形考任务1

1.关于目标，说法正确的有（ ）。

①目标是个人、部门或整个组织所期望的成果；②思考目标的过程就是确认自身价值的过程；③思考目标的过程就是增强自信心的过程；④目标让人不断受到激励和鞭策；⑤在头脑中确定目标是走向成功的最后一步

【选项】①②③④

2.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（ ）。

【选项】在思维时，应该左右半脑同时使用，即全脑思维

3.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（ ）。

【选项】头脑风暴法

4.关于头脑风暴法的第一个阶段，做法不正确的是（ ）。

【选项】谨慎思考，避免出现荒谬想法

5.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。

【选项】效率受规模限制

6.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。

【选项】通过批评反思自己的行为

7.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。

【选项】当你认为反馈是无价值时

8.关于SWOT分析法中字母与其对应的含义,说法不正确的是（ ）。

【选项】S——劣势，T——机会

9.个人SWOT分析中，首先应对（ ）进行分析。

【选项】自身条件

10.根据KOLB学习周期，实践和具体做些事情（ ）阶段的内容。

【选项】获得经验

11.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。

【选项】应用

12.关于反思的说法，正确的是（ ）。

【选项】反思与理论学习和实践应用相结合，组成完成的学习过程

13.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（ ）。

【选项】思考需要考虑到问题的多个方面，无须遵循逻辑

14.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。

【选项】岗位轮换

15.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（ ）。

【选项】自信果断

16.关于学习中存在的障碍及其解决方法，对应不正确的是（ ）。

【选项】工作无稳定感——辞职，寻找新的工作

17.关于长期目标，说法正确的是（ ）。

【选项】长期目标代表了个人对未来的理想和期望

18.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（ ）。

【选项】时间限定

19.在做职业生涯规划时，确定志向后需要进行评估，评估包括（ ）。

【选项】自我评估和生涯机会评估

20.当面临选择时，我们可以采取的措施有（ ）。

①改变境遇②改变自己③改变个人与工作的关系④为了生活继续之前的工作，忍受各种不平衡

【选项】①②③

形考任务2

1.关于活动跟踪表，正确的步骤是（ ）。

【选项】活动跟踪表的第一步是把一天的工作活动详细记录下来

2.关于活动跟踪表中的时间，说法不正确的是（ ）。

【选项】时间记录的是与工作相关的事情

3.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。

【选项】过于忙碌

4.改进工作方式的方法有很多，下面不正确的是（ ）。

【选项】对工作事必躬亲

5.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（ ）。

【选项】仔细考虑工作的内涵，思考可能出现的推迟和耽搁

6.关于制定计划，说法正确的是（ ）。

【选项】制定计划能够帮助我们更好的规划时间

7.关于做计划前要考虑的问题，不包括（ ）。

【选项】做计划的目的是什么

8.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（ ）。

【选项】时间管理矩阵

9.下面（ ）不是优先级A的情况可能出现的原因。

【选项】定期检查分配出去的工作

10.关于准备、预防、规划这样的工作，属于（ ）。

【选项】优先级B

11.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。总经理要求张经理代表酒店出席会议并准备发言。

③总经理秘书来电话说，老总明天要出差，希望能有时间与张经理讨论客房部如何完成下半年的营运目标的问题。

④公关部经理来电说，酒店准备与南方航空公司在广州、北京、上海推出“浪漫珠海新感觉，机票+酒店”套餐活动，广告稿已经设计出来，需要他最后敲定。

⑤人力资源部来电说，小林昨天提出辞职，原因是另外一家酒店要挖她过去。小林可是张经理培养了五年的爱将，做事认真负责，对待客人真诚，酒店各项业务都精通。

⑥老婆来电话，岳母大人上午10点到，要张经理开车去机场接一下。

根据工作优先级划分，（ ）不属于优先级B的任务。

【选项】去机场接岳母

12.关于提高工作效率，说法不正确的是（ ）。

【选项】只有处理优先级A的任务时，效率才重要

13.关于自信果断，说法正确的是（ ）

①自信果断的人相信自己的权利、需求与别人的一样重要；

②自信坦荡的人通常强制别人接受自己的观点；

③自信果断的人如果得不到他们所要求的，会不惜一切去争取；

④自信果断的人往往很坦荡而且相信有权按照自己的想法做事情。

【选项】①④

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（ ）。

【选项】好斗型

15.建立自信对于每个人都很重要，不属于建立自信方法的是（ ）。

【选项】不直接说出自己的需求

16.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（ ）。

