

第11組 科學管理原則

Scientific Management 科學管理 (許懿傑)

Frederick Winslow Taylor，管理思想發展史中最重要的人物之一，同時也是古典管理學家、科學管理的主要倡導人。運用科學的方法，篩選、訓練、教育與培養員工，並為每一個工作細項發展一套科學方法，以取代傳統的經驗法則。

以 UPS 物流公司為例，透過科學方法去計算裝載一輛貨車所需要的時間，並透過 GPS 全球定位系統引導司機駕駛最短路徑，同時勁量避免於道路中左彎，在每一個停留點減少浪費的時間。

Bureaucratic Organization 階層式組織 (官僚組織) (何家齊)

Max Weber 是19世紀晚期德國政治經濟學家，對於管理學和社會學有重大的影響。Weber 注意到員工擔任職務並非才能而是因為他們優越的社經地位。於是他提出了一個合理又有效率的組織的結構稱之為 Bureaucracy。這個理論有 5 個特徵：

1. 明確的分工
2. 明確的權利等級
3. 正式的規則和程序
4. 客觀
5. 以績效為主的升遷制度

Weber 相信組織可使資源更有效的被利用，對員工也更公平。當今我們會認為官僚組織不一定能運作的良好，也常會聽見不好的名聲，我們想像官僚組織繪在紙本作業理越陷越深或繁文縟節的、緩慢的掌握問題、僵化的處理顧客需求、抵制變革和員工冷漠。主要的管理挑戰在於要知道何時階層式管理可以運作的最好和當運作不好時要以何種管理方式來代替。

USPS是一個在客戶不斷變化的需求下使用階層式管理的組織，而他們也遇到了問題。當越來越多生意在線進行和以網路為主的進行服務，GAO 報告 USPS 的商業模式是不可行的。如果階層式管理要保持時計的可行性，組織需要更有彈性且更有創造力以適應現代的市場和顧客所重視的事務。

The Hawthorne Studies 霍桑效應 (林庭嘉)

- 1924年在芝加哥霍桑工廠做的員工生產力實驗，發現不是激勵與環境會影響工人的生產效率，而是心理因素。
- 研究人員發現工人在新的環境下，能夠與其他人有社會互動和得到特別的關注，讓他們覺得自己很重要，所以好的人際互動能夠有高生產力
- 研究員工態度、人際交往及群體互動有複雜和阻礙的影響。有些員工會限制自己的產量以免讓群體生氣，即使要犧牲自己額外生產所得到的工資。
- 將管理者、研究者的注意力轉移到社會和人的因素，作為生產力的驅動力，工人的感受、態度與同事的關係會影響他們的工作，而團體對個人也有重要影響。

定義霍桑效應：工人們因為形勢帶來的期望，有特別良好表現或比預期好的傾向。

Maslow's Theory of Human Needs 馬斯洛需求層次理論 (陳姁妤)

1.馬斯洛描述需求是人被迫要滿足的心理或生理上的缺憾，能夠影響人的態度和行為。需求層次由低到高：生理、安全、社會、尊重、自我實現需求。

2.需求理論的兩個原則：

- Deficit Principle - 已滿足的需求不會激發人的行為。
- Progression Principle - 當較低層次需求被滿足後，才會往上追求更高層次的需求，直到自我實現需求層次被滿足。

3.馬斯洛的理論意味著管理者若能了解並幫助員工滿足他們的重要需求，就能擁有更高的生產力。志工等志願性組織根據馬斯洛的理論，他們所追求的是較高層次的需求（ex：尊重、自我實現）。