

单选题

1、“成果”是绩效评估的标准之一，关于“成果”标准考察的问题,说法不正确的是 ()。

正确选项：各个团队之间的工作是如何协调一致的

2、“负责日常事务的组织与协调、档案管理、对外接待、后勤服务等工作”属于组织部门中 () 的基本职责。

正确选项：行政部门

3、“领导者要公正，要以事实而不是感觉为依据”属于营造信任氛围中的 () 的方法。

正确选项：客观并一视同仁

4、“领导者应真诚地说出自己的意见和想法，让团队成员完全了解所有与他们工作有关的事情”属于营造信任氛围中的 () 的方法。

正确选项：开诚布公

5、“为团队成员提供支持”是营造团队授权气氛的方法之一，对这一方法说法不正确的是 ()。

正确选项：支持只需要来自领导

6、“学习”是绩效评估的标准之一，考察 () 属于以“学习”为标准的绩效评估。

正确选项：团队成员进行了哪些方面的培训

7、“与标准相比较”是控制过程的步骤之一，此步骤 ()。

正确选项：可以发现实际工作与标准之间的偏差

8、“在任务或项目中进行一对一的指导和支持”是非正式学习中的 ()。

正确选项：训练与指导

9、“综合”是绩效评估的标准之一，考察 () 属于以“综合”为标准的绩效评估。

正确选项：团队的目标与整个组织的目标是否一致

10、SMART 原则中的 A 代表 ()。

正确选项：可达到的

11、SMART 原则中的 M 代表 ()。

正确选项：可衡量的

12、SMART 原则中的 T 代表 ()。

正确选项：有时间规定的

13、SMART 原则中字母与其含义，对应不正确的是（）。

正确选项：M——可实现的

14、SMART 原则中字母与其含义，对应正确的是（）。①S——明确的；②M——可衡量的；③A——可达到的；④T——有时间规定的。

正确选项：①②③④

15、SWOT 分析法又称为态势分析法，其中字母 O 代表（）。

正确选项：机会

16、SWOT 分析法又称为态势分析法，其中字母 T 代表（）。

正确选项：威胁

17、按照 KOLB 学习周期，学习一般由四个阶段组成，描述不正确的是（）。

正确选项：四个阶段中前两个阶段最重要

18、办公室的内部设计是一种沟通方式的应用。除开放式办公室设计外，常见的办公室设计方式还有（）。

正确选项：传统式设计

19、办事拖拉严重影响工作效率，对克服拖拉推延没有帮助的是

（）。

正确选项：凡事都追求完美

20、保存记录是反馈过程中的重要步骤，关于保存记录的作用，说法不正确的是（）。

正确选项：记录在非正式评估中，是没有用处的

21、表达需求有很多种方法，说出需求的方式不正确的是（）。

正确选项：对你的需求做到心中有数，不但要积极还要好斗

22、不良的工作方式会大大降低时间的利用效率，（）不属于不良的工作方式。

正确选项：及时调整工作计划

23、不属于 PEST 分析法分析的内容的是（）。

正确选项：生活环境

24、不属于谈判过程中的沟通技巧的是（）。

正确选项：坚持己见

25、不同类型的团队有不同的特点，其中项目团队的主要特点是（）。

正确选项：从事一次性项目，完成项目，团队解散

26、采用电子头脑风暴法，所有成员可同时产生想法，在交流中具有平等性，这体现了电子头脑风暴法（ ）的优点。

正确选项：思想平行而入

27、查尔斯·汉迪在《认识组织》中提出的组织文化类型不包括（ ）。

正确选项：强势文化

28、常见的绩效评估的标准有四种，其中“在计划实施过程中团队成员的合作是否愉快？”属于绩效评估的（ ）标准。

正确选项：凝聚力

29、常见的监督指标有软指标和硬指标，不属于软指标的是（ ）。

正确选项：统计数据

30、常见的监督指标有软指标和硬指标，不属于硬指标的是（ ）。

正确选项：员工的意见

31、超市服务部经理意识到在员工换班时间，客户付款等待时间过长，针对此问题，他制定了客户意见调查表，广泛征询客户建议，这属于团队决策的（ ）阶段。

正确选项：获得信息

32、从悲观否定的观点来看待员工的是（ ）。

正确选项：X 理论

33、从客户中直接获取客户需求信息是获取客户需求信息的途径之一，这一途径的缺点是（ ）。

正确选项：工作量大

34、从客户中直接获取客户需求信息是获取客户需求信息的途径之一，这一途径的优点是（ ）。

正确选项：直接可靠

35、从外部环境变化中发掘客户需求信息是获取客户需求信息的途径之一，这一途径的优点是（ ）。

正确选项：能为其他途径获得的信息提供可靠的参考

36、从一个人的面部表情可以看出一定的信息，这种沟通方式属于（ ）。

正确选项：身体语言沟通

37、从整体上看，SWOT 分析可以分为两部分，第二部分 OT 可以用来分析（ ）。

正确选项：外部因素

38、达成协议的方式有很多种，其中“一致同意”的方式是指（ ）。

正确选项：所有成员都一致接受协议

39、道具沟通是指人们借助于操纵物体或者布置环境来传递一定的信息，不属于道具沟通的是（）。

正确选项：装饰周围环境的花费

40、电子头脑风暴法不需要暴露身份，可以使人们消除心理障碍和顾虑，这主要是由于其具有（）的优点。

正确选项：匿名性

41、电子头脑风暴法利用计算机让大家进行思想交流，不属于电子头脑风暴法的优点的是（）。

正确选项：权威的损失

42、电子头脑风暴法是一种简便的创新思维方法，属于它的优点的是（）。

正确选项：更多人员参与

43、发展个人是领导者的主要任务之一。关于发展个人，说法正确的是（）。

正确选项：在团队成员承担新任务时，领导者应及时给他们提供培训

44、发展目标与组织目标的主要区别在于，二者的要求方面不同。属于发展目标要求的方面的是（）。

正确选项：技能、知识、能力

45、反馈是一种有效地增强自我认知能力的方式。关于接受反馈的方法，说法不正确的是（）。

正确选项：把反馈当成是一种针对个人的攻击

46、妨碍学习的障碍有很多，不属于学习障碍的情景是（）。

正确选项：小孟虽然很忙，但仍坚持利用晚上和节假日的时间学习计算机知识

47、非语言沟通的方式中，通过身体运动或特定姿态来进行沟通的方式是（）。

正确选项：身体语言沟通

48、副语言沟通是通过非语言的声音来实现的，（）没有体现出副语言沟通的运用。

正确选项：小李在与人交流时，常常喜欢低着头

49、个人 SWOT 分析是一种对自己的工作、生活及社会大环境进行分析的方法，其中 OT 是指对个人的（）进行分析。

正确选项：机会和威胁

50、根据 KOLB 学习周期，“从书本或课程中得到相关知识，然后决定怎样应用理论进行实践”是从（）阶段开始学习。

正确选项：理论化

51、根据 KOLB 学习周期，“首先可能会发现自己正在实践一些从未做过的事情，然后根据刚做过的事情进行反思”是从（ ）阶段开始学习。

正确选项：获得经验

52、根据 KOLB 学习周期，“总结从经验中获得的知识，并对这些知识进行研究，然后将所有的信息汇总，从中得出结论，接下来决定应该怎样应用自己的知识进行实践”是从（ ）阶段开始学习。

正确选项：反思

53、根据 PEST 分析法，产品生命周期属于组织的（ ）环境。

正确选项：技术

54、根据 PEST 分析法，人民消费结构和消费水平属于组织的（ ）环境。

正确选项：经济

55、根据 SWOT 分析法，不属于组织优势的是（ ）。

正确选项：人员更替频繁

56、根据赫兹伯格的双因素理论，（ ）的事实很可能激励员工。

正确选项：团队领导确信团队成员都有明确的工作目标

57、根据赫兹伯格的双因素理论，（ ）属于激励因素。

正确选项：成就、发展、责任

58、根据期望理论，如果一个团队成员受到激励，因而投入额外的努力。对于这种做法带来的结果，说法不正确的是（ ）。

正确选项：如果第一级结果没有带来第二级结果，他会持续受到激励

59、根据双因素理论，使员工感到满意的因素主要与工作内容或工作成果有关，这些因素的改善可以使员工获得满足感，产生强大而持久的激励作用，这种因素被称为（ ）。

正确选项：激励因素

60、根据组织内营销类部门有影响力的员工所掌握的信息来获取客户需求信息的缺点是（ ）。

正确选项：员工为保证自身利益，不轻易将这些信息进行分享

61、工作报告的三种形式中，能够保证信息流从高层传递到所有部门和员工的是（ ）。

正确选项：从上到下形式

62、工作报告的三种形式中，有利于为团队内部讨论提供信息的形式是（ ）。

正确选项：平级形式

63、工作报告是组织进行工作沟通的有效渠道，工作报告的三种形式不包括（ ）。

正确选项：从中间到上下形式

64、工作报告是组织进行沟通的有效渠道，关于工作报告，说法不正确的是（ ）。

正确选项：在准备材料的过程中，可根据材料的不同而改变既定的目标

65、工作中常见的学习机会和形式有许多，其中属于正式学习机会的是（ ）。

正确选项：研讨会

66、公司产品设计部门和销售部门合作时，产品设计部门最需要得到的信息是（ ）。

正确选项：客户需求信息

67、公司的几个青年大学生在讨论明年报考MBA的事情，大家最关心的是英语考试的难度，据说明年英语考试难度将会有很大提高。根据期望理论，以下四人中（ ）向公司提出报考的可能性最大。

