## 简述知觉与感觉之间的关系。

[返回上一级](javascript:backHomeworkList();)

详情：

简述知觉与感觉之间的关系。

时间：2022.02.28~2022.06.23

**你的答案**

感觉与知觉是心理学里两个较为基础的概念，它们之间既有联系也有区别。联系主要表现在一下方面：1.感觉是知觉产生的基础，感觉是知觉的有机组成部分，是知觉产生的基本条件，没有对客观事物个别属性反映的感觉，就不可能有反映客观事物整体的知觉。2.知觉是感觉得深入与发展，一般来说，若能对某客观事物或现象感觉到个别属性越丰富、越完善，对该事物的知觉就越完整、越准确，知觉是高于感觉心里活动，但知觉并非是感觉的简单相加之总和，它是在个体知识经验的参与下，以及个体心理特征，如需要、动机、兴趣、情绪状态等影响下产生的。

**参考答案**

感觉是客观事物直接作用于人的感觉器官，在人脑中所产生的对事物的个别属性的反应。知觉是客观事物直接作用于人的感觉器官，人脑对客观事物整体的反映。知觉从感觉开始，以感觉为基础，但不是感觉的简单相加，而是对大量感觉信息进行综合加工后形成的有机整体。

## 简述工作满意度的概念及其主要影响因素

[返回上一级](javascript:backHomeworkList();)

详情：

简述工作满意度的概念及其主要影响因素

时间：2022.02.28~2022.06.23

**你的答案**

答：工作满意度的概念可以归纳为三类，第一类是整体型概念，将工作满意度的概念做一般性解释，重点在于员工对其工作及有关环境所持的一种一般概念，并不涉及工作满意度的各个方面和工作满意度形成的原因与过程。第二类型是原因型概念，注重工作满意度形成的原因。第三类是要素型概念，认为工作满意度是由多种要素构成的，它取决于个体对其工作构成各方面的认知评价和情感反应。

**参考答案**

工作满意度是一种主观的心理感受，是指人们对其工作的一种情感上的反应。

影响员工总体工作满意度的因素主要有7个：个人因素、领导因素、工作特性、工作条件、福利待遇、报酬工资、同事关系。

**系统消息：** 您的作业成绩是 95。

## 简述单向沟通与双向沟通的优缺点。

[返回上一级](javascript:backHomeworkList();)

详情：

简述单向沟通与双向沟通的优缺点。

时间：2022.02.28~2022.06.23

**你的答案**

答：单向沟通的速度比双向沟通快，双向沟通比单向沟通准确，双向沟通中，接受信息的人对自己的判断比较有信心，知道自己对在哪里，错在哪里，双向沟通中，传达信息的人感到心理压力较大，因为随时会受到信息接受者的批评或挑剔，双向沟通容易受到干扰，并缺乏条理性。

**参考答案**

单向沟通和双向沟通效率的比较实验结论为：单向沟通的速度比双向沟通快；双向沟通比单向沟通准确；双向沟通中，接受信息的人对自己的判断比较有信心，知道自己对在哪里，错在哪里；双向沟通中，传达信息的人感到心理压力较大，因为随时会受到信息接受者的批评或挑剔；双向沟通容易受到干扰，并缺乏条理性。由实验得出的结论可以看到，如果需要迅速地传达信息，单向沟通的效果较好，但准确性较差，如果需要准确地传达信息，双向沟通效果较好，但速度较慢。

## 简述团队与群体的差异。

[返回上一级](javascript:backHomeworkList();)

详情：

简述团队与群体的差异。

时间：2022.02.28~2022.06.23

**你的答案**

答：团队和群体经常容易被混为一谈，但它们之间有根本性的区别，1：在领导方面，作为群体应该有明确的领导人，团队可能就不一样，尤其团队发展到成熟阶段，成员共享决策权。2：目标方面，群体的目标必须跟组织保持一致，但团队中除了这点之外，还可以产生自己的目标。3：协作方面，协作性是群体和团体最根本的差异，群体的协作性可能是中等程度的，有时成员还有些消极，有些对立，但是团队中是一种齐心协力的气氛。4：责任方面，群体的领导者要负很大责任，而团体中除了领导者要负责之外，每一个团队的成员也要负责，甚至要一起相互作用，共同负责。5：技能方面，群体成员的技能可能是不同的，也可能是相同的，而团队成员的技能是相互补充的，把不同知识技能和经验的人综合在一起，从而达到整个团队的有效组合。6：结果方面，群体的绩效是每一个个体的绩效相加之和，团队的结果或绩效是由大家共同合作完成的产品。

**参考答案**

（1）领导上的差异 （2）目标上的差异 （3）协同配合上的差异 （4）责任上的差异（5）技能上的差异 （6）结果上的差异

## 简述领导与领导者的区别

[返回上一级](javascript:backHomeworkList();)

详情：

简述领导与领导者的区别

时间：2022.02.28~2022.06.23

**你的答案**

答：1.管理对象不同，领导者管理的对象不仅包括人，还有信息技术资金等其它资源，而领导的对象就是人。2.影响和发生效力的基础不同，领导者是建立在合法的职务权力基础上对下属行为进行把指挥的过程，领导是通过个人魅力和专长来影响追随者。

**参考答案**

“领导”与“领导者”是两个不同的概念。领导是一种行动过程，致力于实现这个行动过程的人叫领导者，接受指引和影响的人就是被领导者。就是说，领导就是领导者通过自己的活动对被领导者施加影响，从而实现某种目标的过程。一个组织可以指定一个领导者或选出一个领导集体，但都不能指定或选出某种领导行为。

## 简述组织结构设计的基本程序

[返回上一级](javascript:backHomeworkList();)

详情：

简述组织结构设计的基本程序

时间：2022.02.28~2022.06.23

**你的答案**

答：组织结构设计是一个过程，一般来说，它包括前期调查，岗位分析和设置，部门划分，形成组织结构体系，组织结构试运行和完善等五大基本步骤，一是前期调查，二是岗位分析与设置，三是部门划分，四是形成组织结构体系，五是组织结构试运行与完善。

**参考答案**

组织设计是先自上而下，再自下而上进行的。基本程序为：（1）围绕目标的完成进行业务流程的总体设计。（2）按照优化原则对业务流程的岗位（职务）进行设计。（3）对每一个岗位（职务）进行工作分析及设计。（4）岗位定编、部门划分。（5）形成组织结构，制定各种工作规范、规章制度及奖惩工作，设置能够优化控制业务流程的组织结构。

**系统消息：** 您的作业成绩是 90。

## 简述组织文化的类型

[返回上一级](javascript:backHomeworkList();)

详情：

简述组织文化的类型

时间：2022.02.28~2022.06.23

**你的答案**

答：通过对组织文化的研究，文化类型有一下几点类型：  
1.学院型组织文化，学院组织文化是为哪些想全面掌握每一种新工作的人而准备的地方。  
2.俱乐部型组织文化，俱乐部型公司非常重视适应，忠诚感和承诺。  
3.棒球对型组织文化，棒球对型这种组织鼓励冒险和革新。  
4.堡垒型组织文化，堡垒型公司则着眼于公司的生存。

**参考答案**

组织文化的类型分为:学院型、俱乐部型、棒球型和堡垒型帮助人们认识不同组织文化间的差异以及人与文化合理匹配的重要性。

章节测试题

返回上一级

**单选题**（共9题，每题5分）

**1 ． 被誉为科学管理之父的是（　　）**

* A．

梅奥

* B．

麦格雷戈

* C．

卡斯特

* D．

泰勒

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

泰勒被誉为科学管理之父，因此本题选择D。

**2 ． 组织行为学所谈论的行为主体是（　　）**

* A．

组织

* B．

环境

* C．

人

* D．

规范

**我的答案： B**

**参考答案：C**

答案解析：

组织行为学是综合运用与人有关的各种知识，采用系统分析的方法，研究一定组织中人的行为规律，因此组织行为学所谈论的行为主体是人，因此本题选择C。

**3 ． 组织行为学的研究对象是（　　）**

* A．

一切人的行为

* B．

一定组织中的人的心理与行为

* C．

一切人的心理活动

* D．

一切人的心理与行为

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

组织行为学是综合运用与人有关的各种知识，采用系统分析的方法，研究一定组织中人的行为规律，因此本题选择B。

**4 ． 组织行为学作为一门独立的学科产生于（　　）**

* A．

二十世纪二、三十年代

* B．

二十世纪三、四十年代

* C．

二十世纪五、六十年代

* D．

二十世纪六、七十年代

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

组织行为学是在心理学、管理学和行为科学发展的基础上，顺应管理实践发展的新要求，于20世纪50-60年代在美国诞生的，因此本题选择C。

**5 ． 组织行为学研究可以分为（　　）三个层次。**

* A．

个人、集体、国家

* B．

个体、群体、组织

* C．

群体、组织、环境

* D．

个体、组织、环境

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

组织行为学的研究对象并不是研究一切人类的心理和行为规律，而是特定组织内工作过程中员工的心理和行为规律，包括个体、群体以及整个组织心理和行为，因此本题选择B。

**6 ． 梅奥在霍桑试验分析中认为，影响生产效率提高的最重要因素是（　　）。**

* A．

社会因素

* B．

工作条件

* C．

休息时间

* D．

工资报酬

**我的答案： D**

**参考答案：A**

答案解析：

梅奥在霍桑试验分析中认为，影响生产效率提高的最重要因素是社会因素，因此本题选择A。

**7 ． 根据被试者所担任的职务，测试者编制一套与岗位实际情况相似的测试场景，将被测试者放在模拟的工作环境中，由测试者观察其才能、行为，并按照一定规范对测试行为进行评定的方法叫做（　　）。**

* A．

案例法

* B．

实验法

* C．

情景模拟法

* D．

实地测量法

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

所谓情景模拟就是指根据被试者可能担任的职务，编制一套与该职务实际情况相似的测试项目，将被试者安排在模拟的、逼真的工作环境中，要求被试者处理可能出现的各种问题，用多种方法来测评其心理素质、潜在能力的一系列方法。因此本题选择C。

**8 ． 对价值观的测量，通常采用哪种方法？（　　）**

* A．

观察法

* B．

案例法

* C．

量表

* D．

仪器测量

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

对价值观的测量，通常采用量表法，因此本题选择C。

**9 ． 提出“超Y理论”的学者是（　　）。**

* A．

麦格雷戈

* B．

劳伦斯和洛希

* C．

莫尔斯和洛希

* D．

玛丽·福莱特

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

莫尔斯和洛希提出的“超Y理论”，因此本题选择C。

**多选题**（共6题，每题 7分）

**1 ． 组织行为学是一门综合的学科，它综合运用了（　　）等学科有关人的行为的知识与理论，来研究一定组织中的人的行为规律。**

* A．

心理学

* B．

社会学

* C．

生理学

* D．

生物学

* E．

政治学

**我的答案： ABCDE**

**参考答案：ABCDE**

答案解析：

组织行为学采用系统分析的方法，综合运用管理学、心理学、社会学、人类学、生理学、生物学、经济学和政治学等知识，研究一定组织中人的心理和行为的规律性，因此本题选择ABCDE。

**2 ． 组织行为学是在集众多学科之大成的基础上产生和发展起来的，这些学科有（　　）。**

* A．

管理学

* B．

社会学

* C．

心理学

* D．

生理学

* E．

政治学

**我的答案： ABCDE**

**参考答案：ABCDE**

答案解析：

组织行为学采用系统分析的方法，综合运用管理学、心理学、社会学、人类学、生理学、生物学、经济学和政治学等知识，研究一定组织中人的心理和行为的规律性。因此本题选择ABCDE。

**3 ． 组织行为学的研究对象主要包括（　　）**

* A．

个体的心理与行为

* B．

一切人的行为规律性

* C．

群体的心理与行为

* D．

组织心理规律性

* E．

整个组织行为

**我的答案： ACE**

**参考答案：ACE**

答案解析：

组织行为学的研究对象， 是一定社会组织中的个体、群体、组织、领导的心理特征和行为规律，因此本题选择ACE。

**4 ． 按研究深度，可以把组织行为学的研究分为（　　）**

* A．

描述性研究

* B．

因果性研究

* C．

服务性研究

* D．

预测性研究

* E．

心理研究

**我的答案： ABCDE**

**参考答案：ABCD**

答案解析：

按研究深度可以把组织行为学的研究分为描述性研究、因果性研究、服务性研究、预测性研究，因此本题选择ABCD。

**5 ． 作为一个社会实体单位的组织，应具有以下（　　）要素。**

* A．

共同目标

* B．

人群

* C．

分工协作

* D．

结构

**我的答案： ABCD**

**参考答案：ABCD**

答案解析：

作为一个社会实体单位的组织，具有以下要素：（1）人：组织由（两个或两个以上）的人组成，这些人为了共同的目标走到了一起。（2）共同目标——前提要素。组织拥有一个（经常更多）目的或目标。（3）结构—载体要素。他们有互相协调的手段，保证人们可以进行沟通、互动并交流他们的工作。（4）管理——维持要素。为了实现目的，他们拥有一套计划、控制、组织和协调的流程。因此本题选择ABCD。

**6 ． 组织行为学的特点（　　）**

* A．

边缘性

* B．

应用性

* C．

两重性

* D．

科学性

* E．

综合性

**我的答案： ABCE**

**参考答案：ABCE**

答案解析：

组织行为学是一门多学科、多层次相交叉的边缘性学科，又是具有两重性和应用性的学科，因此本题选择ABCE。

**判断题**（共2题，每题 5分）

**1 ． 人群即组织。（　　）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

组织是指这样一个社会实体，它具有明确的目标导向和精心设计的结构与有意识协调的活动系统，同时又同外部环境保持密切的联系。人群指平民、公众，两者概念有明显的差别，故本题说法错误。

**2 ． 观察法讲究的是“眼见为实”，必须是观察者亲自用眼睛观察才能取得可靠的资料。（）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：错**

答案解析：

观察法是指研究者根据一定的研究目的、研究提纲或观察表，用自己的感官和辅助工具去直接观察被研究对象，从而获得资料的一种方法。观察一般利用眼睛、耳朵等感觉器官去感知观察对象。由于人的感觉器官具有一定的局限性，观察者往往要借助各种现代化的仪器和手段，如照相机、录音机、显微录像机等来辅助观察，故本题说法错误。

章节测试题

返回上一级

**单选题**（共9题，每题6分）

**1 ． “以小人之心度君子之腹”反映的是哪一种知觉错误？（　　）**

* A．

首因效应

* B．

晕轮效应

* C．

定型

* D．

投射

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

“以小人之心度君子之腹”反映的是投射效应，投射效应是指将自己的特点归因到其他人身上的倾向。人在认知和对他人形成印象时，以为他人也具备与自己相似的特性的现象，把自己的感情、意志、特性投射到他人身上并强加于人，即推己及人的认知障碍，因此本题选择D。

**2 ． （　　）是个人对现实的稳定的态度和习惯化的行为方式，是个性心理特征的核心部分。**

* A．

气质

* B．

能力

* C．

性格

* D．

态度

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

个性心理特征是个人身上经常表现出来的本质的、稳定的心理特征。主要包括能力、气质和性格，其中以性格为核心，因此本题选择C。

**3 ． 下列不属于粘液质气质类型的特点的是（　　）**

* A．

沉着冷静

* B．

灵活性强

* C．

情绪稳定

* D．

交际适度

**我的答案： D**

**参考答案：B**

答案解析：

粘液质人的表现特点：粘液质相当于神经活动强而均衡的安静型。这种气质的人平静，善于克制忍让，生活有规律，不为无关事情分心，埋头苦干，有耐久力，态度持重，不卑不亢，不爱空谈，严肃认真；但不够灵活，注意力不易转移，因循守旧，对事业缺乏热情，因此本题选择B。

**4 ． （　　）的特点是感受性低、耐受性高，反应速度快，情绪兴奋性高而不均衡。**

* A．

多血质

* B．

胆汁质

* C．

黏液质

* D．

抑郁质

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

胆汁质感受性低，耐受性高，不随意反应强，外倾性明显，情绪兴奋性高，抑制能力差，反应快但不灵活，因此本题选择B。

**5 ． 在社会知觉的偏差中，通过对某人的知觉而留下的最初印象，能以同样的性质，影响着后来对他再次发生的知觉，称之（　　）。**

* A．

知觉防御

* B．

晕轮效应

* C．

首因效应

* D．

投射

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

首因效应也叫首次效应、优先效应或第一印象效应，指交往双方形成的第一次印象对今后交往关系的影响，也即是“先入为主”带来的效果，因此本题选择C。

**6 ． 通过社会知觉获得某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．

晕轮效应

* B．

近因效应

* C．

首因效应

* D．

社会刻板效应

**我的答案： B**

**参考答案：A**

答案解析：

晕轮效应又称“成见效应”、“光圈效应”、“日晕效应”，是指在人际知觉中所形成的以点概面或以偏概全的主观印象，因此本题选择A。

**7 ． 在归因理论中，努力属于（　　）类的因素。**

* A．

外部、不稳定、不可控

* B．

内部、不稳定、可控

* C．

内部、稳定、不可控

* D．

外部、稳定、不可控

**我的答案： C**

**参考答案：B**

答案解析：

归因理论可从三个维度进行考察：控制点（因素源），指当事人自认影响其成败因素的来源，是以个人条件（内控），抑或来自外在环境（外控），在此一向度上，能力、努力及身心状况三项属于内控，其他各项则属于外控。稳定性，指当事人自认影响其成败的因素，在性质上是否稳定，是否在类似情境下具有一致性。可控性，指当事人自认影响其成败的因素，在性质上是否能否由个人意愿所决定。可以看出，努力属于内部、不稳定、可控类的因素，因此本题选择B。

