



国家卫生和计划生育委员会“十二五”规划教材
全国卫生职业教育教材建设指导委员会“十二五”规划教材
全国高职高专院校教材

供护理、助产专业用

护理管理学基础



主 编 郑翠红



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE





国家卫生和计划生育委员会“十二五”规划教材

全国卫生职业教育教材建设指导委员会“十二五”规划教材

全国高职高专院校教材

供护理、助产专业用

护理管理学基础

主 编 郑翠红

副主编 潘 杰

编 者 (按姓氏笔画排序)

宁晓东(荆门市第一人民医院)

叶向红(金华市中心医院)

何荣会(重庆医药高等专科学校)

李华萍(福建卫生职业技术学院附属医院)

邹益群(莆田学院)

郑翠红(福建卫生职业技术学院)

詹文娴(襄阳职业技术学院医学院)

潘 杰(佛山科学技术学院医学院)



人民卫生出版社



图书在版编目(CIP)数据

护理管理学基础/郑翠红主编. —北京:人民卫生出版社,
2014. 1

ISBN 978-7-117-18363-5

I. ①护… II. ①郑… III. ①护理学-管理学-高等职业
教育-教材 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 273886 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数 据库服务, 医学教育资 源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

护理管理学基础

主 编: 郑翠红

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 尚艺印装有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/16 印张: 9 插页: 8

字 数: 241 千字

版 次: 2014 年 1 月第 1 版 2014 年 8 月第 1 版第 3 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-18363-5/R · 18364

定 价: 26.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

修订说明

第一轮全国高职高专护理专业卫生部规划教材出版于 1999 年,是由全国护理学教材评审委员会和卫生部教材办公室规划并组织编写的“面向 21 世纪课程教材”。2006 年第二轮教材出版,共 23 种,均为卫生部“十一五”规划教材;其中 8 种为普通高等教育“十一五”国家级规划教材,《基础护理学》为国家精品教材。本套教材是我国第一套高职高专护理专业教材,部分教材的读者已超过百万人,为我国护理专业发展和高职高专护理人才培养作出了卓越的贡献!

为了贯彻全国教育工作会议、《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020 年)》、《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》等重要会议及文件精神,在全国医学教育综合改革系列精神指引下,在护理学成为一级学科快速发展的前提下,全国卫生职业教育护理类专业教材评审委员会于 2012 年开始全国调研,2013 年团结全国 25 个省市自治区 99 所院校的专家规划并共同编写完成第三轮教材。

第三轮教材的目标是“服务临床,立体建设,打造具有国内引领、国际领先意义的精品高职高专护理类专业教材”。本套教材的编写指导思想为:①坚持国家级规划教材的正确出版方向。②坚持遵循科学规律,编写精品教材。③坚持职业教育的特性和特色。④坚持护理学专业特色和发展需求,实现“五个对接”:与服务对象对接,体现以人为本、以病人为中心的整体护理理念;与岗位需求对接,贯彻“早临床、多临床、反复临床”,强化技能实训;与学科发展对接,更新旧的理念、理论、知识;与社会需求对接,渗透人文素质教育;与执业考试对接,帮助学生通过执业考试,实现双证合一。⑤坚持发挥教材评审委员会的顶层设计、宏观规划、评审把关的作用。⑥坚持科学地整合课程,构建科学的教材体系。⑦坚持“三基五性三特定”。⑧坚持人民卫生出版社“九三一”质量控制体系。⑨坚持“五湖四海”的精神,建设创新型编写团队。⑩坚持教学互长,教材学材互动,推动师资培养。

本套教材的特点为:

1. **教材体系创新** 全套教材包括主教材、配套教材、网络增值服务平台、题库 4 个部分。主教材包括 2 个专业,即护理、助产;5 个模块,即职业基础模块、职业技能模块、人文社科模块、能力拓展模块、临床实践模块;38 种教材,其中修订 23 种,新编 15 种。以上教材均为国家卫生和计划生育委员会“十二五”规划教材,其中 24 种被确定为“十二五”职业教育国家规划教材立项选题。

