

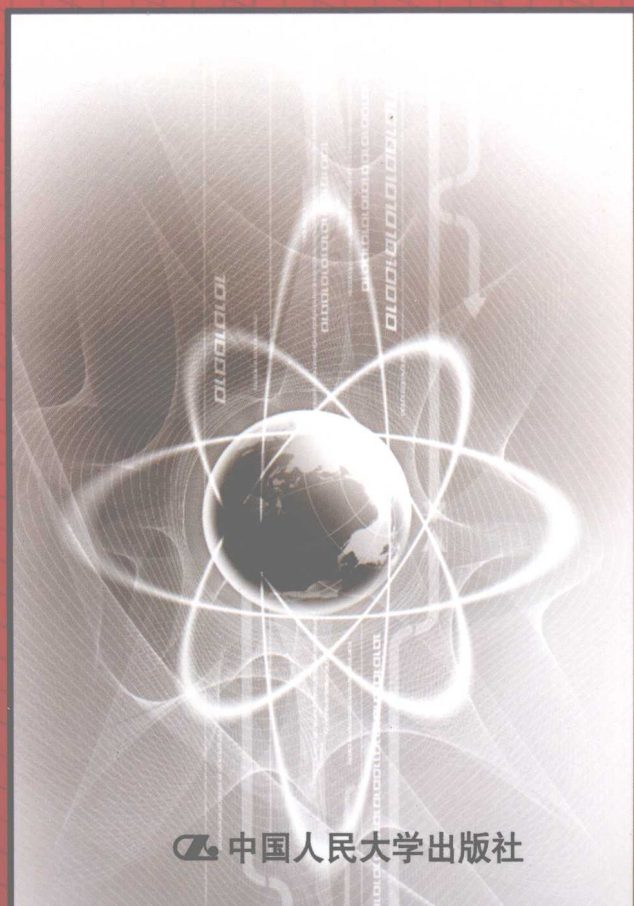
MANAGEMENT

《国际工商管理百科全书》

→ 精 选 ←

主编 马尔科姆·沃纳 (Malcolm Warner)

中文版主编 卢昌崇



中国人民大学出版社

F20
2008
12

MANAGEMENT

《国际工商管理百科全书》

→ 精 选 ←

主编 马尔科姆·沃纳 (Malcolm Warner)

中文版主编 卢昌崇

图书在版编目 (CIP) 数据

《国际工商管理百科全书》精选/沃纳主编; 卢昌崇中文版主编.

北京: 中国人民大学出版社, 2008

ISBN 978-7-300-09784-8

I. 国…

II. ①沃…②卢…

III. 工商行政管理-百科全书

IV. F203.9-61

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 149484 号

《国际工商管理百科全书》精选

马尔科姆·沃纳 主编

卢昌崇 中文版主编

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)	
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)	
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)	
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京东君印刷有限公司		
规 格	160 mm×230 mm 16 开本	版 次	2008 年 10 月第 1 版
印 张	13 插页 1	印 次	2008 年 10 月第 1 次印刷
字 数	164 000	定 价	19.80 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

出版者言

工商管理类词典式百科全书《国际工商管理百科全书》(第二版)中译本近期已由中国人民大学出版社出版发行。全书共八卷,约1100万字。配合《国际工商管理百科全书》(第二版)的出版发行,我们遴选出其中的十余个词条组成这本小册子,以使感兴趣的读者能够一窥百科全书的概貌。

《国际工商管理百科全书》是当今世界工商管理领域极具权威的大型工具书。参加这部著作撰写的是全世界近千名各相关学科的顶尖专家学者,他们不仅对世界工商管理的前沿理论发展有深入的研究,而且对世界各国的工商管理实践有较深的了解。此外,为使中译本较好地反映原著,译者和编校人员付出了大量的心血,做了大量繁难复杂的工作。

正像百科全书前言中所说的那样,这部著作以涵盖构成现代管理的所有主要学科和子学科为目标。通过750多个词条集中、权威、动态地反映了现代管理理论和实践发展的历程。编写者的理想和追求就是要创作一部涵盖所有管理问题的世界性参考书,所包含的学科主题和作者群都具有国际性。词条不仅涵盖了大量的管理和经济理论方面的最新进展和实践经验,包括了经济管理理论方面的代表人物和企业传记,而且还囊括了各大洲、各地区、各国的管理和教育的内容。

