

组织行为学视频课程 大学生组织行为学 心得体会(优秀5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

组织行为学视频课程篇一

组织行为学，是指对组织及其中的成员和行为进行分析和研究的理论和实证领域。在大学生活中，参与各种组织活动可以帮助我们丰富自己的经验，提升组织能力和领导力。我是一名大学生，在大学里参加了不少组织活动，这让我对组织行为学有了更深刻的体会。

第二段：组织活动与组织行为学的关系

组织活动是组织行为学的体现之一。在组织活动中，我们可以学习到很多组织行为学相关的知识和技能。例如，如何启动和维护一个组织、如何适应组织文化、如何激励成员的行为等。同时，组织行为学也能给我们提供理论指导，指导我们更好地参与和组织活动。通过参与组织活动，我们可以将理论知识转变为实际行动和实践经验，帮助我们更好地发挥个人的领导和组织能力。

第三段：组织行为学对大学生的启示

参与组织活动不仅可以提升我们的组织能力和领导力，还能给我们带来其他方面的启示。例如，可以帮助我们建立良好的人际关系、拓展自己的社交圈子，激发自我创新和创造力，提高自身的自我管理和时间管理等能力。这些能力和经验都

是我们在日后成长和发展中非常重要的。

第四段：组织行为学在职业发展中的应用

在职业发展中，组织行为学也有非常重要的作用。职场上，我们需要有良好的沟通能力、自我管理能力和团队协作能力以及领导力。这些能力都与组织行为学有关。通过在大学参加组织活动，我们可以提前练习这些能力，积累宝贵的职场经验。同时，掌握组织行为学的知识和技能，也能让我们更好地适应职场环境和工作要求。

第五段：总结

综上所述，参与组织活动是大学生们学习组织行为学的重要途径。通过参与组织活动，我们可以培养自己的组织能力和领导能力，拓展自己的社交圈子和职业发展机会，提高自身的综合素质。未来职场之路上，我们可以将组织行为学的理论和知识运用到实践中，取得更好的职业成就。

组织行为学视频课程篇二

《组织行为学》是一门十分实用的课程。它是管理科学中的一门分支学科，以组织系统及其群体、个体的心理与行为规律为研究对象，是建立在多学科基础之上的学科。学习组织行为学后，对于管理者加强以人为中心的管理，充分调动人的积极性、主动性和创造性有极大的帮助；并能使管理者知人善任，合理地使用人才，改善人际关系，增强群体的合理的凝聚力和向心力；提高管理者领导水平，改善领导者和被领导者的关系；有助于组织变革和组织发展。

如果把一个组织比喻为一艘船，组织的愿景就是船头，决定着船前进的方向；组织的经营业务流程属于船身，它贯穿整个操作过程；而组织管理则是船尾，决定着船的平衡。而组织管理的核心是人的管理，只有激发组织中每一位成员的积

极性，让成员的目标与组织的目标一致，才能完成高效的管理，而只有正确高效的团队管理才能保证组织这艘远游航船的平衡，最终顺利到达彼岸。

时至今日，由于人们的物质和精神生活都极大丰富，人们已不单单追求金钱，他们还要求得到社会的认同、尊重，实现自我价值。当今个体的需求多样化、复杂化，只有对症下药，才能事半功倍。激励理论其核心在于：所有人都需要尊严，既要自尊，也要他人的尊重。可是，对于大多数人来说，这一需求并没有得到完全的满足。所以说，组织如果能够适当地对员工进行激励，不仅能使员工地个人价值和需求得意实现，同时也能够使组织更好地挖掘员工地个人潜力，以使组织得到更大地利益。

组织要创建有效的激励机制需要考虑的几个方面

把这个制度公布出来，在激励中严格按制度执行并长期坚持；其次

要和考核制度结合起来，这样才能激发员工的竞争意识，使这种外

部的推动力量转化成一种自我努力工作的动力，充分发挥人的潜能；

最后是在制定制度是要体现科学性，也就是做到工作细化，组织必

须系统地分析、搜集与激励有关的信息，全面了解员工的需求和工

作质量的好坏，不断地根据情况的改变制定出相应的政策。特别要

注意的是要克服有亲有疏的人情风。在提薪、晋级、评奖、评优等

涉及员工切身利益热点问题上务求做到公平。

2. 多种激励机制综合使用。可以根据本组织的特点而采用不同的激励

作以更大的挑战性，培养员工对工作的热情和积极性；其次可以运

用参与激励，通过参与，形成员工对组织归属感、认同感，可以进

一步满足自尊和自我实现的需要。

3.3、激励要把握最佳时机。激励是有实效性的，选择不同时间采取激

励，得到的效果往往也不尽相同。有效的激励应该是及时，适时地。

在最恰当地时期发现员工地需求，并及时采取一定程度地激励。

4.4、激励要有足够力度。对有突出贡献的予以重奖。对造成巨大损失的予以重罚。通过各种有效的激励技巧，达到以小博大的激励效果。

5.5、充分考虑员工的个体差异，实现差别激励原则 组织的发展需要

机或需求。每个管理者首先要明确两个基本问题：第一，没有相同的员工；第二，不同的阶段中，员工有不同的需求。

可实施的激励策略：激励大体上可分为物质激励和精神激励两大类。物质激励是指通过物质刺激的手段，鼓励职工工作。它的主要表现形式有正激励，如发放工资、奖金、津贴、福利等；负激励，如罚款等。物质需要是人类的第一需要，是人们从事一切社会活动的基本动因。所以，物质激励是激励的主要模式，也是目前组织内部使用得非常普遍的一种激励模式。事实上人类不但有物质上的需要，更有精神方面的需要，美国管理学家皮特·tom peters就曾指出“重赏会带来副作用，因为高额的奖金会使大家彼此封锁消息，影响工作的正常开展，整个社会的风气就不会正。”因此组织单用物质激励不一定能起作用，必须把物质激励和精神激励结合起来才能真正地调动广大员工的积极性。

1、金钱激励 人们基本上受经济性刺激物激励的，金钱及个人奖酬是使人们努力工作最重要的激励，组织要想提高职工的工作积极性，最直接的方法是用经济性报酬。虽然在知识经济时代的今天，人们生活水平已经显著提高，金钱与激励之间的关系渐呈弱化趋势，然而，物质需要始终是人类的第一需要，是人们从事一切社会活动的基本动因。所以，物质激励仍是激励的主要形式。如采取工资的形式或任何其他鼓励性报酬、奖金、优先认股权、公司支付的保险金，或在做出成绩时给予奖励。

2、2、目标激励 就是确定适当的目标，诱发人的动机和行为，达到调动人的积极性的目的。目标作为一种诱引，具有引发、导向和激励的作用。一个人只有不断启发对高目标的追求，也才能启发其奋而向上的内在动力。每个人实际上除了金钱目标外，还有如权力目标或成就目标等。管理者就是要将每个人内心深处的这种或隐或现的目标挖掘出来，并协助他们制定详细的实施步骤，在随后的工作中引导和帮助他们努力实现目标。这种目标激励会产生强大的效果。通过推行目标责任制，使组织经济指标层层落实，每个员工既有目标又有压力，产生强烈的动力，努力完成任务。

3、3、尊重激励 马斯洛的需要层次理论中的“尊重的需要”也要求组织注重尊重激励。我们常听到“公司的成绩是全体员工努力的结果”之类的话，表面看起来管理者非常尊重员工，但当员工的利益以个体方式出现时，管理者会以组织全体员工整体利益加以拒绝，他们会说“我们不可以仅顾及你的利益”或者“你不想干就走，我们不愁找不到人”，这时员工就会觉得“重视员工的价值和地位”只是口号。显然，如果管理者不重视员工感受，不尊重员工，就会大大打击员工的积极性，使他们的工作仅仅为了获取报酬，激励从此大大削弱。这时，懒惰和不负责任等情况将随之发生。

自我实现的需要。

6、8. 基层员工激励 基层员工指在组织计划范围内，负责生产、销售、服务等具体操作环节的所有员工。在具体组织生产经营过程中，实际上就是指除经营管理层以外的所有人员。这一群体数量多，占组织人员比重大。对于这一部分的员工可以采取比较实际的激励制度，以是他们得到最直接利益。

