

护理管理学（本）期末复习题

1. 组织职能的主要内容包括组织的
 - A. 计划与总结、人员配备、规划与变动、授权
 - B. 结构设计、计划与总结、规划与变动、授权
 - C. 结构设计、人员配备、规划与变动、授权
 - D. 结构设计、人员配备、计划与总结、授权
2. 管理者处理同样的问题时根据实际情况采取不同方法，体现了管理
 - A. 客观性
 - B. 艺术性
 - C. 科学性
 - D. 社会性
3. 体现科学管理的基本特征是
 - A. 制度化、程序化、数量化、人性化
 - B. 规范化、程序化、数量化、人性化
 - C. #制度化、程序化、数量化、规范化
 - D. 制度化、程序化、规范化、人性化
4. 护理管理者的任务
 - A. 促进护理科研、建立评估体系、实施成本核算、探寻管理规律
 - B. 完善服务内容、建立评估体系、实施成本核算、探寻管理规律
 - C. 完善服务内容、促进护理科研、实施成本核算、探寻管理规律
 - D. 完善服务内容、建立评估体系、促进护理科研、探寻管理规律
5. 管理与社会化大生产相联系并指挥劳动的属性，反映了管理的
 - A. 自然属性
 - B. 艺术属性
 - C. 组织属性
 - D. 社会属性
6. 护理管理人员与一般护士的根本区别在于
 - A. 需要与他人配合完成科室工作
 - B. 需要从事具体的技术操作
 - C. 需要对自己的工作成果负责

