

# 中山大学

## 二 00 四年港澳台人士攻读硕士学位研究生入学考试试题

科目代码: 499

科目名称: 管理学

考试时间: 4 月 25 日 上午

考生须知  
全部答案一律写在答题纸上, 答在试题纸上的不得分!  
答题要写清题号, 不必抄题。

### 一、单项选择题, 每小题 1 分, 共 20 分。

1、某公司有 96 名作业人员, 如果基层管理幅度为 8, 高层管理幅度为 3, 则该公司的管理层次应该是:

- A、3 个层次
- B、4 个层次
- C、5 个层次
- D、2 个层次

2、管理人员的目标是:

- A、用最少的资源完成任务
- B、达到组织的目标
- C、用现有资源完成任务
- D、满足组织成员的个人需求

3、决策首先要做的是:

- A、收集信息
- B、发现问题, 确立目标
- C、确定备选方案
- D、进行意见征询

4、正确的计划来自于:

- A、事先周密的调查
- B、政府所聘请的专家
- C、领导者的素质
- D、高层管理者的集体酝酿

5、委员会是一种特殊的组织方式, 也是一种领导方式, 这表明:

- A、所有的委员会都不承担决策职能
- B、所有的委员会都承担决策职能
- C、大多数委员会都承担决策职能

D、少数委员会承担决策职能

6、管理层次的存在是因为:

- A、组织的人数多
- B、管理人员能有效地控制的人数有限
- C、加快信息的流动
- D、为了给组织成员提供更多的晋升机会

7、计划工作的前提条件是:

- A、下放决策权
- B、建立团队组织
- C、采用民主的领导方式
- D、预测、基本政策和现行计划

8、目标管理的过程:

- A、必须从高层开始
- B、必须从基层开始
- C、必须从中间层开始
- D、可以从任何一个层次开始

9、管理者的权力有五个来源, 下面哪一项不属于这五个来源之一:

- A、合法权
- B、强制权
- C、模范权
- D、法律权

10、根据公平理论, 在实行计件工资制的情况下, 如果觉得工资过低时, 员工会采取:

- A、降低质量, 减少产量
- B、降低质量, 增加产量
- C、提高质量, 减少产量
- D、提高质量, 增加产量

11、组织凝聚力的增强或削弱受到许多因素的影响。在以下各项因素中, 能增加组织凝聚力的因素是:

- A、有利的外部环境
- B、多样化的组织成员
- C、组织成员受到环境的共同威胁
- D、适度大的规模

12、组织结构的起因是:

- A、管理幅度的有限性
- B、外部环境的动态性
- C、市场竞争的激烈性
- D、合理决策的必然性

13. 管理控制过程的步骤是:

- A. 设定绩效标准、衡量绩效、将绩效与标准比较、采取更正行动
- B. 采取更正行动、将绩效与标准比较、设定绩效标准、衡量绩效
- C. 设定绩效标准、采取更正行动、衡量绩效、将绩效与标准比较
- D. 衡量绩效、将绩效与标准比较、采取更正行动、设定绩效标准

14. 激励理论中的双因素理论涉及一个叫做“保健因素”的概念,它指的是:

- A. 能影响和促进职工工作满意度的因素
- B. 能保护职工生理健康的因素
- C. 能影响和预防职工不满意感发生的因素
- D. 能预防职工生理疾病的因素

15. 一个有效的管理者需要具备技术技能、人事技能、概念技能和设计技能等多种技能,这些技能的相对重要性:

- A. 根据组织的规模而有所不同
- B. 根据组织的层次而有所不同
- C. 根据管理的幅度而有所不同
- D. 根据部门的划分而有所不同

16. 有一种说法认为“管理就是决策”,这实际上意味着:

- A. 对于管理者来说只要善于决策就一定能够获得成功
- B. 管理的复杂性和挑战性都是由于决策的复杂性而导致的
- C. 决策能力对于管理的成功具有特别重要的作用
- D. 管理首先需要的就是面对复杂的环境做出决策

17. “一件预计可能会出错的事情,往往一定会出错。”“一件事情出错,其他事情也跟着出错。”类似的话在提示人们什么?

