

护理管理学标准预测试卷(一)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	总分	
题分	20	10	15	35	20	核分人	
得分						复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)在每小题列出的四个选项中只有一个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。

- 基层管理者比高层管理者扮演得多的角色是 ()
 A. 代言人
 B. 谈判者
 C. 联络者
 D. 领导者
- 开创性地将管理与科学联系起来,使人们认识并接受了管理也是一门科学的观点的管理学家是 ()
 A. 韦伯
 B. 法约尔
 C. 泰罗
 D. 马斯洛
- 系统论中一个最基本的思想体现在 ()
 A. 目的性
 B. 整体性
 C. 层次性
 D. 集合性
- 危机前期的管理措施主要是 ()
 A. 采取预防危机的措施
 B. 建立危机处理小组
 C. 做好危机事件的评估工作
 D. 完善管理,调整结构
- 直接提供连续全面的医疗和护理、预防保健、康复服务或专科服务的医疗机构属于 ()
 A. 一级医院
 B. 二级医院
 C. 三级医院
 D. 专科医院
- 中期计划 ()
 A. 以问题为中心
 B. 以发展为中心

- C. 以时间为中心
D. 以任务为中心
7. 组织系统最优化的关键在于 ()
A. 系统内部结构有序、合理及协调
B. 重点部门,重点投入
C. 局部利益服从整体利益
D. 兼顾国家、集体及个人利益
8. 掌握非程序化决策权的一般是 ()
A. 基层管理者
B. 中层管理者
C. 高层管理者
D. 专家委员会
9. 方案实施中的重点是 ()
A. 检查方案执行的情况
B. 对方案的可靠性加以验证
C. 检查方案的执行是否达到预期目标
D. 为今后的决策提供信息
10. 对管理者而言,时间管理的真正涵义是 ()
A. 精确的计算时间分配
B. 减少时间浪费
C. 提高时间的利用率
D. 面对有限的时间而实施自我管理
11. 组织在各种管理活动的社会联系中,都是以 ()
A. 自身组织为实体出现
B. 个人形式出现
C. 最高领导身份出现
D. 其他形式出现
12. 理想的管理宽度是 ()
A. 4~6 人
B. 6~10 人
C. 8~12 人
D. 12~15 人
13. 护理专业的发展,服务对象的变化,医院在体制、制度、机构等方面的不断变革,客观上对人员编设要注意 ()
A. 动态管理
B. 专业管理
C. 固定管理
D. 目标管理
14. 下列关于护理行政职务的聘任权限的叙述,错误的是 ()
A. 一级医院护士长由总护士长提名,院长聘任
B. 二级医院副主任由主任提名,院长聘任
C. 二级医院护士长由护理部主任提名,院长聘任
D. 三级医院科护士长、护士长由护理部主任聘任
15. 领导者素质中最基本、最重要的素质是 ()

- A. 业务素质
B. 生理素质
C. 政治素质
D. 心理素质
16. 某些研究表明,人们的沟通至少有 2/3 是通过 ()
A. 书面沟通的
B. 口头沟通的
C. 非语言沟通的
D. 正式沟通的
17. 操作条件反射理论的核心是 ()
A. 强化理论
B. 需要层次理论
C. 双因素理论
D. 挫折理论
18. 控制的重点应放在 ()
A. 实现目标上
B. 经济效益上
C. 容易出现偏差的地方
D. 例外情况的发生上
19. 按每一种具体的技术工作岗位进行的管理是 ()
A. 定向循环
B. 定位循环
C. 按病种循环
D. 按病例循环
20. 护士长在病区管理工作中,A 类项目是 ()
A. 了解危重病患者的护理问题
B. 抢救器材的检查
C. 业务用品的请领
D. 仪器维护

得分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)在每小题列出的五个选项中有二至五个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。多选、少选、错选均无分。

21. 下列属于管理学特点的是 ()
A. 实践性
B. 关联性
C. 综合性
D. 社会性
E. 普遍性
22. 护理管理的特点包括 ()
A. 广泛性
B. 实践性
C. 综合性
D. 专业性
E. 社会性
23. 按决策的风格,可把决策分为 ()

- A. 战略决策
- C. 群体决策
- E. 业务决策

- B. 管理决策
- D. 个人决策

24. 台北荣民总医院试用 RMT-PCS 量表的范例,此量表建立的依据是 ()

- A. 病人情况
- C. 治疗需求
- E. 护理人力
- B. 基本护理
- D. 护理工作量

25. 护理业务技术的管理方法有 ()

- A. 分级管理制度
- C. 业务技术循环管理
- E. 目标管理
- B. 信息管理
- D. 重点管理

第二部分 非选择题

得 分	试卷人	复查人

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

26. 管理

27. 危机

28. 集体决策

29. 逻辑理性社会体系

30. 个案护理

得 分	试卷人	复查人

四、简答题(本大题共 7 小题,每小题 5 分,共 35 分)

31. 管理概念中涉及的基本观点有哪些?

32. 简述系统的特征。

33. 法约尔的一般行政管理理论在护理管理中的应用包括哪几方面?

34. 简述计划的原则。

35. 简述管理者 ABC 时间管理法的步骤。

36. 组织设计的基本原则有哪些?

37. 实施控制应注意的问题有哪些?

得分	试卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

38. 试述科学管理在护理中的意义。

39. 未来护理管理在管理思想上的发展趋势怎样? 在管理实践上应做到哪几点?

护理管理学标准预测试卷(二)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	总分	
题分	20	10	15	35	20	核分人	
得分						复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)在每小题列出的四个选项中只有一个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。

- 对高层管理者而言,尤为重要的管理技能是 ()
 - 技术技能
 - 人际技能
 - 概念技能
 - 政治技能
- 对组织结构进行了正式分析,设计出一个有关权力和活动之间关系的、有助于实现组织目标的结构蓝图的社会学家是 ()
 - 韦伯
 - 梅奥
 - 马斯洛
 - 麦格雷戈
- 根据能级原则,管理工作中稳定的组织结构应当是 ()
 - 正方形
 - 正三角形
 - 梯形
 - 平行四边形
- 处理危机事件时的工作重点是 ()
 - 寻找责任人
 - 了解危机发生的原因
 - 解决问题、减少损失
 - 作好危机处理记录及报告
- 医院的普遍功能是 ()
 - 医疗
 - 教学
 - 科学研究
 - 预防和社区卫生服务

6. 长期计划一般由 ()
- A. 高层管理者制定 B. 中层管理者制定
C. 基层管理者制定 D. 直接责任人制定
7. 护理管理者的一个重要的管理计划是 ()
- A. 护理人员的选用 B. 护理人员的晋升
C. 护理人员的继续教育计划 D. 护理人员的培养
8. 高层管理的人事变动属于 ()
- A. 确定型决策 B. 战略决策
C. 业务决策 D. 管理决策
9. 头脑风暴法属于 ()
- A. 直接判断法 B. 计量分析法
C. 目标型决策方法 D. 数学方法
10. 关于单项思维的人,叙述错误的是 ()
- A. 计划性强 B. 任务明确
C. 容易改变自己的计划 D. 能及时完成任务
11. 组织生存发展的基本条件及保证是 ()
- A. 及时稳定的物资供应 B. 良好的技术力量
C. 合理的人才结构及人力资源 D. 良好的组织资金情况
12. 一个护士长有效的管理宽度是 ()
- A. 6~8 名护士 B. 8~10 名护士
C. 10~12 名护士 D. 12~15 名护士
13. 根据《编制原则》,护理人员应占总编制的 ()
- A. 8~10% B. 25% C. 30% D. 50%
14. 护理人员技术档案管理内容不包括 ()
- A. 个人基本资料 B. 继续教育、培训资料
C. 技术革新 D. 出生情况
15. 领导者科学决策的重要前提条件,不断创新进取的首要因素是 ()
- A. 观察能力 B. 注意能力
C. 记忆能力 D. 思维能力

16. 与总务部门联系购物、维修是属于 ()
- A. 垂直沟通 B. 平行沟通
C. 斜向沟通 D. 上行沟通
17. 不遵守劳动纪律会受处罚,属于强化手段中的 ()
- A. 积极强化 B. 消极强化
C. 惩罚 D. 衰减
18. 质量管理的基础是 ()
- A. 控制职能 B. 目标管理
C. 制度化管埋 D. 定期考核
19. 病例循环的周期管理与 ()
- A. 病种循环管理相似 B. 护理管理过程相似
C. 定位循环管理相似 D. 定向循环管理相似
20. 监控网络的主体是 ()
- A. 横向监控 B. 逐级质量监控
C. 自我监控 D. 过程监控

得分	试卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)在每小
题列出的五个选项中有二至五个选项是符合题目要求的,请
将正确选项前的字母填在括号内。多选、少选、错选均无分。

21. 常用的管理方法有 ()
- A. 探讨方法 B. 行政方法
C. 经济方法 D. 教育方法
E. 数量分析方法
22. 组织危机产生什么样的结果,取决于 ()
- A. 组织中解决危机的人的能力及技巧 B. 周围的影响因素
C. 组织中处理危机的资源 D. 组织应对危机的质量
E. 危机状态
23. 下列属于直接判断法的决策方法有 ()
- A. 确定型决策分析法 B. 头脑风暴法
C. 德尔菲法 D. 多目标型决策方法

E. 专家会议法

24. 常用的甄选手段有 ()

A. 申请表

B. 笔试

C. 绩效模拟测试

D. 履历调查

E. 体格检查

25. 护士长角色期望的来源主要有 ()

A. 医院护理部

B. 人事处

C. 科室

D. 病人

E. 护理人员

第二部分 非选择题

得分	试卷人	复查人

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

26. 管理学

27. 组织危机

28. 头脑风暴法

29. 组织设计

30. 性格理论

得 分	试卷人	复查人

四、简答题(本大题共 7 小题,每小题 5 分,共 35 分)

31. 管理者的管理角色有哪些?

32. 在护理管理中应如何应用动态原理指导护理管理活动?

33. 韦伯的行政组织理论在护理管理中的应用包括哪几个方面?

34. 简述护理管理中服务计划的内容。

35. 管理者选择助手应符合什么样的条件?

36. 影响管理宽度的因素有哪几方面?

37. 护理业务技术管理的意义是什么?

得分	试卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

38. 行为科学理论对资本主义管理理论和实践的影响,表现在哪几方面? 在行为科学理论的影响下,护理管理注重了哪几方面?

39. 试述护理部的作用。

护理管理学标准预测试卷(三)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	总分	
题分	20	10	15	35	20	核分人	
得分						复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)在每小题列出的四个选项中只有一个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。

- 对有效的管理者来说,他们侧重的活动是 ()
 - 传统管理
 - 沟通
 - 人力资源管理
 - 网络联系
- 促进了管理中对人的因素的关注的理论是 ()
 - 梅奥的人际关系学说
 - 马斯洛的人类需要层次理论
 - 麦格雷戈的 X-Y 理论
 - 赫茨伯格的双因素理论
- 在计划职能中,最为关键、最为重要、需要认真地对待的是 ()
 - 计划制定职能
 - 预测职能
 - 决策职能
 - 评估职能
- 危机后的主要管理目的是 ()
 - 防止有人利用危机报告达到个人目的
 - 从危机中获得经验及教训
 - 防止他人制造麻烦
 - 防止危机再次发生
- 既属于行政管理机构又属于业务管理机构的是 ()
 - 护理部
 - 膳食科
 - 科教处
 - 设备科
- 上层管理阶层下达给各执行单位引导其执行的计划属于 ()
 - 指令性计划
 - 指导性计划

- C. 整体计划
D. 局部计划
7. 护理人员的考核基础是制定 ()
A. 奖惩制度
B. 考核内容
C. 考核计划
D. 考核时间
8. 管理决策也称为 ()
A. 战略决策
B. 战术决策
C. 纲领性决策
D. 战役性决策
9. 决策者对利益的反应比较迟钝,而对损失的反应比较敏感,在进行不确定型决策时,往往采用小中取大法,指的是 ()
A. 保守型决策者
B. 进取型决策者
C. 中间型决策者
D. 冒险型决策者
10. 对 C 类工作,管理者原则上应花费的时间是 ()
A. 每日工作时间的 60%~80%
B. 每日工作时间的 20%~40%
C. 每日工作时间的 10%~20%
D. 不花费时间去做
11. 古典组织理论强调的中心目标是 ()
A. 工作需要
B. 工作成效
C. 业绩评价
D. 自我评价
12. 关于管理宽度的叙述,错误的是 ()
A. 政策稳定,管理宽度可适当增加
B. 组织内部的凝聚力强,管理宽度可适当增加
C. 下属人员的素质及能力较强,则管理宽度缩小
D. 沟通渠道畅通,管理宽度可以适当增加
13. 手术室护理人员与手术台之比为 ()
A. 1:3~6
B. 2~3:1
C. 1:2~3
D. 1:8~10
14. 下列不属于护理人员技术档案管理“四不”的是 ()
A. 不散
B. 不改
C. 不坏
D. 不丢
15. 常用于处理抢救及紧急情况的领导作风是 ()
A. 权威型领导方式
B. 民主参与型领导方式

C. 自由放任型领导方式

D. 允许型领导方式

16. 临床护理中为了提高护理质量及临床教学水平而采取的一种较好的管理形式是 ()

A. 定期考核

B. 护理查房

C. 继续教育

D. 制定目标

17. 提出期望理论的心理学家是 ()

A. 弗罗姆

B. 亚当斯

C. 斯金纳

D. 赫茨伯格

18. 质量控制注重 ()

A. 内部

B. 监测

C. 信誉保障

D. 有效管理

19. 信息的中心价值是 ()

A. 事实性

B. 扩散性

C. 共享性

D. 存储性

20. 将具体护理工作标准化,以百分制为基础,按检查出问题的严重程度及多少进行扣分,用分值评价护理质量,是指 ()

A. 标准化评价法

B. 定额记分评价法

C. 加权平均法

D. 数学模型评价法

得分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)在每小题列出的五个选项中有二至五个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。多选、少选、错选均无分。

21. 管理者在决策制定方面的角色有 ()

A. 企业家

B. 领导者

C. 协调者

D. 资源分配者

E. 谈判者

22. 未来我国护理专业发展的重点将转向 ()

A. 老年人护理

B. 社区护理

C. 家庭护理

D. 临终护理

E. 急救护理

23. 时间的特征有 ()

A. 客观性

B. 广泛性

C. 方向性

D. 关联性

E. 无存储性

24. 功能制护理的缺点有 ()

A. 护理人员对病情无法获得整体概念

B. 要求护士业务能力与技能高

C. 分工细,病人所获护理连续性差

D. 护理人员容易产生疲劳,不能发挥主动性

E. 需要护理人员数量多

25. 有的专家将护士长功能归纳为三元角色模式,即 ()

A. 人际关系方面

B. 领导者

C. 信息传递方面

D. 决策方面

E. 监督者

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

26. 管理者

27. 护理信息管理

28. 电子会议法

29. 组织结构

30. 成熟度

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(本大题共 7 小题,每小题 5 分,共 35 分)

31. 简述管理的基本特征。

32. 简述现代管理的基本职能。

33. 未来对护理管理人才的要求有哪些？

34. 简述决策的基本原则。

35. 简述组织目标的作用。

36. 组织变革的意义有哪些?

37. 护理业务技术管理的作用有哪些?

得分	评卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

38. 从现代管理理论的发展得到什么启示? 现代管理理论在护理管理中的应用主要表现在哪些方面?

