

第一节 管理学概述

跨入 21 世纪以来,随着经济全球化和我国经济、社会等各领域的迅速发展,管理发挥着日益突出的特殊作用。管理作为人类实践中重要的活动,愈来愈受到人们的关注和重视。护理管理学是管理学的分支学科,其基本理论都源自于管理学的基本理论,学习护理管理学,首先应理解一般管理学的概念。

一、管理

(一) 管理的定义

长期以来,管理作为一种社会活动,普遍存在于各个领域的各项工作之中,人们在不断的实践中认识到管理的重要性。什么是管理,从不同的角度出发可以有不同的理解。从字面上看,可以简单地解释为“管辖”和“处理”,即对一定范围的人员及事务进行安排和处理。但是这种字面的解释不能完全表达管理活动本身所具有的完整涵义。管理各理论学派和管理定义均有不同的解释,这主要是由于管理活动的广泛性和各自研究的视角不同使然。如“管理就是决策”,“管理就是计划、组织、指挥、协调和控制”,“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。

综合各种观点,对管理的比较系统的理解应该是:管理是管理者或管理机构,在一定范围内,通过计划、组织、控制、领导等工作,对组织所拥有的资源(包括人、财、物、时间、信息)进行合理配置和有效使用,以实现组织预定目标的过程。

(二) 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管理人员。有效的管理要做到人尽其才、人尽其责,用人所长。

2. 财 主要是指经济管理,在管理中必须重视经济、财务的管理,提高经济效益。



3. 物 是指设备、材料、仪器、能源等。管理要做到物尽其用,保证需求,防止积压浪费和任意损坏。

4. 时间 时间反映为速度和效率,有效的管理系统必须考虑充分利用时间,力争在尽可能短的时间内获得较好的效益。

5. 信息 指能够反映管理内容的可以传递和加工处理的文字、数据和资料。信息是管理的力量,只有对信息实行有效的管理,才能使其成为得心应手的工具。

其中最主要的是对人的管理,对其他各方面的管理都是通过对人的管理而实现的。护理管理有自己的特点和规律,管理工作必须遵循其特点和规律。

(三) 管理的职能

管理职能是“管理或管理人员所应该发挥的作用或承担的任务”,是管理者为了有效地管理必须具备的功能,或者说管理者在执行其职务时应该做些什么。

人类的管理活动到底具有哪些职能,对此,虽然管理学发展已近百年,至今仍是众说纷纭。最早对管理具体职能加以概括和系统论述的是法国管理学家 Henri Fayol,他在 1916 年发表的《工业管理与一般管理》书中提出,所有的管理应该履行着五种管理职能:计划、组织、指挥、协调和控制。后来许多人从不同角度用不同语义进行阐述,提出 6 种或 4 种职能。如 20 世纪 50 年代中期,美国的两位管理学家: Harold Koontz 和 Cyril O Donnan 提出将计划、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。至今,人们仍然沿用这种按照五种管理职能来进行管理的方法。后来有些人认为协调是管理的实质,其他各项职能均有协调作用,因而不应该作为一项独立的管理职能,管理的五个职能概括为四个基本职能,即计划(planning)、组织(organizing)、领导(leading)和控制(controlling)。20 世纪 70 年代,人们考虑到现代管理中领导作用日益突出,创新在管理中的作用日益显著,故一些文献又把管理职能划分为计划、组织、领导、控制、创新。本书按照计划、组织、领导、控制来分类进行讨论。

1. 计划职能 是全部管理职能部门中最基本的一个职能,与其他几个职能部门有着密切的联系。计划职能包括选定组织目标责任制和实现目标责任制的途径。管理者根据计划目标责任制,从事组织工作、领导工作及控制工作等活动,以达到预定的目标,为使组织中活动能够有效地、协调地进行,必须有严密的统一的计划,包括为实现目标制订策略、政策、方案及程序。

2. 组织职能 为了实现组织目标,必须设计和维持合理的组织结构。在组织结构中,为达到预定目标,对各种业务活动进行组合分类,形成部门和岗位,把完成业务活动所必需的职权授予主管人员,并规定各种协调沟通关系,为有效地实现目标,必要时还须不断地对结构进行调整。组织职能还应包括对组织结构所规定的不同岗位所需人员进行恰当而有效的选择、考评、培养和使用,其目的是配备合适的人选,以便能更好地胜任在组织机构中所规定的各项职务,而实现组织目标。

