



职业院校创业教育通用教材

“职业院校创业教育研究及系列教材开发工程”课题成果

中华职业教育社组织编写

质量经营 理论与实务

戴克商 主编



中央广播电视大学出版社

职业院校创业教育通用教材

“职业院校创业教育研究及系列教材开发工程”课题成果

质量经营理论与实务

戴克商 主编

中央广播电视大学出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

质量经营理论与实务 / 戴克商主编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2013. 4

职业院校创业教育通用教材 “职业院校创业教育研究及系列教材开发工程”课题成果

ISBN 978 - 7 - 304 - 06063 - 3

I. ①质… II. ①戴… III. ①企业管理—职业教育—教材 IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 061802 号

版权所有,翻印必究。

职业院校创业教育通用教材

“职业院校创业教育研究及系列教材开发工程”课题成果

质量经营理论与实务

戴克商 主编

出版·发行:中央广播电视大学出版社

电话:营销中心 010 - 58840200

总编室 010 - 68182524

网址:<http://www.crtvup.com.cn>

地址:北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编:100039

经销:新华书店北京发行所

策划编辑:高希宁 吴力超

责任校对:王 亚

责任编辑:雷 宁

责任印制:赵联生

印刷:北京云浩印刷有限责任公司

印数:0001 ~ 3000

版本:2013 年 4 月第 1 版

2013 年 4 月第 1 次印刷

开本:787 × 1092 1/16

印张:22 字数:447 千字

书号:ISBN 978 - 7 - 304 - 06063 - 3

定价:44.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

职业院校创业教育教材编委会

主 任 陈广庆 许正中

副主任 杨 农 陈 光 刘 臣

成 员 (排名不分先后)

刘志芳 袁洪艳 冯大军 刘 尧 董黎明 莫晓璐 田秀萍
秦殿军 徐 昊 戴克商 郭 鹰 付德光 邵贤兵 彭 鋈
张晓明 王运华 王 燕 赵彦英 杨 光

参与研究和实验的课题单位 (排名不分先后)

杭州市中华职业教育社、杭州职业技术学院、湖南中华职业教育社、山东兖州市高级技工学校、唐山工业职业技术学院、南京工业职业技术学院、福州英华职业学院、四川师范大学成都学院、广东创新科技职业学院、山东工业职业学院、保定职业技术学院、杭州中策职业学校、杭州西湖职业高级中学、云南工商学院、许昌职业技术学院、海南外国语职业学院、陕西理工学院、大庆职业学院、北京工业职业技术学院、商丘医学高等专科学校、北京中鸿网略教育技术有限公司、江西新余创业大学、哈尔滨市第一职业高级中学校等。

在教材编写过程中:

教育部高等学校创业教育指导委员会委员、清华大学教授雷家驊,中国高等教育创新创业学会专家委员会副主任杨芳,吉林大学经济管理学院副院长、博士生导师李政,国家统计局胡卫,苏州大学外国语学院教授、博士生导师贾冠杰等提出了许多有益的意见和建议,在此一并表示感谢!

序

当今时代,科学技术日新月异,社会发展十分迅速,全球化战略性竞争越来越聚焦于创新、创业活动,创业教育的重要性日益凸显。党的十八大明确提出要“实施创新驱动发展战略”,将“创新”摆在了国家发展全局的核心位置,彰显了国家以创新创业为途径实现人才强国战略的坚定决心。这对开展创业教育提出了巨大挑战,也提供了良好的机遇。为此,开展创业教育、培养创新型人才是我国经济发展和促进就业的迫切要求,是建设创新型国家的重要途径。

从国际上看,开展创业教育是世界高等教育发展和改革的重要趋势,将创业教育渗透到国民教育的各个层次已经是许多国家的普遍做法。联合国教科文组织从1998年开始多次强调要在高等教育领域加强创业教育,并提出创业教育是继毕业文凭、职业技能证书之后的“第三本护照”。美国、英国、法国等发达国家以及印度、泰国等发展中国家,也已普遍在职业教育领域开设了创业课程。

