

一、概念题（每题 5 分，共 50 分）

1. 激励的期望理论
2. 创业
3. 非语言沟通
4. 目标管理
5. 运筹学（OR）方法
6. 矩阵式组织结构
7. 集权
8. 量本利分析
9. 虚拟组织
10. 股票期权（stock optional）

二、简答与论述题（共 60 分，1—3 题每个 10 分，4、5 两题每个 15 题）

1. 试简要叙述博弈（对策）的基本要素有哪些？并简单解释其内容。
2. 有人认为，“默会知识”（tacit knowledge）是组织核心竞争力的主要来源之一，你认为正确吗？为什么？
3. 有人说，扁平式可以使组织更接近顾客，减少经营费用，信息传递快，所以管理幅度越大越好。你是否同意这个说法，并说明理由。
4. 述评 Fayol 的 14 条管理原则。
5. 解释组织变革和稳定的关系。

三、计算题（共 10 分）

麦当劳现有四种不同的投资方案，而肯德基也相应做出了不同的响应方案（见表），试用“最小的最大后悔值”法，为麦当劳选用合适的方案，要求给出后悔矩阵。

肯德基响应方案

麦当劳的方案	CA1	CA2	CA3
S1	70	30	50
S2	20	80	90
S3	50	20	40
S4	40	100	20

四、案例分析题（30 分）

艾比·罗根是一家广告代理公司的财务经理，她刚升为公司的财务经理，分管财务各方面，直接向 CFO 及总经理报告工作，并领导下属管理部门 5 个经理。

公司的发展很不稳定，管理混乱，要求信息传递迅速，但是艾比的沟通能力让人担忧，随着公司业务的扩大，信息交流逐渐增多，需要迅速做出决策的时机也大大增加。往往是在传达任务时候，艾比总是“是”，“哦”，好像完全明白，但是在工作中，又总是对刚刚传达的工作不明白，要回头再对同样的问题进行咨询。

艾比总是坚持每次开会时不断记录，开会后发表总结，并对精彩地方做出评价，而往往她都不能抓住重点，甚至有些基本问题她问了又问。

艾比的沟通能力如此之差首先是被 5 个经理发现的，大家以为是因为环境的不适应和信息的不完整造成的，但是等到其他领导也发现了这个问题的时候，大家都对艾比的沟通能力和理解能力产生担忧。现在上层领导也发现了这个问题。

请回答：

1. 一个人，如“艾比·罗根”是如何在缺乏沟通能力的情况下，会当上财务经理的？

2. 根据人际沟通的基本要素，你认为艾比的问题出在哪里？产生这一问题的最主要原因是什么？
3. 如果你是艾比的上级，你将如何就艾比的沟通能力与她进行沟通？

