

组织行为学-题库

1、关于人格的定义，戈登·奥尔波特认为人格是_____，它决定了_____。

答案： 个体内部身心系统的动力组织 ； 个体对环境的独特调节方式 ；

2、 MBIT 这一人格测验可以了解个体在一些具体情境中通常的感觉和活动是什么样的，根据个体的回答，可以把个体分为_____、_____、_____、_____。

答案： 外向的/内向的； 领悟的/直觉的； 思维的/情感的； 判断的/感知的；

3、“大五”人格模型包含了人格特质中最重要的变量，分别是：_____、_____、_____、_____、_____。

答案： 外倾性； 随和性 ； 责任心 ； 情绪稳定性； 经验开放性；

4、一般而言，外倾者倾向于_____、_____，高随和性的人是_____的、_____，有高度责任心的人是_____、_____、_____、_____的，正向的情绪稳定性者倾向于是_____，开放性非常高的人往往_____。

答案： 喜欢群居、善于社交和果断自信 ； 合作的、热情的和信赖他人的 ； 负责的、有条不紊的、值得信赖的、持之以恒的 ； 平和的、自信的和安全的 ；

富有创造性、凡是好奇、具有艺术的敏感性

；

5、自我监控指的是个体_____。有证据表明，高自我监控者比低自我监控者_____，适应能力_____。

答案： 根据外部情境因素调整自己行为的能力 ； 更密切关注别人的行动； 更强 ；

6、罗克奇价值观认为，终极价值观指的是_____，工具价值观指的是_____。

答案：

理想的终极存在状态，是个体愿意用一生去实现的目标

；

个体更偏好的行为模式或实现终极价值观的手段

；

7、约翰·霍兰德的人格—工作适应性理论提出了六种人格类型，分别为：____、____、____、____、____、____。

答案： 现实型 ； 研究型；

社会型

； 传统型； 企业型； 艺术型；

8、个体—组织的匹配主要讨论的是_____

答案：

个体会受到与他们价值观相匹配的组织的吸引和遴选

；

9、知觉指的是个体为了给_____赋予意义而_____的过程。

答案： 自己所处的环境 ； 组织和解释他们感觉印象 ；

10、影响知觉的因素可以归纳为：____、____、____。其中，影响知觉的个人因素包括____、____、____、____、____和____等。

答案： 知觉者； 知觉目标或对象 ； 知觉情境 ； 态度 ； 人格 ； 动机 ； 兴趣； 经验；

期望

；

11、当我们观察某一个体行为时，总是试图判断它是由内部原因还是外部原因引起的。凯利（Kelley）研究认为，这种判断很大程度上取决于三个因素，包括行为的区别性、___和___。

答案： 一致性 ； 一贯性；

12、自我服务偏见表示：个体和组织倾向于把成功归因于___，把失败归因为___。

答案：

内部因素

； 外部因素 ；

13、当我们以个体的某一特征为基础，从而形成对一个人的总体印象时，我们就受到___的影响。当基于对某人所在团体的知觉判断某人时，我们使用的捷径称为___。

答案： 晕轮效应；

刻板印象

；

14、我们常认为最优决策者是___，其在具体的限定条件下会做出___、___选择，这些选择遵从___。

答案： 理性的； 稳定的；

价值最大化的

；

理性决策模型

；

15、虽然决策者努力做出有限理性决策，但是这其中也隐藏着偏见和错误，例如：___、___、___、___、___、___、___、___等。

答案：

锚定偏见

;

过度自信的偏见

; 验证偏见; 易获性偏见; 承诺升级; 随机错误; 风险厌恶;

后视偏见

;

16、创造力的三要素模型提出, 个体的创造力需要三项要素: ____、____、_____。

答案: 创造性行为的产生; 创造性行为; 创造性结果(创新);

17、动机(motivation)是一种过程, 它体现了个体为实现目标而付出努力的____、____和_____。

答案: 强度; 方向;

持续性

;

18、需求层次理论是由_____提出, 将人的需求分为五个层次, 分别是

1) _____, (2)
_____, (3) _____, (4)
_____, (5) _____

答案: 生理需求; 安全需求; 社会需求; 尊重需求; 自我实现需求;

19、麦格雷格提出的 X、Y 理论中, 认为员工生来不喜欢工作, 因此必须指导甚至强迫他们工作, 这一观点是_____理论。

答案:

X

;

20、

赫茨伯格把_____、_____、_____、_____、_____和_____这些因素概括为保健因素。当这些因素充分时，员工_____但也不会因此_____。赫兹伯格提出，要想激励人们积极工作，必须重视_____或者_____，例如_____、_____、____、____和_____。

答案： 管理质量；

薪酬水平

； 公司政策； 工作环境； 与他人的关系； 工作稳定性； 没有了不满意感； 而感到满意 ； 与工作本身有关的因素； 与工作的直接结果有关的因素； 晋升机会； 个人成长机会； 认可； 职责； 成就；

21、麦克利兰的需求理论主要关注三种需求：_____、_____、_____；高成就需求者更喜欢那些（1）_____、（2）_____、（3）_____的工作。

答案： 成就； 权力； 归属；

需承担个人责任

；

可以获得工作反馈

；

风险程度为中等的工作

；

22、认知评价理论假设外部奖励会_____人们对工作的_____；组织行为学的研究表明，由于_____追求工作目标的人_____；对于组织而言，除了提供_____，管理者还要为员工提供_____。

答案： 降低； 内在兴趣； 内在原因； 对自己的工作更为满意； 外部奖励； 内部奖励；

23、埃德温·洛克提出的目标设置理论展示了_____、_____和_____对工作绩效的巨大影响；在各种目标管理的方案中，有四种要素是普遍存在的：_____；_____；_____；_____。

答案： 目标的具体性； 挑战性； 反馈； 目标的具体性； 参与决策； 明确的时间期限； 绩效反馈；

24、自我效能理论是指

_____；在困难的情境中，低自我效能的人更可能_____，高自我效能的人则会_____；提高自我效能可从如下几个方面入手：（1）_____、（2）_____、（3）_____、（4）唤醒。

答案：个体对自己能够完成某项任务的一种信念；降低甚至干脆放弃自己的努力；加倍努力迎接挑战；过去的成功经验；替代榜样；口头说服；

25、强化理论认为控制行为的因素是_____，如果行为之后紧接着给予一个_____，该行为被重复的可能性会提高。社会学习理论认为，个体不仅通过_____学习，还通过_____来学习。

答案：强化物；积极的强化物；直接经验；观察或聆听发生在他人身上的事情；

26、近年来的研究，扩展了公平的含义，从组织公平的角度来对待公平，并将其解构为_____、程序公平、_____；其中，程序公平是指_____。

答案：分配公平；互动公平；对结果的判定过程的公平性的感知；

27、期望理论主要关注三种关系：（1）_____、（2）_____、（3）奖励—个人目标关系。

答案：努力—绩效关系；绩效—奖励关系；

28、群体是指为实现特定目标而组合到一起并形成_____关系的_____个体。基于组织立场，群体可分为：_____、_____。

答案：互动和相互依赖；两个或更多；正式群体；非正式群体；

29、社会认定理论认为，人们会对自己所属群体的成功或者失败产生_____，因为他_____群体的表现是紧密挂钩的。当我们认为群体内的人要优于群体外的人，而群体外的人都是一样的，就会出现_____。这显然会导致_____。

答案： 情绪；自尊；内群体偏爱；

刻板印象

；

30、群体发展的五阶段模型认为群体发展过程所遵循的五个明显的阶段是：

(1) _____、(2) _____、(3)
_____、(4) 执行阶段、(5) 解体阶段。

答案： 形成阶段；震荡阶段；规范阶段；

31、在群体中，每一个人都扮演一种角色，个体对自己在特定情境中应该如何表现的认识和了解是_____；别人认为你在某个特定情境中应该如何行事被称作为_____；如果遵守某种角色要求会导致难以符合另一种角色要求，那么结果就出现了_____。

答案： 角色知觉；角色期望；

角色冲突

；

32、所有的群体都建立自己的规范，那么规范是指

_____。

答案： 群体成员共同接受的一些行为标准；

33、在组织中，个体的地位通常源于_____、_____、个人特征（如相貌、聪明、有钱、友善等）。_____的群体成员常常享有比其他成员更大的自由来偏离群体规范。

答案： 驾驭他人的权力；对群体的目标作出贡献的能力；地位较高；

34、社会堕化是指

_____；产生社会堕化的原因，一种可能是群体成员认为其他成员没有尽到应尽的职责，从而降低自己的努力，以寻求公平；另一种可能是_____。

答案： 个体在群体中工作时不如自己单独工作时那么努力的倾向；责任分散；

35、群体的凝聚力是指

_____；若群

体凝聚力低，同时绩效规范要求也低，那么群体的绩效水平可能呈现_____。

答案： 成员之间相互吸引以及愿意留在该群体中的程度；中低水平的生产率；

36、群体决策过程中出现群体偏移或极化是指：

_____在群体讨论中往往会出现这种现象：_____。常见的群体决策技术包括

_____、_____、电子会议等。

答案： 群体决策与群体成员的个人决策在决策风险上存在差异；群体讨论使群体成员最初持有的立场迈向更极端的方向；头脑风暴；名义小组技术；

37、工作团队是指通过成员的_____能够产生_____。

答案：

共同努力

；积极的协同作用 ；

38、工作团队与工作群体存在诸多区别，例如：工作团队的目标是_____，工作群体的目标是_____；工作团队的责任包括_____，工作群体的责任是_____；工作团队的协同效应是_____，工作群体的协同效应是_____；工作团队的技能是_____，工作群体的技能是_____。

答案： 集体绩效 ；共享信息；个体责任与共同责任；个体责任；积极的；中性的（有时消极的）；相互补充的；随机的和不同的；

39、有效团队的关键成分可以分为三大类，分别是_____、_____、_____。

答案： 源和其他外界条件；团队的构成；过程变量；

40、组织中最常见的四种团队类型是：_____、_____、_____和_____。

答案： 问题解决团队；自我管理团队；跨职能团队 ；虚拟团队；

41、在团队的外界条件方面，有四种外界条件与团队绩效有着最显著的联系，分别是：_____、_____、_____、_____。

答案： 充足的资源 ； 领导和结构 ； 信任的氛围； 绩效评估与奖励体系；

42、团队构成这个范畴包括与团队应该如何配置其成员有关的变量，具体有团队成员的能力、_____、_____、_____、_____、_____以及_____。

答案：

团队成员的人格

； 角色的分配； 多样性； 团队规模； 成员的灵活性； 成员的偏好；

43、有效的团队，其成员需要具备技术技能、_____、_____。

答案：

解决问题和制定决策的技能

； 人际技能和合适的个人特质；

44、一般来讲，团队中的关键角色有组织者、生产者、_____、_____、_____、_____、_____、_____、_____。

答案： 控制者； 维护者； 建议者 ；

联络者

； 创造者； 推动者； 评估者；

45、有些团队很自信，它们相信自己能够成功，这种特征往往被称为_____。

答案： 团队效能；

46、当候选人缺乏团队技能时，管理者通常有三种选择：首先不要雇佣他们。如果你雇佣了他们，就_____；如果这样也行不通，那就_____，_____。

答案： 不需要团队合作的任务或职位分配给他们； 让候选人参加培训，把他们锻炼成团队选手；

47、沟通必须包括两个方面，即要_____，也要_____。

答案： 传达意图；理解意图；

48、在群体或组织中，沟通有四种主要功能：____、____、____和____。

答案： 控制；激励；情绪表达；信息；

49、沟通过程模型包含八个关键部分，分别为____、____、____、____、____、____和____。

答案： 发送者 ； 编码； 信息； 渠道； 解码 ； 接受者； 噪音； 反馈 ；

50、沟通的正式渠道是由组织建立的，它传递与____有关的信息。而其他形式的信息，如个人信息、社交信息等，在组织中通过____传递。

答案： 员工的工作活动 ； 非正式渠道 ；

51、根据沟通方向，沟通可分为上行沟通、____和____。

答案： 下行沟通 ； 横向沟通 ；

52、群体成员之间信息传递方式包括口头沟通、____和____。其中，口头沟通的优点是____和____。

答案： 书面沟通 ； 非言语沟通； 快速传递 ； 快速反馈 ；

53、正式的小群体沟通网络包括三种主要类型：____、____和____。

答案： 链式； 轮式； 全通道式 ；

54、对于任何群体或组织的沟通网络来说，小道消息都是其重要组成部分，值得我们认真考虑。它可以使管理者____，并且____。小道消息也能____；闲聊有助于增进信息共享者之间的友谊和亲密感，这通常是以牺牲____为代价的。

答案： 了解组织的士气，找出员工认为很重要的一些事情；有助于发现员工的焦虑；服务于员工的利益；“外部群体”；

55、很多沟通障碍会阻碍或歪曲有效沟通，一些比较重要的沟通障碍有：____、____、____、____、____、

____、____、撒谎。

答案： 过滤；选择性知觉 ；信息超载；情绪 ；语言；沉默；沟通恐惧；

56、人际技能的重要性是什么？

答案：

人际技能的重要性表现在以下几个方面：

- (1) 在决定管理者的职业生涯能否真正成功，领导和沟通技能很重要；
- (2) 管理者人际技能的开发有助于组织吸引和留住高绩效的员工；
- (3) 在当今竞争日益激烈、要求日趋提高的工作环境中，管理者需要具备良好的 interpersonal 技能。

57、管理者的职能、角色和技能是什么？

答案：

1、管理者的职能为四种：计划、组织、指挥和控制。计划的职能包括：确定组织的目标，制定达成这些目标的总体战略；把计划划分各种层级，以便对不同的活动进行整合和协调。组织的职能包括：决定要完成什么样的任务，谁来承担任务，如何把任务进行分类，谁向谁报告工作以及在什么地方做出决策。指挥和协调管理者的工作，就是领导的职能。控制职能就是为了保证各项事项按部就班的进行，管理者必须对组织的绩效进行监控。因此，从管理职能的角度回答是：他们的职责是计划、组织、领导和控制。

