

试卷代号:1070

国家开放大学(中央广播电视大学)2018 年春季学期“开放本科”期末考试

组织行为学 试题

2018 年 7 月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细阅读题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(每小题 2 分,共 12 分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号写在答题纸上)

1. 帕森斯是从哪个角度来划分组织类型的?( )

A. 社会功能

B. 成员受益程度

C. 对成员的控制方式

D. 成员人数
2. 通过社会知觉获得个体某一行为特征的突出印象,进而将此扩大为他的整体行为特征,这种知觉属于( )。

A. 知觉防御

B. 首因效应

C. 晕轮效应

D. 定型效应
3. 根据弗洛姆的期望理论,某人对完成某项任务的把握性很大,因此他对于这项工作的积极性会( )。

A. 很高

B. 很低

C. 可能高也可能低

D. 不高也不低
4. 任务角色和维护角色都多的群体属于( )。

A. 人际群体

B. 团队集体

C. 无序群体

D. 任务群体

5. 对下属采取信任的态度,并与他们共同制定计划、设置目标、改进和检查工作,这种领导风格属于什么类型? ( )

- A. 专权独裁式
- B. 温和独裁式
- C. 协商式
- D. 参与式

6. 以人为中心的变革措施主要包括哪些? ( )

- A. 调查反馈、群体建议、咨询活动
- B. 群体决策、激励
- C. 调查研究、集体活动
- D. 集体活动、激励

二、多项选择题(每小题 3 分,共 18 分。在备选答案中选择 2 个或 2 个以上正确答案,并将正确的答案题号写在答题纸上)

7. 组织行为学的两重性来自于( )。

- A. 管理的两重性
- B. 人的两重性
- C. 组织的两重性
- D. 多学科性
- E. 多层次性

8. 社会知觉主要包括( )。

- A. 对人知觉
- B. 人际知觉
- C. 角色知觉
- D. 因果关系知觉
- E. 自我知觉

9. 根据赫兹伯格的双因素理论,下列因素中属于激励因素的有( )。

- A. 工作本身的特点
- B. 责任感
- C. 提升和发展
- D. 工作的物理条件
- E. 上司的赏识

10. 人际关系的功能有( )。

- A. 产生合力
- B. 形成互补
- C. 激励功能
- D. 联络感情
- E. 交流信息

11. 领导规范模式(领导参与理论)提出了选择领导方式的原则是( )。

- A. 信息的原则
- B. 不接受性原则
- C. 冲突的原则
- D. 合理的原则
- E. 目标合适的原则

12. 矩阵制组织也称为“非长期固定性组织”,它的组织结构的缺点是( )。

- A. 加强了横向联系,专业设备和人员得到了充分利用
- B. 具有较大的机动性
- C. 成员位置不固定,有临时观念,有时责任心不够强
- D. 促进各种专业人员互相帮助,互相激发,相得益彰
- E. 人员受双重领导,有时不易分清责任

三、判断对错题(每小题 1 分,共 6 分。对题中的说法做出是“正确”或还是“错误”的判断,并将判断的结果写在答题纸上)

- 13. 组织行为学就是在管理科学的发展基础上产生和发展起来的。( )
- 14. 血液占优势的属于粘液质气质。( )
- 15. 根据马斯洛最初的需要层次理论,五种需要可以同时对个人产生激励作用。( )
- 16. 群体规模越大,工作绩效越小。( )
- 17. 四分图理论认为,哪种行为效果好其结论是不肯定的。例如有人认为在生产部门中,效率与“组织”之间的关系成反比,而与“关心人”的关系成正比。( )
- 18. 勒温的冻结强化方式是团队强化方式和个体强化方式。( )

四、案例选择题(每个小题 4 分,共 16 分。根据每个案例所讲述的内容,对题后所列的每道选择题,按题中具体要求选出一个正确答案并写在答题纸上)