1. 实行公开透明具竞争力的薪酬政策
2. 榜样计划 例如风盛酒店实施明星员工评选方案。
3. 免费午餐计划 基层员工上班时可以享有免费的午餐。
4. 员工生日庆祝计划 每逢员工生日时，以部门的名义，奉上部门成员集体签名的贺卡及其它小礼物，每人费用可控制在100元以内。
5. 定期的员工大会 如每季度一次，通过员工大会，赋予基层员工与经营管理层之间更多的交流、沟通机会。形式不拘一格，可以采取茶话会、餐会、座谈会、联谊会及其它康乐活动等多种形式。

组织行为的考量需要建设一个高效的团队，而团队的建设贵在坚持。团队建设是一个持续的动态过程而不是一劳永逸的工作。它需要我们所有人在保持相对稳定的企业凝聚力的前提下，不断改进、提高，因时而变，因事而变。团队的真正意义在于找到一群人，他们技能互补、目标相同、工作表现指标一致、具有协调的认知、彼此为对方负责。而我作为团

队的一份子，正要为这个团队的建设贡献自己的价值。

组织行为学视频课程篇三

目录

第一章 什么是组织行为? 1

第二章 组织的多元化 11

第三章 态度和工作满意度 18

第四章 情绪和心情 25

第五章 人格和价值观 32

第六章 知觉和个体决策 39

第七章 基本的动机概念 46

第八章 动机:从概念到应用 53

第十章 理解团队工作 67

第十一章 沟通 74

第十六章 组织文化 109

第一章 什么是组织行为?

一、单选题

1) 下列哪一项不是商学院已经开始重视组织行为的原因?

a) 来增加经理在组织有效性

b)来帮助组织吸引高质量的员工

c)扩大组织的咨询需求

d)来提高保留质量工作者

e)来帮助提高组织的利润

答案:c

2)成功的管理者最主要关注下列哪个方面?

a)传统的管理。

b)沟通

c)人力资源管理

d)概念技能

e)社交网络

答案:e

3)下列哪个不会被认为是一个组织?

a)一个教堂

b)一个大学

c)一个军事单位

d)一个特定的成年人所在的社区

e)一所小学

答:d

4) 以下哪一个是最不可能被认为是一个管理者的?

a)为一个非营利组织负责筹款活动的负责人

b)一个步兵排的排长

c)医院的部门的负责人医生

d)一个大城市的市长

e)给公司的所有员工发邮件的it技术员

答:e

5) 下列哪个不属于最主要的四个管理功能之一?

a)控制

b)计划

c)人员

d)组织

e)领导

答案:c

a)控制

b)计划

c)人员

d)协调

e)领导

答:b

7)根据明茨伯格界定的管理者角色，下列哪个不是一个人际角色？

a)一所高中的校长发放毕业证书

b)一个部门的主管部门火灾后搬迁

c)一个经理面试潜在的雇员

d)一个值班长谴责职工迟到

e)项目经理听团队表示

答:b

a)谈判者

b)创业者

c)监控者

d)资源分配者

e)传播者

答:b

9) 管理者需要有三个基本技能以达到他们的目标，这些是什么技能？

a) 技术、决策和人际关系

b) 技术、人际和概念技能

c) 人际关系、信息和决策

d) 概念、通信和网络

e) 人技、信息和沟通

答:b

10) 技术技能包括____的能力。

a) 分析和诊断复杂的情况

b) 交换信息和控制复杂的情况

c) 应用专门知识或技能

d) 发起和监督复杂的项目

e) 与他人有效的沟通

答案:c

11) 下列哪一个不会被视为具有人际技能的经理？

a) 决策

b)沟通

c)解决冲突

d)工作作为团队的一部分

e)倾听别人

答:a

12) 弗雷德·卢森斯从不同的视角想看探讨管理者做什么，认为社交网络是哪一类管理强调的重点。

a)一般的管理者

b)有效的管理者

c)获得高薪的管理者

d)成功的管理者

e)传统管理者

答:d

13) 根据luthans研究, 成功的管理者, 这意味着那些被迅速提拔, 花更多的时间在_____比在其他任何活动。

a)传统管理

b)人力资源管理

c)社交网络

d)沟通

e)招聘和解雇

答案:c

14) ____是研究影响的个人、团体和结构对组织内部行为的学科。

a)概念技能

b)领导

c)人类技能

d)决策角色

e)组织行为

答:e

15) 下列哪一个研究问题是最不可能成为组织行为学研究的焦点?

a)在特定的公司提高缺勤

b)在一个制造工厂提高生产力

c)面对由于日益增长的外国竞争，提高销售

d)在零售商店)减少员工盗窃

e)在志愿工作者在一个非营利性的组织降低成本

答案:c

16) 什么是决定组织行为的三个主要因素?

a) 利润结构、组织的复杂性、工作满意度

b) 个人、利润结构和工作满意度

c) 的个人, 团体和工作满意度

d) 组织、结构和利润结构

e) 个体、群体和结构

答:e

17) 为了预测人类的行为, 什么方法可以帮助人们进行精准预测?

a) 常识

b) 直接观察

c) 系统研究

d) 投机

e) 组织理论

答案:c

18) 管理决策的基础上可获得的最佳科学证据为基础做出管理决策, 被称为_____, 是对系统研究的补充。

- a)直觉
- b)系统研究
- c)组织行为
- d)循证管理
- e)概念管理

答:d

19) 组织行为是由以下所有学科除了_____。

- a)哲学
- b)心理学
- c)人类学
- d)社会学
- e)社会心理学

答:a

20) 心理学的主要贡献, 组织行为领域一直主要在什么级别的分析?

- a)人体
- b)个体
- c)组织

d)文化

e)相互作用的群体

答:b

21) 模型是一种_____。

a)抽象现实

b)有人受到高度尊重

c)独立变量

d)真实的场景中

e)因变量

答:a

22) 下列哪有最近才被认为是一个主要因变量在组织行为?

a)生产力

b)旷工

c)营业额

d)工作满意度

e)组织公民行为

答:e

23), 以下是一个有效的公司的例子吗?

a)操作的最低成本而产生更高的输出

b)创造最高的客户满意度

c)生产计划会议

d)获得最高的市场份额

e)最大化多样性在高成本

答:a

24) ____是可自由支配的行为, 不属于正式员工的工作要求, 但能促进组织的有效运作。

a)生产力

b)动机

c)组织公民

d)组织行为

e)公司战略

答案:c

25) 个体层面的独立变量包括以下所有除了_____。

a)领导

b)学习

c)知觉

d)动机

e)决策

答:a

26)组织是一种人们有计划地组织起来的（ ），它由两个或多个个体组成，在一个（ ）的基础上运作，实现一个或一系列共同的目标。

a)群体 相对连续

b)团队 相对连续

c)社会单元 相对连续

d)社会单元 相对不连续

e)团队 相对不连续

答: c

27)应用专业知识或技术的能力是管理者的什么技能？（ ）

a)人际技能

b)信息技能

c)概念技能

d)技术技能

e)决策技能

答： d

28)通过对本田的自传材料分析本田公司的发展情况，这种研究方法属于（）

a)现场研究

b)案例研究

c)实验研究

d)观察研究

e)准实验研究

答： b

29)一个人如果不善于倾听，不理解别人的需要，可能是下列哪方面技能的缺乏（）

a)信息技能

b)人际技能

c)概念技能

d)技术技能

e)决策技能

答： b

30) 哪位学者被称为“组织理论之父” ()

a) 罗伯特·欧文

b) 泰勒

c) 亚当·斯密

d) 韦伯

e) 马斯洛

答: d

二、判断题

1) 管理者仅有技术技能和技术知识往往是不够成功。

答: 对的 2) 管理者通过他人完成任务的人。

答: 对的 3) 现代理论家简化了法约尔的五大管理功能为四大管理功能: 计划、组织、指挥和控制。

答案: 错

解释: 管理功能已经精简到四: 计划, 组织, 领导, 控制。

4) 监控、比较和校正活动都包含在控制功能。

答: 对的 5) 许多人的观点对人类行为是基于直觉。

答: 对的 6) 人类学帮助我们理解不同国家的人之间价值观和态度的差异。

答:对的7)劳动力多样性使得组织变得更均匀,不分性别,种族和种族。

答案:错

解说:劳动力多样性承认劳动力的女性和男性,许多种族和族裔群体;个人与各种物理或心理能力;和那些年龄和性取向不同。

8)组织行为模型通常认为工作满意度是一个独立的变量。

答案:错

9)一个组织生产如果它实现了目标,是通过输入输出转移以最低的成本。

答:对的10)通过对工作特点进行评估而产生的对工作的积极感觉,称为工作满意度,它代表一种行为。

答:错的解说:工作满意度代表的是态度而不是行为

11)社会心理学对组织行为学的贡献主要在于个体和微观的分析水平。

答:错的解说:社会心理学对组织行为学的主要贡献是群体行为、权力和冲突的研究

13)组织行为学是关注人们在组织中做什么以及这些行为如何影响组织绩效。

答:对的14)生产率即对效率的单方面关注。

答:错的解说:是效果和效率两方面的关注

15)组织行为学研究决定组织中行为的三类因素,个体,群体

和结构。

答：对的三、分析简答

1)描述三个基本管理技能，并提供一个可以用这些技能处理企业的衰退时期的重点的工作场所的例子。

答:这三个基本管理技能是技术技能、人际技能和概念技能。技术技能是应用专业知识或技术的能力。人际技能是理解他人、与他人沟通、激励他人、支持他人的能力。概念技能是具备足够的智力水平去分析和判断复杂的情况的能力。

