



全国经济专业技术资格考试
指 定 辅 导 用 书

工商管理

专业知识与实务

应试指导丛书编委会 编著

应试指导

(中级)

航空工业出版社

全国经济专业技术资格考试指定辅导用书

工商管理专业知识与实务 应试指导(中级)

应试指导丛书编委会 编著

航空工业出版社

目 录

第一部分 工商管理

第一章 工商管理原理与发展 (209)

学习目的和要求 (209)

重点、难点分析及解答 (209)

练 习 题 (210)

练习题参考答案 (220)

单元测验题 (220)

单元测验题参考答案 (222)

历年试题分析及解答 (223)

第二章 经营战略管理 (225)

学习目的和要求 (225)

重点、难点分析及解答 (225)

练 习 题 (226)

练习题参考答案 (233)

单元测验题 (233)

单元测验题参考答案 (235)

历年试题分析及解答 (236)

第三章 企业组织结构和组织机构 ... (239)

学习目的和要求 (239)

重点、难点分析及解答 (239)

练 习 题 (240)

练习题参考答案 (248)

单元测验题 (248)

单元测验题参考答案 (250)

历年试题分析及解答 (250)

第四章 生产与业务管理 (253)

学习目的和要求 (253)

重点、难点分析及解答 (253)

练 习 题 (254)

练习题参考答案 (261)

单元测验题 (261)

单元测验题参考答案 (263)

历年试题分析及解答 (263)

第五章 技术创新 (268)

学习目的和要求 (268)

重点、难点分析及解答 (268)

练 习 题 (268)

练习题参考答案 (277)

单元测验题 (277)

单元测验题参考答案 (281)

历年试题分析及解答 (281)

第六章 市场营销管理 (284)

学习目的和要求 (284)

重点、难点分析及解答 (284)

练 习 题 (284)

练习题参考答案 (290)

单元测验题 (290)

单元测验题参考答案 (292)

历年试题分析及解答 (292)

第七章 人力资源开发与管理 (296)

学习目的和要求 (296)

重点、难点分析及解答 (296)

练 习 题 (298)

练习题参考答案 (305)

单元测验题 (305)

单元测验题参考答案 (307)

历年试题分析及解答 (307)

第八章 财务管理 (312)

学习目的和要求 (312)

重点、难点分析及解答 (312)

练 习 题 (313)

练习题参考答案	(320)
单元测验题	(321)

单元测验题参考答案	(323)
历年试题分析及解答	(324)

第二部分 工商行政管理

绪 论	(330)
学习目的和要求	(330)
重点、难点分析及解答	(330)
练 习 题	(330)
练习题参考答案	(331)
单元测验题	(331)
单元测验题参考答案	(332)
第一章 市场主体监督管理	(333)
学习目的和要求	(333)
重点、难点分析及解答	(333)
练 习 题	(334)
练习题参考答案	(340)

单元测验题	(340)
单元测验题参考答案	(342)
历年试题分析及解答	(342)
第二章 市场行为监督管理	(346)
学习目的和要求	(346)
重点、难点分析及解答	(346)
练 习 题	(347)
练习题参考答案	(356)
单元测验题	(356)
单元测验题参考答案	(360)
历年试题分析及解答	(360)

第三部分 工商价格管理

第一章 市场价格形成基础	(369)
学习目的和要求	(369)
重点、难点分析及解答	(369)
练 习 题	(372)
练习题参考答案	(378)
单元测验题	(379)
单元测验题参考答案	(380)
历年试题分析及解答	(380)

第二章 经营者定价管理	(387)
学习目的和要求	(387)
重点、难点分析及解答	(387)
练 习 题	(389)
练习题参考答案	(396)
单元测验题	(397)
单项测验题参考答案	(398)
历年试题分析及解答	(398)

全国经济专业技术资格考试

工商管理专业知识与实务(中级)	
综合自测模拟试题(一)	(405)
工商管理专业知识与实务(中级)	
综合自测模拟试题(一)参考答案	(413)

工商管理专业知识与实务(中级)	
综合自测模拟试题(二)	(415)
工商管理专业知识与实务(中级)	
综合自测模拟试题(二)参考答案	(423)

第一部分 工商管理

第一章 工商管理原理与发展

学习目的和要求

通过本章的学习，应当了解管理的性质和作用，掌握管理原理所涵盖的内容：计划与决策、组织与人事、领导与激励、控制与协调，明确各大管理原理的特征、类型、及具体实施的程序，同时，对西方管理理论的形成与发展做深入的了解，对各种管理理论的产生背景、具体内容、所起的作用做一定分析。本章要求应试者能全面掌握各种原理并能对各种原理在实际生活中的应用做出分析、判断。

