

## 第一章组织行为学的对象与性质

### 一.名词解释:

1.组织:是指组织是在共同目标指导下协同工作的人群社会实体单位;它建立一定的结构,成为独立的法人;它又是通过分工合作而协调配合人们行为的组织活动过程。

2.行为:是有机体的所作所为及其活动,狭义的行为是人受其生理、心理支配或客观环境刺激而表现出能被观察到的一切外显的活动。

3.组织行为学:是研究组织中以及组织与环境相互作用中,人们从事工作的心理活动和行为反应规律性的科学。

### 二.选择题

常考问题点:

1.组织行为学的研究方法是系统分析法。P5

2.组织行为学具有多层次交切的特点,它所研究的四个层次是个体、群体、组织、外部环境。P10

3.组织行为学产生和发展过程起始于心理学 p12

4.从现代管理学的角度考虑组织行为学,它实际上是以人为中心的现代管理学。

5.在人类学的各分支中与研究组织行为学关系最密切的是文化人类学

6.人的行为的特点:具有适应性;具有多样性;具有动态性;具有可控性;行为交叉性;P4

7.管理者研究组织行为的重要意义和作用主要有:提高知人善用,合理使用人才的水平;增强团队的凝聚力和向心力;增强领导的有效性,改进领导行为;进行组织的改革,提高绩效;调动人的积极性、主动性、创造性;

8.组织行为学的边缘性主要表现在多学科交叉性和多层次相交切性

9.组织行为学的特点有边缘性、两重性、应用性

10.组织行为学的两重性来自于多学科性、人本身的两重性和管理的两重性

11.从微观和宏观、理论与应用这两个方面,可以把组织行为学划分为组织行为、组织理论、组织发展、人力资源管理。P14

12.根据行为规律的理论模式,人的行为是自身能力、自身气质、自身价值观、组织内部环境、组织外部环境的函数

13.组织行为学的理论来源有心理学、社会学、人类学、政治学、生物学

14.心理学最先被应用到组织行为学中的有人事心理学、工程心理学。

### 三.简单题

1.如何正确理解组织的涵义?答:具体地说,对组织的涵义的理解应把握以下几个要点:

(1)组织是动态的组合活动过程,是指组织工作或组织活动。

(2)组织是相对静态的人群社会实体单位。

(3)组织必须具有共同目标,而它自身则是实现共同目标的手段。

(4)组织是有一定的需要动机、情感和进取心的团队意识和精神的结合体。

(5)组织是一个投入产出的系统。(6)组织是物的系统、人的系统和社会环境相结合的社会技术系统。

2.根据费恰特的观点,文化的主要功能有哪几点?答:费恰特指出,文化的功能有以

下五点:

(1) 文化是区别不同社会的标志。

(2) 文化使一个社会的价值观更系统化。

(3) 文化为社会的团结和组织的凝聚力提供了一个重要的基础。

(4) 文化对社会结构提供材料和蓝图。

(5) 社会和组织的文化, 能够塑造社会和组织的个性与性格。

3. 简述组织行为学两重性的主要表现? 答: 组织行为学既有组织中人的心理与行为的一般规律性这种自然属性, 又具有特殊规律性这种社会属性。这种两重性主要由多学科性、人本身的两重性和管理的两重性决定的。

(1) 是多学科性决定的。

(2) 是由作为研究对象的人本身的两重性所决定的。

(3) 是由管理的两重性所决定。

4. 简述组织行为学应用性的主要表现?

答: 组织行为学与心理学、社会学和人类学等理论性科学不同, 它属于应用性科学。它在应用理论科学原理的基础上, 探索和揭示组织中人的心理与行为规律性, 在掌握这些规律性后还要进一步研究评价和分析人的心理与行为的方法, 掌握保持积极行为, 改变消极行为的具体技术和措施, 它的直接目的是紧密联系组织管理者的工作实际, 提高其工作能力, 提高组织的工作绩效。

5. 人的行为特点有哪些? 答

(1) 具有适应性

(2) 具有多样性

(3) 具有动态性

(4) 具有可控性

(5) 人的行为实质是人的生理、心理因素与客观环境互相作用的结果和表现。

#### 四. 论述

管理者研究组织行为学的重要意义与作用?

答: 管理者研究组织行为学的重要性与迫切性, 主要是由组织行为学的实质和管理者的工作性质决定的。加强组织行为学的研究, 对于改进管理工作和提高管理水平; 对于培养和选拔各类管理人才; 对于提高领导素质、改进领导作风、掌握领导艺术; 对于改善领导与群众以及各种人际关系, 调动广大职工的积极性、主动性和创造性; 对于增强群体凝聚力和整个组织的活力; 对于提高工作绩效, 加快社会生产力, 都具有重要的意义和作用。

(1) 研究组织行为中的个体行为与管理, 可以提高管理者知人善用, 合理使用人才的水平。

(2) 研究组织行为中的群体行为与管理, 可以使管理者改善人际关系, 增强他们所管辖的群体的合理凝聚力和向心力。

(3) 研究组织行为中的领导行为与管理, 可以促使管理者提高领导素质, 改进领导行为, 掌握领导艺术, 增强领导的有效性。

(4) 研究组织行为学中的激励理论与应用, 可以加强以人为中心的管理, 充分调动各方面的积极性、主动性和创造性。

(5) 研究组织行为学中的组织设计与组织变革的理论与方法, 可使管理者能更好地适应环境的变化, 进行组织的变革, 增强活力, 提高绩效。

(6) 研究组织行为学还有利于于管理者调适心理平衡,提高身心健康水平,从而进一步提高工作绩效。

## 第二章 组织行为学的研究方法

### 一. 名词解释

1. 案例研究法:是对组织内的个体、群体或组织的一个或几个以至更多变量之间的关系做出描述和说明,一般来说,在这种研究中,研究人员是一个独立的观察员。

2. 心理测验法:是采用标准化的心理测量表或精密的测验仪器以及各种图表,来测量被测试者有关智力、能力趋向、兴趣爱好、个性性格、成就需要等心理和行为特征的研究方法。

