

管理 使命、责任、实务 (使命篇)

Management Tasks, Responsibilities, Practices

德 鲁 克 管 理 经 典

P E T E R F . D R U C K E R



[美] 彼得·德鲁克 著



机械工业出版社
China Machine Press

管理 使命、责任、实务 (使命篇)

Management Tasks, Responsibilities, Practices

德 鲁 克 管 理 经 典
P E T E R F . D R U C K E R



〔美〕彼得·德鲁克 著
王永贵 译



机械工业出版社
China Machine Press

Peter F. Drucker. Management: Tasks, Responsibilities, Practices.

Copyright © 1973, 1974 by Peter F. Drucker.

This edition arranged with Peter F. Drucker through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Labuan, Malaysia.

Bilingual English and simplified Chinese edition copyright © 2007 by China Machine Press.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the publisher.

All rights reserved.

本书中英双语简体字版由 Peter F. Drucker 通过 Big Apple Tuttle-Mori Agency, Inc. 授权机械工业出版社在中国大陆（不包括香港、澳门、台湾地区）独家出版发行。未经出版者书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号：图字：01-2006-4271

图书在版编目（CIP）数据

管理：使命、责任、实务（使命篇）（中英文双语典藏版）/（美）德鲁克（Drucker, P. F.）著；王永贵译。—北京：机械工业出版社，2007.7

（德鲁克管理经典）

书名原文：Management: Tasks, Responsibilities, Practices

ISBN 978-7-111-21667-4

I. 管… II. ①德… ②王… III. 管理学—汉、英 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2007）第 088088 号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

责任编辑：张竞余 版式设计：刘永青

北京牛山世兴印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2007 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

170mm × 242mm · 48.5 印张

定价：78.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

本社购书热线：（010）68326294

投稿热线：（010）88379007

推荐序一

FOREWORD

以大师之道学管理

2005年11月11日，95岁高龄的管理大师静静地走了，但他留给人类的管理思想和智慧思考还活着！您手中这本沉甸甸的《管理：使命、责任、实务》就是其中的代表。在这个知识爆炸和更新剧烈的时代，本书虽已经出版三十多年，但作为第一次系统阐述管理的带有手册特点的巨著，它仍然充满了活力。例如我们今天每日必须面对的知识工作者的管理问题，就是在这本巨著中提出的，作者还预见了对衡量和提高知识工作的生产率是当代管理面临的重大挑战，尽管其预测基础不是那么坚实，但面对今日的现实又有谁能怀疑其伟大的远见卓识呢！可以说，20世纪70年代是德鲁克将众多管理思想以及自己的相关思想进行整合以打造新的管理学的时代，而本书就是此时期的代表著作。

关于德鲁克，坦率地说，凡熟悉管理的人几乎都耳熟能详；关于大师的著作，我们介绍得再好也不如大师自己的表述。真正对书中知识的领悟需要读者亲自与大师对话和交流，但就我个人体会而言，除了大师的思想结晶，我们更应该关注和学习的是大师的人品、思想境界、处世态度，特别是大师观察世界的视角和思维方式。他务实，不爱大师的封号、不爱排场、不享受特权、不爱金钱；他勤奋，真正做到了中国人常说的“天行健，君子自强不息”；他慈善，将个人绝大部分财富捐赠社会；他智慧，世界无数的人们、企业、组织、政府部门因他而变得不平凡或更伟大。他的人品和处世态度为我们树立了人生榜样；他思考和研究管理的方式给我们提供了良好的学习管理之道！

我们知道，德鲁克是一位咨询大师和管理思想大师，被世人尊称为“现代管理学之父”、“大师中的大师”。然而在我看来，其伟大之处倒不是他涉猎甚广的知识、博学多闻的独到见解，而是其面对现实、关注实践、不拘一格、大胆思想的理念、态度和思维方式，而这正暗合了管理的基本特征和真谛，也是我们阅读管理著作及学习和践行管

