

卫生管理学 基础知识

上海科学技术出版社

1729 1-5

卫生管理学基础知识

主 编 梁浩材
编写人员 梁浩材 方之蛙
陈心广 周江虹
王 红 高南生

上海科学技术出版社



B 576482

卫生管理学基础知识

梁浩材 主编

上海科学技术出版社出版

(上海瑞金二路450号)

上海科学技术出版社发行 新华书局印刷厂印刷

开本 787×1092 1/16 印张 11.75 字数 271,000

1989年8月第1版 1989年8月第1次印刷

印数 1—5,000

ISBN 7-5323-1511-8/R·419

定价: 6.20元



前 言

现代管理学的观念不断丰富和更新。本书力求收集卫生管理方面最新的材料和观点,用多种学派的理论向读者介绍,使读者开阔眼界,并根据国情民情,结合自己的地区和工作情况,灵活运用,以达到“以我为主,博采众长,融会提炼,自成一家”的目的。

本书向读者提供卫生管理学基本知识,即共性知识,并非提供每个卫生分系统如医院管理、妇幼保健、卫生防疫的管理知识。故可供卫生部门每个工作人员和管理专业学生学习,具体业务管理知识另有专书介绍。

本书不足之处,欢迎读者提出,反馈是管理的重要职能之一,反馈是为了改进今后的工作。

编 者

1988.12

目 录

第一章 管理的概念1	第五节 组织结构.....72
第二章 管理学发展史5	第六节 组织形式和管理幅度.....74
第一节 传统管理阶段.....5	第七节 授权和分权.....75
第二节 科学管理阶段.....6	第八节 组织理论和改革工作.....76
第三节 管理科学阶段.....11	第九节 领导的意义及其权力.....78
第三章 行为科学与管理15	第十节 控制的意义和步骤.....81
第一节 行为科学产生的背景和基本概念.....15	第十一节 控制方法.....84
第二节 行为科学有关管理的理论.....16	第七章 信息与管理90
第三节 个体心理.....18	第一节 信息的概念和分类.....90
第四节 需求层次论.....19	第二节 信息与卫生管理.....93
第五节 群体心理.....22	第三节 信息生产过程.....95
第六节 激励.....24	第四节 健康监测信息系统.....97
第四章 人事与管理28	第五节 医院管理信息系统.....99
第一节 人才的基本特征.....28	第六节 卫生管理信息系统.....99
第二节 人事工作的职能.....33	第八章 公共关系与卫生管理101
第三节 人事工作的原则.....35	第一节 公共关系的概念.....101
第四节 选拔人才的方法.....37	第二节 公共关系与现代管理.....104
第五章 决策与管理44	第三节 公共关系在卫生管理中的地位 和作用.....106
第一节 科学管理决策的基本理论.....44	第四节 卫生事业公共关系的开发.....107
第二节 决策的基本原则.....55	第九章 “2000年人人享有卫生保健”和 “大卫生”113
第三节 决策的要素.....57	第一节 HFA产生的背景.....113
第四节 科学决策的基本程序.....59	第二节 初级卫生保健是卫生系统的基 础.....115
第五节 决策的分类.....63	第三节 阿拉木图国际初级卫生保健会 议.....120
第六节 决策与预测.....64	第四节 “2000年人人享有卫生保健”目 标的测定.....122
第六章 管理职能65	第五节 卫生规划评价工作的内容和指 标.....125
第一节 计划步骤.....65	
第二节 目标管理.....67	
第三节 系统预测.....69	
第四节 策略和政策.....71	

第六节 各级政府领导和初级卫生保健 人员的职责	127	第二节 线性规划	156
第七节 中国实现“2000年人人享有卫生 保健”的战略规划	129	第三节 统筹方法	153
第八节 “2000年人人享有卫生保健”在 上海县	130	第四节 决策论	160
第九节 “大卫生”是HFA的管理行动	141	第五节 排队论	163
第十章 管理艺术	145	第六节 网络优化方法	164
第一节 思维艺术	145	第七节 预测技术	164
第二节 对人的领导艺术	146	第八节 全面质量管理	167
第三节 处事的艺术	146	第十二章 管理学一般原理	174
第四节 掌握时间的艺术	147	第一节 系统原理	174
第五节 应用管理方法艺术	149	第二节 整分合原理	175
第六节 提高自己的管理工作能力	152	第三节 反馈原理	176
第十一章 数学与管理	155	第四节 封闭原理	176
第一节 运筹学的概念	155	第五节 能级原理	177
		第六节 弹性原理	179
		第七节 动力原理	180
		主要参考文献	182

