

XINJINGJI XIA DE QIYE GUANLI CHUANGXIN

新经济下的 企业管理创新

XINJINGJI XIA DE
QIYE GUANLI CHUANGXIN

叶明霞 著

中南大学出版社

新经济下的企业管理创新

叶明霞 著

中南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

新经济下的企业管理创新/叶明霞著. —长沙:中南大学出版社,
2007. 6

ISBN 978-7-81105-565-8

I. 新... II. 叶... III. 企业管理—研究 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 085944 号

新经济下的企业管理创新

叶明霞 著

☐责任编辑 陈雪萍

☐责任印制 文桂武

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路

邮编:410083

发行科电话:0731-8876770

传真:0731-8710482

☐印 装 国防科技大学印刷厂

☐开 本 850 × 1168 1/32 ☐印张 9.25 ☐字数 225 千字

☐版 次 2007 年 6 月第 1 版 ☐2007 年 6 月第 1 次印刷

☐书 号 ISBN 978-7-81105-565-8

☐定 价 20.00 元

图书出现印装问题,请与经销商调换

前言

在 21 世纪之初,新经济这一有别于传统工业经济的新名词正由于美国最近十多年来连续高经济增长、低通胀的突出表现而引起越来越多人的注目。美国《商业周刊》认为新经济的主要动力是信息技术革命和经济全球化浪潮。信息技术革命给新经济最大的贡献是提供了一种与传统交易方式完全不同的媒体——互联网,从而诞生了电子商务。电子商务对于经济全球化作出了重要贡献。它不仅改变了传统的交易方式,提供了新的交易媒体,还改变了许多行业的价值链以及企业提供产品或服务的方式,也极大地扩大了企业在地理区域上的控制范围。

新经济是一种知识经济。传统工业经济系统中的竞争力建立在对资本的控制上,知识经济系统中的竞争力基于对知识和掌握知识的人力资源的控制。一个经济系统进入知识经济时代的特征之一是知识对于产品,进而对经济的贡献度大于其他生产要素。特征之二是经济系统中,以知识为基础的产业占重要地位和较大比例。知识经济实质上是人类物质财富和精神财富长期积累的产物,是科学技术对现代社会作用的日益深化和广泛化,是科技与经济相融合、相统一的必然结果。这一新经济形态,对我们现有生产方式和生活方式等无疑将产生前所未有的影响,也将给企业经营理念与经营方法带来巨大的冲击与挑战。知识作为一种独特而又取之不尽的无限的资源已成为决定企业竞争力的核心要素。企业发展正从传统的依靠资本积累转向知识、人力资源的积累、培养和激励。快速、高效地响应顾客的个性化需求的最关键之处已不再取决于物质资源,而是取决于企业获取、处理、传递和利

用信息及知识的能力。知识管理正成为新一代企业管理模式而风靡全世界。知识管理是指以人才为核心的管理，因为，知识是附着在人身上的，而人一般不会主动分享知识。企业既要对其生产和经营所依赖的知识及其收集、组织、使用、扩散、开发和创新等一系列过程进行管理，也要对知识的载体——人力资源进行管理。

电子商务是以信息技术发展为基础的。它使企业获取知识、应用知识的能力极大增强，突破了地理区域和财务能力的限制，使得企业快速地从市场和客户那里获得信息与知识并及时响应。这使管理思想与管理模式发生相对于传统管理思想与模式的创新。竞争方式方法也发生了潜移默化的转变，市场竞争从过去单个企业之间的竞争转向供应链与供应链之间的竞争。在电子商务条件下，供应链管理可以依托电子交易方式，建立与供应商、分销商和客户更快、更方便、更精确的电子化联络方式，实现信息共享和管理决策支持，以最小投资获得最高利润。企业实施电子商务可以与商业伙伴之间建立新的商业关系，通过网络实现电子贸易，购买、销售和交换商品，把理想的供应链运作变为现实。企业在实施电子商务后，各个生产阶段可以通过网络互相联系，同时进行，使传统的直线式生产变成网络经济下的并行生产，减少许多不必要的等待时间。

类似地，知识经济与电子商务的结合，使企业的客户关系管理、人力资源管理、财务管理、物流管理等各方面都发生巨大变化。好的客户关系管理能帮助企业把握市场机会，不仅有助于企业现有产品的销售，而且还能使企业根据客户的特定需求为他们量身定做，最大限度地满足客户需要，从而继续赢得客户的忠诚。²¹ 21 世纪的经济竞争或技术竞争，归根到底是人才的竞争，因为人力是社会进步的的决定性因素。人力（包括人的知识和技能的形成）只有通过一定方式的投资掌握了知识技能成为人力资源，

