

世纪之交
管理变革
新
趋势书系

No. 1

企业伦理

● 陈炳富
● 周祖城
编著

天津人民出版社

世纪之交管理变革新趋势书系

企 业 伦 理

——知迂直之计者胜

陈炳富 周祖城 编著

天津人民出版社

企 业 伦 理

——知迂直之计者胜

陈炳富 周祖城 编著

*

天津人民出版社出版

(天津市张自忠路 189 号)

天津新华印刷一厂印刷 新华书店天津发行所发行

*

850×1092 毫米 32 开本 7 印张 134 千字

1996 年 12 月第 1 版 1996 年 12 月第 1 次印刷

印数:1—5,000

ISBN 7-201-02561-9/F·296

定 价:11.50 元

世纪之交管理变革新趋势书系

编 委 会

主 编： 陈炳富 李国津

副主编： 张玉利

编 委： 韩经纶 戴昌钧

张金成 王迎军

张建生 周祖城

总 序

管理活动、管理工作，自有人类以来就存在，可以说源远流长。对管理学科的研究，即使从美国泰勒的《科学管理原理》一书问世算起，也还不到一百年。但近一百年来，发展很快，学派林立，流派众多，真可谓色彩缤纷，使人目不暇接。但它们都紧紧围绕着一个共同的主题，即提高管理效率（Efficiency），增加管理效益（Effectiveness），概莫例外。简言之，就是追求卓越。

追求卓越不仅是一种思想、一种观念，也是一种管理思维方法。我国古代兵圣、伟大军事战略家孙武子在其《孙子兵法》中说道“是故胜兵先胜而后求战”。这就是说，凡是打胜仗的军队，总是要创造取胜的条件，然后才同敌人作战。现在商场中也是如此。在企业经营中如要获得优势，在企业占领上超越竞争对手，就要以追求卓越的策略为基础，并有自觉行动，才有可能获得成功。

“知识”是力量，是财富。美国著名未来学家托夫勒（A. Toffler）在其新著中称“知识是 21 世纪的生产要素

中最重要的资源”，知识与其他生产要素中资源不同，是一种越用越聪明，越用智慧越丰富的一种特殊资源。知识不仅是人们思想、观念、理论的基础，而且也能提供凝聚智慧的管理技巧和方法。比如管理事业部制不仅使美国通用汽车公司（GMC）摆脱了艰难的困境，而且引发了管理思想的变革。又如从 TQC、TQM（全面质量控制、管理）到目前 TCS（全面顾客满意），不仅是管理内容的变化，而且是管理思想的提高与升华。

二

在本世纪初，弗雷德里克·W·泰勒（Frederick W. Taylor）、亨利·法约尔（Henri Fayol）、马克斯·韦伯（Max Weber）等一大批管理学者总结提出了一系列管理原则，进而构建出了管理理论的基本框架。而后，管理理论在业务管理、管理职能和管理理论等不同维度上得到了快速拓展，管理理论体系更加繁荣、完善，管理理论在实践中的应用也产生了巨大的效益。

回顾管理理论的发展历程可以看出，对卓越的不断追求促使管理理论研究热潮不断涌现。本世纪前二三十年里，人们致力于提高生产效率；30年代至60年代，行为科学理论受到格外的重视；六七十年代，关注环境、强调整体、注重权变成为管理理论的主流；80年代，美日管理比较研究产生了一大批管理畅销著作，并促使人们关注企业文化和软要素管理；90年代，一些经典的管理思想原理（如分工、统一领导等）受到前所未有的挑战，

随之而来的是“再造热”、“团队热”、“联盟热”。这些新的管理思想方法不仅是人们在新的环境下对管理理论和管理实践认真思考的结果，也是迎接21世纪的到来所做的准备。

20世纪即将过去，21世纪即将到来，处于世纪之交的中国企业家们有必要及时了解管理理论发展的前沿问题，为迎接即将到来的严峻挑战做好准备。

从《科学管理原理》一书出版算起，管理学的发展快有百年历史了。值得欣慰的是，人们对管理理论及实践的重视丝毫未因时间的推移而淡化，反而日趋强烈。近十多年来，有许多新思想、新方法很值得介绍给中国的企业家们。最近，我们本着影响大、观念新、操作性强的原则选择了8个题目编写成册，作为《世纪之交管理变革新趋势书系》的首批书目于1996年陆续出版，重点面向中国的企业家和管理人员、主管企业的政府干部、大中专院校师生，以及对管理感兴趣的各阶层人士。

