



育明教育

中国考研专业课辅导第一品牌

# 育明教育

专注考研 始于2006

育明考研网校 [www.517kaoyan.com](http://www.517kaoyan.com)

全国统一咨询热线：400-6998-626

学习 改变 命运

知识 点亮 人生

## 公共管理学

### 第一章 公共管理导论

#### 第一节 公共管理的意义

##### 一、公共管理的定义 05 年名词解释

公共管理是以政府为核心的公共部门整合社会的各种力量，广泛运用政治的、经济的、管理的、法律的方法，强化政府的治理能力，提升政府绩效和公共服务品质，从而实现公共的福祉与公共利益。

公共管理重点是将公共行政作为一种职业，并将公共管理者视为职业的实践者。

##### 二、公共管理的性质（正当性、责任、互动、多元价值、政府绩效、法制、方法、目标、职业实践者）

在回答“公共管理”这个名词的时候，可以把“性质”答上。

- (1)、承认政府部门治理的正当性
- (2)、强调政府对社会治理的主要责任
- (3)、强调政府、企业、公民社会的互动以及在处理社会及经济问题中的责任共负
- (4)、强调多元价值
- (5)、强调政府绩效的重要性
- (6)、既重视法律制度，更关注管理战略、管理方法
- (7)、以公共的福祉和公共利益为目标
- (8)、将公共行政视为一种职业，将公共管理者视为这一职业的实践者

##### 三、公共管理与公共行政的六点不同 卡尔森&欧尔曼观点

【育明教育解析】本题可以引申出，通过对比两者联系，探讨对政府改革的启示。

- 1) 它包括一般管理的计划、组织、控制**职能**，以替代讨论社会价值以及官僚与民主的冲突；
- 2) 对经济和效率标准认同的**工具取向**以替代公平、回应或政治特色；
- 3) 以对**中层管理者**的实用关注，以取代政治或政策精英的观点；
- 4) 倾向于视管理为类同管理，或者至少使公共和私营部门的管理差异极小化，而不是夸大它们的差异；
- 5) 像关注组织内部运作那样的理性态度，关注组织的外部环境，而不是过分关注法律、制度和政治过程；

全国统一咨询热线：400-6998-626

咨询师 QQ：1559022430 625361097

6) 与科学管理传统的强有力的思辨联系, 而不是与政治学或社会学紧密关联。

## 第二节 公共管理学的发展与研究途径

### 一, 公共管理的发展

#### 1. 公共管理发展的学科背景

**【育明教育解析】**背诵的时候就是要像下面这样子, 从框架入手, 然后自己去拓展就是了。

亨利认为公共行政学的发展经历了四个时期的典范变迁。

第一阶段: 政治与行政二分法 (1900-1926)。

第二阶段: 行政原则 (1927-1937)。

第三阶段: 公共行政即政治学。

第四阶段: 公共行政即管理学 (1960-70 年代起)。

#### 2. 公共管理发展的时代背景 (了解)

**【育明教育解析】**时代背景就是政府存在的弊端, 也是政府改革的原因。这个知识点要学会灵活运用。

- (1) 政府规模的扩大和政府角色的膨胀以及社会对政府的不满。
- (2) 经济因素与财政压力。
- (3) 社会问题与政府不可治理性的增加。
- (4) 新右派学说与保守主义政治意识形态的巨大影响。

### 二, 公共管理的研究途径以及特质

#### 1. P 途径下的公共管理

(1) 起源和概述: P 途径下的公共管理研究源于 20 世纪 70 年代, 在 70 年代, 由于对传统公共行政学发展不满, 产生了许多公共政策学院或课程。

P 途径下的公共理论研究认为, 公共管理必须与公共政策的形成与制定密切相关。

P 途径研究的公共管理一般将公共管理者界定为高层次的政策管理职位, 而非日常行政事务的管理者同时他们特别强调具有政策制订权的高级行政主管的管理策略, 因此相当重视公共管理的政治面向。

以研究取向而言, P 途径十分重视非理论性、非量化的, 以实务为基础的规范取向;

研究方法上, 大多采用个案研究法。

(2) 公共管理学家波兹曼认为, 公共政策取向的公共管理有三个基本共识:

- (1) 视公共管理为政策分析互补之物;
- (2) 在教学研究上十分重视个案研究, 以从事实务工作者的经验为素材;
- (3) 以高层管理者为教学研究对象, 致力于促进此类人员与学界之间的沟通对话。

#### 2、B 途径下的公共管理。

(1) 起源: B 途径下的公共管理研究也是始于 20 世纪 70 年代, 企业行政管理学院开始重视工商政策与管理战略, 受此影响, 一些学者发展起 B 途径下的公共管理。

