

中央电大《管理学基础》

2023-2023 年期末考试复习

一、选择题(括号内为答案)

1. 管理的十四项原则 是由（亨利。法约尔）提出来的。
2. 一种组织的成败，与其所具有高成就需要的人数有关 这是（成就需要）理论的观点。
3. 战略 一词原意是指指挥军队的（科学，艺术）。
4. （20世纪70年代）后来，在我国某些企业，目的管理思想得到广泛的应用，并在实践中与计划管理、民主管理、经济责任制等管理制度相结合，形成带有中国特色的目的管理制度。
5. （工作质量）控制是指企业为保证和提高产品质量，对经营管理生产技术工作进行水平控制。
6. （头脑风暴法）决策措施也叫思维共振法、畅谈会法。
7. 1990年，美国麻省理工学院斯隆管理学院的彼得。圣吉专家出版了一本享誉世界之作《第五项修炼-学习型组织的艺术与事务》，下列选项中（系统思索，变化心智模式，超越自我，建立共同愿景）是其重要内容。
8. 1993年，海默和钱皮合著了《企业再造工程》一书，该书总结了过去几十年来世界成功企业的经验，提出了应变市场变化的新措施，即（ 企业流程再造 ）。
- 9.M型构造又称为多部门构造，亦即（事业部制构造）。
10. 按预测属性的不同样，可将预测划分为（定性预测，定量预测）。
11. 按照沟通方式不同样，沟通可以划分为(口头沟通和书面沟通，非语言方式沟通和电子媒介沟通)等类型。

12. 按照控制对象的范围，可以将控制分为（全面控制，局部控制）等类型。
13. 按照组织明文规定的原则、方式进行的信息传递与交流的沟通方式是（正式沟通）。
14. 不属于克服沟通障碍的组织行动有（使用反馈技巧）。
15. 处理冲突方略中最有效的措施是（处理问题）。
16. 从组织需要的角度为其配置合适的人，这些人应当是（有知识的人，有能力的人，对组织忠诚的人）。
17. 单位产品的总成本一般由两部分构成：（固定成本，可变成本）。
18. 当外部环境具有很高的不确定期，计划应是指导性的，同步计划期限也应当（更短）。
19. 当一种人的需要得不到满足，会产生挫折感，受挫折后的防备措施一般有（积极进取的措施，消极防备的措施）。
20. 当预测者可以得到足够的精确数据资料时，采用（定量预测）是可取的措施。
21. 定性决策措施是决策者根据所掌握的信息，通过对事物运动规律的分析，进行决策的措施。重要的定性措施有：（特尔菲法，头脑风暴法，哥顿法）。
22. 对多种商品的规格、销量、价格的变动趋势等进行的预测就是（市场预测）。
23. 对供应商的评价，（协同能力）重要波及的是供应商响应买房需求变化的能力。
24. 对管理人员的奉献考核包括（达标绩效评价，管理绩效评价）。
25. 对某一特定社会中的所有组织都发生影响的环境原因就是宏观环境，它重要包括（技术环境，政治法律环境，经济环境，社会文化环境）。
26. 对于高层管理者来说，掌握良好的（概念技能）是最为重要的。
27. 俄亥俄州立大学的研究者通过调查研究，总结出描述领导者行为的两个维度：（关怀维度，定规维度）。
28. 根据不同样的分类原则，预算可以划分为不同样的类别，包括（刚性预算和弹性预算收入预算和支出预算，总预算和部门预算）。
29. 根据管理二重性的原理，于自然属性相联络的是（生产力，社会化大生产）。

