

第一章 组织行为学的对象与性质

第一节 组织行为学与管理人员

[名词解释] 组织：就是在共同目标指导下协同工作的人群社会实体单位；它建立一定的机构，成为独立的法人；它又是通过分工合作而协调配合人们行为的组织活动过程。

[名词解释] 行为：是有机体的所作所为及其活动。

[多项选择、简答] 人的行为的特点：

(1) 具有适应性，即人的行为反响既符合环境的要求又要满足本身的需要；

(2) 具有多样性，不同的人在不同的时间、地点条件下会作出多种多样的行为反响；

(3) 具有动态性，人的行为会随时间、地点的变化而不断开展变化；

(4) 具有可控性，人的行为可以通过各种措施，包括制度、培训、教育等消除消极行为，诱导和发挥积极行为；

(5) 人的行为实质是人的生理、心理因素与客观环境相互作用的结果和表现。

[名词解释] 组织行为学：是研究在组织中以及组织与环境相互作用中，人们从事工作的心理活动和行为反应规律性的科学。

[简答] 组织行为学的研究对象是什么？

人的心理活动与行为反响规律性是组织行为学的研究对象。人的心理与行为都是布其发生开展和变化的规律性的，心理与行为又是紧密相联的，心理指导行为，行为反映心理；心理是人行为的内隐活动，行为是人心理的外显表现。组织行为学是把人的心理和行为作为一个统一体来研究的。

[简答] 组织行为学的研究范围是什么？

组织行为学所研究的范围与行为科学不同，行为科学要研究一切人的行为规律性，而组织行为学只研究一定组织中的人的心理与行为的规律性。这一定组织包括企业、机关、学校、医院、军队等所有的各类组织。这一定组织中的人的心理与行为规律，既包括某个工作者的个体行为和工作班组、科室、部门的群体行为，又包括在与社会环境相互作用下的企业、机关、学校等整个组织的行为规律性。

[简答] 组织行为学的研究方法是什么？

采用系统分析的方法，综合运用心理学、社会学、经济学、人类学、生理学、伦理学和政治学等原理，说明组织中人的行为的规律性，这乃是研究组织行为学的方法和手段。

〔简答〕简述组织行为学的研究目的。

研究组织行为学的根本目的是，在了解和掌握组织中人员的心理与行为规律性的根底上，提高各级领导者和各类管理者对人的行为的预测、引导和控制的能力，特别是在准确预测的根底上，采取有针对性的相适应的措施和方法，把消极行为诱导转变为积极行为，保持和发挥积极行为，从而提高组织中各类人员的工作积极性、主动性、创造性和工作绩效，更好地实现组织目标。

〔简答〕管理者为什么要研究组织行为学？

（1）研究组织行为学中的个体行为与管理，可以提高管理者知人善任，合理使用人才的水平。

（2）研究组织行为学中的群体行为与管理，可以使管理者改善人际关系，增强他们所管辖的群体合理的凝聚力和向心力。

（3）研究组织行为学中的领导行为与管理，可以使管理者提高领导素质，改良领导行为，掌握领导艺术，增强领导的有效性。

（4）研究组织行为学中的鼓励理论与应用，可以加强以人为中心的管理，充分调动各方面的积极性、主动性和创造性。

（5）研究组织行为学中的组织设计与组织变革的理论与方法，可使管理者能更好地适应环境的变化，进行组织的变革，增强活力，提高绩效。

（6）研究组织行为学还有利于管理者调适心理平衡，提高身心健康水平，从而进一步提高工作绩效。

〔单项选择题〕领导问题是影响一个部门或一个组织人力资源能否得到充分发挥的重要因素，是决定事业成败的关键。

〔单项选择题〕领导的实质是处理人与人的关系。

〔单项选择题〕作为领导者和管理者最主要的最大量的工作是与组织内外的各种各样人打交道。

〔单项选择题〕管理者角色学派的代表人物是明兹伯格。

第二节 组织行为学的学科性质

〔多项选择〕组织行为学是一门边缘性学科、两重性学科、应用性学科。

〔单项选择题〕组织行为学研究的根底和出发点是个体。

〔简答〕决定组织行为学两重性的因素是什么？

(1) 由多学科性决定的。组织行为学既应用生物学 和生理学等没有阶级性的自然科学原理，又应用社会学、社会心理学和政治学等具有阶级性的社会科学 原理。

(2) 由作为研究对象的人本身的两重性所决定的。

(3) 由管理的两重性决定的。

[单项选择题] 组织行为学属于应用性科学。

[多项选择] 组织行为学的边缘性主要表现为多学科相交叉性、多层次相交切性。

第三节 组织行为学的产生与开展

[单项选择题] 组织行为学产生和开展的过程起始于企理学。

[多项选择] 1988 年，美国的罗伯特·维卡教授、宫兰克林·斯克伯兹教授进一步提出了“组织科学”的概念。

[单项选择题] 组织行为学是一门具有两重性的学科。其 应用具有阶级性的学科是社会心理学。

第四节 组织行为学的理论体系 与其相关学科的关系

[简答] 简述组织行为学的理论体系。

组织行为学在产生与开展过程中，形成了自己的理论体系。这个体系是一个投入与产出的大系统，它从人力的投入开始，通过依次地对个体心理与行为的研究、群体心理与行为的研究、组织心理与行为的研究、组织 外部环境的研究这四个层次，最终到人力的产生为止。

[简答] 影响组织中人的行为的因素是什么？

仅就组织的个体层次来谈，其影响个体行为的因素 就是多方而的。从主客观角度看，有主观内在影响因素 和客观外在环境因素。在主观内在因素中，又有生理因素、心理因素和文化因素。在客观外在环境因素中，又有组织内部环境因素和组织外部环境因素。在主观诸 因素的内部仍有更细的因素。

