

现代企业管理

西南师范大学出版社

现代企业

现代企业管理

王钊 季辉

企业管理

前 言

当社会主义市场经济大踏步向我们走来的时候,我们深感传统的企业管理面临着巨大的挑战。新的形势对企业管理理论和实践提出了更新更高的要求。改革中的企业管理需要管理科学的同步改革。要想学习现代企业管理理论和知识,准备将来成为卓越的管理者或企业家的人,也急切地呼唤着有一本适应市场经济需要的现代企业管理教材。客观的需要鼓起了我们进行探索的勇气,使命感鞭策着我们积极参与各项改革创新。编写一本《现代企业管理》教材,就是我们参与改革创新的实际行动。

应教学急需,由西南农业大学、四川农业大学、河南农业大学、四川省农业管理干部学院、西昌农业专科学校等若干院校的管理课教师共同编写了这本《现代企业管理》。这本教材的编写是基于这样一种共识:无论是工业企业、商业企业或者是乡镇企业管理等,都存在着与市场经济规律相联系的许多共性,任何专业管理都需要掌握和运用这些带有共性的一般知识去认识和处理各类特殊问题。为避免过去各专业管理教材内容的重复现象,应该有一本综合性强的介绍现代企业管理一般理论和知识的教科书。因此,我们在学习和借鉴市场经济理论和现代企业制度等基本理论的基础上,参考国内外有关教材,结合自己多年的教学经验和成果,编写出了这本《现代企业管理》。这本教材与我们已出版的《管理学原理》直接衔接配套,较之已往的同类教材,体系有所创新,内容丰富、新颖,吸取和增加了许多有关现代企业制度及企业组织管理过程的新理论和新知识。本教材能较好满足有关院校经济管理专业的本、专科及函授教学之用,也能给有关人员系统地自学现代企业管理知识提供有益的参考。

本书编写提纲由王钊、季辉设计拟定,在广泛征求意见基础上,由各有关院校的老师分别编写完成。各章编写初稿,先由各副主编予以统稿,最后由王钊、季辉汇稿编撰成书,曹自强教授予以审定。

各章编写人分别是:第一章王钊,第二章肖洪安,第三章杨劲松,第四章季辉,第五章王钊,第六章陈作珍,第七章李建民,第八章王钊,第九章李雷松,第十章凌成树,第十一章侯江红、徐光勇,第十二章杜茂华,第十三章季辉,第十四章谈建设,第十五章雷云,第十六章张亚,第十七章季辉,第十八章侯江红,第十九章李光耀,第二十章侯江红,第二十一章邓睿。

本书在编写过程中,我们参考和吸收了前人和时贤的研究成果借以充实内容。西南农业大学经贸学院的领导和曹自强教授对本书的编写给予了大力的支持和帮助,谨在此表示衷心的感谢。

由于我们水平有限,编写时间仓促,加之企业管理科学发展很快,本书难免存在错漏,恳请读者指正。

《现代企业管理》编写组

1995·7·重庆

目 录

上 篇

第一章 企业概述.....	1
第一节 企业的一般概念及类型.....	1
第二节 企业系统结构与内部流程.....	6
第三节 企业环境及其社会责任.....	9
第四节 市场经济条件下的企业行为与规范	12
第二章 现代企业制度及组织形式	15
第一节 企业制度演变	15
第二节 现代企业制度	17
第三节 现代企业组织形式及其评价	21
第三章 股份有限公司	25
第一节 股份有限公司的概念和特征	25
第二节 股份有限公司的组织机构	27
第三节 股份有限公司的设立和变更	31
第四章 企业集团与跨国公司	36
第一节 企业集团的特征与组建	36
第二节 企业集团的类型与组织管理	39
第三节 跨国公司类型与组织机构	43
第四节 跨国公司的国际经营方式与管理	48
第五章 企业的创立、改组与解散.....	53
第一节 企业创办机会研究与法律形式选择	53
第二节 企业创立的基本条件与程序	57
第三节 企业改组与整顿	63
第四节 企业解散与清算	67
第六章 企业形象与策划	70
第一节 企业形象与价值	70
第二节 企业形象设计与塑造	73
第三节 企业形象与公共关系	77
第七章 企业文化建设	80
第一节 企业文化的基本内涵	80
第二节 企业文化的内容与功能	83

第三节 企业文化的建设与发展	85
----------------------	----

下 篇

第八章 现代企业管理及管理基础工作	88
第一节 现代企业管理及管理基础工作概述	88
第二节 企业管理标准化工作	91
第三节 管理信息工作	93
第四节 企业内部责任制	97
第九章 现代企业经营与战略管理	105
第一节 现代企业经营	105
第二节 企业战略管理	108
第三节 企业战略的内容	112
第十章 企业服务方向与产品决策	116
第一节 服务方向决策	116
第二节 产品决策与产品评价	118
第三节 产品生命周期与产品开发	127
第十一章 企业资金筹措与运用	131
第一节 筹资渠道与筹资方式	131
第二节 资金成本与筹资风险	136
第三节 投资风险与投资决策	140
第四节 企业对外投资的管理	146
第十二章 企业研究开发与技术引进	149
第一节 科学研究的条件、种类与对象	149
第二节 技术开发的途径与影响因素	151
第三节 企业技术体系与技术寿命周期	153
第四节 技术引进	155
第五节 技术方案的经济评价	157
第十三章 企业人力资源开发和管理	160
第一节 企业人力与管理	160
第二节 企业人力资源的组织	162
第三节 劳动定额和劳动定员	164
第四节 工资制度与激励	168
第五节 人力资源的开发与保护	170
第十四章 企业的资产管理	173
第一节 企业资产管理的对象和要求	173
第二节 固定资产管理	174
第三节 无形资产管理	179
第四节 流动资产资产管理	180

