

全国高等医药教材建设研究会·卫生部规划教材

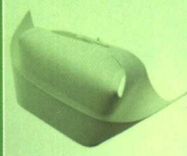
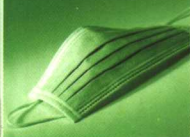
全国高等学校教材

供 **本科护理学类专业** 用

第2版

护理管理学

主 编 李继平



人民卫生出版社

全国高等医药教材建设研究会·卫生部规划教材

全国高等学校教材

供本科护理学类专业用

护 理 管 理 学

第 2 版

主 编 李继平

副主编 王艳梅 贺 伟

编 者 (以姓氏笔画为序)

王 艳 (四川大学华西护理学院) (兼秘书)

王席伟 (天津医科大学护理学院)

王艳梅 (中国医科大学护理学院)

付菊芳 (第四军医大学)

任小红 (中南大学护理学院)

张玉芳 (山东中医药大学护理学院)

李继平 (四川大学华西护理学院)

贺 伟 (新疆医科大学护理学院)

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理管理学/李继平主编. —2 版. —北京:
人民卫生出版社, 2006. 7
ISBN 7-117-07772-7

I. 护… II. 李… III. 护理学: 管理学
IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 069040 号

本书本印次封底贴有防伪标。请注意识别。

护 理 管 理 学 第 2 版

主 编: 李继平
出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-67616688)
地 址: 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼
邮 编: 100078
网 址: <http://www.pmph.com>
E-mail: pmph@pmph.com
购书热线: 010-67605754 010-65264830
印 刷: 潮河印业有限公司
经 销: 新华书店
开 本: 850×1168 1/16 印张: 16
字 数: 430 千字
版 次: 1999 年 8 月第 1 版 2006 年 7 月第 2 版第 26 次印刷
标准书号: ISBN 7-117-07772-7/R·7773
定 价: 27.00 元

版权所有, 侵权必究, 打击盗版举报电话: 010-87613394

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

全国高等学校本科护理学类专业第四轮卫生部规划教材

修 订 说 明

为适应我国高等护理学类专业教育发展与改革的需要,经过全国高等医药教材建设研究会和护理学专业教材评审委员会的审议和规划,卫生部教材办公室决定从2004年9月开始对原有教材进行修订。

在调查和总结第三轮卫生部规划教材质量和使用情况的基础上,提出了第四轮教材的规划与编写原则:①体现“三基五性”的原则:“三基”即基本理论、基本知识、基本技能;“五性”即思想性、科学性、先进性、启发性、适用性。②力求作到“四个适应”:适应社会经济发展和人群健康需求变化,护理的对象从“病人”扩大到“人的健康”;适应科学技术的发展,教材内容体现“新”;适应医学模式的变化与发展,教材内容的选择和构建从传统的“生物医学模式”转变为“生物-心理-社会模式”,体现“以人的健康为中心,以整体护理观为指导,以护理程序为主线”;适应医学教育的改革与发展,以学生为主体,注重学生综合素质和创新能力的培养,把教材编写成为方便学生学习的材料——“学材”。③注重全套教材的整体优化,处理好不同教材内容的联系与衔接,避免遗漏和不必要的重复,并在整体优化的基础上把每本教材都努力编写成同类教材中最权威的精品教材。④为辅助教师教学和学生学习的,本套教材进行立体化配套,根据不同教材的特点,分别编写了相应的《学习指导及习题集》和(或)配套光盘。

经研究确定第四轮本科护理学类专业教材共33种,包括医学基础课程、护理专业课程和相关人文学科课程。在原有教材的基础上增加了《护理礼仪》、《人际沟通》、《社会学基础》、《护理专业英语》、《护理美学》。根据调查使用意见,《护理学基础》课程编写了两种版本的教材:①《新编护理学基础》;②《护理学导论》、《基础护理学》。以上教材供有不同教学需求的学校根据实际情况选用。《急危重症护理学》和《临床营养学》为与高职高专共用教材。

