

深圳大学 2013 年硕士研究生入学考试初试试题

(答题必须写在答题纸上, 写在本试题纸上无效)

考试科目代码: 908 考试科目名称: 行政管理理论

专业: 行政管理

一、简答题 (共 60 分, 每题 15 分)

1. 简述科学管理原理的主要内容及对行政管理发展的影响。
2. 简述公共管理与工商管理的联系与区别, 以及两者的理念区别对一名行政管理人員在工作中会产生什么影响。
3. 简述公共部门战略管理决策的主要步骤、内容及存在的特点。
4. 简述“新公共服务”理论的主要内容及影响。

二、案例分析题 (共 60 分)

1. “金融危机时, 一头母猪要补贴多少钱, 这个政策都是由国家制定的, 是有点好笑, 但是也有点难受。” 在 2012 年 3 月的全国人代会议上, 全国人大代表、广东省发改委原主任李妙娟说虽然好笑, 却反映出管理中的尴尬。

李妙娟代表的发言涉及行政管理什么内容, 你如何评价。(15 分)

2. 在 2012 年 3 月的全国政协会议上, 全国政协委员、北京市原副检察长方工在讨论政府工作报告时表示, 公开“三公消费”, 应列明具体开支。他说, 这项工作的决定权在人大, 人大不能对此不作为; 必须让政府公开, 以供人大审查; 政府自身也应该有这样的态度: “不然的话政府花钱想怎么花就怎么花, 年底花不出去还要突击花, 但这个事业那个事业都说没钱, 老百姓那么多问题没钱解决, 如果政府花钱能紧一紧的话, 好多问题不至于像现在这么困难。”

你如何看待“三公消费”现象, 你认为解决“三公消费”问题的方法是什么。(15 分)

3. 请阅读以下材料, 并回答问题。

1993 年, 在私营部门所推行的顾客满意度调查实践鼓舞下, 印度班加罗尔市一个关注日益恶化的公共服务现状的小团体, 开始了市民在改进公共服务中的参与性尝试, 这项工作由收集市民的对公共服务的反馈意见开始进行。通过收集市民反馈意见, 有关各种公共服务的质量、效率和满足程度的评价被汇集起来, 最后创造出了“报告卡”的方式, 对该市所有的提供公共服务的主要部门的工作绩效予以等级评价。

在媒体的广泛报道下，报告卡产生了显著的影响，不仅推动了市民和政府对于公共服务改革的支持，也同时促进了那些受到等级评价的公共服务部门改进工作的自觉意识。

附录：报告卡的 PAC 模式

阶段 I：计划和准备

进行小型案例研究，与公共服务用户、市民、顾客举行焦点问题的团体讨论。

从居民家庭中选择有代表性的样本，在样本选择中，采用非集中的方式，主要根据重要的群体类别特点，如居住地区、收入群体、性别、种族、教育水平等。

对调查问卷中有关公共服务各个方面的问题进行预测和修正，最终确定调查问卷。

阶段 II：统计和分析的基础

采用“排序”方法对调查对象提问。

对每个公共服务部门和每个问题中的分类项目（如腐败）计算其满意率的总体情况。

编辑总报告，形成袖珍型的报告卡，采用统计数字予以分析陈述。

准备补充材料：印刷版本、媒体工具、方面群众理解的叙说方式和简报。

阶段 III：宣传

在正式公布前，向相关政府部门呈送袖珍型的报告卡陈述报告。

举行记者招待会，向公众宣传和发布调查结果。

举办两个阶段的会议，公共服务部门之间的会议供其相互学习，市民和政府部门之间的会议实现直接问责。

阶段 IV：推动和监督

推动报告卡结果在媒体广泛、持续的宣传。

每月一次或每季度一次地进行过程监督，对处于监督状态下的公共服务部门的反常事情进行纠正；通过媒体穷追不舍的直接监督方式，和市民院外团体的间接监督方式，对公共服务部门改进工作施加压力。

在经过 1 到 2 年之后，准备一个后续的报告卡，对方法上的缺陷予以说明，使用同样的或类似的家庭，确定基本标准，考虑新的调查范围等等。

与民意测验不同，报告卡必须是根据访谈者对公共服务问题的亲身体验，即第一手资料来进行研究，这是报告卡的一个有用的特征。但是，由于存在地区差别（城市、乡村）、收入差别和教育水平等其他因素的差别，人们对于公共服务标准的期望值是不同的，当在研究中把不同群体市民对公共服务的“主观的”满意率集合起来，输入计算机中产生一个“客观的”指标时候，从理论上说，这种方法是存在问题的。在报告卡这样的创新活动中，可能存在的最大的挑战之一，就是如何确保信息和行动之间运作链条的衔接。

请分析并回答以下问题：

(1) 该模式设计指导思想体现了公共管理的什么原理？请结合案例的内容，将相关原理在具体实践中的体现予以对应分析。（10 分）

(2) 该模式运用中涉及什么研究方法，该方法在运用中有什么具体要求及可能对研究结果产生什么影响？（10 分）

(3) 该模式所包含的内容在中国地方公共管理中有没有相类似运用的案例？请选择典型案例予以比较分析。（10 分）

三、论述题（共 30 分）

论述在行政管理研究过程中，对政治与行政的关系的研究经历了那几个主要阶段，其主要观点内容，对行政管理实践产生了什么影响并举例予以论证。