

《个人与团体管理》课程模拟题二

一、单项选择题（1~80题，每题1分，共80分。请从四个备选答案中选择一个最恰当的答案，将正确答案前的字母填到题目中的括号内，多项选择、不选或错选均不得分）

1: 工作中常见的学习机会和形式有许多，其中不属于正式学习机会的是（ ）。

- (A)正式的委托培训
- (B)工作观摩
- (C)研讨会
- (D)开放式或远程学习项目

答案： B 考点编号： GSK01 考点内容： 正式与非正式学习机会

解析：参见教材《个人与团体管理（上册）》（第二版）（如下简称“个人上”）P32。常见的正式学习机会：正式的委托培训、研讨会、开放式或远程学习项目和示范/演示；常见的非正式学习机会：工作观摩、岗位轮换、训练与指引和“工作搭档”。

2: 有关做计划前要考虑的事情，说法不正确的是（ ）。

- (A)正确设定工作优先级
- (B)平衡任务、团体、个人三方面的行动
- (C)需要对日常经典工作进行分析
- (D)假如工作变化较大，可不用做计划

答案： D 考点编号： GSK03 考点内容： 怎样认识做计划

解析：参见个人上P81。无论是时常会发生变化的工作还是常规工作，都有必要制定计划。

3: 有关信息技术提供的沟通形式与其特点，对应正确的是（ ）。

- (A)即时信息沟通：不但能够进行文字沟通，还能够实现图像、视频等交流
- (B)电子邮件：实现即时反馈和交流
- (C)数字传真：沟通地点不受局限
- (D)视频会议：快捷，便利，相对其他几个方式成本低

答案： A 考点编号： GSK04 考点内容： 信息技术提供的沟通形式及特点

解析：参见个人上P116。当代信息技术提供了多个沟通形式，包括电子邮件、即时信息沟通、数字传真、视频会议和互联网。

4: 沟通的方式有诸多，它们各有优缺陷，需要依照不一样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（ ）。

- (A)需要思想共享
- (B)需要永久保存统计
- (C)需要进行充足的意见交流
- (D)需要立即得到反馈

答案： B 考点编号： GSK05 考点内容： 书面沟通的方式措施

解析：参见个人上P129。相对于口头语言沟通和非语言沟通方式来说，书面语言沟通方式的重要特点是能够保存永久统计。

5: 从一个人的面部表情能够看出一定的信息，这种沟通方式属于（ ）。

- (A)口头语言沟通
- (B)副语言沟通
- (C)简短指示沟通
- (D)身体语言沟通

答案： D 考点编号： GSK06 考点内容： 非语言沟通的分类（身体语言沟通）

解析：参见个人上P140。身体语言一般简称为体语，包括肢体语言、面部表情、姿态语言和其他某些着装、化妆等。

6: 销售部经理将本季度客户需求反馈信息提供应研发部经理，这种工作报告的形式是（ ）。

- (A)从上到下形式
- (B)中间形式
- (C)平级形式
- (D)从下到上形式

答案： C 考点编号： GSK07 考点内容： 工作报告的三种形式

解析：参见个人上P173。工作报告能够分为三种形式，分别是：从上到下形式；从下到上形式；平级形式。销售部经理和研发

部经理属于平级之间的信息传递。

7: 组织部门中,“全面主持工作,制定总体发展目标和计划”是()的基本职责。

- (A) 总经理
- (B) 行政部门
- (C) 财务部门
- (D) 业务部门

答案: A 考点编号: GSK09 考点内容: 组织的定义及各部门的基本职责

解析: 参见个人上 P215。总经理的基本职责是“全面主持工作,制定总体发展目标和计划”;行政部门的基本职责是“负责日常行政事务的组织与协调、档案管理、对外接待、后勤服务等工作”;财务部门的基本职责是“负责财务基础管理工作、资金管理和各项财务收支的计划、控制、核算、分析和考核工作”;业务部门的基本职责是“负责主体业务的研发”。

8: 组织核心价值观和组织目标的关系是()。

- (A) 组织目标有利于组织界定员工的行为规范,而组织核心价值观对此没有作用
- (B) 组织核心价值观和组织目标是完全相同的
- (C) 组织目标决定了组织的核心价值观
- (D) 组织核心价值和组织目标没有任何关系