全套教材于2006年9月前由人民卫生出版社出版,以供全国高等学校本科护理学类专业使用。

卫生部教材办公室

2006年6月

第四轮教材目录

序号	课 程	版次	主 编	配套光盘	配套教材
01	人体形态学	第2版	项涛、周瑞祥	✓	✓
02	生物化学	第2版	高国全	✓	✓
03	生理学	第2版	唐四元	✓	✓
04	医学微生物学与寄生虫学 ★★	第2版	刘晶星		✓
05	医学免疫学	第2版	安云庆		
06	病理学与病理生理学 ★★	第2版	步宏		✓
07	药理学	第2版	董志		
08	预防医学	第2版	凌文华		
09	健康评估 ★ ★★	第2版	吕探云	✓	✓
10	护理学导论 ★★	第2版	李小妹		✓
11	基础护理学 ★★	第4版	李小寒、尚少梅	✓	✓
12	护理教育学 ★ ★★	第2版	姜安丽		
13	护理研究 ★ ★★	第3版	肖顺贞		
14	内科护理学 ★★	第4版	尤黎明、吴瑛	✓	✓
15	外科护理学 ★★	第4版	曹伟新、李乐之		✓
16	儿科护理学 ★ ★★	第4版	崔焱		
17	妇产科护理学 ★ ★★	第4版	郑修霞	✓	✓
18	中医护理学 ★★	第2版	刘革新		✓
19	眼耳鼻咽喉口腔科护理学 ★★	第2版	席淑新	✓	✓
20	精神科护理学 ★	第2版	李凌江		✓
21	康复护理学	第2版	石凤英	✓	
22	护理管理学 ★★	第2版	李继平		✓
23	护理心理学	第2版	周郁秋		✓
24	临床营养学 *	第2版	张爱珍		
25	急危重症护理学 * ★	第2版	周秀华		✓
26	老年护理学	第2版	化前珍	✓	
27	社区护理学	第2版	赵秋利		✓
28	护理礼仪		刘宇	✓	
29	人际沟通		冷晓红		
30	社会学基础		史宝欣		
31	护理专业英语		宋军	✓	
32	护理美学		姜小鹰	✓	
33	新编护理学基础 ★ ★★		姜安丽	✓	✓

注：★为普通高等教育“十五”国家级规划教材。

★★为普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

*为本科、高职高专共用教材。

✓为有相应的配套教材或配套光盘。

全国高等学校

第二届护理学专业教材评审委员会

顾问	林菊英 (卫生部北京医院 南丁格尔奖获得者)
	巩玉秀 (卫生部医政司护理处)
	杨英华 (复旦大学护理学院)
主任委员	沈 宁 (中国协和医科大学)
副主任委员	尤黎明 (中山大学护理学院)
	殷 磊 (澳门理工学院高等卫生学校)
	左月燃 (中国人民解放军总医院)
委员	李秋洁 (哈尔滨医科大学护理学院 南丁格尔奖获得者)
	郑修霞 (北京大学医学部护理学院)
	姜安丽 (第二军医大学)
	崔 焱 (南京医科大学护理学院)
	李小妹 (西安交通大学医学院)
	李继平 (四川大学华西护理学院)
	胡 雁 (复旦大学护理学院)
	李小寒 (中国医科大学护理学院)
	段志光 (山西医科大学)
	汪婉南 (九江学院护理学院)
	熊云新 (柳州医学高等专科学校)
	姜渭强 (苏州卫生职业技术学院)
	梅国建 (平顶山卫生学校)

前 言

《护理管理学》第2版将为护理专业学生和护理管理人员展示21世纪管理学具有挑战性的发展前景。本教材是在第1版的基础上,结合21世纪管理学发展的新理论新观点及护理本科学生培养目标进行编写的。教材的核心内容是从护理管理应用角度出发传授管理学理论及观点,讨论护理管理职能。教材修订主要依据:国内护理院校的教师、学者、学生及医院护理管理人员使用第1版教材后提出的宝贵意见;管理相关领域近年来所取得的研究进展;护理管理实践的改革变化和发展趋势。

