

# 组织行为学电大社会调查报告(通用5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 组织行为学电大社会调查报告篇一

### 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、人性和概念技能

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，他经常将工作用品拿回家为个人使用，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,人们在他们之间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 $EQ$ 可以预测重要的标准 $EQ$ 有生物基础

反对的观点 $EQ$ 的概念太模糊 $EQ$ 无法测量 $EQ$ 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

## 组织行为学电大社会调查报告篇二

组织与行为学是研究组织内部和外部活动与行为的学科，它帮助我们了解和分析组织成员在工作环境中的行为和动机。通过学习这门课程，我深刻认识到组织与行为学对于管理学的重要性，同时也对我个人的职业发展产生了积极的影响。在这篇文章中，我将分享我在学习组织与行为学过程中的心得体会。

首先，组织与行为学为我们提供了一种全面的视角来认识和分析组织内的行为现象。通过学习这门课程，我认识到每个组织都是一个复杂的社会系统，它包括组织结构、决策过程、领导风格等多个方面。了解这些方面对于理解组织的运作和改进组织绩效至关重要。例如，在学习组织结构方面，我了解到不同的组织结构对于组织绩效和员工满意度有着不同的影响。这使我深入思考了我所在的组织的结构是否合理，是否需要进行调整以更好地实现组织目标。

其次，组织与行为学帮助我更好地理解个体在组织中的行为和动机。在过去，我常常认为个体的行为仅仅是受到个人意愿和能力的影响。然而通过学习组织与行为学，我深刻认识到个体的行为受到组织的激励和约束因素的影响。比如，激励理论使我了解到组织可以通过提供适当的激励措施来激发员工的动力和工作热情。这使我更加重视激励措施的设计和 implementation，以提高员工的工作效率和满意度。

第三，组织与行为学还为我提供了一种有效的解决组织问题的方法和工具。在组织中，常常会遇到一些问题，如沟通不畅、合作不力等。通过学习组织与行为学，我掌握了一些解决问题的方法和工具，如系统思维、决策分析等。例如，在学习系统思维方面，我了解到问题往往是相互关联的系统中的一部分，应该从整体的角度去认识和解决问题。这使我能



够更好地分析和解决组织中的问题，提高工作效率和工作质量。

第四，组织与行为学培养了我在组织中的领导能力。组织与行为学强调领导对组织和员工的影响力，通过学习和实践，我逐渐培养了自己的领导能力。例如，在学习领导风格方面，我了解到不同的领导风格对于组织的绩效和员工的满意度有着不同的影响。这使我深入思考自己的领导风格，并不断地调整和改进自己的领导能力，以更好地实现组织目标和员工发展。

最后，组织与行为学引导我更加关注组织的人文关怀。在过去，我常常关注组织的绩效和效益，而忽视了组织成员的需求和感受。通过学习组织与行为学，我认识到给予组织成员关怀和支持，提高员工的工作满意度和幸福感对于组织的可持续发展极为重要。例如，在学习组织文化方面，我了解到组织文化是组织成员共同价值观念和行为规范的综合体，它对于组织成员的凝聚力和归属感有着重要的影响。这使我更加重视组织文化的塑造和维护，为员工提供一个良好的工作环境和机会。

总之，学习组织与行为学是一次极为有益的经历，它为我提供了一种全面的视角来认识和分析组织的行为和动机。通过学习这门课程，我不仅拓宽了自己对于组织运作的认识，也培养了自己在组织中的领导能力和解决问题的能力。我相信这些经验和知识将对我个人的职业发展和组织的发展产生积极的影响。

### **组织行为学电大社会调查报告篇三**

组织与行为学是现代管理学的重要分支，研究的是组织内外实际运作的规律和员工行为的原因及其影响。在学习这门课程的过程中，我深入了解了组织的内部结构和运作机制，进一步认识到了员工行为对组织绩效的重要影响。在这篇文章

