

电信运营企业文化的综合评价体系及方法研究**

□俞科 舒华英 [北京邮电大学 北京 100876]

【摘要】 电信运营企业文化评价是企业文化建设的重要环节,但目前国内对电信运营企业文化的定量研究还存在严重的不足。本文在分析了电信运营企业文化特点的基础上,提出了企业文化的综合评价体系,采用模糊数学中的综合评价方法构建了企业文化评价模型,并且应用灰色系统理论中的关联度来评价企业文化等级,为电信运营企业文化的综合评价提供了一种比较科学的定量分析方法。

【关键词】 电信运营企业; 企业文化; 模糊理论; 关联度

【中图分类号】C93-03 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1008-8105(2008)02-0033-06

21世纪不仅是知识经济、网络经济时代,也是文化经济时代,文化已经成为推动生产力发展的强劲动力。现代企业的竞争已经从人、财、物的竞争逐渐转变为企业文化的竞争,而先进的管理思想实质就是文化理念的管理。随着电信市场的逐渐开放,中国的电信运营企业面对的是空前开放的全球化经济和知识经济的机遇与挑战,如何应对激烈的市场竞争环境,企业只有培育具有独具特色的企业文化,从而提升企业的全面竞争能力,才能在激烈的竞争中立于不败之地。要培育电信运营企业文化,首先要了解企业文化的内涵及特征,从而构建电信运营企业的评价指标体系。目前国内针对电信运营企业文化的定量研究较少,本文运用模糊数学及灰色理论的关联度方法,在分析电信运营企业文化内涵和特征的基础上,给出了一套指标评价体系。

一、电信运营企业文化的内涵及特征

(一)电信运营企业文化的形成

长期以来,由于受传统的电信“独家经营”思想的影响,员工们感受不到竞争的压力,认为靠传统的垄断经营,就可占据优势,那时候的电信企业基本没有活力,员工也缺乏工作动力。在计划经济时代,政企

合一的邮电部统领着一切电信业务的管理及经营,当时的企业根本谈不上建设企业文化。随着市场经济的来临,电信企业通过政企分开,深化改革,引入竞争机制,随着各项规章制度和机制创新工作的不断深入、深化,企业文化建设已经迫在眉睫^[1]。

(二)电信运营企业文化的内涵

企业文化概念最早出现于美国。1980年,美国商业周刊首先使用“Corporate Culture”的概念。但最早提出企业文化概念的是美国的管理学家威廉·大内,他提出:日本企业成功的关键因素是独特的企业文化。他认为:企业文化是传统和气氛构成了一个公司的文化。同时,文化意味着一个公司的价值观,诸如进取、守诚或是灵活……,这些价值观构成职工活动、意见和行为规范^[2,3]。

电信运营企业文化是经济与文化的有机结合,是电信运营企业在长期的经营活动中所形成的具有本企业特色的经营理念、价值观念和和行为模式,是企业文化与企业的组织管理制度相结合的产物。

(三)电信运营企业文化的特征

电信运营企业文化作为企业文化在电信企业领域的表现,其具有一般企业文化的某些共性,同时也有着自身的特点^[4]。

1. 同一性。由于电信企业具有全程全网的特殊

* [收稿日期] 2007-06-25

** [作者简介] 俞科(1971—)男,北京邮电大学管理科学与工程专业博士研究生;舒华英(1945年—)男,北京邮电大学经济管理学院博士生导师,教授。

性,因此,决定了每个电信运营企业中的各个子公司的文化具有高度的一致性。而这种全程全网的特殊性由于地域、民族的差异,又导致了同一性中有差异性。

2. 企业文化具有自身的发展规律。企业文化的形成过程与电信运营企业的经营过程是一致的。它的产生、存在和发展是由社会和企业发展的客观实际决定的,不能独立于企业的生产经营过程之外,它具有自身发展与完善的过程和规律。

3. 相对稳定性。企业文化建设是通过制度的实施来达到员工技术、能力、行为、认识上的改变,并接受企业的经营理念,形成共同价值观的过程。因此,企业文化的形成与发展是一个良性循环的过程,体现在企业中的是员工凝聚力的增强、产品知名度和企业效益的提高。当然,稳定性是相对的,“适者生存,优胜劣汰”,企业文化是在不断适应新的环境中得以进步并充满生机和活力的。

