

1. 下列说法不正确的是（ ）。**B.接受者比较满意单向沟通，发送者比较满意双向沟通。**
  2. 在决策中起决定性作用的应该是（ ）。**C.信息的准确及时**
  3. （ ）对于高层管理最重要，对于中层管理较重要，对于基层管理不重要。**C.概念技能**
  4. 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，就越是按以下顺序排列（ ）**C.概念技能，人际技能，技术技能；**
  5. （ ）是日常工作中为提高生产效率、工作效率而作出的决策，牵涉范围较窄,只对组织产生局部影响。**D.业务决策**
  6. 管理学的研究对象是（ ）。**D.普遍的管理原理和管理方法**
  7. 在菲德勒模型中，下列哪种情况属于较好的领导环境（ ）。**D.人际关系好，工作结构复杂，职位权力强；**
  8. 某公司有员工 64 人,假设管理幅度为 8 人,该公司的管理人员应为多少人?管理层次有多少层?（ ）。**B.9 人 3 层**
  9. 下列关于非正式沟通的说法正确的是（ ）。**D.非正式沟通可以满足职工的需要**
  10. 确立目标是（ ）工作的一个主要方面。**A.计划**
  11. 某企业在编制预算时规定，在产品销量为 1000 件时，预算的单位成本为 2.8 元；当销量达到 1500 件时，则以单位成本 2.65 元作为控制标准。此种做法（ ）**C.以弹性预算法来谋求控制严肃性与灵活性的统一**
  12. 以正在进行的计划实施过程为控制重点的控制工作是（ ）**C.现场控制**
  13. 管理的两重性是指（ ）。**C.自然属性与社会属性**
  14. **沟通**：沟通--组织与成员之间或组织之间为分享信息建立共识，透过各种渠道与符号来交换信息或情感的过程。
  15. “科学管理理论”的创始人是（ ）。**A.泰罗**
  16. 为了激发员工内在的积极性，一项工作最好授予哪类人（ ）。**D.能力略低于任务要求的人**
  17. 计划工作中哪个步骤需要对环境做出正确预测（ ）。**B.确定前提**
  18. 张先生是一家企业的经理，创业初期，公司里只有 12 个员工，每个人都由张先生直接管理。随着规模的扩大，张先生聘请了一位副经理，由他处理公司的具体管理事物，自己专心于企业的战略经营，有什么事情都有副经理向其汇报。则公司的沟通网络（ ）。**A.由轮型变成了 Y 型**
  19. 针对当前形形色色的管理现象，某公司的一位老处长深有感触他说：“有的人拥有磨盘大的权力拣不起一粒芝麻，而有的人仅有芝麻大的权力却能推动磨盘。”这句话反映的情况表明：（ ）**A.个人性权力所产生的影响力有时会大于职务性权力所产生的影响力**
  20. 要做到有效倾听，下列不正确的是（ ）。**B.对于力所能及的要求，要大方许诺；**
  21. 不确定型决策和风险型决策的主要区别在于（ ）。**C.能否确定客观概率**
  22. （ ）是有效产出与投入之间的一种比例关系。**C.效率**
  23. 根据计划的明确性，可以把计划分类为（ ）。**C.指令性计划和指导性计划**
  24. 职责和权限、利益、能力之间的关系遵循等边三角形定理,( )是三角形的三个边,它们是相等的。**B.职责、权限、利益**
- 
1. 目标管理是由管理学家斯蒂芬·罗宾斯提出的。（ ） **错误**
  2. 衡量绩效是控制过程的最后一个步骤。（ ） **错误**
  3. 激励的本质是加强、引导和维持行为的活动或者过程。（ ） **错误**
  4. 内在性需要中的内在性是指内在于工作之中而非内在于受激励者自身之内。（ ） **错误**
  5. 科学管理理论着重研究如何提高组织整体的生产率。（ ） **错误**
  6. 组织变革的阻力是消极的，应该坚决予以杜绝。（ ） **错误**



