

2016年《组织行为学》总复习

(课程代码: 00152)

(说明: 名词解释、问答、论述红色字体部分为最重要, 黑色字体部分为次重要)

一、名词解释

【名词解释索引】

- | | | |
|---------------|-------------|------------|
| 1. 组织 | 23. 群体凝聚力 | 45. 群体思维 |
| 2. 组织行为学 | 24. 群体促进效应 | 46. 观察法 |
| 3. 晕轮效应 | 25. 群体转移: | 47. 控制观察法 |
| 4. 控制方位论 | 26. 脑力激荡法 | 48. 自我知觉 |
| 5. 创造性行为 | 27. 命名小组技术 | 49. 价值观 |
| 6. 晕轮效应 | 28. 群体间互动 | 50. 工作态度 |
| 7. 控制方位论 | 29. 竞争策略 | 51. 气质 |
| 8. 创造性行为 | 30. 领导: | 52. 能力 |
| 9. 群体结构 | 31. 领导者 | 53. 群体 |
| 10. 事业生涯 | 32. 个性性格结构 | 54. 规范 |
| 11. 事业生涯的设计 | 33. 集权型领导方式 | 55. 人际反应特质 |
| 12. 事业生涯的开发 | 34. 民主型管理方式 | 56. 合作 |
| 13. 事业生涯管理 | 35. 放任型领导方式 | 57. 竞争 |
| 14. 事业生涯的纵向变动 | 36. 决策 | 58. 合作策略 |
| 15. 群体凝聚力 | 37. 激励 | 59. 迁就策略 |
| 16. 群体促进效应 | 38. 激励机制 | 60. 授权 |
| 17. 群体结构 | 39. 组织内部结构 | 61. 奖惩 |
| 18. 事业生涯 | 40. 组织体制 | 62. 价值观 |
| 19. 事业生涯的设计 | 41. 事业部制 | 63. 工作生活质量 |
| 20. 事业生涯的开发 | 42. 虚拟组织: | 64. 人际关系 |
| 21. 事业生涯管理 | 43. 组织行为科学化 | |
| 22. 事业生涯的纵向变动 | 44. 工业心理学 | |

【名词解释答案】

- 1、**组织**: 就是在共同目标指导下协同工作的人群社会实体单位, 它建立一定的机构, 成立独立的法人; 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。P3
- 2、**组织行为学**: 是研究在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。P5
- 3、**晕轮效应**: 是造成错误知觉的一种思想方法。它是一种以点概面的思想方法。它以事物的某个特性为依据, 而忽视事物的其他特性就对整个事物全面评价, 结果产生了错觉。P45
- 4、**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。P75
- 5、**创造性行为**: 是指人这个主体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中产生出前所未有和行为反应规律性的科学。P5
- 6、**晕轮效应**: 是造成错误知觉的一种思想方法。它是一种以点概面的思想方法。它以事物的某个特性为依据, 而忽视事物的其他特性就对整个事物全面评价, 结果产生了错觉。P45
- 7、**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。P75

- 8、 创造性行为：是指人这个主体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中产生出前所未有的并具有社会价值的新成果的一种行为。
- 9、 群体结构：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。P89
- 10、 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、岗位的发展道路。
- 11、 事业生涯的设计：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，作出设想和计划的过程。
- 12、 事业生涯的开发，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。P96
- 13、 事业生涯管理：指组织和职工本人对事业生涯进行设计、规划、实施和监控的过程。P101
- 14、 事业生涯的纵向变动：就是组织内部的职工个人工作等级职位的升降。P111
- 15、 群体凝聚力：是指群体成员之间相互吸引并愿意留在群体中的程度。
- 16、 群体促进效应：一个人的活动由于有别人同时参加或在场旁观，活动效率会提高，有的并具有社会价值的新成果的一种行为。
- 17、 群体结构：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。P89
- 18、 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、岗位的发展道路。
- 19、 事业生涯的设计：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，作出设想和计划的过程。
- 20、 事业生涯的开发，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。P96
- 21、 事业生涯管理：指组织和职工本人对事业生涯进行设计、规划、实施和监控的过程。P101
- 22、 事业生涯的纵向变动：就是组织内部的职工个人工作等级职位的升降。P111
- 23、 群体凝聚力：是指群体成员之间相互吸引并愿意留在群体中的程度。
- 24、 群体促进效应：一个人的活动由于有别人同时参加或在场旁观，活动效率会提高，这种现象叫群体助长或群体促进效应。P148
- 25、 群体转移：是指讨论可选择的方案进行决策的过程，群体成员倾向于夸大自己最初的立场和观点，在某些情况下谨慎态度占上风，形成保守转移，但在大多数情况下，容易向冒险转移。P170
- 26、 脑力激荡法：也叫头脑风暴法，意思是克服互动群体中产生的妨碍创造性方案形成的从众压力。P171
- 27、 命名小组技术：是指在决策过程中对群体成员的讨论或人际沟通加以限制，这就是命名一词的含义。P172
- 28、 群体间互动：是指发生在不同工作群体之间的相互影响和相互作用。群体互动是以某种群体关系为基础的，它是连接两个不同组织群体的桥梁。P196
- 29、 竞争策略：也叫强制策略，这是一种不合作的方式，通过竞争，必然为了一部分人的利益而牺牲另一部分的利益。P216
- 30、 领导：是影响和指引他人或组织在一定条件下实现其目标的行为过程。P223
- 31、 领导者：是发挥主导影响力作用的人，包括个人或集体。是组织的“关键角色”，是领导行为过程的核心，也是组织中工作关系、人际关系以及多种社会关系的中心。

