



- A.法约尔  
C.梅奥
- 4.参与“霍桑试验”的哈佛大学教授是（ ）  
A.泰罗  
C.梅奥
- 5.在组织中实行以人为本的管理，是属于哪种创新？（ ）  
A.管理原则  
C.管理思想
- 6.大量采用先进的企业管理方法和手段，这是采用了管理中的（ ）  
A.技术方法  
C.法律方法
- 7.如果一个人在符合其利益时才遵守原则，则此人的道德发展阶段处在（ ）  
A.前惯例层次  
C.原则层次
- 8.企业将其财务状况及时准确地报告给股东，是属于（ ）  
A.对环境的伦理行为  
C.对顾客的伦理行为
- 9.在集体决策方法中，决策专家之间相互不见面的是（ ）  
A.头脑风暴法  
C.名义小组技术法
- 10.高层管理者一般着重于（ ）  
A.操作性决策  
C.战略性决策
- 11.把计划分成长期计划和短期计划，这是按哪种分？（ ）  
A.程序化程度  
C.明确度
- 12.组织内管理幅度大、管理层次少，这是以下哪种组织结构特征？（ ）  
A.高耸型  
C.民主型
- 13.马斯洛的需要层次理论认为，人的第四层次的需要是（ ）  
A.金钱需要  
C.追求需要
- 14.领导者对下属的激励方式有四种，其中不包括（ ）  
A.计划激励  
C.批评激励
- 15.沟通类别中，文件这种形式是属于（ ）  
A.口头沟通  
C.非言语沟通
- 16.管理者根据月度报表所反映出来的问题采取相应措施，是属于控制类型中的（ ）  
A.前馈控制  
C.反馈控制
- 17.没有职能部门，适合小企业的组织结构形态是（ ）  
A.直线制组织结构
- B.巴思  
D.泰罗
- B.法约尔  
D.韦伯
- B.生产系统  
D.经营目标
- B.行政方法  
D.教育方法
- B.惯例层次  
D.自我层次
- B.对员工的伦理行为  
D.对投资者的伦理行为
- B.德尔菲法  
D.不确定决策法
- B.战术性决策  
D.预防性决策
- B.职能  
D.时间
- B.扁平型  
D.决策型
- B.尊重需要  
D.休闲需要
- B.工作激励  
D.培训激励
- B.电子媒介沟通  
D.书面沟通
- B.实时控制  
D.闭环控制
- B.职能制组织结构

- C.直线职能制组织结构  
D.事业部制组织结构
- 18.首先提出管理职能理论的学者是（ ）  
A.法约尔  
B.泰罗  
C.梅奥  
D.巴思
- 19.某企业成立了儿童服装部、老年人服装部。这是按（ ）  
A.职能划分部门  
B.产品划分部门  
C.地区划分部门  
D.顾客划分部门
- 20.领导者善于抓住企业的发展关键点，是属于（ ）  
A.用人艺术  
B.处事艺术  
C.运时艺术  
D.民主艺术

## 二、填空题（本大题共 9 小题，每空 1 分，共 20 分）

请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

- 21.罗伯特·卡茨认为，管理者要具备三类技能，即人际技能、\_\_\_\_\_技能、\_\_\_\_\_技能。
- 22.美国麦格雷戈教授提出基于人的本性是懒惰的\_\_\_\_\_理论和人的本性是勤奋的\_\_\_\_\_理论。
- 23.管理的基本原理包括：系统原理、效益原理、\_\_\_\_\_原理、\_\_\_\_\_原理、\_\_\_\_\_原理。
- 24.决策的特点包括：目标性，满意性，选择性，\_\_\_\_\_性，\_\_\_\_\_性和\_\_\_\_\_性。
- 25.组织的外部一般环境包括政治环境，\_\_\_\_\_环境，\_\_\_\_\_环境，经济环境，自然环境五个方面。
- 26.领导的作用主要包括协调作用、\_\_\_\_\_作用和\_\_\_\_\_作用。
- 27.布莱克的管理方格理论，提出了五种典型的领导方式，即任务型、贫乏型、团队型、\_\_\_\_\_型、\_\_\_\_\_型。
- 28.费德勒的权变领导理论认为，领导环境包含职位权力、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_三个方面。
- 29.预算控制的内容包括收入预算、\_\_\_\_\_预算、\_\_\_\_\_预算、支出预算和现金预算。

