



BOSHI WENKU

〔管理学〕

基于信任的战略思维架构研究

JIYU XINREN DE ZHANLÜE SIWEI JIAGOU YANJIU

陈宏志 著

知识产权出版社



BOSHI WENKU
〔管理学〕

基于信任的战略思维架构研究

JIYU XINREN DE ZHANLUE SIWEI JIAGOU YANJIU

陈宏志 著

知识产权出版社

内容提要

本书在考察中国传统战略思维中的信任观和西方战略管理理论的信任观后,通过对战略管理理论的回顾,分析了各个阶段理论的内在核心理念的转变和各理念间的相互关系,总结出战略管理思维架构与模式;并通过分析归纳,从中发掘与信任管理相关的领域和方向,研究信任在企业战略管理思维中的重要地位,构建了一个基于信任的企业战略管理思维模型,从战略环境变化、战略执行管理、战略绩效考核等层面,提出以信任为核心的企业战略思维架构整合。

责任编辑: 李德升

图书在版编目(CIP)数据

基于信任的战略思维架构研究/陈宏志著. —北京:知识产权出版社, 2008.12

ISBN 978-7-80247-247-1

I. 基… II. 陈… III. 企业管理—经济发展战略—研究
IV. F272

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 194840 号

基于信任的战略思维架构研究

陈宏志 著

出版发行: 知识产权出版社

社 址: 北京海淀区马甸南村 1 号

网 址: <http://www.ipph.cn>

发行电话: 010-82000893 82000860 转 8101

责编电话: 010-67889166 转 8007

印 刷: 知识产权出版社电子制印中心

开 本: 880mm×1230mm 1/32

版 次: 2009 年 4 月第 1 版

字 数: 230 千字

ISBN 978-7-80247-247-1/F·219

邮 编: 100088

邮 箱: bjb@cnipr.com

传 真: 010-82000893

责编邮箱: ldsnk@126.com

经 销: 新华书店及相关销售网点

印 张: 9

印 次: 2009 年 4 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题,本社负责调换。

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 研究背景与动机.....	(1)
第二节 研究目标与路线.....	(2)
1.2.1 研究目标	(2)
1.2.2 研究路线	(5)
1.2.3 具体内容	(5)
第三节 研究方法.....	(5)
1.3.1 比较研究法	(5)
1.3.2 文献综合分析法	(6)
第四节 研究流程与框架.....	(7)
本章小结	(10)
第二章 信任研究文献综述	(11)
第一节 信任的概念	(11)
2.1.1 信任概念在中、英、日文中的含义.....	(11)
2.1.2 信任概念的多学科视角认识.....	(13)
2.1.3 信任的构成、表现及其影响	(26)
2.1.4 信任的来源与多向度.....	(28)
2.1.5 信任的基本功能分析.....	(31)
第二节 关于中西方信任理论研究综述	(36)
2.2.1 中国式关系与西方式关系.....	(36)
2.2.2 各学科对传统西方社会信任问题的研究.....	(37)
2.2.3 对传统中国社会信任问题的研究.....	(45)
第三节 各种信任模式的比较	(49)

2.3.1 企业间信任模式的分类·····	(49)
2.3.2 企业信任机制的应用·····	(53)
2.3.3 信任与顾客忠诚度·····	(60)
2.3.4 虚拟团队的信任机制·····	(64)
本章小结·····	(65)
第三章 中国古代管理思想的信任观 ·····	(66)
第一节 儒家思想与信任·····	(67)
3.1.1 仁者爱人、为政以德·····	(68)
3.1.2 知人善任、修身正己·····	(70)
3.1.3 见利思义·····	(70)
第二节 管子与老子的管理思想·····	(72)
第三节 墨子与荀子管理思想与信任·····	(78)
3.3.1 兼爱——社会管理的思想核心·····	(79)
3.3.2 尚贤——人事管理的根本标准·····	(80)
第四节 各流派思想与信任的关系综述·····	(85)
本章小结·····	(86)
第四章 西方企业战略管理与信任 ·····	(88)
第一节 西方企业战略管理思想的发展过程·····	(89)
4.1.1 经典理论阶段·····	(90)
4.1.2 环境导向阶段·····	(95)
4.1.3 资源基础阶段·····	(101)
4.1.4 最新发展阶段·····	(110)
第二节 西方企业战略管理与信任·····	(113)
4.2.1 信任与企业战略管理的整体探讨·····	(113)
4.2.2 信任与企业战略竞争模式构建·····	(114)
4.2.3 信任在企业构建战略联盟中的地位·····	(116)
本章小结·····	(123)

