

出口企业突发事件干扰管理模型的构建

孙 倩,肖东生^①
(南华大学 经济管理学院,湖南 衡阳 421001)

[摘 要] 干扰管理作为一种实时处理干扰事件的方法论,主要针对经常性干扰事件的处理和管理。它根据各种实际问题和干扰事件的性质,建立相应的优化模型,为决策者在突发事件发生后及时地提出最优调整计划。文章基于干扰管理这一新理念,建立出口企业突发事件干扰管理模型,对其流程及各个模块的功能、作用等进行分析,并提出建议。

[关键词] 出口企业; 突发事件; 干扰管理; 模型
[中图分类号] F272 [文献标识码] A [文章编号] 1673-0755(2010)06-0051-05

在出口企业的实际运营中,存在着大量的不确定性,如自然灾害、人为破坏、国家政策的突然变化、国际政治经济形势的改变等等。这些突发事件常常超出经营者最先预想的范围,具有突然性和不确定性^[1],使正常的经营活动受到干扰,给企业带来很多负面影响。因此,出口企业遇到突发事件干扰的概率要远大于内销型企业。干扰事件发生后,需要及时处理干扰事件对系统的影响,以尽量小的扰动尽快恢复系统的正常运行,这就是干扰管理致力研究解决的问题^[2]。本文通过构建出口企业突发事件干扰管理模型,希望可以将复杂的干扰问题通过模块化的、有组织次序的、可以被借鉴的模型对出口企业在经营中所遇到的干扰问题进行预警、防范及处理,将事件带来的损失降到最低程度。

一 出口企业突发事件干扰管理总体模型

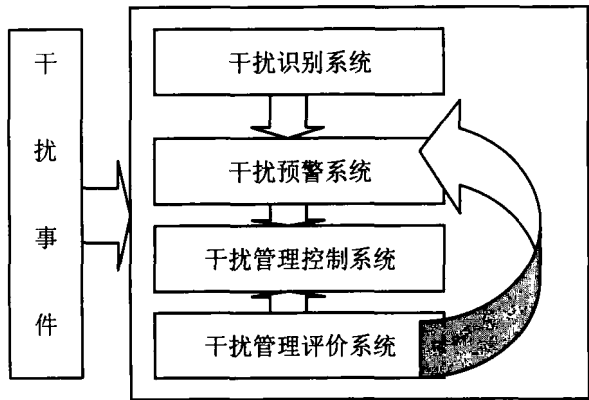


图 1 出口企业突发事件干扰管理总体模型

图 1 所示的干扰管理总体模型不是一个机械的、松散

的系统,而是一个由干扰识别系统、干扰预警系统、干扰管理控制系统、干扰管理评价系统等模块组成的灵活的有机整体,具有逻辑性、系统性、实用性和普遍性,其中的各个子系统是具有规范化、独立性、各具特色的独立系统^{[3]26}。

出口企业突发事件干扰管理总体模型的具体流程是:当突发事件出现的时候,企业危机处理人员首先对突发事件进行分析识别,如果发现事件属于误报,就取消预警,返回准备状态;当突发事件被确定时,则立即进行预警,将分类分级后的突发事件交给干扰管理控制系统。干扰管理控制系统根据以往的管理经验以及干扰管理计划对突发事件进行处理。值得注意的是,在突发事件解决之后,要及时对事件的处理过程做出评价,以期对企业以后的经营发展起到借鉴作用。

对出口企业突发事件干扰管理模型的具体描述如图 2:根据图 2,需要注意以下几点^{[3]25}:

- (1) 判断误差。在出口企业突发事件干扰预警模块中,对于误差的判断非常重要;如果发现是误差,则重新回到待命状态,如果确实是突发事件发生,则首先划分干扰状态级别,然后进行预警并向干扰管理控制模块提供信息支持。
- (2) 注意信息沟通。信息沟通的重要性已成为管理者的共识,在信息沟通方面要做到准确、及时,并且贯穿于出口企业突发事件干扰管理始终。
- (3) 注意出口企业与其相关主体之间的关系。在出口企业突发事件干扰管理控制模块中,出口企业周围环境是指其面对的国际、国内环境,主要包括突发的政治、经济、违约、市场突变事件,政策、技术进步带来的风险以及受不可抗力及人为破坏的突发事件等^[4]。
- (4) 及时准备干扰管理预案。在企业的日常经营活动

