



圣才考研网

www.100exam.com

【圣才考研】——考研考博专业课辅导中国第一品牌

2015年考研专业课辅导系列

11年修炼 终成圣品 第 **11** 版

管理学

考研真题与典型题详解

主编：圣才考研网
www.100exam.com

赠 140元大礼包

100元网授班 + 20元真题模考 + 20元圣才学习卡

详情登录：圣才考研网（www.100exam.com）首页的【购书大礼包专区】，
刮开本书所贴防伪标的密码享受购书大礼包增值服务。

特别推荐：圣才考研专业课辅导【保录班、多媒体e书、多媒体题库等】

圣才考研网
www.100exam.com

面授网授班 考研考博真题
购书享重大礼包增值服务

密码

中国石化出版社

HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM

教·育·出·版·中·心

考研专业课辅导系列

管 理 学

考研真题与典型题详解
(第 11 版)

主编：圣才考研网
www.100exam.com

中国石化出版社

内 容 提 要

本书是详解考研专业课“管理学”历年考研真题(含复试)与典型题的复习资料。本书参考管理学权威教材及全国各大院校管理学试卷的结构和内容等编著而成。全书共分为14章,每章由三部分组成:第一部分为考点难点归纳;第二部分为考研真题与典型题,按概念题、简答题、论述题、案例分析题等形式对考研真题与典型题进行了整理;第三部分为考研真题与典型题详解,对第二部分的所有考研真题与典型题都进行了详细的解答。

圣才考研网(www.100exam.com)提供全国所有院校各个专业的考研考博辅导班【网授保录班、一对一辅导(面授/网授)、网授精讲班等】、多媒体e书、多媒体题库(免费下载,免费升级)(详细介绍参见本书书前彩页)。购书享受大礼包增值服务【100元网授班+20元真题模考+20元圣才学习卡】。本书特别适用于在硕士研究生入学考试中参加“管理学”科目的考生,也可供各大院校管理学专业的师生参考。

图书在版编目(CIP)数据

管理学考研真题与典型题详解/圣才考研网主编.
—11版.—北京:中国石化出版社,2014.1
(考研专业课辅导系列)
ISBN 978-7-5114-2583-6

I. ①管… II. ①圣… III. ①管理学-研究生-入学考试-题解 IV. ①C93-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第309694号

未经本社书面授权,本书任何部分不得被复制、抄袭,或者以任何形式或任何方式传播。版权所有,侵权必究。

中国石化出版社出版发行

地址:北京市东城区安定门外大街58号

邮编:100011 电话:(010)84271850

读者服务部电话:(010)84289974

<http://www.sinopec-press.com>

E-mail: press@sinopec.com

北京东运印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

787×1092毫米16开本22.5印张4彩页565千字

2014年2月第11版 2014年2月第1次印刷

定价:46.00元

《考研专业课辅导系列》

编 委 会

主编：圣才考研网(www.100exam.com)

编委：肖 娟 娄旭海 王 慧 张盼盼 金向利
段瑞权 肖 萌 邱亚辉 王 巍 郑 炳
倪彦辉 黄前海 张宝霞 李昌付 成会云

序 言

高校考研专业课的历年试题一般不对外公布且不提供答案，虽然各大高校一般不指定参考书目或所指定的参考书目各异，但万变不离其宗，很多考题大同小异。本书参考管理学权威教材和相关资料，收集和整理了众多高校历年考研真题、典型试题，并进行了详细的分析和解答。

作为一本详解高校历年考研真题与典型题的复习资料，本书具有如下特点：

1. 难点归纳，简明扼要。每章前面均对该章的重难点进行了整理，综合众多参考教材，归纳了本章几乎所有的考点，便于读者复习。

2. 题量较大，来源广泛。本书精选80余所高校的历年考研真题、名校题库，并参考众多教材及相关资料编写而成，可谓博采众长。

3. 解答详尽，条理清晰。本书所选部分考研真题有相当的难度，对每道题(包括概念题)都尽可能给出了详细的参考答案，条理分明，便于记忆，以便考生掌握应试技巧和答题思路。

4. 联系实际，凸现热点。许多试题涉及当前或将来可能出现的热点问题或现象，这类试题的解答都经过精心设计，分析透彻，条理分明。例如，企业的社会责任、战略管理等都是热点问题，这类题的答案参考了专业期刊和杂志。

要深深牢记：考研不同一般考试，概念题(名词解释)要当作简答题来回答，简答题要当作论述题来解答，而论述题的答案要像论文，多答不扣分。本书有的论述题的答案简直就是一份优秀的论文(其实很多考研真题就是选自一篇专题论文，完全需要当作论文来回答)！

