

质量管理学

第一分册

质量管理原理 与理论

第2版

中国质量管理协会教育培训部 编

机械工业出版社

质量管理学
第一分册
质量管理与理论
第2版

凡
成

406.3

质量管理学

第一分册

质量管理原理与理论

第 2 版

中国质量管理协会教育培训部 编

主编 杨文士



机械工业出版社

(京) 新登字054号

内 容 提 要

本书是《质量管理学》第一分册的第2版。

全书共五篇二十四章。即绪论(三章), 质量与质量管理(四章), 质量职能(七章), 质量管理组织与协调(七章), 展望与发展趋势(三章)。

本书比较系统地介绍了质量管理的基本原理与理论。在引进、吸收日本和欧美各国质量管理成功经验的同时, 根据近几年管理、教学实践和广大读者的宝贵意见, 作了必要的修改、充实和调整, 使全书内容更结合和反映我国质量管理的实际。

本书可供各级管理人员、专职质量管理人员、技术人员、销售人员、工人以及大专院校的有关师生参考。亦可作为设有质量管理专业的全日制大专院校、夜大、业余大学和各级各类质量管理培训班的教材。

21156/36/8

质 量 管 理 学
第 一 分 册
质 量 管 理 原 理 与 理 论
第 2 版
中国质量管理协会教育培训部 编

责任编辑: 张淑琴

封面设计: 郭景云

机械工业出版社出版 (北京阜成门外百万庄南街一号)
(北京市书刊出版业营业许可证出字第117号)

北京市大兴兴达印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行·新华书店经售

开本787×1092¹/₁₆·印张18¹/₄·字数440千字
1992年1月北京第二版·1992年1月北京第一次印刷
印数00,001—12,000·定价, 8.80元

ISBN 7-111-03223-3/F·433

質量是

企業的生命

第1版 前 言

全面质量管理在我国试点、推行已经6年了。经过一大批企业的实践证明，推行全面质量管理是符合我国国情的，它确实是社会主义企业提高质量、降低消耗，改善企业素质，增强竞争能力，提高企业和社会经济效益的必由之路和重要措施。

随着全面质量管理的不断深入开展，广大质量管理工作者越来越感到需要进一步全面、系统地学习和掌握质量管理这门新的边缘学科。继续保留在推行初期的教育水平上，以及学习国外一些经过归纳、总结后的几个观点和方法为主的教育内容已经不能满足指导实践的需要了。当前迫切需要在学习和借鉴国外质量管理理论和实践经验的基础上，编写一套结合我国实际、系统论述质量管理学科的教材。为此，我们组织有关学者，编写出一套《质量管理学》，献给经济战线的各级领导和广大质量管理工作者及企业中的技术人员。

这套教材曾在中国质协近年来举办的各期师资培训班上试用，并征集采纳了一些意见。全书根据内容分为两个分册，第一分册名为《质量管理原理与理论》，第二分册名为《质量管理统计方法》。

第一分册由中国人民大学工业经济系杨文士担任主编，整个分册分为五篇十八章及三个附录，其中第一至七章由杨文士负责编写；第八至十三章由北京航空学院管理工程系孙巩负责编写；第十四章至十七章由陕西机械学院北京研究生部廖永平负责编写；第十八章由中国质量管理协会张贵华、罗国英负责编写。第二分册由华中工学院数量经济研究所所长林少官教授担任主编。整个分册分为七章，其中第一至三章由华中工学院数学系余明书负责编写；第四至五章由武汉建材学院数学教研室刘朝荣负责编写；第六至七章由内蒙古工学院管理工程系张绍镛负责编写。

本书可作为对在职技术人员和质量管理工作者的培训教材，并可供经济战线各级领导和从事科研、教育等工作的同志学习与研究使用，还可供大专院校开设质量管理课程参考。

由于我国幅员辽阔，行业繁多，开展全面质量管理的时间不长，企业的实践还十分有限，尚缺乏系统的总结与研究，要编写出一套各地区、各行业都能适用的教材，目前还有很多困难。加上我们水平有限，经验不足，恳切希望读者在使用本书的过程中提出宝贵意见，以便再版时进行修改和补充。尽量使这套《质量管理学》更能结合我国的国情，为指导我国的质量管理事业，提高企业现代化管理水平作出应有的贡献。

