

组织行为学押题 组织行为学学习心得体会 (优秀6篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

组织行为学押题篇一

通过对《组织行为学》的学习，使我了解到组织行为学是研究组织中人的心理和行为表现及其客观规律，提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力，以实现组织既定目标的科学。组织行为学是研究在组织中以及组织与环境相互作用，人们从事工作的心理活动和行为反应规律性的科学。它采用系统分析的方法，综合运用心理学、社会学、人类学、生理学、生物学、经济学和政治学等知识，研究一定组织中人的心理和行为的规律性，从而提高各级领导者和管理者对人的行为预测和引导能力，以便更有效地实现组织预定的目标。组织行为学研究的终极目标是组织绩效的提升，而组织绩效的提升有赖于管理者对组织中个体及群体行为的预测和引导能力的改善，所以，个体及群体行为规律就是组织行为学研究的基础。

《组织行为学》是一门十分实用的课程，它是管理科学中一门分支学科，以组织系统及其群体个体的心理与行为规律为研究对象，是建立在多学科之上的学科，本人在工作中作为一名管理者，通过对该课程的学习，体会到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，并能使管理层合理的实用人才，改善人际关系，增强团队的凝聚力，提高管理者领导水平，改善管理层与员工的关系，更好的有助于团队的发展和公司的发展。

人际关系在组织管理中至关重要。“人生不能无群”，世界上任何人都不是孤立存在的，总要与他人结成一定的关系，从呱呱坠地那天起，人就逐渐地被固定于各种关系中，与父母、兄弟姐妹的关系，与同伴、朋友、老师的关系，与同事、领导的关系等等，人就是在这样一张由关系结成的大网中生活的。世界上只要有人就会有人际关系的存在。人际关系是任何组织和群体存在的基本特征。美国卡耐基工业大学的学者曾对一万个人的个案记录进行分析，发现智慧、专门技术、经验只占成功因素的15%，其余85%的因素取决于良好的人际关系。人际关系对于群体凝聚力、工作效率，对于组织的决策、目标的达成，对于个体身心健康、事业的成败等诸方面均具有不可忽视的影响。

人际关系在公共组织中的重要作用表现为：

- 1、人际关系影响公共组织的氛围和凝聚力。在具有良好和谐人际关系的公共组织中，组织成员感情融洽，能够开诚布公地进行沟通，心理上十分贴近，组织的凝聚力很高。而在人际关系不和谐或紧张的公共组织中，人们之间相互猜疑、戒备、敌视、争权夺利、拉帮结伙，这样的公共组织氛围常常使人感到情感压抑、不舒畅，公共组织也很难形成凝聚力，组织成员的士气低落。
- 2、人际关系影响组织成员的工作满意感和身心健康。与他人建立良好的人际关系是人们的基本需要。在合作、友好、支持性的人际关系氛围中工作，会增强组织成员的工作满意感，使他们心情舒畅，身心健康。相反，在缺乏良好人际关系的公共组织中，组织成员会感到压抑，表现得敏感和自我防卫，导致心理失衡，诱发各种身心疾病，工作满意度和幸福感都会降低。
- 3、人际关系影响公共组织工作效率和目标的实现。良好的人际关系有利于信息的沟通和人与人之间的合作。心情愉悦、相互融洽，会促进组织成员工作积极性、主动性和创造性的

发挥，从而大大提高工作效率，实现组织目标。反之不良的人际关系则会在信息沟通中起到阻力作用，组织成员之间难以合作，无法使组织这部机器顺利运转，从而影响工作效率的提高及组织目标的实现。

有效的沟通是改变人际关系的重要手段。沟通的基本过程就是信息的发送者将信息进行编码，通过信息沟通的渠道传递给信息的接收者，信息的接收者在接收信息时要对信息进行解码，而且往往要对发送者进行反馈。沟通主要有以下作用：

