

试卷代号:2720

座位号

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

实用管理基础 试题(开卷)

2020 年 1 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列选项中只有一个答案是最准确的,请将其序号填入括号中。每小题 2 分,共 20 分)

1. 为了保证计划目标得以实现,就需要有控制职能,控制的实质就是使()。
- A. 实践活动符合计划
- B. 计划接近实际活动
- C. 实践活动具有指标约束
- D. 计划得以严格执行
2. 被称为“组织理论之父”的管理学家是()。
- A. 乔治·梅奥
- B. 弗雷德里克·泰罗
- C. 亨利·法约尔
- D. 马克斯·韦伯
3. 当预测者能够得到足够的准确数据资料时,采用()是可取的方法。
- A. 定性预测
- B. 宏观预测
- C. 定量预测
- D. 微观预测
4. 管理学家彼得·德鲁克认为,单纯强调利润会使经理人迷失方向以至于危及企业的生存,因此他提出,企业目标唯一有效的定义就是()。
- A. 技术创新
- B. 信誉至上
- C. 创造顾客
- D. 质量优良
5. 矩阵式组织属于()组织结构。
- A. 机械式
- B. 有机式
- C. 直线式
- D. 平行式
6. 根据每个人的能力大小安排合适的岗位。这就是人员配备的()原则。
- A. 因人设职
- B. 量才使用
- C. 任人唯贤
- D. 因事择人

7. 管理方格理论提出了五种最具代表性的领导类型,()领导方式对下属人员及其工作情况都表现出最大的关心,属于理想式领导者。

- A. 1—1 型
- B. 9—1 型
- C. 1—9 型
- D. 9—9 型

8. 当信息接受者对信息发送者的信息做出发应时,就出现了反馈。反馈体现了沟通的()特征。

- A. 单项性
- B. 双向性
- C. 强制性
- D. 独特性

9. 能够有效发现计划与计划实施之间差距的管理环节是()。

- A. 领导
- B. 组织
- C. 控制
- D. 决策

10. ()决策方法也叫思维共振法、畅谈会法。

- A. 决策树法
- B. 哥顿法
- C. 头脑风暴法
- D. 莱普勒斯法

得 分	评卷人

二、多项选择题(下列选项中有 2—4 个是准确的,请将这些选项的序号填入括号中,多选或少选均不得分。每小题 2 分,共 20 分)

11. 管理者在行使各种管理职能、扮演三类管理角色时,必须具备以下技能:如()。

- A. 信息技能
- B. 技术技能
- C. 人际技能
- D. 概念技能

12. 马克斯·韦伯指出,任何组织都必须由某种形式的权力作为基础,才能实现目标。这些权力包括:()。

- A. 传统的权力
- B. 理性——合法的权力
- C. 纯粹的权力
- D. 超凡的权力

13. 任何组织的经营目标都是多元化的,比如()。

- A. 高学历者的比例
- B. 高利润
- C. 提高市场占有率
- D. 提高员工福利待遇

14. 目标管理注重结果,所以,对部门、个人的目标的执行情况必须进行()。

- A. 自我评定
- B. 领导评审
- C. 小组考核
- D. 群众评议

15. 现代组织理论强调组织结构的设计应具有弹性,也就是说()都要随环境的变化而变动。

- A. 组织的部门机构
- B. 职责的规定
- C. 利润的高低
- D. 职位的安排

16. 当一个人的需要得不到满足,会产生挫折感,受挫后的防范措施一般有()

- A. 紧张不安的措施
- B. 积极进取的措施
- C. 消极防范的措施
- D. 寻求激励的措施

17. 强化理论中的强化类型有()。

- A. 积极强化
- B. 消极强化
- C. 惩罚
- D. 自然消退

18. 下列选项,()属于没有确定的实物单位而只以一定的金额予以表示的控制标准类型。

- A. 销售额
- B. 耗电量
- C. 成本总额
- D. 工资总额

19. 群体决策与个人决策相比较而言,下列说法准确的是()。

- A. 群体决策中责任模糊
- B. 群体决策方案更容易被接受
- C. 群体决策效率高
- D. 群体决策比个人决策的精确性强

20. 德尔非法是一种改进的专家意见法,其实质是有反馈的函询调查,包括两个基本点,即()。

- A. 预测
- B. 决策
- C. 函询
- D. 反馈

得 分	评卷人

三、判断正误题(下列各题有对有错,对的打√,错的打×。每小题 2 分,共 20 分)