2. **教材内容创新** 本套教材设置了学习目标、导入情景 / 案例、知识拓展、课堂讨论、思考与练习等栏目,以适应项目学习、案例学习等不同教学方法和学习需求;注重吸收护理行业发展的新知识、新技术、新方法;丰富和创新实践教学内容和方法。

3. **教材呈现形式创新** 本套教材根据高职高专护理类专业教育的特点和需求,除传统的纸质教材外,创新性地开发了网络增值服务平台,使教材更加生活化、情景化、动态化、形象化。除主教材外,开发了配合实践教学、护士执业考试的配套教材,实现了教材建设的立体化。

4. **教材编写团队创新** 教材编写团队新增联络评审委员、临床一线护理专家,以保证教材有效的统筹规划,凸显权威性、实用性、先进性。

全套教材将于 2014 年 1 月出版,供全国高职高专院校使用。

教材目录

说明:

- 职业基础模块:分为传统和改革2个子模块,护理、助产专业任选其一。
- 职业技能模块:分为临床分科、生命周期、助产3个子模块,护理专业在前两个子模块中任选其一,助产专业选用第三个子模块。
- 人文社科模块:护理、助产专业共用。
- 能力拓展模块:护理、助产专业共用。
- 临床实践模块:分为护理、助产2个子模块,供两个专业分别使用。

序号	教材名称	版次	主编	所供专业	模块	配套教材	评审委员
1	人体形态与结构	1	牟兆新 夏广军	护理、助产	职业基础模块 I	√	路喜存
2	生物化学	1	何旭辉	护理、助产	职业基础模块 I	√	黄 刚
3	生理学	1	彭 波	护理、助产	职业基础模块 I	√	赵汉英
4	病原生物与免疫学 *	3	刘荣臻 曹元应	护理、助产	职业基础模块 I	√	陈命家
5	病理学与病理生理学 *	3	陈命家 丁运良	护理、助产	职业基础模块 I	√	吕俊峰
6	正常人体结构 *	3	高洪泉	护理、助产	职业基础模块 II	√	巫向前
7	正常人体功能 *	3	白 波	护理、助产	职业基础模块 II	√	巫向前
8	疾病学基础 *	1	胡 野	护理、助产	职业基础模块 II	√	杨 红
9	护用药理学 *	3	陈树君 秦红兵	护理、助产	职业基础模块 I、II 共用	√	姚 宏
10	护理学导论 *	3	李晓松	护理、助产	职业基础模块 I、II 共用		刘登蕉
11	健康评估 *	3	刘成玉	护理、助产	职业基础模块 I、II 共用	√	云 琳
12	基础护理学 *	3	周春美 张连辉	护理、助产	职业技能模块 I、II、III 共用	√	姜安丽
13	内科护理学 *	3	李 丹 冯丽华	护理、助产	职业技能模块 I、III 共用	√	尤黎明
14	外科护理学 *	3	熊云新 叶国英	护理、助产	职业技能模块 I、III 共用	√	李乐之 党世民
15	儿科护理学 *	3	张玉兰	护理、助产	职业技能模块 I、III 共用	√	涂明华
16	妇产科护理学	3	夏海鸥	护理	职业技能模块 I	√	程瑞峰