1、获取信息。沟通是信息传递的基本方式。在各类群体和组织的工作和实践中，沟通为群众提供了工作的方向、资料、情报和知识等外部环境信息。

2、增进了解。沟通使人们在获取信息的同时，也增进双方的相互认识和了解。在一个群体或者组织中如果缺乏沟通，便容易使彼此产生神秘感、危机感和恐惧感，人们之间互相猜忌、防范，形成许多的隔阂、误解、分歧或矛盾。

3、传递组织文化。组织和群体中的一些正式的规则、制度等要得到成员的了解和遵守，往往需要通过各种正式的通道进行沟通 and 传递。

组织行为学押题篇二

《组织行为学》是一门以提高组织绩效为目的，让天下彩。探讨个体，群体以及组织系统对组织内部行为影响的学科。2012年9月20日，我有幸的作为武大emba2012级一班的一名学员，聆听了来自北京航空科技大学程志超教授为期四天的授课，深有感触。

通过本课程的学习，使我全面深入地理解到组织行为学是以行为学为基础，与心理学、社会学、人类学、工程学、计算机科学等学科相交叉。其应用性是在应用理论科学原理的基

基础上，探索和揭示组织中人的心理与行为的规律性，在掌握这些规律后进一步研究评价和分析人的心理和行为的方法，掌握保持积极行为，改变消极行为的具体方法和措施。从而提高各级领导者和管理者对人的行为预测和引导能力，以便更有效地实现组织预定的目标。学习好组织行为学能有效提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力，以顺利实现组织预期目标和提高组织成员个人的满意度，提高组织的工作绩效。

市场经济的重要特征就是充满竞争，而竞争归根到底是人的竞争，是人的素质的竞争，也是人的心理活动和行为的竞争。现代企业管理的特点是‘以人’为中心’的管理，随着社会文明的发展进步，人的作用显得日益重要，如果一个企业的员工素质不高或者积极性没有调动起来，那么这个企业的资金、设备、信息等物质因素都不能实现其真正价值。通过这次学习我想结合我所处的工程建设这个行业，谈谈我个人对个体行为、群体行为和组织行为的一些感悟。

第一：在工程项目中的个体行为管理个体行为研究的主要对象包括个人简历、个性、能力、价值观和态度等。简历在员工入职时都需要填写，一般而言，年龄越大，任职时间越长，则其工作稳定性相对要强些。个性是个体所有的反应方式和其他人交往方式的总和，作为项目的管理者应该尽量使每个员工的个性与其工作要求相匹配，以形成较高的满意度和较低的流动性。能力的研究是为了使个体能力与其从事的工作相匹配；例如，项目协调人员就需要有较强的语言表达能力和沟通能力。价值观是一个企业的基本信念，作为工程项目的管理者需要了解员工的价值观，尽量使个体的价值观和组织的价值观相一致，在安排人员及其任务时，不仅要考虑到个体的工作能力、经验和动机，也要兼顾其价值观，使其个人积极的态度投入工作中。

第二：工程项目的群体行为管理归根到底是对人的管理。如果成员善于社交和沟通、独立性强、则对群体的产生率和凝

聚力的提高有积极的影响。不同的工程建设项目有不同的组织结构，相似的项目也可以采取不同的组织结构，企业的文化和规章制度对其群体行为影响不同，一般来说，规章制度越健全，群体及其成员的行为越一致，管理效率也越高。另外组织的绩效评估和奖酬体系越具体，则群体成员的工作效率越高。当然群体领导也必须具备进取心、正直与诚实、智慧以及与工作相关的知识和正确处理成员关系和能力和对施工环境的高度敏感性。

第三：工程项目中的组织系统涉及组织结构、组织文化和人力资源政策。在工程项目建设中对有关任务进行合理分工分组的协调合作，把建设程序分为前期、中期和后期，前期做好可行性研究和规划，中期做好资金供应和材料设备采购，后期做好维护和验收，这些需要部门与部门之间相互的配合协调。同时人力资源部门需要对员工招聘录用与培训、绩效评估、报酬体系以及劳资关系进行科学的制定政策；为提高员工的技术、人际和处理问题的技能方面可以采取职业培训。

