

2006 年攻读浙江财经学院硕士学位研究生

入学考试业务课二试题

考试科目编号及名称：477 管理学

一、概念解释(每小题 5 分，共 20 分)

- 1、管理者
- 2、社会契约整合理论
- 3、稳定战略
- 4、指挥链

二、简述题(每小题 10 分，共 50 分)

- 1、组织的基本特征是什么？
- 2、阐述决策风格的类型。
- 3、简述人力资源规划过程的内容。
- 4、简述工作团队的类型。
- 5、简述管理方格理论的内容。

三、论述题(每小题 20 分，共 60 分)

- 1、谁是利益相关者？结合实际论述如何管理利益相关者关系？
- 2、结合实际论述管理者如何减缓员工压力？
- 3、论述领导特质理论的内容及其现实意义。

四、案例题(每小题 20 分，共 20 分)

这是激励员工的一些方法吗？

点击商务公司(Click Commerce)的办公室与其它网络公司的极其

相似----员工穿着随意，四处放着很多白板可互以让员工随意写写画画，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，1999 年 12 月更名为点击商务公司，这一名称更好地反映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不点不同寻常，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做“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，它为这些与世隔离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。由于程序员习以常的是 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找电话。对于那些习惯于电脑对话的人来说，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与免受干扰性。

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专员，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来解释费罗激励做法的优缺点。
- 2、假如你是点击公司的程序人员，当你被置于“受罚席”时你有什么想法？
- 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。