

# 中山大学

## 二 00 五 年攻读硕士学位研究生入学考试试题

科目代码: 346

科目名称: 管理学 (单考 1)

考试时间: 1 月 23 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! 请用  
蓝、黑色墨水笔或圆珠笔作答。  
答题要写清题号, 不必抄题。

### 一、名词解释 (每小题 4 分, 共 24 分)

1. 泰罗制
2. 核心竞争力
3. 直线职能制组织结构
4. 业绩考评
5. 复杂人假设
6. 沟通

### 二、简述题 (每小题 8 分, 共 40 分)

1. 简述法约尔提出的管理五要素
2. 简述战略管理的特征
3. 简述决策的基本过程
4. 简述非正式组织的积极作用
5. 简述当代管理信息系统的特征

### 三、论述题 (每小题 18 分, 共 36 分)

1. 试论述工作评价在人力资源管理中的作用
2. 论述马克思·韦伯的管理思想



#### 四、案例分析题（每小题 15 分，共 30 分）

[案例 1] 一家生产电子产品的大型工厂的厂长和人事经理正在讨论当前的问题。他们的习惯作法是，每月至少碰头两次来“议论局势”，特别是有关人事方面的情况。工厂是不到一年以前开始生产的。管理人员大多数时间花在招收和训练雇员上。厂长认为，在装备工厂方面已经花了足够的时间，现在应该是考虑例外的问题而不是日常的问题了。他特别关心的是机器停工期长、废料多、人工成本高以及旷工率高等问题。

人事经理认为应更耐心一些。她说，新雇员们还没有足够的时间来奠定互相了解和互相之间关系的基础。“胡说，”厂长回答说。“我们有组织图表、任务说明和行政手册。如果人员都经过了训练，那就没有理由产生工作未完成或半完成的情况，而他们都是经过了训练的，因为正是你训练他们的。”

人事经理可以同意厂长的大部分意见。她不得不同意雇员是经过了训练的。但她接着说，有了正式的组织结构不能保证雇员一定会有正确的行为。她说服了厂长，用雇员意见征询表来了解雇员对组织了解的程度。

所有六百名雇员、管理人员及非管理人员都一样，利用上班时间回答了征询意见表。表中包括大约一百个问题，涉及有关组织结构的各种问题。人事经理手下的人员将回答制成表，并准备了一份摘要，以用来和厂长进行讨论。

摘要中部分要点如下：

第一，非管理人员中有百分之三十五的人说，他们在有关他们每天的任务目标方面经常感到不明确。第二，非管理人员中的百分之二十说，他们常常很不容易从他们的管理人员那儿得到必要的工作方面的情报。第三，管理人员中的百分之二十认为，在他们的单位和与他有接触的单位之间很少有足够的联系。第四，非管理人员中的百分之四十认为，严格地推行规章和程序经常会妨碍正当的行动。第五，管理人员有百分之三十认为，他们很少有与他们职责相称的权限。第六，管理人员有百分之二十认为，很少能通过计划达到协调。第六，厂长看了摘要报告，说道：“怎么能让人相信这些呢？我们有各种文件、程序和政策，它们规定清楚了我们的组织结构。我能够接受的唯一解释是：根本没有把这一切告诉雇员们。”

回答问题：1. 如果你是人事经理，你对厂长的话的反应是什么？（7 分）

2. 作为人事经理，你是否认为征询意见所得的证明说明对组织结构作严格的分析是应当的？为什么？（8 分）

[案例 2] 莱克兰德警察署的任务是保护莱克兰德城居民和来访者的生活与财产。近来，莱克兰德警察负责人鲍勃·卢卡什遇到了两个重要问题。第一，警方与低收入区居民之间极其缺乏了解。一些政治家、公众领袖和警方官员曾对这个问题提出了某些解决办法。第二，在人事部与训练部之间出现了某些很棘手的矛盾。他们之间矛盾的分裂性是极大的，以致莱克兰德时报上都刊出了有关的文章。警方负责人卢卡什想要尽快地解决这两个部门之间的问题。



第一个问题招来了人们对警察的残忍与歧视人的控告。为了改进居民与警察之间的了解，领导现正考虑的两个建议是：

1. 对在低收入区工作的官员进行人际关系训练。这个建议背后的道理是，通过训练，使官员变得更善于了解人。

2. 由地方领导和一些受过社会问题训练的警官共同组成一个友邻委员会。该委员会将讨论存在的问题并设法找出解决方案。

警察署长目前正在仔细考虑这两种选择并将在数日内做出抉择。

第二个问题牵涉到该署的两个单位。训练部负责警事训练和对希望加入该署的申请人进行调查。该部的训练学校每年为新来的人员举办两期为时六周的学习班。每期将有 10 至 12 人参加。人事部通过登广告，接见和口试录取新人。在去年，训练部指控人事部在吸引品质优良的应试者方面做得不好。训练部的指挥官尼克·坦迪曾两次晋见负责人卢卡什，申诉这种抱怨。他要求卢卡什多关照人事部主任马丁·罗森诺，并使其在录取优良应试者方面更有闯劲。

马丁·罗森诺告诉署长，训练部猝然地提高了他们的要求而且并未将其通知人事部门。他认为这才是为什么缺乏优良的应试者的原因。在过去的一年中，由于没有很好地交流在要求上的变动情况，使坦迪与罗森诺之间产生了感情上的不和。

署长告知双方的负责官员，他不能容忍这类矛盾。在报纸上也已有过一番操演，而署长现要求将此告一结束。他已在星期一上午安排了一个要求双方官员都参加的会议。并已告知坦迪与罗森诺，在会上他们要拿出对这个问题的解决方案。

回答问题：

1. 你认为哪个方案是改进警察与公众关系的最好方案？（5 分）
2. 为什么坦迪与罗森诺之间的矛盾变得更剧烈了？（5 分）
3. 训练部与人事部之间矛盾的可行的解决方案是什么？（5 分）

## 五、材料分析题（20 分）

〔阅读材料〕管理的艺术就是把内部平衡和外部适应和谐地综合起来。各级组织都是社会这个大协作系统的某个部分和方面，每一个组织必须符合一定条件才能生存。……权威是存在于正式组织内部的一种“秩序”，一种信息交流的对话系统。……是否具有权威性，检验的标准是接受指示的人，而不是发出指示的人。

回答问题：

- 1、指出这则材料的出处，包括作者和著作名称。（6 分）
- 2、根据这则材料的内容，说明它所包含的主要管理思想（7 分）
- 3、对本则材料包含管理思想进行分析评价（7 分）