名词解释

1、管理：组织为了达到个人无法实现的目标，通过各项职能活动，合理分配、 协调相关资源的过程。

（1）管理的载体是组织。组织包括企事业单位、国家机关、政治党派、社会 团体以及宗教组织等。

（2）管理的本质是合理分配、协调相关资源。所谓“合理”，是从管理者的角 度来看的，因为具有局限性和相对的合理性。

（3）管理的对象是相关资源，即包括人力资源在内的一切可调用的资源，包 括原材料、人员、资金、土地、设备、顾客和信息，其中人员是最重要的，所以 管理要以人为中心。

（4）管理的职能活动包括信息、决策、计划、组织、领导、控制和创新。

（5）管理的目的是为了实现既定的目标，而该目标是个人力量无法完成的， 这也是组织设立的原因。

2、技术技能：管理者掌握和熟悉特定专业领域中的过程、惯例、技术和工具的 能力。

3、人际技能：成功地与别人打交道并与别人沟通的能力。

4、概念技能：产生新想法并加以处理，以及将关系抽象化的思维能力。

5、运筹学：是一种分析的、实验的和定量的方法，专门研究在既定物质条件下， 为达到一定目的，如果最经济、最有效地使用人、财和物等资源。

6、决策科学化：决策要以充足的事实为依据，按照事物的内在联系对大量的资 料和数据进行分析和计算，遵循科学的程序，进行严密的逻辑推理，从而做出正 确的决策。

7、全面质量管理：由顾客需求和期望驱动企业持续不断改善的管理理念。

8、学习型组织：具有持续不断学习、适应和变革能力的组织。

9、精益生产：企业把客户、销售代理商、供应商、协作单位纳入生产体系，同 他们建立起利益共享的合作伙伴关系，进而组成一个企业的供应链。

10、精益思想：根据客户需求定义企业生产价值，按照价值流组织全部生产活动， 是要保留下来的、创造价值的各个活动流动起来，让用户的需要拉动产品生产， 暴露出价值流中所隐藏的 muda，不断完善，达到尽善尽美。

11、核心资源：有价值的、稀缺的、不完全模仿和不完全替代的资源，它是企业 持续竞争优势的源泉。核心能力：组织内的集体知识和集体学习，尤其是协调不同生产技术和整合 多种多样技术流的能力。

