



通过多年的摸索与实践,广东省普通高等学校专升本考试(以下简称广东省专升本考试)已日渐成熟。从考试内容和考试形式上来看,参加广东省专升本考试的考生将面临很大的挑战,多数考生为在短期内熟悉考试形式、了解考试内容、把握考试重难点、弥补“短板”所困扰,亟须通过高效的学习来快速提升应试能力,在考试中脱颖而出。

为了帮助广大考生在较短的时间内高效、便捷、准确地把握考试的脉络,编者特组织相关专家学者根据广东省专升本考试各科目的大纲要求,深入研究了近几年广东省专升本考试的命题情况和历年真题,针对命题中出现的最新变化,精心编写了这套广东省普通高等学校专升本考试专用教材,供广大考生备考使用。

管理学是广东省专升本考试的专业基础课科目之一,其地位非常重要,涉及的知识面非常广泛。学好管理学课程,不仅能为广大学生今后学习其他课程打下良好的基础,也可以为学生以后走上工作岗位提供必要的指导。编者在编写本书时紧扣最新考试大纲,根据管理学历年考试规律和命题方向,精心梳理了考试大纲所要求的知识点,内容充实、结构严谨、重点突出、指导性强,是广大考生考前复习和知识储备的重要参考资料。

本书具有以下鲜明特色。

1. 依据最新考试大纲,体现命题趋势

编者在编写本书时紧扣广东省专升本管理学考试大纲,深入、细致地研究了大纲中的考试目标、考核要求、试卷结构和题型示例,凝聚了知名专家学者的经验和智慧,旨在帮助考生切中考试重点,少走弯路,缩短备考时间,提高备考效率。

2. 体例科学,结构合理

在体例结构上,全书各要点分别设置了“考纲要求”“考情直击”“考点详解”“考试现场”“巩固测试”等栏目,每个要点最后均设置了针对考点的巩固测试题,参考答案及解析作为赠册处理。“考纲要求”整理了考试大纲对该部分知识的具体要求,使学生的复习更有针对性;“考情直击”列举了近年来对各知识点的考核频率及题型规律,更清晰地展示历年真题考核的重点;“考点详解”根据大纲要求,全面、系统地整理和筛选了考试重点知识,使学生的复习更有效率,这部分是教材的主体内容;“考试现场”穿插在“考点详解”中,将近年来考试真题放在对应的知识点后面,可以让学生掌握真题的命题规律;“巩固测试”的内容是根据每个知识要点的重点知识设置的相应的习题,并配有“参考答案”,方便学生检验对知识点的掌握程度,并针对薄弱环节进行巩固和提高。

3. 知识点翔实,讲解深入浅出

本书涵盖考纲要求的所有考点,全书知识讲解深入浅出,既全面透彻,又通俗易懂,方便考生

迅速厘清头绪,准确把握考试脉搏,有针对性地进行复习。

编者在编写本书的过程中引用了部分资料,因权利人过于分散而未能一一取得授权,请相关权利人与我们联系,以商谈授权事宜,联系方式:huatengedu@huatengedu.com。

衷心希望本套广东省专升本考试用书能为广大考生带来实质性的帮助。对书中的不足之处,敬请各位专家、同仁及读者不吝指正。

最后,再次预祝广大考生在广东省专升本考试中取得好成绩!

华腾新思专升本考试研究中心



要点 1	管理活动与管理理论	1
考点 1.1	管理者的角色及管理者的技能	1
考点 1.2	泰勒的科学管理理论	3
考点 1.3	组织管理理论	5
考点 1.4	韦伯行政组织管理理论	7
考点 1.5	管理的定义	7
要点 2	管理道德与企业社会责任	13
考点 2.1	道德发展阶段	13
考点 2.2	企业价值观的发展阶段	15
考点 2.3	几种相关的道德观	16
考点 2.4	改善企业道德行为的途径	18
考点 2.5	企业社会责任的体现	20
要点 3	全球化与管理	26
考点 3.1	全球化管理的环境因素	26
考点 3.2	全球化管理者的关键能力	27
考点 3.3	全球化经营的进入方式	28
要点 4	决策与决策方法	36
考点 4.1	决策的定义	37
考点 4.2	古典决策理论	37
考点 4.3	行为决策理论	38
考点 4.4	战略决策、战术决策与业务决策	39
考点 4.5	集体决策与个人决策	39
考点 4.6	确定型决策、风险型决策、不确定型决策	40
考点 4.7	程序化决策与非程序化决策	41
考点 4.8	决策的过程	41
考点 4.9	决策的影响因素	42
考点 4.10	集体决策方法	45
考点 4.11	波士顿矩阵法	46

