

全国高等学校配套教材

供本科护理学类专业用

# 护理管理学 学习指导及习题集

主 编 李继平



人民卫生出版社

全国高等学校配套教材

供本科护理学类专业用

# 护理管理学

## 学习指导及习题集

主 编 李继平

编 者 (以姓氏笔画为序)

王 艳 (四川大学华西护理学院)

王艳梅 (中国医科大学护理学院)

王席伟 (天津医科大学护理学院)

任小红 (中南大学护理学院)

付菊芳 (第四军医大学)

张玉芳 (山东中医药大学)

贺 伟 (新疆医科大学护理学院)

李继平 (四川大学华西护理学院)

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及习题集/李继平主编. —北京:  
人民卫生出版社, 2006.11

ISBN 7-117-08076-0

I. 护... II. 李... III. 护理学: 管理学—高等学  
校—教学参考资料 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 120708 号

### 护理管理学学习指导及习题集

---

主 编: 李继平

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-67616688)

地 址: 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

邮 编: 100078

网 址: [http://www. pmph. com](http://www.pmph.com)

E - mail: [pmph @ pmph. com](mailto:pmph@pmph.com)

购书热线: 010 - 67605754 010-65264830

印 刷: 三河市宏达印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787 × 1092 1/16 印张: 10.75

字 数: 250 千字

版 次: 2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

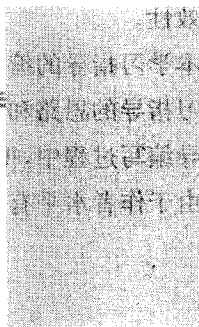
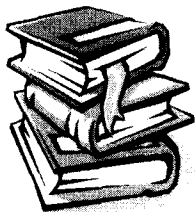
标准书号: ISBN 7 - 117 - 08076 - 0 / R · 8077

定 价: 16.00 元

版权所有, 侵权必究, 打击盗版举报电话: 010-87613394

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

http://www.cnki.net



## 前言

本书是与人民卫生出版社 2006 年出版的国家“十一、五”规划教材《护理管理学》(第 2 版)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同学对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。

这本配套教材将结合管理科学实践性强,应用范围广泛的特点,从学习者,而不是从教育者的角度对课程内容和学习方法等实际学习技能进行综合介绍,旨在为同学的学习活动提供有效的技能和方法。

本学习指导的独到之处是介绍对同学们非常有用的学习技巧:介绍学习技巧的着眼点是培养学生终生学习的能力。通过对学习技能,包括如何做笔记,各种题型的特点和对知识点的主要测试功能、应试准备等内容的介绍,提高读者的学习兴趣和有效性,增强对学习和应试的适应能力。本书教给学生的方法学知识和技能,不仅能帮助同学更好学习管理学课程,同时对提高其他课程学习的能力和效率都会有实质性的帮助。

学习指导的编排顺序按照学习的一般规律和教材内容的先后顺序进行。主要包括:  
**学习目标和关键词:**学习目标有助于同学在学习具体章节时从宏观上把握总体架构,关键词的罗列是帮助同学在阅读和复习教材内容时围绕需要掌握的重点信息进行;  
**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解释说明分析;  
**案例分析要点:**多数案例都是护理管理中存在的实际问题,是一种管理实战性训练。案例分析要点主要是启发同学的创造性思维和培养知识迁移的能力;  
**英文阅读材料:**拓展同学的学习视野,帮助本科学生将外语能力应用到实际管理活动中,以促进管理学科知识与其他课程知识的相互融合和渗透,提高同学学习活动

的有效性。

本学习指导的编写参考了护理本科学生对护理管理学课程改革建议,借鉴了国外课程学习指导的思路和方法,在此谨向有关学校的护理本科学生和作者表示敬意和感谢。在指导编写过程中,得到所有编者学校的支持,在此致谢。

由于作者水平有限,不妥之处,敬请读者批评指正。

李继平

2006年7月



# 目 录

|                 |   |
|-----------------|---|
| 第一部分 学习概述 ..... | 1 |
|-----------------|---|

|                     |   |
|---------------------|---|
| 第二部分 教材内容学习指导 ..... | 9 |
|---------------------|---|

