

高职高专课程改革系列教材

供高职高专护理专业用

护理管理学

主编 刘洋



人民卫生出版社

高职高专课程改革系列教材

供高职高专护理专业用

护理管理学

主 编 刘 洋

副主编 高玉芳 王 莹

编 者 (以姓氏笔画为序)

王 莹(长春医学高等专科学校)

王 影(长春市中心医院)

方 威(吉林大学中日联谊医院)

刘 洋(长春医学高等专科学校)

刘富成(长春大学管理学院)

别春娟(长春市中心医院)

孟繁萍(吉林大学中日联谊医院)

袁旭东(长春大学学生工作部)

高玉芳(青岛大学医学院附属医院)

程 野(吉林建筑工程学院建筑装饰学院)

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学/刘洋主编. —北京:人民卫生出版社,2010.8

ISBN 978-7-117-13226-8

I. ①护… II. ①刘… III. ①护理学:管理学-高等学校:技术学校-教材 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 153017 号

门户网: www.pmph.com 出版物查询、网上书店
卫人网: www.ipmph.com 护士、医师、药师、中医师、卫生资格考试培训

版权所有,侵权必究!

护理管理学

主 编: 刘 洋

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

010-59787586 010-59787592

印 刷: 北京市卫顺印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 11.5

字 数: 284 千字

版 次: 2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-13226-8/R·13227

定 价: 26.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

高职高专课程改革系列教材

出版说明

为进一步贯彻《教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》与《教育部、卫生部关于加强医学教育工作,提高医学教育质量的若干意见》精神,以科学发展观为指导,促进我国高职高专护理专业教育的改革与发展,我们在经过大量前期调研与反复论证的基础上,决定编写“高职高专护理专业课程改革系列教材”。

本套教材着力构建具有护理专业特色和职业教育内涵的教材体系,以护士职业能力培养与职业素养养成为出发点,根据护理行业发展需要和护士岗位实际工作所需的知识、能力与素质要求,坚持“适应社会、突出能力、注重整体、做学一体”的基本原则,使该套教材具有以下特点:①体现“三基五性”的原则,“三基”即基本理论、基本知识、基本技能;“五性”即思想性、科学性、先进性、启发性、适用性。②力求做到“四个适应”即:适应社会经济发展和人群健康需求变化,体现“全人健康”新理念;适应科学技术发展,教材内容体现“新”;适应医学模式的变化与发展,体现“以人的健康为中心、以整体护理观为指导、以护理程序为主线”;适应医学职业教育的改革与发展,以学生为主体,注重其职业能力与综合素质的培养。③全套教材在内容选取上以“必需、够用”为度,达到科学性、思想性与实践性的统一,坚持“以过程性知识为主,以陈述性知识为辅”的基本原则进行整体优化;在表现形式上,构建“实训引领理论、理论服务实训”的职业教育新模式。④全套教材起点适当、重点突出、难点分散,在文字阐述与体裁形式上简练精确、生动流畅、图文并茂,设置了“学习目标”、“任务引领”、“知识拓展”与“目标检测”四大模块,学生可以带着目标与任务进行自学与自测,使教材真正成为方便学生学习的材料——“学材”。

经研究确定本套教材共 23 种,包括医学基础课程、专业基础课程、护理专业课程与相关人文课程四大模块。全套教材计划于 2010 年 12 月前由人民卫生出版社出版。

护理专业编审委员会

2010 年 3 月

高职高专课程改革系列教材

护理专业编审委员会

- 顾问** 沈 彬(相关医学类教学指导委员会)
- 主任委员** 张湘富(长春医学高等专科学校)
- 副主任委员** 刘 伟(长春医学高等专科学校)
汪婉南(相关医学类教学指导委员会护理分会)
- 委 员** (以姓氏笔画为序)
- 王 瑾(天津医学高等专科学校)
- 吕文芝(长春市第二医院)
- 刘 阳(首都医科大学燕京医学院)
- 刘玉锦(北华大学护理学院)
- 安力彬(吉林大学护理学院)
- 宋丽华(吉林大学医院管理处)
- 张佩华(长春市人民医院)
- 赵岫峰(长春医学高等专科学校)
- 袁兆新(长春医学高等专科学校)
- 郭秀英(北京大学首钢医院)
- 学术秘书** 代生厚(长春医学高等专科学校)