2、管理者的角色分为三类：人际角色、信息传递角色和决策角色。

3、管理者的技能主要有技术技能、人际技能和概念技能。技术技能包括应用专业知识和技术的能力。人际技能是指无论是独自一人还是在群体中，都具备的理解他人、与他人沟通、鼓励他人、支持他人的能力。概念技能是指具有足够的心智能力去分析和判断复杂情况的能力。

58、什么是组织行为学？

答案：

组织行为学是一个研究领域，它探讨个体、群体以及结构对组织内部行为的影响，目的是应用这些知识改善组织绩效。总的来说，组织行为学关注的是人们在组织中做什么以及这种行为如何影响组织的绩效。

59、为什么用系统研究完善直觉很重要？

答案：

使用系统化的办法完善直觉，预测能力将会提高。运用系统研究包括一些重要的事实和关系，它可以提供一个更准确的预测行为的基础，如果我们可以找到所有人的行为当中存在的一些基本的一致性，然后加以修正来反映个体的差异，能使我们预测人的行为。

系统研究是指通过对事物之间的关系的考察，试图解释其中的原因和结果，并把结论建立在科学论证的基础上。而在管理实践中在运用大数据还是一个比较崭新的领域，但却是拥有令人信服的前景。在与人打交道时，而领导者经常依靠直觉来估计信息造成的影响，因此需要尽可能的利用证据来确认你的直觉和经验判断。

60、对组织行为学有贡献的主要行为学科有哪些？

答案：

心理学、社会心理学、社会学、人类学

61、为什么组织行为学几乎没有绝对的真理？

答案：

人类的行为是复杂的，几乎没有简单而普适的原理能够解释组织行为，因为他们各不相同，这使得我们很难总结出简单、准确而且广泛适用的定律。组织行为学理论反映了它所研究的各管事物本身的特性。人是错综复杂的。

；

62、为什么组织行为学几乎没有绝对的真理？

答案：

人类的行为是复杂的，行为情境也是复杂的，这就决定了几乎没有简单而普适的原理能够解释组织行为，因为他们各不相同，这使得我们很难总结出简单、准确而且广泛适用的定律。组织行为学理论反映了它所研究的各管事物本身的特性。人是错综复杂的。

63、管理学在应用组织行为学的概念时，面临的主要挑战和机遇有哪些？

答案：

越来越多的女性和有色人种进入工作场所；公司规模精简以及对临时工的大量使用瓦解了雇主和雇员之间维系忠诚的纽带；全球竞争要求员工更加灵活，并学会适应迅速变革的环境；全球经济衰退已经在非常时期与他人共事并管理他人所要面临的挑战摆在人们眼前。

同样，在面临挑战时，我们可以发现机遇。

64、本书中组织行为学模型的三种分析水平是什么？

答案:

个体、群体和组织

65、组织行为学是一个研究领域，它探讨（__）、（__）以及（__）对组织内部行为的影响，目的是应用这些知识来（__）。

答案：

个体

；

群体

；

结构

；

改善组织绩效

；

66、

弗雷德·卢森斯的研究区分了一般的管理者、有效的管理者和成功的管理者，按照他的观点，成功的管理者之所以成功是因为（__）。

答案：

社交网络活动

；

67、研究人员认为，态度主要由（__）、（__）和（__）组成。

答案：

认知

；

情感

；

行为意向

；

68、在工作方面情绪可以划分为情绪感受和（__）。其中，情绪感受是（__），（__）是那些组织要求员工表现的并被视为符合特定工作的情绪。

答案：

情绪表达

；

个体的实际情绪

；

情绪表达

；

69、MBIT 这一人格测验可以了解个体在一些具体情境中通常的感觉和活动是什么样的，根据个体的回答，可以把个体分为（__）、（__）、（__）、（__）。

答案：

外向的/内向的

；

领悟的/直觉的

；

思维的/情感的

；

判断的/感知的

；

70、当我们以个体的某一特征为基础，从而形成对一个人的总体印象时，我们就受到（__）的影响。当基于对某人所在团体的知觉判断某人时，我们使用的捷径称为（__）。

答案：

晕轮效应

；

刻板效应

；

71、心理授权是指员工认为自己能对（__）、（__）、（__）及工作自主性等产生影响的程度。

答案：

工作环境

；

工作能力

；

工作意义

；

72、动机是一种过程，它体现了个体为实现目标而付出努力的（__）、（__）和持续性。

答案：

强度

；

方向

；

73、组织中最常见的四种团队类型是：（__）、（__）和（__）、（__）。

答案：

问题解决团队

；

自我管理团队

；

跨职能团队

；

虚拟团队

；

74、根据沟通方向，沟通可分为上行沟通、（__）和（__）请列举一个上行沟通的例子：（__）

答案：

下行沟通

；

横向沟通

；

略

；

75、群体的凝聚力是指（__）。如果群体凝聚力低，同时绩效规范要求也低，那么群体的绩效水平可能呈现（__）。

答案：

成员之间相互吸引以及愿意留在该群体中的程度

；

中低水平的生产率

；

76、创造力三阶段模型的核心为（__）。三阶段分别是（__）、创造性行为、创造性结果（创新）。

答案：

创造性行为

；

创造性行为的产生

；

77、自我效能理论是指（__）。在困难的情境中，低自我效能的人更可能（__），高自我效能的人则会（__）。提高自我效能可从如下几个方面入手：（1）（__）、（2）（__）、（3）（__）、（4）（__）。

答案：

个体对自己能够完成某项任务的一种信念

；

降低甚至干脆放弃自己的努力

；

加倍努力迎接挑战

；

过去的成功经验

；

替代榜样

；

口头说服

；

唤醒

；

78、什么是价值观？价值观为什么重要？终极价值观与工具价值观的区别是什么？

答案：

价值观代表了人们最基本的信念：“从个人或社会的角度来看，某种具体的行为模式或存在的最终状态比与之相反的行为模式或存在状态更可取。”

价值观对于组织行为的研究很重要。因为它是了解员工态度和动机的基础，同时，它也影响到我们对人对事的知觉和判断。

终极价值观指理想的终极存在状态，是个体愿意用一生去实现的目标。工具价值观指的是个体更偏好的行为模式或实现终极价值观的手段。

79、什么是大五人格？简要说明如何将其运用于工作行为的预测。

答案：

大五人格模型通过五个维度来测量人格基本特质：外倾性、随和性、责任心、情绪稳定性、经验开放性。

情绪稳定性高意味着更高的工作和生活满意度以及更低的压力水平。

外倾性高意味着更高的组织绩效，更强的领导能力以及更高的工作及生活满意度。

经验开放性高意味着高培训绩效，更强的领导力以及更强的适应变化的能力。

随和性高意味着更高的组织绩效，更低水平的偏常行为。

责任心强意味着更高的组织绩效，更强的领导力并且使人更长寿。

80、

团队和群体有哪些差异？

答案：

团队是群体的高级存在状态，表现出高规范、高内聚、高个体成长、以持续的高绩效为判断依据。团队成员的努力会导致团队绩效远远大于个体绩效之和，而群体的绩效往往等于甚至小于个体绩效之和。此外，工作群体讲求共享信息，群体中的协同效应偏中性（有时消极的），成员往往承担个体责任，成员间的技能是随机的和不同的。工作团队讲求集体绩效，团队中的协同效应是积极的，成员承担个体责任和共同责任，成员间的技能是相互补充的。

81、什么是归因理论？归因的三个要素什么？人们常存在何种形式的归因错误与偏见？

答案：

归因理论试图解释，我们对个体的不同判断取决于我们把特定行为归因于何种意义的解释。当我们观察某一个体行为时，总是试图判断它是由内部原因还是外部原因引起的。

归因的三个要素分别是：区别性、一致性和一贯性。

归因理论通过对个体活动内部状态的假设影响我们对其知觉判断，此外，归因理论发现人们常常存在基本归因错误和自我服务偏见，比如在评价他人时总是倾向于低估外部因素的影响而高估内部或个人因素的影响，这是基本归因错误。同时，人们还倾向于把模糊性的信息当做恭维，乐于接受积极反馈而抗拒消极反馈，这被称之为自我服务偏见。

82、什么是组织限制？其如何影响决策？

答案：

组织限制着决策者，使他们的决策背离理性模型。管理者调整自己的决策，从而与组织的正式规则保持一致，回应组织对于绩效评估和奖励体系的要求，并符合组织规定的时间限制。过去的组织决策也会作为前提条件约束当前的决策。组织限制是通过绩效评估、奖励体系、正式规则、系统强加的时间限制和传统管理来影响了组织的决策。

83、描述沟通过程。

答案：

沟通过程包括八个关键部分：发送者；编码；信息；渠道；解码；接收者；噪音；反馈。

具体描述如下：发送者这将头脑中的想法编码成信息，经过传送信息的媒介-渠道到达接收者处，接收者将接收到的符号转化为可以理解的形式，这个步骤就是对信息的解码。噪音代表那些使信息失真的沟通障碍，例如知觉问题、信息超载、语义问题或文化差异等。沟通最后一环是反馈回路，它用来确定信息是否正确被理解。

84、什么是真实型领导？为什么导师制对领导很重要？

答案：

真实型领导者清楚地知道自己是谁，知道自己的信念和价值观，能够坦率、公开地按照自己的信念和价值观行事。他们的下属会认为他们是有道德的人，诚信领导的主要品质就是诚信。诚信领导者会与下属分享信息，鼓励开诚布公的沟通，并坚持自己的理想，结果使得人们对诚信领导者产生信任。导师制使得导师拥有一条不加过滤的信息通道，便于了解基层员工的态度和情感。而且徒弟可以成为一个了解组织中的潜在问题、提供早期预警信号的良好渠道。

85、什么是权力？领导与权力的区别有哪些？

答案：

权力是指 A 对 B 的行为产生影响从而使 B 按照 A 的意愿行事的能力。权力不要求目标的兼容性只需要依赖性。相反领导则要求领导者和被领导者双方的目标存在某种程度的一致性。差异之二在于影响的方向，领导侧重于对下属的影响。它尽可能忽略横向影响和自下而上的影响。权力则不然。还有一个差异是，在绝大多数情况下，对领导的研究强调领导风格，并试图回答这样的问题：一位领导者应该为下属提供多大支持？他应当与下属分享多少决策权？与此相反，对权力的研究聚焦于人们为获得服从而使用的权术。权力的实施者并不局限于个体，因为群体和个体都可以使用权力来控制其他个体或群体。

86、戴安娜·阿布达拉

请考虑戴安娜·阿布达拉的案例。2005 年，阿布达拉刚刚从萨福克大学（Suffolk University）法学院毕业。她通过了律师资格考试，而且有一家律师事务所向她提供一份工作。该事务所的创始人威廉·科曼（William Korman）以前是一位州检察官。

以下是他们之间的电子邮件汇总：

.....原始邮件.....

发件人：戴安娜·阿布达拉

发送日期：2006 年 2 月 3 日，星期五，21：23

收件人：威廉·科曼

主题：感谢

亲爱的科曼律师：

我写这封信是为了告诉您我不会接受您的聘书。经过认真的考虑之后，我认为您提供的薪酬不能满足我的要求，也不足以维持我如果从事这份工作所选择的生活方式。我已经决定为自己工作，收获自己 100%的工作所得。

感谢您的面试

戴安娜·阿布达拉

.....原始邮件.....

发件人：威廉·科曼

发送日期：2006年2月6日，星期一，12:15

收件人：戴安娜·阿布达拉

主题：回复：感谢

戴安娜：

因为你已经进行了两轮面试，也接受了这份工作（实际上，你有明确的工作开始日期），所以你选择通过电子邮件和晚上9:30的语音邮件来告诉我这件事，让我感到非常吃惊。这是不成熟和不专业的体现。事实上，我相信你已经接受了这份工作，并为你预定了办公用品和商务名片，重新设置了电脑，并建立了办公室的内部和外部邮件系统。但我不想和你争辩，我只是对此非常失望。我真诚地祝福你未来好运。

威廉·科曼

.....原始邮件.....

发件人：戴安娜·阿布达拉

发送日期：2006年2月6日，星期一，16:01

收件人：威廉·科曼

主题：回复：感谢

真正的律师会把合同变成书面文字，在没有这样做之前不会产生任何信任。

再一次谢谢你。

.....原始邮件.....

发件人：威廉·科曼

发送日期：2006年2月6日，星期一，16:18

收件人：戴安娜·阿布达拉

主题：回复：感谢

谢谢你让我重温了有关合同的课程。这不是律师资格考试中的一个问题。你要意识到律师界是一个成员数量很少的圈子，尤其是刑事辩护律师。你真的想在你的职业生涯初期就激怒经验更丰富的律师吗？

.....原始邮件.....

