管理常识（1）

【选择题】

1.以下不是古典管理理论形成的宏观背景的是（　　）。

A.劳资关系矛盾激化　　B.市场和企业生产规模的迅速扩大

C.管理者和管理组织的出现　　D.对企业制度化管理的重视程度增强

2.波特在“五力竞争”模型中刻画出产业竞争中的五种力量，其中产业内部现存的竞争者、潜在的进入者和替代品生产者等来源于（　　）。

A.网状竞争　　B.“水平”竞争　　C.塔状竞争　　D.垂直竞争

3.在组织条件不变的情况下，决定管理幅度宽窄的主要因素有组织的正式规定、社会的总体发展水平和（　　）。

A.现代科学知识与技术水平

B.公共行政的社会公益目的

C.管理者与被管理者的性格、知识、才干等

D.本单位与上下级单位协调配合所花费的精力和时间

4.“隧道视野”效应是指一个人若身处隧道，他看到的就只是前后非常狭窄的视野。下列最容易导致此效应的是（　　）。

A.按产品划分部门　　B.大客户模式　　C.按职能划分部门　　D.关注客户“终身价值”

5.如果要求某一管理者技术、人际和概念三种技能结构的比例依次为27:42:31，那么他属于组织层次中的哪一层？（　　）

A.低层　　B.中层　　C.高层　　D.以上都不正确

6.（　　）于1964年在他的著作《工作与激励》一书中首先提出了比较完备的期望理论。根据这个理论，人们在工作中的积极性或努力程度（激励力量）是效价和期望值的乘积，即：激励力量（M）=效价（V）×期望值（E）。

A.亚当斯　　B.斯金纳

C.弗雷德里克·赫茨伯格　　D.维克多·弗罗姆

7.沟通的本质是（　　）。

A.信息传播的过程　　B.双向信息流动

C.人和人之间的交流　　D.人的思想、态度等以信息传播为载体的交流

8.企业的未来后继接任人选实在是件相当重要的事。公司执行主管应该将此提到与企业财务收支同样重要的层面上。后继有人，才能保持长久生命力，这符合（　　）。

A.皮尔斯定律　　B.马太原理　　C.二八定律　　D.鲶鱼效应

9.零基预算打破实际支出为基础的预算方法，主要用于（　　）领域。

A.支援、参谋　　B.成本控制　　C.弹性控制　　D.行政反馈

10.俗话说“三个和尚没水喝”，这说明的是人浮于事，但如果“三个和尚”都很负责，结果也许会

造成水满为患。这两种不同的说法表明（　　）。

A.管理工作的有效性需要考虑内部环境各部分的整体效应

B.即使管理无方，人多还是比人少好办事

C.纵使管理有方，也不一定是人多好办事

D.在不同的心态作用下会产生不同的群体合作结果

【参考答案及解析】

1.【答案】A。解析：古典管理理论形成的宏观背景包括：（1）市场和企业生产规模的迅速扩大；（2）对企业制度化管理的重视程度增强；（3）管理者和管理组织的出现。故本题选 A。

2.【答案】B。解析：同一行业内则为水平竞争。波特认为行业中存在着决定竞争规模和程度的五种力量，这五种力量综合起来影响着产业的吸引力以及现有企业的竞争战略决策。五种力量分别为同行业内现有竞争者的竞争能力、潜在竞争者进入的能力、替代品的替代能力、供应商的讨价还价能力、购买者的讨价还价能力。故本题选 B。

3.【答案】C。解析：管理者与被管理者的性格、知识、才干、精力、经验、习惯、年龄、动机、作风等影响管理幅度。凡受过良好训练的下属不但所需的监督比较少，而且不必时时事事都向上级请示汇报，这样就可减少与其主管接触的次数，从而增大管理宽度。反之，则窄。故本题选 C。

4.【答案】C。解析：按职能划分部门是管理工作中最普遍采用的部门划分方法，是根据生产专业化原则，以工作或任务的性质为基础来划分部门。这种划分方法的优点是遵循了分工和专业化原则，有利于充分调动和发挥企业员工的专业职能，有利于培养和训练专门人才，提高企业各部门的工作效率，加强了上层控制手段，有利于目标的实现。其缺点是易导致所谓的“隧道视野”现象，职能部门容易从自身利益和需要出发，忽视与其他职能部门的配合，各部门横向协调差。故本题选 C。

5.【答案】B。解析：罗伯特·卡茨认为，领导者必须具备三种技能：技术技能、人际技能、概念技能。三种技能的结构比例为 27:42:31 的是中层领导。故本题选 B。

6.【答案】D。解析：期望理论又称作“效价-手段-期望理论”，是管理心理学与行为科学的一种理论。这个理论可以公式表示为：激动力量=期望值×效价，是由北美著名心理学家和行为科学家维克托·弗鲁姆于 1964 年在《工作与激励》中提出来的激励理论。故本题选 D。

7.【答案】A。解析：沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅，其本质是信息的传递和交流的过程。故本题选 A。

8.【答案】A。解析：皮尔斯定律是指要完善培养接班人制度，要追寻有效的企业经营发展前途，企业的未来后继接任人选实在是件相当重要的事。公司执行主管应该将此提到与企业财务收支同样重要的层面上。马太原理指强者愈强、弱者愈弱的现象。二八定律是指在任何一组东西中，最重要的只占其中一小部分，约 20%，其余 80%尽管是多数，却是次要的。鲶鱼效应是采取一种手段或措施，刺激一些企业活跃起来投入到市场中积极参与竞争，从而激活市场中的同行业企业，其实质是一种负激励。故本题选 A。

9.【答案】A。解析：零基预算打破实际支出为基础的预算方法，主要用于支援、参谋领域。故本题选 A。

10.【答案】D。解析：“三个和尚没水喝”是因为每个人都有依赖心理，责任心不强，遇到工作任务便逃避。“但如果‘三个和尚’都很负责，结果也许会造成水满为患”说明责任心强也不一定能好办事。这两种说法表明不同的心态作用下会产生不同的群体合作结果。故本题选 D。

管理常识（2）

【单项选择题】

1.提出“X 理论-Y 理论”的行为科学家是（　　）。

A. 克莱顿·奥尔德弗　　B. 戴维·麦克利兰

C. 道格拉斯·麦格雷戈　　D. 维克托·弗鲁姆

2.马克思·韦伯认为科层组织的基础是（　　）。

A. 传统型权力　　B. 魅力型权力　　C. 知识型权力　　D. 合理-合法型权力

3.在对所要预测的问题征得专家的意见之后，进行整理、归纳、统计，再匿名反馈给各专家，再次征求意见，再集中，再反馈，直至得到一致的意见。这样的调查法被称为（　　）。

A. 德尔菲法　　B. 头脑风暴法　　C. 归类法　　D. 决策树法

4.一高中男生追求同班女生，想尽办法多次出现在该女生面前，成功赢得了该女生好感，与此有关的心理学原理是（　　）。

A. 首因效应　　B. 简单相加效应

C. 简单暴露效应　　D. 妥协效应

5.正式组织广泛存在于现实生活中，以下属于正式组织的是（　　）。

A. 车友协会　　B. 球迷协会　　C. 消费者协会　　D. 高尔夫协会

6.下列有关领导与管理区别与联系的描述，错误的是（　　）。

A. 领导倾向于变革，管理倾向于秩序　　B. 领导强调个人影响力，管理强调职位权力

C. 领导注重预见性，管理强调执行性　　D. 领导等同于管理

7.下列不属于我国行政管理的特点是（　　）。

A. 社会主义政治制度赋予行政活动以执行的性质

B. 根本宗旨是促进社会主义现代化建设

C. 中心任务是领导和组织社会主义建设

D. 基本方法是说服教育与强制相结合

8.为从根本上缓解交通拥堵、出行不便、环境污染等矛盾，国务院出台《关于城市优先发展公共交通的指导意见》，将公共交通发展放在城市交通发展的首要位置。这体现了我国政府履行（　　）。

A. 组织社会主义经济建设的职能

B. 组织社会主义文化建设的职能

C. 保障人民民主和维护国家长治久安的职能

D. 提供社会公共服务的职能

9.政府作为上层建筑的重要组成部分，具有推动社会生产力发展、维护经济基础稳定的责任，这是政府的（　　）。

A. 政治职能　　B. 法律职能　　C. 经济职能　　D. 文化职能

10.关于国家职能与国家机关的联系，不正确的是（　　）。

A. 国家机构的完善有利于国家职能的实现

B. 国家结构越多，国家职能的实现越充分

C.国家机构是实现国家职能的物质载体

D.国家职能决定国家机构的设置

【参考答案及解析】

1.【答案】C。解析：X-Y 理论，由美国心理学家道格拉斯·麦格雷戈 1960 年在其所著《企业中人的方面》一书中提出。这是一对完全基于两种完全相反假设的理论，X 理论认为人们有消极的工作源动力，而 Y 理论则认为人们有积极的工作源动力。故本题选 C。

2.【答案】D。解析：科层制（又称官僚制）是建立在马克斯·韦伯的组织社会学的基础上的，它体现了德国式的社会科学与美国式的工业主义的结合。科层组织制是处在当时德国的教会、国家机构、军队、政府、经济企业和其他各种团体，组织规模不断扩大，大型组织日益增加的背景之下。这些大型组织迫切需要实行管理合理化和合法化，以建立一种“稳定、严密、有效、精确”的管理系统。故本题选 D。

3.【答案】A。解析：德尔菲法本质上是一种反馈匿名函询法。其大致流程是：在对所要预测的问题征得专家的意见之后，进行整理、归纳、统计，再匿名反馈给各专家，再次征求意见，再集中，再反馈，直至得到一致的意见。故本题选 A。

4.【答案】C。解析：首因效应强调的是“第一印象”，A 项不符合。简单相加效应即积累效应，是指对机体有影响的环境条件或有关因素多次作用所造成的生物效应的积累或叠加现象。简单暴露效应又称曝光效应、多看效应等等，指的是我们会偏好自己熟悉的事物。对人际交往吸引力的研究发现，我们见到某个人的次数越多，就越觉得此人招人喜爱、令人愉快。本题中的高中男生通过“多次出现”在女生面前，赢得女生好感，运用的心理学原理为简单暴露效应。故本题选 C。

5.【答案】C。解析：正式组织是指人们按照一定的规则，为完成某一共同的目标，正式组织起来的人群集合体，是具有一定结构、同一目标和特定功能的行为系统。非正式组织是人们在共同的工作过程中自然形成的以感情、喜好等情绪为基础的松散的、没有正式规定的群体。 A、B、D 三项均是以喜好为基础的松散的群体，是非正式组织。故本题选 C。

6.【答案】D。解析：管理是一种过程，是通过对各种组织的资源进行计划、组织、领导和控制，以达到效果与效率来实现组织目标的整个过程。领导则是运用组织与个人的影响力来激励员工，调动员工的工作积极性以实现组织目标。管理能力并不等同于领导能力，领导能力包含了管理能力。因此，管理与领导是有所区别的。D 项说法错误，其余三项说法均正确。故本题选 D。

7.【答案】B。解析：我国社会主义行政管理制度是马克思主义行政管理理论与我国国情相结合的产物，是在长期革命斗争中形成和发展起来的，具有自己的特点。这些特点概括为：（1）为人民服务是行政管理的根本宗旨。我国《宪法》规定，一切国家机关和国家工作人员，必须努力为人民服务。（2）领导和组织社会主义建设是行政管理的中心任务。（3）说服教育与强制相结合是行政管理的基本方法。（4）以经济建设为中心，大力发展生产力是行政管理的指导方针。B 项说法错误。另外，行政管理是国家权力机关的执行机关，依据管理国家事务，社会公共事务和机关内部事务的活动。A 项正确。故本题选 B。

8.【答案】D。解析：公共交通作为市民的主要出行方式，是城市重要的公共服务之一。国务院出台《关于城市优先发展公共交通的指导意见》，将公共交通发展放在城市交通发展的首要位置，体现了我国政府积极履行社会公共服务的职能。故本题选 D。

9.【答案】C。解析：经济职能是指政府作为上层建筑的重要组成部分，具有推动社会生产力发展、

维护经济基础稳定的责任。其主要包括：宏观经济调控；区域经济调节；微观经济管制；国有资源管理、规划并组织实施国家的大型经济建设项目等职能。故本题选 C。

10.【答案】B。解析：从国家机构与国家职能的关系说，国家职能决定国家机构的设置，国家机构是国家职能的物质载体。具体来说：第一，国家机构的职权与国家职能是一致的，国家机构是为了执行国家职能，实现阶级统治而建立的；第二，国家机构的具体设置，是应国家职能的需要而产生的，也就是说伴随着国家职能的变化，国家机构相应地加以调整。国家机构的完善有利于国家职能的完善。但并不是国家机构越多，国家职能的实现越充分。我国正在实行精简机构，目的也是为了更好的实施国家职能。A、C、D 三项正确，B 项错误。故本题选 B。

管理常识（3）

【单项选择题】

1.职务序列的建立，应当从管理规格、管理规模、管理难度为依据。公安民警职务将设置为（　　）三个序列。

A. 领导职务　执行职务　专业技术职务　　B. 领导职务　非执行职务　专业技术职务

C. 领导职务　管理职务　专业技术职务　　D. 领导职务　参谋职务　专业技术职务

2.在改革传统事业单位管理体制的过程中，其最大的阻力来自于（　　）。

A. 对利益关系的调整　　B. 传统观念

C. 人们的心里承受能力　　D. 社会舆论

3.对于聘任制公务员，下列说法正确的是（　　）。

A. 聘任制公务员的聘任必须按公务员考试录用程序进行公开招聘

B. 聘用机关只能按照聘任合同对聘任制公务员进行管理

C. 聘任制公务员的工资可以采取协议工资制

D. 聘任制公务员与聘用机关发生争议只能向聘用机关的上级机关申诉或者向同一级检察机关反映

4.如果在行政协调过程中，出现了个别问题，牵涉到个别人或者个别单位，不便行文，也不需要召开会议。这时，宜采用的协调方式是（　　）。

A. 主体合流法　　B. 中间数法　　C. 当面表态法　　D. 谈心法

5.事业单位的改革是行政管理体制改革的重要组成部分，事业单位的改革以（　　）为基础。

A. 先行试点　　B. 科学分类　　C. 总体设计　　D. 整体部署

6.（　　）是行政管理体制和机构改革的关键。

A. 裁减人员的数量　　B. 行政效率的提高

C. 政府职能的转变　　D. 建立肃贪机制

7.“如果坏事有可能发生，不管这种可能性多么小，它总会发生，并引起最大可能的损失。”这就是著名的墨菲定律。从管理学的角度来看，该定律提醒我们（　　）。

A. 面对管理中的缺陷，我们最好是放任不管

B.“错误”是管理工作中的一部分，不容规避

C.狂妄自大只会使我们自讨苦吃

D.采取多种保险措施，防止因偶然发生的人为失误而导致损失

8.彼得原理认为，“在各种组织中，由于习惯于对在某个等级上称职的人员进行晋升提拔，因而雇员总是趋向于晋升到其不称职的地位。”该原理主要说明了（　　）。

A.建立更有效的奖励机制

B.组织中的人员被推到了其不称职的级别，就会造成组织人浮于事、效率低下、发展停滞

C.制度因素在管理中的作用

D.与其在无法胜任的岗位勉力支撑，不如找一个游刃有余的岗位发挥专长

9.行政责任的核心在于如何保障（　　）对政府行政行为的有效监督和控制。

A.国家权力主体　　B.国家司法机关　　C.国家党务机关　　D.社会公众舆论

10.2016 年 8 月份起，浙江省医疗保险将率先实现个人账户家庭互济，结余资金可给近亲属使用，这体现了政府在行使（　　）职能。

A.政治　　B.经济　　C.社会　　D.文化

【参考答案及解析】

1.【答案】A。解析：公安机关人民警察职务分为警官职务、警员职务和警务技术职务。公安机关履行警务指挥职责的人民警察实行警官职务序列；公安机关履行警务执行职责的人民警察实行警员职务序列；公安机关从事警务技术工作的人民警察实行警务技术职务序列。故本题选 A。

