

10、“领导者要公正，要以事实而不是感觉为依据”属于营造信任氛围中的（）的方法。-->D.客观并一视同仁

11、“领导者应真诚地说出自己的意见和想法，让团队成员完全了解所有与他们工作有关的事情”属于营造信任氛围中的（）的方法。-->B.开诚布公

12、“逻辑、理智和客观的系统支配着行为。”这种表现是哪种文化类型？（）-->角色文化

13、“平衡计分卡”的方法一般从四个角度来衡量组织的业绩和战略，不属于这四个角度的选项是（员工）角度。-->

14、“王总，针对这个问题我认为还有个更好地解决办法。”这句话体现的信任的标志是（）。-->坦诚地交流

15、“为团队成员提供支持”是营造团队授权气氛的方法之一，对这一方法说法不正确的是（）。-->C.支持只需要来自领导

16、“为团队成员提供支持”是营造团队授权气氛的方法之一，对这一方法说法不正确的是（）。①不鼓励团队成员提问题；②鼓励团队成员承认错误而不用担心受到指责；③支持只需要来自领导；④对团队成员给予认可和奖励。-->①③

17、“我们无法预知明年国家将会出台哪些新的措施，所以，建议采用李总的策略，今年只增开100家实体店，然后观察整个市场的情况。”这句话体现的信任的标志是（）。-->承担风险

18、“我们无法预知未来还会有什么变化，但是我觉得小李的方法，在处理目前这个问题上有一定的可行性，我们可以先尝试一下，看看能否达到预期。”这句话体现的信任的标志是（）。-->承担风险

19、“销售的情况在不同的季节变化很大，我们无法得到确切的数据，还是按照老李的预测，即底下两个月每月会增长5%”。这句话体现团队成员之间的（）。-->A.信任

20、“小文，从下个月开始，这个销售区域，就由你来负责。”这句话体现的信任的标志是（）。-->授予管理权

21、“小张，我一点也不同意这种观点，但是，我能理解你，我们的意见出现分歧是有原因的”，小李的这段话并没有得到小张的任何回应，根据这种情况，小李和小张之间的交流过程是（）-->无效的

22、“小张，这件事就由你来做决定，你来和顾客进行谈判。”这句话体现的信任的标志是（）。-->授予管理权

23、“学习”是绩效评估的标准之一，考察（）属于以“学习”为标准的绩效评估。-->B.团队成员进行了哪些方面的培训

24、“与标准相比较”是控制过程的步骤之一，此步骤（）。-->A.可以发现实际工作与标准之间的偏差

25、“员工选拔、薪酬福利、人力资源规划、劳动关系协调”，这属于（）的职责。-->人力资源部

26、“在任务或项目中进行一对一的指导和支持”是非正式学习中的（）。-->D.训练与指导

27、“在一旁观察别人的工作情况”属于非正式学习中的（）。-->工作观摩

28、“在做决策以前及时提供相关信息以供决策者参考”，这是考虑到优质信息特点中的（）。-->恰当的时间

29、“在做决策以前及时提供信息以供参考”，这是考虑到优质信息特点中的（）。-->D.恰当的时间

30、“招聘项目成员需要两周”，这是对（）资源的描述。-->时间

单选(1694)

1、“成果”是绩效评估的标准之一，关于“成果”标准考察的问题，说法不正确的是（）。-->A.各个团队之间的工作是如何协调一致的

2、“对不起，你现在通话方便吗？”此类表达属于沟通技巧中的（）方法。-->关心对方的处境

3、“对他人的信任问题”是领导者不授权的原因之一，它的表现是（）。-->如果发现难以信赖他人，那就意味着难以给他们布置任务

4、“凡事预则立，不预则废”，在协商目标时这种说法是指-->制订目标前一定要做好充分的协商

5、“负责日常事务的组织与协调、档案管理、对外接待、后勤服务等工作”属于组织部门中（）的基本职责。-->A.行政部门

6、“负责日常行政事务的组织与协调”属于组织部门中（）部门的基本职责。-->行政

7、“负责日常行政事务的组织与协调、档案管理、对外接待”，属于（）的职责。-->行政部

8、“个人所具有的能力和经历”是领导者不授权的原因之一，它的表现不包括（）。①以前曾努力地去布置工作任务，但并不奏效；②不是没按期完成，就是没有把任务做好；③如果发现难以信赖他人，那就意味着难以给他们布置任务；④总是认为自己是做事的人而不是发指令的人。-->③④

9、“个人需要与团队需要处于中等水平，任务需要很高”，这是团队发展的（）阶段的特点。-->D.成熟

31、“这么说你好像有很多难处，但是这次你能够提出一种新的方案吗？”这种交谈的方式明显是两个人出现了一些观点和看法上的冲突，那么这属于（）的冲突方式。-->健康

32、“重视团队成员”是领导者营造团队授权气氛的方法之一，对这一方法说法不正确的是（）。-->D.放手让团队成员去做，自己不予任何干涉

33、“重视团队成员”是领导者营造团队授权气氛的方法之一，对这一方法说法正确的是（）。①从内心深处对团队成员充满信心；②不必了解每个团队成员的优势；③将对团队成员的重视通过言行举止表达出来；④放手让团队成员去做，自己不予任何干涉。-->①③

34、“综合”是绩效评估的标准之一，考察（）属于以“综合”为标准的绩效评估。-->D.团队的目标与整个组织的目标是否一致

35、“组织文化能够影响一个人在组织中的工作能力，影响他们为组织做贡献的意愿。”体现出组织文化对（）的影响。-->员工

36、“作为团队领导，最主要的工作任务就是提醒团队成员时刻牢记目标并为实现目标而努力。”属于优秀团队的哪个特征？-->目标明确

37、2001年，GE继续享有世界上最受赞许的公司、全美最受推崇的公司、全球最受尊敬的公司的赞誉。GE公司的员工倾听客户意见、亲身体验并学习了客户营运方式，这属于发展循环周期的（）步骤。-->明确发展要求

38、2009年10月，刘先生因业绩突出被任命为其所在集团一分公司的区域经理兼电脑培训学校校长，负责管理5名老师、8名业务员。当时情况较为紧急，刘先生未经过任何培训就走马上任了。上任后，刘先生立即着手打造一支高效的团队。但是24岁的他并没有管理经验，成为经理不到三个月就表现得与团队格格不入。员工的反馈显示，刘先生试图掌控每个人的销售情况及学校管理的每一个环节，甚至于学校后勤的柴米油盐、卫生打扫等小事都由其本人负责监督管理，这使得他所领导的老师及业务人员极为清闲，工作缺乏热情，成员士气十分低落。刘先生的下属抱怨说-->坚持让团队成员听从自己的命令

39、2009年初，受全球金融危机影响，东部沿海地区经济发展减速，大量农民工失岗返乡。2010年，由于经济迅速回暖，沿海地区和内地同时出现严重的缺工现象。那么，这些企业急需获取的资源是（）。-->人力

40、Ansoff矩阵将组织针对（）的四大主要战略加以归类。-->产品或服务

41、Ansoff矩阵设计了一套框架来代表组织企图（）的四种选择。-->使获利成长

42、KOLB学习周期是由谁提出的。（）-->B.科勒

43、KOLB学习周期有几个阶段（）。-->D.4个阶段

44、KOL学习周期的步骤不包括（）。-->认真分析

45、Mrs公司为了提高市场占有率，决定使用自产的糖果产品制作新型冰淇淋。那么这个公司运用的市场策略是（）战略。-->产品开发

46、PEST分析法中，字母E指（）。-->经济环境

47、PEST分析法主要用来分析企业的（）。-->D.外部环境

48、SMART目标不包括（）。-->理性的

49、SMART目标中的A代表（）。-->可达到的

50、SMART目标中的S代表（）。-->明确的

51、SMART原则在我们制定目标时有很大的帮助，以下不属于SMART原则的是（）。-->**C.不要一次设定三个以上的发展目标**

52、SMART原则制定目标时，应确定目标是可衡量的。符合“可衡量”原则的目标是（）。-->**达到每分钟60个字的打字速度**

53、SMART原则中的A代表（）。-->**C.可达到的**

54、SMART原则中的M代表（）。-->**B.可衡量的**

55、SMART原则中的T代表（）。-->**D.有时间规定的**

56、SMART原则中的T代表（）。-->**有时间规定的**

57、SMART原则中的（）原则。-->**可实现的**

58、SMART原则中字母与其含义，对应不正确的是（）。-->**B.M——可实现的**

59、SMART原则中字母与其含义，对应不正确的是（）。①S——明确的；②M——可衡量的；③A——宏大的；④T——可分级的。-->**B.③④**

60、SMART原则中字母与其含义，对应正确的是（）。①S——明确的；②M——可衡量的；③A——可达到的；④T——有时间规定的。-->**D.①②③④**

61、SMRT目标中的M代表（）。-->**可达到的**

62、SMRT目标中的R代表目标是-->**可实现的**

63、SMRT目标中的T代表-->**有时间规定的**

64、SMRT原则在我们制定目标时有很大的帮助，以下不属于SMRT原则的是（）。-->**不要一次设定三个以上的发展目标**

65、SWOT（）进行自我评价的一种方法。不是-->**B.是机会**

66、SWOT分析法又称为态势分析法，其中字母O代表（）。-->**C.机会**

67、SWOT分析法又称为态势分析法，其中字母S代表（）。-->**B.优势**

68、SWOT分析法又称为态势分析法，其中字母T代表（）。-->**威胁**

69、SWOT分析法又称为态势分析法，其中字母W代表（）。-->**B.劣势**

70、SWOT中的S代表（）。-->**B.strength**

71、WBS方法可以用来-->**分解工作任务**

72、X理论和Y理论是由（）提出的-->**麦格雷戈**

73、（）不会出现在实施计划的过程当中。-->**确定目标和计划**

74、（）不是非正式沟通的优点。-->**信息能够被高层管理者迅速采纳**

75、（）的方式能够不利于消除沟通中的障碍。-->**善于打探对方的私人生活信息**

76、（）的工作环境可能会消除员工的不满。-->**废品站环境整治**

77、（）理论是从悲观否定的观点来看待员工的。-->**X**

78、（）是一种创造性的思考方法，帮助人们围绕某一主题进行思考，特别是在思维比较发散的时候的使用起到最好的效果。-->**思维导图法**

79、（）是一种利用集体智慧思考和解决问题的团队创新性思维方法。-->**A.团队头脑风暴法**

80、（）最有可能增加企业的利润。-->**缩减经营成本**

81、安排沟通的时间时，需要考虑的有（）。①自己在沟通中的任务②别人在沟通中的任务③确定达到目的的方法④别人在什么时候方便-->**①②④**

82、按谈判对象的类型来分小孙是个思考型的人，下面最符合他的特征的选项是（）。-->**逻辑思维、坚韧不拔、学识渊博**

83、按照KOLB学习周期，学习一般由四个阶段组成，描述不正确的是（）。-->**A.四个阶段中前两个阶段最重要**

84、按照KOLB学习周期，一个完整的学习过程包含四个阶段，不属于这四个阶段的是（）。-->**认真分析**

85、按照KOL学习周期，从获得经验阶段开始学习，首先应该（）。-->**实践一些从未做过的事情**

86、按照KOL学习周期，学习一般由四个阶段组成，下列说法中不正确的是（）。-->**四个阶段中前两个阶段最重要**

87、按照KOL学习周期，一个完整的学习过程包含四个阶段，不属于这四个阶段的是（）。-->**认真分析**

88、按照沟通目的的不同，整个组织内的工作报告可以分为三种，除了从上到下形式、从下到上形式，还包括（）。-->**平级形式**

89、按照任务的（），将任务划分为四个优先等级。①有效性②目的性③紧迫性④重要性-->**③④**

90、按照时间管理矩阵，优先级的任务特征是（）。-->**重要而且紧迫**

91、白总打算召开一次公司高层座谈会，讨论公司下一步的发展策略。这句话没有包含沟通的关键点中的（）。-->**D.时间安排**

92、白总公司的销售部门与生产部门经常发生矛盾，要解决他们之间的矛盾，做法不合适的是（）。-->**两部门坚持各自的立场，拒绝妥协**

93、白总公司的员工对目前的工作条件很不满意，大家决定集体罢工，逼迫公司改善工作条件，白总召开紧急会议处理此事。处理员工不满的过程中，最重要的是（）。-->**注意倾听**

94、办公室的不同颜色可以传达不同的信息，关于蓝色的说法，正确的是（）。-->**给人镇静、肃穆的感觉**

95、办公室的内部设计是一种道具沟通方式。除传统式办公室设计外，常见的办公室设计还有（）。-->**A.开放式设计**

96、办公室的内部设计是一种道具沟通方式。关于办公室设计，说法正确的是-->**开放式设计的空间是开放及共用的**

97、办公室的内部设计是一种道具沟通方式。关于开放式的办公室设计的特点，说法不正确的是-->**高层和普通员工之间会有一定的办公距离**

98、办公室的内部设计是一种道具沟通方式。在办公室设计中，传统式设计的特点是（）。-->**各个办公区域之间有明显的界限和独立的空间**

99、办公室的内部设计是一种道具沟通方式。在办公室设计中，开放式设计的特点是（）。-->**方便人们的交流和沟通**

100、办公室的内部设计是一种沟通方式的应用。常见办公室设计的两种方式是（）。-->**A.传统式设计和开放式设计**

101、办公室的内部设计是一种沟通方式的应用。除传统式办公室设计外，常见的办公室设计方式还有（）。-->**A.开放式设计**

102、办公室的内部设计是一种沟通方式的应用。除开放式办公室设计外，常见的办公室设计方式还有（）。-->**A.传统式设计**

103、办公室的内部设计是一种沟通方式的应用。关于办公室设计，说法不正确的是（）。-->**C.传统式办公室设计是用各种帘、屏风来充当屏障**

104、办公室的内部设计是一种沟通方式的应用。关于传统式办公室设计的特点，说法正确的是（）。-->**B.各个办公区域之间有明显的界限和独立的空间**

105、办公室的内部设计是一种沟通方式的应用。关于开放式的办公室设计的特点，说法不正确的是（）。-->**A.高层和普通员工之间会有一定的办公距离**

106、办公室的内部设计是一种沟通方式的应用。在办公室设计中，开放式设计的特点是（）。-->**C.方便人们的交流和沟通**

107、办公室的内部设计也是一种道具沟通。关于办公室设计，说法不正确的是-->**传统式办公室设计是用各种帘、屏风来充当屏障**

108、办公室的设计风格体现了沟通方式中的（）沟通。-->**D.道具**

109、办公室可通过不同的设计方式来进行道具沟通。办公室设计主要有两种方式：传统式设计和开放式设计，关于传统式设计的说法正确的是（）。-->**B.各个办公区域之间有明显的界限和独立的空间**

110、办公室设计有几种方式（）。-->**B.2种**

111、办事拖拉严重影响工作效率，对克服拖拉推延没有帮助的是（）。-->**A.凡事都追求完美**

112、保存记录是反馈过程中的重要步骤，关于保存记录的作用，说法不正确的是（）。-->**D.记录在非正式评估中，是没有用处的**

113、保存记录是反馈过程中的重要步骤，关于保存记录的作用，说法不正确的是（）。-->**B.有助于团队成员的工作，而对个人完成工作没有帮助**

114、保存记录是反馈过程中的重要步骤，关于保存记录的作用，说法不正确的是（）。①记录有助于了解反馈的影响；②记录对了解过去的绩效有好处；③记录可帮助团队成员按要求进行工作；④记录在非正式评估中，是没有用处的。-->**①②③**

115、保存记录是反馈过程中的重要步骤，关于保存记录的作用，说法不正确的是（）。①记录有助于了解过去的绩效；②记录对了解过去的绩效有好处；③记录可帮助团队成员按要求进行工作；④记录在非正式评估中，是没有用处的。-->**①④**

116、本田宗一郎被誉为20世纪最杰出的管理者。在他的管理经历中，有一件事让他终身难忘。有一次，来自美国的技术骨干罗伯特来找本田，当时本田正在自己的办公室休息。罗伯特高兴地把花费了一年心血设计出来的新车型拿来给本田看：“总经理您看，这个车型太棒了，上市后绝对会受到消费者的青睐！”罗伯特看了看本田，话还没说完就收起了图纸。此时正在闭目养神的本田觉得不对劲，急忙抬起头叫罗伯特，可是罗伯特头也不回地走出了总经理办公室。第二天，本田为了弄清事情原委亲自邀请罗伯特喝茶。罗伯特见到本田后第一句话就是：-->**一对一**

117、本田宗一郎在与员工进行沟通时，可以采用一些沟通技巧，这些技巧不包括（）。-->**不传达自己的想法**

118、本应提供给研发部的客户需求信息，却送到了物流配送部，这不符合优质信息特点中的（）。-->**C.正确的人员**

119、变化对于大多数组织来说是一个重大挑战，下面关于组织变化的说法不正确的是（）。-->**A.变化只是组织某个阶段具有的特征**

120、表达需求有很多种方法，说出需求的方式不正确的是（）。-->**A.对你的需求做到心中有数，不但要积极还要好斗**

121、表达需求有很多种方法，说出需求的方式不正确的是（）。-->**假设最坏的情况会出现**

122、波特提出的竞争优势理论中，关于目标聚焦的特点，说法正确的是（）。-->**A.向已定位的市场提供额外的产品或服务**

123、博益公司有很多外部利益相关者，在这些相关者中最重要的是（）。-->**A.客户**

124、不立即回应能够给自己留出思考的时间，为了争取时间做法不正确的是（）。-->**终止讨论，请对方离开**

125、不良的工作方式会大大降低时间的利用效率，（）不属于不良的工作方式。-->**B.及时调整工作计划**

126、不同成员互相配合完成工作这体现了团队工作优势中的（）。-->**加强工作的整体协调性**

127、不同类型的团队具有不同的特点，其中供销团队的主要特点是（）。-->**包括消费者和供应商**

128、不同类型的团队有不同的特点，其中项目团队的主要特点是（）。-->**D.从事一次性项目，完成项目，团队解散**

129、不同类型的团队有不同的特点，其中虚拟团队的主要特点是（）。-->**电子交流，很少面对面交流**

130、不同谈判风格的人具有不同的特点，这个客户的谈判风格的特点是（）。-->**发表自己的意见并视其为不可改变的事实**

131、不属于PEST分析法分析的内容是（）。-->**A.生活环境**

132、不属于谈判过程中的沟通技巧的是（）。-->**B.坚持己见**

133、不属于有效反思的方法是（）。-->**A.不考虑情感和直觉**

134、采用电子头脑风暴法，所有成员可同时产生想法，在交流中具有平等性，这体现了电子头脑风暴法（）的优点。-->**D.思想平行而入**

135、查尔斯·汉迪在《认识组织》中提出的组织文化类型不包括（）。-->**C.强势文化**

136、常见的绩效评估的标准有四种，其中“各团队的目标与整个组织的目标是否一致”属于绩效评估的（）标准。-->**综合**

137、常见的绩效评估的标准有四种，其中“团队成员哪些方面的能力得到了提高”属于绩效评估的（）标准。-->**学习与成长**

138、常见的绩效评估的标准有四种，其中“团队成员哪些方面的能力得到了提高？”属于绩效评估的（）标准。-->**学习**

139、常见的绩效评估的标准有四种，其中“有哪些定量的数据可以用来对结果进行评估？”属于绩效评估的（）标准。-->**成果**

140、常见的绩效评估的标准有四种，其中“在计划实施过程中团队成员的合作是否愉快？”属于绩效评估的（）标准。-->**A.凝聚力**

141、常见的绩效评估的标准有四种，其中“组织、部门、团队和团队成员的目标达成程度分别如何”属于绩效评估的（）标准。-->**成果**

142、常见的绩效评估的标准有四种，其中“团队成员哪些方面的能力得到了提高？”属于绩效评估的（）标准。-->**B.学习**

143、常见的激励技巧不包括（）。-->**检查自我**

144、常见的监督指标有软指标和硬指标，不属于软指标的是（）。-->**D.统计数据**

145、常见的监督指标有软指标和硬指标，不属于硬指标的是（）。-->**A.员工的意见**

146、超市服务部经理意识到在员工换班时间，客户付款等待时间过长，针对此问题，他制定了客户意见调查表，广泛征询客户建议，这属于团队决策的（）阶段。-->**C.获得信息**

147、朝佰公司制定了“明年客户投诉率降低%”的目标，与此相关的发展目标可能是（）。-->**C.培养客服部处理问题的能力**

148、朝阳公司非常重视对新员工的培训，并在培训过程中给予员工一定的指导和建议，这说明公司领导在支持员工发展方面扮演了除（）之外的角色。-->**B.挑战者**

149、朝阳公司非常重视对新员工的培训，这说明公司领导在支持员工发展方面扮演了除（）之外的角色。-->**挑战者**

150、陈经理所在的团队进行了一次工作绩效评估，评估完成后，他决定把反馈的信息传递出去，以便团队成员了解工作的情况，发现问题。在他进行的反馈中，属于良好反馈的是-->**其他都是**

151、晨德公司要进行新产品宣传，需要投入三个专门小组才能达到良好的效果，但由于经费的限制，只能投入两个，这种做法主要考虑的是优质信息的（）。-->**C.适度的费用**

152、成果是绩效评估的标准之一，关于成果标准考察的问题，说法不正确的是（）。-->**各个团队之间的工作是如何协调一致的**

153、成就、自信和承诺是指领导者的（）能力。-->**个人能力**

154、筹划文件时需要考虑很多问题，其中不包括（）。-->**沟通的方式方法**

155、筹划文件时需要考虑很多问题，正确的是（）。-->**需要提出哪些论点、思想、建议**

156、处理谈判中出现的要弄职权的困难局面，正确的做法是（）。-->**A.就事论事，只是针对需要解决的问题表达意见**

157、处理员工不满情绪的方法中，（）对所有情况都是适用的。-->**D.努力建设和谐的团队关系**

158、传递优质信息时的“适度的费用”是指（）。-->**信息准备妥当需要花费多长时间和多少费用**

159、传统式的办公室设计强调的是（）。-->**A.彼此之间有固定的间隔**

160、传真真是书面沟通中经常采用的方式，关于传真的优点，说法正确的是（）。-->**可以直接送到接收者的桌面上**

161、创美公司成立了一个新的团队，但团队中缺少一个能帮助人们相处并能解决棘手问题的人，所缺少的这个角色是（）。-->**D.协调人员**

162、创造性决策不包括（）。-->**非理性思考**

163、从悲观否定的观点来看待员工的是（）。-->**B.X理论**

164、从订购资源到接收资源期间所需要的时间为-->**等待时间**

165、从基于系统和利益相关者的监督中团队可以得到各种信息，这些信息包括（）。①计划是否按进度表进行；②达到质量标准的情况；③顾客和利益相关者的满意度；④团队成员的生活改善情况；⑤计划是否在预算之内进行；⑥计划由谁制订和执行。-->**①②③⑤**

166、从基于系统和利益相关者的监督中团队可以得到各种信息，这些信息包括（）。①进度表的完成程度；②达到质量标准的情况；③顾客和利益相关者的满意度；④团队成员的生活改善情况。-->**①②③**

167、从经验中学习的周期一般分为四个阶段，这四个阶段不包括（）。-->**训练**

168、从客户中直接获取客户的需求信息，能够为客户提供更好的产品或服务，这种做法的缺点是（）。-->**不同客户群体的需求差异大，所以工作量大**

169、从客户中直接获取客户需求信息是获取客户需求信息的途径之一，这一途径的缺点是（）。-->**B.工作量大**

170、从客户中直接获取客户需求信息是获取客户需求信息的途径之一，这一途径的优点是（）。-->**A.直接可靠**

171、从授权的领导方式到命令的领导方式的过渡中，所表现出来的是（）内容越来越多。-->**B.指令**

172、从外部环境变化中发掘客户需求信息的优点是-->**能为其他途径获得的信息提供可靠的参考**

173、从外部环境变化中发掘客户需求信息是获取客户需求信息的途径之一，这一途径的优点是（）。-->**C.能为其他途径获得的信息提供可靠的参考**

174、从小林原本对加班的态度来看，小林其实（），老乔可以提供（）。-->**工作意愿高，低支持**

175、从信息的载体和渠道来看，沟通的方式方法有好几种，下面不属于它的主要方式的是（）。-->**B.信息沟通**

176、从一个人的面部表情可以看出一定的信息，这种沟通方式属于（）。-->**D.身体语言沟通**

177、从整体上看，SWOT分为几个部分（）。-->**A.2**

178、从整体上看，SWOT分析可以分为两部分，第二部分OT（机会和威胁），可以用来分析（）。-->**B.外部条件或因素**

179、从整体上看，SWOT分析可以分为两部分，第二部分OT可以用来分析（）。-->**B.外部因素**

180、从组织内营销类部门普通员工所掌握的信息来获取客户需求信息的缺点是（）。-->**C.分散，容易被忽视**

181、从组织内营销类部门有影响力的员工所掌握的信息，来获取客户需求信息的缺点是（）。-->**C.员工为保证自身利益，不轻易将这些信息进行分享**

182、促进议题讨论的方法有很多，不正确的是：（）-->**尽量不要有短暂的宁静，以免冷场**

183、达成协议的方式有很多种，其中“一致同意”的方式是指（）。-->**D.所有成员都一致接受协议**

184、达成协议的方式有很多种，其中“投票”的方式是指-->**通过选票数量选择出最终方案**

185、达成协议的过程存在一定的困难，关于达成协议中的困难，说法不正确的是-->**由于取得一致同意比较费时，所以不需要赋予每个团队成员决定权**

186、达成协议有许多种方式，方式及其优缺点对应不正确的是（）。-->**投票——使每个团队成员都能满意**

187、达成协议有许多种方式，其中比较费时，但团队中每个成员都有自己的决定权的方式是（）。-->**一致同意**

188、订立公司会议室里，徐总经理、人力资源部蔡经理和新进公司的技术人员正在进行对话。徐总经理一脸诚恳：“听说你们要集体辞职，能把你们的想法告诉我吗？”没人回答。徐总经理接着说：“这段时间来，公司业务发展很快，平时我一直忙于处理事务性工作，没有抽出时间来关心你们，很抱歉。今年能从我所向往的名牌大学招收到你们，我非常重视你们，不希望你们离开。今天，我真心诚意来听取你们的想法和意见，有什么话大家尽管说，我尊重大家的想法。”会议室稍有动静。小李轻声说道：“我们-->**自我实现**

189、打好基础是授权的步骤之一。该阶段领导者必须阐明的问题包括（）。①预计达到的目标；②何时需要完成任务；③确定适合此项工作的人选；④确定完成任务的具体地点。-->**①②③**

190、大型连锁超市在进行选址时，会重点考虑区域经济状况，这属于PEST分析模型中的（）。-->经济环境

191、当出现冲突时，一个团队的领导是不是什么都不需要做（）。-->B.不是

192、当面临选择时，可以选择离开的情况有（）。①自己成为部门中多余的人②有其他更好的规划③有充足的理由④逃避现实-->①②③

193、当面临选择时，我们可以采取的措施有（）。①改变境遇②改变自己③改变个人与工作的关系④为了生活继续之前的工作，忍受各种不平衡-->①②③

194、当你过于忙碌的时候应该怎么做？（）-->A.思考要着手做的每件工作是不是属于自己的职责范围

195、当你在工作中，需不需要尽量避免与工作无关的电，以此来提高工作效率（）。-->A.需要

196、当团队成员的个性和组织文化发生冲突时，团队领导应该采取一些措施来解决冲突。这些措施不包括（）。-->B.对团队成员的意见置之不理

197、当下属完全能胜任工作时，领导者就可以（）。-->对工作进行授权

198、当小暮不同意客户提出的方案时，（）的方式是他不可取的。-->为了维持长期合作关系，草率接受对方意见

199、当遇到冲突时，你应该怎么做（）。-->A.可以营造公开、信任的氛围

200、当遇到消极和尖锐的反馈时，应该（）。①预见反馈；②视为对个人的攻击，采取忽视态度；③将反馈认为是一种经验学习；④再也不向消极反馈者寻求反馈。-->①③

201、当员工产生不满情绪，而事情不能得到解决时，正确的做法是（）。-->B.把团队的意见反映给上级管理人员

202、当组织文化和员工个性发生冲突的时候，领导者做法不正确的是（）。-->允许任何个性存在

203、道具沟通是一种常见的沟通方式，（）体现了道具沟通的应用。-->环境布局设计，环境的颜色搭配，环境的陈设

204、道具沟通是一种通过（）来传递一定信息的沟通方式。-->D.布置环境

205、道具沟通是指人们借助于操纵物体或者布置环境来传递一定的信息，不属于道具沟通的是（）。-->B.装饰周围环境的花费

206、道具沟通又称（）。-->A.物体操纵

207、递送书面材料时，不需要考虑的是（）。-->沟通的地点

208、递送书面材料时要考虑很多问题，不包括（）。-->沟通技巧

209、电子头脑风暴法不需要暴露身份，可以使人消除心理障碍和顾虑，这主要是由于它具有（）的优点。-->B.匿名性

210、电子头脑风暴法具有很多优点，不属于它的优点的是（）。-->D.社会互动增加

211、电子头脑风暴法具有很多优点，但也存在不少缺点，下列几项中不属于它的缺点的是（）-->人员参与变少

212、电子头脑风暴法利用计算机让大家进行思想交流，不属于电子头脑风暴法的优点的是（）。-->B.权威的损失

213、电子头脑风暴法是产生想法的重要手段，但其也存在弊端，属于它的缺点的是（）。-->社会互动减少

214、电子头脑风暴法是一种简便的创新思维方法，属于它的优点的是（）。-->C.更多人员参与

215、电子头脑风暴法也是产生想法的重要手段，但其也存在弊端，属于它的缺点的是（）。-->A.社会互动减少

216、东信公司除了内部利益相关者外，还有一些组织之外的外部利益相关者，不属于它的外部利益相关者的是（）。-->公司的股东

217、董总作为团队的领导，经常参与团队的学习活动，对团队的学习和发展进行合理的管理，他这样做不会引起的结果是（）。-->增加员工之间的竞争

218、对不立即回应，说法不正确的是（）。-->会对双方带来困扰

219、对创造支持型团队环境没有帮助的是（）。-->警惕

220、对抗是面临冲突时可采取的方式之一。关于对抗的方式，说法正确的是（）。-->C.能快速获得结果，但如果处理不好，则浪费时间

221、对提高工作效率没有帮助的是-->不接电话以避免被打扰

222、对项目进行工作分解时，首先要做的是（）。-->明确并识别项目的主要工作任务

223、对学员学习效果进行评估，其评估内容不包括（）。-->B.学习目的

224、对于沟通对象来说，需要考虑两方面的问题，具体是（）。①沟通的时间②谁是你的沟通对象③沟通的环境④沟通对象对沟通的影响-->②④

225、对于会议过程中出现的哑场或闷会的局面，做法正确的是：（）-->借助会议议程表重述讨论的进程或讲明下一步的目标

226、对于会议中出现的私开小会的情况，正确的处理方法是（）。-->A.可以向其中一个人提问，但是不要让他难堪

227、对于商务文件来说，要表明要求采取的行动，关于希望接收者做什么，说法正确的是（）。-->电子邮件可以在标题里说明希望对方采取的行动

228、对于谈判中出现的耍弄职权的困难局面，正确的处理方法是（）。-->就事论事，只是针对需要解决的问题表达意见

229、对于团队领导来说，如果需要团队成员感受到被重视，在与团队成员交流的过程中最应该强调的是（）。-->A.注意倾听

230、对于夏副科长提出的方案，小李应该（）。-->指出其中一些问题和修改意见，希望得到他的同意

231、对于小李与王副科长的意见不合，厂领导的领导方式属于（）。-->授权

232、对于一个组织而言，输入环节是必不可少的，输入的对象是（）。-->运作过程所必须的资源

233、对于应届毕业生而言，进行科学合理的职业生涯规划对整个职业的发展有重要意义。职业生涯规划的核心是（）。-->制定自己的职业目标和选择职业发展道路

234、对于组织中市场部门的基本职责，描述正确的是-->负责产品市场推广及开拓、销售策略制定与执行

235、多不同的意见，有时甚至会因此发生激烈的争吵。可以看出，李总公司的这个部门处于（）。-->团队波动阶段

236、发展个人是领导者的主要任务之一。关于发展个人，说法正确的是（）。-->A.在团队成员承担新任务时，领导者应及时给他们提供培训

237、发展目标和组织目标有没有差别？（）-->A.有差别

238、发展目标与组织目标的主要区别在于，二者的要求方面不同。属于发展目标要求的方面的是（）。-->B.技能、知识、能力

239、发展目标与组织目标的主要区别在于，二者要求的方面不同。不属于发展目标要求的方面的是（）。-->业绩

240、发展团队需要有一个良好的气氛，下面选项中不属于良好气氛的表现的是（）。-->团队成员竞争意识很强，争相表现

241、发展循环周期包括①同意发展目标②明确发展需求③计划学习和支持④选择发展方法⑤实施和支持学习⑥检查目标⑦评估学习和方法的有效性七个步骤，关于前四个步骤的排列顺序正确的是（）。-->②①④③

242、发展循环周期的第二步是（）。-->同意发展目标

243、反馈环最后的一个阶段是（）。-->评估工作绩效

244、反馈是一种有效地增强自我认知能力的方式。关于接受反馈的方法，说法不正确的是（）。-->C.把反馈当成是一种针对个人的攻击

245、方总作为团队的领导，经常要处理团队内发生的冲突。最近他采用了（）的方式来解决冲突，这种方法虽不能很好地解决问题，但还是能有所收获的，是一种中等程度的合作。-->B.折中

246、妨碍学习的障碍有很多，不属于学习障碍的情景是（）。-->A.小孟虽然很忙，但仍坚持利用晚上和节假日的时间学习计算机知识

247、妨碍学习的障碍有很多，不属于学习障碍的情景是（）。-->姗姗工作很忙，但还是坚持每天4个小时的课程培训

248、妨碍学习的障碍有很多，不属于学习障碍的情景是（）。-->小孟虽然很忙，但仍坚持利用晚上和节假日的时间学习计算机知识

249、非语言沟通的方式中，通过身体运动或特定姿态来进行沟通的方式是（）。-->C.身体语言沟通

250、非语言沟通的方式中，通过声音（重音、声调、停顿、语调等）来传递信息的沟通方式是（）。-->B.副语言沟通

251、非语言沟通的形式包括（）。-->C.3种

252、非语言沟通的种类很多，通过声音传递信息的方式属于（）。-->副语言沟通形式

253、非语言沟通的种类很多，通过声音传递信息的方式属于（）沟通形式。-->B.副语言

254、非语言沟通是通过非语言和非文字的形式来传递信息，它不包括下面哪一种形式（）。-->D.互动沟通形式

255、非正式的工作评估只有在（）的前提下才能奏效。-->存在信任

256、非正式审查的方法包括（）。①确定自己有时间进行交谈和倾听；②如果没有多余的时间或者不熟悉相关内容，可以将任务委派给团队中时间较充裕而且了解主题的成员；③保持平易近人的态度；④封闭式地提问，鼓励学员表达自己的想法；⑤提出建议，或直接告诉他们要做什么。-->①②③

257、分析自己什么时候的工作效率最高是不是提高工作效率的方法。（）-->B.是

258、冯总要求市场部给出每月市场总额的表格，但收到却是每月的样图。市场部传递的信息不符合优质信息特点中的（）。-->C.正确的形式

259、副语言沟通是通过非语言的声音来实现的，（）没有体现出副语言沟通的运用。-->D.小李在与人交流时，常常喜欢低着头

260、副语言沟通是通过非语言的声音来实现的，它在沟通过程中起着十分重要的作用。不属于副语言沟通的是-->表情

261、副语言沟通是通过非语言的声音来实现的，它在沟通过程中起着十分重要的作用。下面不属于副语言沟通的是（）。-->**A.音色**

262、改进工作方式的方法有很多，下面不正确的是（）。-->**对工作事必躬亲**

263、刚进入一个新的工作环境，小刘很不习惯，公司的所有事情都要老板决定，小刘感觉自己失去了自主权，因此没有积极性，小刘目前所在的组织文化是（）。-->**权利文化**

264、岗位轮换是指（）。-->**通过同其他人交换工作岗位进行学习**

265、高科公司的员工经常使用电子邮件、QQ、S等方式进行会议交流，这种方式属于-->**网络会议**

266、高总的工作量很大，每天都要加班到很晚，因此他决定给他下属的几个经理更多地授权，下面关于授权不正确的是（）。-->**对授权过的工作无论怎样都不宜再过问**

267、个人SWOT分析是一种对自己的工作、生活及社会大环境进行分析的方法，其中OT是指对个人的（）进行分析。-->**B.机会和威胁**

268、个人SWOT分析中，首先应对（）进行分析。-->**自身条件**

269、各地方销售点常因总公司的销售额分配标准存在差异而互相指责。这个冲突产生的根本原因是（）。-->**标准的冲突**

270、各地方销售点常因总公司销售额分配不均而互相指责。这个冲突产生的根本原因是（）。-->**D.标准的冲突**

271、根据KOLB学习周期，“从实际出发考虑应该怎样做，然后对实践进行总结和反思，最后进行理论化思考”是从（）阶段开始学习。-->**A.应用**

272、根据KOLB学习周期，“从书本或课程中得到相关知识，然后决定怎样应用理论进行实践”是从（）阶段开始学习。-->**理论化**

273、根据KOLB学习周期，“首先可能会发现自己正在实践一些从未做过的事情，然后根据刚做过的事情进行反思”是从（）阶段开始学习。-->**A.获得经验**

274、根据KOLB学习周期，“总结从经验中获得的知识，并对这些知识进行研究，然后将所有的信息汇总，从中得出结论，接下来决定应该怎样应用自己的知识进行实践”是从（）阶段开始学习。-->**B.反思**

