

12. 胜任力的冰山模型是指胜任力内涵,其包括两部分:一个是外显的内涵,其中包括()。而另一个是潜在的内涵。

- A. 知识
- B. 技能
- C. 社会角色
- D. 自我概念

13. 人本管理的实质可以概括为确立()的管理理念。

- A. 人本位
- B. 人本性
- C. 服务人
- D. 发展人

14. 大五人格因素理论是当前应用最广的理论之一,其中五项人格维度中,()对工作绩效的影响最大。

- A. 宜人性
- B. 外向性
- C. 尽责性
- D. 情绪稳定

15. 目标管理的具体做法可分为()阶段。

- A. 目标设立
- B. 过程管理
- C. 考评效果
- D. 反馈评估

三、判断题(本题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分。以下叙述中,你认为正确的打“√”,错误的打“×”)

16. 组织的输入包括自然资源及熟练的劳动,通过培训与制造的转换,最后输出产品与报酬。()

17. 可得性启发式,这里指根据团体的刻板印象推断,用经验法则简化复杂问题,虽可起到辅助决策的作用,但有时影响了决策质量形成决策偏见。()

18. 工作中的愉悦经历会引发情感承诺,由此可见,情感承诺与工作满意感密切相关。()

19. 持续不断的澄清、反省以及改进我们内在世界的图像,就是指自我超越。()

20. 全面人才战略与传统人才战略的不同点在于:企业的发展,不但要经营一项事业,还要经营人才。()

四、简答题(本题共 1 小题,每小题 10 分,共 10 分)

21. 请简述提高与改进领导者人际关系的途径。

五、案例分析题(本题共 2 道题,案例一 20 分,案例二 30 分,共 50 分)

22.

案例一

尽管百事可乐公司一直以发展迅速、竞争力强而自豪,但公司总裁最近仍为员工之间的勾心斗角而忧虑。调查表明,80%的公司员工曾经因工作不和而烦恼。许多员工抱怨他们没有得到应有的关怀,不知道公司正在发生什么事情,也没有人告诉他们工作绩效如何。

在百事可乐公司,工作职责划分不太明确,这导致内部竞争十分激烈。管理人员常常分配给员工太多的任务并要求按时完成。那些能够圆满完成任务的员工晋升很快,其他人则常常离职。平均来说,每人在一个职位上仅仅工作 18 个月。除离职率高以外,管理层还过分强调短期效果。快速晋升的允诺吸引了不少有抱负的年轻人,但大多数人在百事可乐公司呆不久。大家都说,百事可乐公司有许多职位,但鲜有事业。

请结合以上描述具体分析百事可乐公司员工工作压力的来源主要有哪些?(20 分)

23.

案例二

总部设在美国加州的 Google 公司希望通过股票来奖励和保留员工的做法的一个关键点是,它对员工的奖励超越了传统的金钱概念,而将关注点更多地放在了员工的更高层次需求的满足上。拥有公司股票意味着这些被奖励的员工由为企业打工的角色转为企业的“股东”,这种新的“角色认定”可以满足员工的一种心理层面的需求,而心理层面的需求是一种较高层面的需求。我们从员工职业生涯发展的角度来看,工作可能达成的目的能很清楚地说明了工作与人的内在需求之间的关系:过去我们大多数企业采取的更多是经济层面的奖励,更多地体现在物质需求的满足上,这其实是一个较低层面的需求,而随着薪酬的不断提高,公司在奖励上面临两难问题:奖金少了没有奖励效果;奖金多了公司成本剧增。金钱对个人来说确实是重要的,也是我们这些处于实现小康阶段中的人普遍渴求的,但金钱却不能够代表一切。因此,如何将有限的奖金和员工需求的满足结合起来,发挥更大的作用,应该是公司奖励政策的关键。

请用马斯洛的需要层次理论分析 Google 公司的做法。(30 分)

