

医 学 高 等 院 校 护 理 学 专 科 大 专 生 学 习 指 导 从 书
中 央 广 播 电 视 大 学 医 学 专 科 大 专 推 荐 辅 导 教 材

现代护理管理学学习指导



现代护理管理学

学习指导



主编

张培珺

北京医科大学出版社

RA77/P1

学出版社

医学高等院校护理学专科生学习指导丛书
中央广播电视大学医科大专推荐辅导教材

现代护理管理学学习指导

主编 张培琚

主审 赵炳华

北京医科大学出版社

XIANDAI HULI GUANLIXUE XUEXI ZHIDAO

图书在版编目 (CIP) 数据

现代护理管理学学习指导/张培琚主编. —北京: 北京医科大学出版社, 2000. 7
(医学高等院校护理学专科生学习指导丛书)
中央广播电视大学医科大专推荐辅导教材
ISBN 7-81071-022-2

I. 现… II. 张… III. 护理学: 管理学-医学院校-教学参考资料 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 38455 号

本书从 2000 年 6 月起封面贴防伪标记, 无防伪标记不得销售

2198/23

北京医科大学出版社出版发行

(100083 北京学院路 38 号 北京大学医学部院内)

责任编辑: 暴海燕

责任校对: 何 力

责任印制: 张京生

北京怀柔渤海印刷厂印刷 新华书店经销

开本: 787mm×1092mm 印张: 12 字数: 302 千字

2000 年 9 月第 1 版 2000 年 9 月第 1 次印刷 印数: 1-15000 册

定价: 16.50 元

(凡购买我社的图书, 如有缺损、倒页、脱页等质量问题者, 请与当地供应部门联系调换)

版权所有 不得翻印

前 言

本书是与医学高等院校教材《现代护理管理学》（张培珺编著，北京医科大学出版社，1999.10 出版）配套使用的学习指导。为便于学生学习与教师教学中掌握主要内容及重点，根据各章学习目标，按节列出内容提要，按章附有各类测试题及参考答案，便于明确具体考核要求，并可随时评价学习效果。

由于主教材的初衷是为护理专业的本、专科学生学习、教师进行教学编写一本共用教材，并为护理管理人员和广大护士培训参考使用，而各章之首的学习目标是以本科生教学水平为基础而提出的，因此，使用本书时，应根据需要和学员特点，调整授课计划，选择相关内容。

全书内容简明扼要，实用性强，且对主教材覆盖面大，对学员和教育工作者是一本使用方便的辅导材料。

由于我们的知识和水平有限，书中的缺点和错误在所难免，敬请各位同道和读者批评指正。

编者

1999.10.

使 用 说 明

一、内容提要

按主教材学习目标要求，扼要列出各章节的主要内容，帮助理解各章节的要点、重点及考核点。若了解和掌握详细阐述及其他内容，仍需学习主教材。

二、测试题

1. 名词解释 要求按规范，简单、明确地回答出所给术语名词的基本概念。英文名词适宜本科生使用。

2. 填空题 在理解上、下文含义的基础上，在试题的空缺处，填入正确答案。正确答案字数的多少不受空缺处划线长短的限制。

3. 多项选择题 要求学生从列出的五个选择项中选出一个以上正确答案，或将不正确的答案列出。

4. 计算题 要求学生在正确理解基本原理的基础上，按试题要求，运用所学方法进行运算，要求写清基本公式、计算步骤及答案。

5. 简答题 要求学生按试题要求以条目方式扼要、重点回答。条目内容必须具有独立性和完整性，避免将同样含义的内容分为几条答题。

6. 论述题 要求用文字叙述方式对问题进行解答。此题型在一定程度上可反映学生对知识掌握的深度和广度，测试学生基本理论及其具体应用和解决实际问题的能力，以及分析表达能力。在回答问题时要注意：①针对性：仔细审题，切忌答非所问；②全面性：全面回答相关的要点，不遗漏；③条理性：要求重点突出、条理清晰、分析有据、文字通顺；④理论联系实际部分要用自己的语言表达出自己的想法，举例恰当。