中，我将分享我的心得体会，从组织结构设计、组织文化建设、员工激励、领导力和团队合作等方面谈谈我对组织与行为学的理解和启示。

首先，组织的结构设计对于组织的运转至关重要。一个合理的组织结构能够确保信息和权力的流通，保持有效的沟通和决策机制，达到组织目标。在课程中，我们学习了各种组织结构的优缺点，并通过案例分析深入探讨了不同结构对组织绩效的影响。例如，扁平化结构可以促进创新和反应速度快，但在规模较大的组织中存在沟通不畅和决策困难的问题。我意识到组织结构的设计应该根据组织的性质和目标进行合理选择，并不断进行优化和调整，以适应外部环境的变化。

其次，组织文化在员工行为中扮演着重要的角色。组织文化是由组织内部共同遵循的价值观、信念和行为准则所塑造的，能够激发员工的自豪感和认同感，提高员工的士气和工作热情。在课程中，我们学习了如何通过组织文化的塑造来促进员工的凝聚力和认同感，进而提高组织绩效。例如，一些成功的企业通过积极的工作环境、公平的奖励制度和鼓励员工创新的文化，吸引并留住了优秀的人才。我认识到组织文化是组织的精神核心，只有以人为本，关注员工价值观的匹配和满足，才能激发员工的潜力，提高组织的绩效。

第三，员工激励对于提高员工的工作热情和创造力至关重要。我们学习了不同的激励理论和方法，如赞美奖励、提升机会和灵活的工作安排等。通过这门课程，我认识到激励是一项复杂的工作，需要因人因时因地灵活运用。在实际工作中，我将会更加关注员工的个人需求和期望，并尝试设计出更有吸引力和有效果的激励方案。

第四，领导力对于组织绩效和员工行为具有重要影响。在学习组织与行为学的过程中，我对于领导力的定义和特点有了更深入的了解。领导力是指影响和激励其他人实现共同目标的能力，是管理者的重要素质和技能。通过学习不同领导风

格和技巧，并通过案例分析和小组讨论的形式，我认识到不同的领导风格对员工行为和态度产生不同的影响。作为未来的管理者，我将会不断提升自己的领导力，通过激发员工的自主性和创造力，建立良好的领导与员工关系，推动组织的持续发展。

最后，团队合作是组织绩效提升的关键。在学习组织与行为学的过程中，我参与了多个小组项目和演讲，通过与其他同学的合作，我意识到团队合作的重要性和价值。在团队中，每个成员的个人能力和贡献都得到了充分发挥，解决问题的效率和质量也得到了提升。通过团队合作，我学会了倾听他人的意见和建议，并更加开放和灵活地与他人合作。我相信，在未来的工作中，团队合作将会是我取得成功的重要因素和基石。

综上所述，组织与行为学是一门非常实用的管理学科，通过学习和实践，我对于组织内部运作的规律有了更深入的了解，明确了员工行为对组织绩效的重要影响。我将会在未来的工作中运用所学知识和经验，不断提升自己的组织与行为学素养，为改善组织绩效和推动组织发展做出积极的贡献。

## 组织行为学电大社会调查报告篇四

人际关系就是人们在生产或生活活动过程中所建立的一种社会关系。在人际交往中，我们总会遇到很多问题，要走向成功就必须处理好人际关系。那么在组织行为学上是怎么教我们处理人际关系呢？下面是本站小编搜集整理的一些内容，希望对你有帮助。

第一，要有容人之量，换位思考，善解人意。事实上，只要站在客观的立场就会发现，冲突的双方几乎完全不理解对方，完全是不互相体谅对方。想处理好自己和他人的关系，最需要做的就是改变从自我出发的单向观察与思维，而要从

对方的角度观察对方，替对方着想，也即由彼观彼。在此基础上，善解他人之意。如此处理人际关系，就有了更多的合理方法。不能由彼观彼、善解人意，就没有别开生面的新人际关系人际关系中。

第二，关心帮助别人。患难识知己，逆境见真情。当一个人遇到坎坷，碰到困难，遭到失败时，往往对人情世态最为敏感，最需要关怀和帮助，这时那怕是一个笑脸，一个体贴的眼神，一句温暖的话语，都能让人感到安慰，感到振奋。因此，当别人遇到困难，陷入困境时，你能伸出援助之手，帮助困难者，安慰失意者，可以很快赢得别人，建立起良好的人际关系。如果对别人漠不关心，麻木不仁，小心吝啬，怕招引麻烦，交往很可能因此而中止。

