单选题

组织行为学是综合运用与人有关的各种知识，采用系统分析的方法，研究（　）人的行为规律的一门科学。

A. 所有组织中

B. 一定组织中

C. 社会组织中

D. 管理组织中

正确答案：B

下面哪一个不是组织的基本要素？（　）

A. 人际关系

B. 协作愿望

C. 共同目标

D. 共同目标

正确答案：B

组织行为学综合应用心理学、社会学、人类学、政治学、生物学、伦理学等学科的知识，在组织管理工作的实践中，来解释组织中人的行为。反映了组织行为学的（　）

A. 多层次性

B. 多学科交叉性

C. 两重性

D. 实用性

正确答案：B

测量的稳定性或可靠性，即对人的行为先后数次测量的一致性是指（　）

A. 测量的信度

B. 测量的效度

C. 测量的难度

D. 测量的规律性

正确答案：A

谈话法属于组织行为学的哪种研究方法？（　）

A. 观察法

B. 调查法

C. 实验法

D. 测验法

正确答案：B

把社会作为一个整体，综合研究社会现象各方面的关系及其发展变化的规律性的科学是：（　）

A. 心理学

B. 社会学

C. 组织行为学

D. 管理学

正确答案：B

通过社会知觉获得个体某一行为特征的突出印象，进而将此扩大为他的整体行为特征，这种知觉属于（　）

A. 知觉防御

B. 晕轮效应

C. 首因效应

D. 定型效应

正确答案：B

一个人经常出现的、比较稳定的心理倾向性和非倾向性特征的总和是（　）

A. 气质

B. 个性

C. 能力

D. 性格

正确答案：B

个体对人对事所持有的一种具有持久而又一致的心理和行为倾向是（　）

A. 价值观

B. 态度

C. 信念

D. 思维

正确答案：B

独立性差，易接受暗示，不加批判地按照别人的意旨办事，在紧急和困难的情况下表现惊惶失措，这种性格类型是（　）

A. 顺从型性格

B. 独立型性格

C. 理智型性格

D. 情绪型性格

正确答案：A

一个人对周围的客观事物（包括人.物.事）的意义.重要性的总评价和总看法是（　）

A. 价值观

B. 态度

C. 信念

D. 思维

正确答案：A

当某种行为出现后，给予某种带有强制性、威胁性的不利后果，以期减少这种行为出现的可能性或消除该行为，这种强化方式是（　）。

A. 惩罚

B. 正强化

C. 自然消退

D. 消极强化

正确答案：A

以期望理论为基础的波特—劳勒模型表明：职务工作中的实际成绩（　）。

A. 主要取决于一个人所作的努力

B. 主要取决于一个人做该项工作的能力（知识和技能）

C. 主要取决于一个人对所做工作的理解力（对目标、所要求的活动以及任务的其他要素的理解程度）

D. 在很大程度上受一个人所作的努力的影响

正确答案：A

提出需要层次论的是（　）

A. 梅奥

B. 马斯洛

C. 赫兹伯格

D. 泰罗

正确答案：B

领导的连续流理论是（　）提出的。

A. 勒温

B. 坦南鲍母

C. 利克特

D. 施密特

正确答案：B

由组织正式文件明文规定的.群体成员有固定的编制，有规定的权力和义务，有明确的职责和分工的群体属于（　）。

A. 非正式群体

B. 正式群体

C. 小群体

D. 参照群体

正确答案：B

在紧急情况下或与公司利益关系重大的问题上，冲突的处理方式是（　）。

A. 强制

B. 开诚合作

C. 妥协

D. 回避

正确答案：A

当群体目标和组织目标一致时，凝聚力与生产率的关系就会出现（　）

A. 高生产率低凝聚力

B. 低生产率高凝聚力

C. 高生产率高凝聚力

D. 低生产率低凝聚力

正确答案：C

要帮助领导者对组织的一切“变化”做出有效管理的设计理论是（　）。

A. 分化－整合组织结构

B. 项目组织设计

C. 距阵式组织设计

D. 自由型组织结构

正确答案：D

工作要求与控制能力的关系形成四种格局，其中压力最大的一种是（　）。

A. 高要求低控制

B. 高要求高控制

C. 低要求低控制

D. 低要求高控制

正确答案：A

“熵”能测量环境的什么特性？（　）

A. 稳定性

B. 有序性

C. 复杂性

D. 不确定性

正确答案：B

下面哪一个不是组织的基本要素？（　）

A. 人际关系

B. 协作愿望

C. 共同目标

D. 信息沟通

正确答案：A

下面哪一项不是以任务和技术为中心的主要变革措施？（　）

A. 工作再设计

B. 目标管理

C. 建立社会技术系统

D. 建立规章制度

正确答案：D

企业集团是以资产为纽带，由若干个企业、科研单位及经营组织联合而成的经济组织。以下说法中，哪一种比较明确地表达了企业集团的性质？（　）

A. 具有独立法人地位的经济组织

B. 具有母子公司体制的独立法人

C. 是多个独立法人企业的联合经济组织

D. 是以资产为纽带的独立经济组织

正确答案：C

具有高水平的专长，善于在活动中进行创造性思维，引发灵感，活动成果突出而优异的人属于（　）。

A. 能力低下

B. 一般能力

C. 天才

D. 才能

正确答案：C

在整个企业管理中，倡导尊重每一位员工、重视员工权利的思想。这种观念和做法属于：（　）

A. 企业文化

B. 政治手腕

C. 经济条约

D. 激励理论

正确答案：A

在紧急情况下或与公司利益关系重大的问题上，冲突的处理方式是（　）。

A. 强制

B. 开诚合作

C. 妥协

D. 回避

正确答案：A

在组织中，直线与参谋两类不同职权在确保企业有效运行上存在着以下哪种关系？（　）

A. 领导与被领导

B. 一般协作同事

C. 负责直接责任与协助服务

D. 命令与服从

正确答案：C

帕森斯是从哪个角度来划分组织类型的？（　）

A. 社会功能

B. 成员受益程度

C. 对成员的控制方式

D. 成员人数

正确答案：A

当一个人在爱情问题上受到挫折后并未消沉，而是更加努力学习和工作，使工作做出了显著的成绩。这种行为反应是（　）。

A. 坚持原有目标的行为反应

B. 升化的行为反应

C. 反向的行为反应

D. 放弃的行为反应

正确答案：B

当群体目标和组织目标协调一致时，凝聚力与生产率就会出现如下关系（　）。

A. 高凝聚力高生产率

B. 高凝聚力低生产率

C. 低凝聚力高生产率

D. 低凝聚力低生产率

正确答案：C

某公司为了更好地开展业务，制定了重组计划，该计划准备在全国六大地区设立经销办事处（营业所），所有办事处都用电脑直接与中央数据库联网。这意味着该公司今后朝什么方向发展？（　）

