

知识信息服务管理

桑良至摇编著

安徽大学出版社

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (9541) 第 0010 号

如有影响阅读的印装质量问题,请与出版社发行部联系调换

目 录

第一讲 知识管理与知识信息服务	(1)
第一节 传统管理理论的特点	(1)
第二节 工业化时代早期的管理理论	(2)
第三节 工业化兴盛时期的管理理论	(3)
第四节 管理的基本原理	(4)
第二讲 知识信息服务管理史简述	(5)
第一节 中国古代的知识信息服务管理	(5)
第二节 西方的知识信息服务管理	(6)
第三节 1949年以后的知识信息服务管理	(7)
第三讲 知识信息服务管理的基本原则	(8)
第一节 资源共享原则	(8)
第二节 协作原则	(9)
第三节 标准化原则	(10)
第四节 公益性原则	(11)
第四讲 知识信息服务法规	(12)
第一节 知识信息服务事业法制史	(12)
第二节 国际图书馆协会联合会关于知识信息服务法 的规定	(13)
第三节 知识信息工作条例与标准	(14)
第五讲 知识信息资源建设管理	(15)
第一节 各有侧重的资源建设	(15)

第二节 摇根据《公共图书馆服务发展指南》开发资源建设 ...	(源)
第三节 摇资源采访原则	(缘)
第六讲 摇知识信息服务单位经费管理	(缘)
第一节 摇图书馆经费的计划管理	(缘)
第二节 摇图书馆经费的使用策略	(远)
第七讲 摇知识信息服务单位规章制度管理	(远)
第一节 摇规章制度的制定	(远)
第二节 摇规章制度的种类	(远)
第三节 摇规章制度的管理	(苑)
第八讲 摇知识信息服务与公共关系	(苑)
第一节 摇公共关系 粤月悦	(苑)
第二节 摇《中国国际公共关系协会会员行为准则》	(苑)
第三节 摇图书馆与公共关系	(愿)
第九讲 摇知识信息人力资源管理	(愿)
第一节 摇领导	(愿)
第二节 摇知识信息服务人员	(愿)
第三节 摇公开招聘	(怨)
第十讲 摇知识信息服务业务管理	(怨)
第一节 摇知识信息服务管理技能	(怨)
第二节 摇主馆与分馆业务的组织与协调	(怨)
第三节 摇业务组织	(员)
第十一讲 摇知识信息服务宏观管理	(员)
第一节 摇宏观管理的问题与目标	(员)
第二节 摇图书馆专业(条形化)化管理	(员)
第三节 摇地区化块形知识信息行业管理	(员)
第四节 摇图书馆评估	(员)
第五节 摇图书馆联盟	(员)
第十二讲 摇知识信息服务经济活动	(员)
第一节 摇图书馆转型期的讨论	(员)

第二节 公益性服务与有偿服务的范畴	(页码)
第三节 发展知识产业	(页码)
第十三讲 知识信息服务用户管理	(页码)
第一节 知识信息服务管理通则	(页码)
第二节 知识信息服务的要求	(页码)
第三节 有偿服务	(页码)
第十四讲 知识信息服务质量管理	(页码)
第一节 知识信息服务全面质量管理概念	(页码)
第二节 知识信息服务全面质量管理的主要内容	(页码)
第三节 健全知识信息服务质量管理体系	(页码)
第十五讲 知识信息服务行业道德管理	(页码)
第一节 《中国图书馆员职业道德准则》	(页码)
第二节 美国图书馆协会行业伦理条例	(页码)
第三节 伦理文件与行业道德	(页码)
第四节 信息伦理或职业道德——包揽与适用	(页码)
第十六讲 知识管理	(页码)
第一节 知识管理的概念	(页码)
第二节 知识管理的系统模型	(页码)
第三节 显性知识与隐性知识	(页码)
第四节 知识创新	(页码)
第十七讲 竞争情报管理	(页码)
第一节 竞争情报基础知识	(页码)
第二节 有关企业的竞争情报	(页码)
第十八讲 政府信息服务管理	(页码)
第一节 政府信息公开的重要性	(页码)
第二节 政府信息服务	(页码)