前 言

管理是一项实践性很强的活动,它涉及生活中的各个领域,而护理管理则是医院管理的重要组成部分。根据教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见,我们编写了这本《护理管理学》教材,适用于高职高专护理专业使用。

本教材紧密结合临床护理工作和护理专业教学改革的实际,以“培养德、智、体、美等全面发展的高新技术应用性护理人才”为目标,注重培养学生的创新意识和运用护理管理学基本理论分析问题、解决问题的能力。

本教材共九章,教学内容有以下特色:①注重护理管理学的前沿理论,注重经典管理理论。②借鉴国家执业护士资格考试及护理学专业卫生技术资格考试的内容,便于学生取得相应执业或职称资格。③与护士素质养成相结合,与《护士条例》和相应法规相结合,注重突出应用性和实践性。④各章节以典型案例导入教学内容,从而提高学生的学习兴趣,帮助学生理解教学内容,也可拓宽学生思路、培养学生的创新思维能力。

教材编写有以下特点:①引入案例教学,把临床护理管理中常见的问题以案例的方式引入,强调理论联系实际。②选用的案例以现实为主,以真案为主,具有典型性、普遍性和可讨论性。③注重“以学生为主体、教师为主导”的教学关系,充分发挥学生的主观能动性。

在教材的编写过程中,编者博采众长,借鉴和吸收了许多先进的理念。此外,本教材在内容体例和写作模式上都做了大胆的尝试,但是由于编者水平有限、编写时间仓促,因而本书在一定程度上可能存在一些问题,恳请专家、同行和读者们给予批评、指正。

刘 洋

2010年5月

目 录

上篇 管理学总论

第一章 管理绪论	1
第一节 管理概述	1
一、管理及其性质	2
二、管理的特征	6
三、管理的基本职能	7
四、管理的基本原理和方法.....	10
第二节 管理学思想史	13
一、中国管理思想.....	13
二、西方管理思想.....	17
第二章 管理职能	28
第一节 计划职能	28
一、计划的概念与性质.....	28
二、计划的类型.....	30
三、计划编制过程.....	32
四、目标管理.....	33
五、决策的含义与原则.....	37
第二节 组织职能	45
一、组织的含义.....	45
二、组织设计.....	46
三、组织的层级化与管理幅度.....	47
四、组织的层级化与集分权.....	49
五、组织结构形式.....	50
第三节 领导职能	53
一、领导概述.....	54
二、领导理论.....	55
三、激励.....	60
第四节 控制职能	64
一、控制概述.....	64

二、控制类型·····	70
三、控制的技术与方法·····	74

下篇 护理管理

第三章 护理管理概述 ·····	79
第一节 概述 ·····	79
一、护理管理的概念·····	80
二、护理管理的特点·····	80
三、护理管理在医院管理中的地位和作用·····	82
第二节 护理管理的基本任务和内容 ·····	82
一、护理管理的基本任务·····	83
二、护理管理的内容·····	83
第四章 组织文化与职业道德 ·····	87
第一节 概述 ·····	87
一、组织文化的概念·····	87
二、组织文化在管理中的作用·····	89
三、护理组织文化的内容·····	90
四、护理组织文化建设·····	91
第二节 人际关系与沟通 ·····	92
一、人际关系概述·····	92
二、人际关系与护理管理·····	93
三、沟通的概述·····	94
四、沟通在护理管理中的作用·····	94
第三节 护理职业道德 ·····	96
一、职业道德的基本概念·····	96
二、职业道德的特点·····	97
三、护理职业道德建设·····	98
第五章 护理质量管理 ·····	103
第一节 概述 ·····	103
一、护理质量管理的基本概念·····	104
二、护理质量管理的原则与特点·····	104
三、护理质量管理的基本措施·····	106
四、护理质量管理的基本方法·····	109
第二节 医院感染的管理 ·····	114
一、医院感染的基本概念·····	114
二、医院感染的分类·····	115
三、引起医院感染的因素及预防医院感染的护理管理措施·····	115
第三节 医院护理风险与安全管理 ·····	117

