

为什么
总有人能赢？

管理是金

未来社会的管理创新

曹 新 刘能杰



经济 管 理 出 版 社

总有人能赢？

管理是金

未来社会的管理创新

唐·雷 著



管理是金

——未来社会的管理创新

曹 新 刘能杰

经济管理出版社

责任编辑 杨 凡

版式设计 徐乃雅

责任校对 全志云

图书在版编目 (CIP) 数据

管理是金：未来社会的管理创新/曹新，刘能杰编著．北京：
经济管理出版社，1999.4

ISBN 7-80118-787-3

I. 管… II. ①曹…②刘… III. 社会管理 IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 06732 号

管 理 是 金

——未来社会的管理创新

曹 新 刘能杰

出版：经济管理出版社

(北京市新街口六条红园胡同8号 邮编：100035)

发行：经济管理出版社总发行 全国各地新华书店经销

印刷：国防工业出版社印刷厂

850×1168 毫米 1/32 13.75 印张 341 千字

1999 年 4 月第 1 版 1999 年 4 月北京第 1 次印刷

印数：1—6000 册

ISBN7-80118-787-3/F·747

定价：22.00 元

·版权所有 翻印必究·

(凡购本社图书，如有印装错误，由本社发行部负责调换。

地址：北京阜外月坛北小街 2 号 邮编：100836)

目 录

第一章 管理科学的新时代	(1)
第一节 管理创新的背景与理念	(1)
第二节 跨世纪管理:创新的实践	(28)
第三节 21 世纪的领导	(57)
第四节 管理创新的过程与方法	(70)
第二章 决策:管理的大脑	(87)
第一节 决策与管理的关系	(87)
第二节 以决策为中心的新型组织	(95)
第三节 决策类型与决策制定过程	(107)
第四节 决策分析与决策原则	(114)
第五节 群体决策	(123)
第三章 最佳组织形式的确立	(127)
第一节 最适组织论	(127)
第二节 组织设计选择	(135)
第三节 组织形式锻造企业锋芒	(146)
第四节 21 世纪的金矿:学习型组织	(156)

第四章 人事决策的奥秘	(176)
第一节 人力资源管理.....	(176)
第二节 激励.....	(191)
第五章 沟通、授权与管理信息系统	(214)
第一节 人际沟通.....	(214)
第二节 授权控制.....	(234)
第三节 管理信息系统.....	(247)
第四节 现代管理信息系统实务.....	(263)
第六章 进化、竞争与战略管理	(281)
第一节 知识进化与陈旧经营观的终结.....	(281)
第二节 知识与经济和高额利润.....	(286)
第三节 信息竞争和信息竞争策略.....	(290)
第四节 企业策略革命.....	(297)
第五节 “超强竞争”与“十倍速时代”中的企业 战略.....	(306)
第六节 企业战略管理.....	(321)
第七章 资本的力量	(328)
第一节 资本运营的概念和原则.....	(328)
第二节 企业资本运营战略.....	(334)
第三节 企业无形资本运营.....	(351)
第八章 “合作竞争”与现代营销	(363)
第一节 合作竞争.....	(363)
第二节 营销新策略.....	(370)

第三节	市场创新·····	(374)
第四节	电子商务——无纸贸易时代·····	(378)
第五节	网络营销新观念·····	(392)
第六节	高知识阶层的消费者·····	(397)
第九章	风险防范与电子金融管理·····	(401)
第一节	企业风险及其防范的战略战术·····	(401)
第二节	金融风险及其管理的意义·····	(408)
第三节	金融风险管理的手段·····	(413)
第四节	知识货币的诞生·····	(415)
主要参考文献	·····	(426)
后 记	·····	(429)

第一章

管理科学的新时代

在即将进入 21 世纪的今天，一场新的革命在全球悄然兴起，这就是以信息技术、知识产业为主要标志的知识经济革命。人类经济的发展经历了哪几个阶段，向来众说纷纭。但有一点似乎已经达成共识：在经济发展的历史长河中，留下了农业经济和工业经济的脚印。与农业经济、工业经济相比，知识经济有哪些主要特征？知识经济革命给当今社会的经济发展、社会生活、价值观念、领导方式和管理模式带来哪些深刻的影响和巨大的挑战？与农业经济时代、工业经济时代相比，知识经济时代在管理体制上有什么区别？这就是本章要回答的问题。