续表

序号	教材名称	版次	主编	所供专业	模块	配套教材	评审委员
17	眼耳鼻咽喉口腔科护理学 [※]	3	陈燕燕	护理、助产	职业技能模块Ⅰ、Ⅲ共用	√	姜丽萍
18	母婴护理学	2	简雅娟	护理	职业技能模块Ⅱ	√	夏海鸥
19	儿童护理学	2	臧伟红	护理	职业技能模块Ⅱ	√	梅国建
20	成人护理学 [※]	2	张振香 蔡小红	护理	职业技能模块Ⅱ	√	云琳
21	老年护理学 [※]	3	孙建萍	护理、助产	职业技能模块Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ共用	√	尚少梅
22	中医护理学 [※]	3	温茂兴	护理、助产	职业技能模块Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ共用	√	熊云新
23	营养与膳食 [※]	3	季兰芳	护理、助产	职业技能模块Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ共用		李晓松
24	社区护理学	3	姜丽萍	护理、助产	职业技能模块Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ共用	√	尚少梅
25	康复护理学基础	1	张玲芝	护理、助产	职业技能模块Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ共用		李春燕
26	精神科护理学 [※]	3	雷慧	护理、助产	职业技能模块Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ共用	√	李莘
27	急危重症护理学 [※]	3	王惠珍	护理、助产	职业技能模块Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ共用		李春燕
28	妇科护理学 [※]	1	程瑞峰	助产	职业技能模块Ⅲ	√	夏海鸥
29	助产学	1	魏碧蓉	助产	职业技能模块Ⅲ	√	程瑞峰
30	优生优育与母婴保健	1	宋小青	助产	职业技能模块Ⅲ		夏海鸥
31	护理心理学基础 [※]	2	李丽华	护理、助产	人文社科模块		秦敬民
32	护理伦理与法律法规 [※]	1	秦敬民	护理、助产	人文社科模块		王瑾
33	护理礼仪与人际沟通 [※]	1	秦东华	护理、助产	人文社科模块		秦敬民
34	护理管理学基础	1	郑翠红	护理、助产	能力拓展模块		李莘
35	护理研究基础	1	曹枫林	护理、助产	能力拓展模块		尚少梅
36	传染病护理 [※]	1	张小来	护理、助产	职业技能模块Ⅱ	√	尤黎明
37	护理综合实训	1	张美琴 邢爱红	护理、助产	临床实践模块Ⅰ、Ⅱ共用		巫向前
38	助产综合实训	1	金庆跃	助产	临床实践模块Ⅱ		夏海鸥

注:凡标“※”者已被立项为“十二五”职业教育国家规划教材。

全国卫生职业教育护理类专业教材评审委员会名单

顾问

郭燕红 李秀华 尤黎明 姜安丽 涂明华

主任委员

巫向前 熊云新

副主任委员

金中杰 夏海鸥

委员 (按姓氏拼音字母排序)

陈命家	程瑞峰	党世民	黄刚	姜丽萍
李莘	李春燕	李乐之	李晓松	刘登蕉
路喜存	吕俊峰	梅国建	秦敬民	尚少梅
王瑾	杨红	杨军	姚宏	云琳
赵汉英				

主编简介与寄语



郑翠红,副教授,主任护师,现任福建卫生职业技术学院护理系主任兼附属医院护理部主任。从事临床护理工作 30 余年,护理管理工作 20 余年,护理教学工作 25 年,主要承担《护理管理》、《护理教育》、《社区护理》、《老年护理》的教学工作。先后主持并完成省厅级课题 6 项,撰写学术论文 40 余篇,主编及参编教材 11 部。

兼任中华护理学会理事、老年护理专业委员会副主任委员,福建省护理学会副理事长兼秘书长、老年护理专业委员会主任委员。

写给同学们的话——

王国维先生说过,读书有三个境界:“昨夜西风凋碧树,独上高楼,望尽天涯路。”此为第一境也;“衣带渐宽终不悔,为伊消得人憔悴。”此为第二境也;“众里寻他千百度,蓦然回首,那人却在灯火阑珊处。”此为第三境也。希望同学们本着勤奋、严谨、求实、创新的精神,努力汲取知识的养分,在实践过程中,蓦然回首之际,能够领悟到那些知识就在这灯火阑珊之中。

前言

《护理管理学基础》是将管理学的理论、方法与护理管理实践相结合的应用型学科,作为高职高专护理类专业的必修课,是提高护生人文素质修养的主干课程,也是护士执业资格考试的重要内容。教材编写以学生为主体,以护生职业生涯发展为落脚点,注重护生职业素养的培养;编写团队中护理行业专家占 50%,编写内容对接行业标准,与国家卫生和计划生育委员会最新行业标准要求接轨,内容丰富,重难点突出,目标具体明确。本书编写紧扣高素质技能型、应用型现代护理人才的培养目标,把握内容的深度、广度及侧重点,既保证知识的完整性和系统性,又突显高职高专护理教育“必需”、“够用”的特点。

