

北京交通大学 2006 年硕士研究生入学考试试卷

考试科目: 415 组织行为学

共 2 页 第 1 页

注意事项: 答案一律写在答题纸上, 写在试卷上的不予装订和评分!

一、名词解释 (每题 4 分, 共 20 分)

- 1、沟通
- 2、情绪
- 3、角色知觉
- 4、压力
- 5、社会惰化

二、简答题 (每题 8 分, 共 40 分)

- 1、分析个体做出归因所依赖的因素
- 2、什么是信任? 影响信任的维度有哪些?
- 3、比较链式、轮式及全通道式三种方式的沟通效果。
- 4、个体为什么会抵制变革?
- 5、组织文化的主要特征有哪些?

三、论述题 (每题 20 分, 共 60 分)

- 1、个体为什么要加入群体 (组织)?
- 2、论述如何运用组织行为学 Mod 纠正个体行为。
- 3、分析冲突过程各阶段的特征。

四、案例分析 (每题 15 分, 共 30 分)

案例 1、某公司最近召开了一年一度的夏季商品交易会, 会前办公室为会议召开作了充分的准备: 接待各地代表, 布置宣传广告; 各商品样品摆布, 开货单, 介绍商品, 有的加班到深夜。各职能科室和行政管理人员主动自觉地到各科帮忙。三天的会议, 接待了上千人次, 成交额几百万元, 大大超出了会前预计数。

在总结大会上, 公司领导充分肯定了这次会议取得的成功, 当提到职工们为大会做出的努力时说: “大家表现的都很不错, 人人都动了起来, 为大会做出了贡献。在接待过程中, 团委书记和组织部长提着茶壶, 在楼里跑上跑下, 这种精神值得赞扬。”

对于领导的表扬, 职工们议论纷纷: “交易会的成功, 销售额的增加, 首先归功于第一线的业务人员的辛勤劳动, 为什么不表扬最累的业务人员?”

也有的赞成这种领导的表扬: “业务人员贡献是大, 但这是份内的工作, 并且领导也是肯定了的。而政工干部去送水, 事虽小, 但这是工作职责以外的。如果正常工作都点名表扬, 怎么能表扬过来呢?”

还有人提出反对意见: “如果份内工作做的好不表扬, 领导只表扬做份外工作的, 那么谁还重视份内工作呢? 如果谁都轻视份内工作, 那么整个工作不就落后了吗? 就分内与分外工作比较而言, 领导者最需要、最基本的是鼓励职工首先做好份内的事。”

分析案例中领导的做法有何问题。

北京交通大学 2006 年硕士研究生入学考试试卷

考试科目: 415 组织行为学

共 2 页 第 2 页

注意事项: 答案一律写在答题纸上, 写在试卷上的不予装订和评分!

案例 2、自从明娟第一天到爱通公司上班, 她就注意到了阿苏, 阿苏总是表现得冷漠疏远。开始, 她认为阿苏是嫉妒她的工商管理硕士学位, 她在公司的快速提升, 或者是她的雄心壮志。但是, 明娟决心同办公室里的每一位同事都处好关系, 因此她邀请他出去吃午饭, 一有可能就表扬他的工作, 甚至还同他的儿子保持联络。

但随着中西部地区营销主管的任命, 所有这一切都结束了。明娟一直盯着这个职位, 并认为自己有很大的可能得到这个职位。她同与她同一级别的另三位管理人员竞争这个职位。阿苏不在竞争者之列, 因为他没有研究生文凭, 但是阿苏的意见被认为在高层有很大的影响力。明娟的资历比其他的竞争者要浅, 但是她的部门现在已成为公司的核心部门, 而且高层管理多次对她进行褒奖。她相信, 若阿苏好好推荐的话, 她能得到这个职位。

但马德最后得到了提升去了陕西, 明娟十分失望。她未能得到提升就够糟的了, 使她无法忍受的是选中的竟然是马德。她和阿苏曾戏称马德为: “讨厌先生”, 因为他们都受不了马德的狂妄自大。明娟觉得马德的中选对自己来说是一个侮辱, 这使她对自己的整个职业生涯进行了反思。当传言证实了她的猜测: 阿苏对决策的作出施加了重大影响之后, 她决定把她同阿苏的接触降低到最低限度。

办公室里的关系冷了下来, 持续了一个多月, 阿苏也很快就放弃了试图同明娟修复关系的行动, 他们之间开始互不交流, 仅用不署名的小便条进行交流。最后, 他们的顶头上司威恩无法再忍受这种冷战气氛, 把他们两人召集到一起开了一个会, “我们要呆在这, 直到你们重新成为朋友为止。”威恩说道, “至少我要知道你们究竟有什么别扭。”

明娟开始不承认, 她否认她同阿苏之间的关系有任何变化。后来她看到威恩是严肃认真、誓不罢休的, 只得说道: “阿苏似乎更喜欢和马德打交道。”阿苏惊讶地张大了嘴, 吭哧了半天, 却什么也说不出。

威恩告诉明娟: “部分是由于阿苏的功劳, 马德被安全的踢走了, 而且以后你们谁也不用再想法对付他了。但如果你是对那个提升感到不满的话, 你应该知道阿苏说了许多你的好话, 并指出如果我们把你埋没到中西部去, 这个部门会变得有多糟。加上分红的话, 你的收入仍然与马德一样多。如果你在这儿的工作继续很出色的话, 你就可以去负责一个比中西部地区好得多的地方。”

明娟感到十分尴尬, 她抬头向阿苏看去, 阿苏耸了耸肩, 说道: “你想不想来点咖啡”? 在喝咖啡的时候, 明娟向阿苏诉说了在过去这个月里她是怎么想的, 并为自己的不公正态度向阿苏道歉。阿苏向明娟解释了她所认为的疏远冷漠实际上是某种敬畏: 他看到她的优秀和效率, 结果他非常小心翼翼, 惟恐哪儿阻碍到她了。

第二天, 办公室又恢复了正常。但是一项新的惯例建立起来了: 明娟和阿苏在每天的十点钟一起去喝杯咖啡休息一下。他们的友好状态使在他们周围工作的同事们从高度紧张中松弛下来了。

思考题:

- ① 明娟和阿苏之间产生矛盾的原因是什么?
- ② 威恩作为公司领导解决矛盾的方法是否可行?