

新大纲

军队文职管理学

考前背诵手册

（三颗星代表高频，二颗星代表中频，一颗星代表低频）

温馨提示：第一篇、第六篇最重要

三颗星一定要背会，二颗星一定要非常熟悉，一颗星要熟悉

第一部分 必备知识点

第一篇 管理学基础

(占比 30%)

单选题	多选题	主观题
9-18 个	2-5 个	近几年每年 1 个

第一章 管理学概述（高频）

考点 1：（客观题）▲▲▲

人物	管理概念	关键点
①：泰勒（或泰罗）	知道你要别人去干什么，用最好最经济的方法去干	最 有效 、最 经济
②：亨利·法约尔	实行 计划、组织、指挥、协调和控制	组织、协调
③：赫伯特·西蒙	管理就是决策（决策是 核心 ）	决策
④：彼得·德鲁克	管理是一种实践，其本质不在于“知”，而在于“行”；其验证不在于逻辑，而在于成果；其唯一的权威就是成就	实践、知、行、成就

考点 2：（客观题）▲▲

- 1. 管理的目的：实现组织目标。（组织目标是管理的**出发点和落脚点**）。注：组织≠个人。
- 2. 管理的职能：**决策、组织、领导、控制和创新**。

考点 3：（客观题）▲▲▲

- 1. 管理的综合过程：体现一种**复杂性**。
- 2. 管理的客体：是组织活动及其参与要素。（如果考试表述为：**管理的客体是组织人财物等资源也是✓**）

考点 4：（客观题+主观题）▲▲▲

管理的本质	1. 管理是对 人或人 的行为	
	2. 管理本质是 对人的行为 进行协调	
	3. 管理的 自然属性 和 社会属性	Tips1: 自然属性 对应“ 组织劳动 ”； 社会属性 对应“ 指挥、监督劳动 ”。 Tips2: 二者具有 二重性 。
	4. 管理的科学性和艺术性	

考点 5：（客观题）▲▲

管理工作的内容：**决策、组织、领导、控制、创新**。

Tips:

- ①：管理的首要职能是决策；决策贯穿于管理的始终。
- ②：管理的根本职能是组织；组织是从事管理活动的载体。

考点 6：（客观题+主观题）▲▲▲

管理基本原理	具体内容
① 人本原理 ：	人本原理是管理的 首要原理 。既是“依靠人的管理”，也是“为

	了人的管理”。
②系统原理:	系统原理要求运用 系统 的观点、理论和方法对管理活动进行系统全面的分析;举例“ 五行不定,输得干干净净 ”就体现系统原理。
③效益原理:	“做正确的事”,“用正确的方法做事”;“做正确的事”是前提,“用正确的方法做正确的事”是实现效益的保证。 Tips: 效益原理强调组织应当兼顾社会效益与经济效益。
④适度原理:	管理者在处理组织内部各种矛盾、协调各种关系时把握好 度 的问题。

考点7: (客观题+主观题)▲▲▲

管理的基本方法	分类
①按管理对象分:	与(人、物、资金、活动组织)有关的管理
②按活动选择与组织实施的阶段不同来分:	方案(制订、比较、组织实施、实施过程的控制)方法
③按管理层次分:	宏观、中观、微观
④按属性不同:	法律、行政、经济、教育
⑤从抽象角度分:	理性分析 (找逻辑)、 自觉判断 (凭直觉)

考点8: (客观题)▲▲▲

中国古代管理思想	
①顺道无为	“无为而治”是 道家 管理思想的核心;其中“ 无为 ”并不是消极的,而是让客观规律自行发挥。
②重人求和	“ 仁义礼智信 ”是 儒家 思想的核心;并强调人是管理的核心,重视人的需要,讲求用人之道。
③预谋慎战	强调任何活动的组织展开都要 事先谋划 ,特别是军事活动。一句谚语“ 兵马未动、粮草先行 ”就是这个意思。
④依法治国	“ 法治 ”是 法家 思想的核心,强调依法治理中,需要遵循“明法”“一法”“常法”的原则 Tips: 明法指公开性原则;一法指统一性和平等性;常法指相对稳定性。

