



“十四五”职业教育国家规划教材

护理管理学

(第二版)

HULI GUANLIXUE

主 编 苏伟才

护理管理学
(第二版)

主
编
苏伟才

北京出版集团
北京出版社



扫描二维码
共享立体资源

北京出版集团
北京出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理管理学 / 苏伟才主编. — 2 版. — 北京: 北京出版社, 2021.4 (2024 重印)

十二五规划高职

ISBN 978-7-200-16313-1

I. ①护… II. ①苏… 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 (2021) 第 010168 号

护理管理学 (第二版)

HULI GUANLIXUE (DI-ER BAN)

主 编: 苏伟才

出 版: 北京出版集团

北京出版社

地 址: 北京北三环中路 6 号

邮 编: 100120

网 址: www.bph.com.cn

总 发 行: 北京出版集团

经 销: 新华书店

印 刷: 定州启航印刷有限公司

版 印 次: 2021 年 4 月第 2 版 2023 年 6 月修订 2024 年 6 月第 4 次印刷

成品尺寸: 185 毫米 × 260 毫米

印 张: 14

字 数: 315 千字

书 号: ISBN 978-7-200-16313-1

定 价: 43.00 元

教材意见建议接收方式: 010-58572341 邮箱: jiaocai@bphg.com.cn

如有印装质量问题, 由本社负责调换

质量监督电话: 010-82685218 010-58572341 010-58572393

目 录

单元一 管理与管理学	1
任务一 管理概述	3
任务二 管理学概述	10
单元二 管理思想与管理理论	15
任务一 管理思想	16
任务二 现代管理原理及基本原则	34
单元三 护理管理与护理管理学	48
任务一 护理管理的概念、任务及特点	49
任务二 护理管理学	52
任务三 我国护理管理面临的挑战	55
任务四 我国卫生管理体系	59
单元四 护理管理的组织职能	70
任务一 组织职能概述	71
任务二 组织文化	77
任务三 护理组织文化	80
单元五 护理管理的计划职能	83
任务一 计划概述	84
任务二 目标管理	89
任务三 时间管理	91
单元六 护理人力资源管理	97
任务一 护理人力资源概述	98
任务二 护理人力资源配置	105

单元七 护理管理的领导职能	127
任务一 领导和领导者	128
任务二 领导方式及领导理论	133
任务三 决策	135
任务四 授权	138
任务五 激励	140
单元八 护理管理的控制职能	144
任务一 控制职能概述	145
任务二 控制过程和方法	150
任务三 控制在护理中的应用	154
单元九 护理质量管理	164
任务一 质量与质量管理	166
任务二 护理质量与护理质量管理	168
任务三 护理质量管理模式	173
任务四 护理管理标准	179
任务五 护理信息管理	183
任务六 护理科研管理	186
单元十 医院感染管理	190
任务一 医院感染概述	192
任务二 预防与隔离管理	198
任务三 职业暴露	205
任务四 医院感染管理的持续改进	207
参考文献	215

