**第一、二章 管理概论与管理思想**

**一、填空题**

1.法国工业家法约尔在其《工业管理与一般管理》中把管理职能分为 计划 、 组织 、 指挥 、 协调 和 控制 。

2.明茨伯格研究发现管理者扮演着十种角色，这十种角色可以被归入三类： 人际关系角色 、 信息转换角色 和 决策制定角色 。

12.组织内每一个人只级服从一个上级并接受他的命令，这就是法约尔提出的 统一指挥 原则。

13.梅奥对其领导的霍桑试验进行总结，认为工人是 受群体的社会准则或规范影响其个体工作行为的 。

25.“权变理论”的核心是研究 环境变化 和 管理对策 的联系。

**二、选择题**

2.管理者出席社区的集会或参加社会活动时，所行使的是 的角色。A

A.代表人 B.联络者 C.发言人 D.谈判者

3. A 被称为是“人事管理之父。”

A.亚当·斯密 B.泰罗

C.罗伯特·欧文 D.亨利·法约尔

4. D 被称为是“科黉管理之父”。

A.亚当·斯密 B.罗伯特·欧文

C.亨利·法约尔 D.泰罗

5. C 对于高层管理最重要，对于中层管理较重要，对于基层管理较不重要。

A.技术技能 B.人际技能 C.概念技能

6.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 C 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

**三、简答题**

1.根据明茨伯格的理论，管理者应扮演哪些角色?

答：1、人际关系角色：代表人物、领导者和联络人

2、信息转换角色：信息搜集人、信息传达人和发言人

3、决策制定角色：企业家、危机处理者、资源分配者和谈判者

11.韦伯的理想的行政组织体系和理想的组织形式具有哪些特点？

答：强调工作分工的原则、具有明确定义的职权层级和详细的规章制度、主张按专业技能和资格选聘人才。

13.巴纳德在其《经理人员的职能》一书中认为经理人员的主要职能有哪些？

答：1、与下级进行沟通，并激励他们为组织付出自己最大的努力

2、与其他相互联系的外部机构或人员之间保持良好的关系

3、充分了解并审视环境，并随之调整组织，以保持二者之间的配适

4、保证业务活动的各种投入得以持续供给，也必须确保其产出得到市场的认可

**四、问答题**

1.什么是管理？如何理解管理的具体含义？

答：管理是指通过与其他人共同努力，既有效率又有效果地把事情做好的过程。进一步讲，管理是在社会组织中，通过执行计划、组织、指挥、协调、控制等各种职能，有效地获取、分配和利用人力、物力资源，以实现组织预定目标的活动过程。

2.管理包括哪些职能？它们各自的表现形式是什么？它们的相互关系是怎样的？

答：管理有计划工作、组织工作、领导工作和控制工作四大职能板块。

表现形式：

计划工作是指制定目标并确定为达到这些目标所必需的行动。

组织工作通过授权和分工，将适当的人员安排在适当的岗位上，用制度规定各个成员的职责和上下左右的相互关系，形成一个有机的组织机构，使整个组织协调地运转。

领导工作指围绕组织目标，影响和指导人们的行为，营造一种氛围，通过沟通增强人们的相互理解，统一人们的思想和行动，激励每个成员自觉地为实现组织目标共同努力。

控制工作使实践活动符合于计划，保证目标及为此制定的计划得以实现。

关系：

计划的执行需要靠他人合作，因此就需要组织工作；当反映出组织目标和任务的计划、组织工作做好之后，如何让所有的员工一起努力去实现组织目标需要领导工作去调和其中可能出现的矛盾，控制为了让计划顺利地执行，计划就是控制的标准。

**第三章 管理环境**

**二．选择题**

1.市场经济中要提倡“以义治商”和“以义取利”，这里的“义”指的是 D 。

A.义气 B.法律 C.和气 D.伦理道德

2.“不管白猫、黑猫、抓到耗子就是好猫”这句谚语描述的是

A 道德观。

1. 功利主义 B.权利至上 C.公平公正 D.社会契约

6.“己所不欲，勿施于人”、“换位思考、将心比心”、“设身处地”等习语里所隐含的道德观是 D 。

A.权利至上道德观 B.公平公正道德观

C.社会契约道德观 D.推已及人道德观

**三、简答题**

1.常见的道德观有哪些？

答：①道德的效用观

②道德的权利观

③道德的公平观

**四、问答题**

1.在经营活动中，企业伦理与管理道德的管理学意义表现在哪些方面？

答：企业伦理是指企业在处理企业内部员工之间，企业与社会，企业与顾客之间关系的行为规范的总和。管理道德是从事管理工作的管理者的行为准则与规范的总和，是企业健康持续发展所需的一种重要资源和组织资本。