百科全书的主编马尔科姆·沃纳(Malcolm Warner)是剑桥大学的权威管理学教授,编著有20余部管理学著作,担任众多重要的管理学杂志的编委会成员,被多所大学和学院聘为客座教授。

该百科全书面向的读者广泛,包括工商实业界人士;企业各

级管理人员；工商管理专业的教师和学生，以及管理研究机构的专业研究人员等。被国外有关媒体评价为工商管理领域最全面、最丰富的工具书，一套学术和工商领域图书馆的必藏书。

这本小册子从百科全书方方面面词条中精选出十余个，包括学科类、地区和国家管理类以及人物类等方面的词条，力求反映百科全书的各方面内容，为读者提供一个了解百科全书的窗口。

中国人民大学出版社

2008年9月

Malcolm Warner

International Encyclopedia of Business & Management, 2e

ISBN: 1-86152-161-8

Copyright © 2002 by Thomson Learning, a part of Cengage Learning.

Original edition published by Cengage Learning. All rights reserved. 本书原版由圣智学习出版公司出版。版权所有，盗印必究。

China Renmin University Press is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书中文简体字翻译版由圣智学习出版公司授权中国人民大学出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内（不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾）销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可，不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

Cengage Learning Asia Pte. Ltd.

5 Shenton Way, #01-01 UIC Building, Singapore 068808

北京市版权局著作权合同登记号 图字 01-2003-4444

目 录

Banking 银行业	1
Marketing 市场营销	24
Human resource management, international 国际人力资源 管理	58
Environmental management 环境管理	85
Crisis management 危机管理	109
Business ethics 企业伦理	118
Asia Pacific, management in 亚太地区的管理	131
Business cultures, European 欧洲的企业文化	150
United States of America, management in the 美国的 管理	166
Deming, William Edwards (1900—1993) 威廉·爱德华兹·戴明 (1900—1993)	186
Welch, Jack (1935—) 杰克·韦尔奇 (1935—)	193

Banking 银行业

-
- 1 银行业的含义
 - 2 银行业务的多样化
 - 3 中央银行业务
 - 4 21 世纪的银行业问题
-

概览

“银行业”这一术语被应用于大范围的金融机构，在美国是指从储蓄和贷款机构到大的货币中心商业银行，在英国包括从最小的互助抵押银行到四大股份银行。许多欧洲国家除了 3~5 家全能 (universal) 银行外，还有地区银行或合作银行。在日本，樱花银行 (Sakura Bank) 拥有最大的零售网络 (因为在 2001 年 4 月它与住友银行 (Sumitomo Bank) 合并)，而其主要竞争对手是邮政局 (Post Office) (see BANKING IN JAPAN; BANKING IN THE UNITED STATES OF AMERICA; BANKING IN WEST-

ERN EUROPE)。下面给出了私人银行和中央银行的定义，并确定私人银行不同于其他金融企业的一些要素。我们也将讨论中央银行的作用，除此之外，我们主要围绕其职能进行关键性的讨论，比如中央银行相对于政府应该享受多大程度的独立性。之后，我们将评论 21 世纪银行业面对的主要问题，包括管制改革、技术和金融创新、“电子货币”以及不断增加的全国银行业的联合。有人指出，如果这些银行在如此快速发展的部门中能够把可能的威胁转化成机会来保持其竞争优势的话，就没有理由认为银行的作用将减少或消失。

1 银行业的含义

提供存款和贷款产品，通常是银行与其他类型的金融企业的主要区别。存款产品指银行在收到请求或通知后，向顾客支付货币。存款对银行来说是负债，如果银行要最大化利润就必须控制存款。同样地，银行对由放贷产生的资产进行管理。因此，银行的核心业务就是作为存款者与贷款者的中介（intermediary）。其他各类金融机构，如股票经纪人，也充当股票买方与卖方的中介。尽管许多银行也提供其他金融服务，但是，正是吸收存款、发放贷款这一特点把银行区别了出来。

