形考任务1

关于目标，说法正确的有（ ）。

①②③④

通过测试，可以知道个人擅于使用哪个半脑。对于个人的左右脑分工，说法正确的是（ ）。

在思维时，应该左右半脑同时使用，即全脑思维

可以看出刘总在这次会议中运用了（ ）。

头脑风暴法

关于头脑风暴法的第一个阶段，做法不正确的是（ ）。

谨慎思考，避免出现荒谬想法

如果小型团队利用电子头脑风暴法开会，收效不一定高。这体现了电子头脑风暴法的（　）的缺点。

效率受规模限制

小赵决定提高自己的自我认知能力，（ ）对他提高自我认知能力没有帮助。

通过批评反思自己的行为

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。

当你认为反馈是无价值时

关于SWOT分析法中字母与其对应的含义,说法不正确的是（ ）。

S——劣势，T——机会

个人SWOT分析中，首先应对（ ）进行分析。

自身条件

根据KOLB学习周期，实践和具体做些事情（ ）阶段的内容。

获得经验

根据KOLB学习周期，“从实际出发考虑应该怎样做，然后对实践进行总结和反思，最后进行理论化思考”是从（ ）阶段开始学习

应用

关于反思的说法，正确的是（ ）。

反思与理论学习和实践应用相结合，组成完成的学习过程

思考是反思过程中必不可少的步骤。关于反思中的思考，说法不正确的是（ ）。

思考需要考虑到问题的多个方面，无须遵循逻辑

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。

岗位轮换

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（ ）。

自信果断

关于学习中存在的障碍及其解决方法，对应不正确的是（ ）。

工作无稳定感——辞职，寻找新的工作

关于长期目标，说法正确的是（ ）。

长期目标代表了个人对未来的理想和期望

小王计划在2年内考完注册会计师，但是由于某些原因推迟，改为3年考完，则小王是在修改SMART目标的（ ）。

时间限定

在做职业生涯规划时，确定志向后需要进行评估，评估包括（ ）。

自我评估和生涯机会评估

当面临选择时，我们可以采取的措施有（ ）。

①②③

形考任务2

关于活动跟踪表，正确的步骤是（ ）。

活动跟踪表的第一步是把一天的工作活动详细记录下来

关于活动跟踪表中的时间，说法不正确的是（ ）。

时间记录的是与工作相关的事情

小王感觉自己经常被卷进不属于他分内的事，整天都处于忙碌状态，小王的例子表明（ ）影响工作效率。

过于忙碌

改进工作方式的方法有很多，下面不正确的是（ ）。

对工作事必躬亲

在工作中，会出现时间观念差的问题，解决这一问题的正确方法是（ ）。

仔细考虑工作的内涵，思考可能出现的推迟和耽搁

关于制定计划，说法正确的是（ ）。

制定计划能够帮助我们更好的规划时间

关于做计划前要考虑的问题，不包括（ ）。

做计划的目的是什么

在分析了活动跟踪表以后，小姜发现自己很多时间都浪费在了无意义的事情上，为了区分事情的轻重缓急，小姜可以运用（ ）。

时间管理矩阵

下面（ ）不是优先级A的情况可能出现的原因。

定期检查分配出去的工作

关于准备、预防、规划这样的工作，属于（ ）。

优先级B

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：根据工作优先级划分，（ ）不属于优先级B的任务。

去机场接岳母

关于提高工作效率，说法不正确的是（ ）。

只有处理优先级A的任务时，效率才重要

关于自信果断，说法正确的是（ ）

①④

小王的经理在表达自己的观点时总是过于自信，甚至把自己的观点说成即成的事实，小王的经理属于（ ）。

好斗型

建立自信对于每个人都很重要，不属于建立自信方法的是（ ）。

不直接说出自己的需求

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（ ）。

在拒绝后，向对方详细解释原因

表达需求有很多种方法，说出需求的方式不正确的是（ ）。

对你的需求做到心中有数，不但要积极还要好斗

时间对每个人都很宝贵，不利于减少时间浪费的方法是（ ）。

把更多决策性的工作分派出去

学会应付打扰是建立自信的重要方法之一，应付打扰的方式不包括（ ）。

到了规定的时间，直接请来访者离开

自信是成功的必要品质，不属于自信的表现的是（ ）。

小何常常对自己进行消极暗示

形考任务3

在与他人共享信息和思路之前，有五个要素是必须考虑的，不属于沟通五要素的是（ ）。

备忘录

在考虑谁是你的沟通对象的时候，不在考虑范围的是（ ）。

为了保证质量，沟通对象越少越好

关于口头语言沟通的优点，说法不正确的是（ ）。

可提供永久记录

关于优质信息的特点，说法不正确的是（ ）。

信息越具体越好

将信息传送给别人之前，不需要再次确认（ ）。

信息是否能被接收

沟通方式包含多种方法，案例中体现的方法是（ ）。

一对一

领导者在和员工交谈时不应该（ ）。

居高临下

在国际交往中，由于各国文化的不同，要特别注意手势的使用，如，竖大拇指在中国表示“了不起、赞赏”，而在希腊则表示“够了”，注意手势等的使用，是为了避免沟通障碍中的（ ）。

