

同等学力人员申请硕士学位

工商管理学科

综合水平应试宝典

清华在线（紫光教育） 组编



清华大学出版社

同等学力人员申请硕士学位

工商管理学科

综合水平应试宝典

清华在线（紫光教育） 组编

主编
李凌己

编者
王 刚 梁红霞

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书是严格依据国务院学位委员会办公室编写的《同等学力人员申请硕士学位工商管理学科综合水平全国统一考试大纲及指南》编写的考试辅导用书。

本书共包含管理学原理、企业战略管理、市场营销、财务管理等四大部分(附带两套模拟习题)。在遵循“宽口径、厚基础”的原则下,着重于工商管理学科的基本理论、基础知识和基本管理技能的传授,通过规范化、准确化、简洁化的文字阐述,清晰展示了工商管理学的主要框架,集中论述了所有重要的经典理论,对工商管理学科的教学及研究具有一定的指导意义。

清华大学出版社与清华在线联合推出“清华大学出版社—清华在线”学习卡,学习卡作为防伪标识以及增值服务卡附于本页(没有此卡的请与书店联系,确定无此卡者均为假冒图书)。凡购买清华大学出版社2008年最新版《同等学力人员申请硕士学位工商管理学科综合水平应试宝典》者,均可通过该卡免费学习清华在线为此专门聘请教材主编及编者录制的精品课程,并可凭此卡登录清华在线(www.qinghuaonline.com)“同等学力图书赠卡服务专区”,获得超值的课程服务。

专区内容:

1. 工商管理学(经济学)主编课程
2. 同等学力历年综合及英语试题
3. 2008年同等学力报考信息
4. 同等学力历年综合试题解析
5. 同等学力免费在线测试
6. 本书内容勘误

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

同等学力人员申请硕士学位工商管理学科综合水平应试宝典/李凌己主编. —北京:清华大学出版社,2008.4
ISBN 978-7-302-17223-9

I. 同… II. 李… III. 工商行政管理—研究生—统一考试—自学参考资料 IV. F203.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第033791号

责任编辑:徐学军

责任校对:宋玉莲

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:205×282 印 张:21.25 字 数:567千字

版 次:2008年4月第1版 印 次:2008年4月第1次印刷

印 数:1~8000

定 价:39.00元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:028402-01

读者对象

本书适合于参加同等学力人员申请硕士学位工商管理学科综合水平全国统一考试的人员,也可作为经济管理类专业硕士研究生、高年级本科生的专业参考用书,于高等院校工商管理学科教学工作亦有帮助。

目录

Contents

第一部分 管理学原理

第一章	管理的发展历史	3
第二章	组织管理原理	7
第三章	企业和企业制度	13
第四章	决策	18
第五章	计划与控制	24
第六章	组织	29
第七章	人员配置	39
第八章	激励	43
第九章	领导	49
第十章	变革与发展过程管理	55

第二部分 企业战略管理

第一章	战略管理过程	63
第二章	行业与竞争分析	70
第三章	企业资源与能力分析	78
第四章	竞争战略	85
第五章	不同行业的竞争战略	96
第六章	跨国经营战略	103
第七章	公司战略与优势	110
第八章	公司战略的评价与选择	125
第九章	战略的实施与控制	134
第十章	战略与组织结构	144
第十一章	战略与企业文化	156

第三部分 市场营销

第一章	市场营销导论	167
第二章	企业战略规划过程与市场营销 管理过程	176
第三章	市场营销环境分析	191
第四章	市场购买行为分析	196
第五章	市场竞争战略	204
第六章	产品策略	213
第七章	定价策略	222
第八章	分销策略	233
第九章	促销策略	239

第四部分 财务管理

第一章	财务管理的基本原理	251
第二章	财务管理的价值观念	257
第三章	财务分析	262
第四章	企业筹资决策	270
第五章	企业投资决策	281
第六章	企业分配决策	292
第七章	企业并购财务管理	299
第八章	国际财务管理	307
模拟试题一		321
模拟试题二		323
模拟试题一	参考答案	325
模拟试题二	参考答案	327

同等学力人员申请硕士学位工商管理学科综合水平应试宝典

第一部分 管理学原理

第一章 管理的发展历史

本章主要内容:早期管理思想;泰罗科学管理理论的基本要点和理论贡献;法约尔 6 大经营活动、5 大管理职能、14 条管理原则及其理论地位;马克斯·韦伯理想的行政组织理论;巴纳德的一般组织管理原理、梅奥的人际关系学说;管理过程流派、管理科学流派、组织管理流派、行为科学流派和经验管理流派等学派的特点;管理发展的趋势;企业文化理论和信息技术影响;管理思想发展与历史发展、管理思想演进的主要线索和管理涉及的层次和方面。