正确选项：小吴（是大家公认的“高材生”，英语棒，数学强，知识面

广，渴望深造，又没家庭负担）

68、公司给员工提供了宽松自由的工作环境，而刚入职的小孙却无法适应这种自由的文化氛围，面对这样的冲突，小孙的领导不应该采取的措施是（ ）。

正确选项：置之不理，等小孙适应了环境就可以了

69、公司近期成立了一个主要负责处理日常事务的团队，这个团队的类型是（ ）。

正确选项：日常工作团队

70、公司开展计划需要各种资源，不属于公司所需要的信息资源的是（ ）。

正确选项：信息技术设备

71、公司开展计划需要各种资源，属于公司所需的人力资源的是（ ）。

正确选项：专门技术人员

72、公司开展计划需要各种资源，属于公司所需要的信息资源的是（ ）。

正确选项：服务信息

73、公司文化对员工的升迁有明确的规定，而小赵认为如果表现突

出，就应该得到提拔，面对这样的冲突，小赵的领导不应该采取的措施是（）。

正确选项：强调公司文化，严厉批评他的这种想法

74、公司文化强调员工应该按照严格的流程进行操作，但小刘认为只要高效率地完成工作即可，面对这样的冲突，小刘的领导不应该采取的措施是（）。

正确选项：辞退他

75、公司最近组织了一次培训，李总为了帮助参与培训的团队成员思考所学的知识，他可采取的方法不包括（）。

正确选项：对团队成员提出的任何困难，都予以解决

76、沟通的方式很多，它们各有优缺点，需要根据不同的情况来决定使用何种方式。最适于书面沟通方式的情况是（）。

正确选项：需要永久保留记录

77、沟通的要素包括（）和时间安排五个方面。

正确选项：目的意图，沟通对象，信息内容，方式方法

78、沟通目的决定了不同的沟通内容，不属于沟通目的的是（）。

正确选项：确定最合适的沟通方式

79、关于 SWOT 分析法中字母与其对应的含义,说法不正确的是（）。

正确选项：S——劣势，T——机会

80、关于 Y 理论，说法不正确的是（）。

正确选项：赞同 Y 理论的人认为大部分人懒惰，不愿意工作

81、关于不授权的理由之一“对他人的信任问题”，说法正确的是（）。

正确选项：如果发现难以信赖他人，那就意味着难以给他们布置任务

82、关于达成协议的方式，说法不正确的是（）。

正确选项：团队成员总是没有决定权

83、关于反思，说法不正确的是（）。

正确选项：反思是个人的事情，不需要同他人讨论

84、关于副语言沟通，说法不正确的是（）。

正确选项：副语言沟通是通过词语来实现的

85、关于个人目标、组织目标和团队目标的关系，说法正确的是（）。

正确选项：个人目标和团队目标服从组织目标

86、关于工作报告，说法正确的是（ ）。

正确选项：工作报告包括从上到下、从下到上和平级三种形式或其综合

87、关于管理者，说法不正确的是（ ）。

正确选项：管理者注重的是结果，而不是任务计划和控制

88、关于活动跟踪表，说法不正确的是（ ）。

正确选项：聊天、喝茶、打电话等活动不用记录

89、关于领导者的主要任务，说法不正确的是（ ）。

正确选项：组织实施计划

90、关于目标管理计划的典型步骤，说法正确的是（ ）。

正确选项：实施绩效奖励，从而强化目标的成功实现

91、关于期望理论，说法不正确的是（ ）。

正确选项：期望理论认为，人们受到激励后会更努力

92、关于商务文件，说法不正确的是（ ）。

正确选项：可以随意更改或补充

93、关于商务文件，说法正确的是（ ）。

正确选项：需要紧扣事实，不需要大量的背景描述

94、关于身体语言沟通，说法不正确的是（ ）。

正确选项：相对于其他语言沟通方式来说，身体语言沟通的有效性要差很多

95、关于身体语言沟通，说法正确的是（ ）。

正确选项：身体语言沟通是非语言沟通的重要形式之一

96、关于审查和评估，说法不正确的是（ ）。

正确选项：审查是评估的一部分

97、关于审查学习效果的方式，说法不正确的是（ ）。

正确选项：非正式审查形式比较随意，用处不大

98、关于使用形体语言抓住听众心理，做法不正确的是（ ）。

正确选项：把双臂抱在胸前

99、关于头脑风暴法的第二个阶段，做法不正确的是（ ）。

正确选项：对那些提出荒谬想法的人进行批评教育

100、关于营造信任氛围的方法，说法不正确的是（ ）。

正确选项：让员工服从领导者的安排

101、关于增强自我认识能力的两种方式，说法不正确的是（ ）。

正确选项：反思仅仅是简单地思考问题

102、关于制订工作计划，说法不正确的是（ ）。

正确选项：计划限制了行动的自由度

103、关于制订工作计划，说法正确的是（ ）。

正确选项：计划必须是适合自己的，这样才能从中获益

104、关于准备工作报告中应注意的事项，说法不正确的是（ ）。

正确选项：工作报告的主要论点自行决定，无须考虑团队成员的理解程度

105、关于自信果断的人，说法不正确的是（ ）。

正确选项：他们会因为提出了要求而感到内疚

106、关于组织目标、团队目标和个人目标，说法不正确的是（ ）。

正确选项：团队目标和组织目标不是一个层次上的，两者可以不一致

107、关于组织目标和发展目标，说法正确的是（ ）。

正确选项：组织目标和发展目标既有联系又有区别

108、关于组织文化，说法不正确的是（ ）。

正确选项：个人无法对组织文化产生影响

109、好斗的人总认为自己的权利、要求和需求比别人的利益重要得多，不属于好斗的人的特点的是（ ）。

正确选项：自我牺牲，成全他人

110、赫兹伯格在提出“双因素”理论之前，曾对美国匹兹堡地区二百名工程师、会计师做了调查访问，他发现使员工感到满意的因素包括（ ）方面。

正确选项：作品内容或工作成果

111、很多领导者发现，要授予管理权是一件极其困难的事情，不授权的原因有很多，不包括（ ）。

正确选项：可以节省更多宝贵时间

112、环境的布局设计可以传递一定的信息，这是（ ）方式的一种应用。

正确选项：道具沟通

113、会议过程中会出现偏离正题的现象，解决这种局面的正确方法是（ ）。

正确选项：使讨论紧紧扣住主题，一旦发现离题要尽快提醒

114、会议协调阶段中，对于“协助全组作出决定”阶段，说法正确的是

()。

正确选项：组织大家对意见进行分析、整理、归纳

115、活动跟踪表中不需要填写的内容是 ()。

正确选项：活动目的

116、获取优质信息可以提高工作的效率，优质信息具有的特点不包括 ()。

正确选项：别出心裁的形式

117、计划偏离正轨时可以选择多种修正措施，做法不正确的是 ()。

正确选项：对出现的偏差不予过问

118、检查进展情况是领导者进行授权的重要步骤之一，在这一步骤中，做法不合理的是 ()。

正确选项：对被授权人的工作横加干涉

119、减少时间浪费的重要方法之一是合理处理各种工作，做法不合适的是 ()。

正确选项：如果团队成员需要培训才能完成工作，就自己去完成

120、建立自信对于每个人都很重要，不属于建立自信方法的是 ()。

正确选项：不直接说出自己的需求

121、建设团队是领导者的主要任务之一。关于建设团队，说法正确的是 ()。

正确选项：领导者应该能够帮助团队以成熟的方式进行运作、处理纠纷以及反馈信息

122、讲话中使用“嗯、啊、呀”这样的词语，表明暂时停顿或搜寻正确的词语，这属于副语言沟通要素中的 ()。

正确选项：声音补白

123、交流是一个双向的过程，这个过程不包括 ()。

正确选项：外部控制

124、进行反思的方法有很多，说法不正确的是 ()。

正确选项：不需要遵循逻辑

125、进行工作报告时，抓住听众心理是达到报告目的的一个重要方面，抓住听众心理的方法不正确的是 ()。

正确选项：灌输更多的信息

126、竞争过程中，组织应该考虑周围的五种竞争力，这五种竞争力不包括 ()。

正确选项：是否会发生自然灾害

127、决策需要在创造性和理性之间达到一定的平衡，属于理性决策的是（）。

正确选项：按照标准分析解决方案

128、开展计划需要获取很多资源，这些资源不包括（）。

正确选项：工作表现

129、客户服务部希望培训部能对他们部门的新员工进行培训，但是培训部认为客户服务部直接对新员工培训，效果将会更好，而客户服务部表示他们近期没有时间安排培训工作。这个冲突产生的根本原因是（）。

正确选项：目标、计划或任务不协调

130、控制过程的步骤包括：①与标准相比较，②纠正偏差，③衡量实际绩效。正确的步骤是（）。

正确选项：③①②

131、控制过程中，衡量实际绩效的形式不包括（）。

正确选项：修订标准

132、乐和超市制定了“明年的平均客流量比今年提高 5%”的目标，与此相关的发展目标可能是（）。

正确选项：提高公关部的宣传能力

133、李处长作为团队领导者，在掌握领导者角色的基础上还需要掌握领导者的任务，这些任务包括（）。

正确选项：发展个人、完成任务和建设团队

134、李经理曾努力地去布置工作任务，但并不奏效，不是没有按期完成，就是没有把任务完成好，因此他现在很少授权。李经理不授权的原因是（）。

正确选项：个人所具有的能力和经验

135、李某在团队中负责设定目标、制订计划、组织人力、建立制度，以保证团队按时完成任务，他在团队中扮演的角色为（）。

正确选项：推动者

136、李先生的工作经常需要调动所有角色来推动工作进程，就像管弦乐队的指挥。根据角色理论，他扮演的角色是（）。

正确选项：领导

137、李总经常采用从组织的顶层分解至底层的方法来分解组织目标，他的这种方法被称作（）。

正确选项：目标管理

138、李总是欧阳集团的总经理，而赵主管是欧阳集团生产部门的负责人，二者工作的侧重点为（）。

正确选项：李总——确定愿景及实现愿景的策略，激励和鼓舞；赵主管——准备具体的计划和预算，组织实施计划

139、李总喜欢每件任务都亲自全程参与，从不授予下属管理权力。李总不授权的原因不可能是（ ）。

正确选项：团队成员责任感强

140、李总要求团队以生产优质产品，提供优质服务为目标，这样的团队属于（ ）。

正确选项：质量团队

141、李总要求销售部给出每月的销售总额，但收到的数据总是缺少几个关键产品的销售额，他不得不亲自去相关部门询问。销售部传递的信息不符合优质信息特点中的（ ）。

正确选项：正确的内容

142、理性决策对团队解决问题很有帮助，不属于理性决策的特征的是（ ）。

正确选项：提出不寻常的想法和解决方案

143、莉莉感觉自己的工作状态不佳，她想反思自己目前的状况，（ ）不是合适的反思活动。

正确选项：坚持自己的观点

144、领导者是一个团队中最重要的角色，他对团队的发展负有重要责任，关于领导者，说法不正确的是（ ）。

正确选项：领导者的能力和气质是天生的，后天培养不起作用

145、领导者需要具备广泛的能力，典型的具有代表性的三种能力是（ ）。

正确选项：个人能力，社会能力，思维能力

146、领导者需要具备广泛的能力，其中（ ）体现了领导者的个人能力。

正确选项：个人成就、自信和承诺

147、领导者应该帮助团队以成熟的方式进行运作、处理纠纷以及反馈信息，激励他们并使他们愿意为集体作贡献。这属于领导者三项任务中的（ ）。

正确选项：建设团队

148、领导者在营造团队授权的气氛时需要做很多工作，其中（ ）对领导者营造授权的团队气氛是没有帮助的。

正确选项：为团队成员制订计划

149、刘经理总觉得时间过得快，虽然很忙但回想一周好像什么事情都没有做，对此，他可以通过（ ）了解自己的工作习惯并找出自己工作

的细节问题。

正确选项：活动跟踪表

150、刘总是团队的领导者，近期举行了一次会议，他是会议主持人。针对最近出现的问题，让大家提出各种解决问题的想法，不管想法多么离奇。刘总规定在其他团队成员发表自己的想法时，任何人不准提出异议，也不准做出任何批评建议，但是刘总可以做一些启发性的发言和引导。可以看出刘总在这次会议中运用了（）。

正确选项：头脑风暴法

151、刘总在开会时提出让销售部经理发言，销售部经理阐述了销售部门的业绩，并做了详细介绍，几乎占用了会议计划的所有时间。刘总在会议中遇到的困难局面是（）。

正确选项：独霸会场

152、六顶思考帽法是处理团队成员之间分歧与误解的重要方法，其中黄色的帽子代表（）。

正确选项：乐观与肯定

153、六顶思考帽法中，不同颜色的帽子代表不同的思考方式，其中黑色的帽子代表（）。

正确选项：警示与批判

154、六顶思考帽法作为处理分歧与误解的方法之一，在实际应用中其一般采用的步骤，说法不正确的是（）。

正确选项：蓝帽：对各项选择方案进行直觉判断

155、六顶思考帽方法中，不同颜色的帽子代表不同的思考方式，其中白色的帽子代表（）。

正确选项：中立与客观

156、六顶思考帽方法中，不同颜色的帽子代表不同的思考方式，其中中立与客观是（）的帽子代表的思考方式。

正确选项：白色

157、毛总所领导的团队成员之间了解不多，互不信任，他想在团队里营造良好的信任氛围。关于营造良好的信任氛围的方法，说法不正确的是（）。

正确选项：不需授权给团队成员

158、美丽旅行公司刘总经理以独特的眼光发现了惊险性旅游项目与40岁~45岁男性消费者之间的相关性，在此基础上设计了具有针对性的旅游路线和项目，并进行了前期宣传。因为涉及到与交通管理、保险、环保等部门的协调，新项目得到正式批准的时间比预期晚了整整一年，由此丧失了大量的市场机会。据此可以看出刘总（）。