理的基本路线。

真正的管理涉及四个方面：哲学（智慧）、知识（科学）、艺术（技巧）和经验（实务）。其中的知识又分为三类：与环境无关的普适知识（Context-free knowledge）、与环境有关的知识（Context-bounded knowledge）、特定环境下的知识（Context-specific knowledge）。科学概括了管理活动的一般规律，通过总结和提炼，将其中带有规律性的东西上升为知识，而这些知识通过学习可以掌握，所以管理的科学知识可以传递、流动和学习。但由于管理的大部分知识与环境和对象或管理情景（Management Context）有关，学习和应用时一定要关注与管理情景的适应性，不能简单拷贝和套用。艺术体现了管理中的个性特点，即面对同样的问题和环境，不同的领导者和管理者可以做出不同反应，且这些反应往往没有对错之分，只有适应与否，适应、协调者成功，反之则受挫或失败。艺术很难显性化，所以无法简单学习，常常需要感悟和体味；而实务、手艺需要操练才能习得，强调的是管理的实践性，管理者必须亲临实际才能体验到管理知识的运用技巧、感悟管理的真谛、享受管理知识和艺术融合的快乐。管理智慧依赖于哲学和思想理念上的升华，即管理的哲学在思，在凝练和聚合，管理的知识在学，管理的艺术在琢磨、感悟，管理的经验在操练，而管理的哲学在思想和升华，但思想的基础是学习、感悟和操练。

可以说，德鲁克的一生就是管理思想的一生，但其思想的动力之源是实践，其伟大成就来自于其面对实践和现实的不断观察，深入企业实际的广泛操练和深刻感悟，以及莫基于其上的科学思考和智慧提升！

德鲁克精辟地认识到：“管理是一种实践，其本质不在于‘知’，而在于‘行’；其验证不在于‘逻辑’，而在于‘成果’；其惟一权威就是成就。”他还深深地感悟到：“智力、想像力及知识，都是我们重要的资源。但是，资源本身所能达成的是有限的，惟有‘有效性’才能将这些资源转化为成果。”而“有效性”实际上是管理各个方面的智慧综合和理性提升！

用心读读这本虽然有一定年纪但仍然充满智慧的书，用大师之道，感悟管理的真谛，展现管理的“有效性”，演绎精彩事业和人生！

席百民博士
西安交通大学
2006年5月

推荐序二

FOREWORD

机械工业出版社华章分社出版德鲁克先生著作的计划在国内学术界和实践界引起了极大的反响，每本书一经出版便会占据畅销书排行榜。我自始就参与了该项翻译出版活动，并应邀为《管理的实践》和《卓有成效的管理者》两本书写了推荐序。2005年夏天我去美国加州克莱蒙特德鲁克教授家拜访时，谈到中国机械工业出版社出版其著作的计划，先生感到特别高兴。不过，我实在没有料到德鲁克先生会这么快离我们而去，所以2005年11月11日我在澳大利亚讲学期间听闻先生去世的噩耗，非常难过。在痛失良师之际，我更感到翻译出版这套丛书的意义和价值。

就目前而言，德鲁克先生的思想在学术界已经早有定论，但对我国企业界而言，其影响还远远没有达到应有的地位。说到德鲁克先生的理想，这里还有一个小故事。著名经济学家熊彼特是他家的世交，从小德鲁克先生便受到他的影响。1950年的新年，德鲁克与父亲一起去哈佛大学拜访熊彼特。8天后，熊彼特就去世了。两位老人家的那次闲谈，竟成为德鲁克一生非常重要的转折点。德鲁克后来回忆说：“熊彼特跟父亲说，‘在我现在这个年龄来看，人们若只晓得我写了几部著作及发明了一些理论，我认为是不够的。如果没能改变人们的生活，你就不能说你已经改变了世界。’我从未忘记过那段对话。这句话成为衡量我一生成就的指标。”就德鲁克先生的本意而言，他不仅仅希望我们这些从事学术研究的人会看他的著作，同时，他更希望企业家和经理人能够从他的著作中得到实践的感悟。能够将先生的思想推向管理实践，进而对人们的工作和生活产生影响，这就是对他的最好怀念。

