一、单选题

1为了保证组织按预定要求运作而进行的一系列监督检查工作是管理职能的

A. 计划

B. 组织

C. 领导

D. 控制

标准答案 : D

2.相关性，就此设计了针对性的旅游项目。这体现了高总的哪项管理技能?

A. 技术技能

B. 人际技能

C. 概念技能

D. 操作技能

标准答案 : C

3梅奥等人通过霍桑试验提出了不同于古典管理理论的新观点和新思想，创立了

A. 科学管理理论

B. 人际关系理论

C. 一般管理理论

D. 行政组织理论

标准答案 : B

4随着人们健康意识的增强，健身市场逐渐兴起。这是下列哪种环境因素作用的结果?

A. 经济因素

B. 技术因素

C. 政治因素

D. 社会因素

标准答案 : D

5企业提供正确的产品信息和售后服务，赋予顾客自主选择的权利。这体现了企业的 哪种社会责任?

A. 对雇员的责任

B. 对环境的责任

C. 对竞争对手的责任

D. 对顾客的责任

标准答案 : D

6决策要有整体思想，统筹兼顾、全面安排，达到平衡协调发展。这体现了决策的

A. 系统原则

B. 可行性原则

C. 对比择优原则

D. 反馈原则

标准答案 : A

7以数字或货币表示预期结果的计划是

A. 宗旨

B. 战略

C. 程序

D. 预算

标准答案 : D

8某公司总部、分部各设有相应的职能机构，造成公司内部机构重叠，管理人员过多。 这是下列哪种组织结构的缺点?

A. 直线制

B. 事业部制

C. 矩阵制

D. 委员会制

标准答案 : B

9通过员工自己、上级、同事、下属、顾客等不同主体来了解其工作业绩，进行360 度意见反馈。这是人员配备管理中的

A. 招聘

B. 甄选

C. 绩效考核

D. 培训

标准答案 : C

10某企业将几个部门合并在一起，减少了管理层次，拓宽了管理幅度，使组织扁平化。这种变革属于

A. 人员变革

B. 结构变革

C. 技术变革

D. 组织文化变革

标准答案 : B

11管理学上关于领导的本质，下列说法正确的是

A. 领导是有职位的人

B. 领导是有下属的人

C. 领导是有影响力的人

D. 领导是有判断力的人

标准答案 : C

12人们关于衣、食、住、行等最基本的需要属于

A. 生理需要

B. 安全需要

C. 社交需要

D. 尊重需要

标准答案 : A

13依据双因素理论，下列属于激励因素的是

A. 个人发展机会

B. 监督方式

C. 工作条件

D. 安全

标准答案 : A

14君子应“忍人所不能忍，容人所不能容，处人所不能处”。这体现了沟通的

A. 理解原则

B. 相容原则

C. 尊重原则

D. 平等原则

标准答案 : B

15管理者不能凭个人的主观经验或直觉去判断，而应该采用科学的态度和方法进行控制。这一做法体现了控制的什么原则?

A. 及时性

B. 客观性

C. 经济性

D. 适度性

标准答案 : B

二、多选题

16古典管理理论包括

A. 科学管理理论

B. 一般管理理论

C. 行政组织理论

D. 行为科学理论

E. 决策理论

标准答案 : ABC

17按计划的期限,可以将计划分为

A. 战略计划

B. 战术计划

C. 短期计划

D. 中期计划

E. 长期计划

标准答案 : CDE

18组织中职权的类型包括

A. 直线职权

B. 参谋职权

C. 职能职权

D. 集权

E. 分权

标准答案 : ABC

19组织中普遍使用的语言沟通方式包括

A. 口头沟通

B. 书面沟通

C. 体态语言

D. 电子媒介沟通

E. 空间距离

标准答案 : ABD

20下列属于前馈控制优点的是

A. 防患于未然

B. 适用一切工作领域

C. 及时纠正偏差

D. 易被员工接受并实施

E. 可以“亡羊补牢”

标准答案 : ABD

三、判断题

21有效的管理就是有效率的管理。

标准答案 : 错误：有效的管理是既有效率，又有效果，是两者的统一。

22组织文化反映一个组织的精神风貌，决定着组织内在凝聚力的大小。

标准答案 : 正确

23管理道德是管理行为的规范，它适用于各个领域的管理。

标准答案 : 正确

24沟通就是信息传递。

标准答案 : 错误：沟通是为了设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并达成共同协议的过程。

25全面质量管理的对象就是产品质量。

标准答案 : 错误：全面质量管理的对象是全面的，不仅要管理好产品质量，而且要管理好产品赖以形成的工作质量。

四、简答题

26简述计划的基本特点。

标准答案 : 计划的基本特点包括： (1)目的性； (2)首位性； (3)普遍性； (4)适应性； (5)经济性。

27管理人员招聘应遵循哪些标准?

