



公共管理实践教学丛书

GONGGONGGUANLI
SHIJIANJIAOXUECONGSHU

主编 / 程金生 副主编 / 吴兴民

行政管理 专业实习 指导书

XINGZHENGGUANLI ZHUANYESHIXIZHIDAO SHU

主 编 吴兴民



江西人民出版社

Jiangxi People's Publishing House

（全一册）（第1版）（第1次印刷）

行政管理

XINGZHENGGUANLIZHUANYESHIXIJI DAOSHU

主 编 ① 吴兴民

专业实习指导书

公共管理实践教学丛书

GONGGONGGUANLI
SHIJIANJIAOXUECONGSHU

主编 / 程金生 副主编 / 吴兴民

第 1 版
第 1 次印刷
2014 年 1 月
江西人民出版社



江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House
[全 | 国 | 百 | 佳 | 出 | 版 | 社]

图书在版编目 (CIP) 数据

行政管理专业实习指导书 / 吴兴民主编. — 南昌 : 江西人民出版社, 2015.12

(公共管理实践教学丛书 / 程金生主编)

ISBN 978-7-210-08177-7

I . ①行… II . ①吴… III . ①行政管理—高等学校—教材 IV . ①D035

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 313853 号

行政管理专业实习指导书

吴兴民 主编

责任编辑 : 徐明德 饶 芬

书籍设计 : 同异文化传媒

出 版 : 江西人民出版社

发 行 : 各地新华书店

地 址 : 江西省南昌市三经路 47 号附 1 号

编辑部电话 : 0791-86898965

发行部电话 : 0791-86898815

邮 编 : 330006

网 址 : www.jxp-ph.com

E-mail: jxp-ph@tom.com web@jxp-ph.com

2015 年 12 月第 1 版 2015 年 12 月第 1 次印刷

开 本 : 787 × 1092 毫米 1/16

印 张 : 13

字 数 : 220 千字

ISBN 978-7-210-08177-7

赣版权登字—01—2016—113

版权所有 侵权必究

定 价 : 29.00 元

承 印 厂 : 南昌市红星印刷有限公司

赣人版图书凡属印刷、装订错误, 请随时向承印厂调换

行政管理专业实习指导书

主 编：吴兴民

撰稿人：（按撰写章节先后为序）

潘荣坤 吴兴民 吕 萍 邓世伦 黄新伟
胡 明 郭 明 姜立强 孔 雯 郑瑾宇
徐 俊 田景荣 刘海中

前 言

行政管理（public administration）是运用国家权力对社会事务的一种管理活动。从广义上理解，也可以泛指一切企业、事业单位的行政事务管理工作。

行政管理专业以各级党政机关、社会组织和企事业单位的行政管理事务为研究对象，培养适应现代社会需要的高素质行政管理专门人才。要求学生接受行政管理的系统训练，具备较高的行政管理能力，毕业后适合到各级党政机关、社会组织、企事业单位从事行政管理、政策研究、管理规划、宣传策划、机关管理、人事管理等工作。

由于行政管理是一门实践性很强的应用性学科，该专业人才的培养，离不开实践能力的训练。《行政管理专业实习指导书》的编写宗旨就是通过指导学生的实习，加强行政管理专业学生实践能力的培养，其内容包括行政管理专业各骨干课程的所有实践环节，如基层行政工作与实务流程实习、领导过程与艺术实习、政策分析与评价实习、政府部门信息管理实习、社会调查与研究报告实习、公文写作与组织沟通实习、档案管理实习、人员培训实习等。本书补充了教科书对实验部分论述的不足，同时也可使学生对本专业课程和技能的学习有一个完整和系统地掌握。

参加本书编写的有：潘荣坤（编写第一章、第二章及第六章的岗位分析、人员培训部分）、吴兴民（编写第三章及第七章的社会管理与社会服务部分）、

吕萍（编写第四章的基层组织架构与管理制度部分）、邓世仑（编写第四章的基层行政工作与实务流程及第六章的人员素质测评与考核部分）、黄新伟（编写第四章的领导过程与艺术、政府部门信息管理部分）、胡明（编写第四章的政策分析与评价部分）、郭明（编写第四章的组织文化与战略部分）、姜立强（编写第五章的社会调查与研究报告、第六章的薪酬福利管理部分）、孔雯（编写第五章的舆情分析、第七章的危机公关部分）、郑瑾宇（编写第五章的公文写作与组织沟通、会议组织，第六章的员工礼仪部分）、徐俊（编写第五章的档案管理、第六章的保密管理部分）、田景荣（编写第六章的内部绩效管理部分）、刘海中（编写第七章的媒体应对部分）。全书由吴兴民统稿。

