

全国高等中医药院校配套教材

供护理学专业用

护理管理学 学习指导与习题集

主编 胡艳宁



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

中国高等医药院校护理专业教材

第2版

护理管理学 学习指导与习题集

第2版

人民卫生出版社

全国高等中医药院校配套教材

供护理学专业用

护理管理学 学习指导与习题集

主 编 胡艳宁

副主编 张玉芳 柏亚妹 陈 燕

编 者 (以姓氏笔画为序)

王佳琳 (成都中医药大学)

陈 燕 (湖南中医药大学)

龙秀红 (广西中医药大学)

陈正女 (大连医科大学)

刘彦慧 (天津中医药大学)

赵若华 (福建中医药大学)

肖洪玲 (安徽中医学院)

胡艳宁 (广西中医药大学)

张玉芳 (山东中医药大学)

柏亚妹 (南京中医药大学)

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学学习指导与习题集/胡艳宁主编. —北京:
人民卫生出版社, 2012. 10

全国高等院校中医药类专业卫生部“十二五”规划教材
ISBN 978-7-117-16393-4

I. ①护… II. ①胡… III. ①护理学-管理学-高等
学校-教材 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 209910 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!

护理管理学学习指导与习题集

主 编: 胡艳宁

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: 北京汇林印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 7

字 数: 166 千字

版 次: 2012 年 10 月第 1 版 2012 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-16393-4/R·16394

定 价: 15.00 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)

前 言

本书是与人民卫生出版社 2012 年出版的全国高等院校中医药类专业卫生部“十二五”规划教材《护理管理学》配套使用的学习辅导教材。编写《护理管理学》课程学习指导的主要目的是帮助学生掌握护理管理学理论知识和方法的透彻理解和掌握,提高解决实际管理问题的能力。

全书以原教材内容为基础,以章为单位,分内容提要、重点难点解析、习题及参考答案四个部分。

【内容提要】概述每个章节的内容,列出学习要点,使学生在有限的时间内,既能有的放矢地抓住重点和难点,又能熟悉教材的大部分知识,提高综合分析、解决问题的能力。

【重点难点解析】力图避免出现教材内容的重复,而是对章节的重点及难点内容结合相关知识从不同的角度进行深入浅出的解释说明和分析。

【习题】每章为增强学生综合解决问题的能力,设计了一组测试题,旨在帮助学生检测学习效果。

【参考答案】给出明确的参考答案,通过自评和互评,使学生及应考人员及时了解自己的学习效果,便于调整和改进学习策略。

本配套教材在编写过程中得到了各编委所在单位的大力支持,在此表示衷心的感谢。由于编写时间仓促,难免会有疏漏和错误之处,恳请各位专家、同行及广大师生提出建议和指导。

编者

2012 年 6 月

题型说明

本书所涉题型包括选择题、名词解释、填空题、简答题、论述题。各题型的简介与解题说明如下。

(一) 选择题

本书选择题设置有单选题和多选题两种。

单选题:一般由一个题干和五个备选答案组成。题干以论述题形式出现,或为叙述式,或为否定式。答题时只能选择其中一个符合题意要求的最佳答案。

多选题:一般由一个题干和五个备选答案组成。题干以论述题形式出现。五个备选答案中可包含两个以上的正确答案。答题时需选择其中两个或两个以上符合题意要求的最佳答案。

(二) 名词解释

要求简要解释某词、词组或短语的基本概念。主要考核对知识的记忆和理解。答题时应简明、正确,对概念或范畴的解释应能概括其基本特征。

(三) 填空题

提出一个不完整的陈述句,要求学生填空,可空1处,也可空多处,所要填写的必须是关键的字、词、句。主要考核对知识的记忆、理解和简单应用。

(四) 简答题

简答题要求突出重点、概念正确、简明扼要地回答所问的内容;计算题则需要给出计算过程。

(五) 论述题

这种题型是将本章节甚至是跨章节的内容联系起来的题。要求将学过的多个知识点、综合运用到较复杂的问题情景中去。主要考核学生综合分析、运用、整合知识的能力。答题要求围绕问题的中心进行相关阐述,或者要求按解答方向,理论结合实际地作出扼要的分析、归纳、总结。