第五节	企业的设备使用和更新.....	183
第十五章	企业物资管理.....	188
第一节	物资管理的意义.....	188
第二节	物资定额管理.....	190
第三节	物资供应计划和采购管理.....	195
第四节	物资仓储管理.....	197
第十六章	企业产品质量管理与控制.....	201
第一节	质量与质量管理.....	201
第二节	全面质量管理及质量保证体系.....	204
第三节	产品质量控制方法.....	208
第十七章	企业产品的市场开拓与营销.....	218
第一节	购买动机与购买行为.....	218
第二节	市场研究.....	221
第三节	市场开拓与营销策略.....	225
第十八章	企业经营成果控制与分析.....	240
第一节	企业利润与影响因素.....	240
第二节	利润规划与敏感性分析.....	242
第三节	利润成果评价、分析与利润分配.....	249
第四节	企业诊断与经济效益评价.....	253
第十九章	加工制造企业生产过程组织与控制.....	261
第一节	工业生产过程组织的概念和要求.....	261
第二节	生产类型和生产过程组织形式.....	263
第三节	流水生产及其要素配置.....	266
第四节	生产作业计划及其控制.....	268
第二十章	商业服务企业经营与管理.....	274
第一节	商业企业经营管理概述.....	274
第二节	商业企业购销存运管理.....	278
第三节	商业零售业连锁经营.....	284
第四节	服务业经营.....	286
第二十一章	工商谈判.....	287
第一节	工商谈判概述.....	289
第二节	工商谈判的程序.....	293
第三节	工商谈判的技巧.....	298

上 篇

第一章 企业概述

企业是现代市场经济的主体,是国民经济系统的基本单元。它在一定的环境中生存,并负有高度的社会责任,必须按照市场经济的一般规律和社会的需要规范自身行为,自主地开展经营活动,有效地达到自身目标。

本章的任务是介绍有关企业的基本概念和基本知识,重要内容包括企业的概念及种类、企业的内部构造、外部环境以及企业的社会责任和企业行为等。通过本章的学习,要求在掌握企业的一般概念和基本特征的基础上,重点认识和了解企业的生存环境及其负有的社会责任,以及在市场经济条件下企业的行为方式及其行为规范,从而奠定进一步学习的理论基础。

第一节 企业的一般概念及类型

一、企业的一般概念

企业是从事生产、流通、服务等经济活动,以产品或劳务满足社会需要并取得盈利,自主经营,自负盈亏,依法设立的经济实体。它是社会经济活动的基本单位。

企业是一个历史概念,它是生产力发展到一定阶段的产物,是商品生产的产物。就是说,不是任何社会的经济活动都是以企业为基本单位的。原始社会早期,生产只能是依靠集体的力量进行,所以由血统关系组成的氏族成为适应当时生产力水平的社会经济活动的基本单位。后来随着生产力的发展,氏族经济开始瓦解,家庭则逐渐取而代之成为社会经济的基本单位。奴隶社会则是由奴隶主组织的强制性的奴隶集体劳动为生产形式。到了封建社会又是以农民家庭为社会生产、消费的基本单位。所以从原始社会到封建社会,社会经济活动主要是通过氏族或家庭为单位进行的,但它们都是以手工劳动为基础的自给自足的自然经济条件下的经济单位,都不是企业。

企业的产生,在历史上是同资本主义生产方式相联系的。在商品经济高度发展和机器大生产基础上,资本主义生产方式得以确立,从而引起社会生产组织形式发生了根本变革,社会生产的基本单位则由家庭或作坊演变成由资本家雇佣大批工人,运用现代化生产设备进行生产的具有高度市场化、社会化的企业。

企业具有两重性。它首先是社会生产力的组织形式,同时又体现一定的生产关系。如果抛开生产关系方面的属性,仅就其作为生产力组织形式和商品经济的基本单位来分析,任何企业都具备如下技术和组织特征。任何社会经济单位,只有具有这些特征时,才成为企业。

1、企业是从事生产、流通、服务等活动的经济组织,它由生产资料所有者通过一定的方式把一定数量的劳动者和生产资料集合在一起,为特定的生产目的组成特殊的生产经营体

系和进行协作劳动。

2、企业是商品生产者,不是为自己消费而生产,而是以自己的产品或劳务通过交换与消费者和其它生产单位发生经济联系,满足一定的社会需要,同时获得盈利。商品性和盈利性是企业的最重要特征。

3、企业是生产资料所有者谋求利润的场所,具有独立的经济权益。为了自身的发展,为了获取更多、更大的利益,它要主动地、积极地发展自己的生产力。

4、企业是社会经济力量的基础,企业生产力的总和构成社会生产力。企业素质及其发展状态影响整个社会经济生活发展水平。

二、企业的类型

按照不同的角度标准,可以把企业分成多种类型。

(一)按部门或经营方向来分析,不同经营方向的企业有不同的技术基础和经营特征,可分为:

1、工业企业

工业企业是从事工业性产品生产和劳务活动的企业,包括采掘工业企业、加工工业企业和技术服务性的工业企业。工业性产品生产和劳务活动,是指运用物理、化学、生物等技术,对自然资源,农业产品和它们的中间产品进行加工,使其转化为生产资料和生活资料或维持其功能的活动。工业企业是在手工业作坊基础上发展起来的。随着社会生产力的发展和机器的应用,又产生了大机器工业企业,即现代工业企业。其主要特点:

(1)大规模地采用机器或机器体系进行生产,并且系统地将科学技术应用于生产。机器有其自身的运转规律,它使企业生产具有高度的组织性、科学性和技术性。在现代企业中,无论是设计产品、制定工艺规程,选择操作方法,组织生产过程,都必须系统地运用科学技术知识。

(2)劳动分工更加精细,协作关系更加复杂、严密。在现代工业企业中,整个生产过程分成许多不同的工艺阶段,划分为许多专门的加工过程。每个工艺阶段和专门加工过程又细分为许多工序,采用不同的机器设备,有不同工种的工人从事生产,每一种产品都是企业全体人员共同劳动的成果。细致的劳动分工要求严密的劳动协作。企业生产过程的各个工艺阶段,各个加工过程,各道工序以至每个人的活动,都要同机器体系的运转协调一致,保证企业生产顺利进行。

(3)生产过程具有高度的比例性和连续性。现代化生产要求各生产环节、各工序的生产能力保持适当的比例,要求各生产环节,各工序之间在时间上相互衔接,具有连续性。随着机械化和自动化程度的日益提高,以及流水生产线、自动生产线等先进生产组织形式的广泛采用,生产过程的比例性和连续性的要求越来越高。

(4)生产社会化程度高,有广泛、密切的外部联系。由于科学技术的进步和生产社会化的发展,现代工业生产在各种不同的分工方式基础上(如按工艺阶段或零部件分工),建立起许多专业化的企业(工厂),分别担任各种初级产品,中间产品和最终产品的生产,专业化企业间的联系和协作也愈益广泛和密切。一个企业进行生产所需要的工具、设计、原材料,以及多种元器件、零部件,要由许多企业提供。同时,每个企业也要用自己生产的产品或劳务,为其他企业服务。生产社会化的发展还使工业企业与农业、交通运输业、商业,以及国民经济的其他部门的许多经济单位,发生着千丝万缕的联系。

2、农业企业

农业企业是从事农、林、牧、渔、采集等生产经营活动的企业。农业主要是通过人们的劳动去强化或控制、利用动植物(包括微生物)的生活机能和外界的自然力,从而取得产品的生产部门。农业的最重要特点是经济再生产和自然再生产相互交织,自然条件对农业生产有较大的影响。

如果根据企业所从事的生产门类进行划分,那么从广义农业概念上讲,农业企业可划分为:农业(种植业)企业、林业企业、牧业企业、渔业企业等。有的农业生产企业,还可细分。如养猪生产企业,还可分为种猪生产企业、肉猪生产企业。有的农业企业则实行多种生产兼营,如农林兼营企业、农牧兼营企业、农工商联营企业等。

在我国,除了国营农场和乡镇进行集中性开发和规模经营的农业项目外,农村合作经济组织实行“双层经营体制”,农业经济活动主要是以家庭为单位进行。

3、运输企业

运输企业是指利用运输工具专门从事运输生产或直接为运输生产服务的企业。

运输企业按运输方式可分为铁路运输企业、公路运输企业、水上运输企业、民用航空运输企业和联合运输企业等。水上运输企业,又可细分为远洋运输企业,沿海运输企业和内河运输企业,按照运输对象可分为客运企业、货运企业和客货运输企业。按照作业专业化性质又可分为单纯运输企业、装卸企业和运输装卸企业。

运输是实现人或物的位置移动。工矿企业和农业企业内部的运输,是生产过程的直接组成部分。运输企业承担的运输是工农企业外部的运输,是生产过程在流通领域的继续,运输劳动消耗是对所运产品价值的追加。运输企业具有下述特点:

(1)运输企业不生产有形产品,不能储存,不能转让,生产的过程同时就是消费的过程,要提高效益就要充分消费,提高满座率和载运率,避免回程空载。

(2)大型企业较多,投资大,建设周期长。因此,较大的运输企业大都是由国家直接经营,或者由股份公司经营。同时,只有在资本积累到一定程度,信用制度比较发达的时候,才可能投资兴建铁路、航空等类大型运输企业。

(3)固定资产比重大,流动资金占用少,除了能源、工资外,很少需要原材料。

(4)运输安全是运输企业的基本指标,确保旅客和货物的安全是运输质量的直接组成部分。

(5)人员分散,除港口、车站装卸地固定外,作业区域范围较广,生产人员流动性大。

4、建筑安装企业

建筑安装企业主要是从事土木建筑和设备安装工程施工的企业。通常包括建筑公司、工程公司、建设公司等。

建筑安装企业的产品是各种工厂、矿井、港口、铁路、桥梁、管线、道路、住宅以及公用建筑等建筑物、构筑物和设施,形成各种生产性和非生产性的固定资产,是国民经济各部门和人民生活的物质基础。同工业产品相比,建筑安装企业的产品,特别是建筑产品,有几个重要的特点:固着一地,不便移动;复杂多样,彼此各异;体形庞大,整体难分;经久耐用;使用期长。这些特点直接影响建筑安装企业的生产和管理。主要表现是:

(1)生产的流动性。表现在建筑安装企业的人员和机具,甚至整个企业机构,要随着施工对象坐落位置的变化而迁移流动,转移区域地点。在一项工程的施工过程中,施工人员和机具要随施工部位的转移,不断地交换操作场所。

(2)生产的单位性。由于建筑物或构筑物的功能要求不同,所处的自然条件和社会经济条件各异,每个工程各有特殊的设计、施工条件。工料供应、施工方法、工程进度和现场布置都要因时、因地制宜,分别对待,相应地编出各不相同的施工组织设计,单独编制工程预算,以确定造价并进行成本核算。