**8 ． 情绪兴奋性高，思维语言动作敏捷，心境变化快但强度不大，稳定性差。活泼好动，富裕生气，乐观亲切，善交往，不随意反应性强，具有可塑性。具有如上这些特征的人属于（　　）气质。**

* A．

粘液质

* B．

胆汁质

* C．

多血质

* D．

抑郁质

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

多血质的特点是情绪兴奋性高，思维言语动作敏捷，心境变化快但强度不大，稳定性差，因此本题选择C。

**9 ． 下列哪项不是性格的理智特征（　　）**

* A．

被动感知型

* B．

概括型

* C．

现实型

* D．

理智型

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

性格的理智特征是指个体在认知活动中表现出来的心理特征。在感知方面，能按照一定的目的任务主动地观察，属于主动观察型，有的则明显地受环境刺激的影响，属于被动观察型；有的倾向于观察对象的细节，属于分析型，有的倾向于观察对象的整体和轮廓，属于综合概括型；有的倾向于快速感知，属于快速感知型，有的倾向于精确地感知，属于精确感知型。想象方面，有主动想象和被动想象之分；有广泛想象与狭隘想象之分 。在记忆方面，有主动与被动之分；有善于形象记忆与善于抽象记忆之分等。在思维方面，也有主动与被动之分；有独立思考理智与依赖他人之分；有深刻与浮浅之分等，现实型不属于性格的理智特征，因此本题选择C。

**多选题**（共5题，每题 8分）

**1 ． 华生的行为主义理论认为，心理学是研究动物和人类行为的自然科学。意识是无法观察到的，不能作为心理学的研究对象。因此，心理学不是（　　）的科学，而是（　　）的科学。**

* A．

物质

* B．

精神

* C．

意识

* D．

存在

* E．

行为

**我的答案： ABCDE**

**参考答案：CE**

答案解析：

行为主义观点认为，心理学不应该研究意识，只应该研究行为，因此本题选择CE。

**2 ． 按照“能力结构理论”通常将能力分为（　　）**

* A．

一般能力

* B．

特殊能力

* C．

思维能力

* D．

观察能力

* E．

记忆能力

**我的答案： AB**

**参考答案：AB**

答案解析：

能力结构是指构成能力的诸要素相互联系的方式。能力可分为一般和特殊两种，因此本题选择AB。

**3 ． 我们在知觉人的过程中，可以从不同的角度和侧面进行，所以就有不同的社会知觉类型，即（　　）**

* A．

对人的知觉

* B．

对环境的知觉

* C．

人际知觉

* D．

自我知觉

* E．

对社会的知觉

**我的答案： ACD**

**参考答案：ACD**

答案解析：

社会知觉实质上是对人的知觉，而我们在知觉人的过程中，可以从不同的角度和侧面进行，所以就有不同的社会知觉类型，即对人的知觉、人际知觉、自我知觉、角色认知等，因此本题选择ACD。

**4 ． 人格的基本特征有（　　）**

* A．

整体性

* B．

独特性

* C．

稳定性

* D．

统合性

* E．

可分性

**我的答案： BCD**

**参考答案：BCD**

答案解析：

人格的特征主要有四个，它们分别是人格的独特性、稳定性、统合性、功能性，因此本题选择BCD。

**5 ． 勒温的基本公式：B=F(P·E)中各代表什么意思（　　）**

* A．

B代表个人行为的方向和向量

* B．

F代表某个函数关系

* C．

P代表个人的内部动力

* D．

E代表环境的刺激

* E．

P代表人的性别

**我的答案： ABCD**

**参考答案：ABCD**

答案解析：

勒温提出人的行为是个体与其周围环境相互作用的结果，从个体因素和环境因素的相互作用来考察人的行为，揭示了人类行为的基本规律，可用表达式B=f（P·E）表示。其中B表示个体的行为，f为函数，P表示人，E表示环境。因此本题选择ABCD。

**判断题**（共1题，每题 6分）

**1 ． 人的气质有的好，有的坏，气质决定了一个人能否成就伟大的事业。（　　）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

气质没有好坏之分，对人的成就有一定的作用，但不能说是决定作用。故本题说

章节测试题

返回上一级

**单选题**（共7题，每题5分）

**1 ． 提出强化理论的学者是（　　）。**

* A．

斯金纳

* B．

弗鲁姆

* C．

泊特

* D．

劳勒

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

提出强化理论的学者是斯金纳，因此本题选择A。

**2 ． “根据赫兹伯格的双因素理论，下列因素中不属于激励因素的是（　　）。**

* A．

工作上的成就感

* B．

工作本身具有挑战性

* C．

工作职务上的责任感

* D．

公司的政策与行政管理

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

双因素理论把企业中有关因素分为两种，即激励因素和保健因素。保健因素是指容易产生意见和消极行为的因素，保健因素的内容包括公司的政策与管理、监督、工资、同事关系和工作条件等，因此本题选择A。

**3 ． 激励过程的顺序正确的是（　　）**

* A．

刺激、需要、动机、行为、目标、满足需要

* B．

刺激、动机、需要、行为、目标、满足需要

* C．

刺激、目标、需要、动机、行为、满足需要

* D．

刺激、动机、目标、需要、行为、满足需要

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

人的行为过程是一个“刺激—需要—动机—行为—目标—满足（受挫）”循环往复的过程，因此本题选择A。

**4 ． 根据双因素理论，下面属于保健因素的是（　　）。**

* A．

公司的政策与管理

* B．

工作本身

* C．

工作业绩

* D．

上进心

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

双因素理论把企业中有关因素分为两种，即激励因素和保健因素。保健因素是指容易产生意见和消极行为的因素。保健因素的内容包括公司的政策与管理、监督、工资、同事关系和工作条件等，因此本题选择A。

**5 ． 以下哪一项不是马斯洛需要层次理论与阿德佛ERG理论的相同/相似点？（　　）**

* A．

未被满足的需要具有激励作用

* B．

人的需要可以分成若干类/层次

* C．

人的各类需要都是与生俱来的

* D．

各类需要之间是相互联系的

**我的答案： A**

**参考答案：C**

答案解析：

马斯洛理论的需要层次遵循逐级上升的严格流程，高级需要出现之前，必须先满足低级需要。而ERG理论则认为多种需要可以同时并存。此外，两个理论也并没有提到人的各类需要都是与生俱来的，实际上，人在不同阶段，需求可能会不尽相同，因此，此题选择C。

**6 ． 奥尔德弗认为较高级的需要越是满足得少，则对较低级的需要的渴求也越多，这叫做（　　）。**

* A．

满足—激励规律

* B．

挫折一倒退规律

* C．

不满足—渴望规律

* D．

挫折一需要规律

**我的答案： D**

**参考答案：B**

答案解析：

“ERG”理论提出了一种叫做“受挫——倒退”的思想。“ERG”理论则认为，当一个人在某一更高等级的需要层次受挫时，那么作为替代，他的某一较低层次的需要可能会有所增加，因此本题选择B。

**7 ． 根据麦克利兰的成就需要理论，（　　）喜欢能够发挥独立解决问题的能力的工作环境；事业心强，有进取精神，也比较实际，敢于冒一定的风险，但不赌博；经常需要明确的不间断的关于进展的反馈。**

* A．

具有强烈成就需要的人

* B．

具有强烈关系需要的人

* C．

具有强烈权力需要的人

* D．

具有强烈自我实现需要的人

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

成就需要者对胜任和成功有强烈的要求。他们追求卓越、争取成功，热衷于接受挑战；常为自己设定有一定难度而又不是高不可攀的目标，并去努力实现；敢于冒风险，又能以现实的态度对待风险，不存侥幸心理，善于分析和估计问题；愿意承担责任；追求的不是报酬本身，而是个人成就；想把事情做得比以前更好、更有效率，因此本题选择A。

**多选题**（共5题，每题 8分）

**1 ． 按照马斯洛的需要层次理论，（　　）属于高级需要**

* A．

生存需要

* B．

安全需要

* C．

尊重需要

* D．

自我实现需要

**我的答案： AB**

**参考答案：CD**

答案解析：

马斯洛理论把需要分成生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我实现需要五类，生理需要、安全需要、社交需要属于低级需求，尊重需要和自我实现需要属于高级需求，因此本题选择CD。

**2 ． 麦克利兰的研究发现，具有强烈成就需要的人，具有以下品质：（　　）。**

* A．

喜欢能够发挥独立解决问题的能力的工作环境

* B．

有进取精神，敢于冒险，喜欢赌博

* C．

经常需要明确的不间断的关于进展的反馈

* D．

有极强的权力欲望

* E．

高度重视与同事的关系

**我的答案： ABCDE**

**参考答案：AC**

答案解析：

成就需要者对胜任和成功有强烈的要求。他们追求卓越、争取成功，热衷于接受挑战；常为自己设定有一定难度而又不是高不可攀的目标，并去努力实现；敢于冒风险，又能以现实的态度对待风险，不存侥幸心理，善于分析和估计问题；愿意承担责任；追求的不是报酬本身，而是个人成就；想把事情做得比以前更好、更有效率，因此本题选择AC。

**3 ． 按照马斯洛的需要层次理论，（　　）属于低级需要。**

* A．

生存需要

* B．

安全需要

* C．

尊重需要

* D．

自我实现需要

**我的答案： AB**

**参考答案：AB**

答案解析：

马斯洛理论把需要分成生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我实现需要五类，尊重需要和自我实现需要属于高级需求，生理需要、安全需要、社交需要属于低级需求，因此本题选择AB。

**4 ． 强化的主要类型包括：（　　）。**

* A．

正强化

* B．

负强化

* C．

惩罚

* D．

消减

**我的答案： AC**

**参考答案：ABCD**

答案解析：

强化理论的主要观点是随着人的行为发生之后的某种结果会随以后这种行为发生的可能性增大。强化理论被分为四种类型： （1）正强化。当那些符合组织目标的行为发生之后，管理方给予当事人恰当的奖励，以使这些行为得到进一步的加强和重复。（2） 负强化。当那些符合组织目标的行为发生之后，管理方减少或消除可能施予当事人的某种不愉快的刺激，以使这些行为得到进一 步重复和加强。（3）消退。对于组织不希望发生的行为，除了直接的惩罚措施外，可考虑“冷处理”或“无为而治”，使这种行为自然消退。（4）惩罚。惩罚那些不符合组织目标的行为，使这些行为削弱甚至消失，从而保证组织目标的实施不受干扰，因此本题选择ABCD。

**5 ． 美国心理学家阿德佛根据对工人进行的大量调查研究的结果，认为一个人的需要不是分五种，而是分三种，分别是（　　）。**

* A．

生存

* B．

安全

* C．

相互关系

* D．

成长

* E．

权力

**我的答案： ACD**

**参考答案：ACD**

答案解析：

ERG即生存（Existence）的需要、相互关系（Relatedness）的需要和成长发展（Growth）的需要，因而这一理论被称为 “ERG”理论，因此本题选择ACD。

**判断题**（共5题，每题 5分）

**1 ． 要有效地控制或引导人的行为，就应了解人的需要，并从需要着手采取措施。（　　）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

人的行为过程是一个“刺激—需要—动机—行为—目标—满足（受挫）”循环往复的过程，激励作为过程都是由需要未满足开始的，因目标实现需要满足而告终，故本题说法正确。

**2 ． 波特—劳勒激励过程模式是在马斯洛的需要层次理论的基础上提出来的。（）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

波特—劳勒激励过程模式是在期望理论的基础上提出来的，故本题说法错误。

**3 ． 激励包括奖励与惩罚。（　　）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

奖励和惩罚是对员工进行激励的两种最基本的方式，故本题说法正确。

**4 ． 波特和劳勒认为满足取决于绩效，甚至绩效取决于满足。（　　）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

波特劳勒认为激励要形成奖励目标→努力→绩效→奖励→满意以及从满意反馈回努力这样的良性循环，故本题说法正确。

**5 ． 由于挫折是一种情绪状态和主观感受，因此，对同一件事情（例如一次实验失败）有人觉得受到了挫折，而有人则不认为是挫折。（　　）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

挫折感是在人们所追求的目的无法实现，需要的动机得不到满足的情况

章节测试题

返回上一级

**单选题**（共7题，每题5分）

**1 ． 斯普兰格将价值观分为六类，哪种价值观以知识和真理为中心（　　）**

* A．

理论型价值观

* B．

审美型价值观

* C．

政治型价值观

* D．

社会型价值观

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

理论型价值观，即对真理和其他抽象事物的探求感兴趣，习惯于用理论来理解事物，喜欢把事情纳入理论体系，因此本题选择A。

**2 ． 态度是指个体对待一类人和社会事物所持的评价和行为倾向，它不具有的成分是（　　）。**

* A．

认知

* B．

情感

* C．

意向

* D．

性格

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

态度是由认知、情感和行为意向三个成分组成，因此本题选择D。

**3 ． 下列说法错误的是（　　）**

* A．

当个体以情感承诺为主时，他受到的干扰就多，不能够专注于自己稳定的行为表现

* B．

当以连续承诺为主的个体，则更可能偏离“束缚”表现出和承诺不一致的行为

* C．

在现实组织中，每个人都是一个组织承诺多因素的混合体

* D．

组织承诺研究注重正面效应，同时也应注重负面效应的研究

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

组织承诺的三因素模型三个因素分别为：感情承诺、持续承诺、规范承诺。感情承诺指员工对组织的感情依赖、认同和投入，员工对组织所表现出来的忠诚和努力工作，主要是由于对组织有深厚的感情，而非物质利益。当个体以情感承诺为主时，他受到的影响会比较小，从而能够专注于自己稳定的行为表现，因此本题选择A。

**4 ． 组织发展动力的核心问题是（　　）**

* A．

组织人员的价值观

* B．

组织的营业绩效

* C．

设计有效的激励制度

* D．

制定正确的策略

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

组织发展动力的核心问题是组织人员的价值观，因此本题选择A。

**5 ． 情绪和情感是人对客观事物是否符合自己需要而产生的（　　）。**

* A．

心理变化

* B．

态度的体验

* C．

价值判断

* D．

知觉

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

情绪和情感是人对客观事物是否符合自己需要而产生的态度的体验，因此本题选择B。

**6 ． 价值观的特征不包括（　　）**

* A．

主观性

* B．

审美性

* C．

选择性

* D．

社会历史性

**我的答案： C**

**参考答案：B**

答案解析：

价值观具有稳定性和持久性、历史性与选择性、主观性的特点，因此本题选择B。

**7 ． 当组织承诺高时，会表现出哪种行为？（　　）**

* A．

会花更多的时间去计算工作的得与失

* B．

认真研究工作的性质从而采取自己认为最“经济”的方法去完成工作

* C．

员工认为他们的工作内容更广甚至包括认为正式岗位以外的不属于分内的工作行为

* D．

员工将要求更高的工资

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

组织承诺的三因素模型，三个因素分别为：感情承诺、持续承诺、规范承诺。感情承诺指员工对组织的感情依赖、认同和投入，员工对组织所表现出来的忠诚和努力工作，主要是由于对组织有深厚的感情，而非物质利益。当个体以情感承诺为主时，他受到的影响会比较小，从而能够专注于自己稳定的行为表现，因此本题选择A。

**多选题**（共7题，每题 7分）

**1 ． 各种组织承诺对离职行为的相关性（　　）**

* A．

情感承诺﹥规范承诺

* B．

规范承诺﹥连续承诺

* C．

连续承诺﹤情感承诺

* D．

规范承诺﹥情感承诺

* E．

规范承诺=情感承诺

**我的答案： ABDE**

**参考答案：ABC**

答案解析：

梅耶等发现，组织承诺的不同因素和离职的相关程度不同。情感承诺和离职行为的相关性最强，规范承诺次之，而连续承诺和离职行为的相关性最弱，因此本题选择ABC。

**2 ． 影响态度形成的影响因素有哪些（　　）。**

* A．

遗传

* B．

体格与体型

* C．

性别

* D．

家庭

* E．

职业

**我的答案： ABCDE**

**参考答案：ABCDE**

答案解析：

人的态度是在后天生活实践中受主客观多种因素影响形成的。哪一个因素重要，要视具体情况而定，但各种因素都或多或少地促成和推动态度的形成。遗传、体格与体型、性别、家庭、职业都会影响到态度的形成，因此本题选择ABCDE。