三

计划出版的这8本书涵盖了当今世界管理领域的重大变革思想，它们来自于企业追求卓越的实践，反映着管理思想的动向。我们奉献给读者的，不是为解决问题的系统方法，而是希望激起读者新思想的火花。

每本书的主要内容如下：

《企业伦理》将中国传统道德理念中的精华与现代伦理学结合起来，以企业的社会责任为出发点，讨论中国

企业在市场经济条件下,在经营管理活动中的道德现象,并对如何实施“企业伦理”以及如何透过企业伦理建设增强企业竞争力等问题,展开了分析和讨论。

《战略信息系统》是80年代中期发展起来的跨学科、多领域的新兴管理学科,它从企业战略的高度认识信息技术,并利用战略信息系统寻求企业的竞争优势。该书分析了战略信息系统产生的背景、发展状况和发展趋势,对战略信息系统的基本模式、开发管理及运作进行了深入的讨论。

《标杆瞄准》的基本思想是通过规范而连续的比较分析,寻找、确认、跟踪、学习、超越企业的竞争目标,使企业成为市场竞争中的强中之强。该书在介绍了标杆战略的基本概念、类型的基础上,深入讨论了战略性标杆战略和战术性标杆战略,以及在成本、新产品开发、人力资源开发等方面的标杆战略。

《再造工程》被称为90年代管理革命宣言。再造工程不是一种空洞抽象的管理时尚,也不是讲某些企业的奇闻轶事,它所包含的是行动,其关键是经营过程的再造,它关系到企业中的每一个人和每一项活动。中国的企业家们应该迅速迎接新时期的挑战,从自己企业再造的实践中,创造企业竞争力的新支点。

《战略联盟》是近年来国际上新兴的竞争模式,是一种重要的战略思维模式。该书对战略联盟形成的环境、动因和本质进行了深入浅出的分析,结合实例介绍了战略联盟的形成过程、运行与控制,讨论了战略联盟的竞争优势和战略风险。

《战略杠杆》是企业为实现追求卓越的战略目标，有效利用各种资源，提高企业竞争地位的一种战略设计思想。该书集中讨论了企业经营杠杆、企业核心能力、战略杠杆的运作方式、原则及战略陷阱。

《服务营销》是当今企业竞争的重要领域，是 80 年代中期发展起来的新的管理理论和方法。该书系统介绍了服务营销产品管理、服务营销质量管理、服务营销过程管理、服务营销企业结构以及服务营销战略管理等方面的知识。

《重新设计组织》重点抓住网络化、扁平化、大企业内部的小企业化经营、团队建设等几个国外大公司普遍重视的企业组织变革主题，认真分析目前企业组织变革的基本趋势，探讨了组织变革实践对企业管理实践可能带来的各种影响。

为了让我国的企业家们能够从这些书中真正有所收获，我们首先挑选了教学效果好、实际经验较多、具有博士或副教授以上职称者为本书系的作者。同时，在篇幅上强调适中，基本保持在每本 10 万字左右；在写作风格上，做到通俗易懂；在内容上，选择了一些较短但说服力较强的案例。

四

管理学的理论和方法具有普遍的意义，同时也应注意，在管理史上还不存在一项可以超越时空仍表现出永恒合理性的“成功的管理模式”，每一项成功的管理措施

都是管理理论与实际情况良好结合的产物。正所谓“循门而入，破门而出。学我者生，似我者死。学我之心，不学我手”。日本的成功是美国经验与日本文化结合的产物；美国人在吸收日本经验时同样充分认识到日本的某些作法在美国未必行得通。借鉴国外的管理思想和方法，并在中国取得成效，应当结合本地实际情况。如果这几本小书在我国企业发展中有所裨益，不胜荣幸。