	考点 4.12 政策指导矩阵	47
	考点 4.13 确定型决策方法	48
	考点 4.14 不确定型决策方法	49
要点 5	计划与计划工作	55
	考点 5.1 计划的概念	55
	考点 5.2 计划的性质	56
	考点 5.3 计划的类型	57
	考点 5.4 计划的层次体系	59
要点 6	战略性计划与计划实施	66
	考点 6.1 行业环境	66
	考点 6.2 战略类型	69
	考点 6.3 SWOT 综合分析法	71
	考点 6.4 目标管理	72
	考点 6.5 滚动计划法	75
	考点 6.6 网络计划技术	75
要点 7	组织设计	83
	考点 7.1 组织结构	83
	考点 7.2 组织设计的原则	84
	考点 7.3 组织设计的影响因素	85
	考点 7.4 组织设计的任务	90
	考点 7.5 组织的部门化	91
	考点 7.6 管理幅度与组织层级	94
	考点 7.7 职权、集权、分权、授权	97
	考点 7.8 组织结构的典型形式	101
要点 8	人力资源管理	108
	考点 8.1 人力资源的特点	108
	考点 8.2 人力资源的基本内容	109
	考点 8.3 人力资源计划的任务、过程及编制原则	111
	考点 8.4 管理人员招聘的一般要求	112
	考点 8.5 员工招聘的来源	113
	考点 8.6 员工招聘的作用、程序与方法	115
	考点 8.7 员工解聘	116
	考点 8.8 员工培训	116
	考点 8.9 绩效评估	119

要点 9	组织变革与组织文化	126
考点 9.1	组织变革	126
考点 9.2	管理组织变革	128
考点 9.3	组织文化的概念及特征	134
考点 9.4	组织文化的结构及内容	135
考点 9.5	组织文化的功能	136
考点 9.6	组织文化的塑造途径	136
要点 10	领导概论	144
考点 10.1	领导与管理	144
考点 10.2	领导者的类型	146
考点 10.3	领导特性论	148
考点 10.4	领导行为论	149
考点 10.5	领导情景论	151
要点 11	激励	161
考点 11.1	需要层次论	161
考点 11.2	双因素理论	163
考点 11.3	成就需要论	165
考点 11.4	X 理论和 Y 理论	165
考点 11.5	公平理论	166
考点 11.6	期望理论	167
考点 11.7	强化理论	169
考点 11.8	激励方式	170
要点 12	沟通	177
考点 12.1	沟通及其作用	177
考点 12.2	沟通的过程	178
考点 12.3	沟通的类型	179
考点 12.4	组织沟通	181
考点 12.5	有效沟通的障碍	183
考点 12.6	有效沟通的实现	185
考点 12.7	组织内冲突的原因	186
考点 12.8	冲突的管理	187
考点 12.9	有效谈判的实现	189
要点 13	控制与控制过程	195
考点 13.1	控制的内涵、作用、必要性及基本原理	195

考点 13.2	控制的类型	197
考点 13.3	控制的过程	200
考点 13.4	有效控制	204
考点 13.5	危机与管理控制	206
要点 14	控制方法	214
考点 14.1	预算控制	214
考点 14.2	生产控制	217
考点 14.3	财务控制方法	219
考点 14.4	综合控制方法	223

要点 1 管理活动与管理理论

考纲要求

要 求	知 识 点
识记	管理者的角色及管理者的技能、泰勒的科学管理理论、组织管理理论、韦伯行政组织管理理论
领会	管理的定义

考情直击

根据近些年的考试数据分析,本要点主要考的是客观题,难度不大,涉及管理者的角色及管理者的技能、泰勒的科学管理理论、组织管理理论、韦伯行政组织管理理论、管理的定义等知识点。