本教材基本结构:与第1版教材相同,本教材的编写架构仍然按照管理职能的主线展开,主要内容包括:管理概述、计划、组织、人力资源管理、领导、激励、控制、沟通与冲突、护理质量管理等。教材在吸收国内外关于管理理论发展与实践的基础上,结合我国护理本科人才培养要求和护理管理实践应用从理论到实践对内容进行了组织和编排。

本版修订内容:①**结构:**基本框架主线不变,围绕管理职能主线展开。删除护理业务技术管理章节,以保证教材介绍管理职能知识体系的系统性;合并相关章节内容,如将原教材第二章我国卫生行政组织与第四章组织内容合并,使理论与实践结合更加紧密,便于同学对知识点的学习和掌握;将原教材第十章护士长管理主要内容并入第一章管理概述中,从内容上对教材结构进行整体融合;书后附中英文名词对照索引,便于读者查阅参考。②**内容:**根据管理发展趋势增加最新相关知识,使管理理论体系更加系统完整。内容包括护理管理面临的挑战、组织变革、组织文化、护理人员职业规划、薪酬管理、管理决策、领导方法、护理管理相关法律法规等。

教材特色:特色1:强调管理实践。增加管理案例,力图通过管理实战练习来揭示管理内涵,促进理论与护理管理实践的结合;从管理职能实用性角度出发,丰富了附录内容,重视对学生应用能力的培养。特色2:强调管理知识可获取性。在写作特点上从学生学习角度出发,强调用词准确、阐述清楚、层次分明、利于理解和掌握管理学知识和技能,培养管理思维。教材还注重应用适当的图示、图表配合,保证知识的深入浅出,易于同学对管理知识的理解 and 应用。特色3:强调知识的迁移和扩充。增加配套学习辅导材料:内容包括学习目标、重点难点解析、练习题(附参考答案)、英文阅读资料等,为提高同学的学习兴趣,增强自学能力提供了有效的辅助内容。全书最后列出参考文献,便于学生和读者进一步学习和查证。本书主要作为护理专业本科学生的教科书,也可作为各医院护理管理人员的指导用书。

本教材的编写参考和吸取了国内外有关教材、论著和文献中的管理理论、观点和方法,在此谨向有关作者表示敬意和感谢。在教材编写过程中,得到四川大学华西医院/临床医学院领导的大力支持,在此一并致谢。

由于作者的水平和时间的局限,不妥之处,敬请读者批评指正。

李继平

2006年6月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 管理概述	1
一、管理的内涵	1
二、管理的基本特征	3
三、科学管理的基本特征	4
四、管理学及其研究内容	5
第二节 护理管理学概述	6
一、护理管理的发展变迁	6
二、影响护理管理的因素	6
三、护理管理者的任务	8
四、医院护士长的角色功能	9
五、护理管理者的基本素质	11
第三节 护理管理面临的挑战	12
一、循证护理产生的深远影响	12
二、全方位管理模式对护理管理的挑战	13
三、人才竞争对护理管理的挑战	13
四、新知识新技术对护理管理的挑战	13
五、面临挑战的对策	14
第二章 管理理论和原理	16
第一节 古典管理理论	16
一、泰勒的科学管理理论	16
二、法约尔的管理过程理论	18
三、韦伯的行政组织理论	19
第二节 行为科学理论	19
一、人际关系学说	20
二、人类需要层次理论	21
三、人性管理理论	22
四、群体行为理论	23
五、领导行为理论	23
第三节 现代管理理论	23
一、管理理论丛林	23
二、新管理理论丛林	25
第四节 管理原理	27
一、系统原理	27
二、人本原理	29
三、动态原理	30

