

● 国际化企业管理百科全书

第二卷

国际化企业

创新
创新
经营
管理
与

宋力刚 主编

中国石化出版社

GUOJIHUA QIYE GUANLI BAIKE

国际化企业管理百科全书

第二卷

国际化企业创新管理与创新经营

宋力刚 主编

中国石化出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代企业人力资源新论/宋力刚主编.
—北京:中国石化出版社,2001
(国际化企业管理百科全书)
ISBN 7-80164-110-8

I. 现… II. 宋… III. 企业管理:人事管理
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 057801 号

责任编辑:蒋琦

封面设计:臧力

中国石化出版社出版发行

地址:北京市东城区安定门外大街 58 号

邮编:100011 电话:(010)84271859

<http://www.sinopec-press.com>

E-mail:press@sinopec.com.cn

企联文化中心排版

海丰印刷厂印刷

新华书店北京发行所经销

*

850×1168 毫米 32 开本 203.25 印张 5460 千字 印 1—2000

2001 年 9 月第 1 版 2001 年 9 月第 1 次印刷

全套定价:720.00 元

以我为主博采众长
融合提炼自成一家

袁宝华

二〇〇一年三月

编写委员会

顾问:袁宝华(原国家经委主任、中国企业联合会、中国企业家联合会名誉会长)

主编:宋力刚(原中国质量管理协会副会长、全国用户委员会主任)

副主编:许琦(北京市企联文化交流中心主任)

编委:

郭立双	朱子璋	伍威	李泽	赵子豪	巩铭谱	厉宁
徐功明	王婷	庄树谦	李凤云	伍家乐	孙尚义	王树松
邹立堂	刘宏芬	康静	许柏霞	郑中天	成功	徐波
盛婉玉	吴舒屏	傅国城	贺功杰	丁伟民	张丽华	窦志强
商洪臣	孟庆东	陈希	柳玉	佟铁学	孟书杰	张林青
王金轩	安敬连	杨桂芳	徐功成	刘保力	钟天	刘鑫
吴传陶	王振兴	杨树全	郝巍	李岩	黄艾琳	石君宜
张滋敏	洪清	蔡贞丽	吴昌俊	孟竹	邵津英	何勇
汪兆中	王小英	周楠	李寨良	金考一	孟群	王力刚
张凜	赵一凡	冯德惠	吴晓亮	黄荣	蒋凤琪	卢桂英
代子健	沈鹏飞	李亦奕	孙轩宇	李建忠	吴华	杨宏亮
罗佑成	黎辉	易家伟	陈耀宗	郑佩珊	陈传仁	刘涛

谷子民	商宏言	艾瑞德	马伯生	施林风	张元林	江英
史振林	张远申	周义军	魏为	陶青	迟洪远	陆立军
卢祖强	张德忠	林占生	林智钦	郎艳华	姚干建	孙平
周亚非	朱东斌	孔周复	杨家贤	紫玉峰	奕新安	王庆玲
孟连英	邵宁	苏克群	毛秀英	官兵	聂焕之	尹国强
石兆文	杨杰	李欣	邱成萃	刘海燕	宋晓健	齐瑞林
程林森	苗玲	陈东斌	耿明君	戴永华	杨俊豪	王谊
吴兴唐	周艳华	朱振林	焦亮宜	武可	宁力	蒋宝宏
文龙	李抒文	王新浩	朝石雨	冯国光	袁纳	甘智和
冯园	刘志斌	章俊国	吴抒文	陈考光	沈伟利	张诗
郑新民	黄世彬	吴敬铤	梁秉成	郑绍民	蒋华倍	葛思琦
郑梅华	黄泽弘	贺祥青	于静	石南生	沈文章	罗燕
朱月娇	高泽奇	林良顺	张锐初	牟延国	孟嫻	王明华
卢奇华	石敬阳	王伟	李东升	许颖	周传德	郭乾
郭敬中	赵墨	赵乾	许彤	刘继勋	崔晓芬	周志远
邢家辉	余佳南	康其翔	盛刚	殷鸿德	庞宝铭	庞晓曼
高汶宋	李传骏	黄于声	张戈	李长亭	吴义和	黄涛
王岑	兰戈	周朝琦	王中华	魏以宁	孙瑞珍	杨青
周绍山	泰源	陶琴芳	许佳宜	林璇	顾艳华	卢克群
彭荣林	俞利军	陈娟	苏伟伦	倪鸿儒	杨德立	吴艺娟
董大海	闫小彦	欧阳菲	冯希文	周国津	曾国军	侯龙文