275、根据KOLB学习周期，“从书本或课程中得到相关知识，然后决定怎样应用理论进行实践”是从（）阶段开始学习。-->**D.理论化**

276、根据KOLB学习周期，从经验中总结规律、得出结论，总结经验教训是从（）阶段开始学习。-->**D.获得经验**

277、根据KOLB学习周期，从应用阶段开始学习首先应该（）。-->**从实际出发考虑应该怎样做**

278、根据KOLB学习周期，实践和具体做些事情（）阶段的内容。-->**获得经验**

279、根据KOLB学习周期，“从实际出发考虑应该怎样做，然后对实践进行总结和反思，最后进行理论化思考”是从（）阶段开始学习。-->**应用**

280、根据KOLB学习周期，“从书本或课程中得到相关知识，然后决定怎样应用理论进行实践”是从（）阶段开始学习。-->**理论化**

281、根据KOLB学习周期，“总结从经验中获得的知识，并对这些知识进行研究，然后将所有的信息汇总，从中得出结论，接下来

决定应该怎样应用自己的知识进行实践”是从（）阶段开始学习。-->**反思**

282、根据KOLB学习周期，进行经验思考是从（）阶段开始学习。-->**反思**

283、根据PEST分析法，产品生命周期属于组织的（）环境。-->**C.技术**

284、根据PEST分析法，货币政策和汇率变化属于组织的（）。-->**C.经济环境**

285、根据PEST分析法，价值观念属于组织的（）环境。-->**D.社会文化**

286、根据PEST分析法，劳动和社会保障属于组织的（）环境。-->**A.政治法律**

287、根据PEST分析法，人民消费结构和消费水平属于组织的（）环境。-->**B.经济**

288、根据PEST分析法，文化传统和价值观属于组织的（）环境。-->**社会文化**

289、根据SWOT分析法，不属于组织优势的是（）。-->**D.人员更替频繁**

290、根据（）的不同，会议可分为面对面、电话、电视和网络等几种形式。-->**会议目的和召开方式**

291、根据赫兹伯格的双因素理论，不属于激励因素的是（）。-->**B.薪水和福利**

292、根据赫兹伯格的双因素理论，（）的事实很可能激励员工。-->**B.团队领导确信团队成员都有明确的工作目标**

293、根据赫兹伯格的双因素理论，（）事件很可能激励员工。-->**维护团队意识**

294、根据赫兹伯格的双因素理论，（）属于激励因素。-->**D.成就、发展、责任**

295、根据赫兹伯格的双因素理论，下面做法中能激励员工的是（）。-->**小王的公司领导很信任员工，积极帮助员工取得工作成就**

296、根据赫兹伯格的双因素理论，属于激励因素的是-->**工作角色之间的界限**

297、根据赫兹伯格的双因素理论，属于激励因素的是（）。-->**D.小王的公司领导很信任员工，积极帮助员工取得工作成就**

298、根据赫兹伯格的双因素理论，属于激励因素的是（）。-->**小冯的公司领导很信任员工，积极帮助员工取得工作成就**

299、根据绩效=激励水平+能力这一等式来看，为了快速提高团队的绩效水平，关键在于提高团队的（）。-->**激励水平**

300、根据老乔在管理工作上的工作意愿和能力，厂领导应采取（）的领导方式来管理老乔。-->**低支持、指令多**

301、根据马斯洛的需求层次理论，人的行为决定于（）。-->**主导需求**

302、根据马斯洛的需求层次理论，通过发展友谊，参加社交活动，可用来满足（）的需求。-->**社会**

303、根据马斯洛的需求层次理论，需求具有不同的层次，位于最底端的是（）。-->**B.生理需求**

304、根据期望理论，人们得到激励以后，就会出现第一级的结果，第一级的结果总是与绩效相联系，而第一级结果可能会带来第二级结果，第二级结果是（）。-->**C.得到领导的提拔和认可**

305、根据期望理论，人们受到激励会产生两种结果。（）属于第二级结果的表现。-->**A.自信心需求得到满足**

306、根据期望理论，人们受到激励会产生两种结果。关于两种结果的关系，说法正确的是（）。-->**人们受到激励后，将引起第一级结果，并由此得到第二级结果**

307、根据期望理论，如果一个团队成员受到激励，因而投入额外的努力。对于这种做法带来的结果，说法不正确的是（）。-->**C.如果第一级结果没有带来第二级结果，他会持续受到激励**

308、根据期望理论的两级结果，只要实现第一级结果，就要满足团队成员第二级结果的期望，否则就（）。-->**D.会使团队成员对投入的努力及实现的目标和绩效产生怀疑**

309、根据期望理论的两级结果，只要团队成员实现第一级结果，组织就要满足团队成员第二级结果的期望，否则就-->**会使团队成员对投入的努力及实现的目标和绩效产生怀疑**

310、根据三环领导力模型，领导工作的主要方面不包括（）。-->**B.提高业绩**

311、根据双因素理论，使员工感到满意的因素主要与工作内容或工作成果有关，这些因素的改善可以使员工获得满足感，产生强大而持久的激励作用，这种因素被称为（）。-->**C.激励因素**

312、根据优先级划分，（）属于优先级B的任务。-->**制定个人发展规划**

313、根据组织的整体目标，由（）来设定团队的具体目标。-->**D.各个层次的管理者和他们的上级**

314、根据组织内营销类部门有影响力的员工所掌握的信息来获取客户需求信息的缺点是（）。-->**C.员工为保证自身利益，不轻易将这些信息进行分享**

315、工作报告的三种形式中，能够保证信息流从高层传递到所有部门和员工的是（）。-->**A.从上到下形式**

316、工作报告的三种形式中，提供向上反馈的有效渠道，能够把有关人员的观点反馈到高层的是（）。-->**C.从下到上形式**

317、工作报告的三种形式中，有利于为团队内部讨论提供信息的形式是（）。-->**B.平级形式**

318、工作报告的质量很大程度上取决于它的准备情况，在准备报告时，应该做到的不包括（）。-->**堆积大量的信息，以使报告充分**

319、工作报告的质量很大程度上取决于它的准备情况，在准备报告时，应该做到的不包括（）。-->**不必将主要论点与团队的具体实践相结合**

320、工作报告是否成功取决于听众的反应，所以必须抓住听众的心理，与听众进行有效的沟通。抓住听众心理的技巧不包括（）。-->**A.专注于所讲内容**

321、工作报告是一种理想的沟通途径，它主要是为了让信息（）。-->**其他选项都对**

322、工作报告是组织进行工作沟通的有效渠道，工作报告的三种形式不包括（）。-->**B.从中间到上下形式**

323、工作报告是组织进行工作沟通的有效渠道，它主要有三种形式。下面不属于工作报告的形式的是（）。-->**从中间到上下的形式**

324、工作报告是组织进行工作沟通的有效渠道，关于工作报告，说法不正确的是（）。-->**C.在准备材料的过程中，可根据材料的不同而改变既定的目标**

325、工作报告有时候并不能取得理想的效果，原因不包括（）。-->**报告者抓住听众的心理**

326、工作报告有时候并不能取得理想的效果，原因不包括（）。-->开通一条双向交流的渠道

327、工作报告主要有三种形式。下面不属于工作报告的形式的是（）。-->B.从中间到上下的形式

328、工作充实可以满足人们的社会需求、自尊的需求和自我实现需求，是激励员工的有效方法，下面不属于工作充实的是（）。-->给予团队成员更好的薪金待遇

329、工作的情况会对人的心情产生很大的影响，下面情况中人们一般不会感到沮丧的是（）。-->C.能够寻求帮助

330、工作分解结构是一种用表的方式分解工作任务的方法，它的步骤不包括（）。-->审查和评估

331、工作观摩是一种常用的学习方式，这种学习方式的适用者主要是（）。-->团队新成员

332、工作优先级有（）区域。-->D.4个

333、工作中常见的学习机会和形式有许多，其中不属于正式学习机会的是（）。-->A.工作观摩

334、工作中常见的学习机会和形式有许多，其中属于正式学习机会的是（）。-->C.研讨会

335、工作中造成过于忙碌的症结在于缺乏组织能力或者不能分清事情的轻重缓急，克服过于忙碌的方法错误的是（）。-->D.抛开计划，免受束缚

336、公司产品设计部门和销售部门合作时，产品设计部门最需要得到的信息是（）。-->D.客户需求信息

337、公司的几个青年大学生在讨论明年报考 MBA 的事情，大家最关心的是英语考试的难度，据说明年英语考试难度将会有很大提高。根据期望理论，以下四人中（）向公司提出报考的可能性最大。-->C.小吴（是大家公认的“高材生”，英语棒，数学强，知识面广，渴望深造，又没家庭负担）。

338、公司对员工的升迁有明确的规定，而小赵认为如果表现突出，就应该得到提拔，面对这样的冲突，小赵的领导不应该采取的措施是（）。-->强调公司文化，严厉批评他的这种想法

339、公司给员工提供了宽松自由的工作环境，而刚入职的小孙却无法适应这种自由的氛围，面对这样的冲突，小孙的领导不应该采取的措施是（）。-->B.置之不理，等小孙适应了环境就可以了

340、公司计划一个月后把小萧从销售部调到行政部，为了提前熟悉新的角色和工作任务，小萧采用（）的学习方式最合适。-->C.工作观摩或伙伴工作

341、公司近期成立了一个主要负责处理日常事务的团队，这个团队的类型是（）。-->C.日常工作团队

342、公司开展计划需要各种资源，不属于公司所需要的信息资源的是（）。-->B.信息技术设备

343、公司开展计划需要各种资源，属于公司所需的人力资源的是（）。-->D.专门技术人员

344、公司开展计划需要各种资源，属于公司所需的设施资源的是（）。-->C.信息技术设备

345、公司开展计划需要各种资源，属于公司所需要的信息资源的是（）。-->A.服务信息

346、公司领导者为了提高工作效率采用了很多方法，不能够帮助他的是（）。-->工作时间拒绝接听任何电话

347、公司领导者为了提高时间管理的效率拟定了很多方法，不能帮助他的是-->工作时间拒绝接听任何电话

348、公司上个月组织了几次集中学习，现在需要对学习的效果进行评估，下面一般不属于应该评估的内容的是-->学习的地点

349、公司文化对员工的升迁有明确的规定，而小赵认为如果表现突出，就应该得到提拔，面对这样的冲突，小赵的领导不应该采取的措施是（）。-->B.强调公司文化，严厉批评他的这种想法

350、公司文化强调每个员工都有明确的职责，员工不可做不在自己职责范围内的事情，而小李认为团队成员之间应该互帮互助，面对这样的冲突，小李的领导不应该采取的措施是（）。-->一味强调公司文化

351、公司文化强调员工要遵循严格的上下班制度，而小赵认为只要每天的工作时间长短达到要求即可，面对这样的冲突，小赵的领导不应该采取的措施是（）。-->D.个别人的生活习惯可以理解，允许小赵的要求

352、公司文化强调员工应该按照严格的流程进行操作，但小刘认为只要高效率地完成工作即可，面对这样的冲突，小刘的领导不应该采取的措施是（）。-->C.辞退他

353、公司最近组织了一次培训，李总为了帮助参与培训的团队成员思考所学的知识，他可采取的方法不包括（）。-->D.对团队成员提出的任何困难，都予以解决

354、公众距离是正式场合、演讲或者其他公共事务中的人际距离，它一般在（）。-->3.5—7.5米

355、沟通的方式很多，它们各有优缺点，需要根据不同的情况来决定使用何种方式。最适于书面沟通方式的情况是（）。-->B.需要永久保留记录

356、沟通的目的是人们在沟通中首先要考虑的因素，下面关于沟通目的的说法不正确的是（）。-->沟通的方式方法和沟通的目的没有什么关系

357、沟通的五要素不包括（）。-->D.沟通技巧

358、沟通的要素包括（）和时间安排五个方面。-->A.目的意图，沟通对象，信息内容，方式方法

359、沟通的障碍多种多样，从沟通的环节中判断出属于传送过程的障碍是（）。-->环境干扰

360、沟通方式包含多种方法，案例中体现的方法是（）。-->一对一

361、沟通技巧不包括下列哪个方面（）。-->B.一意孤行

362、沟通技巧在进行口头语言交流时非常重要，下面不属于沟通技巧的选项是（）。-->B.善于思考

363、沟通技巧在进行口头语言交流时非常重要，下面不属于沟通技巧的选项是（）。-->B.对谈话内容不感兴趣或持否定态度

364、沟通目的决定了不同的沟通内容，不属于沟通目的的是（）。-->D.确定最合适的沟通方式

365、沟通是人与人之间进行交流的重要方式，沟通的要素包括-->目的意图，沟通对象，信息内容，方式方法，时间安排

366、沟通中传递的信息内容主要是由（）决定的。-->沟通目的和沟通对象

367、构思思路图是在书写较长文件时经常采用的一种方法，关于构思思路图的排序，正确的是（）。①把主体和目标安排在报告的中间②按照逻辑顺序给每个标题注明编号③检查思路图是否达

到预期目标④把准备写入报告的所有思路写在周围的边缘处⑤把有关的事项写成一组⑥补上遗漏的标题-->①④⑤⑥②③

368、关于“能较灵活地适应环境的变化”这一团队优势，说法正确的是（）。-->与个人相比，团队的工作方式能更好的应对变化

369、关于“协作优势”这一团队优势，说法正确的是（）。-->团队成员具有共同的目标，一个真正的团队能够完成的工作并不是团队成员各自工作的简单叠加。

370、关于 PEST 分析法，说法不正确的是（）。-->在进行组织的内部环境分析时使用

371、关于 SMART 目标，说法不正确的是（）。-->目标一旦符合 SMART 原则，就不再需要修改

372、关于 SWOT 分析法中字母与其对应的含义，说法不正确的是（）。-->D.S——劣势，T——机会

373、关于 X 理论，说法不正确的是（）。-->B.认为工作就是人的天性

374、关于 X 理论，说法正确的是（）。-->D.赞同 X 理论的人认为人天生懒惰，不愿意工作

375、关于 X 理论和 Y 理论，说法不正确的是（）。-->D.X 理论和 Y 理论的运用有助于提高领导者的激励水平

376、关于 X 理论和 Y 理论，说法正确的是（）。-->信仰 Y 理论的人认为工作就是人的天性，人们想对自己的工作负责

377、关于 Y 理论，说法不正确的是（）。-->C.赞同 Y 理论的人认为大部分人懒惰，不愿意工作

378、关于 Y 理论，说法正确的是（）。-->A.赞同 Y 理论的人认为工作就是人的天性

379、关于报告时与听众的目光接触，说法不正确的是（）。-->当展示幻灯片时，要面向幻灯片

380、关于不授权的理由之一“对他人的信任问题”，说法正确的是（）。-->A.如果发现难以信赖他人，那就意味着难以给他们布置任务

381、关于不授权的理由之一“对自己角色的理解问题”，说法正确的是（）。-->C.总是认为自己是做事的人而不是发指令的人

382、关于不授权的理由之一“个人所具有的能力和经历”，说法正确的是（）。-->C.以前曾努力授权，但并不奏效，不是没按期完成，就是没有把任务做好

383、关于不授权的理由之一“对他人的信任问题”，说法正确的是（）。-->A.如果发现难以信赖他人，那就意味着难以给他们布置任务

384、关于长期目标，说法正确的是（）。-->长期目标代表了个人对未来的理想和期望

385、关于处理员工不满情绪的几种做法，说法不正确的是（）。-->A.如果不在工作范围内，就置之不理

386、关于处事果断的人的风格，说法不正确的是（）。-->不接受别人的意见

387、关于从长期目标到中期目标再到短期目标的过程，说法正确的是（）。-->目标越近，就要越具体、越精确

388、关于达成协议的方式，说法不正确的是（）。-->D.团队成员总是没有决定权

389、关于道具沟通，说法不正确的是（）。-->道具沟通是通过非词语的声音来传递信息的

390、关于道具沟通，说法正确的是（）。-->**C.道具沟通是指通过布置环境来传递一定的信息**

391、关于电话沟通的缺点，说法正确的是（）。-->**如果人们正在忙于其他事务，会使人分心**

392、关于电子头脑风暴法，说法不正确的是（）。-->**社会互动增加**

393、关于短期目标，说法正确的是（）。-->**短期目标必须非常精确，这样才能知道一个目标是否得以实现**

394、关于发展目标和组织目标，说法不正确的是（）。-->**D.发展目标和组织目标没差别**

395、关于发展循环周期，说法不正确的是（）。-->**发展循环周期的首要步骤是计划学习和支持**

396、关于发展循环周期，说法正确的是（）。①资源的可用性是影响发展方法选择的因素之一。②发展循环周期的各个步骤截然不同。③发展循环周期的各个步骤在实践中经常融合在一起。④发展循环周期的首要步骤是同意发展目标。-->**①②③**

397、关于发展循环周期的步骤（IASPIRE），其中字母R代表的是（）。-->**检查目标**

398、关于反馈，说法不正确的是（）。-->**D.反馈是对个人的一种人身攻击**

399、关于反馈的方法及其特点，对应不正确的是（）。-->**建设性反馈——反馈是一个单向的过程**

400、关于反思，说法不正确的是（）。-->**反思是从理论中学习的**

401、关于反思，说法不正确的是（）。-->**A.反思是个人的事情，不需要同他人讨论**

402、关于反思的方法，不正确的是（）。-->**B.一直忙个不停，没有时间思考**

403、关于反思的说法，正确的是（）。-->**反思与理论学习和实践应用相结合，组成完成的学习过程**

404、关于反思的说法不正确的是（）。-->**反思是个人的事情，不需要同他人讨论**

405、关于非语言沟通，说法不正确的是（）。-->**如果是无意的，那么非语言沟通不会对别人产生影响**

406、关于非正式审查，说法正确的是（）。-->**如果没有多余的时间或者不熟悉相关内容，可以将任务委派给团队中时间较充裕并且了解主题的成员**

407、关于非正式审查的方法，说法不正确的是（）。-->**C.提出建议，并且直接告诉他们要做什么**

408、关于副语言沟通，说法不正确的是（）。-->**C.副语言沟通是通过词语来实现的**

409、关于副语言沟通，说法正确的是（）。-->**副语言沟通一般是指说话的语音、语调、语气等**

410、关于副语言沟通，说法正确的是（）。-->**B.副语言沟通是语言沟通的一种辅助**

411、关于个人目标、组织目标和团队目标的关系，说法正确的是（）。-->**A.个人目标和团队目标服从组织目标**

412、关于给予他人关注的方法，表述正确的是（）。-->**鼓励说话者继续说下去——点头表示赞同他们的观点，可以使他们继续说下去**

413、关于工作报告，说法不正确的是（）。-->**B.工作报告包括从上到下和从下到上两种形式**

414、关于工作报告，说法不正确的是（）。-->**准备的材料越多越好**

415、关于工作报告，说法正确的是（）。-->**B.工作报告包括从上到下、从下到上和同级三种形式或其综合**

416、关于工作报告的核心内容，说法不正确的是（）。-->**B.核心内容要尽量详细**

417、关于工作分解结构，说法不正确的是（）。-->**工作分解结构只适用于执行项目类任务的分解**

418、关于工作评估的两种方式非正式评估和正式评估，说法不正确的是（）。-->**在非正式评估中，无需让团队成员懂得运作规则**

419、关于沟通的目的，说法正确的是（）。①向某人咨询②获得权力③获得反馈和意见④发送信息。-->**①③④**

420、关于沟通的内容，说法正确的是（）。-->**可以对信息做进一步的说明**

421、关于沟通五要素，说法不正确的是（）。-->**A.沟通的信息内容主要是由沟通的时间和沟通目的决定**

422、关于沟通五要素，说法不正确的是（）。-->**沟通的信息内容主要是由沟通的时间决定**

423、关于管理者，说法不正确的是（）。-->**C.管理者注重的是结果，而不是任务计划和控制**

424、关于管理者的主要任务，说法不正确的是（）。-->**B.确定愿景及实现愿景的策略**

425、关于好斗的人的举止特点，说法正确的是（）。-->**D.总爱使用“断定”类语言**

426、关于会议各个阶段的协调，说法正确的是（）。-->**A.在“协助全组讨论问题并提供推进讨论的办法”阶段应该通过提问、邀请发言等形式鼓励大家发表意见**

427、关于会议协调，说法不正确的是（）。-->**会议协调工作能够束缚参会者，使他们不能畅所欲言**

428、关于会议协调，说法正确的是（）。-->**会议协调工作可以有**

429、关于活动跟踪表，说法不正确的是（）。-->**A.聊天、喝茶、打电话等活动不用记录**

430、关于活动跟踪表，说法正确的是（）。-->**活动跟踪表记录的是与工作相关和无关的所有活动**

431、关于活动跟踪表，正确的步骤是（）。-->**活动跟踪表的第一步是把一天的工作活动详细记录下来**

432、关于活动跟踪表中的时间，说法不正确的是（）。-->**时间记录的是与工作相关的事情**

433、关于计划在提高工作效率中的应用，说法不正确的是（）。-->**B.每天工作不同，所以不用事先做计划**

434、关于计划在提高工作效率中的应用，说法正确的是（）。-->**要严格执行每天的计划**

435、关于交流的过程，说法不正确的是（）。-->**D.交流可以是一个单向的过程**

436、关于交流的过程，说法正确的是（）。①交流可以是一个单向的过程；②发送者有想法，并选择言辞语句构成信息；③接收者接收信息，理解含义，并给予反馈；④为了使交流进一步开展，

发送者需要对反馈作出进一步的反应。发送者需要对反馈作出进一步的反应。-->**②③④**

437、关于控制，说法正确的是（）。①一个有效的控制系统可以保证各项行动完成的方向与组织需要达到的目标相反；②一个有效的控制系统可以保证各项行动完成的方向与组织需要达到的目标相一致；③控制系统越是完善，管理者实现组织目标就越容易；④控制系统越是完善，管理者实现组织目标就越困难。-->**②③**

438、关于控制过程中的修正措施，说法正确的是（）。①如果有大的偏差，团队应采取行动进行修正，使计划回到正常的发展道路上；②修正措施应具有建设性，重要的是提出解决方案、支持，或单纯的批评；③在控制过程中团队需要通过收集信息来分析计划进展情况；④如果建议在设定时间内没有完成，团队就需要进行重大的改动。-->**①③④**

439、关于口头语言沟通的优点，说法不正确的是（）。-->**可提供永久记录**

440、关于领导的方式，说法正确的是（）。①五种领导方式之间有明显的界限；②不同的人有不同的领导方式，但可能轻易改变自己的方式；③在不同的情境下大家所采用的方式可能有所变化，但变化不会太大；④对具体的问题，需要由个人决定并选择最合适的领导方式。-->**③④**

441、关于领导方式，解释正确的是（）。-->**参与——与他人一起工作**

442、关于领导者的主要任务，说法不正确的是（）。-->**B.组织实施计划**

443、关于领导者和管理者的区别，说法不正确的是（）。①管理者的主要职责是完成工作任务；②管理者注重的是结果，而不是任务计划和控制；③领导者的管辖范围不一定只包括向他直接汇报工作的团体；④领导者不需要对团队的工作进行管理。-->**②④**

444、关于六项思考帽的定义，说法不正确的是（）。-->**是在团队中解决分歧和误解的工具**

445、关于六项思考帽的认识，说法不正确的是（）。①以建议团队成员从红色代表的思考方式转变为黄色代表的思考方式。②可以让群体中的每个人都利用同一种颜色的帽子代表的思考方式思考问题。③可以先检查在推理的过程中是否犯了错误，然后再看看在信息传达和接受的过程中是不是出了什么问题。④可以让团队成员按小组分别使用不同颜色代表的思考方式思考问题。-->**①③**

446、关于六项思考帽法在实际应用中一般采用的步骤，说法正确的是（）。-->**评估建议的优缺点：列举优点（黄帽），列举缺点（黑帽）。**

447、关于六项思考帽法在实际应用中一般采用的步骤，说法正确的是（）。-->**提出解决问题的建议（绿帽）。**

448、关于马斯洛需求层次理论，说法正确的是（）。-->**在低层次的需求没有完全实现前，人们也能追求高层次的需求**

449、关于目标，说法正确的有（）。①目标是个人、部门或整个组织所期望的成果；②思考目标的过程就是确认自身价值的过程；③思考目标的过程就是增强自信心的过程；④目标让人不断受到激励和鞭策；⑤在头脑中确定目标是走向成功的最后一步。-->**①②③④**

450、关于目标管理的要素,说法不正确的是()。-->明确目标——目标应当具体详细,而且必须转换成定量的目标从而可进行度量和评估

451、关于目标管理计划的典型步骤,说法不正确的是()。-->C.实现目标的行动计划由管理者自己决定

452、关于目标管理计划的典型步骤,说法正确的是()。-->D.实施绩效奖金,从而强化目标的成功实现

453、关于培训,说法正确的是-->培训属于学习活动

454、关于培训的第四步,说法错误的是()。-->正常速度演示

455、关于平衡团队角色的方法,属于“委派”所对应的表现是()。-->如果一个团队成员有比较高的技能和能力,但水平没有完全发挥出来,团队领导就可以考虑把一部分领导角色委派给他们。

456、关于平衡团队角色的方法,属于“招聘”所对应的表现是()。-->如果团队扩大或者有人离开,在招聘新人时应把缺少的角色考虑进去。

457、关于评估,说法不正确的是-->评估就是审查

458、关于评估,说法不正确的是()。-->A.评估就是审查

459、关于评估学习效果,说法不正确的是()。-->B.评估学习效果不需要评估学习对学员的工作造成的影响

460、关于期望理论,说法不正确的是()。-->期望理论认为,人们想要获得某种成就,因为成就带来满足感

461、关于期望理论,说法不正确的是()。-->期望理论认为,人们受到激励后不会更努力

462、关于商务文件,说法正确的是()。-->B.需要紧扣事实,不需要大量的背景描述

463、关于商务文件,说法不正确的是()。-->A.可以随意更改或补充

464、关于身体语言沟通,说法不正确的是()。-->C.相对于其他语言沟通方式来说,身体语言沟通的有效性要差很多

465、关于身体语言沟通,说法正确的是()。-->B.身体语言沟通是非语言沟通的重要形式之一

466、关于审查和评估,说法不正确的是()。-->B.审查是评估的一部分

467、关于审查学习效果的方式,说法不正确的是()。-->A.非正式审查形式比较随意,用处不大

468、关于使用形体语言抓住听众心理,做法不正确的是()。-->D.把双臂抱在胸前

469、关于书面沟通,说法正确的是()。-->A.在书面沟通中,保证信息正确无误是至关重要的

470、关于书面沟通的几种方式,下面关于它们的适用情况对应不正确的是()。-->D.报告书—图形图像

471、关于书面沟通的几种方式与其适用的情况,对应不正确的是()。-->C.报告书:图形图像

472、关于书面语言沟通的优点,说法正确的是()。①正式、方便,可传递复杂信息②及时获得反馈③可以提供永久记录④思想共享-->①③

473、关于私下开小会,说法不正确的是()。-->如果私下开小会的内容与会议相关,就不必干涉

474、关于谈判的目标与结果,说法不正确的是()。-->谈判双方的目标必然是对立的

475、关于提高工作灵活性的方法,正确的是()。-->D.规划出一天中的“机动时间”

476、关于提高工作效率,说法不正确的是()。-->只有处理优先级A的任务时,效率才重要

477、关于提问的方法,说法不正确的是()。-->运用假设性问题找出特定信息

478、关于头脑风暴法,说法不正确的是()。-->在头脑风暴法中不切合实际的想法是坚决不允许的

479、关于头脑风暴法的第二个阶段,下面说法不正确的是()。-->A.对那些提出荒谬想法的人进行批评教育

480、关于头脑风暴法的第二个阶段,做法不正确的是()。-->A.对那些提出荒谬想法的人进行批评教育

481、关于头脑风暴法的第一个阶段,做法不正确的是()。-->D.谨慎思考,避免出现荒谬想法

482、关于团队的发展阶段,说法不正确的是()。-->团队发展的四个阶段是一个标准模型,不存在各阶段之间的来回波动。

483、关于团队的发展阶段,说法正确的是()。①队发展阶段的顺序是固定不变的。②队发展阶段一定经历完整的四个阶段,缺一不可。③各个阶段之间的转变可能没有明显的分界线而且会来回波动。④团队发展的四个阶段只是一个理想模型。-->③④

484、关于团队发展第二阶段的特点,说法正确的是()。-->相互考验

485、关于团队发展各阶段的特点,说法正确的是()。-->成熟阶段--公开、信任、具有灵活性

486、关于团队角色,与“聚焦”相对应的角色是()。-->推动者

487、关于团队角色,与“评估”相对应的角色是()。-->关心细节者

488、关于团队能力和领导方式,说法正确的是()。①当团队能力较低时,领导者需要发出指令、给予具体的指导并进行严密的监控;②随着团队能力的提高,领导者就可以逐渐少发指令;③当下属完全能胜任工作时,领导者就可以对工作进行授权了;④当团队能力较高时,领导者可以完全的放权。-->①②③

489、关于团队能力与领导方式的说法正确的是()。-->D.当团队能力低下时,需要发出指令,给与具体的指导和严密的监控

490、关于团队之间产生冲突的原因,说法正确的是-->目标、计划或任务不协调

491、关于团队中至少需要的两种角色,说法正确的是()。①执行任务的人员-保证团队任务的进度②维护人员-维持成员之间的和谐关系与团队的稳定③维护人员-保证团队任务的进度④执行任务的人员-维持成员之间的和谐关系与团队的稳定-->①②

492、关于推论之梯,下面说法不正确的是()。-->B.自我认识的一种工具

493、关于消费者的既定利益,说法正确的是()。-->购买到满意的产品和服务

494、关于信息沟通形式与其特点,对应正确的是()。-->信函—保存有正式纪录

495、关于信息技术提供的沟通形式与其特点,对应正确的是()。-->A.即时信息沟通:不仅可以进行文字沟通,还可以实现图像、视频等交流

496、关于信息技术提供的沟通形式与其特点,说法不正确的是()。-->电子邮件.实现即时反馈和交流

497、关于形体语言的使用,说法不正确的是()。-->照着报告材料往下念

498、关于学习,下面说法不正确的是()。-->学习的动力不可能来自于工作本身

499、关于学习和发展的关系,正确的是()。-->发展将学习推向更高的层次

500、关于学习中存在的障碍及其解决方法,对应不正确的是()。-->D.工作无稳定感--辞职,寻找新的工作

501、关于训练,说法不正确的是-->训练属于学习活动

502、关于训练步骤中的“计划和建立”阶段,说法不正确的是()。①是训练的第二个步骤;②教练为学员完成计划工作;③不同教练的教学风格可以保持一致;④教练帮助学员完成工作;⑤教练应根据不同环境和个人的具体情况调整教学风格。-->①③④

503、关于训练步骤中的“计划和建立”阶段,说法正确的是()。-->教练应根据不同环境和个人的具体情况调整教学风格

504、关于训练步骤中的“简要介绍”阶段,说法正确的是()。-->A.教学双方共同讨论,商定各种预期目标和实现途径

505、关于训练的定义,说法正确的是()。-->从别人的经验中学习和发现,来发展自己的技能

506、关于训练的定义和目标,说法正确的是()。-->从别人的经验中学习和发现,来发展自己的技能

507、关于训练活动的实施要点,说法不正确的是()。-->人们相互交流从书本上学到的经验

508、关于训练活动的实施要点,说法不正确的是()。①不直接告诉学员要做什么和怎么做;②人们相互交流实际经验,也可以是模仿的经验;③不用对讨论和提问进行指导;④在训练过程中间断性的进行鼓励和支持-->②③④

509、关于训练活动的实施要点,说法正确的是()。-->B.对学员的讨论和提问进行适当的指导

510、关于哑场或闷会,说法正确的是:() -->哑场或闷会是指会议中沉默的时间超过了短暂的安静

511、关于营造信任氛围的方法,说法不正确的是()。-->B.让员工工服从领导者的安排

512、关于优先级,说法正确的是:() -->对一天的所有活动按优先级排序

513、关于优质信息的特点,说法不正确的是()。-->信息越具体越好

514、关于优质信息的特点,正确的是()。①正确的内容②恰当的时间③正确的人员④信息描述越简单越好。-->①②③

515、关于由传送过程造成的沟通障碍,说法不正确的是()。-->对所发送的信息不清楚

516、关于运用反思的方法,说法不正确的是()。-->B.不需要实践,等待机会

517、关于增强自我认识能力的两种方式,说法不正确的是()。-->B.反思仅仅是简单地思考问题

518、关于增强自我认知能力的两种方式,说法不正确的是-->工作无稳定感——辞职,寻找新的工作

519、关于增强自我认知能力的两种方式,说法不正确的是()。-->B.反思仅仅是简单地思考问题

520、关于增强自我认知能力的两种方式,说法不正确是-->反思仅仅是简单地思考问题

521、关于正式审查,说法不正确的是()。-->**A.正式审查需要采用开放性地提问,鼓励学员表达自己的想法**

522、关于正式审查和评估,说法正确的是()。①审查是和学员联系在一起的,而评估往往需要对活动做出总结;②审查需要对活动结果进行测评;③正式审查必须记录在案;④正式审查和评估容易分离开来。-->**①②③**

523、关于职业生涯规划重新选择,不正确的是()。-->**职业生涯规划一旦制定,就不需要再改变**

524、关于制订工作计划,说法不正确的是()。-->**即时信息沟通**

525、关于制订工作计划,说法不正确的是()。-->**C.计划限制了行动的自由度**

526、关于制订工作计划,说法正确的是()。-->**D.计划必须是适合自己的,这样才能从中获益**

527、关于制订计划的一些观点和意见,不正确的是-->**计划限制了行动的自由度**

528、关于制定计划,说法正确的是()。-->**制定计划能够帮助我们更好的规划时间**

529、关于准备、预防、规划这样的工作,属于()。-->**优先级 B**

530、关于准备工作报告中应注意的事项,说法不正确的是()。-->**B.工作报告的主要论点自行决定,无须考虑团队成员的理解程度**

531、关于自信果断,说法不正确的是()。-->**自信果断的人通常强制别人接受自己的观点**

532、关于自信果断,说法正确的是()①自信果断的人相信自己的权利、需求与别人的一样重要;②自信坦荡的人通常强制别人接受自己的观点;③自信果断的人如果得不到他们所要求的,会不惜一切去争取;④自信果断的人往往很坦荡而且相信有权按照自己的想法做事情。-->**①④**

533、关于自信果断的人,说法不正确的是()。-->**C.他们会因为提出了要求而感到内疚**

534、关于组织的价值观和目标,说法不正确的是()。-->**组织的核心价值观决定了组织目标**

535、关于组织的价值观和目标,说法正确的是()。-->**价值观有助于组织界定员工的行为规范**

536、关于组织的运作过程,描述正确的是()。-->**组织在生产产品或服务时所采用的方式**

537、关于组织价值观,说法不正确的是()。-->**组织的价值观不能规划出组织的愿景**

538、关于组织目标,说法不正确的是()。-->**A.组织内各个分支的目标可以不一致**

539、关于组织目标,说法不正确的是()。-->**组织内各个分支的总目标可以不同**

540、关于组织目标,下面说法不正确的是()。-->**其他都不对**

541、关于组织目标、团队目标和个人目标,说法不正确的是()。-->**C.团队目标和组织目标不是一个层次上的,两者可以不一致**

542、关于组织目标、团队目标和个人目标之间的关系,说法不正确的是()。-->**团队目标是团队领导个人意愿的体现**

543、关于组织目标、团队目标和个人目标之间的关系,说法正确的是()。-->**组织目标高于一切,其他目标必须服从组织目标**

544、关于组织目标的描述,说法正确的是()。①一家本地医疗机构:及时有效地向本地居民提供医疗和护理服务,同时取得效

益;②一位服装经销商:向国内市场提供各式高级服装;③一家石油公司:勘探、生产、开发高品质及天然气;④一家保险公司:提升销售部的业绩,适当增加业务员的业务量。-->**①②③**

545、关于组织目标和发展目标,说法正确的是()。-->**D.组织目标和发展目标既有联系又有区别**

546、关于组织目标和价值观,说法正确的是()。-->**组织的目标决定了组织的核心价值观**

547、关于组织文化,说法不正确的是()。-->**C.个人无法对组织文化产生影响**

548、关于做计划前要考虑的事情,说法不正确的是-->**即时信息沟通不仅可以进行文字沟通,还可以实现图像、视频等交流**

549、关于做计划前要考虑的问题,不包括()。-->**做计划的目的是什么**

550、管理者必须得到团队成员对计划做出的承诺,这是因为()。-->**只有这样,团队成员才能更加投入**

551、海尔,是从一个“废墟”上发展起来的民族企业,一个属于中国人的自主品牌,仅用了短短20年的时间,即从强手如林的竞争环境中脱颖而出,率先实现了中国企业进军世界级品牌的梦想—海尔自身的发展历程,描述了一个中国品牌在20多年间被国际市场认可的神话。1984年,海尔公司销售收入只有348万元,资不抵债147万元,海尔从几百个人的街道小工厂开始,现在收入达到了数百亿元,是1984年的万余倍。海尔的成功见证了中国品牌的成长历程。多年前,海尔张瑞敏提出:“世界名牌就是我们”-->**WBS法**

552、汉迪将具有()的组织比作蜘蛛网。-->**权力文化**

553、好斗的人总认为自己的权利、要求和需求比别人的利益重要得多,不属于好斗的人的特点是()。-->**D.自我牺牲,成全他人**

554、好斗的人总认为自己的权利、要求和需求比别人的利益重要得多,不属于好斗的人的特点是()说话时过度使用“我”-->**自尊**

555、郝先生最近刚从总部调到分公司担任总经理,通过同员工、管理人员进行交谈对分公司的情况有了深入的了解,他发现由于工作环境和条件太差,员工的不满情绪很高,于是他采取了一系列措施改善公司环境和工作条件,消除了员工的不满。郝先生所采用的方法是依据下面理论中的()。-->**B.双因素理论**

556、何总的家政公司为了实现未来5-10年的远景规划,明确了具体的使命:提供给全市人民最优质的家政服务,并同时取得收益。公司制定了严格的制度,并对员工进行了培训。为了能够达到目标,公司召开了一次各区负责人会议,研究从现在到年底的工作任务安排。会议上何总向各个区的经理交代了各自的任务,并让他们在12月31日前按照要求完成,同时说明在年底进行绩效评估。接到任务后,各区经理立即召开会议,对工作作了详细的安排,将任务分配给每一个团队。然后,各团队又对任务进行分工,每个人负责一部分工作。但是在实际操作的过程中,出现了一些-->**自我评估**

557、何总的家政公司为了实现未来5-10年的远景规划,明确了具体的使命:提供给全市人民最优质的家政服务,并同时取得收益。公司制定了严格的制度,并对员工进行了培训。为了能够达到目标,公司召开了一次各区负责人会议,研究从现在到年底的工作任务安排。会议上何总向各个区的经理交代了各自的任务,

并让他们在12月31日前按照要求完成,同时说明在年底进行绩效评估。接到任务后,各区经理立即召开会议,对工作作了详细的安排,将任务分配给每一个团队。然后,各团队又对任务进行分工,每个人负责一部分工作。但是在实际操作的过程中,出现了一些-->**项目的主要工作是否已经明确**

558、何总要求销售部给出每月的销售总额,但收到的数据却是每周的,他只好自己花时间去把数字累加起来。销售部传递的信息不符合优质信息特点中的()。-->**D.正确的内容**

559、赫兹伯格发现,能够增加激励的因素,特别是那些与工作紧密联系的因素,就是马斯洛所确定的能够满足()需求的因素。①生理;②自我实现;③自尊;④安全;⑤社会。-->**②③**

560、赫兹伯格在提出“双因素”理论之前,曾对美国匹兹堡地区二百名工程师、会计师做了调查访问,他发现使员工感到满意的因素包括()方面。-->**C.工作内容或工作成果**

561、很多领导者发现,要授予管理权是一件极其困难的事情,不授权的原因有很多,不包括()。-->**C.可以节省更多宝贵时间**

562、很多领导者发现,要授予管理权是一件极其困难的事情,他们不授权的原因有很多,不包括()。-->**C.可以节省更多宝贵时间**

563、很多人都受到压力过大的困扰,下面防止压力过度的方法不正确的是()。-->**C.工作坚持事必躬亲**

564、很多优秀的品质能帮助你领导他人,下面不属于这些品质的是()。-->**D.推卸责任**

565、后来,小暮和这个客户尽量选择双方都比较喜欢的方式进行谈判,这样取得的谈判结果具有的特点是()。-->**双方都获得了好处**

566、胡经理在团队里实行了工作轮换制,员工的反应很好,胡经理认为达到了预期的效果,工作轮换的作用不包括-->**加长员工工作时间**

567、胡先生认为大部分人天生懒散,不愿意工作,必须给他们好处或者说服他们,他们才会好好工作。据此你认为胡先生倾向于()。-->**A.X理论**

568、华西公司销售部周总最近接到很多员工的电话,反映他们在团队中没有得到应有的信任。周总决定创造一个使员工确实感到被信任的团队环境,无效的做法是()。-->**让员工服从领导安排**

