

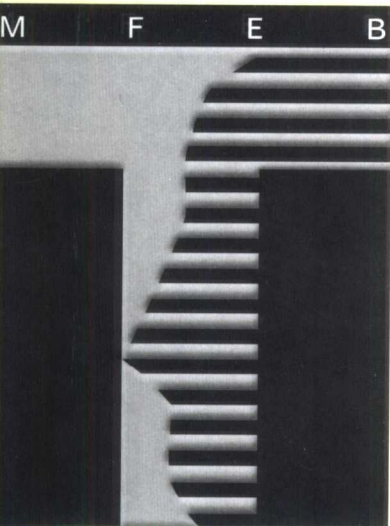
护理管理学

高等教育自学考试同步辅导 / 同步训练

全国高等教育自学考试指定教材辅导用书

曹枫林 / 主编

护理学专业（独立本科段）



新世界出版社

全国高等教育自学考试指定教材辅导用书

高等教育自学考试同步辅导/同步训练

护理管理学

主 编 曹枫林



新世界出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学/曹枫林主编. —北京:新世界出版社, 2003. 1

(全国高等教育自学考试同步辅导·同步训练)

ISBN 7-80005-968-5

I. 护… II. 曹… III. 护理学:管理学—高等教育—自学考试—自学参考资料 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 003615 号

护理管理学

作 者:曹枫林/主编

策 划:北京梯河教育研究院

责任编辑:董晶晶

封面设计:田 健

责任印制:黄厚清

出版发行:新世界出版社

社 址:北京市西城区百万庄路 24 号(100037)

电 话:(010)68994118 68995968

传 真:(010)68995974

网 址:www.newworld-press.com

www.nwp.com.cn

电子邮件:nwpcn@public.bta.net.cn

印 刷:河北省保定市第二印刷厂

经 销:新华书店

开 本:787×1092 1/16

字 数:191 千字

印 张:8.75

印 数:1—10000 册

版 次:2003 年 1 月第 1 版 2003 年 2 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-80005-968-5/G·454

定 价:14.00 元

新世界版图书, 版权所有, 侵权必究。

新世界版图书, 印装错误可随时退换。

说 明

本书是全国高等教育自学考试指定教材《护理管理学》（护理学专业——独立本科段）的配套辅导用书。

本书的编写依据：

1. 全国高等教育自学考试指导委员会颁布的《护理管理学自学考试大纲》；
2. 全国高等教育自学考试指导委员会组编的指定教材《护理管理学》（姜小鹰主编，上海科学技术出版社出版）。

本书特点：

1. 本书在编写过程中，严格以考试大纲为依据，以指定教材为基础。充分体现“在考查课程主体知识的同时，注重考查能力尤其是应用能力”的新的命题指导思想。
2. 全书完全依照指定教材的结构，以章为单位。每章设“内容提示”、“同步练习”、“参考答案”三部分。“内容提示”主要是对该章内容的总结归纳。“同步练习”则根据考试大纲对各知识点不同能力层次的要求，将知识点及知识点下的细目以各种主要考试题型的形式编写，覆盖全部考核内容，适当突出重点章节，并且加大重点内容的覆盖密度。“参考答案”是对“同步练习”中所有试题的解答。
3. 三套综合测试题综合了考试大纲和教材对应试者的要求，可用于检验应试者的学习效果。

本书可供参加高等教育自学考试的集体组织学习或个人自学使用，也可供相关专业人士参加其他考试使用。

编写高质量的全国高等教育自学考试辅导用书，是社会助学的一个重要环节。毫无疑问，这是一项艰难而有意义的工作，需要社会各方面的关怀和支持，使它在使用中不断提高和日臻完善。