四、效益原理	30
第三章 计划	32
第一节 计划概述	32
一、计划的基本概念和特征	32
二、计划在护理管理中的意义	32
三、计划的种类和形式	33
四、计划的步骤	35
第二节 目标和目标管理	37
一、目标概述	37
二、目标管理	38
第三节 时间管理	41
一、时间管理概述	41
二、时间管理的过程	42
三、有效时间管理的方法	43
第四章 组织	46
第一节 概述	46
一、组织的概念	46
二、组织的职能与基本要素	46
三、组织类型	47
四、组织设计	50
第二节 组织结构	53
一、基本概念	53
二、组织结构的基本类型	53
第三节 组织的变革与发展	56
一、组织变革的动力	56
二、管理者在组织变革中的任务	57
三、组织变革的阻力	58
四、组织变革的程序	59
五、组织发展	61
第四节 我国的医疗卫生组织系统	62
一、我国卫生组织的分类和功能	62
二、医院组织系统	64
三、医院的功能和特点	67
四、护理管理组织系统	69
第五节 组织文化	72
一、组织文化概述	72
二、组织文化的类型及构成要素	73
三、组织文化形成的因素	74
四、组织文化在管理工作活动中的意义和作用	75
五、护理组织文化创建与管理	76

第五章 人力资源管理	79
第一节 人力资源管理概述	79
一、护理人力资源管理的目标和特点	79
二、护理人力资源管理体系	80
三、护理人力资源管理职能	81
第二节 护理人员招聘	82
一、职务分析	82
二、寻求符合护理岗位要求的候选人	83
三、招聘考核和面试	83
四、录用体检和试用考察	84
五、录用决策及招聘工作评估	84
第三节 医院护理人员配置及管理岗位设置	84
一、医院护理人员配置	84
二、护理管理岗位职责及任职资格	85
三、护理工作模式	87
四、护理人力资源分配	87
第四节 护理人员绩效评价	88
一、护理人员绩效评价的作用	89
二、护理人员绩效评价的基本原则	89
三、护理人员绩效评价工具及评价责任	90
四、绩效评价程序	93
第五节 护理人员培训	94
一、护理人员培训的目的及功能	94
二、护理人员培训的原则	95
三、护理人员培训程序	95
四、护理人员培训教育形式和方法	96
第六节 护理人员职业生涯规划	98
一、职业生涯规划相关概念	98
二、职业生涯规划理论	99
三、护理人员职业生涯规划的基本原则	100
四、护理人员职业生涯规划	101
第七节 护理人员薪酬管理	103
一、薪酬概述	103
二、决定护理人员薪酬的因素	104
三、薪酬管理原则	105
四、护理人员薪酬设计	106
五、薪酬支付	108
第六章 领导	109
第一节 领导概述	109
一、领导与领导者概念	109
二、领导者的影响力	110
三、领导者的素质要求	112

四、领导的作用	113
五、领导效能	113
第二节 领导理论	115
一、特征领导理论	115
二、行为领导理论	116
三、权变领导理论	118
第三节 管理者的领导艺术	121
一、管理者威信与形象塑造	121
二、管理者的授权艺术	123
三、管理者的创新管理	125
第四节 管理决策	127
一、决策概述	127
二、决策的原则	128
三、决策的程序	129
第五节 项目管理与压力管理	130
一、项目管理	130
二、压力管理	132
 第七章 护理管理中的激励	135
第一节 激励概述	135
一、激励的概念	135
二、激励的模式	135
三、激励的原则	136
第二节 激励理论	137
一、内容型激励理论	137
二、行为改造型理论	141
三、过程型激励理论	143
 第八章 沟通与冲突	147
第一节 沟通	147
一、沟通概述	147
二、沟通原则	147
三、沟通要素与基本过程	148
四、沟通方式与网络	149
五、沟通技巧	151
六、影响沟通的因素与有效沟通策略	153
第二节 冲突	157
一、冲突的概念	158
二、冲突的分类	158
三、冲突的基本过程	159
四、医患冲突	160
五、冲突的处理	160

