



组织行为学

考试-知识点押题资料

(★机密)

组织行为学 选择题常考知识点汇总

1. 直接影响活动效果,使活动顺利完成的个性心理特征,称为能力。
2. 美国心理学家梅奥自 20 世纪 20 年代起领导了著名的“霍桑实验”,在此基础上创立了人群关系和社会人的理论,为组织行为学的诞生开辟了道路.人群关系和社会人的理论
3. 菲德勒模式中,领导者与被领导者的关系,是指领导者为被领导者所接受的程度,即信任、喜爱、忠诚和愿意追随的程度
4. 领导者究竟要选择哪种领导方式,除了要考虑下级的个性特点因素,还要考虑的另一因素是环境
5. 期望理论的提出者是弗鲁姆
6. 表扬、奖励员工,并让他们参与管理,这能满足员工的尊重需要
7. 马斯洛认为人的最高层次需要是自我实现需要





8.在群体压力的作用下，个体有时会表现出与群体行为一致的行为倾向称为从众行为。

个人智力水平越高，自信心越强，发生从众行为的可能性相对越小。个人智力水平越低，从众行为就越明显。

9. “途径---目标”理论属于领导权变理论，权变理论认为,管理并不存在着一种普遍的适用的"最好的"或"不好的"管理方法,一切都必须在外部环境的影响下,以组织的任务,个人和群体的行为特点以及管理者与员工的关系而定

10.在人们产生错误知觉的思想方法中，有一种以点概面的思想方法，称之为晕轮效应

11.以权力地位为中心的价值观是政治性价值观

12 沟通模式中，信息传递速度最快的是链式

13.属于个性倾向性的因素有哪些？

14.在勒温的组织变革程序中，利用必要的强化方法将所期望的新态度和新行为长久保持下去，这一阶段，叫做冻结

15.群体内当双方的冲突经过协商和仲裁都不能解决时,由上级主管部门作出裁决,强迫冲突双方执行命令的方法





称为权威解决法

16.领导行为四分图列出了刻画领导行为的因素,并被最后归纳为“抓组织”,“关心人”

17.麦克利兰认为,成就需要的高低对一个人,一个企业,一个国家的发展和成长,起着特别重要的作用

18.关于激励的双因素理论中,工资被认为只是保健因素,没有多大的激励作用.

19.当某些人在受到挫折而表现出与自己年龄身份很不相称的幼稚行为,如遇到不如意的事就嚎啕大哭或装病不起来,称为倒退。应付挫折的根本点就是发展建设性行为,减少破坏性行为。

20.性格具有社会意义,有好坏之分,反映了个体对现实的态度和习惯化了的行为方式。而气质不具有社会意义,没有好坏之分。

21.一般说来态度的心理成分包括认知、情感和意向。

23.对群体绩效起积极作用的角色是任务角色和维护角色。

24.在激励理论分类中,期望理论属于过程型激励理论。





- 25.工作满意度与员工流动率之间是负相关的。
- 26.一个组织内聚力越高，不一定就越能提高生产率。
- 27.自我管理型团队的成员一般学习了广泛的相关技能，这使得他们能够顺利地从一个领域转移到另一个领域。
- 28.从沟通的渠道来看，可以将信息沟通分为正式沟通和非正式沟通。
- 29.在马路上围观车祸的一群人不是群体。
- 30.矩阵制组织形式打破了传统的一个工作人员只接受一个部门领导的管理原则，使企业组织结构形成了一种纵横结合的联系。
- 31.组织文化的管理方式是以软性管理为主
- 32.群体压力主要通过群体规范来维持。
- 33.工作满意度和员工的生产率之间关系复杂。





更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

34.决策太快可能产生不利后果时，采用异质结构的群体更好。

35. 直线职能制是一种适合中小企业采用的企业组织结构形式。



组织行为学 多项选择题、主观题常考知识点汇总 2

加入公众号



通关更轻松

5

更多免费资料



尽在“自考伴”APP



1、组织就是存在于特定社会环境中，由人群构成的，为了达到共同目标，通过责权分配和层次结构所构成的一个完整的有机体。

群体：组织中的群体是两个或两个以上的集合体，他们遵守共同的行为规范，在情感上互相依赖，在思想上互相影响，而且有着共同的奋斗目标。

2、自我知觉是指主体对自己的心理与状态的知觉，通过自我知觉发现和了解自我。社会知觉是对社会对象的知觉，包括一个人对另一个人，个人对群体，群体对个人，群体对群体的知觉，以及个人间，群体间关系的知觉。

3、冲突是指两个或两个以上的社会单元在目标上互不相容或互相排斥，从而产生心理上的或行为上的矛盾。谈判是当事人在一定的时空条件下为满足各自需要和维持各自利益进行的协商过程。