敬请读者批评指正。

编 者

2003 年 1 月

目 录

第一章 管理概述	(1)
内容提示	(1)
同步练习	(2)
参考答案	(4)
第二章 管理思想的形成与发展	(7)
内容提示	(7)
同步练习	(8)
参考答案	(10)
第三章 现代管理的基本原理、原则与职能	(14)
内容提示	(14)
同步练习	(15)
参考答案	(17)
第四章 护理管理学概述	(21)
内容提示	(21)
同步练习	(22)
参考答案	(24)
第五章 我国医疗卫生组织管理系统	(28)
内容提示	(28)
同步练习	(28)
参考答案	(31)
第六章 计划工作	(34)
内容提示	(34)
同步练习	(35)
参考答案	(37)
第七章 决策	(41)
内容提示	(41)
同步练习	(42)
参考答案	(44)
第八章 时间管理	(49)
内容提示	(49)

同步练习	(50)
参考答案	(52)
第九章 目标管理	(55)
内容提示	(55)
同步练习	(56)
参考答案	(58)
第十章 组织工作	(62)
内容提示	(62)
同步练习	(64)
参考答案	(67)
第十一章 人力资源管理	(73)
内容提示	(73)
同步练习	(74)
参考答案	(77)
第十二章 领导工作	(81)
内容提示	(81)
同步练习	(81)
参考答案	(85)
第十三章 激励理论及其应用	(90)
内容提示	(90)
同步练习	(90)
参考答案	(93)
第十四章 控制工作	(96)
内容提示	(96)
同步练习	(96)
参考答案	(98)
第十五章 护理业务技术管理	(101)
内容提示	(101)
同步练习	(102)
参考答案	(103)
第十六章 护理质量标准管理	(106)
内容提示	(106)
同步练习	(107)
参考答案	(109)
第十七章 护士长角色与管理	(113)
内容提示	(113)
同步练习	(113)
参考答案	(115)

综合测试题（一）	（118）
参考答案	（121）
综合测试题（二）	（123）
参考答案	（125）
综合测试题（三）	（128）
参考答案	（130）

第一章 管理概述

内容提示

一、管理及管理学的概念

1. 管理的概念 管理是在一定环境中,由组织中的管理者运用计划、决策、组织、领导和控制等职能,采取一定的管理方法与管理手段,调动组织内的各种资源来有效地达成组织目标的实践活动。