为了阐明银行的传统中介功能，考虑图 1，一个简单的存款和贷款市场模型。纵轴为利率；横轴为存款/贷款数额。假设利率是外生给定的。在本例中，银行面对向上倾斜的存款供给曲线（ S_d ），以及贷款供给曲线（ S_l ），它表明当利率上升时，银行将提供更多贷款。而由于逆向选择（adverse selection）（当利率上升时，风险更大的借款人会申请贷款）和逆向激励（adverse incentive）（更高的利率会激励借款者从事风险更大的业务），这一曲线可能在某一点不连续（即银行在非常高的利率下拒绝向外贷款）。 D_l 表示对贷款的需求，当利率上升时，贷款需求下降。

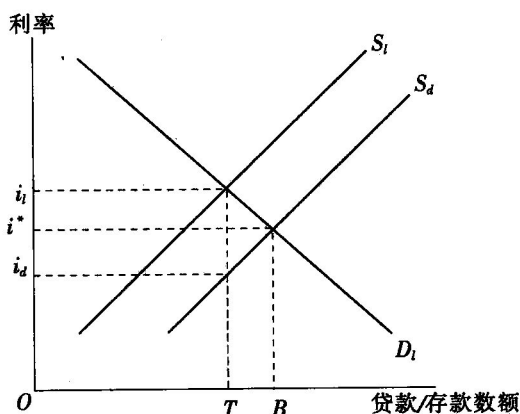


图1 银行业企业的一个简单模型

图中， $i_l - i_d$ ——银行存款利率（ i_d ）与贷款利率（ i_l ）之间的利息差额，包括银行的中介成本；

S_d ——存款供给曲线；

S_l ——贷款供给曲线；

D_l ——贷款需求曲线；

OT ——提供给顾客的贷款数额；

i^* ——无中介成本时的市场出清利率。

在图1中， i^* 为市场出清利率，即不存在与借贷相关的中介成本时的利率。交易总量为 OB 。但是，中介成本是存在的。这些成本包括搜寻（search）、核实（verification）、监督（monitoring）和执行（enforcement）成本。这些是贷方在寻找最合适的借方时产生的。贷方必须评估借方的风险水平，并索取风险溢价以及评估风险的成本。因此，在均衡时，银行支付存款利率 i_d ，索取贷款利率 i_l 。存款和贷款总量为 OT 。利息收益等于 $i_l - i_d$ ，并且必须涵盖金融机构的非存款成本、资本成本、贷款所收取的风险溢价、支付的税收以及金融机构的利润。存款和贷款的竞争越大，利息收益越小。

与个人放贷者不同，银行通常享有信息上的范围经济（infor-

mational economies of scope) ——与存款者直接贷出资金所面临的可能风险相比,在预期回报相等的情况下,银行可以以更小的违约风险汇集各种资产组合。因为银行有权获得那些在本行开有账户的现在或潜在借款人的信息,所以银行在放贷决策上往往会获得信息上的范围经济。通常,银行不可能把这些信息进行出售,因此,银行就在内部利用它来增加其贷款投资组合的规模。

如果银行能以尽可能低的成本发挥金融中介的作用,那么对它的服务就存在需求。例如,一些银行已经失去了向那些信用等级较高的公司发放贷款的业务,因为这些公司发现通过发行债券来筹集资金的成本更低。另一方面,一些著名公司利用银行贷款作为其外部融资的一部分,因为贷款协议会给金融市场和供应商发出该企业财务状况良好的信号 (Stiglitz and Weiss 1988)。

银行的第二个核心业务是向其客户提供**流动性** (liquidity)。存款人、借款人和贷款人有不同的流动性偏好。在一般情况下,商业部门的企业想要借入资金并根据投资项目的预期回报来偿还,但是投资项目回报可能在投资后的几年内都不能完成。存款人通过借出资金,实际上同意放弃现在的消费,愿意在未来某一时期消费。无论借方还是贷方 (存款人) 都可能由于意料之外的事件而改变其想法。如果银行能把大量借款人和存款人集中起来,就会使双方的流动性需求得到满足。因此,流动性是银行提供给它客户的一项重要服务。此外,它还使银行区别于提供类似银行服务和非银行金融服务 (如单位信托、保险和房地产服务) 的其他金融企业。流动性也解释了为什么把银行挑选出来进行审慎的监管; 因为对银行的偿付要求权的作用同货币一样,因此,银行所提供的服务具有某种“公共物品”的性质。

