

管理前沿丛书

芮明杰著

管理创新

GUAN

LI

CHUANG

XIN



上海译文出版社

管理前沿丛书

管理创新

芮明杰著



上海译文出版社



管理前沿丛书
管 理 创 新
芮明杰 著

上海译文出版社出版、发行

上海延安中路955弄14号

全 国 新 华 书 店 经 销
文华新技术公司电脑排版
上海中华印刷厂印刷

开本850×1168 1/32 印张8.75 插页5 字数183,000

1997年12月第1版 1997年12月第1次印刷

印数: 0,001—8,000册

ISBN 7-5327-1994-4 / F · 086

定价: 14.30元

管理前沿丛书

编辑委员会

主编	芮明杰			
编委	芮明杰	徐 渊	薛求知	
	苏 勇	胡建绩	郁义鸿	

总 序

人类即将跨入 21 世纪,中国即将跨入 21 世纪。
在世纪之交的时刻,回顾自产业革命发生以来管理及管理学发展的历史过程,展望未来管理及管理学的进展,有着特殊的意义,这是因为:

21 世纪的世界是信息社会的世界,信息技术通过信息交换网络渗透到社会各个领域,将导致社会资源配置方式、人类工作及生活方式的重大转变,管理作为资源整合的系统方式也必需相应发生重大革命。

21 世纪的中国是社会主义市场经济的中国,资源配置的主导力量为市场,企业已成为真正独立的市场主体,计划经济条件下企业的传统管理已不能适应现时企业的生存与发展的需求,为此必须建立中国特色的企业管理及管理学体系,以帮助中国企业提高管理水平,使其能够立足中国,走向世界。

一、本丛书编辑目的及其读者对象

90 年代是中国企业制度创新的年代。中国的企业都有了一张改制的时间表,改制的目的在于把中国的企业塑造成

为真正的市场主体。虽然产权制度的变更对资源配置效率有很大的影响,但这并不意味着它可以替代企业内部的管理。翻开 70 年代美国《幸福》杂志上所列世界最大 500 家企业的排名表,再翻开同一杂志 1995 年期上所列世界最大 500 家企业的排名表,对比一下就可知道,有些企业不见了,消失了。是它们的制度有问题吗?非也。那么是何原因呢?美国的一家著名咨询公司曾对此作过研究,结论是:现代公司的平均寿命只有 40 年,比人的自然寿命要短,因为经营管理落伍!

尽管中国的企业中不乏在管理上颇具特色的优秀企业,但是与其他发达国家相比较,中国企业的总体管理水平是较为低下的。原因有许多,但有一点是肯定的,即管理理论研究和现代管理知识普及的缺乏,使得企业的管理者们即便有搞好管理之心也没可用的管理方式和手段。90 年代西方管理学界和企业界正在着手流程的改造、组织的修炼、以人为本的管理、文化的创新、无国界的经营等等的研究与实践,我们却没有给予足够的重视,不仅没作足够的研究,连广泛的介绍也没有。本丛书希望能够弥补这个缺陷,将最前沿的管理理论与方法介绍给中国的管理学界和企业界,并结合中国企业管理的现实,探讨这些前沿理论与方法在中国企业管理实践中的运用。

本丛书旨在全面系统地介绍和研究 90 年代最前沿的管理理论和方法、介绍世界一流企业的最新管理成功经验,涉及管理创新、公司再造、组织修炼、管理伦理、产权重组、无国界经营等管理的诸多方面问题,满足国有资产管理部門的工作人员、企业家和管理人員、管理研究人員、高等院校经济管理类师生,以及其他对管理理论与实践有兴趣的各界人士对管

理前沿理论知识的需求。本丛书也可作为高等院校经济管理类大学生、研究生的教学参考书以及企业管理人员再培训的教材。

本套丛书的作者均为复旦大学管理学院的中青年管理学者,具有博士学位或硕士学位和副教授以上高级职称,在他们各自的研究领域中颇有建树并崭露头角。他们不仅有较为扎实的现代管理理论和现代经济理论根底,而且对中国企业的管理有深刻的了解和感受。他们或参加过企业的实际管理,或直接为企业管理水平提高策划方案。因此本丛书并非仅仅是简单地介绍前沿管理理论知识,而是要在给定的理论框架下,结合他们的实践背景,探讨中国企业在此管理领域中实践与发展的可能。融知识性、理论性、实用性为一体是本丛书的一大特色。

二、本丛书的基本内容和体系

本丛书涵盖了当代管理前沿理论的基本方面和主要内容,并特别把这些理论与中国企业管理的实践及其提升相结合作为丛书写作的重点。因此丛书中的每一本著作都不仅有对自己领域中前沿理论的介绍和分析,还对这一理论在中国企业管理中的应用前景与操作可能进行研究。本丛书是一个完整的体系,但每一本书又相对独立地论述了一个前沿管理理论命题。

