



刘雪影 / 著

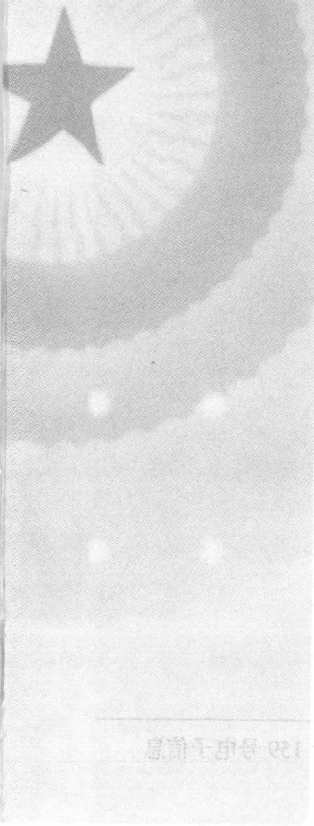
服务型领导的 理论与实践



NLIC 2970654862



电子科技大学出版社



服务型领导的 理论与实践



NLIC 2970654862



电子科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

服务型领导的理论与实践 / 刘雪影著. -- 成都 :
电子科技大学出版社, 2010.9
ISBN 978-7-5647-0634-0

I. ①服... II. ①刘... III. ①领导学 IV. ①C933

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 194451 号

服务型领导的理论与实践

刘雪影 著

出 版: 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息
产业大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 徐 红

责任编辑: 徐 红

主 页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 成都市火炬印务有限公司

成品尺寸: 140mm × 203mm 印张 6.5 字数 169 千字

版 次: 2010 年 9 月第一版

印 次: 2010 年 9 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-0634-0

定 价: 19.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83208003。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

序 言

一、本书的依据、目的和意义

近年来,传播服务型领导的著作和论文在管理界有逐步升温的趋势,这些著作为广大管理者和管理学研究者提供了新的视角,成为管理发展新的动力。但是,已经出现的著作都存在以下问题:一是研究对象单一。目前西方学者关于服务型领导的著作大多以企业管理为研究对象,而对政府、非营利组织等其他类型组织中的管理研究不足;我国学者则停留在政治宣传层面,而对企业、非营利组织等其他类型组织中的管理研究不足,也缺乏对管理实践的总结。二是视野狭窄。当前的服务型领导著作几乎都建立在西方现代管理哲学基础上,对于东方管理哲学、马克思主义管理哲学等其他类型的管理哲学缺乏起码的了解与参考。三是深度欠缺。当前的服务型领导著作都在积极倡导服务型领导的理念,但对这些理念都缺乏足够的理论说明,特别是对于当代服务型领导思想产生的必然性以及服务型领导将成为管理的主流方式这些重大问题,已有的著作都缺乏充分的论证。这也是当前关于服务型领导的著作多流行读物而少学术著作的主要原因。

这些问题是亟待解决的,因为如果不对服务型领导思想进行系统、全面、深入的分析和论证,这样一种具有革命意义的思想就有可能流于说教,这也正是本书的选题依据。

因此,对服务型领导思想进行系统、全面、深入的分析和论证就成为本书的目的,其中包括三个方面:第一,对当代服务型领导思想与当代管理实践的关系进行考察和分析,进而对服务型领导方式与当代社会之间的必然联系做出说明,以期为当代服务

型领导打下坚实的管理哲学基础；第二，对西方管理哲学之外的服务型领导思想进行全面的考察，主要是对中国传统文化中的服务型领导思想和马克思主义中的服务型领导思想进行考察和梳理，以期形成全面的服务型领导思想；第三，从管理哲学的高度对服务型领导的实践进行说明，探讨这样一种管理方式对于所有类型的组织的意义，而不仅仅把服务型领导限于企业管理领域或政治领域，以期形成系统的服务型领导思想。