西方工厂制度的早期管理思想

①罗伯特·欧文(人事管理之父)	开创了在企业中重视人的地位和作用的 先河 ;同时还认为“工人是有生机器”。
②亚当·斯密	“ 经济人 ”的 提出者 ;一个贡献:劳动分工观点;一本书:《 国富论 》
③查尔斯·巴贝奇	减少 工资 支出(打工人都不喜欢的人)

考点9: (客观题+主观题)▲▲▲

古典管理理论(客观+主观高频) ▲▲▲▲	
①科学管理理论(奠基理论)	a:代表人: 泰勒 (科学管理之父);管理的理解:找准关键词-“最有效、最经济”;根本目的: 谋求最高工作效率 (或劳动效率) b:谋求最高工作(或劳动)效率的做法:改进 操作 方法,提高工效、工时;改进 分配 方法,实行差别计件工资制;改进 生产

	组织，加强企业管理。
②一般管理研究	a: 代表人：法约尔（管理过程学派创始人、经营管理理论之父、一般管理理论之父）；提出“六种经营活动”、“管理职能”、“十四项管理原则”。 b: 六种经营活动：技术、商业、财务、安全、会计、管理（核心）。 c: 管理的职能：计划、组织、指挥、协调、控制。 d: 十四项管理原则：统一指挥、统一领导、等级制度、首创精神（只例举这四个特别重要的）。 Tips: 十四条管理原则是管理思想发展史上的一个里程碑。
③科层组织研究	a: 代表人：马克斯·韦伯（组织管理之父）。 b: 三种权威：（个人崇拜式、传统式、理性-合法）权威。 c: 三种权力类型：（传统型、个人魅力型、法理型）权力；其中法理型权力是科层组织的基础。
行为管理理论（客观+主观高频）▲▲▲	
①梅奥与霍桑试验	a: 代表人：埃尔顿·梅奥。 b: 霍桑试验：照明、福利、访谈、群体。 c: 霍桑试验的结论：“人际关系理论”。 d: 霍桑试验对职工的定义：“社会人” e: 人际关系理论是行为管理理论的奠基理论。
②道格拉斯·麦格雷戈与 X-Y 理论	a: 代表人：道格拉斯·麦格雷戈。 b: X 理论=“经济人”的人性假设观。 c: Y 理论=“自我实现人”的人性假设观。
现代管理流派（冷门）▲	
①管理思维的系统与权变研究	系统观 a: 代表人：巴纳德（社会系统学派创始人）。 b: 协作三基本要素：协作的意愿、共同的目标、信息沟通。 权变观 20 世纪 70 年代
②管理本质的决策与协调研究	决策研究 a: 代表人：西蒙。 b: 管理的理解：管理就是决策 c: 决策的准则：“令人满意的” 协调研究 a: 代表人：亨利·明茨伯格 b: 管理的理解：管理就是协调
③管理分析的技术与方法研究	代表学派：管理科学学派
当代管理理论（冷门）▲	
①新制度学派的组织趋同理论	组织趋同的原因：合法性
②企业再造理论	a: 代表人：哈默和钱皮。 b: 改造的对象和中心：业务流程。

	c:目标: 客户需求和满意度。
--	-----------------

考点 10: 管理活动时代背景 (客观题)▲▲▲

1. 全球化; 2 市场化; 3. 信息化。

第二章 决策 (中频)

考点 1: (客观题+主观题)▲▲▲▲

决策概述		
①定义 (客观)	指为实现一定目标, 在 ≥ 2 个备选方案中选 1 个方案的分析判断过程。	
②特点 (客观)	目标性、可行性、动态性、整体性、创造性。	
③类型 (客观+主观)	a: 按决策重要程度	战略决策 (高层管理)、战术决策 (中层管理)、业务决策 (低层管理)
	b: 按决策主体	集体决策、个体决策
	c: 按决策问题	程序化 (重复、日常)、非程序化 (新的、不常见)
	d: 按环境可控度分	确定型决策 (可控)、风险型决策 (未来)、不确定型决策 (模糊)
④地位和作用 (客观)	a: 决策是重要的管理职能, 贯穿于管理的全过程和各个方面 b: 决策能力是管理者必须具备的最基本、最重要的能力	
⑤依据 (客观+主观)	a: 决策基于信息的数量和质量, 信息的量和质直接影响决策水平 b: 管理者要通过成本-收益分析来判断所收集信息的种类、数量及来源等	
⑥原则 (客观+主观)	选取的方案只能是“令人满意”“足够好”而不可能是“最优”原因如下: a: 管理者难以获得全部相关决策信息 b: 管理者从决策信息中挖掘出的价值有限 c: 管理者很难完全预测未来的执行结果	