第一讲 知识管理与知识信息服务

我们的时代是知识经济时代。今天,知识是生产力发展的动力。知识比资本、资源、人力更重要。在人力经济时代,图书馆是神权的组成部分;在资源经济时代,图书馆是人们学习文化的重要场所;在知识经济时代,知识信息服务是生产力发展的必备条件。

在知识经济时代,图书馆不再是单个存在的封闭体,而是网络化的连接在一起的服务单位,图书馆的范式发生了根本性的变化,图书馆其实是知识信息馆。因此,原来的图书馆管理,现在可以说是知识信息服务管理了,因为其主要职能是知识信息服务。

图书馆的服务管理既要遵守知识管理的原则,又要遵守普通管理学的原理。

第一节 传统管理理论的特点

传统的管理主要存在三个方面的问题:

企业的所有者与经营者不分离,没有专业化的管理队伍。生产资料所有者拥有资金,往往没有专业化的经营与管理知识,以经验与灵感为管理的手段,管理水平低下。

管理者的个人经验、主观认识制约了企业的发展,管理的科学技术、管理理论、管理法规没有得到应有的重视与研究,管理没有形成一门专门的学问。

由于缺少科学的选人、用人、育人的管理制度,“跟人跟线”是传统管理者用人的主要模式,不能发挥公众的创造力。

第二节 工业化时代早期的管理理论

一、科学管理原理

泰勒(F. W. Taylor, 1856—1915 年), 美国德维尔钢铁厂总机械师、总工程师。他于 1895 年出版管理学著作《计件工资》; 1903 年出版《工场管理》; 1911 年出版《科学管理原理》。泰勒科学管理理论的重要内容是:

(1) 通过对工作流程的动作与时间的研究, 科学地制定了岗位劳动定额;

(2) 将机器设备、工具、原材料、作业环境和操作方法标准化, 让工人的劳动条件相等;

(3) 对工人进行培训考试, 按照个人的特长进行分工;

(4) 实行差别计件工资制, 超额劳动给以奖励, 完不成任务的给予处罚;

(5) 将管理职能与作业职能分开, 使管理工作专业化;

(6) 建立职能化管理机构, 协助高层管理人员管理;

(7) 实行“例外管理”原则, 职能部门管理日常事务, 高层领导处理重大事务。

泰勒的科学管理理论打破了传统的管理模式, 改变了以往人们凭个人认识和个人经验进行管理的习惯, 使科学的操作程序与管理方法在管理领域得以应用, 极大地促进了劳动生产率的提高。

泰勒的科学管理理论, 人们习惯上称作“泰勒制”。泰勒制在实际运行中, 产生了如下弊端: 工人重视个人的作用, 忽视了团体行为。泰勒研究的个人作业管理的方法, 没有超出车间管理的范畴。泰勒的科学管理理论被称作“经济人”的管理模式。

泰勒制使整个管理世界产生了一场巨大的革命, 它是管理科学史上的一块丰碑。

二、法约尔的古典组织理论

亨利·法约尔(Henri Fayol, 1841—1925 年), 工程师兼高级商业学院教授, 1860 年毕业于矿业学校, 就业于法国中部一家采煤铸铁联合企业, 他 31 岁任煤矿总经理, 47 岁任矿冶公司总经理, 77 岁退休。他创办了法国管理研究中心。

2 1908 年, 法约尔在采矿工协会 50 周年会上提出了组织管理的 14 项:

(1)分工;(2)权利与责任;(3)纪律;(4)命令统一;(5)统一指挥;
(6)局部利益服从整体利益;(7)酬劳公平;(8)集权;(9)权力等级链;(10)
秩序;(11)公道;(12)人事稳定;(13)开拓精神;(14)集体主义精神。

法约尔认为“经营”与“管理”是两个不同的概念。经营的范围大,管理只是经营活动中的一种。经营活动有6种职能:

- (1)技术活动:设计制造;
- (2)商业活动:采购、销售、交换;
- (3)财务活动:筹资与制定计划;
- (4)安全保护:劳动安全与设备安检;
- (5)会计职能:财产、成本与账务;
- (6)管理职能:计划、指挥、组织、协调、控制。