第五章 战略性信任体制的建设	(125)
第一节 范式与战略性信任体制演进	(125)
5.1.1 范式与企业战略范式	(126)
5.1.2 时代环境变化与企业战略范式的转变	(130)
5.1.3 企业战略思想的历史演进规律及未来新范式的构思	(137)
第二节 战略性信任体制建设原因与途径	(141)
5.2.1 战略性信任体制建设的外部原因	(142)
5.2.2 战略性信任体制建设的内部原因	(146)
5.2.3 战略性信任体制的内涵	(147)
5.2.4 企业信任体制建设的关键成功因素	(149)
5.2.5 战略性信任体制建设的具体途径	(161)
第三节 信任管理与战略性信任体制建设	(165)
5.3.1 管理学视角的信任管理	(166)
5.3.2 信任管理在现代企业经营中的意义	(171)
5.3.3 信任管理与企业核心竞争力提升	(173)
本章小结	(178)
第六章 基于信任的战略管理模型	(179)
第一节 企业战略思维重构的原因——面向所有商务(市场)疆界	(180)
6.1.1 企业环境的变化	(181)
6.1.2 企业管理思想的变化	(187)
6.1.3 信任与企业战略思维重构	(190)
第二节 基于资源的环境关系	(192)
6.2.1 企业与各利害关系者的共生形态	(193)
6.2.2 共生形态的演化动力	(196)
6.2.3 企业与利害关系者间共同演化的动力体系	(197)
6.2.4 共生体系演化中的信任机制	(200)

第三节	整合主要的战略工具与战略执行管理·····	(201)
6.3.1	战略执行管理中的信任功能·····	(202)
6.3.2	企业战略执行力不强的原因剖析·····	(203)
6.3.3	战略执行管理中的信任强化机制·····	(204)
第四节	战略管理绩效与信任·····	(210)
6.4.1	信任对组织总体绩效的影响·····	(210)
6.4.2	提升组织绩效水平的三个层面·····	(212)
6.4.3	基于信任的战略绩效考核体系·····	(215)
	本章小结·····	(220)
第七章	信任管理的案例分析·····	(222)
第一节	华人企业的信任管理·····	(222)
7.1.1	中兴通讯公司·····	(222)
7.1.2	郑百文投资公司·····	(227)
第二节	亚洲企业的信任管理·····	(230)
7.2.1	日本松下电器公司·····	(230)
7.2.2	韩国大宇公司·····	(235)
第三节	西方企业的信任管理·····	(240)
7.3.1	美国麦当劳公司·····	(240)
7.3.2	德国 SAP 软件公司·····	(245)
第四节	中国台湾地区企业的信任管理·····	(249)
7.4.1	宏基企业的信任管理案例·····	(249)
7.4.2	鸿海集团郭台铭·····	(256)
	本章小结·····	(262)
第八章	结束语·····	(263)
第一节	信任在中国古代管理思想中的地位·····	(263)
第二节	信任在西方战略管理中的地位·····	(264)
第三节	基于信任的企业战略思维架构·····	(266)
8.3.1	面向商务边界·····	(267)

8.3.2 基于资源的环境关系	(267)
8.3.3 基于信任的战略绩效管理	(268)
第四节 本项研究的创新.....	(269)
第五节 本项研究的不足.....	(270)
参考资料及文献	(272)
致 谢	(279)