本教材共有 8 章,内容包括管理与管理学基础、医院护理组织管理、护理规划与决策、护理人员招募与培养、岗位设置与绩效管理、领导与协调、护理质量管理与控制、护理服务与护理安全。主要突出以下特色:一是理论与实践紧密结合,将临床护理管理者在管理过程中的鲜活案例贯穿于全文中,帮助学生理解管理学的基本知识和理论,注重学生护理质量、安全等意识的养成。二是紧密结合护理岗位管理、绩效考核、护士分层培训等相关内容,让学生能更好地贴近临床。三是具有丰富临床经验的专家参与编写,使知识、技能更贴近临床,充分体现“必需”、“够用”的职业教育理念。四是课后练习及思考题按照护士执业考试要求,注重案例解析、能力培养,提高护生对临床实际问题的分析能力和解决问题的能力。五是将经典案例及临床的行业标准嵌入到正文及扩展阅读中。

本教材在编写过程中,凝聚了全体编者的智慧和心血,同时也得到了各参编单位领导和同事的大力支持,在此一并表示诚挚的感谢。

由于编者的能力和水平有限,教材难免存在疏漏之处,敬请广大师生、护理同仁及广大读者批评指正。

郑翠红

2013 年 11 月

目 录

第一章 管理与管理学基础	1
第一节 概述	1
一、管理与管理学	1
二、管理的基本要素	2
三、管理的职能	2
四、管理的必要性及作用	3
第二节 管理的基本理论及应用	4
一、管理理论的发展	4
二、管理理论	4
三、管理理论在护理管理中的应用	6
第三节 现代管理的基本原理、原则	9
一、现代管理基本原理	9
二、现代管理基本原则	11
第二章 医院护理组织管理	15
第一节 组织管理	15
一、组织管理的概念	15
二、组织管理的意义和原则	15
第二节 护理组织设计与组织结构	16
一、组织设计与组织结构	16
二、护理组织结构常见类型	17
三、护理组织设计的原则与程序	19
四、护理模式变革与组织发展	20
第三节 护理指挥系统	23
一、护理部的地位与作用	23
二、护理部的体制与工作范畴	23
第四节 护理团体	24
一、团体概述	24
二、护理学术团体	24
三、团体文化	25
四、护理团体的愿景与使命	25

第三章 护理规划与决策	29
第一节 护理规划	29
一、概述	29
二、护理规划步骤	31
三、护理规划的影响因素	32
第二节 目标管理与时间管理	33
一、目标管理	33
二、时间管理	37
第三节 管理决策	39
一、决策的意义	40
二、决策的原则	40
三、决策的影响因素	41
四、决策的程序	41
五、正确决策的价值	42
第四章 护理人员招募与培养	47
第一节 护理人员的招募与遴选	47
一、护理人员招募与遴选的原则	47
二、人员招募与遴选的程序	49
三、护理人力需求的测算	49
第二节 护理人才培养与管理	53
一、护理人才成长的一般规律	53
二、护理人才培养与管理	54
三、稳定护理人才队伍的战略意义	56
第三节 护理人员分层管理与临床专业能力提升	57
一、护理人员分层管理的意义	57
二、护理人员分层管理与临床护理能力提升的关系	58
三、护理人员分层管理的实施方案	60
第五章 岗位设置与绩效管理	65
第一节 岗位管理	65
一、护理岗位设置	65
二、护理岗位分析	66
三、岗位公布	67
四、护理岗位调整	67
第二节 医院绩效管理	68
一、绩效管理	69
二、医院绩效考核	70
三、绩效考核案例分析	72
第三节 护理成本控制	74
一、成本的概念与分类	74

