

管理学各章知识点归纳

第 1 章 管理导论（重点章节，了解+理解，分数散在各章）**了解什么是管理//谁是管理者//管理者在哪里工作//管理者是做什么的（描述的框架）//为什么管理者的工作很重要//为什么要学习管理//学习管理学//如何学//**

管理的定义（罗宾斯观点、本书观点、你的观点）（理解）

管理的基本内涵（决策、组织、领导、控制、创新）（理解）

管理的本质（对人或人行为的协调）（理解）

组织的概念（了解）

组织的特征（目标、结构、人）（理解）

管理者的定义（理解）

管理者的工作场所（组织）（了解）

管理的自然属性与社会属性（了解）

人本原理//系统原理//效益原理//适度原理（了解）

管理的基本方法（理性分析、直觉判断）（了解）

管理的基本工具（权力、组织文化）（了解）

权力的来源（专门知识、经验、个人魅力等）（了解）

组织文化的核心（价值观念、行为准则）（理解）

第 2 章 管理理论的历史演变（重点章节，了解+理解，分数散在各章）：**古典管理理论：泰勒、法约尔、韦伯//行为科学管理理论：梅奥、马斯洛、麦格雷戈//现代管理理论：管理理论丛林（管理过程学派、人际关系学派、群体行为学派、经验（或案例）学派、社会协作系统学派、社会技术系统学派、系统学派、决策理论学派、管理科学学派（数学学派）、权变理论学派、经理角色学派）//新思潮（公司再造、学习型组织）**

古典管理理论的代表人物、核心观点、贡献及局限性（掌握）

现代管理流派的主要代表、核心观点及理论差异（了解）

当代管理理论的发展趋势及创新点（了解）

管理理论演变的时代背景（了解）

第 3 章 决策与决策过程（重点章节，理解+掌握）：**什么是决策？（决策类型与决策条件；决策风格；有效决策）//决策过程是怎样的？//管理者决策包括哪些方面？**

决策的定义（两个或多个备选方案中抉择）（理解）

决策的核心本质（解决问题的过程）（理解）

决策过程的步骤（明确问题、确定标准等）（理解）

理性决策的定义与假设（理解）

有限理性的定义与“满意原则”（理解）

承诺升级的概念（了解）

直觉决策的定义与依据(了解)
循证管理的定义与核心(了解)
程序化决策的适用场景 (结构化问题) (理解)
非程序化决策的适用场景 (非结构化问题) (理解)
程序、规则、政策的区别(了解)
确定型决策的特征与方法 (量本利分析法等) (理解)
风险型决策的特征与方法 (决策树法等) (理解)
不确定型决策的特征与原则 (大中取大、小中取大、大中取小 (最小最大后悔值)) (理解)
决策偏见与错误的类型(了解)
有效决策的特征(了解)
决策风格的维度 (思维方式、模糊承受力) (了解)
命令型决策风格//分析型决策风格//概念型决策风格//行为型决策风格(了解)

第 4 章 环境分析与理性决策 (重点章节, 理解+掌握) : 外部环境分析 (一般环境和具体环境) //内部环境分析 (物质环境和文化环境)
组织外部环境的分类 (一般环境、具体环境) (理解)
组织内部环境的构成 (物质环境、文化环境) (理解)
一般环境的要素 (政治法律、经济、社会、技术等, PEST) (理解)
具体环境 (行业环境) 的要素 (顾客、供应商、竞争者等) (理解)
PEST 分析方法的核心维度 (了解)
波特五力模型的构成要素: 潜在进入者//供应商//买方(客户)//行业竞争者//替代产品 (理解)
SWOT 分析的核心逻辑 (优势、劣势、机会、威胁) 及实践应用 (理解)
情境分析法的定义与步骤(了解)
环境不确定性的定义与维度(了解)
环境不确定性矩阵的四个象限(了解)
利益相关者的定义与类型(了解)
利益相关者关系管理的方法(了解)
理性决策的要求与限制(了解)
非理性决策的表现与原因(了解)
行为决策的理论基础 (理解)
决策方案生成的方法 (5W2H、头脑风暴法) (理解)
头脑风暴法的实施原则 (理解)
德尔菲法的实施步骤与特点 (理解)

第 5 章 决策的实施与调整 (重点章节) : 重点在决策的实施--计划及计划工具//决策的调整可看作控制部分的重点, 可结合“监管与控制”和“附加模块--计划与控制的方法”复习。