第一节

管理创新的背景与理念

一、知识经济：创造财富的新纪元

知识经济，是指建立在知识的生产、分配和使用（消费）之

上的经济，是相对于农业经济，工业经济而言的新经济形态。工业经济是物质型经济，以大规模使用和消耗原材料、资源和能源为基础，其特点是机械化、自动化。知识经济则是把知识作为最重要的资源，把人创造知识和运用知识的能力看作是经济发展最重要的因素，其特点是信息化、智能化。劳动者的知识作为经济资源，具有如下特征：①非消耗性。知识可经无数次使用而自身并不减少，可以无损使用，而且使用越多，体现的价值越高。②共享性。知识不具排他性，可供许多人同时享有和使用，较少受时空的局限。③非稀缺性。物质资源是稀缺的，尤其对不可再生资源来说，它们只能不断减少；而知识是相对丰富的，并能以很低的成本复制。在使用中还能促使更多知识的产生。④易操作性。知识更易于传播和处理，等等。

在知识经济时代，科学技术的生产（研究与开发）和传播（教育、培训）成为发展的核心。知识经济中的“知识”包括科学、技术、能力、管理等等，而且主要强调知识中的能力部分。同工业经济相比较，知识经济正呈现以下特点和发展趋势：在产业方面，更加依赖于知识的生产、扩散和应用。高技术产业是知识经济的产业支柱，其产出和就业增加是最快的，高技术产品在制造产品中的份额比例较高，知识密集型服务部门发展更为迅速，传统产业中知识的含量不断增加。在投资方面，投资流向高技术商品和服务。国家 R&D 投入占 GDP 比例较高。教育经费支出增大，职业培训投入在 GDP 中比重上升。在就业方面，对技术熟练劳动力的需求增加。劳动者受教育程度越高，失业可能性就越小。制造业部门中，高技术产业部门就业增加最多。服务部门中知识性工作迅速增加，传统产业就业人数减少，而且对就业人员求知创新能力的要求也普遍提高。在资源方面，知识成为最重要的经济资源，自然资源的短缺对经济发展的制约相对减弱。知识作为资源，其配置方式也与传统手段大不相同。获取和

应用知识的效率是经济成功的决定因素之一，能有效建立传播知识的网络或系统变得十分重要。经济运行过程嬗变为网络体系，处理和应用知识的机会和能力以及能够强化学习的各种关系，决定了个人和企业的社会经济地位。在政策方面，政府政策，尤其是与科学技术、产业及教育相关的政策更加重视企业的核心作用，把加快建设与知识增长相关的基础设施放到重要地位，并采取激励措施促进对研究与培训的投入。

（一）传统经济结构的根本变化

知识经济时代，国家经济的整体战略和发展潜力将不再主要取决于拥有的自然资源和资本的多少，而是更多地取决于知识资源的多少，更多地依赖于国家范围内求知活动和创新活动的活跃程度，依赖于国家经济活动参与者求知能力和创造能力的大小。当个人、家庭和整体社会都面临澎湃而来的知识经济浪潮的冲击时候，一个国家范围的促进创新求知与知识密集型企业相关的基础设施建设将尤显重要。

1. 知识经济改变了发展经济的规律。国家知识基础设施是一个将科研院所、高校、企业等知识机构与广大劳动者紧密联结在一起的社会网络，通过在这个网络中的协同和互动，知识得以生产、传播、扩散，人们在经济活动的各个环节可以很容易地获得和应用所需要的知识。正如交通基础设施、动力和能源基础设施、通讯基础设施在不同的发展时期成为经济发展的主要支撑一样，国家知识基础设施是支撑知识经济发展的主要形式。知识经济使经济周期“弱化”或不明显。知识经济的周期虽仍然存在，但其波动性和破坏性大为减弱，周期的扩张期延长，而收缩期即衰退期缩短。这是因为在国民经济中居主导地位的服务行业抗衰能力较强；同时，知识密集的信息技术应用于存货管理体系，使商品流通更为顺畅，企业存货降至较低水平。另外，提高企业资本、技术密集程度，节约劳力和材料投入，也有利于抑制通货膨胀