决策：管理者识别并解决问题的过程，或者管理者利用机会的过程。

（1）决策的主体是管理者，因为决策是管理的一项职能。管理者既可以做个 体决策，也可以做群体决策。（2）决策的本质是一个过程，这一过程有多个步 骤组成。

（3）决策的目的是解决问题或利用机会。

14、名词意义的计划：用文字和指标等形式所表述的，在未来一定时期内组织以 及组织内不同部门和不同成员，关于行动方向、内容和方式安排的管理文件。

15、动词意义的计划：为了实现决策所确定的目标，预先进行的行动安排。

16、战略性计划：应用于整体组织的，为组织未来较长时期（通常为 5 年以上） 设立总体目标和寻求组织在环境中的地位的计划。

17、战术性计划：规定总体目标如何实现的细节的计划，其需要解决的是组织的 具体部门和职能在未来各个较短时期内的行动方案。

18、市场细分：将一个总体市场划分成若干个具有不同特点的顾客群，每个顾客 群需要相应的产品和市场组合。

19、产品定位：企业为了满足目标市场，确定产品（或服务）的功能、质量、价 格、包装、销售渠道、服务方式等。

20、战略选择的实质：企业选择恰当的战略，从而扬长避短，趋利避害和满足顾客。

21、滚动计划法：根据客观环境的变化，定期对上期计划进行修正，连续不断的 定制新计划的一种方法。

22、组织设计：对组织的结构和活动进行创构、变革和再计划。

23、组织结构：组织的基本框架，是对完成组织目标的人员、工作、技术和信息 所作的制度性安排。

24、专业化分工：把企业活动的特点和参与企业活动的员工的特点结合起来，把 每个员工都安排在适当的领域中积累知识、发展技能从而不断地提高工作的效率。

25、统一指挥原则：要求每位下属应该有一个并且仅有一个上级，要求在上下级 之间形成一条清晰的指挥链。

26、管理幅度原则：一个上级直接领导与指挥下属的人数应该有一定的限度，并 且应该是有效的。

27、权责对等原则：组织中的每个部门和部门中的每个人员都有责任按照工作目 标的要求保质保量地完成工作任务，同时，组织也必须委之以自主完成任务所必 需的权利。

28、组织的柔性：组织的各个部门、各个人员都是可以根据组织内外环境的变化 而进行灵活调整和变动的。

29、组织的经济：组织的管理层次与幅度、人员结构以及部门工作流程必须设计 合理，以达到管理的高效率。

30、管理幅度：也称组织幅度，组织中上级主管能够直接有效的指挥和领导下属 的数量。

31、组织层级：由于组织任务存在递减性，从最高层的直接主管到最低的基层具 体工作人员之间就形成了一定的层次，这种层次便成为组织层级。

32、职权：组织内部授予的指导下属活动及其行动的决定权，这些决定一旦下达， 下属必须服从。

33、直线职权：管理者直接指导下属工作的权利。

34、参谋职权：管理者拥有某种特定的建议权获审核权，评价直线职能的活动情 况，进而提出建议或提供服务。

35、职能职权：是一种权益职权，是由直线管理者向自己辖属以外的个人或职能 部门授权，允许他们按照一定的制度在一定的职能范围内行使的某种职权。

36、集权：决策指挥权在组织层级系统中较高层次上的集中。

37、分权：决策指挥权在组织层级系统中较低管理层次上的分散。

38、授权：组织为了共享内部权力，激励员工努力工作而把某些权利或职权授予 下级。

39、外部招聘：根据组织制定的标准和程序从组织外部选拔符合空缺职位要求的 员工。

40、内部提升：组织内部成员的能力和素质得到充分确认之后，被委以比原来责 任更大、只为更高的职务，以填补组织中由于发展或其他原因而空缺了的管理职 务。

41、培训：组织通过对员工有计划、有针对性的教育和训练，使其能够改进目前 知识和能力的一项连续而有效的工作。

42、绩效评估：组织定期对个人或群体小组的工作行为及业绩进行考察、评估和 测度的一种正式制度。

43、组织变革：组织根据内外环境的变化，明确组织活动的内容或重点，并据此 对组织中的岗位、机构以及结构进行调整，以适应组织未来发展的要求。

44、压力：在动态的环境条件下，个人面对种种机遇、规定以及追求的不确定性 所造成的一种心理负担。

45、冲突：组织内部成员之间、不同部门之间、个人与组织之间由于在工作方式、 利益、性格、文化价值观等方面的不一致导致彼此相抵触、争执甚至攻击等行为。

46、组织文化：被组织成员广泛认同、普遍接受的价值观念、思维方式、行为准 则等群体意识的总称。

47、组织价值观：组织内部管理层和全体员工对该组织的生产、经营、服务等活 动以及指导这些活动的一般看法或基本观点。

48、组织精神：组织经过共同努力奋斗和长期培养所逐步形成的，认识和看待事 物的共同心理趋势、价值取向和主导意识。

49、伦理规范：从道德意义上考虑的、由社会向人们提出并应当遵守的行为准则， 它通过社会公众舆论规范人们的行为。

50、领导：指挥、带领、引导和鼓励部下为实现目标而努力的过程。

51、法定性权力：个人由于被任命担任某一职位，因而获得了相应的法定权力和 权威地位。

52、奖赏性权力：个人控制着对方所重视的资源而对其施加影响的能力。

53、惩罚性权力：通过强制性的处罚或剥夺而影响他人的能力。

54、感召性权力：由于领导者拥有吸引别人的个性、品德、作风而引起人们的认 同、赞赏、钦佩、羡慕而自愿追随和服从他。

55、专长性权利：是知识的权力，指的是因为人在某一领域所特有的专长而影响 他人。

56、动机：为满足某种需要而产生并维持行动，以达到目的的内部驱动力。

57、激励：通过影响人们内在需要或动机，从而加强引导和维持行为的活动或过 程。

58、保健因素：是那些与人们的不满情绪有关的因素，如公司的政策、管理和监 督、人际关系、工作条件等。保健因素处理不好，会引发对工作不满情绪的产生； 处理得好，可以预防或消除这种不满。这类因素并不能对员工起激励的作用，只 能起到保持人的积极性，维持工作现状的作用，所以保健因素又可称为“维持因 素”。