## 三、名词解释（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分）

- 30.效率  
31.组织文化  
32.业务流程再造  
33.系统  
34.战略性计划

## 四、简答题（本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分）

- 35.赫茨伯格的双因素理论。  
36.塑造组织文化的主要途径。  
37.领导者的领导作用。  
38.管理的人本原理。

## 五、案例分析题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分）

- 39.案例一（内含 5 小题，均为单选，每小题 2 分）

### 德成公司的沟通和人事管理

汪大为是德成电器销售公司的总裁。今天他刚刚接到企业状况的最新报告，他注意到一些令人不快的消息：上半年销售额相对于去年同期下降了 10%，成本增加了 5%，利润下降了 6%。而且顾客的投诉上升，员工的流失率也很高。他立即要求他的秘书命令负责各职能部门的副总裁到他的办公室来，马上开会讨论这个问题。在会议上，汪大为说：“我刚接到关于主要指标的报告，各方面业绩都非常不理想。我认为，公司这样低劣的业绩都是直接由于你

们领导不得力所造成的。这个公司已成了乡村俱乐部。每次我从走廊走过时，我看到人们在各处站着，好像在参加鸡尾酒会。他们关心的是尽可能少工作，尽可能多拿钱，尽可能多些福利。他们已经完全忘记了，我们经营企业是为了利润。你们必须记住，现在需要采取的措施就是要更加严密的监督和进一步加强控制。当人们没有履行职责时，你们要警告他们一次，如果他们不听的话，就可以马上解雇他们。另外，为了保证为顾客提供优良的服务，你们要检查店员与顾客打交道的情况。我认为现在有必要监听他们在电话里与顾客的谈话。如果认为必要的话可以把对话记录下来，交给我处理。”

这些高级主管在会上对总裁的批示都表示赞同。只有年仅 28 岁的销售经理李蔚提出反对意见。他认为公司通过对员工严格控制，甚至要安装控制设施是否会取得预期效果值得怀疑。他认为问题的关键不在于控制不够，而在于公司没有提供良好的机会和管理制度让员工真正发挥潜力。他认为每个人都有努力工作的倾向，他们都愿意做出贡献。所以解决问题的方式应该从和员工沟通入手，培养集体荣誉感和归属感。而且还要花较多的力量在培训上。

总裁对于李蔚的话感到吃惊，说他一定是受了某些新思想的迷惑，可能是他近年来在完成他的 MBA 学位课程的时候听来的。总裁说：你太年轻了，现实世界不是你在书本上学来的那么理想。然后，他就结束了会议，并且命令所有的主管在下星期的会议上汇报要采取的具体措施。

(1) 从案例中反映的信息可以判断，公司总裁汪大为对于人性的认识是 ( )

- A. 经济人  
B. 社会人  
C. 自我实现人  
D. 复杂人

(2) 从案例中反映的信息可以判断，李蔚对于人性的认识是 ( )

- A. 经济人  
B. 社会人  
C. 自我实现人  
D. 复杂人

(3) 根据汪大为的领导方式，可以判断他的领导类型基本属于 ( )

- A. 专制式的、高任务—低关系  
B. 民主式的、低任务—高关系  
C. 放任式的、低任务—低关系  
D. 不属于典型的某种类型

(4) 案例中提出了“乡村俱乐部”的概念。在管理方格图中，“乡村俱乐部的管理”是一种领导风格。下面关于乡村俱乐部式的管理方式哪个是正确的？( )

- A. 周到地关心员工的需要，但对任务效率和规章制度很少关心。  
B. 一般来说，“乡村俱乐部”式的管理方式工作效率不高。  
C. 一般来说，“乡村俱乐部”式的管理方式可以为人们提供友善和舒适的组织气氛。  
D. 以上三个都正确。

(5) 从现代管理角度来看，你如何评价汪总裁的方案和李蔚的方案？( )

- A. 汪总的方案更可行，没有严格的规章制度，工人的工作效率不会有保证。  
B. 李蔚的方案更可行，再严格的规章制度，如果工人不接受和服从也是无效的。  
C. 汪总的方案和李蔚的方案都会产生效果，只是从不同角度入手而已。  
D. 无法比较二者的优劣。

#### 40. 案例二

##### 管理问题分析

王中是一家冷冻食品厂厂长，该厂专门生产一种奶油特别多的冰淇淋。在过去的 4 年中，每年的销售量都稳步递增。但是，今年的情况发生了较大的变化，到 8 月份，累计销量比去年同期下降 17%，生产量比计划少 15%，缺勤率比去年高 20%，迟到早退现象也有所增加。王中认为这种情况的发生，很可能与管理有关，但他不能确定发生这些问题的原因，也不知道应该怎样去改变这种情境。他决定去请教管理专家。

请问：具有不同管理思想（科学管理思想、行为管理思想、权变管理思想）的管理专家，会认为该厂的问题出在哪里，并提出怎样的解决方法？