限于我们的水平，书中内容难免有错误或不妥之处，欢迎专家和读者批评指正。

目

录

第一章 绪论	1
一、实践导向的行政管理高级应用型人才培养体系	1
二、实习、实训的意义和功能	10
三、实习实训的指导标准	11
第二章 如何做好本科生实习、实训的准备	14
一、知识结构与认知水平的完成标准	14
二、实习教学文件的准备工作	16
三、实习的相关制度准备	16
四、实习实训的组织工作	18
第三章 实习总结与考核	22
一、实习报告的撰写	22
二、实习考核	35
三、实习总结	37
第四章 实习项目及内容（一）	38
一、基层组织架构与管理制度	38
二、基层行政工作与实务流程	48
三、领导过程与艺术	57
四、政策分析与评价	60

五、政府部门信息管理	69
六、组织文化与战略	72
第五章 实习项目及内容（二）	80
一、社会调查与研究报告	80
二、舆情分析	91
三、公文写作与组织沟通	104
四、会议组织	110
五、档案管理	113
第六章 实习项目及内容（三）	124
一、人员素质测评与考核（含公务员招录）	124
二、人员培训	134
三、岗位分析	142
四、薪酬福利管理	148
五、内部绩效管理	156
六、保密管理	159
七、员工礼仪	169
第七章 实习项目及内容（四）	174
一、社会管理与社会服务	174
二、媒体应对	188
三、危机公关	192

第一章

绪 论



一、实践导向的行政管理高级应用型人才培养体系

上世纪末，随着中央“人才强国”战略决策的发布与实施，教学改革与创新的呼声此起彼伏。实践教学相关问题因应着这股改革的浪潮，为高教界所普遍关注。教育部也适时提出一系列相关意见，强调：“大力加强实践教学，切实提高大学生的实践能力。高等学校要强化实践育人的意识，区别不同学科对实践教学的要求，合理制定实践教学方案，完善实践教学体系。”

然而，什么是实践教学？对此，理论界和教育界至今尚无统一认知，或视为一种教学形式，或视为一种教学活动，或视为一种教学环节，或视为一种教学手段。每一种理解均有其合理成分及其侧重点，但也都存在一定的局限性。我们认为，实践教学的本质属性，应当是一种教育理念，一种强调能力培育的教育理念，具有方法论的指导意义。因此，作为一种方法论，完整意义上的实践教学，应表现为这一教育理念贯穿于教学的全过程，渗透于每一个教学环节。

由此，当实践教学作为一种教育理念贯穿于教学全过程时，蕴涵、体现这一理念的各种教学形式、教学活动、教学环节以及教学手段等等，就构成了实践教学的外延。它具象为一个形式多元、内容丰富、手段多样、结构复杂的实践教学体系。

正是居于上述对实践教学内涵与外延的全面认知,我们视实践教学为教学改革与创新的突破口,为培养应用型人才的有效途径。

(一) 构建行政管理专业的多维实践教学体系

行政管理专业是一门实践性很强的管理类学科。1996 ~ 1997 年,国家教育主管部门在高等教育的学科专业中新设置了管理学门类以及公共管理一级学科,将原属于法学门类政治学一级学科的行政学专业(二级学科)归入公共管理学科之中,并更名为“行政管理”。这种学科归属上的变化,意味着行政管理专业的人才培养模式必须由传统的学术型向应用型转变,以适应市场经济和现代化建设对复合型、应用型的公共管理人才的需求。这种基本的专业特点决定了在行政管理专业学生的培养中实践教学环节具有非常特殊而重要的地位,是培养合格的行政管理人才必不可少的环节。

公安院校的特色,正在于其较强的应用性和实践性。公安院校十分注重学生实战能力的培养,多采取“教、学、练、战”一体化的人才培养模式。在公安院校开设行政管理专业,应当更加突出这种应用性与实践性强的特征,以培养能够适应社会需求的复合型、应用型行政管理人才。