预计 2024 年可能在管理者的角色及管理者的技能、泰勒的科学管理理论、组织管理理论、韦伯行政组织管理理论、管理的定义出名词解释题和单项选择题。

知 识 点	考 试 年 份	题 型	难 度
管理者的角色及管理者的技能	2011,2012,2013,2015,2016,2017,2018,2019,2020,2021,2022	客观题、名词解释题	中等
泰勒的科学管理理论	2012,2016,2019,2022	客观题、简答题	中等
组织管理理论	2021,2022	客观题、简答题	中等
韦伯行政组织管理理论	2015	客观题	中等
管理的定义	2015,2016,2022	客观题、名词解释题	中等

考点详解

考点 1.1 管理者的角色及管理者的技能

(1) 亨利·明茨伯格(Henry Mintzberg)研究发现管理者扮演着十种角色,这十种角色可被归入三大类:人际角色、信息角色和决策角色,如图 1-1 所示。

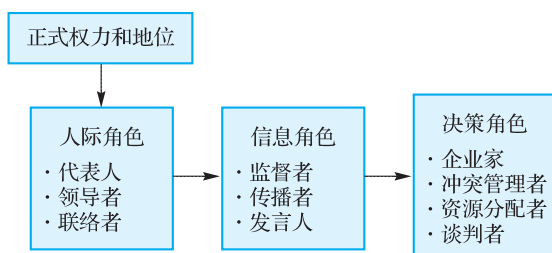


图 1-1 管理者扮演的角色

2. (2019年单项选择题)管理者应该具备产生新想法并加以处理,以及将关系抽象化的思维能力。这种能力是()。
- A. 领导技能
B. 技术技能
C. 人际技能
D. 概念技能

解析 D 概念技能是指产生新想法并加以处理,以及将关系抽象化的思维能力。所以此题的答案为D选项。

3. (2020年单项选择题)管理者掌握和熟悉特定专业领域中的过程、惯例、技术和工具的能力是()。
- A. 概念技能
B. 技术技能
C. 人际技能
D. 领导技能

解析 B 技术技能是指管理者掌握和熟悉特定专业领域中的过程、惯例、技术和工具的能力。

4. (2021年单项选择题)根据罗伯特·卡茨的观点,对于所有层次管理者的重要性大体相同的技能是()。
- A. 概念技能
B. 技术技能
C. 人际技能
D. 领导技能

解析 C 技术技能对于基层管理最重要,对于中层管理较重要,对于高层管理较不重要;人际技能对于所有层次管理的重要性大体相同;概念技能对于高层管理最重要,对于中层管理较重要,对于基层管理较不重要。所以此题的答案为C选项。

5. (2022年单项选择题)越是处于高层的管理者,其对于概念技能、人际技能、技术技能的需要,就越是按()的顺序排列。
- A. 概念技能、技术技能、人际技能
B. 技术技能、概念技能、人际技能
C. 概念技能、人际技能、技术技能
D. 人际技能、技术技能、概念技能

解析 C 高层管理人员需要经常做出各种决策,故概念技能最重要;管理层次越高,对技术技能的需求越弱;但人际技能是任何层次的管理人员都同等需要的。

考点 1.2 泰勒的科学管理理论

科学管理理论着重研究如何提高单个工人的劳动生产率。其代表人物主要有弗雷德里克·温斯洛·泰勒(Frederick Winslow Taylor)、吉尔布雷斯夫妇及亨利·劳伦斯·甘特(Henry Laurence Gantt)等。

泰勒的科学管理理论主要包括以下几方面内容:

(1) 工作定额。要制定出有科学依据的工人的“合理的日工作量”,就必须进行时间和动作研究。方法是把工人的操作分解为基本动作,再对尽可能多的工人测定完成这些基本动作所需的时间。同时选择最适用的工具、机器,确定最适当的操作程序,消除错误的和不必要的动作,将最后得出的最有效的操作方法作

为标准。最后,将完成这些基本动作的时间汇总,加上必要的休息时间和其他延误时间,就可以得到完成这些操作的标准时间,据此制定一个工人的“合理的日工作量”,这就是所谓的工作定额原理。

(2) 标准化。所谓标准化原理,就是要使工人掌握标准化的操作方法,使用标准化的工具、机器和材料,并使作业环境标准化。

(3) 能力与工作相适应。为了提高劳动生产率,必须为工作挑选第一流的工人。第一流的工人是指能力最适合做这种工作而且也愿意做这种工作的工人。要根据能力把工人分配到相应的工作岗位上,鼓励他们努力工作并进行培训,教会他们科学的工作方法,使他们成为第一流的工人。