一、重点与难点分析

1. 泰罗的科学管理理论

泰罗最根本的贡献是在管理实践和管理问题研究中采用了观察、记录、调查、试验等近代科学分析方法,他被誉为“科学管理之父”,其科学管理理论的主要观点包括:(1)科学管理的中心问题是提高劳动生产率;(2)为了提高劳动生产率,需要挑选和培训第一流的工人;(3)要使工人掌握标准化的操作方法,使用标准化的工具、机器和材料,在标准化的工作环境中操作;(4)采用刺激性的工资报酬制度激励工人努力工作;(5)工人和雇主两方面都应当“精神革命”,劳资双方应变对立为合作,共同为提高劳动生产率努力;(6)把计划职能和执行职能分开,以科学工作方法取代经验工作方法;(7)实行职能工长制;(8)管理控制中实行例外原则,即日常事务授权部下负责,管理人员只对例外事项(重大事项)保留处置权力。

2. 法约尔的管理职能及一般管理理论

法约尔在其代表作《工业管理与一般管理》中提出的一般管理理论对西方管理理论具有重大影响,成为所谓管理过程学派的理论基础。法约尔认为,经营包含 6 种活动:技术活动(生产)、商业活动(交换)、财务活动(资金的筹集、控制和

使用)、安全活动(财物和人身的安全)、会计活动(记账算账、成本核算和统计等)、管理活动(计划、组织、指挥、协调、控制)。他提出 14 条管理原则:(1)劳动分工原则;(2)权力与责任对等原则;(3)纪律原则;(4)统一指挥原则;(5)统一领导原则;(6)个人利益服从整体利益的原则;(7)员工报酬原则;(8)集权原则;(9)等级系列原则;(10)秩序原则;(11)公平原则;(12)人员稳定原则;(13)首创精神原则;(14)团结合作原则。

3. 马克斯·韦伯的理想行政组织理论

马克斯·韦伯提出的通常称作“官僚制”、“科层制”或“理想的行政组织”的理论,对工业化以来各种不同类型组织产生了广泛而深远的影响,他因此被誉为“组织理论之父”。官僚制是理想的行政组织理论的核心内容之一,其主要特征有:(1)在劳动分工基础上,规定每个岗位的权力和责任,把这些权力和责任作为明确规范而制度化;(2)按照不同职位权力大小,确定其在组织中的地位,形成有序的等级系统,以制度形式巩固下来;(3)明确规定职位特性以及该职位对人应有能力的要求,根据技术资格挑选组织成员;(4)管理人员根据法律制度赋予的权力而处于拥有权力的地位,原则上所有人都服从制度规定,不是服从于某个人;(5)管理人员在实施管理时,每个管理人员只负责特定的工作,拥有执行自己职能所必要的权力,权力要受到严格的限制,服从有关章程和制度的规定;(6)管理者的职务是他的职业,他有固定报酬,有按才干晋升的机会,应忠于职守而不是忠于某人。官僚制的优越性在于:个人与权力相分离;是理性精神、合理化精神的体现;适合工业革命以来大型企业组织的需要。

4. 巴纳德的一般组织管理原理与梅奥德人际关系学说

巴纳德开创的一般组织管理理论研究,揭示了管理过程的基本原理,其主要思想包括:(1)组

织论的管理理论;(2)正式组织与非正式组织;(3)组织平衡;(4)管理人员职能。其理论经西蒙、马奇、赛尔特等人进一步发展,形成管理学领域的组织管理流派,巴纳德也被誉为近代管理理论的奠基人。

梅奥等人通过霍桑实验,提出著名的“人际关系学说”,开辟了行为科学研究的道路。行为科学的研究是西方管理理论发展中一个重要侧面。主要涉及对个人需要、行为的研究,团体行为研究,组织行为研究,激励方式研究和领导行为研究等重大方面。

5. 当代管理理论

管理过程学派:一直致力于研究和说明“管理人员做些什么和如何做好这些工作”,侧重说明管理工作实务。当代管理过程流派对管理职能的概括是:计划职能、组织职能、人员配置职能、领导职能(含激励)、控制职能。管理过程流派的开山鼻祖是法约尔,当代最著名的代表人物是孔茨。

管理科学学派:是管理过程中采用科学方法和数量方法解决问题的主张,侧重分析和说明管理中科学、理性的成分和可数量化的侧面。管理科学的研究可以追溯到泰罗所从事的管理运动。