### 北京雪莲羊绒有限公司的先进人物

北京雪莲羊绒有限公司的科技人员苗晓光,是公司先进人物中的典型代表。他从学校的校门出来,就进了工厂,那时在企业里他就有一种追求,就是要用他在学校里面的所学,结合生产的需要,结合中国是个羊绒的大国(不仅仅是资源大国,也是一个生产大国)把自己的所学,结合实践,发明创造出最好的分梳技术。这样一种抱负,这样一种追求,激励他在将近 6 年的时间内,在研制小组的领导下,发挥了他自己的特长,终于在 1995 年,取得了突破性的进展,获得了专家鉴定,就是这项工艺 BSLD—95 的工艺技术,获得了二十世纪九十年代国际先进水平的评价。

苗晓光自己曾说“作为一名知识分子,在企业里想干一些事,象我们这样一些从学校毕业以后到基层工作的人,总觉得人一辈子要能干出点贡献。我正是这么想的,事实上也是这样做的。因为一个人要想干成一件事,没有企业领导的支持,没有周围人创造的环境条件,要干成点事也很难,象我们这个项目就是这样的,所以历时 6 年。在刚开始研制的时候,因为我们厂处于低谷的特殊情况,一个是人们也不理解,因为消耗资金比较大,再一个是人力、物力的条件都不特别具备。这样情况下,李总来了(因为他是技术出身),当他了解到这个情况,又了解了分梳的重要性以后,决定把这个项目干下去。回想这个项目的完成,对我自己来讲这本身也是做了一件有意义的事情。虽然不是什么大事,但也算是为企业做了一点贡献,今后的路还很长,我想这还只是走完了第一步,今后还有推广和有一个更好地应用和发展的过程,事物是没

有止境的，我想在领导的支持下一定会做得更好。”

苗晓光指着公司奖给他的房子,激动地对人们说:“这就是公司奖励给我的一套住房,是公司最好的住房了,对我来说是非常知足的。因为什么呢?在这个项目搞好之前,公司曾两次给我调整住房,从原来我住房子的8平方米到16平方米,后来又给了一套两居室。后来公司认为贡献(与报酬)应该是相对应的,所以就奖给了我这套住房,建筑面积大约有90多平方米。对我自己来说,心里感到一种踏实、一种满足。在北京有套住房是比较难的,给套住房也是对我工作的一种承认。你看这里面房子的格局都是好的,不仅是在住房上领导给了奖励,而且在工作其他方面,如:晋级、职称,还有工资待遇上也给了相应的奖励,我想我不能辜负领导对我的奖励,作为一个知识分子在工作上应该更努力地工作,主要是为企业做出新的贡献。”

请你在认真读完该案例后,对下列问题做出单项选择:

19. 苗晓光认为“人一辈子要能干出点贡献”，根据马斯洛的理论，从苗晓光在北京雪莲羊绒有限公司的先进故事中可以看出，他在哪方面的需要更强烈一些？（ ）

- A. 生理需要                      B. 安全需要
- C. 社交需要                     D. 自我实现需要

20. 麦克利兰认为希望干出一番事业的人,是具有哪种需要的人? ( )

- A. 生理需要  
B. 成就需要  
C. 归属需要  
D. 权力需要

21. 赫兹伯格认为,激励员工的关键在于( )。

- A. 提供给员工更高的工作报酬
- B. 加强对员工的监督和控制
- C. 设计出一种能让员工感到工作本身就是激励的工作任务
- D. 创造良好的工作条件

22. 根据弗鲁姆的期望理论,案例中北京雪莲羊绒有限公司的李总对小苗的科研成功设置的效价是什么? ( )

- A. 让小苗掌握 BSLD—95 的工艺技术
- B. 加快小苗取得突破性科研成果的进展
- C. 精神表扬和晋级、职称、工资待遇、奖金、住房等物质奖励
- D. 了解分梳技术的重要性、取得科研效果

五、简答题(每小题 10 分,共 30 分。根据所学组织行为学理论简明扼要地回答题中所提问题,并写在答题纸上)

- 23. 组织管理活动中的个体行为特征有哪些?
- 24. 内聚力有何作用?
- 25. 组织变革的基本动因是什么?