《管理：使命、责任、实务》一书首次出版于1973年。从书名中，我们便可以看出德鲁克教授一以贯之的思想：管理是一种使命、责任和实务。在这本书出版之前，《公司的概念》、《管理的实践》、《成果管理》、《卓有成效的管理者》等德鲁克先生的主要

著作已经出版，他的基本思想和观念已经形成。德鲁克先生自己也承认：“从各方面来看本书虽然是一本新书，但是自然也发展了我在以前各种著作中的思想。而且，只要合适，我也毫不迟疑地引用我以前的著作。”熟悉德鲁克教授著作和思想的读者可以看出来，书中很多的内容非常熟悉。本书从管理的使命出发，首先在《使命篇》中从外部来考察管理并研究管理使命的范围及其各方面的必要条件，在《实务篇》中转而讨论组织的工作和管理的技巧，并在《责任篇》中讨论高层管理及其任务、结构及战略。框架体系与《管理的实践》大致相同。但是从内容来看，本书同时融合了其他几本著作的思想，因而这本书名副其实是先生几十年的管理经验、体会与思考的结晶，也是他对自己以前的相关论著的总结、梳理、概括和升华。在这部著作中，读者很容易找到许多经典或最新的管理思想的源头，同时也不难获悉许多在其他管理著作中无法找到的“真知灼见”。从组织的使命、组织的目标以及工商企业与服务机构的异同，到组织绩效、富有效率的员工、员工成就、员工福利和知识工作者，再到组织的社会影响与社会责任、企业与政府的关系、管理者的工作、管理工作设计与内涵、管理人员的开发、目标管理与自我控制、中层管理者和知识型组织、有效决策、管理沟通、管理控制、管理者与管理科学、面向未来的管理、组织的架构与设计、企业的合理规模、多角化经营、多国公司、企业成长和创新型组织等，德鲁克教授自己将这本著作称为“管理思想和方法的手册”。学术界则认为这本书是一本给企业经营者的系统化管理手册，是为学习管理学的学生提供的系统化教科书。

在德鲁克（1909—2005）先生去世之际，理论界、实践界及媒体等各界开展了各种形式的纪念活动。我应邀为《21世纪经济报道》、《哈佛商业评论（中文版）》、《南京大学报》等报刊杂志撰写了纪念文章。同时，我们还在南京大学商学院利用“德鲁克论坛”的平台，邀请企业界、学术界及媒体的人士共同回顾先生的思想，探讨先生思想在中国的应用。我深信，德鲁克先生的管理思想在中国一定会具有很强的生命力。对先生这样的大师而言，推动出版先生的著作，将其思想发扬光大就是作为学生对先生的最好缅怀！

赵曙明博士

南京大学商学院院长、教授、博士生导师

兼澳门科技大学研究生院院长

2006年1月22日

推荐序三

FOREWORD

管理是一门学科

经常被人问起，如何才能弄明白“管理学”？本人的经验或建议是，读德鲁克的《管理：使命、责任、实务》（1974年）。至于如何才能读懂《管理》？没有更好的办法，只能多读几遍，并且带着问题，随时翻阅。《管理》是一本经典之作，是管理学科的奠基之作，值得我们认真学习和用心体会。

德鲁克撰写此书的目的，是要建立一门学科，一门管理学科，一门“经世济民”的学科。德鲁克认为，战后的25年，一股管理热潮席卷了全球，这是20世纪最为重要的一个事件。这个事件意味着“管理”正成为现代组织机构不可或缺的“功能”，成为现代社会的主流意识而伴随我们左右；“组织和管理”已经成为我们这个时代最核心的命题。依靠管理的功能，维系组织机体的存在，维系社会的正常运行，这是历史赋予“管理”的一项任务，赋予“管理学”的一项使命。也只有管理，以及管理学科的理论和方法，才有可能处理复杂的组织过程，确保现代社会的正常运行。

