

南
京
大
学
博
士
文
丛

跨文化组织学习 能力研究

戴万稳 著

南京大学出版社

NANJING
UNIVERSITY
PRESS



南京大学博士文丛

跨文化组织学习 能力研究

戴万稳 著

南京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

跨文化组织学习能力研究 / 戴万稳著. —南京: 南京大学出版社, 2007. 8

(南京大学博士文丛)

ISBN 978 - 7 - 305 - 05101 - 2

I. 跨… II. 戴… III. 跨国公司-组织管理学
IV. F276. 7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 135075 号

出 版 者 南京大学出版社
社 址 南京市汉口路 22 号 邮 编 210093
网 址 <http://press.nju.edu.cn>
出 版 人 左 健

丛 书 名 南京大学博士文丛
书 名 跨文化组织学习能力研究
著 者 戴万稳
责任编辑 冯晓哲 编辑热线 025 - 83595860
照 排 南京紫藤制版印务中心
印 刷 南京大学印刷厂
开 本 850×1168 1/32 印张 9.25 字数 237 千
版 次 2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷
ISBN 978 - 7 - 305 - 05101 - 2
定 价 20.00 元

发行热线 025 - 83594756 025 - 83592317
电子邮箱 sales@press.nju.edu.cn(销售部)
nupress1@public1.ptt.js.cn

* 版权所有,侵权必究

* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购
图书销售部门联系调换

南京大学博士文丛

总 序

洪银兴

21 世纪是一个充满机遇与挑战的时代,随着科学技术的突飞猛进,知识经济初见端倪,综合国力的竞争日趋激烈。从根本上说,21 世纪的竞争最重要的是人才的竞争。高等学校承担着培养高层次人才的使命,博士是高层次人才的代表。如何培养大批具有博士学位的高层次人才,使他们在下世纪成为知识创新的主力军,无论是对高校本身还是对国家来说,这都是一件至关重要的事情。

为了展示南京大学青年教师的学术风采,加强学科与学术队伍的建设,促进新生学术力量的成长,经过长期酝酿与充分准备,我校编辑出版了《南京大学博士文丛》。此次编进《博士文丛》中的论著,大多是获得博士学位并在我校任教的青年教师的博士论文,是在广泛动员、严格把关的基础上,根据质量第一、公平公开、规范

运作的原则认真遴选出来的,同时坚持基础研究与应用研究并举,特别注重对我国现代化建设和改革开放,对南大学科建设和发展具有重要理论价值与实践意义的最新研究成果。可以说,这套《博士文丛》虽然也可能有这样或那样的不足,但基本上反映了南大青年学者丰富而活跃的学术思想,代表了南大青年学者的学术水平。此次我校组织编辑出版《博士文丛》,就是从人才培养的战略高度,并着眼于下世纪发展的需要,在学术研究与人才培养领域采取的一项重要举措。相信《博士文丛》的出版对于扩大我校的学术影响、培养青年学术骨干、推动学科建设,一定能起到重要的作用。

长期以来,南京大学在人才培养、科学研究、社会服务、国际交流等各个方面都致力于追求卓越,为国家和社会培养了大批杰出人才。一届又一届的学生在这一人才摇篮里茁壮成长,一代又一代的学者在这块科学沃土上勤奋耕耘。近百年的办学实践塑造了南大师生热爱祖国、振兴中华的爱国精神,追求真理、实事求是的科学精神,博采众长、汇融百家的开放精神和兢兢业业、无私无畏的奉献精神,培育了南京大学严谨、求实、勤奋、创新的学风。近百年的历史,尽管世事沧桑,但这样的精神和学风一直在南京大学传承延续,并不断发扬光大,历久弥新。正是这种优良的传统和学风,使南京大学深深植根于传统与现代的沃土中,不断从本民族和世界文化的宝库中吸取新的营养,形成了南大特有的深厚的文化底蕴与学术氛围,使南大在近百年的进程中始终保持着永不衰竭的青春活力,使学校的各项事业不断发展壮大,形成了自身的发展特色,取得了令人瞩目的成就。如今,南京大学已成为学科门类齐全、师资力量强大、科研实力雄厚并具有一定国际影响的重点综合性大学。

