管理就是为了达到使服务对象满意的目的，而将人力资源和物质资源引入到动态组织中。

定义的最后一个部分是关于使服务的提供者获得一种高度的士气和成就感的阐述。组织成员是服务的提供者，创造条件使组织的每一参与者都获得成就感和满意感，这不仅对达到组织目标以及为消费者提供满意的服务具有很大的影响，而且其本身亦是组织工作成效的基本组成部分。在大多数的组织，人们只有获得足够的满足感才能继续在组织中工作并能充分发挥他们的才能。如果员工的满意程度没有得到考虑，怎么能够期望他们对工作做得更好？

综上所述，管理是引导人力资源和物质资源进入动态组织以达到这些组织的目标，亦即使服务对象获得满意，并且使服务的提供者亦获得一种高度的士气和成就感。

二、管理的要素

管理作为一种复杂的社会实践活动，是由一系列相互联系相互制约的要素所组成的。概括而言，管理的基本要素包括管理主体、管理客体（对象）、信息、管理目标和管理环境五个方面，管理的这些基本要素相互作用，构成了整个管理活动的基本内容，了解管理的基本要素，也是研究管理职能的前提。