



面向21世纪精品课程教材

全国高等医药教育规划教材

护理管理学

HULI GUANLIXUE

主 编 姜丽萍
副主编 郑舟军 蔡福满



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

面向21世纪精品课程教材
全国高等医药教育规划教材

护 理 管 理 学

主 编 姜丽萍

副主编 郑舟军 蔡福满

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学/姜丽萍主编. —杭州: 浙江大学出版社, 2012. 1(2012. 2 重印)

ISBN 978-7-308-09374-3

I. ①护… II. ①姜… III. ①护理学: 管理学—医学院校—教材 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 249177 号

护理管理学

姜丽萍 主编

丛书策划 阮海潮(ruanhc@163.com)

责任编辑 阮海潮

文字编辑 何瑜

封面设计 刘依群

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排版 杭州大漠照排印刷有限公司

印刷 临安市曙光印务有限公司

开本 787mm×1092mm 1/16

印张 13.5

字数 337 千

版印次 2012 年 1 月第 1 版 2012 年 2 月第 2 次印刷

书号 ISBN 978-7-308-09374-3

定价 29.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话(0571)88925591

前 言

《护理管理学》是一门融合了管理学的理论知识、护理专业发展及工作实践为一体的应用性学科。随着现代医疗服务体系的进一步完善,医疗服务的需求、供给及管理的和谐互动对卫生服务产出具有重要意义。本书在2006年第一次出版并通过了5年护理教学应用的基础上,修订和添加了新的护理管理知识和内容,并再次出版,希望新教材能立足于管理学基础理论,并结合护理管理的发展,系统阐述护理管理理论和方法,为护理专业学生及护理工作者提供重要的学习工具。

特别值得一指的是新教材还根据高等护理教学课程要求和最新的护理人员执业考试指南进行内容重新编写。在结构上以管理学基本职能为主线,涵盖了管理学基本理论与原则、护理人力资源管理、护理质量管理、护理风险管理等内容。

本书共有10章,内容深入浅出,通篇体现了管理理论与实践相结合理念,既有理论深入,又有实践思考,始终结合护理临床工作特点进行编写。本书的使用对象是高校护理学专业的本专科学生,也可供各类在职护士的继续教育及护理管理人员的学习使用。希望通过本书的学习,能使学员掌握管理学的基本思想,并将其理念在护理管理工作中得以应用。

本书在编写过程中,参考了大量相关参考书籍和文献资料,博取众家之长,力求体现护理管理较为前沿的思想、理论和方法。本书是集体智慧的结晶,各位编者严谨负责,对于他们的辛勤工作表示衷心的感谢!同时,我们也得到各方的大力支持。为此,我们谨向所有关心、帮助和支持本书出版的各学校领导、专家及护理同仁们表示衷心的感谢!对在书中所引用资料的作者、译者也一一致谢!

由于水平有限,我们真诚地期待读者们和同行们的批评指正。

编 者

2011年11月

面向21世纪精品课程教材
全国高等医药教育规划教材

《护 理 管 理 学》

编 委 会

主 编 姜丽萍

副主编 郑舟军 蔡福满

参 编 (按姓氏笔画为序)

陈燕燕(温州医学院)

周 瑾(绍兴文理学院)

范晓江(衢州职业技术学院)

郑舟军(浙江海洋学院)

姜丽萍(温州医学院)

贺彩芳(温州医学院附属第一医院)

裘兴梅(浙江中医药大学)

蔡福满(温州医学院)

目 录



CONTENTS

第一章 绪 论 1

- 第一节 管理与管理学概述 / 1
 - 一、管理 / 1
 - 二、管理学 / 2
 - 三、管理的职能与特征 / 3
 - 四、管理的基本方法 / 5
- 第二节 管理的相关理论 / 6
 - 一、管理思想的形成与发展 / 6
 - 二、管理理论的发展 / 7
- 第三节 管理的基本原理与原则 / 13
 - 一、系统原理及相关原则 / 13
 - 二、人本原理及相关原则 / 14
 - 三、动态原理及相关原则 / 15
 - 四、效益原理及相关原则 / 16
- 第四节 护理管理学概述 / 17
 - 一、护理管理和护理管理学的概念 / 17
 - 二、护理管理学的研究范畴 / 18
 - 三、护理管理的发展趋势 / 18
 - 四、护理管理学的学习意义 / 19