图 1 没有考虑大多数现代银行所从事的其他业务,如表外业务以及某些收费的服务项目。但是,其原理也同样适用。图 2 说明了基于收费的服务产品的需求曲线和供给曲线。这些服务可以是任何一种形式的服务,从保管箱服务到安排辛迪加贷款。它的

需求曲线和供给曲线与其他任何产品一样，市场出清价格 P 由需求曲线和供给曲线的交点决定。市场中的竞争程度将决定价格的高低。如果银行能够创造或维持各自的竞争优势，银行会在其他“非银行业”金融市场中运营。

金融服务的费用

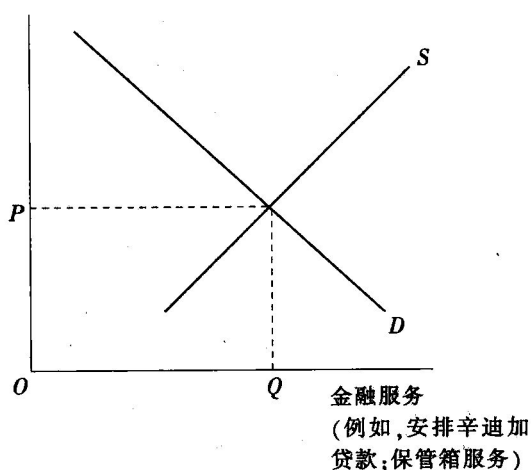


图 2 基于收费的金融服务

图中， P ——基于收费的服务价格；

Q ——均衡时的供求数量。

银行业的典型特征是它受到代理（agency）问题的困扰。客户把它们对金融事务的控制权委托给代理人（银行），而代理人缺乏以客户利益最大化行动的激励，当经营业绩很差时，就以运气不好为托词（see AGENCY, MARKETS AND HIERARCHIES）。委托—代理理论可以用来解释银行股东（委托人）及其管理人员（代理人）、银行（委托人）及其高级职员（代理人）、银行（委托人）及其债务人（代理人）之间合约的特性。激励问题之所以出现，是因为委托人无法观察到代理人的活动（例如，银行股东和管理人员之间），或者由于与代理人相比委托人在信息占有上处于劣势（例如，银行管理者和借款人之间）。

当银行（委托人）同意贷款给一个企业或个人（代理人）时，委托—代理所具有的信息上的差别可能引起逆向选择。如果委托人（存款人）把资金投给代理人（银行），道德风险（moral hazard）也是一个问题（see BUSINESS ETHICS）。由于已经缔结合约，所以双方的激励会发生变化，即合约的风险状况改变了，此时就会出现道德风险。存款人不够密切地监督银行活动的原因有如下几个。第一，随着贷款的投资组合越来越大和更加多样化，一个存款人监督银行的成本逐渐变小。尽管总是存在贷款损失，但是，把贷款组合到一起意味着损失的可变性接近于零。第二，存款保险计划减少了存款人监督银行的激励。如果银行能够合理地确定存款者在存款时没有能力或不愿监督银行的业务，那么存款合约的性质就改变了，与存在密切的监督相比，银行可能会投资到一些更具风险的资产中去。银行的股东为了保证能够得到可接受的投资回报率，确实有动力去监督银行的行为。存款人可以从这种监督中获益。但是，因为管理者追求自身效用的最大化，所以，如果管理者的效用函数使得管理者的行为与股东利益不一致，那么股东也会面临代理问题。