3. 相关分析:是用于揭示两组变量或几组变量之间的关系的方法。

### 二. 选择题

1. 我们要研究班组工人士气的高低对其生产效率的影响,观察和实验的条件就必须排除实验组和对比组这两个班组之间在生产技术要求、操作方法、劳动强度、工资报酬、职业培训等方面对生产率的影响,这说明组织行为学研究方法的观察和实验条件的可控。

2. 研究人员直接参与被研究对象的活动,并在共同活动中进行观察的研究方法称为参与观察法。

3. 把观察法分为参与观察法和非参与观察法两类,这种分类是按照观察者与被观察者的关系。

4. 采用一些标准化的图表、精密测验仪器来测量被研究者的有关智力、能力趋向、兴趣爱好、个性性格、成就需要等心理和行为特征的研究方法称为心理测验法。

5. 成本较低,而且调查覆盖面又比较大的调查法是电话调查法。

6. 面谈法是一种研究人员通过被调查者直接交谈,来探索被调查者的心理状态的研究方法,优点之一就是信息的回收率高.高达 80%-95 %。

7. 用数量指标对每种情况中可能有或可能没有的心理现象进行分析的方法叫抉择分析。

8. 用于揭示两组变量或几组变量之间的关系的方法叫相关分析。

### 三, 简单题

1. 简述参与观察法的优缺点?

答:采用参与观察法的好处是研究人员以组织成员的身份去观察,使被观察者避免伪装或做作,从而使观察到的资料较为可靠有效,存在的问题有两个:

一是由于亲自投入现场作观察者,可能会影响到研究者的客观性,而非参与观察法就较为客观。

二是在观察别人时,会使别人感到很不自然,如若要使被观察者不知道是观察他们的行为,就得创造一种观察条件,这是不太容易做好的。

2. 调查法分几种?各自的优缺点是什么?

答:调查法主要是了解被调查者对于某一事物的想法,感情和满意度。一般有三种具体的调查方法:面谈法,电话调查法,问卷调查法。面谈法优点是信息的回收率高达 80%-95%之间,而且由于面对面地谈话,调查才可以作解释,因而所得的反应也较丰富,确切.但是,因为面对面谈话往往会给人增加心理负荷,使人容易产生防御心理.所以要求研究者应具备一定的谈话技巧。

电话调查法优点是花钱费时不多,能调查教多的人;缺点是不像面谈法那样可以采用多种方式详细询问和解释问题,使被调查者对问题不发生误解。问卷调查法可以在很大的范围内进行调查,而且花钱费时不多,这种调查又可分两种:一种是书信邮寄问卷调查法;一种是直接现场问卷调查法。前者的缺点是回收率较低,而后者直接现场问卷调查法,回收率高,但花的人力和时间又会较多。

3. 研究结果的统计分析法一般包括哪几种? 答

1)集中趋势分析;

(2) 离中趋势分析;

(3)抉择分析

(4) 相关分析

(5)因素分析

#### 四.论述题

1.试论述组织行为学研究方法所应具备的特征。

答:研究方法是揭示研究对象的手段.组织行为学的研究方法是从实际出发的实事求是的方法.它是正确地全面揭示研究对象的重要手段.这种科学的研究方法具有如下六个主要特征:

(1) 研究程序的公开性.科学的研究方法,必须公开说明研究的全过程,所使用的程序,所测的变量和所采用的测量方法.要使其他研究人员只要按照这样的程序去做,就能得到同样的结论.

(2) 收集资料的客观性。如实地客观地进行观察和实验,这是最重要的原则和特点,研究者要尽量避免受自己的个性和主观偏见的影响。只有所收集和占有的资料是如实地客观存在,研究人员在此基础上进行分析,才可能得到正确而全面的结论.

(3) 观察和实验条件的可控制性.

(4)分析方法的系统性.

(5) 所得结论的再现性。

(6) 为未来的预见性.

2.论述组织行为学的四个步骤研究过程。

答:四个步骤的研究过程包括:

(1) 观察和实验。

(2) 分析和评价

(3)预测和推断

(4)检查和验证

### 第三章 个体差异与管理

#### 一.名词解释:

1.感觉是客观事物直接作用于人的感觉器官,人脑中产生的对这些事物个别属性的反应.它也是客观事物在人的认知过程中最简单的最初的反映形式,是构成知觉和思维等复杂的高级的反映形式的基础,它的特点是只反应客观事物的个别属性.

2. 知觉是在感觉的基础上,把所感觉到的客观事物的各种个别属性联系起来,在人脑中产生的对该事物各种属性的综合整体反映,知觉比感觉更高一级的反映形式,它比感觉更全面深刻.

