

<<管理学-全2册>>

图书基本信息

书名：<<管理学-全2册>>

13位ISBN编号：9787564215064

10位ISBN编号：7564215062

出版时间：上海财经大学出版社 上海财经大学出版社 (2013-01出版)

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

书籍目录

第三版前言 第一章管理活动与管理者 学习目标 引导案例 第一节管理 第二节管理者 第三节管理学 复习题 案例分析 第二章 管理理论的发展与演变 学习目标 引导案例 第一节早期的管理实践和管理思想 第二节古典管理理论 第三节行为科学理论 第四节现代管理理论 复习题 案例分析 第三章 管理伦理与社会责任 学习目标 引导案例 第一节组织的管理伦理和伦理规范 第二节组织的社会责任 复习题 案例分析 第四章 组织环境与决策 学习目标 引导案例 第一节组织环境 第二节决策概述 第三节科学的决策方法 复习题 案例分析 第五章 计划与战略管理 学习目标 引导案例 第一节计划管理 第二节目标管理 第三节战略管理 复习题 案例分析 第六章组织职能与组织结构 学习目标 引导案例 第一节组织与组织设计 第二节组织的部门化 第三节组织的层次化 复习题 案例分析 第七章工作设计与人力资源开发 学习目标 引导案例 第一节工作任务设计与工作时间安排 第二节员工的选聘与合理配置 第三节员工考评、培训与职业发展 复习题 案例分析 第八章 组织变革与组织文化 学习目标 引导案例 第一节组织变革 第二节组织的重构与创新 第三节组织文化 复习题 案例分析 第九章 领导 学习目标 引导案例 第一节领导的本质 第二节领导的权力基础 第三节领导方式及其理论 复习题 案例分析 第十章激励 学习目标 引导案例 第一节概述 第二节激励的原则和方式 复习题 案例分析 第十一章沟通 学习目标 引导案例 第一节沟通的原理 第二节沟通的类型 第三节有效沟通的障碍 第四节组织冲突及其管理 复习题 案例分析 第十二章控制 学习目标 引导案例 第一节控制的目标与类型 第二节控制的过程 第三节控制方法和原则 复习题 案例分析 第十三章 管理创新 学习目标 引导案例 第一节管理创新概述 第二节管理创新的基本内容 第三节管理创新的过程 第四节管理创新的方法 第五节正在影响中国的十大管理创新 复习题 案例分析

章节摘录

版权页：插图：（一）控制标准的分类 控制标准按照是否能够精确计量，一般可分为定量标准和定性标准两大类。

1.定量标准 定量标准指能够通过一定形式的计量方式得出准确的单位计算结果的标准。

在管理过程中定量标准是控制标准的主要表现形式，可以很方便地对工作过程和结果进行度量和比较。

定量标准主要分为三大类：第一，实物标准。

它是以实物为计量单位的标准。

主要用于在投入和产出方面可用实物计量的场合，反映定量的工作成果。

实物标准是计划工作的常用指标，也是控制的基本标准。

第二，财务标准，也称为价值标准，是指以货币为计量单位的标准，主要反映组织在各项活动中的资金效益方面的成果。

第三，时间标准，是指以时间为计量单位的标准，反映组织在各项活动中的时间利用方面的成果。

定量标准的建立主要依靠各种统计手段在工作中的综合运用，统计分析是以分析反映企业经营在历史上各个时期状况的数据为基础，为未来活动建立的标准。

这些数据可能来自本企业的历史统计，也可能来自其他企业的经验。

据此建立的标准，可能是历史数据，也可能是工作预测平均数。

利用本企业的历史统计资料为某项工作确定标准，具有简便易行的好处。

但是，据此制定的工作标准可能低于同行业的领先水平，甚至低于平均水平。

在这种条件下，即使企业的各项工作都达到了标准的要求，也可能造成劳动生产率低下、成本高昂、竞争能力劣于竞争对手等情况。

为了克服这种局限性，在根据历史统计数据制定未来工作标准时，应充分考虑行业的平均水平。

2.定性标准 定性标准是指难以用计量单位直接计量的标准。

这类标准主要用于有关服务质量、组织形象、组织成员的工作表现等软指标，虽然它们一般能够作出定性描述，但是难以量化。

尽管如此，为了使定性标准便于掌握和控制，有时也应尽可能地采用可度量的方法。

为了让定性标准有可操作性，在组织生活中常常运用建立评估标准来解决此类问题。

评估标准是通过对工作情况进行客观的定量分析来进行的。

比如，工人操作标准是管理者在工作的各项动作和要素客观分析的基础上，最终经过确定的标准作业方法；劳动时间定额是利用秒表测定的受过训练的普通工人，以正常速度按照标准操作方法所需要的平均时间。

但有时并不是所有工作的质量和成果都能用统计数据来表示，也不是所有的企业活动都保存着历史统计数据。

对于新从事的工作，或对于统计资料缺乏的工作，可以根据管理人员的经验、判断和评估来建立标准。

利用这种方法建立工作标准时，要注意利用各方面管理人员的知识和经验，综合大家的判断，给出一个相对先进合理标准。

美国著名的麦当劳公司在经营上奉行“质量、服务、清洁、价值”的宗旨，为体现其宗旨，公司制定的工作标准是：95%以上的顾客进餐馆后3分钟内，服务员必须迎上前去接待顾客；事先准备好的汉堡包必须在5分钟内热好供应顾客；服务员必须在就餐人离开后5分钟内把餐桌打扫干净等。

如此一来，对服务质量的控制也就有了明确的标准。

<<管理学-全2册>>

编辑推荐

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>