P224

- 32、 个性性格结构:是指具备不同个性性格的领导者在领导班子中的组成配合情况或结构比例。P257
- 33、 集权型领导方式:是指领导者个人决定一切,然后布置下属执行的管理方式。P262
- 34、 民主型管理方式:是指领导者发动下属讨论,共同商议,集思广益,然后做出决策的领导方式。P263
- 35、 放任型领导方式:是指管理者听之任之撒手不管,不加干预,下级爱干什么,想干什么,都可以,是完全自由的管理能力方式。P264
- 36、 决策:是在一定的环境条件下,从若干可行的备选方案中选取实现既定目标的最佳方案。P276
- 37、 激励:首先作为心理学的一个术语,是指心理上的驱动力,含有激发动机,鼓励行为,形成动力的意思,也就是说,通过某些内部或外部刺激,是人奋发起来,驱使人去实现目标。P308
- 38、 激励机制:是为达到激励员工而采取的一系列方针政策、规章制度、行为准则、道德规范、文化理念以及相应的组织机构、激励措施的总和。P350
- 39、 组织内部结构:是指组织各要素的排列组合方式,是组织各部门、个层次所建立的一种人与人及与事的相互关系。P364
- 40、 组织体制:是组织结构中各层次、各部门之间组织管理关系制度化的表现形式。P365
- 41、 事业部制:这是美国、日本的大企业、大公司普遍采取的一种组织结构形式。它最初由美国通用汽车公司副总经理斯隆创立,是集中政策分散经营的典型,故而有称之为“斯隆模型”或“联邦分权制”。P376
- 42、 虚拟组织:也称为网络组织,其实质就是,仅设立可发挥其主要职能的核心组织,而将其他职能委托给其他组织。P381
- 43、 组织行为科学化:是组织行为合理化的过程,组织按照其内在的发展规律不断地调整完善自身的结构和功能,以提高其适应、生存、发展和决策的能力,并创造出更为和谐的组织环境和更高的社会效益的动态过程,包括组织结构合理化,组织运行有效化和组织行为心里化
- 44、 工业心理学:就是利用心理学原理与方法分析工业生产、分配、交换和消费等领域中人的心理与行为规范的科学。
- 45、 群体思维:它是指这样一些情况,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、群体思维是伤害许多群体的一种疾病,它会严重损害群体绩效。
- 46、 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。科学的观察具有目的性和计划性、系统性和可重复性。
- 47、 控制观察法:观察者在特定条件下进行观察,也就是操纵自变量的情况下进行观察,被观察这知道自己处于被观察状态中,这种方法就是控制观察法。P30
- 48、 自我知觉:是指主体中自己的心理与行为状态的知觉,通过自我知觉发现和了解自己,从而使自己的行为能更好地使应外界环境的要求。P41
- 49、 价值观:是人们对客观事物(包括人、物、事)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、这是人们的一种观点和信念,是世界观的组成部分。P49
- 50、 工作态度:是对工作所持有的评价与行为倾向。P54