从国内来看,目前我国创业教育尚处于起步阶段。创业教育教学体系尚不完善,尚未纳入学科专业教学体系,缺乏保障机制,尤其是创业教育的课程设置与教材开发等基础环节上尤为薄弱,严重影响了创业教育的实施效果。一些学校管理者视创业教育为就业指导的一项内容,是就业的补充策略,是利用课余时间进行的“业余教育”,使之处于边缘化状态。一些高校多以各种“创业大赛”等活动形式代替系统的创业教育,使创业教育与学科专业教育未能有机联系,且形式单一,缺乏多样性、系统性和层次性,尚未形成相应的课程、教材和评估体系,教学计划和时间在机制上缺乏保障机制。

鉴于此,为了进一步推动职业院校创业教育工作的深入开展,中华职业教育社作为我国第一个倡导研究和推行职业教育的社会团体,秉承“使无业者有业,使有业者乐业”的立社宗旨,通过多种形式的学术活动积极推动我国创业教育的开展,助推了教育部高等学校创业教育指导委员会的成立,继在“十五”期间申报并组织实施教育部重点课题“职业指导和创业教育的研究与实践”之后,又于2010年与国家行政学院一起组织实施国务院委托课题“职业院校创业教育研究及系列教材开发工程”,将研究、实践和推动创业教育研究和教材开发作为一项重要任务。本教材作为课题研究的理论成果,注重前瞻性和实效性,注重对学生创业素质和创业技能的培养,突出案例教

学和师生互动交流研讨,贴近学生,贴近实际,对培养职业院校学生的创业意识,帮助学生树立正确的职业观和创业观,提升学生的就业和创业能力具有一定的指导作用。

创业教育是一项系统工程,涉及的范围和知识非常宽泛,是一项教育领域需要深入研究的重要课题,一套书所能承载的,可能仅仅是冰山一角。但无论如何,我们已经迈出了尝试性的重要的一步。希望这套教材的出版,对大家开展职业教育和创业教育工作能有所帮助,对提高学生创业意识和创业能力、推进创业教育的发展也能有所裨益。

全国政协原副主席、中华职业教育社理事长



2013年4月7日

培养“有创办企业能力的人”

系列教材开发者序

一

我们已经完成由中华职业教育社组织实施的国务院委托课题“职业院校创业教育研究及系列教材开发工程”(课题编号:2001002002)之分课题“培养有创办企业能力的人”的课程体系设计研究,并着手开发职业基础能力培养的系列课程。研究职业院校如何培养有创办企业能力的人才并开发相应的系列教材,是国家推进产业结构调整及建设创新型国家对人才需求提出的历史任务,同时也对于帮助高校毕业生解决就业难题具有重大的现实意义。

课题研究定位于培养“有创办企业能力的人”,主要基于下列考虑:

第一,21世纪是国际公认的“创业时代”,以资本、劳动力、资源为支撑的传统发展模式正在向以知识、人才、信息为依托的创新发展模式转变。为加快培养适应经济发展模式转变和产业结构调整的创新创业型人才,着力构建以观念创新、技能创新为重点的创业教育体系,培养大量“有创办企业能力的人”是高校的主要职责之一。

第二,要把国家建设成创新型国家,其主力是企业。而企业创新与创业,企业最高管理者是关键。因此,高校培养大量“有创办企业能力的人”是实现国家目标的需要。

第三,新世纪的中国改革与发展正面临着生产力浓缩与转移、产业创新与技术支持、人口素质提升与人力资本培育的三大难题,并集中体现于就业市场这一主要载体。面对日益严峻的就业形势,党中央、国务院将创业作为带动就业的一项解决问题的重要举措来抓。而企业是解决就业问题的主要载体,因此,高校大批量培养“有创办企业能力的人”为创办大批高起点的创新型企业提供后备军具有重大的战略意义。