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 第一章 绪论 .....             | 9   |
| 第二章 管理理论和原理 .....        | 23  |
| 第三章 计划 .....             | 35  |
| 第四章 组织 .....             | 46  |
| 第五章 人力资源管理 .....         | 63  |
| 第六章 领导 .....             | 78  |
| 第七章 激励 .....             | 95  |
| 第八章 沟通与冲突 .....          | 106 |
| 第九章 控制 .....             | 117 |
| 第十章 护理质量管理 .....         | 129 |
| 第十一章 信息管理 .....          | 147 |
| 第十二章 护理管理与医疗卫生法律法规 ..... | 158 |

|            |     |
|------------|-----|
| 参考文献 ..... | 164 |
|------------|-----|





## 第一部分

# 学习概述

### 【致同学】

欢迎你参加《护理管理学》课程的学习。相信你会从这门课程中学习到你在社会活动和人际交往以及护理工作中所必须的重要的管理理论知识和方法。这些理论和方法对你今后做好工作是十分必要的。

本学习指导设计的主要目的是帮助同学改善对护理管理学课程的学习态度、帮助同学掌握学习方法和提高应试能力。学习指导根据教材的章节顺序进行编写,对各章节的学习目标进行了介绍,对教材的重点和难点内容进行了解析,并根据学习目标进行练习题的编排。练习题包括选择题、填空题、名词解释、简答题、论述题几种常见题型,旨在通过不同题型的练习,巩固课堂所学知识。

**学习目标** 学习目标的设计是帮助同学对本章节的主要内容有一个基本概念框架,同时对章节将要学习的内容提供简要的预习指导。学习目标也是课程学习结束后对同学管理知识、技能和方法测试的依据,建议同学在开始阅读章节的内容之前认真阅读和理解学习目标。关键词将按照在教材中出现的先后次序进行编排以帮助同学在阅读和复习教材内容时围绕需要掌握的重点信息进行。此外,关键词还可以帮助同学结合教师在课堂教学中介绍的教学内容进行综合理解和对知识的融会贯通。

**重点难点解析** 力图从不同的角度对课程重点要求内容和在理论上有一定深度的知识点进行深入浅出解释说明分析,强调帮助同学增加对管理理论知识的透彻性理解,达到各章节管理知识的融会贯通及全面掌握的目的。

**案例分析要点** 结合教材章节中附有的管理案例,指导将简明扼要地介绍设计案例的目的和案例分析的关键要点,目的是指导同学在进行分析案例时所需要思考的要素,启发同学的创造性思维。

**练习题** 是为了帮助同学对各章节所学知识的理解、掌握和应用,巩固管理学知识,促进管理知识的内化过程。练习题包括选择题、填空题、名词解释、简答题和论述

题几种在考试中常见的题型。各种题型的特点和考核要点将在学习技巧中进行详细介绍。

**英文阅读材料** 内容包括相关知识的新观点、新见解、管理技巧、策略等,以拓展同学的学习视野,帮助本科学生结合所学外文知识进行综合学习和训练,提高同学综合理解和应用管理知识的能力。

希望本学习指导使你在学习管理学基本知识和技能的过程更加顺利和卓有成效。如果你对《护理管理学》学习指导有新的想法和建议,欢迎你与我们取得联系,学习指导编委会将在以后的编辑出版活动中结合大家的建议进行修改完善。我们的联系地址是:

四川成都外南国学巷 37 号

四川大学华西护理学院

邮编: 610041

Email: jp-li@163. com

### 【关于课程信息】

1. 课程描述 《护理管理学》是护理专业学生的一门主要课程,是将管理学理论和方法应用于护理实践并逐步发展起来的一门应用学科。主要研究护理管理现象和规律,通过计划、组织、人力资源管理、领导、控制五个管理职能,达到保证护理管理效率的目的。学习的主要任务是了解管理的理论基础和方法、以及护理管理的组织结构、特点和任务;基本掌握管理的五个职能,并具有运用管理基本理论和技能解决护理管理实际问题的能力。

2. 教材简介 本指导与普通高等教育“十一五”国家级规划教材《护理管理学》(第2版),配合使用。

教材的编写架构按照管理职能的主线展开,主要内容包括:管理概述、管理原理和原则、计划、组织、人力资源管理、领导、激励、沟通与冲突、控制、护理质量管理、信息管理、护理相关法律法规。