(2) B 途径下的公共管理与 P 途径下的公共管理相比, 有以下不同之处:

- (1) 前者之课程设计依循商业学院的传统, 后者则依循公共政策学院的传统;
- (2) 前者并不强调公共与私人组织的差异性, 后者则特别重视公共组织的特殊性;
- (3) 前者企图与公共行政合流, 后者则想要摆脱公共行政, 从而形成一个独立的管理领域;
- (4) 前者重视策略与组织间的管理, 强调组织设计、人事与预算等问题; 后者则强调政策与政治问题;
- (5) 前者主张采用量化分析, 后者则采用个案研究法。

## 第三节 公共部门管理与私部门管理的区别

一, 区别: 公共部门管理与私部门管理的区别 (06 简答) ——两个权威、两种利益、两种理性、多远自主、法律个性、政府市场)

【育明教育解析】通过对比区别与联系，谈谈对政府改革的启示。

- (1)、政治权威与经济权威。
- (2)、多元制衡与自主性。
- (3)、公共利益与私人利益。
- (4)、法的支配与意思自治。
- (5)、政府与市场。
- (6)、多元理性与经济理性。

## 二、相同点

- (1) 两者都需要政策管理
- (2) 两者都涉及内部资源的整合管理
- (3) 两种都需要处理和管理外部关系
- (4) 许多科学的管理方法技术都可加以改进，运用于各自的管理情境中

## 第四节 新公共管理

### 一、新公共管理（06年名词解释）

【育明教育解析】类似的名词解释，只要记住几个关键词，或者记住最关键的依据核心句子。

从总体上来看，新公共管理以自利人为假设，基于公共选择代理人理论及交易成本理论，以传统的管理主义和新泰罗主义为基点而发展起来的。

其核心点在于：强调经济价值的优先性、强调市场机能、强调大规模的用企业管理的哲学与技术、强调顾客导向的行政风格。

### 二、新公共管理的七个要点（胡德）：

- (1)、即时的专业管理，这意味着让公共管理者承担责任；
- (2)、标准明确与绩效衡量；
- (3)、强调产出控制，重视实际成果；
- (4)、打破本位主义，构建网络型组织，转向部门分权；
- (5)、引进市场竞争机制，降低成本，提高服务品质；
- (6)、强调运用私营部门的管理风格、方法和实践；
- (7)、强调资源的有效利用。

## 第二章：公共管理者的角色与知能

### 第三节 作为公共管理者的技能

- (1)、技术性技能。
- (2)、人际关系能力。
- (3)、概念化技能。
- (4)、诊断技能。
- (5)、沟通技能。

### 第四节 有效地公共管理者

#### 理想的公共管理者的特性

【育明教育解析】公共管理者的技能和公共管理者的特性，两者结合起来记忆。

- (1)、有效的公共管理者必须是一个良好的自我评估者。
- (2)、有效的公共管理者必须是不令人讨厌的。
- (3)、有效的公共管理者必须追求美好的意志与周全的政治感觉。

全国统一咨询热线：400-6998-626

咨询师 QQ：1559022430 625361097

- (4)、有效的公共管理者必须具有耐心。
- (5)、有效的公共管理者必须具有多样化的工作经验。
- (6)、有效的公共管理者必须以民众为导向。要与民众和睦相处，还要能了解民众。
- (7)、有效的公共管理者必须善于分析与思考。

### 第三章：公共部门的角色

#### 第二节 市场机制、市场失灵与政府干预

##### 二，市场失灵（06年名词）

1，定义：市场机制存在着本质的缺失，而无法使资源配置达到最佳的情形。

2，表现：

- (1) 公共产品的提供。
- (2) 市场经济中的垄断。
- (3) 市场经济的外部性。
- (4) 市场波动与经济的不稳定性。
- (5) 市场经济下的收入不平等

#### 第三节 市场经济中政府的经济职能

在市场经济条件下，政府一般的或基本的角色或职能

**【育明教育解析】**经济职能和“市场失灵”对比记忆。

- 1、提供经济发展的基础结构。
- 2、组织各种各样公共物品和服务的供给
- 3、共有资源和自然资源的保护。
- 4、社会冲突的调整和解决。
- 5、保护并维持市场竞争。
- 6、收入和财产分配的调节。
- 7、宏观经济的稳定。

#### 第四节 政府治理工具的选择

##### 一，政府治理工具

1，定义：治理工具，又可称为政策工具或政府工具，它是指政府将其实质目标转化为具体行动的路途和机制，政策工具乃是政府治理的核心，没有政策工具，便无法实现政府的目标。