D. 需要协调他人的努力以实现科室目标

7. 下列属于法约尔管理过程理论的主要内容的是

A. 管理需要有稳定的行政组织体系

B. 工作应流程化、标准化

C. 管理过程要遵循 14 项管理原则

D. 实行刺激性报酬制度

8. 古典组织理论的主要代表人物是

A. 巴纳德

B. 法约尔

C. 韦伯

D. 泰罗

9. 下列说明现代管理的系统原理的是

A. 管理活动中以做好人的工作为根本

B. 管理活动中重视处理人际关系

C. 管理活动要把握全局、总体规划

D. 管理活动要注意讲求实效

10. 首次强调管理中人的因素的理论是

A. 人际关系学说

B. 人的基本需要层次论

C. 管理过程理论

D. 群体行为理论

11. 梅奥的人际关系学说着重研究

A. 生产过程中工人的劳动效率

B. 一般管理原理和高层管理效率

C. 组织理论

D. 人际关系

12. 古典组织理论的特点是

A. 双相沟通的组织结构

B. 灵活协调式监督

C. 鼓励个人发展

D. 高度集中的决策权

13. 制定计划时尽可能预见可能发生的情况，并留有余地，体现计划的

A. 灵活性

B. 经济性

C. 复杂性

D. 可行性

14. 用数字表示预期效果的一种数字化的计划是

A. 宗旨

B. 预算

C. 目标

D. 策略

15. 下列哪项不是目标的作用

A. 主体作用

B. 激励作用

C. 协调作用

D. 推动作用

16. 关于战术性计划，下列哪项描述是正确的

A. 反映组织的基本目标

B. 具有一定灵活性

C. 一般是长期计划

D. 一般不易更改

17. A 类工作的管理要点是

A. 授权

B. 请别人做

C. 明天做

D. 亲自去做

18. 正式组织一般具有以下特点，下列哪项不对

A. 没有明确的规章制度

B. 有共同的目标

C. 分工专业化但强调协调配合

D. 不强调工作人员工作的独特性，组织成员的工作及职位可以相互替换

19. 组织有形要素中最主要的因素

A. 没有明确的规章制度

B. 有共同的目标

C. 分工专业化但强调协调配

D. 不强调工作人员工作的独特性，组织成员的工作及职位可以相互替换

20. 组织有形要素中最主要的因素

A. 人力

B. 物力

C. 财力

D. 信息

21. 下列哪项是宽管理幅度的优点

A. 容易成为决策的“瓶颈”

B. 上级有失控的危险

C. 要求管理人员具备特殊的素质

D. 迫使上级授权

22. 下列哪项是正式组织的特点

A. 自发形成

B. 较强的凝聚力

C. 讲究效率

D. 行为一致性

23. 组织要素是组织生存和发展的基本条件，下列不是组织的有形要素的

A. 组织信息

B. 技术力量

C. 组织目标

D. 人力资源

24. 下列哪项不属于卫生事业组织

A. 药品、生物制品、卫生材料的生产、供销及管理、检定机构

B. 红十字会

C. 妇幼保健机构

D. 卫生防疫机构

25. 医院病床编设的原则：三级医院病床数不少于多少张

A. 200

B. 300

C. 400

D. 500

26. 对人力资源的科学管理而言,高效率的管理应该做到

A. 保证人尽其才

B. 保证人员质量

C. 保证人员数量

D. 加强人员培训

27. 护理人员对待护理工作的态度和在工作中的努力程度反映了护理人力资源的

A. 科学组合性

B. 主观能动性

C. 闲置消耗性

D. 能力可变性

28. 以一名护理人员负责一位患者全部护理内容的工作模式称为

A. 个案护理

B. 成组护理

C. 整体护理

D. 功能制护理

29. 个人制定所从事工作的发展目标、确定实现目标策略的过程称为

A. 职业生涯

B. 职业路径

C. 职业规划

D. 职业发展

30. 护理人员的考核和评价, 关键指标是

A. 工作数量

B. 工作质量

C. 工作绩效

D. 工作结果

31. 护理人员排班应遵循的首要原则是

- A. 满足病人需要
- B. 有效利用资源
- C. 降低人力成本
- D. 合理组合人力

32. 关于职业锚的陈述, 下列哪项是正确的

- A. 职业锚是对个人未来职业发展的预测
- B. 技术型职业锚强调全面管理工作
- C. 自主型职业锚的特点是最大限度地摆脱组织约束
- D. 护理人员的职业锚是在学校专业教育中形成的

33. 下列属于领导者非权力性影响力的是

- A. 传统因素
- B. 职位因素
- C. 资历因素
- D. 能力因素

34. 领导者权力性影响力的特点是

- A. 使下属的心理与行为表现为被动和服从##不带有强制性##以内在感染的形式发挥作用##比较稳定和持久
- B. 不带有强制性
- C. 以内在感染的形式发挥作用
- D. 比较稳定和持久

