



河北省软科学研究项目
河北经贸大学学术著作出版基金资助项目

【博士文集】

郭会斌◎著

重构持续竞争优势

Chonggou chixu jingzheng Youshi
——面向现代服务性企业的内创业研究



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

重构持续竞争优势：面向现代服务性企业的内创业研究/郭会斌著. - 北京：中国经济出版社，2009. 4

ISBN 978 - 7 - 5017 - 8810 - 1

I. 重… II. 郭… III. 服务业—企业管理—市场竞争—研究
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 173246 号

出版发行：中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址：www.economyph.com

责任编辑：刘建生 (电话：010 - 68308643)

责任印制：张江虹

封面设计：任燕飞书装设计工作室

经 销：各地新华书店

承 印：北京金华印刷有限公司

开 本：1/32

印张：7.5 字数：200 千字

版 次：2009 年 4 月第 1 版

印次：2009 年 4 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978 - 7 - 5017 - 8810 - 1/F · 7778

定价：28.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，由我社发行部门负责调换，电话：68330607

版权所有 盗版必究

举报电话：68359418 68319282 国家版权局反盗版举报中心电话：12390

服务热线：68344225 68341878

《博士文集》编委会

主 编 王春和

编委会成员 王春和 孟华兴 魏长霖 张洪吉

祁红梅 黄玉杰 郭会斌 孙庆文

杨在军 张中科 薄连明 董葆茗

郑 展 刘振滨 张秀岩 武彦斌

刘力军 李晓英 左占平 谢晓静

李伟红

总 序

新的世纪,经济的发展方向越来越凸显多维性,人类所处的社会环境愈加多变,企业间的竞争也越来越激烈,如何进行理论创造和创新,业已成为世界企业管理领域共同的追求。

自 20 世纪 80 年代以来,伴随着规模化、系统化引进西方企业管理理论和管理方法的历程,中国管理学界已经走过了引进、吸收和中国化等几个重要阶段;改革开放 30 年以来,中国 GDP 平均以 9.67% 的环比增长速度不断并将继续创造着人类经济奇迹;随着年底有望成为继美国和日本之后的世界第三大经济体,中国经济与企业的影响力和辐射力日益增强。在中国经济工业化、市场化、信息化、国际化和城镇化的发展进程中,不断总结并提炼经济快速腾飞期和社会快速转型期的企业管理思想、理论和方法,总结并输出中国企业的管理经验,为丰富的企业管理理论殿堂增加新的构件,是每位专家必然面对并思考的问题,更是每位富有责任感的学者无止境的追求。多年来,管理界的学者们孜孜以求、笔耕不辍,但在一些重要研究领域仍难形成基于独特国情、富有特色的理论体系,实为憾事。尽快弥补上述缺憾的责任感、使命感,促使我们组织了本《博士文集》系列专著。

呈现在读者面前的此《博士文集》乃是我院近年来毕业博士的博士论文集大成者。该文集由我院教师在各自博士论文的基础上修改、完善、充实而成,面向专业人士。该文集研究范围宽泛,或聚焦家族企业法人治理,或前瞻服务管理,或开拓创业管理,或探求

人力资源管理,或拓展营销管理,或揭示非营利组织管理,或深挖技术管理,或集成区域创新网络等,不一而足,同时也彰显了长期以来引领河北省企业管理学科建设的学院特色。综观本博士文集,其选题秉承登高而望远之宗旨,以使其成果处于所研究领域的巅峰地带为追求;其研究风格兼具学科的边缘性与交叉性;其研究框架在符合相关规范的基础上,有继承又有创新;其研究方法科学严谨又各有千秋。读者既可以从中洞悉作者所攻读学校之治学风格,对攻读博士学位的有志之士也不失为有益参考。

客观而言,管理学可用做经世济民之学。然而,中国经济的蓬勃发展和改革开放的浩荡事业中所蕴涵的种种问题,绝不是学者坐在书斋里皓首穷经便可找到答案的,这需要依靠实践的探索。作为学者,我们的目标宏大而神圣,求索的路还相当艰难而漫长。在管理理论极易证实与证伪的客观规律面前,我只能说该文集中的学术贡献只是一家之言,当然,这受制于作者所处的经济人文环境和所掌控的资源。我期望这些优秀学人能更上一层楼,使其成果更富有前瞻性和启发性;欢迎在相同领域的学者们与作者研讨、商榷,以推动管理理论的发展,早日向世界输出既富有我国特色又能影响世界经济发展和人类进步的现代管理理论和管理方法;在管理研究成果浩如烟海的今天,我更期待本《博士文集》能为相关领域的读者点燃智慧的火花并有所启迪。是为序。