才是一切生产资源中最重要的资源。只有合理地开发人力资源和科学、有效地管理好人力资源,企业才能蓬勃发展。在电子商务环境下,物流管理建立在现代信息技术和先进管理思想基础之上,成为一种集成化的运作模式。随着供应链管理的兴起,物流管理被纳入到其中。在供应链管理中,物流不再是一个单一的实体存在,而是现代化管理体系中的重要环节。物流管理也不再局限于自身范围,而是与整个生产、流通过程息息相关。

企业要发展,管理创新是唯一途径。在知识经济和电子商务环境下的管理创新集中体现在这些方面:以服务顾客为宗旨建立快速反应系统并提供定制式产品;以供应链管理和流程管理思想为着眼点设计价值链;以电子商务为基础构建新的交易与信息传播系统;用以人为本的思想管理人力资源和以人力资源为基础打造企业核心竞争力。

我国经济正处于迅速增长之时,世界经济也处于转型期,衷心希望本书的出版能对我国企业管理创新有一定参考价值。

编者

2007.3

目 录

第一章 新经济的特征:知识与互联网技术	(1)
第一节 新经济的概念和内涵	(1)
第二节 新经济的特征之一:知识经济	(7)
第三节 新经济的特征之二:互联网技术	(13)
第四节 新经济的启示及影响	(16)
第二章 新经济下企业管理创新的内容、原则及条件	(25)
第一节 管理创新的源起	(25)
第二节 管理创新的内容	(30)
第三节 企业管理创新的原则及条件	(39)
第三章 新经济下的企业组织创新	(50)
第一节 传统组织结构概述	(50)
第二节 新经济下的企业组织特征	(55)
第三节 新经济下的组织创新	(58)
第四节 组织发展新趋势(1):网络组织	(65)
第五节 组织发展新趋势(2):学习型组织	(68)
第四章 新经济下的企业资源规划与供应链管理集成	(74)
第一节 企业资源规划(ERP)研究	(74)
第二节 新经济下企业资源规划的新进展	(82)
第三节 供应链管理(SCM)概述	(87)

第四节 新经济下供应链管理的集成	(92)
第五章 新经济下企业的电子化	(100)
第一节 新的商业革命: 从传统企业走向电子企业	(100)
第二节 电子商务浪潮	(104)
第三节 企业电子化的效益及现状	(113)
第四节 企业电子化策略规划步骤	(119)
第六章 新经济下的企业文化创新	(125)
第一节 企业文化概述	(125)
第二节 企业文化对新经济发展的能动作用	(135)
第三节 企业文化对经营理念的影响	(139)
第四节 新经济下企业文化的新变化	(146)
第五节 新经济下企业文化塑造与变革	(149)
第七章 新经济下的业务流程再造	(156)
第一节 流程的再认识	(156)
第二节 业务流程再造的背景及现状	(161)
第三节 业务流程再造的基本模式与原则	(169)
第四节 企业流程再造的相关方法	(174)
第五节 新经济下的流程再造(1): 基于客户关系 管理的业务流程重构	(183)
第六节 新经济下的流程再造(2): 基于供应链管理 的业务流程再造	(188)
第八章 新经济下的市场营销变革: 关系营销	(195)
第一节 客户关系营销	(195)

第二节	客户关系营销策略	(200)
第三节	客户关系管理的作用	(205)
第四节	客户关系管理系统	(209)
第五节	新经济下其他营销创新	(218)
第九章	新经济下的知识管理与人力资源管理创新	(230)
第一节	新经济下知识管理的内涵	(230)
第二节	企业知识管理体系及管理构架	(234)
第三节	基于知识管理的战略选择	(242)
第四节	知识经济下人力资源管理与开发的趋势 ...	(247)
第五节	人力资源管理的创新	(251)
第十章	新经济下的企业核心竞争力	(257)
第一节	核心竞争力理论框架	(257)
第二节	新经济下企业核心竞争力的定位	(267)
第三节	企业核心竞争力的培育	(273)
参考文献		(280)

第一章 新经济的特征：知识经济与互联网技术

“忽如一夜春风来，千树万树梨花开。”用这句诗来形容新经济再恰当不过了。新经济正以锐不可当的势头在全球蓬勃发展，曾几何时，新经济早已从一个新概念普及为一种常识。我们环顾四周，不难发现我们已经置身于新经济的春风中，无论是生活、工作、学习还是娱乐都已经发生了翻天覆地的变化，甚至是人类自身，都已经打上了新经济的深深烙印。工业化时代正在步入最后的发展历程，网络社会已显现雏形等，都预示着新经济不是稍纵即逝的时髦，已经不可逆转地呈现在我们的面前。