陈炳富

1996年5月于南开园

目 录

1. 企业经营向何处去.....	(1)
1·1 企业经营面临的新问题	(1)
1·2 企业社会责任	(15)
1·3 迎接市场经济的挑战	(26)
1·4 企业伦理：理性的选择	(31)
2. 企业伦理：一个古老而又新颖的话题.....	(41)
2·1 企业伦理	(41)
2·2 企业伦理规范	(50)
2·3 企业伦理与企业文化	(60)
2·4 企业伦理与经济效益	(70)
附录 2·1 松下企业伦理观	(76)
附录 2·2 约翰逊—约翰逊公司的信条	(83)
3. 经营思想创新（一）.....	(85)
3·1 经营之道：以迂为直	(85)
3·2 企业兴旺之谜：善的循环	(98)
3·3 利他的经营.....	(111)
附录 3·1 稻盛和夫的“利他经营”思想 ...	(114)
4. 经营思想创新（二）	(118)
4·1 传统营销观念及其局限.....	(118)
4·2 伦理营销.....	(125)

4 • 3 绿色营销.....	(136)
4 • 4 商战不同于兵战.....	(142)
4 • 5 恶的竞争.....	(147)
4 • 6 善的竞争.....	(150)
5. 企业管理革命	(155)
5 • 1 决策：两个先决条件.....	(155)
5 • 2 目标：梦想与远景.....	(170)
5 • 3 组织：刚柔相济.....	(180)
5 • 4 领导：人先于利润.....	(186)
5 • 5 控制：软硬结合.....	(194)
附录 5 • 1 明朗、爱和、喜劳	(196)
结束语.....	(200)
主要参考文献.....	(207)

1. 企业经营向何处去

充满希望与挑战的 21 世纪正向我们走来。

世纪之交的人们都在思考：本世纪、特别是最近几十年发生了什么？下个世纪将会怎样？我们应该以怎样的姿态迈入新的世纪，迎接新的挑战，创造新的辉煌？

这也是摆在企业管理者面前的问题。

本世纪已经或正在发生的事情数不胜数，下个世纪也必将是多姿多彩、形形色色的。然而，在错综复杂的世界中，有一种迹象正变得越来越明朗，那就是：讲究企业伦理将是本世纪 90 年代及 21 世纪企业管理的一个重要特征。

本章将通过全球企业所面临的六大问题、企业社会责任和我国市场经济建设的讨论，引出企业伦理。

1.1 企业经营面临的新问题

我们所处的世界正以前所未有的速度变化着，身处其中的企业，每年、每月、甚至每日都面临着各种各样的新问题，纷繁复杂的变化使我们感到焦虑、不安、躁动。可是，当我们把视线延伸、拓展，从全球的角度对世纪之交的企业经营所面临的问题作一轮廓性的审视

时，我们欣喜地发现无序中孕育着有序，模糊中包含着清晰，变化中存在着恒久。下面六个方面虽不能涵盖企业经营所面临的全部问题，但它们无疑是已经出现、必将继续发展，并对企业未来经营产生深刻影响的因素。

一、信息社会

自 1946 年世界上第一台电脑的诞生，到近年来风靡全球的计算机互联网络（Internet）的出现，现代社会已悄悄地从后工业化社会向信息化社会转移和过渡。

十年前，电脑在我国还是少数企业的“奢侈品”，现在，电脑已走进了寻常百姓家。

电脑升级换代之快令人目不暇接。短短几年中，完成 286、386、486 到 586 的飞跃，286 电脑已退出市场，386 电脑份额日趋萎缩，486 电脑销路良好，586 电脑前景广阔。

90 年代初开始盛行的多媒体技术，已成为世界高科技竞争的焦点。多媒体、互联网络、信息高速公路是信息浪潮中出现最多的三个名词，多媒体与信息高速公路构成了第三次信息革命的核心。专家称，80 年代是个人计算机时代，而 90 年代已经进入了多媒体时代。1995 年，德国评出该年度使用频率最高的词是“多媒体”。该词的使用频率与上年相比增长了约 500%。多媒体技术是集声音、视频、静止图像、动画等各种信息媒体于一体的信息处理技术，它可以接收外部图像、声音、录像及各种媒体信息，经计算机加工处理后，以图片、文字、声音、动画等多种方式输出。多媒体计算机集计算机、电

视机、音像机、录音机、音响、游戏机、传真机于一身，实现输入输出方式多元化，改变了计算机只能输入输出文字数据的局限。

在西方，电脑已渗透到生活的各个方面，从人们阅读的期刊杂志，到收听收看的广播电视节目；从汽车制造、飞机导航，到卫星上天；从学生做作业、工程师搞设计、医生诊病，到科学家做研究、政府领导人主持工作；从管理者从事企业管理到消费者购买商品，电脑正发挥着越来越重要的作用。