一、医院护理风险的概述	117
二、医疗护理风险的相关因素	118
三、护理风险管理方法	118
四、急诊科护理风险管理	119
五、急诊科常见风险防范对策	119
第六章 护理人力资源管理	122
第一节 医院与护理组织结构	122
一、医院的组织结构	123
二、护理组织结构	123
第二节 护理人力资源管理	126
一、护理人力资源管理概念	126
二、护理人力资源管理现状	126
三、各级护理人员的职责	128
第三节 护士长管理	132
一、护士长角色的概念	132
二、护士长的素质要求	133
三、护士长的管理艺术	135
四、护士长的培养与训练	137
第七章 护理业务技术管理	139
第一节 概述	139
一、护理业务技术管理的概念与意义	140
二、护理业务技术管理的特点	141
三、护理业务技术管理的原则	141
四、护理业务技术管理的对象	142
第二节 护理业务技术管理的内容及方法	142
一、护理管理制度	142
二、新业务、新技术的管理	145
三、护理业务技术法规管理方法	145
四、目标管理在护理业务技术管理中的应用	145
第八章 护理教育管理	147
第一节 护理教育概述	147
一、护理教育的意义与特点	147
二、护理教育的发展历史及现状	148
三、护理教育的发展趋势	150
第二节 临床护理教育	152
一、临床护理教育的概念	152
二、临床护理教育的原则	153

三、临床护理教学形式	153
第三节 继续护理教育	156
一、继续护理教育概述	156
二、继续护理教育的形式	159
三、继续护理教育的程序	160
第九章 护理信息管理	163
第一节 信息概述	163
一、信息的概念	163
二、信息的特征和种类	164
第二节 护理信息管理	166
一、护理信息的特点	166
二、护理信息的分类与收集方法	167
三、护理信息系统及信息管理类别	167
四、护理信息资源管理系统的方法	169
选择题答案	172
参考文献	173

第一章 管理绪论



学习目标

识记：

1. 管理的定义和性质。
2. 管理的计划、组织、领导和控制职能的主要内容。

理解：

1. 管理的对象和任务。
2. 管理学原理及其实际意义。
3. 管理学发展历经的几个阶段的基本思想。

应用：

1. 能够学会和运用管理学的思维方式和工作方法。
2. 能够结合实际案例理解和应用管理学的基本职能。

管理活动是人类共同劳动的必然产物，人们对管理的认识经历了一个由忽视管理到意识到管理、由意识到管理到重视管理的过程。

管理学作为一门独立学科自成体系，研究管理学的目的是解决有限的资源与互相竞争的多种目标的矛盾。其发展历程是一个长期复杂的发展过程。在漫长的管理实践活动中，人们积累了大量的管理经验，并逐步形成了管理思想。随着社会生产力的发展，人们把各种管理思想加以归纳、总结，形成了管理理论。人们又运用这些理论去指导管理实践，并在实践中验证和不断完善这些理论。

第一节 管理概述

任务引领

管理活动是共同劳动顺利进行的必要条件。长期以来，人们在不断的实践中认识到管理的重要性。从字面上理解，管理有管辖、处理、控制等意义，即对一定范围的人员

及事务进行安排和处理。每个人都要管理自己的事务,这是广义的管理;更重要的领域是组织的管理,这是狭义的管理。通过本章的内容,可对管理的内涵有一个基本的理解和认识。

1. 通过学习,了解管理、管理学的基本概念。
2. 熟悉并能够描述管理的基本特征。
3. 掌握管理学的原理。

自有人群出现便有了管理活动,与此同时管理思想也逐步产生。事实上,无论是在东方还是在西方,均可以找到古代哲人在管理思想方面的精彩论述。现代意义上的管理学自诞生以来,就显示了其作为一门年轻学科蓬勃向上的生机和兴旺发达的景象。进入 21 世纪,随着人类文明的进步,管理学有了长足的进步与发展。

一、管理及其性质

(一) 管理的基本概念

长期以来,人们在不断的实践中认识到管理的重要性。20 世纪以来的管理运动和管理热潮取得了令人瞩目的成果,其中之一便是形成了较完整的管理理论体系。但对管理的含义,从不同的角度和背景,可以有不同的理解。它们各有真知灼见,也各有不足之处,但这些定义都着重从管理的现象来描述管理本身,而未揭示出管理的本质。那么,如何对管理这一复杂的概念进行比较全面和一般的概括呢?