A. 集权化

B. 分权化

C. 部门化

D. 矩阵化

正确答案：B

许多从小到大发展起来的企业，在其发展的初期通常采用的是直线制形式的组织结构，这种结构所具有最大的优点是：（　）

A. 能够充分发挥专家的作用，提高企业的经营效益

B. 加强了横向联系，能够提高专业人才与专用设备的利用率

C. 每个下级能够得到多个上级的工作指导、管理工作深入细致

D. 命令统一，指挥灵活，决策迅速，管理效率较高

正确答案：D

谈话法属于组织行为学的哪种研究方法？（　）

A. 观察法

B. 调查法

C. 实验法

D. 测验法

正确答案：B

通过社会知觉获得个体某一行为特征的突出印象，进而将此扩大为他的整体行为特征，这种知觉属于（　）。

A. 知觉防御

B. 晕轮效应

C. 首因效应

D. 定型效应

正确答案：B

领导的连续流理论是（　）提出的。

A. 勒温

B. 坦南鲍母和施密特

C. 利克特

D. 豪斯和沙特尔

正确答案：B

多选题

组织行为学的两重性来自于（　）

A. 管理的两重性

B. 人的两重性

C. 组织的两重性

D. 多学科性

E. 多层次性

正确答案：A B D

科学的研究方法应遵循的原则是（　）

A. 研究程序的公开性

B. 收集资料的客观性

C. 分析方法的系统性

D. 观察与实验条件的可控性

E. 所得结论的再现性

正确答案：A B C D E

组织行为学的理论基础有（　）

A. 心理学

B. 社会学

C. 人类学

D. 政治学

E. 生物学

正确答案：A B C D E

影响人的行为的因素有（ ）

A. 个人主观内在因素

B. 心理因素

C. 客观外在环境因素

D. 生理因素

正确答案：A C

人的行为特征有（　）

A. 自发的

B. 有原因的

C. 有目的的

D. 持久性的

E. 可改变的

正确答案：A B C D E

社会知觉主要包括（　）

A. 对人知觉

B. 人际知觉

C. 角色知觉

D. 因果关系知觉

E. 自我知觉

正确答案：A B C D

影响个性形成的因素主要有（　）

A. 先天遗传因素

B. 家庭

C. 后天社会环境因素

D. 文化传统

E. 社会阶级和阶层

正确答案：A C

能力应用的原则主要有（　）

A. 能力阈限原则

B. 能力合理安排原则

C. 能力相关原则

D. 能力互补原则

E. 能力交叉原则

正确答案：A B D

下列制度中属于采用固定间隔强化方法的有（　）。

A. 计件工资

B. 计时工资

C. 计件超产奖

D. 月度奖

E. 年终分红

正确答案：B D E

在实践中常用的激励手段和方法有（　）

A. 思想政治工作

B. 奖励

C. 积极强化

D. 工作内容丰富化

E. 职工参加管理

正确答案：A B D E

过程型激励理论主要有哪几种？（　）

A. 赫兹伯格的双因素理论

B. 弗罗姆的期望理论

C. 麦克利兰的成就需要理论

D. 亚当斯的公平

E. 斯金纳的强化理论

正确答案：A B C D E

需要层次论的内容有（　）

A. 生理需要、安全需要、友爱和归属需要

B. 尊重需要

C. 自我实现的需要

D. 工作和工作条件的需要

E. 文艺、文化娱乐生活的需要

正确答案：A B C

人们在群体中可以获得的需要和满足有（　）

A. 安全需要

B. 情感需要

C. 尊重和认同需要

D. 尊重和认同需要

E. 实现组织目标的需要

正确答案：A B C D E

人际关系的功能有（　）。

A. 产生合力

B. 形成互补

C. 激励功能

D. 联络感情

E. 交流信息

正确答案：A B C D E

语言障碍，产生理解差异

A. 语言障碍，产生理解差异

B. 环节过多，引起信息损耗

C. 信息沟通中的偏见.猜疑.威胁和恐惧，妨碍沟通

D. 地位差异，妨碍交流

E. 信息表达不清，沟通要求不明，渠道不畅，影响沟通

正确答案：A B C D E

按沟通的组织系统分，沟通可分为（　）

A. 正式沟通

B. 非正式沟通

C. 上行沟通

D. 下行沟通

E. 横向交叉的沟通

正确答案：A B

按沟通的方法分，沟通可分为（　）

A. 口头沟通

B. 书面沟通

C. 非语言的信息沟通

D. 下行沟通

E. 横向交叉的沟通

正确答案：A B C

领导艺术是指领导者在行使领导职能时所表现出来的技巧，他具有的特点是（　）。

A. 随机性

B. 科学性

C. 经验性

D. 多样性

E. 创造性

正确答案：A C D E

一个合理化的领导班子应该具有的特征是（　）。

A. 梯形的年龄结构

B. 互补的知识结构

C. 配套的专业结构

D. 叠加的智能结构

E. 协调的气质结构

正确答案：A B C D E

总体来说，领导者与被领导者的关系是（　）。

A. 指挥与服从的关系

B. 沟通与信任的关系

C. 管理与被管理的关系

D. 合作与支持的关系

E. 评价与监督的关系

正确答案：A B D E

鲍莫尔认为企业领导人应具有的条件是（　）。

A. 合作精神

B. 决策能力

C. 领导能力

D. 敢于创新

E. 尊重他人

正确答案：A B D E

组织文化的主要内容一般包括（　）。

A. 价值观念

B. 组织信念

C. 组织目标

D. 规章制度

E. 职业道德

正确答案：A B C D E

下面哪些是组织环境的特性？（　）

A. 稳定性

B. 有序性

C. 复杂性

D. 不确定性

E. 局域性

正确答案：A B C D

组织变革大致涉及（　）

A. 组织的人员

B. 组织的任务及技术

C. 组织的结构

D. 组织的环境

E. 组织的成员

正确答案：A B C E

组织发展活动的基本价值观念包括（　）。

A. 权利均等

B. 正视问题

C. 决策果断

D. 质询精神

E. 勇于进取

正确答案：A B

人们在群体中可以获得的需要和满足有（　）。

A. 安全需要

B. 情感需要

C. 尊重和认同需要

D. 完成任务的需要

E. 实现组织目标的需要

正确答案：A B C D

当出现认知不协调时，认知主体消除不协调的方法有（　）。

A. 改变行为

B. 改变态度

C. 引进新的认知元素

D. 不予理采

E. 重新进行角色定位

正确答案：A B C

矩阵制组织也称为“非长期固定性组织”，它的组织结构的缺点是：（　）

A. 加强了横向联系，专业设备和人员得到了充分利用

B. 具有较大的机动性

C. 成员位置不固定，有临时观念，有时责任心不够强

D. 促进各种专业人员互相帮助，互相激发，相得益彰

E. 人员受双重领导，有时不易分清责任

正确答案：C E

组织行为学的研究方法包括（　）。

A. 调查法

B. 面试法

C. 实验法

D. 个案研究法

E. 观察法

正确答案：A C D E

领导规范模式（领导参与理论）提出了选择领导方式的原则是（　）。

A. 信息的原则

B. 不接受型原则