35. 在管理方格理论中, 最理想有效的领导行为类型是

- A. 1.1 型管理
- B. 1.9 型管理
- C. 9.9 型管理
- D. 9.1 型管理

36. 情境领导理论认为, 与选择领导方式有关的因素是

- A. 上下级关系
- B. 领导者职权
- C. 组织内上下沟通

D. 下属的成熟度

37. 护士长根据工作任务的难度选择适当的工作任务授权给某位护士，是遵循了授权的哪项原则

A. 量力授权原则

B. 合理授权原则

C. 以信为重原则

D. 带责授权原则

38. 直线权利是指

A. 顾问性权利

B. 服务性权利

C. 建议性权利

D. 命令性权利

39. 领导者以身作则，要别人做到的事，自己先做到，属于激励方法中的

A. 关怀激励

B. 榜样激励

C. 表率激励

D. 荣誉激励

40. 关于期望理论及其在管理实践中应用的描述，下列哪项不正确

A. 工作绩效与报酬的关联性对激励水平的高低有直接影响

B. 个人的期望值高，激励水平就高

C. 管理人员进行激励时应强调期望行为

D. 奖励对个人的吸引程度要影响激励水平

41. 关于激励，以下阐述错误的是

A. 激励是目标导向性的

B. 激励是调动人的积极性

C. 激励仅是管理者的事

D. 激励可引导人出现有利于团队的行为

42. 关于公平理论，以下阐述错误的是

A. 公平即经济报酬均等

B. 报酬的公平与否会影响职工的积极性

C. 公平不是平均主义

D. 客观评价工作业绩是公平分配的前提

43. 下列情况下, 适合使用单向沟通的是

A. 时间比较充裕, 但问题比较棘手

B. 下属对解决方案的接受程度至关重要

C. 上级缺乏处理负反馈的能力, 容易感情用事

D. 下属能对解决问题提供有价值的信息和建议

44. 最分权化的沟通网络是

A. 链式

B. 轮式

C. 环式

D. 全通道式

45. 当冲突无关紧要的时候, 或当冲突双方情绪极为激动, 需要时间慢慢恢复平静时, 可采用的策略是

A. 回避

B. 合作

C. 强制

D. 妥协

46. 如果发现一个组织中小道消息很多, 而正式渠道的消息很少, 这是否意味着该组织

A. 非正式沟通渠道中信息传递很通畅, 运作良好

B. 正式沟通渠道中消息传递存在问题, 需要调整

C. 其中有一部分人特别喜欢在背后乱发议论, 传递小道消息

D. 充分运用了非正式沟通渠道的作用, 促进了信息的传递

47. 冲突的基本过程

A. 潜在对立、僵持阶段、行为阶段、结果阶段

B. 僵持阶段、认知与个人介入、行为阶段、结果阶段

C. 潜在对立、认知与个人介入、僵持阶段、结果阶段

D. 潜在对立、认知与个人介入、行为阶段、结果阶段

48. 护士为病人输血时, 发现输血袋有破损漏血现象, 立即与血库联系退换有关事宜, 属于

A. 事前控制

B. 遥控控制

C. 事后控制

D. 现场控制

49. 有效控制系统的特征是

- A. 适时、适度控制
- B. 自我控制
- C. 客观控制

D. 以上全是

50. 护理成本管理不包括

- A. 编制护理预算
- B. 开展护理成本核算
- C. 进行护理成本-效益分析

D. 成本监控, 利用所有资源提供高质量服务

51. 控制对象包括

- A. 人、财、物、信息
- B. 作业
- C. 组织的总体绩效

D. 以上都是

52. 对于病房护士长来说最有效的监督方法是

A. 直接观察

- B. 听取汇报
- C. 指派专人监督
- D. 护士相互监督

53. “卓越性质量”的衡量依据有

- A. 体现顾客价值, 追求顾客满意和忠诚
- B. 降低资源成本, 减少差错和缺陷
- C. 降低和抵御风险

D. 以上都是

54. 在护理质量管理 PDCA 循环方法中, 其中 D 代表

- A. 计划
- B. 实施
- C. 检查

D. 处理

55. 拟订护理技术标准，下列提法不妥的是

A. 考虑到科学性、先进性

B. 考虑到严肃性、稳定性

C. 应与现实相适应，基于现实又低于现实

D. 简明扼要，繁简相宜

56. 属于一级医疗事故是

A. 造成患者死亡、重度残疾的

B. 造成患者中度残疾、器官组织损伤导致严重功能障碍的

C. 造成患者轻度残疾、器官组织损伤导致一般功能障碍的

D. 造成患者明显人身损害的其他后果的

57. “医院计算机网络系统能接受和储存临床医疗护理工作、教学、科研及医院管理部门的信息和数据，以供医院各类人员查用”。表明了护理信息的下列哪一特性

A. 可识别性

B. 不可储存性

C. 可传递性

D. 可分享性

58. 下列哪项不是护理信息的特点

A. 相关性

B. 生物学属性

C. 准确性

D. 非连续性

59. 目前应用计算机管理系统在护理管理中不包括下列哪项

A. 住院病人医嘱处理系统

B. 住院病人信息管理系统

C. 住院病人药物管理系统

D. 社区卫生服务处理系统

60. 病人的体温和脉搏属于下列哪类信息

A. 自然信息

B. 生物信息

C. 社会信息

D. 发展信息

61. 下列哪项属于执业安全问题

A. 侵权行为

B. 失职行为

C. 错记血压

D. 遭受人身伤害

62. 护士查对不严格给患者发错药属于

A. 侵权行为

B. 失职行为

C. 犯罪

D. 渎职

63. 行政管理方法有以下特点

A. 时效性很强，见效快

B. 只能在行政权力所能够管辖的范围内起作用

C. 是平等的

D. 以服从为原则，不能讨价还价

E. 容易推广普及

64. 管理的职能与管理者的职能是统一的，包括

A. 计划

B. 组织

C. 领导

D. 人事

E. 控制

65. 经济方法是以人们的物质利益的需要为基础，按照客观经济规律的要求，运用各种物质利益手段来执行管理职能，经济方法的特点

A. 利益性

B. 交换性

C. 关联性

D. 精确性

E. 具有较强的客观性

66. 科学管理阶段的代表理论有

- A. 科学管理理论
- B. 管理过程理论
- C. 人类需要层次理论
- D. 人际关系学说
- E. 行政组织理论

67. 与现代管理的人本原理相对应的原则是

- A. 整分合原则
- B. 能级原则
- C. 行为激励原则
- D. 参与管理原则
- E. 弹性原则

68. 根据双因素理论, 对护士的工作起激励作用的是

- A. 工作条件
- B. 人际关系
- C. 责任感
- D. 职业发展
- E. 工作成就

69. 属于高层管理者计划范畴的有

- A. 设计组织改革方案
- B. 制定差错防范措施
- C. 制定质量检查
- D. 制定操作程序
- E. 制定单位发展规划

70. 计划的形式包括

- A. 宗旨
- B. 目的
- C. 任务
- D. 目标
- E. 预算

71. 目标管理的特点包括

- A. 管理者和被管理者共同参与管理
- B. 自我管理
- C. 自我评价
- D. 整体性管理
- E. 目标特定性

72. ABC 时间管理法的核心是

- A. 抓住主要问题
- B. 解决主要矛盾
- C. 保证重点工作
- D. 兼顾全面
- E. 提高工作效率

73. 组织设计程序包括

- A. 提出组织结构框架
- B. 任命组织成员
- C. 确定组织的运作方式
- D. 决定人员配备
- E. 确定职责范畴

74. 我国医院护理管理体制主要有以下几种

- A. 在院长领导下，护理副院长—护理部主任—科护士长—病室护士长，实施垂直管理
- B. 床位不满 500 张，规模较小的医院，不设护理部主任，只设总护士长
- C. 在医疗副院长领导下，护理部主任—科护士长—病区护士长，实施半垂直管理
- D. 床位不满 300 张，规模较小的医院，不设护理部主任，只设总护士长
- E. 200 张病床以上大的科室才可设立科护士长