一流的大学离不开一流的学术大师,一流的学术大师又离不开一流的学术环境。在迈向建设世界一流大学的进程中,南京大学将一如既往,继续改善条件,为广大教师创造更好的学术环境。

《南京大学博士文丛》总序

同时我也衷心希望全校教师尤其是广大中青年教师,发扬我校优良传统与学风,在南大优良的学术环境里锐意进取,不断创新,为进一步提高我校的学术水平,繁荣我国科学文化事业做出更大贡献!

1999年5月20日

序

中国改革开放的政策效应及经济发展的示范效应吸引了大量来自西方跨国公司的投资。迄今,许多西方跨国公司都已在中国取得了巨大的成功,但几乎所有跨国公司在华发展的征途上都遇到了一系列困难,社会文化差异便是其中最常见也是最持久的一种。

今后一段时间里,跨国公司在华会面临更大的文化差异的挑战。这主要体现在以下两个方面:

1. 跨国公司在华子公司暴露于东西方社会文化差异中的机会将越来越多。从对跨国公司在华发展态势及中国投资环境变化的分析可以很容易得出这一结论。首先,如果跨国公司只是将中国作为“出口生产基地”,其面对的文化差异主要局限在公司内部。随着跨国公司进入中国市场,东西方社会文化差异将会全方位地影响跨国公司在华子公司的运作。其次,跨国公司对其在华投资的系统化管理也会受到文化差异的影响。因为控股公司的成立会加强总部与各分支机构的沟通与协作,而协作得好坏很大程度上也取决于社会文化差异是否得到了足够的重视和妥善的处理。其三,大型的跨国公司往往在母国经营过程中发展了相对稳定的组织文化,在中国社会文化背景下,这种来自西方跨国公司母公司的组织文化会受到相当大的冲击。最后,投资政策和法律法规环境

跨文化组织学习能力研究

的改善提高了文化差异的相对重要性。以前跨国公司常会因为有关法规的不健全而感到操作上的困难,因而把相当多的资源都投入到解决这些难题上。一旦这些难题成为过去,跨国公司就会更容易感觉到固有的社会文化差异的存在。而跨国公司要维持其竞争优势,减少社会文化差异对组织学习能力的负面影响便成为一种必要。

2. 社会文化差异不会消灭,且在一段时间内保持稳定。从长远来看,永恒不变的文化是不存在的。而且,中国的文化正处在转型期,人们的价值观念和行为准则正经历着巨大的冲击。但这绝不意味着几年后跨国公司可以不再为文化差异的问题发愁。首先,文化的稳定性使得中国的文化不可能在短期内彻底改变。美国社会学家帕森斯在他的行为体系理论中强调文化的基本功能是维持。换句话说,若原有的文化感受到外界因素对原有行为模式产生威胁时,便会充当一种“守门员”的角色而将其过滤掉。当然,这种过滤不可能是彻底的,文化的演变是一个漫长的过程。即便是中国目前经历的文化“剧变”,也不是几年间就可完成的。文化具有相当的继承性。今天的文化可以找到古代文化(如儒家文化)的痕迹,明天的文化也不可能不留下今天文化的烙印。其次,无论中国文化怎么变化都不会与另一种文化完全一致。正如奈斯比特在《全球悖论》中指出的:在世界越来越统一的同时,人们越来越倾向于保持其独特性。文化便体现了一种独特性。它作为人们身份标志的一种,将一个群体与其他群体区分开来,因而会自觉或不自觉地保持一份与众不同的独特文化。也就是说,即便中国文化经历转型期形成相对固定的模式,但它与其他国文化的差异仍将是显著的。社会文化差异是跨国公司全球运作中的永恒性话题。

