

第一章

基本概念

定义：是对一个组织所拥有的资源进行有效的计划、组织、领导和控制以实现组织目标的过程

应用范围

组织是管理的载体

组织：按照一定的宗旨和系统组成的集体

营利性组织

非营利性组织

不以营利为目的，不追求利润最大化

主动提供公共商品或服务

顾客的影响比较小，缺乏及时促进的力量

组织成员的行为难以考查

对非营利性组织的财政支持者

效率和效果

效率：指管理活动输入和输出的关系

效果：指管理实现预定目标的程度，即效果反映的是管理活动的结果

特性：①综合性；②应用性；③科学性；④艺术性

环境

构成

一般环境——经济、政治、社会和技术因素

具体环境——供应者、顾客、竞争者、政府管理部门和其他利益集团

作用

对发挥具有重要影响

具有选择作用

管理者

分类

层次——高层管理者、中层管理者、基层管理者

领域——综合管理者、专业管理者

角色

人际关系方面——①挂名首脑；②领导者；③联络员

信息传递方面——①监听者；②传播者；③发言人

决策制度方面——①企业家；②混乱驾驭者；③资源分配者；④谈判者

技能要求

技术技能

人事技能

概念技能

【配合课程使用，重点清晰，效率加倍】

【付费学员使用，版权所有，私转追究】

第二章

古典管理理论

泰罗的科学管理理论

- 四项原则
 - ①用科学方法建立操作流程；②科学挑选和培育工人；③按科学原则办事；④管理人员应承担自己的责任
- 任务管理原理
 - ①工时研究与标准化；②差别计件工资制
- 职能化的组织原理
 - 计划职能同执行职能分开
 - 职能工长制
 - 例外原则

目的：提高劳动生产率并实现劳资双方的精神革命

法约尔的一般管理理论

- 基本职能
 - 经营与管理——6职能：技术、商业、财务、会计、安全、管理
 - 管理的要素——5要素：计划、组织、指挥、协调、控制
- 基本原则
 - 14项原则：分工；权力与责任；纪律；统一命令；统一指挥；个人利益服从集体利益；人员的报酬；集权；等级系列；秩序；公平；人员的稳定；首创精神；集体精神

韦伯的行政组织理论

- 社会组织的权力应当是理性-法律权力——社会接受的权力：超凡权力、传统权力、理性-法律权力
- 理想的行政组织体系——①劳动分工；②职权等级；③正式的选拔；④正式的规则和制度；⑤非人格化；⑥职业定向

行为科学理论

人际关系学说

- 霍桑试验
- 梅奥的人际关系学说

- “社会人”假设
- 企业中存在非正式组织——非正式组织的作用
 - 保护工人免受内部成员的疏忽所造成的损失
 - 保护工人免受非正式组织以外的管理人员的干涉所形成的损失
- 新的领导能力在于提高职工的满足程度

发展

- 马斯洛的需要层次理论
 - 论点：①人是有需要的动物；②人的需要都有其轻重的层次
 - 5个等级：生理→安全→社会→尊重→自我实现
- 赫兹伯格的双因素理论
 - 保健因素（与工作环境或外在条件有关）
 - 激励因素（与工作自身特点和工作内容有关）
- 麦格雷戈的X-Y理论
 - X理论：认为人们有消极的工作源动力
 - Y理论：认为人们有积极的工作源动力

