

第一章 管理者与管理

【名词解释】

- 1、组织。组织是对完成特定使命的人们的系统性安排，具有三个特征：第一，每一个组织都有一个明确的目的；第二，每一个组织都是由多个人组成的；第三，每一个组织都是一种系统性结构，有以规范和限制成员的行为。
- 2、管理者。管理者是指指挥别人活动的人。
- 3、操作者。操作者是直接从事某项工作或任务，不具有监督其他人工作的职责的人。
- 4、管理。管理是指同别人一起，或通过别人使活动完成得更有效的过程。
- 5、效率。效率是指输入与输出的关系，使资源成本最小化。
- 6、效果。效果是使活动实现预定的目标。

【精要提示】

- 1、效率涉及的是活动的方式，而效果涉及的是活动的结果。
- 2、成功的管理者没有固定的模式。
- 3、19 世纪初，法国工业家亨利·法约尔提出，所有的管理者都履行着五种管理职能：计划、组织、指挥、协调和控制。时至今日，仍按照管理职能来组织内容，不过已经精简为四个基本职能：计划、组织、领导和控制。
- 4、计划职能包含规定组织的目标，制定整体战略以实现这些目标，以及将计划逐层展开，以便协调和将各种活动一体化。
- 5、组织职能包括决定组织要完成的任务是什么；谁去完成这些任务；这些任务怎么分类组合；谁向谁报告；以及各种各种决策应在哪一级上制定。
- 6、领导职能包括激励下属，指导他们活动，选择最有效的沟通渠道，解决组织之间的冲突。
- 7、管理必须监控组织的绩效，必须将实际的表现与预先设定的目标进行比较。如果出现了任何显著的偏差，管理的任务就是使组织回到正确的轨道上来。这种监控、比较和纠正的活动就是控制职能的含义。
- 8、无论何种类型的组织和在组织的哪个层次上，管理者都扮演着相似的角色。但是，管理者角色的侧重点是随着组织的等级层次变化的，特别是传播者、挂名首脑、谈判者、联络者和发言人角色，对于高层管理者要比低层管理者更重要。相反，领导者角色对于低层管理者，要比中、高层管理者更重要。
- 9、成功的管理者（用在组织中晋升的速度作为标志）在各种活动的强调重点上，与有效的管理者（有工作成绩的数量和质量以及下级对其满意和承诺的程度作为标志）显著不同之