答案: C 考点编号: GSK10 考点内容: 组织目标和价值观的概念

解析: 参见个人上 P225。组织的价值观能够规划出组织的愿景,组织的目标决定了组织的核心价值观,而组织的核心价值观必须能够体现组织的目标,由组织核心价值观产生的组织服务理念和行为准则为组织目标提供了强大的行为确保,因此价值观有利于组织界定员工的行动规范。

9: 反馈是一个有效的增强自我认知能力的方式。有关接收反馈的措施,说法不正确的是()。

- (A) 将反馈视为是有价值的
- (B) 听取反馈事实,并谋求细节的例子和阐明
- (C) 把反馈当成是一个针对个人的袭击
- (D) 采取积极积极的态度谋求反馈和改进的提议

答案: C 考点编号: GSK11 考点内容: 增强自我认知能力的两种方式

解析: 参见个人上 P19。取得他人的反馈是增强自我认知能力的方式之一,我们要采取积极的态度看待反馈,将反馈视为一个经验学习而不要以为是对个人的袭击。

10: 妨碍学习的障碍有诸多,不存在学习障碍的情景是()。

- (A) 小赵发觉自己所学的知识已经老旧了,他决定参加培训班进行“充电”
- (B) 小李接到新的项目,工作负担太重,没心情学习
- (C) 小萧以为她的工作不稳定,学的知识对工作没有用处
- (D) 小高以为自己的知识对目前的工作已经够用了,不用再学习了

答案: A 考点编号: GSK12 考点内容: 克服学习中的障碍的措施

解析: 参见个人上 P35。学习障碍有诸多个,常见的有:(1) 缺乏时间或是太忙,无暇考虑将来;(2) 缺乏自信;(3) 不良的学习经历;(4) 工作无稳定感;(5) 对学习效果有疑虑;(6) 习惯“以往”的方式,惧怕新的方式。

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

- (A) 任务
- (B) 团体
- (C) 个人
- (D) 培训

答案: D 考点编号: GSK14 考点内容: 活动跟踪表内容,怎样使用

解析: 参见个人上 P60。活动跟踪表就是把一天的工作活动统计下来进行分析的表格。依照教材中“表 5-1 活动跟踪表”所示,每项工作从任务、团体和个人三个方面分析侧重点。

12: 好斗的人总以为自己的权利、要求和需求比他人的利益重要得多,不属于好斗的人的特点的是()。

- (A) 说话时过度使用“我”
- (B) 不惜一切代价想赢
- (C) 不听取他人意见

(D)自我牺牲

答案： D 考点编号： GSK15 考点内容： 自信果断、好斗、悲观自卑的人的行事特点

解析： 参见个人上 P89。教材中共列举了自信果断、好斗和悲观/自卑三种人的举止特点。D选项属于悲观/自卑的人的特点。

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

(A)正确的人员

(B)正确的内容

(C)适度的费用

(D)恰当的时间

答案： C 考点编号： GSK16 考点内容： 优质信息的特点

解析： 参见个人上 P112。优质信息一般具备如下特点：正确的内容，正确的形式，恰当的时间，正确的人员和适度的费用。

14： 发言中使用“嗯、啊、呀”这类的词语，表白暂时停止或搜寻正确的词语，这属于副语言沟通要素中的（ ）。

(A)语速

(B)音量

(C)声音补白

(D)音调

答案： C 考点编号： GSK18 考点内容： 副语言沟通的概念及特点

解析： 参见个人上 P146。副语言沟通是通过非词语的声音来实现的，一般是指说话的语音、语气、语速，以及哭、笑、停止等。副语言沟通包括说话速率、说话音调、说话音量和声音补白等原因。其中声音补白是在搜寻要用的词时，用于填充句子或做掩饰的声音。

