2022 年江南大学工商管理专业《管理学》科目期末试卷 A（有答案）

一、选择题

1、当企业发现自己生产的产品存在安全隐患时，主动召回该产品是在实践（　　）。

A．社会响应　　B ．道德准则

C．社会义务　　D ．社会责任

2、“奖金”在双因素理论中称为（　　）。

A．保健因素 B．激励因素 C．满意因素 D．不满意因素

3、某电器公司决定采取收购方式进入家用空调产业，以分散经营风险，从战略层次或类型的角度看，该战略属于（　　）。

A．公司层战略 B．事业层战略 C．职能层战略 D．技术运作层战略

4、一个人对不遵从上级意图所可能产生的负面结果感到惧怕，这意味着该上司拥有（　　）。

A．强制权力 B．奖赏权力 C．感召权力 D．合法权力

5、归因常常存在各种偏差。当管理者高估内部因素对员工行为的影响而低估外部因素对员工行为的影响时，管理（　　）。

A．表现出自我服务偏见　B．犯了基本归因错误

C．曲解了员工的控制点　D．犯了假设相似性的错误

6、钱德勒是最早对战略和结构的关系进行研究的管理学家，他研究的结论是（　　）。

A．结构跟随战略

B．战略跟随结构

C．战略与结构无关

D．不同组织的战略与其结构的关系各不相同，需要权变理解

7、关于计划的实际效果，许多管理学家都进行过仔细研究，其基本结论是（　　）。

A．制定正式计划的组织比不制定正式计划的组织绩效要好

B．制定正式计划的组织不一定就有好的绩效

C．制定正式计划会降低组织的灵活性

D．好的计划可以消除变化

8、组织行为学尤其关注的是（　　）。

A．组织中人们的心理状况 B．人们的行为在工作中的表现

C．人们在工作中的活动 D．活动所创造的组织绩效

9、当态度之间以及态度与行为之间存在任何不协调或不一致时，我们称之为（　　）。

A．态度紊乱　B．认知失调 C．知觉混乱 D．晕轮效应

10、公司产品设计部接受了一项紧急任务，该任务的完成需要进行严密的控制，同时又要争取时间和速度。在这种情况下，最适合采用哪种沟通网络？（　　）

A．Y式沟通网络　B．全通道式沟通网络

C．轮式沟通网络　D．环式沟通网络

二、名词解释

11、组织变革

12、非程序化决策

13、集中战略

14、管理万能论

15、人际关系角色

16、管理跨度

17、矩阵型结构

18、管理者与领导者

三、简答题

19、霍桑实验对管理史为何如此重要？

20、现在，有一些研究者声称简化工作任务的努力实际上给公司和员工带来了负面的结果。你同意这种观点吗？为什么？

21、比较前馈控制、现场控制和反馈控制。

22、简述工作团队的类型及其具体特征。

23、解释偏向、偏见、刻板印象和歧视之间的关系。

24、描述用来分配资源的四种技术。

四、辨析题

25、有人说制定决策是管理的本质。你同意此观点吗？为什么？

26、“毫无疑问，管理是人类最重要的发明之一。”你同意吗？为什么？

27、合乎道德的管理主要是为了企业获利。

五、案例题

28、案例二

台湾裕隆汽车集团董事长吴舜文创造出了吴氏“目标管理”法，其具体内容是：每年的年度计划，由员工自己提出，经可行性论证后，再分解为每月的目标。员工的工作积极性被最大限度地调动起来，上级的督促检查也会有的放矢，赏罚得当。这种管理机制实施起来深得人心，也卓有成效。

与此同时，她还特别关心员工生活，改善员工福利待遇。“集团激励”就是她在分配问题上的一个大胆的创新。“集团激励”是把企业的收入公开，定期结算利润，年终再加总计算。计算时请员工本人参与，让每个人都了解企业投下多少成本，应收回多少利润，哪些应归企业，哪些应按“目标管理”的达标情况分给员工。

吴舜文对员工的关心不仅表现在薪酬高，还表现在居住条件和福利待遇上。企业的厂房里有空调，工作环境好。员工们上下班有专车接送，有全日供应餐点的福利社，有供阅览进修的图书馆，还有电影院、篮球场、美容室及医疗所等服务设施。此外对已婚员工如欲购买住宅，可享受无息贷款或免息分期付款；员工有公费旅行；资助员工通过业余进修读高中、上大学或出国留学；设立子女奖学金；建立休假及退休等各种制度；等等。这些措施都深得人心。

吴舜文的这种严格的“目标管理”和“集团激励”等高福利政策，吸引了人才，留住了人才。员工们热爱自己的企业，热爱自己的工作，都以自己能成为裕隆的一员而骄傲。一次，某企业想挖墙脚，在裕隆门前贴了一张大红广告，上面醒目地写着“高薪征求熟练技术工”，但上下班的员工们都不屑一顾，无一人因其充满诱惑性的条件而要离开裕隆。（中山大学 2015 年研）

