# 人类学期末复习资料（五篇范文）

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-08-04

*第一篇：人类学期末复习资料1.论述田野工作方法一、田野工作的定义田野工作是指经过专门训练的人类学者亲自进入某一社区，通过直接观察、访谈、住居体验等参与方式，获取第一手研究资料的过程。二、田野工作的定位与研究取向定位：田野工作既包含一种文化...*

**第一篇：人类学期末复习资料**

1.论述田野工作方法

一、田野工作的定义

田野工作是指经过专门训练的人类学者亲自进入某一社区，通过直接观察、访谈、住居体验等参与方式，获取第一手研究资料的过程。

二、田野工作的定位与研究取向

定位：田野工作既包含一种文化实践的认识论和方法论，包括作为人类学研究理论的各种原则假说及其价值，以及研究者用于解释资料和得出结论的准绳或标准，也可以认为是一种实地获得文化理解的方法及其研究技术与工具手段。

研究取向：

① 主位与客位：主位指研究对象自己对事情的解释，客位指人类学调查者从自身出发对事情的解释。

② 局内人与局外人：局内人指与研究对象同属于一个文化群体的人。局外人则指的是处于某一文化群体之外的人。

③ 大传统与小传统：少数有思考能力的上层人士创造的文化系统是大传统，下层农民在生活中自发形成的社会风习是小传统。

④ 小规模社会与大规模社会：社会同质性高、有简单的技术与经济、社会关系比较简单、与外界联系较少的非工业化社会是小规模社会。

地理范围较大、文化同质性减弱、出现职业多元、社会分层

与人口流动、内在关系联系增加的社会体系较为复杂的社会是大规模社会。

三、田野研究的类别选择

①问题研究：人类学者带着某一特定的问题做田野工作，在调查中主要收集被认为与这些问题相关的民族志资料，通过区域的田野调查寻找人类学的理论切入点，从而以一个独立学科的视角讨论问题，获得结论与建议。

②过程研究：过程研究是人类学对社会文化变迁这一学科主题有远见的参与观察设计与实践，是指从人类学研究方法上思考和把握社会文化变迁的过程研究；对原初调查点的重访、回访研究，以及对一个或一组田野调查点及其周边地区的长时段研究等。

四、理论预设与假说

所谓理论预设与假说是根据对问题的了解，对事物的现象与想象之间的互相联系做出的初步判断性设想，来说明某种社会现象。

五、确定研究性质与对象

①确定研究性质：探索性研究和诠释性研究。

②确定研究对象：确定研究对象是一个过程，根据主题情况灵活处理。

六、田野伦理

①对研究对象的责任

②对研究资助者的责任

③学术责任

七、进入田野工作地点

㈠进入田野的方式

①进入方式：一种是通过正式行政体制自上而下进入，一般是通过行政管理机构层层深入；另一种是通过非正式的渠道进入。

②进入角色：向当地人尽快阐明此行的目的和自己的身份，依照调查对象的社会交往方式展开社交并取得合适身份。

㈡预料困难

①准备田野调查必需品

②生存问题

③生活问题

⑤ 文化禁忌

八、田野调查方法举要

㈠参与观察法：指人类学者长时段参与研究对象的日常和非日常的活动，以获取第一手资料的方法。

㈡访谈法

① 非结构访谈：人类学者提供一个开放性的主题或问题，由报道人自由阐述。

② 结构性访谈：人类学者根据研究主题事先设计好具体问题，系统地访谈研究对象。③ 半结构性访谈：一次访谈中同时容纳要求报道人回答的封闭式问题和允许报道人自由阐

述的开放性问题。

㈢抽样法

①简单随机抽样

②分层（分类）随机抽样

③主观抽样

㈣谱系法：收集家谱并编辑成谱系表以确定亲属制形式以及结构性质的研究方法。

㈤个人生活史：研究者通过对报道人进行深度访谈，将报道个个人全部或部分的生活以口语或书写的方式表现出来的回顾式叙述。

九、田野资料与整理

㈠田野资料

① 田野笔记：访谈记录、观察记录、拍摄记录

② 田野日记

③ 田野成果形式

㈡资料整理原则

① 取舍原则

② 关系原则

③ 妥善保存原则

2、通过《裸猿》试简述人类进化的可能历程。或从一点试述人类从素食猿向狩猎猿的转化。

人类进化的可能历程

莫里斯从“为什么要裸露皮肤”这一疑问出发，开始着手讨厌裸猿这一新的灵长目动物如何起源、如何与其它灵长目分手。

1.原始的食虫类，扩大了食谱，克服了消化问题，逐渐进化为最低级的灵长目。

2.大约在2500万年到3500万年之间，这些接近于猴类的灵长目开始过渡到真

正的猴类。

3.其中一些类似猴子的动物躯体逐渐增大，用双臂在树枝间攀援，进化为猿类。

4.猿类早期生活在森林里，以采摘野果为生。气候发生了变化，森林锐减。一部分猿类留着了森林里（黑猩猩、大猩猩、长臂猿和猩猩的祖先），另一部分（裸猿的祖先）离开了森林，进入原野。

5.进入原野的这部分猿类开始以各种动物的幼仔、没有抵抗力的或病弱的动物为捕食对象，逐渐成为肉食动物。

6.从这里分为两种可能性：第一种，这类猿适应了田野上的生活，成为正式的陆地猿类。这类猿脑容量增大，目光变得敏锐，拇指可以与其他手指对握，行走姿势变得更加直立，奔跑

时双手解放，可以灵活的使用武器，并出现社会组织形式。这些变化几乎是同时发生的。于是，狩猎猿诞生了。

第二种，进入原野的这部分猿类没有竞争过发达的肉食捕猎动物，开始转向热带海滨去觅食。他失去了除头部和生殖器周围的所有毛发，拥有了皮下脂肪，骨骼变得适合直立行走，等到使用工具足够发达后，离开了滨海摇篮，返回陆地，进化为狩猎猿。

7.这些狩猎猿随着猎食复杂性的提高，出猎的时间逐渐加长，狩猎猿开始定居下来，变成据守领地的猿类。

8.随着大脑容量的继续增加和复杂程度的提高，定居猿转变为创造文化的猿类，直到现在的裸猿——人类。

（莫里斯又回到开头那个“为什么要裸露皮肤”的问题，总结出了如下几个可能性：

1.定居的习惯使得皮肤的寄生虫威胁加大，脱毛是为了对付跳蚤之类的寄生虫。

2.毛发污秽结块而脱落，类似秃鹫。

3.学会用火而导致体毛脱落

4.海猿说（水生论）：原始的居住在原野上的猿类变成狩猎猿之前，经过了一个

长期水生猿的进化阶段。

5.体毛脱落是为了作为种属标记。

6.体毛脱落作为性信号的延伸，或是在抚摸时增加皮肤的性刺激。

7.作为一种散热的手段而进化出来的。）

3、试析人类学与社会学的关系

和社会学对比而言，人类学从发生期就包含了对人类两大基本特征即生物性和文化性的整体性探讨，人性之模塑与文化的关注是其研究重点。在此基础上衍生出四大分支，包括体质/生物人类学、考古人类学、语言人类学和社会/文化人类学/民族学。因此，在一定意义上说，社会学不包括前三项。

在社会关系、组织和行为方面的兴趣一直为社会学和人类学所共同分享。然而，其重要的差别在于它们传统研究的社会类别不同。过去，前者强调对国家的研究；后者侧重非国家的研究。换一个角度所，传统上，社会学家关注西方工业社会，而人类学家先后调查部落与小农社会，均属前工业社会。因此，也造成两个学科在收集资料的方法上的差别。社会学更注重用统计的方法得到资料，而人类学习惯于通过长期积累的田野参与观察方法，重构一个社会文化制度，以及在此基础上做文化比较研究，偏重定性分析与诠释的研究。

在关于人性与文化的研究与应用课题中，特别是那些涉及体质、医学、公共卫生、人性与人类行为、文化生态系统等的研讨中，即使是人类学与社会学面对相同的社会问题，其研究的出发点也不尽相同。人类学和社会学研究经常会显现出它们研究思路的不同切入点与发现。

4、试析体质人类学及其相关理论

一、体质人类学的定义

在体质人类学领域，纵向的研究是追溯人类作为一个物种起源与进化过程；横向的研究则是探讨族群的多样性、人类生物性在不同环境下的适应与反应等。无聊时纵向的，还是横行的研究，都是从人的生物属性角度理解文化、环境、行为等诸多因素对人类生物特性的塑造，以及人类生物属性进化和多样化对人类生活的影响。

二、研究领域

1.人类的多样性

2．人类的起源

3.分子生物学证据

4.行为研究

5.实际应用

三、研究属性

1.自然科学属性

2.文化的属性

四、相关理论

㈠生物人类学

体质人类学是比生物人类学更为传统和普遍的提法。生物学不同于生物学和人类学，它关注人类的生物属性，同时也关注文化在人类进化和有关生物性方面的作用。

㈡考古人类学、语言人类学、社会/文化人类学/民族学

这三个和体质人类学同为人类学的四大分支。

语言人类学从语义出发研究语言的社会文化功能，文化人类学研究人类各民族创造的文化，以揭示人类文化的本质。考古人类学是通过对出土文物的遗存区域性差异的分析，构建考古学文化的时空架构，从而研究人类历史问题。