第三，要注意仪表美。人的仪表，包括相貌、穿着、仪态、风度等，都是影响人际交往的因素。人们总是倾向于觉得仪表有魅力的人更活泼愉快，更友善合群。衣着整洁、大方，仪表举止自然会给人一种亲近感，反之，过分修饰，油头粉面，浓装艳抹，则会给人一种不合宜的印象。

第四，做一个忠实的听众。每个人都需要有自我表现的机会。在初次交往中，有效地表现自己固然重要，但做一个耐心的听众，鼓励别人多谈他们自己，同样是不可少的。

第五，主动交往。在现实生活中，有许多人尽管与人交往的欲望很强烈，但仍然不得不常常忍受孤独的折磨，他们的友人很少，甚至没有友人，因为他们在社交上总是采取消极的被动的退缩方式，总是等待别人来首先接纳他们。因此，虽然他们同样处于一个人来人往，熙熙攘攘的世界，却仍然无法摆脱心灵的孤寂。因此，我们若想赢得别人，同别人建立良好人际关系，建立起一个丰富的人际关系世界，就必须做交往的始动者，处于主动地位，你的人际关系处境也会越来越好。

## 第一，人际交往促进深化自我认识

在人际交往的过程中，我们给他人的印象是怎样的，以及他人怎样评价我们？认真思考这个问题，比较一下他人对自己的评价和自己对自己的评价的异同，将有助于我们更好的认识自己。

## 第二、人际交往促进社会化进程

人际交往是社会发展的必然产物，也是社会发展的基本前提。没有人际交往过程中所形成的各种各样的网络关系以及人们所担当的各种各样的社会角色，社会就不成其为社会，发展也无从谈起。

## 第三、人际交往是实现人生价值的桥梁

人际交往是思想、情感、态度、信息和学习的交往。交流思想，一个头脑就有了多种思想。分享快乐，快乐就会加倍。分担忧愁，忧愁就会减半。每个人都是一个独特的生命个体，必然知道一些别的个体所不知不会的东西；而善于从每一个人身上学习自己所不知不会的东西，我们才能不断的进步。

# 组织行为学电大社会调查报告篇五

1. 组织行为学：是综合运用与个体及群体行为有关的各种知识，采用系统分析的方法，研究一定组织中个体及群体行为规律，从而提高各级管理人员对组织中个体及群体行为的预测和引导力，以便有效地实现组织目标的一门学科□□p1□

## 2. 泰勒的科学管理理论四个原则：

1、研究员工完成任务的方式，并结合员工所具有的非正式工作知识，不断体验和改善工作完成的各种新方法。

2、将完成任务的新方法写成文字的运作规则和标准。

3、仔细挑选那些拥有和任务相匹配的技术和能力的员工，并按照既定的规则和标准来培训他们完成任务。

4、确立公平或可接受的任务完成水平，并开发一套支付系统以将励完成或超过可接受水平绩效的员工□□p3□

3.x理论：人性恶□y理论：人性善□□p5□

## 第二章 个体行为基础

4. 学习：行为主义心理学家者普遍接受的定义是：由于经验而发生的相对持久的行为改变□□p22□

5. 操作性条件反射理论：行为是由行为结果决定的□p23

6. 强化物：是指能增强行为的行为结果。强化物可进一步分为正强化物和负强化物□□p24□

7. 惩罚物：能减弱行为的结果叫惩罚物。惩罚通常有两种基本的形式：呈现性惩罚和消退性惩罚□□p25□

8. 强化物（不论正强化物还是负强化物）是增强行为的，而惩罚是减弱行为的。

9. 强化程序：

1、固定比率程序：是在做出固定量的行为之后才给予一个强化物。

2、可变比率程序：心管对行为有强化，但个体为获得强化而需要做出的行为数目是变化的、无法预知的。

3、固定时距程序：对强化物是定时给予的。

4、可变时距程序：的强化物给予时间不因定且无规律可循□  
□p27□

10. 班杜拉把观察学习分为4个阶段：

1、注意阶段。这是鸡窝学习的第一阶段。一般而言，个体更为关注那些具有魅力的、成功的、有趣的和有名气的榜样。这也是很多学生仿效明星的衣着、发型和癖好的主要原因。在培训中，讲师可以通过呈现清晰、有趣、能引起员工新异感和新奇感的材料，通过激励等方式来吸引他们的注意力。