对服务型领导思想进行系统、全面、深入的分析和论证具有重大的理论意义和实践意义。在理论方面，本书可以使管理哲学界对于服务型领导思想的研究向更高层次迈进，既可以对非企业组织中的管理方式向服务型领导转型进行深入研究，也可以在非西方现代管理哲学中寻找服务型领导哲学的思维根基，还可以对服务型领导做更坚实的管理哲学说明。在实践方面，本书可以为广大管理者和被管理者提供适应当代社会要求的管理视角，一方面，对于服务型领导方式的深入理解可以使管理者们更加自觉地从知识社会的社会现实出发、从内心出发尊重他们的管理对象，即知识工作者，进而采取符合科学要求和人性要求的管理手段实现管理的目的；另一方面，对于服务型领导方式的深入理解可以使被管理者们了解自己在组织中的合理地位，进而以主人翁的精神参与到组织的管理中并通过自我管理走向自由全面的发展之路。

二、本书研究现状

服务型领导思想在中西文化历史中都能找到悠远的思想根源和丰富的思想材料，例如在柏拉图、孔子、老子及孙子等人的思想中都能找到服务型领导思想的论述。但是把服务型领导思想作为一种运用于管理实践而又自成系统的管理思想来研究，还是近二三十年的事情。

“服务型领导”作为一个学术术语最早由美国的罗伯特·格林利夫 (Robert Greenleaf) 在 1970 年提出, 而邓小平稍晚于格林利夫独立提出“领导就是服务”的判断, 这是当代服务型领导的两个思想来源, 对二者的研究也成为当代服务型领导思想研究的主流。

“服务型领导”进入西方管理界和理论界主流视野是从 20 世纪 90 年代才开始的。进入 21 世纪后, 西方理论界对于“服务型领导”思想的研究和传播工作越来越积极。在这短短的时间内, “服务型领导”思想已经在西方管理界和理论界产生了积极的影响。第一, 西方管理学家们出版了大量的研究著作和论文, 如格林利夫的《The Servant-Leader Within: A Transformative Path》(2003 年)、James A. Autry 的《The Servant Leader: How to Build a Creative Team, Develop Great Morale, and Improve Bottom-Line Performance》(2004 年)、Robert P. Neuschel 的《The Servant Leader: Unleashing the Power of Your People (Kellogg)》(2005 年) 和《Servant Leader》(2006 年)、Stephen Prosser 的《To Be a Servant-Leader》(2007 年) 等; 第二, 服务型领导思想的积极倡导者们成立了专门的“服务型领导”研究和传播机构, 如“Greenleaf Center For Servant-leadership”(格林利夫服务型领导中心); 第三, 不少人建设了专业的关于“服务型领导”的网站, 如 <http://www.greenleaf.org/>、<http://www.leaderserve.com/> 等; 第四, 一些大学开设了专门的“服务型领导”的课程, 如麦默瑞大学 (McMurry University) 开设的“Servant Leader Class”课程; 第五, 越来越多的企业和机构正在实践“服务型领导”的管理思想, 如美国西南航空公司等企业和机构; 第六, 大量的当代管理学家都成为服务型领导思想的拥护者和积极倡导者, 包括詹姆斯·奥特里、沃伦·本尼斯、肯·布兰佳、彼得·布洛克、史蒂芬·柯维、马克思·德普雷、彼得·德鲁克、弗朗西斯·赫塞尔宾、乔·贾沃斯

基、吉姆·库泽斯、M.斯科特·派克、彼得·圣吉、彼得·威尔、玛格丽特·惠特利、达娜·佐哈尔等，他们的研究成果和著作也成为我们研究当代服务型领导的重要资源。但目前对于服务型领导的研究主要针对企业管理领域，而且没有对其历史必然性予以足够的说明，需要进一步的发展和完善。