在企业衰退时期，人际能力在激励员工方面是至关重要，创造一个积极的工作环境降低工作场所人员减少。技术技能可以在应用专业知识，提高产量方面发挥作用，概念技能,可以用来寻找小的细分市场，分析该行业情况，保持企业继续盈利。

2)解释弗雷德·卢森斯区分成功和有效的管理者。

答：弗雷德·卢森斯认为成功的管理者是根据他们在组织中的晋升速度来衡量。有效的管理者被定义根据他们工作绩效的数量和质量以及他们下属的满意程度和承诺程度来界定。成功的管理者使用更多的人际交往技巧，而有效的管理者使用更多的沟通技巧。

3)为什么在我们试图理解组织行为时，用系统研究完善直觉是重要的？

答:系统研究指的是通过对事物之间关系的考察，试图解释其中的原因和结果，并把结论建立在科学论证的基础之上。系统研究包括一些重要的事实和关系，为我们提供了一个更为准确的预测行为的基础。也就是说，行为不是随机发生的，我们可以找到所有人行为中存在的一些基本的一致性，然后

加以修正以反映个体间的差异。

4)通常怎么样确定组织行为学模型的因变量和自变量?

答:因变量是我们要解释或预测的关键因素,他受其他因素的影响。组织行为学者历来强调生产率、缺勤率、流动率和工作满意度。今天,工作场所偏差行为和组织公民已经被添加到该列表。自变量因变量变化的假设性原因。自变量分为个体层面、群体层面和组织层面。个体层面的变量包括个人特点、能力、价值观、态度、个性、情感、认知、个人决策、学习、和动机。群体变量包括沟通、领导、权力和政治。组织系统层面变量包括正式组织的设计,组织的内部文化,组织的人力资源政策和实践。

5)描述组织中的一个管理者可以在评估工作满意度中使用的两个权变变量。

答:权变变量是情境因素,调节两个或两个以上变量之间的关系。为了能够预测工作满意度,管理者必须考虑权变变量,因为并不是所有的人都有同样的需求。例如,管理者要确定弹性时间是否导致工作满意度,也许只有在特定的条件下是正相关,这个特定的条件z就是权变变量。在这个例子中z可能是30岁以下的员工,或女性员工。因为有些员工可能更喜欢定期工作。

第二章 组织的多元化

一、单选题

1)目前企业的管理者已经越来越被下列哪种劳动力所取代?

a)精通技术的年轻劳动力

b)年轻的男性劳动力

- c)性别平衡的，多种族的劳动力
- d)女性为主的管理员工
- e)智力低下的劳动力

答案:c

2) 多元化分为下列哪几个层次？

- a)表面层次和深层次的多元化
- b)个体层次和群体层次的多元化
- c)群体层面和组织层面的多元化
- d)个体层面和组织层面的多元化
- e)浅表层面和深入层面的多元化。

答:a个

3) 年龄, 民族, 性别, 种族, 宗教, 残疾状态是下列哪种情况的例子。

- a)深层多元化
- b)刻板印象和假设
- c)共同的价值观和偏好
- d)人格特质
- e)表面层次多元化

答:e

4) 下列例子中哪一项是可能会导致这两个同事深层多元化的不同?

a) 滨来自西班牙。阿米特的父亲是来自印度。

b) 滨今年是25岁。阿米特今年是50岁。

c) 滨是害羞和安静。阿米特外向。

d) 滨喜欢跑马拉松。阿米特患有有关节炎。

e) 滨是一个女人。阿米特是一个男人。

答案:c

5) 下列哪一项不是歧视的形式?

a) 性骚扰

b) 交往

c) 恐吓

d) 排除

e) 嘲弄

答:b

6) 在工作环境中, _____是指可以涉及任何使人们不同于彼此的特性。

- a)传记特点
- b)深层多元化
- c)工作场所的多元性
- d)表面上的多元性
- e)不公平的歧视

答案:c

- a)嘲弄
- b)侮辱
- c)歧视性的政策
- d)排斥
- e)非礼

答案:c

8) 研究显示, 不公平的歧视对雇主会导致严重的后果, 比如_____。

- a)降低利润率
- b)降低工作报酬
- c)提高生产率
- d)高流动率

e)减少福利

答:d

9) 根除排斥和无礼貌的歧视形式来是困难, 因为_____。

d)排斥和无礼貌不是不公平的歧视

e)管理往往忽视了这种类型的歧视

答:b

10) 下列哪一项不是传记特征?

a)政治立场

b)年龄

c)性别

d)任期

e)种族

答:a

11) 关于年龄和工作满意度之间的关系下列哪个选项是正确的?

a)大多数研究发现年龄和满意度之间的负关联。

b)一些研究发现年龄和满意度u形的关系。

c)专业人员满意度随着年龄的增长而下降。

d)非专业人士到中年，满意度开始增加。

e)非专业人士到中年，满意度开始下降。

答:b

a)所有这些员工将有同样的渴望这些选项。

b)李强

c)王倩

d)陈蕾

e)王倩和陈蕾

答案:d

13)在某项具体工作上持续的时间是属于下列哪个概念的界定术语_____。

a)资历

b)稳定

c)旷工

d)生产力

e)效率

答:a

14)下列哪个关于任职时间理解的陈述是不正确的?

- a)任职时间和缺勤率存在负相关。
- b)任职时间似乎没有很好地预测员工生产力。
- c)任职时间是解释营业额的有效变量。
- d)任职时间和满意度呈正相关。
- e)任期的影响在工作表现往往是误解。

答:b

- a)动机
- b)能力
- c)经验
- d)智力
- e)智慧

答:b

16) 下列哪一项不是属于智力能力的维度吗?

- a)计算销售额
- b)感知速度
- c)空间可视化
- d)记住名字

e)社会能力

答:e

17)智力能力的各维度之间是____相关,这意味着如果在言语理解维度分数很高,他或她很可能在归纳推理方面的分数也很高。

a)负

b)无

c)空间

d)正

e)均匀

答:d

a)言语理解

b)记忆能力

c)空间可视化

d)归纳推理

e)感知速度

答案:c

a)言语理解

b)记忆能力

c)空间可视化

d)归纳推理

e)感知速度

答:a

20)能够使用逻辑和评估影响的观点描述的是什么维度的智力能力?

a)演绎推理

b)号码才能

c)言语理解

d)归纳推理

e)感知速度

答:a

21)下列哪个不属于研究人员已经确定为影响重要的工作表现的九项基本体质能力?

a)耐力

b)动态灵活性

c)速度

d)身体协调

e)主干力量

答案:c

22) _____ 使管理者能意识和察觉到员工个人需求和差异。

a)不公平的歧视

b)一般心理能力(gma)

c)文化情报

d)多元化管理

e)动态强度

答:d

23) 下列哪一项不是提高劳动力多元化的招聘方法?

c)与一些协会建立了合作伙伴关系

答:d

24) 下列哪一项不是确保一个成功的、多元化的劳动力的方法?

a)重视公平和客观选择员工

b)关注新近员工的生产潜能

c)建立一个良好评估申请人系统

d)关注申请人的统计学特征

e)组织的无歧视政策处于优先地位

答:d

25)在个人主义文化中,下列哪句话的描述是正确的?