75. 医院包括有以下哪几种基本功能

- A. 医疗
- B. 教学
- C. 科学研究
- D. 预防和社区卫生服务
- E. 医疗保险服务

76. 组织文化的结构层次包括下列哪些

A. 物质文化

B. 表层文化

C. 中介文化

D. 深层文化

E. 传统文化

77. 变革的阻力来源于下列哪些

A. 个体

B. 组织自身

C. 领导者

D. 周围组织的影响

E. 组织的历史

78. 护士职业生涯设计的基本原则包括

A. 局部利益和整体利益相结合

B. 个人特长和组织社会需要相结合

C. 长期目标和短期目标相结合

D. 稳定性和动态性相结合

E. 动机与兴趣相结合

79. 护理人员招聘活动主要包括

A. 职务分析

B. 人员能力测试

C. 培训需求测评

D. 面谈测评

E. 人员队伍规划

80. 护理人员绩效评价结果可以发挥下列哪些作用

A. 人员教育作用

B. 人员培养作用

C. 人事决策作用

D. 组织诊断作用

E. 人员激励作用

81. 管理者在进行护理人员薪酬设计时需要考虑哪些因

- A. 工作的风险程度
- B. 岗位责任的大小
- C. 人员的市场供需情况
- D. 护士个人条件
- E. 医院支付能力

82. 下列关于管理者与领导者的关系正确的有

- A. 管理者一定是领导者
- B. 都是上级指派的具有正式职位的人
- C. 领导者影响力主要由个人特点获得
- D. 管理者注重日常工作维持
- E. 领导者注重制定长远目标

83. 费德勒的权变理论中认为最不利于领导效果的环境条件包括

- A. 上下级关系差
- B. 工作任务结构不明确
- C. 领导者的职位权力弱
- D. 下属的成熟度低
- E. 下属角色明确性差

84. 下列属于创新技术的有

- A. 头脑风暴法
- B. 形态方格法
- C. 综摄法
- D. ABC 管理法
- E. PDCA 循环法

85. 项目管理的基本要素包括

- A. 项目
- B. 项目相关人
- C. 资源
- D. 目标
- E. 需求

86. 进行工作压力处理时，组织可以采取的策略有

- A. 培训员工
- B. 工作设计
- C. 寻求帮助
- D. 消除追求完美思想
- E. 建立保健中心

87. 以下条目属于激励原则的是

- A. 引导性
- B. 公开性
- C. 按需激励性
- D. 时效性
- E. 合理性

88. 属于过程型激励理论的是

- A. 强化理论
- B. 公平理论
- C. 期望理论
- D. 归因理论
- E. 双因素理论

89. 激励水平公式中，激励等于（ ）的乘积

- A. 目标
- B. 投入值
- C. 期望值
- D. 关联性
- E. 效价

90. 当员工感到不公平时，可能采取的措施有

- A. 曲解自己或他人的付出或所得
- B. 采取某种行为使得他人的付出或所得发生改变
- C. 采取某种行为改变自己的付出或所得
- D. 选择另外一个参照对象进行比较
- E. 辞去他的工作

91. 非正式沟通可以满足员工的哪些需要？

- A. 生理需要
- B. 安全的需要
- C. 尊重的需要
- D. 社交的需要

E. 自我实现的需要

92. 有效沟通的原则应包括下列

- A. 信息明确
- B. 组织结构完整
- C. 及时性
- D. 非正式沟通策略
- E. 重视交谈与倾听技巧的原则

93. 建设性冲突中由于信息接受者的障碍，影响沟通的因素有

- A. 过滤
- B. 理解能力的障碍
- C. 选择性知觉
- D. 情绪
- E. 语言

94. 控制过程三个关键步骤是

- A. 确立标准
- B. 行为控制
- C. 选择控制的关键点
- D. 衡量成效
- E. 评价并纠正偏差

95. 衡量工作绩效的主体包括

- A. 工作者本人
- B. 下级
- C. 同事
- D. 上级
- E. 职能部门的人员

96. 风险管理对策主要包括

- A. 避免风险
- B. 损失控制
- C. 非保险转嫁
- D. 自留风险
- E. 保险

97. 质量改进涉及以下哪几个主要方面

- A. 产品质量改进
- B. 环节质量改进
- C. 过程质量改进
- D. 体系质量改进
- E. 持续质量改进

98. 下列属于护理质量标准的有

- A. 卫生部颁发的《医院管理评价指南（试行）》
- B. 医务人员岗位职责
- C. 医疗护理技术操作常规
- D. 医院规章制度
- E. 《中华人民共和国护士管理办法》