考点 2: (客观题)▲▲▲▲

决策和计划关系	a: 决策是方向的制定、计划是具体的行动安排, 先有决策再有计划。 b: 决策是计划的基础, 计划是决策的逻辑延续。
决策和管理关系	决策是管理的基础。

考点 3: (客观题+主观题)▲▲▲▲

决策过程与影响因素	
①过程	识别问题 (决策起点)、诊断原因、确定目标、制定备选方案、评价和选择方案、实施和监督
②影响因素	环境 (最直接原因)、组织的历史、决策者的特点、组织文化等

考点 4: (客观题)▲

①组织内外部环境要素	a: 一般或宏观环境: 经济、政治法律、技术、社会、自然。 b: 具体或微观环境: 顾客、供应商、竞争者、管制机构、战略同盟伙伴。
------------	--

	c:组织内部环境：物质、文化。 Tips：物质环境中的资源环境是指：人力、物力、财力。
②理性决策	a:代表人：边沁。 b:准则：最大化原则。 c:六个步骤：发现问题、提出目标、设计方案、预测后果、分析比较、选择最佳方案。（从始至终都要理性，不能带有个人情感）
③非理性决策	渐进决策模型： a:代表人-林德布洛姆。 b:按过去经验-现行政策基础-获得新政策。 政治协调决策模型： a:公共政策-作为利益集团斗争产物。 b:方式：对话、协商、讨论。 领导集体决策模型： 政策选择-建立在领导者优秀的素质和管理经验。
④行为决策模型	DHS、HS、BHS

考点 5：决策方法（客观题，笔记只例举重要的）▲▲

活动方案生成方法	头脑风暴法：▲▲▲ a:代表人：奥斯本。 b:内涵为：完全不受约束的自由联想和讨论。 c:四项原则：不限制相互讨论；建议越多越好；鼓励独立思考，广开思路；完善和补充已有建议 德尔菲法：▲▲▲ a:适用情境：重大决策，且需专业人士建议的决策情境。 b:内涵为：专家讨论-形成专业评审组-针对某问题 5W2H 法：▲▲▲ a:适用情境：做什么、何时做、由谁做、何处做、如何做 b:5W2H: why、what、where、when、who、how、how much
----------	---

考点 6：环境分析的常用方法（客观题+主观题）▲▲

①PEST 分析法	政治与法律、经济、社会与文化、技术环境
②波特五力模型	供应商、顾客、潜在进入者、替代产品、生产企业组织
③SWOT 分析方法	优势、劣势、机会、威胁
④脚本法	定量、定性
这四个 SWOT 分析法更重要	

考点 7：（客观题）▲▲

①计划概念	针对“未来”的策划与安排
②计划类型	a:按时间长短和职能范围：战略、战术、作业。 b:按计划执行时间：长期、中期、短期。 c:按计划涉及活动内容：综合、专业、项目。 d:按计划内容的明确程度：具体、指导。 e:按计划程序化程度：程序性、非程序性。