569、华星公司的项目团队是一个有效的团队,这个团队利用各种角色的人来承担各种职责,李某是一个会设定目标,制定计划、组织人力、建立制度、以保证按时完成的人,那么李某在团队中的角色为()。-->**推动者**

570、华阳建筑公司的建筑工地分散在很多地方,各工地领导之间需要对建筑材料调拨和人员安排进行交流,不适合他们的书面沟通方式是()。-->**布告栏**

571、环境的布局设计可以传递一定的信息,这是()方式的一种应用。-->**A.道具沟通**

572、环境的布局设计也是一种道具沟通,在办公室设计中,开放式设计的特点是()。-->**为全体与会人员服务,不是包揽会议**

573、环境的颜色搭配可以传递一定的信息,这是()方式的一种应用。-->**工作充实**

574、回避是面临冲突时可采取的方式之一。关于回避的方式,说法正确的是()。-->**A.因为没有争论,所以结果可能很差**

575、会议沟通是公司常用的一种沟通形式。根据会议目的和参会人员不同可以采取不同的会议形式。其中面对面会议适于（）。-->**B.充分地交换意见和想法**

576、会议过程经常会出现一些意外状况和困难局面，这不包括（）。-->**D.讨论过于热烈积极**

577、会议过程中会出现偏离主题的现象，解决这种局面的正确方法是（）。-->**A.使讨论紧紧扣住主题，一旦发现离题要尽快提醒**

578、会议过程中经常会出现一些意外状况和困难局面，其中不包括（）。-->**D.讨论热烈积极**

579、会议过程中难免会出现一些困难局面，体现了偏离主题困难局面的场景是：（）-->**在总结销售部门上季度销售量的会议上，人事部门向领导汇报了明年的招聘计划**

580、会议协调阶段中，对于“协助全组作出决定”阶段，说法正确的是（）。-->**C.组织大家对意见进行分析、整理、归纳**

581、会议中会出现争论的现象，对于这种现象做法不正确的是-->**不予理睬**

582、会议中有时会出现争论的情况，面对这种情况，做法不正确的是-->**竞争状态**

583、会议中有时会出现争论的情况，面对这种情况，做法不正确的是（）。-->**B.不予理睬**

584、活动跟踪表的步骤中，把一天的活动详细记录下来之后，应该进行哪项工作？（）-->**把每个活动的起止时间记录下来**

585、活动跟踪表的内容不包括：（）-->**团队人数**

586、活动跟踪表可以帮助我们提高时间的利用率，下面关于它的描述不正确的是（）。-->**B.不能帮我们找到细节问题**

587、活动跟踪表中不需要填写的内容是（）。-->**D.活动目的**

588、伙伴工作是指（）。-->**介于工作观摩和训练之间，通过在具有丰富经验的同事身边观察、提问和实验来进行学习**

589、获得经验开始学习阶段的特点是（）。-->**A.自己正在实践一些从未做过的事情，然后根据关注过的事情进行反思**

590、获取客户的需求信息主要有两个途径，说法正确的是（）①直接获取②内部获取③间接获取④外部获取。-->**②④**

591、获取客户的需求信息主要有两个途径：外部获取和内部获取。属于外部获取途径的是（）。-->**D.从客户中提取的信息**

592、获取客户需求信息的途径有很多，其中从客户中直接获取客户需求信息的途径的优点是（）。-->**直接可靠**

593、获取优质信息可以提高工作的效率，优质信息具有的特点不包括（）。-->**B.别出心裁的形式**

594、绩效评估标准可以分为四个方面，其中（）不属于这四个方。-->**A.时间**

595、绩效评估要解决的问题不包括（）。-->**评估标准是否合理**

596、几个月之前，小李受公司委派，参加过一次培训，学习如何主持会议以及如何使会议更为有效。尽管他喜欢这个培训课程，但却觉得对他的工作没有用处。就在上个月，小李作为事故调查团一员参与一个很棘手的案件的审理。小李的职责之一是主持调查团全体成员的讨论。在成员的讨论中，他过去学习过的培训课程突然出现在脑海里。结果，在两天的讨论会中，他几乎用遍了那次培训中学到的各种技巧。从此以后，他一直在工作中使用这些方法，他认为这个课程对他来说简直是太重要了。常见的学习方式有很多种，小李学习的方式属于（）。-->**委托培训**

597、己的目标和愿望，目标思考有助于人们明确自己的方向，下面关于目标思考的说法错误的是（）。-->**目标思考是空想，不如踏踏实实做些事**

598、计划对于有效地开展工作很重要，关于计划，说法正确的是（）。-->**B.计划可以帮助我们控制工作的进度**

599、计划对于有效地开展工作很重要。关于计划的说法，正确的是（）。-->**网络会议**

600、计划偏离正轨时可以选择多种修正措施，做法不正确的是（）。-->**D.对出现的偏差不予过问**

601、假如一个客户服务中心的关键工作是“提供与产品和服务相关的信息”，为了高效地完成这项工作，需要将这项任务分解为（）。①掌握现有的产品与服务的相关信息；②可进入产品与服务信息数据库；③跟踪并处理客户的不满；④参加每周的团队产品与服务简要汇报会。-->**①②④**

602、监督工作中经常使用两种类型的指标，其中客户反馈的各种意见、感觉和看法都可以称为（）。-->**定性的指标**

603、监督可以提供计划过程所需的反馈，但是需要考虑的问题是（）。-->**要监督的具体是什么**

604、监督与控制是实现团队目标的重要过程。控制过程的步骤包括（）。-->**B.衡量实际绩效——与标准相比较——纠正偏差**

605、减少时间浪费的重要方法之一是合理处理各种工作，做法不合适的是（）。-->**C.如果团队成员需要培训才能完成工作，就自己去完成**

606、检查进展情况是领导者进行授权的重要步骤之一，在这一步骤中，做法不合理的是（）。-->**B.对被授权人的工作横加干涉**

607、建立自信的首要步骤是学会适当地接受和拒绝，拒绝的方法不适当的是（）。-->**在拒绝后，向对方解释原因**

608、建立自信对于每个人都很重要，不属于建立自信方法的是（）。-->**不直接说出自己的需求**

609、建立自信对于每个人都很重要，不属于建立自信方法的是（）。-->**坦然接受干扰**

610、建立自信对于每个人都很重要，不属于建立自信方法的是（）。-->**D.不直接说出自己的需求**

611、建立自信对于每个人都很重要，建立自信的方法不包括-->**不直接说出自己的需求**

612、建立自信对于每个人都很重要，下面不属于建立自信方法的是（）。-->**不要直接说出自己的需求**

613、建设团队是领导者的主要任务之一。关于建设团队，说法不正确的是（）。①领导者需要思考如何使自己的团队与其他团队相互配合而不会发生冲突；②领导者应该能够帮助团队以成熟的方式进行运作、处理纠纷以及反馈信息；③在团队成员承担新任务时，领导者往往会给他们提供培训；④领导者需要思考怎样统揽全局。-->**①③④**

614、建设团队是领导者的主要任务之一。关于建设团队，说法正确的是（）。-->**C.领导者应该能够帮助团队以成熟的方式进行运作、处理纠纷以及反馈信息**

615、建设性反馈是反馈的重要方法之一，关于建设性的反馈，说法不正确的是（）。-->**A.反馈是非正式的活动，与正式工作无关**

616、建设性反馈是反馈的重要方法之一，关于建设性的反馈，说法不正确的是（）。①反馈是每日常规活动的一部分；②反馈是

非正式的活动，与正式工作无关；③反馈是一个双向的过程；④作为团队领导，不应该鼓励团队成员寻求反馈。-->**②④**

617、建设性反馈是反馈的重要方法之一，关于建设性的反馈，说法正确的是（）。-->**反馈是每日常规活动的一部分**

618、建设性反馈是反馈的重要方法之一，关于建设性的反馈，说法正确的是（）。①反馈是非正式的活动，与正式工作无关；②反馈是每日常规活动的一部分；③反馈是一个双向的过程；④团队领导应鼓励团队成员寻求反馈。-->**②③④**

619、将渴望获得奖励和努力工作联系在一起的理论被称为（）理论。-->**期望**

620、将思考方式以六种不同的颜色代表的思考方法是（）。-->**B.六项思考帽法**

621、将信息传送给别人之前，不需要再次确认（）。-->**信息是否能被接收**

622、将信息传送给别人之前，需要确保（）。-->**人员是合适的**

623、讲话中使用“嗯、啊、呀”这样的词语，表明暂时停顿或搜寻正确的词语，这属于副语言沟通要素中的（）。-->**C.声音补白**

624、交流是一个双向的过程，（）无法表明交流是双向的。-->**有人发表了关于团队管理的一些看法**

625、交流是一个双向的过程，这个过程不包括（）。-->**C.外部控制**

626、接听电话是管理者目前比较头疼的一件事，选项（）对于处理电话的问题是有益的。-->**等着别人先说结束语**

627、解决文化冲突的方法包括（）。①注重倾听；②允许任何个性存在；③将团队的情绪反映给上级管理人员；④确定团队有支持型的环境；⑤强调文化；⑥对团队成员的意见置之不理。-->**①③④⑤**

628、解决文化冲突的方法包括（）。①注重倾听；②允许任何个性存在；③强调文化；④确定团队有支持型的环境。-->**①③④**

629、借助微波信号传递信息的方式，属于（）。-->**无线通信技术**

630、金总喜欢将具体的任务交给一个人或一个小组，授予他们充分的职权，让他们作出决定、解决问题，而他在需要时提供帮助，金总的领导方式属于（）。-->**C.授权**

631、金总在开会时提出让销售部经理发言，销售部经理阐述了销售部门的业绩，并做了详细介绍，几乎占用了会议计划的所有时间。金总在会议中遇到的困难局面是（）。-->**独霸会场**

632、尽管小马从不上班，回到家里的时间不早也不晚，但他经常把工作带回家做。他一到家便开始为工作发愁。如果孩子靠近他，他就发怒。他的工作和工作的习惯已经把他压垮，到了找回生活的时候了。以上的例子说明小马在（）方面应该做出改进。-->**以上都应该**

633、近年来，由于企业外部环境的变化，导致了华海企业内部发生了很大的变化，下列（）属于企业内部的变化。-->**对新技术的需求**

634、近期，美和公司研发部门发现本部门员工的薪金在毫不知情的情况下均减少了10%，部门员工不满情绪强烈。部门经理也认识到了薪酬不公，在处理这件事上，他的做法不合理的是（）。-->**严格遵守公司规定，对不满情绪置之不理**

635、近些年电子邮件的出现对邮政业务带来了很大的冲击，这说明（）。-->**替代产品的出现对企业构成了一种威胁**

636、进行反思的方法有很多，不正确的是（）。-->**C.不需要遵循逻辑**

637、进行反思的方法有很多，说法不正确的是（）。-->**C.不需要遵循逻辑**

638、进行工作报告时，如果发现听众只是在听而没有思考，不可采取的方法是（）。-->**尽量不要使用投影仪等辅助工具**

639、进行工作报告时，如果发现听众只是在听而没有思考，不可采取的方法是（）。-->**打乱原有的报告顺序，以引起注意**

640、进行工作报告时，抓住听众心理是达到报告目的的一个重要方面，抓住听众心理的方法不正确的是（）。-->**B.灌输更多的信息**

641、进行职业生涯规划的基本步骤不包括（）。-->**寻求他人意见**

642、进行职业生涯规划的基本步骤中，“思考总的事业方向和职位目标”属于（）。-->**A.确定自己的志向**

643、经常使用“断定”类语言的人，属于（）。-->**好斗型**

644、竞争过程中，组织应该考虑周围的五种竞争力，这五种竞争力不包括（）。-->**D.是否会发生自然灾害**

645、竞争过程中，组织应该考虑周围的五种竞争力，这五种竞争力不包括（）。-->**如何消灭现有企业**

646、决策包括许多阶段，正确的排序是（）。①提出多个解决方案；②阐明问题，并获得对解决问题有帮助的信息；③作出决定，实施并督导解决方案；④建立选择标准。-->**A.②①④③**

647、决策的过程中需要确保获得对解决问题有帮助的信息，获得信息之后，决策阶段的下一步是（）。-->**A.提出多个解决方案**

648、决策过程的第一步是（）。-->**阐明问题**

649、决策需要在创造性和理性之间达到一定的平衡，属于创造性决策的是（）。-->**A.提出一个以上可行的解决方案**

650、决策需要在创造性和理性之间达到一定的平衡，属于创造性决策的是（）。①提出不寻常的想法和解决方案；②思考不可思议的问题；③按照标准分析解决办法；④逻辑性思考。-->**A.①②**

651、决策需要在创造性和理性之间达到一定的平衡，属于理性决策的是（）。-->**B.按照标准分析解决方案**

652、决策需要在创造性和理性之间达到一定的平衡，理性决策的特征不包括（）。-->**C.提出不寻常的想法和解决方案**

653、开展计划需要获取很多资源，这些资源不包括（）。-->**C.工作表现**

654、康佳集团的新员工在实习期内需要学习很多与工作相关的知识，这属于发展方法里的（）。-->**在职学习**

655、康佳集团对每一个新招聘的员工指派专人进行3个小时的单独指导，这种学习方式主要的适用范围是（）。-->**岗前培训**

656、康佳集团对每一个新招聘的员工指派专人进行3个小时的单独指导，这属于在职学习方法中的（）。-->**伙伴工作**

657、康佳集团将新入职的员工培训分为三种类型，不同类型的培训其培训内容和培训重点也各有不同。这属于发展循环周期的（）阶段。-->**明确发展要求**

658、考虑是否能够利用自身优势，使组织不断向纵深发展，属于Ansoff矩阵的（）战略。-->**多元化经营**

659、考虑听众的需求和愿望，不需要注意的是听众的（）。-->**会不会有较好的反馈**

660、客服部赵总指出，团队成员每人每天至少能够接待25名需要咨询的客户，这一目标不属于（）。-->**发展目标**

661、客服部赵总指出，团队成员每人每天至少能够接待25名需要咨询的客户，这属于团队发展循环周期中的（）。-->**组织目标**

662、客服中心处理一个客户呼叫所用的时间段，属于（）资源。-->**时间**

663、客户服务部希望培训部能对他们部门的新员工进行培训，但是培训部认为客户服务部直接对新员工培训，效果将会更好，而客户服务部表示他们近期没有时间安排培训工作。这个冲突产生的根本原因是（）。-->**B.目标、计划或任务不协调**

664、客户服务团队希望培训团队能对他们的新员工进行培训，但是培训团队认为客户服务团队自己对这些员工进行培训效果将会更好；而客户服务团队表示他们近期没有时间来培训员工。这个冲突产生的根本原因是（）。-->**B.目标、计划或任务不协调**

665、客户服务中心使用的指标中，不属于定量监督指标的是（）。-->**C.顾客意见调查表**

666、客户服务中心使用的指标中，不属于定性监督指标的是（）。-->**B.员工的接电话时间**

667、客户服务中心增加了计算机、宽带接入、网络摄像头等设备，便于利用网络技术与客户进行交流，这说明此时公司需要的资源是（）。-->**B.人力**

668、控制过程的步骤包括：①与标准相比较，②纠正偏差，③衡量实际绩效。正确的步骤是（）。-->**B.③①②**

669、控制过程中，衡量实际绩效的形式不包括（）。-->**D.修订标准**

670、控制过程中，可以帮助团队发现实际工作与标准之间的偏差的步骤是-->**与标准相比较**

671、控制过程中，在衡量实际绩效之后进行的工作内容是（）。-->**与标准相比较**

672、控制身体右半部分的运动及感觉的是（）。-->**左脑**

673、控制是保证各项活动按计划进行并纠正各种偏差的过程，控制过程的最后一步是（）。-->**C.纠正偏差**

674、控制是保证各项活动按计划进行并纠正各种偏差的一个由呈，它可以划分为三个步骤，下面不属于它的步骤的是（）。-->**D.获取基于系统监督的反馈**

675、控制谈判的技巧，不正确的做法是（）。-->**专注于实现自己的利益**

676、控制谈判进程的技巧不包括下列哪一个（）。-->**D.没有立场**

677、口头沟通的方式中电话沟通的优点是（）。-->**即时回应，可及时沟通**

678、口头语言沟通中，小组讨论的方式的缺点是（）。-->**D.不适用于讨论涉及个人的问题**

679、来自团队的不满情绪要及时处理，否则会严重影响工作的各个方面。消除员工不满情绪的方法有很多，（）不能消除员工的不满。-->**驳回员工提出的任何意见**

680、来自团队的不满情绪要及时处理，否则会严重影响工作的各个方面。消除员工不满情绪的方法有很多，正确的做法是（）。①倾听员工的诉说；②对情况进行解释并澄清误解；③集中精力建立团队融洽的关系；④驳回员工提出的任何意见。-->**①②③**

681、老李是公司业务上的骨干，能力很强，工作踏实努力，对于老李这样的员工，如果你是领导者，你应该采取（）的领导方式。-->**指令少低支持**

682、老李做事认真负责，小心谨慎，且很有经济头脑，他属于（）的人。-->**谨慎型**

683、老乔在上任后，对下属采取的是（）的领导方式。-->**命令**

684、老王是一个退休的工人，退休前经常参加工厂组织的各种活动。退休以后，一个人在家呆着，他感觉特别闷。从马斯洛的需求理论来看，老王现在的需求属于-->**社会需求**

685、老王组织的一队人，来自某单位的各个部门，准备参加由某市政府承办的趣味运动会的4乘100米接力比赛项目，前三名能为单位获得荣誉和丰厚的奖金。因此，老王计划在比赛日的前两个星期带领全队进行集中训练，这个团队的类型属于（）。①有明确领导的团队②特别工作小组③项目小组④供销团队-->**①②③**

686、老张是公司的老员工，总是对自己目前的工作状况不满意，因为他在这个工作岗位已经工作很多年了。影响老张激励水平的最可能因素是（）。-->**工作的内容**

687、老张是某工厂车间主任，负责管理流水线上的工作人员。他认为该车间的工作人员天生懒惰，是不愿意工作、不愿意承担责任的。老张的看法符合（）。-->**B.X理论**

688、老张是某工厂车间主任，他管辖流水线上的工作人员，他认为该车间的人员普遍学历较低，不愿意承担责任，不喜欢本身的工作。那么，老张的看法符合管理学中的（）理论。-->**X**

689、乐和超市制定了“明年的平均客流量比今年提高5%”的目标，与此相关的发展目标可能是（）。-->**C.提高公关部的宣传能力**

690、乐天超市服务部经理意识到在员工换班时间，客户付款等待时间过长，针对此问题，他制定了客户意见调查表，广泛征询客户建议，这属于团队决策的（）阶段。-->**获得信息**

691、莉莉感觉自己的工作状态不佳，她想反思自己目前的状况，（）不是合适的反思活动。-->**A.坚持自己的观点**

692、李处长作为团队领导者，在掌握领导者角色的基础上还需要掌握领导者的任务，这些任务包括（）。-->**D.发展个人、完成任务和建设团队**

693、李桦是研发团队的成员，他负责核查工作中的各个环节，并且对新方案或新计划进行评估。他在团队中扮演了（）的角色。-->**C.挑战者**

694、李教授经常使用建议书的方式向政府部门提供政策方案，这种形式属于（）方式。-->**A.书面沟通**

695、李经理从行政部调到了人力资源部，他决定为公司建立一个更有效的评估体系，这个评估体系不应该（）。-->**去掉稳定的、连续性的目标**

696、李经理公司的员工受到了有可能被奖励、提拔和认可的激励，在工作中更加努力，这使公司的绩效水平和生产率得到很大提高，按照期望理论，这属于受到激励的（）。-->**第一级结果**

697、李经理认为工作努力是人的天性，人们都想对自己的工作负责，如果他们没有被激励，是因为组织中某些不足，李经理的观点倾向于（）。-->**Y理论**

698、李经理在决策前对部门的现状进行系统地分析，在进行部门外部环境分析时，他可采用的方法是-->**PEST分析法**

699、李经理要对员工的学习效果进行评估，评估的内容不包括-->**学习目的**

700、李经理在工作时总是把精力放在完成所分配的任务上，对其他事都不太关心，结果导致下属员工对他很不满。李经理的问题在于他没有注意好（）之间的平衡。-->**任务、团队和个人**

701、李经理在团队里实行了工作轮换制，员工的反响很好，李经理认为达到了预期的效果，工作轮换的作用主要体现在-->**其他都是**

702、李经理曾努力地去布置工作任务，但并不奏效，不是没有按期完成，就是没有把任务完成好，因此他现在很少授权。李经理不授权的原因是（）。-->**A.个人所具有的能力和经历**

703、李开复先生作为创新工场的董事长兼首席执行官，拥有超群的领导者才能，其中（）体现了李总的社会能力。-->**影响力、政治觉悟和设身处地为他们着想的能力**

704、李雷被任命为公司新成立的客户服务部负责人，团队成员都是从其他部门调过来的；客户服务的水平都不是很高，而且团队成员没有太高的工作热情。此时，李雷最应该采用的领导方式是（）。-->**命令**

705、李雷是公司的销售经理，近日销售部新来的员工是李雷的大学同学，很多老同事对此事产生了猜忌，李雷最应采用的营造信任氛围的方法是（）。-->**客观对待并一视同仁**

706、李雷在工作中经常是调动所有角色推动工作进程，就像管弦乐队的指挥，根据角色理论，他的角色是（）。-->**D.领导**

707、李丽所在的公司业务种类很多，为此公司组建了很团队来负责不同的业务，但各个团队之间却由于各种各样的原因经常发生冲突，这些原因通常不包括（）o-->**团队之间对业务发展的沟通**

708、李某在团队中负责设定目标、制订计划、组织人力、建立制度，以保证团队按时完成任务，他在团队中扮演的角色为（）。-->**A.推动者**

709、李某总是认为人的本性是积极的，并能主动地完成工作，承担责任。李某的管理方式在对人的态度方面认为人是（）。-->**“社会人”**

710、李天毕业后被一家中日合资公司招为推销员。刚上班的头两年，他的销售成绩只属一般。随着他对业务越来越熟练，他的销售额也渐渐上升了。到了第三年年底他已列入全公司销售员中的头几名了。下一年他很有信心夺得推销员中的冠军。不过公司的政策是不公布其他人的销售额，也不鼓励互相比较，所以他对自己能否坐上第一把交椅还不是很有把握。去年，他又提前完成了定额。年底日方销售经理召他去汇报工作，听完他的汇报后，经理祝贺他，并说：“咱公司要再有几个像你这样的推销明星就好了。”随后，公司并安排了一些新的业务给李天-->**工作扩展**

711、李先生的工作经常需要调动所有角色来推动工作进程，就像管弦乐队的指挥。根据角色理论，他扮演的角色是（）。-->**C.领导**

712、李先生觉得自己工作技能不高，希望通过正式的学习形式提高自己的技能式的学习形式的是（）。-->**D.委托培训**

713、李先生觉得自己工作技能不高，想通过正式的学习形式，提高自己的技能，下面不属于李先生想找的正式的学习机会的是（）。-->**工作观摩**

714、李总的的工作量很大，每天都要加班到很晚，身体开始有些吃不消，因此他决定给他下属的几个经理更多地授权，下面关于授权不正确的是（）。-->**对授权过的工作无论怎样都不宜再过问**

715、李总的公司市场推广部的成员对自己部门的目标都很明白，但是他们之间还是会出现许李总想加强对公司员工工作的监督，他让秘书小倪替他拟定几种方案，在小倪拟定的方案中不可行的是（）。-->**设置秘密的底线**

716、李总经常采用从组织的顶层分解到底层的方法来分解组织目标，他的这种方法被称作（）。-->**D.目标管理**

717、李总经常参与团队的学习活动，对团队的学习和发展进行合理的管理，这样做带来的结果不包括（）。-->**C.增加员工之间的竞争**

718、李总是欧阳集团的总经理，而赵主管是欧阳集团生产部门的负责人，二者工作的侧重点为（）。-->**D.李总——确定愿景及实现愿景的策略，激励和鼓舞；赵主管——准备具体的计划和预算，组织实施计划**

719、李总所领导的团队刚刚建立，团队成员之间了解不多，互不信任，他想要在团队里营造良好的信任氛围。对于营造良好的信任氛围没有帮助的是（）。-->**A.偏爱表现好的同志**

720、李总希望能对新来的员工表示关心，那么他不应该（）。-->**边和对方说话，边给其他人发短信；努力理解对方所说的话**

721、李总喜欢每件任务都亲自全程参与，从不授予下属管理权力。李总不授权的原因不可能是（）。-->**B.团队成员责任感强**

722、李总要求团队以生产优质产品，提供优质服务为目标，这样的团队属于（）。-->**B.质量团队**

723、李总要求销售部给出每月的销售总额，但收到的数据总是缺少几个关键产品的销售额，他不得不亲自去相关部门询问。销售部传递的信息不符合优质信息特点中的（）。-->**D.正确的内容**

724、李总要求小张写一个关于如何促进团队成员学习的方案，小张在方案中提出的方法不合理的是-->**如果出现问题，要求团队成员自行想办法解决**

725、李总要为他公司的选择一个合适的战略，能够帮助他进行战略选择的最合适的方法是（）。-->**任务文化**

726、理查德·毛斯说：“你可以给予别人的最好的礼物，就是你全心全意地给予别人关注”。在与他人交流时，应给予别人关注，下面给予别人关注的方法不合适的是（）。-->**B.在谈话时紧紧盯住对方的眼睛**

727、理性的决策在团队解决问题时很有帮助，下面不属于理性决策的是（）。-->**C.提出不寻常的想法和解决方案**

728、理性决策包括（）。①阐明问题；②逻辑性思考；③按照标准分析解决方案；④选择最可行的方法；⑤与他人共同决策。-->**①②③④**

729、理性决策不包括（）。-->**与他人共同决策**

730、理性决策对团队解决问题很有帮助，不属于理性决策的特征的是（）。-->**C.提出不寻常的想法和解决方案**

731、利用电子头脑风暴法，即使参与者不在同一个地方也能够相互交流，这体现了电子头脑风暴法（）的优点。-->**同步性**

732、利用活动跟踪表可以清楚地了解自己的工作习惯，填写活动跟踪表的正确步骤是（）。①分析工作活动是否有效，并区分工作种类；②把一天的工作活动详细地记录下来；③按照优先级别对一天的活动进行分析；④把每个活动的起止时间记录下来。-->**B.②④①③**

733、利用活动跟踪表可以清楚地了解自己的工作习惯，填写活动跟踪表的最后一步是（）。-->**C.按照优先级别对一天的活动进行分析**

734、良好的反馈的特点不包括（）。-->**反馈的情况应简明扼要**

735、良好的决策需要在创造性和理性之间达到一定的平衡。“冲破壁垒和阻碍”属于（）决策。-->**改进实际工作**

736、良好的决策需要在创造性和理性之间达到一定的平衡。“提出不寻常的想法和解决方案”属于（）的决策。-->**创造性**

737、良好的决策需要在创造性和理性之间达到一定的平衡。”冲破壁垒和阻碍”属于（）决策。-->**D.创造性**

738、良好的气氛对发展团队有重要作用，下面选项中不属于良好气氛的表现的是（）。-->**团队成员竞争意识很强，争相表现**

739、了解团队所处的阶段后，就需要采用一定的方法使团队早日成熟，下面阶段对应正确的是（）。-->**形成阶段——个人需要高、团队需要中等、任务需要最低**

740、琳琳感觉自己的工作状态不佳，她想反思自己目前的状况，（）不是合适的反思活动。-->**坚持自己的观点**

741、灵活的工作模式给团队带来了挑战，这些挑战使得团队成员很难相互了解，也使得团队很难举行定期会议，这些工作模式包括（）。-->**D.其他都属于**

742、零点公司的总经理是一个强有力的领导者，大家根据他的指示来执行任务，该公司的组织文化类型属于（）。-->**权力文化**

743、领导方式的选择需要考虑很多因素，下面一般不在考虑之列的因素是（）。-->**C.个人经济条件**

744、领导是一个团队中最重要角色，他对团队的发展负有重要责任，下面关于领导者的说法错误的是（）。-->**领导者的能力和气质是天生的，后天培养不起作用**

745、领导者帮助团队成员培养他们的能力，例如提供想法、作出决定和解决问题的能力。这属于领导者三项任务中的（）。-->**建设团队**

746、领导者的三项任务通常是指（）。-->**A.完成任务、建设团队、发展个人**

747、领导者具有完全的控制权，这是（）领导方式。-->**A.命令**

748、领导者可以扮演的角色很多，这些角色大致可以分为三个主要方面，下面不属于这三个方面的是（）。-->**B.设定目标**

749、领导者是一个团队中最重要的角色，他对团队的发展负有重要责任，关于领导者，说法不正确的是（）。-->**C.领导者的能力和气质是天生的，后天培养不起作用**

750、领导者通过与下属充分协商从而共同决定，是哪个领导方式的体现（）。-->**A.参与**

751、领导者需要具备广泛的能，其中（）体现了领导者的个人能力。-->**成就、自信和承诺**

752、领导者需要具备广泛的能力，典型的具有代表性的三种能力是（）。-->**D.个人能力，社会能力，思维能力**

753、领导者需要具备广泛的能力，其中（）体现了领导者的个人能力。-->**个人成就、自信和承诺**

754、领导者需要具备广泛的能力，其中（）体现了领导者的社会能力。-->**影响力、政治觉悟和设身处地为他们着想的能力**

755、领导者需要具备广泛的能力，其中（）体现了领导者的思维能力。-->**D.统揽全局、战略思考、辨析局势、放眼未来的能力**

756、领导者应该帮助团队以成熟的方式进行运作、处理纠纷以及反馈信息，激励他们并使他们愿意为集体作贡献。这属于领导者三项任务中的（）。-->**B.建设团队**

757、领导者有效地下达命令后能够取得的效果不包括（）。-->**询问成员愿不愿意做**

758、领导者有一些品质会被团队成员模仿，其中不包括（）。-->**忽略批评**

759、领导者在和员工交谈时不应该（）。-->**居高临下**
760、领导者在谈论意见和观点的同时应该谈到他们的感受，这时就做到了真正的（）。-->**开诚布公**
761、领导者在营造团队授权的气氛时需要做很多工作，其中（）对领导者营造授权的团队气氛是没有帮助的。-->**A.为团队成员制订计划**
762、刘经理在领导团队时，总是对下属不放心，因此很难给团队成员布置任务，刘经理不授权的原因是-->**对他人的信任问题**
763、刘经理总觉得时间过得快，虽然很忙但回想一周好像什么事情都没有做，对此，他可以通过（）了解自己的工作习惯并找出自己工作的细节问题。-->**A.活动跟踪表**
764、刘经理总觉得时间过得快虽然很忙但回想一周好像什么事情都没有做，对此他可以通过（）了解自己的工作习惯并找出自己工作的细节问题。-->**活动跟踪表**
765、刘先生刚从总部调到分公司担任总经理，他发现由于工作环境和条件太差，员工的不满情绪很高，于是他采取了一系列措施改善公司环境和工作条件，消除了员工的不满。刘先生所采用的方法依据了（）理论。-->**双因素**
766、刘先生所在的公司各个团队之间联系很密切，大家互相协作，在他们团队之间很少发生的情况是（）。-->**团队以同一方式行动，导致停滞不前**
767、刘总的团队非常重视利益相关者对于公司决策和执行过程的影响，那么，利益相关者指的是-->**影响企业目标的实现或者受企业实现目标过程影响的个人或者团队**
768、刘总公司的员工对目前的工作条件很不满意，大家决定集体罢工，逼迫公司改善工作条件，李经理被刘总紧急派去处理此事，处理员工不满的过程中，最重要的是（）。-->**A.注意倾听**
769、刘总是团队的领导者，近期举行了一次会议，他是会议主持人。针对最近出现的问题，让大家提出各种解决问题的想法，不管想法多么离奇。刘总规定在其他团队成员发表自己的想法时，任何人不得提出异议，也不准做出任何批评建议，但是刘总可以做一些启发性的发言和引导。可以看出刘总在这次会议中运用了（）。-->**C.头脑风暴法**
770、刘总在开会时提出让销售部经理发言，销售部经理阐述了销售部门的业绩，并做了详细介绍，几乎占用了会议计划的所有时间。刘总在会议中遇到的困难局面是（）。-->**B.独霸会场**
771、刘总在演讲的过程中由于没有把握好进度，介绍的时间有点长，下面的听众中有一些人就开始小声议论。这种情形让刘总很不高兴。刘总在会议中遇到的困难局面是：（）-->**私下开小会**
772、刘总召集下属召开会议研究一个重要问题的解决方法，但是会议中有位职员大讲特讲与主题无关的教条理论，耽误了很多时间。对这种情况应该采取的措施是（）。-->**有策略地打断其讲话，指出时间很宝贵**
773、六项思考帽法是处理团队成员之间分歧与误解的重要方法，其中红色的帽子代表（）。-->**C.情感与感觉**
774、六项思考帽法是处理团队成员之间分歧与误解的重要方法，其中黄色的帽子代表（）。-->**A.乐观与肯定**
775、六项思考帽法是处理团队成员之间分歧与误解的重要方法，其中绿色的帽子代表-->**创新与改变**
776、六项思考帽法是解决问题的一个好方法，这种思考法本质上是讲-->**用六种不同的思考方式思考**

777、六项思考帽法是解决问题的一个好方法，这种思考法本质上是讲（）。-->**B.用六种不同的思考方式思考**
778、六项思考帽法中，不同颜色的帽子代表不同的思考方式，其中黑色的帽子代表-->**警示与批判**
779、六项思考帽法中，不同颜色的帽子代表不同的思考方式，其中黑色的帽子代表（）。-->**A.警示与批判**
780、六项思考帽法作为处理分歧与误解的方法之一，在实际应用中其一般采用的步骤，说法不正确的是（）。-->**D.蓝帽：对各项选择方案进行直觉判断**
781、六项思考帽方法中，不同颜色的帽子代表不同的思考方式，其中，中立与客观是（）的帽子代表的思考方式。-->**B.白色**
782、六项思考帽方法中，不同颜色的帽子代表不同的思考方式，其中白色的帽子代表（）。-->**B.中立与客观**
783、六项思考帽方法中，不同颜色的帽子代表不同的思考方式，其中红色的帽子代表（）。-->**情感和感觉**
784、六项思考帽方法中，不同颜色的帽子代表不同的思考方式，其中蓝色的帽子代表-->**整体与控制**
785、六项思考帽方法中，不同颜色的帽子代表不同的思考方式，其中中立与客观是（）的帽子代表的思考方式。-->**A.白色**
786、六项思考帽是处理团队成员之间分歧与误解的重要方法，其中红色的帽子代表-->**情感与感觉**
787、六种思考帽的方法将人的思考方式分成了六种不同的类型，其中绿色的帽子代表（）。-->**创新和改变**
788、罗伯特和本田的沟通方式包含多种方法，案例中体现的方法是（）。-->**一对一**
789、罗伯特事件说明，领导者在和员工交谈时不应该（）。-->**居高临下**
790、罗伯特事件说明，在聆听时要注意很多事项，做法不正确的是（）。-->**一边工作，一边聆听**
791、罗伯特在本田进行沟通时所使用的沟通方式是（）。-->**口头语言沟通**
792、马斯洛的需求层次理论里，哪一需求是最高的（）。-->**D.自我实现需求**
793、马先生所在的公司成立了一个新团队，但团队中缺少一个能帮助人们相处并能解决棘手问题的人，所缺少的这个角色是（）。-->**D.协调人员**
794、迈克尔·波特的“五力模型”是用来分析行业的（）。-->**竞争状态**
795、迈克尔·波特的“五力模型”中，最明显的竞争状态是（）。-->**C.现存企业之间的竞争**
796、迈克尔·波特的“五力模型”是用来分析行业的（）。-->**D.竞争状态**
797、迈克尔·波特的“五力模型”中，最明显的竞争状态是（）。-->**现存企业之间的竞争**
798、毛总所领导的团队成员之间了解不多，互不信任，他想要在团队里营造良好的信任氛围。关于营造良好的信任氛围的方法，说法不正确的是（）。-->**A.不需授权给团队成员**
799、毛总想加强对公司员工工作的监督，他让秘书小倪替他拟定几种方案，在小倪拟定的方案中不可行的是（）。-->**A.设置秘密的眼线**

800、每个人都有自己的目标和愿望，目标思考有助于人们明确自己的方向，下面关于目标思考的说法错误的是（）。-->**A.目标思考是空想，不如踏踏实实做些事**
801、每个人在工作中都可能出现过于忙碌的现象，克服过于忙碌的方法不适当的是（）。-->**把自己的工作推给别人做**
802、每个员工都需要有一定程度的压力，但压力过大会让人出现问题，下面因素不太可能导致过度压力的是（）。-->**D.缺乏热情**
803、美国社会心理学家马斯洛在（）提出的需求层次理论。-->**B.1943年**
804、美丽旅行公司刘总经理以独特的眼光发现了惊险性旅游项目与40岁~45岁男性消费者之间的相关性，在此基础上设计了具有针对性的旅游路线和项目，并进行了前期宣传。因为涉及到与交通管理、保险、环保等部门的协调，新项目得到正式批准的时间比预期晚了整整一年，由此丧失了大量的市场机会。据此可以看出刘总（）。-->**B.个人能力和思维能力强，但社会能力弱**
805、面对竞争对手的增加，组织可采取成本领先的策略，关于成本领先的说法正确的是（）。-->**B.提供一些低价位的产品或服务，使自己的商品以低价格战胜竞争对手**
806、描述不正确的是（）。-->**简要介绍——在必要之处给予指导和帮助**
807、明确发展需求后，李总要选择合适的方法对团队成员进行发展，选择合适的发展方法取决于诸多因素，其中不包括（）。-->**C.领导者的意愿**
808、某单位李处长与王局长一向关系密切，互相配合，但最近却出现了一些不和谐的征兆。李处长私下抱怨王局长不给自己留面子，在下属面前对自己呼三喝四，对其工作也干预太多。据此王局长应该对李处长采用（）的领导方式。-->**高支持指令少**
809、某高新技术企业发现目前的产品已不能满足人们的需求。该企业于是投入大量资金，研发出了新的产品，新产品一上市，人们的反响很大。该企业采取的策略是（）。-->**产品开发**
810、某高新技术企业发现目前的产品已不能满足人们的需求。该企业于是投入大量资金，研发出了新的产品，新产品一上市，人们的反响很大。该企业采取的策略是产品开发张总准备为员工的发展选择方案，这些方案取决于很多因素。这时（）不应在张总的考虑之内。-->**资源的可用性**
811、某公司各地方销售点互占“地盘”的现象严重，这个冲突产生的根本原因是（）。-->**B.相互竞争**
812、某公司是一家为客户开发程序的软件公司，从组织的输入、运作过程、输出三个阶段来看，那么该公司的输入为（）。-->**编码、数据、技术**
813、某公司下属的一个项目团队由于不满公司的薪酬制度而出现消极怠工的现象，不利于该团队领导处理这种不满情绪的是（）。-->**C.越权采取一定的行动**
814、某公司现在的业务遍及铁路运输、无线电通信、旅游、能源等行业，那么这个公司的经营战略是（）。-->**多元化经营**
815、某公司项目团队领导经常希望在某些方面能与员工达成一致，这样使员工在工作中有发言权。这表明让员工（）团队决策能使他们产生动力。-->**参与**
816、某公司新成立了一个团队，团队中只包括消费者和供应者，这个团队的类型是（）。-->**供销团队**

