

211

西南财经大学“十五”“211工程”建设项目

西南财经大学“211工程”二期重点项目“管理学前沿理论研究”资助

卿涛 王幼军 主编

管理新论： 知识经济条件下的 管理问题研究

GUANLI XINLUN
ZHISHIJINGJI TIAOJIANXIA DE
GUANLI WENTI YANJIU

西南财经大学出版社

211

西南财经大学“十五”“211工程”建设项目
西南财经大学“211工程”二期重点项目“管理学前沿理论研究”资助

卿涛 王幼军 主编

管理新论： 知识经济条件下的 管理问题研究

GUANLI XINLUN
ZHISHIJINGJI TIAOJIANXIA DE
GUANLI WENTI YANJIU

西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理新论:知识经济条件下的管理问题研究/卿涛,王
幼军主编. —成都:西南财经大学出版社,2006.6
ISBN 7-81088-460-3

I. 管... II. ①卿...②王... III. 企业管理
IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 014370 号

管理新论:知识经济条件下的管理问题研究

卿涛 王幼军 主编

责任印制:杨斌

责任编辑:郑松元 张纪亮

封面设计:杨红鹰

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xcpress.net
电子邮件:	xcpress@mail.sc.cninfo.net
邮政编码:	610074
电 话:	028-87353785 87352368
印 刷:	成都市书林印刷厂
成品尺寸:	148mm×210mm
印 张:	11.625
字 数:	290 千字
版 次:	2006 年 6 月第 1 版
印 次:	2006 年 6 月第 1 次印刷
印 数:	1—1000 册
书 号:	ISBN 7-81088-460-3/F·399
定 价:	20.00 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。

作者简介

罗 珉，男，西南财经大学工业经济研究所副所长，教授，博士生导师

张宁俊，女，西南财经大学工商管理学院副院长，教授，博士生导师

卿 涛，女，西南财经大学工商管理学院企业管理教研室主任，教授

王幼军，女，西南财经大学工商管理学院教授

冯 俭，男，西南财经大学工商管理学院企业管理教研室副主任，教授

黄 旭，女，西南财经大学工商管理学院教授

颜 安，男，西南财经大学工商管理学院副教授

邓承师，男，西南财经大学工商管理学院副教授

石 磊，男，西南财经大学工商管理学院副教授

潘旭明，男，西南财经大学工商管理学院副教授

任迎伟，男，西南财经大学工商管理学院副教授

徐险峰，女，西南财经大学工商管理学院讲师

李映东，男，西南财经大学工商管理学院讲师

罗 键，男，西南财经大学工商管理学院讲师

甘元霞，女，西南财经大学工商管理学院讲师

何 杰，男，西南财经大学工商管理学院讲师

李 胜，男，西南财经大学工商管理学院物流管理教研室主任，教授

李 勤，女，西南财经大学工商管理学院研究生

前 言

我们已进入知识经济的新时代，“变化”是这个时代的显著特征，作为从事管理教学和研究的工作者，生活与工作在这样的一个日新月异的时代感到既兴奋又责任重大。管理实践和管理学领域正经历的史无前例的革命对于我们来讲既是机遇又是挑战！时代要求我们紧跟瞬息万变的管理实践，反映当今世界所发生的一系列变革与发展，理论与实践相结合，教学与科研相结合。本书将西南财经大学工商管理学院企业管理教研室的教师近几年的部分研究成果进行了编选，在一定程度上反映了管理理论与管理实践的变迁，也是该教研室的教师在教学与科研上所付出的汗水与心血的结果。