- 21. 事先对未来行为所作的安排就是预测,它是人们的一种主观行为。()
- 22. 人际关系技能是指成功地与人打交道并与人沟通的能力。掌握这项能力对各层次的管理者具有同等重要性。()
- 23. 一般来说,战略计划相比作业计划要承担较高的风险。()
- 24. 事业部制是一种分级管理、分级核算、自负盈亏的组织结构形式。()
- 25. 人员配备的主要任务就是为组织配备合适的管理人员。()
- 26. 高层领导者更应该了解相关的专业知识。()
- 27. 非语言沟通主要包括身体语言和语气语调等。非语言沟通之所以受到重视,是因为身体语言等非语言方式能够令人信服地表达人的真情实感。()

28. 控制工作只是上级主管人员或主要是中层主管人员的职责。()

29. 全面质量管理强调,在不同环节发现的有关信息要尽可能在组织内部共享,以利于共同提高产品质量。()

30. 头脑风暴法与质疑头脑风暴法,两种方法一正一反,若运用得当,可以起到互补作用。
()

得 分	评卷人

四、简答题(10 分)

31. 什么是现场控制? 进行有效的现场控制需要具备什么条件?

得 分	评卷人

五、案例分析题(30 分)

32.

文化到位找到新感觉

四川华诚银华集团有限责任公司(以下简称银华公司)坚持一手抓生产经营,一手抓企业文化建设。二者互为促进,企业保持连续八年盈利,去年又创利润 1 680 万元,居省纺织行业第二位,保持了省优秀企业、省文明单位称号的本色。

一、认识到位

随着经济体制改革的深化,银华公司这个棉纺织企业同大多数国有纺织企业一样,企业管理和发展出现了严重困难,问题的根源是什么? 出路何在? 公司调查分析后认为,社会的巨大变革、企业生存空间和职工心态的变化,使得计划经济时代形成的理念、制度、方法已成为桎梏,必须改革,把创建先进的企业文化引入经营管理。

高度的重视带来自觉的行动。20 世纪 90 年代至今,银华公司把企业文化建设摆在头等位置。公司董事长、党委书记、总经理胥明东说:“在新的世纪,拥有文化优势,也就拥有竞争优势。”全公司各部门高度一致,“一把手”抓“两手”,“两手”都要硬。

二、机制到位

银华公司创建企业文化狠抓了各种机制的建立和完善。

首先,建立考核机制。结合企业实际,公司出台了 15 个实施细则,实行量化考核。

其次,建立民主管理监督机制。银华公司把企业的产量、质量、利润、成本、发展规划等重大情况定期公布,并经过摸索形成公司、分厂、轮班三级公开制度,职工对对应知的事情了如指掌。

再次,完善分配制度,各个岗位的工作全部量化,职工对照公开栏公布的个人奖罚、产质等情况就能算出自己本月的收入。

最后,人才选拔机制。银华坚持实施四个人才培养“工程”,仅“九五”期间就造就人才 560 人。在选择使用上,坚持德才兼备的原则,面向市场择优,实行公推公选制度。

三、教育到位

银华公司认为：企业文化的核心是培育先进的企业精神，并在职工的工作中得到体现，培育的途径则是教育。

职工日常行为是企业文化的具体体现。银华公司注重引导和规范。首先，要求各级党组织和管理人员掌握各自负责的情况，准确把握企业总体情况和职工具体情况。其次，以先进典型引导群体行为。公司建立劳模培养制度，每年评选百名劳模。公司还常年开展“巾帼建功”、“百千万无疵”、“操作明星”等竞赛。

抓住学习不放松。公司按照学习型组织的要求改造企业。坚持政治学习，每月两次。公司年年都有职工培训规划，月、季有落实，“操作技术培训”、“成本核算培训”等贯穿全年始终，形式多样，特色鲜明。