河北经贸大学

工商管理学院院长
教授、博士

王素和

2007 年深秋

推荐序

纵观世界各国经济发展实践,其经济结构变迁大都经历了一个由农业立国到工业主导再到服务业独大的过程,特别是进入 21 世纪后,全球经济由工业经济向服务经济转型的步伐加快,服务业发展水平逐渐成为衡量一国或一地区经济社会现代化水平的重要标志。

我国服务业虽然自改革开放以来得到了长足发展,但总体水平仍然偏低,特别是随着我国加入 WTO 后,随着服务行业对外开放以及外资对国内服务业的梯次转移,使得处于襁褓中的我国现代服务性企业面临的竞争压力越来越大。因此,在当前日益严酷的市场环境下,如何建立并保持现代服务性企业持续竞争优势,进而在竞争中胜出则成为摆在理论界、实业界面前一个亟待解决的问题。

作者正是立足于现实问题,在参阅前人大量研究文献的基础上,以创业精神为突破口,构建出了一条现代服务性企业建立并保持持续竞争优势的新路径,即将创业精神嵌入企业竞争优势的构建范式,试图为正在该领域中的摸索者指出一条通往光明之路。

在对创业精神、现代服务性企业和持续竞争优势分别加以界定的同时,提出了众多创新性的见解,比如通过研究创业资源、创业租金和创业能力三者的关联关系,建立了创业家的智慧模型;从全新角度界定了组织创业精神;运用基于资源论的相关观点,建立了现代服务性企业持续竞争优势的系统动力学模型;从创业导向、

序

本书是在博士论文《现代服务性企业创业精神嵌入持续竞争优势的理论研究》基础上修改、完成的;也是河北省软科学研究项目:《河北省现代服务业持续竞争优势嵌入创业精神的模式研究》(064572184)的成果。

处于知识经济时代的企业,不能再被假设为没有内部结构的“黑匣子”,而是具有不同内部结构和行为特征的实体;不能再被假设为同质和严格按“理性经济人”进行决策的最小经济单位,而应是具有复杂内部结构,且决策和行为具有显著差异的经济实体,这些构成了竞争优势的关键来源。

鼓励创新与创业,已成为世界各国竞相实施的国家战略。但是,进入 21 世纪,我国新型服务业面对国外的冲击和梯次转移,政府管制方面、学术界研究方面、企业竞争方面感到无所适从。而将创业精神嵌入持续竞争优势的研究范式之中,探寻获取、优化企业资源的路径,则有助于提高市场表现力,实现竞争优势的持续。

本书分八部分,沿着递进的次序展开。通过文献综述,确立了三个基点,即创业精神、现代服务性企业和持续竞争优势。在前人成果的基础上,重点研究创业资源、创业租金和创业能力三者的关系,建立创业家的智慧模型,并重新界定了创业家、组织创业精神,开发了创业精神在企业内嵌入的动力学逻辑模型。在纷乱的有关现代服务业的界定和使用中,厘清、重新界定了论文的核心概念——现代服务性企业,并对竞争优势进行了深层解构;深入研究

了现代服务性企业持续竞争优势的一般支持,如核心理念、组织机制、新技术嫁接、服务原创及研发质量和风险项目等。这些既发展了相关学说、理论,又为下文的深入研究奠定了立论基础。

本书运用资源论的相关观点,建立了现代服务性企业持续竞争优势系统动力学模型;分创业导向、创业程度和创业频度三个方向,开发了创业精神嵌入持续竞争优势的基模;基于商业事实、朴素观点和学说等,提出了嵌入机理和模式的 10 个假设、核心变量和关键指标体系。随后,对应进行了规范性理论研究,建立了诸多逻辑模型以揭示嵌入机理;并提出了几种典型模式和工具,如提出了管理研发质量的思想;建立了创业资源获取和协同模式;研究了组织学习与机制创新的关联关系;提出服务结构的概念,并研究了服务结构与组织结构柔性的关系;尝试性研究了服务、体验,顾客满意、顾客忠诚,服务接触、服务界面等的跃迁关系,为以后的研究开辟了新的领域。而对 10 个假设,分别建立了相关数学模型,运用关联树评价法、经济学方法、博弈论、模糊评价法、关联矩阵法、层次分析法等,对创业精神和持续竞争优势的关键内容、指标进行定量研究,评价持续竞争优势的构建等,则有助于深入揭示嵌入机理。最后,选择国内典型案例,进行证实和证伪,试图使研究成果升华为理论。