15： 进行工作报告时，抓住听众心理是达成报告目标的一个重要方面，抓住听众心理的措施不正确的是（ ）。

(A)吸引听众的参加

(B)灌输更多的信息

(C)利用形体语言

(D)建立良好的关系

答案： B 考点编号： GSK19 考点内容： 抓住听众心理的措施

解析： 参见个人上 P175。抓住听众心理的常见措施有：(1)考虑听众的需求和期望；(2)吸引听众的参加；(3)利用形体语言；(4)建立良好的关系。

16： 在工作谈判中，出现的谈判冲突和其处理措施对应不正确的是（ ）。

(A)批评——对于合理的部分，表示认可并予以接收

(B)轻蔑——产生自卑心理，不知所措

(C)大声斥责——尽也许地心平气和，让对方不要喊叫

(D)耍弄职权——就事论事

答案： B 考点编号： GSK20 考点内容： 处理谈判中的困难局面

解析： 参见个人上 P199。假如谈判中遇到了轻蔑和批评，应认可批评中的事实，而对于“轻蔑”说法，应针锋相对予以质问。

17： 世界人口趋于老龄化，老年人数量不停增加，使企业不得不做出调整 and 变化，人口老龄化的问题属于企业的（ ）环境。

(A)经济

(B)社会文化

(C)政治

(D)生态环境

答案： B 考点编号： GSK22 考点内容： PEST 的概念及分析模型

解析： 参见个人上 P227。在进行组织外部环境分析时，我们一般使用 PEST 分析法。组织的外部环境一般包括政治法律环境、经济环境、社会文化环境和技术环境。“人口老龄化的问题”属于对社会文化环境方面的分析。

18： 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，这一途径的缺陷是（ ）。

(A)可靠性差

(B)工作量大

(C)不轻易获取

(D)隐蔽性强

答案： B 考点编号： GSK23 考点内容： 客户需求分析

解析：参见个人上 P228。获取客户的需求信息重要有两个途径：外部获取和内部获取。从客户中直接获取是从外部获取的途径之一，这种途径的优点是直接可靠；缺陷是不一样客户群体的需求差异大，导致整顿信息的工作量大。

19：组织文化中的角色文化是指（ ）。

(A)员工必须完全适应领导，依照领导的指示执行任务

(B)组织体制往往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

(C)工作高于一切，要求团体组员必须迅速应对变化的组织

(D)一群专业人士常常集合在一起发展和提升自己的个人目标

答案： B 考点编号： GSK25 考点内容： 组织文化的类型

解析：参见个人上 P255。组织文化有四种类型：权力文化、角色文化、任务文化和个人文化。A选项是权力文化的特点；B选项是角色文化的特点；C选项是任务文化的特点；D选项是个人文化的特点。

20：利用头脑风暴法时，一般分为两个阶段。属于第一阶段的工作的是（ ）。

(A)检查所有想法，划掉那些不需要的

(B)尽也许地多提某些想法

(C)思考那些有用的想法该怎样利用

(D)对有价值的想法进行编号排序

答案： B 考点编号： GSK26 考点内容： 头脑风暴法的步骤

解析：参见个人上 P10。头脑风暴法共包括两个阶段，第一阶段的重要工作是提出并统计想法，在这一阶段一定要多提想法，一直到提不出新想法为止；第二阶段的重要工作是依据一定的步骤挑出需要保存的想法并剔除那些无用的想法。

21：利用电子头脑风暴法，虽然参加者不在同一个地方也能够相互交流，这体现了电子头脑风暴法（ ）的优点。

(A)广泛性

(B)同时性

(C)匿名性

(D)权威性

答案： B 考点编号： GSK27 考点内容： 电子头脑风暴法的优缺陷

解析：参见个人上 P11。电子头脑风暴法的优点有：(1)思想平行而入；(2)匿名性；(3)更多人员参加；(4)同时性。其缺陷有：(1)效率受规模限制；(2)社会互动减少；(3)权威的损失。

22：有关SWOT分析法中字母与其含义，对应不正确的是（ ）。

(A)S——优势，W——劣势

(B)W——劣势，O——机会

(C)O——机会，T——威胁

(D)S——劣势，T——机会

答案： D 考点编号： GSK28 考点内容： SWOT分析法的概念

解析：参见个人上 P24。SWOT分析法又称态势分析法，是一个能够比较客观而准确地分析和研究一个组织现实情况的措施，或者用来对自我进行全面的评定。SWOT分析法中四个英文字母分别代表：优势(Strength)、劣势(Weakness)、机会(Opportunity)、威胁(Threat)。

