



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

供药剂专业用

药事管理

主 编 张乃正

 人民卫生出版社

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定
供 药 剂 专 业 用

药 事 管 理

责任主审 赵士斌

审 稿 樊立华 翁开源

主 编 张乃正

编者(以姓氏笔画为序)

张乃正 (宝鸡市卫生学校)

杨宗发 (重庆市药剂学校)

杜厚基 (广西药科学学校)

欧春木 (福建卫生学校)

寇建民 (甘肃省定西地区卫生学校)

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

药事管理/张乃正主编. —北京:
人民卫生出版社, 2002
ISBN 7-117-04775-5

I. 药… II. 张… III. 药政管理 IV. R95

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 011675 号

本书本印次封底贴有防伪标。请注意识别。

药 事 管 理

主 编: 张 乃 正

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 67616688)

地 址: (100078) 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

网 址: [http://www. pmph. com](http://www.pmph.com)

E - mail: [pmph @ pmph. com](mailto:pmph@pmph.com)

印 刷: 北京市安泰印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 11

字 数: 248 千字

版 次: 2002 年 7 月第 1 版 2005 年 5 月第 1 版第 7 次印刷

标准书号: ISBN 7-117-04775-5/R·4776

定 价: 12.50 元

著作权所有, 请勿擅自用本书制作各类出版物, 违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

中等职业教育国家规划教材出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划，根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》(教职成 [2001] 1 号) 的精神，我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写，从 2001 年秋季开学起，国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教学大纲（课程教学基本要求）编写，并经全国中等职业教育教材审定委员会审定。新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发，注意对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本，努力为教材选用提供比较和选择，满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材，并在使用过程中，注意总结经验，及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年十月

人民卫生出版社国家规划教材品种

一、文化课

《化学》

主 编：张锦楠

二、医学检验专业

1. 《分析化学》

主 编：李锡霞

2. 《解剖生理学基础》

主 编：彭 波

副主编：江 红 王汝信

3. 《寄生虫检验技术》

主 编：尹燕双

4. 《免疫检验技术》

主 编：鲜尽红

5. 《微生物检验技术》

主 编：郭积燕

副主编：董 奇

6. 《临床检验》

主 编：赵桂芝

副主编：何建学 黄斌伦

7. 《生物化学检验技术》

主 编：沈岳奋

副主编：费敬文

8. 《卫生理化检验技术》

主 编：梁 康

副主编：何玉兰 覃汉宁

9. 《病理检验技术》

主 编：姜元庆

副主编：马 越

三、药剂专业

1. 《有机化学》

主 编：曾崇理

2. 《天然药理学基础》

主 编：李建民

副主编：张荣霖

3. 《天然药物化学》

主 编：王 宁

4. 《药物化学》

主 编：唐跃平

5. 《药理学基础》

主 编：姚 宏

副主编：吴尊民

6. 《药剂学基础》

主 编：陈明非

副主编：方士英

7. 《药事管理》
8. 《药品经营与管理》
9. 《药物分析化学》

主 编：张乃正
 主 编：张钦德
 主 编：李培阳
 副主编：吴凯莹

四、护理专业

1. 《正常人体学基础》
2. 《病原微生物学与免疫学基础》
3. 《病理学基础》
4. 《药理学基础》
5. 《心理学基础》
6. 《护理概论》
7. 《护理技术》
8. 《临床护理（上册）》
 《临床护理（下册）》
9. 《社区保健》

主 编：刘英林
 副主编：刘桂萍 欧阳槐
 主 编：姚秀滨
 主 编：丁运良
 副主编：王志敏
 主 编：王开贞
 主 编：陆 斐
 主 编：李晓松
 主 编：马如娅
 副主编：鲍曼玲
 主 编：夏泉源
 副主编：党世民 蔡小红 阎国钢
 主 编：夏泉源
 副主编：辛琼芝 张静芬
 主 编：陈锦治
 副主编：黄惟清

