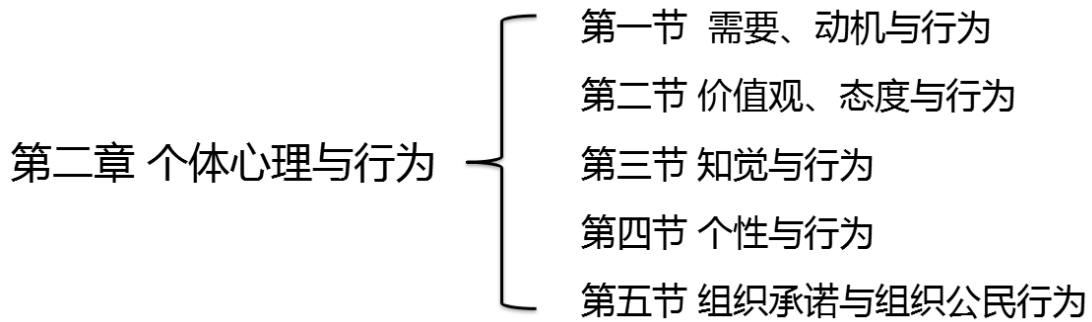


组织行为学第三节课官方笔记

一、教材节构图



二、本章知识点及考频总结

（一）选择题（共 14 道）

- 1.价值观决定人的行为方向。
- 2.态度构成：知觉成分、情感成分、行为意向成分
- 3.知觉包含时间知觉、空间知觉、运动知觉、错觉
- 4.社会知觉的特征：对象的独特性、双向作用性、信息加工
- 5.知觉过程一般可以划分为五个阶段：
（1）观察（2）选择（3）组织（4）解释（5）反应
- 6.影响知觉的主观因素分析：兴趣和爱好、需要和动机、知识和经验、个性特征。
- 7.知觉偏差：（一）首因效应（二）近因效应（三）晕轮效应（四）投射效应（五）心理定势（六）对比效应（七）刻板效应。
- 8.海德是归因理论的创始人。
- 9.凯利的三要素理论：特殊性、共同性、一贯性。

10.个性包括个性倾向和个性心理特征。

11.个性的特征：

(1) 差异性 (2) 倾向性 (3) 稳定性 (4) 整体性 (5) 社会性

12.气质包含：

(1) 胆汁质：外倾性最强，直率暴躁

(2) 多血质：外倾性强，开朗活泼

(3) 黏液质：内倾性强，沉稳冷静

(4) 抑郁质：内倾型最强，迟缓孤僻

13.情绪有积极情绪和消极情绪之分。

14.性格是个性中最重要、最显著的心理特征，在个性中起核心作用。有好坏之分。

15.组织承诺的三因素：感情承诺、持续承诺、规范承诺

(二) 主观题 (共 14 道)

