

管理类联考复试：管理学专有名词

管理与管理学

1. 管理

管理是设计并保持一种良好环境，使人在群体里高效率地完成既定目标的过程。

2. 管理学

管理学是一门系统地研究管理活动的基本规律和一般方法的科学。

3. 管理原理

管理原理是对管理工作的实质内容进行科学分析、总结和提炼而成的基本真理，它是现实管理现象的抽象，是对各项管理制度和管理方法的高度综合与概括。

4. 管理的科学性

管理的科学性首先是指有效的管理，成功的管理必须有科学的理论、方法来指导，管理活动应遵循管理的基本原理和原则；其次，管理的科学性指的是管理学是一门科学。

5. 管理的艺术性

管理的艺术性是指管理的实践性、创造性和灵活性。

6. 管理者

管理者是拥有组织的制度权力，并以这些权力为基础指挥他人活动的人。

7. 人际关系角色

所有的管理者都要履行礼仪性和象征性的义务。

8. 信息角色

所有的管理者在某种程度上都从外部组织或机构接收和收集信息，同时，他们又是所在单位的信息传递中心和其他工作小组的信息传递渠道。

9. 基层管理者

基层管理者也叫一线管理者，组织中对他人工作进行管理的最低一层，他们仅负责指挥员工却不能监督其他管理者。

10. 中层管理者

中层管理者在组织的管理活动中常常起承上启下的作用，他们负责管理其他比他们级别低的管理人员，有时也直接管理某些雇员，并向更高层的管理者报告工作。

11. 高层管理者

高层管理者负责组织的全面管理，为组织运行制定各种政策，并引导组织与环境的相互作用。

12. 职能管理者

职能管理者是仅仅负责一种组织行为的管理者，如公司中的财务经理、人事经理等。

13. 综合管理者

综合管理者是对一个组织的活动负有全面责任的管理人员。

14. 技术技能

技术技能是运用某一特定领域的工艺、技术和知识的能力。

15. 人际技能

人际技能是与他人或团队协同工作，理解并激励他人行为的能力。

16. 概念技能

概念技能也叫理性技能或思维技能，是一种协调和整合组织的利益和行为的能力。

17. 系统

系统是指由若干相互联系、相互作用的部分组成，在一定环境中具有特定功能的有机整体。

18. 整分合原则

整分合原则是指从系统观点出发，从整体上认识和把握事物，根据子系统或要素之间的关联程度进行科学分解，再组织综合。

19. 经济人

企业家的目的是获取最大利润，而工人的目的是获取最大的工资收入。所以，只要能够判定工人的工作效率比以往提高多少，给予他们一定量的工资激励，就会引导工人服从指挥，努力工作。结果是，工人得到了实惠，业主增加了收入，也方便了管理。

20. 社会人

职工不是各自孤立存在的，而是作为某一集团或组织的一员的“社会人”，是社会的存在。他们的行动背后以社会需要为动机，不仅要求有较好的收入，较高的生活水平，而且需要友谊、安定和归属感，还需要得到尊重。

21. 管理人

管理人假设的基础是人人都需要有成就感。因而其管理思路和管理方式要求在组织中适当地分权，让每个人在规定的权力范围内独立自主地决策，创造性地开展工作，发挥每个人的最大潜能。

22. 自我实现人

在当代人们生活质量普遍提高、基本需要得到满足的情况下，追求自我价值实现的人越来越多。那么，现代组织在对员工的管理方面就必须设计全新的组织体系，创设全新的机制和良好的环境，支持他们在企业工作中获得成就，发挥他们的潜能，实现自己的价值。

23. 人本管理

人本管理即以人为本的管理，人本管理原理就是以人为中心的管理思想。

24. 责任原理

责任原理又可称为权责对等原理或权责统一原理，强调权力与责任的统一，有责任必须有权力，有权力就必然产生责任。

25. 绩效原理

人们通常称组织中所有工作流程和活动的最终累积结果为组织绩效，良好的组织绩效意味着更好的资产管理、更强的提供顾客价值的能力、更好的名誉和改善的组织知识结构。

26. 管理成本

管理成本就是实现组织资源有效整合所需的成本。

27. 管理效率

管理效率是指由于实施管理后增加的收益与管理成本之间的比较。

28. 组织的有限资源

组织的有限资源是指组织拥有的所有资源都是有限的，这是由自然资源的稀缺性及人们现时认识能力和创造能力的有限性所决定的。

管理学的形成与发展

1. 任务管理

任务管理的基本思路是设法使员工达到已制定的科学的作业标准，从而提高生产效率。其原理包括科学地规定作业标准、实行标准化和激励工资等。

2. 霍桑效应

生产效率的决定因素是员工情绪，关心员工的情感和不满情绪，有助于提高劳动生产率。在实验过程中所表现出来的由于受人“注意了”而引起的生产效率变化的现象，被称为“霍桑效应”。