五、助产专业

1. 《遗传与优生》
2. 《产科学基础》
3. 《妇婴保健》
4. 《疾病概要》

主 编：康晓慧
 主 编：宋秀莲
 副主编：谢 玲 任新真
 主 编：倪必群
 主 编：任光圆
 副主编：戴 琳

前 言

本教材是根据全国卫生职业教育教学指导委员会编写的教学大纲编写而成，供全国中等职业学校医药卫生类药剂专业使用。

药事管理是中等职业学校医药卫生类药剂专业的一门专业课。本教材内容尽力做到思想性、科学性、先进性、启发性和适用性相结合，努力体现适合于中等职业学校药剂专业所必需的药事管理基础理论、基本知识和基本技能。注重以能力为本位，突出了该学科专业性、交叉性、时效性、应用性、操作性强的特点，理论与实际紧密结合，力求在有限的篇幅内介绍丰富的内容，结构清晰，简明扼要，深浅适度，面宽意新，符合新时期、新体制、新法规对药事管理工作的新要求，符合教学改革及培养目标的要求和中等职业学校学生的心理认知特点，旨在使学生通过本课程的学习，既具有初步的药事管理能力，又能为今后的继续学习和发展打好基础。

全书按 38 学时编写，其中理论 26 学时，实践 12 学时，共七章。主要内容包括绪论、药事组织、药事法律与法规、药品质量管理、药品生产经营管理、特殊药品管理、医院药事管理等。其中一至三章为药事管理的基本知识和基础理论、药事组织与法律法规；四至七章为药事活动的四项专门管理。选用模块按其机动学时（总学时的 10%）3 倍量编写教学内容，在教学过程中依据实际情况酌情选用。同时，编有实践教学内容，以便于实践教学的组织与指导。

随着我国加入 WTO 和新修订的《药品管理法》的实施及药事管理新体制的运行，会对药事管理工作带来新的变化，将会有许多新的配套法规、政策、办法等出台，望在使用此教材的过程中注意收集此方面的信息，以及时更新和充实教学内容。

本教材在编写的过程中得到了各编者所在学校的大力支持，宝鸡市药品监督管理局副局长赵福礼审阅了部分内容，我们表示衷心地感谢。同时参阅了大量的有关药事管理的文献，由于篇幅所限，不能一一列出，在此向原作者一并致谢。

由于编者水平有限，经验不足，时间紧迫，定有错误与不妥之处，恳请提出批评与修改意见，使之日臻完善。

编 者

2002 年 2 月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 药事管理概述	1
一、药事管理的概念.....	1
二、药事管理研究的内容与特点.....	2
三、药事管理学的性质与任务.....	2
四、我国药事管理发展概况.....	3
第二节 管理学基础	4
一、管理与管理学.....	4
二、管理职能.....	5
三、管理方法.....	7
四、药事管理与管理学的关系.....	9
第二章 药事组织	10
第一节 药事组织机构与管理体制	10
一、组织机构与管理体制的含义.....	10
二、药事组织机构.....	10
三、药事管理体制.....	11
第二节 药品监督管理的行政与技术机构	12
一、药品监督的概念.....	12
二、药品监督管理的行政机构.....	12
三、药品监督管理的技术机构.....	14
四、药品监督管理的执法队伍.....	16
第三节 药品生产经营行业组织	16
一、药品生产经营行业组织构成.....	16
二、医药工业公司和药品生产企业.....	16
三、药品经营企业和医药公司、药材公司.....	16
四、医药行业管理机构.....	17
第三章 药事法律与法规	19
第一节 中华人民共和国药品管理法	19
一、《药品管理法》立法的宗旨和颁布的意义.....	19
二、《药品管理法》的修订.....	20
三、《药品管理法》的主要内容.....	21
四、《药品管理法》的法律责任.....	22
第二节 药事管理法规	27
一、药品生产、经营质量管理的法规.....	27
二、新药管理的法规.....	27