2. 管理学的概念 管理学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边缘学科。

3. 管理学的特点

(1) 实践性。(2) 综合性。(3) 社会性。

二、管理概念中涉及的基本观点

1. 管理是协作劳动的产物

2. 管理要通过各种职能体现

3. 管理的对象是组织中所有的资源

4. 管理的目的是实现组织的目标

5. 管理着眼于整体效率

三、管理的要素

1. 管理者 包括管理者的定义、管理角色、管理者分类、管理者技能结构、管理者时间在各种职能上的分布及意义。

2. 管理对象 包括人力资源、财力资源、物力资源、时间资源、信息资源。

3. 管理手段与方法

(1) 管理手段:管理体制和机构、管理法规。(2) 管理方法:行政方法、经济方法、教育方法、数量分析方法。

四、管理的性质和特征

1. 管理的性质

(1) 管理的二重性。(2) 管理的科学性和艺术性。(3) 管理的服务性。

2. 管理的基本特征

(1) 管理的普遍性。(2) 管理的目的性。(3) 管理的层次性。(4) 管理的共同性。

五、管理的意义

1. 管理的必要性和重要性

2. 管理的作用
3. 科学管理在护理中的意义

同步练习

一、单项选择题（在每小题的四个备选答案中选出一个正确的答案，并将其标号填在题干后的括号内）

1. 在组织的所有资源中，最经济、最具有主观能动性的资源是(A)
~~A.~~ 人 B. 财 C. 物 D. 时间
2. 管理活动的主体是(A)
~~A.~~ 管理者 B. 管理对象
 C. 管理手段 D. 管理方法
3. 当管理者迎接来访者、参加必要的应酬时，他扮演的角色为(B)
~~A.~~ 领导者 B. 头面人物
 C. 联络者 D. 代言人
4. 医院的护士长属于()
 A. 高层管理者 B. 中层管理者
~~C.~~ 基层管理者 D. 作业人员
5. 对于一线监管人员，至关重要的技能是(A)
~~A.~~ 技术技能 B. 概念技能
~~C.~~ 人际技能 D. 以上都不对
6. 弗雷德·卢森斯的研究表明，对管理者的成功关系最大的管理活动是(D)
 A. 传统管理 B. 沟通
 C. 人力资源管理 D. 网络联系
7. 下列不是行政方法特点的是(D)
 A. 具有一定强制性 B. 具有明确的范围
 C. 无偿性 D. 交换性
8. 管理的二重性是指()
~~A.~~ 自然属性和社会属性 B. 科学性和艺术性
~~C.~~ 普遍性和目的性 D. 层次性和共同性
9. 随着管理职位的提升，技术技能的需要(A)
~~A.~~ 逐渐下降 B. 逐渐增加
 C. 没变化 D. 以上都不对
10. 在常用的管理方法中，基本的管理方法是(A)
~~A.~~ 行政方法 B. 经济方法
 C. 教育方法 D. 数量分析方法

二、多项选择题（在每小题的五个备选答案中选出二至五个正确答案，并将其标号分别填在题干后的括号内。多选、少选、错选均无分）

1. 管理概念中涉及的基本观点有()

- ☒ A. 管理是协作劳动的产物 ✓
☒ B. 管理要通过各种职能体现 ✓
☒ C. 管理对象是组织中所有的资源 ✓
☒ D. 管理的目的是要实现组织的目标 ✓
☒ E. 管理着眼于整体效率 ✓
2. 管理的对象包括(ABCDE)
- A. 人力资源
 B. 财力资源
 C. 物力资源
 D. 时间资源
 E. 信息资源
3. 经济方法的特点有(ABC)
- A. 利益性
 B. 交换性
 C. 关联性
 D. 强制性
 E. 无偿性
4. 管理的性质有(ABC)
- ☒ A. 管理的二重性
☒ B. 管理的科学性和艺术性
☒ C. 管理的服务性
☒ D. 管理的普遍性
☒ E. 管理的目的性
5. 教育方法的特点有(ABCD)
- A. 以提高人的素质为目的
 B. 是一个互动过程
 C. 教育的形式具有多样性
 D. 产生作用后, 所维持的时间较其他方法持久
 E. 是一个快速过程

三、名词解释

1. 管理
2. 管理学
3. 管理者
4. 技术技能
5. 人际技能
6. 概念技能
7. 行政方法
8. 经济方法
9. 管理的自然属性
10. 管理的社会属性

四、填空题

1. 在社会经济和科学技术发展的现代, 人们把 管理、科学、技术 誉为现代文明的三鼎足。
2. 管理学与专门管理学之间的关系是 一般与特殊、普遍与专门 的关系。
3. 管理学的综合性是由管理实践活动的 复杂性 决定的。
4. 现代管理的基本要素包括管理者、管理对象、管理方法。
5. 管理者的人格在一般情况下具有 管理丰饶和力法。
6. 管理手段包括管理体制、机构和 管理法规。
7. 一个组织的活动在最高的层次上可划分为两大类, 一类为 管理活动 另一类为作业活动, 即生产经营活动。
8. 管理的实质是起 放大和增效 的作用。
9. 管理是 效益和增殖 的产物。
10. 管理过程中效率涉及手段, 而效果涉及 目的。