2.【答案】A。解析：在改革传统事业单位管理体制的过程中，其最大的阻力来自于对利益关系的调整。故本题选 A。

3.【答案】C。解析：《公务员法》第 96 条第一款规定，机关聘任公务员可以参照公务员考试录用的程序进行公开招聘，也可以从符合条件的人员中直接选聘。A 项错误。该法第 99 条规定，机关依据本法和聘任合同对所聘公务员进行管理。B 项错误。该法第 98 条第三款规定，聘任制公务员按照国家规定实行协议工资制，具体办法由中央公务员主管部门规定。C 项正确。该法第 100 条第四款规定，聘任制公务员与所在机关之间因履行聘任合同发生争议的，可以自争议发生之日起六十日内向人事争议仲裁委员会申请仲裁。D 项错误。故本题选 C。

4.【答案】D。解析：个别问题因涉及面小，往往被忽视，以至于形成协调难点。如果采取个别谈心的方式，融感情、原则、实惠于一体，则可以化解矛盾，收到事半功倍的效果。个别谈心法可采用直接面谈式或委托他人用间接方式交流。故本题选 D。

5.【答案】B。解析：分类是管理的基础，科学分类是事业单位管理和改革的基础。故本题选 B。

6.【答案】C。解析：行政管理体制和机构改革的关键是政府职能的转变，C 项正确。故本题选 C。

7.【答案】B。解析：“如果坏事有可能发生，不管这种可能性多么小，它总会发生，并引起最大可能的损失”说明如果一件事情有可能向坏的方向发展，就一定会向最坏的方向发展。从管理学的角度来看，该定律提醒我们“错误”是管理工作中的一部分，不容规避。故本题选 B。

8.【答案】B。解析：彼得原理有时也被称为向上爬的原理。该原理说明对一个组织而言，一旦相当

部分人员被推到其不称职的级别，就会造成组织人浮于事、效率低下、发展停滞。因此，这就要改变单纯的根据贡献决定晋升的企业员工晋升机制，不能因某人在某个岗位上干得很出色，就推断此人一定能够胜任更高一级的职务。将一名职工晋升到一个无法很好发挥才能的岗位，不仅不是对本人的奖励，反而使其无法很好发挥才能，也会给企业带来损失。故本题选 B。

9.【答案】A。解析：行政责任是指有违反有关行政管理的法律、法规的规定，但尚未构成犯罪的行为所依法应当承担的法律后果，包括行政处分和行政处罚。行政责任的核心在于如何保障国家权力主体对政府行政行为的有效监督和控制。故本题选 A。

10.【答案】C。解析：政府的社会职能主要有：①调节社会分配和组织社会保障的职能；②保护生态环境和自然资源的职能；③促进社会化服务体系建立的职能；④提高人口质量，实行计划生育的职能。题干中的情形属于政府社会职能中的“调节社会分配和组织社会保障的职能”。故本题选 C。

管理常识（4）

【多项选择题】

1.以下哪些是管理学中定性研究的方法？（　　）

A. 访谈法　　B. 投入产出分析法

C. 德尔菲法　　D. 头脑风暴法

2.人力资源管理的基本原理包括（　　）。

A. 以开发为先导的原理　　B. 系统思考的原理

C. 以人为本的原理　　D. 以事为中心的绩效考核的原理

3.心理培训的主要功能有（　　）。

A. 协助全体员工设立管理的工作目标　　B. 提高员工协作的层次

C. 提高员工的心理素质以及创新能力　　D. 建立能够持续发展的企业文化

4.弗鲁姆的期望理论辩证地提出了在进行激励时要处理好的三方面的关系是（　　）。

A. 努力与绩效的关系　　B. 绩效与奖励的关系

C. 能力与期望的关系　　D. 奖励与满足个人需要的关系

5.战略管理是对一个企业或组织在一定时期的全局的、长远的发展方向、目标、任务和政策，以及资源调配做出的决策和管理艺术。它的制定过程包括的关键要素有（　　）。

A. 战略实施　　B. 战略分析　　C. 战略调整　　D. 战略选择

6.《光明日报》刊载的一篇文章中写到，“转型是从公共行政迈向公共管理”“行政改革实践应不断增加公共管理的因素，实现从行政权力的有效配置走向公共服务的有效供给”。从内容上讲，公共管理与私人管理相比（　　）。

A. 公共管理的人事管理相对单纯

B. 公共管理更强调责任

C. 公共管理具有明显政治性和公共性的特征

D. 公共管理追求公共利益

7.下列选项属于职能型组织结构优点的有（　　）。

A.人员配备灵活　　B.有利于开发项目的连续性

C.有利于专业人员晋升　　D.组织责任非常明确

8.我国行政组织的设置原则主要包括（　　）。

A.职能需要原则　　B.权力制衡原则

C.精干高效原则　　D.完整统一原则

9.在现代化社会中，行政组织是社会各组织中规模最大的组织，其管辖的范围涉及到社会生活的各个方面、各种领域、各个团体。其构成要素主要有（　　）。

A.行政目标　　B.机构设置　　C.权责划分　　D.职位配置

10.深入推进科学民主决策，要从哪几个方面入手？（　　）

A.依法决策　　B.健全决策程序　　C.强化决策责任　　D.完善决策体系

【参考答案及解析】

1.【答案】ACD。解析：定性研究法亦称“非数量分析法”，主要依靠预测人员的丰富实践经验以及主观的判断和分析能力，推断出事物的性质和发展趋势。这类方法主要适用于一些没有或不具备完整的历史资料和数据的事项。在管理中常用的定性分析方法有：管理人员的判断；专家的意见；销售人员的估计；顾客调查和市场测试；小组讨论；集合意见法；德尔菲法；质—量分析法；吸引力指数；访谈法等。A、C 项符合题意。投入产出分析法是研究经济系统各个部分间表现为投入与产出的相互依存关系的经济数量方法，属于定量分析法，B 项排除。D 项头脑风暴法是为了保证群体决策的创造性，提高决策质量，在管理上发展起来的一种改善群体决策的方法，属于定性研究法。故本题选 ACD。

2.【答案】ABC。解析：人力资源管理包括三个基本原理：以开发为先导的原理、系统思考的原理和以人为本的原理。故本题选 ABC。

3.【答案】ABCD。解析：心理培训的主要职责是协助全员职工设立管理的工作目标；负责全员职工之间人际关系障碍的突破，提高全员职工协同作用的层次；负责全员职工的心理素质以及创新能力的提高；负责建立能够持续发展的企业文化等。故本题选 ABCD。

4.【答案】ABD。解析：弗鲁姆的期望理论辩证地提出了在进行激励时要处理好三方面的关系：努力与绩效的关系、绩效与奖励的关系、奖励与满足个人需要的关系。对于不同的人，采用同一种奖励办法能满足需要的程度不同，激发出的工作动力也就不同。故本题选 ABD。

5.【答案】ABCD。解析：战略管理，主要是指战略制定和战略实施的过程，其通常包含四个关键要素：战略分析——了解组织所处的环境和相对竞争地位；战略选择——战略制定、评价和选择；战略实施——采取措施发挥战略作用；战略评价和调整——检验战略的有效性。故本题选 ABCD。

6.【答案】BCD。解析：公共管理与私人管理有许多相似之处，它们的管理都包含了合作团体的活动，而且所有的大组织都必须履行一般的管理职能，如计划、组织、人事预算等。但是公共管理在许多重要方面是与私人管理存在差别的，主要表现在以下几个方面：（1）公共管理与私人管理的使命不同，公共管理追求公共利益，私人管理追求利润；（2）与私人管理相比，公共管理的效率意识不强；（3）与私人管理相比，公共部门尤其是政府管理更强调责任；（4）就人事管理方面而言，公共组织尤其是政府中的

人事管理系统更加复杂和严格。公共管理具有明显的政治性和公共性。A 项表述错误。故本题选 BCD。

7.【答案】ABC。解析：职能型组织结构的优点有：（1）使用人员灵活性较大；（2）由于专业人员属于同一部门，有利于知识和经验的交流，一个项目就能从该部门所存在的一切知识与技术中获得支持，这极为有助于项目的技术问题获得创造性的解决；（3）专业人员可以从本职部门获得一条顺畅的晋升途径；（4）有利于项目技术连续性的保持，把项目作为部门的一部分，不仅在技术上，在政策、工程、管理等方面，都有利于其连续性的保持。故本题选 ABC。

8.【答案】ACD。解析：我国行政组织所遵循的基本原则包括以下几个方面：（1）职能需要原则；（2）完整统一的原则；（3）权责一致的原则；（4）精干效能的原则；（5）依法行政的原则；（6）以人为本原则；（7）适应发展的原则。故本题选 ACD。

9.【答案】ABCD。解析：行政组织的构成要素主要有：①行政目标；②机构设置；③权责划分；④职位配置；⑤人员结构；⑥管理方式；⑦运行程序；⑧法律规范。故本题选 ABCD。

10.【答案】ABC。解析：温家宝同志在全国依法行政工作会议上的讲话中指出，深入推进科学民主决策，要从三个方面入手：一要依法决策，合法是决策的第一要件；二要健全决策程序，科学严密的程序是正确决策的重要前提；三要强化决策责任，要建立健全重大决策跟踪反馈和评估制度，实现决策权和决策责任相统一。故本题选 ABC。

管理常识（5）

【单项选择题】

1.20 世纪 30 年代，古立克把管理职能概括为（　　）。

A.计划、组织、人事、指挥、协调、报告、预算

B.领导、决策、组织、指挥、协调、人事、预算

C.计划、领导、人事、指挥、组织、报告、预算

D.计划、领导、人事、沟通、协调、组织、预算

2.沟通的本质是（　　）。

A.信息传播的过程　　B.双向信息流动

C.人和人之间的交流　　D.人的思想、态度等以信息传播为载体的交流

3.刘某是某个部门的一位领导，其技术技能、人事技能和概念技能的比列为 17:32:51。根据罗伯特·卡茨的理论，刘某应该是一位（　　）。

A.低层领导　　B.中层领导　　C.高层领导　　D.以上皆有可能

4.（　　）是指根据系统所处的内外环境因素，因势利导，随机应变，适时调整管理对策和管理方法的一种管理理论。

A.权变原理　　B.激励原理　　C.动态原理　　D.系统原理

5.近年来，各国政府纷纷采取各种环境保护措施，减少二氧化碳排放，政府在这里主要履行的是（　　）职能。

A.社会　　B.经济　　C.文化　　D.政治

6.政府建立健全失业保险制度，政府在此行使的是（　　）。

A.经济发展职能　　B.政治稳定职能　　C.社会服务职能　　D.行政司法职能

7.《公民道德建设实施纲要》中提出的职业道德规范是（　　）、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。

A.勤俭自强　　B.遵纪守法　　C.热爱祖国　　D.爱岗敬业

8.云南鲁甸地震救灾中，战士谢樵为转移受灾群众不幸遇难。他用行动诠释了（　　）。

A.甘于清苦的作风　　B.崇仁厚德的品质

C.坚守职业的信念　　D.永不言败的精神

9.2016 年，北京市、山西省和浙江省人民代表大会产生了（　　），标志着国家监察体制改革试点工作取得阶段性成果。

A.纪检监察组　　B.监察委员会　　C.监察办公室　　D.纪律检查委员会

10.2016 年 2 月 4 日《人民日报》载文指出，法治国家以法治社会为基础。法的施行有赖于全体人民和全社会的支持，国家法治化不能没有社会参与，不是脱离社会的法治化。这一观点对我们的启示是（　　）。

①政府要坚持依法治国和以德治国相结合

②充分调动人民群众参与依法治国的积极性

③监督国家权力在宪法和法律轨道上运行

④国家应不断加强权力运行的制约与监督

A.②④　　B.①④　　C.①③　　D.②③

【参考答案及解析】

1.【答案】A。解析：20 世纪 30 年代，古立克把管理职能概括为计划、组织、人事、指挥、协调、报告、预算。故本题选 A。

2.【答案】A。解析：沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅，其本质是信息的传递和交流的过程。故本题选 A。

3.【答案】C。解析：罗伯特·卡茨认为，有效的管理者应当具备三种基本技能：技术性技能、人际性技能和概念性技能。技术技能是完成组织内具体工作所需要的技能，对于基层管理者最重要。人际关系技能是与人共事、理解别人、激励别人的能力，各层管理者都必须具备人际关系能力。概念技能是管理者对复杂情况进行分析、诊断，进行抽象和概念化的技能，是高级管理者最迫切需要的技能。本题中，刘某的三项技能中，概念技能占比最高，因此，刘某应该是一位高层领导。故本题选 C。

4.【答案】A。解析：权变原理即相机权变，是指在管理实践中要根据组织所处的环境和内部条件的发展变化随机应变。激励原理是指从分析、考虑和满足人的各种需要出发，以引起某种理想的动机和动力，进而产生有效的激励，激励人们努力工作并取得好的成效。动态原理是指教育管理者要明确管理的对象，目标都是在发展变化的，不能一成不变地看待它们；要根据教育内部、外部情况的变化，注意及时调节，保持充分的弹性，有效地实现动态管理。系统原理是指把企业视为社会技术经济系统，运用系统观点和系统方法建立组织与环境、组织内部各部分相互促进的协调关系，实现企业系统的高效能、高效率。故本题选 A。

