

第一章

管理概述

第一节管理的概念与特性

判断题

1.管理就是管理者在一定的环境和条件下,为了实现特定的目的,动员和运用有效资源而进行的计划、组织、领导和控制等社会活动。

√ 可以把管理定义为:管理就是管理者在一定的环境和条件下,为了实现特定的目的,动员和运用有效资源而进行的计划、组织、领导和控制等社会活动

2.管理者是在管理中指挥和领导他人活动的人们,所以,管理主体只能以个人形式存在。(×)

1.管理是以(管理者为主体)进行的活动

(管理者)是指在管理中指挥和领导他人活动的人们,(管理者)指挥和领导他人的活动称为管理活动,管理者构成了(管理活动的主体)。

现代社会的管理主体是多元的,
既包括国家的统治者,
政府的领导者,
生产资料的所有者以及由他们以各种形式委托的代理人,
也包括各种非政府的公共组织的领导者。
管理主体可以是以(个人形式存在)的领导者,也可以是以(集体形式出现)的决策者或领导者。

3.管理者是在管理中指挥和领导他人活动的人们,他们构成了管理活动的客体。

(管理者)是指在管理中指挥和领导他人活动的人们,(管理者)指挥和领导他人的活动称为管理活动,管理者构成了(管理活动的主体)。(注意不是客体,而是构成主体)

4.管理主体可以以个人形式存在,也可以以集体形式存在。

4【答案】√。管理主体可以是以(个人形式存在)的领导者,也可以是以(集体形式出现)的决策者或领导者。

5.围绕管理目标的实现而合理动员和配置有效资源是达到有效管理的必要环节。

5【答案1V

4.管理需要动员和配置有效资源

特定的管理目标的实现,需要有效资源的支撑,这就要求管理者在可能的范围内动员和配置有效资源,以保证管理目标的实现。

管理者需要动员和配置的有效资源既
包括人力、物力、财力等方面的资源,
也包括机会、时间、信息等方面的资源。
对于管理者来说,围绕管理目标的实现而合理动员和配置有效资源是达到有效管理的(必要环节)。

6.管理的出发点和归宿是实现共同的目标。

6【答案】× 不是共同的目标，而是特定的目标

3.管理是为了实现特定的目标

管理的目标是管理的出发点和归宿，管理活动都是围绕着管理的目标而展开的。

因此，管理本质上就是为了有效地实现管理目标的活动。

由于管理所面临的环境、条件、类型、性质、层次以及时间跨度的不同，

具体的管理活动会具有不同的目标，尽管如此，

为了实现特定的目标却是一切管理活动的共性。

7.为了实现共同的目标是一切管理活动的共性。

7【答案】× 不是共同的目标，而是特定的目标

3.管理是为了实现特定的目标

管理的目标是管理的出发点和归宿，管理活动都是围绕着管理的目标而展开的。

因此，管理本质上就是为了有效地实现管理目标的活动。

由于管理所面临的环境、条件、类型、性质、层次以及时间跨度的不同，

具体的管理活动会具有不同的目标，尽管如此，

为了实现特定的目标却是一切管理活动的共性。

8.管理的基本职能包括计划、组织、领导和控制

8【答案】√

5.管理具有基本的职能

管理的基本的职能包括计划、组织、领导和控制等方面。

在实际的管理活动中，尽管具体的管理在其性质、组织环境和条件、有效资源、层次和目标等方面千差万别，

但是，管理的这些基本职能却是一切管理活动共同具有的。

同时，在管理实践中，管理会有各种各样更加具体复杂的职能，

但是，它们也只是对基本职能的进一步具体化。

9.管理者的职能包括计划、组织、领导、控制。

9【答案】× 管理的基本的职能包括计划、组织、领导和控制等方面。管理者对应职责，管理对应职能
题干中管理者说法错误应该改为管理

10.管理是一种社会实践活动

10【答案】√

6.管理是一种社会实践活动

社会实践活动是相对于个人实践活动而言的。在社会实践的意义上，

一方面，管理是人们事先拟定目标和计划并经过组织和活动实施的自觉行为，

因此，管理是人的有目的、有意识的活动，是人的主观作用于客观的活动；

另一方面，管理是要通过被管理者的活动来有效地实现管理的目标，因此，管理的主要作用对象是被管理者，同时，管理者要对被管理者的工作后果负责，管理工作成效要以被管理者实现的工作成效来检验，就此而言，管理是管理者主观见之于被管理者客观的活动，是具有典型社会性的活动。

11.管理艺术性集中体现在管理活动中对于“度”的把握。

11【答案】√

2.管理的两重性也指管理的科学性和艺术性

管理具有科学性，是指管理必须按照客观的规律，按照科学规范的要求，运用科学的方法来进行，同时，管理的知识和行为具有可检验的标准性和可重复检验性。

此外，管理是人的活动，由于人的活动的复杂性，因此，管理又有特定的艺术性。管理的艺术性集中体现在管理活动中对于“度”的把握，也就是说，一切管理活动都应该从实际出发，确定具体的合适的限度。同时，管理的艺术性还体现在它是一种创造性的活动，正是管理者有声有色的创造，才推动了社会的发展和进步。

12.管理的艺术性就是强调管理的复杂性。

12【答案】×

2.管理的两重性也指管理的科学性和艺术性

其中艺术性就是强调管理的实践性，集中体现在管理活动中对于“度”的把握，

13.组织在管理中起着关键枢纽作用。

13.【答案】√。考管理的特性组织在管理中起着关键枢纽作用,构成 管理的核心要素

16.组织在管理中起着关键枢纽作用,构成了管理的核心要素。

16.【答案】√。考管理的特性组织在管理中起着关键枢纽作用,构成 管理的核心要素

14.管理与社会生产和公共生活相伴而生的特性就是管理的特殊性。

14.【答案】×。可知,题于说法应为“一般性

1.管理的两重性首先是指管理的一般性和特殊性

就其**一般属性**来讲，管理是人类社会生产分工和协作的产物，由于人类的生产活动自始至终就是以社会协作的方式进行的，因此，管理是与人类的生产活动相伴而生的活动。

同时，管理也是**社会公共生活**的产物。管理的这种与社会生产和公共生活相伴而生的特性，表明管理是人类社会的自然属性，这种自然属性，使得管理普遍存在于一切社会协作生产和社会公共生活的过程中，使得管理具有自身的一般规律，

使得管理活动和方法具有(可学习和借鉴性)。

就管理的**特殊属性**来讲，

首先，作为一种社会活动，管理都是在特定的社会经济政治关系中进行的，

因此，管理的社会历史性质无疑是(由不同社会中占统治地位)的(社会经济政治关系决定的)。

其次，在不同类型、不同层次、不同环境和条件下的管理，也有其特殊属性。

管理的这种特殊性，使得管理具有(特定的社会历史性质)，

具有特定的目标和价值取向，

也具有不同的侧重点和不同的方式。

15.管理具有目标性,成为现代管理中目标管理方式的重要依据。

15.【答案】v. 管理具有的目标性，使得管理具有明确的活动和资源配置方向；具有(激励被管理者积极性)，增强其责任感的功能；具有创造和谐管理环境的作用，成为管理者有效地检测管理绩效的依据。

事实上，管理具有的目标性已成为(现代管理中目标管理方式)的(重要依据)。

二、单项选择题

1.管理活动具有悠久的历史,它是人类社会()和共同生活的产物

- A. 共同劳动
- B. 协作劳动
- C. 相互配合
- D. 协作互助

1.【答案】B.考查管理的概念。管理是人类社会协作劳动和共同生活的产物

一、管理的概念

管理是人类社会(协作劳动)和(共同生活)的产物。社会发展到资本主义阶段，管理活动逐步 趋向于专业化、科学化，并广泛渗透到社会生活的各个领域。协作劳动:其实就是互相帮助的劳动

2.管理是管理者在一定环境和条件下,为了实现特定的目的,动员和运用有效资源而进行的计划、组织、()等社会活动。

- A. 沟通和协调
- B. 改革和创新
- C. 决策和指挥
- D. 领导和控制

2.【答案】D

可以把管理定义为：管理就是管理者在一定的环境和条件下，为了实现特定的目的，动员和运用有效资源而进行的计划、组织、领导和控制等社会活动。

3.管理的主体是()。

- A. 管理者
- B. 组织
- C. 个人
- D. 管理机构

3 答案 A。

1.管理是以管理者为主体进行的活动

管理者是指在管理中指挥和领导他人活动的人们，**管理者**指挥和领导他人的活动称为管理活动，管理者构成了**管理活动的主体**。

4.具体的管理活动会有不同的目标,为了实现()是一切管理活动的共性

- A. 共同的目标
- B. 一定的目标
- C. 既定的目标
- D. 特定的目标

4.【答案】D。

3.管理是为了实现特定的目标

管理的目标是管理的出发点和归宿，管理活动都是围绕着管理的目标而展开的。因此，管理本质上就是为了有效地实现管理目标的活动。由于管理所面临的环境、条件、类型、性质、层次以及时间跨度的不同，具体的管理活动会具有不同的目标，尽管如此，**为了实现特定的目标**却是一切管理活动的**共性**。

特定的目标：是指特指某个目标

5.全面理解管理定义,需要从管理的主体、环境、目标、动员和配置资源、()、社会践活动等方面把握其含义。

- A. 计划
- B. 管理方法
- C. 基本职能
- D. 组织

5【答】C 考在管现的概念：“管理就是理者在一定的环境和条件下,为了实现特定的目的,动员和运用有效资源面进行的计划,组织、领导和控制等 社会活动”,以及“管理的基本职能包括计划、组织,领导和控制等方面”,不难得出答案

6.管理者面临的内部环境,是指组织性质、()。

- A. 人员状况
- B. 生产力水平
- C. 制度
- D 法规

6【答】A

(1) 所谓外部环境和条件，

主要是管理者所管理的组织面对的**自然环境和社会环境**。
(自然界的生产力)

自然环境如(生产力水平、自然资源状况)等;
社会环境则包括特定的(社会文化、制度、法律和政策)等。

(2) 所谓内部环境和条件,是管理者所管理的组织内部的状况,

包括(组织性质、人员状况)等。

管理的环境和条件有动态和稳态之分。

动态的环境和条件是指变化程度剧烈的环境和条件,

稳态的环境和条件则相反。

7.管理的基本职能主要指:计划、组织、领导、

- A.沟通
- B.协调
- C.控制
- D.指挥

7【C】考查管理的概念管理具有基本的现能。

管理的基本的明能包括(计划,组织,领导和控制)等方面。

8.就管理的特殊属性来讲,作为一种社会活动,管理都是在()的社会经济政治关系中进行的。

- A.特定
- B.确定
- C.占统治地位
- D.占主导地位

8 A

就管理的**特殊属性**来讲,

首先,作为一种社会活动,管理都是在(特定)的(社会经济政治关系中进行的),

因此,(管理的社会历史性质)无疑是由不同社会中占统治地位的(社会经济政治关系决定的)。

注意这里:特定的社会经济政治关系中进行, 管理的社会历史性质:才是由由不同社会中占统治地位决定

其次,在不同类型、不同层次、不同环境和条件下的管理,也有其特殊属性。

管理的这种特殊性,使得管理具有(特定的社会历史性质),

具有特定的目标和价值取向,

也具有不同的侧重点和不同的方式。

9.作为一种社会活动,管理都是在特定的社会经济政治关系中进行的,因此,管理的社会历史性质是由不同社会中占统治地位的社会经济政治关系决定的。这反映出管理具有()。

- A.一般性
- B.特殊性
- C.科学性
- D.艺术性

9【答】B

就管理的**特殊属性**来讲，

首先，作为一种社会活动，管理都是在特定的社会经济政治关系中进行的，

因此，管理的社会历史性质无疑是由不同社会中占统治地位的社会经济政治关系决定的。

注意这里：特定的社会经济政治关系中进行，管理的社会历史性质：才是由不同社会中占统治地位决定

10.管理具有与生产关系、与社会制度相联系的一面,这里是指()

- A.管理的自然属性
- B.管理的艺术性
- C.管理的科学性
- D.管理的社会属性

10.【答案】D。考查管理的特性。

管理的两重性首先指一般性和特殊性。

一般属性:管理是由许多人进行协作劳动而产生的,

是有效组织共同劳动所必须的,

具有同生产力和社会化大生产相联系的自然属性。

特殊属性:是同生产关系和社会制度相联系的社会属性。

可知,题干所述是指管理的社会属性或特殊性。(注意:核心考点,加强记忆)

11.管理的知识和行为具有可检验的标准性和可重复检验性,指的是管理具有()。

- A.科学性
- B.艺术性
- C.一般性
- D.特殊性

11【答案】A。

2.管理的两重性也指管理的科学性和艺术性

管理具有科学性，是指管理必须按照客观的规律，按照科学规范的要求，运用科学的方法来进行，

同时，管理的知识和行为具有可检验的标准性和可重复检验性。

此外，管理是人的活动，由于人的活动的复杂性，因此，管理又有特定的艺术性。

艺术性就是强调管理的实践性，集中体现在管理活动中对于“度”的把握。管理的艺术性集中体现在管理活动中对于“度”的把握，

也就是说，一切管理活动都应该从实际出发，确定具体的合适的限度。

同时，管理的艺术性还体现在它是一种创造性的活动，正是管理者有声有色的创造，才推动了社会的发展和进步

12.管理既是一门科学,又是一种艺术。这里的艺术是强调管理的()。

- A.精准性
- B.复杂性
- C.有效性
- D.实践性

2.【答案】D。考查管理的特性。管理的两重性也指科学性和艺术性。其中,艺术性就是强调管理的实践性,集中体现在管理活动中对于“度”的把握。

13.管理中,效率、效益、公平、秩序、安全、民主等都会成为组织尤其是公共组织管理的目标这说明管理目标具有()。

- A. 共识性
- B. 层次结构性
- C. 时间跨度性
- D. 多元价值性

13.【答案】D。

(4) 管理目标具有多元价值性。企业的管理目标常常被人们理解为盈利的单一价值,但是,实际上,企业在盈利之外,也包含着市场地位、企业社会责任、企业内部和谐等多种管理价值;而政府和其他公共组织的管理,更具有效率、公平、公正、秩序、安全、民主等多种价值要求。

14.管理的核心要素,在管理中起关键枢纽作用的是()

- A. 计划
- B. 组织
- C. 领导
- D. 控制

14.【答案】B。考查管理的特性。组织在管理中起着关键枢纽作用,构成了管理的核心要素

多项选择题

1.管理的两重性首先是指管理的()。

- A. 科学性
- B. 艺术性
- C. 一般性
- D. 特殊性

1.【答案】CD。考查管理的特性。管理的两重性首先指一般性和特殊性。

2.管理的首要属性首先是指管理的()

- A. 科学性
- B. 艺术性
- C. 生产力属性
- D. 生产关系属性

2.【答案】CD。考查管理的特性。

管理的首要属性是两重性,而管理的两重性首先指一般性和特殊性。

一般属性:

管理是由许多人进行协作劳动而产生的,
是有效组织共同劳动所必须的,
具有同生产力和社会化大生产相联系的自然属性;

特殊属性:是同(生产关系和社会制度)相联系的社会属性。

可知,另外一种表述:管理的两重性首先指(生产力属性和生产关系)属性。

一般性: 生产力属性

特殊性: 生产关系属性

3.根据二重性的原理,管理具有同()相联系的自然属性

- A. 生产力
- B. 生产关系
- C. 社会化大生产
- D. 社会制度

3.【答案】AC。

管理的首要属性是两重性,而管理的两重性首先指一般性和特殊性。

一般属性:

管理是由许多人进行协作劳动而产生的,

是有效组织共同劳动所必须的,

具有同(生产力和社会化大生产)相联系的自然属性;

特殊属性:是同(生产关系和社会制度)相联系的社会属性。

可知,另外一种表述:管理的两重性首先指(生产力属性和生产关系)属性。

一般性: 生产力属性

特殊性: 生产关系属性

4管理的艺术性是指()。

- A. 管理活动中“度”的把握
- B. 管理者必须具有一定的艺术修养
- C. 管理是一种创造性的活动
- D. 管理具有自身的一般规律

4.【答案】AC。考查管理的特性。管理的艺术性集中体现在管理活动中对于“度”的把握。同时,管理的艺术性还体现在它是一种创造性的活动。B选项说法明显错误 D选项是指管理的一般性

2.管理的两重性也指管理的科学性和艺术性

管理具有科学性,是指管理必须(按照客观的规律,按照科学规范)的要求,运用科学的方法来进行,同时,管理的知识和行为(具有可检验的标准性)和(可重复检验性)。

此外,管理是人的活动,由于人的活动的复杂性,因此,管理又有特定的艺术性。

艺术性就是(强调管理的实践性),集中体现在管理活动中对于“度”的把握。管理的艺术性集中体现在管理活动中对于“度”的把握,

也就是说,一切管理活动都应该(从实际出发), (确定具体的合适的限度)。

同时,管理的艺术性还体现在它是(一种创造性的活动),正是管理者有声有色的创造,才推动了社会的发展和进步。

5.管理的创新性来源于()

- A. 管理环境和条件的变化
- B. 管理因素的发展变化
- C. 管理方式的深化更新
- D. 管理理论的与时俱进

5. 【答案】ABC。考查管理的特性。

管理具有创新性:

一方面,管理的创新性来源于管理的环境和条件的变化:

另一方面,管理的创新性来源于管理因素的发展变化和管理方式的深化更新

一方面,

管理的创新性来源于管理的环境和条件的变化,环境和条件的变化必然会对管理活动的目标和方式不断提出要求,从而促使管理不断创新;

另一方面,管理的创新性来源于管理因素的发展变化和管理方式的深化更新。

管理活动中最活跃的因素——人会随着生产力和社会的发展而不断变化,

管理的物质因素和信息、机会、价值等也会不断地更新变化。

6. 管理作为一种特殊的实践活动,具有其独特的性质,比如()