虽然课程暂时告一段落，但程教授在课堂上分析的“角色定位”这一方法论不仅让我在工作上受益匪浅，同时再一次让我思考：“对于一位女性，事业和家庭到底孰重孰轻？”我的答案是：两手抓，两手都要硬！追求事业已经不再是男人的特权，家庭和事业对于如何一个女人而言都很重要，无论放弃哪一样都会让人觉得惋惜。当今社会，既然女人拥有了谋划事业的能力和权利，也有走出去的机会和胆识；那作为男人也应该有维护和谐家庭的义务，有走进家庭拿起锅碗瓢盆的勇气。作为新时代的女性，我认为应该做到自信睿智地上职场，优雅从容地入厅堂，把事业作为创造社会财富，实现个人价值的渠道，再把这份收入、智慧、自信投入家庭，为爱人分担工作和生活中的压力，为子女树立一个好的榜样。家庭是每个人的温馨港湾，男人和女人都要对自己的角色定好位和转换好位，所以聪明睿智的男人们和女人们都需要左手握着家庭，右手握着事业，幸福快乐的过好美丽的人生！

感谢程教授的辛苦授课，也衷心的感谢中科通达公司的总经理王开学同学精心为我们移动课堂布置提供的舒适场所，让同学们在轻松愉快的环境下进行了一场切磋交流。

组织行为学押题篇三

组织行为学是一门研究一定组织中人的心理和行为规律的科学，他的学科基础广泛，包括心理学、社会学、管理学、人类学等。通过研究个体、群体、组织三个层次来管理组织中的成员，进而达到组织的目标。它的作用在于帮助管理者应用先进的理论和方法充分调动员工的积极性与创造性，帮助管理者对组织员工进行教育，知道管理者完善自己的知识结构，提高自身素质。在生活中也具有一定指导意义。就在这样的思维下，我们通过课堂互动、玩游戏、小测验展开了组织行为学的学习。

可能晚上上课精神不太好，很多小伙伴没认真听课，积极性不高。所以老师为了提高上课的效率，上课的形式还是蛮多的。一开始是老师在讲台上讲课，后来让学生自己上去讲，这样讲课的那个学生对那节内容是很深刻的。我还记得我讲的是美国心理学家vroom的期望理论， $\text{激发力量} = \text{效价} - \text{期望值}$ 。虽然这个理论存在不少缺点，但是更令人关注的是它给管理者实施激励提供了有益的启示。俗话说，希望越大，失望越大。当我们以为自己有很大的几率可以做成某件事时，一旦失败了，就会感到无比的失望。所以组织中的管理者就要注意一点，当员工的期望概率太大时，我们应劝其冷静，适当减小期望概率。当一个人期望概率太小时，我们应该给予鼓励，让其增加信心和期望概率。另外，对更多人有所启发的是，对美好的生活要有所期待，最好的尚未到来，最令人满意的是“下一次”，这样通常能激发人们做事的热情，起到激励的作用。

另外，在生活中也感受到了首因效应这种社会知觉的作用，使得它不仅仅是书本上的理论知识。可能觉得自己算是个认

真的学生吧，对待学习和生活都不愿意随便了事，所以有时候会对那些课堂上只顾低头玩手机、不认真学习同学都持有一种不屑的态度。举个例子，我曾经觉得班上的某个男同学没点学习的样子，在课堂上不认真听课，做小组任务时也不配合，偷懒。对他的第一个印象就是这样，开始时有点反感。但是，后来我发现他也有认真的时候，他会认真策划市场营销活动，尊重模拟市场游戏的每个环节，熬夜想对策，制定方案。他也有个现在很流行的爱好：摄影。会冒险爬到高楼俯拍，给我们带来不一样的视角、会认真学习修图，把那些不完美的瑕疵去掉，给我们呈现一个他认为完美的画面。所以我觉得我之前不应该这样看他，他也是个认真的人，只不过是對他喜欢的事情上认真。我们很容易受首因效应的影响，会根据对别人的第一印象而产生了某些或好或坏的想法，但是只要认识到这一点，还是可以改正的，可以尽量客观地看待身边的人和事。