3.价值观是人们对客观事物在满足主观需要方面的有用性、重要性、有效性的总评价和总看法,这是人们的一种观念和信念,是世界观的组成部分.价值观是人们行为的准则。

4. 态度是个人对某一对象所持有的评价与行为趋向,一般说来,态度由三种因素所构成: 认知、情感、意向。

5.个性是个人所具有的各种心理特征和意识趋向的较稳定的有机组合。

6. 气质是与个人神经过程的特性相联系的行为方式,性格是个性心理特征的核心部分。性格对能力和气质的影响很大,因而使主体的个性心理特征成为一个整体。

7. 能力是个人对现实的稳定态度和习惯化的行为方式,性格是个性心理特征的核心部分。性格对能力和气质的影响很大,因而使主体的个性心理特征成为一个整体。

## 二. 选择题

1. 社会知觉是指主体对社会环境中有关人的知觉。

2. 我们常常觉得同一个人穿上横条纹的衣服就会显得胖一些,穿上竖条纹衣服就会显得瘦一些,这是因为知觉对象与背景对象的不同配合。

3. 先入为主的思想方法常被称为首因效应。

4. 有些人往往以自己的想法去猜测别人也是这么想的,而实际上别人不是这样想的,这是一种主观主义的错误知觉,杂组织行为学中,它的术语是投射。

5. 常年在工地工作的人,对于工地机器的声音往往不是很敏感,几乎听而不见,这是由于错误知觉的知觉防御。

6. 归因论属于社会心理学。

7. 根据行为及其结果对行为者的稳定心理特征素质或个性差异作出合理的推论,这属于归因论所研究的社会推论问题。

8. 在 1992 年以来,企业开始自主经营,自负盈亏,自我发展,自我约束,使经营活动适应市场的要求,适应供求关系的变化,这种经营管理价值观就是经营价值观。

9. 当员工能够主动维持组织的声誉,愿意为组织牺牲个人利益,在组织行为学中称这种状态为组织认同感。

10. 个性中最活跃的成份,起主导作用的因素是个性趋向性特征。

11. 指导人们行为的准则是价值观。

12. 在个性形成中家庭影响是最初的根源。

13. 人的知觉过程一般包括观察,选择,组织,解释,反应

## 三. 简答题:

1. 影响知觉选择的因素有哪些?:

(1) 客观因素。知觉是对客观事物有各种属性的综合整体反映。因此,作为知觉对象的客观事物本身的特点,首先决定着人的知觉选择,这种客观事物的特点包括:形状的大小,强度的高低,对比性的强弱,变化的快慢和重复次数的多少等等。

(2) 主观因素。在知觉选择的影响因素中,除了上述诸客观因素以外,还有许多主观因素。所谓主观因素就是指观察者自身存在的那部分知觉选择影响因素,它包括:观察者的兴趣,需要和动机,个性和经验等。

2. 影响知觉的因素是什么?

答: (1) 知觉对象与背景的不同配合。

(2) 知觉归类。

3. 简述产生错误知觉的原因。

答: 由于人们的需要,经验和思想方法诸方面的差异,常常造成人们的知觉和客观事物不一致,知觉不能全面地反映客观事物的实际.这就叫知觉的错误或错误的知觉,或知觉的歪曲或知觉的偏见,主要有四种:

(1) 知觉防御

(2) 首因效应

(3)晕轮效应

(4) 投射

#### 4. 简述

X理论的要点及相应的领导行为?

答: X理论中领导者对被领导者的看法;

(1)一般人的本性是不喜欢工作,因此,总设法逃避工作;

(2)绝大多数人没有抱负,怕负责任,希望奉命而为,宁愿接受他人的领导与指挥。

(3)对自身经济的安全的需要看得高于一切。

(4)以自我为中心,对组织的目标漠不关心。

(5)人习惯于守旧,反对变革。

(6)人缺乏理性,容易受人的欺骗和煽动,常有盲从举动等。

相应的领导方式与领导行为;

(1)由于上述观点把职工看做机器一样消极被动的工具,因此领导者就只注意通过制定各种严格的规章制度和办法,运用领导者的权利和严格的控制系统,来指挥监督职工行为,保证组织目标的实现。

(2)把金钱当成一种最主要的激励手段,把惩罚作为协调人员行为的主要管制措施。

(3)总之是一种只关心工作任务的完成而不关心职工的感情和精神需要的领导方式。

5.简述 Y理论的要点和相应的领导行为?答:Y理论中领导者对领导者的看法:

(1)人并非生来就是懒惰的,要求工作是人的本能,人们从事工作如游戏和休息一样自然;

(2)在合适的条件下,人们不仅愿意承担一窍不通的责任,而且还追求责任。

(3)人的个人的需要和欲望与组织的需要是可以相结合的,只有领导上安排得当,个人的目标与组织的目标能够相统一的;

(4)人们愿意实行自我管理和自我控制来实现个人的组织的目标。

(5)人们把工作取得成就看做是一种最大的降酬,他们从完成工作任务中得到极大的满足。

(6)大多数人均具有较高的想象力和创造性,能够妥善地解决组织的各种问题,并且潜能只是部分发挥。

相应的领导方式与领导行为;

(1)领导者的任务是给职工安排具有吸引或富有意义的工作,把每个人的指挥能力发挥出来。

(2)重视人的个性特征和需要,鼓励他们在实现组织目标过程中获得自尊和自我实现的需要;

(3)实现职工的参与管理,把责任最大限度交给他们,相信他们能自觉地完成任务。

(4)鼓励职工进行自我工作成绩的评价;

(5)总之是用“启发与诱导代替命令与服从”,用信任代替监督,用“分权与授权”代替“集权”。

6.价值是如何分类的?

答:按人员的不同对象划分,价值观可以分为个人价值观,集体价值观,社会价值观;按有无价值的不同标准划分,可以分为理性价值观,经济性价值观,政治性价值观,社会性价值观,

审美性价值观,宗教性价值观。按不同的行为方式来划分,可以分为反应性价值观,忠诚型,自我中心型,顺从型,权术型,社交中心型,现实主义型,按照经营管理所追求的不同目标来分,可以分最大利润价值观,委托管理价值观,工作生活质量价值观。

7. 简述价值观在管理中的作用?

