

第 I 卷

一. 参考题库(共 80 题)

- 1. 在候选人的能力选拔过程中要注意哪几个问题？
- 2. 简述团队的角色及其作用。
- 3. 简述期望理论的基本模式。
- 4. 公安机关行政组织具有独特的性质，概括起来主要有哪四点？
- 5. 简述高成就需要者的特征。
- 6. 个体在社会化过程中，其行为主要会经历哪些过程？
- 7. 如何从领导理论的发展历史来认识领导者的角色？
- 8. 影响沟通有效性的因素主要有哪些？
- 9. 简述避免沟通失败的方法。

(图片大小可自由调整)

10. 简述双因素理论要点。
11. 简述态度的形成和改变理论。
12. 简述价值观的意义。
13. 简述决定群体是否易受群体思维影响的要素。
14. 简述组织行为学的相关学科。
15. 马斯洛把人的需要归纳为五个层次，并且由低到高形成阶梯。其基本内容是什么？
16. 简述组织行为学的产生过程。
17. 人格具有什么特征？
18. 决定工作满意度的因素有哪些？
19. 简述公平理论的基本观点。
20. ERG 理论的主要观点可以概括为什么？
21. 著名的德国社会学家韦伯把人的行动分为哪四种类型？
22. 针对个体的能力差异，需要在警察组织管理中注意选人适当、用人适当以及注意能力的训练和培养三个问题？
23. 简述确定因果关系的方法——变量分析。
24. 沟通是关键的管理过程，这一过程中要注意哪五种活动？
25. 简述团队的动荡期。
26. 简述消除不公平感的方式。
27. 马斯洛理论的基础是他关于人性的哪三个基本假设？
28. 沟通的一般过程是什么？

(图片大小可自由调整)

29. 从群体发展到真正的团队需要一个过程，需要一定的时间磨练，而此过程可分为哪几个阶段？
30. 简述成就需要的激励作用。
31. 简述组织行为学研究发展的新趋势。
32. 简述警察组织行为学的研究内容。
33. 基于“自我实现人”假设的激励观认为？
34. 简述态度改变在警察管理中的作用。
35. 1960 年，卡茨提出了态度的哪四种功能？
36. 简述处理群体冲突的方法。
37. 影响行为的环境因素可以分为哪四个层面？
38. 简述激励理论在警察管理应用中应注意的问题。
39. 简述群体思维表现形式。
40. 简述团队成员良好关系的培养。
41. 如何提高公安机关的沟通效率？
42. 影响激励水平的因素除了期望值和效价之外，还有什么因素？
43. 简述警察组织行为学研究的意义。
44. 美国心理学会在 1973 年就制定了“使用参与人进行研究的伦理原则”，其主要内容包括哪些？
45. 美国学者摩尔斯和洛什于 1970 年在“复杂人”假设的基础上提出了“超 Y 理论”，其主要观点是什么？
46. 简述警察面临的常见冲突。
47. 简述影响组织行为的关键人格特点。
48. 简述组织行为学研究的基本原则。

(图片大小可自由调整)

- 49. 简述群体决策的冒险转移。
- 50. 简述群体决策的程序。
- 51. 简述群体决策与个体决策的比较。
- 52. 搜集信息的方法有哪些？
- 53. 指挥与协调的必要性和针对性同作战主要体现在哪里？
- 54. 如何从领导的有效性来认识领导者的角色？
- 55. 对个体积极性的认识可以从哪几方面衡量？
- 56. 学习理论是塑员工行为的重要工具，在警察管理中的应用主要有哪些？
- 57. 确定目标的基本要求有哪些？
- 58. 戴维斯于 1959 年曾经做了一个实验来比较单向沟通和双向沟通的效率。其得出的结论是什么？
- 59. 简述目标设置理论的基本内容。
- 60. 知人善任具体有哪几个指导思想？
- 61. 如何树立正确的激励理念？
- 62. 简述警察激励的重要性。
- 63. 人格构成的“大五”理论，这五种人格维度是什么？
- 64. 简述警察职业中常见的沟通类型和形式。
- 65. 简述需要层次论的基本观点。
- 66. 研究激励问题时，至少要考虑什么内容？
- 67. 激励这一定义包含哪几个方面的内容？

(图片大小可自由调整)

68. 针对人性的复杂性，薛恩提出了“复杂人”假设？
69. 波特和劳勒还提出了通过什么步骤来改进管理人员的激励工作？
70. 简述非正式群体的作用。
71. 简述群体决策相对于个体决策的主要缺点。
72. 德尔斐法不允许群众成员面对面地聚在一起，其步骤是什么？
73. 简述团队和群体的区别。
74. 低程序组织应该具备哪两种条件？
75. 对人格的影响因素主要有哪些？
76. 自我中心角色的表现有哪些？
77. 名义群众法要求群体成员都出席会议，在问题提出之后，先进行个体决策，其步骤是什么？
78. 如何塑造团队成员？
79. 简述人类行为的产生。
80. 简述工作满意度对工作绩效的影响。

