

小约翰·珀西科 著
(美) 帕特里夏·让娜·莫里兹
张昕海 刘彦 译

5I商业价值观

21世纪经理人成功的基石

The New Business Values for Success in the Twenty-First Century

Improvement
Innovation
Inclusion
Incentives
Information



机械工业出版社
China Machine Press

(美) 小约翰·珀西科 著
帕特里夏 让娜 莫里丝
张昕海 刘彦 译

51商业价值观

21世纪经理人成功的基石

The New Business Values for Success in the
Twenty-first Century

Improvement
Innovation
Inclusion
Incentives
Information



机械工业出版社
China Machine Press

John Persico Jr., Patricia Rouner Morris: The New Business Values for Success in the Twenty-First Century: improvement, innovation, inclusion, incentives, information.

Copyright © 1997 by The Haworth Press, Inc.

All rights reserved. For sale in Mainland China only.

本书中文简体字版由The Haworth Press公司授权机械工业出版社在中国大陆境内独家出版发行, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有, 侵权必究。

本书版权登记号: 图字: 01-1999-2870

图书在版编目(CIP)数据

51商业价值观: 21世纪经理人成功的基石/(美)珀西科(Persico, J. Jr.), (美)莫里丝(Morris, P. R.)著; 张昕海, 刘彦译. - 北京: 机械工业出版社, 2000. 1

书名原文: The New Business Values for Success in the Twenty-First Century: Improvement, Innovation, Inclusion, Incentives, Information

ISBN 7-111-07697-4

I. 5… II. ①珀…②莫…③张…④刘… III. 企业管理 - 经济理论 IV. F 270

中国版本图书馆CIP数据核字(1999)第54384号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑: 张德斌 版式设计: 曲春燕

北京市密云县印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2000年1月第1版第1次印刷

850mm × 1168mm 1/32 · 13.625印张

定价: 28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

珀西科和莫里丝表现出对企业在向全面质量管理体系(TQM)和结构发展时所面临困境的深刻理解。本书包括对TQM运动史的精彩描述；将持续改进放进企业转换的背景中——持续改进属于那里；对TQM计划及实施中常见的错误进行指导性的批评；通过“深层企业”的讨论将工作场所精神面貌的理论和感受运用到实践中去；帮助回答问题：“为什么好的方案却造成不良后果？”；对现实中努力实现持续改进及工作场所生产力的经验进行了深入细致的分析；它包括了两个世界中最好的部分。它细致的分析和有趣的故事引人思考，它一连串的实际问题和建议催人行动。

——Glenda H. Eoyang

卡俄斯有限公司总裁，

Minneapolis, MN

在这本最新的书中，约翰·珀西科和帕特里克亚·让娜·莫里丝着手为一个相互依赖的世界重塑关键的价值观念。他们考察了个人及企业的需要以思考价值观念变化的下一次浪潮。这一浪潮将更有利于大众利益，并能产生TQM及质量运动所预示的变革。的确，在作者看来，TQM时代可能只是我们的政府、企业及商界深入改革的更持久的浪潮的第一阶段。

该书引证了5种新型价值观念并将它们与质量、战略、作用、驱动力和量度联系起来。作者早期的Q运动经历明显影响了他们的观点。他们提到了产生重大变革所需的全部正确的构想。

在第10章对企业深层的讨论中，我们注意到新出现的社会整体责任感主题。将利害关系人、员工、顾客和社会的长期价值视为一体的构想十分有力。将实力与学习及企业范围内的关心联系起来是本书的重要成份。个人质量历程的构想新鲜而具有吸引力。“12步方案”实用且具创新精神。

对新型驱策力的讨论是全书最有价值、最发人深

思的内容之一。作者摒弃了表现评估及竞争这样的内容，进行了对其他许多种可能性的绝妙讨论，并将他们的评论与Q运动史及近期索尼这样的公司所进行的变革联系起来。

本书为更好地理解与塑造未来的价值观念提供了新的智力工具。

—Gail R. Dimitroff

管理主任，

Gail Dimitroff and Associates,

La Mesa ,CA

某些商业组织无限的繁荣有时似乎独立于管理。其他组织则不那么幸运。作为一名在形势不佳的市场里奋斗起家的经理，我时刻关注那些能帮助我实现目标的资源。本书就是这样的资源，而且是非常优秀的资源。

我的书架上有许多大学课本，我曾经拼命学过，现在却很少翻动。另一方面，我有几本在职业生涯中陆续得到的优秀的指导手册，我常常参考它们。这些手册大多是由权威的出版社出版的，这些出版社出版的产品因挑战性的应用及持久的竞争而愈加出众。它们凝炼、实用。它们教给我的东西我在学校中从未学到过，但现在却天天都用到。本书即属此类。它是一本你读后放在书桌上，然后反复拜读的工作用书。

对我来说，这本书的宜人之处在于作者变通的智慧，这使他们将企业的运营与企业的灵魂并立讨论。他们从无数方面提醒我们，企业状况是与组成企业的个人状况相关的。他们的整体性方法指引我们经常审视自己，非但我们的技能，还有我们的心灵。