99. 护理基础质量管理的基本要素包括

- A. 仪器设备
- B. 时间
- C. 人员
- D. 医疗护理技术
- E. 药品物资

100. 下列哪些现象属于护理质量缺陷

- A. 患者不满意
- B. 医疗纠纷
- C. 患者投诉
- D. 医疗差错
- E. 医疗事故

101. 发生医疗事故争议时，下列哪些原始资料应封存

- A. 死亡病例讨论记录
- B. 疑难病例讨论记录
- C. 上级医师查房记录
- D. 会诊意见
- E. 病程记录

102. 信息的特征包括下列哪些

- A. 真实性
- B. 时间性
- C. 确定性
- D. 与载体的不可分性
- E. 完整性

103. 信息收集的基本方法包括下列哪几类

- A. 人工处理
- B. 口头方式
- C. 文书方式
- D. 计算机处理
- E. 人-机共同处理方式

104. 信息处理的内容包括下列哪些工作

- A. 信息的收集
- B. 信息的加工
- C. 信息的传递
- D. 信息的存贮
- E. 信息的修改

105. 行政管理方法只能在行政权力所能够管辖的范围内起作用。

- A. 正确
- B. 错误

106. 程序化管理有助于管理控制，但不能防止权力滥用。

- A. 正确
- B. 错误

107. 科学的护理管理就能为患者提供高水平的护理服务。

A. 正确

B. 错误

108. 管理是以提高护理工作效率为主要目的的活动过程。

A. 正确

B. 错误

109. Y 理论认为人性是善良的。

A. 正确

B. 错误

110. 企业唯一的目标是实现经营利润的最大化。

A. 正确

B. 错误

111. 管理是一种理性组织行为，不掺杂伦理道德。

A. 正确

B. 错误

112. 自从人类有了集体活动，就有了管理的科学。

A. 正确

B. 错误

113. 医院各科室业务学习计划是指令性计划。

A. 正确

B. 错误

114. 指令性计划只规定完成任务的方向、目标、对完成任务的方法不做硬性规定。

A. 正确

B. 错误

115. 目标管理可明确各级人员的职责和任务。

A. 正确

B. 错误

116. C 类工作特征是不迫切，后果影响小。

A. 正确

B. 错误

117. 既然时间客观存在，时间就可以储存。

A. 正确

B. 错误

118. 共同的文化气氛要求组织成员不仅仅注重自我利益、个人目标，更要考虑到组织利益、群体目标。利用人们的从众和服从心理促进成员的自我控制；称为组织文化的凝聚作用。