3. 领导职能 是使各项管理职能部门有效地实施、并取得实效的统率职能。它为各种职能部门工作的进行提供保证,对组织中的全体人员辅以指导,沟通联络,运用各种手段和方式,

施加领导者的影响力,赋予全体人员统一的意志,从而保证组织目标责任制的实现。领导工作涉及主管人员和下属之间的相互关系,这将与管理者的素质,领导行为与艺术,人际关系与沟通技巧,激励与处理冲突等方面密切相关。

4. 控制职能 是管理者为保证计划的任务和目标转化为现实所采取的全部活动。根据既定目标和标准对组织的活动进行监督、检查,发现偏差时,采取纠正措施,使工作能按原定的计划进行,或适当的调整计划以达到预期的目的。控制工作是一个延续不断,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同预期的目标相一致。

以上四个职能是统一的有机体,是一个系统的网络,每项职能之间是相互联系、相互交叉着的循环过程。

(四) 管理的性质

管理的性质即管理的二重性,是管理的基本特征,包括自然属性和社会属性。自然属性是从有效组织任何共同劳动和社会化大生产的规律出发,发挥管理工作职能部门作用及采取相应措施;社会属性是把管理作为人类的一种社会法则,体现出社会中不同阶级的意志,为不同的阶级利益服务,因此必然受到不同的社会背景和阶级关系的制约。

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。

二、管理者

1. 定义 管理者(managers)是管理的主体,是一个组织的核心人物。组织是管理者的舞台,管理者都是在组织中工作的。

组织中的人员一般分为两种类型:执行者和管理者。执行者是直接从事某项工作或任务,不具有监督其他人工作的职责,如护理员、卫生员都是在组织中工作的。相反,管理者是指挥别人活动的人,例如病房里的护士长、护士组长,负责指挥护士的活动,也参与一定的护理操作。管理者将对组织的效果承担重大责任。

管理者的责任有三个层次:一是管理一个组织;二是管理执行者;三是管理工作和人。如护士作为专业角色,位于辅助护士(或护理员)之上的组织层次中,不仅指挥她们的工作,还管理患者及其家属等相关人员,她们虽是护理操作的执行者,也是最基层的护理管理者。

2. 分类 组织内的管理者,可以划分为基层管理者(first-line managers)、中层管理者(middle-line managers)和高层管理者(top-line managers)。例如,在医院的护理组织系统中,护士是基层管理者;病区、门诊等科室的护士长,则是中层管理者;正副护理部主任等属高层管理者。由于管理者分别位于组织的不同层次,上一层次对下一层次的人员有指挥职责,并要对工作负责。



三、管理学、卫生管理学及护理管理学

管理学是人类智慧的结晶,是无数前人实践经验的积累和研究的结果。这个经验包括直接经验和间接经验,直接经验是管理者在管理实践中亲身获得,间接经验则是通过各种方式学习获得,学习管理学正是获得他人成功经验的最有效、最迅速的途径。

(一) 管理学

管理学(science of management)是一门系统地研究管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法的科学。随着社会生产力的不断发展,管理活动内容日益丰富,人们越来越认识到,在社会的各种组织中,管理活动都存在着一定的规律性。管理的一般原理、理论、方法和技术,构成了一般管理学,适用于各行业、各种不同的组织。管理学是自然科学和社会科学相互交叉产生的一门边缘学科,学习一般管理学是研究护理管理的基础。

管理学的研究对象是管理活动和管理过程,研究的内容比较广泛。根据管理要素分类,管理的研究内容包括人、财、物、信息和时间五个要素;根据管理活动过程的职能分类,研究内容包括计划工作、组织工作、领导工作和控制工作四项职能。

管理学有以下特点:

(1) 一般性:管理学试图从各种不同的组织中概括、抽象、提炼出共同的东西,并形成系统的理论。

(2) 多样性:管理学广泛运用自然科学、社会科学以及其他现代科学技术成果,属于边缘科学。

(3) 历史性:管理学是对前人的管理实践、管理思想和管理理论的总结和发展。割断历史,不了解前人对管理经验的理论总结和管理历史,就难以很好地理解、把握和运用管理学。

