

GENERAL SURVEY OF MANAGEMENT ETHICS

现代经济伦理研究系列

管理伦理通论

骆祖望 陶国富 主编

河南人民出版社

随着世界经济全球化的发展,管理中的道德成果将迅速成为人们共享的美餐;同样,管理中的道德缺损也会迅速危及人们。今天的伦理与道德,已经不是书斋里的摆设,它是破解管理黑洞的明灯。我们以自己的知识和经验,力图在这盏明灯增加点滴滴油。我们坚信,管理伦理道理的伸张,必将提高企业的社会道德责任。

SURVEY OF MANAGEMENT ETHICS

现 代 经 济 伦 理 研 究 系 列
总策划 张 雄

管理伦理通论

骆祖望 陶国富 主编
河南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理伦理通论/骆祖望,陶国富主编. —郑州:河南人民出版社,2009. 10

(现代经济伦理研究系列)

ISBN 978 - 7 - 215 - 06935 - 0

I. 管… II. ①骆…②陶… III. 管理学:伦理学 IV. C93 - 05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 099026 号

河南人民出版社出版发行

(地址:郑州市经五路 66 号 邮政编码:450002 电话:65788036)

新华书店经销 河南郑印印务有限公司印刷

开本 660 毫米×960 毫米 1/16 印张 21

字数 350 千字

2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

定价:50.00 元

前 言

在好多年前,我们就产生了想写一本有关经济与道德方面的书籍,以便引起社会对经济与道德相互关系的关注。但是到底从何处切入和展开,却困扰了我们许多时日。为什么我们会有这个想法呢?思想来自于实践。在现实生活中,经常出现这样两种情况,有些道德的事并不经济;而有些经济的事又并不道德,虽然理性告诉我们,经济与道德是一对兄弟,但兄弟为什么老打架?

两个具体的案例使我们陷于沉思之中:一是美国次贷危机引发了全球性的金融危机,并且在主要经济体国家产生了经济危机,虽然从次贷到金融再到经济的连锁危机,是由多种原因组合的结果。但其中的道德原因是重要的因素之一,这个案例说明,用不道德的手段去追逐经济利益的结果,反而使经济受到更大的伤害;二是2008年中国的“三鹿奶粉”事件,科学的迅速发展使人们制造出一种新的物质“三聚氰胺”,但正是这种新物质为三鹿奶粉不道德行为提供了工具。在“三鹿奶粉”事件中,数以十万计的婴儿为此而患病,社会将为此支付巨大而长久的代价。这个教训再次佐证了用不道德手段去追求经济利益,反而使社会经济受到巨大损害的例证。

无情的实证冲击,激发了我们的创作热情,而又有一件小事,推动我们进入了冲刺状态。在2009年1月20日以前,美国和全世界的人们都在谈论着奥巴马,因为这个符号标志着美国建国200多年

以来,第一位黑人总统的诞生,这是美国新的政治史。奇怪的是,1月20日以后,美国人转向于谈论奥巴马经济学。那么,奥巴马的经济主张是什么呢?一句话,就是在经济中强烈地注入道德的因素,换言之,奥巴马经济学是实现经济正义的经济学即经济伦理学。经济伦理学就是存在于经济运行和经济活动中的价值目标、伦理关系和道德规范的总和。是经济行为主体努力提高市场经济中的道德质量的善的价值导向和标准。市场经济中的经济行为主体包括宏观的政府性行为,中观组织机构的管理行为和微观的个人活动行为。

于是,我们把广义的经济伦理问题分列为三册来完成,以期读者与我们共飨之中提出批评。《管理伦理通论》作为经济伦理体系中的一部分,它紧紧围绕现代管理活动中所直面的一系列道德问题展开的,它包括:“导论”、“战略管理道德”、“公共事务管理道德”、“危机管理道德”、“信用管理道德”、“质量管理道德”、“品牌管理道德”、“文化管理道德”、“资源管理道德”、“网络管理道德”、“公共关系管理道德”、“绩效管理道德”、“制度管理道德”、“创新管理道德”、“资产管理道德”等十五个方面。

