

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

供卫生管理类专业用

管理学基础

主 编 张 亮 王明旭

副主编 包江波 郭 清

 人民卫生出版社

全国高等学校教材
供卫生管理类专业用

管理学基础

主 编 张 亮 王明旭

副主编 包江波 郭 清

编 委 (以姓氏笔画为序)

王亚东 (首都医科大学)	孙全胜 (哈尔滨医科大学)
王国庆 (四川大学华西医学院)	张 亮 (华中科技大学同济医学院)
王明旭 (西安交通大学医学院)	郝 模 (复旦大学医学院)
卞淑芬 (天津医学高等专科学校)	郭 清 (杭州师范学院医学院)
包江波 (复旦大学医学院)	鲍 勇 (上海交通大学医学院)
冯占春 (华中科技大学同济医学院)	

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理学基础/张亮 王明旭主编. —北京:
人民卫生出版社, 2006. 2
ISBN 7-117-07404-3

I. 管… II. ①张…②王… III. 管理学—教材
IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 003486 号

本书本印次封底贴有防伪标, 请予识别。

管 理 学 基 础

主 编: 张 亮 王明旭

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>

E - mail: pmph@pmph.com

邮购电话: 010-67605754

印 刷: 北京市卫顺印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/16 印张: 25

字 数: 633 千字

版 次: 2006 年 2 月第 1 版 2006 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 7-117-07404-3/R·7405

定 价: 33.00 元

著作权所有, 请勿擅自用本书制作各类出版物, 违者必究

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

全国高等学校卫生管理专业规划教材 专家委员会

主任委员 毛磊

副主任委员 龚幼龙 文历阳

委员 (以姓氏笔画为序)

马进 方积乾 王明旭

任苒 张亮 李鲁

李士雪 邱祥兴 胡志

赵丽娟 梁万年 阎正民

景琳 程晓明 樊立华

全国高等学校本科卫生管理专业规划教材 出版说明

为适应我国卫生管理专业教学发展的需要,全国高等医药教材建设研究会和卫生部教材办公室组织编写了本套教材。本套教材编写以《中国医学教育改革发展纲要》和《关于“十五”期间普通高等教育教材建设与改革的意见》为指导,坚持“三基”、“五性”和“三特定”的原则,力图使学生掌握全面的卫生管理专业知识。2002年11月,成立了“全国高等学校卫生管理专业规划教材专家委员会”。“专家委员会”反复论证了卫生管理专业的“核心课程”和相应的教材建设。

“专家委员会”建议的全国高等学校卫生管理专业“核心课程”共13门,包括管理学基础、组织行为学、卫生统计学、流行病学、卫生管理运筹学、应用文写作、卫生事业管理、卫生政策、卫生经济、卫生法学、医院管理学、医疗保障、卫生管理信息等。本次编写8种教材,其余5种教材与预防医学专业共用。

本次规划教材共编写10种,除8种教材配套“核心课程”使用外,其余的《卫生监督学》(樊立华主编)和《卫生服务市场营销与管理》(梁万年主编)仍建议各院校根据课程设置选用。

全国高等学校本科卫生管理专业规划教材品种

- | | |
|-----------------|-------------------|
| * 1.《管理学基础》 | (张亮、王明旭主编) |
| * 2.《组织行为学》 | (陈力主编) |
| * 3.《卫生统计学》 | (方积乾主编,与预防医学专业共用) |
| * 4.《流行病学》 | (李立明主编,与预防医学专业共用) |
| * 5.《卫生管理运筹学》 | (秦侠主编) |
| * 6.《应用文写作》 | (邱心镜主编) |
| * 7.《卫生事业管理学》 | (梁万年主编,与预防医学专业共用) |
| * 8.《卫生政策学》 | (郝模主编) |
| * 9.《卫生经济学》 | (程晓明主编,与预防医学专业共用) |
| * 10.《卫生法学》 | (赵同刚主编,与临床医学专业共用) |
| * 11.《医院管理学》 | (陈洁主编) |
| * 12.《医疗保障》 | (王保真主编) |
| * 13.《卫生管理信息》 | (马进主编) |
| 14.《卫生监督学》 | (樊立华主编) |
| 15.《卫生服务市场营销管理》 | (梁万年主编) |
- * 为核心课程教材