四、投入到位

银华公司总经理认为，企业文化建设之所以叫做一把手工程，是因为它同经济工作一样，投入是关键，没有投入就没有产出。

投入包括人、财、物。公司虽然近几年大幅度精简非生产人员，但政工线的力量没有削弱，相反还得到加强。

公司有从事文化建设的职能部门和人员，分厂有专职总支、支部副书记、分工会主席、政工干事，各司其职、各负其责，党政工团齐抓共管。

银华公司始终坚持按比例投入企业文化建设。仅“九五”期间，公司就投资 450 余万元，先后实施“厂门形象工程”、“生产区绿化工程”、“生活区亮化美化工程”、“锅炉脱硫除尘工程”等项目。厂大门内外宽敞整洁、气势宏伟，蓝底白字的企业精神、质量方针、质量承诺牌醒目矗立，宣传橱窗色彩艳丽，几十块阅报栏放置着最新的报纸供人阅读，黑板报写着各班职工奖惩及当月的产量和质量数据。入夜，生活区、职工活动中心、图书阅览室霓虹灯闪烁，一片通明，形成了独具银华特色的企业文化氛围。

问题：

- (1)银华公司为什么要加强企业文化建设？(10 分)
- (2)银华公司在企业文化建设上做了哪些工作？(10 分)
- (3)怎样认识企业文化的本质和作用？(10 分)

试卷代号:2720

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

实用管理基础 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2020年1月

一、单项选择题(下列选项中只有一个答案是最准确的,请将其序号填入括号中。每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. A | 2. D | 3. C | 4. C | 5. B |
| 6. B | 7. D | 8. B | 9. C | 10. C |

二、多项选择题(下列选项中有2—4个是准确的,请将这些选项的序号填入括号中,多选或少选均不得分。每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|---------|----------|---------|---------|---------|
| 11. BCD | 12. ABD | 13. BCD | 14. ABD | 15. ABD |
| 16. BC | 17. ABCD | 18. ACD | 19. ABD | 20. CD |

三、判断正误题(下列各题有对有错,对的打√,错的打×。每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 21. × | 22. √ | 23. √ | 24. √ | 25. × |
| 26. × | 27. √ | 28. × | 29. √ | 30. √ |

四、简答题(10分)

31. 什么是现场控制? 进行有效的现场控制需要具备什么条件?

现场控制,又称为即时控制,是指在某项活动或者某种工作过程中,管理者在现场对正在进行的活动或行为给予必要的监督、指导,以保证活动和行为按照规定的程序和要求进行的管理活动。

有效的现场控制需要具备如下条件:

- (1)较高素质的管理者。
- (2)下属人员的积极参与和配合。
- (3)适当的授权。
- (4)层层控制,各司其职。

五、案例分析题(30 分)

32.

文化到位找到新感觉

问题:

(1)银华公司为什么要加强企业文化建设?(10 分)

随着经济体制改革的深化,银华公司的管理和发展出现了问题。为了找出原因,公司进行了市场调查与分析研究。最后得出结论,随着时代的变革,应该在企业经营管理中引入企业文化。

(2)银华公司在企业文化建设上做了哪些工作?(10 分)

银华公司从管理机制、教育培训、资金投入等方面进行企业文化建设。

(3)怎样认识企业文化的本质和作用?(10 分)

企业文化是指一定历史条件下,企业在生产经营和管理活动中所创造的具有本企业特色的精神财富及其物质形态。它由三个不同的部分组成:

精神文化。它是企业文化的核心层,是呈观念形态的价值观、信仰及行为准则。

制度文化。它是企业文化的中间层,是组织成员工作方式、方法的一致体现。

物质文化。它是企业文化的外围层,是呈物质形态的产品设计、产品质量、厂容厂貌、员工服饰等。

企业文化如同企业的精神纽带,对企业生存和发展有深层次的影响力。优秀的企业文化对外可以促进形成独特的企业形象定位,产生品牌效应,拓展市场和增加产品附加值;对内则形成强大的凝聚力,起到学习、维系和激励的功能,引导、协调并约束员工行为,在较高程度上实现员工个人目标与企业目标的一致,促进企业 and 个人的共同成长。

(管理案例分析没有标准答案,能够自圆其说即可)