第一章 管理的概念

管理(Administration)就是由一个或更多的人来协调他人的工作,以收到个人单独活动所不能收到的效果而进行的有目标的活动。或者简单地说管理是请别人同自己一起去实现既定的目标。

从系统论观点来说,管理就是人类为了提高系统的功效而进行的各种活动。

管理工作是一切有组织的协作所不可缺少的,它古已有之。但管理科学只不到一百年的历史,然而它的重要性是毋庸置疑的。在管理科学发展最早美国,有人认为:如果说十九世纪是经济学家的时代,则二十世纪是管理学家的时代。在日本,有人认为科学技术和管理的当前推动社会历史进步的两大车轮。也有人认为:科学、技术和管理是现代文明三鼎足,是国家赖以生存、民族赖以发展的基础。美国空气动力学家、田纳西大学系主任教授吴健民为《科技导报》写文章指出:“……发达国家与发展中国家之间最大区别之一就是管理。许多发展中国家派了大批留学生到外国去学习科学技术,回国之后,他们却一筹莫展,无法发挥所学的特长……”

造成上述差别的主要原因,在于发达国家有一个完整的系统,这个系统管理得井井有条,好象一台大机器在不停地运转。我教出来那些美国学生好象齿轮,装在机器上就可以发挥作用了。

科学技术好比武器,管理好比兵法,有了精良的武器,还要有高明的兵法,才能克敌制胜。因此,从某种意义上来说,发展中国家应该是“管理第一,科技第二”。这种说法出自一个非管理学专家的口,既客观又是真知灼见。

美国阿波罗登月计划总负责人韦伯博士在完成计划后深刻地指出:“我们没有使用一项别人没有的技术,我们的技术就是科学的组织管理”。此计划历时十一年,动员42万人,两万多大、中、小工厂和120所大学和实验室参加,耗资250亿美元,用零部件300多万个,其设计、研制、生产、承包、订货一系列组织管理十分复杂。不用科学的管理以协调一致,就无法实现此既定的目标。苏联有56所大学140多万人学经营管理。规定从部长到厂长必须到国民经济学院学习,所有领导人每六年接受一次再教育,提高知识水平和管理水平。我国工厂企业的厂长已实行管理学的考试,不及格者暂不能被任命。卫生部门已在全国进行“六长”考试,对象为县一级的卫生局长,医院院长,卫生防疫站站长,妇幼保健所(站)长,药物检验所所长和卫校校长,对卫生领导干部学习现代管理,起到很大的推动作用。可见管理这门学科,是决定我国四个现代化前途的重要科学。

有人强调管理工作也是一种艺术。它是指管理在很大程度上是对人的管理。人靠思想、感情、心理所支配,它不可避免地带上浓厚的艺术色彩。科学和艺术都是知识生产,都需直觉和灵感的启迪,都是创造性和探索性的劳动。但不同之处在于直觉和灵感对科学来说只是开始而不是终了,还需提出假说,实验设计,实践证明,经分析、综合、判断、推理而得出

理论,并在实际中检验理论等,故科学往往以逻辑思维的“一般”形式来表达。但艺术只停留在直觉、灵感阶段,它大都以形象思维的形式来表达。人类在科学未能涉猎的领域中,依靠艺术以取得精神享受,丰富精神生活,支配意识形态领域。科学和艺术不是互相排斥的,而是互相补充。领导要与人、与时、与事打交道,它有对人的领导艺术、处事的艺术和掌握时间的艺术等。医生虽然同样精通医学,但和病人、和其他医务人员打交道,以至诊断处理病人效果,则各有千秋,这在很大程度上靠医术、艺术,靠协调集体的效率和效果,这就是管理艺术的本质所在。从这个角度看,管理学是一门艺术,是一切艺术中最重要的一种艺术。

这里举世界上一个著名的例子:70年代后期美国汽车制造业由于石油危机而出现大衰退,三大汽车公司之一的克莱斯勒公司,1978~1981年共亏损36亿美元,创美国历史上亏本的纪录,被迫向国会借贷。在危机中,1978年底聘请艾阿柯克任董事长,他上任伊始,就下令关闭16个工厂(公司共有52个厂);辞退一半雇员;把7万种配件综合成4万种;改革加工流程;大力开辟300个推销点,这些措施扭亏为盈,1983年初已净赚2.5亿美元,后来里根总统参观该厂时,说他们走上了“复兴之路”。他的领导艺术很快洗刷了初期被称为“暴君艾克”的绰号。武汉市柴油机厂,聘请西德退休管理专家格里希当厂长,不到一年,使该厂扭亏为盈。他的领导艺术是领导带头、严格要求、培训职工、讲求效率。江西景德镇市第三人民医院由一个学过航空工程的人当院长,运用系统工程原理来管理医院,成就显赫。以上一些实例,说明经营(Management)与管理都是十分重要的。管理一般指计划、组织、指导和用人和控制等过程,着重行政管理程序。经营则着重经济上的经营战略、领导艺术等。我们可说卫生局管理工作做得好,而不能说卫生局经营得好,但可以说医院经营得好。在一定管理程序前提下,可以作出有声有色的经营,故经营比管理的舞台更加广阔。

