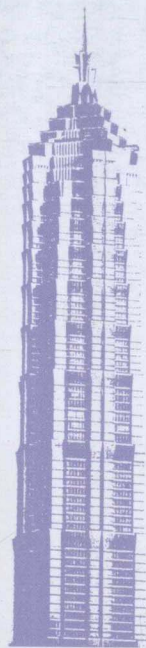


优秀企业的秘诀在于懂得人的价值观和伦理，懂得如何把它们融合到公司战略中



卓越管理 的道德智慧^上

管理伦理：管理科学发展的新里程碑

Moral wisdom of the
excellent management

戴木才等著

卓越管理 的道德智慧^上

管理伦理：管理科学发展的新里程碑

ZHUOYUE GUANLI DE DAODE ZHIHUI
GUANLI LUNLI: GUANLI KEXUE FAZHAN DE XIN LICHENGBEI

戴木才等著

图书在版编目(CIP)数据

卓越管理的道德智慧. 上, 管理伦理: 管理科学发展的新里程碑/
戴木才等著. —长沙: 湖南教育出版社, 2015. 7
ISBN 978-7-5539-2520-2

I. ①卓… II. ①戴… III. ①管理学-伦理学 IV. ①C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 147528 号

-
- | | |
|-------|---|
| 书 名 | 卓越管理的道德智慧 (上)
——管理伦理: 管理科学发展的新里程碑 |
| 作 者 | 戴木才等 |
| 策划编辑 | 刘新民 胡茂永 |
| 责任编辑 | 胡茂永 张丽英 |
| 责任校对 | 刘 源 |
| 出版发行 | 湖南教育出版社 (长沙市韶山北路 443 号) |
| 网 址 | http://www.hneph.com |
| 电子邮箱 | hnjycks@sina.com |
| 微 信 号 | 多点学习 |
| 客 服 | 电话 0731-85486979 |
| 经 销 | 湖南省新华书店 |
| 印 刷 | 长沙超峰印刷有限公司 |
| 开 本 | 787×1092 16 开 |
| 印 张 | 23.75 |
| 字 数 | 294 000 |
| 版 次 | 2015 年 7 月第 1 版第 1 次印刷 |
| 书 号 | ISBN 978-7-5539-2520-2 |
| 定 价 | 72.00 元 |
-

本书若有印刷、装订错误,可向承印厂调换。

代序 / 001

“追求卓越实质上就是追求伦理。”“优秀企业的秘诀在于懂得人的价值观和伦理，懂得如何把它们融合到公司战略中。”

——R. Edward freeman & Daniel R. Gibert. Jr.

1. 管理伦理的主题 / 007

“这场卓越革命的基本伦理就是对人的尊重。这是企业关心顾客、关心质量背后的根本原因，也是理解优秀企业难以置信的责任感和业绩的关键。”

——R. Edward freeman & Daniel R. Gibert. Jr.

管理与伦理是人类实践活动的产物 / 008

管理具有道德性 / 012

管理的外在道德规定 / 016

管理的内在道德结构及其价值 / 021

管理的内在道德与外在道德的关系 / 033

管理伦理的四大领域 / 038

2. 管理的伦理属性 / 048

“在一般情况下，人类的管理行为，应该首先决定适用于管理关系结构的基本原则，然后再决定适用于义务和责任的基本原则。”

——罗尔斯

管理是人类的“类特性” / 049

人类活动的管理构序 / 059

人类管理构序的展开形态 / 063

管理的规律性和价值性 / 067

规律性与价值性的有机统一 / 075

管理是对人的本质力量的确证 / 083

自愿自觉的活动是人类管理的最高境界 / 089

3. 伦理的管理职能 / 092

“我们对人、管理和组织的思想，是根据整个历史中各种不同的文化道德准则和制度的变化而向前发展的。”