第一章 绪论

真正重要的管理原则，往往可以体现在传统的美德上，伦理文化在管理架构中的地位及发展的研究，逐渐受到企业与学者的高度重视。西方管理学者研究传统文化与现代管理的结合，已经形成一股风潮，而中国式管理也渐趋成为显学，本研究将渊源于华夏文化传统的中国管理思想和渊源于古希腊文化传统的西方管理思想，加以比较研究归纳整合，重点对信任的概念在现代战略思维中的作用，进行理论与实证之探讨。

第一节 研究背景与动机

在新的全球化时代背景下，信任在企业战略管理和战略联盟中的地位日益上升，信任的缺失对于企业核心竞争力的提升、战略合作联盟的开展无疑会带来很大的负面效应。而随着卖方市场向买方市场转变、技术的飞速发展、市场全球化，企业管理者面对一个更加变幻莫测的竞争环境，在企业组织形式中也出现了新的形式——虚拟企业、网络式组织等。在这种竞争背景下，企业要实现跨组织和跨地域协调，那么，如何减少协调成本并同时保证企业的灵活性就成为不得不考虑的管理挑战。面对这些难题，学者们纷纷指出信任是提升企业竞争力、企业文化、精神再造，解决新的企业组织形式下管理问题的关键。

信任问题是人类社会的基本问题之一，它折射出社会个体对于人类本性的基本信念。信任总是与社会个体之间的关系即人际关系联系在一起，信任关系在人类社会生活中不可缺少，人际信

任是社会经济生活的润滑剂。信任关系的建立和维持是社会得以正常运行的前提,而且是诚信的基础,而诚信确保了社会秩序得以确立。大量事实表明,目前许多国家先后发生了相当严重的信任危机,如美国的安然事件、中国的“诚信危机”等,这些危机使经济运行的交易成本急剧增加。重新建立和恢复基本的信任关系,减少社会、经济等方面运行的交易成本,确立良好的社会经济秩序,促进经济的良性发展,成为当前各国政府和学术界共同探讨的重大问题。

本论文的研究目的,在于从跨学科的角度,从理论上探讨信任发生的机理,信任机制建立的途径,信任的经济简化功能等。在对中西战略管理思想进行基本梳理的基础上,探讨信任在中西战略管理中的地位,信任在新的国际经济竞争环境和企业组织形态下,对于提升企业核心竞争力的意义。最后,以信任为核心,探讨基于信任的中西战略思维架构,在此背景下,研究中国大陆企业如何通过信任管理来强化公司的竞争力和绩效。这也是本论文研究的基本出发点。

第二节 研究目标与路线

1.2.1 研究目标

管理,产生于共同劳动活动中。历史表明,最有希望、最有创造性的管理理论往往产生于经济迅速起飞的国家和地区。目前,东方管理理论正面临着这样一个前所未有的机遇^①。中华民族在几千年的文明进程中,以博采众长的开阔胸襟不断提炼和整

^① 求是网站:《发展的中国经济有利于世界繁荣》, <http://business.sohu.com/25/29/article207182925.shtml>



合东方各国优秀的管理文化，形成了以儒家、道家、法家、墨家、兵家、释家和商家等有关管理思想和方法为主体的管理文化。这种管理文化曾使古代的中国谱写过世界文明史上极其光辉灿烂的一页。

中国大陆自改革开放以来，经济建设与社会发展取得了举世瞩目的卓越成就。据世界银行公布的数据显示，从1978~2001年，中国经济年均增长速度达到9.3%，为同期世界经济增长速度的3倍，按购买力平价计算，1980年到2000年期间，中国大陆经济增长对世界GDP增长的贡献率为14%，仅次于美国（20.7%），排名第二。而根据英国《学人杂志》2004年10月的研究评论，认为以消费力评估，中国大陆在2010~2020年有望成为全球最大的消费市场。从历史的经验来看，管理理论最有希望出现革新的是经济迅速起飞的国家和地区，而中国大陆经济目前正面临着一个前所未有的发展进程，对东方管理理论来讲，也是一个充实发扬的极佳机遇期。

