

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	激励力量=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