三、参考答案

关于名词解释、填空题、多选题、计算题，书中均给出参考答案。简答题，书中列出要求回答的重点内容，应根据要点简要解释。论述题的答案有的只列要点，可据此论述，表达自己的想法，论述发挥，适当举例；有的为帮助学生理解，则较为详细。具体内容参见原教材。

在回答各类试题时，要求含义确切，不需要一字不漏地死记硬背。

目 录

第一篇 绪论	(1)	研究方法	(12)
第一章 管理与管理学	(1)	测试题	(12)
内容提要	(1)	一、名词解释	(12)
第一节 概念、研究对象与内容	(1)	二、填空题	(12)
第二节 管理的基本特征与基本职能	(2)	三、多项选择题	(12)
第三节 管理思想的形成与发展	(2)	四、简答题	(12)
测试题	(4)	五、论述题	(12)
一、名词解释	(4)	参考答案	(13)
二、填空题	(4)	第二篇 计划职能	(15)
三、多项选择题	(4)	第四章 计划职能基本理论	(15)
四、简答题	(5)	内容提要	(15)
五、论述题	(5)	第一节 概念、意义、计划的类型与原则	(15)
参考答案	(5)	第二节 计划职能的一般步骤	(16)
第二章 现代管理的基本原理与原则	(8)	第三节 评估内外环境	(17)
内容提要	(8)	第四节 解决问题及其基本程序	(18)
第一节 现代管理的基本原理	(8)	第五节 决策	(19)
第二节 现代管理原理相应的原则	(8)	测试题	(20)
测试题	(9)	一、名词解释	(20)
一、名词解释	(9)	二、填空题	(20)
二、填空题	(9)	三、多项选择题	(20)
三、多项选择题	(9)	四、简答题	(21)
四、简答题	(9)	五、论述题	(21)
五、论述题	(9)	参考答案	(21)
参考答案	(9)	第五章 目标管理	(24)
第三章 护理管理学概述	(11)	内容提要	(24)
内容提要	(11)	第一节 目标管理的概念与特点	(24)
第一节 概念与任务	(11)	第二节 目标管理的基本过程	(24)
第二节 护理管理的特点	(11)	第三节 目标管理的必要性与局限性	(25)
第三节 护理管理的意义及		第四节 目标管理在护理管理	

中的应用	(25)
测试题	(25)
一、名词解释	(25)
二、填空题	(25)
三、多项选择题	(26)
四、简答题	(26)
五、论述题	(26)
参考答案	(26)
第六章 护理规章制度管理	(27)
内容提要	(27)
第一节 护理规章制度的重要性、特点及功能	(27)
第二节 常见护理规章制度的类别	(28)
第三节 制定护理规章制度的要求	(29)
第四节 护理规章制度贯彻实施的原则	(30)
测试题	(30)
一、名词解释	(30)
二、填空题	(30)
三、多项选择题	(30)
四、简答题	(30)
五、论述题	(30)
参考答案	(31)
第七章 时间管理	(32)
内容提要	(32)
第一节 概念	(32)
第二节 时间管理目的与基本步骤	(33)
第三节 管理者对时间管理应具备的基本条件	(33)
第四节 时间管理的策略	(34)
第五节 时间管理的方法	(34)
测试题	(34)
一、名词解释	(34)
二、填空题	(34)
三、多项选择题	(35)
四、简答题	(35)
五、论述题	(35)