正确选项：个人能力和思维能力强，但社会能力弱

159、某团队领导刚被公司聘任，他想更多地了解该团队成员的情况。对于该团队领导来说，在与团队成员交流的过程中最应该强调的是（）。

正确选项：倾听

160、某组织的一个目标是“每天至少能够接待 25 名需要咨询的客户”，这个组织目标可以生成若干个发展目标，与此相关的发展目标不包括（）。

正确选项：成为行业的领军者

161、目标管理计划包括八个步骤，其中第一个步骤是（）。

正确选项：制订组织的整体目标和战略

162、能够使自我得到收获的反馈就是有益的反馈，但在（）的情况下，获得的反馈是无益的反馈。

正确选项：当你认为反馈是无价值

163、平衡记分卡可以从四个方面来评估组织的绩效，（）不属于平衡记分卡所评估的内容。

正确选项：竞争对手信息

164、评估是了解培训过程和培训效果的重要手段。关于评估的概念及内容，说法不正确的是（）。

正确选项：评估就是审查

165、期望理论的基本观点是（）。

正确选项：人们在预期他们的行动将会有助于达到某个目标的情况下，会被激励去做某些事情

166、迁就就是面临冲突时可采取的方式之一。关于迁就的方式，说法正确的是（）。

正确选项：因为没有争论，所以结果可能很差

167、缺乏灵活性是影响工作效率的重要因素。提高工作灵活性的做法中正确的是（）。

正确选项：规划出一天中的“机动时间”

168、人力资源部的王经理想要把部门最新的员工通讯录通知给每位同事，最快捷有效的方式是（）。

正确选项：电子邮件

169、人们经常找一些借口来逃避学习，这是一种学习障碍，不属于学习障碍的是（）。

正确选项：小强虽然很忙，但是还是坚持每天 3 个小时的课程培训来充实自己

170、人们经常找一些借口来逃避学习，这是一种学习障碍，不属于学

习障碍的是（ ）。

正确选项：小齐很胜任现在的工作，但他觉得学无止境，所以常常参加培训来提高自己

171、如果你是自信果断的人，你就会恰当地表达你的需求和情感，在（ ）的前提下争取自己的权利。

正确选项：不侵犯他人利益

172、如果缺少所需的资源，任何计划都无法开展，某客户服务中心需要一批具备人际沟通、解决问题等能力的员工，此时他们急需获取的资源是（ ）。

正确选项：人力

173、如果授权出现了问题，员工在完成工作的过程中有可能会偏离正常的轨道，可以通过（ ）的方法来使员工工作回到正常的轨道。

正确选项：帮助员工解决问题，而不仅仅是对其责备

174、商务文件不同于普通信函，不能随意改正或补充，必须清楚明了、准确无误。除此之外，其特点还包括（ ）。

正确选项：直截了当、开门见山

175、商务文件的特点是（ ）。

正确选项：清清楚明了、准确无误；叙述简明、条理清晰；

176、身体语言反馈是反馈的重要方法之一，关于身体语言反馈，说法正确的是（ ）。

正确选项：如果身体语言传达的意思与所说的话矛盾，就会传达一种错误的信息

177、身体语言沟通的内容很丰富，它大致可分为四类，不属于身体语言沟通的是（ ）。

正确选项：电子文档

178、时间安排是沟通五要素之一，在进行时间安排时，需要注意的因素不包括（ ）。

正确选项：如何说服沟通对象执行某项任务

179、使用活动跟踪表时，需要对每项工作进行侧重点分析，侧重点分析不包括（ ）方面。

正确选项：培训

180、市场部小陈向经理递交了客户需求信息调查方案，经理答复此方案超出了目前经费预算，这说明小陈的方案不符合优质信息特点中的（ ）。

正确选项：适度的费用

181、适当地拒绝是建立自信的重要方法之一，在表示拒绝时，不合适

的是（）。

正确选项：在拒绝后，向对方详细解释原因

182、授权主要有四个步骤，第一步是（）。

正确选项：打好基础

183、授权主要有四个步骤，在下达指令后，领导接下来的主要工作是（）。

正确选项：检查进展情况

184、书面语言沟通过程中，递送书面材料时应当考虑的内容不包括（）。

正确选项：如何处理他们提出的意见

185、属于训练的特点是（）。

正确选项：用于整个工作、项目和新的职责培训

186、随着科技的发展，团队召开会议的方式也变得多种多样。小李所在的公司员工经常使用电子邮件、微信等方式进行会议交流，这种方式属于（）。

正确选项：网络会议

187、随着团队的逐渐成熟，团队成员对团队赋予的使命有一种感知和

认同，并能相互约束，这体现了团队优势中的（）。

正确选项：增强团队使命感

188、所有成员都全部接受协议是达成协议的（）方式。

正确选项：一致同意

189、谈判过程中，面对批评，正确的做法是（）。

正确选项：承认并公开接受合理的意见

190、谈判是一个双向的过程，除了个人洞察局面的能力外，个人的（）决定了谈判能否成功。

正确选项：作出合理反应的能力

191、谈判中，面对谈判对手的大声斥责，正确的做法是（）。

正确选项：尽可能心平气和，让对方不要喊叫

192、提高工作效率的方法不正确的是（）。

正确选项：工作时间拒绝接听任何电话

193、提高工作效率的方法有很多，不正确的是（）。

正确选项：不受任何计划约束

194、天际公司制定了“明年产品市场占有率提高 5%”的目标，与此相关

的发展目标可能是（ ）。

正确选项：到今年8月底，全面提高销售人员的沟通能力

195、天际集团规定公司员工在工作期间必须穿正装，这体现了组织文化中的（ ）。

正确选项：组织成员穿着打扮的方式

196、统揽全局、战略思考、辨析局势、放眼未来的能力体现了领导者的（ ）。

正确选项：思维能力

197、头脑风暴法是一种发挥人们创造力的方法，在使用头脑风暴法的过程中，人们应遵循的原则是（ ）。

正确选项：提出较多数量的想法

198、头脑风暴法一般分为两个阶段，关于这两个阶段，说法不正确的是（ ）。

正确选项：两个阶段可以同时进行

199、团队不可能单独运作，与其他团队合作的情况是必要的。与其他团队合作的首要步骤是（ ）。

正确选项：确定对团队的发展产生影响的其他团队，并确保团队内有专人负责与他们的联系和沟通

200、团队成员之间的相互信任能带来很多好处，包括领导授予其他成员管理权。属于领导授予其他成员管理权的表现是（ ）。

正确选项：领导者信任自己的团队时，就会将任务的管理权交给团队成员，相信他们自己可以做出判断和决策

201、团队成员之间的相互信任能带来很多好处，包括团队成员主动承担风险。属于承担风险的表现是（ ）。

正确选项：成员知道犯了错误没什么关系，只要能从中吸取教训就可以了

202、团队成员之间缺乏信任会对团队工作产生负面影响，属于缺乏信任的表现是（ ）。

正确选项：团队成员抱怨得不到所需的信息

203、团队决策一般可以分为两种类型，“提出不寻常的想法和解决方案”属于（ ）决策。

正确选项：创造性

204、团队决策一般可以分为两种类型，良好的决策需要在这两种类型之间达到一定的平衡。“按照标准分析解决方案”属于（ ）决策。

正确选项：理性

205、团队决策一般可以分为两种类型，良好的决策需要在这两种类型

之间达到一定的平衡。“思考不可思议的问题”属于（ ）决策。

正确选项：创造性

206、团队领导帮助团队成员学习时，做法不正确的是（ ）。

正确选项：要求成员在出现问题时自行解决，无须与组织讨论

207、团队领导可以通过各种方式帮助团队成员思考他们所学的知识，采取的方式合理的是（ ）。

正确选项：贺总经常拟定主题，要求团队成员向其他成员进行示范或演讲

208、团队领导在支持团队发展的过程中，做法不合适的是（ ）。

正确选项：让团队成员明白他们完成工作的方式与个人的绩效关系不大

209、团队领导在支持团队学习的过程中能够扮演多种多样的角色，但不包括（ ）的角色。

正确选项：挑战者

210、团队领导在支持团队学习的过程中能够扮演多种多样的角色，最重要的是（ ）。

正确选项：鼓励者

211、团队目标和组织目标的关系是（ ）。

正确选项：团队目标服从组织目标

212、团队与团队的融洽相处需要彼此了解，彼此了解的内容不包括（ ）。

正确选项：团队核心客户资料

213、团队与团队之间的融洽相处可以促进双方的共同发展。团队之间融洽相处的方法不正确的是（ ）。

正确选项：对自己团队的工作目标和任务严格保密

214、团队之间会由于各种原因产生冲突，这些原因不包括（ ）。

正确选项：分享信息

215、团队之间会由于各种原因产生冲突，这些原因不包括（ ）。

正确选项：团队类型的不同

216、推迟解决冲突是面对冲突的（ ）行为。

正确选项：回避

217、推广部常常采取“一致同意”的方式选择最佳方案，这种达成协议的方式的优点是（ ）。

正确选项：使每一个团队成员都有自己的决定权

218、完成任务是领导者的主要任务之一。关于“完成任务”，说法正确的是（）。

正确选项：领导者需要思考怎样统揽全局并使自己的团队与其他团队相互配合而不会发生冲突

219、王经理经常安排员工下班后去参加培训班学习，这属于（）。

正确选项：委托培训

220、王总是公司销售部的经理，他在接到上级下达的任务目标后，与团队所有成员一起设定了每个成员的具体目标。根据目标管理计划，下一个步骤应该（）。

正确选项：与下级共同商定实现目标的行动计划

221、王总是销售部经理，为了对销售部门进行监督，他制定了一系列的硬指标，不属于硬指标的是（）。

正确选项：顾客意见调查表

222、为解决突发问题，公司领导建议大家提出各种各样的想法，想法越多越好。这个建议体现了头脑风暴法的（）的特点。

正确选项：鼓励“自由想象”

223、为了保证交流顺畅，达到预期效果，在交流的过程中应注意一些技巧。这些技巧不包括（）。

正确选项：强调个人意愿

224、为了能够顺利完成团队任务、解决团队可能面临的问题，团队需要进行科学有效的决策。关于决策的步骤之一“阐明问题”阶段，说法正确的是（）。

正确选项：需要明确决策的原因和必要性

225、为了能够顺利完成团队任务、解决团队可能面临的问题，团队需要进行科学有效的决策。决策过程的第一步是（）。

正确选项：阐明问题

226、为了使团队成员工作起来感到心情舒畅，领导者需要营造一种授权的氛围。关于营造团队授权气氛，说法正确的是（）。

正确选项：要为团队成员提供必要的工具

227、为了使团队成员工作起来感到心情舒畅，领导者需要营造一种授权的氛围。为了营造团队授权的气氛，做法不正确的是（）。

正确选项：在完成任务的过程中，对团队成员经常进行干涉

228、为了使团队之间融洽相处，团队之间要分享彼此的目标和计划，对此做法不正确的是（）。

正确选项：确保各方的人员配置相同

229、吴先生所在的团队中缺少一个能帮助人们相处并能解决棘手问题

的人，所缺少的这个角色是（ ）。

正确选项：协调人员

230、吴总为了更好地监督客服部门员工的工作，采用了软、硬两种监督指标，关于这两种指标，说法不正确的是（ ）。

正确选项：软指标比硬指标更有效

231、西方学术界对什么是企业的价值观有不同的看法。“在确定企业利润水平的时候，把员工、企业、社会的利益统筹起来，不能失之偏颇”，这种价值观是（ ）。

正确选项：企业社会互利价值观

232、夏女士经常在公司作工作报告，每次她都要花很长时间准备。准备材料的步骤不正确的是（ ）。

正确选项：将所有内容转化为图片形式，加以整理

233、现代科技的发展使组织成员之间的沟通更加方便快捷，基于计算机网络技术的沟通方式越来越多，但不包括（ ）。

正确选项：同地面对面交流

234、相对于个人来说，团队工作有很多优势，体现了“合理决策”这一优势的是（ ）。

正确选项：更多的人参与讨论并发表意见

235、销售部的报告要求使用表格上报销量，小张却只用通篇的文字说明，这不符合优质信息特点中的（ ）。

正确选项：正确的形式

236、销售部上个月没有完成指标，赵经理必须找出其中的原因。赵经理最主要的沟通对象应该是（ ）。

正确选项：部门成员

237、小陈打算每天利用午休时间练习英语口语，她的目标符合 SMART 原则中的（ ）原则。

正确选项：可实现的

238、小陈下周要向公司作个报告，他很想知道哪种方法能帮他抓住听众的心理。不能帮助他抓住听众心理的方法是（ ）。

正确选项：陈述中用很快的语速说话

239、小陈在工作中具有合作精神，肯承认自身的弱点，听取别人的意见，这表明他是一个（ ）。

正确选项：自信果断的人

240、小何受公司委托新成立了一个团队，团队中包括消费者和供应商，这个团队的类型是（ ）。

正确选项：供销团队

241、小恒在一次测试中发现自己的自我认知能力不足，他希望能增强自我认知能力，但是（ ）做法对他增强自我认知能力没有帮助。

正确选项：通过表扬反思自己的行为

242、小黄所在的团队内经常发生冲突。为了改变这种状况，小黄提倡冲突发生时大家应采取（ ）的行为方式来解决。这种方法可以得到最好的解决结果和很高的团队承诺，但可能比较耗时。