需要说明的是：有些考题的时间较早或内容有点过时，但非常具有参考性，不失为优秀考题，因此仍然选用。一些数据也是当时的数据，也没有必要进行调整，这类试题提供的是出题方式和答题思路，读者在复习时，参考当前的情况进行调整即可。

圣才考研网(www.100exam.com)是圣才学习网旗下的考研考博专业网站，提供全国所有院校各个专业的考研考博辅导班【网授保录班、一对一辅导(面授/网授)、网授精讲班等】、管理美国内外经典教材名师讲堂、多媒体e书、多媒体题库(免费下载，免费升级)、全套资料(历年真题及答案、笔记讲义等)、考研教辅图书等。购书享受大礼包增值服务【100元网授班+20元真题模考+20元圣才学习卡】。

考研辅导：www.100exam.com

官方总站：www.100xuexi.com

圣才学习网编辑部

目 录

第1章 管理概述	(1)
1.1 考点难点归纳	(1)
1.2 考研真题与典型题	(5)
1.3 考研真题与典型题详解	(7)
第2章 管理思想与理论沿革	(20)
2.1 考点难点归纳	(20)
2.2 考研真题与典型题	(25)
2.3 考研真题与典型题详解	(28)
第3章 管理环境和社会责任	(46)
3.1 考点难点归纳	(46)
3.2 考研真题与典型题	(49)
3.3 考研真题与典型题详解	(52)
第4章 决 策	(68)
4.1 考点难点归纳	(68)
4.2 考研真题与典型题	(74)
4.3 考研真题与典型题详解	(77)
第5章 计 划	(92)
5.1 考点难点归纳	(92)
5.2 考研真题与典型题	(98)
5.3 考研真题与典型题详解	(101)
第6章 组织设计与运作	(115)
6.1 考点难点归纳	(115)
6.2 考研真题与典型题	(117)
6.3 考研真题与典型题详解	(121)
第7章 组织变革与组织文化	(149)
7.1 考点难点归纳	(149)
7.2 考研真题与典型题	(157)
7.3 考研真题与典型题详解	(159)
第8章 人力资源管理	(177)
8.1 考点难点归纳	(177)
8.2 考研真题与典型题	(178)
8.3 考研真题与典型题详解	(181)
第9章 领 导	(201)
9.1 考点难点归纳	(201)
9.2 考研真题与典型题	(207)

9.3 考研真题与典型题详解	(211)
第10章 沟通	(228)
10.1 考点难点归纳	(228)
10.2 考研真题与典型题	(230)
10.3 考研真题与典型题详解	(233)
第11章 激励	(247)
11.1 考点难点归纳	(247)
11.2 考研真题与典型题	(253)
11.3 考研真题与典型题详解	(256)
第12章 控制	(275)
12.1 考点难点归纳	(275)
12.2 考研真题与典型题	(280)
12.3 考研真题与典型题详解	(282)
第13章 战略管理	(297)
13.1 考点难点归纳	(297)
13.2 考研真题与典型题	(300)
13.3 考研真题与典型题详解	(303)
第14章 企业创新及新理论	(324)
14.1 考点难点归纳	(324)
14.2 考研真题与典型题	(325)
14.3 考研真题与典型题详解	(328)

第1章 管理概述

1.1 考点难点归纳

1. 管理的概念

管理是指在特定的组织内外环境下，通过对组织的资源有效地进行计划、组织、领导、控制而实现组织目标的过程。这一概念包含着以下几个方面的含义：

(1)管理存在于组织之中，是为了实现组织目标而服务的。管理依存于组织的集体活动，离开了组织的集体活动讨论管理是没有意义的；管理的目的是为了有效地实现组织的目标，明确地设定目标是进行管理的起点。

(2)管理是由计划、组织、领导和控制这样一系列相互关联、连续进行的活动所构成的。这些活动称为管理的职能。

(3)管理活动既强调目的又注重过程。强调目的就是要选择去“做正确的事”，这关系到管理活动的效果问题；注重过程则重视“正确地做事”，这关系到管理活动的效率问题。在效果与效率两者之中，效果是本、效率是标，有效地管理就是要标本兼重，“正确地去做适当的事情”。管理的效率和效果对比如图1-1所示。

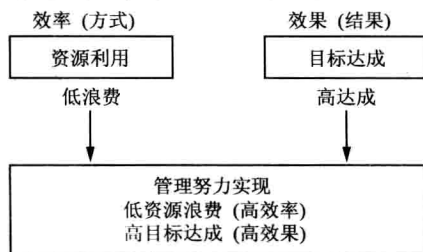


图1-1 管理的效率和效果

2. 管理的职能

管理的职能是指管理者在管理过程中所从事的各种活动或发挥的各种作用。尽管对于管理职能有着各种不同的划分方法，但是比较普遍的看法是，管理活动是由计划、组织、领导和控制这四大职能所构成的一个过程。

