

2021 军队文职笔试考点集锦

《管理学》

目 录

第一部分 管理篇	3
考点一：现代管理理论的发展趋势.....	3
考点二：决策方法与决策模式.....	4
考点三：管理效应与管理学原理.....	6
考点四：沟通类型.....	8
第二部分 组织行为学篇	11
考点一：人的行为分析.....	11
考点二：社会知觉.....	13
考点三：群体概念与特征.....	14
第三部分 公共事业管理篇	16
考点一：科技事业管理.....	16
考点二：公共事业管理的体制.....	17
考点三：公共危机管理概述.....	18
第四部分 人力资源管理篇	20
考点一：人员素质测评.....	20
考点二：人力资源流动.....	21
考点三：人力资源薪酬.....	21
第五部分 行政伦理学篇	22
考点一：相关道德理论.....	22
考点二：行政忠诚.....	23
考点三：行政自由裁量.....	24
第六部分 公文写作篇	25
考点一：发文字号.....	25
考点二：公文用纸幅面要求.....	26
考点三：公文拟制.....	26

第一部分 管理篇

考点一：现代管理理论的发展趋势

一、管理科学学派（数理学派）

代表人物为美国的伯法，著作《现代生产管理》。管理科学学派将最新的科学技术成果应用到管理工作的各个方面。

该学派有以下特点：1.依靠建立科学的决策程序和数学模型进行决策；2.以经济效果评价可行方案；3.广泛使用电子计算机等先进工具进行决策。

二、决策理论学派

以统计学和行为科学为基础，代表人物是美国的赫伯特·西蒙教授，著作《管理决策新科学》。1978年获得了诺贝尔经济学奖。

该学派的主要观点是：1.管理就是决策；2.决策有程序性决策和非程序性决策之分；3.建立决策支持系统；4.决策以满意为准则。

三、权变管理思想：美国的卢桑斯在1976年出版的《管理导论：一种权变学》，系统地概括了权变管理理论。权变理论认为，在管理实践中要根据组织所处的环境和内部条件的发展变化随机应变，没有什么一成不变的、普遍适用的管理方法。

四、管理过程学派

哈罗德·孔茨在1961年发表了《管理理论丛林》论文，指出管理理论还处在一个不成熟的青春期。孔茨把各种管理理论分成六个主要学派，他认为应该走出这个丛林，这就是管理理论丛林理论的提出。

该学派的主要观点是：1.管理是一个过程；2.管理过程的职能有五个：计划、组织、人员配备、指挥、控制；3.管理职能具有普遍性；4.管理应具灵活性。

五、经验或案例学派

经验主义学派是研究实际管理工作者的管理经验教训和企业管理的实际经验，强调用比较的方法来研究和概括管理经验的管理学派。创始人是彼得·德鲁克，代表人物有欧内斯特·戴尔，艾尔弗雷德·斯隆等。

六、战略管理理论

战略管理理论的突出代表是美国的迈克尔·波特。在其代表作《竞争战略》中提出了竞争五种竞争力，以及成本领先、差异化和集中化三种基本战略。

1.波特五力模型：①新入侵者威胁；②供方侃价能力；③替代威胁；④现有的竞争者；⑤买方侃价能力。

2.基本的竞争战略：①成本领先战略；②差异化战略；③目标集聚战略。

七、Z理论：大内于1981年在其著作《Z理论—美国企业界如何迎接日本的挑战》中提出。

考点二：决策方法与决策模式

一、行动方案选择的决策方法

1.确定型决策方法—盈亏平衡点法

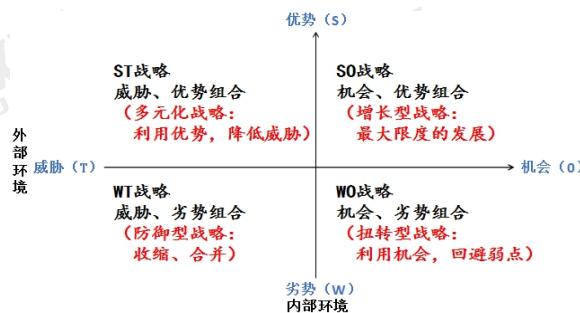
2.风险型决策方法—决策树法

3.不确定型决策方法：①乐观原则（最大收益值原则）；②悲观原则（小中取大原则或最大最小收益值原则）；③折衷原则；④“最大后悔值”最小化原则。

二、确定活动方向和内容的决策方法

1.SWOT分析法

由哈佛商学院的安德鲁斯教授在《公司战略概念》一书中提出的。决策者在企业内部的**优势(Strengths)**和**劣势(Weaknesses)**，以及外部环境的机会(**Opportunities**)和威胁(**Threats**)的动态结合分析中，确定相应的生存和发展战略的一种决策分析方法。



2.波士顿矩阵分析法

由波士顿咨询公司提出，以市场占有率和业务增长率为维度，把企业的业务分为四类，不同业务类型应采用不同决策策略。



三、集体决策方法

1. 头脑风暴法

头脑风暴法的四项原则：（1）各自发表自己的意见，对别人的建议不作评论；（2）建议不必深思熟虑，越多越好；（3）鼓励独立思考，奇思妙想；（4）可以补充完善已有的建议，使之更具说服力。

2. 名义小组法：选择一些对要解决的问题有研究或有经验的人作为小组成员，并提供与决策问题相关的信息，小组成员独立地思考，提出决策建议。

3. 德尔菲法：根据问题的特点，邀请相关研究或有经验的专家，并提供与问题有关的信息。

4. 电子会议分析法：是群体预测与计算机技术相结合的预测方法。

四、快速决策分析法

快速决策分析法是由美国杜克大学管理学者贝恩和沃普尔提出的，是在时间和信息不充分的条件下迅速做出决策的分析方法。快速决策分析是一种方法论，它强调对决策问题的整体思考和结构化，注重运用正确的分析过程。

五、决策管理的模式

1. “L” 决策模式：是领导者对该项事情的决策，完全依据自己对该事情的了解与信息，凭其经验与知识做决策，完全不与相关部属讨论或征询意见。习惯这种决策模式的主管大都倾向独断式的领导，平时与员工保持距离，这是一种最差的决策模式。