39. 试述护理部主任的素质要求。

护理管理学标准预测试卷(四)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	总分	
题分	20	10	15	35	20	核分人	
得分						复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)在每小题列出的四个选项中只有一个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。

- 管理对象中最重要的资源是 ()
 - 人力资源
 - 财力资源
 - 时间资源
 - 信息资源
- 影响管理者采取策略的理论是 ()
 - 人际关系学说
 - 人类需要层次理论
 - X-Y 理论
 - 双因素理论
- 组织职能主要研究的是 ()
 - 建立一定的组织结构
 - 组织工作过程
 - 对组织进行分层
 - 人力资源的组合问题
- 目前西方发达国家在护理管理方面采用 ()
 - 经验管理
 - 护理质量标准化管理
 - 行政管理
 - 科学护理管理
- 营养中心属于 ()
 - 医技组织系统
 - 护理组织系统
 - 临床业务组织系统
 - 行政管理组织系统
- 为确定重点所采用的行动方案,是计划的指导及行动方针。指的是计划的 ()

A. 宗旨

B. 目标

C. 策略

D. 政策

7. 护理人员的考核 ()
- A. 是从管理的角度控制护理质量的方法
B. 是从教学的角度控制护理质量的方法
C. 是从晋升的角度对护理人员进行考评
D. 是从奖惩的角度以激励护理人员
8. 组织中的中层管理者应将精力主要放在 ()
- A. 战略决策上
B. 业务决策上
C. 管理决策上
D. 程序化决策上
9. 医院的首位目标和职能是 ()
- A. 利润最大化
B. 促进和恢复人类的健康
C. 扩大医院规模
D. 完成上级下达的指标
10. 不符合管理者选择助手条件的是 ()
- A. 管理者自己人生观、工作观、生活观相似
B. 同管理者能力互补
C. 能追随自己
D. 能力强、有资历
11. 古典组织理论的决策权 ()
- A. 集中在最高领导层
B. 相对分散
C. 组织中的每个人有参与决策的权力
D. 根据决策的内容不同决定决策的层次
12. 组织结构的管理层次与管理宽度的关系呈 ()
- A. 正比管理
B. 反比管理
C. 扁平形式
D. 高耸式
13. 根据 RMT-PCS,对第三类病的护理时数最多为 ()
- A. 2h
B. 4h
C. 8h
D. 10h
14. 下列关于领导的概念,叙述错误的是 ()
- A. 领导活动必须包括领导者与被领导者
B. 领导的目的是指引和影响群体或个体完成所期望的目标
C. 领导是强制下级必须服从的一个过程
D. 领导是一个动态的过程
15. 护理领导者在制定护理技术改革、教学及科研计划时常采用 ()
- A. 权威型领导方式
B. 民主参与型领导方式
C. 自由放任型领导方式
D. 命令型领导方式

16. 要求把情感置身于说话者的位置上,努力理解说话者想表达的含义是指积极倾听中的 ()
- A. 专注
B. 移情
C. 接受
D. 对完整性负责
17. 提出公平理论的心理学家是 ()
- A. 弗罗姆
B. 斯金纳
C. 亚当斯
D. 赫兹伯格
18. 全面质量管理的重要组成部分是 ()
- A. 持续性质量改进
B. 团队管理
C. 团队圈
D. 强烈地关注顾客
19. 护理管理的核心是 ()
- A. 护理业务技术管理
B. 护理质量管理
C. 护理信息管理
D. 护理行政管理
20. 在交接班时对每日工作完成情况进行评估是 ()
- A. 同级之间互相评价
B. 对上级工作质量评价
C. 对下级工作质量评价
D. 随机抽样方式评价

得 分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)在每小题列出的五个选项中有二至五个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。多选、少选、错选均无分。

21. 美国学者弗雷德·卢森斯发现管理者从事的管理活动可分为 ()
- A. 传统的管理
B. 业务技术管理
C. 沟通
D. 人力资源管理
E. 网络联系
22. 2010 年我国卫生工作奋斗目标为 ()
- A. 在全国建立起适应社会主义市场经济体制和人民健康需求的、比较完善的卫生体系
B. 基本实现人人享有初级卫生保健
C. 在经济发达地区达到或接近世界中等发达国家的平均水平
D. 在欠发达地区达到发展中国家的先进水平
E. 初步建立起具有中国特色的卫生体系

29. 管理宽度

30. 护理质量管理

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(本大题共 7 小题,每小题 5 分,共 35 分)

31. 我国古代管理思想都有哪些?

32. 简述护理管理学的意义。

33. 简述计算机在护理工作中的应用。

34. 简述决策在管理中的地位和作用。

35. 目标管理的特点有哪些？

36. 简述组织变革的方法。

37. 护理业务技术的范围和基本管理都有什么？

得分	评卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

38. 在护理管理中如何运用动力原则进行管理?

39. 试述特菲尔法的主要步骤及其优缺点。

护理管理学标准预测试卷(五)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	总分	
题分	20	10	15	35	20	核分人	
得分						复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)在每小题列出的四个选项中只有一个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。

1. 现代管理中最主要的管理方法是 ()
 - A. 行政方法
 - B. 经济方法
 - C. 教育方法
 - D. 数量分析方法
2. 在现代激励理论中占有重要地位的理论是 ()
 - A. X-Y 理论
 - B. 双因素理论
 - C. 成熟度理论
 - D. 团体动力学理论
3. 在管理过程中,管理工作的基础职能是 ()
 - A. 组织职能
 - B. 人员管理
 - C. 计划职能
 - D. 控制
4. 护理人员通过监护仪器所提供的服务对象护理信息进行分析,使危重病人得到及时的救助及护理。指的是计算机的 ()
 - A. 护理情报检索系统
 - B. 医疗仪器检测分析系统
 - C. 护理信息管理系统
 - D. 护理专家系统
5. 麻醉科属于 ()
 - A. 临床业务组织系统
 - B. 行政管理组织系统
 - C. 护理组织系统
 - D. 医技组织系统

6. 计划过程的综合产物是 ()
- A. 宗旨 B. 政策 C. 规划 D. 预算
7. 在护理管理过程中,计划的形式层次体系里,宗旨是指 ()
- A. 所在的护理组织的任务或使命
- B. 一个护理管理者对所管辖范围内护理最终结果的要求
- C. 通过一系列的主要目标及政策,去达到某种理想的状况
- D. 护理管理者在决策时的指南
8. 护理技术标准的制订属于 ()
- A. 程序化决策 B. 管理决策
- C. 业务决策 D. 战略决策
9. 有效决策的基本条件是 ()
- A. 有一套完备的信息库 B. 合理的目标
- C. 有优秀的决策者 D. 合理的实施方案
10. 人口自然增长率属于 ()
- A. 卫生经济发展目标 B. 医学科学技术发展目标
- C. 各类卫生事业的发展目标 D. 社会卫生发展目标
11. 新古典理论的权力基础是 ()
- A. 人们绝对服从 B. 下属的理解、赞同、拥护及接受
- C. 委员会 D. 决策权高度集中
12. 在组织结构中执行一定职务的岗位是指 ()
- A. 职位 B. 职权 C. 职责 D. 责任
13. 下列不属于功能制护理优点的是 ()
- A. 护理人员对所从事的活动、技巧、技能熟练
- B. 所需器械少
- C. 护理人员容易明确职责、任务
- D. 分工明确,便于做组织工作
14. 关于领导者的概念,叙述错误的是 ()
- A. 是由上级指派而产生的,有正式职位
- B. 运用其影响力、人际关系、领导才能与艺术、指导、帮助群众完成组织目标

- C. 并不需要以正式职位为基础,是致力于实现领导过程的人
D. 可以由群体内部自然产生
15. 领导者维持足够的任务效率和令人满意的士气是属于管理方格理论中的 ()
A. 重任务型 B. 乡村俱乐部型
C. 中游型 D. 战斗集体型
16. 客观地倾听内容而不做判断是指积极倾听中的 ()
A. 专注 B. 移情
C. 接受 D. 对完整性负责
17. 对人的某种行动作出一定的反映,如肯定、否定、或不做任何表示的沉默的激励方法是 ()
A. 榜样激励 B. 评判激励
C. 表率激励 D. 荣誉激励
18. TQM 的基本理论和指导思想是把质量管理看成是 ()
A. 一个完整的系统 B. 一个环节
C. 监督管理 D. 目标管理
19. 进行质量管理的基础是 ()
A. 系统化 B. 分级管理
C. 以病人为中心 D. 标准化
20. 给各项工作量赋值,以点值法计算工作量来评价护理质量属于 ()
A. 标准化评价法 B. 定额记分评价法
C. 加权平均法 D. 数学模型评价法

得分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)在每小题列出的五个选项中有二至五个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。多选、少选、错选均无分。

21. 管理手段包括 ()
A. 管理法规 B. 管理体制和机构
C. 法律手段 D. 经济手段
E. 行政手段
22. 医院按特定任务分为 ()

- A. 职业病医院
B. 军队医院
C. 医学院附属医院
D. 科研机构附属医院
E. 康复医院
23. 根据目标的内容可以分为 ()
A. 卫生经济发展目标
B. 医学科学技术发展目标
C. 组织目标
D. 各类卫生事业的发展目标
E. 社会卫生发展目标
24. 在职教育的基本原则有 ()
A. 以短期培训为主
B. 以科室利益在先,个人学习在后的原则
C. 一般培养和重点择优培养相结合
D. 基本功训练与专科技术训练相结合
E. 当前需要和长远需要相结合
25. 护士长的管理艺术主要包括 ()
A. 决策艺术
B. 指挥艺术
C. 交谈艺术
D. 协调人际关系的艺术
E. 激励艺术

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

26. 效益原理

27. 能级原则

28. 时间管理

29. 集权

30. 组织文化

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(本大题共 7 小题,每小题 5 分,共 35 分)

31. 近代的民族资本主义管理思想的主要内容包括哪几方面?

32. 简述护理管理学的任务。

33. 简述计算机在护理行政事务管理中的应用。

34. 集体决策的优点有哪些？

35. 简述目标管理的优点。

36. 护理组织变革的原因有哪些？

37. 护理业务技术管理基本原则有哪些？

得分	评卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

38. 护理管理者如何运用弹性原则进行管理?

39. 试述决策在护理管理中的意义。

护理管理学标准预测试卷(六)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	总分	
题分	20	10	15	35	20	核分人	
得分						复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)在每小题列出的四个选项中只有一个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。

- 现代管理中最基本的管理方法是 ()
 - 行政方法
 - 经济方法
 - 教育方法
 - 数量分析方法
- 为管理者科学地调动和使用各类人员提供了前提的理论是 ()
 - 人际关系学说
 - 成熟度理论
 - 双因素理论
 - 团体动力学理论
- 人员配备、指导与领导、控制等职能的前提是 ()
 - 计划职能
 - 人员管理
 - 组织职能
 - 预测职能
- 医学研究机构属于 ()
 - 卫生行政组织
 - 卫生事业组织
 - 群众卫生组织
 - 国家机关
- 关于护理部主任的素质要求,叙述错误的是 ()
 - 具有主任护师或副主任护师技术职称
 - 任科护士长五年以上
 - 应具有研究生以上学历
 - 掌握现代护理管理理论和管理方法
- 对管理中处理各种具体问题的一般规定、指导决策及计划的指南,指的是计划的 ()

A. 策略

B. 政策

C. 规则

D. 规划

7. 国际护士会在 1973 年公布的护理工作的任务是 ()
- A. 完成病区的护理工作
- B. 输液、打针、抢救病人
- C. 增进健康、预防疾病、恢复健康及减轻痛苦
- D. 保护病人生命安全、促进健康
8. 护理服务质量的调查与收集属于 ()
- A. 非程序化决策
- B. 业务决策
- C. 程序化决策
- D. 管理决策
9. 头脑风暴法的原则是 ()
- A. 鼓励一切有创见的思想,禁止任何批评
- B. 与会者面前除了计算机终端之外无任何东西
- C. 要求参加决策的人员都是专家
- D. 参与决策的每个专家都畅所欲言
10. 组织的管理效能与目标之间的关系表示为 ()
- A. $\text{目标} \times \text{工作效率} = \text{管理效能}$
- B. $\text{目标方向} \times \text{工作效率} = \text{管理效能}$
- C. $\text{目标方向} \times \text{管理效能} = \text{工作效率}$
- D. $\text{目标} \times \text{管理效能} = \text{工作效率}$
11. 巴纳德认为组织的实质是 ()
- A. 形成事业及社会的双重结构
- B. 成员相互协作、相互作用的系统
- C. 一个有机的系统
- D. 组成规模的完成同一事业的机构
12. 管理职位范围的权力是指 ()
- A. 职位
- B. 职权
- C. 职责
- D. 责任
13. 目前最常见的护理人员排班类型为 ()
- A. 集权式排班
- B. 分权式排班
- C. 自我排班法
- D. 固定排班
14. 关于管理者的叙述,错误的是 ()
- A. 管理者必然是领导者
- B. 是由上级指派产生的
- C. 有正式职位
- D. 拥有特定的职权
15. 管理方格理论认为最佳管理者的工作风格为 ()

- A. 9.1 风格
B. 1.1 风格
C. 1.9 风格
D. 9.9 风格
16. 人类的心理适应,最主要的就是对 ()
A. 社会环境的适应
B. 自然环境的适应
C. 人际关系的适应
D. 社交环境的适应
17. 不久的将来,我国三级以上医院的护理人员学历应达到 ()
A. 中专以上
B. 大专以上
C. 本科以上
D. 无要求
18. 全面质量管理的一个主要特征是采用 ()
A. 团队形式
B. 个人形式
C. 集中制形式
D. 集权形式
19. 能反映护理质量的是 ()
A. 表扬信的多少
B. 护理患者的例数
C. 护理工作量的多少
D. 护理服务的成效方面
20. 管理艺术的核心是 ()
A. 决策艺术
B. 指挥艺术
C. 交谈艺术
D. 协调人际关系的艺术

得分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)在每小题列出的五个选项中有二至五个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。多选、少选、错选均无分。

21. 管理者在人际关系上扮演的角色有 ()
A. 传播者
B. 头面人物
C. 领导者
D. 代言人
E. 联络者
22. 按照计划的约束程度可分为 ()
A. 整体计划
B. 指令性计划
C. 指导性计划
D. 局部计划
E. 短期计划

28. 时间消耗

29. 分权

30. 同期控制

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(本大题共 7 小题,每小题 5 分,共 35 分)

31. 在党的十一届三中全会以来,我国在经济体制上进行了重大改革,促进了现代管理思想的变化和管理理论的发展,主要表现在哪几个方面?

32. 美国护士协会规定作为护理管理者应该做到哪几方面?

33. 简述计算机在护理管理中的作用。

34. 简述新古典组织理论的特点。

35. 目标管理的局限性有哪些？

36. 简述护理人员的排班基本原则。

37. 简述护理质量管理原则。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

38. 什么是“领导职能”? 它的具体职能包括哪几方面?