[收稿日期] 2010-10-11
[基金项目] 湖南省自然科学基金项目“出口企业突发事件干扰管理研究”资助(编号:07JJ6171)
[作者简介] 孙倩(1987-),女,安徽安庆人,南华大学经济管理学院硕士研究生。
^① 南华大学经济管理学院教授。

中准备多种突发事件应对方案,以便在突发事件发生时,可以根据实际情况对管理预案进行切换、组合,以达到快速处理突发事件的目的。

(5) 出口企业的决策、周围的环境、干扰管理预案以及出口企业突发事件干扰问题的分类并不是各自独立的,而是相互影响,并作为一个整体对干扰事件应对小组的活动进行控制。

出口企业突发事件干扰预警系统的功能是对突发事件进行预判并分类,结合出口企业外部、内部的信息以及已经制定好的干扰管理预案进行综合考虑。针对企业自身特点和突发事件发生的特点、环境等,将方案进行切换、组合并选

择合适的突发事件应对方案以达到尽快解决突发事件的目的。在方案实施的过程中,企业人员或“突发事件处理小组”通过对以前发生的突发事件的处理经验进行分析,控制方案的实施,并做好更新预案的准备,以防止事件的突然变化并为未来可能发生的突发事件的预防提供依据。在出口企业突发事件处理过程中,出口企业与其各个相关主体的沟通协调必不可少,只有这样才能将突发事件妥善处理。

各个出口企业所处的环境都有很大的区别,因此,对于突发事件干扰管理问题,各个企业可根据自身特点、所处环境以及与相关主体的关系等具体情况自行调整,制定具有本企业特色的突发事件干扰管理模型及干扰管理流程。

