

The background of the slide features a blue-toned world map. Overlaid on the map are several circular icons: three containing an upward-pointing arrow and one containing a dollar sign. In the foreground, there are silhouettes of six business professionals—three men and three women—dressed in formal attire like suits and dresses, walking towards the viewer. At the bottom of the slide, there is a solid orange horizontal bar.

# 网络经济与企业管理

# 上课知识点重点标注

未标注——中频

★——高频

★——极高频

知识点后面会标注【单选、多选、文字】

# 考试题型介绍

100分

单选题：30题 \* 1分=30分

多选题：5题 \* 2分=10分

简答题：6题 \* 5分=30分

论述题：1题 \* 10分=10分

案例题：1题 \* 20分=20分

60分万岁！

# 《网络经济与企业管理》

课程代码：0910

版本：2007年版

主编：李凤云

出版社：辽宁教育出版社



# 网络经济与企业管理

## 我作为一个开发/设计/运维…… 为什么要学这个？

- 1、功利点，考试要考！你不学，人家也要考。
- 2、长远点，以后搞个管理者试试。
- 3、现实点，知己知彼百战百胜。

# 网络经济与企业管理

**大家觉得，一个企业的正常运转，需要哪些要素？**



供应链

公司战略

产品

员工

客户

钱

组织

营销

文化

公司运作

# 课程章节

## 第1章 企业管理概论

## 第2章 企业战略管理

## 第3章 客户关系管理

## 第4章 企业组织管理

## 第5章 市场营销管理

## 第6章 企业运作管理

## 第7章 企业财务管理

## 第8章 人力资源管理

## 第9章 企业知识管理

## 第10章 供应链管理

## 第11章 企业文化管理

## 第3章：客户关系管理

## 第3章：客户关系管理

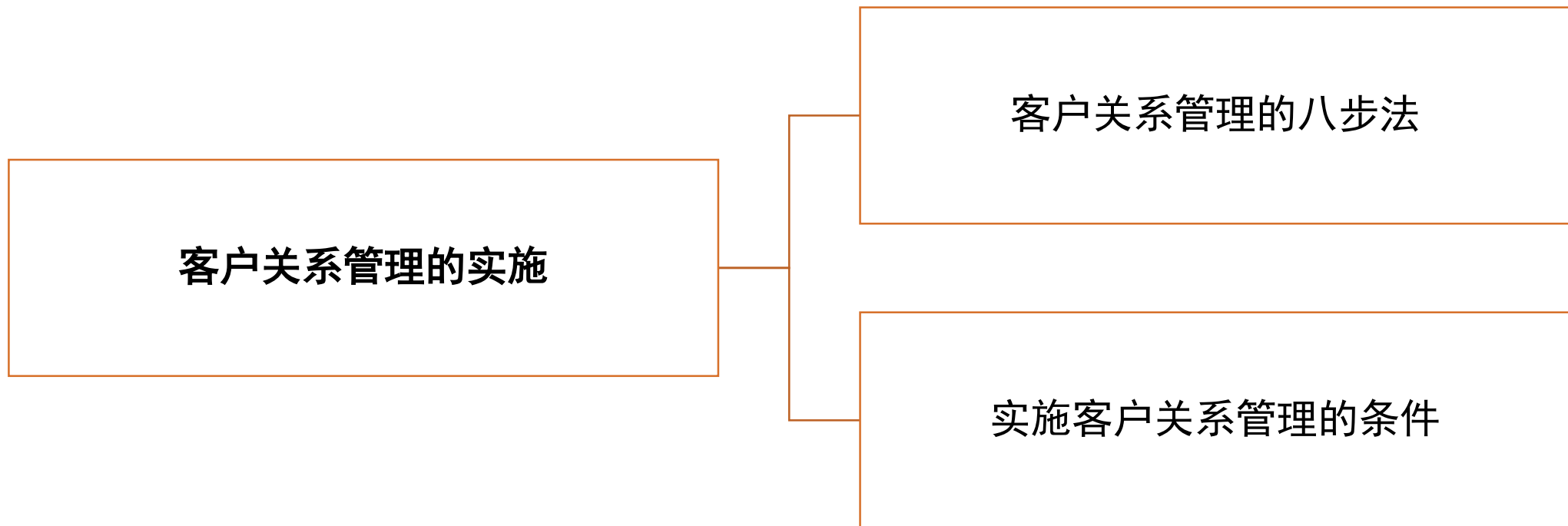
第一节 客户关系管理概述

第二节 客户关系管理的流程

第三节 客户关系管理的解决方案

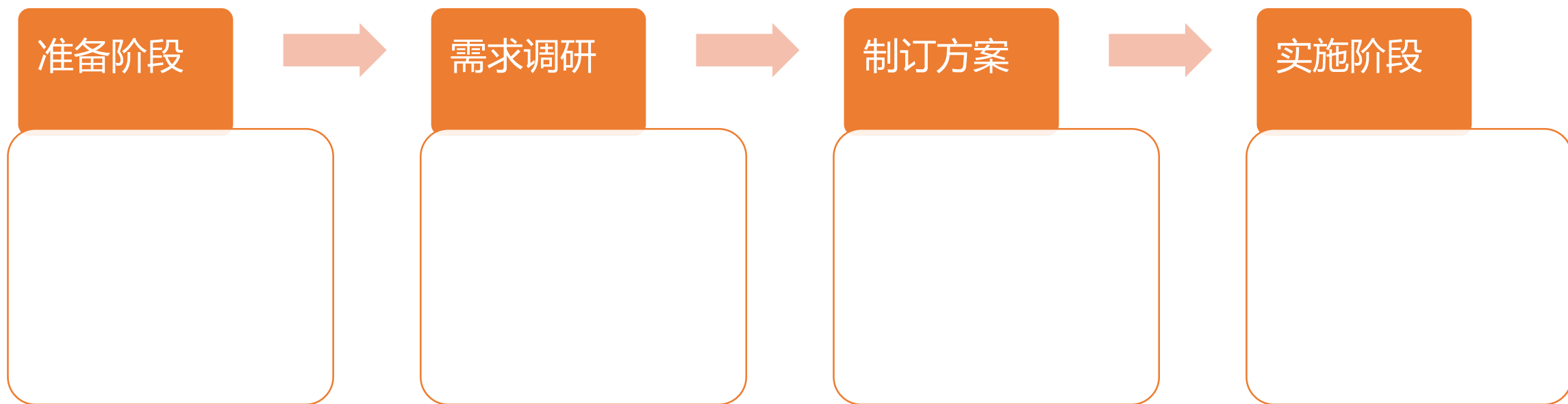
第四节 客户关系管理的实施

### 3.4 客户关系管理的实施



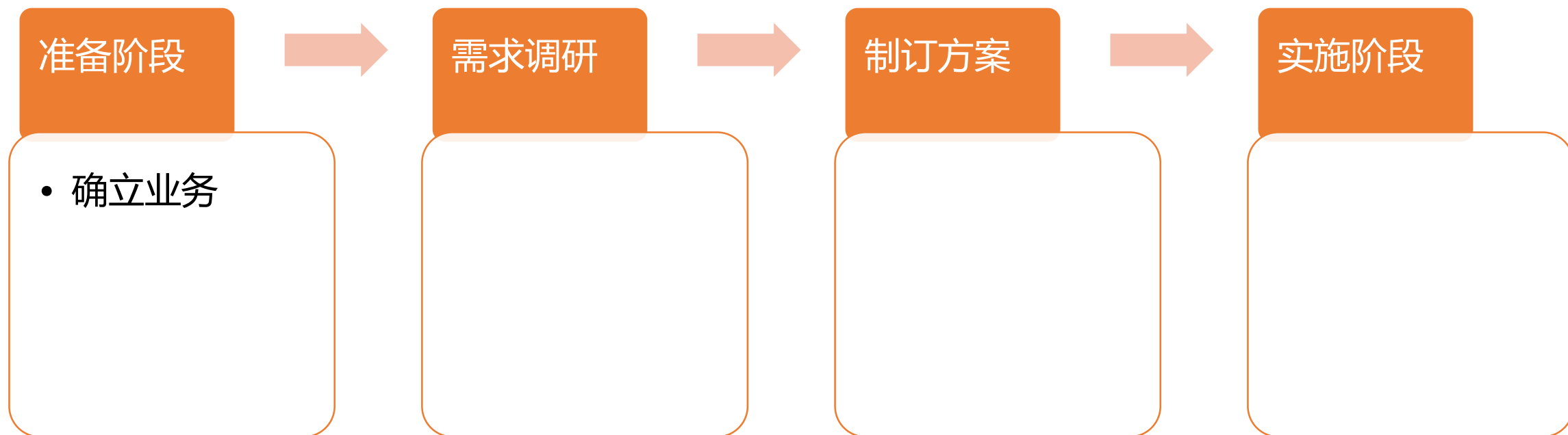
## 3.4 客户关系管理的实施

### 3.4.1 实施客户关系管理的八步法（文字，选择★）



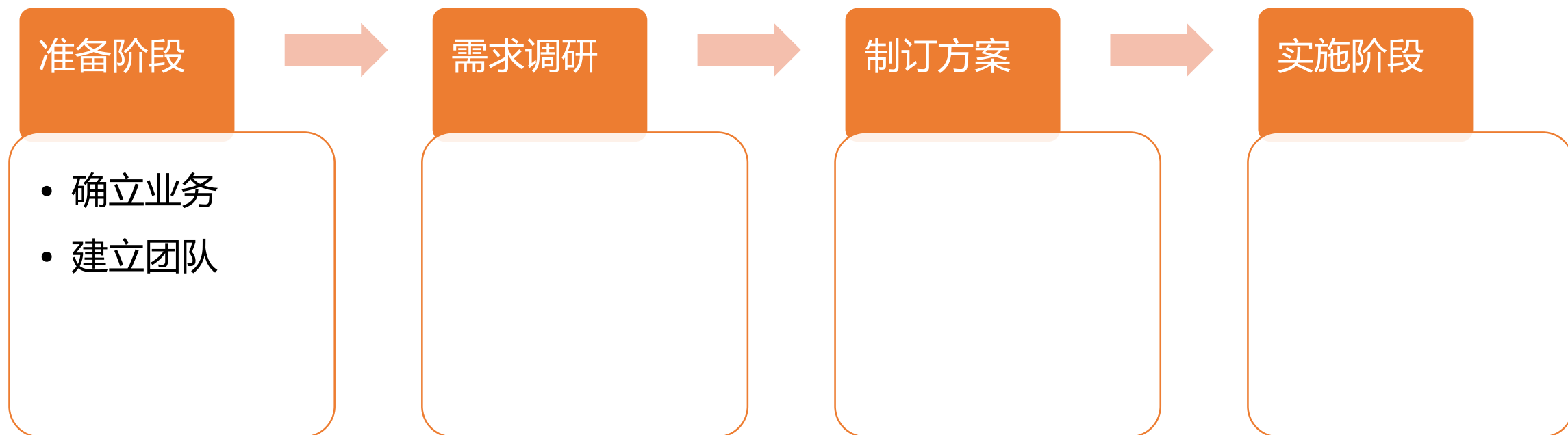
## 3.4 客户关系管理的实施

### 3.4.1 实施客户关系管理的八步法（文字，选择★）



## 3.4 客户关系管理的实施

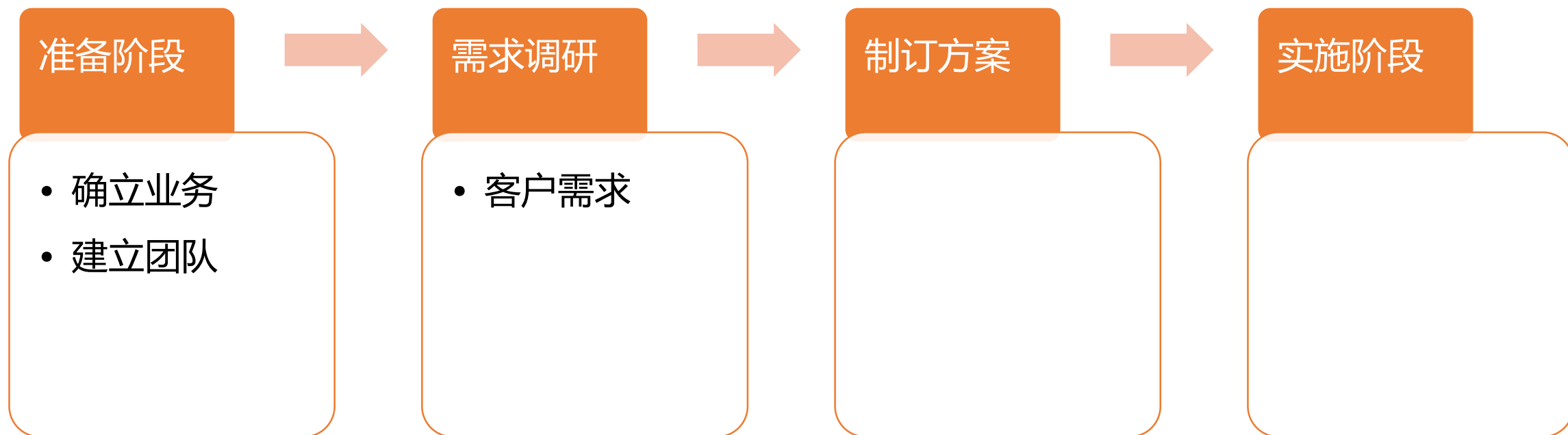
### 3.4.1 实施客户关系管理的八步法（文字，选择★）





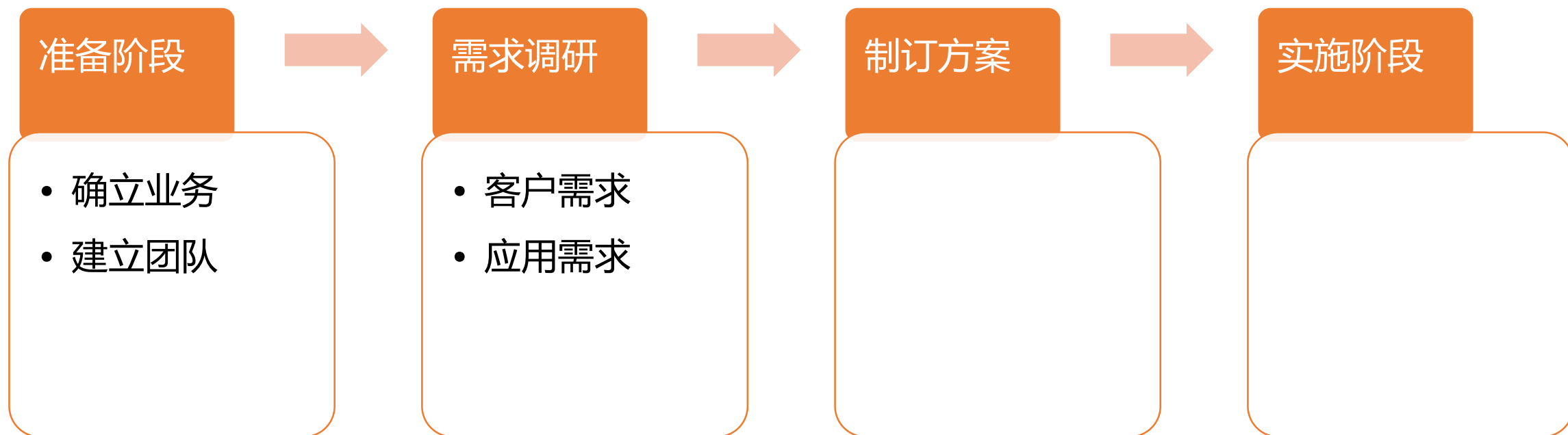
## 3.4 客户关系管理的实施

### 3.4.1 实施客户关系管理的八步法（文字，选择★）



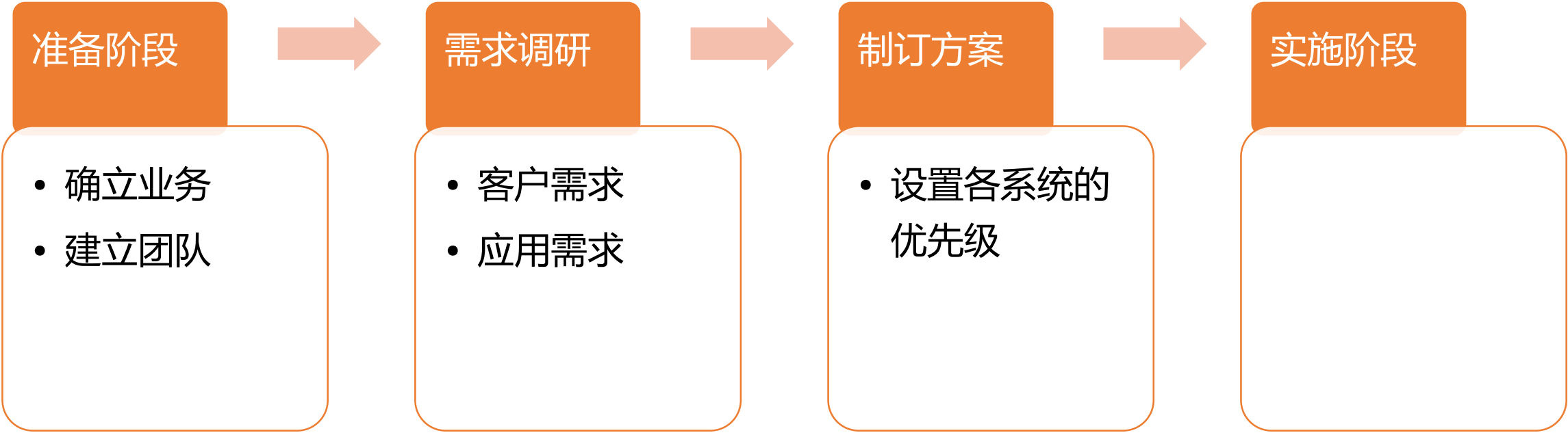
## 3.4 客户关系管理的实施

### 3.4.1 实施客户关系管理的八步法（文字，选择★）



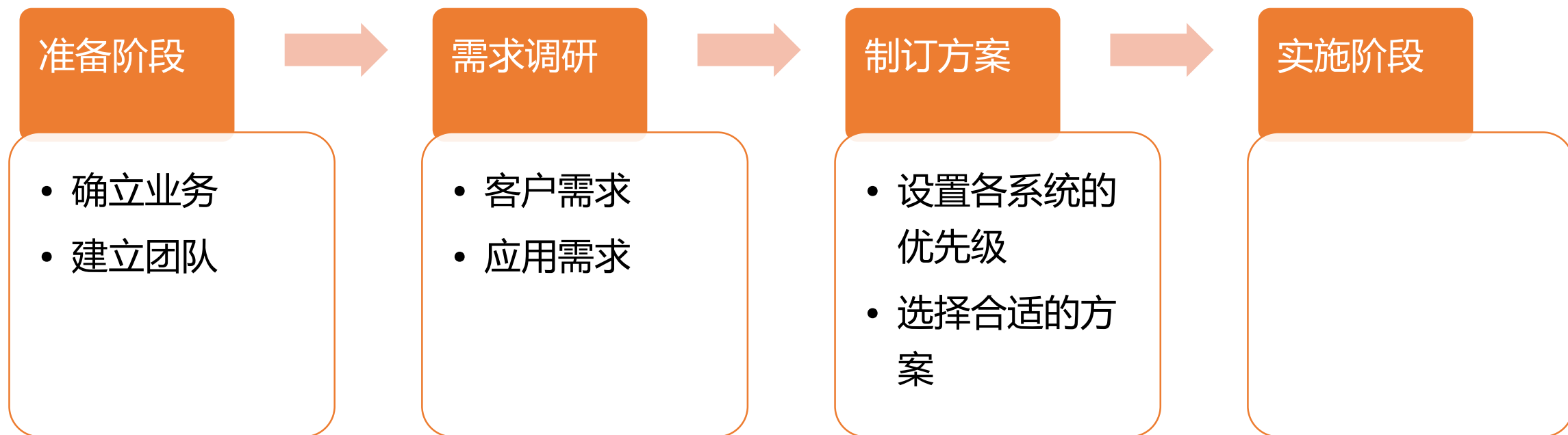
