

第一章 公共管理与公共管理者

1.公共管理的发展（兴起的背景和原因）

公共管理的发展是由社会历史时代背景与实践多种因素共同推动的结果。

①从社会从社会历史发展的角度来讲，公共管理的发展是社会发展的需要与必然结果。二十世纪三十年代以来，西方主要市场经济国家信奉亚当斯密看不见的手自由放任自由竞争，国家尽量不干预市场运行，因此早期西方国家政府公共管理职能有限；1929年到1933年，资本主义世界，爆发经济危机，人们被迫承认市场调节的缺陷和政府干预经济社会事务的必要性，以有效需求为基础的凯恩斯主义是兴起成为各国主导思想，国家开始利用看得见的手，对经济生活加以干预，结果导致行政国家兴起；二十世纪七十年代后，西方市场经济国家出现一低经济增长、通货膨胀、财政赤字、高失业率为特征的滞胀现象，人们开始怀疑政府干预，西方新自由主义经济学思潮因此发端，公共管理需要变革。

②从时代背景与现实困境看，科学技术对人民生活和政府管理产生巨大的影响，新的时代呼唤新的政府管理模式，二十世纪七十年代末兴起的政府改革及二十世纪末兴起的世界范围内政府再造运动是对新时代变革的主动回应,新时代挑战促进了

公共管理的变革。

③从行政实践的角度来看，1979年英国撒切尔夫人进行了一场旨在反对浪费低效率，低效益的改革行动，被称为宁静的革命，美国里根政府发起、克林顿政府继承进行了行政改革，引入竞争机制。英美之后，其他发达国家纷纷效仿，九十年代以后，新兴工业化国家和发展中，国家也投身实现了公共管理的社会化。

2.公共管理的客体与主体是什么。

主体包括了国家行政机关即政府、非营利机构、公共企业等从事公共管理的组织。

客体为公共事务。

学术界一般将公共物品的提供最为界定公共事务的主要依据，公共物品具有非竞争性与非排他性。

3.公共管理的基本特征

管理性、公共性、社会性。

4.公共管理与工商企业管理的区别。（公共管

理与死人管理的区别）

①管理目标不同：公共—提高社会成员福利，故应在法律控制下开展公共管理活动，避免盈利影响公共利益。工商—追求利益最大化。

②资源来源不同：公共—资源是公共的经费，来自国家财政收入。故管理活动公开化，接受群众监督。工商—资源来自于市场竞争中的利润，企业经费消耗为自身行为，不受社会约束。

③运作机制不同。

④管理方式不同。

⑤人员选拔不同。

5.公共管理的主要内容

公共问题的确立，公共政策的制定，公共资源的管理，社会发展提供各种社会服务。

6.公共管理者的基本素质和技能。

基本素质：良好的品行，较好的心理素质，较高的智能，合理的知识结构，重视工作经验积累，具备服务意识，具备一定的创造力。

技能：技术技能、沟通协调的技能、规划决策的技能。

7.简述公共管理者与传统管理者有何不同

公共管理者和一般管理者的角色和职责肯定有许多相吻合之处。然而，管理工作的一个最显著的特征在于其环境适应性，即管理者不断依据环境的变化来调整自己的价值、角色和行为。公共管理

的多元性、政治性以及公共性这些特质，也决定了公共管理者承担与一般管理者不同的角色。

第二章 公共部门的角色与定位

1.公共部门的概念

公共部门指，处理社会的公共事务，提供各种公共物品协调公共利益的部门，一般包括政府、第三部门（非营利组织）和公共企业。

2.公共部门的功能

①维护市场经济秩序②提供公共产品③对收入进行再分配④对宏观经济进行调控。

3.公共部门的特征

公共，稳定，权威，合法。

4 政府的特征

公共，强制，系统，政治。

5.政府失灵的类型

①政府的内在性与政府规模膨胀②提供公共物品的低效率③寻租和腐败④公共政策失误。

6.论述政府与社会间关系的模式。

政府与社会的关系概括成一句话，就是小政府大社会。

小政府，一方面政府有所为，有所不为，在管理方式上，更多地发挥市场机制的作用。政府作用为维护秩序，制定法律发展规划，监督行为，协调矛盾，提供公共物品；另一方面缩减政府规模，精干人员，明确职责范围，减少行政成本，提高行政效率。