社会文化对组织行为的影响主要是从决策、人际关系和交流等几个方面进行的。跨国公司跨文化管理中需要解决的一些基本

问题是：高层管理人员应预先学习和了解对方的社会经济、文化以及管理运作模式的具体情况，学习国际通用语言和合作知识，把社会文化冲突降低小到最低限度，谨慎渡过“磨合期”，建立相互尊重的、平等的、正规的交流协调机制，在相互冲突的需求之间取得一种动态平衡，形成团队，和谐共处。

21 世纪将是公司全球化的世纪，也是人才竞争的世纪。社会文化差异将是跨国公司全球化进程中遇到的最大的挑战。跨文化管理是一门艺术，它不是静止的，而是不断变化的。对于跨国公司中的中外员工，应通过不断沟通接触，相互学习，打造跨国公司的组织学习网络，完善组织、团队和个人等各个层次上的学习机制，提升学习能力。在动态发展过程中，逐步建立起以公司共同价值观为核心的企业文化。

戴万稳博士长期以来一直从事国际人力资源管理研究，成果丰硕。作为他在南京大学攻读企业管理博士学位的指导老师和现在的同事，我对他在理论研究和实践探索方面的创新能力，对他从事跨国公司组织学习和核心竞争力领域研究的执著甚为钦佩。无论西方跨国公司在中国，还是中国跨国公司在西方，都不可能回避社会文化背景的差异问题，西方跨国公司在华投资失败的悲剧大多根源于此。对这个问题的研究，不但会对跨文化管理理论、跨国公司核心竞争力理论、组织学习和学习型组织理论的完善和进步做出贡献，而且会给东西方文化差异背景下跨国公司海外子公司的经营和管理策略的选择和制定形成极具实践意义的指导。

该研究之成果既有利于西方跨国公司在中国能够有序、良性地发展，又有利于中国本土跨国公司在西方国家子公司的持续成长。

历经数载，付梓在即，是为序。

赵曙明

2006 年 12 月

自序

一个社会的学习能力,决定了这个社会的繁荣与衰退;一个组织的学习能力,决定了这个组织的成功与失败;一个团队的学习能力,决定了这个团队的兴盛与消亡;一个人的学习能力,决定了这个人的过去、现在和未来。

21世纪,是一个以知识和创新论实力和地位的时代,是一个知识的更新与折旧愈来愈快的时代。置身于这个时代,学习已经成为一切有识之士的共识和终身承诺,成为一切组织变革和发展的原动力。通过学习来迅速应对和适应环境的变化已经成为一种时代风尚,没有任何一个欲求进步和发展的人或组织,敢于故步自封,敢于拒绝或漠视学习。

我与组织学习和学习型组织研究的结缘可以追溯到1999年3月赴台湾中山大学研修人力资源管理期间,一个偶然的机会聆听了管理学院杨硕英教授的一场精彩绝伦的“系统动力学”讲座。杨教授的名字我是早有印象的,他是我在中山大学的室友李伟嘉的导师,1998年我出差上海曾在书店买了一本他翻译的彼得·圣吉的“*The Fifth Discipline*”,即《第五项修炼》,看完前面的三分之一后就很懊恼地发现接下来的东西太过枯燥而抽象,那些系统动力学图解令人直发懵发晕,晦涩难懂使其变成了催眠良药,悻悻然将其弃之枕旁昏然入睡的时候,狠狠地记住了两个名字:一个

是彼得·圣吉,另外一个就是杨硕英。讲座中杨教授精辟而独到的分析,幽默而睿智的语言让我感受到了大师的风采和系统动力学内在的无与伦比的震撼力。讲座后与杨教授的一席谈话让我重又捡起了昏晃里那本已经蒙上了一层灰的奇书……真的是如杨教授所说,要多读几遍,每读一遍,就会有一遍的收获。学习型组织、组织学习、团队学习、个人学习……这一系列的词汇从那时起开始慢慢侵蚀我的思维。