㈢进化论

解答了生物如何起源和进化的问题。分为线系渐变论和断续平衡论。

㈣人类非洲起源说和多地区起源说

从生物性与文化性等多重角度考察人类起源的历史。

5、试述人类学在现实生活中的应用。（学习人类学的价值和意义）㈠面对殖民地

在殖民地管理中，人类学有几种应用途径。一是雇用人类学家作为培训者，对殖民地官员进行民族学培训，使他们进入管理者角色，避免冲突；二是雇用人类学者作为研究者，进行殖民地文化整体或文化变迁的研究。

㈡交战国文化的应用

人类学家投身于和战争有关的研究或服务工作，有助于提高士气，增加对敌军的认识。㈢转向发展和变迁项目

人类学家从事本国的研究，改善目标人群的生活状况。

㈣文化人类学的应用

在许多重要领域中有应用性研究工作，比如商业活动中文化队来自不同背景人们的关系的影响，少数民族现代化过程中的文化生存，国民性与教育等等

㈤体质人类学的应用

主要被用于公共卫生、医学、营养学、法医学和军事，以及日常用品合用度的制作研究等。㈥语言人类学

在苏联和中国曾被用于全国范围的民族识别工作。较为迫切的研究包括跨文化交流的问题、有计划的交际民族志研究、语言与文化沟通、误读、中断与适应的研究等。

㈦考古人类学的应用

应用主要是文化遗产保护的倡导工作

**第二篇：远程教育学期末复习资料**

1、LMS：学习管理系统LMS，别名：在线学习系统,主要包含以下功能：网上注册报名；课程管理；课程分配；整合多种格式的知识、信息资源；学习评估；学习活动及结果跟踪；生成学习报告；具备一整套的功能，旨在传递，跟踪，报告和管理学习内容，掌握学员学习进度以及学员的参与互动。

2、专题学习型网站？

3、网络考试的功能主要作用在哪？

4、计算机网络环境下协作学习的原则？

（1）活动原则（2）交往原则（3）个性原则

5、常用的数据挖掘工具？

人工神经网络遗传算法

决策树方法

文本分析工具

概念图自动生成工具

6、课堂信息处理的软硬件？

课堂信息处理系统由硬件和软件两部分组成。硬件主要包括微型计算机和反应器两大部分。

从软件结构图中可以看出，课堂信息处理系统软件的核心工作就是对所采集的原始数据按照需要进行相应的处理，然后采用不同的方法进行分析并把分析结果呈现给老师，最后将有关记录保存。

7、虚拟学习环境的教育评价，从评价策略的角度体验的分类模型?

8、“在线学习质量”中包含的三分的支持系统评价包括？

9、远程网络试卷的呈现的方式有几种？

10、网上选课的录取方式的具体表现？P20211、数据挖掘的分析方法？

关联分析序列模式分析分类分析聚类分析

12、具体的CAT系统能进行的功能性分析有方面？

13、计算机辅助教学系统的关键部分有几方面？

14、网络课程的总体设计包括？

15、基于网络教学的多媒体资源库系统的设计步骤？

16、问题解决的过程的阶段划分？

17、网络课程的类型？

18、数据分析过程的步骤？

19、网上教学和CMI系统的模块划分？

20、高校招生信息收集与处理系统的功能结构？P20321、计算机辅助教学设计人员常用的设计评价方面？

（1）评价过程的信息收集：

1文档信息的收集计算机应用系统中运行信息的收集教学过程中的信息收集（现场观察法、联机信息记录法、调查法、试运行法）

（2）评价过程的信息处理：

1文档信息的处理非数据类型的信息处理数据类型的信息处理

（3）评价信息的报告评价信息报告

22、多媒体教学系统的信息组合对学习效果产生的影响？

**第三篇：社会保障学期末复习资料**

单选 C1、采用社会保障管理集中管理模式的典型国家是（英国）。

2、采用社会保障分散管理模式的典型国家是（德国）。

3、除对义务兵、士官和复员军人的生活优待外，国家还对（一级至六级）残疾军人的医疗费用按照规定予以保障，由相关机构单独列账管理。D1、带有较强主观性的测量贫困的方法是（剥夺指标法）。G1、国际上以基尼系数表示贫富差距，超过了（0.4）即超过了警戒线。

2、根据现行办法，军人所在的单位后期机关按照缴费基数（11%）的规模，为未就业随军配偶建立养老保险个人账户。J1、建立福利国家的理论与政策依据是（贝弗里奇《社会保险及相关服务报告》）

2、军人保险基金的主要来源是（政府财政拨款）。

3、军人保障是一种（综合）性的社会保障。

4、军人安置保障的主体是（就业安置）。K

1、（经济因素）是社会保障制度产生与发展的基础性影响因素。

2、空想社会主义的创始人是（莫尔）

3、(《自然法典》)中用法律条文形式提出了未来社会的基本原则。

4、(凯恩斯主义)是工业化国家建立现代社会保障制度和福利国家的重要理论支柱。

5、（帕森斯）是结构功能论的创立者。

6、（政党政治）是政治学研究的核心范畴之一。

7、（公平）是一个涉及个人价值判断在内的社会学与伦理学

6、以下不属于社会福利基金的是（工伤保险基金）。

7、英国实行的社会救助制度采取（贫困收入支持）

8、一般来说，恩格尔系数在59％以上者，被认为是（绝对贫困）。

9、医疗保险制度上，推行国家医疗保险模式的典型国家是（英国）。

10、由于劳动力的供给结构与需求结构不适应，出现某些行业的劳动力供不应求，而另一些行业的劳动力供过于求而引起的失业是（结构性失业）。

11、以下不属于企业年金投资原则的是（最大化原则）。

12、以下不属于慈善团体特点的是（政治性）。

13、以下不属于慈善事业与基本社会保障制度区别的是（范围）。

14、以下不属于互助保障特点的是（营利性）。Z

1、在罗斯福总统的领导和主持下，1935年美国颁布了第一部（《社会保障法》）。

2、最早被采用的社会保障形式是(社会救助)

3、早期社会保障的根本目的是（防止被统治者反抗）

4、正是基于（仓储后备论）的思想，中国历代创设了不少平仓、义仓等。

5、在国际术语中，“职业伤害”一般用来代替（工伤）。

6、中国法律规定的退休年龄是男职工（60）岁，女职工55岁。

多选 A1、按基金运营管理方式分类，可划分为（财政拨款形成的社会保障基金、强制性征缴形成的社会保障基金、多元组合形成的社会保障基金）。

2、按照社会福利的作用方式来划分，可分为（残补型、制度W1、我国所说的“三无”人员包括（无依无靠的社会成员、无生活来源的社会成员、无法定抚养人的社会成员）。X1、现代社会保障制度的基本特征，主要表现在（公平性、社会性、互济性、法制规范性、发展性）。

2、现代社会保障制度的发展规律是（立法先行、与社会经济发展相适应、协调发展、多样化发展）。

3、新福利经济学的贡献包括（提出社会福利函数理论、提出社会选择理论、对市场失效和政府作用进行了研究）。Y1、以不同时期的具体实践内容为依据，可以把社会保障划分为哪几个阶段（社会救助型、社会保险型、社会福利型）。

2、影响社会保障进程发展的因素有（经济因素、政治因素、道德因素、社会因素）。

3、以下对早期社会保障发展的评价错误的是（根本目的是保障社会成员的生存权、保障立法较为健全）。

4、一般来讲，失业保险基金的来源包括（政府财政拨款、用人单位缴费、劳动者个人缴费、基金的运营和经营收入）。

5、依据社会救助的稳定性可将社会救助分为（定期性救助、临时性救助）。

6、养老保险事务由政府直接管理的典型国家有（中国、加拿大、美国、瑞士）。

7、养老保险采用政府监督下自治机构管理的国家有（德国、瑞典）。

8、医疗保险的给付方式，从支付时间来看，一般分为以下几类（预付制、后付制）。

9、以下属于军人福利事业的有（军人休养事业、军人疗养事业、精神病收养事业、孤老收养事业）。

10、员工住房福利计划包括（现金补助、实物资助、购房贷款）。行收入再分配的规模越小，对收入分配的干预越弱，社会收入就越接近公平。（错误）

8、社会保险的对象是全体社会成员，而社会福利的对象则是具有活力和创造力的劳动者。（错误）

9、社会保险的举办主体是政府，资金来源由国家、社会和个人三方面负担。（错误）

10、社会保险是社会保障制度的最后防线。（错误）

11、社会福利的普及化与高水平化，标志着社会保障进入了高级阶段。（正确）

12、社会保险基金的筹集方式包括征税制和征费制两种。（正确）

13、社会救助金的给付需要以缴费为前提，一般由国家、社会向被救助者实施双向的货币和实物救助。（错误）

14、社会保险基金不同于社会救济基金，它的目的不是济贫，而是保障和维持社会成员一定的生活质量，因而是高层次的保障。（错误）

15、社会福利基金的给付形式主要有三种，即货币形式、实物形式和服务形式，其中最主要的形式是货币形式。（错误）

16、社会保障可进行实业投资，它在一定程度能够防范通货膨胀风险，但是投资周期长，流动性也差。（正确）

17、社会保障法的基本内容包括社会保障法的调整对象、主体与客体等。（正确）

18、社会保障财务管理的重点是保值增值。（错误）

19、属地管理原则，即同一地区的社会保障事务应由该地区的管理机构分散管理。（错误）20、世界各国一般是通过财力审查和就业审查来确认申请人领取资助金的资格。（正确）