(4) 差别计件工资制。泰勒认为,工人磨洋工的一个重要原因是报酬制度不合理。计时工资不能体现劳动的数量。计件工资虽能体现劳动的数量,但工人担心劳动效率提高后雇主会降低工资率,这样等同于加大了劳动强度。针对这些情况,泰勒提出了一种新的报酬制度——差别计件工资制,其内容包括:

① 通过研究时间和动作来制定有科学依据的工作定额。

② 实行差别计件工资制,鼓励工人完成或超额完成工作定额。所谓差别计件工资制,是指计件工资率随完成定额的程度而上下浮动。如果工人完成或超额完成定额,则定额内的部分连同超额部分都按比正常单价高 25% 的价格计酬;如果工人完不成定额,则按比正常单价低 20% 的价格计酬。

③ 工资支付的对象是工人而不是职位,也就是说,应根据工人的实际工作表现而不是根据工作类别来支付工资。

(5) 计划职能与执行职能相分离。泰勒认为,应该用科学的工作方法取代经验工作方法。经验工作方法是指每个工人采用什么操作方法、使用什么工具等,都根据个人经验来决定。科学工作方法是指每个工人采用什么操作方法、使用什么工具等,都根据试验和研究的结果来决定。为了采用科学的工作方法,泰勒主张把计划职能和执行职能分开,由专门的计划部门承担计划职能,由所有的工人和部分工长承担执行职能。计划部门的具体工作包括:

① 研究时间和动作。

② 制定科学的工作定额和标准化的操作方法,选用标准化的工具。

③ 拟订计划,发布指示和命令。

④ 对照标准,对实际的执行情况进行控制等。



考试现场

1. (2019 年单项选择题)着重研究如何提高单个工人的劳动生产率的理论是()。

A. 科学管理理论

B. 数量管理理论

C. 行为管理理论

D. 质量管理理论

解析 A 科学管理理论着重研究如何提高单个工人的劳动生产率。泰勒的科学管理理论主要包括以下几方面:

(1) 工作定额。

(2) 标准化。

(3) 能力与工作相适应。



- (4) 差别计件工资制。
 (5) 计划职能与执行职能相分离。

2. (2019年多项选择题)科学管理理论的主要代表人物是()。
- A. 泰勒
 B. 亨利·法约尔
 C. 吉尔布雷斯夫妇
 D. 甘特

解析 ACD 科学管理理论着重研究如何提高单个工人的劳动生产率。其代表人物主要有泰勒、吉尔布雷斯夫妇及甘特等。

3. (2022年单项选择题)提出计划职能与执行职能相分离的管理理论是()。
- A. 科学管理理论
 B. 组织管理理论
 C. 系统管理理论
 D. 权变管理理论

解析 A 科学管理理论提出,把计划职能与执行职能分开,用科学的工作方法取代传统的凭经验工作的方法。

考点 1.3 组织管理理论

组织管理理论着重研究管理职能和整个组织结构。

1. 企业的基本活动和管理的五种职能

亨利·法约尔指出,任何企业都存在六种基本活动,管理只是其中的一种。这六种基本活动是:

- (1) 技术活动。技术活动指的是生产、制造和加工。
- (2) 商业活动。商业活动指的是采购、销售和交换。
- (3) 财务活动。财务活动指的是资金的筹措、运用和控制。
- (4) 安全活动。安全活动指的是设备的维护和人员的保护。
- (5) 会计活动。会计活动指的是货物盘点、成本统计和核算。
- (6) 管理活动。管理活动指的是计划、组织、指挥、协调和控制。

2. 管理的 14 条原则

法约尔提出了一般管理的 14 条原则。

- (1) 分工。在技术工作和管理工作中进行专业化分工可以提高效率。
- (2) 权力与责任。权力是指指挥他人的权以及促使他人服从的力。在行使权力的同时,必须承担相应的责任,不能出现有权无责和有责无权的情况。更为重要的是,法约尔区分了管理者的职位权力和个人权力,前者取决于个人的职位高低,后者则是由个人的品德、智慧和能力等个人特性形成的。一个优秀的领导人必须兼备职位权力和个人权力。
- (3) 纪律。纪律是企业领导人同下属之间在服从、勤勉、积极、举止和尊敬等方面所达成的一种协议。组织内所有成员都要根据各方达成的协议对自己在组织内的行为进行控制。