第 I 卷参考答案

一. 参考题库

1. 参考答案：

(图片大小可自由调整)

- 一是应综合考虑候选人的知识、技能和能力，不能只以文凭、智力测验、文化课考试作为选拔录用的标准。
- 二是要注意能力的性别差异与年龄差异问题，应该根据男女生理、心理差异的特点和年龄对的影响等相关科学研究的结果制定从事某岗位的性别、年龄要求。
- 三是注意对具有特殊能力的人的选拔不能追求候选人在各方面都很完美，要看准人的特长，录用该岗位地需要的人。

2. 参考答案：

- 1. 创造者-革新者，产生创造新思想。
- 2. 探索者-倡导者，倡导和拥护所产生的新思想。
- 3. 评价者-开发者，分析决策方案。
- 4. 推动者-组织者，提供结构。
- 5. 总结者-生产者，提供指导并坚持到底。
- 6. 控制者-核查者，检查具体细节。
- 7. 支持者-维护者，处理外部冲突和矛盾。
- 8. 汇报者-建议者，寻求全面信息。
- 9. 联络者，合作与综合。

3. 参考答案：弗鲁姆认为，个体的激励水平取决于效价和期望值这两项因素，用公式表示为 $M=VE$ 其含义如下：M——激励力量（Motivation），是指激励水平的高低，表明个体被激发起工作动机的强度、工作积极性的高低程度，即个体为实现目标而努力的程度。V——效价（Value），即目标效价，是指实现某一目标对满足个人需要的价值大小。E——期望值（Expectancy），也称期望概率。目标效价体现了某一个个体向往取得某种结果的程度。

4. 参考答案：

- 其一、公安机关是维护国家政权的工具。
- 其二，公安机关是行政执法机关。
- 其三，公安机关具有服务性。
- 其四、公安机关具有高度的组织性。

5. 参考答案：

- 1. 高成就需要者喜欢面对需由他本人负责解决的问题的挑战，也就是喜欢独立地去解决问题。
- 2. 高成就需要者倾向于承担中等程度的风险，而不是过高或过低的风险。

（ 图片大小可自由调整 ）

3. 高成就需要者希望得到对他们工作成绩的具体反馈，他们很了解他们工作成绩的优劣。

6. 参考答案：

情绪逐渐成熟，学会控制情绪；学会与人交往，群体性得到发展；认识能力增强；行为更加符合社会规范；成就动机逐渐树立；自我意识逐渐发展，自我感受、自我认同趋于成熟。

7. 参考答案：从领导理论的发展历史来看，领导者的角色经历了如下变化：在早期泰勒管理时代，当假定人们只追求物质利益并要靠工作来交换时，领导才主要是完成任务的指导者。在 20 世纪 30 年代的人际关系管理阶段，当认为人们也有意思、有感情、重视人际关系时，领导者被认为是人际关系的协调者。20 世纪 40 年代以后的人本主义管理时期，当认为人们有实现自我价值的时，领导者主要是了解个人需求和帮助扫除工作障碍，实现自我价值的采访者。20 世纪 60 年代后期，领导者的主要角色有三种：人际角色、培训和激励角色。

8. 参考答案：

（一）社会因素。社会因素主要有地位障碍、职业障碍及组织结构障碍。

1. 地位障碍和组织结构障碍会造成过滤。过滤是指发送者有意操纵信心，以使信息显得对接受者更为有利。

2. 职业障碍是指由于职业上的不同，不懂对方的行业术语而造成的障碍。

（二）心理因素。心理因素主要有选择性知觉、态度障碍及情绪障碍。

（三）文化因素。文化因素主要有语义的障碍、经验的障碍和文化程度的障碍。

（四）物理因素。物理因素主要是客观上的障碍，包括自然障碍=机械障碍、距离障碍和信息过量障碍。

9. 参考答案：

（一）培养和提高敏感性。

（二）正确运用语言和文字。

（三）提高可信度。

（四）学会有效聆听。

1、专注对方，不能三心二意、敷衍了事；

2、在无兴趣的话题中，找出有意义的东西。

3、风机把对方的内容和自己的感受简要地说出来；

4、不要先入为主，应听完再找出主题和要点。

（五）利用反馈。

1、应考察追踪沟通效果，看对方是否理解并付诸行动，必要时可进行两三次沟通；

(图片大小可自由调整)