为此我们提出了必须构建在“以学生为中心、课内与课外相结合、教学和研究相结合”的理念指导下,以“三个课堂”联动为核心的多维实践教学体系。第一课堂是以案例教学法改革为核心的课堂教学及实验、实训课程,第二课堂是学年论文、暑期见习、毕业实习、毕业论文等,第三课堂是学生社团、各类培训、考证考级、学科竞赛、以校局合作为基础的产学研合作教育等。通过建立三个课堂的联动体系,有机整合校内实践环节、校外实践环节和课外实践环节,形成面向全体学生、多角度、多层面的学生实践学习平台,并探讨构建相应的保障体系及管理、评价制度,切实促进公安院校行政管理专业实践教学体系的完善。

(二) 布局行政管理阶梯式实践教学环节

基于以上人才培养的基本理念和思路,我们继续提出,应当根据行政管理人才培养的过程,建立和完善一个针对不同年级学生特点的“阶梯式”的实践教学体系。

该实践教学体系的基本思路是：根据不同年级的本科生的不同专业认知水平和特点，对应区分为“专业认知训练”“专业基础训练”“专项技能提升训练”三阶段的实践层次，即“阶梯式”的实践教学体系，使不同年级学生都可以学有所得，学有所用，真切实践，融会贯通。不同年级学生的实践教学训练内容的大致划分如下：

低年级的学生的“专业认知训练”，是实践教学环节的基础层次。主要任务和目的是培养学生初步的专业能力以及对学生进行相应的职业素质培养，为后续专业课程等起到一个良好的辅助支撑作用。在这个阶段，学生除了进行相应的现场观摩和实地参观之外，还要有目的地进行相应科目的实际操作。

中年级学生的“专业基础训练”是在专业认知训练基础上，主要通过学生亲自动手操作，结合网络技术与多媒体教学等其他现代化教学手段，让学生学习相关专业知识，掌握有关操作技能，增强专业实践能力，培养专业意识，提高学生的专业素质。

高年级学生的“专项技能提升训练”是学生动手能力和专业技能培养的一个重要平台。其主要任务是让学生在专业认知训练和专业基础训练两个环节基础上，进一步掌握专业具体的专项技能，培养学生独立分析问题、解决问题的能力，强化学生的专业素质，提高学生专项技能，为学生参加专业证书考试做准备。

由低到高的三个层次，其功能目的各不相同：第一层次的目标是使学生具备本专业学习及未来从事该行业所必备的一些基本能力和基本认知；第二层次是使学生通过专业基础相关科目的训练，使学生掌握专业基础知识，从而具备从事该行业所必备的专业基础知识与技能，同时为学生进行具体的技能训练打基础；第三个层次专项训练是在学生对于整个业务体系和业务能力有一个基本的了解的基础上，使学生更加熟练地掌握本行业相应的具体技能，并为学生取得相应的技能证书做准备。

具体的行政管理专业实践教学环节设计如下表所示：

层次分类	实训项目
专业认知	实地参观、行业体验、素质拓展
专业基础	公文写作训练、辩论与演讲训练、计算机运用训练、社会调查与统计
专业技能	危机决策、领导能力、电子政务、人力资源管理、案例分析等