(1)计划。计划活动就是要设定或明确组织的目标，制定实现组织目标的途径或方案。计划是管理的起点，确定目标和途径是计划职能所要完成的两大任务。目标反映了组织活动的未来终点，指明了未来的发展方向。而途径则是连接当前与未来的桥梁，说明了如何才能实现目标。

(2)组织。为了实现计划活动所规定的目标，实施计划活动所制定的行动方案，管理者就必须分析需要进行哪些必要的活动，对这些活动应该如何分类组合，谁向谁汇报工作，各种决策权限如何在组织的不同层次上分配，如何为各种不同的职位配备适当的人员等。

这些活动便构成了管理组织职能的内容。

(3)领导。仅仅有了目标和方案，仅仅规定了任务和方案，尚不足以使目标有效地实现。每一个组织都是由人和其他各种资源有机结合而成的，人是组织活动中唯一具有能动性的因素。为了最大限度地发挥这种能动性的作用，管理者就必须运用各种适当的方法，对组织的成员施加影响，努力营造出一种使组织中的成员能够全心全意、士气高昂地为实现组织目标而努力奋斗的氛围。这便是管理的领导职能所要完成的任务。

(4)控制。组织是在复杂多变的环境中产生和发展的，每时每刻都会遭遇各种意想不到的障碍和困难，必须应对各种各样的新问题和新情况。为了确保组织目标的顺利实现，管理者必须自始至终地对组织各项活动的进展情况进行检查，预见、发现并及时采取措施予以纠正偏差，保证组织活动按计划进行，这便是管理的控制职能。

尽管在理论上各项管理职能之间存在着逻辑上的先后关系，但现实中的管理并不是严格地按照计划、组织、领导和控制这样的顺序来进行的。组织中的各项管理活动在时间上彼此重叠，在空间上相互交织。很少有管理者在一个给定的时间段内只从事某一特定的管理职能，他们往往同时进行着若干种不同的活动。

3. 管理的性质

(1)管理具有一般性和特殊性。

①一般性。任何管理都是在特定的环境中，对特定的组织进行的，因此，管理是一种既具有一般性和共同性，又具有特殊性和差异性的社会活动。从一个方面来讲，凡是有许多人进行协作的劳动，就必然存在着管理。管理是一种生产劳动，是在任何一种生产方式中都必须进行的劳动。

②特殊性。从另一方面来讲，管理又具有特殊性，它要服从和服务于所管理的组织的特定目标，并要适应特定的内外环境条件。不同国家、不同类型的组织，在管理的目的和处理的环境方面存在着某些特殊差异，所以管理的原理和方法应该是共性与个性的统一体。

(2)管理具有科学性和艺术性。

①科学性。管理的科学性表现在，管理经过长期以来的研究、探索和总结，已经逐渐形成了一套比较完整的、反映管理过程客观规律的理论知识体系，为指导管理实践提供了基本的原理、原则和方法。管理理论对管理人员来说是非常重要的，缺乏系统的管理理论指导的管理人员很难成为一个有效的管理者。

②艺术性。如果一个管理人员只凭书本知识来开展管理，无视实践经验的积累，无视灵活运用理论的能力，注定是要失败的。从这种意义上说，就像其他各种技艺一样，都要利用经过整理的基本知识，并根据实际情况加以创造性地、灵活地运用，这样才能取得预期的成效。

总之，在实践中管理工作应该是科学性与艺术性的有机统一体。

4. 管理者及其分类

管理者是组织中那些指挥引导别人活动的人。一个组织的管理活动是由管理者来承担的，管理者工作绩效的好坏直接关系到组织的兴衰成败。管理者在组织中工作，但并非所有在组织中工作的人都是管理者。管理者是组织中有下级部属的那类人。尽管有些成员在组织中威望很高，但他们不指挥别人，没有自己的下级，这些人就不能算是管理者，在一

个组织中如技术专家、法律顾问等人也不能算是管理者。有些成员尽管地位不高，但他们却是真正意义上的管理者，他们有自己的下级，要为别人的工作负责，如车间的生产小组组长。

管理者的类型可以从组织的纵横两个方面来分辨，从纵向来看，组织中的成员有如下三类：

(1)基层管理人员。又称一线管理者，他们处于作业人员之上的组织层次中，负责管理作业人员及其工作。在制造工厂中，基层管理者可能被称为领班、工头或者工段长；在运动队中，这项职务是由教练担任的；而在学校中则由研究室主任来担任。

