

高职高专教育护理专业规划教材

◎ 供专科医学及相关专业用

护理管理学

HULI GUANLIXUE

主 编 / 谢 晖

副主编 / 杨秀木 汪长如

主 审 / 徐淑秀



时代出版传媒股份有限公司
安徽科学技术出版社

高职高专教育护理专业规划教材

● 供专科医学及相关专业用

护理管理学

HULI GUANLIXUE

主 编 谢 晖

副主编 杨秀木 汪长如

主 审 徐淑秀

编 写 (以姓氏笔画为序)

刘耀辉 (安徽中医药高等专科学校)

汪长如 (安徽医学高等专科学校)

邵芙蓉 (安徽中医学院)

杨秀木 (蚌埠医学院)

梁春艳 (巢湖职业技术学院)

谢 晖 (蚌埠医学院)

APCTIME
时 代 出 版

时代出版传媒股份有限公司
安徽科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学/谢晖主编. —合肥:安徽科学技术出版社,
2010.1

ISBN 978-7-5337-4589-9

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 007396 号

护理管理学

谢 晖 主编

出 版 人:黄和平

责任编辑:何宗华 胡凌飞

封面设计:朱 婧

出版发行:安徽科学技术出版社(合肥市政务文化新区圣泉路 1118 号
出版传媒广场,邮编:230071)

电 话:(0551)3533330

网 址:www.ahstp.net

E-mail:yougoubu@sina.com

经 销:新华书店

排 版:安徽事达科技贸易有限公司

印 刷:合肥创新印务有限公司

开 本:787×1092 1/16

印 张:14.75

字 数:345 千

版 次:2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

定 价:30.00 元

(本书如有印装质量问题,影响阅读,请向本社市场营销部调换)

高等医学专业规划教材建设

专家指导委员会

主任委员:(按姓氏笔画排列)

方志斌 陈建中 赵国胜 徐淑秀 曹艳平

委员:(按姓氏笔画排列)

王迎新 王荣俊 甘心红 叶树荣 刘 玮

孙业桓 汪洪杰 汪桂林 张小来 张明群

张衍兴 陈 刚 周晓隆 章绍清 谢 晖

谢 强 裴海宏

前 言

为适应我国护理学专业高职高专教育发展与改革的需要,安徽科学技术出版社组织编写了一套高职高专护理学教材,《护理管理学》即是其中一本。本教材编写以新的护理教育观为指导,注重结合我国护理教育和实践的现状,以人的健康为中心,以整体护理为方向,以护理程序为框架,在保持注重基本知识、基本理论和基本技能的基础上,力求体现思想性、科学性、启发性、先进性和适用性,比较准确地把握了教材内容的深度和广度,坚持以“必需、够用”为度。

本教材共分 11 章,涵盖了管理的基本理论和原理、管理的计划、组织、领导、控制、护理人力资源管理、护理质量管理、护理业务技术管理、护理信息管理、护理管理与法律等内容。全书的编写以培养职业能力为目标,以岗位需求为导向,以专业技术应用能力和基本职业素质为主线,以管理的职能为线索,注重理论联系实际,力求反映护理管理学科新动态和新进展。每章中的案例或知识链接使理论知识更加直观化,扩大学生视野,更符合高等职业技术教育培训目标的要求。每章后配以富有启发性的选择题和问答题,供学生强化知识,引导学生思考。

鉴于现代科学的飞速发展和各生命学科的广泛融合渗透,为保证教材内容的“新、精、准”,教材编写者反复斟酌、修改,参考国内有关教材和专著,注意吸收了本学科最新科研成果,并得到各编者所在院校的大力支持,在此一并表示诚挚的谢意。在本书编写过程中,限于学时和篇幅,难免存在不足之处,敬请同行们多提宝贵意见。

编 者

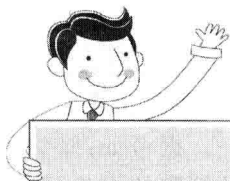


目 录

第一章 绪 论	1
第一节 管理的形成与发展	1
第二节 管理学概述	6
第三节 护理管理学概述	12
第四节 护理管理面临的挑战与对策	16
复习思考题	21
第二章 管理的基本理论和原理	22
第一节 管理的基本理论	22
第二节 管理基本原理	32
复习思考题	38
第三章 计 划	40
第一节 概述	40
第二节 目标管理	41
第三节 预测和决策	46
第四节 计划工作	54
第五节 时间管理	60
复习思考题	65
第四章 组 织	67
第一节 概述	67
第二节 组织结构与组织设计	72
第三节 我国的医疗卫生组织系统	80
第四节 我国护理组织系统	87
第五节 组织文化	89
复习思考题	96
第五章 领 导	98
第一节 概述	98
第二节 领导理论	102
第三节 护理管理者的领导艺术	107
复习思考题	111
第六章 控 制	112
第一节 概述	113

