

2015年中国地质大学（北京）行政管理考研押题模拟试题（三）

科目编号：619      考试科目：管理学概论

考试时间：180分钟      总分：150分

说明：请将答案写在答题纸上。育明教育提示：请认真作答。

一、简答题（每题10分，共50分）

1. 什么是正式组织，以及与非正式组织的区别？
2. 什么是组织变革？如何理解组织变革中的风平浪静观和激流

险滩观？

3. 试论述目标设置在管理学中的应用。
4. 制定计划的五个步骤
5. 什么叫正式沟通. 有那些沟通流向？

二、论述题（每题20分，共60分）

1. 什么是绩效管理？一个有效的绩效分为哪几个层次？
2. 什么是组织文化？试论述组织文化的形成、延续和传承。
3. 试论述亨利·明茨伯格的战略形成十大学派的内容。

三、案例分析（40分）

田野是某大学的一位大学生，为了准备全国英语六级考试，在A书城购买了一本历年全国英语六级考试全真试题，没想到等到准备做试题时，却发现该书缺页达40页之多。无奈，他只好找出购书时电脑打印的列有所购书名的付款小票，准备去调换一本。

到了书城，田野直接到总服务台说明了情况，营业员甲接过书和付款小票看了看，说：“没问题，可以调换。请您直接去5层找营业员调换。”随即，田野来到5层，找到相应专柜的营业员乙，营业员乙马上在书架上找，结果却发现该书一本都不剩了，于是对田野说，“这本书已卖完了，不知仓库里有没有？你去找总台问。”此时，田野显得有些不耐烦了，问营业员乙为什么不能帮助顾客联系解决，而要顾客楼上楼下来回跑。营业员乙一边抱怨一边打电话给总台说，“书架上已没有该书，请你们处理吧。”田野一脸的无奈，只好再次跑下楼去找总台。

没想到总台营业员甲查完电脑记录后，田野却被告知，该书已脱销了，现在厂家也没有此书了。田野十分生气，本来只想调换一本，结果自己楼上楼下跑，跑来的结果却是一本不剩，他要求退书。可是，营业员甲说：“退书必须在购书7日之内，您所购书是8天前买的，我们不能给您退。”田野此时已气愤之极，买了一本缺40余页的书本来已经够恼火的了，专门来调换却没有书可换。于是，他找到书城负责人理论说：“我从你们书城买的书缺了40多页，我是来换书的，并不想来退书，可现在因为你们该书脱销不能给我换书我才退书的。”书城负责人不无遗憾地说：“这是单位规定，超过7天不予退，只能换”。田野据理力争道：“如果因为我个人的原因在7天之后要求退书，你们可以不退。但现在不是因为我的原因，而是你们该书脱销，而卖给我的书又少了40多页，你们没有理由不给退。”书城负责人

说：“不是我们不给你换，是没有书可换，我也没有办法，超过7天我们不予退书，要退，你找出版厂商去。”此时，围观的人越来越多，人们纷纷谴责书城负责人的做法。

1. 从案例这一事件中，对于该书城“超过7天不予退，只能换”的规定，书城营业员、负责人始终坚持遵照执行，他们的做法有错吗？为什么？

2. 如果你是该书城负责人，对田野的退书要求，你认为应该怎样处理