# 世经期末考试复习大纲[精选合集]

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-10-17

*第一篇：世经期末考试复习大纲1、世界经济地理的主要特性 P4全球性：以世界范围内的经济活动和各种经济活动在世界范围内的空间布局作为研究对象。区域性：探讨世界范围内不同类型、不同尺度区域的形成发展、分异组合和区域联系是“世经”的主要研究内容...*

**第一篇：世经期末考试复习大纲**

1、世界经济地理的主要特性 P

4全球性：以世界范围内的经济活动和各种经济活动在世界范围内的空间布局作为研究对象。

区域性：探讨世界范围内不同类型、不同尺度区域的形成发展、分异组合和区域联系是“世经”的主要研究内容。

综合性：要对各层次的特定区域的自然、技术、经济等条件综合分析；对不同区域间的差异分工综合分析；对特定区域内产业布局的历史、现状、发展方向综合分析。

预测性：预测各经济区域及区际经济联系的发展趋势，创建各类的区域产业结构演变模型，是世经的研究目标。

2、经济全球化的正负效应 P1

3正面：1.为资源在全球化范围内的优化配置提供了有利条件。

2.使得市场成为不断扩大的、统一的整体。

3.加速了世界产业结构调整。

4.为解决经济、社会问题提供了有利条件

负面：1.使世界贫富差距进一步扩大。

2.加大了世界经济波动的可能性。

3.使资本主义固有矛盾全球化。

4.使超越主权和国家主权同时加强。

5.使全球经济运作规则公正性、垄断性并存。

3、当今产业转移的国际特点 P48

产业国际转移呈现多元化：在“达→展”、“达→展中先进国”、“展中先进→展中落后国”多个层面中进行，产业投资方式也逐步多样化。

产业国际转移的重点在更新：70年代，达将大能耗、重污染产业向展转移；80年代达将劳动密集型、资本密集型等产业转入展；90年代后，研发和三产成为投资热点。

产业技术转移的“大脑-手脚”模式：实体为主的“手脚产业”布局在展，以知识为主的“大脑产业”分布在达，两类产业按自身优势进行国际分工。

4、当今世界产业布局的新动向 P

52产业在布局形式上表现出极大的灵活性和分散性：全球化使各类资源可打破国界进行运输，信息化使信息资源摆脱地域限制。这两种作用减少了距离对经济活动的制约，使运输要素制约性降低，产业布局的地域范围更广。

新的产业中心不断涌现：全球范围内产业要素间的相互依赖加强，高级命令和控制功能更倾向于在地域内集中，激发新一轮信息知识的聚集经济，涌现新的产业中心。

产业布局对具体地点的指向性弱化：产业内部生产组织方式改变，生产规模更小型化，生产方向更专业化，导致用地规模降低，区位选择弹性增加，对特定区域指向性弱化。

产业集群和产业布局互相作用加强：不论在达还是展，成熟或有特色的产业集群正成为增强地区对产业吸引力的重要力量。

5、国际贸易地理格局，FDI流出、流入地的地理特征 P72P98

世界贸易从三“极点”格局向三“极区”格局发展：战后美国、欧共体、日本主宰世界贸易，构成“三极”。随着经济发展和国际贸易推进，它们都积极向区域经济一体化过渡。从全球范围看，由欧洲、北美和亚洲的三大地区主导的全球贸易网络已经形成，这三大地区的区域内贸易在区域范围内各国的对外贸易中占据主要地位。

东亚作为新的增长极在世界贸易中的地位越来越重要：80年代后，东亚地区经济高速增长，生产规模扩大，带动了对生产资料的需求。人均收入提高培育了可观的中产阶级队伍，使东亚成为了新的巨大商品市场。另外稳定的政治环境和高质低价的劳动力也吸引了大量投资，使该区贸易持续扩大，良性循环。

“南南贸易”成为全球贸易新亮点：发展中国家对外政策转变，更为外向，改善了进入其市场的机会；发达国家经济增势疲软，展国经济快速增长，导致达将产业转移向展，由于分工细化，要求各展国间保持积极产品贸易，使“南南贸易”维持强劲增长。

流出地：1.FDI主要来源是发达国家。

2.发展中国家FDI流出量稳步增长。

流入地：1.发达国家是世界FDI的主要流入地。

2.发展中国家FDI流入量呈上升趋势，但高度集中于少数国家。

6、跨国公司对发展中国的直接投资特点

投资领域一低附加值产业为主：投资是为了利用这些国家存在的丰富自然资源、劳动力和廉价土地；或者是出于环境方面考虑，为了减轻本国内的环境污染。因此投资项目集中于资源开发、生产密集型产品和加工装配作业。

投资区位的文化传统或地理位置的相近性：有的跨国公司喜欢利用母国原来殖民统治留下的政治、经济、文化影响已经建立起来的联系选择FDI的投资区位；有的则喜欢在与母国地理位置相邻的地区大量设立子公司。

7、跨国投资的微观区位选择集中区域 P10

2集中于东道国经济中心区：可减少因对投资地区的不熟悉而带来的风险和成本。

集中于边界地区：相邻两国交往较多，彼此了解加深，投资者所掌握的相关信息较多，有利于区位选择。集中于社会联系密切地区：相同语言文化可以减少对信息了解的障碍，加强投资者与各方面的沟通，利于避免劳资冲突。尤其是投资者与投资地有密切的死人关系式，这些投资地更容易被选择。

8、跨国公司直接投资动机 P100

自然资源寻求型、东道国市场寻求型、效率寻求型、战略资产寻求型、贸易及分配型、辅助服务型

9、人口增长模式划分的四种类型、国际人口迁移的新特点 P108 P117

原始型-高高低；传统型-高高低；过渡型-高低高；现代型-低低低

迁移规模缩小；迁移形式多样（移民、客籍劳工、国际难民流）；迁移流向变化（展→达、贫→富）；迁移原因多样

10、世界人力资源的流动特点 P12

3主要由发展中国家流向发达国家；参与国际流动的人力资源素质较高

11、世界城市化发展的趋势 P13

4发展中国家成为世界城市化浪潮的主体：发达国家城市化进程已经进入成熟阶段，城市化发展缓慢；发展中国家城市还在发展阶段，发展速度很快。

大都市化趋势愈益明显：随着交通、运输发展，城市在郊区城市化和逆城市化作用下向四周蔓延，在城市周边地区人口和财富不断聚集，导致大都市化。

城市全球化趋势开始显现：城市规模扩大，吸引全球投资、资本、劳工和功能。

12、全球性城市形成和发展的影响因素、全球性城市的功能和作用 P139

跨国公司的发展：带动了资金、技术、劳务、商品在各国的流动，推动贸易自由化和金融自由化的发展。信息技术的广泛应用：信息技术使得地理摩擦降低，可以消除国家疆域的壁垒。

生产性服务业的兴起：使国际化城市迅速成为资本、货币、生产性服务和决策的全球交易管理中心。

本质特征是拥有全球经济控制能力；是全球通信网络的主要结点，发挥全球信息中心的功能；具有政治、文化和教育中心的功能

13、世界汽车产业全球化的动因 P16

2随着世界经济一体化进程的加快，世界主要的汽车公司都纷纷采用独资、合资或合作等方式进行资本输出，建立海外生产据点。到了20世纪90年代，迫于日益加强的市场压力，几乎所有的汽车公司都更深地卷入到汽车产业的全球化中。

14、世界时装中心及其形成条件 P206

巴黎、米兰、纽约

依托区域文化中心；独特的地理位置；汇集了众多世界顶级设计师；高水平的专业化服务业

15、分别从全球层面、国家层面和城市层面简述ICT产业的地理分布特征 P219 P217 全球：聚集在发达国家和地区

国家：分布在国际性、全国性或区域性中心城市

城市：集中于各种类型的科技园区

简述：区位条件（科研机构、基础设施齐全、优惠政策融资良好、生产生活环境优美）

16、ICT产业集聚区发展的共同特征 P220

学习型的网络体系：ICT产业集群内不同规模公司有着高度灵活的分包关系。

大学和科研机构密集：自助研发能力强，成果转化率高，是ICT产业发展的学术智库。

完善的社会服务体系和高度流动性的劳动力市场：金融、中介、教育培训服务较完善，高素质劳力多。富于创新的商业环境：区域内公司间信任度高，交易成本低。

17、国际金融中心与“世界工厂”的关系 P259

身为全球制造中心的国家很极可能拥有国际性的金融中心。本国制造业发展能促使金融业发展：在企业规模扩大的同时，对企业外资本的依赖性也会逐渐加大，促进了本国银行、证券行业的发展与完善。直至国内资本无法满足企业需要，就会开始向国外融资，需要银行和金融机构来实现，导致金融网络的国际化发展，制造过就成为国际资金的净吸收者。