第二节	控制技术	119
第三节	控制在护理管理中的应用	130
	复习思考题	133
第七章	人力资源管理	135
第一节	人力资源管理概述	135
第二节	护理人力资源规划	141
第三节	护理人员选聘与培训	144
第四节	护理人员绩效考核	156
第五节	护理人员职业生涯规划	161
	复习思考题	169
第八章	护理质量管理	170
第一节	质量管理概述	171
第二节	护理质量管理	174
第三节	护理质量评价	185
	复习思考题	188
第九章	护理业务技术管理	190
第一节	概述	190
第二节	护理制度管理	193
第三节	护理技术常规、规程的制定与管理	195
第四节	基础护理技术管理	198
第五节	专科护理技术管理	199
第六节	护理业务技术资料档案的管理	201
	复习思考题	202
第十章	护理信息管理	204
第一节	信息概述	204
第二节	护理信息管理	207
	复习思考题	215
第十一章	护理管理与法律	216
第一节	概述	216
第二节	护理管理者常见的法律问题及对策	221
	复习思考题	226
	参考文献	228

第一章 绪 论



学习目标

- 掌握 管理、管理学、护理管理学的概念。管理学研究的范畴。管理学的对象。管理的基本特征。管理的分类。管理的基本职能。护理管理的特点。
- 熟悉 管理与管理学的性质。护理管理的特性。管理学研究的对象。护理管理学的研究内容。社区护理管理系统。护理管理的主要方法。
- 了解 管理的形成与发展。管理的本质及其作用。护理管理面临的挑战。

护理管理学是管理学的一个分支,是将管理学的原理和方法应用于护理领域的一门科学,是构成护理教育和指导护理实践的重要学科之一。

护理管理在卫生事业管理中占有举足轻重的地位,护理管理的水平直接影响医疗护理质量、医院管理的水平以及卫生事业管理的发展。

随着先进的科学技术和科学管理方法在各个专业领域的渗透,护理管理由过去的经验管理逐步走向科学管理。为了促进护理管理学科的发展,不断提高护理管理水平,要求各级护理人员,尤其是高级护理人员掌握护理管理学的理论知识、方法以及在护理实践中的应用。

第一节 管理的形成与发展

人类的管理活动或实践自古以来就存在,所有的管理理论都是人类在集体协作和共同生活中产生的。不管是埃及的金字塔,伊拉克的巴比伦城堡,还是中国的万里长城,都是历史上最伟大管理实践的证明。任何管理思想和理论都来源于人类的管理实践,随着人类社会的发展和进步,管理思想和理论也有很大的发展。

一、国外管理思想的形成与发展

(一) 古典管理阶段

众所周知,管理活动是一种劳动活动,它是在生产实践中逐步形成和发展起来的。其目的是更好地协作活动以取得更高的生产效率。虽然人类进行管理实践活动已有几千年的历史,但在生产力水平低下的时候,人们未能把管理活动当做有意识的行为。



1. 奴隶制时期

据史料考证,早在奴隶制时期,古巴比伦、古埃及和古罗马人在生产、生活和战争中已能很好地进行管理活动。

古巴比伦国在国王汉谟拉比的统治下,为了更好地治理国家并巩固其统治,建立起了关于刑法、贸易、婚姻、国家税收、司法、行政等一系列的条令和制度,并编著了著名的《汉谟拉比法典》,强调应以法律的形式来调节人的行为以及人与人之间的相互关系。该法典对古代东方奴隶制国家的法律制定产生了巨大的影响。

古埃及人也建立了以法老为最高统治者的金字塔形的管理机构。古埃及法老们为自己营建的坟墓——金字塔至今仍是令世人惊叹不已的世界七大奇观之一。据考证:修建一座金字塔需用 200 多万块巨石,每块巨石有数吨之重。在设施落后、条件简陋的古代,要营建如此庞大的精美建筑并令它至今仍保存完好,可以想象需要花费多少人力、物力和财力。而就管理而言,其复杂程度和效率之高也可见一斑。

古罗马人经过连年征战,征服吞并了许多国家,建立起了庞大的古罗马帝国。古罗马人为保障其统治的稳固性,建立了等级分明、权力森严的专制帝国组织结构。他们将帝国分为三级,从上而下的级别有“道”“省”“乡”,三个不同等级所属的军队、行政机构也划分了不同的权力层次。在这种严密的组织管理下,古罗马帝国成功统治了数世纪之久。