21、社区医疗保险以中国的合作医疗和马来西亚的健康保险卡制度为代表。（错误）

22、失业保险的目的是保障失业者的基本生活。（错误）问题。

8、（横向公平）是指同一群体的人能够享受同样的社会保障待遇，履行同样的义务。

9、(纵向公平)是指代际之间的公平，以及个人一生中不同阶段负担的公平。

10、（市场增进论）强调把政府的政策目标定位于改善民间部门的协调和克服市场缺陷的能力。

11、（亚当思密）提出了“经济人” 假设和“看不出的手”的概念。

12、(凯恩斯主义)成为二战以后的主流经济学，促进了国家垄断资本主义的发展。

13、康复服务、养老服务属于（服务保障）层次的社会保障。

14、（德国）养老保险覆盖范围主要是薪金劳动者和独立劳动者。

15、（美国）是发达资本主义国家唯一没有实行全民医疗保险的国家。M1、马斯洛需要层次论的最高层次是。（自我实现需要）

2、美国社会保障的模式是(社会保险型)。

3、目前，中国的失业保险的缴费比例是企业按照工资总额的2%缴纳，劳动者按照工资的（1%）缴纳。Q1、权利和义务是一对（法律）范畴。S1、社会保障制度的基本出发点是（社会公平）

2、社会保险在性质上属于（强调权利义务结合）

3、社会保障的保障水平是（基本保障型）

4、社会保障体系中的核心部分是（社会保险）

5、社会保险中最重要的组成部分是(养老保险)。

6、社会保险基金的设立具有明显的（强制性）。

7、社会保障基金管理的根本目标是（基金保值增值）。

8、社会保障待遇给付最重要的部分是（现金援助）。

9、社会保障法的首要原则是（人权保障原则）。

10、社会保障管理的第一个环节是（制定社会保障法律、拟定基本法规）。

11、社会保障管理属于（社会政策管理）。

12、社会救助是（国家或社会的基本职能和义务）。

13、社会救助的给付标准一般为(当时当地的最低生活水平)。

14、社会救助最基本和最直接的功能是（缓解贫困问题）。

15、“社会最后一道安全网”是指（最低生活保障制度）。

16、社区合作医疗保险模式的代表国家有（中国）。

17、失业保险所承保的风险是（非自愿失业风险）。

18、失业是有劳动能力和劳动意愿的劳动力得不到就业机会或就业后又丧失劳动机会的（社会现象）。

19、生产率低于潜在的生产率，被称为（隐性失业）。20、实施补贴性自愿保险制度和失业救助双重制度的国家是（芬兰）。

21、实施强制性和自愿性相结合的失业保险制度的国家是(日本)。

22、社会福利的本质主要体现在（经济福利性）。

23、社会福利的对象是（全体社会成员）。

24、社会福利的供给主要采取（提供服务）

25、实施国家控制下的私营机构为主体的综合型模式的国家是（美国）。

26、实施政府全面直接控制的基金型模式的国家是（新加坡）。

27、生育保险的补助性质属于（短期）。W1、我国社会保障制度发展目前面临的最大问题是（社保体系不合理）

2、《乌托邦》一书的作者是（莫尔）

3、我国下列法律中对社会保险有明确规定的是（《中华人民共和国劳动法》）。

4、我国养老保险制度最终会走(部分积累式)的道路。

5、我国企业职工的养老保险责任承担模式为（责任分担型）。

6、我国自1952年对国家机关、事业单位的职工实施的医疗社会保险是（公费医疗）。

7、我国医疗保险的最高管理机关是（人力资源和社会保障部）。

8、我国职工因公死亡，丧葬费是按本企业的（三个月的平均工资发放）。

9、我们所说的复员军人，是指（1954年10月31日）之前入伍、后经批准从部门复员的人员。X

1、现代意义上的养老保险制度，是以（德国）1889年颁布的《老年、残疾和遗属保险法》为标志的。

2、现代意义上的社会保障制度起源于(德国)。

3、下列选项中哪一项不能体现社会保障的公平性特征。（保障水平的公平性）

4、西方由农业社会向工业社会过渡时期，（济贫制度）是一种主要的社会保障模式。

5、新派福利经济学导源于（帕累托的经济思想）

6、享有西方“福利国家橱窗”之称的国家是（瑞典）。

7、新加坡实行的是(强制储蓄型)的社会保障模式。

8、现代社会举办的社会救助，目标主要针对（相对贫困）。

9、新加坡养老保险的管理模式属于（保险公司管理）。

10、狭义的医疗保险是对（医疗费用）进行保险。

11、现代工伤保险制度的第一个环节是（工伤预防）。

12、狭义的社会福利包括（残疾人福利）。Y1、英国1601年颁发的（《济贫法》）是西方最早的以法律形式确定的社会救助制度。

2、以下不属于民办慈善事业内容的是（教会）

3、以下不属于社区服务内容的是（学历教育）。

4、以下属于非制度化社会保障的是(企业年金)。

5、以下属于制度化社会保障的是(教育福利)。型）。

3、按照社会福利资源的分配方式划分，可分为（全民性福利、制度性福利）

4、按照补偿方式划分，补充保障分为（经济保障、服务保障、精神保障）。B1、补充保障的社会功能包括（为基本社会保障制度查缺补漏、增进特定人群的福利、作为组织人力资源管理的手段、促进社会融合）。

2、补充保障中，政府的责任包括（推动立法、实行监督、宏观调控、政策引导）。C1、从层次上划分，社会保障可以划分为（经济保障、服务保障、精神保障）。

2、常用测量贫困的方法有（市场菜篮子法、恩格尔系数法、剥夺指标法、国际贫困标准法）。D1、导致失业的深层次原因有（市场经济规律作用、劳动力市场不完善、劳动生产率提高、产业结构调整）F1、福利国家对社会保障制度的改革措施是（削减福利支出、调整福利结构、扩充社会保障资金来源、引入私营机制）。H1、宏观上的效率分为三个阶段（资源最优配置的效率、可持续的综合效率、网络经济的效率）。J1、经济学对社会保障的基础性贡献包括（经济学的选择理论充当着社会保障制度安排的理论基础、经济学为社会保障理论与政策实践的发展提供了具体的理论方法、经济学特有的视角为社会保障理论研究于政策选择提供了有价值的思维方式）。

2、疾病风险的特点包括（不可预知性、复杂性、普遍性、偶然性、社会性）。

3、军人保障的双重目标是（促进社会稳定、稳定军心、巩固国防）。

4、军人安置保障的特殊性表现在（保险内容呈板块状结构、保障过程和保障内容复杂、涉及面广）。M1、美国20世纪70年代进行的社会保障改革的目标是（小政府、大社会、低税收、有限福利）。S1、社会保障法的特征包括（安全性、强制性、普遍性、平等性、鼓励性）。

2、社会保障的社会化特征，主要表现在（制度的开放性、筹资社会化、服务社会化）。

3、社会保障重要的理论基石包括（经济学、社会学、政治学）。

4、社会保障与经济发展的关系是（经济发展水平决定着社会保障的水平和规模、社会保障制度对经济发展有反作用）。

5、社会保障是一种收入再分配方式，体现在（社会保障的资金主要来源于国家收受和向雇主、劳动者征收的社会保险费、社会保障按照各个项目的规范将这笔资金分配给受保障者）。

6、社会保障与国民收入初次分配的关系可以概括为（社会保障制度本身采纳于国民收入的初次分配、社会保障弥补初次分配的不足）。

7、社会保障体系建设的目标包括（完整性、协调性、层次性）。

8、社区服务主要表现为以下几方面的特征（多样性、自主性、社会性、非营利性）。

9、社会保险制度所独有的特色包括（预防性、补偿性、储蓄性、多源性和互济性）。

10、社会保险型保障模式的代表国家有（美国、德国、法国）。

11、社会保障发展的国际经验有（尊重本国的国情、追求长期稳定协调发展、健全社会保障法律制度、努力追求社会化、对市场机制日益重视）。

12、社会保险基金主要包括（养老保险基金、失业保险基金、医疗保险基金、工伤保险基金、生育保险基金）。

13、社会保障基金管理的原则包括（依法管理，规范运行、专款专用、收支分离、预算管理）。

14、社会保障基金在形态上可以划分为（个人消费基金、社会消费基金、后备基金）。

15、社会保障基金的筹措方式包括（征税方式、征费方式、强制储蓄制、自由筹资）。

16、社会保障法的特征包括（安全性、强制性、普遍性、平等性、鼓励性）。

17、社会保障法的原则包括(人权保障原则、公平原则、权利与义务相结合原则、与社会经济发展水平相适应原则、普遍性与特殊性相结合原则)。

18、社会保险法律关系主体包括（国家或政府、社会保障实施机构、企业、社会团体、城乡居民）。

19、社会保障管理在运行中须遵循的原则有(依法管理原则、公正与效率原则、与相关系统协调一致原则、属地管理为主)。20、实行社会保障集散结合管理模式的国家有（美国、日本）。

