

高等医药院校教材

供社会医学与卫生事业管理专业用



WEISHENG GUANLIXUE JICHU

JIAOCHENG

WEISHENG GUANLIXUE JICHU JIAOCHENG

卫生管理学基础

主编 胡 志

教 程



安徽科学技术出版社

THE UNIVERSITY OF CHICAGO

吳昌碩



高等医药院校教材

供社会医学与卫生事业管理专业用

卫生管理学基础教程

主 编 胡 志

副主编 杨善发 王德斌

编 者 (以姓氏笔画为序)

丁 宏 王德斌 辛昌茂

杨金侠 杨善发 肖锦铨

胡 志

安徽科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

卫生管理学基础教程/胡志主编. —合肥:安徽科学技术出版社,2002.9

高等医药院校教材

ISBN 7-5337-2544-1

I. 卫… II. 胡… III. 卫生管理学-医学院校-教材 IV. R19

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 061959 号

*

安徽科学技术出版社出版

(合肥市跃进路1号新闻出版大厦)

邮政编码:230063

电话号码:(0551)2825419

新华书店经销 合肥义兴印刷厂印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:18.75 字数:430千

2002年9月第1版 2002年9月第1次印刷

印数:3 000

ISBN 7-5337-2544-1/R·437 定价:29.00元

(本书如有倒装、缺页等问题,请向本社发行科调换)

社会医学与卫生事业管理专业系列教材

编 委 会

顾 问：陈海锋 朱敖荣 陈宪松

主任委员：胡 志 郭 岩 戴光强

副主任委员：江启成 尹爱田 陈绍福 蔡久志
郭 清 秦 侠 洪 倩 孙其虎

委 员：(以姓氏笔画为序)

方前胜	尹爱田	王德斌	江启成
孙其虎	陈飞虎	陈绍福	李守田
李绍华	周成红	杨善发	胡 志
洪 倩	秦 侠	郭 岩	郭 清
唐根富	唐继志	徐德志	蔡久志

秘 书 长：江启成

序

社会医学与卫生事业管理是一门新兴的卫生软科学学科。20 世纪 80 年代以来，我国逐步建立了包括本科、硕士和博士学位的卫生管理教育体系。为了适应我国卫生管理教育发展的需要，20 世纪 90 年代初，卫生事业管理学会发起和组织编写了一套卫生管理丛书。该套丛书作为社会医学与卫生事业管理专业的教材，在我国卫生管理教育及卫生管理人才培养中发挥了重要作用。

随着 21 世纪知识经济时代的到来及社会主义市场经济体制改革的不断深入，作为国民经济重要组成部分的卫生事业将如何结合自身特点去认识、运用、驾驭市场经济的规律，是摆在我们面前的一个重要课题。同时，加入世界贸易组织（WTO）以后，我国卫生部门又将面临许多新的机遇和挑战。目前，我国卫生事业的改革与发展进入了一个新的历史阶段，有关各项政策及措施相继出台，卫生事业的实践发生了巨大的变化。上述形势的发展迫切要求卫生管理教育培养大批适应卫生改革与发展需要的、具备现代化卫生管理基本知识与技能的职业化卫生管理人才。因此，更新社会医学与卫生事业管理专业教学内容，将该学科的新知识、新理论、新技术与新方法以一种新的形式编写一套新的系列教材，不仅是新时期我国卫生管理教育发展的迫切需要，更是我国卫生改革与发展对职业化卫生管理人才素质与能力的必然要求。

安徽医科大学卫生管理学院是国内最早建立卫生事业管理专业、最早获得社会医学与卫生事业管理专业硕士学位授予权的教学机构。十多年来，该机构积累了大量而又丰富的教学实践经验，同时深感加强该专业实用性系列教材建设的重要性和紧迫感。在新的世纪，着眼于新时期卫生改革与发展对卫生管理教育的现实需要，由安徽医科大学牵头，联合北京大学医学部、大连医科大学、潍坊医学院、华北地区煤炭医学院、杭州师范学院医学院等院校专家教授编写了社会医学与卫生事业管理专业系列教材，包括《卫生管理学基础教程》、《管理运筹学教程》、《卫生管理心理学教程》、《卫生经济学教程》、《社会医学教程》、《卫生管理学教程》、《医院管理学教程》、《医院财务管理教程》等，涵盖了社会医学与卫生事业管理专业的主干课程。