2. 文艺复兴时期

欧洲文艺复兴时期被称为“科学新发现时代”。在此期间,科学得以快速发展,管理思想也得到深化,建立了新的宗教伦理观、市场伦理观及个人自由伦理观,有些描述管理思想的著作开始出现,如 16 世纪托马斯·莫尔撰写的《乌托邦》,尼科罗·马基雅维利所著的《君主论》等。这些著作中多包含了作为统治阶级的资产阶级思想家的一些政治主张,虽然具有一定的阶级局限性,但总体来说,这些思想对管理的发展起到了积极的作用。

3. 近代管理思想的发展

18 世纪 60 年代,西方的工业革命促使生产力迅速发展,工厂生产规模急剧扩大,科学技术突飞猛进,也促进了西方管理思想和实践的革命性发展。如企业管理者理查·阿克莱创建了最早使用机械的工厂,整个工厂从人员组织、资金应用、各部门协调到控制,都进行了合理的计划和安排。另一位著名的英国古典政治经济学家亚当·史密斯提出了“经济人”和“分工”理论,这两个理论对于管理的理论和实践都具有十分重要的影响。1841 年,美国出现了一次特大铁路车祸,暴露出铁路公司在管理上的种种弊端,在公众的强大压力下,该公司开始实施管理人员聘用制,实现了管理学上的管理权和所有权的第一次分离。

19 世纪 20 年代以后,随着资本主义社会生产力的加速发展,管理者仅凭个人的经验或认识进行家长式的行政管理的弊端越来越明显。社会化机器大生产迫切需要产生新的科学管理理论和管理模式来指导管理活动的进行。在此情况下,一些管理学家又提出了新的管理思想、理论和管理模式,管理从此进入了一个崭新的阶段——科学管理阶段。

(二) 科学管理阶段

科学管理阶段出现了许多著名的管理学家和管理理论,其中最具代表性的是美国人弗雷德里克·温斯洛·泰罗的“科学管理原理”、法国人亨利·法约尔的“一般管理原理”,此外还有德国人马克斯·韦伯的“行政组织理论”(详细内容见第二章)。此阶段的管理理论被称为古典管理理论。

（三）行为科学管理阶段

在行为科学管理阶段,管理学侧重于研究人的行为规律,从哲学、社会学、心理学、人类学、生理学等不同的角度,通过改善组织内部各阶层中人与人的关系,并采用激励的方法来提高人的劳动积极性和劳动效率。根据学派发展的时间可分为两类:一是人际关系学说,二是行为科学理论学说(详细内容见第二章)。

（四）现代管理阶段

第二次世界大战中,英国为满足防空需要,将数量方法、电子计算机技术、统计判断、线性规划、统筹学、系统分析等方法应用于其中,产生了运筹学。后来,这些技术和理论又运用于管理学上,形成一系列新的组织管理理论、方法和技术——“管理科学理论”。管理科学理论以系统的观点,数学、统计学的方法和电子计算机技术,通过计划与控制解决生产、经营过程中的各种问题,为现代管理的决策提供科学依据。

20世纪50年代后期,管理学家运用不同的研究方法、手段、技术,产生了不同的管理流派。这些流派的理论在历史起源和内容上相互联系、相互影响。美国管理学家哈罗德·孔茨于1961年12月在美国《管理学杂志》上发表了《管理理论的丛林》一文,形象地称这些学派林立的情景为“管理理论的丛林”。他认为管理理论应包括管理过程学派、经验学派、人类行为学派、社会系统学派、决策学派、数学学派六大学派。1980年,孔茨又在美国《管理学会评论》上发表《再论管理理论的丛林》一文,指出管理理论的丛林不但存在,而且更加发展壮大,可划分为11个学派:经验学派、人际关系学派、群体行为学派、社会协作系统学派、社会技术系统学派、决策理论学派、系统学派、数学学派、权变理论学派、经理角色学派、经营管理学派。其实,现代管理理论远不止这些学派所包括的内容(详细内容见第二章)。

二、中国管理思想的形成与发展

管理活动是在人类的生产实践中逐渐形成和发展的,因此,它与各地区生产力的发展水平及各民族的文化习俗密切相关。在中华民族悠久的历史、生产发展史中,出现了大量优秀的管理实践者和管理理论学家,更有无数杰出的成功管理实例可供学习。