组织管理流派:通过揭示组织形成、生存和发展的内在必然性探讨管理原理和管理方法的流派,主要致力于组织过程的研究。巴纳德是组织管理流派的奠基人,西蒙、马奇、赛尔特进一步发展和丰富了这方面的研究,特别是西蒙关于决策问题的研究对管理理论做出很大贡献。

行为科学流派:是从心理学、社会学角度侧重研究个体需求行为,团体行为,组织行为和激励、领导方式的流派,继梅奥德开创性研究之后,马斯洛的“需求五层次论”、麦格雷戈的“X理论—Y理论”、赫茨伯格的“双因素理论”和利克特的“领导方式”等理论成为行为科学理论的典型。

经验管理流派:以大企业管理人员的管理经验为主要研究对象,重视案例分析的流派。主要代表人物有德鲁克和戴尔等。

6. 管理思想演进的规律和线索

管理思想演进的主要线索:科学化、理性化

线索;人道主义线索;管理过程线索;实证分析线索。

按照现有社会科学分类,管理学涉及社会、技术、经济、政治、文化等几方面;管理分化为不同的层次,即通常所说的高层管理、中层管理和基层管理。

二、预测题与参考答案

(一) 单项选择题

- 首先提出“科学管理”理论的是:()
A. 泰罗 B. 法约尔
C. 韦伯 D. 巴纳德
- 一般管理理论的提出人是:()
A. 泰罗 B. 法约尔
C. 韦伯 D. 巴纳德
- 被誉为“组织理论之父”的是:()
A. 法约尔 B. 泰罗
C. 巴纳德 D. 韦伯
- 官僚制理论的提出人是:()
A. 泰罗 B. 法约尔
C. 韦伯 D. 巴纳德
- 最早提出“人际关系学说”的管理学家是:()
A. 法约尔 B. 梅奥
C. 巴纳德 D. 韦伯
- 管理过程流派的开山鼻祖是:()
A. 法约尔 B. 泰罗
C. 巴纳德 D. 韦伯

(二) 多项选择题

- 法约尔的管理职能包括:()
A. 计划 B. 组织
C. 指挥 D. 控制
E. 协调
- 巴纳德在管理理论上的主要思想是:()
A. 组织论的管理理论
B. 正式组织与非正式组织
C. 制度化、非制度化
D. 组织平衡
E. 管理人员的职能

3. 当代管理过程流派对管理的职能概括为:()

- A. 计划职能 B. 组织职能
C. 人员配备职能 D. 领导职能
E. 控制职能

4. 管理发展的新趋势是:()

- A. 组织管理
B. 企业文化理论
C. 人际关系理论
D. 信息技术对管理的影响
E. 科学管理

(三) 名词解释

1. 官僚制
2. 管理科学流派
3. 组织管理流派
4. 行为科学流派

(四) 简答题

1. 官僚制的优越性。
2. 简述当代管理理论的主要流派。
3. 管理思想演进的主要线索。

(五) 论述题

1. 论述官僚制的特征。
2. 论述管理思想演进的主要线索。

【预测题参考答案】

(一) 单项选择题

1. A
2. B
3. D
4. C
5. B
6. A

(二) 多项选择题

1. ABCDE
2. ABDE
3. ABCDE
4. BD

(三) 名词解释

1. 官僚制。官僚制是指通过职位或职务来实现管理职能的一套管理体系制度。

2. 管理科学流派。管理科学流派指管理工程中采用科学方法和数量方法解决问题的主张,

侧重分析和说明管理中科学、理性的成分和可数量化的侧面。

3. 组织管理流派。组织管理流派是指通过揭示组织形成、生存和发展的内在的必然性探讨管理原理和管理方法的流派,主要致力于组织过程的研究。

4. 行为科学流派。行为科学流派是指从心理学、社会学角度侧重研究个体需求、行为,团体行为,组织行为和激励、领导方式的流派。

(四) 简答题

1. 官僚制的优越性。

官僚制的优越性体现在:(1)个人与权力相分离。(2)是理性精神、合理化精神的体现。(3)适合工业革命以来大型企业组织的需要。

2. 简述当代管理理论的主要流派。

当代管理理论的主要流派有:(1)管理过程流派;(2)管理科学流派;(3)组织管理流派;(4)行为科学流派;(5)经营管理流派;(6)其他学说和主张。

3. 管理思想演进的主要线索。

管理思想演进的主要线索是:(1)科学化、理性化线索。广义上,整个管理发展过程中始终得到不断强化和重视的,是科学化、理性化。狭义上,由泰罗科学管理理论发端,直到第二次世界大战后运筹学的应用,再到当代的信息技术应用,是科学管理发展的主要线索。(2)人道主义线索。从梅奥把人当作“社会人”,巴纳德把人当作“独立的个体”开始,研究人的需要和行为,尊重人、重视人的发展成为管理研究其中的一个主题。(3)管理过程线索。从法约尔一直到孔茨,对管理过程、管理职能的探索和研究始终不懈,构成管理发展过程中一条显著的轨迹。(4)实证分析线索。强调实践的重要性、强调操作过程的倾向,有史以来就存在。