（三）强化行政管理实践教学的方式方法

一般而言，实践教学的主要方法有五种：案例教学法、实验实训法、社会实践法、毕业实习法、兴趣小组（社团）法等。

1. 案例教学法

案例教学法（case methods of teaching）首创于美国哈佛大学。哈佛大学的案例教学可以追溯到 100 多年前。1870 年，兰德尔出任哈佛大学法学院院长时，首次将案例引入法学教育。19 世纪 90 年代，哈佛医学院开始引入案例教学方法。案例教学法在法律和医学教育领域中的明显成功激励了商业教育领域。1908 年哈佛商学院正式成立时，案例教学法又被引入商业教育领域。在商学院院长华莱士·B·唐哈姆的促进之下，科波兰德博士于 1921 年出版了第一本案例集，由此奠定了管理教学中案例教学法的基础。^①但是案例教学法引入我国时间并不是很长，王青梅等认为案例教学是我国工商行政代表团于 1979 年访问美国后介绍到国内的。随着改革开放的深入，案例教学法的功效日益为我国管理教育界所认同。1986 年国家经委在大连培训中心举办了首期案例教学培训班，并诞生一本专门的学术刊物《管理案例教学研究》。1987 年我国出版第一本有关管理案例的专著《管理案例学》（国家教委管理工程类专业教学指导委员会编）。依据中国知网、维普资讯、万方资讯系统统计，国内最早有关案例教学法的文章是《成人教育》，载于 1983 年第 6 期刊登的谢敬中的《案例教学法简介》。^②计算起来也只有短短三十来年的历史，由于我国继承了前苏联比较传统的教学模式，应试教育的理念和实施模式根深蒂固，即使已经提了多年的素质教育面前，仍旧存在多种形式的应试教育遗留：如填鸭式教学模式。案例教学模式也不够成熟，尤其是对于改革开放后恢复设立的如行政管理学等学科的案例教学来讲，应用范围和案例教学模式均不如商业学科规范和成熟。

事实上对于案例教学的界定，不同的学科、不同的领域也有不同看法，柯瓦斯

① 史美兰. 体会哈佛案例教学[J]. 国家行政学院学报, 2005(2).

② 王青梅, 赵革. 国内外案例教学法研究综述[J]. 宁波大学学报(教育科学版), 2009(3).

基 (Kowalski) 认为案例教学法是一种以案例为基础, 进行研讨的教学方法。^① 它除了可以用来传授资讯、概念以及理论外, 也可以训练学生的推理、批判思考、问题解决的技巧。舒尔曼 (Shulman) 定义案例教学法是利用案例作为教学媒介的一种教学方法。^② 曼莎斯 (Merseth) 认为: 案例教学法可以包括大班级及小团体的讨论、案例里的角色扮演或案例撰写。^③ 就行政管理学科来讲, 行政管理专业的案例教学大致可认为是以行政管理领域为主题, 围绕行政管理专业不同学科的不同理论设计以现实情境为主体的案例材料, 针对某一理论主题或综合学科主题, 进行案例的编写、归纳、分析, 侧重于案例的归纳和分析。

就案例教学法与传统教学法的比较而言, 有人归纳为:

案例教学模式与传统教学模式的对比^④

比较项	传统教学模式	案例教学模式
知识传达	教师→学生的单向传达	师生互动的双向传达
师生作用	教师为主体	教师为主导, 学生为主体
知识形成	理论→实践的演绎式	实践→理论→实践的归纳演绎式
知识与能力的形成途径	对理论的反复练习	从理论形成到运用的系统思考
知识来源	教师、指定教材的有限渠道	教师、同学、网络、报刊等多渠道

案例教学模式与传统教学模式相比较更集中的也可以理解为两大方面的调整和变革: 一方面是教师的教学模式的调整和变革, 必须废除传统的以知识的直接传授或者说灌输为方式的教学模式; 另一方面是学生的学习模式的调整和变革, 学生的学习不再是以“上课记笔记, 考前背笔记, 考后全忘记”的记忆式学习, 而是积极主动地参与理论的理解和运用。因此案例教学法的实施, 应该在如下几个方面做出

① KOWALSKI T J. Case studies of educational administration [M]. New York: Longman, 1991: 116.

② SHULMAN J H. Teacher-written cases with commentaries: A teacher-researcher collaboration [C] SHULMAN. Case methods in teacher education. NY: Teacher College, Columbia University, 1992: 131-152.

③ MERSETH K K. Cases and case methods in teacher education[C]// SIKULA J. Handbook of research on teacher education (2nd). New York: Macmillan, 1996: 722-744.

④ 王晓燕. 案例教学法在管理类本科教学中的应用研究[J]. 武汉科技大学学报(社会科学版), 2007(4).