11. 20世纪60年代末期,亨利·明茨伯格通过自己的实证研究,提出了著名的管理角色理论。

12. 按照管理者在组织中所处的层次,可将管理者分为高层管理者、中层、基层。

13. 财力资源包括经济和财务。

14. 物力资源指组织的有形资产和无形资产。

15. 管理的共同性主要体现在管理目标和管理任务的共同性。

16. 管理学的特点包括实践性、综合性、社会性。

17. 众多的管理技能可分为三种基本类型,分别是技术技能、人际技能和概念技能。

18. 常用的管理方法有行政方法、教育方法、经济方法和数量分析方法。

19. 管理的二重性是指管理的自然属性、社会属性。

20. 传统的护理管理主要是经验管理。

五、简答题(用简明文字回答下列问题,不要求展开分析)

1. 管理学的特点有哪些?
2. 管理概念中涉及的基本观点有哪些?
3. 亨利·明茨伯格认为管理者在组织中扮演哪些角色?
4. 管理的对象包括哪些? 人、财、物、时间、信息
5. 常用的管理方法有哪些?
6. 教育方法的特点有哪些?
7. 管理的基本特征有哪些?

六、论述题

试述科学管理在护理中的意义。

参 考 答 案

一、单项选择题

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

二、多项选择题

- | | | | | |
|----------|----------|--------|--------|---------|
| 1. ABCDE | 2. ABCDE | 3. ABC | 4. ABC | 5. ABCD |
|----------|----------|--------|--------|---------|

三、名词解释

1. 管理:是在一定环境中,由组织中的管理者运用计划、决策、组织、领导和控制等职能,采取一定的管理方法与管理手段,调动组织内的各种资源来有效地达成组织目标的实践活动。

2. 管理学: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边缘学科。

3. 管理者:是管理活动的主体,在管理活动中起主导作用,管理者是拥有组织的制度

权力，并以这些权力为基础指挥他人活动的人。

4. 技术技能：指的是管理者使用某一种与专业领域有关的工作程序、技术、知识和完成组织任务的能力。是管理者应当具备的基本技能。

5. 人际技能：指的是管理者处理人与人之间的关系，并能够以群体成员的身份有效地工作的行政能力。简言之，就是管理者理解和激励他人、与他人沟通、融洽相处的能力。

6. 概念技能：也称为思维技能。指的是管理者纵观全局，对影响组织生存与发展的重大问题作出正确的判断、决策、引导组织发展方向的能力。

7. 行政方法：指在一定组织内部，以组织的行政权力为依据，运用行政手段，如命令、指示、规定等，按照行政隶属关系来执行管理职能而实施管理的一种方法。

8. 经济方法：指以人们的物质利益的需要为基础，依据客观经济规律的要求，运用各种物质利益手段来执行管理职能，实现管理目标的方法。

9. 管理的自然属性：就是管理与生产力及社会化大生产相联系的属性，它反映了管理所具有的指挥劳动的一般职能和社会化大生产过程中协作劳动本身的要求。

10. 管理的社会属性：指管理所具有的监督劳动、维护生产关系的特征，它反映了一定社会形态中生产资料占有者的意志。

四、填空题

1. 管理、科学、技术
2. 一般与特殊、普遍与专门
3. 复杂性
4. 管理手段和方法
5. 双重性
6. 管理法规
7. 管理活动
8. 放大和增效
9. 协作劳动
10. 目的
11. 管理者角色
12. 高层管理者、中层管理者、基层管理者
13. 财务
14. 有形资产和无形资产
15. 管理目标、管理任务
16. 实践性、综合性、社会性
17. 技术技能、人际技能
18. 行政方法、经济方法、教育方法
19. 自然属性、社会属性
20. 经验

五、简答题

1. 答：管理学的特点有：（1）实践性：管理学的实践性是由管理学的本质决定的。（2）

综合性：管理学的综合性是由管理实践活动的复杂性决定的。(3) 社会性：管理学研究的是管理活动中的各种关系及其一般规律，其中主要是对人的管理的研究。因此管理学带有很强的社会性特征。

2. 答：管理概念中涉及的基本观点有：(1) 管理是协作劳动的产物。(2) 管理要通过各种职能体现。(3) 管理对象是组织中所有的资源。(4) 管理的目的是要实现组织的目标。(5) 管理着眼于整体效率。