(五) 论述题

1. 论述官僚制的特征。

官僚制的主要特征有:(1)在劳动分工基础上,规划每个岗位的权力和责任,把这些权力和责任作为明确规范而制度化。(2)按照不同职位权力的大小,确定其在组织中的地位,形成有序

的等级系统,以制度形式巩固下来。(3)明确规定职位特性以及该职位对人应有能力的要求,根据技术资格挑选组织成员。(4)管理人员根据法律制度赋予的权力而处于拥有权力的地位,原则上所有人都服从制度规定,不是服从于某个人。(5)管理人员在实施管理时,每个管理人员只负责特定的工作,拥有执行自己职能所必要的权力;权力要受到严格的限制,服从有关章程和制度的规定。(6)管理者的职位是他的职业,他有固定报酬,有按才干晋升的机会,应忠于职守而不是忠于某个人。

2. 论述管理思想演进的主要线索。

(1)科学化、理性化线索。广义上,整个管理发展过程中始终得到不断强化和重视的,是科学化、理性化。狭义上,由泰罗科学管理理论发端,直到第二次世界大战后运筹学的应用,再到当代的信息技术应用,是科学管理发展的主要线索。(2)人道主义线索。从梅奥把人当作“社会人”,巴纳德把人当作“独立的个体”开始,研究人的需要和行为,尊重人、重视人的发展成为管理研究其中的一个主题。此后行为科学及组织管理理论的发展,对管理过程中如何尊重人、如何为人的发展创造条件,提出了很多探索性的理论和切实可行的方法。(3)管理过程线索。从法约尔直到孔茨,对管理过程、管理职能的探索和研究始终不懈,构成管理发展过程中一条显著的轨迹。(4)实证分析线索。强调实践的重要性、强调操作过程的倾向,有史以来就存在。当代兴盛的案例分析、案例研究,就是这一传统的具体表现。

三、历年真题

1. 奠定了管理过程思想基础的是:()
(2006年单项选择题)

- A. 泰罗的科学管理理论
- B. 法约尔的一般管理理论

C. 韦伯的理想的行政组织理论

D. 西蒙的管理决策理论

答案:B

2. 官僚制(1999年名词解释)

答案:官僚制是指通过职位或职务来实现管理职能的一套管理体系制度。

3. 法约尔的管理职能包括:() (2007年多项选择题)

- A. 计划
- B. 组织
- C. 领导
- D. 控制
- E. 协调

答案:ABCDE

4. 管理过程学派致力于说明:() (2002年多项选择题)

- A. 管理的职能
- B. 管理做什么
- C. 管理的方法论
- D. 管理的过程
- E. 管理经验

答案:AB

5. 管理理论的流派。(1999年简答题)

答案:(1)管理过程流派;(2)管理科学流派;(3)组织管理流派;(4)行为科学流派;(5)经营管理流派;(6)其他学说和主张。

6. 简述管理思想演进的主要线索。(2006年简答题)

答案:(1)科学化、理性化线索。广义上,整个管理发展过程中始终得到不断强化和重视的,是科学化、理性化。狭义上,由泰罗科学管理理论发端,直到第二次世界大战后运筹学的应用,再到当代的信息技术应用,是科学管理发展的主要线索。(2)人道主义线索。从梅奥把人当作“社会人”,巴纳德把人当作“独立的个体”开始,研究人的需要和行为,尊重人、重视人的发展成为管理研究其中的一个主题。(3)管理过程线索。从法约尔直到孔茨,对管理过程、管理职能的探索和研究始终不懈,构成管理发展过程中一条显著的轨迹。(4)实证分析线索。强调实践的重要性、强调操作过程的倾向,有史以来就存在。

第二章 组织管理原理

本章主要内容:个体行为的不同假设;学习与行为的关系;个人在组织中学习的特点、组织的学习过程;心理能量的基本概念及学习与心理能量的相互作用;正式组织与非正式组织的概念与特征;正式组织与非正式组织之间的相互作用关系;组织内外平衡的对立统一、组织的动态平衡;管理的概念和职能。

