

- ▶ 论文投稿
- ▶ 关于论文发布证明

## 相关链接

- ▶ 学术活动厅
- ▶ 专家讲座
- ▶ 中华管理论坛章程
- ▶ 个人专栏



## 创新和创新发展管理

谭小芳

创新是什么？创新就是在企业中引入新的东西，可以是一个新的思想，一种新的方法或一种新的设备，它很像发明，也需要高度的创造性。但更多的是把问题的解决方法成功地应用到市场中，我们不必为创新而搞发明，因为，我国的市场中有很多的创造性的方法可以拿来为我所用。

翻开国家政府报告或企业集团战略规划，“创新”往往是被提及最多的词语之一，这无疑是解放思想和改革开放给我们整个社会带来的宝贵思潮，让我们走出曾经的固步自封与闭关锁国。企业培训讲师谭小芳先与您分享一个案例——

在白天气温高达45度，晚上又低至5度的津巴布韦，能不能建造一座不能用电，但室内温度必须恒温在22度的环保大厦？逻辑上这个不成立，所以无法做到，但运用水平思维的交叉创意法就做到了，米克皮尔斯运用白蚁冢穴如何保持恒温而确保繁衍的原理建造了世界上第一座不用电、气设备（空调）而能确保室内恒温22度的东关大厦，把不可能变成了令人惊叹的事实。再看一个真实的案例吧——

“新理念汽车SPA”的汽车美容店，一次收费要80块钱，而在广州一般的洗车店都是20到30块钱。这家店开张才3个月，其创始人对南方都市报记者透露，虽然很贵，但生意还不错。一楼停车间停满了保时捷、宝马等名车；而二楼的休息室，将近20个座位也差不多坐满了。

这家店的特别之处除了提供一般的洗车服务之外，最大的特点就是在二楼设有一间咖啡厅，这里面可以有很多衍生的服务。一是免费服务。当客人来洗车的时候，在等待洗车的间隙，可以在咖啡厅休息放松一下。这里提供免费的茶水，甚至上网也是免费的。二是提供高档消费，自然收费。例如一些高档的红酒和茶叶等，还有一些汽车装饰品和汽车模型等，可以在此购买。咖啡厅周围还有几间大小不等的包厢，提供美容、美甲等服务。

据其中一位创始人介绍，未来还将设立“女性专区”，她们可以在此享受更多服务，拥有更多交流的空间。在他们的未来规划里，这里还可以提供很多娱乐活动。例如UNO、麻将等。他们希望打造一个以洗车客户为基础的娱乐中心。我们可以说，这个汽车spa就是对传统洗车行的创新。

所以说，创新思维从何而来呢？讲师谭小芳认为，我们要像佛教中的禅宗一样进行修炼。禅的意思是“思维修”或“静虑”，属于菩萨行六度中的一度，指的是一种修行的方法，用当代的语言来解释，即不用语言文字而直接以心相印证，以期顿悟。

我们鼓励创新的思想，我们更为强调让创新的思想转化为实在的价值，只有能为社会、企业、个人带来价值提升的创新才是有效的创新。这种价值的提升需要我们将创意通过行动转化为一种成果。谭老师建议企业鼓励员工持续学习，并努力为员工的创新提供便利条件，这不仅包括创新所需要的工作条件，还应包括鼓励创新的氛围和激励创新的机制。

但我们看到国内诸多企业进行的管理方式却是与“创新”的前提背道而驰的。那么创新的提是什么呢？其实很简单，那就是企业员工有“自由的思考与表达”的环境和权力，而且要保证不会因为意见的不一致而受到不正常的待遇。可以想象，能做这一点的企业有几家。所以，“创新”自然也是无本之木，口头说说而已，对于大多企业管理者来说：对“创新”的态度只是“叶公好龙”。

国内企业多数确实需要依靠创新来克服“马太效应”获得后发优势，但必须指出的是，创新不能靠一个点子或几个人或者某项目一蹴而就，要孕育出创新和支撑创新都依赖于扎实的基础管理工作，而这正是某些企业管理者所忽略的问题。具体来说，企业一般需要如下方面的创新——

### 1、服务创新

著名的IBM公司在广告中强调的“IBM就是服务”，正反映了该公司十分重视产品服务的思想。产品服务创新就是强调不断改进和提高服务水平和服务质量，不断推出新的服务项目和服务措施，力图让消费者得到最大的满足或满意。

### 2、知识创新

据说，一个当代的博士生，仅能掌握不到人类知识总量的1%，剩下的99%都不懂，其中还有4%是他根本不知道还有这种知识存在。中国企业的经理人中大部分都是文化水平偏低，所以，我们有什么理由回绝新的知识呢？所以，知识创新既是大家忽视的地方，也是需要提高和创新的地方。

### 3、心态创新

我们建议每一位企业员工、老员工、经理人都像一位新雇员第一天在公司上班一样，对企业的各个方面都进行提问。还记得在我们上班的第一天，我们会问许多问题——我们为什么做这件事情？——我们如何使它发生？——它的目标是什么？——它意味着什么？但我们在单位中工作的时间越长，就越难做到这一点。我们在工作中的时间越长，我们问的问题越少，我们也就变得越自满。大家都多问具有探索性的问题，并进行更仔细地倾听，这样你才能够理解的更为深刻。然后，我们进行深入的分析与研究，必定能找出创新的方法来解决这些问题。

也许有人认为这些基础管理问题不值得大动干戈的追究和完善，但笔者认为有没有扎实的基础管理，结果大不一样，举个日常例子，我们会发现某些地方政府建设的豪华公共厕所没多少时间就变的污浊糜臭不堪，而麦当劳的厕所却永远光洁如新，为什么？细心观察可以发现，麦当劳制定了详细的厕所要清洁到何种程度的标准、以及使用什么清洁工具如何操作的标准流程，并且还有相应的培训和核查制度。

因此，我们的企业在以创新求发展的同时，千万不要忽视夯实基础管理，只有真正建立起一套高效完整科学的管理体系，用规则化、程序化、科学化来系统性的塑造和改变员工的行为，提高整体的组织能力，才能为创新提供孕育和发展的土壤。

---

### 最新文章：

- [“执两用中”浅说](#) 曾飞
- [禅茶经营的元逻辑](#) 张西振
- [售后服务管理的马里兰经验](#) 谭小芳
- [创新精神：企业家的灵魂！](#) 谭小芳
- [立此存照：水危机](#) 小龙
- [企业家的“德育”](#) 谭小芳
- [企业家的压力管理与健康管理](#) 谭小芳
- [产品管理是企业的核心和基础](#) 谭小芳
- [解决新问题，还是回头老路？](#) 王甲佳 等
- [2010年社会不缺人才 缺人杰](#) 黑蝴蝶
- [欲望都市管理](#) 侯念龙
- [更多文章...](#)