目 录

第一章 绪论	1
一、内容提要	1
二、重点难点解析	1
三、习题	1
四、参考答案	4
第二章 管理理论和原理	7
一、内容提要	7
二、重点难点解析	8
三、习题	8
四、参考答案.....	14
第三章 计划职能	18
一、内容提要.....	18
二、重点难点解析.....	19
三、习题.....	20
四、参考答案.....	22
第四章 组织职能	25
一、内容提要.....	25
二、重点难点解析.....	25
三、习题.....	25
四、参考答案.....	32
第五章 人力资源管理	39
一、内容提要.....	39
二、重点难点解析.....	39

三、习题·····	40
四、参考答案·····	46
第六章 领导职能 ·····	51
一、内容提要·····	51
二、重点难点解析·····	51
三、习题·····	52
四、参考答案·····	54
第七章 护理管理中的激励 ·····	57
一、内容提要·····	57
二、重点难点解析·····	57
三、习题·····	57
四、参考答案·····	61
第八章 控制 ·····	64
一、内容提要·····	64
二、重点难点解析·····	64
三、习题·····	64
四、参考答案·····	69
第九章 护理质量管理 ·····	72
一、内容提要·····	72
二、重点难点解析·····	72
三、习题·····	73
四、参考答案·····	78
第十章 护理安全管理 ·····	82
一、内容提要·····	82
二、重点难点解析·····	82
三、习题·····	83
四、参考答案·····	88

第十一章 护理信息管理	92
一、内容提要	92
二、重点难点解析	92
三、习题	92
四、参考答案	96

第一章 绪 论

一、内容提要

1. 管理与护理管理是普遍与特殊、整体与局部的关系,护理管理者从学习管理和管理学的基本理论开始,力求掌握管理的对象、方法,职能、基本特征及管理者的技能,在此理论基础上学好护理管理学,提高护理管理能力。

2. 在学习护理管理时,要注意其特点和影响管理的因素,明确护理管理的研究内容,大胆研究与实践,勇于创新,发展护理学科。

3. 护理管理者要有敏锐的洞察力,了解社会的需求、护理管理发展趋势及应对的策略,促进护理管理与时俱进。

二、重点难点解析

1. 管理的职能是贯穿管理学教材的核心内容。包括计划、组织、领导、人事、控制五个方面的基本职能。这五项职能是相互联系、相互影响,又互为条件、共同发挥管理作用的。

2. 科学管理的基本特征归纳为管理程序化、管理制度化、管理的数量化、管理的人性化。管理者要深刻体会科学管理的基本特征,实现组织目标的意义。

3. 护理管理学研究的内容非常广泛,涉及护理领域的各方面,当前护理管理学研究的主要内容有:护理服务模式;护理质量管理;护理人力资源管理;护理成本管理;护理文化建设。护理管理者应掌握国内外护理管理的信息和发展动态,吸取国内外先进的管理理念和方法,以促进我国护理管理与国际接轨。

4. 护理管理作为一个过程,受到医疗机构外在和内在因素、护理人员的因素、服务对象因素及管理者自身素质等多方面的影响。因此要思考如何客观理解、克服和解决影响因素,为将来做好护理管理工作奠定基础。

5. 管理者所需的管理能力在不断延伸、补充、完善和提高,这些能力包括:洞察能力;远见能力;应变能力;整合能力;承受能力;创新能力;战略管理能力;决策能力;用人能力;理财能力。要通过学习,不断提高护理管理能力。

三、习 题

(一) 单选题

1. 在管理活动中排在第一位的基本职能是()
A. 领导 B. 控制 C. 组织 D. 计划 E. 人事
2. 管理对象中的人是指()