重点、难点分析及解答

本章的重点是管理的性质、各种管理原理的含义、工作程序、西方各种管理理论的内容。

管理是指管理者为有效地达到企业组织目标，对组织资源和组织行为有意识、有组织、不断进行的协调活动。管理的二重性是指它既有与组织生产力和社会化大生产相联系的自然属性，又有与生产关系和社会制度相联系的社会属性。

管理原理包括计划与决策、组织与人事、领导与激励、控制与协调。

狭义的计划指根据组织内外部的实际情况，权衡客观的需要和主观的可能，通过科学的预测，提出在未来一定时期内组织所需达到

的具体目标及实现目标的方法。计划工作分为八个步骤：估量机会、确定目标、确定计划的前提、制定可供选择的方案、评价各种方案、选择方案、制定各种分计划、用预算形式使计划数字化。

决策指为了达到一定的目标，从两个以上的可行方案中选择一个合理方案的分析判断过程。决策分为四个步骤：确定决策目标、拟定备选方案、评价备选方案、选择方案。

组织是为了达到某些特定目标，在分工合作基础上构成的人的集合。企业的组织结构是企业全体职工为实现企业目标，在管理工作中进行分工协作，在职务范围、责任、权利方面所形成的结构体系。人事主要是人员配备，是企业根据目标和任务需要正确选择、合理使用、科学考评和培训人员，以合适的人员去完成组织结构中规定的各项任务，从而保证整个企业目标和各项任务完成的职能活动。人员配备分六个步骤：制定用人计划、确定人员来源、考查确定备选人员、人员培训、人员配置到岗位上、人员考评。

领导是在一定的社会组织或群体内，为实现组织预定目标，领导者运用其法定权力和自身影响力影响被领导者的行为，并将其导向组织目标的过程。领导者素质是在领导工作中经常起作用的诸内在要素的总和，它是领导者进行领导活动的自身基础条件，是潜在的领导能力。它包括政治素质、知识素质、能力素质、身体素质。

激励指人类活动的一种内心状态,具有加强和激发动机,推动并引导行为使之朝向预定目标的作用。

控制是指组织在动态变化的环境中,为实现既定目标,而进行的检查、监督、纠偏等管理活动。

协调就是使企业的一切工作都能和谐地进行,以便经营活动的顺利进行,并有利于取得成功。协调包括企业内部协调及企业与外部环境的协调。

古典管理理论包括泰罗的科学管理理论、法约尔的一般管理理论、韦伯的行政组织理论。

行为科学理论包括梅奥及霍桑实验、人际关系学说、行为科学理论。

现代管理理论包括管理过程学派、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。

教材在往年的基础上,增加了一部分新的内容,即现代管理理论的新发展,概括了管理领域的最新动向,包括企业流程再造,企业文化,学习型组织。

本章的难点是各种管理原理的实际应用。在实际生活中,它们的应用不是各自独立的,而是相互联系、配套进行的。应试者要明确各种管理原理的特点,运用的程序及所能起到的作用,用系统的观点把各种原理综合起来,进行灵活运用。

练习主题

一、单元选择题(下列各题,只有一个符合题意的正确答案,将你选定的答案编号用英文大写字母填入括号内)

1. 管理贯穿于整个管理过程的始终,这表明管理()。

- A. 是一种有意识、有组织的群体活动
- B. 是一个动态的协调过程
- C. 是围绕着某一个共同目标进行的
- D. 目的是有效地达到组织目标

E. 对象是组织资源和组织活动

2. 实现资源的最优配置和最优利用的手段是()。

- A. 经济
- B. 行政
- C. 管理
- D. 培训

3. 管理是指管理者为有效地达到企业组织目标,对()不断进行的有意识、有组织的协调活动。

- A. 组织资源
- B. 资源和行为
- C. 组织行为
- D. 组织资源和组织行为

4. 管理活动的性质是()。

- A. 只具有自然属性
- B. 具有任何属性
- C. 具有自然属性和社会属性
- D. 只具有社会属性

5. 组织活动达到组织目标的有效性称为()。

- A. 组织的效果
- B. 组织的效率
- C. 组织的功能
- D. 组织的效益

6. 狭义的计划是指()。

- A. 执行计划
- B. 制定计划
- C. 检查计划
- D. 以上都包括

7. 按计划的()进行分类,可以将计划分为专项计划和综合计划。

- A. 综合程度
- B. 所涉及的范围
- C. 内容
- D. 涉及的时间

8. ()是决定组织管理工作成败的关键。

- A. 领导
- B. 计划
- C. 控制
- D. 决策

9. 在决策过程中,要对一些重大方案进行选择。既缺乏实践经验,又无法采用数学模型时,可选择少数几个典型环境为试点单位,以取得经验和数据,作为选择方案依据的方法,称为()。

