

第一章 管理与管理学

考点一：管理概述

管理活动具有必要性和重要性。管理；是组织不可缺少的要素。有组织就需要管理，管理与组织如影相随。

1、管理的产生及必要性

(1) 管理的产生：

- ①管理产生于欲望无限性和资源有限性之间矛盾的协调。
- ②管理是人类群体活动的产物。

(2) 管理的必要性：

管理是组织不可缺少的要素，有组织就需要管理，管理与组织如影相随，管理无时不在、无处不在。

- ①从整个社会的发展来看，管理是社会进步与发展的物质力量。
- ②管理是任何组织生存发展的重要条件。
- ③管理活动具有普遍性。

总之，无论从宏观的国家角度分析，或是从微观的组织角度阐述，还是从与我们息息相关的工作、生活、学习方面考虑，管理都有其重要作用，忽视管理就不可能有效率和效果。所以，管理成为社会进步、国家发展、组织成功的重要力量，管理无处不在。

2、管理的概念、特性和职能：

名称	内容
管理的概念	(1) 管理是对组织的管理，组织是管理的载体。
	(2) 管理是一项有目的的活动，管理的目的是为了组织目标。
	(3) 管理是由一系列活动构成的。
	(4) 管理是一个追求有效的过程。
	(5) 管理的实质是协调。
管理的特性	(1) 管理活动不同于作业活动。
	(2) 管理工作既有科学又具有艺术性。
	(3) 管理的核心是以人为本。
管理的职能	管理的基本职能由计划、组织、领导和控制组成。
	(1) 计划是对组织未来活动进行的预先策划和安排。
	(2) 组织是为了完成计划而对分工协作关系所做的整体安排。
	(3) 领导是指挥和影响属下为实现组织目标而努力工作的过程。
	(4) 控制是为了保证组织按预定要求运作而进行的一系列监督检查工作。

5、管理有效性的衡量

管理的有效性是由效率和效果来衡量的。

- (1) 效率：所谓效率是指投入与产出的比值。

(2) 效果：效果指目标达成度，涉及活动的结果。

考点二：管理者

管理者作为组织中行使管理职能的人，在组织中承担不同角色，需要具备不同的技能。

1、管理者的概念与分类

(1) 管理者：管理者是指在组织中行使管理职能、通过协调他人的活动以实现组织目标的人。简单地说，管理者是组织中从事管理工作的人员，是管理活动的筹划者、执行者。离开了管理者，也就不存在管理。管理者工作绩效的好坏直接关系着组织的成败兴衰。

(2) 管理者的分类：

①按管理者所处层次的不同可分为高层管理者、中层管理者和基层管理者。

②按管理者所从事工作的领域及专业不同，可以分为综合管理者和专业管理者。

2、管理者的角色

所谓角色就是处于组织中某一位置的人所需要做的一系列特定的任务。亨利·明茨伯格研究发现，管理者扮演着十种不同的角色，管理者通过这些角色的履行影响组织内外个人和群体的行为。这十种角色可以进一步组合成三大类：人际关系方面、信息传递方面和决策制定方面的角色。

管理者的角色

内容

人际关系方面	(1) 挂名首脑：当管理者履行礼仪性和象征性的业务时，如参加社会活动、宴请重要客户、带领有关领导参观企业等，他们都在扮演挂名首脑角色。
	(2) 领导者：当管理者激励、指导员工时，他们扮演着领导者角色。
	(3) 联络者：当管理者与内部人员进行沟通、与利益相关者建立良好关系时，他们在扮演联络者角色。
信息传递方面	(1) 监听者：当管理者通过各种媒介寻求和获取信息以便更好地了解组织和环境时，他们便扮演监听者角色。
	(2) 传播者：当管理者将获得的信息传递给组织其他成员时，他们便扮演传播者角色。
	(3) 发言人：当管理者向外界，如股东、消费者、公众、政府等，发布组织的有关信息时，他们便扮演发言人角色。
决策制定方面	(1) 企业家：当管理者积极利用外部机会，不断开发新产品和新工艺、开拓新市场时，他们便扮演企业家角色。
	(2) 驾驭者：当管理者处理冲突或问题、调解各种争端时，他们便扮演混乱驾驭者角色。
	(3) 资源分配者：当管理者合理分配组织的人力、物力、财力、信息、时间等资源时，他们便扮演资源分配者角色。
	(4) 谈判者：当管理者为了组织的利益与其他组织或个人进行讨价还价、商定成交条件时，他们在扮演谈判者角色。