——丹尼尔·A. 雷恩

伦理活动是人类精神性活动的基本样式 / 092

伦理的价值指向 / 097

伦理对人类自我内在管理的建构 / 102

伦理是特殊的社会管理方式 / 109

伦理的管理功能 / 117

伦理管理职能发挥作用的特点 / 126

管理与伦理的统一性 / 130

从他律到自律是人类管理的最高形式 / 141

4. 管理的外在道德 / 147

“未来的智慧型组织必须让组织内的个体完全专注在自己的专业工作上，独立负责分内的工作，而又能将这些人的工作串联起来，合力完成一个任务，就是所谓的‘企业网络’与自由组织。这种企业组织的主要特色是人文与技术的结合。所谓人文，简言之就是人性化。”

——司徒达贤

人的道德选择是管理的前提 / 148

个体价值观与管理模式 / 151

社会价值观决定管理的基本模型 / 155

社会价值观变化对管理思想的影响 / 160

管理活动的伦理评价 / 164

管理的一般伦理原则 / 175

5. 管理的内在道德 / 195

“机构并不是凭空出现的，而是一个社会所视为神圣的思想信仰和价值观念的表现。归根到底……是因为组织行为产生于人们需要用来解释现实的某种类型的观念模式、思想意识、范例或其他抽象的范例、习惯和信念等等。”

——威廉·E. 哈拉尔

管理的内在道德体现管理关系的共同性 / 196

管理者与被管理者之间的伦理准则 / 197

管理集体与管理个体关系的伦理准则 / 202

管理组织之间伦理关系的处理准则 / 207

责任: 管理组织与社会之间的伦理准则 / 214

秩序: 管理组织与政府之间的伦理原则 / 217

和谐: 管理与自然关系的基本准则 / 220

6. 管理理念与管理伦理 / 223

“任何组织为生存和取得成功, 必须有一套牢固可靠的信念, 作为一切方针和行动的前提。换句话说, 一个组织的基本哲学、精神、动力比技术或经济力量、组织结构、革新、时机, 对它的相对成功更为重要。”

——汤麦斯·瓦生

管理理念的重要性 / 224

管理理念与共同价值观 / 226

劳伦斯·米勒的企业“基本价值观” / 228

革新性公司的八种价值品质 / 233

改变管理的十大思想 / 236

培植企业管理理念的基本框架 / 242

7. 管理组织的伦理内涵 / 258

“国际商机公司的哲学，大体上可以概况在三条简明的信条里。我想首先要提到的，也是我认为最重要的，就是我们对个人的尊重。这是一条简单的信念，不过在本公司里，我们经理人员在这方面却要花去大部分时间。”

——汤麦斯·瓦生

管理组织的基本类型 / 259

企业组织发展的“两极化”趋势 / 262

现代企业组织的发展模式 / 266

个人价值观是组织价值观的基础 / 272

价值观的组织文化特征 / 276

培育组织“创新人” / 281

8. 管理模式与管理伦理 / 295

“如果管理者能更多地意识到他们的价值观、社会准则和伦理规范，并把他们用于决策，就可以改善决策；如果决策时能考虑到社会分析和伦理选择，那对管理者本身、企业和社会都是有益的；各种伦理分析工具能帮助管理者作出更好的决策，更清晰地向利益相关者解释其行为的理由。”

——弗雷德里克·伯德

效益与效率管理 / 295

全面质量管理 / 303

以顾客为中心的管理 / 308

绿色管理 / 314

制定符合伦理的决策 / 320

9. 管理方式与管理伦理 / 331

“管理是现代机构的特殊器官，正是这种器官的成就决定着机构的成就和生存。”“未来企业管理的目的不是建立一种固定不变的陈规，而是一种改变的制度，应使创新精神制度化，培养人的一种创新精神。”