（一）中国古代的管理思想

在中国文化历史宝库中,论述和涉及政治管理、法律管理、经济管理、组织管理、人性探讨等管理思想的作品比比皆是。

1. 政治管理思想

中国古代政治管理思想的主要代表性人物是儒学大师孔子。他主张以“礼”、“德”、“仁”来统治国家。“礼”是指统治阶级为维护其统治而设置的社会尊卑秩序,“德”是指为这种等级秩序服务的各种道德规范。孔子认为被统治者应守“礼”尊“德”,维持严格的等级制度。统治者治理国家既应按“义”的要求,做到行为端正,以身作则,从大局出发,选择正直的人来参与管理,又要做到“仁”治,通过“仁”治来获得被统治者的拥戴、信任。各阶层的人们只要遵守各自阶层的“礼”和“德”,即可维护社会的正常秩序。

儒家的另一代表人物孟子又在孔子的“礼”、“德”、“仁”为治的政治管理思想基础上,提出了新的主张,他认为“民为贵,君为轻”,“失民心者失天下”,提出了“仁义为先”,“以佚道使民”的思想。他认为应合理安排服役时间,不可延误农时。此外,孟子还特别重视能者、贤人在管理中的作用,提出统治者应以贤者为师,尊重贤者,对下属以诚相待。他认为应使能者



在位,人与人之间相互尊重,保持人与人之间的和谐与协调。

道家的代表人物老子,提出了“道”和“德”这一对相互对立而又相互联系的概念,他认为管理国家首先应当“无为”,一切的罪恶、战乱均出自“有为”,所以王侯将相都应无为,因为“我无为而民自化”,“我无事而民自富”,“我无欲而民自朴”。

2. 法制管理思想

韩非子是我国古代法制管理思想的代表性人物,他提出要以法律治国而非人治,必须做到“法、术、势”三者并用才可使管理成功。“法”是治国的根本,只有保持“法”的稳定性、严厉性,才有威慑力,才能保证国家的正常运行;“术”是统治者管理臣民的办法,在管理过程中必不可少;“势”是保障“法”能够执行的强制性势力,如军队、武力等。如果缺乏“势”,有“法”也会不依,有“术”也不能保证臣民服从。在韩非子的法制思想中,“法”是中心,而“术”、“势”则是保证“法”能正常进行的必要条件。他的法制思想至今看来仍有一定的现实意义。

3. 经济管理思想

孔子在经济管理方面也有自己的理论,他认为人们不应过分追求物质财富,应当平均分配社会财富,以消除因分配不均而导致的各种问题;他主张国家不应征收过重的赋税,以免百姓铤而走险;他认为国强必须民富,但在富裕时也应保持节俭,不能过于奢侈。而节俭应以不违礼为度,孔子的经济管理思想与其政治管理思想密不可分。

荀子也提出“富国与富民”和“社会分工”的经济管理思想,他认为只有民富才能国富,如民贫则必定国贫。荀子还提出,人的需求有贵贱差别,永无止境,只能以“礼”来进行限制和教化;个人的能力大小有限,不能事事亲自去做,必然需要社会分工,只有社会成员分工协作,才能产生巨大的力量。此外,他还指出,统治者以脑力劳动组织和指挥生产,被统治者以体力劳动进行具体实施,这是社会分工的不同形式;农业是一切资源的根本来源,只有重视并搞好农业,国家才能富强。

西汉时期的桑弘羊则强调商业的价值和社会意义,认为商业也是创造财富的来源,不同地区应建立不同特色的经济生产类型,互通有无,促进商业贸易和交流。桑弘羊还提出对部分特殊商品如盐等,其生产及销售应交政府统一管理。

4. 组织结构方面的思想

现代管理理论认为有效的管理必须先建立合理的组织机构,明确组织机构成员的岗位及职责。其实早在 2000 多年前,我国古代的管理学家们对管理的组织结构也早有研究。

孔子认为建立管理的组织结构是必须和首要的,组织结构表现为各种社会关系,如君臣、父子、夫妇、兄弟、朋友等,这些关系应按照各自的“礼”来进行约束,做到父慈、子孝、兄良、弟悌、夫义、妇听、长惠、幼顺、君仁、臣忠。遵循了这些“礼”,并按各自的等级办事,才能维持组织结构内各种关系的协调统一。

荀子认为,根据统治者的不同,社会的组织形式可分为统治者与被统治者两大类;根据社会关系的不同,社会的组织形式可分为君臣、父子、兄弟、夫妻等不同关系;根据职业的不同,社会的组织形式又可分为农、工、士、商等。这样,整个社会的组织形式便可划分为贵、贱、长、幼、知、贤、愚等不同的等级。

秦代实行的郡县制也是对社会组织结构的出色管理实例之一。朝廷下设 36 郡,每一郡下设数县,县下设乡,乡下设亭,形成了一个由朝廷至郡、县、乡、亭的金字塔形的庞大组织结构,这些机构又由分管军、政、刑法、财政等不同等级的官员进行分类管理。在这种有效的管