18、论述跨国零售企业海外扩张的动因 P270

内因：1.本国市场的过度饱和和过度竞争

2.国内对增设店铺实行严格的计划政策

3.人口减少和老龄化，以及国内经营成本的增长

外因：1.新兴市场中产阶级的出现和世界性消费需求趋同

2.对外资准入放松管制

3.竞争的压力促使零售商采取跟随的战略

19、世界农业生产布局特点、世界玉米分布的三大黄金地带 P288 P300

粮食充裕国家分布集中，缺粮现象比较普遍；农业生产稳步增长，单产水平呈上升趋势；农业生产凸显产业化、专门化和商品化；自然因素制约农业生产，可持续发展得到高度重视。

美国中部玉米带；中国华北平原、东北平原、关东平原、四川盆地；欧洲南部平原

20、世界主要区域经济一体化组织名称、世界区域经济一体化的显著特征 P321 P315 东南亚国家联盟；澳新密切经济关系贸易协定；亚太经济合作组织；欧盟；欧洲自由贸易联盟；欧洲经济区；北美自由贸易协定；美加自由贸易协定；安第斯共同体；加勒比共同体和共同市场；南方共同市场；中非关税与经济同盟；海湾合作委员会

主体是主权国家；目的是通过区域经济组织在成员国之间进行分工协作，更有效地利用各成员国的资源，获取国际分工的利益，促进成员国共同的经济发展和繁荣；参与一体化集团的伙伴国家在国家体制和经济发展阶段水平等方面具有一定的相似性，共同构成具有一定排他性的利益集团；区域经济一体化是一个有明确顺序的阶段发展过程，包括从产品市场、生产要素市场到经济政策的统一逐步演化。

21、欧盟新一轮扩张的主要特点 P33

5第一，此次吸纳的对象不同，多数为经济政治体制处于转轨时期的前社会主义国家，且数量较多。第二，扩展方式看，欧盟掌握的扩大进程的主动权，申请国的博弈余地很小，只能按照欧盟要求行事。第三，新一轮东扩表现出极强的整体意识，此次东扩力图将东西欧以欧盟为核心统一起来，不再使这片战略空间被其他政治力量瓜分。

22、德国鲁尔区及其改造经验 P386

本是重点工业地区，50年代末，煤炭作为能源受到石油打击，以煤、钢为主的单一经济结构不能适应科技革命的挑战，鲁尔区陷入了结构性危机，生产萎缩，失业剧增。后为振兴，采取了以下措施：

更新改造传统工业部门，调整产业结构；发展中小企业和服务业；完善基础设施建设；推进科技创新；改善生态环境，树立良好的区域形象

23、德国相对均衡的生产力布局的具体表现 P38

3城市数量众多，但以中小城市为主；德国人口分布比较平均，州与州之间差距不大；各州人口和就业人员占全国比重大致相当；工业主要分布在内地；德国工业中心鲁尔区在全国的地位逐步下降，原来经济较落后的南部地区地位不断上升

24、美国经济活动国际化特征、美国西部南部兴起的主要原因 P419 P4

43市场的国际化；资本的国际化；生产的国际化；科学技术的国际化

自然资源优势：地域广阔，土地资源丰富；矿产、能源资源丰富；旅游资源丰富

有利于高兴技术产业发展的投资环境：优良生活环境吸引科学家和工程师，能为高新技术企业提供较多的人力资源；气候、污染等方面也优于东北部和中西部，成为投资建厂的有利条件。

工资水平较低，工会势力薄弱：有充裕的劳动力资源，工资成本又较低；工会势力薄弱，资本家就可以压低工资以获取更多利润。

联邦政府的支持：政府向南部西部投入了大量财力；军事基地和军事供应大都位于西部南部，国防开支流入也加快地区经济增长。

各州地方政府制定了有利于企业发展的政策和措施：吸引企业投资，加速经济增长。

25、美国硅谷发展形成的主要原因 P22

5独特的社会网络体系：以地区网络为基础的产业组织体系，促进各专业制造商集体学习和灵活调整一系列相关技术。松散联系的班组结构鼓励公司各部门和公司外消费者、供应商进行横向交流。

领先的研究型大学和本地企业间的关系：为技术浪潮提供必要的人力资源和技术支持。

风险投资的推动：高技术知识与金融手段交叉；股票市场与技术市场融合；风险投资家和风险企业家联手，有效推动产业发展。

多远的文化、开放的思想：大量海外移民，推动多元文化形成，有利于创新思维产生。

良好的生活环境：气候宜人，是吸引高科技产业的主要因素之一。

26、战后日本工业结构的高级化与布局多极分散特点 P50

4一是工业结构的扩展和升级，表现在产业结构上由军工→轻工→重化工→知识技术集约型的转变。

二是在工业在地域上的拓展，表现在沿海工业带饱和后，技术密集型产业向①工业带周边②消费地③劳动力充足地区④相对落后地区⑤海外扩展。

工业先集中后分散的原因：

一是工业地带布局条件的恶化，三大都市圈人口过度集中、用地紧张、用水不足、污染严重„问题严重。二是技术经济条件的改变，创新技术对产业布局和生产都有着深远的影响。

27、东南亚国家区域经济总体特征 P46

5传统优势明显的农矿经济：世界最大稻米出口区；世界主要热带经济作物产地；世界重要热带名贵林木出口区；世界重要的汽油产地和锡矿富集区

快速发展的现代制造业：各国间发展差异明显；对外资依赖严重

出口导向型经济：出口带动经济增长；经济结构失衡；区域经济一体化的挑战

28、俄罗斯产业结构特点 P527

资源型的产业基础：资源种类多，储量大，这是俄罗斯发展经济的物质基础。

比例失调的三次产业：发达的工业与落后的农业并存，有悖于产业结构演变的一般规律。

国民经济高度军事化：俄罗斯军工系统集中了全国最主要的科技力量，各种优质材料首先保证军工需求，其主要工业部门都与军事有关。

29、南亚、西亚北非经济发展与产业结构特点 P547 P5

52南亚：以农业为主导的经济结构；发展中的工业（水平低，小规模轻纺工业为主）

西亚和北非：世界石油宝库（西亚北非石油在世界的中心地位；丰富的石油储量，石油的生产和出口）；发达的灌溉农业和养羊业突出的畜牧业；发展中的制造业（重工业为主）

30、拉丁美洲经济发达三角区和工业带分布 P568

圣保罗-里约热内卢-贝洛奥里藏特三角区

布宜诺斯艾利斯-罗萨里奥-科尔多瓦工业带

**第二篇：近代史复习《纲要》期末考试复习大纲(闭卷)**

复习大纲

1、鸦片战争

2、资本——帝国主义对中国的侵略

3、洋务运动

4、戊戌变法

5、辛亥革命

6、新文化运动

7、中国人民为什么选择了马克思主义

8、中国人民为什么选择了中国共产党

9、中国革命的新道路

10、抗日战争胜利的意义、原因和基本经验

11、抗战胜利后的三个建国方案

12、中国人民为什么选择了社会主义

13、改革开放的理论依据与现实依据

**第三篇：人力资源管理课程期末考试复习大纲**

1、人力资源就是指人所具有的对价值创造起贡献作用··并且能为组织所利用的体力和脑力的总和。

2、人力资源质量的最直接表现是人力资源或劳动要素的体质水平、文化水平、专业技术水平、心理素质高低、道德情操水平等。人力资源质量对数量的替代性较强，数量对质量的替代性较差。

3、人口资源>人力资源>人才资源。

4、人力资源的性质：能动性、时效性、增值性、社会性、可变性、可开发性。

5、人力资源的作用：是财富形成的关键要素；是经济发展的重要力量；是企业的首要资源。

6、人力资源的作用：是财富形成的关键要素；是经济发展的主要力量；是企业的首要资源；是保证企业目标实现的最有价值最重要的资源；是知识经济时代的第一资源；是企业生存和发展的必备资源；是各级各类组织发展的必备资源。

7、人力资源与人力成本区别：①在与社会财富和社会价值的关系上两者是不同的；②两者研究问题的角度和关注的重点是不同的；③计量形式不同。

管理的基本职能：计划、组织、领导、控制。

人力资源管理部门所从事的活动分为三大类：①战略性和变革性的活动·；②业务性的职能活动；③行政性的事务活动

7、所谓人力资源管理，及现代企业的人事管理，它是指企业通过各种政策、制度和管理实践，调动员工积极性、充分发挥员工潜力，进而促进组织目标实现的管理活动。

8、人力资源管理的功能：选、育、留、用。人力资本投资的三种形式：教育和培训、迁移、医疗保险。

9、人力资源管理的基本职能：①人力资源规划：对组织在一定时期内的人力资源需求和供给作出预测，根据预测的结果制定出平衡供需的计划；

②职位分析与胜仍素质模型：一是对组织内各职位所要从事的工作内容和承担的工作职责进行清晰的界定，二是确定出各职位所要求的任职资格；通过职位分析，每一职位所从事的工作及达到目标都有了明确界定，为绩效考核提供明确标准，减少主观因素，提高考核科学性。