本系列教材是为培养“有创办企业能力的人”的专业撰写的培养职业基础能力教材,它从企业最高管理者岗位所必须具备的理论和技能出发,进行课程体系构建,适合应用本科及高职高专培养“有创办企业能力的人”的专业选择作为培养具有经营“质量经营型企业”能力的教材,也适合企业最高管理者选为日常的案头参考书。

一
二

职业院校如何培养有创办企业能力的人才?通过调研及实践,把握下列观点是至关重要的:

第一,职业院校培养“有创办企业能力的人”的专业必然是复合型专业。这种专业要妥善处理好知识和能力、专才教育和通才教育、教师的主导作用与学生的主动作用及教材的引领作用、教材与教法的关系。因此,不仅要研究探索系列教材的撰写内容,还要探索教材的教法,才能达成既定目标。学生毕业后,具备创办企业的条件者可自己创业;自己办企业条件不具备者可就业,是企业管理者的后备军。国营企业及民营企业需要一大批“有创办企业能力的人”。

第二,探索培养创办什么样的企业人才?我们认为,应培养具有创办且能够长期成功的质量经营型企业能力的人。我们梳理了创办此类型企业必备的理论知识精华及必备的技能精选,完成了培养“有创办企业能力的人”系列教材中通才教育和专才教育结合的龙头新教材。教材研究者们经历了近四十年的研究及企业实践,概括出一些理论观点:创办这类企业的出发点是质量和质量管理,理论基石是“经营机会论”、“管理规律论”、运营三原则、评价三前提;精选了一些管理者必备的管理技术;提供了培养有创办“质量经营型企业”能力的理论知识和技能的框架方案;并预留了与系列教材中其他教材的接口,使系列教材成为一体。

第三,探索并构思贯通中职、高职、应用本科的数学、写作、英语方面的系列教材,夯实职业能力的基础。数学、英语教学目前是职业院校学生学习畏难情绪严重的学科。职业院校的目标是培养技术型及技能型人才,教材建设不能延用培养学术型及工程型人才的教学思路。我们认为,高校培养技术型及技能型人才,数学教学提供以科学管理和科学实验为主的数学方法及专业课必需的数学基础知识就够了;英语教学要提供创业中走向国际的语言基础,教授词汇必须以创业相关的词汇为主;写作教学主要是使学生掌握企业创办过程中的各种文本的写作方法及模式。

第四,培养“有创办企业能力的人”的能力应分为职业基础能力和所创办企业所属行业的核心技术能力。前者是无论选择何种领域创办企业都必须具备的能力,后者是具有创办企业切入领域的专业核心技术。切入领域不一样,专业能力要求也不一样。这样构思的专业必然是专才教育和通才教育相结合的专业。为此,必须通过调研,首先明确“有创办企业能力的人”在创办企业过程中工作、学习、管理、商业运营需要的知识及能力的底线是什么,企业所属领域的必备专业核心技术有哪些,然后把这作为依据,进行学科划分,确定各学科的教学内容,再进入教材的撰写。新教材编写完成后,再进行教学法研究。教学法研究的原则是探讨如何调动学生的学习主动性及积极性,把学生的自学能力、表达能力、倾听能力、竞争意识、协同意识的养成同本学科必须掌握的知识和能力融合在一起进行训练,遵循“做、教、学”一体化的教学导向,让

学生既掌握本学科的知识 and 能力,同时又提高了自身的素养。

三

“有创办企业能力的人”其能力是由两部分构成的,即职业基础能力及所创办的企业所属专业核心技术能力。

职业基础能力主要包括质量经营管理能力、应用商业运作基础工具的能力和知晓为何及如何进行学习、工作的能力。当然,要培育“有创办企业能力的人”,仅有职业基础能力是不够的,还必须具有所创办企业所属行业的核心技术能力。而核心技术能力课程的设置,不同专业是不一样的。职业基础能力课程考虑的是通才要求,专业核心技术能力课程考虑的是专才教育,只有两者紧密结合,才能培养出“有创办企业能力的人”。