发件人：戴安娜·阿布达拉

发送日期：2006年2月6日，星期一，16:28

收件人：威廉·科曼

主题：回复：感谢

无所谓。

在这次互通电子邮件后，科曼将邮件转发给几个同事，它迅速传播开来。

问题：

1. 你站在谁的一边——阿布拉达还是科曼？
2. 你认为各方犯了哪些错误？
3. 你认为这次互通邮件会破坏阿布拉达的事业吗？对科曼的律师事务所呢？这次互通邮件说明了电子邮件的哪些局限？

答案：

二者都在交流过程中犯有错误，所以二者均不支持。

；

阿布拉达经过两轮面试后选择写电子邮件的方式拒绝工作做法欠妥，应当采用丰富度更高的交流方式与对方进行交流沟通，取得对方的谅解。

科曼则不应当将涉及隐私的邮件散播出去。

；

会破坏阿布拉达的事业，因为她在经过两轮面试后选择了一种草率地拒绝工作的方式，尤其作为律师行业里的新人，令人觉得不专业和不成熟，且对律师行业的前辈不够尊重。对科曼的律师事务所也会有一定消极的影响，因为他没有对邮件内容保密且将其扩散造成影响。

这次互通邮件说明了在传递负面消息时，电子邮件可能并不是最佳方式。且电子邮件较为耗时，也许会造成信息延误。此外，电子邮件常常是高度情绪化的，由于看不到对方的面部表情，人们往往无法抑制自己的情绪表达。电子邮件还会涉及隐私问题，导致信息泄露。

；

87、组织行为学课程的目的是帮助管理者及____开发他们的_____。

答案：

潜在的管理者

；

人际技能

；

88、根据法国工业家亨利·法约尔的观点，管理者发挥的五种职能包括____、____、____、____、_____。

答案： 计划 ； 组织 ； 指挥；

协调

；

控制

；

89、研究人员认为，态度主要由____、____和____组成。

答案： 认知 ；

情感

； 行为意向；

90、工作满意度是组织中受关注的一种态度，它描述了员工对_____进行评估而产生的_____的态度。

答案： 工作特点 ； 对工作的积极；

91、心理授权是指员工认为自己能对____、____、____及工作自主性等产生影响的程度。

答案： 工作环境 ； 工作能力；

工作意义

；

92、“大五”人格模型包含了人格特质中最重要的变量，分别是：___、___、___、___、___。

答案： 外倾性； 随和性 ； 责任心； 情绪稳定性； 经验开放性；

93、当我们以个体的某一特征为基础，从而形成对一个人的总体印象时，我们就受到_____的影响。当基于对某人所在团体的知觉判断某人时，我们使用的捷径称为_____。

答案： 晕轮效应； 刻板印象；

94、群体发展的五阶段模型认为群体发展过程所遵循的五个明显的阶段是：_____、_____、_____、_____、_____。

答案： 形成阶段 ； 震荡阶段； 规范阶段； 执行阶段； 解体阶段 ；

95、自我效能是指_____。

答案：

个体对自己能够完成某项任务的一种信念

；

96、工作团队是指通过成员的___能够产生_____。

答案： 共同努力 ；

积极的协同作用

；

97、根据沟通方向，沟通可分为上行沟通、___和___。请列举一个上行沟通的例子：_____。

答案：

下行沟通

；

横向沟通

；

略

；

98、主要的领导理论有特质理论、____、____、诚信领导理论等。

答案：

行为理论

；

权变理论

；

99、印象管理是指个体试图控制____，可能还有助于____，印象管理的技巧包括：____、____、____等。

答案： 他人对自己形成的印象 ； 获得对自己有利的利益分配 ； 从众 ；
讨好

；

借口

；

100、什么是组织行为学？

答案：

组织行为学是一个研究领域，它探讨个体、群体以及结构对组织内部行为的影响，目的是应用这些知识改善组织绩效。

101、阐释工作满意度与主要组织行为学因变量间的关系。

答案：

工作满意度与工作绩效—员工满意度高的组织比员工满意度低的组织更高效。

工作满意度与客户满意度—感到满意的员工会提高顾客的满意度与忠诚度。

工作满意度与工作缺勤率—满意度与缺勤率间存在稳定的负相关。

工作满意度与流动率—工作满意度与流动率存在负相关。

工作满意度与工作场所中的偏常行为—工作不满意会引发工作场所中的偏常行为，当消除这种因素时，员工表达不满的各种方式也会消失。

102、情绪和心境的异同是什么？

答案：

情绪和心境是情感的两个成分，情绪是一种强烈的情感，它直接指向某个人或某个物。情绪往往由具体事件引起，持续时间短，更为具体化和多样化，通常伴随明显的面部表情，本质上是行动导向的。

心境通常是一种比情绪更弱并且经常缺乏背景刺激的情感。

心境的原因往往是宽泛和不清晰的，持续时间比情绪长，更具一般性（包括两个主要维度—积极情感和消极情感），通常无明显的面部表情显露，本质上具有认知性。

103、什么是价值观？价值观为什么重要？终极价值观与工具价值观的区别是什么？

答案：

价值观代表了人们最基本的信念：“从个人或社会的角度来看，某种具体的行为模式或存在的最终状态比与之相反的行为模式或存在状态更可取。”

价值观对于组织行为的研究很重要。因为它是了解员工态度和动机的基础，同时，它也影响到我们对人对事的知觉和判断。

终极价值观指理想的终极存在状态，是个体愿意用一生去实现的目标。工具价值观指的是个体更偏好的行为模式或实现终极价值观的手段。

104、什么是归因理论？归因的三个要素是什么？它们在解释组织行为方面有什么意义？

答案：

归因理论试图解释，我们对个体的不同判断取决于我们把特定行为归因于何种意义的解释。当我们观察某一个体行为时，总是试图判断它是由内部原因还是外部原因引起的。

归因的三个要素分别是：区别性、一致性和一贯性。

归因理论通过对个体活动内部状态的假设影响我们对其知觉判断，此外，归因理论发现人们常常存在归因错误和偏见，比如在评价他人时总是倾向于低估外部因素的影响而高估内部或个人因素的影响，正确认识这种偏见有利于客观地评价他人行为

105、什么是政治行为？如何区分正当的与不正当的政治行为？

答案：

组织中政治行为是指可以影响或试图影响组织内部的利益分配，但并不是组织成员的正式角色必须实施的那些活动。

正当政治行为指的是符合规范的日常政治行为。

不正当政治行为违反了隐含的游戏规则。

106、决定团队是否有效的环境因素和团队构成因素分别有哪些？

答案：

环境因素：充分的资源、领导和结构、信任的氛围、绩效评估与奖励体系。

团队构成因素：成员的能力、成员的个性、分配的角色、多元化、团队规模、成员的灵活性、成员的偏好。

107、什么是诚信领导？导师制如何对领导发挥重要作用？

答案：

诚信领导者清楚地知道自己是谁，知道自己的信念和价值观，能够坦率、公开地按照自己的信念和价值观行事。他们的下属会认为他们是有道德的人，诚信领导的主要品质就是诚信。诚信领导者会与下属分享信息，鼓励开诚布公的沟通，并坚持自己的理想，结果使得人们对诚信领导者产生信任。

导师制使导师拥有了一条不加过滤的信息通道，从而便于了解基层员工的态度和情感。而且，门生可以成为一个了解组织中的潜在问题、提供早期预警信号的良好渠道。对于门生而言，导师制对其事业的成功起到积极的推动作用。对于组织而言，领导者作为导师的这种角色可以帮助长期保持和发展组织文化和知识。

108、案例一医药代表张林

张林，1949年生于中国北方一个小镇。正当他念高中二年级的时候，文化大革命开始了，他不得不中断学业，后来又在上山下乡的浪潮中到一个偏远的人民公社插队。文化大革命后恢复高考，他考入了某财经学院。毕业后，在某市的一家造船厂做成本会计，一年半后，他辞职不干到某市一家集装箱公司谋得一份管理职位，三个半月后，他被解雇了。在谋求新的工作岗位时，他到一家职业介绍所作了能力测试并寻求帮助和建议，测试结果表明他最适宜做推销工作。那家职业介绍所为他找了一份药品推销工作，任职于一家大型医药公司。他喜欢这一工作，在那里干了一年半。后来，他听说另一个更著名的药材公司有同类型的工作，便向该药材公司申请，并在1984年被雇用。进入90年代，他的女儿长大并考入一所著名大学，但他的妻子却下岗了。张林的生活发生了很大的变化，他也变得有点工作狂了，因为他感受到了来自各方面的压力。有人劝告他去找一位心理医生解除他的心理紧张。他接受了劝告，找了一位著名的心理医生，作了一系列的咨询诊断。下面就是他在一次谈到他的工作历史时的诊断记录：

心理医生：你干过很多工作，那是因为在财经学院毕业后不知道自己想干什么的缘故吗？

张林：确实是这样。我生活中最大的困难就在于决定我作为一名职员究竟想干什么。这曾经给我造成精神上极大的痛苦，甚至在今天仍是这样，我仍不能确定究竟何种类型的工作或职业最适合我。

心理医生：好，让我们先谈谈你在毕业后的第一份工作。你在造船厂做成本会计，为什么要辞掉这份工作呢？

张林：首先它很烦人。我不喜欢整天跟数字打交道，不喜欢只在数字上加减乘除。另外，我认为那份工作毫无前途，那时我有很大的抱负，我要做较高层的管理人员，挣较多的钱。

心理医生：因此你去了那一家集装箱公司？

张林：是的，那是一个我可以向公司证明我的能力、真正的管理职位。

心理医生：但是你在那个工作岗位上遇到了点麻烦。

张林：我不适应那种类型的组织。我监督工人们操作制造箱子的机器设备。这些工人都是从最偏远的农村招来的，很难管理，至少对我而言是这样。他们对工作和公司没有积极的态度，毫无感情。我的老板，那个幕后指挥者，总是要求我对他们狠一些，督促我要求他们提高工作速度。告诉你一个例子，你或许就知道他是个什么样的人了，我手下有一个老年妇女，大约有 50 多岁，生产装冰箱用的箱子，因为箱子太大，所以她处理起来比较困难。我敢说，她已经竭尽全力了。但我看见老板站在她身后，手拿着秒表，大声叫着，呵斥她快点。我一点也不喜欢他那样做。一次，老板请我们这些管理人员出去吃饭，那些同事极尽阿谀奉承之能事，嘴脸极其令人厌恶。我自言自语地说：“这就是为了提升而必须做的事”。之后不久，老板就叫我到他的办公室，告诉我不适合做这份工作，不适合做管理者。

心理医生：你对此有何反应？

张林：我十分难过。那时我真不知道如何是好。我不能确定我究竟适合什么工作，因此我去一家职业介绍所去作能力测试。

心理医生：那么，测试结果怎么样？

张林：他们说我不适合做生产管理工作。测试结果显示我最适宜做推销工作。职业介绍所为我找了一家正招聘推销员的医药公司，并告诉我那家公司所生产的产品名称及特征，我去面试并被录用了。经过两个多月的培训后，我为那家公司工作了一年半，然后到了另一家药材公司从事现在的工作。

心理医生：为什么你又辞掉了那份工作？

张林：我希望得到提升，但这在那家医药公司根本不可能，因此当我听说某某药材公司有一个机会时，我就去了那里。我告诉他们，我想呆在沈阳，但当时只需要大连地区的推销员。于是我申请将沈阳作为第一选择，而将大连作为第二选择。结果他们派我去大连地区工作，我仍然很高兴，现在我真的喜欢上那里了。

心理医生：张林，你为这个公司工作了很长一段时间，因此你肯定喜欢它，与你为之工作的前一个医药公司相比，你觉得它怎么样？

张林：它的产品比前医药公司的产品好，当然我很喜欢这一点。我不喜欢让医生用那些并非是市场上最好的药，卖最好的产品对我来说非常重要。而且医生们对我也很热情，因为他们知道我的产品质量最好。我认为医生当然想用最有效力的药品。他们必须对病人负责。

心理医生：你没有得到提升，然而你现在仍在该公司工作。你感到满意吗？还是你计划从工作中找寻一些别的什么东西？

张林：是的，我喜欢自由自在，有机会接触各种各样的人，特别是一些睿智的人，像医生。我从与我交谈的医生那里学习了很多东西，有时我没有很多时间去他们办公室聊天，但我们可以在我举行的会议或药品展示会上一起呆很长一段时间。我也经常和医生们出去吃饭。我喜欢在一个声誉较好的公司工作。我们公司有同行业最好的研究部门，而且总能研究出更好的药品让我推销。这家公司不生产“你是，我也是”之流的产品，而是尽力使产品具有独特性。

我的工作中也有一些我并不喜欢的东西。公司经常为某种药品展开促销活动。这些活动有些冒犯了医生，因此我不喜欢它们。医生们不喜欢哗众取宠或大肆渲染的营销，不喜欢那些不诚实的事情，或是那些只注重包装而不重视药品性能的作法。实际上，公司也不想花大力气开展营销活动，因为公司认为在产品的营销中起作用的是产品的质量。有些药品，公司让我推销给医生，而且公司明知那些是积压产品，但我不愿意那样做，我想向医生推荐最优质的药品。我也不想为我不能施以任何影响的目标负责。公司总是为我制定目标，通常是这样一类目标，在三个月时间内，我必须在我负责的地区推销某种药品达到一定数量。但公司应该知道，除了我努力工作之外，还有很多因素都可能影响目标的完成。我也不喜欢文字工作。但我必须请医生在领用试用品时在我准备的材料上签字，还必须把我的药品样品的分配情况以及每周都作了什么写成报告上交备案，当然，我也知道这一步骤很有必要。

心理医生：你没有提到在旅行中和你被迫完成任务的那些孤独难熬的夜晚。难道它不是工作中消极的因素吗？

张林：是的，特别是在冬天。但是我常常在一个美丽的小镇工作，我喜欢开车的时候观赏景色，我几乎认识所有居住在那里的人。我和医生们聊天，在他们的接待会上畅谈，同我所认识的人聊天，包括那些在各种各样的饭店，汽车旅馆和服务站工作的人聊天。

心理医生：你和其他人聊天从不感到不自在吗？

张林：我和偶然遇上的人谈得都很投机。我相信这样可以学到一些东西。他们告诉我他们经历的一些事情，我们谈论婚姻、抚养孩子、政治、体育、世界大事等各种各样的话题，具体话题取决于别人对什么感兴趣。所以我从不感

到孤独。但现在看来，我也许做了一些不应做的事，我毕竟是一个有家的男人，一个女人的丈夫。

心理医生：你对你的工作还有什么其它感觉吗？

张林：没有，我想我已经谈完了。我现在相当喜欢我的工作，不想再做什么别的工作。我告诉你，我是希望挣更多的钱。但我想我不会为了挣更多的钱而牺牲现有的生活模式。我意识到过一种幸福生活是何等重要。但我在一段时间内都不知道什么是幸福生活，而现在，我想我懂了。

