

第十章 团队建设与管理

（模拟题）

1、面对工作技能较低、工作意愿也较低的员工，系统规划与管理师应该使用（）的监控方法。

- A 指导、帮助 B 信任、授权 C 纠正、把控 D 关心、尊重

2、下列属于职务变动发展的形式是（）。

- A 职务丰富 B 方法创新 C 参与管理 D 平级调动

3、下列激励方式中即可用于团队激励，又能用于个人激励的是（）。

- A 表扬 B 生日聚餐 C 团队建设 D 授权

4、规划 30 岁时成为一家中型公司部门经理，40 岁时成为一家大型公司副总经理属于职业生涯规划中的（）。

- A 人生规划 B 长期规划 C 中期规划 D 短期规划

5、下列关于 IT 服务团队建设周期的说法中正确的是（）。

A 组建期的关键步骤包括了解现状、稳定核心成员、确定目标和建立团队价值观，其顺序会根据不同类型的团队构成有所调整。

B 实现组织的统一管理，需要杜绝小团体的存在。

C 团队建设自规范期开始建设。

D 不能因为在所谓的风暴期过渡阶段，为“活下来”或完成关键指标，不择手段违背团队价值观。

6、组建期的关键步骤的正确顺序是（）

①稳定核心成员②确定目标③团队建设④授权工作⑤建立团队价值观⑥建立信任⑦了解现状

- A ⑦②⑥③ B ⑦②④③ C ⑦①②⑤ D ⑦⑥①⑤

7、人际关系管理方式属于马斯洛需求理论的第（ ）层

- A、1 B、2 C、3 D、4

8、要成为一个优秀的系统规划与管理师，以下（ ）不是我们必须做的

- A、专研 IT 技术知识 B、理论结合实践 C、良好的职业道德 D、通过资格认证

9、一个员工在组织内的工作生命周期分为四个阶段，其中“核心员工在企业内站稳脚跟，是最容易施展才华，最有干劲的阶段”属于（ ）

- A、引入阶段 B、成长阶段 C、饱和阶段 D、衰落阶段

10、在 IT 服务团队的五个特性中，人员的岗位结构特征将岗位分为三类且团队成员相对固定。下面（ ）选项的

划分是正确的三类岗位。

- A.管理岗、技术岗、培训岗 B.管理岗、安保岗、技术岗
C.管理岗、技术岗、操作岗 D.技术岗、培训岗、操作岗

11、任何一个团队从开始组建到最终达到绩效要求，需要一个周期。依据塔克曼群体发展模型，结合 IT 服务管理工作特性，将团队建设周期分为四个阶段，他们分别是（未按正确次序排列） ①风暴期 ②表现期 ③组建期 ④规范期团队建设周期的正确排序为（ ）。

- A.③→①→④→② B.①→③→④→② C.③→①→②→④ D.①→②→③→④

12、IT 服务团队建设周期中，组建期有四个关键步骤，其前后顺序不能改变。现将次序打乱为： ①确定目标 ②稳定核心成员 ③了解现状 ④建立团队价值观下面（ ）是其正确的排序方式。

- A.③→④→②→① B.③→②→①→④ C.③→①→②→④ D.②→④→③→①

13、IT 服务团队管理中的激励管理，包括了团队激励和个人激励。个人激励相比于团队激励更偏重个人的感受，参照马斯洛需求理论，将人的需求划分为五种，下面（ ）不属于马斯洛理论所定义的需求。

A.自我实现的需要 B.尊重的需要 C.生理的需要 D.企业社会责任的需要

14、关于 IT 服务团队特征的描述，不正确的是（ ）。

- A. 为了提高服务的质量，使用开发专用工具，包含 IT 服务管理工具，监控工具等
- B. 工作具有周期性和重复性的特征，注重流程化与规范化
- C. 通过 IT 技术为客户提供服务，从而实现自身的价值
- D. 专注于提高专业技术水平，能够及时响应问题及解决问题

15、IT 服务团队的建设周期中，梯队建设的工作适合在（62）阶段开展。

A. 组建期（Forming） B. 风暴期（Storming） D 表现期

16、团队激励的特点是让大家集体参与，共同感受，实时感觉这个团队的存在，为自己身为这个团队的一员而感到骄傲和自豪，关于团队激励措施的描述。不正确的是（ ）。

- A. 高层表扬，高层领导经验分享
- B. 团队奖金，屏蔽投诉
- C. 团队奖金，部门负责人专业知识分享
- D. 高层表扬，团队活动

17、下列关于 IT 服务团队所具有的特征描述不正确的是（ ）。

- A. 需要较高的服务意识
- B. 为了提高服务的质量，会使用专用工具
- C. 工作具临时性和不确定性的特征
- D. 注重知识的积累及转移，以便主动发现问题及解决问题