本系列教材是依据培养对象的岗位要求来设置的,因此,适用于应用本科及高职高专所有定位于培养“有创办企业能力的人”的专业。对于应用本科专业,再开设一些延拓性课程。对于有志考研的学生,还应开设必备的选修课程。这种思路有别于现行教育体系中的课程体系结构,为我国经济社会发展所需要的学术型、工程型、技术型、技能型人才的培育提供能相互衔接的课程体系,避免或减少“冗余与缺失并存”的局面。

本次首批出版了职业基础能力培养需要组织撰写的主要教材:《质量经营理论与实务》、《创业应用英语》、《创业应用数学》、《经济统计与趋势分析》、《电子商务网站设计与制作》、《企业经济活动的价值管理》等。这些教材的编撰者来自福州英华职业学院、福建行政学院、福建江夏学院、福建工程学院、福建广播电视大学的教授、副教授及博士、硕士讲师,多数人有企业工作经历或实践经验。感谢这些单位给撰稿者的支持和关心,特别是福州英华职业学院,学院提供了本系列教材研究开发的启动资金并把研究成果纳入相关专业进行试用,为系列教材的完善与修改提供了机会。另外,还要特别感谢中华职业教育社领导及国务院委托课题“职业院校创业教育研究及系列教材开发工程”专家组的关心和指导,感谢全国政协副主席、中华职业教育社理事长张榕明同志的重视关心,感谢陈广庆总干事、许正中教授、陈光副总干事、刘志芳部长、袁洪艳老师以及中国教育协会机制研究分会副秘书长成烨和柯俊峰同志在课题研究过程中的无私建议和指导。在此,也感谢所参阅文献作品对教材的启迪和帮助;感谢出版社的同志,有他们的劳动才使教材与读者见面。

由于编者水平所限,教材的体系和取材仍然存在有待改进的地方,疏漏也在所难免。希望教材的出版能够得到社会各界更多的关心和支持,殷切期望广大专家和读者们不吝指教,使教材更为完善。

戴克商

2012年4月2日

前 言

一

21 世纪是国际公认的“创业时代”,以资本、劳动力、资源为支撑的传统发展模式正在向以知识、人才、信息为依托的创新发展模式转变。因此,发展创业型经济显得尤为重要和紧迫。创业型经济呼唤创业型人才的培养,高校作为培养人才的主要基地,实施创业教育,对于促进大学生创业和就业、创新型人才培养、经济发展方式转变都有着十分重要的意义。创业教育是以培养创新创业型人才为目标导向的素质教育,它不仅是企业创建技能的教育,更是一种新的教育理念和模式。我国创业教育近年来有了较为迅速的发展,但仍存在着课程单一、教学方式和方法滞后等突出问题。其中,相关课程与教材内容的陈旧是导致创业教育发展滞后的主要原因。为此,职业院校培养“有创办企业能力的人”的研究和系列教材开发,有其特有的现实意义。

《质量经营理论与实务》这本教材是国务院委托国家级课题“职业院校创业教育研究与系列教材开发工程”(项目编号:2001002002)子课题(项目号:[2010]CY0013)的研究成果“培养有创办企业能力的人”职业能力培养系列教材的主教材。本教材是在系列教材编委会主任戴克商教授及其成员郑明学教授、赵彦英高级工程师、林瑞光高级工程师以及邱菱、陈佳渲、彭明旭等老师进行了专业调研、确定专业的培养方案的专业课程体系设置并提出了全书撰写内容框架及要求后由戴克商教授主编的。它从企业最高管理者岗位要求必须具备的理论知识 and 技能出发,构建其课程体系,适合应用本科及高职高专培养“有创办企业能力的人”的专业选择作为培养有经营“质量经营型企业”能力的主教材;也适合相关专业及企业最高管理者选为日常的案头参考书。

