

对无数新课题,等待着我们去探索、去处理,这正是发展我国管理科学的莫大良机。

管理科学部正式宣告成立了,在我们欢庆这一大事的同时,更感到建立和发展有中国特色的管理科学任重而道远。让我们广大有志之士团结起来,共同奋斗,“而今迈步从头越”。

## NOW LET'S STEP FORWARD FROM THE VERY BEGINNING

Pan Chenglie

(China Enterprise Management Association, Beijing 100044)

# 管理与管理研究

席酉民

(西安交通大学管理学院,西安 710049)

认真分析一下现实社会中风云多变的竞争格局,回顾一下人类社会丰富多彩的兴衰历史,就不难发现,无论是国家、民族、组织抑或个人之间的力量对比都处在剧烈的变化之中。有的由弱变强,或强而愈强;有的却由强变弱,或弱而愈弱。这种强弱关系的转换不仅是经济、科技、物质力量的较量,更重要的是管理的较量。尤其是在当今世界的激烈竞争中,管理已经成为一种“基础国力”!好的管理可以使民族振兴,经济发展,使差的组织和企业振疲起衰,起死回生;而差的管理却会使国家衰亡,使企业或组织在激烈的竞争中一败涂地。科学的管理是竞争和发展的利器,抓住它,昨天的弱者可能成为今天的强者!失去它,今天的强者也可能成为明天的弱者!

然而,什么是管理?管理是否是科学?管理的作用到底怎样评价?怎样提高管理的研究和应用水平?这些问题一直与管理科学的发展同在。本文在自己近些年来研究和思考的基础上试图对这些基本问题进行进一步深入的分析。

## 1 什么是管理

### 1.1 管理的概念

目前尚无统一的概念。有两种极端的看法:一种认为每一个组织都有其自己的管理特性,因此也要求其管理者有相应独特的管理技能;另一种则认为,管理就是管理。在任何组织中,管理者的职能和实现其职能所需的技能都是一致的。前一种观点艺术的特色较浓;后一种观点科学的成分较重。

尽管对管理的认识有不同的视角,也存在一定的分歧,但以下四点相互联系的基本特性可能没人怀疑:

- (1) 管理工作是复杂的和多变的；
- (2) 管理者的存在是要解决非程序化 (unprogrammed) 而不是程序化的问题；
- (3) 管理工作包括了安排和协调别人的工作,要做到这一点,管理者自己必须先能有一个类似的安排和协调；
- (4) 管理者经常需要在不同的技术、文化、职能的岗位上移动或跨行业工作,因此,管理者必须有很快的适应能力和能够不断学习的能力。

## 1.2 管理是科学吗

Taylor (1914) 的“科学管理的原理”导致了管理研究领域的出现。从 Taylor 时代到现在,管理是否是一门科学这一要害问题仍未得到回答! 相关的问题有:

是否存在一些管理原则,无论时间和文化的变化,都会保证成功?

是不是一个好的管理者可以在任何时间、任何地方管理好任何企业?

管理现在是否能像医生、律师那样成为一个职业? 言下之意是能否经过培训和学习之后就即可像医生或律师那样得到执照开业?

不幸的是这些问题非常难以回答,有的甚至无法回答。用于研究所需的数据非常缺乏,必要的检查假设正确性的变化往往难以控制或发生得太慢。因此,这一问题解答的可能出路是按内容和问题的性质区别对待,即回答那些已具有科学性,那些暂时还只能说是随人和情况变化,具有很强的艺术特点。李怀祖教授(1995)关于管理意境(Context)的分析也许有助于回答这些问题。他认为,管理问题很难像工程技术系统那样将系统本体和环境在一定条件下隔离处理,管理问题的特点在于系统本体和管理意境的不可分性。系统本体和特定的意境组合出千姿百态、各具特性的状态正体现了艺术的特征。对艺术来讲,个性、特点越突出,则价值愈大。反之,科学讲求共性,概括层次愈高愈抽象则价值愈高。现代管理理论基本上是遵循科学研究方法得出的一般现象的规律性描述,对于许多管理现实问题难以回答的根源在于对问题特殊性缺乏从艺术角度的研究。这些分析指明了管理研究科学和艺术特性体现的方面和各自研究的角度。