作者具体撰写分工:第一章导论:骆祖望;第二章:刘盛;第三章:朱晓源;第四章:李丹丹;第五章:史训莲;第六章:于振杰;第七章:邱丽;第八章:陈治宇;第九章:吴颖;第十章:陶国富;第十一章:范静;第十二章:陶琦;第十三章:王晶;第十四章:钱革;第十五章:骆祖望。最后,由主编骆祖望、陶国富负责统稿、润色、定稿等工作。

本书的出版得到了上海财经大学人文学院院长张雄教授与MBA学院院长戴国强教授等领导的鼎力支持,我们在撰写过程中,参考和借鉴了现代经济伦理研究的较新成果,在此致以深深的敬意和谢忱。

随着世界经济全球化的发展,管理中的道德成果将迅速成为人们共享的美餐,同样管理中的道德缺损也会迅速危及人们。今天的伦理与道德,已经不是书斋里的摆设,它是破解管理黑洞的明灯。鉴于此识,我们以自己有限的知识和经验,力图为这盏明灯增加点滴灯

油。但是,由于时间、水平等种种局限,书中不尽人意处难免。恳请学术专家和读者朋友雅正。

骆祖望 陶国富

2009年2月11日于上海财经大学红瓦楼

目 录

第一章 导论	1
第一节 解码管理与伦理	1
第二节 管理伦理的价值与研究对象	6
第二章 战略管理道德	10
第一节 战略、战略管理与现时代	10
第二节 战略管理中的伦理道德问题及其历史成因	12
第三节 战略管理流程中的伦理道德	16
第四节 战略管理的伦理示范	27
第三章 公共事务管理道德	32
第一节 公共伦理思想的历史发展	32
第二节 公共事务与公共责任	35
第三节 社会公共事务及其困境分析	41
第四节 公共事务管理中的道德问题治理	47
第四章 危机管理道德	52
第一节 危机及危机管理概述	53

第二节	政府危机管理中道德问题的研究	59
第三节	企业危机管理中道德问题的研究	64
第四节	个人危机管理中道德问题的研究	70
第五章	信用管理道德	73
第一节	信用、信用管理及其道德内涵	74
第二节	信用缺失及金融领域的失信行为	79
第三节	失信惩戒机制与社会信用管理体系	88
第六章	质量与安全管理道德	95
第一节	企业质量管理伦理	95
第二节	安全管理伦理	104
第三节	质量与安全管理伦理的价值	110
第七章	品牌管理道德	116
第一节	品牌的本质	116
第二节	品牌管理	127
第三节	品牌管理道德	130
第八章	文化管理道德	138
第一节	文化管理与道德概述	138
第二节	文化管理设计和运行的道德审视	146
第三节	文化管理的道德展望	154
第九章	资源管理道德	159
第一节	自然资源管理伦理	159
第二节	人力资源管理伦理	170
第三节	行政资源管理	173

第四节	教育科技资源管理·····	178
第十章	网络管理道德 ·····	187
第一节	网络管理道德的失范·····	187
第二节	网络管理道德的“瓶颈”·····	196
第三节	网络管理道德的构建·····	212
第十一章	公共关系管理道德 ·····	229
第一节	公共关系与现代组织管理·····	229
第二节	公共关系管理中存在的问题·····	234
第三节	公共关系管理的伦理原则·····	239
第十二章	绩效管理道德 ·····	245
第一节	绩效管理综述·····	245
第二节	企业管理伦理与绩效管理·····	249
第三节	企业绩效管理道德的途径·····	256
第十三章	制度管理道德 ·····	265
第一节	制度管理概述·····	265
第二节	制度管理设计的道德审视·····	271
第三节	制度管理运行的道德思考·····	278
第十四章	创新管理道德 ·····	286
第一节	管理创新的核心价值观念·····	286
第二节	管理创新的文化与道德内涵·····	294
第三节	从美国次贷危机看管理创新的道德反思·····	301

第十五章 资产管理道德	310
第一节 资产概念与道德价值分析.....	310
第二节 资产管理中的道德失范与调控.....	313
第三节 资产管理的伦理方向	318
参考资料	323