(4) 实践性:管理学是一门应用科学,它的理论与方法要通过实践来检验其有效性;同时,有效的管理理论与方法只有通过实践,才能带来实效,发挥其指导实际工作的作用,并在反复的实践中,完善管理学的理论和方法。

(二) 卫生管理学

卫生管理学是研究卫生事业发展规律的学科,用管理科学的理论与方法探索如何通过最佳卫生服务把医疗预防保健的科学技术和卫生资源及时有效地提供给全体人民,最大限度地满足这个社会对医疗卫生保健的需要,有效保障人民健康的一门科学。

卫生管理学是现代管理科学在卫生事业管理中的应用,是研究如何从宏观和全局上对卫生事业进行科学管理的问题,它的任务是研究中国卫生事业管理的理论、原则和方法;研究与中国国情相适应的卫生政策及与政策相适应的组织管理和工作方法;研究中国及世界各国卫生事业管理的历史经验。它既不同于管理学基础,又区别于卫生机构管理,是从事卫生管理工作必须学习和掌握的基本知识。

(三) 护理管理学

护理管理学是管理科学在护理事业中的具体应用。它既属于专业领域管理学,是卫生事业管理中的分支学科,又是现代护理学科的一个分支。在大量的护理实践中,护理人员需要运用科学管理的方法,组织执行护理职责、完成护理任务。护理管理是护理工作中重要的基本的内容。

联合国世界卫生组织(WHO)认为护理管理的定义是:“护理管理工作是发挥护士的潜在能力和有关人员及辅助人员的作用,或者运用设备和环境、社会活动等,在提高人类健康这一过程中有系统地发挥这些作用。”(摘自《现代护理学》)。1989年美国护理专家吉利斯(Gillies)认为,护理管理过程应包括资料收集、规划、组织、人事管理、领导与控制的功能;他认为卓越的护理管理者若能具备规划、组织、领导、控制的能力,对人力、财力、物力、时间做最经济有效的运用,必能达到最高效率与收到最大效果。

为适应现代护理发展和满足顾客需求,护理管理赋予新的内涵,服务模式也由过去的符合医院诊疗需要的标准化、规范化,向符合顾客需要的家庭化、多元化、人性化转变,满足患者生理、心理、社会、精神、文化需要的理念渗透到医院建筑、环境、设施、文化的各个领域,护理管理者必须树立以人为本的服务理念,努力实现护理服务管理模式的转变。目前中国的护理管理学面临的科学研究方向有:①总结我国护理管理的经验;②研究现代护理管理的理论、经验和技能;③建立具有中国特色的护理管理学科。

四、学习管理学知识的重要性

(1) 管理的重要性决定了学习、研究管理学的必要性。管理是有效地组织共同劳动所必需的。随着生产力和科学技术的发展,人们逐渐认识到管理的重要性。从历史上看,经过了两次转折,管理学才逐步形成并发展起来。第一次转折是泰勒(Taylor)科学管理理论的出现,意在加强生产现场管理,使人们开始认识到管理在生产活动中所发挥的作用。第二次转折是第二次世界大战后,人们看到,不依照管理规律办事,就无法使企业兴旺发达,因此要重视管理人员的培养,这促进了管理学的发展。

管理日益表现出在社会中的地位与作用。管理是促进现代社会文明发展的三大支柱之一,它与科学和技术三足鼎立。管理是促进社会经济发展的最基本的、关键的因素。发展中国家经济落后,关键是由于管理落后。先进的科学技术与先进的管理是推动现代社会发展的“两个轮子”,二者缺一不可。管理在现代社会中占有重要地位。

经济的发展需要丰富的资源与先进的技术,但更重要的还是组织经济的能力,即管理能力。从这个意义上说,管理本身就是一种经济资源,作为“第三生产力”在社会中发挥作用。先进的技术,要有先进的管理与之相适应,否则,落后的管理就不能使先进的技术得到充分发挥。

(2) 学习、研究管理学是培养管理人员的重要手段之一。决定管理是否有效的标准是通过实践来验证。因此,实践是培养管理者的一个重要环节,而学习、研究管理学是另一个重要