在人们的观念中，本应该是由“经济学”来承担这项使命和任务。所谓“经济学”，顾名思义，就是一门“经世济民”的学问。现代经济学发端于亚当·斯密（Adam Smith, 1723—1790），他的《国富论》（1776年）奠定了经济学科的基础。亚当·斯密的伟大，在于他能够贴近社会实践，能够从总体上把握社会发展的图景，以及图景中的关键命题，即揭示了财富的本质是可供人们消费的物质或商品，而不是重商主义认定的“贵金属货币”。物质财富是靠劳动创造出来的，而不是通过单纯的商业贸易或交换获得的。扩大国民财富的关键是，在商品交换基础上，深化劳动分工，提高生产效率。这就是古典经济学著名的“分工理论”的由来。

寻求合作的一个自然的结果；人们为了突破个人在“资源和能力”上的限制，追求更好或更高的目标，会自然而然地选择合作的途径，建立协同关系。当这种协同关系有了“共同的目标”和“社会性协调规则”时，协同关系就逐渐稳定下来，转变为稳定的协同体系，这就是“正式组织”。

巴纳德把“组织”定义为“人的协同行为关系”。他认为个人如果能够依靠自己的力量，实现自己的目标，满足个人的欲望或动机，就不需要借助于组织的力量，协同就不会发生，组织也就不会产生。由于个人的能力和资源是有限的，而欲望却是无限的，欲望是有生命的，因此，寻求与他人合作的事情就会经常发生，协同机会和组织行为就成为常态。一个组织要想存在下去，需要建立相应的条件，包括共同的目标、贡献的意愿和信息的沟通，并依靠“社会性规范”，去协调或维持组织成员之间的协同。如果协同不存在了，组织也就瓦解了。建立社会性规范，协调组织成员的行为，是管理的任务，是经理人的职能。

西蒙看到了巴纳德理论的价值，应用经济学的学术规范，对巴纳德的“组织理论”进行了改造，确立了具有“经济学特征”的组织理论，这就是《管理行为》（H. A. Simon, 1948），并获1978年诺贝尔经济学奖，表明经济学界也意识到要弥补“组织理论”这个空白。西蒙的著作有一个副标题——“组织中决策过程的研究”，表明他对“组织和管理”的基本理解，即企业组织是一个“功能实体”，不是一个抽象的“生产者或厂商”；组织的力量，一个组织区别于另一个组织的力量，来源于管理行为，来源于组织成员对共同目标所做出的真心实意的承诺。

西蒙认为，生命的法则是“均衡”，是保持生命体的内在平衡。维持一个组织的生命，关键是保持“价值和贡献”的均衡。包括组织向员工提供“价值”，提供地位、权力、资源、信息、机会、名誉和报酬收入；员工为组织做出“贡献”，贡献出绩效、知识、经验、技术、方法、热情、信念、智慧和思想观念。“价值”来源于组织目标的实现，“贡献”来源于员工目标的实现，来源于员工的利益动机和情感动机的满足。保持“价值和贡献”的均衡，就能维持组织的存在。后来，人们把这一思想概括为“价值创造、价值评价和价值分配”，并认为这是企业组织中的核心命题。

保持组织均衡的关键是，确立并实现共同的目标，这是不言而喻的。现在的问题是，如何确立和实现组织的共同目标？这是一件很困难的事情。因为我们无法基于“事实”，只能基于“价值”，对有关“企业前途和命运的整体目标”做出选择；而组

组织中的每个成员有着各自的“价值立场”。共同的目标需要共同的决策前提，需要共同决策的“价值前提”。换言之，组织成员只能依据共同的“价值前提”，做出共同的目标选择，并愿意为共同目标做出承诺和做出贡献。离开了共同的价值前提，组织成员无法达成共识，无法真心实意做出承诺为共同目标做出贡献，组织随之失去力量，表现为管理的脆弱。建立“价值前提”需要时间和过程，需要管理者的介入，需要管理行为的介入。只有经过管理阶层的持续努力，才能逐渐培育出共同决策的“价值前提”，才能使一个组织形成真正的内在力量。后来人们把“价值前提”转变为“核心价值观”和“企业文化”的概念。