4. 电信运营企业文化具有鲜明的个性和差异性。不同的电信运营企业具有不同的成长经历,企业经营者的文化素质、性格特征及所面对的环境的差异性,决定了企业文化的个性特色。西方学者布莱克与穆顿在《新管理风格》中提到:企业领导人的风格对企业的经营风格具有决定作用。

5. 电信运营企业文化是以人为本的人本文化。电信业是国民经济的基础产业,由于其网络型公共基础设施产业涉及到社会经济生活的各个方面,因此具有普遍服务特性。同时由于其产品不具有实物特征,服务作为最主要的营销手段,其企业文化的着眼点在于人,强调以顾客为中心,努力服务于社会,承担一定的社会责任。同时在企业内部要求平等对待员工,通过对人的价值的重视,以关心理解和尊重人的方式来调动员工的积极性和创造性,提倡团队精神,从而树立具有活力的企业文化。

二、电信运营企业文化评价指标体系的构建

企业文化是一个庞大而复杂的系统,反映其水平、影响其变化的因素很多,为了客观、准确、完整地评价企业文化的整体水平,需要选取一些能够全方位、多角度反映企业文化水平的主要因素作为总体评价要素。电信运营企业首先具有作为一个普通企业所具有的主要特征,同时考虑到电信业的特殊性,作者认为要比较全面地评价电信运营企业文化,需要涵

盖以下内容^[5]:

1. 团体的重要性。企业的生产经营活动要围绕团队组织而不是围绕个人来进行。

2. 企业成员的同—性。指员工与企业保持一致性的程度,一致性越强,同一性越高。

3. 对人的开放性。指企业的管理决策是否考虑决策结果对企业中的个人的影响。

4. 风险承受度。激励员工进取、创新及冒险的程度。

5. 控制。用于监督和控制员工行为的规章、制度及直接监督的程度。

6. 产品的市场影响力。电信企业新推出的产品,其市场反响如何、潜力如何、份额大小如何,在未来是否能够具有稳定的市场需求。

7. 人的素质。电信企业是高技术含量的企业。在这个组织中,人的素质、能力要发挥极为关键的作用,特别是高级管理者的素质,更是对该企业的企业文化和战略方向有着重要的影响力。

8. 整合性。指企业组织中各部门以协作或相互依存的方式运作的程度。

9. 奖励制度。指同资历、偏好或其他非绩效因素相比,依据绩效决定奖励的程度。

10. 系统的开放性。指企业组织掌握外界环境的变化并及时对这些变化作出相关反应的程度。

针对上述内容,在综合借鉴各位学者研究成果的基础上,本文提出了一套电信运营企业文化的综合评价指标体系。这个指标体系包含了5大类,14个二级指标,35个三级指标。如表1所示。

这些指标,基本涵盖了电信运营企业文化的内涵。电信运营企业可以根据这个指标体系评价本企业的企业文化状况,通过对比,发现自己的优势和劣势,以便有针对性地培育和提升企业文化。

三、电信运营企业文化的评价方法

由于企业文化的模糊性,目前对企业文化的评价大多处于定性评价的初级阶段。定量研究方面,研究者基本上采用模糊综合评判方法,把定性评价有效转化为定量评价,但模糊综合评判方法只考虑最大隶属度,丢失的数据较多,使计算不够精确,在实际应用中还可能出现最大隶属度不唯一的情况,会产生较大的误差。本文在模糊评判的基础上进一步提出用灰色理论中计算关联度的方法来评价电信运营企业文化的等级,可以消除上述缺点,以增强计算的准确性和

