

第五章 公共事业管理的职能

一、教学目的和要求：

通过本章教学，使学生明确掌握公共事业管理的基本职能，包括领导、沟通、激励、控制的含义与方式；了解各项管理职能的作用与特点；把握公共事业管理各项职能履行的原则；明确各项职能履行的方式、方法。

二、教学重点、难点

（一）教学重点：

- 1、公共事业领导行为和领导体制；
- 2、公共事业管理中沟通的作用及基本方法；
- 3、公共事业管理中激励的作用及方法；
- 4、公共事业管理中控制的含义、作用及方法；
- 5、公共事业管理效率的概念及其提高效率 and 效率评估的方法及手段。

（二）教学难点：

- 1、公共事业管理各项职能在公共事业管理过程中的价值；
- 2、各项公共事业管理职能履行的方法和手段；
- 3、公共事业管理效率，及评估方法。

三、考核知识点与要求

（一）识记

- 1、公共事业管理职能的含义；
- 2、公共事业管理中领导职能、沟通职能、激励职能、控制职能，以及效率的含义和特点；

（二）理解

- 1、各项公共事业管理职能在公共事业管理中的价值；
- 2、各项公共事业管理职能在公共事业管理中的作用方式；
- 3、当前各项公共事业管理职能履行中存在的问题及障碍。

（三）应用

- 1、能够运用公共事业管理职能理论对现实中公共事业管理现状进行简单分析；
- 2、能够对公共事业管理职能履行中存在的问题进行判断，并提出相应的解决对策；
- 3、能够对公共事业管理职能履行状况进行简单评价，并提出提高职能履行效果的对策。

四、基本概念

沟通：基本含义：不同公共事业管理主体（组织内部个人与组织的关系；个人之间的关

系；组织内部与外部的关系；组织与组织“政府与非政府组织”）进行信息交流，互通情报，从而对彼此行为产生作用和影响的过程。

正式沟通：依据组织明文规定的原则进行信息传递与交流。

非正式沟通：通过正式组织结构以外的途径进行信息传递和交流。

激励：公共事业管理者针对成员的需要，采取某些手段，激发人们为实现公共事业管理目标积极自觉地行动的行为。

控制：按公共事业管理的计划标准，来衡量计划的完成情况并纠正执行中的偏差，以确保计划指标实现的过程。

事前控制：指事先预计可能出现的问题并在实际工作或实际问题开始之前就采取预防措施以避免预期问题的出现。

事中控制：是发生在活动进行过程中的控制

事后控制：通过反馈信息纠正偏差。

公共事业管理效率：公共事业管理活动所获得的成果与所消耗的公共事业管理资源之间的比率。

五、基本理论和问题

1、“沟通”在公共事业管理中有哪些作用？

（1）使公共事业组织中的人们认清形势；（2）使决策更加合理；（3）促进公共事业组织各部门协调发展；（4）塑造良好的人际关系环境，统一公共事业组织成员的行动。

2、公共事业管理中“控制”的要求有哪些？

适时控制；适度控制；客观控制；弹性控制

3、公共事业管理效率有什么特点？

（1）不存在利润指标；（2）对目标与战略有更大的制约；（3）顾客不是重要的资金来源；（4）缺乏竞争；（5）员工大多数都是专业人员。

4、公共事业管理的组织职能的基本内涵是什么？组织工作的基本步骤有哪些？什么是公共事业管理的授权？公共事业管理的组织形式主要有哪几种？

是指为了达到公共事业管理的目标，把所必需的各种业务活动进行组合分类，把监督每一类业务活动所必需的权力授予主管这类工作的主管人员，规定公共事业管理组织活动中上下左右的协调关系。

公共事业管理组织工作的基本步骤：A、确定公共事业管理的目标；B、根据目标拟定出分目标或派生目标、政策和计划；C、对实现目标所必需的管理工作加以确认和分类；D、根据可用的人力物力和利用这些资源的最优方法来划分各种管理工作；E、授予各单位或部门的负责人执行这些管理工作所必要的职权；F、通过职权关系和信息系统把这些单位或部门上下左右联成一体。

公共事业管理中的授权是公共事业管理组织工作成为可能的重要途径。授权不是简单的

交权或下放权力，它是一个由包括确定预期成果、委派任务、授予完成这些任务等所组成的完整的过程。

公共事业管理的主要组织形式：（1）根据公共事业的基本内容确定的组织形式；（2）根据地域确定的组织形式。

5、什么是公共事业管理协调中的沟通？其主要内容是什么

公共事业管理沟通是指将某一信息（或意思）传递给客体或对象，以期取得客体做出相应反应效果的过程。公共事业管理过程中的沟通主要分为内部沟通与外部沟通两个方面。

6、什么是公共事业管理的控制职能？控制的基本形式有哪些？实施这一控制职能的基本原则是什么？

就是按照公共事业管理的计划标准衡量计划的完成情况并纠正执行中的偏差，以确保计划指标实现的过程。

控制的基本形式：（1）简单的前馈控制和反馈控制；（2）直接控制和间接控制。

公共事业管理控制的基本原则：A、保证目标实现的原则。B、针对未来的控制原则。C、控制职责原则。D、控制效率原则。E、注重直接控制原则。