非语言沟通中的表达不当

王经理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（ ）。

不轻易表露自己的想法

在聆听时要注意很多事项，做法不正确的是（ ）。

尽量不要提出问题

让对方接受自己的观点，方法正确的是（ ）。

①③④

递送书面材料时要考虑很多问题，不包括（ ）。

沟通技巧

筹划文件时需要考虑很多问题，正确的是（ ）。

需要提出哪些论点、思想、建议

书写简短文件时，也要尊重一定的原则，说法不正确的是（ ）。

如果想与同一个人讨论不同的问题，要以一个文件的形式编写

在用构思思路图书写文件时，小李把有关的事项写成一组，下一步应该是（ ）。

补上遗漏的标题

关于非语言沟通，说法不正确的是（ ）。

如果是无意的，那么非语言沟通不会对别人产生影响

关于副语言沟通，说法正确的是（ ）。

副语言沟通一般是指说话的语音、语调、语气等

说话的响亮程度能够影响信息的接收质量，这里的响亮程度是指副语言沟通中的（ ）。

音量

办公室的设计风格体现了沟通方式中的（ ）沟通。

道具

办公室的不同颜色可以传达不同的信息，关于蓝色的说法，正确的是（ ）。

给人镇静、肃穆的感觉

形考任务4

关于会议协调，说法正确的是（ ）。

会议协调工作可以有很多技巧来保证会议圆满进行

在会议协调阶段中，对于“解释促进协调的作用”阶段，做法正确的是（ ）

为全体与会人员服务，不是包揽会议

在会议进行中，应该鼓励每个人发言，采用的方法最合适的是（ ）。

使用开放性提问吸引大家发言

关于私下开小会，说法不正确的是（ ）。

如果私下开小会的内容与会议相关，就不必干涉

在公司明年战略规划会上，各部门经理都闷不做声，这种片局面是（ ）。

哑场

在组织内，要保证信息流从高层传递到所有部门和员工，最好的沟通方式是（ ）

从上到下形式

工作报告有时候并不能取得理想的效果，原因不包括（ ）。

开通一条双向交流的渠道

在对工作报告的反馈调查中，发现大部分听众都反映没有找到自己需求的信息，这属于没有考虑（ ）。

听众想通过工作报告得到什么

进行工作报告时，如果发现有听众只是在听而没有思考，不可采取的方法是（ ）。

打乱原有的报告顺序，以引起注意

正确使用形体语言有助于工作报告获得良好的效果，下面正确的做法是（ ）。

选择适当的表情来讲述

在做工作报告时，无论报告材料的准备人是谁，报告人都需要思考的是（ ）。

①④

工作报告的质量很大程度上取决于它的准备情况，在准备报告时，应该做到的不包括（ ）。

不必将主要论点与团队的具体实践相结合

从案例中可以看出，李总和员工谈判的结果是（ ）。

双输

人们谈判的目的是（）。

建立和改善关系，协调行为

不立即回应能够给自己留出思考的时间，为了争取时间做法不正确的是（）。

终止讨论，请对方离开

认为自己的权利、希望和需求，相对任何其他人的是同样重要的。这属于（）的人。

处事果断

与谈判成功与否密切相关的技巧，不包括（）。

坚持己见

为了避免谈判时单刀直入、过于直露而影响谈判气氛，可以从闲谈开始，不应该谈论的是（）。

自己的事

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，说法不正确的是（ ）。

在谈判开始时，要热情激昂，不能过于冷淡

在谈判过程中，想要变换谈判方式或内容，做法不正确的是（ ）。

避免开放性的问题

形考任务5

关于组织的运作过程，描述正确的是（ ）。

组织在生产产品或提供服务时所采用的方式

“员工选拔、薪酬福利、人力资源规划、劳动关系协调”，这属于（ ）的职责。

人力资源部

组织内部的利益相关者对组织的发展有重要影响，不属于内部利益相关者的是（ ）。

国家的律法人员

小王是一家大型咨询公司的管理人员，他的利益点是（ ）。

稳定的工作和舒适的工作条件

关于消费者的既定利益，说法正确的是（ ）。

购买到满意的产品和服务

关于组织的价值观和目标，说法正确的是（ ）。

价值观有助于组织界定员工的行为规范

关于PEST分析法，说法不正确的是（ ）。

在进行组织的内部环境分析时使用