教材从内容上对知识结构进行了整体融合;用中英文强调关键概念,便于学生查阅参考。在内容上根据管理发展趋势增加最新相关知识,使管理理论体系更加系统完整。教材在编写上尽最大努力使学习者置身于相关的管理环境中,编者力图从当前和未来管理者的角度列举在管理活动中需要面对的问题和机会,以强调对管理学知识的实际应用。

3. 教材特色 ①强调管理实践:增加管理案例,力图通过管理实战练习来揭示管理内涵,促进理论与护理管理实践的结合;从管理职能实用性角度出发,丰富了附录内容,重视对学生应用能力的培养。②强调管理知识可获取性:在写作特点上从学生学习角度出发,强调用词准确、阐述清楚、层次分明、利于理解和掌握管理学知识和技能,培养管理思维。教材还注重应用适当的图示、图表配合,保证知识的深入浅出,易于同学对管理知识的理解和应用。③强调知识的迁移和扩充:增加学习辅助教材:内容包括教材导读;学习技巧简介,练习题设计思路、考试方法介绍、学习目标、重点难点解析、练习题(附参考答案)、英文阅读资料等。为提高学生的学习兴趣,增强自学能力提供了有效的辅助内容。全书最后列出参考文献,便于学生和读者进一步学习和查证。



## 【学习方法介绍】

### 一、如何做学习笔记

做笔记是非常重要的学习技巧，其主要目的是记录课堂教学内容或总结课文的主要观点或主要概念等：在课程理论知识学习过程中必须对原有知识信息加以理解吸收，然后才能提炼出主要观点。换言之，同学们的笔记应该形成管理课程的主要内容架构。通过复习笔记回忆起管理课程的一些细节，从而回忆起某一章或一堂课的几乎所有内容。总结课程或每章节内容的主要观点能够使学习效率更高。明确和区分课程或教材的主要内容与一般细节对有效掌握重点知识内容也是十分重要的。下面的内容是帮助同学在课堂讲授或教材中寻找主要观点的一个指导。

1. 如何做课堂笔记？在准备听课堂理论课前，首先要预习教材相关章节，对所要讲授的内容形成一个总体印象。这一点极为重要，其原因有以下几点：第一，通过预习，可以在一定程度上熟悉讲授内容，因此更容易跟上教师整个讲授的方向。第二，同学可以以自己的阅读为基础来预测教师下面要讲什么，这种方式称为积极倾听，可以提高同学听课的注意力。当教师所讲的内容与你预计的有所不同时，就需要将其记录下来，以便在课后进行综合复习。第三，课前预习可以使课堂笔记的记录更有效率。因为预习已经帮助你对教材关键内容有所了解，这些内容没有必要再把它记录一遍，而应将精力集中于教师在课堂上讲授而教材中没有提及的要点，对这些要点及相关内容要详细记录。另外，课前你还可以拿出上节课的笔记快速复习一下，以达到温故而知新的效果。

听课时一定要充分利用时间。要选择坐在教室的前排或中间位置。这会使你更容易听清讲授者所说的话，也更容易集中精神。把你的笔记只记在纸的一边，以方便日后重新整理笔记。笔记中要记下听课时间和科目名称，便于课后综合复习。

提高速记技巧有助于节约时间，并且使笔记更清晰可辨。常用的速记技巧是选择一些自己熟悉的符号来代替一些常用词汇：如管理学在教师课堂教学中反复出现，记录时就可以用~符号代替。另一个有用的技巧就是汉语拼音的声母代替一些词组或短句。如在管理学中，大量的词汇出现在教材以及教师讲稿中，同学在记录时就可以用符号“G”代表管理、用“J”代表计划、用“L”代表领导、用“K”代表控制、用“HRM”代表人员管理等。

课后重读一遍你的笔记，在左边空白处标记一些重要的短语或关键词作为标注，通过这些注释，可以在准备考试时更快的找到所需要的信息。另外，可以重新撰写笔记，将教材内容与课堂讲授资料结合形成一个系统的学习笔记。这种笔记在数月后进行期末考试时是一种无价的参考依据。最后，一定要在讲授当天复习笔记，因为如果当天没有及时复习，以后再看的时候页面上那些潦草的字迹看起来就会像密码一样看不懂而失去其原本的意义。无法理解的笔记对同学们的知识掌握和应试准备来说毫无益处，所以一定要对此加以注意并保持复习过程的连贯性。