前 言

卫生行业的管理尽管有其特殊性,但其仍然具有管理学的一般规律和共性特点。对于卫生管理类专业的学生来讲,掌握管理的基本理论和方法,不仅是构建合理知识结构的需要,也是深入学习卫生管理专业课程的需要。基于此,我们在卫生部教材办公室的领导下,编写了这本教材,供卫生管理专业本科教学使用,也可作为其他专业的选修课程使用。

管理学是一门发展中的科学。如何在国内众多管理学基础及其他类似教材中有所创新,是本教材编委会首先必需解决的问题。为此,编委会多次召开会议讨论并确定了编写的原则和思想,力求体现如下特色:①以管理的基本职能为教材的核心框架,阐述最基础、最经典的管理理论和职能;以国内外近年管理学新的发展理论为拓展框架,扩大教师教学的领域和学生自学的内容。②培养学生的综合分析能力和运用能力。本书每章正文后都附有案例分析和讨论与思考题,让同学从管理案例入手,独立思考,综合分析,既有助于各章理论知识的理解,也有助于提高同学的思维能力和实际应用能力。

本书共 25 章,分为三篇:第一篇为导论篇,含 4 章;第二篇为职能篇,含 12 章;第三篇为拓展篇,含 9 章。第一篇和第二篇为教师必讲部分;第三篇介绍近年来国内外管理学上出现的或者从不同角度介绍管理问题的一些理论和重要成果,可供教师选择使用、学生自学或其他人员学习。

本书第一次编委会由郝模教授主持召开,而后各次编委会由张亮和王明旭教授主持召开。各参加编写院校及人民卫生出版社对本教材编写高度重视,给予了大力支持。特别是华中科技大学同济医学院医药卫生管理学院和杭州师范学院医学院对编委会的召开提供了便利和支持。牛宏俐同志在稿件收集、意见反馈及文本整理方面付出了辛勤的劳动。在此,对关心、支持和帮助本书出版的各单位、各位老师致以衷心的感谢。

本教材既是全体编者多年教学工作的总结,又是对管理学基础理论的探索,失误和讹误之处在所难免,恳请各位教师、同学及读者批评指正。

张 亮 王明旭

2005 年 5 月

目 录

导 论 篇

- 第一章 管理与管理学** 1
 - 第一节 管理概述** 1
 - 一、管理的概念 1
 - 二、管理的职能 3
 - 三、管理的性质 5
 - 四、管理的特征 6
 - 第二节 管理者与管理问题** 8
 - 一、管理者 8
 - 二、管理的基本问题 10
 - 第三节 管理学** 11
 - 一、管理学概述 11
 - 二、管理学的主要研究内容和研究方法 13

- 第二章 管理思想的发展** 19
 - 第一节 管理实践及管理思想** 19
 - 一、中国古代主要的管理思想 20
 - 二、西方古代的管理思想 22
 - 第二节 科学管理理论** 24
 - 一、泰勒的科学管理原理 24
 - 二、法约尔管理过程理论 25
 - 三、韦伯行政组织理论 26
 - 第三节 行为管理理论** 26
 - 第四节 现代管理理论丛林** 27
 - 一、社会系统学派 28
 - 二、决策理论学派 28
 - 三、系统管理学派 28
 - 四、经验管理学派 29