## 2 管理的重要地位

### 2.1 管理是一种“基础国力”

1991年,我在首届“中国青年管理科学与系统科学研讨会”论文集的前言中提出:管理是一种基础国力。道理如下:

(1) 一个民族、一个国家、一个企业或者一个家庭,由强变弱或由弱变强、且强而又强的转换力量在很大程度上是管理水平的高低;

(2) 一个单位或企业,在其它条件不变的情况下,仅改换领导班子和管理,可以起死回生,也可以一败涂地;

(3) 在讨论人类社会赖以发展的资源及其发展活动的组织时,无一能离开管理。尽管好的管理无法直接创造自然资源,但可以有效利用自然资源,好的管理可以拿一份资源做两份甚至更多事情,而坏的管理可能要用两份资源做一件事情,甚至没做出有益的事情。更不用说技术资源、信息资源等。管理是人力资源和知识技术资源中的重要组成部分。好的管理可以丰富这些资源的有效利用,可以使人类社会经济活动更有成效。

实际上管理不仅是一种基础国力，而且是一种投资小、收效大、有时还是见效最快的国力。各级管理者从其工作中可以体会到这一点，当然也应该充分重视管理这一基础国力的提高。

## 2.2 管理这一“基础国力”的开发依赖于教育、研究和实践

提高一个国家的管理水平意味着提高全民族的管理意识及各个层次的管理技能。要做到这一点，依赖于三方面的工作：

(1) 管理教育。不仅包括大学的管理教育，更重要的是普及教育和职业培训，提高全民族的管理意识以及各个层次管理人员的水平。

(2) 管理研究。既要有高层次的基础理论和应用基础理论的研究，更要有适合各种层次的实用技术和方法的研究。

(3) 管理应用和实践。要注意把管理教育和研究与经济社会建设活动紧密地结合起来。在普遍管理素质提高的同时，要根据实际需要培养对路的人才；要注意将研究得到的结果推广到实践中去，更要注意研究解决实践中面临的实际问题。

这三个方面相互影响、相互依存、相互控制，没有好的管理研究，难有好的管理教育 and 应用；而没有好的管理教育，好的管理研究者和实践家从何而来？没有好的管理应用和实践，管理研究和教育可能会成为无源之水，无本之木。因此，一个国家管理水平的提高有待于从这三个方面综合考虑，共同提高。

## 3 管理的作用

我一直有一个观点，即管理的作用是对一个单位、一个企业、一个国家的整体推动。道理如下：一项新技术、一个发明，其作用主要发挥在某一点上或某一条线上；如可以提高某项操作的效率，某项发明可以使某个行业得到长足的发展。管理首先是一种思想、一种观念和意识，如果能使一个单位里的大部分人掌握了这种思想或意识和观念，则每个人都可在其所处的点上或线上发挥作用，从而对整个单位有整体推动作用。另外，管理的作用是要通过管理人员以及所制定的政策和所建立的机制调动所有人的积极性，好的管理若能做到这一点，则每个处于点或线上的人可能会创造出更多的新技术和发明，这样，管理的整体放大或推动作用将表现得更充分。

## 4 管理研究的境界

从整体上评价一个国家的管理水平高低尚可进行，但若评价某种管理技术或管理理论的水平则往往很难。如国内在研究成果评价时常下这样的评语：某某研究达到了国内先进水平、或国内领先水平、或国际先进水平、或国际领先水平。对于自然科学或技术科学研究成果这样评价无疑是正确的，因为全世界的评价标准是一致的。如某项计算技术可以把计算机计算速度提高多少倍，某项新合成的材料达到了什么指标，无论在美国，还是在日本或中国，这种结论是不会变的。是中国最高水平之一，就可算达到国内先进水平；是中国唯一达到该水平的，即是中国的领先水平；如果世界上的水平与你的相当，自然你算世界先进水平；如果世界上没人做到这样的程度，你的成果就属于国际领先水平。这种道理似乎十分简单。但对管理研究水平的评价就远不是这样简单，日本的某项管理技术在日本非常成功，但到美国，由