考点 8：（客观题）▲

①计划编制过程	制定计划目标-估量现状与目标之间差距-预测未来情况-制
---------	-----------------------------

	订计划方案-实施和总结计划方案
②计划编制方法	滚动计划法、项目计划技术、计划评审技术、甘特图 Tips: 甘特图提出者: 亨利·甘特; 甘特图应用比较广发。

考点 9: (客观题+主观题)▲▲▲

目标管理	a: 含义: 鼓励组织成员积极参加工作目标的制定, 并实现自我控制、自觉完成工作任务的管理方法或管理制度。 b: 提出者: 彼得·德鲁克 (现代管理学之父)。 c: 特点: ①: 实行参与管理。目标管理是一种程序, 让各级组织、部门动员其下属积极参与目标制定, 确定组织及个人目标。 ②: 重视工作成果而不是工作行为本身。目标管理是一种以成果为导向的管理, 并评价下属的行为。 ③: 强调组织成员的自我控制。强调对人的充分信任, 倡导自我管理、自我控制。 ④: 建立系统的目标体系。先制定总目标-再制定部门目标-最后制定个人目标。 d: 目标管理类型: ①: 全分解式目标管理。分解到“人”。 ②: 半分解式目标管理。分解到“部门”。 e: 目标管理的过程: ①: 制定: 调查研究、目标展开、定责授权。 ②: 实施: 咨询指导、跟踪检查、协调平衡。 ③: 评价: 评价工作、实施奖惩、总结经验教训。 f: 目标管理的评价: 优点: ①提高员工工作满意度; ②改善上下级沟通; ③员工能明确组织目标; ④评价过程公正 缺点: ①具体环节操作困难; ②侧重短期目标; ③有目标停滞危险。
------	---

考点 10: (客观题)▲▲

PDCA 循环	a: 四阶段: 计划、实施、检查、改进。 b: 特点: ①大环套小环; ②上升式循环; ③综合性循环; ④改进是推动循环的关键。
---------	--

考点 11: (客观题+主观题)▲▲

决策追踪与调整	a: 实质: 针对原来面临的问题重新进行一次决策。 b: 特点: ①大环套小环; ②上升式循环; ③综合性循环; ④改进是推动循环的关键。 c: 程序: 明确内容-选择方向-收集资料-分析差距-设定目标-沟通-改进-制定具体方案-明确职责-循环进行。 e: 针对组织的方法: ①: 鱼刺图: 简捷、实用、直观。 ②: 雷达图: 对收益、生产、安全评价。 ③: 趋势图: 比如柱形图、饼图等 f: 针对个体的方法:
---------	--

	①：鼠标试验法：将被试信息获取模式外显化。 ②：眼动技术：最基本的理论假设眼脑假设。 ③：决策移动技术：对①和②延续。
--	---

第三章 组织（高频）

考点 1：（客观题）▲▲

①组织的概念	指 2 人以上有共同目标的人，聚在一起使每个人都能以适当的方式提供目标所需的贡献。
②组织的特征	①目标一致；②原则统一；③资源整合性；④活动协作性；⑤结构系统性
③组织的实质	指权、责、利
④组织职能与管理活动的关系	组织职能是管理活动的根本职能。

考点 2：（客观题）▲▲

①组织设计概念	指管理者为实现组织目标对组织活动和组织结构进行设计。
②组织设计任务	a: 静态组织结构设计：职能设计、部门设计、层级设计。 b: 动态组织结构设计：沟通系统设计、管理规范设计、激励设计。 Tips: 静态组织结构设计是组织设计的基础性工作。
③组织设计影响因素	环境、战略、技术、规模、组织发展阶段
④组织设计的原则	a: 目标一致：指目标的一致性；统一指挥。 b: 分工与协作原则：指部门间、人员间的协作与配合。 c: 有效管理幅度原则：管理者直接管辖下属的人数应该控制在适当的范围。 d: 权责对等原则：各个层级管理者拥有开展工作的相应权力，并承担相应责任。 e: 柔性经济原则：指组织设计中需保持一定的灵活性。

考点 3：（客观题）▲▲

组织结构内容：①工作任务的分解、②任务组合、③组织协调。

考点 4：（客观题+主观题）▲▲▲

组织结构的基本类型	
①直线式组（不设专门职能部）	a: 特点：实行从上到下的垂直领导；下级部门只接受一个上级的指令。 b: 适用范围：规模较小、任务较单一、人员较少。 c: 优点：决策迅速、设置简单、权责关系明确、有利于组织有序运行。 d: 缺点：专业化水平低、缺乏横向沟通、对管理者要求高。
②职能制组（设专门职能部）	a: 特点：倒 U 形结构；以专业职能作为划分部门的基础。 b: 适用范围：技术复杂和需要专门知识的管理组织。 c: 优点：专业化程度高、管理人员压力减轻、降低管理成本、实现专业分工。 d: 缺点：多头领导，不好统一指挥；不好培养综合性人才。