——彼得·德鲁克

管理方式的变革 / 331

信息化管理方式 / 333

人性化管理方式 / 341

以伦理为基准的管理方式类型 / 356

伦理化管理方式 / 360

民主化管理方式 / 365

管理伦理 (Business Ethics 或 Management Ethics), 是 20 世纪 60 年代尤其是八九十年代以来管理学和应用伦理学, 以及公众和实业界普遍重视的管理新课题, 强调从伦理的角度考察管理活动及其发展过程, 强调管理要从对人的物理属性管理转变为对人性之律和道德之律的管理, 强调对人的管理要把握住人性的特质和道德性。就管理变革的广度和深度而言, 管理与伦理的结合, 可谓是管理思想的深刻变革。国内外学者指出, 如果以泰罗为代表的科学管理、以梅约为代表的行为科学, 是管理科学发展史上的两个里程碑, 那么, 管理理论与实践的伦理化趋势则是管理科学发展的第三个里程碑。一方面, 管理理论和管理实践自身的发展, 客观上存在着管理科学伦理化趋势的因素; 另一方面, 人们在完善管理理论, 进行管理实践时, 主观上也越来越借助于伦理学概念、伦理学方法和道德智慧。这不仅提高了管理水平和管理艺术, 而且推动了管理理论向纵深发展。

管理伦理被称为管理的道德智慧, 被称为卓越管理的“黄金法则”。“追求卓越实质上就是追求伦理”, 已成为人们的共识。“优秀企业的秘诀在于懂得人的价值观和伦理, 懂得如何把它们融合到公司战略中。”“这场卓越革命的基本伦理就是对人的尊重。这是企业关心顾客、关心质量背后的根本原因, 也是理解优秀企业难以置信的责任感和业绩的关键。”如今, 西方发达国家已普遍意识到管理伦理的重要作用及其意义, 从微观、中观、宏观方面分别对伦理和管

理的结合开展了广泛的整合研究,使管理伦理理论迅速发展成为一门正式学科,并非常重视管理伦理在管理活动中的具体实践。在我国,随着社会主义市场经济的深入发展和以人为本观念的深入人心,管理伦理必将成为中国特色社会主义管理理论的应有组成部分,成为一种全新的、卓越的、适应时代发展潮流的先进管理理念和管理模式。

客观地讲,管理是一个古老而又常新的话题。传统社会虽未明确将其纳入理论研究的范畴,但却有着一系列行之有效的管理方式;工业社会从生产领域使管理作为一门学科独立出来,形成了一系列“科学管理”的方式,但“科学管理”的视域仅仅限于生产领域,使之无力成为科学的、立体的、全面的管理;现代社会关系日益复杂多样,它需要全面而系统的管理,而囿于以往只注重对人、财、物的物理属性管理的思维惯性,将人视为物的同类,忽视管理中管理者与被管理者的属人性,则无法提供全方位的尤其是符合人性化的管理框架。管理伦理打破忽视人性的管理模式与方式,既重视对管理的外在规范制度的探究,更重视对管理的内在人文精神的探讨,从人的角度还管理一片广阔的蓝天。

管理与伦理结合的突显,并不是管理学家对管理与伦理“ $1+1=2$ ”的机械凑合和简单相加,其结合的内在机理在于管理系统本身就是一种伦理价值模式,具有一种获得“价值行动的意义”。

首先,管理伦理的发生,是由管理活动和管理系统的内在要求决定的。管理伦理来源于管理本身的结构与内涵。管理与伦理的结合,不是把现行占统治地位或主流的伦理学理论看作是一种“既成的”、先于管理活动的存在,不是把一种具有普遍性、绝对性的伦理原则应用于管理活动和管理系统领域的结果。管理与伦理之所以能够结合,关键在于管理与伦理具有一种可通约性——管理本身内在地具有伦理性质,管理本身具有道德性,而不在于伦理学能够为管

