

传统管理的革命者

Michael Hammer
James Champy

西方管理学大师思想精华丛书

河北大学出版社

迈克尔·哈默
詹姆斯·钱皮



踪家峰 郝海 著

《公司再造——企业管理革命的宣言》是迈克尔·哈默和詹姆斯·钱皮的代表作。这本书的中心思想是：公司已不再需要、也不再适宜根据亚当·斯密的劳动分工原理去组织自己的工作。在当前的三·“C”（即顾客、竞争和变化）的世界中，以任务为导向安排工作岗位的做法已属过时。取而代之的是，公司应以流程为中心安排工作。

西方管理学大师
思想精华丛书

传统管理的革命者

——迈克尔·哈默、詹姆斯·钱皮

踪家峰 郝海 著



河北大学出版社



传统管理的革命者——迈克尔·哈默、詹姆斯·钱皮

Michael Hammer James Champy

图书在版编目(CIP)数据

传统管理的革命者——M·哈默、J·钱皮/ 踪家峰, 郝海著.

—保定: 河北大学出版社, 2005.1

(西方管理学大师思想精华丛书)

ISBN 7-81097-042-9

I. 传… II. ①踪…②郝… III. ①企业管理—理论研究
②哈默, M. —生平事迹③钱皮, J. —生平事迹 IV. F270
中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第134757号

责任编辑: 徐树林

装帧设计: 赵 谦

王占梅

责任印制: 李晓敏

出版: 河北大学出版社

地址: 保定市合作路88号

经销: 全国新华书店

印制: 保定天德印务有限公司

规格: 1/16 (787mm × 960mm)

印张: 14

字数: 140千字

印数: 0001~5000册

版次: 2005年1月第1版

印次: 2005年1月第1次

书号: ISBN 7-81097-042-9/F·92

定价: 25.00元

M

Michael Hammer James Champy

迈克尔·哈默、詹姆斯·钱皮
Michael Hammer James Champy
迈克尔·哈默、詹姆斯·钱皮
Michael Hammer James Champy
传统管理的革命者

业务流程再造就是针对企业业务流程的基本问题进行反思，并对它进行彻底的重新设计，以便在成本、质量、服务和速度等当前衡量企业业绩的这些重要的尺度上取得显著的进展。

我们认为，这种思想对当前企业的重要意义，不亚于在过去200年期间亚当·斯密的思想对企业家和经理们的重要意义。我们相信，运用企业再造的原则所产生的效果之重大，也将不亚于当年运用亚当·斯密的工业组织原则所产生的效果。

——迈克尔·哈默、詹姆斯·钱皮

J

作者简介

踪家峰 江苏人，经济学博士，管理学博士后研究人员。主要研究方向为：区域与产业经济、管理科学等。

郝海 山西人，管理学博士，管理学博士后研究人员。主要研究方向为：管理科学与工程、系统工程等。

于畅海
孙国强
邹治平
陈荣平
侯玉莲
郝海
靳涛
踪家峰

目 录

传统管理的革命者

Michael Hammer James Champy

哈默、钱皮小传/1

- 1 迈克尔·哈默/3
- 2 詹姆斯·钱皮/5

业务流程再造（I）/7

- 1 再造的矛头指向谁/10
- 2 再造的特点与动因/21
- 3 再造与信息技术/34

业务流程再造（II）/47

- 1 企业X再造/49
- 2 政府再造/59
- 3 再造管理/66
- 4 再造流程的误区/79

再造的评述/89

- 1 再造的影响/91
- 2 再造的反思/97
- 3 再造学说与新兴思想/102

再造案例选/111

- 1 施乐公司/114

目 录

传统管理的革命者

Michael Hammer James Champy

- 2 宏碁集团/120
- 3 塔果贝尔快餐公司/135
- 4 国际商用机器信用公司/143
- 5 海尔 (Haier) 公司/148
- 6 福特公司/162
- 7 TELECO公司/174
- 8 SciQuest公司X再造/188

哈默、钱皮的著作简介/197

- 1 哈默与钱皮合著的《公司再造——企业管理革命的宣言》/199
- 2 迈克尔·哈默的《企业行动纲领》/203
- 3 迈克尔·哈默的《议程》(The Agenda)/205
- 4 迈克尔·哈默的《再造革命》(The Reengineering Revolution)/207
- 5 詹姆斯·钱皮的《再造管理：对新领导者的要求》/209
- 6 詹姆斯·钱皮的《企业X再造》/211

主要参考文献/214

哈默、钱皮小传

迈克尔·哈默和詹姆斯·钱皮是世界上最为著名的管理思想家。他们合著的《公司再造》一书，发行200万册，连续一年多被《纽约时代周刊》列为最佳畅销书，现在这本书已被翻译成17种语言。