关系型银行业务（relationship banking）可以有助于最大限度地减少委托—代理问题和逆向选择问题。如果借款人和贷款人都能够理解与合约相关的某些特点可能要经过一段时间后才会被发现，就可以说借贷双方之间存在一个关系型契约（relational contract）。在较长的一段时间里，客户依靠银行提供金融服务。银行依靠长期的借款人偿付贷款并购买相关的金融服务。关系型契约提高了双方之间的信息流动并使贷款人获得有关借款人的某些特定信息。如果发生意外事件，关系型契约也考虑了反应的灵活性。但是，在关系型契约中，由于借款人通常具有信息优势，所以，借款人会产生更大范围的机会主义行为。德意志银行（Deutsche Bank）的案例是关系型银行业务如何出现问题的一个较好的例子。施奈德先生（Schneider）是德意志银行长期的企业客户，由于双

方在长期的良好关系中获益，施奈德能够掩饰其企业不断增加的巨大债务。1995年，当银行发现存在大规模掩饰实际上已经破产的企业的欺诈行为时，施奈德逃离了德国。最终，施奈德从佛罗里达被引渡回德国并面临欺诈指控。

保持距离的交易型契约或古典型契约（transactional/classical contract）是另一个极端，它导致了交易型银行业务（transactional banking）的产生——许多银行竞争同一家客户的业务，一家客户从多家银行获得金融服务。双方信守契约条款，几乎不存在什么关系。交易型契约防止了机会主义行为，并且因为每个契约都要进行谈判，所以，双方可以逐一制定每项条款。另一方面，信息流动将显著减少，并且契约具体详细的特点会减少其灵活性（see LAW, CONTRACT）。

关系型银行业务多见于一些类似于日本和德国这样存在银行和非金融公司之间交叉持股现象的国家。在如美国和英国等其他国家，古典型契约是典型的标准。在日本和德国，密切的银企关系在20世纪70年代和80年代被肯定为这些经济体成功的主要原因之一（see BANKING IN JAPAN; BANKING IN THE UNITED STATES OF AMERICA; BANKING IN WESTERN EUROPE）。但是在20世纪90年代，全球性的改革逐渐削弱了关系型银行业务，因为这些改革不但增加了企业融资的方式，而且也增加了金融市场中交易主体的数量。始于1990年的日本金融部门的严重问题已经逐渐削弱了企业系列（keiretsu），而许多企业集团，包括银行都享有这种紧密的关系。银行在集团中发挥着关键作用，因为它向主要企业及其供应商网络提供长期信贷，同时也是主要的股东。银行也向企业系列在海外的经营项目提供建议和帮助。面临破产的主要银行的数量稳步上升，这主要是由问题贷款投资组合以及始于1990年的股票市场的持续下降导致其股票投资组合的市值大量减少所造成的（see CAPITAL MARKETS, REGULATION OF），银行与企业之间的关系已经被严重削弱了。

2 银行业务的多样化

在工业化经济体中，银行业部门通常既包括运营专门市场的专业银行，也包括提供多样化的银行业务以及其他各种金融产品，如存款账户、借贷产品、房地产服务、证券代销和人寿保险的全能型银行。例如，“私人银行”从有较高资产净值的个人那里接受存款并投资于广泛的金融资产。英国的商人银行和美国的投资银行有相对较小的存款基数，但它们可以从股票市场、债券市场和银团贷款市场上获得大量资金。直到最近，《格拉斯-斯蒂格尔法案》（Glass Steagall Act，《1933 年银行法》第四部分）禁止（提供批发银行业务和零售银行业务服务的）美国商业银行从事投资银行业务。1999 年 11 月，克林顿总统签署了《金融服务现代化法案》（Gramm-Leach-Bliley, GLB），这有效地废除了《格拉斯-斯蒂格尔法案》的部分内容。但是，许多专家认为《格拉斯-斯蒂格尔法案》在 1981 年最高法院裁决该法案的第 21 条不延伸到商业银行的分支机构之后已经变得越来越无效了，即如果它们“原则上”没有参与所提到的业务，它们就不会被禁止提供投资银行业务。自 1990 年，联邦储备银行（Federal Reserve Bank）已经授权银行控股公司的分支机构从事证券业务，这些分支机构被称为“第 20 条子公司”。《金融服务现代化法案》更进了一步，因为它允许银行控股公司变成在银行业和投资银行业以及保险业中均有分支机构的金融控股公司（FHC）。但也存在限制。该法案列明了金融控股公司可以从事的金融业务。如果金融控股公司希望提供没有明确列明的服务，它必须寻求美联储和财政部的许可。银行可以出售保险但不可以承保。而且，禁止交叉持股确保了银行业与商业的严格分离。德国的标准全能银行通过交叉持股和相互参与管理使银行业与商业之间有着直接的联系。它们提供投资服务，批发、零售银行业务，以及各种非银行金融产品，如保险。但是，这些