- 2，类型：
  1. 政府部门直接提供财货和服务。
  2. 政府部门委托其他部门提供。
  3. 签约外包。
  4. 经营特许权。
  5. 补助。
  6. 抵用券。
  7. 市场运作。
  8. 志愿服务。
  9. 自我协助。
  10. 政府贩售。

**【育明教育解析】**这个地方考查的形式为，结合某一个例子进行分析，比如环境保护问题、养老问题、交通拥堵问题、就业问题等。

## 第六节 矫正政府失灵和市场失灵的策略

- 1、市场的自由化、促进化、活泼化。
- 2、诱因机制与政策。
- 3、政府管制。
- 4、非市场的供给机制与政策。
- 5、社会保险及社会救助机制与政策

## 第四章 公共部门战略管理

### 第一节 公共部门战略管理的性质

#### 一，公共部门战略管理的定义：

【育明教育解析】回答定义时，最好是把特征带上。

所谓战略管理，是管理者有意识的政策选择、发展能力、解释环境，以集中组织的努力，达成目标的行为。

#### 二，战略管理的基本特征：

- 1、未来导向。
- 2、具有长期性、全局性和根本性，涉及组织发展的总体格局，关注组织的长远发展。
- 3、是对外部环境的管理，具有外向性，是利用外部机会，化解外部威胁，促进组织成长的过程。
- 4、是直觉和理性分析的结合。
- 5、战略管理是持续性与循环型的过程。
- 6、战略管理是前瞻性思考和由外而内的管理哲学

#### 三，公共部门重视战略管理的原因（战略管理的意义）（06年简答）

- 1、更加复杂和不确定的环境。
- 2、公共部门角色的变化——领航者而非划桨者。
- 3、国际化和国际竞争力的挑战。
- 4、公共利益的挑战。

### 第二节 公共部门战略管理过程（07年论述）

#### 一，过程：

- 1、环境分析。
- 2、战略规划。
- 3、战略实施。
- 4、战略评估。

### 第三节 公共部门战略规划与战略管理

#### 一，战略规划的性质。

战略规划是组织在分析和解读环境的基础上，产生组织战略的过程。

#### 三，战略匹配与选择

1，SWOT分析乃是通过了解自己组织的优势与弱势，掌握外部机会，规避威胁，从而制定良好战略的方法。SWOT分析的主旨在于给出一个有关组织内外环境、问题的集中图画，并激励组织调动其优势，以便更大限度利用机会，规避风险。（两个人、三只手）

#### 2，建立SWOT分析矩阵的八个步骤：

- 1、列出组织的关键外部机会。

- 2、列出组织的关键外部威胁。
- 3、列出组织的关键内部优势。
- 4、列出组织的关键内部弱点。
- 5、将组织内部优势与外部机会相匹配，形成 SO 战略。
- 6、将组织内部弱点与外部机会相匹配，形成 WO 战略。
- 7、将组织内部优势与外部威胁相匹配，形成 ST 战略。
- 8、将组织内部弱点与外部威胁相匹配，形成 WT 战略。

3、经过 SWOT 分析，一个公共管理部门可以有如下不同的战略匹配和选择：

优势—机会（SO）战略。是一种发挥组织内部的优势而利用外部机会的战略。

弱点—机会（WO）战略。是利用外部机会来弥补内部的弱点。

优势—威胁（ST）战略。是利用优势回避或减轻外部威胁的影响。

弱点—威胁（WT）战略。是一种旨在减少内部弱点的同时规避外部环境威胁的防御性战

## 第五章：公共政策的设计、执行和评估

### 第一节 政策问题的性质

#### 公共政策的类型 及特点并举例说明

- 1，管制性政策。
- 2，自我管制性政策。
- 3，分配性政策。
- 4，重分配性政策。

### 第二节 公共政策问题的建构

#### 政策问题诊断误差来源

1 组织结构。2 意识形态。3 无知 4 信息太多 5 噪音干扰当甲想让乙了解某种信息，但乙所得到的和甲的预期不同，同样的原始信息，会产生许多不同的意义。6 时间落差 7 逃避问题 8 隐避问题 9 虚假问题

### 第三节 政策规划与设计

- 二，政策规划与设计的特性：
- 1、目标导向。
  - 2、变革取向。
  - 3、选择取向。
  - 4、理性取向。
  - 5、群体取向。

#### 三，政策规划的原则

### 第四节 公共政策的执行

#### 三，影响政策执行力的因素分析——《公共政策》

【育明教育解析】无非就是主体、客体、环境、工具。

### 第五节 公共政策评估

#### 二，政策评估的一般标准（【育明教育解析】评估的标准也就是政策规划的原则）

效能。效率。充分。公正。回应性。适当性。

#### 三，政策评估的问题和困难

- 1、政策目标的不确定性
- 2、政策成功与否的标准不易确定
- 3、政策效果、影响与政策行动之间的因果关系不易确定

全国统一咨询热线：400-6998-626

咨询师 QQ：1559022430 625361097

- 4、政策影响具有多层面，政策评估需要仔细、全面。务求客观，否则将陷入评估的陷阱
- 5、政策评估所需信息资料不易获取
- 6、评估方法的问题
- 7、政治上的阻力
- 8、政策评估的成本