本书得到了课题组成员张君辉、李东晖、杨先荣、张中科、左占平、周长荣、祖利然、郑国娟、郑展、杨国莉的大力支持,他们不同程度地参与研究和写作,在此致以谢意。

郭会斌

2008 年秋于梅荷轩

目 录

第 1 章 绪论

1.1	研究的现实意义与立论依据	1
1.1.1	研究主题	1
1.1.2	现实意义	1
1.1.3	立论依据	2
1.2	国内外相关文献综述	3
1.2.1	国内外关于创业精神的研究	3
1.2.2	国内外关于现代服务性企业的研究	10
1.2.3	国内外关于持续竞争优势的研究	25
1.2.4	当前研究成果的启示及存在问题	29
1.3	研究的目标、内容与方法	29
1.3.1	研究目标	29
1.3.2	研究内容	30
1.3.3	研究方法	31

第 2 章 创业精神的核心思想

2.1	创业精神大厦的构成	33
2.1.1	创业资源	34
2.1.2	创业能力	35
2.1.3	创业租金	37
2.2	创业家	39
2.2.1	创业家的界定	39
2.2.2	智慧模型	41
2.2.3	创业动机	47

2.2.4	风险掌控	49
2.2.5	社会网络资本	52
2.3	组织创业精神	54
2.3.1	创业团队与组织创业	54
2.3.2	组织创业精神探源	57
2.3.3	组织创业精神的动力学模型	60
2.3.4	创业精神嵌入的方向	61
	本章小结及创新点	63

第3章 现代服务性企业永续的基本支持

3.1	现代服务性企业	64
3.1.1	现代服务性企业的界定	64
3.1.2	现代服务性企业的共同特征	65
3.1.3	现代服务性企业的运营模式	69
3.2	现代服务性企业差异性竞争优势	73
3.2.1	竞争优势的市场表征	74
3.2.2	差异性竞争优势的获得与维持	76
3.2.3	差异性竞争优势和核心竞争力成长	79
3.3	现代服务性企业持续竞争优势的核心支持	80
3.3.1	核心理念变革与企业永续	80
3.3.2	组织机制创新	82
3.3.3	新技术嫁接	83
3.3.4	服务原创及研发质量管理逻辑	85
3.3.5	风险项目的创造	91
	本章小结及创新点	92

第4章 创业精神嵌入持续竞争优势的基本假设

4.1	嵌入基模	93
4.1.1	差异性竞争优势促发持续竞争优势	93

4.1.2	持续竞争优势与创业租金	95
4.1.3	创业精神嵌入持续竞争优势基模	96
4.2	创业导向视角	97
4.2.1	核心理念延续与变革	98
4.2.2	驱动市场	101
4.2.3	卓越绩效的来源	102
4.3	创业程度视角	104
4.3.1	行动领先	104
4.3.2	创业资源的获取	106
4.3.3	学习效应与组织机制创新	108
4.4	组织频度视角	110
4.4.1	服务结构与柔性流程	110
4.4.2	速度与风险	111
4.4.3	系统优化与创业租金	113
4.4.4	假设与变量汇总	117
	本章小结及创新点	117

第5章 创业精神嵌入持续竞争优势的机理与典型模式

5.1	创业导向嵌入核心理念	119
5.1.1	创业精神传导	119
5.1.2	市场前摄	122
5.1.3	绩效牵连	124
5.2	创业程度嵌入资源网络	126
5.2.1	顾客成长	127
5.2.2	企业外部资源获取	130
5.2.3	企业内部资源协同	132
5.2.4	创业精神嵌入组织机制	135
5.3	创业频度嵌入运营流程	138
5.3.1	组织柔性的实现	138