39. 试述时间浪费的因素。

护理管理学标准预测试卷(七)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	总分	
题分	20	10	15	35	20	核分人	
得分						复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)在每小题列出的四个选项中只有一个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。

1. 管理的一个基本原则和特性是 ()

A. 管理工作服务于作业工作

B. 作业工作服务于管理工作

C. 管理需要科学的理论指导

D. 管理的艺术性是对管理科学理论的合理发挥
2. 为管理活动因势利导,发挥非正式组织的协同和补充作用提供了依据的理论是 ()

A. 人际关系学说

B. X—Y 理论

C. 团体动力学理论

D. 双因素理论
3. 最能体现管理者管理艺术性的职能是 ()

A. 组织职能

B. 人员管理

C. 控制

D. 领导与指导职能
4. 血吸虫病防治委员会属于 ()

A. 卫生行政组织

B. 卫生事业组织

C. 群众卫生组织

D. 卫生防疫机构
5. 长期计划的特点是 ()

A. 战略性

B. 战役性

C. 战术性

D. 科学性

6. 制定计划前提条件的主要原则是 ()
- A. 全面摸清整体情况,使计划建立在充分了解情况的基础上
 - B. 所有组织内的人员朝着实现组织目标的方向努力
 - C. 凡参与计划的每个人必须完全理解及同意该计划的前提条件
 - D. 保证计划准确无误
7. 在管理活动中要想卓有成效,首要的决定性因素在于管理中能否作出科学的 ()
- A. 计划
 - B. 目标
 - C. 决策
 - D. 领导
8. 组织中所有决策的基础是 ()
- A. 程序化决策
 - B. 业务决策
 - C. 管理决策
 - D. 个人决策
9. 特菲尔法的缺点是 ()
- A. 时间长、信息处理的工作量较大
 - B. 方案多,未加分析
 - C. 时间太短,不能充分交流
 - D. 易受惩罚
10. 提出目标管理概念的是 ()
- A. 泰罗
 - B. 梅奥
 - C. 德鲁克
 - D. 西蒙
11. 权变组织理论的核心是 ()
- A. 工作需要
 - B. 将组织作为一个有机的系统
 - C. 建立管理阶层职业化制度
 - D. 强调绝对的权力
12. 政策研究室属于 ()
- A. 个体参谋
 - B. 群体参谋
 - C. 专业参谋
 - D. 行政助理
13. 提高护理质量的先决条件是 ()
- A. 基本功训练
 - B. 专科学技术训练
 - C. 重点培养护士长
 - D. 继续教育
14. 行使权力的有利条件是 ()
- A. 传统因素
 - B. 职位因素
 - C. 资历因素
 - D. 专业因素
15. 根据权变理论对刚从护校毕业的人员应采取的领导方式是处于 ()
- A. 第一象限
 - B. 第二象限

- C. 第三象限
D. 第四象限
16. 疏离型人际关系适合从事的工作是 ()
A. 社会工作
B. 法律工作
C. 艺术工作
D. 医学工作
17. 前馈控制是 ()
A. 预防性控制
B. 过程型控制
C. 结果质量控制
D. 终末控制
18. 衡量医院护理管理的重要标志是 ()
A. 护理业务技术管理
B. 护理质量管理
C. 护理人员管理
D. 护理晋升水平
19. 着眼于建立在护理服务的组织结构和计划评价上是指 ()
A. 环节质量评价
B. 结果质量评价
C. 终末质量评价
D. 要素质量评价
20. 决策的实施有赖于管理者的 ()
A. 指挥
B. 能力
C. 业务水平
D. 策略

得分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)在每小题列出的五个选项中有二至五个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。多选、少选、错选均无分。

21. 早期人类管理活动的特点是 ()
A. 自发性
B. 零散性
C. 依附性
D. 共同性
E. 目的性
22. 计划的形式包括 ()
A. 宗旨
B. 目标
C. 策略
D. 规则
E. 预算
23. 组织的有形要素包括 ()
A. 共同的组织目标
B. 人力

C. 物力

D. 信息

E. 技术

24. 领导者的才能体现在

()

A. 认识过程的才能

B. 决策与组织过程的才能

C. 激励过程的才能

D. 思维能力

E. 决策能力

25. 护理人员的质量评价包括

()

A. 素质评价

B. 环节质量评价

C. 要素质量评价

D. 行为质量评价

E. 结果质量评价

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

26. 弹性原则

27. 程序化决策

28. 目标管理

29. 人力资源管理职能

30. 反馈控制

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(本大题共 7 小题,每小题 5 分,共 35 分)

31. 古典管理理论在护理管理中的应用表现在哪几方面?

32. 影响护理管理的因素有哪些?

33. 卫生改革与发展应遵循的原则是什么？

34. 影响护理管理过程中决策的因素有哪些？

35. 护理管理过程中应用目标管理的注意事项是什么？

36. 授权的重要意义有哪些?

37. 临床护理服务质量评价的注意事项有哪些?

得分	评卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

38. 南丁格尔对近代护理管理的发展具有深远的影响,其主要贡献有哪些?

39. 试述护理管理者在护理变革中的作用。

护理管理学标准预测试卷(八)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	总分	
题分	20	10	15	35	20	核分人	
得分						复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)在每小题列出的四个选项中只有一个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。

- 标志西方经济理论形成的著作是 ()
 - 《汉穆拉比法典》
 - 《出埃及记》
 - 科洛·马基亚维利的《君王论》
 - 亚当·斯密的《国富论》
- 决策理论学派的代表人物是 ()
 - 卡斯特和罗森茨韦克
 - 西蒙
 - 德鲁克
 - 卢桑斯
- 下列不属于控制活动的是 ()
 - 决策职能
 - 制定控制标准
 - 监督检查考核
 - 鉴定偏差并采取纠正措施
- 中国红十字会属于 ()
 - 卫生行政组织
 - 卫生事业组织
 - 群众卫生组织
 - 医学研究机构
- 长期计划一般指 ()
 - 1 年以上的计划
 - 2 年以上的计划
 - 3~5 年的计划
 - 5 年以上的计划
- 汇总各种计划的一种具体而明确的手段是 ()

- A. 计划预算
B. 选定方案
C. 确定目标
D. 评估各种备选方案
7. 基层管理者掌握的决策权中占比重较大的是 ()
A. 非程序化决策
B. 程序化决策
C. 业务决策
D. 管理决策
8. 管理者首先应具备的能力是 ()
A. 管理能力
B. 计划能力
C. 决策能力
D. 专业技术能力
9. 护理管理科学的关键是 ()
A. 集体决策
B. 经验决策
C. 业务决策
D. 科学决策
10. 目标管理的重点是 ()
A. 在目标的指导下采用人性管理
B. 业绩评价
C. 以目标网络为基础进行系统整体管理
D. 自我评价为中心的管理
11. 组织设计中决定着组织效能的环节是指 ()
A. 工作的划分
B. 确定职责
C. 指出组织结构框架
D. 设计组织的运作方式
12. 护理管理者在人力资源管理方面的一项基本任务是 ()
A. 研究人员编制数量及合理比例
B. 选任管理人员
C. 一般人员的招聘
D. 护理人员的考评
13. 按照护理人员的行为特征对其进行评定的方法为 ()
A. 评分法
B. 评语法
C. 目标管理评价法
D. 考核表法
14. 领导者非权力性影响力的重要因素是 ()
A. 品格因素
B. 知识因素
C. 感情因素
D. 才能因素
15. 关于授权的原则,叙述错误的是 ()
A. 权责相当
B. 上级可将职权授予下下级
C. 量力授权
D. 相互信任

E. 团体及协调

24. 积极倾听的基本要求有 ()

A. 专注

B. 移情

C. 接受

D. 对完整性负责

E. 不质问对方

25. 护理工作质量评价内容包括 ()

A. 行为质量评价

B. 要素质量评价

C. 环节质量评价

D. 终末质量评价

E. 结果质量评价

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

26. 反馈

27. 战略决策

28. 组织

29. 严重度指数

30. 管理沟通

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(本大题共 7 小题,每小题 5 分,共 35 分)

31. 简述决策理论学派的主要观点。

32. 简述权变理论在护理管理中的应用。

33. 简述医院工作的特点。

34. 简述护理管理者时间的组成。

35. 组织的作用有哪些？

36. 人际关系的影响因素有哪些?

37. 以十个英文字母 COMPETENCE 一词为代表,说明作为“成功管理者”的护士长应有的角色。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

38. 试述泰罗的科学管理理论在护理管理中的应用。

39. 何谓“责任制护理”? 叙述其优缺点。

护理管理学标准预测试卷(九)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	总分	
题分	20	10	15	35	20	核分人	
得分						复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)在每小题列出的四个选项中只有一个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。

1. 标志着系统的管理理论诞生的著作是 ()

A. 泰罗的《科学管理原理》 B. 法约尔的《工业管理与一般管理》

C. 韦伯的《行政组织理论》 D. 梅奥的《工业文明中人的问题》
2. 强调管理者在管理中要根据组织所处的内外环境变化而随机应变,针对不同情况探求出不同的最适合的方案的是 ()

A. 系统管理学派 B. 决策理论学派

C. 经验管理学派 D. 权变管理学派
3. 现代护理管理指出护理管理的核心是 ()

A. 改变医疗环境 B. 护理技术的发展

C. 护理质量管理 D. 重视病人的心理问题
4. 中华护理学会的最高领导机构是 ()

A. 全国会员代表大会 B. 全国人民代表大会

C. 卫生部 D. 中国科学技术协会
5. 长期计划主要 ()

A. 以问题及发展为中心 B. 以时间为中心

C. 以任务为中心 D. 以目标为中心

6. 演绎法属于计划方法中的 ()
- A. 历史比较法 B. 现状调查法
C. 未来预测法 D. 综合分析法
7. 解决重复性问题,一般采用的决策类型是 ()
- A. 业务决策 B. 战略决策
C. 程序化决策 D. 管理决策
8. 有效决策的前提是 ()
- A. 确立问题 B. 合理的目标
C. 英明的领导 D. 优化的集体组织
9. 在现代护理管理中,占有核心地位的是 ()
- A. 决策 B. 管理 C. 目标 D. 计划
10. 组织目标必须是一个 ()
- A. 数字 B. 大纲
C. 具体的内容 D. 量化的实体
11. 用组织图表示权力结构,若上下方块用虚线连接表示两者之间是 ()
- A. 上面的权力大于下面的权力 B. 指导关系
C. 无关系 D. 平级关系
12. 我国全国平均每万人口拥有护理人员数为 ()
- A. 8人 B. 9人 C. 10.2人 D. 12人
13. 根据岗位职责要求及各类相关的行为表现作为考核项目的方法是 ()
- A. 行为特征评定法 B. 评分法
C. 实绩记录法 D. 考核表法
14. 关于权力性影响力和非权力性影响力的区别,叙述错误的是 ()
- A. 权力性影响力属于强制性影响力
B. 非权力性影响力属于自然性影响力
C. 权力性影响力是稳定的
D. 非权力性影响力使被管理者从心理上信服、尊敬
15. 下列属于书面沟通的是 ()
- A. 视听设备 B. 会议

C. 电话

D. 标准

16. 关于冲突的定义,叙述错误的是 ()

A. 冲突必须是双方感知到的

B. 冲突是客观存在的

C. 冲突是一种过程

D. 冲突是意见的对立或不一致

17. 每日查对医嘱有错及时纠正属于控制工作类型中的 ()

A. 前馈控制

B. 反馈控制

C. 同期控制

D. 质量控制

18. 我国护理改革的重点工作是开展 ()

A. 危重症病人监护

B. 新业务、新技术

C. 急诊抢救技术

D. 整体护理技术

19. 造成轻度残废或功能障碍,以致部分丧失劳动能力者属于 ()

A. 一级事故

B. 二级事件

C. 三级事项

D. 严重差错

20. 实施热敷时造成二度烫伤、面积不超过体表 0.2%属于 ()

A. 一般差错

B. 严重差错

C. 一级事故

D. 二级事故

得分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)在每小题列出的五个选项中有二至五个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。多选、少选、错选均无分。

21. 现代管理理论包括 ()

A. 系统管理池派

B. 成熟度理论学派

C. 决策理论学派

D. 经验管理学派

E. 权变管理学派

22. 从决策的含义和定义看,决策这一管理活动的特点有 ()

A. 专业性

B. 目标性

C. 选择性

D. 风险性

E. 非零起点

23. 组织变革的原因包括 ()

A. 决策失误

B. 沟通渠道不畅通

- C. 组织的业绩不理想
D. 组织内部缺乏革新意识
E. 组织外部环境的变化
24. 挫折心理从行为方面反映,主要表现为 ()
A. 攻击
B. 沮丧
C. 合理化作用
D. 退化
E. 妥协
25. 管理者应注意培养护理人员个人素质使其努力做到 ()
A. 把握角色转换
B. 避免思维信息干扰
C. 培养自控情绪的能力
D. 扩大知识面
E. 各项工作规范化、程序化

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

26. 护理管理学

27. 管理决策

28. 组织工作

29. 甄选过程

30. 授权

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(本大题共 7 小题,每小题 5 分,共 35 分)

31. 简述权变管理学派的主要观点。

32. 简述系统理论在护理管理中的应用。

33. 简述计划的意义及作用。

34. 选择有效利用时间的策略,一般需要明确哪几个问题?

35. 简述古典组织理论的特点。

36. 对待受挫折者的有效方法有哪些?

37. Sullivan 提出的作为一个高效率的护士长应做到哪几点?

得分	评卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

38. 试述近代管理理论在护理管理中的应用。

39. 试述解决破坏性冲突和激发建设性冲突的技术。

护理管理学标准预测试卷(十)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	总分	
题分	20	10	15	35	20	核分人	
得分						复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)在每小题列出的四个选项中只有一个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。

- 被称为管理过程之父的是 ()
 - 泰罗
 - 法约尔
 - 韦伯
 - 表格雷戈
- 关于现代管理发展趋势的特点,叙述错误的是 ()
 - 管理的全球化
 - 知识成为主导资源
 - 构建授权型、扁平化和弹性组织
 - 强调领导管理
- Z 理论在护理管理中强调 ()
 - 整体的合作精神,在具体的管理措施上提倡参与式的管理
 - 组织管理必须随所处的内外环境的变化而因地制宜,随机应变
 - 各个系统和有关部门的相互联系的网络系统要清楚有效
 - 调节人际关系,改善劳动条件,注重人内在因素的发挥
- 直接向一定人口的社区提供预防、医疗、保健和康复服务的医疗卫生机构是 ()
 - 一级医院
 - 二级医院
 - 三级医院
 - 特等医院
- 短期计划 ()
 - 以问题为中心
 - 以发展为中心

- C. 以时间为中心
D. 以任务为中心
6. 归纳法属于计划方法中的 ()
A. 历史比较法
B. 现状调查法
C. 未来预测法
D. 综合分析法
7. 非程序化决策体现了决策者的 ()
A. 预见性
B. 创造性
C. 战略性
D. 果断性
8. 确定决策目标后,还要依靠价值准则来对目标进行判定,其中满足用户要求程度是属于 ()
A. 学术价值
B. 经济价值
C. 社会价值
D. 人生价值
9. 护理管理者为提高科学决策的水平,应注重 ()
A. 人际沟通的能力
B. 建立智囊团
C. 上下级合作
D. 提高个人专业基础知识及能力素质
10. 组织为实现目标提供了 ()
A. 载体及工具
B. 依据
C. 条件
D. 机会
11. 建立组织结构的首要环节是 ()
A. 委员会
B. 人员结构
C. 管理层次
D. 部门化
12. 护理人员编设的主要原则是 ()
A. 满足护理功能需要
B. 合理比例
C. 经济效能
D. 能级对应
13. 记录人员成功或失败的工作成效及重要差错、事故事实的绩效考核方法属于 ()
A. 实绩记录法
B. 重要工作成效记录法
C. 强迫选择比较法
D. 目标管理评价法
14. 要提高领导者的威信与作用,关键在于 ()
A. 领导善于授权
B. 领导者掌握权力应具有无私精神
C. 提高非权力性影响力
D. 要对下级多给予奖励
15. 下列属于非语言沟通的是 ()