### 3.4 客户关系管理的实施

#### 3.4.1 实施客户关系管理的八步法（文字，选择★）



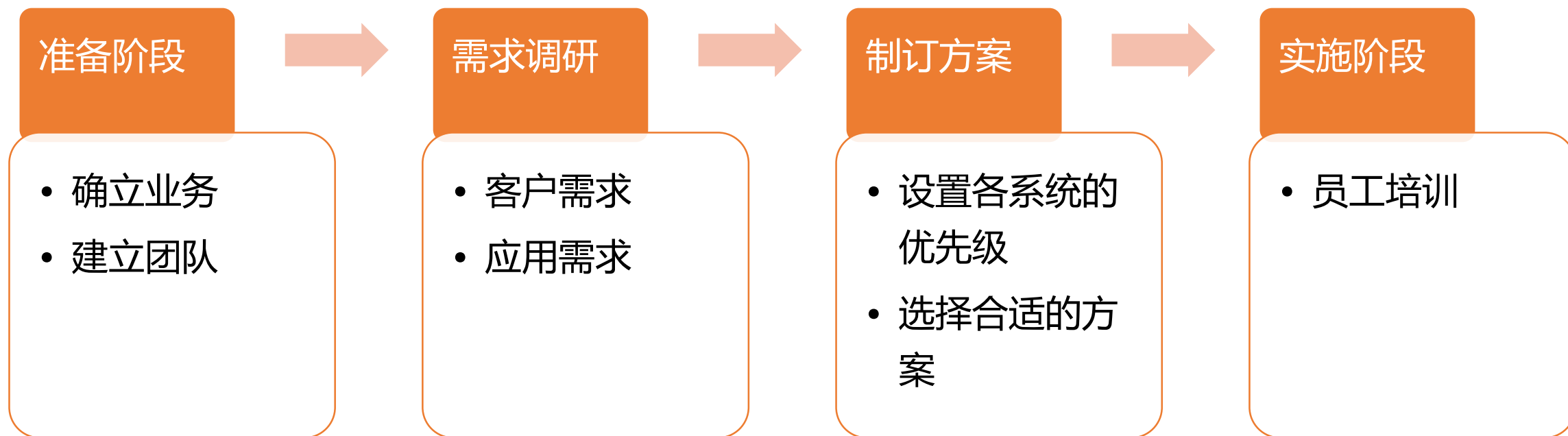
## 3.4 客户关系管理的实施

### 3.4.1 实施客户关系管理的八步法（文字，选择★）



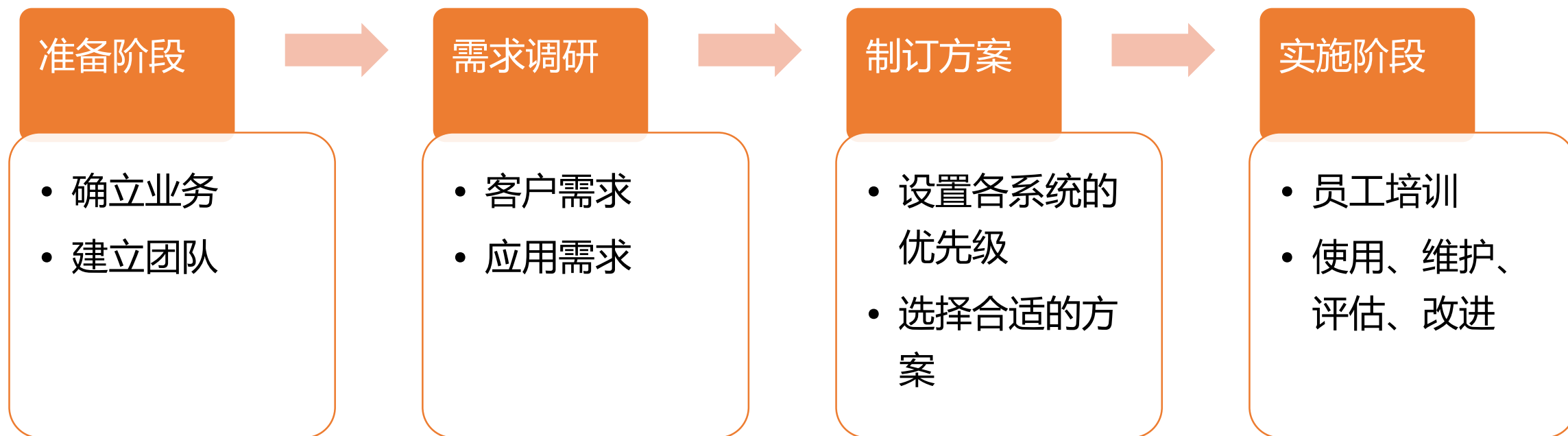
## 3.4 客户关系管理的实施

### 3.4.1 实施客户关系管理的八步法（文字，选择★）



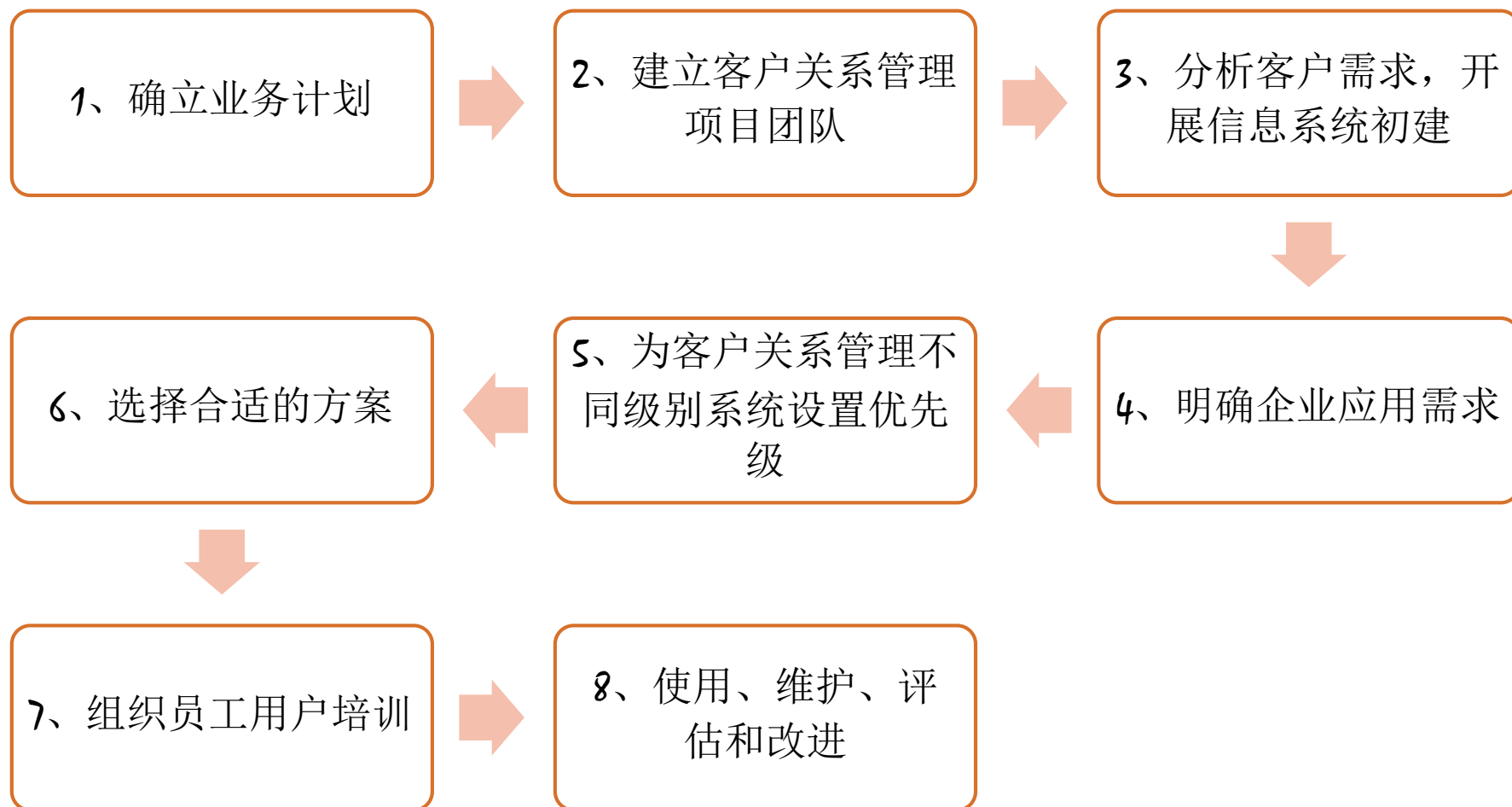
## 3.4 客户关系管理的实施

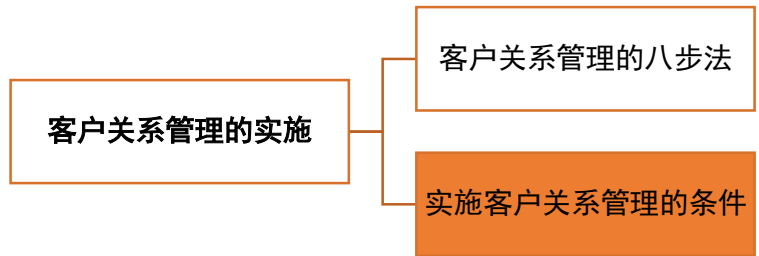
### 3.4.1 实施客户关系管理的八步法（文字，选择★）



## 3.4 客户关系管理的实施

### 3.4.1 实施客户关系管理的八步法（文字，选择★）

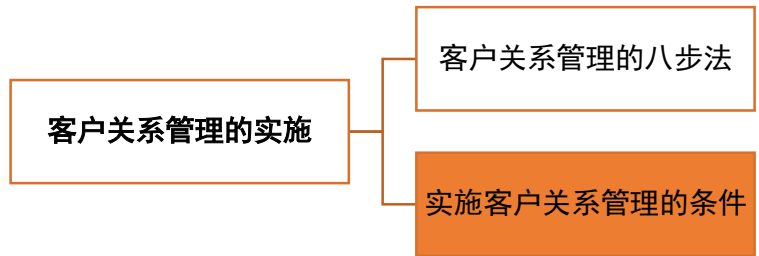




### 3.4 客户关系管理的实施

#### 3.4.2.1 实施客户关系管理的条件（文字★）

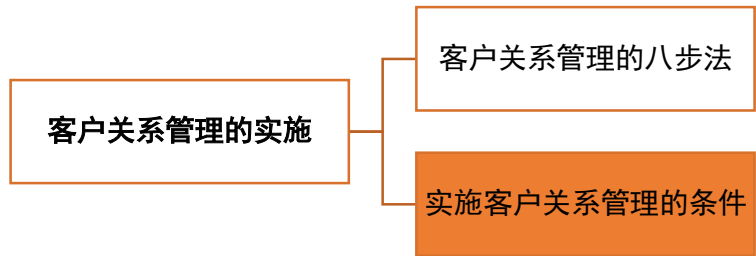




### 3.4 客户关系管理的实施

#### 3.4.2.1 实施客户关系管理的条件（文字★）

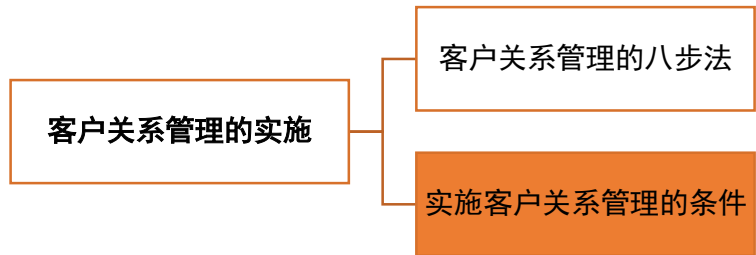
设计长远规划



### 3.4 客户关系管理的实施

#### 3.4.2.1 实施客户关系管理的条件（文字★）

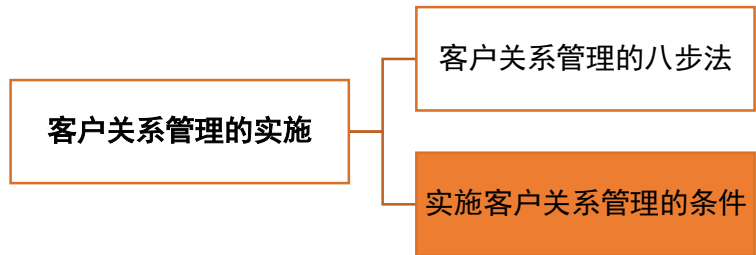
- 设计长远规划
- 遵循专业化的运作思路



### 3.4 客户关系管理的实施

#### 3.4.2.1 实施客户关系管理的条件（文字★）

- 设计长远规划
- 遵循专业化的运作思路
- 重视人的因素



## 3.4 客户关系管理的实施

### 3.4.2.1 实施客户关系管理的条件（文字★）

- 设计长远规划
- 遵循专业化的运作思路
- 重视人的因素
- 加强应用系统的集成

## 3.4 客户关系管理的实施

### 3.4.2.1 实施客户关系管理的条件（文字★）

设计长远规划

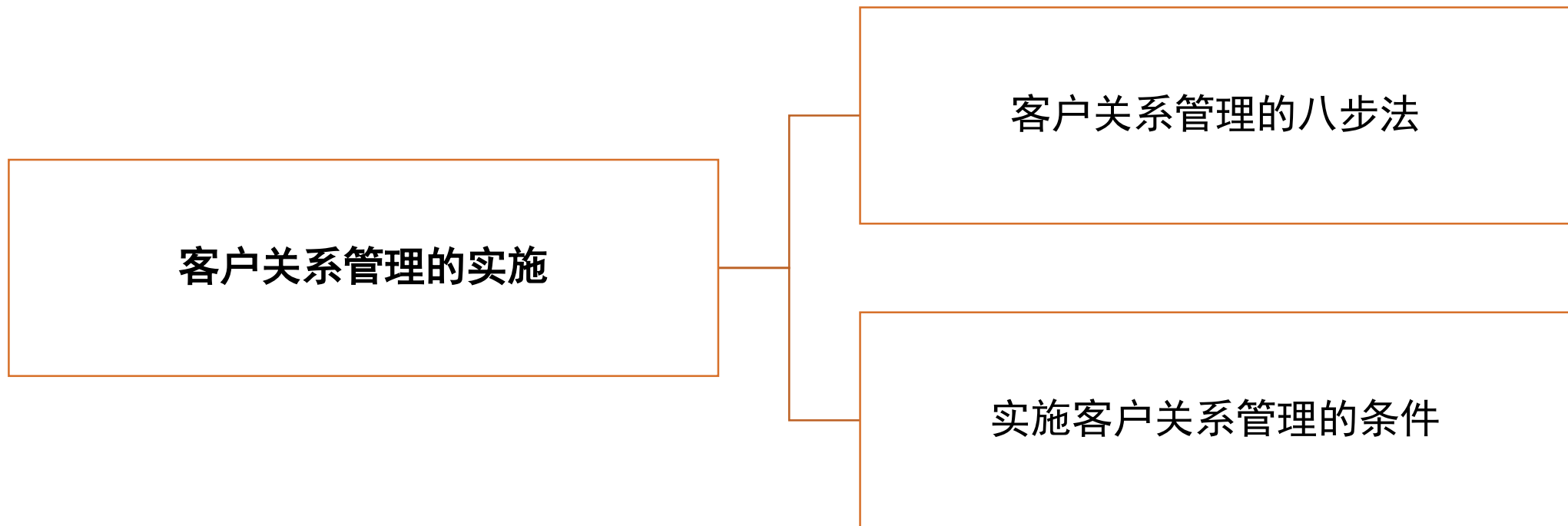
遵循专业化的运作思路

重视人的因素

加强应用系统的集成

加强支持网络应用的能力

### 3.4 客户关系管理的实施



## 真题练练手

实施客户关系管理基本步骤的第一步是( ) 单选题 0910

A: 建立项目团队

B: 确立业务计划

C: 分析客户需求

D: 选择合适方案

## 真题练练手

实施客户关系管理基本步骤的第一步是( **B** )    **单选题**    0910

A: 建立项目团队

**B: 确立业务计划**

C: 分析客户需求

D: 选择合适方案



## 真题练练手

客户关系管理的选择和实施是一项复杂的系统工程，不需要哪个方面的支持

( ) 单选题 1410

- A: 专注于流程，设计长远规划
- B: 极大地重视资金的因素
- C: 遵循专业化、社会化和开放式的运作思路
- D: 着力加强对渠道和应用子系统的集成

## 真题练练手

客户关系管理的选择和实施是一项复杂的系统工程，不需要哪个方面的支持

( B ) 单选题 1410

A: 专注于流程，设计长远规划

B: 极大地重视资金的因素

C: 遵循专业化、社会化和开放式的运作思路

D: 着力加强对渠道和应用子系统的集成

# 课程章节

第1章 企业管理概论

第2章 企业战略管理

第3章 客户关系管理

第4章 企业组织管理

第5章 市场营销管理

第6章 企业运作管理

第7章 企业财务管理

第8章 人力资源管理

第9章 企业知识管理