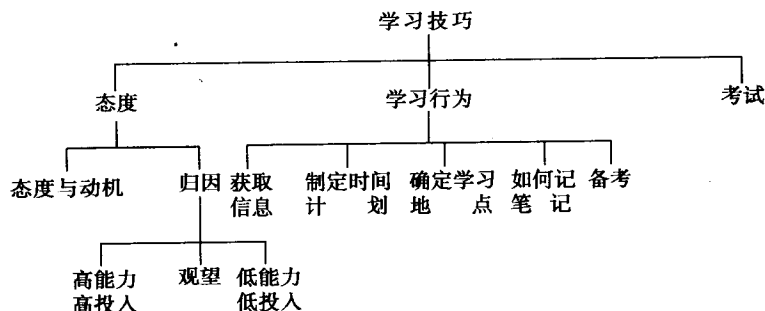
2. 作好教材学习笔记 做教材笔记的目的也是对教材中的理论重点和关键内容加以总结，使得系统理解和掌握知识点、有效进行考前复习更加容易进行。除非是非常重要的内容，同学没有必要记录一些教材内容的次要细节，因为你本来就有教材可供参



考。记录教材的要点则可以帮助你记住更小的细节。

在做某一章节的笔记时，一定要先通读全文。你可能会想用着重号来对重点加以强调，但是第一遍通读的时候不要做笔记。第一遍通读的主要任务是要体会作者想要传达的主要观点，明确这一章的特点。在读第二遍时再做笔记显示这一章的整体架构。另外，还要作好笔记整理工作，使得这一节的内容自然的融入下一节当中。这样，在学习和回忆知识点时会显得更加容易。

在阅读教材做笔记时有一种叫做 SQ4R 的技巧可能会对同学有所帮助，下面分别介绍。S 代表 Survey，意思是在实际阅读某一章节之前，需要做的第一件事就是浏览这一章节的标题，以帮助同学获得一个整体印象。Q 代表 Question，实际上这一点与阅读过程中积极倾听是同一个意思。就是同学在开始学习教材每一部分内容之前先问自己一个问题，然后带着问题去阅读。如在阅读第一章时，就先问自己什么是管理？然后再阅读教材的相关内容。通过积极的寻找问题的答案，可以提升同学阅读的注意力，增强对这部分教材内容的记忆，从而避免看书时什么都明白，关上书什么内容都模糊不清的学习现象。这是一个需要反复练习才能实现的良好学习习惯，所以即使一开始不很顺利，同学也千万不要丧失信心，因为一个好的学习习惯的养成不是一朝一夕就能够完成的，需要滴水穿石的功夫，同学们一定要坚持！阅读教材做笔记技巧中 4 个 R 的第一个 R 代表 Read（阅读），意思是寻找你在 Q（提问）阶段所提出问题的答案。第二个 R 代表 Reflect（反思）。在这一阶段，同学们的任务是仔细思考你刚刚读过的那部分内容的意义，将它与以往学过的事实或者知识相联系（这些已知的知识可能源于其他科目），然后深入思考已读过的内容。第三个 R 代表 Recite（背诵），这一阶段你应该撇开教材，尽量用自己的语言来回答你所提出的问题。可以针对这部分内容自己进行一次小讲课，这样可以对学习内容进行总结，也是做笔记的好时机。这个任务完成后你可以对照教材浏览一遍，以确保你的笔记记录准确并且没有遗漏任何要点。最后一个 R 是 Review（复习），这部分要做的事就是复习这一章的内容并且检测自己对各个部分的知识点是否能够熟记。如果想不起某一部分的相关知识，则需要再次复习，直至能够记住。虽然这个学习过程看似花费很长时间，但在实际运用过程中却可以在提高你对相关知识记忆程度的同时使你花费的学习时间下降 25%。另一个做笔记的方法是建立结构图以显示主要观点与支持论据之间的相互联系（与同学们在解剖课程中学习的“髌骨”与“股骨”相连这一点相类似）。每一章的提纲就是画结构图的很好出发点。下面是绘制学习结构图的一个范例：