③员工招聘：包括招募、甄选和录用；

④绩效管理：绩效管理包括制定绩效计划、进行绩效考核、实施绩效沟通。

⑤培训与开发；

⑥薪酬管理：薪酬管理包括：确定薪酬的结构和水平；实施职位评价；制定福利和其他待遇标准；进行薪酬的测算和发放；

⑦职业生涯规划与管理:；

⑧员工关系。

9、战略性人力资源管理就是指：以组织战略为导向、根据组织战略制定相应的人力资源管理政策、制度与管理措施、以推动组织战略实现的过程

10、战略性人力资源管理的基本特征：战略性、系统性、匹配性、动态性

11、战略性人力资源管理的主要观点：普适性观点、权变性观点、配置性观点。

12、权变性观点（波特）：企业竞争的战略有三种：总成本领先战略、差异化战略、聚焦战略与戈麦斯的观点相匹配。

13、美国人力资源管理协会认为的角色：业务合作伙伴、变革推动者、领导者、人力资源管理专家。

14、人力资资源管理人员的素质要求：专业知识、业务知识、实践能力、思想素质。

15、人力资源管理环境是指能对人力资源管理产生影响的各种因素。稳定性和复杂性。。

分为：内部环境和外部环境、直接环境和间接环境、静态环境和动态环境、物理环境和

非物理环境；

16、外部环境：政治因素、经济因素、法律因素、文化因素；内部环境：企业发展战略、企业组织结构、企业生命周期、企业文化。

17、中高不确定环境：数量多、变化小。相似程度低

18、中低不确定环境：数量少、变化大、相似程度高

19、解决自主危机：需要企业制定详细的职位分析，清楚界定个职位和各岗位的职责和职权，完善企业的绩效管理体系，对基层进行有效监督，保证基层的行为规范化

20、解决文牍主义危机：需要人力资源管理加强对企业文化的建设，培养共同的价值观，减少规章制度的数量、对人力资源职位进行重新设计。

21、组织承诺是员工对组织的认同和信任程度。主要体现有三个方面：希望进入某个组织、愿意保留某个组织的成员资格、信仰某个组织的价值观并接受组织目标。

22、职位分析的作用：为企业其他人力资源管理活动提供依据；对企业的管理具有溢出效应。职位分析的结果一般体现为职位说明书。胜任素质模型是通过职位分析得到的值为规范的重要补充·

23、职位分析为企业其他人力资源管理活动提供依据？——①职位分析为人力资源规划提供必要信息，对各个职位的工作量进行科学的判断，从而为职位的增减提供必要信息；②职位分析为人员的招聘录用提供明确标准：对各职位所需要的任职资格做了充分的分析，在招聘录用过程中减少了主观判断，提高质量；③职位分析为员工的培训开发提供依据：对工作内容和任职资格都做了明确规定，可以据此对新员工上岗前的培训，以提高员工与职位的匹配度；④职位分析为制定公平合理的薪酬政策奠定基础：按照前面所讲的公平理论，在指定薪酬是必须公平合理，而职位分析则对各个职位承担的责任、从事的好活动、资格的要求做了具体的描述，这样就可以根据各个职位在企业内部相对重要性的大小给与不同的报酬，从而确保薪酬的内部公平性；⑤职位分析害我科学的绩效管理提供帮助。

24、职位分析原则：系统分析原则、关注只为原则、以当前工作为基础原则

25、定性方法：访谈法、非定量问卷法、观察法、关键技术事件、工作日志法、工作实践发。

26、定量分析方法:职位分析问卷法、管理职位描述问卷、通用标准问卷系统、职能职位分析法、弗莱希曼职位分析系统法、职位分析计划表法。

27、职能职位分析假设这种方法假设每种工作包括三种最基本的工作职能：数据、人员、事务。

28、麦克兰提出行为事件访谈法。

29、行为事件访谈是从关键事件法和主题统觉测试这两个技术的结合演变而来的。

30、行为事件访谈，通过让被访谈者找出和描述他们工作中最成功和最不成功的三件事，然后详细的报告当时发生了什么。、31、人力资源规划的步奏：准备阶段、预测阶段、实施阶段、评估阶段。

32、人力资源规划的三个基本要素：①企业在一定时期对人力资源的需求是什么，即企业需要多少人员。这些人员的要求和构成是什么；②企业在相应的时期内能够得到多少与需求的层次和类别相对应的人力资源供给；③在这时期内，企业人力资源供给和需求的比较结果是什么，企业应当通过什么方式来达到人力资源的供需平衡、33、人力资源需求预测的方法：主观判断法（经验推测、团体预测）、德尔菲法（专家预测法）、趋势预测法（预测人力资源需求量）、回归预测法。

34、人力资源供给预测方法：技能清单、人员替换、人力资源水池模型、马尔科夫模型。

35、招聘包括招募录用甄选。①招募制企业采取多种措施吸引候选人来申报企业空缺职位的过程；②甄选指企业采用特定的方法对候选人进行评价，以挑选最合适人选的过程；③录用指企业作出决策，确定入选人员，进行初始设置、试用、正式录用的过程。

36、招聘活动六大目标：恰当的时间、恰当的范围、恰当的来源、恰当的信息恰当的成本、恰当的人选。

37、招聘原则：因事择人员则、能及对应原则、德才兼备原则、用人所长原则、宁缺毋滥原则

38、招聘的工作程序：确定招聘需要、制定招聘计划、招募、效果评估、录用、甄选。

39、招聘的预算：人工费用（工资、福利、差旅费、生活补助、加班费）、业务费用（通讯费、专业咨询与服务费、资料费）、其他费用（折旧费、水电费、物业管理费）。

40、在计算费用时，应仔细分析各种费用来源，避免出现遗漏和重复计算现象。

41、外部招募渠道：学校、竞争者和其他公司、失业者、老年群体、军人、自由雇佣者。外部招聘的猎头公司最贵。

42、面试的结构化程度可分为：结构化面试、非结构化面试、半结构化面试。结构化面试又称标准化面试，他可以避免遗漏一些重要信息，还可以对不同的应聘者进行比较，但缺乏灵活性，不利于深入了解.。非结构化面试是根据实际情况随即进行提问面试其优缺点和结构化相反。半结构化面试是前两种方法结合起来，可有效避免前两者的缺点

43、按面试的组织方式，分为：陪审团面试和集体面试；

44、按面试过程分为：一次性面试和系列面试

45、按面试氛围分为：压力面试和非压力面试。

46、评价中心是一种综合性的人员测评方法，是基于多种信息来源对个体行为进行的标准化评估。

40、评价中心技术包括：无领导小组讨论、文件筐测试、案例分析、模拟面试、演讲、搜索事实、管理游戏等，最常用的是无领导小组讨论、文件筐测试,案例分析

41、培训与开发是指企业通过各种方式使员工具备完成现在或者将来工作需要的知识技能并改变他们的工作态度，以改善员工在将来和现有职位上的工作业绩，并最终实现企业整体绩效提升的一种计划性和连续性的活动。

42、培训与开发的原则：服务企业战略和规划的原则、目标原则、差异化原则、激励原则、、讲究实效原则、效益原则

43、培训与开发的实施步骤：培训需求分析、培训设计、培训实施、培训转化、培训评估

44、培训需求分析的思路：①组织分析：对企业未来发展方向进行分析，对企业的整体绩效作出评价，已确定企业目前的培训重点；

②任务分析:主要对象是企业内的各个职位，要确定个职位的工作任务，个任务要达到的标准，和成功完成这写任务所必需的知识、技能、能力及其他因素。步骤：选择有效的方法、对任务清单进行确认、对每项任务要达到的标准作出界定、确认各工作完成的KSAO，即知识、技能、能力。

③人员分析：对员工个人的绩效做出评价，找出出问题存在 并分析问题长生的原因；根据员工过的职位变动计划，将现有状况与未来职位比较，以确定培训需求；针对员工的培训需求进行分析。

45、培训评估的标准（柯克帕特里克）。指要从哪些方面进行评估，是培训评估的内容，包括：反应层、学习层、行为层、结果层。

44、所谓绩效就是指与昂你改造工作过程中所表现出来的与组织目标相关的并且能够被评价的工作业绩、工作能力和工作态度，其中工作业绩是指工作结果，工作能力和工作态度是指工作的行为。

绩效的特点：多因性、多维性、动态性。

45、绩效管理就是指制定员工的绩效目标并收集与绩效有关的信息，定期对员工的绩效目标完成情况做出评价和反馈，以确保员工的工作活动横轴产出与组织保持一致，进而保证组织目标完成的管理手段与过程。