一、重点与难点分析

1. 个体行为的不同假设

管理学原理首先要回答独立的个体通过一种什么样的纽带或机理结为团体。迄今为止,各派管理学家对个体行为做出了几种不同的假设,这些假设依次是:(1)经济人假设:人都希望以尽可能少的付出,获得最大限度的收获,并且为此可以不择手段;(2)社会人假设:个人不是单纯地追求金钱收入的,他们还追求人与人之间的友情、安全感、归属感等方面的心理欲望和社会需要;(3)管理人假设:人的理性是有限的,人们不可能做出最优决策,而只是在可能的范围内做出相对满意的决策。上述各种假设,都只强调个体的某一方面,现实中的个体,实际上是上述各方面的综合。从组织管理角度出发,明确选择个体的有关特征为依据,选择较为恰当。

2. 学习与行为的关系

行为和学习的,是组织生活中个体的两个最基本特征。其中,行为关系到现阶段的企业状态,学习则更多地对企业发展起影响作用。通过现实的行为,可以促进成员的学习,学习的结果又会提高未来的行为能力,二者相互促进。

3. 个体在组织中的学习

个体在组织中学习的特点:(1)个体的学习过程是在行为过程中的学习,既在实践中学,组织中的学习过程不同于学校的学习,它是一种经历、经验、技能和见识的学习;(2)学习具有模仿

性质,个体的学习往往最初是一种模仿的过程;(3)个体学习有稳定化、定型化的倾向,通过一定时期学习的积累,个体将形成某种类型的知识结构和观点、思维方式等。

学习分为两大类型:一类是在重大环境变化前提下,因循既定方式的、渐进的、累积的、联系的学习;一类是当组织面临变革时,与组织变革相伴随的、非连续性的、飞跃的、革新性的学习。两类学习不仅机制和过程不同,而且所需条件和促进方式也有所不同。组织的学习过程也是个人层次学习过程与组织层次获取知识过程的综合,与组织发展联系起来分析,组织学习问题需要解决的一个难题是如何在连续的学习和变革性的学习之间找到平衡。

4. 心理能量

心理能量也称为心理力量,是促使人意识到自己的需求和主体性,驱使人采取适当行为的心理力量;组织中每一个人都存在一定的心理能量,其中一部分表现为组织努力工作的协调意愿;由这个显在的部分有机结合而成的整体,就是企业组织整体的力量。

学习与心理能量是一种相互促进的关系,二者有较强相关性,在一定范围内,心理能量的提高有促进学习过程的作用,但超过了必要的限度,反而会影响学习效果,不同类型的学习行为对心理能量的要求也不同,组织中学习与心理能量相互之间的作用有两条轨迹。一条为:学习——情报蓄集——成功——能量改变;另一条为:学习——情报共有——相互激励——集团力量。前者侧重于个体层次,后者侧重于集团的作用过程。

5. 正式组织与非正式组织的概念与特征

正式组织是两个或两个以上的人有意识地加以协调的行为或力的系统。正式组织概念包含三个基本点,即:(1)构成正式组织内容的是人的行为,它不是体现个体人格的行为,而以组织

人格为特征;(2)个人所提供的行为或力的相互作用,是正式组织的本质特征,是包含各种对立、利害关系在内的相互作用的行为体系;(3)正式组织是个人行为在方法、时间、质和量等各方面都经过有意识的调整而体系化的系统,它不同于个别行为,不能归结为个体行为的相加。正式组织有三个基本要素:协作意愿、共同目标和信息沟通。

非正式组织是两个或两个以上个人的无意识地体系化、类型化了的多种心理因素的系统。非正式组织的特征是:(1)无明确结构、形态,可辨识性差;(2)非正式组织本质在于人与人之间的协调;(3)非正式组织侧重于人们相互接触的心理因素和非心理因素;(4)非正式组织中通行的是通过感觉、情感、个性特征等因素的无形的潜移默化的影响,个人品格是导向因素。

6. 正式组织与非正式组织的相互作用

正式组织与非正式组织互为基础,互为条件。正式组织为非正式组织形成创造条件;同时正式组织为非正式组织的长期存在和发展创造条件;同时非正式组织有助于正式组织确定的沟通和理解顺利实现,为正式组织的产生和正常运转创造条件;非正式组织非正式和无意识的心理状态和行为客观影响到正式组织的运转,赋予正式组织以活力。