- 51、 气质：是与个人神经过程的特性相联系的行为特征。P61
- 52、 能力：是个人顺利完成某种活动所必备的心理特征。P63
- 53、 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。P120
- 54、 规范：就是群体成员共同接受的一些行为标准。群体规范让群体成员知道自己在一定的环境条件下，应该做什么，不应该做什么。P135
- 55、 人际反应特质：人们在人际关系中有自己独特的反应倾向，这种倾向就是人际反应特质。P178
- 56、 合作：是指人们为了实现某个共同目标而进行的协同活动。P190
- 57、 竞争：是指与合作相对立的行为，人们为了各个不相同的目的而进行的活动，或为了同一个目的，但在达到目的的过程中必然损害或牺牲对方的利益的行为。
- 58、 合作策略：是比较开诚布公的策略，能够使冲突双方的利益都得到满足。P216
- 59、 迁就策略：主要是一种合作的倾向，以牺牲自己的利益为代价去满足别人的利益。P217
- 60、 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。P232
- 61、 奖惩：就是通过对符合计划的行为进行奖励，对不符合计划的行为实施惩罚，以保证领导活动的既定方向。P239
- 62、 价值观：就是人们对他们周围的客观存在的事、物、人的意义和重要性的总评价，包括个人的价值观与社会的价值观。P397
- 63、 工作生活质量：就是指一定组织内的成员通过他们在组织里所担负的工作的经历和成就，来满足他们需要的程度。P397
- 64、 人际关系：指人们在共同活动中形成的彼此之间的关系。

二、问答题

【问答题索引】

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| 1、管理者为什么要研究组织行为学？ | 15、事业生涯选择的步骤方法是什么？ |
| 2、影响组织中人的行为的因素是什么？ | 16、实施事业生涯设计、开发与管理应注意的问题有哪些？ |
| 3、组织行为学研究方法具有如下六个主要特征。 | 17、制约群体有效性的因素有哪些？ |
| 4、影响知觉选择的因素有哪些？ | 18、已经形成的群体规范有哪些基本功能？ |
| 5、归因论所研究的基本问题有哪些方面？ | 19、决定群体规范重要性的因素有哪些？ |
| 6、我国企业经营管理价值观的发展阶段是什么？ | 20、角色的特性是什么？ |
| 7、管理者怎样才能提高员工的组织认同感和工作参与度？ | 21、群体凝聚力受哪些因素的影响？ |
| 8、领导威信的作用 | 22、试分析群体凝聚力对群体生产率的影响？ |
| 9、提高领导威信的方法 | 23、Y式沟通的特点是什么？ |
| 10、试联系实际说明个性差异在管理中的应用。 | 24、群体决策的利弊？ |
| 11、创造性行为的特点： | 25、对群体思维的影响因素的研究使我们得出什么结论？ |
| 12、试述研究事业生涯设计与开发的意义。 | 26、简述人际关系的作用。 |
| 13、事业生涯管理的特点是什么？ | 27、参照测量法由哪两部分组成？ |
| 14、事业生涯选择受哪些因素的影响？ | 28、在什么情况下运用竞争策略才有效？ |
| | 29、在什么条件下可以使用合作策略？ |
| | 30、回避策略适用于那些情况？ |

- 31、在哪些条件下迁就策略是一种有效的策略？
- 32、折衷策略适用于哪些情况？
- 33、冲突管理技术包括哪些？
- 34、解决冲突的技术包括哪些内容？
- 35、激发冲突的技术包括哪些内容？
- 36、集权型领导方式的主要特征
- 37、领导有效性评价的主要方面是什么
- 38、影响领导效能的因素有哪些？
- 39、决策对实现领导有效性的意义。
- 40、领导决策的原则有哪些？
- 41、领导决策的客观依据：
- 42、领导决策民主化的特征是什么？
- 43、影响人动机结构和优势动机变化的因素有哪些？
- 44、动机与行为关系的复杂性有什么表现？
- 45、简要说明激励的机理。
- 46、马斯洛需要层次论的论点是什么？
- 47、赫兹伯格归纳职工非常不满的因素有哪些？
- 48、双因素理论概括的内容是什么？
- 49、激励因素与保健因素的区别
- 50、“7S”是指什么？
- 51、在我国企业建立和健全激励机制应遵循什么原则？
- 52、组织结构设计的原则有哪些？
- 53、组织行为科学化包括哪些内容？
- 54、有效的控制行为包括哪些内容？
- 55、组织心理和谐化包括哪些内容？
- 56、试述组织变革和发展的目标。
- 57、当今世界组织变革特别是企业变革的特点是什么？
- 58、组织变革的阻力主要来源于哪些方面？
- 59、组织文化具有什么特点？
- 60、组织文化的内容包括哪些？
- 61、组织文化建立的原则是什么？
- 62、影响组织文化演变的主要因素是什么？
- 63、组织文化的表现形式是什么？
- 64、美国国际商用机器公司制定了哪些制度措施来促使企业更好地运行？
- 65、简述组织行为学的理论体系
- 66、组织中的人的行为的不同反应主要取决于哪些影响？
- 67、组织行为学研究的过程
- 68、产生错误知觉的原因是什么？
- 69、创造性行为的类型：
- 70、事业生涯自我管理的内容是什么？
- 71、择业权包含哪两方面的含义？
- 72、群体的外部环境条件是什么？
- 73、影响从众行为的因素有哪些？
- 74、群体思维现象的几种表现是什么？
- 75、影响合作的因素有哪些？
- 76、社会交换论的主要论点是什么？
- 77、领导有效性评价的理论依据是什么
- 78、需要的特征有哪些？
- 79、组织结构合理化的标志是什么？
- 80、组织变革的步骤有哪些？
- 81、组织文化的类型是什么？
- 82、美国的组织文化的特征是什么？

