

2022 年宁波财经学院工商管理专业《管理学》科目期末试卷 B（有答案）

一、选择题

- 1、科学管理的产生是管理从经验走向理论的标志，下面哪个选项不属于科学管理对管理发展的贡献？（ ）
A. 组织设计优化 B. 时间和动作的研究
C. 任务管理 D. 作业人员与管理者的分工协调
- 2、一家公司董事会通过决议，计划在重庆建立汽车制造厂，建设周期为一年，需完成基础建设、设备安装、生产线调试等系列工作，（ ）技术最适合来协调各项活动的资源分配。
A. 甘特图 B. 负荷图 C. PERT 网络分析 D. 线性规划
- 3、下列选项中哪个不属于“组织”（organization）所共同具有的三个特性？（ ）
A. 明确的目的或目标 B. 精细的结构
C. 文化 D. 人员
- 4、竞争优势是使组织别具一格和有与众不同的特色，这种与众不同的特色来自组织的（ ）。
A. 战略 B. 结构 C. 文化 D. 核心能力
- 5、组织行为学尤其关注的是（ ）。
A. 组织中人们的心理状况 B. 人们的行为在工作中的表现
C. 人们在工作中的活动 D. 活动所创造的组织绩效
- 6、（ ）不属于创业精神所主要强调的三个方面的主题。
A. 对机会的追求 B. 创新 C. 增长 D. 拼搏

7、决定是否与另一个组织合并，如何重组以提高效率，或是否关闭一个亏损的工厂，这些都是典型的（ ）。

A. 确定型决策 B. 非程序化决策

C. 例常型决策 D. 重复性决策

8、在 20 世纪 30 年代，确信管理者的工作是激励雇员做出更多努力，并首先提出组织是一个开放系统观点的学者是（ ）。

A. 亨利·法约尔 B. 马克斯·韦伯

C. 切斯特·巴纳德 D. 埃尔顿·梅奥

9、当一个管理者组织制订公司战略以寻求企业进一步发展时，他扮演的管理角色是明茨伯格所说的（ ）。

A. 领导者 B. 发言人 C. 企业家 D. 混乱驾驭者

10、以下哪一个不是激发组织创新力的因素？（ ）

A. 结构因素 B. 人力资源因素

C. 技术因素 D. 文化因素

二、名词解释

11、组织变革

12、有限理性决策

13、SWOT 分析

14、组织文化

15、领导者（leader）与管理者（manager）

16、职权（Authority）与授权（Power）

17、矩阵型结构

18、领导

三、简答题

19、简述马克斯·韦伯行政组织体系理论的主要内容。

20、组织中的横向分工有哪些？

21、简述控制的必要性与控制过程。

22、解释非正式（社会）网络在团队管理中发挥的作用。

23、在为员工创造具有包容性和安全的工作环境时，管理者面临什么挑战？

24、什么是标杆比较？标杆比较有哪几个步骤？

四、辨析题

25、“随着管理者比以前更加频繁地使用电脑和软件工具，他们将能够作出更理性的决策。”

26、“毫无疑问，管理是人类最重要的发明之一。”你同意吗？为什么？

27、有一些持批判态度的人宣称公司的人力资源部门夸大了该部门的作用，其存在并不是为了帮助员工，而是为组织规避法律纠纷问题。

五、案例题

28、宝洁公司 SK-II 化妆品的“违禁风波”

2006 年 9 月 14 日，国家质检总局有关负责人表示，近日广东出入境检验检疫机构来自日本宝洁株式会社蜜丝佛陀公司制造的 SK-II 品牌系列化妆品中，检出禁用物质铬和钕。检验检疫部门在对一批 SK-II 重点净白素肌粉饼进行检验后发现，其钕成分含量高达 4.5mg/kg。此外，其防晒乳液、精华霜、护肤油等 9 个品种中带有禁用物质铬和钕，其含量也超标。

据介绍，铬为皮肤变态反应原，可引起过敏性皮炎或湿疹，病程长，久而不愈。钕对眼睛和粘膜有很强的刺激性，对皮肤有中度刺激性，吸入还可导致肺栓塞和肝损害。我国和欧盟等有关国家的相关规定中，均把这两种元素列为化妆品禁用物质。

