



全国高等教育自学考试

自考密训资料

考前3小时

1.管理的职能【2008 单选题、2010 简答题】

- (1) **计划职能 (首要)**: 1) 含义: 对既定的目标进行具体安排, 作为全体员工在一定时期内的行动纲领, 并规定实现目标的途径、方法的管理活动; 2) 计划职能分类: ①长期计划、中期计划、短期计划: A. 长期计划: 5 年以上; B. 中期计划: 1~5 年; C. 短期计划: 1 年以内; ②战略计划和具体行动计划: 战略计划是长期的、全局性和长期性的计划; ③综合计划、部门计划和具体项目计划: 综合计划是具有多个目标和多方面内容的计划; ④指令性计划和指导性计划: 指令性计划是由上级下达的具有约束力的计划。
- (2) **指挥职能**。
- (3) **组织职能**: 组织工作的基本原则包括**有效性原则、统一指挥原则、责权利相一致原则、集权与分权相结合原则、弹性原则、协调原则**。
- (4) **领导职能**: 领导活动的内容包括**领导要指导员工, 当员工产出不高要激励一下; 领导负责和外部门沟通协调; 领导要团建, 营造组织气氛; 运用自己的权利做上面的事**。
- (5) **控制职能**: 1) **预先控制**: 面向未来的控制, 又称前馈控制; 2) **现场控制**: 在实施计划的过程中, 充分体现管理控制的那一部分工作, 又称适时控制; 3) **反馈控制**: 也称过后行为控制或事后控制, 是指在行为和任务完成之后, 用实际结果与原计划标准进行比较, 作为将来工作的借鉴, 并采取相应的措施加以改进。

2.古典管理理论阶段 (20 世纪初到 30 年代)【2104 单选题】

- (1) 泰罗的科学管理理论——被誉为“科学管理之父”。
- (2) 法约尔的管理过程理论——被誉为“管理过程理论之父”。
- (3) 马克思·韦伯管理组织理论——被誉为“组织理论之父”。

3.行为科学理论及管理理论丛林阶段 (20 世纪 30 年代到 60 年代)【1810 单选题】

- (1) 马斯洛: 需求层次理论; 赫茨伯格: 双因素理论; 麦克利兰: 激励需求理论; 麦格雷戈: “X 理论-Y 理论”等。
- (2) 巴纳德: 社会系统学派; 西蒙: 决策学派; 德鲁克: 经验学派; 孔茨: 管理理论丛林。

4.准时制 (JIT)【2010 单选题】

- (1) 准时制的基本思想是**“只在需要的时候, 按需要的量, 生产所需的产品”**也就是追求一种无库存, 或库存达到最小的生产系统。
- (2) 准时制的基本思想是**生产的计划和控制及库存的管理**。

5.核心能力【2104 简答题】

- (1) 含义: 核心能力是**企业独有的、能够支撑企业长期竞争优势**的能力。
- (2) 特征: 1) 有价值的创造能力; 2) 异质性; 3) 难模仿性; 4) 不可交易性; 5) 扩展性; 6) 动态性。

6.客户关系管理【2104 简答题/单选题】

- (1) 含义: 客户关系管理 (CRM), 即企业为提高核心竞争力, 通过改进对客户的服务水平, 提高客户的满意度和忠诚度, 所树立的“以客户为中心”的经营理念。
- (2) 特点: 1) 客户关系管理是一种**经营理念**; 2) 客户关系管理是一种旨在**改善企业与客户之间关系的新型管理机制**; 3) 客户关系管理**包含一整套解决方案**。
- (3) 产生背景: 1) 经营理念更新的需要; 2) 企业管理模式更新的需要; 3) 提高核心竞争力的需要; 4) 信息技术的推动。

- (4) 意义：1) **改善营销功能**，提升销售业绩；2) **降低企业成本**，提高运营效率；3) **改善客户服务**，提高客户满意度；4) **优化企业流程**，提高市场份额
- (5) 基本流程：1) 客户分析；2) 深入了解目标客户；3) 发展关系网络；4) 创造客户价值；5) 管理客户关系。
- (6) 支持流程(**辅助活动**)：1) 企业文化和企业领导的支持；2) IT 和数据库基础设施；3) 组织结构设计；4) 业务流程重组；5) 人力资源管理。

7.客户关系管理的关键技术【1910 案例分析题】

- (1) **呼叫中心技术**：(1) 呼叫中心可以定义为一个**集中处理大量打入或打出电话的场所**；(2) 它是一种基于计算机网与通信网集成技术的，与企业各业务渠道连为一体的完整的综合信息服务系统，能有效、高速地为用户提供多种服务的综合信息服务系统。
- (2) **数据仓库技术**：(1) 数据仓库是一个**面向主题的、集成的、相对稳定的、反映历史变化的数据集合，用于支持管理决策**；(2) 数据仓库从容量庞大的事务型数据中抽取数据，并将其整理、转换为新的存储格式，根据决策目标将存储于数据库中对决策分析所必需的、历史的、分散的、详细的数据，经处理转换成集中统一的、随时可用的信息。
- (3) **商业智能**：(1) 商业智能是指用计算机模拟人的思考和行为来进行商业活动；(2) 商业智能所研究的课题是如何提高综合数据的能力并对数据进行快速和准确分析，从而使企业的各级决策者获得知识或洞察力，做出更好的商业决策，为企业带来竞争优势。
- (4) **web 的集成管理技术**：web 的集成管理是指客户关系管理系统中，应用 Internet 体系结构，对与客户接触的 Web 渠道、信息的处理和相关技术支持进行的管理活动。

