管理学基础知识点整理：

第一节管理的概念和特点

一、管理概念：管理就是管理这在一定的环境下，为了实现特定组织的目标，动员和运用有效资源而进行的计划、组织、领导、控制等社会活动。

管理六点基本含义：

1 .管理是以管理者为主体进行的活动；

2 .在一定的环境下进行的；

3 .为了实现特定的目标；

4 .需要动员和配置有效资源；

5 .具有基本职能；

6 .是一种社会实践活动。

二、管理的特点

（一）管理具有两重性

1 .管理的生产力属性和生产关系属性。

2 .管理的科学性和艺术性。（艺术性即实践性，管理活动对于“度”的把握）

（二）目标性

1 .组织的共同目标;

2 .目标具有大小层次性;

3,具有时间跨度;4.多元价值性（盈利、地位等）

（三）组织性

（四）创新性

第二节管理职能与类型

一、管理职能最早系统并明确分析管理职能的是法国管理学家亨利.法约尔。

（一）计划（做什么）活动条件研究制定业务决策;编制行动计划。

（二）组织（怎么做）设计组织;人员配备;组织变革。

（三）领导（靠什么做）（四）控制（如何做得更好及做得如何）

二、管理职能发展：20 世纪下半叶开始，决策、创新、协调职能受重视。

三、管理类型：按照公共领域和非公共领域及其主体组织形式，分为公共管理和企业管理。

（一）公共管理是以公共组织为依托，运用公共权力为实现公共利益而进行的管理活动。

特点：1.以公共利益为实现目标 2 以公共组织为依托;3.公共管理是公共权力运用过程;

4.独占性（一种公共服务、产品由一个部门承担）;5.接受公众监督。

在中国，把非政府组织分为事业单位和公共服务性中介组织。

（二）企业管理：企业是以盈利为目的而进行生产、服务的组织，以企业法人身份活动注重个体利益。

特点：1.目标单一即盈利 2 企业管理具有竞争性 3 典型的经济理性;4.权力来源于生产资料所有权及委托经营权。

第三节管理者职责与技能

一、角色类型：人际关系、信息传递、决策制定三方面角色。

层次：高层、中层、低层管理者。

领域分类：综合管理人员、专业管理人员（如人事、销售）

二、具备技能（一）技术职能。使用某一专业领域有关工作程序、技术知识能力。

（二）人际技能。沟通协调能力。

（三）概念技能。概括洞察决策判断能力。

第四节管理环境

一、环境变化为组织生存发展提供想的机会;又对生存环境造成某种不利威胁。

环境三大类：（一）一般、宏观环境：政治、社会文化、经济、技术、自然环境五方面。

（二）具体微观环境：现有竞争对手研究、潜在竞争对手、替代品厂家、用户、供应商。

（三）组织内部环境两种环境分析方法：1.识别环境不确定性程度的方法(美.邓肯)，从两个方面确定组织环境因素：稳定(静态)一不稳定(动态);二是复杂程度：简

单一复杂层面得出评价模型。　　2.内外部环境综合分析：外部：机会(O)、威胁(T);内部：优势(S)、劣势(W)O

第二章决策

第一节决策概述

一、决策的本质

决策时决策者为了达到某种决策目的，运用科学的理论、方法和手段。制定出若干行动方案，对此做出一种具有判断性的选择，予以实施，直到目标实现。简单的说就是从两个以上的备选方案中选择一个的过程。

从系统的观点看，管理决策是由决策主体、决策客体、决策理论与方法、决策信息和决策结果等要素构成的一个有机整体。

二、决策的分类

1 .按决策目标营销程度不同，分为战略性决策和战术性决策。

2 .按决策问题重复度不同，可以分为程序化决策和非程序化决策。

3 .按决策条件的可控程度划分,为确定型决策风险型决策不确定性决策。

此外，按目标多寡，可分为单目标决策和多目标决策;根据所要解决问题性质，原始/追踪决策;时间长短：长期/中期/短期决策;决策者的层次:高层/中层/基层决策稠、维方法：经验/推理决策;可选方案数量：开关式/旋钮式决策。