参考答案	(35)
第三篇 组织职能	(37)
第八章 组织结构与组织设计	(37)
内容提要	(37)
第一节 组织与组织结构	(37)
第二节 组织设计	(38)
测试题	(39)
一、名词解释	(39)
二、填空题	(39)
三、多项选择题	(40)
四、简答题	(40)
五、论述题	(40)
参考答案	(40)
第九章 我国的卫生组织系统	(43)
内容提要	(43)
第一节 我国卫生工作的奋斗目标和指导思想	(43)
第二节 我国的卫生组织分类	(44)
第三节 中华护理学会和卫生部护理中心	(44)
第四节 医院组织	(45)
测试题	(46)
一、名词解释	(46)
二、填空题	(46)
三、多项选择题	(47)
四、简答题	(47)
五、论述题	(47)
参考答案	(47)
第十章 我国的护理组织系统	(50)
内容提要	(50)
第一节 各级卫生行政组织中的护理管理机构	(50)
第二节 医院内护理组织系统	(50)
第三节 医院护理单位的组成及管理要求	(53)
第四节 护士长角色模式及工作职责	(55)
测试题	(55)

一、名词解释	(55)	聘与甄选	(74)
二、填空题	(55)	第二节 护理人员的任职条件	
三、多项选择题	(56)	与晋升	(74)
四、简答题	(57)	第三节 护理人员分工方式	
五、论述题	(57)	与排班	(76)
参考答案	(57)	测试题	(77)
第十一章 护理人员管理概述	(60)	一、名词解释	(77)
内容提要	(60)	二、填空题	(77)
第一节 护理人员管理概念		三、多项选择题	(78)
及基本要求	(60)	四、简答题	(78)
第二节 护理人员素质要求		五、论述题	(78)
和不同角色职责	(61)	参考答案	(78)
第三节 现代护理工作范围的		第十四章 护理人员的教育、训练	
扩大和角色延伸	(62)	与绩效考核	(82)
测试题	(62)	内容提要	(82)
一、名词解释	(62)	第一节 护理人员的教育与训练	
二、填空题	(62)		(82)
三、多项选择题	(63)	第二节 护理人员绩效考核	
四、简答题	(63)		(84)
五、论述题	(63)	测试题	(86)
参考答案	(63)	一、名词解释	(86)
第十二章 护理人员的编设	(66)	二、填空题	(86)
内容提要	(66)	三、多项选择题	(86)
第一节 人员编设的意义和原则		四、简答题	(87)
.....	(66)	五、论述题	(87)
第二节 护理人员编配的计算		参考答案	(87)
方法	(67)	第四篇 领导职能	(90)
第三节 使用“病人分类系统”		第十五章 领导基本理论及其应用	
确定护理人员编配	(69)		(90)
测试题	(69)	内容提要	(90)
一、名词解释	(69)	第一节 领导与领导的影响力	
二、填空题	(69)		(90)
三、计算题	(70)	第二节 领导理论及应用	(91)
四、简答题	(70)	第三节 领导者的素质	(92)
五、论述题	(70)	第四节 领导者的才能	(93)
参考答案	(71)	第五节 授权	(93)
第十三章 护理人员的选聘、分工		测试题	(94)
与排班	(73)	一、名词解释	(94)
内容提要	(73)	二、填空题	(94)
第一节 护理人员的招聘、解		三、多项选择题	(94)