2. “LI” 决策模式：领导者面对一项决策时，会选择性的询问员工一些问题的看法，但并不会让员工知道询问的目的何在，之后自己根据这些得来的信息，进行决策。LI 决策模式，也只有 10% 的参与度，主要还是领导者，依据自己的知识与情报来做决策。如果决策的品质与正确性是很关键的时候，且领导者对这项决策又缺少足够知识时，L 与 LI 两项都不是最理想的决策模式。

3.“LC”决策模式：是领导者单独的分别找几位部属，征询他们对决策的意见，领导者会先说明决策的目的与困难，并与这些部属相互讨论什么是最佳的方案。

4.“LCT”决策模式：领导者在需要做决策的时候，会先召集相关的主管一起开会，先向主管们说明决策的目的与困难，并请每一位主管提出各自的看法与决策建议，在会议中，领导者只扮演鼓励发言、引导讨论的角色，让不同的意见激荡出更好的意见，最后领导者综合大家的意见后，加上自己深入的思考，才做出决策，并向相关提供意见的主管说明最终的决定与原因。LCT模式对员工能力的成长效果最好。对于复杂且没有规范可循的问题，LCT是最好的决策模式。

5.“T”决策模式：是一种全员参与的模式，领导者将决策的形成完全的交给团队，并全力的支持团队最后的决定。这种模式，最能被大家接受，并愿意全力支持，效力最高。T模式是最民主的决策模式，是员工参与度最高的模式，但这种模式如同L模式，也是一种极端，很容易被部分忽略自己管理责任的领导者，以授权之名义，完全放任员工做决策。

考点三：管理效应与管理学原理

一、管理效应

1.蝴蝶效应：上个世纪70年代，美国气象学家洛伦兹在解释空气系统理论时提出。蝴蝶效应是说，初始条件十分微小的变化经过不断放大，对其未来状态会造成极其巨大的差别。有些小事可以糊涂，有些小事如经系统放大，则对一个组织、一个国家来说是很重要的，就不能糊涂。

2.鲶鱼效应：采取一种手段，刺激一些企业活跃起来投入到市场中积极参与竞争，从而激活市场中的同行业企业。其实质是一种负激励。

3.羊群效应：又称“从众心理”，是由个人理性行为导致的集体的非理性行为的一种非线性机制。

4.马太效应：强者愈强、弱者愈弱的现象，广泛应用于社会心理学、教育、金融以及科学等众多领域。其名字来自圣经《新约·马太福音》中的一则寓言：“凡有的，还要加给他叫他多余。没有的，连他所有的也要夺过来。”

5.自己人效应：又称同体效应，是指对“自己人”所说的话更信赖、更容易接受。所谓“自己人”，是指对方把你与他归于同一类型的人。

6.近因效应：当人们识记一系列事物时，对末尾部分项目的记忆效果优于中间部分项目

的现象。信息前后间隔时间越长，近因效应越明显。

7.鱼缸效应：由北田光男先生始创的。强调把增强透明度的重点放在各级经营管理者的经济收入上，要求其收入和费用报销要如实地向企业利益相关者公开，接受企业利益相关者的批评建议，并根据员工们的意见，对经营管理进行改进。

二、管理学原理

1.彼得原理：由劳伦斯·彼得提出：在各种组织中，雇员总是趋向于晋升到其不称职的地位。彼得原理有时也被称为向上爬的原理。对一个组织而言，一旦相当部分人员被推到其不称职的级别，就会造成组织的人浮于事，效率低下。

2.酒与污水定律：在任何组织里，几乎都存在几个难弄的人物，他们存在的目的似乎就是为了把事情搞糟。破坏者能力非凡的重要原因在于，破坏总比建设容易。

3.零和游戏原理：一项游戏中，一方所赢正是另一方所输，游戏的总成绩永远为零。人们认识到利己不一定要建立在损人的基础上，通过有效合作皆大欢喜的结局是可能出现的。

4.华盛顿合作规律：一个人敷衍了事，两个人互相推诿，三个人则永无成事之日。人与人的合作，不是人力的简单相加，而是要复杂和微妙得多。因此合作管理的目的不是让每个人做得更好，而是避免内耗过多。

5.不值得定律：不值得做的事情，就不值得做好。对个人来说，有价值观的选择，才可能激发斗志。

6.蘑菇管理：组织对待初出茅庐者的一种管理方法，使初学者被置于不受重视的部门，或打杂跑腿的工作，无端的批评、指责、代人受过，任其得不到必要的指导和提携。此后，能够消除不切实际的幻想，让员工更加接近现实，看问题更加实际。

7.奥卡姆剃刀定律：把事情变复杂很简单，把事情变简单很复杂。我们在处理事情时，要把握事情的主要实质，解决最根本的问题，不要把事情人为地复杂化。

8.手表定律：对同一个人或同一个组织不能同时采用两种不同的方法，不能同时设置两个不同的目标。

9.二八定律（巴莱多定律）：不要平均地分析、处理和看待问题，企业经营和管理中要抓住关键的少数；要找出那些能给企业带来80%利润、总量却仅占20%的关键客户，加强服务，要把主要精力花在解决主要问题、抓主要项目上。

10.木桶理论：组成木桶的木板如果长短不齐，那么木桶的盛水量不是取决于最长的那一块木板，而是取决于最短的那一块木板。

11.破窗理论：一个房子如果窗户破了，没有人去修补，隔不久，其它的窗户也会莫名其妙地被人打破。

考点四：沟通类型

1.按沟通信息的方法可分为

(1) 书面沟通。(2) 口头沟通。(3) 非言语沟通。(4) 电子沟通。

沟通方式	举例	优点	缺点
口头	交谈、讨论会、电话	快速传递、快速反馈、信息量大	经过层次愈多信息失真愈严重
书面	报告、备忘录、信件、内部期刊、布告	持久、有形、可以核实	效率低、缺乏反馈
非语言	声、光信号、体态、语调	信息明确，内涵丰富	传递距离有限，界限模糊
电子媒介	传真、闭路电视、计算机网络、电子邮件	快速传递、信息容量大、一份信息可同时传递给多人、廉价	单向传递，电子邮件可以交流，但看不见表情