【问答题答案】

1、 管理者为什么要研究组织行为学？ P6

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

(2) 研究组织行为学中的群体行为与管理，可以是管理者改善人际关系，增强他们所管辖的群体合理的凝聚力和向心力。

(3) 研究组织行为学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。

2、影响组织中人的行为的因素是什么？ p16

仅就组织的个体层次来看，其影响个体行为的因素就是多方面的。

- 1) 从主客观角度看，有主观内在影响因素和客观外在环境因素。在主观内在因素中，又有生理因素、心理因素和文化因素。
- 2) 在客观外在环境因素中，又有组织内部环境因素和组织外部环境因素。

3、组织行为学研究方法具有如下六个主要特征。 P24

- (1) 研究程序的公开性
- (2) 收集资料的客观性
- (3) 观察和实验条件的可控性
- (4) 分析方法的系统性
- (5) 所得结论的再现性
- (6) 对未来的预见性。

4、影响知觉选择的因素有哪些？ P42

- (1) 客观因素。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。
- (2) 主观因素。包括：观察者的兴趣、需要和动机、个性和经验等。

5、归因论所研究的基本问题有哪些方面？ P47

- (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，即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。

6、我国企业经营管理价值观的发展阶段是什么？ P52

- 第一阶段是生产型价值观
- 第二阶段是生产经营型价值观。
- 第三阶段是经营价值观。

7、管理者怎样才能提高员工的组织认同感和工作参与度？ P57

- (1) 表明他们真诚地关心着员工的利益
- (2) 为员工创造实现个人目标的社会。
- (3) 改善工作，使许多员工对自己的工作有更多的自主权
- (4) 寻找机会及时奖励员工
- (5) 同员工一起设置目标，其中包括对员工有重要意义的个人事业发展目标。

8、领导威信的作用

- 1) 决定领导者影响力的强弱
- 2) 提高领导效能的重要条件
- 3) 有利于推进组织改革
- 4) 有利于融洽领导者与被领导者之间的关系

5) 有利于吸引人才

9、 提高领导威信的方法

- (1) 优秀品质是领导者建立威信的第一要素；
- (2) 渊博的知识和专业特长是领导者建立威信的基础；
- (3) 工作有实绩；
- (4) 以身作则。领导作为下属的榜样，具有行为示范性。

10、 试联系实际说明个性差异在管理中的应用。 P70

(1) 个性差异与工作成就。领导者和管理者都希望在他领导下的每个职工的工作都能做出成就，也希望自己本身的工作取得极大成就。科学研究和实践经验证明人的工作成就的大小与他们各自的个性性格差异是密切的相关的。

(2) 个性差异与健康。心理学家、医学家们经过长期的调查研究发现，个性差异与健康状况是密切相关的。情绪紧张、愤怒、压抑可使体内肾上腺激素激增，淋巴细胞功能减退，机体免疫力下降，各种疾病因此乘虚而入，因此建立乐观的情绪、宽阔的胸襟、幽默的性格是防病、治病、提高健康水平的重要之举。

(3) 个性差异与管理。管理者了解职工的不同个性，并根据这些不同个性安排每个职工的工作岗位，安排合理的领导结构和采取不同管理方式方法，就能最充分地调动每个职工的积极性、主动性和创造性，就能不断提高他们的管理水平和社会经济效益。

11、 创造性行为的特点： p79

- (1) 首创性（不是重复）
- (2) 有用性
- (3) 适应性
- (4) 主动性。

12、 试述研究事业生涯设计与开发的意义。

- (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。
- (2) 可使组织减少人才流失。
- (3) 为各级各类组织识别、选拔和使用人才提供了科学依据。
- (4) 能促进组织和个人之间的相互了解和合作。
- (5) 有利于组织和本人有针对性地制订培训和开发计划。
- (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。

