



全国普通高等教育护理学本科专业“十二五”规划教材

Nursing Management

护理管理学

供护理、涉外护理专业用

主编 刘化侠 辛 霞

江苏科学技术出版社



全国普通高等教育护理学本科专业“十二五”规划教材

Nursing Management

护理管理学

供护理、涉外护理专业用

主 编 刘化侠 辛 霞

副 主 编 刘 沫 李春卉 高林玲

编 委 (按姓氏笔画排序)

孙 铮(泰山医学院)

刘 沫(辽宁医学院)

刘化侠(泰山医学院)

李春卉(吉林医药学院)

辛 霞(西安交通大学第一附属医院)

杨丽宏(赤峰学院医学院)

高林玲(长治医学院附属和济医院)

熊晶晶(温州医学院)

秘 书 韩扬扬(泰山医学院)

图书在版编目 (CIP) 数据

护理管理学 / 刘化侠等主编. — 南京 : 江苏科学技术出版社, 2013. 6

全国普通高等教育护理学专业教学改革十二五规划教材

ISBN 978-7-5537-1071-6

I. ①护… II. ①刘… 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 (2013) 第083051号

护理管理学

主 编	刘化侠 辛 霞
责任编辑	楼立理 王 云
特约编辑	夏泽民
责任校对	郝慧华
责任监制	曹叶平

出版发行	凤凰出版传媒股份有限公司 江苏科学技术出版社
出版社地址	南京市湖南路1号A楼, 邮编: 210009
出版社网址	http://www.pspress.cn
经 销	凤凰出版传媒股份有限公司
印 刷	江苏苏中印刷有限公司

开 本	880 mm×1 230 mm	1/16
印 张	16	
字 数	460 000	
版 次	2013年6月第1版	
印 次	2013年6月第1次印刷	

标准书号	ISBN 978-7-5537-1071-6
定 价	39.90元

图书若有印装质量问题, 可随时向我社出版科调换。

出版说明

为了适应我国普通高等教育护理学专业教学工作的开展,全面提高专业人才的培养质量,深入贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010~2020)》,服务于医疗教育体系改革,深入贯彻教育部、卫生部2011年12月联合召开的“全国医学教育改革工作会议”精神,以《教育部、卫生部关于实施护理学教育综合改革的若干意见》《教育部、卫生部关于实施卓越医生教育培养计划的意见》和《教育部、卫生部、国家中医药管理局关于规范医学类专业办学通知》为指导,凤凰出版传媒集团江苏科学技术出版社作为长期从事教育出版的国家一级出版社,于2012年5月组织全国40余家高等医学院校开发了这套护理学本科教育教学改革“十二五”规划教材。

该套教材包括基础课程、专业课程40种,部分教材还编写了相应的配套教材。其编写特点如下:

1. 打造我国护理学教育的主干课程 本套教材的编写,遵循护理学专业教育培养目标和专业认证标准,紧密结合护理本科教育教学改革成果,体现素质教育和创新能力与实践能力的培养,努力为学生知识、能力、素质协调发展创造条件,同时也为其他层次护理学教育及教材编写提供科学的依据。

2. 体现教材的延续性 本套教材仍然坚持“三基”(基础理论、基本知识、基本技能)、“五性”(思想性、科学性、先进性、启发性、适用性)、“三特定”(特定对象、特定要求、特定限制)的原则要求。同时强调内容的合理安排,深浅适宜,适应护理学本科教学的需求。

3. 体现当代医学科学先进发展成果的开放性 这套教材汲取了国内外最新版本相关经典教材的新内容,借鉴了国际先进教材的优点,结合了我国现行临床实践的实际情况和要求,并加以创造性地利用,体现了护理学专业教学的核心思想和特点,反映了当今医学科学发展的新成果。

4. 强调临床应用性 本套教材摒弃了传统空洞不实的研究性知识,做到了基础课程与专业课程紧密结合,临床课程与工作实践无缝链接,深化学生对所学知识的理解,力求面向临床、服务于临床。

5. 强调了全套教材的整体优化 本套教材不仅追求单本教材的系统 and 全面,突出专业特色,更是强调了全套教材的整体优化,注意到了不同教材内容的联系和衔接,避免遗漏和重复。