- A. 被管理的下属
B. 被管理的劳动者
C. 社会系统中的所有人
D. 被管理的劳动者及下属管理人员
E. 经济和财务
3. 组织职能的主要内容包括()
A. 计划与总结、人员配备、规划与变动、授权
B. 结构设计、计划与总结、规划与变动、授权
C. 结构设计、人员配备、规划与变动、授权
D. 结构设计、人员配备、计划与总结、授权
E. 人员配备、结构设计、计划与总结、授权
4. 控制就是以计划为标准,由管理者对被管理者的行为和活动实施管理的过程,其内容包含()
A. 协调、分析反馈、监督、调整
B. 检查、协调、分析反馈、调整
C. 检查、监督、协调、调整
D. 检查、监督、分析反馈、调整
E. 监督、检查、分析反馈、调整
5. 管理的职能包括()
A. 计划、组织、人事、指挥、控制
B. 计划、组织、人事、领导、控制
C. 计划、安排、人事、领导、控制
D. 策划、组织、人事、领导、控制
E. 决策、组织、人事、领导、控制
6. 管理对象是组织所拥有的资源,包括的内容有()
A. 财、物、信息、空间和时间
B. 人、财、物、信息、时间
C. 人、财物、资料、空间、时间
D. 人、财、物、信息、空间、时间
E. 人、财、物、信息、时间、设备
7. 体现科学管理的基本特征是()
A. 程序化、制度化、数量化、人性化
B. 规范化、程序化、数量化、人性化
C. 制度化、程序化、数量化、规范化
D. 制度化、程序化、规范化、人性化
E. 制度化、程序化、人性化、规范化
8. 人际技能包括()
A. 识别人、任用人、团结人、组织人、调动人的积极性
B. 识别人、批评人、任用人、组织人、调动人的积极性
C. 识别人、团结人、教育人、任用人、调动人的积极性
D. 识别人、团结人、组织人、调动人的积极性、管理人
E. 任用人、表扬人、团结人、组织人、调动人的积极性
9. 管理方法中,法律方法的特点不包含()
A. 权威性
B. 自由性
C. 规范性
D. 稳定性
E. 公平性
10. 医院护理系统中最基层的管理者是()
A. 护士
B. 护士长
C. 科护士长

- D. 护理部主任 E. 护理副院长

(二) 多选题

- 管理的二重性是指()

A. 自然属性 B. 科学性 C. 社会属性
D. 艺术性 E. 普遍性
- 管理者按其所处的层次分为()

A. 高层管理者 B. 中层管理者 C. 专业管理者
D. 综合管理者 E. 基层管理者
- 管理者应具备哪些基本技能()

A. 决策技能 B. 人际技能 C. 专业技能
D. 技术技能 E. 以上均不是
- 护理管理特点包括()

A. 广泛性 B. 实践性 C. 综合性
D. 自然属性 E. 社会属性
- 我国近 20 年护理事业和护理管理取得的主要成绩有()

A. 不断完善护理管理组织体系 B. 人力资源管理科学化
C. 护理质量管理初步实现标准化 D. 建立了适合我国国情的护理模式
E. 护理管理手段逐步现代化
- 管理的基本特征包括()

A. 自然属性和社会属性 B. 普遍性和共同性 C. 目的性和综合性
D. 科学性和艺术性 E. 实践性和专业性
- 人的创新能力与个人哪些方面有着密切的关系()

A. 观念和气质 B. 性别和年龄 C. 情绪和习惯
D. 才能和体能 E. 动机和态度
- 明确宗旨目标,实行目标责任制管理,对护理人员的意义是()

A. 能够明确自己的岗位责任
B. 对行动计划有准备,对自己的工作充满信心
C. 有利于激发自我实现意识,为职业发展做规划
D. 能够及时对下级给予指导和提出改进意见,确定新的奋斗目标
E. 能够及时向上级汇报工作
- 管理的基本方法()

A. 行政方法 B. 经济方法 C. 教育方法
D. 考核方法 E. 数量分析方法
- 影响护理管理的因素有()

A. 医疗机构外在和内在因素 B. 护理人员的因素
C. 领导者自身因素 D. 服务对象的因素
E. 管理者自身因素

(三) 名词解释

- 管理

2. 管理者
3. 计划
4. 组织
5. 人事
6. 领导
7. 控制
8. 护理管理

(四) 填空题

1. 人性化管理的实现包括_____，_____，使用有利于_____。
2. 计划是为实现组织_____做出选择和安排的工作过程。
3. 管理者至少要有_____、_____、_____三种技能。
4. 管理学是一门系统地研究管理过程的_____、_____和_____的综合性应用学科。
5. 医院的护理组织系统中，_____是基层管理者；_____则是中层管理者；而_____属于高层管理者。
6. 教育方法是提高_____、_____、_____的重要方法。
7. 数量分析方法运用得当，可以提高_____的科学性、_____的准确性。
8. 信息资源主要包括管理活动中的各种_____、_____、_____等。