压力是指人对于外部情境的一种适应性的反应，它导致组织的参与者的生理，心理或行为上的变化。

挫折是指人们从事有目的的活动，在环境中遇到障碍和干扰，使其需要和动机不能获得满足时的情绪状态。

4、态度与个性的区别：a、态度是指个体对人对事所持有的一种具有持久而一致的心理和行为倾向。个性是指一个人整个的心理面貌是经常出现的，比较稳定的心理倾向性和非倾向性特征的总和。b、态度不能直接观察，只能从个人所表现出来的语言及动作中去推测。而个性，彼此很熟悉的人们之间，就象认识别人的面貌一样，也认识到别人的心理面貌，很容易在熟人中把彼此不同的心理面貌区别开来。c、特点不同。态度具有两极性和间接性。个性具有社会性，组合性，独特性，稳定性，倾向性，整体性。d、影响因素不同。态度受社会因素个性因素态度系统特性因素的制约。个性受先天遗传因素后天社会环境因素的影响。





5、激励就是激发鼓励的意思，就是利用某种外部诱因调动人的积极性和创造性，使人有一股内在的动力向所期望的目标前进的心理过程。领导是率领，引导和影响人们在一定条件下实现某种目标的行动过程。

6、组织设计就是对组织活动和组织结构的设计过程，是把任务，责任，权力和利益进行有效组合和协调的活动。工作设计是指为了有效地组织目标，而采取与满足工作者个人需要有关的工作内容，工作职能和工作关系的设计。组织文化是组织成员在较长时期的生产经营实践中逐步形成的共同价值观，信念，行为准则及其具有相应特色的行为方式物质表现的总称。

7、群体规范是由群体成员们建立的行为准则，或是指群体对其成员适当行为的共同期望。它有如下功能：群体支柱的功能，评价准则的功能，对物质成员的约束功能，行为矫正功能。

8、职业生涯就是指一个人一生所连续地从事的工作和担任工作职务的发展道路。

职业生涯的设计就是对个人今后所从事的职业，要去的工作组织和单位，要担负的工作职务和工作职务的发展道路作出设想和计划的过程。

职业生涯开发指为了达到职业生涯设计所列出的各阶段的职业目标，而进行的知识，能力和技术的开发性活动。

9、知觉错误表现在：a、知觉防御即人们保护自己的一种思想方法倾向。b、晕轮效应即指通过社会知觉获得个体某一行为特征的突出





印象。c、首因效应和近因效应首因效应是指在进行社会知觉的整个过程中，对象最先给人留下的印象对后来对该对象起着强烈的影响。在知觉过程中，最后给人留下的印象最为深刻，对后来对该对象的印象也有着强烈的影响这就是近因效应。d、定型效应即指人们对某类社会对象形成了固定的印象，并对以后有关该类对象的知觉发生强烈的影响。

10、组织行为学的研究对象是人的行为的规律性，但不是研究人的一般的行为规律，而是集中研究在各种工作组织中的人的行为的规律。

11、信息沟通是指人与人之间的交流，即通过两个或更多人之间进行关于事实，思想，意见和情感等方面的交流，来取得相互之间的了解，以及建立良好的人际关系。

12、管理方格理论的五种典型领导方式的特点：a、贫困型管理对职工和生产几乎都莫不关心，只以最小的努力来完成必须做的饿工作。

b、任务第一型的管理领导作风非常专制，领导集中注意于对生产任务和作业效率的要求，注重于计划，指导和控制职工的工作活动。

以完成组织的目标，但不关心人的因素，很少注意职工的发展和士气。c、俱乐部型的管理主管人员很少甚至不关心生产，而只关心人。

d、团对式管理对生产和人都极为关心，努力使职工个人的需要和组织的目标最有效的结合，注意使职工了解组织的目标，关心工作成果。





e、中间型管理对人的关心度和对生产的关心度虽然都不算高，但能保持平衡。

13、团队是由少数为达到共同目标具有互补技能和整套工作指标及方法并共同承担责任的人组成的一种特殊类型群体。

团体与群体的差异：a、领导权。团队中领导者的角色是共享的，而群体通常有一个强有力的中心领导。b、责任的承担。在团队中既可

由个人承担责任，也可共同承担责任，而群体则主要一个人承担责任为基础。c、目标。团队的工作指向一个具体的目标，而群体的目标常与组织的使命相同。d、工作产品。团队提供的是集体化的工作产品，而群体则提供

个人的工作产品。e、沟通。团队鼓励开放式讨论和积极地解决问题的聚会，而群体则试图强调会议的效率。f、有效性。在团队中，对于工作成绩的衡量是以直接评估其集体工作产品来进行的，而群体是间接地通过对他人的