后来老师还用了两节课来做测试，是对之前学过的某些内容的测试和巩固，也对学生们提个醒，要认真学习。而结课时玩了个“天黑请闭眼”的游戏，还记得当时玩得意犹未尽，我刚选了个杀手的角色，老师就催着我们结束了。最后，各个小组也轮流上去发表了总结。其实我觉得在这个游戏中，人们都饰演了不同的角色，都有不同的思维方式。游戏规定有法官、警察、杀手、平民这些角色，而在游戏的激烈角逐当中，轮流发话时，有人凭借玩游戏的经验，有人认真地推断，有人纯粹凭直觉，有人毫无头绪说句“我是好人”就完毕这些玩游戏的方式没有好坏高低，反而，这么多种方式倒成了组织中一个正常的现象。我们是玩得那么的投入那么的认真，最后，在斗智斗勇的氛围下，大家都基本会玩这个游戏，也收获到了快乐。

我还是挺喜欢这样的课堂结构的。开始时老师做主力，在讲台上讲课，后来也让学生们参与进来，自己找素材和资料，认真地讲一次课。然后偶尔做几次小测试，巩固同学们的学习成果。最后玩一下与该课程相关的游戏快乐地结束这门课。

但在这里也想提个不成熟的小建议。之前上课的时候，发现老师的讲课方式有点照本宣科了，大多数都是读着ppt上的内容。这样老盯着屏幕，同学们容易分神。所以希望老师可以换一种风格□ppt上有关于概念的内容可以简洁明了，尽量多点结合现实生活中的案例来说明。这样上课的效果可能会好一点，让同学们在抬头看ppt低头做笔记时，多了点生动形象的感觉。也可以“逼着”学生互动，培养教师上课时的影响力和适当的威信。这样，学生上课的时候既会感到有趣也会带有点紧张感，认真地听课。

如果课堂内容跟课堂形式能较好地结合起来，我想，老师能开开心心地上课，同学们也能在愉快的氛围中自然地接受到了应接受的知识。

以上就是我对组织行为学这门课程大致的感受。

组织行为学押题篇四

近一个多月，利用工作之余学习了《组织行为学》及刘x教授的，了解到组织行为学是一个研究领域，它探讨个体、群体以及结构对组织内部行为的影响，目的是应用这些知识改善组织绩效。我认真地从个人、群体行为到个人心里、群体建设，再到群体沟通、冲突到组织、激励，再到组织结构、文化以及变革等进行了研读，收获颇丰，深深感受到组织行为学的魅力，它是以组织行为规律为研究对象，研究组织体系中人的行为与心理表现。针对组织行为的特征，找出特定组织环境下的组织行为共性，为我们提供有益的启示。结合本人生活、工作中的一些实践经历，从更深的角度体会到组织行为学的魅力，进一步提高了自己的理论素养和自身素质，可以说，学习《组织行为学》，也是对我的一次升华，让我受益匪浅。

性、主动性和创造性，培养和提高理论联系实际，提升组织

管理和不断创新能力。在组织行为学中系统研究了组织中人的心理和行为规律性。它采用系统分析的方法，综合运用心理学、社会学、人类学、生理学、生物学、经济学和政治学等知识，研究一定组织中人的心理和行为的规律性，从而提高各级领导者和管理者对人的行为预测和引导能力，以便更有效地实现组织预定的目标。学好组织行为学能有效提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力，以顺利实现组织预期目标和提高组织成员的个人满意度。