区别不会改变银行的核心职能 (core function)，即提供中介和流动性；这两点定义了银行的特征。

在批发 (wholesale) 银行业和零售 (retail) 银行业之间也存在重要的区别。典型的批发银行业通常涉及的客户数量较少但规模较大，如大公司和政府；而零售银行业由大量需要个人银行业务和较小的商业服务的小客户组成。批发银行业务主要是银行之间的合作：各家银行通过同业拆借市场向其他银行借入或贷出，参与大规模的债券发行和银团贷款。零售银行业务则多由银行内部完成：由银行自身提供许多小额贷款。换句话说，在零售银行业务中，风险汇集发生在银行内部，而在批发银行业务中风险汇集则发生在企业外部。全球一体化和放松管制已使得部分批发市场竞争十分激烈。

全球化的银行业务 (global banking) 是上面所讨论的中介作用、支付功能和其他功能的国际扩展，包括国际化的银行服务贸易和附属分支机构在国外的建立 (see GLOBALIZATION)。

银行可以是**金融集团** (financial conglomerate) 的成员，积极参与非正式的市场和有组织的金融市场。与许多追求利润最大化的其他企业一样，作为利润最大化和股东增值这一整体战略的一部分，银行可以将其业务扩展到其他非银行业务的金融活动中去。

银行提供非银行金融服务 (non-bank financial service) (如单位投资信托、股票经纪、保险、养老基金、资本管理或房地产) 是出于如下两个原因。第一，如果客户需要多种金融服务的组合 (因为采用这种方式获得的服务更廉价)，则银行就能够确立竞争优势并从提供这些服务中获利。第二，从银行购买一揽子金融服务可以帮助顾客克服导致难以判断服务质量的信息不对称。例如，良好声誉的金融中介银行可以使用其较好的声誉来推销其他金融服务。这样，银行就变成了“营销中介” (Lewis 1991)。

表外 (off balance sheet, OBS) 银行业务涉及或有承诺、或有契约等工具的使用。它们为银行创造收入，但并不出现在传统的

银行资产负债表的资产或负债项上。其范围从备用信用证、期货合约到复杂的金融衍生品，如新型期权。银行参与表外业务是为了提高其盈利能力。因为表外工具能够带来服务费收入，因此是图1和图2中描述的典型金融产品。这些金融工具也能够用来帮助提高银行的风险管理技术，借以增强银行的获利能力并实现股东增值。衍生工具也可以帮助银行满足资本标准，避免由于准备金要求所带来的管制税和存款保险税。

证券化 (securitization) 是这样一个过程：银行将传统意义上的银行资产（例如，抵押品）出售给信托机构或公司，这些公司再把这一资产以证券的形式出售。因此，尽管这一过程可能是在一个非正式市场上开始的（通常是与指定借款人的银行），但与该贷款资产相关的传统功能却被剥离了，因此它们可以像证券一样在正式市场上交易。衍生工具和证券市场的发展已经把银行的中介作用扩展到使银行成为风险管理的中介机构（see CAPITAL MARKETS, REGULATION OF）。

3 中央银行业务

尽管大多数中央银行是从负责特殊工作（如货币发行）的商业银行成长起来的，但是，现代的中央银行是一个政府机构，并不与在私人银行业部门中运营的银行进行竞争。在中央银行业务的文献中主要有两个争论。第一个是关于中央银行的职能，第二个是中央银行所享有的自治程度。

“中央银行”通常是指一个政府机构，它至少需要满足下面三个目标中的一个。

● 货币控制

银行必须通过执行货币政策，通过控制货币供给和/或者使用利率来稳定价格水平。20世纪70年代末和80年代初，许多政府