2.按沟通途径可分为

(1) 正式沟通

正式沟通是通过组织明文规定的渠道进行信息传递和交流。优点是正规、严肃，富有权威性，准确及保密性。缺点是刻板、缺乏灵活性，信息传播范围受限制，速度慢。

(2) 非正式沟通

非正式沟通是在正式沟通外进行的信息传递或交流。主要通过个人接触进行，比较灵活方便，但会产生随意性强、信息扭曲和失真等问题。

非正式沟通类型：

集群连锁。即在沟通过程中，可能有几个中心人物，由他转告若干人。

密语连锁。由一人告知所有其他人，犹如其独家新闻。

随机连锁。即碰到什么人就转告什么人，并无一定中心人物或选择性。

单线连锁。就是由一人转告另一人，他再转告一个人。

3.按沟通信息流向可分为

(1) 下行沟通是指组织中的上层领导按指挥系统从上而下的情报沟通。

(2) 上行沟通是指下级的意见、信息向上级反映。

(3) 横向（水平方向）和斜向沟通（交叉沟通）

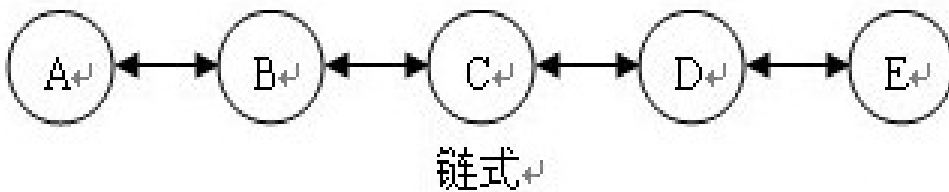
4.按沟通信息者的地位变化可分为

(1) 单向沟通：指信息的发送者和接收者的位置不变的沟通方式。

(2) 双向沟通：指信息的发送者和接收者的位置不断变换的沟通方式。

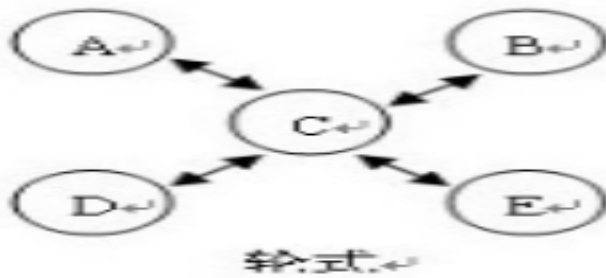
5.按信息沟通网络的形态划分

(1) 链式



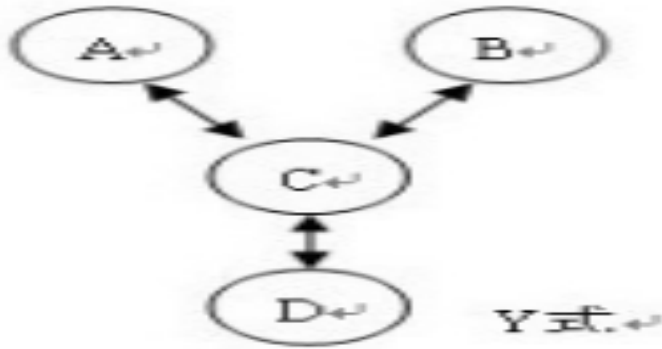
一个平行网络，其中居于两端的人只能与内侧的一个成员联系，居中的人则可分别与两人沟通信息。信息层层传递，筛选，易失真，各个信息传递者所接收的信息差异很大，平均满意程度有较大差距。属控制型结构。

(2) 轮式



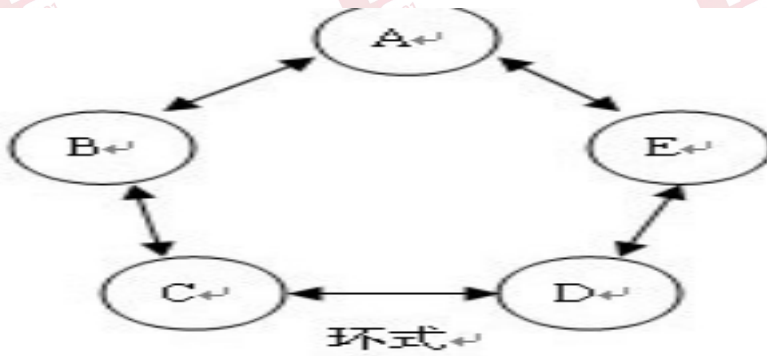
属于控制型网络，只有一个成员是各种信息的汇集点与传递中心。此网络集中化程度高，解决问题的速度快。组织成员的满意程度低，士气低落。轮式网络是加强组织控制、争时间、抢速度的一个有效方法。

(3) Y式



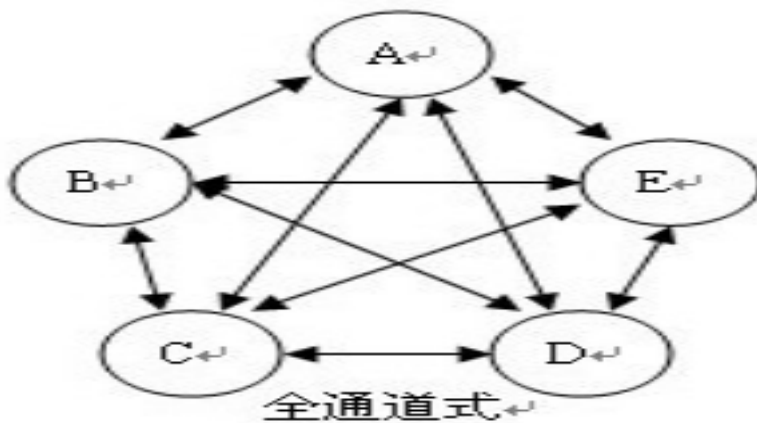
是一个纵向沟通网络，一个成员位于沟通内的中心，成为沟通的媒介。Y式沟通集中化程度高，信息传递速度较快，组织控制比较严格。缺点是组织成员之间缺少横向沟通，除节点外，成员的满意程度低，信息经过层层筛选，中间环节过多，可能造成信息失真。