[简答] 组织中的人的行为的不同反响主要取决于哪些影响？

其不同反响主要取决于两个大类的的影响：

(1) 人的主观上的特征，包括生理、心理、文化等 方面。

(2) 人所处的客观环境的各种特征，包括物质环境 和社会环境、组织内部环境和组织外部环境等。

[简答] 请用文字和函数关系式表述行为规律的理论模式并简要说明。

我们可以把影响行为的变量，用函数关系式高度概括为一个行为的理论模式；

行为=f（人的主观特征·所处客观环境的特征）

$B=f(P_{a、b、c\dots} \cdot E_{m、n、o\dots})$

公式中：B 表示人的行为（Behavior）；

f 表示函数关系（function）；

P 表示人员的主观特征个性（Personality）；

a、b、c…表示人的知觉、能力、性格、价值观、气质等主观特征；

E 表示所处的客观环境（Environment）；

m、n、o…表示组织内部环境、组织外部环境、世界大环境等。

〔简答〕依费恰特所指.文化的功能有哪几点？

费恰特指出，文化的功能有以下五点：

- （1）文化是区别于不同社会的标志，
- （2）文化使一个社会的价值观更系统化，
- （3）文化为社会的团结和组织的凝聚力提供了一个重要的根底。
- （4）文化为社会结构提供材料和蓝图。
- （5）社会和组织的文化，能够塑造社会和组织的个性与性格。

〔多项选择〕心理学最先被应用到组织行为学中的是“工业心理学”与“工程心理学”。

〔多项选择〕心理学是研究人类心理现象规律的科学。所谓心理现象的规律，包括心理活动的规律和心理特征的规律两个局部，

〔论述〕试述组织行为学与其相关学科的关系。从组织行为学的产生和开展过程看，组织行为学经历了一个漫长的理论准备和实际应用的演变过程，它是在综合应用心理学、社会学、人类学、生理学、政治学等学科基础上开展起来的。下面简述与其相关学科的关系。

（1）心理学与组织行为学。心理学是研究人类心理现象规律的科学。一般意义上说，心理活动是内隐的，行为是外显的。所以要研究组织中人的外显行为的规律性，必须要以心理学作为理论根底。因为心理活动和心理特征是人们产生行为的重要原因和内动力。组织行为学实际是组织中以人为中心的现代管理学。管理人员处理人的问题时，必须要以心理学理论为根底，才能制定出有针对性的组织人事政策。

（2）社会学与组织行为学。社会学是“一门综合性较强的学科，它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开展变化的规律性”。研究组织行

为就要运用社会学的知识来探索人在社会关系中表现出来的行为。组织是由很多群体结合而成的，所以组织行为学把组织看作是一个开放的有机的社会组织。组织中的行为是离不开社会关系的，因此，研究组织中人的行为必须从其所处的整个社会关系中着手，只有这样才能全面认识人的行为规律。

(3) 人类学与组织行为学。人类学是研究组织行为学的重要的理论根底之一。人类学是研究人类的科学，它分为体质人类学、文化人类学和考古学。其中与研究组织行为学关系最密切的是文化人类学。文化人类学对组织行为学的奉献，主要是组织中人的行为与人类社会的起源的理论、人类社会行为以及人类与文化的关系等知识。

(4) 政治学、伦理学、生物学和生理学等与组织行为学。这些学科的知识，也是研究组织行为学的理论基础。政治学中的权力与冲突问题，伦理学的道德标准等，都会影响组织中人的行为。人体犹如一个生物钟，有自己的生物节奏的规律性，有体力、智力、情绪的低潮和高潮，这些也会影响人的行为。

第二章 组织行为学的研究方法

第一节 研究方法的主要特性

[多项选择、简答] 组织行为学研究方法的特性。

- (1) 研究程序的公开性。
- (2) 收集资料的客观性。
- (3) 观察和实验条件的可控性。
- (4) 分析方法的系统性。
- (5) 所得结论的再观性。
- (6) 对未来的预见性。

第二节 研究的根本过程

[简答] 组织行为学研究的过程。

- (1) 观察和实验。
- (2) 分析和评价。
- (3) 预测和推断。
- (4) 检查和验证。

[**单项选择题、多项选择**] 组织行为学家西拉杰和华莱士，把研究组织行为学的研究方法的系统过程，归纳为包括确定 研究课题、选择研究理论和模式、形成假设、提出可供选择的研究方案和方法、实地观察和实验、说明研究成果 这样六个步骤的循环系统。

第三节 研究的主要方法

[**多项选择、简答**] 关于组织行为学的研究有哪五种主要方法？

- (1) 案例研究法。
- (2) 观察法。
- (3) 心理测验法。
- (4) 调查法。
- (5) 实验法。

[**单项选择题**] 对组织内的个体、群体或组织的一个或几个 以至更多变贵之间的关系做出描述和说明的研究方法 是案例研究法。

[**单项选择题**] 观察者在限定条件下进行观察，也就是操纵 自变母的情况下进行观察，被观察者知道自己处于被观察状态中的那种方法叫控制观察法。

[**简答**] 测验的信度和效度的含义。

所谓测验的信度即可靠性，它是测量反映被测特征 的真实程度的指标，有人称之为测验的准确性，也有人 把信度作为测验结果的稳定性和一致性指标。

所谓测验的效度是指心理测验的有效性，即测验得 到的是不是所要测定的心理与行为特征，也就是测验结 果是否表达测验所预期效果的程度，

[**单项选择题**] 研究人员通过与被调查者直接交谈，来探索 被调查者的心理状态的研究方法是面谈法。

[**单项选择题**] 具有花钱花时不多，能调查较多的人的优点 的研究方法是调查法。

[**多项选择**] 调查法中具有花钱花时不多特点的方法有 调查法、问卷调查法。

[**单项选择题**] 问卷调查法又可分为两种，一种是书信邮寄 问卷调查法；一种是直接现场问卷调查法。前者的缺点 是回收率较低*尽管信中附上邮票，而真正固复的一般 只有 45%左右，而后者直接现场问卷调查法，回收率较 高，但花的人力和时间又会较多。

