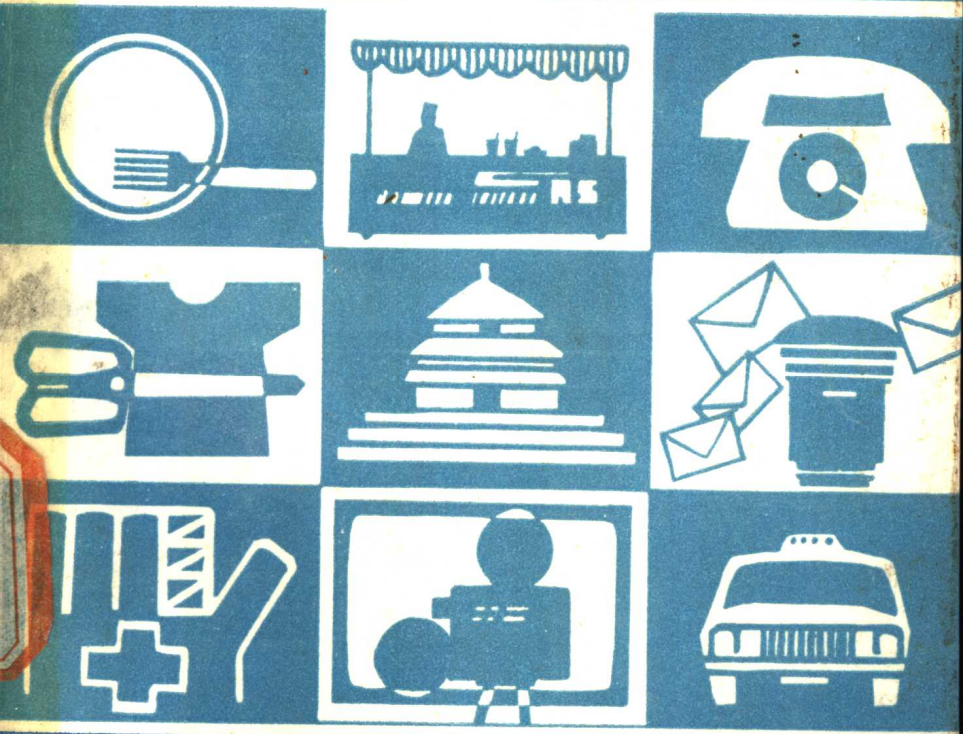


服务业管理学

FU WU YE GUAN LI XUE

马龙龙 张仁勇 著



社会科学文献出版社

服务业管理学

马龙龙 张仁勇 著

社会科学文献出版社

北京·1992

(京)新登字028号

服务业管理学

马龙龙 张仁勇 著

社会科学文献出版社出版、发行

(北京建国门内大街5号)

新华书店经销 1202工厂印刷

787×1092 1/32开本 10.125印张 226千字

1992年2月第一版 1992年2月第一次印刷

印数00001—4000 定价：4.90元

ISBN 7-80050-245-7/G·42

前 言

随着服务业实践的发展，中外经济学对服务经济理论的研究日益深入。纵观中外服务经济理论的研究过程可以发现，人们在服务经济学基本理论和服务业发展战略方面的研究已经取得了诸多硕果。这些成果直接影响着服务经济领域内决策者的行为，指导着服务业的发展。然而，到目前为止，人们还没有系统地从宏观和微观两个角度阐述过服务业管理问题。本书写作的目的就是为了填补这一空白。

我们试图从理论上阐述服务业管理行为的一般运行过程及其特点，而不是从实证分析的角度去说明某种服务业管理行为在特定时空条件下的发展变化。也就是说，本书是一本揭示服务业管理活动一般发展变化规律的理论性专著。它的目的是为人们分析特定条件下服务业管理行为的发展变化趋势提供基本依据，并用系统理论展示出服务业管理活动的概貌。

本书分两个层次对服务业管理活动进行研究：一个层次是从宏观角度对服务业的全行业管理活动进行研究；另一个层次是从微观角度对服务企业内部的管理活动进行研究。前者意在揭示服务业总体运行的基本轮廓，阐明服务经济领域内诸种基本要素的一般特征，并在此基础上确立服务业宏观管理政策。后者意在揭示服务企业内部管理活动的一般过程，阐明服务企业内部管理活动中的基本矛盾并探寻出解决方法；同时，也说明服务企业内部管理活动与外部社会现