第二章 计划管理 21

- 第一节 计划概述 / 21
 - 一、计划的基本概念 / 21
 - 二、计划的基本特征 / 22
 - 三、计划的作用 / 22
 - 四、计划的类型 / 23
- 第二节 计划的编制过程 / 26
 - 一、计划的内容 / 26



二、计划工作的原则	/ 26
三、制订计划的步骤	/ 27
第三节 时间管理	/ 31
一、时间管理的基本含义	/ 31
二、时间管理的基本策略	/ 31
三、ABC 时间管理的方法	/ 33
第三章 目标管理与决策	35
第一节 目标管理	/ 35
一、目标管理的概念	/ 36
二、目标管理的特征	/ 36
三、目标管理的基本过程	/ 36
四、目标管理的优缺点	/ 38
第二节 决 策	/ 39
一、决策的概念	/ 39
二、决策的类型	/ 40
三、决策的原则	/ 42
四、决策的程序	/ 43
五、决策的方法	/ 44
第四章 组织管理	52
第一节 组织概述	/ 52
一、组织的概念	/ 52
二、组织的要素与功能	/ 53
三、正式组织与非正式组织	/ 54
第二节 组织设计与结构	/ 56
一、组织设计依据	/ 56
二、组织设计	/ 56
三、组织结构类型	60
第三节 组织变革与创新	/ 64
一、组织变革	/ 64
二、组织创新	/ 67
第四节 卫生组织体系与护理组织系统	/ 68
一、我国的卫生组织体系	/ 68
二、医院卫生服务	/ 69
三、社区卫生服务	/ 72
四、护理组织结构	/ 75

第五章 组织环境与文化 80

- 第一节 组织环境的概述 / 80
 - 一、相关概念及意义 / 81
 - 二、组织环境特点 / 84
 - 三、组织环境的意义 / 85
 - 四、南丁格尔的护理环境理论 / 85
- 第二节 组织环境类型与特点 / 86
 - 一、组织环境类型 / 86
 - 二、护理组织环境 / 89
 - 三、护理组织环境分析 / 91
- 第三节 护理组织与文化 / 93
 - 一、医院文化 / 93
 - 二、护理组织文化 / 97

第六章 人力资源管理 100

- 第一节 人力资源管理概述 / 100
 - 一、人力资源相关概念及特征 / 100
 - 二、护理人力资源管理概念及内容 / 101
 - 三、护理人力资源规划 / 102
- 第二节 护理人员招聘与分工 / 103
 - 一、护理人员的素质要求 / 103
 - 二、护理人员的招聘 / 104
 - 三、护理人员的分工 / 105
- 第三节 护理人力资源配置 / 106
 - 一、护理人员编配原则 / 106
 - 二、影响护理人员编配的因素 / 107
 - 三、护理人员编配的计算方法 / 108
 - 四、护理人员的排班 / 115
- 第四节 护理人力资源培训 / 116
 - 一、护理人力资源培训原则与内容 / 116
 - 二、护理人力资源培训方法 / 118
- 第五节 护理职业生涯管理 / 119
 - 一、基本概念 / 120
 - 二、护理人才成长的特点 / 120
 - 三、护理人员职业发展方向 / 120
 - 四、职业生涯周期理论 / 121
- 第六节 护理人力资源绩效考核 / 123
 - 一、绩效考核的概述 / 123