四、简答题	(95)	第三节 管理系统中的人际关系	(118)
五、论述题	(95)	第四节 建立和改善人际关系的途径	(119)
参考答案	(95)	测试题	(120)
第十六章 激励理论及其应用 ...	(99)	一、名词解释	(120)
内容提要	(99)	二、填空题	(120)
第一节 激励及其过程	(99)	三、多项选择题	(120)
第二节 激励理论简介	(99)	四、简答题	(120)
第三节 护理管理中激励理论的应用	(103)	五、论述题	(120)
测试题	(103)	参考答案	(121)
一、名词解释	(103)	第十九章 护理群体建设	(123)
二、填空题	(103)	内容提要	(123)
三、多项选择题	(104)	第一节 群体的概念与分类	(123)
四、简答题	(104)	第二节 群体的建立与发展	(123)
五、论述题	(104)	第三节 角色、内聚力和士气	(124)
参考答案	(105)	第四节 护理组织文化建设	(125)
第十七章 管理沟通	(107)	测试题	(127)
内容提要	(107)	一、名词解释	(127)
第一节 概念及功能	(107)	二、填空题	(128)
第二节 沟通的形式和常用方法	(108)	三、多项选择题	(128)
第三节 护理管理者有效沟通的原则	(108)	四、简答题	(128)
第四节 组织角色与沟通技巧	(109)	五、论述题	(128)
第五节 管理信息系统在护理中的应用	(111)	参考答案	(129)
测试题	(112)	第二十章 组织冲突的处理	(132)
一、名词解释	(112)	内容提要	(132)
二、填空题	(112)	第一节 组织冲突概述	(132)
三、多项选择题	(112)	第二节 冲突的过程	(132)
四、简答题	(113)	第三节 常见组织冲突的原因与处理方法	(133)
五、论述题	(113)	测试题	(134)
参考答案	(113)	一、名词解释	(134)
第十八章 人际关系	(116)	二、填空题	(134)
内容提要	(116)	三、多项选择题	(134)
第一节 人际关系的一般问题	(116)	四、简答题	(134)
第二节 影响人际关系的因素	(117)	五、论述题	(134)

参考答案	(135)
第二十一章 有计划的实行变革	(138)
内容提要	(138)
第一节 变革的概述	(138)
第二节 有计划变革的过程	(139)
第三节 护理管理中有计划变革的应用	(140)
第四节 变革中应遵循的基本原则	(140)
测试题	(140)
一、名词解释	(140)
二、填空题	(140)
三、多项选择题	(140)
四、简答题	(141)
五、论述题	(141)
参考答案	(141)
第五篇 控制职能	(144)
第二十二章 控制职能基础	(144)
内容提要	(144)
第一节 控制的概念、重要性及类型	(144)
第二节 控制工作的基本过程	(145)
第三节 控制工作的基本原则	(145)
第四节 全面质量管理	(145)
测试题	(146)
一、名词解释	(146)
二、填空题	(146)
三、多项选择题	(146)
四、简答题	(147)
五、论述题	(147)

参考答案	(147)
第二十三章 护理质量管理	(150)
内容提要	(150)
第一节 概念、特点及意义	(150)
第二节 护理质量标准及标准化管理	(150)
第三节 护理质量管理基本方法	(152)
测试题	(153)
一、名词解释	(153)
二、填空题	(153)
三、多项选择题	(153)
四、简答题	(154)
五、论述题	(154)
参考答案	(154)
第二十四章 护理业务技术管理	(158)
内容提要	(158)
第一节 护理业务技术管理	(158)
第二节 医院感染管理	(160)
测试题	(160)
一、名词解释	(160)
二、填空题	(161)
三、多项选择题	(161)
四、简答题	(161)
五、论述题	(161)
参考答案	(161)
模拟试卷(一)	(165)
模拟试卷(二)	(169)
模拟试卷(三)	(173)
模拟试卷(四)	(177)

第一篇 绪论

第一章 管理与管理学

内 容 提 要

第一节 概念、研究对象与内容

一、基本概念

(一) 管理

管理过程方法 (Management process approach) 的观点认为：管理是管理人员与被管理者共同实现既定目标的活动过程，它是一切有组织活动的不可缺少的要素。

(二) 管理者

组织的成员可以分为两种类型：操作者和管理者。

操作者 (Operatives) 是直接从事某项工作或任务的组织成员，不具有监督其他成员工作的职责。

管理者 (Managers) 是指挥下属活动的组织成员。位于操作者之上的组织层次中。作为一个管理者，一定要有下级。管理者也可能担任某些作业职责。

组织的管理者可以划分为基层管理者 (First-line managers)、中层管理者 (Middle-line managers) 和高层管理者 (Top-line managers)。