3. 管理科学理论

管理科学理论是指以现代自然科学和技术科学的最新成果为手段，运用数学模型，对管理领域中的人力、物力、财力进行系统的定量分析，并作出最优规划和决策的理论。

4. 系统管理理论

系统管理理论是运用现代系统科学的理论、范畴和一般原理，全面分析研究组织的管理活动和管理过程的管理理论。

全球化与管理学展望

1. 外部环境

外部环境指与组织运作有关的所有外部因素，即能够对组织绩效产生潜在影响的外部力量，包括能够产生直接作用的因素和间接作用的因素。

2. 经济变量

经济变量是作为组织活动影响因素的一般经济状况和趋势。

3. 技术变量

技术变量是指影响组织活动的产品或工艺的新发展以及在科学上的进步。

4. 政治变量

政治变量是指因政治进程或政治气候而影响组织行为的因素。

5. 社会变量

社会变量主要包括三类因素，即人口、生活方式和社会价值观。

6. 多国公司

多国公司是指同时在两个或两个以上的国家从事重要的经营活动，但以本国为基地对国外经营进行集中管理的公司。

7. 跨国公司

跨国公司是指同时在两个以上的国家从事重要经营，并在所在国分散制定决策的公司。

8. 全球化

全球化作为一种科技和经济现象，它由三种相互关联的因素——接近、地点和态度组成，突出管理者必须面对的史无前例的复杂的关系。

9. 竞争力

竞争力是指一个竞争者相对于其他竞争者的地位。

10. 学习型组织

学习型组织是指更适合人性的组织模式。这种组织由一些学习团队形成社群，它有崇高而正确的核心价值、信心和使命，具有强韧的生命力与实现共同目标的动力，不断创新，持续蜕

变。

11. 知识联盟

知识联盟就是两个（或以上）独立的公司按照一定的协议，由科技人员和经理层相互协作，共同开发研究、交流知识和信息，所得的成果由公司分享。

12. 生产

一切提供产品和服务的过程都是生产，生产是社会组织最基本的活动。

13. 虚拟组织

虚拟组织是指以现代信息技术为基础的，各独立企业、法人或组织为了一定的目的而暂时组成的一种网络组织。

14. 柔性组织

柔性组织是一种二元组织结构：第一部分类似传统标准结构中的基础组织单元，是一种稳定的机制，雇员有很强的安全感和稳定感；另一部分则是临时性、可变化的项目组，成员来自各个不同的操作单位。任务完成后，这些项目组便宣告解散。

15. 组织的界限

组织的界限，是指指挥链的界限和组织与它的供货商及顾客之间的界限。

16. 综合跨国公司

综合跨国公司，又称为 M&M 综合体或 DMNC，是指那些从事多样化经营的跨国公司。

17. 绿色管理

绿色管理的内涵就是组织根据经济社会可持续发展的要求，把生态环境保护的观念融入组织的管理之中，从生产、经营的各个环节控制污染和节约使用资源，以实现经济效益、社会效益和环境保护效益的高度统一。

18. 人性化管理

人性化管理就是基于科学的人性观基础上的“以人中心”的管理。它有三层含义：表层——重视人的情感、情绪等软因素；中层——从以物为中心转到以人中心的管理；核心层——职工既是被管理者，更是管理者，重视职工参与管理。

计划

1. 计划

计划就是根据社会的需要以及组织的自身能力，确定组织在一定时期内的奋斗目标，通过计划的编制、执行和检查，协调和合理安排组织中各方面的经营和管理活动，有效地利用组织的人力、物力和财力资源，取得最佳的经济效益和社会效益。

2. 业务计划

作为经济组织，企业业务计划包括产品开发、生产作业以及销售促进等内容。

3. 财务计划

财务计划研究如何从资本提供和利用上促进业务活动的有效进行。

4. 人事计划

人事计划则分析如何为业务规模的维持或扩大提供人力资源的保证。

5. 战略计划

战略计划是应用于整体组织的、为组织设立总体目标和寻求组织在环境中的地位的计划。

6. 作业计划

作业计划则是给定部门或个人的具体行动计划。

7. 战术计划

战术计划一般是一种局部性的、阶段性的计划，它多用于指导组织内部某些部门的共同行动，以完成某些具体的任务，实现某些具体的阶段性目标。

8. 具体性计划

具体性计划具有明确规定的目标，不存在模棱两可。

9. 指导性计划

指导性计划只规定某些一般的方针和行动原则，给予行动者较大自由处置权，它指出重点但不把行动者限定在具体的目标上或特定的行动方案上。

10. 例行活动

例行活动，指一些重复出现的工作，如订货、材料的出入库等。

11. 非例行活动

非例行活动，指不重复出现，比如新产品的开发、生产规模的扩大、品种结构的调整、工资制度的改变等等。

12. 宗旨

各种有组织的集体经营活动，如果是有意义的话，都至少应当有一个目的或使命。这种目的或使命，是社会对该组织的基本要求，我们称之为宗旨。

13. 目标

组织的宗旨支配着组织各个时期的目标和各部门的目标，而且组织各个时期的目标和各部门的目标是围绕组织存在的宗旨所制定的，并为完成组织宗旨而努力的。

14. 战略

战略是为实现组织或企业长远目标所选择的发展方向、所确定的行动方针，以及资源分配方针和资源分配方案的一个总纲。

15. 政策

政策是指导或沟通决策思想的全面的陈述书或理解书。

16. 程序

程序也是一种计划，它规定了如何处理那些重复发生的例行问题的标准方法。

17. 规则

规则没有酌情处理的余地。它详细、明确地阐明必须行动或无需行动，其本质是一种管理决策。规则通常是最简单形式的计划。

18. 方案

方案是一个综合性的计划，它包括目标、政策、程序、规则、任务分配、要采取的步骤、要使用的资源以及为完成既定行动方针所需的其它因素。

19. 预算

预算作为一种计划，是以数字表示预期结果的一种报告书。它也可以称之为“数字化”的计划。

20. 运筹学

运筹学是一种分析的、实验的和定量的科学方法，用于研究在物质条件已定的情况下，为了达到一定的目的，如何统筹兼顾整个活动所有各个环节之间的关系，为选择一个最好的方案提出数量上的依据，以便能为最经济、最有效地使用人、财、物做出综合性的合理安排，取得最好的效果。

21. 控制性目标

控制性目标是指使生产水平或经营活动水平维持在现有水平。

22. 突破性目标

突破性目标是指使生产水平或经营活动水平达到前所未有的水平。

23. 导向作用管理

导向作用管理是指一定组织中的管理者，通过实施计划、组织、人员配备、指导与领导、控制等职能来协调他人的活动，使别人同自己一起实现既定目标的活动过程。

24. 目标管理

目标管理是一种程序和过程，它使组织中的上级和下级一起商定组织的共同目标，并由此决定上下的责任和分目标，然后把这些目标作为经营、评估、奖励每个单位和个人贡献的标准。