30. 根据赫塞-布兰查德提出的情境领导理论，在下属虽然有积极性，但缺乏足够的技能的情况下，应采用的领导风格是（高工作-高关系）。

31. 根据拉。柯。戴维斯等学者的观点，组织目的可以分为如下类型：（重要目的，并行目的，次要目的）。

32. 根据每个人的能力大小安排合适的岗位。这就是人员配置的（量才使用）原则。

33. 工作丰富化的重点是（一般专业人员）。

34. 沟通的深层次目的是（鼓励或影响人的行为）。

35. 古典管理理论对人性的基本假设，认为人是（经济人）。

36. 关联多元化发展战略的关键是新业务与原有业务之间在（生产系统，产品的关键技术，顾客基础，销售渠道）等方面，有一定的关联性

37. 有关战略远景的描述，下列选项中，（它规定了可量化的经济指标）是不精确的。

38. 管理方格理论提出了五种最具代表性的领导类型，（9-1型）领导方式对业绩关怀较多，对人很少关怀，属于任务式领导。

39. 管理人员在事故发生之前就采用有效的防止措施，防患于未然，这样的控制活动，是控制的最高境界，即（前馈控制）。

40. 管理者之因此编制计划，是由于（计划是一种协调过程，通过计划促使管理者展望未来，计划为控制提供了原则和根据）。

41. 赫茨伯格提出的双原因理论认为（保健原因）不能直接起到鼓励的作用，但能防止人们产生不满情绪。

42. 计划工作的关键环节是（决策）。

43. 计划评审技术的关键是绘制PERT网络，构成该网络图的三个要素是：（事件，活动，关键线路）。

44. 常常反复发生，能按已规定的程序、处理措施和原则进行的简朴化决策，属于（程序化决策）。

45. 决策的第一步是（识别问题）。

46. 决策者将组织外部环境与内部环境分析的成果进行综合、比较，寻找两者的最佳战略组合，为战略制定和战略决策提供更为直接的根据。这就是（SWOT分析）。

47. 考核管理人员的理解能力和组织执行能力重要通过向（上级部门）获取信息。

48. 控制是一种动态的、适时的信息（反馈）过程。

49. 领导的实质在于影响。构成领导者非权力性影响力的原因包括这样几种方面（品德、学识、能力、情感）。

50. 领导者基于职位的权利在其权利构成中居主导地位，重要包括（法定权力，奖励权力，惩罚权力）。

51. 领导者以自身的专业知识、个性特性等影响或变化被领导者的心理和行为的力量是他的（自身影响力）。

52. 领导者在协调人际关系的时候需要借助某些处事技巧，例如：（转移法，不为法，换位法，糊涂法）。

53. 梅奥的人际关系学说的基本内容包括（人是社会人而不是经济人 企业中存在着非正式组织，生产效率重要取决于工人的士气）。

54. 每一层级的管理者都参与组织计划的制定，这就是计划工作的（普遍性）。

55. 密集型发展战略的有点表目前：（经营目的集中，管理简朴以便，获得规模经济效益）。

56. 某企业生产某产品的固定成本为30万元，单位可变成本为30元，产品单位售价为45元，假如目前的产销量为25000件，则该企业的经营安全状况属于（不太好）。

57. 某企业拟开发新产品，有三种设计方案可供选择，多种方案在多种市场状态下的损益值如下：单位:万元。那么，用冒险法选用的最优方案为（丙）。

58. 某企业生产某种产品，固定成本为15万元，单位可变成本为1000元，每台售价2200元，则该产品的盈亏平衡点是（125台）。

59. 目的建立过程中要注意，目的数量要适中。一般地，要把目的限制在（5个）以内。

60. 目的建立过程中应当（尽量量化企业目的，把目的控制在五个以内，期限适中）。

61. 目前，决策者用于选择战略方案的措施有多种，其中最著名的就是（BCG矩阵法）。

62. 企业采用大批量生产，如汽车装配线，需要高度集权，组织构造的设计应采用（机械式构造）。

63. 企业流程再造的目的是提高企业竞争力，从（生产流程）上保证企业能以最小的成本、高质量的产品和优质的服务赢得客户。

64. 企业目的并不是已成不变的，应根据外部环境的变化及时调整与修正，使其更好地实现企业的宗旨，这就是确定企业目的的（权变性）原则。

65. 西方初期的管理思想中，（亚当）是最早研究专业化和劳动分工的经学家。

66. 下列各选项中，（组织资源和组织目的）属于管理的对象。

67. 下列沟通障碍中，属于组织障碍的有（地位差异，目的差异，缺乏正式沟通渠道，协调不够）。

68. 下列选项，（销售额，成本总额，工资总额）属于没有确定的实物单位而只以一定的金额予以体现的控制原则类型。

69. 下列选项中，（企业家角色，干扰应对角色，资源分派者角色，谈判者角色）属于管理者所饰演的决策角色。

70. 企业目的具有变动性，第二次世界大战后来，（顾客至上）的企业目的日益普及。

71. 企业文化是企业在长期的生产经营和管理活动中形成的。它由（精神文化，制度文化，物质文化）三个部分构成。