中国质量管理协会培训教育部

1985年3月

第2版 前 言

本书初版于1985年9月由企业出版社出版后，开始作为中国质量管理协会系统举办的质量管理师资或在职技术人员和质量管理工作者培训班的教材，后来，又被中国人民大学工业经济系采用作为财经类各系开设“质量管理学”课程的参考教材。几年来，本书在成年教育和在校教育方面起到了一定的积极作用，取得了良好的效果。同时，我们也收到了读者对原书提出的很多宝贵意见。

6年来，我国企业开展全面质量管理工作取得了很大的成效，并积累了丰富的经验，在教学和研究上，对质量管理学理论和原理的探索与研究，也有一定程度的进展。1988年12月10日国家技术监督局发布了中华人民共和国国家标准，对于巩固全面质量管理的成果和进一步发展全面质量管理的理论与实践，具有十分重要的意义。客观的要求和现实的可能，使我们认为有必要对原书加以修改、补充、调整，作为第2版出版。

为此，中国质量管理协会委托中国人民大学工业经济系标准与质量管理教研室主任杨文士同志负责本书的编写、组织工作。在编写本书之前，我们经过了几次的酝酿，并召开了数次研讨会，对本书的内容、体系、结构进行了认真而细致的探讨，同时也下厂调查和查阅国内外大量有关的书籍、文献。参加本书研讨并提供建设性意见的有：国家技术监督局朱玉龙、朱子芳、陈迺骏，中国质量管理协会玄锐、张贵华、罗国英、余美芬、屠菊龙、王培利，北京市质量管理协会魏励端、韩以俊、沈阳，吉林工业大学金广林、北方交通大学钱仲候，福州大学财经学院强振鑫，北京科技出版社罗秀文等。谨表谢意。

同原书比较，本书在结构上作了较大的变动，取消了原来的第四篇“质量管理中的经济效益”，原来的内容则安排在本书的其他篇章中。增设了第五篇“展望与发展趋势”。本书第一篇是概论性的。鉴于质量管理学是从管理科学这一“母体”派生出来的，所以首先对管理的概念、管理科学的形成及现代管理的特点作一简要介绍，然后转而阐述质量管理学及提高产品质量的意义。第二篇着重阐述质量管理学的一些基本概念，以及全面质量管理^①的有关问题。我们特别指出“质量职能”与“质量职责”这是两个不同的概念，二者既有区别，又密切联系，不可混淆。我们认为，全面质量管理本质上是一个实践问题（也就是说关键在于“实干”），是质量管理学以及其他科学的理论在实际工作中的应用。因此，从实践上看，我们同意美国质量管理专家朱兰（J. M. Juran）和菲根堡姆（A. V. Feigenbaum）分别对企业（公司）全面质量管理工作的概括。朱兰认为企业全面质量管理工作的开展“三部曲”，即质量设计（计划）、质量维持（控制）和质量改进；菲氏认为全面质量管理包括四项基本工作内容，即新设计的控制、进厂材料的控制、产品的控制、专题研究。二者提法略有差别，但是却“异曲同工”。我们把原书的“质量成本”一章安排在第二篇。我们认为，质量成本是质量管理学的一个重要概念，属于经济学的范畴。从实际工作中看，质量成本是企业质量体系的经济“基础”，意思是说，开展全面质量管理要讲求经济效益，不宜笼统

^① 在本书中，除了提“质量管理学”一词以外，“全面质量管理”和“质量管理”是通用的。

地、无条件地认为“质量越高越好”。

第三篇“质量职能”着重阐述在企业开展全面质量管理中各部门应该发挥的作用及其执行质量职责所运用的技术、方法、手段。质量管理(Quality Management, QM)中的“M”既有管理的含义,又有经营的含义。为了强化经营的含义,我们特别增设了“质量调研”一章,作为第三篇之首。从经营的意义上说,全面质量管理应该“始于识别顾客的期望,终于满足顾客的期望”。