通过学习《组织行为学》，进一步明确了个体和群体互相依存关系。任何一个群体和组织都是由很多的个体所组成的，所以个体的好坏会直接影响到这个群体或组织的团结及融洽程度。同时，群体或组织的好坏也同样在影响着每一个个体的心理和发展方向。因此我们首先要认清自己的位置，不管是家庭还是工作，领导岗位、中层干部还是工作人员，我们都是这个组织中大家庭组成的一部分，所以我们在自己的岗位上要努力为自己的这个大家庭更好的发展做贡献。

大干戈油然而生。而事后，我们静下来的时候也许还会抱怨，也许会反思，自己的不对或他人的不是。这其中就涉及到组织行为学中许多观点。在现实的工作群体中，各种个体是相互交融在一起的，作为一名水文工作者（团队的一员），如何处理好个体关系，决定了盐城水文分局（群体）的团队力量。

建立有效沟通，完善工作方法。人是理性动物，也更是感情动物。很多时候人做事情都是会被感情所左右的，要想通过沟通达成意见的一致就要学会倾听别人的想法，也要站在别人的立场上去思考问题。心存他人，尊重他人，这样才可以得到他人的尊重和认可。当做一件事情或完成一个任务，各部门或各人之间有分歧的时候，需要去积极沟通和化解分歧，但是沟通并不等于只去表达你自己的认知和看法，以得到别人的赞同，而是要用一种尊重的态度去聆听各部门或每个人的观点，然后结合自己的想法找出分歧之处，求同存异，用

最好的方式去向对方表达你的观点和看法，最后征求对方的意见已达到最后的一致。

一个单位、群体和组织只有融洽了，只有上下团结一致了，才能不断创新，持续发展！

组织行为学押题篇五

本文以综述的形式，从中西方两个方面，探讨了组织行为学这门学科的形成及发展，并且就近年来出现的新领域、新方法提出了一些建议，认为组织行为学在中国仍然有很大的不足和研究空间。

管理学；组织行为学

组织行为学的名称在六十年代诞生于美国，是一门研究一定组织中的人们行为规律的综合科学，其中心理学是最主要的基础学科，当然和行为科学的关系也非常密切。

（一）科学管理学派。针对当时大多数工厂缺乏组织，美国米德维尔钢铁公司创立了科学管理学派。该理论关于如何对组织行为进行控制和管理设计了一个详细而具体的理论框架。但有两个根本的缺陷，首先是寻找最完美的工人以及工作方法在现实中难以实现；其次是把工人当成机器一样对待，未考虑到人是有感情有思想的动物。

（二）人际关系学派。针对科学管理学派的理论缺陷，人们开始考虑环境以及对待工人的态度与提高生产率的关系，于是在1926年，霍桑实验导致了人际关系学派的产生。但不幸的是，该学派忽略了影响生产效率的其他因素，简单的认为只要对工人好一些就可以解决所有的问题。

（三）行为科学学派。20世纪30年代，管理学家在斯金纳为代表的心理学家的研究基础上，创立了管理学中的行为

主义学派，提倡使用奖罚制度控制组织中人的行为。但是没能考虑到此制度会使工人产生许多负面的情绪，反而减低了他们的工作效率。

（四）管理科学学派。二战期间，美国军方为了打败德国将数量分析的方法引入了管理领域，于是诞生了管理科学学派。其贡献在于把数学和计算机技术运用到了管理当中，但是并不是所有的管理问题都可以定量分析的，而且此方法需要大量的费用和时间。

（五）社会系统学派。美国管理学家巴纳德认为应该从社会学的观点来分析和研究管理的问题，并把各类组织都作为协作的社会系统来研究，这种管理理论被后人称作社会系统学派。巴纳德认为构成组织的基本要素有三个，但是这些要素只包括人，他认为经理人员没有对财物管理的职能。