21、社会救助的外延包括（贫困救助、灾害救助、针对社会弱势群体的辅助措施）。

22、社会救助的功能包括（缓解贫困问题、推动社会公平和进步、是国家宏观调控的工具）。

23、实施国家医疗保险模式的代表国家有（英国、加拿大、瑞典、爱尔兰、丹麦）。

24、实施社会医疗保险模式的代表国家有（德国、法国、日本）。

25、实施储蓄医疗保险模式的代表国家有（新加坡、马来西亚、印度尼西亚）。

26、丧失劳动能力的程度一般有以下几种（活动能力丧失、人身能力丧失、职业能力丧失、一般劳动能力丧失）。

27、失业者必须具备的条件有（处于法定劳动年龄范围、有劳动能力、有就业愿望）。

28、失业保险的管理采取政府监督下的工会管理模式的国家有（丹麦、芬兰）。

29、社会福利的责任主体包括（政府、社会）。

11、员工福利与基本社会保障制度的区别体现为（性质不同、受益范围不同、内容不同、目标不同、调节机制不同）。

12、与基本养老保险制度相比，企业年金的特点有（私人产品、通过资本市场运作）。Z1、郑功成教授对社会保障的定义包括了以下必备要素（依法建立、突出以人为本、具有经济福利性、属于社会化行为）。

2、在经济领域，社会保障的调节功能表现为（调节公平与效率、调节国民收入分配、调节国民经济发展、调节市场体系）。

3、宗教教义表达的（博爱、互助、平等）等思想，无疑为社会保障理论的形成与实践发展奠定了道德基础。

4、宗教相对社会保障而言（奠定并强化了社会公平与社会互助等道德基础、提供了制度安排最初的方法示范、补充着现代社会保障制度安排的不足）。

5、中国社会保障思想的来源主要包括（大同社会论、社会互助论、仓储后备论）。

6、政府是构建社会保障制度的主体，主要体现在（推动相关立法，完善社会保障法律体系、通过财政投入等，体现社会保障的社会公平性、对社会保障承办主体和环节进行有力的调控、管理和监督）。

7、政府对社会保障基金管理的方式和内容主要包括（预算管理、财务监督、投资管理）。

8、中国行使社会保障基金管理职能的主要政府职能部门有（财政部、民政部、人力资源和社会保障部）。

9、灾害救助包括（现金救助、实物救助、以工代赈）。

10、住房福利的内容包括（提供低租住房、提供住房补贴、住房金融政策）。

11、中国军人保障的管理主体包括（军队政治与后勤机关、政府民政等主管部门）。

12、中国新型军人保障制度包括（军人抚恤优待、军人保险、军人安置保障、军人福利）。

判断 D1、德国的实例证明，社会保障制度的确立与发展，完全取决于经济发展状态。（错误）G1、国家保险型保障模式的宗旨是：最充分地满足无劳动能力者的需要、保护劳动者的健康并维持其工作能力。（正确）

2、国际劳工组织认为，在工业化国家，享有最低生活水平救助的对象，是指那些收入相当于公务员平均工资30%的家庭和个人。（错误）

3、工伤保险区别于其他社会保险项目的一个重要标志是“无过失补偿原则”。（错误）J1、济贫制度是社会保障的起源。（错误）

2、军人保障的经费来源包括中央政府和地方政府。（错误）

3、军人牺牲或者病故的，其退役医疗保险个人账户资金可以依法继承。（正确）

4、军人的社会补贴是一项主要通过对粮食、衣服等的价格补贴或免费等来保障军人生活的补贴制度。（正确）

5、军人保障的对象是单一的，即军人本身。（错误）

6、军人保险的内容较普通国民的社会保险制度简单得多。（正确）K1、空想社会论与现代社会保障理论构成了正统的渊源关系，而宗教的影响则主要起着道德方面的影响作用。（正确）L

1、劳动者不缴纳保险费，工伤保险费部分由企业承担。（错误）

2、疗养事业面向残废军人。（错误）M1、美国是产业革命较早的国家，也是最早由国家立法实行济贫事业的国家。（错误）

2、马斯洛需要层次论认为，所有人的需要都是从高到低逐步递进实现的。（错误）

3、美国是实行多种医疗保险模式并存的典型代表。（正确）

4、美国的蓝盾—蓝十字组织属于非营利组织的医疗保障机构。（正确）

5、美国的蓝盾—蓝十字组织属于非营利组织的医疗保障机构。（正确）

6、目前，中国的失业保险的缴费比例是企业按照工资总额的2%缴纳，劳动者按照工资的1%缴纳。（正确）Q1、起点公平往往是过程公平和结果公平的基础。（正确）

2、企业缴纳基本养老保险费的比例，一般不超过企业工资总额的8%。（错误）

3、全民性福利最大的缺点是容易造成国家财政负担。（正确）

4、企业年金计划一般都采取现收现付制，英国是惟一的例外。（错误）

5、企业年金计划是社会养老保险的一个重要补充。（正确）

6、企业年金是比较普遍的法定员工福利计划之一。（错误）R1、日本更多的是采取发放残疾金的形式，由政府将残疾人养起来。（错误）S1、“社会保障”一词的出现，最早是在英国1935年颁布的《社会保障法》中。（错误）

2、社会保障实践的出发点与基本目标是衡量社会保障发达状态与进步程度的重要标志。（正确）

3、社会保障的保障水平普遍高于社会救助项目。（正确）

4、社会保障需要先实现纵向公平，再实现横向公平。（错误）

5、社会保障既有按劳分配的成分，又有按需分配的成分。（正确）

6、税收与财政是政府干预收入分配的基本手段，财政分配是政府实现收入分配目标的基本途径。（正确）

7、社会保障制度越健全，保障水平越高，国家利用社会保障进

23、《失业保险条例》是中国政府首次以法规形式来确立失业保险制度的标志。（正确）

24、社会福利是社会保障的最低目标，它仅仅是保障社会成员最低的生存需要。(错误)

25、实践中，政府仍然有疏导补充保障并给以相应支持的责任。（正确）T1、通过征税方式形成社会保障基金，是许多国家尤其是西方国家的惯常做法。（正确）W1、无论是集中垄断式还是分散竞争式的基金运营，选择合适的投资方式，确定合理的投资组合均是实现基金运营目标的关键所在。（正确）

2、我国负责管理灾害救助、贫困救助与特殊救助事务的机构是劳动和社会保障部救灾救济司。（错误）

3、我国目前企业和个人每月住房公积金的缴存额是员工本人平均工资的5%。（错误）X1、现代社会保障的根本目的是促进生产力的发展。（错误）

2、香港的社会保障制度较台湾要健全。（错误）

3、西方社会的古代社会保障思想更注重于治标之术。（错误）

4、现代社会保障立法实质上既是社会成员生存权利保护法和社会安全法，同时也是社会稳定法和社会和谐法。（正确）

5、新型农村合作医疗制度是由政府组织、引导、支持，强制农民参加，个人、集体和政府多方筹资，以大病统筹为主的农村医疗互助供给制度。（错误）

6、休养事业面向复员军人中的慢性病人。（错误）

7、现役军官、文职干部、志愿兵退出现役时，不曾领取过伤亡保险金的，不退还个人实际缴纳的保险费加利息。（错误）Y1、1948年，美国按照“贝弗里奇报告”率先宣布建成“福利国家”。（错误）

2、一定时期内的生产力发展水平是决定该时期举办社会保障项目或内容的社会基础。（错误）

3、一个国家的恩格尔系数越低，意味着这个国家的生活水平越低。（错误）

4、一个家庭用于食物支出的比例大体可测定家庭的生活水平，这种食物支出与家庭支出正相关的情况，被称之为“恩格尔定律”。（错误）

5、一般来说，发达国家或地区的救助标准多采用国际贫困标准法。（错误）

6、一般来说，发展中国家和不发达地区多采用绝对贫困标准。（正确）

7、养老保险最直接、最根本的目标是使劳动者“老有所养”。（正确）

8、养老保险是保障对象最广泛的一个保险项目。（错误）

9、养老保险的内容就是向老年人提供经济帮助。（错误）

10、养老保险是国家通过立法实施的，因而具有强制性。（正确）

11、养老保险的根本任务是化解老年风险，增强劳动者抵御老年风险的能力。（正确）

12、医疗保险属于短期的、经常性的保险。（正确）

13、医疗保险费用确定是医疗保险的一个重要环节，是医疗保险最终实现保障功能的有效途径。（错误）

14、与普通国民的社会保障相比，军人保障的待遇标准要低一些。（错误）

15、一般地说，如果国家的社会保障制度功能健全，保障水平较高，需要慈善事业的空间就会相对较大。（错误）Z1、政府介入社会保障的程度是衡量社会保障发达状态与进步程度的重要标志。（错误）