3、管理者的技能：

(1) 技术技能。(2) 人际技能。(3) 概念技能。

4、有效的管理者与成功的管理者

- (1) 有效的管理者：工作数量多，质量好以及下级对其满意程度高的管理者。
- (2) 在组织中晋升速度快的管理者。

考点三：管理学

管理学是系统研究管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法的科学，有着自身的特点。

1、管理学的概念

管理学是系统研究管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法的科学

2、管理学的特点

- (1) 综合性。(2) 不准确性。(3) 实践性。(4) 历史性。(5) 发展性。

3、管理学的学习方法

学习方法	内容
唯物辩证法	唯物辩证法认为，世界是物质的，物质是运动的，物质运动是有规律的。
理论联系实际法	管理学是人们对以往管理经验的一般总结，是对管理的概念、原则、理论、方法的基本概括。学习管理学可以用管理学的理论指导管理者的实践，使管理者吸取前人的经验和智慧，避免无谓的摸索，避免走不必要的弯路；学习管理学一定要理论联系实际，把管理的具体问题放在管理的具体环境中具体分析。
系统方法	所谓系统方法就是用系统的观点来研究和分析管理活动的全过程。系统的方法要求我们在研究、分析和解决问题时具有整体的观点、开放的观点、动态的观点等。不要孤立地看问题，一叶障目不见泰山。同时，系统方法还要求动态地看问题。只有具备系统观点，才能树立整个组织“一盘棋”的思想，使整个组织协调地发展。

第二章 管理理论的形成与发展

考点一：管理理论产生前的管理实践与管理思想

指 19 世纪末管理理论产生之前的管理实践与管理思想，分为两大阶段，即早期管理实践与管理思想、管理理论萌芽时期的管理思想。

1、早期的管理实践与管理思想

(1) 古代管理实践的发展，突出反映在社会组织和行政管理方面。

(2) 早期的管理思想：

①中国古代的管理思想。在我国古代的一些文献《尧典》《孙子兵法》《周礼》《管子》《货殖列传》《梦溪笔谈》《天工开物》等中包含了国家管理、市场管理、经营管理、用人之道、领导艺术等各种管理思想。

②外国古代的管理思想。希腊、罗马、埃及、巴比伦等文明古国在国家、部队、组织、领导、法律管理等方面都有光辉成就。

2、管理理论萌芽时期的管理思想

①亚当·斯密，资本主义古典政治经济学的创始人，1776 年他发表了代表作《国民财富的性质和原因的研究》。

②查尔斯·巴贝奇，英国剑桥大学教授，他的代表作是 1832 年出版的《论机器和制造业的经济》。作为一名技术发明家，他接触了制造业的管理问题，并以极大的兴趣进行研究，提出了自己的观点：一是深化了劳动分工原理。二是提出了“边际熟练原则”。三是提出了“管理的机械原则”。

③罗伯特·欧文，英国空想社会主义代表人物，也是一名企业管理改革家，被人们誉为现代人力资源管理的先驱。欧文提出了著名的管理思想：“人是环境的产物”，认为有什么样的环境就会产生什么样的人。

考点二：古典管理理论的形成

古典管理理论是指 19 世纪末 20 世纪初在美国、法国、德国等西方国家形成的、有一定科学依据的管理理论，体现了生产力发展的要求。主要包括科学管理理论、一般管理理论、行政组织理论三个学派。

1、古典管理理论形成的背景

资本主义生产方式的发展，推动了管理实践在微观方面——企业组织方面的发展。另外，由于管理落后，生产率不高，存在着大量人财物浪费的情况。两权分离成为生产发展的客观要求，两权分离后，越来越需要管理职能专业化，要求由专职的管理人员，建立专门的管理机构，用科学的管理制度和进行管理。

2、古典管理理论的主要学派

一般认为，古典管理理论主要有三个理论学派构成，即科学管理理论，一般管理理论和行政组织理论。

古典管理理论

内容

科学管理理论形成于 19 世纪末 20 世纪初，以美国学者泰勒 1911 年出版《科学管理原理》为其正式形成的标志，泰勒也被誉为“科学管理之父”。

科学管理理论

科学管理的主要内容包括：

(1) 工作定额原理。(2) 标准化原理。(3) 科学地挑选工人并使之成为“第一流工人”。(4) 实行差别计件工资制。(5) 管理工作专业化原理(6) 管理控制的例外原理。

一般管理理论

古典管理理论的另一派别是法约尔的一般管理理论，有人也称之为经营组织理论，其特点是从企业管理的整体出发，着重研究管理的职能作用、企业内部的协调等问题探求管理组织结构合理化、管理人员职责分工合理化等。法约尔第一次提出了管理的组成要素，即计划、组织、指挥、协调、控制五大职能，并对这五大职能进行了详细的分析和讨论。

行政组织理论

马克斯·韦伯被人们称为“行政组织理论之父”。韦伯的“理想的行政集权制”又被译为“官僚集权模式”，它是通过职位或职务来实现管理职能的一套管理体系。在这套体系中，韦伯主要从三方面进行了阐述，即理想的组织形态、理想组织形态的管理制度、理想组织形态的组织结构。