C. 冲突的原则

D. 合理的原则

E. 目标合适的原则

正确答案：A B C D E

麦克利兰的激励需求理论认为人的基本需要有（　）。

A. 成就需要

B. 生存需要

C. 安全需要

D. 权力需要

E. 社交需要

正确答案：A D E

判断题

模型就是对某种现实事物的抽象，是对现实事物的全面表示。

A. 对

B. 错

正确答案：B

人的行为是在外力的作用下引发的。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：B

知觉是当前直接作用于感觉器官的客观事物在大脑中的反映。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：B

影响个性形成的主要因素是先天遗传因素。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：B

性格是个性心理特征的核心部分，气质是心理过程的动力特征，能力则是完成某项活动所必备的心理特征。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：A

态度是天生的。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：B

在马斯洛需要层次论中处于较低层次的需要依次是：生理需要、安全需要、自尊需要。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：B

工厂的车间、班组、科室，学校的班级、教研室以及党团组织、行政组织等都是非正式群体。

A. 对

B. 错

正确答案：B

如果作业比较简单，而且人们能熟练地完成作业，当有别人在场观察时会发生社会抑制作用。

A. 对

B. 错

正确答案：B

随着整个社会向现代化跃迁，人际关系也由过去的开放转向封闭。

A. 对

B. 错

正确答案：B

领导工作的作用就在于引导组织中的全体人员有效地领会组织目标，使全体人员充满信心。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：A

领导连续流理论认为：很难判断哪种领导方式是正确的，哪种方式是错误的，领导应根据具体情况，考虑各种因素选择图中的某种领导行为（　）。

A. 对

B. 错

正确答案：A

组织设计是一种由管理机制决定的、用以帮助达到组织目标的信息沟通、权力、责任、利益和正规体制的过程。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：A

工作压力就是一个人所承担的工作任务。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：B

组织文化是指在一定的历史条件下通过社会实践所形成的并为全体成员遵循的共同意识、价值观念、职业道德、行为规范和准则的总和。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：A

组织环境是指对组织的生存和发展起着决定性作用的、组织所处的内在与外在的客观条件。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：A

组织结构的调整与完善是现代组织变革的外部原因之一。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：B

关于经济人、社会人、自我实现的人的假设是有片面性和局限性的，而复杂人的假设是有一定道理的。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：A

在主客观条件的影响下，气质特征会缓慢地发生某些变化。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：A

感觉是人脑对客观事物的整体反映，知觉是对事物个别属性（如颜色.声音.气味等）的反映。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：B

模型就是对某种现实事物的抽象，是对现实事物的全面表示。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：B

组织行为学就是在管理科学的发展的基础上产生和发展起来的。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：A

惩罚是指通过不提供个人所愿望的结果来减弱某人的行为。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：B

根据波特-劳勒模型，激励的程度取决于效价和期望值的吸引力。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：A

随着社会主义商品经济的发展和新技术革命的兴起，生产的社会化程度越来越高，人与人之间的社会联系日益广泛、密切，血缘关系、地缘关系的影响不断扩大。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：B

集权和分权的统一的关键是上级和下级之间通过直接的交流渠道而形成的联结关系。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：B

领导连续流理论认为：很难判断哪种领导方式是正确的，哪种方式是错误的，领导应根据具体情况，考虑各种因素选择图中的某种领导行为。（　）

A. 对

B. 错

正确答案：A

简答题

什么是群体，人们为什么要加入群体？

答：群体是指具有特定目标和共同的归属感、存在着互动关系的复数个人的集合体。人们加入群体是要完成某项任务或是要满足自己的社会需要，具体来说，人们在群体中可以获得如下需要的满足：1、安全需要；2、情感需要；3、尊重和认同的需要；4、完成任务的需要 。

影响群体规范的因素有那些？

答:群体规范的形成和发展受到多种因素的影响，主要包括个体的特征、群体的构成、群体的任务、地理环境、组织规范和群体的绩效等 。其中，个体特征是指个体的性格、价值观、信仰等方面的差异；群体的构成是指群体成员之间的相似性和差异性；群体的任务是指群体所承担的工作任务；地理环境是指地理位置和社会文化背景等因素；组织规范是指组织对员工行为的规定；群体的绩效是指群体在完成任务时所表现出来的能力 。

群体规模与工作效率的关系。

答：群体规模即组成—个群体的人数多少。工作群体规模应视群体任务的性质而定。任何工作群体都应有其最佳人数，也应有其上限和下限。群体人数与人均效率的关系是，往往获得最佳工作效率的群体规模有一个最佳值，当群体规模是这个最佳值时，人均效率最高。在群体规模的最佳值附近作微小的变动，对人均效率的影响不是很大，但变化的范围超过一定的“度”，则人均效率会大幅度下降。应当指出，不同的工作任务、不同的工种、不同的机械化程度以及工作的不同熟练水平等因素，决定着不同的群体应有不同的最佳人数、不同的上限和下限。