正确选项：协作

243、小姜在进行个人 SWOT 分析时，发现他所在的公司热衷于提高内部人员的能力，这属于他的（ ）。

正确选项：机会

244、小李经常在公司作工作报告，每次她都要花很长时间准备。准备材料的步骤不正确的是（ ）。

正确选项：将搜集到的所有信息写到材料中

245、小李在利用 SWOT 分析法进行自我评估时，发现自己做事缺乏恒心，这属于他的（ ）。

正确选项：劣势

246、小刘脾气很差，在遇到冲突时，态度总是很强硬，不愿意妥协。她采取的这种处理冲突的方式是（ ）。

正确选项：对抗

247、小刘所在的团队强调工作高于一切，要求成员能够迅速地应对变化，由此可见他所在组织的组织文化类型是（ ）。

正确选项：任务文化

248、小苏想要提高自己的工作效率，她列出了许多方法，其中不能帮助她的是（ ）。

正确选项：延长工作时间

249、小苏最近工作压力很大，他想知道如何才能减轻压力，防止压力过度的方法不正确的是（ ）。

正确选项：工作坚持事必躬亲

250、小王刚加入一家新公司，他准备给自己制定一个远大的目标，使自己得到更好的发展，他在制定目标时应该（ ）。

正确选项：让自己的目标遵循并服从团队的目标

251、小王和小李对工作计划的看法完全不同，小王认为“计划是没有用的，因为计划赶不上变化”，小李则认为“任何工作都需要详细的计划”。关于这二人的观点，说法正确的是（ ）。

正确选项：他们两人的观点都是片面的，变化的工作也可以有合理的计划，计划可以详尽，也可以粗略，只要奏效就行

252、小王在进行工作报告中，把与听众联系密切的内容注上重点符号，他这样做有助于（）。

正确选项：吸引听众的参与

253、小新所在公司的车间里噪音很大，照明和通风条件也很差，员工们都很不满意，刘经理被公司派去解决这个问题，他最应该从（）上着手解决这个问题。

正确选项：工作条件

254、小张对小李说“我一点也不同意这种观点，但是，我能理解你，我们的意见出现分歧是有原因的……”，这句话体现了二者所在的团队中（）。

正确选项：彼此之间充满了信任和尊重

255、小张和小王在同一个生产车间上班，为了熟悉彼此的工作，学习对方的技能，而又不耽误自己的工作进度，他们可采用（）的学习形式。

正确选项：岗位轮换

256、小张是一家公司的职员，他的大部分工作都是为他人服务，或者在需要的时候做一些应急的事情。如果小张想做一个工作计划，描述最恰当的是（）。

正确选项：尽可能对相关的或重复性的工作进行计划

257、小张向项目经理递交了一份建议书，提出了自己对项目进展的一些看法，这种工作报告的形式属于（）。

正确选项：从下到上形式

258、小张在公司经常自我贬低和自嘲，还常常自责，且优柔寡断，这表明他是一个（）。

正确选项：消极自卑的人

259、小张在学习的过程中遇到一些学习障碍，不属于学习障碍的是（）。

正确选项：自信果断

260、小赵要主持召开一次由公司“智囊团”成员参加的会议，讨论公司发展战略的制定问题。在会上许多人的意见与他的想法不同，而且他知道这些意见有失偏颇是因为发言者掌握的资料不全。对此小赵的做法不合理的是（）。

正确选项：直接打断这些发言以发表自己的反对意见

261、小赵在利用 SWOT 分析法进行自我评估时，发现自己的部门主管常常将重要工作委派给他，这属于他的（）。

正确选项：机会

262、辛总为了提高工作效率采用了很多方法，能够帮助他的是（）。

正确选项：根据时间管理矩阵制订每天的计划

263、许多组织都拥有一套约束自身行为的价值标准或行为理念，这些价值标准和行为理念称为（）。

正确选项：组织价值观

264、许多组织都有自己的价值标准和行为理念，某集团倡导：“不管我们在何处营业，我们都要尊重他人的生活方式、习惯、文化和爱好。”这体现了其价值观中的（）。

正确选项：尊重

265、宣传部门得到通知，向传媒界发布了召开新产品发布会的消息；而技术部门表示新产品还未进行测试，不能发布。这个冲突产生的根本原因是（）。

正确选项：相互缺乏沟通或误传消息

266、训练工作通常可分为五个步骤，关于这些步骤，描述不正确的是（）。

正确选项：简要介绍——在必要之处给予指导和帮助

267、严总作为团队的领导，经常参与团队的学习活动，对团队的学习和发展进行合理的管理，他这样做不会引起的结果是（）。

正确选项：增加员工之间的竞争

268、研发部常常采取投票的方式选择最佳方案，这种达成协议的方式的优点是（）。

正确选项：能够减少作决策的时间

269、要克服学习过程中存在的种种障碍，做法不正确的是（）。

正确选项：无视障碍的存在

270、要让反思发挥作用，（）是无帮助的。

正确选项：仅思考事物的表象

271、一对一的反馈是反馈的重要方法之一，关于一对一的反馈，说法不正确的是（）。

正确选项：严厉地责骂某人也是合理反馈的一种方式

272、一个团队是否有授权的氛围表现在很多方面。没有体现出授权气氛的场景是（）。

正确选项：李总常常把工作完全交给团队成员去做，自己不予任何干涉

273、一个完整的交流过程包括（）。

正确选项：发送者发送信息，接收者接受信息再反馈信息给发送者

274、一切友好的关系都是建立在信任的基础上的，但在团队中建立信

任并不是一件容易的事情。关于洪经理的一些领导行为中，不能帮他的团队建立信任关系的是（）。

正确选项：他在会议中经常表扬那些他比较喜欢的同志

275、因为每个人倾向的文化不同，所以在团队内部会发生文化和个性相冲突的情况，在这种情况下团队领导不应该（）。

正确选项：认为没有关系，允许个性存在

276、因为每个人喜欢的文化不同，所以在团队内部会发生文化和个性相冲突的情况，这时团队领导应该（）。

正确选项：注重倾听，确定团队有支持型的环境

277、优秀团队具有很多优势，不属于优秀团队优势的是（）。

正确选项：增强独立完成各自工作的能力

278、由于业务需要，公司计划把小贺从销售部调到行政部，为了尽快进入新的角色和适应新的工作任务，他采用（）的学习方式最合适。

正确选项：工作观摩或工作伙伴

279、与个人相比，团队的工作方式能更好地应对各种突发状况，这可以体现团队优势中的（）。

正确选项：能灵活地适应环境的变化

280、与管理者相比，领导者工作的侧重点不包括（）。

正确选项：执行和实施计划

281、运用 SWOT 分析法对组织进行分析的步骤，说法正确的是（）。

正确选项：通过判断组织优缺点来分析组织内部情况

282、在安排每天的重要工作时，为了提高工作效率，做法合适的是（）。

正确选项：把重要工作安排在工作效率最高的时间

283、在非正式审查过程中，做法不正确的是（）。

正确选项：采用封闭式提问，要求学员按照领导的想法做

284、在工作场所应用 QQ、微信等软件进行沟通，属于现代信息技术沟通方式中的（）。

正确选项：即时信息沟通

285、在工作谈判中，经常会出现各种各样的困难局面，比较典型的困难局面包括（）。

正确选项：其他选项都对

286、在工作谈判中，如果对方想要利用职权迫使自己妥协，可以用

() 的方法处理冲突。

正确选项：就事论事

287、在工作中，团队成员间的相互信任能带来很多好处，属于充分信任的表现是 ()。

正确选项：团队成员可以自由地发表不同意见

288、在公司，小孙所在团队有严格的工作流程，并且全部无纸化操作，某一步出错就会影响到团队整体业绩。这体现了组织文化中的 ()。

正确选项：政策和程序

289、在公司，小张有直接主管和直接下级，无权越级进行汇报，各个主管负责的事情具有明确的分工。这体现了组织文化中的 ()。

正确选项：阶层的层级

290、在会议协调阶段中，对于“确定一套协调的方法”阶段，对应做法正确的是 ()。

正确选项：展开正题、扩大纵深、激发思路、活跃气氛、分类归纳、作出决定、一致通过

291、在会议协调中，对于“协商问题和希望获得的结果”阶段，说法正确的是 ()。

正确选项：重新陈述议程中的内容

292、在会议协调中，对于“协助全组讨论问题并提供推进讨论的办法”阶段，说法正确的是 ()。

正确选项：通过提问、邀请发言等形式鼓励大家发表意见

293、在监控计划执行的过程中，通常需要来自各个方面的反馈。我们可以通过多种方法得到这些反馈的信息，通常应用的反馈方法不包括 ()。

正确选项：反思反馈

294、在进行个人 SWOT 分析时，组织或经济上出现的、会对你造成不利影响的变化，属于你的 ()。

正确选项：威胁

295、在进行工作报告中，要抓住听众的心理，与之建立良好关系，就需要和他们进行目光的接触。目光接触方式不正确的是 ()。

正确选项：讲话时可将目光紧紧地盯在一个人身上

296、在进行工作绩效评估时，我们可将评估标准划分为四个方面，不属于这四个方面的是 ()。

正确选项：培训

297、在培训结束后，团队领导常常以非正式的方式与个别学员进行交

谈。在非正式审查的过程中，领导应该注意（ ）。

正确选项：保持平易近人的态度

298、在培训结束后，要对学习效果进行四个层次的评估。在培训活动结束相当长的一段时间后，需要进行评估的内容不包括（ ）。

正确选项：教师的授课条理是否清晰

299、在平衡计分卡中，经济附加值属于（ ）角度的指标。

正确选项：财务

300、在平衡计分卡中，客户利润贡献度属于（ ）角度的指标。

正确选项：客户

301、在平衡计分卡中，员工满意度属于（ ）角度的指标。

正确选项：学习与成长

302、在企业的发展活动与学习活动中，“活动方式有听讲、互动式的探讨、指导、反馈和提出建议”属于（ ）活动。

正确选项：训练

303、在企业的发展活动与学习活动中，“一般只持续讲授一次（授课之后是工作场所里的督导和检查）”属于（ ）活动。

正确选项：培训

304、在谈判进行到中间时，（ ）对把握谈判基调是没有帮助的。

正确选项：由于谈判是双向的，要采取强硬的态度

305、在谈判时，把握谈判基调是一种重要的沟通技巧。关于把握谈判基调的运用，说法错误的是（ ）。

正确选项：在谈判开始时，要热情激昂，不能过于冷淡

306、在团队里，领导者让团队成员做他们擅长的工作，以充分发挥每个人的潜力，这属于团队工作优势中的（ ）。

正确选项：充分利用成员的技术和技能

307、在银行员工午饭时间，客户排队等待的时间太长，为解决这一问题，小高与其团队成员讨论了可能的解决方案，包括：午饭时间额外雇用一名出纳；改变员工午餐休息的时间；改变付款人排成一队的制度。这属于团队决策的（ ）阶段。