当前,世界科学已经发展到系统化、社会化,正如社会发展到科学化、系统化一样,是现代化的重要特征。但管理学的研究和分析远远落在其他科学的后面,形成管理差距(见图1-1),有待我们今后缩小。管理科学是一门边缘科学,它运用自然科学和社会科学的成就(见图1-2)。

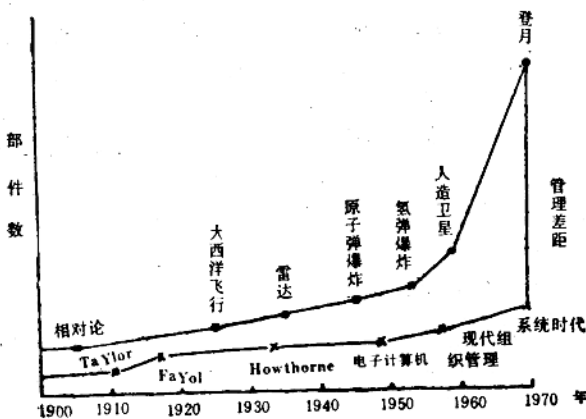


图1-1 管理差距

一门科学成熟与否的重要标志是它的系统理论水平。有人把系统论作为管理哲学是真知卓见。系统论在本世纪三十年代由英籍奥地利生物学家 L·V·贝塔朗非创立,他认为马克思的辩证法是他的理论先驱,西方不少学者也承认马克思第一次把系统方法应用于社会历史的研究,把社会看成系统,把人类历史看成系统运动。故系统论与唯物辩证法直接相通,系统的整体性原则属于唯物辩证法的普遍联系原理。管理学的思想理论是建筑在马克思主义哲学之上的。

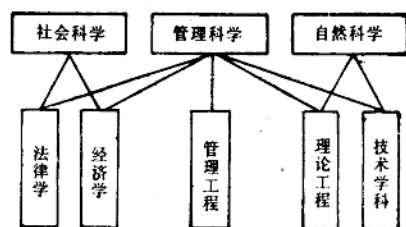


图1-2 管理科学的边缘学科性质

管理一方面由很多人协作劳动而产生,是有同生产力、社会化生产相联系的自然属性。另一方面,管理也体现生产资料占有者指挥劳动、监督劳动的意志,它又具有同生产关系、社会制度相联系的社会属性。这两重性前者反映管理的必要性,后者反映管理的目的性。这是研究管理问题的指导思想。在此思想指导下,我们必须防止学习管理科学时产生的两种片面性,一是只看到国外管理科学理论和方法的先进性,不注意资本主义企业的剥削本质和所谓“劳资合作”的虚伪。另一种是强调社会主义生产关系与资本主义生产的本质区别时,拒绝学习国外一切有益的管理经验和理论。我们必须总结我国建国三十多年管理的正、反经验和教训,按照以我为主,博采众长,融合提炼,自成一家原则,走自己的路。

深圳牙科医疗中心,由于实行秘书制(一个院长、一个秘书),35个工作人员,一职多能,坚持奖勤罚懒,改革操作方法,1983年开院仅一年,纯利70万港币,外汇券3万,国家不给一分钱事业费,为创立我国的卫生管理学创造了好的经验。

因此,国务院1984年1月批准科技工作六条政策,其中提到:“在科技政策的管理方面,进行国内外经验的比较研究,对于探索改革的路子会有启发和帮助,不要因为社会制度不同就拒绝研究和借鉴”。“管理工作中要进行人才流动和自由组合等试验,不要把这些说成是什么‘资产阶级自由化’”。

党的十二届三中全会关于经济体制改革的决定中要求:“在不太长的时间内,造就出大批的能够卓有成效地组织和指挥企业生产和经营的厂长(经理),能够有力地加强企业的技术管理、推动技术进步的总工程师,能够切实加强企业经营,提高经济效益的经济师,能够严格维护财经纪律、精打细算、开阔财源的总会计师,能够坚持正确的政治方向、团结企业广大职工的党委书记,形成一支包括这些人才在内的,门类齐全、成龙配套的社会主义经济管理干部和技术干部的宏大队伍。”以便达到党的十一届三中全会的要求:“改变一切不适应的管理方法、活动方式和思想方式,这是一场广泛深刻的革命。”