(三) 管理学

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。

二、管理学的研究对象和内容

(一) 研究对象

根据管理的自然属性和社会属性，管理学的研究对象从理论上概括为生产力、生产关系和上层建筑三个方面。

(二) 研究内容

有各种不同的分类方法。按照管理要素分类，研究内容包括管理手段的结构、法和人，管理内容的人、财、物、信息和时间共八个要素。根据管理活动过程的职能分类，包括计划、组织、领导、控制四项职能。

第二节 管理的基本特征与基本职能

一、管理的基本特征

(一) 管理的二重性

即自然属性与社会属性。

(二) 管理的普遍性

在人类活动的领域内，管理普遍存在。

(三) 管理的目的性

管理是人类一种有意识、有目的的活动，是为实现一定的管理目标而进行的。

(四) 管理或管理人员任务的共同性

是设计和维持一种体系，使全体工作人员均能用尽可能少的支出（包括人力、财力、物力等），共同实现预期的目标。其基本职能均包括计划、组织、领导和控制工作。

(五) 管理的科学性和艺术性

科学性是揭示事物发展的客观规律，艺术性是在原则基础上的灵活性，实践性与创造性。

二、管理的基本职能

管理职能 (Management functions) 是“管理或管理人员所应发挥的作用或承担的任务”，是管理活动内容的理论概括。基本职能包括：

(一) 计划职能 (Planning)

(二) 组织职能 (Organizing)

(三) 领导职能 (Leading)

(四) 控制职能 (Controlling)

以上四项职能是统一的有机整体，是系统的网络，各项职能之间是相互联系、相互交叉着的循环过程。

第三节 管理思想的形成与发展

一、中国管理思想的形成与发展

中国管理思想自形成到发展至今，经历了若干阶段。如先秦时期、秦汉时期、魏晋南北朝隋唐五代时期、宋元明清时期、近代及社会主义阶段。每一阶段均有极为丰富的管理思想形成，并对世界现代管理思想的形成和发展作出了巨大的贡献。

二、外国（主要是西方）管理思想的形成与发展及其对护理的影响

(一) 历史背景

自远古人类有了劳动分工，即有了管理活动。从远古到古代社会、中世纪、资本主义早期，均有丰富的管理实践和管理思想，为系统的管理理论形成做了充分的准备。

(二) 多样化时期

20 世纪的前半期是管理思想发展的多样化时期。主要有四个方面的理论学说。

1. 科学管理 (Scientific management)

主要介绍了创始人泰勒及其科学管理的三个基本出发点：①谋求最高工作效率。②谋求取得最高效率的重要手段。包括合理化三原则：标准化 (Standardize)、精简化 (Simplify) 和

专门化 (Specialize)。③要求劳资双方实行重大精神变革，并区分了管理职能与执行职能。

2. 一般行政管理理论 (General administrative theories)

(1) 法约尔的管理职能学说

法约尔提出在公司管理中有 14 项组织经营原则。在管理职能中划分为计划、组织、指挥、协调和控制。

(2) 韦伯的行政组织理论

韦伯在管理思想上提出了“理想的行政组织体系理论。”主要内容是理想的行政组织、权力及其管理制度。

3. 人际关系 (Human relations) 和行为科学理论 (Behavioral science theories)

(1) 梅奥及人群关系学说

梅奥的研究结果表明：“人”不只是“经济人”，而且是“社会人”；管理当局和工人之间以及工人相互之间的融洽性（社会关系）和安全感是影响劳动生产率的最重要条件，提出了人群关系学说。

(2) 马斯洛的人类需要层次理论 (Hierarchy of needs theory)

马斯洛提出人有五种需要，是依次要求、依次满足、递级上升的五个层次。主要是生理、安全、社会交往、自尊和受人尊重、自我实现的需要。当需要未被满足时，可以成为激励的起点。