胀，从而为经济的持续稳定发展奠定坚实基础。

2. 知识经济将改变经济增长的方式，知识在经济增长过程中成为主导力量。传统的衡量生产率的生产函数注重的是劳动力、资本、原材料和能源等生产要素，把知识、技术看作影响生产的外部因素。在知识经济中，知识被纳入生产函数之中，成为经济资源的重要组成部分，知识的投入不再遵循效益递减规律，而是加剧效益递增。应该说，作为人类认识成果的知识，一直是经济发展的核心。但在农业经济阶段，劳动力在经济增长中起决定作用；工业经济阶段，资本是推动经济发展的主要因素；而只有科技、管理等知识在经济增长中发挥主导力量的作用时，才算是知识经济。目前在发达国家中，以知识为基础的综合要素在经济增长中的作用已超过 50%，远远超过了资金和劳动力投入的作用。举一个简单的例子，对棉花生产危害甚大的棉铃虫，最早要靠农民用手去捉，劳动力消耗很大；后来改为施用农药，减轻了劳动力消耗，但农药的开发和生产都需要大量资金。而且用农药也有缺点，虫子会产生抗药性，用药成本越来越高，还会产生环境污染问题。而依靠生物技术，把抗棉铃虫的基因转移到棉花中去，使虫一咬棉花就死亡。这就是从劳动密集到资本密集再到知识密集的过程。

3. 知识经济将改变传统经济结构，以知识为基础的产业在产业结构中占主体地位。正如在工业经济阶段农业也会逐步实现机械化一样，在知识经济阶段，不仅信息业、金融业等服务业要以知识为基础，而且知识在工业和农业中所起的作用也必然会越来越大。根据经济合作与发展组织（OECD）估计，其主要成员国的 GDP 中有 50% 是以知识为基础的。目前，随着信息技术的广泛应用，经济发展从依赖资源和资金转向依赖技术和知识，国民经济结构将发生重大变化，第一产业和第二产业的比重继续下降，第三产业特别是信息及与信息有关的高级服务业的比重不断

上升。以信息为主的高新技术产业蓬勃兴起，在国民生产中的地位迅速提高。

4. 知识在产品的功能和成本中占显著份额。我们以前讲产品规格很简单，国家标准，特一、二、三级。目前，国外产品已发展成为专用化，甚至个性化，产品的功能要满足不同用户的需求。同样一种化工原料在纺织、造纸、胶卷等行业中应用时就有不同的规格和功能要求。以前劳动力在产品成本中比重最高，后来随着机械化的发展，工资成本下降了，资金成本（如折旧费、利息等）的比重增加，而现在体现知识价值的技术成本（如专利费、许可证费等）的份额正在增加，例如，一块蕊片的材料费并不贵，但加工费、专用设备等成本很高。

5. 知识经济将改变经济运行的形式，在生产力的构成中起关键作用。生产力由三个要素构成，即劳动者、劳动工具、劳动对象。劳动者的素质与其知识水平密切相关，目前发达国家对劳动者知识水平的要求越来越高，白领雇员与蓝领雇员的差别越来越小。从劳动工具来看，对机器设备的精密性、可靠性等方面的要求越来越高，而且不单需要硬件，更加需要软件，企业要靠信息系统、计算机集成制造系统来组织生产。从劳动对象来看，由于科学技术的进步，原来不能利用的低品位资源现已可以利用，可再生资源的开发利用也正在取得进展。管理可以说是生产力中的软件，只有通过管理才能把生产力的三个要素协调配合起来，实现优化配置。因此，知识在生产力中越来越起到关键作用。

知识和信息的生产与应用，不仅提高了传统产业和现代农业的劳动生产率，而且加速了知识密集型制造业和服务业的发展。世界经济正向全球化、知识化方向转移，大量投入正流向高新技术产业和服务业，尤其是信息与通讯、教育与培训、研究与发展等方面。知识经济不仅改变着世界经济结构，也改变着传统观念。在农业经济时代，人们梦想占有土地；在工业经济时代，人们希

望拥有资本；在知识经济时代，掌握知识将成为人们的追求。创造知识和应用知识的能力与效率成为影响一个国家综合国力和国际竞争力的重要因素。

（二）知识文明：新世纪的重要标志

“知识经济”的诞生，标志着一个新世纪的到来。如果说近代产业革命创造了辉煌的“工业文明”，导致一二百年的社会经济发展大大超越几千年的“农业文明”，那么刚刚勃兴的“知识经济”则将推动社会更迅猛的前进，创造无与伦比的“知识文明”。人们常按照社会主导产业和生产力状况，把人类有文字记载的历史划分为三个时代：①以农业为主导产业，采取自然经济形态的农业社会。②以机器工业为主导产业，以市场配置资源的工业社会。③以知识产业为主导产业，以无形资产为主要财产形式的知识经济社会。