2、保持阶段。一旦引起了个体的关注，讲师就可以示范行为，并给员工机会进行练习或复述。例如，讲师先给电话客服人员演示如何说出第一句话，然后让学员模仿并练习。

3、再现阶段。在该阶段，学生尽力使自己的行为与榜样保持一致。在培训中，对学员的评价也要在该阶段进行。例如，学员进行了几次模仿练习后，其表达内容、语气语调是否与讲师示范的相似等。

4、动机阶段。这是观察学习过程的最后阶段。学员之所以模仿榜样的行为，是因为他们相信这样做能增加被强化的机会。在培训中，要经常表扬学员恰当的模仿行为，并给予成绩上的认可□□p29□

11. 个体行为塑造：指通过强化学习者逐步走近预期目标的每一步来教授新技能或新行为□□p30□

### 第三章 直觉与个体决策

12. 知觉：知觉是直接作用于感觉器官的事物的整体在人脑中的反映，是人对感觉信息的组织和解释过程□□p43□

### 13. 知觉特点：

1、知觉的选择性：指人在知觉某事物时，总是有选择性的把一些事物作为知觉对象，而把事物的其他部分作为背景来理解 and 解释。

2、知觉的整体性：指人能够根据个体的知识和经验，把事物的不同部分知觉为一个有组织的整体。

3、知觉的理解性：指在知觉过程中，人总是用过去所获得的有关知识经验，对感知的事物进行加工处理，并用概念的形式把他们标示出来。

4、知觉的恒常性：指知觉条件发生一定变化时，知觉的形象仍

然保持相对不变的特性□□p 43□

14. 归因理论三因素：一是行为者自身，二是行为所指的对象，三是行为发生的情景□□p45□

15. 归因理论三原则：一是普遍性原则。所有人都以相同的方式做出反应时，普遍性高；反之，普遍性低。二是差异性原则。一个人对另一个对象也以同样的方式反应，则差异性低；反之，差异性高。三是一贯性原则。行为者的反应前后一贯，不因时、因地而异时，一贯性高；反之，一贯性低。

16. 凯利提出归因模型三种特征：一，普遍性低、差异性低、一贯性高，即行为与众不同、不因人而异、总是如此，此时行为的原因在行为者自身。二，普遍性高、差异性高、一贯性高，即行为与从相同、因人而异、总是如此，此时行为的原因在行为所指的对象身上。三，普遍性低、差异性高、一贯性低，即行为与从不同、因人而异、偶尔如此，此时行为的原因在行为发生的情景。



17. 维纳成败归因模型四个因素、三个方面：努力、能力、任务难度和机遇，而这四个因素可以按照内外因、稳定性和可控制性三个方面来划分。

18. 社会知觉偏见的表现形式：

1、基本归因错误：基本归因错误是指人在理解他人行为时，高估他人内在因素，而低估外部环境因素的现象。

2、行为者和观察者差别：指人们作为一个评价者对他人的行为进行归因时，往往倾向于做掏宝的内部归因；而当人们作为自我评价者对自己的行为进行归因时，却倾向于做外部归因。

3、自我服务偏见：指人将自己的成功归因于内在因素，而把失败归因于外在环境因素的现象。

4、晕轮效应：又称光环效应，是指知觉主体对体某方面的较清晰鲜明的印象后，影响到他们对体其他方面的理解和评价；或者知觉主体对体有了整体印象后，影响到对体具体方面的评价；这就像一个发光体对周围物体有照明作用一样。