管理活动包括计划、组织、指挥、协调、控制五项职能。

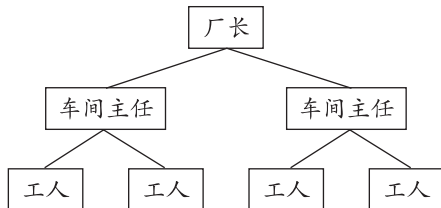
法约尔的古典组织论适用于政府、机关、军队、学校的管理,具有普遍的适用性。法约尔提出的管理组织模式——直线参谋制,以及后来的事业部制、矩阵制等管理组织模式是古典组织理论的继承与发展。

法约尔把组织设计成垂直的、封闭的系统,下级只能听命于上级的独裁式管理,忽略了人与人之间的关系,忽略了人的感情作用,不能有效地发挥出每个人的创造性和主动性。法约尔与泰勒都是以提高生产效率为主要目标的管理学家。

三、行政组织理论

行政组织理论的代表人物是马克斯·韦伯。马克斯·韦伯重视制度化权力,制度化权力是管理行政组织的基础。他要求建立等级明确的组织机构,给每个职位确定明确的权力和责任,制定正式的选人规则和制度。韦伯的组织理论具有准确性、稳定性、理性化、纪律严明的特点,适用于各类组织。韦伯设计的组织理论在企业中被广泛应用。马克斯·韦伯被尊称为“组织管理之父”。

(1)直线型组织结构。

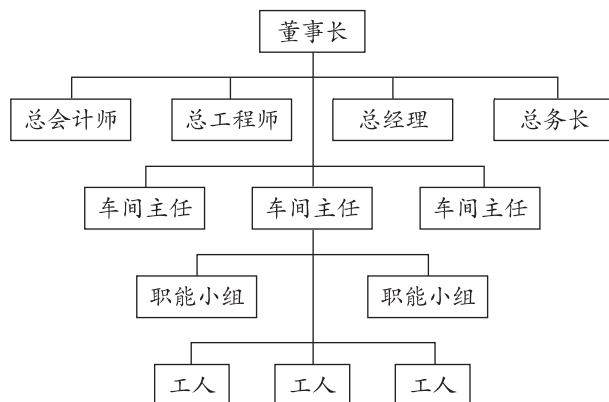


2-1 直线型组织结构图

直线型组织结构的优点:管理者全面负责管理,权责分明、指挥统一、

信息传递迅速,对管理者的要求很高;缺点是缺乏横向协调关系。它适用于小型组织或紧急状态下的管理。

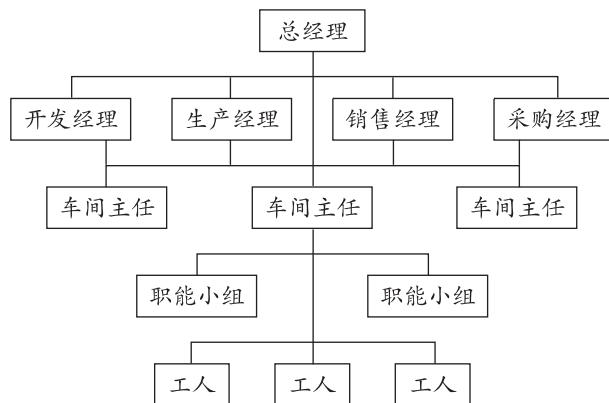
(2) 直线—参谋组织结构。



2-2 直线—参谋组织结构图

直线—参谋组织结构可以发挥专门人才的特长,为主管人员的正确决策服务。防止一人决策,而产生失误。但对于较大的企业,有一定的局限性。

(2) 直线—职能型组织结构。

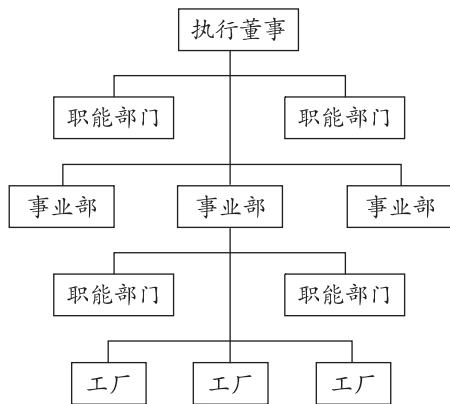


2-3 直线—职能型组织结构图

直线职能制组织的特点:各级负责人直接领导下属单位,参谋机构或专家助手协助工作,他们对下属有业务参谋指导权,没有行政指挥权。这种组织结构能发挥专家的特长,为管理者提供决策知识;各参谋机构只管职能目标而不看全局,决策时间周期较长。