## 第六章：公共组织理论

### 第一节 组织的性质

#### 一，公共组织的定义：

广义而言，是指不以赢利为目的，而是以服务社会大众、提高公共利益为宗旨的组织。狭义看来，乃是行使行政权，达成公共目的的组织。

#### 公共组织的性质——含义阐释

- 1，静态的组织观
- 2，动态的组织
- 3，生态的组织观
- 4，精神的（或心态的）组织观

### 第二节 公共组织的特性（05年简答）

- 1、公共组织是以追求公共利益为其价值取向。
- 2、公共组织的活动受法律法规的限制并具有法律的权威。
- 3、公共组织权威的割裂。
- 4、公共组织受到高度的公共监督。
- 5、公共组织间的相互依赖性。
- 6、公共组织政治因素的考虑。
- 7、公共组织的目标大多模糊不清且不易测量。
- 8、公共组织的独占性。
- 9、公共组织行为具有强制性。

### 第三节 公共组织设计与管理的一般原则

#### 【育明教育解析】重点

##### 原则

- 1、统一指挥，统一目标。
- 2、分层管理，分权治事
- 3、职掌明确，权责一致
- 4、以人为本，人性管理
- 5、经济效能，讲求效率
- 6、适应环境，保持弹性
- 7、顾及平衡，协调发展

### 第四节 传统科层组织及其困境

#### 科层制组织的特征

- 1、明确的分工。（即劳动分工，目的是追求效率）
- 2、明确的职权等级。（即科层、等级）

- 3、明确的规章制度体系。(即法律制度)
- 4、私人关系和公务关系的分离。(即中立)
- 5、量才用人。
- 6、管理权力依附于职位。
- 7、着重效率

## 第五节 弹性化政府的组织设计

### 第二节 具体类型 及优缺点

#### 一，委员会制

- 1, **定义:** 委员会制是一种有别于首长制的组织结构，其决策是由一群具有相关经验与背景的人所共同决定，并各自自行使其不同的职能。委员会可以是暂时的，也可以是永久的，需要根据所承担的任务来确定。
- 2, **优点:** 集思广益，避免一个人决策的偏执或失误；彼此互相监督牵制；分工合作，可减轻工作负担，利于提高工作效率；有较多的自主和自由。
- 3, **缺点:** 责任不确定，易发生功则相争、过则相诿的现象。

#### 三，矩阵式组织

矩阵式组织又称“专案组织”，是指为达成某种特殊的工作而进行的团队组合，也就是为了解决某种特殊问题所建立的团队或工作小组。它打破了传统层级节制组织所坚持的命令一致原则。它的优点是可以整合复杂和相互依赖的活动，避免组织成员各行其是，提升专业人员的有效分配，提高适应外部环境的反应能力，营造民主管理的环境与气氛。其缺点是决策复杂化，难以达成权力的平衡，人员变动大，造成心理不安。

#### 四，跨越功能的团队

跨功能团队的领导者具有完整的权力指挥其成员，因此不会发生矩阵式组织中因双重命令体系所引起的冲突。这种弹性化的人力资源管理方式，可以迅速回应外在环境的变化，随时根据问题成立弹性化的组合，避免专业分工带来的僵化与协调问题。同时还可以激发组织成员的成就感和责任心。但是，它也可能导致跨单位事务的协调与沟通的成本，引发单位间的冲突，因而团队成立之初，就必须向组织成员灌输合作的信念，培养其自我管理的能力。

#### 五，网络组织

网络组织是一种以契约为结合基础的动态联结体，其通常拥有一个核心组织以负责统筹协调与其他组织间的关系与活动，一反过去组织完全包办所有事务所必须具有的功能。网络组织的核心可视需要而与人和其他组织产生联结或中断关系，因此，它是一种几乎没有界限的组织形态。网络组织提升组织的效率和适应能力的同时，也带来许多冲击。层级淡化，领导者的角色从发号施令转变为后勤支援，负责协调，使每一分子的作用和能力都得到发挥。