72. 企业中应当承担控制职责的人员包括（企业高层管理人员，上级管理人员，中层管理人员，基层管理人员）。

73. 强化理论中的强化类型有（积极强化，消极强化，惩罚，自然消退）。

74. 确定主管人员的需要量应当考虑如下原因：（组织既有的规模和岗位，管理人员的

流动率，组织发展的需要）。

75. 确定组织的宗旨应防止（狭窄，空泛）。

76. 人们常说 管理是一门艺术 强调的是（管理的实践性）。

77. 人员控制系统的控制对象是（员工的行为）。

78. 任何组织的经营目的都是多元化的，例如：（高利润，提高市场拥有率，提高员工福利待遇）。

79. 日本经济之因此能在 战后 一片废墟上迅速发展起来，起主导和关键作用的是（培养并运用了自己独特的企业文化）。

80. 实践表明，许多企业实行了目的管理后来，获得了很好的效果，例如：（管理效率提高了，组织构造设计愈加合理，职工重要参与目的的设置，有效的监督与控制）。

81. 首先吧目的管理作为一套完整的管理思想提出来的是（彼得·德鲁克）。

82. 泰罗科学管理理论的中心问题是（提高劳动生产率）。

83. 一般，影响预测精确性的原因有：（预测时间长短，预测措施，人员的知识技能，信息的精确度）等。

84. 通过对目的变迁的分析，我们有理由相信，（企业长寿）是成功管理的直观标志，也是企业的永恒追求。

85. 通过沟通的含义可以看出沟通最关键的环节是（信息的传递，对信息的理解）。

86. 外部环境是指对组织的绩效起着潜在影响的外部原因，它分为（宏观环境，产业环境）。

87. 为了执行和实行战略目的而做出的决策，如财务决策、销售计划决策等，就是（战术性决策，方略性决策）。

88. 现代组织理论强调组织构造的设计应具有弹性，也就是说（组织的部门机构，职责的规定，职位的安排）都要随环境的变化而变动。

89. 需要层次理论是美国著名管理心理学家和行为学家亚伯拉罕·马斯洛提出来的

励理论，属于（内容型鼓励理论）。

90. 需要层次理论中，下列选项属于安全需要的有（生活要得到基本保障，防止人身伤害、失业保障，年老时有所依托）。

91. 一般来说，对作业系统的控制重要围绕（质量，成本，采购）等问题展开。

92. 一种组织的战略体系从上到下可以分为三个层次，对的排序为：（企业层战略，业务层战略，职能战略）。

93. 根据控制措施作用的（环节）不同样，控制可分为现场控制、前馈控制和反馈控制。

94. 影响组织构造设计的原因有诸多种，例如（战略，技术，环境，组织规模）等。

95. 用于衡量工作绩效的多种信息应满足（及时性，可靠性，经济合用性，全面性）等方面的规定。

96. 由基层管理人员负责制定，对合理组织业务活动等方面进行的决策，属于（业务性决策，平常管理决策）。

97. 又计划地安排管理人员担任同一层次不同样的管理职务，以此全面培养管理人员的能力，这是管理人员在职培训的措施之一，即（职务轮换）。

98. 在管理的各项职能中，（控制）职能可以保证目的及为此而制定的计划得以实现。

99. 在管理的各项职能中，最具有规范性、技术性的职能是（控制）。

100. 在管理学中，组织的静态方面含义就是（组织构造）。

101. 在控制原则中，诸如单位产品产出所需工时数、耗电量、原材料消耗量，及单位机器台时产量、货运吨公里油耗等原则属于（实物原则）。

102. 在双原因理论中，（要给职工提供合适的工资和安全保障，要改善他们的工作环境和社会保障，对职工的监督要能为他们所接受）体现的是保健原因。

103. 战略管理是以组织全局为管理对象来确定组织发展的远景和总体目的，规定组织总的行动大纲。这就是战略管理的（全局性）特性。

104. 战略计划与作业计划相比较，下列说法精确的是：（战略计划的内容具有大纲性，

战略计划的对象是组织全局，战略计划的任务是设计目的，战略计划的风险性较高）。

105. 直线职能型组织构造比直线型和职能型均有优势，它（保持了集中统一指挥的特点，分工非常细密，重视专业化管理）。

106. 组织冲突产生的基本原因有（组织中个体自认为是的态度，组织中个体差异的客观存在，组织中个体假设相似的存在，组织中个体利己动机的存在）。

107. 组织构造设计的原则包括（有效性原则，分工与协作原则，责权利对等原则，分级管理原则）。

108. 组织经营活动的复杂性决定了组织目的具有如下性质：（多重性，层次性，变动性）。

109. 组织内部管理人员的选聘重要来自内部和外部两个渠道。一般而言，（高层管理者）的选聘多采用外源渠道。

110. 组织制定业务层战略和职能战略的根据是（企业层战略）。

111. 制定战略的重要目的就是（赢得竞争优势、战胜竞争对手、赢得市场和顾客）

二、判断题（括号内是改正）