A. 正确

B. 错误

119. 妇幼保健机构、中华护理学会都属于卫生事业组织。

A. 正确

B. 错误

120. 一般来说，管理幅度与管理层级呈正比例关系，即管理幅度宽对应层级少，幅度窄对应层级多。

A. 正确

B. 错误

121. 护理人力管理是在保证护理质量的前提下把人员成本消耗控制在最低程度。

A. 正确

B. 错误

122. 护理人员培训实施阶段的任务是确定培训内容，制定和落实培训计划。

A. 正确

B. 错误

123. 管理方格理论认为独裁式领导产量最高。

A. 正确

B. 错误

124. 领导者的影响力来源于外界赋予的职位权力。

A. 正确

B. 错误

125. 授权是将权力和责任全部授予他人，管理者不再对该项工作负责。

A. 正确

B. 错误

126. 激励的起点是人的动机。

A. 正确

B. 错误

127. 激励过程可以解释为一个从不满意到没有不满意的连续性过程。

A. 正确

B. 错误

128. 在强化理论中，负强化和惩罚本质上是一致的。

A. 正确

B. 错误

129. 未来竞争是管理的竞争，管理的实质和核心就是有效沟通。

A. 正确

B. 错误

130. 非正式沟通具有自发性、灵活性和不可靠性的特点。

A. 正确

B. 错误

131. 良好的沟通是指信息的发出和接受者双方能达成一致的意见。

A. 正确

B. 错误

132. 根据控制的性质可以分为反馈控制和前馈控制。

A. 正确

B. 错误

133. 安全管理强调的是减少事故，给劳动者以最佳的工作环境。而风险管理的目标是为了尽可能地减少风险的经济损失。

A. 正确

B. 错误

134. 护理部每月的护理差错、事故的分析均属于过程控制。

A. 正确

B. 错误

135. 自我控制的前提是把目标分解到人，使各人都有明确的目标和职责，使之在执行各项护理工作时有章可循、有据可依。

A. 正确

B. 错误

136. 建立并有效运行质量管理体系是开展质量管理的前提。

A. 正确

B. 错误

137. 护理技术操作的质量标准分为准备质量标准、过程质量标准、终末质量标准。

A. 正确

B. 错误

138. 护理质量缺陷指由于各种原因导致的一切不符合护理质量标准的现象和结果。

A. 正确

B. 错误

139. 输血后感染 HIV 属于医疗事故。

A. 正确

B. 错误

140. 无论多么庞大的信息，都可储存于计算机的硬盘、软盘、光盘等储存装置中，用户可通过快速的检索，获得所需要的信息资料，称为为信息的可浓缩性。

A. 正确

B. 错误

141. 口头医嘱和晨交班等都是以口头方式传递信息。

A. 正确

B. 错误

142. 在信息管理的发展中，“信息资源管理”的新概念是在 80 年代提出来的。

A. 正确

B. 错误

143. 护士有承担预防保健工作、宣传防病治病知识、进行康复指导、开展健康教育、提供卫生咨询的义务。

A. 正确

B. 错误

144. 由于查对不严格以致打错针属于失职行为。

A. 正确

B. 错误

145. 非法阻挠护士依法执业或殴打护士的，可由护士所在单位提请公安机关予以治安行政处罚。

A. 正确

B. 错误

146. 科学管理的基本特征是什么？

答：（1）管理的制度化 使人人都在制度的约束下工作，事事都有制度的规范。

（2）管理的程序化 就是指对拟定完成的工作制定周密的程序，并且严格按照程序进行操作的管理模式。通过制定科学的程序，严格执行程序，保证每个环节的工作质量，从而保证预期的工作结果。

（3）管理的数量化 管理的数量化指的是在管理中普遍运用量化指标，使员工能准确把握对工作的要求与标准，管理者能准确的评价员工的贡献。

（4）管理的人性化 在管理的制度、管理的方法、管理的过程都力求符合人性的要求，体现以人为中心，尊重人性，有助于人的发展。

147. 韦伯的组织管理思想。

答：（1）提出了理性化的基本原则和观念。

（2）管理组织必须按照科层制设立。

（3）按照法理性认同原则进行组织的权利管理。

（4）管理遵循对事不对人的原则。

（5）行政官员由委任产生，领取固定薪金，其升迁由上级决定。

148. 团队的五个基本要素。

答：（1）人数不多。一般在 2~25 人之间，多数团队的人数达不到 10 人。

（2）互补的技能。

（3）共同的目的和业绩目标。

（4）共同的方法。

（5）相互承担责任。

149. 简述计划的步骤。

答：计划的步骤大致可分为：分析形势，确定目标，评估资源，拟定可选方案，比较方案，选

定方案，制定辅助计划，计划预算

150. 简述目标管理的特点

答：（1）管理者和被管理者共同参与管理工作；

（2）强调自主管理；

（3）强调自我评价；

（4）强调整体性管理；

（5）具有目标特定性。

151. 组织的含义有哪一些？设计组织结构应考虑哪些基本原则？

答：组织的概念：组织是按照一定的目的、任务和形式编制起来的结构严密、制度化的人群集合体。是每个成员在这个集合体中进行各项活动的构架系统。是按一定目标所形成的权责角色结构，如医院、学校、护理部、病室、护理小组等。是职、权、责、利四位一体的机构。

原则：统一指挥的原则、专业化分工与协作的原则、管理层次的原则、管理幅度的原则、职责与权限相应的原则、稳定性与适应性相结合的原则。

152. 非正式组织具有哪些特点？

答：非正式组织：不是由管理部门规定，而是由于地理上相邻、兴趣上相似，或者利益相同等而自发形成的组织，其主要功能在于满足个人的需要。

非正式组织具有以下特点：由成员间共同的想法和兴趣互相吸引而自发形成，不一定有明确的规章制度；有较强的内聚力和行为一致性，成员间自觉进行互相帮助；具有一定行为规范控制成员活动，有不成文的奖惩办法；组织的领袖不一定具有较高的地位和权力，但一定具有较强的实际影响力。

153. 护士长在护士职业生涯发展中的责任和任务有哪些？

答：1)对本部门护理人员的日常工作能力进行评估，提供建议和反馈，帮助护士进行职业定位；2)根据护士个人特长进行分工，为护士展现和发展个人潜能提供机会；3)对护士个人职业生涯发展提供咨询和参考意见；4)促进和鼓励本部门护士在组织内晋升

154. 授权时的注意事项是什么？

答：①授权规范化：将下属需要的职、权、责、利规范化、制度化，既保持相对稳定，也要适

当调整；②充分调动下属的积极性：鼓励下属大胆用权，发挥自己的能动性；③保持沟通渠道畅通：给予下属及时的监督、指导、反馈，及时获得下属的意见和想法；④积极承担责任：在充分信任下属的基础上勇于承担责任，让下属放心大胆工作。

155. 决策过程中需要遵循的原则有哪些？

答：①目标原则：决策应围绕组织的整体目标而进行；②信息真实原则：掌握大量真实的信息，并进行科学合理的归纳、整理、比较、选择，才能做出科学的决策；③可行性原则：应从实际出发，分析现有条件、可能出现的变化、决策实施后的影响，以保证决策可行；④对比择优原则：充分比较，权衡利弊，从中择优；⑤集体决策原则：要集思广益，发挥集体才智。