【选项】在拒绝后，向对方详细解释原因

17.表达需求有很多种方法，说出需求的方式不正确的是（ ）。

【选项】对你的需求做到心中有数，不但要积极还要好斗

18.时间对每个人都很宝贵，不利于减少时间浪费的方法是（ ）。

【选项】把更多决策性的工作分派出去

19.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（ ）。

【选项】到了规定的时间，直接请来访者离开

20.自信是成功的必要品质，不属于自信的表现的是（ ）。

【选项】小何常常对自己进行消极暗示

形考任务3

1.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（ ）。

【选项】备忘录

2.在考虑谁是你的沟通对象的时候，不在考虑范围的是（ ）。

【选项】为了保证质量，沟通对象越少越好

3.关于口头语言沟通的优点，说法不正确的是（ ）。

【选项】可提供永久记录

4.关于优质信息的特点，说法不正确的是（ ）。

【选项】信息越具体越好

5.将信息传送给别人之前，不需要再次确认（ ）。

【选项】信息是否能被接收

6.　　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，可是罗伯特头也不回地走出了总经理办公室。

　　第二天，本田为了弄清事情原委亲自邀请罗伯特喝茶。罗伯特见到本田后第一句话就是：“尊敬的总经理阁下，我已经买了返回美国的机票，谢谢您这两年对我的照顾。”“啊？这是为什么？”罗伯特看着本田的满脸真诚，便放慢语速坦言相告：“我离开您的原因是由于您自始至终都没有听我讲话。就在我拿出我的设计时，我提到这个车型的设计很棒，而且还提到车型的上市前景。我以它为荣，但是您当时却没有任何反应，而且还低着头闭着眼睛在休息，我于是就改变主意了！”

　　后来，罗伯特拿着自己的设计到了福特汽车公司，福特公司决定投产这个新车型。福特公司的新车上市给本田公司带来了不小的冲击。

　　沟通方式包含多种方法，案例中体现的方法是（ ）。

【选项】 一对一

7.领导者在和员工交谈时不应该（ ）。

【选项】居高临下

8.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（ ）。

【选项】非语言沟通中的表达不当

9.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（ ）。

【选项】不轻易表露自己的想法

10.在聆听时要注意很多事项，做法不正确的是（ ）。

【选项】尽量不要提出问题

11.让对方接受自己的观点，方法正确的是（ ）。①使观点合乎逻辑②强势的表达自己的观点③使讲述的内容与对方相关④有针对性地选择讲述方式

【选项】①③④

12.递送书面材料时要考虑很多问题，不包括（ ）。

【选项】沟通技巧

13.筹划文件时需要考虑很多问题，正确的是（ ）。

【选项】需要提出哪些论点、思想、建议

14.书写简短文件时，也要尊重一定的原则，说法不正确的是（ ）。

【选项】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

15.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（ ）。

【选项】补上遗漏的标题

16.关于非语言沟通，说法不正确的是（ ）。

【选项】如果是无意的，那么非语言沟通不会对别人产生影响

17.关于副语言沟通，说法正确的是（ ）。

【选项】副语言沟通一般是指说话的语音、语调、语气等

18.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（ ）。

【选项】音量

19.办公室的设计风格体现了沟通方式中的（ ）沟通。

【选项】道具

20.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（ ）。

【选项】给人镇静、肃穆的感觉

形考任务4

1.关于会议协调，说法正确的是（ ）。

【选项】会议协调工作可以有很多技巧来保证会议圆满进行

2.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（ ）。

【选项】为全体与会人员服务，不是包揽会议

3.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（ ）。

【选项】使用开放性提问吸引大家发言

4.关于私下开小会，说法不正确的是（ ）。

【选项】如果私下开小会的内容与会议相关，就不必干涉

5.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（ ）。

【选项】哑场

6.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（ ）

【选项】从上到下形式

7.工作报告有时候并不能取得理想的效果，原因不包括（ ）。

【选项】开通一条双向交流的渠道

8.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（ ）。

【选项】听众想通过工作报告得到什么

9.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（ ）。

【选项】打乱原有的报告顺序，以引起注意

10.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（ ）。

【选项】选择适当的表情来讲述

11.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（ ）。①讲述哪些内容才能够达到预期目的②如何突出自己的演讲才能③如何树立自己的威信④使用什么方式吸引观众，以进行适当的交流