本书按专题分为八篇：第一篇总论。该篇对管理学是科学主义还是人本主义，后现代管理理论以及超现代管理进行了全面、深刻而有高度的论述。第二篇企业战略与竞争力问题研究。该篇对战略管理理论的新发展，中小型服务企业的战略选择，融资与法制环境对中小企业竞争策略选择的影响，绩效评价与企业竞争力，敏捷性与企业竞争力等问题进行了研究。第三篇组织管理与制度建设问题研究。该篇研究了企业内部市场理论，基于合作与竞争的企业内部市场类型，国有公司制企业监管机制的制度创新以及民营企业制度建设等问题。第四篇人力资源管理问题研究。该篇讨论了人力资源管理观念创新，企业家激励机制的重构以及基于领导方式的员工工作绩效等问题。第五篇服务管理问题研究。

这篇研究了服务竞争战略及其选择，服务企业敌意行为与服务质量之间的关系等问题。第六篇企业信息化管理问题研究。该篇对中国企业管理信息化战略，战略信息系统在我国企业的应用，企业信息化的具体动因以及信息系统集成环境下的新产品开发流程等问题进行了分析。第七篇企业文化问题研究。该篇探讨了文化差异与竞争优势的关系，如何建设与 ERP 系统应用相适应的企业文化以及我国金融控股集团企业文化建设等问题。第八篇管理教育问题研究。该篇进行了基于管理教育价值链分析，“战略管理”课程教学理念的视角与价值取向以及人力资源管理案例教学方法创新等方面的探讨。我们希望这些研究成果能够对管理理论、管理实践和管理教学的发展起到一定的推动作用。

本书的出版得益于西南财经大学“211 工程”二期重点项目“管理学前沿理论研究”的资助，西南财经大学企业管理研究所所长蒋明新教授、西南财经大学工业经济研究所副所长罗珉教授、西南财经大学工商管理学院院长李一鸣教授、西南财经大学工商管理学院副院长张宁俊教授、西南财经大学工商管理学院副院长张剑渝教授以及西南财经大学出版社的大力支持与帮助，西南财经大学工商管理学院企业管理教研室全体教师及部分研究生的积极参与，他们是罗珉、张宁俊、卿涛、王幼军、冯俭、黄旭、颜安、邓承师、石磊、潘旭明、任迎伟、徐险峰、李映东、罗键、甘元霞、何杰教师，物流管理教研室李胜教授和李勤研究生。在此，对他们的辛勤付出表示衷心的感谢和崇高的敬意！

知识经济时代也是团队合作的时代，本书的出版正是企业管理教研室的全体教师团队合作的结果。我们一起经历了过去，我们也将一起去取得未来更丰硕的成果！

编 者

2006 年元月于光华园



目 录

第一篇 总 论

管理学：科学主义还是人本主义	(3)
后现代管理理论辨析	(15)
超现代管理：探索管理学的明天	(31)

第二篇 企业战略与竞争力问题研究

战略管理理论的新发展：战略过程理论评析	(49)
中小型服务企业连环协作战略研究	(60)
融资与法制环境对中小企业竞争策略选择的影响	
——来自中国东、中、西部七省市的调查分析	(63)
绩效评价与企业竞争力	
——信息技术业绩效评价研究	(73)
敏捷性与企业竞争力：某家电制造企业敏捷性研究	(82)

第三篇 组织管理与制度建设问题研究

企业内部市场理论研究的若干思考	(99)
基于合作与竞争的企业内部市场类型研究	(108)

中国国有公司制企业治理结构与监管机制的制度创新 …	(126)
民营企业制度建设探索	(142)

第四篇 人力资源管理问题研究

论人力资源管理的观念创新	(153)
论企业家激励机制的重构	(165)
基于领导方式的员工工作绩效分析	(173)

第五篇 服务管理问题研究

为顾客创造价值：服务竞争战略研究	(189)
服务竞争战略选择	(205)
服务企业敌意行为与服务质量之间的关系研究	(223)

第六篇 企业信息化管理问题研究

中国企业管理信息化战略研究	(235)
战略信息系统及其在我国企业的应用	(253)
企业信息化的具体动因分析	(265)
信息系统集成环境下的新产品开发流程研究	(276)

第七篇 企业文化问题研究

文化差异与竞争优势的关系研究	(289)
建设与 ERP 系统应用相适应的企业文化	(301)
我国金融控股集团企业文化建设研究	(310)

