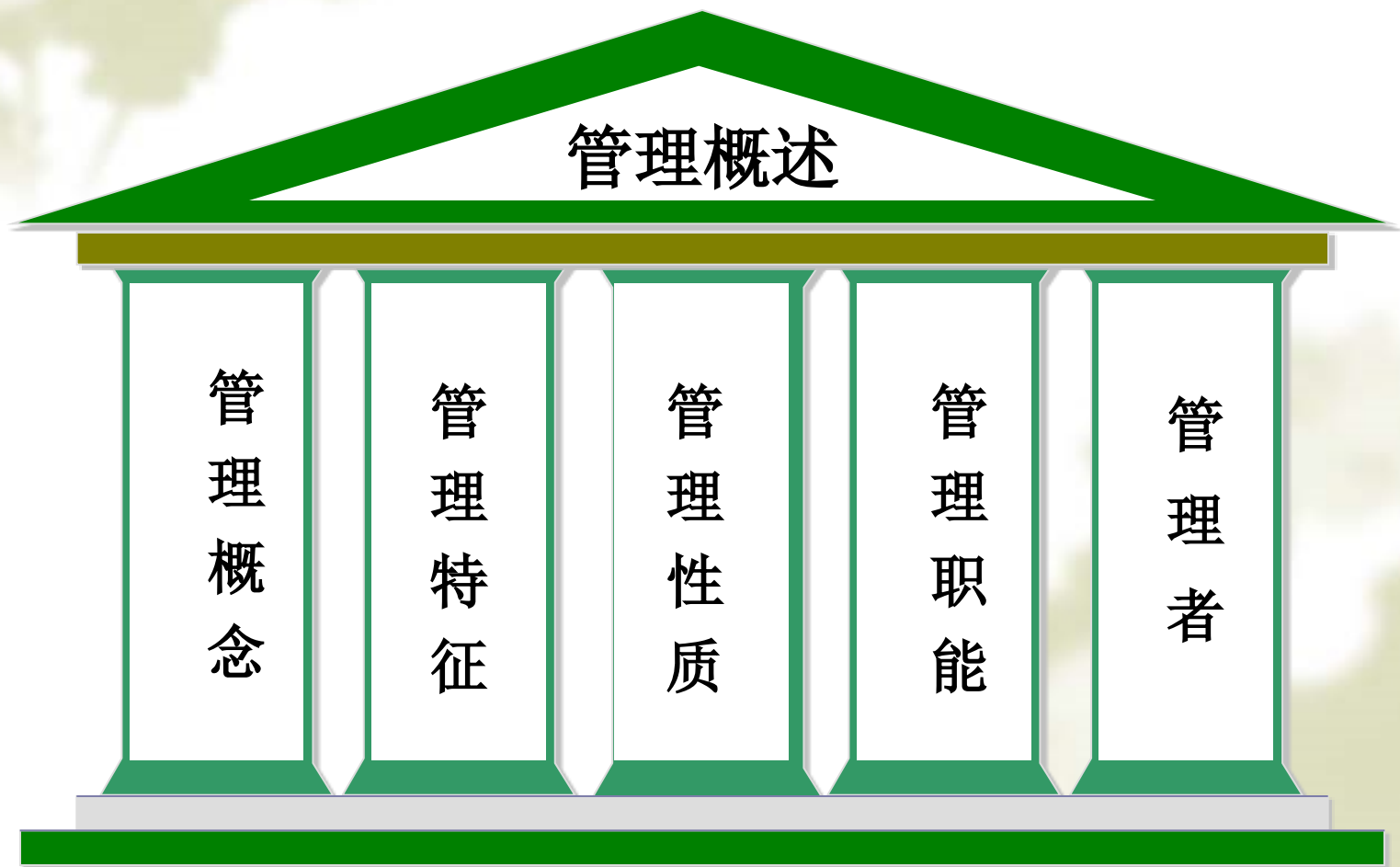


第一章

管理概述

结构框图



一、管理的概念

关于组织:

以结构化和协作形式共同工作来实现一系列目标的群体。（知识发现：大学；国家安全：军队；社会满意，政府）

组织三要素:

人、结构、目标

组织来源与生活的思考

- ❖ 可以来源与对生活的观察（恋爱—结婚—工厂里男女工人比例），
对工作中出现问题的思考（企业战略：水泥厂老板的故事），
对自身经历的反思（牛肉粉），
对社会现象的探究（公交车伤人案），
对文献的阅读，
对新闻报道的反应（绍兴、温州金融危机），
对传奇故事的追问（神奇，西子：家族企业）；
- ❖ 和朋友的闲聊，与学生的对话，或者别人的提问