■ 单元一 管理与管理学

学习目标

» 知识目标

1. 掌握管理的性质、基本职能及基本特征。
2. 熟悉管理的基本要素、基本原则及管理原理。
3. 了解管理、管理学概念以及管理学的研究对象。

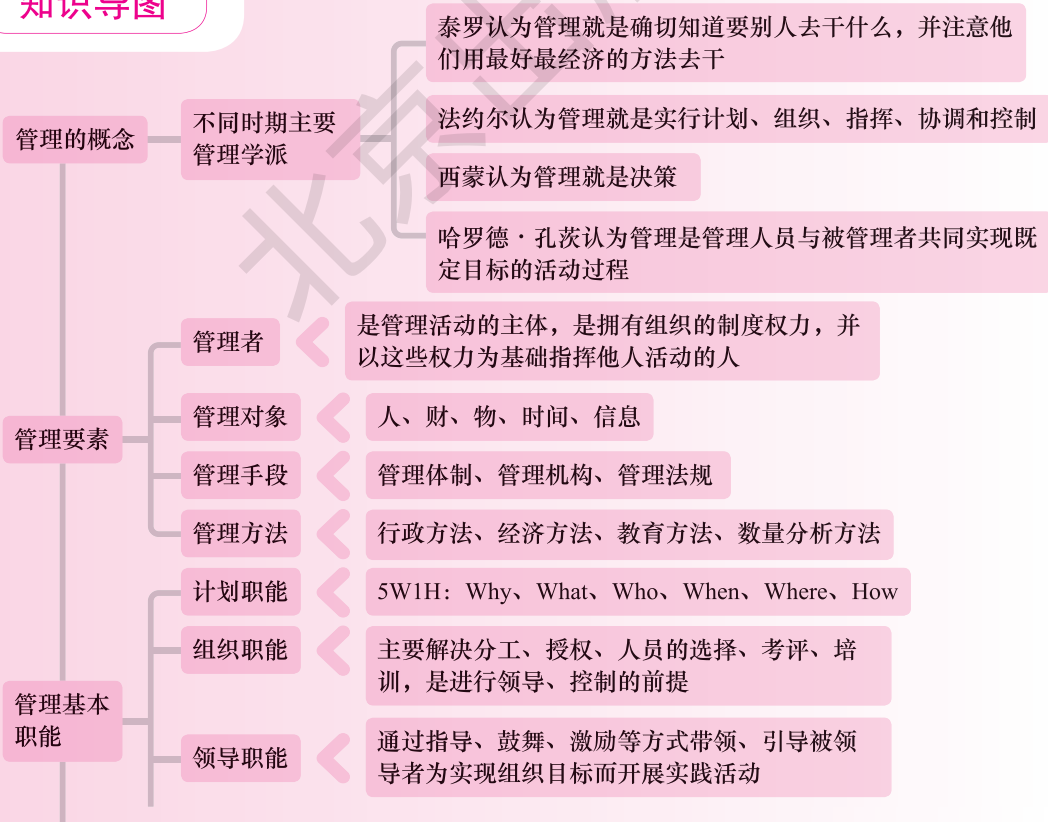
» 能力目标

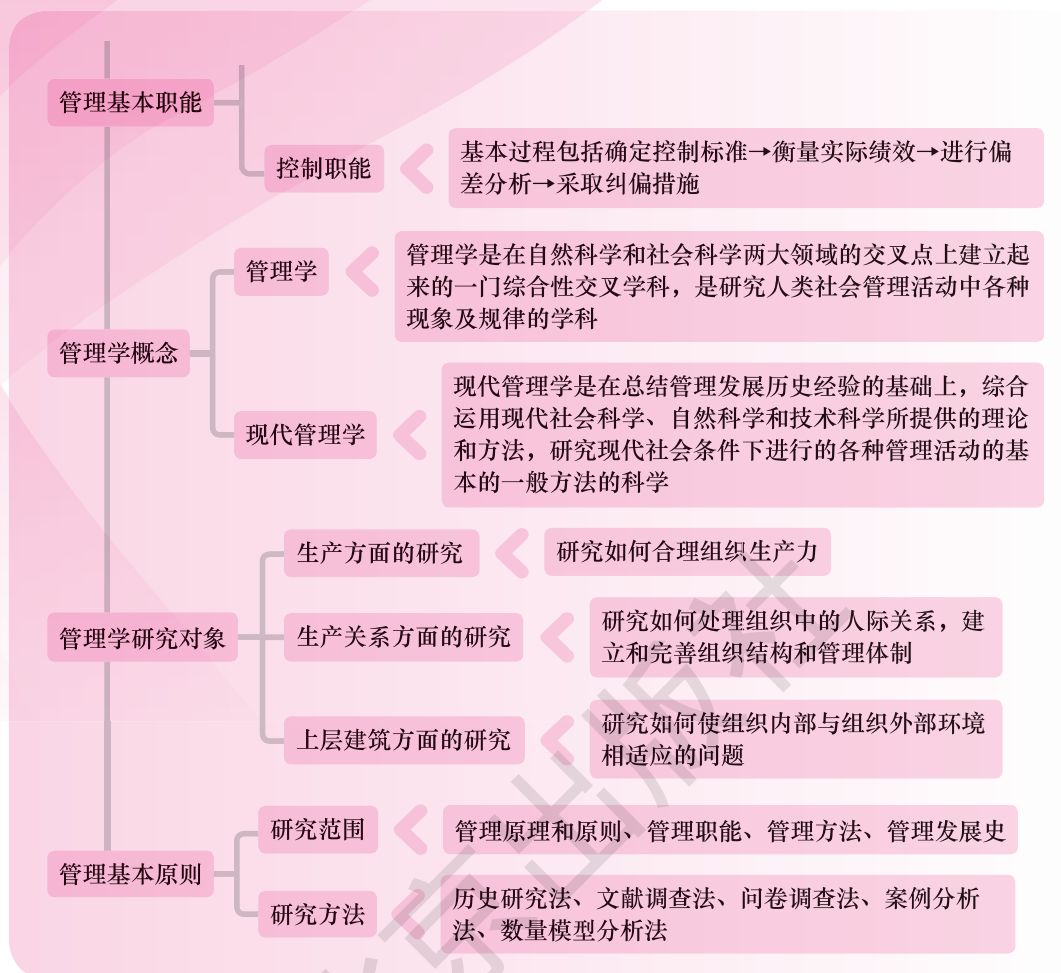
能运用所学的“5W1H”方法制订一份 5.12 护士节活动计划。

» 素质目标

能理解系统原理、人本原理、动态原理和效益原理在护理管理工作中的应用。

知识导图





护理情境

某护士 A，大学毕业后分在内科病房工作，几年后医院护理部进行人员调整，领导决定调她到另一个科室担任护士长。原来的护士长因没有大学文凭被调到其他科室。老护士长在科室工作了 10 多年，也很有成绩，深受科室同事们的好评，只因为一纸文凭被迫下台，心里很有想法。为此在护士 A 上任前，她没有交班，就离开了原科室。护士 A 作为新护士长面临很大的困难，业务不熟、管理工作不熟、人员不熟、与科主任的关系不熟，但任命已经下达，只好硬着头皮接下这份本应高兴却令人发愁的工作。护士 A 面临的情况：自己 30 岁，科室里还有 4 位护士年长于她，其他 12 名护士较年轻，性格内向，从不关心其他事情。护士 A 面临这种现状，工作一段时间后，觉得心力交瘁，递交了辞职信。