13、 事业生涯管理的特点是什么？ P103

- (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) 必须有高质量的信息管理工作。
- (3) 事业生涯管理是一种动态管理，因为事业生涯发展道路本身就是一个动态的过程。

14、 事业生涯选择受哪些因素的影响？ P104

- (1) 首先要受个人条件的影响。
- (2) 要受到父母的影响。

- (3) 要受到朋友、同辈群体的影响。社会文化因素的影响。
- (4) 社会文化因素的影响。
- (5) 学校教育对职业选择也会有直接影响。

15、 事业生涯选择的步骤方法是什么？ P105

(1) 在了解自己的基础上选择职业和工作岗位。只有对自己有了清楚的了解，才能保证在进行事业生涯选择是有明确的目的性、方向性。

(2) 对组织的了解和选择。对自我的了解，为了个人的职业选择准备了条件。但是对自我的了解仅限于主观素质的方面，还必须对客观环境进行考察，特别是对组织的了解和选择事业生涯选择过程中非常重要的一部分内容。

16、 实施事业生涯设计、开发与管理应注意的问题有哪些？ p116

(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，要给予职工择业的权利和自由。

(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（双事业生涯的配合）。

17、 制约群体有效性的因素有哪些？ p127

(1) 群体的外部环境条件 (2) 群体成员资源

(3) 群体结构 (4) 群体任务。

18、 已经形成的群体规范有哪些基本功能？ p136

(1) 群体行为的标准功能。

(2) 群体行为的导向功能

(3) 群体行为的评价功能。

(4) 群体行为的动力功能。

19、 决定群体规范重要性的因素有哪些？ p138

(1) 能促进群体的生存

(2) 能增强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。

20、 角色的特性是什么？ p141

(1) 角色同一性

(2) 角色知觉

(3) 角色期待

(4) 角色冲突。

21、 群体凝聚力受哪些因素的影响？ p143

(1) 群体成员在一起的时间

(2) 加入群体的难度。

(3) 群体规模

- (4) 群体成员的性别构成
- (5) 外部威胁
- (6) 以前的成功经验。

22、 试分析群体凝聚力对群体生产率的影响。 P145

首先，凝聚力高既是生产率的起因，又是其结果；
其次，二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相互影响的。群体成员之间的友好关系有助于降低紧张情绪，提供一个顺利实现群体目标的良好环境，顺利地实现群体目标，以及群体成员作为成功群体的一份子的感觉，有助于提高群体成员对群体的忠诚感。

更重要的是，现在已经认识到，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很高，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，但绩效规范都高，群体生产力比较高，不过比不上凝聚力和绩效规范都高的群体。如果凝聚力和绩效规范都低，群体生产率肯定低于一般水平。

23、 Y式沟通的特点是什么？ P158

Y式沟通增强了沟通的层次，集中表现了组织的结构特征。

一方面强调了沟通的集中性、层次性。

另一方面则表现出更多的信息失真，同时降低了沟通的速度。

此外，它有一个很重要的特点：即位于沟通网络中间环节的人物的重要性突出起来。这个中间人物的存在使得组织的权利运行系统变得更为复杂。

24、 群体决策的利弊？ P166

优点：

- (1) 更安全的信息和知识
- (2) 增强观点的多样性
- (3) 提高了决策的可接受性
- (4) 增强合法性。

缺点：

- (1) 浪费时间
- (2) 从众压力
- (3) 少数人控制
- (4) 责任不清。

25、 对群体思维的影响因素的研究使我们得出什么结论？ P170

(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) 群体领导在讨论初期，应该避免表现出对某种方案的偏爱

(4) 群体与外界的隔离会使内部可选择和可评价的不同的方案减少。

简述人际关系的作用。P176

- (1) 人际关系影响工作绩效和员工的满意度。
- (2) 人际关系影响员工的身心健康。
- (3) 人际关系影响员工的自我发展和自我完善。

27、 参照测量法由哪两部分组成？ P189

- (1) 首先要求群体的所有成员，用最简捷概况的词句，对群体中除自己之外的所有成员做出评价。
- (2) 接着宣布每人可以阅读群体其他成员对自己评价，但只准阅读其中为数不多的几份。要求每人写出“我第一希望看的评价”、“我第二希望看到的评价”