据不完全统计,经济发达国家约有20%学过管理。我国大企业,经过初步调查,29.3%为大专毕业文化程度,但其中只有0.8%经过管理科学训练。美国领工资的管理人员1960~1970年间增长70%,其他人增长20%。美国学者说:“日本出人头地的一个重要原因在于他们的管理技巧。”他们的工厂平均50人中有一名技术管理人员。日本效率协会负责人三上辰喜1988年对记者说:“中国有优秀的人才,中国工人的头脑决不比日本工人笨,日本工厂能办到的事,中国也一定能办到。为提高生产能力,搞设备投资当然重要,但贵国更需要

软件技术。还是那句话,依靠现有设备完全可以成倍地提高生产效率。”我国过去由于长期受封建社会的影响,习惯于“人治”。自新中国成立到党的十三次代表大会期间,对于我国处于社会主义初级阶段的现实缺乏认识,不善于把学习先进的管理经验与我国的具体实际结合起来。近年来由于四化建设需要,抽调大批卫生部门的业务人员到卫生领导岗位。他们当中有些主动地学习管理,逐步由“硬专家”变为“软专家”。但也有一些人对学习管理存在错误观点。如认为“人治”严重,“法治”困难等,对推行管理科学缺乏信心。应当指出,实现四个现代化必须与实现管理现代化同步,大生产、大农业、大科学受多因素、多变量、多层次和多学科的影响(称M型社会,M指多)。只有推行现代化的管理科学,才能有效地组织、协调和控制它。在改革过程中,有时偏离目标,有时部分“失控”,皆与缺乏管理科学指导有关。系统的规律只有用系统科学来研究阐明,这是无疑的。只有用管理科学指导改革,才能少走弯路,少犯错误,取得成效。盼有志学习卫生管理、献身四化、振兴中华的卫生管理人员,用坚强的革命毅力,钻研管理科学,发展管理艺术,按照管理学的自然属性和社会属性,发展我国的卫生管理学。

在称为管理学家时代的今天,世界各国的管理学理论层出不穷,日新月异。本书作为入门性质的书,重点介绍几种主要的管理学派理论,以启发卫生管理者的思考。由于我国正处于社会主义初级阶段,又在开放改革的大环境中,各地区、各卫生部门发展极不平衡,需用何种方法进行管理只有因地制宜。但基本理论是一致的。故本书称为“卫生管理学基础知识”,属于管理学基础性质,不是各卫生部门的管理,可能更有助于学者选择和灵活运用,并可供各种卫生部门的管理干部学习使用。

第二章 管理学发展史

管理的实践起源很早,古罗马帝国从城市到边远省份,用一个精心规划的道路系统联接起来。罗马天主教会全面控制世界五亿多人的宗教生活,都有组织者的天才。威尼斯兵工厂实行流水作业法(15世纪),以至1805年前包尔顿——瓦特公司实行的成本核算制,都是国外管理实践的范例。

我国的管理实践比外国更早,如封建帝王统治诸侯的严密组织,井田制度,战国时代的食客制——智囊团,建立驿站以传递信息,设立烽火台以报告敌情,以及宫廷内部严密治理,孙子兵法的管理思想,军队组织的周密,使封建统治绵延数千年。

周代宫廷医药组织已很完备,有医师上士二人,下士四人,府(保管)二人,史(记录)二人,徒(使役)二十人。《周礼·天官》医分四科(食、疾、疡、兽)。秦有太医令,多可达数十人,发展成后来的太医署(太医院),还有专门的侍医。汉时医药分家,设药丞、方丞。隋唐设太医署(比外国医院早二百多年),除为医疗机关外,还负担教育训练。唐代颁布药典(世界最早)。金代有太医院、御药院,又设惠民局为平民治病,颁布“安济法”救济贫民。统治阶级设立的宫廷医学机构为帝王官吏服务,对平民以恩赐、慈善为外衣,以掩盖其剥削本质,从管理学历史来看,中国的卫生传统管理实践比外国为早。

第一节 传统管理阶段

《孙子兵法》产生于公元500年,它闻名中外。书中认识到计划、组织和指挥的管理职能,是我国早期管理思想的结晶。但我国长期封建统治,生产力发展水平低,小生产经济对管理的要求不高,管理发展缓慢。