3. 答：管理者扮演的 10 种角色包括：(1) 人际关系方面的角色：包括头面人物、领导者、联络者。(2) 信息传递方面的角色：包括监听者、传播者、代言人。(3) 决策制定方面的角色：包括企业家、协调者、资源分配者、谈判者。

4. 答：管理对象包括：(1) 人力资源：包括被管理的生产人员、技术人员、下属管理人员以及他们的体力、智力和道德修养等内容。(2) 财力资源：包括经济和财务，是一个组织在一定时期内所掌握和支配的物质资料的价值表现。(3) 物力资源：指组织的有形资产和无形资产，包括对设备、材料、能源、技术等物质的管理。(4) 时间资源：时间是一种特殊的资源要素，是物质存在的一种客观形式，表现为速度和效率，由过去、现在、将来构成连绵不断的系统。(5) 信息资源：包括管理活动中的各种报表、数据、资料、图纸、指令、情报等。

5. 答：常用的管理方法有：(1) 行政方法：指在一定组织内部，以组织的行政权力为依据，运用行政手段，如命令、指示、规定等，按照行政隶属关系来执行管理职能而实施管理的一种方法。(2) 经济方法：指以人们的物质利益的需要为基础，依据客观经济规律的要求，运用各种物质利益手段来执行管理职能，实现管理目标的方法。(3) 教育方法：按照一定目的、要求对受教育者从德、智、体诸方面施加影响，从而使受教育者改变行为成为一种有计划的活动。(4) 数量分析方法：指建立在现代的系统论、信息论、控制论等科学基础上的一系列数量分析、决策方法。

6. 答：教育方法的特点有：(1) 以转变人的思想、价值观为特征。以提高人的素质为目的，是一个缓慢的过程。但产生作用后，所维持的时间较其他方法持久。(2) 是一个互动过程。(3) 教育的形式具有多样性。

7. 答：管理的基本特征有：(1) 管理的普遍性。(2) 管理的目的性。(3) 管理的层次性。(4) 管理的共同性。

六、论述题

答：随着现代医学的发展，护理专业已成为一门独立的学科。在医疗卫生工作中，护理工作其中重要的组成部分，护理工作的质量直接影响着医院的整体医疗质量和工作成效，而护理质量的高低取决于护理管理的水平、护理人员的专业素质和业务技术能力等诸多因素，其中护理管理是关键。传统的护理管理主要是经验管理，管理者往往因缺乏科学管理理论的指导，缺少创新能力和科学的管理手段，容易忽视主要管理职责，陷入繁杂的日常琐碎工作中去，管理的效率十分低下。现代护理管理适应了护理工作越来越高的科学技术要求，管理过程中运用了管理学的科学原理、原则和方法。管理者掌握了科学管理理论，在实践的基础上，能够合理地分配和运用各种资源、开拓创新、科学决策，在不同层次的管理岗位上达到最佳效能。因此，护理管理的科学化不仅有利于提高护理专业的权威性，有利于学科自身的发展，而且有利于促进医院建设和推动医学科学的发展。

第二章 管理思想的形成与发展

内容提示

一、我国管理思想的形成与发展

1. 古代管理思想 系统管理思想、“重人”的管理思想、“人和”的管理思想、顺“道”的管理思想、“求实”的管理思想、“对策”的管理思想、“法制”的管理思想、“身正”的管理思想、“节俭”的管理思想。

