

渭南师范学院经济与管理学院

2010 - 2011 学年第二学期期末考试 A

科目：管理学 专业：市场营销、经济学 班级：10 级本 考试类别：考试

一、单项选择（每题 1 分，共 20 分）

1. _____ 被称为是“科学管理之父”。
A. 亚当·斯密 B. 罗伯特·欧文
C. 亨利·法约尔 D. 泰罗
2. 梅奥对其领导的霍桑试验进行总结，认为工人是_____。
A. 经济人 B. 社会人 C. 理性人 D. 复杂人
3. 越是处于高层的管理者，其对于概念技能、人际技能、技术技能的需要，就越是按_____顺序排列。
A. 概念技能，技术技能，人际技能
B. 技术技能，概念技能，人际技能
C. 概念技能，人际技能，技术技能
D. 人际技能，技术技能，概念技能
4. 根据计划的明确性，可以把计划分类为_____。
A. 长期计划和短期计划 B. 战略性计划和战术性计划
C. 具体性计划和指导性计划 D. 程序性计划和非程序性计划
5. 战略性计划的首要内容是_____。
A. 战略选择 B. 战略环境分析
C. 远景和使命陈述 D. 外部一般环境
6. 在下述_____情况下，管理幅度可以适当加大？
A. 所处管理层次较高的主管人员
B. 工作环境不稳定
C. 计划完善
D. 不同下属工作岗位的分布比较分散
7. 一家产品单一的跨国公司在世界许多地区拥有客户和分支机构，该公司的组织结构应考虑按_____因素来划分部门？
A. 职能 B. 产品 C. 地区 D. 矩阵结构
8. 乡村俱乐部型的领导方式位于管理方格图的_____格。
A. 9. 1 B. 1. 9 C. 5. 5 D. 9. 9
9. 在菲德勒模型中，下列哪种情况属于较好的领导环境_____。
A. 人际关系差，工作结构复杂，职位权力强
B. 人际关系差，工作结构简单，职位权力强
C. 人际关系好，工作结构复杂，职位权力弱
D. 人际关系好，工作结构复杂，职位权力强
10. 下列选项中_____不是领导权力的来源。
A. 法定权 B. 奖赏权 C. 模范权 D. 任免权
11. 张教授到某企业进行管理咨询，该企业总经理热情地接待了张教授，并介绍公司的具体情况，才说了 15 分钟，就被人叫了出去，10 分钟后回来继续，不到 15 分钟，又被叫出去。这样，整个下午 3 个小时总经理一共被叫出去 10 次之多，

使得企业情况介绍时断时续。这说明_____。

- A. 总经理不重视管理咨询 B. 该企业可能这几天遇到了紧急情况
C. 总经理可能过度集权 D. 总经理重视民主管理
12. 决策过程的第一步是_____。
A. 明确目标 B. 诊断问题
C. 拟定方案 D. 反馈信息
13. 非程序化决策的决策者主要是_____。
A. 高层管理者 B. 中层管理者
C. 基层管理者 D. 技术专家
14. 下列关于头脑风暴法的说法，不正确的是_____。
A. 相关专家或人员各自发表自己的意见，对别人的建议不作评论
B. 所发表的建议必须要深思熟虑
C. 鼓励独立思考、奇思妙想
D. 可以补充完善已有的建议
15. 处于需要最高层次的是_____。
A. 生理的需要 B. 安全的需要
C. 尊重需要 D. 自我实现的需要
16. 从期望理论中，我们得到的最重要的启示是_____。
A. 目标效价的高低是激励是否有效的关键
B. 期望概率的高低是激励是否有效的关键
C. 存在着负效价，应引起领导者注意
D. 应把目标效价和期望概率进行优化组合
17. 根据双因素理论，下列选项中_____不属于激励因素。
A. 成就 B. 地位 C. 责任 D. 承认
18. 企业中，常常见到员工之间在贡献和报酬上会相互参照攀比，你认为员工最可能将那一类人作为自己的攀比对象_____。
A. 企业的高层管理人员 B. 员工们的顶头上司
C. 企业中其他部门的领导 D. 与自己处于相近层次的人
19. 考虑到企业在生产经营过程中经常可能遇到某种突发的、无力抗拒的变化，控制应当是_____。
A. 适时控制 B. 适度控制 C. 客观控制 D. 弹性控制
20. 企业经营过程开始以后，对活动中的人和事进行指导和监督的控制是_____。
A. 前馈控制 B. 过程控制 C. 成果控制 D. 反馈控制