环节。只有掌握扎实的管理理论与方法,才能很好地指导实践,并可缩短或加速管理者的成长过程。目前我国的管理人才,尤其是合格的管理人才是缺乏的。因此,学习、研究管理学,培养高质量的管理者成为当务之急。

(3) 学习、研究管理学是未来的需要。随着社会的发展,专业化分工会更加精细,社会化大生产会日益复杂,而日新月异的社会将需要更加科学的管理。因此,管理在未来的社会中将处于更加重要的地位。

第二节 管理思想的形成与发展

管理思想的形成与发展经历了一个漫长的历史过程,自从人类社会形成以后,就有了管理的实践活动和经验总结。经过长期的积累和总结,就开始形成管理思想。随着社会发展、科学进步,人们对管理思想进一步加以总结,提出管理的规律性发展,从而形成管理理论。可以说,管理理论是在人类长期实践、积累的基础上形成的。

一、中国管理思想的形成与发展

人类的管理活动有着悠久的历史,管理思想来源于人类社会的管理实践。中国是有着悠久历史的文明古国,有许多充分体现劳动人民智慧和高超管理工作技艺的光辉业绩,记载了许多统治阶级治国安邦、发展经济的管理经验和思想。由于长达数千年的奴隶制度、封建制度,社会的发展基本上是专制型、小生产式的管理,许多有价值的管理思想只是散记或体现在其他学科作品中,未形成相对独立的、系统的管理理论体系。

中国管理思想自形成到发展至今,经历了若干阶段。如秦汉时期、魏晋南北朝隋唐五代时期、近代及社会主义阶段。每一阶段均有极为丰富的管理思想形成,并对世界现代工业管理思想的形成和发展作出了巨大贡献。例如我国的万里长城等,都是古代人民勤劳智慧的结晶,也是历史上伟大的管理实践;我国古代的《周礼》、《墨子》、《孙子兵法》等书籍中都体现了不少管理思想,“人为国本思想”,“人性思想”,“人和思想”,均是一些对人的管理原则,对现代行为科学中“人本主义”思想起了一定的奠基作用。汉高祖刘邦总结其取得天下的原因,关键是在管理中遵循了用人之长原则。

自1840年鸦片战争以来,从封建社会转变为半殖民地半封建社会,商品经济及资本主义开始发展,各种经济关系及社会矛盾变得十分复杂,当时,提出了近代化、工业化道路。在孙中山先生制订的中国近代建设的蓝图——《实业计划》中,主张用国家资本主义限制私人资本主义;利用外资进行经济建设并在人口管理方面提出了明确的管理原则;引进西方科学管理理论和方法,如美国泰勒的《科学管理法》,讲究经营策略和重视人的因素等,将西方的科学管理与传统的道德教育相结合,成为中国近代企业家对“人”管理上的重要发展。

1949年中华人民共和国成立,建立了社会主义的管理工作思想。这是在马列主义经济管理理论的基础上结合中国的管理实践不断发展起来的,党和国家领导人毛泽东、刘少奇、周恩

来、陈云、邓小平等提出了一系列管理思想与论述。主要有：关于计划管理、经济管理体制改革问题，思想政治工作是一切经济工作的生命线，人口理论，国民经济综合平衡的基本方法，经济效益是社会主义建设的核心问题以及加快改革步伐、建立社会主义市场经济等理论。这些管理思想是随着社会主义建设的不断深入逐步加深认识和发展起来的，虽然发展中走过一段弯路，但有很多成功的经验。

二、其他国家管理思想的形成与发展

（一）管理思想的形成

在西方，管理思想和实践有着悠久的历史。在奴隶制时代，管理思想与实践主要体现在指挥军队、治国施政和管理教会等活动中。古巴比伦、古埃及、古希腊及古罗马等国家在许多方面有很丰富的管理实践活动和管理思想，在当时的哲学、军事和经济学等著作中都涉及到了管理的思想，甚至《圣经》中也提到管理的概念；埃及金字塔动用 10 万人花了 20 年建成就是一个成功的管理活动；现在罗马天主教会组织结构基本上是在公元 2 世纪建立的；这些可以显示组织的管理实践思想在国外也有悠久的历史。