三、执业药师资格制度	27
四、处方药与非处方药分类管理办法	27
五、特殊药品管理法规	28
六、中药管理的法规	28
七、医院药事管理法规	28
八、其他药事管理的法规	28
第四章 药品质量管理	30
第一节 概述	30
一、药品质量的概念与特性	30
二、药品质量监督管理的概念和内容	31
三、药品质量监督检验	32
第二节 药品标准	33
一、药品标准的概念与作用	33
二、国家药品标准与收载范围	33
三、药品标准的格式与内容	34
四、药品标准的制订与修订	34
第三节 国家基本药物及药品的分类管理	35
一、国家基本药物概述	35
二、处方药与非处方药的分类管理	36
第四节 药品不良反应监测及整顿	37
一、药品不良反应的概念与分类	37
二、药品不良反应监测的意义及范围	38
三、药品品种的整顿与淘汰	38
第五节 新药管理	39
一、新药的概念	39
二、新药的分类	39
三、新药的命名	40
四、新药审批管理的主要内容	42
五、新药的保护与转让	43
六、仿制药品管理	44
第五章 药品生产与经营管理	46
第一节 药品生产管理	46
一、药品生产企业概述	46
二、药品生产企业的开办条件与开办程序	47
第二节 药品生产质量管理规范及其认证管理	48
一、GMP 概述	48
二、GMP 的主要内容	49
三、药品 GMP 认证管理	58
第三节 药品经营管理	59
一、药品经营企业概述	59
二、药品经营企业开办条件及开办程序	60
三、药品流通监督管理	61

四、药品分类管理后的流通监督管理	63
五、基本医疗保险定点药店管理	63
*六、与药品生产经营有关的其他管理简介	64
第四节 药品经营质量管理规范及其认证管理	67
一、GSP 概述	67
二、药品批发 GSP 的主要内容	68
三、药品零售 GSP 的主要内容	74
*四、药品 GSP 认证管理	77
第六章 特殊药品的管理	80
第一节 麻醉药品的管理	80
一、麻醉药品的概念	80
二、麻醉药品管理的重要性	80
三、麻醉药品的品种范围	81
四、麻醉药品管理的依据和办法	81
第二节 精神药品的管理	84
一、精神药品的概念	84
二、精神药品的品种范围	84
三、精神药品的管理	85
第三节 医疗用毒性药品的管理	87
一、医疗用毒性药品的定义	87
二、毒性药品的品种范围	87
三、毒性药品的管理	87
第四节 放射性药品的管理	89
一、放射性药品的定义	89
二、放射性药品的品种范围	89
三、放射性药品的管理	89
第七章 医院药事管理	92
第一节 概述	92
一、基本概念	92
二、医院药事管理的内容	92
第二节 医院药事组织	93
一、医院药事组织机构	93
二、药剂科的性质与任务	95
三、医院药事管理委员会	96
第三节 调剂管理	97
一、处方与处方制度	97
二、调剂的概念与流程	98
第四节 制剂管理	100
一、医院制剂概述	100
二、生产医院制剂的必备条件	101
三、医院制剂的管理	103
四、质量管理	104

第五节 医院药品管理	105
一、医院药品管理概述	105
二、药品采购管理	105
三、存储管理	107
四、经济管理	109
第六节 临床药学管理	111
一、概述	111
二、血药浓度监测	113
三、药品不良反应监测	113
四、药品信息管理	114
五、计算机在医院药事管理中的应用	116
六、临床药学与药学服务	116
实践教学部分	118
实践教学一 药事法律法规的运用	118
*实践教学二 药品生产管理	118
*实践教学三 药品经营管理	119
实践教学四 特殊药品的管理	119
实践教学五 医院药事管理	120
附录 1 中华人民共和国药品管理法	121
附录 2 药品生产质量管理规范	133
附录 3 药品经营质量管理规范	150
附录 4 药品经营质量管理规范实施细则	158

注：标有“*”号的为选用模块的教学内容；一些选用模块在正文标题中标明。

第一章 绪 论

第一节 药事管理概述

一、药事管理的概念

(一) 药学事业

药学事业即一切与药有关的事业，简称为药事。它是由若干个药学部门（行业）构成的一个完整的体系。即由药学教育、药品科研、药品生产、药品经营、药品检验、药品使用、药品管理等各个既相对独立、又密切联系，互为条件、互相制约、互相促进的部门和行业，构成一个完整的、共同发展的药事体系。其目标与活动是为人们防治疾病，增进健康提供安全、有效、稳定、廉价的药品。