2001年我到南京大学攻读管理学博士学位,这成了我对组织学习和学习型组织的研究兴趣又一次聚焦的契机,也越发坚定了我在这个新兴领域不懈耕耘的信心和决心。2002年我获得荷兰政府资助,赴荷兰马斯特里赫特管理学院攻读第二个博士学位——工商管理博士(DBA)学位,这使得我有机会亲密接触了许多西方学术界学习型组织和组织学习领域研究的大腕儿,平时只能在国际一流学术刊物、网站上看到的名字和面孔一下子就很生动地出现在了 my 面前。2004年5月,欧洲学习型组织研究会年会(European Consortium for the Learning Organization, ECLO)在都柏林召开,与会学者和跨国公司高管对我的研究专题所表现出的浓厚兴趣,使我感受到了来自理论和实践界需求的压力。

跨国公司在华20多年,我们听到太多成功的欢呼,但是就在这欢呼背后,更多的是失败的哀怨和叹息。据最新统计信息披露,在华跨国公司赢利的不到三成,甚至许多曾经纵横全球多年的跨国公司巨头,如法国标致、美国惠尔浦也折戈中国,铩羽而归。为什么中国会成为那些在西方叱咤风云百余年而长盛不衰的跨国巨头们的滑铁卢?我的恩师,著名的企业跨国经营人力资源管理专家赵曙明教授早在1997年就断言,在华跨国公司的失败,究其原因根本原因在于跨文化管理的不善,在于跨文化背景下组织核心竞争力能力的丧失。笔者认为,组织的学习能力是组织获取核心竞争力的唯一源泉。导致跨国公司在华失败的根源在于其跨文化组织

学习能力的不足。2004年12月,在上海阿克苏诺贝尔中国有限公司总部,笔者与总裁博亨举博士一席畅谈,其对跨国公司在华子公司经营管理的见地和卓越经验让我由衷敬佩;其对跨国公司在华子公司在跨文化背景下组织学习能力和可持续发展能力的忧虑也让我深感此研究领域现实的匮乏和未来前景的广阔。其实,不只是博亨举总裁,近两年来我所接触过的近百位跨国公司在华子公司高管,包括华人高管,都对这个问题倍感兴趣,但难得其解。

跨国公司海外子公司的跨文化组织学习能力问题已经或正在引起管理理论界和实践界的研究兴趣和高度重视。就跨国公司海外子公司的组织学习能力影响理论模型而言,跨文化背景无疑是对组织学习能力和效果产生影响的一个重要因素,其他如组织属性、组织氛围等等,也均可能对组织学习能力和效果产生影响,这将是未来在这个领域探索的宝藏。

“路漫漫其修远兮,吾将上下而求索。”

戴万稳

2007年3月于南京大学

前 言

现代经济中,知识正成为真正的资本与首要的财富。

——彼得·德鲁克

随着 21 世纪这样一个以经济全球化和组织管理柔性化为特征的新纪元的到来,世界经济已经由过去的为贸易、时空及文化壁垒所阻隔的旧模式渐渐演变成为全球一体化的新型模式。1978 年改革开放以来,中国的市场经济改革使中国经济发生了历史性的巨变,平均每年的经济增长速度达到了 9.5%,经济规模总量增加了 8.5 倍,对外贸易增长了 30 多倍。中国经济的成功转型和高速增长,使得跨国公司在华投资风险大大降低。强劲的经济增长势头和巨大的发展潜力使中国成为全球瞩目的东方明珠。中国这条沉睡了数百年的巨龙正在醒来,整个世界为之震撼,从来就没有停止过关注中国市场的跨国公司巨头再也按捺不住,纷纷将中国市场列入其现阶段和未来的战略重点取向,蜂拥进入中国。迄今,世界 500 强企业已经有 400 多家实现了在中国的投资,中国已成为全世界最大的外国直接投资吸收国和最受跨国投资者所瞩目的一方热土。一时间,从前中国老百姓只能道听途说甚至闻所未闻的一些跨国公司品牌和产品在华夏大地变得家喻户晓,妇孺皆知,进入了几乎每一个中国人的日常生活。

然而,对于每一个漂洋过海来到中国的跨国公司来说,美好的愿望和实实在在的收获之间的距离是不等的。近20年来,跨国公司在中国,成功者有,失败者更多;欢声笑语有,哀怨和叹息更多。究竟是什么成就了某些跨国公司巨头在中国经营的辉煌?又是什么导致了大多数跨国公司折戟中国市场?