二、绩效考核的内容 / 124

三、绩效考核的方法 / 125

第七章 领导管理 128

第一节 概述 / 128

一、领导的概念和作用 / 128

二、领导的影响力 / 130

第二节 领导理论 / 132

一、领导特质理论 / 132

二、领导行为理论 / 133

三、领导情境理论 / 135

第三节 激励理论 / 139

一、激励概述 / 139

二、激励理论 / 141

第八章 协调与控制 150

第一节 控制概述 / 150

一、控制的概念 / 150

二、控制思想的产生与发展 / 150

三、控制在护理管理中的意义 / 151

四、控制类型 / 152

第二节 控制的基本过程和控制重点 / 154

一、控制的基本过程 / 154

二、控制的重点 / 155

第三节 控制的基本原则和基本方法 / 156

一、控制的基本原则 / 156

二、控制的基本方法 / 157

第四节 护理人际关系冲突与协调 / 158

一、护理人际关系概述 / 158

二、护理人际关系冲突 / 159

三、护理人际关系冲突的协调 / 160

第九章 护理质量管理 163

第一节 质量与质量管理 / 164

一、质量与质量管理相关概念 / 164

二、质量管理的发展 / 166

第二节 护理质量管理 / 167

一、护理质量管理的概念与意义 / 167

二、护理质量管理的原则	/ 167
三、护理质量管理的内容	/ 168
四、护理质量管理标准的建立	/ 169
第三节 护理质量管理模式	/ 171
一、PDCA 循环管理	/ 171
二、临床路径管理	/ 172
三、循证管理方法	/ 174
第四节 护理质量管理评价与分析	/ 174
一、护理质量控制	/ 174
二、护理质量管理体系	/ 176
三、护理质量管理评价	/ 177
四、护理质量分析	/ 178
五、护理质量的改进	/ 181
第十章 医疗护理风险管理	182
第一节 医疗风险管理	/ 182
一、医疗风险概述	/ 182
二、医疗风险管理概述	/ 183
三、医疗风险的防范	/ 186
第二节 护理风险管理	/ 188
一、护理风险的相关概念	/ 188
二、常见护理风险因素	/ 188
三、护理风险相关事件	/ 189
四、护理人员在风险管理中的角色	/ 189
五、护理风险管理的重要性	/ 190
第三节 护理告知及医疗事故防范	/ 190
一、护理告知	/ 190
二、医疗纠纷	/ 192
三、医疗事故	/ 193
第四节 护理职业性损伤及防范	/ 197
一、护理职业性损伤的概念	/ 197
二、护理职业性损伤的危险因素	/ 197
三、护理职业性损伤的防范	/ 198
第五节 医院感染管理	/ 200
一、医院感染的基本概念	/ 200
二、预防与控制医院感染的措施	/ 202
参考文献	204

第一章 绪 论

【学习要点】

1. 管理、管理学、护理管理的概念
2. 管理的基本原理及相关原则
3. 管理理论的发展
4. 管理的基本特征与基本职能
5. 护理管理的研究范畴
6. 学习护理管理的意义

第一节 管理与管理学概述

管理起源于人类的共同劳动,是人类共同劳动的产物。马克思曾经指出:“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要指挥,以协调个人的活动,并执行生产总体的运动……”由此得出,人类活动的各个领域都需要管理,也都存在管理,管理已成为群体成功不可缺少的因素。

管理故事

阿波罗登月的启示

1961年,美国成功地进行了“阿波罗”登月试验。发射火箭的“土星一号”有590万个零部件,飞船有300万个零部件。此项研究先后有200家公司、120所大学,总计400万人参与,耗资300亿美元。计划总负责人韦伯博士后来总结说:“我们没有使用一项没有用过的技术,我们的技术就是科学的组织管理。”

先进的科学技术必须通过有效的管理才能充分发挥它们的作用。美国经济的强大,日本经济的崛起,无不得益于先进的科学技术与先进的管理。

一、管理

什么是管理?有关管理的定义,在中外许多管理学著作中均有描述。由于这些学者从不同角度和侧面对管理加以解释,所以这些定义会有一些不同。综合这些定义,本书对管理的定义如下。



管理,就是在特定的环境下,对组织所拥有的资源进行有效的计划、组织、领导和控制,以便达到既定的组织目标的过程。这个定义包含以下四层含义:

第一,管理活动是在特定的组织内外部环境的约束下进行的,任何组织都存在于一定的内外部环境之中,并受到环境的约束。正如一个企业的生存,离不开外部的原材料供应和顾客的需求,同时其生产经营活动要受到国家政策、法律等多种因素的影响。

第二,管理是为实现组织目标服务的。任何管理活动都具有目的性,其目的是实现组织的目标。虽然,一个组织要实现的目标即使在同一时期也往往是多种多样的,但不管是什么样的组织,都会在重视实现目标的同时注重效率和效果问题,效率和效果是衡量管理工作的重要标志。

第三,管理工作要通过有效地利用组织的各种资源来实现组织目标。资源是一个组织运行的基础,也是开展管理工作的前提。传统意义上的资源主要是指人、财、物,强调的是内部的、有形的资源,现代意义上的资源又增加了时间与信息等这些无形的资源。组织管理成效的好坏、有效性如何,集中体现在它是否使组织花最少的资源投入,取得最大的、合乎需要的成果产出。

第四,管理最终要落实到计划、组织、领导和控制等一系列管理职能上。管理职能是管理者开展管理工作的手段和方法,也是管理工作区别于一般作业活动的重要标志。

从上面对管理的分析不难看出,管理普遍适用于任何类型的组织。因为任何组织都有特定的组织目标,都有其特定的资源调配和利用问题,因此,也就有管理问题。

二、管理学

所谓的管理学,就是指研究管理的原理、理论和方法的学科。其通过研究人类的各种管理活动,从中找出能够有效地提高管理效率,并最大限度实现管理的预期目的的一般规律,然后,在理论的基础上加以分析、归纳和概括,形成揭示管理活动的基本规律和一般方法的基本概念、原理和方法等知识,最终将这些管理的知识系统化。

(一) 管理学的定义

管理学是一门系统地研究管理过程的普通规律、基本原理和一般方法的科学。在社会的各种组织中,都存在一些具有独特性的管理原理和方法,它们构成了管理学的各个分支,这些不同的管理学分支都包含着共同的管理学原理和方法。管理学是自然科学和社会科学相互交叉产生的一门边缘学科,学习一般管理学是研究护理管理的基础。

(二) 管理学的特性

1. 管理学是一门独立的学科 首先,它是一门专门研究所有管理活动共有的一般原理和方法的学科,无论哪一种专业或部门的管理学,管理过程中都需要使用这种一般性管理学的原理和方法作为基础。其次,它有所独立而又完整的学科知识体系,包括对于人、财、物、信息技术和知识等各方面资源管理的知识体系,以及从战略管理到作业管理等各个层面的管理知识体系。最后,管理学能够广泛用于指导人们的管理实践,用它去实现预期的目标。

2. 管理学是一门应用性学科 管理学是理论联系实际最紧密的学科之一,力求将人类的管理活动的规律上升到理论形态加以总结,应为管理者所掌握,以提高其管理活动的水平和效能。管理学的应用性主要体现在以下三个方面:其一是管理学理念、思想、原则和方法

来自社会实践活动;其二是这些原理与方法又反过来指导人类的社会实践活动;其三是管理学的原理和方法正确与否必须由实践的结果来检验。因此,管理学与其他学科相比具有较强的实践性。

3. 管理学是一门科学与艺术相结合的学科 管理学是研究管理活动规律的学科,理论体系严谨、知识规范,具有模式性、理论性、原则稳定性的特点。而人们的活动具有很强的艺术性或权变性的特征,使管理学的原理和方法在应用的过程中,必须遵循“具体事情具体对待”的方式进行必要的权变,也就是说管理工作要在管理活动中,根据具体情况及环境条件,用富于创造性的灵活方式将管理理论、原则、方法等知识运用于实践,在原则指导下巧妙地、灵活地处理各种关系、矛盾和冲突。所以有学者认为,管理学本身是一门带有艺术性的软科学。