第九章 控制	164
第一节 控制概述	164
一、控制基本涵义	164
二、控制的理论基础	164
三、控制的功能	165
四、控制类型	166
五、控制基本原则	167
第二节 控制技术	167
一、控制系统	167
二、控制对象	168
三、控制过程	169
四、控制技术	171
五、有效控制系统的特征	172
第三节 控制在护理管理中的应用	173
一、风险管理与护理安全管理	173
二、护理成本控制	175
第十章 护理质量管理	178
第一节 质量管理概述	178
一、质量管理相关概念	178
二、质量观演变	178
三、质量管理过程	179
第二节 护理质量管理	180
一、护理质量管理基本任务	180
二、护理质量管理基本原则	181
三、护理质量管理标准	182
四、护理质量管理方法	185
五、护理质量缺陷管理	187
六、护理质量评价与持续改进	189
第十一章 护理信息管理	194
第一节 信息概述	194
一、概念	194
二、信息的特征和种类	194
三、信息的特点	195
四、信息管理及其发展	195
五、信息管理的作用	196
第二节 护理信息管理	197
一、护理信息的特点	197
二、护理信息的分类与收集方法	197
三、护理信息系统及信息管理类别	198
四、护理信息管理方法	199

第十二章 护理管理与医疗卫生法律法规	202
第一节 与护理管理相关的法律法规	202
一、卫生法体系与护理法	202
二、我国与护理管理相关的法律、法规和政策	203
第二节 护理管理中常见的法律问题	204
一、依法执业问题	204
二、执业安全问题	205
附录	207
附录 1: 开放式职务分析调查表 (样表)	207
附录 2: 求职护理人员基本情况登记表 (样表 1)	208
附录 3: 求职护理人员基本情况登记表 (样表 2)	209
附录 4: 护理人员招聘面谈内容构成表	210
附录 5: 护理人员招聘面试记录表 (样表 1)	211
附录 6: 护理人员招聘面试记录表 (样表 2)	212
附录 7: 护理人员招聘结果评价表	213
附录 8: 护理人员绩效评价简表	214
附录 9: 护理人员职业生涯发展规划表	215
附录 10: 护理人员薪酬调查表	216
附录 11: 医院管理评价指南(试行,2005 年,卫生部)——卫医发(2005)104 号	217
附录 12: 技术操作考核评分标准——心肺复苏	230
附录 13: 技术操作考核评分标准——口腔护理	231
附录 14: 护理病历书写质量标准	232
附录 15: 护理质量评价指标及计算方法	233
附录 16: 医院整体护理质量主要评价指标	234
附录 17: 住院病人对护士工作满意度调查表	235
参考文献	236
中英文名词对照索引	239

第一章 绪 论

人类的管理实践活动源远流长,从某种意义讲,有了人类就有了管理活动。然而,自觉讨论人类的活动及其规律是在近代,管理学的出现也是近一百多年的事情。护理管理学是管理科学在护理管理事业中的具体应用,学习护理管理学就是要总结前人的管理经验,在管理学原理原则指导下,通过对管理的涵义、内容、方式以及管理活动规律的系统研究,实现对医院护理工作的有效管理。合格的护理管理者必须掌握护理管理科学规律,了解当今国际先进的管理理论和方法,提高自己的管理能力和水平,在管理实践中不断探索和创新,建立完善的适合我国医院工作实际的护理管理理论和方法。

第一节 管理概述

一、管理的内涵

(一) 管理的概念

管理(management)是管理者通过计划、组织、人事、领导、控制等各项职能工作,合理有效利用和协调组织管理所拥有的资源要素,与被管理者共同实现组织目标的过程。要准确理解这一概念,需要明确以下几点:①管理的对象是组织管理所拥有的资源,包括人、财、物、信息、空间和时间六个方面。其中人是管理的主要对象,人际关系是管理的核心问题;由于时间具有不可逆性,所以时间是管理过程中最稀有、最特殊的资源;②管理要解决的基本矛盾是有限的资源与互相竞争的多种目标之间的矛盾;③管理是为实现组织管理目标服务的,它是一个有意识、有目的的行为过程。