五、权变理论学派·····	29
六、管理过程学派·····	29
第三章 管理的基本原理及方法 ·····	31
第一节 管理的基本原理 ·····	31
一、管理原理概述·····	31
二、管理的基本原理·····	33
第二节 管理的方法 ·····	38
一、管理方法概述·····	38
二、管理的通用方法·····	40
第四章 管理与社会 ·····	47
第一节 社会发展与管理实践 ·····	47
一、社会进步与管理发展·····	47
二、管理是社会发展的推动力·····	48
第二节 管理的社会环境 ·····	49
一、政治与法律环境·····	50
二、经济环境·····	51
三、文化环境·····	51
四、技术环境·····	52
五、教育环境·····	53
六、组织的特殊环境·····	53
七、管理的国际化·····	54
第三节 管理的社会责任与道德规范 ·····	55
一、管理的社会责任与社会反应·····	55
二、管理的道德规范·····	58
职 能 篇	
第五章 计划工作 ·····	63
第一节 计划工作概述 ·····	63
一、计划和计划工作的定义·····	63
二、计划工作的性质·····	64
三、计划工作的作用·····	65
第二节 计划的类型 ·····	65
一、以时间界限为划分依据·····	66
二、以涉及时间长短及其范围为划分依据·····	66
三、以计划对象为划分依据·····	66
四、以表现形式为划分依据·····	66
五、以内容差异为划分依据·····	68
第三节 计划工作的原则 ·····	68

一、目标导向原则	68
二、整体性原则	69
三、关键因素原则	69
四、协调性原则	69
五、灵活性原则	69
六、前瞻性原则	70
第四节 计划的编制	70
一、计划的编制过程	70
二、计划制定方法	72
三、计划的权变因素	74
第六章 目标	77
第一节 目标	77
一、目标的概念	77
二、目标的特征	78
三、目标的作用	79
第二节 目标的分类	80
一、按目标的主要内容划分	80
二、按目标的公开程度划分	81
三、按目标的可考核程度划分	81
四、按目标的时间跨度划分	81
五、按目标的重要性划分	81
第三节 目标的确定	82
一、确定目标的原则	82
二、确定目标的依据	83
三、确定目标的要求	84
四、确定目标应注意的问题	85
第七章 预测与决策	89
第一节 预测	89
一、预测的概念和作用	89
二、预测的分类	90
三、预测的步骤	90
四、预测的准确度	91
第二节 决策	92
一、决策的概念和作用	92
二、决策的类型	93
三、决策的要素和模式	94
四、决策的原则和程序	95
五、决策的方法和技巧	98
第八章 组织工作	102

第一节 组织工作概述	102
一、组织的概念和作用	102
二、组织的类型	103
三、组织工作的概念和作用	103
四、组织工作的原则	104
第二节 组织结构的设计	105
一、组织的概念	105
二、组织的类型	105
三、组织设计的过程	108
四、组织的纵向结构设计	108
五、组织的横向结构设计	110
六、组织的职权体系设计	111
第九章 人力资源管理	117
第一节 人力资源管理概述	117
一、人力资源管理的概念	117
二、人力资源管理的目标和职能	117
第二节 工作分析	118
一、工作分析的概念及意义	118
二、工作分析中需收集的资料类型	119
三、工作分析的基本过程及主要成果	119
第三节 人力资源规划	121
一、人力资源规划的概念和作用	121
二、人力资源规划的步骤	122
第四节 招聘与录用	122
一、招聘与录用的概念及原则	122
二、招聘的基本程序	123
三、人员录用程序	124
第五节 培训与开发	125
一、培训与开发概述	125
二、培训方案设计	125
三、培训需求分析	126
四、培训方式	126
五、培训效果评价	127
第六节 人力资源的考核	127
一、人力资源考核概述	127
二、考核的程序	128
三、考核的方法	129
第十章 团队与团队工作	133
第一节 群体性质和作用	133

一、群体的概念	133
二、群体的作用	134
第二节 工作团队	134
一、工作团队的概念	134
二、工作团队的发展过程	135
三、有效工作团队的建立	136
第三节 委员会	136
一、委员会的定义	136
二、委员会的指导原则	136
三、委员会的作用	138
四、委员会的缺点	139
第十一章 领导理论	141
第一节 领导概论	141
一、领导的内涵和构成要素	141
二、管理者和领导者的区别	141
三、领导的功能和作用	142
四、领导权力	143
第二节 领导基本理论	144
一、性格理论	144
二、行为方式理论	147
三、权变(或情境)理论	150
第三节 领导者的修养与领导艺术	154
一、领导者修养和领导艺术	154
二、可资借鉴的某些准则	155
第十二章 激励	159
第一节 激励概述	159
一、激励的含义	159
二、激励的过程	159
三、激励的作用	160
第二节 激励理论	160
一、内容型激励理论	161
二、过程型激励理论	166
三、行为转化型激励理论	170
第三节 激励策略和激励原则	173
一、知识型员工的基本特点	173
二、知识型员工的激励策略	174
三、激励原则	175
第十三章 沟通	180