1.R. 利克特从行为科学的角度研究目的管理，他提出：工作目的（成果）=决策的质量×激发人们履行决策的动机。【答案】×

2.彼得。德鲁克认为，企业经理的任务就是要发明一种整体，企业经理既是 作曲家 也是 指挥家 。【答案】√

3.彼得。圣吉专家认为，不同的人对同一事物的见解不同样，原因是他们的行为模式（心智）不同样。【答案】×

4.表扬和奖励能起到鼓励作用，批评和惩罚不（也）能起到鼓励的作用。【答案】×

5.采购控制的一项重要工作就是对输入品（供应商）进行评价和挑选，以保证输入品的质量、数量和建立稳定的购销关系。【答案】×

6.采用外（内）部招聘的方式选择管理人员，有助于鼓舞士气，调动组织组员的积极性。【答案】×

7. 处在不同样管理层次上的管理者，其履行的管理职能也是不（相）同的。【答案】×

8. 从19世纪末期到20世纪初期，欧洲和美国都相继有人提出比较系统的管理理论。例

如，在美国体现为泰罗创立的科学管理理论，在法国体现为法约尔的行政（一般）管

理理论。【答案】×

9. 从教材给 管理 所下定义中，可以得出这样的结论，管理的对象就是组织的多种资

源（组织资源和组织活动）。【答案】×

10. 定量目的比定性目的更易衡量。【答案】✓

11. 非语言沟通重要包括身体语言和语气语气等。非语言沟通之因此受到重视，是由于

身体语言等非语言方式可以令人信服地体现人的真情实感。【答案】✓

12. 高层次的专业人员和管理人员不是工作丰富化的重点对象。【答案】✓

13. 根据戴维。麦克利兰的研究，对一般职工（主管人员）来说，成就需要比较强烈。

【答案】×

14. 沟通过程中有了反馈，表明信息接受者收到并（但不一定）完全理解了信息发出者

的信息。【答案】×

15. 管理人员的工作重要是从事资源协调和管理，没有必要掌握详细（一定）的业务知

识。【答案】×

16. 管理人员要与多种人相处，也许遭遇多种事件，因此需要具有良好的心理素质。这

样才能冷静的处理好意外和突发事件。【答案】✓

17. 管理是一种故意思、有组织的群体活动，是一种动态的协作过程。【答案】✓

18. 经验学派主张通过度析经验来研究并传授管理学问题，被称为经验（案例）教学。

【答案】×

19. 考核措施和考核系统设计的合理与否，直接影响了管理人员考核成果的合理与否。

【答案】✓

20. 控制的实质就是使实践符合于计划，计划就是控制的原则。【答案】✓

21. 控制就是为了保证既定的组织目的得以实现而进行的检查、监督、纠正偏差等管理活

动的统称。【答案】✓

22. 领导效率的高下（不仅）取决于领导者个体素质的高下。【答案】×

23. 麦格雷戈在德鲁克目的管理概念的基础上，提出了新的业绩评价措施，提出下属人

员承担为企业（自己）设置短期目的的责任，并同其上司一起检查这些目的的责任。【答

案】×

24. 目的和目的就是为实现组织的战略远景而设定的一套中短其期的定性指标（定量目的

和定性期望）。【答案】×

25. 目的途径理论认为，环境原因和领导风格的互为补充，下属的特质决定了他对环境

原因及领导风格的评价。【答案】✓

26. 下属的成熟程度包括两个原因：工作成熟度和心里成熟度。心理成熟度高的个体不需

要太多的外部鼓励，而是靠内部动机鼓励。【答案】✓

27. 企业目的为企业决策指明了方向，是企业（组织）计划的重要内容，也是衡量企业经

营思绪（组织实际绩效）的原则。【答案】×

28. 前（反）馈控制实际上是一种 亡羊补牢 式的控制。【答案】×

29. 确定目的（对机会的分析、评估）是计划工作的起点。【答案】×

30. 人员控制系统的控制主体是各级管理者，招聘、培训、酬劳、绩效考核等人事工作重

要有人事部门负责（也需要有关部门管理者的直接领导和参与）。【答案】×

31. 任何一种组织的目的就是想方设法发明更多利润（顾客）。【答案】×

32. 实行成本领先战略，就是减少产品价格（追求规模效益）。【答案】×

33. 事业部制是一种分级管理、分级核算、自负盈亏的组织构造形式。【答案】✓

34. 泰罗的科学管理既（只）重视技术原因，也（不）重视人的社会原因。【答案】×

35. 头脑风暴法与质疑头脑风暴法，两种措施一正一反，若运用得当，可以起到互补作

用。【答案】✓

36. 为了提高控制的有效性，保证计划不折不扣的执行，就要使控制系统具有一定的刚（弹）性。【答案】×

37. 现实中，许多中小型组织大量采用的是非正式计划。【答案】√

38. 需要层次理论认为，假如管理者真正理解了员工的需要，依其需要来进行鼓励，则会产生很大的鼓励作用。【答案】√

39. 研发部门想要抵达最佳的技术状态，往往需要一种长期的过程。而市场部门需要尽快地把产品推向市场，需要赶时间。双方在沟通时就轻易出现争执。这是由于目的不同样导致的沟通障碍。【答案】√