## 第六节 组织设计：组织学习的观点

### 一，定义：

- 1, 组织学习（05年概念）组织学习是指组织通过透过持续性且有效的个人学习、团队学习与整体组织的学习，进而有效解决组织所面临的问题，并提升组织创新与应变的能力，以促进组织成员与整体组织的发展。在此过程中，组织更加明显成为学习的有机体。组织学习不等于组织适应，组织适应属于被动防卫调整，而组织学习属于主动的攻势调整。

### 二，学习型组织的意涵与特征

- 1, 学习型组织：组织能通过各种有效的途径与具体措施，促使其成员养成终身学习的习惯，从学习过程中激发个人生命潜能，并提升人生价值以充分实现自我，进而带动组织的创新与进步，以形成良好的组织气候与组织文化，实现组织顺应变迁与可持续发展的目的，

- 2, 学习性组织的特点：

魏特金斯&马席克：领导者能采行风险承诺及试验性的模式；分权式的决策；对学习力进行技术性的记载并审核；有系统地分享信息，并将其运用于工作实务上；对员工的创见予以奖赏，并形成一套制度；对长期的成果以及对他人工作之影响等均能做深入的考虑；经常运用跨功能性的工作团队；从日常工作的经验中提供员工学习的机会；培

全国统一咨询热线：400-6998-626

咨询师 QQ：1559022430 625361097

养出回馈于坦诚的组织文化。

## 第七章 公共组织中的领导

### 第一节 领导与领导力系统

一，**含义：**领导是领导者在各种环境中系统地运用各种方法和手段对下属进行激励，并为下属提供必要的指导和支持，从而影响下属的思想和行为，实现组织预定目标的过程。

二，**领导的影响方式：**1、合法的要求。2、制约的服从。3、强迫。4、理性的说服。5、理性的信任。6、鼓舞的诉求。7、教导。8、个人认同。9、改变情境。10、决策认同

### 第二节 领导权力与领导效能

#### 二，领导权力的类型

- 1、参考权（豪斯的“神奇魅力式领导”佐证参考权）。
- 2、专家权。
- 3、合法权。
- 4、奖励权。
- 5、强制权。

### 第三节 领导方式与领导效能

1、以领导者对权力运用的方式为标准，领导方式的类型。

- 1)、独裁式的领导。
- 2)、放任式的领导。
- 3)、民主式的领导。

2、以领导的作风与态度为标准，领导方式的类型。

- 1)、以人员为中心的领导者
- 2)、以工作为中心的领导者。

### 第四节 权变领导理论

**概述**主要是认为管理工作既为诊断与评估可能影响领导者领导行为与效果的各种因素，因此领导者在从事领导行为的选择与运用时，必须对各种环境因素加以考虑。

## 第八章：公务人力资源管理

### 人力资源管理的性质、功能和系统

#### 一，人力资源管理（06年概念）

就是组织通过各种制度、法规、程序、方法和管理实践，对人力资源进行合理配置、有效开发和科学管理，充分发挥人力资源的潜力，调动人的积极性，提高工作效率，从而实现组织目标的管理活动。

**【育明教育解析】** 战略人力资源管理的定义。

#### 二，人力资源管理的基本功能

人力资源的获取、发展、激励、维持、研究

### 第四节 人力资源管理的角色和知能

**【育明教育解析】** 联系管理者的角色与技能

1、技术知能 2、组织知能 3、人际关系知能 4、知识知能

### 第八节 现代公务人力资源管理发展的新趋势（06年论述）

- 1、知识工作者的兴起以及政府职业化。
- 2、从消极的控制转为积极的管理。
- 3、公务人力资源发展的重视和强调。
- 4、人力资源管理与新型组织的整合。
- 5、公务人力资源管理的电子化。

全国统一咨询热线：400-6998-626

咨询师 QQ： 1559022430 625361097

6. 政府人力精简与小而能的政府。
7. 绩效管理的强调与重视。
8. 公务伦理责任的强调和重视。

## 第九章 公共预算与财务管理

### 公共预算的定义

### 公共预算的原则

#### 1、传统强调民主政治监督的原则：

- (1) 公开原则。
- (2) 明确原则。
- (3) 事前决定原则。
- (4) 严密原则。
- (5) 限定原则。
- (6) 单一原则。
- (7) 完全原则。
- (8) 不相属原则。

#### 2、提升行政绩效的预算原则

- (1) 计划原则。
- (2) 责任原则。
- (3) 根据报告原则。
- (4) 具备适当权力原则。
- (5) 多元预算手续原则。
- (6) 自由裁量原则。
- (7) 预算时间弹性原则。
- (8) 预算机关关联原则。