第一章

导 论

关注对管理中的伦理问题研究,既是理论的需要,更有现实的呼唤。管理与伦理虽然分属两个不同的学科类型,但他们并非冰炭不同炉。在管理学科中会经常涉及许多价值判断的命题,其中道德判断是影响管理行为的重要因素;在伦理学科中,道德实践是发展伦理学的生命之源,这里势必又涉及管理实践中的大量道德问题。因此,管理与伦理的交融与互动是不争的事实。管理实践不能回避对道德问题的回答,许多现实的道德问题,又是在管理的实践中提出的。因此,管理与伦理的关联性是我们必须面对的现实性问题,也是我们必须思考的命题。

本章将从解码管理与伦理的一般概念入手,走进管理伦理的新天地。

第一节 解码管理与伦理

深入一个学科领域的研究,首要的工作是解读它的核心概念。为什么对概念的认识如此重要?因为概念的厘清,将指导研究者和学习者在一个既定的范围内去思考和解决问题。

一、解码管理概念

对“什么是管理”的界定是众说纷纭的。因为,具有不同管理经验的人可以从自己的管理实践出发,以自己的体会和感悟来说明管理的定义。接受了不同学术流派的学者,可以从本学派的管理理念中解读和抽象出自己的管理定义。这些定义,由于经验的局限性和知识积累的有限性,使得它们只能揭示管理本质的一个方面或几个方面,但往往不能说明管理定义的全部内涵。有人认为,管理就是对人与事进行管辖和处理的过程;又有人则说,管理就是在一定权力范围内对资源的配置活动;更有的人主张,管理就是在一个组织系统内根据给定的制度规范进行监督、协调和控制的过程;等等。

应该承认,以不同的视角对管理的感觉和认识产生不同的看法是十分正常的。这就造成了人们对管理定义作出自己经验性的总结和概括的由来。一般而言,经验不具有普遍价值。因此经验性的管理定义不能揭示它的本质特征,不能成为普遍性定义。众所周知,任何一门学科之所以成为“科学”,其内在根据就是它有着普遍价值和普世影响的概念和范畴。这样,人们才能用同一尺度去学习它、研究它、发展它。

事实上,管理活动是一个具有鲜明时代性的动态系统。时代不同,造就不同的社会文化,不同社会文化下的人,就有不同的事与物的出现。这些不同的事与物又需要有不同的人去处置。这里指的“不同的人”,是说具有不同知识、技能、经济和价值观的人。而不同的人又会采取不同的管理行为。例如,在自给自足的小农经济时代,管理不需要组织和计划;但是在经济全球化的知识经济时代,管理如果不进行有效的组织和计划是无法想象的。因此,管理的定义,具有时代性特征。它不像数学、化学和物理学等自然科学,其定义具有对时代的超越性。

从现实的社会经济与文化发展的阶段来看。工业化社会的管理定义,集中表述如下:管理是一个以计划、组织、领导、控制等职能活

动为特征的,按一定的规则对各种资源进行权威配置的活动过程。

这个被大家所广泛奉行的定义,揭示了管理的本质是进行资源的配置活动。必须指出的是,管理所指的资源配置,是以组织内的资源为对象的。它是解决组织资源稀缺性与配置效率问题的根本机制。而市场则是解决组织外部资源的优化配置的机制。从这个意义上说,我们强调市场的重要性也必须肯定管理的重要性。管理与市场具有等同价值。对企业组织而言,我们经常可以发现如下两种情况:一是当两个经济组织从市场中获得了同等质量和数量的资源时,为什么会造成不同的经济效果?这就和它们的管理有关;在同样的管理体制和手段下,为什么也会有不同的经济效果,这就和他们争取的市场有关。

因此,当市场经济在充分肯定市场价值的同时,不能遗忘管理的价值。事实上,市场和管理是构成一个硬币的两个面。

二、管理对象分析

当我们认识管理是什么时,必然要从抽象到具体。在认识具体的管理活动时,它必然会涉及管理的对象化研究。管理的对象成千上万,数不胜数。人们为什么要启动管理的过程,一切因事而起。有事需要管,有事需要理。这里的管即处置,这里的理即准则。也就是说,对事的处置不是随心所欲的,这将降低处置效果;这表明对事的处置是需要遵循一定的准则和规矩,这将提高处置效果。无理之管是乱管,管而无理是瞎管。这两种情况都不能使组织内的资源配置达到最优化状态。