46、绩效管理系统：绩效计划、计划跟进、绩效考核（绩效评价）、绩效反馈。

绩效考核主体成员：上级、同事、下级、员工本人和客户。

协作性考核由同事进行考核，培养下属能力有下级进行考核；服务的及时性由客户进行考核。

47、绩效管理是企业所有管理者的责任，绩效管理水平的高低反应了企业管理水品的高低。

48、绩效计划内容：绩效考核目标体系建立、绩效考核周期确定、对绩效关系其他三个环节的初步规划。

49、绩效考核项目：工作业绩、工作能力、工作态度

50、平衡计分卡四个层面衡量绩效：财务层面、客户层面、内部流程层面、学习与成长层面

51、行为瞄定评价法是一种行为导向的考核方法，这种考核方法所使用的考核尺度是行为导向的。行为导向的考核重点是工作方法和工作行为。

52、晕轮效应：一俊遮百丑

53、薪酬是指企业为认可员工的工作服务而支付给员工的各种直接和间接的经济收入。

54、宽带薪酬体系是指薪酬等级数量较少，每一等级的薪酬幅度较大的薪酬体系。

55、报酬是指员工从企业那里得到的作为个人贡献回报的他认为有价值的各种东西。

56、内在报酬指员工由本身所获得的心里满足和心理收益。

57、薪酬管理是指企业在经营战略和发展规划的指导下，综合考虑内外部各种因素的影响，确定薪酬体系、薪酬水平、薪酬结构、薪酬模式、明确员工所应得到的薪酬，并进行薪酬调整和薪酬控制的过程。

55、薪酬构成各模块作用：基本薪酬、可变薪酬和间接薪酬都是经济性支出，但这三个薪酬作用完全不同。①基本薪酬在吸保留人员方面效果比较明显，而在激励人员方面效果一般；②可变薪酬在吸引、保留人员方面效果比较明显，而在激励人员方面效果中等；③间接薪酬在保留人员方面效果比较显著，但是在吸引、激励人员方面效果一般。

56、①高弹性薪酬模式是一种激励性很强的薪酬模式；②高稳定性薪酬模式是一种稳定性很强的薪酬模式；③调和性薪酬模式兼具激励性和稳定性。

57、所谓宽带薪酬是指对多个薪酬等级及其薪酬变动范围进行重新组合，从而变成只有少数薪酬等级以及相应较宽的薪酬变动范围。、58、职位评价的方法：排序法、归类法、要素比较法、要素计点法。

59、要素计点法是国际上广泛采用的翰威特职业评价系统，美世职位评价系统和合益职位评价系统就是要素计点法的典型。

60、薪酬曲线的建立：在薪酬调查结束后，将调查分析结果和职位评价结果结合起来，建立企业的薪酬曲线，他是各个职位的市场薪酬水平和评价点数或者序列等级之间的关系曲线。

61、可变薪酬又称激励薪酬、绩效薪酬，是指企业按员工、团队、部门挥着企业的绩效为依据而支付给员工个人的薪酬。可变薪酬的类型：个体可变薪酬和群体可变薪酬。个体可变薪酬有计件制、工时制、绩效工资。群体可变薪酬分为：利润分享计划、收益分享计划、员工持股计划。

62、员工关系是企业中的各主体，包括企业所有者、企业管理者、企业员工和员工代言人等之间围绕雇佣和利益关系而形成的权利和义务的关系。

63、员工关系管理就是企业采用各种管理手段管理行为，来调节员工与企业，员工与员工直接的关系，使之良性循环和发展，以实现组织目标的过程

64、福利是指企业以组织成员的身份为依据。福利由国家法定福利和企业自主的福利。国家法定福利包括：法定的社会保险、住房公积金、公休假日、法定休假日、带薪休假。

64、劳动关系是指国家机关、企事业单位、社会团体、个人经济组织和民办非企业单位与劳动之间依照法律签订劳动合同，劳动者接受用人单位的管理，从事用人单位合理安排的工作，成为用人单位的一员，从用人单位领取劳动报酬和受保护所长生的一种法律关系。

65、劳动争议的实质是劳动双方针对权利义务所发生的分歧和意见不一致。

66、劳动争议处理程序：协商、调解、仲裁、诉讼。

67、最终生效的判决标志着这一劳动争议诉讼案件的诉讼程序终结。

68、劳动合同签订的目的：约束劳动力买卖双反的行为，在员工与企业中合理分配各种利益，其宗旨是为了提升保护企业与员工双方的利益不受非法行为的侵害。

69、劳动保护是提升劳动安全的重要手段，指企业针对员工在劳动过程中存在的许多不安全，不卫生的因素采取的各种技术措施和组织措施的总称。劳动保护步骤：排查隐患、评估风险、采取措施、监管控制

68、加班加点：及延长劳动时间，指劳动者在法定的工作时间之外继续工作。加班指劳动者在休息日和法定假日工作；加点指劳动者在符合法定标准工作收紧的工作外延长工作时间，即提前上班或推迟上班。

**第四篇：高数下期末考试复习大纲**

高数下期末考试复习大纲

第8章

1.掌握空间向量的基本概念及运算，会求单位向量、向量的方向角及方向余弦

2.会求空间直线的向量方程与参数方程，空间曲线在某点处的切线方程与法平面方程

3.会求平面方程及点法式方程，空间曲面在某点处的切平面方程与法平面方程

4.理解空间曲面的一般方程，认识简单的旋转曲面方程（例如锥面等），会求柱面方程

5.理解空间曲线的一般方程，理解空间曲线的向量方程及参数方程，认识常见的空间曲线的参数方程，例如螺旋线，直线。

第9章

1.理解多元函数的定义域，值域的概念，弄清多元函数与一元函数定义域的区别，理解二元函数的等位线与三元函数的等位面。

2.掌握二元函数极限的概念，会求简单二元函数的极限，会利用双路径法判断二元函数在某点处的极限不存在。

3.理解二元函数的连续的概念。

4.理解多元函数的偏导数的定义及其几何意义，会求多元函数的偏导数及高阶偏导（不超过三阶），会求隐函数的偏导数，会利用树状图求复合函数的偏导数，会求二元函数的全微分。

5.弄清二元函数偏导数存在与连续的关系

6.会求多元函数的梯度与方向导数，了解方向导数与函数增长的关系，理解二元函数的梯度与等位线的关系。

7.会求二元函数的驻点及极值，会利用拉格朗日数乘法求二元函数的极值。

8.弄清极值的存在性与驻点的关系,认识马鞍面的鞍点

第10章

1.理解二重积分的背景,会利用二重积分表示平面状物体的质量及面积,会将二重积分化累次积分计算直角坐标系下二重积分.2.会计算简单的极坐标系下的二重积分.3.理解三重积分的背景,会利用三重积分表示空间物体的质量及体积, 会将简单的三重积分化累次积分计算直角坐标系下三重积分.4.会利用二重积分计算平面状物体的质心与形心.第11章

1.掌握两类曲线积分的背景及其表示形式,会求简单的两类曲线积分.2.会判断第二类曲线积分是否与路径无关,会计算积分与路径无关的第二类曲线积分.3.理解格林公式的含义.4.会表示曲线状物体的质量及变力沿曲线做功.6.掌握两类曲面积分的背景及其表示形式,会利用公式将第一类曲面积分化为二重积分.会用向量表示有向曲面的侧.7.了解高斯公式与斯托克斯公式

第12章

1.理解级数收敛与发散的定义, 会利用第n项判别法判断级数的发散.会求简单级数的和(等比级数,叠项级数),认识P-级数及掌握P-级数收敛与发散的条件.2.会利用比较(极限形式),比值,根值判别法判断正项级数的敛散性.3.会利用莱布尼茨判别法判断交错级数的敛散性,理解绝对收敛与条件收敛.4.会求幂级数的收敛域与收敛区间,了解幂级数的和函数的概念.5.会利用公式将函数展开成幂级数,了解泰勒级数.6.了解傅里叶级数的概念及其收敛性，了解傅里叶正弦级数和余弦级数.

