管理

4管理常识

## 第一章 管理学概述

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 章 节 | 考 点 | 重要程度 |
| 管理理论 | 1.管理的职能 | ★★★ |
| 管理学基本原理 | 2.激励理论 | ★★★ |
| 管理学常见效应 | 3.管理学常见效应 | ★★★ |

**第一章 管理学概述**

### 考点1：管理的职能★★★

|  |  |
| --- | --- |
| 计 划 | 程序：确定组织的活动方向和目标、制定业务决策、编制行动计划 |
| 组 织 | 是管理活动的根本职能，是其他一切管理活动的保证和依托 |
| 领 导 | 是对组织内全体成员的行为进行引导和施加影响的活动过程 |
| 控 制 | 控制工作的过程：确立标准、衡量成效和纠正偏差 |
| 创 新 | 创新是推动管理循环的原动力 |

### 考点2：激励理论★★★

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 马斯洛需求层次理论 | 内 容 | 将人类需求从低到高可分为生理、安全、社交、尊重和自我实现5个层次 |
| 双因素理论（激励—保健理论） | 激励因素 | 职业生涯发展、富有挑战性的工作、晋升、工作满意度、责任、成就感等 |
| 保健因素 | 工资报酬、工作条件、企业政策、行政管理、劳动保护、领导水平、福利待遇、安全措施、人际关系等 |
| 强化理论 | 内 容 | 强化理论认为人的行为是对其所获刺激的函数，如果这种刺激对他有利，则这种行为就会重复出现，若对他无利，这种行为就会减弱直至消失 |
| 方 式 | 正强化、惩罚、负强化、自然消退 |
| 公平理论 | 内 容 | 人们会将自己付出的劳动和所得的报酬与他人的进行社会比较，也把自己现在付出劳动和所得报酬与自己过去的进行历史比较 |
| 期望理论 | 内 容 | 激动力量=期望值×效价 |
| X—Y理论 | 内 容 | X理论认为人们有消极的工作原动力 |
| Y理论则认为人们有积极的工作原动力 |

### 考点3：管理学常见效应★★★

|  |  |
| --- | --- |
| 破窗效应 | 环境中的不良现象如果被放任存在，会诱使人们仿效，甚至变本加厉 |
| 晕轮效应 | 在人际知觉中所形成的以点概面或以偏概全的主观印象 |
| 马太效应 | 一种强者愈强、弱者愈弱的现象 |
| 鲶鱼效应 | 采取措施，刺激一些企业活跃起来投入市场中积极参与竞争，从而激活市场中的同行业企业 |
| 木桶效应 | 一只水桶能装多少水取决于它最短的那块木板，劣势部分往往决定整个组织的水平 |
| 帕金森定律 | 行政人员不断膨胀，但组织效率越来越低下，主要用来解释政府机构制度，人员冗杂 |
| 皮尔斯定律 | 要追寻有效的企业经营发展前途，就要重视企业的未来后继接任人选 |
| 二八定律 | 在任何一组东西中，最重要的只占其中一小部分，约20%，其余80%尽管是多数，却是次要的 |
| 墨菲定律 | 如果事情有变坏的可能性，不管这种可能性多小，它总会发生 |
| 彼得原理 | 在组织中，由于习惯于对在某个等级上称职的人员进行提拔，因而雇员总是趋向于被晋升到其不称职的地位 |

## 第二章 行政管理和社会管理

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 章 节 | 考 点 | 重要程度 |
| 公共行政 | 1.公共危机管理的原则 | ★★ |
| 行政组织 | 2.行政组织体制 | ★★ |
| 行政职能 | 3.行政管理的基本职能 | ★★★ |
| 行政决策 | 4.行政决策运行机制 | ★ |
| 行政执行 | 5.行政沟通 | ★★ |
| 行政监督 | 6.行政监督系统 | ★★★ |
| 行政效率 | 7.提高行政效率的方法 | ★ |
| 社会管理 | 8.社会管理的三要素 | ★ |