理体系下,秦始皇建立了高度集权的封建君主国家,国力强盛在当时屈指可数。

此外,我国古代的许多思想家还研究过人性的善恶问题。孟子认为“人之初,性本善”,人天生就有“恻隐之心、羞耻之心、恭敬之心及是非之心”,而人之所以干坏事,是因为受到了环境的影响。荀子则认为“人之初,性本恶”,人生来“饥而欲饱,寒而欲暖,劳而欲休,薄愿厚,丑愿美,狭愿广,贫愿富,贱愿贵”,为满足这些无穷尽的欲望,人们之间出现争斗和战争。孟子、荀子提出的关于人性善和恶的讨论与美国人麦克雷戈提出的关于人性的“X-Y”理论是十分近似的。

中国古代的管理思想有的在当时起到了促进生产力发展和维护社会秩序的作用,有的却被封建帝王将相断章取义地利用和附会,染上了明显的封建色彩,有的至今仍有一定的积极意义,值得借鉴和学习。

(二) 中国近代的管理思想

鸦片战争后,帝国主义列强以武力打开了中国大门,西方传教士在传经送道的同时,将西方先进的管理思想、技术和理念也引入到中国。国内一些有识之士开始多方探索并试图通过改革和富国强民的道路来抵御外来入侵。

1. 魏源的管理思想

魏源(1794~1857年)是湖南邵阳人,鸦片战争的失败对他的思想震动很大,他开始潜心研究西方的一些学说,寻求富国强兵之道,先后撰写了《海国图志》、《圣武志》等著作,这些书中反映了他的许多管理思想。

“重本抑末”是魏源最主要的思想,他指出:“何谓开源之利?食源莫如屯垦,货源莫如采金与更币”,认为农业与工商业都是国家财富的重要构成要素,农业是本,工商业是末,应以粮食生产的丰欠作为国家贫富的标志。同时也指出应该发挥商业的作用,在某些特殊情况下,“货”往往比“食”更为重要,更是应该优先解决的问题。这显然明显超越了传统的重本抑末的思想,比同一时代的龚自珍“食固第一,货即第二”的观点先进。

魏源主张大力发展民族工商业,提倡改变政府垄断性的经营为自由竞争性的经营方式,较早地提出了“工商管理思想”。他还较早提出了应“师夷长技以制夷”和“科技管理思想”,指出向外族学习的具体方法是借助外国技术人员传授技术,大力引进西方的先进技术和设备,开发矿业,提高本民族的综合国力。

2. 洋务派的管理思想

晚清时期,以奕欣、曾国藩、左宗棠、李鸿章等为代表的新洋务派提出:为抵御外侮,维护清廷的统治地位,应当抛弃陈腐的“祖宗之法”,引进西洋先进技术,以“中学为体,西学为用”,开展洋务运动。

为效仿西方各国以工商致富,由富而强,达到“求强”的目的,洋务运动引进新的生产方式,开办近代军事工业,在一定程度上加速了中国封建自然经济的解体,对于促进中国民族资本的产生,抵制外国资本的侵略,起到了一定的作用。在洋务派的坚持下,清廷陆续开办了外文、军事、西医、电报等学校培养技术人才,并于1872年开始向海外派出留学生,为中国军队、工厂、外交等方面培养了大批骨干力量,在一定程度上也使中国人的思想开始从蒙昧状态中摆脱出来。

3. 戊戌变法中代表人物的管理思想

戊戌变法代表人物之一的康有为认为,强国应先富国,富国则应大力扶持工商业,以商



治国。他主张推翻封建君主专制,建立资本主义君主立宪制。在这种制度下,经济是公有制经济,社会生活中人人平等,没有贫富之分,没有贵贱区别。戊戌变法的另一代表人物谭嗣同则赞同自由、平等、博爱等资产阶级的平等思想,反对封建君主制,提倡兴民权。

孙中山先生也提出了“三民主义”的思想。辛亥革命成功后,中国民族工业虽然受到封建主义、帝国主义、官僚主义的压迫,发展趋势相当缓慢,但在此期间,仍有许多好的管理经验和实例值得现代人借鉴,但令人遗憾的是我国的管理大多局限于管理思想和凭借既往经验进行个案管理,与国外的管理相比缺乏系统性和归纳性。

(三) 中国现代的管理思想

在官僚资本企业和民族资本企业的管理经验之上,我国的管理者们在战争年代创造性地发展了革命根据地公营企业的管理理论和方法。新中国成立后,管理作为一门研究管理过程中规律的科学,开始受到空前的公认和重视。人们也开始通过系统地学习和借鉴国外的先进管理思想、方法和模式来改进自己的管理工作现状,不断探讨和创建具有中国特色的现代化管理模式,取得了显著的管理业绩。