817、某公司在项目开始时，需要通信和信息技术设备、培训材料等物品，这些公司急需的资源是（）。-->**A.设施**

818、某公司制作产品宣传册，需要投入三个专门小组才能达到良好的效果，但碍于经费的限制，只能投入两个，这种做法考虑的是优质信息的（）。-->**D.适度的费用**

819、某客户服务中心的一个主要任务就是“接听电话，回复电子邮件和其他类型的客户查询等”，那么为了高效地完成这些任务，可以将这些任务再细分为（）。①提供与产品和服务相关的信息；②处理与顾客的关系及数据库系统；③与生产、市场、销售、分销部门保持距离；④跟踪并处理客户的不满。-->**①②④**

820、某零售企业为了获取持续的利润，保持客户的忠诚度，采取了很多方法。在他们分析问题的时候，发现客户的忠诚度与（）无关-->**企业的实力**

821、某团队领导刚被公司聘任，他想更多地了解该团队成员的情况。对于该团队领导来说，在与团队成员交流的过程中最应该强调的是（）。-->**B.倾听**

822、某团队领导经常为不能定期举行团队会议而苦恼。其实从建立团队共同意识的角度考虑，对待团队会议的正确看法应该是-->**举行团队会议可以是正式的，也可以是非正式的**

823、某团队在制定绩效目标的时候，遵循了绩效循环的要求。也就是说，这个团队在制定绩效目标的过程中（）。-->**其他答案都对**

824、某银行街道支行的小高针对午餐时间客户排队问题进行了为期1周的监测，这属于团队决策的（）阶段。-->**获得信息**

825、某组织的一个目标是“每天至少能够接待25名需要咨询的客户”，这个组织目标可以生成若干个发展目标，与此相关的发展目标不包括（）。-->**D.成为行业的领军者**

826、木灵公司为员工的发展提供了多种培训，积极鼓励并教授员工提高自身技能，由此可见，木灵公司的领导在支持员工发展方面扮演了除（）之外的角色。-->**挑战者**

827、木森公司为员工的发展提供了多种培训，由此可见，木森公司的领导在支持员工发展方面扮演了除（）之外的角色。-->**A.挑战者**

828、目标的SMART标准有（）特征。-->**C.5个**

829、目标的SMRT原则中的M代表目标是（）。-->**自尊**

830、目标管理包括四个共同的要素，其中“参与决策”是指（）。-->**它不是完全由上级设定和分派给下级的，而是采用参与的方式决定，上级与下级共同参与目标的制订和实现途径的确定等事项**

831、目标管理的步骤中，制订组织的整体目标和战略之后，下一步应该是（）。-->**在部门和团队之间分解主要的目标**

832、目标管理过程中，执行了“实施行动计划”以后，下一步要进行的工作是（）。-->**B.定期检查实现目标的进展情况，并提供反馈**

833、目标管理计划包括八个步骤，其中第一个步骤是（）。-->**D.制订组织的整体目标和战略**

834、目标管理是一种常用的分析组织目标的方法，它包括四个共同的因素，下面不属于这四个因素的是（）。-->**C.分析行动**

835、哪个阶段是在经验中学习的关键（）。-->**B.反思**

836、内部获取是知道客户需求信息的主要途径，不属于内部获取方式的是（）。-->**从客户中直接获取**

837、能够使自我得到收获的反馈就是有益的反馈，但在（）的情况下，获得的反馈是无益的反馈。-->**B.当你认为反馈是无价值**

838、凝聚力是绩效评估的标准之一，其中考察凝聚力的依据不包括（）。-->**C.组织的目标是否达成**

839、凝聚力是绩效评估的标准之一。关于凝聚力标准考察的问题，说法不正确的是（）。-->**组织的目标是否达成**

840、农民抱怨说，农产品的价格本来已经非常低，超市的强大购买力又迫使他们削减利润额度。这种情况说明（）。-->**买方具有很强的讨价还价的能力**

841、培训的步骤排序不正确的是（）。-->**示范-学员操作-解释**

842、培训分为几个步骤？-->**6个**

843、培训评估过程中有两个问题，一个是“教师授课的条理清楚吗？”另一个是“你能够了解这些知识与你的工作的吻合程度吗？”在对培训效果的评估层次来分析，说法正确的是（）。-->**D.前者是对目前学习的评估，后者是对培训结束后一段时间的评估**

844、培训是公司提高员工工作能力的一种重要方式，它通常有五个步骤，下面不属于培训步骤的是（）。-->**B.简要介绍**

845、培训与训练有所区别，培训属于（）活动。-->**C.学习**

846、平衡记分卡中，“客户如何看待我们”是从（）角度进行分析。-->**客户满意度**

847、平衡记分卡的作用不包括（）。-->**提高市场份额**

848、平衡记分卡可以从四个方面来评估组织的绩效，（）不属于平衡记分卡所评估的内容。-->**A.竞争对手信息**

849、评估可以使团队及其成员清楚地认识到他们工作表现的优劣，下面不属于正式评估方法的是（）。-->**私下聊天**

850、评估是了解培训过程和培训效果的重要手段。关于评估的概念及内容，说法不正确的是（）。-->**A.评估就是审查**

851、评估要解决的关键问题不包括（）。①为谁而学习？②是否值得为学习投资？③学习到了什么？④如何学习？-->**①③④**

852、评估要解决的问题是（）。①学习对哪些方面会产生作用；②是否值得为学习投资；③学习到了什么；④怎么学习。-->**①②**

853、期望理论的基本观点是-->**人们在预期他们的行动将会有助于达到某个目标的情况下，会被激励去做某些事情**

854、期望理论的基本观点是（）。-->**成就、发展、责任**

855、期望理论的基本观点是（）。-->**B.人们在预期他们的行动将会有助于达到某个目标的情况下，会被激励去做某些事情**

856、齐先生是一家培训机构的教练，最近他被派往一家公司训练销售人员，齐先生和学员进行了深入探讨，商定了预期目标和实现途径，这属于训练步骤中的（）阶段。-->**C.简要介绍**

857、齐先生所在的公司各个团队之间联系很密切，大家互相协作，在他们团队之间不太可能发生的情况是（）。-->**C.团队以同一方式行动，导致停滞不前当需要帮助时，其他团队能够提供有用的帮助**

858、齐总要求团队以生产优质产品，提供优质服务为目标，这样的团队属于（）。-->**质量团队**

859、奇泰兴有限公司下属的一个项目团队由于不满公司的薪酬制度而出现消极怠工的现象，不利于该团队领导处理这种不满情绪的是（）。-->**越权采取一定的行动**

860、企业变革需要时间，在这个过程中，必须（）。-->**审视企业的外部因素，抓住机遇**

861、企业为了实现目标和计划要采取一系列的行动，（）对实现目标来说是不利的。-->**公司政策不支持价值标准**

862、企业文化包括不同的类型，关于角色文化，正确的描述是（）。-->**D.组织体制往往具备详细的工作描述、程序手册、明确的职责、等级性的职业发展道路**

863、企业与客户的沟通方式有很多，人们经常用到的方式有（）。-->**以上方式都可以**

864、起初，小暮很怕与这个客户打交道，因为谈判过程总是被他主导，无论小暮是否同意，都得按照他说的做。由此可看出这个客户是一个（）。-->**专横武断的人**

865、迁就是面临冲突时可采取的方式之一。关于迁就的方式，说法正确的是（）。-->**C.因为没有争论，所以结果可能很差**

866、前台服务人员针对到公司来办理业务的客户排队时间过长的问题向公司总经理提出了很多解决的建议。这在团队决策中属于（）阶段。-->**D.提出多个解决方案**

867、钱先生在工作中常常会碰到很多新情况和新问题，他感觉自己有必要去学习些新知识，但由于工作很忙，他不能进行脱产培训，只能进行在职学习。下面不属于在职学习的是-->**委托培训**

868、倾听的技巧不包括（）。-->**遇到相反意见，及时提出**

869、倾听各种观点、广泛征求成员意见都表明你对团队成员的（）。-->**个性的关心**

870、缺乏灵活性是影响工作效率的重要因素。提高工作灵活性的做法中正确的是（）。-->**D.规划出一天中的“机动时间”**

871、确定工作报告的最终结果非常重要，其意义不包括（）。-->**让别人更容易理解**

872、确认一个组织是否是一个学习型组织，说法不正确的是（）。-->**能给职工带来更好的福利-**

873、让对方接受自己的观点，方法正确的是（）。①使观点合乎逻辑②强势地表达自己的观点③使讲述的内容与对方相关④有针对性地选择讲述方式-->**①③④**

874、人力资源部的陈经理希望每位同事都能及时得到部门最新的员工通讯录，最快捷有效的方式是（）。-->**电子邮件**

875、人力资源部的王经理想要把部门最新的员工通讯录通知给每位同事，最快捷有效的方式是（）。-->**B.电子邮件**

876、人力资源部的张经理决定为公司建立一个更有效的评估体系，这个评估体系不应该（）。-->**去掉稳定的、连续性的目标**

877、人们的某种期望得到满足后，就会受到激励，会更努力地工作，这种理论是（）。-->**期望理论**

878、人们的行为通常反映出他们的性格，属于消极/自卑类型的人的典型行为表现是（）。-->**D.无条件地自我牺牲**

879、人们经常找一些借口来逃避学习，这是一种学习障碍，不属于学习障碍的是（）。-->**A.小齐很胜任现在的工作，但他觉得学无止境，所以常常参加培训来提升自己**

880、人们经常找一些借口来逃避学习，这是一种学习障碍，不属于学习障碍的是（）。-->**D.小强虽然很忙，但是还是坚持每天3个小时的课程培训来充实自己**

881、人们经常找一些借口来逃避学习，这些借口不包括（）。-->**小强虽然很忙，但是还是坚持每天3个小时的课程培训来充实自己**

882、人们谈判的目的是（）。-->**建立和改善关系，协调行为**

883、人们在沟通或交流时，彼此间总会保持一定的距离，关系不同，距离也不一样，通常的社交距离是（）。-->**B.1. 25-3. 5米**

884、人们在沟通中首先要考虑的是沟通的目的，关于沟通目的，说法不正确的是（）。-->**A.沟通的方式方法和沟通的目的没有什么关系**

885、人们在沟通中首先要考虑的是沟通的目的是什么，下面关于沟通目的的说法不正确的是（）。-->**沟通的方式方法和沟通的目的没有什么关系**

886、人们在预期他们的行动将会有助于达到某个目标的情况下，会被激励去做某些事情。这种观点符合（）。-->**期望理论**

887、认为自己的权利、希望和需求，相对任何其他人是同样重要的。这属于（）的人。-->**处事果断**

888、任务完成好，这导致李经理现在很少授权，他不授权的原因是-->**个人所具有的能力和经历**

889、任务文化的表现是什么样的？（）-->**工作高于一切。**

890、如果两个人说话语速又快又急，语音又高又尖，则可以推断他们在吵架，传达此信息的沟通方式属于（）。-->**C.副语言沟通**

891、如果你是一个团队领导，在倾听方面，你应该（）。-->**对方表达的时候思索自己接下来如何回应**

892、如果你是一个自信果断的人，你认为（）。-->**你的权利和需求同别人一样重要**

893、如果你是自信果断的人，你就会恰当地表达你的需求和情感，在（）的前提下争取自己的权利。-->**B.不侵犯他人利益**

894、如果你是自信果断的人，你通常能够恰当地表达自己的情感和需求，在（）的前提下争取自己的权利。-->**B.不侵犯他人利益**

895、如果缺少所需的资源，任何计划都无法开展，某客户服务中心需要一批具备人际沟通、解决问题等能力的员工，此时他们急需获取的资源是（）。-->**D.人力**

896、如果是时间观念差，你应该怎么做？（）-->**D.首先要停下来思考一下，工作的具体内容是什么，在上面花了多长时间，可能的推迟和耽搁。**

897、如果授权出现了问题，员工在完成工作的过程中有可能会偏离正常的轨道，可以通过（）的方法来使员工工作回到正常的轨道。-->**C.帮助员工解决问题，而不仅仅是对其责备**

898、如果团队中存在大量的冲突，很可能是因为（）。-->**团队成员之间没有足够的信任**

899、如果小型团队利用电子头脑风暴法开会，收效不一定高。这体现了电子头脑风暴法的（）的缺点。-->**效率受规模限制**

900、如果一件事情，重要但不紧迫，那么属于（）。-->**优先级 B**

901、如果在工作中，你遇到了非常重要且紧迫的事情，你（）暂时放下其他一些不是很紧迫的事情。-->**A.应该**

902、三环领导力中，不需要在哪方面进行平衡？-->**时间管理**

903、商务文件不同于普通信函，不能随意改正或补充，必须清楚了、准确无误。除此之外，其特点还包括（）。-->**B.直截了当、开门见山**

904、商务文件不同于普通信函，它有着自己的特点，不属于它的特点的是（）。-->**C.丰富详实、热情洋溢**

905、商务文件不同于普通信函和文学写作，它有着自己的特点，下面不属于它的特点的是（）。-->**C.丰富详实、热情洋溢**

906、商务文件不同于其他文稿，商务文件的特点是-->**清楚了、准确无误；叙述简明、条理清晰；直截了当、开门见山**

907、商务文件不同于文学写作，它需要紧扣事实，不需要大量的背景描述。除此之外，其特点还包括（）。-->**B.叙述简明，条理清晰**

908、商务文件除了需要条理清晰、开门见山外，还具有（）的特点。-->**D.准确无误**

909、商务文件除了需要准确无误、条理清晰外，还应具有（）的特点。-->**B.开门见山**

910、商务文件的特点是（）。-->**D.清楚了、准确无误；叙述简明、条理清晰；**

911、商鞅在秦国推行改革，他在城门外立了一根木棍，声称有将木棍从南门移到北门的，奖励 500 金，但没有人去尝试。根据期望理论，这是由于（）。-->**公司规模的大小**

912、上级对勇于承认错误的员工，都愿意给予及时地帮助和指点，这属于营造信任氛围中的（）的方法。-->**勇敢承认错误和过失**

913、邵经理所在的团队有一个公开、信任的工作氛围，团队成员之间相互理解，并能领悟工作的实质。这说明邵经理的团队正处在（）。-->**D.成熟阶段**

914、身体语言反馈是反馈的重要方法之一，关于身体语言反馈，说法不正确的是-->**在进行身体语言反馈时，无须保存记录**

915、身体语言反馈是反馈的重要方法之一，关于身体语言反馈，说法正确的是（）。-->**C.如果身体语言传达的意思与所说的话矛盾，就会传达一种错误的信息**

916、身体语言反馈是反馈的重要方法之一，关于身体语言反馈，说法正确的是（）。①在作出反馈时，身体语言与口头语言一样重要；②友好、放松的态度可以使反馈得到比较好的效果；③在进行身体语言反馈时，无须保存记录；④如果身体语言传达的意思与所说的话矛盾，就会传达一种错误的信息。-->**①②④**

917、身体语言沟通的内容很丰富，它大致可分为四类，不属于身体语言沟通的是（）。-->**B.电子文档**

918、审查学员的学习效果的方式分为正式审查和非正式审查两种，非正式审查是指（）。-->**与个别学员交流，了解他们的学习情况、所学的知识、工作的进展等**

919、时间安排是沟通五要素之一，在进行时间安排时，需要注意的因素不包括（）。-->**B.如何说服沟通对象执行某项任务**

920、时间对每个人都很宝贵，不利于减少时间浪费的方法是（）。-->**尽量自己完成所有工作**

921、时间对每个人都很宝贵，不利于减少时间浪费的方法是（）。-->**把更多决策性的工作分派出去**

922、时间对每个人都很宝贵，下面不能帮助减少时间浪费的方法是（）。-->**B.给自己积极的暗示**

923、时间是开展计划所需的必备资源，对这一资源的描述不正确的是（）。-->**与标准相比较**

924、时间是开展计划所需的必备资源，对这一资源的描述不正确的是（项目团队成员每天 18:00 召开工作总结会）。-->

925、使用 PEST 分析法主要是帮助我们分析影响组织的外部宏观环境。下面不属于 PEST 分析法分析的内容的是（）。-->**A.生活环境**

926、使用活动跟踪表时，需要对每项工作进行侧重点分析，侧重点分析不包括（）方面。-->**C.培训**

927、士气低落有很多征兆，不能体现士气低落的现象是（）。-->**团队成员工作效率增加**

928、世界人口趋于老龄化，老年人数量不断增加，使某些企业的产品不得不做出调整 and 变化，那么，这种情况属于影响企业的（）。-->**社会因素**

929、世界人口趋于老龄化，老年人数量不断增加，使企业不得不做出调整 and 变化，人口老龄化的问题属于企业的（）环境。-->**B.社会文化**

930、市场部小陈向经理递交了客户需求信息调查方案，经理答复此方案超出了目前经费预算，这说明小陈的方案不符合优质信息特点中的（）。-->**C.适度的费用**

931、适当的授权可以提高管理者的效率，一般情况下，授权有四个步骤，不属于这四个步骤的是（）。-->**明确目的**

932、适当地拒绝是建立自信的重要方法之一，在表示拒绝时，不合适的是（）。-->**D.在拒绝后，向对方详细解释原因**

933、授权包括四个步骤，（）不属于授权的步骤。-->**B.反思**

934、授权的过程中，领导者在检查进展情况时需要建立一个机制以确保任务按计划进行，这个机制可以是正式的，也可以是非正式的。关于正式的机制，说法不正确的是（）。-->**正式的机制比非正式的机制效果好**

935、授权对团队领导和团队成员都有很多的好处，其中对团队成员的益处在于（）。-->**其他都是**

936、授权能给团队带来很多的益处，下面能从授权中受益的是-->**其他都是**

937、授权时要有效地向成员下达指令，下达指令要达到的效果不包括-->**询问成员愿不愿意做**

938、授权时要有效地向成员下达指令，下达指令要达到的效果不包括（）。-->**B.询问成员愿不愿意做**

939、授权主要有四个步骤，步骤和做法对应不正确的是（）。-->**检查进展情况——对被授权人的工作横加干涉**

940、授权主要有四个步骤，第二步是（）。-->**下达指令**

941、授权主要有四个步骤，第一步是（）。-->**A.打好基础**

942、授权主要有四个步骤，在下达指令后，领导接下来的主要工作是（）。-->**B.检查进展情况**

943、授权主要有四个步骤，最后一步是（）。-->**B.反思**

944、书面沟通的方式方法与其适用的情况，对应不正确的是（）。-->**A.布告栏：很容易与分散多地的团队进行沟通**

945、书面沟通要考虑的问题有很多，不正确的是（）。-->**书面沟通的目的只可以有一个**

946、书面语言沟通过程中，递送书面材料时应当考虑的内容不包括-->**如何组织这份文件**

947、书面语言沟通过程中，递送书面材料时应当考虑的内容不包括（）。-->**D.如何处理他们提出的意见**

948、书面语言沟通在筹划文件时应该考虑的内容不包括（）。-->**D.是否复制若干副本给其他人**

949、书写简短文件时，除了基本的三个要点外，还需要注意的不包括（）。-->**如果想与同一个人讨论不同的问题，要以一个文件的形式编写**

950、书写简短文件时，也要尊重一定的原则，说法不正确的是（）。-->**如果想与同一个人讨论不同的问题，要以一个文件的形式编写**

951、双因素理论中的保健因素是指（）。-->**使员工感到不满意的因素**

952、说话的响亮程度能够影响信息的接收质量，这里的响亮程度是指副语言沟通中的（）。-->音量

953、思考和讨论对于学习是至关重要的，其中思考能帮助团队中的成员（）。①承认感觉和直觉的重要性；②由表及里、由浅入深；③回顾和交流；④改变思维方式。-->①②③

954、思考和讨论对于学习是至关重要的，团队领导可通过交流帮助团队成员思考他们所学的知识。在交流的过程中，做法不合适的是（）。-->A.在严肃的、非常正式的氛围中展开

955、思考是反思过程中必不可少的步骤。关于反思中的思考，说法不正确的是（）。-->B.思考需要考虑到问题的多个方面，无须遵循逻辑

956、随着科技的发展，基于计算机网络技术的沟通方式越来越多，但不包括（）。-->办公室会议

957、随着科技的发展，团队召开会议的方式也变得多种多样。小李所在的公司员工经常使用电子邮件、微信等方式进行会议交流，这种方式属于（）。-->C.网络会议

958、随着科技的发展，团队召开会议的方式也变得多种多样。小李所在的公司员工经常用QQ和BBS等方式进行会议交流，这种方式属于（）。-->网络会议

959、随着团队的逐渐成熟，团队成员对团队赋予的使命有一种感知和认同，并能相互约束，这体现了团队优势中的（）。-->D.增强团队使命感

960、孙经理在谈判中遇到一个怀疑型的对手，你认为面对这种类型的谈判对手，他采取哪种说服手段最有效注重结果、证据有力、恪守信用、经过验证（）。-->D.方法有效、有成功先例

961、孙林刚被公司任命为某团队领导，上任之际，他想更多地了解该团队成员的情况。对于孙林来说，在与团队成员交流的过程中最应该强调的是（）。-->B.倾听

962、孙总公司的员工对目前的工作条件很不满意，大家决定集体罢工，逼迫公司改善工作条件，李经理被孙总紧急派去处理此事。处理员工不满的过程中，最重要的是（）。-->诚实公平

963、孙总想为他的企业做了一个战略分析，以找出企业的优势和劣势，你认为他可以采取的方法是（）。-->C.SWOT法

964、所有成员都全部接受协议是达成协议的（）方式。-->A.一致同意

965、谈判过程中，面对批评，正确的做法是（）。-->A.承认并公开接受合理的意见

966、谈判过程中，如果觉得毫无进展，需要运用一些谈判沟通技巧，此时可以（）。-->D.灵活机动、变换方式

967、谈判过程中，双方都希望达到自己的目标，但实际上往往产生不同的结果。谈判结果包括（）。-->寻求结果

968、谈判结果包括双赢、双输、一赢一输，下列不属于双输的特点的是-->组织的目标决定了组织的核心价值观

969、谈判结果包括双赢、双输、一赢一输，下列不属于双输的特点的是（）。-->D.强调双向沟通

970、谈判结果的类型中，一输一赢的特点不包括（）。-->强调双向沟通

971、谈判是一个双向的过程，除了个人洞察局面的能力外，个人的（）决定了谈判能否成功。-->B.作出合理反应的能力

972、谈判是一个双向的过程，除了作出合理反应的能力外，个人的（）决定了谈判能否成功。-->A.洞察局面的能力

973、谈判中，面对谈判对手的大声斥责，正确的做法是（）。-->C.尽可能心平气和，让对方不要喊叫

974、谈判中的技巧有哪些，下列哪一个不是（）。-->C.硬碰硬，不管对方是否愿意接受。

975、提高工作效率的方法不正确的是（）。-->A.工作时间拒绝接听任何电话

976、提高工作效率的方法有很多，不正确的是（）。-->D.不受任何计划约束

977、提供正确的反馈可以帮助团队获得发展并做好未来的工作。关于反馈及其方法，说法不正确的是-->反馈针对的是某个团队成员

978、提升员工的方式、管理风格、组织各部分之间的合作、高级管理人员如何施加影响等因素指的是组织文化中的（）。-->权力结构

979、天合国际是一家为客户开发程序的软件公司，从组织的输入、运作过程、输出三个阶段来看，该公司的输入主要为-->编码、数据、技术

980、天际公司制定了“明年产品市场占有率提高5%”的目标，与此相关的发展目标可能是（）。-->A.到今年8月底，全面提高销售人员的沟通能力

981、天际集团规定公司员工在工作期间必须穿正装，这体现了组织文化中的（）。-->A.组织成员穿着打扮的方式

982、通过测试，可以知道个人擅于使用哪个半球。对于个人的左右脑分工，说法正确的是（）。-->在思维时，应该左右半球同时使用，即全脑思维

983、通用食品公司培养了一个有更大独立性和灵活性的管理阶层-->部门总经理，这些部门总经理的主要任务是-->建设团队、发展个人和完成任务

984、统揽全局、战略思考、辨析局势、放眼未来的能力体现了领导者的（）。-->D.思维能力

985、头脑风暴法（）一种普遍应用的思考工具和方法。-->C.是

986、头脑风暴法的步骤中，仔细检查自己的想法、划掉不需要的想法，是出现在哪个阶段（）。-->C.阶段二

987、头脑风暴法分为（）个阶段。-->A.2个

988、头脑风暴法是一种发挥人们创造力的方法，在使用头脑风暴法的过程中，人们应遵循的原则是（）。-->D.提出较多数量的想法

989、头脑风暴法是一种能够发挥人们创造力的方法，在使用头脑风暴法的过程中，应遵循的原则正确的是（）。-->D.提出尽可能多的想法

990、头脑风暴法一般分为两个阶段，关于这两个阶段，说法不正确的是（）。-->D.两个阶段可以同时进行

991、图形图像是书面沟通方式的一种，它一般适用于（）。-->B.传达思想，使大量的信息便于接收

992、团队不可能单独运作，与其他团队合作的情况是必要的。与其他团队合作的首要步骤是（）。-->D.确定对团队的发展产生影响的其他团队，并确保团队内有专人负责与他们的联系和沟通

993、团队成员对照目标对自己进行评估，并且确定与绩效的差距。这属于正式评估中的-->X

994、团队成员间的相互信任能为团队带来很多好处，属于信任的表现是（）。-->技术团队成员彼此珍视，互相尊重

995、团队成员具有共同的目标，一个团队能够完成的工作并不是团队成员各自工作的简单叠加，这体现了团队工作中（）的优势。-->协作

996、团队成员之间的相互信任能带来很多好处，包括领导授予其他成员管理权。属于领导授予其他成员管理权的表现是（）。-->D.领导者信任自己的团队时，就会将任务的管理权交给团队成员，相信他们自己可以做出判断和决策

997、团队成员之间的相互信任能带来很多好处，包括团队成员主动承担风险。属于承担风险的表现是（）。-->成员知道犯了错误没什么关系，只要能从中吸取教训就可以了

998、团队成员之间很少面对面地交流，而是通过电子方式进行交流，这样的团队是（）。-->B.虚拟团队

999、团队成员之间缺乏信任会对团队工作产生负面影响，属于缺乏信任的表现是（）。-->A.团队成员抱怨得不到所需的信息

1000、团队的分类标准不包括（）。-->按照性别方式

1001、团队发展的阶段不包括（）。-->萌芽阶段

1002、团队工作中，有更多的人参与讨论并发表意见，这可以体现团队工作优势中的-->合理决策

1003、团队间的融洽相处需要团队清楚认识哪些内容，以下选项不是的是（）。-->D.自身团队的工作不需要他人的帮忙及建议

1004、团队决策的过程不包括（）阶段。-->其他都是

1005、团队决策一般可以分为两种类型，“提出不寻常的想法和解决方案”属于（）决策。-->B.创造性

1006、团队决策一般可以分为两种类型，良好的决策需要在这两种类型之间达到一定的平衡。“按照标准分析解决方案”属于（）决策。-->A.理性

1007、团队决策一般可以分为两种类型，良好的决策需要在这两种类型之间达到一定的平衡。“思考不可思议的问题”属于（）决策。-->创造性

1008、团队决策一般可以分为两种类型，良好的决策需要在这两种类型中达到一定的平衡。“冲破壁垒和阻碍”属于（）决策。-->创造性

1009、团队领导帮助团队成员学习时，做法不正确的是（）。-->B.要求成员在出现问题时自行解决，无须与组织讨论

1010、团队领导的行为可以影响团队的激励水平，一个优秀的领导通常都具有较高的激励技巧，下面团队领导的做法不正确的是（）。-->孙经理觉得自己有没有激情无所谓，但团队成员必须充满激情

1011、团队领导可采取的提高激励水平的方法不包括-->注意倾听

1012、团队领导可以通过各种方式帮助团队成员思考他们所学的知识，采取的方式不合理的是（）。-->C.张总经常与团队成员交流学习中的收获，而对于他们遇到的困难置之不理

1013、团队领导可以通过各种方式帮助团队成员思考他们所学的知识，采取的方式合理的是（）。-->C.贺总经常拟定主题，要求团队成员向其他成员进行示范或演讲

1014、团队领导可以通过各种方式帮助团队成员思考他们所学的知识，可采取的方式不包括（）。-->团队整体效率提高了多大幅度

1015、团队领导评估成员学习效果的过程不包括（）。-->C.评估学习目的

1016、团队领导需要对学习活动进行督导，其原因包括（）。①这有助于评估培训师或指导人员的绩效；②最好的反馈来自于接受培训的学员；③能够获得对团队有用的信息；④能够及时记录成员学习情况。-->**①②③**

1017、团队领导要想具备团队支持能力，必须做到（）。①让团队成员了解自己的重要性；②经常与团队成员沟通，并参与到他们的工作中去；③不断鼓励团队成员；④了解团队成员的生活情况。-->**①②③**

1018、团队领导在团队中一般扮演着三个方面的角色，（）不属于其中之一。-->**使用资源**

1019、团队领导在支持团队发展的过程中，做法不合适的是（）。-->**C.让团队成员明白他们完成工作的方式与个人的绩效关系不大**

1020、团队领导在支持团队发展的过程中，做法不正确的是（）。-->**C.团队领导在制定发展方法时要结合成员自身特点，无须考虑组织目标和团队目标**

1021、团队领导在支持团队学习的过程中能够扮演多种多样的角色，但不包括（）的角色。-->**D.挑战者**

1022、团队领导在支持团队学习的过程中能够扮演多种多样的角色，最重要的是（）。-->**D.鼓励者**

1023、团队领导者的其中一个角色是培养个人，在培养个人之前团队领导者应该首先去了解他们每个人，了解的内容不包括（）。-->**团队领导者的素质**

1024、团队领导者的三项任务不包括-->**诚实公平**

1025、团队领导者李总发现自己在授权的过程中出现了问题，一名员工在完成工作的过程中使项目进展偏离了正常的轨道，在这样的情况下，李总不应该-->**继续信任和关注该员工**

1026、团队目标和组织目标的关系是（）。-->**D.团队目标服从组织目标**

1027、团队头脑风暴法是一种（）来思考和解决问题的方法。-->**利用集体智慧**

1028、团队与团队的融洽相处需要彼此了解，彼此了解的内容不包括（）。-->**C.团队核心客户资料**

1029、团队与团队之间的融洽相处可以促进双方的共同发展。团队之间融洽相处的方法不正确的是（）。-->**D.对自己团队的工作目标和任务严格保密**

1030、团队与团队之间要想融洽相处需要从对方的角度出发，多替别人想一想，下面的做法中与其他团队融洽相处没有帮助的是（）。-->**自己团队的工作目标和任务严格保密**

1031、团队员工士气低落的征兆很多，（）不属于这种情况下的征兆。-->**员工交流时间长**

1032、团队之间会由于各种原因产生冲突，这些原因不包括（）。-->**分享信息**

1033、团队之间会由于各种原因产生冲突，这些原因不包括（）。-->**D.团队类型的不同**

1034、团队中，不同的团队角色承担着不同的责任，其中谋士的责任是（）。-->**A.提出创新的想法**

1035、团队中，不同的团队角色承担着不同的责任，其中协调人员的责任是-->**帮助解决棘手问题**

1036、团队中必须要具备多种多样的成员，但是复杂的成员结构往往带来冲突。以下不属于健康性冲突的是（）。-->**压抑性**

1037、团队中的互相信任能给团队带来很多好处，下面不属于这种好处的是（）。-->**C.团队成员的能力变得更强**

1038、推迟解决冲突是面对冲突的（）行为。-->**D.回避**

1039、推广部常常采取“一致同意”的方式选择最佳方案，这种达成协议的方式的优点是（）。-->**B.使每一个团队成员都有自己的决定权**

1040、脱产培训方法不包括（）。①正式委托培训；②研讨会；③封闭式或远程学习项目；④岗前培训；-->**③④**

1041、脱产培训是一种利用外部资源进行发展的方法，不属于脱产培训方法的是（）。-->**D.岗位轮换**

1042、脱产培训是一种利用外部资源进行发展的方法，现在很多大学或培训机构都提供这种培训，下面不属于脱产培训方法的是（）。-->**D.岗位轮换**

1043、完成任务是领导者的主要任务之一。关于“完成任务”，说法不正确的是（）。①领导者需要思考怎样统揽全局并使自己的团队与其他团队相互配合而不会发生冲突；②领导者需要控制自己的感情并理解其他团队成员的情感；③领导者需要帮着团队成员培养他们的能力；④在团队成员承担新任务时，领导者应及时给他们提供培训。-->**②③④**

1044、完成任务是领导者的主要任务之一。关于“完成任务”，说法不正确的是（）。①领导者需要思考怎样统揽全局并使自己的团队与其他团队相互配合而不会发生冲突；②领导者需要控制自己的感情并理解其他团队成员的情感；③领导者需要明确如何使用团队目标与组织的总体目标相适应；④在团队成员承担新任务时，领导者应及时给他们提供培训。-->**②④**

1045、完成任务是领导者的主要任务之一。关于“完成任务”，说法正确的是（）。-->**A.领导者需要思考怎样统揽全局并使自己的团队与其他团队相互配合而不会发生冲突**

1046、汪经理认为工作努力是人的天性，人们都愿意对自己的工作负责，如果他们没有被激励，是因为组织中存在某些不足，汪经理的观点倾向于（）。-->**B.Y理论**

1047、王经理刚调入一个新的部门，他想对部门的现状进行系统地分析，在进行部门外部环境分析时，他可采用的方法是（）。-->**PEST分析法**

1048、王经理经常安排员工下班后去参加培训班学习，这属于（）。-->**A.委托培训**

1049、王经理为了更好地监督客服部门员工的工作，采用了软、硬两种监督指标，关于这两种指标，说法正确的是（）。-->**软指标就是人们说的意见和各种感觉、观点、看法等**

1050、王经理在与员工进行沟通时，可以采用一些沟通技巧，这些技巧不包括（）。-->**不轻易表露自己的想法**

1051、王明是一位成功的企业家，他的成就、自信和承诺体现的他的（）。-->**个人能力**

1052、王某所在团队的领导非常关心员工的家庭生活，去年领导知道他的孩子逃学，并让他请假到学校去，后来还关心问孩子怎样了并对孩子取得学习上的进步表示高兴。这种领导属于（）类型的领导。-->**重视团队成员**

1053、王总公司的销售部门与生产部门经常发生矛盾，销售部门希望产品物美价廉，生产部门则希望能保证质量、提高产量。要解决他们之间的矛盾，做法不合适的是-->**两部门坚持各自的立场，拒绝妥协**

1054、王总公司的销售部门与生产部门经常发生矛盾，要解决他们之间的矛盾，做法不合适的是（）。-->**B.两部门坚持各自的立场，拒绝妥协**

1055、王总公司的员工对目前的工作条件很不满意，大家决定集体罢工，逼迫公司改善工作条件，王总召开紧急会议处理此事。处理员工不满的过程中，最重要的是（）。-->**A.注意倾听**

1056、王总公司的员工对目前的薪酬很不满意，大家决定集体罢工，逼迫公司提高薪酬，王总也认识到了薪金的不公，遂召开紧急会议处理此事。处理员工不满的过程中，不利于王总处理这种不满情绪的是（）。-->**严格遵守公司规定，对不满情绪置之不理**

1057、王总经常安排下属做一些他们能力所能及的工作，以锻炼下属的工作能力，半年下来，整个团队的信心都得到了增强，同时也为王总争取到了很多时间去做其他更重要的事情，这说明授权（）。①确保完成重要的工作，增强团队的信心；②从长远来说，可以节省更多宝贵的时间；③从短期来讲，益处不大；④提升领导者自身的能力。-->**①②**

1058、王总经常安排下属做一些他们能力所能及的工作，以锻炼下属的工作能力，同时也使王总能有更多的时间去做其他更重要的事情，这说明授权（）。-->**从长远来说，可以节省更多宝贵的时间**

1059、王总每天忙于工作和各种会议，没有时间进行锻炼，最近他发现自己总腰腿痛，去医院就诊，医生告诉他由于久坐和缺乏锻炼，他得了腰椎间盘突出，需要卧床休息两周，以后也不能再长时间坐着工作，中间要经常休息。王总的情况说明他平时没有注意好（）之间的平衡。-->**工作和维持工作能力**

1060、王总是公司销售部的经理，他在接到上级下达的任务目标后，与团队所有成员一起设定了每个成员的具体目标。根据目标管理计划，下一个步骤应该（）。-->**B.与下级共同商定实现目标的行动计划**

1061、王总是销售部经理，为了对销售部门进行监督，他制定了一系列的硬指标，不属于硬指标的是（）。-->**D.顾客意见调查表**

1062、王总所在的团队中，成员之间互不信任。当遇到突发情况时，有的十分焦虑，有的表现得局促不安。这让他感到很头疼。据此，你认为此团队正处在（）。-->**C.形成阶段**

1063、王总提出，到9月底，全体财务部成员要熟练掌握新的财务数据处理程序，这属于团队发展循环周期中的（）。-->**发展目标**

1064、王总在台上作报告，当他讲得兴致勃勃的时候发现台下很多人在开小差，此时最有利于王总抓住台下听众心理的做法是（）。-->**提出一些问题，激发听众进行思考**

1065、王总在营造团队授权氛围时，喜欢和员工谈心，了解他们的优势并相信他们的能力，这是（）的表现。-->**重视团队成员**

1066、王总主持的会议上有人私自插入话题，面对这种情况，做法不正确的是：（）-->**加入对方的话题**

1067、王总主持的会议上有人私自插入话题，面对这种情况王总的做法不正确的是（）。-->**准备的材料越多越好**

1068、王总总是鼓励团队成员平时多思考、多动脑，他认为思考可以帮助团队成员（）。①承认感觉和直觉的重要性；②由表及里、由浅入深；③回顾和交流；④改变思维方式。-->**①②③**

1069、王总最近把老李提拔为公司生产部门的负责人，原因是他参加工作的时间最长，资格最老，王总的这种提拔方式对其它员

工的影响是（）。-->**职位晋升与工作努力程度无关，减弱其它员工努力工作的意愿**

1070、为解决突发问题，公司领导建议大家提出各种各样的想法，想法越多越好。这个建议体现了头脑风暴法的特点。-->**A.鼓励“自由想象”**

1071、为了保证交流顺畅，达到预期效果，在交流的过程中应注意一些技巧。这些技巧不包括（）。-->**A.强调个人意愿**

1072、为了避免谈判时单刀直入、过于直露而影响谈判气氛，可以从闲谈开始，不应该谈论的是（）。-->**自己的事**

1073、为了便于记录销售信息，何总给销售部的每个员工都配备了一台电脑，这说明此时公司需要的资源是（）。-->**信息**

1074、为了更好地监督客服部门员工的工作，张经理采用了软、硬两种监督指标。头天这两种指标，说法不正确的是（）。-->**软指标比硬指标更有效**

1075、为了共享思想和见解，口头联系是最简单有效的方法，不属于口头语言沟通优点的是（）。-->**可以提供永久记录**

1076、为了获取优质信息，不需要考虑的是（）。-->**如何更好的利用信息**

1077、为了解决学习中的障碍，在思考缺乏时间的原因时，不包括思考（）。-->**是否该放弃学习**

1078、为了了解目标的实施情况，伟达家具公司领导可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在（）的前提下才能奏效。-->**存在信任**

1079、为了能够顺利完成团队任务、解决团队可能面临的问题，团队需要进行科学有效的决策。关于决策的步骤之一“阐明问题”阶段，说法正确的是（）。-->**A.需要明确决策的原因和必要性**