本卷主要执笔人：

盛婉玉	吴舒屏	傅国城	贺功杰	丁伟民	张丽华	周朝琦
商洪臣	孟庆东	陈希	柳玉	佟铁学	孟书杰	张林青
王金轩	安敬连	杨桂芳	徐功成	刘保力	钟天	刘鑫

前 言

“入世”在即,中国企业既面临发展机遇,同时也面临着重大挑战。管理是世界经济瞩目的焦点,是21世纪知识经济时代,需要重新认识直至驾驭的一个国际化的“新概念”,“新实践”。

勿容置疑,伴随着高新科技的迅猛发展,当前国内外正进行着波澜壮阔的巨大变革。

从国际上看,由于数字化、信息化和网络化的普及使企业国际化、全球经济化的浪潮,锐不可挡。各经济强国全方位战略调整及跨国公司的强强联合,形成了一批实力派的世界“巨无霸”,加剧了两极分化的格局,世界市场的竞争异常白热。

从国内看,我国即将加入世界贸易组织,在享受多边贸易体制协议框架下的权利的同时,也必须履行相应的义务,即全面开放国内市场,降低关税和非关税壁垒,从而使我国的企业将直接面对全球市场,与国外强手站在同一起跑线上接受竞争和挑战。

以上这些,都充分表明,21世纪市场竞争将十分激烈。因此,当前我国不甘被淘汰的企业,应审时度势,把本企业放在国际化的大背景、大环境中,制定战略、提高管理、加强创新,只有这样,才能立于不败之地;只有这样,用时下流行的话来讲,“狼”来的时候,才能“与狼共舞”,把握机遇,挺进国际,走向全球。

基于这一时势,由原国家经委主任、中国企业联合会名誉会长、中国企业家联合会名誉会长袁宝华同志任顾问,原中国质量管理协会副会长、全国用户委员会主任宋力刚同志主编了《国际化企业管理百科全书》一书。

该书浓缩了世界著名企业卓越的管理经验及我国企业管理的发展战略,从“国际化企业管理制度与方法”、“国际化企业创新管理与创新经营”、“网络经济与企业信息化”、“现代企业人力资源新论”、“国际化企业市场营销”、“国际化企业投资融资风险运行”、“成功企业 CEO 领导与领导力”、“国际化企业理财与资本运营”、“入世与中国企业发展战略”、“透视世界 500 强”、“国际化企业现代物流管理”、“国际化企业成功管理案例”等 12 个方面,较为权威和详实地论述了国际化企业的经营思想和管理韬略。相信该书的出版,对现时的企业和企业家将大有裨益。

最后衷心祝贺《国际化企业管理百科全书》一书隆重出版,同时也衷心祝愿它成为中国企业及企业经理人的真正扶佐和参考指南。在此特别感谢武家伦、李力、南兆国、武青才、张晓军、杨立坚等同志的热情关注和大力支持。

由于编者水平有限,不妥和错误之处在所难免,恳请读者批评指正。

编 者

2001 年 8 月

目 录

第一篇 国际化企业创新管理总论

第一章 国际化企业创新管理与发展	(3)
第一节 概 述	(3)
第二节 管理创新的系统分析	(9)
第三节 现代管理的创新	(19)
第四节 当代中国企业管理的创新	(29)
第二章 国际化企业创新管理技术方法	(35)
第一节 量本利分析法	(35)
第二节 价值工程	(51)
第三节 零缺点的质量管理	(70)
第四节 柔性管理	(76)
第五节 精益生产	(80)
第六节 其他管理方法	(90)
第三章 国际化企业财务创新管理	(93)
第一节 财务管理的基本概念	(93)
第二节 财务管理的地位和目标	(95)
第三节 股东、管理者、债权人的矛盾及调和	(98)
第四节 资金的时间价值	(101)
第五节 风险与报酬	(106)