迈克尔·哈默(Michael Hammer)生于1948年,是世界最为著名的管理思想家之一,他是再造和流程中心管理的创建者,这种思想改变了世界商业的运转。世界各地的组织将他的思想应用到他们的操作和结构中已经取得了巨大的绩效改进。迈克尔·哈默博士还是世界上最有发展潜力的咨询公司的领导人,他的讲座吸引了成千上万的人。

迈克尔·哈默博士著述颇丰,曾撰写数篇论文,其中有的在《哈佛管理评论》上发表;他还是数本世界范围内的畅销书的作者,如《公司再造:企业管理革命的宣言》(Harper Business, 1993年出版)、《再造革命手册》(Harper Business, 1995年出版)、《再造之外:流程组织怎样改变我们的工作和生活》(Harper Business, 1996年出版)。

迈克尔·哈默博士曾是麻省理工学院(MIT)的计算机教授,也是几家高科技公司的创建者和领导人。他1992年

被《商业周刊》评为 1990 年代 4 位最伟大的管理学家之一，1996 年《时代杂志》又将其评为美国 25 位最有影响的人士之一。

迈克尔·哈默博士现为哈默公司的总裁(Hammer and Company,其网址为 www.hammerandco.com),这家公司专注于管理咨询工作,读者可以从其网站上了解到流程再造的前沿课题,也可以获得迈克尔·哈默博士最新的管理资讯和管理著作。

作为公认的 1990 年代 4 位最伟大的管理学家之一,迈克尔·哈默博士在投身商海之前,从未进过任何工商管理学院,也从未系统学习过任何工商管理知识,但他却给整个世界的商业领袖们上了一堂已经持续了十余年的工商管理学大课。迈克尔·哈默在商业世界和管理学领域里都给我们提供了一个令人惊叹的例证,革命性的创新和变革都来自于一些本来对这一领域几乎一无所知的新进入者。

詹姆斯·钱皮(James Champy)是 Perot Systems 系统咨询实践公司的主席。他主要负责为公司提供战略指导和管理咨询。加入 Perot Systems 公司之前,钱皮是 CSC 公司的主席和首席执行官,CSC 公司是一家管理咨询公司,它开创了再造的发展和实践咨询业务,1988 年 CSC 公司的咨询收入超过 200 万美元。在詹姆斯·钱皮的领导下,这家公司的咨询业务以年递增 25% 的速度增长,现在 CSC 公司已跻身全球最大的咨询公司行列,在世界各地拥有 2000 多家咨询机构,资产超过 50 亿美元。詹姆斯·钱皮还是美国公共广播公司的栏目独立撰稿人,他还经常为《福布斯》(*Forbers*)、《计算机世界》(*Computer World*)、《销售与市场》(*Sales & Marketing Management*)等杂志撰写管理类文章。他的研究兴趣很广,除了流程再造外,还包括战略管理、运作管理、组织发展与变革以及信息技术等。

传统管理的革命者：迈克尔·哈默、詹姆斯·钱皮

钱皮先生从麻省理工学院获得学士学位和硕士学位，从波士顿大学法学院(Boston College Law School)获得法学学位，他是 MIT 公司的终身会员、MIT 董事会成员、波士顿大学法学院海外理事会会员，他还是 Analog Devices, Inc. 公司的董事。

詹姆斯·钱皮著述颇丰，他与迈克尔·哈默合著的《公司再造》一书，发行 200 万册，连续一年多被《纽约时代周刊》列为最佳畅销书，现在这本书已被翻译成 17 种语言。他的专著《再造管理》也十分畅销，而且被《商业周刊》评为 1995 年最为重要的管理书籍。他与哈佛商学院教授 Nitin Nohria 合著的《管理你的企图心》也广受赞誉，已经被译成中文。他的《企业 X 再造》一书被认为是《公司再造》后的又一部力作，被认为是“信息时代跨越组织界限企业革命的纲领性著作”^①，已经被翻译成中文并由中信出版社出版。

① 詹姆斯·钱皮：《企业 X 再造》，中信出版社 2002 年版，封面。

一整套两个多世纪之前拟订的原则在19世纪和20世纪的岁月里对美国企业结构、管理和实绩起了塑造定型的作用。在这本书里，我们说，现在应该淘汰这些原则，另订一套新的了。对于美国公司来说，不这样做的另一条路就是关门歇业。

业务流程再造（一）



在这一章,我们主要论述钱皮和哈默提出的业务流程再造,重点阐述他们的再造思想对亚当·斯密的劳动分工原理的“革命”,业务流程再造的含义、特点、内容、原因以及业务流程再造与信息技术的关系等内容。