二

21 世纪,人类社会已进入知识经济时代。在这个时代,随着科学技术的不断进步,经济全球化成为了当代世界经济的重要特征,也是世界经济发展的重要趋势。当

创业已成为 21 世纪经济发展的原动力,成为创新和变化的源泉,刺激了生产力和经济竞争力的提高,并实现就业的增长时,创业型经济更成为当前全球讨论的重点。尤其是中国,在当前的全球金融风暴加剧和经济增长日趋放缓的形势下,发展创业型经济显得尤为重要和紧迫。创业型经济呼唤创业型人才的培养,本课程就是在这样的大背景下产生的。

本课程讲述企业组织的质量经营知识及能力要求,这些知识和能力要求是创业者必备的最基础的知识与能力。这类知识和能力,对任何行业的创业者而言都具有普遍意义。因此,本课程对高等学校各类专业的创业教育都具有普遍意义。在学习本课程时,除了注意大背景外,要特别关注形成本课程体系的有普遍意义的课程背景特点。

今天的世界日新月异,不能用西方沿用了几百年的体系、思路和逻辑或一个所谓的普世价值来看我们今天的世界和中国的崛起。当今世界有四个有全球影响的核心要素:

第一是网络。网络的兴起最本质是搜索引擎的诞生。今天把电脑或手机一打开,Google 一下,你所要的知识和人物信息一瞬间都可以获取到。搜索引擎的发明颠覆了人类知识的体系,让所有的只要有一定技能和理解能力的人都可以获得知识。获得知识就推动了民主的普及和世俗力量的崛起,打破了过去知识被少数人(精英阶层)垄断的现象。

第二是全球经济一体化。全球经济一体化的本质是什么?就是对产品的要素进行全球配置。这颠覆了经济学的基本原理,国与国的禀赋优势已经转移为公司与公司的禀赋优势,公司的力量崛起。全球化的公司是一半以上的雇员在企业所属的国家之外,一半以上的收入来自于本国之外,比如诺基亚等很多公司。诺基亚的产品在中国制造的占 80%,但它是外国品牌,我们的消费取向决定它的生死。不要认为它是跨国公司,实际上它是“中国”的公司。所以当企业的收入、雇员一半以上是来自他国的时候,这个公司就不是姓本国或姓其他国家了,它已是全球化公司。所以,经济全球化的核心就是公司力量的崛起,是全球化公司的崛起。

第三是气候变暖。石油和煤炭是不可再生能源,根据能量守恒定律,这是 40 亿年地球的储备,太阳能通过光合作用储存在植物中,火山、地震又把树木等植物埋到地下形成了今天的煤和石油。工业文明就是建立在消耗 40 亿年储备的不可再生的化学能源的基础上。工业文明是相对于农业文明,农业文明是屈服自然、服从自然,最后和自然合作,叫作天人合一。中国农业文明的思想体系是最完善、最科学、最美妙的。宋代的文化就是我们农业文明最高、最先进的写照。工业文明是因为我们想征服自然、改造自然、战胜自然,我们希望把人的力量延伸。工业文明的概念是把人的动力体系转用化学能源来创造出动力体系,其实是人的能量延伸,所以“千里眼、顺风耳、嫦娥奔月”的理想都实现了。但工业文明最大的坏处就是铺张浪费。因此,气候变暖的本质就是在批判、告别工业文明,我们要进入新的文明,这个新的文明就是生态文明,是一种简约的生活。

第四是中国的崛起。我把“中国的崛起”称之为“世界最伟大的变化”，为什么？一个拥有 13 亿人口的古老东方大国的崛起其实是人类最大的挑战课题。因为中国的崛起挑战了西方 400 年来所主导的价值和世界体系。未来将是怎样的结果？无非是三种：第一种是，中国纳入西方世界的体系，西方世界特别希望是这样的结果。第二种就是挑战西方世界，目前还没有到挑战的时候，也没有这个能力和必要。第三种结果，实现国家的相互欣赏，这种相互欣赏是一种共存的体制。

世界格局的质的变化，直接影响到企业最高管理者，他们的素质要求必然要与这些变化相适应，要有世界眼光，人类抱负。因此，本课程教材内容的选择必然也要适应下列的世界格局变化的特点：