这个问题从20世纪90年代以来一直困扰着跨国公司管理理论界和实践界。自美国战略管理专家布罗哈拉德(C. K. Prahalad)和哈默尔(Gary Hamel)在1990年发表于《哈佛商业评论》的论文中提出“企业核心竞争力”一词以来^①,核心竞争力一度成为国内外企业管理领域使用频率最高的词汇之一。从管理学大师彼得·F·德鲁克(Peter F. Drucker)和迈克尔·波特(Michael Porter)开始,大批优秀的学者将核心竞争力置于其毕生研究的中心,留下了许多不朽的传世之作,如德鲁克的《管理的实践》、波特的《国家竞争优势》、钱德勒(Alfred D. Chandler)的《看得见的手——美国企业的管理革命》、彼得斯(Thomas Peters)和沃特曼(Robert H. Waterman)的《追求卓越》、查尔斯·汉普登特纳(Charles Hampden-Turner)和冯斯·特龙佩纳斯(Alfons Trompenaars)的《国家竞争力》、柯林斯(Jim Collins)和波拉斯(Jerry Porras)的《基业长青》、石滋宜的《竞争力》等著作。然而,核心竞争力究竟是什么?作为一个国家、一个社会、一个组织、一个团队,甚至一个人,如何才能获得和保持持续的核心竞争能力?关于这些问题的争论近20年来在全世界管理学界一直没有平息过,恐怕在未来相当长的一段时间内还会继续下去,甚至愈演愈烈。

翻开相关研究领域的文献,目前国内外学术界就跨国公司跨

① C. K. Prahalad, Gary Hamel, The Core Competence of the Corporation. Harvard Business Review, 1990, May-June.

文化管理、跨国公司海外子公司核心竞争力、组织学习和学习型组织构建的研究中,很少有文献系统而全面地讨论跨国公司跨文化背景下的组织学习问题,只有在讨论跨国公司核心竞争力问题的时候略有提及组织学习在打造核心竞争力方面具有不可替代的关键性作用(Argyris and Schon, 1978; Pedler et al., 1997; Senge, 1995; Schein, 1993; Dixon, 1999; Bierly et al., 2000; Garvin, 1993; Cavaleri, 2004)。关于组织的核心竞争力的源泉问题,说法有很多,如人力资源、知识、信息、技术等。笔者认为,只有跨文化组织学习能力才是跨国公司海外子公司在跨文化背景下获得核心竞争力的真正的唯一的源泉。人力资源也好,知识也好,信息或技术也好,如果不学习、不发展,停滞不前,人力资源就将失去对组织的价值,组织和个人内涵的知识、信息和技术也将会被时代的发展洪流所淹没,企业必败,组织必溃。在知识经济时代超越常规速度的发展环境下,这个问题的显现只是早晚之事,由此而导致的核心竞争力丧失也就只是时间问题了。对于跨国公司而言,海外子公司的组织学习能力不可避免地会因其所处的社会和文化环境的变化而有所改变。那种在母公司行之有效的管理方式在海外子公司变得不灵,海外子公司的效益莫名其妙地发生大幅波动,母公司精明强干的管理人员一经派驻海外子公司就失去了其往日的雄风的现象正是跨文化背景下跨国公司组织、团队和个人等3个层次上学习能力的降低或丧失所造成的。

人不学习,知识不更新,技术和信息不发展,就不能形成其组织可持续发展的核心竞争力。唯有通过不断地学习,跨国公司才能历经百年而兴盛不衰。此外,跨国企业管理理论大多是由西方发达国家的学者提出和建立的,这些理论的形成也多是植根于美国国家的西方社会文化背景,其文化习俗与中国这样一个发展中国家的东方文化背景相比较而言,存在着非常大的文化差异。对于这种大跨度社会文化差异条件下的管理理论,其跨文化移植的