二、护理成本的组成	74
三、护理成本控制的策略	75
第四节 临床路径与个案管理	76
一、临床路径	76
二、个案管理	78
第六章 领导与协调	85
第一节 领导与领导力	85
一、领导与领导特质	85
二、领导职权与影响力	86
三、护理领导风格与护士工作满足程度	88
第二节 激励与沟通	88
一、激励的概念与作用	89
二、激励的艺术	90
三、有效沟通	93
四、沟通在护理管理中的应用	95
第三节 冲突与协调	95
一、冲突及处理冲突的原则	95
二、协调的意义与价值	97
三、有效协调与冲突的化解	97
第七章 护理质量管理与控制	101
第一节 护理质量管理	101
一、质量管理相关概念	101
二、质量管理发展史	102
三、护理质量管理的任务	103
四、护理质量管理的原则	103
第二节 护理质量控制与评价	104
一、护理质量管理标准	104
二、护理质量管理方法	107
三、护理质量评价方法	111
四、护理质量缺陷管理	115
第三节 护理质量标准化与持续质量改进	116
一、护理质量标准化管理	116
二、医院分级护理标准	116
三、护理质量持续改进方法	118
第八章 护理服务与护理安全	125
第一节 护理服务与服务标准	125
一、护理服务的概述	125
二、护理服务的特质	127
三、护理服务标准	127

目 录

四、护理服务与病人满意度	129
第二节 危机意识与护理安全管理	130
一、危机意识	130
二、护理安全管理	131
第三节 护理纠纷预防与处理技巧	133
一、护理纠纷	133
二、护理纠纷的预防	134
三、纠纷的处理原则	134
四、纠纷的处理技巧	134
附录 选择题参考答案	140
中英文名词对照索引	142
参考文献	144

第一章 管理与管理学基础

学习目标

1. 掌握管理及护理管理的概念、管理的职能。
2. 熟悉管理的基本要素、基本原则、各管理理论的主要观点、各管理基本原理与原则的主要内容。
3. 了解管理的必要性及作用、管理理论的发展。
4. 能够应用科学管理理论和行为科学理论解决护理管理问题。
5. 具有应用相应管理原理与原则实现组织管理目标的能力。

第一节 概 述

一、管理与管理学

(一) 管理与管理学的概念

1. 管理(management) 是管理者为实现组织目标,对组织内部资源进行计划、组织、人力资源管理、领导、控制,以取得最大组织效益的动态活动过程。

管理是管理者与被管理者共同实现既定目标的活动过程,其基本含义包括:①管理的宗旨是实现组织目标,管理是一个有目的、有意识的行为过程;②管理的核心是计划、组织、人力资源管理、领导和控制这五大职能的实现;③管理的基础是对人、财、物、时间、空间、信息等各种资源的合理使用和分配;④管理的重点是明确目标和正确决策;⑤管理的作用是使投入的成本效益最大化。

2. 护理管理(nursing management) 是以提高护理服务质量和工作效率为主要目的的工作过程。世界卫生组织(WHO)对护理管理的定义为:护理管理是系统地利用护士的潜在能力和有关的其他人员或设备、环境和社会活动来提高人们的健康水平的过程。

3. 管理学(science of management) 是自然科学和社会科学相互交叉而产生的一门边缘学科,主要研究人类管理活动的基本规律及其应用。它既是一门具有规范意义的理论学科,也是一门对管理实践具有实际指导意义的应用学科。

4. 护理管理学(science of nursing management) 是一门研究护理管理活动的普遍规律、基本原理和一般方法的学科,是管理学在护理领域中的具体应用,使护理管理更趋科学化、专业化和效益化,以提高护理管理的水平和质量。它既是卫生事业管理的分支学科,也是现代护理的分支学科。

(二) 管理的基本特征

1. 管理的二重性 管理具有自然属性和社会属性。

(1)管理的自然属性:指管理不因生产关系、社会文化的变化而变化,只与生产力水平相



关。自然属性是管理的共性,它告诉我们可以大胆地引进国外成熟的管理经验,以迅速提高我国的管理水平。

(2)管理的社会属性:指人们在一定的生产关系、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。社会属性是管理的特殊性和个性,它告诉我们不能全盘照搬国外的做法,必须结合国情,建立有中国特色的管理模式。

2. 管理的科学性和艺术性 管理的科学性和艺术性是相辅相成的。

(1)管理的科学性:指管理者在管理活动中遵循管理的原理、原则,按照管理的客观规律解决管理中实际问题的行为活动过程。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地进行。管理的科学性体现了管理的客观规律性,反对经验论。

