

# 2015 年太原科技大学硕士研究生招生考试

## (835) 管理学 试题

(可以不抄题, 答案必须写在答题纸上)

### 一、名词解释(每小题 5 分, 共 20 分)

1. 需求层次理论
2. 非正式组织
3. 目标管理
1. 组织文化

### 二、简答题(每小题 15 分, 本题共 60 分。)

1. 什么是网络计划技术? 它的基本步骤是什么?
2. 组织设计应该考虑哪些因素? 组织设计的原则是什么?
3. 在对领导行为的研究中, 美国德克萨斯大学布莱克(Blake)和穆顿(Moudon)提出了管理方格论。该理论的主要内容是什么? 为什么说它既是理论又是方法论?
4. 控制的过程有哪些环节? 如何做到有效控制?

### 三、计算分析题(每小题 20 分, 本题共 40 分)

1. 某一生产原料的企业拟改变其生产工艺。有两个方案: 一是购买专利, 需要投资 150 万元, 其二是自行研制, 需要投资 120 万元; 购买专利(谈判)成功的概率 0.8, 自行研制成功的概率 0.7; (提示: 无论谈判失败, 还是自行研制失败, 都实现不了改变产品工艺的目的, 只能原工艺生产。)根据市场预测, 今后 5 年这种产品涨价的可能性为 50%, 价格基本不变的可能性为 30%, 跌价的可能性为 20%; 经过计算, 损益值如下(单位: 万元)。

	涨价	价格不变	跌价
	50%	30%	20%
原工艺生产	20	5	-30
购买专利	200	20	-150
自行研制	180	20	-130

要求:

- (1) 画出决策树 (10 分)
- (2) 计算节点期望值 (7 分)
- (3) 作出决策 (3 分)

2. 确定“经济订货批量”要保证总成本最低,即采购成本和储存成本之和为最低。  
某产品的年需求量(D)为 16000 件,每件成本(C)为 8 元,调整一次的费用( $C_r$ )为 50 元,  
单位产品储存费( $C_h$ )为 0.4 元。

假设 Q 为订货批量,据此回答以下问题:

- (1) 采购费用与批量 Q ( )。  
A 呈正方向变化    B 呈反方向变化    C 无关系
- (2) 储存费用与批量 Q ( )。  
A 呈正方向变化    B 呈反方向变化    C 无关系
- (3) 采购费用的数学表达式是 ( )。
- (4) 仓库储存费用的数学表达式是 ( )。
- (5) 经济订货批量  $Q^*$  的计算公式是 ( )。
- (6) 本题经济订货批量计算结果是每次订货 ( ) 件。
- (7) 在  $Q^*$  状态下,总成本是 ( ) 元。

#### 四. 综合分析题 (本题 30 分)

我国古代管理思想的代表很多,比如:孔子孟子的儒家管理思想是:性善论的人性观,施仁政的管理准则,义利统一的经营道德观,修身是管理者从政的前提,以德服人的管理理念;而韩非子在治理国家的观点上主张依法治国:“事异备变,乱世重典”;“务法不务德,治吏不治民”

请结合我国当前的实际情况,谈谈“以德治国”和“依法治国”的管理思想。

# 2016 年太原科技大学硕士研究生招生考试

## (835) 管理学 试题

(可以不抄题、答案必须写在答题纸上)

### 一、名词解释 (每小题 3 分, 共 15 分)

1. 管理
2. 决策
3. 头脑风暴法
4. 核心竞争力
5. 企业文化

### 二、简答题 (每小题 15 分, 共 45 分)

1. 简述古典管理学派代表人物泰勒提出的科学管理理论的基本要点。
2. 简述马斯洛的需要层次理论。
3. 影响有效沟通的障碍有哪些? 如何克服这些障碍。

### 三、论述题 (本题 20 分)

试比较管理人员内部晋升与外部招聘的优缺点。

### 四、计算题 (本题 30 分)

某企业的设备和技术已经落后, 需要进行技术改造。有人提出, 目前销售趋势上升, 应在对设备更新改造的同时扩大经营规模, 增加销量。但也有人认为市场未来的发展趋势目前很难断定, 不如先更新改造设备, 三年后根据市场变化的形势再考虑扩大经营规模问题。决策分析资料如下:

(1) 现在更新改造设备, 需投资 400 万元, 三年后扩大经营规模, 另外需要投资 300 万元;

(2) 现在更新改造设备同时扩大经营规模, 总投资额是 600 万元;