象、经济现象的宏观联系。本书在对这两个层次进行分析研究时是把两者统一起来进行的。这主要是因为现象本身就是重复、复杂地联系在一起的，无论是在何一时空中，这两个层次的活动都是同时并存的。它们相互约束，在实际过程中缠绕在一起，人们只能在纯粹的理论思维中把两者区分开。

坦率地说，在几乎没有可供参考的同类书籍的情况下，对服务业管理问题进行如此大跨度、全方位的研究决非易事，尤其是在服务业市场发展变化莫测的时候来从事这样的研究就更是难上加难的了。因此，本书的粗疏、纰漏乃至错误之处在所难免。我们的意图是设计出服务业管理学的基本框架，以便人们能进行更加深入的讨论。

全书分上、下两篇，共十三章。其中，第一、二、三、四、五、七、八、十、十一、十二章由马珑珑同志撰写；第六、九、十三章由张仁勇同志撰写。在本书的写作过程中，我们得到了中国人民大学、财政部财政科学研究所的同事及朋友们的支持和帮助，四川省食品工业协会的同志们也给了我们很大支持，在此一并致以深深的谢意。

作 者

1991.8.

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 服务业理论与实践的发展	(12)
第二节 如何建立服务业管理学	(18)
第三节 服务业管理学的研究任务和对象	(22)
第四节 服务业管理学的研究方法	(28)
上 篇 服务业宏观管理	
第二章 服务业的划分	(31)
第一节 服务业的性质	(31)
第二节 服务业范围的划定	(55)
第三章 服务业的发展过程	(69)
第一节 服务业增长的原因	(70)
第二节 服务业的增长阶段	(75)
第三节 中国服务业的发展	(103)
第四章 服务业宏观管理体制	(112)
第一节 服务业宏观管理体制的类型	(112)
第二节 服务业宏观管理政策	(129)
第五章 服务业所有制形式管理	(137)
第一节 服务业所有制形式管理手段	(138)
第二节 我国服务业所有制结构研究	(147)
第六章 服务业市场管理	(166)
第一节 劳务经营者资格管理	(166)

第二节	服务业经营网点管理	(177)
第七章	服务业价格管理	(181)
第一节	劳务价格管理的特点	(181)
第二节	劳务价格管理政策	(192)
下 篇	服务业微观管理	
第八章	服务企业管理组织结构	(196)
第一节	服务企业管理组织的类型	(197)
第二节	服务企业管理组织结构选择	(208)
第九章	服务企业激励机制	(214)
第一节	服务企业激励机制的确立	(215)
第二节	服务企业激励机制的运用	(224)
第十章	服务企业经营过程	(229)
第一节	服务企业经营过程的内容	(230)
第二节	服务企业经营的外部环境	(243)
第十一章	劳务生产管理	(256)
第一节	劳务生产项目选择	(257)
第二节	劳务生产组织形式管理	(267)
第十二章	服务企业劳务销售管理	(277)
第一节	劳务销售渠道选择	(279)
第二节	劳务销售方式选择	(292)
第十三章	服务企业人事管理	(300)
第一节	服务企业干部管理	(301)
第二节	服务企业普通劳动者管理	(312)

第一章 绪 论

经济思想史表明：经济学的进步和经济理论体系的不断复杂化总是以现实经济系统的变革为基本条件的。这里所说的变革，既包括导源于政治制度和社会组织体系的结构变动或突发性质变的经济体制变动，也包括由资源配置模式、人口状况、技术水平等因素的单项或多项变动引起的生产力变动。反过来，经济科学的进步和经济理论内容的丰富又会促进现实经济系统步入新的运行轨道。恰恰是这种交互作用使得人们既要从经济学的发展过程中寻求实际经济运行变动的深层原因，又要从经济理论模式的变动中追寻新经济系统的可行模式。这是符合客观实际的思维定式。