大社会，扩大政府自治功能，政府给予社会更大的自主权，培育第三部门成为非营利组织，参与社会公共事务管理。

“小政府、大社会”的模式不仅需要政府自上而下地对社会进行宏观管理，也需要社会自下而上地对政府权力进行制约，防止政府权力的滥用，监督政府官员的腐败行为。要逐步建立健全非营利组织和公众的民主参与制度和渠道，使政府职能部门与相关领域的非营利组织和公众的对话协商成为一种日常制度。

7.新时代背景下政府如何定位。

①把市场能做的交给市场，政府则致力于市场机制无法发挥作用的领域，把政府职能转变到协调宏观经济运行，维护正常秩序，提供部分公共物品，维护社会公正等方面来。

②把政府管不了的交给社会。协调政府与社会

的关系，把政府管不了，管不好的职能转移给社会自身来承担，这在客观上要求第三部门或非营利组织来承接政府转移出来的职能，建立以政府为核心的、非营利组织为重要主体的、公众和私人部门共同参与的多元化的公共管理体系。

8.我国政府与市场关系改革的目标是怎样的

政府与市场，是一国经济和社会发展不可缺少的两种机制、两种手段，“政府失灵”和“市场失灵”现象是客观存在的，单纯依靠市场机制、政府缺少必要干预和单纯依靠政府手段，以计划取代市场这两种极端方式都会阻碍经济和社会的发展。在市场机制能起有效作用的领域，应该由市场机制起主要作用，政府不要管得过多，管的过死；在市场失灵而政府干预比较成功的领域，政府应当承担主要责任；而在政府失灵和市场失灵同样存在的一些领域，政府应该由直接干预变为间接指导，鼓励和培育第三部门和非营利组织参与到其中，使单纯的政府管理模式变为政府、非营利组织相互整合、相互协作的公共管理模式，建立起一个以政府为核心的主体多元化的公共管理制度框架。

第三章 非营利组织的兴起与管理

1.什么是非盈利组织？它有哪些特点？

非营利组织是以服务大众为宗旨，不以盈利为目的，就志愿性和自治性的社会组织。

其特点为组织性、民间性、非营利性、自治性、志愿性、公益性。

2.非营利组织兴起的原因有哪些？

非营利组织的产生和发展不是偶然的，他的兴起有着深刻的经济政治和社会等多方面的原因，具体有以下几个方面：

第一，世界发展危机：发达资本主义国家的福利国家危机、转型国家的国家社会主义危机、第三世界国家的发展模式危机和世界环境危机都有一个共同点，那就是对政府主导社会事务的能力和意愿的怀疑，正是在这一背景下，非营利组织乘势兴起。

第二，对市场机制的反思。在政府失灵的情况下，在福利国家危机后，各国纷纷掀起民营化浪潮，非营利组织由于在市场和国家之外的独特地位备受关注。

第三，世界通讯革命。20世纪七八十年代发生了一场世界性的通讯革命，使社会成为最具有平等趋向、相互沟通联系的社会，这种社会环境有利于非营利组织成长。

第四，中产阶级的兴起与公民参与。非营利组织的发展，需要一群有能力有抱负的人去维护。

第五，社会背景。非营利组织的兴起与其复杂

的社会背景分不开，如政府对发展非营利组织的支持程度，公民参与意识与参与程度的提高，自我权利保护意识、自治环境等。

3.非营利组织与政府部门、盈利部门的关系如何？

在三者中，不是谁战胜谁、谁取代谁的问题，而是一种“伙伴关系”即密切合作、有所分工、相互协调的关系。

4.非营利组织有哪些局限性？

非营利组织的非志愿性尽管非营利组织在社会经济生活中占有非常重要的地位,但其本身也具有内在的局限性,使之无法单靠自己的力量兴办慈善和公益事业,这种局限性被称为志愿失灵,志愿失灵最突出的表现就是非营利活动所需要的开支与非营利组织农牧局到的资源之间存在巨大的缺口,资金缺口导致出现非志愿性。