请回答以下问题：

1．目标管理法有哪些要点？

2．请用 X、Y 理论分析吴氏“目标管理法”

3．请用双因素理论分析吴舜文的管理。

4．请用公平理论分析员工为什么无一人离开裕隆。

六、论述题

29、什么是管理幅度；确定管理幅度时应考虑哪些因素？什么是管理层次，它受哪些因素影响？请分析管理幅度与管理层次之间的关系，并说明减小管理幅度、减少管理层次分别会对组织产生什么影响？

参考答案

一、选择题

1、【答案】C

【解析】社会义务是指当企业为了履行特定的经济和法律责任而从事的社会活动，组织做了其有义务做的事，并没有额外的行为。道德准则是指组织价值观及其希望员工遵守的道德规则的正式陈述，是减少模糊性的普遍选择。社会响应是指企业为满足普遍的社会需要而从事社会活动。社会责任是指企业超越法律和经济义务去做正确的事情，以对社会有利的方式实施行动的意图。

2、【答案】A

【解析】双因素理论（又称激励—保健理论）认为，内在因素（激励因素）与工作满意度相关，而外在因素（保健因素）与工作不满意度相关。保健因素，指导致工作不满意的、与工作内容和工作环境有关的外部因素，包括：监督、公司政策、工资、工作条件、个人生活、地位以及工作保障等。

3、【答案】A

【解析】公司层战略决定了公司所开展的、应当开展的或希望开展的业务以及开展这些业务所要做的工作，它建立在组织的使命、目标和组织业务单元将发挥的作用的基础之上。题中，“电器公司决定进入家用空调产业”属于公司层战略。

4、【答案】A

【解析】强制权力（coercive power　）是指领导者实施惩罚和控制的权力。对于领导者的强制权，下属会害怕由于不服从而导致的不良后果。管理者通常会有一些强制性的权力，例如能够让员工停职或降职，或者分配给他们不开心或不喜欢的工作。

5、【答案】B

【解析】A 项，自我服务偏见表现为个人把成功归于内部因素，而把失败归于外部因素的一种倾向；B 项，基本归因错误表现为对别人的行为做出判断时，低估外界因素影响和高估内部因素影响的趋势；D 项，假设相似性表现为相信别人像自己一样。

6、【答案】A

经营战略的演变过程时发现，公司战略的变化导致组织结构的变化即企业组织结构是随着经营战略的变化而变化的，据此提出了结构跟随战略的命题，又称　钱德勒命题”。

7、【答案】B

【解析】在计划与绩效的关系方面，迄今为止进行了大量的研究。虽然对组织绩效的研究表明，制定计划的组织对绩效的影响通常是积极的，但是不能说，有正式计划的组织总是比那些没有正式计划的组织绩效更好。从这些研究中，得到的基本结论有：①一般来说，正式的计划工作通常带来较高的绩效、较高的资产回报率，以及其他积极的财务结果。②计划工作的质量以及实现计划的适当措施，通常要比计划工作本身对绩效的贡献更大。③某些对正式计划工作的研究表明，正式计划并不必然地导致高绩效，外部环境的影响通常是更关键的。政府、法规、强有力的工会，通常限制了管理者的选择并削弱了计划对组织绩效的影响。④计划与绩效的关系还受到计划的时间结构的影响，一般组织要改进它的绩效，至少需要四年期的系统性的正式计划工作。

8、【答案】C

【解析】组织行为学是研究在组织中以及组织与环境相互作用中，人们从事工作的心理活动和行为的反应规律性的科学。这里组织关注的主题是行为，也就是人们的活动，因此组织行为学尤其关注的是人们在工作中的活动。

9、【答案】B

【解析】认知失调是指态度之间以及态度与行为之间存在的任何不协调或不一致。认知失调理论认为，任何形式的不一致都会令人感到不舒服，因此个体会努力减少这种不一致或不舒服。换句话说，个体寻求的是一种能把失调降到最低程度的稳定状态。

10、【答案】B

【解析】按沟通网络的基本形式划分，有链式、轮式、Y式、环式和全通道式沟通。其中全通道沟通是一个完全开放式的沟通网络，沟通渠道多，成员之间地位平等，合作气氛浓厚，成员满意度和士气均高，工作效率高，从而可以提高速度和节省时间。

、答：组织变革是指组织根据外部环境和内部情况的变化，及时地改变自己的内在结构，以适应客观发展的需要。组织的变革应达到动态平衡的目的。一个组织的动态平衡包括的内容有：①有足够的稳定性，以利于达到组织目前的目标；②有足够的持续性，以保证组织在目标或方法方面进行有秩序的变革；③有足够的适应性，以便组织能对外部的机会和要求以及内部的变化条件作出合适的反应；④有足够的革新性，以便使组织在条件适宜时能主动地进行变革。组织变革的具体目标有：①完善组织结构；②优化组织管理功能；③和谐组织的社会心理气氛；④提高组织效能。