下面,先对管理活动的一般情况进行剖析。管理是一种行为,首先应当有行为的发出者和承受者,即谁对谁做;其次,还应有行为的目的,即为什么做。

因此,形成一种管理活动,首先要有管理主体,即说明由谁来进行管理的问题;其次要有管理客体,即说明管理的对象或管理什么的问题;最后要有管理目的,即说明为什么进行管理的问题。

有了以上 3 个要素,就具备了形成管理活动的基本条件。同时,还应考虑到,任何管理活动都不是孤立的,它必须在一定的环境和条件下进行。

一种被普遍接受的观点认为:

1. 管理的含义 管理是指组织中的管理者及其他组织资源通过管理职能来实现组织目标的过程。这里包含 3 层意思:

知·识·拓·展

对于管理的含义,至今仍未得到公认和统一,中外学者从不同的研究角度对管理作了不同的解释。

【美】泰勒(Taylor):确切知道要别人去干什么,并注意他们用最好、最经济的方法去干。

【法】法约尔(Fayol):管理是所有的人类组织(不论是家庭、企业还是政府)都有的—种活动,这种活动由 5 项要素组成:计划、组织、指挥、协调和控制。管理就是实行计划、组织、指挥、协调和控制。

【美】哈罗德·孔茨(Harold Koontz):管理就是设计和保持一种良好环境,使人在群体中高效率地完成既定目标。

【美】赫伯特·A·西蒙(Herbert A. Simon):管理即制定决策。

【美】西斯克(Sisk H. L):管理是通过计划工作、组织工作、领导工作和控制工作等过程来协调所有的资源,以便达到既定的目标。

【中】芮明杰:管理是对组织的资源进行有效整合以达成组织既定目标与责任的动态创造性活动。

【美】彼得·F·德鲁克(Peter F. Drucker):归根结底,管理是一种实践,其本质不在于“知”而在于“行”;其验证不在于逻辑,而在于成果;其唯一权威就是成就。

(1)管理的对象是人、财、物、时间、信息和技术等各种资源,管理活动的有效性取决于资源的充分利用。

(2)管理的目的在于达到组织的目标。

(3)管理作为一个过程,是通过计划、组织、领导和控制等一系列职能的综合作用来实现的。

2. 管理学的概念 管理学是一门系统研究管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法的科学。

管理学是适应现代社会化大生产的需要而产生的,是一门综合性的交叉学科。它的目的是:研究在现有的条件下,如何通过合理地组织和配置人、财、物等资源,来提高生产力水平。

现代管理学涉及行为科学、运筹学、社会学、系统工程等理论,在社会经济、经营管理等领域具有广泛的用途。

3. 学习和研究管理学的意义 管理的重要性决定了学习、研究管理学的必要性。从历史上看,管理学经过了两次转折,才逐步形成并发展起来。第一次转折是泰勒科学管理理论的出现,意在加强生产现场管理,使人们开始认识到管理在生产活动中所发挥的作用。第二次转折是在第二次世界大战以后,人们看到,不依照管理规律办事,就无法使企业兴旺发达,因此要重视对管理人员的培养,这促进了管理学的发展。

管理也日益表现出其在社会中的地位与作用。管理是促进现代社会文明发展的三大支柱之一,它与科学和技术三足鼎立。管理是促成社会经济发展的最基本、最关键的因素。首先,管理创造科学研究和技术开发的环境。其次,管理构成科学研究体制。现代科学已从过去搜集材料、整理材料的科学发展到系统化与整体化的科学。各门学科的相互渗透产生了许多边缘学科与综合学科,这些学科或是应用一门学科的方法去研究另一门学科的对象,或是综合多门学科的方法去研究同一对象。这种用科学的方法来加速科学发展的做法,可以说就是科学的有效管理。再次,技术方案的实现离不开管理,确认需求与满足需求是技术发展的前因与后果。现代技术的发展已不能再像从前那样,仅从机械、电机、电子、化工、材料等个别的专业领域出发,而必须系统地加以掌握,是一种系统工程。系统工程可以说是技术与管理相结合的产物。