③直线职能制组织	a:特点:以直线制结构为基础,并设置相应职能部门。 b:优点:统一指挥+专业化管理;减轻管理者负担。 c:缺点:信息传递路线长、增加管理成本、降低决策效率、
④事业部制组织	a:特点:“M型组织”;“集中决策、分散经营”。 b:适用范围:现代大企业。 c:优点:让管理者专注于战略规划与决策;能培养通才;能提高组织环境的适应能力 d:缺点:机构重复、管理成本高、滋生本位主义
⑤矩阵制组织结构	a:特点:既接受垂直部门领导,又要在执行某项任务时接受项目负责人的指挥。 b:适用范围:科研、设计、规划项目等创新性较强的企业或单位。 c:优点:灵活性和适应性较强,通过异质组合实现创新 d:缺点:稳定性差、权责不对等、多头指挥

考点5: (客观题)▲▲

①正式组织	学校的班级、企业中的部门、政府组织
②非正式组织	学校里面的“老乡会”、兴趣小组

考点6: (客观题+主观题)▲▲▲

管理幅度设计	
①概念	指一个领导者有效管理直接下属的人数。
②管理幅度影响因素	工作能力、工作内容和性质、工作条件与环境、成员差异性。
③管理幅度大与小的判断	a:主管和下属工作能力比较强,则大;反之,则小。 b:下属工作内容相似,计划完善度较高,则大;反之,则小。 c:助手配得多,信息手段配备较先进,则大;反之,则小。 d:成员差异性越大,有效管理幅度越小。
④管理幅度与管理层次关系	反比关系

考点7: (客观题+主观题)▲▲▲

①职权类型	直线职权、参谋职权、职能职权。
②集权与分权	概念: a:集权:组织中大部分权力集中在组织的高层管理者。 b:分权:组织中的权力分散在组织较低的层次。 组织分权的影响因素: a:组织规模。 b:政策的同一性。 c:成员自我管理。 d:组织可控性。 e:组织发展阶段。

考点8: (客观题)▲▲

①授权包括	工作任务安排、权力转移、明确责任。
②授权原则	目的性原则、信任原则、权责一致原则。
③授权步骤	分派职责、委任职权、建立责任。
④易错点	授权不意味授责。

第四章 领导（高频）

考点 1：（客观题）▲▲▲

①领导三要素	领导者（主体）、被领导者（客体）、情境。
②领导权力	职位权力 ： a: 奖赏权力：发奖金、提拔、表扬等。 b: 强制权力：扣薪水、降职、解雇等。 c: 法定权力：指职位和角色被法定、公认。 个人权力 ： a: 参照权力：领导的行为、经历等得到下属的认同，下属也会期望自己向领导一样。“解题关键：模仿” b: 专家权力：领导者个人的专业知识或技能。

考点 2：（客观题）▲

①领导特质理论	领导者的个人特质是决定领导效能的关键因素；这些特质有：身高、外貌、知识、活动能力、外交风范等。
②领导者作风（行为）理论	a: 代表人： 勒温 。 权力类型 ： a: 独裁型风格：管理严格，能达到既定任务目标。 b: 民主型风格：工作效率最高。 c: 放任型风格：工作效率最低。

考点 3：（客观题+主观题）▲▲▲

领导者角色理论	
①代表人	亨利·明茨伯格
②三种类型	a: 人际关系角色 ：代表者、领导者、联络者。 b: 信息传递角色 ：监听者、传播者、发言人。 c: 决策制定角色 ：企业家、故障排除者、资源分配者、谈判者。

考点 4：（客观题）▲

①费（菲）德勒权变领导理论	a: 提出者： 费德勒 。 领导风格的划分： a: 高 LPC 值 ：64 分以上； 低 LPC 值 ：57 分以下。 b: 高 LPC 值 ： 关系取向型领导风格 。 c: 低 LPC 值 ： 任务取向型领导风格 。
②目标领导理论	a: 提出者： 罗伯特·豪斯 。 b: 以激励的 期望理论 为基础。