(3) 麦格雷戈的 x—y 理论 (Theory x and theory y)

x—y 理论是关于人的特性的两套系统性假说。x 理论基本上是一种关于人性的消极观点，提出人们需要在严密地监督下才能有效地工作；y 理论提出了关于人性的积极观点，强调管理中启发内因、发挥主观能动性和实行自我控制。

(4) 卢因的群体力学理论 (Field theory)

重点研究组织中的群体行为及其规律。提出了关于非正式组织及群体行为是各种相互影响的力的结合，内聚力与群体士气与生产率的关系等主要观点。

(5) 关于领导理论的研究 (Leadership theories)

其成果非常丰富。主要有领导特质理论、领导行为理论、权变理论及一些最新领导学说。（详见教材第十五章第二节）

4. 定量方法 (Quantitative approach)

此理论应用的目的是寻找管理的定量化。包括统计学的应用，最优化决策数学模型、信息处理模型和计算机的应用等。

(三) 近年来的趋势

到 20 世纪 60 年代初期，管理理论进入成熟阶段。其趋势是发展成一种统一的理论框架。代表性的方法有：

1. 过程方法 (Process approach)

管理学家孔茨（美）提出用“管理过程方法”来综合各种管理理论。认为管理是建立在计划、组织、指挥、协调、控制基本职能基础上连续的循环过程。

2. 系统方法 (Systems approach)

是一种认为应当按照系统框架来分析管理的思路。其核心是把组织部门及群体的关系、行为看成是人们在意见、力量、愿望和思想等方面协作的系统，以此为基点论述组织内部平衡和对外环境相适应的管理。

3. 权变方法 (Contingency approach)

其基本思想是认为在管理中, 不存在一成不变、普遍适用的、最好的管理理论和管理方法, 管理必须随着组织所存在的内外条件变化而随机应变。

现代随着经济全球化、迅速发生变革的环境和信息时代的到来, 要求建立灵活、快速反应、有效创新、变革的组织 and 更关注激励、指导和鼓励的管理风格是管理发展的最新趋势。

测 试 题

一、名词解释 (本科生可用英语名词解释, 以后各章同)

1. 管理 (Management)
2. 操作者 (Operatives)
3. 管理者 (Managers)
4. 管理学 (Science of management)
5. 管理职能 (Management functions)

二、填空题

1. 管理学的研究对象从理论上可以概括为_____、_____和_____三个方面。
2. 管理学是_____和_____相互交叉产生的一门边缘学科。是一门系统地研究_____的科学。
3. 管理的二重性是指_____和_____。
4. 按照管理要素分类, 管理学研究的内容包括管理手段的_____、_____和_____三个要素和管理内容的_____、_____、_____、_____和_____五个要素。
5. 管理的基本职能包括 (要求中、英文) _____、_____、_____、_____四个方面。
6. 外国 (主要是西方) 管理思想形成与发展的多样化时期, 重要贡献有_____、_____、_____和_____四个方面的理论学说。
7. 泰勒在科学管理中提出的合理化三原则 (或三 S 化) 是指 (要求中、英文) _____、_____和_____。
8. 人类需要层次理论提出的人有五种需要依次主要是_____、_____、_____、_____和_____的需要。
9. 管理学近年来的发展趋势, 主要代表性的方法有_____、_____和_____方法。
10. _____的著作《_____》在_____年出版, 标志着现代管理理论的诞生。

三、多项选择题

1. 管理的基本职能包括:
 - a. 计划
 - b. 组织
 - c. 预算
 - d. 控制
 - e. 沟通
2. 在管理要素中, 管理手段有
 - a. 结构
 - b. 人
 - c. 物资