## 二、案例学习

案例学习的目的是深化学生对所学章节内容的理解,从管理职能实用性角度出发,重视对学生应用能力的培养;通过管理实战练习来揭示管理内涵,促进理论与护理管理实践的結合,提高学生解决实际问题的能力。每一个案例中所设置的讨论问题都是围绕护理管理活动中可能发生地事件进行编排,目的是启发学生对解决管理问题的分析思考,鼓励学生用所学理论知识和技能处理管理环境中的现实问题。

## 三、练习题

编写与各章节管理理论与实践有关的练习题的目的是希望通过习题练习帮助同学们进一步理解管理学科的关键内容。课程练习题是一种补充性的学习工具,可以帮助同学检查自己对重要知识点的理解情况,突破基本概念的范畴去思考管理问题,同时明确自己需要进一步学习的教材内容。练习题的题型与考试题型相似,有利于学生在练习的同时熟悉各种题型的应答技巧。

**题型:**题型即试题的类型,是根据课程培养目标对学生知识掌握的要求进行而设计的不同试题的表达形式。根据正确答案的表达形式是否受试卷评阅人阅卷时主观因素影响,试题分为客观性试题和主观性试题。管理试题中使用较为典型的客观题有选择题、是非判断题和填空题等;管理试题中较为典型的主观试题有简答题、论述题和案例分析题。下面分别介绍各种题型的基本结构和特点。

1. 选择题 选择题是标准化考试的一种基本题型,由题干和几个备选项组成。题干主要通过一句问话或不完整的句子提出问题,备选项是针对题干提出的问题给出几个可能的答案,其中正确的答案称为正确选项,其它的称为干扰项。选择题要求考试者将正确选项从所列出的几个备选项中挑选出来。根据正确选项的个数,选择题一般可分为单项(只有1个正确答案)选择题和多项(有2~5个正确答案)选择题。

例:单选题(只有1个正确答案)

\*奖励护士的优质服务行为使其更加提高服务质量依据的理论是( )

- A. 人类需要层次论
- B. 双因素理论
- C. 成就需要论
- D. 强化理论

例:多选题(有2~5个正确答案)

\*科学管理阶段的代表理论有( )

- A. 科学管理理论
- B. 管理过程理论
- C. 人类需要层次理论
- D. 人际关系学说
- E. 行政组织理论

2. 是非判断题 由一句完整的陈述句表达出正确或错误地与管理知识相关的意思。学生需根据对知识的理解和掌握程度对所陈述意思的正确性进行判断,由此考查学生对要求知识的掌握程度。

例:是非判断题(对所陈述意思的正确性进行判断)

\*自从人类有了集体活动,就有了管理的科学。

3. 填空题 填空题一般在一句话的关键位置留出一个或几个空白,由考生根据题意填补上正确的内容,使句意完整。

例：填空题（根据题意填补上正确的内容，使句意完整）

\* 管理思想和理论的形成和发展大致可分为\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_现代管理理论阶段。

4. 名词解释 名词解释是与多选题相联系的基础知识与理解题。同学的任务就是让阅卷者确信你知道理论框架以及它的含义。对那些与研究者或理论家有联系的理论框架，要记得发明概念的人的名字。使用学习指导会帮助你准备好名词解释，因为教材的最后提供了每一章的重要概念的索引。

5. 简答题 一般来说，简答题要求同学回忆一些知识、如主要观点、原则、原理、步骤、方法、程序等，然后通过论证理论间的相同与不同，运用知识预测或者解释某事件来显示你理解了这些知识。

6. 论述题 论述题就像长的简答题，但在问题回答要求的深度和复杂性方面高于简答题。论述题主要考察学生对理论知识的掌握和应用，通过问题设计了解同学的分析思维能力。一般来说，论述题比多选题要求更深层次的理解水平。论述题通常包括的类型有：①分析性问题；②综合性问题；③评价性问题。分析性问题要求你把一个概念分解成若干部分，然后解释它们怎样协调、如何组织。综合性问题要求你把各组成部分组合在一起并解释它们作为一个整体如何工作。评价性问题是用来了解你的观点和批判概念的能力。