- 2、反馈应具体明确，最好带有新的例证。
- 3、反馈不应使对方产生逆反防御心理。

（六）了解非语言性的沟通信息。

（七）沟通时要敏锐地观察对方的反应。

- 1、对方无明显表情时，按既定计划沟通。
- 2、对方表现出兴趣，可展开计划沟通。
- 3、对方表现出不耐烦或有急事时，可生产力概括沟通内容后结束；
- 4、对方有疑惑时，可重复要点或稍作解释；
- 5、对方有争执时，迅速结束此次沟通，以后再议。
- 6、要给对方以足够的理解时间、插话机会。

10. 参考答案：

- 1. 激励因素和保健因此。引起对工作满意的因素与引起对工作不满意的因素是彼此独立而不同的，它们对个体产生不同的激励作用。
- 2. 修正了传统的关于满意与不满意的观点。激励因此具备，个体会感到满意；缺乏激励因素，个体没有满意，但并未达到不满意的程度。缺乏保健因素，个体会感到不满意；有了保健因素，个体没有不满意，但并不会达到满意的程度。

11. 参考答案：

- 一、认知失调理论。1957 年，费斯廷格提出了关于态度改变的理论。他把人们的认知对象称为元素，元素可以是人，也可以是事或者物，众多的认知元素构成了人们的认知结构。在这一结构中，认知元素有的相关，有的不相关，而相关的认知元素之间的关系有的是协调的，有的是不协调的。费斯廷格认为，降低不协调的愿望由三个因素决定：导致不协调因素的重要性；个人认为他对于这些因素的影响程度；不协调可能带来的后果。
- 二、平衡理论。1958，海德提出了有关态度形成和改变的平衡理论。海德把人们两两认知对象的关系称为单元关系。当个体对单元中两对象持有相反、矛盾的态度时，就会产生不和不协调，这时与失调理论一样，不协调状态就会引起人们内心的紧张、不适、焦虑等，进而形成改变动机，促使人们转变态度，取得一致，保持平衡。
- 三、态度分阶段变化理论。1961 年，凯尔曼提出了态度转变过程的三阶段理论，这三个阶段包括服从、同化和内化。
 - 1、服从是态度转变的第一阶段。这一阶段是指个体的态度在环境影响下，外显行为与别人趋于一致。
 - 2、同化是态度转变的第二阶段。这一阶段是指个体自愿地接受某人或某个团体的观念或行为规范，或使自己的观点和态度与其他人的观点和态度趋于一致。
 - 3、内化是态度转变的第三阶段。这个阶段是指个体基于自身理智的价值判断，吸取和借鉴客观环境的观点和态度，确立和组建自己的观点和态度，并形成指导自己行动的思想。
- 四、学习理论。该理论的代表人物是伯恩等人。他们认为，态度在致同习惯一样是后天习得的。人们能够像获得知识、概念、思想意识、思维方式和行为习惯一样去获得态度。依据该理论，人们的态度来源于传统的文化首先观念、群体规范、对的勒令、对新知识和新信息的获得。
- 五、功能主义理论。该理论的代表人物是卡茨等人。他们认为，从某种意义上说，人们不是在创造态度，而是在选择态度。功能主义理论的回答是，人们能歌善舞态度取决于个体对态度对象的利害关系，人们总是选择那些符合个体需要的态度。

(图片大小可自由调整)

12. 参考答案：价值观对于研究组织行为是非常重要的，因为它是了解员工的态度和动机的基础。同时它也影响我们的知觉和判断。价值观通常影响一个人的态度和行为。

13. 参考答案：

- 1、凝聚力强的群体内部讨论较多，能够带来更多信息，但这种群体是否不鼓励提出反对意见沿难确定。
- 2、如果群体领导公正无私，鼓励成员提出自己的意见，群体成员会提出更多的解决问题的方法并进行更多的讨论。
- 3、群体领导在讨论初期应避免表现出对某种方案的偏爱，融会限制群体成员对该方案提出批评性意见，而使群体最终选择该方案。
- 4、群体与外界的隔离会使内部可选择的和可评价的方案减少。

14. 参考答案：

- 一、心理学、普通心理学、社会心理学、管理心理学。组织行为学与心理学的关系最密切。组织行为学是心理学的一个应用分支。但行为和心理本身是分并的，行为受到心理支配，是心理活动的外在表现。普通心理学对组织行为学的贡献主要在于个体行为的研究。社会心理学对组织行为学的贡献主要是群体行为的研究。
- 二、管理学。管理学也是组织行为学理论来源的重要基础之一。管理学中确立的基本原则和方法在组织行为学中同样需要遵循。组织行为学研究的一个重要目的就是服务于管理，使组织目标得以实现，使组织管理更有效率，这与管理学是相同的。不同的是，组织行为学主要研究组织内人的心理和行为，而管理学研究包括管理人在内的各项管理活动的规律，管理学研究的对象和范围更广泛。
- 三、社会学。社会学对社会地位、群体动力、群体结构、人际交往、人际冲突的研究，以及文化、习惯对行为的影响等理论知识都对组织行为学研究有借鉴意义。
- 四、人类学。文化人类学的知识对于组织行为学的比较价值观研究、比较态度研究、跨文化分析、组织文化、组织环境研究都有很大的帮助。
- 五、政治学。政治学研究对于组织行为学来说正逐渐显示出其重要性。政治学家研究政治环境中个体和群体的行为现象，其中关于冲突、组织内的政治现象、权力的研究，对组织行为学都有着直接借鉴意义。