第四篇着重从微观和宏观的角度分别阐述质量管理中的有关问题,带有一定的综合性。严格地说,第三篇涉及的是微观质量管理问题,即企业各部门的质量管理活动。但是这些活动都是分散在各部门单独进行的,需要有专职的、综合性的机构来加以组织和协调。这是质量管理的一个重要问题。第十五章“质量目标管理”涉及进行组织和协调的依据。第十六章则阐述设置专职质量管理机构(机构的名称可以因厂而异,不必强求一致)的有关问题,以及企业领导的职责。

质量管理“三部曲”中的“质量改进”和四项基本工作内容中的“专题研究”,指的都是提高质量的问题,带有一定综合性。也就是说,任何一项质量管理活动都有不断改进、不断提高质量的任务,而整个的质量管理活动过程都离不开人的因素(其中包括人的质量意识)。第十七、十八章涉及的就是这些内容。

相对而言,微观质量管理的理论研究和实践还比较丰富和完善,而宏观质量管理的理论研究和实践则是一个有待开拓、探索的新领域。第二十章“质量认证”和第二十一章“质量监督”,就是我们对宏观质量管理的一种探索。这两章远不是宏观质量管理的全部内容,它仅仅涉及到国家对质量的两种宏观管理和控制手段。

第十九章“质量审核”也是本书新设置的,它涉及企业内部(微观)的质量审核,也涉及企业外部(宏观)的质量审核。

邓小平同志给北京景山学校的国庆题词:“教育要面向现代化,面向世界,面向未来”。在科学和教育工作座谈会上,邓小平同志还指出:“没有前人或今人、中国人或外国人的实践经验,怎么能概括、提出新的理论?搞封锁是害人又害己。”(《邓小平文选》,人民出版社1983年版,第55页)。这些对从事质量管理学理论研究和实践的同志来说,都有非常重要的指导意义。中国式质量管理学科体系(以及质量管理体制)的建立,需要了解前人或今人、中国人或外国人的实践经验,同样也需要展望未来,研究和了解发展趋势,这就是本书新增加第五篇“展望与发展趋势”的意图。第二十二章简要介绍几个主要工业发达国家(和地区)在质量管理实践中的异同,意在“博采众长,为我所用”。第二十三章简介质量管理学理论与实践的发展趋势,其目的不言而喻。从一定意义上说,第二十四章是本书的一个“结束语”。这一章的内容也许还不够成熟、不够完善,但是它表达了本书作者们的一个共同愿望。我们要坚持理论联系实际、实事求是、严谨治学的科学态度,“为建立具有中国特色的质量管理体制而努力”。

总的说来,虽然本书在结构和内容上作了调整和增删,但仍然保持原书的特色,即注意科学性和内容的“超前性”。同时,我们还注意使本书的出版有利于国家标准GB/T10300.1~10300.5-88的贯彻实施,努力注意不搞“两张皮”,把国家标准同我国已有的全面质量管理的实践融为一体,互相补充、相映生辉。

执笔编写本书的有：北京机械工业学院廖永平同志（第四篇）、北京理工大学严圣武同志（第三篇第九、十章）、中国人民大学工业经济系标准与质量管理教研室杨文士、焦叔斌、李晓光、张雁、高凡等同志（第一篇、第二篇、第三篇、第五篇）。杨文士担任本书主编，负责编纂全书，承担文责。

由于我们学识浅陋、水平不高，纰缪难免，期待读者的指正。

中国质量管理协会教育培训部

1991年8月

目 录

第一篇 绪 论

第一章 管理科学	1
第一节 概述.....	1
第二节 管理科学的形成和发展.....	6
第三节 管理的职能.....	12
第二章 现代管理与质量管理学	17
第一节 现代管理理论的特点与观点.....	17
第二节 质量管理的发展历史.....	18
第三节 质量管理学研究的对象和范围.....	22
第三章 提高产品质量的意义	25
第一节 提高产品质量的现实意义.....	25
第二节 提高产品质量的国际意义.....	27
第三节 提高产品质量的微观意义.....	31