- A. 抽样法
- B. 试验法
- C. 数学分析法
- D. 经验判断法

10. 下列关于组织的论述,()是错误的。

- A. 组织是一个人为的系统
- B. 组织必须有特定目标
- C. 组织必须有分工与协作
- D. 组织的权利与责任制度是不分层次的

11. 管理幅度是指()。

- A. 一个主管能够指挥的下属成员的数目
- B. 一个主管与之相关的下属成员的数目
- C. 一个主管所管理的业务范围
- D. 一个主管能够直接有效地指挥下属成员的数目

12. 下列哪些描述不符合人事职能的作用()。

- A. 物色合适的人选
- B. 促进组织结构功能的有效发挥
- C. 充分开发组织人力资源
- D. 是其他管理职能的集中体现

13. 以下对人员配备程序的顺序描述正确的是()。

- A. 制定用人计划——确定人员来源——考查备选人员——培训
- B. 制定用人计划——进行培训——进行考评——配置到岗位上
- C. 确定人员来源——进行业绩考评——进行培训——配置到岗位上
- D. 确定人员来源——进行培训——进行业绩考评——配置到岗位上

14. 关于领导在企业中主要起什么作用,以下描述不正确的是()。

- A. 巩固手中的权力
- B. 制定并落实组织目标
- C. 保证组织的维系和正常运行
- D. 指导组织设计

15. ()领导偏重于运用权力推行工作而不注意向部属宣传组织的目标,因而有时会发生抑制部属的积极性、创造性的副作用。

- A. 集权型
- B. 分权型
- C. 均权型
- D. 体谅型

16. 现在有一种领导,有突出的思维能力和决策能力,善于观察、推理,有很强的分析力、综合力和判断力,善于发现问题,能从全局出发,综合各种意见和各种因素,做出决策和判断。我们称之为()型领导。

- A. 实干
- B. 思想
- C. 智囊
- D. 组织

17. 经验判断法是管理者凭自己的经验和知识,并根据已知情况和现有资料,提出比较正确的决策目标、方案和作出最后的抉择。这种方法的有效程度主要取决于()。

- A. 决策者的智慧、能力和艺术
- B. 决策者手中的权力
- C. 现有资料的详细程度
- D. 对所提出方案的互斥性

18. 要做到有效地激励员工,应当在收入分配上采取()的措施。

- A. 拉开差距
- B. 绝对平均
- C. 公平优先、兼顾效率
- D. 效率优先、兼顾公平

19. 使工作具有挑战性和富有意义是激励员工的有效方法,以下使工作丰富化的方法描述不当的是()。

- A. 鼓励下属人员参与管理

- B. 给员工在决定工作方法上更大的自由
- C. 建立员工对其任务的个人责任感
- D. 不断更换员工的工作种类
20. ()方式是控制的最高境界。
- A. 前馈控制
- B. 现场控制
- C. 反馈控制
- D. 直接控制
21. 控制应当采用()的标准方式。
- A. 客观标准为主, 主观标准为辅
- B. 客观标准为辅, 主观标准为主
- C. 客观标准与主观标准并重均衡分配
- D. 只采用客观标准
22. 组织结构的本质是()。
- A. 责权利关系的划分
- B. 领导与被领导权力的分配
- C. 职工的分工协作关系
- D. 企业目标
23. 在企业与消费者关系的协调方面, 以下叙述()是不当的。
- A. 企业在经营管理中处处为消费者着想
- B. 企业应积极与消费者进行信息沟通
- C. 企业认真对待消费者的投诉
- D. 顾客是上帝, 企业对顾客所提的一切要求要予以答复
24. 现代市场经济条件下, 企业之间的竞争实质是人才的竞争, 而竞争的成败在很大程度上取决于()。
- A. 人力资源的开发程度
- B. 现有人力资源的培训
- C. 人力资源的利用程度
- D. 对人事部门的物质投入
25. ()是组织最重要的资产, 在组织各资源要素中占据首要地位。
- A. 固定资产
- B. 资金
- C. 技术
- D. 人力资源
26. 领导的工作绩效, 是由()而表现出来的。
- A. 上级机关领导的肯定
- B. 领导者撰写的工作报告
- C. 被领导者的群体活动的成效
- D. 领导者所受的奖励
27. 领导的本质是()。
- A. 控制下属人员
- B. 处理好各种人际关系, 形成一种合力
- C. 督促员工完成任务
- D. 对员工进行有效激励
28. 领导干部必备的基本条件是()。
- A. 过硬的政治素质
- B. 合理的知识结构
- C. 超强的能力素质
- D. 健壮的身体条件
29. 以下哪个不是合理的领导班子应该包括的内容()。
- A. 年龄结构
- B. 知识结构
- C. 地域结构
- D. 能力结构
30. 以下哪个选项不属于按重要程度划分的决策种类()。
- A. 节点决策
- B. 业务决策
- C. 战略决策
- D. 战术决策
31. 企业及其成员一切活动的总方向是()。
- A. 利益
- B. 目标
- C. 管理
- D. 价值实现
32. 激励实质上是以()为基础, 利用各种目标诱因诱发动机, 驱使和诱导行为, 促使实现目标, 提高需要满足程度的连续心理和行为过程。
- A. 过去的需要