德鲁克本质上是一个关注“社会实践问题”的理论家，具有像亚当·斯密揭示“财富本质”那样的思维力。他有能力并有兴趣从纷杂的现象中发现关键命题，形成核心概念，这就是通过揭示“组织和管理”的本质，为现代社会的发展指明方向。他发现，现代社会的运行是在“组织实体”之间进行的，而不是在“生产者”之间进行的，所谓“组织是社会的一个器官”。现代社会是由各类组织机构组成的，所谓“机构型社会”。组织机构是由“全体成员”共同构成的，而不是由“各种生产资源要素”构成的；组织就是社会中的“一个社区”，组织成员就是社会公民，所谓“员工型社会”。他的这一发现已经成为不争的事实。

德鲁克基于这个发现，对巴纳德等人的“组织理论”进行了“社会学”意义上的改造，主张“组织”不仅要服务于人，建立和维护内部的协同关系；“组织”还必须服务于社会，维持一个社会的正常运行。因此，如同一个组织的“共同目标”不是组织成员个人目标的简单加总一样，社会共同的目标也不是各类组织机构目标的简单加总。如同一个组织共同目标的确立一样，社会的共同目标的确立，也不是基于事实的，而是基于价值的。一个组织在确立共同目标的时候，必须合乎社会的正义，满足社会的需求，就像个人服从组织一样。用我们现在的的话来说，一个百年企业，往往是一个道义集团，而不是一个单纯的利益集团。

至少每一个组织机构必须回答，要使一个社会得以正常运行，应该做些什么，应该有怎样的表现，应该做出何种贡献？这就是德鲁克所讲的“使命”、“社会责任”和“企业的定义”。否则，组织就没有存在下去的价值和理由。这种来自于社会及相关组织机构的责任，是先于任何一个组织而客观存在的，组织可以对此做出选择，而不可以忽略。从这个意义上说，代表社会机体存在的工商企业，是先验的，应社会的需要而

生；企业组织不能只关心利润，不能把经济绩效理解为利润；利润是企业组织发挥社会功能、履行社会责任之后的一个必然结果。不能把企业目的定义为“利润最大化”，把公司的性质或概念，理解为“生产者”或“经营者”，而应该理解为社会经济和人文活动的组织者，理解为社会组织或社区的管理者。

一个组织能否把社会责任落到实处，转变为组织的行为，发挥组织的社会功能，关键在于把组织中的人或工作者当做组织的一个成员，当做一个职工，而不是劳动力或雇工。并按照一个社会的需要，以及基本信仰和道德准则，把组织成员组织起来，使组织成员能够依托各自服务的组织机构，获得社会的身份和地位，履行社会的义务和责任，发挥个人的天赋和才干，提升自身的价值和成就。只有通过这个过程，一个组织才能为社会的正常运行和人们的生活品质做出贡献，使社会责任落到实处。以往大规模生产的“组织和管理”实践告诉我们，忽略组织的这个基本性质，忽略工作者的存在，以及他们做人的尊严、归属感、成就感、社会身份、社会地位或公民的权力，是企业组织和产业社会内大规模冲突的根本原因。

德鲁克确信自己的“组织理论”是有价值的，为了把组织理论和价值主张落到组织形态上去，转化为组织的管理实践，他进行了长达30年的努力，写成《管理》一书。《管理》的问世，表明德鲁克已经完成了对社会问题的系统思考；从这个意义上说，德鲁克的《管理》是构建在社会发展的蓝图之上的，至少可以说，是建立在对现实社会的理解之上的。《管理》的问世，也表明德鲁克已经把“组织理论”融合到系统的“管理学科”之中，使管理学领域获得了“统一性”，使管理的方法、手段和技术，以及实践经验和商务知识融合在一起了。换言之，离开了“组织理论”的指引，管理领域的景象会显得杂乱无章；进入管理学领域，犹如进入丛林冒险，能否学会，全凭运气。由此而论，德鲁克所奠基的管理学科及其知识范畴，应该更加接近管理世界的真相，更加合乎现代组织的发展趋势，更加具有指导社会实践的现实价值和未来意义。