本系列教材的编写，首先，在内容上力求先进与实用，着眼于卫生改革与发展的需要选择教材内容，既注重吸取适合我国国情的国外先进卫生管理理论，又认真总结我国卫生管理的普遍经验，同时在基本理论上注重超前性，注重有关新知识、新理论的介绍；其次，在教材内容编写的组织与安排上，根据各门课程的教学大纲来进行，注重全套系列教材的完整性和各学科知识的系统性、科学性和实用性，力求避免各相关教材内容之间的交叉与重复；再次，在教材的编写体例上力求创新，每章内容之后均附有习题或案例分析，便于学生强化所学内容，提高分析问题与解决问题的能力。

本系列教材作为社会医学与卫生事业管理专业本科生及研究生教学教材，同时可供专科生及在职卫生管理干部学习和培训参考。本系列教材的出版，将会对推进我国卫生管理教育事业的发展及卫生管理的科学化与现代化进程发挥应有的作用。

本系列教材的编写出版，得到安徽科学技术出版社、全国卫生事业管理学会、安徽省卫生厅等单位的大力支持，在此一并表示感谢！

由于时间紧迫，编者水平有限，不妥之处在所难免，恳请同行专家、学者、广大读者批评指正。

社会医学与卫生事业管理专业系列教材编委会

前 言

管理是一门科学。随着社会的发展和科学技术的进步,管理科学已经发展成为一门比较成熟的独立学科,对管理科学的研究与探索日益被人们所重视,管理的新理论、新知识、新方法不断涌现,正在成为指导人们工作、生活、学习必不可少的组成部分。卫生管理科学作为管理学科的一个重要分支,其学科体系已经建立并日臻完善。

我国的卫生管理教育已有近二十年的发展历程。在长期的卫生管理专业教育实践中,我们深感编写一部以管理理论教育为基础,素质能力教育为目标的卫生管理学基础教材非常必要。我们在多年从事管理学基础课程教学实践的基础上,博采众多管理学基础教材之长,汲取管理学研究成果之精华,联系卫生管理专业教学的实际,编写了这本《卫生管理学基础教程》。本教程立足于满足卫生管理专业教学之需要,以管理的历史发展、原理、职能和方法为主线,重在探索一个新的卫生管理学基础教材编写体系,使读者通过管理理论和管理案例的学习,能达到学以致用、学用结合的目的。本书作为卫生管理及相关专业本科生、硕士生教学教材,同时可供广大管理人员学习使用。

全书共分3篇11章。其中第一、二、三、十章由胡志编写,第四章由杨善发编写,第五章由杨金侠编写,第六章由丁宏编写,第七章由肖锦铨编写,第八章由辛昌茂编写,第九、十一章由王德斌编写。

在本教程的编写过程中,我们参阅了大量的中外管理书籍和文献,引用了部分案例,在此,谨向这些作者表示衷心感谢!

由于时间仓促,编者水平有限,本教程难免出现错误甚至谬误,恳请同行专家和读者给予批评指正。

编 者

2002年8月

目 录

第一篇 总论篇

第一章 管理学概论	1
第一节 管理的概念与性质	1
第二节 管理的对象与手段	4
第三节 管理的本质与目的	6
第四节 管理学基础研究的内容和方法	7
案例 1 管理是这样开始的	9
案例 2 阿波罗登月计划的启示	9
第二章 管理者与管理环境	11
第一节 管理者	11
第二节 管理环境	17
案例 管理的理论与管理的实践是一回事吗?	21
第三章 管理学的历史发展	24
第一节 管理学的历史发展概述	24
第二节 中国古代的管理思想	26
第三节 西方古代的管理思想	29
第四节 泰罗的科学管理理论	31
第五节 法约尔的管理过程理论	33
第六节 梅奥的人际关系理论	38
第七节 现代管理理论	41
第四章 管理原理	46
第一节 概述	46
第二节 系统原理	49
第三节 整分合原理	52
第四节 反馈原理	54
第五节 封闭原理	57
第六节 弹性原理	59
第七节 能级原理	61
第八节 人本原理	64
第九节 动力原理	67
第十节 竞争原理	71
第十一节 效益原理	73
案例 烦恼的选择	76