[**多项选择**] 常用的问卷调查法的形式有选择法、是否法、计分法、等级排列法。

[**多项选择**] 实验法可分为实验室实验法、现场实验法、准实验法。

第四节 研究结果的统计分析法

[多项选择、简答] 研究结果的统计分析法：抉择分析、相关分析、因素分析、集中趋势分析、离中趋势分析。

[多项选择] 度量集中趋势的最常用的指标有算术平均数和中位数两种。

[单项选择] 度量离中趋势的常用指标是标准差。

[单项选择] 相关分析方法是用于揭示两组变贵或几组变量之间的关系的方法。一般用相关系数作为度 M 的具体指标，相关系数的范围从+1 经过 0 到-1。

第三章 个体差异与管理

[多项选择] 任何人的心理活动过程均包括认识、情感、意志三局部，即知、情、意过程。

第一节 认知差异与管理

[单项选择] 客观事物在人的认知过程中最简单的最初的反映形式是感觉。

[单项选择] 感觉的特点是只反映客观事物的个别属性。

[简答] 社会知觉的内容。

(1) 对他人的知觉，也就是对他的需要、动机、价值观、兴趣、能力、性格等的知觉。

(2) 对人际关系的知觉。

(3) 对角色的知觉，是指对人们所表现的角色行为的知觉。每个人的社会中都充当某些角色，如父母的角色、领导者的角色、职业角色、群体角色等。

(4) 对因果关系的知觉，这是指在有关的一系列社会知觉中，对两个或两个以上因素相互作用而形成的原因和结果的判断。

[名词解释] 自我知觉：是指主体对自己的心理与行为状态的知觉，通过自我知觉发现和了解自己，从而使自己的行为能更好地适应外界环境的要求。

[多项选择] 人的知觉过程一般包括观察、选择、组织、解释和反响五个阶段。

[多项选择、名词解释] 主观因素：指观察者自身存在的那局部知觉选择影响因素，它包括：观察者的兴趣、需要和动机、个性和经验等。

[多项选择] 造成错误知觉的思想方法主要有知觉防御、首因效应、晕轮效应、投射。

[单项选择] 人们保护自己的一种思想方法倾向是指知觉防御。

[单项选择] 首因效应是一种先入为主的思想方法。

[单项选择] 晕轮效应是一种以点概面的思想方法。

[单项选择] 投射是指以己度人的思想方法。

[单项选择] X、Y理论是两种有关领导人如何看待被领导人的理论。

[名词解释] 晕轮效应：是造成错误知觉的一种思想方法。它是一种以点概面的思想方法。它以事物的某一特性为依据，而无视事物的其他特性就对整个事物全面评价，结果产生了错觉。

[单项选择] 提出 X 理论与 Y 理论的是美国社会心理学家表克里格。

[承选] 美国心理学家海德提出了归因理论。

[简答] 影响知觉选择的因素有哪些？

(1) 客观因素。包括：形状的大小、强度的高低、对比性的强弱、变化的快慢和重复次数的多少等。

(2) 主观因素。包括：观察者的兴趣、需要和动机、个性和经验等。

[简答] 影响知觉的因素是什么？

(1) 知觉对象与背景的不同配合。

(2) 知觉归类，

[简答] 产生错误知觉的原因是什么？

由于人们的需要、经验和思想方法诸方面的差异，常常造成人的知觉与客观事物不一致，知觉不能全面地反映客观事物的实际。

[简答] 归因论所研究的根本问题有哪些方面？

(1) 关于人心理活动发生的因果关系，包括内部和外部的原因。

(2) 社会推论问题，即根据行为及-K:结果对行为者的稳定心理特征素质或个性差异做出合理的推论。

(3) 期望与预测，即从一定的过去的行为和其结果 预测在某种情况下会产生什么行为。

第二节 价值观、态度差异与管理

[名词解释] 价值观：是人们对客观事物（包括人、物、事）在满足主观需要方面的有用性、重要性、有效性的总评价和总看法、这是人们的一种观点和信念，是世界观的组成局部。

[单项选择] 价值观是指导人们行为的准那么。这是所指的人们包括个人、群众、组织和社会不同的层次的人。

[多项选择] 价值观和价值观体系是决定人的行为的心理根底。

[多项选择] 价值观取决于人生观和世界观，

[简答] 价值观如何分类？

(1) 价值观按人员的不同对象来划分、可有个人价值观、集体价值观和社会价值观。

(2) 价值观按有无价值的不同标准来划分，美国组织行为学家史布兰格把人的价值观分为六类。

(3) 价值观按不同行为方式来划分，组织行为学家格雷夫斯在企业组织内各种人员所表现的行为方式的根底上归纳为七类。

(4) 价值观按经营管理所追求的不同目标来分，西方组织行为学家认为经营价值观可分为三类。

[单项选择] 最古老的、最简单的、局限性最大的价值观念是极大利润价值观。

[单项选择] 20世纪70年代兴起的一种最新的经费管理价值观是工作生活质贤价值观。

[简答] 我国企业经营管理价值观的开展阶段是什么？

第一阶段是生产型价值观。

第二阶段是生产经营型价值观。

第三阶段是经营价值观。

[名词解释] 态度：是个人对某一对象所持有的评价与行为倾向。

[多项选择] 一般说来，态度由三种因素所构成：认识、情感、意向。

[多项选择、简答] 态度的特征是什么？

(1) 态度的社会性。

(2) 态度的针对性。

(3) 态度的协调性。

(4) 态度的稳定性。

(5) 态度的两极性。

(6) 态度的间接性。

[名词解释] 工作态度:是对工作所持有的评价与行为倾向。

[简答] 管理者怎样才能提高员工的组织认同感和 工作参与度?