群体规模的确定应遵循一定的原则。首先，应根据工作任务的性质确定群体人数的下限，这个下限应保证能一般地完成工作任务；其次，应确定群体规模的最适当人数，这个人数能保证群体的工作效率达到最佳程度；再次，群体规模的上限应确定在这样的人数上，如果超过了这个上限，群体的工作效率会急剧下降。

什么是内聚力 ? 影响内聚力的因素有那些？

答：内聚力是成员被群体吸引并愿意留在群体内的程度。群体内聚力的高低, 受到许多因素的影响, 主要的因素有:

(1) 群体的领导方式

(2) 外部的影响

(3) 群体规模

(4) 群体内部的奖励方式和目标结构

(5) 班组的组合

(6) 与外界的隔离

(7) 群体的绩效

(8) 其它因素, 如信息交流的方式, 群体成员的个性特征, 兴趣和思想水平等都会影响群体的内聚力

如何处理冲突？

答：冲突是人际关系中常见的问题，处理冲突的方法有很多，以下是一些常见的方法：

1.确认问题。分析冲突事件有助于弄清楚主要的问题。

2.保持冷静。在处理冲突时，保持冷静是非常重要的。

3.倾听对方。倾听对方的意见和想法，可以帮助你更好地理解他们的观点。

4.表达自己的观点。在表达自己的观点时，要注意措辞，避免使用攻击性语言。

5.寻找共同点。寻找双方都可以接受的共同点，可以帮助你们达成共识。

6.找到解决方案。在找到解决方案时，要考虑双方的利益，并尽可能地让双方都满意。

人际交往应遵循哪些原则？如何改善人际交往？

答：人际交往的原则是指我们在建立、维持以及发展人际关系过程中所遵循的基本的行为规范。行为规范是社会群体或个人在参与社会活动中所遵循的规则、准则的总称，是被人们接受的具有一般约束力的行为标准。在人际交往中，我们应该遵循以下原则：

1.相互性原则：人际关系的基础是彼此间的相互重视与支持。任何个体都不会无缘无故地接纳他人。喜欢是有前提的，相互性就是前提，我们喜欢那些也喜欢我们的人。

2.交换原则：在人际交往中，双方都应该得到某种回报。这种回报可以是物质上的，也可以是精神上的。

3.自我保护原则：在人际交往中，我们应该保护自己的利益和尊严。如果对方对我们进行了伤害或者侵犯了我们的权益，我们应该采取适当的措施来保护自己。

4.理解原则：在人际交往中，我们应该尽可能地理解对方的想法和感受。只有这样才能建立起良好的沟通和信任关系。

5.平等原则：在人际交往中，每个人都应该受到平等对待。没有人比其他人更重要或者更优越。

6.相容原则：在人际交往中，我们应该尊重对方的个性和习惯。只有这样才能建立起和谐的关系。

7.信用原则：在人际交往中，我们应该遵守承诺并保持诚信。只有这样才能建立起可靠的信任关系。

要改善人际交往，可以从以下几个方面入手：

1.学会倾听和表达自己的想法和感受；

2.会控制情绪；

3.会尊重他人；

4.会感恩和赞美他人；

5.会给予帮助和支持；

6.会处理冲突。

信息沟通的方法有哪些？

答：信息沟通的方法有很多，如口头沟通、书面沟通、网络沟通、会议沟通、电话沟通等。其中，口头沟通是最基本的沟通方法，而书面沟通则是指通过文字、图片、声音、视频等方式进行的沟通。网络沟通是指利用计算机网络进行的信息交流。会议沟通是指在一定时间和地点内，由多人参与的一种集体性的信息交流方式。电话沟通则是指通过电话进行的信息交流。

试分析谈判的策略与影响因素。

答：谈判的策略是指在谈判过程中采取的不同方法和技巧，以达到自己的目标和满足对方的利益。以下是一些常见的谈判策略：

合作策略：双方共同努力，通过合作和协商达成共赢的结果。这种策略通常在双方有共同利益或面临共同问题时使用。

竞争策略：追求自己的利益最大化，不考虑对方的利益。这种策略通常在双方利益冲突较大时使用。

妥协策略：双方都做出一定的让步，以达成双方都可以接受的结果。这种策略通常在双方都不愿意做出大的让步时使用。

顺从策略：一方完全接受对方的要求，放弃自己的利益。这种策略通常在一方实力较弱或对结果不关心时使用。

追求长远利益策略：双方通过考虑长期合作和关系维护来达到最优解。这种策略通常在双方有持久合作的意愿时使用。

谈判的影响因素包括以下几个方面：

力量对比：双方谈判的实力对比会影响谈判的结果。实力强的一方通常能够更好地争取自己的利益。

利益诉求：双方的利益诉求是谈判的核心。双方对于利益的不同要求会影响谈判的方向和结果。

信息对称：双方对于谈判问题的信息掌握程度不同会影响谈判的结果。信息不对称可能导致一方占据谈判的优势。

心理因素：谈判中的情绪、信任、好恶等心理因素会影响双方的决策和谈判的结果。

外部环境：谈判的外部环境，如政治、经济、法律等因素会对谈判产生影响。不同的外部环境可能会改变双方的谈判策略和结果。

综上所述，谈判的策略和影响因素是相互关联的。谈判双方可以根据自身利益和实力，选择合适的策略，并考虑各种因素来达成最优的谈判结果。

试述谈判的过程。

答：谈判的过程包括准备阶段、开局、磋商、报价和成交等步骤。在准备阶段，谈判双方需要进行环境调查，搜集相关情报、选择谈判对象、制定谈判方案与计划、组织谈判人员、建立与对方的关系等。在开局阶段，主要任务是建立良好的谈判气氛，互相交换各自意见，进行开场陈述及摸底等。在磋商阶段，双方会就各自的利益进行交涉，以达成共识。在报价阶段，双方会就价格进行交涉，以达成协议。最后，在成交阶段，双方会就最终的协议进行确认并签署合同。