情境思考

1. 如果你是这位护士，你会如何应对这种局面？
2. 怎样建立自己的威信？

管理活动是人类活动中最重要的活动之一，是一切有组织的活动中必不可少的组成部分。管理不仅适用于工商企业，也适用于医院、学校、研究单位以及军队和机关，可以说它适用于一切领域。如同科学技术是生产力一样，管理也是一种特定形态的生产力，一个国家、一个部门或单位，管理的优劣是关系到其兴衰成败的根本大事，这一点，已被越来越多的人所认识。现代社会发展的程度越高，管理就越重要，而管理理论和方法在不同领域的运用是一项复杂的工作，因此，护理人员必须通过学习管理的基本理论和发展状况，对管理学有一个完整的了解，才能更好地相互协作，更好地为患者服务。

任务一 管理概述



管理的内涵与职能

管理是共同劳动的产物，作为人类的一种社会实践活动，是同人类社会一起产生，并随着人类社会的发展而发展的。在经济社会和科学技术飞速发展的今天，人们把管理、科学、技术称为现代社会文明的三驾马车。管理学是一门科学，这已经是许多管理学家乃至管理实践者都认同的说法，所以有了“管理科学”之说。护理管理学作为管理学的分支学科，是在系统学习和掌握管理学的基本理论、方法和技术的前提下，结合护理管理的特点加以研究和学习的。因此，掌握管理原理和基本特征，探索其中的规律，对提高护理管理水平，做好护理管理工作极为重要。

一、管理概念

什么叫管理？从字面上理解，“管理”是管辖和处理的意思，但是，这种字面的解释是不能表达出管理活动本身所具有的完整含义的。

在管理的各个时期，各个学派，管理的含义各不相同。“科学管理之父”泰罗（Frederick Winslow Taylor）将管理定义为：“确切知道要别人去干什么，并注意他们用最好最经济的方法去干”；“一般管理之父”法约尔（Henri Fayol）从管理的基本任务与职能出发，将管理定义为：“所有的人类组织（不论是家庭、企业或政府）都存在一种活动，这种活动由五项要素组成：计划、组织、指挥、协调和控制。管理就是实行计划、组织、指挥、协调和控制”；美国管理学家西蒙（Herbert A. Simon）从管理中决策的普遍性和重要性出发，将管理定义为：“管理就是决策”；美国管理学家哈罗德·孔茨（Harold Koontz）使用管理过程方法将管理定义为：“管理就是管理人员与被管理者共同实现既定目标的活动过程”；还有的管理学家认为：“管理就是对整个系统运动、发展和

变化的有目的、有意义的控制行为”；等等。

关于管理的定义，可以说是百花齐放，百家争鸣，而且都有一定的道理，因为这是科学与艺术的结合，难以统一为一个精确的标准。但是总的来说，管理有五层含义：第一，管理是一个过程；第二，管理的任务是达到组织的目标；第三，管理的手段是配置和运作组织拥有的资源；第四，管理的核心是持续改进和追求更好（卓越）；第五，管理的本质是决策和协调。

综上所述，可以对“管理”做出如下定义：管理是指管理者运用计划、组织、指挥、协调、控制等职能，有效地利用人力、物力、财力等资源，以达到预期目的的活动过程。

在管理过程中，管理者是指指挥别人活动的人，他们位于操作者之上的组织层次中，即作为一个管理者，一定要有下级。管理者也可能担任某些作业职责，如护士长一方面从事病房的护理管理工作，同时又直接从事护理工作。操作者是直接从事某项工作或任务的人，不具有监督其他人工作的职责，如护理员。

二、管理要素及基本特征

管理的基本要素包括管理者、管理对象、管理手段和方法。

（一）管理者

管理者（manager）是管理活动的主体，在管理活动中起主导作用。管理者是拥有组织的制度权力，并以这些权力为基础指挥他人活动的人。管理者具有以下几方面的特征：①管理者拥有制度化的权力，特别是奖惩他人的权力。如病区护士长指挥他人的权力是通过病区护理管理的执行过程来体现的。②管理者必须执行一定的管理职能。管理要通过管理职能来体现，而这些职能必须由管理者来执行，管理者将管理过程中的计划、组织、指挥、协调、控制等作为主题活动，对人、财、物、时间、信息等通过管理职能的执行达到组织的目标。③管理者的人格在一般情况下具有双重性。他们既是自身利益的代表，又是一定职位上的代表，因此，管理者要达到有效管理就必须处理好两者之间的矛盾。

20 世纪 60 年代末期，亨利·明茨伯格（Henry Mintzberg）对管理者（主要指高层管理者）所扮演的角色进行了分类，对我们认识管理者的具体角色很有启示。他认为管理者的角色可归纳为三个方面共十种角色。



亨利·明茨伯格

1. 人际关系方面的角色

管理者在人际关系上扮演了以下三种角色。

- （1）挂名首脑：管理者必须履行礼仪性、象征性和法律性的义务，如参加剪彩仪式，签署法律文件等。
- （2）领导者：管理者要负责为组织配备和培训人员，并指导和激励人员。
- （3）联络员：管理者要维护自行发展起来的外部联系网络，与提供信息的来源接触。