第一，世界经济一体化进程使人类社会正进入一个国际化的新时代。在这个时代，全球公司、涉外企业如雨后春笋般纷纷崛起，人类正处于一个以集团化相抗衡的“共生时代”。在实现“市场一体化”的集团化过程中，无不以“统一标准”为准绳。标准的内核是质量，标准只有物化成产品的实物质量才能充分体现其价值，才能作为贸易中的技术优势，提高集团、国家在国际贸易中的地位，增强市场竞争能力。

第二，以大量消耗资源和粗放经营为特征的传统经济社会发展模式成为制约经济、社会发展的重要因素，成了继续前进的绊脚石。“经济发展有效、资源环境稳定、人际环境公平”的可持续发展模式成为世界的共识和追求。

第三，对于世界经济竞争与发展，质量问题已成为世界经济界关注的焦点。20 世纪 90 年代以来，科技与质量创新是决定竞争制胜的关键，顾客满意是企业追求的永恒目标，从人才与知识培养上获取质量效益是企业质量管理的紧迫任务，企业文化是企业培育跨世纪质量的支柱，有必要建立所有受益者相互之间的合作伙伴关系，追求“质量生态体系”等观念已逐渐成为世界顶尖企业的共识。质量经营时代就是在这样的背景下诞生的。

第四，我国学者在 20 世纪 90 年代也发表了不少有关质量经营的论著。曾德聪教授主编的福建省企业领导干部岗位培训主教材《当代企业管理》，为适应当代企业决策层的需要，首次提出企业组织经营管理的“机会论”；本教材主编在此期间除了参与“机会论”的研究外，也进行了有关质量经营的研究，并在 1997 年 9 月提出中国企业的经营环境已进入质量经营时代的论断。在当代中国，不少企业组织正在实践质量效益型的企业管理模式，中国企业已开始进入质量经营的新时代。为此，本教材选择“质量经营”这种企业模式，来讲述“有创办企业能力的人”必备的质量经营管理理论知识和技能要求。

本教材包含理论精华及技能养成两个部分，目的是让“有创办企业能力的人”学会制定及管理企业组织的方针目标和企业经营发展战略；构建、运作、评价管理体系；掌握经营机会论、管理规律论、运作的“供应链思维论”、“思维重点关注论”、“持续改进论”三原则及评价的“生态综合质量观”、“相关方综合价值最大化”、“顾客最终决定权”三前提的知识和能力，驾驭企业组织去实现自己的企业目标，为国家、人类文明

创造更多的辉煌业绩。

三

本教材体系的形成有其历史渊源。本教材主编 20 世纪七八十年代在央企、军工高科技企业工作十几年;80 年代承担福建省厂长经理国家考试培训企业管理召集人工作;90 年代主持编写福建省经济师考试培训系列教材、厂长经理岗位培训系列教材、企业中层领导岗位培训系列教材以及承担民营企业的管理设计辅导、上市公司独立董事工作。这些经历,使他对创办企业的人需要什么知识与能力较熟悉,方向把握较准:他们必须知晓为何、如何学习和工作,具备质量经营管理及应用商业运作工具的知识与能力;还要有过硬的企业所属领域的专业核心技术知识与能力,即具备通才与专才必备的知识和能力的融合。本教材主编在 20 世纪 90 年代初开始质量经营和新型工业化道路研究,在 1997 年 9 月发表论文《质量经营时代的特征与对策思路》,指出中国企业环境已进入质量经营时代,2000 年在《中国质量》杂志发表论文《企业质量经营论纲》,2003 年发表《质量经营溯源》,在论文中指出质量经营理论来自全面质量管理理论、可持续发展理论、企业竞争与企业战略理论,质量经营的企业模式是能达到长期成功的模式。在另一篇论文《论新型工业化道路中的企业观念》中他进一步指出:实施质量经营,必须坚持以信息化带动企业现代化,以企业现代化促进企业信息化,走一条科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源优势充分发挥的新型工业化道路。为此,必须树立质量经营时代的正确企业经营与管理观念,即让顾客完全满意、生态综合质量、战略制胜、生态综合质量效益、信息化、综合运营新经营观念。质量经营理论研究的积累为本教材研究提供了有利的养分。2000 年,本教材主编承担了福建省教育厅下达的《企业生产经营管理专业》省高职高专教学改革试点专业任务(闽教(2000)高 137 号文),改革的目标定位为培养企业部门以上的主管或主办。到 2008 年,据不完全统计:1999 级至 2003 级 5 届学生两百余人,自主创业的 27 人,担任企业部门以上主管的 32 人,成效显著。这次试点,也为本教材提供了非常有效的经验和方向。