——Dennis D. Chilcote
哲学博士，建设部主任
BioTrol,
Eden Prairie, MN

译者序

人类即将迈入一个崭新的世纪，在下一世纪中，人类的经济活动将更加频繁，企业之间的竞争也将更加激烈。在21世纪中，企业如何能够在激烈的竞争中脱颖而出、获取成功呢？在《SI商业价值观：21世纪经理人成功的基石》一书中，约翰·珀西科(John Persico)博士和帕特里克亚·让娜·莫里丝(Patricia Rouner Morris)以自己渊博的学识和丰富的经验，前瞻性地为我们描述了一种新型的商业观念，同时也深刻地揭示出旧的商业观念的弊端，发人深思。全书主要是从改进、创新、纳入、驱策、信息这五个方面分别论述的，对新型驱策力的讨论可以说是本书的点睛之笔。

本书具有很强的实用性和创新性，对企业如何在21世纪更好地进行运作、更好地发展都大有帮助。对于中国21世纪的企业家以及有志于成为企业家的人士，这本书都是您不可多得的好帮手！

在这本书翻译的过程中，得到了北京大学众多老师和同事的帮助，在此致以深深的谢意！特别要感谢的是朱江博士、宦敏小姐，他们为本书的顺利翻译做

了很多的工作。

由于译者的水平和时间均有限，书中难免会出现疏漏和错误，恳请读者指正。

张昕海 刘彦

1999年9月于北京

目 录

译者序

第一部分 导论 1

经理是真正的策划者而非“时尚家” 4

不受时间限制的成功秘诀是不存在的 6

繁多的方案像一棵棵的树，但却不是森林 9

第1章 获取成功的新型组织价值观念 13

第2章 企业新模式 33

纳入 43

改进和创新 46

驱策 49

信息 52

第二部分 改进 55

第3章 创造你梦想中的企业 59

开始 62

行动 65

检查 68

计划 71

执行	75
第4章 拥有忠诚顾客的十大原则	81
第5章 质量三度及表现	101
要求质量	107
假想质量	108
兴奋质量	113
影响质量度的力量	118
第6章 真正有用的培训	121
培训要有明确的重点和目标	123
积极主动的员工	126
管理支持	130
适当的培训准备	133
第7章 建立一个可持续发展的企业	139
客户需要	144
提供长远利益	146
竞争对手在行动	149
自发全球环境管理GEMI	150
	
第三部分 创新	155
第8章 创新与创造：兴盛的基石	159
给养	168



休闲	169
杂交	171
交叉授粉	172
孵化	175
成熟	178
第9章 发展长期成功战略	183
连续-分立	188
新兴-预测	190
内部-外部	191
竞争-合作	193
增长-发展	194
历史性-非历史性	197
无形-有形	200
创新-改进	202
第10章 深化的组织	205
第一方面：诚实	212
第二方面：公开	213
第三方面：思想性	215
第四方面：一致性	216
第五方面：灵活性	218
第六方面：关心	220
第七方面：容忍	222

第八方面：道德	223
第九方面：智慧	224
第十方面：重点	226
第11章 犯罪与质量	229
“现代”司法模式	231
犯罪的持续质量改进模型	232
判决	233
控制系统和犯罪	234
重建司法体系	236
第四部分 纳入	243
第12章 纳入型企业	246
信任	255
尊重	257
选择	259
关心	261
敏感	262
第13章 质量生活方式	265
第14章 CEO的新作用	279
成为角色典范	280
为重大变革行动提供时间和资源	286

显示出对继续教育和学习的责任	287
和所有“利害关系人”、股东、顾客	
等一起奋斗	289
工会领导者在变革中的作用	289
第五部分 激励措施	293
第15章 经营进步的激励措施或对个人的奖励	297
职员-实行者	303
职员-过程的主人	305
职员-监督者	307
职员-管理者	308
职员-伙伴者	310
信息与培训	313
第16章 新型激励措施	315
不利于激励的因素	319
激励因素	323
对公司制度系统的理解	324
对心理的了解	327
对差别的认识	330
对理论的认识	332
第17章 鼓励建议，但取消建议箱	339
传统的建议箱	343

管理人员的责任 与员工的责任	345
奖金	349
不断改善建议机制	351
第六部分 信息	355
第18章 概念上的信息	359
信息结构	362
信息过程	379
第19章 信息和行动	381
数据	383
信息	384
知识	385
决策	385
行动	386
结果	386
成功的重要条件	388
第20章 测量进步，测量成功	401
概念	405
知识理论	406
测量	408
缺乏思考	414

第一部分

导论

告诉经理们如何才能成功的意见和建议多如牛毛。每个权威或未来的权威都在极力推销自己的成功奥妙或成功“诀窍”。就在过去几年里，经理们一直被告知如果他们不能理解并采纳下列意见，就不能成功，甚至很可能无法生存。

- 你必须在动荡中发展，不要期望重获稳定。
- 智慧而非信息是成功之路。
- 信息技术是应付超强竞争的关键。
- 必须强化员工的职权；等级管理已经过时。
- 持续质量改进是成功的必要基础。
- 商业程序重建是超越竞争对手的惟一方法。
- 企业必须具有整体性(即系统地思考并把企业视为一个完整个体)及实体性以在竞争中取胜。
- 创新和创造是成功的最重要因素。
- 混乱理论(Chaos theory)对企业的长期生存十分重要。
- 除非你清楚自己的战略意图及核心能力并抵御侵犯，否则你注定要衰亡。
- 战略思想和战略计划是一对矛盾，它们浪费了本应用于别处的宝贵时间和资源。