4. 管理学是一门综合性学科 由于管理学以社会学、心理学和人文科学等众多的学科为自己的学科基础,管理对象涉及人、财、物、时间、信息等,管理的重要任务是协调组织中人与人、群体与群体之间的关系,使团队能够形成合力,达到最大的经济效益之目的。因此,管理是一门涉及多学科、多领域的综合性边缘学科,同时也是一门综合性、交叉性的学科。

三、管理的职能与特征

(一) 管理的职能

管理职能是指管理的职责与功能。它是管理主体对管理客体施加影响的方式和具体表现,是企业管理工作的基本内容和作用功效的概括反映,是设计管理者职务和管理机构功能的依据。在我国,对管理具有哪些职能这一问题,管理学的专家们的意见也不统一,一般包括以下四个方面的职能:

1. 计划职能 计划职能是指对未来组织活动的目标、方案和步骤的设计。它是全部管理职能中最基本的一个职能,与其他几个职能有着密切的联系。人们想要有效地进行社会实践活动,就必须预测事物发展的前景,明确未来的目标,选择实现目标的行动方案,并制订工作步骤。一个具有指导意义的计划可以明确告诉执行者做什么(What)、为什么做(Why)、谁来做(Who)、什么时候做(When)、哪里做(Where)、如何做(How),即5W1H。计划职能的内容十分丰富,主要包括预测、决策和编制实施计划三个方面。

2. 组织职能 组织职能是指对组织活动的各种要素和人们在组织活动中的相互关系进行合理的组织。其内容包括两方面:一方面,按照既定的目标、任务、规模和当前的环境,合理设置组织的组织机构,选择和配置人员,建立管理体制,并确立各职能机构的作用,建立起一个统一有效的组织管理系统;另一方面,合理地组织人力、物力和财力,保证各部门、各环节相互衔接,以取得最佳的经济效益和社会效益。组织职能是管理活动的根本职能,是其他一切管理活动的保证和依托。

3. 领导职能 管理的领导职能就是通过各种信息渠道,对组织成员施加影响,使他们努力地完成工作目标,包括领导、指挥、教育、鼓励以及正确处理各种关系等。组织建立后,如何让这些组织发挥作用,这就是领导职能的任务。其具体体现在以下几方面:施展领导才能;以满足员工的需求为途径,激发员工发挥应有的潜力;消除组织内部矛盾,增进和谐的工作关系;改善信息沟通,提高组织效率。

4. 控制职能 控制职能是指为保证实际工作及其结果能与计划 and 目标相一致而采取



的一切管理活动。它通过不断地接受和交换组织内外的信息,按照预定计划指标和标准,监督、检查工作的执行情况,发现偏差,找出原因,并根据环境条件的变化,自我调整,使组织的活动能按预定的计划进行或对计划作适当的修正,确保计划的完成和目标的实现。

(二) 管理的特征

由于管理是对组织内资源进行有效整合以达成组织既定目标与责任的动态创造性活动,其活动往往不同于其他一般活动而具有自己独特的特性。其特性主要表现在以下几个方面:

1. 管理的二重性 所谓的二重性是指事物所具有的双重特征。管理也同样具有两种属性,即管理作为合理组织社会生产力所表现出来的自然属性和在一定社会生产关系下所体现的社会属性。

(1) 管理的自然属性:管理的自然属性就是合理组织生产力的一般属性,它由生产力与社会化大生产所决定。社会化的共同劳动需要管理,需要按照社会化大生产的要求,合理地进行计划、组织、领导和控制,没有这种管理,不仅由协作而发展的社会生产力发挥不出来,就连生产中物的要素和人的要素,也会因为缺乏管理而变为物不尽其用,人不能尽其才,无法达到提高劳动生产率和经济效益的目的。所以,只要是社会化的大生产,只要是集体劳动,就需要管理,它与企业的生产关系性质无关,不因社会制度的改变而改变。不论在何种社会制度下,企业均有生产力要素的合理组织问题,它是在不同社会制度下,企业共有的职能,具有普遍性和永久性的特征。自然属性也就是管理的第一属性。