第一节 新经济的概念和内涵

一、新经济现象的产生

1992年以来，美国经济进入了新一轮的增长期，在此轮增长中，美国经济显现出来的特征和走势都和过去的经济增长模式大相径庭。在这以后的10个月的时间内，其经济增长幅度达到了4%，而失业率却从6%降到了4%，通货膨胀率也在不断下降。如果食品和能源不计算在内的话，美国1999年的消费品通胀率也只有1.9%，增长幅度为34年来最小，既超过了几十年前的“德国奇迹”，又超越了“日本奇迹”。1996年12月30日的美国《商业周刊》上，最早把这种经济增长称之为“新经济”，并认为其主要动力是信息技术革命和经济全球化浪潮。

不仅美国如此，西欧经济也有类似的迹象。长期以来，增长停滞、劳动力使用受限以及难以操纵的政府预算一直困扰着欧洲。令人欣喜的是，如今这里开始展现经济活力。多年的经济发展停滞之后，由 11 国组成的欧元区的增长率 1999 年超过 3%。失业曾是困扰着欧洲大陆的一大社会问题，如今其失业率也降至 10% 以下。欧元区第二大经济体法国，其私营部门创造的就业机会也达到近 30 年来的最佳水平。从赫尔辛基到里斯本，各地的公司都在新信息技术方面进行大力投资。

新经济现象引起了世界各国的密切关注。1999 年经济与合作组织部长级年会还对新经济持谨慎态度，到 2000 年 6 月 27 日经合组织部长级年会闭幕时，在其年会宣言中指出：“作为提高生产率、创造就业机会和经济增长的原动力，信息技术的作用是明确的。”这可以表明，国际社会已经认可了以信息技术为工具、提高生产率、实现低通胀的新经济现象及其概念。

二、关于新经济的各种观点

对于美国的新经济的定义和内涵，目前众说纷纭，尚无定论。最早宣传“新经济”思想的美国《商业周刊》，在界定这个名词时说：“‘新经济’并不意味着通货膨胀已经死亡了，也不意味着我们将不会有另一次衰退，或经济周期业已消灭；更并不意味着股票市场必将摆脱自我调整而永远上升，就像（神话中所说的）豆梗将直上云天。自然，它也不意味着亚洲金融风暴不会影响美国”，“谈‘新经济’时我们的意思是指这几年已经出现的两种趋势，第一种趋势是经济的全球化，第二种趋势是信息技术革命”。

新经济的某些支持者宣称，商业周期在新经济下已经成为历史，长期、持续的增长是可以达到的，并且认为科学地诠释“新经济”关键在于要抓住美国经济正在从传统经济——工业经济向一种新型经济——知识经济转变。因为，当前经济正在发生根本性

变化和转型。因而与传统经济相联系的经济现象、经济特征、经济概念和经济理论必然发生变化。美国的“新经济”已经开始表现出知识经济的典型特征，主要体现为信息技术革命对经济的巨大贡献和发展上的可持续性。

也有的学者认为，所谓“新经济”，实质上就是知识经济，而知识经济是指区别于以前的以传统工业为支柱产业、以自然资源为主要依托的新型经济。这种新型经济以高技术产业为支柱，以智力资源为主要依托。

实际上，并非所有的人都认同美国已经进入新经济阶段的说法，怀疑和反对意见从来没有停息过。持怀疑态度的学者认为美国“新经济”的含义有待深入探讨。首先，“新经济”既然是依托经济全球化和信息技术革命形成的，那么，这是现阶段美国独有的一种经济现象，还是发达国家都会逐渐形成的国际经济现象呢？其次，美国的“新经济”是在一段时间内存在的现象，还是长期稳定存在的现象？一旦发生经济增长滞缓、通货膨胀加剧或失业率大幅上升，“新经济”是否会随之消失？再次，就经济全球化和经济开放程度来说，英国、法国都不亚于美国，为什么美国的失业率较低，而英国、法国失业率较高呢？为什么美国形成了“新经济”，而英国、法国没有形成“新经济”呢？以上这些问题如不在理论上解释清楚，“新经济”的真正内涵还是难以揭示的。

反对者却并不认为经济的发展规律和以往有任何不同之处，经济的增长速度、劳动率的提升水平也没有超越 20 世纪 60 年代的黄金时期。一些经济学家认为，美国的经济状况和 20 世纪 20 年代后期存在许多共同之处：失业率很低、生产率增长令人激动，在汽车和电力工业的带动下，股市也为之变得狂热。然而，这一切最终都以那场至今令人不堪回首的大危机（Great Depression）结束。加州大学伯克利分校的贝瑞·埃肯格林（Berry Eichengreen）是研究危机和 20 世纪 90 年代金融危机的著名专家，