23：小孙在利用SWOT分析法进行自我评定期，发觉企业晋升制度不公平，自己极难取得晋升机会，这属于他的（ ）。

(A)优势

(B)劣势

(C)机会

(D)威胁

答案： D 考点编号： GSK29 考点内容： 个人SOWT分析法的应用

解析：参见个人上 P24。SWOT分析法又称态势分析法，从整体上看，它可分为两部分：第一部分SW重要用来分析内部条件或原因，发觉优势和劣势；第二部分OT重要用来分析外部条件，发觉机会和威胁。

24：依照KOLB学习周期，进行经验思考是从（ ）阶段开始学习。

(A)取得经验

- (B) 反思
- (C) 理论化
- (D) 应用

答案： B 考点编号： GSK30 考点内容： 学习的四个阶段及每个阶段开始学习的特点

解析： 参见个人上 P29。KOLB学习周期展示了人们学习所要通过的四个阶段，人们能够依照自身的环境、习惯和喜好从周期的任意一个阶段开始学习：

- (1) 从取得经验阶段开始学习：首先也许会发觉自己正在实践某些从未做过的事情，然后依照刚做过的事情进行反思；
- (2) 从反思阶段开始学习：首先要总结从经验中取得的知识，并对这些知识进行研究，然后将所有信息汇总，从中得出结论，接下来决定应当怎样应用自己的知识进行实践；
- (3) 从理论化阶段开始学习：首先从课本或课程中得到有关知识，然后决定怎样应用理论进行实践，并对实践过程做出反思；
- (4) 从应用阶段开始学习：首先从实际出发考虑应当怎样做，然后对实践进行总结和反思，最后进行理论化思考并得出结论。

25: 要让反思发挥作用，需要（ ）。

- (A) 对学习进行感性的思考
- (B) 认识到情感和直觉的重要性
- (C) 仅思考事物的表象
- (D) 独自思考，无需与他人讨论

答案： B 考点编号： GSK31 考点内容： 反思

解析： 参见个人上 P30。有效反思的措施包括：(1) 对学习进行理性和实际的思考；(2) 认识到情感和直觉的重要性；(3) 思考表象背面的真实含义；(4) 与他人讨论和互换意见；(5) 通过主观努力，积极实践。

26: SMART目标中的A代表（ ）。

- (A) 明确的
- (B) 可衡量的
- (C) 可达成的
- (D) 有时间要求的

答案： C 考点编号： GSK32 考点内容： S、M、A、R、T五个方面

解析： 参见个人上 P41，SMART目标中五个英文字母分别代表：明确的(Specific)、可衡量的(Measurable)、可达成的(Attainable)、可实现的(Realistic)、有时间要求的(Time Specific)。

27: 办事拖拉严重影响工作效率，对克服拖拉推延没有协助的是（ ）。

- (A) 凡事都追求完美
- (B) 给自己要求一项任务开始和结束的时间
- (C) 把重要的工作放在前面做
- (D) 对自己的能力有信心

答案： A 考点编号： GSK33 考点内容： 改进工作方式的几个措施

解析： 参见个人上 P65。克服拖延的措施有：

- (1) 接收自己需要时间思考的事实，并留出思考时间；
- (2) 找出哪些活动或情况是需要重新考虑的；
- (3) 目前就开始做，目前不做只能使事情变得更糟；
- (4) 假如适宜的话，把工作提成几个小步骤；每一个步骤都要集中注意力；
- (5) 给自己要求开始和结束的时间；
- (6) 把重要的工作放在前面做。

28: 有关计划在提升工作效率中的应用，说法正确的是（ ）。

- (A) 要严格执行天天的计划
- (B) 天天工作不一样，因此不用事先做计划
- (C) 计划按照时间次序制定，无须辨别优先级
- (D) 将重要的工作安排在计划的开始阶段