电脑的魅力在于：(1) 帮助人脑及人手能力的延伸，今天的高中生，利用电脑只需几分钟，就能完成 30 年前全世界历代数学家都难以完成的工作；(2) 缩短了时间、空间距离，在没有全球计算机互联网络之前，即使利用现代邮政，一封信跨越太平洋也需要一周左右时间，而今天的电子邮件几乎在数秒之内就可以跨越太平洋，今天的计算机通讯技术，可以使地球任何一个角落的人们在同一时刻，在计算机平台上“面对面”地工作。

信息技术正在改变社会、改变世界，机会与威胁并存，企业该如何应付？

二、全球竞争

经济一体化是当前世界经济的总体趋势，这一趋势在 21 世纪中将进一步加剧。

一般认为，世界经济的国际化进程大致经历了三个阶段：第一阶段是商品国际化阶段，时间跨度是从第一次产业革命到 19 世纪末 20 世纪初世界经济的正式形

成；第二阶段是资本的国际化阶段，以资本输出为其重要标志；第三阶段是生产国际化阶段，其突出表现为跨国公司的蓬勃发展以及大规模的生产国际协作。

二次大战后，世界贸易以史无前例的速度高速增长。据世界银行 1994 年《世界发展报告》提供的资料，1992 年全世界国民生产总值为 232 754.96 亿美元，当年全世界进出口总额为 73 611.23 亿美元，占国民生产总值的 31.6%。统计数字表明，战后的大部分年份中，世界贸易的增长持续地快于世界产值的增长（两者均按当年价格计算，前者平均为后者的两倍）。我国的国民生产总值从 1980 年的 4 517.8 亿元增加到 1994 年的 44 918.0 亿元，而同期进出口总额从 570 亿元猛增到 20 391.5 亿元。1994 年我国的进出口总额占国民生产总值的比重达到了 45%。这说明，随着经济的发展，各国和地区对世界市场和世界经济的依存已达到了相当的程度。

从世界商品贸易结构来看，制成品贸易在贸易总量中所占的比重明显提高，尤其是大量中间产品、零部件投入世界性产品流通，大大加深了各国再生产过程中的相互依赖关系，产品专业化与国际分工进一步深化与扩大。例如，美国波音 747 型客机的 450 万个零件的生产分布在美国和其他 6 个国家的大约 1 600 家公司中。另外，世界技术贸易、劳务贸易在最近十几年中也有惊人的发展。

伴随着国际贸易的迅猛发展，资本流动的国际化令人瞩目。70 年代以来，国际资本流动的增长已远远超过国际贸易的增长，到 80 年代末，金融资本的国际转移数

额每天高达 10 000 亿美元。联合国贸易和发展会议 1996 年 6 月 4 日公布的初步统计数字显示, 1995 年全球跨国直接投资比上年剧增 46%, 创下了 3 250 亿美元的历史最高记录。

跨国公司已成为国际经济活动的主体。1992 年, 跨国公司已发展到 37 000 家, 有海外子公司 20 万家, 遍及 160 个国家和地区。同年, 跨国公司销售额达 55 000 亿美元 (其中 1/3 属跨国公司内部贸易), 远远大于 40 000 亿美元的全球贸易额。跨国公司奉行全球化的经营战略, 把整个世界作为自己的生产车间和销售市场, 其活动涉及世界经济的各个地区和各个领域, 推动了各国间的生产、资本、商品、服务、技术和劳动力的交流。

区域经济一体化十分活跃。区域经济一体化在 50 年代兴起时范围较小, 目标也不高, 但由于以欧共体为代表的初步尝试获得成功, 从而掀起了 60、70 年代区域经济一体化的蓬勃发展, 尤其是在非洲和拉美的发展中国家组建了一批 (达 16 个之多) 一体化组织。80 年代区域一体化的发展进入了成熟期, 不仅合作方案的可行性大幅度提高, 而且一体化的目标也愈来愈高, 这一时期以多元化经济著称的亚太地区的一体化最为活跃。进入 90 年代, 区域一体化浪潮进入鼎盛时期, 几乎世界上所有国家都不同程度地卷入了这一浪潮, 以美洲自由贸易区——欧洲联盟——亚太经合组织为核心板块的全球经济区域一体化格局基本成型。

全球经济一体化得益于现代化的通讯、交通手段, 计算机技术的飞速发展将对全球经济一体化起到推波助澜