40. 一般而言，预测实践越短，影响预测成果的原因变化越小，预测误差也越小；反之亦然。【答案】√

41. 一般来说，高层管理人员重要从事例外性的、非程序性和重大的程序性控制活动，而中层和管理人员集中从事例的、程序性的控制活动。【答案】√

42. 运用特尔菲法进行决策时，对专家组员的意见采用记录措施予以定量处理，因此说它是定量（性）决策。【答案】×

43. 在一种领导班子里，帅才应当多某些（需要既有将才又有帅才），以提高领导班子的整体领导能力。【答案】×

44. 在组织管理中，冲突是不可防止的，管理者需要运用管理技巧有效地处理冲突。千万不能（有时需要）激发冲突。【答案】×

45. 战略的实质是寻求外部环境、内部环境资源条件与战略目的三者之间的动态平衡。【答案】√

46. 战略决策，重要是由组织的中（）高层领导决定的。【答案】×

47. 只经营一种业务的小企业，或者从事专业化经营的大大型企业，其业务层战略与企业层战略是同样的。【答案】√

48. 著名管理学家彼得·德鲁克提出，企业目的唯一有效的定义就是发明利润（顾客）。

【答案】×

49. 组织发展（不仅）是管理层的事，与一般员工无（也有）关。【答案】×

50. 组织实行稳定性战略就是保持组织的原有状态（追求稳定、均衡的发展战略）。【答案】×

三、简答题

1. 产业竞争构造分析的重要内容。

答：①既有企业之间的竞争强度。②潜在进入者的威胁。③购置者的讨价还价能力。④供应商的讨价还价能力。⑤替代品的威胁。

2. 发展型战略的三种基本形式是什么？

答：发展型战略，也称为扩张型战略，是一种在既有战略起点基础上，向更高目的发展的总体战略。重要有三种形式：①密集型发展战略。②一体化发展战略。③多元化发展战略。

3. 管理具有怎样的性质？

答：①管理具有二重性。自然属性和社会属性。②管理具有科学性。③管理具有艺术性。

4. 管理人员的选聘源自哪里？

答：管理人员重要来自两个方面：内部提高和外部招聘。

内部提高，是指组织内部组员的能力增强并得到充足地证明后，被委以需要承担更大责任的更高职务。

外部招聘，是根据一定的原则和程序，从组织外部的众多候选人中选拔符合空缺职位工作规定的管理人员。

5. 管理人员考核的重要内容有哪些？

答：管理人员的考核重要波及两个方面内容：奉献考核和能力考核。

1. 奉献考核，是指考核和评估管理人员在一定期期内担任某个职务的过程中对实现组织目的的奉献程度。即评价和对比组织规定某个管理职务及其所辖部门提供的奉献与该部门的实际奉献。

2. 能力考核，是指通过考察管理人员在一定期间内的管理工作，评估他们的现实能力和发展潜力，即分析他们与否符合现任职务所具有的规定，任现职后素质和能力与否有所提高，能否担任更重要的工作。

6. 管理人员培训的重要内容有哪些？

答：业务培训；管理理论培训；管理能力培训；交际能力及心理素质培训。

7. 管理人员需要量确实定受哪些原因影响？

答：1. 组织既有的规模、构造和岗位。2. 管理人员的流动率。要考虑自然的和非自然的管理人员减员状况。3. 组织发展的需要。考虑预测和评估组织发展与业务扩充的规定。

8. 管理者处理冲突的措施有哪些？

答：管理者处理冲突的重要措施有：协调处理、强制处理、建立联络小组、树立远大目的、处理问题。

9. 合格的管理人员应当符合哪些规定？

答：1. 管理的欲望。2. 正直的品质。3. 创新精神。4. 决策能力。5. 沟通能力。6. 组织协调能力。7、对应的业务知识和水平。8、健康的身体素质。

10. 鼓励的重要措施有哪些？

答：物质鼓励；精神鼓励；职工参与管理；工作丰富化。

11. 构造合理的领导班子构成需要符合哪些规定？

答：①年龄构造。不同样年龄的人具有不同样的性格特点，看问题的视角不同样。老中青三代配置在一起，可以优势互补，提高管理效能。②知识构造。不同样领导者的知识构造不同样，应根据工作规定对不同样的领导人员进行配置。③能力构造。要按照能力互补的原则，把具有多种能力专长的干部配合在一起，构成领导能力齐备而又高强的领导班子。