考点 5：（客观题）▲

人的行为过程：是一个“刺激-需要-动机-行为-目标-满足（受挫）”循环反复的过程。

考点 6：（客观题+主观题）▲▲▲

①需要层次理论	a: 提出者： 马斯洛 。 b: 五个层次的排序 ：生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要、自我实现需要。其中生理需求是最基本、最优先的。 c: 主要内容 ： • 人的需要是分层次等级，一般按照由低到高的层次循环发展。 • 人在不同的时期、发展阶段，其需要结构不同，单、但总有
---------	---

	一种需要发挥主导作用。 • 五种需要的等级顺序并不是固定不变的，存在等级倒置现象。 • 各层次需要之间是相互依赖并以重叠波浪形式演进的。
②双因素理论	a: 提出者: 赫茨伯格。 b: 主要内容: • 保健因素: 指人们感到不满意的因素。比如: 企业政策、工作环境、劳动保护、人际关系、安全等。 • 激励因素: 指使人们感到满意的因素。比如: 工作表现的机会、工作带来的愉悦感、工作上的成就感等。 • 保健因素只能消除不满意, 激励因素才是调动人们积极性的关键。
③成就需要理论	a: 提出者: 麦克利兰。 b: 三个高层次需要分类: 成就需要、权力需要、亲和需要。 c: 主要内容: • 成就需要不是天生的, 更多是受环境、教育、实践综合作用的结果。 • 成就需要是一种更内化的需要, 是导致国家、企业取得高绩效的主要动力。 d: 高成就需求者的主要特征: 重成就、轻报酬, 事业心强、敢于负责, 喜欢设立具有适度挑战性的目标, 不喜欢凭运气获得成功, 敢于寻求解决问题的途径。

考点 7: (客观题+主观题)▲▲

①期望理论	a: 提出者: 弗鲁姆。 b: 激励过程需处理好的三方面关系: • 努力与绩效关系。 • 绩效与奖励关系。 • 奖励与满足需要的关系。
②公平理论	a: 提出者: 亚当斯。 b: 研究报酬分配。
③目标设置理论	a: 提出者: 洛克。 b: 目标的四方面: 目标明确性、目标难易性、目标责任清晰度、目标接受度。
④强化理论	a: 提出者: 斯金纳。 b: 人的行为分三类: 本能行为、反应性行为、操作性行为。 c: 四种行为改造方式: • 正强化。比如: 增加薪金、提升职位、对工作成果的认可等。 • 负强化。消除不符合组织目标的行为。 • 自然消退。指一种行为如果长期得不到正强化, 个人的目的实现不了, 就会逐渐自然消退。 • 惩罚。比如: 批评、降职、降薪、解雇等。

考点 8: (客观题)▲▲

激励方法:	
①工作激励	工作扩大法、工作丰富法、岗位轮换法。
②成果激励	a: 物质激励: 工资、福利、员工持股计划。

	b: 精神激励: 情感激励、荣誉激励、信任激励。
③综合激励	榜样激励、危机激励、培训激励、环境激励。

考点 9: (客观题)▲▲

①沟通的功能	a: 可以降低管理的模糊性。 b: 是组织的润滑剂和凝聚剂。 c: 是组织与外部环境之间建立联系的桥梁。
②信息沟通需具备的三要素	信息的发送者、信息的接受者、所传递的信息内容。

考点 10: (客观题+主观题)▲▲▲

①按沟通方式分类	a: 言语沟通。一般分为: 口头沟通和书面沟通两种。 b: 非言语沟通。指除口头表达及文字以外的符号系统进行沟通。
②按沟通渠道产生方式不同分类	正式沟通: a: 正式沟通渠道: 下行沟通、上行沟通、平行沟通。 b: 正式沟通网络的基本形式: 链式、轮式、Y 式、环式、全通道式。 非正式沟通: a: 非正式沟通网络: 集束式、随机式、流言式、单线式
③沟通障碍	人际、组织、文化
④沟通障碍的克服方法	a: 学会倾听。 b: 重视反馈。 c: 克服认知差异。 d: 抑制情绪化反应。