正确选项：提出多个解决方案

308、在制定目标时，应确定目标是可衡量的。符合“可衡量”原则的目标是（ ）。

正确选项：达到每分钟 60 个字的打字速度

309、在制定目标时，应确定目标是可实现的。符合“可实现”原则的目标是（ ）。

正确选项：每天午休时间抽出 30 分钟练习打字

310、张扬时代公司的组织体制具备详细的工作描述、程序手册、明确的职责、等级性的职业发展道路，适合这个公司的组织文化类型是（）。

正确选项：角色文化

311、张总的会议上出现了哑场的局面，面对这种情况，做法不正确的是（）。

正确选项：不予理睬，继续开会

312、折中是面临冲突时可采取的方式之一。关于折中的方式，说法正确的是（）。

正确选项：虽不能得到很好的解决结果，但人人都能有所收获

313、志和公司打算对所有老员工进行关于某个主题的培训，并且在课程结束后，要求学员的评分在 85 分以上，低于 85 分就认为培训效果不理想。分数的限定体现了 SMART 原则中的（）原则。

正确选项：可衡量的

314、制订一个具体完善的计划对工作来说是至关重要的，关于计划，说法不正确的是（）。

正确选项：变化太快，计划并不起作用

315、致美公司制作产品宣传册，需要投入三个专门小组才能达到良好的效果，但由于经费的限制，只能投入两个，这种做法考虑的是优质信息的（）。

正确选项：适度的费用

316、中天齐公司主要依靠领导本身对员工进行激励，但我们知道，还有领导本身不能直接控制的、对团队成员造成影响的因素，这种因素是（）。

正确选项：企业文化

317、自信是成功的必要品质，属于自信的表现的是（）。

正确选项：小张经常对自己进行积极暗示

318、组织部门中，“负责员工激励、培训与开发、劳动关系协调等”是（）的基本职责。

正确选项：人力资源部门

319、组织部门中，“负责资金管理和各项收支的计划、控制、核算、分析和考核工作”是（）的基本职责。

正确选项：财务部门

320、组织核心价值观和组织目标的关系是（）。

正确选项：组织目标决定了组织的核心价值观

321、组织经营的主要目的是为客户服务，同时也给自己带来利益。据此认为组织的奋斗目标不应该包括（ ）。

正确选项：击垮所有竞争对手

322、组织为了确保自己提供的产品或服务与众不同，采取了标新立异的方法，关于这种方法，说法正确的是（ ）。

正确选项：提供一些有特色的产品或服务

323、组织文化中，权力文化的特点是（ ）。

正确选项：员工必须完全适应领导，根据领导的指示执行任务

324、组织运作就像走钢丝，面对压力需要胆大心细，组织的运作通常不包括（ ）。

正确选项：寻求结果

325、组织在制定战略时需要考虑自身的优势和劣势，外部的机遇和威胁。属于组织机遇的是（ ）。

正确选项：有利的行业政策

326、组织在制定战略时需要考虑自身的优势和劣势，外部的机遇和威胁。属于组织威胁的是（ ）。

正确选项：竞争对手发展壮大

327、组织在制定战略时需要考虑自身的优势和劣势。属于组织优势的是（ ）。

正确选项：以客户为导向，强调团队合作

328、作为团队领导，应努力使团队成员的发展符合他们的个人目标，还必须确保成员的发展与（ ）的目标一致。

正确选项：团队

329、作为团队领导，支持员工发展的方式是多种多样的，团队领导一般不以（ ）角色来帮助员工学习。

正确选项：学员

综合题

1.GE 继续享有世界上最受赞许的公司、全美最受推崇的公司、全球最受尊敬的公司的赞誉。下面是 GE 公司年报中的一些内容。1、关于人才 GE 年报：GE 人在 2001 年做出了令人瞩目的成绩。他们倾听客户意见、亲身体验并学习了客户营运方式；他们融会贯通所学到的东西，揣摩、设计、制造和交送了一流的产品；他们获得了近 1200 项专利产

品，其创造的技术保证了公司的前途无限；他们利用业余时间为省略...

1、发展循环周期包括 7 个步骤，GE 公司的员工倾听客户意见、亲身体验并学习了客户营运方式，这属于其中的（ ）。

正确选项：明确发展要求

2、根据 GE 年报关于全球化学习的论述，说明（ ）。

正确选项：只有把学习与实践结合起来，才是真正地学习

3、内部员工互相交换职位是一种常用的学习方式，这种学习方式的适用范围是（ ）。

正确选项：在较长的时间里熟悉新的角色和任务

4、内部员工互相交换职位是一种常用的学习方式，这种学习方式的适用者主要是（ ）。

正确选项：想承担更多的任务和增强灵活性的人

5、为员工选择合适的发展方法取决于多种因素，其中不包括（ ）。

正确选项：领导者偏好

2.H 市宇宙冰箱厂近年来有了很大发展，周冰是个思路敏捷、有战略眼光的人，早在前几年“冰箱热”的时候，他已预见到今后几年“冰箱热”

会逐渐降温。于是，他命该厂新产品开发部着手研制新产品。不久冰箱市场急转直下，各大商场冰箱都存在着不同程度的积压，好在宇宙厂早有准备，立即将新研制生产出的小型冰柜投入市场，这种冰柜物美价廉且很实用，一问世便受到广大消费者的欢迎，宇宙厂不仅保住了原有的市场，还提高了自己产品的市省略...

1、根据 Ansoff 矩阵，宇宙冰箱厂采取的战略属于（ ）。

正确选项：产品开发战略

2、相对于 Ansoff 矩阵的其他几种战略，宇宙冰箱厂采取的战略的特点是（ ）。

正确选项：向现有客户提供新的产品和服务

3、组织的利益相关者对组织的决策和执行过程有重大的影响，那么，利益相关者指的是（ ）。

正确选项：影响企业目标的实现或者受企业实现目标过程影响的个人或者团队

4、组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于宇宙冰箱厂的内部利益相关者的是（ ）。

正确选项：生产指挥部

5、组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于宇宙冰箱厂的外部利益相关者的是（ ）。

正确选项：H 市二轻局

3.本田宗一郎被誉为 20 世纪最杰出的管理者。在他的管理经历中，有一件事让他终身难忘。有一次，来自美国的技术骨干罗伯特来找本田，当时本田正在自己的办公室休息。罗伯特高兴地把花费了一年心血设计出来的新车型拿来给本田看：“总经理您看，这个车型太棒了，上市后绝对会受到消费者的青睐！”罗伯特看了看本田，话还没说完就收起了图纸。此时正在闭目养神的本田觉得不对劲，急忙抬起头叫罗伯特，可是罗伯特头也不省略...

1、本田宗一郎在与员工进行沟通时，可以采用一些沟通技巧，这些技巧不包括（ ）。

正确选项：不传达自己的想法

2、罗伯特和本田的沟通方式包含多种方法，案例中体现的方法是（ ）。

正确选项：一对一

3、罗伯特事件说明，领导者在和员工交谈时不应该（ ）。

正确选项：居高临下

4、罗伯特事件说明，在聆听时要注意很多事项，做法不正确的是（ ）。

正确选项：一边工作，一边聆听

5、罗伯特在和本田进行沟通时所使用的沟通方式是（ ）。

正确选项：口头语言沟通

4.达立公司会议室里，徐总经理、人力资源部蔡经理和新进公司的技术人员正在进行对话。徐总经理一脸诚恳：“听说你们要集体辞职，能把你们的想法告诉我吗？”没人回答。徐总经理接着说：“这段时间来，公司业务发展很快，平时我一直忙于处理事务性工作，没有抽出时间来关心你们，很抱歉。今年能从我所向往的名牌大学招收到你们，我非常重视你们，不希望你们离开。今天，我真心诚意来听取你们的想法和意见，有什么话大省略...

1、根据马斯洛的需求层次理论，人的行为决定于（ ）。

正确选项：主导需求

2、小胡提出实际拿到的工资和招聘时承诺的工资不等。根据马斯洛的需求层次理论，工资收入主要是为了满足人（ ）的需求。

正确选项：生理

3、小李提出，他们一天到晚埋头干活，却不了解工作是为了什么，工作没有给他们带来个人满足感，根据马斯洛的需求层次理论，这说明他们的（ ）需求没有得到满足。

正确选项：自我实现

4、徐总经理希望提高大家的士气，他可以采取的提高激励水平的方法不包括（ ）。

正确选项：工作复杂化

5、徐总真心诚意地听取员工的想法和意见，根据马斯洛的需求层次理论，这样做可以满足员工的（ ）需求。

正确选项：自尊

5.富美公司王厂长今天的“待办”日程表上记录着：与副厂长讨论几个员工的投诉；为下午的客户代表座谈会写一份演讲稿；审查他的助手草拟的贯彻食品行业安全健康的情况报告。此外，他还想审阅最近的审计报告并签署意见；检查工厂 TQM 计划的进展情况；计划下一年度的资本性支出预算。
早上王厂长打开计算机，审阅了助手草拟的情况报告。接下来是资本性支出预算，刚进行了 1/3，接到副厂长打来的电话，说有一台主要省略...

1、根据任务优先级，主要的输送机坏了属于（ ）的工作。

正确选项：优先级 A

2、根据任务优先级划分，（ ）不属于优先级 B 的任务。

正确选项：接到总部负责法律事务的职员打来的电话

3、根据任务优先级划分，王厂长首先应该考虑（ ）的任务。

正确选项：重要而且紧迫

4、根据任务优先级划分，优先级 C 的任务特点是（ ）。

正确选项：不重要但紧迫

5、王厂长要想在繁重的工作中理出头绪，做出合理的安排和计划，他可以运用（ ）来确定任务的优先级。

正确选项：时间管理矩阵

6.高经理把运营部各分店的经理召集在一起，向大家介绍了今年公司对运营部的工作要求：销售额增加 25%，利润率达到 15%，市场占有率提高 3 个百分点。然后，他清了清嗓子说道：“下面，请大家根据自己所掌握的各个分店的情况，提提今年每个分店能完成多少销售额，初步估算一下自己分店的利润率能达到多少。”几位分店经理听了部门经理的话，都默不作声，只低着头看手里拿着的会议议程。沉默了好大一会，一分店的店长才第一个发了言省略...

1、高经理在对各运营部进行任务分解时可使用（ ）。

正确选项：WBS 法

2、在任务分解的过程中，（ ）不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。

正确选项：项目的主要工作是否已经明确

3、在任务分解的过程中，完成（ ）的工作后，需要核实分解的正确性。

正确选项：确定每个工作任务的组成部分

4、在任务执行过程中，高经理可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在（ ）的前提下才能奏效。

正确选项：存在信任

5、正式评估也是一种检验团队成员工作成果的方法。不属于正式评估方法的是（ ）。

正确选项：私下聊天

7.何总的家政公司为了实现未来五年的远景规划，明确了具体的使命：提供给全市人民最优质的家政服务，并同时取得收益。公司制定了严格的制度，并对员工进行了培训。为了能够达到目标，公司召开了一次各区负责人会议，研究从现在到年底的工作任务安排。会议上何总向各个区的经理交代了各自的任务，并让他们在12月31日前按照要求完成，同时说明在年底进行绩效评估。接到任务后，各区经理立即

召开会议，对工作作了详细的安排，将任务省略...

1、公司的规划在实际操作的过程中出现了偏差，何总可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在（ ）的前提下才能奏效。

正确选项：存在信任

2、何总的公司在进行任务分解时使用了（ ）。

正确选项：WBS法

3、在评估公司发展目标的实现情况时，每个公司员工对照目标对自己进行评估，并且确定与绩效的差距。这属于（ ）。

正确选项：自我评估

4、在任务分解的过程中，（ ）不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。

正确选项：项目的主要工作是否已经明确

5、正式评估也是一种检验团队成员工作成果的方法。不属于正式评估方法的是（ ）。

正确选项：私下聊天

8. 康佳集团非常重视新员工的入职培训，把它作为集团培训体系中的重点。康佳集团将新入职的员工培训分为一线员工入职培训、有经验的专业技术人员入职培训和应届毕业生入职培训三种类型，不同类型的培训其培训内容和培训重点也各有不同。针对一线员工的入职培训，除了常规性的培训内容以外，还规划了一线优秀员工座谈、生产岗位介绍等课程，并采用师傅带徒弟的方式，指定专人对新员工进行生活和工作方面的指导；有经验的专业技术人员的省略...