既然管理是因事启动的、诱发的。那么构成事的基本要件是什么?当然是人与物。一切因人而生事,一切因物而成事。可见,分析管理对象,要从人与物着手。

在管理实践中,人们总是在物与人所结成的事和人与物所形成的事中进行着管理活动。

首先,管理是对物的管理。对物的管理的有效手段是什么?是

科学手段。为什么科学手段对物的管理具有效率性。因为科学的优秀品质之一,是科学允许和接纳重复与复制哲学要求。凡是重复制作的東西和物件,工时消耗是最短的,材料损耗是最少的,因此最有效率性和效益性。当然,要重复和复制必须制订标准。在一个标准下形成的模具、模型,可以大量的生产。所以,我们提倡标准化管理,就是主张科学化管理。其实科学化管理不是目标,而是手段。因为通过科学管理的手段人们就能实现效率,效率才是目标。

其次,管理是对人的管理。对人的管理的有效手段是什么呢?是艺术手段。为什么艺术手段对人的管理具有效率性。因为艺术在本质上是排斥重复与复制的。在工业社会中,有汗牛充栋的物品是通过标准化手段大量生产出来的。对相同的物品采取相同的管理手段是可以达到事半功倍的效果。但是,世界上没有两个人是完全相同的。人与人之间可以有身高、体重和肤色上的相同性,但家庭背景、社会经历、受教育的程度,道德修养的水准和价值观念等诸多因素是不可能相同的。这就导致了对人的管理不能用标准化的手段来实现管理目标的内在根据。因人而异,因事而异,因时而异是对人的管理的最优化选择。从“人”“事”“时”三要素看,“异”是他们的公因式。“异”是什么?在这里就是非标准化管理。艺术的真谛就是彰显个性化的“异”。即一把钥匙开一把锁。现在,一些发达国家的世界一流大学已经把管理科学改造成管理科学与艺术就是对管理学重新认识的定位的例证。

在现代管理实践中,充分重视和主张人道管理、人情管理和人性管理,反映了对人的管理向艺术化发展的进程,是一次管理革命。因为,它把传统管理中对人的管理从等同于物的管理中解放了出来。

由于管理过程中所面临的事和所要解决的事,都涉及人与物这两个要件,实现管理的科学与艺术是管理理论和实践的题中之义。

三、伦理释义

“伦理”一词,根据现有的史料考证,在我国最早见于《礼记·乐

记：“乐者，通伦理。”东汉许慎在《说文解字》中对伦理的解释为：“伦，从人，辈也，明道也。理，从至，治至也。”其意是说，人与人的关系是相助的关系。东汉的郑玄对伦理的解释进一步明晰化了：“伦，犹类也；理，犹分也。”即“伦”指的是人与人之间的关系；“理”指的是整理与治理。理的要义是标准、规则和准则。这样“伦理”的概念就十分清楚地指向了它的边界是人与人相互关系中所需要的准则、原则和规定。

对伦理概念的沉思，逻辑地引申出对“道德”概念的追问。

何谓道德？要解读此词，首先应该认识“道德”一词的历史演变过程。

最初，“道”与“德”是两个独立的概念。“道”，从首，从足，原义为道路。道路的特点一是具有方向性；二是具有规定性。故“道”谓之具有方向意义的规定、规则。“德”由“人”、“心”、“直”组成。因为，在古汉语中的德字写法是“惇”。故“德”谓之心求直，即心求正。可见，“道”在当时是外部规范，“德”在当时是内在要求。那么，人的心是否“直”，即心术是否“正”，又该如何测定？这在技术上有困难的。在技术上不解决这个问题，则人人都可以说自己的心是直的是有德的，即人人有德。但在现实生活中，却不能反映出人人有德的状况。战国时期的荀子从技术上解决了这个难点。他认为人的德应该以道为尺度进行识别和测定，而不是自我认定。于是，在中国的词语中有了“道德”一词。这是荀子对中国文化的贡献。

故“道德”实质上是指人的行为品质的外在要求与内在要求的统一，是主观与客观的统一。道德的这个定义告诉我们：当一个人并不想帮助别人，但行为的结果是帮助了别人的时候，这不是道德范畴所主张的德行。同样，当一个人想帮助别人，但行为的结果使受助人得到了伤害时，这也不是道德范畴内的德行。真正的德行，即完全意义上的道德应当是目的的道德性与结果的道德性相统一。