(五) 简答题

1. 科学管理的基本特征是什么？
2. 管理者应具备哪些管理能力？
3. 简述护理管理的研究内容。
4. 如何体现管理的人性化？

(六) 论述题

1. 试分析管理二重性的基本内容及启示。
2. 结合护理管理面临的挑战，管理者如何解放思想，开拓创新？

四、参考答案

(一) 单选题

1. D 2. D 3. C 4. E 5. B 6. B 7. A 8. A 9. B 10. A

(二) 多选题

1. AC 2. ABE 3. ABD 4. ABC 5. ABCDE 6. ABCD 7. ACE
8. ABC 9. ABCE 10. ABDE

(三) 名词解释

1. 管理是管理者通过计划、组织、人事、领导、控制等管理职能，合理有效地利用和协调人、财、物、时间和信息等组织资源，与被管理者共同实现组织目标的过程。
2. 管理者是指在组织中行使管理职能，承担管理责任，指挥协调他人活动，达到与他人或者通过他人实现组织目标、目的的人，其工作绩效如何直接关系到组织的兴衰成败。
3. 计划是为实现组织管理目标而对未来行动方案做出选择和安排的工作过程。

4. 组织是指为实现组织目标,必须设计和维持合理的组织结构。组织职能主要内容包括组织的结构设计、人员配备、医院护理管理的规划与变动、医院护理管理授权等。

5. 人事是指管理者根据组织管理内部的人力资源供求状况所进行的人员选择、使用、评价、培训的活动过程,其目的是配备合适的人选,以便能更好地胜任在组织机构中所规定的各项职务,从而实现组织目标。

6. 领导是使各项管理职能有效地实施、运转并取得实效的统帅职能。是激励员工为实现组织目标努力奋斗,为各种职能的进行提供保证。

7. 控制是指为了保证组织目标的实现,按照既定目标和标准对组织的活动进行监督、检查,发现偏差时,采取有效的纠正措施,使工作按原计划进行或适当的调整计划以达到预期的目的。

8. 护理管理是护理管理者运用管理学的原理和方法,通过计划、组织、人事、领导和控制的管理过程,协调人及其他资源,提高护理质量的工作过程。

(四) 填空题

1. 树立人格平等的管理理念 建立组织与成员共同发展的管理目标 成员生理心理健康的管理模式

2. 管理目标而对未来行动方案

3. 决策技能 人际技能 技术技能

4. 普遍规律 基本原理 一般方法

5. 病房的护士长、护士 科级护士长 主管护理的副院长、正副护理部主任

6. 管理效率 增强组织凝聚力 调动员工积极性

7. 管理 决策

8. 数据 资料 情报

(五) 简答题

1. 科学管理的基本特征是什么?

答:(1)管理程序化:指对拟定完成的工作制定周密的程序,并按照程序进行操作的**管理模式**。

(2)管理制度化:是在一个正式组织管理中制定、公布、推行成文的制度,形成人人在制度约束下工作,事事有制度规范的工作局面。

(3)管理的数量化:是指在管理中普遍运用量化指标,对工作的要求与标准予以说明,并以此作为对员工工作进行考核和奖惩的管理方法。

(4)管理的人性化:是指所有的管理活动要力求符合人性的要求,体现以人为本,尊重人性,有助于人的发展。

2. 管理者应具备哪些管理能力?

答:①洞察能力;②远见能力;③应变能力;④整合能力;⑤承受能力;⑥创新能力;⑦战略管理能力;⑧决策能力;⑨用人能力;⑩理财能力。

3. 简述护理管理的研究内容。

答:护理管理学研究的内容非常广泛,涉及护理领域的各方面,除了包括临床护理、护理教育、护理科研、护理理论等外,当前研究的主要内容有:①护理服务模式;②护理质量管理;③护理人力资源管理;④护理成本管理;⑤护理文化建设。

4. 如何体现管理的人性化?