25. 动机激发理论

这个理论说明，当人产生某种需要未得到满足时，会产生某种不安和紧张的心理状态；在遇到能够满足需要的目标时，这种紧张的心理状态就转化为动机，推动人们从事某种活动，向目标迈进。当达到目标时，需要得到满足，这时又会产生新的需要，使人们不断地向新的目标前进。

26. 授权理论

授权理论认为，授权就是领导把原属于自己的权力通过恰当的方式授予给下级。授权的内容一般包括分派任务、委任权力和明确责任。

决策

1. 决策

决策就是指组织或个人为了实现某种目标而对未来一定时期内有关活动的方向、内容及方式作出选择和调整的过程。

2. 长期决策

长期决策是指有关组织今后发展方向的长远性、全局性的重大决策，又称长期战略决策。

3. 短期决策

短期决策是为实现长期战略目标而采取的短期策略手段，又称短期战术决策。

4. 战略决策

战略决策是事关企业未来的生存与发展的大政方针方面的决策。它多是复杂的、不确定性的决策，涉及组织与外部环境的关系，常常依赖于决策者的直觉、经验和判断能力。

5. 管理决策

管理决策是对企业人、财、物等有限资源进行调动或改变其结构的决策，涉及信息流、组织结构、设施等。

6. 业务决策

业务决策则主要是解决企业日常生产作业或业务活动问题的一种决策，与改善内部状况及效率有关，如生产进度安排、库存控制、广告设计等。

7. 程序化决策

程序化决策是指那些例行的、按照一定的频率或间隔重复进行的决策。

8. 程序化决策

程序化决策处理的主要是常规性、重复性的问题。

9. 初始决策

初始决策是指组织对从事某种活动或从事该种活动的方案所进行的初次选择。

10. 追踪决策

追踪决策则是在初始决策的基础上对组织活动方向、内容或方式进行重新调整。

11. 确定型决策

确定型决策是指在稳定（可控）条件下进行的决策。在确定型决策中，决策者确切知道自然状态的发生，每个方案只有一个确定的结果，最终选择哪个方案取决于对各个方案结果的直接比较。

12. 风险型决策

风险型决策也称随机决策，在这类决策中，自然状态不止一种，决策者不能知道哪种自然状态会发生，但能知道有多少种自然状态以及每种自然状态发生的概率。

13. 不确定型决策

不确定型决策是指在不稳定条件下进行的决策。在不确定型决策中，决策者可能不知道有多少种自然状态，即便知道，也不能知道每种自然状态发生的概率。

14. 决策过程

决策过程描述为几个步骤，从识别问题开始，到选择能解决问题的方案，最后结束于评价决策效果。

15. 风险

风险是指一个决策所产生的特定结果的几率。

16. 文化

文化通常指人民群众在社会历史实践过程中所创造的物质和精神财富的总和。

17. 头脑风暴法

它是为了克服阻碍产生创造性方案而遵从压力的一种相对简单的方法。它是一种思想产生过程，鼓励提出任何种类的方案设计思想，同时禁止对各种方案的任何批评。

18. 名义群体法

名义群体法，是指在决策过程中对群体成员的讨论或人际沟通加以限制。像召开传统会议一样，群体成员都出席会议，但群体成员首先进行个体决策。

19. 德尔菲法

为消除成员间相互影响，参加的专家可以互不了解，它运用匿名方式反复多次征询意见和进行背靠背的交流，以充分发挥专家们的智慧、知识和经验，最后汇总得出一个能比较反映群体意志的预测结果。

20. 电子会议法

电子会议法是将名义群体法与尖端计算机技术相结合的一种最新的群体决策方法。

21. 量本利分析法

量本利分析法，又称保本分析法或盈亏平衡分析法。量本利分析的基本原理，通过研究企业在经营中一定时期的成本、产量和利润之间的变化规律，掌握盈亏变化的临界点。

22. 决策树法

决策树就是用来解决风险型决策问题时使用的一种分析工具，是用树状图形来分析和选择行动方案的一种系统分析方法。

23. 预测

预测是指组织对未来环境所作出的估计。预测是以过去为基础推测未来，以昨天为依据估算今后，以已知预计未知。预测是联系过去和未来的桥梁。

24. 社会预测

社会预测是研究与社会发展有关的未来问题，主要对象是由于科学技术的发展而产生的种种社会问题，目的是协助政府机构制定政策、选择最佳方案，提出改进措施。

25. 经济预测

经济预测从大的方面来说，是为制定国民经济规划、经济计划和经济政策服务的。

26. 技术预测

技术预测是预测研究中最活跃的活动。它研究与技术发明、技术应用有关的一系列问题。

27. 定性预测

定性预测是由预测者利用以往的经验，凭借直觉作出的预感和猜测，其结果的准确与否取决于预测者的知识和经验，因而带有较大的主观性。

28. 定量预测

定量预测方法是指运用数学或统计方法建立模型，利用模型对以往的统计数据进行分析，从而得出结论。

战略

1. 企业远景

企业远景就是企业的高层领导要考虑的企业未来发展的蓝图。

2. 企业战略

企业战略是指企业面对激烈变化、严峻挑战的经营环境，为求得长期生存和不断发展而进行的总体性谋划。

3. 企业战略管理

企业战略管理是指企业为实现战略目标，制定战略决策、实施战略方案、控制战略绩效的一个动态管理过程。

4. 公司层战略

公司层战略，又称总体战略，是企业最高层次的战略。它需要根据企业的目标，选择企业可以竞争的经营领域，合理配置企业经营所必需的资源，使各项经营业务相互支持、相互协调。