7. 以人为本的管理原理，就是强调以人为中心的管理思想。( ) 正确
8. 概念技能成为所有成功管理工作中最为重要的技能。( ) 错误
9. 领导和管理实际上是同一概念。( ) 错误
10. 小型企业的开创者面临的一个最大问题就是缺乏足够的概念技能和人际技能。( ) 正确
11. 领导效率的高低和领导工作的成功与否是由领导行为本身决定的。( ) 错误
12. 一般来讲控制必须从计划中产生，计划必须先于控制。( ) 正确
13. 团队的凝聚力是针对团队和成员之间的关系而言的。( ) 正确
14. 非正式组织对组织目标的实现存在负面影响，因此应该尽量避免组织内部非正式组织的形成。( ) 错误
15. 事业部制的有点之一是高层权力比较分散。( ) 错误
16. 零和谈判就是有输有赢的谈判。( ) 正确
17. 决策就是要选择一个最好的方案去实现组织的目标。( ) 错误
18. 根据公平理论员工提出增加工资，则说明组织对他已经不再具有吸引力。( ) 错误
19. 非正式沟通是指通过正规组织系统进行的信息交流和传递。( ) 错误
11. 在双因素理论中保健因素是指那些与人们的不满情绪有关的因素，如公司的政策、管理和监督、人际关系和工作条件等。( ) 正确
20. 按控制者与受控者之间是否通过中间因素起作用可分为直接控制和间接控制。( ) 正确
21. 整计划及相应的标准，这是从管理者自身寻找发展偏差的原因，然后从管理者方面寻求解决问题的方法。( ) 错误
22. 决策理论学派的代表人物是亨利·明茨伯格。( ) 错误
23. 没有目标，就没有决策。 正确
1. 正式组织以 ( ) 为主要标准，非正式组织以 ( ) 为主要标准。效率，感情；
2. ( )是用过去的情况指导现在和将来，从而实现对管理过程的控制。反馈控制；
3. 期望理论的核心是( )。双向期望
4. 按控制活动的性质来分类，可将控制分为 ( ) 和 ( )。预防性控制，更正性控制
5. 人员配备的原则是( )，( )，( )。优化原则，激励原则，开发原则；
6. 控制工作的要素包括( )、( )和( )。控制标准、偏差信息、矫正措施
7. 根据综合性标准，可以把计划分为 ( ) 和 ( )。战略性计划、战术性计划
8. 根据亨利·明茨伯格的一项被广为引用的研究，管理者扮演着十种角色，可归为( )、( )、( )三大类。人际角色，信息角色，决策角色；
9. 管理需要履行 ( )、( )、( )、( ) 基本职能。计划，组织，领导，控制
10. 根据组织满足其成员心理需求来分类，可将组织分为( )和( )。正式组织，非正式组织；
11. 沟通的作用有( )，( )，( )和( )四个方面。信息传递，情绪表达，激励，控制；
12. 目标管理的特点有( )、( )、( )、( )。以目标为中心，自我参与，自我控制，自我评价
13. 信息技术的发展使得组织结构呈现 的 ( ) 趋势扁平化；
14. 按照组织结构，沟通可分为( )，( )，( )：下行沟通，上行沟通，平行沟通；
15. 管理者的决策角色包括( )、( )、( )和( )：企业家角色，干扰应对者角色，资源分配者角色，谈判者角色
16. 马斯洛将需要划分为五级：( )、( )、( )、( )、( )：生理的需要，安全的需要，感情的需要，尊重的需要，自我实现的需要；
17. 从环境因素的可控程度看，可把决策分为( )、( )和( )：确定型决策、风险型决策、不确定型决策；