合理性^[6-11]。

表1 电信运营企业文化评价指标体系

评价因素	评价指标			
	一级指标	二级指标	三级指标	
企业文化(U)	企业影响力(U ₁)	企业知名度(U ₁₁)	U ₁₁₁ 大股东知名度	
			U ₁₁₂ 品牌知名度	
			U ₁₁₃ 管理层知名度	
	企业形象(U ₁₂)	企业影响力(U ₁₂)	U ₁₂₁ 产品质量和服务态度	
			U ₁₂₂ 企业信誉	
			U ₁₂₃ 员工精神状态	
	企业宣传(U ₁₃)	企业宣传(U ₁₃)	U ₁₃₁ 对企业形象的宣传	
			U ₁₃₂ 宣传策划能力	
	产品经营能力(U ₂)	产品市场表现(U ₂₁)	U ₂₁₁ 市场占有率及其增减趋势	
			U ₂₁₂ 市场竞争情况	
			U ₂₁₃ 目标市场规模	
		产品的市场潜力(U ₂₂)	产品的市场潜力(U ₂₂)	U ₂₁₄ 产品生命周期
				U ₂₂₁ 目标市场潜力
U ₂₂₂ 产品与替代品的使用倾向				
U ₂₂₃ 产品的开发策略				
管理与组织体系(U ₃)	管理层的评价(U ₃₁)	U ₃₁₁ 管理层的综合素质		
		U ₃₁₂ 管理层专业背景配置合理性		
	稳健的组织结构(U ₃₂)	有效的激励机制(U ₃₃)	U ₃₂₁ 法人治理结构是否完善	
			U ₃₂₂ 组织结构与经营目标的适应性	
	企业的开放性(U ₃₄)	企业的开放性(U ₃₄)	U ₃₃₁ 物质激励	
U ₃₃₂ 激励的差异和多样性				
U ₃₄₁ 企业对外来事物的接纳程度				
U ₃₄₂ 学习氛围的营造能力				
抗风险能力(U ₄)	风险承受力(U ₄₁)	U ₄₁₁ 资本充足率		
		U ₄₁₂ 资产结构		
	风险控制能力(U ₄₂)	流动性指标(U ₄₃)	U ₄₂₁ 不良资产比率	
			U ₄₂₂ 加权风险资产抵补率	
U ₄₃₁ 流动性比率				
U ₄₃₂ 其他因素				
企业内部环境(U ₅)	企业价值观(U ₅₁)	U ₅₁₁ 对顾客需求的重视程度		
		U ₅₁₂ 对企业员工利益的重视程度		
		U ₅₁₃ 员工参与企业管理程度		
	企业行为规范(U ₅₂)	企业行为规范(U ₅₂)	U ₅₁₄ 企业冒险精神、革新意识及创造力的发挥程度	
			U ₅₂₁ 规章制度	
U ₅₂₂ 道德规范				

1. 确定因素层次和各层次因素集

为了比较准确地评价电信运营企业文化,我们将各因素分为4个层次,电信运营企业文化作为目标层U,下面分为三级指标进行评价。设 $U = \{U_1, U_2, U_3, U_4, U_5\}$, 其中 $U_1 = \{U_{11}, U_{12}, U_{13}\}$, $U_2 = \{U_{21},$

$U_{22}\}$, $U_3 = \{U_{31}, U_{32}, U_{33}, U_{34}\}$, $U_4 = \{U_{41}, U_{42}, U_{43}\}$, $U_5 = \{U_{51}, U_{52}\}$ 。同理,下一级评价集为: $U_{11} = \{U_{111}, U_{112}, U_{113}\}, \dots, U_{52} = \{U_{521}, U_{522}\}$ 。

2. 确定评语集

因为对各因素的评价是模糊的,为方便起见,对评价对象给出合适的评语集V,采用国际惯例,给出5个等级:

$V = \{AAA(\text{很好}), AA(\text{较好}), A(\text{一般}), B(\text{较差}), C(\text{很差})\}$ 。

3. 确定评价因素的权重

因素权重反映了各因素之间的内在关系,权重大小则反映出各因素在整个因素中的重要程度。目前测权重方法应用较多的有:AHP、Delphi、两两比较法、矩阵运算法、主因素分析法、熵值法、变异系数法及专家估测法等。本文采用AHP及Delphi法进行层次单排序求得多级权重,一级权重为:

$$A = (a_1, a_2, a_3, a_4, a_5),$$

且满足 $\sum_{i=1}^5 a_i = 1, a_i \geq 0$ 。

二级权重 A_i 、三级权重 A_{ij} 同样可以求得。

4. 建立模糊关系矩阵

电信运营企业文化模糊综合评判矩阵的确定要经过以下几个环节:

(1) 一级模糊综合评价

一级模糊综合评价按最低层次各因素进行,设 U_{ij} 对评价集V中第k个元素的隶属度为 r_{ijk} , 由此得到测评矩阵为:

$$R_{ij} = (r_{ijk})_{mn}, \text{ 其中 } r_{ijk} \text{ 为三级指标因素 } U_{ijk} \text{ 对于第 } k \text{ 个评语的隶属度。}$$

设 B_{ij} 为 U_{ij} 的一级评判向量,根据测评矩阵 R_{ij} , 得到评判结果:

$$B_{ij} = A_{ij} \cdot R_{ij} = (b_{ij1}, b_{ij2}, \dots, b_{ij5}), i = 1, 2, \dots, 5$$

(2) 二级模糊综合评价

将每个 U_{ij} 作为一个元素看待,用 B_{ij} 作为单因素评判矩阵,进行第二级综合评判, U_i 的单因素测评矩阵为:

$$R_i = (b_{ijk})_{mn} = \begin{pmatrix} b_{i11}, b_{i12}, b_{i13}, b_{i14}, b_{i15} \\ b_{i21}, b_{i22}, b_{i23}, b_{i24}, b_{i25} \\ \dots \dots \dots \\ b_{in1}, b_{in2}, b_{in3}, b_{in4}, b_{in5} \end{pmatrix}, \begin{matrix} i = 1, 2, \dots, 5 \\ j = 1, 2, \dots, n \end{matrix}$$

从而得到二级评判结果:

$$B_i = A_i \cdot R_i = (b_{i1}, b_{i2}, \dots, b_{i5}), i = 1, 2, \dots, 5$$

(3) 三级模糊综合评价

同理,将每个 U_i 作为元素看待,用 B_i 作为评判矩阵,进行第三级综合评判,得到测评矩阵为:

$$R = \begin{pmatrix} B_1 \\ B_2 \\ B_3 \\ B_4 \\ B_5 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} b_{11} & b_{12} & b_{13} & b_{14} & b_{15} \\ b_{21} & b_{22} & b_{23} & b_{24} & b_{25} \\ \dots & \dots & \dots & \dots & \dots \\ b_{51} & b_{52} & b_{53} & b_{54} & b_{55} \end{pmatrix}$$

从而得到最终评判结果为:

$$B = A \cdot R = (b_1, b_2, b_3, b_4, b_5)$$

5. 计算关联度^[12]

设 B 为参考数列,选择肯定评价矩阵 B^i 为被比较数列,计算 B^i 与 B 之间的关联度 r_i 。

(1) 确定 B^i

设 $B^i = (0, \dots, 0, 1, 0, \dots, 0)$ 即第 i 个分量为 1, 其余分量均为 0, 也就是说,该事物被评为第 i 等级的隶属度为 1, 而评为其他等级的隶属度为 0, 因此 B^i 即表示该事物确定的被评为第 i 等级,它是一个肯定评判。

(2) 计算 $\Delta_i(k)$

$$\Delta_i(k) = |B(k) - B^i(k)|$$

$$\text{即 } \Delta_i = (b_1', b_2', \dots, |b_1' - 1|, \dots, b_n')$$

(3) 求出 M_{\min}, M_{\max}

$$M_{\min} = \min_k \min_i \Delta_i(k),$$

$$M_{\max} = \max_k \max_i \Delta_i(k)$$

(4) 计算关联系数 ξ_i 由 $\xi_i(k) = \frac{M_{\min} + 0.5M_{\max}}{\Delta_i(k) + 0.5M_{\max}}$

得到:

$$\xi_i = (\xi_i(1), \xi_i(2), \dots, \xi_i(n)), i = 1, 2, \dots, m$$

(5) 计算关联度

$$r_i = \frac{1}{n} \sum_{k=1}^n \xi_i(k), i = 1, 2, \dots, m$$

6. 求出电信运营企业文化最终等级和得分

求最大关联度 $r_s = \max_{1 \leq i \leq m} r_i$, 则企业文化的关联度 r_s 评为 S 级。若分别给评价集 V 中各元素一个相应的分值,将最大关联度 r_s 乘以其相应的分值,所得数值作为该企业文化的一个量值,则使得企业文化由定性评价利用关联度转化成了定量评价。