(1) 说明他们真诚地关心假设员工的利益。

(2) 为员工创造实现个人目标的时机。

(3) 改善工作,使许多员工对自己的工作有更多的 自主权。

(4) 寻找时机及时奖励员工。

(5) 同员工一起设置目标,其中包括对员工有重要 意义的个人事业开展目标。

第三节 个性差异与管理

[名词解释] 个性:是个人所具有的各种心理特征和 意识倾向的较稳定的有机组合。

[多项选择] 个性的性质包括组合性、独特性、稳定性、倾 向性、整体性。

[单项选择、名词解释] 个性倾向性特征:是指个体心理 活动中稳定的意识倾向性特征。包括个人的兴趣、爱 好、需要、动机、理想、信念、世界观、价值观和态度等等。它是个人进行活动的根本动力,决定一个人行为活动的 性质、方向以及动力的大小,是个性中最活泼的成分,起主导作用的因素。

[单项选择] 信念是指导人们行为的准那么。

[名词解释] 气质:是与个人神经过程的特性相联系 的行为特征。

[简答] 气质的根本特征是什么?

(1) 神经过程的强度,指大脑细胞的工作忍耐力,有 强与弱之分。

(2) 神经过程的均衡性,指兴奋过程和抑制过程之 间的强度关系,有均衡和不均衡 之分。

(3) 神经过程的灵活性,指兴奋过程与抑制过程之 间转换的速度,有灵活与不灵活 之分。

[名词解释] 能力:是个人顺利完成某种活动所必备 的心理特征。

[多项选择] 智力的构成包括观察力、记忆力、思考力、想 象力、注意力。

[多项选择、简答] 能力如何分类?

(1) 能力按其适应性,可以分为智力、专门能力和创 造力三类。

(2) 能力按其开展程度的差异,即能力水平的上下 可分为以下四种等级:①能力低 下。②一般能力。③才能。④天才。

[多项选择] 现代心理学与医学往往根据人的行为模式，把人的性格区分为 A型、B型、C型、D型和 E型 五类。

A型：有不可抑制的雄心壮志，争名好胜的内驱动力特别强，喜欢竞争，醉心于事业，整天忙忙碌碌，有时间的紧迫感，性情急躁，容易冲动、发怒，自信，对周围环境的适应性较差，对人有一定的敌意。

B型：不过分争强好胜，情绪稳定，温和乐观开朗，与人为善，遇事不耿耿于怀，做事不慌不忙，隶得起放得下，善于现实地对待挫折和能困难，有良好的社会适应能力。但这种性格的人往往平衡有余，活力稍逊。

C型：C型性格的人具有感情内向、勤于思索、注重人际和谐、肯忍让自律，不爱招惹是非等特点。但反响慢，好生闷气，较孤僻压抑，爱梦想，常处于被动状态。

D型：D型性格的人具有感情外向，积极乐观，为人活泼开朗，善于交际，与周围人能和睦相处，有组织领导能力等特点。但粗暴有余、缜密缺乏，忽略小计，缺乏方案性。

E型：E型性格的人多具有感情丰富，勤于思索，不善人际沟通，较少攻击性，不爱找别人的麻烦等特点。但情绪消极，常逃避现实，自我评价偏于悲观，缺乏自信。

[简答] 影响个性形成的因素有哪些？

个性的形成要受很多因素的影响，大多数个性特征是在先天和后天这两种因素共同影响下形成的，而且主要是在后天的社会环境影响下形成的：

(1) 先天遗传因素。

(2) 后天社会环境因素：①家庭影响；②文化传统影响；③社会阶级和阶层影响等。

[论述] 试联系实际说明个性差异在管理中的应用。

个性既然是每个人各种心理和行为特征的综合体现，因此在管理中不应从个性的某一方面的特征来判断，而应该从价值观、理想、信念、意志、气质、能力、性格等各种个性特征综合地做出判断和应用。

(1) 个性差异与工作成就。领导者和管理者都希望在他领导下的每个职工的工作都能做出成就，也希望自己本身的工作取得极大成就。科学研究和实践经验证明人的工作成就的大小与他们各自的个性性格差异是密切相关的。

(2) 个性差异与健康。心理学家、医学家们经过长期的调查研究后发现，个性差异与健康状况是密切相关的。情绪紧张、愤怒、压抑可使体内肾上腺激素急增，淋巴细胞功能减退，机体免疫力下降，各种疾病因此乘虚而入，因此建立乐观的情绪、宽阔的胸襟、幽默的性格是防病、治病、提高健康水平的重要之举。

(3) 个性差异与管理。管理者了解职工的不同个

性，并根据这些不同个性安排每个职工的工作岗位，安排合理的领导结构和采取不同管理方式方法，就能最充分地调动每个职工的积极性、主动性和创造性，就能不断提高他们的管理水平和社会经济效益。