- A. 管理具有二重性
- B. 管理具有科学性
- C. 管理具有艺术性
- D. 管理具有时效性

6. 【答案】ABC。考查管理的特性。一般来说,管理活动具有如下基本特性 两重性、目标性、组织性、创新性。管理的两重性也指科学性和艺术性。D选项说法,无中生有。

7. 管理活动具有()。

- A. 两重性
- B. 目标性
- C. 组织性
- D. 创新性

7. 【答案】ABCD。考查管理的特性。一般来说,管理活动具有如下基本特性: 两重性、目标性、组织性、创新性

判断题

1. 事先对未来行为所作的安排就是预测。

1. 【答案】×。考查管理的职能。计划职能的主要任务是确定任务和目标,拟定完成任务和达成目标的行动计划。

事先对未来行为所做的安排就是计划,

预测是对事情未来的发展变化所做的推测。题干说法应为“计划”。

2. 公共管理是指以社会组织为依托,运用公共权力,为有效实现公共利益而进行的管理活

2. 【答案】×。考查公共管理。公共管理是以公共组织为依托,运用公共权力,

为有效实现公共利益而进行的管理活动。

题干“社会组织”说法错误,社会组织是指各种类型的社会群体,它包括政治组织、经济组织(企业)、文化组织、军事组织、宗教组织。

3.公共管理就是指政府的行政管理,其具有典型的合法性和强制性。

3.【答案】×。考查公共管理。题干“就是”说法错误,除了政府的行政管理,非政府的公共组织也成为公共管理的重要组织依托。即:在社会生活中,政府负有承担公共服务的主要责任,

因此,政府的各部门和各层级是公共管理的主要组织依托,政府进行的行政管理是公共管理的主要形式。为了有效地实现社会公共利益的要求,保证社会生活的正常进行,人们在政府之外组成了非政府的公共组织。

因此,非政府的公共组织也成为公共管理的重要组织依托,包括学校、研究机构、医疗保健机构、社区服务机构、文化团体、咨询机构、行业 and 部门协会、消费者协会等。

(1) 公共组织

公共组织是以实现公共利益为目的,提供公共服务为基本职能的社会组织。公共组织具有与一般组织共同的属性,但是,公共组织的特殊性,在于其“公共性”,这种公共性的存在是公共组织与其他组织相区别的标志。

政府是典型的公共组织,现代政府作为社会全体合法成员共同利益的代表,是通过法定的公共程序产生的,其权力是得到社会公众认同的,因此,政府的管理具有典型的合法性和强制性。在社会生活中,政府负有承担公共服务的主要责任,因此,政府的各部门和各层级是公共管理的主要组织依托,政府进行的行政管理是公共管理的主要形式。

在我国,人们把非政府公共组织划分为事业单位和公共服务性中介组织两类。非政府公共组织具有授权于政府进行公共管理的特点,因此,一般来说,它不具有最终强制性的特性。

4.公共权力来源于社会成员在公共生活中的权利。

4.【答案】√。考查公共管理。公共权力来源于社会成员在公共生活中的权利。在我国,公共权力来源于全体人民的政治权利。

3.公共管理过程是公共权力的运用过程

公共权力来源于社会成员在公共生活中的权利。
在阶级社会中,公共权力本质上是统治阶级的权力。

在我国,公共权力来源于全体人民的政治权利。
公共权力是公共管理活动得以进行的力量凭借,没有公共权力的公共管理,是不可能有效实施的。

5.公共管理具有独占性,因此无须接受监管。

5.【答案】×。考查公共管理。公共管理具有独占性。
在特定的范围内,公共利益只有一项。
公共管理是实现社会公共利益的管理活动,对公共服务承担着法定的公共责任,因此,公共管理的活动必须对公众负责,

其管理活动和行为必须接受公众的监督和社会舆论的批评和评价,
并且根据公众的监督和评价不断改进管理工作。题干后半句说法错误

6.市场经济条件下,企业最大和最根本的目标是实现经济效益。

6.【答案】√。考查企业管理。在市场经济条件下,企业的生命线在于其经济效益,因此,企业的最大和最根本的目标是实现经济效益,而经济效益则是通过企业的盈利来实现和衡量的,企业的其他目标都服务和服从于这一目标。

、单项选择题

在管理学发展史上,学者对管理基本职能作出了不同的描述,比较流行的观点认为管理基本职能是()

- A. 计划、组织、指挥、协调和控制
- B. 计划、组织、人员配备、指导和领导、控制
- C. 计划、组织、指挥、控制、协调、人事、沟通
- D. 计划、组织、领导、控制

1.【答案】D。考查管理的职能。关于管理职能的比较流行的观点是将其简化为四个基本职能:计划、组织、领导和控制。

20世纪初期【法】法约尔:计划、组织、协调、指挥、控制 20世纪30年代【美】古利克:计划、组织、人事、沟通、协调、指挥、控制【七种,古七一鼓气】【克人狗】 20世纪50年代【美】孔茨:计划、组织、人员配备、指导和领导、控制【恐配备】(初三五,约克恐)

2.管理者激励下属,隶属于管理的()。

- A. 计划职能
- B. 组织职能
- C. 领导职能
- D. 控制职能

(三) 领导

每一个组织都是由人力资源和其他资源有机结合而成的,人是组织活动中惟一具有能动性的因素。管理的领导职能是指指导和协调组织中的成员,包括管理者激励下属,指导他们的活动,选择最有效的沟通渠道,解决组织成员之间的冲突等,其目的是使组织中的全体成员以高昂的士气、饱满的热情投身到组织活动中去。

3.“凡事预则立,不预则废”,说的是()的重要性。

- A. 制订计划
- B. 树立理想
- C. 遵守纪律
- D. 掌握学习方法

3.【答案】A。考查计划职能。“凡事预(豫)则立,不预(豫)则废”,任何事情,事前有准备就可以成功,没有准备就要失败。而事前准备就是制订计划。

4.按不同领域及其主体组织形式,现代社会的管理可分为公共管理和()。

- A. 企业管理
- B. 经济管理
- C. 社区管理
- D. 法律管理

4.【答案】A。考查管理的类型。按照两大领域及其主体组织形式,我们可以把现代社会的管理划分为公共管理和企业管理两大类型。

5.在市场经济条件下,企业的管理活动应以市场为导向,以()为最大原则。

- A. 社会效益
- B. 社会理性
- C. 经济效益
- D. 经济理性

5.【答案】D.考查企业管理。作为市场竞争的主体,企业要以最小的成本 获取最大的收益,从而使得企业活动获得最大的效益,因此,企业的管理活动必须时时处处以 市场为导向,以经济理性为最大原则

3.企业管理具有典型的经济理性

作为市场竞争的主体,企业要以最小的成本获取最大的收益,从而使得企业活动获得最大的效益,因此,企业的管理活动必须时时处处以市场为导向,以经济理性为最大原则。

当然,作为在社会中活动的组织,企业管理的经济理性必须以遵守法律、法规和相关政策规定为前提,以不损害公共利益和公民个人合法权利为界限。

6.在市场经济条件下,企业的管理活动应以()为导向,以经济理性为最大原则。

- A. 公众利益
- B. 目标
- C. 法律
- D. 市场

6.【答案】D。考查企业管理。企业的管理活动必须处处以市场为导向,以 经济理性为最大原则。

7.下列哪一项不属于公共管理的特性。()

- A. 独占性
- C. 必须接受公众的监督
- B. 以公共利益的实现为目标
- D. 竞争性

7.【答案】D。“竞争性”属于企业管理的特性。

特点:

1、以公共利益为实现目标。管理公共性事务、供给公共产品
有形:国防、公共道路、桥梁、公共工程设施;
无形:法律、规章制度、政策、意识形态

2、以公共组织为依托。

政府（合法性、强制性）、

新型公共组织,非政府公共组织（事业单位；公共服务性中介组织,它不具有最终强制性的特性）

3、是公共权力运用过程。

公共权力来源于全体人民的政治权利。

4、具有独占性

（一种公共服务、产品由一个部门承担）

5、接受公众监督。

8.政府管理具有典型的合法性和()。

A.权威性

B.合理性

C.强制性

D.政治性

8.【答案】C。2、以公共组织为依托。

政府（合法性、强制性）、

新型公共组织,非政府公共组织（事业单位；公共服务性中介组织,它不具有最终强制性的特性）

多项选择题

1.法约尔认为管理的职能有计划、()。

A.组织

B.指挥

C.协调

D.控制

1【答案】ABCD考查管理的职能。

20世纪初期【法】法约尔：计划、组织、协调、指挥、控制

20世纪30年代【美】古利克：计划、组织、人事、沟通、协调、指挥、控制【七种，古七一鼓气】

【克人狗】

20世纪50年代【美】孔茨：计划、组织、人员配备、指导和领导、控制【恐配备】

（初三五，约克恐）

2.计划是管理的首要职能,其工作程序和内容包括()。

A.活动条件研究

B.制定业务决策

C.编制行动计十划

D.提出具体要求

2.【答案】ABC。考查计划职能。计划是管理的(首要职能),管理活动从(计划工作开始)。

（二）四个基本职能

1、计划（做什么）：活动条件研究、制定业务决策、编制行动计划。(或质变，有可能质变) 2、组织

(怎么做):设计组织、人员配备、组织变革。3、领导(靠什么做):激励下属、指导活动、有效沟通、解决冲突。4、控制(如何做得更好及做得如何):衡量工作业绩、发现偏差、采取矫正措施。

3.()是管理职能的发展。

- A.沟通
- B.协调
- C.决策
- D.创新

3.【答案】BCD。考查管理职能的发展。管理职能的发展:决策、创新、协调从管理原有四个职能中分离出新的职能:决策和创新职能;除了决策和创新之外,现代管理对协调职能也十分重视

4.有形的公共产品包括()。

- A.国防
- B.公共道路
- C.桥梁
- D.公共工程设施

4.【答案】ABCD。

1、以公共利益为实现目标。管理公共性事务、供给公共产品
有形:国防、公共道路、桥梁、公共工程设施;
无形:法律、规章制度、政策、意识形态

5.无形的公共产品包括()。

- A.法律
- B.规章制度
- C.政策
- D.意识形态

5.【答案】ABCD。

1、以公共利益为实现目标。管理公共性事务、供给公共产品
有形:国防、公共道路、桥梁、公共工程设施;
无形:法律、规章制度、政策、意识形态

6.公共管理对于公共服务的承担,包括对于于()。

- A.公共性事务的管理
- B.公共产品的供给
- C.公共产品的生产
- D.公共产品的销售

6.【答案】AB。考查公共管理。公共利益的实现具体体现为公共服务的提供 包括对于公共性事务的管理和公共产品的供给

公共利益的实现是公共管理的根本目标。

因此,公共管理以公共利益的实现作为基本目标

公共管理对于公共服务的承担,包括对于公共性事务的管理和公共产品的供给。

7.企业作为现代社会管理的一种类型,具有如下特点()。

- A.目标相对单一
- B.竞争性
- C.经济理性
- D.产权责任

7.【答案】ABCD。

- 1.企业管理目标相对单一
- 2.企业管理具有竞争性
- 3.企业管理具有典型的经济理性
- 4.企业管理权力来源于生产资料的所有权以及由此委托的经营管理权(产权责任)

8.计划方案需要组织工作落实,组织工作程序和内容是()。

- A.领导
- B.设计组织
- C.人员配备
- D.组织变革

8.【答案】BCD。

(二) 四个基本职能

- 1、计划（做什么）：活动条件研究、制定业务决策、编制行动计划。(或质变，有可能质变)
- 2、组织（怎么做）：设计组织、人员配备、组织变革。
- 3、领导（靠什么做）：激励下属、指导活动、有效沟通、解决冲突。
- 4、控制（如何做得更好及做得如何）：衡量工作业绩、发现偏差、采取矫正措施。

9.社会生活的两大基本领域是()。

- A.公共领域
- B.非公共领域
- C.政治领域
- D.经济领域

9.【答案】AB。考查管理的类型。在现代社会中,公共领域和非公共领域 成为社会生活的两大基本领域

公共领域和非公共领域成为社会生活的两大基本领域。

在公共领域中：政府和非政府公共组织

在非公共领域：企业成了其主要组织形式，作为市场的主体

按照这两大领域及其主体组织形式，我们可以把现代社会的管理划分为公共管理和企业管理两大类型。

10.公共管理的基本特点有()。

- A.以公共利益的实现为目标
- B.以公共组织为依托
- C.公共管理是运用公共权力的过程
- D.公共管理须接受公众监督

10.【答案】ABCD。

1、以公共利益为实现目标。管理公共性事务、供给公共产品
公共产品是指具有消费的(非排他性和非竞争性)的产品
有形：国防、公共道路、桥梁、公共工程设施；
无形：法律、规章制度、政策、意识形态

2、以公共组织为依托。
政府（合法性、强制性）、
新型公共组织,非政府公共组织（事业单位；公共服务性中介组织,它不具有(最终强制性的特性)）

3、是公共权力运用过程。
公共权利来源于全体人民的政治权利。

4、具有独占性
（一种公共服务、产品由一个部门承担）
在特定的范围内，公共利益只有一项

5、接受公众监督。

第三节管理者的职责与技能

判断题

1.组织的管理人员可以按其所处的管理层次区分为高层管理者、中层管理者、基层管理者和作业人员。

1.【答案】×。考查管理者的层次分类。组织的管理人员可以按其(所处的管理层次)区分为高层管理者、中层管理者和基层管理者。
同时,整个(组织层次)还包括处于第一层的作业人员。
题干说法错误。

2.概念技能就是一种能够进行抽象思维的能力。

2.【答案】×。考查管理者应具备的技能。题干“就是”说法错误,概念技能包含一系列能力,题目说法过于片面。

（三）概念技能

概念技能是能够洞察组织与环境相互影响的复杂性，并在此基础上加以分析、判断、抽象、概括并迅速做出正确决断的能力。

概念技能包含一系列的能力：(1) 能够把一个组织看成一个整体的能力，(2) 能够识别某一领域的决策会对其他领域产生何种影响的能力，(3) 能够提出新想法和新思想的能力，(4) 能够进行抽象思维的能力。

3.处在不同管理层次上的管理者,其履行的管理职能也是不同的。

3.【答案】×。考查管理者应具备的技能。

（3）基层管理者

基层管理者亦称(一线管理人员)，也就是组织中处于(最低层次的管理者)，
他们所管辖的仅仅是作业人员而不涉及其他管理者。

他们的主要职责是给下属作业人员分派具体工作，保证各项任务的有效完成；

在制造业，基层管理者可能被称为领班、工头或工段长；
而在学校中则由研究室主任来担任。

作为管理者，不论他在组织中哪一层次上承担管理职责，其工作性质和内容应该基本上是一样的，都包括计划、组织、领导和控制几个方面。

不同层次管理者工作上的差别，不是职能本身不同，而是各项管理职能履行的程度和重点不同。
可知，处在不同管理层次上的管理者，其履行的管理职能是相同的

4.管理者层次越高,其所具备的概念技能要求越高。

4.【答案】√。考查管理者应具备的技能。越是处于高层的管理人员,越需要制定全局性的决策,所做的决策影响范围越广、影响期限越长。因此,他们需要更多地掌握概念技能,进而把全局意识、系统思想和创新精神渗透到决策过程中

5.基层管理者用在领导职能上的时间比高层领导者多。

√ 在领导职能花费的时间:基层管理者>中层管理者>高层管理者。因此,题干说法正确。

管理层次与管理基本职能的关系

高层管理者:花在计划、组织和控制职能上的时间要比基层管理者多, 基层管理者:花在领导职能上的时间要比高层管理者多。

即便是就同一管理职能来说, 不同层次管理者所从事的具体管理工作的内涵也并不完全相同。例如,就计划工作而言,

高层管理者:关心的是组织整体的长期战略规划,

中层管理者:偏重的是中期、内部的管理性计划,

基层管理者:则更侧重于短期的业务和作业计划。

6.不同层次的管理者需要掌握不同的管理技能,层次越高的管理者越需要掌握人际技能

6.【答案】×。人际关系技能是组织各层管理者都应具备的技能。因为不管是哪一层次的管理者,都必须与上下左右进行有效沟通的基础上,相互合作共同完成组织目标。因此,人际技能对高、中、基层管理者是同等重要的。

二、单项选择题

1.当一个企业经理正在寻求机会,制订方案,从事变革的工作时,他扮演的是()角色。

- A.挂名领导
- B.领导者
- C.企业家
- D.资源分配者

1.【答案】C,

决策制定:谈判者、企业家、故障处理者、资源分配者。

扮演企业家:一是寻求机会,制订方案,从事变革,并对某些方案的设计进行监督; 故障处理者:二

是在组织面临重大的、出乎预料的故障时，采取补救措施；资源分配者：三是负责对组织的所有资源进行分配，事实上就是做出或批准所有重大的组织决定；谈判者：四是代表组织参加与外界的重要谈判。(注意和联络者的区别)

【领挂联，监发传，谈企故资，泪满面 --- 领取挂联，兼职发传单，谈起以前的资本，泪流满面】

2.按照亨利·明茨伯格的理论,领导人出访,体现的是管理者的()

- A. 人际关系角色
- B. 信息传递角色
- C. 决策制定角色
- D. 管理者角色

2.【答案】A。

1、角色：人际关系、信息传递、决策制定【人信决：人们都相信口诀】

人际关系：领导者、挂名领导、联络者。

领导者：经理要处理好同下属的关系，对组织成员做好激励和调配工作。挂名领导：经理要在所有的礼仪事务方面**代表**其组织 联络者：经理要同组织以外的其他经理和其他人相互交往，维护自行发展起来的外部接触和联系网络(领导人出访)

