

MPA管理学案例材料（五）PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/219/2021_2022_MPA_E7_AE_A1_E7_90_86_E5_c67_219970.htm

康涅狄格互助保险公司是苏雷诺兹。苏雷诺兹今年22岁，即将获哈佛大学人力资源管理的本科学位。在过去的两年里，她每年暑假都在康涅狄格互助保险公司打工，填补去度假的员工的工作空缺，因此她在这里作过许多不同类型的工作。目前，她已经接受该公司的邀请，毕业后将加入互助保险公司，成为保险更换部主管。康涅狄格互助保险公司是一家大型保险公司，仅苏所在的总部就有5000多人。公司奉行员工的个人开发，这已成为公司的经营哲学，公司自上而下都对员工特别信任。苏将要承担的工作要求她直接负责25名职工。他们的工作不需要什么培训而且具有高度的程序化，但员工的责任十分重要，因为更换通知要先送到原保险公司所在处，要列表显示保险费用与标准表格中的任何变化；如果某份保险单因无更换通知的答复而将取消，还需要通知销售部。苏工作的群体成员全部是女性，年龄从19岁到62岁，平均年龄为25岁。其中大部分人是高中学历，以前没有过工作经验，她们的薪金水平为每月1420美元到2070美元。苏将接替梅贝尔芬彻的职位。梅贝尔为互助保险公司工作了37年，并在保险单更换部做了17年的主管工作，现在她退休了。苏去年夏天曾在梅贝尔的群体中工作几周，因此比较熟悉他的工作风格，并认识大多数群体成员。她预计除了丽莲兰兹之外，其他将成为下属的成员都不会有什么问题。丽莲今年50多岁，在保险单更换部工作了10多年。而且，作为一位“老太太”，她在员工群很有分量。

苏断定，如果她的工作得不到丽莲的支持，将会十分困难。苏决心以正确的步调开始她的职业生涯。因此，她一直在认真考虑：一名有效的领导者应具备什么样的素质？问题：影响苏成功的成为领导者的关键因素是什么？为了帮助苏赢得控制丽莲，你有何建议？ 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com