1080、为了能够顺利完成团队任务、解决团队可能面临的问题，团队需要进行科学有效的决策。关于决策的最后一步——实施并监督解决方案，说法正确的是（）。-->**D.需要把首选的选项付诸实践，并检查其效果**

1081、为了能够顺利完成团队任务、解决团队可能面临的问题，团队需要进行科学有效的决策。决策过程的第一步是（）。-->**阐明问题**

1082、为了能够顺利完成团队任务、解决团队可能面临的问题，团队需要进行科学有效的决策。决策过程的最后一步是（）。-->**A.实施并督导解决方案**

1083、为了取得一个竞标项目，小李目前正带领着由各部门的精英成员组成的一个团队进行前期准备工作，这个团队不属于（）。-->**日常工作团队**

1084、为了使团队成员感到受尊重，团队领导在保证没有打扰的情况下与团队成员进行交流，并有意识地记下谈话的内容，由此可看出此团队领导运用的交流技巧是（）。-->**B.注意倾听**

1085、为了使团队成员工作起来感到心情舒畅，领导者需要营造一种授权的氛围。关于营造团队授权气氛，说法正确的是（）。-->**A.要为团队成员提供必要的工具**

1086、为了使团队成员工作起来感到心情舒畅，领导者需要营造一种授权的氛围。为了营造团队授权的气氛，做法不正确的是（）。-->**D.在完成的过程中，对团队成员经常进行干涉**

1087、为了使团队之间融洽相处，团队之间要分享彼此的目标和计划，对此做法不正确的是（）。-->**A.确保各方的人员配置相同**

1088、为了使团队之间融洽相处，要确保相关的其他团队对自己团队有清楚的了解，了解的方面不包括（）。-->**C.自己团队的客户资料**

1089、为了提高业务水平，小齐经常与一些有经验的同事一起学习，他通过观察、提问和试验的方式进行学习。这属于学习机会中的（）方式。-->**工作伙伴**

1090、为员工选择合适的发展方法取决于多种因素，其中不包括（）。-->**领导者的偏好**

1091、文总最近把老李提拔为公司生产部门的负责人，原因是他参加工作的时间最长，资格最老，文总的这种提拔方式对其它员工的影响是（）。-->**C.职位晋升与工作努力程度无关，减弱其它员工努力工作的意愿**

1092、文总作为团队的领导，经常要处理团队内发生的冲突。他常采用（）的方式来解决冲突，这种方法虽不能很地解决问题，但人人都能所收获，是一种中等程度的合作。-->**指令**

1093、吴经理公司的员工受到了奖励、提拔和认可的激励，在工作中更加努力，这使公司的绩效水平和生产率得到很大提高，按照期望理论，这属于受到激励的（）。-->**B.第一级结果**

1094、吴经理为了帮助团队成员更好地完成工作，为他们安排了正规的训练和培训。这体现了吴经理在团队授权的过程中（）。-->**为团队成员提供必要的工具**

1095、吴先生所在的团队中缺少一个能帮助人们相处并能解决棘手问题的人，所缺少的这个角色是（）。-->**D.协调人员**

1096、吴总为了更好地监督客服部门员工的工作，采用了软、硬两种监督指标，关于这两种指标，说法不正确的是（）。-->**C.软指标比硬指标更有效**

1097、吴总为了更好地监督客服部门员工的工作，采用了软、硬两种监督指标，关于这两种指标的叙述，不正确的是-->**软指标比硬指标更有效**

1098、西方学术界对什么是企业的价值观有不同的看法。“在确定企业利润水平的时候，把员工、企业、社会的利益统筹起来，不能失之偏颇”，这种价值观是（）。-->**D.企业社会互利价值观**

1099、下列（）不是沟通对象对沟通的影响。-->**D.说服他人执行任务**

1100、下列（）不是商业写作中的注意事项。-->**B.可以随便写**

1101、下列（）不是身体语言沟通的形式。-->**D.环境设计**

1102、下列（）不是思考和讨论帮助团队成员学习的方面。-->**D.实践**

1103、下列（）不是谈判中的技巧。-->**C.硬碰硬，不管对方是否愿意接受**

1104、下列客户服务中心使用的指标中，不属于定量监督指标的是-->**顾客意见调查表**

1105、下列客户服务中心使用的指标中，不属于定量监督指标的是（）。-->**A.顾客意见调查表**

1106、下列例子中，不属于学习障碍的是（）。-->**D.姗姗工作很忙，但是还是坚持每天4个小时的课程培训**

1107、下列哪个不是副语言沟通的特点（）。-->**D.动作**

1108、下列哪个不是沟通障碍的表现。（）-->**D.方法正确**

1109、下列哪个不是目标管理的步骤（）。-->**D.团队的部分成员参与设定自己的具体目标**

1110、下列哪个不是目标管理的要素（）。-->**A.目标不确定**

1111、下列哪个不是商业写作中的注意事项（）。-->**B.可以随便写**

1112、下列哪个不是书面语言沟通的方式（）。-->**D.打电话**

1113、下列哪个不是思考和讨论带来的好处（）-->**A.将直觉停留在直觉的层面**

1114、下列哪个不属于口头语言沟通的方式（）。-->**C.可以发电子邮件沟通**

1115、下列哪个说法是对审查方式的正确说法（）。-->**C.审查方式有正式的和非正式的**

1116、下列哪个选项是发送者环节的障碍（）。-->**A.所发送的信息不清楚**

1117、下列哪一个不是书写简短文件时需要注意的问题（）。-->**D.可以没有层次，不分主次**

1118、下列哪一个不是一个优秀的领导者应该考虑的问题（）。-->**A.与工作无关的人**

1119、下列哪一个不是组织奋斗目标要考虑的（）。-->**D.降低营业成本**

1120、下列哪一项不属于工作方式存在的问题（）。-->**D.游山玩水**

1121、下列哪种表达不符合开放式的办公室设计风格（）。-->**D.空间是隔开的**

1122、下列内容不属于商业文件普遍具有的三要点的是（）。-->**C.建议**

1123、下列那个不是副语言沟通的特点（）。-->**D.动作**

1124、下列情况中，最适合使用命令的领导方式的是-->**紧急情况/危机境遇**

1125、下列选项中所采用的方法，对预防或解决团队冲突没有帮助的是（）。-->**C.在发生冲突后，王总禁止团队成员再议论这件事**

1126、下列选项中所采用的方法，对预防或解决团队冲突没有帮助的是（）在发生冲突后，王总禁止团队成员再议论这件事-->**对本团队的工作和目标严格保密**

1127、下列选项中属于电子头脑风暴法的优点的是（）-->**A.思想平行而入**

1128、下列制定计划的说法，说法正确的是（）。-->**只要运用的恰当，计划对所有的管理工作都奏效**

1129、下列属于处理谈判冲突方法的是（）-->**A.直面冲突**

1130、下列属于较长文件的是（）。-->**邮件附件中的报告书**

1131、下面（）不是优先级A的情况可能出现的原因。-->**定期检查分配出去的工作**

1132、下面（）的做法不利于培养自信。-->**在人比较多的场合悄悄离开**

1133、下面（）讲述了人们的期望是与他们的努力相关。-->**C.期望理论**

1134、下面不属于正式评估的方法是（）。-->**私下聊天**

1135、下面的几种战略中，风险性最大的战略是（）。-->**B.多元化经营战略**

1136、下面的情况中无需进行培训的是（）。-->**团队项目取得很大成功时**

1137、下面供应商中，最容易抬高成本，从而使组织利润降低的是（）。-->**生产石油的公司**

1138、下面关于发展和学习的说法正确的是（）。-->发展包含的内容很广泛，学习是其中很重要的一个因素

1139、下面关于反馈的说法不正确的是（）。-->D.尖锐的反馈是对个人的一种人身攻击

1140、下面关于反馈的说法不正确的是（）。-->建立选择标准

1141、下面关于反馈的说法不正确的是（）。-->D.尖锐的反馈是对个人的一种人身攻击

1142、下面关于审查学习效果的方式说法不正确的是（）。-->非正式审查形式比较随意，用处不是太大

1143、下面关于书面沟通的说法正确的是（）。-->在书面沟通中，保证信息正确无误是至关重要的

1144、下面关于书面沟通方式的适用情况对应不正确的是（）。-->报告书一图形图像

1145、下面关于头脑风暴法的说法不正确的是（）。-->在头脑风暴法中不切合实际的想法是坚决不允许的

1146、下面关于团队发展阶段对应正确的是（）。-->B.成熟阶段个人需要高、团队需要中等、任务需要高

1147、下面关于员工满意和客户满意的说法不正确的是（）。-->满意的员工和满意的客户之间没有任何关系

1148、下面关于组织、团队和个人之间的目标表述正确的是（）。-->A.组织目标高于一切，其他目标必须服从组织目标

1149、下面是某零售企业价值观的对应关系，其中对应关系叙述错误的是（）。-->进步——坚定地支持服务于人类新技术的进步和发展

1150、下面选项中，不属于双因素理论中的激励因素的是-->工作条件

1151、下面选项中，不属于双因素理论中的激励因素的是（）。-->A.工作条件

1152、下面指标中不属于监督中的定量监督指标的是（）。-->顾客意见调查表

1153、下周的例会上，小薛要作个报告，他很想知道怎样抓住听众的心理。以下不能帮助他抓住听众心理的方法是（）。-->B.陈述中把声音提得很高

1154、夏女士经常在公司作工作报告，每次她都要花很长时间准备。下面准备材料的方法不正确的是（）。-->在材料中全部写入搜集的信息

1155、夏女士经常在公司作工作报告，每次她都要花很长时间准备。准备材料的步骤不正确的是（）。-->D.将所有内容转化为图片形式，加以整理

1156、现代科技的发展使得组织成员之间的沟通更加方便快捷，基于计算机网络技术的沟通方式越来越多，但不包括下列方式中的（）。-->A.办公室会议

1157、现代科技的发展使组织成员之间的沟通更加方便快捷，基于计算机网络技术的沟通方式越来越多，但不包括（）。-->A.同地面面对面交流

1158、现代企业价值观的一个最突出的特征是（）。-->以人为中心

1159、现代信息技术为组织成员提供了更加方便的沟通形式，不属于现代信息技术提供的沟通形式的是（）。-->D.面对面交流

1160、相对于 Ansoff 矩阵的其他几种战略，多元化经营市场战略的特点是（）。-->开发新产品和服务，并将它们销售到新市场，风险性大

1161、相对于 Ansoff 矩阵的其他几种战略，市场渗透战略特点是（）。-->比较保守

1162、相对于个人来说，团队工作有很多优势，关于“合理决策”这一优势，说法正确的是（）。-->提出创新的想法

1163、相对于个人来说，团队工作有很多优势，其中包括合理决策，关于合理决策的描述正确的是（）。-->更多的人参与讨论并发表意见

1164、相对于个人来说，团队工作有很多优势，体现了“充分利用成员的技术与技能”这一优势的是（）。-->A.不同成员互相配合完成工作

1165、相对于个人来说，团队工作有很多优势，体现了“合理决策”这一优势的是（）。-->A.更多的人参与讨论并发表意见

1166、相对于个人来说，团队工作有很多优势，体现了“加强工作的整体协调性”这一优势的是（）。-->不同成员互相配合完成工作

1167、想要保证交流的方式能让团队队员感到受尊重，团队领导需要在交流时（）。-->D.其他都对

1168、向团队成员提供反馈的准确方法是（）。-->工作评估

1169、消除员工不满情绪的方法不包括（）。-->D.置之不理

1170、消除员工不满情绪的方法有很多，其中不包括（）。-->要求员工严格遵守企业的规章制度

1171、销售部的报告要求使用表格上报销量，小张却只用通篇的文字说明，这不符合优质信息特点中的（）。-->B.正确的形式

1172、销售部经理将本季度客户需求反馈信息提供给研发部经理，这种工作报告的形式是（）。-->平级形式

1173、销售部上个月没有完成指标，赵经理必须找出其中的原因。赵经理最主要的沟通对象应该是（）。-->B.部门成员

1174、销售团队的成员最近经常和库存团队的同事讨论一些问题。销售团队可能是想获得（）。-->C.交货实日寸信息

1175、小陈打算每天利用午休时间练习英语口语，她的目标符合 SMART 原则中的（）原则。-->B.可实现的

1176、小陈明年 7 月份就毕业了，他准备作个职业生涯规划，职业生涯规划的核心是（）。-->D.制定自己的职业目标和选择职业发展道路

1177、小陈是某一制造企业的市场部经理，在和竞争对手竞争的过程中，小张认识到确保自己提供的产品和服务与众不同是非常重要的。下面是他建议公司采取的策略，其中对实现这一目标用处不大的是（）。-->A.获取信息

1178、小陈所在的团队要求团队成员能够迅速地应对变化，强调工作高于一切，你认为他所在的组织适宜的组织文化类型是（）。-->C.任务文化

1179、小陈下周要向公司作个报告，他很想知道哪种方法能帮他抓住听众的心理。不能帮助他抓住听众心理的方法是（）。-->B.陈述中用很快的语速说话

1180、小陈在工作中具有合作精神，肯承认自身的弱点，听取别人的意见，这表明他是一个（）。-->C.自信果断的人

1181、小陈在公司产品设计部门工作，小张在销售部门工作，小陈所在的部门与小张所在的部门合作时，他们最希望得到的信息是（）。-->A.客户需求变化信息

1182、小陈在进行个人 SWOT 分析时，发现自己对不能迅速提出新想法的人缺乏耐心，这属于他的（）。-->B.劣势

1183、小陈在团队中总是能够创新，时常产生各种新的有效的想法，他在团队中扮演的角色是（）。-->C.谋士

1184、小陈最近经常与一些有经验的同事或专家在一起，通过观察提问和试验的方法进行学习。这是学习机会中的（）-->工作伙伴

1185、小陈做了一个测试，结果如下。问：他人的反应让你吃惊吗？答：很少；问：他人在自我介绍时，你是否并不太在意？答：从不；问：有关工作的进展状况，您是最后一个知道的吗？答：很少；问：你能预见到他人会有怎么样的反应吗？答：经常；问：你能正确理解他人的情感吗？答：经常。依据上述测试结果，可以判断他在情商方面。-->对他人情感的认知水平较高

1186、小崔想制定一个合理的目标。下面的（）可以帮他达到这个目的。-->SMART 原则

1187、小段最近参加了公司组织的沟通技能训练，教练经常在必要之处给予他帮助和指导，这属于训练五个步骤中的（）。-->A.督导和检查

1188、小冯所在的团队强调工作高于一切，要求成员能够迅速地应对变化，他所在组织的组织文化类型是-->社会互动增加

1189、小高对团队提出的各种解决方案的标准作出了规定：客户排队时间不应超过 4 分钟；排队制度必须对每个人同样公平；解决方案不应增加成本。这是团队决策的（）阶段-->建立选择标准

1190、小何受公司委托新成立了一个团队，团队中包括消费者和供应商，这个团队的类型是（）。-->D.供销团队

1191、小何想提高自己的自我认知能力，以下方法中对他提高自我认知能力最没有帮助的是（）。-->只进行大量细致的观察

1192、小何在公司的报告会上介绍新项目的情况，他在报告中使用了 PPT 等视觉辅助手段。小何这样做的主要目的是-->吸引听众的参与

1193、小贺的公司计划一个月后把他从销售部调到行政部，为了提前熟悉新的角色和工作任务，小贺在不脱岗的情况下采用（）的学习方式最合适。-->工作观摩或伙伴工作

1194、小贺是一家公司的职员，他的大部分工作都是为他人服务，或者在需要的时候做一些应急的事情。如果小贺想做一个工作计划，描述最恰当的是（）。-->尽可能对相关的或重复性的工作进行计划

1195、小贺受公司委托新成立了一个团队，团队中包括消费者和供应者，这个团队的类型是（）。-->D.供销团队

1196、小贺向项目经理递交了一份建议书，提出了自己对项目进展的一些看法，这种工作报告的形式属于（）。-->从下到上形式

1197、小贺在公司经常自我贬低和自嘲，还常常自责，且优柔寡断，这表明他是一个（）。-->消极自卑的人

1198、小贺在进行个人 SWOT 分析时，发现自己能够应付压力，善于承担责任，这属于他的（）。-->优势

1199、小贺在学习的过程中遇到一些学习障碍，不属于学习障碍的是（）。-->自信果断

1200、小恒在一次测试中发现自己的自我认知能力不足，他希望能增强自我认知能力，但是（）做法对他增强自我认知能力没有帮助。-->B.通过表扬反思自己的行为

1201、小胡所在的团队中没有正式的领导，团队由成员自行管理，这个团队属于（）。-->D.自我管理型团队

1202、小胡所总扇的?云员工经常不参加团队会议,因为他们感到每芸 A 班,有很多紧急工作等着他们去做,没有足够的时间开会。影响会议的原因是()。-->**A.工作压力**

1203、小胡提出实际拿到的工资和招聘时承诺的工资不等。根据马斯洛的需求层次理论,工资收入主要是为了满足人()的需求。-->**生理**

1204、小黄所在的团队内经常发生冲突。为了改变这种状况,小黄提倡冲突发生时大家应采取()的行为方式来解决。这种方法可以得到最好的解决结果和很高的团队承诺,但可能比较耗时。-->**A.协作**

1205、小吉所在的团队经常使用非语言沟通的方式,尤其是目光和表情的沟通,这属于非语言沟通中的()沟通。-->**D.身体语言**

1206、小姜在进行个人 SWOT 分析时,发现他所在的公司热衷于提高内部人员的能力,这属于他的()。-->**C.机会**

1207、小蒋在利用 SWOT 分析法进行自我评估时,发现自己做事缺乏恒心,这属于他的()。-->**劣势**

1208、小居发现自己每天被一些杂事缠身,工作时常常找不到头绪,不知道哪些工作该优先,哪些工作该推后。根据时间管理矩阵,下面的活动不属于优先级 D 的是()。-->**B.帮助团队成员解决问题**

1209、小李感觉自己的工作状态不佳,他想通过反思的方式思考自己目前的状况。()不是合适的反思活动。-->**坚持自己的观点不动摇**

1210、小李工作能力很强,人公司不久就受到他的主管的器重,让他单独负责组织召开一次会议,你认为小李在召开会议前首要的事务是()。-->**确立会议的目标**

1211、小李经常会得到他所在的部门领导的授权去做一些工作,那么,领导的授权对团队成员的益处有()。①增强参与性;②提高责任感;③培养新的能力;④降低人际交往能力。-->**③④**

1212、小李经常在公司作工作报告,每次她都要花很长时间准备。准备材料的步骤不正确的是()。-->**A.将搜集到的所有信息写到材料中**

1213、小李来公司已经 6 年了,一直在人力资源部工作的她,下个月的工作将换到营销部,仍担任部长的职位,公司采取的这种提高员工激励水平的方法属于()。-->**工作轮换**

1214、小李是一家房地产公司的推销员,从进公司的第一天开始,她每天就很认真的工作,每个月的业绩比其他员工都要高,但是,公司除了每月发放基本工资和提成外,并没有给予小李额外的奖励,小李感觉很没有成就感,几个月后,她就辞职进入了另外一家房地产公司。小李辞职的直接原因在于()。-->**公司没有采取措施对表现优秀的员工进行适当的激励**

1215、小李所采用的领导方式,适用的范围为()。-->**获得解决问题的办法**

1216、小李所在部门的同事间经常在工作中相互鼓励提出问题,这在营造团队授权氛围中是()的表现。-->**为团队成员提供必要的支持**

1217、小李所在的维修部提出,要在今年 7 月底之前,提高对问题产品的诊断能力,这属于团队发展循环周期中的()。-->**发展目标**

1218、小李所在公司的很多员工经常不参加团队会议,因为他们感到每天加班,有很多紧急工作等着他们去做,没有足够的时间开会。影响会议的原因是()。-->**工作压力**

1219、小李提出,他们一天到晚埋头干活,却不了解工作是为了什么,工作没有给他们带来个人满足感,根据马斯洛的需求层次理论,这说明他们的()需求没有得到满足。-->**自我实现**

1220、小李喜欢股票,和几个对股票同样有研究的朋友形成了一个小组,一有时间便聚在一起,讨论现在的股票市场和如何是自己手中持有的股票利益最大化,小李的这个小组的文化属于()。-->**个人文化**

1221、小李想要提高自身的自我认知能力,以下对他没有帮助的是-->**姗姗工作很忙,但是还是坚持每天 4 个小时的课程培训**

1222、小李想要提高自身的自我认知能力,以下对他没有帮助的是()。-->**B.只进行大量细致的观察**

1223、小李在进行个人 SWOT 分析时,发现新上任的主管经理对她取得的进步不感兴趣,这属于她的()。-->**C.威胁**

1224、小李在利用 SWOT 分析法进行自我评估时,发现自己做事缺乏恒心,这属于他的()。-->**B.劣势**

1225、小力负责给一家公司培训新员工,在培训的准备阶段,他首先需要做的是()。-->**填写任务清单并进行备份**

1226、小林工作一直积极努力,取得了突出的工作业绩,最近他受到了领导的表扬并得到提拔,他觉得自己受到了重视,感到很满足。小林实现的是()需求。-->**D.自尊**

1227、小刘刚加入一家新公司,他雄心勃勃,决心十年后当上公司的高层领导,他的这一目标属于()。-->**长期目标**

1228、小刘脾气很差,在遇到冲突时,态度总是很强硬,不愿意妥协。她采取的这种处理冲突的方式是()。-->**D.对抗**

1229、小刘所在的团队强调工作高于一切,要求成员能够迅速地应对变化,由此可见他所在组织的组织文化类型是()。-->**C.任务文化**

1230、小刘在制定自己的目标时,应该注意的是()。-->**C.目标应遵循并服从团队的目标**

1231、小刘最近经常与一些有经验的同事或专家在一起,通过观察他们的工作方法、向他们请教等方式进行学习。这是学习方法中的()。-->**D.工作伙伴**

1232、小马和小李在同一个办公室,做着相似的工作,小马在写报告之前花很多时间构思策划,小李则是提笔就写,但是两个人都能按时完成任务,此案例说明()。-->**每人有适合自己的工作方式**

1233、小冯想制定一个合理的目标。下面的()可以帮他达到这个目的。-->**D.SMART 原则**

1234、小米的新工作需要录入大量文件,可他对打字不是很在行。他给自己制定了一个目标,每天午休抽出半小时练习打字,争取每月把速度提高 15 字,最终达到每分钟 2000 字的速度,从而提高自己的计算机办公能力。他的这个目标不符合 SMART 原则中的()原则。-->**D.可达到的和可实现的**

1235、小明毕业后被分配到打字室工作,可他对打字并不很在行。他制定了一个目标,每天午休抽出半小时练习打字,争取一个月内把速度提高个字,最终达到每分钟的速度,从而提高自己的打字水平。他的目标不符合 SMART 原则中的()原则。-->**B.可衡量的**

1236、小明毕业后被分配到打字室工作,可他对打字并不很在行。他制定了一个目标,每天午休抽出半小时练习打字,争取一年内达到每分钟 2000 字的速度,从而提高自己的打字水平。他的目标不符合 SMART 原则中的()原则。-->**D.可达到的**

1237、小明是一家 IT 企业的程序员,为了在工作中实现自己的个人满足感,在 IT 领域取得一定成就,那么,对他的日常工作行为的描述最恰当的是()。-->**尝试开发新的程序**

1238、小明是一名外企职员,经常与其他同事组成项目小组,共同合作,虽然小明仅在公司工作了短短的一年的时间,但已经有了很广的人脉,很受同事们的喜爱。那么,根据马斯洛需求层次理论,这满足了小明()的需求。-->**社会**

1239、小暮与这个客户在谈判过程中,采用了()的技巧,使自己获得主动权。-->**不立即回应**

1240、小倪所在的团队要举行一个会议,但是会议主持人并没有将会议的目的告诉大家,大家认为应该讨论一下该次会议的目的。你认为团队成员这样的做法是为了()。-->**B.决定会议有没有必要开**

1241、小倪最近参加了公司组织的沟通技能训练,教练经常在必要之处给予帮助和指导,这属于训练五个步骤中的()。-->**A.督导和检查**

1242、小倪准备进行一次自我评估,他在评估中有一个()的态度最重要。-->**A.实事求是**

1243、小秦和小冯在同一个部门工作,在征得领导同意后,他俩经常交换岗位,通过承担对方的工作来学习对方的技能,这是()。-->**C.岗位轮换**

1244、小秦在工作中不能听取他人的意见,经常责备他人,没有耐心,结果和同事的关系搞得很僵。据此可以认为,他属于()。-->**B.好斗的人**

1245、小阮是个思考型的人,下面最符合他的特征的选项是()。-->**A.逻辑思维、坚韧不拔、学识渊博**

1246、小盛真诚坦率、愿意与人合作,工作中敢于负责,能够当机立断,很得领导和同事们的喜爱。根据他的这些特点,你认为他应该是一个()。-->**A.处事果断的人**

1247、小宋被公司派去参加一个管理技能的培训,他觉得课程和培训师都没有问题,就是培训内容的理论性太强,很多他都听不懂,而同时参加培训的另一个同事却觉得收获很大,造成小宋的问题的原因不太可能是()。-->**B.智商水平太低**

1248、小苏工作压力很大,他想知道如何才能减轻压力,防止压力过度的方法不正确的是()。-->**工作坚持事必躬亲**

1249、小苏想要提高自己的工作效率,她列出了许多方法,其中不能帮助她的是()。-->**C.延长工作时间**

1250、小苏最近工作压力很大,他想知道如何才能减轻压力,防止压力过度的方法不正确的是()。-->**C.工作坚持事必躬亲**

1251、小孙所在团队中没有正式的领导,团队成员实行自我管理,这个团队属于-->**自我管理型团队**

1252、小孙在利用 SWOT 分析法进行自我评估时,发现公司晋升制度不公平,自己很难获得晋升机会,这属于他的()。-->**威胁**

1253、小孙在上班的时间无法集中精力工作,时常出现不应该发生的错误,很显然对工作没有兴趣。小孙的情况说明他()。-->**有可能压力过度,也有可能压力不足**

1254、小孙作了一个关于时间利用效率的测试，其结果如下。-->1.时间观念差

1255、小王的本职工作已经超负荷了，领导还要给他增加其他部门的工作。他该怎么办呢？-->向领导明确反应自己饱和的工作量，询问领导是否有更好的安排

1256、小王的大部分工作是为他人服务，或者在需要的时候做一些紧急的事务。对于李明的那种情况，下面说法正确的是（）。-->D.对一些重复出现的事情可以做计划

1257、小王的经理在表达自己的观点时总是过于自信，甚至把自己的观点说成即成的事实，小王的经理属于（）。-->好斗型

1258、小王感觉自己经常被卷进不属于他分内的事，整天都处于忙碌状态，小王的例子表明（）影响工作效率。-->过于忙碌

1259、小王刚加入一家新公司，他准备给自己制定一个远大的目标，使自己得到更好的发展，他在制定目标时应该（）。-->A.让自己的目标遵循并服从团队的目标

1260、小王刚结束培训，现在人力资源部需要对他参加这次培训的学习效果进行评估，其中（）属于这次评估的内容之一。-->学习过程是否愉快

1261、小王工作经常是虎头蛇尾，要想改变这种现象，（）的做法是不合适的。-->C.拒绝接听任何电话

1262、小王和小高是同一家公司的员工，他们俩为了掌握更多的知识，彼此交换自己的工作，并且他们都能够很好的完成对方的工作。小王和小高这种学习的方式称为（）。-->A.岗位轮换

1263、小王和小李对工作计划的看法完全不同，小王认为“计划是没有用的，因为计划赶不上变化”，小李则认为“任何工作都需要详细的计划”。关于这二人的观点，说法正确的是（）。-->D.他们两人的观点都是片面的，变化的工作也可以有合理的计划，计划可以详尽，也可以粗略，只要奏效就行

1264、小王和小刘是同一家公司的员工，小王在公司产品设计部门工作，小刘在销售部门工作，小王所在的部门与小刘所在的部门合作时，他们最希望得到的信息是（）。-->客户需求变化信息

1265、小王计划2010年1月3号学完研究生入学考试的所有课程，其中“2010年1月3号”体现了SMART原则中的（）原则。-->D.有时间规定的

1266、小王计划在2年内考完注册会计师，但是由于某些原因推迟，改为3年考完，则小王是在修改SMART目标的（）。-->时间限定

1267、小王是部门新成员，刚接受完一次培训，其中（）属于这次评估的内容之一。-->是否能在工作中应用培训所学的知识 and 技能

1268、小王是某项目团队中的一员，他对自己的工作内容不能很好的把握，经常出错。但是他又不去主动的学习和努力的工作来弥补他的缺陷。小王的情况说明，如果他的团队领导针对他选择领导方式时，团队领导认为小王处于（）的准备状态。-->不能胜任并且不情愿

1269、小王是研发部的人员，由于各种原因，小王申请在家完成公司规定的工作，他与公司用电子邮件的形式汇报工作。这种工作模式属于（）。-->在家办公

1270、小王是一家大型咨询公司的管理人员，他的利益点是（）。-->稳定的工作和舒适的工作条件

1271、小王一直以来被大家视为工作狂，他经常加班到很晚才回家。他从不做家务，也不照顾孩子，家庭关系变得很紧张。小王的这种情况说明（）。-->工作和生活之间的关系严重失衡

1272、小王在办公室工作，他用两个指头敲键盘，效率低下。他从来没有想办法提高自己的计算机操作能力，最近还一直抱怨他的手腕和手臂疼痛。张总经理告诉他应该去看看医生，而且还补充到：‘至少别让它影响你打字的速度’。这种情形不会使小王认为他在（）。-->赞扬自己

1273、小王在进行工作报告中，把与听众联系密切的内容注上重点符号，他这样做有助于（）。-->C.吸引听众的参与

1274、小王在行政部门工作，每天面临各种不同的任务，经常忙得焦头烂额，下面可以帮他分清任务轻重缓急的方法是-->时间管理矩阵

1275、小文的工作能力不是很强，工作的态度也不是很积极，那么他的上级应该对他采用（）的领导方式。-->高指令高支持

1276、小邓真诚坦率、愿意与人合作，工作中敢于负责，能够当机立断，很得领导和同事们的喜爱。根据他的这些特点，你认为他应该是一个（）。-->处事果断的人

1277、小夏和小蒋对工作计划的看法完全不同，小夏认为“计划是没有用的，因为计划赶不上变化”，小蒋则认为“任何工作都需要详细的计划”。关于这二人的观点，说法正确的是（）。-->他们两人的观点都是片面的，变化的工作也可以有合理的计划，计划可以详尽，也可以粗略，只要奏效就行

1278、小肖刚加入一家新公司，他准备给自己制定一个远大的目标，使自己得到更好的发展，他在制定目标时应该（）。-->让自己的目标遵循并服从团队的目标

1279、小肖最近在工作中总是遇到问题，他决定给自己充电，便买了几本和工作密切相关的书，学习相关知识，然后决定应用理论指导自己的实践，并对实践过程进行反思，根据KOLB理论，小肖是从（）阶段开始学习的。-->C.从理论化阶段开始学习

1280、小新所在公司的车间里噪音很大，照明和通风条件也很差，员工们都很不满意，刘经理被公司派去解决这个问题，他最应该从（）上下手解决这个问题。-->B.工作条件

1281、小闫计划2010年1月3号学完研究生入学考试的所有课程，这符合SMART原则的（）原则。-->有时间规定的

1282、小杨所在的团队中有正式的领导，团队由王总领导，这个团队属于（）。-->有明确领导的团队

1283、小丁为了增强自我认知能力，每晚都要回顾自己当天的行为，并总结经验教训。小丁采用的是（）的方式。-->自我反思

1284、小张打算通过练习来提高自己的计算机应用能力，他的目标符合SMART原则中的（）原则。-->明确的

1285、小张对小李说“我一点也不同意这种观点，但是，我能理解你，我们的意见出现分歧是有原因的……”，这句话体现了二者所在的团队中（）。-->D.彼此之间充满了信任和尊重

1286、小张刚调到分公司工作，他准备给自己定个远大的目标，使自己得到更好的发展，他在制定目标时应该（）。-->其他都对

1287、小张和小李是同一家部门的员工，他们俩为了掌握更多的知识，彼此交换自己的工作，他们所采取的这种学习方式称为（）。-->工作轮换

1288、小张和小李是同一家公司的员工，他们俩为了掌握更多的知识，彼此交换自己的工作，并且他们都能够承担对方的工作。小张和小李这种学习的方式称为（）。-->轮岗制度

1289、小张和小李在同一个部门工作，但两人对工作计划的看法很不相同：小张认为“计划是没有用的，因为计划赶不上变化”；小王则认为“任何工作都需要详细的计划”。下面关于两人的观点的说法正确的是（）。-->B.两人的看法都是片面的，都有一定的问题

1290、小张和小王在同一个生产车间上班，为了熟悉彼此的工作，学习对方的技能，而又不耽误自己的工作进度，他们可采用（）的学习形式。-->C.岗位轮换

1291、小张忙碌一天后却不清楚自己究竟做了多少工作，为此他可以通过（活动跟踪表）来了解自己的工作情况，找出无效工作。-->

1292、小张是某一制造企业的市场部经理，在和竞争对手竞争的过程中，小张认识到确保自己提供的产品和服务与众不同是非常重要的。为了实现此目标，可采取的策略不包括（）。-->B.威胁新竞争对手

1293、小张是团队的领导者，近期团队新招聘的一个成员是小张的老乡，很多老团队成员对此事产生了怀疑，对此，小张可采用的营造信任氛围的方法是（）。-->客观对待并一视同仁

1294、小张是一家公司的职员，他的大部分工作都是为他人服务，或者在需要的时候做一些紧急的事情。如果小张想做一个工作计划，描述最恰当的是（）。-->A.尽可能对相关的或重复性的工作进行计划

1295、小张所在的团队有着健康的团队气氛，在他的团队里不太可能发生的情况是（）。-->成员相互不尊重

1296、小张为了适应新工作的要求，为自己制定了学习日语的计划，打算在五个月内实现“通过日语二级考试”的目标。他的这一目标属于（）。-->A.短期目标

1297、小张下周要向公司作个报告，能帮助他抓住听众心理的方法不包括（）。-->陈述中说话语速很快

1298、小张向项目经理递交了一份建议书，提出了自己对项目进展的一些看法，这种工作报告的形式属于（）。-->D.从下到上形式

1299、小张性格很急躁，工作中经常出问题，因此他得到的别人的反馈意见多是批评性的。针对这些反馈意见，下面做法错误的是（）。-->这是别人吹毛求疵，不值得去浪费时间关注

1300、小张在车间用电话向李经理汇报新业务的人事安排。由于车间机器的轰鸣声的干扰，李经理把安排小赵负责新业务听成了由小李负责新业务。这种沟通障碍产生的原因在于（）。-->环境干扰

1301、小张在工作中不能听取他人的意见，经常责备他人，没有耐心，结果和同事的关系搞得很僵。据此可以认为，他属于（）。-->A.好斗的人

1302、小张在公司经常自我贬低和自嘲，还常常自责，且优柔寡断，这表明他是一个（）。-->B.消极自卑的人

1303、小张在和别人沟通时，面部表情非常丰富，别人常常看了他的表情就能明白他要表达的意思。这种沟通方式属于（）。-->身体语言沟通形式

1304、小张在进行个人 SWOT 分析时，发现自己能够应付压力，善于承担责任，这属于他的（）。-->**A.优势**

1305、小张在学习的过程中遇到一些学习障碍，不属于学习障碍的是（）。-->**C.自信果断**

1306、小章决定提高自己的自我认知能力，（）方法对他提高自我认知能力没有帮助。-->**大量阅读，不必深入思考**

1307、小赵决定提高自己的自我认知能力，（）对他提高自我认知能力没有帮助。-->**通过批评反思自己的行为**

1308、小赵决定提高自我认知能力，有下面几种方法可供选择。这些方法中对他提高自我认知能力最没有帮助的是（）。-->**只进行局部的观察**

1309、小赵每天被一些杂事缠身，工作时常常找不到头绪，他不知道哪些工作该优先，哪些工作该推后。不重要也不紧迫的任务不包括（）。-->**帮助团队成员解决重要问题**

1310、小赵每天被一些杂事缠身，工作时常常找不到头绪，他不知道哪些工作该优先，哪些工作该推后。根据时间管理矩阵，下面的活动不属于优先级 D 的是（）。-->**帮助团队成员解决问题**

1311、小赵所在的团队中包括消费者和供应者，这个团队的类型是（）。-->**D.供销团队**

1312、小赵要主持召开一次由公司“智囊团”成员参加的会议，讨论公司发展战略的制定问题。在会上许多人的意见与他的想法不同，而且他知道这些意见有失偏颇是因为发言者掌握的资料不全。对此小赵的做法不合理的是（）。-->**D.直接打断这些发言以发表自己的反对意见**

1313、小赵在公司的报告会上介绍新上马的项目情况时使用了 PPT 等视觉辅助手段。他这样做的原因主要在于（）。-->**B.吸引听众的参与**

1314、小赵在利用 SWOT 分析法进行自我评估时，发现自己的部门主管常常将重要工作委派给他，这属于他的（）。-->**C.机会**

1315、小朱打算每天利用午休时间练习英语口语，她的目标符合 SMART 原则中的（）原则。-->**B.可达到的**

1316、肖先生认为大部分人天生懒散，不愿意工作，必须给他们好处或者说服他们，他们才会好好工作。由此可看出，肖先生倾向于-->**X 理论**

1317、协商的领导方式是指（）。-->**在做决定之前，领导者与团队进行协商，并让团队成员提出他们的观点进行讨论**

1318、协作是面临冲突时可采取的方式之一。关于协作的方式，说法正确的是（）。-->**可以得到最好的解决结果和很高的团队承诺，但可能耗时**

1319、辛总为了提高工作效率采用了很多方法，能够帮助他的是（）。-->**C.根据时间管理矩阵制订每天的计划**

1320、新航公司最近组织了一次培训，齐总为了帮助参与培训的团队成员思考所学的知识，他可采取的方法不包括（）。-->**对团队成员提出的任何困难，都予以解决**

1321、新领域的出现经常是由各种原因引起的，与技术原因关系不大的是（）。-->**一次性包装的需求**

1322、新战略导致人们习惯的方式改变了，因此许多人离开了熟悉的组织。这是（）的影响。-->**组织文化对战略**

1323、信息是每个组织的生命线，管理者应当学会提取“优质”信息，不属于优质信息特点的是（）。-->**陈述中说话语速很快**

1324、信息是每个组织的生命线，管理者应当学会提取优质信息，不属于优质信息特点的是（）。-->**D.超额的费用**

1325、徐总经理希望提高大家的士气，他可以采取的提高激励水平的方法不包括（）。-->**工作复杂化**

1326、徐总真心诚意地听取员工的想法和意见，根据马斯洛的需求层次理论，这样做可以满足员工的（）需求。-->**自尊**

1327、许多组织都拥有一套约束自身行为的价值标准或行为理念，这些价值标准和行为理念称为（）。-->**B.组织价值观**

1328、许多组织都有自己的价值标准和行为理念，某集团倡导：“不管我们在何处营业，我们都要尊重他人的生活方式、习惯、文化和爱好。”这体现了其价值观中的（）。-->**C.尊重**

1329、宣传部门得到通知，向传媒界发布了召开新产品发布会的消息；而技术部门表示新产品还未进行测试，不能发布。这个冲突产生的根本原因是（）。-->**A.相互缺乏沟通或误传消息**