3.不同层次的管理人员在领导职能上所花时间的排序为()。

- A. 高层管理者>中层管理者>基层管理者
- B. 基层领导者>中层领导者>高层领导者
- C. 中层管理者>高层管理者>基层管理者
- D. 中层管理者>基层管理者>高层管理者

3.【答案】B。考查管理者的层次分类与管理职能。

回顾领导职能,领导职能是对下属进行激励、指导、沟通、协调的过程,而“金字塔”中的人数比重从作业人员、基层管理者、中层管理者依次递减,它们相应的上级领导是基层、中层、高层管理者。所以,在领导职能花费的时间:基层管理者>中层管理者>高层管理者。

4.基层管理者在()上花的时间多于高层管理者。

- A. 计划
- B. 组织
- C. 领导
- D. 控制

4.【答案】C。考查管理者的层次分类与管理职能。

回顾领导职能,领导职能是对下属进行激励、指导、沟通、协调的过程,而“金字塔”中的人数比重从作业人员、基层管理者、中层管理者依次递减,它们相应的上级领导是基层、中层、高层管理者。所以,在领导职能花费的时间:基层管理者>中层管理者>高层管理者。

5.从管理工作的领域宽度及专业性质的不同,可以把管理人员分为综合管理人员与()。

- A. 开发人员
- B. 生产人员
- C. 专业管理人员
- D. 营销人员

3、领域分类：

综合管理人员：

综合管理人员是指负责管理整个组织或组织中某个事业部全部活动的管理者 而对于大型组织来说，可能会按产品类别设立几个产品分部，或按地区设立若干地区分部，此时，该公司的综合管理人员就包括总经理和每个产品或地区分部的经理，每个分部经理都要统管该分部包括生产、营销、人事、财务等在内的全部活动。

专业管理人员：

即仅仅负责管理组织中某一类活动的管理者。研究开发者、财务、人事、营销、生产

【专研财人营生—专门研究有财产的人营生】

生产经理、营销经理、人事经理、财务经理和研究开发经理

6.不同层次的管理者对各种技能要求程度不同,但()同等重要。

- A. 技术技能
- B. 人际技能
- C. 概念技能
- D. 管理技能

6.【答案】B。

（二）人际技能

人际关系技能是组织各层管理者都应具备的技能。因为不管是哪一层次的管理者，都必须在与上下左右进行有效沟通的基础上，相互合作共同完成组织目标。因此，人际技能对高、中、基层管理者是同等重要的。

7.对于基层管理者而言,其管理技能侧重于()。

- A. 技术技能
- B. 财务技能
- C. 人际关系技能
- D. 分析技能

7.【答案】A。

作为基层管理人员，他们每天大量的工作是从事具体作业活动的工作人员打交道。他们有责任检查工作人员的工作，及时解答并同工作人员一起解决实际工作中出现的各种具体问题。因此，他们必须全面而系统地掌握与本单位工作内容相关的各种技术技能。当然，基层管理人员也可能面临一些例外的、复杂的问题，也要协调好所管辖工作人员的工作，制定本部门的整体计划。为了做好这些工作，他们也需要掌握一定的概念技能。

、多项选择题

1.管理者的10个角色可以组合成三个方面,即:()。

- A. 人际关系
- B. 信息传递
- C. 决策制定
- D. 领导关系

1.【答案】ABC。

1、亨利·明茨伯格 -- 角色：人际关系、信息传递、决策制定【人信决：人们都相信口诀】

2.按组织的层次进行分类,整个组织层次可分为高层管理者、中层管理者

- A. 基层管理者
- B. 作业人员
- C. 综合管理人员
- D. 专业管理人员

2.【答案】AB。 注意题目的问法,如果是“整个组织层次”,则包含作业人员,如果是“管理人员的层次”,则无作业人员。

2、层次：高层、中层、低层管理者。

组织的管理人员可以按其所处的管理层次区分为高层管理者、中层管理者和基层管理者。
同时,整个组织层次还包括处于第一层的作业人员。

3.作为管理者,不论哪一层次,工作性质和内容基本上是一样的,包括()等。

- A. 计划
- B. 组织
- C. 领导
- D. 执行

3.【答案】ABC。

作为管理者,不论他在组织中哪一层次上承担管理职责,其工作性质和内容应该基本上是一样的,都包括计划、组织、领导和控制几个方面。

不同层次管理者工作上的差别,不是职能本身不同,而是各项管理职能履行的程度和重点不同。可知,处在不同管理层次上的管理者,其履行的管理职能是相同的

4.一名管理人员应具备的管理技能包括()

- A. 技术技能
- B. 人际技能
- C. 概念技能
- D. 沟通技能

4【答案】ABC。

5.关于高层、中层和基层管理者三者之间的关系,可以描述为()

- A. 他们所履行的管理职能是相同的

- B. 高层管理者花在计划职能上的时间要比基层管理者多
- C. 高层管理者花在控制职能上的时间要比基层管理者少
- D. 基层管理者花在领导职能上的时间要比高层管理者多

5. 【答案】ABD。

管理层次与管理基本职能的关系

高层管理者:花在(计划、组织和控制)职能上的时间要比基层管理者多, 基层管理者:花在领导职能上的时间要比高层管理者多。

即便是就同一管理职能来说, 不同层次管理者所从事的具体管理工作的内涵也并不完全相同。例如, 就计划工作而言,

高层管理者: 关心的是组织整体的(长期战略规划),

中层管理者: 偏重的是中期、内部的(管理性计划),

基层管理者: 则更侧重于(短期的业务和作业计划)。

6.合格的管理人员应具备()。

- A. 技术技能
- B. 人际技能
- C. 概念技能
- D. 沟通协调技能

6. 【答案】ABC。考查管理者应具备的技能。一名管理人员应该具备的管理技能包括技术技能、人际技能、概念技能三大方面。

第四节管理环境

判断题

1.环境是组织生存的土壤,它既为组织活动提供条件,同时也对其起制约作用。

一、环境对组织的影响

环境是组织生存的土壤, 它既为组织活动(提供条件), 同时也必然对组织的活动(起制约作用)。例如企业经营所需的各种资源需要从属于外部环境的各类市场中获取。

2 政治环境包括一个国家的社会制度,执政党的性质,政府的方针、政策、法令等。

2. 【答案】√。

1、政治环境:

政治环境包括一个(国家的社会制度), (执政党的性质, 政府的方针、政策、法令)等。

对于政治环境的变化, (组织可能无法预测), 但一旦变化产生后, 它们对组织活动的影响(是可以分析的)。

组织必须加强政治环境研究, 促使组织活动符合社会利益, 受到政府的保护和支持。

3.自然环境主要包括地理位置、资源状况、国民收入等因素。

3.【答案】×。国民收入:是经济环境中宏观经济环境

(三) 经济环境

经济环境是影响组织、特别是作为经济组织的企业活动的重要环境因素，主要包括宏观和微观两个方面的内容：

(1) 宏观经济环境 (国家和人口)。

主要指一个国家的人口数量及其增长趋势、国民收入、国民生产总值的变化情况，以及通过这些指标能够反映的国民经济发展水平和发展速度；

(2) 微观经济环境。(收入，消费，钱，就业)。

主要指企业所在地区或所需服务地区消费者的收入水平、消费偏好、储蓄情况、就业程度等因素。这些因素直接决定着企业产品或服务目前到未来的市场规模。

4.科层管理系统适合于复杂但相对来说不确定的环境。任务。

4.【答案】×。考查管理模式类型。科层代表的管理系统适合于复杂但相对来说确定的环境。

2、科层系统（复杂、确定）

在科层系统中，参谋人员的主要职能就是指明影响效率的内、外部因素，开发出一套程序和规则来应付每一种可能的变化，根据效率要求设计任务和工作，在所设计的岗位上安排专家。在大多数组织中，都存在一些科层因素。对于整个组织而言，环境的确定性越高，在整个系统中科层因素的比例就越大。

在科层系统中，有时我们也能观察到许多部门像简单确定性的系统那样运作，这是因为参谋部门已经发展了一套规则、程序和任务安排，使得各部门在较少的不确定性和较低的复杂性下运作。

5.对于一个矩阵系统来说,它是一个永久性的组织,它所面临的是新的任务而不是重复的

5.【答案】V。

4、矩阵系统（不确定性、复杂性）。

在某些企业中，人们能见到矩阵式的项目团队，它是一个临时组织。当项目团队所解决的问题此后又反复出现时，就可以通过程序化和惯例来处理。对于一个矩阵系统来说，它是一个永久性的组织，它所面临的是新的任务而不是重复的任务。

二、单项选择题

1.组织的外部环境的变动特性,就是不确定性和()。

- A. 多变性
- B. 复杂性
- C. 随机性
- D. 多变量性

1.【答案】B。考查组织环境的变动特性。组织的外部环境有两个变动特性,是不确定性,二是复杂性。

2.组织的资源配置过程是在一定环境中进行的,环境的变化对组织内有限资源配置效果有很大的影响。这些影响首先表现在()。

- A.对组织内资源配置的管理活动与手段的影响上
- B.对组织拥有的或即将拥有的资源价值变化的影响上
- C.对技术手段、生产方式、生产组织、经营策略的影响上
- D.对环境与科学技术的影响上

2.【答案】A。

三、环境变动与管理模式选择

组织的资源配置过程是在一定环境中进行的,环境的变化对组织内有限资源配置的效果有很大的影响。

这些影响首先表现在对组织内资源配置的管理活动与手段(如计划、控制、组织、激励、人群关系、行为方式等)的影响上;

其次表现在对组织拥有的或即将拥有的资源价值变化的影响上。

这些变化反过来又会导致技术手段、生产方式、生产组织、经营策略等方面的变化。环境的变化是绝对的,而且随着时代的发展,科学技术的进步,变化的速度愈来愈快,程度也愈来愈大。

可以说管理的基本问题就是要在应付变动的环境上进行有效的资源配置。

3.复杂而相对确定的组织应选择的管理模式是()。

- A.直线管理系统
- B.科层系统
- C.直线—参谋系统
- D.矩阵系统

3.【答案】B。

2、科层系统(复杂、确定)

在科层系统中,参谋人员的主要职能就是指明影响效率的内、外部因素,

开发出一套程序和规则来应付每一种可能的变化,根据效率要求设计任务和工作,在所设计的岗位上安排专家。在大多数组织中,都存在一些科层因素。

对于整个组织而言,环境的确定性越高,

在整个系统中科层因素的比例就越大。

在科层系统中,有时我们也能观察到许多部门像简单确定性的系统那样运作,

这是因为参谋部门已经发展了一套规则、程序和任务安排,

使得各部门在较少的不确定性和较低的复杂性下运作。

4.适宜采用矩阵系统管理模式的情形是()。

- A.未来与过去相似
- B.任务安排频繁变动
- C.遵守规则、程序和稳定

D. 满足于一定程度的不确定性的变动

4 【答案】B。考查管理模式的选择依据。

“任务安排繁变动”适宜采用矩阵系统管理模式;

“未来与过去相似”适宜采用简单的直线管理系统模式:

“遵守规则、程序和稳定”适宜采用科层系统模式;

“满足于一定程度的不确定性的变动”适宜采用直线一参谋系统模式。(注意:考查较细)

三、多项选择题

1. 管理学界把管理环境分为()。

- A. 一般或宏观环境
- B. 具体或微观环境
- C. 组织内部环境
- D. 组织外部环境

1. 【答案】ABC。

二、环境三大类:

这里采用较常见的一种分类, 即把环境分成三大类:

一般或宏观环境、具体或微观环境、组织内部环境。

2. 组织的一般环境分为()。

- A. 政治、经济环境
- B. 社会文化环境
- C. 技术环境
- D. 自然环境

2. 【答案】ABCD。

(一) 一般或宏观环境:

政治、社会文化、经济、技术、自然环境五方面。【政社自经技, 你对我的震慑, 来自你的经济实力】

3. 各种组织的一般环境主要包括政治环境、社会文化环境、()

- A. 经济环境
- B. 技术环境
- C. 自然到环境
- D. 资源状况

3. 【答案】ABC。“资源状况”属于自然环境因素。

(一) 一般或宏观环境:

政治、社会文化、经济、技术、自然环境五方面。【政社自经技, 你对我的震慑, 来自你的经济实力】

(五) 自然环境

自然环境主要包括地理(位置、气候条件以及资源状况)等自然因素。

4.社会文化环境包括一个国家或地区的教育程度、文化水平、宗教信仰、()

- A. 风俗习惯
- B. 审美观念
- C. 价值观念
- D. 就业程度

4.【答案】ABC。

2、社会文化：

社会文化环境包括一个国家或地区的(居民教育程度、文化水平、宗教信仰、风俗习惯、审美观念、价值观念)等。

(文化水平)会影响居民的需求层次；(便宜没好货，我要买好点的东西)

(宗教信仰和风俗习惯)会禁止或抵制某些活动的进行；（这里禁止卖猪肉）

(价值观念)会影响居民对组织目标、组织活动以及组织存在的态度；（你做义工有什么用，能赚钱？）

(审美观念)则会影响人们对组织活动内容、活动方式以及活动成果的态度。（不明白，佛珠哪里好看了？）

（三）经济环境

经济环境是影响组织、特别是作为经济组织的企业活动的重要环境因素， 主要包括(宏观和微观)两个方面的内容：

（1）宏观经济环境（国家和人口）。

主要指一个国家的(人口数量及其增长趋势、国民收入、国民生产总值)的变化情况，以及通过这些指标能够反映的国民经济发展水平和发展速度；

（2）微观经济环境。（收入，消费，钱，就业）。

主要指企业所在地区或所需服务地区消费者的收入水平、消费偏好、储蓄情况、(就业程度)等因素。这些因素直接决定着企业产品或服务目前到未来的市场规模。

5.自然环境包括(

- A. 地理位置
- B. 气候条件
- C. 资源状况
- D. 环境状况

5.【答案】ABC。环境状况:太大了，包括自然，社会，经济等

（五）自然环境

自然环境主要包括地理(位置、气候条件以及资源状况)等自然因素。

6.管理模式的主要类型,主要包括直线管理系统、()

- A. 科层系统
- B. 直线—参谋系统
- C. 矩阵系统
- D. 网络系统

6. 【答案】ABC。考查管理模式类型。

按照组织所面临的不确定性和复杂性的程度将管理模式分成4种类型:

直线管理系统、科层系统、直线—参谋系统和矩阵系统

第五节管理理论的发展

判断题

1.古埃及颁布的《汉谟拉比法典》体现了早期管理思想。

1、古巴比伦《汉穆拉比大法官》

1.答案】×。古埃及建造的金字塔也体现了早期管理思想。(注意: The Code of Hammurabi音译而来,“谟”或“穆”表述都是正确的

古代巴比伦颁布的“汉穆拉比大法官”,

对诸如最低工资标准、家庭纠纷与犯罪的处理等的规定, 都体现了管理的思想。

2.到中世纪,西方管理实践和管理思想都有了很大的发展。

2.【答案】√。考查国外早期的管理思想。中世纪,管理实践和管理思想都有了很大的发展。

3.道家管理思想的核心是“无为而治”。

3.【答案】√。考查道家管理思想。“无为而治”是道家管理思想的核心。

(二) 中国

1、儒家: 核心“仁义礼智信”

代表人物: 孔子“仁者爱人”,

孟子性善论,

荀子性恶论。

2、道家: 核心: 无为而治 代表人物: 老子

3、法家: 核心: 法治 代表人物: 韩非子“立法为教”

4、商家: 核心: 如何正确处理“取予”矛盾,

代表人物: 范蠡“积著之理”(供需)(反击);

白圭“治生之学”(乐观时变)(白治了)。

4.中国封建社会“重农抑商”,商家经营思想在我国管理思想史上不占有重要位置

4.【答案】×。考查商家管理思想。中国封建社会“重农抑商”,商家的经营思想在我国管理思想史上占有重要位置

5.美国查尔斯·巴贝奇将科学方法用于管理实践,成为“科学管理”的启蒙者。

5.【答案】×。考查产业革命后的管理思想。英国剑桥大学教授查尔斯·巴贝奇,成为“科学管理”的启蒙者。题干中重要人物的国籍错误

6.“科学管理之父”是法国的泰勒

6.【答案】×。考查泰勒的科学管理理论。在资本主义企业管理发展史上,美国的泰勒被称为“科学管理之父”。题干中重要人物的国籍错误。

7.在资本主义企业管理发展史上,英国管理学家泰勒被称为“科学管理之父”

7.【答案】×。考查泰勒的科学管理理论。在资本主义企业管理发展史上,美国的泰勒被称为“科学管理之父”。题干中重要人物的国籍错误。

8.泰罗的科学管理既重视技术因素,也重视人的社会因素。

8.【答案】×。考查泰勒的科学管理理论。科学管理理论仅重视技术的因素,不重视人群社会的因素。(注意:名字音译而来,“泰罗”或“泰勒”表述都是正确的)

9.甘特的计件奖励工资制度比泰勒差别计件工资制优越。

9.【答案】√。考查科学管理理论的其他代表人物。
亨利·甘特提出了比泰勒的“差别计件工资制”**“更优越”**的“计件奖励工资制”,主张工人完成日定额后,除日工资外,超过定额部分发放奖金;完不成定额的日工资照发,但不予处罚。这是用“工作安全感”来激励工人。

10.法约尔的一般管理理论为管理学提供了科学的理论构架。

10.【答案】√。考查法约尔的一般管理理论。
法约尔的一般管理理论,对管理五大要素的分析,为管理学提供了一个科学的理论构架,后来的许多管理学者都是以法约尔的理论构架进行研究和教学的。