答:管理的人性化就是在管理制度、管理方法、管理过程等所有管理活动中都力求符合人性的要求,体现以人为本,尊重人性,有助于人的发展。

(六) 论述题

1. 试分析管理二重性的基本内容及启示。

答:(1)管理的二重性:一是自然属性,二是社会属性。管理的自然属性是指对人、财、物、时间、信息等资源进行组合、协调和利用的管理过程,包含着许多客观的、不因社会制度和社会文化的不同而变化的规律和特性。管理的这种不因生产关系、社会文化的变化而变化,只与生产力发展水平相关的属性,就是其自然属性。管理的社会属性是指人们在一定的生产关系条件下和一定的社会文化、政治、经济制度中必然要受到生产关系的制约和社会文化、政治、经济制度影响的特性。不同的生产关系、不同的社会文化和经济制度都会使管理思想、管理目的以及管理的方式方法呈现出一定的差别,从而使管理具有特殊性和个性,这就是管理的社会属性。

(2)启示:管理的自然属性为我们学习、借鉴发达国家管理经验提供了理论依据,使我们可以大胆地引进国外成熟的管理经验,以便迅速提高我国的管理水平。而管理的社会属性则告诉我们,不能全盘照搬国外的做法,必须结合国情,建立有中国特色的管理模式。

2. 结合我国护理管理面临的挑战,管理者如何解放思想,开拓创新?

答:目前我国护理管理面临的挑战主要有:健康需求的多样化对护理管理的挑战;人才短缺对护理管理的挑战;护理管理效益合理化对护理管理的挑战;护理质量管理运作模式对护理管理的挑战;新知识新技术对护理管理的挑战。

面对挑战,护理管理者应该树立科学发展观,从全球的角度、从战略的高度认识和思考医院护理管理的发展,从重视具体工作内容控制向多层次、多元化目标管理转化,不断提高管理效率和组织竞争力。

开拓创新是推动护理事业发展的动力,是护理管理永恒的主题。一要有管理创新意识,要从医疗资源高消耗的粗放型管理向“优质、低耗、高效”的集约化管理转变;二要有技术创新意识,使高精仪器设备和高新技术应用于医疗领域,使医学护理水平和质量进入新的高度;三要有服务创新意识,树立市场观念,掌握供求、价格、竞争三要素,根据市场需求确定服务方向、服务方式和服务手段。

(胡艳宁)

第二章 管理理论和原理

一、内容提要

1. 中国传统管理思想包括：儒家、道家、兵家、法家等。儒家管理思想的代表人物有孔子、孟子、荀子、董仲舒等。其主要管理思想观点为德治、仁政和礼制。儒家的管理思想经过董仲舒的发展确立了在国家管理思想上的主导地位，结束了管理思想百家争鸣的局面。道家管理思想的代表人物主要有老子、关尹、庄周、彭蒙、田骈等。老子的管理思想核心是围绕着“道”而展开的，主张“道生万物”、“无为而无不为”的管理模式。庄子主张“登假于道”的管理价值理论，提出“农夫无草莱之事则不比”的农业管理理论，在人才管理上提出了“九征至”的原则。兵家的管理思想阐述了战争和军事管理的理论，并将其理论构成体系，自成一家。兵家强调预谋，《孙子兵法》和《三十六计》为其代表作。法家思想的代表人物是李悝、商鞅、韩非子等。法家管理思想强调法治和刑治。主张“法治为本”，以“法治”为核心。

2. 古典管理理论以泰勒的科学管理理论、法约尔的管理过程理论和韦伯的行政组织理论为代表。泰勒的科学管理理论的主要内容包括：效率至上、挑选一流的大员、实行标准化管理、实行奖励性的报酬制度、劳资双方共同协作、实行计划职能与执行职能的分离、实行“职能工长制”、提出例外原则。法约尔的管理过程理论主要内容有：管理是企业活动的核心，管理基本职能包含计划、组织、指挥、协调和控制，关于管理的 14 项原则，管理者的技巧和能力。韦伯在组织管理方面的思想主要有：权力与权威是组织形成的基础，是理想行政组织体系的特点。