a)员工性格不同,他们的同龄人更有可能被提升。

b)员工性格有相似之处,他们的同龄人更有可能被提升。

c)员工有与上级相似的性格,则更有可能被提升。

d)员工性格不同,他们的管理者更有可能被提升。

e)性格的多元化不影响职业晋升。

答:b

26)能力是个体能够()完成工作中各项任务的可能性。

a)基本完成

b)部分完成

c)大部分完成

d)成功完成e)绝大部分完成答□d

27)下列哪个概念是有辨别和区分之意,是指注意到事物之间的差异,但是,我们的行为会受刻板印象的影响。

a)多元化

b)能力

c)歧视

d)表层多元化

e)深层多元化

答：c

28) 下列哪个特征不属于个人特征？

a)年龄

b)种族

c)性别

d)收入

e)工作时间

答：d

29) 人们用于识别和认同自己的生物遗传因素的是属于什么个人特征？

a)种类

b)种族

c)种群

d)部落

e)宗教

答： b

a)多元化管理

b)情绪管理

c)智力管理

d)满意度管理

e)避免歧视管理

答： a

二、判断题

1) 过去50年的收入差距白人和其他种族和族裔群体已经明显减少。

答:正确

2) 表面上的多元化是不容易识别和了解一个人的。

答案:错

解说:表面上的多样性的定义是很容易感知的差异特征,如性别、种族、种族、年龄、或残疾,不一定反映人们的思考和感受的方式,但可能激活某些刻板印象。

3) 熊丽和安东能很好地一起工作,是因为他们都喜欢一个充满活力的工作环境。这是一个表面上的多元化例子。

答案:错

解说:两个人喜欢类似的工作环境反映了深层多元化共享一个共同的价值。

4) 在未来的十年，年龄与工作绩效之间的关系可能越来越受到重视。

答:正确

5) 在组织中收集传记特征数据通常是一个非常困难的任务。

答案:错

6) 能力是用于评估是什么样的人做某项工作。

答案:错

解说:能力是一个人成功完成工作的可能性。

7) 一个人的体质能力总体上包括三组因素:思考、推理、解决问题。

答案:错

解说:体质能力包括: 力量因素、灵活性因素、其他因素

8) 当做出聘用决定承认个人有不同的能力，是不公平的歧视。

答案:错

解说:承认个人有不同的能力是招聘的重要考虑因素。

9) 多元化有助于群体绩效。

答案：正确的10) 有研究表明，鼓励积极多元化氛围的商店，能够将多元化劳动力转化为资本并挣更多的钱。

答案：正确的11) 同样的成就，残疾人取得的成就要比正常人取得的成就更令人印象深刻。

答案：正确的12) 工龄被界定为在某项具体工作上持续的时间。

答案：错误

解说：资历被界定为在某项具体工作上持续的时间。

13) 相关性足够高，使研究者识别出智力能力的一般因素，称为一般智力能力。

答案：正确的14) 智力和工作满意度之间是正相关。

答案：错误

解说：智力和工作满意度之间几乎是零相关。

15) 在公开的刊物上刊登广告是提高劳动力多元化的方法之一。

答案：正确的三、简答题

1) 在接下来的十年，为什么年龄和工作绩效之间的关系可能是一个越来越重要的问题？

答：首先，人们也普遍认为，随着年龄的增长，工作绩效下降。不管它是真还是假，很多人相信并采取行动。第二，劳动力老龄化，越来越多的雇主意识到年长代表高素质求职者的巨大潜在群体。最后，美国立法公布，任何理由和目的强制退休都是违法的。

2) 什么是能力？一个人的能力水平由哪两种因素构成？

答:能力是指一个人成功完成各项工作的可能性。一个人的总体能力本质上是包括智力能力和体质能力。智力能力是从事那些如思考、推理和解决问题等智力活动所需要的能力,研究发现,包括7个维度:算术、语言理解、知觉速度、归纳推理、演绎推理、空间视知觉以及记忆力。体质能力包括9项基本能力:动态力量、躯干力量、静态力量、爆发力、广度灵活性、动态灵活性、躯体协调性、平衡性、耐力。

答:智力和工作满意度之间的关系几乎是零相关,研究表明,虽然聪明的员工在工作中的表现更好,并且容易获得更有趣的工作,但是,他们对工作条件的评估也更苛刻,即使条件已经很好,他们还会期望更好。

4)设计一个人力资源招聘策略,目的是希望增加其劳动力的多元性。

答:公司需要在公开场合以及各种期刊和出版物上刊登广告宣传;公司应该重新设计其招聘材料,显示不同背景的员工在所在公司的公平性,人力资源部筛选过程需要重新评估,以确保它是公平的和非偏置。

5)能力会影响员工的绩效水平,要招聘高业绩的员工,基于能力问题管理在应该怎么做?

答:第一,有效的选拔程序能提高员工和工作要求的匹配。第二,组织中影响现有员工的晋升和调职决策要反映候选人的能力水平。第三,管理者可以对工作进行微调,使其与在职者的能力更为匹配。

第三章 态度和工作满意度

一、选择题

1)一个人的态度的情感或感觉成分称为态度的_____。

- a)感觉成分
- b)认知成分
- c)情感成分
- d)理解成分
- e)行为成分

答案:c

2) 下列哪个选项是态度的定义?

- a)态度是对事物的一种描述或信念
- b)态度是指从事某种行为的意向。
- c)态度是评估一些人、物体或事件的情感部分。
- d)态度是关于物体、人物和事件的评价性陈述。
- e)态度是一个用来测量对象的价值, 对人或事件进行了评价。

答:d

3) 认为“暴力是错误的”，这是态度的什么成分?

- a)认知成分
- b)情感成分
- c)反射成分

d)行为成分

e)活性成分

答:a

4) 下列哪一项是一个情感态度的例子吗?

a)相信你做得很好

b)大多数狗有四条腿

c)不可接受的窃取行为

d)对不公平的指控行为感到愤怒。

e)避免餐厅提供不良的服务

答:d

a)李梅觉得个人无法控制这些问题

b)李梅觉得这个工作很重要

c)李梅觉得很开心，没有失调感

d)李梅喜欢目前的工作

e)李梅喜欢高的薪酬。

答:e

6) 个体可以察觉到两个或更多的态度之间，或行为和态度之间任何不一致，这是_____的效用。

- a)组织失调
- b)认知失调
- c)态度的澄清
- d)价值澄清
- e)情感失调

答:b

7) 认知失调理论的提出者是_____。

- a)马斯洛
- b))费斯廷格
- c)霍夫斯泰德
- d)斯金纳
- e)巴甫洛夫

答:b

8) 根据费斯廷格的观点，人们会寻求一个_____。

- a)变量与变量失调状态
- b)具有最大的不和谐的稳定状态
- c)具有最大的不和谐的不稳定状态

d)最小的失调下的不稳定状态以

e)把失调降低到最低程度的稳定状态

答:e

9在什么情况下，态度和行为关系可能是更强大。

a)个人对于态度所针对的事情有直接的个人经历

10)什么是指人们对工作特点进行评估而产生的对工作的积极的态度？

a)工作满意度

b)工作投入

c)工作稳定

d)组织承诺

e)社会投资

答:a

11)组织行为学中研究的态度不包括下列哪个？

a)工作满意度

b)工作投入

c)组织承诺

d)感知到的组织支持

e)员工敬业

答案:b

12) 下列哪个指标用于测量一个人从心理上对其工作的认同程度以及认为他的工作绩效水平对自我价值的重要程度。

a)工作满意度

b)工作参与

c)工作稳定

d)组织承诺

e)社会性

答:b

13) 组织承诺的定义是_____。

a),工认同组织的工作和它的目标的程度

b)员工的信念, 组织将会尽量确保员工得到公平对待

c)员工的成就感和自我价值与他们的工作投入相一致的程度

d)为了保持或促进他们在一个组织的位置而投入的工作量

e),工认为他们的工作能影响他们的组织的程度

答:a

14) 以下哪种态度是最好的可以预测营业额?

- a)工资
- b)监督
- c)组织承诺
- d)认知失调
- e)情感失调

答案:c

- a)心理赋权
- b)感知到的组织支持
- c)组织承诺
- d)员工敬业
- e)工作参与

答:b

16) 下列哪个是最好用来测量工作满意度的方法?