第10章 供应链管理

第11章 企业文化管理

## 微软公司的网络型组织结构

微软是一个较早采用网络型组织结构的公司。形成微软的网络型组织结构有两方面的原因:一是微软公司早期是由比尔·盖茨和十几位电脑黑客组成,当时公司内都没有什么正规的组织结构,完全是由程序员们相互协作共同完成软件开发;二是由公司产品的特性导致的。生产系统软件不同于生产轿车,生产轿车的过程可以分解为零件的生产和随后的总装过程,各个过程可以相互独立进行。系统软件虽然也可以分解成许多特定的功能,但是各项功能间必须保持兼容,并且可以相互调用。所以程序员的工作需同时进行,且应能够及时了解其他程序员的工作进展。经过十几年的磨合,在微软公司内部已经形成了一套以计算机互联网为基础的网络型组织结构。

在微软公司内部还保留有行政职位,然而与科层制下由行政级别而产生的职务权威不同,在微软公司权威来自于个人的技术能力。微软公司将内部的人员分为若干个技术级别,刚毕业进入微软的大学生是9级或10级,特性小组组长一般是11、12级,开发经理一般是13、14级,在整个公司拥有15级的只有五六人。在微软由14、15级的设计工程师组成的“智囊团”对公司的产品开发与经营活动有绝对的权威。微软公司在挑选管理人员时,首先考虑的因素是技术能力,只有拥有相应的技术级别的人才才有资格担任管理职务。

## 微软公司的网络型组织结构

为开发一个新的系统软件,如 Windows、Office等,往往需要几千名技术精英的通力协作。在新产品开发过程中,微软公司针对新系统中的每一个功能组成一个“特性小组”,每个小组人数视程序开发难度而定,一般不到十人。公司又为每个特性小组配备一个人数相等的测试小组,以检验源代码的正确性。编程工作开始后,每个程序员须将自己当天编写的程序在每天的某一个固定时间输入中央主版本,由计算机融合成新的代码。程序员在第二天开始编程前,先从中央主版本上拷贝下更新的源代码,然后在此基础上再编写当天的程序。这样通过每天的构造过程,几千名程序员同时工作,并且能够及时了解其他特性小组的编程情况,在需要的时候加以调用。每个特性小组有一名小组长,整个项目有一名项目经理,他们的职责不是监督程序员的工作,而是协调各小组间的同步与兼容,同时他们还要负责编写系统中最难解决的部分。在微软公司内部,员工有很强的流动性,编写Word的程序员可以去编写Excel,程序管理经理可以去作产品策划,测试人员也常常有机会加入到程序员的行列。微软公司鼓励人员在部门间的流动,比尔·盖茨认为这种流动有利于部门间知识和信息交流,也有利工发掘员工的潜能。由于微软内部实行的是技术等级而非行政等级,这使得人员在部门中的流动不会导致人事上的障碍。

## 微软公司的网络型组织结构

1. 结合案例，分析网络型组织具有哪些特征？
2. 根据案例，分析网络型组织存在哪些基本类型？微软公司属于那种类型的网络组织？

## 微软公司的网络型组织结构

1. 结合案例，分析网络型组织具有哪些特征？
2. 根据案例，分析网络型组织存在哪些基本类型？微软公司属于那种类型的网络组织？

## 第4章：企业组织管理

第一节 企业组织管理概述

第二节 企业组织结构的形式

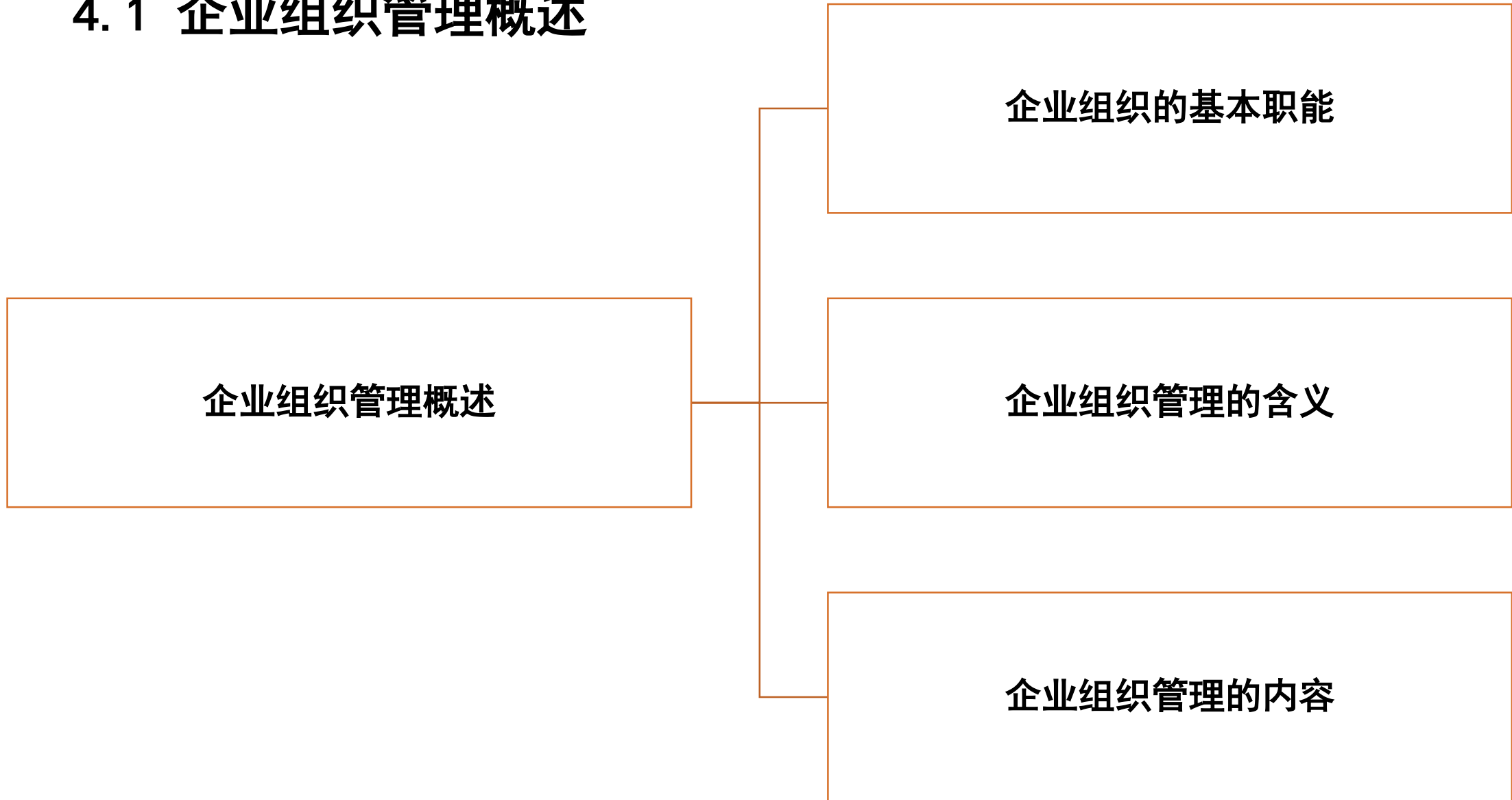
第三节 网络时代企业组织的创新

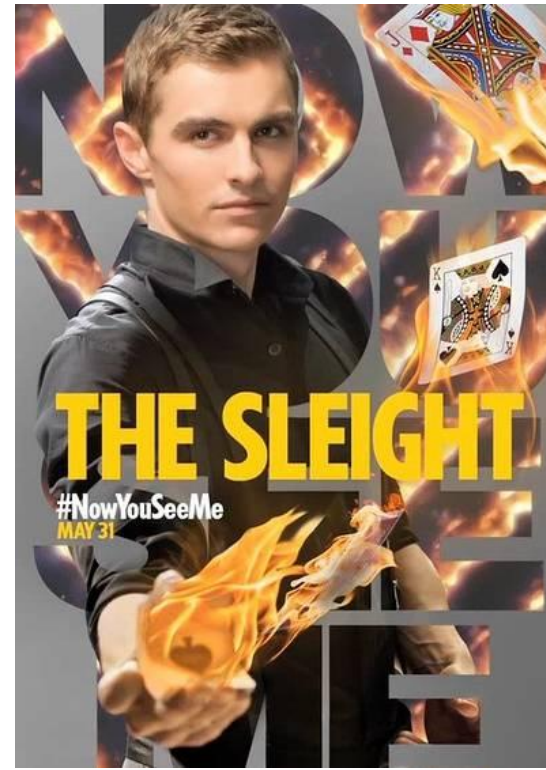
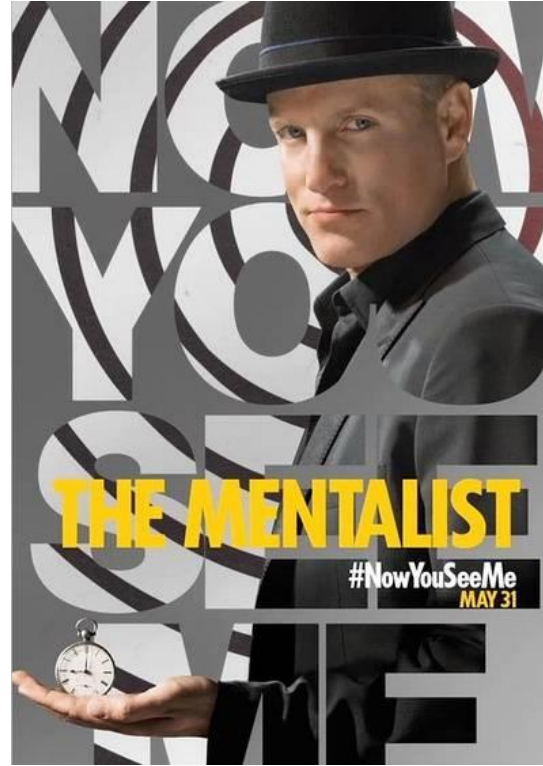
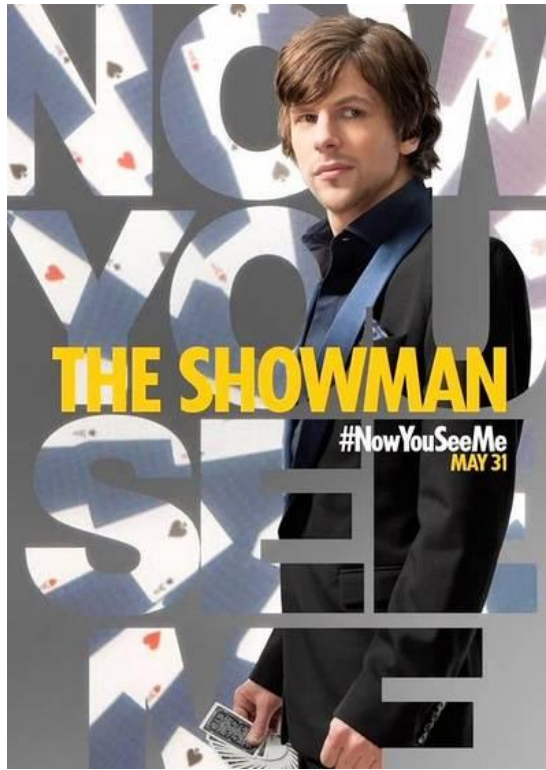
第四节 企业组织再造

第五节 学习型组织

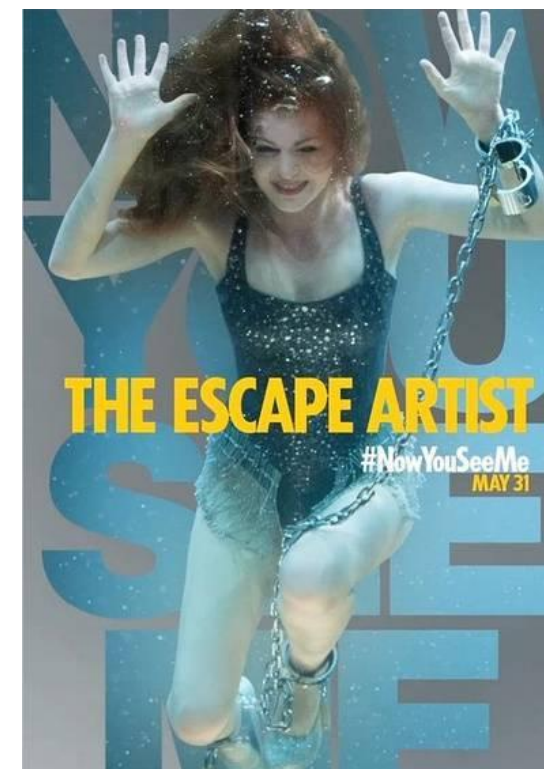
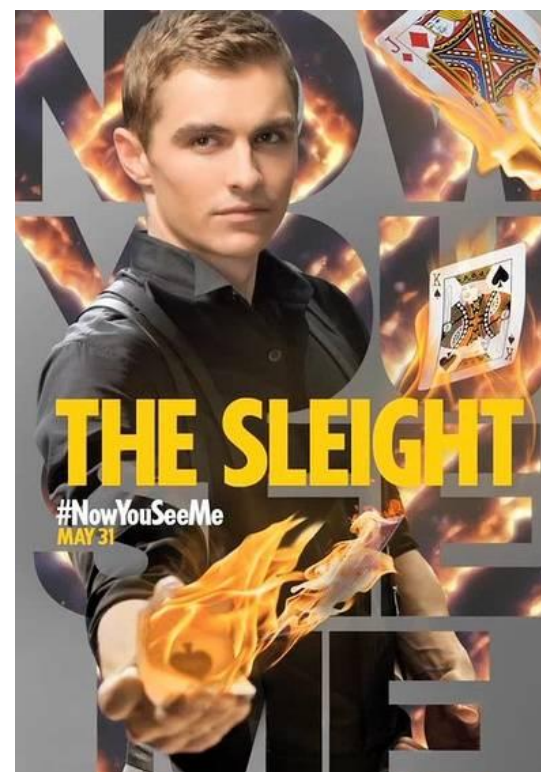
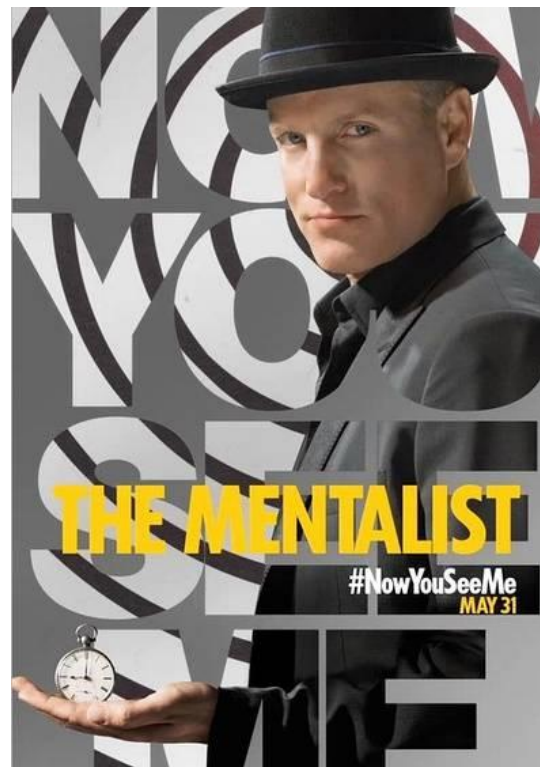
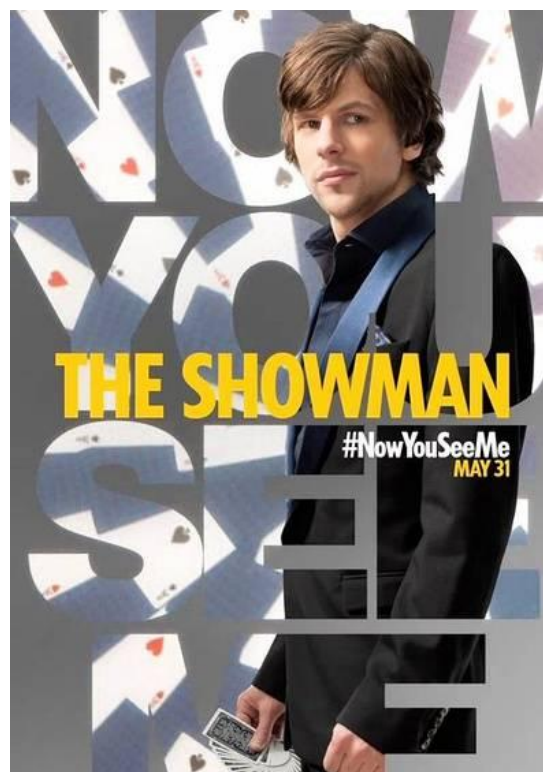