第二篇 质量与质量管理

第四章 基本概念	35
第一节 质量.....	35
第二节 质量职能与质量职责.....	39
第三节 质量控制、质量保证和质量管理.....	40
第五章 全面质量管理	42
第一节 全面质量管理的含义.....	42
第二节 全面质量管理的实施.....	45
第三节 质量体系.....	46
第六章 全面质量管理的基础工作	50
第一节 概述.....	50
第二节 标准化工作.....	51
第三节 计量工作.....	53
第四节 质量信息工作.....	56

第五节	质量责任制	58
第六节	质量教育工作	59
第七章	质量成本	6
第一节	质量成本的含义与构成	62
第二节	研究质量成本的重要意义	65
第三节	质量成本的分析、研究	66
第四节	如何开展质量成本的分析、研究	68

第三篇 质量职能

第八章	市场调研	71
第一节	概述	71
第二节	市场调查	72
第三节	质量信息的收集、分析和评价	74
第四节	产品构思	76
第九章	产品研制	79
第一节	概述	79
第二节	设计的评审工作	82
第三节	样品或样机的试制和试验	84
第四节	单元件及质量特性的分类与控制	86
第五节	设计可靠性与可靠性管理	88
第六节	安全性设计	96
第七节	田口方法和三次设计	97
第十章	制造	99
第一节	概述	99
第二节	工序的概念	100
第三节	工序能力	102
第四节	工序控制	105
第五节	防误措施与质量可追查性	107
第十一章	采购	109
第一节	概述	109
第二节	有关供需关系方面的决策	111
第三节	选择供应商	113
第四节	处理同供应商的关系	116
第五节	采购活动的组织管理	121
第十二章	检验	123
第一节	概述	123
第二节	检验的分类	124

第三节	检验的计划工作	126
第四节	产品检验	130
第五节	检验工作的组织管理	133
第十三章	销售	138
第一节	概述	138
第二节	质量的经济分析	140
第三节	销售前的质量管理	142
第四节	积极推销优质产品	144
第十四章	使用	147
第一节	概述	147
第二节	现场使用质量信息的收集与管理	147
第三节	售后服务	150
第四节	营销活动的组织管理	152

第四篇 质量管理的组织与协调

第十五章	质量目标管理	155
第一节	质量方针、质量目标和质量计划	155
第二节	质量目标管理	158
第三节	企业质量目标管理中应注意的问题	162
第十六章	质量管理的组织机构	164
第一节	企业领导的职责	164
第二节	设立质量管理组织机构的原理	165
第三节	质量管理组织机构的设置	168
第十七章	质量改进	173
第一节	质量改进的途径	173
第二节	“计划——执行——检查——总结”的管理工作方法	174
第三节	质量突破过程的组织管理	177
第四节	质量突破的实践	182
第十八章	质量管理中有关人的因素的控制与管理	186
第一节	概述	186
第二节	质量意识	187
第三节	工人可控差错与管理可控差错	194
第四节	促进工人提高产品质量	195
第五节	促进管理人员重视产品质量	198
第十九章	质量审核	200
第一节	概述	200
第二节	产品质量审核	200

Ⅹ

第三节	工序质量审核	215
第四节	程序审核	218
第五节	质量体系审核	220
第六节	质量体系复审	222
第七节	其他方面的质量审核	224
第二十章	质量认证	224
第一节	概述	224
第二节	质量认证的基本类型	228
第三节	我国的质量认证制度	230
第四节	质量认证的检验机构	232
第五节	质量认证证书和认证标志	234
第二十一章	质量监督	237
第一节	概述	237
第二节	质量监督管理体制	240
第三节	质量监督的基本形式	242
第四节	质量监督的实施程序	244

第五篇 展望与发展趋势

第二十二章	几个主要工业发达国家质量管理的比较	247
第一节	各国的共性	247
第二节	美国的质量管理	249
第三节	日本的质量管理	252
第四节	西欧国家的质量管理	256
第五节	苏联和东欧国家的质量管理	257
第二十三章	质量管理的发展趋势	262
第二十四章	为建立具有中国特色的质量管理体制而努力	270
第一节	概述	270
第二节	中国式质量管理体制的特点	272
第三节	中国式质量管理体制的逐步形成和完善	274
主要参考文献	280