答:(1)价值观是指导人们行为的准则。

(2)管理者在了解每个员工价值观差异的基础上,就能采取有针对性的措施,调动他们的工作积极性和创造性,从而提高工作绩效。

(3)价值观也是形成企业经营管理行为的基础,在不同地区不同国家办企业,一定要对各国经营管理的价值观进行比较研究,考虑到各国价值观差异来生产产品,提供服务,建立该地区,该国家文化相适应的管理制度和领导行为方式,这样才能保证企业提高竞争力,长盛不衰。

(4) 价值观还可以作为招聘录用新员工,提升新的管理者的标准之一

#### 四. 论述题

1. 试论述归因理论在管理中的应用?

答: 归因理论是美国心理学家海德在有关社会知觉和人际关系理论的基础上发展起来的,是属于社会心理学的内容.归因论是说明和推论人们活动的因果关系分析的理论。人们用这种理论来解释,预测和控制他们的环境,以及随这种环境而出现的行为。归因论所研究的基础问题有下列三个方面:

(1)关于人心理活动发生的因果关系,包括内部和外部的原因。

(2) 社会推论问题,及根据行为及其结果对行为者的稳定心理特征素质或个性差异做出合理的推论。

(3) 期望与预测,即从一定的过去的行为和其结果预测在某种情况下会产生什么行为。归因论的依据是:良好的动机是直接推动人们学习和工作的内在动力,是人们发动和维持其成就活动的一种心理状态,实践证明:归因原理在激发成就动力,促进坚持努力的行为等方面有重要作用。归因论的应用:坚持是成就行为的主要特征,对于前一段行为的因果关系的分析结论,直接影响和决定着以后的行为,成就的活动有赖于对过去工作成功或失败的不同归因.总之,运用归因论原理来增强人们的坚持性,对取得成就行为有一定作用,特别是对学生和科研人员的作用更为显著。

2. 联系实际说明 控制方位论 在管理中的应用?

答: 控制方位论是指个人行为能否达到某种结果靠哪方面原因控制的看法.控制方位论的分类: 内因控制论和外因控制论.控制方位论与工作行为之间的关系: 研究表明, 内因控制论者更喜欢利用取得工作成就的工作场所。他们充满自信,能发挥主观能动性,相信绩效靠的是自己的技能而不是运气.内因控制论者会比外因控制论者表现得更积极, 更出色,内因控制论者在做决定之前尽可能收集相关信息.控制方位论在管理中的意义:当内因控制论者得知奖赏是以良好的技能和工作绩效为基础时,他们会更加努力,这种管理信念会鼓励所有员工向内在主观努力发展,其中包括那些赞成外因控制论的员工,当他们看到同事由于钻研新技术和取得更大成绩而受到奖励时,他们也许会受到同样的激励。为了达到这种效果而制定的各种机制应在全公司广泛宣传。另外,以技能为本的报酬的数额对发展员工工作中的内因控制十分重要,技能为本报酬制意味着员工增加的工资中的一部分是来自其钻研与工作有关的新技术.这类制度能使员工更趋向内因控制,使他们清楚地认识到工作绩效与所受降赏的内在关系。

### 第四章 创造性行为的培养与开发

#### 一.名词解释

1. 创造性行为是指人这个主题综合各方面的信息后形成一定目标和控制或调节客体过程产生出前所未有的并具有社会价值的新成果的一种行为。

2. 组织管理型创造性行为是扩散思维与关联性思维的产物.要在组织管理方面产生创造性行为,就要把组织中的人, 财, 物和信息进行重新排列组合,又要在不断地扩大市场和服

务对象上下功夫,开辟新市场,建立新体制,提出新战略,运用新方法.

3. 群体结构指的是群体成员的组成成分,从不同角度上加以划分,如年龄结构,知识结构,能力结构,专业结构,性格结构等,群体结构是否合理,人员搭配是否得当,对群体的工作效率和创造性的发挥影响极大.

4. 弹性的组织结构也就是说组织结构的框架并不是固定不变的,而是随客观环境的改变而有所改变的.创造性的活动如果是在固定不变的刚性结构中,往往就会受到限制,如果是在组织结构中比较灵活的新产品试制车间就允许各种创新活动的尝试,有利于发展新产品,研制新成果.

## 二. 选择题

1. 作为扩散性思维与关联性思维的产物是创造性行为的组织管理型.

2. 科学发现型的创造性行为,在发展过程中,智力结构中认知因素起更重要的作用.

3. 形象的创造与技术的发明和科学发现相比较,主要是依靠形象思维.

4. 一个民族进步的灵魂,国家兴旺发达的不竭动力是创造性行为.

5. 独立性与创造性的关系是正相关.

6. 创造性行为的起点是发现问题.

7. 在家庭人际关系中,对创造力影响最大的是夫妻关系.

8. 在从事创造性活动时,群体成员的结构应该是异质结构.

9. 艺术造型的创造性行为可以分成:形象的创造与情感的创造.

10. 组织管理型的创造性行为包括:开辟新市场,建立新体制,提出新战略,运用新方法.

## 三. 简答题

1. 简述创造性行为的特点?

答 1) 首创性(不是重复).;

(2) 有用性;

(3) 适应性

(4) 主动性.

2. 创造性行为的类型有哪些?

答:创造性行为的类型有:技术发明型的创造性行为;科学发现型创造性行为;艺术造型型创造性行为;组织管理性的创造性行为.

3. 创造性行为人员是如何进行主观特征的培养?

答:纵观国内外有创造性行为的人,他们成功的经验就是注意培养,使自己具有一系列善于创造的主观特征.

(1) 有明确的目标和宏伟的志向.

(2) 善于发现问题.

(3) 勤于思考.