5、投射作用：指假设他人与自己相同，以此进行归因，对他人的行为进行解释。

6、刻板印象：指人在评价一个人或一件事时是基于这个人或这件事情归属的群体或类型来进行判断的，认为这个人或事物具有其所属群体或类型的特点。

7、对比效应：指人们在评估一个人或一件事时，易受到最近接触到的其他人或事的影响□□p49□

19. 量性决策六个步骤：

- 1、认识到需要做出这一决策，这种需要产生于期望阙云太与实际情况某种程度的不一致。
- 2、一旦确定了决策需要，接着就要确定对决策来说十分重要的标准。
- 3、步骤2所列出的标准并非同等重要，为了按先后顺序列出他们在决策中的重要性，有必要给这些标准设置权重。虽然所有标准都是有关的，但是其中的一些比另一些更为重要。
- 4、要求决策者列出所有可能解决问题的备选方案，这一步只需要列出备选的方案，而不需要对他们进行评估。
- 5、备选方案一旦确定，决策者就必须批判性地评价每一种方案。把这些方案步骤2、3中建立的标准和权重进行对比，可以很明显地看出每一方案的优点和缺点。
- 6、最优化决策模式的最后一步是从众多列出的、并评估过的备选方案中选择最佳方案。这一选择十分简单，总分最高即为最佳，决策者一般选择步骤5中总分最高的那个方案

#### 第四章 个体差异与管理

20. 个体差异：所谓个体差异是一个人精神面貌稳定的类型或特征差异，它由多种心理特征组合而成，主要包括气质、性格和能力

应在公开场所接受严厉批评。再次，在人员的选拔和工作安置方面，气质类型需要得到重视。在人员选拔过程中，对于一些特殊要求的职业和岗位来讲，需要对气质类型和特点进行严格把关。在安排工作时，管理者也需要理角，不同气质类型的员工在适应新环境方面是有所不同的，一般来讲，多血质员工适应环境的速度，要快于粘和抑郁质类型的员工。最后，在工作和管理中，也需要意识到人的气质并不是一成

不变的，人的气质会因重大事件的发生和长时间的强化而发生一定的改变。尤其需要注意的是，人经常以自己的性格特点来掩盖自己的气质方面的短处，所以在实践中也不要完全静止、绝对地看待气质特点□□p 85□

22. 一般能力：是在许多基本活动中都表现出来的、并且是从事各种活动都必须具备的能力，如观察力、记忆力、思维力、想象力□□p 86□

23. 认知能力和元认知能力□p87

24. 大五人格：

1、外倾性：它描述一个人善于社交、善于言谈、武断自信方面的人格维度。

2、随和性：它描述一个人随和、合作、信任方面的人格维度。

3、责任心：它描述一个人的责任感、可靠性、持久性、成就倾向方面的人格维度。

4、情绪稳定性：它描述一个人平和、热情、安全及紧张焦虑、失望和不安全的人格维度。

5、经验的开放性：它描述一个人幻想、聪慧及艺术的敏感性方面的人格维度□□p 97□

## 第五章 价值观与态度

25. 价值观：是指个体在长期的社会环境中所形成的比较稳定的、持久的社会信念和价值系统□□p104□

26. 价值观类型：最早分类：理性、经济、审美、社会、政治和宗教价值观。

一、工作价值观。

二、伦理价值观。

27. 态度：员工对自己的职位或自己所在组织的看法和情感被称作工作态度。

28. 工作态度三个组成部分：情感成分、认知成分和行为成分□  
□p109□

29. 工作态度：是员工对自己的工作和组织的看法和情感，以及自己在工作和组织中应该如体行为的信念□□p108□

30. 工作满意度：是指员工对于自己所从事工作所持有的态度，是个体对工作的认知、情感和行为倾向□p111□

31. 组织承诺：是指员工对组织的态度，是员工投入组织及认同组织的程度□□p129□

## 第六章 激励

32. 激励的一般过程□p137 图6-2

## 第七章 群体

33. 群体：群体是介于组织和个人之间的人群集合体，是在特定的目标和需要导向下，两个或两个以上的个体相互作用、相互影响、相互依赖而形成的稳定的、规范的、彼此认同的集合体□□p168□