德鲁克很清楚，管理作为一门学科还很年轻，只能算做一门“新兴学科”，还有许多未知的领域正等着人们去探索。然而，有人认为管理算不上一门学科，许多知识并未得到科学的检验，只是实践经验的总结和提炼；也许是出于这个原因，人们习惯上把德鲁克归入“经验管理学派”。这是令德鲁克担心的事情，他一再强调，《管理》中所囊括的全部内容都来源于实践，是管理实践中最核心的东西；《管理》中的系统知识、方法和技术是有效的，都已经得到了实践的证明和管理专业人士的肯定。

西方社会经自然科学的伟大成就之后，科学研究已经成为基本信仰，主张依靠“科学理性的方法”获取新知识，否认依据“个性权威”获取知识。这对任何一门新兴学科的诞生，都是一种严峻的挑战，这是一件好事。然而，在西方人的观念中，真理或正确的知识，源于“方法”的科学性或严谨性。以至于有人把科学定义为一种理解客观事物真相和成因的方法。把科学理解为一种“方法”，而不是科学的内容或“确切的知识”和“经过检验的知识”，并非正确，并非好事。伟大的哲学家罗素（Bertrand Russell）就有不同的观点，认为一切确切的知识都属于科学的范畴，而心灵思辨所感兴趣的一切，几乎都是科学所不能回答的问题。

管理世界并不是一个独立于人们心灵之外的物理世界；管理世界的真实图像，是由人们共同的自由意志创造的。管理作为一门学科，本质上是一套有关“社会、组织与人”的公理体系，其中包含着三种“理性”成分，即“科学理性”、“道德理性”和“制度理性”。管理学科的真理性，依赖管理实践的有效性。管理实践的有效性，在很大程度上取决于管理阶层的品格、才干和使命感，以及组织全体成员在道德信仰和行为规范上的一致性程度。从这个意义上说，管理是一种实践，管理似乎永远达不到“自然科学”那种境界。但这丝毫不会影响管理可以成为一门学科，管理学科的确立始于彼得·德鲁克，始于他的著作《管理》。

包 政

中国人民大学商学院教授、博士生导师

2006年4月28日

推荐序四

FOREWORD

大师中的大师——永远的德鲁克

彼得·德鲁克认为《管理：使命、责任、实务》是他一生中最重要的管理著作，是第一套管理全书，也是第一套全面探讨管理的著作，让管理变成可以系统学习的学科，更可以成功执行出来。到目前为止，这套书仍然是最好的，也是惟一的入门工具。相信若干年后，这套工具书仍将历经百年而不坠，成为管理与管理学的经典极品。

自从1954年11月6日德鲁克提出“Management”（管理或管理学）之后，遂改变了这个世界。“管理”成了20世纪最伟大的社会创新，也使德鲁克成为20世纪最具影响力的管理思想家。

德鲁克，1909年出生于奥地利维也纳，他是发明（或率先提出）最多最具影响力的管理理论与实务的大师，更是许多管理概念创见的先驱者，例如目标管理与自我控制、效能与效率、能动管理、营销与创新、坚守本行、多元化经营、跨国经营、世界采购中心、知识工作者、知识产业及知识经济、以知识为基础的组织等。

在超过半个世纪的生涯中，德鲁克总共出版了三十多本著作，平均每隔一年半就有一本新书问世。另外他又写了两本小说，真可说是一位既长寿又多产的畅销书作家。

德鲁克是一位冷静旁观的务实人物，兼有开明与保守的传统个性，平日直言不讳，自认不善于外交手腕，厌恶别人给他“管理学之父”与“大师”的封号，甚至认为那是“吹牛”。他坚持向学生学习，比较喜爱人们称他为“社会生态学家”。

这本旷世巨著原文是“*Management: Tasks, Responsibilities, Practices*”（管理：使命、责任、实务），机械工业出版社为读者特将其依内容与属性分成一套三本，分别是《使命篇》、《实务篇》、《责任篇》，读者可以随兴趣与需求阅读。

