

高职高专经济类规划教材
浙江省高等教育重点建设教材
浙江省新世纪教改项目成果

管理能力综合实训

Comprehensive Practice of Managerial Capacity

王淑贞 邹 非 编著



浙江大學出版社
ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS



高职高专经济管理类规划教材



浙江省高等教育重点建设教材

浙江省新世纪教改项目成果

管理能力综合实训

Comprehensive Practice of Managerial Capacity

王淑贞 邹非 编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理能力综合实训 / 王淑贞, 邹非编著. —杭州:
浙江大学出版社, 2010. 6
高职高专经济管理类规划教材
ISBN 978-7-308-07594-7

I. ①管… II. ①王…②邹… III. ①企业管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 087762 号

管理能力综合实训

王淑贞 邹非 编著

责任编辑 周卫群
封面设计 卢涛
出版发行 浙江大学出版社
(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)
(网址: <http://www.zjupress.com>)
排 版 杭州中大图文设计有限公司
印 刷 富阳市育才印刷有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 8.25
字 数 200 千
版 印 次 2010 年 6 月第 1 版 2010 年 6 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-308-07594-7
定 价 16.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

FOREWORD 前言

高等职业技术学院工商企业管理专业的培养目标是培养德、智、体、美全面发展,掌握工商企业管理专业必备的基础理论和专门知识,具有英语应用能力、计算机应用能力、企业经营管理能力,能胜任中小型企业生产、销售、物流、人力资源、采购、质量管理岗位需要的,具有创新精神和较强实践能力的高技术应用型专门人才。

管理本身需要科学性与艺术性相结合,这决定了管理课程的特殊性。管理的这种特殊性,大大增加了管理课程实训的难度。管理实践具有很强的系统性、复杂性和权变性,这些是无法用传统的说教方式再现的;高职的管理课程主要是培养基础管理技能,如果没有大量亲身参与管理实践,这些技能是无法培养的。目前,除了案例分析被广泛应用外,管理学课程的实训方法和手段是比较匮乏的。

本书结合作者多年的教学经验和企业管理经验,以工商企业管理专业的培养目标为基准,借鉴国内外的先进教学方法,结合教学实际,按照管理者的工作过程要求,设计了比较系统的实训体系。本课程以项目引领、任务驱动作为基本逻辑框架,单元训练与综合训练相结合。每个单元都采用案例分析、情景模拟(仿真实训)、企业实践三阶递进的任务驱动模式对学生管理能力进行训练。在综合实训部分采用了目前流行的、颇受学生欢迎的企业经营沙盘模拟进行训练。本书有如下特色:

1. 以学生为本,实现对教学理念的突破。通过参与式教学,教师从主讲人、管理者变为指导者、协助者。教师不再通过挥舞考试大棒的威慑来调动学生学习积极性,学生不再是教师所灌输知识的被动的接收者、被监督者,作为“模拟管理者”,全面参与教学设计,自我管理,自我控制,充分满足了青年人的自主意识与表现欲望,同时也潜移默化地影响这些“模拟管理者”未来管理生涯中的人本意识。

2. 创建学习团队与大教学系统,实现对以课堂讲授为主的传统教学方式的突破。参与式教学模式,打破了以课堂讲授为主(大多是“一言堂”、“满堂灌”、“填鸭式”)的方式,由学生们组建学习团队,自主学习,集体学习,相互学习;通过各种生动活泼的方式构建互动式课堂;创造了各种由学生全面参与式的亲验教学;把教学的时空视野从课堂内扩大到课堂外,科学地把课外时间转化为一种趣味化的、具有学习功能的高质量生活,实现教学渠道与空间的多元化与立体化。

3. 建立学生全面参与的集成式教学系统,实现对教师——教材——课堂构成的传统教学链的突破。从教学理念、教学组织形式,到多媒体教学、系列化实训、全过程的开放式考核,直至配套教材,构建了由学生参与的、立体化、系统化的集成系统。