**第五篇：电子政务期末考试复习大纲2024-12-29 10.18.28**

电子政务期末考试复习大纲

一、电子政务与电子政府之间的区别于联系

1、电子政务的定义：

（1）一般性定义

政府机构利用网络信息技术将政府的管理和服务职能通过精简、优化、整合后在网络上实现运行，从而打破时间、空间以及部门分割的制约，全方位为社会公众以及政府自身提供规范、高效、优质、透明的一体化管理和服务。

（2）三层涵义：

1）面向公众的服务；

2）(互联)网上办公；

3）政府行政管理的改革与业务重组

2、传统政府经过电子政务立法机构优化重组，职能转变，系统规划与建设转变为电子政府。国外普遍称之为电子政府

因为国情：后工业化或信息社会、小政府（机构简洁、流程优化）、基础设施完善、公众服务意识强

国内普遍接受为电子政务

因为国情：初步工业社会、大政府（机构庞大、结构复杂）、基础设施不完善、公众服务意识淡薄

3、电子政府

在现有的政府机构、结构和工作流程进行优化重组所重新构造的：

一个全新的电子化政府管理形态

一个跨时间、地点、部门的全天候的电子政府服务体系。与传统政府相对应的概念，重点是“电子化”！

4、电子政务

从政府业务角度讲是一个过程或进程概念，即政府利用先进的网络信息技术，对原有政府管理机构以及政府业务活动的组织方式进行、能够适应电子化运作的改造或重组，最终将构建一个基于网络的、高效的政府管理形态。

重点是“政务”！强调对原有政府管理结构以及政府业务活动的方式和方法进行重大的乃至根本的改革。

二、OA系统（名词）：

办公自动化（Office Automation，简称OA）的界定：

所谓办公自动化就是将计算机技术、通讯技术、系统科学及行为科学应用于传统的数据处理技术难以处理、数据量庞大且结构不明确的包括数值型信息的办公事务上的一项综合技术。

三、电子政务的功能（简单了解）

1、可以有力地促进政府的职能转变（助推器）

2、可以有力地促进政府办事效率（加速器)

3、可以有力地促进整个国家的信息化建设（领头羊）

4、可以为社会公众提供更多优质的公共服务（动力库）

5、可以促进政务公开和廉政建设的发展（监视器）

四、电子政务的运营理念（七个方面，了解）

法制理念、民主理念、公平理念、科学理念、责任理念、服务理念、效能理念、系统理念、创新理念、安全理念

1、法治理念：一方面，电子政务为法治的实现创造了条件。电子政务使政务处理过程高度透明，政府任何一种违背法治精神的行为都将充分显露在社会公众面前。如果不讲法治、不懂法治，不实施法治，政府自身的合法性就会不可避免地受到质疑。另一方面，电子政务也对政府法治化水平提出更高的要求。电子政务技术的应用，给社会带来了经济模式、政治模式、文化模式等方面的巨变，同时，也使社会面临网络安全、信息、安全、个人隐私安全、国家安全等困扰，原有的社会秩序和政府管理受到了挑战。

2、公平理念：公正平等地处置各种事务，实现社会公平是现代政府管理的重要目标，电子政务发展目标之一。践行公平理念是要消除由于社会经济、文化教育等方面发展的不平衡，所带来的信息强势群体和信息弱势群体的差别，即“数字鸿沟”。

3、科学理念：科学理念就是要求电子政务的运营要符合信息时代政府管理的客观规律。要尊重科学，特别是在遵从科学管理规律的同时，认真遵从特定的技术规律。电子政务使得政府管理大规模采用知识密集大、科技含量高的管理科学方法和技术，政府管理对科学技术的以来程度达到空前未有的程度。这就要求我们顺应这种客观变化，注重研究和遵从科学原则和技术规律。

4、责任理念：责任理念就是要求政府明确责任，牢记责任，切实履行责任，使政府成为真正的责任政府。电子政务能够给建立责任政府创造了有利条件：

1）电子政务需要优化的规范化管理做基础，这一基础给电子政务创造了条件，同时，也给政府内部权责体系的建立和进一步细化注入了必要的压力；

2）电子政务使政府的透明度提高，这使得来自行政机关内部和外部的各种监督活动，因依据更加明确和充分而更具有效性；

3）电子政务密切了政府与公众间的关系，使社会公众更易于参与管理并对政府实施监督，促进政府履行责任。

5、效能理念：靠信息化的力量，增强政府的服务能力，用更低的成本创造更高的服务质量，以达成政府服务于社会公众的目标。

6、创新理念：电子政务本身就具有鲜明的创新性。在构建和组织电子政务运行的过程中，创新理念主要是要求我们与时俱进，全面进行技术创新、管理创新。

7、安全理念：未来的政府是网上政府，政府管理离不开网络，践行电子政务的安全理念，就是要保障电子政务的系统安全与信息安全，以及要树立国家安全的观念。

五、电子政务应用模式（G2G,G2B,G2C.....）

1、G2G模式（Government to Government）

政府与政府之间互动的电子政务，它的使命是：打破部门间的条块分割，实现互联互通，政府资源共享，组织机构重组，业务流程优化，实现政府部门间协作一体化办公与服务，使政府机构更精简、更合理，使政府的活动更富有成效。这里的互动包括中央政府与各级地方政府之间；政府的部门之间之间，政府与公务员和其他政府工作人员之间的互动。

2、G2B模式（Government to Business）

政府与企业互动的电子政务发展模式主要包括如下内容：

政府面向企业的电子政务：

包括政府及其职能部门向企业单位提供政策法规、行政规定；向企业单位颁发的营业执照、许可证、合格证、质量认证等电子化服务，即向企业提供的各种公共服务及其服务电子化。

目的是：构造一个良好的投资和市场环境，维护公平的竞争秩序，协助企业、帮助企业进入国际市场和加入国家竞争。

企业面向政府的电子政务：

主要包括企业通过网络，应向政府交纳各种税款及企业报表年审（电子税务）、接受网上政府监管（电子工商）、参加政府项目投标及采购供货服务（电子招投标）等，以及就政府如何创造良好的投资环境和经营环境，提出企业意见和希望，反映企业在经营活动中遇到的困难，或向政府申请可能的援助。

3、G2C模式（Government to Citizen）

政府与公众互动的电子政务发展模式主要包括如下内容：

政府面向公众的电子政务：

主要包括转变工作作风，政务公开，公平、公正、高效和透明，使政府的活动更透明、更置于公众的监督之下；提供便民服务，政府公共部门（如医疗、社保、公安等部门）还提供“电子医保”、“电子社保”、“电子证照”等服务。

4、IEE模式（Internal Efficiency and Effectiveness）——政府内部有效性和效率

通过内部业务过程优化或重组，并实现业务过程的网络化、数字化、电子化，减少行政程序和管理经费，提高工作质量和工作效率。通过内部绩效考核，并以考核客户满意度为评估标准，提高服务质量和服务效率。通过不断的学习和培训，提高公务人员的素质（包括行政文化理念和工作技能），以改善政府机构的有效性和效率。

六、电子政务逻辑模型（了解）

电子政务（EG）业务模型，首先是EG的战略目标、主要功能、业务活动以及相互之间关系结构的概念级描述，然后，从逻辑上对EG的功能与业务之间的关系进行梳理和加工，它包括电子政务概念模型和电子政务逻辑模型。

电子政务概念模型，以图表方式给出一个EG战略目标、使命、主要功能以及概念级别上的结构和叙述，包括各个目标和使命之间的相互关系，主要功能之间的衔接关系，以及系统内相对独立的子系统的分解。

EG概念模型的主要作用：是各种管理思想和基本理论的体现，通过EG概念模型的建立过程，使政府首脑部门和有关负责建设实施的部门初步了解电子政务的任务和实质，有利于今后各个阶段的组织、设计和开发，有利于系统的分期分批建设实施。

电子政务逻辑模型，是对其逻辑结构的描述，即为了达到系统目标要求的输出（功能、政府服务）对相应的输入（政府的信息资源、业务过程）关系的描述。它应能反映如下几个方面：

为达到系统目标所需要的最合理的信息资源（信息资源的共享），为达到系统目标所进行的最合理的信息业务处理过程（政府功能的重组），为达到系统目标处理过程和相应数据的分类以及归并聚合成大小合适的逻辑模块（规划、开发计划落实的前提）。

七、电子政务网络结构（内网、外网、门户网、专网）

1、我国电子政务网络的结构

电子政务网络由政务内网和政务外网构成，两网之间物理隔离，政务外网与互联网之间逻辑隔离。

政务内网主要是副省级以上政务部门的办公网，与副省级以下政务部门的办公网物理隔离。

政务外网是政府的业务专网，主要运行政务部门面向社会的专业性服务业务和不需在内网上运行的业务。

电子政务网络结构大致包括互联网、办公业务网、非涉密政府办公网和涉密政府办公网。

也可以划分为政务内网、政务专网和政务外网。

政务内网建设是指包括公众服务业务网、非涉密政府办公网和涉密政府办公网的建设

政务专网建设是指包括在政务内网中的非涉密办公网络之间建立互联的非涉密政务专网

根据国家保密局的要求，政府内网的涉密政府办公网必须与互联网（政府外网）进行物理隔离

从对公众提供服务的角度，需要将非涉密政务专网与公众互联网进行连通并提供服务。即将涉密网界定为涉密政府办公网，与其他网络进行物理隔离，而非涉密网的政府办公网则将通过逻辑隔离的措施与业务网连接。