**第二章 行政管理和社会管理**

### 考点1：公共危机管理的原则★★

|  |  |
| --- | --- |
| 时间性原则 | 采取紧急处置手段，及时控制危机事态发展，是危机管理的第一原则 |
| 效率性原则 | 公共危机蔓延速度很快，要求政府快速反应，有效整合社会资源 |
| 协同性原则 | 应对危机事件的人员和力量协同一致 |
| 科学性原则 | 必须注重科学性、技术性，多征求专家意见 |

### 考点2：行政组织体制★★

|  |  |
| --- | --- |
| 划分标准 | 体 制 |
| 根据行政组织中掌握最高决策权人数多寡 | 首长制、委员会制和混合制 |
| 根据中央行政组织与地方行政组织权力分配关系的不同 | 集权制、分权制、均权制 |
| 根据行政组织内部各机构的职权性质和范围 | 层级制、职能制 |

### 考点3：行政管理的基本职能★★★

|  |  |
| --- | --- |
| 政治职能 | 政府在政治方面的职责和功能，是由国家专门机关如军事、国家安全、公检法等机关来实现 |
| 经济职能 | 政府及其部门运用经济的、行政的、法律的手段，推动社会生产力发展，为经济建设服务 |
| 文化职能 | 国家行政机关依法对教育、科技、文学、艺术、新闻、广播影视、卫生、体育等实施管理 |
| 社会职能 | 政府组织动员全社会力量对社会公共生活领域进行管理 |

### 考点4：行政决策运行机制★

|  |  |
| --- | --- |
| 情报活动阶段 | 发现问题、确定目标 |
| 设计活动阶段 | 拟定备选方案 |
| 抉择活动阶段 | 选定最佳方案 |
| 决策过程反馈 | 方案的实施与追踪 |

### 考点5：行政沟通★★

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行政沟通 | 正式沟通 | 沟通效果好，比较严肃，约束力强，易于保密，可以使信息沟通保持权威性 |
| 非正式沟通 | 沟通形式灵活，直接明了，速度快，具有很强的不稳定性和随机性 |

### 考点6：行政监督系统★★★

|  |  |
| --- | --- |
| 政府自我监督 | 直辖监督、行政监察、审计监督 |
| 行政外部监督 | 立法监督、司法监督、政党监督、社会监督、监察委员会的监督 |

### 考点7：提高行政效率的方法★

|  |  |
| --- | --- |
| 提高行政效率的方法 | 提高工作人员业务能力，简化行政行为内部环节，大力压缩办事时间 |
| 改善行政成本结构 |
| 合理确定行政行为的预期时间和预期成本 |
| 提高行政人员的素质 |

### 考点8：社会管理的三要素★

|  |  |
| --- | --- |
| 社会管理目标 | 通过社会组织对整个社会事务进行规划、组织、控制和监督等，缓和或消除社会矛盾，维护社会公平正义和稳定，实现社会和谐发展 |
| 社会管理主体 | 政府和民间组织 |
| 社会管理客体 | 社会事务、社会生活等 |

我问你答

**管理常识**

1.确立标准、衡量成效和纠正偏差是管理的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_职能。

2.职业生涯发展、富有挑战性的工作、晋升、工作满意度、责任、成就感等属于双因素理论的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_因素。

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_是指行政人员不断膨胀，但组织效率越来越低下，主要用来解释政府机构制度，人员冗杂。

4.注重科学性、技术性，多征求专家意见体现了公共危机管理的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_原则。

5.政府及其部门运用经济的、行政的、法律的手段，推动社会生产力发展，为经济建设服务体现的是政府的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_职能。

6.行政组织体制按照行政组织中掌握最高决策权人数多寡分为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、委员会制和混合制。

7.沟通效果好，比较严肃，约束力强，易于保密，可以使信息沟通保持权威性是行政沟通中的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。（填沟通方式）



1.领导 2.激励

3.帕金森定律 4.科学性

5.经济 6.首长制

7.正式沟通