第八篇 管理教育问题研究

基于管理教育价值链研究的分析	
——对工商管理教育的思考	(331)
“战略管理”课程教学理念的视角与价值取向	(343)
人力资源管理案例教学方法创新	
——“团队·企业·课堂”循环互动式教学	(351)

第一篇

总 论

管理学：科学主义还是人本主义^①

罗 珉

[摘要] 科学主义范式和人本主义范式从管理学诞生开始，一直主导着管理学的发展。它们都是管理学范式的重要组成部分，是同一个硬币的两面，是交互共生的，都对管理学的发展做出了重要贡献。那种将管理学范式人为地划分为科学主义范式或人本主义范式的做法，那种为了发展一种管理学范式而把另一种范式视为假象之敌的做法，都是极为错误的，将会严重地阻碍管理学的发展。

[关键词] 管理学；科学主义范式；人本主义范式

管理学从一诞生开始，就有两个理论范式在主导着管理学的发展，或者说管理学的发展一直存在着两个侧翼，这就是管理学的科学主义范式（scientist paradigm）和人本主义范式（humanist paradigm）。^②

把管理学理论范式分为追求使管理更有效率的科学主义范式和追求使管理更加人性的人本主义范式，这种分类方法的突出意义是强调管理学理论范式追求的目标。正如英国科学哲学

① 西南财经大学“211工程”二期重点项目：“管理学前沿理论研究”阶段性成果（2003—2006年）。原文发表在《四川大学学报（哲学社会科学版）》2005年3期上。

② Humanist这个英文单词最早来源于拉丁文 Humanus，意指人本、人道、人本主义者等。

家卡尔·R. 波普尔 (Popper, 1935) 所指出的那样, 科学方法是由科学目标决定的, 研究方法和手段只相对于具体目的才有意义。^[1]

管理学者们分化到科学主义范式和人本主义范式两面旗帜下的根本原因, 在于对管理学追求的目标和本质属性的认识差异。当然, 并不是所有的管理学范式都可以截然区分为这两类, 实际情形要复杂得多。科学主义范式和人本主义范式及它们的研究方法俨然相互对立、相互排斥, 对立与排斥似乎成了这两大管理学范式分野及它们的方法论范式间关系的本质特征。

一、管理学的科学主义范式

科学主义范式以美国古典管理学家弗雷德里克·W. 泰罗为代表, 故人们往往把科学主义范式称为泰罗范式。泰罗范式就是将操作分为最基本的机械元素并进行分析, 尔后再将它们最有效地加以组合。泰罗范式的核心是如何使工作更加多产和高效, “科学管理”注重的是如何改进职工的工作表现, 演示了工作要素的可辨识性和可重复性。泰罗坚信通过确定出工人完成某项作业的最佳时间, 管理者就可能判断工人是否干得出色。泰罗 (Taylor, 1911) 写道: “要发现和发展这个最佳办法和最佳工具, 只有通过对应应用的一切办法和工具进行科学的研究和分析, 结合着进行准确、精密的动作研究和工时研究。这就意味着通过机械工艺逐步以科学替代单凭经验的办法。”^[2]

泰罗的科学管理演示了工作要素的可辨识性和可重复性, 其直接结果是带来组织及其管理效率的提升。彼得·F. 德鲁克 (Drucker, 1991) 在考察西方国家科学技术与社会生产力、管理要素的变化、科学技术与社会进步及管理变革之间的关系后指出: “工业发达国家企业的管理者所面临的最大挑战, 是如何提高知识工作者、服务工人的劳动效率。这一挑战可能是未来数十年最重要的经营课题之一, 而且可能成为决定企业间竞争结