[名词解释] 控制方位论：是指个人行为能否到达某种结果靠哪方面原因控制的看法。

[多项选择] 控制方位论可分为内因控制论和因控制论。

第四章 创造性行为的培养与开发

第一节 创造性行为的特点和类型

[名词解释] 创造性行为：是指人这个主体综合各方面的信息后形成一定目标和控制或调节客体过程中产生出前所未有的并具有社会价值的新成果的一种行为。

[多项选择] 创造性行为的产生，主要取于人们内在的主观特征和外部的客观环境两方面因素。

[多项选择、简答] 创造性行为的特点。

(1) 首创性〔不是重复〕。

(2) 有用性。

(3) 适应性。

(4) 主动性。

[简答] 创造性行为的类型。

(1) 技术创造型的创造性行为。

(2) 科学发现型的创造性行为。

(3) 艺术造型型的创造性行为。

(4) 组织管理型的创造性行为。

第二节 创造性行为应成新世纪组织行为的主旋律

[单项选择] 创造性是人的主观能动作用的最充分的发挥。

[单项选择] 创造性行为是一个民族进步的灵魂，是国家兴旺兴旺的不竭动力。

第三节 创造性行为人员主观特征的自我培养和测定

[单项选择] 发现问题或提出问题是创造性行为的起点。

第四节 开发创造性行为应具备的客观环境

[单项选择] 家庭是社会的细胞，是每个人生下来最先接触

的环境，也是每个人一生中 1/3 至 2/3 的时间在其中 度过的地方。它对人的创造行为的产生和发挥影响较 大，是开发创造力的摇篮。

[**单项选择**] 在家庭人际关系中，夫妻关系对创造性的影 响最大。亲密的爱情将鼓励人们热爱生活，热爱创造。

[**多项选择**] 开发创造性行为应具备的客观环境：家庭环境、学校环境、组织环境和社会环境。

[**简答**] 要保持和谐的人际关系的要求

(1) 互相信任。在群体内，人人可以自由发表意见， 不必担忧由于发表不同看法而遭到打击、反复或耻笑。

(2) 互相支持。群体成员真正做到关心彼此的工 作、成长和个人成就。

(3) 真正地沟通思想,言者开诚布公，闻者不带偏见。

(4) 个人间有分歧意见能互相尊重，不强加于人。

(5) 成员持有良好的精神状态。

[**名词解释**] 群体结构：是群体成员的组成成分，从 不同角度上加以划分，如年龄结构、知识结构、能力结 构、专业结构、性格结构等。

[**论述**] 联系实际说明开发创造性行为应具备哪些 客观环境？

创造行为是人的创造能力的外在表现。建立良好的 环境对人们创造行为的产生是重要的。所以应从家庭和学 校到组织和社会各个方面，都要建立良好的环境。

(1) 家庭环境。家庭是社会的细胞，是每个人生下 来最先接触的环境，也是每个人一生中三分之一至三分 之二的时间在其中度过的地方。它对人的创造行为的 产生和发挥影响较大，是开发创造力的摇篮，

①从家庭教育方面来希。父母对子女的教育方式 对创造的需要和动机影响极大。俄国文豪列夫·托尔斯泰的二儿子原本是个劣等生，由于托尔斯泰教育有 方，在教儿子希腊语中，教了字母和单词后立即要儿子 读《远征记》，急得孩子直哭，但后来终于学会了，翻译达 到了惊人的水平，并且还爱上了数学。

②从家庭气氛来看。大量的研究实证资料说明，一 个民主型的家庭气氛有利于培养孩子的创造力，如果父 母在家庭造成民主的气氛，允许孩子与父母进行说理性 辩论，遇到问题，先让孩子自主思考提出解决问题的办 法和他们自己的看法，这样大大增强了他们的独立性， 修炼了思维的灵活性，丰富了想象力，从而也就可大大 提高其创造性。

③从人际关系特别是夫妻关系上来看。家庭中人际关系和谐，家庭成员心理相容水平的上下，与创造的情绪、欲望、效率关系密切，夫妻关系对创造性的影响最大。亲密的爱情将鼓励人们热爱生活，热爱创造。滋润心田的爱情，能陶冶人的心灵，提高创造的敏感性。卡尔马克思与燕妮、达尔文与埃玛他们都为人们做出了典范。

(2) 学校环境。在培养和开展人的创造性方面，学校教育比家庭所起的作用还要大。要把学校教育从单纯的传授知识、记忆知识转移到不仅是传授知识而且更重要的是培养学生的求知欲、自学能力和创造才能上来。

(3) 组织环境

①要有一种鼓励人们勇于创新的机制和组织气氛。如果一个人长期处于恐惧、焦虑、自我防卫的心理状态，就会严重地抑制人的创造性行为。因此，组织采取什么样的奖惩制度，造成一种什么样的组织气氛，对人们创造行为的发挥和抑制影响极大。

②要有全力支持创新的领导。要开发一个企业、单位、部门或它们之中某个人的创造力，要顺利地开展各种创造活动，首先要求他们的领导者是富于创造精神的。

③要有和谐的人际关系。和谐的人际关系有利于充分发挥人的创造性。

④要有合理的群体结构。群体结构是否合理，人员搭配是否得当，对群体的工作效率和创造性的发挥影响极大。

⑤要有良好的信息沟通。良好的信息沟通是各类组织和各类人员发挥创造性十分重要的条件。

⑥要有相对分权和弹性的组织结构。相对分权的组织结构，把不同的权力下放分散给各层相适应的组织，使他们能及时地准确做出决策。

弹性的组织结构，使创造性的活动不易受到限制。

(4) 社会环境。任何创造性行为的产生均需要有安定的社会环境，同时社会的需要对人的创造力产生巨大影响。

第五章 事业生涯的设计、开发与管理

第一节 事业生涯及其设计与开发的概念

[名词解释] 事业生涯：是指一个人一生所连续地担负的工作职业和工作职务、职位及岗位的开展道路。

[单项选择题] 事业生涯的成功与失败，主要取决于

本人对终身职业生涯的设想与考虑。

[多项选择] 一个人职业生涯的主观方面有：价值观、态度、个性及动机等。

[多项选择] 表示一个人职业生涯的还有很多客观的特征（即外在的可以进行客观测定的特征）：人进行的各种活动和所表现的各种行为，工作职务的选择以及所担负的特定的工作岗位等。