## 4.1 企业组织管理概述



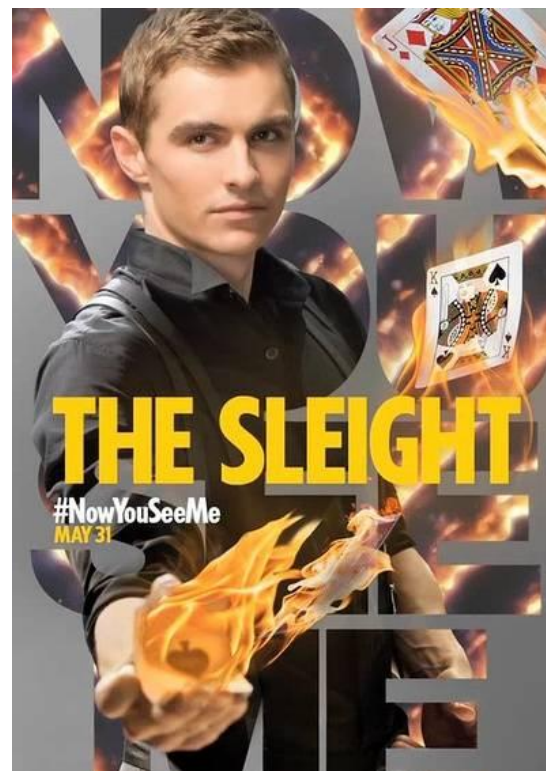
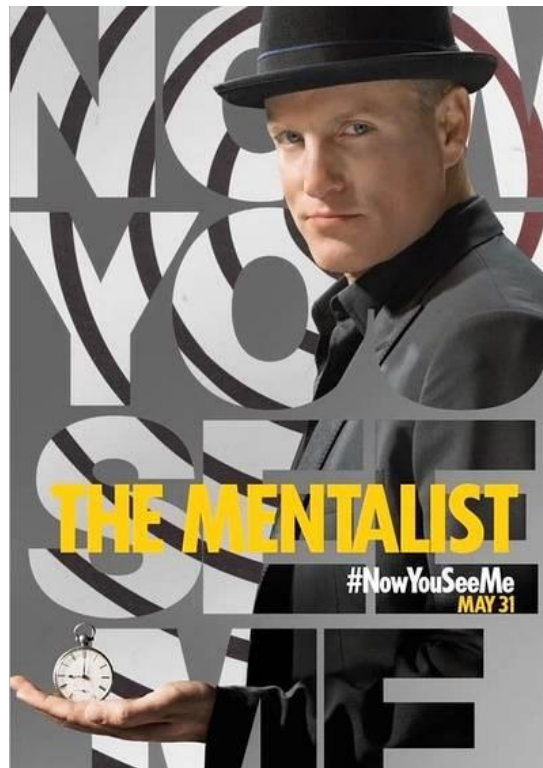
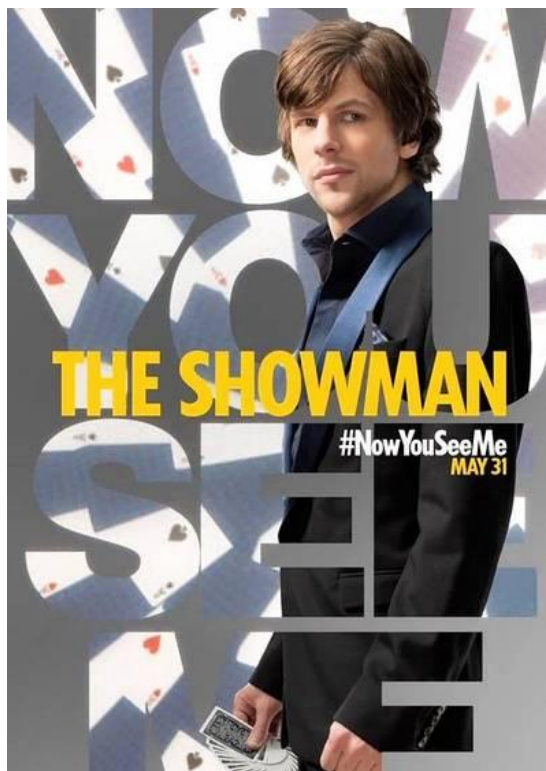


组织：根据一定目的建立，





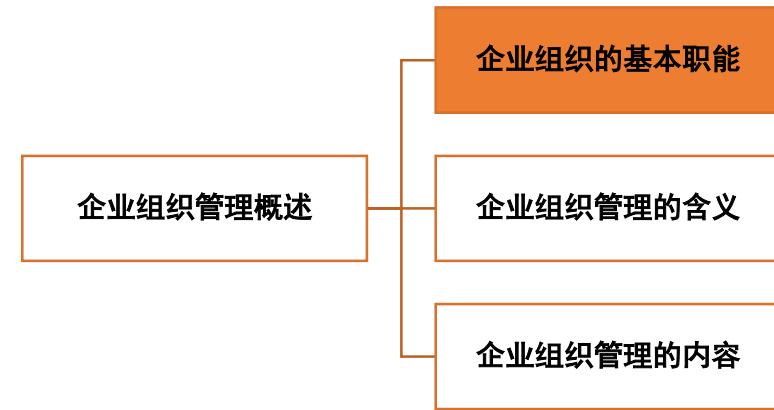
组织：根据一定目的建立，包含不同职位，每个职位具有相应的职责的动态复杂系统。





## 4.1 企业组织管理概述

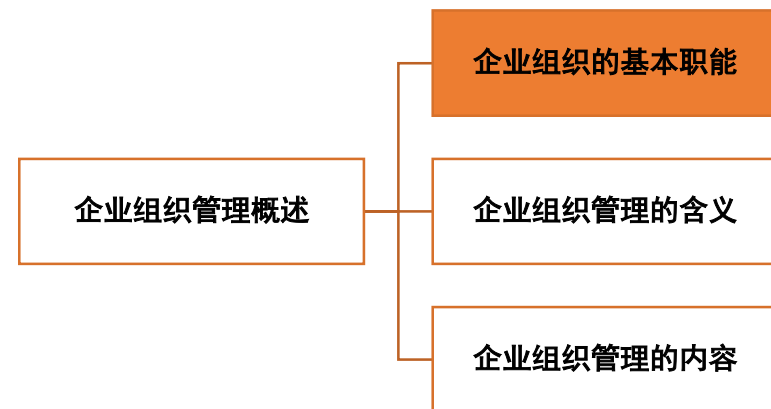
### 4.1.1.0 企业组织的基本职能（选择★）

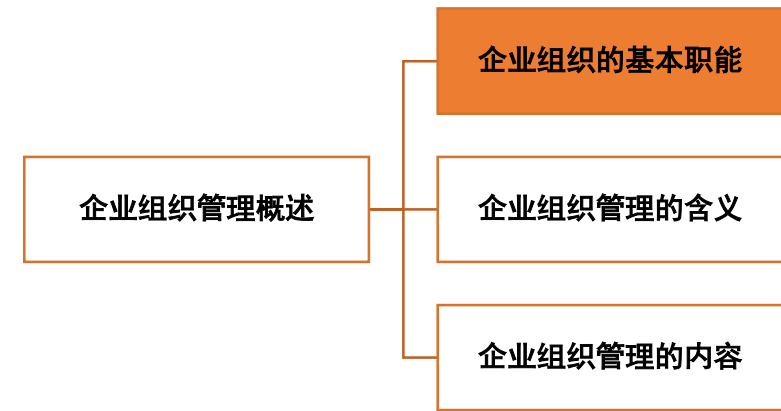


## 4.1 企业组织管理概述

### 4.1.1.0 企业组织的基本职能（选择★）

保证企业功能的实现





## 4.1 企业组织管理概述

### 4.1.1.0 企业组织的基本职能（选择★）

- 保证企业功能的实现
- 保持企业活动的协调性和提高企业的效率



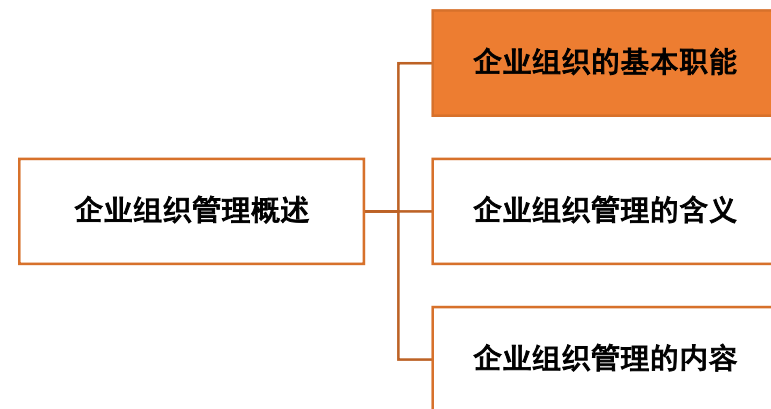
## 4.1 企业组织管理概述

### 4.1.1.0 企业组织的基本职能（选择★）

保证企业功能的实现

保持企业活动的协调性和提高企业的效率

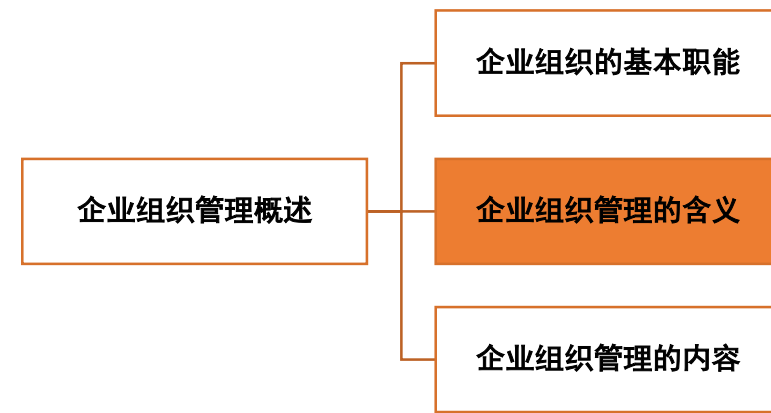
维护企业的稳定性和适应性



企业组织中有人也有事，就需要管理

## 4.1 企业组织管理概述

### 4.1.3.0 企业组织管理的含义（单选★）

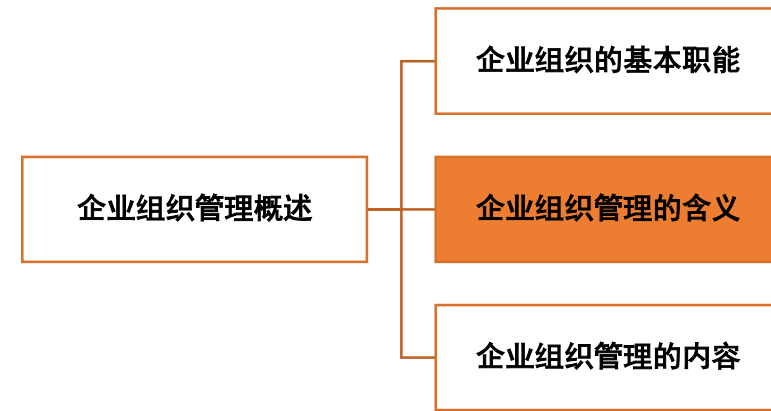


组织管理：

按照一定的规则和程序构成的一种责权安排和人事安排。

## 4.1 企业组织管理概述

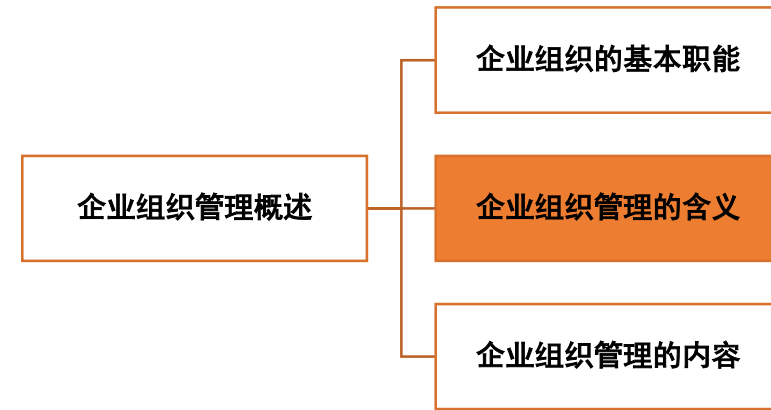
### 4.1.3.0 企业组织管理的含义（单选★）



**组织管理：**为了实现一定的共同目标  
而按照一定的规则和程序构成的一种责权安排和人事安排。

## 4.1 企业组织管理概述

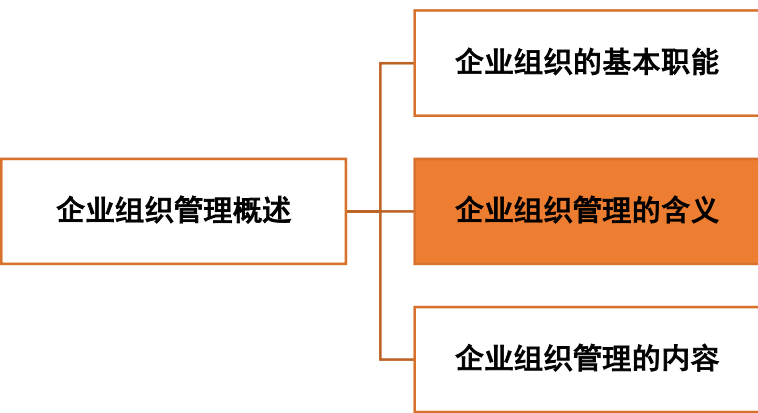
### 4.1.3.0 企业组织管理的含义（单选★）



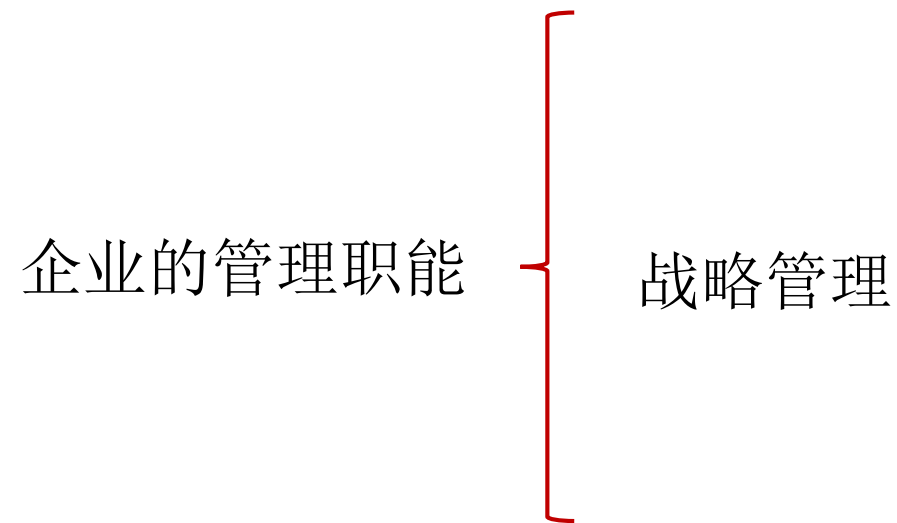
**组织管理**：为了有效配置企业内部的有限资源，为了实现一定的共同目标而按照一定的规则和程序构成的一种责权安排和人事安排。