八、国外电子政务的建设经验（了解）

电子政务是信息时代政府管理与信息技术融合的产物，面对全球经济一体化的快速发展，各国政府都把电子政务作为优先发展的领域，并放在倡导和推动信息化五个重要应用领域的首位。

国外电子政务建设的经验与启示是：

1）将公众服务放在第一位，以信息共享和数据获取为基础，以网络办公为依托，以信息安全为支撑，而其中又以信任与授权服务为信息安全的核心，深化各种应用，注重服务的便捷性、精细化、个性化，注重公众满意度的提高。

2）高度重视政府治理的变革，运用信息技术改造传统政府管理方式，积极实践能够体现依法行政和行政民主，提高政府工作效能新的政府工作模式。

3）规划先行、立法先行，做到健康有序、持续不断的推动电子政务或国家政府信息化向前发展。

九、我国电子政务的问题及主要任务（重点），与国外的差距（了解）问题：

1、政府信息化基础发展不平衡

在网络建设方面，统一的电子政务网络平台尚未形成，网络互联互通程度低，重复建设和效率低下同时存在。网络发展基础极不平衡，发达地区和落后地区、先进行业与一般行业，甚至在一个系统内，电子政务的建设都不平衡。

2、对电子政务的重要性和发展趋势认识不同

尽管政府部门已接入了内部的网络，但长期以来已经形成的作风，使一些部门对公文旅行、文山会海等现象已经习以为常，见怪不怪，现在一下子要与这种工作方式决裂，所遇到的困难是可想而知的。

而政府部门管理层对电子政务的重要性和发展趋势认识不同，也可以导致了电子政务实施的不同效果。

3、缺乏明确具体的建设内容和电子政务业务规范。

在我国，由于历史的原因和管理体制的局限，我国政府信息化建设大多是按部门开展的，由各个政府部门分别进行，形成了各自为政、各自分割、相对独立的局面。目前，我国虽然已发布电子政务指导意见，但具体建设内容还在讨论拟定之中，尚处于初级阶段。同时，“条块分割”的管理体制又造成了新的重复建设。4）电子政务整体应用水平低。

在我国电子政务的发展过程中，出现了诸如“中国电子海关”、中关村“数字园区”等一系列较为成功的案例，但这不是普遍现象，我国电子政务的整体发展水平还停留在较低的层次。

它具体表现在：不少政府机构开展电子政务活动，片面地认为只要投入资金，把网站建起来、设备买回来，电子政务就水到渠成了，至于电子政务的真实效果也就考虑不了那么多了。所以，有些政府部门虽开设了电子邮箱（如市长信箱、局长信箱），也有一些电子政务应用项目，但没有引起足够的重视，与公众互动的渠道没有真正建立。同时，也没有同政府机构改革进行配套规划与实施！5）电子政务立法滞后

为了促进电子政务的发展，英、美等国已陆续出台了相应的法律，为电子政务的发展提供了必要的法律保障。如英国政府于2024年5月就通过了电子通信法案，确定电子签名和其他电子证书在法院审判中可以作为证据使用。

而我国在电子政务立法方面显得较为滞后，许多方面基本还处于空白，只是由行政机关对互联网管理出台了一些限制性的行政法规。6）政府公务员仍需要加强培训

目前，我国公务员信息技术应用能力还不是很高，很多政府机构公务员，或者由于缺乏必要的培训，或者由于平时工作繁忙，或者由于自身的基础较差等原因，与电子政务的发展要求还有很大的距离。

所以，提高政府公务员的信息技术应用能力是一项重要而又紧迫的任务。

7）有效的电子政务评估机制尚未建立

电子政务系统建设成本如何？建设效益如何？服务效益如何？目前，尚没有一套科学的评价体系和评估机制。

电子政务绩效评估的意义在于：对电子政务的发展起到正面的导向作用，能够真正促进提高电子政务建设实效，提高政府服务的质量。

建立有效的电子政务绩效评估机制是电子政务可持续发展的基本保证。

主要任务：

1）建设和整合统一的电子政务网络 2）建设和完善重点业务系统 3）规划和开发重要政务信息资源 4）积极推进公共服务

5）基本建立电子政务网络与信息安全保障体系 6）完善电子政务标准化体系 7）加强公务员信息化培训和考核 8）加快推进电子政务法制建设

与国外的差距： 社会形态的差异 管理体制的差别 政府信息网络的差异 政府信息资源的差异 资金投入差异 投资比例的差异 投入总量的差异 观念的差异

十、电子政务一政府改革（重中之重），西方政府再造，目的，内容（了解、理解）

进入90年代，矛盾更趋尖锐。如何节约财政开支，以较少的钱办较多的事，不断满足日益高涨的社会需求，成为西方各国在政府改革中十分关心的问题。由于削减政府的任务存在着政治和社会的限制，重塑政府、改善公共服务的生产力成为一种必然选择。企业化政府的十大基本原则：

1、起催化剂作用的政府：政府应实施一种把政策制定（掌舵）与服务社会（划桨）分开的体制。

2、社区拥有的政府：政府不应该控制公共服务，而应该授权社区实施公共服务，通过对社区拨款和授权来解决自身问题，使之产生更多的承诺以及更富有创造性的解决问题。

3、竞争型政府： 将竞争体制注入到提供服务中去，让服务提供者在绩效和价格的基础上对业务展开竞争。

4、市场导向型政府：政府要以市场为导向，引进市场机制，改善政府与公共服务，利用政府组织市场、规范市场，利用市场力量进行变革。

5、有使命感的政府：政府必须具有创造性和使命感，改变过去那种只会照章办事的官僚习气，从根本上简化行政制度，要求各政府明确自己的使命，让管理者自由寻找完成使命的最好办法。

6、结果导向型政府：政府必须是讲求实效的政府，需要测量公共机构的绩效，制定组织目标，奖励达到或超额完成任务的机构，并按照预算明确规定。

7、顾客驱动型政府： 政府活动的目的是满足民众的需要，而不是官僚政治的需要，需要聆听顾客的心声，制定顾客标准并提供保障，为顾客提供更大价值的服务。

8、分权的政府：政府的组织形式应该从几圈走向分权，通过组织或体制将权力下放，使组织层级扁平化，鼓励政府雇员直接面向顾客更好的利用自己的决策，另外，分权有利于分散中央财政与决策负担，有利于增加地方的积极性与责任心，有利于满足公众多样化的需求，又能显示公众对公共服务的真实需求。

9、企业化政府：政府应该具有事业心，要以企业家的精神追求投资的回报，通过使用企业基金，共同受益和创新基金等激励手段来鼓励管理者在花钱的同时也关注赚钱。

10、预知型政府：政府应当追求预防问题，而不是只知道在问题发生以后再解决问题，通过使用战略规则，未来愿景及其手段，提高政府预测以及应对问题发生的能力。

再造，是指对公共体制和公共组织进行根本性的转变，一大复苏提高组织效能、效能、适应性以及创新能力，病通过变革组织目标、组织极力，责任机制、权力机构以及组织文化等完成这种转型的过程。

政府再造就是用企业化体制来取代官僚体制，以及创造具有创新惯性和质量秩序改进的公共组织和公共体制，而不必靠外力驱使。

西方发达国家政府再造运动的目的是寻求替代传统的官僚组织的政府治理模式，并且都是以政府职能的市场化作为改造的基本取向。内容：第一，政府管理职能的优化改革，放松市场管制，收缩政府的经济职能，非国有化改革等；第二，政府公共服务的市场化改革，主要是采用合同承包制、公私合营、用者付费制度、凭单制度等几种形式；第三，政府内部管理体制改革，包括分权和分散化改革，放松管制、佛你公务员制度给个、绩效管理、政府信息化等。

传统政务：科层制，金字塔，集权，纵横方向，严密的监管，控制，上下级联络迅速，导航机过多干预，多层次造成高费用，最低层次与最高层次距离过长，横向联系不紧密，信息的采集处理传递呈现分散，重复，低效，难以共享，削弱公务人员的创造力和活力，阻隔政府与公众的密切联系。

电子政务：扁平的网络型，分权，网络化交互化，参与型与自主型，迫使上级授权，必须制定明确的政策，必须谨慎选择下级，上级负担多重，容易成为决策的“瓶颈”，上级有失去控制的危险，要求管理人员具备特殊素质。

