组织行为学知识要点

**绪论 组织行为学基础知识**

1、组织、行为、组织行为基本概念

组织：组织是人类行为最基本的特征。

2、组织行为学的研究方法

3、组织行为学研究历史（组织行为学学派、人类系统研究组织行为的标志事件）

4、组织行为学的学科边界（与其他学科的关系）

**第一章 个体心理与行为**

第一节 认知与决策

一、知觉理论

1、感觉、知觉的定义、关系；社会知觉的概念

2、知觉的过程和知觉的影响因素

3、知觉过程中常见的偏差，在管理实践中的应用

二、 归因理论

归因的概念；维纳的归因理论、归因的标准；归因的自利偏好；归因理论在管理上应用

三、决策的理论

决策的含义、常见的决策类型

第二节 态度价值观与行为

1. 态度与行为

态度的内涵（定义、构成、组织行为学中态度类型、影响态度形成的因素）

态度改变（内容、方法）

态度与行为关系

1. 价值观与行为

价值观的概念（定义、对行为影响）；价值观对管理实践的意义

第三节 性格能力与管理

1. 性格的定义

2、能力：定义；类型；影响能力发展的因素；在管理上应用，能力和性格的关系

第四节 人格

1、人格的定义和人格的特征

2、工作场所的人格划分（大五人格因素的内容）

第五节 情绪、压力与管理

1. 压力与管理（压力与绩效的关系）

2、情绪与管理（情绪内涵、情绪劳动定义，情绪分析在管理上应用）

**第二章 动机与激励**

1、需要、动机及行为的关系；

2、内容型、过程型、综合型激励理论原理及应用



**第三章 群体心理与行为**

第一节 群体的概念及分类

群体的定义、分类

第二节 群体的发展过程

1. 群体的发展阶段

二、群体凝聚力

定义，来源，表现形式（企业留人的策略），群体凝聚力和高绩效之间关系

第三节 群体结构

群体角色定义、角色冲突的内容

群体规范（定义，类型、群体规范功能）

同质群体和异质群体

第四节 群体行为特征

去个性化定义、形成原因

社会助长作用定义、形成原因

社会惰化作用定义、形成原因，如何避免？

从众行为的定义、形成原因，影响因素

群体决策定义、特点（群体决策会比个体决策更冒险还是更保守？）

第五节 冲突及管理

概念、产生原因、解决管理策略

**第四章 团队**

1、团队的定义（团队与一般群体的区别、团队规模和技能组合）

2、团队创建与管理（如何组建团队？如何管理和建设高绩效团队？）

3、团队效能（团队绩效的评价：包括产出和协同）

**第五章 领导**

1、领导定义、领导影响力构成

2、经典领导理论：领导素质理论、领导行为理论、领导权变理论（内容、应用）

**第六章 沟通**

第一节 沟通及分类

沟通概念、目的，沟通过程

第二节 组织沟通分类

分类：正式沟通、非正式沟通；语言沟通、非语言沟通；单向和双向沟通

第三节沟通有效性

沟通有效性特征、常见的组织沟通障碍有哪些，克服组织沟通障碍的途径

**第七章 组织文化**

1、定义、构成内容（洋葱模型）、表现形式、组织文化功能，组织文化影响因素

（1）定义：组织文化是指组织在长期的生存和发展过程中所形成的，为组织多数成员所共同遵循的最高目标、基本信念、价值标准 和行为规范。它是理念形态文化、组织制度文化和物质形态文化的复合体。

（2）构成内容（洋葱模型）：理念层（组织最高目标、组织核心价值观、组织哲学、组织精神、组织风气、组织道德、组织宗旨使命）、制度行为层（一般制度、特殊制度、组织 风俗、员工行为规范）、符号层

（3）表现形式：价值观和信仰、行为准则和规范、工作环境、组织结构和体系、品牌形象和口碑、激励机制、沟通方式

（4）组织文化功能：①导向；②规范；③凝聚；④激励；⑤整合；⑥辐射

（5）组织文化影响因素：①民族文化；②制度文化；③外来文化；④组织传统

2、组织文化建设的含义、建设步骤

含义：根据组织发展需要和组织文化的内在规律，在对组织现实文化进行分析评价的基础上，设计指定组织文化目标，并有计划 、有组织、有步骤地加以实施，进行组织文化要素的维护、强化、变革和更新，不断增强组织文化竞争力的过程。

建设步骤：①组织文化盘点；②组织文化设计；③组织文化实施（导入阶段、变革阶段、制度化阶段、评估总结阶段）

**第八章 组织学习与创新**

1、组织学习的概念、按照主体划分层次（个人、团队、组织学习）

2、学习型组织定义、特征、五项修炼内容（系统思考是学习型组织的基石和核心任务）

3、个人创新和组织创新的概念（个人创新是组织创新的基础）

**第九章 组织变革与发展**

1、组织变革定义、组织变革的动因、组织变革的流程、组织变革的阻力

（1）定义：组织为了适应内外部环境变化，对其组成的各个要素进行调整、改变和创新，从而更好的实现组织目标的过程。组织变革是组织发展的重要手段，对维系组织生存、促进组织健全发展、体现组织本质特征具有重要意义。

（2）动因：①外部环境变化；②技术变化；③人的变化；④组织使命变化；⑤组织结构变化；⑥管理机制变化；

（3）流程：变革动因分析-组织问题诊断-变革方案设计-实施与评价

（4）阻力：

个体对变革的阻力：①有选择的注意力和保持力；②习惯；③依赖性；④对变革的有限认知；⑤经济原因；⑥守旧和安全感；⑦个人权利/地位

群体对变革的阻力：①群体的凝聚力；②自主行为的独立性；③决策过程的参与程度；④“群思”现象；

组织对变革的阻力：①对权力和影响的威胁；②组织结构；③变革成本/代价；④资源的限制；⑤组织协议/契约；⑥组织文化

1. 组织发展的定义

组织发展强调组织的自我更新和开发，主要方法是影响个人和团体之间的关系，它是组织应付外界环境变化的产物，将外界压力转化为组织内部的应变能力及解决问题的能力，以改善组织效能。

**第十章 个人与组织关系**

1. 个人与组织契合度的概念

个人与组织在文化价值观上的一致程度

1. 组织社会化的概念、组织社会化的内容

概念：员工获得工作技能，理解组织功能，获得同事支持，接受组织行为方式的全过程。

内容：①胜任工作（员工账务岗位所需要的技能，达到组织的工作要求，顺利完成组织安排的任务）；②明确角色（了解工作环境中的角色定位、要求和期望）；③认同文化（对于组织价值理念的了解和认可程度）；④融入团队（能够与团队其他成员融洽相处）；

新员工：组织、群体和任务；

3、心理契约的概念（非书面化的契约）

①“非书面化”：心理契约是一种内隐契约，它可以影响员工的态度和行为，是决定组织行为的重要因素。

②只存在于个体层面：心理契约是雇员 对于组织诱因与雇员贡献之间交换关系 的承诺、理解和感知。