(二) 管理职能

管理的职能,也就是管理的作用或功能,与管理者的职能是统一的。管理的职能还有另外一种含义,即它是管理过程中的基本要素或主要步骤。人们对管理的职能有多种不同的划分,教材将从计划、组织、领导、人力资源管理、控制五个方面来论述管理职能。

1. 计划 计划(planning)是为实现组织管理目标而对未来行动方案做出选择和安排的工作过程。具体说就是确定做什么(what)、为什么做(why)、什么人去做(who)、什么时间做(when)、在什么地点(where)和怎样去做(how)。虽然计划工作不可能完全准确地预测未来,但如果没有计划,组织管理活动就会陷入盲目状态,组织目标的实现就没有保障。好的计划可以促进和保证管理人员在工作中开展有效的管理,有助于将预期目标变成现实。

2. 组织 “组织”一词具有双重的含义:作名词用,主要指组织形态;作动词用,即指组织工作,是指对人员角色安排和任务分配。这两层含义在医院和护理管理中都要涉及到,教材主要讨论第二层含义,即动词意义上的组织工作。组织职能的主要内容包括组织的结构设计、人员配备、医院护理管理的规划与变动、医院护理管理授权等。组织是分配和安排医院护理管理成员之间的工作、权力和资源、实现医院护理管理目标的过程。不同的目标有不同的组织结构。关系和时间是医院护理管理行为的核心。组织职能使医院护理管理当中的各种关系结构化,从而保证计划得以实行。

3. 领导 领导是指指导和督促组织成员去完成任务的一项管理职能。护理管理的领导职能就是管理者带领和指挥护理人员同心协力实现组织目标的过程。领导工作成功的关键在于创造和保持一个良好的工作环境,激励下属努力工作,提高组织工作效率。由于领导职能在管理工作中的重要作用,许多学者对领导内涵进行了大量研究和探讨,并逐渐形成了领导科学,成为管理科学一个新的分支。关于领导职能的相关内容见教材第6章。

4. 人力资源管理 人力资源管理职能是指管理者根据组织管理内部的人力资源供求状况所进行的人员选择、使用、评价、培训的活动过程,目的是保证组织任务的顺利完成。近年来,人力资源管理作为一项独立的管理职能,已得到越来越多的管理理论家和实际工作者的认同,并且把人员配备职能的含义扩展为选人、用人、评人、育人和留人等五个方面。随着管理理论研究和实践的不断深入,这一职能已经发展成为一门独立的管理科学分支——人力资源管理学。

5. 控制 控制是为实现组织目标,管理者对被管理者的行为活动进行的规范、监督、调整等管理过程。控制职能与计划职能密不可分。计划是控制的前提,它为控制提供了目标和标准;控制是实现计划的手段,没有控制,计划就不能顺利实现。

计划、组织、人力资源管理、领导、控制这五项职能在具体的管理实践活动中的次序不是一成不变的,多项职能常同时进行。既相互联系、相互影响,又互为条件、共同发挥管理作用。

(三) 管理的对象

管理对象指管理过程中管理者所作用的对象,是管理的客体。管理对象包括组织中的所有资源,其中人是组织最重要的管理资源。

1. 人力资源 人具有思维和创造性,是组织中最重要资源。如何使人的主动性、积极性、创造性得以充分发挥,提高组织劳动生产率,是管理者面临的管理挑战。另外,人具有感情,其工作效率和劳动积极性的发挥都受到感情因素的影响,从而增加了管理的复杂性。人力资源管理不仅强调以人为本,做到事得其人,人尽其才,同时还注重通过有效的人力资源的开发和人员职业生涯规划达到提高组织人力资本价值的目的。