影响来衡量其有效性。g、工作风格。团队也进行讨论，决策和授权，但工作是成员一起完成的，而群体在讨论决策，授权的基础上单个进行工作。

特征：目标明确；界限分明；角色分工；对于共同目标的承诺；领导和结构；责任心；公平的绩效评估；相互信任。

14、现代化的管理中建立的管理制度是以人的管理为中心的。

15、人的行为的共同特征：自发性；有原因的；有目的的；持久的；可改变的。





16、性格差异的应用原则：性格顺应原则；性格互补原则。

17、共同活动效应是指当一个人工作时，其他人也在一旁所产生的助长或抑制的作用。

社会助长作用是指在一些场合，有别人在场或别人一起工作，工作效率有明显的提高的这一现象。

观众效应指当一个人工作时，有一个或几个旁观者在一起观察他的行为所产生的助长或抑制的作用。

社会抑制作用指在一场合有别人在场或与别人一起工作，工作效率不但不会提高，反而会大大降低的这一现象。

18、群体结构是指群体成员的组成成分。

19、需求层次理论——马斯洛；双因素理论——赫兹伯格；期望理论——罗姆；强化理论——斯金纳；ERG 理论——奥德弗；综合激励模式——罗伯特·豪斯

20、群体决策的方法有：头脑风暴法、德尔菲法、提喻法、方案前提分析法、非交往型程序化决策术

21、气质是人的心理活动的动力特点。

能力是个人完成某种活动所必需的心理特征。

性格是个人对现实的稳定态度和习惯化的行为方式。

个性是指一个人整个的心理面貌，是经常出现的，比较稳定的心理倾向性和非倾向性特征的总和。





22、积极性的本源是需要。

23、人际交往的原则：平等原则互利原则信用原则相容原则

24、工作扩大化是横向地扩大工人的工作范围，使一个工人所做工作种类更为多样化，每个工人除了担负原来自己所做的工种外，还扩大担负他的上、下工序原来由其他人所做的工种。

工作专业化是指通过动作和时间研究，把工作分解为许多很小的单一化、标准化和专业化的操作内容及操作程序，并对工人进行培训和激励，使工作保持高效率。

工作轮换是指工人在不同的工作岗位上进行轮换操作。

工作丰富化是指通过增加工作内容本身挑战性、自觉性、责任和成就等激励因素，提高人们对工作的积极性，获得

更高的工作成绩和效果。

25、过程型激励理论：着重研究人们选择其所要进行的行为的过程，即行为是怎样产生的，是怎样向定方向发展的，如何能使这个行为保持下去，以及怎样结束行为的发展过程。

行为改造型激励理论：研究如何改造和转化人的行为，变消极为积极的一种理论。

内容型激励理论：着重研究需要的内容和结构，及其如何推动人们的行为的理论。

26、模型就是对某种现实事物的抽象，是对现实事物的简化表示。





27、情感型的个性特征：情绪易波动，并左右行动

外向型的个性特征：善于表露情感，表现行为

独立型的个性特征：独立性强，善于独立思考和解决问题，不易受外来因素所干扰，在紧急和困难的情况下镇静自如积极发挥自己的作用。

内向型的个性特征：不善于表露情感，表现行为，与人交往显得沉静而孤僻。

顺从型的个性特征：独立性差，易接受暗示，不加批判地按照别人的意旨办事，在紧急情况下表现的惊慌失措。

28、最早进行领导方式的研究者是——勒温

29、工作满意度是指个人对他所从事的工作的一般态度，即对所从事的工作持有的评价与行为的倾向。

30、信息沟通的形式按沟通的组织系统可以分为：正式沟通和非正式沟通。

31、组织的基本作用：人力汇集作用人力放大作用

32、个人能否体验到工作压力取决于：知觉、经历、压力与工作绩效关系，人际关系等。

33、组织气氛的和谐性包括：(1)组织成员的认同感；(2)组织成员的协同感；(3)组织成员参与意识的强弱；(4)组织内





部人际关系的和谐程度。

34、影响个性形成的因素：先天遗传因素后天社会环境因素

35、人际关系的分类：按人际关系的结构可分为——经济关系；政治关系；法律关系；伦理关系。按人际关系形成的纽带可分为——亲缘关系；地缘关系；业缘关系。

36、影响工作满意度的主要因素：(1)更富挑战性的工作；(2)公平的报酬；(3)公正的晋升；(4)支持性的工作环境；(5)工作团队；(6)上级的管理；(7)人格与工作的匹配。

37、内容型激励理论的代表性理论：需要层次论；E·R·G论；成就需要论和双因素论

38、人的能力的差异表现在：(1)能力的水平差异(2)能力的类型差异(3)能力发展的早晚差异

39、组织变革的阻力：(1)来自观念的阻力；(2)来自地位的阻力；(3)来自经济的阻力；(4)来自习惯的阻力；(5)来自社会方面的阻力。减少组织变革的阻力的措施：教育；参与；促进与支持；奖惩；利用群体动力；力场分析

40、信息沟通的原则：明确完整性在战略上使用非正式组织的原则信息沟通的要求：(1)沟通要有认真的准备和明确的目的性；(2)沟通的内容要确切；(3)沟通要有诚意，取得对方信任并建立起感情；(4)提倡平行沟通；(5)提倡直接沟