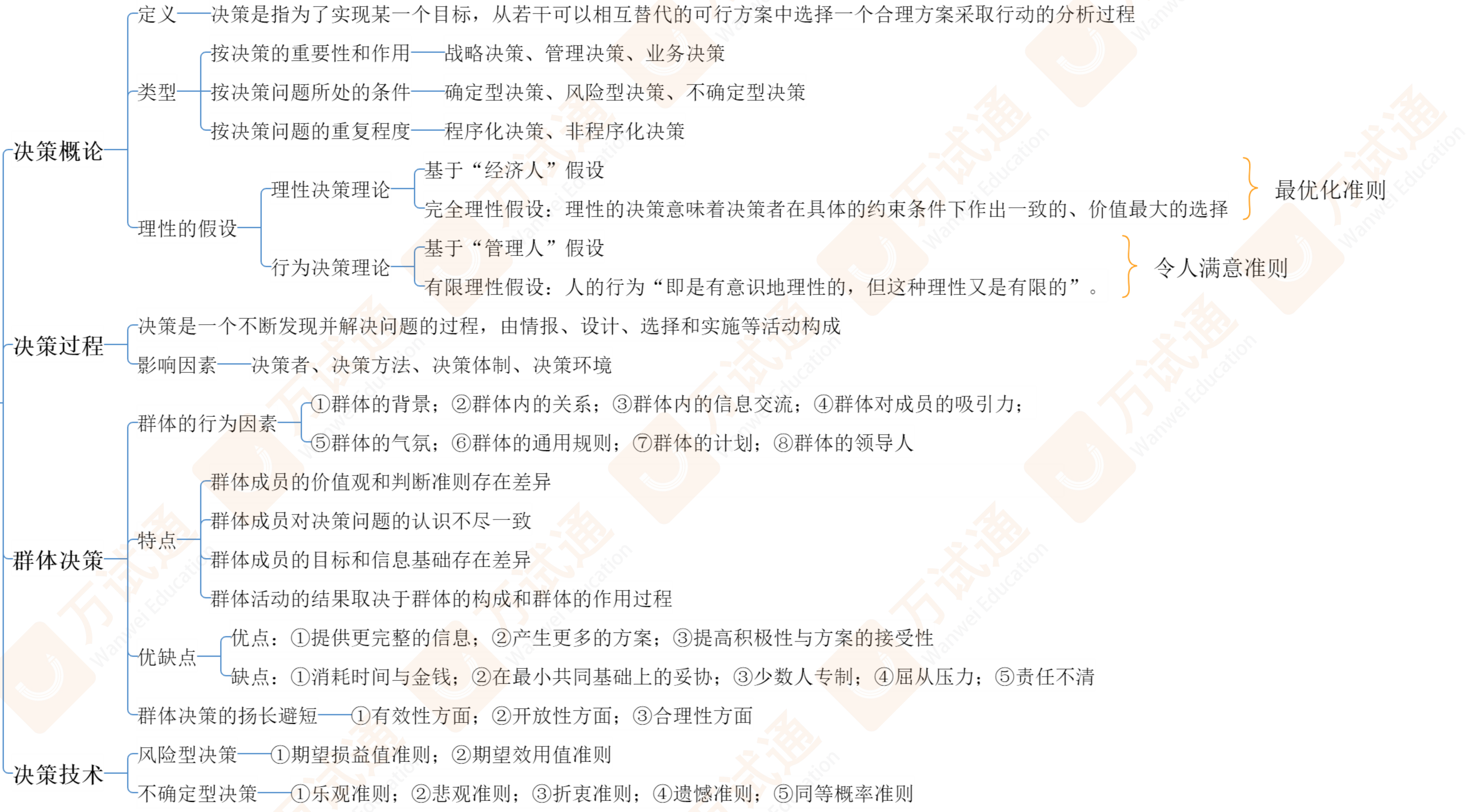
管理科学理论

- 特点：①从系统的观点研究各种功能关系；②应用多种学科交叉配合的方法；③应用模型化和定量化来解决问题；④以决策为主要的着眼点，以经济效益标准作为评价管理行为的依据，并且以计算机作为主要的运算工具

现代管理理论——管理理论的丛林（孔茨）

- 11个学派：经验管理学派、人群关系学派、组织行为学派、社会协作系统学派、社会技术系统学派、决策理论学派、系统管理学派、管理科学学派、权变理论学派、经理角色学派、管理过程学派