**3 ． 罗克奇的两种价值观类型是（　　）**

* A．

工具性价值观

* B．

终极性价值观

* C．

社会性价值观

* D．

经济性价值观

* E．

审美性价值观

**我的答案： AB**

**参考答案：AB**

答案解析：

罗克奇提出的将价值观分为终极性价值观和工具性价值观的分类系统，因此本题选择AB。

**4 ． 态度的特性主要有（　　）**

* A．

社会性

* B．

针对性

* C．

协调性

* D．

相对稳定性

* E．

变动性

**我的答案： ABCDE**

**参考答案：ABCD**

答案解析：

态度的特征有：社会性、针对性、协调性、稳定性、两极性、间接性，因此本题选择ABCD。

**5 ． 态度测量的技术方法有（　　）**

* A．

态度量表法

* B．

投射法

* C．

行为观察法

* D．

语义分化法

* E．

交易数据分析

**我的答案： ABCD**

**参考答案：ABCD**

答案解析：

态度测评的方法有许多种，比较成熟的技术是量表法，包括等距量表、总加量表、语义分化量表和量表图分析。问卷法（自我报告法）、投射法（测验法）、行为观察法和生理反应法也被用于测量态度系统的部分成分，因此本题选择ABCD。

**6 ． 影响中国员工组织承诺的文化因素包括（　　）**

* A．

对权威的尊重

* B．

面子与和谐

* C．

集体主义

* D．

人际关系

* E．

个人主义

**我的答案： ABCD**

**参考答案：ABCD**

答案解析：

影响中国员工组织承诺的文化因素包括对权威的尊重、面子与和谐、集体主义、人际关系，不包括个人主义的影响，因此本题选择ABCD。

**7 ． 影响态度形成的主要因素有（　　）。**

* A．

欲望

* B．

知识

* C．

群体观念

* D．

个性特征

* E．

个体经验

**我的答案： ABCDE**

**参考答案：ABCDE**

答案解析：

人的态度是在后天生活实践中受主客观多种因素影响形成的。哪一个因素重要，要视具体情况而定，但各种因素都或多或少地促成和推动态度的形成。选项中的欲望、知识、群体观念、个性特征、个体经验都会影响到态度的形成，因此本题选择ABCDE。

**判断题**（共5题，每题 4分）

**1 ． 早期学者倾向于把组织承诺看做多因素概念。( )**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

早期学者倾向于把组织承诺看做单因素概念。故本题说法错误。

**2 ． 影响情感承诺的因素主要有：个体特征、工作特征、领导关系、角色特征、组织结构特征。( )**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

影响情感承诺的因素有：个体特征，工作特征（包括工作挑战性、职位的明确性、目标的难度等），领导/成员关系，角色特征，组织结构特征。故本题说法正确。

**3 ． 组织承诺越高，离职意愿越低。( )**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

组织承诺是员工对组织的一种肯定性的心理倾向，它表现为员工对组织价值观的认同以及自愿为组织做出贡献的心理。感情承诺高的员工对组织非常忠诚且工作积极努力，他们以成为组织的一员感到自豪，努力工作不是为了得到物资利益的满足，而是处于对组织的认同和感情，组织承诺高的员工，离职意愿更低。故本题说法正确。

**4 ． 态度影响人的行为，而人的行为不影响态度。( )**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

态度是由认知、情感和行为倾向三个部分组成，并且受这三者（包括行为）的影响。故本题说法错误。

**5 ． 工作满意度与员工绩效之间是正相关的关系。( )**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

工作满意度和工作投入不单单是企业员工的一种主观

章节测试题

返回上一级

**单选题**（共12题，每题6分）

**1 ． 媒体借助于闭路电视、计算机、静电复印机、传真机等一系列电子设备，将这些设备与言语和纸张结合起来所产生的沟通方式是（　　）。**

* A．

非语言沟通

* B．

口头沟通

* C．

电子媒介沟通

* D．

书面沟通

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

电子沟通又称E-沟通，是以计算机技术与电子通信技术组合而产生的信息交流技术为基础的沟通，它是随着电子信息技术的兴起而新发展起来的一种沟通形式，包括传真、闭路电视、计算机网络、电子邮件等。因此本题选择C。

**2 ． 垂直的、遵循权力的系统，并只进行与工作相关的信息沟通的网络是（　　）。**

* A．

正式沟通网络

* B．

非正式沟通网络

* C．

小道消息沟通网络

* D．

小群体沟通网络

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

正式沟通网络是指通过正式信息沟通渠道建立起来的联系，它在组织中最为常见，在信息沟通中发挥主渠道作用。垂直的、遵循权力的系统，并只进行与工作相关的信息沟通的网络是正式沟通网络，因此本题选择A。

**3 ． 下列哪一项不是群体的特征（　　）**

* A．

成员的共同目标性

* B．

成员的整体性

* C．

成员间的有机组合性

* D．

意识的一致性

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

群体具有的基本特征有：有一个相对持久和稳定的结构；成员有共同的目标；成员对群体有认同感和归属感；群体内有结构；有共同的价值观等。因此本题选择B。

**4 ． 美国心理学家勒温在研究中发现，主动参与群体活动的人的态度（　　）。**

* A．

转变显著而快速

* B．

转变缓慢但显著

* C．

转变快速但不显著

* D．

难以转变

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

德国心理学家库尔特·勒温认为，个体态度的改变依赖于他参与群体活动的方式。个体在群体中的活动方式，既能决定他的态度，也会改变他的态度，且主动参与群体活动的人的态度是转变显著而快速的，因此本题选择A。

**5 ． 下列哪项不属于庞地的冲突过程五阶段中的潜伏期（　　）**

* A．

沟通

* B．

结构

* C．

紧张

* D．

个人因素

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

产生冲突的条件具备时，冲突过程就开始了，这些条件也常被视为冲突源。冲突源包括三类：沟通、结构和个人因素，因此本题选择C。

**6 ． 一位主管与其他许多直接下属之间的沟通是（　　）。**

* A．

链状沟通

* B．

“Y”型沟通

* C．

轮状沟通

* D．

环状沟通

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

轮状沟通指一位主管与其他多个下属之间的沟通，主管负责所有成员信息的接收和发送，而其他成员之间没有直接的沟通，轮状沟通通常是垂直式的，因此本题选择C。

**7 ． 在企业的经营活动中，营销部门经理同财务部门经理的沟通、销售代表同销售会计之间的沟通都属于（　　）。**

* A．

纵向沟通

* B．

横向沟通

* C．

外部沟通

* D．

非正式沟通

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

横向沟通指的是流动于组织机构中具有相对等同职权地位的人之间的沟通。营销部门经理同财务部门经理的沟通、销售代表同销售会计之间的沟通都属于横向沟通，因此本题选择B。

**8 ． 在组织行为学中，把一个人在群体中工作不如单独一个人工作时更努力的倾向称为（　　）。**

* A．

群体促进效应

* B．

社会惰化效应

* C．

协同效应

* D．

责任分摊效应

**我的答案： A**

**参考答案：B**

答案解析：

所谓社会惰化，是指个人与群体其他成员一起完成某种事情时，个人所付出的努力比单独时偏少，不如单干时出力多，个人的活动积极性与效率下降的现象，也称之为社会惰化作用，另也叫社会致弱、社会逍遥、社会懈怠，因此本题选择B。

**9 ． 根据沟通理论，属于正式沟通渠道的是（　　）。**

* A．

小道消息

* B．

社交场合

* C．

食堂的午餐

* D．

员工会议

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

正式沟通渠道是指在组织系统内，依据一定的组织原则所进行的信息传递与交流，例如传达文件、召开会议、上下级之间的定期的情报交换等，另外，团体所组织的参观访问、技术交流、市场调查等也在此列。因此本题选择D。

**10 ． 按照宝尔斯对群体成员行为类型及其发生概率的研究成果，出现概率最大的行为类型是（　　）。**

* A．

社会情感方面的积极行为

* B．

与任务相关的行为

* C．

与任务相关的咨询行为

* D．

社会情感方面的消极行为

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

按照宝尔斯对群体成员行为类型及其发生概率的研究成果，出现概率最大的行为类型是与任务相关的行为，因此本题选择B。

**11 ． 如果在与公司有重大利益关系的问题上发生了群体冲突，而且情况紧急，应采取（　　）的方式加以分析解决。**

* A．

强制

* B．

解决问题

* C．

妥协

* D．

回避

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

如果在与公司有重大利益关系的问题上发生了群体冲突，而且情况紧急，应采取强制的方式加以分析解决。强制解决，即管理者利用职权强行解决冲突，因此本题选择A。

**12 ． “物以类聚，人以群分”就是强调（　　）对人际吸引的重要性。**

* A．

接近性

* B．

熟悉性

* C．

相似性

* D．

互补性

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

“物以类聚，人以群分”就是强调相似性对人际吸引的重要性，因此本题选择C。

**判断题**（共6题，每题 4分）

**1 ． 成员总数为奇数的群体比成员总数为偶数的群体更好。（）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

有关群体规模的研究可以得出结论： 成员总数为奇数的群体比成员总数为偶数的群体更好，因为可以避免投票时发生僵局。故本题说法正确。

**2 ． 极端性转移，也称为冒险性转移现象，指群体决策中比个人决策的情况更容易出现的冒险倾向。（　　）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

极端性转移，过去也称为冒险性转移现象，后来的研究表明，群体决策还很有可能走向另一极端，即倾向于保守，因此这一现象应更确切地称为极端性转移，即转移到冒险或保守。故本题说法错误。

**3 ． 由于非正式群体的存在会对正式组织的正常运转构成妨碍甚至威胁，因此，要坚决预防它的出现，如果出现了就必须立即予以取缔。（　　）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：错**

答案解析：

非正式群体的存在是客观的，从其性质和作用来看，既有积极的，也有消极的。对于非正式群体既不能采取高压政策，又不能放任自流，要正确地引导使其发挥积极作用，避免其消极作用。故本题说法错误。

**4 ． 团队的五个基本构成要素包括：目标、成员、定位、权责与计划。（　　）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：对**

答案解析：

团队的构成要素总结为5P，分别为目标、人、定位、权限、计划。故本题说法正确。

**5 ． 由于凝聚力高的群体比凝聚力低的群体更有效，因此，凝聚力越高对组织的贡献也必定越大。（　　）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

群体的凝聚力越强，群体成员就越容易追随其目标。如果群体目标与组织目标高度一致， 那么凝聚力高的群体献出凝聚力低的群体生产率高。如果群体目标与组织目标不一致，凝聚力高的群体反而比凝聚力低的群体生产率低。故本题说法错误。

**6 ． 由于冲突会对群体造成消极的影响，所以要尽可能比减少，甚至避免冲突。（　　）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

冲突是任何组织所不可避免的，既有消极的一面，又有积极的一面，

章节测试题

返回上一级

**单选题**（共10题，每题5分）

**1 ． （　　）由跨地区、跨组织的，通过通讯和信息技术加以连接，试图完成组织共同任务的成员组成的团队。**

* A．

问题解决型团队

* B．

虚拟团队

* C．

自我管理型团队

* D．

多功能型团队

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

虚拟团队是由跨地区、跨组织的，通过通讯和信息技术加以连接，试图完成组织共同任务的成员组成的团队，因此本题选择B。

**2 ． （　　）对于刚开业的制造业企业是一种特别有效的手段，它可以使风险和投人大大降低。因为它只需要很少的固定资产，从而减低了对组织财力的要求。**

* A．

矩阵结构

* B．

事业部结构

* C．

网络结构

* D．

团队结构

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

网络型组织结构是目前正在流行的一种新形式的组织设计，它使管理当局对于新技术、时尚，或者来自海外的低成本竞争能具有更大的适应性和应变能力。它可以使风险和投人大大降低。因为它只需要很少的固定资产，从而减低了对组织财力的要求，因此本题选择C。

**3 ． “团队”一词什么时间被公司引入到管理过程当中（　　）**

* A．

20世纪80年代

* B．

20世纪70年代

* C．

20世纪60年代

* D．

20世纪50年代

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

20世纪50年代“团队”一词被公司引入到管理过程当中，因此本题选择D。

**4 ． 由来自同一种等级但不同领域的员工组成，成员之间通过交换信息，激发新的观点，解决所面临的一些问题，这种类型的团队是（　　）**

* A．

职能型团队

* B．

问题解决型团队

* C．

自我管理型团队

* D．

多功能型团队

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

多功能型团队由来自同一种等级但不同领域的员工组成，成员之间通过交换信息，激发新的观点，解决所面临的一些问题，因此本题选择D。

**5 ． 以下哪项不是组织目标的构成要素（　　）**

* A．

主体

* B．

客体

* C．

计划

* D．

指标

**我的答案： A**

**参考答案：C**

答案解析：

组织目标由主体，客体，任务，指标四个要素构成，因此本题选择C。

**6 ． 团队绩效的内容不包括下列哪项（　　）**

* A．

团队内部的支持

* B．

团队的产出

* C．

团队为其成员带来的收益

* D．

有利于团队未来更有效工作的能力

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

团队绩效则包含了三个方面的内容，一是团队的产出，二是团队为其成员带来的收益，三是有利于团队未来更有效工作的能力，因此本题选择A。

**7 ． 彼得·圣吉认为创建学习型组织必须进行五项修炼,其中最重要的一项是（ ）。**

* A．

自我超越

* B．

改善心智模式

* C．

建立共同愿景

* D．

系统思考

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

学习型组织的五项修炼为自我超越、改善心智模式、建立共同愿景、团队学习、系统思考，系统思考是彼得·圣吉提出五项修炼的核心和归宿，因此本题选择D。

**8 ． 根据不同的决策条件而采用相应决策方法的一种决策思路是（　　）。**

* A．

满意模型

* B．

理性模型

* C．

权变模型

* D．

优化模型

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

根据不同的决策条件而采用相应决策方法的一种决策思路是权变模型，因此本题选择C。

**9 ． 下列哪项不属于团队的构成要素（　　）**

* A．

目标

* B．

成员

* C．

沟通

* D．

计划

**我的答案： D**

**参考答案：C**

答案解析：

团队的构成要素总结为5P，分别为目标、成员、定位、权限、计划，因此本题选择C。

**10 ． 核心是提高生产质量与生产效率的是（　　）**

* A．

自我管理型团队

* B．

多功能型团队

* C．

虚拟团队

* D．

问题解决型团队

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

问题解决型团队是指组织成员就如何改进工作程序、方法等问题交换看法，对如何提高生产效率和产品质量等问题提出建议。团队的工作核心是提高生产产量、提高生产效率、改善企业工作环境等，因此本题选择D。

**多选题**（共6题，每题 6分）

**1 ． 与传统的部门结构相比，团队形式的优点有（　　）。**

* A．

更灵活

* B．

对成员素质的要求更低

* C．

更利于创新

* D．

更稳定

**我的答案： AC**

**参考答案：AC**

答案解析：

与传统的部门结构相比，团队形式更加灵活，也更利于创新，因此本题选择AC。

**2 ． 按照团队存在的目的和形态，可以将团队分为（　　）**

* A．

问题解决型团队

* B．

自我管理型团队

* C．

生产服务团队

* D．

跨职能团队

* E．

协作团队

**我的答案： ABD**

**参考答案：ABD**

答案解析：

根据团队存在目的及拥有自主权大小来划分，可划分为：问题解决型团队、自我管理型团队、多功能型团队（跨职能团队）、虚拟团队，因此本题选择ABD。

**3 ． 按照团队存在的目的和形式进行分类团队的类型有（　　）**

* A．

问题解决型团队

* B．

自我管理型团队

* C．

跨职能团队

* D．

生产服务团队

* E．

项目化团队

**我的答案： ABC**

**参考答案：ABC**

答案解析：

根据团队存在目的及拥有自主权大小来划分，可划分为：问题解决型团队、自我管理型团队、多功能型团队（跨职能团队）、虚拟团队，因此本题选择ABC。

**4 ． 在我们的现实生活中，团队在运行过程中会遇到各种阻碍团队发展的障碍和困难。那么，在实际生活中有哪些潜在障碍呢?（　　）**

* A．

成员内部冲突

* B．

得不到相应的资源

* C．

管理层过分干预

* D．

权力刚性化

* E．

与外部合作不力

**我的答案： ABCE**

**参考答案：ABCE**

答案解析：

团队在实际生活中有各种潜在障碍，例如成员内部冲突、得不到相应的资源、管理层过分干预、与外部合作不力等，因此本题选择ABCE。

**5 ． 罗宾斯通过对组织冲突的研究，认为冲突的来源主要有 （　　）**

* A．

沟通因素

* B．

价值观因素

* C．

结构因素

* D．

个体行为因素

* E．

文化因素

**我的答案： ABCD**

**参考答案：ABCD**

答案解析：

罗宾斯对冲突根源的分析，冲突产生的条件（也称冲突源）可分为三类：沟通、结构和个人因素。沟通因素：语义理解的困难、信息交流不充分、沟通渠道中的“噪声”等。结构因素：包括规模、分配给群体成员的任务专门化程度、管辖范围的清晰度、员工与目标之间的匹配性、领导风格、奖酬体系、群体间相互依赖的程度等。个人因素：最重要的是个人的价值系统和个性特征。因此本题选择ABCD。