(2) 管理的社会属性:指在一定生产关系形式下体现的特殊属性。管理总是在一定的生产关系下进行的,不同的社会制度、不同的历史阶段、不同的社会文化,都会使管理呈现出一定的差别,这就是管理的社会属性,它是由社会制度、生产关系所决定的。由于不同社会制度下的生产关系的性质截然不同,所以维护生产关系的这种职能也就必然带有不同社会制度的“印记”。管理也必然体现统治阶级的意志,并为统治阶级的利益服务。管理的社会属性具有特殊性和短暂性特征。

2. 管理的科学性与艺术性 管理既是科学又是艺术。许多管理专家认为:管理者的能力=科学知识+管理艺术+经验积累。

(1) 管理的科学性:管理是由一系列概念、原理、原则和方法构成的科学体系,有其内在的规律,所有管理理论对管理实践有很大的指导作用,它能阐明实践、指导实践,并能帮助管理人员从过去的经验中吸取精华,找出存在于不同情况下的基本因果关系,并运用这种知识去解决新的问题。所以说管理是有规律可循的,管理知识是可以通过学习和传授而得到的。

(2) 管理的艺术性:管理是一项创造性的劳动,主要依赖管理者的艺术创造。管理知识在运用时具有较大技巧性、创造性和灵活性,很难用陈规戒律把它禁锢起来,它具有很强的实践性。要成为一个成熟的合理的管理者,除了要掌握管理科学的基本知识外,更重要的是管理实践的长期锻炼,经历一个经验积累的过程。另外,管理工作的根本工作是人,如何处理人际关系、调动人的积极性,这里既有学问,也有艺术。就是处理同一样事情,因时间、地点和人物的不同,也不能用同一种办法来解决。

3. 管理的综合性与不确定性

(1) 管理的综合性:管理活动是异常复杂的,涉及众多学科的综合运用。作为实现目标的一种有效手段,管理不仅在各种组织中普遍存在,而且涉及人、财、物、信息、技术、环境的

动态平衡。管理过程的复杂性、动态性和管理对象的多样化决定了管理要借助的知识、方法和手段的多样化。因此,作为管理者只有具有广博的知识面,才能对各种各样的管理问题应对自如。

(2) 管理的不确定性:指在管理的过程中不存在普遍适用的管理理论和方法,而只能具体问题具体分析,根据不同情况采取相应的管理方法和手段。管理的不确定性源自管理环境的动态性和管理对象的多样化。由于具体的管理工作都是在特定的环境下针对特定的对象进行的,在某种场合下适用的管理方法或手段不一定适用于其他的场合,对某种组织适用的不一定适用于其他组织。因此,管理者不可能找出一种普遍适用的方法或手段对每个人进行管理。

四、管理的基本方法

管理方法是管理者为实现各种管理职能,达到管理目标,确保管理活动顺利进行的手段、途径和措施,也是管理活动的主体作用于客体的桥梁。现代管理的方法很多,按管理领域的基本方法划分,可包括以下几种:

(一) 行政方法

行政方法是指依靠各级行政管理机构的法定权利,通过命令、指示、规定、规章、条例等行政手段,以权威和服从为前提来指挥下属工作,实现组织目标的方法。行政管理方法与法律方法有共同之处,均具有权威性、强制性,但行政方法还带有无偿性、垂直性等特点,是管理中必不可少的方法,也是执行管理职能的一种根本手段。现代企业管理中,应用行政方法,能有效地统一企业内部所有成员的意志和行动,有利于对全局活动实施有效的控制。

(二) 经济方法

经济方法是指根据经济运行的客观规律,运用各种经济手段,调节各种经济利益之间的相互关系,以达到较高的经济效益和社会效益的管理方法。采取经济方法的目的是把劳动者个人的经济利益同组织的经济利益挂起钩来,最大限度地调动企业全体员工的主动性、积极性、创造性和责任感,促进企业的发展,实现管理经济的目标。