相应的改变：

第一，改变教师的教学。教师的教学改变包括不可分割的几个层面，其中最为重要的为：提升教师素质，使教师适应案例教学模式的理论要求、实践水平、教学能力；转变教师的考核管理方式，也就是“指挥棒”的问题，教师的管理考核倾向于案例教学所要求的案例学时数、案例编写使用数、案例的效果等。

第二，转变学生的学习。教学的过程，是教师和学生相互的过程，缺失任何一方均不成为教学。案例教学法的实施，除了大力改革教师外，学生尤其重要，学生是主体，学生是核心，只有学生能主动积极地思考现实、运用理论、分析解决问题，案例教学才不是为案例而案例的形式主义的案例教学。

2. 实验实训法

行政管理实验实训教学是在科学思想的指导下，运用实验实训手段，探索未知、验证假说、模拟实际的一种实践活动。事实上，实验实训教学是理论与理论的应用相连接的一个桥梁。行政管理实验实训教学体系即是以行政管理专业为主体，为培养行政管理专业学生的实际操作和运用能力为核心，所构建的一个涵盖行政管理专业各个学科，包括行政管理专业学生各个年级和层次的综合实验实训系统。

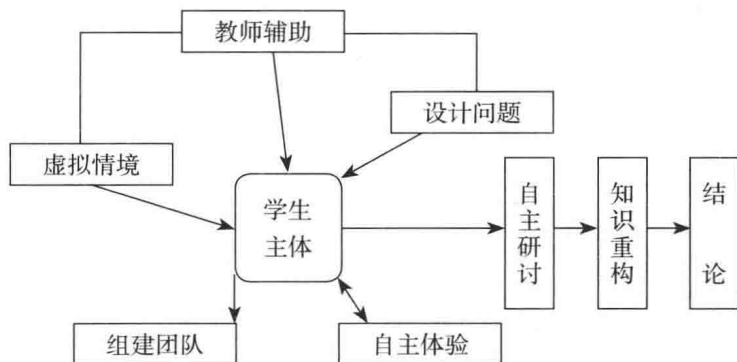
第一，行政管理专业实验实训教学体系。

实验实训教学体系的完善主要包括两个方面的内容：一个方面是教学队伍的完善，包括专业教师、专职实验实训教师两支队伍的完善；另一个方面是教学模式的转变，主要是以教师主导转变为以学生为本。

首先是教学队伍。优秀而稳定的教师队伍是实验实训教学体系的主导者，也是实验实训教学能顺利开展的最重要的保证。一方面，基于实验实训教学的应用性、综合性、多学科融合性等特征以及随着技术和社会环境的变化而及时更新的特点，实现对学生综合素质、运用实践理论能力和实践创新能力培养的目标，必然要求教师具有更高的素质，更强的能力。因此除了进一步加强教师的培训开发外，应通过多种途径鼓励教师“走出去”，既是走出去学习，去其他高校、去其他国家进修学习，也是走出去锻炼，去政府、去企业锻炼实践，促使教师既有理论上的发展也有实践上的知识。另一方面，建立一支专职的实验实训教师队伍，并且转变实验实训教师只是作为教辅人员的观念。实验实训课程的开展、实验实训体系的完善，不仅仅需

要专业教师的付出和努力,也需要实验实训教师的协助和贡献。实验实训教学与理论教学一样是人才培养的重要环节,实验实训教师也应享有和理论教师同等的待遇和地位。

其次是教学模式。传统的课程教学模式主要是理论性、课堂性教学。在这种模式下,教学理念是以教师为主体和中心,教和学之间的沟通几乎完全是单向的。教学内容完全由教师设计,教学效果主要取决于教师的组织能力与语言表达能力。学生疲于应付考试,“上课时抄笔记、考试前背笔记、考试后全忘记”的现象十分普遍,这一传统教师模式的弊端突出。有一种叫做“模拟体验式”的教学方法在学术领域广为提倡,这一方法强调教师以指导学生的模拟体验式学习为主,教学中以学生为主体,学生成为实验实训课程的中心,老师成为培养学生知识构建的促进者和帮助者,教师实现由台前到幕后的转变。通过这一方法实现激发学生潜能,锻炼学生实践能力,提高学生自主创新的兴趣和能力的目的。具体操作如下图^①所示:



第二, 行政管理专业实验实训内容体系。

行政管理专业的实验实训内容体系应该是一个涵盖行政管理专业各个学科,面向行政管理专业各个年级学生的综合性、全过程型内容体系,具体来说可细分为公共基础类实验实训、专业基础类实验实训、专业实验实训、综合实验实训四大类内容,分别对应的学生年级从一年级至四年级。

^① 高燕妮. 公共管理类实验教学模式探究. 电子政务, 2008(9).