1.价值观

价值观是指一个人对周围客观事物(包括人、事、物)的意义、重要性的总评价和总看法，是一个人基本的信念和判断。

2.价值观的作用

1.是成员对组织认同程度的核心衡量指标；

2.与组织中有冲突的信仰、态度及行为进行合理化，保持和维护自己的尊严；

3.了解组织成员的态度及动机的基础；

4.影响领导人决策行为。

3.态度

体或某一对象所持有的评价和行为趋向。

4.态度在工作中的功能

- (1) 调整功能
- (2) 自我保护功能
- (3) 价值表现功能
- (4) 知识功能

5.态度对行为的影响

- (1) 态度影响认知和判断
- (2) 态度影响行为效果
- (3) 态度影响忍耐力
- (4) 态度影响相容性

6.工作满意度：

人们体验到的一种愉悦或积极的情绪状态 ,这种情绪状态是人们通过对自己的工作或工作经验进行评价而产生的。

7.工作满意度主要影响因素：

- 1、挑战性的工作
- 2、公平的报酬
- 3、支持性的工作环境
- 4、和睦融洽的同事关系

8.知觉：

直接作用于感官的客观事物的整体属性在人脑的反映。

9.社会知觉：

社会生活中的客观事物在人们头脑的反映。

10.首因效应

首因效应本质上是一种优先效应，当不同信息相互结合的时候，人们总会倾向于关注最前面的信息。

11.近因效应

指人们在知觉过程中，最后给人留下的深刻印象会冲淡过去获得的印象，并对以后对该对象的社会知觉产生强烈的影响。

12.晕轮效应

指人们在知觉过程中，常从或好或坏的局部印象出发，进而扩展到全部的或好或坏的整体印象。

13.投射效应

通常指人们通过将自己的品质投射到他人身上，从而形成的关于他人的印象。

14.心理定势

指人们在认识特定对象时心理上的准备状态。

15.对比效应

指在对两个或两个以上的对象进行知觉时，人们总是会不自觉地将其放在一起进行比较，而不考虑客观的标准。

16.刻板效应

指对某一类事物或人产生的一种较为固定的、具有概括性的、笼统的印象。

17.个性

个体拥有的，并带有倾向性的、经常的、本质的、比较稳定的心理特征和品质的

总和。

18.气质

人们典型的、稳定的心理特征，是人天生的，表现在心理活动动力方面的个性心理特征。

19.能力

一个人顺利完成某种活动而在主观方面所必须具备的心理特征。

20.性格

性格是人对现实的稳定态度和习惯化的行为方式。

21.情绪

个体受到某种刺激后所产生的一种身心激动的状态。

22.工作中的情绪管理

(1) 情绪劳动

员工在工作中表现出令组织满意的情绪状态。

(2) 情绪智力

自我意识、自我管理、自我激励、感同身受、社会技能

23.情绪在组织行为中的应用

(1) 选聘员工

(2) 决策

(3) 创造力

(4) 激励

(5) 领导力

(6) 谈判

24.组织承诺

组织承诺也叫“组织认同感”，是员工对于特定组织及其目标的认同、情绪依赖及参与程度。

25.管理者如何提高员工的组织承诺水平

(1) 建立高情感承诺和规范承诺

培养员工更高的感情承诺和规范承诺，会带来更低的缺勤率、更低的离职率及更高的绩效。

(2) 建立财务类的持续承诺

- ①组织还应该通过财务类的持续承诺进一步把员工和组织联系起来
- ②营造适宜的工作环境
- ③通过公平的报酬系统和晋升系统给予回报

26.组织公民行为

组织公民行为是一种员工自觉从事的行为。

27.组织公民行为在管理实践中的应用

(1) 工作环境的构建

(2) 行为科学原理对行为的塑造

三、配套练习题

1.最早提出归因理论的美国心理学家是（ ）

A:麦克里兰 B:史布兰格 C:海德 D:特尔曼

答案：C

解析：归因理论最早由海德从关于社会知觉的人际关系认知理论发展而来。

2.以事务的某一个特性为依据，忽视了事物的其他特性就对整个事物进行全面评价的做法是（ ）

A:知觉防御 B:首因效应 C:晕轮效应 D:投射效应

答案：C

解析：晕轮效应指人们在知觉过程中，常从或好或坏的局部印象出发，进而扩展到全部的或好或坏的整体印象。其特点：以偏概全、以点盖面。

3.个人对现实的稳定态度和习惯化的行为方式是（ ）

A:个性 B:能力 C:气质 D:性格

答案：D

解析：性格是一个人对现实的态度，以及在习惯化的行为方式中所表现出来的较为稳定的心理特征。也就是说，性格是人对现实的稳定态度和习惯化的行为方式。 体现个体心理活动动力特征的是（ ）

A:价值观 B:能力 C:气质 D:性格

答案：C

解析：气质是人的心理活动的动力特征。

4.在个性中起着核心作用的是（ ）

A:气质 B:能力 C:性格 D:情绪

答案：C

解析：性格是个性中最为重要、最显著的心理特征，在个性中起着核心的

作用。

5.在个性心理中，有“好坏之分”的是（ ）

A:气质 B:能力 C:性格 D:情绪

答案：C

解析：在个性心理中，有“好坏之分”的是性格。

6.人的个性具有的特征有（ ）

A:差异性 B:倾向性 C:稳定性 D:整体性 E:社会性

答案：ABCDE

解析：个性的特征 （1）差异性 （2）倾向性 （3）稳定性 （4）整体性
（5）社会性