六、案例分析(每小问 9 分,共 18 分。根据题后指定的组织行为学理论来对案例中出现的问题进行分析,并写在答题纸上)

该由谁来承担损失?

田野是某大学的一位大学生,为了准备全国英语六级考试,在 A 书城购买了一本历年全国英语六级考试全真试题,没想到等到准备做试题时,却发现该书缺页达 40 页之多。无奈,他只好找出购书时电脑打印的列有所购书名的付款小票,准备去调换一本。

到了书城,田野直接到总服务台说明了情况,营业员甲接过书和付款小票看了看,说:“没问题,可以调换。请您直接去 5 层找营业员调换。”随即,田野来到 5 层,找到相应专柜的营业员乙,营业员乙马上在书架上找,结果却发现该书一本都不剩了,于是对田野说,“这本书已卖完了,不知仓库里有没有?你去找总台问问。”此时,田野显得有些不耐烦了,问营业员乙为什么不能帮助顾客联系解决,而要顾客楼上楼下来回跑。营业员乙一边抱怨一边打电话给总台说,“书架上已没有该书,请你们处理吧。”田野一脸的无奈,只好再次跑下楼去找总台。

没想到总台营业员甲查完电脑记录后,田野却被告知,该书已脱销了,现在厂家也没有此书了。田野十分生气,本来只想调换一本,结果自己楼上楼下跑,跑的结果却是一本不剩,他要求退书。可是,营业员甲说:“退书必须在购书 7 日之内,您所购书是 8 天前买的,我们不能给您退。”田野此时已气愤至极,买了一本缺 40 余页的书本来已经够恼火的了,专门来调换却没有书可换。于是,他找到书城负责人理论说:“我从你们书城买的书缺了 40 多页,我是来换书的,并不想来退书,可现在因为你们该书脱销不能给我换书我才退书的。”书城负责人不无遗憾地说:“这是单位规定,超过 7 天不予退,只能换。”田野据理力争道:“如果因为我个人的原因在 7 天之后要求退书,你们可以不退。但现在不是因为我的原因,而是你们该书脱销,而卖给我的书又少了 40 多页,你们没有理由不给退。”书城负责人说:“不是我们不给你换,是没有书可换,我也没有办法,超过 7 天我们不予退书,要退,你找出版厂商去。”此时,围观的人越来越多,人们纷纷谴责书城负责人的做法。

根据上面的案例,请回答下面的问题:

- 26. 如果你是该书城的负责人,对田野的退书要求,你该怎样处理?
- 27. 针对案例中的情况,请运用权变理论思想来分析。

国家开放大学(中央广播电视大学)2018 年春季学期“开放本科”期末考试

组织行为学 试题答题纸

2018 年 7 月

题 号	一	二	三	四	五	六	总 分
分 数							

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题 2 分,共 12 分。在备选答案中,选择一个正  
确答案并将答案题号写在答题纸上)

1.
2.
3.
4.
5.
6.

得 分	评卷人

二、多项选择题(每小题 3 分,共 18 分。在备选答案中选择 2 个或 2  
个以上正确答案,并将正确的答案题号写在答题纸上)

7.
8.
9.
10.
11.
12.

得 分	评卷人

三、判断对错题(每小题 1 分,共 6 分。对题中的说法做出是“正确”  
或还是“错误”的判断,并将判断的结果写在答题纸上)

13.
14.
15.
16.
17.
18.

得 分	评卷人

四、案例选择题(每个小题 4 分,共 16 分。根据每个案例所讲述的内  
容,对题后所列的每道选择题,按题中具体要求选出一个正确答  
案并写在答题纸上)

19.
20.
21.
22.