(3) 事业部型组织结构。

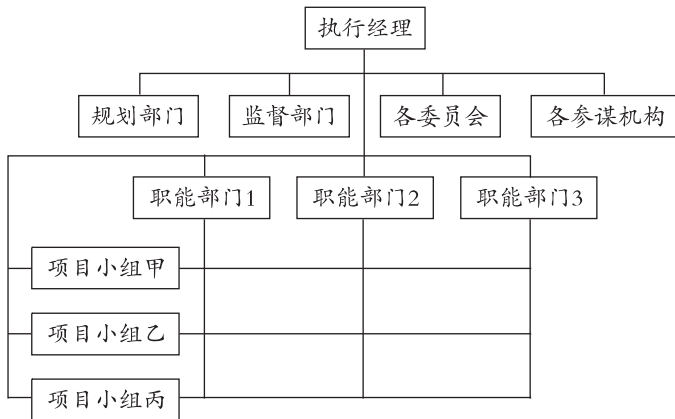
事业部组织结构在执行董事管理下,按产品、地区设置事业部。高层



2—4 事业部型组织结构图

管理机构与各事业部都有职能机构,协助决策。事业部经理全面负责本地区或某产品的绩效、战略筹划和运营决策。这种组织结构能够较好地适应各自环境的变化。总部的管理人员可致力于长远规划、规范与标准的制定。这种组织结构有利于培养高级管理人员。但是各事业部独立性较强,协作性较差。在事业部独立核算、资源与成本方面,没有总目标,全局管理协调比较困难。

(4)矩阵型组织结构。



2—5 矩阵型组织结构图

矩阵型组织结构的的管理可以是:①统一核算,统一管理。②统一核算,分级管理。③分级核算,分级管理。在具体管理中,结合具体形式进行有选择的管理。小组成员既接受工作小组的领导,又接受职能部门的领导。矩阵型组织结构的特点是专家组合、专门化资源共享,促进了专家职能的协调;各职能部门的责任明确,使复杂而独立的项目之间实现了灵活而有弹性的管理。

四、需求层次理论

美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛阐明了人的需要、动机和激励的关系。他认为,人的基本需求是一致的,如果缺少基本需求便会产生紧张感,紧张感会形成内在动力,促使人积极行动,以便达到人的基本需求,使生理或心理上得到平衡。管理者可以从激发人的动机入手,使人产生满足某种需求的期望。马斯洛经过研究,提出人的需求一般具有五个层次,即:生理需求、安全需求、感情归属的需求、受尊重的需求和自我实现的需求。马斯洛认为,需求层次是从低一层次需求的满足,向较高层次的需求发展,逐步实现较高层次的需求。马斯洛相信自我实现是人类生存的最高需求。马斯洛需求层次论使管理者在组织和管理过程中,注意到人性化管理的重要性、帮助雇员逐步实现其高层需求目标的必要性。

五、X 理论和 Y 理论

美国社会心理学家道格拉斯·麦格雷戈提出了人性的两种假设,即 X 理论和 Y 理论。X 理论假设人天生是懒惰的,无雄心壮志,不爱工作,不愿承担责任,需要在严格的监督下才能有效地工作;Y 理论假设工作是人的本能,人视工作为天经地义,人生来会自我管理,愿意承担责任,千方百计做好工作。管理者要善于区别人的属性,对不同的属性,给予不同的管理法则。X 理论属性的人好逸恶劳、漠视组织、听人摆布,无进取心、工作无创造性,对这种人应加强组织、控制与监督;Y 理论属性的人爱工作、有自重性、有进取心、有责任感、有创造力,管理者应该尊重他们,善于调动他们的积极性,可以充分授权,营造良好的工作环境和人际关系。麦格雷戈的 Y 理论符合多数工人的特性,对管理实践具有指导意义。