- A. 信号 B. 会议 C. 电话 D. 规章

16. 自我肯定但不合作指的是处理冲突意向中的 ()

- A. 协作 B. 竞争 C. 回避 D. 迁就

17. 褥疮发生率属于控制工作类型中的 ()

- A. 前馈控制 B. 同期控制
C. 反馈控制 D. 质量控制

18. 适合于多层次、多部门护理人员参与的护理业务技术重点攻关项目的管理是 ()

- A. 定向循环 B. 定位循环
C. 按病种循环 D. 按病例循环

19. 质量评价的基础是 ()

- A. 逐级监控 B. 横向监控
C. 院外监控 D. 自我监控

20. 监护失误、静脉注射外渗外漏,面积达 $3\text{cm} \times 3\text{cm}$ 以上,局部坏死者属于 ()

- A. 一级事故 B. 二级事故
C. 三级事故 D. 严重差错

得 分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)在每小题列出的五个选项中有二至五个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。多选、少选、错选均无分。

21. 管理必须要有强大的动力,它们是 ()

- A. 物质动力 B. 精神动力
C. 信息动力 D. 经济动力
E. 政治动力

22. 按照决策的重要程度,可把决策分为 ()

- A. 群体决策 B. 战略决策
C. 管理决策 D. 业务决策
E. 确定型决策

23. 护理人员编配的原则有 ()

- A. 功能需要原则 B. 能级对应原则
C. 合理比例原则 D. 经济效能原则

E. 动态发展原则

24. 护理信息系统包含 ()

A. 护理科学技术信息系统

B. 护理计划设计信息

C. 护理业务管理信息

D. 病区信息系统

E. 护理行政管理信息

25. TQM 的含义包括 ()

A. 强烈地关注顾客

B. 改进组织中每项工作的质量

C. 持续不断地改进

D. 精确地度量

E. 向员工授权

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

26. 护理管理

27. 风险型决策

28. 非正式组织

29. 功能制护理

30. 动机水平

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(本大题共 7 小题,每小题 5 分,共 35 分)

31. 简述现代管理发展趋势的特点。

32. 简述计划的过程。

33. 简述集体决策的基本要求。

34. 简述时间管理的条件。

35. 韦伯组织理论的特点表现在哪几个方面？

36. 建立控制系统时,应遵循的基本原则是什么?

37. 护士长的素质要求有哪些?

得分	评卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

38. 试述危机的管理过程。

39. 试述控制在护理质量管理中的应用。

护理管理学标准预测试卷(一)参考答案

一、1.D 2.C 3.B 4.A 5.C 6.C 7.A 8.C 9.B 10.D 11.A 12.C 13.A 14.C 15.C 16.C
17.A 18.C 19.B 20.A

二、21.ACD 22.ABD 23.CD 24.ABC 25.ACE

三、26. 管理是在一定环境中,由组织中的管理者运用计划、决策、组织、领导和控制等职能,采取一定的管理方法与管理手段,调动组织内的各种资源来有效地达成组织目标的实践活动。

27. 危机是人生活中的偶发或突发事件。Caplan认为当一个人在完成重要生活目标的过程中遇到障碍,无法用常规的解决问题的方法来解决所面临的问题时,就产生了生活危机。

28. 集体决策指由多个人组成一个决策小组进行决策,该决策小组对该决策的后果负责的决策方式。

29. 正式组织是为了有效的实现某一共同目标而形成的组织体系,正式组织的组织结构、内部成员的职责范围及相互关系一般由管理部门制定,正式组织的活动要服从组织的章程、政策及组织纪律。正式组织关心个人对完成组织目标所扮演的角色及所需要的活动。因此,又称为逻辑理性社会体系。

30. 个案护理或称为统筹护理,是一种多学科合作以个案形式提供的护理方式。对病人的护理从入院管理到出院,延伸到家庭,有利于病人的康复,加强病人的住院费用控制和出院后的管理,确保病人获得比较满意的有效服务。

四、31. 答:(1)管理是协作劳动的产物。

(2)管理要通过各种职能体现。

(3)管理对象是组织中所有的资源。

(4)管理的目的是要实现组织的目标。

(5)管理着眼于整体效率。

32. 答:(1)目的性。(2)整体性。(3)层次性。(4)环境适应性。(5)相关性。(6)集合性。

33. 答:(1)护理管理者必须承担本单位的各项管理工作,包括计划、组织、指挥、协调及控制等方面。

(2)建立完善的护理管理组织体系,每一个管理阶层都有相应的人员负责,职权合一,每个人都具有明确的组织分工,各单位的护理工作是为了完成护理部的工作总目标。

(3)有明确的奖惩办法及固定的员工工资晋升办法,使护理人员的酬劳公平化。

(4)在管理中强调团队合作精神,使大家通力合作,完成组织目标。

(5)应用护理制度及技术标准化手册,使护理管理标准化、科学化。

34. 答:(1)统筹原则。(2)重点原则。(3)连锁原则。(4)发展原则。(5)创新原则。(6)弹性原则。

35. 答:(1)每日工作开始前,列出全天的工作清单。

(2)对清单上的工作进行归类,并根据时间的特征、重点性及紧急程度进行分析。

(3)根据分析的结果,确定ABC顺序。

(4)以ABC顺序作出全日工作日程安排表,安排表应尽量详细,并留有一定的余地以处理意外情况。

(5)按工作日程安排表进行工作,首先,应集中精力完成A类工作,直到全部完成,达到满意的效果,完成预定组织目标。然后再完成B类工作。在时间精力较充沛的情况下,可完成C类工作。但如果时间不允许,应大胆的减少C类工作,以避免时间的浪费。

(6)工作结束时评价时间的应用情况,并不断的改善自己有效利用时间的技能,以避免时间的浪费。

36. 答:(1)目标明确原则。(2)分工及合作原则。(3)统一指挥原则。(4)权责相称原则。(5)层幅适当原则。

(6)动静结合原则。(7)精简效率原则。(8)弹性例外原则。

37. 答:(1)建立整体护理质量控制系统。

(2)加强基础与环节质量控制。

(3)综合、系统地控制。

(4)质量控制应标准化、数据化。

(5)控制方法应具有科学性、实用性。

五、38. 答:随着现代医学的发展,护理专业已成为一门独立的学科。在医疗卫生工作中,护理工作是其中重要的组成部分,护理工作的质量直接影响着医院的整体医疗质量和工作成效,而护理质量的高低取决于护理管理的水平、护理人员的专业素质和业务技术能力等诸多因素,其中护理管理是关键。传统的护理管理主要是经验管理,管理者往往因缺乏科学管理理论的指导,缺少创新能力和科学的管理手段,容易忽视主要管理职责,陷入繁杂的日常琐碎工作中去,管理的效率十分低下。现代护理管理适应了护理工作越来越高的科学技术性要求,管理过程中运用了管理学的科学原理、原则和方法。管理者掌握了科学管理理论,在实践的基础上,能够合理地分配和运用各种资源、开拓创新、科学决策,在不同层次的管理岗位上达到最佳效能。因此,护理管理的科学化不仅有利于提高护理专业的权威性,有利于学科自身的发展,而且有利于促进医院建设和推动医学科学的发展。

39. 答:(1)未来护理管理在管理思想上将会有以下发展趋势:①从过去的单一因素管理到重视人、组织、环境等多因素的管理。②从过去的经验定性管理到现代的定量科学管理。③管理思想的高度民主化及人性化,注重以人为本,充分发挥护理人员的自主性,调动其参与意识,注意最大限度地发挥每位护理人员的潜能。④从过去的静止管理向未来的着眼于发展的动态式管理。⑤在管理思想中融入了现代护理理论及护理思想。

(2)在管理实践上,将做到以下几点:①实施标准化管理:以保证及提高护理质量为管理的核心。对所有的护理单元将应用统一的标准进行考核及评价。②专业化、科学化管理:即护理管理人员必须具有管理学及护理学的专业知识,并应用这些专业知识,在信息分析及评估的基础上进行的量化式管理。同时强调护理管理者的决策必须建立在科学的决策程序上。③管理手段现代化,护理管理全部采用微机化、标准化管理;保证了护理质量标准的落实及提高。④素质化管理:强调护理人员的素质,注意团队合作精神,并合理地使用各级护理人才。⑤风险性管理:对未来不肯定性决策性活动而实施的管理。

护理管理学标准预测试卷(二)参考答案

一、1. C 2. A 3. B 4. C 5. B 6. A 7. C 8. B 9. A 10. C 11. C 12. D 13. D 14. D 15. D 16. C
17. B 18. A 19. B 20. B

二、21. BCDE 22. ABCD 23. BCE 24. ABCDE 25. ACDE

三、26. 管理学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。它是自然科学和社会科学相互交叉产生的一门边缘学科。

27. 组织危机指一个组织或机械遇到一个突发事件,使组织管理者无法用常规的方法来解决面临的问题,整个组织由于突发事件而陷入了紧张、混乱、无秩序的状态,甚至是瘫痪状态的过程。

28. 头脑风暴法是为了克服障碍,产生创造性方案的一种简单方法。典型的头脑风暴法会议中,成员围桌而坐,群体领导者以一种明确的方式向所有参与者阐明问题,成员应在一定时间内提出尽可能多的方案,不允许任何批评,并将所有的方案都记录下来,留待稍后讨论和分析。

29. 组织设计是管理者将组织管理中涉及的目标、任务、权力、操作等相互关系组合成结构以实现组织目标的过程,是管理者有意识的建立组织中正规有效关系,以形成组织结构的过程。

30. 性格理论是一种把领导者的各种个人性格和特征作为描述和预测其领导成效标准的理论。是使人了解领导者与非领导者相比具备哪些人格特质,因此也称为特质理论。

四、31. 答:(1)管理者在人际关系上扮演了三种角色:①头面人物。②领导者。③联络者。

(2)管理者在信息传递方面体现三种角色:①监听者。②传播者。③代言人。

(3)管理者在决策制定方面共分四种角色,是管理者工作中最重要的角色部分。①企业家。②协调者。

③资源分配者。④谈判者。

32. 答:动态原理要求每个管理者从认识上明确管理的对象和目标都是在不断地发展变化,管理过程的实质就是要把握管理对象在运动、变化的情况下,如何注意调节以实现整体目标,这就是现代管理复杂、多变的特点。如目前在改革开放和现代护理模式发展的形势下,新的政策、管理制度和方法的出台,护理人员的思想、观念、行为模式、人员结构及知识水平也在不断变化;服务对象与服务范畴的扩大;医学科学的不断发展对护理工作都提出了新的要求,这就需要护理管理者重视搜集信息,经常注意反馈,随时进行调节,保持充分弹性,及时适应客观事物各种可能的变化,有效地实现动态管理。

33. 答:(1)应用行政组织理论建立明确的护理组织结构,各阶层的管理体系具体而清楚,并有相应的职权。如一般医院的护理行政组织包括护理部正副主任、科护士长、病房护士长等三层组织结构。

(2)护理职位的晋升除考虑学历及个人经历外,应参考过去的工作表现及所受的奖惩情况。

(3)建立明确的护理规章制度及严格的奖惩制度。

(4)根据个人的能力及专业特长进行护理分工,对每个人规定具体明确的取权范围。

34. 答:(1)完善及提高服务质量计划。包括提高服务质量的目标、提高服务质量的具体措施、如何评价服务质量等。

(2)物资规划及减少资源浪费计划。包括需要的各种护理物品的计划,统筹及安排。

(3)病人的管理及陪人的管理。包括病人及陪人管理制度、方法等。

(4)成本及效益等方面的计划。

35. 答:(1)选择同管理者自己人生观、工作观、生活观相似的作为助手。

(2)选择同管理者能力互补的人为助手。

(3)选择能追随自己的人作为助手。

(4)选择能力恰当的人作为助手。

36. 答:(1)管理人员的能力。

(2)下属人员的素质及能力。

(3)授权是否明确。

(4)政策的稳定性。

(5)计划是否周密。

(6)沟通渠道的畅通。

(7)考核是否明确。

(8)组织内部的凝聚力。

37. 答:护理业务技术管理是医院管理的重要组成部分,是护理管理工作中的重要内容,也是衡量医院护理管理的重要标志。护理工作的服务对象是病人,除了要求护理人员具有良好的服务态度外,更关键的是靠护理业务技术。护理业务技术管理水平的高低直接影响着医疗效果,因此要求护理业务技术服务及管理有别于其他的生产和技术工作,除了要求先进、高效外,还要求及时、安全、可靠,具有协调性和连续性。

护理业务水平从某种角度来讲,对提高护理质量有着决定性作用。但是,护理技术水平的提高必须依靠管理,通过对护理业务技术的科学管理,使人的知识技能、仪器设备等技术效能最大程度地发挥作用,调动和发挥护理人员的积极性、主动性和创造性,密切协同配合提高专业技术整体水平,才能保证医院的护理工作质量和效率。

五、38. 答:(1)行为科学理论对资本主义管理理论和实践有极其重要的影响,弥补了古典管理理论的部分不足,主要体现在以下几个方面:

①改变了对人的看法,强调人是“社会人”,重视人的因素和激发人内在动力的作用。

②开创和发展了多学科协同对管理理论研究的新方法,运用多学科原理进行实验研究,推动了管理理论的发展。

③强调管理者重视职工尊严,采取新型的管理或领导方式,激发员工工作积极性。但是行为科学管理理

论仍存在着一定的局限性,它以资产阶级个人主义思想体系为基础,过分强调个人需要和自我为中心,忽略了社会需要。在行为科学管理阶段及其理论的影响下,护理管理在人力配置上推行了小组制分工方式,由护士长领导一组护士对一组病人提供全面护理,有利于增加护士工作满意度和团队协作,提高了护理质量。

(2)在护理管理中注重了以下几个方面:

①重视护理人员的人性化管理,提倡激励和参与的管理模式。

②护理管理中强调团队合作精神,建立良好的人际关系和完善的沟通网络。

③重视护理人力资源的开发和利用,注意发挥人的主观能动性,将个人目标和组织目标结合起来。

④提供和创造护理人员满足自我实现以及其他需要的各种机会和条件,如晋升、学习、进修、住房等,提高工作满意度和职业荣誉感。

⑤护理管理活动中更注重了科学管理方法和方式的运用,注重了心理、社会因素的影响。

39. 答:(1)护理部在医院管理中的作用。护理管理是医院管理的重要组成部分,实践证明,管理是关键。护理工作质量的高低直接影响着医疗质量,是衡量医院管理水平的标志之一。良好的护理管理是搞好整个医院工作的重要环节,对提高医院管理水平起着重要作用。医院是与社会直接联系的窗口,在创造优美的医疗环境、良好秩序、健康教育等方面为病人提供优质服务,护理质量、护理人员的整体素质以及与其他部门的协调关系又取决于护理部的工作绩效。因此,护理部在医院管理中起着举足轻重的作用。

(2)护理部在完成医疗任务中的作用。医院的中心任务是搞好医疗工作,医生和护士是完成治疗和护理的主要力量,并与其他辅助业务密切配合,形成一个以病人为中心的服务整体。护士既要与医生共同配合完成医疗任务,又要做好病人的身心整体护理。因此,护理部必须加强管理,把心理学、行为科学运用到管理实践中去,使护理管理达到标准化、秩序化、规范化、系统化。强化科学管理,实行护理目标管理责任制,充分调动护理人员的主观能动性,为病人提供最佳服务。在这些管理过程中,护理部都起着决定性作用。