(2)中层管理人员。他们是直接负责或者协助基层管理人员及其工作的人，通常拥有部门或办事处主任、科室主管、项目经理、地区经理、产品事业部经理或分公司经理等头衔。这些人主要负责日常管理工作，在组织中起承上启下的作用。

(3)高层管理人员。他们处于组织的最高层，主要负责组织的战略管理，并在对外交往中以组织代表的身份出面。如公司董事会主席、首席执行官、总裁或总经理及其他高级资深经理人员，以及高校的校长、副校长和其他处在或接近组织最高层位置的管理人员。

5. 管理者的角色和技能要求

(1) 管理者的角色

根据亨利·明茨伯格的研究，管理者扮演着三大类角色：

①人际角色。人际角色归因于管理者的正式权力。管理者扮演三种人际角色：代表人角色、领导者角色和联络者角色。

②信息角色。在信息角色中，管理者负责确保和其一起工作的人能够得到足够的信息。管理职责的性质决定了管理者既是其所在单位的信息传递中心，也是别的信息传递渠道。信息角色包括监督者角色、传播者角色和发言人角色。

③决策角色。在决策角色中，管理者处理信息并得出结论。管理者负责做出决策，并分配资源以保证决策方案的实施。决策角色包括企业家角色、冲突管理者、资源分配者和谈判者角色。

(2) 管理者的技能要求

管理是否有效，在很大程度上取决于管理者是否真正具备了作为一个管理者应该具备的管理技能。这些管理技能主要包括：

①技术技能。指为了完成或理解一个组织的特定工作所必需的技能，也就是业务方面的技能。如一个学校的校长在教学方面的造诣，一个财务总监对财务知识的掌握等，都属于技术技能。技术技能对基层管理者来说尤为重要，因为他们的大部分时间都是在指导下属并回答有关具体工作方面的问题。因而，对他们而言，成为业务的内行是作为一个有效的管理者的前提条件。而对于中、上层管理者来说，技术技能的要求就可以相对低一些。

②人际技能。指与组织单位中上下左右的人打交道的能力，包括联络、处理和协调组织内外人际关系的能力；激励和诱导组织内工作人员的积极性和创造性的能力；正确地指导和指挥组织成员开展工作的能力。首先，人际技能要求管理者了解别人的信念、思考方式、感情、个性以及每个人对自己、对工作、对集体的态度，并且承认和接受不同的观点和信念，只有这样才能与别人更好地交换意见；其次，人际技能要求管理者能够敏锐地察

觉别人的需要和动机，并判断组织成员的可能行为及其可能后果，以便设法最大程度地统一组织成员的个人目标与组织目标；再次，人际技能要求管理者掌握评价和激励员工的一些技巧和方法，最大限度地调动员工的积极性和创造性。许多研究表明，人际技能是一种重要技能，对各层管理者都具有同等重要的意义。在同等条件下，人际技能可以极为有效地帮助管理者在工作中取得成功。

③概念技能。指对事物的洞察、分析、判断、抽象和概括的能力。管理者应看到组织的全貌和整体，了解组织与外部环境是怎样互动的，了解组织内部各部分是怎样相互作用的，能预见组织在社区中所起的社会、政治和经济作用，知道自己所属部门在组织中的地位和作用。概念技能的表现之一就是分析和概括问题的能力。具备较高的概念技能能够使管理者快速、敏捷地从混乱而复杂的动态情况中辨别出各种因素的内在联系，抓住问题的起因和实质，预测问题将会产生的影响，判断出需要采取的措施及其可能产生的后果。概念技能的另一表现是形势判断能力。管理者通过对内、外部形势的分析，预见其发展的趋势，以便充分利用机会，避开威胁，使组织获得最有利的结果。概念技能对高层管理者来说尤为重要。

以上三种管理技能的相对重要性随管理者在组织中层次的不同而不同。一般而言，对于基层管理人员来说，技术技能最为重要，人际技能在同下属的频繁接触中也是非常有益的，但概念技能的要求则相对较弱。对于中层管理人员而言，技术技能的重要性有所下降，人际技能的要求变化不大，但概念技能显得更为重要。对于高层管理人员，概念技能和人际技能最为重要，技术技能则相对无足轻重。尤其在大企业中，高层主管可以充分借助下属人员的技术技能，因而对其自身的技术技能要求不高。但在小企业中，即使是高层管理人员，技术技能也仍然非常重要。