答案： A 考点编号： GSK36 考点内容： 提升工作效率的措施

解析： 参见个人上 P86。提升工作效率的措施有：

- (1) 确保天天在重要但不紧迫的任务上适当花费一定的时间；
- (2) 分析一下自己何时工作效率最高；
- (3) 为重要的工作选择最佳时间；
- (4) 确保在做重要工作时不被打扰；
- (5) 少接电话以防止被打扰；
- (6) 预见并及时处理问题；
- (7) 养成并坚持良好的工作习惯；
- (8) 依照工作优先级，确定自己天天的实际目标和工作方式；
- (9) 严格执行计划。

29: 自信是成功的必要品质，对建立自信有效的是（ ）。

- (A) 小王每次都接收额外增加的工作任务
- (B) 小张能坦率地体现自己的想法和要求
- (C) 小何不相信自己的团体组员，诸多工作都亲力亲为
- (D) 小赵的工作常常因接待来访者而被搁置

答案： B 考点编号： GSK37 考点内容： 建立自信的几个措施

解析： 参见个人上 P91。建立自信的措施有：

- (1) 学会适当地拒绝；
- (2) 说出你的需求；
- (3) 不要浪费时间；
- (4) 学会应付打扰。

30: 张秘书通知研发部全体组员下午四点到顶楼会议室开会，这句话没有体现沟通五要素中的（ ）要素。

- (A) 时间安排
- (B) 方式措施
- (C) 目标意图
- (D) 沟通对象

答案： C 考点编号： GSK38 考点内容： 沟通的五个要素

解析： 参见个人上 P106。在与他人共享信息和思绪之前，有五个要素是必须考虑的：目标意图；沟通对象；信息内容；方式措施；时间安排。“通知研发部全体组员下午四点到顶楼会议室开会”体现了时间安排（下午四点）、方式措施（会议）、沟通对象（研发部全体组员），没有体现会议目标。

31: 商务文献除了需要条理清楚、开门见山外，还具备（ ）的特点。

- (A) 文笔流畅
- (B) 思维开阔
- (C) 有理有据
- (D) 准确无误

答案： D 考点编号： GSK40 考点内容： 商业沟通文献的特点

解析： 参见个人上 P135。商务文献不一样于一般信函，不能随意更改或补充，必须清楚明了、准确无误。商务文献也不一样于文学写作，它需要紧紧围绕事实，不需要大量的背景描述；同时它必须论述简明、条理清楚。商务文献也不一样于私人通信，它不包括私人友谊，在体现方式上应当直截了当、开门见山。

32: 环境的颜色搭配能够传递一定的信息，这是（ ）方式的一个应用。

- (A) 副语言沟通
- (B) 身体语言沟通
- (C) 道具沟通
- (D) 书面语言沟通

答案： C 考点编号： GSK41 考点内容： 道具沟通的概念

解析： 参见个人上 P147。道具沟通也叫物体操纵，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，一般包括环境的布局设计、环境的颜色搭配和环境的陈设。

33: 办公室的内部设计是一个道具沟通方式。有关开放式的办公室设计的特点，说法不正确的是（ ）。

- (A)用各种帘、屏风或者花木来充当屏障
- (B)高层和一般员工之间会有一定的办公距离
- (C)愈加以便人们相互之间的交流
- (D)空间是开放及共用的

答案： B 考点编号： GSK42 考点内容： 办公室设计

解析：参见个人上 P147。办公室的设计重要有两种方式：老式设计 and 开放式设计。老式的办公室设计比较强调彼此之间有固定的间隔设施，各个办公区域之间有明显的界限和独立的空间，高层和一般员工之间会有一定的办公距离；而开放式的办公室设计没有严密隔墙，它用各种帘、屏风或者花木来充当屏障，空间是开放及共用的。开放式办公室能够愈加以便人们相互间的交流和沟通。

34：有关会议各个阶段的协调，说法正确的是（ ）。

- (A)在“解释促进协调作用”阶段应当重新陈述议程中的内容
- (B)在“协助全组作出决定”阶段应当为全体与会人员服务，不是包揽会议
- (C)在“确定一套协调的措施”阶段应当组织大家对意见进行分析、整顿、归纳
- (D)在“协助全组讨论问题并提供推进讨论的措施”阶段应当通过提问、邀请发言等形式激励大家刊登意见