4. 本书充分体现了教、学、做合一的教学理念,教学效果显著。学生通过训练,在各种相关职业技能大赛中获得好成绩;通过我们对毕业生的追踪调查,用人单位反映良好。

本书是浙江省重点规划教材(立项序号:ZJG2009389),同时也是浙江省精品课程“管理学”的配套实训教材,也是作者负责的浙江省教育厅新世纪教改项目“基于‘定单’的多维校企合作培养工商管理类专业人才模式的探索和实践”(立项编号:zc09145)的部分成果。本书既可以作为独立的管理学实训教材单独使用,还可以与其他管理学教材配合使用。

本书由多位老师共同编写而成,融合了这些老师的成功实践教学经验。本书由邹非拟定大纲,由王淑贞、邹非负责统稿。具体分工如下:王淑贞,撰写项目一模块一中的单元一,项目二中模块一、二、三,并担任主编;邹非,撰写项目一模块一中的单元二、单元三,项目一模块二的单元二、三、四,项目一模块三,并担任主编;张琼亚,撰写项目一模块二的单元一,项目二中模块四、五;赵桂芹,撰写项目二中模块六;王建平,撰写项目二中模块七。

本书在编写过程中,参阅了目前已经出版的国内外的许多优秀教材、专著和相关资料,引用了一些有关的内容和研究成果,恕不一一详尽说明,仅在参考文献中列出,在此谨向有关作者致以衷心的感谢!

限于作者水平有限,书中难免有错误和不妥之处,请各位读者、前辈不吝赐教!

作者
2010年6月

目 录

绪 论	1
项目一 管理能力单元实训	5
模块一 导论	7
单元一 管理的基础知识	7
单元二 认识管理理论的演进	12
单元三 组织环境	16
模块二 管理职能	24
单元一 计划职能	24
单元二 组织职能	30
单元三 领导职能	35
单元四 控制职能	44
模块三 企业管理	53
单元一 市场营销管理	53
单元二 财务管理	56
单元三 生产与运作管理	61
项目二 沙盘模拟企业经营	67
模块一 沙盘模拟简介	69
模块二 模拟企业概况	74
模块三 市场预测	77
模块四 模拟竞争规则	80
模块五 企业模拟经营	84
模块六 企业经营过程记录表	86
模块七 教学工具	113
部分参考答案	115
参考文献	125

绪 论

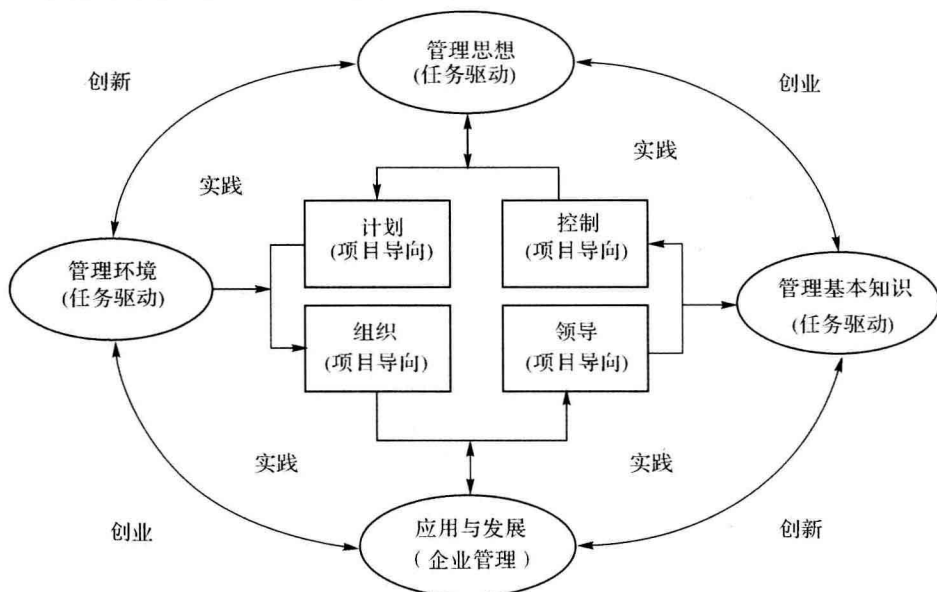


一、管理能力实训课程定位、理念与目标

1. 管理能力实训课程定位。本实训课程是高职高专管理学基础课程培养管理技能的训练系统。它是与浙江省精品课程教材《管理学基础》(邹非、王新萍主编,厦门大学出版社出版)相配套的,是按该教材的相应章节设计训练阶段与训练单元的,采用项目化任务驱动的教学模式。