团队与群体有何区别？为什么要组建团队？

答：团队和群体的区别在于，团队是由一组人组成的，他们共同追求一个目标，并通过协作、沟通和合作来实现这个目标。而群体则是指一群人聚集在一起，可能没有明确的目标或共同的价值观，只是因为某些原因而聚集在一起。

组建团队的原因有很多，其中最重要的原因是团队可以提高工作效率和质量。当多个人共同协作时，可以互相补充、互相学习，从而更好地完成任务。此外，团队还可以促进成员之间的交流和合作，增强彼此之间的信任和理解，从而建立更加紧密的关系。最后，组建团队还可以提高成员的自信心和归属感，让他们感到自己是团队中不可或缺的一部分。

工作团队的建设过程一般要经过哪些步骤？

工作团队的建设过程一般包括以下步骤：

1.明确团队的目标和任务：确定团队的使命和目标，并明确团队需要完成的具体任务。

2.确定团队成员：根据任务需求和成员能力，确定团队成员，并确保他们具备相应的技能和经验。

3.制定团队工作计划：根据任务要求和时间限制，制定团队的工作计划，明确每个成员的职责和任务分工。

4.建立有效的沟通渠道：确保团队成员之间有良好的沟通渠道，可以及时交流和分享信息。

5.培养团队合作意识：通过团队建设活动和团队培训，增强团队成员的合作意识和团队精神。

6.建立团队规则和流程：制定团队的工作规则和流程，明确团队成员的行为准则和工作方式。

7.激励和奖励机制：建立激励和奖励机制，以鼓励团队成员的积极表现和贡献。

8.监督和评估团队绩效：定期监督和评估团队的绩效，及时发现问题并采取相应的改进措施。

9.持续改进和学习：鼓励团队成员进行持续改进和学习，提高团队的绩效和能力。

以上步骤可以根据实际情况进行调整和适应，以确保团队的建设过程顺利进行。

什么是弱势群体？试述弱势群体的成因。

答：弱势群体是指在社会、经济、政治等方面处于劣势地位的人群或群体。他们通常面临着各种不利条件和困境，无法充分享受社会资源和权益，容易遭受歧视、排斥和剥削。

弱势群体的成因可以有多种因素：

1. 社会经济因素：社会经济的不平等分配是导致弱势群体形成的主要原因之一。贫困、失业、低收入等经济问题使得一些人无法满足基本需求，陷入弱势地位。

2. 社会身份因素：一些特定的社会身份，如性别、种族、残疾、年龄等，会导致弱势群体的形成。这些身份特征容易使人遭受歧视和不公平对待，限制了他们的发展和参与社会活动的机会。

3. 教育和技能因素：教育水平和技能水平的差异也是导致弱势群体形成的原因之一。缺乏教育和培训机会，或者教育质量低下，使得一些人的能力和竞争力无法得到提升，陷入劣势地位。

4. 政治和权力因素：政治和权力的不公平分配也会导致弱势群体的形成。一些群体可能受到政府或特定利益集团的排斥和压制，无法获得公正的政策和资源分配。

5. 文化和社会观念因素：文化观念和社会价值观的差异也会导致弱势群体的形成。一些特定的文化观念和社会偏见容易使某些群体受到歧视和边缘化。

弱势群体的成因是多方面的，需要综合考虑社会、经济、政治和文化等各个方面的因素，通过改革和政策措施来减少弱势群体的存在，实现社会的公平和包容。

对弱势群体的保护与管理有什么措施？

对弱势群体的保护与管理可以采取以下措施：

1. 法律保护：建立和完善相关法律法规，明确保护弱势群体的权益和福利，防止歧视和不公平对待的发生。例如，制定反歧视法、劳动法、残疾人保障法等。

2. 社会福利：提供社会福利和救助，确保弱势群体的基本生活需求得到满足。例如，提供低保、救助金、医疗救助等福利措施。

3. 教育和培训：加强对弱势群体的教育和培训，提高他们的技能和竞争力，增加就业机会和收入水平。例如，提供免费教育、职业培训、技能提升等。

4. 就业和创业支持：为弱势群体提供就业和创业支持，促进他们融入劳动力市场。例如，推出就业优先政策、创业扶持政策，提供就业指导和创业培训等。

5. 健康和医疗服务：加强对弱势群体的健康和医疗服务，提供免费或优惠的医疗保健和健康咨询。例如，建立健康保险制度、免费医疗服务、健康教育等。

6. 社会支持和心理辅导：为弱势群体提供社会支持和心理辅导，帮助他们应对困境和挑战。例如，设立社会工作机构、心理咨询中心，提供心理健康服务和社会支持。

7. 宣传和教育：加强对弱势群体的宣传和教育，增加社会对他们的理解和支持。通过宣传活动、教育课程等方式，打破偏见和歧视，促进社会包容和公正。

8. 监督和评估：建立监督和评估机制，确保措施的有效实施和效果。定期对弱势群体的保护和管理工作进行评估，及时发现问题并采取改进措施。

以上措施需要政府、社会组织和公民共同参与和努力，形成多方合作的保护和管理机制，确保弱势群体的权益得到有效保护和促进。

弱势群体权利保护的基本方式。

答：弱势群体权利保护的基本方式包括以下几个方面：

1. 法律保护：建立和完善相关法律法规，明确保护弱势群体的权益和福利。这些法律可以包括反歧视法、劳动法、残疾人保障法等，确保弱势群体在法律上享有平等的权利和受到法律的保护。

2. 参与和决策权：弱势群体应该有参与和决策的权利，能够参与到制定政策和决策的过程中，以确保他们的利益得到充分考虑。这可以通过设立咨询机构、代表机构等方式实现。

3. 社会福利和救助：提供社会福利和救助，确保弱势群体的基本生活需求得到满足。这包括提供低保、救助金、医疗救助等福利措施，以及提供免费教育、职业培训、技能提升等。

4. 公共服务的平等享有：确保弱势群体能够平等享有公共服务，如教育、医疗、就业等。这需要政府和相关机构提供平等的服务，并消除对弱势群体的歧视和不公平对待。

5. 反歧视和宣传教育：加强对弱势群体的反歧视宣传和教育，提高社会对他们的理解和支持。通过宣传活动、教育课程等方式，打破偏见和歧视，促进社会包容和公正。

6. 维权机构和服务：建立维权机构和服务，为弱势群体提供法律援助、咨询和支持。这些机构可以提供法律帮助、调解争议、提供心理支持等服务，帮助弱势群体维护自己的权益。