(4) 环式



一个封闭式控制结构，每个人都可同时与两侧的人沟通信息。在这个网络中，组织的集中化程度和领导人的预测程度都较低。畅通渠道不多，组织中成员具有比较一致的满意度，组织士气高昂。

(5) 全通道式



一个开放式的网络系统，每个成员之间都有一定的联系，沟通渠道很多，组织成员的平

均满意程度高，所以士气高昂。但由于沟通渠道太多，易造成混乱，影响工作效率。

第二部分 组织行为学篇

考点一：人的行为分析

一、组织管理活动中的个体行为特征

行为的自发性、行为的因果性、行为的主动性、行为的持久性、行为的可变性。

二、关于人性的假设

（一）关于理性经济人的假设

关于理性经济人的假设，是薛恩在《组织心理学》中提出来的。

理性经济人——指人的一举一动，都是为了使自己的利益变得最大，人人各自追求自己的利益。

麦格雷戈提出的 X 理论假设认为：

①人生来就是懒惰的，因此，必须由外界的刺激物加以激励。

②人们天生的目标就是跟组织的目标背道而驰的，因此他们必须由外界的力量来控制，才能保证他们为组织的目标而工作。

③由于人们具有非理性的感情，因此他们基本上是不能够自我约束和自我控制的。

④不过，人大体上可划分为两类，一类人符合上述假设，而另一类人则是能自律和自制的，并且不那么受他们感情的摆布。必须把管理其他一切人的责任授于后面一类人。

（二）关于社会人性的假设

社会人——是指人们有想被自己的同事所接受和喜爱的需要，这种需要比管理部门提供的经济性刺激物更为重要。

梅奥提出了关于社会人的假设：

①社交需要是人类行为的基本激励因素，而人际关系则是形成人们身份感的基本因素。

②从工业革命中延续过来的机械化，其结果是使工作丧失了许多内在的意义，这些丧失的意义现在必须从工作中的社交关系里找回来。

③跟管理部门所采用的奖酬和控制的反应比起来，职工们会更易于对同级同事们所组成的群体的社交因素做出反应。

④职工们对管理部门的反应能达到什么程度，当视主管者对下级的归属需要、被人接受

的需要以及身份感的需要能满足到什么程度而定。

（三）关于自我实现人性的假设

自我实现的人——是指强调要求自主、挑战、个人成长以及充分发挥自己潜能与才智等高层次需要的那种人。

麦格雷戈提出的 Y 理论假设认为：

①工作中消耗体力和脑力，正如游戏或休息一样是自然的。一般的人并非天生就厌恶劳动。当依赖于可控制的条件时，工作可以成为满意的源泉（自然地从事工作），也可以成为惩罚的源泉（尽可能的避免工作）。

②外力的控制和处罚的威胁，都不是促使人们为组织目标做出努力的唯一手段，人们在实现他们所承诺的目标任务时，会进行自我管理和自我控制。

③对目标、任务的承诺，取决于实现这些目标、任务后所能得到的报偿的大小。

④在适当的条件下，一般的人不但懂得接受，而且懂得去寻求负有职责的工作。逃避责任、缺乏进取心、强调安全感一般来说是经验的结果，不是人的天性。

⑤在解决种种组织问题时，大多数人而不是少数人具有运用相对而言的高度想象力、机智和创造性的能力。

⑥在现代工业社会的生活条件下，一般人的潜在智能只得到了部分地发挥。

从这种假设中推演出的关于权威及心理契约的含义是很深刻的。权威不再存在于某一特定的个人，甚至也不在哪一特定的职位上，而是寓于工作任务自身。让人们能自己彻底解决一项问题的挑战，正是自我实现的核心。

（四）关于复杂人性的假设

薛恩提出的复杂人假设，即“超 Y 理论”。他认为：

①人类的需要是分成许多类的，并且会随着人的发展阶段和整个生活处境的变化而变化。

②人在同一个时间内，会有多种的需要和动机，这些需要和动机相互作用、相互结合，形成了一种错综复杂的动机模式。

③人由于在组织中生活，可以产生新的需要和动机。在人的生活的某一特定阶段和时期，其动机是内部的需要和外部环境相互作用而形成的。

④一个人在不同的组织或同一个组织的不同部门、岗位工作时会形成不同的动机。一个人在正式组织中郁郁寡欢，而在非正式组织中有可能非常活跃。

⑤一个人是否感到满足或是否表现出献身精神，决定于自己本身的动机构造及他跟组织

之间的相互关系。工作能力，工作性质与同事相处的状况皆可影响他的积极性。

⑥由于人的需要是各不相同的，能力也是有差别的，因此对不同的管理方式各个人的反应是不一样的，没有一套适合任何时代，任何人的普遍的管理方法。

（五）对人性假设理论的分析

在我国，各级组织目标和个人目标，从长远来看是一致的，但近期也可能不完全一致。为此组织和个人双方都应当做出努力，使组织目标中能包含更多的个人利益。从而调动人们的积极性，提高工效，增加满意感。管理的方法应因人、因任务而异。主管人员应当努力创造条件，合理地安排分工，使更多的人在工作中能充分发挥其聪明才智以得到内在的满足。所以，不管采用哪种管理方式和方法，都应当关心人、尊重人、爱护人，应说服教育、发扬民主、适当参与、启发自觉、提倡自治。

（六）人本管理

“以人为本”的管理方式即人本管理模式，泛指在管理的一切活动中，始终把人放在中心位置。在手段上，着眼于最充分地调动所有员工的工作积极性和人力资源的优化配置；在目的上，追求人的全面发展以及由此而来的组织效益的最大化。