二、概念解释（每题3分，共15分）

1. 学习型组织
2. 计划
3. 授权
4. 领导
5. 控制

三、简答（每题6分，共30分）

1. 泰罗的科学管理理论包括哪些方面？
2. 目标管理的基本思想是什么？

3. 在组织层级化设计中，影响组织分权程度的主要因素有哪些？
4. 领导和管理是一回事吗，如果不是，区别在哪里？
5. 说明期望理论的主要内容。

四、论述（每题 10 分，共 20 分）

1. 什么是管理？如何理解管理的具体含义？
2. 决策遵循的原则与依据是什么？

五、案例分析（1 题共 15 分）

10 月的某一天，产科护士长黛安娜给巴恩斯医院的院长戴维斯博士打来电话，要求立即做出一项新的人事安排。从黛安娜的急切声音中，院长感觉到一定发生了什么事，因此要她立即到办公室来。5 分钟后，黛安娜递给了院长一封辞职信。

“戴维斯博士，我再也干不下去了。”她开始讲述：“我在产科当护士长已经 4 个月了，我简直干不下去了。我怎么能干得了这工作呢？我有两个上司，每个人都有不同的要求，都要求优先处理，要知道，我只是一个凡人。我已经尽最大的努力适应这种工作，但看来这是不可能的。让我来举个例子吧。请相信我，这是一件平平常常的事。像这样的事情，每天都在发生。”

“昨天早上 7 点 45 分，我来到办公室就发现桌子上留了张纸条，是杰克逊（医院的主任护士）给我的。她告诉我，她上午 10 点钟需要一份床位利用情况报告，供她下午向董事会做汇报时用。我知道，这样一份报告至少要花一个半小时才能写出来。30 分钟以后，乔伊斯（黛安娜的直接主管，基层护士监督员）走进来质问我为什么我的两位护士不在班上。我说雷诺兹医生（外科主任）从我这要走了她们两位，说是急诊外科手术正缺人手，需要借用一下。我告诉她，我也反对过，但雷诺兹坚持说只能这么办。你猜，乔伊斯说什么？她叫我立即让这些护士回到产科部。她还说，一个小时以后，她会回来检查我是否把这事办好了。我跟你讲，这样的事情每天都要发生好几次。一家医院就只能这样运作吗？”

问题：

1. 这家医院的组织结构中的职权配置合理吗？（5 分）
2. 医院中有人越权行事了吗？（3 分）
3. 你认为护士长黛安娜有过失之处吗？你能向她提供什么建议？（7 分）

试题 A 参考答案

一、单项选择（每题 1 分，共 20 分）

1. D 2. B 3. C 4. C 5. C
6. C 7. C 8. B 9. D 10. D
11. C 12. B 13. A 14. B 15. D
16. D 17. B 18. D 19. D 20. B

二、名词解释（每题 3 分，共 15 分）

1. 学习型组织：是指具有持续不断学习、适应和变革能力的组织。（3 分）
2. 计划：从名词意义上说，计划是指用文字和指标等形式所表述的，组织以及组织内不同部门和不同成员在未来一定时期内，关于行动方向、内容和方式安排的管理文件。从动词意义上说，计划是指为了实现决策所确定的目标，预先进行的行动安排。（3 分）
3. 授权：就是组织为了共享内部权力，激励员工努力工作，而把某些权力或职权授予下级。（3 分）
4. 领导：领导是指指挥，带领，引导和鼓励部下为实现目标而努力的过程。（3 分）
5. 控制：是指保证企业实际计划与实际作业动态相适应的管理职能。（3 分）