(二) 药事管理

药事管理是指国家对药学事业的综合管理。是对药学事业法制化、科学化、规范化管理的总称。它包括宏观管理和微观管理两个方面。宏观的药事管理是指国家对药学事业的管理。国家通过制定、颁布法律、法规、文件、管理办法等，要求各部门和各行业执行；通过加强对药品研制、生产、流通、价格、广告及使用等环节的管理，严格质量监督，保证药品安全有效；通过对药品研制、生产、经营、使用等部门和行业的监督检查，实施对违法者进行处罚等手段来加强管理。微观的药事管理是指药学事业中各部门、各行业内部的管理，包括人员管理、计划管理、经济管理、财务管理、物资设备管理、技术管理、质量管理、信息管理等。

药事管理的宗旨是保证药品质量，增进药品疗效，确保人民用药安全、有效、合理、维护人民身体健康。

(三) 药事管理的重要性

1. 药品本身的性质决定了加强药事管理是十分重要的。药品具有二重性。药品具有防治疾病、康复保健的重要作用，但大多数药品又具有不同程度的毒副作用。加强管理，合理使用，可以保障人民健康。如果失之管理，就可能造成不良的后果，甚至造成严重的社会问题。药品具有很强的专用性，不同的药品有不同的适应症。特殊的药品必须进行特殊的管理。药品质量监督管理具有很强的科学性，必须有统一的标准，专门的机构和人员、设备，才能对药品质量做出评价，而且药品质量不分等级，只有合格与不合格之分。药品又是一种特殊的商品，对其流通的过程必须加强管理。

2. 多起严重的药害事件教训，表明了加强药事管理是极为重要的。国内外对药品的管理都制定了许多法律、法规与制度，药品是受法律约束最多的商品之一。

3. 药品的研制、生产、经营、贮存都很复杂，技术性、科学性、专业性很强，要求严格。只有加强管理，才能保证各个过程的规范化，最终保证药品的质量。

4. 药事体系的各个部门、行业都有其不同的功能和任务。只有加强管理, 增强管理意识, 才能发挥整体效能, 健康协调发展, 实现药学事业的社会目标。

5. 药品国际贸易日益增多。随着我国加入 WTO, 药品进出口贸易将迅猛发展, 药事交流日益广泛, 无疑要求必须强化药事管理, 并与国际药事管理接轨。

二、药事管理研究的内容与特点

(一) 药事管理研究的内容

药事管理研究的内容包括药事组织体制、药品管理法规、药品生产经营管理、医院药事管理、药品质量监督管理、药学教育与药学科科技管理、药品知识产权保护等, 以及各级各类药事组织内部的人员、生产、质量、计划、财务、物资设备管理等。

(二) 药事管理的特点

1. 专业性 药事管理是对药学事业的管理, 其核心是对药品的管理。药品从研制、标准制订、审批、生产、经营、质量检查、临床应用、不良反应监测、再评价以及药品监督管理, 过程复杂, 涉及的部门、单位、学科很多, 技术性很强。要搞好药事管理, 首先必须熟悉药品情况, 掌握药学的基础理论、知识、技术方法及应用等。所以, 药事管理的专业性首先是它的药学专业性。其次, 药事管理又是一项科学的管理工作, 必须熟悉管理学的基础理论、知识和方法, 即管理学的专业性。

2. 政策性 药事管理是依照国家的药事管理法律、法令、行政规章的规定来开展工作的, 科学严谨, 政策性强。药事管理自始至终必须以法律法规和政策为依据, 在具体的管理过程中贯彻执行。

3. 实践性 药事管理离不开实践活动。药事管理的法规、管理办法、规范的形成都来自于药品生产、经营、使用、管理的实践, 经过总结升华而成; 反过来用于指导药事管理的实践, 并在实践中检验其正确与否, 使药事管理工作在实践中改进、提高和发展。

4. 综合性 药事管理是国家对药学事业的综合管理, 是一项系统性很强的管理工作。它涉及到药学事业的各个方面、各个环节。在药事管理的过程中必须综合药学、管理学、法学、社会学、伦理学、行为学、心理学、数理统计等多学科的知识与方法, 才能进行科学有效地管理。

三、药事管理学的性质与任务

(一) 药事管理学

药事管理学是研究现代药事管理活动基本规律和一般方法的科学。是药学与社会学、法学、管理学、经济学和心理学及行为科学等学科相互交叉、渗透而形成的边缘学科。是现代药学的一门分支学科, 是药学的重要组成部分。