考点 11: (客观题)▲

①冲突的过程	潜在独立或不一致、认知和个性化、行为意向、行为结果
②冲突的特征	客观性、主观知觉性、二重性、程度性
③冲突管理的策略	竞争、合作、回避、迁就、妥协

考点 12: (客观题)▲▲

①控制概念	按照计划标准来衡量所取得的成果并纠正所发生的偏差。
②控制原则	全面性。
③控制的实质	使实际活动符合计划的要求。
④控制的系统构成	控制主体、控制客体、控制目标、控制手段与工具体系。
⑤控制基本原则	有效标准原则、控制关键点原则、控制趋势原则、直接控制原则、例外原则。
⑥控制类型	a: 按控制进程分: 前馈控制、现场控制、反馈控制。 b: 按控制职能分: 战略控制、财务控制、营销控制。 c: 按控制内容分: 制度控制、风险防范控制、预算控制、激励控制、绩效考评控制。
⑦控制的过程	确定标准-衡量绩效-分析与纠偏。

第二篇 组织行为学

(占比 8%)

单选题	多选题	主观题
2-5 个	1-2 个	0-1 个

第一章 组织行为学概述 (高频)

考点 1: (客观题)▲▲▲

①组织行为学概念	研究组织中人的心理和行为表现及其规律的一门科学。 Tips1: 组织行为学研究的 基础和出发点: 个体 。 Tips2: 组织行为学研究的 最终目的: 提高组织绩效 。
②组织行为学特征	边缘性、两重性、应用性、科学性、权变性。
③组织行为学的研究内容	a: 主要 因变量 : 生产率、缺勤、流动、组织公民行为、工作满意度。 b: 主要 自变量 : 个体水平、群体水平、组织水平。
④组织行为学研究方法	问卷调查法(用纸笔)、访谈法(面对面)、试验研究法、观察研究法、案例研究法

第二章 个体行为 (高频)

考点 2: (客观题)▲▲▲

①知觉类型	a: 物体知觉 : 运动、空间、时间。 b: 社会知觉 : 人际知觉、自我知觉、角色知觉、对他人的知觉。
②知觉偏差	a: 首因效应: 指“第一印象”。 b: 近因效应: 指“最新出现的刺激物”。 c: 晕轮效应: 根据一个人的好或坏的印象, 推出他其他方面的特征。 d: 刻板印象: “形成一种固定印象”。 e: 对比效应: “指 2 个以上对象进行对比”。 f: 投射效应: “根据自己的认识或想法来推断别人”; 比如: “以小人之心度君子之腹”。

考点 3: (客观题+主观题)▲▲▲

①海德的归因理论	a: 提出人: 海德。 b: 内因: 指需要、兴趣、努力程度等。 c: 外因: 他人的期望、奖励、惩罚、命令等。
②凯利的三维归因理论	客观刺激物、行动者、情境
③维纳的归因理论	将人的成败原因的分析可归纳为以下 6 个原因: 能力、努力程度、工作难度、运气、身体状况、外界环境。

考点 4 (客观题)▲▲▲

①价值观的主要分类	a: 斯普兰格价值观 : 理论型、经济型、审美型、社会型、权力型、宗教型。 b: 罗克奇的价值观 : 终极性价值观、工具性价值观。
②社会主义核心价值观	a: 国家 层面: 富强、民主、文明、和谐。 b: 社会 层面: 自由、平等、公正、法治。 c: 个人 层面: 爱国、敬业、诚信、友善。

③工作价值观	指求职过程中用来衡量各种职业优势、意义和重要性的 内在尺度 ，属于 个人倾向性 的范畴。
④态度构成	认知成分 、 情感成分 、 行为倾向成分 。
⑤组织承诺的三维度	情感承诺 、 连续承诺 、 规范承诺 。
⑥人格的特征	独特性 、 稳定性 、 统合性 、 功能性 。
⑦希波克拉底气质类型分类	a: 多血质 : 活泼热情、善交际、反应灵活、工作效率高，缺点稳定性差。 b: 胆汁质 : 外向开朗、反应快、效率高，但暴躁任性，缺乏自制。 c: 黏液质 : 稳定踏实，但死板、固执，缺乏生气。 d: 抑郁质 : 敏锐、细致、稳重、，但孤僻、怯懦、易退缩。
⑧“大五”人格模型	外倾向性、随和性、责任心（预测未来工作绩效）、情绪稳定性、经验的开放性
⑨能力三大类	一般能力 、 特殊能力 、 创造力