六、霍桑试验(Haw thorne)

1880 年至 1949 年间,哈佛大学心理病理学教授梅奥(Elton Mayo)在霍桑工厂(芝加哥西方电气公司)进行试验。按照计划,他作了照明度、增加休息次数、实行每周五日工作制、集体奖励与个人奖励等试验。在试验过程中,试验小组的生产产量呈上升势头。经分析,上升的原因是:试验时期比较尊重工人,工人参与了试验计划的制定,管理人员与工人谈心,有了良好的感情。试验后得出结论:生产和效率不仅受生产环境、工资需求的影响,而且受社会环境与社会心理的影响。霍桑试验后,梅奥提出以下的见解:

(1)工人不仅仅是经济人,还是社会人。人是有感情的,人有安全感、归属感、受人尊敬和自我实现的需要,人的行为与社会的方方面面有着密

切的联系。

(2)由政策法规确定的职责与相互关系的组织是正式组织;工作者在工作中形成的感情与爱好上融洽的团体,称作“非正式组织”。正式组织与非正式组织在组织中都产生作用与影响,管理人员要引导非正式组织产生积极作用。

(3)要设法满足工人的合理需要,善于激励、调动全体员工的积极性。

(4)管理人员要关心员工,沟通感情,并让员工参与管理。

第三节 工业化兴盛时期的管理理论

第二次世界大战后,管理理论迅速发展,出现了许多管理学流派。美国管理学家哈罗德·孔茨(Harold Koontz)将这一现象称为“管理理论丛林”。

一、系统管理理论

20世纪中期,美国管理学家切斯特·巴纳德(Chester Barnard)提出,“组织是若干相互联系和相互制约的要素按一定方式形成的整体”。组织的各个要素,如员工、资金、设备、任务、组织结构、组织制度、信息等,都围绕组织目标活动,管理者对各要素加以协调,以实现组织目标。系统是动态的,受外界影响,也对外界产生作用。各个要素依赖于环境的力量,不断地完善自己。组织与环境之间相互作用,不断调节自己的功能,以更好地适应外界环境的变化。

二、决策管理理论

该理论的代表人物是赫伯特·A·西蒙(Herbert A. Simon),他强调决策在管理中的作用,决策工作贯穿于管理工作的始终。决策分为程序化决策和非程序化决策,两类决策工作与组织结构结合,上层组织解决非程序化问题,下层组织解决程序化问题。他认为,管理者虽然不能达到最优决策的水平,但优化决策是管理者的职责。

三、权变管理理论

20世纪70年代,管理学界提出了针对不同情形、灵活地处理事物应变的管理理论——权变管理理论,或称“形势管理理论”。劳伦斯与洛希合著的《组织与环境》(1969年)是权变管理理论的代表作。

权变管理的基本思想是以经营环境为自变数,以管理策略为因变数,

管理策略随着经营环境的变化而变化,即因变数随着自变数的变化而变化,是一种“如果——就要”的关系。如果企业生存环境发生变化,就要调整管理策略,以达到预期的经营目标。例如,如果产品市场供大于求,就要采用直线制组织形式,以集权的方式度过难关;如果产品市场供不应求,就要采取事业部制组织形式,以扩大市场,调动竞争者的积极性,以分权的形式繁荣经济。

权变管理理论认为,麦戈雷格的 X 理论与 Y 理论是两种不同人的本性。人们工作的目的也不同:有的人期望在正规化的组织机构中生存,依靠规章制度生活,不管闲事;有的人期望在一个有较多自治权的环境中工作,充分发挥主观能动性。因此组织机构和管理层次的设计、分工、待遇,要从工作性质、工作目标、职工素质的不同,给予不同的管理。

领导人随着环境的变化调整管理策略,管理的效率因人而异。领导与成员的关系、工作的责权利对应关系,以及领导人对下属的影响,这些都是使管理效率发生变化的环境自变量。

领导有事业型、人际关系型、无所事事型三种类型。领导人的事业心、社会关系、成熟程度,反映了领导人的管理水平,管理者要根据不同环境、不同背景使用不同的人。工作方式上,有命令型、说服型、参与型、授权型的领导,领导要善于配置人才,发挥各种人的特长,把各个层次、各种专长、各种性情、各种属性、各种社会履历的人用活,形成一个高效率的工作团体。