11.韦伯是德国古典管理理论的代表人物,他对管理理论的贡献是提出了理想的行政管理体系,其代表作是《行政组织体系理论》。

11.【答案】×。考查韦伯的行政组织体系理论。马克斯·韦伯在管理理论上的主要贡献,是提出了所谓理想的行政组织体系理论,这集中反映在他的著作《社会组织与经济组织》中

12.德国社会学家马克斯·韦伯的组织理论对管理学有很大影响,他被称为“组织理论之父”

12.【答案】√。考查韦伯的行政组织体系理论。马克斯·韦伯是德国著名的社会学家,他对法学、经济学、政治学、历史学和宗教学等也很有造诣。他在管理理论上的主要贡献,是提出了所谓理想的行政组织体系理论。韦伯的思想对后来的组织理论学有很大的影响,他被称为“组织理论之父”。

13.经验学派主张通过分析经验来研究并传授管理学问题,被称为经验教学

13.【答案】×。考查经验或案例学派。经验或案例学派主张通过分析经验(通常也就是一些案例)来研究管理问题。题干“并传授”说法错误。(本题考查较细,有一定难度)

14.美国管理专家德鲁克在《管理:理论和实践》著作中,首先提出了“目标管理”的概念

14.【答案】×。考查目标管理理论。1954年,美国著名企业管理专家德鲁克在三《管理的实践》一书中,首先提出了“目标管理”(management by objectives)的概念

15.全面质量管理的核心是“全面”,要将企业全体员工和用户都纳入全面质量管理的体系中,才能搞好这项工作

15.【答案】×。考查全面质量管理理论。

全面质量管理的核心是“全面二子”:

一是指对管理体系中的所有方面的质量进行子管理:

二是指对生产的整个过程进行管理

三是由管理体系中的全员参加的质量管理。可知,应为“全体员工”,不包括用户。

16.20世纪90年代以来,应用广泛的绩效管理理论方法体系是“平衡记分卡法”。()

16.【答案】√。考查绩效管理理论。目前世界范围内被广泛谈论和应用的

绩效管理的理论方法体系主要有两个,

一是发展较早的“关键业绩指标法”(key performance indicator,KPI)和

20世纪90年代初产生并被广泛应用的“平衡记分卡法”(balanced scorecard,BSC)。

BSC自20世纪90年代初经卡普兰和诺顿提出后,便迅速在美国,然后是整个发达国家的企业和政府中广泛应用。

17.在产业革命中,科技发展使知识取代其它生产要素成为国家或企业竞争力的决定因素

17.【答案】×。考查知识管理理论。题干“在产业革命中”说法错误,

应为“在知识社会中”。

在本章中,产业革命是指18世纪中叶的第一次工业革命,

而“知识社会的概念诞生于20世纪六、七十年代

18.目标管理是一种自我控制方法。

18.【答案】√。考查目标管理理论。目标管理是一种通过使组织成员亲自 参加工作目标的制定来实

现“自我控制”,并努力完成工作目标的管理制度。 目标管理之所以被称为一种“自我控制”方法,就是因为工作的执行者同时成为了工作成果的衡量者和控制者。

19.目标管理之所以被视为一种“自我控制”的方法,是因为工作的执行者同时也是成果的衡量者和控制者

19.【答案】√。考查目标管理理论。目标管理是一种通过使组织成员亲自 参加工作目标的制定来实

现“自我控制”,并努力完成工作目标的管理制度。 目标管理之所以被称为一种“自我控制”方法,就是因为工作的执行者同时成为了工作成果的衡量者和控制者。

二、单项选择题

1.《汉穆拉比法典》是古代()颁布的一部法典,它的某些规定体现了早期管理思想。

- A. 埃及
- B. 希腊
- C. 印度
- D. 巴比伦

1.【答案】D。考查国外早期的管理思想。在公元前2000年以前,古代巴 比伦颁布的“汉穆拉比法典”,对诸如个人财产保护的方式、臣民应遵守的规范、货物贸易的 原则、臣民之间的隶属关系、最低工资标准、家庭纠纷与犯罪的处理等的规定,都体现了管理 的思想。

2.古希腊和古罗马帝国时代,哲学家()曾对劳动分工作了研究,指出“从事高度专业化工作的人一定能工作得最好”

- A.苏格拉底
- B.亚里士多
- C.色诺芬
- D.毕达哥拉斯

2.【答案】C。考查国外早期的管理思想。比较高一级的管理产生于古希腊和古罗马帝国时代。公元前370年,希腊哲学家色诺芬曾对劳动分工作了如下论述:“一个从事高度专业化工作的人一定能工作得最好。”

3.儒家思想的核心反映的是()。

- A.仁、义、礼、智、信
- B 修身、齐家、治国、平天下
- C.以和为贵
- D.性善论

3.【答案】A。考查儒家的管理思想。儒家思想的核心是反映伦理道德的“仁、义、礼、智、信”,其管理思想也贯穿着这些精神。

4.法家管理思想的核心是()。

- A.人治
- B.法治
- C.人制
- D 法制

4.【答案】B。考查法家的管理思想。法家管理思想的核心是“法治”,即认为只有以成文法或不成文法为标准,以赏罚为手段,才能进行有效的管理。

5.“道法自然,无为而治”的管理思想是()提出的

- A.道家
- B.儒家
- C.法家
- D.商家

5.【答案】A。考查中国早期的管理思想。道家管理思想集中反映在道家创始人老子的思想中。“道”是老子哲学的最高范畴,是指法则和规律。老子认为:“道法自然”“道常无为而无不为”。

产业革命时期,最早对资本主义管理思想做出贡献的是(

- A.罗伯特·欧文
- B.查尔斯·巴贝奇
- C.亚当·斯密
- D.泰勒

6.【答案】C。考查产业革命后的管理思想。这一时期最早对资本主义管理思想作出贡献的是英国古典

经济学家亚当·斯密。

7.在管理思想上独树一帜的(张对人力资源进行了投资,从而开辟了人际关系和行为管理理论的先河。

- A. 亚当·斯密
- B. 罗伯特·欧文
- C. 查尔斯·巴贝奇
- D. 亨利·普尔

7.【答案】B。考查产业革命后的管理思想。英国空想社会主义者罗伯特·欧文(Robert Owen)的管理著作所体现的管理思想独树一帜。欧文认为:工人是“有生机器”不同于设备等“无生机器”。既然保养机器能够提高生产率,那么关心工人就更能创造更大的效益。因此,他主张对人力资源进行投资,从而开辟了人际关系和行为管理理论的先河。

8.较早将科学方法应用于管理实践并进行了理论概括,成为科学管理启蒙者的人是()。

- A. 亚当·斯密
- B. 罗伯特·欧文
- C. 查尔斯·巴贝奇
- D. 亨利·普尔

8.【答案】C。考查产业革命后的管理思想。英国剑桥大学教授查尔斯·巴贝奇(Charlers babbage),较早将手科学方法应用于管理实践,并进行了理论概括,成为“科学管理”的启蒙者

查尔斯·巴贝奇 - 较早将科学方法应用于管理实践, 并进行了理论概括,
成为“科学管理”的启蒙者,
《机器与制造业经济学》(巴启机)

9.()是“科学管理之父”泰勒的代表作。

- A. 《国富论》亚当·斯密
- B. 《工业管理与一般管理》法约尔
- C. 《科学管理原理》
- D. 《机器与制造业经济学》查尔斯·巴贝奇 (巴启机)

9.【答案】C。考查泰勒的科)学管理理论。泰勒的代表作是《科学管理原理 (1911年),在资本主义企业管理发展史上,泰勒被称为“科学管理之父”。

10.20世纪初期提出所有的管理者都履行计划、组织、指挥、协调和控制职能的管理学派代表人物是()。

- A. 孔茨
- B. 亨利·法约尔
- C. 古利克
- D. 马克斯·韦伯

10.【答案】B。考查法约尔的一般管理理论。20世纪初期法国古典管理理论学家亨利·法约尔提出,所有的管理者都履行了以下五种管理职能:计划、组织、指挥、协调和控制。

20世纪初期 【法】法约尔: 计划、组织、协调、指挥、控制

20世纪30年代【美】古利克：计划、组织、人事、沟通、协调、指挥、控制【七种，古七一鼓气】
【克人狗】

20世纪50年代【美】孔茨：计划、组织、人员配备、指导和领导、控制【恐配备】
(初三五，约克恐)

11.在《国富论》中阐述了劳动分工的作用,是产业革命后最早对资本主义管理思想作出贡献的经济学家。

- A. 亚当·斯密
- B. 罗伯特·欧文 (哦，人行) 懒人9页
- C. 查尔斯·巴贝奇 《机器与制造业经济学》查尔斯·巴贝奇 (巴启机)
- D. 亨利·普尔

11.【答案】A。考查产业革命后的管理思想。英国古典经济学家亚当·斯密在《国富论》中阐述了劳动分工的作用,是产业革命后最早对资本主义管理思想作出贡献 的经济学家

12.以下不属于科学管理理论的代表人物是()

- A. 亨利·法约尔
- B. 卡尔·乔治·巴斯
- C. 亨利·甘特
- D. 吉尔布雷斯夫妇

12.【答案】A。考查和科学管理理论的其他代表人物。科学管理理论的代表 人物有:弗雷德里克·温斯洛·泰勒、卡尔·乔治·巴斯、亨利·甘特、吉尔布雷斯夫妇 亨利·福特。

4、科学管理理论的其他代表人物：巴斯、吉尔夫妇、甘特、福特

【泰巴吉尔甘福特—泰国人、巴西人拿起鸡儿干福特】

- (1) 卡尔·乔治·巴斯 (Carl George Barth) (美国)：泰勒最早、最亲密的合作者
- (2) 亨利·甘特 (Hemy L.Gantt) (美国)：“计件奖励工资制”，主张工人完成日定额后，除日工资外，超过定额部分发放奖金；完不成定额的日工资照发，但不予处罚。这是用“工作安全感”来激励工人。
- (3) 吉尔布雷斯夫妇 (Frank B.Gilbreth and LillianM.Gilbreth)，美国 动作专家(动作夫妇) (4) 亨利·福特 (Henry Ford)，美国
世界上第一条汽车流水装配线

5、(英国)查尔斯·巴贝奇

较早将科学方法应用于管理实践，并进行了理论概括，成为“科学管理”的启蒙者
《机器与制造业经济学》(巴启机)

13.被称为欧洲伟大的管理学先驱的人是()

- A. 亚当·斯密
- B. 切斯特·巴纳德
- C. 亨利·法约尔
- D. 马克斯·韦伯

13.【答案】C。考查法约尔的一般管理理论。亨利·法约尔(HenryFayol),被称为欧洲伟大的管理学先驱。

14.()年法约尔编写了《工业管理与一般管理》一书

- A 1915
- B.1916
- C.1912
- D.1911

14.【答案】B。考查法约尔的一般管理理论。1916年的《工业管理与一般管理》是体现法约尔管理思想的代表著作。(法轮工)

15.()是法约尔的代表作

- A《动作研究》 吉尔布雷斯夫妇
- B.《社会组织与经济组织》 韦伯
- C《工业管理与一般管理》(法轮工) 法约尔
- D.《科学管理原理》 泰勒

15.【答案】C。考查法约尔的一般管理理论。1916年的《工业管理与一般管理》是体现法约尔管理思想的代表著作。(法轮工)

16.“管理的十四项原则”是由()提出来的。

- A. 马克斯书伯
- B. 亨利·法约尔
- C. 乔治·梅奥
- D. 弗雷德里克·泰罗

16【答案】B。考查法约尔的一般管理理论。在《工业管理与一般管理》一书中 法约尔提出了一般管理的14条原则。

17.以下不属于法约尔提出的一般管理的原则的是()

- A. 劳动分工
- B. 跳板原则
- C. 目标管理
- D. 职权与职责

17.【答案】C。考查法约尔的一般管理理论。在《工业管理与一般管理》一书中,法约尔提出了一般管理的14条原则:

- (1)劳动分工;
- (2)职权与职责;
- (3)纪律;
- (4)统一命令;
- (5)统一领导;
- (6)个人利益服从整体利益;
- (7)合理的报酬;
- (8)集中;
- (9)等级链与“跳板原则”;
- (10)秩序;

- (11)公平;
- (12)稳定;
- (13)首创精神;
- (14)团结精神。

18.法约尔认为,无论在什么时候,一个下属都应接受而且只应接受一个上级的命令,这是()原则的要求

- A.统一命令
- B.分工原则
- C.程序原则
- D.集中化原则

18.【答案】A。考查法约尔的一般管理理论。其中,“统一命令”原则 组织内的每一个成员只能服从一个上级的命令,双重命令对于权威、纪律和稳定性都是一种威

19.早期的管理学主要是以()为特征

- A.定性分析
- B.定量分析
- C 定性分析和定量分析相结合
- D.模型分析

19.【答案】A。考查管理学的发展特点。

管理学的发展是从以定性分析为主,到(定性定量分析结合)的过程。

早期的管理学主要是管理经验的总结和归纳,以(定性分析)为特征。

现代管理学借助数学、计算机和运筹学等自然科学方法,形成(了管理分析的模型和方法)。

20.在管理理论上作出重要的贡献,提出了所谓理想的行政组织的行政体系理论的是()

- A.科特·声因
- B.亨利·普尔
- C.亨利·法约尔
- D.马克斯·韦伯

20.【答案】D。考查韦伯的行政组织体系理论。马克斯·韦伯(Max Wdr)是德国著名的社会学家,他对法学、经济学、政治学、历史学和宗教学等也很有造 他在管理理论上的主要贡献,是提出了所谓理想的行政组织体系理论,这集中反映在他的著作《社会组织与经济组织》中。

21 20世纪初期,有一位社会学家提出了建立“理想的组织模式”的设想,他就是(C)

- A赫伯特·西蒙
- B.哈罗德·孔茨
- C.马克斯·韦伯
- D.林德尔·厘威克

2.韦伯的行政组织体系理论

马克斯·韦伯(Max Weber) 是德国著名的社会学家,他在管理理论上的主要贡献,是 提出了(所谓理想的行政组织体系理论),这集中反映在他的著作《社会组织与经济组织》中。所谓“理想的”, (并不是指最合乎需要的),而是指组织的“纯粹形态”,即最有效和合理的 组织形式。

2.植称为“组织理论之父”的管理学家是(

- A. 乔治·梅奥
- B 里克
- C. 亨利·法约尔
- D 韦伯

韦伯的“理想行政组织体系”的主要特征是：

- ①明确的分工。为实现一个组织的目标所需要的全部活动，应当划分为各种基本的作业，作为公务分配组织体系中的各个成员，并对每一职位明文规定其权利和义务。
 - ②自下而上的等级系统。
各个公务和职位是按照职权的等级原则组织起来的，形成一个指挥体系或阶段体系。
 - ③职务要求决定人员任用。
组织中的人员任用完全根据职务的要求，并通过正式考试和教育训练来实行。每个职位上的人员必须称职。
 - ④理性的人员关系。
组织成员之间的关系是一种不受个人情感影响的、完全以理性准则为指导的关系。
 - ⑤管理人员的职业化。
管理人员有固定的薪金和明文规定的升迁制度，是一种职业管理人员；
 - ⑥严明的规则和纪律。
管理人员必须严格遵守组织规定的规则和纪律以及办事程序。
这些规则和纪律不受个人情感影响，在任何情况下都适用。
- 韦伯的思想对后来的组织理论学有很大的影响，他被称为“组织理论之父”。

23.人际天系理论的诞生是从()开始的

- A. 桑实验

23【答案】A。考查人际关系理论。人际关系理论的诞生是从著名的霍桑试验(Hawthorne Experiment)开始的。

24.富桑实验研究表明,影响生产力最重要的因素是()

- A. 工资待遇
- B 工作环境
- C 线制度
- D 人关系

24.【答案】D。考查霍桑实验。研究表明:影响生产力最重要的因素是工 作中发展起来的人际关系,不是待遇和工作环境。

25.梅对其领导的试验进行总结,认为工人是(

- A. 经济人
- B. 社会人
- C. 理作人
- D. 限合人

25.【答案】B。考查人际关系理论。梅奥的人际关系理论提出,工人是“社会人”而不是“经济人”。霍桑试验表明:工人还要受到社会和心理影响,生产效率主要取决于工人的积极性,取决于工人家庭和社会生活以及企业中人与人的关系。

26.桑效应认为,对于新环境的好奇与趣,可以导致组织成员有()的成绩

- A.较差
- B.很好
- D.较佳

26.【答案】D。考查霍桑效应。注意,霍桑实验与霍桑效应容易混淆,二者是两个完全不同的概念,含义有明显区别。“霍桑效应”是指对于新环境的好奇与兴趣,可以导致组织成员有较佳的成绩。

27.美国管理学家巴纳德的代表作是()

- A.《经理的职能》(纳个经理)
- B.《社上会组织与经济组织》
- C.《工业管理与一般管理》
- D.《霍桑试验》

27.【答案】A。考查巴纳德的社会系统理论。切斯特·巴纳德(Chester Barnard)是美国的高级经理人员和管理学家,在他的代表作《经理的职能》中详细论述了自己的组织理论。

28.巴纳德认为,正式组织不论大小,其存在和发展必须具有三个条件,即明确的目标 协作意愿、()

- A.法定的权力
- B.人格的魅力
- C.信息交流
- D.等价交换

28.【答案】C。考查巴纳德的社会系统理论。巴纳德认为,正式组织不论大小其(存在和发展必须具备三个条件,即明确的目标、协作意愿、信息的交流。

2、组织存在的条件(明确的目标、协作意愿、信息交流)