- a)工作要素综合评价法，用1-5(非常满意到非常不满意)
- b)只要求个体回答一个问题
- c)工作满意度是太宽泛了的术语，没有好的方法来测量它
- d)单一整体评估法和工作要素综合法的得分同样准确

e)研究表明，工作要素综合评价法更有效

答:d

17)相比那些有消极的核心自我评价,一个人有积极的核心自我评价_____。

a)不满意他们的工作

b)认为自己的工作更具有挑战性

c)认为自己的工作没满足感

d)不太可能倾向于具有挑战性的工作

e)不太可能放弃当面对困难

答:e

18)下列哪个陈述不正确?

a)满意的员工增加客户满意度和忠诚度

b)员工工作的不满可以增加顾客不满

c)在服务机构，客户保留和离开高度依赖于一线员工如何应对客户

d)满意的员工可能会更有效率

e)最有效来改善工作满意度的方法是加薪

答:e

19) 亨利不满意他的工作, 但相信他的上司是一个好领导, 会做正确的事。亨利认为如果他等待, 情况可能会改善。亨利的方法被称为_____。

a)退出

b)怠工

c)忠诚

d)忽视

e)建议

答案:c

20) 托尼已经决定通过跳槽来摆脱这个问题。托尼通过____方法处理她的不满。

a)退出

b)怠工

c)忠诚

d)忽视

e)建议

答:a

a)增加员工的缺勤率

b)降低客户满意度

c)增加员工的旷工

d)减少营业额

e)增加工作场所偏常行为

答:b

24)王浩感觉他得到的太少,要求做太多。为了弥补不公平的工资收入,他经常将工作用品带回家为个人使用,如计算机墨盒,订书机和大量的纸。王浩的行为是满意度影响什么方面组织绩效关系的一个例子。

a)组织公民行为

b)客户满意度

c)缺勤率

d)营业额

e)工作场所偏常行为

答:e

25)员工认为自己能对工作环境、工作能力、工作意义及工作自主性产生影响的程度。这是下列哪种概念的描述。

a)员工敬业度

b)组织承诺

c)工作参与

d)心理授权

e□工作满意度

答： d

26)态度的三个成分通常保持一致，但是，也会出现不一致，哪位学者提出了认知失调理论，认为个体寻求一种把失调降到最低的稳定状态。（）

a马斯洛

b费斯汀格

c斯蒂芬

d洛克

e韦伯

答： b

27)如果想了解组织中员工满意度高低存在的问题，建议可以采用下列哪种方法？（）

a单一整体评估

b综合评价

c观察法

d实验法

e准实验法

答： b

28) 员工不满意的时候采用为组织说话，相信组织会做正确的事情，这是一种什么行为？（）

a退出

b建议

c忠诚

d怠工

e离职

答： c

29) “歧视是错误的”，这属于态度中的（）

a认知成分

b情感成分

c行为成分

d价值观成分

e意向成分

答： a

30) 下列哪个指标不是态度的调节变量。（）

a态度的具体性

b态度的重要性

c 社会压力

d情绪智商

e态度的可提取性

答: d

二、判断题

1) 态度通常是具体的事实问题。

答案:错

解说:态度在ob被定义为评价语句或判断有关的东西,人,或事件。他们不是事实,而是意见。

2) 态度的三个组成成分是: 认知、情感和行为。

答:正确

3) 研究已经得出结论,人们在他们的态度而不是他们的态度和行为之间寻求一致性。

答案:错

解说:研究一般认为人们在他们的态度和他们的态度和他们的行为之间寻求一致性。

4) 认知失调解释态度和行为之间的联系。

答:正确

5) 如果员工感觉到失调是一个无法控制的结果, 他们不太可能改变失调。

答: 正确的6) 态度和行为关系的调节变量包括: 态度的重要性, 态度的适用性, 态度的可提取性, 社会压力, 和直接经验。

答案: 错

解释: 态度调节变量有态度的重要性、态度的具体性, 态度的可提取性、是否存在社会压力、以及个体对这种态度是否存在直接经验。

7) 工作参与是指个体工作的一般态度。

答案: 错

解说: 工作参与是用于测量一个人从心理上对其工作的认同程度以及认为他的工作绩效水平对自我价值的重要程度。

8) 高水平的工作参与会大致更高的缺勤。

答案: 错

解释: 高工作投入会降低缺勤率和有较低的辞职。

9) 建议是一种积极的、建设性的应对不满的方法。

答: 正确

10)) 态度调查的目的是提醒员工存在的潜在问题。

答案: 错

解说: 态度调查的目的是提醒组织存在的潜在问题

11) 态度和行为越是具体，它们之间的联系就越有力。

答：对的12) 组织支持感是指员工如何看待他们的贡献并关心他们的利益的一种感知和看法。

答：对的13) 高水平的工作参与和心理授权与组织公民行为和工作绩效负相关。

答：错的解说：高水平的工作参与和心理授权与组织公民行为和工作绩效正相关。

14) 员工或许会因为高工资和离开组织会给家庭带来伤害而对雇主产生承诺，这属于情感承诺。

答：错的解说：员工或许会因为高工资和离开组织会给家庭带来伤害而对雇主产生承诺，这属于持续承诺。

15) 研究表明，相对于其他承诺维度，情感承诺与组织结果具有更强的相关性。（）

答：对的三、简答题

1) 态度的三个成分为什么是一致的?用一个例子说明态度三个成分的一致性。

答:态度的三个成分是认知、情感和行为。态度是对事物方式的一种描述和信念。情感是态度中的情绪或感受部分。行为成分是个体以某种方式对某人或某事做出的行为意向。

态度的三个成分都是密切相关的，特别是认知和情感在很多方面是不可分离的，例如，你认为有人对你不公平。这是一个认知评价，但它和情感发生在同一时间。最后找工作的行为发生是在结合认知和情感态度两个要素的时候产生的。因此，虽然我们一般认为认知导致情感，情感导致行为，但是，这

些成分是很难进行区分的。

2) 讨论认知失调理论，个人如何在他们的态度以及态度和行为之间寻求一致性？

答：认知失调是个体可以感知察觉到的两个或更多的态度之间，或行为和态度之间指任何不一致。费斯汀格认为，任何形式的不协调都是不舒服的，个体将试图减少失调，他们将寻求一种能把降低到最低程度的稳定状态。

研究一般认为，人们在他们的态度或态度和行为之间寻求一致性。他们或者改变态度或行为，或使自相矛盾更合理化。

3) 大部分的研究一直关注与工作有关的三种组织行为中的态度：工作满意度、工作参与和组织承诺。解释这些态度之间的区别。

——工作满意度较低，说明对工作持消极的态度；

工作参与，用来测量一个人心理上对其工作的认同程度以及认为他的绩效对自我价值的重要程度。

组织承诺：员工对于特定组织及其目标的认同，并且希望保持组织成员身份的一种心态。包括：

——情感承诺：对组织的情绪依赖及其对组织价值观的认同。

——持续承诺：与离开组织相比，感受到留在组织的经济价值。

——规范承诺：基于道德及伦理的原因而产生留在组织的责任感。

4) 影响工作满意度的主要原因是什么？

答:主要的影响工作满意度方面是:工作本身、薪酬、晋升机会、监督和同事。大多数人对能够提供培训、具有多样性、允许独立完成、拥有控制权的工作感到满意;对工作场所中社会环境的喜欢往往与高水平的整体工作满意度有密切的相关。即使在考虑了工作本身的特点外,相互依赖、相互影响、社会支持和工作场所之外的与同事的互动仍与工作满意度高度相关。

对于穷人和那些生活在贫困国家,薪酬与工作满意度高相关。但是当个体达到一定程度的舒适生活后。这种相关几乎完全消失。另外,人格在工作满意度也扮演了一个重要角色。研究表明,那些具有积极核心自我评价的人同那些具有消极核心自我评价的人相比,对工作满意度更高。

5) 列出并解释员工可以表达对工作的不满意的四个方面。

答:根据两个维度:积极或消极和建设性或破坏性的,员工遇到不满意时,可以采取退出、建议,忠诚,和怠工四种途径。

1) 退出。它是积极的和破坏性的,是直接离开组织,包括寻求新的岗位或者辞职。

2) 建议:采取积极和建设性的努力试图改善工作条件,包括提出改进建议,主动与上级以及其他类型的团体一起讨论所面临的问题。

4) 怠工,被动的听任事情变得越糟,包括长期旷工或迟到,它是一个被动的和破坏性的响应。

第四章 情绪和心情

一、单选题

1) 下列哪个是统称,包括人们体验到的所有感情?