3. 行为科学理论注重人性的全面关注。具有代表性的理论包括人际关系学说、人类需要层次理论、人性管理理论等。霍桑试验奠定了管理的行为科学的基础，其通过试验得出的结论构成了管理中的人际关系学说的主要观点：工人是社会人，新型的领导要注意提高工人的士气，组织中存在着非正式组织。马斯洛的人类需要层次理论分为 5 个层次，即生理的需要、安全的需要、社交的需要、尊重的需要和自我实现的需要。人性管理研究的代表性成果是麦格雷戈的 X—Y 理论。

4. 现代管理理论包括管理理论丛林和现代管理理论的新发展。哈罗德·孔茨把管理学派划分为 11 个：管理过程学派、社会系统学派、管理科学学派、系统管理学派、决策理论学派、权变理论学派。管理理论丛林还包括行为科学学派、经验主义学派、经理角色学派、社会——技术学派和经营管理学派等。众多学派形成了“管理理论丛林”现象。现代管理理论新发展包括：学习型组织理论、企业能力理论、企业再造理论、竞争合作理论、团队管理理论、情境管理理论。

5. 管理原理包括系统原理、人本原理、动态原理和效益原理。与系统原理相对应的

管理原则:整分合原则、反馈原则。在护理管理活动中,坚持系统原理要做到以下几点:具有全局观念、关注护理系统结构的状况、处理好管理宽度和管理层次之间的关系。与人本原理相对应的管理原则:能级原则、动力原则。人本原理在护理管理中的应用:加强护理文化建设、加强护理人力资源管理、建立有效的激励机制。与动态原理相对应的管理原则:弹性原则、随机制宜原则。与效益原理相对应的管理原则:价值原则。效益原理在护理管理中的应用:遵循效益原理要加强科学管理,不断发展护理方法和技术。

二、重点难点解析

1. 管理科学发展的三个阶段及其代表人物和学派的主要理论内容 管理科学经历了三个发展阶段:古典管理理论阶段、行为科学理论阶段、现代管理理论阶段。要理解这三个阶段的理论观点,首先要明确三个阶段是连续的过程,起点是古典管理理论阶段的泰勒的科学管理理论,从他的三个著名的试验开始。古典管理理论关注生产,到了行为科学理论阶段,开始关注人,主要从霍桑试验开始。两个阶段走到了两个极端,而现代管理理论阶段是两个阶段的继承和发展。

2. 管理学发展的特点 管理学发展的特点是总结管理学的三个阶段的特点得出的结论,因此,要理解管理学发展的特点,还是要从理解管理学三个阶段的理论入手。

3. 管理原理在护理管理中的应用 管理原理包括系统原理、人本原理、动态原理和效益原理,要理解这几个原理在护理管理中的应用,必须理解这几个原理的主要内容和对应的原则。

4. 泰勒科学管理理论的主要内容 要理解这一难点必须了解促进泰勒科学管理理论产生的三个有名的试验:搬运铁块试验、铁砂及煤炭的铲掘试验和金属切削试验。

5. 行为科学学派的理论观点 观点有三:①工人是社会人而不仅仅是经济人。②在组织中存在着非正式组织。③新型的领导在于提高工人的满足度,从而激发工人的劳动积极性。要充分理解这一难点,必须了解霍桑试验的过程,因为这些观点是从长达8年的霍桑试验总结而来的。观点一是来自霍桑试验的第一、第二阶段,即照明试验和福利试验;观点二是来自于群体试验;观点三是来源于访谈试验。

三、习 题

(一) 单选题

- “得道多助,失道寡助”体现的是()
 - 治国思想
 - 管理哲学的思想
 - 用人思想
 - 治家思想
 - 军事思想
- “以人为核心,以礼为准则”是以下哪个学派的管理思想()
 - 法家
 - 道家
 - 儒家
 - 兵家
 - 佛家
- 被称为“管理过程之父”的是()
 - 泰勒
 - 亨利·法约尔
 - 韦伯