156. 简要回答阐述赫茨伯格双因素理论的主要观点。

答：赫茨伯格认为：与人努力工作的动机相关的因素有两类：其一，保健因素，其二，激励因素。这是一个从不存在满意到存在满意的连续性过程，也是一个从存在不满意到不存在不满意的连续性过程。双因素理论认为，导致员工满意的因素和导致员工不满意的因素是有本质差别的。保健因素，又称为维持因素，属于外在因素，是导致员工不满意存在或不存在的原因。这类因素能维持职工安心工作，如职工的工资水平、福利待遇、组织管理制度、工作环境等。保健因素本身不会对个体产生激励作用，但能够阻止激励作用的发生。激励因素，属于内在因素，注重工作本身对职工的意义，有利于激励职工的进取心，主要与员工满意存在或不存在有关。这些因素包括了：工作上的成就感；对未来发展的期望；职务上的责任感；工作表现机会和工作带来的愉悦等。赫茨伯格认为：“不满意”的对立面是“没有不满意”而不是“满意”；同样，“满意”的对立面是“没有满意”而不是“不满意”。只有重视员工的成功感、责任感、对他们的工作认可等才能真正使员工满意，激励他们的工作热情。

157. 简要阐述期望理论的主要观点。

答：期望理论由美国心理学家弗鲁姆（V.H.Vroom）提出，认为预测一个人想做什么和他投入多大的努力去做，取决于三个变量。第一，期望值，指个体对自己行为和努力能否使自己达到良好表现的主观概率。影响个人期望值的因素有个体过去的经历、自信心、对面临任务难易程度的估计等。第二，关联性，是个体对于良好表现将得到相应回报的信念，即工作成绩与报酬的关系。第三，效价，指奖励对个人的吸引程度，即个人在主观上对奖励价值大小的判断。由此看出，激励水平的高低可以由以下公式表达：激励水平（M）=期望（E）×关联性（I）×

效价 (V) 。从公式可以看出，激励水平的高低，取决于期望值、关联性和效价乘积的大小。只有当这三者都高时，才能真正达到高激励水平。

158. 如何克服沟通中的障碍？

答：(1) 认识沟通的重要性，正确对待沟通。(2)要学会“听”。(3)创造一种相互信任，有利于沟通的小环境。(4)缩短信息传递链，拓宽沟通渠道，保证信息的畅通无阻和完整性。(5)定期加强上下级的沟通。(6)职工代表大会。(7)加强平行沟通，促进横向交流。

159. 如何处理冲突？

答：(1)仔细研究冲突双方的代表人物。
(2)深入了解冲突的根源和双方的利益。
(3)妥善地选择处理办法。

160. 简述控制与计划的关系。

答：控制与计划既互相区别，又紧密联系。

1) 计划目标决定控制方向，计划为控制工作提供标准，没有计划，控制也就没有依据。
2) 控制工作为实现目标服务，如果只编制计划，而不对其执行情况进行控制，计划目标就很难得到实现，因此，控制要时时刻刻以实现目标为中心。

161. 简述制定护理标准方法和步骤。

答：(1) 调查研究，收集资料：调查内容包括国内外有关标准资料、标准化对象的历史和现状、有关方面的科研成果，实践经验和技术数据的统计资料和有关方面的意见和要求等。调查方法要实行收集资料与现场考查相结合，典型调查与普查相结合，本单位与外单位相结合。调查工作完成后，要进行认真的分析、归纳和总结。

(2) 拟定标准并进行验证：在掌握情况的基础上，对各种资料、数据进行统计分析和全面综合研究，然后着手编写关于标准的初稿。初稿完成后要发给有关单位、人员征求意见，组织讨论、修改形成文件。凡须通过试验才能得出结论的内容，要通过试验验证，以保证标准的质量。

(3) 审定、公布、实行：对拟定的标准进行审批，须根据不同标准的类别经有关机构审查通过后公布，在一定范围内实行。

(4) 标准的修订：随着人们认识的提高和护理学科的发展，修改和完善现行的护理质量标准体系应提到日程上来。

162. 简述制定护理标准方法和步骤。

答：（1）调查研究，收集资料：调查内容包括国内外有关标准资料、标准化对象的历史和现状、有关方面的科研成果，实践经验和技术数据的统计资料和有关方面的意见和要求等。调查方法要实行收集资料与现场考查相结合，典型调查与普查相结合，本单位与外单位相结合。调查工作完成后，要进行认真的分析、归纳和总结。

（2）拟定标准并进行验证：在掌握情况的基础上，对各种资料、数据进行统计分析和全面综合研究，然后着手编写关于标准的初稿。初稿完成后要发给有关单位、人员征求意见，组织讨论、修改形成文件。凡须通过试验才能得出结论的内容，要通过试验验证，以保证标准的质量。