得 分	评卷人

- 23. 答：
- 24. 答：
- 25. 答：

得 分	评卷人

- 26. 答：
- 27. 答：

五、简答题(每小题 10 分,共 30 分。根据所学组织行为学理论简明扼要地回答题中所提问题,并写在答题纸上)

六、案例分析(每小问 9 分,共 18 分。根据题后指定的组织行为学理论来对案例中出现的问题进行分析)

试卷代号:1070

国家开放大学(中央广播电视大学)2018 年春季学期“开放本科”期末考试

组织行为学 试题答案及评分标准

(供参考)

2018 年 7 月

一、单项选择题(每小题 2 分,共 12 分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号写在答题纸上)

1. A                      2. C                      3. C                      4. B                      5. D  
6. A

二、多项选择题(每小题 3 分,共 18 分。在备选答案中选择 2 个或 2 个以上正确答案,并将正确的答案题号写在答题纸上)

7. ABD                  8. ABCD                  9. ABC                  10. ABCDE                  11. ACDE  
12. CE

三、判断对错题(每小题 1 分,共 6 分。对题中的说法做出是“正确”或还是“错误”的判断,并将判断的结果写在答题纸上)

13. √                      14. ×                      15. ×                      16. ×                      17. ×  
18. ×

四、案例选择题(每个小题 4 分,共 16 分。根据每个案例所讲述的内容,对题后所列的每道选择题,按题中具体要求选出一个正确答案并写在答题纸上)

19. D                      20. B                      21. C                      22. C

五、简答题(每小题 10 分,共 30 分。根据所学组织行为学理论简明扼要地回答题中所提问题,并写在答题纸上)

23. 组织管理活动中的个体行为特征有哪些?

答案要点:

尽管个体行为存在一定的差异性,但我们也应该认识到,个体的行为也是带有一些普遍的特征的,这些特征表现为:

- (1)行为的自发性;
- (2)行为的因果性;
- (3)行为的主动性;
- (4)行为的持久性;
- (5)行为的可变性。



24. 内聚力有何作用?

答案要点:

群体内聚力在群体存在和发展过程中,有着重要的作用,主要有:

- (1)满意感;
- (2)沟通;
- (3)敌意;
- (4)生产率;
- (5)对改革的阻碍;
- (6)群体意识。

25. 组织变革的基本动因是什么?

答案要点:

引起组织变革的基本动因可分为内在动因和外动因两个方面。

(1)组织变革的内在基本动因

- ①组织目标的选择与修正;
- ②组织结构的变化;
- ③组织职能的转变。

(2)组织变革的外部驱动因素

- ①科学技术的不断进步;
- ②组织环境的变动;
- ③管理现代化的需要。

六、案例分析(每小问 9 分,共 18 分,要求答出题中指定的基本理论的主要观点,并结合案例提供的具体情况进行适当分析、解释和说明。对理论依据正确、问题分析清楚者,可给满分,评卷者可参考标准答案,酌情给分。)

参考答案:

26. 如果你是该书城的负责人,对田野的退书要求,你该怎样处理?

对于规章制度,正确的态度应该是:在一般情况下,照章办事;在特殊情况下,酌情处理。正确对待规章制度的关键是明确界定特殊情况的范围和酌情处理的原则。在本案例中,主人公田野所购书缺 40 页之多,因为该书脱销,在无法调换的情况下要求退书,他退书的目的和书城制定该规章的目的是一致的,即都是为了维护消费者的合法、合理利益。该情况属于违反规

章的目的与确立规章的目的的一致,在这种特殊情况下,书城负责人应按照目标有利原则进行处理,对田野的退书要求给予妥善解决。在此特殊情况下,规章制度可以破,但目标原则不能违背。同时,进一步完善书城退换书的相关规定,如可以考虑在规章制度中将所有可能出现的特殊情况列出来,以便指导员工妥善运用。

27. 针对案例中的情况,请运用权变理论思想来分析。

所谓权变理论思想,就是要根据变化了的不同的环境条件,有效地运用不同的管理法则来取得实际效果的一种管理理论。对于这一案例来说,针对田野的退书要求,该书城的负责人应该具体问题灵活解决,不应该用僵化的规章制度的死条条框框来束缚自己的手脚,而应按照目标有利原则进行处理,对田野的退书要求给予妥善解决,这样既能维护消费者的合法、合理利益,又能维护和提升企业的形象与声誉。