非营利组织的非独立性。非营利组织的狭隘性。非营利组织的家长作风,非营利组织的业余性。

非营利组织对政府部门的作用

促进政府职能转变,制约政府权力提供政府合法性,沟通政府,与公民的桥梁,提高公共产品的供给率。

非营利组织对企业的作用

重要的经济和社会力量，保证企业可持续发展的能力，为企业发展营造良好的环境，培育和规范市场。

政府对非营利组织的作用

法律规制，政策提供财政支持。

企业对非营利组织的作用

促进产生、中小企业微企生存基础、企业联合需求、资金支持。

5.西方非营利组织的管理模式对我国非营利组

织发展有何启示

我国政府的双重管理体制加强了政府在登记管理方面对非营利组织的监督、管理何限制，但它在很大程度上限制了非营利组织的成立，不利于非营利组织的发展。分级管理的原则和非竞争性原则，限制自下而上非营利组织的设立，造成法制上的障碍，不利于非营利组织的健康发展。

因此我们要借鉴西方非营利组织的管理模式，

在外部的管理中，通过政府立法和管理监督控制其运行，并通过非营利组织内部管理规定的宽松政策给与其一定的自由度。

在内部管理中，在组织设计、战略管理、财务管理、营销管理、人力资源管理等方面加以借鉴。

6.试分析非营利组织发展对公共管理社会化的

意义。

非营利组织在社会中的作用：（1）满足社会多元化需求，提供社会服务（2）建立社会保障的科学模式（3）维护良好的社会价值观，促进公民参与

第四章 公共企业

1.简述公共企业的性质。

企业所有权的公共性，公共产品的公共性，企业宗旨的公共性，生产手段的公共性，分布领域的公共性

2.简述公共企业的类型。

按照公共企业承担公共责任程度的不同，及适合垄断或者竞争环境的标准来划分公共企业的类型。

①适合垄断，同时承担巨大公共责任的公共企业，包括自然垄断企业，如供水电，政府管制机构，如烟草。

②适合垄断，但并不承担直接公共责任的公共企业，如投资巨大的高新技术工业，如原子能航天。

③适合竞争，但由于承担直接公共责任，政府要管制，如公交铁路。

④适合竞争，但不承担直接公共责任，如银行等

3.简述公共企业的功能。

总体功能：纠正市场失灵

表现在：①纠正市场机制中自由竞争所导致的垄断。②解决外在性问题。③解决公共产品供应问题。④在一定程度上缓解收入分配不公问题。⑤协调宏观经济运行。

4.通常公共企业效率低下的原因是什么？

第一，公共企业内部普遍缺乏对经营者的激励监督机制，没有足够的动力去促使企业降低交易成本，导致效率低下。

第二，公共企业承担着促进公众利益的社会责任，他是政府解决市场失灵的有效工具，为了完成社会责任，通常要求公共企业为公共利益去实现违背市场规律的目标，很大程度上不得不牺牲效率。