7. 组织平衡

组织平衡是有关组织生存、发展的原理,可以从组织内部平衡、组织与环境平衡、组织动态平衡三方面考察。

组织内部平衡指由单独个体行为到集体化协作行为的环节,是个体与组织整体之间的平衡。组织内部平衡与以下几种因素直接相关:(1)个人的需求、动机及其标准;(2)诱因的分配过程;(3)组织的效率。

组织与环境关系的基本方面是适应性行为。从环境角度看,组织与环境的平衡在于组织是否在环境系统中承担部分必要职能,以及实现职能的状况,是否是环境系统中的一个合理组成部分。从组织角度看,在于组织是否适应环境、实现组织目标,即组织效率如何。组织与环境的平衡,主要取决于:(1)组织目标与环境的适应性;(2)目标实现程度,取决于各种组织要素的协调

性、协作过程中各主要方面之间的协调性、组织内部平衡状况。

组织内外部所有相关因素都处在变化中。组织平衡不是一次性的,不是可以一蹴而就的。一方面,当组织内部发生变化时,原有平衡即被打破,需要根据变化了的情况建立新的平衡。另一方面,组织本身存在打破平衡的力量。组织中客观存在的差异、矛盾、冲突本身,就是平衡的一种破坏性力量。同时,组织的发展,也会打破原有的平衡。应该说,组织的生存和发展,就是不断打破原有平衡,建立新的平衡的过程。这就是组织动态平衡。实现组织动态平衡,最关键的是处理稳定和变革的矛盾。动态平衡的实现需要有系统和权变观念,要用全面的、发展的、变化的观点看待和处理企业组织发展中的问题。

8. 管理概念与管理职能

管理是组织中维持集体协作行为延续发展的有意识的协调行为,管理概念建立在组织理论基础之上,管理的必要性来自于组织生存和发展的需要。管理概念的基本点包括:(1)管理是组织的特殊器官;(2)管理的实质是协调;(3)管理协调是有意识的协调;(4)管理是维持集体协作延续发展的行为。

按照组织三要素理论和组织平衡理论,管理的主要职能包括:(1)组织目标的设定和转化;(2)确立和维持信息沟通系统;(3)确保必要的活动;(4)领导。

二、预测题与参考答案

(一) 单项选择题

- 下列不属于正式组织基本要素的是:()
A. 协作意愿 B. 群体相容
C. 共同目标 D. 信息沟通
- 管理的实质是:()
A. 领导 B. 沟通
C. 协调 D. 决策
- 组织内部平衡是:()
A. 整体与个人的平衡
B. 个人与个人的平衡
C. 个人与环境的平衡
D. 组织与环境的平衡

4. 巴纳德认为,作为正式组织,都包含三个基本要素,即:协作的意愿、共同的目标和()。

- A. 必要的权威
- B. 强大的权力
- C. 信息沟通
- D. 足够的诱因

5. 企业组织中,一些有共同情感和共同兴趣爱好的人组成的小团体被称作:()

- A. 非正式组织
- B. 正式组织
- C. 协作组织
- D. 合作组织

6. 组织动态平衡最关键的是解决何种矛盾?()

- A. 企业发展与环境的矛盾
- B. 稳定与变革的矛盾
- C. 组织目标与个人目标之间的矛盾
- D. 科学、理性与人性之间的矛盾

(二) 多项选择题

1. 组织生活中个体最基本的特征是:()

- A. 需求
- B. 行为
- C. 理性能力
- D. 领导
- E. 学习

2. 构成管理学中个体层次的基本环节是:()

- A. 需求
- B. 行为
- C. 理性能力
- D. 领导
- E. 学习

3. 下列不属于正式组织基本要素的是:()

- A. 协作意愿
- B. 群体相容
- C. 共同目标
- D. 信息沟通
- E. 制度化管理

4. 组织内部平衡与下列哪几种因素直接相关?()

- A. 激励机制
- B. 个人的需求、动机及其标准
- C. 人员配置
- D. 诱因的分配过程
- E. 组织的效率

5. 管理的职能是:()

- A. 领导
- B. 组织目标的设定和转化
- C. 信息传递
- D. 确立和维持信息沟通系统
- E. 确保必要的活动

(三) 名词解释

1. 心理能量

2. 正式组织

3. 非正式组织

4. 组织内部平衡

5. 管理

(四) 简答题

1. 简述个人在学习过程中的特点。

2. 简述正式组织的三要素。

3. 非正式组织的特征。

4. 非正式组织对正式组织的作用。

5. 如何把握管理概念?