B. 目前的需要

C. 未来的需要

D. 未满足的需要

33. 人们的行为表现和行为效果在很大程度上取决于他们()。

A. 所受到的教育水平

B. 所受到的激励程度和水平

C. 所受到的尊重程度

D. 心理的自觉程度

34. 当公司的总经理让一个一般会计人员向其直接报告财务数据时,这时发生的沟通方式可称为()。

A. 向下沟通

B. 横向沟通

C. 平级沟通

D. 越级沟通

35. 科学管理理论的创始人是()。

A. 法约尔

B. 韦伯

C. 泰罗

D. 马斯洛

36. 泰罗认为科学管理的核心问题是()。

A. 提高劳动生产率

B. 使工人拿到最高工资

C. 使工厂利润最大

D. 管理人员与工人相互尊重

37. 泰罗的管理例外原则是指()。

A. 管理者处理重大事项,把出现例外的事项交给下属管理

B. 管理者在下属行为出现例外或超乎常规举动时给予控制

C. 管理者把处理一般事项的权限下放给下属,自己只保留对例外事项的决策权和监督权

D. 管理者本身行为出现非常规的例外行为,应主动接受下属的批评

38. ()被誉为“科学管理之父”。

A. 泰罗

B. 吉尔布勒斯

C. 法约尔

D. 韦伯

39. ()被誉为“经营管理理论之父”。

A. 泰罗

B. 吉尔布勒斯

C. 法约尔

D. 韦伯

40. 法约尔在《工业管理和一般管理》一书中,把管理的职能划分为五部分()。

A. 计划、组织、激励、协调、控制

B. 计划、激励、指挥、协调、控制

C. 计划、决策、组织、协调、控制

D. 计划、组织、指挥、协调、控制

41. ()被称为“组织理论之父”。

A. 法约尔

B. 韦伯

C. 梅奥

D. 泰罗

42. 泰罗的科学管理理论、法约尔的一般管理理论、韦伯的行政组织理论,统称为()。

A. 古典管理理论

B. 行为科学理论

C. 现代管理理论

D. 传统管理理论

43. 按照法约尔的观点,以下描述正确的是()。

A. 管理包括经营,管理范围比经营范围大

B. 管理不包括经营,但管理范围比经营范围大

C. 经营包括管理,经营范围比管理范围大

D. 经营不包括管理,但经营范围比管理范围大

44. ()将管理学的人性研究由“经济人”转向“社会人”。

A. 经济科学

B. 社会科学

C. 行为科学

D. 管理科学

45. 以下不属于人际关系学说主要内容的是()。

A. 职工是“社会人”

B. 人的需要划分为五个层次

C. 满足工人的社会欲望, 提高工人的士气

D. 企业存在着“非正式组织”

46. 美国社会心理学家道格拉斯·麦格雷戈提出了著名的(), 围绕人的本性来论述人类行为规律及其对管理的影响。

A. X—Y 理论

B. 超 Y 理论

C. Z 理论

D. 不成熟—成熟理论

47. 孔茨认为, 管理人员的职能分为()五种。

A. 计划、组织、激励、协调、控制

B. 计划、组织、指挥、协调、控制

C. 计划、组织、人事、指挥、控制

D. 计划、组织、人事、协调、控制

48. 组织的管理没有绝对正确的方法, 也不存在普遍适用的理论, 采用哪种理论和方法, 都要视组织的实际情况和所处的环境而定。这是()学派的观点。

A. 决策理论学派

B. 管理科学学派

C. 系统管理学派

D. 权变理论学派

49. 人际关系学说的创立者是()。

A. 梅奥

B. 德鲁克

C. 西蒙

D. 孔英

50. 对正式组织与非正式组织的正确描述是()。

A. 正式组织以效率的逻辑为重要标准, 非正式的组织以效率的逻辑为重要标准

B. 正式组织以感情的逻辑为重要标准, 非正式的组织以效率的逻辑为重要

标准

C. 正式组织以效率的逻辑为重要标准, 非正式的组织以感情的逻辑为重要标准

D. 正式组织以感情的逻辑为重要标准, 非正式的组织以感情的逻辑为重要标准

51. 管理过程学派的创始人是()。

A. 麦格雷戈

B. 亨利·法约尔

C. 孔茨

D. 奥唐奈

52. 按()为标准划分, 领导可分为集权型领导、分权型领导、均权型领导。

A. 领导重心所向

B. 领导者的态度

C. 权力控制程度

D. 决策权力大小

53. 从完全意义上讲, 组织的含义是()。

A. 人为的系统

B. 有分工和协作的集合

C. 静态的组织结构和动态的维持与变革组织结构, 以完成组织目标过程的相结合

D. 有目标的系统

54. 对决策的特征的描述错误的是()。

A. 超前性

B. 选择性

C. 过程性

D. 可测性

55. 狭义的企业文化指: ()