管理思想形成可分成两个阶段：早期管理实践与管理思想阶段（从有了人类集体劳动开始直至 18 世纪）和管理产生的萌芽阶段（从 18 世纪到 19 世纪末）。

在中世纪，随着管理实践的发展，管理思想有所深化，主要包含在统治阶级思想家的政治工作主张之中。例如意大利文艺复兴时期的政治思想家、历史学家尼克罗·马基维利亚（Nicolo Michiavelli, 1469~1527）认为“共和国是最好的国家管理形式”的政治理想和他在《君主论》中提出的关于领导者素质的论述就是典型代表，对管理学的形成有重要影响。

在资本主义早期，英国古典政治经济学体系的重要创立者亚当·斯密（Adam Smith, 1723~1790）提出劳动分工，即将工作分解成一些单一的和重复性的作业，以提高工人的技巧和熟练程度，从而提高了劳动生产率。从 18 世纪的英国开始的产业革命，又使机械力迅速取代了人力，使得大型、高效生产在工厂中成为可能，这更需要管理的计划、组织、领导和控制工作。这是 20 世纪前促进管理发展的重要背景。

早期的管理实践和管理思想，为系统的管理理论的形成作了充分的准备。

（二）西方管理理论的发展

管理理论形成分为三个阶段：古典管理理论阶段（20 世纪初到 20 世纪 30 年代，行为科学理论出现前）、新古典管理理论阶段（20 世纪 30 年代到 20 世纪 60 年代，主要指行为科学理论的形成和发展）和现代管理理论阶段（20 世纪 60 年代至今）。

1. 古典管理理论阶段 18 世纪到 19 世纪的工业革命，是资本主义的机器大工业代替手工技术为基础的工场手工业的革命，既是生产技术上的又是生产关系的重大变革，使以机器为主的现代意义上的工厂成为现实，工厂制度的发展，促使了人们对管理的关注。19 世纪末 20 世纪初，资本主义经济发展和科学技术巨大变化促进生产进一步社会化，分工和协作也日



趋深入、复杂。在这一时期的著作,大体上有两类:一类偏重于理论的研究,即关于管理职能和原则的研究;另一类偏重于管理技术和方法的研究。

(1) Taylor 与科学管理理论 (scientific management): 弗雷德里克·温斯洛·泰勒 (Frederick Winslow Taylor, 1865~1915), 出生于美国, 被后人称为“科学管理之父”, 他在管理方面的主要著作有:《计件工资制》、《车间管理》、《科学管理原理》等。他在钢铁厂当工人时, 体会到工人在生产中有很大的潜力, 他重点研究在工厂管理中如何提高效率的问题。他测定每次工人活动与停止的时间, 观察如何动作效率最高, 在生产中使用最短时间和最精练的动作, 并予以推广, 提高了劳动生产率。Taylor 的科学管理工作有三个出发点: ①谋求最高的工作效率。科学管理的中心问题是提高劳动生产率。②谋求取得最高效率的重要手段。使生产工具、机器、操作方法、作业环境等均标准化 (standardize), 动作精简化 (simplify) 和工作专门化 (specialize), 即合理化三原则 (或三 S 化)。③要求劳资双方实行重大精神变革, 在工作中互相协作, 共同努力, 并把管理职能与执行职能部门分开。Taylor 反对不按工作量平均付酬, 提出实行刺激性的报酬制度。他的著作《科学管理原理》1911 年出版, 标志着现代工业管理理论的诞生。Taylor 的理论和研究活动, 确立了他作为科学工作者、管理工作之父的地位。

科学管理工作思想在当时被誉为第二次产业革命队伍, 它对社会的影响是划时代的, 对管理理论基础的形成起着里程碑的作用。

Taylor 科学管理理论对护理工作产生一定的影响。在临床护理工作中, 按照功能制分工方法, 如临床上护理工作分工: 治疗性工作、生活护理、文字书写等工作分别由治疗班、护理班、办公班等护士承担; 制定护理技术操作规程和标准, 并以此训练提高效率; 护理管理者与各班护理人员各有特定的职责, 护士长负责单位的计划、组织、控制等事宜; 以及建立奖惩制度和进行绩效考核等, 均是科学管理理论在护理中的应用。