- a)情感
- b)情绪
- c)心境
- d)情绪劳动
- e)认知

答:a

2) 下列哪个陈述是正确的?

- a)情感是一种情绪。
- b)情感是一种心境。
- c)情感包含情绪和心境。
- d)情感的结果是有意识的思想和行动。
- e)情感的结果是情绪和心境

答:c

3) 什么术语是用来强烈的感情, 是针对某人或某事?

- a)情感
- b)认知
- c)行为

d)心境

e)情绪

答:e

4) 什么术语是用来感受比情绪更弱并经常缺乏背景刺激的情感?

a)情感

b)认知

c)行为

d)心境

e)情绪

答案:d

a)庞亚有情感

b)庞亚有想法

c)庞亚有情绪

d)庞亚的心境

e)庞亚的一个心理过程

答:c

a)这是一个一般的、明确的感觉。

b)它是伴随着面部表情。

c)它有一个漫长的时间。

d)这是一个积极的感觉。

e)她的反应是认知表现。

答:b

7)下列哪个陈述是正确的?

a)情感引起的情绪。

b)情绪引起的心境。

c)情绪和心境都源自自省。

d)情绪和心境都是一样的现象。

e)情绪和心境可以彼此相互影响。

答:e

8)下列哪个不是当代研究者公认的六种情绪之一?

a)愤怒

b)害怕

c)讨厌

d)悲伤

e)快乐

答案:c

9) 下列哪个不是低积极情感的一个例子?

a)悲伤

b)失望

c)厌倦

d)疲惫

e)紧张

答:e

10) 人们对那些能产生强烈 事件的思考时间是那些产生强烈事件的五倍。

a)消极情绪， 积极情绪

b)积极事件， 消极情绪

c)消极心境， 积极心境

d)积极心境， 消极心境

e)积极心境， 积极情绪

答:a

a)改变增强效应

b)自我实现

c)基本归因错误

d)负向偏移

e)正向偏移

答:e

12)相同的刺激，人们给予不同的情绪反应是由于_____。

a)强度

b)共识

c)一致性

d)广泛性

e)人格

答:e

13)在下列哪天做事，人们往往会在最开心？

a)周一

b)周二

c)周三

d)周五

e)周日

答:d

14) 研究表明天气和心情之间存在着下列哪种关系?

a)适度正相关

b)适度负相关

c)强的正相关

d)强的负相关

e)天气往往很少影响到情绪

答:e

15) 杰勒德认为,每次他捡到一分钱就会交上了好运,因为上次他捡起一个硬币结果中了一个彩票,杰勒德的看法是可能的一种_____。

a)影响强度

b)高的积极影响

c)地的积极影响

d)自私偏见

e)虚幻的相关

答:e

- a)强烈降低它
- b)适度减少它
- c)很少或没有影响
- d)适度增加它
- e)强烈增加它

答:d

- a)情绪劳动
- b)负面影响
- c)积极影响
- d)情商
- e)心境

答:a

- a)情绪感受
- b)情绪失调
- c)情绪表达
- d)情感压抑
- e)情感暴露

答:a

19) ____组织要求员工表现的, 并被视为符合特定工作的情绪?

a)情绪表达

b)情绪感受

c)情绪失调

d)暴露情绪

e)情绪压抑

答:a

20) 如果一个员工按照表达规则调整内在的真实情感, 属于?

a)表层动作

b)深层动作

c)情感表达

d)情绪伪装

e)情绪感受

答:b

21) 如果一个员工隐藏自己的真实情感, 按照组织要求表达情绪, 属于?

a)表层动作

b)深层动作

c)情感表达

d)情绪伪装

e)情绪感受

答:a

22)在什么样的情况下会让员工感觉更有压力，因为他必须伪装自己的真实情感？

a)表层动作

b)深层动作

c)情感表达

d)情绪伪装

e)情绪感受

答:a

a)精神分析理论

b)演员/观察者偏见

c)计划的理论行为

d)认知失调理论

e)情感事件理论

答:e

24) 情感事件理论的测试, 表明下列哪个是正确的?

a) 在任何时间, 过去情绪影响工作满意度。

b) 情绪片段包含两方面的内容: 情感周期和情绪周期。

c) 情绪和情感随着时间波动所以他们的对绩效的影响也随之波动。

d) 情绪对工作绩效一般具有消极影响。

e) 情感对行为的驱动一般持续时间较长。

答:d

a) 情绪智力

b) 情感事件理论

c) 情感的外部约束

d) 情绪表达

e) 情绪认知

答: a

26) 当我们受到表扬的时候, 会很快乐。这是属于 ()

a) 情感

b) 情绪

c)心境

d)情绪劳动

e)情绪表达

答： b

a 情绪持续时间

b 情绪的强度

c情绪频率

d 情绪表现

e情绪表达

答： b

a 情感

b 真心

c 诚实

d 情绪劳动

e情绪表达

答： d

29)情绪的产生是客观事物与一个人内心（ ）是否满足的态度体验。

a需要

b 感受

c 情感

d 表达

e需求

答：c

30)得到心仪的工作会产生高兴的情绪，但同时也会带来好几天的好的心境，这说明（）

a情感包括情绪和心境

b情绪和心境可以转换

c情绪和心境是相似的

d情绪和心境相互影响

e情绪和心境互不相同

答:b

二、判断题

1)消极的心境是紧张的情绪,这是针对某人或某事。

答案:错

解说:情绪为强烈的情感,是针对某人或某事,而心境则是一种

比情绪更弱并经常缺乏背景刺激的情感。

2) 研究已经确定了六个普遍的情绪:愤怒、恐惧、悲伤、幸福、厌恶和惊奇。

答:正确的3) 研究表明, 天气影响心情。

答:错的解释:很多人相信他们的情绪与天气。然而, 一个相当大的和详细的证据进行多个研究者表明天气没有影响心情。

4) 当人们把实际上没有任何联系的事件联系在一起, 称为虚幻相关。

答:正确的5) 对大多数人来说社交活动减少积极情绪。

答案:错的解说:对大多数人来说, 社交活动增加积极情绪但对消极情绪没有什么影响。

6) 证据证实男性和女性谈到情感反应没有真正区别。

答案:错

解说:确实有证据证实女性比男性更情绪化; 他们体验情感更强烈, 他们比男性更倾向于“抓住”情绪。

7) 情绪表达是与生俱来的。

答案:错

解说:情绪表达是那些组织需要员工表现的并被视为符合特点工作的情绪。他们不是天生的, 是后天学习的。

8) 情绪感受是一个人的真实的情感。

答:真正的9) 情感包括情绪和心境。

答：正确

10)研究表明，在周一的早上找人帮忙或传递坏消息似乎不是明智之举。

答：正确的11)由于情绪劳动随时间而波动，因此，他们对绩效的影响也会波动。

答：错的解说：由于情绪和心境随时间而波动，因此，他们对绩效的影响也会波动。

12)积极情绪的员工比消极情绪的员工更有创造性。

答：正确

13)高成就的典型特征是认知智力，而不是情绪智力。

答：错的解说：高成就的典型特征是情绪智力，而不是认知智力。

14)人类的所有情绪都始于大脑的边缘系统。

答：正确的15)情绪智力在组织行为学是一个存在争议的概念，存在反对意见。

答：正确的三、简答题

1)什么是情感？解释情绪和心境的差异。

答：情感是一种通称，人们体验到的所有感情。包括情绪和心境两个成分。情绪是一种强烈的情感，直接指向人或物，是对人或事的反应。心境比情绪更弱并且经常缺乏背景刺激的情感，不指向人或物。

情绪是由具体的事件引起，持续时间短，本质上是具体的，

通常伴随面部表情，本质上是行为导向。

心境原因通常不清楚，持续时间长，更具一般性，通常没有显著的表情，本质上是认知导向。

情绪和心境概念不同，但是，情绪和心境是可以相互影响的。

答：不同意。

情绪对于理性的思考很重要，因为，我们的情绪会提供关于我们如何理解周围世界的重要信息，优秀的决策者既要运用思考的力量，又要运用情感的作用。

3) 解释情感事件理论及对我们的启示

答：员工对于所发生的事情产生情绪反应，进而，这些反应又影响他们的工作绩效和满意度。情绪是对工作环境中的事件的反映。工作环境包括有关工作的要素，这些环境会产生令人烦恼、令人振奋的积极或消极的情绪反应。

