

南京理工大学

2011 年硕士学位研究生入学考试试题

科目代码：826

科目名称：企业管理

满分：150 分

注意：①认真阅读答题纸上的注意事项；②所有答案必须写在答题纸上，写在本试卷纸或草稿纸上均无效；③本试题纸须随答题纸一起装入试题袋中交回！

一、 简答题（每题 10 分，共 80 分）

- 1、 权变理论学派的主要观点是什么？
- 2、 人际关系学说的基本观点有哪些内容？
- 3、 简述组织应当如何进行道德判断？
- 4、 西蒙认为理性决策要具备哪些条件？为什么？
- 5、 简述目标管理的主要步骤有哪些？
- 6、 为什么变革型领导常常能够产生更强的影响力？
- 7、 简述官僚控制的三种方法
- 8、 简述影响主导设计形成的主要因素

二、 论述题（第 1、2 题每题 15 分，第 3 题 20 分，共 50 分）

- 1、 如何有效运用行为修正技术，来提升员工在行为上对组织的忠诚度？
- 2、 定量决策方法在实际工作中有什么用途？有人说用途不大，你认为如何？为什么？请举例说明。
- 3、 加里·德斯勒认为：“成功的人力资源管理首先在于赢得雇员的献身精神”，试谈谈你对德斯勒观点的看法。

三、 案例题（每题 5 分，共 20 分）

携程的“碳补偿”创意

携程旅行网创立于 1999 年，是在线旅行服务公司，其业务包括向注册会员提供包括酒店预订、机票预订、度假预订、商旅管理、特惠商户以及旅游资讯在内的全方位旅行服务，被誉为互联网和传统旅游无缝结合的典范。携程旅行网于 2003 年 12 月在美国纳斯达克成功上市，目前占据中国在线旅游 50%以上市场份额。

碳补偿，即 Carbon Offset，也叫碳中和，是现代人为减缓全球变暖所作的努力之一。人们通过计算，得到自己日常活动直接或间接制造的二氧化碳排放量，并同时计算得到抵消这些二氧化碳所需的经济成本。

一般来说,个人或者企业通过付款给专门的碳补偿企业或机构,后者通过植树或其他环保项目抵消大气中相应的二氧化碳量。而携程的碳补偿运作,却突破了这种传统的“付款做公益”的模式。

如果您是携程会员,那么当您在线成功预订机票、酒店,或者选择携程推荐的旅行路线之时,除了得到相应积分之外,携程网后台系统还会通过一套科学的加权计算公式,给出您所选行程的碳排放量,同时附上“积分兑换树苗”的碳补偿建议。

例如,如果您成功预订“北京-重庆”航线,系统便会提示您“您本次的飞行里程为:1640 km;碳排放量为:227.96 kg。需种植3棵树苗补偿您的碳排放。您可以通过‘积分兑换树苗’抵减您的碳排放。”

实际上,用户有多种选择把在携程网消费后得到的积分再“消费”掉。目前,携程提供有钻石专享、特别优惠、携程特色、品位生活、商务伴侣、家电数码、酒店兑换、社会公益共8类兑换奖品,供用户选择。而一旦用户选择了社会公益选项中的“积分兑换树苗”栏目,那么携程将采取“专分专用”措施,将用户历次的“树苗积分”进行累加,保证用户的此项公益消费能够最后实现。

目前,拥有携程旅行网500个“树苗积分”,便可以兑换一棵树苗。树苗不直接向用户发送,而是由携程携手“中国绿化基金会”统一进行种植。种植之时会抽取参与“积分兑换树苗”的携程旅行网用户,亲赴种植现场参与种植。

同样颇具创新性的是,携程的“积分兑换树苗”操作模式,不仅限于“预订-奖励-兑换”的单线业务,还包括若干旁支创意。比如,凡通过携程网预订机票,选择到机场自取行程单的用户,均可获赠“树苗积分”;凡通过携程网预订机票而选择不要行程单的用户,均可获赠旅游抵用券及“树苗积分”。

显然,携程这种颇具创意性的碳补偿运行模式,能够更大地调动用户参与公益活动的积极性,并且容易形成一个可持续的公益循环。而且,此种碳补偿创意,让携程在解决自己的积分兑换问题上,提供了另一个选择项。这个创意的意义在于,携程不仅仅只是提供了一个会员积分兑换的窗口,更重要的是,将自己与会员的道德立场,巧妙地通过“绿色”和“低碳”达到统一。客户在价值观上对一个企业的认同,其实是最强大的黏性。

联合国开发计划署(UNDP)在华首位亲善大使周迅在了解到携程碳补偿活动后,主动联系携程,并通过携程捐赠238颗树苗,以抵消她在2009年航空旅行所产生的二氧化碳,全力支持携程碳补偿活动,联合倡导低碳环保的旅行理念。

携程网高级副总裁汤澜向《商业价值》透露:2009年,携程的碳补偿CSR项目在内蒙古防沙带共种植树苗15000棵,收到了良好的社会反馈。

问题:

1. 从五力模型出发,你认为旅行网行业可能竞争压力有哪些?(5分)
2. 从市场营销管理过程来看,携程的“碳补偿”成功的根据在哪里?(5分)
3. 你认为携程的“碳补偿”,有哪些不足,为什么?
4. 从创新管理原理出发,你从哪些方面完善携程的“碳补偿”计划?