(2) Fayol 与管理过程理论: 法约尔 (Henri Fayol, 1841~1925), 法国人, 大学毕业后在一家煤矿公司工作, 在漫长而卓有成绩的职业生涯中, 他一直从事管理工作。他对组织管理进行了系统的、独创的研究, 特别是关于管理组织和管理过程的职能划分理论, 对后来的管理理论研究具有深远影响。他还是一位概括和阐述一般管理理论的先驱者和管理教育家, 被后人称为“管理过程理论之父”。

Fayol 的代表作是《工业管理和一般管理》。在这本书中, Fayol 提出公司管理中应有 14 项组织经营原则, 包括分工、职权与职责、纪律、统一指挥、统一领导、个人利益服从整体利益、个人报酬、集中化、等级链、秩序、公正、任用期稳定、首创精神、集体精神等。这些原则, 在管理工作中不是绝对的, 而是一个尺度问题。Fayol 将企业活动按职能分为技术活动、营业活动、财务、安全、会计及管理工作。在管理职能中, 分为计划、组织指挥、协调和控制。

(3) Weber 与理想行政组织体系: 马克斯·韦伯 (Max Weber, 1864~1920), 德国人。Weber 对社会学、宗教学、经济学和政治学有广泛的兴趣, 并发表过著作。他在管理思想方面的贡献是在《社会和经济理论》一书中提出了理想行政组织体系理论, 由此被人们称为“组织理论之父”, 在管理思想上提出了“理想的行政组织体系理论”。主要内容是: ①明确的分工: 每个职位的权力和责任都应有明确的规定。②自上而下的等级系统: 组织内的每个职位, 按照

等级原则进行法定安排,形成自上而下的等级系统。③人员的考评和教育:人员的任用应该根据职务的要求,通过正式考评和教育训练来进行,管理者有固定的薪金和明文规定的升迁制度,是一种职业管理人员。④组织中人员之间的关系:组织中人员之间的关系完全以理性准则为指导,不受个人情感的影响,管理者必须严格遵守组织中规定的规则和纪律。

Weber认为管理工作就意味着以规则为依据来进行控制。在组织体系中,为实现目标责任制,要把全部活动划分为各种基本作业分配给组织中的每个成员,并有一定的规章、规定、程序和奖惩制度等。管理制度要适应各种管理工作,有利于提高管理效率。

这些古典组织理论认为管理的原则和职能存在于社会之中,是管理工作的基础。

现在护理组织系统工程大多采用层级结构,护理部主任、科护士长、护士长、护士等每一个职位均有相应职权。护理管理中岗位职责、操作、奖惩及各部门工作均有相应的规章制度,各级护理管理者负起部门的计划、组织、指挥、协调、控制职能,这些是在行政管理工作的理论的影响下形成的。

2. 新古典管理理论阶段 行为科学理论产生于20世纪20~30年代。早期被评为“人群关系”学说,40~50年代被称为“行为科学工作者理论基础”,60年代中叶发展成“组织行为学”。它着重研究组织工作中的人的行为规律,注重人的因素,研究改善组织中人与人关系和激励人的积极性,以提高劳动生产率。行为科学管理工作阶段应用了心理学、社会学、人类学及其他相关科学,发现人类的原因及人的行为动机的发展变化规律,使管理者认识到,人不仅是“经济人”,而且是“社会人”。现介绍代表性的理论。

(1) Mayo及人群关系学说:乔治·埃尔顿·梅奥(George Elton Mayo, 1880~1949),曾担任美国哈佛大学工商管理研究室副教授,领导了著名的“霍桑试验”。该试验包括四个阶段,即:研究照明度与工作效率之间的关系;研究工作条件变换对生产率的影响;对工人进行广泛的访谈;试验计件奖金的作用。

经过试验,Mayo等人发现,决定工人工作效率最重要的不是工作条件和奖励性计件工资,而是职工在集体中的融洽性(人际关系)和安全感。Mayo等人认为,研究结果表明,“人”不只是“经济人”,而且是“社会人”。管理当局和工人相互之间的社会关系是影响劳动生产率最重要的条件,群体的社会准则或标准是决定工人个人行为的关键要素。在1935年,Mayo出版了《工业文明中人的问题》,提出了人群关系学说。