5.3.2 变革项目的风险掌控	140
5.3.3 基于体验的系统优化	142
本章小结及创新点	147

第6章 创业精神嵌入持续竞争优势机理的评价与完善

6.1 创业精神的重点评价	148
6.1.1 创业家的智慧模型评价	148
6.1.2 创业精神对生产函数的影响	150
6.1.3 组织机制创新的评价	151
6.2 持续竞争优势的评价	153
6.2.1 差异性竞争优势的经济学依据	153
6.2.2 原创服务的评价	156
6.2.3 新技术嫁接的评价	157
6.3 嵌入机理的综合评价与完善	159
6.3.1 核心变量的测度	159
6.3.2 持续竞争优势构建的综合评价	173
6.3.3 完善	179
本章小结及创新点	180

第7章 实证研究

7.1 研究设计	181
7.1.1 现代服务业发展概况	181
7.1.2 代用指标计量	182
7.1.3 持续竞争优势评价	185
7.2 典型企业的成功分析	185
7.2.1 创业历程	186
7.2.2 成功分析	187
7.3 典型企业的失败分析	188
7.3.1 创业历程	188

7.3.2 失败分析	189
本章小结及创新点	191

第 8 章 总结与展望

8.1 全文总结	194
8.1.1 研究的主要内容和成果	194
8.1.2 主要创新点	196
8.2 研究展望	198
8.2.1 不足之处	198
8.2.2 有待进一步研究的问题	199
附 录	201
参考文献	204
致 谢	220

第1章 绪 论

1.1 研究的现实意义与立论依据

1.1.1 研究主题

现代服务性企业将在我国经济发展中占据重要地位,追求持续竞争优势始终是企业经营的核心,而这些来自创业精神的有效传导与贯彻。为此,本书将研究主题确定为:现代服务性企业创业精神嵌入持续竞争优势的理论研究。

1.1.2 现实意义

创新与创业活动,作为科学技术转化为现实生产力的桥梁,正日益成为经济发展的引擎。鼓励创新与创业,已成为世界各国竞相实施的国家战略。今天的中国更需要创新与创业。为此,借鉴西方发达国家建设创业型经济和创新体系的成功经验和研究成果,深入研究我国特色的创业管理,便具有重要意义。

在改革开放 30 年的历程中,在一些制造领域,如汽车、家电等,由于自主创新能力差,已经陷入“引进—落后—再引进—再落后”的漩涡,这直接导致了这些行业长期处于产业链的低端,存在大量的“一元钱公司”。而在传统服务业,在经济全球化、加入世贸的今天,其生存、发展亦受到了严峻挑战,代表我国商业文明的“中华老字号”有中华民族的历史神韵,但缺少新环境下的勃勃英姿,甚至命运危在旦夕。这些经济现象的发生,除归因于国家相关管理体制的制约外,企业内部创业管理不能有效实施,是极重要的原因。进入 21 世纪,现代新型服务业面对国外的冲击和梯次转移,



在政府管制方面、学术界研究方面、企业竞争方面感到无所适从,导致发展迟缓。学术界关于这方面的、有价值的研究,就更少。

理论层面,由于服务自身的特点,尤其是天然地缺乏所有权,这给企业维持竞争优势带来困难。本书将创业精神嵌入持续竞争优势的研究范式之中,剖析创业精神在现代服务业的构成及其传导、扩展机理。从研究技术变革背景下的服务原创、风险项目的创造、知识的传导等一些现代服务性企业的核心命题切入,探寻企业所掌控资源的优化路径,并对企业获取资源的方式进行了创新性研究,寻找提高企业市场表现力的策略,而这些研究目前鲜有付梓。

1.1.3 立论依据

(1) 适应企业国际国内竞争的需要

在动态的环境中,如果企业只有一种竞争优势且无力新创竞争优势,那么企业在动荡环境中将很难生存。企业要想能够获得持续竞争优势,就不能只是凭借其所拥有或控制的战略资源、原有的核心能力、企业家能力和优秀的企业文化等被动地适应环境,而是要求企业能够深刻预见或洞察环境的变化并迅速地作出相应反应;利用各种市场机会进行持续性的创造和创新,从其既有的竞争优势迅速地跃迁到新的竞争优势,从而超越其所处环境和市场竞争,最终获得基于其整体发展的持续竞争优势。