### 政府会计的定义

是分析、记录、汇总、评估和说明政府机关的财政活动和财政状况的科学和艺术，也是那些对结果感兴趣的人交流信息的艺术。

### 政府采购管理的定义

#### 政府采购的一般原则（05年简答）

1. 透明。
2. 一贯性。
3. 公众的信任。
4. 公平对待厂商。
5. 提升经济与最大化购买价值。
6. 促进竞争。
7. 监督保证品质与无瑕疵。

## 第十章：信息资源管理与电子化政府

### 信息资源管理的定义

### 管理信息系统的建立

1. 分析阶段：
2. 整合阶段
3. 建制阶段

### 电子化政府定义

指政府有效利用现代信息和通讯技术，通过不同的信息服务设施，对政府机关、企业、社会组织和公民，在其更方便的时间、地点及方式下，提供自动化的信息及其他服务，从而建构一个有回应力、有效率、负责任、具有更高服务品质的政府。

#### 电子化政府的特质：

1. 倡导科技领先。
2. 政府信息的公开和可获得性。
3. 政府信与民众之间的互动机制。
4. 更有效率。

#### 中国电子化政府的发展、问题与前景

##### 中国政府信息化遇到的问题？

- 1、认识上的不足和理论上的滞后。
- 2、政府信息化缺乏明确而强有力的领导。
- 3、政府信息化缺乏明确的愿景和发展方向，发展战略。
- 4、政府信息未公开及政府信息的低度使用问题。
- 5、政府信息化基础结构薄弱。
- 6、政府信息化缺乏基本的法律和制度保障。
- 8、政府信息化与政府改革的整合问题。
- 9、政府信息化过程中的信息安全问题

##### 如何促进电子化政府在中国的发展，

1. 明确中国政府信息化的愿景和目标。
2. 发展公用电子资料库，推进其加值利用。
3. 定涉及政府信息公开的法律制度。
4. 推动政府信息和通讯网络的发展。
5. 推动和发展政府业务的电子化，提升行政服务的水准。
6. 建立健全政府信息化组织和协调运作机制。
7. 强化信息安全管理
8. 加强公务员现代信息和通讯技术的教育和培训

### 第十一章：公共服务的绩效管理

#### 第一节 绩效管理的性质和作用

1, 定义：绩效管理：利用绩效信息协助设定同意的绩效目标，进行资源配置与状况顺序的安排，以告知管理者维持或改变既定目标计划，并且报告成功符合目标的管理过程。

##### 2, 基本功能活动：

- (1) 绩效评估。
- (2) 绩效衡量。
- (3) 绩效追踪。

#### 第三节 标杆管理与绩效管理

**标杆管理定义：**即追求卓越的管理模式，并将学习转化，以提高组织绩效的管理工具，从绩效管理的角度来看，标杆向组织提供了改进组织绩效的信息。标杆有两种类型：内部标杆与外部标杆。标杆管理学习是促进组织学习与变革、提高绩效的良好途径。（内部标杆是指以企业和政府内部各部门之间为实施对象；外部标杆以竞争对手为实施对象）

#### 第四节 公共部门绩效管理的问题以及改进策略

##### 一，公共部门绩效管理存在的问题？

- 1、公共部门面临如何将公共服务量化的问题，即使绩效可以量化，以量化的形式表现绩效是否适宜也是问题。

全国统一咨询热线：400-6998-626

咨询师 QQ： 1559022430 625361097

- 2、功能相同的组织有地区性的差异，其规模大小不一，以同样的绩效指标来衡量他们之间的绩效，并作比较，并不公平。
- 3、如何制定与品质绩效有关的指标仍是绩效衡量的主要限制。
- 4、绩效管理的成效，其主因之一取决于绩效指标的制定是否周延，是否合理，是否客观，是否能涵盖该组织的重要绩效。
- 5、绩效管理做得好不好、是否正确，有赖可靠的信息，如果收集的信息错误或者不全面，就无法真正反映机关的实际绩效。

## 二，提高公共部门绩效的途径/绩效管理成功的条件

- 1、管理者要成为组织绩效的中心。
- 2、高层的支持与承诺。
- 3、制定绩效目标和绩效规划。
- 4、绩效衡量对组织要有意义。
- 5、利用绩效规划和衡量体系使管理者负责任。
- 6、意识到绩效的重要，并促使组织成员参与绩效改进。
- 7、要连续不断地发现问题和绩效改进的机会。

## 第十二章：公共危机管理

### 公共危机管理与全面整合的危机管理模式

**危机管理定义：**是一种有组织、有计划、持续动态的管理过程，政府针对潜在的或者当前的危机，在危机发展的不同阶段采取一系列的控制行动，以期有效地预防、处理和消弭危机。

### 全面整合的危机管理体系的基本特征和主要构成因素（八个方面）

- 1 政治承诺、政治领导与政治支持。
- 2 全危机的管理。
- 3 发展途径的危机管理。
- 4 全过程的危机管理。
- 5 全面风险的危机管理。
- 6 整合的危机管理。
- 7 建立在充分资源支持基础上的危机管理。
- 8 以绩效为基础的危机管理。