- d. 信息
- e. 法
- 3. 科学管理的创始人有
 - a. 法约尔
 - b. 韦伯
 - c. 梅奥
 - d. 泰勒
 - e. 卢因
- 4. 泰勒提出的合理化三原则是：
 - a. 规范化
 - b. 标准化
 - c. 制度化
 - d. 专门化
 - e. 精简化
- 5. 管理学近年来的发展趋势是趋向一体化，代表性的方法有：
 - a. 过程方法
 - b. 权变方法
 - c. 系统方法
 - d. 协调方法
 - e. 数理方法
- 6. 对行为科学有贡献的管理学家有
 - a. 法约尔
 - b. 梅奥
 - c. 马斯洛
 - d. 卢因
 - e. 麦格雷戈

四、简答题

1. 组织内的管理者划分为几个层次？结合医院所设护理组织系统举例说明。
2. 管理有哪些基本特征？
3. 管理有哪些基本职能？它们的主要内容及相互之间的关系？
4. 简述泰勒科学管理的基本出发点。
5. 梅奥对管理科学的主要贡献？
6. 简述 x-y 理论的主要内容。

五、论述题

1. 结合护理管理实例说明管理是一个活动过程。
2. 管理理论研究中系统方法的主要观点。
3. 管理理论研究中权变方法的主要观点。

参 考 答 案

一、名词解释

1. 管理是管理人员与被管理者共同实现既定目标的活动过程。它是一切有组织活动的不可缺少的要素。
2. 操作者是直接从事某项工作或任务的组织成员，不具有监督其他成员工作的职责。
3. 管理者是指挥下属活动的成员。位于操作者之上的组织层次中。管理者也可能担任某些作业职责。
4. 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。
5. 管理职能是管理或管理人员所应发挥的作用或承担的任务，是管理活动内容的理论概括。管理的基本职能包括计划、组织、领导和控制。

二、填空题

1. 生产力 生产关系 上层建筑
2. 自然科学 社会科学 管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法

3. 自然属性 社会属性
4. 结构 法 人 人 财 物 信息 时间
5. 计划职能 (Planning) 组织职能 (Organizing) 领导职能 (Leading) 控制职能 (Controlling)
6. 科学管理 一般行政管理理论、人际关系和行为科学理论及定量方法。
7. 标准化 (Standardize) 精简化 (Simplify) 专门化 (Specialize)
8. 生理 安全 社会交往 (爱和归属) 自尊和受人尊重 自我实现
9. 过程方法 (Process approach)、系统方法 (Systems approach)、权变方法 (Contingency approach)
10. 泰勒 《科学管理原理》 1911 年

三、多项选择题

- | | |
|----------|------------|
| 1. a b d | 4. b d e |
| 2. a b e | 5. a b c |
| 3. d | 6. b c d e |

四、简答题

1. 组织内的管理者，可以划分为基层管理者、中层管理者和高层管理者。如医院护理组织系统中，病房护士长、护士是基层管理者；内、外、妇产、儿科及门诊等科级护士长是中层管理者；主管护理的副院长、正副护理部主任属高层管理者。
2. 管理的基本特征有：
 - (1) 管理的二重性 即自然属性和社会属性。
 - (2) 管理的普遍性 在人类活动的领域内，管理是普遍的。
 - (3) 管理的目的性 任何管理都是为实现一定的目的而进行的。
 - (4) 管理或管理人员任务的共同性 管理或管理人员的任务均为设计和维持一种体系，使全体工作人员能用尽可能少的支出（包括人力、财力、物力等），共同实现预期的目标。管理或管理人员的共同职能为计划工作、组织工作、领导工作和控制工作。
 - (5) 管理的科学性和艺术性 科学在于解释和揭示事物内在的规律，并能运用这些规律来分析问题和解决问题。艺术性强调实践性，在原则基础上的灵活性、非常情况下的应变性、随机制宜地进行管理。
3. 近年来管理的基本职能划分为：计划、组织、领导和控制四个方面。计划职能包括选定组织目标和实现目标的途径；组织职能是为了实现组织目标，设计和维持合理的组织机构，并为组织机构所规定的不同岗位所需人员进行恰当而有效的选择、使用、培训、考评等工作过程；领导职能是为各项管理职能的进行提供保证，对组织中的全体人员辅以指导、沟通、运用各种手段和方法施加影响力，赋予全体人员统一意志，从而保证实现组织目标；控制职能是管理者为保证计划的目标和任务转化为现实而采取的全部活动。