【选项】①④

12.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（ ）。

【选项】不必将主要论点与团队的具体实践相结合

13.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，看完申请书后，李总很生气。这半年公司为了满足市场的需求，扩大生产规模，投入大量资金，员工的工资和福利待遇就不能兼顾，李总认为员工应该以公司发展为重，不能只为一己私利。随后，他把公司所有员工召集过来开会，严词拒绝了员工提出的解决方案，双方没有达成任何协议。接着全体员工自发组织了怠工行动，这使企业陷入了困难的局面，而员工目前的工资和福利也难发下去了。

从案例中可以看出，李总和员工谈判的结果是（ ）。

【选项】双输

14.人们谈判的目的是（）。

【选项】建立和改善关系，协调行为

15.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（）。

【选项】终止讨论，请对方离开

16.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。

【选项】处事果断

17.与谈判成功与否密切相关的技巧，不包括（）。

【选项】坚持己见

18.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（）。

【选项】自己的事

19.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（ ）。

【选项】在谈判开始时，要热情激昂，不能过于冷淡

20.在谈判过程中，想要变换谈判方式或内容，做法不正确的是（ ）。

【选项】避免开放性的问题

形考任务5

1.关于组织的运作过程，描述正确的是（ ）。

【选项】组织在生产产品或提供服务时所采用的方式

2.“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。

【选项】人力资源部

3.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（ ）。

【选项】国家的律法人员

4.小王是一家大型咨询公司的管理人员，他的利益点是（ ）。

【选项】稳定的工作和舒适的工作条件

5.关于消费者的既定利益，说法正确的是（ ）。

【选项】购买到满意的产品和服务

6.关于组织的价值观和目标，说法正确的是（ ）。

【选项】价值观有助于组织界定员工的行为规范

7.关于PEST分析法，说法不正确的是（ ）。

【选项】在进行组织的内部环境分析时使用

8.PEST分析法中，字母E指（ ）。

【选项】经济环境

9.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（ ）。

【选项】从客户中直接获取

10.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（ ）。

【选项】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

11.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（ ）。

【选项】 如何消灭现有企业

12.下面供应商中，最容易抬高成本，从而使组织利润降低的是（ ）。

【选项】生产石油的公司

13.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（ ）。

【选项】人员更替频繁

14.在运用SWOT分析法对组织进行分析时，第一步是（ ）。

【选项】通过判断组织优缺点来分析组织内部情况

15.运用SWOT分析法对组织进行分析的步骤，说法不正确的是（ ）。

【选项】搜集信息是一项一次性的活动

16.Ansoff矩阵将组织针对（ ）的四大主要战略加以归类。

【选项】产品或服务

17.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。

【选项】多元化经营

18.相对于Ansoff矩阵的其他几种战略，市场渗透战略特点是（ ）。

【选项】比较保守

19.在平衡计分卡中，经济附加值属于（ ）角度的指标。

【选项】财务

20.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（ ）。

【选项】个人文化

形考任务6

1.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（ ）。

【选项】有明确领导的团队

2.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（ ）。

①有明确领导的团队②特别工作小组③项目小组④供销团队

【选项】①②③

3.关于“协作优势”这一团队优势，说法正确的是（ ）。

【选项】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。

4.关于团队的发展阶段，说法正确的是（ ）。

①队发展阶段的顺序是固定不变的。

②队发展阶段一定经历完整的四个阶段，缺一不可。

③ 各个阶段之间的转变可能没有明显的分界线而且会来回波动。

④团队发展的四个阶段只是一个理想模型。

【选项】③④

5.关于团队发展第二阶段的特点，说法正确的是（ ）。

【选项】相互考验

6.属于“团队效力圈”中作用的是（ ）。

【选项】分析和协调

7.关于平衡团队角色的方法，属于“委派”所对应的表现是（ ）。

【选项】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。

8.关于团队角色，与“评估”相对应的角色是（ ）。

【选项】关心细节者

9.属于团队中至少需要的角色是（ ）。

【选项】执行任务的人员

10.关于六顶思考帽的认识，说法不正确的是（ ）。

①以建议团队成员从红色代表的思考方式转变为黄色代表的思考方式。

②可以让群体中的每个人都利用同一种颜色的帽子代表的思考方式思考问题。

③可以先检查在推理的过程中是否犯了错误，然后再看看在信息传达和接受的过程中是不是出了什么问题。

④可以让团队成员按小组分别使用不同颜色代表的思考方式思考问题。

【选项】①③

11.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（ ）。

【选项】评估建议的优缺点：列举优点（黄帽），列举缺点（黑帽）

12.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（ ）。

【选项】迁就

13.　　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；

　　③一次总结会议上，一位老员工当着很多人的面指出他工作中的一些问题，让他觉得很难堪。

　　小刘来到该公司仅半年多，他觉得这一点是员工不愿服从他管理的原因之一，他本人深知沟通在项目管理中的重要性，也尽可能地实现项目各方之间信息的交流和共享，但初出茅庐的他面对现在的局面还是感觉有些手足无措。