2. 信息传递方面的角色

管理者在信息传递方面也扮演了以下三种角色。

(1) 监听者：管理者要寻求和获取各种特定的信息，以便对组织和环境有清楚的了解。

(2) 传播者：管理者要将从组织内外获得的信息传递给组织的有关人员。

(3) 发言人：管理者代表本组织，向外界发布有关组织的信息。

3. 决策制定方面的角色

管理者在决策制定方面共分为四种角色，这些也是管理者工作中最重要的角色部分。

(1) 企业家：管理者要寻求组织和环境中的机会，发起和实施变革，并监督和检查方案的执行情况。

(2) 混乱驾驭者：当组织出现重大的、意外的混乱时，要面对现实，解决矛盾，排除障碍。

(3) 资源分配者：管理者要根据需要，合理分配组织的各种资源。

(4) 谈判者：管理者需代表组织在各种谈判中为组织的利益与对方议价和商定成交条件。

以上多重角色是管理者在完成管理职能时所从事的工作。研究表明，不论何种类型的组织或在组织的哪个层次，管理者扮演的角色是相似的，但是在不同的管理层次，管理者扮演的角色的侧重点有所不同。对于高层管理者来说，可能充当挂名首脑、传播者、发言人的角色更重要，而对于领导者的角色，基层管理者比高层管理者扮演的要多。能否符合各种角色的要求，将关系到管理者的管理效果，如果管理者在扮演某一角色上存在问题，就可能给组织或部门工作带来一定的负面影响。

罗伯特·卡茨（Robert L.Katz）认为一个有效的管理者至少必须具备三项技能：技术技能、人际技能和概念技能。

技术技能是管理者完成其工作所需的基本业务技能，如同会计、医生、建筑师一样有各自的业务专业，都需要掌握相应的业务技术技能。管理者在各自的管理职能领域中要完成其任务并创造更好的绩效，就必须具备所需的技术技能。

人际技能是管理者与他人协作的能力。管理者要发挥每一位组织成员的作用，就必须能够与之很好地沟通和融洽相处，并激励他们创造更好的绩效。同时，管理者还要能够与相关组织协调好关系，更要重视与同事以及上、下级之间保持良好的人际关系，并且不断地加以改进，以实现更有效的人际沟通。

概念技能是管理者与他人协作并整合组织整体的资源、活动和经济绩效的能力。每一位管理者都必须将组织视为一个整体，而不能仅从本部门的利益出发进行决策，同时也不能忽视其他部门的决策对其管理活动和绩效的影响，以及由此导致的对组织整体活动和绩效的影响。如果管理者不具备这种整体概念，那对于组织而言是很可悲的，其整体绩效一定会受到管理者能力缺陷的严重影响。

罗伯特·卡茨指出，对于每一个管理层次，上述的技能的重要程度相对来说是不一样的。在基层管理中，技术技能是最重要的，随着管理层次的上升，技术技能的相对重

要性程度逐步降低，而概念技能的重要性程度则逐步提高；在高层管理中，概念技能是最重要的；在所有的管理层次中，人际技能都是很重要的。图 1-1 展示了管理技能与管理层次的关系。

（二）管理对象

管理的对象是管理的客体，是指管理过程中管理者所作用的对象。一般来说，人、财、物、时间、信息等资源是构成管理的必要对象。

基层管理	中层管理		高层管理
概	念	技	能
人	际	技	能
技	术	技	能

图 1-1 管理层次与管理技能要求

1. 人力资源

人力资源管理主要是指对从事社会活动的劳动者，包括生产人员、管理人员和技术人员的管理。从长远来看，还包括对后备劳动力的培养、激励及整个人力资源的开发利用，它是最重要的管理资源。

2. 财力资源

财力资源是具有一定独立性和运动规律的特殊管理资源，包括经济和财务，是一个组织在一定时期内所掌握和支配的物质资料的价值表现。对组织的财力资源的运用效率决定着组织的其他资源的运用效率。对财力资源，应遵循经济规律进行有效的管理，使资金的运用能保证管理计划的完成。

3. 物力资源

物力资源是人们从事社会实践活动的基础，指组织的有形资产和无形资产。物力资源的管理包括对设备、材料、能源、技术等物质的管理。对组织的物力资源管理的要求是：有效地利用物力，有计划地分配物力，组织好物力的流通，合理开发资源。

4. 时间资源

时间资源是最稀缺、最特殊的管理资源。时间资源的管理首先要有时间概念，不浪费自己和别人的时间；其次要具有时间成本效益观念；最后应具有定量控制自己有限时间的能力。

5. 信息资源

信息资源是管理活动的重要资源，指情报、消息、报表、图纸等，是提高管理效能的重要部分。信息具有及时性，它随着时间的推移迅速衰老，信息是越早越好。在所有活动中都存在两种性质的运动，一种是物质流，另一种是信息流。有人说“管理的艺术在于驾驭信息”，管理者就是通过收集、变换、加工、使用信息，通过控制信息来控制物质流。