5. 稳定型战略

稳定型战略是指企业准备在战略规划期使企业的资源分配和经营状况基本保持在目前状态和水平上的战略。

6. 增长型战略

增长型战略是指一种使企业在现有的战略基础水平上向更高一级的目标发展的战略。

7. 收缩型战略

收缩型战略是指企业从目前的战略经营领域和基础水平收缩和撤退。

8. 组合型战略

组合型战略是指同时实行两种或多种前面提到的战略。

9. 事业层战略

事业层战略是公司的二级战略，常常被称作业务战略或竞争战略。

10. 成本领先战略

成本领先战略是指企业通过在内部加强成本控制，在较长时间内保持企业产品成本处于同

行业的领先水平，并以低成本作为竞争的主要手段，使自己在激烈的市场竞争中保持优势，获取高于平均水平的利润。

11. 差异化战略

差异化战略是企业为了使产品有别于竞争对手而突出的一种或数种特征，以巩固产品的市场地位，借此胜过竞争对手的产品的一种战略。

12. 集中一点战略

集中一点战略是指企业在详细分析外部环境和内部条件的基础上，选定一个特定目标市场提供产品和服务，把自己的生产和经营活动集中在该市场上进行，以建立企业的竞争优势及市场地位。

13. 行业竞争结构分析法

对于行业竞争结构分析，迈克尔·波特于 20 世纪 80 年代初提出了五种力量模型，将大量不同的因素汇集在一个简便的模型中，以此分析一个行业的基本竞争态势。五种力量模型确定了竞争的五种主要来源，即供应商和购买者的讨价还价能力、潜在进入者的威胁、替代品的威胁，以及目前在同一行业的公司间的竞争。行业竞争结构分析法确认并评价这五种力量对行业竞争结构的影响。

14. SWOT 分析法

SWOT 分析，将公司的内部分分析与产业竞争环境的外部分析结合起来，把企业内外环境所形成的机会（opportunities）、威胁（threats），优势（strengths）、劣势（weaknesses）四个方面的情况结合起来进行分析，以寻找制定适应本企业实际情况的战略的方法，是一种最常用的企业内外环境战略因素综合分析方法。

15. 竞争优势

竞争优势（S）是指一个企业超越其竞争对手的能力，或者指公司所特有的能提高公司竞争力的东西。

16. 竞争劣势

竞争劣势（W）是指某种公司缺少或做得不好的东西，或指某种会使公司处于劣势的条件。

17. 潜在机会

公司面临的潜在机会（O）是影响公司战略的重大因素。

18. 外部威胁

外部威胁（T）是指在公司的外部环境中某些对公司的盈利能力和市场地位构成威胁的因素。

19. SO 战略

SO 战略就是依靠内部优势去抓住外部机会的战略。

20. WO 战略

WO 战略是利用外部机会来改进内部弱点的战略。

21. ST 战略

ST 战略就是利用企业的优势，去避免或减轻外部威胁的打击。

22. WT 战略

WT 战略就是直接克服内部弱点和避免外部威胁的战略。

23. 价值链

企业每项生产经营活动都是其创造价值的经济活动，企业所有的互不相同但又相互联系的生产经营活动，便构成了创造价值的一个动态过程，即价值链。

24. 核心竞争力

核心竞争力是指有价值的、稀有的、难于模仿的能力及不可替代的能力。

25. 职能层战略

职能层战略是考虑如何有效地组合企业内部资源来实现总体战略和业务单元战略。

26. 战略管理过程

战略管理过程，主要是指战略分析、选择、实施以及评价和调整的过程。战略管理包含四个关键要素：战略分析——了解组织所处的环境和相对竞争地位；战略选择——战略制定、评价和选择；战略实施——采取措施发挥战略作用。战略评价和调整——检验战略的有效性。

27. 企业管理水平

企业管理水平一般指企业各方面的管理状况，主要包括：战略管理、营销管理、生产管理、技术管理、质量管理、设备管理、供应管理、财务管理、人力资源管理和信息管理等。

28. 企业利益相关者

企业利益相关者是与企业有战略性利益关联的经济主体，主要包括银行、客户、供应商、股东和工会。

组织结构化

1. 组织结构设计

组织结构设计是以组织结构安排为核心的组织系统的整体设计工作，是一项操作性很强的工作，它是在组织理论的指导下进行的。

2. 管理幅度

所谓管理幅度，亦称管理跨度或管理宽度，就是一个主管人员有效领导的直接下属的数量。

3. 决策子系统

组织的领导体系和各级决策机构及决策者组成了组织的决策子系统。

4. 指挥子系统

指挥子系统是组织活动的指令中心，是以行政首长为首的各级职能单位及其负责人和成员所组成的垂直形态的系统。

5. 参谋子系统

参谋子系统是由各级职能或参谋机构及其负责人和成员组成的水平形态的系统。

6. 直线制组织结构

直线制组织结构是最早使用的，也是最为简单的一种组织结构，是一种集权式的组织结构形式，又称军队式结构。

7. 职能制组织结构

职能制组织结构，亦称“U型”组织结构。是以工作方法和技能作为部门划分依据的组织结构形式。

8. 直线职能制组织结构

直线职能制组织结构是把军队式的直线制和泰罗的职能制结合起来形成的。

9. 事业部制组织结构

事业部制组织结构，亦称“M型”组织形式。它以产品（或市场）的目标和结果为基准来进行部门的划分和组合。

10. 矩阵制组织结构

矩阵制组织结构，是由纵横两套管理系统组成的组织结构，一套是纵向的职能领导系统，另一套是为完成某一任务而组成的横向项目系统。也就是既有按职能划分的垂直领导系统，又有按项目划分的横向领导系统的结构形式。