四、模型应用研究

为了更清晰地说明模型的应用过程,本文以某电信运营企业的文化评价过程中收集的数据来说明模

型的运用过程。

1. 经过专家对其企业文化进行的评价,通过层次分析法及一致性检验,获得企业文化各级指标权重向量如下:

$$A = (0.210 \ 0.108 \ 0.314 \ 0.156 \ 0.212)$$

$$A_1 = (0.742 \ 0.163 \ 0.095)$$

$$A_2 = (0.533 \ 0.467)$$

$$A_3 = (0.369 \ 0.317 \ 0.228 \ 0.086)$$

$$A_4 = (0.542 \ 0.183 \ 0.275)$$

$$A_5 = (0.782 \ 0.218)$$

$$A_{11} = (0.132 \ 0.479 \ 0.389)$$

$$A_{12} = (0.550 \ 0.274 \ 0.176)$$

$$A_{13} = (0.512 \ 0.488)$$

$$A_{21} = (0.151 \ 0.129 \ 0.376 \ 0.344)$$

$$A_{22} = (0.440 \ 0.417 \ 0.143)$$

$$A_{31} = (0.857 \ 0.143)$$

$$A_{32} = (0.366 \ 0.634)$$

$$A_{33} = (0.411 \ 0.589)$$

$$A_{34} = (0.496 \ 0.504)$$

$$A_{41} = (0.713 \ 0.287)$$

$$A_{42} = (0.361 \ 0.639)$$

$$A_{43} = (0.812 \ 0.188)$$

$$A_{51} = (0.419 \ 0.252 \ 0.170 \ 0.159)$$

$$A_{52} = (0.628 \ 0.372)$$

2. 一级综合评价

根据专家评价得到单因素评价矩阵 R_{ij}

$$R_{11} = \begin{pmatrix} 0.124 & 0.562 & 0.313 & 0 & 0.284 \\ 0.114 & 0.188 & 0.438 & 0.250 & 0.061 \\ 0 & 0.199 & 0.363 & 0.438 & 0 \end{pmatrix}$$

则因素 U_{11} 的评价结果 B_{11} 为: $B_{11} = A_{11} \cdot R_{11}$, 经归一化处理得:

$$B_{11} = (0.081 \ 0.242 \ 0.310 \ 0.291 \ 0.076)$$

同样可求得其他因素的评价结果

$$B_{12} = (0.094 \ 0.466 \ 0.334 \ 0.106 \ 0)$$

$$B_{13} = (0 \ 0.383 \ 0.375 \ 0.242 \ 0)$$

$$B_{21} = (0.329 \ 0.078 \ 0.349 \ 0.244 \ 0)$$

$$B_{22} = (0 \ 0.251 \ 0.368 \ 0.381 \ 0)$$

$$B_{31} = (0.133 \ 0.215 \ 0.055 \ 0.314 \ 0.283)$$

$$B_{32} = (0.186 \ 0.129 \ 0.371 \ 0.314 \ 0)$$

$$B_{33} = (0 \ 0.144 \ 0.353 \ 0.312 \ 0.191)$$

$$B_{34} = (0.120 \ 0.451 \ 0.066 \ 0.219 \ 0.144)$$

$$B_{41} = (0 \ 0.168 \ 0.371 \ 0.313 \ 0.148)$$

$$B_{42} = (0.412 \ 0.118 \ 0.096 \ 0.102 \ 0.272)$$

$$B_{43} = (0.515 \ 0.018 \ 0.096 \ 0.173 \ 0.198)$$

$$B_{51} = (0.286 \ 0.312 \ 0.073 \ 0.179 \ 0.150)$$

$$B_{52} = (0.401 \ 0.087 \ 0.125 \ 0.387 \ 0)$$

3. 二级综合评价

根据以上数据,得到二级测评矩阵

$$R_i = (B_{i1} \ B_{i2} \ B_{i3} \ B_{i4} \ B_{i5})^T$$

$$R_1 = \begin{pmatrix} 0.081 & 0.242 & 0.310 & 0.291 & 0.076 \\ 0.094 & 0.466 & 0.334 & 0.106 & 0 \\ 0 & 0.383 & 0.375 & 0.242 & 0 \end{pmatrix}$$