（三）管理手段和方法

1. 管理手段 管理手段包括管理体制、机构和管理法规，是开展管理工作必须具备的条件。



管理的对象、方法及特征

(1) 管理体制和机构：合理的体制和机构是管理工作的基础，也是使管理对象构成系统的必要手段。系统的结构决定系统的性能和功效，结构组成的合理与否很大程度上影响着管理的功效。例如，将医院几百名护理人员组成横向和纵向分工的、有效协作的护理组织系统，使每位成员均有适合的岗位和明确的职责任务，是组织大家共同完成任务的重要手段。

(2) 管理法规：指通过管理法规和各种各样的方法进行管理。法规包括法律、法令、政策、条例、规章制度等。在管理中，法规可以保证组织正常运转和发挥功效。

2. 管理方法

常见的管理方法有行政方法、经济方法、教育方法和数量分析方法等。行政方法具有强制性、不平等性以及有明确范围的特点，是最经典、最传统的方法。经济方法具有利益性、交换性、关联性的特点，是行政方法的补充。教育方法是一种过程缓慢、需要互动、形式多样化的方法，指按照一定的目的，要求对受教育者从德、智、体、美等方面施加影响，从而使受教育者改变行为成为一种有计划的活动。数量分析方法指建立在现代的系统论、信息论、控制论等科学基础上的一系列数量分析、决策方法，具有模型化和客观性强的特点，在组织的物力和财力资源的管理中运用的空间极为广大，在人力资源的管理中也有一定的使用范围。

(四) 管理的基本特征

管理的基本特征主要包括以下几个方面。

(1) 管理的普遍性：管理活动是协作活动，涉及人类社会每一个角落，它与人们的社会活动、家庭活动以及各种组织活动都是息息相关的，凡是有人群的地方就有管理。管理不仅适用于营利性的企业，而且也同样适用于政府、机关、学校、医药或公共事业单位，任何组织若无管理将一事无成。

(2) 管理的目的性：管理是人类一项有组织、有意识、有目的的活动。任何一项管理活动都是为了实现一定的管理目标而进行的。管理的目的性表现为社会劳动者和社会团体的共同目的，而不是管理者单方面或某个成员的目的，否则就难以协作和进行有效的管理。在实际管理活动中，只有管理目标明确，管理活动才会朝着既定的目标前进。

(3) 管理的二重性：又称为管理的性质，主要是指马克思主义关于管理二重性学说的内容。管理具有二重性，一方面它具有自然属性，另一方面它又具有社会属性。自然属性是与生产力相联系的，其目的是合理组织生产力，为学习、借鉴发达国家先进的管理经验和方法提供理论依据，从而大胆引进和吸收他们成熟的经验，以提高我们的管理水平。社会属性是与生产关系相联系的，指管理所具有的监督劳动，维持生产关系的特殊职能，这要求我们在吸收和引进国外管理理论和经验的同时，要考虑到我国国情，因地制宜地学习和应用。

(4) 管理的科学性和艺术性：管理是一门科学，其科学性表现在管理活动的过程可以通过管理活动的结果来衡量，同时它具有行之有效的研究方法和研究步骤来分析问题、解决问题。管理是一门艺术，管理的艺术性表现在管理的实践性上，在实践中发挥管理人员的创造性并因地制宜地采取措施，为有效地进行管理创造条件。管理的科学性和艺

术性是一个有机统一体，大多数学者认为：管理者的能力 = 科学知识 + 管理艺术 + 经验积累。

三、管理的性质及基本职能

（一）管理的性质

管理的性质主要是指马克思主义关于管理二重性学说的内容，就是说管理具有二重性。管理是由许多人进行协作劳动而产生的，是有效组织共同劳动所必需的，具有同生产力和社会化大生产相联系的自然属性；另一方面，管理又体现着生产资料所有者指挥劳动、监督劳动的意志，因此，它又有同生产关系和社会制度相联系的社会属性。管理的二重性是马克思主义关于管理问题的基本观点，它反映出管理的必要性和目的性。所谓必要性，就是说管理是生产过程固有的属性，是有效地组织劳动所必需的；所谓目的性，就是说管理直接或间接地同生产资料所有制有关，反映生产资料占有者组织劳动的目的。

掌握管理的二重性，对于我们学习管理学和从事管理工作具有重要意义。

（1）认真总结我国在管理理论与实践上正反两方面的经验教训，更好地发挥社会主义制度的优越性。管理体现着生产力与生产关系的辩证统一关系，把管理仅仅看作生产力，或仅仅看作生产关系，并以这种思想指导实践，都会给实际工作带来损害。我国在很长一段时期内受“左”的错误思潮影响，在宏观经济体制方面表现为强调计划否定市场，在管理方面表现为重社会属性轻自然属性、重生产关系轻生产力，这些曾严重地阻碍了我国经济的健康发展，影响了社会主义制度优越性的发挥，我们应引以为戒。1992年10月，中国共产党十四大确立了我国经济体制改革的目标是建立社会主义市场经济体制；1993年11月，中国共产党十四届三中全会通过《中共中央关于建立社会主义市场经济体制若干问题的决定》，明确提出我国国有企业改革的目标模式是建立现代企业制度。