A. 精神文化

B. 社会文化

C. 物质文化

D. 人文文化

二、多项选择题 (下列各题, 有两个或两个以上符合题意的正确答案, 将你选定的答案编号用英文大写字母分别填入括号内)

1. 以下说法正确的是()。

A. 管理的二重性是指其自然属性和社

会属性

B. 管理的社会属性主要取决于生产力发展水平和劳动社会化程度

C. 管理的自然属性主要取决于生产力发展水平和劳动社会化程度

D. 管理的社会属性主要取决于社会生产关系的性质和社会制度

E. 管理的自然属性主要取决于社会生产关系的性质和社会制度

2. 广义的计划工作包括()。

A. 制定计划

B. 社会调查

C. 检查计划

D. 执行计划

E. 目标预测

3. 管理的二重性包括()。

A. 自然属性

B. 直接管理

C. 社会属性

D. 间接管理

4. 以下对管理的作用描述正确的是()。

A. 管理可以维持企业组织的存在

B. 管理可以将个人利益与组织利益有机地结合起来

C. 管理可以提高企业组织的效率

D. 管理可以实现企业资源的最优配置

5. 计划的基本特征包括()。

A. 目的性

B. 主导性

C. 普遍性

D. 效率性

6. 有效的前馈控制系统需要具备的条件:()。

A. 适宜的控制系统模型

B. 高效的住处处理网络

C. 及时的信息输入

D. 有效的措施

7. 一种决策带有极大的偶然性、随机性,又无先例可循且具有大量不确定性,其方法也

难以程序化、标准化。这种决策类型称为()。

A. 程序化决策

B. 非程序化决策

C. 非常规决策

D. 例外决策

8. 以下()是决策程序必不可少的步骤。

A. 确定决策目标

B. 拟定备选方案

C. 评价备选方案

D. 选择方案

9. 对方案进行评价时通常用()方法。

A. 经验判断法

B. 数学分析法

C. ABC法

D. 试验法

10. 企业目标是()。

A. 企业经营思想的具体化

B. 企业计划的重要内容

C. 衡量企业实际绩效的标准

D. 企业开展经营活动的出发点

11. 关于责任与权力的描述,正确的是()。

A. 权力是责任的基础,有了权力才能负起责任

B. 责任是权力的基础,有了责任才能行使权力

C. 责任是权力的约束,有了责任,权力拥有者才不可能滥用权力

D. 权力是责任的附属,有责任就应当有权力

12. 组织部门的划分可以依据以下原则()。

A. 目标任务原则

B. 分工协作及精干高效原则

C. 统一指挥和权力制衡原则

D. 集权与分权相结合的原则

13. 一般来讲,企业中没有绝对的集权,也没有绝对的分权,企业在确定其内部上下级

权力分工时,主要应考虑以下因素()。

- A. 企业规模的大小
- B. 公司产品种类
- C. 公司经营单位的数量、区域分布和产品的市场范围
- D. 公司发展战略

14. 在组织人员配备计划的拟定时,要注意()。

- A. 以组织需要为依据
- B. 以保证经济效益的提高为前提
- C. 一切为了解决职工就业
- D. 为了保证组织效益的提高

15. 对企业的员工进行选聘,应以()为出发点。

- A. 员工的个人需要
- B. 职位的空缺
- C. 领导个人的喜好
- D. 实际工作的需要

16. 按照权力的控制程度可将领导分为()。

- A. 集权型领导
- B. 分权型领导
- C. 体谅型领导
- D. 均权型领导

17. 一个以人为中心的领导,会做到以下几点()。

- A. 只要员工想做的,便支持
- B. 尊重部属人格,不滥施惩罚
- C. 注意发挥部属的主动性和积极性
- D. 注意改善工作环境

18. 一个有较高能力素质的领导,必须具备以下能力()。

- A. 统筹兼顾的筹划能力
- B. 多谋善断的决断能力
- C. 调兵遣将的组织能力
- D. 循循善诱的协调能力

19. 领导效率取决于()。

- A. 单个领导的素质
- B. 下属员工的服从程度
- C. 领导班子构成的合理程度
- D. 所执行任务完成的难易程度

D. 所执行任务完成的难易程度

20. 领导群体的专业结构,包括()。

- A. 自然科学方面各类知识
- B. 社会科学方面各种专业知识
- C. 社会科学方面管理科学知识
- D. 组织管理才能