同时,本实训课程也可作独立的管理学实训单独进行,还可以与其他管理学教材配合使用。

2. 课程理念和教学理念。本课程理念以培养基层综合管理人员为目标,从管理的基本知识、管理理论的演进、管理环境入手,强化管理的计划、组织、领导、控制等四个职能,最后介绍企业管理,形成一个3—4—1的体系结构,这个体系本质上就是管理过程体系。



以学生为中心,以创新为灵魂,以培养心智技能为重点。以参与式、亲验式、模拟式训练为基本方式。

3. 管理学基础实训课程能力培养目标。本课程建立三级能力目标体系:

(1)一级目标。管理学基础课程教学与实训所要培养的能力总目标是基层管理岗位的综合管理技能与素质。

(2)二级目标。通过本课程教学与实训培养学生的四大关键能力,即计划与决策的能力、组织与人事的能力、领导与沟通的能力和控制在信息处理能力。

(3)三级目标。经进一步分解,包括三大基础、十二项具体技能。

▲三大基础:

把握管理系统,掌握管理基础知识;

树立现代管理理念,掌握现代管理理论;

强化理论与实践相结合的思想,重视把所学知识应用于实践。

▲十二项具体技能:

培养观察环境,分析界定问题的能力;

培养创新与科学决策的能力;

培养科学运筹,配置资源,制定计划的能力;

培养分析组织结构与职权关系,制定组织规范的能力;

培养招聘、应聘,考核与奖酬的能力;

培养人员组合与团队建设的能力;

培养树立权威,有效指挥的能力;

培养有效激励,调动人的积极性的能力;

培养协调关系和与他人沟通的能力;

培养对工作有效控制的能力;

培养搜集与处理信息的能力,特别是利用网络资源的能力;

培养总结与评价的能力。

二、实训方式与方法

(一)改革教学方法的原则与实训体系

1. 改革教学方法的原则。以调动学生积极性为核心,以参与和体验为基本方式,以模拟实践教学为主线,建立多渠道、获取式大教学系统。

2. 构建项目化的、以能力单元为平台的任务驱动为主的实训体系,实行项目化、强化能力培养的单元式实训。在确立管理学基础课程能力培养目标体系的基础上,通过能力分解,基于项目的构成,构建若干个能力培养训练单元,即以一项(组)能力培养为一个实训单元,以系统进行该项能力的打造与培养;再由若干个任务(训练单元)组成训练阶段,即各章的实训。主要分为单元能力实训项目和综合仿真实训项目。

(二)实训的主要方式与方法

1. 案例分析。案例分析是管理学教学联系实际的特色形式。本教程所选案例,均是较为典型的、具有学生讨论与研究空间的案例。进行案例分析时,既可以采用由学生独立分析,再以书面作业完成的分散方式;又可以采用先分小组讨论,后到课堂上全班讨论这种集中形式。其中,后一种方式主要用于对重点案例进行分析。教师的指导要重点放在引导学生寻找正确的分析思路和对关键点的多视角观察上,而不是用自己的观点影响学生。教师对案例分析的总结,也不要对结果或争论下结论,而是对学生的分析进行归纳、拓展和升华。

2. 管理沙龙。这是针对管理课程的特点而尝试的一种特殊的教学方式。一般是针对一个特定的管理问题,事先进行较为充分的准备;然后,由学生们集聚在一起,在轻松的氛围中进行畅谈,相互启发,也可以争论,形成相同或不同的思路;并于事后形成文字材料。

为此,我们专门建立了商务谈判实训室。

3. 校外企业家讲座。本课程实行与企业共建的方式,在课程上专门安排了学生与企业家直接沟通,主要采用“走出去,请进来”的方式。“走出去”指学生到企业与企业老总直接对话,“请进来”指请企业的主管到学校来办讲座。