第一节 沟通概述	180
一、沟通的定义	180
二、沟通的作用	180
三、沟通的过程	181
四、沟通方式	182
五、信息沟通网络	183
第二节 有效沟通的障碍和技巧	185
一、有效沟通的标准	185
二、有效沟通的障碍	186
三、改善有效沟通的技巧	187
四、积极倾听	188
五、反馈技能	189
第三节 医患沟通	191
一、医患沟通的特点	191
二、医患沟通的技巧	191
三、医务人员体态语言的运用	192
第十四章 控制工作	196
第一节 控制工作概述	196
一、控制工作的定义	196
二、控制工作的前提条件	197
三、控制工作的目的与作用	198
四、管理控制的类型	199
五、控制工作的重点	201
第二节 控制工作的过程	202
一、确定标准	202
二、衡量成效	205
三、纠正偏差	207
第三节 管理控制的常用方法	209
一、预算控制	209
二、比率分析	210
三、审计控制	211
四、财务控制	211
第十五章 管理的绩效	214
第一节 管理成本与效率	214
一、管理成本的构成	214
二、管理成本的变动及其原因	218
三、管理效率的内涵	219
四、管理成本与管理效率的关系	220
第二节 管理绩效的评价	220
一、绩效评价的标准	221

二、绩效评价的方法	223
三、评价后的工作	225
第三节 管理绩效的改进	226
一、绩效不良的原因	226
二、绩效改进的方法	226
第十六章 管理信息及管理信息系统	233
第一节 信息和管理信息	233
一、信息	233
二、管理信息	234
第二节 管理信息的收集与处理	234
一、管理信息的来源	234
二、管理信息的收集	235
三、管理信息的处理	235
第三节 管理信息系统	237
一、管理信息系统	237
二、医院信息系统	238
三、管理信息系统的开发	240

拓 展 篇

第十七章 战略管理	247
第一节 战略管理概述	247
一、战略的概念与意义	247
二、战略管理的概念与特征	249
三、战略管理理论的产生和发展	250
四、公共部门的战略管理	254
第二节 战略管理的不同学派	254
一、市场结构学派	254
二、资源配置学派	255
第三节 战略管理过程	257
第十八章 学习型组织	261
第一节 学习型组织的概念与特征	261
一、学习型组织的兴起	261
二、学习型组织的概念	261
三、学习型组织的特征	263
第二节 学习型组织的内容——五项修炼	264
一、第一项修炼：自我超越	264
二、第二项修炼：改善心智模式	265
三、第三项修炼：建立共同愿景	266

四、第四项修炼：团队学习	266
五、第五项修炼：系统思考	267
第三节 学习型组织的创建	268
一、组织学习的“智障”	268
二、创建学习型组织的具体方法	271
第十九章 组织再造	275
第一节 组织再造产生的背景	275
一、竞争、顾客、变化与组织再造	275
二、企业再造与组织再造	278
第二节 组织再造的过程	279
一、组织再造的原则	279
二、组织再造的过程	281
第三节 组织再造的阻力及应对措施	282
一、组织再造的阻力来源	282
二、组织再造阻力的应对措施和策略	284
第二十章 质量管理	288
第一节 质量与质量管理	288
一、质量	288
二、质量管理	289
第二节 服务质量管理	292
一、服务概念	292
二、服务质量	294
第三节 全面质量管理理论	296
一、全面质量管理的概念	296
二、全面质量管理的内容	296
三、全面质量管理理论的发展	298
第四节 六西格玛管理	299
一、六西格玛管理的产生及作用	299
二、六西格玛管理	299
三、六西格玛管理的组织结构	301
四、六西格玛管理运行模式	302
第二十一章 组织文化	306
第一节 组织文化的来源与内涵	306
一、组织文化的来源	306
二、组织文化的内涵	307
第二节 组织文化的功能	309
一、组织文化的作用	309
二、组织文化与组织绩效	310