1. **概念技能**: 概念技能--是指把观点设想出来并加以处理以及将关系抽象化的精神能力。
2. **风险型决策**: 风险型决策--是指一个方案的执行结果会遇到两种以上的不同情况,从而有不同的结果,但对可能出现的各种情况却具有可以计算或估计出来的概率,从而可以通过比较各方案的期望值而做出决策。
3. **保健因素**: 保健因素--是指防止人们产生不满的因素,包括企业政策和管理、技术监督、薪水以及人际关系等。保健因素在不具备的时候会引起不满,具备的时候也不会产生很大的激励作用。
4. **什么是目标管理?它有何特点**: 目标管理是以目标的设置和分解、目标的实施及完成情况的检查、奖惩为手段,通过员工的自我管理来实现企业的经营目的的一种管理方法。1. 以目标为中心 2. 自我参与 3. 自我控制
5. **跨文化管理的策略有哪些**: 1.树立正确的跨文化观念 (1)客观看待文化差异 (2)树立全球文化意识 (3)充分认识到跨文化管理是人的管理。2.建立统一的价值观 (1)发展文化认同 (2)建立共同经营观。3.实行管理本地化策略 (1)人员本地化 (2)语言文字本地化 4.学习异质文化 (1)营造学习气氛 (2)加强跨文化培训。
6. **领导者的权利和职责是什么**: 领导者权力 (1)职位权力(Position Power) 职位权力是组织赋予领导者的岗位权力,它以服从为前提,具有明显强制性。职位权力随职务的授予而开始,以职务的免除而终止。人们往往迫于压力和习惯不得不服从这种职位权力。职位权力是与一定的职位相关的,而与担任该职位的个人特征或特性无关,也就是说,职位权力与任职者无直接关系。职位权力包括:奖励权(RewardPower) 强制权(CoercivePower)合法权(: LegitimatePower) (2)个人权力(Personal Power) 领导者的权力除职位的权力外,还有来自于个人的魅力和业务专长。个人权力不是由组织赋予,不具有法定性质。个人权力可以与职位有关,也可以与职位无关。个人权力包括:专家权(Expert power)参照权(Referent Power) 领导者的职责 (1)科学决策(2)善于用人(3)统筹协调 (4)统一指挥。
7. **需要层次理论**: 需要层次理论--马斯洛把人的需要归纳为五大类,并按照它们发生的先后由低到高分成五个阶层,象金字塔一样.生理需要,安全需要,社交的需要,尊重的需要,自我实现的需要。
8. **双因素理论的主要内容是什么**: 双因素理论认为,激发动机的因素有两类:一类叫保健因素,一类叫激励因素。保健因素是指防止人们产生不满的因素,包括企业政策和管理、技术监督、薪水以及人际关系等。保健因素在不具备的时候会引起不满,具备的时候也不会产生很大的激励作用。激励因素是使员工感到满意的因素,包括工作本身因素认可因素成就和责任。这些因素不具备的时候不会引起很大不满,具备的时候会产生很大的激励作用。
9. **计划工作的任务和内容有哪些**: 计划工作的任务和内容包括 5 个 W 和 1 个 H: 1). 做什么(what to do it?) 明确计划工作的具体任务和要求,如生产什么产品,生产多少产品等。 2). 为什么做(why to do it?) 要明确计划工作的宗旨、目标和战略,并论证其可行性,对企业的宗旨、目标和战略认识得越清楚,就越有助于他们在计划中发挥主动性和创造性。 3). 何时做(when to do it?) 规定计划中各项工作的开始和完成的进度,以便进行有效的控制和对各种资源能力进行平衡。 4). 何地做(where to do it?) 规定计划实施的地点、场所,了解计划实施的环境条件和限制,以便合理安排计划实施的空间、组织和布局。 5). 谁去做(who to do it?) 计划中不仅规定目标、任务、地点、速度,还应规定由哪个主管部门负责。 6). 怎么做(How to do it?) 制定实现计划的措施、人及相应的政策和规则。
10. **确定型决策**: 确定型决策--是指在稳定(可控)条件下进行的决策。在确定型决策中,决策者能够预先肯定一个方案执行的结果,但有多种可供选择的方案。
11. **期望理论的主要内容是什么**: 期望理论认为激励力是效价和期望率的函数,即激励力=效价×期望值。效价是个人对某种成果的偏好程度。期望值是预期成果实现的可能性。只有在效价和期望值都很高时,才会产生巨大的激励力。
12. **跨文化冲突**: 跨文化冲突--是指不同文化、亚文化之间的相互对立、相互排斥、相互矛盾、相互否定的状态。它既指跨国企业在他国经营时与东道国的文化观念不同而产生的冲突,又包含了在一个企业内部由于员工分属于不同文化背景的国家而产生的冲突。
13. **控制**: 控制--是按照预定的决策目标、计划和标准,对管理活动的各个方面的实际情况进行检查,发现差距,分析原因,采取措施,予以纠正,使管理活动能按计划进行,保证预定决策目标的实现。
14. **非正式组织**: 非正式组织--梅奥认为,人是社会动物,在企业的共同工作当中,人们必然相互发生关系,由此就形成了一种非正式团体,在该团体中,人们形成共同的感情,进而构成一个体系,这就是非正式组织。
15. **集权**: 集权--是指决策权在组织系统中较高层次的一定程度的集中。



**16. 什么是管理的二重性？管理是科学还是艺术？** (1)管理具有自然属性，这种属性不以人的意志为转移，也不因社会制度意识形态的不同而有所改变，完全是一种客观存在。它的出现是由人类活动的特点决定的，是社会劳动过程中的一种特殊职能。管理是生产力。管理具有社会属性，它是为了达到预期目的而进行的具有特殊职能的活动，从来就是为统治阶级、为生产资料的占有者服务的。管理是一定社会生产关系的反映。(2)管理既是科学，也是艺术。管理是一门科学，由大量学者和实业家在总结管理工作的客观规律基础上形成，用以指导人们的管理实践。管理者如果没有管理科学知识，则管理过程中或是依靠经验，或是凭主观、靠运气；而有了系统化的科学管理只是，他们就有可能对管理上存在的问题设想出可行的、正确的解决办法。当然，管理科学并不能为管理者提供解决一切问题的标准方案，它要求管理者以管理的基本理论、原则为基础，结合实际，对具体情况做具体分析，以求问题的解决，从而实现组织目标。从这个角度看，管理又是一种艺术，即利用系统化的只是，并根据实际情况发挥创造性的艺术。

