选择题：1-5. DCBAD 6.D

多选题：7. ABD 8.ABC 9.AD 10.ABC 11.BC 12.AD

判断题：13-15. ABB 16-20. ABABA 21-22.BB

【简答题】

1. 简述管理的二重性
2. 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。 这就是管理的二重性(管理的性质)。它是马克思关于管理问题的基本观点。 任何社会生产都是在一定的生产关系下进行的。管理,从最基本的意义来看,一是指挥劳动;二是监督劳动。由于生产过程具有两重性--既是物质资料的再生产,同时又是生产关系的再生产。因此,对生产过程进行的管理也就存在着两重性: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。这就是管理的二重性(管理的性质)。它是马克思关于管理问题的基本观点。 (一)自然属性 管理与生产力、社会化大生产相联系而体现出的性质。由共同劳动的性质所产生,是合理组织生产力的一般职能。 (二)社会属性 管理与生产关系、社会制度相联系而体现出的性质。由生产关系的性质和社会制度所决定,是维护和完善生产关系的职能。
3. 简述法约尔一般管理理论的十四条原则
4. 法约尔在他的《工业管理与一般管理》一书中，提出了一般管理的14条原则如下所述：
5. ⑴劳动分工 ⑵权力与责任 ⑶纪律严明 ⑷统一指挥 ⑸统一领导 ⑹个人利益服从集体利益 ⑺人员的报酬 ⑻集权和分权

⑼等级制度 ⑽秩序 ⑾公平 ⑿保持人员稳定 ⒀首创精神 ⒁团队精神

1. 简述决策的程序?
2. 决策程序上大体上可分为三个基本阶段:确定决策目标阶段、探索和拟定各种可行方案阶段、选择合理方案阶段。这三个阶段分别称为参谋活动、设计活动和选择活动。决策程序可分为明确问题、明确目标、探索拟定各种可行性方案、可行性方案的评价、选择满意方案、方案的实施与反馈这六个步骤。
3. 简述沟通的作用
4. 信息网络中的地位决定了个体在组织中的权利；个人在组织中的权利实质上取 决于他在组织信息沟通中的地位以及其所处理信息的重要程度。（2）、激励员工；（3）、满足个体的心理需求，改善人际关系；（4）、为个体与组织决策提供必需的信息

论述题

1. 双因素理论包含激励因素和保健因素

产生的激励因素：挑战性工作 成就 增加工作责任 赏识使职工感觉到满意

例如：地位 工作安全感 薪水 福利等使职工感觉到不满意 即为保健因素

28.试述领导生命周期理论的基本内容。

由美国管理学者赫塞和布兰查德提出的。(1分)他们认为影响领导行为方式的重要因素是下属成熟度，依据下属的成熟度水平选择正确的领导方式。(1分)成熟度包括工作成熟度和心理成熟度。(2分) 工作成熟度有高低之分，心理成熟度也有高低之分，这两方面组合起来就构成了影响领导行为方式的四种情景变量。(1分)生命周期理论提出任务行为和关系行为这两种领导维度，并且将每种维度进行细化，从而组合成四种具体的领导方式：指导型领导；推销型领导；参与型领导；授权型领导。(2分)当下属既无能力也不情愿完成工作时采取(高任务―低关系)指导型领导；当下属 缺乏能力但愿意从事必要的工作采取(高任务一高关系)推销型领导；当下属有能力却不愿意干时采取(低任务―高关系)参与型领导；当下属既有能力也愿意干时采取(低 任务―低关系)授权型领导。(4分)这样一来，赫塞和布兰查德就把领导行为方式和员工的行为关系通过成熟度关联起来，形成一种按照员工从不成熟、初步成熟、比较成熟到成熟的不同阶段与四种领导方式相对应。(1分)当下属的成熟水平不断提高时，领导者不但可以减少对活动的控制，而且还可以 不断减少关系行为。