答案： D 考点编号： GSK43 考点内容： 会议各个阶段的协调

解析：参见个人上 P163。会议各个阶段促进协调的详细职责和措施为：

- (1)“开始开启”阶段：假如大家相互不认识，应先做一个简介；
- (2)“解释促进协调作用”阶段：为全体与会人员服务，不是包揽会议；
- (3)“协商问题和希望取得的成果”阶段：重新陈述议程中的内容；
- (4)“确定一套协调的措施”阶段：展开正题、扩大纵深、激发思绪、活跃气氛、分类归纳、作出决定、一致通过；
- (5)“协助全组讨论问题并提供推进讨论的措施”阶段：通过提问、邀请发言等形式激励大家刊登意见；
- (6)“协助全组作出决定”阶段：组织大家对意见进行分析、整顿、归纳；
- (7)“简明总结达成一致的内容”阶段：重申结论以确认。

35：刘总在开会时提出让销售部经剪发言，销售部经理论述了销售部门的业绩，并做了详细简介，几乎占用了会议的所有时间。刘总在会议中遇到的困难局面是（ ）。

- (A)哑场
- (B)独霸会场
- (C)私下开小会
- (D)私下插入消息和话题

答案： B 考点编号： GSK44 考点内容： 处理困难局面的措施

解析：参见个人上 P165。会议过程中难免会出现某些意外情况和困难局面，常见的有：(1)偏离正题；(2)独霸会场；(3)哑场或闷会；(4)私下开小会；(5)争论；(7)私自插入消息和话题。刘总遇到的问题就是独霸会场：某些人在会议的过程中做太多的发言。

36：在自行准备工作报告的材料的过程中，需要注意的事项不包括（ ）。

- (A)尽也许搜集所有有关的信息、事实和数据
- (B)在搜集信息的过程中保持既定的目标不变
- (C)材料必须通过自行调研获取，不能直接利用有关部门的数据
- (D)搜集完材料后，需要对材料进行总揽

答案： C 考点编号： GSK45 考点内容： 怎样准备工作报告的内容

解析：参见个人上 P181。在自行准备材料的过程中，能够做某些调研，也能够与有关部门联系以取得所需的信息。

37：在谈判进行到中间时，（ ）对把握谈判基调是没有协助的。

- (A)警觉地捕捉对方的反应
- (B)及时调整自己的谈判方略
- (C)利用合理的态度回复对方的问题
- (D)因为谈判是双向的，因此要尽也许防止强硬的态度

答案： D 考点编号： GSK47 考点内容： 谈判中的沟通技巧

解析：参见个人上 P196。谈判开始时的闲谈有利于定准基调，而到了谈判中间，有时或许需要强硬有力，有时也需要言辞平和、

逻辑严密、令人折服，这就需要警觉地捕捉对方的反应，及时调整自己的方略。

38：竞争过程中，组织应当考虑周围的五种竞争力，这五种竞争力不包括（ ）。

- (A)新竞争对手是不是很容易或很也许出现
- (B)买方是否具备讨价还价的能力
- (C)替代产品是否有也许组成威胁
- (D)是否会发生自然灾害

答案： D 考点编号： GSK48 考点内容： 竞争对手分析

解析：参见个人上 P230。迈克尔·波特建立了“五力模型”来分析某个行业的竞争状态五种竞争力包括：

- (1)新竞争对手是不是很容易或很也许出现；
- (2)买方是否具备讨价还价的能力；
- (3)替代产品是否有也许组成威胁；
- (4)供应商的议价能力；
- (5)现存企业之间的竞争。

39：在利用 SWOT 分析法对组织进行分析时，第一步是（ ）。

- (A)确定对客户至关重要的原因
- (B)通过判断组织优缺陷来分析组织内部情况
- (C)从客户的角度分析组织的优势和劣势在哪里
- (D)确定企业发展战略

答案： B 考点编号： GSK49 考点内容： 组织的 SWOT 分析法

解析：参见个人上 P232。利用 SWOT 进行组织的分析能够遵照下面的步骤：

- (1)通过判断组织优缺陷来分析组织内部情况；
- (2)识别外部环境的机会和威胁；
- (3)确定对客户至关重要的原因；
- (4)从客户的角度分析组织的优势和劣势在哪里；
- (5)提出这么的问题：机会和威胁成为现实的也许性多大，它们的潜在影响是什么？
- (6)利用问题的答案确定战略。