计划的定义（动词与名词意义）（了解）
计划的本质与特征（了解）
计划的类型（战略、战术、作业计划等）（了解）
方案的定义与类型（战略、业务方案等）（了解）
计划编制的过程（制定目标、估量差距等）（了解）
计划编制的方法（滚动计划法等）（掌握）
滚动计划法的核心思想（近具体、远概略）（理解）
项目计划技术的核心要素（了解）
计划评审技术（PERT）（了解）
甘特图（了解）
目标管理法（MBO）（理解）
PDCA 循环的内涵（计划、实施、检查、改进）（了解）
PDCA 循环的特征（大环套小环等）（了解）
预算管理的内涵与类型（了解）
决策追踪与调整的方法（鱼刺图、雷达图等）（了解）

第 6 章 组织设计（重点章节）：描述组织设计的六种关键因素//机械式组织和有机式组织的比较//传统的组织结构和当代的组织结构
组织设计的定义（了解）
组织设计六个关键因素（工作专门化//部门化//指挥链//管理跨度//集权与分权//正规化）（理解）
职能部门化//地区部门化//产品部门化//流程部门化//顾客部门化的优缺点（理解）
指挥链的定义与核心要素（职权、职责等）（了解）
职权的定义与类型（直线职权、幕僚职权）（了解）
统一指挥原则的内涵（了解）
管理跨度的定义与影响因素（了解）
集权与分权的定义（了解）
集权与分权的适用场景（了解）
正规化的定义与影响（了解）
机械式组织与有机式组织的对比（理解）
影响组织结构选择的权变因素（战略、规模、技术、环境不确定性等）（理解）
传统组织设计类型（简单、职能、事业部结构）（了解）
简单结构//职能结构//事业部结构的优缺点（了解）
当代组织设计类型（团队、矩阵、项目结构等）（了解）
团队结构//矩阵结构//无边界组织的特征（理解）
学习型组织的核心要素（了解）

第 7 章 人员配备 (重点章节) : 识别甄选合格员工相关的工作任务 (懂得如何成为一名优秀的应聘者; 开发你成为一名优秀面试官的技能) //解释不同类型的上岗培训和员工培训 //描述留住胜任的高绩效员工的各种战略

人员配备的任务 (组织与员工需求满足) (了解)
人员配备的工作内容 (工作分析、招聘等) (了解)
人员配备的原则(了解)
工作说明书//工作规范的定义与内容(了解)
人力资源规划的核心环节(了解)
招聘的来源 (内部提升、外部招聘) (理解)
内部提升//外部招聘的优缺点 (理解)
甄选的定义与标准 (效度、信度) (了解)
甄选工具的类型与效果(了解)
人员培训的方法 (讲授法、案例研讨法等) (了解)
在职培训与脱产培训的区别(了解)
绩效管理系统的定义与作用(理解)
薪酬与福利的设计依据(了解)
留住高绩效员工的战略(了解)
正式组织与非正式组织的关系(了解)
直线与参谋的关系(了解)

第 8 章 组织文化 (重点章节)

组织文化的定义(了解)
组织文化的分类 (杰弗里 · 桑南菲尔德分类) (了解)
学院型组织文化//俱乐部型组织文化//棒球队型组织文化//堡垒型组织文化的特点(了解)
强力型组织文化//策略合理型组织文化//灵活适应型组织文化的特征(了解)
组织文化的特征 (独特性、长期性等) (理解)
组织文化的构成 (表层、中层、核心层) (理解)
组织文化的导向功能//凝聚功能//激励功能//约束功能//辐射功能//调适功能(了解)
组织文化的反功能 (变革、多样化障碍等) (了解)
组织文化的影响因素 (外部、内部) (了解)
组织文化塑造的步骤 (选择价值观、强化认同等) (理解)

第 9 章 领导 (重点章节) : 什么是领导? 何为有效的领导? 如何成为有效领导者? //领导理论 (特质理论//行为理论//权变理论//当代领导观)

领导的定义 (赫塞和布兰查德观点) (了解)
领导者的定义(了解)