中国国内对于服务型领导思想的研究主要在对邓小平服务型领导思想的研究以及与之相关的对于马克思主义管理哲学研究上面。围绕邓小平的“领导就是服务”的论断，国内学者公开发表了不少的论文，这些论文对于马克思主义管理哲学的研究和发展起到了推动作用；但国内对于西方服务型领导思想研究比较单薄，只在近年翻译出版了为数不多的几本著作，如高愉、孙道银翻译了拉里·C.斯皮尔斯、迈克尔·劳伦斯的《服务型领导——卓有成效的管理模式》（人民邮电出版社）、毕香玲翻译了罗伯特·P.诺伊歇尔的《服务型领导——有效释放员工能量》（中国铁道出版社）、温旻翻译了肯·詹宁斯、约翰·斯塔尔·沃特的《服务型领导——卓越的催化剂》（机械工业出版社）等，目前既没有出版系统介绍、总结西方“服务型领导”思想的著作或论文，也没有出版原创的关于“服务型领导”思想的著作或论文，更没有关于“服务型领导”的重大课题或重大成果的报道。更值得引起重视的是，国内关于服务型领导的研究主要还是停留在政治宣传层面，既没有对其进行全面的研究，也没有很好地解决“服务型领导”思想与管理实践的关系。

总之，本书已经有前人大量的研究成果，但还有许多方面需要改进，这也为本书的出现提供了机会。

三、本书的主要研究方法

为了更好地做好课题研究，本书采用了以下研究方法：

1. 辩证唯物主义和历史唯物主义的方法

本课题最重要的出发点是研究知识社会对“服务型领导”思想和实践的的决定性影响，这一研究方式是基于辩证唯物主义和历史唯物主义关于“社会存在决定社会意识”的论断而展开的。本书的所有研究都是建立在辩证唯物主义和历史唯物主义的世界观和方法论之上。

2. 比较研究的方法

尽管中国还没有系统的关于“服务型领导”学术著作，但中国悠久的历史历史中有大量关于“服务型领导”思想的言论，尤其在中国共产党登上历史舞台后，又出现了大量的关于“服务型领导”的论述（当然主要是在政治领域），这些都为我们对中西“服务型领导”的研究提供了条件，也为我们研究为什么在非知识社会条件下不可能使“服务型领导”成为普遍的必然提供了依据，因此本书对于“服务型领导”的研究采用了比较研究的方法。

3. 理论与实践相结合的方法

笔者在本书研究的过程中，曾在中国粮食研究中心积极推行“服务型领导”理念和管理方式并得到有关领导和同事的大力支持，以管理实践来对“服务型领导”思想进行检验和提升。

四、本书的研究思路

本书共分五章。第一章对历史上主要的服务型领导思想做一个总结和评介，为服务型领导的研究提供思想基础；第二章从理论上对管理的类型进行了划分，并对既有的管理类型进行了简要的分析，为服务型领导的研究提供理论依据；第三章分析了知识社会的特点及其对管理发展提出的要求和提供的条件，为服务型领导成为主流管理方式的必要性和必然性进行系统的说明；第四

章对服务型领导哲学的基本内容进行梳理，为当代管理哲学的发展提供新的视角；第五章确定服务型领导的实践内容并对企业、政府、非营利组织三类基本生活组织形式中的服务型领导实践方式进行讨论，为服务型领导的实践提供理论参考。

第一章首先揭示了服务型领导思想并非是现代社会的特有。在服务的本质定义为满足他人或社会的需要而进行的活动，管理是处于特定环境的组织或个人借助一定的方法实现其目标的过程的基础上，本书揭示了管理具有服务的特性。因此，本书把凡是强调管理服务特性的思想都称为服务型领导思想。这样，就需要根植于人类文明之中的服务型领导思想进行梳理。本书按照早期服务领导思想、马克思主义经典作家的服务型领导思想和当代服务型领导思想的划分方式分别对柏拉图、耶稣、儒家、道家、兵家、墨家、杂家、孙中山、马克思、恩格斯、列宁、毛泽东、格林利夫和邓小平的服务型领导思想进行了考察，尤其对格林利夫和邓小平为代表的当代服务型领导思想进行了对比、分析和总结，认为当代服务型领导思想是对当今社会在从工业社会向知识社会转型的过程中对管理在科学化和人性化两方面提出更高要求的呼应。