科学、技术与管理三者紧密地结合在一起。科学技术的进步离不开科学的管理,管理的发展同样需要科学技术的支持。先进的科学技术与先进的管理是推动现代社会发展的两个“轮子”,两者缺一不可。

管理在现代社会中具有重要意义:

(1)经济的发展需要先进的管理。从这个意义上说,管理本身就是一种经济资源,作为“第三生产力”在社会中发挥作用。先进的技术,要有先进的管理与之相适应,落后的管理不能使先进的技术得到充分发挥。

(2)学习、研究管理学是培养管理人员的重要手段之一。判定管理是否有效的标准是管理者的管理成果。只有掌握扎实的管理理论与方法,才能更好地指导实践,并加速管理者的成长。

(3)学习、研究管理学是未来的需要。随着社会的发展,专业化分工将更加精细,社会化大生产将日益复杂,而日新月异的社会将更加需要科学的管理。因此,管理在未来的社会中具有更加重要的地位。

(二) 管理的性质

管理的性质就是指管理的属性问题。管理具有自然属性和社会属性二重属性,这是马克思主义关于管理问题的基本观点。

管理的二重性:生产过程包括物质资料的生产和生产关系的再生产,与生产力相联系的是管理的自然属性,与生产关系相联系的是管理的社会属性。学习和掌握管理的二重性,有助于深入认识管理的性质,结合实际、因地制宜地学习和应用管理理论。

1. 管理的自然属性 管理的自然属性是指管理所具有的有效指挥共同劳动、组织社会生产力的特性。管理的自然属性并不因人的意志而转移,也不因社会制度、意识形态的不同而有所改变,它完全是一种客观存在,反映了社会化大生产过程中协作劳动本身的要求。管理更是生产力,任何社会、任何企业其生产力是否发达,都取决于其所拥有的各种经济资源或各种生产要素是否得到有效的配置和利用,取决于从事社会劳动的人的积极性是否得到充分的发挥,而这两者都有赖于管理,称为管理的自然属性。

2. 管理的社会属性 管理的社会属性是指管理所具有的监督劳动、维护生产关系的特性。它反映了一定社会形态中生产资料占有者的意志,是为一定的经济基础服务的,受一定的社会制度和生产关系的影响和制约。

3. 掌握管理的二重性对学习管理学和从事管理工作具有重要意义

(1)管理体现了生产力与生产关系的辩证统一。应当总结经验,形成独具特色的管理理论,从而更好地指导管理实践。

(2)注意学习、引进国外的先进管理理论、技术和方法,这是对管理者的要求。掌握管理的二重性,取其精华、去其糟粕,洋为中用,博采众长,使其成为我国管理理论体系的有机组成部分。

(3)结合实际、随机制宜地学习与运用管理理论、技术和方法。

(三) 管理的基本问题

1. 管理的要素 从管理的定义出发,管理包括5个要素:

(1)管理的主体——管理者:管理者是由一个社会组织或社会单位的若干首脑或负责人组成的群体。管理者是管理活动的主体,管理者的知识、能力、素质、经验和技能直接影响组织效能的发挥。

(2)管理的客体——管理对象:管理对象是管理者施加影响并产生作用的组织资源。管理学理论认为任何一个组织都必须拥有一定的资源,否则就无法维持组织的运行。组织资源主要有以下5个方面:物质资源、金融资源、信息资源、人力资源和关系资源。有限的资源与互相竞争的多种目标之间的矛盾是管理的基本矛盾。

(3)管理的手段——管理职能:管理职能是对管理行为的理论抽象,是管理者对管理对象产生作用和影响的手段。

(4)管理的目标:管理的目标就是指通过管理活动所要达到的预期。目标不明确或者目标错误的管理活动往往会给组织造成巨大的损失。

(5)管理的环境:任何组织及其管理活动都是在一定的环境下进行的,因而进行管理活动不能不考虑外部环境的影响。影响组织管理的外部环境主要有:经济环境、技术环境、社会文化环境、政治环境、自然环境。