本丛书共有六册,各册的主要内容如下:

《管理创新》是一本系统研究管理创新理论与实践的著作。该书从管理的再定义出发,论述了管理创新产生的历史渊源及历史背景,证明了管理创新空间的存在以及它的特征

向量,分析了管理创新主体的心智模式和能力结构,研究了管理创新的行为与范式。在讨论了东西方管理文化的差异基础之上,提出了个体创新文化和群体创新文化模式这一管理创新的氛围,以及中国企业管理创新的未来方向。

《公司再造》是一本介绍企业流程改造及实践的著作。此书从亚当·斯密的《国富论》谈起,论述了公司再造的时代背景及其基本思路,介绍了流程改造的难点和可能的误区。向巨人挑战是一些先进公司进行流程改造的目标,在这一目标导向下,再造实为全方位的管理革命,为此企业必须重视人才、借助外部智力、更新观念、真正体现顾客利益,做到将欲取之,必先予之。

《组织修炼》是一本探讨企业组织改革与发展的著作。该书从组织素质的本质内涵出发,论述了组织凝聚力的提升、组织思维定势、文化、伦理与精神的组织特性,研究了组织修炼的组织即团队学习的问题,以及组织修炼在中国企业管理创新中的地位与前景。作者认为企业组织必须有适应外界环境变化的内在机制,而这一机制产生于组织的自我修炼能力和效果的基础之上。

《管理伦理》是一本论述现代企业管理伦理的著作。作者首先论述了管理伦理的基本概念和内容,在此基础上提出了管理伦理的原则、观念、管理伦理与道德及道德评判的关系,探讨了当代社会优秀价值观和企业自己的伦理原则的渗透、糅和并形成新的道德和价值观的方式与途径,以及在此基础上丰富和发展优秀的企业文化。作者认为面对市场经济的中国企业必须迅速重建它们的管理伦理,规范自己的行为,才有可能成为真正的市场主体。

《产权重组》是一本叙述企业产权重组和经营的著作。作者从产权和产权理论出发,叙述了产权重组的概念、目标、内容和途径,探讨了企业产权重组与现代企业制度的关系、企业产权重组之后企业组织的改造、产权经营的必然。该书还专门研究了产权经营的条件、动因以及操作,为我国企业在现代市场经济条件下从事产权重组和产权经营提供了重要参考。

《无国界经营》是一本展示当今世界跨国公司经营新思路和新方式的著作。该书从无国界经营的概念、无国界经营产生的时代背景、理论基础和全球网络的形成等角度,展示了无国界经营的价值观、无国界经营的技术手段和管理手段、无国界经营的内容等,为中国企业走向世界从事跨国经营提供了非常有用的新思路和新方法。

管理既是一门科学又是一门艺术,一位有效的管理者必须首先掌握作为科学的管理、了解当今世界最前沿的管理理论,其次才是训练自己管理的才能和技巧、在管理的实践中创造性地工作。我们希望本丛书的出版将推动中国企业管理理论的繁荣,给中国的企业和企业家们在现代管理方面一种全新的视野,提高企业现代管理的水平以配合当今现代企业制度的改革,形成中国企业管理的特色,早日进入世界企业管理先进行列。

芮 明 杰

1996年6月于复旦大学管理学院

前 言

——超越 20 世纪

管理是有效整合组织内有限资源,以实现组织既定目标和责任的动态创造性活动。毫无疑问,这一活动的出发者是负有组织重任的人,人是管理的主体。

作为管理的主体,他在整合资源的过程中会遇到两大类问题。第一类问题为程序性问题,即管理主体只要按既定的程序或范式投放资源、配置资源,便可达到既定的目标。比如生产流水线的运行,当人们将生产的节拍调整好,在各岗位上配备训练有素的员工,准备好必要的材料或零配件,流水线一旦运作,日产量目标便可顺利达成。第二类问题为非程序性问题,即管理主体没有可以参照的程序或范式用来配置资源,需要针对这些问题的特性去创设全新的适合的资源配置程序或范式,以达到既定的目标。例如当人们为信息高速公路四通八达,人们获取信息只需举手之劳而欢呼时,如何防范网络中的信息污染,如何堵“黄”,就成了一个颇为棘手的网络管理问题,显然这一问题是非程序化的,人们并无既定的管理模式可参照。

表面上看,作为管理主体的人在处理非程序性的管理问题时面临着创新,因为非程序性管理问题的圆满解决非得依

靠创新不可。实际上从长远的观点来看,程序性的管理问题既是过去管理上创新的累积,又是未来管理上创新的替代。事实上,生产流水线是本世纪福特汽车公司的工程师们的创造,它引发了一场不大不小的管理革命,它的成功以及扩散就成了今天的一种程序性管理模式。