(2)管理的艺术性:指管理者在实践中充分发挥创造性,熟练地运用管理知识,并因地制宜地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方法的创新性和多样性。管理的艺术性体现了管理的实践性,反对模式论。

二、管理的基本要素

(一) 管理主体

管理主体是指从事管理活动的人员。组织中的管理主体由两类人构成:①组织的高层管理人员:通常是组织中的核心人物,如医院的护理副院长或护理部主任;②组织的中层管理人员和基层管理人员:通常是组织中的骨干人物,如医院的科护士长或病房护士长。

(二) 管理客体

管理客体是指管理活动所作用的对象,包括人、财、物、时间、空间和信息等组织管理所拥有的资源,其中人是管理的主要对象,也是组织中的第一资源。

(三) 管理目标

管理目标是指管理活动的努力方向和所要达到的目的,是决定任何管理行动的先决条件,贯穿于整个管理活动的始终,渗透在各项具体组织活动中,是衡量管理活动是否合理的标尺。没有目标,就没有管理。

(四) 管理方法和手段

管理方法是指为了达到管理目标和实现管理职能,管理者作用于管理对象的工作方式和方法;管理手段是指管理者在管理中所采用的物质条件和管理工具。管理手段侧重于“硬件”,如信息化的程度、计算机的使用等;管理方法侧重于“软件”,是管理者在长期的实践中摸索出的行之有效的方法。两者是相辅相成的。常用的管理方法有行政方法、经济方法、教育方法、法律方法及数量分析方法等。

三、管理的职能

1916年,法国管理学家亨利·法约尔提出,所有的管理者应履行计划、组织、指挥、协调和控制5种管理职能。20世纪50年代,美国管理学家哈罗德·孔茨和西里尔·奥唐奈提出了计划、组织、人员配备、领导和控制5种管理职能。本书将从以下5个方面来阐述管理职能。

1. 计划职能 是管理最基本的职能,包括确定组织目标和选择实现目标的途径。管理者根据计划从事组织、领导及控制工作等活动,以达到预定目标。为确保组织中各项活动有效、协调地进行,必须有严密、统一的计划。具体而言就是要确定做什么(what)、为什么做

(why)、谁来做(who)、何时做(when)、何地做(where)和如何做(how)。

2. 组织职能 指为实现预定目标,根据计划科学安排组织的各种资源,设计和维持合理的组织结构,包括组织设计、人员配置和组织变革三部分。

3. 人力资源管理职能 指管理者根据组织管理内部的人力资源供需状况所进行的人员招募与遴选、培训、使用和评价的活动过程,包括选人、育人、用人、评人和留人这五方面,以保证组织任务顺利完成。

4. 领导职能 是使各项管理职能有效的实施、运转并取得实效的统率职能。护理管理的领导职能就是管理者引导护理团队齐心协力实现组织目标的过程。发挥领导职能的关键是正确运用领导者的影响力,有效激励下属的工作自主性、积极性和创造性,提高工作效率,确保组织目标的实现。

5. 控制职能 指根据既定目标和标准对组织活动进行监督、检查,在发现偏差时采取纠正措施,以达到预期目标。控制工作是一个延续不断、反复进行的过程,目的在于保证组织实际的活动及其成果同预期目标相一致。控制的核心是保证组织目标的实现。

四、管理的必要性及作用

(一) 管理的必要性

1. 管理的普遍存在性 现代社会是一个“机构化的社会”,绝大多数人都在特定的组织中工作与生活,一切重大的社会运作都是通过各种组织机构(如政府、军队、企业、医院、学校、银行等)来操作的。所有的组织都需要管理,并且都需要管理人员负责执行管理任务。因此,管理无处不在,它在人们的社会生活中起着十分重要的作用,关系到我们每个人的切身利益。

2. 管理的普遍需要性 任何组织要想实现发展目标,都离不开全体成员的共同努力。只有通过管理,才能把各个成员的目标引向组织的发展目标,把无数分力组成方向一致的合力。因此,实现社会发展预期目标离不开管理。若管理不善,组织将成为一盘散沙,能否生存都成问题,更谈不上实现预期的发展目标。