第二篇 职能篇

第五章 计划职能	78
第一节 概述	78
第二节 目标	80
第三节 目标管理	86
第四节 预测	90
第五节 决策	99
第六节 计划工作	106
案例 1 韦氏公司的目标错在何处?	120
案例 2 盖茨是救世主吗?	121
第六章 组织职能	123
第一节 组织与组织结构	123
第二节 组织结构设计	130
第三节 组织结构的运转	141
第四节 组织文化	146
第五节 人员配备	149
案例 1 国安医院	160
案例 2 Lawson 太太的棘手事	161
第七章 领导职能	163
第一节 领导	163
第二节 激励	180
第三节 信息沟通	188
第四节 协调	194
案例 本田之路	203
第八章 控制职能	205
第一节 概 述	205
第二节 控制工作的原理和要求	212
第三节 控制工作的过程	215
第四节 控制工作的基本类型	221
案例 一个有效的管理控制系统	228
第九章 管理创新	230
第一节 管理创新概述	230
第二节 管理创新过程	233
第三节 管理创新的主体与环境	241
案例 创新增长的生动实例	245

第三篇 管理方法与管理技术

第十章 管理方法	247
第一节 管理方法概述	247

第二节	权威方法	250
第三节	经济管理方法	254
第四节	精神管理方法	256
第五节	柔性管理方法	260
第十一章	常用管理技术	266
第一节	管理循环	266
第二节	全面质量管理	268
第三节	排列图	271
第四节	因果分析图	273
第五节	软系统方法	275
第六节	ABC 库存管理方法	278
第七节	解释结构模型法 (ISM)	279

第一篇 总 论 篇

第一章 管理学概论

【学习目标】

1. 了解管理的演变、含义、不同观点及一般概念,并从管理的自然属性和社会属性、科学性和艺术性方面加深对管理性质的理解。
2. 熟悉并掌握管理对象的六要素:人、财、物、信息、时间和业务技术;管理的手段:机构、法及政策、人和信息,既要系统地又要综合地加以分析与应用。
3. 管理的本质乃是放大所管理系统的功效和产生新的功效,管理的目的是设法提高被管理系统功效的放大倍率和创新能力,以此体会和理解“管理出效益”的真谛。

在现代社会中,任何一个组织要达到其既定的组织目标,都离不开管理。当代著名管理学大师彼得·德鲁克(Peter F. Drucker)断言:“在人类历史上,几乎没有一种制度规范能像管理那样迅速兴起并产生巨大影响。”因此,管理作为人类一项最基本、最重要的活动,广泛地存在于现实的社会之中,大至国家、军队,小至企业、医院、学校等,凡是一个由两人以上组成的、有特定活动目的的集体都离不开管理,管理是一切有组织的活动必不可少的组成部分。

第一节 管理的概念与性质

一、管理的概念

管理的概念无论在外国或是在中国都自古有之,含义极为广泛。

在国外,“管理”一词的英文是 management,它是从意大利文 maneggiare 和法文 manage 演变而来的,原意“训练和驾驭马匹”,后来这个词被美国人最早用于管理学中。英文中的 management 通常译为“管理”,一般指“工商管理”即“企业管理”(business management),常指具有经营性或营利性的组织管理。而 administration 通常译为“行政”,一般指“公共行政”(public administration),常指政府或其他非营利性组织。这也是“管理”(management)和“行政”(administration)两个词之间的区别。

在我国,从汉字的字义来看,古时人们将中空贯通的长条物称为“管”,以后引为规范、准则、法规。“管”字动词化又含有“主宰”、“主管”、“包揽”等意思。“理”字古时为整活土