6. 突出教材个性 本套教材在保证整体优化的前提下,强调了各教材的个性,技能性课程突出了技能培训;人文课程增加了知识拓展;专业课程则增加了案例导入和案例分析。

7. 兼顾教学内容的包容性 本套教材编者来自全国40余所院校,教材的编写,兼顾了不同类型学校和地区的教学要求,注重全国范围的代表性和适用性。内容涵盖了国家护师资格考试大纲的知识点,可供全国不同地区不同层次的学校使用。

8. 紧贴教学实际 各科均根据学校的实际教学时数编写,强调内容的合理安排,深浅适宜,文字精炼,利于学生对重要知识点的掌握,适应本科教学的需求。在不增加学生负担的前提下,根据学科需要,部分教材采用彩色印刷,以提高教材的成书品质和内容的可读性。

这套教材的编写出版,得到了广大医学院校的大力支持,作者均来自各学科教学一线,具有丰富的临床、教学、科研和写作经验。相信本套教材的出版,必将对我国当下本科护理学教学改革和人才培养起到积极的推动作用。

全国普通高等教育护理学本科专业“十二五”规划教材

人体解剖学	黄秀峰 张 辉 主编	眼耳鼻喉口腔科护理学	陈燕燕 尚小领 主编
组织学与胚胎学	周劲松 主编	精神科护理学	于 勤 主编
正常人体形态学	张金萍 吴秀卿 主编	社区护理学	薛雅卓 主编
病理学与病理生理学	王万铁 蒙 山 主编	中医护理学	卢咏梅 郑贤月 主编
预防医学	周 涌 主编	康复护理学	李 津 李桂玲 主编
生物化学	冯明功 李存保 主编	传染病护理学	邹圣强 主编
生理学	瑞 云 余万桂 主编	急危重症护理学	王庸晋 江智霞 主编
医学微生物与寄生虫学	李水仙 赵玉玲 沈定文 主编	灾难护理学	罗彩凤 主编
医学免疫学	龚 权 曾 怡 主编	急危重症抢救技术	丁 梅 孟利敏 主编
护理药理学	吴基良 耿 磊 主编	临床实用护理技术	周 红 张晓霞 主编
护理专业英语	关 青 主编	护理心理学	李红玉 主编
基础护理学	赵小玉 景钦华 付云霞 主编	护理伦理学	张红霞 农乐颂 主编
护理学导论	仝丽娟 杨桂英 主编	护理管理学	刘化侠 辛 霞 主编
健康评估学	王绍锋 李玉翠 主编	护理教育学	刘 冰 吴之明 主编
内科护理学	魏 武 陶丽菊 主编	护理研究	姜丽萍 张爱华 主编
外科护理学	黄芳艳 闫曙光 主编	护理人文修养	丁 梅 王军辉 主编
妇产科护理学	柳韦华 杜立丛 主编	护理美学	郑文芳 主编
儿科护理学	张 瑛 主编	护理礼仪	刘芳印 主编
母婴护理学	杨 明 主编	人际沟通	曲 巍 杨立群 主编
老年护理学	张会君 王利群 主编	职业生涯发展与规划	吕春明 主编

前 言

护理管理学是管理学理论和技术在护理学领域应用的一门综合性科学,是护理学本科的必修课。随着科学技术的飞速进步,全球化和循证医学实践的发展,以及现代管理学理论和方法在各行各业的普及运用,护理管理学的理论和实践日益受到不同程度的积极影响。《护理管理学》应结合我国临床护理实际情况,及时更新,与时俱进。本教材就是在这种背景下,针对护理学本科学生,坚持科学性、先进性和实用性等原则,以贴近专业、贴近临床,突出特色为目的而编写教学内容的。

全书共十五章。第一、二章着重介绍绪论和管理理论。第三至十二章按照计划、组织、人员管理、领导和控制的五大管理职能展开编写。第十三至十五章介绍了护理安全、医院信息化建设和护理相关的法律。通过所有编者的共同努力,使本教材的特色较为突出,表现在以下几个方面:

1. 结构特色 开篇每章都有与本章内容相关的名人名言,学习目标和中英文专业术语;篇末都有案例分析与思考。

2. 内容特色 与现有的本专科的《护理管理学》教材相比,增加了执行力、团队建设、护理安全管理三个章节。此外,在质量管理一章,结合临床实际情况和优质服务工程的要求,增加了患者满意度的管理和投诉处理等内容。信息管理更新为医院电子信息化建设,重点介绍了数字化医院建设和电子护理信息的使用和管理。