作为一个管理的研究者：最大的乐趣在于可以选择任何自己感兴趣的方向

关于管理的理解

- ❖ **强调管理结果：**管理就是明确你要别人去干什么，并以最好的方式去干（泰勒）。
- ❖ **强调管理方式：**管理就是做人的工作，管理的主要内容是以研究人的心理、生理和社会环境之间的相互关系为核心，激励员工，调动人的积极性（梅奥）。
- ❖ **强调管理决策：**管理就是决策，决策贯穿于管理的全部过程（西蒙）。
- ❖ **强调管理过程：**管理就是计划、组织、指挥、协调、控制（法约尔）。计划、组织、人事、领导、控制（孔茨）

管理

我们的观点：管理是管理者设计和保持良好的环境，组织团队**科学高效地利用资源以实现组织目标的过程。**

管理目标：有效地实现组织目标

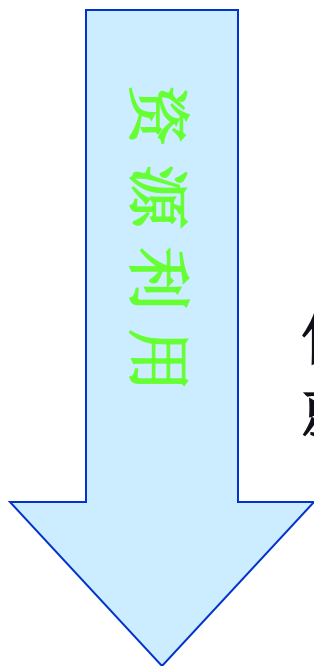
组织绩效：效率、效益

效益（effectiveness）：管理实现组织目标的程度。

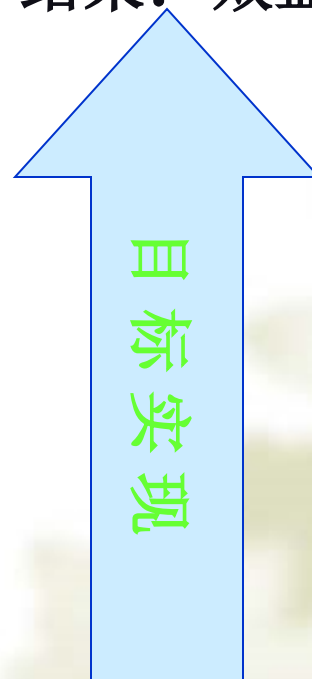
效率（efficiency）：投入产出之比，以最少的资源达到预定目标

管理追求效率和效益

手段：效率



结果：效益



低浪费 ↔ 高成就

A yellow double-headed arrow pointing left and right, with the text '低浪费' (Low Waste) on the left and '高成就' (High Achievement) on the right.



讨论：有效率的组织一定是有效果的吗？反之呢。
试举例说明

管理没有终结答案可循……惟有恒久的问题存在。管理学总是挑战那些试图将它引入角落、使它固定下来的理论家，但它总是能从这些理论家手里逃脱，它总是能从他们的指缝里溜走。最终，试图弄清楚那些世界一流公司——诸如通用电气、戴尔和瑞士ABB公司的成功奥秘的工作就像用瓶子捕捉闪电一样令人畏惧，但这项工作的前景是耀眼而充满诱惑力的。从某种程度上说，任何人至少从直觉上认识到，当我们进入21世纪后，管理比其他任何力量都更强烈地影响着我们的日常生活。我们的本性不允许这样强大的力量仍然躲藏在神秘的面纱下。

(克雷纳论管理)