原来西方的一些管理理论和管理思想，是在当时历史背景下取得了巨大的成功，然而到了现代，由于整个世界出现了多区块发展趋势或称多极化，而不是英国工业革命或“二战”后美国的一个强国和许多的弱国态势，整个国际发展产生了巨大的变化，因此，原来西方的一些经济理论和管理思想，现在发生这样的变化就开始显得不完全灵验了，而以中国为代表的东方式管理思想和理论就显得越来越能发挥有效的作用。

从本质上说，中国传统文化的形成功过程和西方是不一样的，而中国的传统文化在一定程度上适应了市场竞争的需要。当前最为一般认同的中国固有文化起源于黄帝时代，而真正的形成是在春秋时代。春秋战国是一个多国竞争与合作的年代，原来是几十个国家，实力上都相差无几，经过几百年的争夺，最后剩下了七国。又经过了数百年，最后由秦始皇统一了中国，这个文化背景



从一开始就在一个实力比较相当、竞争比较对等的历史条件下，所以它和西方文化的本质来源是不同的，因此，在当今世界经济格局再一次地形成了实力比较相当，竞争条件比较平等的情况下，中国东方文化所形成的管理思想再一次在世界兴起就成为非常自然的事情了。

自 20 世纪 80 年代以来，中国大陆改革开放所造成的经济市场竞争的扩大和加剧，促使大陆企业必须寻找可能用于实践的战略思想与思维架构。开放造成了市场国际化和竞争的全球化，这种以企业竞争为焦点的跨国界与跨文化的竞争和中国大陆二十多年来的改革。形成了跨国管理文化激荡的局面。企业在战略管理的实践中，实际上同时学习及借鉴传统和西方的宝贵经验，但大陆企业普遍缺乏具有系统的理论指导，去主动整合中西管理思想。相对地，西方企业在全球化的趋势中，也必须去寻找新的思想基础与思维架构，适应不同文化区域的发展战略。西方的战略学者已经明确指出，当今的企业竞争已是战略框架对战略框架的竞争，战略思想与战略思想的竞争，即使 20 世纪 50 年代作为技术的战略计划，后来也被赋予思想内涵，因为在变化的环境中，没有思想基础的任何战略技术均无法支持企业的长期发展。全球性竞争让管理将不仅是一种技术性知识，而且涉及社会、经济、政治、文化的各方面并与历史传统有继承性关系。显然，企业战略思维的问题在当代中国不仅是经济领域的问题，也是管理文化的问题，若不涉及中国传统管理文化及传统战略思想，便无法讨论当前战略的困难。

因此，本论文也就对中西方战略管理思想的形成背景以及内涵进行考察，梳理出中西战略管理思想的信任观，并以信任为核心，提出企业战略管理思维的架构，期能作为中国大陆当代企业思考管理战略的参考，也自勉能作为引子让未来有更多学术研究投入信任机制的探讨，这也是本论文研究的基本目标。



1.2.2 研究路线

本研究从“文化”探讨、“思想”归纳、到“思维架构与模型”研究，首先，对于信任概念的多学科、多文化、多视角的文献综述，全面考察信任在经济学、管理学、社会学、组织学等的概念内涵，分析信任的层次、功能，以期对信任有个全面把握。其次，分别归纳出中国古代管理思想和西方战略管理思想的信任观，研究在不同的文化背景下中西方信任管理理论的总体差异，继而，分析信任在战略性信任体制建设和竞争力提升的意义，论证信任在企业战略管理中的核心地位，在进行理论的升华和总结后，最终落脚到以信任为核心的中西战略管理思维架构，提出一个以信任为核心的战略管理模型，从战略环境、战略执行和战略绩效三个层面来细化如何以信任为核心来进行企业的战略管理。

1.2.3 具体内容

一方面，对中国古代不同流派战略管理思想中与信任相关的内容做一个基本梳理；另一方面，考察西方战略管理理论的发展历程，将选择从文化观、人本观、战略思维观来切入，来对中、西方战略思想进行比较研究，探求中西管理思想的共通、融合之处，谋求其对管理理论的突破和对企业战略管理、实施的指导。具体研究内容可参考下文研究框架部分。