$$R_2 = \begin{pmatrix} 0.329 & 0.078 & 0.349 & 0.244 & 0 \\ 0 & 0.251 & 0.368 & 0.381 & 0 \end{pmatrix}$$

$$R_3 = \begin{pmatrix} 0.133 & 0.215 & 0.055 & 0.314 & 0.283 \\ 0.186 & 0.129 & 0.371 & 0.314 & 0 \\ 0 & 0.144 & 0.353 & 0.312 & 0.191 \\ 0.120 & 0.451 & 0.066 & 0.219 & 0.144 \end{pmatrix}$$

$$R_4 = \begin{pmatrix} 0 & 0.168 & 0.371 & 0.313 & 0.148 \\ 0.412 & 0.118 & 0.096 & 0.102 & 0.272 \\ 0.515 & 0.018 & 0.096 & 0.173 & 0.198 \end{pmatrix}$$

$$R_5 = \begin{pmatrix} 0.286 & 0.312 & 0.073 & 0.179 & 0.150 \\ 0.401 & 0.087 & 0.125 & 0.387 & 0 \end{pmatrix}$$

$B_i = A_i \cdot R_i$, 因此得到二级评价结果,归一化处理

后为:

$$B_1 = (0.075 \ 0.292 \ 0.320 \ 0.261 \ 0.052)$$

$$B_2 = (0.175 \ 0.159 \ 0.358 \ 0.308 \ 0)$$

$$B_3 = (0.118 \ 0.192 \ 0.224 \ 0.305 \ 0.161)$$

$$B_4 = (0.217 \ 0.118 \ 0.245 \ 0.236 \ 0.184)$$

$$B_5 = (0.312 \ 0.263 \ 0.084 \ 0.224 \ 0.117)$$

4. 三级综合评价

同理,以 B_i 作为单因素测评矩阵 R , 进行第三级综合评价,可得最终评价结果为:

$$B = A \cdot R = A \cdot (B_1 \ B_2 \ B_3 \ B_4 \ B_5)^T$$

$$= (0.210 \ 0.108 \ 0.314 \ 0.156 \ 0.212)$$

$$\begin{pmatrix} 0.075 & 0.292 & 0.320 & 0.261 & 0.052 \\ 0.175 & 0.159 & 0.358 & 0.308 & 0 \\ 0.118 & 0.192 & 0.224 & 0.305 & 0.161 \\ 0.217 & 0.118 & 0.245 & 0.236 & 0.184 \\ 0.312 & 0.263 & 0.084 & 0.224 & 0.117 \end{pmatrix}$$