与“知识经济”相关的同类概念主要有：——相对于农业、工业等传统产业而言，可称它为“知识产业”；——相对于农业经济、工业经济，则有相对应的“知识经济”；——相对于以往体力劳动为主的“体能经济”来说，它也可以叫做“智力经济”；——相对于过去的财富形式“实物经济”，它又可以称为“虚物经济”。

“知识经济”的种种称谓，反映了它具有多方面的特征，是当前正在展开的世界新技术革命产业化的最重要的成果。因此，发展“知识经济”不能依照旧有的模式，不能单纯依赖大量投入资本和劳动力，大量消耗物质资源，而主要是靠智力投资，开发高新技术产业（当然并非一切高新技术产业均属知识经济的范畴）。例如，加速发展信息产业，建设“高速信息公路”，就是知识经济的一个类型。阿尔温·托夫勒在《第三次浪潮》中严厉批评了工业化时代的“好大狂”。他指出：“第二次浪潮各国政府仍然盲目地不惜一切代价，增加国民生产总值，极度的‘增产’，

甚至不顾破坏生态和社会的危险。”这个时期，建一个钢铁联合企业，年产量在千万吨以上；办一个轿车厂，产年量在百万辆以上，两者投资高达数百亿美元。如今，发展知识经济则不能一味追求规模大，而是求精，讲求产品的技术含量或知识含量。

1. “知识经济”，即“智能经济”；它不同于传统的“体能经济”。如果说第一次产业革命的带头人是一批“能工巧匠”：蒸汽机的发明是钟表匠瓦特，经线纺织机的发明人是理发师阿克莱，轮船发明者是宝石工人富尔顿。而今，新兴的知识经济的创建人却是一些科学家、工程师。如著名的英特尔公司的创办人是物理学家罗伊斯，微软公司总裁是哈佛大学的学生比尔·盖茨。我们应当看到，当前新技术革命发展十分迅速，从一种新的科学理论到新技术的突破，再到生产中的应用，周期大大缩短。蒸汽机从发明到广泛应用长达一百多年，内燃机达80多年，而电子技术传播不过一二十年的事情。其中的奥妙就在于前者发明创造靠经验，后者靠科学理论的指导，自觉性大大提高，周期自然大大缩短。或如岁斯托讲的，出现了“新技术革命同基础科学领域密切结合起来”的特点，“出现了产业部门同大学的研究室及其他研究机构结合起来的现像”。

2. 在未来以“知识经济”为主体的“知识社会”里，知识阶层自然是社会中坚。《大趋势》的作者约翰·奈斯比特把美国历史上第一次出现的“白领工人”超过“蓝领工人”的状况，作为新时代的标志。他说：“农民—工人—职员，这就是美国的简史”。我认为，奈斯比特的公式应修正为：“农民—工人—智者”。这三个阶层分别是农业社会、工业社会、知识社会的中坚。丹尼尔·贝尔在《后工业社会的来临》一书中，把知识阶级分为三个层次：“有创造性的杰出科学家和高层专业管理人员”；“工程师和具有教授地位的中产阶级”；“由技术员、低级教职员和教育助理人员组成的无产阶级”。“当然，知识社会中最重要集团是科

学家，在所有专业集团中，他们的增长率一直引人注目。例如，工程师的人数从1930年的21.7万人到1964年的差不多100万人；而科学家的人数在同时期内从4.6万人上升到47.5万。再用另一种情况来看这种增长。在1930年到1965年之间，劳动力大约增长50%，工程师的数目增长370%，而科学家的数目则增加930%。”可见，贝尔讲的“后工业社会”，也就是“知识社会”，或如阿尔温·托夫勒讲的“信息社会”。不管把未来社会叫做什么社会，但是有一点已达成了广泛的共识：未来社会不是政治权力或金钱能够主宰一切的，体力劳动也将退居次要地位；知识将成为主导力量，智力劳动者将成为社会中坚。

3. 知识经济中的“无形资产”将成为未来知识社会的主要财产形式，“知识产权”将是主要的产权形式。阿尔温·托夫勒在其新作《权力的转移》中提出：权力有三种形式：暴力性权力、金钱性权力和知识性权力。知识经济时代，权力系统不再以体力为基础，而是基于脑力。“事实上，这种新型知识经济的发展就是一种爆炸性的新力量，它驱使先进的经济国家进行痛苦的全球性竞争，强迫许多‘发展中国家’摒弃其传统的经济战略。现在，它正促使个人领域和公共领域的权力关系出现深刻变化”。温斯顿·邱吉尔也曾预言：“未来的帝国乃是智力的帝国。”如果说“牛仔英雄”代表着“暴力性权力”；衣着华丽、大腹便便的老板（特别是银行家）象征着“金钱性权力”；那么像比尔·盖茨（Bill Gates）这样文质彬彬的新一代科技专家则是“知识性权力”的典型人物。

