

# 成都信息工程大学考试试卷

2022——2023 学年第 1 学期

课程名称：组织行为学 使用班级：旅管、会展和人力资源管理 21 级

试卷形式：开卷☒闭卷☐

试题	一	二	三	总分
得分				

一、简述题（共 2 题，每题 8 分，共 16 分）

- 1.什么是组织沟通？组织沟通的障碍来源及克服组织沟通障碍的有效途径有哪些？
- 2.简述从众行为的基本内涵？影响从众行为的因素有哪些？

二、论述题（共 3 题，每题 13 分，共 39 分）

- 1.任意选择本学期学过的激励理论中的三个基础理论方法，结合实例论述说明它们在实际中的应用。
- 2.任意选择本学期学过的群体行为中的三个基础理论方法，结合实例论述说明它们在实际中的应用。
- 3.结合本学期学过的内容以及生活工作中的实际情况，论述你认为学习组织行为学这门课程对你未来在组织中的工作有什么启示？

三、案例分析题（共 3 题，每题 15 分，共 45 分）

1.案例一：

勤飞公司员工的工作环境是这样的：豪华宾馆式的办公大楼，大楼的四周是山峦、绿树与湖泊；每周工作 35 小时，休病假没有限制，还可以休假照顾患病的家人；使用让 NBA 教练都瞠目结舌的运动健身中心，定期参加高尔夫球、非洲舞蹈和太极拳学习班，每周按摩几次；享用免费洗衣房，孩子送到最好的幼儿园而费用却很低。

勤飞公司对员工的高度注重换取了员工对公司的忠诚，与勤飞公司规模相当的一家软件公司每年约有 1000 名员工流动，而勤飞公司只有 130 人左右。这样，在招聘、面试、培训新人方面节省了大量开支，也大大避免了由于人才流失造成的职位空缺给公司带来

的损失。据估计：重新雇一名新员工的成本是这份工作薪金的 1 至 2.5 倍。工作复杂性越高，成本也越高。公司员工的平均年薪是 5 万美元，仅此一项，勤飞公司一年就节省了 6750 万美元，这意味着每人可以拿出额外的 13500 美元来提高福利水平。

赢得员工的心就等于留住了客户。美国《财富》杂志评选的全球 100 家最大公司中有 98 家都在应用勤飞软件，而且它们大部分会长期稳定地使用它。

问题：（1）员工满意、忠诚与其工作绩效有何关系？（5 分）

（2）为什么说“赢得员工的心就等于留住了客户”，案例中的企业有哪些值得借鉴的做法？（5 分）

（3）我国企业应如何提高员工的工作满意度？（5 分）

## 2.案例二

张新和王鹏在同一家公司从事类似的工作。虽然他们的学历背景相同，但是张新的工作经验更多一些。他们的主管通过应用赫塞-布兰查德的领导模型发现，王鹏的成熟程度较低（有工作的意愿，但是能力不足。）而张新的成熟度较高（“具有充足的能力，但是缺乏自信心”）。依据这些分析，主管决定在她们工作最初几个月以不同的方式对待他们：对王鹏采取“说服”的方法，对张新采取“参与”的方法。大约两年后，主管又采取了不同的方法：对王鹏是“参与”的方法，对张新是“授权”的方法。

问题：（1）你认为主管的方式是否合适？（5 分）

（2）结合本案例，谈谈对赫塞-布兰查德的领导模型理解。（5 分）

（3）这个案例给你的启示是什么？（5 分）

## 3.案例三

红光公司黄厂长办事果断，敢罚敢管。他刚刚接管这个厂时，劳动纪律涣散，生产秩序混乱，连年亏损。他上任伊始狠抓纪律，重奖重罚，初见成效，上半年超额 15% 完成生产经营任务，下半年他胆子更大了，进一步使用奖惩权：对工作满意的当场奖励，工人稍有失误，即被扣除当月奖金，有时还扣工资。结果对他不满的人越来越多，为了发泄不满情绪，有的工人上班磨洋工，有个别工人还偷拿工厂的原材料和成品出去卖。黄厂长十分恼火，一次处分了 31 名工人，但处分布告一夜之间被撕光。年终时亏损由去年 150 万增加到 260 万。在职代会的建议下，上级主管部门免去了黄厂长的职务，调一个姓李的新厂长接替他。

李厂长进厂后首先到车间跟班劳动。征求车间干部和普通工人的意见。工人们说：“谁

不希望把企业效益搞上去啊，但厂长应信任我们！”干部们说：“职工收入低，困难很多，领导应关心他们的疾苦，把严格管理与感情激励相结合。”李厂长召开领导会议，随后又召开职代会，宣布自己的施政方针——严格管理加微笑管理。他说到做到。在严格执行规章制度的同时，每天早晨上班时他和其他厂领导在厂门口迎接厂职工，下班后进行家庭访问，了解各层职工的困难和要求。与此同时，在全厂开展了“爱党、爱国、爱人民、爱劳动、爱公物”的五爱竞赛，党员带头，群策群力，不仅大大提高了劳动生产率，而且私拿公物的现象大为减少，年终时不仅还清了 260 万欠款，而且盈利 480 万元。职工收入大幅度提高，劳动积极性更加高涨，干群之间、职工之间形成了和谐、融洽、宽厚、团结的气氛。李厂长把这种工作方法概括为“以爱为核心的第一要素工作法”。

问题：（1）他们在激励员工方法方面有什么不同？（5 分）

（2）他们的领导方式分别有什么优缺点？（5 分）

（3）从上述案例中你受到什么启发？（5 分）