5.【答案】A。解析：社会职能，即社会公共服务职能，是指除政治、经济、文化职能以外政府必须承担的其他职能。政府的社会职能主要有：①调节社会分配和组织社会保障的职能；②保护生态环境和自然资源的职能；③促进社会化服务体系建立的职能；④提高人口质量，实行计划生育的职能。政府采取措施保护生态环境属于社会公共服务职能。故本题选 A。

6.【答案】C。解析：失业保险制度属于社会保障制度的内容，而完善社会保障制度是政府履行社会公共服务职能的体现。故本题选 C。

7.【答案】D。解析：职业道德规范的主要内容是爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。故本题选 D。

8.【答案】C。解析：武警战士谢樵在执行救灾任务时不幸遇难，说明他用行动诠释了坚守职业的信念，用年轻的生命谱写了一曲抗震救灾的生命壮歌。故本题选 C。

9.【答案】B。解析：根据党中央确定的《关于在北京市、山西省、浙江省开展国家监察体制改革试点方案》和第十二届全国人大常委会第二十五次会议决定，北京市、山西省和浙江省人民代表大会产生了监察委员会。三省市监察委员会的正式成立，标志着国家监察体制改革试点工作取得阶段性成果。故本题选 B。

10.【答案】D。解析："法的施行有赖于全体人民和全社会的支持，国家法治化不能没有社会参与，不是脱离社会的法治化"这个观点强调了社会的参与对国家法治化的重要性，体现了应充分调动人民群众参与依法治国的积极性，监督国家权力在宪法和法律轨道上运行，②③当选。①④的主体均是国家，不当选。故本题选 D。

管理常识（6）

【单项选择题】

1.机构设置和人员配备都是以职责和功能为依据，对行政机构的职能进行科学分类、逐步分解，使之成为协调的职能体系。这体现了编制管理的（　　）。

A.职能决定原则　　B.职位设置原则　　C.协调平衡原则　　D.动态调整原则

2.开发西部关系中国现代化全局，政府充分发挥区域比较优势，加大了财政向西部地区转移支付力度，加大基础设施建设投入。这充分体现了公共政策的（　　）。

A.管理功能　　B.规划功能　　C.分配功能　　D.调控功能

3."工业4.0"是一个将生产原料、智能工厂、物流配送、消费者全部组织在一起的大网，消费者只需要用手机下单，网络就会自动将订单和个性化要求发送给智能工厂，由其采购原料、设计生产，再通过网络配送直接交付给消费者。"工业4.0"可能带来的影响是（　　）。

A.提高工业生产的整体成本　　B.工业生产由分散走向集中

C.可实现工业的个性化生产　　D.扩大传统制造业生产规模

4.津巴布韦有句谚语"一根柴火煮不熟萨杂"，这句话的意思就是"一根柴火煮不熟饭。"从管理学角度讲，这启示我们的道理是要注重（　　）。

A. 个人的道德　　B. 组织的制度建设

C. 团队的建设　　D. 职员的监督与管理

5.不属于有效控制要求的是（　　）。

A. 控制要反映计划要求　　B. 控制应讲究经济性

C. 控制应该按部就班　　D. 控制应该全局统筹

6.《“十三五”脱贫攻坚规划》指出，全面建成小康社会最艰巨的任务是脱贫攻坚，最突出的短板在于农村贫困人口。下列举措不能解决这个短板的是（　　）。

A. 加大对农村文化教育和公共服务等领域的转移支付

B. 鼓励农村贫困人口向发达地区移民

C. 出台吸引农民工返乡的政策

D. 坚持耕地保护制度，探索土地有序流转

7.政府在社会管理中必须承担相应的责任，这是由（　　）决定的。

A. 政府所具有的财政能力

B. 政府这种特殊的公共权力机构的性质和功能

C. 政府所具有的机构设置

D. 政府机构的人员素质

8.（　　）主要是规范公民与职业的道德关系。

A. 奉献　　B. 自强　　C. 敬业　　D. 团结

9.（　　）是道德问题的核心。

A. 政治立场　　B. 社会理想　　C. 发展道路　　D. 为谁服务

10.商务礼仪中交往应遵循的主要原则是（　　）。

A. 以对方为中心原则　　B. 以相互沟通为原则

C. 以互相尊重为原则　　D. 以合乎标准为原则

【参考答案及解析】

1.【答案】C。解析：编制管理的协调平衡原则要求对行政机构的职能进行科学分类、逐步分解，使之成为协调的职能体系。故本题选 C。

2.【答案】C。解析：公共政策的功能包括：分配社会资源、规范社会行为、解决社会问题、促进社会发展。题干中“政府充分发挥区域比较优势，加大了财政向西部地区转移支付力度，加大基础设施建设投入”，体现了公共政策的分配功能。故本题选 C。

3.【答案】C。解析：“工业4.0”通过网络就会自动将消费者的订单和个性化要求发送给智能工厂，这有利于降低工业生产的整体成本，实现工业的个性化生产。故本题选 C。

4.【答案】C。解析：“一根柴火煮不熟饭”，这充分说明了团队建设的重要性。故本题选 C。

5.【答案】C。解析：在管理学中的有效控制，就是以比较少的人力、财力和物力，较少的精力与时间使组织的各项活动处于控制状态。有效控制的要求包括：（1）反映计划要求。控制的目标是为了实现计划，控制是实现计划的保证。（2）直接控制。主管人员及下属的工作质量越高，对所负担的职务越能

胜任，也就越能觉察偏差，及时采取预防措施，于是越不需要进行间接控制，从而减少偏差的发生及进行间接控制的费用。（3）控制关键点。为了进行有效的控制，需要特别注意在根据各种计划来衡量工作绩效时有关键意义的那些因素。控制住了关键点，也就控制住了全局。（4）关注例外。例外原则对例外的关注，不应仅仅依据偏差的大小而定，还必须考虑相应的工作或标准的重要性，即强调例外必须跟关键点结合起来，关键点上的例外偏差是最应予以重视的。（5）控制趋势。要使控制有效，控制变化趋势则显得非常重要。控制趋势的关键在于从现状中揭示倾向，特别是在趋势刚显露苗头时就敏锐地觉察到。A、B、D 三项说法均正确。故本题选 C。

6.【答案】B。解析：农村贫困人口向发达地区移民不能根本上解决其贫困问题，相反，农村贫困人口在城市可能因缺乏谋生手段而加剧贫困程度。故本题选 B。

7.【答案】B。解析：政府在社会管理中必须承担相应的责任，这是由政府这种特殊的公共权力机构的性质和功能所决定的。故本题选 B。

8.【答案】C。解析：敬业主要是规范公民与职业的道德关系；奉献是规范公民与社会之间的道德关系和对待他人的道德责任；自强是规范公民个人的道德要求；团结是规范公民与公民之间的道德关系，强调公民之间的凝聚力。故本题选 C。

9.【答案】D。解析：道德问题的核心就是为谁服务的问题，不同类型的道德，其核心也就不同。我国社会主义道德的核心是为人民服务。故本题选 D。

10.【答案】C。解析：商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是体现人与人之间的相互尊重。因此，商务礼仪中交往应遵循的主要原则是以互相尊重为原则。故本题选 C。

管理常识（7）

【多项选择题】

1.在现代社会中，政府机关的行政行为与公民的日常生活联系最为紧密，现代社会的政府机关为公民提供“从摇篮到坟墓”的全程服务，公民在日常生活的方方面面，都必须与政府机关打交道，由此可见，（　　）。

A.现代政府管理的事务庞杂

B.从某种程度上说，行政权力侵犯公民权利的可能性加大

C.有必要制约行政权力的过分扩张

D.现代化政府都是亲民、为民的政府

2.行政管理是运用国家权力对社会事务进行的一种管理活动，也可以泛指一切企业、事业单位的行政事务管理工作。以下对行政管理的相关说法中，正确的有（　　）。

A.行政活动都是直接或间接与国家权力相联系

B.行政管理是根据国家法律推行政务的组织活动

C.行政管理不执行阶级统治的政治职能

D.行政管理讲究管理的效能和效率

3.下列属于我国行政系统内部监督体系的有（　　）。

A.立法监督　　B.审计监督　　C.行政监察　　D.党政监督

4.我国政府系统内部的专门监督包括（　　）。

A.行政监察　　B.　司法监督　　C.审计监督　　D.舆论监督

5.社会和谐是（　　）。

A.中国特色社会主义的本质属性　　B.国家富强、民族振兴、人民幸福的保证

C.我党不懈奋斗的目标　　D.人类社会发展到一定阶段的必然结果

6.现代公共行政在对社会公共事务的管理中履行的功能包括（　　）。

A.提供公共产品　　B.实现社会公平

C.实施管制　　D.宏观调控

7.事业单位岗位设置类别包括（　　）岗位。

A.领导　　B.管理　　C.专业技术　　D.工勤技能

8.2016年中央经济工作会议上指出要“积极稳妥化解产能过剩”。要按照企业主体、政府推动、市场指导、依法处置的办法，研究制定全面配套的政策体系。因地制宜、分类有序处理，妥善处理保持社会稳定和推进结构性改革的关系，要严格控制增量，防止新的产能过剩。这是政府（　　）。

A.组织社会主义文化建设职能的体现　　B.依法接受行政监督的举措

C.组织社会主义经济建设职能的体现　　D.落实科学发展观的重要举措

9.下列属于有限政府行政职能特点的有（　　）。

A.减少对企业的微观管理　　B.公共服务社会化

C.政府业务合同出租　　D.广泛使用行政和法律手段

10.在政府的自我监督中，直辖监督的监督方法包括（　　）。

A.工作报告　　B.工作检查　　C.工作指导　　D.复议

【参考答案及解析】

1.【答案】ABC。解析：在现代社会中，政府行政机关的行政行为与公民的日常生活联系最为紧密。公民在日常生活的方方面面，都必须与政府机关打交道。现代政府所管辖的事务已经无所不包，也正因为管辖事务的庞杂，给行政权力侵犯公民权利留下了可能性。因此,必须寻找另外一种规则制约行政权力的过分扩张。A、B、C三项说法正确，D项说法错误。故本题选ABC。

2.【答案】ABD。解析：行政管理具有如下特点：（1）一切行政活动都是直接或间接与国家权力相联系，以国家权力为基础的，A项说法正确；（2）行政管理是根据国家法律推行政务的组织活动。在执行中又能动地参与和影响国家立法和政治决策，制定政策是行政管理的一种重要活动方式，B项说法正确；（3）行政管理既管理社会的公共事务，又执行阶级统治的政治职能，C项说法错误；（4）行政管理要讲究管理的效能和效率，它通过计划、组织、指挥、控制、协调、监督和改革等方式，最优地实现预定的国家任务，并达到应有的社会效果，D项说法正确；（5）行政管理是人类改造社会的实践活动的一个特定领域，有它自身发展的客观规律性。A、B、D三项表述正确。故本题选ABD。

3.【答案】BC。解析：行政系统内部监督分为一般监督和专门监督。一般监督主要指层级监督；专门监

督分为行政监察和审计机关对行政机关及其公务人员的审计监督。故本题选 BC。

4.【答案】AC。解析：政府系统内部的专门监督是指政府通过专门机构对国家行政机关及其工作人员，以及由政府任命的其他人员从政行为进行的综合性专门监督，也就是行政监督。主要包括直辖监督、行政监察和审计监督。故本题选 AC。

5.【答案】ABCD。解析：党的十六届六中全会公报指出，“社会和谐是中国特色社会主义的本质属性，是国家富强、民族振兴、人民幸福的重要保证。”社会和谐也是我党不懈奋斗的目标，是人类社会发展到一定阶段的必然结果。故本题选 ABCD。

6.【答案】ABCD。解析：现代公共行政在对社会公共事务的管理中履行的功能包括提供公共产品、实现社会公平、实施管制和宏观调控。故本题选 ABCD。

7.【答案】BCD。解析：事业单位岗位分为管理岗位、专业技术岗位和工勤技能岗位三种类别。故本题选 BCD。

8.【答案】CD。解析：本题采取排除法，“积极稳妥化解产能过剩”很明显是政府组织经济建设职能的体现，是政府落实科学发展观，实现可持续发展的重要举措，A 项错误，C、D 项正确。题干中并没有体现政府依法接受行政监督，B 项不当选。故本题选 CD。

9.【答案】ABC。解析：“有限政府”是指政府自身在规模、职能、权力和行为方式上受到法律和社会的严格限制和有效制约。其主要特点表现在：（1）减少政府对企业的微观管理；（2）政府放松规制，更好地发挥市场机制的作用；（3）推进公共服务的社会化、市场化。这些特点包含三种形式：其一，政府业务合同出租；其二，以私补公、打破垄断，建立政府部门与私营企业的伙伴关系；其三，公共服务社会化。故本题选 ABC。

10.【答案】ABCD。解析：在政府的自我监督中，直辖监督的方法有工作报告、工作指导、工作督查、工作检查、复议。故本题选 ABCD。

管理常识（8）

【单项选择题】

1.关于头脑风暴法在培训中应用的叙述不准确的是（　　）。

A. 可以最大限度的发挥参与者的创造力

B. 可以集中集体智慧，达到相互启发的目的

C. 对培训顾问的要求高，要善于引导讨论，避免讨论漫无边际

D. 讨论所选主题范围应宽泛

2.组织纵向设计，反映组织的（　　）关系。

A. 领导隶属　　B. 分工合作　　C. 层次划分和职权划分　　D. 协作

3.管理的两重性是指（　　）。

A. 管理的目标性和阶段性　　B. 管理的自然属性和社会属性

C. 管理的先进性和可行性　　D. 管理的组织性和行为性

4.个人基本找到自己所认同的领域，并寻求在这一领域中有所建树，建立应有的地位，这是个人职业生涯的（　　）。

A.职业探索期　　B.职业适应期　　C.职业保持期　　D.职业创新期

5.考评者通常会根据所获得的关于被考评者的最初信息来评价其绩效的好坏，之后与最初判断相吻合的信息就容易被接纳，而相反的信息往往容易被忽略不计，这是（　　）。

A.首因效应　　B.晕轮效应　　C.近因效应　　D.对比效应

6.一般情况下，当一个人所有的需要都相对未满足时，则其中的（　　）就是支配人行为的优势需要，而其他需要只是作为陪衬而存在。

A.生理需要　　B.安全需要　　C.尊重需要　　D.自我实现需要

7.管理者本身必须具备优秀的意志品质，克制与实现目标不一致的思想情绪，排除外界诱因的干扰，善于统制自我的能力称为（　　）。

A.坚定性　　B.自制力　　C.果断性　　D.独立性

8.管理是生成过程中固有的属性，指管理的（　　）。

A.必要性　　B.目的性　　C.民主性　　D.科学性

9.富兰克林有个习惯，即每天晚上都把一天的情形重新回想一遍，发现自己有缺点就一项项改进，并把每天的改过都记录下来，结果他成了美国建国期间的一位伟人。他的做法属于（　　）。