34. 三种典型的角色表现：

1、任务型角色。

2、关系型角色。

3、自我型角色□□p172□

35. 解释社会从众行为：当一个人的思想和行为和群体多数人有较大差异时，一般会产生心理紧张，从而产生群体压力。这种压力促使个人与群体的行为保持一致，从而产生社会从众行为□□p176□

36. 阿希实验□p176

37. 影响群体凝聚力的因素：

1、群体目标。

2、群体规模。

3、群体的地位。

4、群体的领导方式。

5、奖励方式。

6、成员的相似性。

7、内部的协作。8外部的竞争。

织绩效不利，导致低绩效□□p181□

39. 群体决策产生的结果：

（二）在生产率方面见书□p184□

40. 群体决策与个人决策的比较□p186 表7-5

41. 群体决策的优势：群体决策将性格、气质、年龄、性别等不同的人整合在一起，群策群力，最大限度地发挥了群体成员的积极性，并提高了决策的可接受性。群体决策实现了知识结构上的互补，增强了观点的多样性，提供了更完全的有助于决策的知识和信息。在群体决策中，具有不同知识结构的人能够相互启发，在观点的碰撞中产生灵感的火花，从而使决策更全面、更准确和更具创新性。群体决策增强民主性、合法性□□p186□

42. 群体决策的缺点：

- 1、办事缓慢、成本高昂。
- 2、常常导致妥协和盲从的群体思维。
- 3、极端化倾向。
- 4、责任分散□□p186□

## 第八章 沟通、冲突、谈判

43. 沟通的一般模式：

- 1、发送者与编码：发送者是信息源，他把头脑中的想法进行编码而生成了信息。
- 2、信息：事实上是经过信息源编码的物理产品。
- 3、通道：是指传送信息的媒介物，由发送者选择。
- 4、接收者与解码：接收者是信息指向的客体。
- 5、反馈：如果接收者对发送者所编码的信息进行解码，而信息最后又返回到发送者，这就意味着反馈。

6、干扰：也称为噪音，存在于沟通过程的各个环节，给沟通造成失误、失败、损耗或使之失真□□p198□

44. 非正式沟通网络：是建立在组织成员的社会关系之上的，亦即组织成员的社会一种交互行为□□p207□

45. 人际沟通的障碍：

1、信息发送者的障碍。

2、信息传递中的障碍。

3、信息接收者的障碍□□p203□

46. 人际沟通的改善：

1、选择适合的沟通方式。

2、善于运用反馈。

3、学会积极倾听。

4、减少沟通的中间环节□□□p211□联系实际 论述

## 第九章 团队性向诊断及优化

47. 团队与群体的区别：协作性是团队最明显的优势□p231  
图9-1

48. 高绩效团队的特征：

1、清晰而超凡的目标：团队的目标必须是超凡的目标，即需要综合两人或多人努力、各个成员的全力以赴才能完成。

2、相互的信任：成员间相互信任是指每个成员对其他人的品行、个性和能力都确信不疑，是有效团队的显著特征。

3、良好的沟通：群体成员产通过各种申通的渠道交流信息，包括言语和非言语信息。

49. 组织变革：就是组织根据内外部环境的变化，依据其核心价值观对其组织结构、组织行为等不断调整以适应环境变化的一系列策略和体系总和□□p302□

50. 卢因的组织变革“力场”模型：三阶段变革实施过程：解冻—变革—再冻结□□p305□

51. 个体层面的变革阻力：

1、习惯和惰性。

2、经济地位和利益。

3、对未知的恐惧。

4、选择性信息加工。

5、心理原因造成的障碍□□p312□

## 第十三章压力管理

52. 压力的表现：

1、生理症状：新陈代谢紊乱，患上心脏病和中风，更容易感冒。

2、心理症状：一旦紧张性刺激被认为对我们有威胁，一系列基本的认知功能便会受到影响。



3、行为症状：嗜烟、酗酒、暴饮暴食或没有食欲，言语速度加快、睡眠失调等□□p331□

53. 压力源：组织外部压力源，组织内部压力源，个体压力源□□p337□

54. 个体层面的压力管理：

1、调整思维方式。

2、调整生活方式。

3、进行放松训练□□p342□