4. 调查与访问。根据教学与训练需要,特别是要带着特定的管理问题,组织学生进行社会调查,深入企业,访问企业家与管理者,再由学生写出调研报告。

5. 项目决策与管理。即设定一定管理情景与任务,由学生运用所学知识及相关技能,对该项目设计管理方案或对其进行模拟决策与管理。这是大量采用的基本形式。

6. 岗位见习。有计划地安排学生轮流到共建企业的生产现场担任助理,在管理者的直接指导下亲身体验并处理管理工作。

7. 计算机模拟。对于一些可以运用计算机模拟程序处理的管理问题,由学生操作计算机实现对管理的模拟过程。

8. 网络冲浪。现代教学应充分利用互联网,对管理专业学生而言,这是一种特殊的接触实际的窗口。根据教学进度需要,引导学生登陆有关网站,了解现实企业状况,搜集最新信息,学习最新管理知识,思考与分析现实管理问题。

9. 自我评估。课程内容结束后,可在课尾或课下,由学生进行与本单元内容相关的自我测试或评估。自我评估(心理测试)是针对所学内容列出几条选择项,供学生自我评估检测。目的是增强学生的管理意识、活跃课堂气氛,激发学生的学习兴趣。实践证明,这种形式很受学生欢迎。

10. 情景模拟(管理游戏)。给出一定的资料,由学生扮演其中的角色(可轮流扮演),设身处地地分析与解决所面临的问题。学生从所扮演角色的角度出发,运用所学知识,自主分析与决策,以提高学生实际决策的技能。游戏围绕着对技能的学习和使用而展开,它帮助参与者思考、反应、操作,更重要的是会有很多启迪,通过一个完整的游戏过程,让他们在非正式的、非紧迫的情景下学会技巧与思考。

11. 互动式课堂。这是指结合课堂上教师讲授,发动学生参与课堂教学活动,主要是学生讨论、学生上讲台、学生模拟等形式。本课程可全程使用多媒体教学,有的重点案例采取录像播放方式,以增强感染力,并制作有利于学生学习与训练的助学课件,最终建立系统性、立体化的多媒体课件体系。

12. 企业经营沙盘模拟。结合本课程的教学内容及进程,通过用友沙盘模拟组织一系列的实训活动,以使学生对实际管理过程有更深体验。

三、教学媒体

要大力加强信息化教学手段建设,建立纸质、声音、电子、网络等多种媒体构成的立体化教学媒体。

1. 教材。

管理学基础课程使用的理论教材为由邹非、王新萍主编,厦门大学出版社出版的《管理学基础》,2008年12月出版。

本课程实训则采用由《管理学基础》课程小组编写的《管理能力综合实训》教材。

2. 实训室。建立沙盘模拟实训室,配备研讨、洽谈的桌椅,有必要的计算机、音像设备

等;建立商务谈判综合实训室;建立计算机实训室,供学生 ERP 和啤酒游戏实训。

3. 多媒体教学。本课程实行全程多媒体授课,并逐步建立与完善助学课件与课程考核及课程管理的计算机化。

4. 网络教学。实现教学大纲、实训指导大纲、多媒体课件、习题集、教师授课录像全部上网。

四、实训时间安排

本实训课程有四种时间运用模式,要根据课程目标与课时长度灵活选择。

1. 全程实训模式。即将管理学基础实训作为一门独立的实训课来开设,建议 60~80 课时。

2. 对等课时模式。即在管理学基础课程中,一半时间用于理论课时,另一半课时用于实训,进行本实训教材主要项目的训练。建议 30~36 课时。其余项目在课外进行。

3. 辅助实训模式。即在管理学基础课程中只用三分之一的时间进行实训,建议 16~20 课时。只是重点项目在课内进行,再选择部分项目在课外进行。

4. 单元实训与综合实训相结合模式。即在管理学基础课程中完成单元实训,综合实训则作为一门独立的实训课来开设,建议 16~32 课时。其余项目在课外进行。

由于时间原因,有的案例只在课外由课程模拟公司(小组)组织分析讨论与完成作业,可不安排课内班级讨论。

五、考核与评价

1. 考核标准

以综合管理技能考核为主线,建立开放式、全程化考核体系。

教师主要依据学生的可观测能力表现考核学生的学习效果和评定成绩。进阶式的评价参照标准如下:

1 级标准:在教师指导下,能部分完成某项实训作业或项目;