A.慎独　　B.学习榜样　　C.坚持写日记　　D.内省

10.首先提出企业中存在“非正式组织”的管理理论是（　　）。

A.科学管理理论　　B.行为科学理论　　C.古典组织理论　　D.行政组织理论

【参考答案及解析】

1.【答案】D。解析：组织一个成功的头脑风暴所要提出的问题方向要正确，不能过于宽泛或者过于具体。故本题选 D。

2.【答案】A。解析：纵向结构设计主要解决管理层次的划分与职权分配问题，反映了组织中的领导隶属关系。故本题选 A。

3.【答案】B。解析：管理的两重性是指对生产过程进行的管理存在着两重性：一种是与生产力、社会化大生产相联系的管理自然属性；一种是与生产关系、社会制度相联系的管理社会属性。故本题选 B。

4.【答案】D。解析：在职业创新期，也是个人职业发展生涯的黄金期中，个人基本上找到了自己所认同的职业领域，并寻求在这领域中有所建树；当职业生涯发展到维持期，个人由于知识与经验的积累，达到了一种稳定的状态，发展速度缓慢，并已取得了一定的地位和成就；在职业发展的最后阶段进入衰退期，由于体力与精神状态的下降，个人从一个积极的参与者到完全退出工作领域。故本题选 D。

5.【答案】A。解析：首因效应也称优先效应，是指考评者通常会根据所获得的关于被考评者的最初信息来评价其绩效的好坏，之后与最初判断相吻合的信息就容易被接纳，而相反的信息往往容易被忽略不计。晕轮效应又称“光环效应”，是指在人际相互作用过程中形成的一种夸大的社会印象。近因效应与首因效应相反，一般在较熟悉的情况下产生影响，是指在多种刺激一次出现的时候，印象的形成主要取决于后来出现的刺激，即交往过程中，我们对他人最近、最新的认识占了主体地位，掩盖了以往形成

的对他人的评价，也称为“新颖效应”。对比效应指同一刺激因背景不同而产生的感觉差异的现象。故本题选 A。

6.【答案】A。解析：马斯洛认为，当一个人所有的需要都相对未满足时，则其中的生理需要就是支配人行为的优势需要，而其他四类需要只是作为陪衬而存在。一旦生理需要获得适度满足后，较高一级的安全需要就会显得相对突出，并成为支配人行为的新的优势需要。当安全需要得到一定满足后，较高一级的社交需要又成为优势需要，以此类推，直至自我实现的需要成为新的优势需要。故本题选 A。

7.【答案】B。解析：意志品质中的自制力主要体现在当遇到与目标不一致的诱惑时能够坚定地执行原有的决定。故本题选 B。

8.【答案】A。解析：必要性指管理是生产过程固有的属性，具有同生产力、社会化大生产的自然属性。故本题选 A。

9.【答案】D。解析：B、C 项明显错误，先排除。“慎独”是指独处时也能保持谨慎不苟，即不靠别人监督，自觉控制自己的欲望。“内省”是在内心省察自己的思想、言行有无过失。题干中富兰克林的做法属于内省。故本题选 D。

10.【答案】B。解析：“非正式组织”最早由美国管理学家梅奥通过“霍桑实验”提出，是人们在共同的工作过程中自然形成的以感情、喜好等情绪为基础的松散的、没有正式规定的群体。行为科学理论首先提出企业中存在“非正式组织”的理念，并认为这种非正式组织对工人起着两种作用：保护工人免受内部成员疏忽所造成的损失；保护工人免受非正式组织以外的管理人员干涉所形成的损失。故本题选 B。

管理常识（9）

【单项选择题】

1.风险型决策和不确定性决策的主要区别是（　　）。

A. 决策者的风险意识　　B. 决策者对未来的判断

C. 决策者是否敢于冒险　　D. 概率是否可以估计

2.对于基层管理者而言，最重要的是（　　）。

A. 技术技能　　B. 人际技能　　C. 概念技能　　D. 组织技能

3.当代人力资源管理的基本原理不包括（　　）。

A. 以开发为先导的原理　　B. 系统思考的原理

C. 以人为本的原理　　D. 以事为中心的绩效考核原理

4.反向激励法通过向下属的心理施加反向的负刺激，使下属产生一种奋发向上的力量。下列做法符合反向激励法的是（　　）。

A. 衣锦还乡、光宗耀祖　　B. 奋发有为、功成名就

C. 望梅止渴、画饼充饥　　D. 破釜沉舟、背水一战

5.某市召开会议时强调，要按照“踮起脚来摘桃子”的要求，科学确定全市经济社会发展预期目标。这是运用了管理学中的（　　）。

A.洛克定律　　B.金鱼缸法则　　C.鲶鱼效应　　D.比仑定律

6.（　　）的核心是以人们各种需要为基本内容的动力问题。

A.能级原理　　B.效益原理　　C.人本原理　　D.激励原理

7.每个人都是需要鼓励的，有鼓励才能产生动力，优秀的管理者宽容地面对员工的错误，变责怪为鼓舞，让员工怀着感激之情接受惩罚，进而达到鼓励的目的。这最符合（　　）。

A.波特定律　　B.酒与污水定律　　C.布里特定律　　D.同仁法则

8.科学管理的中心问题是（　　）。

A.提高生产效率　　B.提高经济效益　　C.改善人际关系　　D.进行科学决策

9.根据现代统计学的研究成果，“关键的事情总是少数，一般的事情常常是多数。”这意味着管理工作最应该重视（　　）。

A.灵活、及时、适度　　B.客观、精准、具体

C.突出重点，强调例外　　D.协调计划和组织工作

10.在管理心理学中，心理契约是指个人将有所奉献与组织欲望有所获取之间，以及组织将针对个人期望收获而有所提供的一种配合，其核心是（　　）。

A.员工的满意度　　B.契约的明确性

C.交易的公平性　　D.管理者的心理暗示

【参考答案及解析】

1.【答案】D。解析：不确定性决策是指在决策中对决策中所涉及的条件中有些是未知的，对一些随机变量，连其概率分布也不知道。而风险型决策是在决策中对决策问题所涉及的条件中有些是随机因素，虽然是不确定的，但我们知道其概率分布。故本题选 D。

2.【答案】A。解析：罗伯特·卡茨认为，有效的管理者应当具备三种基本技能：技术技能、人际技能和概念技能。技术技能是完成组织内具体工作所需要的技能，对于基层管理者最重要。人际技能是各层管理者都必须具备的，概念技能是高级管理者最迫切需要的技能。故本题选 A。

3.【答案】D。解析：人力资源管理的基本原理包括：（1）系统管理；（2）互补增值、协调优化整合原理；（3）人本原理；（4）以开发为先导的原理；（5）权变原理；（6）科学管理原理。故本题选 D。

4.【答案】D。解析：根据题干的定义可知，反向激励法是向下属的心理施加反向的负刺激，只有 D 项“破釜沉舟、背水一战”体现了反向的负刺激，符合反向激励法。A、B、C 三项均属于正向的激励。故本题选 D。

5.【答案】A。解析：洛克定律是指当目标既是未来指向的，又是富有挑战性的，它便是最有效的。这与题干中“踮起脚来摘桃子”的道理一致，A 项符合题意。金鱼缸法则强调透明、阳光、民主的管理模式；鲶鱼效应是指通过个体的介入来刺激组织的积极性；比仑定律强调失败也是一种机会。故本题选 A。

6.【答案】D。解析：管理学中，激励原理的核心是以人们各种需要为基本内容的动力问题。故本题选 D。

7.【答案】A。解析：管理学中的波特定律是指当遭受许多批评时，下级往往只记住开头的一些，其余就不听了，因为他们忙于思索论据来反驳开头的批评。因此，优秀的管理者应当宽容地面对员工的错

误，在批评的同时给予适当的肯定，让员工怀着感激之情接受惩罚，进而达到激励的目的。故本题选 A。

8.【答案】A。解析：科学管理是由泰勒提出的理论，泰勒认为科学管理的中心问题是提高劳动生产率，其根本目的是谋求最高劳动生产率。故本题选 A。

9.【答案】C。解析："关键的少数，次要的多数"说明在管理中，应当把握住"关键的少数"，才能真正处理好整件事情，即控制应当突出重点。故本题选 C。

10.【答案】A。解析：心理契约的主体是员工在企业中的心理状态，而用于衡量员工在企业中心理状态的三个基本概念是工作满意度、工作参与和组织承诺。在企业这样的以经济活动为主的组织中，员工的工作满意度是企业心理契约管理的核心。故本题选 A。

管理常识（10）

【单项选择题】

1.一国居民的基本社会保障是（　　）。

A. 社会救济　　B. 社会福利　　C. 社会保险　　D. 社会优抚

2.政府网站应成为政府信息公开的重要载体，但有的政府网站很少能成为老百姓浏览并解决实际问题的有效途径。解决上述问题的关键是我们的政府要（　　）。

A. 公正司法，严格执法　　B. 树立求真务实的工作作风

C. 加强立法工作，提高立法质量　　D. 自觉接受人民群众的监督

3.从提倡高效务实的文风、会风到抵制舌尖上的浪费，从苍蝇、老虎一起打到贯彻"三严三实"的要求，这表明中国共产党（　　）。

A. 坚持群众观点，积极发挥群众的首创精神

B. 完善执政方式，充分扩大公民的政治权利

C. 加强作风建设，不断提高治理国家的能力

D. 践行正确价值观，始终满足公民的各项诉求

4.吴官正著书道："要明白'人走茶凉'的道理。我认为，还是人走茶凉好。你在一个地方当什么书记，什么长，人家来请示工作，求你办事，你走了，这些情况就不存在了，还会门庭若市吗？"从管理学角度讲，这主要说明了领导者的职权是（　　）。

A. 流动权利　　B. 法定职权　　C. 个人魅力的集成　　D. 专长权

5.围绕组织目标，制定实施方案，在政府管理运行中所处的职能为（　　）。

A. 计划职能　　B. 组织职能　　C. 领导职能　　D. 控制职能

6.行政职能广泛渗透到整个社会生活的各个角落，涵盖社会的各个领域，并且各种职能都具有十分丰富的内涵，这说明行政职能具有（　　）。

A. 矛盾性　　B. 复杂性　　C. 动态性　　D. 多样性

7.在社会主义市场经济条件下，下列属于我国政府的文化职能的是（　　）。

A. 宏观调控职能　　B. 提供公共产品和服务职能

C. 市场监管职能　　D. 发展卫生体育职能

8.国务院行使的职权不包括（　　）。

A.修改国家根本大法　　B.领导和管理经济工作和城乡建设

C.领导和管理司法行政工作　　D.领导和管理国防建设事业

9.发展全社会卫生体育事业属于政府的（　　）职能。

A.文化　　B.社会　　C.政治　　D.经济

10.国家体委与各省、自治区、直辖市体委之间的关系属于（　　）关系。

A.垂直　　B.隶属　　C.平行　　D.业务指导

【参考答案及解析】

1.【答案】C。解析：社会保障是指国家通过立法对国民收入进行分配和再分配，对社会成员特别是生活有特殊困难的人们的基本生活权利给予保障的社会安全制度。一般来说，社会保障由社会保险、社会救济、社会福利、优抚安置等组成。其中，社会保险是社会保障最基本、最核心的内容。故本题选 C。

2.【答案】B。解析：解决“有的政府网站很少能成为老百姓浏览并解决实际问题的有效途径”的问题，需要政府坚持群众观点，坚持对人民负责的原则，树立求真务实的工作作风。故本题选 B。

3.【答案】C。解析：从提倡高效务实的文风、会风到抵制舌尖上的浪费，从苍蝇、老虎一起打到贯彻“三严三实”的要求，表明中国共产党的作风建设不断加强，治理国家的能力不断提高，C 项说法正确。题干没有涉及群众观点，排除 A 项；“扩大公民的政治权利”表述错误，排除 B 项；“始终满足公民的各项诉求”表述错误，排除 D 项。故本题选 C。

4.【答案】A。解析：“人走茶凉”是指当离开原来地方，在那个地方的关系也就随之淡化了。从管理学角度讲，这说明领导者的职权是流动的权利。故本题选 A。

5【答案】A。解析：计划职能包括：（1）制定组织的整体目标；（2）围绕目标，制定可供选择的方案；（3）对方案进行分析，最后选择可行的方案；（4）确定具体实施步骤。故本题选 A。

6.【答案】D。解析：行政职能的多样性包括以下两个方面：一是行政职能内容的多样性。行政主体在履行管理社会生活职能的过程中，涉及社会生活的各个领域，包括政治、经济、文化、教育、体育等。二是行政职能层次上的多样性。行政职能不可能由中央一级政府独立行使，它必须由上至下分成若干个层次，并建立不同层级的行政机构来分别行使职能。故本题选 D。

7.【答案】D。解析：政府文化职能是指政府为满足人民日益增长的文化生活的需要，依法对文化事业所实施的管理。它是加强社会主义精神文明，促进经济与社会协调发展的重要保证。我国政府的文化职能主要有以下四类：①发展科学技术职能；②发展教育职能；③发展文化事业职能；④发展卫生体育职能。A、B、C 三项都属于政府的经济职能。故本题选 D。

8.【答案】A。解析：修改国家根本大法，即修改宪法，是全国人民代表大会的职权。故本题选 A。

9.【答案】A。解析：政府文化职能是指政府为满足人民日益增长的文化生活的需要，依法对文化事业所实施的管理。我国政府的文化职能主要有以下四类：（1）发展科学技术的职能；（2）发展教育的

职能；（3）发展文化事业的职能；（4）发展卫生体育事业的职能，即政府制定各种方针、政策、法规等，引导全社会卫生体育事业的发展。故本题选 A。

10.【答案】D。解析：国家体委是国务院主管全国体育工作的职能部门，各省、自治区、直辖市体委的隶属各级人民政府。因此国家体委与各省、自治区、直辖市体委之间属于业务指导的关系。故本题选 D。