针对国家质检总局的检查结果，宝洁公司似乎并不认可，他们当日发出声明称：“SK-II 产品在生产过程中，并未添加所涉及的两种成分。”据

《广州日报》报道，宝洁公司认为，鉴于这两种物质在自然界普遍存在，且含量低于 2mg 时即使是食用也对人体无害。但与此同时，宝洁公司也表示：“对于本进口批次产品发现的问题，宝洁公司将全力配合政府部门了解情况，使之得以顺利解决。”

9 月 20 日，SK-II 被查含违禁成分事件的焦点，已经集中到以下两点：一是 SK-II 的 9 种涉事产品中，是否确实含有铬和钕这两种违禁元素？二是 SK-II 产品的研发和生产，是否符合国家进行化妆品检测所主要依据的《化妆品卫生规范》？对此，SK-II 新闻发言人刘玲表示，目前无法给予清晰答复。此说法，与之前该公司声明中所坚称的 SK-II 产品在生产过程中未添加违禁成分，已有松动。9 月 22 日，SK-II 决定暂停其在中国

的产品销售，并暂时停止 SK-II 专柜的运作。10 月 30 日，宝洁宣布 SKII 在华已受理的退货将继续完成。

SK-II 作为宝洁国际美容护肤品牌，在此次风波事件中的表现差强人意。事件出现后，宝洁公司的第一反应是拒绝承认；第二反应，声明含量并不影响人体健康；再次，是采取退货形式，但设置重重障碍，结果本来是政府与宝洁公司之间的问题，却引发了众多消费者的不满，成为波及面大，影响深远的重大危机事件。宝洁公司的 SK-II 产品在日本、韩国、马来西亚、美国等 13 个国家和地区销售，而中国是它的全球第二大市场，仅次于日本。而 SK-II 产品在上海、北京、广州等大城市的专柜，每月销售额高达 50 万~100 万元人民币。

宝洁一不小心，自己把自己推上了被指责的位置。”中国传媒大学的胡学荣教授认为，从政府的工作流程来看，沟通和调查都需要一定时间。而宝洁在这段时间的措施，却暴露了这家有着成功品牌营销经验的跨国公司，对于中国消费文化的理解，以及其内外沟通体制的明显弊端。

问题：

从宝洁公司 SK-II 产品风波事件的处理，分析企业与社会经济环境的互动关系，以及危机攻关对企业发展的重大意义。

六、论述题

29、许多企业都曾经提出过“做大做强”的目标，你认为这些企业的战略是什么？“大”和“强”这两个目标能够同时兼顾吗？说明你的观点。

参考答案

一、选择题

1、【答案】A

【解析】科学管理对管理发展的贡献主要有：工作定额原理（规定合理日工作量）；挑选头等工人；标准化原理（在动作分解与作业分析的基础上进一步观察和分析工人完成每项动作所需要的时间，为标准作业的方法制定标准的作业时间）；计件工资制；劳资双方的密切合作；建立专门计划层（泰勒主张：“由资方按科学规律去办事，要均分资方和工人之间的工作和职责”）；职能工长制；例外原则

2、【答案】B

【解析】AB两项，甘特图是以图示的方式通过活动列表和时间刻度形象地表示出任何特定项目的活动顺序与持续时间；负荷图是一种修改了的甘特图，它不是在纵轴上列出活动，而是列出或者整个部门或者某些特定的资源，负荷图使管理者对生产能力进行计划和控制；C项，PERT是利用网络分析制定计划以及对计划予以评价的技术；D项，线性规划通过约束条件求解极值的方法。该公司要协调各项活动的资源分配，因此应使用负荷图。

3、【答案】C

【解析】组织是为了实现某个特定目的而对人员的精心安排，具有三个特性：①组织有一个明确的目标，最典型的是组织希望实现的目标。②每个组织都由人组成，由人来完成工作以实现组织的目标。③所有组织演化出一个精密的结构，使得组织成员能够完成工作。该结构可能是开放和灵活的，没有具体的工作职责或不需严格遵循特定工作安排。

4、【答案】D

【解析】竞争优势是使组织别具一格、与众不同的特色，这种与众不同的特色来自组织的核心能力。核心能力可以是一种组织能力，即组织能做到其竞争对手做不到的事情或者能比竞争对手做得更好。