可见，道德是一种特殊的社会现象。它是伴随着人类社会的出现而产生的。人类社会的发展史，也是道德的历史。一般而言，维系

一个社会稳定的基础之一,是道德与法。道德的产生早于法的形成。社会关系的存在,伴随着道德的出现。法是随后问世的东西。由于现实社会中不是每一个成员都能遵循道德规范来处理人际关系。人们就创造了惩罚系统来维护道德系统中的道德权威性。以惩罚为轴心的监管系统就是法。从这个意义上说,法的规范是道德规范的强化。

在现代意义上,所谓道德,是指由一定的社会经济关系决定的特殊的意识形态,这是以善恶为基本范畴,依靠正在被人们奉行的社会舆论、传统习惯和内心信念来维系和调整人们行为规范的总和。

在考量人的行为和品质的过程中,我们经常用“道德”或“伦理”来说明他的德行。那么,“道德”与“伦理”又是一种什么关系呢?

伦理与道德,既有两者相通的部分,也有相异的方面。相通性,在这里表现为两者都是指向人的行为规范;相异性是指它们表现的存在方式有差异性。伦理是以理论形式为载体,道德是以实践形式见长。简言之,道德的理论形态谓之伦理;伦理的实践形式谓之道德。在道德生活中,实践多于理论,因此,使用“道德”一词的概率远超过使用“伦理”一词的几率。

第二节 管理伦理的价值与研究对象

研究管理伦理的价值问题,是为了让人们认识到管理伦理在理论层面上的意义和实践层面上的作用。研究管理伦理的对象则可以使人们更自觉地和更有针对性地加强和改善在管理实践中的道德建设。

一、问题的提出

在传统管理学的框架中,伦理思考和道德问题是管理学的逻辑内涵。但是,这一特征在管理学的现代发展中,受到了严峻挑战。因

为,随着管理的科学化,数量分析日益成为管理的重要手段。有的学派认为,管理现代化的标志就是数理化和数学化。在 20 世纪的 70 年代和 80 年代,数理学派已经成为管理研究中的主流学派。甚至提出任何管理学论文,非数理手段和数学模型一律视为非科学论文,主张一流管理学刊物均应拒登。在这个潮流中,伦理分析则被视为非科学手段而受到怀疑和冷漠。

问题由此产生。管理的科学化和现代化真的不需要伦理武器吗?要回答上述问题,必须从管理学自身学科的特征分析起。管理学不仅具有社会实证科学的知识特征,而且也具有人文规范的价值科学的知识特征。管理学的发展既需要以数学为代表的自然科学体系来支持,也需要以伦理学为代表的社会科学体系来支撑。用数学分析来替代管理学中的伦理分析和用伦理分析来排斥管理学中的数学分析,都是有失偏颇的学术极端倾向。在 20 世纪的 70 年代和 80 年代,数理分析之所以在管理学中的崛起,是对长期以来只用伦理分析来讨论管理问题的一种反动。这种反动不是对伦理分析的全面否定,而是对管理学手段的充实与发展。在管理的实践中,用伦理分析替代数理分析是不利于解决管理活动中的操作性程序和路径;用数理分析排斥伦理分析则不利于解决管理中道德冲突和矛盾问题。

众所周知,管理学事实上是应用经济学的更深入的表现。它是经济学向微观层面延伸的产物。从这个意义上说,我们可以把管理学视为微观经济学的一种。人们为什么要在经济领域中进行管理,因为管理具有提高资源利用效率的核心价值。管理因有效率而经济,而效率又是经济学中最基本的学科范畴和核心概念。

管理学中的数理学派往往以亚当·斯密的“经济人”假设为理论依据和逻辑起点,以证明数学分析在管理中的唯一性地位。数理学派按照“经济人”模型认为:经济人是以自私为行为的出发点,在手段与目的之间作出理性的最大化计算。计算的科学工具只能是数学。这样,数理学派就把管理学纳入到像数学一样的“纯粹知识”范畴中,无视管理学具有强烈的实践性和应用性特征。