6. 管理的属性及其相互关系

(1)管理二重性。指管理的自然属性和社会属性。一方面，企业管理具有同社会化大生产和生产力相联系的自然属性，表现为管理过程就是对入、财、物、信息、时间等资源进行组合、协调和利用的过程。另一方面，管理是人类的活动，而人类生存在一定的生产关系和一定的社会文化中，必然要受到生产关系的制约和社会文化的影响。企业管理又具有同生产关系和社会制度相联系的社会属性，执行着维护和巩固生产关系的特殊职能。

①管理的自然属性。管理的自然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，它是客观存在的。管理之所以具有自然属性，是因为管理过程就是对入、财、物、信息、时间等资源进行组合、协调和利用的过程，其中包含着许多客观的、不因社会制度和社会文化的不同而变化的规律。管理理论揭示了这些规律，并创造了与之相适应的管理手段、管理方法。管理活动只有遵循这些规律，利用这些方法和手段，才能保证生产等各种组织活动顺利、有效地进行。管理的自然属性体现在两个方面：第一，管理是社会劳动过程的一般要求。管理之所以必要，是由劳动的社会化决定的。它是共同劳动得以顺利进行的必要条件。共同劳动的规模越大，劳动的社会化程度就越高，管理也就越重要；第二，管理在社会劳动中具有特殊的作用，只有通过管理才能把实现劳动过程所必需的各种要素组合起来，使各种要素发挥各自的作用。这也是与生产关系、社会制度没有直接联系的。

②管理的社会属性。管理的社会属性体现在管理作为一种社会活动，它只能在一定的社会历史条件下和一定的社会关系中进行。管理具有维护和巩固生产关系、实现特定生产目的的功能。管理的社会属性与生产关系、社会制度紧密相连。

(2)管理二重性产生的原因。从根本上说，管理具有二重性是因为它所管理的生产过程本身具有二重性，也就是说生产过程是生产力和生产关系相结合、相互作用的统一过程，要保证生产过程的顺利进行，就必须执行合理组织生产力和维护生产关系的职能，这两种职能相结合，共同发生作用，缺一不可。由此，企业管理就具有了二重性。

(3)管理二重性之间的关系。管理的二重性是相互联系、相互制约的。一方面，管理的自然属性不可能孤立存在，它总是存在于一定的社会制度、生产关系中；同时，管理的社会属性也不可能脱离管理的自然属性而存在，否则，管理的社会属性就成为没有内容的形式了。从另一方面来讲，管理的二重性又是互相制约的。管理的自然属性要求具有一定社会属性的组织形式和生产关系与其相适应；同时，管理的社会属性也必然对管理的方法和技术产生影响。

(4)管理二重性原理的指导意义。管理二重性原理是认识、学习和借鉴发达国家企业管理中的科学经验与方法的指导思想，是研究、总结和发展我国企业管理经验的理论武器，因而学习和掌握管理二重性原理对建设有中国特色社会主义企业管理有着重要的意义。也就是说，既要正确对待西方国家企业管理的经验，又要充分重视我国长期以来的企业管理实践中所形成的优良传统和作风，在实际工作中将它们结合起来。

1.2 考研真题与典型题

1.2.1 概念题

1. 管理(同济大学2013年研；吉林大学2012年研；中山大学2011年研；武大2007年研；上海财大2007年研；武汉理工2006年研)
2. 管理学(中国农业大学2014年研；中山大学2010年研)
3. 管理职能(武汉理工2009年研)
4. 人际关系角色(东财2009年研)
5. 概念技能(中南财大2010年研)
6. 人际技能(哈工大2014年研)
7. 管理的经济方法(中山大学2009年研)、经济方法(中南财大2008年研)
8. 管理的二重性(四川大学2011年研；北理2005年研)
9. 人本原理(电子科大2013年研)、管理的人本原理(中山大学2009年研)
10. 帕金森定律(首都师范大学2012、2010年研)
11. 例外原则(北航2005年研)

1.2.2 简答题

1. 管理者的类型(北邮2009年研)；简述管理者和普通作业人员的区别(中山大学2006年研)。
2. 简述管理的概念及其职能(北科2013年研)；简述管理的职能(中南财大2010年研)；简述管理的基本职能(中南财大2008年研；南开大学2006年研)。
3. 说明管理者的层次分类及他们在管理职能上的相同与不同之处。(厦门大学2007年

研)

4. 简述明茨伯格的十种管理角色,指出大组织和小组中管理者扮演的角色有何不同。(复旦大学2007年研;北邮2006年研)

相关试题:

(1)什么是管理角色理论中的信息传递角色?信息传递角色具体包括哪些?(浙大2012年研)

(2)明茨伯格的十个角色可分成哪三类?(北工商2011年研)

5. 管理人员的一般技能要求有哪几类?不同层次管理人员的技能要求侧重点有何不同(北科2011年研);管理者技能与管理层次之间有何联系(北师大2007年研;上海交大2007年研)?

