

在职硕士联考辅导：公共管理基础知识练习二 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/252/2021_2022__E5_9C_A8_E8_81_8C_E7_A1_95_E5_c72_252132.htm 案例分析：工人最需要的是什么？张民最近由某公司委派到下属的炼油厂，担任炼油厂厂长助理，以协助该厂钱厂长搞好管理工作。张民毕业于某名牌大学，主修企业管理，来炼油厂之前在总公司企业管理处负责人力资源管理工作。这次来炼油厂工作，他信心十足。到炼油厂上班的第一周，张民深入车间体察“民情”。一周后，他不仅对工厂的生产流程已了如指掌，同时也发现生产效率低下，工人们怨声载道，他们认为在车间工作很脏，噪音又大。工厂对他们的工作环境压根儿就没有改善性措施，一年四季，他们常常要忍受气温从冬天的零下10摄氏度到夏天的40多摄氏度的剧烈变化，而且报酬也少得可怜。在第一周里，张民好看了工厂工人的有关记录，从中他获得以下信息：工厂以男性工人为主，约占92.50的工人年龄处于25-35岁，36的工人在25岁以下，14的工人在35岁以上。工人的文化程度低下，66的人小学毕业，初高中毕业的占32，具有中专、技校学历的仅占2。人质时间较短，50的人在炼油厂工作仅1年或更短，30的人工作不到5年，工作5年之上的仅占20左右。张民将他一周来所了解的情况向钱厂长做了汇报，同时向他提出自己的一些想法：“钱厂长，与车间工人们在一起，我发现他们的某些需要没有得到满足，我们厂要想真正把生产效率搞上去，必须首先想办法去满足他们的需要。”没想到钱厂长却振振有词的说：“要满足是通过工作获得外在的报酬，如能拿到多少工资。他们根本不关心内在

的报酬。”钱厂长的一席话使张民颇为吃惊。他认为钱厂长对工人们的评价不太正确。通过与工人们一周的接触，他觉得他了解工人，也相信工人。于是，张民准备第二周向所有的工人发出调查问卷，以便确定出工人们有哪些需要，并找到哪些需要已被满足，哪些未被满足。他希望通过问卷调查结果来说服厂长，重塑炼油厂工人的士气。在问卷中，他根据对工人工作的重要程度排列了15个因素，每个因素都涉及他们的特定工作。调查问卷的结果显示，工人们并不认为他们懒惰，只要工作合适，他们并不在乎作额外的工作。工人们还要求工作具有挑战性，能运用创造性，并激发他们的潜力。比如：他们希望工作复杂多样，能让他们多动脑筋，并提供良好的回报。此外，工人们表达了工作中需要友情的愿望。他们乐于在良好的合作关系中工作并互相帮助。分享快乐和分担忧愁，并且能了解到怎样才能把工作做得更好。由此，张民得到了一个简单的结论，即导致工人愤恨情绪和低下的生产效率的最主要的原因来自：报酬低、工作单调和人情冷漠。

单项选择题：1.张民的问卷调查表结果说明张民对人的看法是基本和中假设？（）A.“经济人”假设 B.“社会人”假设 C.“自我实现人”假设 D.“复杂人”假设 2.根据马斯洛的需求层次理论，你认为炼油厂工人们的主导需要是什么？（）A.生理需要、安全需要和自我实现需要 B.生理需要、社交需要、尊重需要 C.生理需要、安全需要、尊重需要 D.社交需要、尊重需要和自我实现需要 3.钱厂长对工人的看法属于（）A.X理论 B.Y理论 C.Z理论 D.超Y理论 4.根据赫茨伯格的双因素理论，你认为下列哪一项不是保健因素？（）A.报酬 B.工作复杂性 C.人际关系 D.个人发展的可能性 5.根据张民的问卷调

查，如果你是炼油厂的厂长，你不应该() A.让工人参与管理 B.美化工作环境、丰富工作内容 C.提高工人的心理满足度 D.采取强制手段来提高工人的生产效率 多项选择题：1.下列关于管理的基本含义表述正确的是() A.管理是由领导者进行的活动 B.管理需要动员和配置有效资源 C.管理在一定的环境和条件下进行 D.管理需要实现特定的目标 E.管理是一种社会实践活动 2.亨利法约尔认为，管理的基本职能主要是() A.计划 B.组织 C.指挥 D.协调 E.控制 3.美国学者赫茨伯格关于管理的双因素理论的“双因素”是指() A.激励因素 B.惩罚因素 C.保健因素 D.风险因素 E.正式组织因素 4.马斯洛提出的需要层次理论包括() A.生理的需要 B.心理的需要 C.尊重的需要 D.安全的需要 E.自我实现的需要 简述题：1.简述领导职能的特点。 2.简述管理的职能。 答案：单项选择题：15 CDADD 多项选择题：1 BCDE 2ABCDE 3AC 4ACDE 简述题：1.答案要点：领导职能的一般特点主要有：(1)合法权力性，即权威性；(2)主导性；(3)决断性；(4)公正性；(5)协调性；(6)规范性。 2.答案要点：计划职能、组织职能、领导职能、控制职能。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com