7. 案例分析题 通常给出与教学内容相关的管理案例，要求学生应用所学管理基本原理原则及方法对案例陈述的管理问题进行分析，回答案例提出的问题。

## 【考试准备】

考试前所有学生面临的最焦虑的问题是：“这门课程老师会出哪些考题？我应该掌握哪些知识？”解决这一问题的好办法是明白考试时会问到哪些类型的问题。不同类型的问题要求不同类型的知识信息。因此，通过全面复习与重点知识掌握的有机结合，同时尽可能地掌握适用于一些不同试题类型的特点以及各种试题类型的测试功能对帮助同学掌握课程知识、提高复习效果、增强考试准备的充分性具有积极作用。

### 一、客观试题及功能

客观性试题主要考察同学对管理原理、原则和方法等基本知识的识记、再现、理解等简单应用能力、主要根据学生应答结果判断学生对考核知识的掌握情况，而不偏重于考察学生的具体思维过程。客观性试题的正确答案相对固定，评判结果不易受阅卷人的主观因素影响，测验误差较小且容易控制。客观性试题的题量较大，分值较小，有利于提高试卷对知识的覆盖面。

### 二、主观试题及功能

主观性试题适合于考查学生应用知识的能力，主要根据学生对试题的解答过程来了解对知识的掌握程度、思维过程和综合应用能力。主观性试题在表达格式上的要求较为灵活，题量小，分值较大。主观性试题的正确作答方法具有多样性，不但在答题时学生可以主动发挥，而且在评卷时还受到阅卷人的主观因素影响，因而主观性试题的测验误

差较难控制。

### 三、各种题型特点及作答要点

1. 选择题 了解要考试的选择题的类型,可以帮助同学预测需要掌握的知识点。第一类是知识型问题,是课程中必须要记忆的知识和理论。这一类问题相对容易,因为它仅仅需要记忆。由于客观试题的知识覆盖面广,在考试准备时需要同学全面熟悉教材内容。在阅读教材或课堂听讲时,要注意老师的讲课标题和下面的名词目录。比如:“选择题主要考查哪方面的知识?”可以看出这是一个知识型问题,因此要复习这一类知识的教材资料。第二类是理解型问题,测试你理解管理知识含义的能力。理解型问题会要求你对解释和总结一个概念的选项做出选择。最后一类是应用型问题,测试你将知识应用于实践的能力。与理解型问题一样,在教材和教师讲课中应用型问题的后面常常紧跟着一些例子。这些例子可以帮助同学对理论知识的理解、掌握和应用。通过回答类似问题的练习,这个学习指导将帮助你准备好选择题考试。

2. 是非判断题 是非题与多选题很相似,但是它仅有两个可能的答案。一般来讲,它们与单项选择形式相同,学习方法也一样。是非题不仅要求同学对知识点能够识记,同时还需要对陈述的句子意思进行分析思考,判断正确与否。由于是非题从题面上来看对同学的提示性存在局限,因此是非题难度较单选题大一些。

3. 填空题 填空题的空白部分一般都是有意义的键内容,如理论的主要观点、各项管理职能的基本原则、步骤、程序等。作答的关键点是记住教学要求的知识点,另外,同学们也可以从一些题面来唤醒自己对知识点的回忆,帮助完成填空。

4. 名词解释 对于名词解释,同学的任务就是让阅卷老师确信你知道概念的含义。回答名词解释不要局限于死记硬背,重要的是对各章节的关键概念要进行消化理解。复习时注意掌握每个概念的关键词,在考试时用自己的语言进行描述。对概念的掌握同学可以从学习指导每一章列出的关键词着手,结合教材内容和教师课堂上的解释说明进行综合理解掌握。教师的课堂举例也是记忆概念的有效提示。

5. 简答题 简答题主要考查学生对课程中的理论观点、原理原则、客观规律、事物特征特点、步骤方法、技能等内容的理解和掌握情况;考查学生在运用管理学科理论观点、专业术语准确叙述重要概念、原理、规律、事物特征、原则等内容的能力,以及对所学管理基本原理、基本技能的简单应用能力。简答题一般用简洁、明确的陈述或疑问句提出问题,学生根据题意简要回答问题,教师在阅卷时根据考察内容的知识点进行给分。回答简答题时,同学的任务是让阅卷者确信,你已经真正掌握、理解并且能够运用这些知识。在学习指导中每一章的最后,我们会给一些简答题和论述题的练习。