59、激励因素：是指那些与人们的满意情绪有关的因素。与激励因素有关的工作 处理得好，能够使人们产生满足情绪；如果处理不当，其不利效果顶多只是没有 满意情绪，而不会导致不满。激励因素主要包括工作表现机会和工作带来的愉快， 工作上的成就感，由于良好的工作成绩而得到的奖励，对未来发展的期望，职务 上的责任感。

60、成就的需要：渴望完成困难的事情、获得某种高的成功标准、掌握复杂的工 作以及超过别人。

61、依附的需要：渴望结成紧密的个人关系、回避冲突以及建立亲切的友谊。

62、权力的需要：渴望影响或控制他人、为他人负责以及拥有高于他人职权的权 威。

63、正强化：奖励那些符合组织目标的行为，以便使这些行为得到进一步加强， 从而有利于组织目标的实现。

64、负强化：惩罚那些不符合组织目标的行为，以使这些行为削弱甚至消失，从 而保证组织目标的实现不受干扰。

65、工作激励：创造满足员工各种需要的条件，激发员工的工作冬季，使生产有利于实现组织目标的特定行为过程。

66、沟通：借助一定手段把可理解的信息、思想和情感在两个或两个以上的个人 或群体中传递或交换的过程。

67、谈判：双方或多方为实现某种目标就有关条件达成协议的过程。

68、控制：按照计划标准衡量计划完成情况和纠正计划执行中的偏差，以确保组 织目标的实现，或适当修改计划，使计划更加适合于实际情况。

69、前馈控制：在企业生产经营活动开始之前进行的控制

70、同期控制：也称现场控制或过程控制，是企业经营过程开始以后，对活动中 的人和事进行指导和监督。

71、反馈控制：也称成果控制或事后控制，是指在一个时期的生产经营活动已经 结束以后，对本期的资源利用状况及其结果进行总结。

72、创新：首先是一种思想以及在这种思想指导下的实践，是一种原则以及在这 种原则指导下的具体活动，是管理的一种基本职能。

73、非正式组织：是组织成员在非正式的交往活动中形成的相互关系，概括的说， 非正式组织是指组织中人与人之间的社会关系网络，这些组织可能存在于正式组 织中，也可能独立存在和运行。

74、企业再造：重新设计和整合工作程序，建立能够充分体现个人价值的团体使 得组织，并不断扩大这种组织，知道整个组织都按照这种新的原则构建起来，最 终形成新型组织的创新过程。目的是试图创造一个使人们可以平等参与的工作环 境，在这种环境中，人们不必耗费精力去竞争职位和权势，而只需一个人的专业 知识、文化背景、独特思维方式去参与、创造。

75、网络计划方法：根据分析技术的基本原理转化而来的，有时也称为计划评审 技术。网络计划方法的运用对于减少人力、物力、财力资源的占用与消耗起到了 积极的推动作用，该方法的基本原理是将一项工作分成若干工作，然后按照作业 的顺序进行排序，应用网络图对整个工作进行总体规划和调配，以使用最少的人 力、物力和财力资源以及最高的速度完成整个工作。

76、目标管理：是彼得·德鲁克 1954 年在著名的《管理实践》中最先提出，组 织最高层管理者确定了组织目标后，必须对其进行有效分析，转变成各个部门以 及各个人的分目标，管理者根据分目标的完成情况对下级进行考核、评价和奖惩。

77、流程再造：打破原有的分工思想、等级制度、规模经营，标准化生产和官僚 体制的思维定势，开展创造性思维，形成新的基本信念，从重新设计业务流程开 始，对企业进行彻底的改造，使企业获得显著的进步。

78、虚拟经营：企业以顾客需求为导向，舍弃企业非核心业务领域，专注核心产 品、核心业务，以开发、培育、完善和量化使企业可持续发展的核心能力为目标， 对企业价值链上的非核心能力环节与优势企业或竞争对手采取联营、联盟或外包 等形式，以适应快速变化的市场机制的经营手段。