考点 1.4 韦伯行政组织管理理论

马克斯·韦伯(Max Weber)是德国著名的社会学家。他对管理理论的主要贡献是提出了“理想的行政组织体系”理论。韦伯认为等级、权威和行政制是一切社会组织的基础。他认为权威有三种类型:个人崇拜式权威、传统式权威和理性-合法的权威。其中,个人崇拜式权威的基础是“对个人的明确而特殊的尊严、英雄主义或典范的品格的信仰”;传统式权威的基础是先例和惯例;理性-合法的权威的基础是“法律”或“处于掌权地位的那些人发布命令的权力”。韦伯认为,在三种权威中只有理性-合法的权威才是理想组织形式的基础。

韦伯的“理想的行政组织体系”或理想组织形式具有以下特点:

- (1) 存在明确的分工。把组织内的工作分解,按职业专业化对成员进行分工,明文规定每个成员的权力和责任。
- (2) 按等级原则对各种公职或职位进行法定安排,形成一个自上而下的指挥链或等级体系。每个下级都处在一个上级的控制和监督下。每个管理者不仅要对自己的决定和行动负责,而且要对下级的决定和行动负责。
- (3) 根据经过正式考试或教育培训而获得的技术资格来选拔员工,并完全根据职务的要求来任用。
- (4) 除个别需要通过选举产生的公职(如选举产生的公共关系负责人或在某种情况下选举产生的整个单位负责人等)以外,所有担任公职的人都是任命的。
- (5) 行政管理人员是“专职的”管理人员,领取固定的“薪金”,有明文规定的升迁制度。
- (6) 行政管理人员不是其管辖的企业的所有者,只是其中的工作人员。
- (7) 行政管理人员必须严格遵守组织中的规则、纪律和办事程序。
- (8) 组织中成员之间的关系以理性准则为指导,不受个人情感的影响。组织与外界的关系也是这样。

考试现场

(2015年多项选择题)韦伯认为,传统式权威的基础是()。

- | | |
|------------|-------|
| A. 先例 | B. 惯例 |
| C. 英雄主义 | D. 法律 |
| E. 发布命令的权利 | |

解析 AB 韦伯认为等级、权威和行政制是一切社会组织的基础。他认为权威有三种类型:个人崇拜式权威、传统式权威和理性-合法的权威。其中,个人崇拜式权威的基础是“对个人的明确而特殊的尊严、英雄主义或典范的品格的信仰”;传统式权威的基础是先例和惯例;理性-合法的权威的基础是“法律”或“处于掌权地位的那些人发布命令的权力”。所以此题的答案是 A 选项和 B 选项。

考点 1.5 管理的定义

管理是指组织为了达到个人无法实现的目标,通过各项职能活动,合理分配、协调相关资源的过程。对这一定义可做进一步解释,如表 1-3 所示。

6. 科学管理理论着重研究的是()。
- A. 管理的基本职能
B. 企业的基本活动
C. 如何提高单个工人的劳动生产率
D. 如何建立理想的行政组织体系
7. 管理的核心是()。
- A. 处理组织内部资源的稀缺问题
B. 处理与组织外部的关系
C. 处理组织内部与组织外部的一致性关系
D. 处理各种人际关系
8. 下列关于管理职能间的相互关系的说法中,错误的是()。
- A. 组织、领导和控制旨在保证决策的顺利实施
B. 创新贯穿在各种管理职能和各个组织层次之中
C. 组织是其他管理职能的依据
D. 管理者在行使其他管理职能的过程中总会面临决策和计划的问题
9. 下列关于管理活动的各项职能的表述中正确的是()。
- A. 组织中只有高层管理者从事计划活动
B. 组织目标决定着组织结构的具体形式和特点
C. 计划与组织工作做好了,就一定能实现组织目标
D. 管理中可能存在没有控制的信任,但绝不存在不信任的控制
10. 管理是生产过程固有的属性,是有效地组织劳动所必需的工作。这反映了管理的()。
- A. 科学性
B. 艺术性
C. 必要性
D. 目的性
11. 管理作为一个活动过程,其中存在一系列基本的客观规律。这体现了管理的()。
- A. 应用性
B. 实践性
C. 科学性
D. 艺术性
12. 通过方案的产生和选择以及通过计划的制订表现出来的管理职能是()。
- A. 决策
B. 计划
C. 组织
D. 领导
13. “制定目标并确定为达成这些目标所必需的行动”的管理职能是()。
- A. 组织
B. 领导
C. 计划
D. 控制
14. 通过组织结构的设计和人员的配备表现出来的管理职能是()。
- A. 领导
B. 计划
C. 创新
D. 组织
15. 要做好管理工作,必须运用多种学科的有关知识。这体现了管理学的()。
- A. 创新性
B. 综合性
C. 精确性
D. 应用性