1330、学会应付打扰是建立自信的重要方法之一，应付打扰的方式不包括（）。-->**到了规定的时间，直接请来访者离开**

1331、学会应付打扰是建立自信的重要方法之一，应付打扰的方式不包括（）。-->**C.由于事先有安排，所以直接将来访者拒之门外**

1332、学会应付打扰是建立自信的重要方法之一，应付打扰的方式不包括（）。-->**告诉来访者你很忙，不要再来访了**

1333、学习的方法很多，小刘最近经常与一些有经验的同事或专家在一起，通过观察他们的工作方法、向他们请教等方式进行学习。这是（）。-->**工作伙伴**

1334、学习的四个阶段中第二个阶段是什么。（）-->**B.反思阶段**

1335、学习过程中常常会遇到种种学习障碍，不属于学习障碍的是（）。-->**D.积极创新**

1336、学习障碍的种类有很多，不属于学习中遇到的障碍的是（）。-->**D.良好的学习经历**

1337、训练包括五个步骤，其中“审查和评估”阶段的重点不包括（）。-->**组织目标实现了多少**

1338、训练包括五个步骤，其中第四个步骤的特点是（）。-->**在必要之处给予指导和帮助**

1339、训练包括五个步骤，其中第一个步骤是（）。-->**计划和建立**

1340、训练工作包含五个步骤，其中“筹备训练资源，建立培训授权”属于训练步骤中的（）阶段。-->**C.计划和建立**

1341、训练工作包含五个步骤，其中“检查学习效果”属于训练步骤中的（）阶段。-->**C.审查和评估**

1342、训练工作包含五个步骤，其中“筹备训练资源，建立培训授权”属于训练步骤中的（）阶段。-->**B.计划和建立**

1343、训练工作通常可分为五个步骤，关于这些步骤，描述不正确的是（）。-->**C.简要介绍——在必要之处给予指导和帮助**

1344、训练是一种常用的学习方式，这种学习方式的适用者主要是（）。-->**有潜力但没经验的人**

1345、严先生是一家培训机构的教练，最近他被派往一家公司训练销售人员，严先生和学员进行了深入探讨，商定了预期目标和实现途径，这属于训练步骤中的（）。-->**C.简要介绍**

1346、严总作为团队的领导，经常参与团队的学习活动，对团队的学习和发展进行合理的管理，他这样做不会引起的结果是（）。-->**D.增加员工之间的竞争**

1347、研发部常常采取投票的方式选择最佳方案，这种达成协议的方式的优点是（）。-->**D.能够减少作决策的时间**

1348、研发团队正在进行一项训练计划，团队领导经常询问团队成员的学习情况，并给予帮助和指导。这属于训练步骤中的（）阶段。-->**D.督导和检查**

1349、演讲台上，小薛的音调富有变化，抑扬顿挫，给他人以自信、坚定的感觉，传达此信息的沟通方式属于（）。-->**B.副语言沟通**

1350、杨经理为了激励下属，承诺本月个人绩效如果能够增长 7 倍，就能得到一次去欧洲旅游的机会。那么，根据期望理论，杨经理的这个做法对以下四人中（）激励作用最小。-->**小李（打算本月中旬就辞职）。**

1351、要克服学习过程中存在的种种障碍，做法不正确的是（）。-->**C.无视障碍的存在**

1352、要让反思发挥作用，（）是无帮助的。-->**B.仅思考事物的表象**

1353、要让反思发挥作用，需要（）。-->**D.认识到情感和直觉的重要性**

1354、要想使谈判获得成功，谈判者必须掌握好控制谈判进程的技巧。下面选项中对控制谈判进程帮助不大的是（）。-->**具备较高专业技术水平**

1355、要想使谈判获得成功，谈判者必须掌握好控制谈判进程的技巧。这些技巧不包括（）。-->**提供一些有特色的产品或服务**

1356、要想提高时间的利用率，必须首先了解自己的工作习惯，能够帮助我们记录工作中所有活动，并由此总结和分析自己利用时间的效率的工具是-->**活动跟踪表**

1357、要想赢得别人的尊重，就要先学会尊重别人，下面不能体现对别人的尊重的行为是（）-->**小王对团队其他的成员总不放心**

1358、要想有效地开展计划，必须获取所需的资源，通常所说的资源不包括（）。-->**B.文化**

1359、要在谈判中取得成功，沟通技巧很重要，谈判双方刚进入谈判场所时，必须讲求入题技巧，入题方法不恰当的是（）。-->**说说自己的事情**

1360、一般来讲，中期职业目标的时间段是-->**3-5 年**

1361、一般意义上讲，沟通程度比较高的组织是（）。-->**小型网络公司**

1362、一对一的反馈是反馈的重要方法之一，关于一对一的反馈，说法不正确的是（）。-->**B.严厉地责骂某人也是合理反馈的一种方式**

1363、一对一的反馈是反馈的重要方法之一，关于一对一的反馈，说法正确的是（）。-->**C.反馈可以针对团队提出**

1364、一对一的反馈是反馈的重要方法之一，关于一对一的反馈，说法正确的是（）。①反馈可以针对团队，也可以针对个人；②严厉地责骂某人也是合理反馈的一种方式；③反馈针对的是人的行为而不是人本身；④当问题影响到团队的每个人时，反馈就是一项团队事务。-->**①③④**

1365、一个典型的六项思考帽法在实际应用中的正确顺序是（）。①评估建议的优缺点；②陈述问题事实，并提出解决问题的建议；③总结陈述，得出方案；④对各项选择方案进行直觉判断。-->**A.②①④③**

1366、一个农夫在耕地的时候农具坏了，想先借用一下邻居的农具。在去邻居家的路上他一直想“也许邻居自己也要用耕具，他肯定不会借给我”、“他决不会帮我的，他为什么要帮我？”、“他也许根本不喜欢我”。最后，他决定放弃向邻居借农具。这个故事中的情况说明农夫（）。-->不能主动说出自己的需求

1367、一个人买了一部车，他只知道给车子加油，别的却从不关心。如果他以同样的态度对待工作，则说明他没有认识到（）。-->保证工作正常运转的其他条件也是很重要的

1368、一个团队是否有授权的氛围表现在很多方面。没有体现出授权气氛的场景是（）。-->B.李总常常把工作完全交给团队成员去做，自己不予任何干涉

1369、一个完整的交流过程包括（）。-->D.发送者发送信息，接收者接受信息再反馈信息给发送者

1370、一个完整的训练过程包含五个步骤，其中“后退”阶段的参与者是（）。-->A.学员

1371、一个优秀的领导者不仅是其他的领导者模仿学习的对象，也是员工们模仿学习的对象，一般情况下，团队成员会模仿领导者品质中的（）。-->D.其他都是

1372、一个组织的领导真正做到授权，会表现在很多方面，其中不正确的是（）。-->A.不断地对员工的工作进行干涉

1373、一个组织真正做到授权，会表现在很多方面，其中包括积极营造一种授权的氛围。没有真正做到营造授权气氛的是（）。-->习主任总是让员工自行解决工作中出现的任何问题

1374、一切友好的关系都是建立在信任的基础上的，但在团队中建立信任并不是一件容易的事情。关于洪经理的一些领导行为中，不能帮他的团队建立信任关系的是（）。-->C.他在会议中经常表扬那些他比较喜欢的同志

1375、一群专业人士集合在一起发展和提高自己的个人目标的组织，其文化类型属于（）。-->A.个人文化

1376、一条信息对企业来说是否是优质信息，要看它是否具有哪些特点。（）不是优质信息必须具有的特点。-->正确的格式

1377、伊莱斯&怀特提出的“团队效力圈”所涉及到的八种角色，不包括（）作用的角色。-->A.联系

1378、伊莱斯-怀特提出的“团队效力圈”中的四大作用不包括（）。-->联系

1379、依据上述测试结果，可以判断他在情商方面（）。-->A.对他人情感的认知水平较高

1380、怡星公司员工经常用电子邮件、QQ和BBS等方式进行会议交流，这种沟通方式属于（）。-->A.网络会议

1381、以身作则是一种基本的领导者品质。如果一个领导行事谨慎，那么他的团队成员在工作中做决定时会更倾向于（）。-->中规中矩

1382、以下哪种情况不会妨碍人们认真倾听？（）-->暂时不表达

1383、以下哪种情况不是信任的表现？-->小李没有听懂领导对新方案的解说，但是不敢问。

1384、因为每个人倾向的文化不同，所以在团队内部会发生文化和个性相冲突的情况，在这种情况下团队领导不应该（）。-->D.认为没有关系，允许个性存在

1385、因为每个人喜欢的文化不同，所以在团队内部会发生文化和个性相冲突的情况，这时团队领导应该（）。-->D.注重倾听，确定团队有支持型的环境

1386、银行职员小高意识到客户在员工午饭时间排队、付款等待时间太长，于是与团队成员讨论解决的方案，如“午饭时间额外雇佣一名出纳”、“改变员工午餐休息的时间”等。这属于团队决策阶段中的（）。-->提出多个解决方案

1387、影响力、政治觉悟和设身处地为他人着想的能力体现了领导者的（）。-->A.社会能力

1388、用（）方法可以提供团队支持。-->提供定期反馈

1389、用手轻轻拍额头、手指不断抚摸下巴等手部动作可以传递一定的信息，这种沟通方式属于（）。-->D.身体语言沟通

1390、优先级A代表什么（）。-->A.重要而且紧迫

1391、优先级D代表什么（）。-->B.不重要也不紧迫

1392、优秀的团队往往都有一些共同的特征，下面不属于这些特征的是（）。-->很少检查工作进程和工作情况

1393、优秀团队具有很多优势，不属于优秀团队优势的是（）。-->D.增强独立完成各自工作的能力

1394、优秀团队具有很多优势，但不包括（）。-->团队成员之间的合作状态不理想

1395、由于工作关系，小李经常会写一些商务文件。商务文件的特点是（）。-->准确无误，条理清晰，开门见山

1396、由于计算机的普及，公司要求用计算机来记录文件，这要求小张必须要有较快打字速度，因此小张给自己定下从现在开始练习打字的计划，三个月后，小张已经能够快速而准确的完成记录任务，很好地胜任目前的工作，此案例不能说明的是（）。-->新科技的引入会给员工带来麻烦

1397、由于每个人喜欢的文化不同，在团队内部时常会发生文化和个性相冲突的情况，团队领导解决这种文化冲突的方法正确的是-->为团队成员提供必要的工具

1398、由于每个人喜欢的文化不同，在团队内部时常会发生文化和个性相冲突的情况，团队领导解决这种文化冲突的方法正确的是（）。-->A.注重倾听

1399、由于项目增加，技术部门需要招聘名技术人员，而人事部门表示公司这个季度的招聘计划已经完成。这个冲突产生的根本原因是（）。-->C.目标、计划或任务的不协调

1400、由于业务需要，公司计划把小贺从销售部调到行政部，为了尽快进入新的角色和适应新的工作任务，他采用（）的学习方式最合适。-->C.工作观摩或工作伙伴

1401、有经验的推销员在推销的最后环节，往往不问对方“买不买”，而是直接问“您打算买几个”或“您买什么颜色的”。这种提问属于（）。-->B.封闭式提问

1402、有效地与他人共事的能力是指领导者的（）。-->人际技能

1403、有些人可能需要压力来激励自己前进，但压力过大不利于健康，防止压力过度的方法不正确的是（）。-->拒绝别人的帮助

1404、有些艺术家为了创造传世之作，宁愿终日与贫困为伴。这种情况说明（）。-->在低层次的需求没有完全实现之前，人们也可能追求高层次的需求

1405、于经理是团队的领导者，他非常支持团队的学习，经常给团队成员传授自己的经验并解答他们的疑惑，在此过程中于经理扮演了除（）之外的多种多样的角色。-->C.挑战者

1406、娱乐节目中经常会有耳语游戏，它就是利用沟通之间的障碍产生搞笑效果的。查找沟通的障碍通常可从三个环节下手，下面不属于这三个环节的是（）发送者-->方式方法

1407、与个人相比，团队的工作方式能更好地应对变化，这可以体现团队优势中的（）。-->B.能灵活地适应环境的变化

1408、与个人相比，团队的工作方式能更好地应对各种突发状况，这可以体现团队优势中的（）。-->B.能灵活地适应环境的变化

1409、与管理者相比，领导者工作的侧重点不包括（）。-->A.执行和实施计划

1410、与环境的陈设属于同一种沟通方式的是（）。-->C.环境的颜色搭配

1411、与领导者相比，管理者工作的侧重点不包括（）。-->B.确定组织愿景及实现愿景的策略

1412、与物品的陈设属于同一种沟通方式的是（）。-->C.环境的颜色搭配

1413、玉林公司依据员工绩效来激励员工，这属于目标管理计划的典型步骤中的（）。-->实施绩效奖励，从而促使目标的成功实现

1414、员工看到的企业内部的变化通常是由（）引发的。-->外部因素

1415、运用SWOT分析法对组织进行分析，正确的步骤是（）。①从客户的角度分析组织的优势和劣势；②根据信息搜集结果，提出问题；③分析组织的内部情况，识别外部环境的机会和威胁；④利用问题的答案，拟定战略。-->③①②④

1416、运用SWOT分析法对组织进行分析的步骤，说法不正确的是（）。-->搜集信息是一项一次性的活动

1417、运用SWOT分析法对组织进行分析的步骤，说法正确的是（）。-->D.通过判断组织优缺点来分析组织内部情况

1418、运用头脑风暴法时，一般分为两个阶段。属于第二阶段的工作的是（）。-->C.对有价值的想法进行编号排序

1419、在SWOT分析法中，字母W代表的是（）。-->劣势

1420、在（）的情况下，团队领导不能授权。-->自己想放弃一些职责

1421、在安排每天的重要工作时，为了提高工作效率，做法合适的是（）。-->A.把重要工作安排在工作效率最高的时间

1422、在办公室设计中，传统式设计的特点是（）。-->各个办公区域之间有明显的界限和独立的空间

1423、在处理员工不满的方法中，不包括下列哪一个（）。-->A.让员工自行解决

1424、在处理员工不满情绪的过程中，最重要的是（）。-->D.注意倾听

1425、在处理员工不满情绪的时候，如果事情不能解决，正确的做法是（）。-->把团队的意见反映给上级管理人员

1426、在处理员工不满情绪时，在（）的情况下，可以把团队的意见反馈给上级管理人员。-->A.事情不能解决

1427、在大多数企业中，根据投入的成本和费用来评估员工学习和培训的效果是（）的职责。-->人力资源部

1428、在对工作报告的反馈调查中，发现大部分听众都反映没有找到自己需求的信息，这属于没有考虑（）。-->听众想通过工作报告得到什么

1429、在对计划执行过程进行监控时，通常需要来自各个方面的反馈。我们可以通过多种方法得到这些反馈信息，通常应用的反馈方法不包括（）。-->反思

1430、在对员工进行训练的过程中，李经理要求员工进行自主学习，这属于训练步骤中的（）阶段。-->**支持**

1431、在敦煌文化公司的一个工作小组中，四个人关于确定事务优先级的看法不一样，正确的是（）。-->**小孟认为应该根据事务的轻重缓急制定**

1432、在发送信息的过程中要经历的三个步骤包括：（）。①说出来；②检查说话的内容；③计划想说的内容；④重复说话的内容。-->**①②③**

1433、在非正式审查过程中，做法不正确的是（）。-->**B.采用封闭式提问，要求学员按照领导的想法做**

1434、在非正式审查过程中，做法正确的是（）。-->**如果没有多余的时间或者不熟悉相关内容，可以将任务委派给团队中时间较充裕并且了解主题的成员**

1435、在非正式学习中，“在任务或项目中进行一对一的指导和帮助”属于（）。-->**D.训练与指导**

1436、在分析了活动跟踪表以后，小姜发现自己很多时间都浪费在了无意义的事情上，为了区分事情的轻重缓急，小姜可以运用（）。-->**时间管理矩阵**

1437、在工作场所应用 QQ、MSN、Skype 等软件进行沟通，属于现代信息技术沟通方式中的（）。-->**B.即时信息沟通**

1438、在工作场所应用 QQ、微信等软件进行沟通，属于现代信息技术沟通方式中的（）。-->**B.即时信息沟通**

1439、在工作谈判中，出现的谈判冲突和其处理方法，对应不正确的是（）。-->**轻蔑——产生自卑心理，不知所措**

1440、在工作谈判中，出现的谈判冲突和其处理方法对应不正确的是（）。-->**D.利用职权——因为对方是领导而唯唯诺诺**

1441、在工作谈判中，出现的谈判冲突和其处理方法对应不正确的是（）。-->**大声斥责——不问原因就道歉**

1442、在工作谈判中，会遇到别人的批评、遭到轻蔑的情况，面对这种情况做法不正确的是（）。-->**C.对所有的评判和指责都默默接受**

1443、在工作谈判中，经常会出现各种各样的困难局面，比较典型的困难局面包括（）。-->**D.其他选项都对**

1444、在工作谈判中，看谈判者是否具有影响力，可以从很多方面进行评价，但通常不评估此人的（）。-->**个人智商**

1445、在工作谈判中，面对谈判对手的大声斥责，正确的做法是（）。-->**尽可能心平气和，让对方不要喊叫**

1446、在工作谈判中，如果对方想要利用职权迫使自己妥协，可以用（）的方法处理冲突。-->**D.就事论事**

1447、在工作中，公司领导要求员工提供优质信息。优质信息具有的特点不包括（）。-->**别出心裁的形式**

1448、在工作中，会出现时间观念差的问题，解决这一问题的正确方法是（）。-->**仔细考虑工作的内涵，思考可能出现的推迟和耽搁**

1449、在工作中，人们往往利用 WS 方法，但此方法不能用来进行（）。-->**审查结果**

1450、在工作中，如果你的老板让你改掉不良的工作习惯，你会怎么做？（）-->**C.接受好的建议**

1451、在工作中，团队成员间的相互信任能带来很多好处，属于充分信任的表现是（）。-->**C.团队成员可以自由地发表不同意见**

1452、在工作中，遇到别人的批评、遭到轻蔑是一种常见现象，面对这种情况我们要正确面对，下面选项中不正确的方法是（）。-->**D.避免冲突，对所有的评判和指责都默默接受**

1453、在公司，小贺有直接主管和直接下级，无权越级进行汇报，各个主管负责的事情具有明确的分工。这体现了组织文化中的（）。-->**阶层的层级**

1454、在公司，小李具有明确的工作范围，对于工作范围以外的任务，小李有权拒绝。这体现了组织文化中的（）。-->**B.工作角色之间的界限**

1455、在公司，小孙所在团队有严格的工作流程，并且全部无纸化操作，某一步出错就会影响到团队整体业绩。这体现了组织文化中的（）。-->**D.政策和程序**

1456、在公司，小张有直接主管和直接下级，无权越级进行汇报，各个主管负责的事情具有明确的分工。这体现了组织文化中的（）。-->**B.阶层的层级**

1457、在公司明年战略规划会上，各部门经理都闷不做声，这种片局面是（）。-->**哑场**

1458、在规划工作报告时，关于明确报告的意图，不包括（）。-->**实现自己的利益**

1459、在国际交往中，由于各国文化的不同，要特别注意手势的使用，如，竖大拇指在中国表示“了不起、赞赏”，而在希腊则表示“够了”，注意手势等的使用，是为了避免沟通障碍中的（）。-->**非语言沟通中的表达不当**

1460、在和别人交流时，善于提问能让交流发挥更好的效果。下面选项中反映的提问方法不恰当的是（）。-->**D.如果你觉得我们的工作做得非常不好，请当着领导的面直接提出来，我们的工作做得怎样？**

1461、在和别人进行沟通时，头部一些细微的动作往往可以传达很多的信息，低头隐含的意思是（）。-->**B.对谈话内容不感兴趣或持否定态度**

1462、在和别人进行沟通时，头部一些细微的动作往往可以传达很多的信息，这种信息沟通的方式是（）。-->**A.身体语言沟通**

1463、在会议的开始，主持人说：“就今天早上发生的事情，现在想听听大家的看法”体现了促进议题讨论方法中的：（）-->**在讨论开始指出目的和方向**

1464、在会议进行过程中，常遇到台下听众开小差的现象，对于这种现象，最有效的抓住台下听众心理的做法是（）。-->**提出一些问题，激发听众进行思考**

1465、在会议进行中，应该鼓励每个人发言，采用的方法最合适的是（）。-->**使用开放性提问吸引大家发言**

1466、在会议协调阶段中，对于“解释促进协调的作用”阶段，做法正确的是（）。-->**为全体与会人员服务，不是包揽会议**

1467、在会议协调阶段中，对于“确定一套协调的方法”阶段，对应做法正确的是（）。-->**A.展开正题、扩大纵深、激发思路、活跃气氛、分类归纳、作出决定、一致通过**

1468、在会议协调阶段中，关于各个阶段的协调，描述和做法不对应的是（）。-->**B.“解释促进协调的作用”阶段：包揽会议**

1469、在会议协调阶段中，关于各个阶段的协调，描述和做法相对应的是（）。-->**B.“协商问题和希望获得的结果”阶段：重新陈述议程中的内容**

1470、在会议协调中，对于“协商问题和希望获得的结果”阶段，说法正确的是（）。-->**A.重新陈述议程中的内容**

1471、在会议协调中，对于“协助全组讨论问题并提供推进讨论的办法”阶段，说法正确的是（）。-->**B.通过提问、邀请发言等形式鼓励大家发表意见**

1472、在会议中，经理提出了一些关于促销的新方案，在开始讨论之前，经理提问：“大家觉得新方案怎么样呢？有什么好的建议和补充呢？”这种提问属于（）。-->**开放式提问**

1473、在基于现代信息技术的几种常见的沟通方式中，把过去的模拟传输变成先进的数字传输，并且使信息能够方便而迅速地在所有成员中传阅的沟通方式是（）沟通。-->**B.数字传真**

1474、在计划制订完成后，团队领导还应该与相关人员进行计划达成一致，这些相关人员不包括（）。-->**A.领导的家人**

1475、在监控计划执行的过程中，通常需要来自各个方面的反馈。我们可以通过多种方法得到这些反馈的信息，通常应用的反馈方法不包括（）。-->**C.反思反馈**

1476、在紧迫性 / 重要性矩阵中，（）属于优先级为的工作。-->**亟待解决的问题**

1477、在进行个人 SWOT 分析时，对你得到发展、取得进步有利的因素，属于你的（）。-->**机会**

1478、在进行个人 SWOT 分析时，组织或经济上出现的、会对你造成不利影响的变化，属于你的（）。-->**D.威胁**

1479、在进行工作报告之前，报告者要考虑到听众的需求和期望，但报告者无须考虑（）。-->**A.听众的身体状况**

1480、在进行工作报告中，要抓住听众的心理，与之建立良好的关系，就需要和他们进行目光的接触。目光接触方式不正确的是（）。-->**A.讲话时可目光紧紧地盯在一个人身上**

1481、在进行工作绩效评估时，我们可将评估标准划分为四个方面，不属于这四个方面的是（）。-->**D.培训**

1482、在进行口头语言沟通时沟通技巧不包括下列（）。-->**B.一意孤行**

1483、在进行口头语言交流时，沟通技巧非常重要，下面不属于沟通技巧的选项是（）。-->**善于写作**

1484、在进行了绩效评估标准与分析之后，接下来要解决的关键问题不包括（）。①计划过程的每一步工作都做完了吗？②如果完成了，我们还能做些什么以使它们下次做得更好？③如果没完成，为了下次不犯同样的错误，我们应当从中吸取什么教训？④团队的目标与整个组织的目标是否一致？⑤各个团队之间的工作是如何协调一致的？-->**④⑤**

1485、在进行了绩效评估标准与分析之后，接下来要解决的关键问题不包括（）。①计划过程的每一步工作都做完了吗？②如果完成了，我们还能做些什么以使它们下次做得更好？③如果没完成，为了下次不犯同样的错误，我们应当从中吸取什么教训？④团队的目标与整个组织的目标是否一致？⑤新的产品或服务是否符合用户的标准？它们使客户满意度有多大的提高？⑥各个团队之间的工作是如何协调一致的？-->**④⑤⑥**

1486、在进行一个正在监督的工作时，具体要监督的指标包括（）。①各种绩效标准；②计划是否在按进度表执行；③计划是否在预算之内进行；④产量标准。-->**①②③**

1487、在进行组织外部环境分析时我们通常采用 PEST 分析法。PEST 分析法中的“P”代表（）。-->**政治法律环境**

1488、在决定是否开发新产品上，杨总以他敏锐的市场洞察力和战略思考能力，对目前市场局势进行了清晰透彻地分析，这体现了杨总作为领导者的（）。-->思维能力

1489、在开始工作之前，领导者需要明确如何使团队目标与组织的总体目标相适应，这属于团队领导者三项任务中的（）。-->完成任务

1490、在考虑竞争对手时，组织应该考虑的外界力量不包括（）。-->C.是否会发生自然灾害

1491、在客户服务中心，为了使员工能够随时接听客户的呼叫，必须使呼叫代理人的数量与来电的数量-->相匹配

1492、在控制的基本过程中，衡量实际绩效主要解决的问题是（）。-->衡量什么和如何衡量

1493、在聆听时要注意很多事项，做法不正确的是（）。-->尽量不要提出问题

1494、在面临冲突时，对他人需要的关注较高，对自身需要的关注较低，不发生争论，这种面对冲突的行为是（）。-->迁就

1495、在目标管理中，实现团队目标的行动计划是由（）制定的。-->团队管理者与下级

1496、在年终测评中，大家对李经理一致的看法是：能够很好的听取下级的意见，李经理属于（）。-->自信果断型

1497、在培训结束后，团队领导常常以非正式的方式与个别学员进行交谈。在非正式审查的过程中，领导应该注意（）。-->D.保持平易近人的态度

1498、在培训结束后，要对学习效果进行四个层次的评估。在培训活动结束几周后，需要进行评估的内容不包括（）。-->D.在培训中是否学到了知识和技能

1499、在培训结束后，要对学习效果进行四个层次的评估。在培训活动结束相当长的一段时间后，需要进行评估的内容不包括（）。-->D.教师的授课条理是否清晰

1500、在培训结束后，要对学习效果进行四个层次的评估。在学习刚刚结束后，需要进行评估的内容不包括（）。-->培训使成员的工作效率提高了多少

1501、在平衡计分卡中，“新产品推出时间”属于（）角度的指标。-->A.内部流程

1502、在平衡计分卡中，成本属于（）角度的指标。-->努力建设和谐的团队关系

1503、在平衡计分卡中，关键员工流失率属于（）角度的指标。-->C.学习与成长

1504、在平衡计分卡中，经济附加值属于（）角度的指标。-->B.财务

1505、在平衡计分卡中，客户利润贡献度属于（）角度的指标。-->D.客户

1506、在平衡计分卡中，员工满意度属于（）角度的指标。-->B.学习与成长

1507、在平衡计分卡中，资产回报率属于（）角度的指标。-->A.财务

1508、在评估伟达家具公司发展目标的实现情况时，可以采用正式和非正式的评估方法，其中评估总生产费用降低10%这一目标时，最好采用正式评估中的（）的方法。-->汇报

1509、在企业的发展活动与学习活动中，“督导和支持活动贯穿于整个课程之中”属于（）活动。-->训练

1510、在企业的发展活动与学习活动中，“活动方式有听讲、互动式的探讨、指导、反馈和提出建议”属于（）活动。-->D.训练

1511、在企业的发展活动与学习活动中，“一般只持续讲授一次（）”属于（培训-->授课之后是工作场所里的督导和检查

1512、在企业的发展活动与学习活动中，“一般只持续讲授一次（授课之后是工作场所里的督导和检查）”属于（）活动。-->B.培训

1513、在企业的发展活动与学习活动中，“针对技能和具有清晰结构的程序进行培训，提供明确的指导，帮助理解”属于（）活动。-->D.培训

1514、在企业管理中倡导尊重员工、重视员工的权力和思想，这种观念和做法属于（）。-->公司文化

1515、在全脑思维的运用中，做法不正确的是（）。-->大脑的能力不可开发，所以使用自己擅长的半脑就可以了

1516、在确定工作优先级时，常用时间管理矩阵来进行分级。以下不属于重要而且紧迫的任务的是（）。-->团队建设

1517、在设定个人目标的时候，可以从（）直接进行分解。-->团队目标

1518、在实践中，如果管理者更倾向于（），其将对团队拥有更高的期望值。-->Y理论

1519、在使用Ansoff矩阵时，考虑是否能为其现有产品开发一些新市场，属于（）战略。-->市场开发

1520、在使用活动跟踪表时，需要对每项工作进行侧重点分析，侧重点分析不包括（）方面。-->培训

1521、在书面语言沟通中，便函适用于（）的情况。-->C.形式比较简单，非正式地提供意见、参考

1522、在书写报告书和建议书时，需要遵循一定的逻辑吗？（）-->A.需要

1523、在书写报告书时，如果有些信息只需部分人员认真阅读，则这部分内容可以写入（）中。-->附录

1524、在谈判过程中，谈判双方都希望达到自己的目标，但实际上往往产生不同的结果。谈判结果包括（）。-->双赢，双输，一输一赢

1525、在谈判过程中，想要变换谈判方式或内容，做法不正确的是（）。-->避免开放性的问题

1526、在谈判过程中，想要变换谈判方式或内容，做法不正确的是（）。-->不要提出问题

1527、在谈判过程中，小婷总是不知道自己想要什么，一遇到挑战就想退缩，对自己的行为也不负责任。由此可以推断小婷是（）的人。-->C.优柔寡断

1528、在谈判过程中如果觉得毫无进展，则需要灵活机动，变换谈判方式或内容，变换谈判方式的方法不合适的是（）。-->关注负面影响

1529、在谈判进行到中间时，（）对把握谈判基调是没有帮助的。-->A.由于谈判是双向的，所以要尽量避免强硬的态度

1530、在谈判进行到中间时，（）对把握谈判基调是没有帮助的。-->D.由于谈判是双向的，要采取强硬的态度

1531、在谈判开始时，（）有助于把握谈判基调。-->先与对方进行闲谈

1532、在谈判时，把握谈判基调是一种重要的沟通技巧。关于把握谈判基调的运用，说法错误的是（）。-->D.在谈判开始时，要热情激昂，不能过于冷淡

1533、在谈判中，经常遇到爱耍弄职权的人，此时做法正确的是（）。-->间接提醒对方不要拿职位压人

1534、在谈判中，双方都希望达到自己的目标，但实际上往往产生不同的结果。谈判结果包括（）。-->C.双败

1535、在谈判中，双方都希望达到自己的目标，但实际上往往产生不同的结果。谈判结果包括（）。-->D.其他都对

1536、在团队成员承担新任务时，领导者往往会给他们提供培训，这属于领导者三项任务中的（）。-->C.发展个人

1537、在团队的各个阶段中，对应正确的是（）。-->形成阶段一个人需要高、团队需要中等、任务需要最低

1538、在团队发展过程中，团队领导的支持作用不包括（）。-->C.不直接参与团队成员的工作，任由他们自由发挥

1539、在团队工作中，小陈总是能够打破常规，时常提出各种新的有效的想法，他在团队中扮演的角色是-->谋士

1540、在团队里，领导者让团队成员做他们擅长的事情，以充分发挥每个人的潜力，这属于团队工作优势中的（）。-->A.充分利用成员的技术和技能

1541、在团队中，负责寻找并获得信息、联系方式和其他资源的团队角色是（）。-->D.资源调查员

1542、在王总主持的一次会议上，为解决一个问题，他建议大家提出各种各样的想法，想法越多越好。王总的这个建议体现了头脑风暴法的（鼓励“自由想象”）的特点。-->

1543、在现实生活中，人们有时会发现，真心的希望会带来你所希望的结果，这种现象是（）。-->皮格马利翁效应

1544、在现实中，并不是每次说话之前，都必须先考虑自己想传达的信息，或说完以后，考虑信息是如何被对方接受（接收并理解）的。只有遇到以下情况时才需要这么做，其中这些情况不包括（）。-->确定对方是否已经接受信息

1545、在训练步骤中“简要介绍”阶段，提前要做的事情不包括（）。-->商定长期目标

1546、在训练的督导和检查环节，不管是正式还是非正式的检查，都应当包括（）。-->D.其他都是

1547、在一个反馈环中，反馈主要来自下面的（）两个阶段。-->“监督、控制和支持”和“评估工作绩效”

1548、在一个组织中，组织成员间交流多，工作氛围活跃。下列四人中有一人是该组织中的员工，其中（）最可能是该组织中的一员。-->小李：性格活泼，善于交流

1549、在一家零售店的旁边，两年内将要开一家类似的商店。从波特的五力模型分析，新店的开张对这家零售店的影响将是一种（）。-->新竞争对手的威胁

1550、在银行员工午饭时间，客户排队等待的时间太长，为解决这一问题，小高与其团队成员讨论了可能的解决方案，包括：午饭时间额外雇用一名出纳；改变员工午餐休息的时间；改变付款人排成一队的制度。这属于团队决策的（）阶段。-->D.提出多个解决方案

1551、在用构思思路图书写文件时，小李把有关的事项写成一组，下一步应该是（）。-->补上遗漏的标题

1552、在与他人共享信息和思路之前，有五个要素是必须考虑的，不属于沟通五要素的是（）。-->备忘录

1553、在与他人进行沟通之前，有五个要素是必须考虑的，简称为沟通的五要素，下面不属于沟通五要素的是（）。-->[获取优质信息](#)

1554、在运用 SWOT 分析法对组织进行分析时，第一步是（）。-->[通过判断组织优缺点来分析组织内部情况](#)

1555、在战略评估的过程中，（）不是评估标准。-->[专项评估](#)

1556、在正式审查中，学员需要回答一些问题，这些问题包括（）。①是否达到了学习目标？②是否达到了衡量标准？学员是否能够完成规定任务？③学员生活是否改善？④这些知识是否条理清晰、易懂而且与目标相关？-->[①②④](#)

1557、在正式审查中，学员需要回答一些问题，这些问题不包括（）。-->[B.学员在生活中遇到了哪些问题](#)

1558、在制定活动跟踪表时要不要对自己的工作活动进行有效性分析？（）-->[A.需要](#)

1559、在制定目标时，应确定目标是可衡量的。符合“可衡量”原则的目标是（）。-->[A.达到每分钟 60 个字的打字速度](#)

1560、在制定目标时，应确定目标是可实现的。符合“可实现”原则的目标是（）。-->[A.每天午休时间抽出 30 分钟练习打字](#)

1561、在制定目标时，应确定目标是明确的。符合“明确的”原则的目标是（）。-->[C.阅读几本书](#)

1562、在制定目标时，应确定目标是有时间规定的。符合“有时间规定的”原则的目标是（）。-->[D.一个月内完成领导力基础课程学习](#)

1563、在诸多的监督方法中，最主要的两种方法是（）。-->[基于系统监督和利益相关者的反馈](#)

1564、在自行准备工作报告的材料的过程中，需要注意的事项不包括（）。-->[材料必须通过自行调研获取，不能直接利用相关部门的数据](#)

1565、在组织内，要保证信息流从高层传递到所有部门和员工，最好的沟通方式是（）-->[从上到下形式](#)

1566、在作出是否收购其他企业的决策时，管理者必须从多个角度全面分析被收购企业目前的状况及可能的发展前景等情况，这时管理人员主要需要（）。-->[C.思维能力](#)

1567、在做工作报告时，无论报告材料的准备是谁，报告人都需要思考的是（）。①讲述哪些内容才能够达到预期目的②如何突出自己的演讲才能③如何树立自己的威信④使用什么方式吸引观众，以进行适当的交流-->[①④](#)

1568、在做决定之前领导者与下属进行协商是哪种领导方式（）。-->[B.协商](#)

1569、增强自我认知能力的方式有很多种，其中最重要的两种是（）。-->[C.自我反思和获得他人的反馈](#)

1570、张经理为了帮助团队成员更好地完成工作，为他们安排了正式的训练和培训。这体现了张经理在团队授权过程中（）。-->[为团队成员提供必要的工具](#)

1571、张经理为了激励下属，承诺本月个人绩效如果能够增长倍，就有可能得到去总部培训的机会。小陈很渴望得到培训机会，可是绩效增长倍的目标基本上不能实现，因此承诺对他没有起到激励作用，（）理论可以合理地解释这个现象。-->[B.期望](#)

1572、张经理为了提高时间管理的效率，他可以排除一些与工作无关的事情，不能帮助他的是（）。-->[C.工作时间拒绝接听任何电话](#)

1573、张丽作为公司的总经理，她的基本职能是（）。-->[D.全面主持工作，制订总体发展目标和计划](#)

1574、张秘书通知研发部全体成员下午四点到顶楼会议室开会，这句话没有体现沟通五要素中的（）要素。-->[A.目的意图](#)

1575、张明是一位有个性的领导者，他的领导方式多是由于他自己的性格和独特的处世方式而形成的，但是他进入另外一家公司就职后，发现以前的领导方式根本不起作用，他必须换一种截然不同的方式进行管理。张明的这种领导方式的变化主要是由（）引起的。-->[环境](#)

1576、张强所在的团队经过长时期的磨合与发展，已经进入成熟阶段，这个阶段的特点是（）。-->[D.公开、信任、具有灵活性](#)

1577、张昕被王总任命为公司生产团队的负责人。但张昕认为自己只懂技术，没有管理才能，担心不能胜任，每天忧心重重。其实领导也不是生来就具备领导能力的，他的才能需要逐渐地培养，最直接的方法是（）。-->[B.向成功的领导者学习](#)

1578、张欣在工作中具有合作精神，肯承认自身的弱点，听取别人的意见，这表明他是一个（）。-->[丰富详细的内容](#)

1579、张扬时代公司的组织体制具备详细的工作描述、程序手册、明确的职责、等级性的职业发展道路，适合这个公司的组织文化类型是（）。-->[C.角色文化](#)

1580、张远在用头脑风暴法思考工作，在第一阶段中做法不正确的是（）。-->[质量至上原则，对想法要三思而定](#)

1581、张总打算召开一次公司高层座谈会，讨论公司下一步的发展策略。这句话没有包含沟通要素中的（）。-->[C.时间安排](#)

1582、张总的公司上个月组织了几次集中学习，现在需要对学习的效果进行评估，一般不属于评估内容的是（）。-->[B.学习的地 点](#)

1583、张总的会议上出现了哑场的局面，面对这种情况，做法不正确的是（）。-->[C.不予理睬，继续开会](#)

1584、张总对上个月的预测作出了完全错误的判断，他对此错了深刻的反省，并公开承认错误，由此，他得到了员工的肯定和支持。他的这种做法属于营造信任氛围中的（）的方法。-->[勇敢承认错误和过失](#)

1585、张总吩咐其他人干活时，会感到很不自在，因此很少将团队任务分配给下属。他不授权的原因是（）。-->[B.对自己角色的理解问题](#)

1586、张总经常安排他公司的员工下班后去参加培训班学习，这属于-->[在职培训](#)

1587、张总每次在员工面前承诺的事情，都实现了。这种做法属于营造信任氛围中的（）的方法。-->[信守诺言](#)

1588、张总时常分析市场形式，根据分析数据判断市场未来的需求情况，并果断改变公司的发展战略。这体现了张总作为领导者的（）。-->[D.思维能力](#)

1589、张总为了促进团队成员的学习，他可采取的方法不包括-->[审查和评估](#)

1590、张总为了促进团队成员的学习，他可采取的方法不包括（）。-->[对团队成员提出的问题不闻不问](#)