2. 近代管理思想 主要内容：重视生产经营管理、制定和实施严格的规章制度、改善服务质量、重视人的因素。

3. 现代管理思想 学习前苏联的管理模式阶段、探索中国管理模式阶段、探索和形成中国特色管理阶段。

二、外国管理思想的形成与发展

1. 早期管理阶段 早期管理思想的特点：自发性、零散性、依附性。

2. 科学管理阶段

(1) 古典管理理论：泰罗的科学管理理论、法约尔的一般行政管理理论、韦伯的行政组织理论。

(2) 古典管理理论的评价。

3. 行为科学管理阶段

(1) 行为科学理论：人际关系学说、人类需要层次理论、X-Y理论、双因素理论、成熟度理论、团体动力学理论等。

(2) 对行为科学管理理论的评价。

4. 现代管理阶段

(1) 现代管理理论：系统管理学派、决策理论学派、经验管理学派、权变管理学派等。

(2) 现代管理理论发展的启示。

三、现代管理发展的趋势

1. 管理思想现代化的基本要求

(1) 管理思想民主化。(2) 管理工作的高效化。(3) 管理方法科学化。(4) 管理手段现代化。(5) 管理人员专业化。

2. 现代管理发展趋势的特点

(1) 管理的全球化。(2) 知识成为主导资源。(3) 建立学习型组织。(4) 构建授权型、扁平化和弹性组织。(5) 自主管理。(6) 以速度求效益。(7) 跨文化管理。(8) 创新。

同步练习

一、单项选择题（在每小题的四个备选答案中选出一个正确的答案，并将其标号填在题干的括号内）

1. 科学管理之父是指（ A ）
☒ A. 泰罗 B. 法约尔 C. 韦伯 D. 亚当·斯密
2. 法约尔认为，在企业的六类基本活动中，处于核心地位的活动为（ A ）
☒ A. 管理活动 B. 技术活动 C. 商业活动 D. 安全活动
3. 韦伯被称为（ BAC ）
☒ A. 科学管理之父 B. 管理过程之父
☒ C. 组织理论之父 D. 以上都不对
4. 梅奥的人际关系学说理论是在下列哪项实验的基础上建立起来的？（ C ）
☒ A. 搬运生铁块实验 B. 铁锹实验
☒ C. 霍桑实验 D. 以上都不对
5. 马斯洛的人类需要层次理论认为，第四层次的需要为（ B ）
☒ A. 自我实现需要 B. 尊重需要
C. 归属需要 D. 安全需要
6. 权变管理学派的代表人物是（ A ）
☒ A. 卢桑斯 B. 西蒙 C. 卡斯特 D. 德鲁克
7. 现代管理理论把人看成（ Bc ）
A. 经济人 B. 社会人 ☒ C. 复杂人 D. 以上都不对
8. 管理发展成一门科学是在（ ）
☒ A. 19 世纪末 B. 18 世纪末 C. 18 世纪初 ☒ D. 19 世纪初
9. 迄今为止获得诺贝尔经济学奖的惟一一位管理学家是（ ）
☒ A. 西蒙 B. 德鲁克 C. 泰罗 ☒ D. 梅奥
10. 关于决策理论学派的观点，下列说法错误的是（ ）
A. 管理就是决策
☒ B. 科学的决策应是获得最优决策
☒ C. 高层管理者应将主要精力用于非程序的决策
D. 决策在管理中居于最重要的地位

二、多项选择题（在每小题的五个备选答案中选出二至五个正确答案，并将其标号分别填在题干的括号内。多选、少选、错选均无分）

1. 古典管理理论包括（ ）
A. 泰罗的科学管理理论 B. 法约尔的一般行政管理理论
C. 韦伯的行政组织理论 ☒ D. 卢因的团体动力学理论
☒ E. 阿里基斯的成熟度理论
2. 关于古典管理理论，下列说法正确的是（ ABDE ）
A. 管理方法上倾向于独裁式管理 B. 把人看作经济人