“文化大革命”造成了整个社会包括管理的混乱,直到改革开放后,我国政府、各级组织机构、企业重新总结管理经验,积极引进国外有益的管理理论和方法,不断探索符合中国国情的先进管理模式,促进了各行各业的发展。在社会主义市场经济体制改革初期,我国政府推出了简政放权、经济责任制、利改税等多种管理模式和方法,又大力推行承包经营责任制、租赁经营责任制、股份制,而后着力转换企业经营机制,取得令人瞩目的成绩。十五大后,国家明确提出按照“产权清晰、权责明确、政企分开、管理科学”的要求实行规范的公司制改革,对管理提出了更高的要求。

目前,我国现代管理已经出现了由国内管理向国际化转变、科学管理向信息化管理转变、强制性管理模式向人性化管理模式转变的新趋势。相信在广大管理者们的共同努力下,我国管理将会在社会主义市场经济建设和社会主义精神文明的创建过程中发挥更大的作用。

第二节 管理学概述

管理既是人类的基本活动之一,也是一种特定形态的生产力,普遍存在于各个领域。学习护理管理学,首先应对管理学基本知识有一个完整的了解,这样才能更好地应用于临床护理工作中。

一、管 理

(一) 管理的概念

什么是管理?众说不一。“管理”包含“管”和“理”两方面的工作,其中“管”是指管理工作要先做出决策,然后通过激励等手段予以实现,而“理”是指人和管理都要先整理或找出客观规律后才能从事“管人”、“管事”和“管物”等管理性活动。现代管理学者提出:管理是指由一个人或更多人来协调他人的活动,以便达到个人单独活动所不能达到的效果。国内外管理学界公认的观点是:管理是管理者与被管理者共同实现既定目标的活动过程。其内涵包括:①管理是以人为中心,有目的、有意识的组织协调活动;②管理是一个动态的、不断创新和发展的过程;③管理是围绕一个共同目标进行的群体活动;④管理人员在管理中需要完成

计划、组织、控制和领导等管理职能；⑤管理适用于任何组织机构和各级管理人员。

（二）管理的对象

在科学管理阶段，泰勒、法约尔等人提出管理对象“三要素”理论，即管理对象包括人、财、物三个基本要素。后来管理学家认为管理过程中的时间、信息也同样重要，进而发展出五要素理论。

1. 人力

人力是指从事组织活动的劳动者，包括被管理的下属管理人员、技术人员、生产人员以及预备劳动力。高效能的管理应该是用人所长，人尽其才，才尽其用。

2. 财力

财力是指任何组织在一定时期内掌握和支配的物质资料的价值表现，包括经济和财务。在使用与管理的过程中应遵循经济规律进行有效的财力管理。

3. 物力

物力是指生产资料，包括物资、设备、材料、仪器、能源等，物力管理应做到保证供应，物尽其用，提高利用率。

4. 时间

时间是运动着的物质存在的一种客观形式，是一种珍贵的无形财富和资源。有效的时间管理应是用最短的时间做更多的事情，取得最大的效益。

5. 信息

信息泛指情报、消息、数据、指令、信号等有关知识，具体指具有新内容、新知识的消息。信息管理是提高管理效能的重要部分，在整个管理过程中都贯穿着信息管理。

管理的五要素中，人、财、物是管理活动中的硬件，时间、信息是管理活动中的软件。它们是既相对独立，又有机结合的整体，彼此相互制约、相互影响，不断发展变化。在对管理对象进行认识时，不能孤立地机械分析。

（三）管理的基本特征

1. 管理的二重性

管理的二重性即自然属性和社会属性。管理的自然属性是社会劳动或社会化大生产中协作劳动的基本要求，反映出管理的必要性，是生产过程固有的属性。管理的社会属性是把管理作为人类的一种社会活动，反映出管理的目的性，受社会制度和阶级关系的制约，体现出社会中不同阶级的意志，为不同的阶级利益服务，具有鲜明的阶级性，在不同的社会形态中，管理的性质、目的不同。

2. 管理的人本性

人是管理中的决定因素。管理者必须坚持以人为本的原则，注重提高人的素质，满足人的需求，处理好人与人之间的相互关系，调动人的主动性和创造性。

3. 管理的目的性

任何一项管理活动都是有目的的活动，都是为了实现既定的管理目标而进行的。管理目标既是管理的出发点和归宿，又是管理活动中进行指导和质量评价的基本依据或标准。因此，制定管理目标是管理活动的首要任务。