通；(6)设计固定沟通渠道，形成沟通常规。

41、领导者的领导艺术表现在：(1)待人艺术(2)提高工作效率的艺术

42、公平理论的内容：亚当斯认为，人们的工作动机，不仅受其所得报酬的绝对值影响，而且要受到报酬的相对值的影响，即每个人都把个人的报酬与贡献的比率同他人的比率做比较，如比率相等，则认为公平合理而感到满意，从而心情舒畅努力工作，否则就会感到不公平，不合理而影响工作情绪，这种比较过程还包括同本人的历史的贡献报酬比率做比较，可用公式表示：

在管理上的启示：(1)公平奖励职工(2)加强管理，建立平等竞争机制(3)教育组织成员正确选择比较对象和认识不公平想象。

47.途径-目标理论提出的四种领导方式：1)支持型 2)参与型 3)指导型 4)以成就为目的的领导方式

48. 社会知觉的分类：对人知觉.人际知觉.角色知觉.因果关系知觉

49. 成就需要激励理论的基本的激励需要：1)对权力的需要 2)对归属和社交的需要 3)

50. 群体内聚力在群体存在和发展的过程中的作用：1) 满意感 2) 沟通 3) 敌意 4) 生产率 5) 对改革的阻碍
6) 群体意识





51. 组织文化的功能：约束.凝聚.激励.辐射功能

52. 气质应用原则：气质绝对原则气质互补原则气质发展原则

53. 冲突的来源的因素：1) 沟通因素 2) 结构因素包括规模.参与.角色冲突.奖励制度.资源的有限性.全力 3) 个人行为因素

54. 影响知觉选择的主观因素：需要和动机；兴趣；性格；气质；经验知识

55. 弗洛伊德的个性理论：他认为人性是一个整体，在这个整体之内包括着彼此关联而相互作用的三个部分.即本我.自我和超我，本我寻求满足，它是个性结构中最原始的部分，是人生来就有的，自我考虑到现实环境的限制。超我则按社会规范来衡量是非善恶。本我自我超我三者不是分立的，乃是相互彼此相互作用而构成人的个性整体

56. 人体在群体中获得需要和满足：安全需要；情感需要；尊重和认同需要；完成任务的需要

57. 建立学习型组织所进行的五项“修炼”的内容：1) 自我超越，就是不断的认识自己，认识外界的变化 2) 改善心智模式 3) 建立共同愿景 4) 团队学习 5) 系统思考





58. 需要层次论的基本内容：生理的需要；安全的需要；友爱和归属的需要；尊重的需要；求知的需要；求美的需要；自我实现的需要

59. 组织行为学形成理论基础：心理学；社会学；人类学；政治学.伦理学.生物学.生理学等

60. 群体决策的优越性：1) 可以集思广益，博采众长，避免主观片面性

2) 有利于调动更多人的积极性，有利于决策的贯彻执行

61. 谈判的基本原则：平等，互利，合法，事人有别，信用原则

62. 团队的基本特征：目标明确；界限不明；角色分工；对共同目标的承诺；领导和结构；责任心；公平的绩效评估；互相信任

63. 个性理论如何在管理中应用：1) 运用个性理论提高工作成就。在组织的管理过程中，应根据不同人的个性特点配备不同的工作岗位，使尽其才，提高人们的工作成就感 2) 运用个性理论提高健康水平 3) 提高管理水平

64. 正式群体与非正式群体的区别：正式群体是由组织正式文件明文规定的，群体的成员有固定的编制，有规定的权利和义务，有明确的职责分工；而非正式群体是组织没有正式规定的群体，其成员之间的相互关系带有明





显的情绪色彩。他们可能是因为住得近,有共同的兴趣,能互相满足而结成伙伴

65. 强化理论的基本思想: 热烈重视环境对行为的影响作用, 认为人的行为只是对外部环境刺激所作的反应, 只有创造和改变外部环境, 人的行为就会随之改变内容: 积极强化; 惩罚; 消极强化(逃避性学习); 衰减

66. 人际关系: 也叫人群关系, 是人们在物质交往和精神交往过程中发生、发展和建立起来的人与人之间的关系, 是人们依靠某种媒介, 通过个别交往形成的信息和情感、能量和物质交流的有机渠道

人际关系的特点: 社会性; 历史性; 客观性; 多样性

功能: 生产合力; 形成互补; 激励功能; 联络感情; 交流信息

67. 信息沟通的方法: 发布指示; 会议制度; 个别交谈; 建立信息沟通网络

68. 个性的特点: 社会性; 组合性; 独特性; 稳定性; 倾向性; 整体性

69. 冲突与竞争的区别: 冲突的对象是目标不同的另一方, 而竞争的双方则具有同一个目标, 不需要发生势不两立的争夺, 实质上竞争和冲突的区别在于一方所采取的行动是否会影响另一方目标的实现