$$= (0.172 \ 0.213 \ 0.232 \ 0.268 \ 0.115)$$

5. 计算关联度

由 $B = (0.172 \ 0.213 \ 0.232 \ 0.268 \ 0.115)$ 和 $B^1 = (1 \ 0 \ 0 \ 0 \ 0)$ 可得

$$\Delta_1 = |B - B^1| = (0.828 \ 0.213 \ 0.232 \ 0.268$$

$$0.115)$$

同理,得到

$$\Delta_2 = |B - B^2| = (0.172 \ 0.787 \ 0.232 \ 0.268$$

$$0.115)$$

$$\Delta_3 = |B - B^3| = (0.172 \ 0.213 \ 0.768 \ 0.268$$

$$0.115)$$

$$\Delta_4 = |B - B^4| = (0.172 \ 0.213 \ 0.232 \ 0.732$$

$$0.115)$$

$$\Delta_5 = |B - B^5| = (0.172 \ 0.213 \ 0.232 \ 0.268$$

$$0.885)$$

$$M_{\min} = 0.115, M_{\max} = 0.885$$

$$\xi_i(k) = \frac{0.115 + 0.5 \times 0.885}{\Delta_i(k) + 0.5 \times 0.885}$$

由此可得

$$\xi_1 = (0.439 \ 0.850 \ 0.827 \ 0.785 \ 1)$$

$$\xi_2 = (0.907 \ 0.453 \ 0.827 \ 0.785 \ 1)$$

$$\xi_3 = (0.907 \ 0.850 \ 0.461 \ 0.785 \ 1)$$

$$\xi_4 = (0.907 \ 0.850 \ 0.827 \ 0.475 \ 1)$$

$$\xi_5 = (0.907 \ 0.850 \ 0.827 \ 0.785 \ 0.420)$$

关联度 $r_1 = 0.78, r_2 = 0.794, r_3 = 0.801, r_4 = 0.812, r_5 = 0.758$

由于 $r_4 = \max_{1 \leq i \leq m} r_i = 0.812$, 故该电信运营企业文化以 0.812 的关联度属于第 4 等级,即企业文化状况处于较差水平,该电信运营企业需大力培育和提升企业文化。

五、小结

在综合其他学者研究的基础上,本文运用模糊数学理论和灰色理论中的关联度构建了一套比较科学合理的电信运营企业文化评价模型。与传统的企业文化评价模型相比,本模型不但指标体系全面,而且克服了由于只采用模糊理论,对评价结果使用最大隶属度原则可能无法得出准确结论的弊端,并进行了实例演示。本模型为电信运营企业正确评价本企业的文化提供了定量参考,有助于培育和企业文化,具有较大的理论和实用价值。

参考文献

[1] 唐金土. 电信企业文化的建设与实践[J]. 南京邮电大学学报, 2006, (12): 20-21.

[2] 张仁德, 霍红喜. 企业文化概论[M]. 天津: 南开大学

出版社,1999.

[3] DENISON D R. Corporate culture and organizational effectiveness [M]. New York: Wiley, 1990.

[4] 孙慧阳. 论企业文化的本质及发展趋势[J]. 湖南商学院学报, 2007, (1): 43-45.

[5] 叶飞, 陈春花. 企业文化定量评价方法的研究[A]. 郑州航空工业管理学院学报, 2000, (1): 32-35

[6] 魏光兴. 企业文化竞争力分析及模糊综合评价[J]. 重庆工商大学学报, 2004, 64(2): 100

[7] 冉震. 企业文化评价的定量研究[A]. 西安工业学院学报, 2006, (1): 91-94.

[8] CARROLL G R, HARRISON J R. Organizational demogra-

phy and culture: Insights from a formal model [J]. Administrative Science Quarterly, 1998, (43): 637.

[9] NEUJEN B, OHAYV D, ANDERS G. Measuring organizational cultures: A qualitative and quantitative study across twenty cases [J]. Administrative Science Quarterly, 1990, (35): 286.

[10] 王永友, 刘希宋, 段育鹤. 企业文化建设评价模型的构建[J]. 哈尔滨工程大学学报, 2004, 25(6): 822.

[11] 杨纶标, 高英仪. 模糊数学原理及应用[M]. 广州: 华南理工大学出版社, 2002.

[12] 邓聚龙. 灰色系统理论教程[M]. 武昌: 华中理工大学出版社, 1990.

Research on the Evaluation System and Method of China Telecom Corporate Culture

YU Ke SHU Hua - ying

(Beijing University of Posts and Telecommunications Beijing 100876 China)

Abstract The evaluation of telecom corporate culture is the key content in building up corporate culture. But there are a few shortcomings in quantitative analysis of telecom corporate culture evaluation method. The paper puts forward to the evaluation system of corporate culture on the basis of analyzing the essential characters of telecom corporate culture. The comprehensive evaluation in fuzzy mathematics is applied to construct the model of corporate culture evaluation, and relevancy in obscure theory is utilized to class corporate culture. The paper provides a more scientific and accurate quantitative method for telecom corporate culture evaluation.