根据上述案例，回答以下三个问题：

- (1) 张林是一个什么类型的人？他的人格？价值观？他的需求？
- (2) 张林的工作态度如何？对这样的人如何调动他的积极性？
- (3) 张林现在的工作和过去的工作在多大程度上适合他？还有其他什么工作适合他吗？

案例二裁员的公司是否应该主动出击？

在 20 世纪 80 年代初以及 90 年代初的经济危机中，以及在 2001 年“9·11”恐怖袭击后，裁员是一件很隐秘的事情。当然，消息也常常会泄露给当地媒体或国家级媒体，但是公司都极力保密，力求使裁员的动静降至最低程度。互联网（尤其是社交网络）迅速发展的一个后果就是，这种情况再也不可能发生了。

当星巴克在 2008 年和 2009 年解雇员工时，星巴克小道消息网站（starbucksGossip.com）接二连三地收到了心怀不满的员工的文章。一位工作了十年的员工写道：“公司将会失去所有的重要合作伙伴。我感到非常恶心，我已经厌倦了在经济衰退期间因为没有实现预算后而受到责骂。过去我为我的公司感到骄傲……现在我感到非常尴尬，每当我不得不工作时，我都觉得身体很不舒服。”

有些公司采取了更主动的措施。特斯拉汽车公司（Tesla）想要解雇员工，在正式宣布解雇员工之前，公司的 CEO 埃隆·马斯克（Elon Musk）发表了一篇关于该事件的博客。“我们不得不预先发布通告，以防有些人乱写各种文章。”

“现在，你在公司说的任何话语都可能成为一篇博客。”百事可乐的一位前高管鲁斯·卢夫（Rusy Rueff）说。“作为企业，你只能选择是由自己说‘这是怎么回事’，还是由其他人给你写故事。”他说。

报业巨头甘尼特公司（Gannett）的例子充分说明了忽略博客圈所带来的危险。当甘尼特公司宣布要解雇 10%的员工时，它没有在博客上发表任何文章，也没有做任何声明。吉姆·霍普斯金（Jim Hopkins）是一位在公司工作了 20 年的老员工，在解雇之前就离开了公司。他在非官方的公司博客中写道：“我试图给出未经粉饰的真相。我并不认为公司给予员工同样水平的坦诚。”公司的发言人塔拉·康奈尔（Tara Connell）回复说：“我们会设法让这样的私人交流尽快进行。”

博客专家安迪·赛诺维茨（Andy Sernovitz）说：“还有许多观念落伍的公司仍然希望通过传统的公共关系部门来控制信息，但这样的日子已经一去不复返了。”

根据上述案例，回答以下四个问题：

- （1）在特斯拉公司向员工公布之前，总裁马斯克就把裁员消息放到博客上，你认为这种做法对吗？
- （2）员工有责任注意博客中关于公司的内容吗？为什么？
- （3）员工写关于公司的博客时应该发布他们的身份吗？
- （4）公司如何制定政策来处理公司内外敏感事件的沟通问题？

答案：

案例分析答案是根据个人理解与课本知识点综合作答。

；

109、本书中组织行为学模型的三种分析水平是什么？

答案：

（1）组织行为学模型中的三种分析水平是个体水平、群体水平、组织系统水平。①个体水平指个人的或传记的特征（年龄、性别、婚姻状况等）、人格特征、内在情绪框架、价值观与态度和基本的能力水平。②群体水平指群体受别人期望的影响程度、群体可接受的行为标准、群体受政治以及冲突水平的影响程度等。③组织系统水平指组织选到复杂性和成熟性的水平。

（2）这三种基本的分析水平有着紧密的联系，如同建筑上用的砖块，每一种水平都建立在前一种水平之上。个体-群体-组织系统

110、态度包括哪些主要成分？这些成分之间有关联吗？

答案：

态度主要由三部分组成：认知、情感和行为意向，态度的这三个部分密切相关。

把态度看成三个部分组成，有助于我们理解态度的复杂性，以及态度与行为之间的潜在联系。态度的三个组成部分密切相连。特别是认知和情感，在很多方面都不可分离。

111、态度始终决定行为吗？为什么？讨论哪些因素会影响态度与行为的关系。

答案：

(1) 态度是关于物体、人物和事件的评价性陈述，这种评述可以是赞同的，也可以是反对的，它反映了一个人对于某一对象的内心感受。态度的三个组成成分是：认知、情感和意向。但态度并不始终决定行为。

(2) 因为存在着认知失调，即个体可以察觉到的两个或更多态度之间，或者行为和态度之间的任何不一致。他们将会寻求一种能把失调降到最低程度的稳定状态。行为决定态度；。

(3) 这些因素有：态度的重要性、态度的具体性、态度的可提取性、基本价值观、自我利益的反映，或是反映了一个人对于自己看重的个体或群体的认同。那些被个体认为很重要的态度，倾向于与行为表现出高度的相关性。具体的态度易于预测具体的行为，然而，一般的态度倾向于最好地预示一般的行为。当社会压力在某种程度上非常强大时，态度与行为之间更可能出现差异。

112、哪些因素会带来工作满意度？对大多数人来说，薪酬和工作本身哪个更重要？

答案：

如下因素会带来工作满意度：工作条件、良好的人际关系、薪酬等。对于贫穷的人或者生活在贫穷国家的人来说，薪酬更重要，但是，一旦到了富裕的生活水平，工作本身以及工作满意度更重要。

113、工作态度的主要类型是什么？这些态度在哪方面是相似的？每个类型的独特性是什么？

答案：

主要类型有工作满意度，工作卷入，组织承诺，组织支持感和员工敬业度。这些态度之间高度相关，尽管具有差异性。

工作满意度描述的是人们对工作特点进行评估后而产生的对工作的积极态度。工作卷入是用于测量一个人从心理上对其工作的认同程度及认为他的工作绩效水平对自我价值的重要程度。高水平的工作卷入和心理授权与组织公民行为和工作绩效正相关。而组织承诺描述了员工对特定的组织及其目标的认同程度，以及希望作为该组织成员的意愿。组织支持感是员工对组织多大程度上重视他们的贡献、关心他们的福祉的看法。如果员工认为他们的报酬公平，自身能够参与决策，主管给予他们支持，就会认为组织具有支持性。员工敬业度知道是个体对工作的参与度、满意度及热情。

114、怎样衡量工作满意度？

答案：

两种评价方法。

单一整体评估法只要求个体回答一个问题，如“如果把所有因素考虑在内，你对自己的工作满意吗？”要求受访者从1-5所代表的分数等级选出符合自己的数字。

另外一种方法是工作要素综合评价法，更复杂一些。他首先确定工作中的关键要素，典型要素包括：工作性质、监督和控制、当前收入、晋升机会和同事关系。受访者在标准化的量表上评估这些要素，数据累加起来就能得到工作满意度的总分。

115、工作满意度有什么作用？它对管理有什么意义？

答案：

员工满意度高的组织比员工满意度低的组织更高效，感到满意的员工更有可能以积极的心态讨论组织、帮助他人，更有可能做出公民行为，工作满意度高的员工可以提高顾客的满意度和忠诚度，工作满意度越高，员工缺勤率会越低，满意度越高，离职率越低。

定期的对公司的员工工作满意度进行调查，可以判断员工是如何对她们的工作作出反应的，找出组织在哪些方面有待改进；关注员工的满意度，可以将其看作绩效、离职、缺勤和退缩行为的决定性因素；多关注员工工作满意度，可以将员工兴趣和工作内容相匹配，使他们的工作既有挑战性又有趣。

116、多元化劳动力的两种主要形式是什么？

答案：

表层多元化和深层多元化。

年龄、民族、性别、种族、宗教等多元化讨论，这些人口统计因素主要反映了表层多元化。

更深一步了解，就会有相互之间共享更重要的特征，如人格、价值观等为深层多元化的内容。

117、典型的刻板印象有哪些？它们是如何在组织环境中起作用的？

答案：

典型的刻板印象：

- 1、管理者在招聘某些职位的应聘者时，会接受性别偏见的影响。
- 2、少数族裔在职场上受到更多歧视。
- 3、残疾人就业中会更加受到歧视。

118、关键的传记特征有哪些？他们与组织行为有什么关系？

答案：

传记特征，如年龄、性别、种族、残疾以及在职服务时间，是区别员工的最明显的方式。这些特征之间的差异可能会成为员工歧视的根源，同时，也成为组织管理的切入点，因为他们可能与组织重要工作结果之间存在关联。

119、什么是智力能力？它与组织行为学之间的关系是什么？

答案：

智力能力即从事那些如思考、推理和解决问题等智力活动所需要的能力。

不同的工作要求员工运用不同的智力能力。认知能力与任务绩效之间存在相关性。一项工作从信息加工要求的角度来看越复杂，则成功完成此项工作所需的总体智力水平和语言水平就越高。智力能力因素可以对更好的完成工作有很大的帮助。

120、如何区别智力能力和体质能力？

答案：

智力能力的维度主要包括算术、语言理解、知觉速度、归纳推理、演绎推理、空间视知觉和记忆力七个维度。

体质能力主要包括力量因素、灵活性因素和其他因素。力量因素主要包括动态力量、躯干力量、静态力量和爆发力；灵活性因素主要包括过度灵活性和动态灵活性；其他因素主要包括躯体协调性、平衡性和耐力因素。

121、组织如何有效地管理多元化？

答案：

多元化使每个人对他的差异和需求都更有意识、更敏感。

提高劳动力多元化的一种方法，是针对性地把招聘信息定位在劳动力中未被充分代表的特殊人群中。组织可以通过多种努力来充分利用多元化，包括招聘和遴选政策，以及培训和开发活动。

122、情绪和心境的区别是什么？基本的情绪和心境有哪些？

答案：

情绪是一种强烈的情感，它直接指向某人或某物。心境则是一种比情绪更弱并且通常不因为具体的某个事件而产生的情感。

情绪是对人对事的反应。相反，心境并不指向人或者事情。但是当你不去关注令你产生感觉的事情和客体时，情绪就会转变为心境；出于同种原因，无论好坏，心境都会让你对某一事件的反映更加情绪化。

基本的情绪有愤怒、轻蔑、热情、羡慕、害怕、挫败、失望、困窘、厌恶、快乐、憎恨、希望等等。

基本的心境有积极的情感和消极的情感。

123、情绪是理性的吗？情绪的功能是什么？

答案：

情绪的两极性表现为紧张和轻松（紧张的解除），这样的两极性常常在人的活动的紧要关头，或人所处的情景的最有意义的关键时刻表现出来。情绪对理性思考很重要，情绪可以反映出我们对周围世界的认知。

情绪可以更好地支持决策。在做优秀的决策时，关键在于决策过程中既要运用思考的力量，又要运用情感的作用。行为道德的人，在做决策中都会以他们的情绪和感受为依据，这样可以更好的进行决策。

124、情绪和心境的来源有哪些？

答案：

人格、每日时间、天气、压力、社交活动、睡眠、锻炼、年龄和性别等。

125、情绪劳动对员工有什么影响？

答案：

情绪劳动是指员工在工作过程中与人交往时表现出符合组织要求的情绪。当员工表现出来的情绪和他真实的情绪不同时，这个现象的不一致我们称之为情绪失调，会对员工造成很大的伤害。若员工把这种沮丧、愤怒和怨恨的情绪封闭起来置之不理，会导致情绪衰竭。情绪劳动会导致员工陷入两难。

126、什么是情感事件理论？它有哪些应用？

答案：

情感事件理论指出，员工会对工作中发生的事情产生情绪反应，这些反应又影响到他们的工作绩效和满意度。

情绪帮助我们了解工作场所中令人烦恼以及振奋的事情是如何影响员工的绩效和满意度，可以更好地帮助员工和管理人员进行员工是情绪管理。

127、肯定与否定情绪智力存在的证据都有哪些？

答案：

支持情绪智力的观点主要包括：情绪智力的直觉吸引力，情绪智力可以预测重要的指标，情绪智力有生物基础。

反对情绪智力的观点有：情绪智力的定义有争议、情绪智力无法衡量、情绪智力只是换了一种说法的人格。

128、情绪调节的策略以及可能会产生的效果有哪些？

答案：

策略一：扮演，表层扮演和深层扮演。表层扮演会导致员工个体的工作满意度降低，工作中的退缩行为更多。深层扮演本质上也是一种表演，也会影响员工满意度。

策略二：发泄。研究表明，公开表达情绪对个体更有利。但这一过程中必须谨慎小心，因为发泄或公开表达沮丧会影响到他人。

129、你如何将关于情绪和心境的概念应用到具体的组织行为学问题中？

答案：

可以运用到人员选拔、决策、创造力、动力、领导、人际冲突、谈判客户服务、工作态度、工作偏常行为等方面进行解释能力和预测能力把握。

130、什么是人格？通常是如何测量人格的？人格形成的决定因素是什么？

答案：

人格是个体对他人的反应方式和交往方式的总和。我们常常会通过个体所表现出来的能够测量的特质，对其人格进行描述。

最常用的人格测量的方法就是自我报告，个体通过一系列因素进行自我评估。

观察者评定测量法是一种独立的人格评定方法，即有一位同事或者另一名观察者来进行评。

这两种评定测量的结果高度相关，每种方法都能从独特的角度帮助我们了解个体。

人格的决定因素包括遗传和环境。

131、什么是 MBTI 人格框架？它的优势和劣势有哪些？

答案：

是使用最广泛的人格框架之一。这个人格测验包括 100 道题，用以了解个体在一些情境中通常的感觉和活动，可以把个体区别为外向型或内向型感觉型或直觉型、思维型或情感型、判断型或感知型。

