

机密★启封前

# 湖北汽车工业学院

## 2022 年攻读硕士学位研究生入学考试试题

科目名称：管理学概论

(☐A 卷☒B 卷) 科目代码：816

考试时间：3 小时 满分 150 分

注意：本试题共五大题，共 3 页；所有答题内容必须写在答题纸上，写在试题或草稿纸上的一律无效；考完后试题和答题纸一同装入试卷袋密封交回。

### 一、概念释义（共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

1. 管理者的技能
2. 管理方格理论
3. 全面质量管理
4. 扁平化组织
5. 职能职权

### 二、简答题（共 5 小题，每小题 8 分，共 40 分）

1. 请简述经济人假设和社会人假设的主要内容以及与之相对应的管理方式。
2. 简述群体决策的优缺点。
3. 什么叫滚动计划法？滚动计划法有何优点？
4. 简述有效控制特征。
5. 在人员管理中，常常有“彼得现象”出现，为什么会出现“彼得现象”？如何防止“彼得现象”的出现？

### 三、论述题（共 2 小题，每小题 15 分，共 30 分）

1. 你认为内部招聘和外部招聘各有哪些优缺点？企业应如何选择招聘方式？
2. 有人说“企业文化就是老板文化”，你觉得这句话对吗？谈谈你的看法。

### 四、计算题（共 1 小题，共 15 分）

某公司拟开发一种新产品，生产该产品有 A、B、C 三种方案，产品销售情况有销路好、销路一般、销路差和销路极差四种状态。各方案在不同状况下的净收益如下表所示（单位：

万元):

自然状态 方案	销路好	销路一般	销路差	销路极差
A 方案	380	240	-48	-60
B 方案	280	180	40	-20
C 方案	320	160	60	20

(1) 按照小中取大法, 应该选择哪种方案? (3 分)

(2) 按照大中取大法, 应该选择哪种方案? (3 分)

(3) 按照最大后悔值最小法, 应该选择哪种方案? (9)

### 五、案例分析题 (共 2 小题, 每小题 20 分, 共 40 分)

1. 最近, 一家客运公司的总经理发现, 一位男性勤务员经常受到旅客的投诉, 由于事态越来越严重, 这位主管不得不请那位勤务人员到办公室面谈。总经理问道: “一切还好吗? 我们接到一些顾客的投诉, 对你的服务表示出极大的不满。”

经理刚说完这句话, 那位男性勤务人员就伤心地开始哭泣, 接着开始说出他目前所面临的困境与遭遇。最近他正在办理离婚, 为了争取五岁女儿的监护权, 正在打官司, 他因此欠了一笔不小的诉讼费。这些事情困扰着他, 让他感到身心疲惫, 所以在对待顾客的服务上经常出现问题。经理终于了解了事件背后的原因, 安慰他要撑过这个难关, 并将设法为他寻求帮助。几小时后, 这位男性勤务人员收到一个装有现金的信封, 这些钱完全是经理个人的心意, 信封内没有附带说明或纸条, 只有这名员工的姓名。后来, 这位勤务人员一直是这家客运公司中最为忠诚和努力的员工之一, 更令人欣慰的是, 他已经知道如何担当更多的责任。他说: “我想不出还有哪些企业可以让员工时时感到关爱, 以及愿意倾听他们更多的苦楚。”

问题:

(1) 根据马斯洛的需要层次理论, 那位勤务人员处于怎样的需要层次? 如果主管对他进行严厉批评和惩罚, 有可能出现什么样的情况? (7 分)

(2) 从激励的角度来看, 该客运公司经理的做法有哪些启示? (6 分)

(3) 结合该案例, 谈谈倾听在沟通中的作用。(7 分)

2. 杨勇近来感到十分沮丧。一年半前, 他获得某名牌大学工商管理硕士学位后, 在毕业生人才交流会上, 凭着他满腹经纶和出众的口才, 他力挫群芳, 荣幸地成为某大公司的高级管理职员。由于其卓越的管理才华, 一年后, 他又被公司委以重任, 出任该公司下属

的一家面临困境的分厂的厂长。当时，公司总经理及董事会希望杨勇能够带领企业在最短的时间内走出困境，实现扭亏为盈。考虑到杨勇还比较年轻，又缺乏管理企业的经验，公司同时任命该分厂原生产科科长、高级工程师陶铸担任主管生产的副厂长。

然而，在担任厂长半年后，厂长杨勇与副厂长陶铸在分厂的经营管理与长远发展等许多重大问题上的思路 and 想法都有较大的分歧。杨勇认为分厂当前最主要的问题是明确各部门的工作职责、实行严格的目标管理和 KPI 考核；而陶铸认为分厂当前的重点是改进产品设计，优化生产工艺，扩大生产规模，提高产品质量。为此，两人在分厂的好几次会议上，还当面发生了非常不愉快的争执。由于两个主要领导不合拍，导致许多中层干部无所适从，分厂的管理也陷入了混乱，经营状况也比半年前更为严峻了。

问题：

- (1) 请分析该分厂目前面临的紧要问题和管理重心应是什么？（6 分）
- (2) 杨勇与副厂长陶铸发生冲突的根本原因是什么？（6 分）
- (3) 如果你是杨勇，你该如何处理与陶铸副厂长的关系？（8 分）