参考答案

1、【答案】C

【解析】本题考察的是核针对不同监控对象采取的不同监控方式，建议掌握。

本题属于概念应用的考查，举例来自教材，考查知识点为目标管理小结的目标监控，重点考核针对不同监控对象采取的不同监控方式。

类型	实例	监控方法
技能低、意愿低	态度一般的新员工	纠正、把控
技能低、意愿高	态度积极的新员工	指导、帮助
技能高、意愿低	老员工	关心、尊重
技能高、意愿高	团队骨干	信任、授权

2、【答案】D

【解析】本题考察的是职业发展规划，建议掌握。

重点考核职业生涯发展的形式。职业生涯发展的形式主要可分为职务变动发展和非职务变动发展。其中，职务变动发展可分为晋升（常见）与平级调动。非职务变动发展包括工作范围的扩大、职务丰富法、员工参与管理、改变观念以及方法创新等内容。

3、【答案】A

【解析】本题考察的知识点为激励管理，重点考核团队激励和个人激励方式。

激励管理包括团队激励和个人激励，其中团队激励措施包括：高层表扬、团队奖金、请高层领导进行经验分享、请与IT服务相关的部门负责人分享专业知识、请业绩优秀员工做经验分享、不定期开展团队活动；个人激励包括为物质和精神两方面。

激励分类	举例
物质激励	发绩效奖金、配股票、年底涨薪、发购物券、送生日小礼物、特殊纪念日礼物、员工家属小礼品
精神激励	表扬、奖状（高层领导签名）、经验分享机会、带薪休假、外派研讨会、锻炼机会、参加高层会议、更多授权、生日聚餐、项目命名权、原籍地出差

4、【答案】B

【解析】本题考察的是按照时间长短规划的分类。

由题干可知，本题时间跨度为 30 岁到 40 岁的十年，按照时间长短，职业生涯规划可以分为人生规划（40 年）、长期规划（5~10 年）、中期规划（3~5 年）和短期规划（3 年内）。因此选择 B。

5、【答案】D

【解析】本题考察的是 IT 服务团队建设周期

选项 A 组建期的关键步骤包括了解现状、稳定核心成员、确定目标和建立团队价值观，其前后顺序不能改变。选项 B 考查风暴期的人员沟通处理，系统规划与管理师切记固定思维“只要是小团体，就肯定是不好的”，一切出发点都是以组织和团队的整体利益为主，而非系统规划与管理师的个人判断。选项 C 在规范期谈团队建设并不意味着在组建期和风暴期就不需要团队建设，是因为团队从行程开始，经历了前两个阶段的磨合，此时抓紧团队建设工作，就更有利于团队保持长久的斗志和凝聚力。

6、【答案】C

【解析】本题考察的是 IT 服务团队建设周期

组建期的关键步骤包括了解现状、稳定核心成员、确定目标和建立团队价值观，其前后顺序不能改变。

7、【答案】C

【解析】本题考察的是马斯洛需求理论的相关知识

人际关系管理方式属于社会群居需求，属于第 3 层需求。

8、【答案】A

【解析】本题考察的是如何成为一名优秀的系统规划与管理师的要求

系统规划与管理师属于项目管理的岗位，因此不需要去专研 IT 技术知识。

9、【答案】B

【解析】本题考察的是员工在组织内的工作生命周期阶段

P278 页，根据题干描述，是属于成长阶段的内容。

10、【答案】C

【解析】考查的是人员岗位结构的相关知识，需要掌握

11、【答案】A

【解析】考查的是团队建设的相关知识，需要掌握

12、【答案】B

【解析】考查的是组建期的相关知识，需要掌握

13、【答案】D

【解析】考查的是马斯洛需求理论的相关知识，需要掌握

马斯洛需求理论有生理需求、安全的需求、感情的需求、尊重的需求以及自我实现的需求

14、【答案】D

【解析】五个特征：人员的岗位结构相对固定；较高的服务意识，通过 IT 技术为客户提供增值服务，从而实现自身的价值；善于使用工具提高服务质量；工作具有周期性和重复性的特征，注重流程化与规范化；注重知识的积累与转移，以便主动发现问题及解决问题

15、【答案】D

【解析】组建期：了解现状、稳定核心成员、确定目标、建立团队价值观风暴期：完成关键目标、人员沟通、建立信任、强化团队价值观规范期：团队建设、信任与尊重、激励与鼓舞、共享愿景；表现期：自我管理、授权工作、追求卓越、梯队建设

16、【答案】B

【解析】团队激励的措施：高层表扬，团队奖金，请高层领导做经验分享，请与 IT 服务相关的部门负责人分享专业知识；请业绩优秀的员工做经验分享；不定期开展团队活动

17、【答案】C