12. 竞争战略的三种类型是什么？

答：竞争战略也就是业务层战略。波特专家提出了三种可供选择的一般性竞争战略，分别是成本领先战略、差异化战略和集中化战略。

13. 控制工作应坚持什么原则？

答：1. 目的明确原则。2. 控制要点原则。3. 及时性原则。4. 灵活性原则。5. 经济性原则。

14. 控制是什么？ 它有哪些作用？

答：控制是管理者对计划的招待过程进行监督、检查， 假如发现偏差，及时采用纠偏措施的活动。

控制的作用如下：①控制是完毕计划任务和实现组织目的的有力保证。②控制是及时处理问题，提高组织效率的重要手段。③控制是组织创新的推进力。

15. 领导者的权力来源有哪些？

答：领导者的权力来源有两种，一种是基于职位的权力来源；另一种是非职位的权力来源，个人自身影响力。①职位权力包括三种：法定权力、奖励权力和惩罚权力。②自身影响力。包括：品德、学识、能力和情感。

16. 领导者应具有怎样的个人素质？

答：领导者素质是指在先天禀赋的生理素质基础上，通过后天的实践锻炼和学习形成的，在领导工作中常常起作用的诸内在要素的总和，是领导者进行领导活动的自身基础条件。重要包括如下几种方面：1. 政治素质。2. 知识素质。3. 能力素质。

17. 领导者用人的艺术表目前哪里？

答：唯才是举；用人所长；知人善任；要有勇气选拔名望和才学超过自己的人。

18. 目的的含义和性质是什么？

答：目的的含义：目的是期望的成果。这些成果也许是个人的、部门的或整个组织的努力方向。

目的的性质：①组织目的具有多重性。②目的具有层次性。③目的具有变动性。

19. 内部提高管理人员有哪些优缺陷？

答：内部提高制度具有如下长处：①有助于调动组织内部组员的工作积极性。②有助于吸引外部人才。③有助于保证选聘工作的对的性。④有助于被聘者迅速展动工作。

内部提高制度也存在弊端，详细体现为：①引起同事之间的不团结。②也许导致 近亲繁殖 的现象，并克制组织创新力。

20. 全面绩效控制系统的构成？

答：①控制客体：全面绩效是相对于组织战略目的的实现实状况况而言的，它以部门绩效为基础，与组织资源条件，业务流程和管理体制等原因有重要关系。

②控制主体：组建以组织战略决策者为关键，部门管理者参与的战略考核小组，由该小组组织实行考核工作。

③控制原则：首先分析组织战略获得成功的关键原因以及组织文化规定，选择关键的考核指标，设计控制原则。不仅要有财务评价指标，还应包括用于组织流程合理性管理制度有效性、组织文化健康性等方面进行分析评价的非财务性指标。

21. 确定目的的原则是什么？

答：1. 现实性原则。2. 关键性原则。3. 定量化原则。4. 协调性原则。5. 权变原则。

22. 人际关系学说的重要内容有哪些？

答：在霍桑试验的基础上，梅奥创立了人际关系学说。重要内容是：1. 职工是“社会人”。2. 满足工人的社会欲望，提高工人的士气，是提高生产效率的关键。3. 企业存在着“非正式组织”。

23. 人员配置的含义和原则是什么？

答：人员配置是根据组织构造规定的职位数量与规定，对所需各类人员进行恰当有效的选择、使用、考核和培养，以合适的人员去充实组织中的各个职位，保证组织活动正常进行并实现组织的既定目的的活动。

人员配置过程中应遵照如下工作原则：1. 因事择人的原则。2. 量才使用的原则。3. 人事动态平衡的原则。4. 程序化、规范化原则。

24. 怎样理解沟通的含义？

答：沟通是指两个或者两个以上的人交流并理解信息的过程，其目的是为了鼓励或者

影响人的行为。

沟通包括两个层次的含义：①沟通包括了住息的传递，假如信息或想法没有被传抵达接受者，则意味着沟通没有发生。②沟通包括对信息的理解。要使得沟通成功，信息不公开要传递出去，还需要被理解。