领导与管理的区别与联系(了解)
领导权力的来源 (法定、奖赏、强制等职位权力、个人权力) (了解)
职位权力与个人权力的区别(了解)
领导三要素 (领导者、被领导者、情境) (理解)
领导者特质理论的核心观点(了解)
艾奥瓦大学的领导风格 (独裁型、民主型、放任型) (了解)
俄亥俄州立大学的双维度 (定规、关怀) (了解)
密歇根州立大学的双导向 (生产导向、员工导向) (了解)
管理方格理论的维度与类型 (对生产的关心、对人的关心) (了解)
(1,1)、(1,9)、(9,1)、(5,5)、(9,9)型领导方式的特征(了解)
赫塞与布兰查德的情境领导模型的核心 (下属成熟度) (了解)
下属成熟度四个等级 (R1-R4) 及对应的四种领导方式 (告知、推销、参与、授权) (理解)
领导--成员交换理论的核心 (圈内人、圈外人) (了解)
明茨伯格的管理者十大角色(了解)
人际关系角色//信息传递角色//决策制定角色的具体内容(了解)
费德勒权变模型的核心 (领导风格与情境匹配) (理解)
LPC 问卷的作用(了解)
情境有利性的三个维度(了解)
豪斯的路径--目标理论的核心 (协助下属实现目标) (理解)
路径--目标理论的领导行为类型(了解)
文化背景对领导的影响(了解)
变革型领导//交易型领导//魅力型领导的特征(了解)

第 10 章 激励 (重点章节) : 何为激励? 激励什么? 如何激励? //激励理论 (早期动机理论//当代动机理论) //激励的定义 (诱发动机、趋同组织目标)
动机的定义与特征(了解)
行为的构成要素与分类(了解)
动机性行为的过程 (需要→动机→行为) (理解)
人性假设的类型 (经济人、社会人等) (了解)
经济人假设 (X 理论) //社会人假设//自我实现人假设 (Y 理论) //复杂人假设 (超 Y 理论) 的核心观点(了解)
激励机理的核心 (甄别优势需要) (理解)
马斯洛需要层次理论的五个层次(理解)
赫茨伯格双因素理论的核心 (保健因素、激励因素) (理解)
麦克利兰成就需要理论的三种需要 (成就、权力、亲和/归属) (理解)
亚当斯公平理论的核心 (相对报酬比较) (理解)

横向公平与纵向公平的定义(了解)
不公平感的行为反应(了解)
弗鲁姆期望理论的核心公式 (激励力 = 效价 × 期望值) (理解)
期望理论的三个关系 (努力--绩效--奖赏) (理解)
洛克目标设置理论的核心观点(理解)
目标对努力程度的四个影响因素 (明确性、难易性、清晰度、接受度) (了解)
斯金纳强化理论的核心观点 (行为与结果的关系) (理解)
正强化//负强化//惩罚//自然消退的定义与方式(理解)
连续强化与间断强化的区别(了解)
工作激励的方法 (工作扩大、丰富化等) (了解)
物质激励形式 (工资、福利等) //精神激励形式 (情感、荣誉等) //综合激励方法 (榜样、危机激励等) (了解)

第 11 章 沟通 (重点章节) : **有效沟通//人际沟通//组织沟通**

沟通的定义 (意义的传递与理解) (了解)
沟通的过程 (编码、解码、反馈等) (了解)
沟通的七要素 (信息源、信息、编码等) (了解)
噪音的定义与类型(了解)
言语沟通的类型 (口头、书面) //非言语沟通的类型 (身体语言、语调) (了解)
正式沟通//非正式沟通的定义与优缺点(了解)
正式沟通 (链式、轮式、全通道式) //非正式沟通网络类型 (随机式、集合式等) (了解)
下行沟通//上行沟通//平行沟通//斜向沟通(了解)
有效沟通的标准 (量、质、时) (了解)
沟通障碍的类型 (组织、文化、人际) (了解)
过滤//选择性知觉//信息超载(了解)
克服沟通障碍的方法 (倾听、反馈等) (理解)
积极倾听的步骤(了解)
冲突定义//冲突类型 (建设性、破坏性) (了解)
冲突的原因 (个人、结构、沟通差异) (了解)
冲突管理的策略 (竞争、合作等) (理解)
冲突抑制//冲突激发的方法(了解)

第 12 章 控制 (重点章节) : 可结合 “监管与控制” 来复习

控制的定义 (衡量与矫正管理活动) (了解)
控制的原则 (关键控制点、例外等) (理解)
控制的类型 (前馈、现场、反馈控制) (理解)