第三章



第四章

计划

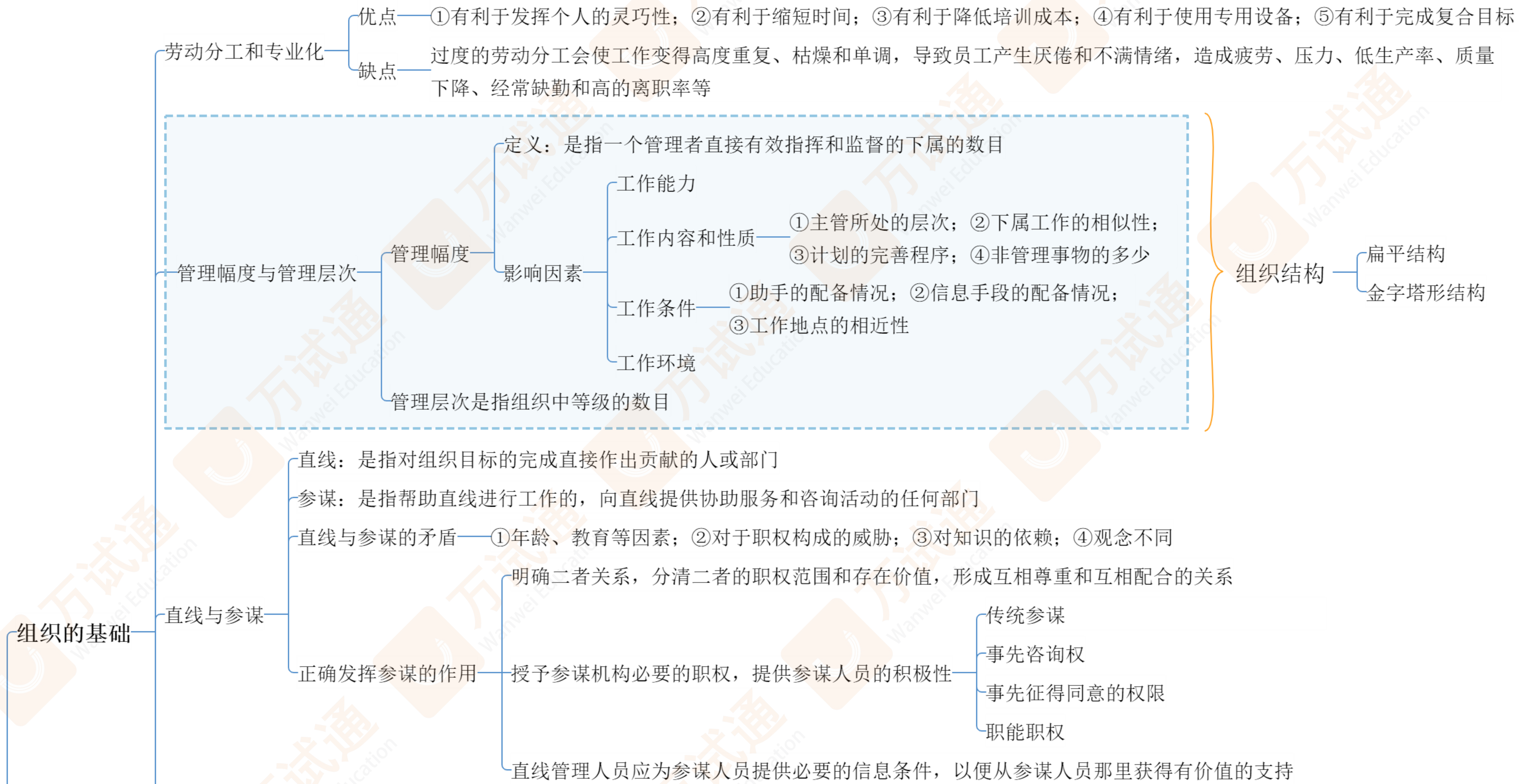
- 定义：是预先进行的行动安排，包括对事项的叙述、目标和指标的排列、所采用手段的选择以及进度的规定等
- 特点：①目标性；②领先性；③普遍性；④效益性
- 作用
 - ①弥补不确定性和变化带来的问题；②有利于管理人员把注意力集中于目标；③有利于提高组织的工作效率；④有利于有效地进行控制
- 类型
 - 按计划的广度——战略计划、作业计划
 - 按计划的时间跨度——长、中、短期
 - 按计划明确性——指令性计划、指导性计划
- 编制原则——统筹、重点、交互、发展、便于控制、经济
- 步骤——估量机会和确定目标→确定前提条件→确定和评价备选方案→确定方案→拟定辅助计划→用预算使计划数字化
- 现代计划方法
 - 滚动计划法
 - 计划评审技术PERT

