

西北师范大学商学院 2014---2015 学年第一学期期末考试

《组织行为学 **Organizational Behavior**》(双语) 试卷

题目	I	II	III	IV	V	VI	总分
得分							

学号: \_\_\_\_\_ 专业: \_\_\_\_\_ 班级: \_\_\_\_\_ 姓名: \_\_\_\_\_

得分	评卷人

**I . Choose the best answer for each of the following questions.(1for1,10%)**

- Which of the following would not be considered an organization? \_\_\_\_\_.  
 A) a church  
 B) a university  
 C) a military unit  
 D) all adults in a given community
- Age, race, gender, ethnicity, religion, and disability status are examples of \_\_\_\_\_.  
 A) deep-level diversity  
 B) surface-level diversity  
 C) shared values and preferences  
 D) personality traits
- The emotional, or feeling component of a person's attitude is called \_\_\_\_\_.  
 A) complex understanding  
 B) the cognitive component  
 C) the affective component  
 D) a complex attitude
- Which of the following statements about the determinants of personality is true? \_\_\_\_\_.  
 A) Personality appears to have no determinants.  
 B) Personality appears to be a result of external factors.  
 C) Personality appears to be a result of only environmental factors.  
 D) Personality appears to be a result of both hereditary and environmental factors.
- What is the name of the theory that deals with how we explain behavior differently depending on the meaning we assign to the behavior of the actor? \_\_\_\_\_.  
 A) behavioral theory

- B) judgment theory
- C) selective perception theory
- D) attribution theory

6. What term is used for the tendency of an individual to attribute his own successes to internal factors while putting the blame for failures on external factors? \_\_\_\_\_.

- A) fundamental attribution error
- B) self-serving bias
- C) consistency
- D) stereotyping

7. What sort of groups is defined by the organization's structure? \_\_\_\_\_.

- A) informal
- B) task
- C) friendship
- D) formal

8. Which of the following helps explain the current popularity of teams? Teams \_\_\_\_.

- A) are easier to manage
- B) better utilize employee talents
- C) are less expensive
- D) promote socialization and cohesion

9. What are the three classes of factors that influence perception? \_\_\_\_.

- A) factors in the setting, factors in the environment, and factors in the motives
- B) factors in the perceiver, factors in the target, and factors in the situation
- C) factors in the character, factors in knowledge, and factors in experience
- D) factors in the personality, factors in the character, and factors in the values
- E) factors in the senses, factors in the surroundings, and factors in the lighting

10. Which of the following is not a characteristic of organizational culture? \_\_\_\_.

- A) attention to detail
- B) innovation
- C) formality orientation
- D) team orientation
- E) outcome orientation

得分	评卷人

**II . Please explain the following nouns in English. (5 for1, 25%)**

**1. Organizational Commitment**

**2. Social Loafing**

**3. Self-efficacy**

**4. Emotional Labor**

**5. Cohesiveness**

得分	评卷人

**III. Answer the following questions. (6 for1, 30%)**

1. How can managers increase job satisfaction?

2. Identify and describe the five traits of the Big Five personality model.

3. People often use shortcuts such as selective perception and stereotyping to judge other people more quickly. What are the good and bad aspects of this type of perceptual “fast track”?

4. How can managers help individuals become team players?

5. What is a positive organizational culture and what key variables are used in creating it?

得分	评卷人

#### IV. Case Analysis. (35%)

1、张小姐在某银行单证部工作，这是银行最繁忙的一个部门，主要从事信用证通知、议付、审单、结汇、开证等烦琐而又单一的工作。虽然分工很细，但业务量很大，每月 1500 万美元的交易额却只有 7 个人在做，每天案头总是堆满了文件，而做不完的往往得加班 1-2 小时，因此到了星期五，没有人愿意加班，而是想尽早回家过周末，虽然加班费是平时的两倍，但星期五是银行最忙碌的一天，有些事情如不在星期五做完，就必须过两个休息日，这样在时间上就耽误了，也影响了银行的声誉。因此，副行长邓先生自然希望员工能自愿留下

来加班。有一次星期五，需要结汇的单子并不多，所以员工们想下班后留下来干完，以免星期一案头又堆起一座小山，邓先生看见了，马上盛情邀请加班的员工在附件一家饭店共进晚餐。在席上，他先是对员工的加班行为进行表扬，同时希望员工们能够继续下去，当然员工们都欣然同意。在以后的几个星期内，员工们在星期五都自愿留下来加班，而邓先生也每两星期请员工们吃饭，这样过了一个月，员工对此开始厌倦，并戏称邓先生请客吃饭是“鸿门宴”。邓先生及时得到了这一反馈，并签发了一项新规定，凡星期五加班的，加班费按正常时间的四倍计，累计加班时间满 20 小时的可休假一天。结果是，员工们现在都愿意在星期五加班了。

**请问为什么员工对周五加班从愿意到厌倦，又到愿意？这家银行单证部的措施有什么特点？（15）**

2、携程旅行网总裁范敏曾说过一句话，伟大的公司不是因为伟大的管理者而伟大，而因为有稳健、可持续发展的体系，其中企业文化就是这个体系中至关重要的一环。携程的企业文化概括起来说，就是纯真+关注。

携程华北区人力资源总监李阿红加入携程北京分公司已经 13 年了，每次向别人介绍公司的时候都特别有激情。因此她多次被问到，“为什么一个老员工能焕发那样的激情，还那么爱携程？”在她看来，这就是携程的文化。“企业文化就像洋葱，洋葱表面展示一些标语和符号；再往里剥是制度层，就是一家企业有什么样的激励政策、招聘政策、鼓励政策等，使员工打造出这家企业独有的 DNA；而最内核的部分，则是精神层面如何在企业文化当中得到体现。”李阿红说。

在携程，洋葱头最内核的部分是携程经营 14 年的“携程之道”。携程的愿景是，携手成就精彩人生旅程，未来要跻身世界《财富》500 强——这是一个所有携程人都知道的目标和方向。经验目标要跟企业文化目标相吻合，携程又是如何做到的呢？携程的每一个员工都知道五四三二一，即五大理念、四个精神、三个责任、两个追求、一种拼搏的精神。携程的经营理念是所有员工以客户为中心，以团队间紧密无缝的合作机制，一丝不苟的敬业精神、真实诚信的合作理念，来创造一套“多赢”的伙伴式的合作体系，从而共同创造最大的价值。

携程旅行网副总裁丁小亮表示，企业的核心竞争力是人才。任何一个团队，一定会有老革命、会有新同志，也一定会有各种不同特色的人才，打造一个卓越团队的管理大厦，最重要的工作就是要把他们融合在一起。携程要求公司文化既要有创业公司的激情与纯真，还要有成熟公司的专注与严谨。在交流中，可以看到丁小亮的眼睛里，携程公司就好像是自己的家。这样的氛围，绝不是依靠人来治理的，只能依靠企业文化。

目前，携程的中高层管理团队很稳定，大部分人是随着公司成长起来的子弟兵，主要原因在于携程携程形成了完备的人才培养和储备计划。携程高层曾经表示，企业最重要的是要建设统一的价值观、使命感，打造知行合一的团队执行力。当一个公司只有 100 人时，可以“人治”，1000 人时可以“法治”，而当一个公司发展到上万人是，需要靠文化来治理。一个公司能否培育出有助于公司长治久安的企业文化，在某种意义上说比能完成年度业绩更重要。

**结合上述案例，试讨论以下问题：**

- (1) 企业文化有哪些重要作用？携程试图培养一种什么样的企业文化？**
- (2) 可以运用哪些方法与手段培养优秀的企业文化？**