在封建社会，生产资料（如土地）的私有基本上是部分政治贵族的特权，他们凭借这种特权对其它各阶层进行剥削，往往可以轻而易举地获取巨额利润。因此他们并不需要系统的理论去指导自己的经济行为，只有其庞大的家庭内部经济活动需按照较为复杂的原则去管理，然而这种原则也没有复杂到值得将其理论化。况且，原则的制定者和执行者一般也不具备这种素质，因为他们大多是实干者而非学者，他们对自己所从事的工作既没有进行理论研究和理论概括的兴趣，也从未感到有此必要。另一方面，绝大多数农业劳动者基本上过着自给自足的生活，这些人并没有多少市场风险和经营选择权。而那些城市小商品经营者也只是通过商品

交换活动获取生活必需品，并不能利用商品交换从事大规模资本积累，从而成为大资本经营者。显然，所有这些劳动者都不需要系统的经济理论去指导自己的经济行为，而学者们也很难从这些人的经济活动中发现值得将其理论化的客观现实。

因此，在封建社会时期基本没有形成系统的经济理论思想，人们只是针对一些颇具不确定性且又关系国计民生、反复出现的经济现象提出了种种带有概括性的学术观点。其中部分观点对后来经济思想的发展起到了一定的推动和奠基作用。例如欧洲十三世纪最著名的教会学者阿尔培·魏理基和托马斯·阿奎那就曾提出了产品价值是制造产品所消耗的劳动和费用的数量的观点^①。这个观点虽然以手工业经济为背景，但却具备了古典政治经济学的劳动价值论的思想萌芽。

商品经济的发展和生产力水平的提高导致封建社会的崩溃及自由资本主义经济的出现，为经济科学的逐步成熟奠定了基础。重商主义是人类历史上第一种较为系统且具体指导政府行为的经济理论。它反映出了商业资本主义时代的基本经济特征。这一理论认定流通领域是创造财富的唯一领域，实际上是把货币看作财富本身而非财富的代表者。尽管后来的经济学家普遍否定了重商主义的基本观点，特别是与经济学基础理论有关的观点，但却自觉或不自觉地继承了其错误夸大货币作用的观点。这集中表现在无论是古典经济学家，还是当代经济学家，都一致把对货币流通量的调控视为解决宏观经济运行问题的重要有效手段。目前的资本主义宏观经济学实质上就是货币流通调控经济学。重商主义之后的重农

① 参见《政治经济学史》第I卷第156页（苏）卢森贝著

主义经济理论把视角彻底转向物质生产领域，试图从农业经济领域寻求经济增长的基础和原始推动力，并开始把整个生产领域和其它经济领域从观念上联结起来，从整体角变探讨国民经济运行的规则和一般发展模式。魁奈的“经济表”是这种统一性经济思维的集中表现和高度概括，正是这一点，魁奈在经济思想史上留下了永远值得研究和深思的印迹。人们从这个印迹出发，可以确立系统的经济学说。马克思的社会再生产理论可以说就是对魁奈“经济表”中体现出来的经济思想的精彩发挥。在对重商主义和重农主义批判性继承基础上建立起来的西方古典政治经济学，不但系统地、深刻地阐述了劳动价值论——从而使整体经济理论和经济分析有了逻辑出发点和推理落脚点，而且全面地反映了资本主义经济发展过程中可能出现的多重矛盾现象，并提出了颇有说服力的对策。这些对策部分被统治阶级采用，成为政府理财、管理宏观经济、调控微观经济的科学依据，部分地为后来的经济学家创立经济学新分支提供了颇具启发性的思维起点或思维方法。亚当·斯密、大卫·李嘉图和马尔萨斯、西斯蒙第等人是西方古典政治经济学的杰出代表，他们的理论体系交相辉映、各具特色，尽管在一些问题上存有根本异议，但却具备了同一特点：注重从总体角度考察、分析国民经济运行，从事物的相互联系上判断单一经济现象的成因和发展方向。古典政治经济学的这种进步，并不是因为经济学家深居书房中得到了新的灵感，而是由于他们所处的时代是资本主义经济日趋成熟、垄断资本主义经济即将取代自由竞争资本主义经济的时代，是商品经济已发展到把各类经济活动联结为一个相互依存、相互限制的整体时代。在这样一个时代里，任何一种经济因素的产生和发展都不是孤立的，都不可能脱离