于文化等因素无法适用,这样的技术算日本国内领先呢?还是算国际领先?如果从领先的角度讲,许多中国国内很适用的技术日本或美国还没有,自然也能算国际领先了,因为在国际上是一份,但可不能保证在美国或日本正常运转。因此,这种国际领先似乎没多大意义,实际上这种不具备可比性的评价本身意义就不大。

我个人认为,由于管理研究(许多社会科学研究成果也有类似的特性)的特性,在一些研究成果没有可比性的情况下,追求领先本身没有什么价值(结果有可比性时,作为研究自然应追求领先水平),此种状况下,管理研究的最高境界是:在所研究问题的环境下最满意地解决问题。管理研究的效果不仅体现在形成了某种理论和方法或具体解决了某个问题,还在于对管理层决策思维及社会文化和大众观念的积极影响。

## 5 管理研究的哲学思想

从管理研究的对象和最高境界容易推知,管理研究的两个最基本的出发点是:

### 5.1 问题导向

无论是理论研究还是针对某种现象研究一种管理技术,或者是研究解决某个具体的管理问题,管理研究必须面对实际现象和问题,这也是由其所处的地位(描述和分析各种各样的管理现象,研究和解决各种各样的管理问题)所决定的。所以,与其它实践性较强的学科一样,管理研究必须坚持问题导向,即从问题中来到问题中去。

我在80年代末,曾针对系统工程提出了一种问题导向型的研究思路(见文献“问题导向”与“方法导向”谈系统工程研究思路,系统工程理论与实践,1979),时至今日,我认为它也适用于管理研究。其主要思想是:

(1) 一类管理现象→是否已得到很好的认识或得到某种理论的准确描述→是(a)否(b)。(a)→利用已有认识或理论处理面对的管理现象。(b)→若已存在一定的认识或理论,则修改或完善之,使其能够较好地处理面临的管理现象;否则创造新理论描述之→利用新完善的或创造的理论解释和处理管理现象。

(2) 某种管理问题→有无现成的管理理论、方法、技术可用→有(a)无(b)。(a)→现成的理论、方法、技术能够较好地解决面临问题吗?能,解决之;否,修改后能否有效解决?能,解决之;否→(b)。(b)→根据问题创造新的理论、方法、技术→利用之解决问题。利用这种研究方法有针对性,在没有合适理论、方法、技术时,已有的研究成果可以提供启示,面临的现象或问题有助于激发创造性思维。

### 5.2 环境依赖

由于管理问题有很强的环境依赖性,同样的问题在不同的环境下解决的方法也可能不同。所以,管理研究不能脱离研究对象所处的环境就问题讨论问题。否则,得到的理论、方法、技术也难以有效解决问题。正如日本很好的零库存技术(JIT: Just In Time)在中国难以有效使用一样,问题出在中国企业间现在还做不到非常严密地按合同准时、保质、保量地交货,这与我们企业文化和作风有很大关系。但现在不行并不等于永远不行,因为环境也在变化。因此,管理研究必须紧紧地将问题与环境结合起来考虑和分析。

## 6 管理理论及其特殊性

管理研究虽可借用自然科学和工程技术学科的研究思路和方法，但由于其研究对象中人类行为的复杂性，使得研究得到的管理理论并不会像自然科学和工程技术学科的理论那样确定和易于证明。往往一种管理理论在中国成立，到了美国就不见得那么适用了；一个公司的经验到另一个公司很难照搬套用。因此，在管理研究中，对提出的理论或模型要格外小心地说明其前提和适用范围。正因为如此，管理理论的研究要特别强调三个方面：明确的前提假设，严格的逻辑证明，敏锐的观察和创造性的思考。除了发现新问题、提出创造性想法外，在理论上至少要做到只要别人同意你的前提假设，就应接受你的结论，即保证理论的逻辑过程严格无误。

那么，怎样才算形成了一种管理理论？既然管理理论有很强的问题针对性和环境适用性，又难以证明和易受到批驳，那么怎样才能建立一个好的、够格的管理理论？这是管理研究者必须首先明确的。但遗憾的是并不是大家都明白这一点，甚至连一些已经创造了不少“管理理论”的人也未必真正明白一种理论的真正要求，甚至包括严格按理论基本要求来建立理论的人。所以，回答这两个问题显得格外重要。