**6 ． 哪些是属于建议参与型团队（　　）**

* A．

医疗团队

* B．

生产研发团

* C．

董事会

* D．

质量控制小组

* E．

临时团队

**我的答案： CD**

**参考答案：CD**

答案解析：

建议参与型团队主要是提供组织性建议和决策的团队。董事会、质量控制小组属于建议参与型团队，因此本题选择CD。

**判断题**（共4题，每题 3分）

**1 ． 团队是指一种为了实现某一目标而相互协作的个体所组成的正式群体。（ ）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

本题考查团队的概念，团队是指一种为了实现某一目标而相互协作的个体所组成的正式群体。故本题说法正确。

**2 ． 工作设计、团队构成、外界影响是影响团队绩效的主要原因。（ ）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

团队绩效的影响因素主要包括工作设计、团队构成、外界条件和过程四个方面，不包括外界影响。故本题说法错误。

**3 ． 团队的规模越大越好。（ ）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：错**

答案解析：

团队规模过大，是影响有效协作的最常见、最糟糕的因素之一。团队越大，出现社会惰性的可能性就越大，为协调成员活动而需付出的精力也就越大。故本题说法错误。

**4 ． 团队不属于群体。( )**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

团队属于群体，团队是指一种为了实现某一目标而相互协作的

章节测试题

返回上一级

**单选题**（共9题，每题6分）

**1 ． 权力基础来源于领导者具备好的思想品质、好的作风、好的个人魅力，这种权力被称为（　　）。**

* A．

奖赏权

* B．

仿效权

* C．

专长权

* D．

法定权

**我的答案： C**

**参考答案：B**

答案解析：

参照权（仿效权）并不是一种独立的权力，是指在合法权之外，由那些与作用者本人相关的因索造成的附加影响力，这些因素主要包括个人特征以及依附于个人的人际关系，如人格魅力、幽默感、娴熟的社交能力，这些特征可能引起别人的赞赏和拥戴，通过模仿或信息的传递进一步增强具有此类因素的人的影响力，因此本题选择B。

**2 ． 根据领导方格理论，（　　）类型的领导者对人的关心度和对生产的关心度比较平衡，既不过分偏重人的因素，也不过分偏重生产，但是，碰到真正的问题，总想得过且过，安于现状，不能促使下属发扬创造革新的精神。**

* A．

（1，1）型

* B．

（1，9）型

* C．

（9，1）型

* D．

（5，5）型

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

根据领导方格理论，（5，5）类型的领导者对人的关心度和对生产的关心度比较平衡，既不过分偏重人的因素，也不过分偏重生产，因此本题选择D。

**3 ． 《孙子兵法》中，军人五德不包括（　　）**

* A．

智

* B．

信

* C．

礼

* D．

勇

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

在《孙子兵法》中提到：将者，智、信、仁、勇、严也，因此本题选择C。

**4 ． 按照目标设置理论，要使目标能够有效影响组织成员的行为，其难度应当（　　）。**

* A．

越高越好

* B．

越低越好

* C．

有适中的难度

* D．

越模糊越好

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

目标设置理论提出，设定目标要有一定难度，但又要在能力所及的范围之内，并且目标要具体明确，因此本题选择C。

**5 ． 认为领导者的特性是天生的，天生不具备领导特性的人就不能成为领导者的理论是（　　）。**

* A．

传统素质理论

* B．

现代素质理论

* C．

日本领导素质观

* D．

美国领导素质观

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

传统特性理论认为领导者的特性来源于生理遗传，是先天俱有的，且领导者只有具备这些特性才能成为有效的领导者，因此本题选择A。

**6 ． 下列哪项不是费德勒的领导权变理论提出的影响领导效果的情境因素（　　）**

* A．

领导者与被领导者的关系

* B．

任务结构

* C．

职位权力

* D．

领导者威信

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

按照菲德勒的权变领导理论，上下级关系好、任务结构高、职位权力强，有效的领导方式是任务取向型，因此本题选择D。

**7 ． 按照菲德勒的权变领导理论，任务取向的领导干得更好的情境是（　　）。**

* A．

上下级关系好、任务结构低、职位权力弱

* B．

上下级关系差、任务结构高、职位权力强

* C．

上下级关系差、任务结构高、职位权力弱

* D．

上下级关系好、任务结构高、职位权力强

**我的答案： C**

**参考答案：D**

答案解析：

按照菲德勒的权变领导理论，上下级关系好、任务结构高、职位权力强，有效的领导方式是任务取向型，因此本题选择D。

**8 ． 以下哪项不属于影响领导形态有效性的环境因素（　　）**

* A．

领导者和下级的关系

* B．

职位权力

* C．

任务结构

* D．

组织目标

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

费德勒的领导权变理论把影响领导者领导风格的环境因素归纳为三个方面：职位权力、任务结构和领导者与被领导者的关系，因此本题选择D。

**9 ． 我国要建立的是社会主义市场经济，因此领导者应该牢固树立两种基本观念、八种现代意识，以下哪项不属于八种现代意识（　　）**

* A．

市场竞争意识

* B．

开拓创新意识

* C．

服务意识

* D．

认知意识

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

八种现代意识包括商品经济意识、市场竞争意识、效率效益意识、开拓创新意识、风险意识、服务意识、诚信意识、法制意识八种现代意识，因此本题选择D。

**多选题**（共5题，每题 8分）

**1 ． 构成领导权力性影响力的要素主要包括（　　）。**

* A．

传统

* B．

职位

* C．

资历

* D．

能力

* E．

品格

**我的答案： ABC**

**参考答案：ABC**

答案解析：

领导者权利性影响力的构成因素包括：传统因素、职位因素、资历因素，能力和品格属于非权利性影响力，因此本题选择ABC。

**2 ． 领导者应该要怎样来树立正确的权威观（　　）**

* A．

破除对职位权力的迷信

* B．

利用职位权力发号施令

* C．

正确地认识权力的来源

* D．

正确地使用权力

* E．

多用监督权实施管理

**我的答案： ACD**

**参考答案：ACD**

答案解析：

领导者应该通过破除对职位权力的迷信、正确地认识权力的来源、正确地使用权力来树立正确的权威观，因此本题选择ACD。

**3 ． 下列权利属于职位权力的是（　　）**

* A．

惩罚权

* B．

奖赏权

* C．

合法权

* D．

模范权

* E．

专长权

**我的答案： ABC**

**参考答案：ABC**

答案解析：

心理学家弗兰奇和雷文将权力划分为五种，分别是合法权、奖励权、强制权、专家权和参照权。在这五种权力中，前三种属于职权性影响力，后两种则属于非职权性影响力，因此本题选择ABC。

**4 ． 领导者的决策能力和管理能力与以下那些具体能力有关（　　）**

* A．

直觉的能力

* B．

抽象思维能力

* C．

组织和协调的能力

* D．

自我发展和创新能力

* E．

技术技能

**我的答案： ABCD**

**参考答案：ABCD**

答案解析：

技术技能是指管理者掌握与运用某一专业领域内的知识、技术和方法的能力。领导者的决策能力和管理能力与技术技能无关，因此本题选择ABCD。

**5 ． 具体来讲，魅力型领导者具有的特征有（　　）**

* A．

高度自信

* B．

支配他人的倾向

* C．

对自己的信念坚定不移

* D．

说服力强，良好的沟通能力

* E．

权变领导

**我的答案： ABCD**

**参考答案：ABCD**

答案解析：

魅力型领导具有七大特征：自信、远景、阐明远景的能力、对远景的坚定信念、反常规行为、被认为是变革的代表、对环境的敏感性，因此本题选择ABCD。

**判断题**（共1题，每题 6分）

**1 ． “领导”与“管理”是两个相同的概念。（　　）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

管理是更大的概念，领导是其中的一个职能。故本题说法错误

章节测试题

返回上一级

**单选题**（共9题，每题5分）

**1 ． 斯隆首创的组织结构是（　　）。**

* A．

职能型组织结构

* B．

参谋型组织结构

* C．

直线型组织结构

* D．

事业部型组织结构

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

斯隆首创的组织结构是事业部型组织结构，因此本题选择D。

**2 ． 组织随着环境的变化而运用科学知识进行的有计划和全局性的，旨在提高组织效能，使其健康运转的组织更新过程是（　　）**

* A．

组织变革

* B．

组织发展

* C．

组织适应

* D．

组织演进

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

组织发展是组织随着环境的变化而运用科学知识进行的有计划和全局性的，旨在提高组织效能，使其健康运转的组织更新过程，因此本题选择B。

**3 ． 关系到企业全局的长期性决策是（　　）。**

* A．

战略决策

* B．

战术决策

* C．

业务决策

* D．

宏观决策

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

战略决策是关系企业全局和长远发展的重大问题的决策，因此本题选择A。

**4 ． 最早运用科学的方法将组织问题系统化、理论化和科学化的是（　　）**

* A．

古典组织理论

* B．

近代组织理论

* C．

现代组织理论

* D．

权变理论

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

古典组织理论最早运用科学的方法将组织问题系统化、理论化和科学化，因此本题选择A。

**5 ． 下列不属于现代组织结构形式的是（　　）**

* A．

事业部制

* B．

立体组织制

* C．

矩阵制

* D．

职能制

**我的答案： B**

**参考答案：D**

答案解析：

事业部制、立体组织制、矩阵制属于现代组织结构形式，职能制属于传统组织结构形式，因此本题选择D。

**6 ． 在职能型组织结构中，被称为参谋部门的是（　　）。**

* A．

生产车间

* B．

市场营销部门

* C．

海外分公司

* D．

财务部门

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

参谋部门是指某部门（参谋）所拥有的辅助性职权，包括提供咨询、建议等，其目的是为实现组织目标，协助直线人员有效工作，根据参谋部门概念，财务部门属于参谋部门，因此本题选择D。

**7 ． 按照利克特的四种制度组织理论，效率高的组织方式是（　　）。**

* A．

专权命令式

* B．

参与式

* C．

协商式

* D．

温和命令式

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

利克特认为只有第四种方式，参与式的民主领导才能实现真正有效的领导，才能正确地为组织设定目标和有效地达到目标。因此本题选择B。

**8 ． 在选择决策方案过程中，认为决策者的行为要符合国家法律对人的基本的自由和权利规定的决策道德标准是（　　）。**

* A．

功利主义标准

* B．

人权标准

* C．

公正标准

* D．

理性标准

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

在选择决策方案过程中，认为决策者的行为要符合国家法律对人的基本的自由和权利规定的决策道德标准是人权标准，因此本题选择B。

**9 ． U型组织结构下的（　　）结合了“直线制”和“职能制”两种组织结构的优点。**

* A．

矩阵制

* B．

直线职能制

* C．

模拟分权制

* D．

事业制

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

直线职能制结合了“直线制”和“职能制”两种组织结构的优点，因此本题选择B。

**多选题**（共6题，每题 7分）

**1 ． 影响组织结构的因素有（　　）**

* A．

外部环境

* B．

组织战略

* C．

技术条件

* D．

组织规模

* E．

权力控制

**我的答案： ABCDE**

**参考答案：ABCDE**

答案解析：

影响组织结构的因素主要包括外部环境、组织战略、技术条件、组织规模和权利控制，因此本题选择ABCDE。

**2 ． 组织对于员工的价值在于（　　）。**

* A．

满足人的心理需求

* B．

为个人价值的实现提供了舞台

* C．

使双方互惠互利

* D．

没有价值

**我的答案： ABC**

**参考答案：ABC**

答案解析：

组织对于员工的价值在于满足人的心理需求、为个人价值的实现提供了舞台、使双方互惠互利等，因此本题选择ABC。

**3 ． 组织变革的主要变量有（　　）**

* A．

结构变革

* B．

技术变革

* C．

人员变革

* D．

任务变革

* E．

战略变革

**我的答案： ABCD**

**参考答案：ABCD**

答案解析：

组织变革的模式由四个变量构成，并形成特定的关系，这四个变量是： 结构、任务、技术、人员，因此本题选择ABCD。

**4 ． 以下组织结构中，不适合小型企业采用的是（　　）。**

* A．

职能式

* B．

事业部式

* C．

矩阵式

* D．

混合式

**我的答案： BD**

**参考答案：BD**

答案解析：

事业部制组织结构的特点，事业部制结构主要适用于品种多样化、各有独立的市场，而且市场环境变化较快的大型的或跨国的企业。混合型组织结构是指将两种或三种组织结构结合起来设置分部而形成的组织结构，混合型组织结构适用于大型跨国公司，因此本题选择BD。

**5 ． 以下哪些方面是传统组织理论的消极作用？（　　）**

* A．

过分强调集权和权威

* B．

注意纵向联系，忽视横向联系

* C．

强调机械的封闭系统

* D．

忽视人的感觉因素与心理行为

**我的答案： ABC**

**参考答案：ABC**

答案解析：

传统组织理论过分强调职权对被管理人员的控制作用，过分强调等级的严格性，注意纵向联系，忽视横向联系，不利于人的积极性与创造性的充分发挥，使组织缺乏灵活性，造成强调机械的封闭系统。而且会造成被管理者与管理者的敌对状态，使被管理者对组织持反对态度，从而阻碍组织目标的实现，因此本题选择ABC。

**6 ． 多维立体结构整合了（　　）三大组织结构的优势。**

* A．

事业部制度

* B．

矩阵制

* C．

直线制

* D．

直线职能制

* E．

网络化组织

**我的答案： ABD**

**参考答案：ABD**

答案解析：

多维立体结构整合了事业部制度、矩阵制、直线职能制三大组织结构的优势，因此本题选择ABD。

**判断题**（共4题，每题 4分）

**1 ． 组织结构只有五个特征和维度。（ ）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

组织结构有六个特征和维度：专门化、规范化、集权、部门化、命令链、管理层次和管理幅度。故本题说法错误。

**2 ． 直通制组织结构又称生产区域制。（ ）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

直线职能制又称生产区域管理制。故本题说法错误。

**3 ． 影响组织结构的因素有外部因素、组织战略、和组织规模。（ ）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：对**

答案解析：

影响组织结构的因素主要外部环境、组织战略、技术条件和组织规模，外部要素包括外部环境的影响。故本题说法正确。

**4 ． 组织结构的形态是唯一的。（ ）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

基本的组织结构形态有： U型组织结构、H型组织结构、M型组织结构、模拟权制结构、矩阵制结构和多维立体结构。在外部环境不断变化和更新的情况下，涌现了许多新型的组织形态：团队组织、无边界组织、虚拟组织、基于流程的组织以及其他新型组织形态类型。因此组织结构的形态不是唯一的，故本题说法错误。

章节测试题

返回上一级

**单选题**（共6题，每题7分）

**1 ． 日本松下电器公司下属的各个企业，都有被称为“出气室”的“精神健康室”。这是遵循（　　）心理规律来进行的。**

* A．

运用心理定势

* B．

利用从众心理

* C．

激发认同心理

* D．

化解挫折心理

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

“出气室”的“精神健康室”，这是遵循化解挫折心理规律来进行的，因此本题选择D。

**2 ． 著名企业家张瑞敏说：“海尔集团的核心竞争力，就是海尔文化，海尔的什么都可以复制，唯有海尔文化是竞争对手所复制不了的。”这说明了（　　）**

* A．

文化力的确是企业赢得市场竞争的一张王牌。

* B．

经济力在企业的运行中不重要。

* C．

组织的竞争力只和文化力有关，而与政治力没有什么关系。

* D．

文化是企业的发展的核心竞争力

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

选项B与C说法错误，张瑞敏的说法出表示海尔集团的组织文化给海尔带来了市场竞争力，但是不能进一步推导出化文化是企业的发展的核心竞争力，这句话不能适用于普遍情况，因此本题选择A。

**3 ． 组织文化结构中处于核心地位的是（　　）**

* A．

物质层

* B．

行为层

* C．

精神层

* D．

制度层

**我的答案： C**

**参考答案：C**

答案解析：

一个完整的组织文化由核心层次的精神层、中层次的制度层、浅层次的行为层以及表层的物质层所组成，因此本题选择C。

**4 ． 组织文化结构中行为层是（　　）**

* A．

表层

* B．

浅层

* C．

中层

* D．

核心层

**我的答案： D**

**参考答案：B**

答案解析：

一个完整的组织文化由核心层次的精神层、中层次的制度层、浅层次的行为层以及表层的物质层所组成，因此本题选择B。

**5 ． 清华大学的标志，中心图案是闻亭的钟，传达着以闻一多为代表的清华师生爱国的传统。这说明了（　　）**

* A．

物质环境是观念的载体

* B．

观念是与生俱有的，天生的

* C．

观念没有明确的内涵

* D．

观念只具有主观性

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

物质环境是观念的载体，因此本题选择A。

**6 ． 组织文化创立程序的中心环节是（　　）**

* A．

总体规划阶段

* B．

论证实验阶段

* C．

巩固发展阶段

* D．

传播执行阶段

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

组织文化创立程序的中心环节是传播执行阶段，既是解决文化问题的阶段，也是新文化的确定阶段，因此本题选择D。

**多选题**（共4题，每题 8分）

**1 ． 组织文化结构包括（　　）。**

* A．

物质层

* B．

行为层

* C．

制度层

* D．

精神层

* E．

需求层

**我的答案： ABCD**

**参考答案：ABCD**

答案解析：

一个完整的组织文化由核心层次的精神层、中层次的制度层、浅层次的行为层以及表层的物质层所组成，因此本题选择ABCD。

**2 ． 组织文化变革的时机包括（　　）。**

* A．

组织价值观受环境冲击之际

* B．

顾客需求变化之际

* C．

组织业绩每况愈下之际

* D．

组织生命周期转折之际

* E．

组织领导更迭之际

**我的答案： ABCDE**

**参考答案：ABCDE**

答案解析：

组织文化变革的时机包括组织价值观受环境冲击之际、顾客需求变化之际、组织业绩每况愈下之际、组织生命周期转折之际、组织领导更迭之际，因此本题选择ABCDE。

**3 ． 标签理论把组织文化分成四种类型（　　）。**

* A．

中庸文化

* B．

学院型文化

* C．

棒球队型文化

* D．

俱乐部型文化

* E．

堡垒型文化

**我的答案： ABCDE**

**参考答案：BCDE**

答案解析：

美国学者桑南菲尔德通过对不同组织结构的研究，提出了一套标签理论，将组织文化分成四种类型：学院型、俱乐部型、棒球队型和堡垒型，因此本题选择BCDE。

**4 ． 组织文化冲突表现在（　　）方面。**

* A．

价值观冲突

* B．

组织哲学的冲突

* C．

行为冲突

* D．

群体冲突

* E．

制度冲突

**我的答案： ABCE**

**参考答案：ABCE**

答案解析：

组织文化冲突一般表现在四个方面： 价值观冲突、组织哲学冲突、行为冲突和制度冲突，因此本题选择ABCE。

**判断题**（共5题，每题 5分）

**1 ． 组织文化冲突只会给组织带来不好的影响。（ ）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：错**

答案解析：

组织文化冲突可以给组织带来好的影响。实际上，适度的组织文化冲突可以产生组织文化多样化的优势，例如：可提高组织对环境的适应能力和应变能力；可以激发组织的多种思维方式，避免思维模式的僵化；可以引起不同组织文化的碰撞等。故本题说法错误。