第六节	证券评价	(109)
第七节	财务报表分析	(112)
第八节	投资决策	(119)
第九节	资金筹措	(123)
第十节	利润分配	(129)
第四章	国际化企业质量创新管理	(132)
第一节	传统质量管理	(132)
第二节	现代质量管理	(134)
第三节	ISO 9000 介绍	(149)

第二篇 国际化企业创新经营战略

第五章	企业国际化创新经营	(171)
第一节	企业国际化经营的基本意义	(171)
第二节	国际市场状况	(176)
第三节	国际市场营销	(178)
第四节	进入国际市场的方式	(187)
第五节	跨国(集团)公司的组建	(191)
第六章	创新经营的先导——观念创新	(197)
第一节	观念创新的内涵	(197)
第二节	观念创新是企业创新的先导	(202)
第三节	观念创新的系统框架	(205)
第四节	知识经济时代的企业经营新观念	(221)
第七章	企业创新的基石——制度创新	(228)
第一节	中国企业制度创新的目标模式	(229)

第二节 现代企业制度创新的趋势	(235)
第三节 建立创新机制,增强创新活力	(240)
第八章 打开市场的通道——营销创新	(245)
第一节 营销创新的内涵、原则与作用	(245)
第二节 营销观念创新	(249)
第三节 营销模式与方法创新	(255)
第九章 企业创新的关键——产品创新	(295)
第一节 产品创新战略的作用	(295)
第二节 产品创新战略的内容	(301)
第三节 产品创新战略的基本类型	(314)
第四节 产品创新的三种模式	(319)
第五节 影响产品创新战略选择的主要因素	(326)
第十章 企业创新的灵魂——管理方法创新	(330)
第一节 人事管理创新	(330)
第二节 生产制造创新	(341)
第三节 质量管理创新	(350)
第四节 会计方法创新	(358)
第五节 成本管理创新	(364)
第六节 财务管理创新	(368)
第七节 物料管理创新	(377)
第八节 管理系统创新	(403)
第三篇 国际化企业创新管理实例	
☆ 同事之间互相促进	(411)

☆ 让雇员参与管理	(411)
☆ 让雇员们熟悉彼此的工作	(412)
☆ 灵活用人,互相替换	(413)
☆ 及时记下新想法	(413)
☆ 让雇员们参与文体活动.....	(414)
☆ 设立职工“法庭”	(414)
☆ 重视出勤率	(415)
☆ 帮助新雇员熟悉环境	(416)
☆ 让大家相互了解	(417)
☆ 建议“抽彩”	(418)
☆ 避免为渊驱鱼	(418)
☆ 让顾客做法官	(419)
☆ 犒赏工作优异者	(420)
☆ 增进感情	(420)
☆ 密切与雇员的关系	(421)
☆ 推举当月优秀雇员	(422)
☆ 聘用好雇员	(422)
☆ 谨慎为上	(423)
☆ 防备虚假简历	(424)
☆ 从顾客单上找人才	(424)
☆ 巧借人才	(425)
☆ 让雇员自己找帮手	(426)
☆ 弄清推荐标准	(426)
☆ 听其言,察其文.....	(427)
☆ 如何了解真实情况	(428)

☆ 注意语言分寸	(429)
☆ 巧妙争取应聘者	(430)
☆ 灵活雇用人才	(431)
☆ 陌路识俊才	(432)
☆ 不是故乡,胜似故乡	(433)
☆ 小心为上	(433)
☆ 求贤如经商	(434)
☆ 培训人才	(435)
☆ 通过阅读获取信息	(435)
☆ 熟悉基层工作	(436)
☆ 读书俱乐部	(436)
☆ 迫使雇员尽快学会操作	(437)
☆ 率先垂范,同甘共苦	(437)
☆ 快速胜任的窍门	(438)
☆ 结对培训法	(439)
☆ 参加合适的研讨班	(440)
☆ 一举两得	(440)
☆ 实用有趣的培训片	(441)
☆ 培训高级管理人员	(442)
☆ 与企业一起发展成长	(442)
☆ 自我激励	(443)
☆ 有功即奖	(444)
☆ 尊重下属的劳动	(444)
☆ 气可鼓不可泄	(445)
☆ 让人人显名	(446)