1991 年,本教材主编参加了原福建经济管理干部学院院长曾德聪教授组织的《当代企业管理》研究。诺贝尔经济学奖获得者赫伯特·西蒙认为:“管理就是决策。”曾德聪教授认为决策的关键是“战略制胜”,要实现战略制胜,必然要善于捕捉机会、把握机会、创造机会、利用机会去实现自己的目标,提出“机会管理理论”。该理论与世界管理理论接轨,探讨当代企业管理中包括竞争、机会、信息、社会、形象、机制、集团、创新、危险、战略在内的一些人们共同关心的前沿问题,也是当今企业决策层所面临的最经常大量的问题。它阐明竞争与协同是当代企业经营活动的主旋律,机会是客观环境为经营主体提供的生存与发展的可能性,是经营主体的主观条件同这种客观可能性的利益耦合。经营管理的本质就是对机会的预测、捕捉、把握、创造和利用,以达到

企业经营的目的。《当代企业管理》成为福建省企业领导干部岗位培训的主教材。今天,我们把机会论引入本教材,即经营机会论,完善了本教材的理论体系。英国斯特莱斯科莱德(Strathclyde)大学同行认为中国同行在机会管理理论方面的研究走在他们前面,给予极高评价。

2009年,本教材主编到福州英华职业学院工作,作为学院“商贸、物流专业群高职教学改革综合试验项目”的负责人,开始以专业群为对象的教学改革的综合试验,探索一条办学投入较少、办学成效较大的实施“职业能力为本,做、教、学一体化”的人才培养改革道路。这个改革试点,直接与本教材研究衔接,为本教材的研究目标奠定夯实了教师队伍基础及实现目标的课程体系设计基础。

根据本教材体系的形成轨迹,教材编撰成稿由戴克商教授承担。在成稿进程中,由戴克商教授参考、改编了曾德聪主编的《当代企业管理》的部分研究成果,形成了本教材的“4.1 经营:机会论”;雷金溪副教授提供了理论精华5,技能部分的任务3.1,技能部分的任务4、任务5等章节的第1次初稿,由戴克商教授修改成稿。因此,本教材的研究者有戴克商教授、雷金溪副教授、曾德聪教授主编的《当代企业管理》的9位作者;福州英华职业学院的青年教师邱菱、陈佳渲、翁定碧也在本教材课件制作、教学大纲编写、4个专业8个教学班的团队学习方法的教材试讲、教材的完善及修改中做了大量工作,也是教材成书的团队成员。

教材体系研究中,我们虽然参阅了部分相关的文献资料,但由于水平所限,全书的体系和取材仍然存在有待改进的地方,疏漏也难免。希望本书的出版能够得到社会各界更多的关心和支持,殷切期望广大专家和读者们不吝指教,使本教材更为完善。在此,感谢所参阅文献作品对本书的启迪和帮助;也感谢出版社的同志,由于他们的辛勤劳动才使本书与读者见面。