人本管理的本质是人的全面解放，它包括人的物质、思想、文化等方面的解放。人本管理作为一种哲学观念、管理思想，对社会进步和组织的创新发展具有重大意义；作为一种管理原则和基本管理方法，更显示了它的实用价值。它能有效地密切组织中人与人的关系，充分发挥人的聪明才智，有力地保证组织在竞争中的优势地位。

考点二：社会知觉

一、知觉的概念

1. 知觉是当前直接作用于感觉器官的整个客观事物在大脑中的反映。

2. 社会知觉：1047年美国心理学家而鲁纳提出“社会知觉”的概念，其主要含义是指知觉过程受社会因素所制约。社会知觉是对社会对象的知觉，以及个人间、群体间关系的知觉。简言之，社会知觉是对人和社会群体的知觉。社会知觉分为对人知觉、人际知觉、角色知觉和因果关系知觉。

二、影响知觉对象选择的因素

1. 客观因素：知觉对象本身特点；知觉对象与背景的差异；知觉对象的组合；

2. 主观因素：需求、兴趣与动机的影响；气质与性格；知识与经验的影响。

三、错觉现象

当个体对客观事物的认识，由于观察的角度不同，或得到的信息不够全面，不充分时，就会使知觉产生错误的结果，这就是知觉的错觉现象。在组织管理活动中，经常容易出现的错觉形式有：知觉防御、晕轮效应（哈罗效应）、首因效应和近因效应和定型效应。

四、管理者的知觉与管理方式

1. 人际知觉与“人群关系”管理方式
2. 自我知觉与“自我实现”管理方式
3. 对人知觉与“应变”管理方式
4. 角色知觉与责任制管理方式

五、知觉过程：观察、选择、组织、解释、反应

考点三：群体概念与特征

一、群体的概念与类型

（一）群体的概念

组织中的群体是两人或两人以上的集合体，他们遵守共同的行为规范、在情感上互相依赖、在思想上互相影响，而且有着共同的奋斗目标。

（二）群体的类型

1. 按成员间联系的直接程度可分为

- （1）初级群体
- （2）次级群体

2. 按群体的关系结构和组织功能可分为

- （1）正式群体
- （2）非正式群体

3. 按成员对群体的心理归属程度可分为内群体和外群体

- （1）内群体
- （2）外群体

4. 按群体规模的大小可分

- （1）大群体
- （2）小群体

二、群体的发展阶段

群体不是静止的，而是不断变化和发展的。自 20 世纪 40 年代末以来提出了不少关于群体发展的理论。其中公认为比较完善的是塔克曼在 1965 年提出的观点，他认为群体发展要经过四个阶段：形成阶段；风暴阶段；正常化阶段；发挥作为阶段。当然，并非所有的群体都必须经过这固定的四个阶段。

三、群体的结构

（一）群体结构的概念

群体结构是指群体成员的组成成分。群体成员的结构可以分为不同的方面，如年龄结构、能力结构、知识结构、专业结构、性格结构、信念结构等。所谓群体结构就是指这些结构的有机结合。不同群体中的每一个成员都有其自己的特征，他们的特征有相似的（同质群体），也有不相似的（异质群体）。这些将影响整个群体的绩效。

（二）群体结构的同质性与异质性

各国学者长期以来研究了群体结构的同质和异质问题。所谓同质是指群体的成员在能力、性格、年龄、知识等各方面都比较接近。所谓异质是指上述各方面都迥然不同。群体究竟应为同质结构还是应为异质结构，则要以工作的性质、完成的任务而定。

（三）群体中的角色结构

角色就是每一成员在群体中表现出的自己特定的行为模式。几乎在任一群体中，都可以看到成员有三种典型的角色表现，这就是自我中心角色、任务中心角色和维护角色。这些不同的角色对群体绩效会产生不同的影响。任务角色和维护角色都起积极作用。每一个群体不仅要完成任务，而且要始终维持自己的整体。而成员的任务角色和维护角色的作用正是为达到这二个目的的。研究发现现在任务角色、维护角色和群体绩效之间有正比关系。

四、群体规范

（一）群体规范的概念

规范是由群体成员们建立的行为准则，或是指群体对某成员适当行为的共同期间。任何一个群体都有规范，否则，群体将难以存在下去。规范指导成员的行为朝向群体的目标。管理人员应该注意群体的规范是否与组织目标一致，因为规范对成员行为有着强大的影响力。

（二）群体规范的功能

支柱的功能、评价准则的功能、约束功能、行为矫正功能

第三部分 公共事业管理篇

考点一：科技事业管理

一、科技事业的分类

在现代社会，科学技术研究活动既可以按其研究的性质进行分类，也可以按其活动的目的和功能进行划分。

（一）现代科技事业活动从研究本身的性质来看，可以分为以下四类：

- 1.基础科学研究
- 2.人文社会科学研究
- 3.应用技术研究
- 4.公益性研究和技术推广

（二）根据科技活动的目的和功能，可以将科技活动分为以下两类：

- 1.以满足企业或市场需要为主要目标的科技活动
- 2.以满足社会共同需要为主要目标的科技活动

二、科技事业活动的公共产品属性

（一）一些科技事业活动具有较突出的非排他性和非竞争性，另一些科技事业活动则具有一定的非排他性且有一定的消费竞争性。

（二）科技事业活动具有突出的外部性

三、科技事业管理的概念

科技事业管理是以科学技术事业的各项工作为对象的管理活动。

（一）科技管理的内容

科技管理工作的内容相当丰富，诸如确定并贯彻科技发展方针和战略、制定并实施规划和计划、出台并执行科技政策和法规、实行科技体制改革等等，都属于科技管理工作的内容。

（二）科技事业管理的原则

系统性原则、能级性原则、灵活性原则、前瞻性原则。

（三）科技管理的方式

对全社会的科学技术活动进行有效的调节与控制，是科技管理工作的实质，是科学管理工作最重要也是最普通的方式。

四、现代社会科技事业管理基本内涵

其基本内容主要如下：

- (一) 建立适合科学技术产品特点的生产和提供的制度
- (二) 科学技术市场的管理

考点二：公共事业管理的体制

一、公共事业组织的概念、分类及特征

公共事业组织是依照一定的规则，以独立、公正为原则，并凭借其特有功能为社会提供各种服务的组织。

(一) 公共事业组织的类型

1. 联合国对公共事业组织的分类：

- (1) 教育类；
- (2) 医疗和社会工作类；
- (3) 其他社区社会和个人服务类

2. 国内对公共事业组织的分类

- (1) 按照市场经济中的中介作用可分为：①市场中介组织；②非市场中介组织
- (2) 按照国民经济行业分类，可划分为 20 个门类（最新），如采矿业、制造业等
- (3) 按登记机关分类，可划分为：①事业类；②企业类；③公务类
- (4) 按从经费来源分类，可划分为自给自足型、部分收费型、无偿提供型