(3)护理部在教学、科研、预防保健工作中的应用。医院承担医学院校护、医、药专业学生的临床学习及各级进修人员的学习和培训教学任务。护理部直接负责护理专业的本科、大专、中专护生实行计划的组织、实施和检查考核等工作,为其创造良好的教学条件。医院护理部分管教学的副主任,直接参与或兼任护理学教研室主任工作,这样更有利于护理教学和科研工作。同时,护理部不断拓展医院护理功能,开设护理门诊咨询、出院随访或上门指导服务,以保障人民群众的健康保健。护理部在完成上述综合性任务过程中,起着重要作用。

护理管理学标准预测试卷(三)参考答案

一、1. B 2. A 3. C 4. B 5. A 6. B 7. C 8. B 9. A 10. D 11. A 12. C 13. B 14. B 15. A 16. B
17. A 18. B 19. A 20. A

二、21. ACDE 22. ABCD 23. ACE 24. ACD 25. ACD

三、26. 管理者是管理活动的主体,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。

27. 护理信息管理是当代护理管理学的一个重要组成部分,是以护理理论为基础,以护理管理的模式及流程为规范,以护理信息为处理对象,以计算机为工具的专门研究护理信息处理的理论及方法。

28. 电子会议法是利用现代的电子会议计算机手段改革群体决策的一种方法。与会者面前除了计算机终端之外无任何东西,会议主持人将问题显示给与会者,与会者将自己的意见输入计算机,通过计算机网络显示在各个与会者的计算机屏幕上,个人的评论和票数统计都投影在会议室的计算机屏幕上。

29. 组织结构是管理者为实现组织目标而建立的一种各部门之间的相对稳定的结构模式,是组织责任、权力及信息沟通的正式系统。

30. 成熟度指个体完成某一具体任务的能力和意愿的程度。它包括两项要素:工作成熟度与心理成熟度。

四、31. 答:(1)管理的普遍性。

(2)管理的目的性。

(3)管理的层次性。

(4)管理的共同性。

32. 答:管理的职能就是管理者为实施有效的管理必须担负起的基本职责以及要完成的任务。对于管理的职能,不同管理学派的认识差别有所不同,现代多数学者倾向于把管理过程划分为五大职能,即计划、组织、人员管理、领导与指导、控制。管理作用的发挥就是通过管理的职能来实现的。

33. 答:(1)形势洞察能力及系统分析能力。

(2)管理及创新能力。

(3)预测能力。

34. 答:(1)科学性原则。决策者应做到:①决策者应具有科学的决策意识。②一切决策应按科学程序办事。

③决策应掌握和运用科学分析方法和现代化科学技术手段。

(2)经济性原则。包括:①应使决策过程本身所花的费用最少。②决策的内容应坚持经济效益标准。

(3)时效原则。

(4)责任性原则。

(5)群策群力原则。

35. 答:组织目标的作用主要体现在以下五个方面:

(1)组织决策的依据。

(2)组织绩效的依据。

(3)组织稳定的依据。

(4)组织考核的依据。

(5)组织激励的依据。

36. 答:组织变革对一个组织的生存及发展具有以下重要作用及意义:(1)提高组织绩效。(2)有效的激励员工。(3)鼓励技术革新及创造。(4)提高组织的竞争能力。(5)使组织更好的适应内外环境的发展。

37. 答:(1)促进部门及科室间的技术协作。

(2)促进技术作业质量水平的提高。

(3)充分发挥护理人员和设备的效能。

五、38. 答:(1)可以得到以下几个方面的启示:

①理论来自实践 各学派虽然各自有区别,但来自于实践经验这一点是相同的,并有益于管理工作的改进,从而使各学派得以确定和发展。

②多学科渗透 现代管理理论“丛林”的发展表明,一方面管理理论已渗透到社会各个领域,扩大了应用范围;另一方面也从心理学、数学、社会学、经济学等学科发展中汲取营养,丰富和扩展自己的理论体系。

③对一般原理的探索 各学派从不同的角度和观点,反映了管理理论和管理科学的一般规律和原理,显示了各学派对一般原理探索的热情。

④各种理论学派的贡献 各学派为确定本学派的权威,从各个角度探索管理理论,虽然各自有片面性或某些缺陷,但对管理理论发展都做出了一定的贡献。

⑤管理理论的综合归趋 各学派之间的标新立异和探索,推动着管理理论的前进。但理论学派过多可能给管理者带来无所适从的感觉,因此,应逐渐对管理理论“丛林”进行综合、归趋、排除门户之见,确定理论体系。

现代管理理论把人看成“复杂人”,认为人是怀着不同需要加入组织的,而且人们有不同的需要类型,不同的人对管理方式的要求出不同。在现代管理的开放系统模式和理论指导下,护理工作方式转变为以人为中心的整体护理模式,以及责任制护理的分工方式等。

(2)现代管理理论在护理管理中的应用主要表现在:

①护理管理过程以系统理论为指导。

②管理中提倡适当授权。管理方式要因地制宜,具有一定弹性。

③注重护理组织整体形象和合作精神,做好协调合作。

④护理管理更注重结合专业的客观实际,采用管理制度、管理变革、管理信息等手段,使护理组织各项活动一体化,进而实现组织目标。

39. 答:护理部主任的素质要求有:在医院管理体制改革的的基础上,医院对护理部主任在德、才素质方面的选择十分重要。根据医院分级管理标准,护理部主任应具有主任护师或副主任护师技术职称,任科护士长五年以上,具有临床护理、教学、科研组织管理能力。总护士长亦应具有主管护师以上的技术职称。护理部主任的学历应具有学士、硕士学位或受过高等护理教育毕业的学历,在业务上能熟练掌握护理新技术,对病人进行身心整体护理,保持与护理学科发展相适应的水平。在事业上应有预见能力,创新意识,能面向市场拓展护理服务范围,对全院护理工作实行目标管理并组织实施。在管理过程中运用激励技巧,掌握现代护理管理理论和管理方法,正确处理和协调好与下属的关系,关心爱护下属。

护理管理学标准预测试卷(四)参考答案

一、1. A 2. C 3. D 4. B 5. A 6. C 7. A 8. C 9. B 10. D 11. A 12. B 13. D 14. C 15. B 16. B
17. C 18. A 19. B 20. A

二、21. ACDE 22. ACD 23. AC 24. ABE 25. DE

三、26. 系统是由若干个相互区别又相互联系、相互作用的要素组成的具有特定功能的有机整体。

27. 计划是确定目标,科学地、及时地制定为达到既定目标的未来行动方案的过程。

28. 时间是运动着的物质的存在形式,是物质运动过程中的顺序更替和前后联系的表现。

29. 管理宽度又称管理跨度,是管理者能够直接、有效的管理的下属人数的多少,也是管理人员能有效控制下属的限度。

30. 护理质量管理是指为了达到护理质量目标所进行的计划、组织、领导与指导、协调、控制工作的总和,是对护理质量实行有目的控制过程。

四、31. 答:(1)系统管理思想。

(2)“重人”的管理思想。

(3)“人和”的管理思想。

(4)顺“道”的管理思想。

(5)“求实”的管理思想。

(6)“对策”的管理思想。

(7)“法治”的管理思想。

(8)“身正”的管理思想。

(9)“节俭”的管理思想。

32. 答:护理管理的目的在于组织及融合护理组织中的个人力量,使护理人员都心甘情愿地为完成组织目标做出贡献。如何将护理组织内的每个人系统而科学地组织起来,使他们能明确组织目标,认真遵守组织规划及条例、分工合作、群策群力、完成组织的目标,是护理管理者要完成的重要课题。

33. 答:(1)护理情报检索系统。

(2)护理专家系统。

(3)医疗仪器检测分析系统。

- (4)辅助教学系统。
 - (5)护理信息管理系统。
34. 答:(1)决策是重要的管理职能。
- (2)决策贯穿于管理的全过程和各个方面。
 - (3)决策能力是管理者必须具备的,最基本而又是最重要的能力。
35. 答:(1)以目标为中心,注重业绩评价的管理。
- (2)以目标网络为基础的系统整体管理。
 - (3)以人为中心的主动参与授权式管理。
 - (4)自我控制及自我评价为中心的管理。
 - (5)面向未来的主动管理。
36. 答:(1)通过改变组织结构来实现组织变革。
- (2)通过改变技术结构来实现组织变革。
 - (3)通过改变人的因素来实现组织变革。
 - (4)通过调节及控制外部环境来实现组织变革。
 - (5)通过改变物理环境来实现组织变革。
37. 答:(1)基础护理业务技术的管理。
- (2)护理诊疗技术操作的管理。
 - (3)专科护理技术的管理。
 - (4)危重症病人监护与急诊抢救技术的管理。
 - (5)新业务、新技术引进与开发的管理。
 - (6)整体护理技术的管理。

五、38. 答:管理必须要有强大的动力,而且要能正确地运用动力,才能使管理活动持续而有效地进行,这就是动力原则的要求。在管理中有三种不同但又相互联系着的动力。

(1)物质动力。物质动力是基本,包括物质利益(物质待遇、奖赏)和经济效益。经济效益是检查管理实践的标准,是现代管理的大方向。没有物质动力,将个人工作效率与物质利益分割开,干好干坏一个样,不仅得不到管理效益,而且还会挫伤大部分人的工作积极性。当然,物质动力不是万能的,使用不当还会产生副作用,尤其是卫生部门,不能把物质动力片面地理解为就是对赚钱或奖金的追求,要正确处理好社会效益与经济效益的关系。

(2)精神动力。精神动力是客观存在的,主要指理想、抱负、事业心、精神鼓励、晋升、职称、学位等,也包括日常的政治思想工作、精神奖励等。精神动力不仅可以补偿物质动力的缺陷,而且其本质就具有巨大的威力。在特定的条件下,精神动力可以成为决定性的动力。

(3)信息动力。信息动力是指通过信息系统所产生的动力,从管理角度看,信息作为一种动力,有超越物质的精神的相对独立性。信息包括消息、情报、指令、代码及含一定内容的信息等。管理者通过信息的传导促进人、财、物、能量和信息的流通,传播先进思想与事迹,形成比学赶帮的热潮,它是一种经常性动力。如从医院护理系统而言,它本身就是一个信息系统,它可以从自身以及国内外有关的系统中,收集一切有用的护理信息,进行加工处理;对处理后的信息加以剖析,依据剖析的结果作出正确的决策,采取必要的措施。同时,本身作为信息系统又可以向外部环境提供对他人有帮助的信息。作为一个管理系统,需要掌握各方面的动态信息,才能保持旺盛的活力,使事业不断发展。

物质动力、精神动力和信息动力在实际运用中必须注意正确、合理和灵活的应用,否则,不仅降低管理效能,而且有时会起截然相反的作用;同时要适当掌握“刺激量”,“刺激量”应当与它承担的使命相适应,过小或过大都难以收到满意的成效。所以护理管理者在日常工作中必须根据护理人员不同的需要,充分利用物质、精神、信息等动力;调动其积极性,以利于管理活动顺利进行,真正发挥动力的有效作用。

39. 答:(1)特菲尔法又称专家意见法。由美国兰德公司的研究者提出来的,该法要求参加决策的人员都是专

家或对要决策的问题有一定经验的内行。其主要步骤为：

- ①参加决策的每个成员单独地、不记名地写出自己对集体所面临的问题的意见及解决问题的方法。
- ②将所有成员的意见及解决问题的方案在一个信息处理中心集中,进行系统化管理。
- ③将除其本人以外其他成员的意见、方案,再送交给每一个成员。
- ④每个人对他人意见进行分析,提出新的意见,将意见集中起来送交信息中心处理。
- ⑤信息中心对送交上来的信息再按上述步骤反复几次,直到基本取得一致意见。

(2)特菲尔法的优点在于:①避免了集体决策中面对面的争论,有利于新的意见和看法的提出。②避免面对面的集体决策,容易形成崇拜权威、服从权威意见、抑制创造性思维的缺陷,有利于产生有价值的方案。③能较好地使参与决策的每个专家畅所欲言。其缺点在于:决策时间长、信息处理的工作量较大,不利于直接交流。

护理管理学标准预测试卷(五)参考答案

一、1. B 2. B 3. C 4. B 5. A 6. C 7. A 8. B 9. C 10. D 11. B 12. A 13. C 14. A 15. C 16. C
17. B 18. A 19. D 20. B

二、21. AB 22. BCD 23. ABDE 24. CDE 25. ABCDE

三、26. 效益原理是指一切管理都应首先服从经济的规律,用最小的投入得到最多的产出,以最小的耗费获得最大的效益。

27. 能级原则是指管理的组织结构、组织成员和规章制度必须具有不同的能级,按能级使用人和安排人,也就是把人放在相应的岗位和职位上去量才录用,同时建立各级不同的工作规范和标准,使管理的内容能动态地处于相应的能级之中,以利于进行有效的管理。

28. 时间管理指在一定的时间范围内,为提高时间的利用率及有效性而进行的一系列的控制工作。也是在管理过程中如何合理有效的应用时间的方法及过程。对管理者而言,时间管理的真正涵义是面对有限的时间而实施的自我管理,为时间的消耗设计的一系列科学合理的技巧及过程。

29. 集权指决策权集中到较高的管理层次,下级部门只能以上级的决定、法令及指挥办事,一切行动听上级的指挥。

30. 组织文化是指一个组织在长期发展过程中把全体成员结合在一起的行为方式、价值观念和道德规范。它以思想观念的形式调控成员的行为,是组织成员基本的共识。

四、31. 答:(1)重视生产经营管理。

(2)制定和实施严格的规章制度。

(3)改善服务质量。

(4)重视人的因素。

32. 答:护理管理学的任务是研究护理工作的特点,找出其系统性、规律性,以便对护理工作中的人力、物力及其他资源进行系统而科学的计划、组织、决策、指挥及协调、控制及评价,以提高护理工作的效率及质量,更好地满足人民的健康需要。

33. 答:(1)提供可靠的护理资料。

(2)储存各种护理制度。

(3)处理医嘱、各种治疗检查计划及护理计划。

(4)病人及家属问题自动回答系统。

34. 答:(1)决策能较好地保证决策结果的合理性和正确性。

(2)集体决策具有较好的执行性。

(3)集体决策往往更富创造性。

35. 答:(1)提高管理效率。

(2)使管理人员不断地明确组织结构中各种人员的职责。

(3)有利于提高生产力。

(4)有利于实施有效的组织控制,增加员工的凝聚力。

36. 答:(1)出现各种影响护理质量的问题。

(2)需要简化各种护理工作过程。

(3)护理组织成员的态度及行为妨碍了护理目标的实现。

37. 答:(1)制订各项护理常规和技术操作规程。

(2)重视护理人员知识、技术的更新与培训。

(3)建立护理业务技术管理组织。

(4)管理手段现代化。

五、38. 答:弹性原则是指为了有效地实现动态调整,各项管理工作必须保持充分的弹性,注意留有余地,以及及时适应系统内部因素和外部因素的各种可能的变化。管理工作必须保持适当的弹性,这是管理科学本身的特点所决定的。