经济方法中的各种经济手段,主要包括价格、税收、信贷、利息、工资、红利、奖金、津贴、罚款等,分别运用于宏观经济管理与企业内部管理。管理的经济方法的实质是围绕人们普遍关心的物质利益问题,通过运用各种与物质利益相关的价值手段,正确处理国家、集体与个人三者之间的经济关系,进而调动各方面的积极性。

(三) 法律方法

法律方法是指通过国家制定的法律、法令、条例以及司法、仲裁等形式来管理企业。企业同其他社会组织一样,要想进行有效的管理,建立稳定的次序,就必须实行法治。法律方法主要包括两个方面的内容,一是建立健全各种法规;二是注重这些法规在司法工作中的运用。法律具有稳定性、权威性、规范性的特点,法律方法在管理中能保证社会经济运行的必要次序,使管理系统具有稳定性,能调节各种管理因素之间的关系,促进管理系统的健康发展。

(四) 数学方法

数学方法是指在研究经济活动的数量变化规律的基础上,运用有关数学知识和具体数据,通过建立、计算、分析和研究数学模型来实施管理职能,对企业生产经营活动进行管理的



方法。数学方法的实质是帮助管理者了解、分析经济活动过程中存在的数量关系及其变动情况,找出各因素数量化、公式化的规律,为今后的管理活动提供参考。运用数学方法能使我们对客观存在的经济规律的认识深化和精确化;预见经济现象在发生变动的情况下会产生什么后果;计算各决策方案的经济效果,帮助从中选择最优方案等。

(五) 教育方法

教育方法,即思想政治教育方法,是通过思想政治工作对受教育者施加组织影响的一种措施,是提高人的认识,实现组织目标的重要途径。由于任何管理活动,首先都是对人的管理,而人的一切有目的的活动,都是在一定的思想支配下进行的,因此,管理必须要解决的是怎样让参与生产经营的人们提高思想境界与觉悟,激发劳动热情,自觉地、主动地、积极地完成生产任务,这样才能实现组织目标,这正是教育方法所应发挥的作用。所以,教育方法的实质就是激发劳动者的主动精神,变管理者的意图为劳动者的自觉行为。

教育的方法主要有:灌输、疏导、对话、谈心、家访、竞赛、娱乐以及典型教育、形象教育、说理教育等。教育的内容有:主人翁思想教育;社会主义道德教育;党和政府的方针、政策教育;先进人物事迹教育;科学文化知识教育;等等。教育的原则有:理论联系实际原则;民主原则;教育手段与经济手段相结合的原则;表扬与批评相结合,以表扬为主的原则;言教与身教相结合,身教重于言教的原则等。

(六) 计算机及网络技术

计算机及网络技术是指借助电子计算机及现代网络通讯这一先进的计算、检测、监控、检索、通讯工具,运用现代信息管理系统来改进管理,提高工作效率的管理方法。管理者通过计算机及网络系统,根据管理过程的变化情况,将原始数据、资料等进行加工、保存,达到随时进行检索查询,及时了解整个管理系统的动态情况,从而现实对组织内部进行动态管理的目的。另外,让计算机及网络辅助组织管理活动,可以极大地增强管理者采集、处理信息的能力,缩短信息流相对于物流的滞后时间,从而有利于管理者及时决策、提高组织管理的质量和效率。运用计算机及网络技术进行管理已成为组织管理现代化的一个重要标志。

第二节 管理的相关理论

一、管理思想的形成与发展

管理思想的形成与发展可追溯到人类最初试图通过集体劳动来达到目标的年代。无论是埃及的金字塔,还是中国的万里长城,在当时的技术条件下,如此浩大的工程,不但是劳动人民勤劳智慧的结晶,也是历史上伟大的管理实践,是人类管理思想的闪光点。