在现代社会中, 药学科学和药学实践的发展, 必然受到社会、经济、法律、教育、公众心理等因素的影响, 药学与社会学诸多学科也相互交叉、相互渗透, 随之形成了以社会学、管理学、经济学等为主要基础的一个知识领域——药事管理学。这一学科的形成和发展, 必将会对探索药学事业和药学管理的规律, 促进药学科学和药学实践的发展产生重要的作用。

（二）药事管理学的性质

药事管理学具有社会科学的性质。它运用了社会学、管理学、法学、经济学、心理学及行为学等社会科学的相关理论和基本原理、方法和技术，研究和探讨现代药事管理活动的基本规律，寻找药事管理的原理、原则、方法。所以它具有社会科学的特性，具有很强的社会属性。

药事管理学是一门应用学科。它既研究药学的社会职能、药事组织、药品的开发研制、生产经营、流通使用和宣传，以及药学教育和政府对药品、药事单位的监督管理等；又研究药事组织人员之间和与其相关组织、人员之间的关系、行为表现等。具有很强的实用性、应用性。

（三）药事管理学的任务

药事管理学的任务是研究各个历史时期国内外药事管理的思想、理论、立法、实践等，并进行客观科学地评价；研究药事管理的性质、任务、目标、过程、管理职能、管理途径、方法、技术、手段；研究现代科学技术、方法、手段在药事管理中的运用；探讨现代药事管理的理论、知识、立法、规律、原则、技术和基本方法、制度等，展望国内外药事管理学科发展的方向与趋势。

四、我国药事管理发展概况

我国的药事管理发展经历了一个漫长的历史过程。这里主要简述新中国的药事管理发展概况。

1949年中华人民共和国成立后，党和国家十分重视药事管理工作。在国家医药卫生事业的方针指引下，随着药学事业的发展，药事管理机构不断健全，法制日益完善，管理队伍进一步加强。管理制度逐步科学规范，建立健全了药政、药检机构和管理药品生产、经营的机构，对药品的生产、经营、使用、科研及药学教育实行归口领导，统一管理。1949年12月卫生部下设药政处，行使药事管理的行政职能，后改为药政局。重建药典委员会，于1953年颁布了第一版《中华人民共和国药典》，至今已第七个版本。为了适应药事管理工作的实际需要，1952年开始几次调整药事管理体制，1978年成立国家医药管理局，统一领导药品的生产和经营，1988年成立中医药管理局专管中药工作。建国以来，先后颁布了一系列药事管理法规，逐渐形成了我国药事管理的法规体系。特别是1984年《中华人民共和国药品管理法》的颁布，标志着我国的药事管理进入了法制化管理的新阶段。1985年实行专（兼）职药品监督员制度，成立药品审评委员会，对新药进行审评和对已生产的药品进行再评价。

1986年中国药学会成立了药事管理专业委员会，药事单位普遍推行了全面质量管理、目标管理、标准化管理。1995年起，我国在药品生产、经营领域实施执业药师资格制度。1998年在国家经贸委设医药司，履行政府对医药生产经营行业统一管理的职能。

1998年4月中共中央国务院决定成立国家药品监督管理局（SDA）直属国务院，行使对全国的中西药品、医疗器械的执法监督和药品检验职能，负责对药品科研、生产、流通、使用的监督和检验，实行执法监督统一，技术监督集中、社会监督属地的全过程监督管理。形成了具有中国特色的药事管理体系，药事管理愈来愈科学规范。同时

又使我国的药事管理工作逐步与国际接轨。药事管理实践活动的发展，又推动了药事管理学科的研究与发展。

第二节 管理学基础

药事管理是运用管理学的基本原理和方法，研究和探索药事管理活动的规律，对药事活动进行有效地管理。管理学的基本原理和方法，对药事管理具有普遍的指导意义。因此，学习药事管理，必须学习和掌握管理学的基本知识、基本理论和基本方法。