7. 监督和评估：建立监督和评估机制，确保权利保护的有效实施和效果。定期对弱势群体的权利保护工作进行评估，及时发现问题并采取改进措施。

以上是弱势群体权利保护的基本方式，通过政府、社会组织和公民共同努力，可以确保弱势群体的权益得到有效保护和促进。

人际交往应遵循哪些原则？如何改善人际交往？

人际交往应遵循以下原则：

1. 尊重和理解：尊重他人的权利和观点，理解他人的感受和需求。不要对他人进行歧视、冷漠或伤害，而是以尊重和理解为基础进行交往。

2. 公正和公平：在人际交往中要保持公正和公平，不偏袒任何一方。不要利用权力或地位对他人进行不公平的对待，而是平等对待每个人。

3. 诚实和真实：在人际交往中要保持诚实和真实，不说谎、不欺骗。建立真实的沟通和信任，不隐藏自己的真实想法和感受。

4. 倾听和沟通：倾听他人的意见和建议，积极参与沟通。不只关注自己的观点和需求，而是尊重他人的意见，共同寻求解决问题的方式。

5. 考虑他人的感受和需求：在人际交往中要考虑他人的感受和需求，关心他人的情绪和需求。不只关注自己的利益，而是关心他人的情况。

如何改善人际交往：

1. 培养良好的沟通技巧：学习有效的沟通技巧，包括倾听、表达、理解和回应。通过良好的沟通，能够更好地理解他人，解决问题和冲突。

2. 培养同理心：学会换位思考，理解他人的感受和需求。尝试从他人的角度看问题，增加共情能力，建立更好的人际关系。

3. 尊重他人的观点和意见：不要轻易否定他人的观点和意见，而是尊重他人的想法。尝试接受不同的观点，进行建设性的讨论和交流。

4. 保持积极的态度：保持积极的心态和态度，不要过分批评或抱怨他人。积极的态度能够促进和谐的人际关系。

5. 培养自信和自尊：提升自己的自信和自尊心，相信自己的价值和能力。自信的人更容易与他人建立良好的关系。

6. 学会处理冲突：学会有效地处理冲突，通过沟通和妥协解决问题。不要回避冲突，而是积极寻求解决方案。

7. 建立良好的人际网络：积极参与社交活动，扩展人际网络。与不同背景和兴趣的人交往，能够增加交流和理解的机会。

通过以上的方法和原则，可以改善人际交往，建立良好的人际关系，提升个人的社交能力和幸福感。

行为组织理论的主要贡献表现在哪些方面？

答：行为组织理论的主要贡献表现在以下方面：

1.对组织行为的分析：行为组织理论提供了一种系统的框架来分析和理解组织内部的行为。它关注组织中的个体、团队和组织本身的行为，并研究它们之间的相互作用和影响。

2.对组织结构的研究：行为组织理论对组织结构的研究提供了深入的洞察。它探讨了组织的形式、层次结构、权力分配和决策过程等方面的问题，并提供了指导组织设计和管理的原则。

3.对组织文化的认识：行为组织理论强调组织文化对行为的影响。它研究了组织的价值观、信念、规范和符号系统，以及它们如何塑造组织成员的行为和态度。

4.对领导和管理的研究：行为组织理论对领导和管理的研究提供了重要的贡献。它研究了领导风格、权威结构、激励机制和员工参与等方面的问题，并提供了指导领导和管理实践的原则和方法。

5.对组织变革的理解：行为组织理论对组织变革的理解提供了重要的洞察。它研究了组织变革的动力、过程和影响，并提供了指导组织变革的原则和策略。

总的来说，行为组织理论通过对组织行为、结构、文化、领导和变革等方面的研究，为组织管理和实践提供了理论基础和指导原则。

现代权变组织理论的主要观点是什么？

现代权变组织理论的主要观点包括：

1. 权变是组织中的常态：权变是组织发展和运作过程中的常态，而不是例外。组织必须能够适应环境的变化和不确定性，通过权变来调整和改变自身的结构和运作方式。

2. 权变是一种适应性机制：权变是组织为了适应外部环境变化而采取的一种机制。组织必须能够灵活地调整自身的结构、策略和流程，以应对外部环境的变化和挑战。

3. 权变是一种学习过程：权变是组织学习和发展的过程。通过权变，组织可以不断尝试和实验新的方式和方法，从中学习并逐步提高自身的适应性和竞争力。

4. 权变需要有效的沟通和协调：权变需要组织内部成员之间的有效沟通和协调。组织成员需要共享信息、理解变化的原因和目标，并协作合作来实施权变措施。

5. 权变需要领导者的支持和引导：权变需要组织领导者的支持和引导。领导者应该能够识别和理解环境变化的重要性，提供权变的方向和目标，并鼓励组织成员参与和支持权变过程。

总的来说，现代权变组织理论认为权变是组织适应变化和发展的一种常态和机制，需要有效的沟通、协调和领导者的支持和引导。

案例选择综合题

贾厂长的故事

贾炳灿同志是上世纪八十年代初调任上海液压件三厂厂长的。他原是上海高压油泵厂厂长，治厂有方，使该厂连获“行业排头兵”与“优秀企业”称号，已是颇有名望的管理干部了。这次是他主动向局里请求，调到这问题较多的液压件三厂来的。局里对他能迅速改变这厂的落后面貌寄予厚望。 贾厂长到任不久，就发现原有厂纪厂规中确有不少不尽合理之处，需要改革。但他觉得先要省略...

