
1、简述有效管理心理依据与原则。

- ①社会认知原则；
- ②心向一致(目标管理)原则；
- ③心理动力性(激励)原则；
- ④信息沟通原则；
- ⑤人际关系协调的原则；
- ⑥心理健康与平衡协调的原则。

2、简述知识型员工需要的特点。

- ①最早提出知识型员工这一概念的是管理大师彼得·德鲁克。他认为，所谓知识型员工，就是掌握和运用符号和概念，利用知识或信息工作的人。
- ②知识型员工通常具有较高的需求层次，他们比一般员工更注重追求自主性、个性化、多样化和创新精神，更注重自己的尊严和自我实现的价值。
- ③他们很难满足于一般事务性工作，而更执着于具有挑战性、创造性的任务，并尽力追求完美的结果，渴望通过这一过程充分展现个人才智，实现自我价值。

3、简述组织承诺及主要维度。

- 1. 组织承诺是员工对组织与组织目标的认同，以及员工对义务与责任自觉承担的程度。
- 2. 加拿大学者梅耶与艾伦对以前的研究进行分析，提出了组织承诺的三个维度：
 - (1)持续承诺即指员工愿意持续留在组织并保持自己在组织中的地位；
 - (2)规范承诺是员工愿意为组织工作主要是由于行为规范的约束，感到自己必须这样做才能符合规范的要求；
 - (3)感情承诺即员工为组织努力工作，对企业忠诚完全是出于对组织的感情，而非物质利益的吸引。

4、简述虚拟组织及优势与不足。

- 1 虚拟组织的优势在于灵活性，不需要大规模的设备投资，庞大的员工队伍及由此产生的管理问题。
- 2 主要不足是管理人员对公司的主要职能缺少强有力的控

制，其中任何一个环节的失误，都会对整个组织造成极大的危害。

5、简述明茨伯格领导角色功能的划分。

加拿大克吉尔大学的亨利·明茨伯格教授将组织中领导者的角色归纳为10种，并将其进一步概括成三个方面：

1 人际关系角色：①名誉领导；②领导人；③联络者；

2 信息传递角色：①监听者；②传播者；③发言人；

3. 决策制定角色：①企业家；②危机管理者；③资源分配者；④谈判者。

6、试述社会知觉过程中归因偏差的克服。

(1)通过归因训练，掌握某种归因技能，形成积极的归因风格，通过归因训练，可以获得各种形式的归因反馈信息，可以有针对性的消除归因偏差。在归因训练时，对成员所做出的符合实际的、积极有效的归因及时给予强化，鼓励他们形成正确的归因风格。

(2)要引导成组织和团体的工作绩效，应该引导成员多进行个人倾向的归因，并促使他们将其工作的成败归因于自己努力、能力等方面的原因，克服与矫正遇事总是抱怨客观条件不好，归因于运气太差、任务太难等不良的归因倾向。

(3)要引导成员多从内在的、不稳定与可以控制的因素(努力)来归因，少从内部的、稳定的、不可控制的因素(能力)来归因，克服成员总是认为自己能力低、自信心不足的偏差，提高他们的成就动机与自我效能感，增强他们的自信心和继续努力的行为，来改进与提高工作绩效。

(4)通过观察学习的方法，及学习与观察其他成员正确归因方式与行为，也会收到好的效果。

背景资料

案例：某公司招聘公关部经理，有甲、乙两人应聘。甲气质特征是安静、稳重、反应缓慢，情绪不易外露，注意力稳定难以转移。乙则直率、热情、精力旺盛，行为的外倾性明显。

根据上述案例回答：

7、甲、乙两人各为哪种气质类型?简述这两种气质的优缺点。

甲属于粘液质，该气质类型的优点是镇静踏实，缺点是反应较迟钝;乙属于胆汁质，该气质类型的优点是外向开朗、反应快、效率高，缺点是暴躁任性、自我控制力差。

8、甲、乙两人谁更适合该岗位?您认为他若在该岗位上应如何从气质上扬长补短?

乙更适合该岗位。公关经理是一个与企业形象密切相关的岗位，需要具备良好的外表，较强的关系管理能力，灵敏的新闻嗅觉和市场洞察力，所以相对而言，乙更适合该岗位。

但是，因为其属于胆汁质气质类型，这种类型的人在工作中容易暴躁任性、自我控制力差，因此要发挥其特长，充分运用其外向型的性格，拓宽人脉，加强对企业正面形象的宣传，同时，需要及时监督其行为，以使其戒骄戒躁，克服性格的弱点，避免其不当行为影响正常的工作。