6. 管理的职能。

(五) 论述题

1. 论述组织动态平衡。

2. 论述学习与心理能量的相互作用。

(六) 案例分析题

1992年,欧洲迪斯尼乐园在法国巴黎郊外开放。迪斯尼的高层人士对它的前景十分乐观,因为迪斯尼在佛罗里达、加利福尼亚、东京都获得巨大的成功。不过事情的发展却正好相反,到1993年,巴黎迪斯尼乐园已亏损了近十亿美元,处于奄奄一息的状态。这是怎么回事?

原来,美国成功并不等于在法国也成功。首先是欧洲正值严重的经济衰退,游客变得十分节俭。迪斯尼的门票是42.25美元——比在美国的价钱还高。迪斯尼宾馆的一个房间一晚是34美元,相当于巴黎最高档的宾馆的价钱。这就把相当多的欧洲人挡在门外。很多人即使来到乐园,也自带饭菜,不住迪斯尼宾馆。即使住进,本来应该住4天的,也只住一天——一大早来到乐园,晚上在宾馆住下,第二天早晨结账,再回到公园。宾馆的住房率只达到50%。

其次,美国人和欧洲人在文化上也存在差异。如在乐园内不准饮酒的规定,就引起了午餐和晚餐都要喝酒的欧洲人的不满(这项规定后来被取消了)。迪斯尼公司认为,星期一比较轻松而星期五会比较繁忙,因此也相应地安排了员工。但情况恰恰相反,星期一游客很多而员工

少,星期五游客少却员工多,搞得一团糟。乐园想在高峰时多雇些员工,低峰时再让他们回去,这又违反了法国关于非弹性劳动时间的规定。“我们听说欧洲人不吃早餐,因此缩小了餐馆的规模,”一位管理人员回忆说,“你猜发生了什么?每一个人都需要早餐,我们要在只有 350 个座位的餐馆里提供 2500 份早餐,队伍长得吓人。”

(1) 结合组织平衡理论,分析欧洲迪斯尼在法国亏损的原因。

(2) 结合案例说明组织内外平衡的对立统一关系。

【预测题参考答案】

(一) 单项选择题

1. B 2. C 3. A 4. C 5. A
6. B

(二) 多项选择题

1. BE 2. ABCE 3. BE 4. BDE
5. ABDE

(三) 名词解释

1. 心理能量。心理能量是促使人意识到自己的需求和主体性,驱使人采取适当行为的心理力量。

2. 正式组织。正式组织是两个或两个以上的人有意识地加以协调的行为或力的系统。

3. 非正式组织。非正式组织是两个或两个以上的人无意识地系统化、类型化了的多种心理因素的系统。

4. 组织内部平衡。组织内部平衡是指单独个体行为到集体化协作行为的环节,是个体与组织集体之间的平衡。

5. 管理。管理是组织中维持集体协作行为延续发展的有意识的协调行为。

(四) 简答题

1. 简述个人在学习过程中的特点。
个人在组织中学习的特点有:(1)个人学习过程是在行为过程中的学习,即在实践中学。(2)学习模仿性质。个人的学习往往最初是一种

模仿过程,模仿的对象,主要是周围环境中其他人的行为。(3)个人学习有稳定化、定型化的倾向。通过一定时期学习过程的积累,个体会形成某种类型的知识结构和观点、思维方式。

2. 简述正式组织的三要素。

正式组织的三要素是:(1)协作意愿。协作意愿是个体为组织贡献力量的愿望。(2)共同目标。共同目标是协作意愿的必要前提,组织要求个人提供的行为必须是有方向性的行为,否则不可能成为现实的行为。(3)信息沟通。信息沟通是组织成员理解共同目标,相互沟通,协调工作的条件,是组织的基础。

3. 非正式组织的特征。

非正式组织的特征是:(1)无明确结构、形态,可辨识性差;(2)非正式组织本质在于人与人之间的协调;(3)非正式组织侧重于人们相互接触的心理因素、非理性因素;非正式组织中通行的是通过感情、情感、个性特征等因素的无形的潜移默化的影响,个人品格往往是导向因素。

4. 非正式组织对正式组织的作用。

非正式组织对正式组织的作用是:(1)非正式组织创造正式组织产生的条件;(2)非正式组织赋予正式组织活力;(3)促进信息沟通;(4)有助于维持正式组织的内聚力;(5)维护个人完整人格。

5. 如何把握管理概念?