果的终极原因。不过，最重要的，是这个问题可能会改变工业发达国家的社会结构和左右人们生活的质量。”德鲁克认为，泰罗范式对劳动培训产生了巨大的影响。德鲁克指出，20世纪早期的美国劳工绝大多数未受过教育，不善于表达自己，也对工厂体系不习惯。对他们来说，严格规定的工作步骤是切实有用的。正是由于美国把泰罗的方法系统地运用于工人培训上，它才能开展战时生产，最终打败日本和德国。^[3]第二次世界大战以后，泰罗式的劳动培训由美国扩散到其他发达国家，成了各国经济发展的一种真正有效的手段。

随着管理学的发展，在泰罗范式基础上发展起来的科学主义范式以实证主义、经验主义为哲学基础，把人的认识局限在人的经验所及的领域，其方法论范式深受自然科学方法论范式的强烈影响。这种范式认为，组织及其管理现象与自然现象一样，具有一般性的普遍规律，管理学的任务就是要运用自然科学的实证方法，从观察经验事实出发，研究和发展组织及其管理领域内的一般性普遍规律。

美国《财富》杂志编辑托马斯·A. 斯图尔特（Stewart, 1997）对泰罗范式持积极的看法。“泰罗主义……不仅起作用，而且在几十年中大放异彩”。“泰罗主义的精华不只是苦干，不断重复的和狭窄的工作种类。这个人的过人之处在于他极力主张管理工作不仅要使用鞭子，更要运用知识：承担复杂的工作，应用智慧，找出能更简单、更快捷、更出色地完成它的方法。抛弃泰罗是很时髦的事，但更重要的是，要记住科学管理不仅在提高劳动生产率上，而且在保护劳动者的尊严上都是一个很大的飞跃”。^[4]虽然我们要接受泰罗提高了“劳动者的尊严”这一观点是困难的，但托马斯·A. 斯图尔特关于泰罗范式注重运用知识的观点是值得尊重的。

更强烈的声音来自美国宾州大学沃顿商学院（The Wharton School of the University of Pennsylvania）管理学教授莫罗·F. 魁

勒恩 (Guillén, 1997)。他指出,泰罗的科学管理是一种管理模式,是管理思想史的第一个范式,其特征是思考和行动的分离。因此,泰罗范式具有强大的思想张力。^[5]

美国管理学家加里·哈默尔 (Hamel, 2001) 说:“在全球经济中,低效率毫无任何藏身之处。如果泰罗活到今天,一定会把沃尔玛特 (Wal-Mart)、索尼 (Sony) 或联邦快递 (Federal Express) 当作效率明星加以褒扬。”^[6] 维斯波德 (Weisbord, 1991) 认为,泰罗实际上是那个时代的改革者,他被强烈的道义 (因为泰罗是教友派成员和和平主义者) 和增进工人与管理层之间的合作这一目标所驱使。通过这些改革,他希望提高的不仅仅是劳动生产率,而且还包括工人的工作、生活水平和生活质量。^[7] 维斯波德引用了泰罗的话说道:“对我而言,奉献一个人的全部生命和财富仅仅是为了增加制造企业的利润,那将是可笑的。” 维斯波德认为泰罗的思想可作为当代工作生活质量方案甚至是人力资源管理的先驱。^[8] 我国学者周建 (2002) 对此颇有同感,他认为:“泰罗范式很好地为人力资源管理提供了研究纲领。”^[9]

对于泰罗范式,美国质量管理大师约瑟夫·朱兰 (Juran, 1988) 一针见血地指出,今天,“虽然泰罗的前提早已过时,我们仍沿用泰罗体系,并且带有一切因使用建立在过时前提基础上的体系而产生的不利因素,这其中最明显、最严重的是让数百万充满智慧,富于创造力的人的才能得不到充分利用”。^[10] 彼得·F. 德鲁克 (Drucker, 1954) 在承认“科学管理”是“一个解放的、先驱的见解”的同时,也指出了它的弱点:“科学(管理)尽管取得了世界性的成功,但仍然没有成功地解决管理工人和工作的。”^[11]