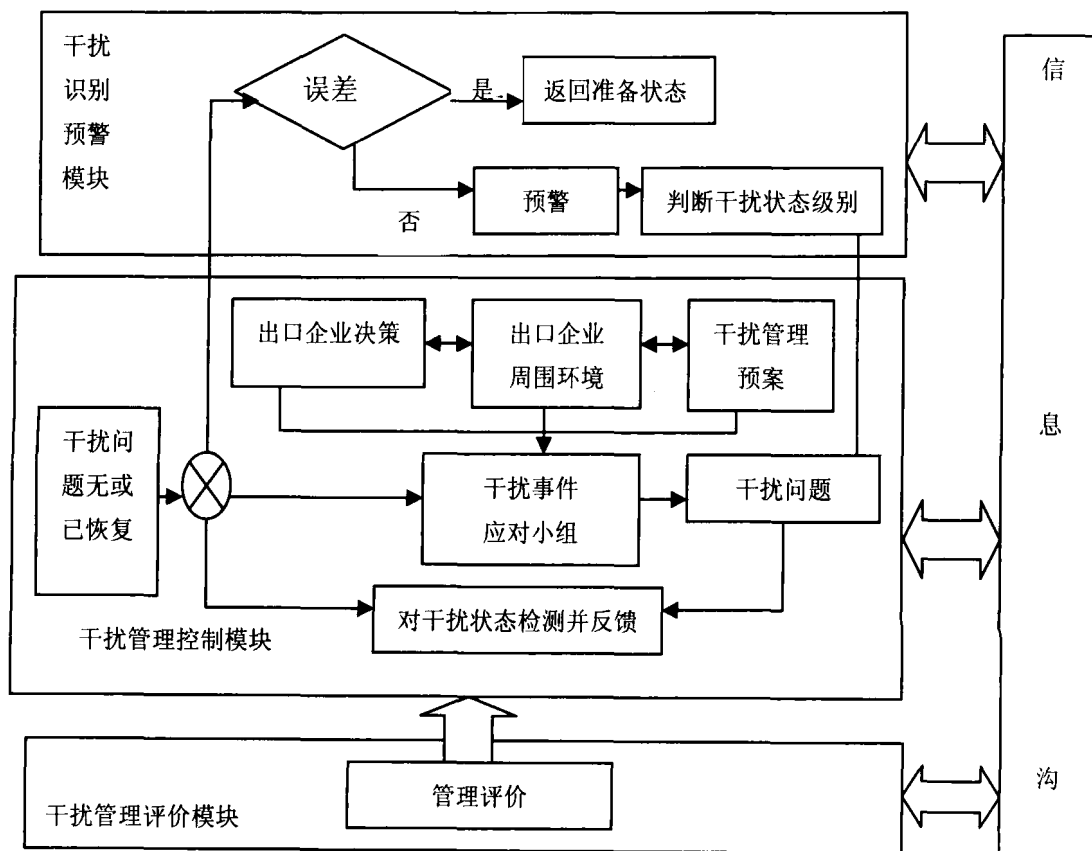


图2 干扰管理图示

二 出口企业突发事件干扰管理功能模块

通过对出口企业突发事件干扰管理的各个组成部分的描述,可以对出口企业突发事件干扰管理模型的功能、作用等有更好的把握。四大模块协调管理,能够有效解决突发事件,减少风险,提高效率。

(一) 干扰识别模块

出口企业突发事件的识别可按照事件发生的环境从国际、国内和非正常因素三个角度来分析。

1. 国际性突发事件

(1) 政治事件。它可以因国家或地区间政治、经济或宗教等各方面原因而引发,影响面大,事先不易预防,短期内又很难消除,往往给企业造成巨大的意外损失。

(2) 经济事件。国际经济形势的突然变化会给出口企业带来难以预料的风险。世界经济发展速度放缓,尤其是金融危机,给很多国家的经济带来了沉重的打击。

(3) 违约事件。违约事件所带来的是信用风险,它是指交易一方不能履行或不能完全履行约定的义务而给另一方带来的风险。它具有综合性、传递性、扩散性、累积性、隐蔽性、突发性和不确定性等特点。

(4) 市场突变事件。市场由消费者、购买力和购买意向三个要素组成,受出口国家文化习俗及法律等因素的制约。这些因素如果发生突变,很容易影响消费者的购买力和购买意向,从而造成市场供求关系异常,影响企业的生产经营活动,给企业造成突发的困难^[5]。

2、国内突发事件

(1) 国家政策变化。国家的政策变化、政府的宏观调控会给出企业带来一定的风险。

(2) 经济风险。国内的物价上涨和地区经济发展不平衡会导致国内的经济风险。另外,由于泡沫经济和其他经济因素引起的股市崩盘、货币贬值、恶性通货膨胀或通货紧缩等都会影响着出口企业。

(3) 技术进步风险。现代科学技术正处于飞速发展时期,一种产品如果不及时更新换代,一夜之间就可能被淘汰,尤其是技术密集型产品的出口企业,应更为重视。

3、非正常因素引起的突发事件^[4]

(1) 不可抗力事件。不可抗力可以是自然原因酿成的,如地震、水灾、旱灾等,也可以是人为的、社会因素引起的,如战争、政府禁令、罢工等。不可抗力事件的突发性和不可预见性会严重影响到出口企业。

(2) 人为破坏事件。这是指由于某些人故意破坏或偷盗、抢劫等行为带来的风险损失。

(二) 干扰预警模块

企业干扰预警是根据企业突发事件发生前兆,查找导致前兆的根源,控制危险事态的进一步发展或将危险事件扼杀于萌芽状态,以减少危机的发生或降低危机危害程度的过程。英国著名危机管理专家迈克尔·里杰斯特认为:“任何公司都需要有危机管理的措施,唯一不同的是根据企业的性质和大小,其实施情况有所变化。无论怎样,我们都要抓住问题的关键,那就是组建危机管理小组来制定或审核危机处理方案及其方针和工作程序。”^[6]因此,出口企业突发事件干扰预警模块具有预防功能。