## 4.1 企业组织管理概述

### 4.1.3.0 企业组织管理的含义（单选★）



**组织管理**：为了有效配置企业内部的有限资源，为了实现一定的共同目标而按照一定的规则和程序构成的一种责权安排和人事安排。



## 4.1 企业组织管理概述

### 4.1.3.0 企业组织管理的含义（单选★）

企业组织管理概述

企业组织的基本职能

企业组织管理的含义

企业组织管理的内容

**组织管理**：为了有效配置企业内部的有限资源，为了实现一定的共同目标而按照一定的规则和程序构成的一种责权安排和人事安排。

企业的管理职能

组织管理（**基础职能**）

人力资源管理

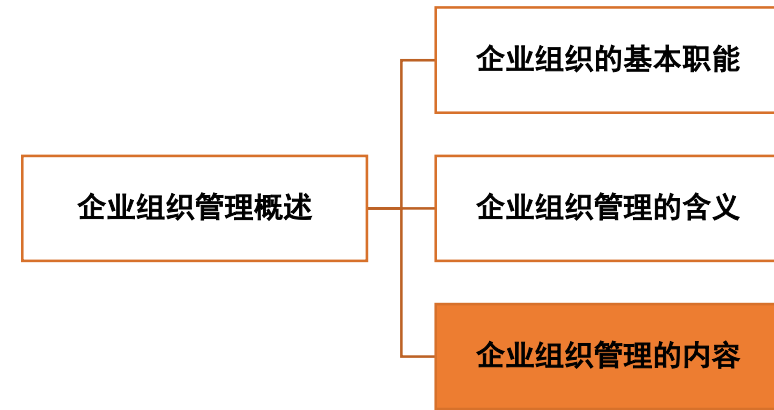
战略管理

财务管理

文化管理

## 4.1 企业组织管理概述

### 4.1.3.1 企业组织管理的内容（单选★）





# 4. 1 企业组织管理概述

## 4. 1. 3. 1 企业组织管理的内容（单选★）

企业组织管理概述

企业组织的基本职能

企业组织管理的含义

企业组织管理的内容

组织设计

组织运作

组织调整

# 4. 1 企业组织管理概述

## 4. 1. 3. 1 企业组织管理的内容（单选★）

企业组织管理概述

企业组织的基本职能

企业组织管理的含义

企业组织管理的内容

组织设计

- 根据组织目标设计和建立一套组织机构和职位系统。

组织运作

组织调整

# 4. 1 企业组织管理概述

## 4. 1. 3. 1 企业组织管理的内容（单选★）

企业组织管理概述

企业组织的基本职能

企业组织管理的含义

企业组织管理的内容

组织设计

- 根据组织目标设计和建立一套组织机构和职位系统。

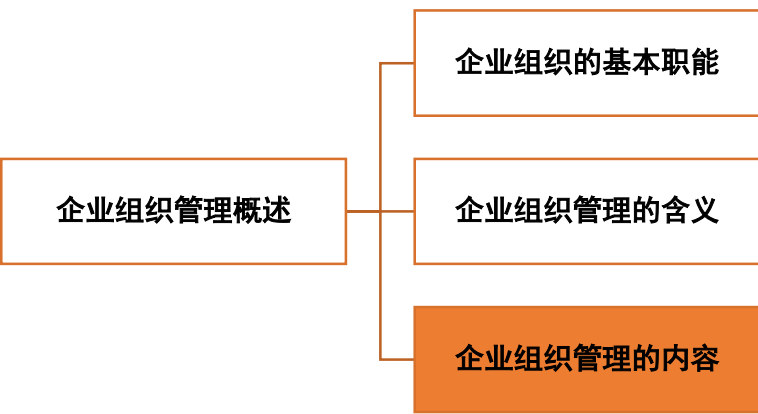
组织运作

- 组织运作是使设计好的组织运行和运转起来。

组织调整

## 4.1 企业组织管理概述

### 4.1.3.1 企业组织管理的内容（单选★）



#### 组织设计

- 根据组织目标设计和建立一套组织机构和职位系统。

#### 组织运作

- 组织运作是使设计好的组织运行和运转起来。

#### 组织调整

- 组织结构调整的动力更多的是来自企业的外部。

## 真题练练手

1、企业组织的基本职能不包括( ) **单选题** 1410

A: 保证企业功能的实现

B: 实现企业利润最大化

C: 保持企业活动的协调性

D: 维护企业的稳定性

## 真题练练手

1、企业组织的基本职能不包括(B ) 单选题 1410

A: 保证企业功能的实现

B: 实现企业利润最大化

C: 保持企业活动的协调性

D: 维护企业的稳定性

保证企业功能的实现

保持企业活动的协调性和提高企业的效率

维护企业的稳定性和适应性

## 真题练练手

2、为了实现一定的共同目标而按照一定的规则和程序构成的一种责权安排和人事安排是（                      ）。 **单选题**    1504

A: 组织

B: 组织安排

C: 组织管理

D: 组织设计

## 真题练练手

2、为了实现一定的共同目标而按照一定的规则和程序构成的一种责权安排和人事安排是（ C ）。单选题 1504

A:组织

B:组织安排

C:组织管理

D:组织设计



## 真题练练手

3、组织管理的基本内容就是设计、建立并保持一种组织结构，具体来说，以下不属于组织管理的基本内容是（ ）。单选题 0810

A: 组织设计

B: 组织分解

C: 组织运作

D: 组织调整

## 真题练练手

3、组织管理的基本内容就是设计、建立并保持一种组织结构，具体来说，以下**不属于**组织管理的基本内容是（ **B** ）。 **单选题** 0810

A: 组织设计

**B: 组织分解**

C: 组织运作

D: 组织调整

## 真题练练手

4、#根据组织目标，构架、建立一整套组织机构和职位系统属于（）

单选题 1704

A:组织运作

B:组织设计

C:战略策划

D:组织调整

## 真题练练手

4、#根据组织目标，构架、建立一整套组织机构和职位系统属于（**B**）

单选题 1704

A:组织运作

**B:组织设计**

C:战略策划

D:组织调整

## 第4章：企业组织管理

第一节 企业组织管理概述

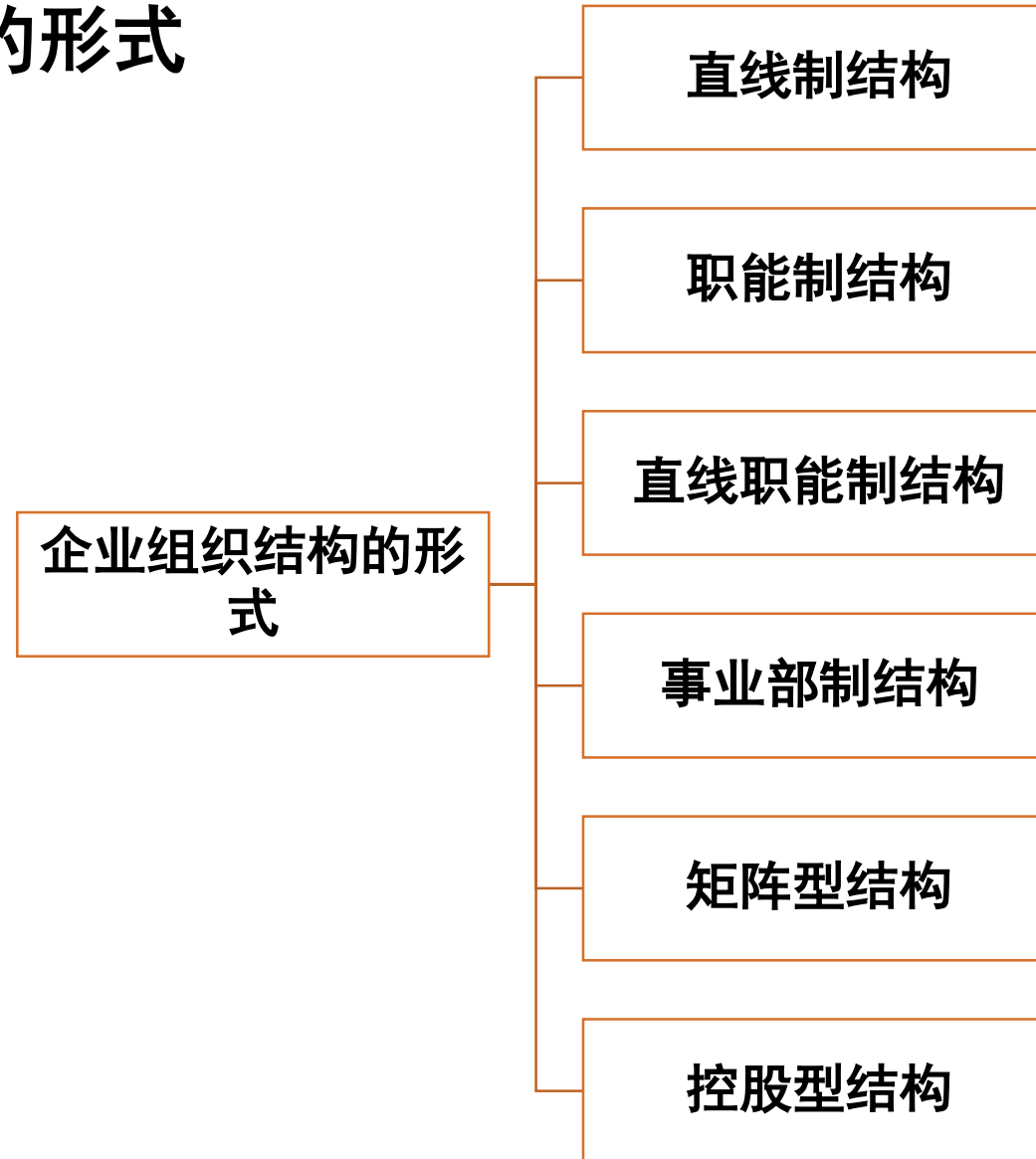
第二节 企业组织结构的形式

第三节 网络时代企业组织的创新

第四节 企业组织再造

第五节 学习型组织

## 4.2 企业组织结构的形式



## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2 企业组织结构的形式（简答，多选★）

企业组织结构的形式

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

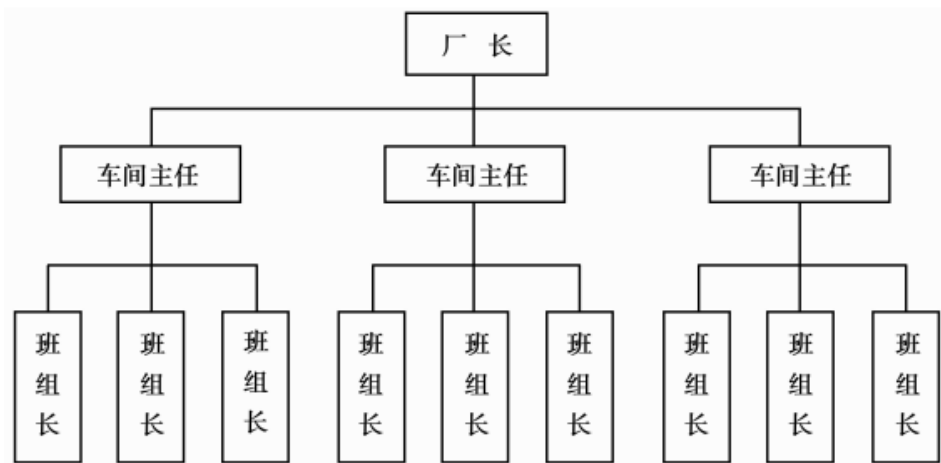
矩阵型结构

控股型结构

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.1 直线制结构及其特点（单选，文字★）

最早最简单的一种组织结构



企业组织结构的  
形式

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构



## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.1 直线制结构及其特点（单选，文字★）

最早最简单的一种组织结构

企业组织结构的形式

直线制结构

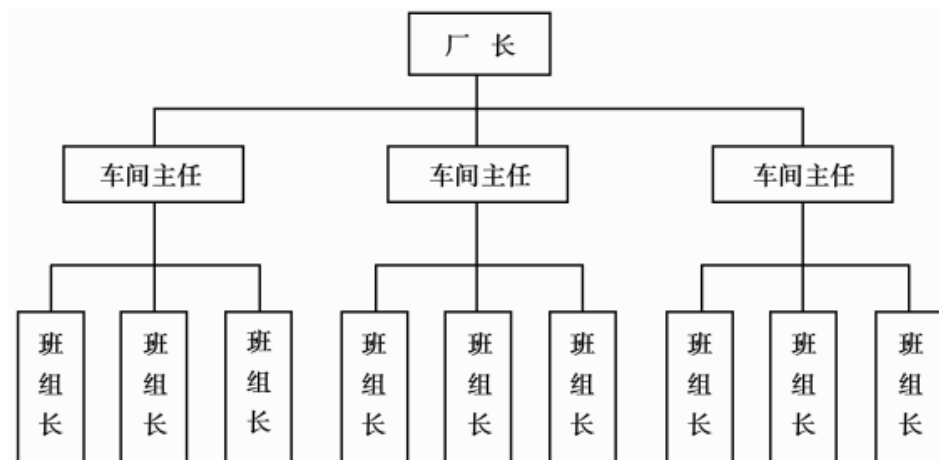
职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构



优点

缺点

适用

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.1 直线制结构及其特点（单选，文字★）

最早最简单的一种组织结构

企业组织结构的形式

直线制结构

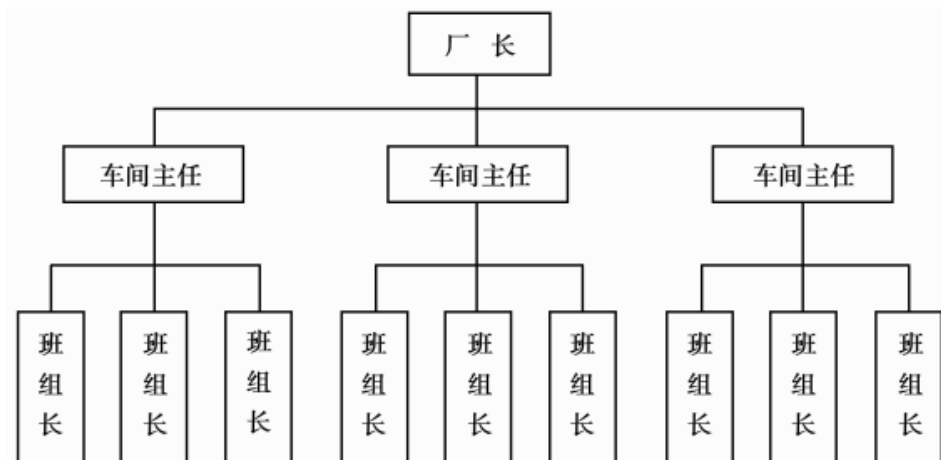
职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构



优点

• 一元领导，结构简单

缺点

适用

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.1 直线制结构及其特点（单选，文字★）

最早最简单的一种组织结构

企业组织结构的  
形式

直线制结构

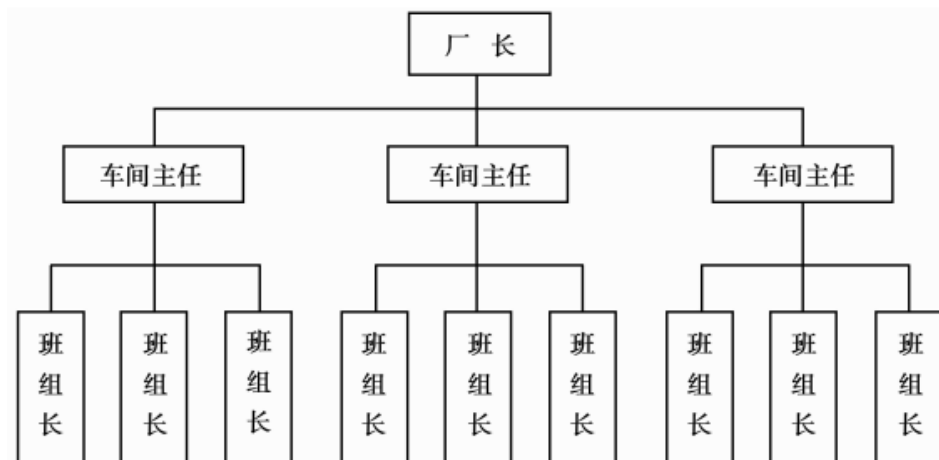
职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构



优点

• 一元领导，结构简单

缺点

• 对管理者要求高、信息传递慢

适用

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.1 直线制结构及其特点（单选，文字★）

最早最简单的一种组织结构

企业组织结构的  
形式

直线制结构

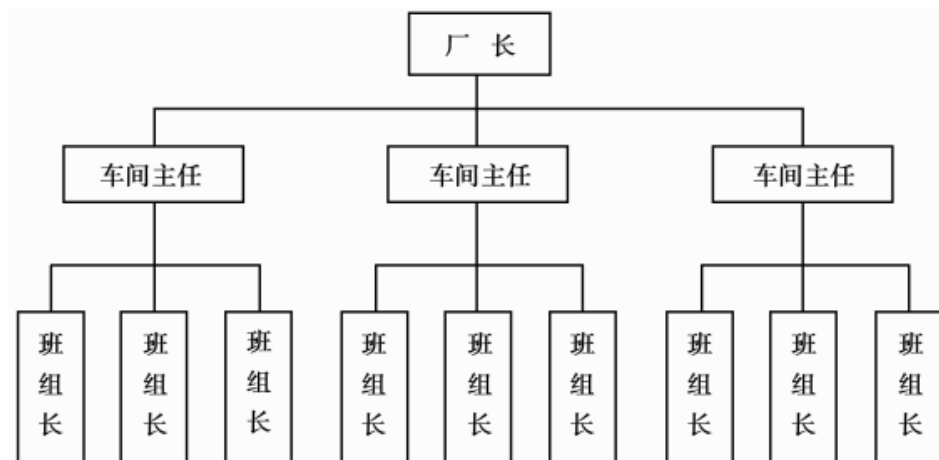
职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构