他说道：“重合之处太多了，我很担心。你要知道，历史总是惊人地相似，最终会使股市崩溃带来的衰落。”并且，由于目前被雇佣的劳动力中相当一部分从事的是短期工作，美国家庭的资产负债表中股票要占到财富的很大一部分，所以，在反对者看来，市场的波动和经济的起落带来的影响要比 20 世纪 20 年代的危机严重得多。

著名经济学家樊纲则认为：“新经济”事实上被人们在不同的场合赋予着不同的含义。最初，新经济是用来指美国经济在近几年所表现出的一种状态：在科技进步和全球化的基础上长期高增长、低通胀、低失业，这使传统上描述失业与通胀反向相关关系的所谓“菲利浦斯曲线”不再适用（因此是“新”经济）。但是后来，随着“网络股”的飙升，国内外的许多人在许多场合把以信息、网络业为代表的所谓“新科技产业”或“科技板块”称为“新经济”，而把其他所谓的“传统产业”称为“旧经济”。

众多怀疑者中，最具权威的质疑者当属美国前联邦储备理事会主席格林斯潘（Alan Greenspan）。他指出：“当然，表面上来看，美国的经济每天都在变化，以此为准则的话，它的确是日日‘新’。”格林斯潘认为，更深入的一个问题，应该是在美国的经济运作过程中，究竟存在不存在一个基本且不连续的改变，一个可以确保高度经济成长的改变。从这个更深入的观点看来，格林斯潘认为新经济并不存在。

综合以上各家所言，我们可以达成这样的共识：所谓新经济，主要是以美国经济为代表的以发达国家经济为基础所产生的概念，即那种持续高增长、低通胀、科技进步快、经济效率高、全球配置资源的一种经济状态。

三、新经济的内涵

新经济以信息革命和经济全球化为背景，以知识经济与互联

网技术为特征，以知识和人才为依托，以进一步提高整个经济的运行效率为目标，以不断创新为保证。它是一种建立在网络基础上，由信息技术、生物技术、生命科学、新材料、新能源、航空、海洋等高新技术为增长点的知识创新型经济，强调知识在新经济中的主导作用。作为一种新经济区别于以往的传统经济的崭新经济形态的内涵表现在以下五个方面：

1. 新经济是知识经济

知识经济是新经济的基础，新经济使生产效率极大提高。自20世纪90年代初以来，美国信息业的工人附加价值年均增长率为10.4%，大大高于其他产业。信息业的迅速发展表现为科技创新生机勃勃，相应地产品周期缩短、需要材料减少、价格大幅度下降，成为国民经济发展的强大动力。全球最大的网络数据传输公司——思科系统公司总裁约翰·坎波斯说，在新经济中“不是大鱼吃小鱼，而是快的吃慢的”。速度是新经济的自然淘汰方式，反应快的总是占据有利时机。知识经济的创新能力将决定一个国家的综合国力，任何国家或工业，凡能顺利实现由传统经济向知识经济过渡的，都将成为知识经济时代的赢家。新经济使资源配置进一步优化，产业结构升级，经济效益显著提高。同时，随着企业和个人收益增加，税收来源也相应地扩大，国家财政状况好转。

2. 新经济是创新经济

新经济的生命力在于创新。美国经济取得世界领先地位的重要经验是创新。在里根当政时就明确提出：调整美国产业结构，提高国际竞争力，以产业结构调整为契机，重新获得国际竞争的比较优势，与追赶者拉开距离，保持和扩大美国在世界市场的份额。克林顿执政又制定和实施了“信息高速公路”计划，为美国经济找到了新的增长点。为了保持创新优势，美国工业界正在源源不断地把大量资金注入研究与开发，以便为经济强劲发展提供

养分。

3. 新经济是数字经济

数字经济，或者称之为信息经济，是自 20 世纪 90 年代以来伴随信息技术迅猛发展而产生的新的经济形式。数字革命、互联网、电子商务和通信技术在这种新经济形式中扮演着重要的角色。一方面，信息产业占国民经济的份额不断增加；另一方面，信息产业对总体经济的带动作用不仅比传统技术和产业作用大，而且比其他高技术产业的作用大。

4. 新经济是网络经济

网络技术的广泛应用，加速了全球经济一体化的步伐。新经济的兴起和发展是经济全球化的产物，它反过来又进一步推动了经济全球化的进程，使企业的组织和行为、政府的政策和规章都发生了深刻的变化。企业生产要素配置的全球化、贸易的自由化、资本流动的全球化，将世界经济引入一种一荣俱荣、一损俱损的状况。一个国家要想自力更生，单地去发展自己的经济已很困难，只有在融入世界经济的过程中才能更好地发展自己。