2. 财力资源 在市场经济中,财力资源既是各种经济资源的价值体现,又是具有一定独立性和运动规律的特殊资源。任何组织都可以从财力资源有效运用的角度来达到提高管理水平与成效的目的。财力资源管理目标就是通过管理者对组织财力资源的科学合理管理,做到以财生财,财尽其力,用有效的财力资源为组织创造更大的社会效益和经济效益。

3. 物力资源 物是人们从事社会实践活动的基础,所有组织的生存与发展都离不开物质基础。医院物力资源不仅包括组织的有形资产,还包括无形资产。在无形资产中,有相当一部分是与人力资源紧密相结合的。在进行组织物力管理时,管理者要遵循事物发展的客观规律,根据组织管理目标和实际情况,对各种物力资源进行最优配置和最佳的组合利用,做到物尽其用。

4. 信息资源 信息是物质属性和关系的表征。宇宙中的万事万物都是通过各自的信息来显示其固有特征的。信息是医院护理管理中不可缺少的构成要素。随着信息社会的到来,广泛的收集信息、精确的加工和提取信息、快速准确的传递处理信息、有效利用信息为管理活动服务已成为护理信息管理的重要内容。管理者应保持对信息的敏感性和具有对信息迅速做出反应的能力,并通过信息管理提高管理的有效性。

5. 时间资源 时间是运动着的物质的存在形式,物质与时间、空间与时间都是客观存在且不可分割的。时间是无形的,但却是有价值的。成功者与不成功者具有相同的时间,但实现的价值却不尽相同。管理者要善于管理和安排时间,做到在最短的时间完成更多的事情,创造更多的财富。

6. 空间资源 随着科学技术不断进步和发展,人类将走出地球飞上太空,和平利用太空资源已越来越引起各国的关注。

(四) 管理的方法

1. 行政方法 行政方法是指在一定的组织内部,以组织的行政权力为依据,运用行政手段,按照行政隶属关系来执行管理职能,实施管理的一种方法。

行政方法的特点:①具有一定的强制性,以组织的行政权力为基础,以下级服从上级为原则。因此,行政方法时效性很强,见效快。②具有明确的范围,即它只能在行政权力能够管辖的范围内起作用。③不平等性。行政管理方法是以组织权力为基础,以服从为原则。上级对下级发出的命令时,下级在执行中不能讨价还价。

2. 经济方法 经济方法是指以人们的物质利益的需要为基础,按照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。

经济方法的特点:①利益性:经济方法主要利用人们对经济利益和物质利益的需求来引导被管理者。②交换性:经济方法实际上是以一定的交换为前提的。管理者运用一定的报酬手段影响被管理者去完成所承担的任务。③关联性:经济方法使用的范围十分广泛,影响面宽,与各个方面都有着直接或者是间接的联系。经济方法虽然具有多方面的积极意义,但也有一定的局限性。因为人们的需求不可能仅仅只有物质利益,决定人们行为积极性的也并非只有对经济利益的追求,管理者在具体的实践中要注意这一点。否则,会导致“一切向钱看”的倾向。

3. 教育方法 教育是按照一定的目的、要求对受教育者从德、智、体诸方面施加影响,使受教育者改变行为的一种有计划的活动。

教育方法的特点:①教育是一个缓慢的过程:教育以转变人的思想、价值观为特征,以提高人的素质为目的,是一个较缓慢的过程。②教育是一个互动过程:在教育的过程中,教者和受教育者都在提高,是一个相互学习、相互影响的活动。教育要起作用,教育者必须为人师表、以身作则,身体力行。③教育形式的多样性:教育的具体方法很多,如思想政治工作、企业文化建设、工作岗位培训、对员工的感情投资等都是行之有效的教育方法。