优势：每组可以选择一种类型，在此基础上可以组合出十六个类型，比较完整和全面的对于人格进行解释和测验；可以提高人们的自我意识，并且可以提供就业指导。

劣势：作为人格测量工具的有效性存在争议，且结果似乎和绩效无关，作为员工选拔的工具有可能不合适。

132、大五人格模型的关键特质有哪些？

答案：

五个基本维度，它们是所有其他维度的基础，包含了人格特质最重要的变量。

包含外倾性、随和性、责任心、情绪稳定性和经验开放性。

133、具体情境是如何影响人格对行为的预测能力的？

答案：

1、人格转化为行为的方式取决于具体情境的强度。情境的强度是指规范、提示或标准在多大程度上支撑我们采取适当的行为。在较强的情境下，压力会迫使我们表现出正确的行为，告诉我们什么是正确的行为。

2、特质激活理论认为某些情境、时间或干扰更能激活某种特质。这两种理论共同表明，人格会影响工作行为，情境也会影响工作行为，但在正确的情境下，人格对行为的预测能力更强。

134、终极价值观和工具价值观有什么不同？

答案：

终极价值观是个体愿意用一生去实现的目标，工具价值观是个体更偏好的行为模式或实现终极价值观的手段。

终极价值观的例子有：经济繁荣富强、自由、健康和幸福、世界和平、人生的意义。工具价值观的例子有：自主权和自力更生、自律、善良、目标取向。我们既要重视目的也要重视手段，两者之间的平衡很重要。理解价值观的实现手段同样重要。

135、大五特质是如何预测工作行为的？

答案：

(1) 大五模型中的个性因素为：

①外倾性：这一维度描述的是个体对关系的舒适感程度。外倾者倾向于喜欢群居、善于社交和自我决断。内倾者倾向于封闭内向、胆小害羞和安静少语。

②随和性：这一维度描述的是个体服从别人的倾向性。高随和性的人是合作的、热情的和信赖他人的；低随和性的人是冷淡的、敌对的和不受欢迎的。

③责任心：这一维度是对信誉的测量。高度责任心的人是负责的、有条不紊的、值得信赖的、持之以恒的。在该维度上得分低的人很容易精力分散、缺乏规划性，且不可信赖；

④情绪稳定性：这一维度刻画的是个体承受压力的能力。积极的情绪稳定性者倾向平和的、自信的和安全的；消极的情绪稳定性者倾向于是紧张的、焦虑的、失望的和缺乏安全感的。

⑤经验的开放性：最后一个维度针对个体在新奇方面的兴趣和热衷程度。开放性非常高的人富有创造性、凡事好奇、具有艺术的敏感性；处于开放性维度另一个极端的人很保守，对熟悉的事物感到舒适和满足。

(2) 责任心这一项因素在预测行为方面最有价值。原因：责任心也可称为责任感，即个体对责任的感知和感受。它是社会个体从责任赋予者那里接受责任之后，内化于本人内心世界的一种心理状态，这种心理状态是个体履行责任行为的精神内驱力。高责任心的个体有高组织性和自律性。在许多组织环境中，责任心都是十分重要的。在大多数组织的大多数工作中，责任心可以预示较高的绩效。

136、价值观有代际差异吗？为什么？

答案：

研究发现真实的代际差异与目前流行的差异的说法不同。一项采用纵向追踪设计的研究发现，从婴儿潮一代到千禧一代，人们对于休闲的重视不断在加强，以工作为中心的倾向逐渐减弱，根据年代进行区分也许可以帮助我们更好的理解自己这一代人以及其他年代的人，但要注意这种方法的局限性。

137、霍夫斯泰勒的民族文化的五大价值观维度是什么？

答案：

权力距离、个人主义和集体主义、阳刚气质和阴柔气质，不确定规避以及长期取向和短期取向。

138、什么是知觉？哪些因素会影响我们的知觉？

答案：

知觉指的是个体为了给自己所处的环境赋予意义而组织和解释其感觉印象的过程。许多因素可以影响知觉，这些因素可以归纳为知觉者、知觉对象或目标、知觉情境三个方面。

139、什么是归因理论？归因的三个决定性因素是什么？归因理论在解释组织行为方面有什么意义？

答案：

（1）归因理论试图解释我们对个体的不同判断，这取决于我们把特定行为归因于何种意义。当我们观察某种个体行为时候，总是试图判断它是由内部原因还是外部原因引起的。但是，这种判断取决于三种因素：区别性、一致性、一贯性。

（2）归因理论对组织行为方面有重要的指导意义。①对继续努力的行为方面有重要的作用。不同的归因对人的持续行为有不同的影响：如果把失败归因于自己努力不够这个相对稳定的内因，则可能增强今后的努力和持续行为；如果把失败归因于不稳定的外因，如偶然生病或其他事故等，一般不会影响人的积极性，可能增强今后的努力与持续性行为；如果把失败归因于工作任务重、难度大等稳定性的外因，则可能降低行为者的自信心、成就动机、努力程度和行为的持续性。②对组织行为规律有重要的指导意义。在组织活动中，各级领导者要注意树立通过改变人的思想认识来改变人的行为的工作方针，对成功者和失败者今后行为的引导，尽可能的把成功与失败的原因归因于不稳定因素。对于

成功者而言，不能将成功完全或主要归因于他们智力水平高、能力强，要引导他们注意不稳定的内因和外因，如他们最近的工作努力、各方面的支持配合、工作任务容易完成、个人情绪状态良好等。对失败者来说，要防止他们将失败归因于他们太笨、能力太差、水平太低，要引导他们注意不稳定的内因和外因，如他们最近精力不够集中、情绪不够稳定、没有和各方面协调配合好、领导指导不力等等。这样，使成功者不骄不躁，保持清醒的头脑，以利于以后的工作；使失败者有继续工作的信心，坚持不懈的努力工作，争取成功的可能。

140、个体对他人做出的判断时通常会走哪些捷径？

答案：

判断他人时使用的捷径主要有：（1）选择性知觉，指观察者依据自己的兴趣、背景、经验和态度进行的主动选择；（2）晕轮效应，指根据个体的某一种特征（如智力、社会活动理、外貌），从而形成总体印象；（3）对比效应，指对一个人地评价并不是孤立进行的，它常常受到最近接触到的其他人的影响；（4）投射作用，指将自己的特点归因到其他人身上；（5）刻板印象，指根据某人所在的团队知觉为基础判断某人。

141、知觉和决策之间有什么联系？他们是如何互相影响的？

答案：

个体都要作出决策，也就是说，他们要在两个或者多个备选方案中进行选择。组织中的个体做出决策的方式，以及他们个体做出决策的质量，在很大程度上受到知觉的影响。

决策是针对问题做出的回应，由于时间的当前状态与期望状态之间存在差距，因而要求个体考虑不同集中的活动进程。因此，对于存在问题呵呵需要做出决策的认识都是一个知觉的问题。

任何一项决策都需要对信息进行解释和评估。我们的资料一般来源多种渠道，需要进行过滤和筛选，加工和解释。决策者知觉的过程对结果会产生重大影响。在整个决策过程中，知觉失真经常存在，这会使得我们的分析和结论带有偏见。

142、什么是理性决策模型？它与有限理性模型和直觉模型有什么不同？

答案：

理性决策是决策过程中做出的最优决策的选择。但理性决策是一般达不到的决策。而有限理性是在可接受范围现状内可接受的次优决策。直觉决策依赖于整体联系或者说不同的信息片段之间的联系。尽管直觉不是理性的，但是不一定是错误的，也不一定总是与理性分析背道相驰，这两种是相辅相成的。

143、常见的决策偏见和决策错误有哪些？

答案：

决策偏见：（1）过度自信的偏见。多数人遇到实际问题时会对自己给出的答案过于乐观，那些智力和人际能力最弱的人最有可能高估自己的绩效和能力。部分企业家存在对自己的想法过度自信的倾向，这可能会阻碍他们制定计划以避免问题出现；（2）锚定偏见。指把信息固定在初始阶段。一旦固定，我们就无法对接下来的信息做出全面的判断。之所以会产生这种偏见，是因为我们的大脑给予最先接收到的信息过多的关注。只要有谈判就会有锚定。（3）验证偏见。理性决策过程中假设我们会客观地收集信息，但实际上我们是有选择地收集信息。我们收集到的信息一般会偏重于支持我们已有的观点，过多关注支持性信息而忽略相反的信息；（4）易获性偏见。指人们倾向基于容易获得的信息做出判断。

错误：（1）承诺升级。指的是人们固守着某项决策，尽管有明显证据表明该决策时错误的。管理者常常为了证明自己最初的决策时正确的，投入大量资源给一开始就注定失败的决策，很多公司因此而蒙受了损失；（2）随机错误。人们倾向于认为自己能够预测随机事件的结果；（3）风险厌恶。大部分的人都想获得确定的东西而不愿面对一个有风险的前景；（4）后视偏见。指当结果已知时，倾向于错误地认为自己能够做出准确决策。

144、个体差异和组织限制是如何影响决策的？

答案：

决策活动受有限理性的影响，存在常见的偏见和错误，以及直觉。个体差异会使决策制定背离理性模型。主要受人格、性别以及智力、文化差异的影响。

组织本身限制着决策者，使得决策背离理性模型。管理者调整自己的决策，从而与组织的正式规则保持一致，回应组织对绩效评估和奖励体系的要求，并符

合组织的规定的时间限制。过去的组织决策也会作为前提条件约束当前的决策。主要通过绩效评估、奖励体系、正式规则、系统强加的时间限制以及传统惯例的影响。

145、道德决策中的三个标准是什么？他们有什么不同？

答案：

第一种是功利主义标准，即决策完全以结果和结局为基础。功利主义的目标是最大限度的产生最佳效益，这种观点是企业决策的主流，它与效率，生产率和高利润这些目标一致。

第二种是道德标准，在决策中，对人权的重视是指尊重和保护个体的基本权利，如隐私权、自由演讲权等。

第三种标准是注重公正，它要求个体公正无偏地执行规则，平等分配企业的效益和损失。

这三种标准各有优缺点。对功利主义的强调提高了效率和产量，但忽视了个体的人权，尤其是组织中少数群体的权利。以人权标准保护了个体不受伤害，并保证了人身自由和隐私权，但是受法制约束的工作环境妨碍了生产率和工作效率。对公正关注保护了未被充分代表的员工和无权利者的利益，但鼓励了一种降低风险、阻碍革新和生产率提升的观念。

146、什么是创造力？什么是创造力三阶段模型？

答案：

创造力，是指产生新颖而有用的想法的能力。（这些想法与过去的做事方法不同，但对于当前的问题或机遇来说又是恰当的）。

创造力的三要素模型：专业知识、创造性的思维技能和内在的任务动机。专业知识，是所有创造性工作的基础；创造性的思维技能，包括与创造力有关的人格特点、运用类比的能力、从不同角度看待熟悉事物的才能；内在的任务动机，把创造性潜能转化为现实的创造性想法。

147、动机的三要素是什么？

答案： 在动机的定义中有三个关键因素：强度、方向和坚持性。强度指的是个体试图付出多大的努力。当我们谈到动机时，大多数人都会关注这一要素。但是，高强度不一定会带来令人满意的工作业绩，除非这种努力指向有利于组织

的方向。因此，我们不仅要考虑努力的强度，还要考虑努力的质量。那些指向组织目标并与组织目标始终一致的努力才是我们所追求的。最后，动机还有一个坚持性维度。它测量的是个体的努力可能维持多长时间。受到动机激励的个体可以长时间地从事一项任务，直到实现他们的目标。

148、早期动机理论有哪些？是否还适用于当前的环境？

答案： 分别有：需求层次理论，X理论和Y理论，双因素理论，麦克莱兰的需求理论。需求层次理论，几乎没有证据证明需求结构是像马斯洛提出的维度那样组织起来的；X理论和Y理论，并无研究证据证实哪一类假设是有效度的，缺乏实证支持；双因素理论，并没有获得其他文献的有力支持，甚至招来一些批评，但依然流传甚广；麦克莱兰的需求理论，获得最有力的研究支持，但对管理实践的影响却不如其他理论。

149、自我决定理论是如何解释内部奖励和外部奖励的？

答案：

自我决定理论指出，人们享受他们对自己行动的控制感，因此，当以前那些能让自己乐在其中的任务变成一种义务而非自主选择的活动时，动机就会受到破坏。很多针对自我决定理论的研究都聚焦于认知评价理论。认知评价理论假设外部奖励会降低人们对工作的内在兴趣。当人们从事有偿工作时，该工作更像是他们不得不做的事情，而不是他们想做的事情。自我决定理论还提出，除了受到自主性需要的驱动，人们还会设法实现自身的能力以及与他人的积极关系。

150、员工工作投入在管理上的意义是什么？

答案：

与一般组织相比，在成功的组织中，对工作投入的员工要多的多，如果团队中投入度高的员工比较多，那么这个团队的生产率就更高，安全事故更少，员工的离职率更低。工作投入与工作中的很多结果呈正相关，工作投入与任务绩效与公民行为有高度的正相关关系。

在管理上更多的需要了解哪些因素会使员工更容易投入到自己工作中，关键在于员工在多大程度上认为自己从事的工作是有意义的。一定程度上，这由工作特征以及所能获取的有效资源决定。另一个因素是个人价值观与组织价值观的匹配度。能够激励员工产生使命感的领导行为也会使得员工产生高投入。

151、目标设置理论、自我效能理论以及强化理论的关键原则是什么？

答案：

目标设置理论关键原则是设置目标，目标管理强调员工参与设置明确、可检验且可测量的目标。在目标管理中，需要注意四要素：目标的具体些、参与决策、明确的时间期限以及绩效反馈。

自我效能理论的关键原则是通过四种方式来提高自我效能，这四种方式分别是过去的成功经验、替代榜样、口头说服以及唤醒。

强化理论的关键原则在于社会学习理论，通过社会学习理论，可以不断增加强化的过程。如果提供积极的诱因或者奖励，将会激励个体效仿榜样行为，受到积极强化的行为会得到更多的关注、更深入的学习、更频繁的重复。