对人正面评价，对事负面评估

管理学基本上是以“人”为主体的学问，毕竟人的判断力、价值观及人的理想性，

才是最关键的因素。为此，德鲁克一贯主张：“对人要以正面评价，对事要以负面评估”，意即对人要用其所长，使其短处变成无关紧要；对事采取高标准绩效的要求，且应该承担正确的风险。

德鲁克指出，管理是一项崇高的使命，它能让组织实践成效，达成经济绩效的目的，而且对社会有正面的影响力和承担社会责任。管理也是一种实务，因为惟有通过实践的工夫，才能获致预期的成果。若要使一群平凡人做出不平凡的事，也惟有通过目标管理与自我控制才可实现。因此，管理是一种实践的科学，是知行合一的综合体。

最重要的，管理更是一种责任。德鲁克认为，责任可分为内在责任与外在责任。内在责任指的是“承诺”（commitment），亦即对自己所选择的绩效目标，做出最大的贡献，以实践自己的承诺。而外在责任是指对整体的绩效负责。惟有能承担内、外在责任的工作者，才是真正的“自由人”。因此，德鲁克期勉知识工作者：“一个人不论其职位多高，如果仅仅是勤奋，如果老是强调自己的职权，那么他永远只能算是别人的属下。反过来说，一个重视贡献以及对成果负责的人，尽管位卑职小，他还是可以列于高层管理者，因为他以整体的绩效为己任。”

管理是一种崇高的使命，是一种实务的综合，更是一种责任的承诺，使得组织能永续经营。

做对的事情

20世纪管理最重要、独特的贡献，就是制造业将劳工的生产力提高了50倍之多。21世纪管理所能做的相似的贡献，就是提升知识工作与知识工作者的生产力——德鲁克如此描述和期许着。

1959年，德鲁克在《明日地标》（*The landmarks of Tomorrow*）一书中发明“knowledge worker”（知识工作者）这一名词。他写道：“身处这种知识组织中的所有成员，都必须是有责任的决策者，都必须把自己看成经理人。”而经理人的正确定义则是：“负责知识的应用与绩效表现的人。”

有别于过去的体力工作者，知识工作者强调的是效能而非效率，体力工作者是以体力为主的工作者，但知识工作者却是脑力工作者。按德鲁克的诠释，体力工作者注重效率，是“把事情做对”；但知识工作者注重效能，是“做对的事情”。

以效率取向的体力工作者可以用数量、成本来界定，以效能取向的知识工作者是以成果来衡量的。因为知识工作者生产的是知识、创意和信息，而这样的产品，本身并无用途；惟有通过另一位知识工作者，将这类产品当做“投入”，转换为另一种“产出”，

才会有实际的价值和意义。再伟大的智慧，如果不能应用在工作上，也将是毫无意义的信息。

创造绩效

《管理：使命、责任、实务（使命篇）》读者可以分成三部分研读。第1章到第14章是以“经济绩效”为主轴。设立目标不是仅有一个利润目标而已，正确的做法应包括八个经营领域：营销、创新、人力资源、资本资源、物质资源、生产力、社会责任及利润等八个目标。但在设定目标时，要做三项平衡：目标必须依据可达到的获利能力取得平衡；目标必须在当前需要与未来需要之间取得平衡；各目标之间必须相互平衡。