前馈控制//现场控制//反馈控制(理解)

战略控制//财务控制（比率、预算分析）//营销控制//制度控制//风险防范控制//预算控制//激励控制//绩效控制(了解)

控制的过程（确定标准、衡量绩效等）(理解)

控制标准的类型（定量、定性）(了解)

衡量绩效的方法（观察、报表等）(了解)

偏差的定义//偏差分析的核心(了解)

纠偏措施的类型（应急、彻底）(了解)

第 13 章 控制的方法与技术（普通章节）：可结合“监管与控制”和“附加模块”来复习。

层级控制的定义与方法（预算、审计等）(了解)

市场控制的定义与原则(了解)

市场控制的层次（公司、部门、个人）(了解)

团体控制的定义与动因(了解)

全面质量管理（TQM）(了解)

PDCA 循环//六西格玛管理的内涵(了解)

信息技术在控制中的作用(了解)

常见信息控制技术（MIS、DSS 等）(了解)

监管与控制（重点章节 罗宾斯管理学）

控制的定义（监控、比较和纠正工作绩效的过程）(理解)

控制的核心目的（确保行动按计划实现目标）(了解)

控制的三大系统类型（市场、官僚、小集团控制）(了解)

计划-控制链的逻辑关系(了解)

控制过程的三个步骤（测量绩效、比较偏差、采取行动）(理解)

测量实际绩效的四种方法（个人观察、统计报告等）及优缺点对比(了解)

偏差范围的定义与重要性(了解)

可接受偏差范围的界定逻辑(了解)

采取管理行动的三种类型（不行动、改进工作、修订标准）(理解)

直接纠正行动//彻底纠正行动的定义与实施逻辑(了解)

组织绩效的定义（组织活动结果的累积）(了解)

生产率的计算公式（总产出 ÷ 总投入）(了解)

组织效力的定义（目标合适度与实现程度）(了解)

组织绩效的测量工具（行业排名、财务指标等）(了解)

员工绩效控制的核心（反馈与纪律处罚）(了解)

纪律处罚的适用场景（出勤、行为、诚信等问题）(了解)

前馈控制的定义与实施时机（活动前）(理解)
同期控制的定义与形式（直接监督、走动式管理）(理解)
反馈控制的定义与特点（活动后控制）(理解)
财务控制的传统工具（比率分析、预算）(了解)
常用财务比率的类型（流动性、杠杆、活动性、利润率）(了解)
信息控制的核心（获取合适数量的正确信息）(了解)
管理信息系统（MIS）的定义与功能(了解)
平衡计分卡的四大评估领域（财务、顾客、内部流程、学习与成长维度等）(了解)
标杆管理的定义与核心（寻找最佳实践）(理解)
内部标杆管理的实施建议（理解）
有效控制的五大特性（适时、适度、客观、弹性、可理解）（理解）
控制的权变影响因素（组织规模、职位层次、分散程度、组织文化、活动重要性等）（理解）
跨文化环境下的控制差异（理解）
工作场所隐私保护的控制要点(了解)
员工偷窃的定义与控制方法（前馈、同期、反馈控制）（理解）
工作场所暴力的控制策略(了解)

附加模块：计划与控制方法（罗宾斯管理学）
环境扫描的定义与核心目的（跟踪潜在影响因素）(了解)
竞争者情报的定义与收集过程(了解)
预测的定义、两大类型及适用场景（定量、定性预测）(了解)
标杆管理的实施步骤（确定领域、选择对象等）（理解）
资源配置的核心对象（金融、有形、人力、无形资产）(了解)
预算的定义与本质（财务资源分配方案）(了解)
预算的主要类型（现金、收入、可变、固定预算等）(了解)
排程（分配资源、确定顺序与截止日期）（了解）
甘特图（横轴时间、纵轴活动）（了解）
负荷图的定义与改进点（罗列部门 / 资源）（了解）
PERT 网络的定义与构成要素（事件、活动）（了解）
事件与活动的区别(了解)
松弛时间的定义与计算逻辑(了解)
关键路径的定义（最长 / 最耗时的活动顺序）（了解）
制作 PERT 网络的五个步骤(了解)
盈亏平衡分析(了解)
线性规划的定义与适用场景（资源配置优化）(了解)
项目管理的核心任务（预算内准时完成项目）(了解)