(3) 现在只更新改造设备, 在销售情况良好时, 每年可获利 120 万元, 在销路不好时, 每年可获利 80 万元;

(4) 若现在更新改造设备与扩大生产规模同时进行, 若产品销路好, 投资前三年可获利 200 万元, 后五年每年可获利 240 万元, 销路不好, 每年只能获利 40 万元;

(5) 据预测, 前三年销路好与销路差的概率分别为 0.7 与 0.3; 如若前三年销路好, 后五年销路好与销路差的概率分别为 0.8 与 0.2, 前三年销路差, 后五年销路好与销路差的概率分别为 0.1 与 0.9。各种方案总经营期限为 8 年。

问题: 请对上述方案运用决策树分析法进行比较分析, 并决策哪种方案好? (要求画出该问题的决策树并计算期望值)

## 五、案例分析题（每小题 20 分，共 40 分）

1. （1）沃尔玛中国在 2013、2014、2015 年大幅增加食品安全投入，三年累计投入超 3 亿元人民币，年度食品安全投入增至近 3 倍，以进一步保障商场所售产品的安全性。2013 年，沃尔玛宣布此三年间食品安全投入 1 亿元。沃尔玛中国首席合规官高磊博表示：“不断增加的投入反映了沃尔玛提升供应链及门店食品安全管理的坚定承诺。我们希望为消费者提供更高的食品安全与质量保障。最终，沃尔玛希望进一步保证顾客选购产品的品质和安全。”（2）一直以来，BMW 都致力于成为汽车行业中最具可持续发展能力的企业，企业社会责任已成为 BMW 可持续发展战略的重要组成部分。在中国，BMW 将企业社会责任与可持续发展战略相结合，将核心竞争力与解决社会热点问题相结合，开展了“BMW 中国文化之旅”、“BMW 儿童交通安全训练营”、“BMW 童悦之家”儿童关爱计划等一系列的企业社会责任项目，努力创造共享价值，实现企业和社会的共同可持续发展。宝马集团大中华区企业事务副总裁孙玮女士在会上表示：“秉承清晰的发展战略，我们不但结合自身优势和中国国情，着力在资源创新、文化交流和社会融合、以及教育三大领域开展企业社会责任实践，还积极关注当下亟待解决的社会问题，在实践过程中始终坚持长期发展、实效为先、全员参与三大原则，切实履行企业公民义务。”

**问题：**请基于上述案例来阐述企业社会责任应体现在哪些方面？如何提升企业的社会责任感。

2. 据统计表明，目前我国高等学校女生比例已达 44%，已经快接近高校学生总人数的 1/2。但就业的机会却远远低于男生。在求职过程中，性别歧视成为毕业生就业途中难以绕开的绊脚石。广州某高校大四女生小玲最近到一家 IT 企业面试后，为遭遇到性别歧视而愤愤不平：该企业有关部门负责人明确告诉她，“你的条件完全符合应聘要求，但是单位领导要求只招男生。”而据了解，小玲成绩优秀，还曾经花费近万元参加 Java 高级软件工程师培训班并获得资格证，她班上不少成绩不如她的男生早已找上满意的工作，她却在就业上不断碰壁。一位在高校就业指导中心工作多年的老师说，像小玲这样在应聘中遭遇性别歧视的女大学生为数不少，种种明里暗里的限制性要求，成为挡在女大学生就业路上的一道难以逾越的门槛。根据一项调查显示，在 2015 届本科毕业生中，88%的女生认为在找工作时劳动市场没有向她们提供数量平等的就业机会和与能力相符的工作岗位，致使一定比例的女大学生或找不到工作或被迫就低应聘，就业数量和质量均低于男生。

**问题：**根据上述案例请从人力资源管理视角来分析如何提升企业招聘有效性并有效避免性别歧视这一问题的产生。

# 2017 年太原科技大学硕士研究生招生考试

## (835) 管理学 试题

(可以不抄题、答案必须写在答题纸上)

### 一、名词解释（每题 8 分，共 40 分）

1. 管理
2. 企业文化
3. 头脑风暴
4. 绩效考核
5. 组织

### 二、简答题（每题 10 分，共 30 分）请同学们五选三作答

1. 简述影响管理道德的因素有哪些？
2. 简述组织管理幅度设计的影响因素有哪些？
3. 简述古典管理学派代表人物法约尔的主要思想。
4. 简述控制的过程包括哪些阶段？
5. 影响有效沟通的障碍有哪些？