第一篇 绪 论

质量管理是企业管理的一个重要组成部分。随着科学技术和生产力的不断发展，以及管理科学化、现代化的要求，质量管理在企业经营管理中的地位和作用越来越显得重要。有关质量管理理论的探索，也越来越丰富和深化。60年代以来，质量管理已经从管理科学中分支出来，形成了一门新兴的独立学科，即质量管理学（Quality Management, QM）。

本篇首先简要介绍管理和职能的概念，以及管理科学的形成和现代管理理论的特点。然后，概述质量管理作为一门独立学科的形成、发展过程，接着阐明质量管理学的研究对象和范围。质量是质量管理学研究的主要对象，在实践中，质量在经济发展中具有战略意义。因此，专门在第三章从理论与实践的结合上论述提高产品质量的重要意义。

第一章 管理科学

第一节 概 述

一、什么是管理

管理活动作为人类最重要的一项活动，广泛地存在于现实的社会生活之中，是一切有组织的活动中必不可少的组成要素——国家、军队、企业、医院、学校、宗教组织等等，都有管理活动。这也就是管理的普遍性。

管理活动自古即有，但是对于“管理”的定义，至今尚未得到统一。目前国内外比较公认的一种观点认为，管理是一个过程，让别人同自己一起去实现既定的目标。

我们可以从以下几个方面来理解管理的含义：

（一）把管理看作是一种社会现象或文化现象

只要有人类社会存在，就有管理的存在。管理必须是两人以上的集体活动，并且管理要有目标，没有目标的集体活动就不存在管理活动。因此，管理就是由一个或若干人来协调别人的活动，以便收到个人单独活动所不能收到的效果而进行的各种活动。

（二）管理的载体是组织

管理作为一种现象，一种活动，总是存在于某种组织之中。

现实生活中组织的具体形式会因其功能不同而有差异，但构成组织的五个内部要素则是相同的，即：人——管理的主体和客体；物（技术）——管理的客体和手段；信息——管理的媒介和依据；机构——管理的分工；目的——管理的宗旨和意图。此外，任何一个组织都是存在于一定的社会当中，要受到周围环境的影响，因此组织还有外部要素，主要包括以下

九个方面：①行业，包括同行业竞争对手和行业的兴衰状况，②原材料供应，包括供应基地、供应商、制造商等，③人力资源；④财政资源；⑤市场；⑥技术；⑦经济形势；⑧政府；⑨社会文化。

因此，一个组织的存在和发展，既要具备五个基本的内部要素，又要受到一系列外部因素的影响和制约。管理就是要通过其活动使组织能够控制和适应这些要素，使组织中以人为主导的各种要素能够得到合理配置，从而实现组织的目标。

(三) 管理的任务、职能、层次

管理作为一项工作时，它的任务就是设计和维持一个体系，使得共同参加工作的人用尽可能少的支出，例如人力、财力、物力等，去实现既定的目标。在组织中执行这项工作的人就称为管理者、管理人员或经理。

把管理作为一个过程，管理者在这个过程中应该发挥的作用就叫作管理的职能，即计划工作、组织工作、人员配备、指导与领导工作、控制工作。对于管理的职能，本书将在以后的内容里进一步详细阐述。

任何一个组织总是有一定的层次，管理者在该组织中总是要从属于某一层次的。抽象地概括，任何一个组织都有三个层次，即：经营层、管理层、作业层，也叫上层管理、中管层理和基层管理。见图1-1。