3、古典管理理论的主要特点：

- (1) 以提高生产率为主要目标。
- (2) 以科学求实的态度进行调查研究。
- (3) 强调以个人为研究对象，重视个人积极性的发挥。
- (4) 强调规章制度的作用。

考点三：行为科学的兴起

20 世纪 20 年代至 30 年代，在美国西方电器公司霍桑工厂进行了有关工作条件、社会因素与生产效率之间关系的试验，在这项试验的基础上，梅奥创立了早期的行为科学人际关系学说。

1、行为科学产生的必然：

- (1) 资本家运用科学管理，加重了对工人的残酷剥削，激起了工人特别是工会的反抗，使怠工、罢工现象大量涌现。
- (2) 由于操作大为简化，使劳动单调乏味，工人变成了机器的附属品，以致工人的工作兴趣下降。“科学管理”提倡金钱刺激的管理手段，已不能有效地管理工人。
- (3) 如何调动人的积极性等问题，日益成为管理实践所迫切需要解决的理论问题。

2、梅奥的“霍桑试验”与人际关系学的形成

作为一名心理学家和管理学家，梅奥参与并领导了著名的霍桑试验。

霍桑实验主要有以下几方面的结论：

- (1) 工人是“社会人”，而非单纯追求金钱收入的“经济人”。

- (2) 认为生产率的高低主要取决于工人的态度。
- (3) 企业中存在“非正式组织”。
- (4) 新型的领导能力就是要在正式组织的经济需求和工人的非正式组织的社会需求之间保持平衡。

3、行为科学理论的建立与发展

继霍桑实验之后，西方从事人际关系研究的学者大量涌现。行为科学受到社会广泛重视并快速发展，其研究主要集中在四个领域：

- (1) 关于动机激励的理论。
- (2) 关于企业管理中的“人性”理论。
- (3) 关于领导方式的理论。
- (4) 关于组织与冲突理论。

考点四：现代管理理论的丛林

第二次世界大战之后，随着现代科学技术日新月异的发展，生产社会化程度的日益提高，生产活动更呈现出大生产的特点，使企业经营环境更为复杂多变。许多学者和管理专家都从各自不同的背景、不同的角度，用不同的方法对现代管理问题进行研究，相继出现许多管理理论和新学派，被称为“管理理论的丛林”。

1、现代管理理论概述

第二次世界大战结束之后，随着社会生产力的进一步发展和系统科学、电子计算机技术在管理领域中日益广泛的应用，管理理论进入了一个新的发展时期。1961年美国著名管理学家哈罗德·孔茨发表了《管理理论的丛林》，成为西方现代管理理论形成的标志。

2、现代管理理论的各学派

学派	内容
	主要代表：罗德·孔茨。
管理过程学派	特点：以管理的职能及其发挥作用的过程为研究对象，认为管理是通过别人或同别人一起完成工作的过程。
	主要代表：切斯特·巴纳德。
社会系统学派	观点：①协作的意愿。②协作系统的基本要素。③效力与效率。
	主要代表：赫伯特·A·西蒙和詹姆士·马奇。
决策理论学派	主要思想：①强调了决策在管理中的重要性。②提出了决策的标准。③明确了决策的程序。④决策的技术。
	主要代表：约翰逊、卡斯特、罗森茨威克。
系统管理学派	主要观点：①企业是人造的开放系统。②企业内部包括各种子系统。③从系统的观点考察企业管理的具体职能。
	主要代表：特里斯特
社会-技术系统学派	特点：从系统观点出发，认为要解决社会问题，不能只看社会系统，而把与社会系统相适应的技术系统排除在外。
经验主义学派	特点：从企业管理的实际出发，通过分析一大批组织或管理人员的成功和失败的实例，总结经验，用来指导企业管理人员的思想和行动。
权变理论学派	主要代表：劳伦斯、洛希 特点：提出了关于组织的观点和关于领导方式的观点。
经理角色学派	主要代表：亨利·明茨伯格 特点：以经理所担任的角色为中心来分析和研究经理工作性质的。
管理科学学派	特点：认为管理就是用数学模式与程序来表示计划、组织、控制等合乎逻辑的程序，求出最优解答。

考点五：当代管理理论的发展

进入 20 世纪 90 年代，信息技术高速发展，全球竞争日趋激烈，经济一体化程度大大提高，这些变化也触及管理学的一些根本问题，预示有关管理理论体系也将进行一场革命。在这一时期现代管理理论的最新思潮；就是企业再造理论和学习型组织。

1、当代管理理论的新发展

20 世纪 70 年代后期到 80 年代初以后，形成了一些新的管理思想与理论。

- (1) 战略管理理论。
- (2) 业务流程再造。
- (3) 学习型组织。

2、当代管理理论发展的趋势

- (1) 人本管理趋势。
- (2) 跨文化管理。

(3) 参与管理趋势。