(二) 公共事业组织的基本特征

- 1. 组织性
- 2. 非政府性（民间性）
- 3. 非营利性
- 4. 自治性
- 5. 志愿性

另外，公共事业组织还具有服务性、公平性、灵活性、多样性、专业性等特征。

二、公共事业管理体制的概念

(一) 体制

体制，一般是指组织体系、制度、方法、形式等的总称，是体系与运行机制的总和。

(二) 公共事业管理体制

公共事业管理体制是公共事业管理的体系与运行机制的总和。公共事业管理体制是关于公共事业管理各主体、各层次、各部门的权力、结构及其运行方式。

现代公共事业管理体制,应是一个以政府为核心的有非政府组织及其他组织参与的统一的多层次的、中央与地方相结合、集中管理与分散管理相结合、管理环节与实施环节既统一又分离、管理表现为服务并以服务实现管理的管理系统。

三、公共事业管理体制的基本构成要素

在现代市场经济条件下,公共事业管理体制的基本构成要素,主要有公共产品生产和服务提供者的法律地位、公共事业产品的供给范围、提供公共事业产品的组织形式、公共事业管理机构的权限和设置,以及调节、控制手段和监督方式等。具体看来,主要包括:

- (一) 公共事业管理主体构成
- (二) 公共事业管理主体职责及权限划分: 这是公共事业管理体制的核心。
- (三) 公共事业管理运行机制

四、公共事业管理体制的模式

- (一) 公共事业管理的保护模式
- (二) 公共事业管理的干预模式
- (三) 公共事业管理的市场模式

考点三: 公共危机管理概述

一、公共危机的类型

- (一) 根据公共危机产生的诱因, 可分为:
 - 1. 外生型危机; 2. 内生型危机; 3. 内外双生型危机
- (二) 根据公共危机发生的领域, 可分为:
 - 1. 政治性危机; 2. 社会性危机; 3. 宏观经济性危机; 4. 生产性危机; 5. 自然性危机
- (三) 根据公共危机中主体的态度, 可分为:
 - 1. 利益一致型; 2. 利益冲突型
- (四) 根据危机发展和终结的速度两个角度同时入手, 可分为:
 - 1. 龙卷风型; 2. 腹泻型; 3. 长投影型; 4. 文火型

二、公共危机的特征

- (一) 突发性和紧急性

(二) 高度不确定性

(三) 影响的社会性

(四) 决策的非程序化

三、公共危机管理的概念

公共危机管理是指以政府为核心的公共组织在现代风险和危机意识以及危机管理理念的指导下,依法制定公共危机管理法规和应急方案,与社会其他组织和公众协调互动充分合作,对可能发生的公共危机事件实施有效预测、预警、预报、监控和防范,并通过整合社会资源对已经发生的公共危机事件进行应急处置,化解危机和进行危机善后或经济社会运行与秩序重建工作的全过程。

公共危机管理是在社会面临不期而至的重大灾害、灾难或冲突动乱的危急关头实施的管理活动,是一种非常态的公共事务管理。因此,其管理理念和管理方式具有显著的特殊性,必须秉持如下理念实施管理:

一是以人为本的理念

二是防范为先的理念

三是资源整合的理念

四是国际合作的理念

四、公共危机管理的分级与分期

(一) 公共危机的分级

根据《国家突发公共事件总体应急预案》,按各类突发公共事件的性质、严重程度、可控性和影响范围等因素,可分为四级,即I级(特别重大)、II级(重大)、III级(较大)和IV(一般),依次用红色、橙色、黄色和蓝色来表示。

(二) 公共危机的分期

1.1986年,斯蒂芬·芬克最早提出危机的四阶段论,将危机过程划分为危机潜伏期、危机突发期、危机蔓延期、危机解决期。

2.中国学者薛澜、钟开斌根据突发公共事件可能造成的威胁、实际危害已发生、危害逐步减弱和恢复可将突发公共事件总体上分为预警期、爆发期、缓解期和善后期四个阶段。

第四部分 人力资源管理篇

考点一：人员素质测评

一、人员素质测评的原理：运用科学的方法，针对某一素质测评目标体系对测评者的思想品质、智力水平、知识水平、能力结构、个性特点、职业倾向和发展潜能等多种素质进行测评，并做出量或质的判断和评价的一种过程。

二、人员素质测评的效度和信度

1.信度：即可靠性，指的是测量结果反映测量对象实际情况的可信程度。一般认为，信度是量化方法中的关键。信度分为再测信度、复本信度、一致性信度和评分者信度。

2.效度：指测验结果与测验目的的相符程度，即所测量到的内容确属原本想要测量的内容。效度的性质主要有：相对性，连续性，不是直接可测量的。

三、人员测评的方法

1.面试：通过应聘者与面试者之间面对面的交流和沟通，从而对应聘者做出评价。

2.评价中心：起源于1929年一套选拔军官的多项评价程序，1948年《对人的评价》首次使用这一词，1956年美国电话电报公司最早大规模使用。定义于2000年提出的，是基于多种信息来源对个体行为进行的标准化的评估。

