

# 西南交通大学 2021—2022 学年第(1)学期期中测试

课程代码 TRAL000812 课程名称 管理学原理 B 考试时间 60 分钟

题号	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	总成绩
得分											

阅卷教师签字: \_\_\_\_\_

一、请阅读以下案例,并从决策制定过程,决策类型,程序、规定和政策等方面分析你从本案例中所获得的启示。至少 600 字。

## 深水下的混乱

它应该是幽闭恐惧症患者最大的噩梦——往返于英国和欧洲大陆之间的欧洲之星列车在英吉利海峡底下 31 英里长的欧洲隧道(又称海峡隧道)中因故障而陷入困境。从 2009 年 12 月 18 日开始,从布鲁塞尔出发前往伦敦的 5 列火车发生一系列故障,使得 2000 多名旅客被困长达 16 个小时。其中许多旅客被困在黑暗、高温的隧道中,备受折磨。“父母不得不脱掉孩子们的衣服,让他们只穿着内衣和尿不湿。有些旅客承受着极大的压力和恐慌。其他许多旅客因为温度过高而感觉自己生病了。”这仅仅是刚好不巧乘坐这几列火车的旅客遇到的一起倒霉事件,还是对列车和隧道的管理承担一定责任的管理者所做出的糟糕的决策?

对该事故的一项独立调查谴责欧洲隧道管理者以及欧洲之星公司没有对糟糕的冬季天气做好准备。报告说,欧洲之星公司没有做好相应的防寒准备——保护敏感的零部件,使之不会因为过量的降雪和水汽而运行不良。在欧洲之星列车发生故障时,极其寒冷的冬季天气给欧洲造成严重影响。在整个欧洲,航空公司、轿车和卡车司机以及其他铁路公司也都在遭受 30 多年来最寒冷的冬季给他们造成的影响。严寒的天气和降雪使得北欧的交通问题持续了好几天。此外,该报告还批评欧洲隧道公司(海峡隧道的运营商)在隧道内没有安装令人满意的通信系统,而这些系统原本可以使隧道公司的员工与欧洲之星联系。“如果一列火车发生故障,而且乘客需要获得救助和撤离,那么必须以更快的速度、更周全的方法来完成这一切。在发生紧急情况时,乘客需要获得即时的信息和及时的更新。”

虽然极其恶劣的天气毫无疑问是导致这次严重事件的罪魁祸首,但毋庸置疑的是,管理者在制定相应决策时原本可以表现得更好。

补充资料:

英吉利海峡隧道(The Channel Tunnel)是一条把英国英伦三岛连接往欧洲法国的铁路隧道,于 1994 年 5 月 6 日开通。它由三条长 51km 的平行隧洞组成,总长度 153km,其中海底段的隧洞长度为  $3 \times 38\text{km}$ ,是目前世界上最长的海底隧道。

这个隧道有三条平行隧道,分别有长途火车、专载公路货车的区间火车、载运其他公路车辆(像是大客车、一般汽车、摩托车、自行车)的区间火车使用。

欧洲之星高速列车(Euro Star)是欧洲首列国际列车,它穿越英吉利海底隧道并把伦敦、巴黎和布鲁塞尔三个首都都连接起来,欧洲人首次可以从英国搭乘火车快速的到达欧洲大陆,设计者们更大限度的提高了欧洲之星的载客量,使一列欧洲之星可以达到 2 架大型波音客机的载客量。