在知识经济时代的今天,不论是在资本证券市场上,还是在全球经济活动和企业的经营活动中,都在继续奖励能带来效率提高的管理行为,而追求效率恰恰是泰罗给管理学留下的最

大遗产。科学管理在提高现代人的生活水平上也许发挥了任一其他主张都难以企及的作用。

二、管理学的人本主义范式

泰罗范式一直是管理学人本主义者 (humanist) 憎恨的对象。人本主义者指责泰罗的科学管理方法是不道德的, 是将工作“非人性化” (dehumanization), 并把极具人性色彩的管理变成了简单的效率衡量。从某种意义上说, 正是古典管理学的原罪 (sins of the classical management) 促成了人本主义范式的兴起。

人本主义范式以新康德主义 (neo-Kantianism)、现象学 (phenomenology)、诠释学 (interpretation) 等哲学思潮为理论基础, 强调管理学与自然科学的差异, 认为组织及其管理现象的本质是人的主体精神的外化或客体化, 是“精神世界”和“文化世界”。因此, 认识组织及其管理现象不能用反映的方式, 更不能用自然科学的方法, 惟一可行的是“理解”、“感受”、“分析”或“解释”。管理学研究对象是“一种个别的、仅仅一度发生于一定时间内的事件”, 它只能运用“个别化方法”去进行研究。^[12]

人本主义范式强调应把人放在管理学研究的中心位置。德国哲学家康德的伦理哲学说明了这个道理: “理性生物之所以叫做人是因为他们的本质属性突出了他们作为目的的自身——也就是他们不应当仅仅被当作手段——因而, 在很大程度上就限制了对他们的随意摆布。”“你的行为应当这样: 决不要总是把人仅仅当成手段, 同时还要总是把人当作目的, 不管是代表你自己还是代表任何别的人。”^[13]

人本主义范式说明了组织中最宝贵的资源不是原材料、资本、机器、土地或能源, 而是人。人的潜能是管理所能开发到的最重要的资源或资本。管理就等于人, 人能够开发自身。与

此有关的观念应当是“管理学研究对象就是人本身”，或者说“衡量管理效果的标准就是人”。

但是，这里所说的“人”，并不是古典管理学用隔离法抽象出来的“经济人”，^①而是被看成是“生活在社会里的人”，他们是不断地被密如蛛网的人际关系网所包围，而他们自身也是这个关系网的一部分。在人本主义范式中，整个人类的本性是由积极的与消极的、崇高的与卑劣的品质构成，他们反对科学主义范式把人看成仅仅是只知一味索取的自利主义的（egoistic）“经济人”的看法，强调利他主义（altruist）与给予的品质也是人性中最根本的东西。人本主义范式还有一个重要的特征，那就是强调人的潜质的生长与发展，而且这种潜质的生长始终是处于动态过程中的，是不断地成长、不断地进化的，是随着时间和社会文化场景的变化而变化的。

人本主义范式初露端倪的迹象始于一本1965年出版的不起眼的书，名字叫做《良好精神的管理》（Eupsychian Management），它是美国著名心理学家亚伯拉罕·H. 马斯洛（Maslow, 1965）对“人本主义范式”的发微之作。这本书最早来源于马斯洛1962年夏天为加州一家电子公司——非线性系统公司的工作经历写成的日记，马斯洛后来将其定名为《良好精神的管理》。他在书中论述了“开明管理”的思想，并阐释了企业组织“协同”（synergy）的思想。他提倡管理者与其“团队”分享权力并追求“持续改善”。^[14]然而，这本书在当时却几乎完全被科学主义范式埋没了，是人本主义范式的潮流才使它的价值为人们所重新认识。

组织中的人应当是管理学理论范式研究的核心问题之一。

① 古典管理学采取了物理学中最常见的分析方法——隔离法（isolating approach），通过一系列假定，排除一切干扰因素，把个人从社会中抽象出来，得到了一个“理想类型”（ideal type）——“经济人”（学名 homo oeconomicus）。