70. ERG 理论的内容: 生存需要; 相互关系需要; 成本需要





71. 工作设计的作用：1) 能减少单调乏味的重复性劳动和不良效应 2) 有利于建立整体性的工作系统
3) 为充分发挥员工的积极性和创造性提供了条件

72. 组织变革的内容：1) 以人员为中心的变革 2) 以任务、技术为中心的变革 3) 以组织变革为中心的变革 4)
以适应组织环境为中心的变革

73. 职业生涯设计和开发的涵义：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、要担负的工作职位的发展道路，作出设想和计划的过程。职业生涯的开发是指为达到职业生涯设计所列出的各阶段的职业目标而进行的知识、能力和技术的开发性（培训、教育）活动，它们是一种个人或组织对前途的展望。

74. 组织文化的有效的建设方法：示范法；激励法；感染法；自我教育法；灌输法；定向引导法

75. 在管理中运用强化理论改造人的行为方式：积极强化；惩罚；消极强化（逃避性学习）；衰减

76. 组织行为学研究的方法：观察法；调查法（包括谈话法、电话调查法、问卷调查法）；实验法；测验法；个案研究法

77. 领导艺术的含义：是指领导者在行使领导职能时，所表现出来的技巧。

特点：随机性；经验性；多样性；创造性





78. 职业生涯设计与开发.管理应注意的问题: 1) 在职业生涯设计中要留有余地 2) 要给予职工选择的权利和自由 3) 必须为所有成员提供平等就业和就职的机会 4) 既要了解自己, 又要了解专业 5) 两种生涯的结合

79. 组织变革的基本动因: 1) 组织目标的选择与修正, 包括组织既定目标已经实现或即将实现, 需要寻求新的发展.新的目标, 组织既定目标无法实现, 需要及时地转轨变型, 寻求新的发展, 组织目标在实施过程中与组织环境互不适应, 出现偏差, 要求对原有目标进行修正 2) 组织结构的改变 3) 组织职能的转变 4) 组织成员内在动机和需求

内容: 1) 以人员为中心的变革 2) 以任务.技术为中心的变革 3) 以组织变革为中心的变革 4) 以适应组织环境为中心的变革

80. 管理者研究和应用组织行为学的意义和作用: 1) 有助于加强以人为中心的管理, 充分调动人的积极性.主动性和创造性 2) 有助于知人善任, 合理的使用人才 3) 有助于改善人际关系, 增强群体的合理凝集力和向心力 4) 有助于提高领导水平, 改善领导者和被领导者的关系 5) 有助于组织变革和组织发展

81. 进行有效激励的要求: 1) 奖励组织期望的行为 2) 善于发现和利用差别 3) 掌握好激励的时间和力度 4) 激励时要因人制宜 5) 系统设计激励策略体系

82. 激励常用的手段和方法: 思想政治工作; 奖惩; 工作设计; 职工参加管理; 培训激励榜样激励





83.提高领导的有效性应注意的问题:1)要及时地为组织成员指明目标,并使个人目标与组织目标取得协调一致
2)命令要一致 3)加强直接管理 4)保证组织内外沟通联络渠道的畅通 5)运用适宜的激励措施的方法 6)要不断地改进和完善领导方法

84.组织运行要素的有效性的内容:1)领导行为的有效性 2)组织决策的合理性 3)激励措施的有效性 4)控制行为的有效性

评价标志:

85.组织机构合理性的标志:1)组织目标设备的合理性与适应性 2)组织管理层次与管理幅度的合理性
3)组织权责体系的合理界定与授权行为的合理性 4)组织机构的功能优化





更多免费课程及机密押题资料

可扫码进入“自考伴”小程序获取

组织行为学 主观题常考知识点汇总

1.组织行为学：综合运用与人有关的各种知识，采用系统分析的方法，研究一定组织中的行为规律，从而提高各级主管人员对人的行为的预测和引导能力，以便更有效的实现组织目标的提门科。

2.研究和应用组织行为学的意义？

1 有助与加强以人为中心的管理，充分调动人的积极性主动性和创造性

加入公众号



通关更轻松

21

更多免费资料



尽在“自考伴”APP



- 2 有助于知人善任，合理的使用人才
- 3 有助于改善人际关系，增强群体的合理凝聚力和向心力
- 4 有助于提高领导水平，改善领导者和被领导者的关系
- 5 有助于组织变革与发展

2.组织行为学的理论基础：心理学社会学人类学政治学伦理学学生物学生理学等

3.模型：是对某种现实事物的抽象，是对现实的简化表示

4.按模型的发展变化，模型可分为静态模型动态模型按模型生产的形式，可分为-主观模型和客观模型按模型的形态，可分为物理模型与抽象模型按模型反映事物的特征，可分为标准模型和描述模型