3. 理论特色 特别介绍了我国孔子、孟子和老子的古代管理思想;增加了较为实用的知识管理和文化管理理论;实现了理论内涵和年代跨度更大的延伸。

4. 写作特色 力求图文并茂,简洁明了,拓展知识,并在每个章末提供1~2个案例和思考,帮助学会思考与分析,锻炼处理问题的能力。

5. 配套光盘 包含每章幻灯和习题,方便学生自学和教师教学。

本书的使用对象主要是护理学本科学生,也可作为临床护理人员自学用书。在编写过程中,承蒙同事、研究生的支持与帮助,以及各位编委的鼎力合作,为保证本书的编写质量和特色花费了大量的时间和精力,在此表示衷心的感谢!

由于水平有限,编写时间紧迫,尽管我们在主观上作了最大努力,但疏漏和错误之处在所难免,敬请读者批评指正。

刘化侠 辛 霞

目 录

第一章 绪论	1
第一节 管理概述	1
一、管理与管理学的概念	2
二、管理的基本特征	2
三、管理对象	3
四、管理方法	4
五、管理职能	5
六、管理学的研究方法	6
第二节 护理管理概述	6
一、护理管理的发展变迁	7
二、护理管理的内涵	8
三、护理管理者的角色与技能	9
四、护理管理学研究的内容	11
第三节 护理管理面临的挑战及发展趋势	12
一、护理管理面临的挑战	12
二、护理管理的发展趋势	13
第二章 管理理论与思想	16
第一节 中国古代的管理思想	17
一、孔子的管理思想	17
二、孟子的管理思想	17
三、老子的管理思想	18
第二节 经典的管理理论	18
一、古典管理理论	18
二、行为科学管理理论	22
第三节 现代管理理论	24

一、管理理论丛林	24
二、现代管理新理论	26
第四节 管理原理与原则	32
一、系统原理	32
二、人本原理	35
三、动态原理	37
四、效益原理	37
第三章 计划工作	39
第一节 计划工作概述	39
一、计划的概念	40
二、计划工作的重要性	40
三、计划的类型	40
第二节 计划工作的步骤	42
一、评估形势	42
二、确定目标	43
三、考虑制订计划的前提条件	43
四、发展可选方案	43
五、比较各种方案	43
六、选定方案	43
七、制订辅助计划	43
八、编制预算	43
第三节 目标管理	44
一、目标管理的概念和特点	44
二、目标管理的基本程序	44
三、目标管理的优缺点	45
四、实行目标管理的注意事项	46
五、目标管理在护理管理中的运用	46
第四节 时间管理	48
一、时间管理概述	48
二、时间管理理论的发展	48
三、时间管理的过程	49
四、时间管理艺术在护理管理中的应用	51
第四章 组织	53
第一节 组织工作概述	53
一、组织的概念	54
二、组织结构的基本类型	54
第二节 组织设计	57
一、组织设计的概念	57

二、组织设计的原则和要求	57
三、组织设计的步骤	59
四、我国医院及护理组织系统	59
第三节 组织文化	62
一、组织文化的概念	63
二、组织文化的结构和特点	63
三、组织文化的形成	64
四、组织文化的功能	65
五、护理组织文化建设	65
第四节 组织变革与发展	67
一、组织变革概述	67
二、组织变革的影响因素	67
三、组织变革的程序	68
四、组织变革的评价	69
五、组织发展	69
第五章 护理人力资源管理	71
第一节 人力资源管理概述	72
一、人力资源管理的概念	72
二、人力资源管理的基本原则	73
第二节 护理人力资源配置和管理岗位编制	73
一、护理人员配置	73
二、护理管理岗位编制	76
第三节 护理人员的招聘与甄选	76
一、工作分析	76
二、招聘测试	77
三、录用和试用	78
四、招聘工作评估	78
第四节 继续护理学教育	78
一、继续护理学教育概述	78
二、继续护理学教育的原则	79
三、继续护理学教育内容和方法	80
第五节 护理人员的绩效管理	81
一、绩效管理概述	81
二、绩效管理的基本原则	82
三、护理人员绩效管理常用工具和方法	83
四、护理人员绩效考核的内容和程序	85
第六章 领导	91
第一节 领导概述	91