1、康佳集团的新员工在实习期内需要学习很多与工作相关的知识，这属于发展方法里的（ ）。

正确选项：在职学习

2、康佳集团对每一个新招聘的员工指派专人进行3个小时的单独指导，这属于在职学习方法中的（ ）。

正确选项：伙伴工作

3、康佳集团对每一个新招聘的员工指派专人进行3个小时的单独指导，这种学习方式主要的适用范围是（ ）。

正确选项：岗前培训

4、康佳集团将新入职的员工培训分为三种类型，不同类型的培训其培训内容和培训重点也各有不同。这属于发展循环周期的（ ）阶段。

正确选项：明确发展要求

5、为员工选择合适的发展方法取决于多种因素，其中不包括（ ）。

正确选项：领导者的偏好

9.老乔是一位工程师，他在技术方面有丰富的经验。在技术科，每一位科员都认为他的工作相当出色。不久前，原来的科长调到另一个厂去当技术副厂长了，领导任命老乔为技术科科长。老乔上任后，下定决心要把技术科搞好，他以前在水平差的领导手下工作过，知道那是什么滋味。在头一个月内，全科室的人都领教了老乔的“新官上任三把火”。在他上任的第二天，小张由于交通拥堵，上班迟到了三分钟，老乔当众狠狠地批评了他一顿，并说“技术科省略...

1、除命令、说服、协商和授权外，典型的团队领导方式还有（ ）。

正确选项：参与

2、老乔具有很高的工作意愿，但领导能力却很差。为此，厂领导应采取（ ）的领导方式。

正确选项：低支持、指令多

3、老乔所采取的这种领导方式的适用范围是（ ）。

正确选项：紧急任务

4、老乔在上任后，对下属采取的是（ ）的领导方式。

正确选项：命令

5、领导者在选择领导方式时要考虑的因素不包括（）。

正确选项：自己的个人偏好

10.李天毕业后被一家中日合资公司招为推销员。刚上班的头两年，他的销售成绩只属一般。随着他对业务越来越熟练，他的销售额也渐渐上升了。到了第三年年底他已列入全公司销售员中的头几名了。下一年他很有信心夺得推销员中的冠军。不过公司的政策是不公布其他人的销售额，也不鼓励互相比较，所以他对自己能否坐上第一把交椅还不是很有把握。去年，他又提前完成了定额。年底日方销售经理召他去汇报工作，听完他的汇报后，经理祝贺他，并省略...

1、除了进行奖励外，提高激励水平的方法还有很多，但是（）不能用来作为提高激励水平的方法。

正确选项：工作复杂化

2、第三年年底，李天很有信心夺得下一年的推销冠军，工作给他带来了很大的个人满足感。这体现了李天（）的需求得到了满足。

正确选项：自我实现

3、根据马斯洛的需求层次理论，表扬每季和年度最佳销售员的做法满足了销售人员（）的需求。

正确选项：自尊

4、根据马斯洛的需求层次理论，人的行为决定于（）。

正确选项：主导需求

5、李天辞职的直接原因在于（）。

正确选项：公司没有采取措施对表现优秀的员工进行适当的激励

11.两年前，小林当时是一名酒店经理，整天在岗位上忙忙碌碌，把酒店的业务打理得井井有条。可是忽然有一天，小林就变成了一个多余的人。由于集团业务重组，酒店业务被撤消，他被解雇了。刚失去工作的时候，他曾经试图去应聘，但是与以前工作类似的职位很少，因此屡屡碰壁。小林开始沉沦和灰心丧气，整日无所事事，生活也变得一团糟。他开始了白天看电视、晚上酗酒的生活。这样的日子持续了整整一年的时间。在亲友的帮省略...

1、对于不同层次的目标之间的关系，说法正确的是（）。

正确选项：短期目标必须非常精确，这样才能知道这个目标是否能得以实现

2、根据对目标的理解，小林的经历说明（）。

正确选项：如果不经常审视与调整目标，我们可能会被某些观点与假

设误导，从而偏离正确的方向

3、小林不一定非要做同过去完全一样的工作，在进行新的职业选择时，需要注意的内容包括（ ）。

正确选项：其他选项都对

4、一般来讲，人们的目标按照时间的长短可以分为三种，这三种目标不包括（ ）。

正确选项：总目标

5、在亲友的帮助下，小林开始认真考虑自己的前途和出路，确定新的职业目标，进行职业生涯规划。那么职业生涯规划的核心是（ ）。

正确选项：制定自己的职业目标和选择职业发展道路

12.罗先生想通过让团队成员轮流主持团队会议的方式来培养团队成员的能力。他知道小吴对这个想法不太支持，因为小吴在有机会这样做的时候没有主动去做。凭经验罗先生认为，小吴能够让团队恪守议事日程，具备了主持会议的基本技能。罗先生断定小吴有较高的能力和较低的情愿程度。罗先生找到小吴，向他说明了这项工作的目的，并征询他的意见，希望得到他的支持，最终小吴接受了他的想法。在后来的会议上，小吴采用了在每个议题结束后做总省略...

1、领导者在选择领导方式时要考虑的因素不包括（ ）。

正确选项：自己的个人偏好

2、罗先生对小吴采用的领导方式，适用的范围为（ ）。

正确选项：作决定前听取意见

3、罗先生建议小苏在会议上发言时能把论点集中起来，突出重点，这体现了罗先生对小苏采用了（ ）的领导方式。

正确选项：说服

4、罗先生向小吴说明了工作的目的，并征询他的意见，体现了罗先生对小吴采用的是（ ）的领导方式。

正确选项：协商

5、小苏具有较高的工作热情，但谈话杂乱无章，工作能力较低，为了提高其工作效率，罗先生需要选取（ ）的方式。

正确选项：指令多低支持

13.美国著名成人教育家卡耐基曾写出享誉全球的名著《人性的弱点》、《人性的优点》、《人性的光辉》等，成为人类出版史上第2大畅销书。他指出为人处世基本技巧的第一条就是“不要过分批评、指责和抱怨”。第二条是“表现真诚的赞扬和欣赏”。美国IBM公司有一个“百分之百俱乐部”，当公司员工完成他的年度任务，他就被批准为该俱乐部

会员，他和他的家人被邀请参加隆重的集会。结果，公司的雇员都将获得“百分之百省略…

1、根据需求层次理论，“表现真诚的赞扬和欣赏”主要是满足了人们（ ）的需求。

正确选项：自尊

2、根据需求层次理论，人的行为决定于（ ）。

正确选项：主导需求

3、关于需求层次理论，说法正确的是（ ）。

正确选项：人的需求可以不按照马斯洛的需要层次理论一级一级地逐步满足

4、美国 IBM 公司的雇员都将获得“百分之百俱乐部”会员资格作为第一目标，以获取那份满足。这种现象体现了雇员（ ）的需求得到了满足。

正确选项：自我实现

5、提高员工的激励水平有助于调动员工的工作积极性，提高激励水平的方法不包括（ ）。

正确选项：工作复杂化

14.某机床厂按照目标管理的原则，把目标管理分为三个阶段进行，其中第一个阶段是目标制订阶段。下面是目标制订的过程。一、总目标的制订该厂通过对国内外机床市场需求的调查，结合长远规划，并根据企业的具体生产能力，提出了 2009 年“三提高”、“三突破”的总方针。所谓“三提高”，就是提高经济效益、提高管理水平和提高竞争能力；“三突破”是指在新产品数目、创汇和增收节支方面要有较大省略…

1、该机床厂采用（ ）的方法将任务分解到个人。

正确选项：工作分解结构法

2、为了了解目标的实施情况，机床厂领导可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在（ ）的前提下才能奏效。

正确选项：存在信任

3、在任务分解的过程中，（ ）不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。

正确选项：项目的主要工作是否已经明确

4、在任务分解的过程中，完成（ ）的工作后，需要核实分解的正确性。

正确选项：确定每个工作任务的组成部分

5、正式评估是一种检验团队成员工作成果的方法。不属于正式评估方法的是（ ）。

正确选项：私下聊天

15.某市火车票售票处，一位女售票员正在工作着，窗外排着长长的购票队伍。她在接待两位外地男旅客时，因为向他们介绍车次，而影响了售票的速度。后面一位女旅客等得不耐烦了，就挤到售票口训斥这位女售票员：“你是在售票还是在谈情说爱？”后面的旅客也不分青红皂白地起哄。面对这种情景，这位女售票员没有反唇相讥，而是谦和地对女旅客说：“非常抱歉，让你久等了。”接着她还简要地向这位旅客解释了放慢售票速度的原因。这么一说，省略…

1、女售票员和旅客的沟通方式属于（ ）。

正确选项：口头语言沟通

2、女售票员和女旅客的沟通方式包含多种方法，案例中体现的方法是（ ）。

正确选项：一对一

3、女售票员轻松地化解了旅客的不满，从这可以看出她（ ）。

正确选项：能够把握好沟通技巧

4、女售票员为了让女旅客接受自己的观点，可采用的方法不包括（ ）。

正确选项：将自己的观点强加给对方

5、女售票员在与女旅客进行沟通时，采用（ ）的沟通技巧是不合理的。

正确选项：针锋相对

16.去年10月，刘先生因业绩突出被任命为其所在集团一分公司的区域经理兼电脑培训学校校长，负责管理5名老师、8名业务员。当时情况较为紧急，刘先生未经过任何培训就走马上任了。上任后，刘先生立即着手打造一支高效的团队。但是24岁的他并没有管理经验，成为经理不到三个月就表现得与团队格格不入。员工的反馈显示，刘先生试图掌控每个人的销售情况及学校管理的每一个环节，甚至于学校后勤的柴米油盐、卫生打扫等小事都由其本人省略…

1、刘先生的团队处于团队发展过程中的（ ）阶段。

正确选项：形成

2、刘先生的团队目前所处的发展阶段，较高水平的需要是（ ）。

正确选项：个人需要

3、刘先生的团队目前所处的发展阶段的特征是（ ）。

正确选项：缺乏相互信任

4、面对下属的抱怨，刘先生应该（ ）。

正确选项：正视他们所提出的问题，积极改正

5、针对团队目前的状况，刘先生不该采取的方式是（ ）。

正确选项：坚持让团队成员听从自己的命令

17.天星公司原来是一家从事产品加工的小企业，公司建立之初，吴总和员工不分彼此，也没有明确的分工，一个人顶几个人用，大家齐心协力，干劲十足。经过多年的艰苦创业和努力经营，目前公司已经发展成为近千名员工的一家大型制造企业，有了比较稳定的顾客，生存已不再是问题，公司走上了比较稳定的发展道路。然而，随着公司业务的发展，特别是经营规模不断扩大以后，吴总在管理上感到不如以前得心应手了。问题主要出在省略...

1、天星公司管理层目前所处团队阶段的特点是（ ）。

正确选项：相互考验

2、天星公司管理层正处于团队发展过程中的（ ）阶段。

正确选项：波动

3、吴总要想解决公司目前面临的问题，他不应该采取的方式是（ ）。

正确选项：为了公正起见，开除管理层的所有“元老”

4、在管理层目前所处团队阶段，团队领导首先要重视的是（ ）。

正确选项：避免少数的几个人在群体中占据绝对优势

5、在团队发展的这个阶段，吴总最需要重视的是（ ）。

正确选项：团队需要和个人需要

18.网络部王经理找到人力资源部的任经理，要求对网络部小陈工资调整幅度一事重新加以考虑。王经理拿出小陈一年的工作业绩评估表：“任经理，您是否可以重新考虑一下我们部门小陈的加薪问题。她去年的工作干得十分出色，可是她加薪的幅度却低于公司的平均加薪幅度。”任经理对王经理解释道：“考虑她的薪水在同级别的人员中已属高薪了，所以这次年度加薪才没有同意你们网络部提出的要求，而是低于了公司的平均水平。”王经理：“小陈的工省略...