28、 在什么情况下运用竞争策略才有效？ p216

- (1) 当迅速果断的活动极其重要时
- (2) 当需要实施一项不受人欢迎的重大措施中
- (3) 当该问题对组织福利极为重要，而当事人又知道自己是正确的时
- (4) 为了对付那些从非竞争性行为中受益的人时。

29、 在什么条件下可以使用合作策略？ P216

- (1) 当你发现两个方面都十分重要并且不能进行妥协或折衷时
- (2) 当你的目的是为了学习时
- (3) 当你需要融合不同人的不同观点时
- (4) 当你需要把各方意见合并到一起而达到承诺时。

30、 回避策略适用于那些情况？ P217

- (1) 当问题微不足道，或还有更紧迫、更重要的问题需要解决时。
- (2) 当你认识到不可能满足你的要求和关心时
- (3) 当问题解决后带来的潜在破坏性将超过他能获得的利益时。
- (4) 当收集信息比立刻决策更重要时
- (5) 当其他人能更有效地解决冲突时。
- (6) 当这一问题与其他问题无关或是其他问题的导火索时。

31、 在哪些条件下迁就策略是一种有效的策略？ P217

- (1) 当你发现自己是错的，希望倾听、学习一个更好的观点，并能表现出自己的通情达理
- (2) 当该问题对别人比对你更重要，并可以满足别人和维持企业时
- (3) 为了对以后的事情建立社会信任时
- (4) 当别人胜过你时，造成的损失最小时
- (5) 当融洽与稳定至关重要时
- (6) 当你允许下属从错误中得到学习从而发展时。

32、 折衷策略适用于哪些情况？ P217

- (1) 当目标十分重要，但不值得采用更为自我肯定的作法造成潜在的破坏性时
- (2) 当对手拥有同等的权力能为共同的目标做出承诺时
- (3) 当为了对一个复杂问题达成暂时的和解时

- 4) 当时间十分紧迫需要采取一个权宜之计时
- (5) 他可以作为合作或竞争都不成功时的备用方案运用。

、 冲突管理技术包括哪些？

- (1) 解决冲突的技术
- (2) 激发冲突的技术。

34、 解决冲突的技术包括哪些内容？ p217

- (1) 问题解决：冲突双方直接会晤，通过坦率真诚的讨论来明确问题并解决问题
- (2) 目标升级：提出一个共同的目标，该目标不经冲突双方的协作努力是不可能达到的
- (3) 资源开发：如果冲突是由于资源缺乏造成的，那么对资源进行开发可以产生双赢解决办法
- (4) 回避：逃避或抑制冲突
- (5) 缓和：通过强调冲突双方的共同利益而减弱它们之间的差异性
- (6) 折衷：冲突双方各自放弃一些有价值的东西
- (7) 官方命令：管理层运用正式权威解决冲突，然后向卷入冲突的各方传递它的希望。
- (8) 改变人的因素：运用行为改变技术改变造成冲突的态度和行为。
- (9) 改变结构因素：通过工作再设计、工作调动、建立合作等方式改变正式的组织结构和冲突双方的相互作用模式。

35、 激发冲突的技术包括哪些内容？ p218

- (1) 运用沟通：利用模棱两可或具有威胁性的信息可以提高冲突水平
- (2) 引进外人：在群体中补充一些在背景、价值观、态度和管理风格方面均与当前群体成员不同的个体
- (3) 重新建构组织：调整工作群体，改变规章制度，提高相互依赖性，以及其他类似的结构变革以打破现状
- (4) 任命一名吹毛求疵者或任命一名批评家：他总是有意与组织中大多数人的观点不一致。

36、 集权型领导方式的主要特征？

- 1) 独揽决策权。领导者做出决策，下属执行决策。组织决策权完全掌握在领导者个人手中，各种决定都由领导者单方作出，不征求、不吸收下属意见。
- 2) 单纯命令主义。领导者认为没有必要与下属讨论执行命令的理由，也没有商量或讨价还价的余地。领导者发布指令，用命令的方式强制下属贯彻自己的指示。
- 3) 个人包办一切管权。领导者把管理权力全部掌握在自己手中，大小事一起抓，忙于事务。

37、 领导有效性评价的主要方面是什么？ p274

- (1) 领导的工作绩效评价。领导的工作绩效不单是指其工作的数量和质量，这些评价都可以规定出硬性的指标。
- (2) 领导功能的组织评价。领导是组织行为管理的核心，另外的最终目的是完成组织绩效目标。

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/885030120013011232>