2 级标准:在教师指导下,能全部完成某项实训作业或项目;

3 级标准:能独立地完成某项实训作业或项目;

4 级标准:能独立地又快又好地完成某项实训作业或项目;

5 级标准:能独立地又快又好地完成某项实训作业或项目,并能指导其他人。

2. 具体要求

(1)注重基本理论的理解、知识的运用、能力的培养。

(2)实行开放式考核。第一,考核范围开放;第二,考核方式开放;第三,考试标准开放;第四,考核知识点与技能点全面开放。

(3)多元性与开放性答案。

项目一 管理能力单元实训

模块一

导 论



单元一 管理的基础知识

技能训练目标

- ★ 掌握管理的概念及其基本职能
- ★ 掌握管理的基本原理、基本方法
- ★ 掌握管理者的分类、角色、技能要求
- ★ 了解管理学的地位、特点
- ★ 掌握管理的自然属性与社会属性
- ★ 掌握管理的科学性与艺术性
- ★ 了解企业的概念,了解企业的分类

任务一 课堂研讨——管理学经典案例分析

训练目标

1. 结合实际,感受管理者应该具备的技能;
2. 应用权变的思想,明确管理者的角色扮演。

组织实施建议

1. 建议在课程开始后即安排本案例分析;
2. 在课前准备,可安排 1~2 课时集中讨论;
3. 每个人认真阅读分析案例,并搜集有关资料;
4. 每人写出发言提纲;
5. 以班级为单位组织讨论。并注意为同学们的“自我突破——跨越难堪”作思想准备。

甜美的音乐

马丁吉他公司成立于 1833 年,位于宾夕法尼亚州拿撒勒市,被公认为世界上最好的乐器制造商之一,就像 Steinway 的大钢琴、Rolls Royce 的轿车,或者 Buffet 的单簧管一样,

马丁吉他每把价格超过 10 000 美元,却是你能买到的最好的东西之一。这家家族式的企业历经艰难岁月,已经延续了六代。目前的首席执行官是克里斯琴·弗雷德里克·马丁四世,他秉承了吉他的制作手艺。他甚至遍访公司在全世界的经销商,为它们举办培训讲座。很少有哪家公司像马丁吉他一样有这么持久的声誉。那么,公司成功的关键是什么?一个重要原因是公司的管理和杰出的领导技能,它使组织成员始终关注像质量这样的重要问题。

马丁吉他公司自创办起做任何事都非常重视质量。即使近年来在产品设计、分销系统以及制造方法方面发生了很大变化,但公司始终坚持对质量的承诺。公司在坚守优质音乐标准和满足特定顾客需求方面的坚定性渗透到公司从上到下的每一个角落。不仅如此,公司在质量管理中长期坚持生态保护政策。因为制作吉他需要用到天然木材,公司非常审慎和负责地使用这些传统的天然材料,并鼓励引入可再生的替代木材品种。基于对顾客的研究,马丁公司向市场推出了采用表面有缺陷的天然木材制作的高档吉他,然而,这在其他厂家看来几乎是无法接受的。

马丁公司使新老传统有机地整合在一起。虽然设备和工具逐年更新,雇员始终坚守着高标准的优质音乐原则。所制作的吉他要符合这些严格的标准,要求雇员极为专注和耐心。家庭成员弗兰克·亨利·马丁在 1904 年出版的公司产品目录的前言里向潜在的顾客解释道:“怎么制作具有如此绝妙声音的吉他并不是一个秘密。它需要细心和耐心。细心是指要仔细选择材料,巧妙安排各种部件。关注每一个使演奏者感到惬意的细节。所谓耐心是指做任何一件事不要怕花时间。优质的吉他是不能用劣质产品的价格造出来的。但是谁会因为买了一把价格不菲的优质吉他而后悔呢?”虽然 100 年过去了,但这些话仍然是公司理念的表述。虽然公司深深地植根于过去的优良传统,现任首席执行官马丁却毫不迟疑地推动公司朝向新的方向。例如,在 20 世纪 90 年代末,他作出了一个大胆的决策,开始在低端市场上销售每件价格低于 800 美元的吉他。低端市场在整个吉他产业的销售额中占 65%。公司 DXM 型吉他是 1998 年引入市场的,虽然这款产品无论外观、品位和感觉都不及公司的高档产品,但顾客认为它比其他同类价格的绝大多数吉他产品的音色都要好。马丁为他的决策解释道:“如果马丁公司只是崇拜它的过去而不尝试任何新事物的话,那恐怕就不会有值得崇拜的马丁公司了。”

