

一、名词解释

1. organizational commitment
2. delphi method
3. 限定因素原理
4. Porter 的产业五力模型
5. 有机式组织
6. 组织生命周期
7. 双因素理论
8. 目标管理
9. 复杂人
10. 反馈控制

二、简答题

1. 简析委员会管理的优点与局限。
2. 简析主管人员考评的作用与要求。
3. 简析有效沟通的障碍与克服。
4. 简析有效控制工作的基本要求。

三、论述题

1. 试述管理既是一门科学，又是一门艺术。
2. 根据管理者的基本职责，谈谈一名合格的管理者应具备的基本素质

四、案例分析

Superstar 公司：热爱自己的员工

热爱自己的员工是经营者之本，企业家只有做到让员工认识到自己的价值，才有可能与员工产生内心的共鸣，事业才能迅猛发展。Superstar 公司获得成功的秘诀就是：“重视人的开发与应用”总裁 Harford 先生不顾高龄，曾走遍 Superstar 公司在全国的企业，有时甚至乘夜间火车亲临企业现场视察，即使是星期天，他也要到工厂去转转，与值班人员亲切的交谈，从而与员工建立了深厚的感情。他说：“我非常喜欢和我的员工交谈，从中我可以听到许多创造性的语言，使我获得极大受益。”有一次，Harford 先生在前往工厂途中巧遇倾盆大雨，他赶到工厂，站在雨中与员工们谈话，激励大家，并且反复的讲述“人最宝贵”的道理，员工们很是感动，他们把 Harford 先生围住，认真倾听着他的每一句话，炽热的语言把大家的心连到一起，使他们忘记了自己是在瓢泼大雨中。激动的泪水从 Harford 和员工们的眼里流出，Harford 先生讲完话后，身上早已湿透。当他要乘车离去时，激动的员工们一下子把他的车围住了，他们高声喊道：“Harford 先生保重好身体，我们一定拼命地工作！”面对这一切，Harford 先生不禁泪流满面，他被这些为了自己公司而拼搏的员工的真诚所打动，他更加想到自己的职责，更加热爱自己的员工。

1. Harford 先生靠什么激励员工努力工作的？
2. 就 Harford 而言，“他的真实用意在与鼓励员工为其卖命挣钱”。你认为这种观点是否正确？
3. Harford 热爱员工的方式是以什么作为指导思想和根据的？