**2 ． 一个完整的组织文化有核心层次的精神层、中层次的制度层、浅层次的行为层以及表层的物质层所组成。（ ）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

一个完整的组织文化由核心层次的精神层、中层次的制度层、浅层次的行为层以及表层的物质层所组成。故本题说法正确。

**3 ． 被动型文化是逃避风险，不接受任何改变。（ ）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

被动型文化的企业最不愿意接受风险，企业倾向于被动地做出改变，而不是不接受任何改变。故本题说法错误。

**4 ． 组织文化的类型只有三种分别是学院型、俱乐部型和棒球型。（ ）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

组织文化按照不同的分类标准有不同的分类，美国学者桑南菲尔德通过对不同组织结构的研究，提出了一套标签理论，将组织文化分成四种类型：学院型、俱乐部型、棒球队型和堡垒型。故本题说法错误。

**5 ． 组织文化不是凭空产生的，一旦形成便很难消失。（ ）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

组织文化不是凭空产生的，而是在组织的管理实践中有意识地培养而成的，并指导和影响组织的管理实践，且一旦

章节测试题

返回上一级

**单选题**（共9题，每题7分）

**1 ． 只发展几种核心业务，如只负责产品的设计和销售，而让外部的协作厂家负责制造等，从而形成一个个独立的业务单元，可以根据市场竞争的需要，随时添加或去除，而不必背上众多工厂、车间和其他机构的包袱的管理模式是（　　）。**

* A．

扁平化管理

* B．

模块化管理

* C．

集中式管理

* D．

强化式管理

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

模块化管理是一种来源于电子信息技术的管理方式，通过把一个复杂的系统按功能划分成若干模块，用相同的模式对其分别管理，达到简化程序，提高效率的目的，因此本题选择B。

**2 ． 按照变革内容不同分为（　　）**

* A．

渐进式、剧烈式变革

* B．

人员、技术、结构变革

* C．

被动性、主动性变革

* D．

输入、输出

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

变革按照变革内容不同分为人员、技术、结构变革，因此本题选择B。

**3 ． 对于一份固定利益谁应分得多少进行协商，其中双方都追求利益最大化并希望对方损失最大的谈判是（　　）。**

* A．

综合性谈判

* B．

分配性谈判

* C．

冲突谈判

* D．

和平谈判

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

分配性谈判是对于一份固定利益谁应分得多少进行协商，其中双方都追求利益最大化并希望对方损失最大的谈判，因此本题选择B。

**4 ． （　　）将支持改革和反对改革的所有因素排列，比较强弱，采取措施，增加支持因素，消弱反对因素，避免采用高压手段。**

* A．

韦尔奇

* B．

勒温

* C．

圣吉

* D．

德鲁克

**我的答案： B**

**参考答案：B**

答案解析：

勒温将支持改革和反对改革的所有因素排列，比较强弱，采取措施，增加支持因素，消弱反对因素，避免采用高压手段，因此本题选择B。

**5 ． 一个有效的组织不应强调层级之间的控制和等级权威说的是（　　）**

* A．

权利平等

* B．

尊重人

* C．

支持信任

* D．

正视

**我的答案： A**

**参考答案：A**

答案解析：

权利平等指的是一个有效的组织不应强调层级之间的控制和等级权威，因此本题选择A。

**6 ． 抑制变革的组织阻力的原因不包括（　　）**

* A．

结构惰性

* B．

资源限制

* C．

外部环境抑制

* D．

部门抑制

**我的答案： B**

**参考答案：C**

答案解析：

抑制变革的组织阻力主要有6个方面的原因：（1）结构惰性。（2）有限的变革点。（3）现有的组织文化。（4）资源限制。（5）组织间的协议。（6）部门抑制。因此本题选择C。

**7 ． 为了防止变革的失败，库尔特·卢因提出了三步变革模式，即（　　）。**

* A．

改造、变革和重新解冻

* B．

解冻、变革和创新

* C．

解冻、创新和重新解冻

* D．

解冻、变革和重新冻结

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

三步变革模式包括解冻、变革和重新冻结，因此本题选择D。

**8 ． 关于冲突观念的现代观点认为（　　）。**

* A．

冲突有害无益

* B．

冲突应当避免

* C．

冲突有利无害

* D．

冲突保持在适度水平是有益的

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

冲突观念的现代观点认为冲突保持在适度水平是有益的，因此本题选择D。

**9 ． 组织发展方法中的结构技术法和人文技术法属于（　　）。**

* A．

调整组织结构法

* B．

技术创新法

* C．

现代组织发展方法

* D．

传统组织发展方法

**我的答案： D**

**参考答案：D**

答案解析：

传统的组织发展方法可以概括为两种类型：结构技术和人文技术，因此本题选择D。

**判断题**（共5题，每题 7分）

**1 ． 现代的组织发展方法是指团队建设和全面质量管理。（ ）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

典型的现代组织方法主要有全面质量管理和团队建设。故本题说法正确。

**2 ． 员工一般都不太欢迎组织变革。（ ）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

组织成员对变革的态度很大程度上决定了组织变革的成败，而员工对于变革的态度主要受到变革认知的影响，不存在一般的说法，故本题说法错误。

**3 ． 传统的组织发展方法只有结构技术。（ ）**

对      错

**我的答案： 错**

**参考答案：错**

答案解析：

传统的组织发展方法可以概括为两种类型：结构技术和人文技术。故本题说法错误。

**4 ． 组织发展是由计划的变革和干预措施的总和。（ ）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

组织发展是由计划的变革和干预措施的总和。故本题说法正确。

**5 ． 内聚力很高的群体往往不容易接受组织变革。（ ）**

对      错

**我的答案： 对**

**参考答案：对**

答案解析：

组织变革的阻力还会来自群体方面，对组织变革形成阻力的群体因素主要有群体规范和群体内聚力等。群体规范具有层次性，边缘规范比较容易改变，

· **组织行为学研究可以分为（　　）三个层次。**

 A . 个人、集体、国家

 B . 个体、群体、组织

 C . 群体、组织、环境

 D . 个体、组织、环境

正确答案：B  **（回答错误）**

· **根据被试者所担任的职务，测试者编制一套与岗位实际情况相似的测试场景，将被测试者放在模拟的工作环境中，由测试者观察其才能、行为，并按照一定规范对测试行为进行评定的方法叫做（　　）。**

 A . 案例法

 B . 实验法

 C . 情景模拟法

 D . 实地测量法

正确答案：C  **（回答错误）**

· **提出“超Y理论”的学者是（　　）。**

 A . 麦格雷戈

 B . 劳伦斯和洛希

 C . 莫尔斯和洛希

 D . 玛丽·福莱特

正确答案：C  **（回答错误）**

· **梅奥在霍桑试验分析中认为，影响生产效率提高的最重要因素是（　　）。**

 A . 社会因素

 B . 工作条件

 C . 休息时间

 D . 工资报酬

正确答案：A  **（回答错误）**

· **对价值观的测量，通常采用哪种方法？（　　）**

 A . 观察法

 B . 案例法

 C . 量表

 D . 仪器测量

正确答案：C  **（回答错误）**

· **组织行为学所谈论的行为主体是（　　）**

 A . 组织

 B . 环境

 C . 人

 D . 规范

正确答案：C  **（回答错误）**

· **组织行为学的研究对象是（　　）**

 A . 一切人的行为

 B . 一定组织中的人的心理与行为

 C . 一切人的心理活动

 D . 一切人的心理与行为

正确答案：B  **（回答错误）**

· **被誉为科学管理之父的是（　　）**

 A . 梅奥

 B . 麦格雷戈

 C . 卡斯特

 D . 泰勒

正确答案：D  **（回答错误）**

· **组织行为学作为一门独立的学科产生于（　　）**

 A . 二十世纪二、三十年代

 B . 二十世纪三、四十年代

 C . 二十世纪五、六十年代

 D . 二十世纪六、七十年代

正确答案：C  **（回答正确）**

· **“以小人之心度君子之腹”反映的是哪一种知觉错误？（　　）**

 A . 首因效应

 B . 晕轮效应

 C . 定型

 D . 投射

正确答案：D  **（回答错误）**

· **下列不属于粘液质气质类型的特点的是（　　）**

 A . 沉着冷静

 B . 灵活性强

 C . 情绪稳定

 D . 交际适度

正确答案：D  **（回答错误）**

· **（　　）的特点是感受性低、耐受性高，反应速度快，情绪兴奋性高而不均衡。**

 A . 多血质

 B . 胆汁质

 C . 黏液质

 D . 抑郁质

正确答案：B  **（回答正确）**

· **在归因理论中，努力属于（　　）类的因素。**

 A . 外部、不稳定、不可控

 B . 内部、不稳定、可控

 C . 内部、稳定、不可控

 D . 外部、稳定、不可控

正确答案：B  **（回答错误）**

· **情绪兴奋性高，思维语言动作敏捷，心境变化快但强度不大，稳定性差。活泼好动，富裕生气，乐观亲切，善交往，不随意反应性强，具有可塑性。具有如上这些特征的人属于（　　）气质。**

 A . 粘液质

 B . 胆汁质

 C . 多血质

 D . 抑郁质

正确答案：C  **（回答错误）**

· **下列哪项不是性格的理智特征（　　）**

 A . 被动感知型

 B . 概括型

 C . 现实型

 D . 理智型

正确答案：C  **（回答错误）**

· **提出强化理论的学者是（　　）。**

 A . 斯金纳

 B . 弗鲁姆

 C . 泊特

 D . 劳勒

正确答案：A  **（回答正确）**

· **根据双因素理论，下面属于保健因素的是（　　）。**

 A . 公司的政策与管理

 B . 工作本身

 C . 工作业绩

 D . 上进心

正确答案：A  **（回答正确）**

· **以下哪一项不是马斯洛需要层次理论与阿德佛ERG理论的相同/相似点？（　　）**

 A . 未被满足的需要具有激励作用

 B . 人的需要可以分成若干类/层次

 C . 人的各类需要都是与生俱来的

 D . 各类需要之间是相互联系的

正确答案：C  **（回答错误）**

· **“根据赫兹伯格的双因素理论，下列因素中不属于激励因素的是（　　）。**

 A . 工作上的成就感

 B . 工作本身具有挑战性

 C . 工作职务上的责任感

 D . 公司的政策与行政管理

正确答案：D  **（回答错误）**

· **根据麦克利兰的成就需要理论，（　　）喜欢能够发挥独立解决问题的能力的工作环境；事业心强，有进取精神，也比较实际，敢于冒一定的风险，但不赌博；经常需要明确的不间断的关于进展的反馈。**

 A . 具有强烈成就需要的人

 B . 具有强烈关系需要的人

 C . 具有强烈权力需要的人

 D . 具有强烈自我实现需要的人

正确答案：A  **（回答错误）**

· **激励过程的顺序正确的是（　　）**

 A . 刺激、需要、动机、行为、目标、满足需要

 B . 刺激、动机、需要、行为、目标、满足需要

 C . 刺激、目标、需要、动机、行为、满足需要

 D . 刺激、动机、目标、需要、行为、满足需要

正确答案：A  **（回答错误）**

· **态度是指个体对待一类人和社会事物所持的评价和行为倾向，它不具有的成分是（　　）。**

 A . 认知

 B . 情感

 C . 意向

 D . 性格

正确答案：D  **（回答错误）**

· **情绪和情感是人对客观事物是否符合自己需要而产生的（　　）。**

 A . 心理变化

 B . 态度的体验

 C . 价值判断

 D . 知觉

正确答案：B  **（回答错误）**

· **斯普兰格将价值观分为六类，哪种价值观以知识和真理为中心（　　）**

 A . 理论型价值观

 B . 审美型价值观

 C . 政治型价值观

 D . 社会型价值观

正确答案：A  **（回答正确）**

· **价值观的特征不包括（　　）**

 A . 主观性

 B . 审美性

 C . 选择性

 D . 社会历史性

正确答案：B  **（回答正确）**

· **当组织承诺高时，会表现出哪种行为？（　　）**

 A . 会花更多的时间去计算工作的得与失

 B . 认真研究工作的性质从而采取自己认为最“经济”的方法去完成工作

 C . 员工认为他们的工作内容更广甚至包括认为正式岗位以外的不属于分内的工作行为

 D . 员工将要求更高的工资

正确答案：C  **（回答错误）**

· **下列说法错误的是（　　）**

 A . 当个体以情感承诺为主时，他受到的干扰就多，不能够专注于自己稳定的行为表现

 B . 当以连续承诺为主的个体，则更可能偏离“束缚”表现出和承诺不一致的行为

 C . 在现实组织中，每个人都是一个组织承诺多因素的混合体

 D . 组织承诺研究注重正面效应，同时也应注重负面效应的研究

正确答案：A  **（回答正确）**

· **根据沟通理论，属于正式沟通渠道的是（　　）。**

 A . 小道消息

 B . 社交场合

 C . 食堂的午餐

 D . 员工会议

正确答案：D  **（回答错误）**

· **美国心理学家勒温在研究中发现，主动参与群体活动的人的态度（　　）。**

 A . 转变显著而快速

 B . 转变缓慢但显著

 C . 转变快速但不显著

 D . 难以转变

正确答案：A  **（回答错误）**

· **在组织行为学中，把一个人在群体中工作不如单独一个人工作时更努力的倾向称为（　　）。**

 A . 群体促进效应

 B . 社会惰化效应

 C . 协同效应

 D . 责任分摊效应

正确答案：B  **（回答正确）**

· **一位主管与其他许多直接下属之间的沟通是（　　）。**

 A . 链状沟通

 B . “Y”型沟通

 C . 轮状沟通

 D . 环状沟通

正确答案：C  **（回答正确）**

· **按照宝尔斯对群体成员行为类型及其发生概率的研究成果，出现概率最大的行为类型是（　　）。**

 A . 社会情感方面的积极行为

 B . 与任务相关的行为

 C . 与任务相关的咨询行为

 D . 社会情感方面的消极行为

正确答案：B  **（回答错误）**

· **如果在与公司有重大利益关系的问题上发生了群体冲突，而且情况紧急，应采取（　　）的方式加以分析解决。**

 A . 强制

 B . 解决问题

 C . 妥协

 D . 回避

正确答案：A  **（回答错误）**

· **“物以类聚，人以群分”就是强调（　　）对人际吸引的重要性。**

 A . 接近性

 B . 熟悉性

 C . 相似性

 D . 互补性

正确答案：C  **（回答错误）**

· **下列哪一项不是群体的特征（　　）**

 A . 成员的共同目标性

 B . 成员的整体性

 C . 成员间的有机组合性

 D . 意识的一致性

正确答案：B  **（回答正确）**

· **下列哪项不属于庞地的冲突过程五阶段中的潜伏期（　　）**

 A . 沟通

 B . 结构

 C . 紧张

 D . 个人因素

正确答案：C  **（回答错误）**

· **媒体借助于闭路电视、计算机、静电复印机、传真机等一系列电子设备，将这些设备与言语和纸张结合起来所产生的沟通方式是（　　）。**

 A . 非语言沟通

 B . 口头沟通

 C . 电子媒介沟通

 D . 书面沟通

正确答案：C  **（回答错误）**

· **“团队”一词什么时间被公司引入到管理过程当中（　　）**

 A . 20世纪80年代

 B . 20世纪70年代

 C . 20世纪60年代

 D . 20世纪50年代

正确答案：D  **（回答错误）**

· **下列哪项不属于团队的构成要素（　　）**

 A . 目标

 B . 成员

 C . 沟通

 D . 计划

正确答案：C  **（回答错误）**

· **由来自同一种等级但不同领域的员工组成，成员之间通过交换信息，激发新的观点，解决所面临的一些问题，这种类型的团队是（　　）**

 A . 职能型团队

 B . 问题解决型团队

 C . 自我管理型团队

 D . 多功能型团队

正确答案：D  **（回答错误）**

· **以下哪项不是组织目标的构成要素（　　）**

 A . 主体

 B . 客体

 C . 计划

 D . 指标

正确答案：C  **（回答错误）**

· **根据不同的决策条件而采用相应决策方法的一种决策思路是（　　）。**

 A . 满意模型

 B . 理性模型

 C . 权变模型

 D . 优化模型

正确答案：C  **（回答正确）**

· **彼得·圣吉认为创建学习型组织必须进行五项修炼,其中最重要的一项是（ ）。**

 A . 自我超越

 B . 改善心智模式

 C . 建立共同愿景

 D . 系统思考

正确答案：D  **（回答正确）**

· **以下哪项不属于影响领导形态有效性的环境因素（　　）**

 A . 领导者和下级的关系

 B . 职位权力

 C . 任务结构

 D . 组织目标

正确答案：D  **（回答正确）**

· **按照菲德勒的权变领导理论，任务取向的领导干得更好的情境是（　　）。**

 A . 上下级关系好、任务结构低、职位权力弱

 B . 上下级关系差、任务结构高、职位权力强

 C . 上下级关系差、任务结构高、职位权力弱

 D . 上下级关系好、任务结构高、职位权力强

正确答案：D  **（回答错误）**

· **权力基础来源于领导者具备好的思想品质、好的作风、好的个人魅力，这种权力被称为（　　）。**

 A . 奖赏权

 B . 仿效权

 C . 专长权

 D . 法定权

正确答案：B  **（回答错误）**

· **认为领导者的特性是天生的，天生不具备领导特性的人就不能成为领导者的理论是（　　）。**

 A . 传统素质理论

 B . 现代素质理论

 C . 日本领导素质观

 D . 美国领导素质观

正确答案：A  **（回答正确）**

· **根据领导方格理论，（　　）类型的领导者对人的关心度和对生产的关心度比较平衡，既不过分偏重人的因素，也不过分偏重生产，但是，碰到真正的问题，总想得过且过，安于现状，不能促使下属发扬创造革新的精神。**