5.模型的结构由目标变量和关系组成

6.组织外部环境的内容：政治环境经济环境法律环境科技环境文化环境

7.组织内部环境的内容：物理环境组织环境心理环境的要素

8.人的行为的特征：





- 1 自发的，人的行为是自发的
- 2 有原因的，任何行为的产生都有一定的原因，行为同人的需求有关，还同该行为导致的后果有关
- 3 有目的的
- 4 持久性的
- 5 可改变性的

- 9.个性：是指一个人整个的心理面貌，是经常出现的，比较稳定的心理倾向性和非倾向性特征的总和

- 10.个性的特点：1 社会性 2 组合性 3 独特性 4 稳定性 5 倾向性 6 整体性

- 11.影响个性形成的因素：1 先天遗传因素。先天遗传因素的特征构成了每个人独特的心理基础 2 后天社会环境因素。家庭影响文化传统因素影响和社会阶级的影响。

- 12.弗洛伊德认为人的个性的整体之中包括着彼此关联而相互作用的三个部分，这三个部分称为本我自我超我

- 13.个性理论的应用：1 运用个性理论提高工作成就 2 运用个性理论提高健康水平 3 运用个性理论提高管理水平

- 14.气质：是人的心理活动的动力特点





- 15.气质差异的应用原则：1 气质绝对原则。以其所要求的气质特征为绝对标准挑选和培训人员
- 2 气质互补原则.有的气质可以由别的气质特征予以适当的补偿，基本上不影响工作任务的完成.这叫做气质互补。他有其积极的一面和消极的一面，这个原则就是这两面的互补
- 3 气质发展原则
- 16.能力：是个人完成某种活动所必备的心理特征
- 17.能力差异有如下几方面：
- (1 能力的水平差异，这种差异又可分为：1 能力低下 2 一般能力 3 才能 4 天才
 - (2 能力的类型差异
 - (3 能力发展的早晚差异
- 18.能力差异应用的原则：1 能力限的原则，就是每一项工作要求的起码能力水平 2 能力合理原则 3 能力互补原则
- 19.性格：是个人对现实的稳定态度和习惯的行为方式
- 20.性格运用原则：1 性格顺应原则 2 性格互补原则





21. 知觉：是当前直接作用与感觉器官的整个客观事物在大脑中的反映

22. 社会知觉的分类：1 对人的知觉 2 人际知觉 3 角色知觉 4 因果关系知觉

23. 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

24. 影响知觉选择的因素：

(1 客观因素包括 1 知觉对象本身的特征 2 对象和背景的差别 3 对象的组合

(2 主观因素包括 1 需要和动机 2 兴趣 3 性格 4 气质 5 经验知识

25. 知觉错误的表现：1. 知觉防御：是人们保护自己的一种思想方法倾向，这种倾向使人们比较容易注意观察满足需要的那些事物，而对那些与满足需要无关的事物，则视而不见，听而不闻

2. 近因效应：在知觉过程中，最后给人留下的印象最为深刻，对后来该对象的印象也起着强烈的影响

3. 定型效应：是指人们对某社会对象形成了固定的印象，并对以后有关该类对象的知觉产生影响

4. 晕轮效应：是指通过社会知觉获得某一行为特征的突出现象，进而将此扩大成为他的整个行为特征，又称哈罗效应

5. 道因效应：是指在进行社会知觉的整个过程中，对人最先给人留下的印象往往“先入为主”，对后来该对象的印象起着强烈的影响。





26.工作满意度：指个人对他从事的工作的一般态度，既对所从事的工作持有的评价与行为倾向。

27.影响工作满意度的因素有：1.更富挑战性的工作 2.公平的报酬 3.公正的晋升 4.支持性的工作环境 5.工作团队
6.上级的管理 7.人格与工作的匹配

28.职业生涯；是个人一生所持续地从事的工作和担任的工作组织和单位.要担负的工作职务和工作职位的发展道路，作出设想和计划的过程。

29.职业生涯设计应注意的问题：1.在职业设计中要留有余地 2.要给予职工择业的权利和自由 3.必须为所有成员提高平等就业和就职的机会 4.即要了解自己，又要了解专业 5.两种生涯的结合。