管理常识（11）

【多项选择题】

1.下列关于管理中纠偏的说法，正确的有（　　）。

A. 纠偏是控制工作的关键

B. 纠偏能将控制工作和其他管理职能有效结合

C. 目标一经确定就不能重新纠偏，可以纠偏中间制度制定环节

D. 纠偏是制定控制标准的前提

2.下列关于管理学基本原理的表述不正确的有（　　）。

A. 人本原理告诉我们，人是行政管理活动的主体和核心

B. 权变原理的前提是追求实效，实现目标

C. 计划是全部管理职能中最基本的职能

D. 管理幅度和管理层次存在正比例关系

3.企业家是企业文化的（　　）。

A. 缔造者　　B. 管理者　　C. 倡导者　　D. 变革者

4.海水因天体的引力而涌起，引力大则出现大潮，引力小则出现小潮，对于一个组织来说（　　）。

A. 通过个体的“中途介入”，对群体起到竞争作用

B. 要通过调节对人才的待遇，以达到人才的合理配置

C. 应加强自身建设，以吸引更多的人才

D. 应慧眼识才，放手用才

5.以下资源可以成为管理要素的是（　　）。

A. 人力资源　　B. 物料资源　　C. 技术资源　　D. 资金、市场与客户

6.以下选项体现“人本原理”的有（　　）。

A. 人是管理系统的核心　　B. 管理活动中充分尊重人的思想、感情

C. 管理活动中充分发挥人的主动性　　D. 管理活动中肯定人的创造性

7.下列属于协调工作的原则有（　　）。

A. 调查研究的原则　　B. 服从全局的原则

C. 求同存异的原则　　D. 逐级负责的原则

8.一般来说，制度激励所蕴含的伦理问题主要包括（　　）。

A. 对与错的问题　　B. 好与坏的问题

C.组织需要与个人需要之间的关系问题　　D.效率与公平问题

9.从过程来看，行政管理的基本职能主要包括（　　）。

A.计划　　B.组织　　C.协调　　D.控制

10.在传统的组织管理中，其领导方式一般都是把权力集中于一人身上。因此，在这种管理方式下，组织变革的方式常有（　　）。

A.协商式　　B.命令式　　C.取代式　　D.结构变革

【参考答案及解析】

1.【答案】AB。解析：管理学中的控制职能，就是将计划的执行情况同计划所制定的控制标准对照，从而发现执行情况同计划目标之间的偏差，并采取相应措施，使这种偏差保持在一定范围内，以达到保持组织系统的活动稳定的目的，也就是纠正偏差的目的。因此，纠偏是控制工作的关键。A 项说法正确。纠正偏差，可以将控制工作同管理的其他职能结合在一起，使管理过程形成了一个相对开放的系统。B 项说法正确。根据控制活动进程的阶段，可以将控制划分为预先控制、过程控制和事后控制，目标确定后也可以进行纠偏。C 项说法错误。确定控制对象是制定控制标准的前提，而不是纠偏，D 项说法错误。故本题选 AB。

2.【答案】BD。解析：人本原理，是管理学四大原理之一，顾名思义就是以人为本的原理。它要求人们在管理活动中坚持一切以人为核心，以人的权利为根本，强调人的主观能动性，力求实现人的全面、自由发展。其实质就是充分肯定人在管理活动中的主体地位和作用，A 项说法正确。管理的权变原理，是指在组织活动环境和条件不断发展变化的前提下，管理应因人、事、时、地而权宜应变，采取与具体情况相适应的管理对策以达成组织目标的一项管理原理。追求实效是效益原理的特征，B 项说法不正确。计划是为实现组织既定目标而对未来的行动进行规划和安排的工作过程，是全部管理职能中最基本的职能，也是实施其他管理职能的条件。计划是一项科学性极强的管理活动，C 项说法正确。管理层次就是层级最高领导到最低层经过的层级，管理幅度就是领导直接管理的下属人数。一般来说，在组织中，层次越少幅度越大，层次越多幅度越小，即管理幅度和管理层次成反比例关系，D 项说法错误。故本题选 BD。

3.【答案】ABCD。解析：企业家是企业生产经营活动的最高决策者，是企业文化的缔造者，企业家同时还扮演了企业文化的设计师、倡导者、实践者、管理者、变革者的角色。故本题选 ABCD。

4.【答案】BC。解析：题干所述属于“海潮效应”，这启示作为一个组织，必须通过调节对人才的待遇，以达到人才的合理配置，从而加大本单位对人才的吸引力，同时加大对人才的宣传力度，形成尊重知识、尊重人才的组织文化，吸引外来人才加入。B、C两项说法正确，A、D两项说法不符合题意。故本题选BC。

5.【答案】ABCD。解析：管理要素包括企业中的人员、资金、技术、机器设备、物料、市场等。故本题选 ABCD。

6.【答案】ABCD。解析：人本原理，是管理学四大原理之一，也就是以人为本的原理。它要求人们

在管理活动中坚持一切以人为核心，以人的权利为根本，强调人的主观能动性，肯定人的创造性，力求实现人的全面、自由发展。其实质就是充分肯定人在管理活动中的主体地位和作用。A、B、C、D 四项都符合题意。故本题选 ABCD。

7.【答案】ABD。解析：协调工作的原则主要包括服从全局、调查研究、逐级负责、协调处理。A、B、D 三项正确。协调工作追求的是异中求和，排除 C 项。故本题选 ABD。

8.【答案】CD。解析：一般来说，制度激励所蕴含的伦理问题包括两类：一是组织需要与个人需要之间的关系问题；二是效率与公平的问题。故本题选 CD。

9.【答案】ABCD。解析：从行政管理过程来看，它主要有四项基本职能：（1）计划。包括制定计划、下达指示、作出决议、进行安排等。（2）组织。即把已经确定的计划和决策付诸实施。组织活动还包括对机构的设置、调整和有效运用,对人员的选拔调配、培训和考核。（3）协调。通过政策、法令和各种具体措施，不断改善和调整组织之间、人员之间、活动之间的各种关系。使各项工作分工明确、配合密切、步调一致，以共同实现预定目标。（4）控制。即监督、检查的职能。故本题选 ABCD。

10.【答案】BCD。解析：在传统的组织管理中，其领导方式一般都是把权力集中于一人身上。因此，在这种管理方式下，组织变革有三种方式：（1）命令式，最高权力者宣布变革决定，由下级人员去执行；（2）取代式，更换组织中不称职的重要职位者，以他人代之；（3）结构变革，改变组织的计划、技术与结构的关系，以影响组织成员的行为。故本题选 BCD。

管理常识（12）

【多项选择题】

1.（　　）是正式沟通的特点。

A.效果好　　B.约束力强　　C.灵活性　　D.权威性

2.行政组织的物质要素包括（　　）。

A.人员　　B.经费　　C.物质条件　　D.人际关系

3.下列属于政府职能越位的原因的有（　　）。

A.政府职能与市场功能不分　　B.政府与企业不分

C.政府与社会中介组织不分　　D.市场竞争规则不完备

4.行政领导的产生方式有（　　）。

A.选举制　　B.推荐制　　C.考任制　　D.任命制

5.民主型领导行为模式的特点有（　　）。

A.既注重正式组织结构和规章制度的作用，又不完全独揽大权

B.在某种程度上设法使下级参与一些决策

C.领导者通常不把持决策权，对下级采取自由放任的态度

D.对决策的执行采取分权的方式进行，对下属工作的检查监督主要依靠有一定自主权的部门来进行

6.下列关于领导者的表述正确的是（　　）。

A.领导者是拥有权力、财富和地位的特殊人

B.领导者就是要创造一个知识领域，帮助大家加深对世界的认识，成为未来的主人

C.每个人都能够成为领导者

D.每个人都有未被发现的潜力，作为领导者就是要帮助下属发觉自身的领导潜力

7.行政执行是国家行政机关及国家公务员实施决策中心发出的决策指令，以期达到预期目的的职务行为，它具有（　　）的特点。

A.时效性　　B.目的性　　C.任意性　　D.实务性

8.公民道德建设的着力点是（　　）。

A.社会公德　　B.职业道德　　C.家庭美德　　D.个人道德

9.人们常说，“在管理工作中，如果你认为只有焦头烂额、忙忙碌碌地工作才可能取得成功，那么你错了”。这句话主要强调了（　　）。

A.在处理事情时，要把握事情的实质　　B.效能是管理活动的重要内容

C.管理实践中，真正有效的工作很少　　D.把事情变复杂很简单，把事情变简单很复杂

10.组织文化是指一个组织在长期发展过程中，把组织内全体成员结合在一起的行为方式、价值观念和道德规范。它是管理精神世界中最核心、最本质的东西。对于组织文化的特点描述正确的有（　　）。

A.具有鲜明的民族特色　　B.具有历史的连续性

C.具有个体性　　D.具有创新性

【参考答案及解析】

1.【答案】ABD。解析：正式沟通的特点是沟通效果好、比较严肃、约束力强、易于保密、可以使信息沟通保持权威性。A、B、D 三项符合题意。非正式沟通的特点是沟通形式灵活、直接明了、速度快。故本题选 ABD。

2.【答案】ABC。解析：行政组织的基本要素包括：物质要素（人员、经费、物资设备）和精神要素（目标、权责结构、人际关系）。故本题选 ABC。

3.【答案】ABC。解析：政府职能越位，是指政府部门超越了本部门的职权范围，管了别的部门该管的事情，也就是“越权”。具体表现为：（1）政府职能与市场功能不分；（2）政府与企业不分；（3）政府与社会中介组织不分；（4）政府与事业组织不分。A、B、C 三项均符合题意。故本题选 ABC。

4.【答案】ACD。解析：行政领导的产生方式分为四种：（1）选举制；（2）任命制；（3）考任制；（4）聘任制。B 项错误，排除。故本题选 ACD。

5.【答案】ABD。解析：民主型领导是领导者与下属共同讨论、集思广益，然后再进行决策，要求上下融合，合作一致地工作。其特点是所有的政策在领导者的鼓励和协作下由群体讨论决定；分配工作尽量照顾到个人的能力、兴趣和爱好；对下属的工作安排不具体，使个人有相当大的工作自由、较多的选择性和灵活性；主要用个人权力和威信，而不是依靠职位权力和命令使人服从，谈话多使用商量、建议和请求的口气；领导者积极参加团体活动，与下级无任何心理上的距离。C 项领导者对下级采取自由放任的态度是放任型领导方式，与题干不符；A、B、D 三项均符合民主型领导的特点。故本题选 ABD。

6.【答案】BCD。解析：领导者是指居于某一领导职位、拥有一定领导职权、承担一定领导责任、实施一定领导职能的人，A 项说法错误。领导者就是要创造一个知识领域，帮助大家加深对世界的认识，成为未来的主人，作为领导者就是要帮助下属发觉自身的领导潜力。每个人都能够成为领导者，但是由于领导者有各方面能力的要求，个人只有不断提升自己的综合素质，锻炼自己的领导能力，才能成为合格的领导者。B、C、D 三项说法正确。故本题选 BCD。

7.【答案】ABD。解析：行政执行是指行政机关及行政人员依法实施行政决策，以期达到预期行政目标和社会目标的全部活动，其特点主要有综合性、目的性、时效性、具体性、强制性、灵活性、实务性等。故本题选 ABD。

8.【答案】ABC。解析：从我国历史和现实的国情出发，社会主义道德建设要坚持以为人民服务为核心，以集体主义为原则，以爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义为基本要求，以社会公德、职业道德、家庭美德为着力点。故本题选 ABC。

9.【答案】AB。解析："在管理工作中，如果你认为只有焦头烂额、忙忙碌碌地工作才可能取得成功，那么你错了"，这句话是著名的奥卡姆剃刀定律，主要强调了在处理事情时，要把握事情的主要实质，抓主流，解决最根本的问题。故而也说明效能是管理活动的重要内容。C、D 项与题干无关。故本题选 AB。

10.【答案】ABCD。解析：组织文化是指一个组织在长期发展过程中，把组织内全体成员结合在一起的行为方式、价值观念和道德规范。它是管理精神世界中最核心、最本质的东西。组织文化的特点是：（1）有鲜明的民族特色；（2）组织文化作用是整体的效用；（3）具有历史的连续性；（4）具有个体性；（5）具有创新性。故本题选 ABCD。

管理常识（13）

【单项选择题】

1.控制和计划的关系相对密切，是一个问题的两面，计划越是明确、全面和完整，控制的效果也就越好。控制的目的是（　　）。

A.求突破、求进取　　B.提高效率　　C.激励员工　　D.纠偏或调试

2.围绕组织目标，制定实施方案，在管理运行中所处的阶段为（　　）。

A.计划职能　　B.组织职能　　C.领导职能　　D.控制职能

3."关键的少数，次要的多数"的规律，反映的是在管理中，控制应当突出（　　）。

A.适度　　B.灵活　　C.重点　　D.准确

4.下列各项中属于具体行政行为的是（　　）。

A.某行政机关购买办公用品行为　　B.某行政机关越权处罚违法商户的行为

C.某行政机关奖励工作人员的行为　　D.某行政机关起诉承包商违约的行为

5.下列不属于具体行政行为的是（　　）。

A.某地工商部门吊销某酒店营业执照

B.某地政府公布关于征地赔偿的具体办法

C.某地卫生部门对某酒店进行检查

D.小张醉酒闹事被某区公安分局拘留了 10 日

6.（　　）组织结构形式，能够有效结合组织的纵向垂直管理和横向水平管理。

A.矩阵式　　B.金字塔式　　C.直线指挥式　　D.事业部制

7.人们常说，“危机处理中，赢得了时间就等于赢得了形象”。这体现了危机处理的（　　）。

A.及时性　　B.主动性　　C.冷静性　　D.真实性

8.国务院办公厅印发《消费品标准和质量提升规划（2016-2020 年）》，部署以先进标准引领消费品质量提升，倒逼消费品装备制造业转型升级。《规划》指出，到 2020 年，实现消费品标准体系基本完善，重点领域消费品达到或接近国际先进水平，企业质量发展内生动力持续增强，知名消费品品牌价值大幅提升。《规划》的实施（　　）。

A.说明政府正逐步取消宏观调控，并不断完善市场体系

B.是政府履行经济建设职能，建设服务型政府的体现

C.是政府增强内生发展动力，强调上层建筑决定经济基础的体现

D.说明政府在消费品标准和质量提升中起决定作用

9.2016 年 2 月，网友爆料在哈尔滨某餐馆遇天价鲤鱼，引发社会热议。事件曝光后，当地相关政府部门作出吊销该家餐馆营业执照、并予以行政处罚的决定，在全市范围内开展餐饮业专项大检查、大整顿行动。这体现了政府的（　　）。