　　针对团队目前的状况，小刘不该采取的方式是（ ）。

【选项】坚持让团队成员听从自己的命令

14.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。

【选项】获得信息

15.创造性决策不包括（ ）。

①出一个可行的解决方案

②出不寻常的想法和解决方案

③思考不可思议的问题

④冲破壁垒和阻碍

⑤非理性思考

【选项】①⑤

16.理性决策不包括（ ）。

【选项】与他人共同决策

17.达成协议有许多种方式，方式及其优缺点对应正确的是（ ）。

【选项】投票——减少作决策的时间

18.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（ ）。

【选项】确保各方的人员配置相同

19.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（ ）。

【选项】目标、计划或任务的不协调

20.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（ ）。

【选项】相互竞争

形考任务7

1.2001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。

【选项】明确发展要求

2.关于发展循环周期，说法正确的是（ ）。

①资源的可用性是影响发展方法选择的因素之一。

②发展循环周期的各个步骤截然不同。

③发展循环周期的各个步骤在实践中经常融合在一起。

④发展循环周期的首要步骤是同意发展目标。

【选项】①②③

3.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（ ）。

【选项】发展目标

4.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（ ）。

【选项】发展目标

5.　　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，他一直在工作中使用这些方法，他认为这个课程对他来说简直是太重要了。常见的学习方式有很多种，小李学习的方式属于（ ）。

【选项】委托培训

6.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（ ）。

【选项】有潜力但没经验的人

7.伙伴工作是指（ ）。

【选项】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

8.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（ ）。

【选项】挑战者

9.团队领导要想具备团队支持能力，必须做到（ ）。

①让团队成员了解自己的重要性；

②经常与团队成员沟通，并参与到他们的工作中去；

③不断鼓励团队成员；

④了解团队成员的生活情况。

【选项】①②③

10.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（ ）。

【选项】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

11.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（ ）。

①承认感觉和直觉的重要性；

②由表及里、由浅入深；

③回顾和交流；

④改变思维方式。

【选项】①②③

12.在非正式审查过程中，做法正确的是（ ）。

【选项】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

13.正式审查需要（ ）。

①设定一个时间表；

②按计划执行；

③加以记录；

④预测结果。

【选项】①②③

14.评估要解决的问题是（ ）。

①学习对哪些方面会产生作用；

②是否值得为学习投资；

③学习到了什么；

④ 怎么学习。

【选项】①②

15.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（ ）。

【选项】培训使成员的工作效率提高了多少

16.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。

【选项】学习过程是否愉快

17.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。

【选项】训练

18.关于训练的定义和目标，说法正确的是（ ）。

【选项】从别人的经验中学习和发现，来发展自己的技能

19.训练包括五个步骤，其中第四个步骤的特点是（ ）。

【选项】在必要之处给予指导和帮助

20.关于训练步骤中的“计划和建立”阶段，说法不正确的是（ ）。

①是训练的第二个步骤；

②教练为学员完成计划工作；

③不同教练的教学风格可以保持一致；

④教练帮助学员完成工作；

⑤教练应根据不同环境和个人的具体情况调整教学风格。

【选项】①③④

形考任务8

1.关于目标管理计划的典型步骤，说法不正确的是（ ）。

【选项】实现目标的行动计划由管理者自己决定

2.目标管理包括四个共同的要素，其中“参与决策”是指（ ）。

【选项】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

3.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（ ）。

【选项】团队目标是团队领导个人意愿的体现

4.组织目标一般处于组织的（ ）。

【选项】最高层

5.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（ ）。

①掌握现有的产品与服务的相关信息；

②可进入产品与服务信息数据库；

③跟踪并处理客户的不满；

④参加每周的团队产品与服务简要汇报会。

【选项】①②④

6.　　海尔，是从一个“废墟”上发展起来的民族企业，一个属于中国人的自主品牌，仅用了短短20年的时间，即从强手如林的竞争环境中脱颖而出，率先实现了中国企业进军世界级品牌的梦想—海尔用自身的发展历程，描述了一个中国品牌在20多年间被国际市场认可的神话。