优点

• 一元领导，结构简单

缺点

• 对管理者要求高、信息传递慢

适用

• 人员少、规模小、任务单一

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2 企业组织结构的形式（简答，多选★）

企业组织结构的形式

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

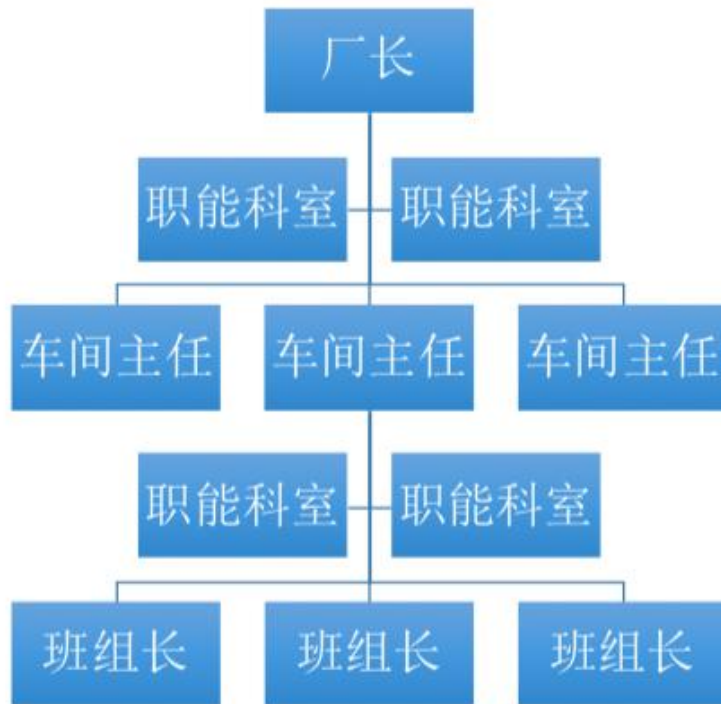
矩阵型结构

控股型结构

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.2 职能制结构及其特点（单选，文字★）

设置职能机构，有权发布指令



企业组织结构的形式

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.2 职能制结构及其特点（单选，文字★）

设置职能机构，有权发布指令

企业组织结构的形式

直线制结构

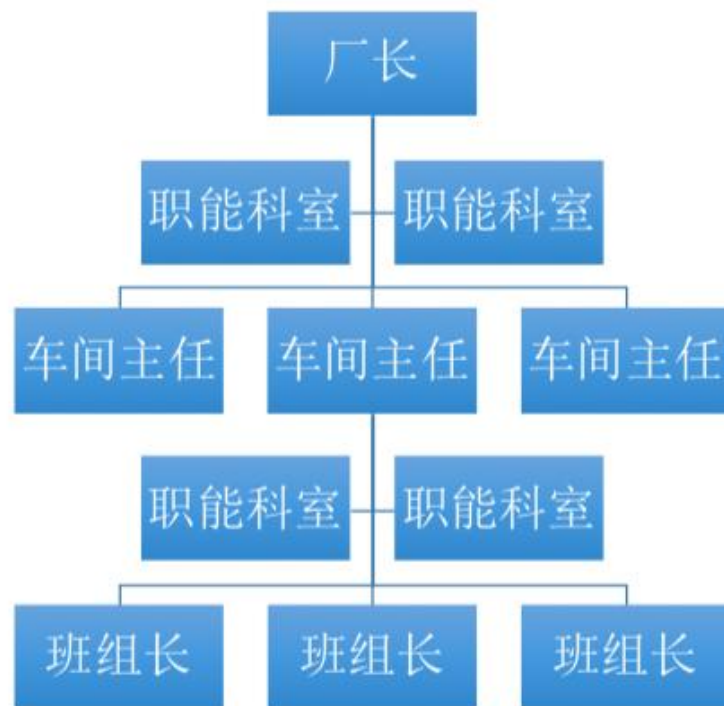
职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构



优点

- 充分发挥职能机构的专业作用

缺点

- 违背统一指挥原则

适用

- 技术复杂、知识专业的组织

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2 企业组织结构的形式（简答，多选★）

企业组织结构的形式

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构



## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.3 直线职能制结构及其特点（单选，文字★）

职能机构只是作为直线管理者的管理和助手，**他们不具有对下面直接进行指挥的权力。**

企业组织结构的  
形式

直线制结构

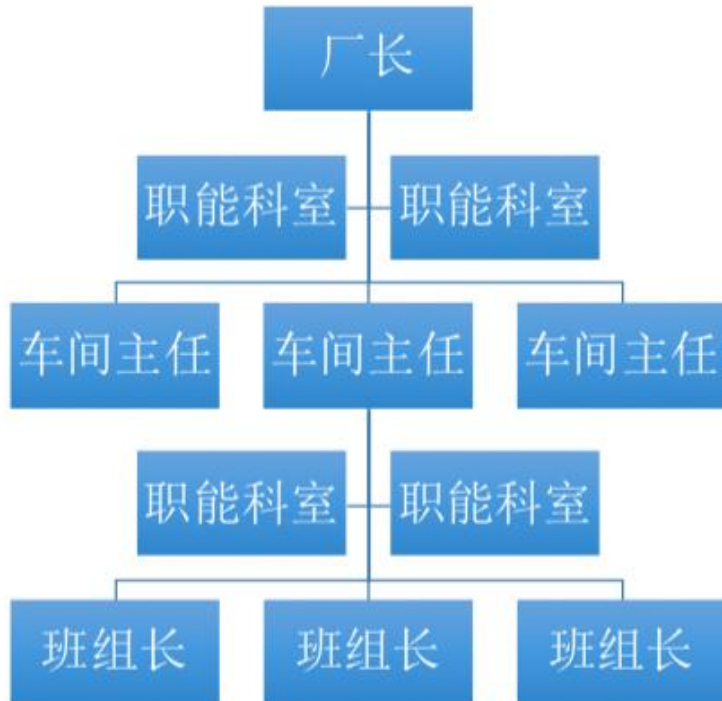
职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构



## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.3 直线职能制结构及其特点（单选，文字★）

职能机构只是作为直线管理者的管理和助手，**他们不具有对下面直接进行指挥的权力。**

企业组织结构的  
形式

直线制结构

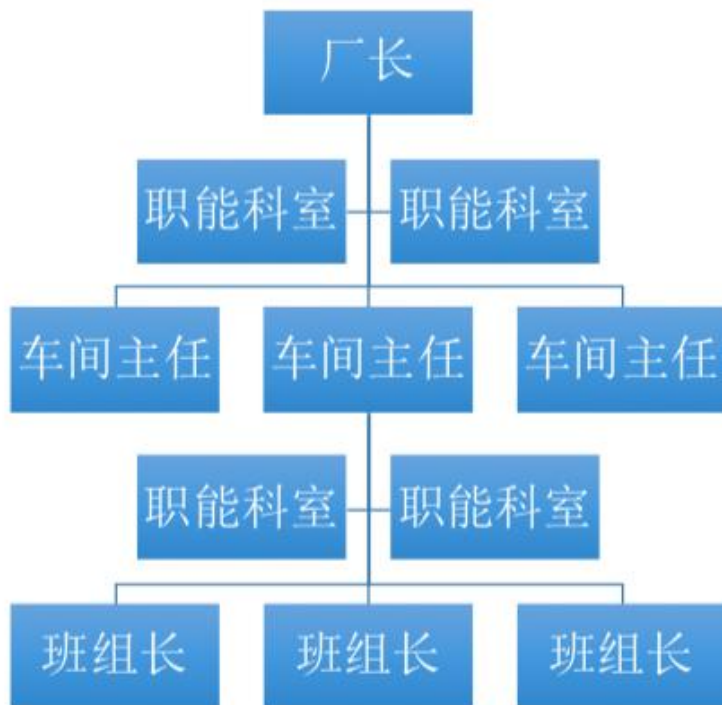
职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构



优点

- 统一指挥、职能分工专业化

缺点

- 部门联系较差、信息传递路线较长

适用

- 一种普遍适用的组织形式

## 直线制结构

多头领导，极大地违背了统一指挥原则

保持了直线制集中统一指挥又具有职能分工专业化

组织的层级较多，不利于信息由下向上传递

## 职能制结构

能够充分发挥职能机构的专业管理作用

职能部门之间横向联系较差、信息传递路线较长

## 直线职能制结构

最早、最简单的一种组织结构形式。

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

多头领导，极大地违背了统一指挥原则

保持了直线制集中统一指挥又具有职能分工专业化

组织的层级较多，不利于信息由下向上传递

能够充分发挥职能机构的专业管理作用

职能部门之间横向联系较差、信息传递路线较长

最早、最简单的一种组织结构形式。

## 真题练练手

1、与古代军队的组织结构最接近的组织结构形式是（ ）。单选题

1604

A: 直线化

B: 事业部

C: 职能制

D: 矩阵制

## 真题练练手

1、与古代军队的组织结构最接近的组织结构形式是（ A ）。单选题

1604

A: 直线化

B: 事业部

C: 职能制

D: 矩阵制

## 真题练练手

2、极大地违背了统一指挥原则的组织结构形式是（ ）。单选题

1010

A: 职能制结构

B: 直线制结构

C: 事业部制结构

D: 控股型结构

## 真题练练手

2、极大地违背了统一指挥原则的组织结构形式是（ A ）。单选题

1010

A: 职能制结构

B: 直线制结构

C: 事业部制结构

D: 控股型结构



## 真题练练手

3、组织形式中职能制结构的缺点是( ) 单选题 1804

A:多头领导

B:管理权力集中

C:组织的层级较多

D:要求管理者通晓多种作业知识

## 真题练练手

3、组织形式中职能制结构的缺点是( A ) 单选题 1804

A: 多头领导

B: 管理权力集中

C: 组织的层级较多

D: 要求管理者通晓多种作业知识

## 真题练练手

4、保持直线制集中统一指挥又具有职能分工专业化的优点的组织结构形式是

( ) 单选题 1510

A: 直线制

B: 职能制

C: 直线职能制

D: 事业部制

## 真题练练手

4、保持直线制集中统一指挥又具有职能分工专业化的优点的组织结构形式是

(C) 单选题 1510

A: 直线制

B: 职能制

C: 直线职能制

D: 事业部制

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2 企业组织结构的形式（简答，多选★）

企业组织结构的形式

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构

# 阿里巴巴七大事业部，该如何运行？



## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.4 事业部制结构及其特点（单选，文字★）

企业组织结构的  
形式

直线制结构

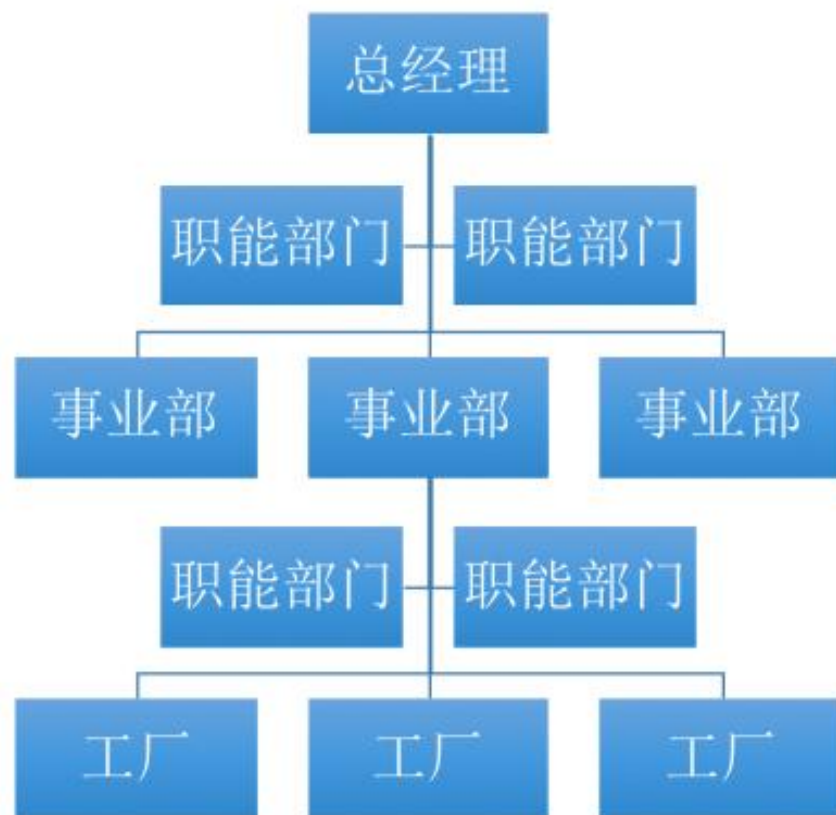
职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构



## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.4 事业部制结构及其特点（单选，文字★）

企业组织结构的形式

- 直线制结构
- 职能制结构
- 直线职能制结构
- 事业部制结构
- 矩阵型结构
- 控股型结构



优点	• 各事业部独立运行，适应性强
缺点	• 资源重复配置，事业部之间协作较差
适用	• 产品多样化、大型、巨型企业



## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2 企业组织结构的形式（简答，多选★）

企业组织结构的形式

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

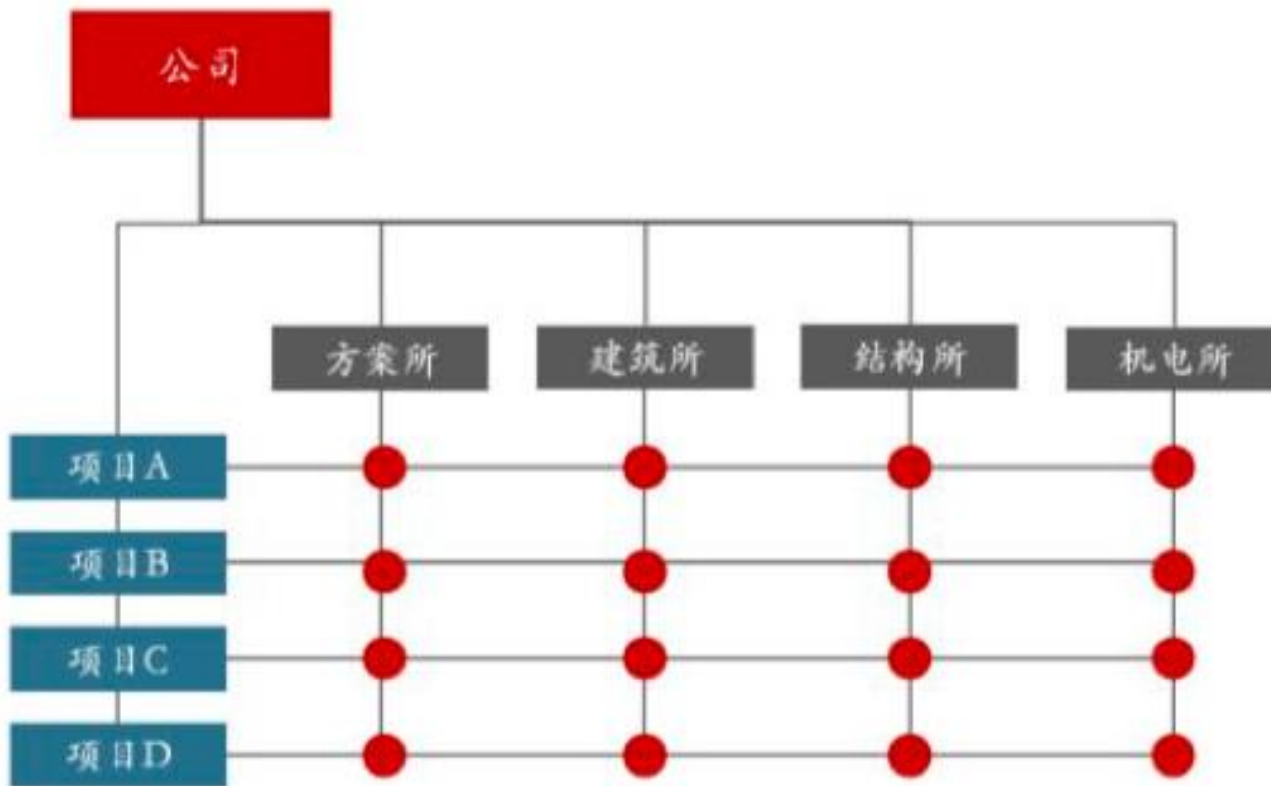
矩阵型结构

控股型结构

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.5 矩阵型结构及其特点（单选，文字★）

垂直部门和项目负责人同时指挥



企业组织结构的  
形式

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

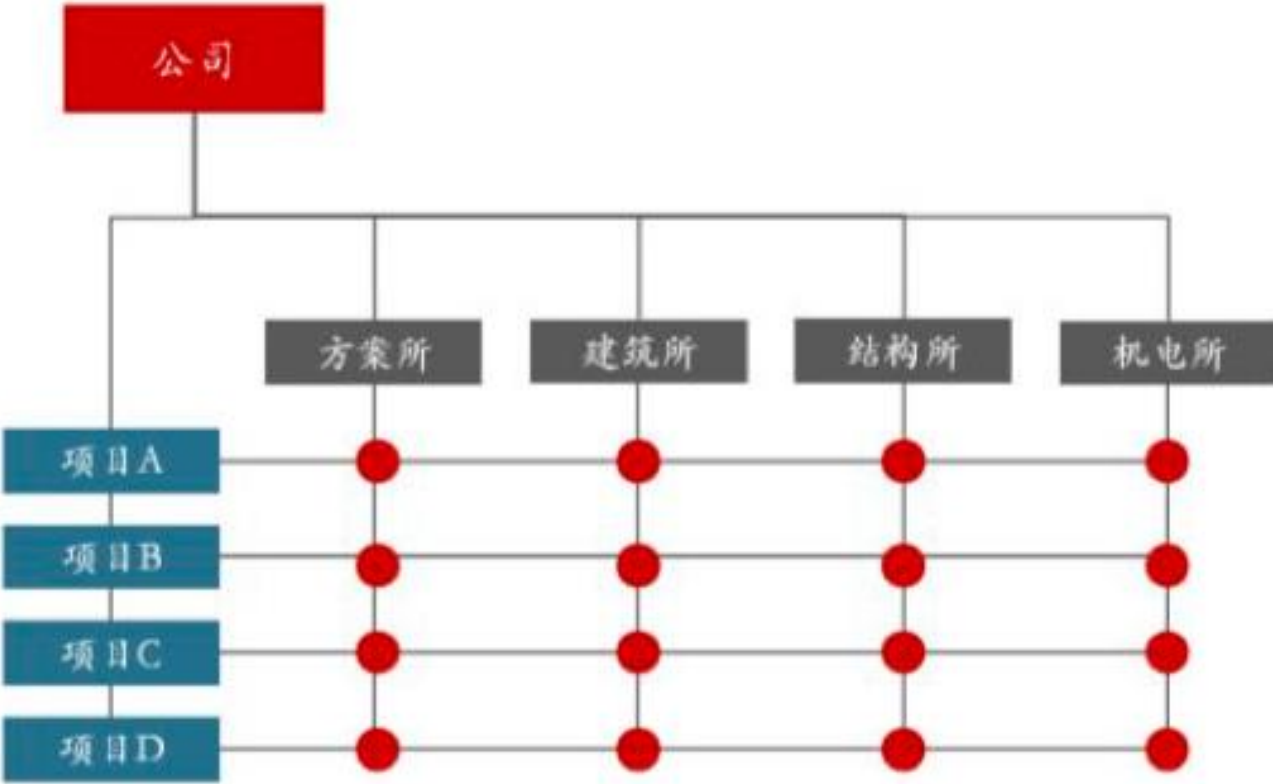
矩阵型结构

控股型结构

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.5 矩阵型结构及其特点（单选，文字★）

垂直部门和项目负责人同时指挥



优点	• 利于合作、利于创新
缺点	• 容易引起冲突、机构臃肿
适用	• 科研、项目等创新性强的工作

企业组织结构的形式	直线制结构
	职能制结构
	直线职能制结构
	事业部制结构
	矩阵型结构
	控股型结构

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2 企业组织结构的形式（简答，多选★）

企业组织结构的形式

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构

直线制结构

职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构

## 4.2 企业组织结构的形式

### 4.2.5 控股型结构及其特点（单选★）

母公司与子公司和关联公司之间是出资人对持股企业的**产权管理关系**

企业组织结构的  
形式

直线制结构

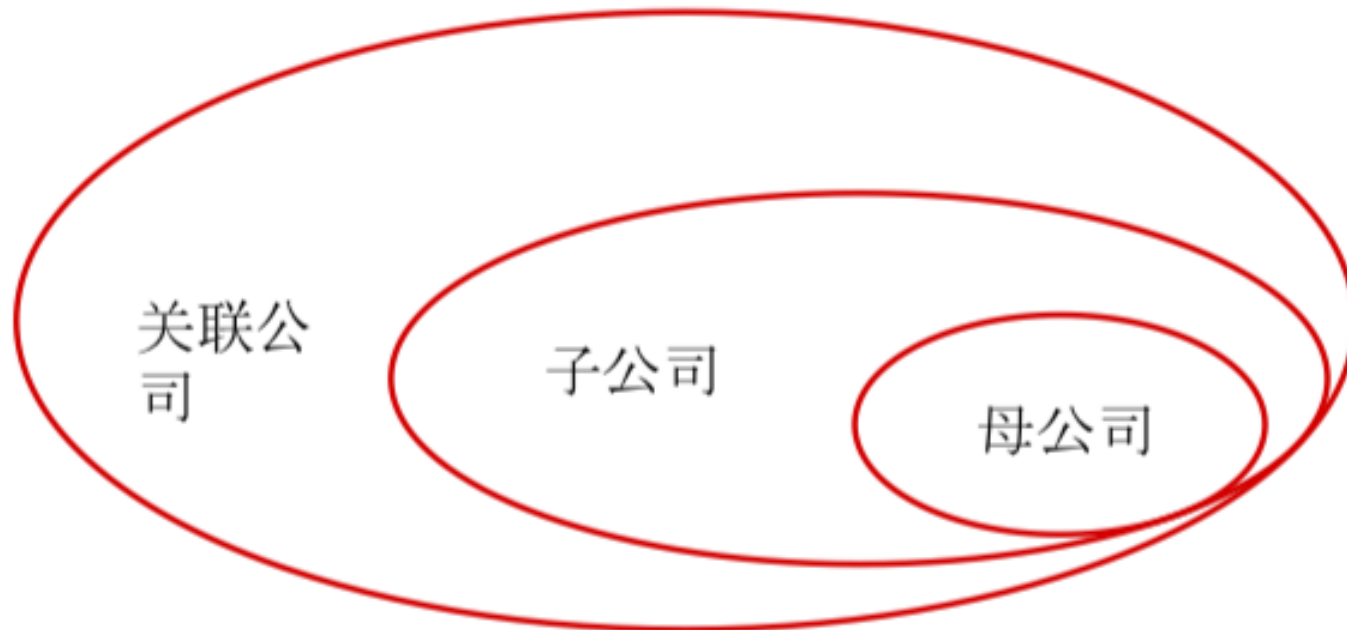
职能制结构

直线职能制结构

事业部制结构

矩阵型结构

控股型结构



## 真题练练手

1、以下哪些选项属于事业部制组织结构的优点（ ）。多选题

1704

A: 有利于充分发挥职能机构的专业管理作用

B: 有利于加强各职能部门之间的协作和配合

C: 有利于组织的最高管理者摆脱日常事务

D: 有利于调动各事业部的积极性和主动性

E: 有利于对各事业部的绩效进行考评

## 真题练练手

1、以下哪些选项属于事业部制组织结构的优点（ CDE ）。多选题

1704

A: 有利于充分发挥职能机构的专业管理作用

B: 有利于加强各职能部门之间的协作和配合

C: 有利于组织的最高管理者摆脱日常事务

D: 有利于调动各事业部的积极性和主动性

E: 有利于对各事业部的绩效进行考评

## 真题练练手

2、主要适用于科研、设计、规划项目等创新性较强的工作的组织结构是( )

单选题 1310

A: 职能制结构

B: 事业部制结构

C: 矩阵型结构

D: 控股型结构



## 真题练练手

2、主要适用于科研、设计、规划项目等创新性较强的工作的组织结构是( C)

单选题 1310

A: 职能制结构

B: 事业部制结构

**C: 矩阵型结构**

D: 控股型结构

## 真题练练手

3、控股型组织结构中，母企业与子企业的关系是（ ）。单选题

1110

A:行政管理关系

B:产权管理关系

C:上下级关系

D:同事关系

## 真题练练手

3、控股型组织结构中，母企业与子企业的关系是（ B ）。单选题

1110

A:行政管理关系

B:产权管理关系

C:上下级关系

D:同事关系

## 第4章：企业组织管理

第一节 企业组织管理概述

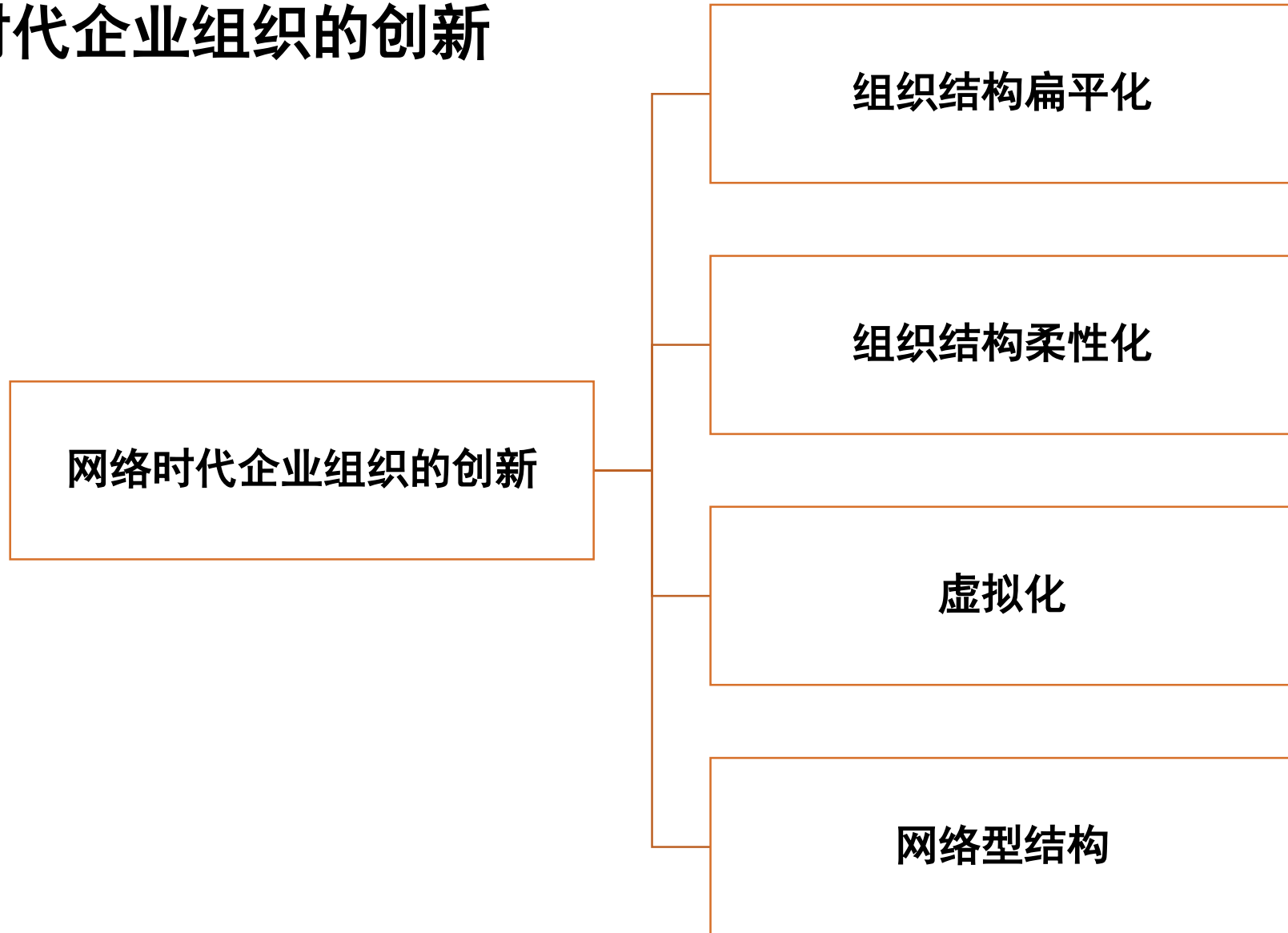
第二节 企业组织结构的形式

第三节 网络时代企业组织的创新

第四节 企业组织再造

第五节 学习型组织

## 4.3 网络时代企业组织的创新



## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.1.0 金字塔式组织结构的弊端（选择，简答）

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

传统的金字塔式的层级结构是工业经济时代最成熟、最有影响的组织结构。



## 4.3 网络时代企业组织的创新

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

### 4.3.1.0 金字塔式组织结构的弊端（选择，简答）

传统的金字塔式的层级结构是工业经济时代最成熟、最有影响的组织结构。



对外部环境反应慢、调整慢

内部难协调、难创新

信息流动慢、易失真

## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.1.1 组织结构扁平化（单选）

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

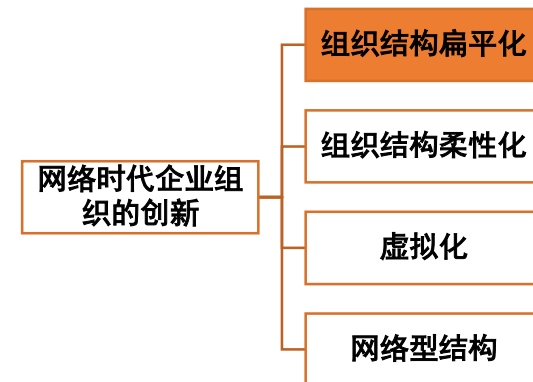




## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.1.1 组织结构扁平化（单选）

扁平化：组织结构减少管理层次、扩大管理幅度。



扁平化如何实现？

## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.1.2 组织结构扁平化的条件（单选）

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构



## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.1.2 组织结构扁平化的条件（单选）

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构



现代技术巨大进步

## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.1.2 组织结构扁平化的条件（单选）

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构



现代技术巨大进步

成员工作能力大幅提高

## 真题练练手

1、对传统组织进行改革，减少管理层级、扩大管理幅度，这是指（  
）。**单选题** 0910

A:组织结构柔性化

B:组织结构虚拟化

C:组织结构扁平化

D:组织结构网络化

## 真题练练手

1、对传统组织进行改革，减少管理层级、扩大管理幅度，这是指（ C ）。

单选题 0910

A: 组织结构柔性化

B: 组织结构虚拟化

C: 组织结构扁平化

D: 组织结构网络化1

## 真题练练手

2、传统的金字塔式组织结构表现出来的弊端是（ ）。单选题

1001

A: 容易进行纵向沟通

B: 不容易造成信息失真

C: 对外部环境反应迟钝

D: 容易进行组织内部协调



## 真题练练手

2、传统的金字塔式组织结构表现出来的弊端是（ C ）。单选题

1001

A: 容易进行纵向沟通

B: 不容易造成信息失真

C: 对外部环境反应迟钝

D: 容易进行组织内部协调

公司内的一项任务需要不同部门的人员一起完成怎么办？

## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.2.1 组织结构柔性化（单选★）

网络时代企业组织的创新

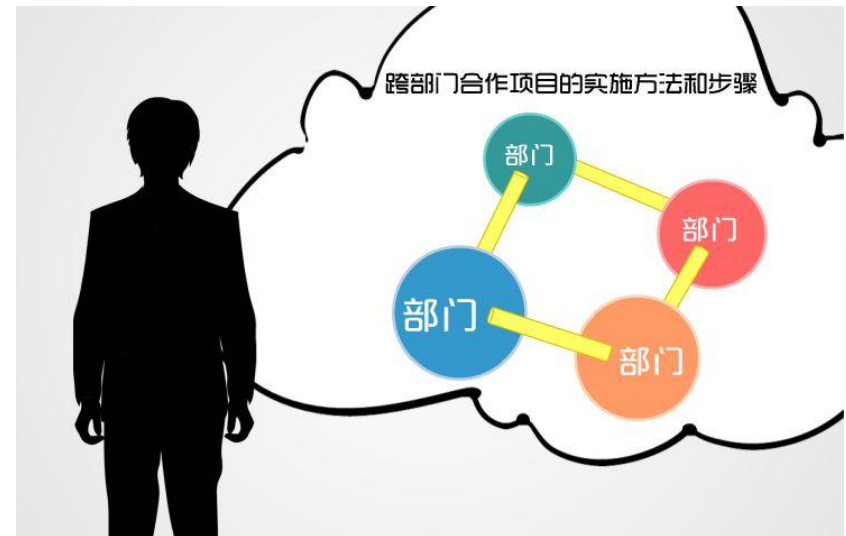
组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

临时性的、以任务为导向的团队式组织，柔性化的典型组织形式是**临时团队**。



自己公司完不成的任务，需要其他公司帮助怎么办？

## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.3.0 组织虚拟化（选择，简答★）

企业和其他企业之间结成**战略联盟**

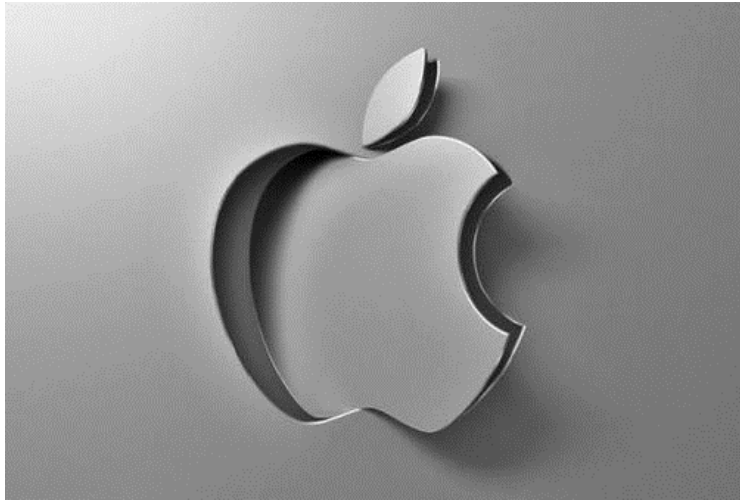
网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

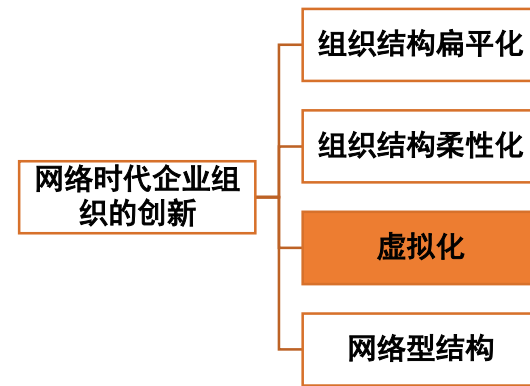
网络型结构



## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.3.0 组织虚拟化的具体形式（选择，简答★）

企业和其他企业之间进行的合作

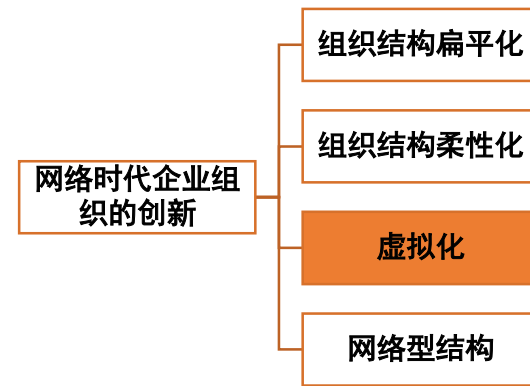


## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.3.0 组织虚拟化的具体形式（选择，简答★）

企业和其他企业之间进行的合作

外包



## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.3.0 组织虚拟化的具体形式（选择，简答★）

企业和其他企业之间进行的合作

外包

战略联盟

网络时代企业组  
织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构



## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.3.0 组织虚拟化的具体形式（选择，简答★）

企业和其他企业之间进行的合作

外包

战略联盟

特许经营

网络时代企业组  
织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.3.0 组织虚拟化的具体形式（选择，简答★）