企业伦理能够约束员工，不鼓励不道德行为，减少不道德行为发生的可能性。管理层的支持力度和惩罚力度则对这些规则实施的效果有着很大的影响。有良好的企业伦理和管理道德，是一个企业能在社会上发展的必要条件，也是决定其能否有长久生命力的重要因素之一。

**第五章 决策与决策方法**

**一．填充题**

1.决策被定义为管理者 的过程，或者管理者 的过程。

3.管理者既可以单独作出决策，这样的决策被称为 ；也可以和其他管理者一道共同作出决策，这样的决策被称为 。

5.决策遵循的是 原则，而不是 原则。

**二、选择题**

1.决策过程中的第一步是 。

A.明确目标 B.诊断问题 C.拟定方案

2.通常用来指导组织战备决策的目标是 。

A.长期目标 B.中期目标 C.短期目标

10.下列不属于决策者只寻求满意结果的原因的是 。

A.只能满足于在现有方案中寻找

B.决策者能力的缺乏

C.选择最佳方案需要花大量的时间和金钱

D.决策者只需要有满意的结果

18.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

**三、简答题**

2.集体决策有哪些优点？

7.决策问题的性质是如何影响决策的？

**四、问答题**

2.决策的过程包括哪些步骤？每一步骤需要注意哪些问题？

**第四章 计划工作**

**一、填充题**

11.根据涉及时间长短及范围广狭的综合性程度标准，可以将计划分为 与 。

12.战略性计划显著的两个特点是 与 。

**二、选择题**

8.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

**第四章 计划工作（续）**

**一、填充题**

1.战略性计划是指应用于 的。

3.公司环境的最关键部分是 。

19.战略性计划的首要内容是 。

20.远景和使命陈述包括 、 。

22.外部一般环境大致可以分为 、 、 、

、 。

**二、选择题**

12.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

**三、简答题**

1.什么是战略性计划？其主要内容有哪些？

2.远景和使命陈述包括哪些内容？

**四、问答题**

3.目标管理的基本思想是什么？它要经过哪些过程？

**第六章 组织设计**

**一、填充题**

6.组织纵向结构设计的结果是 ，横向结构设计的结果是 。

10.影响组织设计的主要因素有以下五个： 、 、

、 和 。

15.在品种单一、规模较小的企业，按 进行组织分工是理想的部门化划分形式。

16.当组织面临较高的环境不确定，组织目标需要反映技术和产品双重要求时， 应该是一种理想的组织形式。

18.有效的 是决定组织中层级数止的最基本因素。

19.管理幅度是指 。

27.管理幅度的影响因素有 、 、 、 。

**二、选择题**

5. 是按照工作的过程标准来划分的。

A.职能部门化 B.产品部门化 C.地域部门化

6. 是按照工作的结果标准来划分的。

A.职能部门化 B.流程部门化 C.顾客部门化

7.以下说法不正确的是 。

A.职权跟组织层级化设计中的职位紧密相关

B.职权跟个人特质紧密相关

C.职权是指组织内部授予的指导下属活动及其行为的决定权

8.由直线管理者向自已辖属以外的个人或职能部门授权，允许他们按照一定的程度和制度，在一定的职能范围内行使的某种职权，是

。

A.职能职权 B.直线职权 C .参谋职权

9.影响有效管理幅度的因素不包括 。

A.管理者和被管理者的工作内容

B.管理者和被管理者的工作能力

C.管理者和被管理者的工作报酬

**三、简答题**

2.用哪些指标可以描述组织结构？

5.组织部门化的基本原则是什么？

12.何为授权？它与分权有何不同？

**四、问答题**

2.组织设计的影响因素有哪些？