12、答：非程序化决策又称一次性决策，是具有极大的偶然性和随机性、很少重复发生、结构不清、无先例可循，并且具有大量不确定因素的决策，例如新产品的开发、工厂的扩建、经营多角化等。这种决策不是经常发生的，缺乏准确可靠的统计数据和资料，而且解决这类问题的经验也不足。这种决策在很大程度上依赖于决策者的知识、经验、洞察力和逻辑思维能力。

13、答：集中战略是指企业在一个或几个小的细分市场上保持成本领先或实施产品差异化战略，力求在较小的细分市场上占有较大的市场份额。其最突出的特征是：企业专门服务于总体市场的一部分，通过满足特定消费者群体的特殊需要，或集中服务于某一有限的区域市场来建立企业的竞争优势。集中战略的实施适用条件如下：①具有完全不同的用户群；②在相同的目标市场群中，其他竞争对手不打算实行重点集中的战略；③企业的资源不允许其追求广泛的细分市场；④行业中各细分部分在规模、成长率、获得能力方面存在很大的差异。

14、答：管理万能论从“一个组织的管理者的素质，决定了这一组织本身的素质”这一假设出发，认为不论环境条件如何，管理者对组织的成功都负有直接责任。该理论将最高管理者视为组织的中流砥柱，认为他们能够克服任何阻碍去实现组织目标。当组织运行不良时，由管理者承担责任；运行良好时，则管理者得到荣誉。该论断认为正是管理者决定组织录用怎样的人、做怎样的事、采取怎样的对策，因此组织效率与效益的差别，取决于组织中管理者的决策和行动。与其相对的观点是管理象征论，认为一个组织的绩效受到管理层无法控制的诸方面因素的影响。

15、答：人际关系角色是指涉及人与人（下级和组织外的人）的关系以及其他礼仪性和象征性职责三个人际关系角色包括名义领袖、领导者和联络员。具体表现为：①在管理实践中，管理者要经常代表组织出席一些礼仪性活动，如工程剪彩、社会捐助、宴请宾

织的生存和发展负有重大责任，此时管理者是组织的导航者，扮演着领导者的角色。③管理者在组织的内外还扮演着联络者的角色，在内部要联络各部门和个人，营造融洽的人际关系和工作氛围，在外部要与利益相关者和社会各界经常保持联系，建立企业良好的形象和外部关系网络。

、答：管理跨度是指管理者能够有效率并且具有成效地管理多少员工。在所有其他因素相同的情况下，管理跨度越大，组织运行效率就越高。从成本角度而言，更大的管理跨度更加高效。然而，在某种情况下，如果由于管理者不再拥有足够的时间使组织有效运行而导致员工绩效下降，那么更大的管理跨度也可能会降低组织运行的有效性。一般情况下，管理幅度与管理层次之间呈反比关系，即加大管理幅度，则管理层次减少。如果一个组织管理幅度大而管理层次少，则组织结构呈扁平型结构；相反，如果一个组织管理幅度小而管理层次多，则组织结构呈高耸型结构。

17、答：矩阵型结构又称规划—目标结构，是指把来自不同职能领域的专业人员分派去从事各种工作项目，每个工作项目由一名项目经理领导。矩阵结构创建了一种双重指挥链，因为矩阵组织中的员工拥有两位经理：他们的职能经理以及他们的产品或项目经理，而这两位经理共享着管理职权。项目经理在项目目标的相关领域内管理着项目团队里的职能人员。当组织面临较高的环境不确定性，组织目标需要同时反映技术和产品双重要求时，矩阵型结构应该是一种理想的组织形式。

（1）优点：促进一系列复杂而独立的项目的协调，同时又保留将职能专家组合在一起所应该具有的经济性。

（2）缺点：造成了混乱，并隐藏着权力斗争的倾向。

18、答：领导者是指担负领导职责，负责实施领导过程的主管人员，他们担负着管理者和领导者双重角色。现代领导者在组织中担负起引导和服务两方面的职责：①引导职责是指领导者有责任指导各项活动的开展和协调；②服务职责是指领导者有责任为各项活动的开展提供条件和帮助。
可见，引导职责和服务职责是相辅相成的，并且，服务职责发挥得越好，引导职责就越能有效地实现。对于作为组织主管人员的领导者来说，权力和权威是实施领导的有效工具，领导者需要用自己所拥有的权力和权威进行控制和指挥，发挥其在组织中的影响力。

三、简答题

19、答：霍桑实验是 1924 —1932 年在美国芝加哥郊外的西方电器公司霍桑工厂中进行的。霍桑工厂具有完善的娱乐设施、医疗制度和养老金制度，但工人仍然有很强的不满情绪，生产效率很低。为了探究原因，美国国家研究委员会组织了一个包括多方面专家的研

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/597025160041006041