英国资产阶级古典经济学家亚当·斯密(Adam·Smith)1776年第一个提出劳动分工的经济效益问题,创劳动价值论。在他的《国富论》中指出:分工是增进国家财富的措施。他按专业化原则用于制造活动,提出了控制的概念,论述了计算报酬的方法。

1796年,瓦特(Watt)和包尔顿(Boulton)在伯明翰机器工厂,使用管理技术。如市场预测、厂房布置、生产计划、生产规范、产品标准化、统计记录、控制系统、人员培训、工资标准和疾病救济等计划。

1800~1828年间,欧文(Owen)在苏格兰纺织厂注意人事管理,如提高童工的最低工作年龄,缩短工人劳动时间,修建厂房和道路,提供平价的生活必需品,使工厂吸引工人,他认为这样能给雇主带来收益。他认为:“如果说对无生命的机器状况给予关注尚能产生有利的结果,那么要是你们对构造奇妙得多的有生命的机器给以同等的关心,那还有什么不能指望呢?”

数学家巴贝奇(Babbage)在英国剑桥任教授时,1822年发明手动计算器(差分机),被

称为计算机创始人。他的名著《论机器与制造业经济学》，用数学管理思想论述设备、物资、人力的最优使用。同时也重视人的因素，赞同分红制，按贡献分红，按生产率高低给报酬。

十九世纪中叶，美国人普尔（Poor），开发西部铁路，为解决晚点和撞车事故，提出管理的系统观点，建立信息系统，使上级了解下情，主张严格分工和职责分明，建立业务报告制度以了解生产、收入和价格，为泰罗制的出现奠定实践和理论基础。

第二节 科学管理阶段

F. W 泰罗（Taylor 1856~1915）被称为“科学管理之父”，他 1856 年出生于美国宾夕法尼亚州的德国城，自幼受良好教育，1875 年进厂当模工机工学徒，1878 年转入米地维尔钢厂当机工，六年升六级，从夜校获得工程学位后升任总工程师，他除发明高速切削工具外，更多在管理上研究。他认为提高效率可降低成本，提高利润，提高劳动生产率可给工人增加工资。要用科学方法代替常规的按经验办事的管理方法，才能提高生产率。他著的“科学管理的原理”出版于 1911 年。当时大多数人对泰罗原理持敌对意见，1912 年在众议院一个委员会作证的讲话说：“科学管理实质上是在一定机构或行业从事劳动的人们的一种彻底的心理革命——是对他们的工作，对他们的同事，对他们的雇主所负责任的彻底革命。”他认为管理者和工人双方都把目光从分配盈余这一个问题上移开，都不把它作为一个最重要的问题看待，而都是把注意力转向增加盈余上，使这个盈余变得如此之多，以致再没有必要为了应当怎样分配而争吵了。”他的科学管理原理是：

- （1）用科学方法代替单纯凭经验办事，主张把计划和执行两项工作分开。
- （2）协调集体活动，劳资双方、计划工作和执行工作要协调。
- （3）劳资双方对管理效果都有责任。
- （4）工厂为最大限度的产品产量而工作，而不是限制产量，管理的责任是提高产量。
- （5）充分发挥工人能力，并使工人得到最大利益。
- （6）职责分工明确，实行标准化、程序化制度；高级管理人员执行“例外”原则。

他为了研究提高工作效率、工资制度和组织管理，进行多年的实验，进行工时定额研究、动作研究、工具研究、程序研究、时间研究、设备研究、工资研究、方法研究。例如，以研究一铲以 22 磅重为好，提高生铁处理工装卸吨位，由每天 12.5 英吨增到 47.5 英吨，用各种方法增产 300%，工资由每天 1.15 元增到 1.85 元，他很强调了解“公平的一天劳动量”，用最佳方法测定，奖励积极者。提出所谓标准化原理。泰罗的管理原理后来被继承者发展，形成技术组织学派。列宁对此认为：“资本主义在这方面的最新发明——泰罗制——也同资本主义其他一切进步的东西一样，有两个方面，一方面是资产阶级剥削的最巧妙的残酷手段，另一方面是一系列的最丰富的科学成就，即按科学来分析人在劳动中的机械动作，省去多余的笨拙动作，制定最精确的工作方法，实行最完善的计算和监督制等等”（《苏维埃政权的当前任务》）。泰罗注意管理中的组织和技术问题，故称为“技术组织学派”。