(2) 适应知识经济、服务经济发展的需要

发展经济学家 Lewis W. A. 提出了经济发展的“魔的 3000 美金”,即一个国家的人均 GNP 超过 3000 美元之后,人们的主观需求结构发生很大的变化,协调不同利益主体或利益集团之间的利益关系是管理学的核心。顾客需求、期望和偏好的频繁转移,要求企业参与竞争时,不能再局限于某一项、单一产品或服务的竞争,也不能是点式创新,而是持续地发展和波次性创新、系统性创新、机制性创新和体制性创新;再者,以时间为基础的竞争,要求企业快速反应。而这些恰需要创业精神的嵌入。

(3) 学科建设的客观需要

技术进步、社会转型和经济变革掀起了创业与中小企业发展的热潮,创业研究已成为发展速度最快的研究领域之一。目前,企业家在经济活动中发挥着越来越重要的作用,实践性回归已经得到认可,但理论回归还需时日。本书试图从判断企业的业绩、成长性等指标入手,从创业团队、创业事件视角,去把握企业嵌入创业精神后的持续竞争优势的塑造与跃迁。这些显然是抓住了企业发展的根本,也填补了相关研究的空白。

(4) 作者近年来的研究成果

自2001年以来,作者一直从事服务研究,并有一系列的中英文学术论文发表、著作出版,这些成果构成了本书的支持。

(5) 该选题所依托的有关科研项目

作为独立作者,《河北省教育厅学术著作出版基金〈流程中的质量〉(冀教科[2005]21号)》已结项;《沿海经济隆起带现代服务业快速崛起对策研究(2007年河北省哲学社会科学规划项目,编号:HB07QRA002)》已结项;正在主持《河北省现代服务业创业精神嵌入持续竞争优势的模式研究(河北省软科学项目,编号:064572184)》;正在主持《基于顾客偏好的服务界面优化控制理论与方法研究(河北省自然科学基金项目,编号:F2008000458)》。

1.2 国内外相关文献综述

1.2.1 国内外关于创业精神的研究

(1) 关于创业的研究

20世纪80年代以来,形成了创业研究的热潮,并形成了两大流派,即把创业活动作为一种独特的现象来考察,致力于揭开创业的本质;另一个流派把创业作为理论来研究,试图建立对应的管理范式。

①创业本质论。已有众多学者通过组合社会学、心理学及其他学科的解释来界定创业领域的边界,对创业和创业行为的本质

进行了研究,但是仁者见仁,智者见智。

创业就是建立新组织(Gartner, 1985)^[1],这是较为原始的界定。学者Stevenson(1985)认为,“创业是个人(不管是独立的,还是在一个组织内)追踪和捕捉机会的过程,这一过程与其当时控制的资源无关”;在此基础上,他还提出了创业所包含的三个非常重要的因素,即觉察机会、追逐机会的意愿和获得成功的信息和可能性^[2]。学者Low和MacMillan(1988)^[3]认为,创业就是创办新企业;创业就是发现和利用有利可图的机会(Shane & Venkataraman et al., 1998)^[4]。在Hisrich Peters教授(2000)^[4,5]所撰的《创业学》教材中,则将其定义为:通过投入时间、精力,承担经济的、物质的和社会的风险,创造有价值的新生事物,并接受货币的与个人满意及独立的报偿的过程。

被誉为“创业教育之父”的Jeffrey Timmons教授(2006)^[5]概括为:创业不仅意味着创办企业、筹集资金和提供就业机会,也不只等同于创新、创造和突破。创业不仅要受机会的制约,还要求创业者设计缜密的实施方案,并掌握高超的平衡技巧和领导艺术。这是目前较为缜密的定义。

张玉利教授(2006)^[5]的界定更为抽象和一般化,认为把创业仅仅理解为创建新企业是片面的,创业的本质更在于把握机会、创造性地整合资源、创新和快速行动,创业精神是创新的源泉;创业是具有企业家精神的个体与有价值的事业机会的结合,是开创新的事业。

这些先行研究同时也昭示出,研究创业首先应从创造或创新性、商机把握、价值创造、风险把握和财富获得等几个变量切入。概括而言,创业是把握机会窗口,为了适应产品创新与营销创新的需要,而构建企业制度体系,尤其是建立、运营企业组织管理体系的动态过程。

②创业行为。无论是新创企业还是现有企业,都需要面对新