- C. 把组织看成一个开放系统 D. 明确了管理的各项职能
E. 揭示了实现管理职能所必须遵循的原则和原理
3. 下列观点属于 Y 理论 的是 (ABCE)
- A. 一般人都喜欢工作 ✓
B. 人们愿意负责任 ✓
C. 人们在执行任务中能够自我指导和自我控制 ✓
~~D. 人们工作的原因是为了解决基本的生理和安全需要~~ ✓
E. 现代社会中, 人们潜在的能力没得到充分的发挥和利用
4. 下列属于 保健因素 的有 ABC (工作环境, 薪金, 外部因素)
- ✓ A. 工作条件 ✓ B. 同事关系
✓ C. 工作安全保障 D. 提升和发展
~~E. 责任感~~
5. 泰罗科学管理理论的主要观点有 (ABD)
- A. 提高工作效果 B. 选择和培训工人
C. 建立职能工长制 D. 在组织机构和管理上实行例外原则
E. 管理部门与工人之间密切配合

三、名词解释

- 霍桑实验
- 激励因素
- 保健因素

四、填空题

- 泰罗被称为 科学管理之父
- 泰罗的科学管理理论认为, 管理的中心问题是 提高劳动效率
- 法约尔被称为 管理过程之父
- 韦伯被称为 组织理论之父
- 梅奥在霍桑实验的基础上, 创建了 人际关系 理论。
- 麦格雷戈把传统管理对人性的认识称为 X 理论。
- 团体动力学理论重点研究组织中的 群体行为。
- 亚当·斯密在《国富论》一书中, 提出了 劳动分工 将使组织和社会受益的观点。
- 韦伯的组织理论强调 规则 而不是个人, 强调能力而不是 偏爱或权威 能使组织合理化。
- 双因素理论是在进行 工作态度 方面的调查基础上提出的。
- 经验管理学派最突出的特点是强调管理的 艺术性。

五、简答题 (用简明文字回答下列问题, 不要求展开分析)

- 早期管理阶段有哪些特点?
- 泰罗科学管理理论的主要观点有哪些?
- 韦伯的行政组织理论的主要内容包括哪些?
- 梅奥在霍桑实验的基础上, 提出了哪些新观点?

5. 经验管理学派的主要观点有哪些?
6. 权变管理学派的主要观点有哪些?
7. 现代管理理论在护理管理中的应用主要表现在哪些方面?
8. 管理思想现代化的基本要求有哪些?
9. 现代管理发展趋势的特点有哪些?
10. 学习型组织主要包括哪些内容?
11. 行为科学管理理论在护理管理中的应用体现在哪些方面?

六、论述题

1. 试述古典管理理论的贡献和历史局限性。
2. 试述 X-Y 理论的主要内容。
3. 如何评价行为科学管理理论?
4. 决策理论学派的主要观点有哪些?

参 考 答 案

一、单项选择题

- | | | | | | |
|------|------|------|-------|------|------|
| 1. A | 2. A | 3. C | 4. C | 5. B | 6. A |
| 7. C | 8. A | 9. A | 10. B | | |

二、多项选择题

- | | | | | |
|--------|---------|---------|--------|---------|
| 1. ABC | 2. ABDE | 3. ABCE | 4. ABC | 5. BCDE |
|--------|---------|---------|--------|---------|

三、名词解释

1. 霍桑实验: 20 世纪初, 美国西方电气公司的霍桑工厂虽然具备较完善的设施和福利制度, 但生产效率仍然低下。1924~1932 年, 由梅奥率领实验小组到该工厂进行了一系列研究, 目的是考察工作条件与生产效率之间的关系, 寻求提高劳动生产率的途径。

2. 激励因素: 对工作满意和没有满意的这个连续体之间的因素称为激励因素, 它们是与工作本身相关联的内部因素, 如成就、赏识、提升和发展、责任感等。

3. 保健因素: 对工作不满意到没有不满意连续体之间的因素, 为保健因素, 它们是与工作环境相关联的外部因素, 如医院政策与行政管理、工作条件、同事关系、工作安全保障等。

四、填空题

1. 科学管理之父
2. 效率问题
3. 管理过程之父
4. 组织理论之父
5. 人际关系学说
6. X