(1)管理所遇到的问题往往都不是单因素的,要涉及众多因素,它们千丝万缕有机地联系在一起,这就决定了管理的决策总是合力的结果。毫无疑问,人们想要完全掌握所有因素是不可能的,要百分之百地了解管理的客观规律也是办不到的。因此,一个职称的管理者决不能认为自己的决策“绝对正确”或“一贯正确”,必须承认每一个人对客观事物的认识永远存在着一定程度的局限性和片面性。因此,科学的管理必须留有余地。

(2)管理工作是受客观规律制约的,是随着客观规律的变化而变化的,因而具有很大的不确定性。这不仅是因为管理涉及的因素多,而且还因为管理本身是一种人的社会活动。管理者是人,被管理者也是人,人作为有思维活动的高级动物,意想不到的、甚至一些“反制”的行为都可能有的,这就增加了管理的不确定性。因此,管理一定要注意弹性,不可绝对化,必须随着时间、地点、人物、条件的变化而变化。

(3)管理是行为的科学,它有后果问题。由于管理因素多、变化大、涉及面广,一个细节的疏忽,都可能产生巨大的影响,真所谓“失之毫厘,谬以千里”。因此,为了避免不良后果的产生,只靠谨慎是永远不够的,应该使管理从一开始就保持可调节的弹性,即使在执行过程中出现一些意外的事件,也可以及时采取对策,应付自如。

管理弹性分两类,局部弹性是在一系列管理环节上保持可以调节的弹性,尤其在重要的关键环节上要保持足够的余地。这样,才能使管理体制整体可伸可缩,具有选择的机会和能力。整体弹性是指整体管理系统的可塑性或适应能力。一个管理系统有没有很强的适应能力,关键在于是否建立了强有力的整体弹性,以适应各项工作的发展。整体弹性和管理者的政治素质、智力水平、知识结构、组织领导能力有关。如护理人员专业水平及知识结构必须不断提高,以适应现代护理工作的需要,重视全体护理人员的在职学习和终身教育。智力水平高,知识渊博,基础知识扎实,适应性强,整体弹性就强。反之,就弱、就差。因此,现代护理管理要求提高医院护理质量及护理人员业务水平的整体弹性,以适应外环境的变化和社会的发展。

39. 答:科学决策是护理管理科学化的关键,研究护理管理科学决策的理论与方法,对于护理管理由经验型管理向科学型管理转变,具有重要的意义。科学决策也是护理管理者的重要职能,几乎是任何行动发生之前必不可少的步骤。所以,科学决策的重要性,突出表现在决策的全局性、长期性和方向性等方面。

(1)科学决策具有全局性意义。

科学的护理决策是在管理科学理论指导下,对护理管理目标或事物进行科学论证,从而作出有科学依据的护理行动计划、方案的决策。长期以来,护理管理决策大多为经验决策,由于管理者的知识、智慧基础和判断能力的不同,决策失误的现象时有发生。因此,给护理组织和护理事业的发展带来损失,这种盲目拍板,轻率决策的状况不改变,管理就不可能完善,就不可能合理和科学,护理管理组织就难以得到持续稳定的

员的各项护理活动。

(3)了解护理保健服务的社会性、政策性及经济性特点。

(4)护理管理者的最低学历要求为学士学位。

33. 答:(1)护理管理协调化:计算机的应用有助于护理管理中的各项活动的统一协调,保证了护理管理与医疗、后勤、医技等方面的联系及协调统一。

(2)护理管理方法有效化及合理化:计算机管理以控制及协调为中心。可以通过周密的分析、计划及研究,量化各种护理指标,提高了管理效益。

(3)管理手段科学化、最优化:应用计算机管理,可以使各种护理管理数据达到完整、统一、量化,保证了科学的管理。同时由于用定量的方法代替了定性的方法,使管理效率及管理决策更加精确有效。

(4)护理人力的节约化:计算机的应用,减少了护理人员及护理管理者从事非护理性工作的书面重复性劳动,使她们有更多的时间为病人提供直接的护理服务,使管理者有更多的时间从事计划、组织、决策、协调及控制等工作。

34. 答:(1)权力在于接受而不是发布命令。

(2)实施参与决策。

(3)双向沟通的组织结构。

(4)灵活的协调式监督。

(5)鼓励个人发展。

35. 答:(1)目标管理的原则及原理。如果观念不清楚,会使目标管理流于形式。

(2)目标管理的宗旨。如果没有对制定目标的下属给予必要的指导准则,便起不到目标管理的作用。

(3)目标的制定有一定的难度。

(4)目标管理的短期性。

(5)目标管理缺乏灵活性。

(6)限制了管理者水平的发挥。

(7)其他方面。

36. 答:(1)以满足病人护理需要为原则,合理有效地安排人力。

(2)掌握本护理单位工作规律,分清主、次、缓、急,合理安排。

(3)掌握护理人员全面情况,合理安排人力,按职上岗、能级对应。

(4)保持各班工作量均衡,按工作量安排人力。

(5)按护理需要和人力情况,选择适宜的护理方式。

(6)在一定时间内保持人员的稳定性,保证护理人员休息及学习时间。同时也应做到遇有紧急情况需要人力时,能对护理人员做出适当调整。

(7)应保持公平原则,同时尽量照顾人员特殊需要。

37. 答:(1)预防为主的原则。

(2)以病人为中心的原则。

(3)系统管理的原则。

(4)分级管理的原则。

(5)标准化原则。

(6)用数据表达原则。

(7)统计分析原则。

五、38. 答:领导职能指领导者带领和指导组织成员完成组织任务,实现组织目标的职能。为各种职能的履行提供保证,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,从而保证组织目标的实现。领导的内容可以分为两大部分:(1)带领:它的意思是在实现组织目标、完成组织任务的过程中,领导者不仅要明确方向,在特定的情况下,更要身先士卒、以身作则。(2)指导:

指领导者有指导下属完成任务的责任。它的具体职能包括:

(1)领导者在领导过程中的带领指挥职能 要通过建立合理的领导体制,形成有效的领导作风、树立领导者的权威来完成。所以领导者要注意树立自己的权威,要发挥影响力,尤其是来自领导者自身内在因素形成的非权力性影响力。

(2)沟通 领导者在领导的过程中,必须与被领导者之间有充分的沟通,遇事与群众多商量,发挥群众的主动性和创造性,这样才能做到上下一心,同心协力,心往一处想,劲往一处使。必须清醒地认识到,没有沟通,无论多宏伟的目标都没有实际价值。

(3)激励 激励的过程就是满足需要的过程,领导者在掌握了被领导者的需要以后,为了充分调动他们的积极性,必须运用合适的激励手段与方法。激发人们发挥高水平的主观能动性,向预定目标奋斗。从护理管理的角度来理解,激励就是调动人的积极性,提高护士的工作绩效。因此,有效的激励必须符合护士的心理和行为活动的客观规律,才能达到激励目的。这就是激励的职能。

39. 答:(1)沟通交流方面的问题

- ①频繁的社会及社交活动。
- ②不必要的会议。
- ③信息沟通不足或沟通渠道不畅通,信息缺乏反馈。
- ④无效的沟通及不良的倾听习惯,需要反复澄清误解或重复交代任务。
- ⑤不善于拒绝非本职工作。

(2)缺乏计划及管理能力的

- ①缺乏清楚而具体的目标。
- ②时间计划不周或无计划。
- ③时间安排不切实际。
- ④工作主次不分,管理条理不清楚。
- ⑤工作松懈、拖拉,办事草率。
- ⑥缺乏决策能力,处理问题犹豫不决。
- ⑦不会有效的授权。

(3)干扰过多

- ①计划外的来访或电话。
- ②突发事件。
- ③上级布置与本职工作无关的事情。
- ④外界的噪声及其他干扰太大。
- ⑤手头缺乏所需的资料或设备。

(4)处理书面工作方面的缺陷

- ①文件、档案、物品管理混乱。
- ②书面工作繁杂,手续过多。

护理管理学标准预测试卷(七)参考答案

一、1. A 2. C 3. D 4. C 5. A 6. C 7. C 8. B 9. A 10. C 11. B 12. B 13. A 14. B 15. A 16. C
17. A 18. A 19. D 20. A

二、21. ABC 22. ABCDE 23. BCDE 24. ABC 25. ADE

三、26. 弹性原则是指为了有效地实现动态调整,各项管理工作必须保持充分的弹性,注意留有余地,以及时

适应系统内部因素和外部因素的各种可能的变化。

27. 程序化决策又称常规决策,是指可按照既定的程序、模式和标准进行的决策。程序化决策能够运用例行的方法解决重复性的问题和达到类似的目标。

28. 目标管理是以科学管理和行为科学为基础形成的一套以目标为中心的激励式、参与式管理制度与方法。目标管理指的是计划管理中的目标的分解、落实、执行、调整和检查的工作制度。它应用系统的方法将许多关键的管理活动结合起来,高效率的实现组织目标及个人目标。

29. 人力资源管理职能是指通过确定劳动力的需求,储备招聘到的人员,招聘和选拔人员,安置、提升、考评,对任务作出计划、定报酬以及培训职工,使他们有效地完成任务,并不断充实组织机构中的职位。

30. 反馈控制又称后馈控制、结果质量控制、终末控制等;这类控制作用发生在行动之后。主要是分析工作的执行结果,并与控制标准相比较,发挥已经产生或即将出现的偏差,分析其原因和对未来的可能影响,及时拟订纠正措施并予以实施,防止偏差继续发展或再度发生。

四、31. 答:(1)为功能制护理分工方法的建立提供了依据,建立了护理技术操作标准化制度和护理管理质量考核体系。

(2)根据不同岗位和专科培训,选拔、使用护理人员 and 护理管理人员。

(3)对不同层次护理管理人员制定不同的职责、权限,分工明确。

(4)护理管理活动中,强调了管理职能的应用和相应的奖惩制度。

32. 答:(1)医疗机构外的因素。

(2)医疗机构本身的因素。

(3)护理人员的因素。

(4)服务对象的因素。

33. 答:(1)坚持为人民服务的宗旨,正确处理社会效益和经济效益的关系,把社会效益放在首位。

(2)提高人民健康水平为中心,优先发展和保证基本卫生服务,体现社会公平、逐步满足人民群众的需要。

(3)发展卫生事业要从国情出发,合理配置资源,注意提高质量和效率。

(4)举办医疗机构要以国家集体为主,其他社会力量和个人为补充。

(5)扩大对外开放、加强国际卫生领域的交流与合作,积极利用国外先进科学技术及管理经验。

(6)坚持社会主义物质文明和精神文明两手抓两手都要硬。加强卫生行业职业道德建设,不断提高卫生队伍的思想道德素质和业务技术水平。

34. 答:(1)决策的情境因素。它主要是包括护理管理决策的重要性和决策时间松紧的压力。在不同情况下,护理管理决策的着力程度和质量水平也就不同。

(2)决策的环境因素。护理管理决策者对要达到目标的环境影响,必须有清楚的了解。环境包括一般环境和限制目标的条件及其对决策过程的影响程度。

(3)决策者的因素。护理管理决策者自身条件影响决策的过程。在决策过程中,个人决策是由决策者独自作出。决策者个人的行为特征对决策具有重要影响。

35. 答:(1)充分满意目标管理的宣传教育。

(2)应注意目标明确、恰当。

(3)应有一套指导及咨询管理体系。

(4)目标管理应用的控制。

36. 答:(1)领导者可以摆脱日常忙碌的事务,集中精力研究、解决组织中的重要问题。

(2)授权可发挥下属的才干,调动积极性;增加其义务感和责任感、成就感。

(3)授权可发挥下属的专长,培养其工作能力、锻炼人才。

(4)授权可使部分复杂的要求、指示、命令简化,缩短沟通路线,提高效率。

37. 答:(1)加强人员培训。全面质量管理集中体现在护理全部、全体人员、运用全面的方法。在技术与服务的全过程中管理好全面的护理质量。因此,要强调护理人员的质量意识,突出质量管理教育,学习评价标

准、方法,平时就应注意要求在护理服务的每一个环节,加强自我控制能力,最大限度的消灭护理质量缺陷,保证最佳的护理服务。

(2)标准适当、合理。既从实际出发,又具有一定的先进性,做到标准既基于现实,又高于现实。

(3)注意评审机遇相等,防止偏向。要注意分析被评审对象的工作负担、人力结构、物资设备条件是否合理,尤其是人力结构,因为工作质量与人员的定额必须相适应,这是坚持实事求是的质量管理重要的方面。

(4)重视反馈和效益评价。目的是改进工作,所以,对护理质量评价信息应及时反馈,指出方向,提出改进措施。

五、38. 答:(1)创立了一套护理管理制度 南丁格尔首先提出护理管理要采用系统化的管理方式,强调设立医院必须先确定相应的政策,使护理人员担负起护理病人的责任,适当授权,以充分发挥每位护理人员的潜能。在护理组织的设立上,要求每个医院必须设立护理部并由护理部主任来管理护理工作。各病区设有护士长,管理病房的护理行政及业务。

(2)设立了医院设备及环境方面的管理要求 要求重视改善病房环境,包括采光、通风、照明、墙壁的颜色等,使病人有一个舒适的康复环境。强调医院的设备要满足护理工作的需要。

(3)努力提高护理工作效率及护理质量 要求护理人员作好病人的护理记录,及时认真地对病人护理情况进行统计。强调护理人员除了照顾病人的身体之外,必须重视病人的心理问题。研究改善护理人员的工作环境及如何节省人力及物力资源的方法。要求病房的物品有条不紊的存放,注意各种护理用品的库存量,以保证正常供应。

(4)注重了护理人员的训练及资历要求 要求护理人员经过专门的培训,护理管理者必须接受一定的管理训练。

39. 答:护理管理者必须具有引导及实施变革的能力,因此,在改革工作中要注意发挥以下几个作用:

(1)在进行充分分析及研究的基础上,对改革充满信心,尽量使所有涉及变革的人员参与变革,使她们积极主动的参与变革。同时使所有涉及变革的人员都了解变革的必要性。否则,这些人可能会将时间花费在抱怨及指责上,而不是参加或协助变革。

(2)建立各种良好的沟通渠道,尊重每个成员的人格,以降低他们对变革的焦虑感及恐惧感。由于护理变革可能涉及改变多年来所熟悉的一切,特别当护理人员对改革的前景不乐观时,容易出现对变革的恐惧及焦虑心理。需要护理管理者与护理人员建立相互信任的关系,在变革期间,尽可能采用民主型的领导方式,以友好、温暖、支持、引导的态度对待护理人员,鼓励大家交流思想感情及态度,并多提出自己的意见及建议,以减少他们对变革的恐惧及不信任感。

(3)尽量少批评下属的行为,将重点放在当前改革的事务上。如果在变革过程中护理管理者的批评过多,会导致护理人员产生敌对或设防心理。同时如果将重点放在当前所要做的事务上,规定何事由谁来做?怎样做?什么时候做?在哪里做?但不要说明理由,这样涉及变革的人员可能只考虑当有所发生的客观事实,而减少了对护理改革前景的恐惧感。

(4)留出足够的反应时间。在护理变革过程中,需要留出足够的时间让护理人员充分认识变革的意义及必要性。在实施变革的初期,多数护理人员可能以沉默的方式对待,这时不要立刻要求大家发表意见,一段时间的沉默后,大家可能会发表自己对变革的意见及建议,并积极的参与变革。