(二) 管理的作用

1. 管理是个人竞争力 不管在未来的职业生涯规划中是否打算成为管理者,我们都必然是在组织中生活和工作的,都要与合作伙伴共事。学习管理有助于我们处理好与共事者的关系,在竞争中体现自身的优势与价值,充分发挥管理职能,提高管理效率,在竞争中获胜。

2. 管理是企业发展力 随着市场竞争的日趋激烈,企业发展力决定了它能否生存和不断发展。企业的发展力取决于许多因素,如产品、生产效率、创新能力、售后服务等,这些因素均与企业的管理水平有关。因此,管理水平的高低决定了企业发展力的强弱。

3. 管理是社会生产力 过去,人们一直认为生产力的构成要素只包括劳动力和劳动资料这类“硬”要素。然而,在以社会化大生产为基础的社会里人们发现,管理产生的协作力使集体劳动的效率大大高于成员单独劳动效率的叠加,管理使得劳动者、劳动资料和劳动对象有机地结合起来而构成现实的生产力。可以说,社会生产力的发展为管理学的发展创造了条件和提供了机会,而管理的发展又进一步推动了社会生产力的发展,两者相辅相成。

4. 管理是国家发展的推动力 国家也是一个组织,管理的好坏是国家能否实现稳定、协调、持续和快速发展的重要因素。因此,对于一个国家来说,不仅要重视技术等硬实力的提高,也要注重管理等软实力的提高,以发挥管理对国家发展的推动作用。



第二节 管理的基本理论及应用



导入情景

工作情景:

护士小李是神经内科的总带教,张护士长安排她下午给实习护生进行基础护理和专科护理技能培训,可护理部王主任让她下午到护理部准备市级护理学术交流会的资料。小李听后不知所措。

请思考:

1. 护士小李为什么不知所措?
2. 护理部王主任对护士小李的指令是否违背了管理理论?

一、管理理论的发展

自从有了人类组织活动,就有了管理活动。管理活动的形成和发展经历了管理实践、管理思想和管理理论的漫长过程。管理思想源于管理实践,是对管理经验的概括和总结。管理理论是对管理实践中积累起来的管理经验进行提炼和升华,逐步形成对管理活动的系统化认识;受管理活动所处历史环境与阶段的影响,管理理论又反作用于管理实践,对管理实践起指导和推动作用。

管理理论的发展主要经历了古典管理理论阶段(19世纪末至20世纪30年代)、行为科学理论阶段(20世纪30~60年代)和现代管理理论阶段(20世纪60~80年代)。近年来,也有管理学家将20世纪80年代至今称为当代管理理论阶段。本节重点介绍各阶段的代表理论。

二、管理理论

(一) 古典管理理论

1. 泰勒的科学管理理论 费雷德里克·泰勒(Frederick W Taylor, 1856—1915)——美国古典管理学家、科学管理理论的创始人,被称为“科学管理之父”。他主要通过搬运生铁试验、铁锹试验、金属切割试验来研究如何提高工人的劳动生产率和组织的管理效率。1911年出版的《科学管理原理》标志着科学管理理论的形成。该理论的主要观点如下:

(1) 效率至上:观察和分析工人工作过程中的每个动作细节及其所花费的时间,据此制订科学的操作方法,以规范工作活动和工作定额。

(2) 挑选及培训一流员工:细致地挑选工人,并培训他们使用标准的操作方法,以提高劳动生产效率。

(3) 劳资双方共同协作:真诚地与工人们合作,确保劳资双方均能通过提高生产效率得到好处。

(4) 实行奖励性报酬制度:在工资制度上实行差别计件制。根据工人完成工作定额的情况支付工资,激励工人努力工作。

(5) 计划职能与执行职能分开:明确管理者和工人各自的工作和职责,把管理工作称为计划职能,工人劳动称为执行职能,以科学管理方法取代经验管理方法。

2. 法约尔的管理过程理论 亨利·法约尔(Henri Fayol, 1841—1925),法国人,管理过