一、领导的概念	92
二、领导者及其权力	92
三、领导者的影响力	95
第二节 领导理论	96
一、领导特质理论	97
二、领导行为理论	98
三、权变领导理论	100
四、领导层次理论	103
第三节 授权	103
一、授权的概念和特征	103
二、授权原则	103
三、授权的步骤	104
四、授权易出现的问题	104
第四节 领导艺术在护理管理中的应用	106
一、了解领导者类型	106
二、避免有损领导形象的行为	106
三、在护理管理中常用的领导艺术	107
第五节 决策	107
一、决策的概念	107
二、决策的类型	108
三、决策的步骤	108
四、团体决策	109
第七章 护理团队建设	112
第一节 团队概述	113
一、团队的概念	113
二、团队的类型	114
三、团队发展过程	115
第二节 高效护理工作团队建设	116
一、团队规范和团队凝聚力	116
二、团队对个人的影响	117
三、团队对组织的影响	118
四、高效团队的特征	118
五、护理工作团队建设	119
第八章 激励	122
第一节 激励概述	122
一、激励概念	122
二、激励模式	123
三、激励的原则	123

第二节 激励理论	124
一、内容型激励理论	124
二、行为改造型理论	127
三、过程型激励理论	128
第三节 激励艺术在护理管理中的应用	130
一、了解护理人员的真实需要	130
二、综合运用激励理论	131
三、防止应对激励的疲溃感	131
 第九章 管理沟通与冲突	133
第一节 管理沟通	133
一、管理沟通的概念和过程	134
二、管理沟通的分类	135
三、管理沟通的原则	136
四、管理沟通障碍	136
五、克服管理沟通的障碍	137
第二节 冲突处理	138
一、冲突概述	138
二、冲突过程	139
三、冲突处理的方法	140
 第十章 执行力	143
第一节 执行力概述	143
一、执行与执行力的概念	144
二、执行型组织和领导者的基本特征	145
第二节 执行力的核心流程	146
一、人员流程	147
二、战略流程	148
三、操作流程	149
第三节 如何提高执行力	150
一、如何提高个人执行力	150
三、如何提高组织执行力	151
 第十一章 控制工作	153
第一节 控制工作概述	153
一、控制的概念	154
二、控制的类型	154
三、控制的作用	155
四、控制的对象	155
五、控制的基本原则	156

第二节 控制过程	157
一、建立标准	157
二、衡量绩效	159
三、纠正偏差	159
第三节 护理成本控制	160
一、成本管理	160
二、护理成本管理	161
第十二章 护理质量管理	165
第一节 质量管理概述	166
一、质量的概念	166
二、质量管理	167
第二节 护理质量管理	169
一、护理质量管理的相关概念	169
二、护理质量管理的标准体系	171
第三节 护理质量管理模式	173
一、全面质量管理	173
二、运用 PDCA 循环进行持续质量改进	175
三、品管圈	177
四、六西格玛管理	178
第四节 质量管理的工具	180
一、因果图法	180
二、排列图法	181
三、流程图法	182
四、控制图法	182
五、甘特图法	183
第五节 患者满意度管理和投诉处理	184
一、患者满意度管理	184
二、投诉处理	186
第十三章 护理安全管理	189
第一节 护理风险管理	190
一、基本概念	190
二、护理风险的特点	190
三、护理风险的成因	191
四、护理风险管理程序	192
第二节 患者安全	194
一、基本概念	194
二、患者安全目标	194
第三节 护理安全(不良)事件的发生原理及管理	195

一、基本概念	195
二、患者安全(不良)事件的发生原理	196
三、护理安全(不良)事件管理	198
第十四章 医院信息化建设与管理	207
第一节 信息管理概述	207
一、信息管理的内容	208
二、信息管理的意义	208
第二节 医院信息化建设与管理	208
一、医院管理信息系统	209
二、临床信息系统	210
三、区域医疗信息共享和交换	213
第三节 护理信息管理	214
一、护理信息的特点	214
二、护理信息系统的构成	214
三、护理信息系统的应用	215
四、护理信息系统的管理	217
第四节 信息系统的安全保障	218
一、建立标准化计算机机房	218
二、硬件和软件系统的安全保障	218
三、数据备份与恢复	218
四、建立信息系统的应急预案	219
五、建立健全的网络安全管理制度	219
第十五章 与护理有关的法律问题	220
第一节 与护理相关的法律法规	221
一、卫生法	221
二、护理法	222
第二节 与护理相关的法律法规及规章	223
一、《侵权责任法》	223
二、《中华人民共和国传染病防治法》	224
三、《护士条例》	225
四、《医疗事故处理条例》	225
五、《护士执业注册管理办法》	227
六、《医疗机构临床用血管理办法》	228
七、其他与护士临床工作相关医疗法规	228
第三节 护理工作中的法律问题	228
一、依法执业	229
二、医嘱执行中的法律问题	229
三、护理文件书写中的法律问题	230