霍桑试验的结论:①职工是“社会人”。古典管理理论把人视为“经济人”,认为金钱是刺激积极性的惟一动力受到挑战,生产效率主要受到工作条件和工作条件的制约。霍桑试验表明,职工不仅受金钱的影响,还受社会和心理影响;生产效率主要取决于职工的积极性,取决于职工的家庭和社会生活以及企业中人与人的关系。②企业中存在着“非正式组织”。它通过不成文的规范影响着成员的感情倾向和行为。③新型的领导能力在于提高职工的满意度。企业中的主管人员要同时具有技术——经济技能和人际关系的技能,也要学会了解人们的逻辑行为和非逻辑行为,学会通过交谈来了解人们感情的技巧,要使正式组织的经济需要与非正式组织的社会需要取得平衡。

(2) Maslow人类需要层次理论:在人类需要层次理论中,美国心理和行为学家马斯洛



(Abrahamh. Maslow)指出人类有五种需要,这些需要是依次要求、依次满足、递级上升的五个层次。主要包括:生理的需要;安全的需要;社会交往(爱和所属)的需要;自尊和受人尊重的需要;自我实现的需要。当需要未被满足时,可以成为激励的起点。

马斯洛的人类需要层次论为研究人类行为的产生与发展规律奠定了基础,在国内外管理中得到了广泛应用,对护理管理也产生较大的影响。在日常护理管理工作中,关心尊重护理人员、重视培训、满足心理需要;采用参与式管理方式,重视人的因素和人力资源的开发,可以调动护理人员工作积极性。

3. 现代管理学派和理论 在20世纪60年代初期,随着现代自然科学和技术日新月异,生产和组织规模急剧扩大,生产力迅速发展,生产社会化程度不断提高,管理理论发展进入了成熟阶段,许多学者和实际工作者在前人的理论与实践经验的基础上,结合自己的专业知识,去研究现代管理问题,由于研究条件、掌握材料、观察角度以及研究方法等方面的不同,必然产生不同的看法和形成不同的思路,从而形成了多种管理学派和理论。

(1) 管理过程学派:最有代表性是美国管理学家哈罗德·孔茨(Harold Koontz),他认为在当时管理的研究存在各种理论,用“管理过程方法”来综合当时的各种管理理论比较合适,提出“管理理论丛林”理论。Fayol被认为是这个学派的创始人,他认为管理是建立在计划、组织、指挥、协调、控制基本职能基础上连续的循环过程。该学派主张按管理职能建立一个作为研究管理问题的概念框架,各级管理人员都执行着管理职能,但侧重点则因管理级别的不同而异。他提出管理工作按照任务及完成任务的需要,把各种管理理论的成就囊括到各职能中,并分成几个相对独立的部分,进行深入细致的研究,并围绕职能学习与管理,这也是当今大多数管理学教科书采用的一种框架。

(2) 社会合作学派:该学派认为人的相互关系就是一个社会系统,它是人们在意见、力量、愿望以及思想等方面的一种合作关系。管理人员的作用就是要围绕着物质的、生物的和社会的因素去适应总的合作系统。社会学是这个学派的一个重要理论基础。最早从社会学角度系统研究管理问题的代表人物之一是巴纳德(Barnard),他的著作《经理的职能》对该学派有很大影响。怀特·贝克(White Bake)从社会学角度提出“组织结合力”的概念,认为企业中的组织结合力包括职能规范系统、职位系统、沟通联络系统、奖惩制度和组织规程。

(3) 经验学派:该学派主张通过分析经验(通常是一些案例)来研究管理学问题。该学派认为,通过分析、比较和研究各种成功或失败的管理经验,就可以得出一些一般性的结论或原理,有助于学生和从事实际工作的管理者理解管理原理,并使之学会有效地从事管理工作。很多学者认为,该学派的主张实质上是传授管理学知识的一种方法,称为“案例教学”,这也是培养学生分析问题和解决问题的一种有效途径。

(4) 人际关系行为学派:该学派主张以人与人之间的关系为中心来研究管理问题。该学派把社会科学方面已有的和新提出的有关理论、方法和技术用来研究人与人之间以及个人的各种现象,从人的个性特点到文化关系,范围广泛,无所不包。该学派注重个人、注重人的动因,把人的动因看成为一种社会心理现象。其中有些人强调处理人的关系的重要性,有些人认为管理就是领导,还有不少人则着重研究人的行为与动机之间的关系,以及有关激励和领导的