21. 对于一个企业,面对各种决策方案进行决策时,一个基本的目标就是达到()。

- A. 外部环境 with 内部条件的动态平衡
- B. 内部条件与经营目标的动态平衡
- C. 外部环境与经营目标的动态平衡
- D. 以上都正确

22. 按决策的可靠程度分类为()。

- A. 确定型
- B. 风险型
- C. 不确定型
- D. 业务型

23. ()会影响人际关系亲疏程度。

- A. 职工空间距离的远近
- B. 职工彼此交往的频率
- C. 职工观念态度的相似性
- D. 职工彼此需要的互补性

24. 激励的方法主要有()。

- A. 报酬激励
- B. 诱导激励
- C. 职工参与管理
- D. 工作丰富化

25. 控制的基本要求有()。

- A. 控制工作要具有全局观点
- B. 控制工作应面向组织的未来
- C. 控制工作应确立客观的标准
- D. 控制工作应符合有关参与人员的要求

26. 企业协调与股东关系的目的是()。

- A. 扩大企业的资金来源
- B. 争取现有股东的信任
- C. 挖掘潜在股东的支持
- D. 加强与股东和社会公众的交流与沟通,促进了解和信任

27. 企业同社区关系协调好了, 可以给社区带来以下利益()。
- 维护社区环境
 - 支持社区公益活动
 - 维持社区稳定
 - 促进社区经济发展
28. 正式沟通的形式有()。
- 向上沟通
 - 向下沟通
 - 横向沟通
 - 超级沟通
29. 现代冲突理论认为, 冲突的性质是双重的, 可分为()。
- 正面冲突和反面冲突
 - 小冲突和大冲突
 - 内部冲突和外部冲突
 - 建设性冲突和破坏性冲突
30. 以下描述正确的是()。
- 没有冲突的组织是最好的, 说明一切和睦
 - 没有冲突的组织不是最好的, 比较呆滞, 缺乏创新精神
 - 存在冲突的组织是不好的, 说明矛盾尖锐
 - 存在一些冲突的组织未必不好, 它可促进组织变革, 使组织充满活力
31. 协调组织冲突的对策有()。
- 回避
 - 强制解决
 - 妥协
 - 合作
32. 信息沟通是进行管理的必要条件, 但有一些因素会影响信息沟通, 比如()。
- 信息发送者的技能、态度、知识、价值观
 - 接受者的技能、态度、知识、价值观
 - 沟通通道的选择
 - 外部噪声
33. 要促进有效沟通, 可以采用以下措施()。
- 选择合适的沟通方式
 - 善于运用反馈
 - 学会积极倾听
 - 都要直接同下级进行面谈
34. 古典管理理论包括()。
- 权变理论
 - 科学管理理论
 - 一般管理理论
 - 行政组织理论
35. 法约尔认为经营有六项职能, 包括()。
- 技术职能
 - 财务职能
 - 会计职能
 - 管理职能
36. 韦伯的理想行政组织体系的特点是()。
- 制定科学的作业方法
 - 明确的分工
 - 人员的任用
 - 职业管理人员
37. 霍桑试验得出了什么结论()。
- 人们的生产效率仅受物理、生理因素的影响
 - 实际生产中, 存在着一种“非正式组织”并决定着每个人的工作效率
 - 人们的生产效率受社会环境、社会心理因素的影响
 - 人们的生产效率不受社会环境、社会心理因素的影响
38. 管理的首要职能是()。
- 计划
 - 决策
 - 控制
 - 协调
39. 领导者应当具备的政治素质包括()。
- 具有高度的社会主义觉悟和强烈的事业心

- B. 是社会主义四化建设的促进派
- C. 密切联系群众, 发扬民主作风
- D. 不计个人恩怨, 任人唯贤

40. 对于企业中的战略性的长期决策, 一般采用()的方式。

- A. 个人决策
- B. 个人负责
- C. 集体决策
- D. 集体负责

41. 领导对员工进行批评或指责, 下面哪种作法会收到良好的效果()。

- A. 注意批评的场合
- B. 弄清需要批评的原因
- C. 讲求批评的态度
- D. 正确运用批评的方式

42. 进行目标激励, 会极大地激发员工工作的积极性。以下属于精神性激励目标的是()。

- A. 产量
- B. 企业信誉
- C. 利润
- D. 形象

43. 对于激励的描述正确的是()。

- A. 人的一切行为都是由激励所支配的
- B. 激励过程是一个由需要开始, 到需要得到满足为止的连锁反应
- C. 激励是以未满足的需要为基础
- D. 激励的程度可以通过行为的表现及效果进行测定