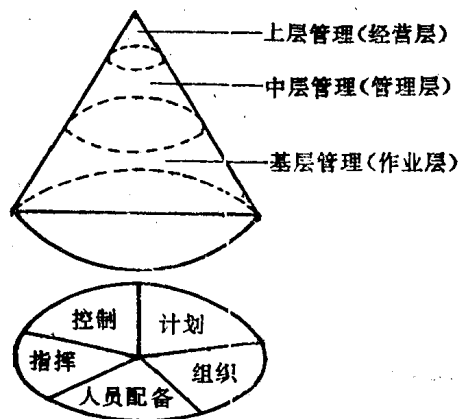


图 1-1

任何一个层次的管理者都具有相同的五个职能，只是其范围、大小、侧重点不同。

(四) 管理者的角色

美国管理学家彼得·德鲁克(Peter F. Drueker)在其所著《管理者的角色》(《The role of the manager》)一书中提出，管理是一种无形的力量，这种力量要在管理者的身上体现出来，因此，管理者扮演的第一个角色是管理一个组织，求得这个组织的生存和发展。管理者扮演的第二个角色是管理管理者。在一个组织中，人人都是管理者，又都是被管理者。管理者扮演的第三个角色是管理工人和工作。要正确认识工作和工人，工作的内容、范围是经常变动的，脑力劳动与体力劳动的比重也在不断变动；而各级各类的管理人员和工人因为都是人，所以基本相似，但也有差别，要管人就应注意：个体差异、完整的人、行为有因，人的尊严。

二、管理的性质

(一) 管理的二重性

管理的二重性是马克思主义关于管理问题的基本观点。

所谓二重性就是说，管理一方面是由于许多人进行协作劳动而产生的，是有效地组织共同劳动所必需的，因此，它具有同生产力，社会化大生产相联系的自然属性，另一方面，管理又是在一定的生产关系条件下进行的，必然体现生产资料占有者指挥劳动、监督劳动的意志，因此，它又具有同生产关系、社会制度相联系的社会属性。

总的来说，管理的二重性体现了管理的必要性和目的性。

所谓必要性，就是说管理是生产过程固有的属性，是有效地组织共同劳动所必需的。

所谓目的性，就是说管理直接或间接地同生产资料所有制相联系，反映生产资料占有者组织劳动的目的。

关于管理的二重性，马列主义的经典著作都有所论述。

马克思指出：“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动，都或多或少地需要指挥，以协调个人的活动，并执行生产总体的运动——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的各种一般职能”（《马克思恩格斯全集》第23卷第367页）。

“凡是直接生产过程具有社会结合过程的形态，而不是表现为独立生产者的独立劳动的地方，都必然会产生监督劳动和指挥劳动，不过它具有二重性。”（《马克思恩格斯全集》第25卷第431页）。“资本家的指导，不只是一种由社会劳动过程的性质引起并且属于这种过程的特别的机能；同时，它还是榨取一个社会劳动过程的机能，从而是以榨取者和被榨取原料间的不可避免的对抗性，作为条件。”（《资本论》1953年版第一卷第396页）。

列宁在《苏维埃政权的当前任务》一文中指出：“资本主义在这方面的最新发明——泰罗制——也同资本主义其它一切进步的东西一样，有两个方面，一方面是资产阶级剥削的最巧妙的残酷手段，另一方面是一系列的最丰富的科学成就，即按科学来分析人在劳动中的机械动作，省去多余的笨拙的动作，制定最精确的工作方法，实行最完善的计算和监督制等等。苏维埃共和国在这方面无论如何都要采用科学和技术上一切宝贵的成就。社会主义实现得如何，取决于我们苏维埃政权与苏维埃管理机构同资本主义最新的进步的东西结合的好坏。应该在俄国研究与传授泰罗制，有系统地试行这种制度，并且使它适应下来。”（《列宁选集》1960年版第3卷第511页）。

毛泽东在《论十大关系》中也谈到过管理二重性问题。他说：“外国资产阶级的一切腐败制度和思想作风，我们要坚决抵制和批判。但是，这并不妨碍我们去学习资本主义国家的先进的科学技术和企业管理方法中合乎科学的方面。工业发达国家的企业，用人少，效率高，会做生意，这些都应当有原则地好好学过来，以利于改进我们的工作。”（《毛泽东选集》第5卷第287页）