25. 怎样理解管理的内涵？

答：管理是管理者为有效地抵达组织目的，对组织资源和组织活动故意识、有组织、不停地进行的协调活动。它包括如下几层意思：①管理是一种故意识、有组织的群体活动。

②管理是一种动态的协调过程，重要协调人与人之间的活动和利益关系，它贯穿于整个管理过程的一直。③管理是围绕着某一共同目的进行的，目的不明确，管理便无从谈起，目的与否切合实际，直接关系到管理的成败或成效的高下。④管理的目的在于有效地抵达组织目的，在于提高组织活动的成效。⑤管理的对象是组织资源和组织活动。

26. 怎样理处理策的含义？

答：决策，是指为了抵达一定的目的，采用一定的科学措施和手段，从两个以上的可行方案中选择一种满意方案的分析判断过程。

精确理处理策需要把握如下问题：①决策要有明确的目的。②决策要有可供挑选的可行方案。③决策要作分析评价。④决策具有科学性。⑤决策要遵照满意原则。

27. 怎样理解组织构造的含义？

答：组织构造，就是反应人、职位、任务以及它们之间的特定关系的网络。

对的认识组织构造的含义，必须把握三方面的要素：

1. 组织构造决定了组织中的正式汇报关系；2. 组织构造明确了将个体组合成部门、部门再组合成整个组织的方式；3. 组织构造包括了保证跨部门沟通、协作的制度设计。

28. 什么是德尔菲法和头脑风暴法？

答：德尔菲法是由美国兰德企业于 20 世纪 50 年代初发明的一种预测、决策措施，是一种

改善的专家意见法，其实质是有反馈的函询调查。它有两个基本点，即函询和反馈。

采用多轮函询与反馈的措施，集中意见，得出结论。

头脑风暴法也叫思维共振法、畅谈会法。这是由美国发明学家A.F. 奥斯本首创的一种

预测、决策措施。其基本思绪是：邀请有关专家在敞开思绪、不受约束的气氛下，针

对决策问题畅所欲言。通过专家之间的信息交流，引起思维共振，产生连锁效应，从

而导致发明性思维的出现。

29. 什么是管理理论的丛林？

答：第二次世界大战后来，科学技术飞速发展，生产社会化程度日益提高，引起了人

们对管理理论的普遍重视。管理思想得到了丰富和发展，出现了许多新的管理理论和

管理学说，并形成众多的学派。这些理论和学派在历史渊源和内容上互相影响和互相

联络，形成了盘根错节、争相竞荣的局面，被称作 管理论理的丛林 。它们包括：管

理过程学派、经验学派、系统管理学派、决策理论学派、管理科学学派、权变理论学

派等。

30. 什么是计划工作？ 它具有样的性质？

答：计划工作有广义和狭义之分。广义的计划工作是指包括制定计划、执行计划和检

查计划三个环节在内的工作过程，狭义的计划工作是指制定计划。计划工作具有如下

性质：①目的性。②主导性。③普遍性。④效率性。⑤灵活性。⑥发明性。

31. 什么是零基预算措施？ 与老式预算措施相比较它有哪些优势？

答：零基预算法就是在每个预算年度的开始时，把所有还在继续开展的活动视为从零

开始，重新编制预算。

与老式的预算管理相比较，零基预算的长处是预算编制根据科学，按照变化后的实际

状况考虑预算大小，有助于资金合理配置和节省支出。

32. 什么是目的管理？ 它有哪些优势与缺陷？

答：目的管理是一种全面的管理系统。它用系统的措施，使许多关键管理活动结合起

来，高效率地实现个人目的和组织目的。详细而言，它是一种通过科学地制定目的、实

现目的，根据目的进行考核评价来实行管理任务的管理措施。

目的管理重要有如下优势：①有效地提高管理的效率。②有助于企业组织机构的改革。

③有效地鼓励职工完毕企业目的。④能实行有效的监督与控制，减少无效劳动。

目的管理的缺陷重要表目前：①目的制定较为困难。②目的制定与分解中的职工参与费

时、费力。③目的成果的考核与奖惩原则难以完全一致。④企业职工素质差异影响目的

管理措施的实行。

33. 什么是全面质量管理？ 它包括哪些内容？

答：全面质量管理是指企业内部的全体组员都参与到企业产品质量和工作质量工作过程

中，把企业的经营管理理念、专业操作和开发技术、多种记录与会计手段结合起来，在

企业中普遍建立从研究开发、产品设计、采购、生产加工，到产品销售、售后服务等环

节的贯穿企业生产经营全过程的质量管理体系。全面质量管理包括全员参与的质量管理

和全过程质量管理两个方面。

34. 什么是现场控制？ 实既有效的现场控制需要具有哪些条件？