### 第三节 公共危机管理的战略

**【育明教育解析】**即如何加强政府应对公共危机的能力。重要考点。

#### 一个全面的危机管理战略应该包括的主要内容：

- 1 把危机管理纳入国民经济和社会发展的可持续发展战略之中，在此基础上，制定国家危机管理的战略、政策和规划
- 2 建立和完善政府危机管理的组织体系和机构
- 3 制定并完善国家危机管理的法律、法规和规章体系
- 4 为政府的危机管理提供充分的物质和财政资源支持
- 5 建立政府危机管理的信息系统和决策支持系统
- 6 建立有效的危机管理的沟通机制
- 7 加强危机管理的教育和训练，增强整个社会危机管理的意识
- 8 促进危机管理的多边合作和国际合作

### 第四节 公共危机管理的阶段与政策 及主要任务

#### 一，危机的疏缓

#### 二，危机的准备

### 三，危机的应对

### 四，危机后的救济和安置

## 第十三章：公共管理的新策略

### 1、民营化（06年论述）

是指由市场或民间部门参与公共服务的生产及输送的过程。政府部门通过契约外包、业务分组、共同生产或解除管制等方式，将部分职能转由民间部门经营，唯政府需承担财政筹措、业务监督，以及绩效成败的责任。

### 三，公共服务民营化的限制及其问题

#### 1，民营化的优点（06年论述）

- （1）成本降低。
- （2）提高服务质量。
- （3）选择机会增加。
- （4）整合民间资源用于国家发展。
- （5）示范效果。

#### 2，民营化可能导致的问题（06年论述）

- （1）公共责任问题。
- （2）特权与贪污。
- （3）公共服务的不公正。
- （4）规避巧用。
- （5）管理问题。

## 第二节 非营利组织与公共服务

### 非营利组织的性质

#### 1，非营利组织（05年概念）

组织设立的目的不在于获取利润，且净盈余不得分配，由自愿人员组成的，实现自我管理的，具有独立、公共和民间性质的组织或团体。

### 非营利组织提供公共服务的限制？

1、萨拉门认为，由于非营利组织的资源是不稳定的，所以提供的服务也是不稳定的。

- （1）公益的特殊性。
- （2）公益的父权性。
- （3）公益的业余性。

#### 2、非营利组织的发展在当代遇到的困境

- （1）任务困境。
- （2）财务困境
- （3）权力困境。
- （4）效能困境
- （5）治理困境。

## 第三节 公共部门的目标管理

### 一，目标管理（06年概念）

就是指由参与制定目标，并经过自我管理和自我控制等管理方式，建立各级人员的责任心和荣誉感，最终实现组织绩效的一套管理系统。目标管理的实施步骤：计划阶段——执行阶段——检查阶段——检讨与改进阶段。

#### 第四节 公共部门的全面质量管理

##### 一，全面质量管理的意涵

###### 1，全面质量管理（06年概念—含义加特征）

全面质量管理是一种全员参与的、以各种科学方法改进组织的管理与服务，通过高素质和不断改进的产品和服务，获取顾客满意的管理理念、制度和办法。

#### 第五节 公共管理的顾客导向

##### 一，顾客导向的意涵

1，顾客导向，是指组织以及组织成员站在顾客的立场上，仔细评估组织的管理绩效，以追求顾客满意为基本目标。

#### 第十四章：公共管理中的责任与伦理

##### 第一节 公共管理中的责任：性质、重要性及困难

###### 维持公共管理责任的困难 罗森布鲁姆

- 1、专业知识与信息。
- 2、专职地位的优势。
- 3、人事制度的保护性质。
- 4、反制法则。
- 5、协调问题。
- 7、组织结构和功能的分割。
- 8、公共管理的规范和范围的庞大。

###### 责任机制

责任机制是旨在实现责任的一套制度安排或确保责任实现的途径。

包括三个方面：

行政控制机制、立法控制机制、司法控制机制

##### 第二节 责任的行政控制机制

公共管理责任的行政控制机制，是指运用一定的行政手段或通过一定的行政层级，对公共管理主体履行责任进行的监督和控制。这一机制主要包括以下：

- 一，传统管理取向的责任机制
- 二，行政监督权
- 三，行政监察
- 四，审计
- 五，行政复议

##### 第三节 立法控制与责任

###### 一，议会对行政的控制权

###### 1、在当代资本主义国家，立法机关对行政是通过何种方式进行控制的？

1) 质询权。2) 调查权。3) 弹劾权。4) 不信任表决权。

###### 2、人民代表大会对政府的监督？

- 1) 听取和审议政府工作报告；
- 2) 审查和批准国民经济计划和财政预算、决算
- 3) 审查政府的法规、决定和命令
- 4) 质询和询问
- 5) 视察和检查
- 6) 建议、批评和意见