相关试题:试说明人际关系技能及其对现代管理者的重要性?(武汉理工2009年研)

6. 小企业老板的工作与大公司总裁的工作会有哪些差异?(浙大2009年研)

7. 简述系统原理的基本要点(中山大学2010年研);系统原理包含哪些内容,简要说明其对管理实践的指导意义(中山大学2009年研);试述系统原理的要点以及在管理实践中的运用(四川大学2006年研)。

以下为历年考研试题精选,未附答案,供读者参考

1. 如何理解管理是对效益的不断追求?(中科大2011年研)

2. 谈谈管理中效率和效果之间的关系。(中国传媒大学2013年研)

1.2.3 论述题

1. 为什么说管理既是一门科学又是一门艺术(西安交大2012年研);为什么说管理学既是科学也是艺术(中山大学2011年研);如何认识管理的科学性和艺术性(东财2007年研)?

2. 处在组织中不同层次的管理者应该具备的管理技能有什么异同?为什么?(南京大学2010年研)

3. 阐述管理者的角色与技能的含义以及具体内容。结合自己的工作实践,运用有关管理者角色与技能的理论及知识,以实例来具体说明管理者承担的角色以及应具备的技能(上海财大2007年研;中山大学2006年研);论述对管理者的基本技能要求(即美国管理学家罗伯特·卡茨提出的三项基本技能)(中国传媒大学2009年研)。

4. 美国管理大师彼得·德鲁克说过,如果你理解管理理论,但不具备管理技术和管理工具的运用能力,你还不是一个有效的管理者;反过来,如果你具备管理技巧和能力,而不具备管理理论,那么充其量你只是一个技术员。请谈谈你对这句话的理解,并分析具备哪些素质才能成为胜任的管理者。(南京大学2008年研)

5. 试论述,面对21世纪出现的种种挑战,组织的管理工作会出现哪些重要的变化?(武大2007年研)

以下为历年考研试题精选,未附答案,供读者参考

1. 有人提出企业中是“三分技术,七分管理”。也有人说“当好管理者,最重要的是管理能力,而不是技术能力”。对这些提法有何意见?请从企业和管理者角度进行分析。(电子科技大学2011年研)

2. 彼得·德鲁克在《有效的管理者》一书中是这样强调时间管理的，“有效的管理者不是从他们的任务开始，而是从他们的时间开始。他们也不是从做计划开始，而是从发觉他们的时间实际花在什么地方开始。然后，他们尝试管理他们的时间，减少用于非生产性需求方面的时间。一个人是不是有效的管理者，最大的区别在于他们是否珍惜时间，此外没有别的办法”。（南开大学2010年研）

(1) 德鲁克的上述论述有现实意义吗？为什么？

(2) 请结合表1-1谈谈加强时间管理的措施。

表1-1

第一类：紧急且重要的 · 危机 · 紧迫的问题 · 期限将至的项目	第二类：不紧急但重要的 · 建立关系 · 做商业计划
第三类：紧急但不重要的 · 电话、会议等 · 邮件及报告 · 一些大众化的活动	第四类：不紧急也不重要的 · 拖延时间的活动 · 垃圾邮件及电话 · 浪费时间的事情

1.3 考研真题与典型题详解

1.3.1 概念题

1. 管理(同济大学2013年研；吉林大学2012年研；中山大学2011年研；武大2007年研；上海财大2007年研；武汉理工2006年研)

答：参见本章“考点难点归纳1”。

2. 管理学(中国农业大学2014年研；中山大学2010年研)

答：管理学是以各种管理工作中普遍的管理原理和方法作为研究对象，采用归纳法、试验法、演绎法为研究方法的一门学科。学习管理学必须遵循三条宗旨：

(1) 人类社会的一切管理活动，其管理的对象、内容、性质、职能和方法有许多共同的规律性。这些规律性是所有管理者都应掌握的基础知识。

(2) 管理学是一门综合性的应用科学。由于人类从事的管理活动愈来愈复杂，要求也愈来愈精确和迅速，因此管理学的研究必然会涉及经济学、哲学、社会学、历史学、心理学、人类学、数学以及各种专门的工程技术学和计算机科学。

(3) 管理具有自然和社会的两重属性，即管理并不是没有国界的。在美国行之有效的管理理论和方法，不可能都适用于中国，即使具有同样东方文化背景的日本的管理理论和方法也不可能都适用于中国。

3. 管理职能(武汉理工2009年研)

答：参见本章“考点难点归纳2”。

4. 人际关系角色(东财2009年研)