1、王经理和任经理的沟通方式属于（ ）。

正确选项：口头语言沟通

2、王经理和任经理沟通的方式中，具体的方法是（ ）。

正确选项：一对一

3、王经理和任经理沟通时采取的具体方法的缺点是（ ）。

正确选项：不利于信息的共享

4、王经理和任经理沟通时采取的具体方法的优点是（）。

正确选项：可发现单独的问题

5、王经理在与任经理进行沟通时，不可采用的沟通技巧是（）。

正确选项：把自己的观点强加给对方

19.伟达家具公司是高先生创建的，开始时主要经营卧室和会客室家具，取得了很大成功。随着规模的扩大，公司又进一步经营餐桌和儿童家具。高先生退休，他的儿子高达继承父业，不断拓展卧室家具业务，扩大市场占有率，使得公司产品深受顾客欢迎。十年后的今天，公司卧室家具方面的销售量比高先生退休时增长了近两倍。但公司在餐桌和儿童家具的经营却陷入困境，面临着种种危机。伟达家具公司自创建之日起便规定，每年 12 省略...

1、为了了解目标的实施情况，伟达家具公司领导可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在（）的前提下才能奏效。

正确选项：存在信任

2、伟达家具公司在实现五年发展目标时，可以采用（）将任务进行分解。

正确选项：WBS 法

3、在评估伟达家具公司发展目标的实现情况时，可以采用正式和非正式的评估方法，其中评估总生产费用降低 10% 这一目标时，最好采用正式评估中的（）的方法。

正确选项：汇报

4、在评估伟达家具公司发展目标的实现情况时，每个员工对照目标对自己进行评估，并且确定与绩效的差距。这属于正式评估中的（）。

正确选项：自我评估

5、在任务分解的过程中，（）不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。

正确选项：项目的主要工作是否已经明确

20.小李研究生毕业后去了一家中型工业企业，在技术科任科长。技术科目前有两个副科长：王副科长和夏副科长。由于这批新产品的开发工作相当复杂，开发能否成功，对企业有重大影响，所以，该厂成立了新产品开发领导小组，由一位副厂长任组长，小李任副组长，但由小李具体负责。小组成员还包括本科室的王副科长和夏副科长、两名技术人员，销售科和供应科各一名副科长。小李感到自己虽然有较多的专业知识，但技术科的两位省略...

1、除命令、说服、协商和授权外，典型的团队领导方式还有（）。

正确选项：参与

2、小李所采用的领导方式，适用的范围为（）。

正确选项：获得解决问题的办法

3、小李所在的团队，成员士气低落，而且工作有效性差，为了改善现状，小李应该采用的领导方式是（）。

正确选项：命令和有力的支持

4、小李在选择领导方式时要考虑的因素不包括（）。

正确选项：自己的个人偏好

5、在遇到重要决策时，小李都会征求大家的意见，这说明小李的领导方式属于（）。

正确选项：协商

21.小刘硕士毕业后进入一家中型企业，半年后他被公司任命为一个新项目的经理。此前，他做过客户服务部工程师，从事过公司新产品的市场调研、研发和新项目的可行性分析等工作。近来他发现了一些来自项目组内部的问题，主要表现如下：

1、项目组中个别成员不及时向他汇报工作进度，需要他去询问；

2、有一次项目组召开讨论会时，参会人员对一个方案发生争论，一人因意见相左而中途离开，退出讨论；省略...

1、小刘的团队目前所处的发展阶段，处于较高水平的需要是（）。

正确选项：团队需要和个人需要

2、小刘的团队目前所处的阶段的特点是（）。

正确选项：相互考验

3、小刘所在的团队处于团队发展过程中的（）阶段。

正确选项：波动

4、一位老员工在会议上当面批评小刘，对此小刘最恰当的做法是（）。

正确选项：正视他所提出的问题，积极改正

5、针对团队目前的状况，小刘不该采取的方式是（）。

正确选项：坚持让团队成员听从自己的命令

22.小刘在大学期间所学的专业是计算机应用，大学毕业后他先在一家公司研发部担任软件工程师，不久就被派到管理部做 MIS（信息系统管理），现在是总经理助理。毕业后的三年里他经过了几次职位调动，

而现在他却发现自己对哪一行都不是很精通。面对这种情况，他不知道该如何选择自己的职业道路。最后，他决定明年考取计算机应用专业的研究生，继续深造以加强专业知识的学习。

1、从小刘的例子可以看出，我们应该进行职业生涯规划才不至于使自己迷失方向，关于职业生涯规划，说法不正确的是（ ）。

正确选项：职业生涯规划的第一步就是职业生涯路线的选择

2、关于从长期目标到中期目标再到短期目标的过程，说法正确的是（ ）。

正确选项：目标越近，就要越具体、越精确

3、小刘在没有制订合理的职业规划的情况下工作了三年，如果他在开始工作时就制定一个三年的目标并切实执行，现在的情况会好很多。三年的目标一般属于（ ）。

正确选项：中期目标

4、小刘最终决定明年考取计算机应用专业的研究生，这属于职业生涯规划基本步骤中的（ ）。

正确选项：设定职业生涯目标

5、职业生涯规划的核心是（ ）。

正确选项：制定自己的职业目标和选择职业发展道路

23.小暮是某印刷公司的一名财务人员。在他工作期间，遇到了一个最难对付的客户，这个客户让他学会了如何谈判。起初小暮很怕跟他打交道，因为小暮认为这个客户脑子快、心眼儿多，常常算计别人。每次办完业务之后，小暮的感觉就是“又按他说的办了”。每次谈判过程总是被他主导，小暮一直得跟随他的节奏。无论是否同意，小暮都会接纳他的观点，并表现得真诚坦率，愿意与他合作。这样讨论的步调就完全由他支配，被他控制，小暮没有了主动省略...

1、不同谈判风格的人具有不同的特点，这个客户的谈判风格的特点是（ ）。

正确选项：发表自己的意见并视其为不可改变的事实

2、当小暮不同意客户提出的方案时，（ ）的方式是他不可取的。

正确选项：为了维持长期合作关系，草率接受对方意见

3、后来，小暮和这个客户尽量选择双方都比较喜欢的方式进行谈判，这样取得的谈判结果具有的特点是（ ）。

正确选项：双方都获得了好处

4、起初，小暮很怕与这个客户打交道，因为谈判过程总是被他主导，无论小暮是否同意，都得按照他说的做。由此可看出这个客户是一个（ ）。

正确选项：专横武断的人

5、小暮与这个客户在谈判过程中，采用了（ ）的技巧，使自己获得主动权。

正确选项：不立即回应

24.小孙是人力资源部经理，最近他准备举办一个培训班，需要从各个车间抽调员工参加，为了争取车间的支持，他到各车间里去说服车间主任。第一位车间主任是他师兄，见面后小孙上去就是一拳：“我告诉你啊，下礼拜给我派两个人参加培训班，如若不派，从今晚开始我就到你家吃、到你家住、到你家闹去！你派不派人？”旁观者皆大乐，车间主任哭笑不得，赶快答应。第二位车间主任是他师傅，他换了个说法：“师傅，您不能把我扶上墙之后就撤梯省略...

1、口头语言沟通包含多种方式，小孙采取的方式的缺点是（ ）。

正确选项：不利于信息共享

2、小孙挨个地去说服各个车间主任，这属于口头语言沟通方式中的（ ）方式。

正确选项：一对一

3、小孙与师傅所采取的沟通技巧的方法不包括（ ）。

正确选项：将自己的观点强加给对方

4、小孙在与师傅进行沟通时，使用的沟通技巧是（ ）。

正确选项：让对方接受自己的观点

5、与其他几种口头语言沟通方式相比，小孙采取的方式的优点是（ ）。

正确选项：可发现单独的问题

25.小王是某名校新闻专业毕业的学生，他当初选择的是最贴近他的职业理想的工作——财经记者，毕业后他如愿成为一名著名合资媒体的实习记者，但一年后他却做了一个让大家感到意外的选择——去了一家待遇优厚的国有企业做宣传工作，过起了按时上下班的职员生活。当初，他选择去合资企业的最主要的理由是做一名财经记者，实现自己的职业理想。但一段时间后，他发现在合资企业工作不稳定、风险大、累，并且未来几乎没有什么保障。如果将来省略...

1、从合资企业到国有企业，小王对职业的重新选择主要考虑的因素是（ ）。

正确选项：职业环境

2、小王的经历说明，在制定职业生涯规划后，要根据职业的发展和实际情况的变化，不断地对规划进行评估与反馈。职业评估与反馈的内

容包括（ ）。

正确选项：其他选项都对

3、小王想为自己做一个职业生涯规划，不正确的做法是（ ）。

正确选项：按照热门行业确定自己的志向

4、在发现合资企业的工作并不适合自己时，小王想为自己选择一个新的发展方向，制定一个新的职业生涯规划。职业生涯规划的核心是（ ）。

正确选项：制定自己的职业目标和选择职业发展道路

5、在面对变化时，小王所做的选择属于（ ）。

正确选项：改变境遇

26.小吴是某矿业公司的一位维修钳工，手艺高，责任心强，人缘好。某个周一，分管人事的周副矿长来电话，说车间李主任重病住院，要小吴暂时代理车间主任，行使权力。还特别关注正在抢修的一台装载机，说这台装载机对公司目前的一项工作非常重要。小吴答应周四中午前一定修好交用。周三，小吴一大早就去突击抢修那台装载机去了。时间紧，任务重，他不放心，跟着夜班工人干到晚上九点多，再三叮嘱夜班班长抓紧工作，才回家休息。周四早上省略...

1、根据任务优先级划分，（ ）不属于优先级 A 的任务。

正确选项：上备品库检查库存情况

2、根据任务优先级划分，参加同学聚会属于（ ）的工作。

正确选项：优先级 D

3、根据任务优先级划分，小吴首先应该考虑（ ）的任务。

正确选项：重要而且紧迫

4、根据任务优先级划分，优先级 C 的任务特点是（ ）。

正确选项：不重要但紧迫

5、小吴要想在繁重的工作中理出头绪，做出合理的安排和计划，他可以运用（ ）来确定任务的优先级。

正确选项：时间管理矩阵

27.新泰公司的创始人余总勤奋、严厉,具有强烈的进取心。公司创建之初在出口纺织方面取得了成功。之后，余总领导公司 9100 多名员工采取全新的市场战略，将公司业务不断扩展到贸易、汽车、机械、电子、建筑、重型造船、电脑、电信以及金融领域，成为国家第四大企业集团。新泰公司是希尔斯、Christian Dior 等多种产品的纺织品供应商。同时，还与某国际知名汽车公司成立了合资企业。

1、根据 Ansoff 矩阵，新泰公司实行的是（ ）的市场战略。

正确选项：多元化经营

2、相对于 Ansoff 矩阵的其他几种战略，新泰公司实行的市场战略的特点是（ ）。

正确选项：开发新产品和服务，并将它们销售到新市场，风险性大

3、组织的利益相关者对组织的决策和执行过程有重大的影响，那么，利益相关者指的是（ ）。

正确选项：影响企业目标的实现或者受企业实现目标过程影响的个人或者团队

4、组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于新泰公司的内部利益相关者的是（ ）。

正确选项：9100 多名员工

5、组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于新泰公司的外部利益相关者的是（ ）。

正确选项：希尔斯公司

28. 有两位年富力强又踏实勤奋的园长，其中的一位可谓“夙兴夜寐，中情烈烈”，事无巨细，必亲自过问。他不让下属参与决策，命令下属做

他安排的所有事情，甚至学生上课时，他还在走廊里巡视，下午放学前，为了不让老师、学生早退，亲自坐镇门房，被誉为“门房园长”。这位园长勤劳有余，却忽视了幼儿园的根本任务，虽然教师队伍素质整体较高，但积极性却很差，虽含辛茹苦多年，幼儿园工作却不见起色。另一位园长除了勤省略...