(5)尽量减少变革的风险及阻力,保证改革的成果。护理变革涉及护理质量的提高,并涉及人的健康及生命,如果变革不成功,会承担相应的风险,如人际关系紧张,护理人员产生抵触心理等,不但会影响变革的效果,可能会危及护理质量。需要护理管理者认识到变革的阻力及可能产生的风险,将集体的利益同护理人员的个人利益密切结合起来,以保证变革能够提高护理质量。

(6)及时通过表扬的方式使护理人员认识到变革的作用。应用口头表扬、院内通报表扬、开庆功会、建议提拔、提工资等方法来表扬变革中发挥巨大作用的护理人员,并依此来激励其他的护理人员。

护理管理学标准预测试卷(八)参考答案

一、1.D 2.B 3.A 4.C 5.D 6.A 7.B 8.C 9.D 10.A 11.C 12.A 13.B 14.D 15.B
16.A 17.B 18.C 19.B 20.B

二、21. ABCDE 22. ABCDE 23. BCDE 24. ABCD 25. BCD

三、26. 反馈,就是控制系统把信息输送出去,又把其作用结果反送回来,并对信息的再输出发生影响,起到控制作用,以达到预定的目的。

27. 战略决策指对涉及到组织大政方针、战略目标和大事进行的决策活动,是有关组织全局性、长期性、关系到组织生存和发展的根本问题进行的决策。

28. 组织指按一定程序及规则而设计的多层次、多岗位及具有相应人员隶属关系的权责角色结构,它包含三种概念:组织是实现目标的工具;组织有一个共同的目标;组织包括不同层次的分工合作。一定的组织结构和一定的组织权责关系相结合,构成了一定的组织模式。

29. 严重度指数是依照病人所需护理时数多少与其他病人等级衡量后得到的指数。

30. 管理沟通即信息沟通,可简称“沟通”。所谓沟通是指将某一信息传递给客体或对象,以期取得客体作出相应反应效果的过程。

四、31. 答:(1)决策在管理中居于最重要的地位,管理就是决策,决策贯穿于整个管理过程。

(2)决策中,以往假定决策者为完成理性的人是不正确的,人都是在限理性的,在决策中不可能产生所谓的最优决策,所得到的只能是满意决策。

(3)科学化的决策过程是保证决策正确的重要条件,决策的程序是:①收集情况。②拟定计划。③评价计划。④选择计划。

(4)组织中不同层次的管理者决策的内容是不同的,高层管理者应将主要精力用于非程序的决策。

32. 答:(1)护理管理方式要因地制宜,有一定的弹性。随着当时的情况、人员及事情的不同而采用不同的管理方式。如管理的下属主动性强、成熟度高,可以采用参与式管理方法,在管理中适当授权;如下属的主动性差,工作被动,成熟度低,则要采用命令式的管理方式。

(2)不同的管理阶层有不同的职责,但每个人可以灵活调整自己的管理方式。

33. 答:(1)医院工作必须以病人为中心。

(2)医院工作的科学性、技术性强。

(3)医院工作的连续性、时间性强。

(4)医院工作的社会性、群众性。

(5)医院工作的随机性、规范性。

(6)医院工作是脑、体相结合的复合型劳动。

34. 答:(1)专业时间:管理者需要个人独立完成专业活动的时间,如进行护理查房、查阅资料等。

(2)管理时间:在医院护理管理活动中参与各项管理的时间。

(3)联系时间:与组织内、外界沟通联系的时间。如开会、电话、访问等。

(4)灵活时间:管理者个人灵活处理及使用的时间。

35. 答:(1)组织是实现组织管理目标的载体及工具。

(2)组织在对外联系中有实体作用。

(3)组织起内外协调的作用。

(4)组织有塑造社会文化的作用。

36. 答:(1)距离的远近。

(2)交往的频率。

(3)态度的相似性。

(4)需要的互补性。

(5)个性特点。

(6)能力与专长。

(7)仪表。

37. 答:C:专业的照顾提供者。

O:组织者。

M:人事管理者。

P:照顾病人的专业管理者。

E:员工的教育者。

T:小组的策划者。

E:人际关系的专家。

N:护理人员的拥护者。

C:变革者。

E:行政主管和领导者。

五、38. 答:泰罗的科学管理理论在护理管理中的应用;泰罗的科学管理理论强调了成本与效益的观念,重视基层的生产效率,要求用科学管理的方法提高员工的劳动生产率,以降低成本,提高工人的工资。其理论的主要内容包括管理科学化、职能化、程序化,工作的流程化、标准化及制度化;使用物质刺激性的报酬来增加产量;精心选择并培养适合各种岗位的人才及培养雇员与管理者之间的协调关系。泰罗的科学管理理论在护理管理中的具体内容包括以下几个方面:

(1)以科学的研究方法探讨改进及完善各项护理工作的方法。

(2)在护理组织结构中,各阶层的护理管理者职责必须明确,各班护理人员的角色及功能必须具体而明确。

(3)尽量建立护理工作标准化制度,建立完善的质量及工作效率考核体系,并配合相应的奖惩制度。

(4)对护理人员根据工作岗位进行选拔、分配、使用及训练,并对护理管理人员进行管理及领导能力的培养及训练。

39. 答:责任制护理是在生物—心理—社会医学模式影响护理概念的基础上产生的一种新的临床护理制度。其强调以病人为中心,由责任护士按护理程序、计划、执行符合护理对象健康需要的身心整体护理方案,为病人提供整体、连续、协调、个别性的护理。

在责任制护理中,责任护士是主体,可直接向医生报告工作,并与其他医务人员、家属等沟通。一般一位责任护士,按能力差异,负责3~6位病人。责任护士不在班时,有辅助护士(或其他责任护士)代为负责。

责任制护理的优点有:(1)护理人员的责任感增强,有“我的病人”之感觉。(2)病人的安全感增强,有“我的护士”之归属感,获得整体护理。(3)护理人员有独立自主的护理功能,有利于运用专业知识对病人和疾病进行研究,提高兴趣和满意感。(4)处理病人问题更直接和迅速,使护理工作连续性增强。(5)有利于与各方面协作,如护理人员与病人、家属及其他护理人员、医务人员沟通。

其缺点为:(1)要求责任护士条件应具有较高的专业培训,有一定的护理经验和技能合格的责任护士较缺乏。(2)人力需量大,经费耗量大。

护理管理学标准预测试卷(九)参考答案

一、1. A 2. D 3. C 4. A 5. A 6. C 7. C 8. B 9. A 10. D 11. B 12. C 13. D 14. C 15. D 16. B
17. C 18. D 19. C 20. B

二、21. ACDE 22. BCDE 23. ABCDE 24. ACDE 25. ABC

三、26. 护理管理学是研究护理管理活动的基本规律与方法的一门科学。它根据护理学的特点及规律,运用管理学的理论及原理,对护理工作实施科学管理,以控制护理系统,优化护理效果,激励护理人员最大限度地发挥潜能,不断提高护理人员的素质及能力,并协调好与其他部门的关系,达到保证及提高护理质量,为社会提供高质量的护理服务的过程。

27. 管理决策又称为战术决策。是指涉及局部的、短期的、具体的行动方案的决策,是根据战略决策所确定的目标,针对具体的问题而作出的决策。

28. 组织工作指按照组织目标设立合理的组织结构,并使组织结构有效的运转,采取适当的行动完成组织目

标的系统过程。

29. 甄选过程是管理者采取一些方法对申请人员进行甄别,以确保最适合的候选人得到这一职位的过程。

30. 授权是指领导者授予下属一定的权力与责任,使其在领导的监督下,有适当的自主权、行动权和完成任务的责任,目的是促使组织发挥其最佳功能作用。

四、31. 答:(1)把环境对管理的作用具体化,并使管理理论和实践紧密联系起来。

(2)考虑到有关环境的变化同相应的管理观念和技术之间的关系,使采用的管理观念和技术能有效地达到目标。

(3)环境变量与管理变量之间的函数关系就是权变关系。

32. 答:(1)护理组织中人员的组成、结构及职权的划分都以系统理论为原则。

(2)护理管理过程的各项活动都是以系统理论为指导的,包括护理计划、病人分类系统、护理人员资源规划、护理决策、护理质量控制等。

33. 答:(1)保证组织目标的实现。

(2)有利于弥补变化所带来的问题,应付危机事件。

(3)有利于提高管理效率,有效的利用资源。

(4)有利于控制活动。

34. 答:(1)在一定的时间内要完成哪些目标。

(2)哪些活动才能实现这些目标。

(3)每项活动需要花费多少时间。

(4)哪些活动能够同时安排进行。

(5)哪些活动能够授权让下属去做。

35. 答:(1)以组织的意义来看待管理活动。

(2)强调绝对的权力。

(3)高度集中的决策权。

(4)金字塔式的组织结构。

(5)严格的监督及控制制度。

(6)限制个人的发展。

36. 答:(1)采取宽容的态度。

(2)帮助受挫者建立正确的失败观。

(3)帮助受挫者进行客观而冷静的分析。

(4)改变工作环境和气氛。

(5)精神发泄法。

(6)心理咨询和疗法。

37. 答:(1)发展有效的沟通网络。(2)采用变革策略,增进护理人员的工作积极性和工作满意程度。(3)组强科室或病区护理人员成立互动小组。(4)有效的安排时间。(5)学习并掌握冲突处理法。(6)学会运用计算机。(7)学习如何去选择安排护理人员及考核其绩效。(8)成为病区危急事件的前瞻者。(9)学习财务的管理。(10)学习与高阶层的行政管理人员相处。

五、38. 答:近代管理理论在护理管理中的应用:近代管理理论主要强调了对人的激励、劳动生产力及效率等。主要的管理学派包括行为科学学派及管理科学学派。

(1)行为科学管理理论在护理管理中的应用:行为科学管理理论将社会学及心理学的知识引入管理学领域,提出了人性管理的概念,主张用调节人际关系,改善劳动条件,注重人内在因素的发挥等方面来改善及提高劳动生产率。

(2)管理科学理论在护理管理中的应用:管理科学理论认为管理就是运用数学手段,以简单的数字来表示计划、组织、决策及控制等合乎管理逻辑的程序,并通过计算机等现代技术来处理庞大的信息系统,以提高生产力及效率,达到组织的最终目标。管理科学理论在护理管理中的应用主要体现在以下两个方面:

①护理管理的计算机网络化,如可以将各护理单元的计算机联网,用计算机进行人力计算、排班、统计出勤率、检查库存、进行质量检查及考核等。

②根据病人的分类系统,计算各护理单元的人员需要量及劳动生产率。

39. 答:(1)解决冲突的技术:

- ①问题解决法:冲突双方直接会晤,经坦率、真诚地讨论,确定并解决问题。
- ②目标升级:提出一个共同目标,经双方协作努力达到。
- ③资源开发:如由于资源缺乏造成,对资源进行开发可解决。
- ④回避:逃避或抑制冲突。
- ⑤缓和:经强调双方的共同利益而减弱互相之间的差异性。
- ⑥折衷:冲突双方各自放弃一些有价值的条件。
- ⑦官方裁决:管理者运用正式权威解决冲突,向双方提出希望和决定。
- ⑧改变人的因素:运用训练与行为改变技术,改变造成冲突的态度和行为。
- ⑨改变结构因素:通过工作调动、重新分工、建立合作等方式改变正式组织结构和双方相互作用模式。

(2)激发冲突的技术:

- ①重新建构组织:对组织机构、规章制度等变革。
- ②引进外部成员:补充背景、价值观、态度、管理风格不同的人员。
- ③任命一名批评家:如吹毛求疵者或是故意与大多数人观点不一致者。
- ④运用沟通:如传递具有威胁性的信息或模棱两可的信息。
- ⑤奖励持异议者:惩罚冲突回避者,管理者应学会对待不同意见。

护理管理学标准预测试卷(十)参考答案

一、1. B 2. D 3. A 4. A 5. D 6. C 7. B 8. A 9. D 10. A 11. D 12. A 13. B 14. C 15. A
16. B 17. C 18. A 19. D 20. D

二、21. ABC 22. BCD 23. ABCDE 24. ACE 25. ABCDE

三、26. 护理管理是系统地利用护理人员的潜能,并系统地安排及应用其他人员、设备、环境及护理活动的各个环节,以提高人们的健康水平的过程。

27. 风险型决策指决策所面临的条件和因素是不确定的,一个方案可能有多种结果,但根据决策者的经验和知识,可判断各种结果的概率,这样的决策具有一定的风险性。

28. 非正式组织是组织成员为了满足心理需要而产生的松散型组织,由于其重要功能为满足人的心理需要,自觉的进行互相帮助,又称为心理社会体系。

29. 功能制护理是按照工作内容分配护理人员。每组 1~2 人,承担一个特定的任务,如处理医嘱、治疗、生活护理、临床带教等。

30. 动机水平也即激励程度反映一个人工作积极性的高低和持久程度。

四、31. 答:(1)管理的全球化。

- (2)知识成为主导资源。
- (3)建立学习型组织。
- (4)构建授权型、扁平化和弹性组织。
- (5)自主管理。
- (6)以速度求效益。
- (7)跨文化管理。
- (8)创新。

32. 答:(1)调查、评估、掌握资料的预测阶段。

- (2)确定目标。
- (3)考虑前提条件。
- (4)拟定备选方案。
- (5)评价各种备选方案。
- (6)选定方案。

- (7)制定辅助计划。
- (8)计划预算。
33. 答:为了充分发挥集体决策的优势,避免不足,应注意以下几点要求:
- (1)把集体决策和个人负责制统一起来。
 - (2)根据问题的性质和决策条件确定决策的范围和方式。
 - (3)做好组织和引导工作。
 - (4)做好对各种意见的分析和采纳工作。
34. 答:(1)时间观念。
- (2)成本效益观念。
 - (3)时效观念。
 - (4)时间控制的能力及技巧。
 - (5)认识自己的思维特征。
35. 答:韦伯组织理论的特点有以下几个方面:
- (1)明确组织分工及职权等级,用责权合一的原则将各类成员组织起来,建立一个自上而下的等级结构或指挥体系。
 - (2)建立理性化的管理规则及规律,工作中人与人之间只有职位关系,不受情感及其他因素的影响。
 - (3)建立管理阶层职业化制度,明文规定其工资及职位晋升制度。管理人员的委任不是通过自由选举来产生,而是由上级来委托。
 - (4)合理的任用人员,应按照职务的要求来选拔人员,并通过考核及教育训练来实行。
36. 答:(1)与计划一致的原则。
- (2)同组织文化相匹配原则。
 - (3)指出控制关键点上的例外原则。
 - (4)直接控制原则。
 - (5)标准合理性原则。
 - (6)追求卓越原则。
37. 答:(1)护士长应有较高的思想政治素质。
- (2)护士长应具有较高层次的文化知识素质。
 - (3)护士长应具有良好的心理素质。
 - (4)护士长应有良好的身体素质。
- 五、38. 答:(1)危机前期的管理措施:危机前期的管理措施主要是采取预防危机的措施。包括以下内容:
- ①及时处理护理管理中遇到的问题,作好各方面的协调及沟通。
 - ②采取预防危机措施,设立危机预防及处理机构。
- 一般护理管理者可以通过掌握的护理各专科知识、专家的研究报告、意外事件的处理报告、病人满意度的调查、高资历的护理人员的经验等方面来收集有关可预料的诱发事件的资料,然后从医院或病区的硬件设施建设、人员培训、常规工作安排等方面来采取预防措施,防止突发危机事件。
- ③制定切实可行的预防危机计划。
- (2)危机期的管理措施:危机一旦发生,需要立刻进行危机处理,将危机所产生的灾难、伤害或损失降低到最低程度。危机处理时,应注意以下几个方面:
- ①作好危机事件的评估工作:需要收集各方面的资料,及时、迅速、全面地掌握危机状况,以确切了解危机的真正原因及发生情况,同时要评估本单位处理危机的可用资源状况。
 - ②建立危机处理小组,从容处理危机情况:管理者可以根据危机的性质及影响范围,召集关键人员成立危机处理小组,及时采取应变措施,从容处理危机中紧急而迫切需要解决的问题。
 - ③避免相互指责:处理危机事件时,一定要将工作的重点放在解决问题、减少损失方面。不要立刻将重点放在寻找责任人或互相指责上,这样不但不能解决问题,反而会削弱解决危机的集体力量,使问题更加复杂化。
 - ④作好危机处理记录及报告:危机发生有时会涉及法律及伦理问题,因此,需要管理者对危机的处理过程作好详细的记录,在危机事件处理完后写出书面的危机处理报告。