企业和其他企业之间进行的合作

外包

战略联盟

特许经营

合资企业

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.3.0 组织虚拟化的具体形式（选择，简答★）

企业和其他企业之间进行的合作

外包

战略联盟

特许经营

合资企业

虚拟销售网络

网络时代企业组  
织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

如果一个项目的完成需要专家、团队、其他企业一起完成  
该怎么办？

## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.4.1 网络型组织（单选★）

网络时代企业组织的创新

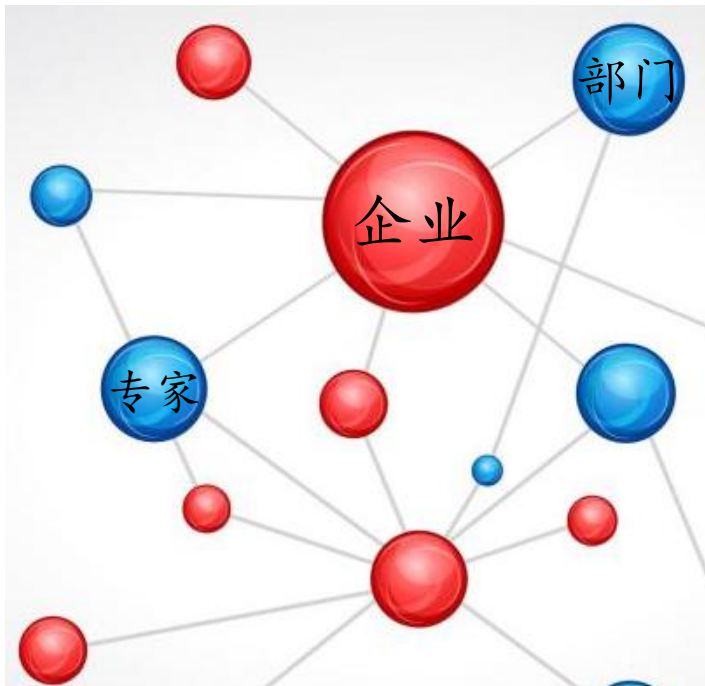
组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

网络型组织是由多个独立的个人、部门和企业为了共同的任务而组成的**联合体**



## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.4.1 网络型组织（单选★）

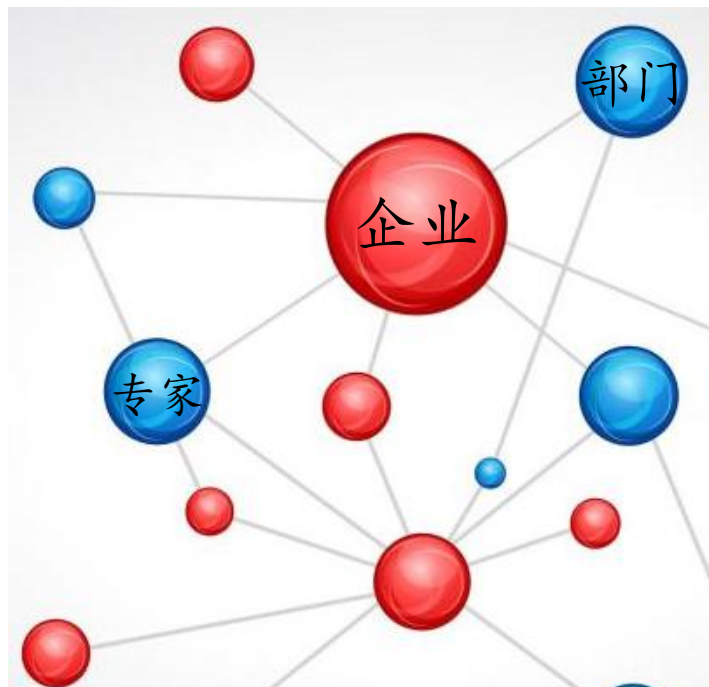
网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构



多边联系

互利和交互的合作

## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.4.2 网络型组织的基本类型（单选★）

内部网络

垂直网络

市场间网络  
如日本的财团体制

机会网络  
如亚马逊、eBay

网络时代企业组  
织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.4.2 网络型组织的基本类型（单选★）

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

内部网络

企业内部减少层级，加快信息流动

垂直网络

市场间网络

如日本的财团体制

机会网络

如亚马逊、eBay



## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.4.2 网络型组织的基本类型（单选★）

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

内部网络

企业内部减少层级，加快信息流动

垂直网络

供应链一条龙合作

市场间网络

如日本的财团体制

机会网络

如亚马逊、eBay

## 4.3 网络时代企业组织的创新

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

### 4.3.4.2 网络型组织的基本类型（单选★）

内部网络

企业内部减少层级，加快信息流动

垂直网络

供应链一条龙合作

市场间网络

如日本的财团体制

不同行业的企业之间达成合作

机会网络

如亚马逊、eBay

## 4.3 网络时代企业组织的创新

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

### 4.3.4.2 网络型组织的基本类型（单选★）

内部网络

企业内部减少层级，加快信息流动

垂直网络

供应链一条龙合作

市场间网络

如日本的财团体制

不同行业的企业之间达成合作

机会网络

如亚马逊、eBay

围绕顾客形成的企业群

## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.4.2 网络型组织（单选★）

内部网络

围绕顾客形成的企业群

垂直网络

不同行业的企业之间

市场间网络

如日本的财团体制

供应链一条龙

机会网络

如亚马逊、eBay

企业内部

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

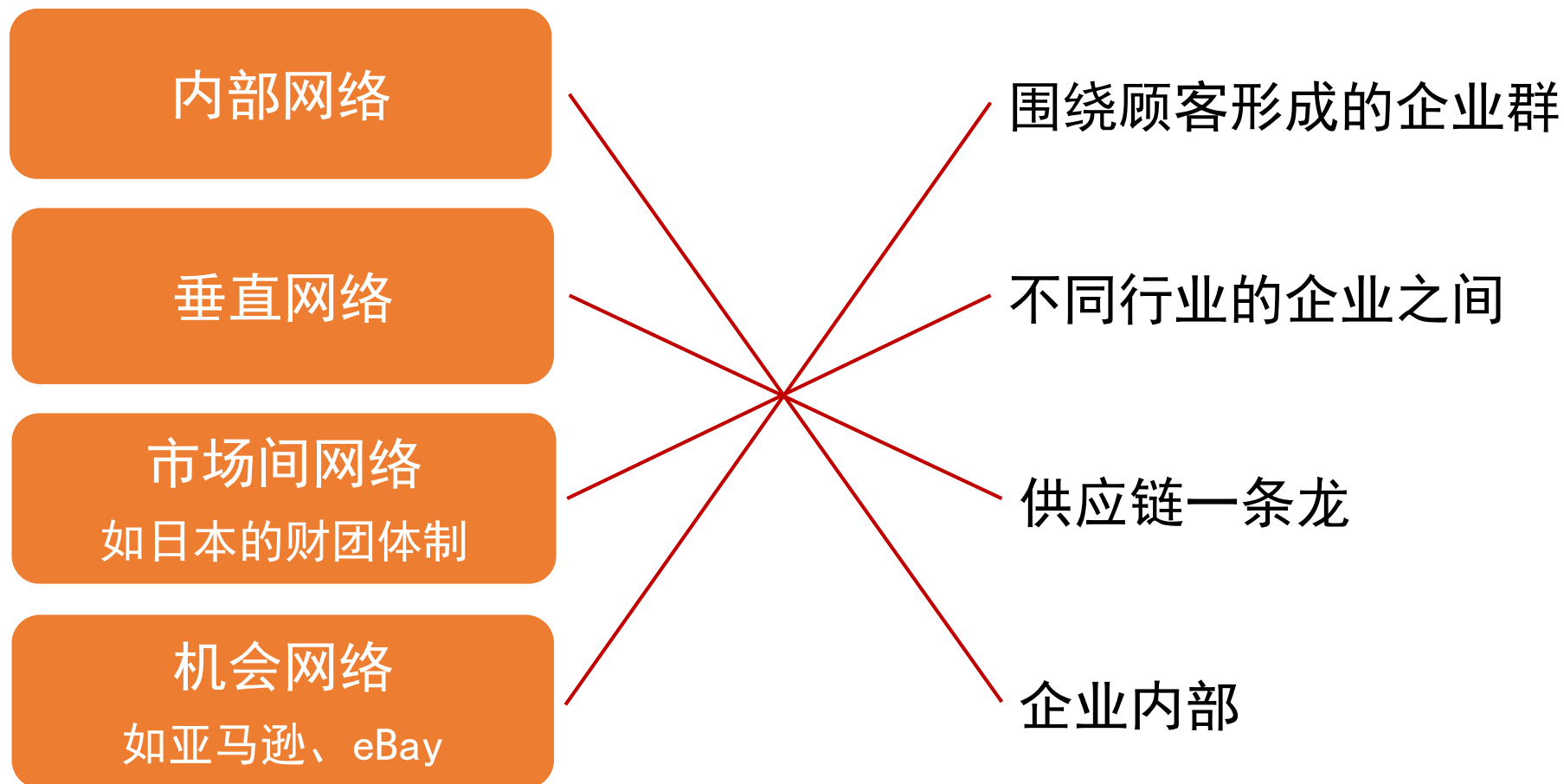
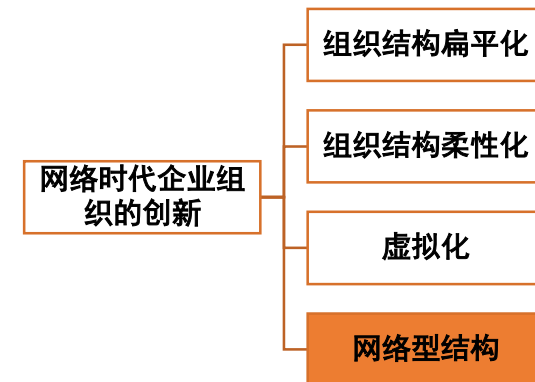
组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

## 4.3 网络时代企业组织的创新

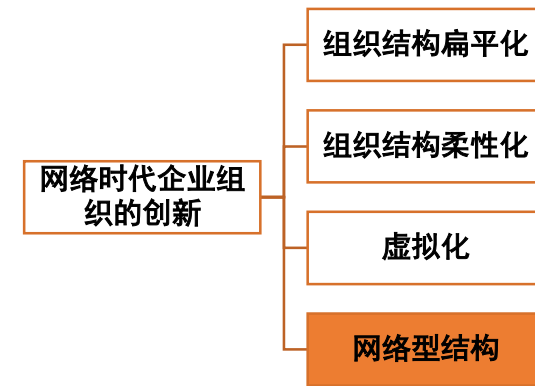
### 4.3.4.2 网络型组织（单选★）



## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.4.3 网络型组织（单选★）

网络型组织的优点（选择，简答★）



## 4.3 网络时代企业组织的创新

### 4.3.4.3 网络型组织（单选★）

网络型组织的优点（选择，简答★）

促进专业化的发展

实现核心竞争力的连接

降低交易成本

优化资源配置

网络时代企业组织的创新

组织结构扁平化

组织结构柔性化

虚拟化

网络型结构

## 真题练练手

1、某企业组织创新后，其研发部门开发新品速度更快且承担了更多的任务，这反映了（                      ）。 **单选题**    1610

A: 组织结构扁平化

B: 组织结构虚拟化

C: 组织结构柔性化

D: 组织结构敏捷化



## 真题练练手

1、某企业组织创新后，其研发部门开发新品速度更快且承担了更多的任务，这反映了（ **C** ）。 **单选题** 1610

A: 组织结构扁平化

B: 组织结构虚拟化

**C: 组织结构柔性化**

D: 组织结构敏捷化

## 真题练练手

2、对传统组织进行改革，提高敏捷性、快速响应市场的变化，这是指（）

A:组织结构柔性化

B:组织结构虚拟化

C:组织结构扁平化

D:组织结构网络化

## 真题练练手

2、对传统组织进行改革，提高敏捷性、快速响应市场的变化，这是指（A）

A:组织结构柔性化

B:组织结构虚拟化

C:组织结构扁平化

D:组织结构网络化

## 真题练练手

3、企业结构柔性化的典型形式是( )

- A: 虚拟组织
- B: 网络型组织
- C: 战略联盟
- D: 临时团队

## 真题练练手

3、企业结构柔性化的典型形式是(D )

A: 虚拟组织

B: 网络型组织

C: 战略联盟

**D: 临时团队**

## 真题练练手

4、组织结构上不设置固定的和正式的组织机构，而代之以一些临时性的、以任务为导向的团队式组织，这是指 （）

A:组织结构柔性化

B:组织结构虚拟化

C:组织结构扁平化

D:组织结构网络化

## 真题练练手

4、组织结构上不设置固定的和正式的组织机构，而代之以一些临时性的、以任务为导向的团队式组织，这是指（A）

**A:组织结构柔性化**

B:组织结构虚拟化

C:组织结构扁平化

D:组织结构网络化

## 真题练练手

5、组织外部虚拟化的具体形式有（                      ）。多选题 1404

A:外包

B:战略联盟

C:特许经营

D:合资企业

E:虚拟销售网络



## 真题练练手

5、组织外部虚拟化的具体形式有（ **ABCDE** ）。 **多选题** 1404

**A:外包**

**B:战略联盟**

**C:特许经营**

**D:合资企业**

**E:虚拟销售网络**

## 真题练练手

6、对传统组织进行改革，利用外包、战略联盟手段进行核心能力改造，这是指（ ）

A:组织结构柔性化

B:组织结构虚拟化

C:组织结构扁平化

D:组织结构网络化

## 真题练练手

6、对传统组织进行改革，利用外包、战略联盟手段进行核心能力改造，这是指（ ）

A:组织结构柔性化

**B:组织结构虚拟化**

C:组织结构扁平化

D:组织结构网络化

## 真题练练手

7、以下哪种虚拟化组织通常应用于制造企业的生产环节（）

A:外包

B:战略联盟

C:特许经营

D:合资企业

## 真题练练手

7、以下哪种虚拟化组织通常应用于制造企业的生产环节（A）

A:外包

B:战略联盟

C:特许经营

D:合资企业

## 真题练练手

8、由多个独立的个人、部门和企业为了共同的任务而组成的联合体，它的运行不靠传统的层级控制，而是在定义成员角色和各自任务的基础上通过密集的多边联系、互利和交互式的合作来完成共同追求的目标，这是指（ ）

A: 网络型组织

B: 临时团队

C: 虚拟组织

D: 战略联盟

## 真题练练手

8、由多个独立的个人、部门和企业为了共同的任务而组成的联合体，它的运行不靠传统的层级控制，而是在定义成员角色和各自任务的基础上通过密集的多边联系、互利和交互式的合作来完成共同追求的目标，这是指( A )

A: 网络型组织

B: 临时团队

C: 虚拟组织

D: 战略联盟

## 真题练练手

9、网络型组织的基本类型不包括（                      ）。 **单选题**    1504

A:外部网络

B:垂直网络

C:市场间网络

D:机会网络



## 真题练练手

9、网络型组织的基本类型不包括（ A ）。单选题 1504

A:外部网络

B:垂直网络

C:市场间网络

D:机会网络

## 真题练练手

10、亚马逊这样的电子商务平台，将众多生产者与消费者联接起来，属于（  
）

A: 机会网络

B: 内部网络

C: 垂直网络

D: 市场闯网络

## 真题练练手

10、亚马逊这样的电子商务平台，将众多生产者与消费者联接起来，属于（A）

A: 机会网络

B: 内部网络

C: 垂直网络

D: 市场闯网络

## 真题练练手

11、网络型组织的优点包括（ ）。多选题 1110

A:网络型组织促进了分工和专业化的发展

B:网络型组织可以实现核心价值链的连接

C:网络型组织降低了交易成本

D:网络型组织实现稳定性和变革性的统一

E:网络型组织有助于优化资源配置

## 真题练练手

11、网络型组织的优点包括（ ABCE ）。多选题 1110

A:网络型组织促进了分工和专业化的发展

B:网络型组织可以实现核心价值链的连接

C:网络型组织降低了交易成本

D:网络型组织实现稳定性和变革性的统一

E:网络型组织有助于优化资源配置

## 真题练练手

12、关于网络型组织的优点说法不正确的是( )

A: 有助于优化资源配置

B: 网络实现的价值等于各企业独立创造价值之和

C: 降低了交易成本

D: 将不同企业核心能力迅速组合，形成核心竞争优势

## 真题练练手

12、关于网络型组织的优点说法不正确的是(B )

A: 有助于优化资源配置

**B: 网络实现的价值等于各企业独立创造价值之和**

C: 降低了交易成本

D: 将不同企业核心能力迅速组合，形成核心竞争优势