第二章对马克思的管理二重性理论进行了分析并把它确定为进行管理分析和研究的基本理论工具，并把管理二重性理论深化为对管理进行科学化分析和人性化分析的理论视角。由此，本书进一步把管理科学化分析细化为管理的效率、组织的复杂性和管理工具的状况三个方面；而把管理人性化分析细化为管理人性化的面、管理人性化的量和管理人性化的质三个方面。本书通过以上两大方面的研究得出结论：社会经济形态是划分管理基本类型的依据。因此，本书把管理划分为农业社会的管理、工业社会的管理和知识社会的管理，又由于现实的社会主义社会具有特殊性，它的管理形态单独列出。总体而言，农业社会的管理在科学化和

人性化两个方面都处于较低的水平；工业社会的管理则在这两个方面有非常大的进步但还有极大的发展空间；现实的社会主义社会的管理则在科学化方面低于工业社会的管理而在人性化方面略高于工业社会的管理。工业社会的管理和现实的社会主义社会的管理在科学化和人性化两方面都处于不断的发展过程中，最终走向知识社会的管理。

第三章总结了丹尼尔·贝尔、约翰·奈斯比特、阿尔文·托夫勒和彼得·德鲁克等人对于知识社会的研究成果，认为知识社会在科学化和人性化两方面都对管理提出了明显高于以往任何社会的要求。在科学化方面，知识社会的社会生产效率达到前所未有的高度并对管理的效率提出了更高的要求；知识社会中的组织在多样性、动态性、开放性、非线性和突现等方面都呈现出高度的复杂性；知识也取代暴力和资本成为管理最重要的工具；在人性化方面，知识社会以人性化对象范围的最大化为目标并要求实行全面的高水平的人性化管理。面对知识社会对于管理的要求，知识工作者即拥有较高科学文化知识和技术并将所掌握的科学文化知识和技术应用于生产的人的崛起使服务型领导方式成为必然。现代科技、教育和职业的发展使得知识工作者崛起并为具有高科学化水平和高人性化水平的服务型领导方式提供了充分的科学化条件和人性化条件，适应了知识社会对于管理的要求。

第四章把适应知识社会要求的服务型领导哲学总结为三个基本内容：第一，管理的本质是服务。服务是管理的本质特性，管理是一个面向组织外部对象和组织内部成员的二级服务体系，而管理的发展过程是其服务性不断增强的过程。服务型领导方式作为至今为止最高级的管理形态具有最高水平的服务性，因此，服务型领导哲学明确把管理的本质规定为服务。第二，管理者与被管理者是主体间的关系。传统的主客体哲学存在种种局限，而主体哲学则用主体间性取代主客二分法、用交互原则取代主从原则，

用直接的主体间性取代间接的主体间性，为当代管理者与被管理者之间平等、互动和密切的关系予以准确的哲学阐释，也成为当代公仆思想的哲学基础。第三，管理的根本目标是实现人的自由而全面的发展。服务型领导以服务为核心的定位为实现人的自由而全面的发展打下了良好的精神基础和物质基础，而服务型领导下的组织成员的充分的自我管理则使人的自由而全面的发展成为现实。

第五章把服务型领导实践的基本内容确定为建立愿景、建设发展型组织、授权与激励。建立愿景指形成关于组织价值取向和远期目标的综合观念并使之指导实践；建设发展型组织指在建设学习型组织的基础上更重视把学习的成果转化为组织的发展成果；授权指管理者将职权或职责授给被管理者负担，并责令其负责管理性或事务性工作；激励指通过高水平的努力实现组织目标的意愿，而这种努力以能够满足个体的某些需要为条件。建立愿景是标准的抽象服务，而激励是标准的具体服务，建设发展型组织和授权则是从抽象到具体的过渡性质的服务。围绕这些服务，本书对知识社会中企业、政府和非营利组织的管理方式进行了讨论，充分考虑不同类型组织的具体情况，努力实践服务型领导。