标准答案 : 管理人员招聘应遵循的标准： (1)与组织文化相适应； (2)德才兼备； (3)决策的能力； (4)沟通与合作的技能； (5)创新的精神。

28沟通过程由哪些环节组成?

标准答案 : 沟通过程包括： (1)信息的发出； (2)信息的传递； (3)信息的接收； (4)信息的反馈； (5)噪音。

29简述控制与其他管理职能的关系。

标准答案 : 控制与其他管理职能的关系： 控制工作存在于管理活动的全过程，与其他管理职能紧密地结合在一起；它可以维持其他职能的正常活动，也可通过采取纠正偏差的行动来改变其他管理职能的活动，使管理过程形成一个相对封闭的系统。具体而言，它们彼此之间的关系是： (1)计划和控制是一个问题的两个方面； (2)要进行有效的控制，必须要有组织的保证； (3)领导影响着控制工作的质量。

30激励是管理的重要内容，请结合实际阐述激励的作用。

标准答案 : 激励具有十分重要的作用，激励目的是提高员工的工作积极性。(2分) (1)通过激励，可以把有才能、组织需要的人吸引过来；(2分) (2)通过激励，可以使已在职的职工最充分地发挥其技术才能，保证工作的有效性和效率；(2分) (3)通过激励，可以进一步激发他们的创造性和革新精神，大大提高工作效率； (2 分) (4)适当举例。(2分)

五、案例分析题

31案例： Y饮料公司经过十几年的艰苦创业与发展终于在市场上有了一定的地位。高锐是公司总经理，有着很强的管理能力。公司今天的成绩与几年前高经理的一次正确决策有着密切的关系。几年前，高经理在一次会议上宣布了采购一套二手生产设备的决定，当时有近70%的参会者反对，即使在高经理详细介绍了他对企业内部条件、市场情况等近三个月的调查研究结果，认为该设备未来还有一定的使用价值后，仍有半数以上参会者持反对意见。因为当时一些厂家采购二手设备后，由于生产不配套等原因，致使这些设备闲置无用。但高经理就是在这种多数人反对的情况下，考虑到二手设备当时价格很低，尚未被淘汰，且与本公司技术水平、员工技能等生产条件相吻合，仍然决定采购二手设备。事实证明这一决策非常正确，使Y公司摆脱了由于设备落后、资金紧缺所陷入的困境，公司也由此走上了发展的道路。

问题： (1)影响决策的主要因素有哪些?

(2)决策过程中遵循的原则有哪些?高经理的决策依据了哪些原则?

标准答案 : (1)影响决策的主要因素有：决策环境；组织文化；决策者的个人因素；时间因素；过去的决策。 (2)决策过程中遵循的原则有：信息原则、预测原则、可行性原则、系统原则、对比择优原则、反馈原则。 从案例来看，高经理的决策是合理的，因为高经理是在掌握了充分的信息， 对有关情况进行了调查分析与预测基础上作出的决策，该决策与本公司技术水平、员工技能等生产条件相吻合，符合决策过程中的信息、预测、可行性原则。

32案例： 关峰是一位电脑销售公司的总经理。他刚接到有关公司经营业绩状况的最新报告：销售额比去年同期下降了25%,利润下降了10%,顾客投诉也有所上升。更为糟糕的是，公司内部员工流失现象也逐渐增多，甚至还有几名骨干员工也提交了辞呈。关经理意识到了问题的严重性，觉得需要采取办法加以解决。在一次由各部门主管召开的解决问题的讨论会上，关经理说：“我认为，公司的销售额之所以下滑，都是因为公司目前的管理不严，公司现在简直成了俱乐部。每次我从卖场走过时，看到员工们都在各处站着，聊天、玩手机的现象非常普遍，对顾客却视而不见。现在我们迫切需要加强对员工的严密监督和控制，严肃纪律，强化惩罚力度。我认为现在有必要安装监视设备，监督他们工作时间的所作所为，对不能履行职责的员工给予一次警告，如果不改正的直接辞退……”。部门主管对关经理的意见有的表示赞同，也有的提出不同意见。

问题： ( 1 )麦格雷戈提出的人性假设理论是什么?关经理对员工的人性假设属于哪一种?为什么?

(2)你如何看待关经理的建议，请阐述理由。

标准答案 : (1)X理论与Y理论。 关经理对员工的人性看法属于X理论观点。 关经理提出对员工进行严密监督和控制，安装监视设备，监督他们工作时间的所作所为，对不能履行职责的员工给予一次警告，如果不改正的直接辞退。由此可以判定关经理对员工人性的看法属于管理学人性假设理论中的X理论观点。 (2)关经理的建议需要具体问题具体分析，没有一种管理方式是适合任何组织的。管理办法必须随时、随地、随人、随境不断变化。如果公司员工更多的表现出X人性假设，这种建议与做法是适用的。如果公司员工表现出的更多的是Y人性假设，则需要通过授予员工更大的权力、让员工有更多的机会以调动其积极性。