托夫勒把这三种权力分为下中上三等。他说暴力是一种“低质权力”、“残酷的武力或暴力的主要缺陷是它的非灵活性。它只能用来进行惩罚。”“相比之下，财富则是远甚于暴力的权力工具。饱满的钱包有着多种用途。财富不仅仅只能用于威胁和惩罚，还可以提供奖赏。”“它比暴力灵活得多。财富创造质量中等

的权力。”“高质权力则源于知识的应用。”“它意味着效率，即能用最少的权力之源达到某个目标。”“因此，在社会控制的三大根源中，正是知识这个用途最广的东西获得了五角大楼高级官员所说的‘最大成功’。知识可用于惩罚、奖励、劝说甚至转化工作。它可以化敌为友。如果知识运用得好，人们可以首先避开糟糕的环境，以避免浪费武力或财富。”托夫勒强调指出：“今天最深刻的权力转移：知识是暴力和财富的最重要组成部分。换言之，知识已从金钱力量和肌肉力量的附属物变成了它们的精髓。事实上，知识是终端放大器。它是即将发生的权力转移的关键。正因为如此，全球才爆发了知识控制战，人们才如此热衷于利用传播工具。”

“知识将成为财富的主要形式、主要权力”，诚如弗朗西斯·培根讲的：“知识即力量”。由此便引伸出一个“知识产权”问题，它将是未来的主要产权形式。知识，与土地、矿山、工厂、商店、金钱及各种物品等有形财产不同。它是一种无形财产：知识产权是和拥有知识的所有者人体密切不可分的。用法律术语表述，即知识产权兼具人身权和财产权两方面。人身权，是指权利与智力成果的创造人、发明人的人身不可分离性。

知识产权的另一特点是其创造性。知识产权是法律上确认人们对自己智力劳动创造的成果所应享受的权利。当然，这种确认是有条件的，即智力成果必须具有创造性。创造性，是指前所未有的、首先制作的东西。可能正因为这样，托夫勒把知识叫做：“高质权力”，总之，知识产权将是第一“天赋人权”。

二、价值观念变革

（一）观念变革

知识经济既深深影响了原有社会的经济、政治及文化结构，同样也会改变人们原有的思想观念。伴随着人类文明由工业文明

向知识经济时代的转移，人们的价值观念和一些重要的传统概念也会实现相应的转变。这种转变主要见之于：

1. 价值观念的变革。随着知识经济的来临，人们的价值观念将发生转变。

(1) 由对自然的征服转向人与自然的和谐相处。知识经济的产生改变了人与自然的关系，改变了人对自然的态度。传统的经济形态，无论是农业经济还是工业经济，主要是建立在对土地和自然资源的利用基础之上的。在这样的时代，自然界被视为人类征服和改造的对象，对自然界的征服和改造程度被视为人类超越自然界其他生物的标志，同时也成为人的主体性上扬的表征。实践证明，这种经济形态的每一个进步通常伴随的是对资源的消耗和环境的破坏，并产生了严重的后果。诸如环境的污染、生态的破坏、资源的匮乏等。这种情形迫使人们重新审视和认知人与自然的关系，并确立人与自然和谐相处的理念。而知识经济则为这一理念的确立提供了现实可能性。因为知识经济的繁荣直接依赖于知识和有效信息的积累和利用，知识成为经济增长的重要函数，这势必极大地减少经济发展对资源的依赖。而且由于技术的进步，人类大大提高了对资源的利用率，这客观上减轻了人类对自然环境的破坏。因此，知识经济驱使人与自然的关系由征服走向和谐，并为这一转变提供了技术和物质前提。

(2) 由对物质的崇拜转向对人的尊重。从终极意义上说，社会发展的目的是人。人类所从事的一切活动，无论是物质活动还是精神活动，都是为了人的完善和全面发展。毫无疑问，人的全面发展离不开一定的物质条件。工业经济确实为人的发展提供了丰富的物质条件，而且该阶段人类获得的自由和幸福以及解放程度是以往社会所无法比拟的。然而，工业经济对物质的崇尚也产生了恶劣的后果，即人们在追逐物质利益中忘却了自身的存在和价值。本身是满足人的需求，服务于人的物质条件开始与人的存