

## 武汉科技大学 2007 年硕士研究生入学考试公共管理学试题标准答案

### 一、简答题（100 分）

#### 1、公共管理与工商管理的主要区别。（20 分）

（1）公共利益目标与私人利益目标。公共管理必须以公共利益为目标，工商管理的目标则可以定位于包括管理者在内的私人利益，这是公共管理与工商管理的最重要区别。（4 分）

（2）垄断强制性与自由竞争性。公共管理活动在本质上是国家的活动，这使得公共管理具有明显的垄断和强制的特点，而工商管理则体现的是自由选择和平等竞争的特点。（4 分）

（3）制衡性与自主性。与工商管理主体在管理中具有较多的自主性相比，公共管理主体在实施管理过程中通常要受到较多的制衡。（4 分）

（4）多元理性与经济理性。公共管理尤其是政府治理的理性往往是多元理性，需要考虑各种利益和价值的平衡，而工商管理则主要是依据经济理性这一单纯考虑而展开。（4 分）

（5）政府机制与市场机制。公共管理与工商管理的一个十分显著的区别在于，前者主要是通过政府机制来实现，后者则主要通过市场机制来完成。（4 分）

#### 2、科层制的主要特征和内在缺陷（20 分）

科层制的主要特征：

（1）组织标准化。包括分工专业化、工作指标化和人员统一化。（3 分）

（2）工作程序化。科层制管理方法要求理顺组织内外的各种关系，并要求彻底清除人的随意性和传统组织的杂乱无章。（3 分）

（3）管理规范化的。严格按规章制度行事，坚决抵制人情关系的干扰。（2 分）

科层制的内在缺陷：

（1）科层制管理造就了一种刚性的官僚系统，缺乏灵活性和主动精神。（3 分）

（2）采用标准化的管理和服，忽视人的差异性和多样性。（3 分）

（3）缺乏内部竞争，组织成员照章办事，墨守成规。（3 分）

（4）依靠条块分割的专业化来解决不断出现的新老问题，导致机构不断膨胀，职能交叉重叠。（3 分）

#### 3、市场经济中公共管理职能的内容。（20 分）

（1）限制垄断和促进竞争。确立竞争秩序和规则，防止和消除垄断，为市场公平竞争创造和保持必要的制度环境条件，是现代市场经济中政府公共管理职能的一个重要方面。（4 分）

（2）界定和维护财产权，克服外部性。在界定和保护财产权，消除和纠正对外部效应方面，公共部门发挥着重要作用。（4 分）

（3）提供公共物品。在市场经济国家，公共部门提供的公共物品主要是社会正常运转所需的、由社会投资所形成的各种软件和硬件。（4 分）

（4）保障收入分配的公正化。政府公共管理中一项十分重要的内容，就是建立合理的个人收入分配制度。（4 分）

（5）调控宏观经济。市场经济具有不稳定性，易导致周期性经济波动，这就需

要公共部门，主要是政府出面进行调控。(4分)

#### 4、公共管理中顾客导向的内涵(20分)

公共管理的顾客导向，指组织及成员站在顾客的立场上，仔细评估组织的管理绩效，以追求顾客满意为基本目标。(4分)

具体而言，其内涵包括：

(1) 站在顾客本位进行思考。组织关心的是顾客而非自身，重视的是问题而非产出。(4分)

(2) 将顾客视为主要资产。组织真正的资产是顾客，而非收支平衡、盈利增加或其他。组织一旦失去顾客，也就是失去了它的全部资产。(4分)

(3) 以顾客满意作为组织目标。顾客的满意就是组织的目标，工作的重点在于达成顾客的合理期待和愿望。(4分)

(4) 建立与顾客之间的长期互动关系。针对顾客的需要，设计提供理想的产品或服务，加强与顾客的直接互动，了解顾客的愿望，并将此信息作为改进工作和管理的方向。(4分)

#### 5、公共部门绩效管理的概念及其作用分析(20分)

所谓绩效管理是指在设定的公共服务绩效目标的基础上，对公共部门提供公共服务的全过程进行追踪监测，并作出系统的绩效评估的过程。(4分)

绩效管理的作用主要体现在：

(1) 使公共管理的责任落到实处。(4分)

(2) 能较好地满足服务对象的不同要求。(4分)

(3) 体现了公共管理的结果导向的精神。(4分)

(4) 满足了评估组织绩效和个人绩效的双重要求。(4分)

## 二、论述题(50分)

运用“政府失败论”分析公共管理问题

1、试论“政府失败”的含义，并分析“政府失败论”对于公共管理学的启迪作用(25分)

“政府失败”是以布坎南为代表的公共选择学派在分析市场经济条件下政府关于行为局限性时所涉及的主题。是指个人对公共物品的需求在现代代议制民主政治中得不到很好满足，公共部门在提供公共物品是趋向于浪费和滥用资源，公共支出成本规模过大或者效率降低，政府的活动达不到预期的目的这样一些情况。(10分)

“政府失败论”对于公共管理学具有十分重要的启迪作用，具体表现在：

(1) 对于西方市场经济条件下政府干预行为的局限性以及由此带来的种种弊端的深刻分析，揭示了西方代议民主制度的某些内在缺陷。(5分)

(2) 对政府失败的分析，克服了以往在研究或处理市场与政府关系问题上所出现的偏差，在“市场失灵”之外，补充上对称的“非市场失败”论，无疑是社会科学上的一种突破，填补了政府行为缺陷研究的空白。(5分)

(3) 提供了方法论的启示。“政府失败论”把政治、制度的因素看作经济过程的内生变量，把政府行为和制度因素纳入经济学分析框架中，这就克服了传统经济学把国家、政府或政治因素当作经济过程的一个外生变量而排斥在经济学体系之外的缺陷。(5分)

2、根据“政府失败论”中关于政府机构工作低效率原因的分析，论述提高我国政府部门工作绩效的途径（25分）

（1）政府工作的低效率是指政府机构执行政策和公共物品供给的效率不高，官僚主义作风严重，而这必然影响政策执行的结果，有可能使好的政策产生恶的结果，从而导致政府失败。在布坎南看来，政府机构工作低效率的原因在于：

第一，缺乏竞争性压力。纵向上，政府上下级之间存在着密切的利害关系；横向上，政府垄断了公共产品的供给，因而缺少市场竞争的压力。（5分）

第二，没有降低成本的激励机制。客观上政府活动的成本难以精确计算，主观上政府各部门会尽量利用垄断地位提高服务价格，扩大自身机构规模。（5分）

第三，缺乏监督信息。由于政府部门承担的任务十分复杂，它们可以利用所处的垄断地位封锁有关公共产品生产和资源成本的信息，从而使外界无法进行有效监督。（5分）

（2）根据这一分析，应从以下方面来提高我国政府部门工作绩效：（10分）

第一，在公共部门中引入竞争机制，逐步实现公共物品提供主体的多元化。

第二，加强公共部门中的绩效管理，树立公务人员的成本意识和效益意识。

第三，建立完善的制约监督机制，加强政府管理过程的公开透明，扩大公民参与的程度。

第四，进一步明确市场经济条件下政府的职责、权限，构建有限政府。