地、雕琢玉器、治疗疾病等意思,以后又引申为处理事务。由于“管”字与“理”字意义相近,人们便逐渐把“管理”二字合为一个词使用,其词义为管辖或疏导,也即约束与引导。通俗地说,管理有“管辖”、“处理”、“管人”、“理事”等意,即对一定范围的人员及事务进行安排和处理。我国古代与管理意思相近的词有:管理国家叫做“治理”,管理三军叫做“统帅”,管理商店叫做“经营”,管理家务叫做“操持”等。

关于管理的概念,至今仍未得到公认和统一。众多的学者们仍在“管理的丛林”中苦苦地探索,许多中外学者从不同的研究角度出发,对管理作出了不同的解释,概括起来主要有以下几种观点:

1. 职能论 认为管理就是计划、组织、指挥、协调和控制。全部管理的过程就是管理职能的过程。

2. 决策论 认为管理就是决策。决策过程就是全部的管理过程。

3. 领导论 认为管理就是领导。组织的一切有目的的活动都是在不同层次的领导者的领导下进行的,组织活动是否有效,取决于这些领导者个人领导活动的有效性。

4. 人本论 认为管理就是指导别人、激励别人的方法与技术,也就是由一个或更多的人来协调他人活动,以便收到个人单独活动所不能收到的效果而进行的各种活动。

5. 目的论 认为管理是为了实现预定的目的而组织和合理使用多种资源的过程。资源包括人员(man)、资金(money)和物质(material),简称“3M”,强调管理的目的就是通过组织和合理使用上述资源达到既定的组织目标。

6. 模式论 认为管理就是用数学模式来表示管理工作合乎逻辑的程序,求出最优解答,以达到组织目标。

7. 环境论 认为管理就是为人们建立一个有效的环境,以利于发挥最高的工作效率,从而达到组织的目的。强调管理就是要保持组织内外环境的相对平衡,才有利于组织的发展和目标的实现。

8. 系统论 认为管理就是使人们通过一系列的有效活动,对组织系统施加影响,以不断提高系统的功效。

在管理的概念上出现“百家争鸣”的状况,一是由于管理学家们研究管理问题的立场、观点、方法和角度不同,以及其文化背景和管理经历不同,自然会对管理提出不同的见解;另一方面反映出管理科学的不成熟性。尽管如此,都从一个侧面反映了管理科学的某些内容与特点,都为管理科学的发展做出了贡献。对于各种有关管理的概念,应深刻体会其含义,并且博采众长,兼收并蓄,根据自己的体验加以不断发展与完善。

根据以上分析,我们将管理的概念表述为:人们为了实现预定的组织目标,通过计划、组织、领导、控制和创新等职能,有效地整合和利用人力、财力、物力和信息资源等要素,以达到预期目的的活动过程。这个过程可用一个简图加以反映(图 1-1):

二、管理的性质

管理,从它最基本的意义来看,一是组织劳动;二是指挥、监督劳动,既具有同生产力社会化生产相联系的自然属性,又具有同生产关系和社会制度相联系的社会属性,这就是通常所说的管理的二重性。从管理活动过程的要求来看,既要遵循管理过程中客观规律的科学性要求,又要体现灵活协调的艺术性要求,这就是管理所具有的科学性和艺术性。