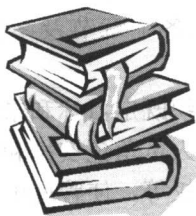
6. 论述题 主要考查学生对课程重点内容的掌握和应用的能力。一般要求学生能够通过理论与实际的联系、分析与比较、演绎及归纳等方法对所学知识进行重新组织、概括,综合应用所学知识联系实际分析问题、解决问题、或阐明观点等。论述题考核的认知层次较高,主要用于考查课程的重点内容,属于综合应用层次,关联的知识点一般超过两个。论述题设问明确,既让考试者明白试题的发问指向,又为考试者留出个人发挥的空间。回答论述题的注意点:详细审题,明确题意;根据试题涉及的知识点应用相关专业知

自己的个人见解的空间；对语言文字组织和表达能力也有一定的要求。记得教材或教师课堂中所举的例子，对阐述理论框架或实际应用时会有帮助。在学习或听课时同学应努力运用批判性思维，因为你的思想，无论写下来的还是已经形成的，都可以作为你答案的重要论点，而且因为你考试前已经思考过了，在限时考试中回答这类问题你就有了充分的准备。

7. 案例分析题 案例分析题主要考查学生对课程重点理论知识的理解、掌握程度，以及综合应用管理知识分析、解决实际管理问题、表明个人观点、或提出某种见解的创新能力。

我们在这一部分内容中学习了常见试题的特点及答题要领和技巧。希望你能够在日常学习中使用这些技巧来发展你的学习能力，同时建立为自己课程考试服务的学习系统。

(李继平)



## 教材内容学习指导

### 第一章 绪 论

#### 【学习目标】

完成本章学习后，学生能够：

#### 一、识记

管理、计划、组织、人事、领导、控制、管理的方法、自然属性、社会属性、管理者角色、护士长角色、循证护理、OEC 管理模式。

#### 二、理解

管理的基本特征、管理的二重性、护士的合理配置、管理的制度化、管理的人性化、管理的内涵及变迁、管理学研究对象及方法、护理管理者的基本素质、护理管理面临的挑战及对策。

#### 三、应用

管理的职能、科学管理的基本特征、影响护理管理的因素等原理分析解决护理管理中的实际问题，实践护理管理者的任务。

#### 【本章关键词】

管理 管理学 管理职能 护理管理 管理面临的挑战



## 【重点难点解析】

### 一、学习重点

1. 管理的职能 与管理者的职能是统一的,是贯穿管理学教材的核心内容。要求学生结合教材中的计划、组织、领导、人事、控制各个章节及案例 1-1 系统学习。

首先要认识计划的重要性,学习如何制定计划。对组织既定目标和未来行动方案做出安排。如果没有计划,管理就会陷入盲目状态。二是对人员角色安排和任务分配,包括管理过程的结构设计、人员配备、规划与变动、管理授权等,使管理中的各种关系结构化,从而保证计划得以实行。三是领导和指挥组织的全体成员同心协力地执行组织的计划,实现组织的既定目标。四是根据组织人力资源供求状况,进行的人员的招聘和选拔,配备合适的人员去充实计划中的各项职务,以保证计划的正常进行,实现既定目标。第五是控制,以计划为标准对计划的各项行为、活动实施检查、监督、调整,保证计划的顺利实现。