A.经济调节职能　　B.市场监管职能　　C.社会管理职能　　D.公共服务职能

10.根据行政组织的分类，贵州省农业厅属于（　　）。

A.职能机关　　B.领导机关　　C.办事机关　　D.派出机关

【参考答案及解析】

1.【答案】D。解析：控制职能是与计划职能紧密相关的，它包括制定各种控制标准；检查工作是否按计划进行，是否符合既定的标准；若工作发生偏差要及时发出信号，然后分析偏差产生的原因，纠正偏差或制定新的计划，以确保实现组织目标。故本题选 D。

2.【答案】A。解析：管理职能是管理者所行使的计划、组织、领导和控制等职能的统称，包括计划职能、组织职能、领导职能和控制职能。狭义上的计划职能是指管理者事先对未来应采取的行动所作的谋划和安排，其主要内容包括：（1）制定组织的整体目标。（2）围绕目标，制定可供选择的方案。（3）对方案进行分析，最后选择可行的方案。（4）确定具体实施步骤。故本题选 A。

3.【答案】C。解析：“关键的少数，次要的多数”说明在管理中，应当把握住“关键的少数”，才能真正处理好整件事情，即控制应当突出重点。故本题选 C。

4.【答案】B。解析：具体行政行为，是指国家行政机关和行政机关工作人员、法律法规授权的组织、行政机关委托的组织、或者个人在行政管理活动中行使行政职权，针对特定的公民、法人或者其他组织，就特定的具体事项，作出的有关该公民、法人或者其他组织权利义务的单方行为。具体行政行为的表现形式包括行政命令、行政征收、行政许可、行政处罚等，A、C、D 三项不属于具体行政的行为，B 项是行政处罚，属于具体行政行为。故本题选 B。

5.【答案】B。解析：具体行政行为是指国家行政机关和行政机关工作人员、法律法规授权的组织、

行政机关委托的组织、或者个人在行政管理活动中行使行政职权，针对特定的公民、法人或者其他组织，就特定的具体事项，作出的有关该公民、法人或者其他组织权利义务的单方行为。抽象行政行为是指国家行政机关针对不特定管理对象实施的制定法规、规章和有普遍约束力的决定、命令等行政规则的行为。B 项某地政府发布关于征地赔偿的具体办法属于抽象行政行为。故本题选 B。

6.【答案】A。解析：在组织结构上，把既有按职能划分的垂直领导系统，又有按产品（项目）划分的横向领导关系的结构，称为矩阵组织结构。矩阵组织结构能够有效结合组织的纵向垂直管理和横向水平管理。故本题选 A。

7.【答案】A。解析：处理危机事件、实施危机管理时，必须按照一定的原则，主要包括：积极性原则、主动性原则、及时性原则、冷静性原则、真实性原则、责任性原则、善后性原则、灵活性原则。危机公关的目的在于尽最大可能地控制事态的恶化和蔓延，把因危机造成的损失减少到最低程度，及时性原则体现在危机事件发生后，公关人员要迅速做出反应，果断进行处理，赢得了时间就等于赢得了形象。故本题选A。

8.【答案】B。解析：A 项“逐步取消宏观调控”说法错误。政府的经济建设职能包括宏观调控职能、提供公共产品和服务职能、市场监管职能。《规划》的实施是政府在履行市场监管职能，B 项正确。经济基础决定上层建筑，C 项说法错误。D 项“起决定作用”说法错误。故本题选 B。

9.【答案】B。解析：政府针对哈尔滨某餐馆（曝出天价鲤鱼）进行处罚，并在全市范围内开展餐饮业专项大检查、大整顿行动，这体现了政府的市场监管职能。故本题选 B。

10.【答案】A。解析：贵州省农业厅是主管农业与农村经济发展的省人民政府组成部门，属于职能机关。办事机关是指政府直接领导的、办理特定事宜的机构，比如政府特色产业办公室等。故本题选 A。

管理常识（14）

【单项选择题】

1.下列不属于行政外部监督的是（　　）。

A. 立法监督　　B. 司法监督　　C. 政党监督　　D. 审计监督

2.政府在2015年食品安全重点工作安排中以“问题清单”突出监管重点，治理餐桌污染。但也有人说：“安全的食品是生产出来的，不是监管出来的。”对此观点有不同的评价，恰当的说法是（　　）。

A. 该说法正确，食品安全问题的解决要靠企业守法和自律

B. 该说法错误，食品安全问题的解决要靠政府监管

C. 该说法片面，食品安全问题的解决既要靠政府监管，又需要企业加强自律

D. 该说法错误，解决食品安全问题的治本之策是加强国家宏观调控

3.政治监督的类型可以分为横向监督和纵向监督，下列不属于横向监督的是（　　）。

A. 社会监督　　B. 司法监督　　C. 政党监督　　D. 党内监督

4.信访是一种（　　）。

A. 立法监督　　B. 政党监督　　C. 社会监督　　D. 司法监督

5.所谓授权，是指（　　）。

A.在组织设计时，规定下属管理岗位必要的职责与权限

B.在组织调整时，规定下属管理岗位必要的职责与权限

C.领导者将部分处理问题的权力委派给下属

D.委托代理关系

6.下列哪种情况，适用于单向沟通？（　　）

A.时间充裕，但问题比较复杂

B.时间紧急，工作性质比较简单

C.下属能力较弱，对领导的决策总是不甚理解

D.下属能力较强，对交代的任务可能会有自己的见解

7.党的十八大以来，党中央对城乡社区治理作出了一系列新论述、新部署，为了让我国城乡社区治理取得长足进步，应该（　　）。

①发挥基层党组织领导核心和战斗堡垒作用

②建立基层政府面向城乡社区的治理资源统筹机制

③强化政府作用，加强基层政府对社区事务的直接管理

④推动城乡社区结对共建，实现城乡社区组织联建

A.②③④　　B.①②③④　　C.①②④　　D.①②③

8.2012 年以来，随着国家一系列财经政策的逐步实施到位，为投资理财市场开辟了更广阔的发展空间。从家庭理财来看，保险是所有理财工具中最具投资和保险双重功效的保护性产品。这里的保险（　　）。

A.以保障基本生活水平为原则　　B.是建立在商业原则基础上的

C.以解决大多数人的需要为目的　　D.其保费由国家、企业、个人共同承担

9.近年来，全国多个省区市都把“幸福”作为施政要义，更多城市提出要建设“幸福城市”。为此，政府要（　　）。

①积极创新社会管理　　②努力做到执政为民

③坚持科学民主决策　　④构建与公民的和谐关系

A.①②③　　B.①②④　　C.①③④　　D.②③④

10.下列关于管理层次和管理幅度的论述，正确的是（　　）。

A.管理层次和组织效率成正比

B.管理幅度和管理事务的难易程度成正比

C.管理层次和管理幅度之间没有固定的数额和比例

D.在管理对象和内容不变的情况下，管理幅度和管理层次成正比

【参考答案及解析】

1.【答案】D。解析：行政监督包括行政内部监督和行政外部监督，行政内部监督主要指行政监察和审计监督；立法监督、司法监督、政党监督、社会监督均属于行政外部监督。故本题选 D。

2.【答案】C。解析：题干说法过于片面，食品安全问题是民生大事，解决这个问题要双管齐下，既要靠政府监管，又需要企业加强自律。故本题选 C。

3.【答案】D。解析：横向监督是指权力主体的分权与制衡，由不同的政治主体行使，即某一政治主

体可以限制其他政治主体的权力行使。社会监督、司法监督、政党监督、新闻监督都属于此类。纵向监督是指在政治主体纵向授权后，对被授权者行使权力情况的监视、监督、督察或者是督促等，如政府内部的行政监察、政务监督、党内的纪律检查委员会都是管理和领导需要，专门设置监督部门对被领导者的公务行为进行监控的一种政治行为。D 项“党内监督”属于此类。故本题选 D。

4.【答案】C。解析：信访，是指公民、法人或者其它组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由有关行政机关处理的活动。信访制度是普通民众表达诉求的重要渠道，属于社会监督的一种。故本题选 C。

5.【答案】C。解析：所谓授权，是指领导者将部分处理问题的权力委派给下属。在组织设计和调整时，规定下属管理岗位必要的职责和权限属于分权的内容。故本题选 C。

6.【答案】B。解析：单向沟通指没有反馈的信息传递，单向沟通比较适合下列几种情况：①问题比较简单，但时间紧急；②下属易于接受解决问题的方案；③下属没有了解足够的信息；④上级缺乏处理反馈的能力，容易感情用事。B 项符合题意。双向沟通指有反馈的信息传递，比较适合以下几种情况：①时间充裕，但问题棘手；②下属对解决方案的接受程度至关重要；③下属能对解决问题提供有价值的信息和建议；④上级习惯于双向沟通，并能够进行有建设性的处理和反馈。故本题选 B。

7.【答案】C。解析：中共中央、国务院印发《关于加强和完善城乡社区治理的意见》提出：（一）必须坚持党的领导。切实发挥基层党组织领导核心和战斗堡垒作用，将党的领导贯穿于城乡社区治理全过程各领域，确保党的路线方针政策在城乡社区全面贯彻落实。（二）探索建立基层政府面向城乡社区的治理资源统筹机制。（三）积极推动城乡社区结对共建，实现城乡社区组织联建、资源共享、人才互动和信息互通，不断扩大城乡社区治理受益面。（四）健全社区党组织领导下充满活力的基层群众自治机制，用党内基层民主带动基层群众自治。①②④说法正确，③说法错误。故本题选 C。

8.【答案】B。解析：从家庭理财来看，保险是所有理财工具中最具投资和保险双重功效的保护性产品。这里的保险属于商业保险，是建立在商业原则基础上的。社会保险是指国家为了预防和分担年老、失业、疾病以及死亡等社会风险，实现社会安全，而强制社会多数成员参加的，具有所得重分配功能的非营利性的社会安全制度。A、C、D 三项均属于社会保险的特点。故本题选 B。

9.【答案】C。解析：本题题干的主体是“政府”，②“执政为民”的主体是党，直接排除②，只有 C 项正确。故本题选 C。

10.【答案】B。解析：管理幅度是指领导机关或领导者直接领导下属的部门或人员的数额。管理层次是指在职权等级链上所设置的管理职位的级数。管理层次和组织效率成反比，层次越多，效率越低。A 项说法错误。管理幅度越大，管理事务越难，因此，管理幅度与管理事务的难易程度成正比。B 项说法正确。在被管理对象数量确定的条件下，管理幅度与管理层次成反比关系。管理幅度越宽，需要设置的管理层次就越少；反之，管理幅度越窄，需要设置的管理层次就越多。C 项说法错误。在管理对象和内容不变的情况下，管理层次的减少会导致管理幅度的增大，管理幅度和管理层次成反比。D 项说法错误。故本题选 B。

管理常识（15）

【单项选择题】

1.美国心理学家马斯洛提出的“需要层次理论”的最高层次需要是（　　）。

A. 安全的需要　　B. 归属和爱的需要

C. 自我实现的需要　　D. 尊重的需要

2.在工作中，管理人员为了激发工作人员的积极性，有时用“压力式”的谈话方式与下级交谈，有时采用“激将”的方式来鼓动人等，这都是管理人员在带有（　　）的情绪支配下进行管理活动的具体体现。

A. 保守特征　　B. 退缩特征　　C. 放弃特征　　D. 挑战特征

3.木桶原理的核心内容为：一个木桶盛水的多少，取决于桶壁上最短的那块。管理学中的木桶原理指的是在管理中要注意（　　）。

A. 灵活性　　B. 原则性　　C. 程序性　　D. 整体性

4.整群抽样是对被抽中的群体全面调查，所以整群抽样是（　　）。

A. 全面调查　　B. 非全面调查　　C. 一次性调查　　D. 经常性调查

5.公共政策问题认定后，政策制定者首先要考虑的是（　　）。

A. 计划　　B. 组织实施　　C. 确定目标　　D. 评估绩效

6.普林斯顿大学的诺曼•奥古斯丁教授认为，“每一次危机本身既包含导致失败的根源，也孕育着成功的种子”。可见，（　　）。

A. 危机只能带来灾难

B. 发现、培育，以便收获危机中的成功机会，是危机管理的精髓

C. 危机必然引发重大事故

D. 管理者不能完全处理好所有危机

7.行政机关管理活动的一个最基本的特点是（　　）。

A. 参与　　B. 服务　　C. 参谋　　D. 协调

8.行政管理体制的物质载体是（　　）。

A. 权责体系　　B. 组织结构体系　　C. 运行体制　　D. 行政权力

9.新社会组织是指相对于政党、政府等传统组织形态之外的各类民间性的社会组织，包括社会团体、基金会、社区活动团队等，构建和谐社会应该充分发挥新社会组织的积极作用。下列对新社会组织发展表述错误的一项是（　　）。

A. 以自身发展为主、组织间相互监督为辅

B. 应建立健全依法管理新社会组织的法律、政策和制度

C. 要大力扶持和规范律师、会计和资产评估等机构

D. 鼓励社会力量在教育、卫生等行业兴办民办非企业单位

10.基层组织在我国社区治理机制中有着不可替代的作用。其功能主要是指导社区居民委员会和业主委员会开展社区日常工作，通过制度建设和组织建设，如制定各项规章制度和党支部甚至包括楼道和片组的管理区块划分和设置。下列关于基层组织叙述错误的是（　　）。

A. 有利于实施居民自治，是实现人民当家作主的有效途径

B.有利于更好地维护居民的合法权益

C.有利于居民进行自我管理，自我教育

D.有利于公民更好地直接管理政府

【参考答案及解析】

1.【答案】C。解析：马斯洛提出人的需求从低到高按层次分为五种，即生理需求、安全需求、情感和归属的需求、尊重需求和自我实现需求。因此最高层次需要为自我实现的需要。故本题选 C。

2.【答案】D。解析：在工作中，管理人员为了激发工作人员的积极性，有时用“压力式”的谈话方式与下级交谈，有时采用“激将”的方式来鼓动人等，这都是管理人员在带有挑战特征的情绪支配下进行管理活动的具体体现。在带有挑战性情绪支配下的人，和别人交往时，总是主动、积极地和别人攀谈，并极力使交往按照自己的设想进行，使交往的对方为自己的活动提供便利条件。故本题选 D。

3.【答案】D。解析：管理学中的木桶原理指构成组织的各个部分往往是优劣不齐的，而劣势部分往往决定整个组织的水平。“水桶”的最大容量象征着整体的实力和竞争力，因此在管理中必须要注意整体性。故本题选 D。

4.【答案】B。解析：整群抽样是将总体划分为若干群，然后以群为抽样单元，从总体中随机抽取一部分群，对选中群中的所有基本单元进行调查的一种抽样技术。因此，整群抽样属于非全面调查。故本题选 B。