### 三、综合案例分析题（每题 25 分，共 50 分）

1. 在第五届中国人力资源管理论坛上，华中科技大学研究团队发布了《2016 年职场经营的忠诚度和满意度调查结果》报告，该调查显示：

- ✓ 对内忠诚度高于对外忠诚度：对职业忠诚度高
- ✓ 发展性满意度高于保健性满意度：知识和技能发展满意度高
- ✓ 男主外依然明显：男人的职业角色感更强
- ✓ 职业忠诚度随着年龄增长而升高
- ✓ 组织忠诚度随年龄和年资增长而提高，40-45 岁升高明显
- ✓ 婚姻和工作感受的高度相关，婚姻稳定的忠诚度和满意度高
- ✓ 学历越高忠诚度越低，职业忠诚度在学历上无差异
- ✓ 升职是提高忠诚度和满意度的关键
- ✓ 国企职工职业忠诚度最低，显著低于民营企业

## 【问题】

请同学们运用管理学中人力资源管理知识来对上述调查结果做一分析和说明，并对 90 后员工在进入职场后如何提高职业忠诚度这一问题提出自己的观点和见解。

2. 美国某信用卡公司的卡片分部认识到高质量客户服务是多么重要。客户服务不仅影响公司信誉，也和公司利润息息相关。比如，一张信用卡每早到客户手中一天，公司可获得 33 美分的额外销售收入，这样一年下来，公司将有 140 万美元的净利润，及时地将新办理的和更换的信用卡送到客户手中是客户服务质量的一个重要方面，但这远远不够。决定对客户服务质量进行控制来反映其重要性的想法，最初是由卡片分部的一个地区副总裁凯西·帕克提出来的。她说，“一段时间以来，我们对传统的评价客户服务的方法不大满意。向管理部门提交的报告有偏差，因为它们很少包括有问题但没有抱怨的客户，或那些只是勉强满意公司服务的客户。”她相信，真正衡量客户服务的标准必须基于和反映持卡人的见解。这就意味着要对公司控制程序进行彻底检查。第一项工作就是确定用户对公司的期望。对抱怨信件的分析指出了客户服务的三个重要特点：及时性、准确性和反应灵敏性。持卡者希望准时收到账单、快速处理地址变动、采取行动解决抱怨。了解了客户期望，公司质量保证人员开始建立控制客户服务质量的的标准。所建立的 180 多个标准反映了诸如申请处理、信用卡发行、账单查询反应及账户服务费代理等服务项目的可接受的服务质量。这些标准都基于用户所期望的服务的及时性、准确性和反应灵敏性上。同时也考虑了其他一些因素。除了客户见解，服务质量标准还反映了公司竞争性、能力和一些经济因素。比如：一些标准因竞争引入，一些标准受组织现行处理能力影响，另一些标准反应了经济上的能力。考虑了每一个因素后，适当的标准就成型了，所以开始实施控制服务质量的计划。计划实施效果很好，比如处理信用卡申请的时间由 35 天降到 15 天，更换信用卡从 15 天降到 2 天，回答用户查询时间从 16 天降到 0 天。这些改进给公司带来的潜在利润是巨大的。例如，办理新卡和更换旧卡节省的时间会给公司带来 1750 万美元的额外收入。另外，如果用户能及时收到信用卡，他们就不会使用竞争者的卡片了。该质量控制计划潜在的收入和利润对公司还有其他的益处，该计划使整个公司

都注重客户期望。各部门都以自己的客户服务记录为骄傲。而且每个雇员都对改进客户服务做出了贡献，使员工士气大增。每个雇员在为客户服务时，都认为自己是公司的一部分，是公司的代表。信用卡部客户服务质量控制计划的成功，使公司其他部门纷纷效仿。无疑，它对该公司的贡献将是非常巨大的。

**【问题】**

- 1、该公司控制客户服务质量的计划是前馈控制，反馈控制还是现场控制？
- 2、找出该公司对计划进行有效控制的三个因素？
- 3、为什么该公司将标准设立在经济可行的水平上，而不是最高可能的水平上？

**四、计算题（共 30 分）**

某企业的设备和技术已经落后，需要进行技术改造。有人提出，目前销售趋势上升，应在对设备更新改造的同时扩大经营规模，增加销量。但也有人认为市场未来的发展趋势目前很难断定，不如先更新改造设备，三年后根据市场变化的形势再考虑扩大经营规模问题。决策分析资料如下：