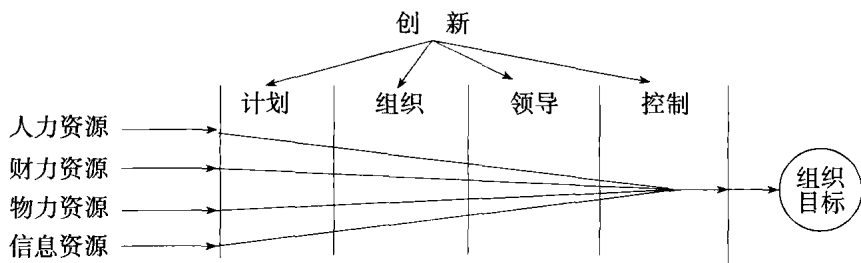


图1-1 管理概念的图解

（一）管理的二重性

管理的二重性,即管理的自然属性和社会属性,是马克思主义关于管理问题的基本观点。

管理的自然属性,又称为管理的生产力属性,它是指管理要处理人与自然的关系,要合理组织生产力。远古时期,社会生产力低下,社会分工还不发达,人们的生产活动基本上是由自己独立完成的,就不需要专门的管理。随着生产力的发展,生产技术日益复杂,劳动分工日益精细,就需要管理这一专门的社会职能来组织人们的集体劳动。因此,管理是合理组织生产和工作的过程,使得劳动对象、劳动手段和劳动力得以有效组合,形成生产力的必要条件。可以说,管理是社会劳动过程中的一个组成部分,是组成生产力的第四要素。因此,管理具有自然属性。管理的这种自然属性反映了社会协作过程本身的要求,是适应社会生产力发展和社会分工发展的要求而产生的,它是由生产力发展水平及人类活动的社会化程度决定的。因此,它与具体的生产方式和特定的社会制度无关。一切人类的协作活动都需要管理,而且协作活动的规模越大,管理就越重要。

管理的社会属性,又称管理的生产关系属性。社会要进行分工活动,就必然要发生人与人之间的关系,主要表现在生产以及工作过程中人与人之间的关系,各部门、各单位、各环节之间以及它们内部的人与人之间的关系。这些关系错综复杂,客观上要求正确处理,否则社会的生产工作就无法正常进行。因此,管理具有社会属性。管理的这种属性表明管理与生产关系和社会制度相联系,受一定生产关系、政治制度和意识形态的影响与制约。社会制度不同,社会生产关系的变化,使管理的目的、管理的方式和手段也随之发生变化。因此,社会主义制度下的管理与资本主义制度下的管理的本质区别就体现在管理的社会属性不同。管理的这一性质要求我们在接触和借鉴西方资本主义制度的管理经验和理论时,要进行扬弃和改造,使之适应我国的具体情况。

（二）管理的科学性和艺术性

管理是科学与艺术的结合,这也是管理学科具有边缘性和综合性的特点。

管理的科学性是管理作为一个活动过程,其间存在着一系列基本客观规律。人们经过无数次的失败与成功,通过从实践中收集、归纳、检测数据、提出假设、验证假设,从中抽象总结出一系列反映管理活动过程中客观规律的管理理论和一般方法,人们利用这些理论和方法来指导自己的管理实践,又以管理活动的结果来衡量管理过程中使用的理论和方法是否正确,是否行之有效,从而使管理的科学理论和方法在实践中得到不断的验证和丰富。因此说,管理的科学性是指以反映管理客观规律的管理理论和方法为指导,形成的一套完整的分析问题、解决问题的理论体系和科学方法,如对管理理论的研究和对管理方

法的研究就是为了加强管理的科学性。

管理的艺术性主要表现为管理的实践性,因为理论还不能保证管理的成功,必须在实践中发挥主管人员的创造性,运用管理的科学理论和方法,因地制宜地采取措施,恰如其分地处理好各种管理中的实际问题。所以,管理的艺术性是强调管理活动除了要掌握一定的理论和方法外,还要有灵活运用这些知识和技能的技巧和诀窍。

管理的艺术性要求管理者应具备一定的素质修养,如敏锐的洞察力,创新能力和进取心,宽容精神,主动承担责任,处事果断,要有自我批评、自我控制的能力,乐观、豁达,既有原则性又有灵活性。大量的实践可以提高艺术水平。

从管理的科学性与艺术性可知,有效的管理艺术是以对它所依据的管理理论的理解为基础的,因此,两者之间不是互相排斥,而是互相补充的。管理既是一门科学,又是一门艺术,是科学与艺术的有机结合体。管理的高水平表现为管理科学与艺术结合的高水平。在实际管理工作中,既注重管理基本理论的学习,又不忽视在实践中因地制宜地灵活运用,是每一个管理者走向成功的重要保证。

第二节 管理的对象与手段

一、管理的对象

管理活动都是针对一定的管理对象而展开的。因为不同的管理对象,就会有不同的管理中心,在解决问题时就会有不同的着眼点,这将直接影响到管理目标的实现和成效。什么是管理对象,有许多不同的观点,概括起来可分为“管物说”和“管人说”两大类。传统的管理理论把物看做是主要管理对象,而把人只看成是物的附属品,其管理活动是围绕如何提高工作效率和改进工作方法来进行的。而“管人说”则把对人的管理放在第一位,重视人的因素,发挥人的主动精神,挖掘人的潜在能力。现代管理理论则认为,管理的对象应包括“六要素”,即人、财、物、信息、时间和业务技术。