 A . （1，1）型

 B . （1，9）型

 C . （9，1）型

 D . （5，5）型

正确答案：D  **（回答错误）**

· **按照目标设置理论，要使目标能够有效影响组织成员的行为，其难度应当（　　）。**

 A . 越高越好

 B . 越低越好

 C . 有适中的难度

 D . 越模糊越好

正确答案：C  **（回答错误）**

· **下列哪项不是费德勒的领导权变理论提出的影响领导效果的情境因素（　　）**

 A . 领导者与被领导者的关系

 B . 任务结构

 C . 职位权力

 D . 领导者威信

正确答案：D  **（回答错误）**

· **领导者的决策能力和管理能力与以下哪种具体能力无关（　　）**

 A . 直觉的能力

 B . 抽象思维能力

 C . 组织和协调能力

 D . 自我反思能力

正确答案：A  **（回答错误）**

· **在职能型组织结构中，被称为参谋部门的是（　　）。**

 A . 生产车间

 B . 市场营销部门

 C . 海外分公司

 D . 财务部门

正确答案：D  **（回答正确）**

· **按照利克特的四种制度组织理论，效率高的组织方式是（　　）。**

 A . 专权命令式

 B . 参与式

 C . 协商式

 D . 温和命令式

正确答案：B  **（回答错误）**

· **最早运用科学的方法将组织问题系统化、理论化和科学化的是（　　）**

 A . 古典组织理论

 B . 近代组织理论

 C . 现代组织理论

 D . 权变理论

正确答案：A  **（回答错误）**

· **U型组织结构下的（　　）结合了“直线制”和“职能制”两种组织结构的优点。**

 A . 矩阵制

 B . 直线职能制

 C . 模拟分权制

 D . 事业制

正确答案：B  **（回答错误）**

· **下列属于现代组织结构形式的是（　　）**

 A . 事业部制

 B . 立体组织制

 C . 矩阵制

 D . 职能制

正确答案：D  **（回答错误）**

· **组织随着环境的变化而运用科学知识进行的有计划和全局性的，旨在提高组织效能，使其健康运转的组织更新过程是（　　）**

 A . 组织变革

 B . 组织发展

 C . 组织适应

 D . 组织演进

正确答案：B  **（回答错误）**

· **关系到企业全局的长期性决策是（　　）。**

 A . 战略决策

 B . 战术决策

 C . 业务决策

 D . 宏观决策

正确答案：A  **（回答正确）**

· **著名企业家张瑞敏说：“海尔集团的核心竞争力，就是海尔文化，海尔的什么都可以复制，唯有海尔文化是竞争对手所复制不了的。”这说明了（　　）**

 A . 文化力的确是企业赢得市场竞争的一张王牌。

 B . 经济力在企业的运行中不重要。

 C . 组织的竞争力只和文化力有关，而与政治力没有什么关系。

 D . 文化是企业的发展的核心竞争力

正确答案：A  **（回答错误）**

· **日本松下电器公司下属的各个企业，都有被称为“出气室”的“精神健康室”。这是遵循（　　）心理规律来进行的。**

 A . 运用心理定势

 B . 利用从众心理

 C . 激发认同心理

 D . 化解挫折心理

正确答案：D  **（回答错误）**

· **组织文化结构中行为层是（　　）**

 A . 表层

 B . 浅层

 C . 中层

 D . 核心层

正确答案：B  **（回答正确）**

· **组织文化结构中处于核心地位的是（　　）**

 A . 物质层

 B . 行为层

 C . 精神层

 D . 制度层

正确答案：C  **（回答错误）**

· **为了防止变革的失败，库尔特·卢因提出了三步变革模式，即（　　）。**

 A . 改造、变革和重新解冻

 B . 解冻、变革和创新

 C . 解冻、创新和重新解冻

 D . 解冻、变革和重新冻结

正确答案：D  **（回答错误）**

· **关于冲突观念的现代观点认为（　　）。**

 A . 冲突有害无益

 B . 冲突应当避免

 C . 冲突有利无害

 D . 冲突保持在适度水平是有益的

正确答案：D  **（回答错误）**

· **对于一份固定利益谁应分得多少进行协商，其中双方都追求利益最大化并希望对方损失最大的谈判是（　　）。**

 A . 综合性谈判

 B . 分配性谈判

 C . 冲突谈判

 D . 和平谈判

正确答案：B  **（回答错误）**

· **只发展几种核心业务，如只负责产品的设计和销售，而让外部的协作厂家负责制造等，从而形成一个个独立的业务单元，可以根据市场竞争的需要，随时添加或去除，而不必背上众多工厂、车间和其他机构的包袱的管理模式是（　　）。**

 A . 扁平化管理

 B . 模块化管理

 C . 集中式管理

 D . 强化式管理

正确答案：B  **（回答错误）**

· **一个有效的组织不应强调层级之间的控制和等级权威说的是（　　）**

 A . 权利平等

 B . 尊重人

 C . 支持信任

 D . 正视

正确答案：A  **（回答错误）**

· **抑制组织阻力的原因不包括（　　）**

 A . 结构惰性

 B . 资源限制

 C . 外部环境抑制

 D . 部门抑制

正确答案：C  **（回答正确）**

· **（　　）将支持改革和反对改革的所有因素排列，比较强弱，采取措施，增加支持因素，消弱反对因素，避免采用高压手段。**

 A . 韦尔奇

 B . 勒温

 C . 圣吉

 D . 德鲁克

正确答案：B  **（回答错误）**

· **组织发展方法中的结构技术法和人文技术法属于（　　）。**

 A . 调整组织结构法

 B . 技术创新法

 C . 现代组织发展方法

 D . 传统组织发展方法

正确答案：D  **（回答错误）**

· **按照变革内容不同分为（　　）**

 A . 渐进式、剧烈式变革

 B . 人员、技术、结构变革

 C . 被动性、主动性变革

 D . 输入、输出

正确答案：B  **（回答错误）**

· **按研究深度，可以把组织行为学的研究分为（　　）**

 A . 描述性研究

 B . 因果性研究

 C . 服务性研究

 D . 预测性研究

 E . 心理研究

正确答案：A,B,C,D  **（回答错误）**

· **作为一个社会实体单位的组织，应具有以下（　　）要素。**

 A . 共同目标

 B . 人群

 C . 分工协作

 D . 结构

正确答案：A,B,C,D  **（回答错误）**

· **组织行为学的研究对象主要包括（　　）**

 A . 个体的心理与行为

 B . 一切人的行为规律性

 C . 群体的心理与行为

 D . 组织心理规律性

 E . 整个组织行为

正确答案：A,C,E  **（回答错误）**

· **组织行为学是一门综合的学科，它综合运用了（　　）等学科有关人的行为的知识与理论，来研究一定组织中的人的行为规律。**

 A . 心理学

 B . 社会学

 C . 生理学

 D . 生物学

 E . 政治学

正确答案：A,B,C,D,E  **（回答错误）**

· **组织行为学是在集众多学科之大成的基础上产生和发展起来的，这些学科有（　　）。**

 A . 管理学

 B . 社会学

 C . 心理学

 D . 生理学

 E . 政治学

正确答案：A,B,C,D,E  **（回答错误）**

· **按照“能力结构理论”通常将能力分为（　　）**

 A . 一般能力

 B . 特殊能力

 C . 思维能力

 D . 观察能力

 E . 记忆能力

正确答案：A,B  **（回答错误）**

· **勒温的基本公式：B=F(P·E)中各代表什么意思（　　）**

 A . B代表个人行为的方向和向量

 B . F代表某个函数关系

 C . P代表个人的内部动力

 D . E代表环境的刺激

 E . P代表人的性别

正确答案：A,B,C,D  **（回答错误）**

· **人格的基本特征有（　　）**

 A . 整体性

 B . 独特性

 C . 稳定性

 D . 统合性

 E . 可分性

正确答案：B,C,D  **（回答错误）**

· **华生的行为主义理论认为，心理学是研究动物和人类行为的自然科学。意识是无法观察到的，不能作为心理学的研究对象。因此，心理学不是（　　）的科学，而是（　　）的科学。**

 A . 物质

 B . 精神

 C . 意识

 D . 存在

 E . 行为

正确答案：C,E  **（回答错误）**

· **按照马斯洛的需要层次理论，（　　）属于高级需要**

 A . 生存需要

 B . 安全需要

 C . 尊重需要

 D . 自我实现需要

正确答案：A,B,C,D  **（回答错误）**

· **按照马斯洛的需要层次理论，（　　）属于低级需要。**

 A . 生存需要

 B . 安全需要

 C . 尊重需要

 D . 自我实现需要

正确答案：A,B  **（回答错误）**

· **美国心理学家阿德佛根据对工人进行的大量调查研究的结果，认为一个人的需要不是分五种，而是分三种，分别是（　　）。**

 A . 生存

 B . 安全

 C . 相互关系

 D . 成长

 E . 权力

正确答案：A,C,D  **（回答错误）**

· **各种组织承诺对离职行为的相关性（　　）**

 A . 情感承诺﹥规范承诺

 B . 规范承诺﹥连续承诺

 C . 连续承诺﹤情感承诺

 D . 规范承诺﹥情感承诺

 E . 规范承诺=情感承诺

正确答案：A,B  **（回答错误）**

· **影响态度形成的主要因素有（　　）。**

 A . 欲望

 B . 知识

 C . 群体观念

 D . 个性特征

 E . 个体经验

正确答案：A,B,C,D,E  **（回答错误）**

· **态度的特性主要有（　　）**

 A . 社会性

 B . 针对性

 C . 协调性

 D . 相对稳定性

 E . 变动性

正确答案：B,D  **（回答错误）**

· **影响中国员工组织承诺的文化因素包括（　　）**

 A . 对权威的尊重

 B . 面子与和谐

 C . 集体主义

 D . 人际关系

 E . 个人主义

正确答案：A,B,C,D  **（回答错误）**

· **影响态度形成的影响因素有哪些（　　）。**

 A . 遗传

 B . 体格与体型

 C . 性别

 D . 家庭

 E . 职业

正确答案：A,B,C,D,E  **（回答错误）**

· **态度测量的技术方法有（　　）**

 A . 态度量表法

 B . 投射法

 C . 行为观察法

 D . 语义分化法

 E . 交易数据分析

正确答案：A,B,C,D  **（回答错误）**

· **罗克奇的两种价值观类型是（　　）**

 A . 工具性价值观

 B . 终极性价值观

 C . 社会性价值观

 D . 经济性价值观

 E . 审美性价值观

正确答案：A,B  **（回答错误）**

· **罗宾斯通过对组织冲突的研究，认为冲突的来源主要有 （　　）**

 A . 沟通因素

 B . 价值观因素

 C . 结构因素

 D . 个体行为因素

 E . 文化因素

正确答案：A,B,C,D  **（回答错误）**

· **按照团队存在的目的和形态，可以将团队分为（　　）**

 A . 问题解决型团队

 B . 自我管理型团队

 C . 生产服务团队

 D . 跨职能团队

 E . 协作团队

正确答案：A,B,D  **（回答错误）**

· **哪些是属于建议参与型团队（　　）**

 A . 医疗团队

 B . 生产研发团

 C . 董事会

 D . 质量控制小组

 E . 临时团队

正确答案：C,D  **（回答错误）**

· **与传统的部门结构相比，团队形式的优点有（　　）。**

 A . 更灵活

 B . 对成员素质的要求更低

 C . 更利于创新

 D . 更稳定

正确答案：A,C  **（回答错误）**

· **按照团队存在的目的和形式进行分类团队的类型有（　　）**

 A . 问题解决型团队

 B . 自我管理型团队

 C . 跨职能团队

 D . 生产服务团队

 E . 项目化团队

正确答案：A,B,C  **（回答错误）**

· **在我们的现实生活中，团队在运行过程中会遇到各种阻碍团队发展的障碍和困难。那么，在实际生活中有哪些潜在障碍呢?（　　）**

 A . 成员内部冲突

 B . 得不到相应的资源

 C . 管理层过分干预

 D . 权力刚性化

 E . 与外部合作不力

正确答案：A,B,C,E  **（回答错误）**

· **领导者的决策能力和管理能力与以下那些具体能力有关（　　）**

 A . 直觉的能力

 B . 抽象思维能力

 C . 组织和协调的能力

 D . 自我发展和创新能力

 E . 技术技能

正确答案：A,B,C,D  **（回答错误）**

· **构成领导权力性影响力的要素主要包括（　　）。**

 A . 传统

 B . 职位

 C . 资历

 D . 能力

 E . 品格

正确答案：A,B,C  **（回答错误）**

· **领导者应该要怎样来树立正确的权威观（　　）**

 A . 破除对职位权力的迷信

 B . 利用职位权力发号施令

 C . 正确地认识权力的来源

 D . 正确地使用权力

 E . 多用监督权实施管理

正确答案：A,C,D  **（回答错误）**

· **影响组织结构的因素有（　　）**

 A . 外部环境

 B . 组织战略

 C . 技术条件

 D . 组织规模

 E . 权力控制

正确答案：A,B,C,D,E  **（回答错误）**

· **以下组织结构中，不适合小型企业采用的是（　　）。**

 A . 职能式

 B . 事业部式

 C . 矩阵式

 D . 混合式

正确答案：B,D  **（回答错误）**

· **组织变革的主要变量有（　　）**

 A . 结构变革

 B . 技术变革

 C . 人员变革

 D . 任务变革

 E . 战略变革

正确答案：A,B,C,D  **（回答错误）**

· **以下哪些方面是传统组织理论的消极作用？（　　）**

 A . 过分强调集权和权威

 B . 注意纵向联系，忽视横向联系

 C . 强调机械的封闭系统

 D . 忽视人的感觉因素与心理行为

正确答案：A,B,C  **（回答错误）**

· **组织文化结构包括（　　）。**

 A . 物质层

 B . 行为层

 C . 制度层

 D . 精神层

 E . 需求层

正确答案：A,B,C,D  **（回答错误）**

· **标签理论把组织文化分成四种类型（　　）。**

 A . 中庸文化

 B . 学院型文化

 C . 棒球队型文化

 D . 俱乐部型文化

 E . 堡垒型文化

正确答案：B,C,D,E  **（回答错误）**

· **组织文化变革的时机包括（　　）。**

 A . 组织价值观受环境冲击之际

 B . 顾客需求变化之际

 C . 组织业绩每况愈下之际

 D . 组织生命周期转折之际

 E . 组织领导更迭之际

正确答案：A,B,C,D,E  **（回答正确）**

· **组织文化冲突表现在（　　）方面。**

 A . 价值观冲突

 B . 组织哲学的冲突

 C . 行为冲突

 D . 群体冲突

 E . 制度冲突

正确答案：A,B,C,E  **（回答错误）**

· **观察法讲究的是“眼见为实”，必须是观察者亲自用眼睛观察才能取得可靠的资料。（）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答错误）**