1981 年,美籍日裔威廉·大内的《Z 理论》提出了权变管理的新模式。他认为影响企业管理效率有 7 个要素,即雇佣期、评价与提升、决策方式、责任制、控制机制、职业发展途径、对职工关心的程度。

他认为,管理效率高的大型组织,可以实行长期或终身雇佣制,对员工进行长期考核,逐步提高职工的岗位级别,关心职工生活;不能大发展的小企业,可以采取短期雇佣制,员工任用自由度较大、决策的程序较为简单、控制手段缺少科学性,职工难以找到发展方向,职工意见较大,管理上缺少人情味。凡是具有发展前途的企业,采取 Z 理论的第一种管理方法,使员工把公司当做自己的家,忠诚于公司、依恋于公司,积极为公司作贡献。

四、管理科学理论

这种管理理论,有人称为“运筹学”或“定量管理方法”。管理科学理论主要利用应用数学、统计学、计量学等定量研究工具,建立模型,寻求解决问题的方法。管理科学理论的定量方法,是从分析问题入手,建立模拟数学模型,找出最优方案。管理科学理论在管理决策方面,提出了许多科

学方法,如线性规划、决策树、排队论等。

五、现代管理理论的发展

20 世纪后期,西方社会进入后工业化时期,西方管理学界重新审视美、日两国在管理理念方面的差异,提出了有关管理的新理论,如战略管理理论、竞争战略管理理论、全面质量管理理论、企业文化理论。

第四节 管理的基本原理

一、系统管理原理

系统管理是系统论在管理学中的应用,它表现为管理的集合性、相互联系性、与相互环境的适应性、动态性与目的性。

系统管理,加强了管理工作中的统筹兼顾、综合优化的功能,克服了管理中的本位主义思想,加强了各个环节、各种组织之间的联合与协作。把人力、能源、材料、信息视为重要的资源。该理论提出了系统层次、反馈与控制等新观点。作为企业管理者,可以用系统观念,分析企业要素、企业结构、企业类型、企业行为、运行机制、企业功能、企业环境、经济效益、社会效益等等问题,则能有效地促进企业内外协调与适应能力。

系统是由相互作用、相互联系的若干要素构成的具有特定功能的有机整体。系统具有三个基本特征:目的性、整体性(全局性)、层次性(有序性)。

二、整分合原理

在组织决策过程中,传达上级指示,协调众人的行动,从整体规划,落实任务到部门,由各个部分的努力到实现整体目标的过程,这就是整分合原理。高效率的管理是在整体规划下进行科学而明确的分工,在分工的基础上进行周密有效的整合,发挥管理要素的整体效能,以实现整体目标。整体是前提,分工是关键。通过组织协调,使人、财、物、时间、信息得到高效、充分、合理的运用。主要负责人应该充分了解整体、把握整体,了解每一个组成部分的地位和作用,处理好部分与整体之间的关系,化整体目标为各个部门、各个层次与个人在各个不同阶段的具体任务,齐心协力,实现最佳目标。

三、制约适度原理

采用组织方法、法律手段和经济措施,保障团体目标的顺利实施。制约是有限度的。制约分为自然制约和人为制约。自然制约指在竞争中客观经济规律对团体与企业的制约;人为制约指在管理过程中,管理人员主动设置的制约,例如权责制约、权力制约和奖惩制约等。

(1) 权责制约。

有权必有责,责任是对权力的制约,滥用权力,权力就会消失。实行权责制约应该做到:权责明确、先定责后定权、权责一致。

(2) 权力制约。

权力制约,指设置各种权力互相牵制,避免个人决策的局限性与独断性,防止造成重大损失。权力制约过多,会造成管理效率低下;没有权力制约、权力制约不足或权力制约流于形式,管理效率也会低下。