四、给药中的法律问题	230
五、健康教育中的法律问题	231
六、临床护理带教中的法律问题	231
第四节 护理工作中潜在的法律问题及其防范	232
一、潜在法律问题	232
二、法律问题的防范	233
参考文献	235
索引	237

第一章 绪 论

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。

——彼得·德鲁克(Peter Drucker)

学习目标

1. 掌握管理的概念、基本特征、职能;掌握护理管理的概念及特点。
2. 熟悉管理的方法、管理对象;熟悉护理管理者角色和技能要求。
3. 了解管理学的研究方法;了解护理管理的发展史;了解护理管理学的研究内容;了解护理管理的发展趋势。

专业术语

管理职能	management functions	人际技能	interpersonal skill
护理管理	nursing management	概念技能	conceptual skill
技术技能	technical skill	管理要素	elements of management
角色	role	管理	management
全方位管理 模式	comprehensive management model	领导者	leader

管理学作为一门系统地研究人类管理活动的普遍规律、基本原理和一般方法的科学,已得到人们的普遍重视。护理管理学是管理学的一个分支,属于管理学的学科范畴,是将管理学的基本理论、技术、方法应用于护理实践,结合护理管理的特点加以研究和探索,使护理管理更趋专业化、科学化和效益化的一门科学。

第一节 管理概述

管理是一切有组织的活动中必不可少的组成部分,管理活动广泛存在于现实生活中。任何组

织的管理者在进行管理活动之前,必须了解何为管理,管理具有哪些基本性质、原则、原理和管理职能,为什么要进行管理活动,如何才能有效地进行管理。

一、管理与管理学的概念

(一) 管理的概念

管理,古今中外,无处不在。自从有了人类社会和社会组织以来,就存在管理问题。管理的范围与人类活动的范围同样宽广。关于管理的概念,各管理理论学派均有不同的解释。如管理决策学派西蒙认为,“管理就是决策”,“管理就是领导”;管理职能学派法国管理学家法约尔认为,“管理就是计划、组织、指挥、协调和控制”;现代管理学派认为,“管理是指同别人一起,或通过别人使活动完成得更有效的过程”;美国管理学家彼得·德鲁克认为,“管理不只是一门学问,还应是一种‘文化’,它有自己的价值观、信仰和语言”。此外,还有多种定义,不胜枚举。

本书把管理(management)定义为:管理者为实现组织目标,通过计划、组织、人事、领导、控制等各项职能工作,合理、有效地利用和协调各种资源(如人、财、物、时间、信息等)取得最佳效益的过程。理解管理的概念要把握以下几层含义:① 管理的目的是实现组织目标;② 管理的基础是对人、财、物、信息和时间的合理使用和分配;③ 管理的核心是计划、组织、人力资源管理、领导和控制五大职能的实现;④ 管理的作用是用同样的投入获得最大的经济效益和社会效益;⑤ 管理的重点是明确目标和正确决策。

(二) 管理学的概念

管理学(science of management)是一门系统地研究管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法的科学。它是自然科学和社会科学相互交叉而产生的一门综合性的应用学科。管理活动的基本规律,包括一般原理、理论、方法和技术。管理学研究的主要目的是在一定条件下,通过合理地组织和配置人、财、物等多种资源,提高组织运行效率与效果。尽管管理与管理学联系十分密切,但却是两个不同的概念。管理是一种时间活动或过程,是管理学研究的一个基本范畴。而管理学则是研究管理活动共性问题的一门独立学科,其主要使命是建立一个完整的基础性管理知识体系。它包含了经济学、数学、心理学、工程技术学、行为科学等学科的成果,以及运用运筹学、系统过程、信息论、控制论、电子计算机等最新成就。管理作为客观存在的社会实践活动,是管理学研究的对象,也是管理学这门学科知识的具体运用。离开了管理活动,管理学的理论体系则不能成立,也就没有管理学可言。