评价中心技术主要包括：文件筐测验、案例分析、无领导小组讨论、模拟面谈、演讲、搜索事实、管理游戏等。其中最常用的是文件筐测验、无领导小组讨论和案例分析。

3.心理测试：能力测验、人格测验

4.工作样本：是指要求应聘者完成职位中的一项或若干项任务，依据任务的完成情况来作出评价，由于这种方法强调直接衡量工作的绩效，因此具有较高的预测效度。

①优点：测量的是实际工作任务，应聘者很难伪装或给出假答案。②缺点：需要对每个应聘者进行单独测试，成本高，不适用于那些完成周期比较长的任务。

5.知识测试：用来衡量应聘者是否具备完成职位职责所要求的知识。

①优点：比较简单，便于操作，不需要特殊的设备；可以同时很多应聘者进行测试，因此费用也比较低，也可以节约大量的时间；相对来说比较公平，受主观因素影响较小。②缺点：在于主要考察的是应聘者的记忆能力，对实际工作的能力考察不够，因此知识测试往往作为一种辅助手段和其他的方法一起使用。

四、影响人员素质测评的因素：人员素质指标测评法——职业能力、职业人格、职业兴

趣三大指标。

考点二：人力资源流动

一、人力资源流动：指处于一定部门、地区和职业的人力资源发生了变化，进入新的部门、地区和职业工作岗位。人力资源流动的结果，是人力资源实现了再配置。

二、人力资源流动的原则：①用人所长的原则；②人事相宜的原则；③依法流动的原则；④个人自主与服从组织相结合的原则。

三、人力资源职业生涯管理

员工职业生涯是员工个人职业的发展历程，包括员工职业地位在一个或几个组织中的垂直或横向的变化，即职业的升降及横向转变。

1.员工职业生涯的特点：发展性、阶段性、互动性

2.影响员工职业生涯的因素：教育因素、个人因素、家庭因素、组织因素、社会因素

员工职业生涯的管理主要指员工职位的变动：企业内部的职业变动。包括：工作轮换、晋升、停滞、降职、解雇和离退休等。员工离开企业重新选择职业。

四、人力资源流动对组织的影响：提高公职人员的素质和能力；优化公共部门人才队伍结构；促进用人与治事的统一；改善组织的人际关系；解决生活实际困难。

考点三：人力资源薪酬

一、薪酬的概念

薪酬是指企业为认可员工的工作与服务而支付给员工的各种直接的和间接的经济收入。一般来说，在企业中，员工的薪酬由三部分组成：基本薪酬；可变薪酬；间接薪酬。

1.基本薪酬：指企业根据员工所承担的工作或者所具备的技能而支付给他们的较为稳定的经济收入。

2.可变薪酬：指企业根据员工、部门或团队、企业自身的绩效而支付给他们的具有变动性质的经济收入。

3.间接薪酬：就是给员工提供的各种福利，与基本薪酬和可变薪酬不同，间接薪酬的支付与员工个人的工作和绩效并没有直接的关系，往往都具有普遍性，通俗的讲就是“人人都

有份”。福利可分为国家法定福利（五险一金）和企业自主福利。

二、薪酬确定的原则

- 1.战略导向原则；
- 2.经济性原则；
- 3.体现员工价值原则；
- 4.激励作用原则
- 5.相对公平（内部一致性）原则；
- 6.外部竞争性原则。

三、薪酬的影响因素

1.企业外部因素：①国家法律法规和政策；②劳动力市场的状况；③物价水平；④其他企业的薪酬状况。

2.企业内部因素：一企业的经营战略；②企业的发展阶段；③企业的财务状况。

3.员工个人因素：①员工职位；②员工能力与绩效；③员工的工作年限。

四、工资制度

工资制度是国家法律、政策规定的有关工资支付、工资形式、工资标准、工资水平、转正定级、升级等构成的体系。主要形式有计时工资、计件工资。资本主义国家除此外还实行各种形式的血汗工资制。我国的工资制度，采用计时工资、计件工资、工资加奖励等形式。

工资制度中的必须内容有：工资分配政策、原则、工资支付方式、工资标准、工资结构、工资等级及级差、资金、津贴、过渡办法、其他规定等。

第五部分 行政伦理学篇

考点一：相关道德理论

一、功利论

功利主义道德观是指将实际功效或利益作为道德标准的伦理观点。功利论作为一种道德理论，它主张人的行为道德与否，看行为的结果。凡行为结果给行为者及其相关的人带来好处，或带来利大于弊的行为，则是道德的，否则就是不道德。代表人物：边沁、穆勒。

边沁和穆勒都把最大多数人的最大幸福作为行为的目标和道德的标准，注重人们思想、行为的绩效、效果或结果，以个人为基础推衍到他人与社会。不同在于边沁强调自我利益是根本的动力，穆勒认为同情或社会的感情是道德的主要源泉。

二、义务论

又称为道义论。义务论与功利论相反。它主张人与行为道德与否，不是行为的结果，而是行为本身或行为依据的原则，即行为动机正确与否。凡行为本身是正确的，或行为依

据的原则是正确的，不论结果如何都是道德的。它集中于道德动机，把义务或职责看作其中心概念。义务论者并不是简单地依据行为的效果来判断、评价该行为的价值，相反，他们更重视行为主体所表现出来的道义倾向、道德意愿等内在动机因素。代表人物：康德道德理论

三、美德论

美德伦理是指以个人内在德性或完善为基本尺度或评价标准的道德观念体系。“当且仅当一种观念把美德术语作为基础（而把道义论的观点作为派生物或者作为可有可无的），并且它主要强调内在品质或动机，而不是强调规则或行为的后果，这种观点可算是一种道德伦理学的样式。”即，美德伦理关注人的品格，把人当作一个整体看待。