明确的目标:一个组织必须有明确的目标,才会有自觉的协作

协作意愿:一个人是否具有协作意愿,由个人对贡献和诱因的比较决定

信息交流:组织的共同目标和个人的协作意愿,只有通过信息交流将二者联系和统一起来才具有意义和效果

29.系统管理学派认为,组织是由一个相互联系的若干要素组成,为环境所影响的并反过来影响环境的开放的()。

- A.社会经济系统
- B.社会经济组织
- C.社会技术系统
- D.社会生产组织

29.【答案】C。考查系统管理理论学派。

5、系统管理理论学派。卡斯特【系卡】

《系统理论和管理》其主要论点是：

- ① 组织是由人、物和其他资源在一定的目标下组成的一体化系统，人是这个系统的主体；
- ② 组织不仅是由许多子系统组成的、开放的社会技术系统，同时也是社会大系统中的子系统，(主人社会子，主人和社会的儿子是一体化的系统) (开放的社会技术系统,这里虽然有个社会技术系统，但是并不是社会技术系统学派)

30.现代管理丛林中,哪位是管理科学学派即数理学派的代表人物?()

- A. 西蒙
- B. 特里斯特
- C. 法约尔
- D. 伯法

30.【答案】D。考查管理科学学派。管理科学学派又称数理学派

6、管理科学学派。伯法【科伯】(刻薄，数学模型，生产，计算机，评价经济，刻薄的数学家生产计算机来评价经济)

管理科学学派又称数理学派，美国的伯法（E.S.Buffa）伯法的代表著作是《现代**生产**管理》。使管理从以往的定性描述转向了定量的预测。

管理科学理论的主要特点：

- ① 管理依靠建立一套决策程序和数学模型以增加决策的科学性。
管理科学学派认为，决策的过程就是建立和运用数学模型的过程；
 - ② 各种可行的方案均以**经济**效果作为评价的依据，如成本、总收入、投资利润率等；
 - ③ 广泛应用**计算机**，为数学模型应用于管理创造了更有效的手段。
- 因此，管理科学学派强调，管理就是应用各种数学模型和特征来表示计划、组织、决策、控制等合乎逻辑的程序，求出最优解决方案。

31.美国管理专家德鲁克在()书中,首先提出了“目标管理”的概念。

- A. 《管理:任务、责任、实践》
- B. 《管理的实践》 德鲁克
- C. 《有效的管理者》 戴尔
- D. 《效果管理》

31【答案】B。

德鲁克（美国）懒人13 ~ 14页

- 1.经验或案例学派：《有效的管理者》
- 2.目标管理理论：1954年《管理的实践》首先提出目标管理的概念
- 3.知识管理理论：知识工作者，不是脑力劳动者

32.目标管理作为一种新型的管理制度,与以往的管理方式的根本区别在于(

- A. 它把“以作业为中心”的管理理论和方法同“以人中心”的管理理论方法综合了起来

- B.它不是要求被管理者怎样和怎样干,而是在确立一定的目标的前提下采取措施保证获得达到目标的成果
- C.它并不特别关注岗位设置的状况,而是针对组织的现实,制定出一定时期的总体目标密切联系总体目标采取对策措施
- D.它使人们认识到自己工作的价值,产生工作兴趣,并通过自我控制去实现目标,进而在取得成果后享受工作欲望的满足感

32.【答案】B。考查目标管理理论。目标管理作为一种新型的管理制度,与以往的管理方式的根本区别就在于,它不是要求被管理者怎样和怎样干,而是在确立一定的目标的前提下采取采取措施保证获得达到目标的成果。

关于目标管理,可以从三个方面加以认识:其一,目标管理作为一种新型的管理制度,与以往的管理方式的根本区别就在于,它不是要求被管理者怎样和怎样干,而是在确立一定的目标的前提下采取采取措施保证获得达到目标的成果;

其二,目标管理把“以作业为中心”的管理理论和方法同“以人中心”的管理理论和方法综合了起来,使人们认识到自己工作的价值,产生工作兴趣,并通过自我控制去实现目标,进而在取得成果后享受工作欲望的满足感;

其三,目标管理是一种新型的责任制,它并不特别关注岗位设置的状况而是针对组织的现实,制定出一定时期的总体目标,密切联系总体目标采取对策措施,层层展开而落实到每一个层级的每一个岗位,越到基层,其目标和措施也就越具体,所承担的责任也就越明确。

33.目标管理制度由于将明确的目标作为组织成员工作成果的考核标准,对组织成员的评价和奖励更0、更合理

- A.科学
- B.全面
- C.客观
- D.公平

33.【答案】C。考查目标管理理论。这种管理制度由于将明确的目标作为组织成员工作成果的考核标准,从而使对组织成员的评价和奖励更客观、更合理,因而能够大大激发他们努力完成组织目标

34.一般来说,实行目标管理需要的逻辑步骤是(A)。

- A.制定目标——实施目标——评价目标
- B.发现问题——制定目标——实施目标
- C.发现问题——组织落实——评价目标
- D.确立目标——组织落实——绩效评估

(一) 目标管理理论。(德鲁克《管理的实践》中提出)

- 【目鲁—看见你在撸】 1、步骤:制定目标,实施目标(中心环节),评价目标。
- 2、要求:目标要略高于执行者能力水平。

35.全面质量管理(TQC)实施的首要步骤是(

- A.建立明确的质量基准、质量评测制度和激励机制
- B.建立质量小组,加强团队工作培训

- C.对全体员工进行全面质量管理思想的教育
- D.使全体人员充分了解市场,搞清楚什么样的产品是让用户满意的产品

35.【答案】C。考查全面质量管理理论。

全面质量管理的实施大致由以下步骤构成:

- 步骤一:对全体员工进行全面质量管理思想的教育,要树立起百分之百合格产品的责任感,使每个员工成为抓质量的主人
- 步骤二:使全体员工充分了解市场,搞清楚什么样的产品是让用户满意的产品。
- 步骤三:建立明确的质量基准,质量评测制度、激励机制。
- 步骤四:改变质检人员是“挑问题者”的形象,消除他们同开发者之间的隔阂和对立。
- 步骤五:建立一套明确一致的解决问题的方法,一旦出现问题,大家能够按照这套明确
- 步骤六:把质量管理与企业文化建设结合起来,在全体员工中培育主人翁意识和敬业精神。
- 步骤七:建立质量小组,加强团队工作培训。

36.菲根堡姆是最先提出()概念的学者。

- A.全面质量管理
- B.绩效管理
- C.科学管理
- D.社会系统管理

36.【答案】A。考查全面质量管理理论。

(二)全面质量管理理论【全面保姆】

菲根堡姆博士在1961年出版的《全面质量管理》一书中最先提出了全面质量管理(totalquality control, TQC)的概念。

- 全面质量管理的核心是“全面”二字:
- 一是指对管理体系中的所有方面的质量进行管理;
- 二是指对生产的整个过程进行管理;
- 三是由管理体系中的全员参加的质量管理。

37.“平衡记分卡法”的英文缩写为()

- A BRC
- B PRC
- C BSC
- D PSC

37.【答案】C。

- 目前世界范围内被广泛谈论和应用的绩效管理的理论方法体系主要有两个,
- 一是发展较早的“关键业绩指标法”(keyperformanceindicator, KPI)
- 20世纪90年代初产生并被广泛应用的“平衡记分卡法”(balanced score card, BSC)

38.绩效是业绩和效率的统称,它包括活动过程的效率和活动的()两层含义。

- A.成绩

- B. 结果
- C. 业绩
- D. 成果

38.【答案】B.

绩效是(业绩和效率)的统称,包括(活动过程的效率)和(活动的结果)两层含义。

(经营业绩指

经营者在经营管理企业的过程中企业的生存和发展(所取得的成果)和(所做出的贡献);

(管理效率是

指在获得经营业绩中所表现出来的(盈利能力和核心竞争能力)。

39.因其在决策理论方面的贡献,1978年荣获诺贝尔奖的科学家是(D)。

- A. 古利克
- B. 孔茨
- C. 维纳
- D. 西蒙

(四) 决策理论学派

决策理论学派是从社会系统学派发展而来。

代表人物是美国卡内基—梅隆大学教授赫伯特·西蒙(H.A.Simon),

其代表作是《管理决策新科学》。

西蒙因其在决策理论方面的贡献,曾荣获1978年(诺贝尔经济学奖)。

决策理论认为(决策是管理的关键),应当研究科学的决策方法和决策程序。

其主要观点是:①决策是包括(提出决策理由、找出方案、选择方案和评价方案)等环节的复杂过程;

②决策分为程序化决策,即反复出现和例行的决策,

非程序化决策,即从未出现过或性质和结构不确切的决策;

③决策以(满意)为准则。

环境及人的认识能力的局限,使资料收集和方案列举都难以达到

最佳。因此,应当(确定一套令人满意的标准),决策要求(只要超过这个标准)就是(可行的方案);

④组织设计的任务就是建立一种制定决策的“(人—机系统)”。

(西蒙,决策理论学派,满意为原则,人-机系统==》西蒙决定加满机油)

40.在现代管理理论中,决策理论学派的代表人物是(C)。

- A. 韦伯
- B. 孔茨
- C. 西蒙
- D. 巴纳德

(西蒙,决策理论学派,满意为原则,人-机系统==》西蒙决定加满机油)

41.主张通过分析实际经验来研究管理问题的是(C)。

- A. 管理过程学派
- B. 社会协作系统学派
- C. 经验管理学派

41. 【答案】C

8、经验或案例学派。德鲁克、戴尔【经德戴，经常感恩戴德】

（八）经验或案例学派 德鲁克、戴尔【经德戴，经常感恩戴德】

经验或案例学派主张通过分析经验（通常也就是一些案例）来研究管理问题。

代表人物戴尔（Emedtd Dale），其代表作是《伟大的组织者》《管理：理论和实践》；（伟大的实践理论）

德鲁克（Peter Dmcker），其代表作是《有效的管理者》。

这一学派主要从管理者的实际管理经验方面来研究管理，他们认为成功的组织管理者的经验最值得借鉴。

通过案例研究，总结前人成功和失败的经验，并将其系统化、理论化，并据此向管理人员提供实际的建议。

42.下面哪位管理学学家是经验管理学派的代表人物?()。

- A.赫茨伯格
- B.孔茨
- C.德鲁克
- D.巴纳德

42. 【答案】C。

（八）经验或案例学派 德鲁克、戴尔【经德戴，经常感恩戴德】

43.“知识工作者”是指利用知识来提高生产率的管理者,这个词的创造者是()。

- A.卡普兰
- B.彼得·德鲁克
- C.诺顿
- D.科特·卢因

43. 【答案】B。

德鲁克（美国）懒人13 ~ 14页

1.经验或案例学派：《有效的管理者》

2.目标管理理论：1954年在《管理的实践》首先提出目标管理的概念
《有效的管理者》、《管理：任务、责任、实践》以及《效果管理》等著作中
(责任，有效，效果，==》责任有效)他又多次阐述了目标管理的思想。

3.知识管理理论：知识工作者，不是脑力劳动者

戴尔（Emedtd Dale），其代表作是《伟大的组织者》《管理：理论和实践》（伟大的实践理论）

三、多项选择题

1.泰勒的科学管理理论的主要内容有()。

- A.作业管理

- B. 组织管理
- C. 物资管理
- D. 人力管理

1. 【答案】AB。考查泰勒的科学管理理论。

（一）科学管理理论

1、(美国)泰勒“科学管理之父”--《科学管理管理》
泰勒创建的科学管理理论的主要内容体现在作业管理和组织管理两方面。

2.梅奥的代表作有()。

- A. 1933年《工业文明的人类问题》
- B. 1945年《工业文明的社会问题》
- C. 1933年《工业文明的社会问题》
- D. 1945年《工业文明的人类问题》

2. 【答案】AB。

2.梅奥及其人际关系理论的主要内容

乔治·埃尔顿·梅奥（George Elton Mayo）原籍澳大利亚，后移居美国。
在此期间他参与策划了霍桑试验，
有关霍桑试验的总结主要集中在他的两本著作
《工业文明的人类问题》（1933年）
《工业文明的社会问题》（1945年）中。45年的社会问题是，日本投降
(梅工工的人类社会)

3.梅奥的人际关系理论的主要内容包括()。

- A. 工人是经济人
- B. 企业中存在非正式组织
- C. 新型的领导能力在于提高工人的满意度
- D. 存在着“霍桑效应”

3. 【答案】BCD。

梅奥的人际关系理论的主要内容有以下几个方面：

1.工人是“社会人”而不是“经济人”。
古典管理理论将人看做“经济人”，
认为金钱是刺激积极性的惟一动力，
生产效率受到工作方法和工作条件的制约；

2.霍桑试验表明：工人还要受到社会和心理影响，生产效率主要取决于工人的积极性，取决于工人家庭和社会生活以及企业中人与人的关系。

3.企业中存在着“非正式组织”。
4.新型的领导能力在于提高工人的满足度。

存在着“霍桑效应”。

即：对于新环境的好奇与兴趣，可以导致组织成员有较佳的成绩。

4 行为科学学派的代表人物有()。

- A. 赫兹伯格
- B. 布莱克
- C. 马斯洛
- D. 穆顿

4【答案】ABCD。

(二) 行为科学学派（马斯洛、赫茨伯格、穆顿、布莱克）

【行马，赫穆布，那一块的褐色的幕布行吗？】

行为科学学派是在人际关系理论的基础上发展起来的

美国的马斯洛（AbrahamH.Maslow）：《激励与个人》

赫兹伯格（FrederickHerzberg）：《工作的推动力》

布莱克（hbertR.Blake）和穆顿（JaneMouton）

5.管理过程学派的代表人物有()。

- A. 孔茨
- B. 奥唐奈
- C. 马斯洛
- D. 穆顿

5【答案】AB

(一) 管理过程学派（孔茨、奥唐奈）【过孔奥—杨过恐惧奥数】

管理过程学派是在法约尔管理思想的基础上发展起来的。美国的哈罗德·孔茨（HaroldKoontz）西里尔·奥唐奈（Cyril'Donnell）。他们合著的《管理学》是管理过程学派的代表作。

6.巴纳德从(6【答案】AB。)角度来研究组织问题,为组织管理学的研究打开了新的视角

- A. 心理学
- B. 社会学
- C. 管理学
- D. 行为学

法约尔等人主要从原则与职能的角度研究组织管理，
而巴纳德却从心理学和社会学的角度来研究组织问题

7.古典组织理论的代表人物法约尔与巴纳德的社会系统理论在组织管理学的研究角度的不同,主要表现为他们分别是(7.【答案】BD)的角度进行研究。

- A. 结构与功能
- B. 原则与职能
- C. 管理科学和行为科学
- D. 心理学和社会学

法约尔等人主要从原则与职能的角度研究组织管理，
而巴纳德却从心理学和社会学的角度来研究组织问题

8.目标管理理论认为,实行目标管理一般要遵循的步骤是(8.【答案】ABD)

- A. 制定目标
- B. 实施目标
- C. 控制目标
- D. 评价目标

(一) 目标管理理论。(德鲁克《管理的实践》中提出)

【目鲁—看见你在撸】1、步骤：制定目标，实施目标（中心环节），评价目标。
2、要求：目标要略高于执行者能力水平。

9.全面质量管理的实施步骤主要由:对全体员工进行全面质量管理思想的教育、(9.【答案】ABCD。)等构成。

- A. 建立明确的质量基准,质量评测制度、激励机制
- B. 建立一套明确一致的解决问题的方法
- C. 把质量管理与企业文化建设结合起来
- D. 建立质量小组,加强团队工作培训

全面质量管理的实施大致由以下步骤构成：

步骤一：对全体员工进行全面质量管理思想的教育，
要树立起百分之百合格产品的责任感，使每个员工成为抓质量的主人
步骤二：使全体员工充分了解市场，搞清楚什么样的产品是让用户满意的产品。
步骤三：建立明确的质量基准，质量评测制度、激励机制。
步骤四：改变质检人员是“挑问题者”的形象，消除他们同开发者之间的隔阂和对立。
步骤五：建立一套明确一致的解决问题的方法，一旦出现问题，大家能够按照这套明确
步骤六：把质量管理与企业文化建设结合起来，在全体员工中培育主人翁意识和敬业精神。
步骤七：建立质量小组，加强团队工作培训。

10.绩效管理一般包括绩效计划、(10.【答案】ABC。)等环节

- A. 绩效考核
- B. 管理绩效
- C. 奖励绩效
- D. 惩罚绩效

绩效管理一般都包括如下四个环节：

四个环节：绩效计划、管理绩效、绩效考核、奖励绩效（管理计划考核之后要给予奖励）

绩效计划（performance planning）。

绩效计划是确定组织对员工的绩效期望并得到员工
认可的过程。由于绩效包括结果绩效和行为绩效两个部分，

因此，绩效计划必须清楚地说明期望员工达到的结果以及为达到该结果所期望员工表现出来的行为和技能。

即确定工作目标（work objectives）和发展目标（development objectives）。

管理绩效（managing performance）。

由于组织扁平化和分散化，必须鼓励员工进行自我管理，员工应该能够管理自己的绩效，而不过多地依赖领导。

绩效考核（performance appraisal）。

工作绩效考核是一个按照事先确定的工作目标和发展目标及其衡量标准，考查员工实际完成的绩效情况的过程，

考核期开始时签订的绩效合同或协议，一般都规定了绩效目标和绩效测量标准，绩效合同是进行绩效考核的依据。

奖励绩效（rewarding performance）。

一般来讲，无论是结果绩效还是行为绩效，只要达到或超过了绩效考核期开始时确定的绩效标准，都应该给予奖励。但是，奖励的方式不一定都与钱有关，由于人的需要是千差万别的，对一个人具有较大激励作用的事情，对另一个人来说也许会毫无激励作用。

因此，有效的奖励系统应能反映不同员工的需要，通常的奖励方式有：绩效工资、表扬、晋升、个人奖金、团队奖金、奖品、特殊津贴等。

11.由卡普兰和诺顿提出的“平衡记分卡法”,其指标框架体系由()等指标类别构成。

A.学习与成长性的 B.内部管理性的 C.客户价值的 D.财务的

BSC 的框架体系包括四部分（或称四个指标类别）(学内客财):