16. 与管理的自然属性相联系的是()。
- A. 社会环境
B. 生产力
C. 生产关系
D. 上层建筑
17. 管理活动总是在一定社会生产方式下进行的,其中生产关系决定了管理的()。
- A. 自然属性
B. 社会属性
C. 科学性
D. 艺术性
18. 与计划职能联系最紧密的管理职能是()。
- A. 组织
B. 领导
C. 控制
D. 创新
19. 在管理学发展历史中,强调管理中人的问题始于()。
- A. 泰勒的科学管理理论
B. 梅奥的霍桑实验
C. 法约尔的一般管理理论
D. 韦伯的行政组织理论
20. 科学管理理论着重研究的是()。
- A. 如何建立理想的行政组织体系
B. 如何提高单个工人的劳动生产率
C. 企业的基本活动
D. 管理的基本职能

二、多项选择题

21. 下列关于管理的理解中,正确的有()。
- A. 管理的载体是组织
B. 管理的本质是协调
C. 管理的目的是实现既定的目标
D. 管理的核心是处理人际关系
22. 管理学的特性有()。
- A. 综合性
B. 不精确性
C. 应用性
D. 科学性
23. 管理的二重性是指()。
- A. 自然属性
B. 社会属性
C. 科学属性
D. 技术属性
24. 管理的自然属性主要取决于()。
- A. 生产力发展水平
B. 社会性质
C. 劳动社会化程度
D. 社会关系
25. 管理的社会属性主要取决于()。
- A. 生产力发展水平
B. 社会生产关系的性质
C. 社会制度
D. 劳动社会化程度
26. 下列关于管理职能间的关系的说法中,正确的有()。
- A. 决策是计划的前提,计划是决策的逻辑延续
B. 决策和计划是其他管理职能的依据
C. 组织、领导和控制旨在保证决策的顺利实施
D. 创新贯穿在各种管理职能和各个组织层次之中



27. 管理者所扮演的人际角色包括()。
- A. 领导者
B. 代表人
C. 发言人
D. 联络者
28. 管理者所扮演的信息角色包括()。
- A. 企业家
B. 代表人
C. 发言人
D. 监督者
29. 下列活动中,体现管理者扮演代表人角色的有()。
- A. 出席社区的集会
B. 宴请重要客户
C. 发现投资机会
D. 传递信息
30. 根据罗伯特·卡茨的研究,管理者要具备的技能有()。
- A. 技术技能
B. 语言技能
C. 人际技能
D. 概念技能

三、名词解释

31. 管理
32. 概念技能
33. 人际角色
34. 技术技能
35. 决策角色

四、简答题

36. 简述管理的二重性。
37. 简述管理各职能间的关系。

38. 根据亨利·明茨伯格的研究,管理者扮演的角色有哪些?

39. 根据罗伯特·卡茨的研究,管理者应该具备哪些技能?

五、论述题

40. 什么是管理? 应如何理解管理的具体含义?

六、案例分析题

41. 王民是一家造纸公司的经理。公司目前面临一项起诉:造纸生产排出的废水污染了邻近的河流。为此,王民必须到当地法院应诉。李峰是公司的技术工程部经理,他负责自己部门的工作,并负责与生产部门、销售部门相互联系和协调。罗丽是公司的办公室主任,主要负责办公室的工作。最近办公室的员工为一张办公桌的位置发生了争执,因为这张办公桌离打印机最远,环境最安静,大家都想在这张办公桌上办公。

问题:

(1) 王民、李峰和罗丽是管理者吗? 为什么? 他们分别属于哪一层次的管理者?

(2) 运用管理者角色理论,分析王民、李峰和罗丽各自扮演了什么角色。



总结反思

<p>尚未掌握的 考点登记</p>	
<p>反 思</p>	