1、干扰预警机制的基本原理

企业干扰预警的目的是减少危机的发生或降低危机的破坏程度,实现企业的持续经营。建立干扰预警模块可以帮助企业防范与化解危机,并帮助企业突发事件妥善防范与处理中总结经验,以便为未来类似问题提供前车之鉴,并从根本上消除类似突发事件再次发生的隐患,实现企业的可持续发展。

干扰预警机制要做到预防为主,积极主动预防甚至消除出口企业的突发事件对其带来的干扰。企业人员要准确把握企业面临的各风险影响因子的变化,通过对变化趋势的量化预测,提供给企业领导人前瞻性的信息,使企业能够提前采取措施,防止突发事件影响的扩大。

2、干扰预警模块的性质

干扰预警模块作为出口企业突发事件干扰管理模型的一部分,有其独特的性质^[6]。

(1) 系统性。干扰预警模块是由一系列相互密切关联的预警因素组成的,这些因素相互联系,构成一个有机整体。

(2) 相关性。干扰预警模块是一个很复杂的系统,各要素之间相互影响相互联系,任何要素发生变化都会对其他因素或结果产生影响,因而具有很强的相关性。

(3) 参照性。干扰预警模块有一个特定的目标为参照系。根据相关信息和科学方法制定的预警指标体系,为企业

的管理提供科学的参照物。

(4) 警示性。干扰预警模块以警示为手段和目的,反映企业存在的干扰问题。

(5) 反应性。干扰预警模块对警情、警兆等外界刺激保持高度的灵敏度,一旦出现问题则立即做出反应。

(6) 可操作性。干扰预警模块主要揭示关键问题,采取的措施应具有可操作性。

(7) 预告性。干扰预警模块对组织运行过程中已经出现或将要出现的干扰问题,及时地发出预警信号。

3、干扰预警模块流程

干扰预警系统在实际应用中主要包括以下流程:信息收集、突发事件识别、信息发布和信息提交^{[3]29}。

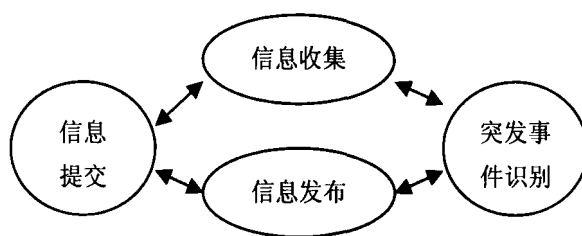


图3 预警系统流程图

(1) 信息收集。信息收集是预警系统的重要部分,它的工作质量和速度直接决定预警系统效能。收集包括内外部信息及干扰控制系统信息,并对其进行加工。在收集的过程中,要确保信息的真实性、准确性、及时性和有效性。

(2) 突发事件识别。根据收集到的信息,对突发事件进行分析评价。即对突发事件可能发生的类型、时间、概率进行预测分析^[7];对已发生的突发事件,进行成因、过程分析和发展趋势预测;对突发事件造成的损失进行评估。

(3) 信息发布。突发事件信息的发布是指根据已经制定的干扰管理分类分级制度以及所面临的问题,采取不同方式,利用各种载体通告相关组织和部门,做到通讯的及时性、处理的透明性等等^[8]。比如使用企业的门户网站,内部的电子邮件系统和企业管理信息系统等发布信息,使出口企业干扰管理的高效性得以发挥。

(4) 信息提交。突发事件信息提交指已经判断出突发事件的真实性后,将突发事件的信息进行分级,并提交给出口企业干扰管理控制模块,同时与企业环境、企业决策以及干扰管理预案等对企业干扰管理模块中的突发事件应对小组进行控制,使出口企业干扰管理能够正常、迅速、有效、灵活地开展。

(三) 干扰管理控制模块

作为出口企业突发事件干扰管理模型组成部分的干扰控制模块,其主要功能是根据突发事件发生时的具体情况以及周围环境妥善进行处理,防止突发事件对企业的利益、形象等造成负面影响^[9]。在处理突发事件时应注重诸多方面,包括把握全局及细节方面的问题。