但是，员工的人格和心境预先安排了他们的反应程度，情绪影响工作绩效和满意度

对我们的提示：

情绪对于我们理解员工的行为具有重要价值；员工和管理者不能忽视情绪和起源事件

4) 什么是情商？简要说明赞成和反对情商的理由。

支持的观点：直觉吸引力 \square ei可以预测重要的标准 \square ei有生物基础

反对的观点 \square ei的概念太模糊 \square ei无法测量 \square ei的有效性令人怀

疑

5) 解释为什么一个员工的情绪状态会影响客户。

答: 一个员工的情绪状态会影响客户服务, 客户服务又会影响相同业务的水平和客户满意度。提供优质的客户服务是对员工的要求, 这常常使员工处于情绪失调的状态。随着时间的推移, 这种状态会导致工作倦怠、工作绩效下降, 和较低的工作满意度。

此外, 员工的情绪也可能转移给客户。研究显示, 在员工和客户之间的情绪存在相应的影响, 这一效应称为情绪感染, 因此, 当员工表达积极情绪, 客户往往会做出积极的反应。

第五章 人格和价值观

一、选择题

1) 下列哪个陈述关于人格的决定因素是正确的?

- a) 人格似乎没有决定因素。
- b) 人格似乎是由于外部因素决定。
- c) 个性似乎是由于环境因素决定。
- d) 人格似乎是由于遗传因素决定。
- e) 人格似乎是由于遗传和环境因素决定。

答: e

2) 最常见的测量人格的方法是自我报告, 然而, 测试者可能会_____。

- a)瞬间改变他的性格
- b)不真正了解他的个性
- c)拒绝接受调查
- d)刻板印象
- e)进行印象管理

答:e

3) 如果人格特征是完全由_____, 不会有任何一个人能改变他的人格。

- a)工作满意度
- b)遗传
- c)环境
- d)的情况下
- e)宗教

答: b

4) 下面哪个指标不属于迈尔斯-布里格斯类型量表?

- a)外向/内向
- b)领悟/直觉
- c)感知/判断

d)独立/依赖

e)思维/情感

答:d

5) 迈尔斯-布里格斯类型量表中“e或i”代表什么?

a)外向/直觉

b)情感/内向

c)外向/内向

d)情感和直觉

e)理智/反光

答案:c

6) 迈尔斯-布里格斯类型量表中“s或n”代表什么?

a)领悟/直觉

b)领悟/思维

c)情绪稳定性/直觉

d)情绪稳定性/思维

e)理性/感性

答:a

7) 在大五的人格量表中，外倾性这个指标可以相对准确地预测谁将成为团队中的？

a) 作为一个具有远见的人

b) 作为一个协调者

c) 作为一个创新者

d) 作为一个发起者

e) 作为一个领导者

答:e

a) 感知

b) 领悟

c) 直觉

d) 认真

e) 感觉

答案:c

9) 下列哪个指标不包括在大五模型中？

a) 随和性

b) 责任心

c) 直观性

d)情绪稳定性

e)外向

答案:c

10) 五大模型中哪个维度是指个体服从别人的倾向?

a)责任心

b)随和性

c)外向性

d)经验的开放性

e)情绪稳定性

答:b

11) 这五大模型中哪个维度是对可靠性的测量?

a)外向性

b)随和性

c)责任心

d)经验的开放性

e)情绪稳定性

答案:c

- a)外向性
- b)随和性
- c)责任心
- d)经验的开放性
- e)情绪稳定性

答:d

- a)外向性
- b)随和性
- c)责任心
- d)经验的开放性
- e)情绪稳定性

答:b

- a)积极核心自我评价
- b)消极核心自我评价
- c)控制点高
- d)马基雅维里主义
- e)自恋

答:a

15) 什么人格特征是个体讲究实效，保持情感的距离，相信结果能替手段辩护？

a) 核心自我评价

b) 马基雅维里主义

c) a型人格

d) 冒险性

e) 自恋

答:b

16) 高马基雅维里主义的个体最适合下列哪个位置？

a) 领导一个团队的经理

b) 人力资源经理

c) 调查消费者投诉的监察专员

d) 公司所有账户都妥善保存的一个审计员

e) 在租赁大量的办公空间进行谈判的房地产经纪人

答:e

a) 低马基雅维里主义

b) 高马基雅维里主义

c)低自我监控

d)高自我监控

e)自恋

答:d

18)下列哪项工作有高冒险倾向?

a)会计在执行审计活动

b)在经纪公司一个股票交易员

c)计算机技术专家

d)一个销售代表

e)学校协管员

答:b

19)扎克在课堂上总是不断旋转他的钢笔，他总是走的很快，厌倦节奏缓慢的电影，扎克可能是_____。

a)a型人格

b)一个高自我监控人格

c)是一个自恋者

d)一个b型人格

e)主动型

答:a

20) 下列哪一项不是b型人格的特点?

a)b型人格不存时间紧迫性

b)b型人格很少受欲望的折磨

c)b型人格总是试图同时做两件或两件以上的事情。

d)b型人格可以放松没有负罪感。

e)b型人格通常不讨论他们的成就。

答案:c

21) 下列哪个人格特质是最有可能成为领导或组织中的变革推动者?

a)主动型人格

b)高的马基雅维里主义

c)a型人格

d)冒险性人格

e)高自我监控人格

答:a

a)价值观

b)态度

c)信念

d)偏好

e)影响偏好

答:a

23))当我们根据 来对一个人的价值观进行排序时，就可以得到这个人的价值系统。

a)强度

b)内容

c)上下文

d)社会认可

e)社会需求

答:a

24) 下列哪个陈述关于价值观是正确的?

a)价值观是灵活的。

b)价值观等同于态度。

c)价值观在职业团体往往是一致的。

d)价值观是在一段时间里相当稳定。

e)价值观改变时很容易受质疑。

答:d

25) 下列哪个价值观最有可能被认为是一个罗克奇的终极价值观?

a)雄心

b)旷达

c)乐于助人

d)成就感

e)自控

答:d

26) 下列哪个不是罗克奇的工具价值观?

a)清洁

b)智慧

c)礼貌

d)博爱

e)正直

答:b

27) 以下哪一个原因使许多研究人员相信代际价值观是有局限的?