2、政府作为社会保障的最终责任主体，是肩负管制社会保障基金运营职责的具体执行者。（正确）

3、政府介入程度是社会保障制度化与非制度化的一个分水岭。（正确）

4、中国古代的社会保障思想因官方负责的传统而较西方社会更早地论及了政府的责任。（正确）

5、在对未来理想社会的构想方面，孔子的大同社会思想与柏拉图的理想国是矛盾的。（错误）

6、中国对社会保障基金的管理主要是政府集中管理模式。（错误）

7、中国社会保障立法的发展趋势是由中央立法向地方立法发展。（错误）

8、中国社会保障法律体系以《宪法》所确定的公民权益和国家提供社会保障的规范为根本的立法依据。（错误）

9、中国目前尚无一部真正意义上的社会保障法。（正确）

10、在我国，公务人员采取的是三方分担的责任机制。（错误）

11、中国法律规定的退休年龄是男65周岁，女55周岁。（错误）

12、“制度型”社会福利实际上主张一种针对弱势群体的有限的、基于家计调查的服务。(错误)

13、中国农村的五保户制度，属于老年人福利的范围。（正确）

14、真正具有普遍意义的妇女福利是国家和社会为全体女性提供的福利性设施与服务。（正确）

15、中国军人退休仅有年龄限制，没有军龄限制。（正确）

16、在部分发达国家，国家公务员及军队军官的企业年金采取待遇确定型，私营部门则采取缴费确定型。（正确）

**第四篇：消费者行为学期末复习资料**

消费者行为学期末复习资料

题型：单选2’X10 多选2’x10 填空4’x5（书本第一章、需要动机与价值理论、生活形态营销、消费者信息处理与决策理论、终端购物决策理论）判断1.5’x10

简答5’x2（学习理论、购买决策信息搜索）案例15’x1（课上讨论的）

第一章

1、消费：消费者行为学所研究的主要是狭义消费－生活消费。人们消耗吸收物质资料和精神产品以满足物质和文化生活需要的过程，包括一切与物质生产过程无关的一切消费活动，即生活消费。

2、消费者：直接消费产品（生活资料）的人，即生活资料的直接使用者，包括参与消费者选择过程、购买过程、使用过程、处置过程的所有人

3、消费者心理：消费者在消费活动中发生的各种不可见的内部心理活动。可以同时发生也可以在不同时间发生。

4、消费者行为：指消费者以货币、信用或其他方式的支出而获得商品和劳务时所表现出来的各种可见的反应与外部活动。可以同时发生也可以在不同时间发生。

消费者心理和消费者行为的联系：消费者心理支配消费者行为，根据消费者心理可以推断消费者行为，消费者行为受消费者心支配，必然包含着一定的心理活动，根据消费者行为可以分析消费者心理。

消费者行为学可以主要归纳为三种研究视觉：心理学角度、社会学角度、营销管理学角度。本书侧重于营销管理学角度

第二章

1、消费者行为影响因素论：（1）二因素论。包括内部因素（即个人因素）、外部因素（即环境因素）（2）三因素论。包括消费者内在因素、外部环境因素、市场营销因素。（3）四层面说。科特勒提出的消费者行为影响因素的四个层面：文化因素、社会因素、个人因素、心理因素。

影响因素的清单：1.外部环境因素

因素1:文化和亚文化(价值观、传统、宗教、民族）

因素2：社会消费基础结构（政策、消费基础设施、技术）

因素4：参照群体（资格、接触类型和吸引力）

因素3：家庭（结构、生命周期、决策模式

2.消费者内部因素

因素5：社会阶层（年龄、地位、收入、职业、教育）

因素6：知觉、学习、记忆、动机、情绪、态度

因素7：个性和自我概念

因素8：世代和生活形态

3.营销因素

因素9：营销传播（广告、促销、公关、消费者教育）

因素10：营销要素（品牌、品质、服务、情境）

2、消费者行为解释模型包括消费者行为综合模型CTM、消费者行为黑箱模型、消费者决策过程模型CDP、消费者信息处理模型CIP。

（1）消费者行为综合模型：霍金斯模型（解释消费者行为的4个基本板块是外部影响、内部影响、自我概念与生活方式、决策过程）、阿塞尔模型（消费者行为反馈：对营销策略和消费者，与霍金斯模型的不同之处）、所罗门模型（消费者行为轮盘：市场中的人们、作为个体的消费者、作为决策者的消费者、消费者与亚文化、消费者与文化）、彼得模型（消费者行为分析论：消费者的感知和认知、行为、环境、公司营销战略）

（2）消费者决策过程模型：5阶段模型，问题认知、搜寻信息、评价备选方案、购买决策、购后评价。7阶段模型，需求确认、搜集资料、购买前评估、购买、使用、用后评估、处置。增加了“使用”和“处置”两个阶段。

（3）消费者信息处理模型：不知晓、知晓、掌握知识、喜欢、偏好、确信、购买。前3个阶段为“学习”（认知）、中间两个阶段为“感受”，最后两个阶段为“行动”（意志上的）。

3、中国消费者行为的特别影响因素：(1)直接因素：中国政策因素。如大量的公款消费、政府的独生子女政策1979、富民政策1979、购私房政策2024、医疗费改革政策1998、其他（2）间接因素：中国文化和亚文化因素。如以“根”为本的文化、中庸文化、关系文化、“和”文化、面子与从众、地位与礼。

第三章

1、知觉：是指个体获取刺激物信息并赋予这些信息以含义的过程。

2、构成知觉过程的3个阶段：展露exposure（方式：颜色/气味/音乐和声音/触觉/口味）、关注attention（影响因素有刺激因素：大小和强度、插播频率、色彩和运动、位置、隔离、格式、信息量；个体因素：兴趣、需要；情境因素：尽量使个体置于舒适的情景中，对节目的卷入程度）、解释interpretation分为认知解释和情感解释（影响因素有个体特征：学习、期望；情景特征：暂时性个人特征、个人可支配时间、背景效果；刺激物特征：符号如词语图片音乐色彩气味手势等、符号学、象征意义、品牌、价格、外观、营销信息）。

3、知觉性质：展露、关注、解释、记忆构成的消费者信息处理模型，展露、关注、解释即为知觉过程。

第四章

1、学习：指通过有意识或无意识的信息处理过程而导致个体长期记忆和行为的内容或结构上的改变。简而言之，学习是指由于经验而引起的个人行为的改变。

2、两种学习理论：（1）行为学派，适用于消费者对产品参与程度低的决策，包括经典性条件反射理论、操作性条件反射理论。A.经典性条件反射，运用刺激与反应之间某种既定的关系，使个体学会对不同的刺激产生相同反应的过程；包括无条件反射、无条件刺激、条件反射、条件刺激，巴蒲洛夫实验，牛肉/狗分泌唾液/铃声/相应反应；万宝路牛仔/力量/阳刚之气；海上日出/蓬勃向上/饮料/正面的情感。

B.操作性条件反射，是指个人学习去做那些能产生正面结果的行为而避免产生负面结果的行为。该理论认为同样的行为被反复地给予奖赏或强化时，就可以产生学习。禁烟广告中，把吸烟和缩短寿命联系在一起，用意在于规劝消费者戒烟；保险的强化/前两组收到感谢信或致谢电话，后一组没有/10%终止购买保险/23%终止；在销售之后，通过信函、人员回访等形式祝贺购买者作出了明智选择；对于光顾某一商店或购买特定品牌的消费者给予诸如商品赠券、折扣、奖励之类的“额外”强化；免费派送试用品或优惠券鼓励消费者试用产品；通过提供娱乐场所、空调设施、精美布置，是购物场所令人愉快。

（2）认知学派，适用于重要和高度参与的产品，如汽车、服装、家具的购买。认知学习的分类：A.映像式机械学习，是指在没有条件作用的情况下学习在两个或多个概念之间建立联想。例子：“瘦美是腹部减肥器械”，瘦美是腹部减肥/麦当劳，快餐/联想，电脑。B.替代式学习，是指通过观察他人的行为和后果来调整自己的行为，或通过想象来预期行为的不同结果，而不是通过直接体验奖赏或惩罚来学习。这种学习是观察与模仿的过程。C.推理，是个体对已有的信息和新信息惊心重新构造和组合以进行创造性思考。如零售商店装修豪华/信誉高，产品质量好，价格高；洗衣粉/白色或蓝色/去污力强；产品包装精美/质量好，高档。