（一）亚里士多德的美德伦理：公共行政的目的应该是公共善，公共行政人员必须具有良好的品性，其行政行为必须是公正无私的。

（二）基督教的美德理论：特定的美德对于人类公正和福利而言是不可或缺的。考虑到人类的限度和堕落的本性，基督教关于个人美德的要求是以对上帝的态度和救赎为前提的。

代表人物：奥古斯丁、托马斯·阿奎那。

（三）儒家的美德理论：

儒家伦理强调品格的塑造和个体美德的培养。核心是仁德，表现形态是境界。完成美德、提高境界，是儒家伦理的实质所在。

四、中国传统行政伦理的理据

（一）“德”与“孝”：传统行政伦理的逻辑起点。

（二）“礼”与“仁”：传统行政伦理的理据。“礼”与“仁”是儒家全部政治伦理的核心概念，也是传统行政伦理的深层理据。

五、中国传统行政伦理的主要规范

（一）忠：臣事君以忠；

信：无信则不立；

廉：知耻而不贪。中国古代认为，为官从政的基础道德是“廉政”；

智：是非明辨之。“智”即知识和理性，儒家道德思想中主要指道德认识和道德理性。

（二）另一种说法为：公忠、诚信、廉政、勤政、爱民。

考点二：行政忠诚

一、行政忠诚的界定

行政人员在行政活动中执行国家意志和维护公共利益时自愿的、实际的以及彻底的奉献。

二、行政忠诚的对象

对宪法的忠诚、对国家的忠诚、对组织--官僚规范的忠诚、对集体的忠诚、对公共利益的忠诚、对职业的忠诚、对自我的忠诚。

三、认同的含义

认同的中心主题是指一个人或一群人的自我认识，它是自我意识的产物。

四、公共行政人员的组织认同

- 1.对组织服务目标的依从；
- 2.对组织本身的存续和发展的依从。

五、对宪法的行政忠诚

- 1.忠于宪法是政府的首要义务；
- 2.宣誓是忠诚宪法的重要途径。

考点三：行政自由裁量

一、基本概念

(一) **概念**：公共行政组织及公共行政人员在法律和伦理的框架内，基于实际行政情况而自由选择行政的幅度、内容、方式等的权力。

(二) 界定：

(1) **法律层面**：从法律层面对行政自由裁量的界定，充分强调了法律对行政行为的规制作用，指出了行政自由裁量是以法律为基础而产生的幅度、内容、方式上的自由。

(2) **行政伦理层面**：公共行政人员在处理各种行政事件时，当法律并无明文规定，或者仅有原则上的规定，或者规定在多种形态的范围内，由公共行政机关或行政人员相机抉择时，公共行政人员的道德水平、道德素质、道德能力等就起着重要的作用。行政自由裁量权应当是一种道德化的行政权力。

(三) 发展：大致可分为三个阶段

第一阶段：封建专制社会中的行政自由裁量。

第二阶段：民主法治社会中的行政自由裁量。

第三阶段：变革社会中的行政自由裁量。

(四) 原则：平等原则、公正原则

衡量行政自由裁量正当与否有两条基本的道德原则，即平等原则和公正原则。

二、边界

(一) **法律的边界**，意味着行政自由裁量必须在法律许可的范围内进行，也就是说行政自由裁量必须具有合法性；

(二) **理性的边界**，意味着行政主体在进行自由裁量时必须基于行政理性对行政事件进行合理的判断，行政自由裁量要具有合理性；

(三) **道德的边界**，意味着行政主体在进行自由裁量时，要有充分的道德考虑，行政自由裁量要具有道德性。

如果行政自由裁量超出了这三个边界任何一种规定，就必然会出现裁量失范现象。

三、失范与控制

(一) 失范原因

第一，**制度不完善**。包括政治、经济、法律制度。

第二，**文化因素**。官本位的政治文化、利本位的经济文化、情本位的关系文化。

第三，**行政主体的伦理原因**。

(二) 控制

对行政自由裁量的控制包括外部控制和内部控制。外部控制主要指，立法控制和执法控制，这属于行政法学研究的范围。

我们主要从行政伦理学的角度简要分析行政自由裁量的内部控制问题，它主要包括对行使行政自由裁量的**程序控制**和对行政人员的**道德控制**两个方面。

第六部分 公文写作篇

考点一：发文字号

1.要素说明

发文字号由发文机关代字、年份、顺序号组成。联合行文时，使用主办机关的发文字号。

2.格式要求

下行文或平行文编排在发文机关标志下空二行位置，居中排布。上行文的发文字号左空一字编排，与最后一个签发人姓名处在同一行。

3.常见错误

(1) 要素颠倒；(2) 搭配虚字；(3) 年号不全；(4) 错用括号。

考点二：公文用纸幅面要求

要素	具体要求
技术指标	纸张定量为 60g/m ² -80g/m ² ，纸张白度 80%-90%，横向耐折度≥15 次，不透明度≥85%，pH 值为 7.5-9.5
幅面尺寸	公文用纸采用 GB/T148 中规定的 A4 型纸，其成品幅面尺寸为：210mmx297mm
页边与版心尺寸	公文用纸天头（上白边）为 37mm±1mm，公文用纸订口（左白边）为 28mm±1mm，版心尺寸为 156mmx225mm
行数字数	一般每面排 22 行，每行排 28 个字，并撑满版心。特定情况可以做适当调整
字体字号	如无特殊说明，公文格式各要素一般用 3 号仿宋体字。特定情况可以做适当调整
文字颜色	如无特殊说明，公文中文字的颜色均为黑色

考点三：公文拟制

公文拟制包括公文的起草、审核、签发等程序。

（一）起草

公文起草是指执笔人（个人或集体）遵照领导人或者领导机关的指示精神，从领命、准备、构思到写就公文初稿的行为过程。

（二）审核

审核也称核稿，即在撰拟的文稿送交领导签发之前对其所做的全面检查和修改。《党政机关公文处理工作条例》规定，“公文文稿签发前，应当由发文机关办公厅（室）进行审核”。

（三）签发

签发是指机关负责人对送审欲发的文稿，审阅后认为应该发出时，在发文处理单的“签发”栏中写上签发意见并签署姓名。

《党政机关公文处理工作条例》规定，公文应当经本机关负责人审批签发。重要公文和

上行文由机关主要负责人签发。党委、政府的办公厅（室）根据党委、政府授权制发的公文，由受权机关主要负责人签发或者按照有关规定签发。联合发文由所有联署机关的负责人会签。

签发的格式包括签发意见、签发人姓名、签发时间，三项缺一不可。主批人应当明确签署意见，并写上姓名和审批时间。其他审批人圈阅或签名，视为同意。