### 6.1 管理理论

管理理论是一组关于管理的按逻辑结构严密组织起来的概念和思想。管理理论有时也用刻画了管理现象或问题的主要特征的模型来表达，这些模型可以是概念模型、数学模型等。一般可用下述几个指标评价管理模型或理论：

- (1) 建立模型或理论所作的有关假设是否合理？能否在一定程度上反映现实？假设越宽松、越接近现实，模型或理论越能反映实际和用于实际分析。
- (2) 在研究实际管理现象或管理问题时，模型或理论是否易于理解、便于应用？
- (3) 模型或理论的含义是否可通过实验分析或实地研究加以证明？也就是说，能否通过收集现实世界中的数据或其它证据与模型或理论所反映的现象或道理进行比较？
- (4) 现实世界中的数据、证据或实证研究的结果是否支持模型或理论所反映的现象或道理？

### 6.2 建立和检验管理模型或理论的基本步骤

- (1) 表述研究的管理现象或管理问题；
- (2) 对现象或问题的环境特性和其中参与者的行为作出必要的假定，这些假定应是简练的，但要能刻画现象或问题的主要特征；
- (3) 分析、推导、表述模型或理论的含义；
- (4) 进行一个实验或实证研究，将所得数据、事实和结论与模型或理论的含义或结论进行比较；
- (5) 评价比较结果：(a) 如果模型或理论与实验或实证研究吻合得很好，利用模型和理论分析预测现实现象或问题；(b) 如果模型或理论与实验或实证研究吻合得不好，重新思考和建立模型或理论，重复(2)到(5)各步骤；(c) 如果模型或理论与实验或实证研究基本吻合，但还不够理想，此时要么修改模型或理论，如增加假设，然后重复(3)到(5)各步骤；要么利用这一不太完善的模型或理论作进一步的分析。

### 6.3 如何处理研究中的分歧

由于管理问题的本身特性, 研究中出现分歧是非常自然的现象。分歧产生的原因一般不外乎下面几种:

(1) 大家观察的角度不同, 也即大家分析问题的信息基础不同, 瞎子摸象式的分歧在不增加信息的基础上永远无法解决。

(2) 若看问题的角度和所具有的信息相同, 大家仍有分歧, 则要么是观念上有差别, 如同样半瓶水, 一个人注意力放在空瓶上, 觉得只剩那么一点点水了(悲观派)。而另一种人却把注意力放在有水的地方, 认为还有这么多水(乐观派); 要么是分析的参考系或立场与观点不同, 如政治家的分歧。对第一种分歧, 一般只要增加信息或改换分析角度即可解决。但对第二种分歧, 解决起来就非常麻烦、甚至无法得到解决。

一般来讲, 自然科学家间的分歧大都来自第一种分歧, 因而最易得到解决; 管理和其他社会学类专家的分歧往往来自于上述两个方面, 有的易解决, 有的难以解决。解决的思路应是“存同求异”, 即把分歧说得更清楚、甚至搞得更大, 但目的是解决分歧。在信息一致的基础上, 如果观念上仍有差别, 则其分歧常表现在对前提假设的不同意见上, 此时唯一的方法是统一认识; 政治家在遇到分歧时采取的办法常与科学家不同, 他们总是寻求相同的地方以便折中后达到一致, 他们往往是在回避或掩盖分歧后达到统一, 而不像科学家们那样在搞清分歧的基础上达到统一。实质上政治家的分歧相对而言最难消除。

## 7 我对管理研究的一种观点

高度分工的现代社会里, 市场经济成为人们交换产品和劳务的组织方式。在市场经济中, 人们根据市场上的价格信号决定着自己的行为, 每个人在追求自身利益时, 实际上被一只“看不见的手”引导着, 整个社会的生产和消费也因此而得到协调。亚当·斯密对此进行了生动的描述: “我们能享用可口的晚餐, 并非由于肉摊主、酒贩子或面包师的仁慈善意, 而是由于这些人对自己利益的关心。我们求诸于的不是他们的良心, 而是他们的自利之心; 我们从来不必去对他们诉说我们的生活需要, 而只需讲交易对他们带来的好处。”他认为, 最能满足人类生活的经济体制是让人们自由劳动和自由竞争的市场机制。他接着对市场机制这只神奇的“看不见的手”进行了精彩的描述: “人人想方设法使自己的资源产生最高的价值。一般的人不必去追求什么公共利益, 也不必知道自己对公共利益有什么贡献。他只关心自己的安康和福利。这样他就被一只看不见的手引导着去促进原本不是他想要促进的社会利益。在追求个人利益时, 个人对社会利益的贡献往往要比他自觉追求社会利益时更有效。”