(4) 富于灵活性.

(5) 善于应用.

(6) 怀有好奇心.

(7) 充满自信

(8) 坚持独立思考.

(9) 勇于坚持到底

#### 四.论述题

1. 联系实际试论述当今研究创造性行为的重大意义与作用.

答 1)组织生存和发展需要创造性行为。

(2) 改革开放需要创造性行为。

(3) 民族和国家兴旺发达以及人类历史的发展需要创造性行为。

2.论述管理者如何培养与开发员工的创造性行为。

答:(1) 要有一种激励人们勇于创新机制和组织气氛。

(2) 要有全力支持创新的领导。

(3)要有和谐的人际关系。

(4)要有合理的群体结构。

(5) 要有良好的信息沟通。

(6)要有相当分权和弹性的组织结构。

#### 第五章 事业生涯的设计、开发与管理

##### 一.名词解释

1.事业生涯就是指一个人一生所连续地担负的工作职业和工作职务,职位及岗位的发展道路。

2.事业生涯设计就是对个人今后所从事的职业,要去的工作组织和单位,要担负的工作职务和工作职位的发展道路,作出设想与计划的过程。

3.事业生涯开发是指为达到事业生涯设计所列出的各阶段的事业目标,而进行的知识,能力专业和技术的发展性(培训,教育)活动

4.职业锚即在职业选择时所执著的一种价值观关注焦点。

##### 二.选择题

1.事业生涯的设计与开发应遵循的原则是个人与组织相结合的原则。

2.事业生涯管理的宗旨是职工个人与组织计划与目标的协调统一。

3.招聘与选择的目标在于确定合适的组织成员。

4.事业生涯管理是一种动态管理。

5.一个人事业生涯的主观方面有价值观,态度,个性,动机。

6.事业生涯管理是指组织和职工本人对事业生涯进行的设计,规划,实施,监控的过程。

7.霍兰德认为个人的个性特征是职业选择的重要决定因素,由六种基本的个性定向决定人们从事职业的种类,其中有现实操作型,调查研究型,社会型,常规型,管理型。

8.事业生涯的发展阶段,按个人生命周期划分,可分为成长阶段,探索阶段,创立阶段,维持阶段,衰退阶段。

9.要为所有成员提供平等就业和就职的机会,防止为实现事业生涯设计障碍,就必须公开招聘,平等竞争,合理考核

##### 三.简答题

1.简述组织怎样对职工进行事业生涯管理。

(1)鼓励和指导职工进行事业生涯设计和规划。

(2) 监督职工事业计划的执行,并及时向职工反馈信息。

(3)在招聘和选择的过程中,要考虑到现有的职工的事业计划情况,也要考虑到新员工的职业期望和兴趣,更要考虑到组织的要求和所提供的事业发展途径。

(4) 人力资源的配置也需与事业设计和规划统一起来。

(5)定期的绩效考核和评价是对员工事业计划的监控。

(6) 组织必须为员工提供广泛的培训和开发活动,帮助他们获得和提高其事业生涯发展所需的工作知识和工作技能,以便在事业生涯道路上顺利并实现事业生涯目标。

2.事业生涯管理的特点有哪些?

答:(1)个人和组织必须都承担一定的责任,双方共同完成对事业生涯的管理。

(2)必须有高质量信息管理工作。

(3) 事业生涯管理是一种动态管理。

3. 简述事业生涯选择的步骤与方法。

答: 从个人的角度来讲,事业生涯的选择要经过两个重要步骤和相应的方法:

(1) 在了解自己的基础上选择职业和工作岗位。

(2) 对组织的了解和选择.对组织的了解设计到以下几个方面:

a.对组织性质, 结构,规模, 经营管理状况, 竞争能力, 组织文化, 领导风格等方面的了解。

b.对组织内部工作性质,工作任务, 工作要求, 工作条件等方面的情况的了解。

c.对组织内部发展机会, 晋升途径, 工作报酬方面情况的了解。

4. 职工事业生涯自我管理的内容?

答:(1) 职工要学习和掌握对自己的事业生涯进行设计和规划的能力。

(2) 职工必须具备接受新知识, 新技能的能力, 在事业实践中不断提高自身专业水平和素质, 更好地适应环境与改变环境,这是事业生涯自我管理的关键。

(3)职工必须学会与主管人员就事业生涯目标进行沟通 and 反馈的能力。

(4)职工必须学会对事业目标进行调整的能力。

#### 四。论述题

1. 联系实际分析当前开展事业生涯设计与开发的意义与作用?

答. 研究事业生涯的设计与开发, 对个人对组织甚至对整个社会, 都有极为重要的意义。

(1)有利于个人明确人生未来的奋斗目标, 是促进事业成功的基础, 一个人的事业究竟应向哪个方面发展, 可以通过制定事业生涯的计划明确起来,可以说,职业设计是事业成功的基础。

(2) 可使组织减少人才流失.从组织的角度看, 事业生涯计划可以降低人才流动率, 从而减少人才流动带来的损失。

(3)为各级各类组织识别,选拔和使用人才提供了科学依据, 有效的职业设计有利于本人和组织更好地了解每个人的实力和专业技术水平, 在制定事业生涯的设计与开发的计划时, 能扬长避短, 就可以选择合适的职业与职务

(4)能促进组织和个人之间的相互了解和合作, 个人的事业生涯计划可以使组织更清楚

,能力等方面的内容,因此能更有效地指导帮助职工制定或修正事业目标,进而监督和引导他们实现目标。

(5)有利于组织和本人有针对性地制定培训和开发计划。

(6)有利于人尽其才,才尽其用,扬长避短,发挥人力资源的最佳效益。

2.联系实际,谈谈在实施事业生涯设计与开发中应注意的问题?