7) 受理申诉和检举

8) 罢黜职务

#### 第四节 司法控制机制与责任

在司法控制的责任机制当中，司法审查和宪政赔偿责任是最为重要的两个方面。

##### 一 政府诉讼责任

##### 二 政府的侵权赔偿责任

#### 第六节 公共管理职业与职业伦理

一，定义：公共管理的职业伦理，它指的是公共管理中一些有约束性的价值观，一些在公共管领域不可取消的标准和人格态度。

##### 二，公共管理职业伦理的内容

- 1)、提供公共福利；
- 2)、忠实执行法律；
- 3)、承担公共责任；
- 4)、为社会树立典范；
- 5)、追求专业的卓越；
- 6)、促进民主

##### 三，公共管理职业伦理的实现途径

具体而言，促进公共管理伦理的实现，有赖于以下几个方面因素的相互作用：

- 1、政治承诺；
- 2、立法框架；
- 3、负责任的机制；
- 4、行为准则；
- 5、职业的社会化；
- 6、公共服务的条件；
- 7、建立协调伦理活动的组织；
- 8、公共参与和监督。

### 第十五章：企业型政府与政府再造

#### 第一节 政府再造的内涵与背景

##### 一，政府再造

政府改革应涉及改变国家与社会、政府与市场、政府与市民、政府与企业诸多关系的调整，涉及政府治理的观念、结构、方式和方法的变革；既涉及政府内部组织、运作程序的调整，更涉及外部关系的调整。

##### 二，政府再造的背景

- 1、政府角色膨胀
- 2、财政状况的恶化
- 3、新“右派”意识形态的影响
- 4、国际化与国际竞争的压力
- 5、官僚主义和民众对政府的不满

#### 第二节 企业型政府的基本理念

##### 二，企业型政府及企业型政府的特征

1，企业型政府定义，系指政府部门由一群富有企业家精神的公共管理者组成，他们能够运用各种创新的策略，使原本僵化的官僚体制恢复活力，并有效运用资源以提高政府的效率。简言之，凡是能够运用创新策略，有效运用资源，实现高绩效的政府即是。

#### 第三节 企业型政府的实施策略及其限制

全国统一咨询热线：400-6998-626

咨询师 QQ：1559022430 625361097

### 一、政府再造的十项策略（奥斯本&盖布勒）

1. 导航型的政府。即制定政策，而不是执行。
2. 竞争性的政府。鼓励民众参加提供公共服务，而由顾客进行裁判和选择
3. 任务导向的政府。行政机关的运作应以目标和任务为导向
4. 结果导向的政府。企业型政府以实际的结果为工作的重点
5. 顾客导向的政府。企业型政府应建立顾客回应系统，及时倾听顾客的意见，满足顾客的要求。
6. 有企业心的政府。企业型政府应该强调如何增加利润的观念
7. 分权化的政府。企业型政府对外授权地方政府或派出机关，对内授予部属一定的决定的权力。
8. 属于社区的政府。企业型政府鼓励民众关心并参与公共事务
9. 预防性的政府。企业型政府重视策略的思考和长期性的规划，更能做到防患于未然。
10. 市场导向的政府。企业型政府在市场竞争机制下具有资源有效运用的理念，开放公共服务的市场

### 第五节 面向 21 世纪的中国政府再造

#### 改革的缺陷

- (1) 政府改革的被动适应性远远大于主动的前瞻性。
- (2) 政府改革视角偏狭。
- (3) 缺乏对政府改革理论上的反思。
- (4) 政府改革孤立于政治和社会系统。
- (5) 效率主义改革典范的局限。

#### 21 世纪中国政府再造的战略选择（06、05 论述）

我国的政府再造，需要确立新的治理典范和方式，其中包括：

1. 从效率行政典范到民主行政典范：政府治理典范的变革。
2. 从控制导向的管理到服务导向的管理。
3. 从以政府为本位和中心到亲市场的政府。
4. 从强势国家的单独治理到国家与社会共同治理。
5. 从政企不分、政府管制到政企分开、放松管制。
6. 从权力集中到适度的地方分权。
7. 从机械式的官僚组织到有机式的适应型组织。
8. 从人治到法治。