PEST分析法中，字母E指（ ）。

经济环境

内部获取是知道客户需求信息的主要途径，不属于内部获取方式的是（ ）。

从客户中直接获取

组织在面对竞争对手增加的情况下，可采取成本领先的策略，关于成本领先策略，说法正确的是（ ）。

提供一些低价位的产品或服务，使自己的商品以低价格战胜竞争对手

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（ ）。

如何消灭现有企业

下面供应商中，最容易抬高成本，从而使组织利润降低的是（ ）。

生产石油的公司

组织在制定战略时需要考虑自身的优势和劣势。属于组织劣势的是（ ）。

人员更替频繁

在运用SWOT分析法对组织进行分析时，第一步是（ ）。

通过判断组织优缺点来分析组织内部情况

运用SWOT分析法对组织进行分析的步骤，说法不正确的是（ ）。

搜集信息是一项一次性的活动

Ansoff矩阵将组织针对（ ）的四大主要战略加以归类。

产品或服务

考虑是否能够利用自身优势，使组织不断向纵深发展，属于Ansoff矩阵的（ ）战略。

多元化经营

相对于Ansoff矩阵的其他几种战略，市场渗透战略特点是（ ）。

比较保守

在平衡计分卡中，经济附加值属于（ ）角度的指标。

财务

小李喜欢股票，和几个对股票同样有研究的朋友形成了一个小组织，一有时间便聚在一起，讨论现在的股票市场和如何是自己手中持有的股票利益最大化，小李的这个小组织的文化属于（ ）。

个人文化

形考任务6

小杨所在的团队中有正式的领导，团队由王总领导，这个团队属于（ ）。

有明确领导的团队

老王组织的一队人，来自某单位的各个部门，准备参加由某市政府承办的趣味运动会的4乘100米接力比赛项目，前三名能为单位获得荣誉和丰厚的奖金。因此，老王计划在比赛日的前两个星期带领全队进行集中训练，这个团队的类型属于（ ）。

①②③

关于“协作优势”这一团队优势，说法正确的是（ ）。

团队成员具有共同的目标，一个真正的团队能够完成的工作并不是团队成员各自工作的简单叠加。

关于团队的发展阶段，说法正确的是（ ）。

③④

关于团队发展第二阶段的特点，说法正确的是（ ）。

相互考验

属于“团队效力圈”中作用的是（ ）。

分析和协调

关于平衡团队角色的方法，属于“委派”所对应的表现是（ ）。

如果一个团队成员有比较高的技能和能力，但水平没有完全发挥出来，团队领导就可以考虑把一部分领导角色委派给他们。

关于团队角色，与“评估”相对应的角色是（ ）。

关心细节者

属于团队中至少需要的角色是（ ）。

执行任务的人员

关于六顶思考帽的认识，说法不正确的是（ ）。

①③

关于六顶思考帽法在实际应用中一般采用的步骤，说法正确的是（ ）。

评估建议的优缺点：列举优点（黄帽），列举缺点（黑帽）

在面对冲突时，对他人需要的关注较高，对自身需要的关注较低，不发生争论，这种面对冲突的行为是（ ）。

迁就

针对团队目前的状况，小刘不该采取的方式是（ ）。

坚持让团队成员听从自己的命令

乐天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。

获得信息

创造性决策不包括（ ）。

①⑤

理性决策不包括（ ）。

与他人共同决策

达成协议有许多种方式，方式及其优缺点对应正确的是（ ）。

投票——减少作决策的时间

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（ ）。

确保各方的人员配置相同

由于项目增加，技术部门需要招聘2名技术人员，而人事部门表示公司这个季度的招聘计划已经完成。这个冲突产生的根本原因是（ ）。

目标、计划或任务的不协调

志灵集团各地方销售点互占“地盘”的现象严重，这个冲突产生的根本原因是（ ）。

相互竞争

形考任务7

2001年，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。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，这属于发展循环周期的（ ）步骤。