(3) 危机后期的管理措施:危机后的主要管理目的是从危机中获得经验及教训,提高组织的各项功能及处理危机事件的能力。危机后的管理措施包括:

①反思危机:危机发生后,在处理善后工作后,护理管理者应该召集有关人员仔细分析危机产生的原因,危机发生时每个人的责任,检查本单位的工作情况,使每个人从中吸取经验教训,以防类似事件再次发生。

②完善管理,调整结构:危机发生后,管理者需要仔细检讨自己的工作是否有失误,是否在人员的安排上存在问题,专业人员是否需要进一步的培训,哪些方面需要改进、加强或改善,哪些方面需要奖励及保持。

对管理者来说,危机既是挑战也是机会。一个护理管理者应能够在日常工作中具有危机意识,在危机发生时临危不惧、沉着应变,应用危机处理的管理知识、技能及措施及时处理危机事件,利用危机机会增加自己的管理能力及技巧,使组织在危机中得到锻炼及提高,进一步完善组织的结构及功能。

39. 答:应用持续性质量改进方法推行 TQM 的模式在我国护理界刚开始不久,需要在实践的基础上进一步总结经验。如某院在实施以病人为中心的整体护理中应用持续性质量改进的作法:(1)首先在整体护理模式病房成立由 2~3 名护士组成、领导者参与指导的群众性质量管理小组,培训了 CQI 的基本知识。(2)围绕整体护理工作确定全部护理活动,选择监督与评价的重要环节。如病人入院接待、病人评估、基础护理、重症护理、用药、健康教育等,作为持续性质量提高的突破口。(3)设计监督、评价重要护理环节的各种表格,准确收集、整理、分析信息。如收集到基础护理覆盖率较低的信息,分析原因有重症多、护理任务繁重而人力不足、各班交接不明确等。(4)针对问题及形成原因采取措施加以解决。如她们针对以上问题采取措施,在病人护理任务多的时间段增加人数;修订了早、晚班职责;制定了护嘱单,从而使基础护理质量不断提高。在此期间,继续收集信息,若表明措施未显效,则重新检查、讨论,进一步采取改进行动。将持续性改进质量的情况及时汇报给各级管理者,接受领导与监督,形成上下结合的质量管理系统。

该院在质量管理中采取领导层授权、护士参与质量管理的作法,使领导者与下属之间建立信任关系,激发群众主动性和创造性,也提高质量意识。同时重视护理工作具体过程和结果的监控,如对病人进行健康教育的质量,分解成护士态度、语言表达能力、知识掌握程度、教育方法、病人理解与应用健康知识的结果等细节,加以监控,发现薄弱环节及形成原因,有针对性的选择改进措施。

CQI 重视连续不断的收集信息,信息覆盖面要大(该院收集病人总数的 20% 以上),且尽量数据化。CQI 重视改进而非惩罚,目的是使整体护理水平持续提高,如发现健康教育方面的问题,原因有人力不足、教育内容过于专业化、护士对不同病人教育方式欠灵活等,采取了重新调整人力、对护士再培训、修订健康教育内容等,而不是采取对护士进行惩罚。护士们在新的质量管理模式中变被动为主动,减少了接受检查和惩罚等消极心态,使质量改进呈现良性循环状态。

护理管理学试卷及参考答案

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	总分	
题分	20	10	15	35	20	核分人	
得分						复查人	

第一部分 选择题

得分	试卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)在每小题列出的四个选项中只有一个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。

- 管理方法是贯彻管理思想、实现组织目标的工具,常用的管理方法是 ()
 - 探讨方法
 - 行政方法
 - 贯彻方法
 - 互动方法
- 在现代管理发展趋势中,创新是最主要的内容,创新过程应该是 ()
 - 总结归纳
 - 制定制度、规划
 - 深思熟虑
 - 信息反馈
- 人力资源管理中的首要任务是 ()
 - 人员的考评
 - 人员的使用
 - 一般人员的招聘
 - 管理人员的选任
- 护理管理过程的核心是 ()
 - 改善与提高护理质量
 - 以人为中心
 - 完成组织目标
 - 计划过程
- 中华护理学会属于 ()
 - 卫生事业组织
 - 群众卫生组织
 - 卫生行政组织
 - 医学研究机构
- 关于医院概念的叙述正确的是 ()

- A. 医院是以治疗疾病为特定性质的事业单位
B. 医院是为群众或特定人群治病的场所
C. 医院是独立于社会系统之外的公益事业单位
D. 医院的基本性质是防病、治病
7. 下列既属于行政管理机构又属于业务管理机构的是 ()
A. 院长办公室
B. 医务科
C. 内科
D. 中心实验室
8. 中期计划具有的特点是 ()
A. 战略性
B. 纲领性
C. 战术性
D. 战役性
9. 计划为护理管理者提供了控制及评价护理质量的 ()
A. 条件
B. 依据
C. 行为
D. 机会
10. 病房常规管理制度的制订属于 ()
A. 程序化决策
B. 管理决策
C. 业务决策
D. 战略决策
11. 管理者可以拒绝承担的工作是 ()
A. 完成个人专业目标
B. 完成组织目标
C. 非自己能力所涉及的工作
D. 自己职责范围的工作
12. 对于目标管理概念的理解正确的是 ()
A. 目标管理是非管理者的管理
B. 目标管理对各级管理人员的考核有客观标准
C. 目标管理是一种集权式的管理
D. 目标管理是一种监督式的管理
13. 目标管理中目标值确定的原则是 ()
A. 目标值的确定必须提高组织的社会或经济效益
B. 目标值尽量用定性的方式来表达
C. 目标值应和现有水平保持一致
D. 已经达到的标准可以作为目标值

14. 担任某职务时应履行的责任是 ()
- A. 职位 B. 职权
C. 职责 D. 责任
15. 按规定的等级比例对人员进行评定的方法是 ()
- A. 强迫选择比较法 B. 目标管理评价法
C. 评分法 D. 考核表法
16. 在沟通的形式中属于口头沟通的是 ()
- A. 姿势 B. 图表
C. 会议 D. 制度
17. 常用的激励方法是 ()
- A. 满足需要 B. 评判激励
C. 自我尊重 D. 自我实现
18. 护理信息不包括 ()
- A. 护理科学技术信息 B. 护理业务信息
C. 护理管理信息 D. 护理教育信息
19. 护理单位以及病人所处的环境质量是否安全、设施是否齐全、其舒适度如何是 ()
- A. 环节质量评价 B. 要素质量评价
C. 终末质量评价 D. 护理人员素质评价
20. 护士长在病区管理工作中,C类项目是 ()
- A. 组织抢救危重病人 B. 仪器维护
C. 请领物品 D. 抢救药品补充

得分	试卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分)在每小题列出的五个选项中有二至五个选项是符合题目要求的,请将正确选项前的字母填在括号内。多选、少选、错选均无分。

21. 在管理的各学派发展和差异中,可以得到的启示包括 ()
- A. 组织探讨 B. 多学科渗透
C. 权变管理 D. 管理理论的综合归趋
E. 理论来自实践

22. 在护理管理中应用的古典管理理论有 ()
- A. 泰罗的科学管理理论
B. 法约尔的一般行政管理理论
C. 戴明的 PDCA 循环管理理论
D. 韦伯的行政组织理论
E. 行为科学管理理论
23. 医院按其收治范围可分为 ()
- A. 综合性医院
B. 医学院附属医院
C. 专科医院
D. 康复医院
E. 职业病医院
24. 组织变革的原因有 ()
- A. 决策失误
B. 沟通渠道不畅
C. 质量不合格
D. 生产成本太高
E. 缺乏创新意识
25. 人际关系的影响因素包括 ()
- A. 态度的相似性
B. 能力与专长
C. 资历效应
D. 个性特点
E. 职位因素

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

26. 影响力

27. 许诺激励

28. 前馈控制

29. 分级管理

30. 角色

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(本大题共 7 小题,每小题 5 分,共 35 分)

31. 简述管理者具有哪些特征。

32. 简述计划在护理管理中的作用。

33. 影响决策的因素有哪些？

34. 简述目标管理的作用。

35. 简述绩效考核的原则。

36. 简述强化应遵循的原则。

37. 简述何谓护理事故及其等级分类。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

38. 何谓“人本”原理? 在护理管理中应如何应用这一原理指导护理管理实践活动?

39. 论述消除时间浪费的策略。

2002年(下)护理管理学试卷参考答案

一、1. B 2. C 3. D 4. A 5. B 6. D 7. A 8. D 9. B 10. A 11. C 12. B 13. A 14. C 15. A
16. C 17. B 18. D 19. B 20. C

二、21. BDE 22. ABD 23. ACDE 24. ABCDE 25. ABD

三、26. 影响力就是一个人在与他人的交往中,影响和改变他人心理和行为的能力。

27. 许诺激励是适应下属心理需要来激发其积极性,从而实现工作目标的一种激励形式。

28. 前馈控制能避免预计出现的问题,又称预先控制、基础质量控制等,是管理人员运用所能得到的最新信息,包括上一个控制循环中所产生的经验教训,反复地对可能出现的结果进行认真预测,然后与计划要求进行比较,必要时进行调整计划或控制影响因素,以确保目标的实现。

29. 分级管理就是明确规定各级管理者和各级护理人员的业务技术管理的职责与权限。

30. 角色是描述一个人在某位置或状况下,被他人期望的行为总和。

四、31. 答:(1)管理者拥有制度化的权力,特别是奖惩他人的权力。

(2)管理者必须执行一定的管理职能。

(3)管理者的人格在一般情况下具有双重性。

32. 答:(1)有利于减少改革或变化带来的问题。

(2)有利于合理的使用有限的资源。

(3)有利于评价、控制及提高护理质量。

(4)有利于减少护理中差错事故的发生。

33. 答:(1)有效决策结果的评定准则。

(2)有效的决策评判方法。

(3)有效的决策者。

(4)有效的决策程序。

(5)组织文化。

34. 答:(1)集中员工的力量,保证组织各项任务的完成。

(2)创造培养各级管理人员的环境。

(3)能迅速提高员工的个人工作能力。

(4)充分调动及发挥员工的主动性及创造性。

(5)为组织创造一个有利于控制及评价的体系。

35. 答:(1)综合性。即考核要全面衡量护理人员的总体能力。

(2)有效性,即效度。要求对护理人员考核时根据考核目标选择合适的测量工具,包括考核内容、标准、方法等。

(3)可靠性,即信度。是指考核结果的可重复性。

(4)复合测量。即对同一领域的能力在可能条件下要采用几种考核方法同时进行测量。

(5)客观性。即防止考核人员考核中出现评分标准掌握过宽过严。

(6)反馈和调节。绩效考核结果应向人事部门、被考核者及其直接指导者提供反馈。

36. 答:(1)奖励与惩罚相结合的原则。

(2)以奖为主,以罚为辅的原则。

(3)积极强化的条件。包括:①权变强化;②及时强化;③强化规模影响效果;④强化措施越难于得到,越稀罕,对目标行为在未来的出现越具有影响。

37. 答:(1)护理事故是指凡在护理工作中,由于不负责任,不遵守规章制度和技术操作规程,作风粗暴或业务不熟悉而给病人带来严重痛苦,直接造成病人残废、组织器官功能障碍或死亡等不良后果者。

(2)事故等级分类:

一级事故:由于护理人员的过失,直接造成病人死亡者。

二级事故:直接或促使病人造成残废或严重的功能障碍,导致完全丧失劳动力,或生活不能自理者。

三级事故:造成轻度残废或功能障碍,以致部分丧失劳动能力者。

五、38. 答:“人本”原理又称为主体能动性原理,是指一切管理均应以调动人的积极性,做好人的工作为根本。

“人本”原理要求每个管理者必须从思想上明确,要做好整个的管理工作,要想管好财、物、时间、信息等,都必须紧紧抓好人的工作这个根本。尤其应重视如何处理好人与人之间的关系,尽量发挥人的自觉性和自我实现精神,使全体人员明确系统目标、自己的职责、工作的意义、相互的关系等,能主动、积极、创造性地完成自己的任务。

人是管理对象的重要成分,是生产力中最活跃的因素。现代管理科学把“人本”原理的研究列为它的核心内容,强调应以做好人的工作为根本,重视调动人的主动性、创造性和积极性。避免见物不见人,见钱不见人,重技术不重人,靠权力不靠人的错误观点。事实证明,人的主观能动性发挥的程度与管理效应成正比,人的能动性发挥的程度越高,管理的效应越大,反之亦然。护理管理也是如此,首先要实行民主管理,在拟定护理管理计划时,要多方面的听取意见,使各级护理管理人员树立起主人翁思想,加强贯彻执行计划的责任心。同时,由于护理工作的科学性和工作的特殊环境,越来越需要对护理人员进行智力开发,强调人的主动性、创造性和自觉性,这是现代管理发展趋势的要求及做好护理工作的需要。因此,作为一个优秀的管理者必须充分掌握和善于运用“人本”原理来指导管理的实践活动,并切实注意以下几个方面的问题:

(1)重视激励人的积极性和主动性。

(2)重视护理人才的培训与合理使用。

(3)重视护理人员的在职教育与培训。

(4)重视广大护理人员的积极参与和民主管理。

39. 答:(1)改善沟通交流的措施:

①有计划的、有选择的参加会议及社交活动。

②有意识的锻炼自己的沟通交流能力,包括保持上下沟通渠道畅通、有效的倾听、管理指示明确。

③学会拒绝非职责范围的工作及责任。

(2)计划措施:

①制定具体而切合实际的计划。

②列出管理活动的先后次序。

③应用重要事件卡或紧急事件卡,以提醒自己首先完成重要的事件。

④决策果断,处理问题得当,工作有条不紊。

⑤合理而实际的安排管理活动,及时完成各项工作,减少拖延。

(3)针对干扰的措施:

①电话干扰 要缩短谈话时间,尽量在电话中交谈重要的事件,如需要谈的问题很多,而又没有足够的时间,需要先处理紧急事务,然后安排时间再谈。

②顺道来访者 要控制交谈时间,尽量不要在办公室交谈,以缩短谈话时间。同时在交谈前为下属安排好工作,如果工作很多,可安排时间以后再去拜访。

③突发事件 有计划及预测能力。留出一定的自由时间以处理突发事件,并设立突发事件或危机处理机构。

(4)处理书面工作的措施:

①文件、案卷及时整理入卷、入柜,并编好目录。

②每日安排一定的时间进行书面工作。

③及时清理文件,丢弃无用的文件。