考点 5（客观题）▲▲▲

①情绪智力的五维度	自我 意识 、自我 管理 、自我 激励 、感同 身受 、社会 技能
②压力的成因	环境因素 、 组织因素 、 个人因素
③压力的后果	生理症状 、 心理症状 、 行为症状
④工作（职业）倦怠三方面	情感耗竭 、 人格解体 、 低个人成就感
⑤工作压力管理的方法	a: 个人途径 : 散步、跑步等 b: 组织途径 : 员工轮流休假、增强员工的参与度、加强组织内部沟通。

第三章 群体行为（中频）

考点 1（客观题）▲▲

①群体类型	a: 按群体构成 原则和方式 划分: 正式群体、非正式群体。 b: 按群体成员间关系的 亲密程度 划分: 初级群体、次级群体。
②群体动力理论	a: 提出者: 勒温 。 b: 他认为人的行为是环境外力与个体需要相互作用的结果。
③群体的发展阶段	形成期-振荡期-规范化期-执行任务期-中止期。
④群体行为特征	去个性化、社会助长、 社会惰化 （一群人“干”不如一个人“干”）、从众。
⑤群体结构	可以 预测成员离职率 。
⑥解决群体冲突常见的策略	引入共同目标、鼓励群体间的相互接触、交叉群体资格、改变群体认同的显著性。

考点 2（客观题）▲▲▲

①团队的概念	指有特定目标和高度组织化的群体。
②团队的特征	a: 成员具有 共同目标且团队任务 是组织目标的一部分。 b: 个体拥有 差异性 ， 依赖性强 。 c: 成员之间 相互信任 。

③组建团队的首要特征	完成团队的 共同目标 。
④团队效能三维度	团队的业绩、员工态度、行为结果。
⑤团队业绩	生产效率、生产力、反应时间、产品和服务质量、客户满意和创新。
⑥员工态度	团队成员满意感、成员承诺和团队认同、管理信任等。
⑦团体发展五阶段	形成期-冲突期-规范期-产出期-结束期。

考点 3：（客观题）▲▲▲

团队和群体的比较	
群体	团队
目标不明确	有共同目标
责任分散或没有责任	有共同责任
任务不明确，与组织目标没有必然联系	团队任务是组织目标的一部分
各自为政	相互信任
技术随机性	技术互补性
个人化领导	面向团队整体的领导

第四章 组织行为（高频）

考点 1：（客观题+主观题）▲▲▲

①组织文化	指组织在长期的实践活动中所形成的，并且为组织成员普遍认可和遵循的具有本组织特色的价值观念、团体意识、工作作风、行为规范和思维方式的总和。
②组织文化三结构	a: 深层（理念层）：是组织文化的核心和主体。 b: 中层（制度行为层）：是组织制度和组织规定或约定成俗的行为规范。 c: 表层（符号层）：是群体价值观的物质载体。
③组织文化功能	导向作用、规范作用（以群体价值观为基础）、凝聚作用、激励作用、辐射作用。

考点 2：（客观题）▲▲

1. **学习型组织**的提出者：**彼得·圣吉**。
2. **自我超越**是学习型组织的**精神基础**。
3. 善于**不断学习**是学习型组织的**本质特点**。

考点 3：（客观题+主观题）▲▲▲

①组织变革的动因	a: 外部 环境因素：是推动组织变革的根本动因；组织外部环境包括经济、政治、法律、文化、市场和竞争、人口、技术等。 b: 内部 环境因素：包括组织经营状况不佳、组织结构的缺陷、组织战略的改变、组织规模的扩大、人力资源的变化。
②组织变革的过程	解冻-变革-再解冻 。
③组织发展的过程	进入-缔约-诊断-反馈-规划变革-干预-评价-终止 。
④骨骼与神经	组织结构 是组织的 骨骼 ； 管理机制 是组织的 神经 。

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/708047114053006114>