政府工作人员需要具备综合素质，复合型人才，工作理念以人为本，为公众服务，工作手段，电子化，信息技术，一站式服务平台

十一、行政效率、行政效能、行政效益的区别

行政效率是关于效果与小号，及行政产出一行政投入的关系。

行政效能是指行政组织实现预期目的的适应性和能力，是对行政功能的评价，行政效能的工地取决于组织结构、领导才能、决策质量、人员素质、技术装备等因素。

行政效益主要是看对社会有益影响的大小，给社会带来福利的多少。

效率的实现是一定的效能为基础，评价效率又要以对效益的肯定为前提。

十二、电子政务与政府管理体制创新（重点）

１.开展电子电子政务必须进行政府管理体制创新

电子政务并非简单的“电子”＋“政务”，开展电子政务的实质是对传统政府管理体制和管理方式提出的挑战，是深化行政管理体制改革，实现政府管理创新的催化剂和助推器。

政府管理管理体制创新是成功实施电子政务的保障。电子政务或政府上网所营造的并非是一种单纯的技术环境，它与政治、经济、文化等各种环境交叉融合，使行政环境更趋合理和复杂。这种网络环境其实质是政府职能的网上再现和虚拟化管理。因此，它需要通过新的流程实现政府管理和服务的职能，要求政府对传统的业务流程进行梳理、规范、再设计和再造，这本身就包含了政府管理创新的成分。电子政务在实际推行中必然会遇到一些问题和障碍，需要以创新的方式和创新的行动加以解决。政府管理创新的成功实践，是电子政务顺利开展的可靠保证。

２.实施电子政务是政府管理体制创新的重要步骤

功能完善的政府体系，运行协调的电子政务系统，公共服务的最大化，是政府管理创新的重要目标。

电子政务就是要对政府各类职能和管理行为进行界定、分类、重新设计流程，使其软件化，并在更大范围内整合协调和不断完善，为推进政府管理体制改革，创造体制条件。

实践证明，电子政务的实施，给现代政府构筑了一个履行职能、实施管理、提供服务的创新平台。

政府机构改革的主要目的是政府职能转变，提高政府办事效率，为社会公众提供优质的公共服务，建立“阳光政府、发质政府、廉洁政府、服务政府”，以满足社会经济快速发展的需要。

电子政务对政府机构改革的推动作用：借助信息技术的力量，加快政府职能转变，优化政府工作流程，全面提高政府管理效能，全面提高政府公共服务水平。

政府服务创新包括：

要以新的方式方法做好面向企业和公众的服务工作，针对不断变化的社会公众需求，积极开拓信息的公共服务领域。

政府的服务职能也应重新定位，政府应尽可能借助社会力量提供公共服务，通过引入市场竞争机制将社会组织（群体）引导到公共服务领域中来。政府应定位在规范提供公共服务的方式、程序和通过公开招标等方式确定有谁提供公共服务，而为自己直接提供服务。政府管理创新包括：

政府管理手段创新：利用信息技术，建设电子政府，实现政府面向企业和公众的网上管理与网上服务；实现政府内部的电子化和网络办公；最终构建体系完整、结构合理、互联互通的虚拟政府形态（包括有效地开发与利用政府信息资源），全面开展网上政府办公服务。

政府管理方法创新：借鉴企业管理的先进方法，如客户关系管理、供应链管理、企业流程再造、市场化运作、学习型组织等，创新政府行政管理方法，提高政府管理效能，建立一个更具企业家精神的服务型政府。例如，运用客户关系管理方法，不仅能增加政府服务的广度和深度，建立起新的、更融洽的政府与企业、政府与居民之间的关系，而且也促使政府组织机构的设立能根据用户的意向和需求而不是部门职能来决定，以更好地适应信息化的要求。

政府管理模式创新：建立以公众为中心的政府管理模式，推行公共管理社会化和公共服务市场化，使企业和市民获得更多、更好、更优质的服务。

实施政府创新的工作步骤：

战略规划：实施政府创新工程的决策者们和管理协调机构必须提出政府改革创新的总体设想、价值取向、基本原则、（阶段）致力目标和考评依据，制定分阶段实施要点，然后将总的规划方案传达到每一个政府部门和管理机构。

分步实施：以政府各个职能部门为单位，充分发挥本部门每个公务员的创造能力，根据“政府创新工程”事实要点，提出本部门的工作创新方案，保证总体设想的价值目标得到相应的充分体现，提交决策层和管理协调机构初步评审，经批准后着手方案的实施工作。

及时反馈：各个部门自主实施本部门的创新方案，始终发挥所有的创造性，建立科学的、简洁的、反应灵活和成本节约的工作机制和方法，并及时将阶段创新成果向决策层和管理协调机构反馈，便于上级管理部门把握总体进度，并不断总结经验。

示范应用：上级管理协调机构对各个部门的阶段性成果，进行分析评价，确定优秀的创新方案，以职能类型选出优秀的典型，慎重地进行示范推广。

现代行政要求规范、科学、效率、成本降低和公正透明的政务流程，这些目标要通过创新和电子化得以实现。政府管理创新和电子政务需要紧密结合和相互促进。随着公共管理和服务环境的变化及需求的改变，政府管理创新要不断审视自身的方向和使命，促进电子政务的发展和完善。

十三、电子政务与政府廉政建设：

政府及官员腐败的至关重要的两个原因：

权力高度集中，同时，缺少制衡机制；权力的行使缺少透明度，容易进行暗箱操作或权钱交易。

解决的途径：

要形成权力行使的责任机制和合理制衡机制，避免权力的滥用，建立责任政府、法治政府。

改变权力行使的方式，推行政务公开，使其过程处欲公众的监督之下。

责任机制，即在政府内部确立明确的权责体系，同时，以行之有效的运行保障机制保证政府（官员）切实履行；

制衡机制：

1）强化行政监督，加强审计，推行行政复议制度；

2）在行政机关与立法机构的关系上，加强对行政机关的监督，特别是加强行政权的控制；

3）在行政机关与司法机构的关系上，加强对行政机关的监督与控制，制裁行政机关的违法行为和误用、滥用权力的行为，给公众以司法救济，特别是使行政机关承担接受司法审查责任和侵权赔偿责任；

4）在行政机关与社会公众的关系上，行政机关要确保公共能参与管理过程、有效监督管理过程，使公众有机会、有条件促使行政机关履行责任。

实施电子政务，推行政务公开，改变权力行使的方式。

电子政务为法治的实现创造了非常重要的条件：

1）电子政务使政务的处理过程高度透明，行政机关（官员）任何一种违背法治精神和权力滥用行为都将充分展示在社会公众面前。

2）电子政务的实现过程实际上就是一个政府管理从人治到法治的过程，电子政务实际上就是法治政务。

电子政务为建立责任政府创造了非常必要的条件：

1）电子政务需要优化的规范化管理做基础，行政机关的权责、程序、办事结果、办事过程、时限、监督方式等均在社会公众监督之下，这给政府内部权责体系的建立和进一步的精细化注如入必要的压力；

2）电子政务使政府的透明度提高，这使得来自自行行政机关内部和外部的监督活动，因依据更加明确和充分而更具有效性；

3）电子政务密切了政府与公众间的关系，使社会公众更易于参与管理并对政府实施监督，促进政府履行职责。

在电子政务建设过程中，要打破“信息权力化”，警惕“权力信息化”。

“权力信息化”必然导致各种角色划分不清，社会公众不仅要承担管理社会的责任，还要承担政府对商业利益的诉求。政府的计划功能或许可以在短时间内配置资源，信息交易市场也可能在短时间内实现赢利，但这种赢利是依靠权力在电子政务中加起了一道信息屏障或壁垒，这样有可能保护了那些代表政府甚至某些掌握权力的官员的个人利益的企业在电子交易中获得最大利益。

只要掌握权力的官员在扶持代表其权力和既得利益的企业，就不可避免地对扶持范围以外的企业采取歧视政策，这是与公平交易和自由市场形成根本冲突。

十四、电子政务战略计划（深入理解），三个发展战略基本模式（掌握），战略规划，目标管理方法等（了解）目标管理方法：

目标管理方法（Management by Objective,简称MbO）： 目标管理的中心内容是：一是利用一个组织内的分层目标结构，进行纵向的沟通和横向的协调，尽量使组织内每个个人和每个组织的目标与整体目标协调起来，使全组织达到最大的正功效。二是注重目标管理过程的组织落实、掌控与检查。目标管理过程的基本环节：组织总目标的初步确定；明确组织内各单元和领导者的作用；确定下属的目标和制定书面的协议；对目标协议书的检查及下一循环（环节）的开始。目标管理的主要好处是把管理目标的制定制度化和程序化，同时，目标管理促使组织各级部门明确并承担各自的责任，提出对管理部门的一套明确的考核指标，所以，目标管理有助于开展有效的控制活动。目标管理的主要缺陷是不适应当目标的层次结构很难客观地确定的情况，这样提出的具体目标往往是短期的，难于考虑对管理实践的长期性改善。另外的不足是在程序化的目标中没有列入实现目标的战略，而正确的战略可以防止组织行为的短期化。