其次，德鲁克提出三个经典问句：我们的业务是什么？我们的业务将是什么？我们的业务究竟应该是什么？

“我们的业务是什么”是由顾客来定义的。要问顾客是谁？顾客在哪儿？顾客认定的价值是什么？顾客会通过何种渠道购买？这是营销而非推销的做法。

“我们的业务将是什么”着眼于顾客未获得满足的欲望予以创新，不论是产品或服务的创新，或是管理的创新及社会创新，无非以创造顾客为目的。

对“我们的业务究竟应该是什么”企业必须有计划地舍弃。例如：我们究竟应该舍弃哪些现存的产品线及事业？应该跨入哪些新业务？

界定企业目的与使命是件困难、痛苦且具风险性的工作。但是，惟有这样，企业才能设定目标、发展策略、集中资源、有所行动；惟有如此，企业才能创造绩效。

第二部分从第15章到第23章，重心在于“使工作有生产力并使员工有成就感”。德鲁克做了相当中肯且具深度的剖析。从1880年泰勒的“科学管理”，到20世纪30年代斯隆的“联邦分权化”的推展，接着1949年哈佛大学梅奥教授发展出“企业心理学与人际关系”，以及马斯洛的需求层级和麦格雷戈的X、Y理论，让人不由得赞叹德鲁克的功力与过人的智慧。

第三部分则从第24章到第28章，以“社会影响与社会责任”为支柱，强调应记取书中的联合碳化物公司、斯威夫特厂等事件的教训，以及DDT所产生的副作用。还要向荷兰取经，化环保阻力为助力，发展出世界级花卉栽培技术，赢得全球的赞赏。这是化社会问题为商机的最佳写照。

究竟德鲁克在企业家心目中的评价如何呢？刚退休的GE公司总裁杰克·韦尔奇说：“早在1981年，我对GE的初步核心理念，就是来自于彼得·德鲁克。”英特尔公司董事长安迪·格鲁夫说：“德鲁克是我心中的英雄。他的著作和思想非常清晰，在那

些狂热追求时髦思想的人群中独树一帜。”已退休的可口可乐前总裁奇奥夫也指出：“德鲁克清理了我的脑袋。每次和他开完会，他都会提醒我，‘不要告诉我你对这次会议有多满意，只要告诉我，下周一你会采取哪些和以往不同的行动。’”当记者问到比尔·盖茨都读哪些经营管理的书籍时，他回答：“除了彼得·德鲁克的书以外，还有哪些书可以看呢？”

管理是观念而非技术，自由而非控制。管理是实务而非理论，绩效而非潜能。管理是责任而非权力，贡献而非升迁。管理是机会而非问题，简单而非复杂。能向读者推荐这部经典作品，实为毕生之荣幸，也感谢机械工业出版社能将这套书的中文版问市，这是华语社会的一大福气。

詹文明

远流管理咨询公司大中华地区首席顾问

2006年4月

推荐序五

FOREWORD

亮出你的管理或空空荡荡

管理是当今中国最频繁使用的词汇之一。管理是什么？按照形势法则，应该给事物的本质进行定义。比如，窗帘是什么，通常的回答会说是布，或者是百叶窗。但是按照形势法则这种说法是不对的，应该说窗帘本质上是换气调光的设备。所以我们讲管理不应在行为管理、科学管理这个层面去理解，而应把它看成是如何使人的行为在一个组织当中按照最有效率的方式去活动，从而达到预定的目标（绩效）。

首先，管理的第一个要素是目标，从经营概念来讲是绩效，从非经营概念来讲是目标。其次，一定是在组织范围内才是管理。一个行走在沙漠中的人，一旦不属于任何组织就没有了管理问题。所以谈管理离不开组织，只有组织才需要管理，这是由特定的目标和资源的稀缺性决定的。任何目标都是在有限的人和资源条件下达成的，目标确定就需要管理，目标不存在的时候就不需要管理了。再次，设定激励、约束和惩罚机制，人在组织中活动的方式和游戏规则始终是管理的重点。

因此，所有的管理书无外乎三个大类：目标、组织、人群行为，管理学流派也大多由这三个方面派生。从过去一百年来看，平均一年一个新学说，且很快流行全球。然而众多的理论也给企业经营者带来很多困惑，但彼得·德鲁克说管理一定是有效的，管理学是有价值的。在这本《管理：使命、责任、实务》中，读者将看到这位管理大师提出的真正可称为真知灼见的诸多管理思想，如目标管理、战略规划、知识工人、创新与企业家精神、管理分权、组织设计、多元化、多国公司等，相信这些先进的管理理念可为困惑的管理者们做出一些指引。

有一个好玩儿的现象，满街都是管理书，到处都是破产企业，满书店都是爱情教