目 录

第一章 服务型领导思想述评	1
第一节 突出管理的服务特性是服务型领导思想的特征	1
一、服务的概念与本质	1
二、管理的概念	6
三、服务与管理的关系	9
四、服务型领导思想的特征是强调管理的服务特性	11
第二节 早期服务型领导思想	12
一、西方传统文化中的服务型领导思想	12
二、中国传统文化中的服务型领导思想	14
第三节 马克思主义经典作家的服务型领导思想	20
一、马克思、恩格斯：人民群众是历史的主体	20
二、列宁：反对官僚主义	22
三、毛泽东：为人民服务	22
第四节 当代服务型领导思想	23
一、格林利夫：领导即服务	23
二、邓小平：领导就是服务	28
三、对格林利夫与邓小平服务型领导思想的比较与分析	28
四、当代服务型领导思想是将科学化和人性化相结合 的管理思想	34
第二章 管理的基本类型及对既有管理类型的分析	36
第一节 管理二重性理论为研究管理类型提供基本视角	36
一、管理研究的基本要求	36
二、马克思主义管理哲学研究管理类型的基本方法： 管理二重性理论	38
第二节 管理二重性理论进行管理分析的基本框架	42

一、管理二重性理论进行管理分析的两个尺度：	
科学化与人性化	42
二、管理的科学性分析	44
三、管理的人性化分析	46
四、划分基本管理类型的依据：社会经济形态	55
第三节 管理的类型及其特点	57
一、对于农业社会的管理的分析	58
二、对于工业社会的管理的分析	61
三、对于实际的社会主义社会的管理的分析	64
第三章 知识社会的形成使服务型领导成为主流的管理方式	70
第一节 知识社会及其特点	70
一、丹尼尔·贝尔（Daniel Bell）：后工业社会	71
二、约翰·奈斯比特（John Naisbitt）：信息社会	73
三、阿尔文·托夫勒（Alvin Toffler）：第三次浪潮社会	76
四、彼得·德鲁克（Peter Drucker）：知识社会	78
第二节 知识社会向管理提出了高水平的科学化要求	81
一、知识社会要求管理效率有质的飞越	81
二、知识社会中的组织具有高度的复杂性	84
三、知识成为管理最重要的工具	87
第三节 知识社会向管理提出了高水平的人性化要求	89
一、知识社会以人性化对象范围的最大化为目标	89
二、知识社会要求实行全面的人性化	91
三、知识社会要求实行高水平的人性化	91
第四节 知识工作者群体的崛起使服务型领导成为现实	92
一、知识工作者的定义	93
二、知识工作者的崛起	96
三、知识工作者的崛起使实践服务型领导成为必然	103
第四章 服务型领导哲学的基本内容	109
第一节 服务型领导哲学揭示管理的本质是服务	109
一、管理是服务的一种形态	109

二、管理的发展过程是其服务性不断增强的过程.....	114
三、服务型领导方式具有最高水平的服务性.....	124
第二节 管理者与被管理者是主体间的关系	128
一、传统主体性哲学存在的局限性	129
二、主体间性哲学的基本内容	131
三、主体间性哲学为管理哲学提供了新的视角.....	132
四、主体间性哲学为服务型领导哲学树立了新公仆观.....	134
第三节 服务型领导哲学的根本目标是实现人的 自由全面的发展	135
一、服务型领导为实现人的自由全面发展打下 了良好的基础	136
二、自我管理为实现人的自由而全面的发展提 供直接手段	138
第五章 服务型领导实践的基本内容	140
第一节 服务型领导者的基本职能	140
一、建立愿景	140
二、建设发展型组织	145
三、授权与激励	151
第二节 服务型领导组织的建设	156
一、服务型领导企业的建设	157
二、服务型政府的建设	163
三、服务型领导非营利组织的建设	172
结语	179
参考文献	181
一、中文参考文献	181
二、英文参考文献	188
后记	193

第一章 服务型领导思想述评

在对服务型领导进行研究之前，我们需要了解已经存在的服务型领导思想。这样就提出了一个理论问题：什么样的管理思想才能称之为服务型领导思想？或者说，服务型领导思想具有什么样的特质而与其他类型的管理思想区别开来？在解决这个问题之后，我们就可以对历史上存在的服务型领导思想做一个考察和总结，这对于我们理解当代服务型领导思想和进行管理实践都具有重要的意义。

第一节 突出管理的服务特性是服务型领导思想的特征

在对服务型领导思想进行考察之前，我们必须明确：服务型领导思想的特征是什么？而明确服务型领导思想的特征，明确“服务”的本质与管理的概念也是必要的，这是我们研究的起点。

