

中山大学

二 00 九年攻读硕士学位研究生入学考试试题

科目代码：811

科目名称：管理学基础（A）

考试时间： 1 月 11 日 下午

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 6 分，共 30 分）

1. 管理者与领导者
2. 计划与决策
3. 分权与集权
4. 语言沟通与非语言沟通
5. 直线职能制与事业部制

二. 问答题（每小题 15 分，共 60 分）

1. 有人说：管理既是一门科学，又是一门艺术。你是怎样认识这个问题的？
2. 在管理过程中，通过哪些程序可以提高决策的科学性和有效性呢？
3. 在控制过程中，控制被划分为事前控制、事中控制和事后控制三个阶段。试以交通安全管理为例，交通管理部门应该怎样加强交通安全控制以防止交通事故的发生。
4. 赫茨伯格认为：满意的对立面不是不满意，而是没有满意；不满意的对立面也不是满意，而是没有满意。请解释这句话的含义，并举例加以说明之。

三. 案例分析题（每小题 30 分，共 60 分）

1. 案例一：迟到该不该扣罚奖金

黄燕是某企业的女员工，在该企业已经工作了五年，工作表现一贯积极，从不迟到。可是自从她生了小孩后，出现经常迟到的现象。这种违反企业纪律的现象按制度是必须扣罚奖金的，但该员工的母亲现正因病住院且花了不少的钱。这样一来，黄燕的经济负担本来就够紧张的，如今真要扣罚奖金，则必然造成她家里生活上的困难。作为企业管理者，不知应该如何是好。

请问：假如你是她的直接上司，应该如何处理好这件事情，为什么？

考试完毕，试题和草稿纸随答题纸一起交回。

第 1 页 共 2 页

2. 案例二：究竟是谁的责任

某天深夜，总经理偶尔发现加油站员工在值班期间违规睡觉。第二天他便把企管部经理叫到办公室批评了一顿，责怪企管部的监督不力，制度执行不严。企管部经理感觉很委屈：相关公司制度企管部已经认真制定完成，向公司各个部门交代沟通也很清楚，并且企管部也在认真监督检查各部门的执行情况；但是不可能面面俱到，深夜里发生这种事，企管部也没有办法避免，况且加油站作为企管部的平级部门，企管部经理没有权利直接指挥加油站经理，发生这种事情，也就不应该由企管部承担责任（挨骂），而应由加油站经理负责。

在该公司中，组织手册中规定：总经理负责全面主持公司的管理和业务；企管部经理作为公司综合管理部门负责人，主管公司规章制度的组织修订、监督执行以及对公司各部门的考核奖惩；加油站作为公司下属业务部门，等级上与企管部平级，其经理作为该业务部门负责人，负责实施该部门的业务运作和管理。

请问：1. 在这件事情里，到底谁应该负责任，应负什么责任？

2. 怎样做才能避免此类事件的发生？