一、管理与管理学

(一) 管理的概念

管理是人类社会最古老、最普遍的现象之一，自从有了人类社会，就有了人类的管理活动。那么，什么是管理？从字面上理解，管理就是管辖和处理，它涉及的对象主要是人和事物。但对管理的定义，迄今为止还没有完全一致的表述，有着种种不同的解释，各有其侧重。其主要有：①管理就是决策，主要强调决定政策、选择方案的重要性，因为决策决定组织的成败；②管理就是领导，强调管理者个人领导技术的重要性；③管理就是协调，是由一个人或更多的人来协调他人的活动，以期达到个人单独活动所不能收到的效果而进行的各种活动；④管理在于建立和维护一种环境，使组织团体中的成员有利于发挥最高工作效率而达到组织的目标。

综上所述，管理就是为了实现一定的群体目标，对共同劳动进行计划、组织、领导、协调和控制，以期达到最大效能的一种活动。由此可见，管理的前提是一种共同劳动，是群体活动，没有共同劳动，没有群体活动，就无所谓管理；管理必须是有目标的，没有目标的盲目的行动也无所谓管理；管理的内容包括计划、组织、领导、协调和控制；管理的目的是提高效益，投入最少，产出最多，达到最大的效能。

(二) 管理的性质

1. 管理的自然属性和社会属性，即管理的二重性。管理的产生首先是社会生产力发展和社会分工发展的必然结果。随着社会生产力的发展，形成劳动的分工和协作，共同劳动的地方就必须有管理，需要有人把各个环节组织、协调起来。因此，管理是进行社会化生产必需的、共有的，这是一种自然属性。这种自然属性主要决定于生产力发展水平和劳动社会化程度，而不取决于生产关系的性质。即管理的自然属性在任何社会制度下都一样，这是管理的共性。

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，使管理具有特殊性和个性，这就是管理的社会属性。这种社会属性是由生产关系、社会制度所决定的。

了解了管理的自然属性，我们就要学习借鉴其它国家先进的管理经验和方法，以迅速提高我们的管理水平；了解了管理的社会属性，就要从我们的国情出发，逐步建立我国自己的管理体系，有效地进行各项管理活动，促进社会经济的发展。

2. 管理的科学性和艺术性。管理的科学性，是指在管理全过程中，有一套管理理论体系和科学方法指导管理者去分析和解决问题。管理的艺术性，是指管理者在管理的实践中，运用管理科学的理论和方法的技巧性、灵活性、创造性。

管理既是一门科学，也是一门艺术。管理是科学性和艺术性的有机统一。管理的高水平，表现在科学性和艺术性的有机结合，互相补充。

（三）管理的对象

管理的对象包括人、财、物、时间和信息。①人：是指被管理的生产人员和下属基层管理人员。高效能的管理，应该是人尽其才，才尽其用，用其所长。②财：即对资金的管理。在管理中按经济规律办事，加强财务管理，科学预算，合理使用，提高效益。③物：是指设备、材料、仪器、能源等。在管理中做到物尽其用，优化配置，保证需求，防止积压和浪费。④时间：时间是速度和效率的体现。有效的管理系统必须充分利用时间，力争在尽可能短的时间内获得较好的效益。⑤信息：信息是指能够反应管理内容的可以传递和加工处理的文字、数据和资料。信息是计划和决策的依据，信息不全、不通、不灵，会直接影响到管理效果。对信息的有效管理和运用，是加强科学管理和提高管理效果的重要环节。在上述管理对象中，最主要的是对人的管理，对其它管理对象的管理都是通过对人的管理来实现的。

（四）管理学

管理学是一门系统研究管理过程活动规律和一般方法的科学。它概括了社会普遍存在的管理活动中的基本规律和方法。管理学的原理、理论、方法、技术都指导和影响着管理实践活动。管理学的研究内容包括：管理的历史发展；管理的对象、过程、手段、核心、目的；认识管理的实质；分析管理过程中的各项职能；研究管理的方法和现代科学技术手段在管理上的运用等。管理者应该联系各自的管理实践，认真学习和研究运用这门科学，在实践中勇于探索创新，促进管理水平和效率的提高。

二、管理职能

管理是为了实现组织目标的活动，管理的职能就是管理活动中所具备的基本功能和作用。组织中的各级管理人员，只要行使管理都须实施五项基本职能：即计划职能、组织职能、指挥职能、协调职能和控制职能。