管理是组织中维持集体协作行为延续发展的有意识的协调行为。管理概念的基本点包括:(1)管理是组织的特殊器官;(2)管理的实质是协调;(3)管理协调是有意识的协调;(4)管理是维持集体协作延续发展的行为。

6. 管理的职能。

管理的主要职能包括:(1)组织目标的设定和转化;(2)确立和维持沟通系统;(3)确保必要的活动;(4)领导。

(五) 论述题

1. 论述组织动态平衡。

组织内外部所有相关因素都处在变化中。组织平衡不是一次性的,不是可以一蹴而就的。一方面,当组织内部发生变化时,原有平衡即被打破,需要根据变化了的情况建立新的平衡。另

一方面,组织本身存在打破平衡的力量。组织中客观存在的差异、矛盾、冲突本身,就是平衡的一种破坏性力量。同时,组织的发展,也会打破原有的平衡。应该说,组织的生存和发展,就是不断打破原有平衡,建立新的平衡的过程。这就是组织动态平衡。

2. 论述学习与心理能量的相互作用。

学习与心理能量是一种相互促进的关系,二者有较强的相关性。一方面,在一定范围内,心理能量的提高有促进学习过程的作用,但超过了必要的限度,反而会影响学习的效果;另一方面,不同类型的学习行为,对心理能量的要求也是不同的。除了这些情况外,组织中学习与心理能量相互之间的作用有两条轨迹。

(1) 学习——情报蓄集——成功——能量改变。首先,以一定的心理能量为基础导致学习行为。学习的成果是知识和情报的积累、认识的深化和能力的提高,结果是事业的成功。

(2) 学习——情报共有——相互激励——集团力量。这条轨迹除了第一种情况的情报蓄积作用外,立足于人与人之间的关系考察,能在人之间产生信赖感、相互一体感。从而加强了与他人合作和相互协调的愿望,增强了组织的一体感。其结果是集团整体力量的提高。

(六) 案例分析题

答题要点:(1)①欧洲迪斯尼在法国亏损的主要原因是公司未能适应新环境带来的变化,在组织平衡理论中反映为组织与环境的失衡。②组织与环境是否平衡主要取决于两点:一是组织目标与环境状况的适应性,正确的组织目标是组织与环境取得平衡的条件;二是目标实现程度,主要是各种组织要素的协调性、协作过程中各主要方面之间的协调性和组织内部的平衡状况。③列举欧洲迪斯尼不适应法国环境的多个方面,并依据上一点进行分析。

(2)①组织平衡是内外平衡的统一。一方面,是组织内部整体的平衡;另一方面是组织与环境之间的平衡。内外两个方面互为条件、相互促进、相辅相成。诱因与贡献取得平衡,组织获得成员较高等度的努力,有助于实现组织与环境的平衡;组织效率高,组织与环境平衡实现程度高,又可以为实现内部平衡积累资源,创造条件。

②说明欧洲迪斯尼在美国等地区的成功是源于组织内外平衡的统一。③分析欧洲迪斯尼在法国亏损的原因是组织内外的失衡,主要反映在组织不适应环境这个方面。

三、历年真题

1. 简述个人在学习过程中的特点。(2002年简答题)

答案:个人在组织中学习的特点有:(1)个人学习过程是在行为过程中的学习,即在实践中学。(2)学习模仿性质。个人的学习往往最初是一种模仿过程,模仿的对象,主要是周围环境中其他人的行为。(3)个人学习有稳定化、定型化的倾向。通过一定时期学习过程的积累,个体会形成某种类型的知识结构和观点、思维方式。

2. 心理能量(1999年名词解释)

答案:心理能量是促使人意识到自己的需求和主体性,驱使人采取适当行为的心理力量。

3. 非正式组织(2002年名词解释)

答案:非正式组织是两个或两个以上的人无意识地系统化、类型化了的多种心理因素的系统。

4. 试述正式组织与非正式组织的关系。(2000年论述题)

答案:(1)非正式组织对正式组织的作用:①非正式组织创造正式组织产生的条件;②非正式组织赋予正式组织活力;③促进信息沟通;④有助于维持正式组织的内聚力;⑤维护个人完整人格。(2)正式组织对非正式组织的作用:①正式组织为非正式组织形成创造条件;②正式组织为非正式组织长期存在和发展创造条件。总之,正式组织与非正式组织互为条件,互为条件。

5. 组织内部平衡是:() (2002年单项选择题)

- A. 整体与个人的平衡
- B. 个人与个人的平衡
- C. 个人与外部的平衡
- D. 组织与环境的平衡

答案:A

6. 论述组织内部平衡。(2001年论述题)

答案:组织内部平衡是指单独个体行为到集