泰罗学派还有巴思（Barth），是泰罗的亲密的同事，有造诣的数学家，他研究很多数学方法和公式，并在管理上推广。

甘特（Gantt）也是泰罗的同事，强调管理人员和工人之间和睦协作，强调教育工作，以

增进双方了解和理解“在所有管理问题中人是最为重要的因素”，他用图解法阐明计划，控制活动，创甘特图。

吉尔布雷思 (Gilbreth) 夫妇是泰罗学派的积极支持者。他们当建筑承包公司总管，注意劳动中的多余动作，他由砌砖动作 18 项减为 5 项，提高生产率一倍。其妻为产业心理学家，关心人的因素（其夫较多关心效率）注意工人性格，认为工人不满不是工作单调乏味，而是主管部门对工人不关心。

法林内 (Filene) 在美国波士顿开百货商店，按吉尔布雷思方法关心人的因素，强调对雇工的培训和评价，提高工作效率，取得很大成果。

总之，泰罗学派的科学管理以提高劳动生产率为中心，贯彻八个原则：

- (1) 工作定额原则，制订合理的工作日制度。
- (2) “第一流工人制”原则，挑选和培训优秀工人成标兵。
- (3) 恰当工作定额制。
- (4) 刺激性付酬制，强调激励。
- (5) “精神革命”围绕提高劳动生产率，工人、雇主都在心理上认识统一。
- (6) 计划职能制，调查研究基础上提出定额，提出标准化方法，拟出计划，进行控制。
- (7) 职能管理。
- (8) 例外管理。

泰罗学派着重车间管理，忽视高级管理，低估统一指挥的重要性。即过分重视管人，过分强调从经济上满足人的需要。总之，从战术上研究管理问题，忽视从战略上研究管理问题，而所谓“重视人”不过是剥削后给工人一些残渣剩菜而已。

上述管理理论见图 2-1。

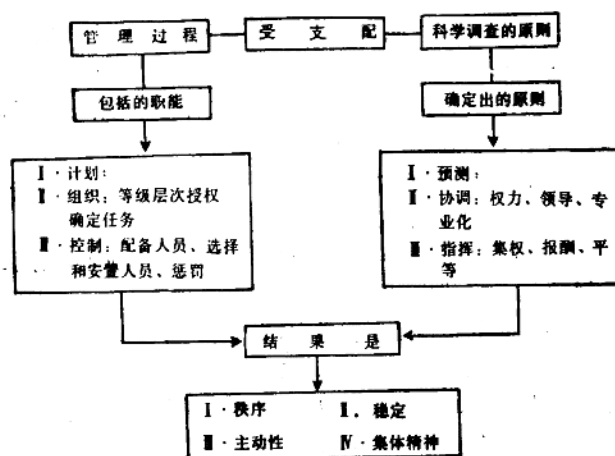


图 2-1 科学管理理论图解

为了纠正泰罗的缺点，法约 (H. Fayol, 1841~1925) 作出应有的贡献。他 1841 年生于法国，原为工程师，后任法国一家冶金公司总经理，在严重的财政困难面前，他取得颇大成就，

认为应归功于他运用的管理方法。他著有《一般管理与工业管理》一书(1914年出版),使管理更加系统化。他认为,任何组织都有六种经营活动:

- (1) 技术活动(如生产、练兵……)。
- (2) 商业活动(如购、销、交换……)。
- (3) 财务活动(如资金来源和使用……)。
- (4) 安全活动(如保护人和资财……)。
- (5) 核算活动(如会计、统计、成本核算……)。
- (6) 管理活动(起核心作用的活动)。

管理活动又分为:

- (1) 计划:预测未来,安排现在,是最重要的职责。
- (2) 组织:为了实现既定目标而建立的双重结构,即人的组织(部门设置)和物的组织(车间布局、设备安排)。
- (3) 指挥:要做到:①全面了解工作人员;②淘汰不胜任的工作人员;③指挥者树立良好榜样;④了解组织和雇员间的协议;⑤定期审查人和物的组织;⑥利用会议作出决策;⑦不陷入烦琐事务中;⑧人员中发扬团结、干劲,首创和忠诚精神。

(4) 协调:定期召开负责人会议以协调活动。

(5) 控制:核实情况的进展是否同既定的计划、指示和原则相符合,工作应在一定时间进行,并采取适当的纠正措施。

法约提出管理原则:

- (1) 分工:是取得效果的必然规律。
- (2) 权、责一致:即职权,分为行政规定的法定职权和个人能力、素质、威信产生的个人职权。
- (3) 纪律:是领导人员的“产品”,“对协定的尊重”,以达到服从、专心、干劲等。
- (4) 统一指挥:听从上级命令,命令要一致,不下双重命令。
- (5) 统一领导:围绕共同目标,各集团必须有首脑和计划作控制活动。
- (6) 局部服从整体、个人服从集体利益。
- (7) 合理的报酬:支付工资要公平合理。
- (8) 集权化:按具体情况集中权力,集权分权恰当。
- (9) 管理层次,自上而下分系列层次严整,称“法约桥”,临时动作反应可权变。
- (10) 秩序:人和物各有其位,各就其位。
- (11) 公道:办事公正的精神上下皆遵守,忠于职守。
- (12) 稳定:人员任期稳定,安心工作,发挥所长。
- (13) 创新精神:是管理的重要职能,尽量发挥人员的创造性。
- (14) 培养团队精神:互相合作很重要,团结就有力量。