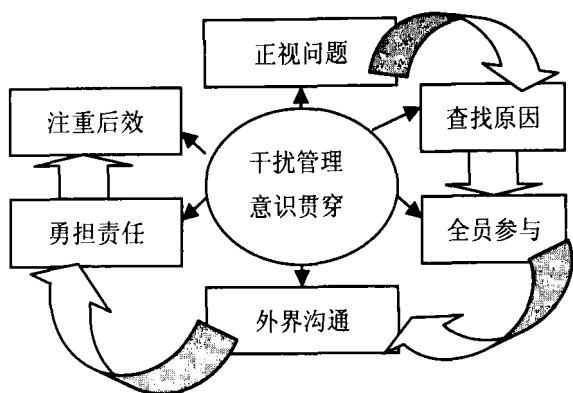


图4 控制系统流程图

1、正视问题,端正态度。处理突发事件需要遵循迅速、坦诚、一致的原则。突发事件爆发后,企业应在第一时间站出来,疏导公众情绪,为突发事件的圆满解决争取主动权。另外,要保证对外说辞的一致性,这是减少猜测、消除疑虑的基本保障。采取积极、端正的态度正视问题,这是出口企业突发事件干扰管理的基本起点。如果因态度问题导致延误处理突发事件的时机,则会使企业的运营陷入被动局面,而且会引发更大的问题。

2、追根求源,快速反应。由于突发事件具有突然性、不确定性,一旦发生,则需要企业在短时间内做出反应。决策者应当在非常有限的时间内迅速做出果断的决策,调动各个部门,动用各种资源,尽快控制事件的发展。企业应根据突发事件追根溯源,排查出其滋生的土壤,然后收集、整理所有可能的风险并充分征求各方面意见,从而对这些可能导致突发事件产生的原因进行限制,努力控制局势。

3、真诚沟通、信息流畅。行之有效的沟通,能够促使企业化被动为主动,能够降低突发事件对组织的影响,甚至可以达到化解危机的目的。沟通包括内部沟通和外部沟通,尤其是在与外界的沟通中要真诚,并且要保持信息交流的通畅,避免因信息的延误或堵塞导致新问题的产生。

4、改善管理,全员参与^[10]。出口企业要把突发事件干扰管理纳入企业管理的核心内容中,定期或不定期地开展企业的自我诊断,通过分析企业经营状况,客观评价企业形象,找出薄弱环节。在企业面临突发事件时,找出事件发生的原因和可能的处理方法,来加强防范系数。通过这些措施的相互作用,在企业管理的各个方面将干扰管理概念强化到每位员工的日常工作中,通过全员参与,在企业管理的各个层次上体现突发事件干扰管理的思想。

5、勇担责任,惠及公众。不管突发事件给企业带来多大的损失,企业都要以负责任的态度来维护公众的利益。在干扰突发事件处理过程中,出口企业应该勇于承担责任而不是考虑如何摆脱责任;更多地关注客户的利益,将国家利益置于首位,这同样也是出口企业重塑组织形象、及早恢复企业正常经营的有效对策。

6、注重后效,持续发展。出口企业突发事件的事后处理应注意两个方面的内容。第一,企业既要着眼于当前突发事件本身的处理,又要考虑企业良好形象的树立和未来的长远

发展,不能仅关注眼前利益的维护,而应着眼于全面、整体、未来对事件进行处理。第二,在突发事件过后,企业又要对干扰事件的影响进行评估,总结干扰问题处理的经验教训,从突发事件中认识企业自身系统的弊端和局限性,从而提升管理的科学性和规范性,并从干扰管理中取得多重效果和长期效益。例如出口企业面临突发的国际金融危机时,不要因短期利益而退缩,应着眼于同发达国家进行竞争。

(四) 干扰管理评价模块

该模块是对干扰管理工作的全面评价,包括对预警系统的组织和程序、突发事件处理对策等各方面的评价,要详尽地列出干扰管理工作中存在的各种问题。这一评估系统包含以上这些评估子系统,因此,对各个子系统的评估应当具有单一、明确的特点。根据各个模式丰富多样性特点,其评估体系必然多种多样。评估体系应遵循可行性原则,各类评估的方式方法、指标设定都应符合本企业的实际状况^[11],使之简单易行

