

江苏大学继续教育学院试题

(20 - 20 学年第 学期)

课程名称 组织行为学 开课学院 管理学院

考试班级 _____ 考试日期 _____

[illegible]

一、多选题 ($10 \times 2' = 20'$)

1. 下列观点中正确的是()。
A、智商高的管理者比智商低的管理者更能发现问题或作出决策
B、高学历者不一定具有决策所需的高水平
C、不善于运用知识者的决策水平反而低于掌握知识较少但善于运用者
D、经验丰富者的决策水平一定高
2. 当群体目标和组织目标一致时,凝聚力与生产率就会出现如下关系()。
A、高凝聚力高生产率 B. 高凝聚力低生产率
C. 低凝聚力高生产率 D. 低凝聚力低生产率
3. 组织行为学研究的层次有()。
A、个体 B. 群体 C、组织 D. 集体 E. 环境
4. 在紧急情况下或与公司利益关系重大的问题上,冲突的处理方式是()。
A、强制 B、开诚合作
C、妥协 D. 回避
5. 内容型激励理论主要有哪几种?()
A、赫兹伯格的双因素理论 B. 弗罗姆的期望理论
C. 麦克利兰的成就需要理论 D. 亚当斯的公平理论
E. 斯金纳的强化理论
6. 工程部和发展部互相埋怨对方占用的资金太多,以至于本部门的经费不够。总经理告诉他们,只要争取到下一位有实力的客户,经费的问题就会迎刃而解,这使工程部和发展部都把努力的目标对准如何获得下一位有实力的客户,消除了彼此的冲突。在解决上述冲突时,总经理运用的方法是
A. 第三者仲裁 B. 拖延 C. 和平共处 D. 转移目标

7. 组织变革的内部动力有 ()
- A、员工多元化 B. 生产自动化 C、市场变化 D. 社会与政治压力
8. 以下哪项不是群体的特征 ()
- A、成员遵守同一规范 B. 成员有共同目标
- C、成员数量巨大 D. 成员之间彼此意识到对方的存在
9. 下列与工作满意度相关结论中错误的是 ()
- A、从个体而言, 满意的员工不一定有高的生产率
- B. 满意度与缺勤率之间是负相关关系
- C、满意度与流动率之间是负相关关系
- D. 满意度高的员工工作积极性比较高
10. 在企业中普遍认为男性“充满活力, 雄心勃勃, 喜欢出差”, 女性则“稳重、没有野心、喜欢稳定的办公环境”, 这是一种 ()
- A、晕轮效应 B. 对比效应 C、投射 D. 刻板印象

二、判断题 (判断下列表述是否正确, 并说出你的理由 $5 \times 3' = 15'$)

1. 抑郁质气质类型的人不适合从事管理工作。
2. 期望理论认为, 目标的期望值越高, 激励力量就越大。
3. 缺乏知识和经验, 没有主见的人才会产生从众行为。
4. 任何一种管理制度和管理方法都是针对一定的情况提出来的, 都不能绝对地说哪种好、哪种坏, 不能把管理方法僵化。
5. 群体规模越小, 工作绩效越高。

三、问答题 ($3 \times 10' = 30'$)

1. 如果你毕业后到了一家新创办两年的公司工作, 并被领导安排负责制定公司的《员工工作行为准则》, 你将怎么做?
2. 假如你在大四第二学期到一家企业实习, 并被安排参与绩效管理工作的, 你也打算以此作为你的毕业论文的研究内容。请思考, 你可以运用哪些研究方法展开研究?
3. 谷歌人力资源副总裁拉兹洛·博克近日爆出了谷歌的一项“另类福利”: 如果员工不幸去世, 其配偶能在未来 10 年享受去世员工半数薪酬及股权授予; 其未成年子女每月能收到 1000 美元生活费, 直至 19 岁成年。其他福利还有免费理发、洗衣及洗车, 年终免费获得最新款智能手机, 男性员工子女出生时可享受 18 个星期产假, 期间仍可享受股权授予。
你如何看待谷歌的“另类福利”?

四、案例分析题（20'）

5年前，陈某在众多的竞争者中脱颖而出，得到了一份大家梦寐以求的H公司的工作。H公司是一家国际知名的高科技公司，制度完善，福利健全，是大家公认的好公司。“在这里我可以学到最先进的技术，发挥我的专长……这就是我想要的工作！”陈某这样告诉自己，怀着满腔热情进入H公司。

经过密集的训练，陈某逐渐能够独当一面，开始从事客户服务的工作。经过两年的经验积累，陈某的技术能力大幅提升，而有机会被调到公司最重要的部门——技术支援中心，也就是一般所谓的“热线服务”，专门通过电话和电脑网络帮助客户解决疑难杂症。陈某非常高兴能有这个机会，因为这是对他技术能力的再次肯定，也是个人挑战技术尖端的最佳机会。对于当初选择进入H公司，他心里暗暗地感到高兴。

