

一、名词解释（10*5 分）

- 1.管理幅度
- 2.经验主义学派
- 3.目标管理
- 4.滚动计划法
- 5.激励相容
- 6.学习型组织
- 7.流程再造
- 8.企业组织的管理成本
- 9.权变组织结构
- 10.马斯洛的需要层次理论

二、选择（10*2 分）

具体题目不记得了，只能简要回忆如下，望见谅。

“管理就是决策”的提出者，流程的三个环节，法约尔对管理划分的五个部分，考查企业盈亏的一道算术题，对信息系统控制类型的鉴别，保健因素的定义，哪一项不是程序控制的特点-----

三、简答

- 1.什么是组织文化？其作用？举例说明。（10 分）
- 2.X、Y 理论的核心内容？怎样在实践中运用？（10 分）
- 3.理论上说明信息系统与管理控制的关系。并说明实践经验对管理控制的作用。（15 分）
- 4.分析跨国公司在觉察全球地方市场需求能力及全球资源整合能力方面面临的挑战。（15 分）

四、案例（30 分）

讲的是一家成立于 1984 年的冰淇淋公司艾米公司的故事。其创始人有两条信念：对雇员的关心和对顾客的周到服务。它能够以低成本吸引学习戏剧与艺术的大学生前来兼职是因为给了他们实现自我价值以及社交方面归属感的需要（团队合作），能够给他们以充分的自由进行艾米店的风格改造，例如他们可以自带音乐在店内播放，并且他们在着装方面基本不受限制，最为重要的是他们可以与不同的顾客（这些顾客很大程度上就是为了接受他们的服务而来的）开一些轻松的玩笑。在不同的地方形成了不同的艾米店的特色，这样就吸引了不同性格（例如，喜静，好动）的顾客，并且分店经理可以对分店的风格特色享有改造权，另一方面公司也专门请了一些有名的艺术家对艾米店的风格进行设计。要解决的是随着经营规模的快速发展，艾米觉得有些力不从心了，觉得有必要对管理模式进行改造，要问的是如果你是该企业的顾问的话，你能够提供一些什么样的建议。