跨文化组织学习能力研究

可行性一直以来是为许多管理学者所怀疑的(Hofstede, 1980b; 赵曙明, 1997, 2005)。对于跨国公司的跨文化管理, 目前国内的理论研究主要集中在跨文化对于跨国公司组织架构设计、市场营销、生产和信息流程等组织行为的影响分析。笔者也赞同跨文化管理确实是跨国公司面临的第一位的重要课题, 但跨文化差异对于跨国公司核心竞争力的影响作用根源在于对跨国公司组织学习能力的影响。因此, 本研究将基于对荷属跨国公司在华子公司的跨文化组织学习能力实证探讨而展开, 以荷属跨国公司在华子公司为研究对象, 通过实证分析探讨和研究, 来检验源于西方的相关跨国公司管理理论在中国社会文化背景下的效度和可应用性。这在跨国公司管理研究领域是一个全新的课题, 本研究的成果一方面对跨国公司跨文化管理理论和核心竞争力理论是一个补充, 对跨国公司海外子公司的管理实践也具有较强的指导意义; 另外一方面可为其他欧美国家的跨国公司在华子公司或在与中国有着相似文化背景的东方国家和地区(如新加坡、马来西亚等)的子公司提供管理借鉴, 可供中国企业在全球化时代背景下进军西方国际市场的跨国经营管理提供参考。

近十几年来, 荷属跨国公司在华投资的发展非常迅速。但是, 一个不容忽视的事实是, 它们也和其他进入中国的跨国公司一样, 都面临着由跨文化的差异而导致的经营管理过程中的困惑。这种跨文化差异问题一旦处理不慎, 可能影响企业的经营管理绩效, 导致企业组织学习能力和核心竞争力的丧失, 甚至导致整个企业管理的崩溃。

本研究所关注的是跨国公司海外子公司在社会文化差异背景下的组织学习能力, 以荷属跨国公司在华子公司为例而展开实证研究, 探索中国和荷兰的社会文化差异对其组织学习能力和效果的影响。

就研究方法而言, 本研究基于理论联系实际的原则, 采用定性

和定量分析相结合、案头研究和实际调查相结合、跨国公司海外子公司高管人员深度访谈与专家小组讨论相结合、现场观察与评价和组织学习感知相结合的研究方法。根据确定的研究选题,就荷属在华跨国公司进行样本企业选择,对样本跨国公司的在华子公司进行二次随机抽样,对抽样获得的子公司的中高层管理员工进行再次抽样,与每一位抽样获得的中高层管理员工进行无结构化和半结构化深度访谈。结合访谈结果的分析,整合设计出中英文对照的调查问卷,对样本跨国公司在华子公司的中高层管理人员进行广泛的问卷调查,通过结构方程模型对调查数据与理论模型的吻合程度进行检验。在对定性和定量研究方法所获得的研究结果进行分析的基础上,就跨文化背景下跨国公司海外子公司的组织学习能力和核心竞争优势进行深层次的探讨,提出相应的策略性建议。

就研究架构而言,本研究在总体上分为4个部分:第一部分为问题的提出以及相关文献综述,从组织系统复杂性及知识管理这两个角度来构建跨国公司海外子公司的组织学习过程动态模型;第二部分主要针对中荷社会文化差异背景下荷属跨国公司在华子公司的组织学习能力及效果进行分析,提出理论假设;第三部分则对各个变量的测量及问卷量表设计进行讨论,整合设计出最后的具有合格的信度和效度的调查问卷(同时提供经过双向校译的中英文两个版本);最后,本研究将对调查数据通过结构方程模型进行分析,根据实证研究的结果提出策略性建议。

在研究缘起部分,本研究从跨国公司在华投资的发展历程及荷属跨国公司在华投资特点出发,就本研究团队的组成,研究背景、意义,研究基础、思路和方法以及本研究的创新等进行了介绍。本研究的文献回顾主要从3个方面入手:跨国公司成因理论、竞争优势理论及核心竞争力理论;跨国公司跨文化管理理论;学习型组织与组织学习理论。本研究在对上述相关文献进行综述的基础