**17. 领导：**领导--是指引和影响个人或组织,在一定条件下实现目标的行为过程。

**18. 一个有效的管理者需要扮演哪些角色：**据亨利·明茨伯格的研究，管理者扮演着十种角色，这些角色可以归入三大类：人际角色：包括挂名首脑角色、领导者角色和联络者角色；信息角色：包括监听者角色、传播者角色和发言人角色；决策角色：包括企业家角色、混乱驾驭者角色、资源分配者角色和谈判者角色。

**19. 双因素理论的内容是什么：**双因素理论认为，激发动机的因素有两类：一类叫保健因素，一类叫激励因素。保健因素是指防止人们产生不满的因素，包括企业政策和管理、技术监督、薪水以及人际关系等。保健因素在不具备的时候会引起不满，具备的时候也不会产生很大的激励作用。激励因素是使员工感到满意的因素，包括工作本身因素、认可因素、成就和责任。这些因素不具备的时候不会引起很大不满，具备的时候会产生很大的激励作用。

**20. 如何理解决策遵循的是满意原则，而不是最优原则：**首先，要想决策达到最优，必须满足以下几个要求：(1)容易获得与决策有关的全部信息 (2)真实了解全部信息的价值所在，并据此制定所有可能的方案 (3)准确预期到每个方案在未来的执行结果但是在现实中，这些条件往往得不到满足，具体来说 (1)组织内外存在的一切对组织的现在和未来都会直接或间接地产生某种程度的影响，但决策者很难收集到反映这一切情况的信息 (2)对于收集到的有限信息，决策者的利用能力也是有限的，从而决策者只能制定数量有限的方案 (3)决策所预测的未来状况可能与实际的未来状况有出入，人们对未来的认识是不全面的。

**21. 有效控制：**有效控制--是指保证组织活动符合计划要求的控制，它具有适时性、适度性和客观性等特征。

**22. 激励因素：**激励因素--是使员工感到满意的因素，包括工作本身因素、认可因素、成就和责任。这些因素不具备的时候不会引起很大不满，具备的时候会产生很大的激励作用。

**23. 人本管理：**人本管理--“人本管理”是与“以物为中心”的管理相对应的概念，它要求理解人、尊重人、充分发挥人的主动性和积极性。一般认为，“人本管理”可分为五个层次：情感管理、民主管理、自我管理、人才管理和文化管理。

**24. 管理幅度：**管理幅度--是指一个管理者直接指挥下级的数目。

**25. 组织职能的内容包括哪些：**1).组织设计组织设计是指以组织机构安排为核心的组织系统设计活动。主要包括工作划分；部门划分与整合；管理层次与管理幅度的设计；确定职权关系。2).组织运行组织运行就是执行组织所规定的功能的过程。如制定部门的活动目标和工作标准、办事程序和办事规则，建立检查和报告制度，具体开展各种管理活动等，使组织发挥功能，最终实现组织的目的。3).人员配备人员配备是根据因事设职、因职择人、量才使用的原则，为每一个工作岗位和部门配备最适当的人选，同时也为每一个人找到最适合的岗位。4).组织变革组织变革是组织为适应内外环境和条件的变化，对组织的目标、结构及组成要素等适时而有效地进行各种调整和修正，以达到组织的自我发展和自我完善。

**26. 泰罗所提出的科学管理制度有哪些主要内容：**(1)对工人提出科学的操作方法，以便合理利用工时，提高工效；(2)在工资制度上实行差别计件制；(3)对工人进行科学的选择、培训和提高；(4)制定科学的工艺规程，并用文件的形式固定下来以利推广；(5)使管理和劳动分离。

**27. 冲突的类型有哪些？处理冲突的办法有哪些：**在组织管理中，根据其内容,冲突的类型大致分为：职能之间的冲突;权力之间的冲突;利益之间的冲突;责任之间的冲突;观念认识之间的冲突;时间，信息，财力等等资源之间的冲突。处理方法有：1)强制 2)裁决 3)教育和培训 4)改变组织结构 5)信息的沟通和交流。