编 者
2013年春节

目 录

第一部分 理论精华

1 定位:目标与任务	(3)
1.1 企业决策者的作用	(3)
1.1.1 GB/T 19000/ISO 9000 标准关于质量管理原则的表述	(3)
1.1.2 最高管理者在组织中的作用	(4)
1.2 课程简介	(4)
1.2.1 课程的目标	(4)
1.2.2 课程对创业者的重要性	(4)
思考题	(5)
2 模式:质量经营	(6)
2.1 质量经营	(6)
2.1.1 质量经营的内涵	(6)
2.1.2 质量经营的特点	(6)
2.1.3 质量经营的核心因素	(7)
2.1.4 质量经营创新	(8)
2.2 质量经营的由来	(9)
2.2.1 质量管理的演变	(9)
2.2.2 质量经营溯源	(12)
2.3 中国企业质量经营谋划	(17)
2.3.1 中国企业已进入质量经营时代	(17)
2.3.2 企业质量经营战略的谋划刻不容缓	(18)
2.3.3 企业实施质量经营必须树立的新观念	(19)
2.3.4 企业质量经营战略探索	(25)
思考题	(30)

3 出发点:质量和质量管理	(31)
3.1 质量	(31)
3.1.1 产品与质量的概念	(31)
3.1.2 产品质量产生、形成的客观规律	(35)
3.1.3 影响产品质量产生、形成的因素	(36)
3.2 质量管理	(38)
3.2.1 质量管理的基本思路	(38)
3.2.2 质量管理的基本概念	(40)
3.2.3 质量管理的基础工作	(43)
思考题	(47)
4 基石:基础理论	(49)
4.1 经营:机会论	(49)
4.1.1 机会论产生的背景	(49)
4.1.2 机会论的理论框架	(53)
4.2 管理:规律论	(59)
4.2.1 管理对象:系统原理及其相应的原则	(60)
4.2.2 管理过程:动态原理及其相应的原则	(63)
4.2.3 管理动力:“人本”原理及其相应的原则	(64)
4.2.4 管理目的:效益原理及其相应的原则	(67)
4.2.5 管理职能:计划、组织、领导、控制	(68)
4.3 运作:三原则	(85)
4.3.1 供应链思维论	(85)
4.3.2 思维重点关注论	(87)
4.3.3 持续改进论	(90)
4.4 评价:三前提	(91)
4.4.1 生态综合质量效益观	(91)
4.4.2 相关方综合价值最大化	(92)
4.4.3 顾客最终决定权	(92)
思考题	(93)
5 工具:分析技术	(94)
5.1 常见管理问题分析技术:“二图一表”法	(95)
5.1.1 排列图法	(95)
5.1.2 因果图法	(97)
5.1.3 对策表	(100)
5.2 过程质量静态分析技术:直方图法	(101)
5.2.1 定义	(101)

5.2.2	直方图的制作	(101)
5.2.3	质量分布的定量描述	(104)
5.2.4	过程能力指数	(105)
5.2.5	直方图的观察与分析	(107)
5.3	过程质量动态分析技术:控制图法	(110)
5.3.1	控制图的作用与基本原理	(110)
5.3.2	控制图的控制界限	(110)
5.3.3	控制图的种类	(110)
5.3.4	控制图的画法	(112)
5.3.5	控制图的观察与分析	(114)
5.3.6	应用控制图的注意事项	(115)
5.4	相关分析技术:散布图法	(116)
5.4.1	定义	(116)
5.4.2	散布图法的应用程序	(116)
5.4.3	散布图的分析与判断	(116)
	思考题	(118)

第二部分 技能养成

任务1	制定实施企业方针目标	(125)
任务1.1	制定企业方针目标	(125)
任务1.1.1	企业方针目标	(125)
任务1.1.2	企业方针目标的制定	(127)
任务1.2	实施企业方针目标	(137)
任务1.2.1	制定企业方针目标管理实施办法	(138)
任务1.2.2	企业方针目标的组织实施	(138)
任务1.2.3	评价方针目标的实施效果	(138)
	思考题	(140)
任务2	制定实施企业经营发展战略	(142)
任务2.1	制定企业经营发展战略	(142)
任务2.1.1	企业经营发展战略	(142)
任务2.1.2	制定企业经营发展战略	(144)
任务2.2	实施企业经营发展战略	(148)
任务2.2.1	企业战略实施	(148)
任务2.2.2	企业的战略控制和优化	(148)
	思考题	(149)