知·识·拓·展

国外学者将管理基本要素概括为“7个因素”:

(1)人事:包括职工的招聘、培训、考核、奖惩、升降、任免等。

(2)资金:包括筹资、预算控制、成本、财务分析、资本营运等。

(3)方法:包括战略经营、计划、决策、质量管理、作业研究、工作设计等。

(4)机器:包括工作环境、工艺装备、设施等。

(5)物料:包括材料的采购、运输、储存、验收等。

(6)市场:包括市场需求预测、生产决策以及价格和销售策略制定等。

(7)工作精神:包括提高工作效率,把职工的热情、兴趣、志向引导到生产或工作上,发挥人的积极性、创造性。

2. 管理学的研究内容 管理学的研究内容大体可以分3个层次:

(1)由于管理活动总是在一定的社会生产方式下进行的,其研究内容可分为3个方面:生产力方面、生产关系方面、上层建筑方面。

(2)从历史的角度研究管理实践、管理思想及管理理论的形成与演变过程。

(3)从管理者的工作或职能出发,系统地研究管理活动的原理、规律和方法问题。

3. 管理学的研究方法 掌握一定的科学方法是研究和学习管理学所不可缺少的。

(1)理论联系实际的方法:一方面把已有的管理理论与方法运用到实践中去,通过实践来检验理论与方法的正确性和可行性;另一方面通过管理实践和试验,把实践经验加以概括和总结,使之上升为理论,从而补充和修正原有的管理理论。

(2)历史研究的方法:对以往的管理理论与方法以及管理实践进行研究,从中发现并概括出规律性的东西,做到“古为今用、洋为中用”。

(3)调查研究的方法:调查研究是进行管理活动的一个最基本要求,是搜集第一手材料的好办法。通过调查才能掌握全面、真实的材料,弄清管理中的经验、问题、发展趋势,并从大量事实中概括出具有规律性的东西作为理论的依据。

(4)试验研究的方法:在一定的环境条件下,经过严格的设计和组织的,对研究对象进行某些试验考察,从而揭示管理的规律、原则和方法。这是一种有目的、有约束条件的研究方法,应事先做好计划和安排,才能收到良好效果。

(5)比较研究的方法:通过历史的纵向比较和各个国家之间的横向比较权衡优劣、取长补短,探索管理的规律。该方法是当今比较管理学产生与发展的一个基础,推动了管理科学和管理实践的迅速发展。

(6)定量分析的方法:任何事物(包括管理现象)不仅有其质的规定性,还有其量的规定

性,量的变化突破了一定的临界点之后就会引起质的变化。现代管理离不开数量分析的方法。在研究管理问题时,应尽可能地进行定量分析。

(7)演绎分析的方法:对某些较复杂的管理问题,可以运用某种逻辑推理和统计分析的方法,找出各种变量之间的相互关系,建立相关的数学和经济模型,反映管理活动简化了的事实。例如在管理学中常见的投入产出模型、决策模型、预测模型、库存模型、现金流量模型等。

(8)案例分析的方法:通过对管理活动的典型案例进行全面分析,从而总结出理论、经验和规律。

以上研究方法各有优点,但在单独使用时效果略显不足,因此应综合运用。

二、管理的特征

(一) 普遍性与一般性

管理的普遍性是指管理普遍存在于各种活动之中。管理的普遍性表现为管理活动是协作活动,从人类为了生存而进行集体活动的分工和协作开始,管理便随之产生,它与人们的各种组织活动都是息息相关的。

同时,管理学是研究所有管理活动中的共性原理的基础理论学科,它试图从各种不同的组织中概括、抽象、提炼出共同的规律,并形成系统的理论,这就决定了管理的一般性。

(二) 目的性与综合性

管理是人类的一项有意识、有目的的协作活动,是为实现组织既定目标而进行的,这就是管理的目的性。管理就是要设计和维持一种系统,在系统中共同工作的人们,能用尽可能少的支出(包括人力、物力、财力、时间、信息)去实现他们预定的目标。管理和管理人员的基本职能是相同的,包括计划、组织、领导和控制。管理人员所处的层次不同,在执行管理职能时各有侧重。例如,上层主管(如医院护理部主任)比基层主管(如病房护士长)更侧重于计划职能,但他们都需要为集体创造一种环境,使人们可以通过努力去实现他们的目标,这便是他们共同的目的。