新工作的挑战令人印象深刻。早上到办公室，刚坐定电话就响了，远端焦急万分的客户诉说机器的问题。维修工程师已经准备上路，但没有技术支援中心明确的指示，不知道问题在哪里，即使人到了现场，也不见得能解决问题，或是关键零件未带，都有可能延误问题解决的时间。陈某早餐都来不及吃，一边忙着查资料，一边通过电话和客户继续讨论……终于在一小时之后找到了问题的原因，化解了客户的危机。这样的场景在这里几乎是家常便饭，有时一天下来，难得起来倒杯水或上趟厕所。即使是到了下班时间，有些问题还没解决，还要继续研究，往往要忙到晚上八九点才能回家。

这些年来，陈某也已经结婚生子，晚上回到家，大多数时候，孩子都已经睡了，陈某只能进房轻轻亲一下熟睡中的孩子，然后到客厅吃太太刚热过的晚餐。一天下来，回到家有时连讲话的力气都没有，只想摊在沙发上动都不要动。到了假日，家人兴冲冲地在安排户外活动，陈某经常不能随心所欲地参与，因为实在还有太多新东西没看，公司不断推出新产品，不及时跟上，就不知道怎么解决客户碰到的问题。平常工作已经令人疲惫不堪，每到假期，还经常留在家“啃”硬生生的技术手册。

陈某很喜欢H公司，也很喜欢技术工作，同时他也了解，以H公司这样的工作条件，他不做，随时会有一堆人在外面等着要接手他的工作。但是经年累月下来，虽不愁吃穿，生活质量却大受影响。肩头餐桌上一个人的饭菜，陈某经常会想：“这就是我要的工作吗？难道我要这样过一辈子？”他知道隔壁的业务部门在招人，但是他总觉得业务的工作技术不够深入，人际关系也很复杂，难免要应酬，他觉得跟一些认识不深的人谈一些言不及义的事，是在浪费生命，所以不愿考虑。他在I公司的同学，打电话问他想不想到I公司来。电话中谈了一下工作性质，了解到原来I公司也正想设立类似H公司的技术支持中心，看上陈某在这方面的经验，想请他过去帮忙。陈某心想，一方面I公司是H公司的主要

竞争对手，跳槽过去不太道德；另一方面，两个公司的制度、要求大同小异，同样的工作在 I 公司也绝不会比 H 公司轻松，换了工作生活质量也不会改善，所以他婉拒了。找不到更好的工作机会，陈某只好留下来继续工作。长期工作压力和工作负荷累积所造成的身心俱疲的结果，让陈某渐渐不再那么投入工作，对于客户的问题也不再那么挂心，甚至会刻意逃避客户的问题。

这样的表现慢慢引来客户的抱怨，连陈某自己也愈来愈感到困惑，自己是个非常尽责的人，老是想把每一件事情做好，但却越来越感到没有力气；逃避问题又主上秘书觉得对不起自己的专业，感觉工作没有意义。这样的情形又持续了好一阵子，这段期间陈某备受煎熬，经常半夜醒来，思考这个问题。直到有一天，陈某夫妇经过一夜的长谈，决定不再让现状延续，不想再硬撑下去，而手边的工作机会都跟现状大同小异，因此决定先辞掉目前的工作，在家休息一阵子再说。

思考题：

1. 试从组织承诺和职业承诺的角度，分析陈某在 H 公司的工作表现。（10'）
2. 如果你是 H 公司的管理者，你会从陈某的工作经历中得到什么体会？（10'）

五、材料题（15'）

提起富士康你会想到什么？过劳死、流血冲突、自杀……但就是这么一家在外人眼中看起来如同“地狱”一般的血汗工厂，如今也玩起了高科技。

据《华尔街日报》报道，自从富士康 CEO 郭台铭宣布“百万机器人”计划后，一些工人已开始感受到了它的影响，原先需要 20、30 人的组装线，如今缩减到了 5 人，所要做的工作也仅是按下按钮，操控这些机器人，大大减轻了工人的劳动力。

如今，机器人代工已经成为了一种潮流。国际机器人联合会称，2011 年机器人销售数量同比增长 38%，全球的机器人使用密度平均值是每 1 万工人里面有 55 个机器人。其中，韩国是 2011 年机器人使用密度最高的国家，在生产工厂里面每 1 万名工人里就有 347 台机器人。

2016 年，富士康科技集团将在实现晋城建成“世界最大智能化机器人生产基地”。面对机器人的到来，这里的年轻员工们有没有激烈的心理斗争？

“你们干的活机器人能干吗？”在富士康晋城科技园区，记者问身旁路过的几位员工。

员工答：“可以吧。现在的科技太发达了，靠高科技研发肯定会实现。”

“怕不怕机器人抢饭碗？”

“有点担心。”

“机器人比你们好在哪里？”

“不会累，一个机器人可以顶好几个员工，不会受伤，等等。”

按照富士康规划，未来三年，生产线上的机器人数量将逐步增加，以完成简单重复的工作。而这些机器人的诞生和应用将全部放在晋城，这将使富士康“创造第四个世界第一”。

但与这些机器人直接相关的，莫过于生产一线的那些年轻人。此时此刻，他们既渴望机器人的到来能将自身从单调、枯燥的生产一线中解放出来，却又不能完全消除可能被机器人“替代”的恐慌和不安。

对于机器人与人力的分工配置，是富士康即将面临的又一场巨大考验。

【问题】机器人能救“代工王”吗？富士康的机器人计划是否会产生一系列的连锁效应？请谈谈您的看法。