1、案例中贾厂长制定政策时发挥他以前在上海高压油泵厂的经验和“行业排头兵”优秀厂长的名望优势来解决上海液压件三厂的新问题，这属于哪种解释群体决策现象的假设？（ ）

正确选项1.领袖人物作用的假设(V)

2、利克特的领导行为理论被称为（ ）

正确选项1.管理系统理论(V)

3、请运用利克特的领导行为理论来判断贾厂长的领导方式属于哪种类型？（ ）

正确选项1.开明和权威式(V)

4、如果贾厂长认定要用经济杠杆来管理员工，你认为他应该怎样对待刚刚公布的关于迟到早退的惩罚规定，才能既保住领导威信又使员工心服口服？（ ）

正确选项1.彻底改造女澡堂，以扫清新规定执行的障碍(V)

王安电脑公司

王安电脑公司曾是美国IT企业界的一颗闪亮的明星。美籍华裔科学家、企业家王安在美国波士顿创办了一家驰名世界的“王安电脑公司”，他从600美元投资开始，经过40多年的艰苦奋斗，已发展到拥有3万多名员工，30多亿美元资产，在大约60多个国家和地区设有250个分公司的世界性大企业。成功给他带来荣誉和地位，还给他带来了16亿美元的巨额资产。当我们顺省略...

1、当一个研究对数计算器的工程师告诉王安，公司的工作计划同他在几个月前达成的夏季度假租房协议发生冲突时，王安是如何处理的？（ ）

正确选项1.该工程师完成工作后可用王安私人别墅度假(V)

2、请你根据西方人性假设理论来判断，王安把公司中的员工看作是（ ）

正确选项1.自我实现的人(V)

3、如果用M(积极性的高低)=E(期望值)?V(效价)来表示王安激励员工的过程,那么这个模型中的变量和关系是什么？（ ）

正确选项1.M、E、V都是变量、M=E.V是关系(V)

4、为调动员工积极性，王安公司和员工之间劳动关系问题上只用哪一类词？（ ）

正确选项1.聘用(V)

研究所里来了个老费

鲍尔敦一个人在自己的办公室里坐着。下班了，屋里静悄悄的，人全走光了。老鲍把坐姿调整一下，使自己坐得更舒服点，眼睛得意地瞅着桌子上那套光子元件头一轮测试结果的记录。 他就是喜欢在人家全走光了以后独自留下来。他被任命为这新的课题组组长这件事至今对他还挺新鲜，仍能使他深深地体验到一种快感。他的目光在盯住眼前的图表，可是脑海里闪现的，却是他省略...

1、鲍尔敦对费士廷的到来心情难免紧张、激动，反复琢磨人和事，心情复杂矛盾，情绪也不稳定，在和老费谈话后，更喜欢找季老谈话，并充满了对季老的依赖。根据这些现象，请你用麦迪的个性理论分析来判断鲍尔敦的个性特征是哪一类型？（ ）

正确选项1.外向-高忧虑(V)

2、本案例很多地方都对鲍尔敦的内心活动进行了描述，那么请问决定人的心理活动动力特征的是什么？（ ）

正确选项1.气质(V)

3、结合案例所描述的鲍尔敦的内心活动现象来看，影响人一生成功的最主要的因素是什么？ （ ）

正确选项1.情商(V)

4、如果用鲍莫尔对领导人提出的十大条件来衡量，在正确对待费士廷到来这件事情上，鲍尔敦应加强自身哪方面的修养？（ ）

正确选项1.合作精神(V)

案例分析题

1、大连三洋制冷公司的企业文化建设 主管大连三洋制冷公司企业文化建设的王东经理曾说：企业管理对企业来讲是一个永恒的主题，在企业管理的过程中，如何做好企业的文化建设，是一个企业可持续发展的一个重要基本建设。对于企业文化建设而言，在企业的发展过程中，它不是自发产生的，大连三洋制冷有限公司在成立伊始时，作为企业的经营者和管理者的公司经理肖永勤，就把企业文化的建设作为企业发展中的一个重要基础建设省略...

答：1、组织文化，主要是在一定的历史条件下通过社会实践所形成的并为全体成员遵循的共同意识、价值观念、职业道德、行为规范和准则的总和。在企业中通常称它为企业文化。大连三洋制冷公司的企业文化从物质层、制度层和精神层三个层面上，把企业的价值观念、组织信念、组织目标、规章制度、职业道德、组织情感等要素很好地结合起来，构成了独具特色的中国合资企业文化。2、大连三洋制冷公司的企业文化具有导向功能、规范功能、凝聚功能、激励功能、创新功能和辐射功能。他们通过企业文化建设，使质量管理体系得到有效运行。在整个生产过程中，员工通过企业文化建设得到了较好的培训，提高了员工的素质，这就实现了企业实施以人为本的企业文化的人本管理有效循环。 3、大连三洋制冷公司成功的企业文化建设例子告诉我们，做好组织文化的建设工作，是一个组织可持续发展的一个重要保障。组织文化建设，它既是组织管理的基础，又是组织管理的灵魂。有了组织文化，员工就可以在组织的整个管理过程中立足于岗位自我管理，立足于岗位的自我改善，有效地实现个人的价值；把个人的价值和个人的发展，有效地融入到公司的发展当中去，同组织的发展目标有机地结合起来。要搞好企业文化建设必须做到以下几点：①领导者重视、调节和控制。如公司经理肖永勤，就把企业文化的建设视为企业发展中的一个重要基础建设来抓。②领导者对重大事件和企业危机的反应。③领导者进行详细的角色示范，教育和培训。如使员工在立足岗位自我改善这项活动和ZD小组无缺陷活动中得到锻炼和提高。④合理制定与实施分配报酬和提升的标准。⑤科学合理地制定招聘、挑选、提升、退休和解聘职工的标准。大连三洋制冷公司在刚成立时，就注意到了企业挑选新成员是内化和渗透文化最核心的一个方面，而且也是最有效的方法。

2、古井酒厂 新春伊始，是许多企业回顾成绩.展望未来的时候，尤其是那些效益好的企业，更要在此时表彰一番以鼓舞士气。然而在连续几年保持高速发展的古井酒厂,此时却组织全体员工认真学习该厂《发展中的五大失误》等重要文件，并要求各单位结合本部门实际，深刻领会文件精神，找出本单位和个人工作中的不足与失误，制定措施加以改进，掀起了一个以“反思失误，提高认识，统一思想”为主题的学习热潮。古井酒厂近年来省略...