令人遗憾的是, 如此奇妙的手灵活运作是有条件的, 即取决于几大假设: 经济信息完全和对称; 充分竞争市场; 规模报酬不变或递减; 没有任何外部经济效应; 交易成本可忽略不计; 经济当事人完全理性。而现实世界中这些假设是不完全成立的。所以市场机制这只神奇的手也会失灵, 于是提出了要政府伸出“看得见的手”, 对经济社会活动进行一定的干预。凯恩斯学说是“看得见的手”的积极倡导者, 并揭示了个人因“合成谬误”的理性行为导致整体经济灾难的市场失灵情况。实际上, 政府也因为伦理道德及收入和财富分配不均等原因而对市场加以干预, 此时也需要这只“看得见的手”。这只手往往通过政府行为、政策、法律、制度等发挥作用。但同“看不见的手”一样, 由于信息的不完全、人类认识的局限性, 政府

人员也不是个个超凡脱俗，加上政府要处理问题的复杂性，“看得见的手”也会失灵。一些极端的研究甚至认为，“看得见的手”失灵其后果比“看不见的手”更严重，它的存在不如它的不存在。但现实和绝大部分人认为“看得见的手”对经济和社会发展功不可没。

上述两只手一只在背后，一只在空中，事实上经济社会活动还需要一只实实在在的“摸得着的手”来具体操作。经济学更多关注的是前两只手，管理研究则重在探讨这只“摸得着的手”如何运作。“看不见的手”研究的是一般规律和普遍现象，“看得见的手”是想按照自己的意愿引导市场和大家的行为。但现实正是由普遍后边的特殊来体现其色彩的，上有政策下有对策才是活生生的事实。规律、政策无疑对现实复杂活动的管理有指导意义，但具体的管理操作则更具有其复杂特性。所以，“摸得着的手”更注重经济社会活动的现实性和问题的特殊性；它更关心每日政府每一个部门和角落里的活动、每一个经济社会活动主体如企业、事业单位和每个人的活动。这只手在各个层次、各个方面不停地具体运作着。从某种意义上讲，“摸得着的手”可以减少“看不见的手”和“看得见的手”失灵时造成的问题，或在一定程度上弥补这两只手的不足。

社会经济活动越来越复杂多变，要使其运行管理更为有效，三只手联手行动可能是必由之路。实际上三者不仅相互补充，而且可以相互利用和完善。这也启示三方面的研究者应加强合作，相互了解、相互学习、相互利用，常从别的研究者的角度多一个视角看问题，从而更立体地透视问题和研究解决问题。

### 参 考 文 献

- [1] Boyatzis R E. *The Competent Manager—A model for effective performance*, Wiley, New York, 1982.
- [2] Burgoyne and Stuart. *Journal of Management Studies*, Vol. 10, No. 1. Personal Review, 1976, No. 5, PE4.
- [3] Carter P and Jackson N. The emergence of postmodern management? *Management Education and Development*, 1990, 21, 219—28.
- [4] Burgoyne J G, Boydell J H and Pedler M J. *Selfdevelopment: Theory and Applications for Practitioners*, ATM, London, 1978.
- [5] Mark Easterby-smith, *Evaluating Management Development, Training and Education*, Gower Publishing, England, 1994.
- [6] Lars Engwall and Elving Gunnarsson (ed.). *Management Studies in an Academic Context*. Motala Grafiska AB, Sweden, 1994.
- [7] William Byt (ed.). *Management Education: An International Survey*. Billing and Son Ltd. Worcester, 1989.
- [8] William J Boyes. Is Management a Science? *Managerial and Decision Economics*, 1994, 15: 399—400.
- [9] 李怀祖. 论管理意境. 领导理论与实践, 1995, No. 4.

## MANAGEMENT AND MANAGEMENT STUDIES

Xi Youmin

(Management Institute, Xi'an Jiaotong University, Xi'an 710049)