- a)有太多的重叠。
- b)研究被操纵
- c)媒体赞美
- d)经验丰富的一代不再是劳动力的一部分。
- e)没有有效的研究课题。

答:e

28) 霍兰德的人格-工作适应性理论认为，员工对工作的满意度和流动意向，取决于_____。

- a)人格特点与职业环境的匹配
- b)一个人的积极性高低
- c)薪水是高低
- d)情绪的高低
- e)人格与组织的匹配程度

答:a

29) 偏好需要技能、力量、协调性的体力活动，这是什么人格类型的员工最偏好的工作。（）

- a 现实型
- b研究型

c社会型

d传统型

e艺术型

答： a

a代际价值观

b组织文化剖面图

c 罗克奇的价值观调查

d当代工作群体

e人格-工作适应性理论

答： e

二、判断题

1) 一个成年人的人格被证明是由情境因素引起的。

答案:错

解说:人格的定义是由两个因素:环境和遗传因素决定的。

2) 迈尔斯-布里格斯类型指标是一个100 道问题性格测试，组合成16种人格特征类型。

答:正确的3) 珍妮与她的同事保持情感距离，并相信结果可以替手段辩护。珍妮属于高马基雅维里主义。

答:正确的4) 高自我监控往往比低自我监控更少注意别人的行为。

答案:错

解说:证据表明高自我监控更加关注其他人的行为。

5) 价值观趋向稳定和持久的。

答:正确的6) 人格特质越稳定, 在不同情况下表现的频率越高。

答: 正确的7) 高冒险性的人决策的准确性要比低冒险性的低。

答: 错的解说: 高冒险性的人和低冒险性的人在决策的准确性上相当的。

8) 价值观的内容属性是界定该价值观有多重要。

答: 错的解说: 价值观的强度属性是界定该价值观有多重要

9) 罗克奇价值观是相当稳定, 不同人群是一致。

答案:错

解说:不同人群在罗克奇价值观上差异很大。人们在同一职业或类别(公司经理、工会成员, 家长、学生)倾向于持有类似的价值观。

10) 观察者评定测量法是一种独立的人格评定的方法, 由一位同事或者另一名观察者进行评定。

答案: 正确

11) 在大五的人格量表中, 随和性与工作业绩的相关度最高。

答案：错的解说：在大五的人格量表中，责任心与工作业绩的相关最高。

12) 自恋是指一个人具有极度自我重要的感觉，希望获得更多的称羨、有权力意识，但是自卑。

答案：错的解说：自恋是指一个人具有极度自我重要的感觉，希望获得更多的称羨、有权力意识，并且自大。

13) 退伍军人一代人的价值观主要是努力工作，保守、遵从、对国家忠诚。

答案：错的解说：退伍军人一代人的价值观主要是努力工作，保守、遵从、对组织忠诚。

14) 根据霍兰德的人格-工作适应理论，传统型人格的人适合从事会计、业务经理等工作。

答案：正确

15) 个体会受到与他们价值观相匹配的组织的吸引遴选，当个体的人格特点与组织不匹配时，他们不会离开工作岗位。

答案：错误

解说：个体会受到与他们价值观相匹配的组织的吸引遴选，当个体的人格特点与组织不匹配时，他们会离开工作岗位。

三、简答题

1) 比较mbti和大五人格模型？哪一个是大多数研究者所接受的，为什么？

答mbti人格测验包括100道问题，用以了解个体在一个具体情

境中通常的感觉和活动是怎样的，根据他们的回答，可以把个体分为外向或内向(e或i),领悟或直觉(s或n)[]思维或情感(t或f),判断或感知(j或p)[]在此基础上组合成16种人格类型描述。

大五模型表明，人格的构成有五个基本维度的，这五个维度是外向性、随和性、责任心、情绪稳定,性和经验的开放性。

大五人格模型为大多数研究者接受，因为mbti缺乏有力的支持证据，它的结果似乎与工作业绩无关，可能并不适合管理者把他作为员工选拔的工具，大五人格模型有大量的支持观点，这五个基本维度是其他维度的基础，并且他们包括了人格特质中最重要的变量。

2) 识别并简要描述了在大五人格模型中的五个关键特征。

答:五个关键特征在大五人格模型是外向性、随和性、责任心、情绪稳定性,和经验的开放性。

外倾性：个体对关系的舒适感程度

随和性：个体服从别人的倾向性

责任心：对信誉的测量

情绪的稳定性：个体承受压力的能力

经验的开放性：个体在

组织行为学视频课程篇四

在我大学的日子，参加学生组织是我最骄傲的事情之一。在这里，我学到了很多，不仅仅是组织技巧和管理方法。我的行为方式、价值观和思考方式都得到了极大的提升和完善。以下是我对大学生组织行为学学习的心得体会。

一、团队合作的重要性

任何的组织行为都是一个复杂的系统，需要一个有组织，有纪律的团队合作。团队合作是一个良好的交流、分享意见、建立关系的实践，使我们所体会到的人际关系更加稳定和愉悦。在学生组织中，成员需要互相支持，分享知识和经验，帮助对方，共同完成一个目标。同时，我们还要思考如何成功地推销一个项目、平衡各方面利益和权力，而这些都是团队合作不可或缺的一部分。通过团队合作，我学会了与人相处，也更好地理解了解合作的工作方式。

二、创新与创造力

学生组织给予了学生们许多的机会去探索和发展他们的想象力和创造力。在开展新的项目、寻求解决特殊问题、设计新的活动等方面，有一些非常棒的想法都可以以独特的方式实现。在学生组织，我学会了放手，接受挑战，并在保持积极的态度和恰当的决策下，不断探索新的想法，从而让我们的组织更加创新，更加成功。这种创新意识和创造力不仅在组织行为中是重要的，它也是我个人在生活和职业领域都非常有价值的的能力。

三、领导力和责任感

在学生组织中，每个成员都有机会担任领导的角色。更重要的是，学生组织为成员提供了机会承担重要的责任，学习领导团体和所有成员的能力。在这里，我学习到了如何成为一个有魅力和影响力的领导者，如何有效沟通，如何表达自己的观点，并如何取得成功。我的领导能力、责任感等方面可以得到极大的发展，让我对自己的未来有更多的信心。

四、成就感和自信心

通过学生组织，我意识到自己的能力可能比我以前认为的要

高。我对自己的能力有了更深的认识和了解，这让我更有勇气尝试新的事物和挑战更高的目标。在学生组织中，每一次推销项目都有一定的挑战和风险，但是成功的时候，我们的组织成员获得了巨大的满足感和成就感，这种感受让我更加自信，也继续激励着我勇敢尝试新的事物。

五、责任和服务精神

在学生组织，每个成员都存在着普遍的责任和服务精神，帮助别人和支持他人的机会是必不可少的。在这里，我学到了在自己的工作和生活中，尽最大努力去帮助别人，并认真对待自己的责任。这些品质将大大增加我们在生活和职业领域中的令人信服的声誉，同样展现我们作为学生社区的好公民的美德。

通过大学生组织行为学的学习，我学到了许多有关团队合作的技巧、创新和创造力的方法、领导力和责任感等方面的技能。综合考虑这些方面，我相信这些技能将使我更有信心，更适合在未来的生活和职业中做出更好的表现，并且更有机会成为未来的领导者和公民。

组织行为学视频课程篇五

组织行为学心得体会是每位大学生在学习和生活中不可或缺的一门课程。通过学习组织行为学，我深刻理解了个体与组织之间的相互影响关系，并从中获得了许多有益的经验 and 启示。在本文中，我将分享我对组织行为学的学习体会和心得，希望对读者有所启发。

首先，组织行为学让我认识到个体与组织之间的紧密联系。在过去，我常常将组织视为一个独立的实体，而个体只是其中的一部分。然而，通过组织行为学的学习，我认识到个体与组织是相互作用的，个体的行为会影响整个组织的运作。个体对于组织来说是至关重要的资源，组织需要激发个体的

潜力并使其发挥最大价值。这一认识对我个人的发展非常重要，它让我更加意识到自己的责任和作用。

其次，组织行为学教会了我如何与他人合作与协作。在大学生活中，我们常常需要与他人合作完成学业任务或参与社团活动。而组织行为学教育我们如何与他人有效地沟通和协调，建立良好的人际关系。通过学习组织行为学，我掌握了一些有效的团队协作技巧，比如倾听他人意见、分享资源、互相支持和尊重他人观点等。这些技巧对于我与他人合作的顺利进行起到了积极的促进作用。

另外，组织行为学让我认识到领导力的重要性。在组织中，领导不仅仅指高层管理者，每个人都可以成为领导者。组织行为学教育我们如何通过具体的行为和态度来影响他人，从而成为领导者。通过学习组织行为学，我了解到领导者需要具备的一些重要特质和技能，比如目标设定、沟通能力、激发团队成员潜力等。这些知识不仅对我未来的职业发展有帮助，同时也对我个人的成长有积极影响。

再次，组织行为学教会了我如何有效地解决冲突。在组织中，冲突是难以避免的，处理冲突的能力对于组织的发展至关重要。通过学习组织行为学，我了解到冲突可以分为认知性冲突和情感性冲突，每种冲突都需要采取不同的解决方法。例如，对于认知性冲突，可以寻求双赢的解决方案，通过沟通和协商来化解矛盾。而对于情感性冲突，则需要更多地倾听和理解对方，并尝试建立信任和共享感。这些解决冲突的方法对于我与他人的相处和处理问题非常有帮助。

最后，组织行为学让我认识到组织文化的重要性。组织文化是组织中的价值观、信仰和行为准则的总和，它对组织的运营和发展具有重要影响。通过学习组织行为学，我了解到组织文化不仅仅是领导者的责任，每个组织成员都需要共同维护和践行。组织文化不仅仅是组织的标志，更是组织成员凝聚力和认同感的来源。在我的日常生活中，我会更加重视并

积极参与组织文化建设，努力营造和谐的工作和学习环境。

总之，通过学习组织行为学，我深刻认识到个体与组织之间的紧密联系，掌握了有效与他人合作和沟通的技巧，了解了领导力的重要性和冲突解决的方法，以及组织文化的意义。这些学习体会和心得让我在大学生生活中受益匪浅，并为我未来的发展打下了坚实的基础。我相信，通过不断实践和学习，我会进一步提升自己的组织行为学水平，并在自己的职业生涯中取得更大的成就和进步。