

湖北工业大学

二〇〇五年招收硕士学位研究生试卷

试卷代号 426 试卷名称 管理学

试题内容不得超过画线范围，试题必须打印，图表清晰，标注准确

考生请注意：答题一律做在答题纸上，做在试卷上一律无效。

一、名词解释（每题5分，共25分）

- 1、管理哲学 2、组织价值观 3、企业资源计划
4、期望理论 5、流动比率

二、简答题（每题10分，共50分）

- 1、简述管理新原则 2、简述中国现代管理思想发展的新趋势
3、简述人本原理的主要观点 4、简述ERP的基本思想
5、简述激励实务的方法

三、论述题（每题12分，共24分）

- 1、试论新经济时代的基本特征及其企业管理的创新
2、试论创新职能的基本内容

kaoyan.com

四、计算题（25分）

某工程的各项活动之间的关系和活动时间如下表所示，试绘制网络图，并确定关键路线和工程周期。

活动名称	A	B	C	D	E	F	G	H
紧后活动	C,D	E,F	G,H	E,F	G,H	H	—	—
活动时间(天)	1	5	2	3	6	5	3	5

五、案例题（26分）

“麦当劳”的特许经营制

“特许权合同”是指两个经营单位之间的法律关系。特许经营者（乙方）从特许者处（甲方）购买某成套许可证，并同意执行其原则。前者与后者的经营活动是分别进行的，但前者可以接受后者的全部产品或部分产品。通常，特许权合同要求前者向后者交纳特许经营所得的利润，而前者按照其经营总销售额的一定百分数，可从后者获得其工资。后者还要经常提供培训、经营设备、装置设计和全国性销售服务。

特许权合同作为一种管理手段，已被许多行业所采用，如小型计算机行业、旅游和汽车旅游业，以及快餐服务业。麦当劳公司就是应用这一管理手段来鼓励技术普及的。下面将以它为例，对其经营情况进行讨论。

麦当劳公司是从事快餐馆特许经营的饮食业巨人，它自称的世界上最大

湖北工业大学二〇〇五年招收硕士学位研究生试卷

的快餐服务组织，在全美国 50 个州及其它 26 个国家。开设了 6000 家快餐馆，1990 年总营业额达 62 亿美元，与 1989 年相比增长了 16%。该公司于 1955 年创立，那时创始人买下了第一家店铺。他的意愿的开办更多的店铺，安装由他的一位朋友发明的一种复式搅拌器。这个特许经营业的巨子，25 年前在其开创时期就渴望促进技术转让。

特许经营组织，包括麦当劳公司在内，都不鼓励特许经销商进行革新。相反，新技术产品和工艺设计的开发都是在公司总部进行的。在那里，总是不断试验和检查饮食服务的经营情况，以评估变革的需要。一般情况下，新设备的设想由公司的工程人员研究出来，然后由持有新产品制造许可证的小制造商进行生产。

麦当劳公司的特许经营方式最显著的特点是：它有一个高度自动化的饮食服务系统，并有很高的质量标准。设备和食品几乎全部由特许者的总部提供，全套装置都是公司按照统一的设计式样建造的，这都有利于高度自动化的服务。全套经营设备几乎没有让人试验或采用新技术的余地。

特许权双方的关系，是以相互的资金和管理需求为基础的，它是高度灵活和不断变化的。按特许权合同规定，签约双方都要相互负责。合同中有专门条款保证特许经销商能使用公司总部推荐的新技术，以保持自动化经营的最高水准。由麦当劳公司的设备工程师研制、由独立制造商生产的技术产品，包括可以控制设备烹饪工序的计算机程序，包装汉堡包用的聚苯乙烯包装材料，带把柄的配餐盘；用于烹饪的烤制圆面包的声像报时系统。公司管理部门负责向革新活动提供指导、管理和财务支持。

麦当劳公司的特许经营能成功地进行技术革新，关键之一是让当地商人管理特许经营。由指定的公司成员进行管理，这样特许经营活动才能很快的发展起来。而特许经营活动的成功，使得各地的特许经营商更加欢迎公司总部提供的新技术或新管理方法。

试运用管理学的理论分析“麦当劳”的特许经营制。