目标

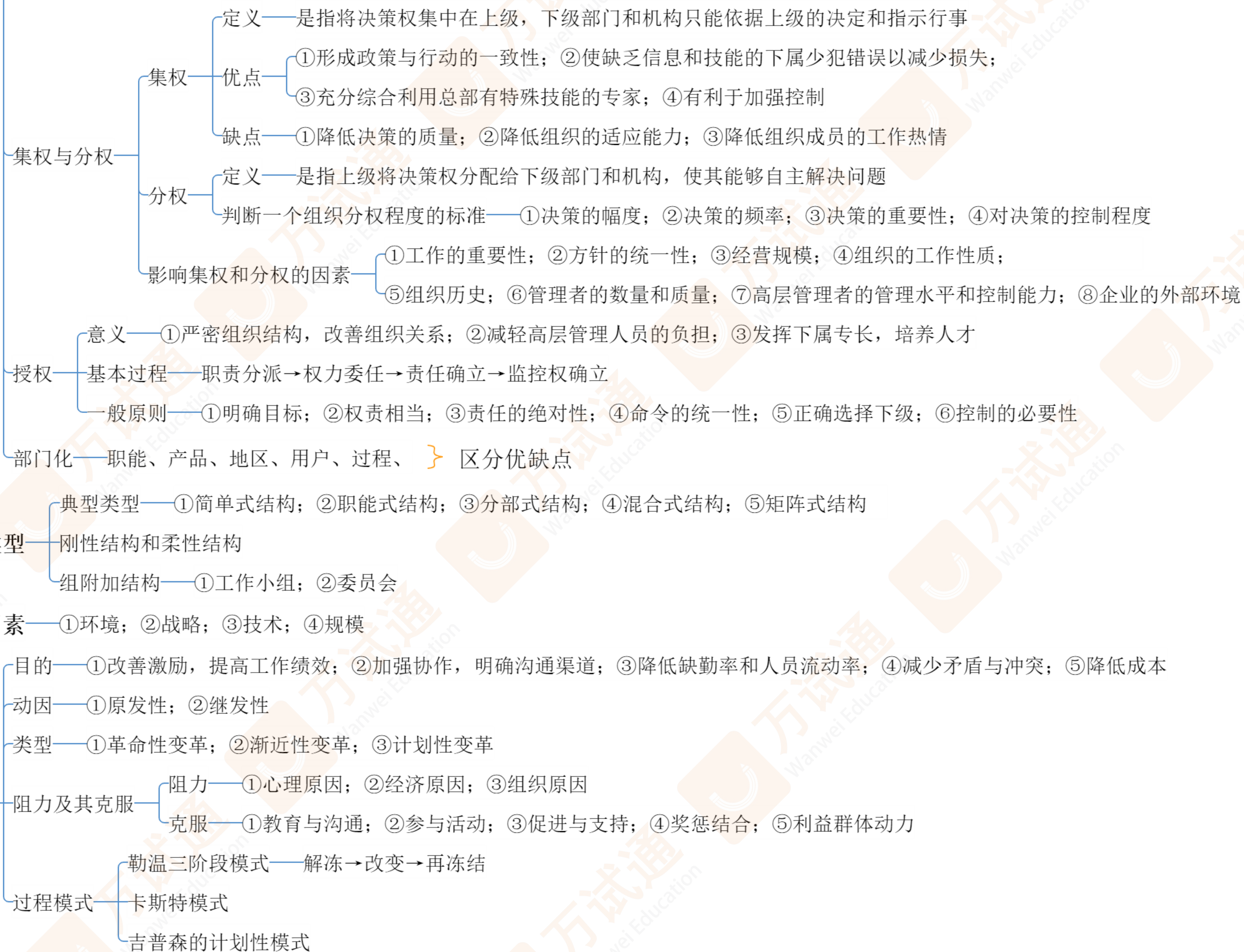
- 基本内容
 - 目标是一个组织在未来一段时间内所要达到的目的
 - 特点：①层次性；②多重性；③网络性；④时间性
- 目标管理MBO
 - 基本思想：①强调以目标为中心的管理；②强调以目标网络为基础的系统管理；③强调以人为中心的主动式管理
 - 步骤：制定目标和目标展开→逐级授权→过程管理→成果评价
 - 优点：①更好地进行管理；②发觉组织功效；③有利于员工发展；④开展有效的控制
 - 缺点：①目标管理的哲学假设不一定存在；②对目标管理的原理阐明不够；③目标设置困难；④目标商定费时；⑤强调短期目标

控制

- 内容
 - 前提条件——①有计划；②有明确的组织机构；③有信息反馈
 - 重要性——①组织活动的复杂性；②组织环境的快速变化；③管理失误的不可避免及防微杜渐
 - 类型——前馈控制（预先控制）、同步控制（现场控制或实时控制）、反馈控制（事后控制）
 - 构成——①目标体系；②主体；③对象；④机构、方法和手段
- 过程
 - 基本过程——确定控制标准→确定实际绩效→采取行动（偏差）
 - 有效控制
 - ①准确性和客观性；②及时性；③经济学；④指示性；⑤灵活性；⑥可理解性；⑦标准的合理性与多重性；⑧重点和例外相结合