答:如何做好事业生涯的设计与开发工作,有很多注意的问题;

(1)制定事业生涯计划要留有余地,执行过程要有灵活性。

(2)在实施事业生涯的设计与开发中,要给予工作择业的权利与自由。

(3)为实施事业生涯的设计与开发工作,还必须为所有成员提供平等就业和就职的机会。

(4)广泛开展心理测定与职业咨询,做好双向选择。

(5)两种生涯的结合。

第六章 群体心理与行为基础

### 一.名词解释

1.群体是指为了实现某个特定的目标,两个或两个以上相互作用,相互依赖的个体的组合。

2.正式群体是指有组织结构确定的,职务分配很明显的群体。

3.非正式群体是那些没有正式结构,也不是由组织确定的联盟。

4.心理契约是指存在于人们之间的一种不成文的约定。

### 二.选择题

1.对许多人来说,满足情感需要的最基本的途径就是工作中的人际互相作用。

2.根据间断-平衡模型,决定群体发展方向的是群体成员的第一次会议。

3.所谓规范就是群体成员共同接受的一些行为标准。

4.我们往往认为大学教授的社会地位优越,举止高雅,这是组织行为学中是角色期待。

5.某一群体的内聚力很高,绩效规范很低,那么他们的生产率则低。

6.制约群体有效性的外部条件因素包括:组织战略,权力结构,正式规范,组织文化,物理工作环境。

7.决定群体绩效和群体成员满意度的主要因素包括:群体成员的能力,群体的规模,群体所从事的工作类型,群体领导的行为方式,冲突的水平。

8.群体规范的主要功能有:群体行为的标准功能,群体行为的导向功能,群体行为的评价功能,群体行为的测量功能。

### 三.简答题

1.简述群体行为的基本模式?

答:工作群体不可能孤立存在,他们是更大的组织的一部分,因此,每个工作群体要受到来自群体外部各种因素的影响,但工作群体本身蕴藏着由群体成员决定的各种资源.这包括群体成员的智慧才能和工作动机等,群体本身还有一个决定其成员的角色和规定的内部结构,这些因素决定着群体内部的相互作用模式和其他过程,最后,群体的相互作用过程与绩效和满意度之间的关系,受群体所承担的任务类型的影响。

2.群体结构如何影响群体行为的有效性。

答.群体结构变量包括正式领导,群体规模,群体构成等因素。

1) 正式领导。

(2) 群体规模

(3) 群体构成

3. 群体规范的一般类型是什么?

答:就大多数工作群体而言,规范还是可以划分出一般的类型:

第一类群体规范大多与群体绩效方面的活动有关。

第二类群体规范是群体成员的形象。

第三类群体规范为非正式的社交约定。第四类群体规范与资源的分配有关。

#### 四. 论述题

1. 具体分析群体成员资源的两个重要性变量是如何影响群体行为的?

答:一个群体可能达到的绩效水平在很大程度上取决于群体成员个人给群体带来的资源,其中,引起人们最大关注的变量是个人能力与性格特点。

(1) 能力,对于群体成员的能力与群体绩效,可以做出这样的推断:首先,事实证明,一个人如果拥有对于完成工作任务至关重要的能力,这个人更愿意参与群体活动,一般来说贡献也更多,成为群体领导的可能性也比较大,如果群体能够有效地利用他们的能力,他们的满意度就高,其次,群体成员的智力和与工作任务有关的能力都与群体绩效有关,但相关性不高,这说明,其他因素都对群体绩效具有一定的影响力。

(2) 性格特点。一般的结论是,具有积极的意义的性格特质对群体生产率,群体士气和群体凝聚力有积极的影响。这些性格特质主要包括:善于社交,自我依赖,独立性强。相反,那些具有消极意义的特质,如独断,统治欲强,反传统性等,对群体生产率,群体士气,群体凝聚力有消极影响,这些性格特质通过影响群体成员在群体内部的相互作用方式,而影响到群体的绩效。

2. 论述决定群体规范重要性的因素。

答:群体并不是为每一种可能出现的情景都制定规范,群体要制定一些对自己很重要的规范。

(1) 能促进群体的生存。

(2) 能增加群体成员行为的可预测性。

(3) 能够减少群体成员中令人尴尬的人际关系问题。

(4) 允许群体成员表达群体的中心价值观,澄清代表群体身份的标志。

3. 联系实际分析群体凝聚力对群体生产率的影响?

答:一般来说,凝聚力高的群体比凝聚力低的群体更有效,但凝聚力与群体效率的关系比较复杂,我们不能简单地说凝聚力高就好,首先,凝聚力高既是高生产率的起因,又是其结果,其次,两者的关系受群体绩效规范的影响。群体凝聚力与群体生产率是互相影响的,群体成员之间的友好关系有助于减低紧张情绪,提供一个顺利实现群体目标的良好环境。更重要的是,凝聚力与群体生产率的关系取决于群体的绩效规范。群体的凝聚力越强,群体成员就越容易追随其目标,如果群体的绩效规范比较高那么凝聚力高的群体就比凝聚力低的群体生产率高,但如果一个群体的凝聚力高,绩效规范却很低,群体生产率通常比较低。如果群体凝聚力低,但绩效规范高,群体生产率比较高,不过比不上凝聚力和绩效规范都低,群体生产率肯定低于一般水平。

### 第七章 群体内部互动行为

#### 一. 名词解释

1. 群体促进效应是指一个人的活动由于有别人参加或在场旁观,活动效率会提高的现象。

2.