答：亨利·明茨伯格的管理角色理论认为，管理者做什么可以通过考察管理者在工作中所扮演的10种不同但高度相关的角色来恰当地描述。管理角色，是指特定的管理行为类

型，可以被进一步组合为人际关系、信息传递和决策制定。人际关系角色是指涉及人与人（下级和组织外的人）的关系以及其他具有礼仪性和象征性职责的角色，主要包括代表人、领导者和联络者。

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、宴请宾客等，这时扮演着代表人的角色。进一步，管理者要领导和激励员工实现组织的目标，对组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。此外，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，在外部与利益相关者和社会各界保持经常的联系，建立企业良好的形象和外部关系网络。

5. 概念技能(中南财大2010年研)

答：概念技能是指综观全局，洞察组织与环境要素之间的相互影响和作用关系，引导组织发展方向的能力。概念技能实质是一种抽象思维的能力，即对组织战略性问题的分析、判断和决策的能力，因此概念技能又称思维技能。管理者概念技能的高低取决于管理者个人的知识、经验和胆识等，其提高是一个渐进的、潜移默化的过程。概念技能对高层管理者来说尤为重要。

6. 人际技能(哈工大2014年研)

答：参见本章“考点难点归纳5”。

7. 管理的经济方法(中山大学2009年研)、经济方法(中南财大2008年研)

答：管理的经济方法是指根据客观经济规律，运用各种经济手段，调节各种不同经济利益之间的关系，以获取较高的经济效益与社会效益的管理方法。这些经济手段主要包括价格、税收、信贷、工资、利润、奖金、罚款以及经济合同等。管理的经济方法的实质是围绕着物质利益，运用各种经济手段正确处理国家、集体与劳动者个人三者之间的经济关系，最大限度地调动各方面的积极性、主动性、创造性和责任感，促进经济的发展与社会的进步。

经济方法的特点具体表现在：①利益性。经济方法主要是利用人们对经济利益，主要是对物质利益的追求来引导被管理者的。②交换性。经济方法实际上是以一定的交换为前提的。③关联性。经济方法使用的范围十分广泛，影响面很宽，与各个方面都有着直接或者间接的联系。

8. 管理的二重性(四川大学2011年研；北理2005年研)

答：参见本章“考点难点归纳6”。

9. 人本原理(电子科大2013年研)、管理的人本原理(中山大学2009年研)

答：管理的人本原理认为，管理活动中人的因素第一，管理最重要的任务是提高人的素质，充分调动人的积极性、创造性。人本原理强调人在管理中的核心地位和作用，把人的因素放在首位。它要求管理者在一切管理活动中要十分重视处理人与人之间的关系，充分调动人的主动性和创造性，把做好人的工作作为管理的根本，使管理对象明确组织的整体目标、自己所担负的责任，自觉并主动地为实现整体目标努力工作。

企业在运用人本原理的时候要注意以下几点：①关心员工个人需要；②让员工感到受重视；③要注意增强员工的荣誉感；④做好对内对外的服务工作。

10. 帕金森定律(首都师范大学 2012、2010 年研)

答：帕金森定律是一种关于组织机构臃肿低效形成原因的定律。英国著名历史学家诺斯古德·帕金森通过长期调查研究，出版了《帕金森定律》一书。他在书中阐述了机构人员膨胀的原因及后果：一个不称职的官员，可能有三条出路，第一是申请辞职，把位子让给能干的人；第二是让一位能干的人来协助自己工作；第三是任用两个水平比自己更低的人当助手。其中，第一条路是万万走不得的，因为那样会丧失许多权利；第二条路也不能走，因为那个能干的人会成为自己的对手；看来只有第三条路最适宜。于是，两个平庸的助手分担了他的工作，他自己则高高在上发号施令，助手不会对自己的权力构成威胁。两个助手既然无能，他们就上行下效，再为自己找两个更加无能的助手。如此类推，就形成了一个机构臃肿、人浮于事、相互扯皮、效率低下的领导体系。

11. 例外原则(北航 2005 年研)

答：例外原则是指在生产活动中，管理者应当只关心一些主要偏差(即那些最好的或是最糟的)，而把其他的工作让下属员工去做的原则。例外原则是泰罗组织理论的一个重要内容，实质上是一种分权思想，即主张企业的高层管理者应该把一般性日常事务授权给下级管理者，让下级管理阶层按照既定的原则和制度自行处理日常事物，上级一般不予干预。上级仅保留对例外事项，即超出原则和制度惯例以外的重要事项的决策权和监督权。这样，既可以使高层管理者从日常事务中解脱出来，致力于企业的全局和长远发展，又可以使各级管理人员在制度范围内充分发挥主动性，大大提高工作效率。这一思想后来发展为管理上的分权原则和实行业务部制等管理体制。