二战以后，西方管理领域出现了两个重要学派，分别是管理科学学派和以人为中心的行为学派。现在西方国家的管理学院都把它列为必修课，并且在工业界也得到了广泛的应用。

西方的组织行为学和一般的管理科学不同，它考虑了具体的社会制度和文化背景，其理论存在着“合理内核”的成份，有着广泛的适用性，其中很多的理论都反映了现代社会的共同要求，因此比传统的管理有了进一步的发展。

中国的组织行为学源于西方，其实中国心理学家的研究早已涉及到有关的领域，比如早在60年代初都开始重视人——机关系的研究，我们当时称之为工业心理学或工程心理学。

伴随着国内经济的迅猛发展，社会对组织行为的要求也日益增加，对中国组织行为学贡献最大的还是心理学家们，但国内多采用“管理心理学”这一名称。虽然我们的管理心理学中的很多理论都是在西方的研究基础上提出的，但我们也致力于建立具有中国特色的组织行为科学，把西方的经验和本

国的传统与实践相结合，发展自己的管理科学。

（一）研究方法的转向。随着时代的发展，20世纪70年代末，传统的组织行为学的方法论体系受到置疑和挑战。强调外部有用性的体系逐渐代替了传统的注重内部逻辑一致性的方法论体系，其中一个典型代表就是案例比较法。这次转向对组织行为学的研究，乃至整个管理思想的发展都起到了重要的推动作用。

（二）积极组织行为学。西方“积极心理学”的发展始于20世纪60年代，组织行为学研究早在霍桑实验时代就认识到员工的积极感受与绩效之间的关系，在人本主义思潮影响下，研究者开始研究快乐、幸福、满意以及士气等积极的心理课题。美国心理协会主席塞利格曼就积极倡导“积极心理学”的思想，并与席克珍特米哈依（2000年）指明积极心理学的作用在于“促进个人与社会的发展，帮助人们走向幸福，使儿童健康成长，使家庭幸福美满，使员工心情舒畅，使公众称心如意”。其矛头直指在过去近一个世纪中占主导地位的消极心理学模式。

（三）计算机实验法。社会组织系统是一个非常复杂的系统，比如说一个企业，它就是由许多个体在共同的目标驱动下和其它诸多要素共同构成的复杂系统，而且系统中的复杂性的动态变化通常都是非线性的。因此我们要研究社会组织系统，就必须要进行复杂性科学研究，也就是要研究这个系统中各个组成部分之间的相互关系以及它们在动态演化中所涌现出的特性。

我们需要探讨复杂的管理问题背后的运行机制，通过系统的分析给这些复杂现象加以解释，并且应该能够根据个人的行为推断其对系统演化的影响。这一系列问题在原来的理论基础上是根本无法解答的，随着计算机技术的发展和介入，才使得利用计算机实验方法研究复杂系统成为可能。

（四）自我效能感研究。随着自我效能感这一概念的提出，从上世纪80年代中期开始，工业心理学家和组织行为学家都纷纷开始研究自我效能感在组织行为领域中的影响和作用。他们认为自我效能感对人们的工作态度、工作绩效等都存在明显的影响。随着社会的发展和市场竞争的日趋激烈，关于自我效能感的研究出现了研究更加细化的趋势，表现出社会对工作人员提高其自我效能感的渴望。

目前自我效能感的理论和测评研究，已经成为组织行为学领域中的一个热点问题，并且获得了广泛的应用。但已有的研究热点和研究方法还存在着一些问题，需要我们继续完善。

组织行为学押题篇六

一、名词解释

发展变化的全过程，这种研究方法也称为案例研究法

2、动机：是指引发维持个体进行活动，并导致该活动朝向某一目标的心理倾向或动力。

成员对某些人比对另一些人感到更亲切的情感，它可以被认为是群体的确定性特征。

体意识，表现为组织的共同的信仰、追求和行为准则。

5、群体：群体是指具有相同利益或情感的两个或两个以上的人一某种方式结合在一起的集合体。

6、归因：是指人们对别人活自己的行为进行分析，解释和推测其原因或者动机的过程

二 单选

- 1、里程碑（霍桑试验）
- 2、心理倾向（气质）
- 3、威胁（消极强化）
- 4、奖风扇（没有做到个人所需）
- 5、正式群体
- 6、团队型
- 7、信任态度（协商式）
- 8、帮助领导（分化整合组织）
- 9、组织类型
- 10、学习型组织，特性（分工竞争）