第三，公共企业缺乏市场竞争压力，导致忽视公众多样化需求，对市场信息反应迟钝。

5.简述民营化的现实依据。

理论依据：新制度经济学的交易成本理论，货币主义、供给学派等保守主义经济思想。

现实依据：

①民营化可以提高公共企业的效率，减轻政府财政负担，这是公共企业民营化的最主要依据。

②公共企业民营化能够吸引私人资本参与。

③公共企业的特征（如规模经济效益）和责任（如提供公共产品，消除外在性，促进社会公正等），并不会随民营化而发生本质上的改变。

④经济开放所带来的外在压力，也迫使各国政府对公共企业进行民营化。

⑤产业结构升级，客观上要求部分公共企业民营化。

6.民营化的具体方式和真正内涵是什么？

①出售公共企业（所有权由政府转移到民间）

②委托承包经营（承包经营部分盈利上交政府，剩余个人）

③特许经营（特许经营权鼓励建立）

7.民营化与国营化的区别和联系是什么？

区别：

如政府独资或股权最大，同时自己经营或聘代理人，就是国营企业

如政府独资或股权最大，但是把企业承包给私人或私人股权最大，或私人独资，都算民营企业。

联系：两者的目的，都是使公共企业市场化，提高效率。达到自主经营，放松管制，引入竞争的目的。

第五章 公共部门的战略管理

1.战略管理的特点有哪些？

未来长远性，全局整体性，协调一致性，现实可行性，相对稳定性，减少复杂性和不确定性。

2.战略的利弊有哪些？

战略是一把双刃剑，将从以下四个方面总结战略的利弊：

第一，战略确定了方向。优点：战略的主要作用就是为组织绘制出了航线，以便组织能齐心协力地行驶在市场这个环境中。缺点：在陌生的环境中，战略方向需要随时调整不会出现危险。

第二，战略注重集体努力。优点：战略促进了行动的协调性。缺点：行动的过度集体化将导致团体思维。

第三，战略定义了组织。优点：战略给人们提供了理解自身组织的捷径，更利于理解组织行为。

缺点：过分清晰的定义组织也就意味着过于模式化与简单，丧失组织的丰富性。

第四，战略提供了一致性。优点：战略可以减少模糊，提供有序性，使行动更快捷。缺点：缺乏创造力。

3.部门战略管理兴起和发展的原因有哪些？

①环境变迁的压力：战略管理能够保证组织与其环境之间形成良好的战略配合，增强组织的竞争力。

②角色变化的压力：小政府较大政府理论而言，受到越来越多人们的认同和支持，以政府为代表的公共部门的职能，角色地位等发生了巨大的变化，而公共部门的治理活动要兼顾整体利益与局部利益、长远利益与眼前利益，因此公共部门必须以系统的长期的发展的观念来制定发展战略，以正确确定自己的职能地位。

4.简述保罗保罗纳特和罗伯特巴可夫战略管

理过程的分类。

高行动性战略，低行动性战略，行动与回应度的结合，战略转换。

5.简述斯蒂芬罗宾斯对战略管理过程的分类。

确定组织当前的宗旨、目标和战略，分析环境，发现机会和威胁，分析组织的资源，识别优势和弱点，重新评价组织的宗旨目标，制定战略，实施战略，评价结果

6. 简述公共部门战略管理的主要类别。

5c 战略

核心战略，明确组织目标， centre,

后果战略，创设绩效后果， consequence

顾客战略，将顾客至于驾驶员的位置上， custom

控制战略，将控制从高层和中央移走， control

文化战略，创造企业家文化， culture

7. 你是如何评价公共部门战略管理的？

公共部门需要战略管理，而且战略管理一给公共部门管理带来了显著的积极效果：

①明确了战略性发展方向②掌握配置资源的优先顺序③强化环境适应能力④制定了追求卓越的标准⑤具备了控制和评估的基础。

当然，反对的声音也没有停止：①公共部门和私人部门有差异战略管理在私人部门的胜利并不能完全迁移到公共领域，②责任问题值得深思，如果是错了，谁来负责呢？③公共部门目标设定困

难，战略管理毫无意义④政府任期的短暂，很难发展长期战略。

问题我们必须正视，让战略管理在公共领域应用好。

第六章 公共政策与政策分析

1. 公共政策的特征有哪些？

公共政策的特征可以归纳为以下几个方面：阶级性与社会性的统一，原则性与灵活性的统一，稳定性与可变性的统一，正效应与负效益的统一。

具体有以下几个特点，利益倾向，目标取向，权威性，普遍性，稳定性与变动性，预见性

2. 简述政府在公共问题列入其议程过程中所

扮演的角色。

政府在公共问题，例如及议程中所扮演的角色分为以下四类：

①自由放纵：表现为对公众议程的诉求不作任何反应，自我定位为政治冲突结果的肯定者和执行者。

②鼓励扶持：表现为政府为使公众理解和支持某一既定的政策，由政府创始，会有政府支持的社会团体提出，政府推行一定的旨在提高公众参与能

力的计划。

③促使其产生：表现为政府不考虑公众议程是否提出了政策诉求，而是根据自己的价值认定排列，政策顺序，直接界定政策问题，设定政策目标，解释政策目的采取政策行为，为此优先调用公共资源。

