

## 河南财经学院

### 2010 年硕士研究生入学考试业务课试题

专业名称：管理学类各专业

考试科目：管理学（共 150 分）

#### 一、名词解释(本题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分)

- 1、学习型组织
- 2、平衡积分卡
- 3、战略性计划
- 4、团队沟通
- 5、民主式领导者

#### 二、简述题(本题共 5 小题，每小题 10 分，共 50 分)

- 1、简述梅奥“霍桑试验”的主要结论。
- 2、如何从管理思想、软件产品、管理系统三个层次理解 ERP?
- 3、简述头脑风暴法、名义小组技术、德尔菲技术等三种集体决策方法各自的特点。
- 4、简述组织文化的结构与核心内容。
- 5、简述菲德勒领导权变理论的主要观点。

#### 三、论述题(本题共 3 小题，第 1 小题 20 分，第 2、3 小题各 15 分，共 50 分)

- 1、你的课程授课教师是管理者吗？请分别用管理职能、管理角色、技能观点以及系统观点和权变观点论述这个问题
- 2、“低效的沟通是发送者造成的。”你同意这种说法吗？为什么？
- 3、试述波特的五力模型。

#### 四、案例分析（20 分）

这是激励员工的一些方法吗？

点击商务公司(Click Commerce)的办公室，与其他网络公司的极其相似——员工穿着随意，四处放着很多白板可以让员工随时写写画画，一间娱乐室里放有三个弹球游戏机和六个戴通纳 500 汽车大赛的模拟游戏机。该公司是一家提供企业对企业软件的先锋企业，它的软件用于企业对同伴与客户关系的管理，同时，它还提供用于会计、库存、市场、订货等管理方面的软件。公司以芝加哥为基地，始建于 1996 年，最初定名为点击互动公司(Click Interactive)，1999 年 12 月更名为点击商务公司，这一名称更好地反映出公司定位于企业对企业的电子商务市场。首席执行官迈克尔·费罗是 40 位“40 岁以下的创业家”之一，他带领公司走过了网络公司艰难的起步时期，并于 2000 年 6 月首次成功地公开发行股票。不过，他对员工使用的激励办法被认为有点不同寻常，其中包括：让员工离

开正常的工作环境，要求他们去做一些完全不同的、在某种程度上带有“惩罚”性质的任务。

费罗相信偶尔经历重大挫折对激发员工的工作动机有好处。针对那些或是消极倦怠或是自鸣得意的程序人员，他创造了一种自己称作“受罚席”的办法。实际上，这是一项临时性的任务——去公司的销售部工作，可能几周时间也可能长至几个月。尽管那些被选定的员工把这种规定视为一种惩罚，但费罗却看到了这种做法的积极方面，他为这些与世隔绝的程序员提供了一些新经验，并拓宽了他们的工作责任。

这其中的“惩罚”表现在两个方面：首先，所有的销售人员，包括在这里临时工作的程序员，都被要求穿着职业装上班。由于程序员习以为常的是穿T恤衫和牛仔裤，穿西装打领带总让他们感到有点丢脸。另外，绝大多数程序员喜欢的是那种与世隔离、不受干扰的生活方式，但现在却意味着放弃隐居生活，不能整天在电脑前写程序，取而代之的是不得不断给顾客打电话。对于那些习惯于与电脑对话的人来说，做到这一点并不容易。这些人之所以选择这一职业，很大程度上是因为工作中的独立性和免受干扰性。

尽管被指派去做临时销售人员多多少少与工作当中出现的一些污点有关，不过，确实有一些程序员承认从事这项工作有一定价值。例如，吉姆·海星坦言，当自己被迫去打销售电话时，他获得了一些有关顾客方面的很有价值的信息。吉姆现在已是公司的首席技术员，他说，尽管有时顾客的要求太过挑剔和勉强，但有时也不乏一些很好的想法，完全可以付诸实践。

**【问题】**

- 1、运用马斯洛的需要层次理论、强化理论、期望理论来解释费罗激励做法的优缺点。（10分）
- 2、假如你是点击商务公司的程序人员，当你被置于“受罚席”时你有何想法？（5分）
- 3、当大多数管理者被鼓励应该对他们的员工友好时，你是否建议费罗对他的激励做法进行一些调整？请解释你的答案。（5分）