理学提供什么，或者说为管理学撑起人性或道德的门面。人类社会从一开始就交织着管理问题。人类的实践活动，一方面遵循客观规律，按照客体尺度去把握世界和改造世界；另一方面，人又是一种目的性存在，人的任何一种实践活动均是在需要和目的的驱使下，即价值判断的驱使下把主体尺度运用于对象世界，使“自在之物”转化为“为我之物”，使自然世界向“属人世界”转变。正是人类管理活动的实践属性决定了管理本身必然具有道德性，决定着管理是人类的一种对客观规律与主观价值的整合活动。遵循客观规律，是管理得以运作的科学基础，而体现人的价值追求，则是管理的主体尺度的内在要求。同时，我们也可以把人类的管理活动作为一种伦理演化现象来研究。管理在其运作过程中必然体现或蕴含着人的特性和伦理性质，即管理的道德性，表现为管理的外在道德和管理的内在道德两个方面。管理的外在道德，是说管理活动要合乎社会的伦理特性和伦理原则；管理的内在道德，是说管理的结构和内涵本身所包含的道德要求，它作为一种内在意义上的管理秩序和规则体系，是管理最根本的活动准则。管理伦理，就是管理的内在道德和管理的外在道德这样两个方面双向互动的有机统一。

其次，管理与伦理具有同质性。管理与伦理之间的内在关系，是建构管理伦理的基础。在一定意义上，可以说伦理是人类对自我管理的一种建构活动，在实质上是人类对自我的一种内在管理，因为它所指向的是人类自我的内部世界，是人类对自我的生存和发展的一种规范、设计和引导。因此，它是一种特殊形式的管理，是特定历史条件下社会所实施的道德管理方式，是“特殊的社会管理方式”。伦理以“应当”为目的，调节和维系着社会生活秩序，在社会生活中发挥着管理作用，这种作用不仅表现为管理的凝聚功能、导向功能，而且表现为管理的操作功能和整合功能。较之一般管理，伦理虽然具有非强制性、灵活性，但却有着广泛渗透性和义务本位

性,从而展现出自身的管理属性。而对于管理来讲,究其本质是“生产方式的社会固定的形式”,反映着社会特有的社会伦理关系。在管理所特有的活动空间之中,其模式可以多种多样,但其最佳的管理方式无疑是符合社会伦理要求的管理,即我们所说的,符合伦理的管理是“人类管理的最高境界”,它反映出管理的内在品质,反映出管理者的德性与品格,反映出社会进步的文明程度。

再次,成功有效的管理是体现人性的伦理管理。管理虽然是一种社会协调方式,但却渗透着一种内在的人文精神。管理的伦理属性,要求管理实践必须做到管理与伦理的内在契合,成功有效的管理必须是符合价值追求的伦理管理,管理与伦理相互统一、相辅相成、相互促进。而背离伦理价值追求的管理,由于其缺乏价值合理性,必然遭到社会的否定、人们的逆反。“科学管理”模式的缺陷正在于此,它以追求效率为目标,将人视为机器的一个部件,忽视了管理中人的属性,使人在管理中被异化、物化,使管理变为摧残人、压抑人的外在工具,这就预示了这一模式在其发展中必然走向衰竭。管理伦理突显管理首先是对人的管理,对人的管理首先要尊重人的价值属性。在这种意义上,管理不仅应该遵循一般伦理通则,即公正原则、平等原则、人道原则、效率原则、民主原则,而且要求展示出人性化管理的基本要求,在管理中发现人、尊重人、关心人、发展人,使人实现自身的价值,获得劳动工作的快乐与享受。只有这种符合人的价值追求的管理,才是管理的精神实质所在,也只有这种蕴含人文精神的人性化管理,才能成为有效的管理,使管理的科学属性被张扬。

最后,伦理的管理是管理发展的必然归宿。从管理关系来看,管理是对管理对象之间关系的一种有效协调,这就使管理关系的发生成为必然。人的管理关系,既是生产关系,也是伦理关系。管理关系的本质是伦理关系,管理的道德性即是规范管理的伦理关系的