答：现场控制：又称即时控制，是指在某项活动或者某种工作过程中，管理者在现场对

正在进行的活动或行为予以必要的监督、指导，以保证活动和行为按照规定的程序和规

定进行的管理活动。

有效的现场控制需要具有如下条件：较高素质的管理者、下属人员的积极参与和配合、

合适的授权、层层控制，各司其职。

35. 实既有效的控制应符合哪些规定？

答：1. 控制工作要具有全局观念。2. 控制工作要同计划和组织相适应。3. 控制工作应确

立客观原则。4. 控制工作要切合管理者的个人状况。5. 控制系统要与组织文化匹配。

36. 收缩型战略的重要形式是什么？

答：收缩型战略是一种缩小组织1经营规模或经营范围的战略。重要有三种基本形式：1.

2. 调整性战略。3. 放弃战略。

37. 泰罗的科学管理理论的重要内容是什么？

答：①制定科学的作业措施。②科学地选择和培训工人。③实行有差异的计件工资制。

④将计划职能与执行职能分开。⑤实行职能工长制。⑥在管理上实行例外原则。

38. 外部选聘管理人员有哪些优缺点？

答：外部招聘的长处是：①被聘干部具有 外来优势 没有 历史包袱 假如他确实

具有较强的工作能力，便可迅速地打开局面。②有助于平息和缓和内部竞争者之间的

紧张关系。③可认为组织带来新的管理措施和经验。

外部招聘的局限性重要表目前：①外聘人员很难迅速打开局面。②组织对应聘者的状

况不能深入理解。③外部招聘会打击内部员工的工作积极性。

39. 稳定型战略的利弊是什么？

答：稳定型战略的好处就是：①不会因战略的忽然变化而引起在资源分派、组织构造

和人员安排上的大变动，有助于实现企业的平衡发展。②稳定型战略的风险较小。

稳定型战略的弊端：①组织只求稳定发展，也许会丧失外部环境提供的某些发展机

会。②采用稳定型战略也许会助长组织管理层墨守陈规、因循守旧的懒惰思想，甚至

形成不思进取、回避风险的组织文化，这对于组织的长远发展将是不利的。

40. 现代企业管理决策具有哪些特点？

答：①决策问题越来越复杂且影响面越来越大。②决策时间规定越来越短。③决策所

包括的信息量越来越大。④决策主体由个人转向群体。

41. 需要层次理论、双原因理论等鼓励理论？

答：①需要层次理论：该理论认为，人类的需要归为生理、安全、友爱或归属、尊重、

自我实现五大类。一般的人都是按照这个层次从低级到高级去追求并使自己的需要得

到满足的。已经满足的需要不再具有鼓励作用。因此，管理者应根据需要层次，确定

鼓励行为。

②双原因理论。该理论认为有两类原因影响人们的行为。一种是与工作环境或工作条件

有关的原因，即保健原因；另一种是与工作内容紧密相连的原因，即鼓励原因。

管理者处理冲突的措施有哪些？ 管理者处理冲突的重要措施有：协调处理、强制处理、

建立联络小组、树立远大目的、处理问题。

42. 一种企业组织的战略体系由哪些部分构成？

答：一种组织的战略分为三个层次，即企业层战略、业务层战略和职能战略。

43. 影响有效沟通的障碍有哪些？

答：沟通的障碍包括两方面：①组织障碍：由于地位差异、目的差异、缺乏正式沟通渠

道、协调不够等原因导致的沟通障碍。②个体障碍：阻碍有效沟通的个体方面的原因有

选择性知觉、信息操控、情绪、语言体现能力、非语言提醒、发送者的信誉、沟通渠道

选择不妥等。

44. 影响组织的内部环境原因有哪些？

答：组织内部环境是指组织拥有的资源条件，它包括组织内部的物质和文化环境。

组织物质环境，是指组织所拥有的多种资源，重要包括组织的人力资源、物力资源、财

力资源、技术资源等。

组织文化环境，组织文化是指组织在长期的实践活动中所形成的、且为组织组员普遍承

认和遵照的具有本组织特色的价值观念、团体意识、行为规范和思维模式的总和。

45. 影响组织的外部环境原因有哪些？

答：组织的外部环境是指对组织的绩效起着潜在影响的外部原因。它分为宏观环境和产

业环境两部分。

宏观环境，又称为社会大环境，是指对某一特定社会中的所有组织都发生影响的环境原

因，包括经济环境、技术环境、社会文化环境、政治法律环境和全球化环境。

产业环境，又称作详细环境或中观环境，是指与特定组织直接发生联络的环境原因。包

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/898007075045006131>