法约对管理学上的贡献是明确提出了管理的普遍性(政治、军事、慈善等事业皆有)。他把管理组织和管理过程系统化,把管理形成独立的学科,第一次在大学里开设管理课,有人称他为过程学派。

德国人韦伯(M. Weber, 1864~1920)著《社会组织与经济组织理论》,主张为了实现

一个组织目标,要把组织中的全部活动划分为各种基本任务分配给各个成员,使他们有职位、职权和承担义务,形成指挥(阶层)体系。通过考试和训练来任命人员。管理人员严守规章制度和纪律,不受个人情感的影响。主张人与人的关系以理性为原则(理性主义),这种理想的行政组织体系能提高工作效率,达到稳定性、精确性、纪律性和可靠性的目的。他是行政组织体系学派的创始人。

英国的厄威克(L. Urwick, 1891~)和美国的古利克(L. Gulick, 1892~)系统整理上述各派理论,前者著《管理的要素》,提出管理八个原则:

- (1) 目标原则,围绕一个目标。
- (2) 相符原则,权力与组织相符。
- (3) 职责原则,上下级职责为绝对的。
- (4) 组织阶层原则。
- (5) 控制幅度原则,每人管5~6人。
- (6) 专业化原则,每人单一职能。
- (7) 协调原则。
- (8) 明确性原则,明确规定职务。

后来,他们二人共同提出管理七职能论,即计划、组织、人事、指挥、协调、报告、预算,用英文首字母为 POSDCORB。

以上为管理学发展的第一阶段,见表2-1。

表2-1 管理理论发展四阶段及其代表人物

	封闭系统	开放系统
	第一阶段(1900~1930)	第三阶段(1960~1970)
理性人模式	韦伯 泰罗 法约尔	钱德勒 劳伦斯 洛什 西蒙
	第二阶段(1930~1960)	第四阶段(1970~)
	梅奥 麦格雷戈 巴纳德 塞兹尼克	维克里 马奇 大内
社会人模式		

E. Mayo(梅奥,1880~1949)在1921年~1932年间在美国霍桑(Howthorne)工厂进行了试验,是行为学派最为典型的试验。梅奥是哈佛大学心理学家,他领导一批工程师、数学、经济、统计和社会学家,1924年在霍桑厂研究照明的质量与数量同工业中效率的关系,原假设光线越差,产量越低,结果否定了原假设,便从原来研究休息时间、工时、工资以外转到研究社会心理因素上来,他们进行上千次的客观的社会调查访问,并进行各种试验观察,得出结论是:尽管生产程序、工艺方法等单因素可影响效率,但必须注意个人态度和群体态度,必须赋予整个小团体的动机,注意其中的人群关系。动机诱导是一个非常错综复杂的问题,牵涉到一系列有相互依存关系的因素,主要如群体规范,社交往来的满足,非正式组织的作

用和地位。总之,他们把工人看作“社会人”,强调激励“士气”,重视“非正式组织”,为行为学派的创始人。

行为学派对待人的问题上,与技术组织学派不同处为:

(1) 技术组织学派把人当作“经济人”给予金钱刺激,行为学派认为人是“社会人”,除物质因素外,社会心理因素影响积极性。

(2) 技术组织学派认为工作方法和条件影响生产效率,行为学派认为很大程度上取决于人的情绪,情绪又与个人家庭、社会、生活和人群关系有关。

(3) 技术组织学派只注意规章制度,职权划分等正式组织问题,行为学派注意到非正式组织的存在,它有特殊感情,规范和倾向,有自然领袖,可左右成员的行为。

美国巴纳德(Barnard)从1927~1978年任总经理,他用社会学方法研究管理,著有《经理人员的职能》一书。认为合作和协作很重要,效率是合作者以最少支出去实现目标,效果指能否实现既定目标。合作组织包括人和物的组织,人的组织分为正式组织和非正式组织,前者为明文规定的行政组织,后者为无形的无明文规定的组织。非正式组织需引导到正确方面来为正式组织服务,否则会起破坏作用。正式组织分四个系统:职能划分系统、激励系统、权力系统、决策系统。管理人员借助四个系统,加上本人的责任感和能力,满意的非正式组织来保持整个组织的沟通联络。管理人员作用相当于“引爆器”,调动组织成员的积极性和创造能力,巴纳德从社会学到重视群体力学。丰富了管理科学理论,为社会系统学派的创始人。

