

铜陵电大

试卷代号:2201

座位号

中央广播电视大学 2008—2009 学年度第一学期“开放专科”期末考试

现代文员基础 试题

2009 年 1 月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、判断题(正确的选 A,错误的选 B,每题 1 分,共 10 分)

1. 古典管理学派持“经济人”的人性假设观点。()
A. 正确 B. 错误
2. 在信息时代,组织的信息资源是无限的。()
A. 正确 B. 错误
3. 无形资源具有有形的价值。()
A. 正确 B. 错误
4. 目标管理是一种结果式管理。()
A. 正确 B. 错误
5. 部门划分应力求量多。()
A. 正确 B. 错误
6. 人员的开发就是从组织外部招聘组织所需的人员。()
A. 正确 B. 错误
7. 一般来说,机械式组织结构在稳定的环境运作中最为有效,有机式的组织结构则与动态的、不确定的环境相匹配。()
A. 正确 B. 错误
8. 可持续发展理论要求人类在生产时应尽可能地多投入、多产出,在消费时应该尽可能地少利用、少排放。()
A. 正确 B. 错误

铜陵电大

17. 一个组织的规章条例越多、越完善,则该组织结构的哪方面程度越高? ()

- A. 正规化
- B. 复杂性
- C. 集权化
- D. 分权化

18. 制造企业将工程、会计、制造、人事和采购等方面的专家分别组合到不同的部门中来建立工厂的组织结构,这种划分部门的依据是()。

- A. 职能
- B. 顾客
- C. 产品
- D. 人数

19. 上级管理者可以把任务和权力分派给下级,但不可以把责任也分派给下级,对授权行为要形成一种约束机制,这是授权时应遵循的()。

- A. 明确责任原则
- B. 不可越级原则
- C. 责任的绝对性原则
- D. 适度原则

20. 团队型的领导风格是()。

- A. 1.9 型
- B. 9.1 型
- C. 5.5 型
- D. 9.9 型

得分	评卷人

三、多选题(在下列各题的备选答案中,至少有两项是正确的,多选、漏选、错选,该小题均不得分。每小题 2 分,共 10 分)

21. 在管理者角色中,明茨伯格把信息传递方面的角色概括为()。

- A. 监听者
- B. 传播者
- C. 发言人
- D. 联络者
- E. 谈判者

22. 下列属于部门计划的是()。

- A. 企业年度的生产经营计划
- B. 企业销售部门的年度销售计划
- C. 生产车间的生产计划
- D. 企业某新产品的研发计划
- E. 企业预算

铜陵电大

23. 下列哪些情形应该考虑促进组织的分权()。

- A. 组织规模扩大
- B. 组织活动分散化
- C. 组织环境复杂多变
- D. 维护政策与命令的一致性
- E. 培养后备的管理队伍

24. 与组织的职位特性相关的领导权力包括()。

- A. 法定权
- B. 强制权
- C. 奖赏权
- D. 专长权
- E. 归属权

25. 管理发展的总趋势可以概括为以下方面()。

- A. 管理理念的人本化
- B. 管理手段的柔性化
- C. 管理运营的虚拟化
- D. 管理手段的刚性化
- E. 中小企业的崛起

得 分	评卷人

四、问答题(每题 8 分,共 56 分)

26. 马斯洛需要层次论的主要观点。

27. 控制的基本过程。

28. 目标评定的要求。

29. 决策的一般过程。

30. 权变理论学派的基本观点。

31. 组织变革的一般程序。

32. 试述管理目标的基本内容。

铜陵电大

得分	评卷人

五、分析题(14分)

摩托罗拉的成功之道

摩托罗拉是世界上最大的通信、电子行业的跨国公司,在中国改革开放之初就通过销售产品的方式进入了中国市场。1992年摩托罗拉(中国)电子有限公司在天津经济开发区成立,1995年摩托罗拉(中国)电子有限公司成立了上海和广州分公司。至此,摩托罗拉在中国进行着广泛的商业活动,具体内容包括:(1)继续在中国投资及技术转让。(2)加速从技术人员到高层管理人员的本土化进程。(3)提高产品国产化成分,协助中国建立电子基础工业。(4)以独资为基础,发展与中国电子行业的合资合作。

公司制定了培训计划,向公司中层和高层输送管理人才,以实现由中国人负责公司的管理和决策,从而加速了人才本土化的进程。目前,在摩托罗拉(中国)电子有限公司中,经理主管一级已有100多名中国人,占该层管理者的51%。在几年的时间里,摩托罗拉每年都选派600名中国员工到其美国工厂去参观技术会议、工程师设计会议以及技术培训。除内部教育培训外,摩托罗拉还支持、组织员工参加全国经济统计专业职称技术资格考试、职称外语考试和质量认证培训等。