Key Words telecom corporate; corporate culture; fuzzy theory; relevancy

(编辑 刘波)

·学术广角·

用拾得的信用卡在 ATM 机上取款行为的定性

刘明祥在《清华法学》2007年第4期上撰文指出,在司法实践中,经常遇到这样一类案件,行为人拾得他人信用卡及密码、或者猜出密码后,在ATM机上取走了大量现金。对这种行为应如何定性,目前存在较大争议。作者认为,用拾得的他人信用卡在ATM机上取走大量现金的行为,既不能定盗窃罪,也不能定侵占罪,而应该定信用卡诈骗罪。以“机器不可能被骗”作为否定信用卡诈骗罪成立的理由不可靠。用拾得的信用卡在ATM机上取款,如同拾得他人的钥匙后用钥匙开门取走财物的观点,不符合客观事实。拾得信用卡并不等于拾得了信用卡上记载的现金,而信用卡本身也不能成为侵占罪的对象。

·宣文·

作者: 俞科, 舒华英, YU Ke, SHU Hua-ying
作者单位: 北京邮电大学, 北京, 100876
刊名: 电子科技大学学报(社会科学版)
英文刊名: JOURNAL OF UNIVERSITY OF ELECTRONIC SCIENCE AND TECHNOLOGY OF CHINA (SOCIAL SCIENCES EDITION)
年, 卷(期): 2008, 10(2)
被引用次数: 1次

参考文献(12条)

1. 唐金土. 电信企业文化的建设与实践[期刊论文]-南京邮电大学学报 2006(12)
2. 张仁德;霍红喜. 企业文化概论 1999
3. DENISON D R. Corporate culture and organizational effectiveness 1990
4. 孙慧阳. 论企业文化的本质及发展趋势[期刊论文]-湖南商学院学报 2007(01)
5. 叶飞;陈春花. 企业文化定量评价方法的研究 2000(01)
6. 魏光兴. 企业文化竞争力分析及模糊综合评价[期刊论文]-重庆工商大学学报 2004(02)
7. 再霞. 企业文化评价的定量研究[期刊论文]-西安工业学院学报 2006(01)
8. CARROLL G R;HARRISON J R. Organizational demography and culture:Insights from a formal model 1998(43)
9. NEUIJEN B;OHAYV D;ANDERS G. Measuring organizational cultures:A qualitative and quantitative study across twenty cases 1990(35)
10. 王永友;刘希宋;段育鹤. 企业文化建设评价模型的构建[期刊论文]-哈尔滨工程大学学报 2004(06)
11. 杨纶标;高英仪. 模糊数学原理及应用 2002
12. 邓聚龙. 灰色系统理论教程 1990

本文读者也读过(10条)

1. 蔡瑞雷. 陈建武. 企业文化评价体系的理论研究[期刊论文]-现代经济(现代物业下半月刊)2008(2)
2. 何芳. 邹春林. HE Fang. ZOU Chun-lin. 我国西部地区地方性外资法的困境与超越——基于路径依赖视角的考察[期刊论文]-兰州交通大学学报2011, 30(2)
3. 王军. 构建企业文化评价体系的思考[期刊论文]-经济论坛2006(5)
4. 鲁姝. 企业文化评价范式[期刊论文]-企业文明2008(11)
5. 向艳华. XIANG Yanhua. 论装备保障企业党建绩效考核模式的构建[期刊论文]-长沙航空职业技术学院学报 2011, 11(1)
6. 孙法明. SUN Fa-ming. 部队思想政治工作说服力沟通的路径依赖研究[期刊论文]-武警学院学报2007, 23(11)
7. 朱竹林. 如何建立企业文化评价体系[期刊论文]-企业文明2009(4)
8. 华瑶. 王素娟. 论企业文化及其评价体系的建立[期刊论文]-工业技术经济2003, 22(4)
9. 李大鹏. Li Dapeng. 关于企业文化评价体系建设思考[期刊论文]-科学之友2011(5)
10. 李建勇. LI Jian-yong. 关于思想政治工作推动企业执行力建设的思考[期刊论文]-内蒙古煤炭经济2009(4)

引证文献(1条)

1. 徐红香. 中小企业信息化应用能力的综合评价体系及方法的研究[期刊论文]-浙江工业大学学报 2010(6)

本文链接: http://d.wanfangdata.com.cn/Periodical_dzkjdx-b-shkx200802008.aspx