(3)建筑安装生产周期长。较大的工程工期常用年计算,施工准备期也长,施工中要长期占用大量的人力、物力和资金,因而加速工程进度和资金周转,提高效率,降低成本,就成为管理的重要任务。

(4)露天和高空作业多,受自然条件的影响很大,质量和安全管理工作特别突出。

(5)建筑安装企业一般都是通过与建设单位(业主)签订专门的建设合同,按照建设单位提供的设计图纸、施工说明和相应的概算或预算造价进行承包施工。

5、邮电企业

邮电企业是指通过邮政和电信,传递信息,办理通信业务的企业。

邮电企业生产过程的特征是:生产结果不是任何新的实物产品,而是信息空间位置的转移,为用户提供效益;它的生产过程也就是用户的消费过程;传递信息的过程总是在消费双方之间进行的,因而生产过程一般要由两个以上的邮电企业参加才能完成。邮电企业是国民经济的一个重要物质生产部门,在信息发达的社会中,邮电企业的作用更加重要。

邮电企业经营业务主要分为邮政和电信。邮政业务主要是:函件、包件、邮政汇兑、报刊发行。电信业务主要是:电话、电报、传真、数据通信业务等。

6、商业企业

商业企业是指社会再生产过程中专门从事商品交换活动的企业。商业企业通过商品买卖活动,把商品从生产领域送到消费领域,实现商品的价值,满足社会生产和人民生活的需要,并获得盈利。

商业企业可分为若干类:根据企业的组织管理特征,分为现代商业企业和家庭(族)商业企业。根据企业在商品流通中的地位作用,分为批发企业和零售企业。批发企业有产区批发企业、销区批发企业和中转地区批发企业。零售企业有百货商店、连锁商店、超级市场、邮售商店、信托商店等。根据企业经营的商品种类,分为综合性商业企业 and 专业性商业企业。根据企业的业务性质,分为销售企业、加工销售企业、仓储(或储运)企业等。

7、旅游企业

旅游企业是指凭借旅游资源,以服务设施为条件,通过组织旅行游览活动向游客出售劳务的服务性企业。主要业务是招揽游客,组织游客按一定路线游览,从中获得效益。它具有投资少、利润高、收效快的特点。

旅游企业发展首先要开发、利用和保护旅游资源。各种风景名胜,文物古迹,民族文化艺术、风土人情和一切能引起游客兴趣的事和物都可以作为旅游资源。要使旅游资源转变为实际的旅游场所或旅游项目,就要对旅游资源进行开发和利用,并加强对旅游资源的保护。其次要提高服务质量。旅游业是一种国际性的行业,带有明显的竞争性,竞争的焦点在于改善经营管理,提高服务质量。旅游活动是旅游经营者同旅游消费者(游客)之间的交易。旅游经营者向游客提供的是旅游资源和各种服务,以满足游客的游览、观赏和娱乐的目的,旅游消费者付出费用,买到的不是一件具体的商品而是服务。服务乃旅游之本。因此,提高服务质量是旅游企业管理的基本内容。

8、金融企业

金融企业是指专门经营货币和信用业务的企业。它所经营的各种金融业务包括：吸收存款，发放贷款，发行有价证券，从事保险、投资信托业务，发行信用流通工具（银行券、支票），办理货币支付、转帐结算、国内外汇兑，经营黄金、白银、外汇交易，提供咨询服务及其他金融服务等。金融企业的类型很多，其中最主要的是银行。

金融企业按其资本的所属分类可分为：①公营金融机构，②私营金融机构，③合作金融机构，④股份制金融机构。

按经营活动的特点分类可分为：①中央银行，②商业银行，以及③专业金融机构即专门从事某一方面信贷业务的金融机构，如投资银行，抵押银行，储蓄银行，农业银行，外贸银行，经营分期付款信贷的金融公司，信用合作社，保险公司等。

金融企业的职能主要是：①充当信用中介；②充当“支付中介”；③创造信用流通工具。

（二）按资源配置结构来分析，不同企业根据某种资源的密集程度，显示出某种密集性特征，可以划分为：

1、劳动密集型企业

劳动密集型企业主要是指技术装备程度低、用人多、产品成本中活劳动消耗所占比重大的企业。它是相对于技术密集型企业而言的。

劳动密集型企业主要包括：①按企业投入的技术装备等固定资金与劳动力配合比例划分，即单位劳动力使用技术装备等固定资金量少的企业。②按生产经营成本构成来划分，即成本中活劳动消耗所占比重较大的企业。③按资本有机构成高低来划分，即有机构成低的企业。

发展劳动密集型企业对资金短缺、技术基础薄弱、而劳动力资源丰富的发展中国家来说，具有重要的战略意义：①有利于扩大劳动就业。②投资少，见效快，收益大。③有利于扩大出口，增加外汇收入，为经济建设积累更多的资金。④劳动密集型企业一般耗用的能源、原料的数量较少且原料来源广阔，可以就地取材。劳动密集型企业一般适合于产品生产简单、品种多、批量小、用工比重大的企业和产品，或者主要依靠传统手工艺，难以实行机械化、自动化生产的企业和产品。从发展前景看，大部分劳动密集型企业要逐渐转化为技术密集型企业。只有具有独特艺术魅力的传统手工艺企业例外。不能把发展劳动密集型企业与提高劳动生产效率、实现生产现代化对立起来。凡是可以半机械化、机械化、自动化代替手工劳动的企业要尽可能地实现技术改造。在发展过程中，要适应生产力发展的实际水平和可能条件，采用适宜技术，才会有好的经济效益。