马丁公司现任首席执行官马丁的管理表现出色,销售收入持续增长,在 2000 年接近 6 亿美元。位于拿撒勒市的制造设施得到扩展,新的吉他品种不断推出。雇员们描述他的管理风格是友好的、事必躬亲的,但又是严格的和直截了当的。虽然马丁公司不断将其触角伸向新的方向,但从未放松过对尽其所能制作顶尖产品的承诺。在马丁的管理下,这种承诺决不会动摇。

思考题

1. 根据卡特兹的三大技能理论,你认为哪种管理技能对马丁最重要? 解释你的理由。
2. 根据明茨伯格的管理者角色理论,说明马丁在分别扮演什么管理角色? 解释你的选择。

(1) 当马丁访问马丁公司世界范围的经销商时;

(2) 当马丁评估新型吉他的有效性时;

(3)当马丁使员工坚守公司的长期原则时。

任务二 情景模拟——管理游戏 大转移

训练目标

在游戏中体会公司不同层次所承担的责任以及公司内不同角色的员工应该抱有什么样的工作心态。

组织实施建议

1. 将所有成员分成4组。
2. 一组成员扮演健康岛上的居民,都是健康人。
3. 一组成员扮演盲人岛上的居民,他们是盲人,能说但看不到。
4. 一组成员扮演聋哑岛上的居民,他们是哑巴,能看但不能说。
5. 一组成员扮演人造渡船。
6. 角色扮演分配之后,接下来全体成员的目标是要将不健康的人转移到健康岛上。
7. 准备:准备蒙眼睛的布及布置岛屿分布的纸张、器材等;不同岛上的居民的角色说明书、任务说明书等。

附:参考角色说明书及任务说明书

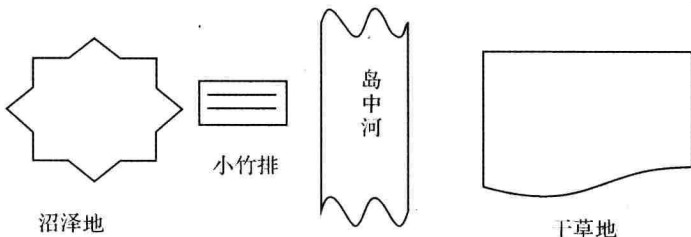
小组1——健康岛居民

你们小组在轮船失事后,漂流到了“健康岛”。你们必须完成以下两项工作任务:

任务一:你们在岛上发现有三个“土著人”陷于“沼泽地”,你们的任务是用“小竹排”安全地把三个“土著人”救出“沼泽地”到达“干草地”。

游戏规则如下:

1. 你们小组三人扮演“土著人”,三人扮演“营救人”,“营救人”与其中一个“土著人”会驾驶“小竹排”;
2. 由于语言不通,“土著人”怀有敌意,因此不论在“沼泽地”、“小竹排”和“干草地”任何一处,如“土著人”多于“营救人”,“营救人”就会被伤害;
3. “小竹排”一次最多只可以载两人(示意图)。



任务二:将“聋哑岛”与“盲人岛”上的团队人员根据游戏规则引渡到“健康岛”上来。

小组2——聋哑岛居民

你们小组在轮船失事后,漂流到了“聋哑岛”。你们岛上的小组人员因漂流疲劳,全体

人员暂时“失声”，不能讲话。你们有两项任务：

任务一：用三张报纸做两艘“救生船”，“救生船”要营救伤员，所以需要有较好的避震性能。检查的方法是在“救生船”中放一个鸡蛋，从1.5米高处自由坠落，以鸡蛋不破为成功。