一、服务的概念与本质

尽管在一般情况下对“服务”一词的使用不会引起歧义，但从学科或学术的高度对“服务”进行专门研究在全世界来说都属于非常前沿的领域，即使是像前田勇这样的服务学专家也认为：“……‘服务’这个词，也是大家经常使用的，但要明确其意义，

就不是轻而易举的了。”^①因此在对服务型领导进行学术说明之前，我们必须明确“服务”的内涵。

1. 服务的经济学内涵

如同“管理”一词，“服务”一词主要在经济领域使用，正如有学者指出，“我国目前的服务理论研究几乎处于空白，即使有研究，也多局限于经济学的范畴”。^②服务经济的兴起，使得人们迫切需要了解经济意义上的“服务”。实际上到目前为止，我们对于“服务”的了解主要是在经济意义上的，这也使得我们在对“服务”进行更宽泛的研究的时候不能不以经济意义上的“服务”为出发点。

在经济领域，“服务”被 A. 佩恩界定为“服务是一种涉及某些无形性因素的活动，它包括与顾客或他们拥有财产的相互活动，它不会造成所有权的更换，条件可能发生变化，服务产出可能或不可能与物质产品紧密相连。”^③正如佩恩本人所认为的那样：“由于服务的多样性，不适合任何定义的服务例子常常可以找到。”^④但这样一种定义很好地说明了服务（service）与商品（good）之间的区别与联系。

按照菲利普·科特勒（Phillip Kotler）的观点，可以把产品（product）从纯商品变化到纯服务区分为四种类型：第一，纯有形商品如香皂、牙膏等，这类产品没有附带服务；第二，附带服务的有形商品，如计算机；第三，附带少部分商品的主要服务和产品，如空中旅行的头等舱；第四，纯服务，如心理治疗。另外，从营销的角度出发，科特勒把产品区分为非耐用品、耐用品和服

① [日]前田勇. 服务学[M]. 北京：工人出版社，1986. 第1页.

② 高苏. 服务论[M]. 北京：中国旅游出版社，2007. 第2页.

③④ [美]A. 佩恩. 服务营销[M]. 北京：中信出版社，西蒙与舒斯特国际出版公司，1998. 第8页.

务。^①

从以上的定义和区分我们可以看出：服务具有无形性的特点，无形性是在一般情况下最易被人观察的特点。但需要指出的是：并不能以无形性来作为服务和商品本质差别。有学者将服务和商品之间划分出一个连续谱，这个连续谱涵盖了从高度无形到高度有形之间的各种产品，无形性是没有清晰的边界的。^②

以上关于服务的无形性的讨论为我们理解在更宽泛意义上的服务（如政府提供的公共产品服务）提供了思路，不能以外在特征来认识服务，而应从其本质对其进行了解。那么服务的本质是什么呢？

2. 服务的本质

关于服务的一般内涵，前田勇认为：“英美语中的服务一词，中心意思是‘为他人做有益的事’。由此引申开来，这个词既意味着一般是为其他人工作，也意味着是一种职业。还有，为他人（在抽象的意义上的社会）提供所需要的东西的工作以及从事这一工作，通通都叫做服务。”^③这个定义已经为我们勾画出了服务本质的轮廓：首先，服务是一种社会交往（人与他人之间的交往）；其次，服务这种交往方式带有明确的目的性（为他人工作）；最后，服务这种社会交往方式可以成为一种职业。马克思则对服务进行了清晰的界定：“服务这个名词，一般的说，不过是指这种劳动的特殊使用价值，就像其他一切商品也提供自己的特殊使用价值一样，但是，这种劳动的特殊使用价值在这里取得了‘服务’

① [美]菲利普·科特勒，凯文·莱恩·凯勒. 营销管理（第十二版）[M]. 上海：世纪出版集团，上海人民出版社，2006. 第416页.

② [美]A. 佩恩. 服务营销[M]. 北京：中信出版社，西蒙与舒斯特国际出版公司，1998. 第9页.

③ [日]前田勇. 服务学[M]. 北京：工人出版社，1986. 第6页.