四项职能是统一的有机整体，是一个系统的网络，四项职能之间是相互联系、相互交叉着的循环过程。

4. 泰勒的科学管理有三个基本出发点：①谋求最高工作效率。②谋求取得最高效率的重要手段。使生产工具、机器、操作方法、作业环境等均标准化、动作精减化和工作专门化。③要求劳资双方实行重大精神变革。在工作中互相协作，并把管理职能与执行职能分开。
5. 梅奥领导了著名的“霍桑试验”。提出了“人”不只是“经济人”，而且是“社会人”。管理

当局和工人之间以及工人相互之间的社会关系是影响劳动生产率最重要的条件。发现正式组织中存在非正式组织，群体的社会准则或标准是决定工人个人行为的关键要素。提出了人群关系学说。

6. x-y 理论是关于人性的两套系统性假设。x 理论基本上是一种关于人性的消极观点，它假设人们缺乏雄心壮志，不喜欢工作，总想回避责任，以及需要在严密地监督下才能有效地工作；y 理论提出了一种积极观点，它假设人们能够自我管理，愿意承担责任，以及把工作看成像休息和娱乐一样自然。y 理论相信成员能自我激励，强调启发内因，强调主观能动性和自我控制。

五、论述题

1. 管理是管理人员与被管理者共同实现既定目标的活动过程。例如护理部主任或护士长（或护士）工作实例说明管理是在组织中同其他成员一起，或通过其他成员使完成各项工作的活动更有效的过程。过程的含义表示管理者发挥的职能或从事的主要活动，包括计划、组织、领导和控制工作。护理部主任或护士长均要在一项工作或一个阶段管理活动的开始在调查研究的基础上制定计划，确定工作目标和实现目标的方法、途径；要进行人、财、物力资源的合理搭配，即设计和维持一定的组织结构、分工方式，规定岗位职责、规章制度及各部门、各岗位的联系方式，并选配、安排使用合适的人员，对人员进行相应的培训及考核；在管理过程中还要起领导和统率作用，对所属人员进行指导、沟通、协调、激励等，统一大家意志，以保证管理职能顺利进行；为完成计划提出的目标和任务，护理部主任或护士长还要对组织的活动进行监督、检查、控制质量，发现偏差时采取纠正措施，以达到预期的目的。一个阶段工作或一项任务结束后进入下一个管理周期。管理就是建立在这些基本职能基础上的连续的循环过程。
2. 管理理论研究的系统方法提出应当按照系统框架来分析管理的思路。系统方法认为：系统是由存在于环境中若干相互联系、相互作用的要素所构成的具有特定功能的有机整体。认为社会是系统，任何一个组织都是系统。组织与环境之间处于不断的相互作用中，组织是否成功取决于这个系统与其所依赖的外部团体和机构之间的相互作用。

系统观点将组织看成是由“相互依赖的多种因素，包括个人、群体、态度、动机、正式结构、相互作用、目标状态和职、权组成的，管理者的任务是协调组织的各个部分以实现组织目标。

系统方法的核心是把组织部门及群体的关系、行为看成是人们在意见、力量、愿望和思路等方面广泛协作的系统。以此为基点论述组织内部平衡和对外界环境相适应的管理。

3. 管理理论研究的权变方法是因地制宜理论。权变管理即权宜和应变管理的合称。其基本思想是认为在组织管理中，不存在一成不变、普遍适用的、最好的管理理论和方法，管理理论必须随着组织所处的内外条件变化而随机应变。