任务二：指导“盲人岛”的人员完成任务后，通过“人造渡船”引渡到“聋哑岛”，最后与你们岛上的人一起到达“健康岛”。

小组3——盲人岛

小组在轮船失事后，漂流到了“盲人岛”。在岛上的小组人员因受海水刺激，全体人员暂时“失明”，不能看见任何事物。你们的任务是：

1. 每个人在岛上寻找一个可以治疗复明的“仙人球”（本任务由教师告知）；
2. 你们每个人必须亲自把手中的小球抛进纸盒里，才可以“复明”，搭乘“人造渡船”离开“盲人岛”。

小组4——人造渡船

小组在本游戏中的任务是：用人体搭建“人造渡船”，运送三个岛屿的人员，到达求生的目的地。在完成任务中必须遵守如下规则：

1. 能登上“岛屿”；
2. 不能说话，在内部可以用其他方式沟通，对外部不能沟通；
3. 一旦“人造渡船”搭成后，每个成员脚不能移动；
4. 小组全体成员可以搭建一艘“渡船”，也可搭建两艘“渡船”。

讨论：

游戏一开始各小组在怎样进行；这种情形为什么这样发生；给我们企业经营管理带来什么样的重要启示？

任务三 实践与训练

调查与访问——企业管理系统

训练目标

1. 使学生结合实际，加深对管理系统的感性认识与理解；
2. 初步培养认知与自觉养成现代管理者素质的能力。

组织实施建议

1. 由学生自愿组成小组，每组6~8人。利用课余时间，选择1~2个中小企业进行调查与访问。

2. 在调查访问之前，每组需根据课程所学知识经过讨论制定调查访问的提纲，包括调研的主要问题与具体安排。具体可参考下列问题：

- (1) 该企业管理系统的构成状况；
- (2) 管理者的分类，并重点访问一位管理者，向他了解他的职位、工作职能、胜任该职务所必需的管理技能，以及所采用的管理方法等情况；
- (3) 对其管理对象的调查与分析；
- (4) 该企业的一般环境与任务环境是什么？

3. 调查访问结束后,组织一次课堂交流与讨论。

任务四 自我评估

一、单项选择题

1. 管理的基本职能是()。
A. 计划、组织、指挥、协调
B. 计划、组织、领导、控制
C. 计划、决策、选人、用人
D. 决策、计划、领导、协调
2. 管理的二重属性是指()。
A. 科学性与艺术性
B. 自然属性与社会属性
C. 主观性与客观性
D. 科学性与社会性
3. 下面属于基层第一线管理人员的职位是()。
A. 总裁
B. 厂长
C. 部门经理
D. 工长
4. 在特定工作领域内运用技术、工具、方法等的能力称为()。
A. 人际技能
B. 技术技能
C. 概念技能
D. 都不正确
5. 以下不属于管理职能的是()。
A. 组织活动
B. 控制活动
C. 有效获取资源
D. 计划与决策
6. 对资源进行计划、组织、领导、控制以有效地实现组织目标的过程称为()。
A. 管理
B. 组织
C. 战略规划
D. 激励
7. 洞察事物,抽象形成概念的能力对下列哪类管理人员最为重要()。
A. 高层管理人员
B. 中层管理人员
C. 基层管理人员
D. A 和 B
8. 某位管理人员把大部分时间都花费在直接监督下属人员工作上,他一定不会是()。
A. 组长
B. 总经理
C. 领班
D. 车间主任
9. 管理者在作为组织的官方代表对外联络时,他扮演的角色是以下哪一方面()。
A. 信息情报
B. 决策
C. 人际关系
D. 业务经营
10. 山川旅行公司刘总经理在总体市场不景气的情况下,以独特的眼光发现了惊险性旅游项目与 40~45 岁男性消费者之间的相关性,在此基础上设计了具有针对性的旅游路线与项目,并进行了前期宣传。因为涉及与交通管理、保险、环保等部门的协调,新项目得到正式批准的时间比预期的晚了整整一年,由此丧失了大量的市场机会。你认为()最能概括刘总的管理技能状况。
A. 技术技能、人际技能、概念能力都弱
B. 技术技能、人际技能、概念能力都强
C. 技术技能和人际技能强但概念能力弱
D. 技术技能和概念技能强但人际技能弱

二、问答题

1. 什么是管理? 其性质有哪些?
2. 谈谈你对管理职能的认识。