④阻止其产生：表现为政府充当卫道士，以社会公众和国家利益的名义，对那些被认为违背宪政原则或危害社会的政策诉求，采取多种形式的封杀行为。

3.简述政策方案设计的步骤。

①政府方案轮廓的构想。包括，行动原则，指导方针，基本措施和政策发展阶段等主要内容。

②政府政策的细节设计。将政策方案具体化确定，实现政策目标的各种措施，如政策界限规定，相关机构设置，人员配备，物资经费保证等。

4.政策执行过程主要包括哪些环节。

政策宣传。政策分解，物质与组织准备，政策实验，全面实施

5.简述政策评估的过程。

以评估的组织 and 准备，二评估的实施，三总结和撰写评估报告

6.何为政策周期？有哪几种类型？

所谓政策周期，指的是公共政策的主体与客体，以及作为他们之间互动结果的政策过程所经过的一个循环它一政策过程的完成阶段，计政策的调整或终结为标志，往往是一个周而复始连续不断的循环过程。

类型：①阶段性政策周期②功能性政策周期③反复性政策周期。

第七章 公共部门的组织结构与再造

1.简述官僚制的特征。

官僚制是一种以分部分层，集权统一，指挥-服从动为基本特征的组织形式。

2.官僚制面临的现实挑战有哪些？

①官僚制对规则和程序的过分追求，导致组织的僵化臃肿和效率低下，功能失调。

②官僚制对规则和程序的过分追求，导致的组织结构刚性，使其不能适应信息社会发展迅速变化急剧的特征。

③官僚制对规则和程序的过分追求，导致对人的自由，创造性和个性的压抑。

④强烈的专业技术崇拜和固定的专业化分工，使拥有专业知识的文官形成了一个独立的利益群体，容易形成文官专政，给民主政治带来危机。

⑤责任保障机制日渐丧失。

⑥由于政府组织膨胀功能增加，导致公共开支规模日趋庞大。

3.简述组织变革与发展的目标。

①维护组织的动态平衡。使其灵活、稳定、持续、适应、革新。

②完善组织的静态结构。确立和健全各种合理的规章制度和条例，建立合理系统的组织结构。

4.公共组织再造的价值导向。

顾客竞争结果

5.结合实际，分析公共组织变革与发展的动力

与阻力。

动力：

动力来源于各个多个方面，包括技术进步的压力，知识爆炸的压力，产品更新的压力，价值观改变的压力，政府法令政策的改变，劳动力素质的变化，工作生活质量的提高，新的管理原理和方法的出现等，大致来说可以归纳为以下两个方面。

组织外部环境变化，包括政治环境，经济环境，社会环境，技术环境等的变化

组织内部条件变化，包括目标与价值观，结构，管理，社会心理，专家和专家群体。

阻力：

来自于个体的阻力，包括知觉，教条主义，依赖性，习惯，对未知的恐惧，守旧和安全感，求全，经济原因。

来自于组织和群体的阻力，对权力和影响的威胁，组织结构资源限制，组织文化，组织间协议。

6.公共组织再造的途径有哪些？

①组织创新层面，政府内部组织设计应更加具备弹性和适应性，努力把机械式官僚组织变为有机式适应性组织，如参与型与对话型国家学习型组织。

②公共组织典范变革层面，政府治理理念变革，从效率行政到民主行政，从控制导向的管理到服务导向，如建设服务型政府，从强势国家的单独治理到国家社会共同治理，从政企不分、政府管制到政企分开、放松管制，从权力集中到适度的放权，从人治到法治。

