

「專業管理」與「管理專業」的塑造

社論專載

2005年11月11日傳來美國管理大師Peter Drucker（彼得·杜拉克）在加州家中以95歲高齡自然逝世，引起各界媒體大幅報導這位奧地利出生、移民美國大學者的一生事蹟及貢獻。尤其在中國大陸報紙的報導比台灣又大又詳盡，說他是現代管理學之父，一生為塑造「專業管理」（Management as Professional Skill）及「管理專業」（Management as Academic Discipline），努力不懈。他認為企業機構的「有效」經營是貢獻國家生產力、貢獻力及競爭力的最佳道路。美國在20世紀，推展「科學管理」及「管理科學」不遺餘力，生產力成長50倍，在二次世界大戰中，打敗德、義、日，至今成為世界經濟、政治、軍事、及科技第一強國。而企業經營要對國家、對顧客、對股東、對員工、對稅收、對社會大眾、對社區鄰居等等團體福祉有貢獻，一定要用有「良知」、「良能」及「良心」的三良之「專業經理人」

（Professional Managers）來專業管理（Professional Management），不可用沒有受過正規管理訓練及品德修養的外行人來「隨意管理」（Random Management），若能如此，當企業規模越大化、產品越多角化、市場越國際化，才不會變成不可控制、貪婪無厭的社會怪獸，侵害顧客消費者利益及掏空股東大眾及債權人的權益。以他的話來印證台灣今日的企業之經營行為，真是一針見血。

Drucker出生於1909年，學習國際公法學，得到博士學位，做過報社編輯、證券行分析員，及銀行經濟分析師，初入職場就飽受老闆嚴厲要求及考驗，但也養成他一生對事分析深入、觀察敏銳、預測準確及寫作快速平易的能力。他在1937年（28歲）移民美國，1946年把他在通用汽車當顧問研究員的心得，寫出「公司概念」（Concept of Corporation）一書，正式建立「管理」的重要地位，聞名於世，從此一生。他寫了35本名著，得過5次「哈佛企業評論」（Harvard Business Review, HBR）麥肯錫年度著作傑出獎（McKinsey Outstanding Award），為美國學術界絕無僅有的一位。

Drucker受到世界工商企業界大老闆們及學術界教師們尊重及佩服的地方，不只是在他的著作豐富及真知灼見，也是在他不是學管理的人，卻能為「管理」成為大學殿堂之一門學科專業地位而終生努力。在1940年代以前，「管理」在歐美社會上並未出名，也未受到重視，即使在台灣，直到1970年代以前，管理教育及專業管理也未受到重視。那時只有「經濟學」、「經濟專家」與「工程學」、「工程師」壟斷社會菁英

，不像21世紀的現在，商學院及管理學院已是每一個大學的主力學院（在淡江大學二萬七千多學生中，商管兩學院的學生就有一萬一千多），學生人數最多，教授參加企業活動也最盛。尤其MBA（企管碩士）及EMBA（高級主管企管碩士）的課程，更是所有各學系畢業生想當主管職位者爭相進修的對象，不僅理、工學院的畢業生是MBA及EMBA最大的生源，連醫學、法律、數學、農學科系的畢業生也越來越多走入企業管理領域，人人想成為有效經營的專業經理人。假使將來所有政治人物，包括鄉鎮長、縣市市長、部會司局署科課長、甚至立法委員、五院院長級及總統都先受過有效經營之管理訓練，我們國家安全及經濟社會發展，一定更可樂觀以待。

Drucker所寫35本名著中（連其他改編的共有42本書），提倡的重要理念有：企業最高目標是「顧客滿意」，不是「老闆滿意」；「顧客滿意」後，才有可能賺到「合理利潤」；要「顧客滿意」及「合理利潤」應該用「目標管理」，不是「手續管理」；管理是主管人員「責任履行」，不是「權力支用」，管理者是員工的「支持者」不是「暴君」；企業管理要用「專業管理」，不是用「隨意管理」，大公司一定要「分權管理」，不是「極權管理」；企業有「社會責任」，不可「自私自利」；知識經濟時代的生產力是靠「知識員工」，不是靠「勞力員工」；知識經濟時代以「創新」為主，但創新也要符合「顧客需求」，不是符合「工程師需求」；創新也要組織及管理，才不會浪費；在網際網路的資訊科技時代，要多重視新「資訊」，而不是新「科技」設備；在未來的社會，「非營利事業」的規模越大，對它的有效經營也越來越重要；所以「管理」會變成通識的「博雅教育」（Popular Education），男女老幼人人都需要，而非只有企業經理才需要而已。

Drucker的管理思想不是學術模式型的，而是實務實踐型的。他在1954年的名著Practice of Management（管理實踐）就指出「管理」重在「實踐力行」，而不是「辯論規劃」，所以全世界的企業界都很重視它，這也和我國古諺「坐而說一百，不如起而做一個」相符合，「力行」的哲學是我們今日社會最需要的指針。