44. 让职工参与管理, 可起到以下效果()。

- A. 使职工感受到上级主管的信任
- B. 使职工体验到自己的责任感
- C. 满足职工受人赏识的需要
- D. 使职工掌握决策的权力

45. 在各种控制方式中, ()是管理者与被管理者面对面进行的控制活动。

- A. 前馈控制
- B. 现场控制
- C. 反馈控制

D. 事中控制

46. 虚拟企业的主要类型分为()。

- A. 资本虚拟
- B. 非资本虚拟
- C. 网络虚拟
- D. 非网络虚拟

47. 企业中的信息沟通要获取成功, 应包括()含义。

- A. 传递
- B. 接收
- C. 理解
- D. 反馈

48. 在选择沟通方式时, 若所要沟通的是上级决策等重要事宜, 则应选择的沟通方式为()。

- A. 正式沟通
- B. 非正式沟通
- C. 书面沟通
- D. 口头沟通

49. 对各部门、个人的目标, 进行目标评定时, 必须进行()程序。

- A. 自我评定
- B. 群众评议
- C. 领导评审
- D. 目标修正

50. 管理层次、集权程度与企业经营规模的关系一般表现为()。

- A. 经营规模大, 经营管理体系的层次和组成较多, 分权程度也较大
- B. 经营规模大, 经营管理体系的层次和组成较多, 集权程度较高
- C. 经营规模小, 经营管理体系的层次和组成较少, 分权程度也较大
- D. 经营规模小, 经营管理体系的层次和组成较少, 集权程度较高

51. 广义的企业文化是指: ()

- A. 物质文化
- B. 精神文化
- C. 人文文化
- D. 环境文化

52. 以下哪几项属于彼得·圣吉提出的五项修炼技能的内容: ()。

A. 超越自我

B. 改变心智模式

C. 打破传统思考模式

D. 团队学习

53. 根据彼得·圣吉的五项修炼, 改变心智模式的方法有()。

A. 建立自己的心智模式

B. 反思自己的心智模式

C. 探询他人的心智模式

D. 改变自己的心智模式

54. 虚拟企业的基本特征有()。

A. 组织结构的松散性

B. 经营上的灵活性

C. 经营风险的共担性

D. 收益共享性

55. 泰罗的管理原理包括()。

A. 制定科学的作业方法

B. 实行有差别计件工资制

C. 将计划职能与执行职能结合起来

D. 实行例外管理

56. 对虚拟企业的描述, 正确的有()。

A. 虚拟企业仅保留企业的某些关键功能, 其余的一些功能借助外部力量实施

B. 虚拟企业指主要通过网络来实施企业主要功能的企业

C. 虚拟企业实质上由几个独立的企业所组成, 来分担不同的企业功能

D. 虚拟企业主要分为资本虚拟和非资本虚拟两类

57. 下面哪些是企业流程再造的内容()。

A. 以企业生产作业或服务作业流程为审视对象, 重新审视其功能、作用、效率、成本、准确性、可靠性

B. 打出企业流程中的不合理因素

C. 以效率和效益为中心对作业流程和服务流程进行重新构造

D. 企业流程再造以顾客的短期需要为目标

三、案例分析题

战国时期, 齐威王邀大臣田忌赛马。双方都有上、中、下三匹马, 但田忌的马比齐威王同等级的马要逊色。最初, 双方比赛时, 田忌用自己的马与齐威王的同等级的马较量, 结果, 三战三败。后来, 田忌采用了谋士孙臧的策略与齐威王比赛。他以自己的上等马对齐威王的中等马、以中等马对齐威王的下等马, 以下等马对齐威王的上等马, 结果, 田忌取得二胜一负的好成绩。

根据上述材料, 结合理论知识回答下列问题:

1. 田忌两次赛马, 结果差异很大, 一胜一负。这说明对于同样的问题, 前后的()不同, 结果也会不同。

A. 决策

B. 控制

C. 协调

D. 激励

2. 从严格意义上讲, 决策是属于()的一个重要组成部分。

A. 激励

B. 组织

C. 协调

D. 计划

3. 由田忌赛马, 我们可以得出结论, 以下论述有误的是()。

A. 一个组织, 管理工作成效的大小首先取决于决策的正确与否

B. 孙臧作的决策属于风险性决策

C. 决策是实施各项管理职能的保证

D. 没有正确的决策, 管理的各项职能就难以充分发挥作用

4. 根据这个实例, 我们结合企业实践, 可以看出()是错误的。

A. 一个企业要在竞争中立于不败之地, 必须注意发挥自己的相对优势, 以己之长克敌之短

B. 决策在企业管理中是最重要的, 其

地位没有一项管理其它职能所能比拟

C. 企业如果放弃自己的长处与优势,盲目与对手硬拼,必然会遭到失败

D. 企业经营者必须了解自己与对手的实力及优劣,才能制定合适的策略

5. 企业决策的关键是()。

A. 估量机会

B. 确定目标

C. 选择方案

D. 评价方案

37. BC

38. AB

39. ABCD

40. CD

41. ABCD

42. BD

43. BCD

44. ABC

45. BD

46. AB

47. AC

48. AC

49. ABC

50. AD

51. AB

52. ABD

53. BC

54. ABCD

55. ABD

56. ACD

57. ABC

三、案例分析题

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

单元测验题 (满分 33 分)