职业生涯的设计和职业生涯的开发这两个概念有时是同义语，但有时又有重要区别。所谓职业生涯的设计，就是对个人今后所要从事的职业、要去的工作组织和单位、要担负的工作职务和工作职位的开展道路，作出设想和方案的过程。职业生涯的开发，是指为到达职业生涯设计所列出的各阶段的水业目标，而进行的知识、能力专业和技术的发展性（培训、教育）活动。

[单项选择] 有效的职业生涯的设计与开发应遵循个人与组织相结合的原则，这种配合程度集中表现为所设计的职业生涯对个人和组织的需要和利益的满足程度。

第二节 研究职业生涯设计与开发的意义

[论述] 试述研究职业生涯设计与开发的意义。

研究职业生涯的设计与开发，对个人对组织甚至对整个社会，都具有极为重要的意义。

- (1) 有利于个人明确人生未来的奋斗目标，是促进事业成功的根底。
- (2) 可使组织减少人才流失。
- (3) 为各级各类组织识别、选拔和使用人才提供了科学依据。
- (4) 能促进组织和个人之间的相互了解和合作，
- (5) 有利于组织和本人有针对性地制订培训和开发方案。
- (6) 有利于人尽其才，才尽其用，扬长避短，发挥人力资源的最正确效益。

第三节 职业生涯的管理

[名词解释] 职业生涯管理：指组织和职工本人对职业生涯进行设计、规划、实施和监控的过程。职业生涯管理是一个综合性的过程，需要职工本人与组织的共同努力和合作。

[简答] 职业生涯自我管理的内容是什么？

- (1) 职工要学习和掌握对自己的职业生涯进行设计和规划的能力。
- (2) 职工必须具备接受新知识、新技能的能力，在事

业实践中不断提高自身专业水平和素质，更好地适应环境及改变环境，这是事业生涯自我管理的关键。

(3) 职工必须学会与主管人员就事业生涯目标进行沟通和反响的能力。

(4) 职工必须学会对事业目标进行调整的能力。

[简答] 事业生涯管理的特点是什么？

(1) 个人和组织必须都承担一定的责任，双方共同完成对事业生涯的管理。

(2) 必须有高质量的信息管理工作。

(3) 事业生涯管理是一种动态管理，因为事业生涯开展道路本身就是一个动态的过程。

第四节 事业生涯的选择

[简答] 事业生涯选择受哪些因素的影响？

(1) 首先要受个人条件的影响。

(2) 要受到父母的影响。

(3) 要受到朋友、同辈群体的影响。

(4) 社会文化因素的影响。

(5) 学校教育对职业选择也会有直接影响。

[简答] 事业生涯选择的步骤方法是什么？

从个人的角度来讲，事业生涯的选择要经过两个重要步骤和相应的方法：

(1) 在了解自己的根底上选择职业和工作岗位。只有对自己有了清楚的了解，才能保证在进行事业生涯选择时有明确的目的性、方向性。

(2) 对组织的了解和选择。对自我的了解，为个人的职业选择准备了条件。但是对自我的了解仅限于主观素质方面，还必须对客观环境进行考察，特别是对组织的了解和选择是事业生涯选择过程中非常重要的一局部内容。

[多项选择] 霍兰德认为，以下属决定着人们从事职业的种类的“个性定向”有现实操作型、调查研究型、社会型、常规型、管理型。

[多项选择] 薛恩所认为的“职业锚”包括技术职业锚、管理能力职业锚、创造性职业锚、平安感职业锚、自治独立职业锚。

[简答] 对组织的了解涉及哪些方面？

(1) 对组织性质、结构、规模、经营管理状况、竞争能力、组织文化、领导风格等方面的了解。

(2) 对组织内部工作性质、工作任务、工作要求、工作条件等方面的情况的了解。

(3) 对组织内部开展时机、晋升途径、工作报酬方面情况的了解。

第五节 事业生涯的变动方向与开展阶段

[名词解释] 事业生涯的阶段性的：是指事业生涯在不同时期具有不同的性质、特点、任务，个人也具有不同的需要、价值观、态度和行为，以及不同的开展任务，关注的焦点是事业阶段的变更是通过角色转换和地位过渡而实现的。

[单项选择题、名词解释] 事业生涯的纵向变动：就是组织内部的职工个人工作等级职位的升降。当特定的组织中人的事业生涯，绝大多数是沿着一定等级制度变动的，一般来说，这就是职工得到一系列的提升和开展。

[单项选择题、名词解释] 事业生涯的横向变动：就是组织内部的个人的工作职业或职务沿着职能部门或技术部门的两侧开展变动。

[单项选择题、名词解释] 向核心变动：就是由组织外围逐步向组织内圈方向变动，当发生向核心方向工作变动时，职工对组织情况了解得就会更多，担负的责任也就会更大，并且经常有时机参加重大问题的讨论和决策。沿核心方向开展变动与沿着纵向方面开展变动是相关的。