（2）学习并引进国外对我们有益的管理理论、技术和方法。建设具有中国特色的社会主义，发展和完善社会主义市场经济，就必须充分利用国内和国外两种资源，开拓国内、国外两个市场，学会组织国内建设和发展对外关系两套本领。掌握管理的二重性，就能正确地评价资本主义的管理理论、技术和方法，取其精华，去其糟粕，成为我国管理理论体系的有机组成部分。

（3）要结合实际，因地制宜地学习与运用。任何管理理论、技术与方法的出现，都有其时代背景。也就是说，它是同生产力水平及社会条件相适应的，所以在管理实践中要结合实际、因地制宜地学习和运用。

（二）管理的基本职能

许多管理学家都认为，把知识有条理地组织起来，有利于对管理进行分析。管理职能（functions of management）就是对管理基本功能和活动内容的理论概括，是指“管理或管理人员所应发挥的作用或承担的任务”。20世纪初期，法国管理学家亨利·法约尔首先提出了管理的五项职能——计划、组织、指挥、协调、控制。到了20世纪50年代中期，美国的两位管理学家哈罗德·孔茨（Harold Koontz）和西里尔·奥唐奈（Cyril O.

Donnell) 采用计划、组织、人员配备、领导和控制五种职能作为管理教科书的框架。直到 20 世纪 90 年代, 最普及的教科书将管理的五个职能又精简为四个基本职能, 即计划、组织、领导和控制。

1. 计划职能 (planning)

所谓计划, 既可指已经制定出来的方案, 也可以指制订方案的整个行动过程, 而管理学着眼于制订整个方案的过程, 为了便于研究, 有必要将这两个概念加以区别对待。在本书中计划是指为未来的组织活动确定目标, 并为实现这一目标决定为什么做、做什么以及如何去做的工作过程。

制订计划包括机会估量、确定目标、确定前提、发掘可行方案、评估方案、选择方案、制订辅助计划、编制预算 8 个步骤。

制订计划的“5W1H”法如下。

Why ——为什么要做, 即明确计划工作的原因及目的。

What ——做什么, 即明确活动的内容及要求。

Who ——谁去做, 即规定由哪些部门和人员负责实施计划。

When ——何时做, 即规定计划中各项工作的起始时间和完成时间。

Where ——何地做, 即规定计划的实施地点。

How ——如何做, 即制订实现计划的手段和措施。

2. 组织职能 (organizing)

组织指为了实现某种目的, 通过设计和维持内部的结构和相互之间的关系, 使人们为实现组织的目标而有效地协调工作的过程。组织职能是管理的重要职能之一, 主要解决分工、授权、人员的选择、考评、培训。计划职能在管理过程中是基础, 组织职能则是进行领导、控制的前提。以医院为例, 组织职能的内容包括: 明确医院哪些部门承担, 设置新的机构、岗位; 确定各个层次和部门的职责, 根据职责授予权限; 将符合工作要求的人员配备到有关岗位上; 明确成员间的分工协作关系; 调配所需要的其他资源; 根据医院内外环境变化, 适时对医院变革等。

3. 领导职能 (leading)

领导作为名词是指领导者, 指实行领导行为的人; 作为动词是指领导活动, 是指通过指导、鼓舞、激励等方式带领、引导被领导者为实现组织目标的实践活动。“领”就是带领, “导”就是疏导, 领导与应对变革有关。管理者要成为一个好的领导者, 要懂得如何激励和调动人的积极性, 要了解个体和群体的行为规律、领导模式和领导理论, 并努力提高领导者自身的素质。领导工作是一种行为活动, 有许多学者已专门予以研究和讨论, 并逐渐形成了领导科学 (science of leadership), 成为管理学的一个新分支。

4. 控制职能 (controlling)

控制是组织在动态的环境中, 为了保证既定目标的实现而采取的检查 and 纠偏活动的过程。基本过程包括: 确定控制标准→衡量实际绩效→进行偏差分析→采取纠偏措施。控制工作是一个连续不断、反复进行的过程, 目的就在于保证组织实际的活动及其成果



亨利·法约尔

同预期的目标一致。

计划、组织、领导和控制是最基本的管理职能，它们分别重点回答了一个组织要做什么和怎么做、靠什么做、如何做得更好，以及做得怎么样等基本问题。管理的以上四个职能是统一的有机整体，是一个系统网络，各项职能之间相互联系、相互交叉，是一个循环过程。



管理原理及基本原则

任务二 管理学概述

管理活动自有人群出现便有之，与此同时管理思想也就逐步产生。事实上，无论是在东方还是在西方，我们均可以找到古代哲人在管理思想方面的精彩论述。管理学是管理思想经过长期孕育的结果，特别是 19 世纪末 20 世纪初，资本主义已从自由竞争阶段发展到垄断阶段，劳资矛盾加剧，社会动荡不安，这些因素要求公司实行改革，选拔有管理才能的人当领导，老板只分红利，由此产生了管理史上的经理制，管理的作用日益明显。管理学者为了使企业施行科学而有效的管理，并从中获得更大的利益，就着手研究管理过程中各个环节的规律和方法，于是便产生了管理学。