掌握管理的二重性原理对于我们学习管理科学，改进我们的管理工作具有重大的现实意义，主要体现在以下四个方面：

1. 认真总结我国四十多年来，尤其是十一届三中全会以来在管理中正反两方面的经验教训，更好地发挥社会主义的优越性。从管理的二重性中可以看出，管理体现着生产力和生产关系的辩证统一，把管理仅仅看成是生产力或仅仅看成是生产关系，都不利于我国管理理论和实践的发展。因此，首先要总结现行的管理方法，哪些应肯定，哪些应当改革或改进，进而还要总结历史的经验和教训。这种总结工作应当广泛地进行，以便在不同的范围内，对管理进行研究、分析，以期涓涓细流，汇成江河，成为有中国特色的管理科学的基础。

2. 大胆地注意认真学习和引进对我们有用的管理理论、管理方法和管理技术。《中共中央关于经济体制改革的决定》中明确指出：“为了从根本上改变束缚生产力发展的经济体制，必须认真总结我国的历史经验，认真研究我国经济的实际状况和发展要求，同时必须吸收和借鉴当今世界各国包括资本主义发达国家的一切反映现代化生产规律的先进经营管理方法。”资本主义的管理理论、技术和方法是人类长期从事生产实践的产物，是人类智慧

的结晶，其中某些对我们有用的经验，我们可以博采众长，融合提炼，为我所用。所以，掌握管理的二重性，我们就能够正确地评价资本主义的管理理论、方法和技术，就能够弃其糟粕，取其精华，在研究、分析之后，有选择地在实践中加以试用，并加以改造，使之更适合我们的实际情况，这样才能将其吸收过来，成为我国管理体系的有机组成部分。

3. 在学习、借鉴外国经验的同时要注意揭露和批判资本主义管理的剥削本质。资本主义管理总是极力掩盖和抹杀阶级矛盾和剥削的本质，强调所谓“劳资合作”。特别是第二次世界大战之后又产生了许多新情况，他们更突出“尊重人”，“重视人”，在管理实践中也讲究开发人力资源，鼓吹“工人参加管理”，出现“管理人员阶层”，等等，劳资关系以及整个人与人之间、企业与企业之间的关系等等都有新变化。但是无论如何，资本主义管理的剥削本质是不会改变的。列宁说过：“资本家所关心的是怎样为掠夺而管理，怎样借管理来掠夺。”（《列宁选集》1960年版第3卷第395页）。劳资双方阶级对抗的性质是不会发生变化的。因此，我们要科学地鉴别管理的社会属性，对待外国的管理经验，首先要鉴别它哪些内容与其社会制度有联系，哪些是纯粹的科学技术和方法问题，不能笼统地将某一种管理理论或方法划为资本主义的或社会主义的。

4. 应注意到任何一种管理理论、管理方法、技术、手段等等，总是同一定的社会生产力水平相适应的，而且都是要解决一定时期内的一定问题的。所以学习、认识外国的管理，要了解其产生背景，联系其实际情况——国情、地情、厂情、人情，在实际运用这些管理理论、方法、技术、手段时，必须结合我们自己的实际情况，随机制宜，这样才能取得预期的效果。

（二）管理既是一门科学，又是一门艺术

所谓管理是一门科学，是指可以根据管理过程的结果来衡量管理过程，探索管理过程的客观规律；同时强调其理论性和普遍性，即作为科学，管理也有其独特的理论体系和知识体系，但相对于自然科学而言，管理学对量的要求不是必须百分之百的精确，就此意义上说，管理学是不精确的科学；但是管理学吸收了自然科学、社会科学、技术科学等等的理论、原理、方法，利用它们的成果来研究管理问题，并有其自己的方法论，即在探求客观规律中所要遵循的科学的方法论：假设——验证——抽象得出结论。

所谓管理是一门艺术，主要是强调管理的实践性，也就是说管理理论、原理的运用要讲究一定的技巧，必须在实践中发挥管理人员的创造性，并且要随机制宜地运用，才能保证管理获得成功；另一方面，管理的艺术性还强调从事管理的人要有一定的素质或“天赋”。

三、管理的重要性

如前所述，管理自古即有，是有效地组织共同劳动所必需的。但是管理并非从来就受到重视，而且很长一段时间未受重视，国内、国外皆如此。究其原因，从客观上来讲，生产力水平低下，组织规模较小，也很简单，缺乏管理的紧迫性。从主观上来讲，人们对管理的认识有片面性，认为管理不是科学，不象古代三大专业——医学、法学、宗教那样有理论根据，而只把它看成具体的工作，只要凭手艺、凭技巧、凭经验就可完成，习惯势力、因循守旧的思想，也阻碍管理的发展。