2、资金密集型企业

资金密集型企业是指单位产品所需投资较多，技术装备程度较高，用人少的企业。它是相对于劳动密集型企业而言的。通常把钢铁工业企业、重型机器制造企业，汽车制造企业，石油化工企业等划归资金密集型企业。

资金密集型企业，一般具有劳动生产率高、物资消耗省、单位产品成本低、竞争能力大等优点，但是它需要大量的资金，技术装备复杂，还要有能掌握现代技术的各类人才，相应的配套服务设施，否则难以取得应有的经济效益。人工成本高，资源缺乏的发达国家，常把发展资金密集型企业作为经济发展的一项重要政策。发展中国家，为了实现国民经济现代化，提高生产技术水平，也在努力建设一批资金密集型企业。资金密集型企业的单位产品所需投资

多,因此企业的技术装备程度也往往比较高,故又称技术密集型企业。

但是,二者也有区别:企业的资金密集程度是和单位产品产量或产值的投资成正比,和单位投资所需劳动力数量成反比,而企业的技术密集程度则主要是和企业的机械化、自动化水平成正比,和手工操作的人数成反比。

由于技术密集型企业同知识密集型企业相近,有人就把技术密集型企业称为知识密集型企业,或知识技术密集型企业。

3、知识技术密集型企业

知识技术密集型企业是指综合运用先进的、现代化的科学技术成就的企业。在这类企业中,集中着较多的中高级技术人员,多数是属于需要花费较多的科研时间和产品开发费用,能生产高精尖产品的部门,如电子计算机工业、飞机和宇宙航空工业、大规模和超大规模集成电路工业、原子能工业、电子计算机软件设计、技术和管理的咨询服务企业等。

知识技术密集型企业,一般具有需要综合运用多门学科的最新科学研究成果,技术装备比较先进、复杂,投资费用大,中高级科技人员比重大,操作人员要求有较高的文化科学知识,使用劳动力和消耗原材料较少,对环境的污染较少等特点。

一般讲,企业内中高级技术人员的复杂劳动密集程度是知识技术密集型企业的重要标志。企业的中高级技术人员占企业全体人员的比重越大,知识密集的程度越高。

除了上述分类之外,还可以按照企业规模的大小,把企业分为大型、中型和小型企业,按照产出成果的不同,分为产品型企业和劳务型企业,还可以按照生产资料所有制构成,分为国有独资企业、集体企业、私营企业、合资合营企业、股份制企业等等。在此不予赘述。

第二节 企业系统结构与内部流程

一、企业系统结构与特征

无论何种类型的企业,都是一个系统,或者说是具有特定功能的生产经营体系。如果抽去其技术基础和组织类型的差别,那么企业的系统结构是大同小异的。

企业作为一个系统,它是两个以上相互区别、相互联系的要素集合而成的有机整体。企业为了从事生产或劳务,实现企业的经营目标,就必须具备实现目标的特殊功能,即必须拥有生产某种产品、提供某种劳务所需要的人力、物力、财力,以及反映这些要素相结合运动的各种信息,因此,企业系统主要是由人、财、物、信息、目标等五个要素所组成。

由上述要素组成的企业系统,可以抽象地看作是一个转换机构。这个转换机构的功能是将输入转换为输出(见图1-1)。在一定的环境条件下,企业系统输入的原材料、能源、劳动力、技术、资金、信息等资源,经过转换机构的加工处理,输出物质产品、增殖了的资金、局部革新了的技术、以及产生具有新作用的信息等。

企业系统的转换功能是通过要素的有序组合实现的。各系统要素的有序联系和相互作用形成企业系统的层系结构。企业系统要素是对系统结构进行细化或分解后所存在于基础层次上的单元。在要素层次之上,这些要素则组合成若干子系统。一般讲,现代企业系统都包括两个子系统,一是生产技术系统,一是经营管理系统。每一个子系统又都包括若干个二级子系统。生产技术子系统,是由设计系统、工艺系统、生产准备系统、基本生产系统、辅助

生产系统、生产服务系统等二级子系统构成。每个二级子系统又由许多活动或环节构成。如工业基本生产子系统由备料、加工、组装等环节构成；辅助生产子系统由设备维修、动力生产等因素构成。这些生产技术子系统之间具有生产技术的统一性，所以把整个生产技术系统连接与一个有机整体。经营管理子系统是由经营决策与计划系统、生产控制系统、供应与销售系统、人事教育系统、财务系统等二级子系统构成。每个子系统又都是由一系列活动或环节所构成。如决策与计划系统是由市场调查、销售预测、经营决策、长期战略规划和短期经营计划等构成；生产控制子系统由生产计划、进度控制、库存控制、质量控制等因素构成。这些经营管理子系统具有经营活动的统一性，从而把整个经营管理活动连成一个整体。它要求对经营管理各方面各环节的活动进行科学的组织和有效的协调，以实现管理的高效化和最优化。

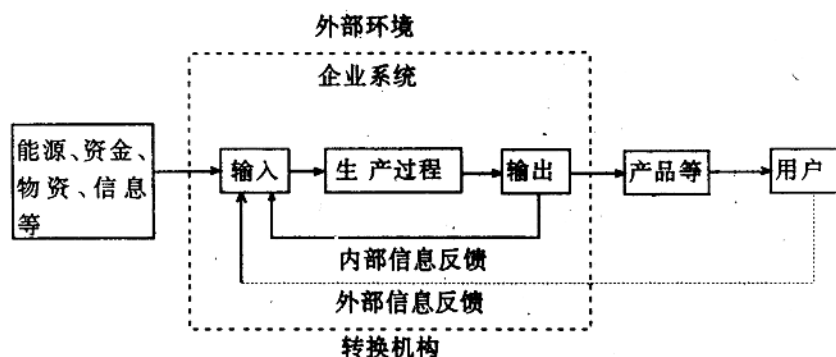


图 1-1 企业系统转换

企业作为一个系统，它又从属于一个更大的系统，构成社会经济系统中的—个子系统。企业要根据法律、法令和环境的需要，不断进行自身调整改革，以达到系统内外均衡，推动自身发展和社会经济的发展。