1998年,摩托罗拉(中国)电子有限公司开展了“沟通宣传周”活动,向员工推出了众多的沟通方式:(1)“我建议”。每一个员工可以以书面形式提出对公司各方面的改善建议,全面参与公司管理。(2)“畅所欲言”。这是一个保密的双向沟通渠道,员工可以对真实的问题进行评论、建议和投诉。(3)“总经理座谈会”。定期召开的座谈会,员工的问题会在当场得到答复。7日内对有关问题的处理结果予以反馈。(4)“报纸及杂志”。《大家》、《移动之声》等及时介绍公司的大事动态和员工生活。

公司每年都召开高级管理人员与员工的沟通对话会,向广大员工代表介绍公司的经营管理状况、重大政策等,并由总裁、人力资源总监等回答员工代表的各种问题。

摩托罗拉将其深厚的全球公司文化融合在中国的每一项业务之中。

思考分析:

33. 为中国员工提供培训和专业发展的机会,加速从技术人员到高层管理人员的本土化进程。摩托罗拉实施的是一种什么策略,这种发展策略有何意义?(8分)

34. 摩托罗拉的“沟通宣传周”有何特点?(6分)

铜陵电大

试卷代号:2201

中央广播电视大学 2008—2009 学年度第一学期“开放专科”期末考试

现代文员基础 试题答案及评分标准

(供参考)

2009 年 1 月

一、判断题(正确的选 A,错误的选 B,每题 1 分,共 10 分)

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

二、单选题(每题 1 分,共 10 分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. D | 12. A | 13. A | 14. D | 15. B |
| 16. A | 17. A | 18. A | 19. C | 20. D |

三、多选题(每题 2 分,共 10 分)

- | | | | | |
|---------|--------|----------|---------|---------|
| 21. ABC | 22. BC | 23. ABCE | 24. ABC | 25. ABC |
|---------|--------|----------|---------|---------|

四、问答题(每题 8 分,共 56 分)

26. 马斯洛需要层次论的主要观点。

(1)人类有五种基本需要。就一般人而言,具有五种基本需要,即生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我实现的需要。4 分

(2)需要是有层次的。2 分

(3)行为是由优势需要决定的。2 分

27. 控制的基本过程。

控制的基本过程一般包括四个步骤:确定控制标准;衡量实际工作;分析衡量结果;采取管理行动。(每点 2 分)

28. 目标评定的要求。

目标管理是一种严格的精确的责任管理,它注重结果,因此必须对部门、个人的目标进行自我评定、群众评议、领导评审。3 分

目标评定中应注意以下问题:上级的评定要全面公正;评定的结果要与经济责任制和人事管理相结合,奖优罚劣要及时和分明;及时反馈信息。5 分

29. 决策一般过程。

(1)识别问题。2 分

(2)确定决策目标。2 分

铜陵电大

(3)拟定备选方案。1分

(4)评价备选方案。1分

(5)选择满意方案。1分

(6)实施方案。1分

30. 权变理论学派的主要观点。

权变理论所要研究的是组织管理中的各种变量以及它们之间的相互关系,他强调的是组织的多变性,并力图了解组织在变化的条件下和在特殊的情境中的运营情况,最终目的是寻求最适合具体情况的组织设计和管理行为。4分

权变理论的实质是要求组织能够尽可能地做到具体情况具体分析,因人、因事、因不同的情境而采取不同的组织模式和管理方式,而绝非是千篇一律或因循守旧。4分

31. 组织变革的一般程序。

组织变革必须进行全面的规划与设计,要制定科学的程序,一步一步地实施变革,大致上可以归纳为以下四个基本步骤:

(1)确定问题。

(2)组织诊断。

(3)制定变革策略并加以实施。

(4)评估变革效果。

32. 试述管理目标的基本内容。

管理目标是管理手段和管理过程所要达到的预期结果。对组织资源进行有效配置并使之不断地优化组合是管理的根本目标。4分

具体来说它包括:服务、效率、效益和发展。4分

五、分析题(14)

33. 策略和意义。8分

摩托罗拉实施的是一种人才本土化策略。确立本土化管理的观点,对于跨国公司的管理具有极大的意义。具体表现在:本土化人才策略,能够超越“国土本位主义”或“民族中心主义”。这样的人才,可能更具有公司意识,即他们更能够以专业的眼光、以公司的观点来处理 and 解决问题。

34. 沟通特点。6分

制度化。建立和健全了组织内部的沟通制度(如合理化建议制度、座谈会制度等)制度化渠道建设(如内部报刊);

全方位。多种沟通方式的运用:如双向沟通、书面沟通、言语沟通、上下沟通等,使组织内部的沟通呈现出全方位和立体的特点。