1.3.2 简答题

1. 管理者的类型(北邮 2009 年研)；简述管理者和普通作业人员的区别(中山大学 2006 年研)。

答：(1)管理者的类型(参见本章“考点难点归纳 4”)

(2)管理者和普通作业人员的区别

①所需的技能不同

普通技术人员只需要必要的技术能力就能胜任自己的工作；而管理者不但需要技术能力还需要人际关系能力、概念能力等，并且，随着管理者在公司中的权力等级的提高，需要的技术能力逐渐下降，而需要的概念能力、人际关系能力上升。

②扮演的角色不同

普通操作人员一般都是具体工作的一线执行者，需要履行的角色相对单一；而管理者需要扮演很多的角色，如信息发布者、决策者等角色。

③在权利命令链中的地位不同

普通作业人员一般处在命令链的最低层，几乎没有发布命令的权利，只有执行命令的义务，处于被管理、被控制的地位；而管理者处在发布命令的地位上，有向普通工作人员发布命令的权利，处于管理、控制的地位。

④获得的报酬不同

一般说来，管理者的工资要高于普通作业人员的工资，这种差别不仅仅体现在显性工

资上，还体现在隐性工资上，如管理者享有使用公司轿车的权利、享有和高级领导者优先接触的权利等。

⑤需要履行的责任和义务不同

普通工作人员的义务大多数限制在所面对的具体工作上；而管理者不仅要完成自己的工作，还对下属的工作负有责任，如帮助下属减少完成任务的阻力等。

2. 简述管理的概念及其职能(北科 2013 年研)；简述管理的职能(中南财大 2010 年研)；简述管理的基本职能(中南财大 2008 年研；南开大学 2006 年研)。

答：管理的概念参见“本章考点难点归纳 1”，对管理职能的一般阐述参见本章“考点难点归纳 2”。

对管理职能的另一种划分是把管理职能划分为五种，具体如下：

(1)计划。计划是管理的首要职能。法约尔在《工业管理和一般管理》一书中指出，“管理应当预见未来”、管理的计划职能就是要“提出所要达到的结果，所遵循的行动路线，所要通过的阶段及所使用的手段”。他认为，一个好的计划应该具有“统一性、持续性、灵活性与准确性”等特征。

(2)组织。法约尔认为，“组织一个企业，就是为企业的经营提供所有必要的原料、设备、资本、人员。大体上说，可以分为两大部分：物质组织和社会组织”。法约尔着重对社会组织问题进行了研究，为了在组织中既能坚持统一指挥原则，又能发挥参谋人员的作用，他提出了被后人称之为“直线职能参谋制”的组织结构形式。

(3)指挥。指挥是对下属的活动给予指导。法约尔指出，指挥者必须以身作则，对自己的职工要有深入的了解，要定期检查组织机构和淘汰无能的人，经常与主要助手开会协商，不要在工作细节上耗费精力，要使职工保持团结一致、积极工作、勇于创新 and 忘我工作的精神。

(4)协调。协调是结合、统一以及调和所有企业活动与个人的努力，以实现一项共同的目标。法约尔认为，“协调就是指企业的一切工作都要和谐地配合，以便于企业经营的顺利进行，并且有利于企业取得成功……总之，协调就是让事情和行动都有合适的比例，就是方法适应于目的”。为了能使企业实现协调，法约尔认为企业中的各部门首先要明确本部门的工作目标，然后要明确本部门在完成组织的共同目标时必须承担的工作和应向其他部门提供的支持和帮助。同时，各部门的工作还应经常地随情况的变动而调整。为了能实现协调，法约尔还认为，定期召开各部门领导的工作例会是一种很好的办法。

(5)控制。指为了保证实际工作按既定计划和命令去完成的那些活动。法约尔指出，“在一个企业中，控制就是要证实一下是否各项工作都与既定计划相符合，是否与下达的指示及既定原则相符合。控制的目的在于指出工作中的缺点和错误，以便加以纠正并避免重犯。”为了实现有效的控制，法约尔认为，应该明确规定控制的时间、范围和权限。

3. 说明管理者的层次分类及他们在管理职能上的相同与不同之处。(厦门大学 2007 年研)

答：按照现代企业的管理层级，可以将企业管理者分为高层管理者、中层管理者和基层管理者。不管哪个层次的管理人员都需要从事计划、组织、领导、控制工作，但他们在管理职能实践上的重点、依据的信息、对组织的影响程度都存在着差异。图 1-2 从时间的角度描述了这种差异。