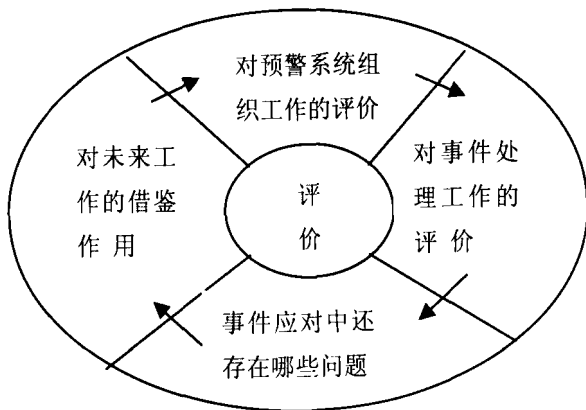


图5 评价系统流程图

评估体系对出口企业突发事件干扰管理模型起着重要作用,其反映了各个部分、各个模块的实行情况、已取得或者将要取得的成就,并对风险的规避起着极其重要的作用。

三 案例分析

2007年7月16日,菲律宾宣布,抽查市面多种中国食品样本后,发现其中4款食品含甲醛等有害物质,包括中国知名糖果品牌——上海冠生园公司生产的大白兔牛奶糖。此消息于菲律宾GMA电视新闻网公布后,多家媒体都作了报道,引起海内外强烈关注,大白兔奶糖的食品安全受到广泛质疑,以至连香港、广州部分超市也将大白兔奶糖撤柜。在突然遭遇“甲醛门”事件后,冠生园公司积极应对,在4天时间内便成功“突围”。通过干扰管理处理流程看其是如何应对的,见图6。

该案例的突发事件干扰处理流程是干扰识别模块、干扰预警模块、干扰管理控制模块和干扰管理计划制定与评价模块的综合应用。可以看出,企业在面临各类突发事件时,正确的应对策略是及时处理事件的关键所在。

四 总结

干扰管理模型是解决干扰管理问题的重要方法,建立出口企业突发事件干扰管理模型对解决出口企业干扰问题起

着十分重要的作用。本文在考虑出口企业自身特性以及突发事件发生的内外原因的基础上,建立了出口企业突发事件干扰管理模型,并且对模型的结构以及作用做了详细的介绍,通过对出口企业突发事件干扰管理的预警、控制、干扰管