11. 多维立体组织结构

多维立体组织结构是直线职能制、矩阵制、事业部制和地区、时间结合为一体的复杂组织结构形态。它从系统的观点出发，建立多维立体的组织结构。

12. 委员会组织

委员会组织是一种集体工作形式。一般的组织内部都存在着各种类型的委员会组织形式。这些委员会组织，可以是针对某个职能和专项问题而设立，也可以是针对综合性的决策问题而设立；可以是在较高的管理层次存在，也可以在中、低管理层次存在。

13. 组织制度

组织制度，广义上泛指组织的各种规则，包括组织产权制度和在特定产权关系下的具体管理制度。

14. 集权

集权是指决策权在组织系统中较高层次上一定程度的集中；与此相对应，分权是指决策权在组织系统中较低层次上一定程度的分散。

15. 分权

分权是指决策权在组织系统中较低层次上一定程度的分散。

16. 越级授权

越级授权是上层领导者把本属于中间领导层的权力直接授予下级。

组织资本

1. 组织资本

组织资本是依托组织结构和制度，汇集组织内部的信息以及经验的积累，通过激励、约束、不断学习和创新，充分发挥人力资本和组织文化的价值体现所形成的一种独特的资本形态。

2. 人力资本

人力资本是指人们花费在人力保健、教育、培训等方面的开支所形成的资本。

3. 人力资源模式理论

人力资源模式理论指导管理人员如何充分满足员工的经济需求。该理论认为，管理人员应把员工作为一个单个的人，要关心员工的福利和幸福。简单地讲，就是通过沟通，使员工确信他们对组织来说是非常重要的。

4. 人力资源规划

人力资源规划是管理当局确保完成在适当的时候为适当的职位配备适当数量和类型的工作人员，并使他们能够有效地促进组织实现总体目标的任务的一个过程。

5. 绩效评估

绩效评估是对员工的工作绩效进行评价，以便形成客观公正的人事决策的过程。组织根据绩效评估结果作出许多有关人力资源的决定。

6. 组织文化

组织文化是指组织在长期的实践活动中所形成的，并且为组织成员普遍认可和遵循的，具有本组织特色的价值观念、团体意识、行为规范和思维模式的总和。

7. 组织精神

作为组织灵魂的组织精神，一般是指经过精心培养而逐步形成，并为全体组织成员认同的思想境界、价值取向和主导意义。

8. 组织价值观

组织价值观是指组织评判事物和指导行为的基本信念、总体观点和选择方针。

9. 组织形象

组织形象是指社会公众和组织成员对组织、组织行为与组织各种活动成果的总体印象和总

体评价，反映的是社会公众对组织的承认程度，体现了组织的声誉和知名度。

10. 服务（产品）形象

对于企业来说，社会公众主要是通过产品和服务来了解企业的，并在使用产品和享用服务的过程中，不断形成对企业的感性化和形象化的认识。因此，那些能够提供品质优良、造型美观的产品和优质服务的企业，总是能够赢得良好的社会形象。

11. 环境形象

环境形象主要是指组织的工作场所、办公环境、组织外貌和社会环境等，它反映了整个组织的管理水平、经济实力和精神风貌。

12. 成员形象

成员形象指组织的成员在职业道德、价值观念、文化修养、精神风貌、举止言谈、装束仪表和服务态度等方面的综合表现，是组织形象人格化的体现。

13. 组织领导者形象

组织领导者（也指企业家）的形象主要体现在他的领导行为、待人接物、决策规划、指导监督、人际交往乃至言谈举止之中。

14. 社会形象

社会形象是指组织对公众负责和对社会贡献的表现。

组织变革

1. 组织变革

组织变革也称为组织改革，通常是组织为了满足自身发展以及适应环境变化需要，而对组织进行创新性调整和重构的过程。

2. 有计划的变革

有计划的变革可以定义为，通过精心设计而实施的一项结构创新，比如一种新的策略和目标、一种新的运作理念、商业运作环境和风格的变化等。

3. 组织发展

在专家的协调帮助下，在应用行为科学理论和技术的指导下，由高层管理人员支持的长远工作计划；它通过对企业文化，尤其是对正式或临时工作小组和小组间的文化，进行共同有效的分析和组织管理，达到改善整个组织状况，解决问题并更新发展的目的。

4. 共同管理

共同管理是指管理人员不考虑管理结构层次，让员工在决策中发挥更大的作用。

5. 敏感性训练

敏感性训练通过非结构化的群体互动来改变人的行为方式。该群体由一位专业行为学者和若干参与者共同组成。受训者在训练者的指导下，增强人际交往的敏感程度和提高处理人际关系的技巧。

6. 调查反馈

调查反馈是指对组织成员的态度进行评价，确定其态度和认知中存在的差距，并使用反馈小组中得到的调查信息，帮助消除其差距的一种方法。

7. 过程咨询

过程咨询是咨询者帮助组织成员，理解和改进他们一起工作的方式和技巧，帮助管理者对其必须处理的过程事件形成认知、理解和行动的能力。

8. 团队建设

团队建设是一种在团队水平上，通过诊断团队运行中的障碍，改进团队内部关系，提高组织效率的方法。

9. 组际发展

组际发展的目的是试图改变不同工作小组成员之间的相互看法、认知和成见。

10. 解冻

解冻是指在组织里广泛宣传变革的必要性，促使人们改变他们原有的态度和行为，并消除那些支持这些态度或行为的因素，灌输给他们一些新观念，让个人、团体或组织能够真正感受到组织变革的必要，并且接受组织变革的过程。