3、记忆：是获得信息并把信息贮存在头脑中以备将来使用的过程。记忆过程包括编码、保持、检索（回忆、再认）。

A．编码，个体以大脑系统能识别的方式录入信息。按有无明确目的分为有意编码（随意编码，没有明确目的，不需要有意识地运用任何计划和方法，也补血药作为意志努力的识记，具有极大的选择性）和无意编码（不随意编码，具有明确的目的，需要运用一定的方法和做出意志努力的编码）；按编码材料本身有无意义或编码者是否了解其意义分为意义编码（在理解编码材料的基础上编码）、机械编码（不了解编码材料意义的条件下编码）。影响因素：编码的目的与任务、编码材料的性质、编码材料有无意义或内在联系、编码材料的数量、对编码材料的理解程度、身心条件。

B.保持，指已获得的知识经验在脑中储存和巩固的过程。影响保持的因素：编码材料的作用、编码材料无意义或内在联系、编码材料的前后相似性、编码材料的难易、编码材料的数量、编码材料的序列位置、学习程度、学习时间间隔、日常活动多少。

C．检索，也称再现或重现，指在不接触过去编码材料的条件下，将其在脑中重新呈现并加以确认的记忆过程。

第五章

1、需要：是个体由于缺乏某种东西而产生的生理或心理上的不平衡的状态。

2、需要的分类：A.默里的心理需要清单，对无生命物的需要；反映出抱负、权力、成就与声望的需要；施虐、受虐的需要；与人际间感情有关的需要；避免羞辱、失败、丢脸、受人嘲弄；与权力有关的需要；与社会沟通有关的需要。

B.布莱克韦尔的需要分类：生理需要，安全与健康需要，情感需要，金融资源与保险需要，娱乐需要，社会形象需要，拥有需要，给予需要，信息需要，变化需要。

C.马斯洛的需要层次论：生理需要（对食物、水、睡眠、性的需要）、安全需要（安全、掩蔽、保护）、归属需要(爱情、亲情、友谊、归属感)、尊重需要（地位、优越感、自尊、声望、成就感）、自我实现需要（全面发展、充分发挥潜能、实现所能实现的一切）。

D.麦克莱兰的后天习得性需要论：原始需要、后天习得性需要（心理需要、功利需要、享乐需要）

3、动机：是引导人们作出行为的过程。

4、动机产生情形：A.个体内在需要达到一定程度。B.外部环境存在诱因。C.情形A+情形B。

5、需要与动机的区别：a.需要只有处于被激活状态（动机），才会引发行动；b.需要不能对个体采取实现目标的具体方法和途径作出合理解释，只有动机才能从能量与方向上说明行为的原因；c.需要不一定驱使人们采取行动去满足需要；d.内在需要知识驱使人们采取行动的其中一个因素。

6、动机的特征：内隐性（动机难以直接观察到）、多重性（某一行为的产生往往受多重动机的驱使，但动机的强度有所差别）、学习性（个体的动机随着个体的学习和社会化而不断地改变）。

7、动机解释理论的演变：A.本能论，20世纪初，代表人物詹姆士、麦独孤、弗洛伊德。B.驱力理论，20世纪30年代到50年代，代表人物希夫曼。C.诱因理论，20世纪30年代到50年代，代表人物巴甫洛夫、斯金纳、布莱思。D.马斯洛需要层次论，20世纪60年代到70年代。E.认知论，20世纪80年代至今，代表理论有成就动机论、自我效能论、自我决定论、预言论、归因论。

8、消费价值：是指消费者从某一特定产品（服务）或品牌中获得的一系列利益。

3种品牌价值：功能性价值（如汰渍、戴尔、大排档，对应消费者行为的功能导向或价格导向）、象征性价值（如耐克、可口可乐，对应消费者行为的面子导向或成就感导向）、体验性价值（如迪斯尼、维珍航空、星巴克，对应消费者行为的时尚导向、情感导向或信仰导向）。

9、体验营销：体验营销立足消费者的感官、情感、思考、行动、关联5个方面，其构架为感官营销、情感营销、思考营销、思考营销、行动营销、关联营销。

第六章

1、自我概念：是对自我的看法，或对“我是谁”的理解。

2、生活形态：又称生活方式，它对应选择某种消费模式，包括消费观念、如何使用时间和金钱等。

3、自我概念的特点：A.它是习得的而不是天生的。B.它是稳定而持久的。C.它是有目的的，即它内含着一个理由和目的。D.对每个人都是独特的，并且会促进个人主义。

4、多重自我。A.自我的基本类别，两个维度“实际我（我现在是什么样子）-理想我（我想成为什么）”、“私人我（我对我自己怎么想）-社会我（我认为别人怎么看我）”。B.延伸的自我，延伸自我=自我+拥有物。C.自我完成的符号理论，认为自我定义不完整的人倾向于通过获取以及展示相关的符号来完善这一身份。

5、自我概念与营销行为：A.运用自我概念为品牌定位。B.自我概念/产品形象一致理论，当产品的属性与自我的某些方面相符合的时候就会被选择。C.自我概念的测量。

6、如何去描述生活形态：人、产品、情境。什么样的人在什么情境下使用什么产品。（必考）描述大学生的生活形态。例如雅皮士、小资的生活方式、在公务场合佩戴劳力士手表、驾驶宝马车、手拿古奇公文包；在娱乐场合打软式网球；在就餐场合吃绿色沙律和乳酪，喝白酒。

7、生活形态测量方法：（1）AIO量表，活动Activity、兴趣Interest、主张Opinion。（2）VALS量表

8、生活形态的营销应用：描述目标市场、创造出关于市场的新看法、对产品进行定位、更好地传播产品特征、开发整合营销传播策略。

第七章

1、介入度：介入定义为“一个人基于内在需要、价值观和兴趣而感知到的与客体的关联性。”当其中的“关联性”被测量时，则称为介入度。

介入度分类：品牌（产品）介入、信息介入、购买情境介入。

2、低介入度时的消费行为特征是惯性或习惯性行为inertia，高介入度时的消费行为特征是热情或激情passion.3、购买决策类别：(1)H.阿塞尔根据顾客购买介入度的高低和品牌的差异，吧消费者购买决策分为4大类型：纯粹冲动性型、建议影响性购买、计划内冲动购买、提醒购买、类别计划购买。

（2）R.布莱克韦尔，分为扩展型问题解决（extendde problem solving,简称EPS）、有限型问题解决（limited problem solving，简称LPS）、习惯型（重复）购买决策（routinized response behavior，简称RPS）。

4、FCB方格。方格1是思考者thinker，遵循模式：学习learn-感觉feel-行动do，广告应重视足够理性的诉求支持，布莱克EPS、阿塞尔复杂型。

方格2感觉者feeler，遵循模式：感觉feel-行动do-学习learn，广告应重视感性的打动。方格3是行动者doer，遵循模式：行动do-学习learn-感觉feel，广告应重视购买后的认同。方格4是反应者reactor，遵循模式：行动do-感觉feel-学习learn，广告应重视消费者的体验和自我感觉。

5、态度：以一种一贯的喜爱或不喜爱的方式对一个事物发生反应的习惯倾向。态度是一种倾向而非行为，是一种持久状态而不是瞬时的状态。态度是后天习得，而不是本能的。

6、态度ABC要素模型：情感Affect、意动behavior、认知cognition。

7、改变态度的策略：A.改变认知：改变信念、改变属性的权数、增加新属性、改变理想点。

B.改变情感：经典性条件反射、激发对广告本身的情感、增加对品牌的接触。C.改变行为：优惠券、免费试用、购物现场的展示、搭售、降价出售。

8、中心路径和边缘路径理论ELM（elaboration likelihood model）：心理学家R.E.佩蒂等在1983年提出的“精细加工可能性模型”是消费者信息处理中最有影响的理论模型。根据这个模型，劝说是通过两种基本途径进行的：一是劝说的中心路径，二是劝说的边缘路径。有两条可供选择的劝说路线：当介入度高时，消费者将会选择包含着重要信息的中心路线；而介入度不高时，将会选择另一条外围路线。

例如在广告说服的中心路径，广告对消费者的说服能力取决于广告信息的质量，如是否提出了为消费者关注的品牌特性；广告宣称是否可信、有冲击力等。与之相反，如果是说服的边缘路径，消费者缺乏信息加工的能力后动机，对信息不做精细的认知加工，对信息的内容不做思考和评价，而是依赖配合信息内容的“边缘线索(如广告中吸引人的模特、音乐等制作特点)来形成品牌态度。如果消费者对边缘线索的评价是肯定的，如广告代言人是个专家，或有吸引力、可爱，消费者喜欢该广告中的音乐等，消费者就接受广告信息。

第八章

1、购买情境组成（分类）：物质环境、社会环境、时间观、人员密度、购买任务、先前状态。

2、商场氛围的影响模型：气氛（环境刺激物）-情绪状态（愉悦感、激奋感、自在感）-反应（靠拢/规避、停留/离开、购买/不购买）。消费者的反应：身体的靠拢和规避、探询性靠拢和规避、沟通靠拢和规避、执行和满足的靠拢和规避。