理计划制定以及干扰对应训练等模型的介绍,提出了处理出口企业干扰问题的策略以及方法,为出口企业突发事件干扰管理研究提供了新的思路。

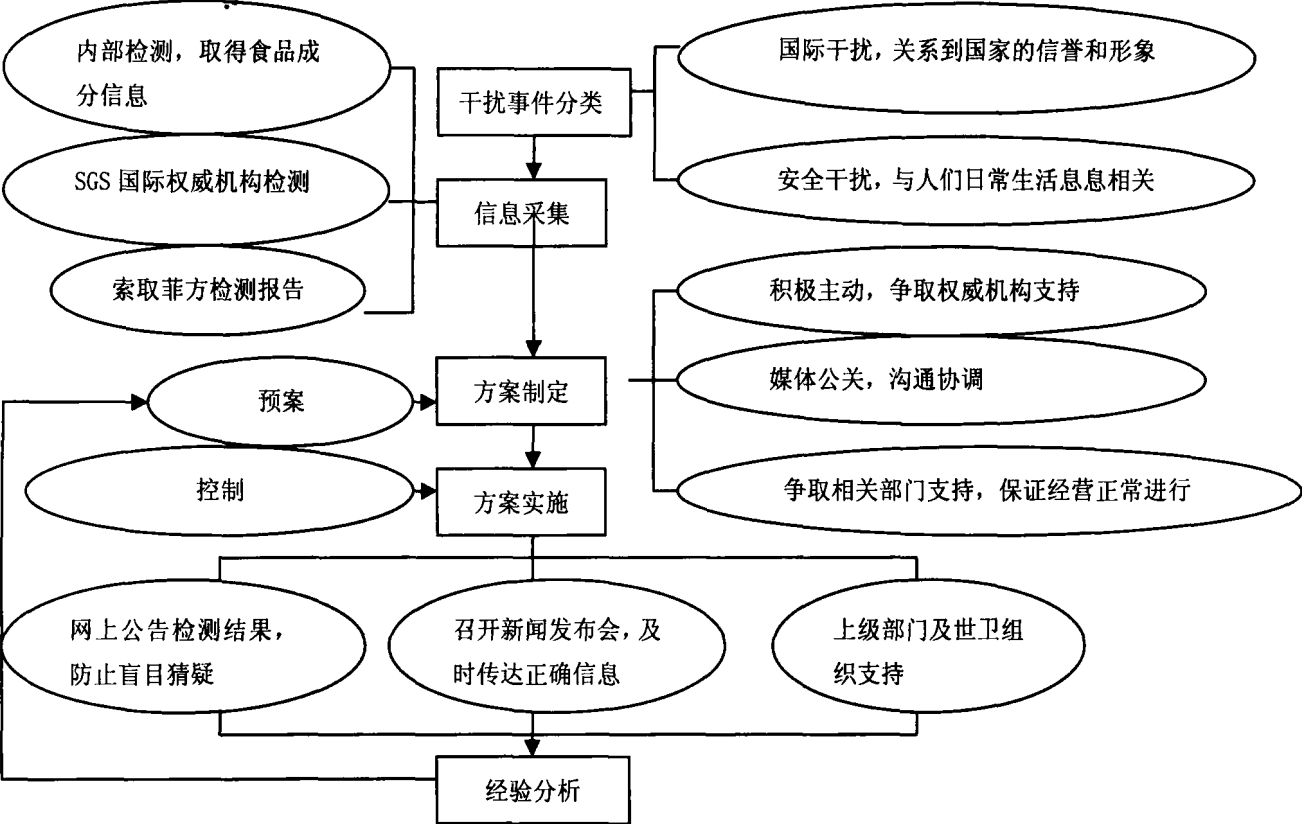


图6 “大白兔奶糖”事件干扰管理处理流程图

[参考文献]

[1] 袁辛奋,胡子林.浅析突发事件的特征、分类及意义[J].科技与管理,2005(2):23-24.

[2] 胡祥培,丁秋雷,于楠.物流配送系统干扰管理研究的问题与思考[J].东南大学学报(哲学社会科学版),2009,11(1):60-61.

[3] 官宇.高校图书馆干扰管理模型研究[D].辽宁师范大学硕士学位论文,2008.

[4] 庄鸿棉,吴建江.出口风险的识别与管理[J].国际经贸探索,1994(5):68-69.

[5] 孙绪静.出口企业风险防范[J].北方经贸,2007(7):41-42.

[6] 周德明.危机管理与图书馆核心竞争力[J].图书馆杂志,2002(4):5-8.

[7] 黄冠胜,林伟,王力舟,等.风险预警系统的一般理论研究[J].中国标准化,2006(3):9+101.

[8] 朱小奇.论金融机构突发事件应急管理机制[J].求索,2004(7):34-35.

[9] 薛锦霞.现代企业危机管理及其应用[J].商业研究,2002(240):9-10.

[10] 赵东.企业危机系统管理[M].广州:华南理工大学出版社,2005:14.

[11] 楼山.出版业危机管理及化解对策刍议[J].出版经济,2003(11):8-10.

Disruption Management Model on Emergencies of Exporters

SUN Qian,XIAO Dong-sheng
(University of South China,Hengyang 421001,China)

Abstract: As a methodology to do real-time processing, disruption management focuses on the handle and management of regular events disturbance. It bases on the nature of various practical matters and events disturbance, establishing some corresponding optimization model to pose the best restructuring plan for policymaker after the emergencies. This article is on the basis of the disruption management which is a new concept, creating the disruption management model on emergencies of exporters, analyzing the function of process and each module and giving advices.

Key words: exporters; emergencies; disruption management; model