(3) 奖惩制约。

奖励和惩罚之间的互相制约是保证权责制约与权力制约得以实施的重要手段。奖惩要有明确的标准,奖惩应公平合理,奖惩分明,奖惩适度。

四、反馈原理

反馈是控制系统将信息输送出去,又将信息运行的结果返送回来,管理者藉此对系统信息进行调整,实施有效控制。信息反馈就是管理的各个环节循环往复,能够获得最新信息,不断地修正决策方案,以达到最佳目标的过程。知识信息服务管理工作应该遵循管理原理,制定相应制度,依靠用户和咨询部门,建立具有现代化技术的、快速反应的信息反馈系统。

五、弹性原理

弹性原理,指在管理过程中,各部门的任务随业务的变化而增减。管理人员在分配任务、拟定工作指标、人员配置、计划制定时留有余地。在特殊情况下,或临时出现问题,组织部门有解决问题的空间,使管理保持弹性,留有余地,可以随外部环境变化或者内部结构变化,及时作出反应,有效地实现动态管理。

六、动力激励原理

在管理活动中,激发人的积极性,发挥人的主观能动性,变精神为物质。激励方法有物质激励和精神激励。物质激励是常用的激励方法,在管理过程中,物质刺激可以调动职工的积极性,如果使用不当,使职工唯

利是图,就会产生负面效应。精神激励,根据马斯洛的需要层次理论,个人在物质需求得到满足后,会考虑精神需求。管理者应设法满足人们精神方面需求,激发员工的工作动力,把物质奖励和精神激励结合起来,会起到更好的激励效果。

七、人本管理原理

斯宾诺莎、费尔巴哈等人,提出了人本主义管理原理。他们认为人是物质与精神的统一体,人遵从一般自然规律,客观存在决定意识,理性是人的本质,宗教迷信、专制统治不符合人性,建立人性化的管理制度十分重要。

二次世界大战后,工业化国家提出了工业人本主义的管理思想,该理论主张管理要符合“人性”,重视人的价值和尊严,要求个人目标与组织目标相一致,实行民主管理。

人本管理借鉴了人本主义原理与工业人本主义的思想,形成企业管理理论。人本管理思想认为,企业为人的需要而存在,为人的需要而生产。人是企业最重要的资源。企业依靠全体人员的创造力而生存发展,管理的重要任务是调动广大员工的积极性和创造性。企业要开发人力资源,重视企业文化建设,运用各种领导艺术,激励员工奋发有为,增强企业的活力。

人本管理理论主张:积极树立员工的责任感与地位感,让全体员工参与经营、参与管理,尊重员工、爱护员工,一切为了员工的利益;尊重员工的世界观、价值观、人生观;培养职工良好的工作作风与工作技能,形成企业良好管理体制、政策与行为规范。搞好职业道德、社会公德建设,形成良好的风气。协调好各级各层员工的人际关系,以增强企业的凝聚力。以各种各样的形式,吸引群众,寓教于乐。

企业组织、企业战略、企业文化是搞好企业的三大工作。这些功能互相渗透、相互影响、相互促进。人本管理应将三大块工作结合起来,使企业生气勃勃。

管理者一般要解决几对矛盾:指挥链与指挥效率、因事择人与因人设事、管理幅度与管理层次、专业化与多面性、权责对等、才职相称等。

参考文献:

1. 朱明伟/现代企业管理原理/杭州大学出版社/1996
2. 徐永泽/管理原理/中国建筑工业出版社/2005
3. 林榕航/知识管理原理/厦门大学出版社 /2005
4. 余向平/企业管理原理/经济管理出版社/2004

5. 丛颖超/经济管理原理/山东人民出版社/2004
6. 文跃然/薪酬管理原理/复旦大学出版社/2004
7. 文大强/企业管理原理/复旦大学出版社/2004
8. 金玉阶/现代企业管理原理/中山大学出版社/2004
9. 黄志平/管理原理 /重庆大学版/2004
10. 都国雄/管理原理/东南大学出版社/2003
11. 黄津孚/现代企业管理原理/首都经济贸易大学出版社/2003
12. 兰徐民/管理原理与现代企业管理概论/中国农业科技出版社/2001
13. 周三多/管理原理/南京大学出版社/2000
14. 李春方/激励理论研究 /辽宁大学出版社/1999
15. 余平/工业企业管理原理/武汉测绘科技大学出版社/1998
16. 单宝玲/现代企业管理原理/天津大学出版社/1999