11. 变革

变革是指发现并提出新的观点、理念或采用新的行为的过程。

12. 再冻结

再冻结是指通过加强和支持等手段，使新的行为方式锁定成为新的模式和规范的过程。

领导

1. 领导

领导就是指挥、带领、引导和鼓励部下为实现组织目标而努力的过程，实施并完成领导职能的主体是领导者。

2. 职位权力

职位权力是因为在组织中担任一定的职务而获得的权力，主要有三种：合法权、奖赏权和惩罚权。

3. 非职位权力

非职位权力是指与组织的职位无关的权力，主要有专长权、个人魅力、背景权和感情权等。

4. 合法权

合法权就是组织中等级制度所规定的正式权力，被组织、法律、传统习惯甚至常识所认可。

5. 奖赏权

奖赏权就是决定提供还是取消奖励、报酬的权力。

6. 惩罚权

惩罚权就是指通过精神、感情或物质上的威胁，强迫下属服从的一种权力。

7. 专长权

知识就是力量，从某种程度上讲，知识也是权力。谁掌握了知识，具有了专长，就具有了影响别人的专长权。

8. 个人魅力

个人魅力的权力与其他权力不同，是一种无形的、很难用语言来描述或概括的权力。它是建立在超然感人的个人素质之上的，这种素质吸引了欣赏它、希望拥有它的追随者，从而激起人们的忠诚和极大的热忱。

9. 背景权

背景权是指个体由于以往的经历而获得的权力。

10. 感情权

感情权是指个体由于和被影响者感情较融洽而获得的权力。

11. 专权型领导

专权型领导是指领导者个人决定一切，布置下属执行。这种领导者要求下属绝对服从，并认为决策是自己一个人的事情。

12. 民主型领导

民主型领导是指领导者发动下属讨论，共同商量，集思广益，然后决策，要求上下融洽，合作一致地工作。

13. 放任型领导

放任型领导是指领导者撒手不管，下属愿意怎样做就怎样做，完全自由。他的职责仅仅是为下属提供信息并与企业外部进行联系，以有利于下属的工作。

14. 权变理论

权变理论认为不存在一种“普适”的领导方式，领导工作强烈地受到领导者所处的客观环境的影响。

激励

1. 激励

激励是一种精神力量或状态，起加强、激发和推动作用，并且指导和引导个人或组织行为指向目标。

2. 动机

个体通过高水平的努力而实现组织目标的愿望，而这种努力又能满足个体的某些需要。

3. 一般“需求理论”

某人在某时某地的需求绝不止一个，但其中能刺激某人产生行为的需求，应该是其中强度最高的一个。一项需求一经满足，其重要性随即降低，而另一项需求则将兴起。

4. 马斯洛的需求层次论

人类的需求是以层次的形式出现的，由低级的需求开始，逐级向上发展到高级的需求。马斯洛将人的需求分为生理的需求、安定或安全的需求、社交和爱情的需求、自尊与受人尊重的需求以及自我实现的需求。

5. 赫茨伯格的双因素论

一方面，人们对诸如本组织的政策和管理、监督、工作条件、人际关系、薪金、地位、职业安定以及个人生活所需等等，如果得到满足后就没有不满，得不到满足则产生不满。赫茨伯格把这类因素统称为“保健”因素。另一方面是人们对诸如成就、认可、艰巨的工作、晋升和工作中的成长、责任感等，如果得到满足则感到满意，得不到满足则没有满意感（但不是不满）。赫茨伯格把这一类又统称为“激励”因素。

6. 期望理论

人们在预期他们的行动将会有助于达到某个目标的情况下，才会被激励起来去做某些事情以达到目标。他认为任何时候，一个人从事某一行动的动力，将取决于他（或她）的行动之全部结果（或积极的或消极的）的期望值，乘以那个人预期这种结果将会达到所要求目标的程度。

7. 公平理论

这个理论侧重研究工资报酬分配的合理性、公平性对员工积极性的影响。也就是说，公平理论主要研究的是奖励与满足的关系问题，主要运用在分配上。

8. 激励需求理论

美国管理学家麦克莱兰提出的激励需求理论认为，人的基本需求有三种，即成就、权力和社交。这三种需求，对管理工作都有特别的联系。

9. 绩效考评

绩效考评是对组织成员的工作绩效进行评价，评价的结果对成员个人有相当大的影响，因为它关系到成员的奖金、工资、晋升等问题。

沟通

1. 沟通

沟通包含着意义的传递，指可理解的信息或思想在两个或两个以上人群中的传递或交换的过程。从某种意义上说，整个管理工作都与沟通相关。

2. 正式沟通

正式沟通指以正式组织系统为渠道的信息传递。

3. 非正式沟通

非正式沟通指以非正式组织系统或个人为渠道的信息传递。

4. 下行沟通

下行沟通指上级将信息传达给下级，是由上而下的沟通。

5. 上行沟通

上行沟通指下级将信息传达给上级，是由下而上的沟通。

6. 平行沟通

平行沟通指同级之间横向的信息传递，这种沟通也称为横向沟通。

7. 单向沟通

单向沟通指没有反馈的信息传递。

8. 双向沟通

双向沟通指有反馈的信息传递，是发送者和接受者相互之间进行信息交流的沟通。

9. 冲突

冲突是指由于某种差异而引起的抵触、争执或争斗的对立状态。

10. 谈判

谈判是双方或多方实现某种目标就有关条件达成协议的过程。

11. 零和谈判

零和谈判，就是有输有赢的谈判，一方所得就是另一方所失，一方赢就是另一方输。

12. 双赢谈判

双赢谈判，要求对另一方的需求十分敏感，各自都比较开放和灵活，都对另一方有足够的了解和信任。

控制原理

1. 控制

控制是指监控组织各方面活动，使组织实际运行状况与计划要求保持动态适应的工作过程。

2. 前馈控制

前馈控制亦称事前控制或预先控制，是在工作正式开始前对工作中可能产生的偏差进行预测和估计并采取防范措施，将可能的偏差消除于产生之前的控制方式。

3. 同期控制

同期控制也称同步控制或现场控制，是与实际工作同步进行的控制。

4. 反馈控制

反馈控制又称事后控制，是在工作结束或行为发生之后进行的控制活动。

5. 间接控制

间接控制是指着眼于发现工作中的偏差，分析产生的原因，并追究其个人责任使之改进未来的工作。

6. 直接控制

直接控制即着眼于培养更好的主管人员，使他们能够熟练地应用管理的概念、技术和原理，能以系统的观点来进行和改善他们的管理工作，从而防止出现因管理不善而造成的不良后果。