4. 管理的科学性和艺术性

管理的科学性表现在管理活动中形成的一套系统的，由许多概念、原理、基本原则组成



的知识体系。它反映了管理过程的客观规律性,构成了管理学的基本框架、管理的艺术性是指管理在科学原则的基础上具有一定的灵活性和创新性,在非常情况下有一定的应变性。表现在管理的实践性上,在不同的环境中,管理没有一成不变的模式,管理者在处理同样的问题时应采取不同的方式、方法和技巧才能收到满意的效果。

5. 管理的共同性

在管理活动中,虽然管理人员的地位、权力、责任不同,但却具有相同的管理任务、基本职能和目标。如护理部主任与病房护士长处于不同的地位,负有不同的责任,拥有不同的权力范围,但是他们的任务和管理职责相同,即都需要为集体创造一种环境,使护理人员用尽可能少的支出,实现最佳的护理目标。

6. 管理的普遍性

管理活动涉及人类每一个社会角落,与人们的社会活动、家庭活动以及各组织活动息息相关,任何组织如果没有管理就会一事无成。

7. 管理的动态性

管理是从人类实践中总结和归纳出来的,所以管理不是一成不变的,它会随着管理实践的发展而发展。

8. 管理的创新性

由于每项管理活动的管理对象具有独特性,管理都没有一成不变的模式和方法,都需要人们通过管理创新去找到针对具体事物的有效管理方法,所以任何管理活动本身都具有一定的创新性。

9. 管理的经济性

管理的根本目标是通过资源配置的优化实现既定目标并节约成本。对于管理的经济性的最通俗的理解就是“既节约,又能实现目标”,这实际上就是管理最为根本的特性之一,也是管理的目的性和科学性等特性的另一种说法和体现。

(四) 管理的分类

人类社会中存在各种各样的管理活动,人们可以使用不同的分类方法和标志将管理分成众多不同的类型,从而对管理有一个更加深入的认识。

1. 根据管理对象进行分类

可以将管理分为项目管理和日常运营管理两大类。项目管理是针对一次性和独特性任务的管理,由于这种一次性和独特性任务又被叫做“项目”,所以就有了项目管理;日常运营管理又被称为常规管理,是针对各种周而复始、不断重复的工作所开展的管理。这两种不同的管理,具有不同的管理对象、管理方法和管理内容。如图 1-1 所示。

2. 根据管理层次进行分类

可以将管理分为战略管理、战术管理和运作管理三类。战略管理主要是指一个社会组织中的使命、目标和发展战略方面的管理,是一种非结构化和非程序化的管理工作;战术管理是指为实现战略目标和贯彻执行战略管理者的决策和意图,所开展的一种中间层次的管理工作,是一种半结构化和半程序化的管理工作;运作管理主要是指直接领导具体工作人员在实现既定目标的过程中所开展的基层具体管理工作,基本上是一种结构化和程序化的管理工作。如图 1-2 所示。