美国麻省理工学院教授麦格雷戈(D. McGregor 1906~1961)著《企业的人事方面》,提出X理论和Y理论。X理论认为工人劳动效率低由于本性懒、不诚实、不负责、愚昧所致。Y理论则相反,认为人非被动,其行为受动机支配,只要给与创造一定条件,就能努力工作,达到目标。只有Y理论才能使管理取得成功。

塞尔兹尼克强调公司特有的性格,即唯一的组织性格。以价值准则为动力,发扬优势,弛张结合。此理论被后来发展为日本的“本田精神”、我国的“白云山制药厂风格”。

到了四十年代,苏联学者康托纳维奇把管理当作一种数学模式与程序系统,人们称他为数学学派。他认为管理(组织、计划、决策)如果是一种合乎逻辑的程序,便可以用数学符号与关系表示出来,重点为建立模式。有了模式可以按选定目标将其基本相关表示出来。1940年出版他的著作《生产组织与计划中的数学方法》,强调最优决策,用各种数学方法,统计方法、图表分析,提高管理水平,促进生产发展。我国华罗庚教授推行的优选法、统筹法就属于此派。本学派后来逐步发展,形成把运筹学用于计划和控制活动,计量实现目标和效果。随着模式和数学运算技术的发展,特别是1946年以来电子计算机的出现,使运算速度加快,储存容量扩大,模拟方式也取得进展。例如,把计划作为互相作用的几个事件(events)看待,使人们在计划和控制活动中观察更加敏锐。贝塔朗非(Bertalanffy)在1951年把系统推广到一切科学领域,博尔丁(Boulding)在1956年把系统理论用于管理工作,把管理工作推向一个新阶段,即从科学管理到管理科学阶段。也有人称为现代管理阶段。

第三节 管理科学阶段

如果说十九世纪自然科学三大发现(进化论、能量守恒和细胞学说)为辩证唯物主义产生奠定科学基础,则二十世纪三大理论(系统论、信息论和控制论)为辩证唯物主义进一步丰富和发展到高一层次的科学基础。所以,有人认为系统论是管理科学的哲学基础,又称为管理哲学。

所谓系统是指由若干要素(人、财、物等)按规定的结构方式相互联系组成具有特定功能的统一整体。从基本粒子到天体,从单细胞生物到人,从社会到思维,一切自成系统。系统论是研究出一些普遍原则,以便对客体塑造出数学模型来。数学模型是一个实际系统或程序的各种关系方面的简化描述。

系统理论既重视数量化方法和决策技术,注意社会因素和心理因素,还注意组织结构因素,把一个组织、企业都看作是一个开放的社会技术系统,由内部各个子系统相互作用相互影响。同时,此系统本身又不断受环境系统的影响和作用。

管理一个现代化企业,各种因素联系复杂,资源、能源、环保等问题多,情报、知识、技术、管理各方面联系广泛,要用系统论观点和方法以提高效率,取得最优经济效益。据日本等国管理专家认为,60~70年代,社会一切部门先后纳入社会系统之中,其中包括卫生保健事业。卫生事业关系到人们生老病死问题,国家、社会和人民团体都与它有密切关系,搞好卫生事业管理,不单纯卫生部门的事,而是全国、整个社会和人民群众的事,如果不用系统观察分析问题,解决问题,卫生工作就寸步难行。

管理科学的特点为系统化(开放性)、数量化、信息化、最优化,强调人的智力开发。

综合对管理科学的理解可见图2-2。

管理理论在第二次世界大战后发展很快,学说繁多,都试图把现代自然科学、技术科学和社会科学的最新成果应用到管理上来。除了上述技术组织学派,过程学派,行为学派和数

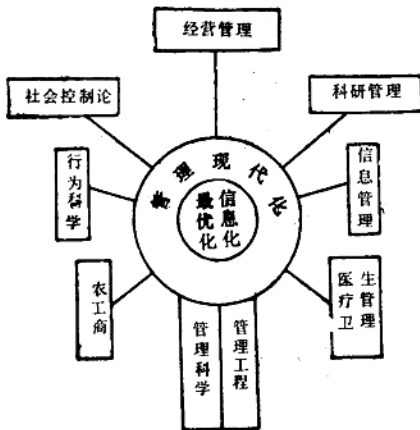


图2-2 管理科学系统图



图2-3 管理科学的基本理论