(一) 中国管理思想的形成与发展

1. 中国古典管理思想的发展 中国是一个历史悠久的文明古国,在社会实践中形成的管理思想源远流长。许多伟大工程都是人类古典管理思想的成果。例如,长城就是中国古典工程管理思想的优秀成果。如此浩大的工程,在科学技术尚不发达的那个时代,长城建设的计划、组织、领导和控制等管理活动的复杂程度是现代人难以想象的。另外,在我国经历的古代战争中人们总结出了以《孙子兵法》为代表的古典军事管理思想,在中国文化的发展

中出现了以孔子《论语》为代表的主流儒家管理思想和以老子《道德经》为代表的道家管理思想,所有这些至今仍是人类管理思想的精髓。

我国古典管理思想的发展主要表现在以下几个方面:

(1) 国家政治方面的管理思想:春秋初期的政治家和思想家管仲所编撰的《管子》一书是我国最早和成就较高的一部国家政治管理著作。管仲通过该书为周朝制定了一套官僚组织结构和管理制度,将周代官员分为天、地、春、夏、秋、冬六官,六官分三百六十职,各有职掌,且层次分明,职责清楚。他主张办一切事情必须统筹谋划,提出“事无备则废”和“以备待时”的先进管理思想。

(2) 在识人和用人方面的管理思想:在识人和用人方面中国素有“选贤任能”、“任人唯贤”的主张,以及“禅让制度”。在《尧典》这部上古文献中,就记述了尧、舜执掌政务后的禅让事迹,还记述了人员任用中试用和考绩的制度。在重视人才方面,墨子主张“不辨贫富、贵贱、远近、亲疏、贤者举而尚之,不肖者抑而废之”。在使用人才方面,《管子》提出“毋与不可,毋强不能”,及注意因材施教,扬其所长,避其所短,不求全责备。

(3) 在社会理财方面的管理思想:以孔子为代表的儒家管理思想在理财方面的主张是“崇俭”,他在《论语》中指出,“节用而爱人,使民以时”。荀况则主张富国与富民并举,提倡“上下俱富”,他认为人们必须“节其流,开其源,使天下必有余,而上不忧不足”。这些管理思想和观点都说明,中国在社会理财方面的管理思想包括“开源节流”、“崇俭拙奢”等历来倡导的思想。

(4) 其他方面的中国古典管理思想:我国在古典管理方面还有众多的管理思想和观念。有大禹治水的“疏而不堵”;孙子的“知己知彼,百战不殆”;老子的“企者不立,跨者不行”;庄子的“朝三暮四”管理权变思想;管仲的“管鲍之交”管理团队典范;等等。所以说,现代管理的很多哲学思想是源于中华民族古老的管理哲学宝库。

(二) 西方管理思想的形成与发展

世界上其他的文明古国也都对古典管理思想作出了十分重要的贡献。例如,在公元前 2000 年左右,古巴比伦国王汉谟拉比颁布的汉谟拉比法典中有 280 多条,其中对人的活动作了许多管理规定,如百姓应遵循的行为规范、货物贸易应遵守的基本程序、臣民之间的隶属关系等,这些都属于古典管理思想的范畴。公元前 370 年,古希腊学者在发展工商业中认识到提高劳动效率的问题,主张在劳动中推行标准动作,并采用音乐律奏的方法,将速度和节奏引入劳动中去,以提高劳动的效率。另外,古罗马天主教会的管理也独具特色,他们最早采用了职能式的组织形式,并建立了分级管理的权利等级制度。教会的各项事务,设有专门的咨询机构,并在此基础上推行了一种强迫性的咨询制度。正是由于其采取的先进的组织方式,使罗马天主教会从一个地域性组织扩张成为一个全球化组织。

二、管理理论的发展

管理理论的形成与发展经历了三个阶段:古典管理理论阶段、新古典管理理论阶段和现代管理学派和理论阶段。

(一) 古典管理理论

古典管理理论阶段是指 20 世纪初到 20 世纪 30 年代行为科学理论出现前这一时期的管理成果,其代表性的理论有泰勒的“科学管理”理论、法约尔的“管理过程”理论以及韦伯的