- (1) 学习与成长性的;
 - (2) 内部管理性的;
 - (3) 客户价值的;
 - (4) 财务的。这些指标具有很强的操作指导意义，
- 同时对这四个方面深层的内在关系的表述阐明了该体系的哲学含义。

11.【答案】ABCD。

12.知识管理理论认为,应用现有知识创造效益成为管理的新课题,这样一来,原有的管理体系将发生重大变化,(12.【答案】ABD。)。

- A.“职位权威”被“知识权威”取代
B.工作方式从“服从命令”向“主动学习”转变
C.管理方式从“自上而下”向“自下而上”转变
D.组织结构从命令链转向网络化转变

解析：只有三个，自下而上的出现，在韦伯的行政组织中,还有社会系统理论

所以，一个国家或一个企业的知识收益正在逐渐成为其竞争力决定因素。

由于知识开始取代物质资源成为企业的核心资源。
所以，找出应用现有知识创造效益的最佳方法成为管理的新课题。
这样一来，原来在管理体系中“职位权威”也开始被“知识权威”所取代，
工作方式也从“服从命令”向“主动学习”转变，
组织结构则从命令链转向网络化转变

韦伯的“理想行政组织体系”的主要特征是：

- ①明确的分工。为实现一个组织的目标所需要的全部活动，应当划分为各种基本的作业，作为公务分配组织体系中的各个成员，并对每一职位明文规定其权利和义务。
- ②自下而上的等级系统。
各个公务和职位是按照职权的等级原则组织起来的，形成一个指挥体系或阶段体系。
- ③职务要求决定人员任用。组织中的人员任用完全根据职务的要求，并通过正式考试和教育训练来实行。每个职位上的人员必须称职。
- ④理性的人员关系。
组织成员之间的关系是一种不受个人情感影响的、完全以理性准则为指导的关系。
- ⑤管理人员的职业化。
管理人员有固定的薪金和明文规定的升迁制度，是一种职业管理人员；
- ⑥严明的规则和纪律。
管理人员必须严格遵守组织规定的规则和纪律以及办事程序。
这些规则和纪律不受个人情感影响，在任何情况下都适用。
韦伯的思想对后来的组织理论学有很大的影响，他被称为“组织理论之父”。

22.巴纳德认为,管理者的权威来自上级的授予。 22.【答案】×

- 3、管理者的权威来自下级的认可
巴纳德认为，管理者的权威并不是来自上级的授予，而是来自由下而上的认可。
也就是说一项命令是否具有权威，决定于命令的接受者，而不是命令的发布者。

13.当代管理理论学派主要包括(13.【答案】ABCD。)等学派。

- A. 目标管理理论
- B. 全面质量管理理论
- C. 绩效管理理论
- D. 知识管理理论

五、当代管理理论的新发展

（目标管理理论，全面质量管理理论，绩效管理理论，知识管理理论） 母犬机制

强。化。训。练

判断题

1.管理是以被管理者为主体进行的活动 1.【答案】×

1.管理是以管理者为主体进行的活动

管理者是指在管理中指挥和领导他人活动的人们，管理者指挥和领导他人的活动称为管理活动，管理

者构成了管理活动的主体。

现代社会的管理主体是多元的，
既包括国家的统治者，
政府的领导者，
生产资料的所有者以及由他们以各种形式委托的代理人，
也包括各种非政府的公共组织的领导者。
管理主体可以是以个人形式存在的领导者，
也可以是以集体形式出现的决策者或领导者。

2.管理是与人类的社会生产和公共生活相伴而生的,这表明管理具有社会性。

2.【答案】×。因此,题干“社会性”说法错误。

1.管理的两重性首先是指管理的一般性和特殊性

就其**一般属性**来讲，管理是人类社会生产分工和协作的产物，由于人类的生产活动自始至终就是以社会协作的方式进行的，因此，管理是与人类的生产活动相伴而生的活动。

同时，管理也是**社会公共生活**的产物。
管理的这种与社会生产和公共生活相伴而生的特性，
表明管理是人类社会的自然属性，这种自然属性，
使得管理普遍存在于一切社会协作生产和社会公共生活的过程中，
使得管理具有自身的一般规律，
使得管理活动和方法具有可学习和借鉴性。

就管理的**特殊属性**来讲，
首先，作为一种社会活动，管理都是在特定的社会经济政治关系中进行的，
因此，管理的社会历史性质无疑是由不同社会中占统治地位的社会经济政治关系决定的。
注意这里：特定的社会经济政治关系中进行，管理的社会历史性质：才是由不同社会中占统治地位决定

其次，在不同类型、不同层次、不同环境和条件下的管理，也有其特殊属性。
管理的这种特殊性，使得管理具有特定的社会历史性质，
具有特定的目标和价值取向，
也具有不同的侧重点和不同的方式。

总结

一般属性：管理是由许多人进行协作劳动而产生的，
是有效组织共同劳动所必须的，
具有同生产力和社会化大生产相联系的自然属性。
特殊属性：是同生产关系和社会制度相联系的社会属性。
可知,题干所述是指管理的社会属性或特殊性。(注意:核心考点,加强记忆)

3.管理就是管理者在一定的环境下,为了实现特定组织的目标,动员和运用资源面进行的计划、组织、领导和管制等社会活动。

3.【答案】×。考查管理的概念。管理的定义:管理就是管理者在一定的环境和条件下,为了实现特定的目

的,动员和运用有效资源而进行的计划、组织、领导和控制等社会活动。题干“管制”说法错误。

4.20世纪初期法国古典管理理论学家亨利·法约尔提出,所有的管理者都履行以下四种管理职能:计划、组织、指挥和控制。

4.【答案】×。20世纪初期法国古典管理理论学家亨利·法约尔提出五种管理职能:计划、组织、指挥、协调和控制。

(一) 三种学说

20世纪初期【法】法约尔:计划、组织、协调、指挥、控制

20世纪30年代【美】古利克:计划、组织、人事、沟通、协调、指挥、控制【七种,古七一鼓气】

【克人狗】

20世纪50年代【美】孔茨:计划、组织、人员配备、指导和领导、控制【恐配备】

(初三五,约克恐)

5.管理本质上是一种为了实现管理目标的活动。

5.【答案】×。管理的目标是管理的出发点和归宿。因此,管理本质上就是为了有效地实现管理目标的活动。管理活动的直接目标是协调业务活动,使业务活动能有效地实现组织目标。

“有效”指的是一切活动既要有效率,还要有效果。因此,题干说法不准确。

6.随着实践的发展和环境条件的变化,管理目标常常需要进行必要的调整和变动,因此管理目标需要具备一定的弹性。

6.【答案】√。考查管理特性中的目标性。管理目标在制定和实施过程中既要具有先进性,又要具有现实可能性,同时,随着实践的发展和环境条件的变化,也常常需要进行必要的调整和变动,因此,管理目标又需要有一定的弹性。

7.管理是人类有意识、有目的的能动活动,因此,管理具有明显的目标性。

7.【答案】√。考查管理的特性——目标性。管理是人类有意识、有目的的能动活动,因此,管理具有明显的目标性。

8.中层管理者的主要职责是给下属作业人员分派具体工作,保证各项任务的有效完成。

8.【答案】×。

(1) 高层管理者

高层管理者是指对整个组织的管理负有全面责任的人,

他们的主要职责是

制定组织的总目标、总战略,掌握组织的大政方针并评价整个组织的绩效。

他们在与外界交往中,往往代表组织以“官方”的身份出现。

这些高层管理者的头衔有公司董事会主席、首席执行官、

总裁或总经理及其他高级资深经理人员以及高校的校长、

副校长和其他处于或接近组织最高层位置的管理人员。

(2) 中层管理者

中层管理者通常是指处于高层管理者与基层管理者之间的一个或若干个中间层次的管理人员,他们的主

要职责是贯彻执行高层管理者所制定的重大决策，监督和协调基层管理者的工作。

中层管理者通常享有部门或办事处主管、科室主管、地区经理、产品事业部经理、分公司经理等头衔。与高层管理者相比，中层管理者更注意日常的管理事务，在组织中起承上启下的作用。

(3) 基层管理者

基层管理者亦称一线管理人员，也就是组织中处于最低层次的管理者，他们所管辖的仅仅是作业人员而不涉及其他管理者。他们的主要职责是给下属作业人员分派具体工作，保证各项任务的有效完成；

在制造业，基层管理者可能被称为领班、工头或工段长；而在学校中则由研究室主任来担任。

作为管理者，不论他在组织中哪一层次上承担管理职责，其工作性质和内容应该基本上是一样的，都包括计划、组织、领导和控制几个方面。不同层次管理者工作上的差别，不是职能本身不同，而是各项管理职能履行的程度和重点不同。可知，处在不同管理层次上的管理者，其履行的管理职能是相同的

9.不同层次的管理者,其工作性质和内容是完全不相同的。9.【答案】×。

作为管理者，不论他在组织中哪一层次上承担管理职责，其工作性质和内容应该基本上是一样的，都包括计划、组织、领导和控制几个方面。不同层次管理者工作上的差别，不是职能本身不同，而是各项管理职能履行的程度和重点不同。可知，处在不同管理层次上的管理者，其履行的管理职能是相同的

10.学校、研究机构、医疗保健机构、社区服务机构、文化团体、咨询机构、行业 and 部门协会、消费者协会等,不是公共管理的组织依托。10.【答案】×。

(2) 新型公共组织

随着社会生活的复杂化和多样化，社会公共事务也日益呈现多样性特点。为了有效地实现社会公共利益的要求，保证社会生活的正常进行，人们在政府之外组成了非政府的公共组织，因此，非政府的公共组织也成为公共管理的重要组织依托。

这些非政府的公共组织包括学校、研究机构、医疗保健机构、社区服务机构、文化团体、咨询机构、行业 and 部门协会、消费者协会等。

在我国，人们把非政府公共组织划分为事业单位和公共服务性中介组织两类。非政府公共组织具有授权于政府进行公共管理的特点，因此，一般来说，它不具有最终强制性的特性。

11.在现代企业制度下,企业所有权和管理经营权是统一的,因此,企业的管理权来源于企业产权的拥有者。1.【答案】×。

4.企业管理权力来源于生产资料的所有权以及由此委托的经营管理权

在政府规定的法定范围内，企业的形成或消失是由生产资料所有者决定的，因此，企业管理的权力来源于生产资料的所有者。在现代企业制度下，企业所有权和管理经营权分离，但是，企业的管理权仍然来源于企业产权的拥有者，因此，企业的管理者对产权拥有者负责，

接受产权拥有者或者由其委托的监督者监督。

12.随着复杂性程度的提高,组织变革的程度和它的适应能力也随之提高。12.【答案】√。

如大组织所面临的复杂性程度比小组织所面临的复杂性程度就高得多。随着复杂性程度的提高,组织变革的程度和它的适应能力也随之提高。这是因为当复杂性提高时,对协调更多单位的要求的难度也随着提高;同时,更大的复杂性也带来了更多的不确定性。一般而言,组织在对付复杂性方面的能力要比对付不确定性方面的能力强。

13.公共利益只有一项,这就决定了公共管理不具有独占性。

4.公共管理具有独占性 13.【答案】×。

4.公共管理具有独占性

在特定的范围内,公共利益只有一项,因此,在此范围内的公共管理都必须按照该项公共利益的要求进行,这也就决定了公共管理具有独占性。

在实际的公共服务过程中,公共事务和公共产品的供给具有多方面的具体内容,对于这些事务和产品的提供也会有不同的部门和组织,但是,公共生活同样表明,对于同一种公共服务和公共产品的供给,必然是由一个组织或者部门承担的,就该项公共服务来说,这些组织或部门仍然具有独占性的意义。

14.企业管理权力来源于生产资料的所有权,及由此委托的经营管理权。14.【答案】√。

4.企业管理权力来源于生产资料的所有权以及由此委托的经营管理权

在政府规定的法定范围内,企业的形成或消失是由生产资料所有者决定的,因此,企业管理的权力来源于生产资料的所有者。在现代企业制度下,企业所有权和管理经营权分离,但是,企业的管理权仍然来源于企业产权的拥有者,因此,企业的管理者对产权拥有者负责,接受产权拥有者或者由其委托的监督者监督。

15.公共管理者有义务以法定的方式向社会公众报告工作和通报情况。15.【答案】√。

公共管理的这一特性,使得公共管理活动不仅需要获得公共组织内部的认同,而且需要获得社会成员的理解和支持;同时,公共管理者有义务以法定的方式向社会公众报告工作和通报情况。

16.计划是管理的首要职能 16.【答案】√。

(一) 计划(或质变,有可能质变)

由于组织的存在是为了实现某些目标,因此就需要有人来规定组织要实现的目标和实现目标的方案,这就是管理计划职能应做的工作。

计划是管理的首要职能,管理活动从计划工作开始。

具体来说,计划工作的程序和内容如下:

17.在高校中,校长是高层管理者,教师是基层管理者。 17【答案】×。

(1) 高层管理者

高层管理者是指对整个组织的管理负有全面责任的人，
他们的主要职责是
制定组织的总目标、总战略，掌握组织的大政方针并评价整个组织的绩效。
他们与外界交往中，往往代表组织以“官方”的身份出现。
这些高层管理者的头衔有公司董事会主席、首席执行官、
总裁或总经理及其他高级资深经理人员以及高校的校长、
副校长和其他处于或接近组织最高层位置的管理人员。

18.“霍桑效应”是指对于新环境的好奇与兴趣,可以导致组织成员有较佳的成绩。()

18.【答案】√。考查霍桑效应。“霍桑效应”,即:对于新环境的好奇与兴趣,可以导致组织成员有较佳的成绩。

(一) 人际关系理论

1. “霍桑效应”:

人际关系理论的诞生是从著名的霍桑试验(Hawthorne Experiment)开始的。对于新环境的好奇与兴趣,可以导致组织成员有较佳的成绩
第一阶段:工厂照明试验(1924—1927年)。
第二阶段:继电器装配室试验(1927年8月至1928年4月)。
第三阶段:大规模的访问和调查(1928-1931年)。
第四阶段:接线板接线工作室试验(1931—1932年)。

19.韦伯认为组织活动要通过个人或世袭的地位来管理,而不是通过职务或职位来管理。19.【答案】×。

2.韦伯的行政组织体系理论

马克斯·韦伯(Max Weber)是德国著名的社会学家,他在管理理论上的主要贡献,是提出了所谓理想的行政组织体系理论,这集中反映在他的著作《社会组织与经济组织》中。所谓“理想的”,并不是指最合乎需要的,而是指组织的“纯粹形态”,即最有效和合理的组织形式。

2、韦伯的行政组织体系理论。“组织管理之父”

核心:组织活动要通过职务或职位管理而不是个人的地位来管理。

20.人员配备是将适当的人安排到适当的岗位,属于领导职能的范畴。20.【答案】×。

(二) 四个基本职能

1、计划(做什么):活动条件研究、制定业务决策、编制行动计划。(或质变,有可能质变) 2、组织(怎么做):设计组织、人员配备、组织变革。 3、领导(靠什么做):激励下属、指导活动、有效沟通、解决冲突。 4、控制(如何做得更好及做得如何):衡量工作业绩、发现偏差、采取矫正措施。

21.人际关系理论是在行为科学学派的基础上发展起来的

21.【答案】×。考查现代管理理论丛林。行为科学学派是在人际关系理论的基础上发展起来的

(二) 行为科学学派(马斯洛、赫茨伯格、穆顿、布莱克)

【行马，赫穆布，那一块的褐色的幕布行吗？】

行为科学学派是在人际关系理论的基础上发展起来的
美国的马斯洛（Abraham H. Maslow）：《激励与个人》
赫兹伯格（Frederick Herzberg）：《工作的推动力》
布莱克（Herbert R. Blake）和穆顿（Jane Mouton）

该学派认为管理中最重要因素是对人的管理，所以要研究人、尊重人、关心人、满足人的需要，以此调动的积极性。

22.巴纳德认为,管理者的权威来自上级的授予。 22.【答案】×

3、管理者的权威来自下级的认可

巴纳德认为，管理者的权威并不是来自上级的授予，而是来自由下而上的认可。
也就是说一项命令是否具有权威，决定于命令的接受者，而不是命令的发布者。

23.目标管理强调由组织高层管理者确定目标,然后分解到各个部门和个人。()

23.【答案】×。考查目标管理理论。目标管理中的目标不是像传统的设定那样,单向由上级给下级规定目标,然后分解成子目标落实到组织的各个层次上,而是用参与的方式 决定目标,上级与下级共同参与选择设定各对应层次目标,即通过上下协商,逐级制定出整体 组织目标,经营单位目标、部门目标直至个人目标。(注意:目标管理理论应扩展学习,考查范围较广泛)

目标管理作为一种新型的管理制度，是把“以目标实现为前提的管理”转化成以目标为控制手段的管理。或者说，目标管理是一种通过使组织成员亲自参加工作目标的制定来实现“自我控制”，并努力完成工作目标的管理制度。

24.泰勒认为,人具有不同的能力,一个人对完成某项工作的能力和适应性可能是一流的对另一项工作不一定合适

②科学地挑选并培训工人，使他们学会按最好的作业方法进行工作。

泰勒认为，人具有不同的能力，一个人对完成某项工作的能力和适应性可能是一流的，但对另一项工作不一定合适。管理人员的责任就在于为每项工作找到最合适的人选，并对他进行训练，使他成为完成最高级、最有兴趣、也最有利的那种工作的一流工人。

二、单项选择题

1.为了保证组织目标的实现和既定计划的顺利进行,管理必须监控组织的绩效,必须将实际的表现与预先设定的目标进行比较。这是管理的什么职能?()