　　1984年，海尔公司销售收入只有348万元，资不抵债147万元，海尔从几百个人的街道小工厂开始，现在收入达到了数百亿元，是1984年的万余倍。海尔的成功见证了中国品牌的成长历程。多年前，海尔张瑞敏提出：“世界名牌就是我们的目标。”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。

【选项】WBS法

7.云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：“去年我们的客源就少了很多，销售额今年不会提高很多。”二分店、三分店的店长也随声附和，各自强调本店的困难。这时，云经理强调：“现在是让大家提能完成多少任务，不是发牢骚。”“好吧，我们店能增加销售额15%。”一分店店长说。随后，其他几位经理提出的销售额增长率也都在20%左右。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。

【选项】项目的主要工作是否已经明确

8.2009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（ ）。

【选项】人力

9.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（ ）。

【选项】信息

10.客服中心处理一个客户呼叫所用的时间段，属于（ ）资源。

【选项】时间

11.在进行一个正在监督的工作时，具体要监督的指标包括（ ）。

①各种绩效标准；②计划是否在按进度表执行；③计划是否在预算之内进行；④产量标准。

【选项】①②③

12.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（ ）。

【选项】顾客意见调查表

13.控制过程中，在衡量实际绩效之后进行的工作内容是（ ）。

【选项】 与标准相比较

14.计划偏离正轨时可以选择多种修正措施，做法不正确的是（ ）。

【选项】对出现的偏差不予过问

15.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（ ）。

①计划是否按进度表进行；

②达到质量标准的情况；

③顾客和利益相关者的满意度；

④团队成员的生活改善情况；

⑤计划是否在预算之内进行；

⑥计划由谁制订和执行。

【选项】①②③⑤

16.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。

【选项】成果

17.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（ ）。

①计划过程的每一步工作都做完了吗？

②如果完成了，我们还能做些什么以使它们下次做得更好？

③如果没完成，为了下次不犯同样的错误，我们应当从中吸取什么教训？

④团队的目标与整个组织的目标是否一致？

⑤各个团队之间的工作是如何协调一致的？

【选项】④⑤

18.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（ ）。

①反馈是每日常规活动的一部分；

②反馈是非正式的活动，与正式工作无关；

③反馈是一个双向的过程；

④作为团队领导，不应该鼓励团队成员寻求反馈。

【选项】②④

19.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（ ）。

①记录有助于了解过去的绩效；

②记录对了解过去的绩效有好处；

③记录可帮助团队成员按要求进行工作；

④记录在非正式评估中，是没有用处的。

【选项】①④

20.何总的家政公司为了实现未来5-10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，将任务分配给每一个团队。然后，各团队又对任务进行分工，每个人负责一部分工作。但是在实际操作的过程中，出现了一些偏差。服务中心的人员发现，一些想寻找家政人员的客户因为公司提供的家政人员不合适而发愁，而服务中心的人员也没有办法替他们找到合适的家政人员，公司因此损失了一部分客户。

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（ ）。

【选项】自我评估

形考任务9

1.关于马斯洛需求层次理论，说法正确的是（　）。

【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

2.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。

【选项】社会

3.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（　）。

【选项】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

4.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（　）．

【选项】期望理论

5.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。

【选项】工作环境或工作关系

6.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。

①生理；②自我实现；③自尊；④安全；⑤社会。

【选项】②③

7.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。

【选项】Y理论

8.关于交流的过程，说法正确的是（　）。

①交流可以是一个单向的过程；②发送者有想法，并选择言辞话语构成信息；③接收者接收信息，理解含义，并给予反馈；④为了使交流进一步开展，8.关于交流的过程，说法正确的是（ ）。①交流可以是一个单向的过程；②发送者有想法，并选择言辞话语构成信息；③接收者接收信息，理解含义，并给予反馈；④为了使交流进一步开展，发送者需要对反馈作出进一步的反应。发送者需要对反馈作出进一步的反应。