1. 人 这里指的是被管理的业务技术人员以及基层的管理人员,对人的高效能管理应该是人尽其才、才尽其用、用人所长,使每个人都能处于与其才能相适应的工作岗位上。对人的管理主要是指组织内部对人力资源的管理,它包括人员招聘、考核、配备、工作内容设计、工作评价、人才选拔机制的建立、人才培养和教育、激发人的主动性和创造性等。

2. 财 财是组织所拥有的货币资金。对财的管理表现为对组织内部各种价值形态的管理,如财务管理、成本管理和资金使用效果分析等。一个组织的资金是有限的,而事业的发展是无限的,要想使有限的资金满足事业发展的需要,就要按经济规律办事,勤俭办事业,要使资金的使用首先保证管理计划的完成,做到财尽其力。资金管理的好坏直接影响到管理工作的成败,一旦资金枯竭,整个管理工作就将停顿。因此,管理人员必须重视经济和财务的管理并努力学习和掌握这方面的理论和知识。

3. 物 物是一个组织开展活动所必不可少的物质要素,主要是指设备、材料、仪器、能源、物质。对物的管理要做到保证供应和物尽其用,提高物的利用率,防止积压浪费和任意损坏。

4. 信息 信息是指能够反映管理内容的、可以传递和加工处理的文字、数据或符号。信息常见的形式有资料、报表、指令、报告、数据等。信息系统是管理过程中的“神经系统”。管理中的人流物流都要通过信息来反映和实现。管理职能要发挥作用,也要靠信息的支持。只有通过信息的不断交换、传递,把各个要素有机地结合起来,才能形成现实的管理活动。

5. 时间 时间反映为速度和效率。现代社会的一个重要特点是时效性日益突出。一个高效能的管理,必须考虑如何充分利用时间,在短时间内做更多的事。管理大师彼得·德鲁克曾指出,时间是管理的最稀有和最特殊的资源。因为时间具有不可逆性,时间一旦过去了永远不会再回来。有效管理的显著特点之一就是十分珍惜时间。另外,管理活动处在不同的时间区域会产生不同的管理效果。按照一定的时序性进行管理要素的组合与安排,是管理的一个重要问题。抓住时机、把握机会是成功管理的要旨。

6. 业务技术 业务技术是指对部门业务技术工作的管理。卫生工作有其自身的规律和特点,管理工作必须遵循这些规律和特点,保证和促使其健康地发展。

对管理对象的研究,不应仅局限于静态地描述管理对象的诸要素,还应注意管理对象的动态特征。管理是一种动态过程。管理对象的诸要素之间是相互关联并处于发展与变化之中的。管理对象的动态性体现在:①管理对象是由诸要素组成的有机整体,它具有系统的特征;②管理对象还包括诸要素之间的关系,如人与物之间的关系、物与物之间的关系、单一要素与管理对象整体之间的关系、各要素之间的关系;③管理对象中诸要素及其相互关系随组织内部环境与外部环境的发展变化而变化。如医院的管理工作是错综复杂的,各种联系和制约因素繁多。一个管理者不可能简单地对上述管理对象的要素进行孤立地管理,而要按照现代系统观点来看待管理对象。如果一个院长脑子里只有一堆具体人员的姓名、经费、设备和条件,而不研究这些因素同完成医院发展总目标任务的关系,没有看到各种管理对象要素相互之间的联系和制约,以及外界环境对各要素的影响和制约,他能管理好一个医院吗?因此,对管理对象作系统地研究分析,对医院的管理工作是十分重要的。