- A 计划职能
- B.组织职能
- C.领导职能
- D.控制职能

1.【答案】D。考查管理的职能。控制职能,是指为了保证组织目标的实现 和既定计划的顺利进行了,管理必须监控组织的绩效,必须将实际的表现与预先设定的目标进行比较。如果出现任何显著的偏差,管理的任务就是使组织回到预定的轨道上来。

2.在现代社会中)成为社会生活的两大基本领域。 2.【答案】D。

- A. 非公共领域和社会领域
- B. 家庭领域和社会领域
- C. 企业领域和家庭领域
- D. 公共领域和非公共领域

总结

公共领域和非公共领域成为社会生活的两大基本领域。

在公共领域中：政府和非政府公共组织

在非公共领域：企业成了其主要组织形式，作为市场的主体

按照这两大领域及其主体组织形式，我们可以把现代社会的管理划分为公共管理和企业管理两大类型。

3.通过指导和协调,使组织中的全体成员以高昂的士气、饱满的热情投入到组织活动中去,属于管理的(3.【答案】C。)。

- A. 计划职能
- B. 组织职能
- C. 领导职能
- D. 控制职能

(三) 领导

每一个组织都是由人力资源和其他资源有机结合而成的，人是组织活动中惟一具有能动性的因素。管理的领导职能是指指导和协调组织中的成员，包括 管理者激励下属，
指导他们的活动，
选择最有效的沟通渠道，
解决组织成员之间的冲突等，
其目的是使组织中的全体成员以高昂的士气、饱满的热情投身到组织活动中去。

4.就计划工作而言,中层管理者偏重(4.【答案】B。)。

- A. 组织的战略规划
- B. 组织内部管理计划
- C. 组织的业务计划
- D. 组织的作业

即便是就同一管理职能来说，不同层次管理者所从事的具体管理工作的内涵也并不完全相同。例如，就计划工作而言，
高层管理者：关心的是组织整体的长期战略规划，
中层管理者：偏重的是中期、内部的管理性计划，
基层管理者：则更侧重于短期的业务和作业计划。

5.管理是生产过程固有的属性,是指(

- A. 管理的目的性
- B. 管理的必要性
- C. 管理的科学性
- D. 管理的民主性

5【答案B。考查管理的特性。

管理的两重性是指管理的自然属性和社会属性它反映出管理的必要性和目的性。

所谓必要性,就是说管理是生产过程固有的属性,是有效的组织劳动所必需的;

所谓目的性,就是说管理直接或间接的同生产资料所有制有关,反映生产资料占有者组织劳动的基本目的。

6.管理直接或间接的同生产资料所有制有关,这反映了管理的()

- A. 科学性
- B. 艺术性
- C. 必要性
- D. 两重性

6.【答案】D。(解析同上,考查两重性中的目的性)选项中无“目的性”故选“两重性”

7.20世纪50年代,美国的孔茨提出的管理的五项职能中,不包括()。

- A. 协调
- B. 人员配备
- C. 计划
- D. 控制

7.【答案】A。考查管理的职能。美国管理学家孔茨在20世纪50年代提出的管理包括计划、组织、人员配备、指导和领导、控制五项职能。不包括“协调”职能。

20世纪初期【法】法约尔：计划、组织、协调、指挥、控制【约好了，一起指挥】

20世纪30年代【美】古利克：计划、组织、协调、指挥、控制、人事、沟通、【七种，古七一鼓气】
【克人狗】【加了人狗】

20世纪50年代【美】孔茨：计划、组织、人员配备、指导和领导、控制【恐配备，人指令，恐怕是配备了人的指令】

（初三五，约克恐）三者都有控制，

8.人口、教育、风俗习惯等属于与管理有关的()。

- A. 政治与法律环境
- B. 技术环境
- C. 经济环境
- D. 社会与文化环境

2、社会文化：

社会文化环境包括一个国家或地区的居民教育程度、文化水平、宗教信仰、风俗习惯、审美观念、价值观念等。

文化水平会影响居民的需求层次；（便宜没好货，我要买好点的东西）

宗教信仰和风俗习惯会禁止或抵制某些活动的进行；（这里禁止卖猪肉）

价值观念会影响居民对组织目标、组织活动以及组织存在的态度；（你做义工有什么用，能赚钱？）

审美观念则会影响人们对组织活动内容、活动方式以及活动成果的态度。（不明白，佛珠哪里好看了？）

9.要利用机会,避开威胁,必须认识()。

- A. 内部环境
- B. 组织机构
- C. 外部环境
- D. 组织结构

9.【答案】C。考查环境对组织的影响。

外部环境为企业生存发展提供了条件但同时必然会限制到企业的生存和发展。

要利用机会、避开威胁,就必须认识外部环境;

要认识环境,就必须研究外部环境,分析外部环境。

10.“人生而有欲,欲而不得,则不能无求,求而无度量分界,则不能不争,争则乱,乱则穷。这句话的提出者是()

- A. 孔子
- B. 孟子
- C. 荀子
- D. 老子

10.【答案】C。考查中国早期的管理思想——儒家的管理思想。荀子提出的人生而有欲,欲而不得,则不能无求,求而无度量分界,则不能不争。争则乱,乱则穷”集中体现了儒家管理思想关于人性和行为的深刻见解。人生本来就有欲望;如果想要什么而不能得到,就不能没有追求;如果一味追求而没有个标准限度,就不能不发生争夺;一发生争夺就会有祸乱,一有祸乱就会陷入困境。古代的圣王厌恶那祸乱,所以制定了礼义来确定人们的名分,以此来调养人们的欲望、满足人们的要求,使人们的欲望决不会由于物资的原因而得不到满足,物资决不会因为人们的欲望而枯竭,使物资和欲望两者在互相制约中增长。这就是礼的起源。

荀子(性恶论)

11.()认为管理者应当具有“仁者爱人”的道德观。

- A. 孟子
- B. 老子
- C. 孔子
- D. 韩非子

11.【答案】C。考查中国早期的管理思想——儒家的管理思想。其中,儒家的代表人物孔子认为管理者应当具有“仁者爱人”的道德观。

12.20世纪30年代(12.【答案】C。)提出管理职能包括计划、组织、指挥、控制、协调、人事、沟通等等。

- A. 法约尔
- B. 德鲁克
- C. 古利克
- D. 泰勒

20世纪初期【法】法约尔:计划、组织、协调、指挥、控制【约好了,一起指挥】

20世纪30年代【美】古利克:计划、组织、协调、指挥、控制、人事、沟通、【七种,古七一鼓气】

【克人狗】【加了人狗】

20世纪50年代【美】孔茨:计划、组织、人员配备、指导和领导、控制【恐配备,人指令,恐怕是配备了人的指令】

(初三五,约克恐)三者都有控制,

13.以下关于科学管理理论特点的说法中,正确的是(13.【答案】B。)

- A. 创造了非正式组织
- B. 把人当做简单的“经济人”对待
- C. 重视人群社会的因素
- D. 没有解决个别具体工作的作业效率问题

①用单纯的经济观点把人当做简单的“经济人”来对待，认为只要用经济刺激就能调动工人的积极性；

②只重视个人的作用，忽视人的集体行动。认为工人只有单独劳动时，才能达到最高的工作效率，而在集体劳动时则会产生懒惰，集体鼓励往往是无效的；

③科学管理理论仅重视技术的因素，不重视人群社会的因素。泰勒主张的专业分工，管理同执行的分离、作业科学化和严格的监督等，加剧了体力劳动和脑力劳动的分离，使得工人只作为管理者的工具和机器的附属品；

④科学管理理论仅解决了个别具体工作的作业效率问题，没有解决企业作为一个整体如何经营和管理。严格地说，泰勒的研究没有超出车间管理的范围。

14.霍桑试验的第一个阶段是()。

- A. 厂照明试验
- B. 接线板接线工作室试验
- C. 大规模的访问与调查
- D. 继电器装配试验

1. “霍桑效应”：(工具大姐)

人际关系理论的诞生是从著名的霍桑试验 (Hawthorne Experiment)开始的。对于新环境的好奇与兴趣，可以导致组织成员有较佳的成绩

第一阶段：工厂照明试验（1924—1927 年）。

第二阶段：继电器装配室试验（1927 年 8 月至 1928 年 4 月）。

第三阶段：大规模的访问和调查（1928-1931 年）。

第四阶段：接线板接线工作室试验（1931—1932 年）。

15.法约尔认为(15.【答案】B。)处于核心地位。

- A. 技术活动
- B. 管理活动
- C. 安全活动
- D. 商业活动

法约尔认为任何企业都存在着六种基本活动，即：(安财会技商+管理活动)

①技术活动：生产、制造、加工等。②商业活动：采购、销售、交换等。③财务活动：资金的筹措和运用等。④安全活动：设备维护和职工安全等。⑤会计活动：货物盘存、成本统计、核算等。⑥管理活动：计划、组织、指挥、协调和控制五项职能活动。在这六项基本活动中，管理活动处于核心地位，即企业本身需要管理，同样，其他五项企业活动也需要管理。

16.(16.【答案】A。)最先提出了全面质量管理的概念

- A. 非根堡姆
- B. 亚当·史密斯
- C. 吉利可克
- D. 孔茨

（二）全面质量管理理论 【全面保姆】

菲根堡姆博士在 1961 年出版的《全面质量管理》一书中最先提出了全面质量管理（total quality control, TQC）的概念。

全面质量管理的核心是“全面”二字：

- 一是指对管理体系中的所有方面的质量进行管理；
- 二是指对生产的整个过程进行管理；
- 三是由管理体系中的全员参加的质量管理。

全面质量管理的实施大致由以下步骤构成：

- 步骤一：对全体员工进行全面质量管理思想的教育，要树立起百分之百合格产品的责任感，使每个员工成为抓质量的主人
- 步骤二：使全体员工充分了解市场，搞清楚什么样的产品是让用户满意的产品。
- 步骤三：建立明确的质量基准，质量评测制度、激励机制。
- 步骤四：改变质检人员是“挑问题者”的形象，消除他们同开发者之间的隔阂和对立。
- 步骤五：建立一套明确一致的解决问题的方法，一旦出现问题，大家能够按照这套明确
- 步骤六：把质量管理与企业文化建设结合起来，在全体员工中培育主人翁意识和敬业精神。
- 步骤七：建立质量小组，加强团队工作培训。

17.所谓“协调”,就是指组织的(17.【答案】C。)要素、工作或活动都要和谐地配合,以便于组织整体目标得到顺利实现。

- A. 部分
- B. 主要
- C. 一切
- D. 少数关键

所谓协调,就是指组织的一切要素、工作或活动都要和谐地配合,以便于组织的整体目标得到顺利地实现。协调是管理活动所力图要实现的根本要旨。

18.公共组织是以实现(18.【答案】B。)为目的.提供公共服务为基础功能的社会组织。

- A 组织目标
- B. 公共利益
- C. 社会公平
- D. 社会效益

（一）公共管理：以公共组织为依托，运用公共权力为实现公共利益而进行的管理活动。

公共利益的实现是公共管理的根本目标。

因此，公共管理以公共利益的实现作为基本目标

公共管理对于公共服务的承担，包括对于公共性事务的管理和公共产品的供给。

19.以成文法或不成文法为标准、以赏罚为手段,才能进行有效的管理是哪家的学说?()

- A. 道家
- B 儒家

- C. 法家
- D. 商家

19.【答案】C。考查中国早期的管理思想。法家管理思想的核心是“法治”，即认为只有以成文法或不成文法为标准，以赏罚为手段，才能进行有效的管理。

20.管理学家亨利·明茨伯格认为管理者扮演了()不同、但却是高度相关的角色。

- A. 10种
- B. 6种
- C. 5种
- D. 3种

20.【答案】A。考查管理者的角色。20世纪60年代末期，加拿大管理学家亨利·明茨伯格提出了一个管理者究竟在做什么的分类纲要。明茨伯格的结论是，管理者扮演10种不同、但却是高度相关的角色。

(一) 管理者的角色

20世纪60年代末期，加拿大管理学家亨利·明茨伯格对五位总经理的工作进行了一项仔细的研究，在此研究及大量观察的基础上，明茨伯格提出了一个管理者究竟在做什么的分类纲要。明茨伯格的结论是，管理者扮演10种不同、但却是高度相关的角色。这10种角色可以进一步组合成三个方面：人际关系、信息传递和决策制定。

21.我国早期提出“立法为教”管理思想的是()。

- A. 孔子
- B. 荀子
- C. 老子
- D. 韩非

21.【答案】D。考查中国早期的管理思想。法家管理思想的核心是“法治”，即认为只有以成文法或不成文法为标准，以赏罚为手段，才能进行有效的管理。法治管理思想的主要代表人物韩非主张“立法为教”，反对“人治”。

22.下列关于中国早期管理思想的叙述，不正确的是(22.【答案】C。)。

- A. 孔子认为管理者应当具有“仁者爱人”的道德观
- B. “无为而治”是道家管理思想的核心
- C. 法家的管理思想认为在经济管理中要“乐观时变”
- D. “积著之理”是商家的主要代表人物范蠡的学说

1、儒家：核心“仁义礼智信”

代表人物：孔子“仁者爱人”，

孟子性善论，

荀子性恶论。

2、道家：“道法自然”、“道常无为而无不为” 核心：无为而治 代表人物：老子

3、法家：核心：法治 代表人物：韩非子“立法为教”

4、商家：核心：如何正确处理“取予”矛盾，

代表人物：范蠡“积著之理”（供需）（反击）；

白圭“治生之学”（乐观时变）。（白治了）

23.战国时期白圭的“治生之学”思想体现的是()的经营管理思想

- A. 法家
- B. 道家
- C. 商家
- D. 儒家

23.【答案】C。考查中国早期的管理思想。商家经营管理思想中的一个重要组成部分,是战国时期白圭的“治生之学”思想。“治生之学”的(核心)就是在经营管理活动中要“乐观时变”。即:经营首先要对行情进行预测,在预测的基础上决策;其次经营要“趋日时”,即决策后要迅速行动,不失时机;再次是“人弃我取,人取我与”,即供过于求时以低价购入,而供不应求时以高价售出等。

24.科学管理理论所倡导的工资制度是()。

- A. 岗位工资制
- B. 差别计件工资制
- C. 计时工资制
- D. 工资加利润分享制

24.【答案】B。。

③实行刺激性的差别计件工资制度。

即:制定有科学依据的工作定额是(计件工资制度)的前提;确定两种不同的工资率,对完成或超额完成工作定额的工人以较高的工资率支付工资。对完不成工资定额的工人,则用较低的工资率支付工资;工资支付的对象是工人而不是职位,即根据工人的实际工作表现而不是根据工作类别来支付工资。

25关于“组织理论之父”韦伯认为的理想行政组织体系,下列哪项不是其表现形态:(25.【答案】D。)

- A. 高度结构化
- B. 正式
- C. 非人格化
- D. 合乎需要

2.韦伯的行政组织体系理论

马克斯·韦伯(Max Weber)是德国著名的社会学家,他在管理理论上的主要贡献,是提出了(所谓理想的行政组织体系理论),这集中反映在他的著作《社会组织与经济组织》中。所谓“理想的”,并不是指最合乎需要的,而是指组织的“纯粹形态”,即最有效和合理的组织形式。

2、韦伯的行政组织体系理论。“组织管理之父”

核心:组织活动要通过职务或职位管理而不是个人的地位来管理。

26()学派认为,管理中最重要因素是对人的管理,所以要研究人,尊重人,关心人,满足人的需要以此调动人的积极性。

- A. 决策理论

- B. 管理科不学
- C. 行为科学
- D. 管理过程

（二）行为科学学派（马斯洛、赫茨伯格、穆顿、布莱克）

【行马，赫穆布，那一块的褐色的幕布行吗？】

行为科学学派是在人际关系理论的基础上发展起来的
美国的马斯洛（Abraham H. Maslow）：《激励与个人》
赫兹伯格（Frederick Herzberg）：《工作的推动力》
布莱克（Herbert R. Blake）和穆顿（Jane Mouton）

该学派认为管理中最重要因素是对人的管理，所以要研究人、尊重人、关心人、满足人的需要，以此调动的积极性。

同人际关系理论相比，它的特点是：（有感情，有尊严的，激励你获取这个目标）

①从单纯强调感情的因素，搞好人与人之间的关系，转向探索人类行为的规律，提倡善于用人，进行人力资源的开发；②强调个人目标和组织目标的一致性。认为调动积极性必须从个人因素和组织因素两方面着手；③激励组织成员的积极性，不仅要改进工作的外部条件，更重要的要改进工作设计，从工作本身满足人的需要；④主张在企业中恢复人的尊严，实行民主参与管理，改变上下级的管理，由命令服从变为支持帮助，由监督变为引导，实行组织成员的自主自治。

27. 提出系统管理理论的代表人物是（

- A. 卡斯特
- B. 赫伯特·西蒙
- C. 卢桑斯
- D. 特里司特

5、系统管理理论学派。卡斯特【系卡】

《系统理论和管理》其主要论点是：

①组织是由人、物和其他资源在一定的目标下组成的一体化系统，人是这个系统的主体；
②组织不仅是由许多子系统组成的、开放的社会技术系统，同时也是社会大系统中的子系统，（主人社会，主人和社会的儿子是一体化的系统）（开放的社会技术系统，这里虽然有个社会技术系统，但是并不是社会技术系统学派）