其它因素的制约。哪怕是微小的变动，都要以环境的相应变动为基础和实现条件。

到此为止，经济学还没有正式将服务经济纳入视野。只是在研究其它经济问题时，感到了服务经济也是一个影响国民经济运行的制约因素，认识到很多经济现象的成长过程是和服务经济活动联系在一起的。因此，尽管服务经济理论体系没有形成，但服务经济学的一些基本概念和原理，却已被初步定义和揭示。这些定义和揭示，虽然不够准确和完备，但却对后来的服务经济学理论产生了重要影响。即便是被后来的经济学家否定的古典服务经济学观点，也对现代服务经济理论的形成起到了促进作用，因为对前人理论的批判恰恰是对现实理论形成的启示。在古典政治经济学家中，对服务经济理论的产生和发展贡献较为突出的是亚当·斯密和萨伊。在著名的经济学著作《国民财富的性质和原因的研究》中，亚当·斯密根据对前人理论的审视和对现实的剖析，不但以自己的劳动价值论为依据划分了生产性劳动和非生产性劳动，界定了不同劳动阶层与社会财富的创造和分配的基本关系，从而明确指出于服务劳动者属于非生产性劳动者并说明服务劳动者的收入纯粹是财富再分配的结果，而且初步阐明了服务经济对社会总体经济活动的有利和不利影响。萨伊对西方经济学基本理论的奠基作用虽然比不上亚当·斯密，但从服务经济学说史的角度看，他对服务经济学理论的创建做出的贡献却远远超过了亚当·斯密。这突出地表现在萨伊首先定义了无形产品的内涵和外延，并指出无形产品同样是人类劳动的成果，是资本的产物。基于此，萨伊分析了服务劳动者报酬的性质和客观界限，同时也对无形产品（即劳务）进行了分类。萨伊这些观点的形成是其价值理论的必然

结果，因为他基本否定了前人对生产的理解，他认为：“所谓生产，不是创造物质，而是创造效用。生产数量不是以产品的长短、大小或轻重估计，而是以产品所提供的效用估计。”^①以后西方服务经济理论的发展，大都是建立在萨伊所坚持的价值理论的基础上的。这并不是因为人们必然认同萨伊的价值理论，而是因为西方经济理论普遍否定了劳动价值论，而效用价值论成为西方经济学价值论的主流。因此，西方经济学家认定只有从创造效用的角度分析问题，才能把服务劳动的成果列入社会财富之内，才能把服务经济归入国民经济大系统之内。对服务经济理论的发展贡献较大的另一位古典经济学家是巴斯夏。巴斯夏不满意前辈的价值理论，试图创建更能体现他的“经济和谐”思想且可圆满解释社会交换活动的价值理论。正是在思考价值理论的过程中，巴斯夏顺理成章地把服务经济纳入了自己的研究范围，只是出于种种现实原因和理论思考的局限性，他并没有把自己理论起点内就包含的服务经济思想扩展到他的全部理论中去，也没有在自己的理论发展过程中全面阐释服务经济在社会经济运行中的作用。巴斯夏认为：服务也是资本，是物。^②劳动可以归结为人们彼此提供服务，因此，变换也就是服务的交换。所以，价值就是两种服务交换的关系。衡量服务有两个尺度：一是提供服务的人的努力和紧张程度；二是获得服务的人摆脱的努力和紧张程度。正是出于这种价值理论及与此相关的交换论，巴斯夏不仅把服务劳动者，而且也把上层建筑诸行业的人们如军人、警察、政府工作人员等统统视为社会

① 参见《政治经济学概论》第59页〔法〕萨伊著

② 参见《政治经济学史》第三卷第294页，〔苏〕卢森贝著

财富的创造者。他比萨伊走得还远、还彻底，以至于巴斯夏“合乎逻辑”地否定了物质生产和非物质生产划分的必要性，从而也就使人们不能利用他的理论去分析、观察国民收入分配圈流内的结构状况。

古典经济学中服务经济理论的这种状况是由当时服务经济的发展现实决定的。在古典经济学家们所处的时代，服务经济虽然已经较为系统化，服务劳动者也形成了一个劳动阶层，劳务已成为各阶层人民的消费品，服务业就业状况对社会总体充分就业能否实现的制约作用也正初步明朗化，但服务业毕竟还没有成为整个社会生产系统的关键部门，劳务也还没有成为人们大量消费的商品；而且服务业企业规模和固定就业规模还相对较小。这些必然使得经济学家只能对服务业系统内的基本现象进行初步的规范化概括，而不可能对服务经济进行全面的、深入的、细致的理论总结。