二、管理的手段

管理的手段是指开展管理工作必须具备的条件,包括应该采取的措施,以及提供的有效力量和先进的技术方法,具体表现为机构、法及政策、人和信息。

1. 机构 机构是使管理对象构成系统的手段,没有机构就不成系统,便无法管理。系统的结构决定系统的性能和功效。为此,机构组成是否合理,很大程度上影响管理功效的放大。不同性质和不同任务的部门或单位,机构的组成是有区别的,主要表现在组织机构的类型和科室设置的划分上。在卫生事业的三大系统中,医院的机构模式与卫生防疫站的机构模式就不同。医院是以医疗任务为主的,就必须以门诊和病房为主要组成部门。卫生防疫站是以预防任务为主的,就必须以业务科室和实验室为主要组成部门。妇幼保健机构则包含有医疗和预防的双重任务,因此,在机构组成上则会有医院和卫生防疫站的双重特点。而卫生行政部门的机构设置通常由党政科室、业务科室和后勤行政科室等组成。因此,建立合理的机构是管理工作的起点和基础,也是管理科学的重要组成部分。

2. 法及政策 管理效率的提高在于人、财、物和信息的合理流通。凡是经过实践证

明是合理的流通,便要使用政策和法制的形式规定下来,作为管理的规范,为大家所遵循,以保持流通的正常进行。一个国家建设的正常进行和发展,必须有相应的各种法律、条例来保证。一个部门、一个单位工作的正常运转,也要有各种规章制度来保证和支持。这就是通常讲的法治,也是进行科学管理最基本的措施和手段。随着社会经济和科学文化的发展,原有的法律、条例、规章、制度出现有不适应的部分,应当进行合理的调整,使之更趋健全和完善。当某些新事物出现,经过一段实践之后,应当进行总结,定出新的规范,使新的工作尽快走上正常轨道。

3. 人 这里的人是指管理者。组织机构的组建,政策和法规的制定,计划任务的提出,以及工作中的指挥、协调与控制等,都需要管理者来完成。因此,管理工作者在管理工作中具有十分重要的作用。管理工作者的素质和水平,特别是主要负责人员的素质和水平,决定着一个地区、一个部门和一个单位的兴衰与成败。总结历史的经验,管理干部必须德才兼备,必须具备“四化”即革命化、年轻化、知识化和专业化的条件,这个专业化应该是管理的专业化,在人类进入 21 世纪之时,管理已经显得尤为重要。管理人员必须是经过管理专业培养或培训的人员,具备相应的管理专业知识和管理技能,才能适应新世纪对管理专门人才的需要。

管理人员是党和政府宝贵的财富,应得到尊重和爱护,要充分发挥他们的积极性和主动性,为社会主义建设事业做出应有的贡献。因此对管理人员应当给以政策上的支持,建立必要的职称系列,创造良好的工作环境和条件。对管理人员必须严格要求,给以必要的奖惩,对于成绩突出,贡献巨大的要给以奖励和表扬。对于有渎职和腐败行为者,要给以惩处。建设一支高质量的、精干的管理队伍是做好管理工作的首要条件。

4. 信息 信息既是管理的对象,也是管理的手段。作为管理的手段,信息是管理工作不可缺少的基本工具。管理人员通过信息了解情况,又利用信息进行工作中的联系。信息是计划和决策的基础,信息是组织和控制过程的依据和手段,信息是管理系统各层次互相沟通形成网络的纽带,信息是通向未来的桥梁,不掌握信息就不能预测未来。因此,建立各种管理信息系统是提高管理水平的重要条件。鉴于以上情况,在管理的基础建设中,要特别重视信息机构和队伍的建设,要建立完善的信息收集和加工的机构,要建设一支高质量的信息队伍。要运用现代通讯设备和电子计算机,使信息系统实现自动化,从而促进管理工作的自动化,使信息系统发挥智囊参谋作用,成为管理工作的有力助手。

第三节 管理的本质与目的

一、管理的本质

管理的本质乃是放大所管理系统的功效和产生新的功效。因为人类社会的生存与发展,要靠人类集体力量的无限性。而集体力量的发挥和发展,则有赖于人群的分工与合作,即有赖于管理。由于分工与合作,人们集体劳动生产的能力可以超过个人劳动生产能力的总和,并起到放大作用。而放大的倍率,则主要取决于管理功能的发挥。因此,管理虽然不能直接生产出知识产品或物质产品,但却能在生产过程中对集体劳动生产能力的形成和放大起到关键性的决定作用。许多事例都说明,在其他条件相同时而管理水平不