第六节 实施事业生涯设计、开发与 管理应注意的问题

[简答] 实施事业生涯设计、开发与 管理应注意的问题有哪些？

(1) 制定事业生涯方案要留有余地，执行过程要有灵活性。

(2) 在实施事业生涯的设计与开发中，要给予职工择业的权利和自由。

(3) 为实施事业生涯的设计与开发工作，还必须为所有成员提供平等就业和就职的时机。

(4) 广泛开展心理测定与职业咨询，做好双向选择。

(5) 两种生涯的结合（双事业生涯的配合）。

[简答] 择业权包含哪两方面的含义？

(1) 劳动者在求业前，可对将要去工作的地医、部门、单位及具体的职业和职务进行自主选择。

(2) 已经在某处工作的劳动者，还具有调离、辞职、重新择业的权利。

第六章 群体心理与行为根底

第一节 群体的定义与类型

[名词解释] 群体：是指为了实现某个特定的目标，两个或两个以上相互作用、相互依赖的个体的组合。

[简答] 一般来说，个人参加一个群体的最常见的原因有哪些？

- (1) 平安需要。
- (2) 地位需要。
- (3) 自尊需要。
- (4) 情感需要。
- (5) 权力需要。
- (6) 实现目标的需要。

[单项选择] 对许多人来说，这种工作中的人际相互作用是他们满足情感需要的最根本的途径。

[多项选择] 从 20 世纪 60 年代中期起，人们大都认为，群体的开展要经过五个阶段的标准程序，这五个阶段包括 形成阶段、震荡阶段、标准化阶段、有所作为阶段、中止阶段。

[简答] 群体的间断—平衡模型的特点是什么？

群体在其长期的依惯性运行的存在过程中，会有一个短暂的变革时期，这一时期的到来，主要是由群体成员意识到他们完成任务的时间期限和紧迫感而引发的。

[多项选择] 群体的类型：正式群体、命令型群体、任务型群体、利益型群体、友谊型群体。

[单项选择] 一个小学的校长和他管辖的几位教师组成一个命令型群体。

[单项选择] 所有的命令型群体都是任务型群体。

第二节 制约群体有效性的因素

[简答] 制约群体有效性的因素有哪些？

- (1) 群体的外部环境条件。
- (2) 群体成员资源。

(3) 群体结构。

(4) 群体任务。

[简答] 群体的外部环境条件是什么？

(1) 组织战略。

(2) 权力结构。

(3) 正式规范。

(4) 组织资源。

(5) 人员甄选过程。

(6) 绩效评估和奖酬体系。

(7) 组织文化。

(8) 物理工作环境。

[多项选择] 群体结构变量主要包括正式领导、群体规模、群体构成等因素

[单项选择] 群体规模能够影响群体的整体行为且其影响力取决于你所考察的变轴，事实说明，小群体完成任务的速度比大群体快。

[单项选择] 有关群体规模的研究可以让我们得出另外两个结论：成员为奇数的群体似乎比成员为偶数的群体更受欢迎；5人或7人群体在执行任务时比更大一些的群体或更小一些的群体，都更有效。

第三节 群体标准与角色

[名词解释] 标准：就是群体成员共同接受的一些行为标准。群体标准让群体成员知道自己在一定的环境条件下，应该做什么，不应该做什么，

[简答] 已经形成的群体标准有哪些根本功能？

(1) 群体行为的标准功能。

(2) 群体行为的导向功能。

(3) 群体行为的评价功能#

(4) 群体行为的动力功能^

[简答] 标准的一般类型有哪些？

第一类群体标准大多与群体绩效方面的活动有关，

第二类群体标准是群体成员的形象。

第三类群体标准为非正式的社交约定。

第四类群体标准与资源的分配有关。

[简答] 大多数群体标准是通过哪四种方式中的一种或几种形成起来的？

- (1) 群体成员所做的明确的说明。
- (2) 群体历史上的关键事件。
- (3) 私人交谊。
- (4) 过去经历中的保存行为，

[简答] 决定群体标准重要性的因素有哪些？

- (1) 能促进群体的生存。
- (2) 能增加群体成员行为的可预测性。
- (3) 能够减少群体成员中令人为难的人际关系 问题。
- (4) 允许群体成员表达群体的中心价值观，澄清代表群体身份的标志。

[单项选择题] 每个隶属于群体的成员都要在群体中扮演 某种角色，并按照角色的标准和要求去行动。任何一个 进入群体的人，首先是建立和适应群体的角色意识，尽快掌握角色的标准。

[名词解释] 角色同一性：是指对一种角色的态度与 实际角色行为的一致性。

[名词解释] 角色知觉：就是一个人对于自己在某种 环境中应该有什么样的行为反响的认识。

[名词解释] 角色期待:是指别人认为你在一个特定 的情境中应该做出什么样的行为反响。

[简答] 角色的特性是什么？

- (1) 角色同一性。
- (2) 角色知觉。
- (3) 角色期待
- (4) 角色冲突。

第四节 群体凝聚力

[名词解释] 群体凝聚力：是指群体成员之间相互吸引并愿意留在群体中的程度。

[单项选择题] 凝聚力的高低，在很大程度上决定着群体行 为的效率和效果。

[单项选择题] 最近研究一致发现，女性的凝聚力量高于 男性。

[简答] 群体凝聚力受哪些因素的影响？

- (1) 群体成员在一起的时间。
- (2) 加入群体的难度。
- (3) 群体规模。

(4) 群体成员的性别构成。

(5) 外部威胁。

(6) 以前的成功经验。

[简答] 试分析群体凝聚力对群体生产率的影响。

研究说明,一般来说,凝聚力高的群体比凝聚力低的群体更有效,但凝聚力与群体效率的关系比拟复杂,我们不能简单地说凝聚力高就好。首先,凝聚力高既是生产率的起因,又是其结果;其次,二者的关系受群体绩效标准的影响。

群体凝聚力与群体生产率是相互影响的。群体成员之间的友好关系有助于降低紧张情绪,提供一个顺利地实现群体目标的良好环境,顺利地实现群体目标,以及群体成员作为成功群体的一份子的感觉,有助于提高群体成员对群体的忠诚感。