15. 参考答案：

- 1、生理需要。
- 2、安全需要。
- 3、社交需要。
- 4、尊重需要。
- 5、自我实现的需要。

16. 参考答案：

- 一、萌芽阶段。

(图片大小可自由调整)

- 1、工业革命后期的管理。
 - 2、古典管理理论的形成和发展。
 - 3、工业心理学、从事心理学、工程心理学的兴起。
- 二、创立阶段。

- 1、人际关系理论——组织行为学的先驱。
- 2、群体动力理论和需要层次理论的出现。
- 3、组织行为学的正式诞生。

17. 参考答案：

- 一、稳定性。
- 二、独特性。
- 三、整体性。
- 四、倾向性。

18. 参考答案：

- 1、心理挑战性的工作。
- 2、公平的报酬。
- 3、支持性的工作环境。
- 4、融洽的同事关系。
- 5、人格与工作的匹配。

19. 参考答案：公平理论认为，人们工作的积极性不仅受其所得报酬的绝对值的影响，而且受到得报酬的相对值的影响。个体要进行种种比较来确定自己所获得的报酬是否公平、合理，比较的结果则直接影响个体今后的工作积极性。这里的报酬主要包括工资、奖励、表扬、提升、地位以及其他报酬；付出则主要包括资历、教育程度、经验、努力程度、责任感、工作时间以及其他无形损耗等。

20. 参考答案：

1. 某一层次的需要满足行愈少，那么满足这种需要的渴望就愈大。
2. 较低层次的需要越是能够等到较多的满足，那么对较高层次的需要就越渴望。
3. 较高层次的需要满足程度越小，对较低层次的需要强调就越大。

(图片大小可自由调整)

21. 参考答案：

- 其一、工具合理性行动。是指个体为了达到目的而精心计算，利用周围环境和他人实现预期的目标，任何手段都可以作为其达到目标的条件，这样的行动唯一考虑的就是成功。
 - 其二、价值合理性行动。这是完全由对特定的价值的意识信仰决定的行动，不考虑成败，考虑的只是某些伦理、审美、宗教、政治或其他行为方式。
 - 其三、传统行动。是由根深蒂固的习惯决定的行动。
 - 其四、情感行动。是由行动情感情绪状态所决定的行动。
- 这四种行动中，前两种行动是合理性行动，后两种行动是非理性行动。这四种行动的划分对于行为的区分非常有益，也可以帮助我们认识价值观在人的行为中的作用。

22. 参考答案：

- 其一、在警察的选拔、录用过程中，要科学地确定各个工作岗位的能力标准，准确地衡量候选者的能力水平。首先，要对每个岗位确定合理的能力标准。其次。要在警察的人口关对候选者的能力水平进行科学准确的测定。
- 其二、在警察的任用、管理过程中，要发现人才的能力优势，用其所长。首先，警察被录用之后应该被安置到适当的岗位上去，并在警察任职过程中，不断发现、深入了解其能力特点，调整他的工作任务，使其能力水平与任务难度达到最佳的匹配效果。其次，要在警察任用、管理过程中，根据能力类型的差异，合理分工，利用能力互补原则使具备不同能力的人才相互搭配，提高警察团队的工作效率。
- 其三、重视全面提高警察的工作能力，运用动态的眼光紧抓警察能力的培养和训练。首先，管理者应明白，能力尤其是特殊职业能力是能够在抓实践过程中逐步培养的。其次，管理者应该意识到有意识、有针对性的训练对于民警能力提高的重要性。

23. 参考答案：对于社会科学来说，要确定事件之间是否具有因果关系并不容易。因为影响一件事的因素可能非常复杂。因变量是受自变量影响而发生变化的结果变量。组织行为学中经常研究的因变量有：工作效率、工作满意度、组织成员的缺勤率、离职率或流动率。组织行为学研究这些变量变化的原因，以便寻找到更好的达到组织目标的途径。自变量与因变量的区分是相对的。同一个变量在不同的研究中所处的位置可能是相反的。

24. 参考答案：

- 1. 传达决策背后的依据。
- 2. 选择沟通时机。
- 3. 持续沟通。
- 4. 长期规划与短期规划结合。
- 5. 不要强制基层民警的反应。

(图片大小可自由调整)

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/386230205030011105>

(图片大小可自由调整)