既然无论是程序性问题还是非程序性问题都是与创新分不开的,这就要求作为管理主体的人有着不可缺少的创造性潜能,有着能把这些创造性潜能发挥出来付诸实践的能力。这种创造性潜能必然包含着对未来创新方面的敏感,必然包含着在不确定的众多因素中发现实质所在的能力,而这并不是每个人都能具备的,因此并不是人人都能成为合适的尤其是杰出的管理者。

管理者面临着未来的挑战!在人类即将告别 20 世纪,迈向 21 世纪的时刻,管理者已经不能把自己的思维定格于如何创造性地有效整合组织内有限资源,以实现组织既定的目标和责任的范围之内,而要想一想所使用资源的长远供给问题,即当管理者现在合理或有效配置资源时,是否正在将这一资源消耗殆尽危及未来的使用?需要想一想组织既定的目标和责任究竟在多大程度上与全人类、全社会的健康长远发展相一致,而不是仅仅从某个利益集团出发?需要进一步审视一番你所创新的管理的技术和方法是否对人本身的身心健康、全面发展有好处?

即将呼啸而来的 21 世纪虽然多少带有人类过去行为刻划的痕迹,但又以其自身的逻辑和自然的法则给人类一种未知,管理自然也不例外:

(1)传统的资源如劳动力、土地、资本和自然资源支撑了

20 世纪的发展。但有人说,到 21 世纪,信息将成为发展的最大资源。假定这一说法成立,现行的资源配置模式是否应该放弃,未来的资源配置模式又应该如何? 90 年代风行欧美的改革(Reengineering)理论与实践,似乎是先知先觉者的先行行为,然而确实有其历史的背景和未来的呼唤^①。

(2)在物质不甚丰富而又在逐步丰富的 20 世纪中,人们迫于生计更多地像一个追逐利益的经济人,经济学家们以此构造了他们的理论体系和现实的经济体系,然而在物质甚为丰富、人类生活有了大步提高之后,人们也许开始摆脱经济人的头衔,此时不仅经济体系需要重构,对人们工作努力的驱动源恐怕也需要重构。现在不也有许多管理者在号称进行“以人为本”的管理,似乎在寻找一种未来的范式吗?

(3)发展的环境变化速度愈来愈快,一些巨大的僵化的组织已不能敏捷地变化自己以适应环境,从而导致衰落乃至消亡。新世纪的到来使得一些肩负组织重托的人不得不为组织的生存与发展而担心,于是便有“第五项修炼”一说,以针对现时的组织。然而使组织真正成为有学习能力,有超然思维的有机体又谈何容易。21 世纪中有哪些组织能真正成为这样的组织,从而保持不败的地位呢?

(4)20 世纪人的心智模式和思维方式是 20 世纪众多约束因素综合作用下的产物。当这些约束因素在 21 世纪发生变化之后,作为管理的出发者,其价值观念、思维方式等都将发生不可预知的变化。然而,重利不重义的 20 世纪伦理道德和

^① 笔者在撰写此文时,恰好有位虞先生打电话来说他们成立了 Reengineering 中心,准备在国内大展宏图。

行为方式应该转为全新的伦理道德和行为方式,以此来构造未来的社会和经济体系。21 世纪的管理者应该有全新的管理伦理、管理价值观和行为方式,现时开始探讨未来的管理伦理也许会给从今天走入未来的管理者以莫大的帮助。

(5)21 世纪是信息的世纪,是信息爆炸的世纪,信息越是充分越是丰富,人们就越难及时搜索到自己所需要的信息,除非有比现今更为有效的信息搜索方法与技术。信息社会中的人就像一艘孤立无援的船独自在大海中寻觅。从所需信息的角度来看,一个个生产者和消费者都是不充分信息的拥有者,如何在他们之间架起沟通的桥梁,可能是 21 世纪市场营销全新观念和体系的拓展方向,整合抑或是分工? 渠道抑或是媒体?

(6)人类只拥有一个地球,21 世纪的人们将更多地体会世界的渺小,地球的可爱,人们将更多地超越自己的国界来思考问题,解决问题;在此意义上,人类是一个整体,他们将没有国界,人类的经济行为将从全球的长远角度来进行。如果说 20 世纪的那些跨国公司在跨国经营时还仅仅从比较利益、突破市场壁垒、谋求更大利益的角度出发,那么 21 世纪的跨国企业也许应为全球经济的发展、全人类福利的增长而设想,这是否是天方夜谭?