二、管理的特征

管理的这些特征也对被管理者提出了相应的要求



三、管理的性质



❖ 管理的科学性与艺术性：

科学性：逻辑的、理性的、客观的、系统的（制度，法）。

以反映管理客观规律的管理理论和方法为指导，有一套分析问题、解决问题的科学的方法论。

艺术性：直觉、经验、本能和个人观察。（人）

管理者在实践活动中对管理原理运用的灵活性和对管理方式和方法选择的技巧性。

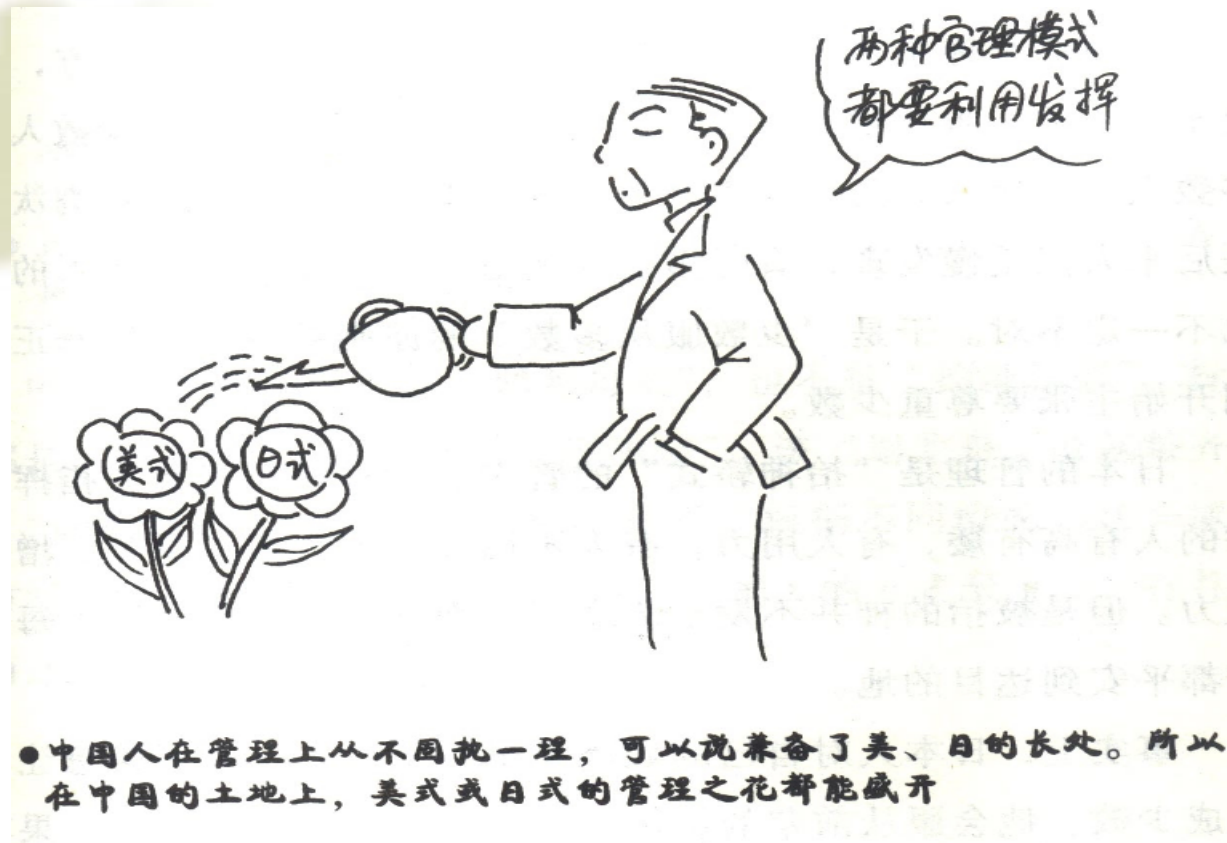
花溪牛若粉和飞碗牛肉粉

例：麦当劳的食品供应（分时段，结合人员主观）

打卡机事例

管理科学性与艺术性常犯的错误

- ❖ 在管理的科学性上：盲目照搬国外的管理理论；将书本上的管理原理当作教条。
- ❖ 在管理的艺术性上：管理靠的是人格魅力、灵感与创新，而管理本身是没有规律可循的，更没有办法通过学习掌握管理的技巧；管理艺术是少数人天生所具有的，从而大多数人只能天生地处于被管理、被领导的地位；在管理实践上缺乏科学的管理制度，而常常以管理者的心情、好恶来作为决策的依据。



——管理具有科学性，无论是美式管理还是日式管理，管理规律是一样的，但要结合实际来运用。

四、管理职能

❖ **计划（设定目标和决定如何最有效地实现目标）**：规定目标，制定战略以实现目标以及将计划逐层展开，形成具体行动方案。

组织（决定如何对活动和资源进行组合）：决定组织任务，由谁完成，任务如何分类组合，谁向谁报告，各种决策在哪一级制定。

领导（带领成员共同工作实现组织目标）：建立指挥体系，激励下属，指导其活动，选择有效的沟通渠道，解决组织成员间的冲突。

控制（在实现目标过程中监督）：按原定计划、目标和标准进行检查，衡量绩效，纠正偏差。

管理案例：银泰百货市场调查计划书

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/455124141011011221>