30.激励：就是激发鼓励的意思，就是利用某种外部诱因调动人的积极性和创造性，使人有一股内在的动力，朝向所期望的目标前进的心理过程。

31.激励机制的目的是调动积极性 1.需要是积极性的本源 2.认识是积极性的导向器和调节器 3.环境对积极性的形成和发展起着重要的制约和推动作用。

32.马斯洛把人的需要分成 1.生理需要 2.安全需要 3.友爱和归属需要 4.尊重的需要 5.求知的需要 6.求美需要 7自我实现的需要





33.成就需要理论由美国哈佛大学教授麦克利兰提出，主要内容有：1.对权力的需要 2.对归属和社交的需要 3.对成就的需要

34.ERG 理论由美国心理学家奥德弗提出，包括：生存.相互关系和成长

35.挫折：是人们从事有目的的活动，在环境遇到障碍和干扰，使其需要和动机不能获得满足时的情绪状态。

36.工作设计：是组织向其成员分配工作和职业的方式，也包括创造一个良好的工作环境和生活环境

37.群体：是两个或两个以上的集合体，他们遵守共同的行为规范，在情感上互相依赖，在思想上互相影响，而且有着共同的奋斗目标。

38.个人与群体的关系，人们在群体中可以获得如下满足和需要：1.安全需要 2.情感需要 3.尊重和认同的需要 4.完成任务的需要

39.塔克曼提出的群体的发展阶段：1.形成阶段 2.风暴阶段 3.正常化阶段

40.“社会助长作用”：在一些场合，有别人在场或与别人一起工作，工作效率会有明显的提高





41. “社会抑制作用”：在一些场合，有别人在场或与别人一起工作，工作效率不仅不会有提高，反而会大大降低。

42. 观众效应：是当一个人工作时，有一个或若干个旁观者在一旁观察他的行为，工作效率发生明显变化的现象。

43. 共同活动效应：是当一个人工作时，其他人也在一旁作同样是工作，工作效率发生明显变化的现象。影响群体内聚力的有：1.群体的领导方式 2.外部的影响 3.群体规模 4.群体内部的奖励方式和目标结构 5.班组的组合 6.与外部的隔离 7.群体的效绩 8.其他因素。

44. 内聚力的作用有：1.满意感 2.沟通 3.敌意 4.生产率 5.对改革的阻碍 6.群体意识

45. 反头脑风暴法：让人们对某个方案只提批评意见，尽量挑毛病，甚至吹毛求疵，从而根据批评意见修改这个方案，使之达到完美。

46. 人际关系：也叫人群关系，是人们在物质交往和精神交往过程中发生、发展和建立起来的人与人之间的关系，是人们依靠某种媒介，通过个体交往形成的信息和感情、能量和物质交流的渠道。

47. 人际关系的类型：1) 按人际关系的结构分：经济关系、政治关系、法律关系、伦理关系。2) 按人际关系的形成的





纽带分：亲戚关系.地缘关系.业绩关系。

48.团队：是由少数为达到共同目标具有互补技能和整套工作指标及方法并承担责任的人组成的一种特殊类型的群体。

49.冲突：是两个或两个以上的社会单元在目标上互不相容或互相排斥，从而产生心理上的或行为上的矛盾。

50.谈判是当事人在一定的时空条件下为满足各自需要和维持各自利益而进行的协商和过程。它是解决冲突维持关系或建立条件或合作构架的一种方式

51.谈判的原则：1 平等原则 2 互利原则 3 合法原则 4 事人有别原则 5 信用原则

52.提高领导有效性应注意的问题？一个领导者要使自己有影响力 1 要素质好，即有一定的知识能力和经验，善于集中群众的智慧；2 要有权，即说话算话，要明确的组织赋予的权利；3 要人和，即能与别人和睦相处，具有良好的人际关系，善于洞察群众的心理，创造激励的工作环境，满足人们的需要；4 要让人信服，即为人正派，办事公道，具有献身精神，不利用职权谋个人私利

53.领导工作的作用表现在：1 能更有效更协调地现实组织目标 2 有利于调动人的积极性 3 有利于个人目标的结合





54.关于复杂人性的假设:1 人类的需要使多种多样的,并且会随着人的发展阶级和整个生活处境的变化而变化 2 人在同一个时间内,会有多种的需要和动机,这些需要和动机相互作用相结合,形成了一种错综复杂的动机模式。3 热病由于在组织中生活,可以产生新的需要和动机 4 一个人在不同的组织或同一个组织的不同部门岗位工作时形成不同的动机。5 一个人是否感到满足或是否表现出献身精神,决定于自己本身的动机构造及他跟组织之间的相互关系 6 由于人的需要是各不相同的,能力也有差别,因此对不同的管理方式各个人的反应是不一样的,没有一套适合任何时代任何人的普遍的管理方法

55.心理学家认为存在着三种极端的领导工作方式,即专制方式,民主方式,放任自流方式

56.布莱克与穆顿提出的管理方格理论的五种典型领导方式:(1.1)方式为贫乏型管理(9.1)方式为任务第一型的管理(1.9)方式为俱乐部型的管理(9.9)方式为团队式管理(5.5)方式为中间型的管理

57.任何领导者总是在一定的环境下,通过与被领导者的相互作用,去完成某个特定目标。因此,领导者的有效行为就要随着自身条件被领导者的情况和环境的变化而变化。把期望理论与领导行为的四分图理论结合在一起,提出了“途径—目标”理论罗伯特豪斯“途径—目标”理论的四种方式:支持型领导 2 参与型领导 3 指导型领导 4 以就为目标的领导