三、判断

5. 10对，剩下全错

四：简答题

1、非正视沟通的优点是什么？

答：是沟通方便、内容广泛、方式灵活、速度快，而且由于在这种沟通中容易表露思想、情绪和动机，因而能够提供一些正式沟通中难以获得的信息。

2、影响团队成功的六个因素

答：

1、有一个负责人2一个强有力的创新者3心智要有较好的分布4个性的分布应当能覆盖更多的团队角色。5团队中成员的个性特征与他们的责任之间要有较好的匹配6对团队角色不均衡问题的识别以及调整团队的能力。

3、人际交往应遵循哪些原则，如何改善

答：尊重原则、真诚原则、宽容原则、互利合作原则、理解原则、平等原则

改善：1多聆听别人说话，少表现自己2和别人交流的时候不要东张西望3尽量微笑待人4学会赞赏别人5关心别人的困难6记住别人的名字。

4、怎样正确认识 and 对待工作压力？

答：1正式压力2探求压力来源，进行压力管理3学会幽默应付

5、影响个人决策的因素有哪些？

答：知觉、思维方式、气质与性格、情绪和情感

6、非正式群体有哪些特点和作用，应如何对待？

答：1) 特征：自发性、成员的交叉性、有自然形成的核心人物、排他性和不稳定性。

2) 作用：

1、弥补正式群体的不足，满足员工的需要

2、融洽员工的感情3激励和培训员工4保障员工的权益。

7、什么是组织行为学，研究和学习它有何意义？

发展6有助于积极心理品质和能力的开发和有效管理。

8、群体决策的优缺点是什么？

1、联系实际，谈谈管理者如何才能提高组织认同和工作参考度。

答：1员工的组织认同感的概念：是员工对其组织认同的程度，它包括对组织目标和价值观的信任和接受、原以为组织的利益出力、渴望保持组织成员资格三个方面2提高员工组织认同感的意义与作用，有认同感的员工会主动把组织提升到同舟共济的高度，表现为积极维护组织声誉，愿意为组织牺牲个人利益，有组织认同感的员工很少离开自己的工作岗位，有组织认同感的员工通常表现比较出色，有组织认同感的员工会坚决支持并自觉贯彻执行组织的政策，3工作参与度的概念：指员工对自己工作的认可程度、投入程度，以及认为工作对自我价值实现的重要程度，4提高员工参与的意义与作用：参与工作有利于增强实现了自我价值的感觉，这对组织和个人都有积极的影响5员工的组织认同感与工作参与度都属于员工的工作态度的内容，管理者可以通过一些方法提高这两种工作态度，可以从真诚关心员工利益的角度、为员工创造实现个人目标的机会的角度、改善工作使员工对自己的工作有更多自主权的角度、寻找机会及时奖励员工的角度、同员工一起设置目标的角度等方面联系实际展开论述。

2、试分析组织变革的阻力及克服阻力的对策

答：

（一）组织变革的阻力主要来自于以下方面：

1、来自观念的阻力：由于长时期生活在相对稳定、变化不大的组织环境中，一些人形成了照章办事、按部就班、因循守旧的思想。特别是组织的一些上层领导认为一动不如一静，

存在求稳怕乱、不愿担风险的思想，成为组织变革的巨大阻力。

（二）客服组织变革阻力的措施主要有：

六：案例分析题

1、分析为什么高薪不高效？

答： 案例

f公司是一家生产电信产品的公司。在创业初期，依靠一批志同道合的朋友，大家不怕苦不怕累，从早到晚拼命干。公司发展迅速，几年之后，员工由原来的十几人发展到几百人，业务收入由原来的每月十来万发展到每月上千万。企业大了，人也多了，但公司领导明显感觉到，大家的工作积极性越来越低，也越来越计较。