（一）计划职能

1. 计划的含义 计划是对未来活动的谋划、规划和打算。它表现为确定目标和明确达到目标的步骤和方法、途径。它包括机会估量、目标建立、行动方案选择等内容。计划按时间分有长期、中期、短期计划；按内容分有人事计划、生产计划、销售计划、财务计划等；按范围分有全局性计划、部门性计划、单项性工作计划等；按性质分有战略性计划、经常性工作计划、作业性计划等。

2. 计划工作的性质 ①计划工作的目的性。在组织中，每一个计划及其派生计划的制定其最终的目的都是为了使组织总体目标和各阶段目标的实现。②计划工作的首位性。任何组织都只有把实现目标的计划制定出来之后，才能确定相应的组织层次结构，人员配备、责任分工、实现手段和控制方法等。③计划工作的普遍性。组织管理区域内的每一个层级的管理人员都需要根据自己的工作内容和职责范围制定计划。④计划工作的效率性。计划工作的效率是以实现组织总目标和一定时期内目标所得到的利益，扣除为制定和执行计划所需的投入总额来测定的。即投入和产出之间的正常比率。投入和产出包括经济的、社会的、思想的各个方面。

3. 计划的作用 ①计划是通向目标的道路和桥梁。计划的有效制定能对组织行为的执行产生积极的指导作用，从而确保组织的生存与发展沿着既定的方向和目标前进。②计划工作协调了组织成员所作的各种努力，使组织成员按照既定的目标相互合作，协调各自的活动。③计划工作建立了目标与标准，为控制提供了依据。④有利于工作效率的提高。

（二）组织职能

1. 组织的含义 “组织”一词，按希腊文的原意是和谐、协调的意思。运用于管理之中，组织是指按照一定的宗旨、任务和系统建立起来的集体，是人群为了实现共同目标而进行不同的分工与合作。组织是有意识形成的职务结构或岗位结构，组织包括组织结构和组织工作两个方面。

2. 组织的性质 ①组织具有整体性。组织是指具有特定目的的群体，本质是领导和支配人力的机构，以人力聚集和理想实现为信念，其目标的实现，是整体智慧的结果。②组织具有实用性。任何组织形态，都是结合人群，运用人、财、物，应付外在环境的一种手段。必须努力创造一个最佳的内部环境，使组织成员发挥才能智慧，以实现组织目标，这样组织才能生存发展。③组织具有复杂性。组织成员之间及个人与组织、组织与组织之间在层次结构、能力、权力划分等方面都存在着复杂的矛盾，需要组织与协调，才能增强凝聚力，实现共同目标。

3. 组织的作用 ①按照组织目标，合理设置机构，建立管理体制，划分各职能部门的任务和权力，合理配置人力资源，明确各类人员的责任，构建起有效的管理系统；②根据各个时期的目标任务，合理地组织人、财、物，优化各种资源，畅通信息渠道，保证组织内部各个环节的正常运转，以取得最佳的经济效益与社会效益。

（三）指挥职能

1. 指挥的含义 指挥就是运用组织赋予的权责，发挥领导的权威，按照计划目标的要求，把各组织成员和各方面的工作统帅起来，形成一个高效能、有权威的指挥系统。

2. 指挥的作用 指挥的作用主要体现在领导的作用。领导就是履行组织赋予的权责，率领并引导组织成员为实现群体目标而努力的过程。领导的作用就是以领导者的行动帮助一个群体尽其所能地实现目标。领导的过程实质就是指挥的过程。其主要任务是决策和培养、教育、引导、激励、使用人，建立规章制度和工作秩序。这样才能实施有效的指挥。

（四）协调职能

协调职能是指各方面的关系处理恰当，各方面的工作配合得当，保持整体平衡，使各个局部步调一致，以利发挥总体优势和功能，确保计划目标的实现。协调职能是带有综合性、整体性的功能。

（五）控制职能

1. 控制的含义 控制是通过制定计划或绩效衡量标准，以建立信息反馈系统，检查实际工作的进度及结果，及时发现偏差以及产生偏差的原因，并采取措施纠正偏差的一系列活动。

2. 控制的重要性 ①在组织中，各种要素的组合关系复杂，时空变化和环境影响