8.企业组织结构的形式【2010 单选题】

- (1) **直线制结构**：直线结构是**最早、最简单**的一种组织形式。
- (2) **职能制结构**：1) 优点是能够**充分发挥职能机构的专业管理作用**，并使直线经理人员摆脱琐碎的经济技术分析工作；2) 缺陷是**多头领导**，极大地**违背了统一指挥原则**。
- (3) **直线职能制结构**：直线职能制结构**保持了直线制集中统一指挥又具有职能分工专业化的优点**。
- (4) **事业部制结构**：1) 优点：组织按地区或所经营的各种产品和事业来划分部门，各事业部独立核算，**自负盈亏，适应性和稳定性强**；2) 缺点：资源重复配置，**管理费用较高**，且**事业部之间协作较差**。
- (5) **矩阵型结构**：1) 矩阵型结构是一种把按职能划分的部门同按产品、服务或工程项目划分的部门结合起来的组织形式；2) 优点：**灵活性和适应性较强**，有利于加强各职能部门之间的协作和配合；3) 缺点：**组织结构的稳定性较差**，双重职权关系容易引起冲突，同时还可能导致项目经理过多、机构臃肿的弊端
- (6) **控股型结构**：母企业与子企业和关联企业之间不是上下级的行政管理关系，而是出资人对被持股企业的产权管理关系。

9.金字塔式的层级制组织结构的弊端【2104 单选题】

- (1) 对外部环境反应迟钝、调整缓慢；(2) 减缓信息的流动速度，造成信息失真；(3) 组织内部难以协调，不利于创新。

10.传统的金字塔式的层级制组织结构【1904 单选题】

- (1) 以亚当·斯密的分工论和泰罗的职能化原则为基础而建立的，是**工业经济时代最成熟、最有影响的组织结构模式**。

- (2) 当一个组织的人数确定后,由于有效管理幅度的限制,就必须增加管理层次,**管理层次与管理幅度呈反比**;层级制组织结构在相对稳定的市场环境中,是**效率较高**的一种组织形式。
- (3) 通常,**基层**管理者能有效管理的**下属不超过 15-20 人**,**中层**管理者能有效管理的**下属不超过 10 人**,**高层**管理者能有效管理的**下属不超过 7 人**。

11.3C 理论【1904 单选题】

(1) 顾客——Customer ; (2) 竞争——Competition ; (3) 变化——Change。

12.学习型组织【2104 单选题、2010 简答题】

- (1) 含义:学习型组织是在共同愿景的导引下,通过培养弥漫于整个组织的学习气氛,充分发挥员工的创造性思维能力而建立起来的有机的、符合人性的、具有持续学习能力的组织。
- (2) 特点:1)组织成员拥有一个**共同的愿景**;2)组织是由**多个创造性个体组成的团队**;3)**善于不断学习**;4)**自主管理**;5)**领导者的新角色**;6)**建立知识联盟**。
- (3) 意义:1)学习型组织可以有效地获取知识资本;2)学习型组织是适应激烈的竞争环境的前提;3)组织学习是组织生存与发展的前提与基础。
- (4) 构建:彼得·圣吉提出构建学习型组织的方法,即**5 项修炼**,包括:建立共同愿景(包括:共同目标、价值观、使命三个要素)、团队学习(最基本的学习形式)、系统思考(核心)、自我超越(精神基础)、改善心智模式。

13.人力资源【2010/2104 单选题】

- (1) 人力资源作为特殊的资源,是指**能为社会创造价值并能被组织所利用的体力和脑力的总和**,它包括数量和质量两个方面。
- (2) 人力资源管理活动的内容:1)人力资源规划;2)工作(岗位)分析与设计;3)人员选聘与录用;4)员工培训与开发;5)绩效管理;(6)薪酬管理;7)安全与健康管理;8)员工关系管理。
- (3) 人力资源管理的基本原则:1)**综合效率**原则;2)**使用 and 开发相结合**原则;3)**公平竞争**原则;4)**激励**原则。
- (4) 人力资源管理的历史演变阶段:1)**劳工管理**:18 世纪末-19 世纪末;2)**科学管理**:19 世纪末-20 世纪 20 年代;3)**人际关系**:20 世纪 20-40 年代;4)**行为儿科学**:20 世纪 40-70 年代;5)人力资源管理:20 世纪 70 年代以后。

14.企业文化的构成中的几个概念【2104 单选题/简答题】

- (1) **企业哲学**:是企业人格化的基础,是企业形成自己独特风格的源泉;(2)**企业价值观**:是对客观事物的总评价;(3)**企业精神**:指企业所拥有的一种积极向上的意识和信念;(4)**企业制度**:企业行为规则的总和;(5)**企业的道德规范**:用来调节和评价企业和员工行为的规范的总称;(6)**企业形象**:企业给大众的直观印象。

15.企业战略可分为三个重要的层次【2010 单选题】

- (1) 企业总体战略:又称为经营战略,是对企业整体经营的方向、原则、方针所作的规定;(2)事业层战略:又称为竞争战略,又称为业务层次战略或者 SBU 战略,是在企业总体战略的制约下,指导和管理具体战略经营单位的计划和行动;(3)职能战略:又称职能部门战略,是企业研究开发、生产作业、市场营销、财务管理和人力资源管理等主要职能部门的短期战略计划。