分析□f公司出现的这种情况是一个普遍现象，很多企业都经历了这样一个过程，在创业初期，每个人都可以不计报酬、不计得失、不辞辛劳、不分彼此，甚至加班加点、废寝忘食。但是，只要企业一大，大家这种艰苦奋斗、不计报酬的奉献精神没有了，不分上下班的工作干劲和热情态度也不见了，关心企业、互相帮助、团结如一人的融融人情氛围也消失了。为什么会这样呢？原因有三：

遗憾的是，我们很多企业把钱作为唯一的激励手段，在一些老板的意识里，花高价钱就能打动人才的心。因此，报上的招聘就会出现这样的文字：“位子加权力，高薪加福利。你还要什么？你还等什么？”言外之意给你高薪水、高福利，你就该满意了，该知足了。这代表了不少企业的想法。

由以上分析可知□f公司的问题就在于：首先，对快速成长企业的经营管理缺乏经验；其次，怎样让高工资发挥激励作用

认识肤浅；第三，激励手段简单且不配套、不系统。

解决方案

针对f公司的现状，其重点是建立以薪酬制度为基础的激励系统，使企业进入“高工资、高效率、高效益”的良性循环。

一、薪酬制度设计：薪酬设计的要点，在于“对内具有公平性，对外具有竞争力。”这就要求我们要以实事求是的科学方法进行设计，而不是拍脑袋随意而定。一般要经历以下几个步骤：

评估；确定绩效工资，需要对工作表现做评估；确定公司的整体薪酬水平，需要对公司盈利能力、支付能力做评估。每一种评估都需要一套程序和办法。可以说，薪酬体系设计是一个系统工程。在制定和实施薪酬体系过程中，及时的沟通、必要的宣传或培训是保证薪酬改革成功的因素之一。必要时，让员工参与报酬制度的设计与管理，这无疑有助于一个更适合员工的需要和更符合实际的报酬制度的形成。

2试分析如何处理人际关系？

答：人际关系或有效沟通七法

在沟通管理过程中一定要善于运用非语言信号为语言的效果进行铺垫，真诚的微笑，热烈的握手，专注的神态，尊敬的寒暄，都能给对方带来好感，活跃沟通气氛。

1、赞美对方

这几乎是一个屡试不爽的特效沟通润滑剂。这个世界上的人，没有不吃表扬的，学会赞美，将使在任何沟通中一帆风顺。

2、善于倾听。（1.）克服自我中心：不要总是谈论自己。

(2.) 克服自以为是：不要总想占主导地位。(3.) 尊重对方：不要打断对话，要让对方把话说完。(4.) 不要激动：不要匆忙下结论，不要急于评价对方的观点，不要急切地表达建议，不要因为与对方不同的见解而产生激烈的争执。

(5.) 尽量不要边听边琢磨他下面将会说什么。

3、轻松幽默既是通向和谐对话的台阶和跳板，又是化解冲突、窘境、恶意挑衅的灵丹妙药。幽默是一种使人愉快发笑的智慧。

4、袒胸露怀

又被称为不设防战术，意在向人们明确表示放弃一切防备，胸襟坦荡，诚恳待人。人类的许多非语言信号都是出此用意，例如敬礼、握手、作揖都是为了向沟通对方表明手中没有武器。

5、求同存异

又被称为最大公约数战术。人们只有找到共同之处，才能解决冲突。无论人们的想法相距多么遥远，总是能够找到共同性。有了共性，就有了建立沟通桥梁的支点。

6、深入浅出

这是提高沟通效率的捷径。能够用很通俗的语言阐明一个很复杂深奥的道理是一种本事，大师的语言，最大的特点就是生动浅显，容易解码因而容易理解。

7、乐于助人。做人要善，做友要义。善和义的核心就是助人。