28. 以下不属于“理想行政组织体系”的特征的是(28. 【答案】D。

- A. 明确的分工
- B. 自下而上的等级系统
- C. 理性的人员关系
- D. 结构要求决定人员任用

韦伯的“理想行政组织体系”的主要特征是：

①明确的分工。为实现一个组织的目标所需要的全部活动，应当划分为各种基本的作业，作为公务分配组织体系中的各个成员，并对每一职位明文规定其权利和义务。

②自下而上的等级系统。

各个公务和职位是按照职权的等级原则组织起来的，形成一个指挥体系或阶段体系。

③职务要求决定人员任用。

组织中的人员任用完全根据职务的要求，并通过正式考试和教育训练来实行。每个职位上的人员必须称职。

④理性的人员关系。

组织成员之间的关系是一种不受个人情感影响的、完全以理性准则为指导的关系。

⑤管理人员的职业化。

管理人员有固定的薪金和明文规定的升迁制度，是一种职业管理人员；

⑥严明的规则和纪律。

管理人员必须严格遵守组织规定的规则和纪律以及办事程序。

这些规则和纪律不受个人情感影响，在任何情况下都适用。

韦伯的思想对后来的组织理论学有很大的影响，他被称为“组织理论之父”。

29.需要掌握某一领域内有关的工作程序、技术和知识以完成组织任务的能力称为()。

- A. 人际技能
- B. 技术技能
- C. 概念技能
- D. 沟通技能

29.【答案】B。29.【答案】B。考查管理者应具备的技能。一名管理人员应该具备的管理技能包括技术技能、人际技能、概念技能三大方面。

①技术技能,是指使用某一专业领域内有关的工作程序、技术和知识完成组织任务的能力;

②人际技能,是指与处理人事关系有关的技能或者说是与组织内外的人打交道的能力;

③概念技能,是能够洞察组织与环境相互影响的复杂性,并在此基础上加以分析、判断、抽象、概括并迅速做出正确决断的能力。可知,题干所述为“技术技能”

30.以下不属于科学管理理论的贡献的是()。

- A. 打破了只凭个人经验和个人判断管理企业的传统观念
- B. 创造和发展了一系列有助于提高生产效率的技术和方法
- C. 强调理论对实践的作用
- D. 强调应根据实际经济效果来决定具体管理方法的取舍

30.【答案】C。

(1) 科学管理理论的贡献

泰勒等人建立的科学管理理论，在管理学发展史上具有重要的地位，对管理学和管理实践起了巨大的推动作用。它的主要贡献是：

①泰勒等人以生产实践为基础，应用科学方法对管理问题进行深入的研究，打破了只凭个人经验和个人判断管理企业的传统观念，为科学管理奠定了基础；

②泰勒强调实践对理论的作用，强调应在实践中运用管理技术和管理方法，强调应根据实际经济效果来决定具体管理方法的取舍；

③泰勒等人创造和发展了一系列有助于提高生产效率的技术和方法，如时间与动作研究技术和差别工

资制等。这些技术和方法不仅是过去也是近代合理组织生产的基础。

31. 企业管理具有典型的()理性。

- A. 社会
- B. 公共
- C. 经济
- D. 利益

31.【答案】C。考查管理类型中的企业管理。企业管理具有典型的经济理性 即以最小的成本获得最大的收益。

32. 企业的高级管理人员把一般日常事务处理权授权给下级管理人员,自己只保留对重要事项的决策与监督权的原则是(32.【答案】C。)

- A. 战略原则
- B. 权威原则
- C. 例外原则
- D. 效率原则

③在管理控制上实行例外原则。

即企业的高级管理人员把例行的一般日常事务授权给下 级管理人员去处理,自己只保留对例外事项的决 定和监督权。这种以例外原则为依据的管理控制原理,以后发展为管理上的(分权化原则和实行业务部 制)管理体制。

33. 以下不属于以西蒙为代表人物的决策理论学派的观点的是(33.【答案】C。

- A. 决策是包括提出决策理由、找出方案、选择方案和评价方案等环节的复杂过程
- B 决策分为程序化决策和非程序化决策
- C. 决策以最优为准则
- D. 组织设计的任务就是建立一种制定决策的“人-机系统”

其主要观点是: ①决策是包括(提出决策理由、找出方案、选择方案和评价方案)等环节的复杂过程;

②决策分为程序化决策,即反复出现和例行的决策,

非程序化决策,即从未出现过或性质和结构不确切的决策;

③决策以(满意)为准则。

环境及人的认识能力的局限,使资料收集和方案列举都难以达到

最佳。因此,应当(确定一套令人满意的标准),决策要求(只要超过这个标准)就是(可行的方案);

④组织设计的任务就是建立一种制定决策的(“人—机系统”)。

(西蒙,决策理论学派,满意为原则,人-机系统==》西蒙决定加满机油)

34. 平衡计分卡强调企业员工的行动与企业()挂钩

- A. 环境
- B. 成长
- C. 控制
- D. 战略

34.【答案】D。BSC 是由哈佛大学商学院(罗伯特•卡普兰) (Robert Kaplan) 和(诺朗诺顿)研究所所长

(Nolan Norton Institute)、美国复兴全球战略集团创始人兼总裁戴维·诺顿 (David Norton) 创立的。它既强调了绩效管理与企业战略之间的关系, 又提出了一套具体的指标框架体系。

BSC 明确指出, 绩效管理就是要让企业的 每一位员工每天的行动都与企业的战略挂钩。由于 BSC 所具有的强有力的理论基础和便于操作的特点, 自 20 世纪 90 年代初经卡普兰和诺顿提出后, 便迅速在美国, 然后是整个发达 国家的企业和政府中广泛应用。今天当人们谈及绩效管理时, 基本都是指以 BSC 为主的绩效管理。

35.“仁、义、礼、智、信”是我国古代(35.【答案】D。)的代表思想。

- A. 道家
- B. 法家
- C. 商家
- D. 儒家

1、儒家：核心“仁义礼智信”

代表人物：孔子“仁者爱人”，

孟子性善论，

荀子性恶论。

2、道家：“道法自然”、“道常无为而无不为” 核心：无为而治 代表人物：老子

3、法家：核心：法治 代表人物：韩非子“立法为教”

4、商家：核心：如何处理“取予”矛盾，

代表人物：范蠡“积著之理”（供需）（反击）；

白圭“治生之学”（乐观时变）。（白治了）

36.泰勒认为,科学管理的中心问题是()。

- A. 提高劳动生产率
- B. 制定标准定额
- C. 挑选第一流的工人
- D. 开展心理革命

36.【答案】A。考查泰勒的科学管理理论。

科学管理中的中心问题是提高动效率。泰勒认为,科学管理的根本就在于提高劳动生产效率, 因为科学管理如同节省劳动的机器一样,其目的正在于提高每一单位劳动力的产量

37.泰勒认为工人和雇主双方都必须来一次()。

- A. 管理培训
- B. 管理实践
- C. 劳动竞赛
- D. 心理革命

37.【答案】D。考查泰勒的科学管理理论。泰勒的科学管理理论认为工人 和雇主双方都必须来一次“心理革命”, 劳资双方必须变相互指责、怀疑、对抗为互相信任 共同为提高劳动生产率而努力。

38.跳板原则是由(38.【答案】D。)提出的。

- A. 甘特

- B. 韦伯
- C. 巴纳德
- D. 法约尔

1.法约尔的一般管理理论

1、法约尔的一般管理理论。“经营管理之父”“跳板原则”（横向沟通），1916年《工业管理与一般管理》

39.(39.【答案】A。)在整个管理活动中起着承上启下的连接作用。

- A. 控制
- B. 计划
- C. 组织
- D. 领导

控制工作过程包括衡量组织成员的工作绩效，发现偏差，采取矫正措施三个步骤，控制不仅是对以前组织活动情况的检查和总结，而且可能要求某时间点以后对组织业务活动进行局部甚至全局的调整。因此，控制在整个管理活动中起着承上启下的连接作用。

40.16世纪意大利的思想家和历史学家(40.【答案】A。)提出了著名的四项领导者原则。

- A. 马基埃维利
- B. 色诺芬
- C. 亨利·普尔
- D. 亨利·甘特

5、16世纪，马基埃维利《王子》四项领导者原则(骑着马的王子)

提出了著名的四项领导者原则：

- ①领导者必须要得到群众的拥护，权威来自群众。
- ②领导者必须维持组织的内聚力。
- ③领导者必须具备坚强的求生存的意志力。
- ④领导者必须具有崇高的品德和非凡的能力。

41.《科学管理原理》的作者是(41.【答案1D。])

- A. 罗伯特·欧文
- B. 亚当·斯密
- C. 费兰克·吉尔布雷斯夫妇
- D. 弗雷德里克·泰勒

1901年以后，他用大部分时间从事写作、讲演，宣传他的一套企业管理理论“科学管理——泰勒制”。他的代表作是《科学管理原理》（1911年）。在资本主义企业管理发展史上，泰勒被称为“科学管理之父”。

42.以下实验不属于霍桑实验的内容是(42.【答案】D。)

- A. 工厂照明试验
- B. 继电器装配试验
- C. 大规模的访问和调查
- D. 实施计件工资制度的实验

1. “霍桑效应”：(工具大姐)

人际关系理论的诞生是从著名的霍桑试验（Hawthorne Experiment）开始的。对于新环境的好奇与兴趣，可以导致组织成员有较佳的成绩

第一阶段：工厂照明试验（1924—1927 年）。

第二阶段：继电器装配室试验（1927 年 8 月至 1928 年 4 月）。

第三阶段：大规模的访问和调查（1928-1931 年）。

第四阶段：接线板接线工作室试验（1931—1932 年）。

43.法约尔认为,对作业人员来说,最重要的能力是(43.【答案】B。)

- A. 安全能力
- B. 技术能力
- C. 商业能力
- D. 管理能力

法约尔认为，企业经营的六种基本活动分别需要与它们相适应的特殊能力，即技术能力、营业能力、财务能力、安全能力、会计能力和管理能力。

首先，对作业人员来说，最重要的能力是技术能力；

其次，营业、财务、安全、会计等能力的比重，随着管理的层次的提高而逐步上升，但到一定管理层次后则下降；

再次，就管理能力和技术能力而言，随着管理层次的上升，

管理能力在总能力中所占的比重也增加，

而技术能力在总能力中的比重反而下降；

最后，对最高管理者来说，最重要的能力是管理能力。

三、多项选择题

1.管理的两重性是指管理的(1.【答案】AB。)

- A. 一般性和特殊性
- B. 科学性和艺术性
- C. 组织性和目标性
- D. 主动性和被动性

一般性：自然属性 生产力属性

特殊性：社会属性 生产关系属性

管理的两重性是指管理的自然属性和社会属性它反映出管理的必要性和目的性。

所谓必要性,就是说管理是生产过程固有的属性,是有效的组织劳动所必需的;

所谓目的性,就是说管理直接或间接的同生产资料所有制有关,反映生产资料占有者组织劳动的基本目的。

2.泰勒创建的科学管理理论的主要内容体现在作业管理和组织管理两方面,其中作业管理包括(2.【答案】ABD。)

- A. 科学地挑选并培训工人
- B. 制定科学的作业方法
- C. 在管理控制上实行例外原则

D. 实行刺激性的差别计件工资制度

(1) 作业管理

①制定科学的作业方法，以代替过去的单凭工人经验作业的方法。

即：采用时间研究和动作研究的方法，把最经济、效率最高的动作集中起来，制定出标准的作业方法；实行作业所需的各种工具和作业环境等标准化；按照标准的作业方法和合理的组织与安排确定工人“合理的日工作量”，也就是所谓工作定额的原理。

②科学地挑选并培训工人，使他们学会按最好的作业方法进行工作。

泰勒认为，人具有不同的能力，一个人对完成某项工作的能力和适应性可能是一流的，但对另一项工作不一定合适。管理人员的责任就在于为每项工作找到最合适的人选，并对他进行训练，使他成为完成最高级、最有兴趣、也最有利的那种工作的一流工人。

③实行刺激性的差别计件工资制度。

即：制定有科学依据的工作定额是计件工资制度的前提；确定两种不同的工资率，对完成或超额完成工作定额的工人以较高的工资率支付工资。对完不成工资定额的工人，则用较低的工资率支付工资；工资支付的对象是工人而不是职位，即根据工人的实际工作表现而不是根据工作类别来支付工资。

(2) 组织管理

①计划职能和执行职能相分离。

泰勒认为在旧管理方式下，所有的计划工作，包括工人用什么方法作业、用什么工具等，都由工人根据自己的习惯和经验来确定。这种缺乏科学依据的计划难以保证高效率。因此，绝对需要由管理部门按科学规律的要求来完成计划工作。他主张把计划职能从工人的工作中分离出来，由专门的计划部门去做，工人只负责按照计划部门制定的操作方法和指令，使用规定的标准化工具进行作业。

②实行职能工长制。

泰勒认为，为了使工长能够有效地履行职责，必须把管理工作细分，使每个工长只承担一种职能。其优势是管理人员的培养简单，管理人员的责任明确。但后来的实践表明，这种职能工长制使一个工人要受多头的领导，违反了“统一命令”的原则，容易引起混乱，因此未得到推广。

③在管理控制上实行例外原则。

即企业的高级管理人员把例行的一般日常事务授权给下级管理人员去处理，自己只保留对例外事项的决定和监督权。这种以例外原则为依据的管理控制原理，以后发展为管理上的分权化原则和实行业务部制管理体制。

3.巴纳德认为,正式组织存在和发展所必须具备的条件有(3.【答案IBCD。】)。

A. 合理的报酬 B. 明确的目标 C. 协作意愿 D. 信息交流

(二) 社会系统理论（巴纳德 - 《经理的职能》）(纳个经理)(明信协)

1、组织是一个协作系统

巴纳德认为，组织是一个由人们有意识地加以协调的各种活动的系统。在主管系统中最关键的因素是主管人员，只有依靠主管人员的协调，才能维持一个“努力协作”的系统。

但要使个人承认这种命令的权威性并接受它，必须具备以下四个条件：

- ①个人理解这个命令；
- ②个人认为这个命令同组织的目标是一致的；
- ③个人认为这个命令同自己的个人利益相符合；
- ④个人有执行这个命令的能力。

2、组织存在的条件（明确的目标、协作意愿、信息交流）

明确的目标：一个组织必须有明确的目标，才会有自觉的协作

协作意愿：一个人是否具有协作意愿，由个人对贡献和诱因的比较决定

信息交流：组织的共同目标和个人的协作意愿，只有通过信息交流将二者联系和统一起来才具有意义和效果

4下列属于公共组织的是(4.【答案】ABCD。)

- A. 政府
- B. 学校
- C. 研究机构
- D. 消费者协会

（2）新型公共组织

随着社会生活的复杂化和多样化，社会公共事务也日益呈现多样性特点。为了有效地实现社会公共利益的要求，保证社会生活的正常进行，人们在政府之外组成了非政府的公共组织，因此，非政府的公共组织也成为公共管理的重要组织依托。

这些非政府的公共组织包括学校、研究机构、医疗保健机构、社区服务机构、文化团体、咨询机构、行业 and 部门协会、消费者协会等。

在我国，人们把非政府公共组织划分为事业单位和公共服务性中介组织两类。非政府公共组织具有授权于政府进行公共管理的特点，因此，一般来说，它不具有最终强制性的特性。

5.管理者的层次分类中,整个组织层次包括(5.【答案】I ABCD。)

- A. 高层管理者 B. 中层管理者 C. 基层管理者 D. 作业人员

2、层次：高层、中层、低层管理者。

组织的管理人员可以按其所处的管理层次区分为高层管理者、中层管理者和基层管理者。同时,整个组织层次还包括处于第一层的作业人员。

6.管理者需要动员和配置的有效资源包括(6.【答案】AC。)等方面的资源。

- A. 人力、物力、财力
- B. 资金、人力
- C. 机会、时间、信息信息
- D. 时间、信息

管理者需要动员和配置的有效资源既包括(人力、物力、财力)等方面的资源,也包括(机会、时间、信息)等方面的资源。对于管理者来说,围绕管理目标的实现而合理动员和配置有效资源是达到有效管理的(必要环节)。

7.现代管理理论丛林包括()。

- A.管理过程学派
- B.行为科学学派
- C.数学学派
- D.管理科学学派

7.【答案】ABD。管理科学学派又称数理学派,现代管理理论丛林中没有数学学派。

五、当代管理理论的新发展

(目标管理理论,全面质量管理理论,绩效管理理论,知识管理理论) 母犬机制

8.在管理者角色中,明茨伯格把信息传递方面的角色概括为()。

- A.监听者
- B.传播者
- C.发言人
- D.联络者

8.【答案】ABC

1、亨利·明茨伯格 -- 角色：人际关系、信息传递、决策制定【人信决：人们都相信口诀】

人际关系：领导者、挂名领导、联络者。

(领导者):经理要处理好同下属的关系,对组织成员做好激励和调配工作。(挂名领导):经理要在所有的(礼仪事务方面)**代表**其组织(联络者):经理要同组织以外的其他经理和其他人相互(交往),维护自行发展起来的(外部接触和联系)网络(领导人出访)

信息传递：监听者、发言人、传播者。

监听者：经理要注意接收和收集信息,以便对组织和环境有彻底的了解,进而成为组织内外部信息的神经中枢。
传播者：经理要把外部信息传播给他的组织,并把内部信息从一位下属传播给另一位下属。
发言人：经理要把组织的有关信息传递给组织以外的人,既包括董事会和更上一层次的管理当局,也包括供应商、同级别的人、政府机构、顾客、新闻媒体以及(竞争对手)。

决策制定：谈判者、企业家、故障处理者、资源分配者。

扮演企业家：一是(寻求机会),制订方案,从事变革,并对某些方案的设计进行监督; 故障处理者：二

是在组织面临重大的、出乎预料的故障时，采取补救措施；资源分配者：三是负责对组织的所有资源进行分配，事实上就是做出或批准`所有重大的组织决定；谈判者：四是代表组织参加与外界的重要谈判。(注意和联络者的区别)

【领挂联，监发传，谈企故资，汨满面 --- 领取挂联，兼职发传单，谈起 以前的资本，泪流满面】