仅供参考请勿照抄：

答1. 王效金厂长的管理风格是善于及时总结，按科学管理的要求，进行深刻而全面的反思，总结出了发展中的“五大失误”；其次相信群众，通过学习讨论，在总结经验和吸取教训中，提高了认识，统一思想，为企业再创辉煌打下坚实基础。2.这个案例对我们有以下的启发：①搞好企业的领导工作，领导者必须有战略的眼光；②搞好企业的领导工作，领导者必须善于总结、及时反思；③搞好企业的领导工作，领导者必须善于发动全体员工，充分调动他们的积极性；④搞好企业的领导工作，领导者还必须通过各种形式全面提高员工素质。3．提高领导的有效性，应从以下几方面入手： ①从领导者自身入手。即明确组织对领导工作的要求、科学配备领导班子（集团）、不断地提高领导者的素质和掌握领导艺术等。领导者是领导活动的主体，是集权、责和服务为一体的人。领导者要用好职权（惩罚权、奖赏权、合法权），充分发挥权威（模范权、专长权）的作用。按照特性（素质）理论的要求，不断地提高自身的素质，使自己在政治素质、知识素质、能力素质和身心素质等方面具有较高的水平。具体要注意组织对领导工作的要求、加强领导班子（集团）结构建设提高整体效能、科学地运用领导艺术等三方面的问题。②从被领导者入手，不断地提高他们的素质，使他们不断地从不成熟到成熟。被领导者是领导活动的基础。光有高水平的领导者而没有一定水平的被领导者与之相配合，领导工作也不会达到有效的。领导者应根据被领导者的个性、能力、经验、知识、价值观、对自主的要求、职业倾向、期望和士气等不同，采取多种多样的措施和不同的领导方式来调动被领导者的自觉性、主动性和积极性。③从环境入手，不断地创造一种和谐的环境。环境主要包括任务结构和组织情境。

3、如何看待评先进工作者 高山是在某部委行政机关工作的一位公务人员，负责行政事务管理工作。去年他是全单位的先进工作者。他精力充沛、热爱工作、爱动脑筋、勤于动手，主任交办的工作他完成得相当出色；还经常承担起很多别的同事不愿做的事情，如打开水、清扫办公室等。但高山在研究与著述方面业迹平平，没有多大起色。今年单位来了一批年轻的硕士、博士生，改变了员工队伍的结构。这些人的特点是学历高、基础好、知省略...

答：1、通过案例可以看出，一方面高山对先进工作者的认知观念，没有随该单位对评先进工作者标准的改变而改变，从而他产生了不公平感觉。从亚当斯的公平理论来看，如果一个人的劳动投入和所得报酬的比值与另一个人的劳动投入和所得报酬的比值相等，那他就会感到公平。显然高山认为自己认真扎实地工作，劳动投入大，就应该评上先进，结果却未被评上；而杨海只是会写文章，并没有像他那样认真地工作，劳动投入不大，却评上了先进。他觉得二人的劳动投入与所得回报之间的比值是不等的，所以他感到不公平。2、高山的领导要想做好他的思想工作，就要协调高山的认知，使之达到平衡状态，同时使他感到公平。根据菲斯廷格的认知不协调理论，主任需要帮助高山重新认识先进工作者的评选标准；或是帮助高山在继续搞好行政工作的同时，也多发表论文；或是下年度评选先进时广泛征求大家意见，修改评选标准，如既要看其行政工作的效果，也要看科研成果的水平与数量。3、希波克拉底把气质划分为多血质、胆汁质、黏液质、抑郁质四种类型。根据希波克拉底的气质理论，可以判断出高山属于黏液质型。因为案例中的高山精力充沛、热爱工作、爱动脑筋、勤于动手，主任交办的工作他完成得相当出色，还经常承担起很多别的同事不愿做的事情，可他对要改变先进工作者评选标准的传言反应较慢，尽管他没被评上先进，至今还想不通，但他并未溢于言表。这些正好符合黏液质有精力、沉着平稳、行为反应迟钝、不灵活、不敏捷、情绪易受抑制、不易表露、行为内倾性较强等主要行为特征。

4、杨利平糯米美食厂 杨利平本是莹县杨家村的一位普通农民，不过人们早就知道他有一种祖传绝招──烹制一种美味绝伦的糯米甜品──杨家八宝饭。他自称是这绝技的第五代传人，早在清朝道光年间，他祖宗所创这种美食就远近闻名，而且代代在本村开有一家专卖此种八宝饭的小饭馆。他的父亲在解放初期还开着这祖传小饭馆，那时才十来岁的杨利平已时常在店前店后帮忙干点活了。后来农村合作化与公社化，再后来他爸病死，饭馆省略...

仅供参考请勿照抄：

要求引用理论准确，逻辑清晰，将理论联系案例中的实际情况进行分析，自圆其说；评卷者可以依据参考答案，酌情给分。每个小问分析观点正确符合要求者给5分，本题共15分。参考答案：　　1、根据组织结构理论便能发现，杨利平的美食厂采用的是一种职能制（或直线职能制）组织结构。它的优点是能充分发挥各部门的专业管理作用，对本部门的生产、技术和经济活动进行有效的组织和指挥，以适应现代工业生产技术和管理分工的要求；缺点是科室和车间人员的职责和权限难以明确划分，许多问题需要许多部门协同解决，终将影响效率和贻误工作，且不适于企业大规模生产。这种组织结构比较适合于企业成立和发展的初期。2、表哥汤正龙认为如果陆家蚊香厂要发展，就应不失时机地抓住市场需求，扩大生产规模，彻底改组该厂结构，在总厂的领导下，按不同产品或地区来分为许多独立经营和核算的部门。他建议的产品型结构其实质是一种事业部制组织结构。3、汤正龙建议的这种事业部制组织结构的优点是便于组织专业化和实现组织内部的协作；最高管理部门可以摆脱日常行政事务，成为坚强有力的决策机构，同时各事业部自成系统、独立经营、独立核算，可以发挥灵活性和主动性；各事业部之间有比较、有竞争，可以促进事业的发展；生产与销售可以直接联系，供求关系可以很快得到反馈；公司把各个事业部作为自治单位，使各个部的经理能从整体观点来组织这一部门的各项业务，受到全面的考验，从而有条件提升到最高部门，这是培养和训练管理人才较好的组织模式。缺点是：机构重复，容易造成管理人员浪费；由于各个事业部独立经营，使各事业部之间人员互换困难，相互支援差；