

公共管理基础导论单元二（2）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/453/2021\\_2022\\_\\_E5\\_85\\_AC\\_E5\\_85\\_B1\\_E7\\_AE\\_A1\\_E7\\_c72\\_453265.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/453/2021_2022__E5_85_AC_E5_85_B1_E7_AE_A1_E7_c72_453265.htm)

三、案例题 这是一家从事应用软件开发的计算机系统集成公司，它隶属于一家高科技产业集团，下设市场部，软件开发部，技术支持部及办公室、公司的人事委托集团代行管理。苏先生是这家软件公司的总经理，公司每天9：00上班，今天他不到9：00就到了公司。他计划今天能把即将招标的一个项目的技术方案写完。对这次招标，苏先生非常重视。他不希望在技术上出错，于是亲自动手完成这个方案。9：00员工陆续到位，开始了一天的工作。此时，苏先生对技术方案也有了一个初步轮廓。这时，电话响了起来，苏先生拿起电话，对方是正在实施中的大连项目的用户代表。用户反映，公司的技术人员安装后，未调试软件就回去了，到现在快两个星期了，还没给解决，不知是怎么回事。苏先生听到这一情况很生气，一边安慰用户代表，一边想对策。他答应用户代表，最迟明天给他一个解决方案。挂了电话，苏先生把技术支持部的李经理找来了解情况，商量对策。“老李，大连那个项目是怎么回事？刚才他们打过来一个电话，说我们的人给人家安装没给调试就回来了。”“是这么回事。这次去大连，是派张力和李明去的，他们到那儿把系统安装后，用户又提了一些新的要求。当时张力他们觉得新增功能不应包含在合同内，所以没有给对方明确答复。大连那边所说的调试是指按照他们的要求修改程序，根本不是什么现场调试，若不在现场调试好，能算安装完成吗？”“那为什么回来之后，到现在还没给人

家答复？”“这你要问市场部了。张力和李明回来之后，我就把情况对市场部和软件部说了。软件部说，最近活儿多，根本没时间改。不知市场部是怎么跟用户协调的。市场部在谈这个单子的时候，有系统硬件配置方面的要求事先也没有跟我们打招呼。在合同签约之后把系统配置给我们。在备货时，我们发现是有些型号市面上已经淘汰了。更有甚者，有些货的价格比他们的报价还高，让我们怎么买？他们倒好，来一个大撒把，单子一签，就什么都不管了。再有，软件部开发的软件也经常出毛病，让我们老招用户的骂，要知道，我们的工资水平在全公司是最底的。”“好吧，下午一点，三个部门的经理都来，咱们碰一下，再决定大连的项目怎么处理。”苏先生觉得问题有点麻烦，想听听软件部的看法在作决定。软件部的经理欧阳先生来到苏先生的办公室。

“欧阳，大连的项目需要改软件的事，你知道了吧？”“这事儿老李找过我。但是我们实在抽不出空。几个项目都压在我们身上了，而且都是急茬儿。我觉得应该市场部加强技术力量，对项目的功能要求控制一下。现在可好，用户提什么要求就答应什么，根本不考虑我们开发的时间和工作量，很多问题是由于用户使用不当造成的。技术人员在给用户培训的时候应把常见的问题讲透。有些问题他们完全可以处理，不必事事找软件部。如果老找，要他们干什么。顺便跟您汇报一下，我们不的小任要求调走。”“怎么回事？”“说起来跟集团人事部的政策有关，小任是去年毕业来公司的。来的时候，人事部让他交了3000元押金，说是每个新来的毕业生都这么做。小任虽然不乐意，但还是交了。今年又来了一个新毕业的学生，为这3000元的事，找我好几趟。虽然我

也觉得人事部定的政策有问题，但这是人事部的规定，我也没有办法。可气的是，这家伙到处乱说，说什么“到这儿来打工还交钱，这公司太黑，你们怎么能在这种公司呆下去等等。本来活就忙，这不是扰乱军心吗？一生气就让他走了，可小任听了那家伙的话，沉不住气了，说自己上当了，要让人事部给个说法。要么把3000元退回来，要么他走人。”

他对现在的工资满意吗？“挺满意。这小子挺能干，给他的奖金也比较高，就是有点叫真。在这节骨眼上，出这事儿，真够烦的。”“这小子不能放走。我找人事部商量一下，看看有什么办法。”已经快12点了，大连的事还没有解决，又冒出新的问题，苏先生心想，看来自己只能晚上加班赶写方案了。请根据案例提供的情况，回答下列问题。（1）

如果你是苏总经理，你应该如何处理大连项目问题？（ ）

A.告诉大连方面，他们的要求超出合同的规定之外，公司没有义务帮助解决。 B.告诉大连方面，公司目前项目很多，待到有空闲时间时再替他们解决 C.要求有关部门进行协调，尽快拿出解决问题的方案。 D.交由办公室主任去处理（2）公司

组织结构为（ ） A.直线结构 B.直线职能结构 C.矩阵结构 D.

事业部机构（3）小任要调走的原因可以用哪一种激励理论来解释？（ ） A.需要层次论 B.期望理论 C.强化理论 D.双因素

理论（4）苏总经理决定召开三部门碰头会，来决定大连项目的处理方法。这属于管理中的（ ） A.计划职能 B.组织职

能 C.协调职能 D.控制职能（5）为了防止类似于大连项目事件的再次发生，软件公司应该采取的措施是（ ） A.高薪引进人才，加强公司的技术力量 B.制定严格的奖惩制度，对推委责任者予以重罚 C.让更有能力的人来担任部门的主管 D.消除部

门局部利益的本位主义，在工作中加强横向信息沟通

#### 四、简述题

- 1.怎样理解管理目标是一个复杂的综合构成？
- 2.管理的组织性体现在那几个方面？
- 3.管理的一个定义是“通过别人并和别人一道实现组织目标”，请说明管理者如何才能有效的做到这一点。

#### 五、论述题

- 1.为了确保旅客和货物列车顺利到达目的地，铁路调度指挥人员发挥着重要的作用，他们每天要对自己所管辖范围的运输业务作出全面的规划与安排，向车站值班人员传达日班计划并听取他们的意见，对各次列车运行和停站时间作出适时调整，以确保列车整点到达目的地，并对下属人员进行绩效考评等，这些工作分别反映了管理的那些职能？
- 2.试用有关理论分析，为什么技术能人不一定当得好一把手？并说明领导职能的作用。

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](http://www.100test.com)