随着社会生产力和科学技术的发展，管理也逐步发展起来。从历史上看，管理得到人们的重视，也有两次大的转折。第一次是19世纪末20世纪初，这一时期18世纪欧洲工业革命已传到美国，工厂制度出现，生产规模扩大，人、财、物集中使用，需要考虑其相互协调、配

合，提高效率等问题，这就使得人们认识到其中的科学性，泰罗的科学管理制度出现后，管理被提高到科学的水平。第二次转折是本世纪50年代，第二次世界大战以后，电子技术迅速发展，而管理同技术的差距增大，战后经理后继乏人，管理人员的地位得到提高，于是，先是美国，接着是欧洲、日本，等等，开始重视从理论上培养管理人才，这就促进了管理的发展。60年代以后，管理科学广泛吸收其它学科的科学成果，管理理论和方法获得突飞猛进的发展。

两次转折奠定了管理作为一门科学的基础，人们认识到：管理是科学；是一种资源，可以开发利用；是一种生产要素，是有效地组合其它生产要素进行有效生产所必不可少的。搞好管理，可以更好地使用人力、财力、物力，提高社会经济效益。为了充分认识这个观点，我们回顾一下在人类技术发展的几个大的阶段上，管理科学是怎样随之发展的。

手工技术阶段。18世纪以前几千年的人类历史阶段，生产方式以手工技术为基础，生产力水平很低。这一阶段在管理上的特征是小生产的经验管理。

机械化技术阶段（第一次工业革命）。这一阶段在技术上以动力机械为特征，机器代替了部分手工劳动，出现了工场、手工作坊等有组织的集体劳动。生产效益提高了，贸易发展很快。但是由于生产的规模不大，而且占统治地位的生产方式仍然是手工劳动，所以这一阶段在管理上的特征仍然是小生产的经验管理。

机械联动技术阶段。19世纪末期，机械工业迅速发展，生产批量迅速增加，要求零件具有互换性，搞标准化生产，在流水线上装配产品。由于生产规模扩大，市场扩大，贸易量增加，反过来要求管理水平迅速提高。人们开始重视管理工作，在这一阶段，泰罗的科学管理诞生了，有关行为科学的管理思想也出现了。

自动化技术阶段（第二次工业革命）。1945年前后，电子技术迅速发展，原来由人作辅助的机械联动装置，要求实现自动化，在管理工作中应用了数学原理和方法，同时，作为科学的理论也得到了发展。

以自动技术为标志的现代管理阶段。本世纪60年代初迄今的现代管理阶段，在技术上的特征是电子学，控制技术及空间技术大大发展。系统的概念应用于管理科学之中，管理作为一门独立的科学，不断丰富它的研究内容，并形成各种管理流派。

总之，管理科学是一门发展的科学。从根本上说，科学技术的进步决定了社会生产力的水平，而管理则在其中发挥着巩固科学技术成果，为科学技术的进一步发展创造条件的作用。

因此，必须提高对管理重要性的认识，使之成为促进经济发展的重要因素。对我们来说，重视管理，加强管理，是现代化、社会化大生产的需要；是发展社会主义有计划商品经济的需要；是搞活企业，实现进一步对外开放的需要。

四、系统概念有助于管理学理论和实践的发展

60年代以来，“系统”（System）一词已得到了广泛的应用。从管理学的角度来看，系统有两个方面的含义，即系统是一种实体和系统是一种方法或手段。二者既有区别又有联系，对于发展管理学理论和提高管理工作水平具有重大意义。

系统作为一种实体，从管理学上看有六个特性，即：

1. 目的性。任何一个系统都是按照一定的方式组合起来，利用某种资源，创造一定的价值或效用。系统的运行是一种有目的的行为。系统的功能见图1-2。

2. 整体性。包括两方面的含义。一方面，一个系统不是个体的简单总和，而是个体的有