决策原则：满意原则、系统原则、信息原则、预测原则、比较优选原则、反馈、效益原则。

三、决策基本步骤

1.问题发现和诊断 2 确定目标;3.拟定备选方案;4.选择方案

四、决策主要方法

（一）确定型决策方法-盈亏平衡点法

根据业务量、成本、利润之间相互制约的关系的综合分析，用来预测利润、控制成本的一种数学分析法。以盈亏平衡点为界限，销量大于平衡点为盈利，小于则亏损。

（二）风险型决策方法一决策树法面临两种以上自然状态，估计每种状态出现的概率而采取决策。估计客观概率和主观概率。

（三）不确定型决策方法

出现的概率不清楚时，包括保守法（悲观、小中取大）、冒险法（乐观、大中取大）、折中法。

第二节预测

一、含义：即立足于过去和现在，预计和推测事物发展的未来。

预测与决策关系：1.预测的发展首先来自于决策的需要，其目标就是为决策提供合理的依据 2 决策所要解决的问题正是预测所要解决的问题，预测内容会随着决策不同需要而变动。预测程序：

1 .预定预测目标；

2 .收集和分析有关资料；

3 .选择预测方法；

4 .评价预测结果；

5 .编写预测报告。

二、预测的主要方法

按预测本身的性质分，可以将预测分为定性方法和定量方法。

（一）定性预测法，也称定性判断法

专家调查法（专家个人调查法、专家会议调查法）

德尔菲法：根据系统的程序，采用匿名发表意见的方式，专家之间不得讨论，经过多轮次调查专家对问卷所提问题的看法，反复征询修改，得出较一致的看法，作为预测结果。

（二）定量预测法，又称分析计算法或统计预测法

时间序列法。将一经济变量如历史销售数据，按时间顺序排列延伸，预计未来变化趋势。

因果预测法。根据历史资料，找出预测因素和其他因素之间因果关系，建立数学模型预测。

第三节决策与心理

一、决策中常见心理效应心理效应多表现为认识事物的偏见，具有消极作用，正确认识，有助于提 1□决策。

心理效应包括：光环效应（晕轮效应）;首因效应（先头效应）;近因效应;从众效应;定型效应;反衬效应;投射效应;还包括乐队效应、黄灯效应、新闻效应、颂歌效应。

二、决策中的心理压力

（一）心理压力的表现形式：

趋避冲突（想达到某个目标又不想付出某种代价，但两者又不能同时实现而内心矛盾的情况）

双趋冲突（两个甚至更多好处都想要，而不可同时兼得的矛盾心理）双避冲突（两种选择都不喜欢却必须选择其一的矛盾心理）

（二）逆反心理：受信者态度与说服方向完全相反，对说服心理进行积极地阻扰

1 超限反应。机体过度接受某种刺激后出现的逃避反应。

2 自我价值保护逆反。劝导影响到自我价值的时候，人们会进行自我价值保护而逆反。

3 禁果逆反。理由不充分的禁止反而激发人们更强烈的探究欲望。

（三）心理压力持续时间

1 惊恐阶段、压力来时还不适应产生焦虑、恐慌和抑郁情绪。

2 抗拒阶段、心理慢慢平静，逐渐适应。

3 力竭阶段、如压力没有缓解，适应能力消耗殆尽，出现沮丧、无助、绝望情绪。

（四）影响心理压力的因素　　1.实现决策目标的难易程度 2 问题复杂程度 3 决策后果对决策者个人的利害关系；

4.决策风险的大小;5.时间压力大小;6.决策如达不到目标回旋余地的大小;7.决策目标的多少及相互冲突程度;

8.决策环境变化程度;9.决策者经验多少;10.群体决策中责任的分散程度。

第四节群体决策

一、群体决策的含义及其利弊

包括领导群体决策和群体参与决策。

利弊：优点：　.提供完整的信息 2 产生更多的方案；

3　.增加决策可接受性;4.提高决策合法性。

缺点：1.消耗时间长 2 不能避免少数人统治 3 屈从压力;4.责任不清。

二、参与决策是指组织的一般成员通过一定的组织系统参与决策影响决策。

优点：1.员工感受到自己是受重视的 2 员工能从公司或者部门那里直接获得准确信息。3 员工会把决策当作自己的切身责任；

4　.员工会培养自己的远景能力;5.决策推动工作。

缺点：每个群体成员知识水平、认知能力、实践经验不同，则积极性大小不同，事不关己。

要防止领导独断和小集团意识，防止出现失误大家都不负责。

三、群体决策中基本择案规则

择案规则就是决策群体选定最终决策方案的程序和方法。典型的有：完全一致、商议一致、多数通过、等级决定（最高等级者定夺）。还有孔多塞标准（两两对比）、博尔达计数（每个备选方案依次排列打分，高者胜出）、赞成

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/115112323301012014