5. “新经济”是全球经济

经济学家们认为，如果注意到刚刚过去的几年中世界性的大公司兼并高潮，注意到国际贸易量的增长和国际贸易构成的变化，就会明白，“新经济”的出现实际上源于全球采购、全球性的资源优化配置和竞争扩展到全世界范围等新的趋势。这部分经济学家指出，新财富的真正来源是经济系统重组所带来的效率增长。20 世纪 80 年代美国的劳动生产率年均增长速度为 1%，而自 1995 年以来年均增长 2.9%。技术固然是生产率提高的基础，但“新经济”的本质特征不应归结为技术特征，而应归结为资源的配置与组合特征。因此，他们得出结论，称“新经济”为“全球化经济”或者“资源最优化配置的经济”更为合理。因此，从某种意义上可以说“新经济”是以经济全球化为舞台的经济。

第二节 新经济的特征之一：知识经济

作为新经济的重要特征之一的知识经济和新经济有一定的相似之处，它是伴随着新经济的产生而发展起来的。本节将对知识经济展开讨论，通过对知识经济的产生和其基本特征的认识，加深对新经济的理解。

一、知识经济的产生与演变

知识经济是构成新经济的一项重要特征，源于 20 世纪 80 年代兴起的高科技革命。20 世纪 90 年代初，美国新建了一个信息研究所，在它出版的《1993 ~ 1994 年学报》中，以《知识经济：21 世纪信息时代的本质》为总题，并且亮出论点：信息与知识正在取代资本和能源而成为创造财富的要素，正如资本和能源在 200 年前取代土地和劳动力一样，而且 21 世纪技术的发展，使劳动由体力转为智能。

到了 1994 年，C. 文斯洛和 W. 布拉马合著的《未来工作：在知识经济中把知识投入生产》出版，这一论著确切地使用了“知识经济”的概念，而且对这一概念做了比较全面的阐述，揭示了知识的经济属性。作者还创造了“知识工人”这一概念，并且强调管理智力是获取和利用高价值信息的关键，界定了管理智力在知识经济中的重大作用。

在一份题为“以知识为基础的经济”的报告中，给“知识经济”下了定义：知识经济是指建立在知识和信息的生产、分配和使用之上的经济。知识经济是跟农业经济、工业经济相对应的一个概念。这一观点跟贝尔的三个阶段和托夫勒的人类文明三个浪潮的说法相似。

事实上，真正率先明确提出“知识经济”的是美国总统克林

顿。针对美国 20 世纪 90 年代以来连续保持的低通胀、低失业率与经济强劲增长的势头，经济的周期性衰退不曾出现，造就了所谓的“新经济”。克林顿在公开演讲中提到，新经济就是知识经济，美国需要的经济战略，是迈向 21 世纪的知识经济，而实现教育领先比以往任何时候都重要。克林顿使用的 Knowledge Economy（知识经济）一词率先被载入官方文件。

在上面的一系列的观点中的知识是指通过人类学习、实践所获取的一切知识成果，是一个比信息更广泛的概念。信息一般是指知识体系的事实陈述知识和科学原理知识两大部分，是最接近于市场产品经济资源、适合于经济生产运作的知识种类。知识具体可以划分为四类：① 事实陈述型知识（know-what），它一般可以直观感知或以数据反映，由于信息通常有以数据表达的客观事实之意，所以，它可以部分地归入这一类；② 科学理论型知识（know-why），它是指自然原理或法则的科学知识，这类知识的生产和再生产经常在研究所和大学等专门机构中得以有机化；③ 技术方法型知识（know-how），它主要是指做某事的技巧、方法和能力，是一种典型的已发展的知识，大多数被保存在各企业的边界之内；④ 社会人文型知识（know-who），它包括某人知道某事并且知道如何做某事的信息，社会人文型知识所包括的社会关系结构使企业有可能接近专家并利用他们的知识，因为在机构和专家间的高度发展的分工，使得技术方法被广泛传播成为经济体系中的一种重要工作。这四类知识的主体性投入、创新性生产、数字网络传播和扩散，以及快速整合和繁殖为特征的社会经济形态，就是知识经济。

在知识经济时代，知识已经越来越渗透至经济和社会生活的各个方面，对促进经济和社会发展有着不可估量的巨大影响，无论是工业、农业还是其他行业，无一不是知识的产物。这不仅仅限于某项具体技术成果在生产上的应用，而是从宏观上对国家的