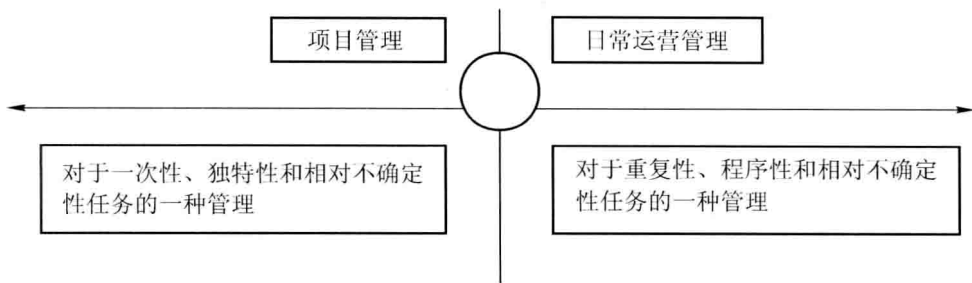


图 1-1 根据管理对象进行管理分类

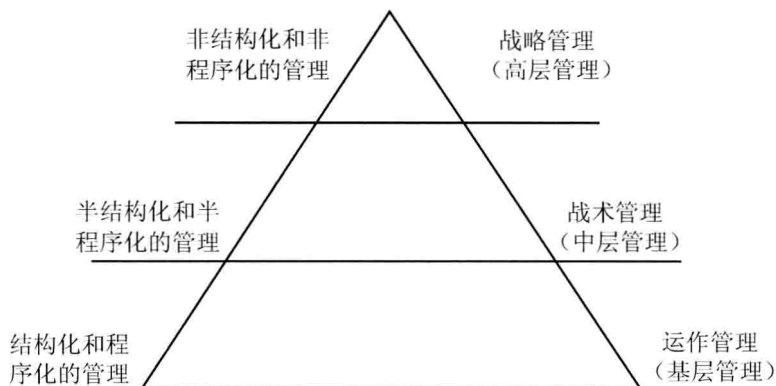


图 1-2 根据管理层次进行管理分类

3. 根据管理目的进行分类

可以将管理分为经济管理和政治管理两大类。经济管理是为了提高全社会的经济质量、运行效率或组织的经济效果、盈利水平等开展的管理活动，如企业管理和国民经济管理等；政治管理是为了保障社会公平，促进社会进步，保障国家或组织的根本利益开展的管理活动，如社会福利管理、军事管理、文化管理等。更进一步地说，经济管理是一种以强调“效率”为主的管理。它是以“利己”或“利私”为首要目标而开展的一种管理；政治管理是一种以强调“公平”为主的管理，它是以“利他”或“利公”为首要目标而开展的管理。人类社会只有做好这两个方面的管理，才能够实现全社会“公平”与“效率”的最佳匹配，从而全面实现各种社会目标。如图 1-3 所示。

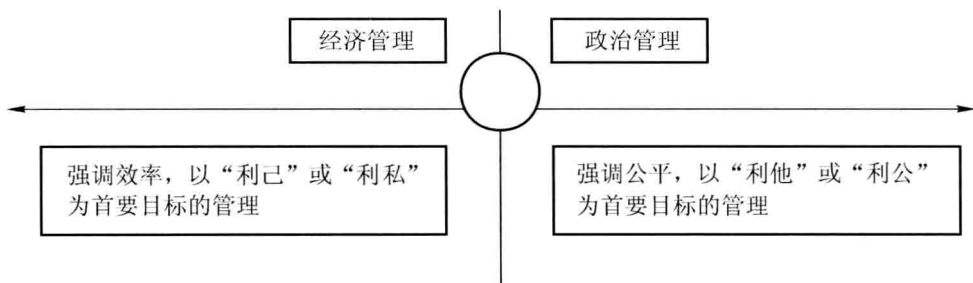


图 1-3 根据管理目的进行管理分类



(五) 管理的基本职能

管理的职能是管理或管理者应发挥的作用或承担的任务,是管理过程中各项活动的基本功能,是管理原理、管理方法的具体体现。管理作用的发挥就是通过管理的职能来实现的。管理的基本职能包括:

1. 计划职能

计划是管理主要的、最基本的职能。组织为了能够有效、协调地进行各种活动,必须有严密的计划。计划是组织要做什么和怎样做的行动指南,包括选定组织的具体目标、工作内容、实现目标的方法和步骤等。

2. 组织职能

组织职能是指为了实现目标,对成员的活动进行合理的分工、授权,合理地配备资源,并规定各种协调沟通关系的管理活动。包括设计合理的职务结构,建立管理体制,制定各项规章制度,合理组织人、财、物等。

3. 人员管理

人员管理是对组织结构规定的不同岗位进行恰当而有效的人员配备,包括人员的规划、开发、选择、培训、使用和考评。

4. 领导职能

领导职能是运用领导者的影响力和权力,指挥和引导集体或个人实现特定目标的管理活动。是使各项管理职能有效地实施、运转并取得实效的统率职能。

5. 控制职能

控制职能是管理者为保证下级执行结果与计划一致,对下级的工作成效进行监督、检查、评价和进行矫正偏差的过程。控制工作是一个连续不断、反复进行的过程,目的就是保证组织的实际活动及成果与预期的目标相一致。

管理的五项职能是一个统一的有机整体,在管理工作中是一种相互交叉的循环过程。最近几十年把创新也作为一种管理职能。创新职能要求管理者能够针对组织内外环境的变化做出科学的决策,而不是因循守旧、墨守成规。

二、管理学

(一) 管理学的概念

管理学是一门系统研究管理活动中各种现象、普遍规律、基本原理和一般方法的科学,是自然科学和社会科学相互渗透产生的一门边缘学科。管理活动的基本规律包括一般原理、理论、方法和技术,构成了一般管理学。

(二) 管理学的特性

随着社会的不断发展、经济和技术的进步,管理学也获得了长足的发展。不仅表现为管理学的知识体系得到完善和全面更新,而且表现在管理学的应用范围越来越广泛。这使管理学的特性不断为人们认识和应用。具体地说,管理学具有以下特性:

1. 管理学是一门独立的科学

首先,管理学是一门科学,它具有其他一切学科所具有的基本特征。它是研究所有管理活动共有的一般原理和方法的基础学科,任何专业或部门的管理学,都需要使用管理学的原理和方法作为基础。其次,管理学是一门独立的学科,它有完整而又完全独立的学科知识体