7. 控制标准

控制标准反映工作计划和目标对实际工作的要求，是控制目标的表现形式，也是测定实际工作绩效的基础。

8. 定量标准

定量标准就是可以用数字量化的标准。定量标准便于度量和比较，是控制标准的主要表现形式。

9. 定性标准

定性标准，就是难以量化的标准。

10. 实物标准

实物标准是一种非货币化的标准，用于反映定量的工作成果。

11. 价值（财务）标准

价值（财务）标准是用货币度量的标准。具体又分为费用标准、资金标准和收入标准。

12. 关键控制点

关键控制点，是指那些对计划目标实现具有重大影响的关键点，它们是业务活动中的一些限定性不利因素，或是能使计划更好地发挥作用的有利因素。

13. 统计分析法

统计分析法是根据企业的历史数据资料以及同类企业的水平，运用统计学方法来确定企业经营各方面工作的标准。

14. 经验估计法

经验估计法是根据管理人员和工作人员的实际工作经验，并参考有关技术文件或实物，评估计划期内条件的变化等因素，制定标准的方法。

15. 工程标准法

工程标准法是指在对工作情况进行客观的分析，并以准确的技术参数和实测的数据为基础，通过科学计算确定标准的方法。

16. 纠偏

通过加强管理和监督，确保工作与计划和标准的一致；若发现计划目标或标准不切合实际，控制工作则主要是按实际情况修改计划、目标或标准；若是组织运行环境出现了重大的未预料的变化，致使计划不能满足实际环境需要，那么相应的控制措施就是修正原来的计划或在必要时重新制定新计划。