- A. 决策的制定与实施一定要果断且富有信心,否则就很难实现
- B. 制定计划应树立权变意识,问题出现时立即制定出相应的应变计划
- C. 应变计划的制定是计划工作的一部分内容,应在计划过程中及早予以考虑,不能等到出现问题时再仓促应对
- D. 要注意认真分析事物之间的关联性,以期得到正确的结论

18. 根据赫茨伯格的理论,真正的激励因素是:

- A. 与工作内容有关的因素
- B. 与工作环境有关的因素
- C. 与物质利益有关的因素
- D. 与人群关系有关的因素

19. 策略经营单位(SBU)不具备哪一项特点:

- A. 有特定的任务和明确的竞争对手
- B. 有权在关键领域安排自己的资源
- C. 有与其它SBU不同的总体规划

D. 有权法定投资方向

20. 控制的无形标准是指:

- A. 无法用实物或货币衡量的标准
- B. 无法观察得到的标准
- C. 没有固定形状的标准
- D. 没有计划作依据的标准

二、案例分析题, 选作两题, 每题40分, 共80分。

1. 李莉是位能力和富有创意的室内装修设计师, 与所在社区的大多数建筑公司建立有业务联系。起初, 她以独力承包人身份工作, 后来创办了自己的公司。她雇佣了一个秘书(兼会计)和四个装修工, 他们都能胜任工作。拉卡自己也曾做室内装修。她采取了对下属放手不管的领导方式, 因为她认为室内设计是非常个人化和创造性的工作。她不以佣金作为雇员的报酬基础, 而是付给雇员高于行业平均水平的优厚工资, 希望这些雇员能够受到激励, 为客户提供最好的服务, 而不是争取最高的收入和佣金。

在客户出现抱怨之前, 李莉一直认为所有的事情进展顺利。这些抱怨包括: 装修工不听指挥; 不按承诺的时间发货; 约会迟到或失约; 缺乏耐心和态度粗暴。李莉知道下属是能干的, 也注意到自己的领导和管理方式并不是有效的。她对自己放手不管的管理方式和报酬方式提出了疑问。

回答下列问题:

(1) 领导行为有哪些类型或分类? 影响领导行为的因素有哪些?

(2) 分析李莉所采用的领导行为是否适当, 并给出建议她应该采用什么样的领导行为。

2. 白小鸭是一家拥有17家分店的干洗连锁店。连锁店的高层经理正在开会讨论最近发生的客户服务问题。在会议之前, 几位高层经理都曾到其中的一个分店进行过调研, 员工们看起来为客户提供了很好的服务, 去污工确实将衣服上的污点去掉了, 熨衣工也确实做得挺好, 连丝绸那样难熨的衣物也熨得很好。在调研过程中, 有客户抱怨干洗过的衣服上的污点没有去掉, 衣服熨得不好。事实上, 许多客户是将衣服带回来重新加工的。客户们也抱怨等待时间太长。高层经理今天开会就是为了解决这些问题。

回答下列问题:

(1) 什么是激励? 影响激励的因素有哪些?

(2) 设计一个提高店员激励水平的计划, 使他们在没有人监督的情况下, 也能为客户提供迅速及时周到的服务。

3. 宝华公司销售家庭用具, 如洗衣机、洗碗机、炉具和冰箱, 并提供相关售后服务。经过几年的发展, 宝华公司因其优良的顾客服务质量而建立了良好的声誉, 当地许多制造商都供货给宝华公司。最近, 有两家大型连锁店也出售家庭用具, 为了吸引更多的客户, 这些商店还经营消费电子产品, 如电视机、音响和电脑等。宝华公司的老板兰格认为企业必须扩大产品范围, 与连锁店开展直接竞争。

今年, 兰格决定开设一个20000平方米的新商店和服务中心, 并雇佣了一批新员工销售电子产品和提供服务。由于公司规模扩大, 兰格不清楚员工采用什么方式来组织这些新员工。现在公司用的是职能结构, 分为销售部、采购和会计部、维修部。兰格想知道, 销售电子产品和销售用具是否有所不同, 可以采取产品结构, 为这两类业务建立独立的职能结构。

回答下列问题:

(1) 产品结构有什么优缺点? 职能结构有什么优缺点?

(2) 你认为采取哪一种结构比较好? 为什么?

4. 维新公司是一家大型服装连锁公司。最近, 该公司面临着来自两个方面的竞争威胁。首先, 沃尔玛等折扣商店从低成本的外国供应商采购, 该公司则从高质量的国内供应商采购。这些折扣商店夺走了许多低价位的消费者。其次, 精品店则吸引了许多高端顾客。维新公司陷入中间地带。

回答下列问题:

- (1) 什么是低成本战略? 什么是差异化战略?
- (2) 你认为该公司应该采用哪一种战略? 为什么?