一般讲，企业系统结构具有如下特征：

1、企业系统是人机系统

企业是由提供劳动力资源的人和形成劳动手段的机器设备、设施、工具，以及资金、信息及其他物质资料等构成的。企业功能的发挥，要通过人的作用，以人为主体的实现人机结合。企业中的问题主要是人与物、人与人、人与工作之间的关系问题。只有发挥人的积极性、创造性，才能发挥劳动手段的效能，在人机的合理结合中，创造企业效益。

2、企业系统是动态系统

企业系统的运动过程，包括了资金、物资的运动及人的生产活动和管理活动等。为保证其运动永远处于连续的状态，要求一系列的内部均衡；资金运动要求加速周转与循环，保证最低限度的资金利润率；物质的运动要求实现产品的效用和价值，并得到物资消耗的实物补偿；人的活动要求合理的报酬和必要的物质福利和精神鼓励；信息的流动要求及时有效的信息反馈与信息更新，等等。

3、企业是动态的开放系统

企业要从外界取得和输入物质、能量和信息，通过中间转换，再向外界输出其产品或劳

务。通过这种输入、转换和输出的川流不息的运动,同外界环境发生密切的联系。企业系统的功能是通过同外界环境的关系中表现出来的。外部环境的变化,经常影响企业系统正常的生产经营活动。它要求企业必须适应环境变化和需要,使自己的活动与整个社会经济活动保持协调一致,即取得与外部环境的动态均衡。建立内部、外部的信息反馈网络,就是为了适时调整企业结构和行为,更好地适应外部环境和内部条件的变化,提高企业自身适应能力,同时,对环境施加影响,争取更有利于企业发展的外部条件。

4、企业是多层次、多目标的系统

如前所述,企业作为一个系统,它可以划分为若干个子系统,各子系统又可划分为若干更细更小的系统等,例如,生产子系统可以划分为各种产品的生产体系,每种产品的生产可能就是一个分厂,分厂中设有车间、科室、工段、班组等。所以,企业是个多层次的系统。企业系统与子系统、子系统与更小的子系统、子系统与子系统、小系统与小系统之间的关联,表现为总目标、分目标与各具体目标之间的关联,因而,企业系统又是个多目标系统。根据企业系统的层次和目标设计企业的结构和功能,并使其合理化,是企业活动正常运行的必要条件。企业系统的内部均衡,要求各子系统目标必须服从企业总目标,以保证企业与环境外部均衡的实现。

二、企业系统的内部流程

企业系统中包含着四个组成部分,即四大流程:

1、企业的产品流程

企业是通过生产产品或提供劳务来满足社会需要的。这个过程的运动程序是:根据市场预测和企业决策,进行产品的研究、设计和制造,生产出产品。经过销售,供用户使用和消费,在使用过程中为用户提供各种必要的服务,并了解和研究使用中的要求,进一步改进产品的设计和制造,又生产出更好的产品投入市场。这个过程就是企业的产品流程。

2、企业的价值流程

产品在生产过程中,要耗费各种各样的资源,产品销售之后,要对各种耗费进行补偿,同时要获得盈利。所以对整个产品流程要用货币形式,从价值方面进行核算、监督、控制,使产品在充分利用资源和最经济、最合算的条件下生产出来。这就需要有一个价值系统、财务系统来表现企业的产品流程。伴随着产品流程,并以货币形态来反映、监督、控制产品流程的资金运动过程,就是企业的价值流程。

3、企业的人事流程

生产经营活动的客体是物质产品及其生产经营过程,而主体是劳动者。劳动者的录用、调配、培训、考核、工资、福利、奖惩、升迁,以及质量要求、数量控制、各类劳动者相互之间的比例关系等,都应按照企业产品流程各部分的客观要求合理安排,在劳动过程中,通过建立科学的组织机构和合理的规章制度,协调人事行为,加强劳动保护、环境保护等途径,合理组织劳动过程,提高劳动生产率。反映产品流程的客观要求,以劳动者的数量、质量、管理方式、劳动技能、劳动者的工作积极性和劳动效率,以及劳动者的更新等,来主导产品流程正常、有效地进行,这种人事发展变化过程,就是企业的人事流程。

4、企业的信息流程

企业的经营管理活动,都是通过信息进行的。通过信息收集、信息处理、信息传输、信息

控制为管理服务。企业的计划系统也包括在企业信息系统之内,只是由于它的重要作用,才在企业系统结构中单列出来。反映产品流程、价值流程、人事流程的运动过程,并对上述过程进行调节、控制,保证企业生产经营活动正常进行的管理信息运动过程,就是企业的信息流程。

第三节 企业环境及其社会责任

一、企业环境的构成及其特征

环境是指某一事物赖以生存和发展的各种外部条件,或是影响某一事物生存和发展的各种外在因素。企业环境是指对企业生产经营活动具有直接或间接影响作用的外部条件。

(一)企业环境的构成

企业环境的构成是复杂的,可以从不同的角度把握。就范围看,企业环境可由国内环境和国际环境构成;就企业经营要素看,企业环境可由投资环境、劳动力环境、资金环境、技术环境、信息环境、市场环境等方面构成;就企业活动的社会关系看,企业环境可由投资者、消耗者、供应者、主管机关、政府部门、社会团体等方面构成。总之,企业经营的环境是一个综合性的大环境。这个大环境是由许多具体的小环境组成的。各个小环境之间既相互区别,又相互影响。通常情况下,企业环境包括:

1、自然地理环境

企业的自然地理环境主要由一个国家或一个区域的自然资源、地理条件、气候条件等方面组成。企业需要根据自然环境状况,研究原材料、能源的供应,分析产品销售的地理位置,权衡生产、交通运输条件以从事生产经营活动。企业的生产经营活动必然要受到自然物质环境的限制。一般不能超出自然资源禀赋搞“无米之炊”。

2、经济环境:

企业的经济环境主要包括国家和地方的经济发展规模、速度,国民经济结构、产业结构、政府的经济政策、国家的经济法律、法规、法令,社会经济发展战略和规划,人民生活水平,消费结构,市场供求状况和社会基础设施等。经济环境因素对企业经营活动有直接的关系,是企业行为的出发点和归宿。

3、政治环境

企业的政治环境主要指的是国家社会制度和政权性质,国家的路线、方针、政策等。不同的国家有不同的政治环境。企业行为必须适应国家政治环境的要求,才能在这个国家生存和发展。

4、社会环境

企业的社会环境主要是指一个国家的人口数量、年龄结构、职业结构、民族构成和特性、生活习惯、道德风尚、历史和文化遗产等。企业是在社会中从事活动的,企业的各项目标都要适应社会价值观念和社会信仰的要求。企业目标可以多种多样,无论怎样的目标,都要使社会感到它有助于人们在社会中生活得更好。

5、科技环境

企业的科学技术环境主要包括国家的科学技术发展水平,新技术、新设备、新材料、新工

艺的开发和利用,国家的科技政策、科技管理体制和人才等方面。科学技术是企业生存和发展的技术保证,它直接关系到企业生产技术的发展方向和可供利用的技术资源。

6、文化教育环境

企业的文化教育环境主要包括人们的受教育水平和文化素质,各种大专院校、职业学校的发展规模、结构等,它直接关系到企业职工的来源、构成及素质。在一个文化教育环境比较优越的条件下,企业就可以获得比较好的人才基础。

企业的外部环境大多是企业自身不可控的因素。一个企业,只有认识其周围的环境,了解它们的发展变化,才能较好地适应它们,为企业求得生存和发展的机会。

(二)企业环境的特征

1、变动性

企业环境因素不断变化。有的是渐进的,变化比较缓慢,不易及时察觉和把握;有的是突变的,对企业的影响也是很快、很大的。自然资源、地理环境变化比较慢,而经济因素,特别是市场因素变化比较快。类似这些因素的或慢或快的变化,有时会给企业带来发展的机会,有时可能会给企业造成发展的障碍。所以,企业的领导集团应当及时预测环境变化的趋势和特征,采取对策,调整自己的生产经营活动。

2、复杂性

企业环境因素是多方面的、复杂的,多种因素综合地对企业发生影响,有的直接发生影响,有的间接发生影响,都对企业行为形成制约。在复杂的环境因素中,企业必须全面分析各种因素的影响,特别是着重分析那些对企业影响重大的因素,做出恰如其分的决策,才能使企业在复杂多变的环境中,始终兴旺发达。

3、交互性

构成企业环境的各种因素是相互依存、相互制约的,无论那一个因素发生变化,都会直接或间接地引起其他因素的变化。例如,社会因素的变化会引起市场需求的变化,市场需求的变化会影响生产及其资源的分配,从而引起经济环境、科技环境的变化等等。这些相互作用、相互依存的关系,都会对企业发生连锁反应。

4、环境的不确定性

对企业而言,外部环境(包括各种约束在内)的变化,都是企业决策者事先难以准确预料、并难切实地加以控制的。凡是非企业决策者所能控制的外部条件,都构成企业环境的不确定性。可以说,企业经营总是在同不确定性因素打交道,因而企业经营总存在风险。

二、企业的社会责任

企业在与环境交流的过程中,负有高度的社会责任。

企业的社会责任是指企业必须为所处社会的福利、稳定和发展予以关心、支持和促进等方面的含义。企业社会责任大致上可以归结为解决社会问题的责任和承担特定利益集团的责任。前者如就业机会均等、环境保护和生产更好更安全的产品等几个方面。这些责任因企业而异,银行的社会责任可以完全不同于制造厂商的责任,履行责任的方式有差别。同时企业面临的社会是由不同集团的人所组成。这些不同的社会集团,都有各自的利益。企业当然应对这些不同的利益集团承担特定的社会责任,满足各种利益集团的愿望和要求。企业面临的利益集团主要有所有者、顾客、债权人、职工、政府、社会等。

(一)所有者

企业对所有者的基本责任是保护所有者的投资并使其增值。这通常表现为利润和发展。所有者希望获得合理的投资报酬,希望企业发展、扩大。原因有二:一是企业扩大,就有可能有机会开辟新市场,为更多的人提供更多的商品和劳务。二是随着企业的扩大,通常随之而来的是利润的增加。一般企业都认为对所有者承担的责任要重于对任何其他集团承担的责任。因此,企业的社会责任在很大程度上受到企业所有者愿望的影响。

(二)顾客

企业的兴衰成败并不取决于利润动机,而是取决于顾客或市场。顾客购买这家企业的商品或劳务,这家企业就生意兴旺。顾客不购买这家企业的商品或劳务,这家企业就得倒闭。使顾客始终满意的最好的方法之一是随时注意顾客需求的变化情况。