3. 群体压力实际上是个体的一种心理感受,不同个体在同一群体中所感受到的心理压力是不同的。

4. 沟通是信息的传送和理解的过程,同时也是感情的交流过程。

5. 群体思维与群体规范有关,它是指这样一种情况,在这些情况下,群体对于从众的压力使群体对不寻常的,少数人的或不受欢迎的观点得不出客观的评价。

6. 群体转移是指讨论可选择方案进行决策的过程,群体成员趋向于夸大自己最初的立场和观点,在某些情况谨慎态度占上风,形成保守转移,但在大多数情况,容易向冒险转移。

## 二. 选择题

1. 三个和尚没水吃,体现了社会惰化效应。

2. 信息事实上是经过信息源编码的物理产品。

3. 按照沟通的表现形式来划分,沟通可分为口头沟通,书面沟通和非语言沟通。

4. 人际关系中最普通的形式是口头沟通。

5. 在一般人际沟通中,非言语的沟通传递了多少的沟通信息是 30% 左右。

6. 体现组织有序特征的沟通是下行沟通。

7. 组织中最普遍最常用的正式沟通形式是 Y 式。

8. 保密程度教高的正式沟通形式是轮式。

9. 利用产生观念的过程,创造一种进行决策的程序,群体成员只需畅所欲言,不许别人对这些观念加以评论的群体决策技术称为脑力激荡法。

10. 允许群体成员正式的聚在一起,又不像互动群体那样限制个体思维的群体决策技术称为命名小组技术。

11. 匿名,可靠,迅速的群体决策技术是电子会议。

12. 参照性群体的特点:个人了解群体中的其他人;个人认为自己是这个群体中的一员,或渴望成为其中一员;个体感到群体中的成员对自己重要。

13. 影响从众行为的个人因素有:智力水平;情绪的稳定性;自信心;人际关系。

14. 管理学家莱维特认为组织的正式沟通网络的形式有:轮式, Y 式, 链式, 圆式, 全方位式。

15. 小道消息的目标有:构建或缓解焦虑;使支离破碎的信息能够说得通;把组织成员甚至局外人组织成一个整体;表明信息发送者的地位或权力。

## 三. 简答题

1. 简述沟通过程的模型?

答: 沟通发生之前,必须存在一个意图,我们称之为 要被传递的信息。它在信息源与接受者之间传送。信息首先被编码,然后通过媒介物传送至接受者,由接受者将收到的信号转译回来.这样信息的意义就从一个人传给了另外一个人,沟通的过程包括:沟通信息源,编码,信息,通道,解码,接受者,反馈。

2. 如何减少小道消息的消极影响?

答: (1) 公布进行重大决策的时间安排。

(2) 公开解释那些看起来不一致或隐秘的决策或行为。

(3) 对目前的决策和未来的计划,强调其积极一面的同时,也指出不利的一面。

(4) ,这肯定比无言的猜测引起焦虑的程度低。

### 3.影响群体思维的因素?

答:影响群体思维的重要的中介因素是群体凝聚力,群体领导者的行为与外部人员的隔离者三个变量,经过研究,科研得出下面的结论:

(1)凝聚力强的群体内部讨论较多,能够带来更多信息,但这种群体是否不鼓励群体成员提出反对意见,尚难确定。

(2)如果群体领导公正无私,鼓励群体成员提出自己的意见,群体成员会提出更多的解决问题的方法,并进行更多的讨论。

(3)群体成员在讨论初期,应该避免表现出对某种方案的偏爱,因为这样做会限制群体成员对这个问题提出批评性意见,使群体很可能把这种方案做为最终的选择方案。

(4)群体与外界的隔离会使内部可选择和可选择的不同的方案减少。

## 四.论述题

### 1.联系实际谈谈如何做到有效倾听?

答:(1)使用目光接触。

(2)展现赞许性的点头和恰当的棉布表情

(3)避免分心的举动或手势

(4)提问

(5)复述

(6)避免中间打断说话者

(7)不要多说(8)使听者与说者的角色顺利转换。

### 2.对比个体决策,分析群体决策的利弊?

答:(1)群体决策的特点:

a.更完全的信息

b.增加观点的多样

c.提高了决策的可接受性

d.增加合法性

(2)缺点:

a.浪费时间

b.从众压力

c.少数人控制

d.责任不清

e.效果与效率

## 第八章 群体的人际关系

### 一.名词解释

1.人际关系是一个广泛的概念,它包括人们之间的经济,政治,法律,道德,宗教,血缘,心理等关系.其中经济关系最重要,最基本的关系。

2.人际反应特质是人们在人际关系中自己独特的反应趋向。

4. 合作是指人们为了实现某个共同目标而进行的协同活动。

## 二. 选择题

1. 人际关系中最重要最基本的关系是经济生产关系。

2. 组织行为学所研究的人际关系主要是人们之间的经济关系。

3. 交换论的原则是以最小的代价换取最多的报酬。

4. 人们在人际关系中都有自己独特的反应趋向，这种趋向就是人际反应特质。

5. 心理学家舒兹认为希望在权力上和别人建立并维持良好关系的人具有控制的需求。

6. 一个外向，喜欢与人交往，积极参加各种社会活动的人，往往是包容动机很强而又表现主动者。

7. 人们为了实现某个共同目标而进行的协同活动就是合作。

8. 人际关系可能会影响到：工作绩效,员工满意度,员工的身心健康，员工的自我发展和完善。

9. 影响人际吸引的个人因素包括:容貌,智慧,体态，热情，能力。

10. 影响人际吸引的交往因素包括有:邻近，相似，互惠。

11. 测量人际关系的三种主要方法是:社会测量法，关系分析法,参照测量法。

## 三. 简答题

1. 简述三种人际测量方法的异同？

答:对于人际关系的测量已有多种形式，其中主要的是社会测量法,关系分析法，参照测量法。

社会测量法要求群体的所有成员按照自己的愿望，自由的选择学习的劳动的或游戏的伙伴，选择的方法通常是书面回答问题。社会测量法测量人际关系，不仅涉及人们的互相喜欢，而且也涉及人们的不喜欢。塔吉乌里把莫里诺的社会测量的内容加以扩充,加上主观判断项目，以此分析人际关系的方法就被称为关系分析。谢德林娜在莫里诺的社会测量的基础上，提出了参照测量。

