

## <<公共服务管理的复杂性>>

### 图书基本信息

书名：<<公共服务管理的复杂性>>

13位ISBN编号：9787302168294

10位ISBN编号：7302168296

出版时间：2008-3

出版时间：清华大学出版社

作者：菲利普·海恩斯

页数：188

译者：孙健

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<公共服务管理的复杂性>>

### 内容概要

本书以当代最为前沿的复杂性理论为基础，系统论述了公众需要高质量公共服务的时代背景、传统公共服务范式面临的挑战、对公共服务进行有效管理的复杂性以及如何进行公共服务管理等一系列重大理论问题，并对如何处理变革时代的管理复杂性问题以及政府组织等公共部门进行绩效管理提出了一些具体建议。

同时，本书评价了战略管理和计划模型在公共服务中的实施、IT在现代公共服务中的角色，并对公共管理者的角色和任务，提出了复杂性理论所要求的一些基本原则。

本书主要面向政府部门以及非营利组织的管理者，可以用做公务员的公共管理和知识培训与行政管理以及相关专业的本科生、研究生的教学参考用书，也有助于启示公共管理学术研究者将理论与实践模型相结合。

## <<公共服务管理的复杂性>>

### 作者简介

菲利普·海恩斯，现任布赖顿大学应用社会科学学院的首席讲师，拥有丰富的公共部门服务经历。其研究兴趣集中于公共部门管理和组织、公共政策以及学习技术。

## <<公共服务管理的复杂性>>

### 书籍目录

第一章 管理、专家及公共服务背景 引言 管理是什么 管理实践与公共部门 公共服务中组织的张力 超越新公共管理 结论第二章 什么是复杂性 引言 科学和复杂性理论 混沌和复杂性：无序与有序 公共组织中的秩序 复杂性的数学基础 理论与实践：复杂性科学和管理实践 结论第三章 公共组织中的人 引言 人际关系学派 复杂性理论与人际关系 复杂组织中的领导与管理 变革管理 团队工作 项目工作 知识和人力资源管理 结论第四章 公共服务的复杂性及其绩效 引言 公共绩效如同商业绩效 高等教育中的绩效互动及其反馈 导向绩效和价值增值的综合 结论第五章 不稳定世界中的战略和计划 引言 计划理论 处理战略决策过程中的复杂性 对风险和不确定性的计划 灵活的计划模型 结论第六章 信息技术的用途及其价值 引言 新管理主义和公共服务中的IT IT项目中专家的理解和参与 复杂的适应性系统和IT在公共服务中的应用 结论第七章 总结：密切关注复杂性参考文献

## <<公共服务管理的复杂性>>

### 章节摘录

第一章 管理、专家及公共服务背景 公共服务中组织的张力： 公共服务的分权化既是不可避免的，又是自相矛盾的，它逐渐在另一个水平上达到集中化和全球化。

集中化和分权化应当共同抵制彼此的极端。

复杂性理论要求我们确切地理解这种张力。

除非认为混乱的秩序可以荒谬地变成有秩序的形式，公共服务的方法才会使用错误的概念和思想。

集中化和分权化的要求只是公共政策张力中的一种类型，其他的张力还有：  
· 公共部门与私人部门相对应。

· 管理控制与专业判断相对应。

· 责任与灵活性、回应性服务相对应（亦称政治责任与消费主义相对应）。

· 标准化与创造性和变革性相对应。

· 政治战略与管理计划相对应。

将提出的上述张力作为争辩的列表，有些是错误的。

所列出这些方面并不总是处在冲突中。

冲突的程度是由时间和空间决定的，它不断地从一种内容演变为另一种内容，依靠的是公共服务所分析的例证的类型。

这些张力是动态的，而不是静态的。

根据不同的背景，它们既可以是破坏性的，又可以是建设性的。

假设两支经过多方面训练的社区心理健康团队（Community Mental Health Teams）在相似的时间、相似的政策环境下都有所发展，一个团队发现在管理控制和专业判断之间的张力，是由一个强大的专业性团队和宽松的管理来解决的，用户的服务就能够得到迅速发展和扩张，并且更具有创造性和创新性，而不是标准化的。

## <<公共服务管理的复杂性>>

### 编辑推荐

本书以清晰、概括的方式，对复杂理论及其在公共服务管理中的应用进行了介绍。

- 认为公共政策过程的复杂性限制了对“新公共管理”方法的运用；
- 在公共部门的重要领域使用了具有挑战性的管理技术，譬如绩效管理、员工发展、领导力、战略管理及对IT的运用；
- 针对政策制定过程中的无序状态提出了可选择的路径；
- 复杂性理论的概念以易于理解的方式阐述了社会科学中新方法的核心概念，同时也研究了知识管理、情商及风险管理等相关理论；

本书适合各个领域的公共服务管理者和专家、MPA / MBA学员、公共服务管理与公共政策专业的研究生以及应用社会科学专业的本科生、政策制定者和政治家阅读。

<<公共服务管理的复杂性>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>