· **人群即组织。（　　）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答错误）**

· **人的气质有的好，有的坏，气质决定了一个人能否成就伟大的事业。（　　）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答错误）**

· **由于挫折是一种情绪状态和主观感受，因此，对同一件事情（例如一次实验失败）有人觉得受到了挫折，而有人则不认为是挫折。（　　）**

  正确

  错误

正确答案：正确  **（回答错误）**

· **波特—劳勒激励过程模式是在马斯洛的需要层次理论的基础上提出来的。（）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答错误）**

· **激励包括奖励与惩罚。（　　）**

  正确

  错误

正确答案：正确  **（回答错误）**

· **要有效地控制或引导人的行为，就应了解人的需要，并从需要着手采取措施。（　　）**

  正确

  错误

正确答案：正确  **（回答正确）**

· **早期学者倾向于把组织承诺看做多因素概念。( )**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答正确）**

· **影响情感承诺的因素主要有：个体特征、工作特征、领导关系、角色特征、组织结构特征。( )**

  正确

  错误

正确答案：正确  **（回答正确）**

· **工作满意度与员工绩效之间是正相关的关系。( )**

  正确

  错误

正确答案：正确  **（回答正确）**

· **由于凝聚力高的群体比凝聚力低的群体更有效，因此，凝聚力越高对组织的贡献也必定越大。（　　）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答错误）**

· **由于非正式群体的存在会对正式组织的正常运转构成妨碍甚至威胁，因此，要坚决预防它的出现，如果出现了就必须立即予以取缔。（　　）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答正确）**

· **团队的五个基本构成目标包括：目标、成员、定位、权责与计划。（　　）**

  正确

  错误

正确答案：正确  **（回答正确）**

· **成员总数为奇数的群体比成员总数为偶数的群体更好。（）**

  正确

  错误

正确答案：正确  **（回答正确）**

· **极端性转移，也称为冒险性转移现象，指群体决策中比个人决策的情况更容易出现的冒险倾向。（　　）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答正确）**

· **团队的规模越大越好。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答错误）**

· **团队是指一种为了实现某一目标而相互协作的个体所组成的正式群体。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：正确  **（回答正确）**

· **团队不属于群体。( )**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答错误）**

· **工作设计、团队构成、外界影响是影响团队绩效的主要原因。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答错误）**

· **团队不属于群体。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答正确）**

· **“领导”与“管理”是两个相同的概念。（　　）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答正确）**

· **组织结构只有五个特征和维度。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答错误）**

· **直通制组织结构又称生产区域制。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答错误）**

· **组织结构的形态是唯一的。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答正确）**

· **组织文化冲突只会给组织带来不好的影响。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答正确）**

· **被动型文化是逃避风险，不接受任何改变。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答正确）**

· **组织文化不是凭空产生的，一旦形成便很难消失。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：正确  **（回答错误）**

· **一个完整的组织文化有核心层次的精神层、中层次的制度层、浅层次的行为层以及表层的物质层所组成。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：正确  **（回答错误）**

· **组织文化的类型只有三种分别是学院型、俱乐部型和棒球型。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答正确）**

· **员工一般都不太欢迎组织变革。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：错误  **（回答正确）**

· **内聚力很高的群体往往不容易接受组织变革。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：正确  **（回答错误）**

· **现代的组织发展方法是指团队建设和全面质量管理。（ ）**

  正确

  错误

正确答案：正确  **（回答错误）**

· **克里斯·霍夫曼从大学毕业，克里·斯霍夫曼从大学毕业，情绪高涨地开始了她的新工作---IMB的销售代表。最初的几个月她忙的不可开交。参加了大量的正式职业培训，了解她将负责的销售产品，还有费力地去了解她那个高深莫测、性情多变的上司。  
这天晚上，下班回家的克里斯满心困扰，辗转难眠。几周来她在工作中留意观察，许多问题萦绕脑海:“为什么有些同事会比另外一些同事更加成功?在主要用电脑来交流的今天，当我们走出家门走进工作时，怎样才能像一个团队一样共同合作?怎样才能学会应付完成销售额的压力?当我叫同事卡利帮忙的时候，她为什么不跟我合作?为什么经理征询我的意见，但随后又不理睬我的建议?新的IBM文化和旧的有什么差别?它为什么总在不停的变化?”  
思考:克里斯·霍夫曼为什么感到困扰?你能给她一些意见吗?**

正确答案：  
如果克里斯·霍夫曼希望成为一个好员工，并且日后晋升为管理者，她就必须了解人的行为，学习如何改善自己的人际关系交往技能，学会处理在工作中与他人的关系。而这些方面，组织行为学的知识对她提高工作效率，实现目标会有重大的帮助。

· **李华是一个十分聪明的学生，他的最大特点就是贪玩，学习不用功，每次考试他都有侥幸心理，希望能靠运气过关，这次期末考试他考得不理想，他认为这次是自己的运气太差了。  
问题：（1）请用维纳的归因理论来分析，他的这种归因是否正确？这种归因对他以后的学习会产生怎样的影响？（2）如果不正确，正确的归因应是怎样的？**

正确答案：  
（1）不正确，他将行为的原因归因为外部的不可控的因素，这样他就对自己的行为不用负责，因此学习动机不高，学习成绩也不会提高，甚至会越来越差。（2）他应该将其归因为自己的内部的可控因素如不努力，如果他认为学习失败是不努力造成的，那他就会相信，只有自己努力，学习一定可以获得成功。

· **某服装公司决定加快工艺流程改造，并进行工艺重组。但以前在进行工艺重组时，工人的反应非常强烈，对工艺的改动持敌对态度。为了实施计划的改革，公司管理层采用了三种不同的策略：  
策略一，与第一组工人采取沟通的方式。向他们解释将要实行的新标准、工艺改革的目的及这么做的必要性和必然性，然后，给他们一个反馈的期限；  
策略二告诉第二组工人有关现在工艺流程中存在的问题，然后进行讨论，得出解决的办法，最后派出代表来制定新的标准和流程；  
策略三，对第三组工人，要求每个人都讨论并参与建立、实施新标准和新流程，每个成员全部参与，如同一个团队一样。  
结果令人惊奇。虽然第一组工人的任务最为简单，但结果他们的生产率没有任何的提高，而且对管理层的敌意越来越大，在40天内有17%的工人离职；第二组工人在14天里恢复到原来的生产水平，并在以后有一定程度的提高，对公司的忠诚度也很高，没有人离职：第三组工人在第二天就达到原来的生产水平，并在一个月里提高了17%。对公司的忠诚度也很高，没有人离职。  
问题：上述案列体现了群体沟通的那些优缺点及功能？**

正确答案：  
优点：产生更多的承诺，产生更好的决策。  
缺点：时间和效率；群体压力：从众心理；专家和领导压力；推卸责任；说做不做。功能：在群体中，沟通主要有控制、激励、情绪表达和信息传递四种功能：（1）控制功能。沟通可以控制群体和组织中的个体行为。例如员工需要遵守企业的规章制度。领导者在组织目标的实现过程中，通过不断地讲解和引导，使员工清楚自己的工作任务，修正自己的工作方法，进而达到控制员工的目的。（2）激励功能。在实现组织目标的过程中，管理者通过与员工的信息交流，让员工及时了解和明确应该做什么以及自己所需改进之处，达到激励员工的作用。比外，具体目标的设置，实现目标过程中的持续反馈以及对理解行为的强化过程等都有激励作用，这些过程全都需要沟通。（3）情绪表达功能。对大多数群体员工来说，工作群体是其主要的交流场所。个体通过与群体员工的沟通来表达自己的情绪？沟通提供了一种宣泄情感的表达机制，满足群体成员的社交需要。（4）信息传递功能。沟通为了群体和组织决策提供了各种所需的信息而保证了决策的正确性，同时也正因为有效沟通，加强了组织成员对决策方案和目标的理解，促进了组织成员间得信任与合作，保证了目标的实现。

· **华D公司五位专家的辞呈华  
D公司是一家从事研制开发高精密仪器的高科技公司，拥有员工350名。公司最近雇佣了一名刚刚获得MBA学位的李小姐，她能力强，基础扎实，性格果断，有开扩性，人际关系也很好。她进入公司后工作表现令人满意，很快就被提升为部门主管，这时她才干了三个月，而其他同样的员工往往要干一年才能爬到现在这个位置。在李小姐任职的第三年初，她由于出色的工作表现，被任命为一顶尖项目的开发负责人，这项工作非常重要，而又正面临另一家公司的竞争。新的任命刚两个月，华D公司老总意外地接到这个项目组中5位专家的辞职，他们都有可能去那家公司服务，为竞争对手工作。老总找他们谈话，他们对李小姐的工作没什么不满意，甚至认为她是最勤奋的人，但是他们不满意她居然比他们这些在公司干了七八年的人升迁还快。因此他们要到其他公司去显示才干，与她一比高低！  
问题:（1）你是老总，你该怎么处理这个事情?  
     （2）你是李小姐，你该怎么办?  
     （3）你觉得这个公司的团队的管理有什么问题?**

正确答案：  
应从工作团队的相关理论入手，分析公司中所出现的人员变动问题。着重体现工作团队的特点与优势，并处理好工作团队中员工之间的关系。

· **案例分析：正人先正己一所学校要求教师准时上课。上课前3分钟预备铃响，所有当堂教师必须在教室门前等待，不许提前进入教室。有位青年教师认为这是小事一桩，不以为然，往往打了上课铃才急匆匆地赶进教室。校长在相邻的教室上课。青年教师每次急匆匆赶来时，总看到校长夹着备课夹，笔直地站在教室门前等待。这位教师被触动了。后来，每当预备铃一响，他也拿着备课夹，笔直地站在教室门前。如今，在这所学校里，只要预备铃一响，长长的教室楼的走廊里，每个教室门前必有一位教师站着等待进入教室上课，就像每节车厢前站着的列车员等待发车的信号一样，形成了一道独特的风景线。要求：使用权利理论来分析这位青年教师行为的转变。**

正确答案：  
这一案例的知识点是校长怎样使用非权力影响力，或者说如何发挥权威的作用。权利的构成主要是职权：合法权、奖惩权、惩罚权和权威、模范权和专长权。职权和权威对人的心理和行为都发生影响，但是它们对人的心理和行为的影响作用是不同的。职权引起的是外部动机，而权威引起的是内部动机。显然，将两类权力结合起来，相辅相成，互为补充，能达到最好的效果。领导者的权威对职权有支持的作用，或者说有增效或减效的作用。可以想象，人们从一个自己钦佩的人那里得到表扬总比从一个自己并不钦佩的人那里得到表扬更自豪，更珍惜。模范权和专长权来加以补偿。模范权和专长权导致被领导者对领导者的真诚尊重和钦佩。不管是职权还是权威，各种权力都是起作用的，而且它们的作用是不同的。因此，一个领导者权力的强弱，取决于其权力资源的广度。案例中的校长能够以身作则，要求教师做到的自己先要做到，是校长的模范作用影响并感动了这位青年教师，使他的教学态度和行为发生了变化。

· **陆振华是一位继承了祖传绝招——巧制一种人称“无敌先锋”的蚊香的农民企业家，他的乡镇蚊香厂，生产“斑马”牌简装和精装等系列蚊香产品。由于质量优秀、灭蚊有奇效，牌子打得很响，市场上产品供不应求。奇怪的是，陆厂长只注意经管这家450人的蚊香厂和分布很广的蚊香销售网，似乎并未注意利用目前的大好形势去扩大纵深。外省的市场没有打开，本省的市场也未占全；陆没有继续扩大生产规模，而是强调质量是生命，决不允许采取任何措施危及产品质量。陆的工厂主要设有质量检验科、生产科、销售科和设备维修科，还有财会科和一个小小的开发科。其实他的产品很少改变，品种不多；他坚持生产陆家一绝这种传统产品，服务对象也是“老”主顾们。不久前，曾在深圳闯过天下并发了财的表哥鲍发，来访陆厂长。对蚊香厂的发展称赞一番，还想投资入伙。但他说陆振华太保守，不敢开拓。他认为牌子已创出，不必僵守原有标准，应当大力扩充品种与产量，向省外甚至海外扩展。他觉得该厂目前的组织结构太僵化，只适于常规生产，不适应变化与发展；各职能部门局限于本领域，看不到整体和长远，彼此间沟通与协调不畅。他希望陆振华彻底改组该厂结构，按不同产品系列来划分部门，才能适应大发展的新形势，千万别坐失良机。但陆振华听不进去，反生反感，两人话不投机，争执激烈，互相讥讽，终于使他表哥拂袖而去，不欢而散。（1）根据钱德勒的组织结构理论，陆家蚊香厂采用的是什么类型的结构?它有何优缺点?适合于什么样的环境? （2）鲍发建议的产品型结构是怎样的?有何优缺点?**

正确答案：  
（1）该厂采用的是机械的组织结构，分工明确、结构稳定，但弹性不足，适合于稳定而少变化的环境。（2）产品型结构属于更加扁平化的结构，更加适应快速变化的市场环境。

· **50年代初，弗考夫和中学时代的伙伴创办了科维特公司。这家公司在10年内把营业额从5500万美元提高到75000万美元，一跃成为零售史上发展最快的公司之一。在60年代初，这家公司平均每7个星期增设一家大的商店。很快扩充到了25家商店。从一开始，科维特的管理就是集权式的。总部操纵着所有的经营活动和其它各项政策，商店经理和其它管理人员只被赋予少的可怜的权力。弗考夫经常四处巡视，直接管理相当大数量的商店，直到这一数量超出了他力所能及的范围。 科维特公司的规模越来越大，他所面临的问题也变得越来越复杂。当公司的商店还没有超过12家时，弗考夫及其总部的高级管理人员还能够亲临现场给各商店作领导。但是，随着公司的扩大，面对面的监控，控制等一系列问题变得难乎其难了。后来，科维特公司在经营上的开始日趋严重。最后公司不得不减少新店的增设，把注意力转向了现有的商店。最后弗考夫仍然无法拯救公司，科维特公司被斯巴坦斯工业公司收购，弗考夫从舞台中心消失了。（1）所采用的组织结构和管理方式使他获得了成功，也导致了他的失败。这是为什么？（2）科维特公司的发展，当面对面的管理变得不再可行时，为确保有效得监督管理，应当怎样进行组织设计？**

正确答案：  
（1）开始组织较小，采用的方法很使用这种较小的组织，随着组织的变大，管理者没有能力像以前一样的继续完成以前成功的方法，管理方法不适应组织的进一步发展。（2）从组织变革的步骤着手分析。

· **什么是组织行为学？它是如何产生的？**

正确答案：  
组织行为学是综合运用与人有关的各种知识，采用系统分析的方法，研究一定组织中人的行为规律，从而提高各级主管人员对人的行为的预测和引导能力，以便更有效地实现组织目标的一门科学。组织行为学是在心理学、管理学和行为科学发展的基础上，顺应管理实践发展的新要求，于20世纪50-60年代在美国诞生的，进入20世纪80年代后已逐渐完善，并取得了很多新的进展。

· **举例说明为什么组织行为学没有绝对真理？**

正确答案：  
因为各个组织的性质、类型和功能不同，组织文化多元化，劳动力多元化，环境快速变化等因素造成了各个组织的特点各不相同，没有统一的行为模式，也找不到“放之四海而皆准”的标准解决方案。

· **在我国古典小说《三国演义》中有这样一段故事：当鲁肃把才华横溢的凤雏庞统举荐给孙权时，孙权见他形容古怪，长相不好，于是心中不悦，想他必是混饭吃的，誓不用之。就这样把一个人才让给了刘备。（1）这个问题反映了知觉的什么问题？（2）管理者应怎样选择人才？**

正确答案：  
（1）孙权拒绝庞统是由于其知觉错误，主要表现为“晕轮效应”，及以貌取人，以偏概全，将外表的古怪误做整个人的低能，而错失良才。（2）管理者在选择人才的时候应当根据任务的特点和工作的需要确定要选择的人才应具备什么样的个性特征（包括知识和能力结构）和职业素养，然后以此为标准来衡量人才，避免错误知觉的影响。

· **简述知觉与感觉之间的关系。**

正确答案：  
感觉是客观事物直接作用于人的感觉器官，在人脑中所产生的对事物的个别属性的反应。知觉是客观事物直接作用于人的感觉器官，人脑对客观事物整体的反映。知觉从感觉开始，以感觉为基础，但不是感觉的简单相加，而是对大量感觉信息进行综合加工后形成的有机整体。

· **举例说明三类激励理论的研究方向及重点？**

正确答案：  
内容型激励理论着重对激励的原因及其激励作用的因素的具体内容进行研究，研究需要的内容和结构以及如何推动人们的行为是内容型激励理论的主要任务。过程型激励理论着重探讨激励的心理过程以及的指向和选择，说明行为怎样产生、怎样向一定方向发展，怎样保持下去以及如何结束的整个过程。改造型激励理论研究怎样引导人们改正错误的行为，强化正确的行为。

· **简述激励的一般过程模式。**

正确答案：  
首先发现员工的需要，接着设计既能实现组织目标又能满足员工需要的措施，并实施该措施引导员工的行为，然后评价其行为与结果，根据其绩效进行激励（奖励或惩罚），最后再对激励行为本身进行评估，并根据结果进入下一个激励过程。