在西方古典经济学逐步发展的过程中，马克思主义经济学也日趋成熟。马克思经济理论不但深刻地揭示了资本主义经济的内在矛盾，揭示了商品经济发展的一般原理和社会生产方式变迁的一般规律，而且还指出了决定社会经济结构变动的技术性因素和体制因素，并展望了社会经济体制的发展方向，初步构造了社会主义经济体制的框架。马克思主义经济学的历史意义和现实作用是任何一个经济学流派都无法与之相比的。因为，其它经济学流派只是对既定体制的改革和完善起到了推动作用，而马克思主义经济学却引发了社会经济制度的根本性变革，成为深入到一般群众心灵中的理论武器，从而促成了贯穿20世纪始末的国际政治格局：社会主义制度和资本主义制度的对抗和相互制约。

马克思的服务经济理论是他的经济学理论的重要组成部分

分。马克思一方面重新确立了劳动价值论，指出了商品的二重性，认定商品是劳动的凝结物，商品的立体模式只是物质产品的外在表现形式之一，并不代表商品的实质。这样就把服务劳动生产成果也归入商品之内。另一方面，马克思则从生产关系和劳动一般性两个角度界定了生产性劳动和非生产性劳动，他认为：在资本主义社会内，既创造价值又创造剩余价值的劳动属于生产性劳动。这样，马克思就把受资产阶级雇佣的服务劳动者（如歌女）的劳动也视为生产性劳动（因为这些劳动者的劳动可为资产阶级带来剩余价值）。我们从马克思对一般劳动过程与生产性劳动的关系的分析中可以看出，马克思肯定了服务劳动在所有社会形态中都有可能属于生产性劳动。在《剩余价值学说史》一书中，马克思还指出了服务经济与社会分工细分化的联系，向人们揭示出服务经济的发展既是社会分工不断细分的结果，反过来它又促进社会分工不断向前发展。同时，马克思也概括了服务经济如何影响社会经济结构的变动。他的结论从某种意义上说是后来“三次产业”理论的雏形。当然，这只是从理论发展史角度得出的看法，并不是说“三次产业”理论的创造者一定是在继承了马克思观点的基础上才产生出自己的观点。另一方面，马克思的观点与“三次产业”理论又有本质区别。这集中表现在马克思是在生产性劳动和非生产性劳动划分基础上提出自己的观点的，从未把政府官吏的活动纳入服务经济范畴。而“三次产业”理论的创造者却是在基本否定生产性劳动与非生产性劳动区别的基础上形成自己的理论的，他们只是要阐明“三次产业”顺序膨胀的规则，却忽略了“三次产业”顺序膨胀的社会经济背景和真正原因。因而，他们把一切社会活动统统纳入经济活动，彻底混淆了国民收入初次分配与

再分配的关系。

马克思的服务经济理论对以后的社会主义服务经济理论的形成和发展起到了奠基作用。后来的社会主义经济学家在讨论服务经济问题时出现的争议，实质上是对马克思有关结论的理解上的争议。在考虑究竟如何扩展服务经济学的研究范围时展开的讨论，从根本上说乃是关于如何发展、拓宽马克思的有关结论的讨论。这充分反映出社会主义经济学家的思维习惯，并在一定程度上显示出社会主义经济学的发展特点。

19世纪70年代到20世纪初叶，在西方经济学界出现了“边际革命”。“边际革命”的根本要害在于用“边际效用价值论”取代“劳动价值论”，用“边际生产力”理论和“边际生产力分配”理论分别取代古典经济学的生产理论与分配理论。这一革命同时也包含了经济学研究方法的转变，即提倡用数学工具去分析经济现象，把复杂的经济现象和经济学原理公式化，从而把经济学纳入规范化轨道。另一方面，则要从边际分析角度出发去总结、探讨经济要素的动态变化特征和变化方向。发动这场革命的是英国的杰文斯、奥地利的门格尔和法国的瓦尔拉。“边际革命”对西方经济学发展的影响确实是难以估量的。现代西方经济学中的宏观经济理论和微观经济理论都是以边际效用价值论为依据，以边际生产力理论为核心和量化分析为前提的。边际学派的形成和发展，是与当时社会经济条件的变化相对应的。19世纪末、20世纪初正值垄断资本主义经济彻底取代自由竞争资本主义经济时期。在这一时期内，经济波动的周期性日趋明朗，经济危机不但困扰着资产阶级的经济行为，使政府调控宏观经济的难度越来越大，使企业经营决策面临更为强烈的不确定性，而