5、【答案】C

动和行为的反应规律性的科学。这里组织关注的主题是行为，也就是人们的活动，因此组织行为学尤其关注的是人们在工作中的活动。

、【答案】D

【解析】创业精神是指在创业者的主观世界中，那些具有开创性的思想、观念、个性、意志、作风和品质等。包括以下三个方面的主题：①对机会的追求，追求环境中尚未被人们注意的趋势和变化；②创新，包含了变革、革新、转换和引入新产品、新服务或新方式；③增长，不满足于停留在小规模上，希望企业能够尽可能的增长，员工拼命工作。

7、【答案】B

【解析】非程序化决策是指对非重复性的新颖事件所作的决策，它常用来解决以往没有经验可依据的新问题，如新产品的开发、新机构的设置等。

8、【答案】C

【解析】切斯特·巴纳德的观点主要包括：①实际的管理者将组织看做一个需要协调的社会系统；②确信管理者的工作是沟通和激励雇员做出更大的努力；③首先提出组织是一个开放的系统。

9、【答案】C

【解析】明茨伯格将管理者的角色分成三类：①人际关系角色，包括挂名首脑、领导者、联络者；②信息传递角色，包括监听者、传播者、发言人；③决策制定角色，包括企业家、混乱驾驭者、资源分配者和谈判者。题中，管理者制定公司战略以寻求企业进一步发展属于决策制定角色，其扮演的管理角色是企业家。

10、【答案】C

【解析】创新是指产生创造的思想并将其转化为有用的产品、服务或经营方法的过程。激发组织创新力的因素包括：①结构因素。如有机式结构对创新有正面的影响；当一个组织的结构为源于工作和非工作的创造提供明确的支持时，雇员的表现会更具有创造性。②文化因素，包括：接受模棱两可；容忍不切实际；外部控制少；接受风险；容忍冲突；

人力资源因素，包括：对员工的培训和发展的高度重视；给员工提供高工作保障；鼓励员工成为创造性的人员。

二、名词解释

11、答：组织变革是指组织根据外部环境和内部情况的变化，及时地改变自己的内在结构，以适应客观发展的需要。组织的变革应达到动态平衡的目的。一个组织的动态平衡包括的内容有：①有足够的稳定性，以利于达到组织目前的目标；②有足够的持续性，以保证组织在目标或方法方面进行有秩序的变革；③有足够的适应性，以便组织能对外部的机会和要求以及内部的变化条件作出合适的反应；④有足够的革新性，以便使组织在条件适宜时能主动地进行变革。组织变革的具体目标有：①完善组织结构；②优化组织管理功能；③和谐组织的社会心理气氛；④提高组织效能。

12、答：有限理性是指管理者受到个人信息处理能力的限制，理性地作出决策。在有限理性条件下，管理者作出令人满意的决定，他们接受“足够好”的策略。管理者的决策受到组织的文化、内部政策、权力考虑以及承诺升级现象的强烈影响。承诺升级是指不断加强对于一个决策的承诺，尽管有证据表明这个决策可能是错误的。

13、答：SWOT 分析方法是一种战略分析方法，它是用来确定企业本身的优势和劣势、机会和威胁，从而将公司的战略与公司内部资源、外部环境有机结合的分析方法。

(1) SWOT 分析包含外部分析和内部分析。外部分析即对组织外部环境进行分析评估，发现环境中的机会和威胁；内部分析即对企业自身的既定内在条件进行分析，找出企业的优势、劣势及核心竞争力之所在。

(2) SWOT 分析中，S 代表 strength（优势），W 代表 weakness（弱势），O 代表 opportunity（机会），T 代表 threat（威胁）。其中，S、W 是内部因素；O、T 是外部因素。按照企业竞争战略的完整概念，战略应是一个企业“能够做的”（即组织的强项和弱项）和“可能做的”（即环境的机会和威胁）之间的有机组合。

(3) SWOT 分析后，就要利用分析结果制定合适的战略，战略要达成以下目标：①利用组织的优势和外部机遇；②阻止或避免组织的外部威胁；③弥补关键劣势。

14、答：组织文化是指组织在长期的实践活动中所形成的并且为组织成员普遍认可和遵循的具有本组织特色的价值观念、团体意识、行为规范和思维模式的总和。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/335301242212011210>