40：在平衡计分卡中，成本属于（ ）角度的指标。

- (A)学习与成长
- (B)财务
- (C)内部流程
- (D)客户

答案： C 考点编号： GSK50 考点内容： 平衡计分卡的概念和使用措施

解析：参见个人上 P249。平衡计分卡重要从四个不一样的角度来衡量组织的业绩和战略，这四个角度分别为：

- (1)财务角度：如利润、收入、资产回报率、经济附加值等。
- (2)客户角度：常见指标有：客户满意度指数、市场占有率、客户忠诚度、客户排名次序、新客户增加百分比、客户利润贡献度等。
- (3)内部流程角度：如新产品推出时间、成本、返工率、交货时间等。
- (4)学习与成长角度：如培训支出、员工满意度、核心员工流失率等。

41：相对于个人来说，团体工作有诸多优势，有关“合理决议”这一优势，说法正确的是（ ）。

- (A)更多的人参加讨论并刊登意见
- (B)能愈加好地应付变化
- (C)不一样组员相互配合完成工作
- (D)能够安排团体组员做他们擅长的工作

答案： A 考点编号： GXK01 考点内容： 团体工作的优势

解析：参见教材《个人与团体管理（下册）》（第二版）（如下简称“个人下”）P6。“能较灵活地适应环境的变化”的优势体目前“能愈加好地应付变化”；“加强工作的整体协调性”的优势体目前“不一样组员相互配合完成工作”；“充足利用组员的技术与技能”的优势体目前“能够安排团体组员做他们擅长的工作”。

42: 团体中, 不一样的团体角色负担着不一样的责任, 其中谋士的责任是 ()。

- (A) 提出创新的想法
- (B) 集中大家的注意力
- (C) 检查每个人的行为
- (D) 管理其他角色

答案: A 考点编号: GXK02 考点内容: 八种团体角色

解析: 参见个人下 P19。B选项属于“推进者”的责任; C选项属于“实行人员”的责任; D选项属于“领导”的责任。

43: 良好的决议需要在创造性和理性之间达成一定的平衡。“提出不寻常的想法和处理方案”属于 () 的决议。

- (A) 理性
- (B) 创造性
- (C) 经济型
- (D) 文化型

答案: B 考点编号: GXK03 考点内容: 创造性决议和理性决议

解析: 参见个人下 P37。决议分为创造性决议与理性决议。理性的决议包括: (1) 阐明问题; (2) 逻辑性思考; (3) 按照标准分析处理方案; (4) 选择最可行的措施。创造性的决议包括: (1) 提出一个以上可行的处理方案; (2) 提出不寻常的想法和处理方案; (3) 思考不可思议的问题; (4) 冲破壁垒和妨碍。

44: 团体领导在支持团体学习的过程中能够扮演多个多样的角色, 最重要的是 ()。

- (A) 导师
- (B) 教练
- (C) 培训师
- (D) 激励者

答案: D 考点编号: GXK04 考点内容: 团体领导在支持员工发展方面扮演的角色

解析: 参见个人下 P69。团体领导在支持团体学习的过程中能够扮演的角色是多个多样的, 包括导师、教练、教师、培训师, 尚有最重要的一一激励者。

45: 在企业的发展活动与学习活动中, “针对技能和具备清楚结构的程序进行培训, 提供明确的指引, 协助了解”属于 () 活动。

- (A) 团体
- (B) 指引
- (C) 培训
- (D) 训练

答案: C 考点编号: GXK05 考点内容: 训练与培训的区分

解析: 参见个人下 P81。培训属于学习活动, 训练属于发展活动, 训练重要针对技能、思考能力、处理问题的措施, 提升绩效, 并将知识转化到实际工作中。

46: 有关组织目标, 说法不正确的是 ()。

- (A) 组织目标往往在远景规划中作出阐明
- (B) 组织内各个分支的总目标能够不一样
- (C) 组织目标一般处在组织的最高层
- (D) 组织的目标最后都是与客户有关的