（1）现在更新改造设备，需投资 400 万元，三年后扩大经营规模，另外需要投资 300 万元；

（2）现在更新改造设备同时扩大经营规模，总投资额是 600 万元；

（3）现在只更新改造设备，在销售情况良好时，每年可获利 120 万元，在销路不好时，每年可获利 80 万元；

（4）现在更新改造设备与扩大生产规模同时进行，若产品销路好，投资前三年可获利 200 万元，后五年每年可获利 240 万元，销路不好，每年只能获利 40 万元；

（5）据预测，前三年销路好与销路差的概率分别为 0.7 与 0.3；如若前三年销路好，后五年销路好与销路差的概率分别为 0.8 与 0.2，前三年销路差，后五年销路好与销路差的概率分别为 0.1 与 0.9。

试用决策树进行决策。要求画出决策树，并通过期望值等计算得出结论。

# 2018 年太原科技大学硕士研究生招生考试

## (835) 管理学试题

(可以不抄题、答案必须写在答题纸上)

### 一. 名词解释 (每小题 5 分, 共 20 分)

1. 公平激励理论
2. 系统原理
3. 领导特质理论
4. 预算控制

### 二. 简答题 (每小题 20 分, 本题共 60 分。)

1. 孔茨提出的目标层次体系的内容是什么? 他们之间的存在什么样的关系?
2. 矩阵组织结构的优缺点是什么? 为什么项目管理适宜采用这种结构?
3. 在对领导行为的研究中, 美国德克萨斯大学布莱克 (Blake) 和穆顿 (Moudon) 提出了管理方格论。该理论的主要内容是什么? 为什么说它既是理论又是方法论?

### 三. 计算分析题 (每小题 20 分, 本题共 40 分)

1. 某一生产原料的企业拟改变其生产工艺。有两个方案: 一是购买专利, 需要投资 200 万元, 其二是自行研制, 需要投资 160 万元; 购买专利 (谈判) 成功的概率 0.8, 自行研制成功的概率 0.7; (提示: 无论谈判失败, 还是自行研制失败, 都实现不了改变产品工艺的目的, 只能原工艺生产。) 根据市场预测, 今后 5 年这种产品涨价的可能性为 60%, 价格基本不变的可能性为 25%, 跌价的可能性为 15%; 经过测算, 损益值如下表 (单位: 万元)。

	涨价	价格不变	跌价
	60%	25%	15%
原工艺生产	20	5	-30
购买专利	200	20	-150
自行研制	180	20	-130



要求:

- (1) 画出决策树 (10 分)
- (2) 计算节点期望值 (7 分)
- (3) 作出决策 (3 分)

2. 确定“经济订货批量”要保证总成本最低,即采购成本和储存成本之和为最低。某产品的年需求量(D)为 16000 件,采购一次的费用( $C_p$ )为 50 元,单位产品储存费( $C_H$ )为 0.4 元/件。

假设 Q 为订货批量,据此回答以下问题:

- (1) 采购费用与批量 Q ( )。 A 呈正方向变化 B 呈反方向变化 C 无关系
- (2) 储存费用与批量 Q ( )。 A 呈正方向变化 B 呈反方向变化 C 无关系
- (3) 全年采购发生的成本,其数学表达式是 ( )
- (4) 仓库储存成本的数学表达式是 ( )
- (5) 根据 (3) 和 (4) 可知,总成本的数学表达式是 ( )
- (6) 要使得总成本最低,求出经济订货批量 ( $Q^*$ ) 的计算公式是 ( )
- (7) 本题经济订货批量计算结果是每次订货 ( ) 件
- (8) 根据 (7) 和 (5),在  $Q^*$  状态下,总成本是 ( ) 元。

**四. 综合分析题 (本题 30 分。请注意任选一题回答。如果考生两题都回答,按答题顺序第一题阅卷给分,第二题不作任何参考)**

1. 我国历史悠久,文化璀璨,古代、近代、现代管理思想众多,比如:孔子孟子的儒家管理思想是:性善论的人性观,施仁政的管理准则,义利统一的经营道德观,修身是管理者从政的前提,以德服人的管理理念;而韩非子在治理国家的观点上主张依法治国:“事异备变,乱世重典”;“务法不务德,治吏不治民”……

请结合我国当前的实际情况,谈谈“以德治国”和“依法治国”的辩证管理思想

2. 二十世纪初,亨利福特创立了汽车移动装配流水线,制造业进入了现代化产业革命时代……,如今伴着全球电子商务的迅猛发展,互联网+层出不穷,智能化自动识别系统等先进信息技术应用于生产、物流、售后服务等领域。

请谈谈这些产业化、国际化、自动化、智能化、信息化等变化对管理产生的影响。