更重要的是,现在已经认识到,凝聚力与群体生产率的关系取决于群体的绩效标准。群体的凝聚力越强,群体成员就越容易追随其目标。如果群体的绩效标准比拟高,那么凝聚力高的群体就比凝聚力低的群体生产率高。但如果一个群体的凝聚力很高,绩效标准却很低,群体生产率通常比拟低。如果群体凝聚力低,但绩效标准高,群体生产率比拟高,不过比不上凝聚力和绩效标准都高的群体。如果凝聚力和绩效标准都低,群体生产率肯定低于一般水平。

[多项选择] 关于凝聚力的评价方法:问卷调查法和数量分析法。

[单项选择] 一般而言,在评价群体凝聚力时,同时使用上述两种方法,问卷调查方法能够比拟详细地给出凝聚力的具体表现;数量分析法可以从总体上对群体的凝聚力给出一个定贵的描述。这种描述特别有利于不同群体间进行比拟。

第七章 群体内部互动行为

第一节 协同效应

[名词解释] 群体促进效应:一个人的活动由于有别人同时参加或在场旁观,活动效率会提高,这种现象就叫群体助长或群体促进效应。换言之,群体助长效应是指在别人面前,绩效水平提高或降低的一种倾向。

[单项选择] 对群体助长现象最早的科学研究是由法国心理学家特里普利特在1898年进行的。

[名词解释] 社会惰化:是指一种倾向,一个人在群体中工作不如单独一个人工作时更努力。

[名词解释] 协同效应：是指由两种以上的物质相互作用所产生的效果不同于每个物质作用的总和。

[单项选择题] 20 世纪 20 年代末，德国心理学家瑞格尔曼在拉绳实验中，比拟了个人绩效和群体绩效。

[论述] 试述群体内部互动过程对理解群体行为的重要性。

(1) 要答复这个问题，我们应回忆一下社会惰化现象。我们已经发现， $1+1+1$ 不一定等于 3。在群体任务中，如果每个成员的奉献难以衡个体就可能降低他们的努力程度，换言之，社会惰化现象证实了群体可能带来的损失。但群体互动过程也可能带来积极结果，也就是说，群体整体的产出可能大于群体成员个人产出的总和。

(2) 下列图列举了群体互动过程通过哪些途径可以影响群体的实际工作效果。

群体的潜在绩效+群体互动过程所得-群体互动过程 损失=群体的实际绩效

(3) 协同效应，是指由两种以上的物质相互作用所产生的效果不同于每个物质作用的总和。我们可以借用这个概念来更好地理解群体互动过程。

(4) 例如，社会惰化现象所代表的是负协同效应。群体互动的结果小于个体努力累加之和。另一方面，在研究实验室里经常使用研究小组来完成工作任务，因为研究小组可以利用小组成员的多种技能，从事研究者个人无法单独从事的一些研究。也就是说，他们的协同效应是正向的。他们相互作用过程的所得大于所失。

第二节 群体压力与从众

[名词解释] 群体压力：实际上是个体的一种心理感受，不同的个体在同一群体中所感受到的心理压力是不同的。

[简答] 参照性群体的特点是什么？

个体了解群体中的其他人；个体认为自己是这个群体中的一员，或者渴望成为这个群体中的一员；个体感到群体中的成员对自己很重要。

[简答] 影响从众行为的因素有哪些？

(1) 个人因素，包括：智力因素、情绪的稳定性、自信心、个性特点、人际关系。

(2) 环境因素。包括：群体的气氛、群体的竞争性、群体凝聚力、群体成员的共同性、群体目标、群体的规模。

第三节 群体沟通

[单项选择题、多项选择] 沟通过程模型包括：沟通信息源、编

码、信息、通道、解码、接受者、反响。

[多项选择] 信息源把头脑中的想法进行编码而生成了 信息，被编码的信息受到四个条件影响：技能、态度、知 识和社会-文化系统。

[单项选择] 信息事实上是经过信息源编码的物理产品。 [多项选择] 按照沟通的表现形式来分，沟通可分为口头 ‘沟通、书面沟通和非言语性沟通。

[单项选择] 口头沟通是人际沟通中最普通的形式。

[多项选择] 按照沟通的方向来分，沟通可分为上行沟 通、下行沟通和平行沟通。

[多项选择] 按照组织的结构特征来分，沟通又可分为正式沟通和非正式沟通两种。

[名词解释] 上行沟通：一方面指在下行沟通的同 时，下级人员以反响的形式对下行沟通的信息做出反 映；另一面是指下级人员将自己对组织管理、工作和其 他信息向上级反映的过程。

[简答] Y 式沟通的特点是什么？

Y 式沟通增加了沟通的层次，集中表现了组织的结 构特征。一方面强调了沟通的集中性、层次性。另一方 面那么表现出更多的信息失真，同时降低了沟通的速度。此外，它有一个很重要的特点：即位于沟通网络中间环 节的人物的重要性突出起来。这个中间人物的存在使 得组织的权力运行系统变得更为复杂。

[单项选择] 链式沟通更加突出了沟通的层次性。

[单项选择] 圆式沟通的最大特点是沟通网络中成员的 平等属性。

[单项选择] 全方位沟通是最为民主、最为畅通的沟通形式。

[多项选择、简答] 非正式沟通网络有哪四种根本形式？

(1) 集束式。

(2) 偶然式。

(3) 流言式。

(4) 单线式。

[简答] 小道消息有什么特点？

(1) 它不受管理层控制。

(2) 大多数员工认为它比高 层及管理通过正式沟通 渠道解决问题更可信、.更可靠。

(3) 它在很大程度上有利于人们的自身利益。

[简答] 小道消息有何目标？

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/705034332221011313>