· **简述需要和动机之间的关系。**

正确答案：  
需要是个体缺乏某种东西时所产生的一种主观状态，是客观需求的反映。动机就是激励人们去行动，以达到一定目标的内在原因。需要是行为的原动力，动机是推动人们活动的直接原因。当人的需要具有某种特定的目标时，需要才转化为动机。需要产生动机，动机引起行为，行为使人产生客观现实的效果，但有时动机和效果之间可能是一致的，也可能是不一致的。

· **为什么说激励是组织行为学研究的关键问题？**

正确答案：  
不管是从事激励研究的学者，还是从事企业经营的经营者，都非常关注激励问题的研究。首先，国际、国内的竞争的加剧，来自社会、经济、技术的外在压力，都迫使管理方面在方法和技巧上有创新，来不断保证企业效率和效能的高水平，要求有效利用企业的各种资源。其次，为了企业不断发展，必须关注人力资源。过去组织一般都将人力资源看成是取之不尽的储备库，只要有了人，似乎都应该满足所在岗位的需求，其实不然。知识爆炸，科技不断发展，企业必须加大对更新企业人员的知识结构和新知识的获得的投入，加强员工培训。最后，员工的价值观念发生了重大变化。过去有些管理者认为对员工只用金钱激励就可以解决一切问题，对企业的管理人员来说，必须认清一个问题，员工的需要和要求是多方面的，包括工作挑战性、成就、晋升及金钱。因此，在讨论组织行为与绩效时，研究激励显得越来越重要了。

· **试述公平理论中参照对象的选择。**

正确答案：  
在公平理论中，员工选择进行比较的对象有三种：（1）他人，指组织中从事相似工作的其他个体，诸如朋友、邻居和同行等；（2）制度，指制度规定的薪酬标准，诸如员工通过口头、报纸杂志等渠道获得的工资标准和劳工合同中对薪酬的规定等；  
（3）自我，就是同自己曾获得的报酬作比较。将这三种类型进一步归纳，可以将与参照对象的比较分为两种：  
（1）纵向比较。即自己现在的报酬与自己过去得到的报酬相比。  
（2）横向比较，即自己与工作资历、工作状况等方面基本类似的其他人比较，通常用自己的报酬投入比率与他人的报酬投入比率作比较。过高和过低都是不公平的只有相等才公平。

· **公平理论的基本观点是什么？**

正确答案：  
公平理论指出，职工的工作动机，不仅受其所得的绝对报酬的影响，而且受其相对报酬的影响，即一个人不仅关心自己收人的绝对值，而且关心启己收人的相对值。每个人会不自觉地把自己付出的劳动所得的报酬与他人付出的劳动所得的报酬相比较，也会把自己现在付出的劳动所得的报酬与自己过去的劳动所得的报酬进行个人历史的比较。如果当他发现自己的收支比例与他人的收支比例相等，或现在的收支比例与过去的收支比例相等时，便认为是应该的、正常的，因而心情舒畅，努力工作。如果当他发现自己的收支比例与他人的不相等，或现在的收支比例与过去的收支比例不相等时，就会产生不公平感，就会有满腔怒气。

· **简述期望理论的主要内容。**

正确答案：  
期望理论是以三个因素反映需要与目标之间的关系的，也就是说，要能激励职工把工作做好，必须让职工明确：工作能提供他们真正需要的东西；他们所欲求的东西是和绩效联系在一起的；只要努力工作就能提高他们的绩效。期望理论可用下列公式表示：激发力量 ＝　目标价值（效价）× 期望概率（期望值）。

· **张经理是A公司的人力资源部负责人，近段时间他却烦恼透顶，两位他所看重的公司业务骨干要走。主要原因是该员工认为他现在所做的贡献远大于回报，而且事实的确如此。而公司则认为他们所取得的成绩是因为有公司作后盾，离了公司他们什么也不是，又怎么会有作为？相持之下两人一气走之。请你用有关激励理论分析此案例。**

正确答案：  
从某种意义上来说，企业的竞争就是人才的竞争。谁拥有企业发展所必须的优秀人才，谁就掌握了竞争中制胜的法宝。因此，在人才竞争十分激烈的今天，吸引和留住优秀人才，就成为企业领导者们所面临的一个至关重要的问题。该公司人力资源部的张经理正被这个问题所困扰。而这个问题也正是激励理论所要解决的问题。你可以运用需要层次论、公平理论等对这个问题进行分析。

· **简述从众行为。**

正确答案：  
从众行为指与群体多数成员的言行保持一致性的行为。群体规范能够给群体成员形成压力，使他们的反应趋向一致。个体都渴望成为群体的一员，而不愿与众不同。如个体对某见事情的看法与群体中其他人的看法很不一致，就会感到有很大的压力，驱使他与其他人一致。

· **影响人们对压力反应的因素有哪些？**

正确答案：  
影响压力反应的因素有：（1）个人认知：是潜在压力的产生条件。（2）工作经验：与压力呈反比。  
（3）社会支持：可以减轻压力。  
（4）控制点观念：内控者认为自己可以对后果产生影响，外控者屈从于压力的存在。  
（5）人格类型：A型人不断驱使自己在最短时间内干最多的事情，并对阻碍自己努力的人或事进行攻击。B型人从不曾有时间上的紧迫感或其他不适感，充分放松和休闲。

· **单向沟通与双向沟通各有哪些优缺点？**

正确答案：  
单向沟通和双向沟通效率的比较实验结论为：单向沟通的速度比双向沟通快；双向沟通比单向沟通准确；双向沟通中，接受信息的人对自己的判断比较有信心，知道自己对在哪里，错在哪里；双向沟通中，传达信息的人感到心理压力较大，因为随时会受到信息接受者的批评或挑剔；双向沟通容易受到干扰，并缺乏条理性。由实验得出的结论可以看到，如果需要迅速地传达信息，单向沟通的效果较好，但准确性较差，如果需要准确地传达信息，双向沟通效果较好，但速度较慢。

· **处理冲突的步骤有哪些？**

正确答案：  
处理冲突的步骤：（1）了解管理者自身的冲突处理风格。（2）审慎地选择所要处理的冲突。  
（3）评价冲突当事人。  
（4）找出冲突的原因。  
（5）选择解决的策略，包括回避、迁就、强制、妥协、合作。

· **试述信息过滤的危害及产生原因。**

正确答案：  
信息过滤指发送者有意操纵信息，以使信息显得对接收者更为有利。比如，一名管理者告诉上级的信息都是上级想听到的东西，这名管理者就是在过滤信息。当信息向上传递给高层管理人员时，下属常常压缩或整合这些信息以使上级不会因此而负担过重。在进行整合时，个人的兴趣和自己对重要内容的认识也加入进去，并因而导致了过滤。由于公司每个层级都对信息进行过滤，使得高层管理者不可能获得客观信息，于是出现了信息失真。过滤的程度与组织结构的层级和组织文化两个因素有关。在组织等级中，纵向层次越多，过滤的机会也越多。组织文化则通过奖励系统或鼓励或一直这类过滤行为。如果在奖励上越注重形式和外表，管理者便越有意识按照对方的品位调整和改变信息。

· **决策的特征包括哪几方面？**

正确答案：  
（1）目标性，指决策应当有明确的目标，即决策所需要解决的问题。（2）选择性，指决策必须具有两种以上的备选方案，可以通过比较评定进行选择。（3）可行性，指决策所选用的若干备选方案都应是可行的。  
（4）动态性，指决策能根据变化了的情况进行及时调整。

· **群体决策的方法有哪几种？**

正确答案：  
群体决策的方法有：（1）头脑风暴法（BS法），是为了克服障碍产生创造性方案的群体压力所采用的一种相对简单的方法。（2）名义群体法，指决策制定过程中主张独立思考的一种决策方法。  
（3）德尔菲法，不允许群体成员列席，不允许群体成员面对面在一起开会。  
（4）质量圈法。是员工参与决策的一种形式，指由8-10个员工和监管者组成的一个共同承担责任的工作群体。  
（5）电子会议方法。将名义群体法与计算机技术相结合。

· **举例说明冲突发生后可能产生的五种行为意向。**

正确答案：  
行为意向，是介于一个人的认知、情感和外显行为之间，指从事某种特定行为的决策。冲突发生后可能产生5种行为意向：（1）竞争，指一个人在冲突中寻找自我利益的满足而不考虑他人的影响。这方面的例子有：试图以牺牲他人的目标为代价而达到自己的目标；试图向别人证实自己的结论是正确的，而他人的结论则是错误的；出现问题时试图让别人承担责任。  
（2）回避，指一个人可能意识到冲突的存在但希望逃避或抑止它。这方面的例子有：试图忽略冲突；回避其他人与自己不同的意见等；  
（3）协作，指冲突双方均希望满足两方利益，并寻求相互收益的结果。这方面的例子有：试图找到双赢的解决办法，使双方目标均得以实现；寻求综合双方见解的最终结论。  
（4）迁就，指一方为抚慰对方，愿意把对方的利益放在自己的位置之上。这方面的例子有：愿意牺牲自己的目标使对方达到目标；尽管自己不同意，但还是支持他人的意见；原谅某人的违规行为并允许他继续这样做。  
（5）折中，即妥协，当冲突双方都放弃某些东西，共同分享利益时，会带来折中的结果。这方面的例子有：愿意接受每小时1美元的加薪，而不是自己提出的2美元加薪；承认在某些看法上是共同的，试图求同存异；对于违规问题承担部门责任。

· **领导与领导者有什么不同？**

正确答案：  
“领导”与“领导者”是两个不同的概念。领导是一种行动过程，致力于实现这个行动过程的人叫领导者，接受指引和影响的人就是被领导者。就是说，领导就是领导者通过自己的活动对被领导者施加影响，从而实现某种目标的过程。一个组织可以指定一个领导者或选出一个领导集体，但都不能指定或选出某种领导行为。

· **试述途径－目标理论所划分的领导方式的类型及其适用范围。**

正确答案：  
（1）指示型。由领导者发布指示，下属不参加决策。指示型领导让下属知道期望他们做什么，以及完成工作的时间安排，并对如何完成任务给予具体的指导。当员工能力较低，愿意接受命令式的领导，并认为事务不属于他们的控制范围时，已采用指示型的领导方式为好。对知觉能力强或经验丰富的下属，指示型的领导可能被是为累赘多余。（2）支持型。领导者对下属很友好，更多地考虑考虑员工的要求。支持型领导十分友善，并表现出对下属需求的关怀。当下属执行结构化任务时，支持型领导导致了员工的高绩效和满意度。组织中的正式权力关系越明确、越官僚化，领导者越应该表现出支持型行为，降低指示型行为。（3）参与型。领导与下属共同磋商，并在决策之前充分考虑他们的建议，由员工参与决策和管理。  
（4）成就指向型。领导者为员工书里挑战性的目标，并表示相信员工能够实现这些目标。这种领导方式可以激励员工奋发进取，有望使下属发挥出自己的最佳水平。当任务结构不清时，成就导向型领导将会提高下属的努力水平，从而达到高绩效的预期。

· **领导风格的具体类型有哪几种？**

正确答案：  
（1）独裁型（集权型）领导，指决策权基本集中在最高领导者的一种领导类型。（2）民主型领导，指除了少数重大问题由领导者做出决策外，一般决策由下属做出的一种领导类型。（3）参与式领导是民主型领导的一种特殊形式，其特点是把人际关系协调放在首位，属于高关系、低工作。（4）放任型领导，指决策权基本授予下属，领导主要负责指导、协调和激励职能的一种领导类型。

· **权变理论的主要内容包括哪几方面？**

正确答案：  
权变理论是西方国家在20世纪70年代形成的一种企业管理理论。主要内容包括：（1）企业的结构模式选择，把企业看成一个开放系统，并把企业分成不同的结构模式。（2）管理方式的选择，在人事管理方面必须按照不同的情况，采取不同的方式。（3）领导方式的选择，不存在普遍适用的领导方式，一切以企业的人物、个人和小组的行为特点，以及领导者和职工的关系而定。

· **试评价领导素质理论。**

正确答案：  
首先，从未找到完全一致的素质特征模式。究竟哪些素质对工作有效率的领导人来说最为重要，研究者们意见不一，并且，在相同情况下，人们可能发现具有两种完全不同素质模式的领导人都是成功的。其次，体格、气质的因素和有效的领导有关，但这些因素中的绝大多数又与许多其他环境因素有关，只在某些情况下才明显地影响领导人的绩效。最后，领导技巧要随着人在组织中所从事的工作类型而变化。

· **简述正式组织与非正式组织。**

正确答案：  
正式组织是依照有关管理部门的决定、命令、指示，为完成特定的任务而建立的组织。正式组织有明确的职权划分和等级结构，是经过深思熟虑、反复决策建立的。非正式组织是根据个人的兴趣爱好等自发建立的组织。往往没有明确的等级结构和职权划分，又称非正式群体。

· **企业组织设计的权变因素有哪些？**

正确答案：  
（1）企业战略。企业战略是影响组织设计的重要因素。（2）组织规模。组织规模的大小，对组织结构的选择也将带来影响。  
（3）技术水平。技术水平的不同对组织结构形式的选择也有重要影响。  
（4）环境因素。由于环境的不确定性，所以环境对组织结构形式也会带来重要影响。

· **什么是学习型组织？它有哪些特征？**

正确答案：  
彼得—圣吉提出了学习型组织的概念，是指能够熟练地创造、获取、解释、转移和保留知识，并根据这些新的知识和观点，自觉地调整自身行为的组织。这种组织具有持续学习的能力，具有高于个人绩效总和的综合绩效。其特征在于：组织成员拥有一个共同的愿景，组织由多个创造性个体组成，善于不断学习，“地方为主”的扁平式结构，自主管理，组织的边界将被重新界定，员工家庭与事业的平衡，领导者的新角色。

· **试述组织结构设计的基本程序？**

正确答案：  
组织设计是先自上而下，再自下而上进行的。基本程序为：（1）围绕目标的完成进行业务流程的总体设计。（2）按照优化原则对业务流程的岗位（职务）进行设计。（3）对每一个岗位（职务）进行工作分析及设计。（4）岗位定编、部门划分。（5）形成组织结构，制定各种工作规范、规章制度及奖惩工作，设置能够优化控制业务流程的组织结构。

· **组织文化冲突的原因有哪些？**

正确答案：  
主要有七种:一是组织经营危机；二是组织最文化与亚文化的冲突；三是群体文化与个体文化的冲突；四是战略变革；五是组织变革；六是企业的兼并或战略合作；七是跨国经营。

· **简述勒温的三阶段变革模型。**

正确答案：  
勒温提出了解冻——变革——再冻结三阶段理论。（1）解冻：改变人们原有的态度、习惯和传统，鼓励人们接受新的观念，刺激人们改革的动机。（2）变革：向组织成员指明变革的方向和方法，使之形成新的态度和接受新的行为方式，实现行为转化，通过认同和内在化，加速变革的进程。（3）再冻结：通过连续强化和断续强化，便已经实现的变革趋于稳定化、持久化，形成模式行为。

· **试论述组织变革的主要动因。**

正确答案：  
组织变革是多因素综合作用的结果。组织变革的基本动因可以分为外在原因和内在原因两大方面。组织变革的外在原因包括：科学技术进步迅速、竞争压力加大、顾客在改变、本地和国家经济变化、组织活动范围扩大、管理现代化的需要等；组织变革的内在原因包括：组织目标与职工价值观改变、组织结构的改变、组织内部的矛盾与冲突、组织职能的转变、员工社会心理的变化等。

· **组织行为学只研究正式组织中人的行为，不研究非正式组织中人的行为。（　　）**

正确答案：  
错误。组织行为学既研究正式组织中人的行为，也研究其中的非正式组织及其成员的行为。

· **个性一经形成，就不再改变。（　　）**

正确答案：  
错误。个性会在人的社会实践中不断地发展变化。

· **一个人的气质就是他/她呈现的外在风度表现。（　　）**

正确答案：  
错误。气质是个体心理特征之一，主要表现为人在心理活动和行为方面的动力特点，这种动力特点是指个体的高级神经活动的兴奋过程和抑制过程在强度、均衡性、灵活性等方面具有的不同特点在人的行为方面的表现，它反映个体心理活动过程进行的速度、强度、稳定性和指向性及其外部表现。它使人的个性具有独特的色彩。

· **要消除不公平感，只有三种方法：一是改变投入，二是改变产出，三是同时改变投入和产出。（　　）**

正确答案：  
错误。有时候，只需调整心态或改变参照对象，就可以消除不公平感，此外人还可以选择离开“不公平”的环境。

· **根据费德勒的研究结果，在群体条件最不利的情况下，任务导向型是有效的领导方式，效果较好；在群体条件最有利和一般的情况下，采用以关心人为主的人际关系型的领导方式比较有效。（　　）**

正确答案：  
错误。在群体条件最有利的情况下，任务导向型是有效的领导方式，效果较好。

· **学习型组织理论强调的是组织的学习和成长，而不研究组织成员的学习。（　　）**

正确答案：  
错误。该理论强调终身学习、全员学习、全过程学习、团体学习。