58.领导工作的要求有:1 要及时为组织成员指明目标,并使个人避免与组织取得协调一致 2 命令要一致 3 加强





直接管理 4 保证组织内外沟通联络渠道的畅通 5 运用适宜的激励的方法 6 要不断的改进和完善领导方法

59.这样科学的运用领导艺术？所谓领导艺术：是指领导在行使领导职能所表现出来的技巧，包括：（一）待人艺术

①对待下级的艺术：

1 知人善任的艺术 2 批评教育的艺术 3 关心.爱护的艺术 4 助人发展的艺术 5 上下沟通的艺术②对待同级的艺术：

1 积极配合而不越位擅权 2 明辨是非而不斤斤计较 3 见贤思齐而不嫉妒忌能 4 相互沟通而不怨恨猜忌 5 支持帮助而不揽功推过

③对待上级领导的艺术：

1.找准自己的位置 ,做到出力而不越位 2.善于领会领导的意图 3.适应上级的特点和习惯开展工作 4.在上级面前规矩而不拘谨 5.运用“等距外交”，避免交往过密或亲疏不一 6.处理好与上级关系的着眼点就放在努力将自己所承担的工作做好

（二）提高工作效率的艺术，要想提高领导的工作效率，必须注意以下几点：

1.领导者必须干领导的事 2.任何工作都要向三个“能不能” 3.要不断的总结经验教训 4.提高会议效率 5.善于运筹时间 6.要精兵简政。

60.信息沟通：是人与人之间的交流，即通过两个或更多人之间进行关于事实.思想.意见和感情等方面的交流，来取得相互之间的了解，以及建立良好的人际关系。





61.沟通的分类：1.按沟通的组织系统可以分为正式沟通和非正式沟通 2.按沟通是方法分为书面沟通.口头沟通和非语言沟通 3.按沟通方向的可逆性分为单向沟通和双向沟通 4.按处理问题的方法分为快速处置人员和联络人员

62.信息沟通的方法：1.发布指示 2.会议制度 3.个别交谈 4.建立信息沟通网络

63.组织就是存在于特定社会环境中，由人群构成的，为了达到共同的目标，通过责权分配和层次结构所构成的一个完整是有机体

64.组织设计就是对组织活动和组织结构的设计过程，是把任务.责任.权力和利益进行有效组合和协调的活动

65.工作设计是指为了有效地打到组织目标，而采取与满足工作者个人需要有关的工作内容.工作职能和工作关系的设计

66.工作设计的意义和作用：1.能减少单调重复性工作的不良效应 2.有利于建立整体性的工作系统 3.为充分发挥劳动者的主动和创造性提供了条件

67.组织气氛的和谐性包括：组织成员的认同感 2.组织成员的协同性 3.组织成员参与意识的强弱 4.组织内部人际关系的和谐程度





68.组织变革的内容：1.以人员为中心的变革 2.以任务.技术为中心的变革 3.以组织结构为中心的变革 4.以适应组织环境为中心的变革

69.组织结构变革的非层级制总趋势具体表现为 1.扁平化 2.柔性化 3.分立话 4.网络化四个基本趋势

70.组织动因：1 外部动因 2 内部动因

71.组织变革的内在动因：1.组织目标的选择与修正 2.组织结构的改变 3,组织职能的转变 4.组织成员内在动机与需求的变化

72.组织变革的外部驱动因素有：1 科学技术的不断进步 2 组织环境的变得 3 管理现代化的需要 4 缺乏创新

73.工作设计的原则：

1.从管理哲学角度，要牢牢把握以人为中心的思想，正确处理好人与工作的关系，并根据工作环境的不同，灵活的.有选择性的使用以人为中心的设计方法和以任务——结构为中心的设计方法，并使二者有机的结合起来。

2.从心理学角度，要认真考虑工作者的个人特征.工作环境中的社会心理因素，整个组织的气氛和管理方式等因素。

3.从功效学角度，注意工作设计应使某一工作的各项任务适合于人们的能力和所拥有的知识和信息；工作任务的时间安排要紧凑.合理；要把时间上紧密联系的功能上密切相关的一系列任务设计在一起；

4.从技术学角度看，也应当重视工艺流程.技术要求生产和设备等条件对工作设计的影响。





74.压力：是指人对于外部情景的一种适应性反应，它导致组织的参与者的生理、心理或行为上的变化

75.组织文化：组织员工在较长时间的生产经营实践中逐步形成的共有价值观、信念、行为的准则及具有相应特色的行为方式物质表现的总称。

76.组织文化的功能：1.导向功能 2.约束功能 3.激励功能 4.凝聚功能 5.辐射功能

77.建设组织文化的方法：1.示范法 2.激励法 3.感染 4.自我教育法 5.灌输法 6.定向引导法

78.组织结构合理化的标志主要有：1.组织目标设置的合理性与实用性 2.组织管理层次与管理幅度的合理性 3.组织权责体系的合理界定与授权行为的合理性 4.组织结构的功能优化