三、简答（每题 6 分，共 30 分）

1. 泰罗的科学管理理论包括哪些方面？

参考要点：

泰罗的科学管理理论主要包括以下几方面：工作定额、标准化、能力与工作相适应、差别计件工资制、计划职能与执行职能相分离。（每点 1 分）

2. 目标管理的基本思想是什么？

参考要点：

目标管理是以目标为中心的管理。（1 分）①企业的任务必须转化为目标，企业管理人员必须通过这些目标对下级进行领导并以此来保证企业总目标的实现。（1 分）②目标管理是一种程序，是一个组织中的上下各级管理人员会同一起来制定共同的目标，确定彼此的成果责任，并以此项责任来作为指导业务和衡量各自贡献的准则。（1 分）③每个企业管理人员或工人的分目标就是企业总目标对他的要求，同时也是这个企业管理人员或工人对企业总目标的贡献。只有每个人的分目标都完成了，企业的总目标才有完成的希望。（1 分）④管理人员和工人是靠目标来管理，以所要达到的目标为依据，进行自我指挥、自我控制，而不是由他的上级来指挥和控制。（1 分）⑤企业管理人员对下级进行考核和奖惩也是依据这些分目标。（1 分）

3. 在组织层级化设计中，影响组织分权程度的主要因素有哪些？

参考要点：

组织规模的大小（2 分）。员工的数量和基本素质（1 分）。政策的统一性（1 分）。组织的可控性（1 分）。组织所处的成长阶段。（1 分）

4. 领导和管理是一回事吗，如果不是，区别在哪里？

参考要点：

不是。领导和管理两者分离的原因在于，管理者的本质是依赖被上级任命而拥有某种职位所赋予的合法权力而进行管理。被管理者往往因追求奖励或害怕处罚而服从管理。（3分）而领导者的本质就是被领导者的追随和服从，它完全取决于追随者的意愿，而并不完全取决于领导者的职位与合法权力。（3分）

5. 说明期望理论的主要内容。

参考要点：

弗鲁姆的期望理论认为： $M=V \times E$ 。只有当人们预期到某一行为能给个人带来有吸引力的结果时，个人才会采取这一特定行为。（3分）根据这一理论，人们对待工作的态度取决于对下述三种联系的判断：（1）努力—绩效的联系。（1分）（2）绩效—奖赏的联系。（1分）（3）奖赏—个人目标的联系。期望理论的核心是双向期望，管理者期望员工的行为，员工期望管理者的奖赏。期望理论的假设是管理者知道什么对员工最有吸引力。期望理论的员工判断依据是员工个人的知觉，而与实际情况不相关。不管实际情况如何，只要员工以自己的知觉确认自己经过努力工作就能达到所要求的绩效，达到绩效后能得到具有吸引力的奖赏，他就会努力工作。（1分）

四、论述（每题10分，共20分）

1. 什么是管理？如何理解管理的具体含义？

参考要点：

管理是指组织为了达到个人无法实现的目标，通过各项职能活动，合理分配、协调相关资源的过程。（3分）对这一定义可作进一步解释：（1）管理的载体是组织。组织包括企事业单位、国家机关、政治党派、社会团体以及宗教组织等。管理不能脱离组织而存在，同样，组织中必定存在管理；（2分）（2）管理的本质是合理分配和协调的过程，而不是其他；（1分）（3）管理的对象是相关资源，即包括人力资源在内的一切可以调用的资源。在这些资源中，人员是最重要的。任何资源的分配、协调实际上都是以人为中心的。所以管理要以人为中心；（2分）（4）管理的职能活动包括信息、决策、计划、组织、领导、控制和创新；（1分）（5）管理的目的是为了实现既定的目标，而该目标仅凭单个人的力量是无法实现的，这也是建立组织的原因。（1分）

2. 决策遵循的原则与依据是什么？

参考要点：

决策遵循的是满意原则，而不是最优原则。信息。（10分，分析合理，酌情给分）

五、案例分析（1题共15分）

1. 这家医院的组织结构中的职权配置合理吗？（不合理，存在多头领导问题。）（5分）

2. 医院中有人越权行事了吗？（有）（3分）

3. 你认为护士长黛安娜有过失之处吗？你能向她提供什么建议？（有过失。依据权力范围及工作职责开展工作。）（7分）