5.【答案】C。解析：公共政策问题认定的主要任务是要了解政策问题的领域、范围及解决方式。在此基础上，公共政策制定过程主要包括确定政策目标、设计备选方案、评估和选择方案。公共政策问题得到认定之后，政策制定者首先要考虑的是确定政策目标。故本题选 C。

6.【答案】B。解析：题干的意思是说，危机既存在着失败的可能，也孕育着成功的机会，A、C、D 三项说法不符合题意。故本题选 B。

7.【答案】B。解析：服务性是行政机关管理活动最基本的特点。故本题选 B。

8.【答案】B。解析：组织结构体系，即行政组织结构体系，是国家行政机关纵横向组织架构体系，是行政权责体系的承载者，同时也是行政管理体制的物质载体。故本题选 B。

9.【答案】C。解析：新社会组织主要包括社会团体、基金会、民办非企业单位、非营利机构、部分中介组织以及社区活动团队。除了包含根据法规合法允许登记注册的各类民间组织以外，还包含目前法律法规还不能在民政部门登记注册的民间自发性的非政府组织和准民间组织。说明新社会组织以自身发展为主，A 项正确。我们国家是法治国家，任何社会组织都要依法办事，故新社会组织在自身发展的过程中要建立健全各项法律、政策制度，B 项正确。兴办民办非企业单位是新社会组织主要任务，因此，鼓励社会力量在教育、卫生等行业兴办民办非企业单位，有利于新社会组织的发展壮大，D 项正确。律师、会计是非营利机构，而 C 项属于营利性机构。故本题选 C。

10.【答案】D。解析：D 项公民直接管理政府显然是错误的，我国公民只能对国家事务进行间接管理，主要是通过直接和间接选举的方式选举人民代表，组成人民代表大会代表人民行使管理国家和社会事务的权力。故本题选 D。

管理常识（16）

【多项选择题】

1.按预测属性的不同，可将预测划分为（　　）。

A. 定性预测　　B. 经济预测　　C. 市场预测　　D. 定量预测

2.近因效应指的是某人或某事的近期表现在头脑中占据优势，从而改变了对该人或该事的一贯看法。这说明近因效应（　　）。

A. 一般在较陌生的情况下产生影响

B. 一般在较熟悉的情况下产生影响

C. 对人或对事只做片面了解

D. 主观臆断性强，容易导致决策失真

3.行政管理讲究管理的效能和效率，它通过（　　）、协调、监督和改革等方式，最优的实现预定的国家任务，并达到应有的社会效果。

A. 计划　　B. 组织　　C. 指挥　　D. 控制

4.我国行政管理改革的具体内容包括（　　）。

A. 转变职能　　B. 理顺关系　　C. 精兵简政　　D. 提高效率

5.行政管理的内容是（　　）。

A. 国家事务　　B. 法律事务

C. 社会公共事务　　D. 自身内部事务

6.社会及舆论监督主要包括（　　）。

A. 各人民团体实施的监督　　B. 公民实施的监督

C. 立法监督　　D. 审计监督

7.我国政府系统内部的专门监督是指（　　）。

A. 法纪监督　　B. 行政监督　　C. 社会监督　　D. 审计监督

8.根据艾奥瓦大学对领导行为的研究，领导风格主要有以下哪几种？（　　）

A. 任务型　　B. 独裁型　　C. 民主型　　D. 放任型

9.建立和健全中国特色社会保障体系，必须坚持（　　）。

A. 以人为本，促进和维护社会公平的原则　　B. 尊重国情和循序渐进的原则

C. 必要、合理、适度的原则　　D. 统筹考虑、协调推进的原则

10.通常议案、决策的整个过程包括（　　）等步骤。

A. 发现问题，确立目标　　B. 集思广益，拟定方案

C. 分析评估，方案择优　　D. 慎重实施，反馈调节

【参考答案及解析】

1.【答案】AD。解析：按预测属性的不同，可将预测划分为定性预测和定量预测。A、D 项正确。故

本题选 AD。

2.【答案】BCD。解析：首因效应，是指个体在社会认知过程中，通过“第一印象”最先输入的信息对客体以后的认知产生的影响作用，一般在较陌生的情况下产生影响。近因效应与首因效应相反，一般在较熟悉的情况下产生影响，是指在多种刺激一次出现的时候，印象的形成主要取决于后来出现的刺激，即交往过程中，我们对他人最近、最新的认识占了主体地位，掩盖了以往形成的对他人的评价，也称为“新颖效应”。近因效应和首因效应的主观臆断性强，都可能对人或对事只做片面了解，容易导致决策失真。故本题选BCD。

3.【答案】ABCD。解析：行政管理讲究管理的效能和效率，它通过计划、组织、指挥、控制、协调、监督和改革等方式，最优的实现预定的国家任务，并达到应有的社会效果。故本题选 ABCD。

4.【答案】ABCD。解析：当前我国深化行政管理体制改革的具体内容包括：转变政府职能、进一步调整机构设置，理顺部门职责分工、坚持事物普遍联系的观点，搞好行政管理体制的配套改革、创新政府的运行机制和运行方式，增强行政管理体制的整体效能、防止行政权力过分集中和滥用，加强对行政权力的监督等方面。故本题选 ABCD。

5.【答案】AC。解析：行政管理是运用国家权力对社会事务的一种管理活动，也可以泛指一切企业、事业单位的行政事务管理工作，即国家事务和社会公共事务。故本题选 AC。

6.【答案】AB。解析：社会及舆论监督包括公民对行政机关及其工作人员的监督、新闻舆论监督、公众舆论监督。故本题选 AB。

7.【答案】BD。解析：专门监督，是指行政系统内部设立的专门监督机构，对所有国家行政机关及公务员的行政行为所实施的检查与督导。它主要包括行政监督和审计监督。故本题选 BD。

8.【答案】BCD。解析：根据艾奥瓦大学对领导行为的研究，领导风格主要有民主型、独裁型和放任型三种。故本题选 BCD。

9.【答案】ABCD。解析：建立和健全中国特色社会保障体系，必须坚持以下原则：一是以人为本、促进和维护社会公平的原则；二是尊重国情和循序渐进的原则；三是必要、合理、适度的原则；四是统筹考虑、协调推进的原则。故本题选 ABCD。

10.【答案】ABCD。解析：行政议案、决策过程，通常可以分为以下几个步骤：第一，提出问题，确定目标；第二，拟定行政决策方案；第三，行政决策方案的评估、选优；第四，行政决策方案的试点；第五，行政决策方案的执行；第六，追踪决策。故本题选 ABCD。

管理常识（17）

【单项选择题】

1.绩效管理的最终目标是（　　）。

A.提高组织工作效率　　B.为工作人员的发展提供平台

C.改善组织工作氛围　　D.促进组织与工作人员的共同发展

2.目标管理实施过程中的第三个环节是（　　）。

A.逐级授权　　B.成果评价　　C.目标制定与分解　　D.实施中的自我控制

3.科技管理是指通过对管理科学的运用，对人力、物力、财力资源进行优化整合的管理行为，科技管理信息化的成本，除资金成本外，主要是（　　）。

A.时间成本　　B.技术成本　　C.管理成本　　D.研究费用成本

4.下列不属于政府购买的是（　　）。

A.政府用财政资金建设三所学校

B.政府为低收入家庭提供住房补贴

C.政府从国外购买机器

D.政府给公务员发放工资

5.公共用品的私人供应失灵是由于（　　）原因造成的。

A.公共用品消费具有排他性　　B.公共用品消费存在免费搭车现象

C.公共用品消费存在垄断现象　　D.公共用品的成本过大

【多项选择题】

6.政府管理方式的转变包括（　　）。

A.由直接管理为主转变为间接管理为主

B.由微观管理为主转变为宏观管理为主

C.由指导性计划为主转变为指令性计划为主

D.由运用行政命令为主转变为综合运用经济的、法律的、行政的手段，对经济和社会进行管理

7.行政决策实施过程中，应做好哪些准备工作？（　　）

A.使决策目标具体化并予以量化分解

B.根据具体目标制定详细的行政计划

C.做好思想动员工作

D.做好组织落实工作

8.无论你从事的工作有多么特殊，它总是离不开一定的（　　）的约束。

A.岗位责任　　B.家庭美德　　C.规章制度　　D.职业道德

9.《公民道德建设实施纲要》在提出和倡导公民基本道德规范上具有重要意义，其主要表现在（　　）。

A.有利于对公民进行道德教育　　B.体现了社会主义道德建设的要求

C.有利于培养社会主义“四有”公民　　D.奠定了深入进行公民道德教育的基础

10.《礼记》讲人成长时要“一年视离经辨志，三年视敬业乐群”，认为青年学习要达到的第二个阶段就是要学会敬业。下列属于敬业的内涵的有（　　）。

A.勤勉努力工作　　B.不隐瞒自己的真实思想

C.热爱、珍视自己的工作和职业　　D.以强烈的事业心、责任感从事工作

【参考答案及解析】

1.【答案】D。解析：绩效管理的最终目标是为了促进企业与员工的共同提高和发展，因此，每一轮绩效管理活动结束之前，各级主管都要将考评的结果反馈给每个被考评者，上下级之间对本期绩效管理

活动作一次全面的回顾，总结经验，发扬成绩，纠正错误。故本题选 D。

2.【答案】B。解析：实施目标管理的基本过程是：（1）确定目标；（2）实施目标；（3）成果评价。故本题选 B。

3.【答案】A。解析：科技管理信息化的成本，除资金成本外，主要是时间成本。故本题选 A。

4.【答案】B。解析：政府购买是指各级政府购买物品和劳务的支出。政府购买的方式主要包括雇请公务人员、教师，建立公共设施，建造舰队等。A 项是建立公共设施，C 项是政府购买物品，D 项是政府的劳务支出，都属于政府购买的范畴。B 项为低收入家庭提供住房补贴，属于政府财政转移支付，不属于政府购买。故本题选 B。

5.【答案】B。解析：公共物品是可以供社会成员共同享用的物品，一般不能或不能有效通过市场机制由企业和个人来提供，主要由政府来提供，它具有非竞争性和非排他性特征。由于人们对于公共物品的购买方式异于私人物品，在自利原则驱使下，消费者总是希望不断地扩大公共物品的范围，以便免费或者少付费来享受更多的社会福利。于是就产生了消费公共物品的免费搭车现象，其结果便是公共物品的私人供应的失灵。故本题选 B。

6.【答案】ABD。解析：政府管理方式的转变主要包括：由直接管理为主转变为间接管理为主；由微观管理为主转变为宏观管理为主；由指令性计划为主转变为指导性计划为主；由行政命令为主转变为综合运用经济、法律、行政手段进行经济和社会管理。C 项错误，A、B、D 三项正确。故本题选 ABD。

7.【答案】ABCD。解析：行政决策实施过程中，应做好以下四个方面的工作：（1）使决策目标具体化并予以量化分解；（2）根据具体目标制定详细的行政计划；（3）做好思想动员工作；（4）做好组织落实工作。故本题选 ABCD。

8.【答案】ACD。解析：A、C、D 三项都属于工作中的约束。B 项“家庭美德”主要是调节家庭关系、邻里关系。故本题选 ACD。

9.【答案】ABCD。解析：在社会主义道德建设中，提出和倡导公民基本道德规范具有重要意义：第一，公民基本道德规范体现了社会主义道德建设的要求；第二，公民基本道德规范是对公民道德要求的高度概括，奠定了深入进行公民道德教育的基础；第三，公民基本道德规范有利于对公民进行道德教育，培养社会主义“四有”公民。四个选项均符合题意。故本题选 ABCD。

10.【答案】ACD。解析：敬业是人们在某集体的工作及学习中，严格遵守职业道德的工作学习态度。其内涵表现在三个方面，即热爱、勤勉和克制。B 项不符合题意。故本题选 ACD。

管理常识（18）

【单项选择题】

1.（　　）是指员工对自己的工作所持有一般性的满足与否的态度。

A. 工作成就感　　B. 工作绩效　　C. 工作满意度　　D. 工作态度

2.要根据管理内外环境因素的变化作出相应的调整是管理学中（　　）的基本观点。

A. 公平原理　　B. 系统原理　　C. 权变原理　　D. 能级原理

3.在领导活动中，通过组织愿景和长远规划来引导和激励下属的领导方法是（　　）。

A. 目标激励的方法　　B. 参与激励的方法

C. 说服示范的方法　　D. 命令强制的方法

4.关于激励描述有误的是（　　）。

A. 未得到满足的需要是产生激励的起点

B. 奖励的价值越大，个人的努力程度就越大

C. 实施负强化应以连续负强化为主，以消除人们的侥幸心理

D. 受激励者对所获取的报酬公平性的感觉影响他对所受奖励的满意程度

5.公共政策问题认定后，政策制定者首先要考虑的是（　　）。

A. 拟定政策方案　　B. 评估政策方案

C. 确定政策目标　　D. 择定政策方案

6.一般来说，决策的程序是（　　）。

①问题发现　②备选方案的评估　③信息收集　④确定目标

⑤建立议程　⑥问题确认　⑦拟定备选方案　⑧行动方案的选择

A. ①②③⑤④⑥⑦⑧　　B. ①⑥⑤④③⑦②⑧

C. ①⑥④⑤③⑦②⑧　　D. ①⑥⑤④⑦③②⑧

7.（　　）指对偶然发生和难以确定发展态势的事件做出的决策。通常而言，高层领导致力于这种决策。

A. 程序性决策　B. 非程序性决策　C. 经验决策　D. 微观决策

8.（　　）是企业所有决策中最为关键、最为重要的决策。

A. 风险决策　B. 财务决策　C. 投资决策　D. 技术决策

9.互联网的“草根性”和“便捷性”决定了网络传播速度快、传播范围广、受众面大，但这也成为滋生谣言的温床。这对广大公民的启示是（　　）。

①树立权利意识，依法行使权利　②增强义务意识，自觉履行义务

③加大教育宣传，提高网络素养　④加强管理，防止网络信息传播

A. ①②　B. ②③　C. ①④　D. ③④

10.国务院颁布《关于机关事业单位工作人员养老保险制度改革的决定》，对机关事业单位工作人员养老保险制度进行改革，建立与城市职工统一的养老保险制度，正式结束了实行二十几年的养老“双轨制”。养老保险制度改革旨在（　　）。

A.抑制通货膨胀→促进经济发展→改善人民生活

B.完善社会保障→缩小收入差距→实现社会公平

C.调节过高收入→完善社会保障→促进经济发展

D.增加社会供给→抑制价格上涨→促进社会和谐

【参考答案及解析】

1.【答案】C。解析：工作满意度是指员工对自己的工作所持有的一般性的满足与否的态度。一个人对工作的满意度水平高，就会对工作持积极态度；相反，对工作的满意度水平低，就会对工作持消极态