二、管理的基本特征

(一) 管理的二重性

由于生产过程既包括物质资料的生产也包括生产关系的再生产,具有双重性。因此,对生产过程的管理活动也就存在着二重性,一是自然属性,二是社会属性。

1. 自然属性 是指通过计划、组织、领导和控制等管理职能,对人、财、物、时间、信息等资源进行组合、协调和利用以取得最佳效益的管理过程。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,具有普遍性和共性。管理的这种只与生产力发展水平相关的属性,就是其自然属性。

2. 社会属性 是指人们在一定生产关系条件下和一定社会文化、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,具有特殊性和个性。不同的生产关系、社会文化和经济制度会使管理思想、管理目的以及管理方式呈现出一定的差别,这就是管理的社会

属性。

正确认识管理的二重性,有利于指导具体的管理实践。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,可以大胆借鉴外国成熟的管理经验,科学地分析、鉴别、选择出适合我国国情的管理思想、理论和方法,提高我国的管理水平。管理的社会属性则启示我们不能全盘照搬国外的做法,必须结合我国实际,学习与创新相结合,因地制宜,坚持“以我为主,博采众长,融合提炼,自成一家”的原则,逐步发展和完善中国特色的管理模式。

(二) 管理的科学性和艺术性

1. 管理的科学性 科学是反映自然社会和思维等客观规律的知识体系,管理的理论是由一系列概念、原理、方法和原则构成的知识体系,体现了管理活动的科学性。管理活动具有其内在的、共同的规律性,具有普遍适用的一般性原则;管理活动是一项专门的业务活动,必须建立在科学基础之上才能有效进行。管理活动的科学性是指管理者在管理活动中遵循管理的原理及原则,按照管理的客观规律解决管理中的实际问题的行为活动过程。

2. 管理的艺术性 是管理者熟练地运用管理知识,针对不同的管理情景灵活的采用不同的管理方法和技能达到预期管理效果的管理行为。管理活动的动态发展变化决定了管理的随机性和灵活性,具体问题具体分析。管理的艺术性还体现在管理活动中管理者个人在解决管理问题时采用方法的创新性和多样性以及个人魅力的充分发挥。

管理的科学性和艺术性是辩证统一的,科学性是艺术性的基础,艺术性是科学性的发挥,管理既是科学,又是艺术。

(三) 现代管理学的学科性质

管理学是一门独立的科学,发展到今天,已形成了比较完整的现代管理学学科体系,分析其特性主要有以下几个方面:

1. 现代管理学是一门应用性科学 管理学的应用性是非常明显的,它不像神学那样完全脱离实践而依靠冥想,也不像哲学那样有大量的抽象的理论思维。它必须时刻和实践紧紧结合起来。首先,它的知识来源于人们的管理实践,是人们管理经验的概括和总结,没有管理实践,它就成了无源之水、无本之木。其次,管理学的知识,必须运用到实践中去才有价值,否则,它就失去了存在的意义。因此,现代管理学是一门实用性很强的应用科学。

2. 现代管理学是一门边缘性、交叉性学科 管理学在其发展过程中,必然要吸收各方面的专家参加,从而带来了各个领域、各个学科的知识。研究对象的复杂性、研究范围的广泛性,也决定了这门学科的交叉性。它吸收多个学科的优秀成果,是历史发展的必然。

3. 现代管理学是一门软科学 广泛运用数学知识,凭借多种数学运算,提高研究的科学化和精确化,是现代管理学的一大特点。由于管理涉及的因素很多,管理者不可能将它们的关系全部量化,还有许多问题只能进行定性分析和研究。“软科学”就是相对于这点而言的,它除了具有前面所说的不能完全精确化、量化的含义外,更主要的是具有类似电子计算机软件的含义。

三、管理对象

管理对象又称为管理要素(elements of management),是指管理过程中管理者实施管理活动的对象,是管理的客体。随着人们对管理认识的变化,对管理要素的认识也不断拓宽。最初的科学管理阶段,美国著名的管理学家弗雷德里克·温斯洛·泰勒(Frederick Winslow Taylor)提出了管理对象“三要素”观点,包括人、财、物三个基本要素。后来,随着管理实践和理论的发展,管理学家提出了管理对象包括人、财、物、时间、信息的“五要素”观点。目前,管理者也把技术和公共关系视为