管理发展史表明,虽然教育的方法不是万能的,但缺少教育的管理也是不行的。因为人们在任何一个社会组织中,除了谋求一定的物质利益、社会归属、自我价值的实现之外,还有自身成长,自我完善的需求。这些方面的要求是报酬、职位所不能满足的。对员工进行教育,是提高管理效率、增强组织凝聚力、调动员工积极性的重要方法。

4. 数量分析方法 数量分析方法是建立在现代系统论、信息论、控制论等科学基础上的一系列数量分析、决策方法。

数量分析方法的特点:①模型化:指在假定的前提条件下,运用一定的数理逻辑分析,针对需要解决的问题建立起一定的模型。②客观性强:在使用这些方法时,除了假定前提条件和选择分析的数量分析方法之外,在建立模型和进行推导过程中,基本上不受人为因素的影响,具有较强的客观性。

数量分析方法在现代管理中的运用越来越普遍。这种方法运用得当,可以提高管理的科学性、决策的准确性。数量分析方法在组织物力资源和财力资源管理中有广阔的运用空间,在人力资源管理中也有一定适用范围。

二、管理的基本特征

(一) 管理的二重性

管理具有二重性,一是自然属性,二是社会属性。管理的自然属性是指对人、财、物、时间、信息等资源进行组合、协调和利用的管理过程,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。管理的这种不因生产关系、社会文化的变化而变化,只与生产力发展水平相关的属性,就是其自然属性。管理的社会属性是指人们在一定的生产关系条件下和一定的社会文化、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。不同的生产关系、不同的社会文化和经济制度都会使管理思想、管理目的以及管理的方式方法呈现出一定的差别,从而使管理具有特殊性和个性,这就是管理的社会属性。

管理的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,使我们可以大胆地引进国外成熟的管理经验,以便迅速提高我国的管理水平。而管理的社会属性则告诉我们,不能全盘照搬国外做法,必须结合国情,建立有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、原则和方法构成的知识体系,这些知识是从假设、实验和分析发展而成的。管理活动具有其内在、共同的规律性,具有普遍适用的一般性原则;是一项专门的业务活动,管理活动必须建立在科学基础之上才能有效进行管理。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原则,按照管理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。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。有成效的管理艺术是以对管理学理论知识的理解和应用为基础的。

管理实践活动是一门艺术,而指导这种实践活动的知识体系——管理学则是一门科学。所以,管理既是科学又是艺术,是科学性和艺术性的辩证统一。

(三) 管理的普遍性与目的性

管理广泛存在于人类各种活动之中,涉及到社会每一个角落,与人们的各项社会活动、组织活动息息相关。管理同其他社会实践活动一样,都是有意识、有目的的活动,管理的一切活动都要为实现组织目标服务。正是因为有了共同的目标,不同的管理职能、管理活动才能成为一个整体,组织才能求得生存和发展。

(四) 管理或管理人员任务的一致性

管理过程就是要设计和维持一种系统,使得在这一系统中共同工作的人们,用尽可能少的支出(包括人力、物力、财力、时间以及信息),去实现组织预定的目标。虽然管理人员处于不同的层次,执行的任务也不尽相同,但管理和管理人员的基本职能是相同的。不同的是上层主管(如护理部主任)比基层主管(如护士长)更侧重计划职能。但是,所有的成员都需要为组织创造一种环境,使人们在其中可以通过努力去实现目标,这便是他们共同的任务。

三、科学管理的基本特征

社会经济活动的发展是推动管理学发展的主要因素,科学管理具有以下基本特征:

(一) 管理制度化

制度是一个组织要求成员共同遵守的办事规程及行动准则。管理的制度化就是在一个正式组织管理中制定、公布、推行成文的制度,形成人人在制度约束下工作,事事有制度规范的工作局面。护理管理制度确立的作用有:规定护理人员行为准则,保证组织护理工作的正常运转,明确组织成员权利、义务与职责,界定护理行为活动的范围。制度化管理的關鍵是制度面前人人平等,不允许个人擅自更改制度和规定,强化监督检查纠正违规错误。