答案: B 考点编号: GXK06 考点内容: 组织目标、团体目标和个人目标的关系

解析: 参见个人下 P98。团体组员 (个人) 的目标应遵照并服从团体的目标。各个分支虽然详细目标有也许不一样, 但总的目标是相同的, 就是改进客户服务业务, 增强贡献力量。

47: 有关 Y理论, 说法不正确的是 ()。

- (A) 以为工作就是人的天性
- (B) 人们都想对自己的努力负责
- (C) 以为大部分人懒散, 不乐意工作
- (D) 假如他们没有被激励是因为组织中存在某些不足

答案: C 考点编号: GXK08 考点内容: X理论与Y理论

P150. 信奉 X理论的人以为大部分人天生懒散，不乐意工作，必须给他们好处或者说服他们，他们才会好好工作。信奉 Y理论的人以为工作就是人的天性，人们都想对自己的努力负责；假如他们没有被激励，是因为组织中存在某些不足。

48: 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责任人，二者工作的侧重点为（ ）。

- (A) 李总——确定愿景及实现愿景的方略，准备详细的计划和预算；赵主管——组织实行计划，展望未来
- (B) 李总——准备详细的计划和预算，激励和鼓舞；赵主管——确定愿景及实现愿景的方略，组织实行计划
- (C) 李总——准备详细的计划和预算，组织实行计划；赵主管——确定愿景及实现愿景的方略，激励和鼓舞
- (D) 李总——确定愿景及实现愿景的方略，激励和鼓舞；赵主管——准备详细的计划和预算，组织实行计划

答案： D 考点编号： GXK09 考点内容： 领导者和管理者的区分

解析：参见个人下 P181。李总是领导者，而赵主管是管理者。

领导者的工作包括：(1) 确定愿景及实现愿景的方略；(2) 通过交流向人们展示变革的美妙前景，并使他们紧跟变革的步伐；(3) 激励和鼓舞。

管理者的工作包括：(1) 准备详细的计划和预算；(2) 组织实行计划；(3) 监控变革，识别计划执行过程中的偏差，处理问题。

49: 不一样类型的团体具备不一样的特点，其中供销团体的重要特点是（ ）。

- (A) 包括消费者和供应商
- (B) 从事一次性项目，完成项目，团体解散
- (C) 生产优质产品，提供优质服务
- (D) 有正式的团体领导

答案： A 考点编号： GXK11 考点内容： 团体的类型

解析：参见个人下 P4。项目团体/尤其工作团体的特点是“从事一次性项目，完成项目，团体解散”；质量团体的重要特点是“生产优质产品，提供优质服务”；有明确领导的团体的重要特点是“有正式的团体领导”。

50: 达成协议有许多个方式，方式及其优缺陷对应不正确的是（ ）。

- (A) 投票——减少作决议的时间
- (B) 投票——使每个团体组员都能满意
- (C) 一致同意——比较费时
- (D) 一致同意——团体中每个组员都有自己的决定权

答案： B 考点编号： GXK12 考点内容： 达成协议的方式

解析：参见个人下 P38。投票的方式能够减少作决议的时间，但会导致某些团体组员的不满。

51: 各地方销售点常因总企业销售额分派不均而相互指责。这个冲突产生的根本原因是（ ）。

- (A) 相互缺乏沟通
- (B) 误传消息
- (C) 相互侵犯
- (D) 标准的冲突

答案： D 考点编号： GXK13 考点内容： 团体之间产生冲突的原因

解析：参见个人下 P45。团体之间因为各种各样的原因会产生冲突，这些原因一般包括：

- (1) 相互缺乏沟通或误传消息；
- (2) 对有限资源的竞争；
- (3) 相互竞争或侵犯；
- (4) 目标、计划或任务不协调；
- (5) 优先权或标准的冲突。

“因总企业销售额分派不均”属于销售计划建立标准方面。

52: 乐和超市制定了“来年的平均客流量比今年提升5%”的目标，与此有关的发展目标也许是（ ）。

- (A) 提升货物上架率
- (B) 每个月组织一次对公关部的培训
- (C) 提升公关部的宣传能力
- (D) 在一个月內，招聘两名公关人员

答案： C 考点编号： GXK14 考点内容： 组织目标和发展目标

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/048114026143006131>