第一阶段：公共基础类实验实训。主要针对行政管理类专业一、二年级本科学生，主要目标是学生公共基本技能训练和实践能力培养，使学生理解和熟悉各个人文社科专业都需具备的基本公共理论知识，掌握公共基本技能，为专业学习打下较扎实的基础。这个阶段特别注意学生在知识结构、能力结构和素质结构几个方面的均衡发展，主要开设的实验实训为计算机基础知识类、网络安全类、信息检索和使用以及社会调查和统计软件等。

第二阶段：专业基础类实验实训。主要针对二、三年级本科学生，主要目标是将所学专业理论知识融会贯通，进行本专业单学科实验实训技能训练。可针对某一门课程的全部或主要内容设计，要求学生全面掌握运用相关专业的基本理论、基本知识和基本技能，以培养学生专业知识的运用能力及一定的创新能力，增强学生职业应用能力以及分析问题、解决问题的能力。如管理信息系统、公共管理方法、管理案例分析与模拟等。

第三阶段：专业类实验实训。主要针对行政管理类本科三、四年级学生，主要目标是激发学生研究兴趣，促进其专业理论和专业素养的养成，培养其自主创新能力。主要开设的实验实训为电子政务、人力资源管理、行政管理案例分析、公共政策分析等。

第四阶段：综合类实验实训。主要针对行政管理类高年级学生，主要目的在于培养学生的综合运用行政管理学科知识能力，形成分析、解决现实问题的能力。可通过自设实验实训项目的方式，在教师指导下，由学生独立完成，如大学生科技创新项目、课外兴趣小组、挑战杯活动等，也包括应用型的公务员考试系统等实验实训。

3. 社会实践法

所谓社会实践法主要指的是学生通过社会实践的形式，接触了解社会，以学习掌握的专业理论和知识服务社会，通过这一形式进一步完善理论——理论的理解和应用——实践三者的链条。

我们在行政管理专业人才培养过程中运用社会实践法，主要体现在各个年级的人才培养方案里明确了假期见习、社会实践和调研的设置，以三篇见习体会或调研报告为考核形式获取3个学分。

社会实践法由于是由学生在课余或假期分散、个人自主地参与社会实践，在实

践的形式、实践的内容、实践的指导等方面存在一定的盲区，为更充分调动学生的积极性，增强社会实践法的效用，接下来计划加强两个方面的工作：

一个方面是教师深度参与学生社会实践。教师深度参与学生社会实践，形式可灵活化，但要求教师对学生的社会实践既有实践前的指导，又有实践中的指引，还有实践后的总结提升。

另一方面是学生社会实践的规范化运作。学生的社会实践采取课余与假期自主、分散进行，不具备规范的实践时间、形式、内容以及总结。应当以科学、规范的制度指引，确保社会实践的效果。

4. 毕业实习法

实习是学生在毕业之前进行的重要实践教学环节，是对学生行政管理理论和技能进行基本培训的实践环节，是行政管理专业的专业必修课，也是专业培养方案中的综合性实践教学环节。通过专业实习，使学生学习社会、接触社会，从思想品德到专业知识得到全面培养锻炼，同时能够促使行政管理专业的学生将所学的专业基本理论和知识与行政管理工作的实践进行结合，从而进一步了解和熟悉行政管理活动的一般规律和特点，了解和熟悉行政机关的工作机制和工作技能，使学生具备行政管理人员的基本素质，成为合格的行政管理应用型专门人才。为学生毕业后走向工作岗位或进一步深造打下良好的基础。

根据实习的单位不同，实习的具体内容应有所不同。但从行政管理专业的角度来讲，一般应包含以下内容：

熟习了解我国政府组织的管理体制、组织结构、运作机制、工作原则、程序及方法；熟悉了解我国公共政策的制定与执行程序；学会理论联系实际，运用管理科学的思维与工作方法处理具体问题；增强运用行政管理理论分析问题和解决问题的能力；了解我国行政管理实践的现状及存在的问题。

5. 兴趣小组（社团）法

高校学生社团是指具有共同志趣、爱好、目的或共同兴趣的在校大学生按照一定的程序、制度，通过一定的形式自发组织起来的群体性学生团体。高校学生社团既是继承和弘扬校园文化的主要载体，也是拓展学生综合素质的重要平台。

但是综合来看，当前我院学生社团建设体现出如下不足：以行政管理专业为依