管理学广泛运用自然科学、社会科学以及其他现代科学技术成果,管理学的综合性表现为:在内容上,它需要从社会生活的各个领域、各个方面、各种不同类型组织的管理活动中概括和抽象出对各门具体管理学科都具有普遍指导意义的管理思想、原理和方法;在方法上,它需要综合运用现代社会学、自然科学和技术科学的成果,来研究管理活动过程中普遍存在的基本规律和一般方法。

(三) 历史性与实践性

任何一种理论都是实践和历史的产物,管理学尤其如此。管理学是对前人的管理实践、管理思想和管理理论的总结、扬弃和发展。割断历史、不进行历史考察,就很难理解建立管理学的依据。

管理学是为管理者提供从事管理的有用的理论、原则和方法的实用性学科。是一门应用性科学,只有把管理理论同管理实践相结合才能真正发挥这门学科的作用。同时,有效的管理理论与方法只有通过实践才能带来实效,发挥其指导实际工作的作用,并在不断反复的实践中完善管理学的理论和方法。

(四) 科学性与艺术性

管理是由一系列概念、原理、原则和方法构成的知识体系,反映了管理活动的科学性。它表现在管理活动的过程可以通过管理活动的结果来衡量,同时它具有行之有效的研究方法和研究步骤来分析问题、解决问题。

管理也是一种艺术,这是强调管理的实践性方面。没有实践,也就无所谓艺术,发挥管理人员的创造性,并因地制宜地采取措施,以获得预期效果。最富有成效的管理艺术是以对管理理论的理解为基础的。

管理的科学性和艺术性是相辅相成的,对管理中可预测、可衡量的内容,可用科学的方法去测量;而对管理中某些内在特性的反映,则可通过管理艺术来评估。

(五) 动态性与人性

任何事物都在发展变化之中,管理也不例外,有效的管理应该是一种因地制宜的管理。管理过程的实质,就是要把握组织环境、管理主体、管理客体的运动、变化,注意调节以实现组织的整体目标,在管理的过程中进行创新,及时适应客观事物的各种可能的变化,有效地实现动态管理。管理的动态性决定了实行管理应当遵循下列原则:权变原则、弹性原则和创新原则。

管理要处理人与物、物与物的关系,但最根本的是要处理人与人的关系。因此,人是管理的决定因素。任何管理都要从人的本性和需要出发,把提高人的素质、处理人际关系、调动人的积极性和创造性放在中心地位,把关心人、尊重人、培养人、发展人作为管理的最终目的。这就体现了管理的人本性。

三、管理的基本职能

管理的职能是管理过程中各项活动的基本功能,是管理原则、管理方法的具体体现。在管理学的发展史上,学者们对管理的基本职能作出了不同的描述。比较流行的是将其划分为4项基本职能:计划、组织、领导和控制。管理活动从计划开始,计划是管理过程的首要职能,也是实施其他管理职能的条件。

(一) 计划

计划是全部管理职能中最基本的,是一项科学性极强的管理活动。

1. 计划工作 是指为未来的组织活动确定目标,并为实现这一目标决定为什么做、做什么以及如何去做的工作过程。具体内容包括组织目标的选择和确立、实现组织目标的方法的确定和抉择、计划原则的确立、计划的编制、计划的实施。

知·识·拓·展

管理人员必须进行计划的原因:

- (1) 计划有助于决定选择什么样的机会,即通过计划过程鉴别和选择有益的方案;
- (2) 通过制定目标和选择利润最大的备选方案,计划可帮助人们鉴别和确定行动方案;
- (3) 没有恰当的计划,许多事情只能靠运气,风险就会增大;
- (4) 有了计划,资源将得到高效率的使用,最终带来节约效应;
- (5) 有了计划,知道什么是真正所期待的,人们的所作所为才会有意义。