练习题参考答案

一、单项选择题

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. B | 2. C | 3. D | 4. C | 5. B |
| 6. B | 7. C | 8. D | 9. B | 10. D |
| 11. D | 12. D | 13. A | 14. A | 15. A |
| 16. B | 17. A | 18. D | 19. D | 20. A |
| 21. A | 22. C | 23. D | 24. A | 25. D |
| 26. C | 27. B | 28. B | 29. C | 30. A |
| 31. B | 32. D | 33. B | 34. D | 35. C |
| 36. A | 37. C | 38. A | 39. C | 40. D |
| 41. B | 42. A | 43. C | 44. C | 45. B |
| 46. A | 47. C | 48. D | 49. A | 50. C |
| 51. B | 52. C | 53. C | 54. D | 55. A |

二、多项选择题

- | | | |
|----------|----------|----------|
| 1. ACD | 2. ACD | 3. AC |
| 4. ABCD | 5. ABCD | 6. ABCD |
| 7. BCD | 8. ABCD | 9. ABD |
| 10. ABCD | 11. AC | 12. ABCD |
| 13. ABCD | 14. ABD | 15. BD |
| 16. ABD | 17. BCD | 18. ABCD |
| 19. AC | 20. ABCD | 21. ABCD |
| 22. ABC | 23. ABCD | 24. ACD |
| 25. ABCD | 26. ABCD | 27. ABCD |
| 28. ABCD | 29. AD | 30. BD |
| 31. ABCD | 32. ABCD | 33. ABC |
| 34. BCD | 35. ABCD | 36. BCD |

一、单项选择题 (下列各题, 只有一个符合题意的正确答案; F 将你选定的答案编号用英文大写字母填入括号内, 每小题 1 分, 共 15 分)

1. 泰罗在描述科学管理理论时, 主张管理人员和工人双方实行重大精神变革, 目的是()。

- A. 改善劳资双方关系
- B. 使管理人员工作更顺利地进行
- C. 把双方注意力从盈利的分配转到增加盈利上来
- D. 提高企业的生产效率

2. 管理二重性是()的基本观点。

- A. 亚当斯密
- B. 马克思
- C. 泰罗
- D. 法约尔

3. 企业组织的效率是指()。

- A. 企业组织活动达到组织目标的有效性
- B. 企业组织活动所实现的企业利润的多少
- C. 企业组织所激发的劳动者积极性的多少
- D. 企业组织效果与所费成本的比较

4. 决定一个组织经济效益大小和资源效率高低的首要条件是()。

- A. 职工个人能力的最大发挥
B. 企业实现利润的最大化
C. 组织完成任务时间的最短性
D. 资源的最优配置和最优利用
5. () 职能在管理职能中居首要地位。
A. 控制
B. 指挥
C. 计划
D. 组织
6. 在决策或处理问题时, 指导及沟通思想活动的方针和一般规定称为()。
A. 规则
B. 政策
C. 程序
D. 规划
7. 公司的年度计划一般属于()。
A. 短期计划
B. 中期计划
C. 长期计划
D. 规划
8. 一般来讲, 管理幅度的大小同管理层次的多少成()关系。
A. 正比
B. 反比
C. 等同
D. 无关
9. 一个企业主管能够直接有效地指挥下属成员的数目称为()。
A. 管理幅度
B. 管理层次
C. 管理能力
D. 管理效率
10. 有关企业生存发展和形象信誉的重大权力, 如重大经营活动的决策权、产品质量决定权、对外投资权和财务管理权等, 都集中在高层领导机构和领导者手中, 其他生产技术组织和管理权力都由下属单位行使。这种类型是()。
A. 集权和分权一体型管理
B. 集权型管理
C. 分权型管理
D. 集权和分权结合型管理
11. 主张将计划职能与执行职能分开的是()。
A. 法约尔
B. 泰罗
C. 梅奥
D. 吉尔布勒斯
12. 以下对沟通描述不当的是()。
A. 沟通可以协调冲突
B. 沟通可以提高管理者决策能力
C. 沟通可以使个体行为与组织目标趋于一致
D. 横向沟通属于非正式沟通
13. 下述描述正确的是()。
A. 领导的集体素质, 取决于领导集体中各个体的素质
B. 领导的个体素质, 取决于领导集体素质
C. 领导的集体素质强, 则个体素质必然强
D. 领导的个体素质强, 则集体素质必然强
14. 合理的领导班子的知识结构理应是()。
A. 平面的
B. 立体的
C. 流程式的
D. 单向的
15. 整个领导班子拥有的各种能力的比例情况, 称为()。
A. 能力组合
B. 能力级别
C. 能力结构
D. 能力比率