☆ 颁发工作卡	(446)
☆ 恰如其分的奖励机制	(447)
☆ “银手铐”策略	(448)
☆ 高峰报酬	(448)
☆ 公开全部支出	(449)
☆ 体贴雇员的苦衷	(450)
☆ 公平待遇,公平竞争	(450)
☆ 人人都可得到奖金	(451)
☆ 奖励优秀学生工	(452)
☆ 诱之以利	(452)
☆ 派遣行家为客户服务	(453)
☆ 多为客户着想	(453)
☆ 人人关心推销事	(454)
☆ 不要忘记老客户	(455)
☆ 一身两任:推销和开发	(455)
☆ 培训顾客的益处	(456)
☆ 递名片的窍门	(457)
☆ 巧妙安排走访客户	(458)
☆ 以客为主的促销宣传	(458)
☆ 皆大欢喜,一举两得	(459)
☆ 重视常被轻视的财源	(460)
☆ 撤掉办公桌	(460)
☆ 让客户们慷慨解囊的妙招	(461)
☆ 吸引顾客的注意	(462)
☆ 互利互惠	(462)

☆ 流动培训	(463)
☆ 成功中隐藏的不利	(463)
☆ 赢得客户的信任	(464)
☆ 确定刊登广告的重点地区	(465)
☆ 靠品牌树立形象	(465)
☆ 利人又不损己的优惠价格	(466)
☆ 优势就在您身边	(467)
☆ 让新老客户了解自己的现状	(467)
☆ 产品推销	(468)
☆ 让推销者也能推销自己	(468)
☆ 让顾客知道厂家的电话号码	(469)
☆ 先为他人做嫁衣	(470)
☆ 建立联系及友谊的桥梁	(471)
☆ 督促雇员增强服务意识	(471)
☆ 行家即是推销员	(472)
☆ 不让客户承受损失	(473)
☆ 尽力避免重复投诉	(474)
☆ 常与客户联系	(474)
☆ 该索取的就要索取	(475)
☆ 褒奖有功客户	(476)
☆ 给来访的客户拍照	(477)
☆ 消除给客户造成的不便	(477)
☆ 把客户当成合作者	(478)
☆ 免去中间环节	(479)
☆ 查清供货方或客户的情况	(480)

☆ 保持与客户的私人联系	(480)
☆ 客户最了解情况	(481)
☆ 为客户作宣传	(482)
☆ 让客户和雇员经常接触	(482)
☆ 让客户感到轻松惬意	(483)
☆ 公开管理人员的家庭电话	(484)
☆ 人人都能接受订货	(484)
☆ 化弊为利	(485)
☆ 为客户献计献策	(485)
☆ 交换广告宣传的条件	(486)
☆ 鼓励雇员写作	(487)
☆ 选择公关公司	(487)
☆ 宣传自己的信条	(488)
☆ 节约广告费用的办法	(489)
☆ 对客户进行宣传诱导	(490)
☆ 最简明扼要的宣传	(491)
☆ 让客户们了解自己	(491)
☆ 注意向公众展示自己	(492)
☆ 切莫夸大自己的作用	(493)
☆ 为自己塑造一个好形象	(493)
☆ 留住管理人员	(494)
☆ 压缩工时,提高效率	(495)
☆ 保持环境卫生的好办法	(496)
☆ 靠质量求生存	(496)
☆ 尊重雇员,从细微处做起	(497)

☆ 请内部雇员竞争兼职工作	(498)
☆ 克服“高科技恐惧症”	(498)
☆ 给客户及时答复	(499)
☆ 不要轻视紧急订单	(500)
☆ 让雇员了解真实的成本	(500)
☆ 控制医疗费用的上涨	(501)
☆ 自己节约,自己受益	(502)
☆ 注意出口产品的优惠待遇	(503)
☆ 利用对方给予的优惠	(503)
☆ 从某些法律条款中受益	(504)
☆ 控制差旅费的开销	(505)
☆ 共担风险分忧愁	(505)
☆ 降低定制软件的成本	(506)
☆ 变废为宝	(507)
☆ 筹集资本	(507)
☆ 信用贷款	(508)
☆ 切莫仰仗贷款经纪人	(508)
☆ 避免筹资时受治于人	(509)
☆ 寻找合适的投资者	(510)
☆ 最友好的投资者	(511)
☆ 选择投资者	(511)
☆ 激发投资者的兴趣	(512)