(三)债权人

债权人是指向企业出借资金的人。有些债权人向企业提供了材料或供应品,另一些债权人则借线给企业。企业对这些人的责任就是到期偿还债务。如果做不到这一点,企业的信用就会受到影响。债权人(企业银行等)的经营活动也会受到影响,甚至形成连锁反应。因此,承担这一责任,对企业对社会都是有利的。

(四)职工

职工生产或提供企业所出售的商品或劳务。企业对职工承担的社会责任是,提供优厚的工资、良好的工作条件、职业保证以及满意的工作。这些目标的实现可能是一件困难的工作,因为情况经常在变化。今天是优厚的工资,到明天就可能不算优厚了。上一次职工所满意的合同条款到了合同期结束时可能成为职工不大能接受的东西。由于企业非常需要依靠职工,所以它不能忽视对职工所承担的责任。

(五)政府

企业在遵守国家法律、接受政府的指导和管理方面也负有社会责任。遵法守法,按时足额纳税,从企业方面经常采取积极措施,促进社会政治稳定、经济繁荣,并且积极参加政府号召的植树造林,保护环境,支持公益事业等,都是企业应承担的社会责任。

(六)社会

使社会成为居民更好的生活场所也是企业的一个社会责任。要达到这一点,企业就必须同社会一起共同设法解决面临的社会问题。对企业的要求是:提供就业机会和良好的工作条件;参与本地社团组织及慈善事业的活动;保持环境的清洁(如果某些生产过程会造成环境污染,企业就得采取措施,使之降到最低限度,可能时要消除这些污染),按公平合理的价格向社会公众提供合适的商品和劳务。

一般讲,企业解决社会问题的责任与对不同利益集团承担的特定的社会责任之间有着密切的联系。因为不同利益集团对各类社会问题的解决有着不同的要求,所以企业对解决社会问题的责任,会随着社会利益集团的不同而发生变化。譬如为了达到业主需要的利润和发展,机会均等,环境保护以及保护消费者利益这些责任都必须尽到。而对于雇员来讲,机会均等与生态环境(如减少工作岗位上的噪音),则是企业最主要的责任。对于顾客来说,保护消费者权益则是压倒一切的课题。

企业社会责任的提出,有其深刻的背景。一百多年前的企业,曾经信奉威廉·范德比尔特“让公众见鬼去吧!”的教条,固守“货物出门,概不退换”的老观念。而在今天,企业的社会

价值观念发生了变化,认识到必须从过去的同社会对抗转向同社会合作,企业的目标应当有益于社会,而不应有损于社会,企业在达到经济绩效的同时,还必须能够充分提高社会绩效,谋求经济因素和技术因素与社会因素的协调,否则企业生存发展就将受到疑问。所以举凡成功的企业家,都这样认为:企业帮助社会实际上就等于帮助自己。他们都是在追求企业利润和社会责任两者之间保持一种平衡关系。

此外,现代社会经济中,企业的地位和作用愈加重要。而且社会现存的一些公害问题(如环境污染)本身又是因为企业的活动引起的。因此,这在客观上必然要求企业不仅要重视经济产出,而且要重视社会产出;不仅要创造经济价值,而且要创造社会价值;不仅要实现经济责任,而且要承担社会责任。所以无论是企业自身的需要,还是社会公众的呼声或者是政府的立法要求,都强调了企业承担社会责任的重要性。企业只有介入社会问题的解决,才能成为社会进步的推动者。

第四节 市场经济条件下的企业行为与规范

一、企业行为目标及行为方式

根据微观经济学原理,市场经济中的企业都是根据利润最大化原则行事的。就是说,市场经济中企业的行为目标是追求利润最大化。为此,企业都将遵循边际收益等于边际成本这一原则。

利润最大化作为企业的行为目标,是资本运动的客观规律。马克思曾经阐明了追求利润(剩余价值的转化形式)最大化是资本家的内在动机。因为资本家只是人格化的资本,而资本的生命力在于不断运动以增殖自身的价值。这种对交换价值(价值的表现形式)的追求是永无止境的。正是由于存在着人格化的资本,故所有者无论是自己直接经营还是寻找代理人经营企业,都将趋向于利润最大化。由其直接经营,资本价值增殖的客观要求将反映为企业主追求利润最大化的强烈冲动。企业主按其本能的指引寻求利润最大。如由其寻找经理人代理经营,他们也将“迫使”代理人的决策符合长期利润最大化目标。

利润最大化的行为目标,支配着企业的行为。与此同时,企业追求利润最大化又要受制于一些客观条件的约束,故企业追求利润最大化并不能随心所欲,它不过是在一定的约束条件下追求目标函数(利润)的最大化。企业的行为方式是指企业在既定约束条件下如何实现利润最大化的问题。显然,不同企业的具体行为方式可能存在很大的差别,这取决于各个企业的内在条件和外部环境的差异。但是,不同企业的具体行为方式中客观上存在着共性,由此可以揭示出企业的一般行为方式。一般讲,企业受利润最大化目标的指引,其行为方式主要包括竞争、垄断、创新和投资等。

1、竞争。在商品经济和市场经济中,竞争无处不在。马克思把竞争区分为部门内部和部门之间的竞争,前者决定了商品社会价值的形成,后者决定了平均利润率的形成。也有人把竞争划分为买方竞争、卖方竞争和买卖双方之间的竞争三类。但不管怎样划分,竞争总是发生在市场主体之间,是各个市场主体为争取自身利益而必然采取的行动。各个企业为谋求自身经济利益而采取的竞争手段可以有所不同。但是企业必然参与竞争是无可置疑的。所以竞争是企业为实现其利润目标必然具有的行为方式。换言之,企业出于利润最大化的目标,