3、冲动性购买行为：是指消费者非事前计划的现场购买行为，亦称非计划性购买。这种购买行为涉及消费者的多种心理和情绪。

4、冲动性购买的类型：纯粹冲动性购买、建议性购买、时尚冲动性购买、提醒性购买、计

划冲动购买。

5、购后冲突的三种反应：公开反应、私下反应、第三方反应。

第九章

1、中国特色消费者行为（4种）：A.面子消费，体现形式为攀比消费，炫耀消费，象征消费。

B.关系消费，体现形式为送礼、吃饭、C.“根”消费,维系血缘、家族、民族的动因等。包括教育消费、祭祖消费、仪式消费、节庆消费、礼俗消费、房地产消费。

D.女性消费，从奉献到自我的角色转变等。

第十章

1、世代：一个群体，其长度大约等于一个生命阶段，其界限由同侪个性来界定。

包括两个要素：世代长度（即一个生命阶段，指的是孕育下一代所需的时间长度）、世代界限（取决于同侪个性，同侪个性是指在同一时期出生的一群人之间流行的行为模式和信仰。

2、中国消费者世代细分法（五分法）：“偏爱传统”的一代、“失落”的一代、“幸运”的一代、“转型”的一代、“E”一代

第十一章

1、区域消费差异：是指不同的地理区域而表现出的消费价值观、消费模式和群体消费行为的差别。

2、区域消费差异的影响因素：A.经济因素：收入水平、地区经济发展阶段等；B.非经济因

素：社会文化（文化价值、民族）、风俗、气候、心理因素（消费者的个性、态度、意见、兴趣等）、政策因素等。

3、区域消费差异的具体表现形式：A.饮食文化差异，中国四大菜系鲁菜、苏菜、粤菜、川

菜。B.地域风俗消费差异，广东人重“吃”和旅游，上海人重“穿”，北京人重“车”，长沙人重“乐”等。

4、如何划分区域消费差异（区域消费差异的基本类别模型）：

A.以区域差异为基础的市场细分方法—PRIZM,potential rating index by zip

market.B.区域消费基本类型TOFA模型。消费文化价值的两个基本维度：时尚指数S（style，衡量在时尚-传统之间的区域位置）和花钱指数R（risk，衡量在勤俭-享受之间的区域位置）。

A型：高S高R，前卫型，特征是时尚而敢花钱。

F型：高S低R，理财型，特征是时尚而精明。

O型：低S高R，乐天型，传统而敢花钱。

T型：地S底R，保守型，传统而节俭。

学习的作用是什么？

答：学习在购买过程中的作用有：（1）通过学习获得有关购买的信息。（2）通过学习可以触发联想。经由学习产生的联想，经多次重复，日久天长，便会形成习惯。（3）通过学习可以影响消费者的态度和对购买的评价。同时选择标准也将发生改变。

**第五篇：行政管理学期末复习资料**

行政管理学期末复习

一、名词解释

1.行政在西方是指国家机关和其他行政组织，依据国家法律和运用国家法定的权利，为实现国家的社会目标和通知阶级的利益，对社会事务所进行的一系列组织和管理活动。社会主义国家的行政则是社会主义国家政府机关和其他行政组织，依据国家法律和运用国家法定的权利，为实现国家的社会目标，对国家政治、经济、科学、文化、教育、卫生等各方面社会事务实施科学管理活动。

2.权变原理是根据管理系统所处的内外环境因素，因势利导，随机应变，适时调整管理对策和管理方法的一种管理理论。具体陈述为以下三点：管理要素复杂多变是权变原理的前提；审时度势、相机权变是权变原理的实质；追求实效、实现目标是运用权变原理的目的。

3.弹性原理：管理必须保持充分的弹性，以及适应客观事物各种可能的变化，才能有效实现动态管理。

4.行政环境是行政系统赖以存在和发展的外部条件的总和，也就是各种直接或间接作用和影响行政活动的外部客观因素的总和。

5.行政职能是行政管理主体行使国家行政权力，依法对国家事务、社会公共事务和机关内部事务进行管理所发挥的基本职责、功能和作用，行政职能所确立的是指“管什么”的问题。

6.行政组织是国家行政机关、国家机构的统称。广义的行政组织是指一切有计划、组织、指挥、协调和控制等功能的组织机构，它是一切行政机关相互关联的综合体，即整个行政体系。它既包括国家的行政机关，也包括立法、司法等机关中的管理行政事务的机构。狭义的行政组织是指国家行政机关，如总统制国家中的总统及其下属的各级行政机关，内阁制国家中的内阁及其管辖的各级行政部门等。

7.行政方法是指行政组织及其人员在实现行政管理职能的过程中所使用的程序、手段、方法的总称。

8.行政伦理是指公共行政系统以公正和正义为基础的行政伦理价值观、行政理论原则和行为规范的总和。行政伦理包括两大部分，即体质伦理和个体伦理、前者是行政机关整体的伦理约束、导向的机制，后者是行政机关人员，即公务员的伦理理念。

9.行政效率（狭义）一般指的是政府部门在行政管理活动中所投入人力、物力、财力与所产生的行政效果之间的比率。

10.行政发展是指行政系统为了适应行政环境的变化和提高行政效率，按照行政管理的客观规律，采用科学方法，健全行政体系，改善行政活动方式，以改善生存状态，提升行政能力，更好地执行国家政治意志，促进社会协调发展的过程。

二、简答

1、简述行政管理的构成要素

行政管理的的范围和对象的广泛性，决定了其构成要素的特殊性。一般来说，行政管理由以下五个方面的基本要素构成。

1)行为要素。从具体内容上看，行政行为要素可分为支配的行为要素和行政的实行手续及其技术的行为要素。

2)人员要素。离了人的要素，就没有行政管理。

3)资金和物材要素。资金和物材是行政管理必须的物质条件，合理地调配和使用既定的资金和物材，是行政管理活动的一项重要内容。

4)组织要素。组织是传递行政信息的载体，没有组织行为，就很难达成组织目标。

5)时空要素。所谓时空要素，是指行政管理的地域环境条件。任何行政管理活动总是在一定的地域空间进行的，不同行政活动所面临的环境条件有极大的差异。

2、简述雷格斯对各国行政模式的划分及特点

雷格斯把行政现象和行政行为与行政的社会背景、文化背景、意识形态背景等具体联系起来考察，并从行政的经济环境角度将行政管理区分为三种模式。

第一种是融合型。这是农业社会的行政形态。其特征是，经济基础是农业生产力；土地的分配和管理是政府的重要事务；政治与行政不分，权力来源于君主，行政官吏在政治和经济上自成特殊的阶级；行政活动以地域或土地为基础，行政的主要问题是维持行政的一致和统一。

第二种是衍射型。这是工业社会的行政形态。其特征是，经济基础是美国式的自由经济或苏联式的管制经济；民众有影响政府决策的渠道，政府与民众关系密切；行政风范体现平等主义、成就导向和对事不对人原则；由于社会高度的专业化，因而行政的主要问题是谋求专业化基础上的协调和统一。

第三种是棱柱型。这是处于农业社会向工业社会过渡期间的一种行政形态。其特征是，政府的制度、法规不能实际起到约束和规范作用，形式上虽已抛弃了传统社会中的行政特征，实际上传统的行政特征仍具有很大的影响力；传统结构与现代结构重叠存在。

3、简述行政管理和行政环境的辩证关系

行政环境是行政管理活动得以进行的基础，也是行政活动实际形成的结果，行政管理活动又以形成、维持和改变特定的环境为目标，以影响和改造现存环境为任务。因此，行政环境和行政管理是辩证统一的关系。

1)行政环境决定、制约行政管理。首先，行政管理要适应行政政治环境的性质；其次，行政管理要适应行政经济环境的发展水平；再次，行政管理要适应行政文化环境等综合状况；最后，行政管理要适应自然环境的特点。

2)行政管理对行政环境的反作用。当行政管理沿着行政环境发展方向发生作用时，对行政环境特别是经济、政治、文化等环境的发展就起积极的推进作用；当行政管理沿着与行政环境相反的发展方向发生作用时，对行政环境的发展就起消极的阻碍作用。

3)行政管理和行政环境在动态中保持平衡。

行政管理与行政环境的平衡，是行政管理与行政环境相互作用的必然过程，是行政管理系统存在和发展的必要条件，也是行政管理具有活力和效率的重要前提。

4、简述我国现阶段行政环境的主要特点

1)从中国实际出发，坚持对外开放，吸取国外行政管理的先进经验，实施有中国特色的行政管理。

2)坚定地把组织和领导经济建设作为政府的主要职能。

3)要根据各地区。各方面的不同情况和条件实施行政管理。

4)要充分认识我国现代化建设的艰巨性和长期性，从国力出发，量力而行，循序渐进，积极奋斗。

5)以马克思主义为指导，努力建设社会主义精神文明，要两个文明建设同时抓，使它们互相结合，互相促进。

6)要坚持行政改革，在改革中不断提高行政效率，实施行政职能。

5、简述人事行政的基本原则

1)精简原则。精简原则的实质在于合理确定管理幅度和管理层次，包括精简机构、减少层次和精简人员、实行合理定编定员。

2)统一原则。首先要统一领导；其次要统一职能目标；最后要统一机构设置。

3)立法原则。行政组织编制立法的目的，就是要做到设编必须有法定条件、扩编必须由法定程序、超编必须有法律制裁，用法律的形式把机构设置及其职责权限、结构比例和人员定额固定下来，使编制管理有法可依。