明确发展要求

关于发展循环周期，说法正确的是（ ）。

①②③

客服部赵总指出，团队成员每人每天至少能够接待25名需要咨询的客户，这一目标不属于（ ）。

发展目标

王总提出，到9月底，全体财务部成员要熟练掌握新的财务数据处理程序，这属于团队发展循环周期中的（ ）。

发展目标

题目5

常见的学习方式有很多种，小李学习的方式属于（ ）。

委托培训

训练是一种常用的学习方式，这种学习方式的适用者主要是（ ）。

有潜力但没经验的人

伙伴工作是指（ ）。

介于工作观摩和训练之间，通过在具有丰富经验的同事身边观察、提问和实验来进行学习

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（ ）。

挑战者

团队领导要想具备团队支持能力，必须做到（ ）

①②③

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，采取的方式不合理的是（ ）。

张总经常与团队成员交流学习中的收获，而对于他们遇到的困难置之不理

思考和讨论对于学习是至关重要的，其中思考能帮助团队中的成员（ ）。

①②③

在非正式审查过程中，做法正确的是（ ）。

如果没有多余的时间或者不熟悉相关内容，可以将任务委派给团队中时间较充裕并且了解主题的成员

正式审查需要（ ）。

①②③

评估要解决的问题是（ ）。

①②

在培训结束后，要对学习效果进行四个层次的评估。在学习刚刚结束后，需要进行评估的内容不包括（ ）。

培训使成员的工作效率提高了多少

小王刚结束培训，现在人力资源部需要对他参加这次培训的学习效果进行评估，其中（ ）属于这次评估的内容之一。

学习过程是否愉快

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。

训练

关于训练的定义和目标，说法正确的是（ ）。

从别人的经验中学习和发现，来发展自己的技能

训练包括五个步骤，其中第四个步骤的特点是（ ）。

在必要之处给予指导和帮助

题目20

关于训练步骤中的“计划和建立”阶段，说法不正确的是（ ）。

①③④

形考任务8

关于目标管理计划的典型步骤，说法不正确的是（ ）。

实现目标的行动计划由管理者自己决定

目标管理包括四个共同的要素，其中“参与决策”是指（ ）。

它不是完全由上级设定和分派给下级的，而是采用参与的方式决定，上级与下级共同参与目标的制订和实现途径的确定等事项

关于组织目标、团队目标和个人目标之间的关系，说法不正确的是（ ）。

团队目标是团队领导个人意愿的体现

组织目标一般处于组织的（ ）。

最高层

假如一个客户服务中心的关键工作是“提供与产品和服务相关的信息”，为了高效地完成这项工作，需要将这项任务分解为（ ）。

①②④

那么，海尔为了完成打造世界名牌这一任务，可以采用（ ）将任务进行分解。

WBS法

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。

项目的主要工作是否已经明确

2009年初，受全球金融危机影响，东部沿海地区经济发展减速，大量农民工失岗返乡。2010年，由于经济迅速回暖，沿海地区和内地同时出现严重的缺工现象。那么，这些企业急需获取的资源是（ ）。

人力

为了便于记录销售信息，何总给销售部的每个员工都配备了一台电脑，这说明此时公司需要的资源是（ ）。

信息

客服中心处理一个客户呼叫所用的时间段，属于（ ）资源。

时间

在进行一个正在监督的工作时，具体要监督的指标包括（ ）。

①②③

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（ ）。

顾客意见调查表

控制过程中，在衡量实际绩效之后进行的工作内容是（ ）。

与标准相比较

计划偏离正轨时可以选择多种修正措施，做法不正确的是（ ）。

对出现的偏差不予过问

从基于系统和利益相关者的监督中团队可以得到各种信息，这些信息包括（ ）。

①②③⑤

常见的绩效评估的标准有四种，其中“有哪些定量的数据可以用来对结果进行评估？”属于绩效评估的（ ）标准。

成果

在进行了绩效评估标准与分析之后，接下来要解决的关键问题不包括（ ）。

④⑤

建设性反馈是反馈的重要方法之一，关于建设性的反馈，说法不正确的是（ ）。

②④

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（ ）。

①④

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（ ）。

自我评估

形考任务9

关于马斯洛需求层次理论，说法正确的是（　）。

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

小明是一名外企职员，经常与其他同事组成项目小组，共同合作，虽然小明仅在公司工作了短短的一年的时间，但已经有了很广的人脉，很受同事们的喜爱。那么，根据马斯洛需求层次理论，这满足了小明（　）的需求。