③公共组织的工作流程再造层面，政务流程再造，实现由传统政务到电子政务的转变。

第八章 公共部门的领导

1.领导影响力的作用模式有哪些？

制度化服从（合法化认同）

模仿（塑造榜样）

建议（提供主意计划）

劝说（理性说服）

强制（奖惩强迫）。

完整的领导行为包括？

一个完整的领导行为，应该包括计划委派贯彻评价奖惩。

2.领导方式有哪几种分类？

根据关于领导方式的分类，有如下几种标准：影响力产生过程标准，领导者活动范围标准，领导者人格特质，标准团体组成分子态度标准等等，除此之外，还可以根据领导者的权力控制程度，领导的不同侧重点权力的运作模式对领导方式进行分类。

据领导者对权力的控制程度，将领导分为集权型，民主型和放任型。

据领导者对待工作有关元素的不同侧重点，将领导分为工作导向的领导方式和人际关系导向的领导方式。

3.影响领导效能的因素有哪些

①领导自身因素，基础素质，知识水平，行为方式，权力基础，群体总体特征。

②被领导者方面因素，包括被领导者的素质工作，技能水平群体和组织的历史状况及运行模式被领导者的动机，需求和期望水平被领导者的心理状况和个性因素。

③领导环境因素，包括组织与周围环境之间的互动关系，组织内部的人际关系，组织群体个人和领导者间的合作程度，管理及决策系统的运行情况，组织的激励系统和领导的激励水平，组织的结构设计变革和发展状况。

4.试解释三大主要领导理论。

领导特质理论，领导特质理论也称作领导素质，理论侧重点放在杰出领导所具备的某些共同的特征或品质上，目的是为了预测什么特性的人，能成为未来的成功领导者，根据对领导者特征来源的不同认知，这些理论分为传统特质理论和现代特质理论，传统特质理论倾向于领导是天生的，现代特质理论倾向于用心理测评的方法，对领导者的人格

特征进行测试，并矫正培养。

领导行为理论，领导行为理论，着重研究领导者如何与自己不同行为和作风来影响被领导者以及分别判断领导是否有效。主要有领导行为四分图，管理方格图理论，连续统一体理论，管理系统理论等四个分支。

领导权变理论。这种理论认为不存在适应一切情景的唯一的和最佳的领导方式，但可以通过对特定领导环境的分析，找到一种与该环境相适应的，有效领导方式

5.试论述近年来领导理论的新进展及其面临的挑战。

新进展，二十世纪八十年代以来，又出现了一些新的领导理论，包括领导替代理论，纵向配对，关联理论魅力，改造型，领导理论等等。

挑战，在领导关系中，普遍存在着追随者把领导者的能力及其作为理想化的倾向，这种自我管理的团队倾向，构成了对传统领导理论的挑战。

第九章 公共部门的人力资源管理

1.公共部门人力资源的含义与特点是什么？

含义，公共部门，人力资源就是政府机关国有企业事业单位中的工作人员的总和，既包括公务员，各类专业技术人员，又包括一般的劳务人员。

特点，时代性，能动性，持续性高，高增值性，消耗性，创造性，政治性。

2.公共部门人力资源管理的含义及特点是什么？

含义，公共部门人力资源管理，包括宏观和微观两部分：

宏观是指整个工程部门系统为了保证其工作的性质与人力资源的整体结构相匹配,适应发展的需要，对公共部门内外的人力资源供求状况进行宏观和中长期统计预测规划,制定人力资源管理的基本制度、政策、管理权限和管理标准，维持公共部门人力资源管理、流动和人才市场的秩序等活动，其目的是营造公司部门人力资源管理的良好环境。

微观是指，每个具体的行政机关或国有企业事业单位，依法对本部门内人力资源进行开发、利用和管理的活动和过程。

特点：①公共部门人事行政机构复杂，②严格的法律法规规制，③公共部门人力资源的具体管理也体现了自身的性质。

3.公共部门，人力资源管理的基本原理有哪

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/507033113143006144>