一、管理学概念

管理学是在自然科学和社会科学两大领域的交叉点上建立起来的一门综合性交叉学科，是研究人类社会管理活动中各种现象及规律的学科。管理学来源于人类社会的管理实践活动。随着社会生产力的不断发展，人们越来越认识到，在社会的各种组织中，在日益丰富的管理活动中，都存在着一定的规律性。管理学是运用科学方法整理出来的关于管理的一般原理、理论、方法和技术的知识，反映了管理的规律性，是一门科学。管理实践需要依据实际情况而行事，是一种技巧和艺术。

现代管理学是在总结管理发展历史经验的基础上，综合运用现代社会科学、自然科学和技术科学所提供的理论和方法，研究现代社会条件下进行的各种管理活动的基本规律和一般方法的科学。它与过去或传统的管理学相比，既有某种程度的继承关系，又进行了一定意义上的变革，具有许多崭新的特点。这一学科正在不断发展、提高和完善之中，对当今社会经济发展起着越来越重要的作用，受到了广泛的重视。

二、管理学研究对象

管理学研究的对象是揭示管理的客观规律性，即如何按照客观自然规律和经济规律的要求，合理组织生产力，不断完善生产关系，适时调整上层建筑以适应生产力的发展。

（一）生产力方面的研究

研究如何合理组织生产力，包括如何合理分配和充分利用组织中的人、财、物、时间、信息，以适应组织目标及社会的需求，求得最佳经济效益和社会效益。

（二）生产关系方面的研究

研究如何处理组织中的人际关系，建立和完善组织结构和管理体制，以最大限度地调动各方面的积极性和创造性，实现组织目标。

（三）上层建筑方面的研究

研究如何使组织内部环境与组织外部环境相适应的问题，即如何使组织中各项规章制度、劳动纪律、文化氛围与社会的政治、经济、法律、道德等上层建筑保持一致，从而维持正常的生产关系，促进生产力的发展。

三、管理学的研究范围及方法

（一）管理学的研究范围

管理学是一门研究一般管理原理和理论的学科。它的研究内容可以归纳为以下几个方面。

1. 管理原理和原则

管理原理和原则是一个具有层次结构的理论体系，是实施管理职能的理论依据，是人们进行管理活动的指南，是管理学研究的重要部分。

2. 管理职能

管理职能是管理基本任务和功能的体现，也是管理全过程的体现。

3. 管理方法

管理的目的在于运用有限的人力、物力和财力取得最佳经济效益和社会效益，而管理的这一目的是靠管理方法来实现的。对各种管理方法的总结和研究是管理学研究的重要内容，是管理发挥指导实践作用的根本途径。

4. 管理发展史

管理学要研究管理思想及实践的发展历史，在历史中认识、继承和发展管理。

（二）管理学的研究方法

1. 历史研究法（historical approach）

管理学是在企业发展的历史过程中形成与发展起来的，研究历史才能分析现状和预测未来。

2. 文献调查法（document investigation）

文献调查法就是指通过寻找文献搜集有关市场信息的调查方法，它是一种间接的非介入式的市场调查方法。与其他收集市场信息的方法一样，文献调查法也需要建立严密的调查计划，并对将要利用的文献进行真实性、可用性的检查，这样才能保证调查的系统性和可靠性。但作为一种独立的调查方法，文献调查法又有其自身固有的优点：①适用范围广。现存的文献种类繁多，包括各种类型的市场信息。通过文献进行各种类型的市场调查包括从描述性调查到解释性调查；从一般性市场分析到专项市场调查；从国内的市场调查到国际市场调查；等等。②文献调查受控因素较少，可以做到省时、省费用并获得较精确的调查结果。与实地调查方法相比，文献调查的对象是不会自行变化

的，这样就可以使调查过程更具机动性和灵活性，而不必担心操作失误而完全丧失调查效果。从资料获得的费用上看，一般会少于实地搜集资料的方法。

3. 问卷调查法（questionnaire method）

问卷调查法也称问卷法，它是调查者运用统一设计的问卷向被选取的调查对象了解情况或征询意见的调查方法。研究者将所要研究的问题编制成问题表格，以邮寄方式、当面作答或者追踪访问方式填答，从而了解他们对某一现象或问题的看法和意见，所以又称问题表格法。问卷法的运用，关键在于编制问卷、选择对象和进行结果分析。问卷调查法的一般程序是：设计调查问卷→选择调查对象→分发问卷→回收和审查问卷→对问卷调查结果进行统计分析和理论研究。问卷调查法的优点有：①它能突破时空限制，在广阔范围内，对众多调查对象同时进行调查。②便于对调查结果进行定量研究；③匿名性。④节省人力、时间和经费等。

4. 案例分析法（case analysis method）

案例分析法由哈佛大学于1880年开发完成，后被哈佛商学院用于培养高级经理和管理精英的教育实践，逐渐发展成今天的“案例分析法”。案例分析法是指把实际工作中出现的问题作为案例，学会研究分析，培养其分析能力、判断能力、解决问题及执行业务能力的培训方法。管理学是实践性非常强的学科，因此必须重视实际案例的分析，不断总结经验教训。