准则。管理的外在道德作为一般性的管理道德标准，它撇开具体的、特殊的管理运作过程，以观念性的存在方式要求管理追求公正、效率等理念；管理的内在道德作为规范管理行为的特殊道德标准，它以真实的、实践性的存在方式处理管理中多重的伦理关系。如在管理的内部关系中，规范管理者与被管理者关系的信任、尊重、关心等伦理准则；规范管理集体主体与个体主体关系的权利、公平、民主等伦理准则。在管理的外部关系中，规范管理组织与社会、政府和公众之间关系的责任、秩序和服务等伦理准则，以及管理组织之间关系的协作与竞争等伦理准则；规范管理与自然之间关系的“和谐”伦理准则；等等。从历史发展的角度看，管理的进步也体现为管理对象由物到人，不断发现人、重视人，挖掘人的内在潜能，调动人的积极性的历史过程。

管理无疑是要追求效率的，没有效率的管理是无能的管理，而这与伦理的追求并不矛盾，管理中人文精神的弘扬，使管理伦理化不但不会降低效率，反而会使效率更为持久。这不仅是管理的内在本性，而且是管理的最佳境界。

1.

管理伦理的主题

管理伦理是管理学和伦理学交叉研究的一个新兴课题。20 世纪八九十年代以来，管理与伦理结合的趋势日趋明显，管理学家几乎把管理伦理提到了关系管理组织^①生存与发展的至高地位。他们指出：

“企业通过竞争焕发活力，依靠伦理而得以生存”；

“优秀企业的秘诀在于懂得人的价值观和伦理，懂得如何把它们融合到公司战略中”。^②

这种管理观，越来越成为管理界的共识。我国有专家甚至指出，如果说泰罗的科学管理、梅约的行为科学是管理科学发展史上的两个里程碑，那么，管理伦理学就是管理科学发展史上的第三个里程碑。^③ 面对当今社会的历史巨变，面对 21 世纪经济社会发展的要求，

① 在本书中，“管理组织”一词，主要指作为经济组织——“企业”的涵义。有时也指“政治组织”、“公共组织”、“社会组织”等的涵义。在管理伦理中，经济组织和政治组织、公共组织、社会组织等，常常有许多通用的原则。

② R. Edward Freeman & Daniel R. Gilbert, Jr., *Corporate Strategy and the Search for Ethics*. (Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1988), P. 5.

③ 张文贤等：《管理伦理学》，复旦大学出版社 1995 年，第 3 页。

管理伦理以其所特有的时代性、人文性、世界性意义和视野,日渐显示其巨大魅力。它的出现,既显示了伦理学亘古常新的生命活力,又预示着当代管理理论发展的新动向。科学揭示管理和伦理之间的关系及管理伦理的本质,对于完善人类社会的科学管理之道,充分发挥“管理也是生产力”的功能,具有重要意义。

管理与伦理是人类实践活动的产物

众所皆知,一切动物的活动,只是按照它所属的那个物种的尺度,本能地适应自然和外部环境。与动物不同,人能够超越种的限制,开展实践活动。马克思说,人类“懂得怎样处处都把内在的尺度运用到对象上去”^①。人类的实践活动,一方面需要认识和遵循客观规律,按照客体尺度去把握世界和改造世界;另一方面,人又是一种目的性存在,人的任何一种实践活动,均是在人的需要和目的的驱使下,亦即价值判断的驱使下,把主体尺度运用于对象世界的行为,目的在于使“自在之物”转化为“为我之物”,使自然界向“属人世界”转变。

马克思认为,“整个所谓世界历史不外是人通过人的劳动而诞生的历史。”马克思给劳动下了一个明确的定义,他说:

“劳动首先是人和自然之间的过程,是人以自身的活动来引起、调整和控制人和自然之间的物质交换的过程。人自身作为一种自然力与自然物质相对立。为了在对自身生活有用的形式上占有自然物质,人就使他身上的自然力——臂和腿、头和手运动起来。……同时他还在自然物

^① 《马克思恩格斯全集》(42),人民出版社1979年版,第97页。