152、组织公平是如何改进公正理论的？

答案：

公正理论，就是在于组织的公平原则。根据公正理论，员工会将他们从工作中获得的与他们在工作中投入的进行比较。他们会拿自己的投入产出和他人的进行比较，通常都是相似职位的同事，或者从事同样工作的人。如果我们认为自己的比率与比较对象的比率一致，就会感到公正，认为自己所处的环境是公平的。

组织公平是对工作场所公平的整体感知，分为分配公平、程序公平以及互动公平。分配公平关注的是员工所得到结果的公平，比如薪酬与认可。结果通过多种方式分配。程序公平关注的则是结果如何进行分配。信息公平和人际公平都属于互动公平，反映了管理者与员工之间的互动的公平。

153、期望理论的基本原则是什么？

答案：

期望理论主要关注三种关系：

- 1、努力—绩效关系。个体认为某种特定程度的努力实现某种绩效水平的可能性。
- 2、绩效—奖励关系。个体相信某种特定的绩效水平可获得理想结果的程度。
- 3、奖励—个人目标关系。组织奖励可以满足个人目标或个人需求的程度，以及这些潜在的奖励对个体的吸引力。

154、当代的动机理论有哪些？他们之间有什么可比性？

答案：

自我决定理论、工作投入、目标设置理论、自我效能理论、期望理论、强化以及公平理论/组织公平理论等属于当代动机理论。

自我决定理论指出人们享受他们对于自己行动的控制感，当以前那些能让自己乐在其中的任务变成一种义务而非自主选择的活动时，动机会遭到破坏。而工作投入是指员工为了工作绩效而投入的体力、认知和情绪方面的能量。目标设置理论的研究实际上展示了目标的具体性、挑战性和反馈对员工绩效的巨大影响。自我效能理论也称为认知理论或社会学习理论，是指个体对自己能够完成某项任务的一种信念，自我效能水平越高，个体对自己成功完成任务就越有信心。

期望理论指出如果一个努力与绩效之间、绩效和奖励之间、奖励和个人目标满足之间存在密切联系，他就会努力工作。反过来，每种联系有收到一些因素的影响。个体的绩效水平不仅取决于他的努力程度，还取决于他在完成工作时所具备的能力水平，以及组织有没有一个被人们视为公平的客观的绩效评估体系。基于工作绩效的奖励会降低个体的内部动机水平。

强化理论描述的是组织可以通过奖励对个人绩效加以强化。如果员工认为奖励体系是对高工作绩效的补偿，那么这种奖励就会进一步强化和鼓励持续的绩效水平。

这些理论在个体动机过程中可以加以整合。例如公平理论与组织奖励有关；个人绩效和组织奖励与强化之间的关系，绩效评估标准与个人绩效有关等。

155、给群体下定义，并指出有哪些不同类型的群体。

答案：

群体指的是实现特定目标而组合到一起并形成互动和互相依赖关系的两个或更多个体。群体有正式群体和非正式群体。正式群体是由组织结构界定的、根据工作岗位来确定工作任务的群体。非正式群体是那些既没有正式结构，也不是由组织指定的群体，它们是为了满足社交需求而在工作环境中自然形成的组合。

156、群体发展的五个阶段是什么？

答案：

形成阶段、震荡阶段、规范阶段、执行阶段以及解体阶段。

第一个阶段是形成阶段，以群体在目的、结构、领导方面存在大量的不确定性为特点。

震荡阶段是一个凸显内部冲突的阶段，此时群体成员虽然接受群体的存在，但却抵制群体对个体所施加的约束。

规范阶段是群体进一步发展密切的群体内关系，同时也表现出凝聚力。

执行阶段是群体的结构充分发挥，并得到广泛认可。

阶梯阶段为活动收尾，并为群体解散做好准备。

157、角色要求在不同的情境下会改变吗？如果会，怎么变？

答案：

情境不同，角色不同，角色要求也不同。不同的群体对个体提出不同的角色要求。角色发生改变时，会收到以下因素影响：角色知觉，个体对于自己在特定情境中应该如何表现的认识和了解；角色期望，指别人认为你在某个特定情境中应该如何行事；角色冲突，如果遵守某种角色要求会导致难以符合另一种角色要求，那么结果就是出现角色冲突。

158、群体规范和地位是如何影响个体行为？

答案：

（1）规范，就是群体成员共同接受的一些行为标准。群体规范让成员知道自己在特定情境下应该做什么，不应该做什么。一旦群体规范被群体成员认可并接受，它们就能够影响群体成员的行为，而只需要最低限度的外部控制。不同的群体、社区和社会具有各自不同的规范。但不管怎样，所有的群体都有自己的规范。规范包括绩效标准、外观规范、资源分配规范等。

（2）地位，指的是他人对于群体或群体成员的位置或层级进行的一种社会界定。它渗透到社会的各个角落。即使是最小的群体也会形成一系列角色、权利和仪式来区分其成员。当个体感觉到对自己地位的看法与其他人对自己地位的看法存在差异时，地位会成为一项重要的激励因素，而且会产生显著的行为后果。

159、群体规模是如何影响群体绩效的？

答案：

研究表明，群体规模会影响该群体的整体行为。成员较多的群体，擅长获取各种各样的投入。如果目标是寻求事实，则规模较大的群体更有效。

一般而言，随着群体规模的增大，群体绩效也会增加，但新成员的补充却降低了生产率方面的收益。从总体生产率讲，随着群体规模变大，每个群体成员的生产率水平会降低，这就是社会惰化现象。社会惰化现象一方面是因为责任分散效应，另一方面是由于群体成员认为其他成员没有尽到应尽的责任。

160、高凝聚力群体的利弊是什么？

答案：

优势：高凝聚力可以让群体成员之间产生高度互动，在外界威胁群体时使得群体成员会团结起来。

弊端：高凝聚力群体之间规范要求较多，会对员工产生的压力较大，并且群体之间容易产生利益冲突。

161、群体多样性对群体有效性有何影响？

答案：

群体多样性，对群体的影响是复杂的。越来越多的研究正在考察群体所具有的多样性如何影响群体绩效，一项研究表明短期内多样性会增加群体中的冲突。但是越来越多证据表明，随着时间的推移，文化和地域多元化的群体如果能够有效克服最初阶段的冲突，会表现得比同质群体更好，思维更加开放，更具有创造性。

162、群体决策（与个体决策相比），有何优劣？

答案：

群体决策的优点：

群体决策可以提供更加全面、更加完整的信息和知识。通过综合多个个体的资源，群体给决策过程中输入更多的信息。群体决策能增加观点的多样性。这就为考虑和讨论多种方法和方案提供了机会。最后，群体提高了决策的被接受程度。

群体决策的缺点：

群体决策很耗费时间，因为群体通常需要更多的时间来获得解决方案。群体内部存在从众压力。群体成员希望群体接受和重视，会导致不同意见受到明显压制。最厚群体决策可能因为责任不明确导致效果不佳。对个人决策而言，摄该承担责任显而易见。但在群体决策中，任何成员的责任都被减轻了。

163、互动群体、头脑风暴、名义小组技术都有什么效果？

答案：

采用互动群体，成员之间可以面对面交流，依赖语言和非语言相互沟通。但是会对成员施加压力。

头脑风暴旨在克服互动群体中会抑制创造力的从众压力。会产生很多创意，但不一定很有效率。

名义小组可以让群体成员正式参加会议，但又不像互动群体那样限制个人的独立思维。名以小组群体优于头脑风暴群体。

164、团队在组织中越来越受欢迎的原因是什么？

答案：

当组织为了更好的开展竞争而进行结构重组时，他们将团队当做利用员工才能的一种更好的方式。在多变的环境中，团队比传统的部门结构或者其他形式的长期部门更为灵活，反应也更迅速。团队能够快速组合、配置、重新聚焦和解散。团队有不可忽视的作用就是激励，也是管理层增强组织中的民主气氛，提高员工积极性的一种有效手段。

165、群体与团队的差异是什么？

答案：

群体是为为了特定目标而组合在一起并形成互动和互相依赖关系的两个或者更多的个体，在工作群体里，成员进行互动主要是为了共享信息和制定决策沐帮主每个成员更好的完成自己的职责。而工作团队是通过成员共同努力能够产生积极的协同作用。团队成员的努力会导致团队绩效远远大于个体绩效之和。

工作团队是工作群体的一个子集。成员间的互动赋予团队存在的意义。

团队是群体的高级存在状态，表现出高规范、高内聚、高个体成长、以持续的高绩效为判断依据。团队成员的努力会导致团队绩效远远大于个体绩效之和，而群体的绩效往往等于甚至小于个体绩效之和。此外，工作群体讲求共享信

息，群体中的协同效应偏中性（有时消极的），成员往往承担个体责任，成员间的技能是随机的和不同的。工作团队讲求集体绩效，团队中的协同效应是积极的，成员承担个体责任和共同责任，成员间的技能是相互补充的。

166、团队的五种类型是什么？

答案：

问题解决团队、自我管理型团队、跨职能团队和虚拟团队、多团队系统。

167、哪些条件或者情境可以决定团队的有效性？

答案：

三大关键成分：第一类是资源和其他外界条件，第二类涉及团队的构成，第三类是过程变量。他们是团队内能够影响团队效果的事件。

168、组织如何培养具有团队精神的员工？

答案：

1、甄选：雇佣团队团队型选手。

有些人已经具备必要的人际技能，可以成为有效的团队型选手。在招募团队成员时，除了确保候选人具备必要的技术技能，还要确保他们能够完成自己在团队中要扮演的角色。

2、培训：打造团队型选手

培训专家可以通过各种联系让员工体验到团队工作带来的满意度。专家们通常让员工们参加培训班，帮助他们提高解决问题、沟通、谈判、冲突冲突和指导他人等技能。

3、奖励：激励员工成为优秀的团队型选手

组织中的奖励机制应该有所调整，从而鼓励员工共同合作，而不是增加员工之间的竞争。

169、什么情况下应该通过个体而不是团队完成工作？

答案：

- 1、简单任务不需要多元化的输入，这种工作留给个体做会更好。
- 2、如果成员内不相互依赖，工作比较独立，个体完成工作会比较好一点。
- 3、群体的绩效目标积仅仅只是个体绩效的加总，这种情况下个体完成工作会更好。

170、组织中的沟通过程有哪些主要功能？

答案：

四种功能：控制、激励、情绪表达和信息传递。

171、沟通过程包括哪些关键部分？如何区分正式沟通和非正式沟通？

答案：

沟通过程中的有八个关键部分：发送者、编码、信息、渠道、解码、接受者、噪音、反馈。正式沟通和非正式沟通的区分：沟通渠道是否正式，正式渠道由组织建立，传递与员工的工作活动有关的信息，非正式渠道，传递个人信息或社交信息等其他形式的信息。

172、下行沟通、上行沟通与横向沟通有哪些不同？

答案：

沟通有垂直方向和水平方向。

垂直方向有上行沟通和下行沟通。

下行沟通是群体组织中，从一个层级向另一个更低层级进行沟通。群体中的领导者和管理者向群图成员分配目标，提供工作指导，解释规章制度，指出需要注意的问题以及提供工作绩效反馈时，使用的是下行沟通。

上行沟通是群体或组织中流向更高层级的沟通。员工利用它向上级提供信息反馈，汇报工作进度，报告当前存在的问题。上行沟通使得管理者能够了解员工如何看待工作、同事和组织。

横向沟通是同一工作群体的成员之间、不同工作群体但是同一层级的员工之间、同一层级的管理者之间或任何等级相同的人员之间的沟通成为横向沟通。

173、正式小群体网络和小道消息有什么差异？

答案：

正式小群体网络很复杂，沟通包括几种类型：链式、轮式和全通道式。都是有效的沟通渠道且团队成员之间都有贡献，正式的群体。

小道消息是非正式沟通系统，小道消息传播的流言和八卦是非正式的，但仍然是员工和求职者之间重要的信息来源。

174、口头沟通、书面沟通和非语言沟通的方法有哪些？

答案：

口头沟通的主要方法有会议、视频会议以及电话。

书面沟通主要有信件、电子邮件、即时通讯、组织内部发行的期刊、以及ppt，文本通讯、社交媒体和博客等。

非语言沟通主要有肢体动作、说话的语调或者用词强调以及面部表情，发送者以及接收者之间的身体距离。

175、为什么渠道丰富度是选择沟通渠道的基础？

答案：

(1) 各种渠道在传递信息的能力上有差异。从渠道丰富度角度看，面对面交谈的得分最高，因为它在沟通过程中传递的信息量最大以及“就在面前”的私人接触。

(2) 对渠道的选择还取决于信息是不是常规的。管理者可以采用丰富度高的渠道对常规信息进行有效沟通。而对非常规信息来说，在沟通中只有选择丰富度高的渠道才有效。所有非常规、模糊度高的信息，需要使用能同时传递大量信息的沟通渠道。

176、说服性信息的自动处理和控制处理有什么差异？

答案：

自动处理是一种相对较浅层的处理证据和信息的方法。这种方法是靠直觉，自动处理花费时间和精力都比较少，但是很容易被各种各样的小伎俩所迷惑。

控制处理依赖事实、数据和逻辑，对证据和信息的考量更加仔细。控制处理需要人们付出努力、投入精力，是深层及的处理方式。

177、有效沟通的常见障碍有哪些？

答案：

常见的障碍有过滤、选择性知觉、信息超载、情绪、语言、沉默、沟通恐惧、撒谎等。

178、跨文化沟通中可能会存在哪些问题？

答案：

可能会存在语言障碍，词汇障碍，冲突解决方式差异障碍、冲突容忍度差异障碍以及情境沟通障碍。

179、领导与管理是否不同？如果是，有何不同？

答案：

领导界定为影响一个群体实现愿景或目标的能力。这种影响的来源可能是正式的，来自组织中拥有的管理职位。但是，并非所有的领导者都是管理者，也不是所有的管理者都是领导者。仅仅因为组织提供给管理者某些正式权力，并不能保证他们可以实施有效的领导。