社会

根据期望理论的两级结果，只要实现第一级结果，就要满足团队成员第二级结果的期望，否则就（　）。

会使团队成员对投入的努力及实现的目标和绩效产生怀疑

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。这种观点符合（　）．

期望理论

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，他发现使员工感到不满意的因素包括（　）方面。

工作环境或工作关系

赫兹伯格发现，能够增加激励的因素，特别是那些与工作紧密联系的因素，就是马斯洛所确定的能够满足（　）需求的因素。

②③

在实践中，如果管理者更倾向于（　），其将对团队拥有更高的期望值。

Y理论

关于交流的过程，说法正确的是（　）。

②③④

倾听的技巧不包括（　）。

遇到相反意见，及时提出

在发送信息的过程中要经历的三个步骤包括：（　）．

①②③

小李是一家房地产公司的推销员，从进公司的第一天开始，她每天就很认真的工作，每个月的业绩比其他员工都要高，但是，公司除了每月发放基本工资和提成外，并没有给予小李额外的奖励，小李感觉很没有成就感，几个月后，她就辞职进入了另外一家房地产公司。小李辞职的直接原因在于（　）。

公司没有采取措施对表现优秀的员工进行适当的激励

小李来公司已经6年了，一直在人力资源部工作的她，下个月的工作将换到营销部，仍担任部长的职位，公司采取的这种提高员工激励水平的方法属于（　）。

工作轮换

奇泰兴有限公司下属的一个项目团队由于不满公司的薪酬制度而出现消极怠工的现象，不利于该团队领导处理这种不满情绪的是（　）。

越权采取一定的行动

王总公司的员工对目前的薪酬很不满意，大家决定集体罢工，逼迫公司提高薪酬，王总也认识到了薪金的不公，遂召开紧急会议处理此事。处理员工不满的过程中，不利于王总处理这种不满情绪的是（　）．

严格遵守公司规定，对不满情绪置之不理

来自团队的不满情绪要及时处理，否则会严重影响工作的各个方面。消除员工不满情绪的方法有很多，正确的做法是（　）。

①②③

组织文化的内容不包括（　）。

员工个人的生活习性

用来分析组织文化的构成内容的关键因素有很多，其中（　）指已经发生的、人们正在讨论的，甚至要告诉新员工的事情。

激励约束系统

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（　）。

置之不理，等小孙适应了环境就可以了

解决文化冲突的方法包括（　）。

①注重倾听；②允许任何个性存在；③强调文化；④确定团队有支持型的环境。

①③④

当组织文化和员工个性发生冲突的时候，领导者做法不正确的是（　）。

允许任何个性存在

形考任务10

与管理者相比，领导者工作的侧重点不包括（ ）。

执行和实施计划

李开复先生作为创新工场的董事长兼首席执行官，拥有超群的领导者才能，其中（ ）体现了李总的社会能力。

影响力、政治觉悟和设身处地为他们着想的能力

在决定是否开发新产品上，杨总以他敏锐的市场洞察力和战略思考能力，对目前市场局势进行了清晰透彻地分析，这体现了杨总作为领导者的（ ）。

思维能力

完成任务是领导者的主要任务之一。关于“完成任务”，说法不正确的是（ ）。

②④

领导者帮助团队成员培养他们的能力，例如提供想法、作出决定和解决问题的能力。这属于领导者三项任务中的（ ）。

建设团队

体现了罗先生对小吴采用的是（ ）的领导方式。

协商

当下属完全能胜任工作时，领导者就可以（ ）。

对工作进行授权

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（ 　）。

命令和有力的支持

“小文，从下个月开始，这个销售区域，就由你来负责。”这句话体现的信任的标志是（ ）。

授予管理权

“我们无法预知明年国家将会出台哪些新的措施，所以，建议采用李总的策略，今年只增开100家实体店，然后观察整个市场的情况。”这句话体现的信任的标志是（ ）。

承担风险

关于营造信任氛围的方法，说法不正确的是（ ）。

让员工服从领导者的安排

上级对勇于承认错误的员工，都愿意给予及时地帮助和指点，这属于营造信任氛围中的（ ）的方法。

勇敢承认错误和过失

“个人所具有的能力和经验”是领导者不授权的原因之一，它的表现不包括（ ）。

③④

王总经常安排下属做一些他们能力所能及的工作，以锻炼下属的工作能力，半年下来，整个团队的信心都得到了增强，同时也为王总争取到了很多时间去做其他更重要的事情，这说明授权（ ）。

①②

授权主要有四个步骤，第二步是（ ）。

下达指令

领导者有效地下达命令后能够取得的效果不包括（ ）。

询问成员愿不愿意做

授权的过程中，领导者在检查进展情况时需要建立一个机制以确保任务按计划进行，这个机制可以是正式的，也可以是非正式的。关于正式的机制，说法不正确的是（ ）。

正式的机制比非正式的机制效果好

题目18

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（ ）。

要为团队成员提供必要的工具

王总在营造团队授权氛围时，喜欢和员工谈心，了解他们的优势并相信他们的能力，这是（ ）的表现。

重视团队成员

“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（ ）。

①③