第三节 研究方法

1.3.1 比较研究法

比较研究在跨文化与跨时序的研究中，是较为经常被使用的研究方法，适合于不同时期、不同社会的独特的文化脉络与社会



关系研究，将一个独特的观点或假设，或一个时代盛行的认知、信仰与价值的总体模式做比较研究，把一个情境脉络或抽象概念转换为一般性的理论语言。^①

本论文研究基于信任的战略思维架构，主要出发点也就是研究如何将中、西文化背景下不同的战略思想通过“信任”这个纽带联系起来，因此，需要对中、西文化中的战略管理思想有一个总括性的比较性研究。通过对中国古代管理思想的流派考察、观点介绍，梳理出各流派的代表性观点中与信任相关的内容；同时，分析西方战略管理理论中信任的地位。

本论文也以案例的对比性，让案例呈现理论与实践桥梁的意义，把理论归纳与管理实践结合起来，对于说明管理问题有较强的指导意义，在以“能为论文的中心思想服务”为原则，“为论文的研究思路服务”为主线，选取各派典型代表人物对其派别思想进行重点介绍，并在管理思想对企业管理的现代意义说明时，借鉴了案例研究方法的思想。

1.3.2 文献综合分析法

这是本研究主要的研究方法，如果没有继承和借鉴，科学不能得到迅速的发展，这同样也决定本论文的研究开展是站在前人研究的基础上的，通过对中国大陆境内与境外关于中国传统管理思想、西方战略管理理论与信任关系的文献搜集、整理、归纳，在前人研究成果的基础上，通过合适的切入点选择，揭示出信任在企业战略管理思维中的重要地位。虽然文献综合分析并非原始一级研究资料，但如同海曼（Herbert Hyman）所指出的，次级资料是某些研究所能得到的唯一资料，研究者从涵盖不同领域与

^① W. Lawrence Neuman 著，朱柔若译：《社会研究方法——质化与量化取向》，台北，扬智文化，2002：733-735。



大范围的素材中搜寻，比采用单一原始资料的研究计划，更可能产生较大的范围与深度。^①

由于春秋战国时期是中国百家争鸣，各派观点形成发展的时期，对中华文化的影响最为深远，而中国传统的战略思想博大精深，不仅派别林立，而且各派的代表人物不止一个，这就决定了论文研究工作需要适当取舍，有所为，有所不为。

在阅读大量文献的过程中，也发现中国大陆对于管理的信任机制讨论甚微，或偏重于金融体系中的信用机制研究，而西方管理思想则对信任机制的研究较多，但是缺乏了解中国文化意涵的比较研究，或研究上具有浓厚的西方中心主义色彩，因此，本研究在文献综合分析的应用上，应具有较高的意义。

同时，质化研究方法并非是线性、结构性的研究取向，它会因为新浮现的比较整合，而对原来的研究架构作出修正。也就是说，观察者在进入被研究的场域之中后，会随时修正自己的观点和假设，知识会在这个过程中不断的浮现。而质化研究的理论会在现象里去逐渐形成，现有的文献并不是质化研究的假设形成的唯一来源，正因本研究主题缺乏大量的直接文献，因此在本研究过程中所浮现的观点和看法，都将有助于发展战略研究思维的形成。

当然文献的搜集是为论文的中心思想服务的，同时，在进行文献分析时，注意尊重他人知识产权，做到规范引用。

第四节 研究流程与框架

本研究首先确定整体研究的动机与目的，接着再界定研究的

^① Herbert H. Hyman, "Secondary Analysis of Sample Surveys", Middletown, Conn: Wesleyan University Press, 1987, Chapter 1.