1591、张总要为他的公司选择一个合适的战略，能够帮助他进行战略选择的最合适的方法是（）。-->[Ansoff 矩阵](#)

1592、张总要为他的公司选择一个合适的战略，他可以采取的最佳方法是（）。-->[Ansoff 矩阵](#)

1593、张总在工作时总是把精力放在完成所分配的任务上，对其他事都不太关心，结果导致下属员工对他很不满。张总的问题在于他没有注意好（）之间的平衡。-->[B.任务、团队和个人](#)

1594、张总在会议室里说话声音很重，强度很大，速度也偏慢，小陈猜想张总在发怒，传达此信息的沟通方式是（）。-->[A.副语言沟通](#)

1595、张总准备为员工的发展选择方案，这些方案取决于很多因素。这时（）不应在张总的考虑之内。-->[资源的可用性](#)

1596、召开会议过程中常常会出现各种困难局面，对于会议过程中出现的哑场或闷会的局面，做法正确的是-->[堆积大量的信息](#)

1597、召开会议进行交流沟通时，首先应该（）。-->[A.确定会议的目标](#)

1598、召开会议前，相关的团队都自觉地为会议做着准备工作，这说明该公司各个团队之间相处融洽。团队之间融洽相处的方法不包括（）。-->[B.团队成员不需要了解其他团队的工作和目标](#)

1599、赵经理经常告诫他的员工要相互信任，要取长补短，部门之间要经常沟通，互通有无，他的话强调了（）。-->[D.团队协作的优势](#)

1600、赵经理是团队的负责人，他的团队最近士气很低，赵经理想采取措施激励大家的士气。他可以采取的提高激励水平的方法不包括下面选项中的（）。-->[工作评估](#)

1601、赵经理要求小李在月底之前对某事作出计划，并让小李全权负责整个任务。由此可以看出，赵经理运用了（）的方法来提 高激励水平。-->[C.工作充实](#)

1602、折中是面临冲突时可采取的方式之一。关于折中的方式，说法正确的是（）。-->[D.虽不能得到很好的解决结果，但人人都能有所收获](#)

1603、这一年中，小王工作完成得非常出色，经过领导的评估，为他安排了一次出国旅游作为奖励。这体现出构成组织文化的哪个因素？（）-->[激励约束系统](#)

1604、针对谈判中存在的耍弄职权的困难局面，正确的做法是（）。-->[A.针锋相对，予以质问](#)

1605、真正的授权应先打好基础，领导者必须首先明确这项工作所涉及的问题，这些问题不包括（）。-->[D.授权效果的评估](#)

1606、正确解决冲突的方法有（）。-->[其余选项都对](#)

1607、正确使用形体语言有助于工作报告获得良好的效果，下面正确的做法是（）。-->[选择适当的表情来讲述](#)

1608、正式审查需要（）。①设定一个时间表；②按计划执行；③加以记录；④预测结果。-->[①②③](#)

1609、职业生涯规划的核心是（）。-->[设定自己的职业目标和发展道路](#)

1610、只要对学习周期的各个阶段赋予（）的权重，就不会对学习质量产生什么影响。-->[相等](#)

1611、至上公司的销售部门和技术部门员工经常进行交流，以了解对方团队的目标和计划，两个团队相处融洽。团队之间融洽相处的方法不正确的是（）。-->[项目计划是一个团队的内部机密，不能让其他团队知道](#)

1612、至尚公司的销售部门和技术部门之间经常进行交流，以了解对方团队的目标和计划，两个团队相处融洽。关于团队之间融洽相处的方法不正确的是（）。-->[B.对本团队的工作和目标严格保密](#)

1613、志和公司打算对所有老员工进行关于某个主题的培训，并且在课程结束后，要求学员的评分在 85 分以上，低于 85 分就认为培训效果不理想。分数的限定体现了 SMART 原则中的（）原则。-->**C.可衡量的**

1614、志灵集团各地方销售点互占“地盘”的现象严重，这个冲突产生的根本原因是（）。-->**B.目标、计划或任务的不协调**

1615、制订计划所需要的信息一方面取决于团队以外大量的信息，另一方面还需要团队自身的信息，这样的计划才能够使各种要求与可利用的（）相匹配。-->**资源**

1616、制订一个具体完善的计划对工作来说是至关重要的，关于计划，说法不正确的是（）。-->**C.变化太快，计划并不起作用**

1617、制定目标时，应确定目标是可实现的。符合“可实现”原则的目标是（）。-->**每天午休时间抽出 30 分钟练习打字**

1618、致美公司制作产品宣传册，需要投入三个专门小组才能达到良好的效果，但由于经费的限制，只能投入两个，这种做法考虑的是优质信息的（）。-->**D.适度的费用**

1619、智诚公司上个月组织了几次集中学习，现在需要对学习的效果进行评估，评估内容一般不包括-->**学习的地点**

1620、中天齐公司主要依靠领导本身对员工进行激励，但我们知道，还有领导本身不能直接控制的、对团队成员造成影响的因素，这种因素是（）。-->**C.企业文化**

1621、周经理将下季度任务要求传递给部门员工，这种工作报告的形式是（）。-->**A.从上到下形式**

1622、周经理喜欢用六顶思考帽法来讨论问题。在这种思考法中，蓝色的帽子代表（）。-->**C.整体与控制**

1623、周总想激励团队成员发展，但他不知道该怎样确定发展需求，下面有助于确定发展需求的是（）。-->**D.其他都是**

1624、朱总公司的员工对目前的工作环境很不满意，大家决定集体罢工，逼迫公司改善工作环境，朱总召开紧急会议处理此事。处理员工不满的过程中，最重要的是（）。-->**注意倾听**

1625、属于“团队效力圈”中角色的是（）。-->**创新和聚焦**

1626、属于“团队效力圈”中作用的是（）。-->**分析和协调**

1627、属于培训的特点是（）。-->**D.用于目的明确、短期的实用技能、技术和程序的培训**

1628、属于团队中至少需要的角色是（）。-->**执行任务的人员**

1629、属于训练的特点是（）。-->**A.用于整个工作、项目和新的职责培训**

1630、属于正式学习机会的是（）。-->**研讨会**

1631、准备工作报告过程中，应该注意的事项不包括（）。-->**A.可以堆积大量的信息**

1632、准备工作报告过程中，做法不正确的是（）。-->**A.堆积大量的信息**

1633、自我认知有几种方式（）。-->**C.2 种**

1634、自信对取得成功有很大帮助，下面关于自信的说法错误的是（）。-->**C.不顾及他人感受的发言**

1635、自信是成功的必要品质，不属于自信的表现的是（）。-->**小赵的生活总是被没有预期的造访打断**

1636、自信是成功的必要品质，对建立自信有效的是（）。-->**小张能坦率地表达自己的想法和要求**

1637、自信是成功的必要品质，属于自信的表现的是（）。-->**B.小张经常对自己进行积极暗示**

1638、邹总喜欢将具体的任务交给一个人或一个小组，授予他们充分的职权，让他们作出决定，解决问题，而他只在需要时提供帮助，邹总的领导方式属于-->**询问成员愿不愿意做**

1639、组织部门中，“负责产品的推广及开拓、销售策略制定与执行、产品信息跟踪等”是（）的基本职责。-->**D.市场部部门**

1640、组织部门中，“负责员工激励、培训与开发、劳动关系协调等”是（）的基本职责。-->**D.人力资源部部门**

1641、组织部门中，“负责主体业务的研发”是（）部门的基本职责。-->**组织的目标决定了组织的核心价值观**

1642、组织部门中，“负责资金管理和各项收支的计划、控制、核算、分析和考核工作”是（）的基本职责。-->**C.财务部门**

1643、组织部门中，“全面主持工作，制订总体发展目标和计划”是（）的基本职责。-->**A.总经理**

1644、组织部门中，“负责主体业务的研发”是（）部门的基本职责。-->**B.业务**

1645、组织除了内部利益相关者外，还有一些游离于组织之外的外部利益相关者，下面不属于外部利益相关者的是（）。-->**C.公司的股东**

1646、组织除了商业目标或经营目标外，往往还设定一个远景目标，这是因为（）。-->**发展是一个不断前进的过程，未来要求组织应该有一个远景目标确定组织发展的方向**

1647、组织的价值观是组织约束自身行为的（）。-->**价值标准或行为理念**

1648、组织的利益相关者可以通过多种渠道提供反馈，这些渠道包括（）。-->**D.其他都是**

1649、组织的利益相关者通常都有自己的既定利益，下面属于供应商和分销商的既定利益的选项是（）。-->**组织保证遵守合同，随着组织的成功同时获益**

1650、组织的利益相关者有来自内部的，也有来自外部的。下面不属于组织内部利益相关者的是（）。-->**C.供应商和分销商**

1651、组织的输出是指（）。-->**C.满足客户需要的产品或服务**

1652、组织的战略目标分解对实现组织的战略有很大的帮助。下面可以帮我们组织的战略目标进行分解的方法是（）。-->**D.SWOT 法**

1653、组织核心价值观和组织目标的关系是（）。-->**B.组织目标决定了组织的核心价值观**

1654、组织经营的目的是主要是为客户服务，同时也给自己带来利益。据此认为组织的奋斗目标不应该包括（）。-->**C.击垮所有竞争对手**

1655、组织可以从非营销部门获取客户需求信息，这种获取信息的途径的优点是（）。-->**信息量大**

1656、组织可以通过管理者所掌握的信息获取客户需求信息，这种获取信息的途径的缺点是（）。-->**少而且不容易得到**

1657、组织可以通过管理者所掌握的信息获取客户需求信息，这种获取信息的途径的优点是（）。-->**B.准确可靠**

1658、组织目标和发展目标既有联系，又有区别。属于组织目标的是（）。-->**B.提升客户接待量，达到每天 25 名客户**

1659、组织目标一般处于组织的（）。-->**最高层**

1660、组织目标一般处于组织的什么层（）。-->**A.最高层**

1661、组织内部的利益相关者对组织的发展有重要影响，不属于内部利益相关者的是（）。-->**公司员工的家属**

1662、组织内部的利益相关者对组织的发展有重要影响，不属于内部利益相关者的是（）。-->**国家的律法人员**

1663、组织内部召开会议的方式有很多，随着科学技术的发展，最常用的基于现代信息技术的会议形式是（）。-->**D.互联网网络**

1664、组织为了确保自己提供的产品或服务与众不同，采取了标新立异的方法，关于这种方法，说法正确的是（）。-->**D.提供一些有特色的产品或服务**

1665、组织为了确保自己提供的产品或服务与众不同，而采取标新立异的方法，对这种方法解释正确的是-->**提供一些有特色的产品或服务**

1666、组织文化的构成不包括（）。-->**财务制度**

1667、组织文化的内容不包括（）。-->**员工个人的生活习性**

1668、组织文化能反映出一个企业的特色，下面的组织文化中对组织发展起促进作用的是（）。-->**D.其他都是**

1669、组织文化确实关系重大，它影响到（）。-->**战略和员工**

1670、组织文化涉及的内容很多，通常我们不能从公司的（）感受到这个公司的文化。-->**D.公司规模的大小**

1671、组织文化涉及的内容很多，通常我们能从公司的（）感受到这个公司的文化。-->**D.其他都可以**

1672、组织文化有多种类型，其中体现个人文化特点的是（）。-->**一群专业人士常常集合在一起发展和提高自己的个人目标**

1673、组织文化中，权力文化的特点是（）。-->**A.员工必须完全适应领导，根据领导的指示执行任务**

1674、组织文化中的角色文化是指（）。-->**组织体制往往具备详细的工作描述、程序手册、明确的职责、等级性的职业发展道路**

1675、组织要保证自己提供的产品或服务是与与众不同的，可采取的策略有（）。①标新立异②成本领先③阻止其他竞争者进入④目标集聚-->**①②④**

1676、组织与客户联络的方式不包括（）。-->**D.个人主观意见**

1677、组织与客户联络的具体方式有多种，不包括（）。-->**小组座谈**

1678、组织运作就像走钢丝，面对压力需要胆大心细，组织的运作通常不包括（）。-->**B.寻求结果**

1679、组织在竞争时应将考虑的四种力不包括下列哪一个（）。-->**C.产品是否有可能构成威胁**

1680、组织在面对竞争对手增加的情况下，可采取成本领先的策略，关于成本领先策略，说法正确的是（）。-->**B.提供一些低价位的产品或服务，使自己的商品以低价格战胜竞争对手**

1681、组织在实现目标的过程中最重要的是（）。-->**A.让客户满意**

1682、组织在制定战略时往往需要考虑自身的优势和劣势。属于组织优势的是（）。-->**D.以客户为导向，强调团队合作**

1683、组织在制定战略时需要考虑自身的优势和劣势，外部的机遇和威胁。属于组织机遇的是（）。-->**D.有利的行业政策**

1684、组织在制定战略时需要考虑自身的优势和劣势，外部的机遇和威胁。属于组织威胁的是（）。-->**竞争对手发展壮大**

1685、组织在制定战略时需要考虑自身的优势和劣势。属于组织劣势的是（）。-->**D.人员更替频繁**

1686、组织在制定战略时需要考虑自身的优势和劣势。属于组织优势的是（）。-->**D.以客户为导向，强调团队合作**

1687、组织中一群专业人士常常集合在一起发展和提高自己的个人目标，这种组织文化类型属于（）。-->A.个人文化

1688、最不可能属于企业文化范畴的是（）。-->员工的个性

1689、最完美的计划也会发生改变，我们需要做好改变计划的准备，提高计划的灵活性的方法中不正确的是（）。-->A.苛刻要求自己

1690、作为化工界老大的杜邦公司在很多方面都独具特色。其中，公司为每一位员工提供独特的培训尤为突出。在培训结束后，员工定期反馈培训效果，这属于发展循环周期的：（）阶段。-->评估学习和方法的有效性

1691、作为团队领导，应努力使团队成员的发展符合他们的个人目标，还必须确保成员的发展与（）的目标一致。-->A.团队

1692、作为团队领导，支持员工发展的方式多种多样，团队领导一般不以（）角色来帮助员工学习。-->B.学员

1693、作为一个管理者，任务通常很多，要想把每件事都做好，制定一个完善的计划是至关重要的，作计划之前要（）。-->B.设定工作优先级

1694、作为优秀团队，合理利用冲突的表现是（）。-->重视出现的冲突，并能够以积极的态度对待和利用。

多选(63)--电大资源网：<http://www.dda123.cn/>（微信搜：905080280）

1、SWOT分析法的优点有哪些（）。-->A.考虑问题全面 B.条理清晰 C.便于检验

2、变换谈判方式和内容的方法有（）。-->A.重新开始当前论题 B.另起炉灶重开话题 C.寻求正面、积极的效果 D.提问题以巩固共同基础

3、产生冲突的原因有哪些（）。-->A.缺乏沟通或误传消息 B.对有限资源的竞争 C.相互竞争或者冒犯 D.目标、计划或任务不协调

4、筹划文件时应当考虑的内容有哪些（）。-->A.传达的信息是什么 B.需要加入哪些信息 C.提出了哪些论点、思想、建议 D.如何组织这份文件

5、处理员工不满的方法有哪些（）。-->A.注意倾听。B.如果不满意的情绪很明显，就需要对情况进行解释并且澄清所有误解。C.努力建立和谐的团队关系。D.仔细考虑是否可以在工作范围内采取行动来减少不满。

6、传统式办公室设计强调有哪些特点（）。-->A.彼此之间有固定的间隔设施 B.各个办公区域之间有明显的界限 C.各个办公区域之间有明显独立的空间 D.高层和普通员工之间会有一定的办公距离

7、当你有时间观念差的时候，你应该如何改进你的工作方式，应该考虑（）因素。-->A.工作的具体内容是什么 B.在上面花了多少时间 C.可能的推迟和耽误 D.投入额外时间

8、各级目标包括哪几个目标（）。-->A.组织目标 B.团队目标 C.个人目标

9、沟通的方式方法有（）。-->A.口头语言沟通 B.书面语言沟通 C.非语言沟通

10、沟通的要素包括（）。-->A.目的意图 B.沟通对象 D.时间安排

11、合理授权是很重要的，它能够（）。-->A.实现团队领导的目标 B.满足下级的自我归属感 C.提高团队领导的工作效率 D.提高团队成员的积极性 E.锻炼并提高团队成员的能力

12、活动跟踪表的步骤和方法有（）。-->A.将自己一天的工作活动记录下来，包括集体的工作内容和休息时间，保证在记录的时候要做到细致。B.把每一个活动的起止时间进行记录，要保持整个过程是连续的，不间断的，确保不要有遗漏的现象。C.对自己的工作活动进行有效性分析，标出有效或者无效。D.分析这些活动是属于团队管理工作，还是员工管理工作。

13、激励的技巧包括（）。-->A.树立榜样 B.检查期望 C.创造支持型团队环境 D.绩效激励 E.鼓励自我发展

14、解决冲突的方式一般分为（）。-->A.对抗 B.回避 C.妥协 D.迁就

15、经验学习中有哪些细节问题（）。-->A.思考和讨论 B.计划和应用 C.审查和评估

16、开放式的办公室设计有（）特点。-->A.没有严密隔墙 B.可以使用各种帘子、屏风作为空间的隔开物 C.花木在随意摆放的同时，不仅充当了景色而且可以用来充当屏障 D.空间是开放及共用的

17、聆听时需要注意的事项有哪些（）。-->A.防止注意力分散 B.看着对方，但不要死盯 C.排除杂念，专心致志听对方讲述 D.尝试用对方的观点进行思考

18、领导方式包括哪些（）。-->A.命令 B.说服 C.协商 D.授权

19、马斯洛需求层次理论包括（）需求。-->A.生理需求 B.社会需求 C.自尊需求 D.自我实现需求

20、每一项学习活动都需要有一个有效的计划，如果没有计划，会导致什么样的结果，（）活动无法进行。-->A.督导 B.审查 C.评估

21、面对冲突你可采取（）行为。-->A.对抗 B.协作 C.折中 D.迁就

22、目标管理的相关步骤有（）。-->A.制定组织的整体目标和战略 B.定期检查实现目标的进展情况，并提供反馈 C.在部门和团队之间分解主要的目标 D.团队的所有成员参与设定自己的具体目标

23、如果没有计划，会导致不良结果，哪些活动无法进行（）。-->A.督导 B.审查 C.评估

24、如果没有计划，会导致什么样的结果，哪些活动无法进行（）。-->A.督导 B.审查 C.评估

25、如果你工作压力过大，你应该（）。-->A.每天至少进行一次锻炼 B.承认有时做过了头，让自己停下来 C.不要事必躬亲 D.请求别人的帮助并给别人空间

26、如何与新同事建立良好的关系（）。-->A.坦言自己的一些私事 B.关心其处境 C.寻找工作中共同的兴趣和意向

27、商业沟通文件的特点有哪些（）。-->A.主题 B.目标 C.要求采取的行動

28、授权是一个复杂的过程，授权的步骤有（）。-->A.打好基础 B.下达指令 C.检查进展情况 D.反思

29、书面语言沟通的方式有（）。-->A.电子邮件 B.信函 C.布告栏 D.报告书

30、谈判之前需要做哪些准备工作（）。-->A.研究和收集信息 B.赢得人们支持 C.规划谈判进程

31、提问的方式有（）。-->A.应用开放式提问，鼓励对方发言 B.运用封闭式提问找出特定的信息 C.避免提出误导性问题而直接引向自己想要的回答 D.运用假设提问，征得更多意见、信息、观点、见解和看法

32、团队领导者支持员工学习的角色有多种，下面正确的是（）。-->A.教练 B.导师 C.教师 D.培训师 E.鼓励者

33、团队领导支持作用有哪些（）。-->A.帮助团队成员发展技能和知识

34、团队之间融洽相处的方法是什么（）。-->A.确保团队清楚的了解团队 B.要彼此分享目标和计划 C.要相互交流

35、为什么要提高工作效率，下列选项正确的是（）。-->A.谁干得越快越好谁就赢，谁有效率谁生存。B.速度决定一切，效率决定成绩。

36、为什么要提高工作效率，下列选项正确的是（）。-->A.谁干得越快越好谁就赢，谁有效率谁生存。B.速度决定一切，效率决定成绩。

37、下列（）是 SMART 标准。-->A.可实现的 B.可衡量的 C.可达到的 D.有时间规定

38、下列（）是提高工作效率的方法。-->A.预见并及时处理问题 B.养成并坚持良好的工作习惯 C.为重要的工作选择最佳时间 D.少接电话以避免被打扰

39、下列哪些是 SMART 标准（）。-->A.可实现的 B.可衡量的 C.可达到的 D.有时间规定

40、下列哪些是信任的标志（）。-->A.坦诚地交流 B.尊重 C.授予管理权 D.承担风险

41、下列哪些选项是接受反馈的方法（）。-->A.将其视为是有价值的 B.听取事实 C.认真倾听 D.采取积极主动的态度寻求反馈和改进的建议

42、下列选项中（）是办公室设计的方式。-->A.传统式设计 B.开放式设计

43、下列选项中（）是提高工作效率的意义。-->A.提高了工作效率会比别人完成的更快。B.提高效率就等于是提高他人对我们工作能力的进一步肯定。C.提高了工作效率就能节约时间。

44、下列选项中代表工作优先级 A、B、C、D 的有哪些（）。-->A.重要而且紧迫 B.重要但不紧迫 C.不重要但紧迫 D.不重要也不紧迫

45、下列选项中哪些是办公室设计的方式（）-->A.传统式设计 B.开放式设计

46、下列选项中有哪些是提高工作效率的方法（）-->A.预见并及时处理问题 B.养成并坚持良好的工作习惯 C.为重要的工作选择最佳时间 D.少接电话以避免被打扰

47、下列选项中有哪些是提高工作效率的意义（）。-->A.提高了工作效率会比别人完成的更快。B.提高效率就等于是提高他人对我们工作能力的进一步肯定。C.提高了工作效率就能节约时间。

48、下列选项中属于电子头脑风暴法的缺点的有（）。-->A.社会互动减少 B.匿名效率受到限制 C.权威损失 D.缺乏赞许

49、下列有 SWOT 这四个字母含义的是（）。-->A.优势 B.劣势 C.机会 D.威胁

50、下列属于 KOLB 学习阶段的是（）。-->A.获得经验 B.反思 C.应用 D.理论化

51、下列属于 KOLB 学习阶段特点的有（）。-->A.自己正在实践一些从未做过的事情，然后根据关注过的事情进行反思。B.从实践中获得知识，并对这些知识进行研究。C.将所有信息汇总，从中得出结论，接下来决定应该怎样运用自己的知识进行实践。

52、下列属于工作方式存在的问题的有（）-->(A.时间观念差 B.缺乏灵活性)

53、要想成为一个团队，需要具备哪些因素（）-->(A.团队的存在是为了达到共同目标 B.团队成员为了实现共同目标而相互依赖和合作 C.团队具有约束力，而且在一定时期内保持稳定 D.团队成员具有管理自己的工作和内部各种流程的权限)

54、以下选项中属于头脑风暴法步骤阶段一的是（）-->(A.多提想法 B.出现想法,快速记录 C.不要害怕有荒谬的想法)

55、以下属于沟通技巧的是（）-->(A.建立友善良好的关系 B.善于聆听 C.善于提问 D.让对方接受自己的观点)

56、优质信息的特点有（）-->(A.正确的内容 B.正确的形式 C.恰当的时间 D.正确的人员)

57、运用 swot 分析法的步骤是什么（）-->(A.通过判断组织优缺点来分析组织内部情况。B.识别外部环境的机会和威胁。C.确定对客户至关重要的因素，客户最重视什么，其次是什么，依次类推。D.从客户的角度分析组织的优势和劣势在哪里。)

58、在陈述不太复杂的信息和想法时，可以根据（）小标题来写。-->(A.问题 B.多个解决方案 C.初步建议)

59、在确定是否是优质信息时，你需要首先知道（）-->(A.需要哪些信息 B.以何种形式提取 C.何时提供 D.提供给谁)

60、在社会需求中人们需要的是对什么的要求（）-->(A.人们的爱 B.友谊 C.归属感)

61、肢体语言信息包括哪些（）-->(A.头部的语言信息 B.手部语言信息 C.肩部语言信息)

62、组织的奋斗目标有哪些（）-->(A.提高客户满意度 B.增加收益 C.降低营业成本)

63、组织在回答问题时应该考虑（）两个方面-->(A.自身的优势和劣势 B.组织外部所有的机会与威胁)

简答(81)--电大资源网: <http://www.dda123.cn/> (微信搜: 905080280)

1、WBS 的步骤

2、促进议题讨论的指导性方法

3、发展循环周期的步骤 (IASPIRE)

4、非语言沟通有哪些?

5、非正式学习机会会有哪些?

6、工作报告的目的?

7、工作报告中抓住听众心理的方法...

8、工作谈判中提高影响力的方法

9、工作中影响激励水平的因素

10、沟通五要素

11、沟通中优质信息的特点

12、活动跟踪表的内容有什么?

13、计划包含哪些具体工作?

14、简介迈克尔·波特的“五力模型”...

15、简介人的三种行为方式?

16、简介时间管理矩阵

17、简述 SWOT 分析法。

18、简述反馈的方法

19、简述高效率法则的主要内容?

20、简述沟通的三种方式

21、简述赫兹伯格的双因素理论

22、简述会议沟通的五要素

23、简述控制过程的步骤。

24、简述领导积极参与团队学习活动，并对团队的学习...

25、简述马斯洛需求层次理论

26、简述培训的步骤

27、简述期望理论。

28、简述全脑思维

29、简述确保团队会议有效的方法。...

30、简述三环领导力模型的主要内容。...

31、简述授权的步骤

32、简述思维导图?

33、简述团队冲突产生的原因。

34、简述团队工作的优势?

35、简述团队之间融洽相处的方法。...

36、简述团队中相互信任的好处。

37、简述学习的过程--学习的四个阶段...

38、简述学习效果评估的方法

39、简述训练活动的实施要点

40、简述营造信任氛围的方法。

41、简述优秀团队的特征。

42、简述制定 SMART 目标的方法

43、简述组织文化有哪些类型

44、建立自信的方法

45、解决文化中冲突的方法

46、口头沟通技巧

47、口头语言沟通的五要素

48、口头语言沟通方式有哪些

49、良好的反馈具有的特点

50、领导者应该具备哪几方面的能力? ...

51、培养成员间融洽关系的方法有哪些? ...

52、企业常用的竞争战略主要有哪些? ...

53、商务文件的一般要点

54、身体语言沟通有哪些种类

55、什么是副语言沟通

56、什么是工作分解结构法 (WorkBreakdownStructu...

57、授权的益处

58、书面语言沟通的方式一般有哪些? ...

59、书面语言沟通的优缺点

60、谈判的简要步骤 (IDEAS)

61、讨论中，及时概括和总结，并总结一致的观点。...

62、提高激励水平的方法

63、团队的要素

64、团队发展主要有哪些阶段?

65、团队领导对团队成员表现出尊重的方法...

66、团队领导值得信任的行为有哪些? ...

67、团队学习计划可能会包含哪些内容? ...

68、向大家提供技术手段和方法，必要时说明如何使...

69、选择领导方式的前提是什么?

70、影响人们工作效率的因素主要有哪些? ...

71、优秀团队有哪些特征?

72、有效反思的方法

73、在书面沟通中，筹划文件时应当考虑哪些内容? ...

74、正式评估的方法

75、职业生涯规划的基本步骤?

76、制作活动跟踪表的步骤

77、自我认知的方法

78、自我认知中接受反馈的方法:

79、组织范围内的工作报告的形式有哪些? ...

80、组织文化的构成

81、组织与客户联络的具体方式有哪些? ...

1、WBS 的步骤

答案：在进行工作分解时，一般采取以下步骤：①明确并识别项目的主要工作任务，在进行这一步时需要解答的问题是：要实现目标需要完成哪些主要工作？②确定每个工作任务已经非常详细，并可用于编制成本估算和时间估算；③确定每个工作任务的组成部分。这些组成部分应当可以用切实的、可验证的结果来描述，以便于进行绩效测量。这一步要解决的问题是：要完成上述各组成部分，有哪些更具体的工作要做？④核实分解的正确性。需要回答下列问题：分解的最底层对工作分解来说是否是必需的？如果不是，则必须修改；每项的定义是否清晰完整？如果不完整，则需要修改或扩展；每项任务是否都能够恰当地编制进度和预算？是否能够分配到特定的部门、团队和个人？如果不能，需要做必要的修改。

2、促进议题讨论的指导性方法

答案：(1) 对讨论的议题加以熟悉；(2) 在讨论开始时指出目的和方向；(3) 对讨论的内容不能带有任何的倾向性；(4) 鼓励每个人积极参与；(5) 仔细倾听每个人的发言；(6) 要尊重沉默不语的短暂安静；(7) 控制会议进展以在规定的时间内达成协议；8、集中注意力，对事不对人；9、向大家提供技术手段和方法，必要时说明如何使用；10、讨论中，及时概括和总结，并总结一致的观点。

3、发展循环周期的步骤 (IASPIRE)

答案：(1) 明确发展需求；(2) 同意发展目标；(3) 选择发展方法；(4) 计划学习和支持；(5) 实施和支持学习；(6) 检查目标；(7) 评估学习和方法的有效性。

4、非语言沟通有哪些?

答案：非语言沟通是通过非语言、非文字的形式来传递信息。它主要包括身体语言沟通、副语言沟通形式和道具沟通形式（或者说物体操纵沟通形式）三种。

5、非正式学习机会会有哪些?

答案：“(1) 工作观摩：在一旁观察别人的工作情况。(2) 岗位轮换：与他人交换岗位并彼此承担对方的实际工作。(3) 训练与指导：在任务或项目中进行一对一的指导和支持。(4) “工作伙伴”：与有经验的同事或专家一起，通过观察、提问和试验进行学习。”

6、工作报告的目的?

答案：“(1) 说服人们做什么事；(2) 告诉人们如何考虑问题；(3) 介绍一些技术信息或让人们接受新思想、新方法；(4) 决定采取何种行动、由谁去执行；(5) 让人们反馈他们的意见；(6) 让人们坦言自己的见解，介绍自己的经验。”

44、建立自信的方法

答案：(1) 学会适当的拒绝；(2) 说出你的需求；(3) 不要浪费时间；(4) 学会应付打搅

45、解决文化中冲突的方法

答案：当组织的文化和员工个性发生冲突时，领导应该：(1) 注重倾听；(2) 强调文化；(3) 确定团队有支持型的环境；(4) 将团队的情绪反映给上级管理人员。

46、口头沟通技巧

答案：在进行口头语言沟通时应尽可能使用各种沟通技巧，并做到以下几点：(1) 善于与交往者建立友善与良好的关系；(2) 善于聆听，从而理解他人的观点；(3) 善于提出问题，以期获得更广泛的了解；(4) 善于把自己的观点传达给对方。

47、口头语言沟通的五要素

答案：(1) 目的意图：目的意图是沟通的基础。需要注意的是，在沟通之前需要对自己的沟通目的有一个非常清晰的思路。(2) 沟通对象：你需要对你的沟通对象有一个相对的了解，比如他的职责范围、性格等等。因为沟通对象的不同将直接影响沟通的形式和沟通的效果。(3) 信息内容：在口头语言沟通中，你要善于捕捉他人传达的信息，同样你也要准确无误地传达你的信息。(4) 方式方法：口头语言沟通也有一些常用的方式方法；(5) 时间安排：时间安排也会影响沟通的质量和效果，所以要慎重安排好沟通的时间。

48、口头语言沟通方式有哪些

答案：(1) 一对一沟通；(2) 电话沟通；(3) 小组讨论；(4) 讲话/简短指示。

49、良好的反馈具有的特点

答案：“(1) 反馈关注的是具体情况而不是综合情况。避免笼统概括，越具体越好；(2) 反馈是基于准确的信息；(3) 反馈涉及的信息要具有相关性。在适当的时间提出适当的反馈；(4) 反馈涉及的是行为而不是人。强调做了什么而不是谁做的；(5) 反馈要基于事实而不是推断。推论是对行动的解释，而不是事实；(6) 反馈是双向的，要让团队成员参与其中；(7) 反馈是为了得到其他选择。可以让个人提出建议，使事情得以改进；(8) 反馈对于接受者是有价值的，它应是一种帮助而不是强迫接受；(9) 反馈是有目的的，而不是不满和批评。应注重能做到什么，而不是已经发生了什么；(10) 反馈涉及的信息应该是可接受（可接受并且可理解）的。”

50、领导者应该具备哪几方面的能力？

答案：“(1) 个人能力，如成就、自信和承诺；(2) 社会能力，如影响力、政治觉悟和设身处地为他人着想的能力；(3) 思维能力，如统揽全局、战略思考、辨析局势、放眼未来的能力。”

51、培养成员间融洽关系的方法有哪些？

答案：“(1) 赞美成员；(2) 鼓励成员直接表达；(3) 互相信任；(4) 确保批评是对事不对人；(5) 重视问题。”

52、企业常用的竞争战略主要有哪些？

答案：(1) 标新立异：提供一些有特色的产品或服务（有时是指我们所谓的特色产品）。(2) 成本领先：提供一些低价位的产品或服务，使自己的商品以低价格战胜竞争对手；(3) 目标聚焦：向已定位的市场提供额外的产品或服务——通常是更昂贵的产品或服务，用以满足少数群体的需要。

53、商务文件的一般要点

答案：“所有的商务文件一般都有以下三个要点：主题、目标、要求采取的行动；主题和目标通常是合在一起的，如果目标没有包括在标题之中，就需要在文件中予以介绍。如果是较短的文件，可以在开头用一句话加以解释；如果是建议书或者报告书这样内容比较多的文件，则要在第一段中对目标加以解释和说明。如果想要接收者采取行动，必须明确提出。如：请在星期五之前务必给出结论。在所有的书面文件中，都应把这三个要点交代清楚。这样，读到文件的人就会对你的意图以及要求他们采取的行动有准确的理解。”

54、身体语言沟通有哪些种类

答案：“身体语言通常简称体语，指非词语性的身体符号，包括肢体语言、面部表情、姿态语言和其他一些着装、化妆等等。在与他人交流沟通时，即使不说话，我们也可以凭借对方的身体语言来读取一些信息，对方也同样可以通过身体语言了解到我们的真实想法。身体语言沟通的内容很丰富。大致可以分为：肢体语言、面部表情、姿态语言、其他等。”

55、什么是副语言沟通

答案：是通过非词语的声音来实现的，可以表现出一个人的情绪状况和态度，影响人们对信息的理解以及交流双方的相互评价。副语言沟通副语言沟通包括说话速率、说话音调、说话音量和补白等声音特点。

56、什么是工作分解结构法（WorkBreakdownStructure, 简称WBS）

答案：是一种用图表的方式分解工作任务的方法，在执行项目类任务时通常会采用，同时它也适用于其他各种任务的分解。它将各项任务按相关关系逐层进行分解，直到工作内容简单

57、授权的益处

答案：“(1) 对团队领导，确保完成重要的工作，增强团队信心；从长远来说，可以节省更多宝贵的时间；(2) 对团队成员，增加参与性；提高责任感；培养新的能力；(3) 对团队整体，能够提升能力和经验更好地结合起来，带来更大的灵活性；最重要的是能更好地达到目标；”

58、书面语言沟通的方式一般有哪些？

答案：书面语言沟通的方式一般有电子邮件、信函、传真、便函、布告栏、建议书、报告书、图形图像等。这些形式各有优缺点，适用于一定的场合，在决定采用之前要注意每种方式的特点。

59、书面语言沟通的优缺点

答案：(1) 优点：正式，方便，可传递复杂信息；可以提供永久记录。(2) 缺点：反馈慢；不利于评议、讨论，进行充分的意见交流

60、谈判的简要步骤（IDEAS）

答案：“(1) Identify: 提出问题和共同的基础。在开场白中，要一下子抓住对方的兴趣并说明对他的益处；(2) Declare: 宣布自己的观点和见解，说明希望解决的问题、背景情况以及为什么采取这个解决办法；(3) Explain: 解释你的建议，举出事实和数据说明对对方的益处；(4) Askfor: 征求和解答对方的不同意见，并逐一加以解释和处理；(5) Summarize: 简要总结，确认对方已经理解，以便落实以后的行动。”

61、讨论中，及时概括和总结，并总结一致的观点。

答案：“(1) 考虑听众的需求和期望(2) 吸引听众的参与(3) 运用形体语言(4) 建立良好的关系”

62、提高激励水平的方法

答案：“(1) 工作扩展：工作扩展就是通过扩大工作范围和增加任务种类扩展工作的内容。让一个人完成的工作种类越多、范围越大，其受到的激励也越大。但是如果那只是些乏味的日常事务，工作扩展就不会带来任何成就感。采用工作扩展的方法，首先应当确定一个中等水平的人能够而且愿意完成额外增加的工作任务，否则就不能证明工作扩展是合理的。(2) 工作轮换：工作轮换是一种在团队中分配工作的简单方法。它能确保每一个团队成员得到公平的份额，无论是最有趣的工作还是相对乏味的工作。当然，只有在团队成员都能够有效地完成每个任务的前提下，工作轮换才成为可能。这种方法在一定的条件下也可能减少激励，比如成员完不成特定任务就不会受到激励。(3) 工作充实：努力充实团队成员的工作可能是最有效的激励方法。工作充实可以使人们得到社会需求、自尊的需求和自我实现的需求等的满足。工作充实包括：(1) 给予团队成员更多的控制权来计划他们的工作；(2) 给予团队成员一个完整的任务；(3) 使工作与团队成员的能力、专门技术和培训相符；(4) 与依赖于他们工作的人进行接触。”

63、团队的要素

答案：要成为一个团队必须具备以下五个要素：(1) 团队的存在是为了达到共同目标；(2) 团队成员为了实现共同目标而相互依赖和合作；(3) 团队具有约束力，而且在一定时期内保持稳定；(4) 团队成员具有管理自己的工作和内部各种流程的权限；(5) 团队在一个更大范围的组织内运作，通常与其他团队相联系。

64、团队发展主要有哪些阶段？

答案：“一支团队通常需要经历一系列的阶段才能成长起来，其中包括：(1) 形成阶段在这个阶段，团队成员刚刚聚集到一起，每个人都迫切地想知道他们的工作任务是什么。他们会思考一些问题，在这一阶段成员之间的信任一般处于低谷状态（除非成员原来就相互了解和认识）。这一阶段团队进行的活动主要是交流思想和收集信息。(2) 波动阶段当团队从互相交流信息转向拥有共同目标时，团队成员之间可能会出现意见不

65、团队领导对团队成员表现出尊重的方法

答案：“(1) 倾听团队成员的观点；(2) 征求团队成员的意见；(3) 充分考虑他们的情感；(4) 信任团队成员；(5) 勇于承认错误。”

66、团队领导值得信任的行为有哪些？

答案：“(1) 言而有信；(2) 不当众批评他人；(3) 为团队长远的利益着想；(4) 不承诺不能做的事；(5) 若不能遵守诺言就解释原因让人们知道；(6) 采取行动要谨慎，因为无意的行动往往会破坏信任。”

67、团队学习计划可能会包含哪些内容？

答案：“(1) 学习目标。便于在学习结束时审查学员取得的成绩。(2) 学习目标如何对团队和组织目标起到促进作用（哪些目标与团队和组织目标相关）。(3) 学员现有的能力和经验水平。(4) 学员的动机、自信心以及首选的学习方式。(5) 确切而言，学员通过学习要实现什么，或者要提高什么。(6) 培训的开始日期。(7) 培训的结束日期，便于确定审查日期。(8) 确定审查日期，