(7)发展是硬道理,21 世纪也要发展。然而 20 世纪的人们在发展时竭泽而渔,资源出现枯竭、生态环境恶化、物种减少、气候反常等等,这一切给 21 世纪的发展带来困难,人们不禁要大声地问:人类社会还能持续发展吗? 21 世纪应该回答这个问题,作为支撑这个社会经济支柱的企业也应有自己的答案。企业首要的是生存,就像人类一样,然后才可能有发展。21 世纪中企业应以什么方式发展,才能与可持续发展的

命题相一致,这应该是企业管理者经常思考的首要问题。

(8)20 世纪是专业化分工大发展的世纪,人类从专业化分工获得了巨大的收益,20 世纪的文明可以说是专业化分工的文明。然而分工愈深愈细愈有可能偏离本原要旨,使综合性的问题难以处理和解决,如大至南极上空的臭氧层变薄的问题,小至一个企业拓展新市场的问题。21 世纪可能是重返综合的世纪,人类或许可从综合中获得更大的收益,企业或许能在综合中获得新生,管理或许要创造综合性的方式方法。

作为人群组织类型之一的企业,作为支撑人类物质文明的组织,作为肩负企业目标和责任的管理者,在迈向 21 世纪的时刻,面对未来的挑战,若不以创新的姿态去迎接,若不以进取的精神去接受,就难以保证其立于不败之地。1983 年壳牌石油公司的研究人员作了一项调查,其结果惊人:1970 年位列《幸福》杂志“全球 500 家大企业”排行榜的公司,在 1983 年时已有三分之一销声匿迹。大公司的寿命平均不到 40 年,约为人类寿命的一半。其原因是不思进取,少有创新,决策失误,难以适应环境。大公司尚且如此,更何况那些毫无实力和经验的小公司、小企业呢?

我们在赞叹微软公司短时间内巨大的发展和所取得的令人瞩目的业绩时,往往都会认为它不过是靠抓住了机会不断推出诸如“视窗 95”这类好产品而已,很少有人会去追踪微软公司成功背后在管理上进行的创新。微软公司的那个青年人所提出的“让每个员工都成为百万富翁”的口号及相关的操作,难道不就孕育着新的管理思路和新的方法吗?成功就是证明!

管理是一门艺术,管理的真谛在于创新,21 世纪的管理是管理的创新和创新的创新。

目 录

前言 ——超越 20 世纪.....	1
1 跨世纪的思辨:管理与管理的进展	1
一、对管理的再认识.....	2
1. 管理的再定义	2
2. 管理职能的考辨	5
3. 管理特性的分析	9
二、管理的发展历程	12
1. 科学管理的兴起	12
2. 行为科学的产生	18
3. 管理科学的发展	26
三、现代管理的进展	31
1. 现代企业与现代管理	31
2. 现代管理的主干	33
3. 现代管理的最新思潮	35
2 超越一流:管理创新的源起	40
一、管理创新的概念与产生.....	41
1. 熊彼特的概念	41
2. 科斯及其追随者的意见	44

3. 本书作者的看法	47
二、管理创新源起的实践背景	50
1. 产业革命初期阶段的管理创新	50
2. 现代企业诞生及发展阶段的管理创新	55
三、管理创新在企业发展中的位置	67
1. 从技术创新的角度看管理创新的重要	67
2. 从制度创新的角度看管理创新的重要	70
3. 管理创新在企业发展中的具体作用	73
3 理论猜想:管理创新的空间	78
一、管理创新空间的存在	78
1. 企业外部环境的变动导致管理创新空间存在	79
2. 企业内部资源配置的复杂导致管理创新空间的存在	82
二、管理创新空间的构造	87
1. 经营思路	89
2. 组织机构	90
3. 管理方式方法	92
4. 管理模式	94
5. 管理制度	95
三、管理创新空间的特征向量	95
1. 管理创新空间的非对称性	96
2. 管理创新空间的延展性	98
3. 管理创新空间的易进入性	100
4 谁主沉浮:管理创新的主体	104
一、谁为创新主体	105
1. 管理创新的过程	105
2. 管理创新主体的考辨	107
二、管理创新主体的心智模式	112

1. 远见卓识	113
2. 健全的心理	115
3. 优秀的品质	119
三、管理创新主体的能力结构	121
1. 创新能力	121
2. 转化能力	123
3. 应变能力	125
4. 组织协调能力	127
5 别开生面:管理创新的行为	130
一、管理创新的行为目标	131
1. 管理创新行为的一般构成	131
2. 管理创新的目标	135
二、管理创新的动机及行动	140
1. 管理创新的动机	140
2. 管理创新的行动	144
三、管理创新行为的内在机理与外部约束	147
1. 管理创新行为的内在机理	147
2. 管理创新行为的外部约束	153
6 智慧之核:管理创新的范式	159
一、管理创新的原则	160
1. 第一原则:反向思维	160
2. 第二原则:交叉综合	162
3. 第三原则:加一加二	164
二、东西方管理创新的差异及原因	165
1. 东西方管理创新的侧重点	166
2. 东西方管理创新差异的原因	170
三、管理创新的条件与模式	173