度。故本题选 C。

2.【答案】C。解析：权变原理即相机权变，是指在管理实践中要根据组织所处的环境和内部条件的发展变化随机应变。故本题选 C。

3.【答案】A。解析：目标激励是指企业通过组织愿景和长远发展规划，让员工看到企业发展的前景、目标，有利于保持员工长久的积极性的发挥。故本题选 A。

4.【答案】B。解析：激励并不是简单的因果关系，设置了激励目标，不一定就能获得所需的行动和努力，个人也不一定会满意。B 项说法过于绝对。故本题选 B。

5.【答案】C。解析：公共政策问题得以认定之后，政策制定者首先要考虑的问题是确定政策目标。故本题选 C。

6.【答案】B。解析：决策可以看作一个包括提出问题、确立目标、设计和选择方案的过程。其一般要经过的步骤是：（1）问题发现；（2）问题确认；（3）建立议程；（4）确立目标；（5）信息收集；（6）拟定备选方案；（7）备选方案的评估；（8）行动方案的选择。故本题选 B。

7.【答案】B。解析：非程序性决策，也叫非常规性决策，是指决策者对所要决策的问题无法可依、无章可循、无先例可供参考的决策，是非重复性的、非结构性的决策。非程序性决策针对非结构性问题。非结构性问题具有一次性（偶发）、开创性（无先例）、不重复、突发、不确定等特征。故本题选 B。

8.【答案】C。解析：在企业的发展过程中，企业决策的正确与否关系到企业的长远发展，投资是任何企业永恒的主题，投资决策是企业所有决策中最为关键、最为重要的决策。投资决策失误是企业最大的失误，一个重要的投资决策失误往往会使一个企业陷入困境，甚至破产。因此，决策者的一项极为重要的职能就是为企业当好参谋把好投资决策关。故本题选 C。

9.【答案】A。解析：互联网易成为滋生谣言的温床，这启示公民在网络上要依法行使言论自由等权利，履行遵守宪法和法律、维护国家统一和民族团结等义务，①②说法正确。加大教育宣传和加强管理是政府相关部门的责任，不是对公民的启示，③④排除。故本题选 A。

10.【答案】B。解析：养老保险制度是一种社会保障制度。养老保险制度改革旨在提高社会养老保险制度的可持续性，完善社会保障体系，有利于缩小收入差距，促进社会公平。故本题选 B。

管理常识（19）

【单项选择题】

1.（　　）是事业单位改革的基础。

A. 科学分类　　B. 人岗匹配　　C. 行政规划　　D. 权责一致

2.行政处分中最重的是（　　）。

A. 警告　　B. 记过　　C. 开除　　D. 撤职

3.机关单位、事业单位工作人员公车私用，参加“酒局”“牌局”以及执行公务接待、会议费、培训费等管理规定不严格等问题，属于违反（　　）。

A. 组织纪律　　B. 群众纪律　　C. 工作纪律　　D. 廉政纪律

4.形成于西方国家，标志着人事行政制度走向现代化的是（　　）的出现。

A. 科层制理论　　B. 八小时工作制　　C. 动态薪酬制度　　D. 国家公务员制度

5.政府有没有权威的标志是（　　）。

A. 政府部门是否齐全完整

B. 政府的决策是否公开透明

C. 政府的管理是否被人民自觉认可和接受

D. 政府是否制定了完善的法律体系

6.领导者要求能够处处以身作则，言行一致：要有民主作风，尊重下属，认真听取下属意见；平等待人：善于调查研究，科学决策。这反映了行政领导者的（　　）。

A. 政治素质　　B. 知识素质　　C. 能力素质　　D. 作风方面素质

7.最终检验行政管理效率高低的标准要看（　　）。

A. 政府机构设置是否合理　　B. 政府职能发挥的好坏

C. 行政法规是否健全　　D. 行政管理手段是否先进

8.在行政绩效评估中对公众满意度进行调查，通常使用（　　）。

A. 官方记录　　B. 问卷调查　　C. 培训观测者　　D. 信件调查

9.在管理实践中，经常可以见到许多大公司将不同部门安排在一个没有分隔的大办公室里办公，尽管这种安排有可能造成工作相互干扰，从而影响效率。如果这种做法有利于组织发展，以下最为合理的解释是（　　）。

A. 可以消除小办公室各部门之间的相互背后议论，从而减少部门隔阂

B. 增加人们相互沟通的机会，有利于形成一种团队氛围

C. 这样无遮无拦，使得管理者可以非常方便地监控下属

D. 大办公室中员工相互之间在做什么都一清二楚，有助于增强自我约束力

10.管理学是对前人的管理实践、管理思想、管理理论的总结、扬弃和发展，这说明管理学有（　　）。

A. 多样性　　B. 实践性　　C. 一般性　　D. 历史性

【参考答案及解析】

1.【答案】A。解析：中共中央、国务院印发的《关于分类推进事业单位改革的指导意见》指出，按照政事分开、事企分开和管办分离的要求，以促进公益事业发展为目的，以科学分类为基础，以深化体制机制改革为核心，总体设计、分类指导、因地制宜、先行试点、稳步推进，进一步增强事业单位活力，不断满足人民群众和经济社会发展对公益服务的需求。故本题选 A。

2.【答案】C。解析：行政处分是指国家机关、企事业单位对所属的国家工作人员违法失职行为尚不构成犯罪，依据法律、法规所规定的权限而给予的一种惩戒。行政处分从轻到重划分为：警告、记过、记大过、降级、撤职、开除。故本题选 C。

3.【答案】D。解析：廉政纪律，是指以法律法规形式规定的指导、调整、约束、规范公务员廉洁从政行为的准则，是公务员的行为规范，目的是保证公务员按其职责履行公务，廉洁从政。根据《公务员法》的规定，公务员必须清正廉洁，公道正派，不得有贪污、行贿、受贿，利用职务之便为自己或者他人谋取私利的行为。故本题选 D。

4.【答案】D。解析：现代意义上的国家公务员制度，最初形成于西方资本主义国家。它是人事行政

制度走向现代化的标志。公务员制度是现代人事行政制度的主要存在和表现形式。故本题选 D。

5.【答案】C。解析：政府有没有权威的标志是政府的管理是否被人民自觉认可和接受。故本题选 C。

6.【答案】D。解析：领导者的作风方面包括：一是要有民主的作风，能处理好上下级关系，认真听取和集中下属的意见，不主观武断；二是平等待人，平易近人。行政领导者尊重下属的人格，平等待人，有利于和下属建立融洽的关系，使下属更加努力地工作；三是善于调查研究，了解真实情况，掌握第一手资料，得出正确结论，作出科学的决策；四是以身作则，言行一致。行政领导者既是领导者，也是教育者、示范者，领导者的言行举止对下属会起到潜移默化的影响和作用。题干中反映了行政领导者的作风方面素质。故本题选 D。

7.【答案】B。解析：行政管理的根本目的在于追求行政效率的不断提高，影响行政效率的因素有许多，但最终检验行政效率高低的标准要看政府职能发挥的好坏。故本题选 B。

8.【答案】B。解析：问卷调查法也称为“书面调查法”，或称“填表法”。用书面形式间接搜集研究材料的一种调查手段。通过向调查者发出简明扼要的征询单（表），请示填写对有关问题的意见和建议来间接获得材料和信息的一种方法。故本题选 B。

9.【答案】B。解析：没有分隔的大办公室最大的好处就是有利于各部门公司员工的相互沟通，通过很好的沟通和交流从而形成一种良性的团队氛围。故本题选 B。

10.【答案】D。解析：管理学是一门系统地研究管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法的科学，具有以下特点：（1）一般性。管理学有别于其它种种专门管理学，它试图从各种不同的组织中概括、抽象、提炼出共同的东西，并形成系统的理论。（2）多样性。管理学广泛运用自然科学、社会科学以及其他现代科学技术成果，属于边缘科学。（3）历史性。管理学是对前人的管理实践、管理思想和管理理论的总结、扬弃和发展。割断历史，不了解前人对管理经验的理论总结和管理历史，就难以很好地理解、把握和运用管理学。（4）实践性。管理学是一门应用性科学，它的理论与方法要通过实践来检验其有效性；同时，有效的管理理论与方法只有通过实践，才能带来实效，发挥其指导实际工作的作用，并在不断反复的实践中，完善管理学的理论和方法。故本题选 D。

管理常识（20）

【多项选择题】

1.下列关于矩阵组织的说法，正确的有（　　）。

A.矩阵组织是一种由纵横两套系统交叉形成的复合结构组织

B.矩阵组织能充分利用组织的各项资源，适应性强

C.矩阵组织能避免部门重复设置，最大程度调配集中优势资源，完成特定的项目任务

D.矩阵组织不会导致员工无所适从，资源分配矛盾等

2.下面关于小道消息的说法错误的是（　　）。

A.小道消息都是很有影响力的，它主要起消极作用，必须禁止

B.组织成员中，男性和女性对于传播小道消息有不同的爱好，女性更容易成为“联络员”

C. 小道消息有助于改善人际关系，形成感情融洽、相互关心、彼此信任、协调一致的群体气氛和组织情境

D. 小道消息有过滤和反馈双重机制，领导应该对它进行分析并预测其流向

3.英国管理学家威尔德说："管理者的最基本能力是有效沟通。"可见，（　　）。

A. 管理者都深谙沟通之道　　B. 有效沟通有助于消除团队的障碍

C. 有效沟通有助于信息的传递和接受　　D. 组织机构庞大影响信息沟通的真实性

4.通常来说，决策的整个过程包括（　　）等步骤。

A. 发现问题，确立目标　　B. 集思广益，拟定方案

C. 分析评估，方案择优　　D. 慎重实施，反馈调节

5.社会公德的主要内容有（　　）。

A. 爱岗敬业，诚实守信　　B. 文明礼貌，助人为乐

C. 尊老爱幼，夫妻和睦　　D. 爱护公物，保护环境

6.在职业活动中，要做到公正公平就必须（　　）。

A. 按原则办事　　B. 不徇私情

C. 坚持按劳分配　　D. 不惧权势，不计个人得失

7.诚实守信作为社会主义职业道德的基本规范之一，是（　　）。

A. 社会发展的必然要求　　B. 个人安身立命的基础

C. 企业赖以生存和发展的基础　　D. 社会主义市场经济发展的内在要求

8.为贯彻落实科学发展观，构建社会主义和谐社会，政府必须加强自身建设和推进管理创新，当前应着重在（　　）方面下功夫。

A. 转变政府职能　　B. 防止滥用职权

C. 增强政府执行力和公信力　　D. 加强学习型组织建设

9.下列属于政府职能机关的有（　　）。

A. 办公室　　B. 教育局　　C. 农业局　　D. 公安局

10.道德是人类在改造自然和社会的实践中，以善恶为标准，依靠（　　）来评价人们的行为，调整人与人、人与自然、个人与社会之间关系的行为准则和规范的总和。根据道德的概念下列选项不能填入括号内的是（　　）。

A. 道德原则　　B. 道德核心和原则

C. 内心信念、社会舆论和传统习惯　　D. 舆论和教育

【参考答案及解析】

1.【答案】ABC。解析：矩阵组织是一种由纵横两套系统交叉形成的复合结构组织，它能够集中全部的资源为各项目服务，能达到最有效地、均衡地、节约地、灵活地使用资源，完成特定的项目任务，进而能保证项目和部门工作的稳定性和效率。A、B、C 三项说法正确。矩阵组织存在双重领导，双重职能，易让员工无所适从，同时，由于许多项目同时进行，导致项目之间资源分配矛盾，D 项说法错误。故本题选 ABC。

2.【答案】ABC。解析：小道消息属于非正式沟通，由于非正式沟通是组织成员间私下进行的，没有规则可循，不受正式监督，随意性大，加之在传递过程中信息会被歪曲和误传，因此，其可靠性有限，小道消息泛滥，会削弱正式沟通的威信，损害正式权力的行使，产生严重的损失和恶劣的影响。小道消息不可能被彻底清除，简单禁止并不是最有效的措施，A 项说法错误。在传播小道消息中，无男女的差别，B 项说法错误。为了防止小道消息产生消极影响，要改善人际关系，形成和谐的群体气氛和组织情境，而不是小道消息有利于改善人际关系，C 项说法错误。小道消息有过滤和反馈双重机制，领导应该对它进行分析并预测其流向，D 项说法正确。故本题选 ABC。

3.【答案】BC。解析：信息沟通是联系企业共同目的和企业中有协作愿望的个人之间的桥梁。管理者最重要的功能是把企业的构想、使命、期望与绩效等信息准确地传递给职工,并指引和带领他们达到目标。有效沟通是正确决策的前提和基础，是统一思想和行动的工具，有助于消除团队的障碍，是建立良好人际关系的关键，是管理者最基本的能力。B、C 项正确，A 项说法过于绝对，D 项与题干无关。故本题选 BC。

4.【答案】ABCD。解析：决策的过程主要有四个步骤：（1）发现问题，确立目标；（2）集思广益，拟定方案；（3）分析评估，方案择优；（4）慎重实施，反馈调节。故本题选 ABCD。

5.【答案】BD。解析：社会公德的主要内容是文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法。故本题选 BD。

6.【答案】ABD。解析：在职业活动中，要做到公平公正，就必须按原则办事，不徇私情，不惧权势，不计较个人得失。C 项是我国的基本分配制度。故本题选 ABD。

7.【答案】ABCD。解析：诚实守信是做人的基本准则，也是社会道德和职业道德的一个基本规范，是社会发展的必然要求。诚实守信不仅是个人安身立命的基础，也是企业赖以生存和发展的基础，更是社会主义市场经济发展的内在要求。故本题选 ABCD。

8.【答案】ABC。解析：为贯彻落实科学发展观，构建社会主义和谐社会，政府必须深化自身改革，转变政府职能，防止滥用职权，增强执行力和公信力，强化社会管理和公共服务职能。D 项，加强学习型组织建设属于党组织的建设，与题干无关。故本题选 ABC。

9.【答案】BCD。解析：我国的职能机关有国务院各部、委及直属机构，地方各级政府负责专业行政管理的厅（局）、处、科等。教育局、农业局和公安局都属于政府职能机关，办公室属于政府或企业日常工作的机构，不属于职能机关。故本题选 BCD。

10.【答案】ABD。解析：道德是人类在改造自然和社会的实践中，以善恶为标准，依靠内心信念、社会舆论、传统习惯来评价人们的行为，调整人与人、人与自然环境，以及个人与社会之间关系的行为准则和规范的总和。不能填入括号内的是 A、B、D 三项。故本题选 ABD。