

青 岛 科 技 大 学
二 00 八年硕士研究生入学考试试题
考试科目：管理学原理

- 注意事项：1. 本试卷共 4 道大题（共计 14 个小题），满分 150 分；
2. 本卷属试题卷，答题另有答题卷，答案一律写在答题卷上，写在该试题卷上或草纸上均无效。要注意试卷清洁，不要在试卷上涂划；
3. 必须用蓝、黑钢笔或签字笔答题，其它均无效。

一、概念解释题（本题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分）

1. 系统
2. 领导
3. 控制
4. 管理幅度
5. 风险型决策

二、简答题（本题共 5 小题，每小题 10 分，共 50 分）

1. 霍桑实验的主要结论
2. 选聘管理人员的标准
3. 责权利三角定理
4. 扁平组织结构的优缺点
5. 马斯洛的需要层次论

三、论述题（本题共 2 小题，每小题 20 分，共 40 分）

1. 试述管理者应具备的基本素质与基本技能
2. 试述管理沟通中的障碍及其克服

四、案例分析题（本题共 2 小题，每题 20 分，共 40 分）

案例一：玛丽·凯的管理

企业家的经营哲学不但决定一个企业的经营风格，而且决定一个企业的盛衰成败。尊重人是玛丽·凯的经营哲学，是这一经营哲学使她走向成功。

几十年的营销生涯，玛丽·凯同许多人打过交道，但其中最难忘怀的是这样一件事情。有一次，她与五十多个推销员一起怀着万分荣幸的心情，乘长途汽车从得克萨斯州去马萨诸塞州去拜见总经理。在两个州之间往返的时间要十几天，可是一想到自己的荣幸，大家并没有把艰苦放在心里。好不容易到了总公司，总经理安排他们参观一些优秀的下属工厂。过了

几天，总经理终于让他们去了他家里，但是没有让他们与他见面，只是让大家穿过他家的玫瑰园。玛丽·凯回忆说：“多么令人失望！不用说，我们 58 人返回得克萨斯州又得乘好几天的长途汽车”。这件事对玛丽·凯的自尊心刺伤太深以致留下终身的记忆。但是，玛丽·凯也正是从这件事悟出了尊重人的重要。在以后的企业管理中，她把尊重人作为自己的经营哲学并把它贯穿于企业管理的始终。后来玛丽·凯成立了总公司，也成了总经理，每当销售主任来总公司培训，她都要请他们所有的人到家里作客，请他们品茶，为他们亲手做小甜饼。每当听到他们说：“玛丽·凯，我还从没有吃过一位总经理亲手烤的小甜饼呢！”她就会想起当年只让她穿过总经理家的玫瑰园的情景。

玛丽·凯作为一位具有丰富经历的女总经理，她贯彻自己的经营哲学，对人非常尊重。她与人谈话，总是称“我们”而很少称“我”。如果谈话是在办公室，她就要越过高大的办公桌与对方坐在一起。她说：“我的办公桌象征着权力，它向坐在对面的人表明，我有权指示他应该如何如何。我总是穿越过那个有形的屏障，以朋友和同事而不以老板的身份来与人交谈”。

- 问题：1. 玛丽·凯的管理实践中主要体现了哪一管理原理？
2. 请阐述该原理的观点、内容与特点。

案例二：UPS 公司最快捷的运送

美国联合邮包公司（United Parcel Service，简称 UPS）雇佣了 15 万名员工，平均每天将 900 万个包裹发送到美国各地和 180 个国家。为了实现他们的宗旨：“在邮运业中办理最快捷的运送”，UPS 的管理当局系统地培训他们的员工，使他们以尽可能高的效率从事工作。

UPS 的工程师们对每一位司机的行驶路线都进行了时间研究，并对每种送货，暂停和取货活动都设立了标准。这些工程师们记录了红灯、通行、按门铃、穿过院子、上楼梯、中间休息喝咖啡的时间，甚至上厕所的时间，将这些数据输入计算机中，从而给出每一位司机每天工作中的详细时间表。每个员工必须严格遵循工程师设定的程序工作，才能完成每天的定额任务。

这种刻板的时间表是不是有效呢？毫无疑问，管理专家公认，UPS 是世界上效率最高的公司之一。比如，联邦捷运公司（Federal Express）平均每人每天不过取送 80 件包裹，而 UPS 却是 130 件！

- 问题：1. UPS 公司在管理中运用了什么管理理论，试阐述该理论的主要内容
2. 客观评价该理论的积极作用与不足