（3）审定、公布、实行：对拟定的标准进行审批，须根据不同标准的类别经有关机构审查通过后公布，在一定范围内实行。

（4）标准的修订：随着人们认识的提高和护理学科的发展，修改和完善现行的护理质量标准体系应提到日程上来。

163. 试述 PDCA 循环管理步骤与方法。

答：1、计划阶段：

- （1）分析现状，找出存在的质量问题；
- （2）分析产生质量问题的原因或影响因素；
- （3）找出影响质量的主要因素；
- （4）针对影响质量的原因研究对策，制订措施，提出改进计划，并预测实际效果。

2、执行阶段：按计划要求付诸实际行动。

3、检查阶段：在执行过程中边执行边检查，完成阶段性改进计划后进行检查，把实际效果与预计目标作对比分析。

4、总结处理阶段：

- （1）根据检查结果进行总结，把成果和经验纳入有关标准和规定之中，以巩固提高质量。
- （2）把没有解决的质量问题或新发现的质量问题转入下一个 PDCA 循环。

164. 信息的概念、特征是什么？

答：狭义的信息是指经过加工整理后，对于接受者具有某种使用价值的数
据、消息、情报的总称。狭义的概念认为数据就是数据，只有经过解释的数据才是信息。因为不同的人对同一个数据会有不同的解释，得到不同的信息，对各自的决策起着不同的影响。广义的信息泛指客观世界中反映事物特征及变化的语言、文字、符号、声像、图形、数据等，这些反映是最新的，这些语言、文字、符号、声像、图形、数据等经过传递而再现。信息的几个特征：

- ①信息是客观事物变化和特征的最新反映；
- ②信息是客观事物相互作用、相互联系的表现；
- ③信息的范围很广；
- ④信息都要经过传递；
- ⑤人们获得信息后，经过加工和有序化的过程，实际上就是获得新的信息。

165. 护理信息的特点有哪些？

答：护理信息除普遍特点外尚有其本身的特点：

- 1)生物学属性 护理信息主要是与病人的健康有关的信息，因此具有生物学属性的特点，在人体这个复杂的系统中，由于健康和疾病是处于动态变化状态之中，护理信息又具有动态性和连续性。如脉搏就汇集着大量的信息，既反映人体心脏的功能，血管的弹性，还反映血液的血容量等信息。
- 2)相关性 护理信息和多方面有关，涉及的部门和人员很多，各方面的密切配合很重要。有护理系统内部信息，如护理工作信息、病人病情信息、护理技术信息等；有护理系统外部信息，如医生要求护士共同治疗病人、医院各医技部门、科室要求护理配合、参与等信息。这些信息往往是相互交错、相互影响的。
- 3)准确性 信息必须及时获取、准确判断、作出迅速的反应。医院护理信息的收集需要许多部门和人员的配合，加之护理人员分布广泛，给信息的收集和传递造成了一定的困难。护理信息中的一部分可以用客观数据来表达，如病人出入院人数、护理人员出勤率、病人的血压、脉搏的变化、病人的平均住院日等，而一部分则是来自主观的反映，如病情观察时病人的神志、意识的变化，心理状态信息。它们直读性差，需要护理人员能准确地观察、敏锐地判断和综合地分析信息。否则，在病人的病情危重，病情突变危及生命时，信息判断、处理失误，会造成不可挽回的损失。
- 4)大量、分散、重复 护理信息量大，种类繁多且分散。有来自护理信息，有来自医生医疗文献的信息，有数据信息、图像信息、声音信息、有形和无形信息等，对这些信息正确的判断和处理，直接关系到护理质量。

166. 护理信息的种类有哪些？

答：医院的护理信息种类繁多，主要分为护理科技信息、护理业务信息、护理教育信息和护理管理信息。

1)护理科技信息

包括国内外护理新进展、新技术、护理科研成果、论文、著作、译文、学术活动情报、护理专业考察报告、护理专利、新仪器、新设备、外院各种疾病的护理常规、卫生宣教资料等。同时还包括院内护理科研计划、成果、论文、著作、译文、学术活动、护士的技术档案资料、护理技术资料等。

2)护理业务信息

主要有临床直接观察的护理信息，个案病例护理信息、病房护理工作基本信息源，如医嘱信息、护理文件书写资料等。院内护理质量指标及原始材料，病人出入院、种类护理工作卡片，各种护理工作量统计表，各种日报表、月报表、季和年报表、各种护士排班表、护士考勤表等。

3)护理教育信息

主要包括有教学计划、实习、见习安排、教学会议记录、进修生管理资料、继续教育计划、培训内容、业务学习资料、历次各级护士考试成绩及标准卷等内容。

4)护理管理信息

包括护士的基本档案，三级医院评定标准、各级护理人员职责、院内外各种护理规章制度、各级护理技术人员工作的质量标准、各级护理管理人员的职责、各种护理模式的管理制度及各班护理人员的工作质量标准、护士长管理的资料信息等有关管理内容。

167. 侵权行为主要涉及侵犯哪些权利？

答：侵权行为主要涉及侵犯自由权、侵犯生命健康权、侵犯隐私权。