17. 预算

预算是一种用数据，特别是财务数据形式编制的反映组织在未来某一个时期活动的综合计划。

18. 收入预算

收入预算是利用货币指标反映未来一定时期企业经营成果的计划形式。

19. 支出预算

支出预算就是对在实现既定销售预算的情况下发生的各种支出额度的计划反映。

20. 时间、场地、原材料和产品产量预算

这是一种以实物单位表示的预算。相对于财务预算，实物单位表示的预算可以剔除掉原材料、劳动力、机器设备等的价格变化，因此这种预算形式在生产过程控制中得到广泛运用。

21. 资本支出预算

资本支出预算囊括了未来计划期内企业在厂房、机器设备、库存和其他一些类目的资本性支出。

22. 现金预算

现金预算是对企业未来现金收支的预测，现金预算只能包括那些实际发生现金收支的项目，赊销、赊购等在未收到和未实际支付现金的情况下不能列入现金预算。

23. 资产负债预算

资产负债预算是对组织会计年度末的财务状况的预测。

24. 损益计算书

损益计算书，是组织在一定时期内各种收入和支出情况的说明，是对组织上作结果的归纳和总结。

25. 流动比率

流动比率是指流动资产与流动负债之比，反映企业偿还短期负债的能力。

26. 速动比率

速动比率是流动资产减去存货价值之差与流动负债的比率。

27. 负债比率

负债比率是指企业总负债与总资产之间的比率。

28. 盈利比率

盈利比率是指企业利润与销售额或占用的全部资金之间的比例关系，分别称为销售利润率和资金利润率。

29. 程序控制

程序控制就是指借助于程序的设定、执行来进行管理控制的一种控制方法。

30. 经营审计

经营审计是组织中有关人员或外部机构对组织的会计记录、财务报表所做的定期和独立的审核、鉴定，以判断其真实性和可靠性，为开展控制工作和管理决策提供依据。

31. 外部审计

外部审计是指由独立的外部机构选派审计人员对组织的财务、会计报表及其反映的财务状况进行的评估。

32. 内部审计

内部审计是由组织内部专门人员对企业财务控制系统进行的全面评估。

33. 管理审核

管理审核是以管理学基本原理为评价准则，系统地考察、分析和评价一个组织的管理水平和管理成效，进而采取措施使之克服存在的缺点或问题的过程。

34. 时间网络分析法

时间网络分析法是一种很有意义的计划和控制技术，它也称为计划评审法。这是一种用来观察在时间和项目的推移过程中，如何把计划的各个局部恰当地结合在一起的方法。

35. 时间优化

时间优化就是在人力、设备、资金有保证的情况下，寻求任务的最短工期。

36. 时间—资源优化

时间—资源优化包括两方面内容，一是在指定工期下，通过平衡资源，求得工期与资源的最佳组合；二是在资源供应有限的情况下，寻求最短项目工期。

37. 时间—成本优化

时间—成本优化就是在项目完成时间要求较松时，寻求以最小成本完成任务的最佳工期，其目的是降低项目成本。

管理信息系统

1. 信息

信息是对客观事物的反映，它提供了有关现实世界的消息和知识。信息是经过加工处理后的数据，信息对于信息接收者的决策和行为具有现实或潜在的价值。

2. 原始信息

从信息源直接收集到的信息称为原始信息，原始信息也称做一次信息。

3. 综合信息

在原始信息的基础上，通过信息系统的综合加工产生出的新数据称为综合信息，综合信息也叫做二次信息、三次信息等。

4. 内部信息

凡是在系统内部产生的信息称为内部信息。

5. 外部信息

外部信息是系统外部产生的信息，也叫环境信息。

6. 战略级信息

战略级信息是高层管理人员制定组织长期策略所需要的信息。

7. 战术级信息

战术级信息是中层管理人员监督和控制业务活动，有效分配资源所需要的信息。

8. 作业（执行）级信息

作业（执行）级信息是反映组织具体业务情况的信息。

9. 信息系统

信息系统，是一个对信息进行采集、处理、存储、管理、检索，并在必要时能向有关人员提供有用信息的系统。

10. 电子数据处理系统

在电子数据处理系统阶段，计算机主要用于对具体业务的简单处理，如产量统计、成本计算、库存记录等。

11. 管理信息系统

管理信息系统是在电子数据处理系统的基础上发展起来的。一方面支持日常业务的数据处理工作，这一层次上的管理信息系统又称业务信息系统；另一方面又能将组织中的数据和信息集中起来，进行综合处理，统一使用，为管理者执行计划、组织、指挥和控制职能提供所需信息，运用一些确定的决策模型进行自动求解，为中层管理者做决策提供支持。

12. 决策支持系统

决策支持系统运用了数据库、模型库、知识库、方法库等更新的技术，为高层领导提供决策支持。

13. 办公自动化系统

这类信息系统主要是为了有效地应用信息技术，提高办公人员的工作效率。

14. 群体决策支持系统

群体决策支持系统是一个会话型的计算机系统，将计算机软、硬件设备和群体成员融为一体，支持群体对非结构化问题进行共同决策。

15. 专家系统

专家系统是依据知识法则，运用推理规则来解决某类问题的信息系统。

16. 智能决策支持系统

智能决策支持系统是在决策支持系统与专家系统的基础上形成的系统，通过定性分析辅助决策的专家系统与以定量分析为主辅助决策的决策支持系统的结合，进一步提高了辅助决策能力。

17. 总裁信息系统

总裁信息系统又称经理信息处理系统或高层管理信息系统，是 20 世纪 80 年代中期出现的面向组织高层领导、能支持领导管理工作、为他们提高效率和有效性的信息系统。

18. 战略信息系统

战略信息系统是一种支持企业赢得或保持竞争优势，制定企业中长期发展战略规划的信息系统。

19. 计算机集成制造系统

计算机集成制造系统是集现代信息技术、自动控制、机器人和管理科学为一体的综合性很

强的技术。

20. 信息源

信息源是信息的产生地和来源。

21. 信息处理器

信息处理器负责数据的输入、加工、信息保存和输出。

22. 信息用户

信息用户是信息的接收和使用者。

23. 信息管理者

信息管理者是负责信息系统的设计、实现和维护的机构。

24. 结构化系统开发方法

用系统的思想和工程化的方法，按用户至上的原则，结构化、模块化、自上而下地对系统进行分析与设计。

25. 原型法

在初步调查了解的基础上，提供快速的软件建造工具，开发出一个功能并不十分完善但可实际运行的系统，即原型。在原型运行过程中，根据用户对系统的评价，对原型系统进行修改、扩充、变更和完善，经过与用户的反复协商和改进，使之逐渐完善，最终即可形成实际系统。

26. 面向对象方法

面向对象方法以对象为基础，利用特定软性工具直接完成从对象客体描述到软件的转换，解决了结构化方法中客观世界描述工具与软件结构不一致的问题。

27. 企业过程重组

针对企业业务流程的基本问题进行反思，并对它进行彻底的重新设计，以便在成本、质量、服务和速度等衡量企业业绩的这些重要的尺度上取得显著的进展。

28. 企业资源计划

企业资源计划就是整合了企业管理理念、业务流程、基础数据、人力、物力、计算机硬件和软件于一体的企业资源管理系统。

29. 制造资源计划

把企业作为一个有机整体，从整体优化的角度出发。运用科学方法对企业各种制造资源和产、供、销、财各个环节进行计划、组织和控制，使各个系统得以协调发展并充分发挥作用。

30. 销售自动化

销售自动化是以自动化方法替代原有的销售过程。

31. 营销自动化

营销自动化是销售自动化的补充，它通过营销计划的编制、执行和结果分析、清单的产生和管理、预算和预测、资料管理、建立产品定价和竞争等信息的知识库、提供营销的百科全书、进行客户跟踪、分销管理，以达到营销活动的设计目的。

32. 客户服务与支持

客户服务与支持通过呼叫中心和互联网来实现。典型的 CSS 应用软件包括客户关怀，纠纷、次品和订单跟踪，现场服务管理，记录发生过的问题及其解决方案的数据库，维修行为日程安排及调度，服务协议及合同，以及服务请求管理等。

全面质量管理

1. 质量

产品或服务满足明确或隐含需要能力的特征和特性的总和。

2. 质量管理

质量管理是指确定组织质量方针、目标和职责，并通过质量体系中的质量策划、质量控制、质量保证和质量改进以保证质量目标实现的所有管理活动。

3. 质量控制

质量控制是指为满足质量要求所采取的作业技术和活动。

4. 质量保证

质量保证是指为使人们确信某一组织实体能满足质量要求，在质量保证体系内所开展的并按需要进行证实的有计划有系统的全部活动。

5. 质量保证体系

质量保证体系是指企业以提高和保证产品质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，把组织内各部门、各环节的质量管理活动严密组织起来，将产品研制、设计制造、销售服务和情报反馈的整个过程中影响产品质量的一切因素统一控制起来，形成的一个有明确任务、职责、权限，相互协调、相互促进的质量管理的有机整体。

6. 质量保证体系认证

质量保证体系认证是指经过外部认证机构对企业质量保证体系的检验和确认，并颁发证书，证明企业质量保证能力符合相应的要求。

7. 数据分层

数据分层就是把性质相同的、在同一条件下收集来的数据归纳在一起，以便进行比较分析。