第五章



第六章

领导

- 定义：承担领导职责、实施领导过程的人
- 功能
 - 组织功能
 - 激励功能——①提供被领导者接受和执行目标的自觉性；②激发被领导者实现组织目标的热情；③提高被领导者的行为效率
- 影响力
 - 权变影响力
 - 构成：①法定权；②强制权；③奖赏权
 - 因素：①传统的观念；②职位因素；③资历因素
 - 非权变影响力
 - 构成：①专长权；②感召权
 - 因素：①品格；②才干；③知识；④感情
- 理论
 - 特性理论
 - 作风或行为理论
 - 权变理论
 - 费德勒模型
 - 领导的生命周期理论——①命令式（高工作—低关系）；②说服式（高工作—高关系）；③参与式（低工作—高关系）；④授权式（低工作—低关系）
 - 目标—途径理论
 - 领导行为——①指示性领导行为；②支持型领导行为；③参与型领导行为；④成就导向型领导行为
 - 情境因素——①个人特点；②环境特点

激励

- 性质
 - 定义——引发和促进人们进行某种特定行为的活动
 - 目的——良性循环
 - 过程——①需要；②动机；③行为；④需要、动机、行为与激励
 - 方式——①物质性激励；②精神性激励；③竞争性激励
- 理论
 - 内容型激励理论
 - 过程型激励理论——①期望理论；②公平理论
 - 帕特和劳勒的激励模式
 - 强化理论——①正强化；②负强化；③惩罚；④自然消退

沟通

- 定义——是人与人之间传达思想和交流情报、信息的过程
- 3因素——信息发送者；信息接受者；所传递的内容
- 类型
 - 按沟通的功能和目的分类——①工具式沟通；②满足需要的沟通
 - 按沟通的组织系统分类——①正式沟通；②非正式沟通
 - 按沟通的方式分类——①口头沟通；②书面沟通；③非语言沟通
 - 按沟通方向的可逆性分类——①单项沟通；②双向沟通
- 沟通渠道——正式——①自上而下；②自下而上；③横向；④斜向
- 沟通网络
 - 正式——①轮型；②链型；③Y型；④圆型；⑤全通道型
 - 非正式——①单线型；②饶舌型；③偶然型；④集束型

第七章

- 现代企业组织的两类基本问题及其对结构的影响
- 科斯定理与交易成本理论
 - 经济系统与经济组织
 - 组织分析的工具：交易与交易成本
 - 组织协调与科斯定理
- 经济组织的协调机制
 - 价格与协调
 - 设计属性与组织协调
- 非对称信息与代理理论
 - 非对称信息的分类——时间和内容分类
 - 隐匿信息与行动的两类问题
- 有效的组织激励
 - 应对道德风险的激励契约
 - 风险共担的激励报酬原理
 - 资源配置与效率

第八章

- 组织层的技术
 - 制造技术
 - 传统的制造技术——①小批量及单件生产；②大批量和大量生产；③连续生产
 - 先进制造技术——①计算机集成制造系统；②并行工程CE；③准时生产管理模式JIT；④精益生产；⑤敏捷制造；⑥制造资源计划MRP II
 - 服务技术
 - 与制造技术的区别
 - 特性
- 再造
 - 定义：是对企业流程进行基本的再思考和彻底的再设计，以期取得在成本、质量、服务、速度等关键绩效上重大的改进
 - 程序——①内外部环境分析；②企业战略调整；③问题诊断；④目标设定；⑤新流程的设计；⑥实施；⑦绩效评价与反馈
 - 再造成功的要点分析——①管理层的支持；②创新和合作的氛围；③使用高素质的人才；④授权给团队；⑤抛开以前的限制；⑥从最有益的地方着手；⑦从顾客的需求出发；⑧使用信息技术
 - 组织结构再造
- 组织演进与创新
 - 经济组织的演进理论
 - 组织创新——创新理论（熊彼特）
- 组织学习
 - 组织学习与环境变化
 - 组织学习过程
 - 组织学习形态
 - 单环学习SLL
 - 双回路学习DLL
 - 二次学习DL
 - 组织学习的成效
 - 网络环境下组织学习的特征——①人员的流动性；②环境的动荡性

【配合课程使用，重点清晰，效率加倍】
【付费学员使用，版权所有，私转追究】

精讲课试听：同等学力大全 小程序/ 万试通 APP