5. 数量模型分析法（quantitative model analytic method）

数量模型分析法是针对参照某种事物系统的特征或数量依存关系，采用数学语言概括地或近似地表述出的一种数学结构，这种数学结构是借助于数学符号刻画出来的某种系统的纯关系结构，利用其结构来求解管理中的问题的方法。从广义上理解，数量模型包括数学中的各种概念、各种公式和各种理论。因为它们都是由现实世界的原型抽象出来的，从这种意义上讲，整个数学也可以说是一门关于数学模型的科学。从狭义上理解，数量模型只指那些反映了特定问题或特定的具体事物系统的数学关系结构，从这个意义上也可理解为联系一个系统中各变量间关系的数学表达。数学模型所表达的内容可以是定量的，也可以是定性的，但必须以定量的方式体现出来。因此，数量模型分析法的操作方式偏向于定量形式。

上述五种方法是学习和研究管理学的基本方法，此外，还有一些其他的方法，如归纳与演绎法、比较研究法等。总之，学习和研究管理学，要根据实际情况，灵活运用以上几种方式，提高管理水平。

典型案例

A医院是一所以眼科闻名中外的百年老“店”，走进医院的行政大楼，其大堂的指示牌上却令人诧异地标着：五楼MBA办公室。目前该医院已经从北大清华聘请了11位MBA，另外还有一名学习会计的研究生，而医院的常务副院长毛羽就是一位留美的医院管理MBA。内忧外患迫使医院下定决心引进职业经理人

并实施规模扩张,希望建立一套行政与技术相分离的现代医院管理制度。根据我国加入世贸组织达成的协议,2003年,我国将正式开放医疗服务业。而目前国内大部分医院还处于极低层次的管理启蒙状态,绝大多数医院并没有营销意识,普遍缺乏现代化经营管理常识。更为严峻的竞争现实是:医院提供的服务不属于那种单纯通过营销可以扩大市场规模的市场——医院不能指望通过市场手段刺激每年患者数量的增长。目前,国内几乎所有的医院都没有利润的概念,只计算年收入。但在国外,一家管理有方的医院,其利润率可高达20%。这也是外资对国内医疗市场虎视眈眈的重要原因。

A医院要在医院中引入现代管理观念、启动品牌战略和人事制度改革,树立“以患者为中心”的服务观念:以患者的需求为标准,简化就医流程,降低医疗成本,改善就医环境;建立长期利润观念,走质量效益型发展的道路;适应环境、发挥优势、实行整合营销;通过扩大对外宣传、开展义诊咨询活动、开设健康课堂等形式,有效扩大潜在的医疗市场。

A医院将MBA人员“下放”到手术室3个月之后,都悉数调回科室,单独辟出MBA办公室,以课题组的形式,研究医院的经营模式和管理制度。医院引入的企业化管理,主要包含医院经营战略、医疗市场服务营销、医院服务管理、医院成本控制、医院人力资源、医疗质量管理、医院信息系统和医院企业文化等多项内容。其中,医院成本控制研究与医院人力资源研究是当务之急。

几乎所有的中国医院都面临着成本控制的难题,如何堵住医院漏洞,进行成本标准化设计,最后达到成本、质量效益的平衡是未来中国医院成本控制研究的发展方向。另外,现有医院的薪酬制度多为“固定工资+奖金”的模式,而由于现有体制的限制,并不能达到有效的激励效果,医生的价值并没有得到真实的体现,导致严重的回扣与红包问题。如何真正体现员工价值,并使激励制度透明化、标准化成为当前首先要解决的问题。

这一切都刚刚开始,指望几名MBA就能改变中国医院管理的现状是不可能的。不过,医院管理启蒙毕竟已经开始,这就是未来中国医院管理发展的大趋势。

评析

管理是指为了有效地实现组织目标,由专门的管理人员利用专门的知识、技术和方法对组织活动及其参与要素进行决策、组织、领导、控制与创新的过程。它是一个专门的职业,有自己的一整套系统的方法和理论,其本身不是目的而是手段。管理的职能具体包括计划、组织、领导、控制。A医院正是意识到了这一点才引进了这样一批管理者或职业经理人,当然有效的管理者不仅仅是理论掌握,还要注意技巧的运用。管理的实践性要求职业经理人在具体的经营管理实践中去展现自己的能力。



选择题

A1 型题

1. 下列选项中，不属于管理方法范畴的是（ ）。
 - A. 行政方法
 - B. 效益方法
 - C. 教育方法
 - D. 数量分析方法
 - E. 经济方法
2. 下列选项中，不属于现代管理基本原理的是（ ）。
 - A. 系统原理
 - B. 人本原理
 - C. 动态原理
 - D. 效益原理
 - E. 弹性原理
3. 管理的二重性是（ ）。
 - A. 自然属性和社会属性
 - B. 群体属性和个体属性
 - C. 系统属性和独立属性
 - D. 动态属性和静态属性
 - E. 科学属性和艺术属性
4. 被誉为“管理过程之父”的是（ ）。
 - A. 泰罗
 - B. 马斯洛
 - C. 法约尔
 - D. 西蒙
 - E. 明茨伯格
5. 被誉为“科学管理之父”的是（ ）。
 - A. 泰罗
 - B. 马斯洛
 - C. 法约尔
 - D. 西蒙
 - E. 明茨伯格
6. 被誉为“现代经营管理之父”的是（ ）。
 - A. 泰罗
 - B. 马斯洛
 - C. 法约尔
 - D. 西蒙
 - E. 明茨伯格