范围与对象,借由分析战略管理思想的特性,以及回顾有关中国古代管理思想、西方管理思想与战略管理等相关文献后,探讨信任体制、信任管理在战略思维中的意义与体现,建构中西战略管理思想模型——TRUST Model。本研究将通过比较研究法、文献综合分析法与案例分析法来分析整体资料,并根据资料分析的结果提出结论与建议。

本文由八大部分构成:

第一部分引出本论文的研究选题。结合论文研究需要,提出了本文的研究目的和选题背景、研究方法、研究框架体系等内容。

第二部分是文献综述部分,多方面、多角度考察信任概念,并对中西方关于信任理论、信任模式的研究初步归纳,以了解前人的研究成果,便于本论文研究工作的开展。

第三部分研究信任与战略性信任体制建设的关系。由战略性信任体制建设的内、外因入手,提出信任在战略性信任体制建设中的地位,突出信任机制在企业战略管理中的重要意义,引出论文研究主题——基于信任的企业战略管理思想整合研究。

第四部分是研究中国古代战略管理思想中的信任观。

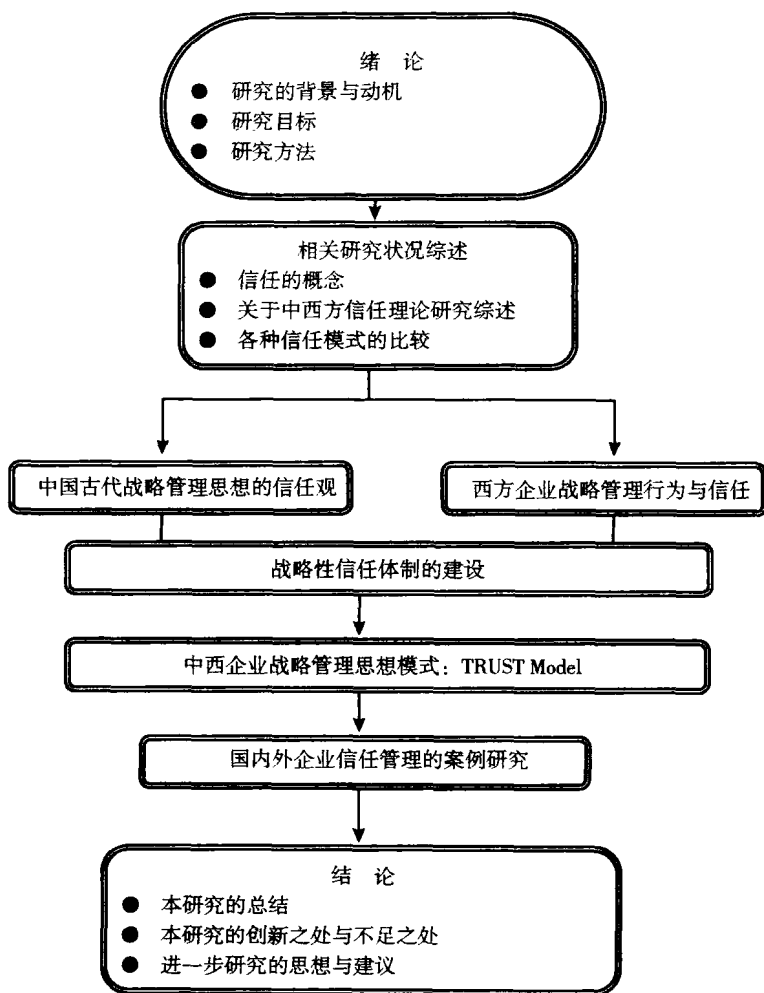
第五部分结合西方战略管理思想发展历程,研究西方企业战略行为与信任的关系,及企业信任机制建设的关键因素。

第六部分以信任为核心,整合与实践中西战略管理思想的方案——战略关系管理与信任管理,形成中西企业战略管理思想模式——TRUST Model。

第七部分为案例研究,结合华人企业、西方企业、中国台湾企业的成长历程,分析信任在战略管理中的核心地位。

第八部分是结论部分,包括了本研究的总结、本研究的创新与不足之处,和未来研究方向。

本研究的研究流程图如【图 1.1】所示。



【图 1.1】 本研究的流程图

资料来源：本研究设计