2. 简述合作与竞争的形成。

答：人们的合作与竞争行为都是在社会生活过程中形成的，是社会化的结果.人们之间之所以合作或竞争，主要是由他们之间的互相依赖关系的性质所决定的,我们可以把人们之间利害相依的关系分三类：

第一类是利害一致或者共同利益关系。

第二类是冲突或利益矛盾关系。

第三类是利害共存或混合利害关系.这种情况下人们的行为会表现出两面性。

3. 简述良好的人际关系在组织中的作用？

答 1)良好的人际关系是群体凝聚力的基础,一个部门或组织的人际关系协调融洽，必然使这个单位的凝聚力提高,从而增加群体士气，提供劳动积极性。

(2) 良好的人际关系是保证员工身心健康的重要条件。

(3)它还影响员工的自我发展：

a. 人际关系影响工作绩效和员工的满意度。

b. 人际关系影响员工的身心健康。

c. 人际关系影响员工的自我发展和自我完善.

四。试述影响合作与竞争的因素?

答 1)动机 (2) 威胁 (3) 信息沟通 (4)个性特征 (5)组织文化

### 第九章 群体间互动行为

#### 一.名词解释

1. 冲突定义为一种过程, 这种过程起始于一方感觉到另一方对自己关心的事情产生消极影响或将要产生消极影响。

2. 功能正常的冲突是指一些冲突支持群体的目标,并能提高群体的工作绩效, 它们是功能正常的, 具有建设性的冲突。

3. 功能失调的冲突是指一些冲突阻碍了群体的工作绩效, 它们是功能失调的, 具有破坏性的冲突。

#### 二.选择题

1. 集中反映出组织中群体与群体之间互相作用的行为特点的是群体间互动行为。

2. 群体互动的基础是某种群体关系。

3. 当两个群体的功能相对独立, 但它们共同的产品会为组织的总体目标作出共享时, 它们之间的关系就属于联营式的互相依赖关系。

4. 群体之间交换它们的产出和投入的互相依赖关系属于互惠式互相依赖关系。

5. 在管理群体间互动上, 最简单, 花费也最低的办法是规则与程序。

6. 在管理群体间互动时, 如果程序和规则不够充分, 那么首选办法就是层次等级

7. 特别工作组来自不同部门的代表组成, 它是一个临时性的群体。

8. 在发生冲突时, 冲突双方各自放弃一些有价值的东西, 这种解决冲突的方式叫折衷式。

9. 高规格化的任务一般来说: 任务的不确定性低; 标准化要求高; 信息要求高; 与其他群体的相互作用较小; 规范性高。

10. 冲突的过程包括: 潜在的对立与失调; 认知与个性化; 行为意向; 行为; 结果。

#### 三.简答题

1. 简述如何管理群体间互动?

答: 在管理群体互动方面, 有很多办法可以选择;

(1) 规则与程序。在管理群体间互动上, 最为简单, 花费也最低的办法是: 事先构建一系列正规的规则与程序来具体说明群体成员之间应该怎样相互作用。

(2) 层次等级。在管理群体间互动时, 如果程序与规则不够充分, 那么组织中层次等级的使用就成为首选办法。

(3) 计划

(4) 联络员角色

(5) 特别工作组。

(6) 工作团队 (7) 综合部门。

2. 解决冲突的技巧有哪些?

答: (1) 问题解决

- (2) 目标升级
- (3) 资源开发
- (4) 回避
- (5) 缓和
- (6) 折衷
- (7) 官方命令
- (8) 改变人的因素
- (9) 改变结构因素

#### 四.论述题

1.试述处理冲突的策略有哪些？如何在管理过程中加以应用。

答：策略有

- (1) 运用竞争
- (2) 运用合作
- (3) 运用回避
- (4) 运用迁就
- (5) 运用折衷

#### 第十章 领导行为与领导过程模式

##### 一.名词解释

- 1.领导者是发挥主导影响力作用的人，包括个人或集体。
- 2.正式领导是指领导者通过组织所赋予的职权来引导和影响所属员工实现组织目标的活动过程。
- 3.非正式领导是指领导者不是靠组织所赋予的职权,而是靠其自身的特长而产生的实际影响进行的领导活动。
- 4.权力是一种支配行为,自从人类社会有了等级观念和意识,权力就作为社会生活或组织运转的核心而普遍存在着。
- 5.授权是一种特殊的权力分配形式,是指将权力和责任授予下级,使下级在一定的监督下,有相当的行动自主权。
- 6.威信是领导在被领导者心目中的威望与信誉。
- 7.满意度是指员工期望得到的报酬与他们实际得到的报酬之间的差距。

##### 二.选择题

- 1.领导活动三要素中的关键要素是领导者。
- 2.正式领导是指领导者通过组织所赋予的职权来引导和影响所属员工实现组织目标的活动过程。
- 3.领导活动的目的是实现组织的目标。
- 4.有效领导的基础是领导的权威。
- 5.权力的使用效果有赖于下属对权力拥有者的尊重和信任程度,体现了权力的依赖性。
- 6.有效领导的步骤是计划,委派,贯彻,评价,奖惩。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/198000134045006037>