且,极大地影响了劳动者阶层的就业和消费活动,使人们对资本主义经济制度普遍产生了强烈的不满情绪,使广大受压迫阶层的群众开始寻求新的经济制度以改善自身的物质生活和精神生活状况。另一方面,世界贸易格局和产业格局也发生了急剧变化,老牌资本主义国家在世界经济中所处的地位渐趋下降,新兴资本主义国家的地位则日益上升。非但如此,国际社会分工体系和资本流向也发生了重大变化,这相应地带来了世界政治格局的变化。可以说世界经济秩序和政治秩序的形成主要取决于这一时期的历史性社会变革。所有这些都迫使西方经济学界调转经济学研究视角、更新经济学研究方法、重新审视旧有结论。只有如此,才能对原有经济现象和新的经济矛盾作出既合乎逻辑,又符合经济运行内在规律的确切解释。于是,西方经济学界的主力军开始抛弃总括性经济分析方法,进而确立深入、细致的量度分析方法;同时,在打破萨伊“供给自行创造需求”定律的基础上,把视角转向需求;从需求分析入手,确定新的价值论,阐明经济运行规律和分配规律。

边际学派没有忽视对服务经济的研究,他们把服务经济理论研究推向了一个新的发展阶段。其中贡献最为突出的是法国著名经济学家里昂·瓦尔拉。“经济均衡”理论是瓦尔拉的不朽贡献。在洛桑大学为他而树立的纪念碑上只是刻着这几个字:“经济均衡。”^①在其经济学名著《纯粹政治经济学纲要》一书中,瓦尔拉广泛使用了“服务”一词,他把服务分为“人力服务”、“土地服务”和“资本服务”三种形式。他指出:“为了显示出资本与收入之间的区别,我们把那些由使用资本取

① 参见《从马克思到凯恩斯十大经济学家》第79页,〔美〕熊彼特著

得的收入称为服务。这些服务可以分成两类。第一类是在私人消费和公共消费中就其固有形式加以利用的那些服务。例如房屋的遮蔽、律师或医师的鉴定或会诊和家具及衣服的使用，都属于这类服务。我们把这类叫做消费服务。第二类是通过农业、工业或商业转变成收入或资本——也就是说，转变成产品的那些服务。例如土地的肥力、工人的劳动和机器、仪器及工具的使用，即属于这类服务。我们把这类服务叫做生产服务。”^①从这段活中我们可以看出两点：一是瓦拉把劳务视为和工农业产品相同的社会财富；二是他所说的服务是一种广义的服务，实际上指各类产品的消费价值。正是在这一观点的基础上，瓦拉确立了自己的一般均衡理论，把社会财富供求均衡实现过程简化为方程组，并以此为基础论证了均衡价格的形成。从模式的形成来看，瓦拉深入透彻地分析了劳务对社会财富供求平衡的影响，只是这种分析以数学方程式表现出来，而不是采用文字表述。同时，分析本身也是和社会商品总供求均衡实现条件的研究联系在一起的。这可说是瓦拉的独创。后来宏观经济学的各种模型大都继承了这点。

伴随着技术状况、收入水平、消费习惯以及生产规模和流通规模等因素的变动，世界上各个商品经济较为发达的国家的经济结构在20世纪发生了很大变化。变化的突出特点是服务业在经济结构中的地位迅速提高，这主要表现在服务业产值和从业人数的不断增加上。早在20世纪30年代，经济学家们就注意到了经济结构的这种变化。其中较为充分地概括和总结这一现象的是英国经济学家阿伦·费希尔。在其所著

① 参见《纯粹政治经济学纲要》第214～215页〔法〕里昂·瓦拉著