1、第二位园长在摸索幼儿园教学方向时，时常和教师们一起讨论、研讨、探索。这位园长的领导方式是（ ）。

正确选项：协商

2、第一位园长不让下属参与决策，凡事必亲自过问，这位园长的领导方式是（ ）。

正确选项：命令

3、第一位园长的领导方式的适用范围是（ ）。

正确选项：紧急任务

4、教师队伍素质整体较高，但积极性却很差，为了改变这种现状，第一位园长应采取（ ）的方式。

正确选项：高支持、指令少

5、领导者在选择领导方式时要考虑的因素不包括（ ）。

正确选项：自己的个人偏好

29.有这样一群人，他们年轻的时候迁居美国，住在波士顿的一所公寓里。在一个漫长的周末，他们发现自己既没有食物也没有现钞（没有信用卡或存款卡，而且银行也早已停止营业了）。他们只好等到下周一—银行重新营业。他们这时真正认识到基本需求的重要——当人遭受饥饿的时候，要关注其他事情是非常困难的。在顶楼上饿得要死的艺术家的情况又会怎样呢？有些人为了创造传世之作而与贫困为伴，还有一些人似乎想尽可能放弃省略...

1、“他们在既没有食物也没有钱去买食物时认识到了基本需求的重要性”，这种基本需求是指（）的需求。

正确选项：生理

2、根据马斯洛的需求层次理论，那些全神贯注于自己非常重视的事情，以获得个人满足感的人，他们的做法是为了满足（）的需求。

正确选项：自我实现

3、根据马斯洛的需求层次理论，人的行为决定于（）。

正确选项：主导需求

4、根据马斯洛的需求层次理论，通过发展友谊，参加社交活动，可用来满足（）的需求。

正确选项：社会

5、他们因为遭遇饥饿而无法关注其他的事情，而顶楼上饿得要死的艺术家却为了创造传世之作而与贫困为伴，这说明（）

正确选项：在低层次的需求没有完全实现前，人们也能追求高层次的需求

30.袁总是某农机公司的总裁。该公司 2006 年销售额为 5000 万元，2007 年达到 5500 万元，2008 年销售额为 5900 万元，2009 年预计 6500 万元。每当坐在办公桌前翻看这些数字、报表时，袁总都会感到踌躇。这天下午又是业务会议时间，袁总召集了公司在各地的经销负责人，分析目前和今后的销售形势。在会议上，有些经销负责人指出，农业机械产品虽然有市场潜力，但消费者需求的趋向已经有所改变省略...

1、根据 Ansoff 矩阵，袁总在市场方面采取的策略是（）。

正确选项：市场渗透

2、相对于 Ansoff 矩阵的其他几种战略，袁总采取的战略特点是（）。

正确选项：比较保守

3、组织的利益相关者对组织的决策和执行过程有重大的影响，那么，利益相关者指的是（）。

正确选项：影响企业目标的实现或者受企业实现目标过程影响的个人或者团队

4、组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于该农机公司的内部利益相关者的是（）

正确选项：各地经销负责人

5、组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于该农机公司的外部利益相关者的是（）。

正确选项：政府部门

31.在某商店，一位顾客在某服装摊位前驻足，并对一种款式的风衣多看了几眼。摊主想一定要吸取以前轻易放走顾客做不成生意的教训，要调整自己的策略，真诚与顾客合作。想到这儿，摊主前来搭话：“看得出你对这件衣服比较感兴趣，这是今年冬天最流行的款式，面料是从国外进口的，你是否愿意试试？”察觉到顾客无任何反对意见时，摊主继续说：“这衣服标价 750 元，你如果真有兴趣，就 580 元给你，怎么样？”看到顾客仍旧没有表态，摊省略...

1、不属于摊主和顾客的谈判结果的特点的是（）。

正确选项：各自坚持不能让对方获利

2、不同谈判风格的人具有不同的特点，不属于摊主的谈判风格的特点

是（）。

正确选项：蛮横霸道

3、控制谈判进程有很多技巧，但不包括（）。

正确选项：避重就轻

4、摊主和顾客的谈判结果属于（）。

正确选项：双赢

5、摊主属于（）的人。

正确选项：处事果断

32.张经理是珠海某著名四星级酒店的客房部经理，某天刚上班，他就面临一系列的难题：

1.上午 9 点有一个 50 人的日本旅游团入住，其中 45 人都是由一家三口组成，需要 15 间家庭套房，但客房部今天剩余的家庭套房只有 10 间，12 点之前肯定腾不出房。这个问题该怎么解决？

2.旅游局通知，明天上午 9 点召开全市酒店工作会议，会议议题是非典过后各酒店如何恢复生产，迎接可能到来的旅游高峰。总经理省略...

1、根据任务优先级划分，（）不属于优先级 B 的任务。

正确选项：去机场接岳母

2、根据任务优先级划分，处理客房部日本旅游团入住的事情是（ ）的任务。

正确选项：优先级 A

3、根据任务优先级划分，优先级 C 的任务特点是（ ）。

正确选项：不重要但紧迫

4、根据任务优先级划分，张经理首先应该考虑（ ）的任务。

正确选项：重要而且紧迫

5、面对这么多的任务和冲突，张经理可以采用（ ）来区分事情的轻重缓急。

正确选项：时间管理矩阵

33.正合集团公司成立于 20 世纪 90 年代末，由数家地方外贸企业合并而成，合并后的资产达到数十亿元人民币，净资产 20 亿元人民币，年进出口额 50 多亿美元。经营业务主要为贸易、金融、实业三大支柱。贸易方面涉及技术、仪器、设备、医药等产品的进出口，以及利用外国政府及国际金融组织资金贷款项目的招标、投标及采购。金融方面包括银行、证券、保险、租赁、拍卖等领域的投资、参股。此外，房

地产、广告、展览、仓储运输、物业、信省略...

1、根据 Ansoff 矩阵，该集团采取的战略属于（ ）。

正确选项：多元化经营战略

2、相对于 Ansoff 矩阵的其他几种战略，该集团采取的战略的特点是（ ）。

正确选项：开发新的产品和服务，并将它们销售到新市场，战略风险最大

3、组织的利益相关者对组织的决策和执行过程有重大的影响，那么，利益相关者指的是（ ）。

正确选项：影响企业目标的实现或者受企业实现目标过程影响的个人或者团队

4、组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于正合集团的内部利益相关者的是（ ）。

正确选项：下属子公司

5、组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于正合集团的外部利益相关者的是（ ）。

正确选项：上级行政领导

34. 中天互联网公司是一家刚刚成立的新公司。这个公司的营销部肖经理及下属的八位营销人员全部都是刚招来的新人。这些新员工对公司、对本部门充满了热情和好奇，彼此之间没有任何的成见和恶意。每天早晨一见面就相互热情地打招呼。每个人都对公司的前途、对自己在公司的发展充满了希望。为了日后开展正常工作，他们积极地做着各项准备。然而，由于他们都是新招聘来的，对公司的规章制度和团队的工作流程不熟悉，致使团队内部发生了一些省略...

1、由于团队成员对公司的规章制度和团队的工作流程不熟悉，致使团队内部发生了一些冲突。为了解决这些冲突，肖经理可采取的措施不包括（ ）。

正确选项：强调公司制度，忽视产生的冲突

2、在中天互联网公司营销部目前所处阶段，团队领导首先要采取的做法是（ ）。

正确选项：通过各种活动来帮助团队成员相互认识和了解

3、中天互联网公司营销部处于团队发展过程中的（ ）阶段。

正确选项：形成

4、中天互联网公司营销部所属的发展阶段，处于最高水平的需要是（ ）。

正确选项：个人需要

5、中天互联网公司营销部所属的发展阶段具有的特征是（ ）。

正确选项：彼此之间彬彬有礼，但缺乏相互信任

35. 资料一：几个月之前，小李受公司委派，参加过一次培训，学习如何主持会议以及如何使会议更为有效。尽管他喜欢这个培训课程，但却觉得对他的工作没有用处。就在上个月，小李作为事故调查团一员参与一个很棘手的案件的审理。小李的职责之一是主持调查团全体成员的讨论。在成员的讨论中，他过去学习过的培训课程突然出现在脑海里。结果，在两天的讨论会中，他几乎用遍了那次培训中学到的各种技巧。从此以后，他一直在省略...

1、常见的学习方式有很多种，小李学习的方式属于（ ）。

正确选项：委托培训

2、关于发展循环周期，说法不正确的是（ ）。

正确选项：发展循环周期的首要步骤是计划学习和支持

3、为员工选择合适的发展方法取决于多种因素，其中不包括（ ）。

正确选项：领导者偏好

4、小李选择的学习方式的主要适用范围是（ ）。

正确选项：整个项目或全部任务额外的责任

5、小王要想改变现在的状况，除了参加培训外，还可以通过除（ ）之外的学习方法来提高自己的能力。

正确选项：头脑风暴法

36.最近，红星公司的李总碰到了一个难题，车间主任联合签名，代表全体工人向他呈上了一份申请书。申请书的大意是要求公司增加员工的工资和提高福利待遇，理由是：公司半年进行一次绩效考核，根据规定员工的工资幅度应该有一定的上浮，且现在各个行业的工资平均增长率都在上涨，而该公司却一直没有兑现承诺，引起了员工的不满和抱怨。员工还认为，这半年来每个人的工作量都是满负荷的，压力很大，但是员工的福利待遇并没有得到改善。 省略...

1、不属于李总和员工的谈判结果的特点的是（ ）。

正确选项：只有一方获得好处

2、不同谈判风格的人具有不同的特点，李总的谈判风格的特点是（ ）。

正确选项：不顾他人的感受

3、从案例中可以看出，李总和员工谈判的结果是（ ）。

正确选项：两败

4、从李总在会上的表现可以看出他的谈判风格，他属于（ ）的人。

正确选项：专横武断

5、为了解决该公司目前的难题，李总应该重新与员工进行谈判。他可采取的控制谈判进程的技巧不包括（ ）。

正确选项：避重就轻

37.最近的工作让小可非常郁闷。事情起源于他们部门下半年的任务安排--在任务指标上，小可和张总经理的意见相差甚远。对于张总提出的指标，小可所领导的部门绝对不可能完成，小可反复地向张总解释理由，但是张总丝毫不考虑他的意见。这也是张总一贯的做法。他一旦发表了自己的意见就会将其视为不可改变的事实，根本不考虑下属的感受，更不会承认自己想法中的错误。最后百般无奈之下，小可只有同意。能不能在这里继续干下去，就取决于省略...

1、不属于小可和张总的谈判结果的特点的是（ ）。

正确选项：只有一方获得好处

2、不同谈判风格的人具有不同的特点，张总的谈判风格的特点是（ ）。

正确选项：不顾他人的感受

3、从案例中可以看出，张总属于（ ）的人。

正确选项：专横武断

4、为了解决随之而来的难题，小可应该重新与经理进行谈判。小可能够采取的控制谈判进程的技巧不包括（ ）。

正确选项：避重就轻

5、小可和张总谈判的最终结果应该属于（ ）。

正确选项：两败

38.作为化工界老大的杜邦公司在很多方面都独具特色。其中，公司为每一位员工提供独特的培训尤为突出。

杜邦公司拥有一套系统的培训体系。虽然公司的培训协调员只有几个人，但他们却把培训工作开展得有声有色。每年，他们会根据杜邦公司员工的素质、各部门的业务发展需求等拟出一份培训大纲，上面清楚地列出该年度培训课程的题目、培训内容、授课时间及地点等，并在年底前将大纲分发给杜邦各业务主管。各业务主管根据员省略...

1、从团队发展的角度来看，重视对员工的培训可以促进团队成员的发展。杜邦公司在促进员工发展时采用的方式主要是（ ）。

正确选项：培训

2、杜邦公司的培训协调员根据员工的素质、各部门的业务发展需求等拟出一份培训大纲，这属于发展循环周期的（ ）阶段。

正确选项：明确发展要求

3、对杜邦公司拟定培训大纲所属阶段，没有帮助的是（ ）。

正确选项：团队成员的年龄

4、为员工选择合适的发展方法取决于多种因素，其中不包括（ ）。

正确选项：领导者偏好

5、在培训结束后，员工定期反馈培训效果，这属于发展循环周期的（ ）阶段

正确选项：评估学习和方法的有效性。