6、简述人事行政的基本原则

1)德才兼备原则，德才兼备是对国家行政工作人员应具备的治事能力和条件的全面衡量。它要求国家机关工作人员既要有立志为人民服务，为国家强盛和社会主义事业努力献身的精神，又要有知识全面，勇于创新、适应社会发展要求的才干，德才不可偏废。坚持德才兼备的原则，就是要抵制“任人唯亲”的不正之风，树立社会正气。

2)适才适用原则，适才适用就是要根据每个人的专长、能力大小以及其他条件，做到大才重用，小才小用，高才高用，低才低用，以使每人尽其才，每才尽其用。在行政人员使用上，应根据实际工作需要，贯彻扬长避短的原则，根据每个人的长处，安排恰当的工作，使其在各自的岗位上发挥聪明才智，而不能求全责备。还应注意人才的梯队结构，做到优势互补，发挥团体才能，即在组织人员的配备上，使各种人员在智力、体力、优势能力等诸方面相互补充，相互配合。

3)公平竞争原则，贯穿人事行政的各个环节，其根本目的就在于促进优秀人才脱颖而出。贯彻公平竞争的原则，首先是树立正确的竞争观念。竞争是双方或多方对同一目标的争夺，竞争是一种实力的较量，竞争双方所关注的是目标本身，而不是竞争对手。竞争不同于冲突，冲突的对象是目标不同的另一方。其次，要创造公开、平等的竞争机会和条件，既做到公开又做到平等。

4)奖惩分明的原则。奖和惩是实现激励机制的有效手段，其目的是充分调动行政工作人员的工作热情和积极性，提高行政管理的效率和效果。奖励分明的原则应注意：有奖有惩，以奖为主。正确处理工作成绩与奖酬的关系，及制定出合理的奖励制度，并信守诺言，保持奖酬制度的稳定，正确处理好奖酬与满足需要的关系，奖励要因人而异、内容丰富、形式多样、奖人所需。

5)依法管理的原则，依法行政是现在行政管理的本质特征和根本要求。建立和健全人事法规，坚持依法办事，是搞好人事行政的根本保证。人事行政内容复杂，涉及面广，政策性强，处理不好将直接影响政府的声誉和形象，只有依法办事，才能抵制各种不正之风，保证人事行政科学化、规范化。

7、行政手段的优势

1)利于政令统一、避免各行其是。行政管理从本质上来讲，只有建立在一定的权威和服从基础上，才能将行政管理导向预期目标。行政指令方法就比较好地体现了这种权威服从基础上，才能将行政管理导向预期目标。行政指令方法就比较好地体现了这种权威服从关系，从而使行政管理系统统一在一定目标、意志和行为下，有利于实现集中统一管理和完成整体目标。

2)利于保证行政目标的实现。依靠行政方法的强制性约束，能形成一股指向既定目标的实现。依靠行政方法的强制性约束，能形成一股指向既定目标的凝聚力，并能强有力地纠正任何对于既定目标偏离的行为，从而保证既定的社会公共目标的实现。

3)利于特殊问题的及时处理，并可使管理活动中出现的新情况或紧迫问题得到及时的解决。特别是类似2024年爆发的全球金融危机以及“911”恐怖事件等社会公共危机事件出现后，必须有一个强有力的权威管理机构采取果断的措施，只有如此才能避免各种危险。

8、行政思想教育手段的不足

思想教育手段是指依靠宣传、说服、沟通、精神鼓励等方式激励人们的积极性，使行政人员和管理对象自觉自愿的去从事政府所鼓励的工作或活动，实现行政目标的方法。由于思想觉悟的提升以及人们个体素养的改变需要一个过程和一定时间，同时，方法的选择也需要具体情况具体分析，因此，采取思想教育的手段，需要的时间较长、工作较艰巨，且结果具有不确定性。如贯彻的不彻底则不能解决实际问题。

三、论述

1.结合实例分析影响我国行政效率的因素，试述提升我国国家机关行政效率的措施。因素（1）环境因素。①国家政治因素。国家政治生活的民主化、法制化是行政活动正常进行的基本条件，也是实现高效率行政管理的大前提②国家经济因素。国家竞争及发展状况是提高行政效率的物质基础。行政管理体系的结构和功能要与经济发展的类型和水平相适应、行政管理体系是否适应经济发展的要求，极大地影响着行政活动的效率；③党风、政风、社会风气及公民整体效率意识。党风、政风、社会风气及公民整体效率意识，是影响行政效率的社会心理条件。

（2）人员因素。①行政领导者素质。行政领导者在行政活动中居于主要地位，的能力越强，素质越高，其管理的幅度也就越大，效率则越高。②一般行政工作人员素质。一般行政工作人员是具体行政事务的执行者，其业务水平、工作态度、效率观念等方面的素质直接影响着行政效率的高低。③人事管理工作的质量。只有管理制度和人员素质的有机结合，才能使两者互为促进，相得益彰，提高行政效率。

（3）组织因素。①行政机构的设置。行政机构的设置、结构、编制和活动原则是否适应当今社会、经济发展的需要，对行政效率有直接影响。②行政职位的设置。行政职位的数量应根据实现机关功能的需要，按照科学、高效的原则，经过

法律程序确定下来。③行政管理各环节的协调。行政组织的各部门、行政活动的各环节是否完善，是否尽职，能否很好地协调一致，关系到能否顺利实现总体目标和最大限度地减少内耗，提高效率。

（4）科学技术因素。①运用科学的管理技术可大幅度提高管理效率，如运用科学的决策技术方法，可提高决策水平，更加迅速、准确地选出最佳方案②运用以电子计算机为中心的信息处理技术，逐步实现办公自动化，可以大大提高管理效率③一般办公设备和其他行政活动技术装备的更新和改进，对提高工作效率有积极作用。措施（1）从制度建设角度看，应该不断完善政府职能，积极推进机构改革，建立合理的行政管理体制。真正体现政府的“掌舵”而非“划桨”的角色定位。为此，一要放权，妥善处理好中央与地方、上级与下级的关系，充分发挥地方和基层行政组织的积极性；二要按照精简效能的原则和行政管理的实际需要设置机构，多余的取消，强化的逐步建设。

（2）从管理主体的角度看，应该全面提高行政管理者的素质。首先把思想好、能力强的人选拔到领导岗位上；其次要加强培训工作，使之确立为人民服务的思想，具有较高的知识水平和实践能力。

（3）从管理过程的角度看，应该贯彻依法行政的原则，使行政管理制度化、法律化。一切行政机关和行政人员都必须做到有法可依，有法必依，执法必严，违法必究；实现国家机构组织、编制、工作程序法制化，严格控制机构膨胀，坚决裁剪冗员；建立和完善日常工作制度，如岗位责任、考核奖惩、请求报告、公文管理、工作时效等制度，杜绝人浮于事、敷衍塞责、推诿扯皮等现象。

（4）从管理技术的角度看，应该尽快实现管理技术手段的现代化。运用电子计算机信息系统、电子传真设备等来处理公文、传递和贮存信息，提高办文的速度和质量。

2.行政机关管理科学化的主要内容

我国目前实现行政管理科学化的基本内容包括：一切行政管理工作必须以唯物辩证主义和历史唯物主义的思想路线为指针；把现代管理科学的各项原理运用于全部行政管理工作；行政管理过程及其各环节的相互关系要符合领导及决策科学的要求；行政工作人员具备知识化与专业化的条件；建立健全行政管理咨询机构和队伍；以行政手段使用现代科学技术，实现办公自动化。

具体来看，行政机关管理科学化的内容有如下几个方面：（1）行政管理观念的科学化。即使人们从思想上认识到机关管理是整个行政系统良性运行的保障，是联结每个职能部门和行政工作人员的纽带，是行政机关实现其政府管理职能的辅助部门，行政机关管理的每项工作都需要一定的专业知识和投入一定的工作热情等。

（2）工作人员素质的现代化。即行政机关管理工作人员应随着当代社会进步与行政管理现代化的需要而提高政治素质、文化素质和业务技术素质。

（3）机构设置的合理化。贯彻精简原则，人员编制不可过多，每个人都有明确的职责，既要有科学的分工，又要有密切的协作配合，最终使各个机构层次相互衔接、互为依托，成为运转灵活、上下协调的有机整体。

（4）机关管理的制度化。从工作人员的录用、考核、培训到岗位的设立、职责的划分，以及功过评定，都应依据相应的法律、法规，都应受到度的规范。

（5）机关公共关系的协调化。就是要克服庸俗关系影响，抵制拉关系、走后门等不正之风，塑造良好的机关公众形象。

（6）管理方法、手段的现代化。即借助办公自动化、办公无纸化，借助于现代管理科学所采用的系统论、信息论、控制论等科学技术方法，提高机关管理工作的可操作性。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找