战略管理方法（Management by Strategies,简称MbS)：把目标和战略同时作为组织的战略要素，在确定组织的目标同时，也详尽研究并制定出目标的战略。在对目标建立层次转移时，特别是在把目标分解成低一层的子目标时，可以把子目标看成是手段。这时，要检查这些手段是否符合总目标的战略。对不符合的要加以修改。可以说，战略的设立限制了目标分解的范围和范畴。同样，子目标也要有相应的战略，这些战略服从总的战略。整个战略管理过程仍然参照目标管理的过程，但在上下级的协议中和对工作的检查中均要引入战略的概念。

三个发展战略基本模式：

1）以电子行政为核心的战略模式：该模式从技术发展的角度，将电子政务看成以现代的信息和通讯技术在政府领域的应用，以及由此带来的政府工作的流程再造乃至政府管理方式和制度的变革。而电子政务战略，实际上就是政府不断地采用先进的信息和通讯技术，并在此基础上推动政府管理变革，以提高政府绩效。因而，这个战略的核心在于“电子化”，即不断采用先进的信息和通讯技术；战略的目的在于通过电子化推动政府管理的变革，以提高政府的效能。

2）以电子服务为核心的战略模式： 该模式从公共管理的角度，将电子政务看成政府管理和服务方式的创新，即利用现代的信息和通讯技术来实施公共管理、提供公共服务的一种新型的途径。因而，电子政务的实施，要以政府管理和服务方式的创新为出发点，根据公共行政发展的规律来规划和推动电子政务，以弥补传统政府管理与服务的不足、实现政府管理和服务的改革和创新、提高政府的管理水平和服务质量。这种新型行政模式与传统行政模式主要区别在于，它改变了传统行政模式的程序取向，将行政的价值和目标定位于为公民、企业和社会提供优质高效低廉的服务。

3）以电子社会为核心的战略模式：该模式从信息化的角度，将电子政务视为国家信息化的一个重要领域，视为政府领域的信息化。它从社会事业信息化、国民经济信息化一起构成国家信息化的完整体系。因而，发展电子政务，必须将其纳入国家信息化的整体战略之中，从国家信息化的整体战略高度来规划和推行电子政务。这是从比较宽的角度来看待电子政务的，信息化是一个整体战略，政府信息化是一个重要的组成部分，与其他领域的信息化相互影响、相互促进、协同发展。因而，制定电子政务战略应同其他领域的信息化战略一起考虑。如美国的“高速公路“计划，包括了电子政务、电子商务、远程教育、远程医疗和电子娱乐等五大应用领域。

十五、政府信息资源概念，包括哪些方面的资源（了解），开发基本目标，基本任务（认识）

政府信息资源概念：政府信息资源包括政府部门为履行管理国家行政事务的职能而采集、加工、使用的信息资源,政府部门在业务过程中产生和生成的信息资源,由政府投资建设的信息资源以及由政府部门直接管理的信息资源。主题类政务信息资源，行业类政务信息资源，服务类政务信息资源，资源形态类政务信息

基本任务：初步建立政府信息资源的管理体制，在各级政府部门设置政府信息资源管理机构（政府信息资源管理中心）。

制定政府信息资源网络建设实施标准，政府信息公开办法和政府信息数据库建设标准等法律法规。

围绕政府部门主要业务建设政府信息资源开发利用系统和网络，开发相应的政务数据库及其应用系统。

建立新形式下的政府信息资源开发和利用的管理运行机制，引入市场竞争机制。

落实技术培训，公务员定期接受政府信息资源开发和利用技术应用培训。

目标：政府业务流程生成信息资源的数字化、标准化、规范化。这是提高机构内部电子政务的有效性，实现跨部门信息共享和向社会提供公共信息服务的基础条件。

跨部门政府信息共享的制度化和技术实现。这是提升电子政务效益的关键，也是当前推进电子政务中体制性障碍造成的一个难点。

政府向社会提供公共信息服务的体系化和技术实现。这是向服务型政府转变的重要标志之一，对于改善政府形象，加强政务公开具有重大意义。

十六、电子政务与电子商务共同点与区别，过程，电子商务过度到电子政务的支撑体系

共同与区别：

电子商务是指企业利用信息技术手段和现代企业经营管理方法，实现商务及其运作管理的整个过程。电子商务缩短了生产者和消费者的距离，使交易双方面临的商业机会迅速扩大。实际上，网络就是一个规模无比巨大的虚拟市场，参与交易的成员可以覆盖全球。电子商务可以为消费者提供个性化的、可定制的服务。通过生产者和消费者直接在网络上进行交易，生产者可以迅速满足消费者的要求作出反应，还可以分析消费者的潜在需求是什么，进而主动地满足消费者的要求，实现一对一的市场营销。开展可以为生产者提供可视化的供应链，减少产品库存，实现敏捷生产，电子商务包括4个组成部分（应用模式）：一是企业与消费者（公众）之间的电子交易与服务（B2C）；二是企业与企业之间的电子交易与服务（B2B）；三是企业与政府之间的电子交易与服务（B2G）；四是消费者与消费者之间的电子交易与服务（C2C）

支撑体系：电子商务与电子政务的支撑体系是“同构”的。开展电子政务的前提是政府实现信息化，开展电子商务的前提是企业实现信息化。

电子政务是政府对政府部门内部、以及其他政府部门、企业与公众等进行管理和服务的电子化、网络化政务活动。

电子商务是企业对企业内部、其他相关企业、政府机构、以及公众进行管理和服务的电子化、网络化商务活动。

电子商务与电子政务的交集就是政府与企业的信息接口(政企流对接)。

电子政务的开展离不开电子商务的支持，电子商务的开展离不开电子政务的支持。

电子政务与电子商务在管理与服务的理念、方法、技术层面的“同构”。

正是因为电子商务与电子政务的密切关系，所以，我们认为电子商务与电子政务的支撑体系是“同构”的。

1）政府再造流程（GPR）与企业再造流程（BPR）

政府为了利用信息技术提高办事效率和社会服务水平，需要对传统的政府行政管理与服务业务流程进行重新组合和更新改造，这就是政府再造流程（GPR）；

企业为了在信息社会和市场经济条件下更好地运作，要求对以前的业务流程进行重组和更新改造，这就是企业再造流程（BPR）。

2）政府资源规划（GRP）与企业资源规划（BRP）

政府为了节约运作成本，提高政务的处理效率，要考虑如何对政府的资源进行配置优化，这就是政府资源规划（GRP）；

企业为了提高市场竞争力，要求对企业的内部和外部所有可用资源进行配置优化，以加快对市场的反应，这就是企业资源规划（BRP）。

3）政府关系管理（GRM)与客户关系管理（CRM）

政府的重要职能是对社会进行管理和提供公众服务，政府要树立良好的政府形象，也要采用信息技术提升对社会进行管理和提供公共服务的能力，这就是政府关系管理（GRM）；

企业为了在市场销售中吸引客户、留住客户、不断升级客户，提供个性化服务，就要利用信息技术，对企业与企业的客户之间的关系进行维护、管理和更新，这就是企业关系管理（CRM）。

4）政府供应链管理(GSCM)与企业管理供应链（ESCM）

政府部门作为一个实体单位，必然要求采购物质以满足政府部门正常运转的物质供应，如办公设备、燃料、电力等，并对物质采购进行信息化管理，这就是政府供应链管理（GSCM)；

企业为了有效满足客户需求，要联合企业上游和企业下游的合作伙伴或动态联盟，同时，利用信息技术对原材料、燃料等采购以及产品供货进行管理，这就是企业管理供应链（ESCM）。

5）政府信息门户（GIP）与企业信息门户（EIP）

政府为了方便与外界的互动式信息交流，以便快速获取外界信息以及提高政府的办事效率，要建立政府信息的门户网站，这就是政府信息门户（GIP）；

企业为了方便与外界的互动式信息交流，以便快速获取外界信息以及提高企业的办事效率，要建立企业信息的门户网站，这就是企业信息门

6）协同政务（GC）与协同商务（CC）

为了在市场竞争中实现双赢甚至是多赢，相关企业就要利用信息技术进行互动交流，联合起来开展电子商务，这就是协同商务（CC）；

由于企业或个人要办理的许多事情要与多个政府部门打交道，利用信息技术可以开展协同办公，企业或个人只要在一个网络门户入口填写一份电子表格就行了，剩下的事情由相关政府部门进行协同办公处理。这样不但可以提高政府办事效率，而且可以减少企业或个人的开销（时间与成本），这就是协同政务（GC）。户（EIP）。

十七、数字鸿沟含义，表现在哪些方面

信息强势群体和信息弱势群体的差别，即“数字鸿沟”。地区间、政府间、政府与企业间、政府与社会公众间、社会公众的不同群体

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