【选项】②③④

9.倾听的技巧不包括（　）。

【选项】遇到相反意见，及时提出

10.在发送信息的过程中要经历的三个步骤包括：（　）．

①说出来；②检查说话的内容；③计划想说的内容；④重复说话的内容。

【选项】①②③

11.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（　）。

【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

12.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（　）。

【选项】工作轮换

13.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（　）。

【选项】越权采取一定的行动

14.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（　）．

【选项】严格遵守公司规定，对不满情绪置之不理

15.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（　）。

①倾听员工的诉说；②对情况进行解释并澄清误解；③集中精力建立团队融洽的关系；④驳回员工提出的任何意见。

【选项】①②③

16.组织文化的内容不包括（　）。

【选项】员工个人的生活习性

17.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。

【选项】激励约束系统

18.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（　）。

【选项】置之不理，等小孙适应了环境就可以了

19.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。

【选项】①③④

20.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（　）。

【选项】允许任何个性存在

形考任务10

1.与管理者相比，领导者工作的侧重点不包括（ ）。

【选项】执行和实施计划

2.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。

【选项】影响力、政治觉悟和设身处地为他们着想的能力

3.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（ ）。

【选项】思维能力

4.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（ ）。

①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；②领导者需要控制自己的感情并理解其他团队成员的情感；③领导者需要明确如何使团队目标与组织的总体目标相适应；④在团队成员承担新任务时，领导者应及时给他们提供培训。

【选项】②④

5.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（ ）。

【选项】建设团队

6.　　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结的方式，并对每个会议进行计划和审查。罗先生给予小吴很高的支持。

　　对于小苏，罗先生则需要使用不同的领导方式。小苏为人非常热情，但是罗先生从她杂乱无章的谈话中，就能知道让她主持任何会议都可能是一场灾难。罗先生觉得他需要用委婉的方式让小苏对自己的谈话方式作出改进。在与小苏的谈话中，罗先生指出，他希望小苏在会议上发言时能把她的论点集中起来，突出重点，逻辑层次清晰，这样更有利于听众获取信息，也可以让会议达到更好的效果。小苏听取了罗先生的建议，很快取得了进步，罗先生表扬小苏对工作积极负责，并与小苏达成了她第一次主持会议的协议。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。

【选项】协商

7.当下属完全能胜任工作时，领导者就可以（ ）。

【选项】对工作进行授权

8.　　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，但技术科的两位副科长和其他技术员都是自己的前辈，工作经验比较丰富。因此，在分配工作任务、确定技术措施、进行产品设计时，小李都会征求大家的意见，充分民主，共同商定。一段时间后，小李感到同事们提的方案不是很好，但好的方案又得不到大家的认同，往往还没有等到深入研究，大家就给予否定。王副科长按惯例向厂长汇报有关全厂的技术工作建议，这些建议往往与小李的建议相左，厂领导并不明确表示支持谁，仅强调精诚团结；夏副科长对新产品开发已有一套方案，但小李知道他的那套方案是不可行的，可又不好意思直接推翻，希望由新产品开发领导小组来作决议，但组长（分管副厂长）又不表态。有时王、夏二人对科里的一些工作意见不一致，让小李感到十分为难。科里工作效率低，士气也不高，小李感到这个科长很难当。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（ 　）。

【选项】命令和有力的支持

9.“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（ ）。

【选项】授予管理权

10.“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（ ）。

【选项】承担风险

11.关于营造信任氛围的方法，说法不正确的是（ ）。

【选项】 让员工服从领导者的安排

12.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。

【选项】勇敢承认错误和过失

13.“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（ ）。

①以前曾努力地去布置工作任务，但并不奏效；②不是没按期完成，就是没有把任务做好；③如果发现难以信赖他人，那就意味着难以给他们布置任务；④总是认为自己是做事的人而不是发指令的人。

【选项】③④

14.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（ ）。

①确保完成重要的工作，增强团队的信心；②从长远来说，可以节省更多宝贵的时间；③从短期来讲，益处不大；④提升领导者自身的能力。

【选项】①②

15.授权主要有四个步骤，第二步是（ ）。

【选项】下达指令

16.领导者有效地下达命令后能够取得的效果不包括（ ）。

【选项】询问成员愿不愿意做

17.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（ ）。

【选项】正式的机制比非正式的机制效果好

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（ ）。

【选项】要为团队成员提供必要的工具

19.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。

【选项】重视团队成员

20.“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（ ）。

①不鼓励团队成员提问题；②鼓励团队成员承认错误而不用担心受到指责；③支持只需要来自领导；④对团队成员给予认可和奖励。

【选项】①③