2. 科学管理的基本特征 实现科学管理是现代企业力争追求的目标。结合教材第三章计划中的目标管理,教材第四章组织,教材第六章领导、第七章激励、第八章沟通与冲突以及第十章护理质量管理等章节,深刻体会管理制度化、程序化、数量化、人性化对实现组织目标的意义。早期的管理无论从内容到思维方式均处于一种自发的原始状态。人与动物之间最根本的区别是人的社会性,即相互之间要结成一定的社会关系,要进行一定形式的合作。为了保证合作顺利进行下去,就必须协调合作者的行为,要体现管理的制度化,要求组织内各成员严格按章行事,人人都在制度的约束下工作,明确自己的权利、义务与职责;实现管理的程序化,对组织分配的任务制定周密的程序,并且严格按照程序进行操作。保证每个环节的工作质量,从而保证预期的工作结果,程序化管理的作用除了保证每个环节的工作质量实现工作目标以外,重要的是有助于对过程实施控制,防止出现权力滥用的现象;量化指标体系是科学管理的重要标志,在管理中普遍运用量化指标,对工作的要求与标准予以详细说明,例如:制定护理技术操作规程和标准,并以此训练护士有利于提高效率;实现管理的人性化,树立人格平等的管理理念,有利于组织成员生理心理健康。无论从理论还是实践看,现代化的管理都应具有很强的人本性,必须处理好护理管理中人与人之间的关系问题。建立奖惩制度和进行绩效考核等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。

3. 护理管理者的任务 要求学生结合教材第一章第一节管理的内涵、第二节护理管理概述,护理管理者的角色及功能及第六章领导、案例及临床护理管理实践进行理解和掌握。

一般意义上,护理管理者的任务就是具体实施计划、组织、人事、领导及控制管理职能。例如:完善护理服务内容体系;建立护理服务评估体系;实施护理项目成本核算,实现护理成本核算标准化、系统化、规范化的管理;探寻护理管理工作规律向人们提供高品质的护理服务。从狭义上讲具体内容为:实施护理程序评估、诊断、明确结

果、计划、实施和评价 6 个基本部分,建立、维持和评价护士完成护理程序各步骤的支持系统和程序,支持和帮助护士参与护理实践。

作为护理部的管理者,有两项不能忽视的任务,一是用好人才、发现人才、培育人才,维持激励机制。二是协调,它是做好管理工作的核心。

## 二、学习难点

如何克服和解决影响护理管理的因素。要求学生结合教材和教师课堂讲授,通过工作实践、亲身体验和调查研究,了解影响护理管理的主要因素,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。护理管理作为一个过程,受到医院内外政策、机构内部因素、组织宗旨和目标、任务和技术、服务对象、护士的合理配置、管理者自身素质和护士等多方面的影响:

1. 随着我国法律体系的日益完善,与医院和护理管理有关的法律会越来越多,医院和护理管理要加强法制观念,及时了解、熟悉有关法律,保证在法律许可的范围内从事活动。

2. 部分医院护理工作缺少规章制度、操作常规、计划规划。工作计划与护士站、护理单元的计划不相干,甚至有脱节、冲突的现象。护理工作缺乏科学的质量考评。不断的完善和规范管理制度是管理者不容推托的职责。

3. 明确宗旨目标,实行目标责任制管理 对护理人员来说,需要明确自己的岗位责任,对行动计划有准备,对自己的工作充满信心,利于激发员工自我实现意识。对管理者来说,可以确保心中有数,及时地制定工作计划及进度安排。能够准确地考核和分析员工绩效以及目标和效果之间的差距,及时给予指导和提出改进意见,确定新的奋斗目标。

4. 人事制度改革引入竞争机制 管理者要自觉遵守民主、公开、平等、择优的原则,营造能者上,平者让,庸者下的竞争氛围,使优秀人才走上护理管理岗位。

5. 护士的合理配置 2006 年 5 月 12 日国际护士节,国际护士会发表文件《2006 年信息和行动指南——护士的合理配置对拯救生命至关重要》,呼吁立法者和决策者保障充足且适当的卫生保健人力资源设置需求。实践证明,护士配置水平与护理质量有密切的关系。第一,注册护士的技能水平越高,搭配越好,临床经验越丰富,病人满意度越高。第二,科室中护士配置水平与病人所需护理水平相适应时,不良后果就将减少。

6. 人员因素 在医院里,不同专业工种的人担任不同角色的工作位置和工作内容。任何一项工作都要靠大家共同努力去完成。所以选任素质好能力强的护理管理人员,调动护士积极性,对完成医院护理工作,实现医院护理管理目标有着十分重要的意义。

护士长应发挥科室护理管理的领导作用,要善于做思想工作,与各种不同意见的人沟通思想;及时发现问题,做出正确的决策。要及时发现人才和培育人才,做到人尽其才,才尽其用,维持激励机制。发挥每个人的积极性,提高工作效率。