第三节 组织文化的建设	310
一、塑造组织文化的途径	310
二、组织文化的建立和维系	311
三、组织文化的变革与创新	312
第二十二章 危机管理	315
第一节 危机与危机管理	315
一、危机的定义与特点	315
二、危机管理的含义、特点与意义	316
三、危机管理的模型	317
第二节 危机事件管理	320
一、危机开始阶段的反应	320
二、危机反应的管理	321
三、危机恢复管理	323
四、危机管理评价	325
第三节 危机中的形象管理与媒体管理	327
一、危机中的形象管理	327
二、媒体管理	328
第二十三章 目标管理	334
第一节 目标管理的基本内容	334
一、目标管理的产生和发展	334
二、目标管理的概念	335
三、目标管理的特点	336
第二节 目标管理的实施	337
一、目标确立	337
二、目标分解	338
三、目标控制	339
四、目标考评	340
第三节 目标管理的评价	341
一、目标管理的优点	341
二、目标管理的局限性	342
第二十四章 创新管理	345
第一节 创新概述	345
一、创新的含义与动力	345
二、创新的特征	346
三、管理创新	347
第二节 创新与领导者精神	352
一、创新才能的源泉	352
二、创新的原理	354

三、领导者的创新精神源泉	355
第三节 创新技法	358
一、头脑风暴法	358
二、类比创新法	359
三、检核表法	360
第二十五章 公共管理	364
第一节 公共管理概述	364
一、公共管理的概念	364
二、公共管理的对象	364
三、公共管理的内容	365
四、公共管理与行政管理及企业管理的区别	367
第二节 公共管理的产生与发展	369
一、公共管理的产生与发展	369
二、公共管理发展的时代背景	371
三、公共管理发展的学科背景	372
四、中国的公共管理及“入世”的挑战	373
第三节 公共政策	376
一、公共政策的概念	376
二、公共政策在公共管理中的地位和作用	377
三、公共政策的本质、类型与功能	377
主要参考文献	383

第一章 管理与管理学

教学目的

1. 掌握管理的基本概念，掌握管理职能、特征、管理主体、管理客体的含义；
2. 熟悉管理者概念、分类及其技能要求、管理的基本问题；
3. 了解管理的性质，管理学的产生发展及其主要研究内容和研究方法。

第一节 管理概述

一、管理的概念

(一) 管理的重要性

在人类社会中，管理的实践和思想由来已久。自从群居狩猎时起，人类就知道集结个人的力量，“合群”抵御危险、征服自然。管理是协作劳动的必然产物。只有按照某种方式相互协调，组织才能够形成一种整体的力量，才能完成单独个人力量的简单总和所不能完成的各项活动。因此，管理是人类一切有组织的社会劳动所不可缺少的活动过程。

管理活动是保证有效实现组织目标的手段。通过计划、组织、控制等一系列工作，每个成员的个人努力方向都被引向组织目标，从而可以提高组织活动效率和效益。如果管理不善，组织就会成为一盘散沙，不仅没有活力，甚至会惨遭淘汰。高水平的管理，可以用较少的投入和消耗，获得更多的产出，以满足人们日益增长的物质和文化生活的需要。

人类对于管理的需要随着社会经济的发展和组织规模的不断壮大而日益明显，管理活动的重要性也随之突出。工作质量、服务质量、生活质量的提高，都依赖于管理水平的提高。据专家分析，在现有的科技和设备条件下，改善管理，可提高生产力水平 1/3 以上。管理越来越成为影响组织存亡和社会经济发展的关键因素。

关于管理工作的重要性，国内外专家从不同的角度归纳了一些形象化的观点，如“三分七分”说、“两个轮子”说、“三大支柱”说、“社会责任”说等等。“三分七分”说认为，一个组织的成败，在于“三分技术、七分管理”，组织生产经营的好坏，关键在于管理。人们把先进