180、领导特质理论和领导行为理论有什么区别？这两个理论站得住脚吗？

答案：

特质理论，强调的是个人品质和特征；行为理论，认为领导可通过培养而成。特质可以预测领导者和领导能力，而不是真正有效地区分有效和无效的领导者；行为理论，领导者在关怀维度上得分高其下属也会有更高的工作满意度和积极性，并且更加尊重该领导者。

这两种理论都具有一定的现实意义，但是需要结合一定的情境加以运用。

181、领导行为理论的主要局限有哪些？

答案：

尽管行为在识别有效领导时非常重要，但它们不能保证领导者一定可以取得成功。领导行为并不一定能够预测到成功，需要考虑情境的因素，情境对于领导者的行为有直接影响。

182、什么是费德勒权变模型？它在研究中被证实过了吗？

答案：

费德勒权变模型指出，有效的群体绩效取决于以下两个因素的合理匹配：领导者的风格以及领导者对情境的控制程度。他设计了一个最难共事者问卷，用以测量个体的领导风格是任务导向型还是关系导向型。费德勒认为一个人的领导风格是固定不变的。这意味着如果情境需要一位任务导向的领导者，而在此职位上的领导者确实关系导向的，那么想达到最佳效果有两种办法：要么改变情境，要么替换领导者。

一些研究检验了费德勒模型的总体效度，结果提供了相当可观的证据支持该模型的主要内容。LPC 量表背后的逻辑性未被很好的认识和了解，回答者的 LPC 分数也不稳定。另外，对于实践者来说，评估这些权变变量过于复杂和困难。

183、魅力型领导和变革型领导有什么区别？这样的领导是否站的住脚？

答案：

魅力型领导，“魅力”是个体的一种特定的人格品质，该个体因为该品质区别于普通人，并且会被视为拥有超凡才能的人。超人或者至少是拥有非凡权力或特征的人；变革型领导，鼓舞下属将个人利益升华为组织利益，并对下属产生超乎寻常的深远影响。变革型领导的以下因素表现出全球普适性：愿景、远见、提供鼓励、值得信任、充满活力、积极性、主动性。

在任何文化中，无论魅力型领导还是变革型领导，愿景都是重要的，但是形成和传达愿景的方式会随着文化的不同而改变。魅力型领导更多关注的是自我的目标愿景，而变革型领导更多关注的是组织的目标愿景，一定意义上来说，变革型领导比魅力型领导更有效。

184、什么是真实型领导？为什么道德和信任对领导来说很重要？

答案：

真实型的领导者清楚了解知道自己是谁，知道自己的信念和价值观，能够坦率、公开的按照自己的信念和价值观行事。下属会认为他们是有道德的人，真实型领导者的重要品质是信任，真实型领导者会与下属分享信息，鼓励开诚布公的沟通，并坚持自己的理想。结果就是：人们逐渐对真实型领导者产生信任。

185、为什么导师制对领导来说很重要？有效导师制的关键因素有哪些？

答案：

导师指的是为经验不足的员工提供支持和帮助自身员工。成功的导师都是好老师。他们能够清晰的陈述自己的想法，善于倾听意见，并对于徒弟遇到的问题感同身受。

导师制关系能够发挥两种职能：职业职能和心理职能。

有效的导师制的关键因素是他们提供的作用以及他们获得的资源，一位拥有强大的社会关系网的导师可以为徒弟建立有助于其未来发展的人际关系。社会关系是预测事业成功的一个重要指标。

186、组织如何挑选和发展有效领导者？

答案：

从本质上说，组织选拔人才以填补管理岗位是一个设法找出有效领导者的过程。人格测试可以用来确定与领导有关的特质——外倾性、责任心以及经验开放性。高自我监控者更擅长阅读情境线索，并能相应的调整自己的行为，

在对领导者进行有效的培训时，对于高的自我监控在任何类型的领导者培训上可能获得更高的成功；组织应该教授执行技能；可以指导领导者提高诸如新人建设和导师辅助等方面的技能，并教给他们对情境的分析技能，并让他们学会如何评估情境，如何调整情境使得其更符合自己的风格，以及在具体情境下如何确认最有效的领导行为。

187、什么是权力？领导和权力有何不同？

答案：

权力是指 A 对 B 的行为产生影响从而使 B 对 A 的意愿行事的能力。

权力不要求目标的兼容性，只需要依赖性。相反，领导则要求领导者和被领导者双方的目标存在某种程度的一致性。差异之二在于影响的方向，领导侧重于对下属的影响。它尽可能忽略横向影响和自下而上的影响。权力则不然。还有一个差异，在绝大多数情况下，对领导的研究强调领导者风格。与此相反，对权力的研究聚焦于人们未获得服从从而使用的权术。权力的实施者并不局限于个体，因为群体和个体都可以使用权力来控制其他个体或群体。

188、权力的五种基础有哪些异同？

答案：

权力的基础或来源分为两大类——正式的和个人的。

正式权力以个体在组织中的职位为基础，它可以来自惩罚或奖赏的能力，或者来自正式职权。强制权力、奖赏权力及法定权力都属于正式权力。

专家权力和参照权力属于个人权力——它来自个体的独特特征。个体权力有两种基础——专业知识；他人的尊重和敬佩。

189、在权力关系中，依赖性起什么样的作用？

答案：

权力最重要的一个方面在于它是关于依赖性的函数。如果掌握的资源是重要的、稀缺的和不可替代的，那么他人对自身的依赖性就会增加。

如果没有人想得到你掌握的资源，就不会产生依赖性。那些能使组织减少不确定性的个人或群体被认为控制着一种重要资源。

190、最常见的九种权术或影响策略是什么？他们有哪些使用条件？

答案：

九种权术是：

合理性。依靠你的职权，或者强调你的要求符合组织的规章制度。

理性说服。提出符合逻辑的观点和事实依据来证明某个请求的合理性。

鼓励式诉求。通过呼吁某个目标的价值观、需求、希望和渴望来引起情感的认同。

商议。通过让他人参与决定如何实施你的计划来增加他人对你的支持。

交换。通过给他人提供某些利益或者好处来换取对某项要求的遵循。

个人式诉求。利用友谊或忠诚来获取他人同意。

逢迎。在提出请求之前先采取吹捧、赞美和友善行为。

试压。使用警告、威胁和反复要求等手段。

联盟。通过寻求他人的帮助或支持来说服目标对象同意。

理性说服是在所有组织层面都有效的唯一权术。鼓舞式诉求作为上司影响下属的权术最有效。个人式诉求和联盟作为横向影响最有效。除了影响的方向之外，其他很多因素也会影响权术的效果，其中包括权术的先后顺序、使用权术的能力以及组织文化。

191、性骚扰和权力滥用之间有什么关联？

答案：

大多数研究证实，权力的概念对理解性骚扰至关重要。无论性骚扰来自上级、平级还是下级。而且，当存在很大的权力差异时，更有可能发生性骚扰。上司-下属组合最能体现不平等的权力关系。在这种关系中，正式权力使得上司能够给予下属奖赏和惩罚。下属想要获得良好的绩效评估、加薪以及诸如此类的东西，而管理者显然控制了大多数下属认为重要和稀缺的资源。因此，来自上司的性骚扰往往给被骚扰者带来了最大的麻烦。

192、政治行为的影响因素和影响后果是什么？

答案：

政治行为的影响因素分为个人因素和组织因素。个人因素包括高自我监控、内控型、高马基雅维利主义、对组织的投资、感到的其他工作机会和对成功的期望。组织因素包括资源的重新分配、晋升机会、缺乏信任、角色模糊、绩效评估体系不明确、零和报酬分配体系、民主决策、高绩效压力和自私自利的高层管理者。

组织政治行为可能会威胁到员工，致使员工满意度降低、聚焦和压力增加、导致离职增加，以及导致绩效降低。

193、印象管理技巧有哪些例子？

答案：

从众：赞同某人的观点以获得他的认可，属于逢迎的一种形式。

实例：一名管理者对上司说：拟对西部地区办事处的重组计划绝对正确，我非常赞同。

讨好：为某个人做好事以获得对方同意及认可，属于逢迎的一种形式。

实例：一名销售员对一位潜在客户说：我有两张今晚的电影票，但我没时间看，你拿着吧，感谢你有空和我交谈。

道歉：主动承担不良事件，同时强求谅解，是一种防卫性的印象管理技巧。

实例：雇员对上司说：对不起，我在报告中反了一个错误，请原谅。

194、你可以利用哪些标准类来判断某种政治行为是否道德？

答案：

- 1、采用政治行为会带来什么效用？
- 2、采取政治行为所带来的效用如何抵消该行为对他人的伤害？
- 3、该政治行为是否符合公正和公平原则？

195、

怎样理解“管理的核心是处理组织中的各种人际关系”，“管理出了问题一定是人的问题”？请论述并举例说明。

答案：

196、公共组织行为学所研究的人际关系是狭义的人际关系，是指人们在交往过程中所形成的心理关系。

答案： 正确

197、“破窗效应”告诉我们：任何严重的错误，都是从最初的不经心而慢慢铸成的。

答案： 正确

198、态度和行为之间有一致性，我们经常通过他人的态度来预测其行为。

答案： 正确

199、根据杰弗里·桑南菲尔德的分类，学院型的公共组织非常重视适应、忠诚感和承诺。

答案： 错误

200、正式沟通可分为垂直沟通、水平沟通和斜向沟通。其中，水平沟通指处于同一公共组织不同层次的人员之间进行的沟通。

答案： 错误

201、影响员工组织承诺的因素有：组织因素、工作因素和员工个人因素。

答案： 正确

202、社会知觉偏差包括首因效应、晕轮效应、刻板效应和期望效应等。

答案： 正确

203、知觉的特性包括选择性、理解性、整体性和恒常性。

答案： 正确

204、阿尔特曼的人际关系发展理论认为人际交往主要有两个维度：一是交往的广度，二是交往的宽度。

答案： 错误

205、首因效应又称第一印象效应。

答案： 正确

206、社会知觉是人们社会行为的基础。

答案： 正确

207、群体压力有积极作用和消极作用两方面。

答案： 正确

208、在公共组织管理中，管理者要充分利用从众行为的积极作用。

答案： 正确

209、影响员工组织承诺的因素有()。

- A、 组织因素
- B、 体制因素
- C、 群体因素
- D、 工作因素
- E、 员工个人因素

答案： ADE

解析： ADE

210、下列哪些原则属于领导决策的基本原则()。

- A、 信息准全原则
- B、 系统原则
- C、 可行原则
- D、 理性原则
- E、 全脑原则

答案： ABE

解析： ABE

211、凯利的归因模式中的三个因素包括()。

- A、 特异性信息
- B、 一贯性信息
- C、 特殊性信息
- D、 一致性信息
- E、 一般性信息

答案： ABD

解析： ABD

212、从众行为包括()。

- A、 认识从众
- B、 情感从众
- C、 真从众
- D、 权宜从众
- E、 态度从众

答案： CD

解析： CD

213、公共组织的物质要素包括()。

- A、 人员
- B、 经费
- C、 物质设备
- D、 目标

答案： ABC

解析： ABC

214、公共组织行为学的学科性质是什么？

- A、 边缘性
- B、 综合性
- C、 两重性
- D、 政治性

答案： ABC

215、公共组织中人的心理和行为可以分为哪三个层次？

- A、 个体层次
- B、 群体层次
- C、 组织层次
- D、 社会层次

答案： ABC

216、下列不属于知觉的特性是（ ）？

- A、 选择性
- B、 理解性
- C、 整体性
- D、 恒常性
- E、 持续性

答案： E

217、组织承诺的类型

- A、 持续承诺
- B、 情感承诺
- C、 规范承诺
- D、 员工承诺

答案： ABC

218、按建立群体的原则和方式划分，可以分为哪几种群体

- A、 正式群体
- B、 非正式群体
- C、 参照群体
- D、 一般群体
- E、 假设群体
- F、 实际群体

答案： AB

219、群体发展的五阶段模型是指哪五阶段？

- A、 形成阶段

- B、 震荡阶段
- C、 规范化阶段
- D、 执行任务阶段
- E、 终止阶段

答案： ABCDE

220、群体间冲突的来源？

- A、 竞争的资源
- B、 工作的相互依赖
- C、 职责不清
- D、 地位、荣誉的斗争

答案： ABCD

221、如何创设冲突的环境？

- A、 改变冲突的观念与组织文化
- B、 引进异质的群体成员
- C、 引入竞争机制
- D、 委任比较民主的领导者
- E、 组织的重新构建
- F、 运用检查者角色

答案： ABCDEF

222、组织中学习的类型？

- A、 适应性学习
- B、 自主性学习
- C、 经验性学习
- D、 转换性学习
- E、 开放式学习

答案： ABCDE

223、学习型组织克服障碍的办法？

- A、 实现自我超越
- B、 改善心智模式

- C、 建立共同愿景
- D、 开展团队学习
- E、 进行系统思考

答案： ABCDE

224、**激励力=效价×()。**

- A、 满意度
- B、 效价
- C、 期望值
- D、 需要

答案： C

解析： C

225、**需要层次论的提出者是()。**

- A、 莫里
- B、 马斯洛
- C、 赫茨伯格
- D、 奥尔德弗

答案： B

解析： B

226、**由于个人认为离开某一组织付出的代价太大而在这一组织内供职的意愿的强度叫做()。**

- A、 组织承诺
- B、 规范承诺
- C、 持续承诺
- D、 情感承诺

答案： C

解析： C

227、**人格的特质理论的代表人物有()。**

- A、 奥尔波特
- B、 海德
- C、 维纳
- D、 巴甫洛夫

答案： A

解析： A

228、()提出了综合激励力量结构理论。

A、 赫兹伯格

B、 罗宾斯

C、 罗伯特·豪斯

D、 波特和劳勒

答案： C

解析： C

229、公共组织行为学所研究的人际关系是狭义的人际关系，是指人们在交往过程中所形成的心理关系。

答案： 正确

230、“破窗效应”告诉我们：任何严重的错误，都是从最初的不经心而慢慢铸成的。

答案： 正确

231、态度和行为之间有一致性，我们经常通过他人的态度来预测其行为。

答案： 正确

232、根据杰弗里·桑南菲尔德的分类，学院型的公共组织非常重视适应、忠诚感和承诺。

答案： 错误

233、正式沟通可分为垂直沟通、水平沟通和斜向沟通。其中，水平沟通指处于同一公共组织不同层次的人员之间进行的沟通。

答案： 错误

234、影响员工组织承诺的因素有：组织因素、工作因素和员工个人因素。

答案： 正确

235、社会知觉偏差包括首因效应、晕轮效应、刻板效应和期望效应等。

答案： 正确

236、知觉的特性包括选择性、理解性、整体性和恒常性。

答案： 正确

237、阿尔特曼的人际关系发展理论认为人际交往主要有两个维度:一是交往的广度,二是交往的宽度。

答案: 错误

238、首因效应又称第一印象效应。

答案: 正确

239、社会知觉是人们社会行为的基础。

答案: 正确

240、群体压力有积极作用和消极作用两方面。

答案: 正确

241、在公共组织管理中,管理者要充分利用从众行为的积极作用。

答案: 正确

242、在企业家整体素质体系中,其核心要素是()。

- A、 协调素质
- B、 组织素质
- C、 能力素质
- D、 应变素质

答案: C

243、在组织发展中,以人为型干预手段包括敏感性训练、调查反馈、团队建设和群体间关系的发展和()。

- A、 社会技术系统
- B、 变革组织文化
- C、 过程咨询
- D、 社会责任感的培养

答案: C

244、根据组织变革的力场分析方法,为了开创变革的局面,管理者可以采用的方法是()。

- A、 降低变革压力的强度
- B、 增大变革阻力的强度
- C、 降低变革阻力的强度或稳定性

D、 变变革的压力为变革的阻力

答案： C

245、双因素理论认为，能使人们产生工作满意感的因素是（ ）。

- A、 激励因素
- B、 保健因素
- C、 维持因素
- D、 满意因素

答案： A

246、在组织行为学中，把权力、成就、情谊等这类动机称为（ ）。

- A、 原始动机
- B、 习得动机
- C、 一般动机
- D、 生理性动机

答案： B

247、在满足成员的社会需要方面发挥着重要作用的群体是（ ）。

- A、 正式群体
- B、 非正式群体
- C、 命令群体
- D、 任务群体

答案： B

248、动机是人类行为的直接原因，驱使人们产生某种行为，这体现了动机的（ ）。

- A、 始发机能
- B、 导向机能
- C、 选择机能
- D、 强化机能

答案： A

249、一个包容动机很强而又主动表现者，一般是一个()。

- A、性格外向喜欢与人交往的人
- B、性格外向不喜欢与人交往的人
- C、性格内向喜欢与人交往的人
- D、性格内向不喜欢与人交往的人

答案： A

250、计件工资制属于哪一种强化方法。()。

- A、固定强化法
- B、固定比率法
- C、变动间断法
- D、变动比率法

答案： B

251、人际心理关系形成的基础是()。

- A、人们的直接感情相互作用
- B、人们的直接血缘关系
- C、人们的宗教道德观念
- D、人们的政治法律观念

答案： A

252、在领导活动的三要素中，关键要素是()。

- A、客观环境
- B、领导者
- C、被领导者
- D、组织文化

答案： B

253、指导人们行为的准则是()。

- A、世界观
- B、人生观
- C、价值观

D、 态度

答案： C

254、小群体与大群体相比，其优势主要在于（ ）。

A、 完成任务速度快

B、 易解决复杂问题

C、 绩效水平高

D、 聚力强

答案： A

255、下列选项中不是个人加入群体的原因是（ ）。

A、 地位需要

B、 自尊需要

C、 情感需要

D、 人为需要

答案： D

256、敏感性训练的小组讨论在行为科学家一定的指导下进行，这种过程是（ ）型的，个人通过观察和参与来学习，而不是被告知去学什么。（ ）

A、 提示

B、 规范

C、 强制

D、 引导

答案： D

257、在组织决策中，形成决策的前提是（ ）。

A、 全面准确地掌握信息

B、 了解组织的外部环境和内部条件

C、 把握决策对象的运动规律

D、 确定决策对象与目标

答案： B

258、领导的权力一般由三部分组成，即资源控制权、专长权和（ ）。

- A、 指挥权
- B、 奖惩权
- C、 决策权
- D、 人事权

答案： B

259、任何一个在组织或其成员的活动中有利益或者有利害关系的人都是企业的（ ）。

- A、 利益相关者
- B、 投资者
- C、 管理层
- D、 股东

答案： A

260、提出 X 理论与 Y 理论的是美国社会心理学家（ ）。

- A、 麦克里格
- B、 梅奥
- C、 罗斯
- D、 安德鲁斯

答案： A

解析： A

261、下列人的行为有共同特征的是（ ）。

- A、 国家领导人
- B、 政府部门的局长
- C、 国有企业厂长
- D、 私营企业的经理

答案： ABCD

262、组织行为学在研究方法方面，逐步从传统的实验室实验方法发展到（ ）。

- A、 现场实验
- B、 参与观察
- C、 大规模的问卷调查
- D、 统计分析

答案： ABCD

263、按照自然属性分类，行为主体包括（ ）。

- A、 幼儿园的小孩子
- B、 监狱中的罪犯
- C、 唐朝的狱吏
- D、 街边的老者

答案： AD

264、跨文化沟通者应当学习对方的（ ）。

- A、 语言
- B、 非语言技能
- C、 沟通习惯
- D、 文化背景

答案： ABCD

265、管理方格图中的 1.9 型管理（乡村俱乐部型管理）的特点包括（ ）。

- A、 主管人员非常关心生产
- B、 主管人员很少或根本不关心生产
- C、 主管人员不关心人
- D、 主管人员很关心人

答案： BD

266、实现工作丰富化的方法有包括以下哪几种（ ）？

- A、 垂直授权
- B、 自然团队

- C、 消费者关系
- D、 产品的所有权

答案： ABCD

267、信息技术的发展，使地球正在变小，组织结构正在变得（ ）。

- A、 简单化
- B、 分散化
- C、 复杂化
- D、 多样化

答案： AB

268、对于组织中的权威来说（ ）。

- A、 由组织正式授予
- B、 雇员认为是正确的和合适的而接受
- C、 当个人加入一个组织时，他们一般把权威看作是合法的
- D、 权威在范围上比权力狭小

答案： ABCD

269、哪些是组织管理学的发展过程的趋势（ ）。

- A、 由原来的以基层管理为主发展到以高层管理为主
- B、 由以日常业务性管理为主发展到以经营战略管理为主
- C、 由原来以物为中心的管理发展到以人为中心的管理
- D、 由单一的管理为主发展到综合管理

答案： ABC

270、与工作设计有关的三个技术维度为（ ）。

- A、 工作流程的不确定性
- B、 任务不确定性
- C、 工作流程和任务不确定性的综合效应
- D、 工作环境的不确定性

答案： ABC

271、海德认为，行为的后果受两种因素的影响，即行为由两种原因引起，这两种原因是()。

- A、 个人的自身因素
- B、 情境的因素
- C、 他人的因素
- D、 社会因素

答案： AB

272、工作绩效的含义包括()。

- A、 离职率
- B、 缺勤率
- C、 生产率
- D、 年龄

答案： ABC

273、“大五”人格维度模型包括的因素有()。

- A、 情绪稳定性
- B、 社交性
- C、 责任心
- D、 法律规范

答案： ABC

274、要想提高组织的有效性和工作质量，需要()。

- A、 提高管理者及员工的工作绩效
- B、 改善员工满意度
- C、 履行社会责任
- D、 增强员工组织生活的动力和兴趣

答案： ABD

解析： ABD

一、 单选题 (共 20 题， 40 分)

275、决策民主化的先决条件是()。

- A、 决策科学化
- B、 决策法制化
- C、 决策公开化
- D、 决策合理化

答案： B

276、在组织发展中，以人为主型干预手段包括敏感性训练、调查反馈、团队建设和群体间关系的发展和（ ）。

- A、 社会技术系统
- B、 变革组织文化
- C、 过程咨询
- D、 社会责任感的培养

答案： C

277、双因素理论认为，能使人们产生工作满意感的因素是（ ）。

- A、 激励因素
- B、 保健因素
- C、 维持因素
- D、 满意因素

答案： A

278、诺基亚(Nokia)公司的“科技以人为本”的口号属于组织文化的（ ）。

- A、 仪式表现形式
- B、 语言表现形式
- C、 文字和标识表现形式
- D、 现代科技方法的表现形式

答案： C

279、在组织发展中，改变人们的实际工作，或者是对人们完成工作所需要的工具和技术流程进行改革的手段属于（ ）。

- A、 结构型干预
- B、 任务-技术型干预
- C、 以人为主型干预

D、 强制型干预

答案： B

280、在组织行为学中，把权力、成就、情谊等这类动机称为（ ）。

A、 原始动机

B、 习得动机

C、 一般动机

D、 生理性动机

答案： B

281、最能集中体现民主或参与管理的沟通网络形式是（ ）。

A、 轮式

B、 全方位式

C、 链式

D、 Y式

答案： B

282、每个人都有对他人的需要，因而产生人际关系的需求。这种观点的提出者是（ ）。

A、 霍曼斯

B、 劳勒

C、 伦林

D、 舒兹

答案： D

283、当一个人说的是一回事，而其肢体语言又表示的是另外一回事的时候，会发生（ ）。

A、 种族中心主义的信息

B、 混合的信息

C、 语义误读

D、 地位效应

答案： B

284、汽车生产车间的流水作业线是属于下列哪种相互依存的关系?()

- A、 共享型
- B、 相继型
- C、 互惠型
- D、 一致性

答案： B

285、计件工资制属于哪一种强化方法?()

- A、 固定强化法
- B、 固定比率法
- C、 变动间断法
- D、 变动比率法

答案： B

286、人际心理关系形成的基础是()。

- A、 人们的直接感情相互作用
- B、 人们的直接血缘关系
- C、 人们的宗教道德观念
- D、 人们的政治法律观念

答案： A

287、双因素理论的提出者是()。

- A、 马斯洛
- B、 赫兹伯格
- C、 麦克利兰
- D、 波特

答案： B

288、管理群体间互动最简单、花费最低的方法是()。

- A、 制定规则与程序
- B、 设计联络员角色
- C、 成立工作团队

D、 建立特别工作组

答案： A

289、“任何领导类型不可能十全十美，也不是一无是处，而是与环境情况相适应的”，这一主张的提出者是()。

A、 菲德勒

B、 李克特

C、 耶顿

D、 霍曼斯

答案： A

290、按照动机作用的强度来分类，可将动机分为()。

A、 物质动机与精神动机

B、 低级动机与高级动机

C、 优势动机与次要动机

D、 积极动机与消极动机

答案： C

291、确定信息通道是正式的还是非正式的沟通要素是()。

A、 信息源

B、 接受者

C、 编码

D、 载体

答案： A

解析： A

292、组织行为学在研究方法方面，逐步从传统的实验室实验方法发展到()。

A、 现场实验

B、 参与观察

C、 大规模的问卷调查

D、 统计分析

答案： ABCD

293、管理方格图中的 1.9 型管理(乡村俱乐部型管理)的特点包括()。

- A、 主管人员非常关心生产
- B、 主管人员很少或根本不关心生产
- C、 主管人员不关心人
- D、 主管人员很关心人

答案： BD

294、组织行为学面临的挑战有()。

- A、 工作中技术与人性成分不可分的混在一起
- B、 员工影响到组织内的工作及用于评价工作的标准
- C、 组织结构图不再能够反映工作场所特性的影响和关系网络
- D、 人们更重视工作和生活的质量

答案： ACD

295、实现工作丰富化的方法有包括以下哪几种?()

- A、 垂直授权
- B、 自然团队
- C、 消费者关系
- D、 产品的所有权

答案： ABCD

296、对于组织中的权威来说()。

- A、 由组织正式授予
- B、 雇员认为是正确的和合适的而接受
- C、 当个人加入一个组织时，他们一般把权威看作是合法的
- D、 权威在范围上比权力狭小

答案： ABCD

297、哪些是组织管理学的发展过程的趋势()。

- A、 由原来的以基层管理为主发展到以高层管理为主

- B、 由以日常业务性管理为主发展到以经营战略管理为主
- C、 由原来以物为中心的管理发展到以人为中心的管理
- D、 由单一的管理为主发展到综合管理

答案： ABC

298、工作绩效的含义包括()。

- A、 离职率
- B、 缺勤率
- C、 生产率
- D、 年龄

答案： ABC

299、“大五”人格维度模型包括的因素有()。

- A、 情绪稳定性
- B、 社交性
- C、 责任心
- D、 法律规范

答案： ABC

300、研究有关领导的理论可以归纳为哪几大类?()

- A、 领导权变理论
- B、 领导特性理论
- C、 领导行为理论
- D、 领导连续流理论

答案： ABC

301、组织行为学的三种分析水平包括()。

- A、 个体水平
- B、 组织系统水平
- C、 群体水平
- D、 群体决策水平

答案： ABC

302、要想提高组织的有效性和工作质量，需要（ ）。

- A、 提高管理者及员工的工作绩效
- B、 改善员工满意度
- C、 履行社会责任
- D、 增强员工组织生活的动力和兴趣

答案： ABD