便于审查员的进步情况；有必要的话可以设定更深层次的学习目标。

68、向大家提供技术手段和方法，必要时说明如何使用；10、讨论中，及时概括和小结，并总结一致的观点。

答案：“（1）考虑听众的需求和期望（2）吸引听众的参与（3）运用形体语言（4）建立良好的关系”

69、选择领导方式的前提是什么？

答案：“优秀的领导者应该懂得灵活变通，在不同的情境下使用不同的领导方式。这需要领导者考虑三个方面的问题：自身、下属、任务及环境。（1）自身：领导者的个性、背景、知识和经验将影响其选择不同的领导方式。（2）下属：团队的每个成员有不同的能力、个性和工作动机，所有这些都影响领导方式的选择。（3）任务及环境：任务对于领导方式的选择非常重要，其中任务的性质以及时间表尤其重要。具体环境中的许多方面也会对选择领导方式产生影响。”

70、影响人们工作效率的因素主要有哪些？

答案：“（1）时间观念差，不善于利用时间（2）需要压力才能行动（3）拖拉推延者（4）虎头蛇尾者（5）缺乏灵活性（6）过于忙碌”

71、优秀团队有哪些特征？

答案：“（1）目标明确。优秀的团队清楚他们要达到的目标，所有的成员都致力于实现他们的目标。（2）技能与经验广泛。优秀团队能够利用多种多样的技能完成工作。各种角色的互补与协作有助于团队实现自身功能、完成工作任务。（3）相互信任与支持。在优秀团队中，相互信任的氛围十分浓厚。正因为如此，团队成员才会全身心地参与并相互支持，从而实现团队目标。（4）交流公开。优秀团队具备公开的交流机制，每个团队成员都能随时获得需要的信息，彼此间的想法和意见能够得到充分地交流。（5）合理利用冲突。优秀团队十分重视出现的冲突，并能够以积极的态度对待和利用。（6）程序透明。优秀团队中团队成员对工作方式和方法都非常清楚，团队工作中的信息和程序也都是可以公开的。（7）定期检查。

72、有效反思的方法

答案：“（1）对学习进行理性和实际的思考（2）认识到情感和直觉的重要性（3）思考表象后面的真实含义（4）与他人讨论和交换意见（5）通过主观努力，积极实践”

73、在书面沟通中，筹划文件时应当考虑哪些内容？

答案：“（1）传达的信息是什么；（2）还有哪些信息需要加入其中；（3）需要提出哪些论点、思想、建议；（4）如何组织这份文件；（5）是否需要回应。”

74、正式评估的方法

答案：“（1）自我评估。自我评估是对自我进行监督的最好方法。团队成员应当对照目标来对自己进行评估，并且确定与绩效的差距。他们应该考虑今后的因素并将提高绩效放在优先的位置，并且提出一份将来的目标和发展计划。一个好的评价工具是表格。（2）主管领导评估。主管领导应当对员工和团队作出评判，并反映出目标的实现状况，以及在将来还要达到的何种目标。团队领导在作出评价时最好使用表格（类似于个人或团队作出评价时使用的表格），将评估的内容划分为几个方面并进行评分。（3）会面。会面主要是通过对比目标来协调发展的意见，确定今后的行动。它必须建立在提供建设性的反馈信息的基础之上。换句话说，

过去发生的事和为将来处理绩效差异所需要做的事必须一致。团队领导事先要认真准备，这是保证会面成功的基本因素。（4）汇报。汇报是一种总结性文件，其内容包括评价过程的结果，尤其是未来目标、绩效和发展，甚至培训所确认的内容。评估者和评估对象都应得到一份报告，这样双方都清楚将来需要做什么，并可对比确认的目标来监督绩效。

75、职业生涯规划的基本步骤？

答案：“（1）确定自己的志向，包括总的事业方向、职位目标等。（2）进行自我评估，包括兴趣、特长、性格、技能、智商、情商、思维方式等。（3）职业生涯规划评估，包括环境条件特点、环境发展变化情况、环境对自己提出的要求、环境对自己的有利于不利条件等。（4）职业的选择，包括性格与职业的匹配、兴趣与职业的匹配、特长与职业的匹配、内外环境与职业相适应程度。（5）职业生涯规划线的选择，包括想往哪一路线发展，可以往哪一路线发展。（6）设定职业生涯目标，分为短期目标、中期目标、长期目标和人生目标。（7）制订行动计划与措施，即为落实目标需要采取的培训、教育、技能学习等。（8）职业评估与反馈。需评估与修订：职业的重新选择、职业生涯规划线的选择、人生目标的修正、实施措施与计划的变更等。

76、制作活动跟踪表的步骤

答案：“（1）把一天的工作活动详细地记录下来，包括具体工作内容、聊天、喝茶、打电话等，填写的时候必须细致。（2）把每一个活动的起止时间记录下来，整个过程的时间是连续的，不间断的，最好不要有任何遗漏。（3）对自己工作活动的有效性进行分析，标出有效或者无效。（4）分析这些活动是属于团队管理工作，还是员工管理工作。（5）对自己一天的活动按照优先级别进行分析，标出每个有效活动的优先级别。填写活动跟踪表有助于找到细节问题，这对分析时间利用效率非常关键。对自己的活动跟踪表进行分析之后，你对自己利用时间的效率应该比较清楚了，你可以针对自己的弱点设定提高计划，以更有效的利用时间。”

77、自我认知的方法

答案：“自我认知的方法：反思与反馈。思考是人之本性，每天对自己做过的事进行反思，从中总结经验教训。（1）反思：反思是一种学习方式，而不仅仅是肤浅地思考问题。（2）反馈：我们很多人能够接受反馈，但是大多数人并不喜欢消极的反馈，而且我们总是被动的接收反馈，很少主动寻求反馈，因此在进行自我认知时最重要的是主动寻求建设性的反馈。”

78、自我认知中接受反馈的方法：

答案：“（1）将其视为是有价值的。（2）采取积极主动的态度寻求反馈和改善建议。（3）听取事实，并寻求细节的例子和说明。（4）把反馈看做是对自己行为或工作的批评，而不是针对个人的攻击。（5）要认真倾听，让别人说完，不要插嘴或争吵。”

79、组织范围内的工作报告的形式有哪些？

答案：组织范围内的工作报告可以分为三种形式：（1）从上到下形式：保证信息流从高层传递到所有部门和员工；（2）从下到上形式：提供向上反馈的有效渠道，把有关人员的观点反馈到高层；（3）平级形式：为团队内讨论提供信息。无论采用哪种类型的工作报告，团队领导的作用都非常重要。团队领导有责任通过工作报告传达信息并使其达到预期目的。

80、组织文化的构成

答案：“组织文化是组织长期积淀下来的，下面几个关键的因素可

以用来分析组织文化的构成内容，这些因素往往融合在一起构成整体文化：（1）常规行事方式：指员工习惯和已经接受的行为方式，例如所遵循的程序、已接受的行为方式等。（2）故事和话题：指已经发生的、人们正在谈论的、甚至要告诉新员工的事情。这些事情可能是积极的，也可能是消极的。（3）表征和符号：指可直接观察到的代表组织的事物，例如组织的徽标、组织得到的所有奖励等等。（4）激励约束系统：指组织评估绩效和奖励员工的方法。（5）权力结构：包括提升员工的方式、管理风格、组织各部分之间的合作、高级管理人员如何施加影响等因素。（6）组织结构：包括组织内部管理级别的数量、报告流程的运作方式、团队之间的相互影响等等。”

81、组织与客户联络的具体方式有哪些？

答案：“（1）面谈；（2）客户抽样调查；（3）问卷调查；（4）征求意见和投诉。”

名词解释(25)--电大资源网：<http://www.dda123.cn/>（微信搜：905080280）

1、KLOB 学习周期-->KLOB 学习周期是由成人学习专家科勃（David Kolb）提出的，它的定义是：人们从经验中学习所要经历的阶段。在学习周期中，每个单独的阶段不能称之为完整的学习过程，每个阶段都是自然而然地过渡到下一个阶段。所以阶段都同等重要，一起构成完整的学习过程。

2、X 理论-->信仰 X 理论的人认为大部分人天生懒惰，不愿意工作，必须给他们好处或者说服他们，他们才会好好工作。

3、Y 理论-->信仰 Y 理论的人认为工作就是人的天性，人们都想对自己的努力负责；如果他们没有被激励，是因为组织中存在某些不足。

4、不健康的冲突-->指会对团队完成工作的能力产生威胁，而且会导致争执或交流障碍冲突。有的团队成员甚至会感情用事，以一种破坏性的方式相互攻击。

5、道具沟通-->道具沟通也叫物体操纵，是指人们借助于操纵物体或者布置环境来传递一定的信息，一般包括环境的布局设计、环境的颜色搭配和环境的陈设。

6、非语言沟通-->非语言沟通是通过非语言、非文字的形式来传递信息。它主要包括身体语言沟通、副语言沟通形式和道具沟通形式（或者说是物体操纵沟通形式）三种。

7、工作方式-->是指人们在实践的过程中为达到一定目的和效果所采取的办法和手段。

8、控制-->是保证各项活动按计划并纠正各种偏差的过程。

9、利益相关者-->指能够影响组织目标的实现或者能够被这个实现过程影响的团队或个人。

10、目标管理（Management by Objectives, 简称 MBO）-->是指由上级与下级共同决定具体的绩效目标，而且将目标逐级分解到组织的各个层次。

11、平衡计分卡-->是从财务、客户、内部流程、学习与成长四个不同角度来衡量组织的业绩和战略。它将组织的战略目标逐层分解为各种具体的相互平衡的考核指标，并对这些指标的的实现状况进行不同时期的考核。

12、期望理论-->将渴望获得奖励和努力工作联系在一起的理论被称为期望理论，其基本观点是：人们在预期他们的行动将会有助于达到某个目标的情况下，会被激励去做某些事情。

13、情商-->情商又称情绪智力，主要是情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质，是控制自我情绪的方式，是对自己和他人的情感的直觉和理解，也是人与人之间交流中需要重视的方面。

14、软指标-->又叫定性指标，就是人们说的意见和各种感觉、观点、看法等。

15、身体语言-->身体语言通常简称体态语，指非词语性的身体符号，包括肢体语言、面部表情、姿态语言和其他一些着装、化妆等等。在与他人交流沟通时，即使不说话，我们也可以凭借对方的身体语言来读取一些信息，对方也同样可以通过身体语言了解到我们的真实想法。

16、时间管理矩阵-->即将每天或者每周要做的事情分清主次，清楚哪些事情必须优先处理，同时做好根据事情的轻重缓急来安排员工的活动，是确定任务的优先级时采用的最主要的方法。

17、双因素理论-->双因素理论也称激励-保健因素理论。20世纪50年代末期，美国心理学家弗雷德里克·赫兹伯格在企业进行调查时发现，员工感到不满意的因素大多与工作环境或工作关系有关。这些因素的改善可以预防或消除员工的不满，但不能直接起到激励的作用，故称为保健因素。与此相反，使员工感到满意的因素主要与工作内容或工作成果有关，这些因素的改善可以使员工获得满足感，产生强大而持久的激励作用，所以称为激励因素。

18、头脑风暴法-->头脑风暴法又称智力激励法、BS法、自由思考法，由美国创造学家A·F·奥斯本于1939年首次提出。它是通过自由思考，拒绝批判，以摆脱思维定势、激发创造性思维的解决问题的方法。

19、团队-->团队由若干人组成，彼此间相互依赖，并为组织提供一定的工作成果。

20、团队精神-->是团队的成员为了团队的利益和目标而相互协作、尽心尽力的意愿和作风，是将个体利益与整体利益相统一从而实现组织高效率运作的理想工作状态，是高效团队中的灵魂，是成功团队身上难以琢磨的特质。

21、训练-->从别人的经验中学习和发现，从而发展自己的技能，同时通过目标明确、有指导的讨论来获得支持。

22、影响力-->即影响和改变他人心理和行的能力。

23、硬指标-->又叫定量指标，就是事实和统计数据。

24、职业生涯目标-->是指个人在选定的职业领域内未来时点上所要达到的具体目标，包括短期目标、中期目标和长期目标。

25、自我评估-->就是对自己进行考核，以求查看不足，持续改进，日臻完善。

案例选择题(164)--电大资源网：<http://www.ddal23.cn/>（微信搜：905080280）

- 1、2002年，浪潮软件全年实现主营业务收入5.56亿...
- 2、2009年10月，钱玲因业绩突出被任命为其所在集...
- 3、D公司会议室里，徐总经理、人力资源部蔡经理...
- 4、F公司王厂长今天的“待办”日程表上记录着：...
- 5、F市星宇冰箱厂近几年来有了很大发展，该厂厂...
- 6、GE继续享有世界上最受赞许的公司、全美最受...
- 7、H公司是一家大型公有企业单位，最近几年来公...
- 8、H市宇宙冰箱厂近年来有了很大发展，周冰是个...
- 9、巴斯夫公司经营着世界最大的化工厂，并在35个...
- 10、包经理把运营部各分店的经理召集在一起，向大...

- 11、北电网络公司的员工考核主要分为两个方面，一...
- 12、北京盛达科技发展有限公司始建于1994年，公司...
- 13、本田宗一郎被誉为20世纪最杰出的管理者。...
- 14、菜市场火车票售票处，一位女售票员正在忙碌地...
- 15、车间原有的食堂已经不能满足使用，必须尽快对...
- 16、创建于1939年、总部设在加州的惠普公司，不但...
- 17、达立公司会议室里，徐总经理、人力资源部蔡经...
- 18、迪斯尼·包威斯公司，是一家拥有12000余员工...
- 19、丁总的家政公司为了实现未来5-10年的远景规...
- 20、东莞某电脑制造商的2003年中高层会议上，决定...
- 21、方总是某陶瓷公司的总经理，日常工作中每天几...
- 22、高经理把运营部各分店的经理召集在一起，...
- 23、高总是某陶瓷公司的总经理，他在日常工作中几...
- 24、浩天家具公司是高先生20世纪70年代创建的，开...
- 25、何总的家政公司为了实现未来五年的远景规划...
- 26、鸿星证券公司是一家全国性的证券公司，1994年...
- 27、环宇公司原来是一家从事产品加工的小企业，公...
- 28、几个月前，李明参加过一次培训，学习如何主持会...
- 29、几个月之前，小李受公司委派，参加过一次培训，学...
- 30、经常去麦当劳的消费者都知道，麦当劳的员工培...
- 31、经常去麦当劳的消费者都知道，在任何一个麦当...
- 32、凯希出生在法国，但在达拉斯经营一家欧式风格...
- 33、康佳集团非常重视新员工的入职培训，把它作为...
- 34、康佳集团非常重视新员工的入职培训，把它作为...
- 35、康佳集团非常重视新员工的入职培训，把它作为...
- 36、康佳集团自成立之始，就非常重视新员工的入职...
- 37、柯达公司以严格的选择评定标准找到所需要的...
- 38、孔子的学生子贱奉命担任某地方的官吏。...
- 39、蓝星公司是一家大型公有企业单位，最近几年来...
- 40、蓝星公司是一家大型公有企业单位，最近几年来...
- 41、老范是一位工程师，他在技术方面有丰富的经验...
- 42、老李是一位在财政局工作了近四十年的老同志...
- 43、老乔是一位工程师，他在技术方面有丰富的经验...
- 44、老余是一位工程师，他在技术方面有丰富的经验...
- 45、李天毕业后被一家中日合资公司招为推销员。...
- 46、李天毕业后被一家中日合资公司招为推销员。...
- 47、李先生是一家公司的团队领导，在公司里，角色划...
- 48、立志公司是一家刚刚成立的新公司。这个公司...
- 49、两年前，小林当时是一名酒店经理，整天在岗位上...
- 50、林总认为事实充分证明了自己是个能干的管理...
- 51、刘先生2003年4月加盟A公司担任软件实施顾问...
- 52、刘先生2006年4月加盟泰乐公司担任软件实施...
- 53、隆盛集团公司成立于20世纪90年代末，由数家地...
- 54、楼路硕士毕业后进入一家中型企业，半年后他被...
- 55、罗先生想通过让团队成员轮流主持团队会议的...
- 56、罗先生想通过让团队成员轮流主持团队会议的...
- 57、麦当劳为人们所熟知的，并不仅仅是它那著名的...
- 58、曼联足球俱乐部应取悦于哪个集团?...
- 59、曼联足球俱乐部应取悦于哪个集团?...
- 60、美国TX电脑公司和硅谷的许多高科技公司一样...
- 61、美国惠普公司创造了一种独特的“周游式管理”...

- 62、美国著名成人教育家卡耐基曾写出享誉全球的...
- 63、梦寒研究生毕业后去了一家中型工业企业，在技...
- 64、某包裹递送公司发展非常迅速。在经过一次成...
- 65、某公司王厂长今天的“待办”日程表上记录着...
- 66、某机床厂按照目标管理的原则，...
- 67、某机床厂按照目标管理的原则，把目标管理分为...
- 68、某机床厂推行目标管理：为了充分发挥各职能部...
- 69、某省级电信企业分公司网络运维部小张工作积...
- 70、某市火车票售票处，一位女售票员正在工作着，窗...
- 71、某市星宇冰箱厂近几年来有了很大发展，该厂厂...
- 72、尼邦公司的人力资源部经理小付准备举办一个...
- 73、尼邦公司的人力资源部经理小付准备举办一个...
- 74、倪昊是某矿业公司的一位维修钳工，手艺高，责任...
- 75、诺基亚是移动电话市场的领导厂商，在市场竞争...
- 76、勤业家政公司为了实现未来5-10年的远景规划...
- 77、青云公司的创始人杭总勤奋、严厉，具有强烈...
- 78、情形一：菜市场火车票售票处，情形二：最近我的工...
- 79、情形一：菜市场火车票售票处，一位女售票员正在...
- 80、去年10月，刘先生因业绩突出被任命为其所在集...
- 81、三个20世纪60年代名牌大学的大学生，毕业后各...
- 82、三年以前，某计算机公司招聘录用了两名计算机...
- 83、上次的绩效评价非常糟糕，我心里至今难以平复...
- 84、沈时毕业后被一家中日合资公司招为推销员。...
- 85、盛世公司会议室里，高总、人力资源部蔡经理和...
- 86、十年前小齐从学校走入社会，当时他和许多年轻...
- 87、苏天是人力资源部经理，最近他准备举办一个培...
- 88、孙翔是移动某市分公司网络运维部员工，他工作...
- 89、孙翔是移动某市分公司网络运营部员工，他工作...
- 90、腾飞公司成立已经快3年时间长了，不过这也是比...
- 91、天博公司是一家跨国企业，最近，该公司在中国的...
- 92、天马公司成立已经快3年了，在公司成立之初，许...
- 93、天泰公司是国内一家著名的医药公司，公司在不...
- 94、天星公司原来是一家从事产品加工的小企业，...
- 95、网络部李经理找到人力资源部的宇总，要求对网...
- 96、网络部王经理找到人力资源部的任经理，...
- 97、伟达家具公司是高先生创建的，开始时主要经营...
- 98、位于某省的天马公司，是一家以采矿、棉麻加工...
- 99、我们年轻的时候迁居美国，住在波士顿的一所公...
- 100、我们年轻的时候迁居美国，住在波士顿的一所公...
- 101、吴琼是某名校新闻专业毕业的学生，他当初选择...
- 102、下面是销售部的小王某天的活动跟踪表：...
- 103、下面是由X企业的主管副总裁主持的一次季度...
- 104、夏雨硕士毕业后进入一家中型企业，半年后他被...
- 105、小艾是一家大型制造企业的招聘主管，该企业是...
- 106、小崔在大学期间所学的专业是计算机应用，找工...
- 107、小何对她的工作很满意，因为她所在的团队组建...
- 108、小黄毕业于上海外国语大学日语专业，毕业后被...
- 109、小黄毕业于上海外国语大学日语专业，毕业后被...
- 110、小姜从来没有做工作记录的习惯。...
- 111、小李研究生毕业后去了一家中型工业企业，在技...
- 112、小刘是某公司业务处的职员，他最近对一些电话...

113. 小刘硕士毕业后进入一家中型企业,半年后他被...
114. 小刘在大学期间所学的专业是计算机应用,...
115. 小刘在大学期间所学的专业是计算机应用,找工...
116. 小米目前在一家公司担任文秘一职,他具备一定...
117. 小暮是某印刷公司的一名财务人员。...
118. 小石和小陈是大学同学,两人经常在一起交流今...
119. 小孙是人力资源部经理,
120. 小孙在建行工作就要满4年了,作为建行的一名...
121. 小王和小尹是一个宿舍的同学,两人经常在一起...
122. 小王是某名校新闻专业毕业的学生,...
123. 小王在大学期间所学的专业是计算机及应用,20...
124. 小王在建行工作就要满4年了,作为建行的一名...
125. 小吴是某矿业公司的一位维修钳工,...
126. 晓日证券公司是一家全国性的证券公司,1994年...
127. 欣远公司李厂长今天的“待办”日程表上记录...
128. 新泰公司的创始人余总勤奋、严厉,具有强烈...
129. 兴盛公司原来是一家从事产品加工的小企业,公...
130. 徐佳是某印刷公司的一名财务人员。在他工作...
131. 徐先生2003年4月加盟东信公司担任软件实施...
132. 沿海某省集邮公司成立于1982年,其主营业务是...
133. 一般跨国公司的培训费用占其营业收入的2%-5...
134. 有两位年富力强的又踏实勤奋的园长,...
135. 有一个妈妈把一个橙子给了邻居的两个孩子。...
136. 有这样一群人,他们年轻的时候迁居美国,住在波...
137. 袁总是某农机公司的总裁。
138. 云经理把运营部各分店的经理召集在一起,向大...
139. 在两年前,如果你问我是否有一个明确的目标,我...
140. 在某商店,一位顾客在某服装摊位前驻足,并对一...
141. 张东升是平山矿业公司露天矿机修车间的一位...
142. 张经理是珠海某著名四星级酒店的客房部经理...
143. 张经理是珠海某著名四星级酒店的客房部经理...
144. 张经理是珠海某著名四星级酒店的客房部经理...
145. 张翔是某矿业公司露天矿机修车间的一位维修...
146. 张鑫的直接主管胡经理是一位精通业务的技术...
147. 张鑫是移动某市分公司网络运维部员工,...
148. 张智在大学期间所学的专业是计算机应用,大学...
149. 赵冲从来没有做工作记录的习惯。工作上的事...
150. 赵经理是珠海某著名四星级酒店的客房部经理...
151. 赵总想通过让团队成员轮流主持团队会议的方...
152. 振兴集团非常重视新员工的入职培训,把它作为...
153. 正合集团公司成立于20世纪90年代末,...
154. 中天互联网公司是一家刚刚成立的新公司。...
155. 朱总是某农机公司的总裁。该公司2006年销售...
156. 资料一:几个月前,张涛参加过一次培训,...
157. 资料一:几个月之前,小李受公司委派,...
158. 总是某陶瓷公司的总经理方总是某陶瓷公司的...
159. 最近,红星公司的李总碰到了一个难题,...
160. 最近,红星公司的李总碰到了一个难题,工会主席...
161. 最近,龙葵公司的章总碰到了一个难题,车间主任...
162. 最近的工作让小可非常郁闷。
163. 最近的工作让小可非常郁闷。事情起源于他们...

164. 作为化工界老大的杜邦公司在很多方面都独具...
1. 2002年,浪潮软件全年实现主营业务收入5.56亿元,净利润6725.95万元,分别同比增长了67.32%和28.5%。在通信软件业务取得平稳增长的基础上,
1.浪潮软件培养金、白、蓝三类人才,说明(C)。C.一个优秀的团队必须要有多种角色的人,必须具有广泛的技能和经验
2.浪潮软件EIS管理层根据企业需要和个人意愿多次调整工作岗位,部分原来表现并不出色的员工在调岗后成为核心骨干。这种情况说明(A)。A.充分地发挥了员工的技能与技术
3.浪潮软件的组织体系的最高端是客户,公司领导和员工处于同一个水平线上,这说明(D)。D.员工有独立处理问题的管理权力,并能够承担相应的责任
4.根据任务、团队、个人需要划分团队发展的阶段,浪潮EIS团队现在处于(A)阶段。A.成熟
5.团队的类型有很多,浪潮EIS团队属于(B)团队。B.自我管理型
2. 2009年10月,钱玲因业绩突出被任命为其所在集团一分公司的区域经理兼电脑培训学校校长,
根据以上案例,回答以下各题。
1.钱玲的团队处于团队发展过程中的()阶段。-->C、形成
2.钱玲的团队目前所处的发展阶段,较高水平的需要是()。-->B、个人需要
3.钱玲的团队目前所处的发展阶段的特征是()。-->D、缺乏相互信任
4.面对下属的抱怨,钱玲应该()。-->C、正视他们所提出的问题,积极改正
5.针对团队目前的状况,钱玲不该采取的方式是()。-->D、坚持让团队成员听从自己的命令
3. D公司会议室里,徐总经理、人力资源部蔡经理和新进公司的技术人员正在进行对话。
徐总经理一脸诚恳:“听说你们要集体辞职,能把你们的想法告诉我吗?”没人回答。(此处省略***)小胡接下去说:“招聘的时候,我承诺的月工资是2600元,我们报到后才知试用期工资仅1500元/月,而我们这个月真正拿到的工资只有1000元。”
听到这里,徐总经理说:“谢谢你们讲了真心话。公司成立两年来,我和几个副总经理白手起家,奋斗打拼,才有目前的成绩。由于订单都做不完,我们一直没有时间认真考虑管理上的问题。以后我们一定会改进公司的管理制度,希望能够解决你们提出的这些问题,做到公司所有成员和公司一起发展!”
(1)根据马斯洛的需求层次理论,人的行为决定于()。-->工作复杂化
(2)徐总真心诚意地听取员工的想法和意见,根据马斯洛的需求层次理论,这样做可以满足员工的()需求。-->自我实现
(3)小胡提出实际拿到的工资和招聘时承诺的工资不等。根据马斯洛的需求层次理论,工资收入主要是为了满足人()的需求。-->生理
(4)小李提出,他们一天到晚埋头干活,却不了解工作是为了什么,工作没有给他们带来个人满足感,根据马斯洛的需求层次理论,这说明他们的()需求没有得到满足。-->自尊
(5)徐总经理希望提高大家的士气,他可以采取的提高激励水平的方法不包括()。-->主导需求

4. F公司王厂长今天的“待办”日程表上记录着:
与副厂长讨论几个员工的投诉;为下午的客户代表座谈会写一份演讲稿;审查他的助手草拟的贯彻食品行业安全健康的情况报告。(此处省略***)王厂长一天就在这样一件接一件的工作中度过。但一天过去了,王厂长却有些困惑:“我到底完成了哪件事?”
1.王厂长要想在繁重的工作中理出头绪,做出合理的安排和计划,他可以运用()来确定任务的优先级。-->A.时间管理矩阵
2.根据任务优先级划分,王厂长首先应该考虑()的任务。-->B.重要而且紧迫
3.根据任务优先级划分,优先级C的任务特点是()。-->D.不重要但紧迫
4.根据任务优先级划分,()不属于优先级B的任务。-->A.接到总部负责法律事务的职员打来的电话
5.根据任务优先级,主要的输送机坏了属于()的工作。-->A.优先级A
5. F市星宇冰箱厂近几年来有了很大发展,该厂厂长周冰是个思路敏捷、
有战略眼光的人,在前几年“冰箱热”的时候,他就预见到今后几年“冰箱热”会逐渐降温。(此处省略***)调动了二人的积极性,解决了一个两难的问题。
根据以上案例,回答以下各题。
1.根据-->A.nsoff矩阵,星宇冰箱厂采取的战略属于(C)。-->C.产品开发战略
2.根据Ansoff矩阵,星宇冰箱厂采取的战略的特点是(A)。-->A.向现有客户提供新的产品和服务
3.F市的轻工二局属于星宇冰箱厂的(B)。-->B.外部利益相关者
4.周厂长想对工厂进行外部环境分析,可以通过(A)方法进行分析。-->A.PEST分析
5.星宇冰箱厂想要通过组织内营销类部门普通员工所掌握的信息来获取客户需求信息,这种方法的优点是(D)。-->D.信息量大,及时,容易获得
6. GE继续享有世界上最受赞誉的公司、全美最受推崇的公司、全球最受尊敬的公司的赞誉。
下面是GE公司年报中的一些内容。1.关于人才GE年报:GE人在2001年做出了令人瞩目的成绩。他们倾听客户意见、亲身体验并学习了客户营运方式;他们融会贯通所学到的东西,揣摩、设计、制造和交送了一流的产品;他们获得了近1200项专利产品,其创造的技术保证了公司的前途无限;他们利用业余时间省略...
1.发展循环周期包括7个步骤,GE公司的员工倾听客户意见、亲身体验并学习了客户营运方式,这属于其中的()。-->明确发展要求
2.根据GE年报关于全球化学习的论述,说明()。-->只有把学习与实践结合起来,才是真正的学习
3.内部员工互相交换职位是一种常用的学习方式,这种学习方式的适用范围是()。-->在较长的时间里熟悉新的角色和任务
4.内部员工互相交换职位是一种常用的学习方式,这种学习方式的适用者主要是()。-->想承担更多的任务和增强灵活性的人
5.为员工选择合适的发展方法取决于多种因素,其中不包括()。-->领导者偏好
7. H公司是一家大型公有企业单位,最近几年来公司业绩一直很差,公司到了破产的边缘。

76. 案例中, 刘总采取的沟通方式属于 ()。-->C. **口头语言沟通**

77. 刘总认真听取员工们的意见, 根据大家的建议结合实际情况来制定制度。这说明他的领导方式属于 ()。-->B. **协商**

78. 刘总通过与员工直接沟通, 获得了很多有益的建议。这说明沟通可以 ()。-->D. **其他选项都对**

79. 刘总通过集思广益, 使公司重新焕发生气。这体现了团队工作优势中的 ()。-->B. **合理决策**

80. 刘总除了采用面对面的会议进行沟通, 他还可以采用 () 的方式进行沟通。-->D. **其他都可以**

8. **H 市宇宙冰箱厂近年来有了很大发展, 周冰是个思路敏捷、有战略眼光的人,**

H 市宇宙冰箱厂近年来有了很大发展, 周冰是个思路敏捷、有战略眼光的人, 在前几年“冰箱热”的时候, 他已预见到今后几年“冰箱热”会逐渐降温。于是, 他命该厂新产品开发部着手研制新产品。不久冰箱市场急转直下, 各大商场冰箱都存在不同程度的积压, 好在宇宙厂早有准备, 立即将新研制生产出的小型冰柜投入市场, (此处省略***) 而让李英负责抓零部件、外协件的生产 and 供应, 这样既没有得罪二轻局, 又使企业的生产指挥更加有效, 同时又充分利用了李、赵两位同志的特长, 调动了二人的积极性, 解决了一个两难的问题。

(1) 组织的利益相关者对组织的决策和执行过程有重大的影响, 那么, 利益相关者指的是 ()。-->影响企业目标的实现或者受企业实现目标过程影响的个人或者团队

(2) 组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于宇宙冰箱厂的外部利益相关者的是 ()。-->H 市二轻局

(3) 组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于宇宙冰箱厂的内部利益相关者的是 ()。-->生产指挥部

(4) 根据 Ansoff 矩阵, 宇宙冰箱厂采取的战略属于 ()。-->产品开发战略

(5) 相对于 Ansoff 矩阵的其他几种战略, 宇宙冰箱厂采取的战略的特点是 ()。-->向现有客户提供新的产品和服务

9. **巴斯夫公司经营着世界最大的化工厂, 并在 35 个国家拥有 300 多家分公司和合资经营企业以及各种工厂,**

拥有雇员 13 万人。巴斯夫公司之所以能够在百年经营中兴旺不衰, 在很大程度上归功于它在长期的发展中确立的激励员工的五项基本原则。具体地讲, 这五项基本原则是: (此处省略***) 目前, 巴斯夫公司生产的产品品种达 6000 种之多, 每年还有数以万计的新产品投入市场。

根据以上案例, 回答 81~85 题。

1. 案例中, 巴斯夫公司采取了很多措施, 让公司内意外事故发生率降到很低的水平, 使员工感觉到在公司工作很放心, 根据需求层次理论, 这样做满足了员工的 (C) **C. 安全需求**

2. 巴斯夫公司对表现好的员工增加报酬, 这属于绩效激励中的 (B) **B. 第二级结果**

3. 根据案例, 巴斯夫公司的领导在应对公司内部冲突时最可能采取的方式是 (A) **A. 协作**

4. 巴斯夫公司在工厂附近设立各种专用汽车设施, 并规定了弹性的工作时间。每个工作地点都保持清洁, 并为体力劳动者设置浴室, 按照双因素理论, 这样做可以 (A) **A. 预防或消除员工的不满**

5. 从案例中可以看出, 巴斯夫公司非常重视 (D) **D. 其他都是**

10. **包经理把运营部各分店的经理召集在一起, 向大家介绍了今年公司对运营部的工作要求:**

根据以上案例, 回答以下各题。

1. 包经理在对各运营部进行任务分解时可使用 ()。-->A、**WBS 法**

2. 在任务分解的过程中, () 不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。-->C、**项目的主要工作是否已经明确**

3. 在任务分解的过程中, 完成 () 的工作后, 需要核实分解的正确性。-->C、**确定每个工作任务的组成部分**

4. 在任务执行过程中, 包经理可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在 () 的前提下才能奏效。-->D、**存在信任**

5. 正式评估也是一种检验团队成员工作成果的方法。不属于正式评估方法的是 ()。-->B、**私下聊天**

11. **北电网络公司的员工考核主要分为两个方面, 一方面是员工的行为 (Behaviors),**

另一方面是绩效目标 (Performance/Outcome)。每个员工在年初就要和主管定下当年最主要的工作目标。以前北电是每年订一次目标, (此处省略***) 最多是有些不同看法, 主管会与员工进行沟通, 力求评估能够让员工积极认可。

根据以上案例, 回答以下各题。

1. 北电网络公司依据员工绩效目标来考核员工, 这符合目标管理计划的 (D) **-->D. 实施绩效奖励, 从而强化目标的成功实现**

2. 每个员工在制定个人目标时, 需要参考组织和团队的目标, 个人目标、组织目标和团队目标的关系说法正确的是 (A) **-->A. 个人目标和团队目标服从组织目标**

3. 考核员绩效时需要制订相关的标准, 北电网络公司在进行绩效考核时, 如果以“组织部门、团队和团队成员的目标达成程度”作为考核标准, 则此绩效考核注重的是 (B) 方面 **-->B. 成果**

4. 员工和主管在制定工作目标后, 可以采用 (C) 对工作进行分析 **-->C. WBS**

5. 员工在工作中出现的不足, 会从周围人和主管那里获得反馈。反馈的方法很多, 北电网络公司的员工若想得到准确的反馈信息, 使用 (D) 作为反馈是不合适的 **-->D. 员工自己的感觉**

12. **北京盛达科技发展有限公司始建于 1994 年, 公司创办之初非常艰难。**

没有资金, 王经理就从亲属那里借了 5 万元钱; 没有场地, 就从别的公司的营业场所中租了一间, (此处省略***) 其实, 即使是那些平均利润率比较高的行业中的小公司也同样存在相同的问题。王经理为这些事情头痛不已。

根据以上案例, 回答 86~90 题。

1. 从案例中可以看出, 王经理的团队属于团队发展阶段中的 (B) **-->B. 波动阶段**

2. 王经理的各个部门各行其是, 团队之间联系很不密切。这样下去一般情况下不会导致 (D) **-->D. 团队成员的道德水平下降**

3. 除了进行物质激励外, 王经理还可以通过 (D) 来进行激励 **-->D. 其他都可以**

4. 人们在预期他们的行动将会有助于达到某个目标的情况下, 会被激励去做某些事情。这一观点代表的理论是 (A) **-->A. 期望理论**

5. 在工作中, 影响激励水平的因素很多, 下面因素中对激励水平没有什么影响的是 (C) **C. 公司规模的大小**

13. **本田宗一郎被誉为 20 世纪最杰出的管理者。**

在他的管理经历中, 有一件事让他终身难忘。有一次, 来自美国的技术骨干罗伯特来找本田, 当时本田正在自己的办公室休息。罗伯特高兴地把花费了一年心血设计出来的新车型拿来给本田看: “总经理您看, 这个车型太棒了, 上市后绝对会受到消费者的青睐!” 罗伯特看了看本田, 话还没说完就收起了图纸。此时正在闭目养神的本田觉得不对劲, 急忙抬起头叫罗伯特, 可是罗伯特头也不省略...

1. 本田宗一郎在与员工进行沟通时, 可以采用一些沟通技巧, 这些技巧不包括 () **-->不传达自己的想法**

2. 罗伯特和本田的沟通方式包含多种方法, 案例中体现的方法是 () **-->一对一**

3. 罗伯特事件说明, 领导者在和员工交谈时不应该 () **-->居高临下**

4. 罗伯特事件说明, 在聆听时要注意很多事项, 做法不正确的是 () **-->一边工作, 一边聆听**

5. 罗伯特在本田进行沟通时所使用的沟通方式是 () **-->口头语言沟通**

14. **菜市场火车站售票处, 一位女售票员正在忙碌地工作着, 窗外排着长长的购票队伍。**

91. 情形一中, 女售票员轻松地化解了旅客的不满。从这可以看出她 () **-->B. 善于进行沟通**

92. 情形一中女售票员和旅客的沟通方式属于 () **-->B. 口头语言沟通**

93. 情形二中“我”和经理的谈判的最终结果应该属于 () **-->A. 双赢**

94. 从情形二中我们可以看出, “我”的经理的领导方式最可能是 () **-->C. 命令**

95. 根据情形二中的叙述, 造成“我”现在非常烦恼的原因是 () **-->D. 其他都是**

15. **车间原有的食堂已经不能满足使用, 必须尽快对食堂进行扩建。**

96. 陈兵在会议上讲述时间的长短取决于很多方面, 这些方面一般不包括 () **-->B. 团队简报的目的**

97. 在做团队简报之前, 陈兵在 () 方面做得较好 **-->B. 分析听众状况**

98. 为了达到会议的目的, 陈兵在做团队简报时主要是想通过 () 的方式实现 **-->D. 讨论**

99. 陈兵通过分析, 认为下午的会议能够达到预期的目标, 这是因为他认为 () **-->B. 自己能够抓住参会人员心理**

100. 陈兵是一个 () 的人 **-->A. 善于分析**

16. **创建于 1939 年, 总部设在加州的惠普公司, 不但以其卓越的业绩跨入全球百家大公司的行列,**

更以其对人的重视、尊重与信任的企业文化闻名于世。作为大公司, 惠普有极强的凝聚力。(此处省略***) 归根到底,

这是一种精神、一种理念, 员工感到自己是整个集体中的一部分, 而这个集体就是惠普。

根据以上案例, 回答 76~80 题。

1. 从案例中可以看出, 惠普取得巨大成功的最重要原因在于 (C) **C. 对员工的重视和信任**

2. 惠普的创始人比尔·休利特说: “惠普的政策和措施都是来自于一

种信念，就是相信惠普员工想把工作干好，有所创造。”这句话说明，休利特倾向于激励理论中的 (B)。 **B.Y 理论**

3.在惠普的食堂，不到3美元就能吃到丰盛的午餐，根据双因素理论，这种福利食堂属于双因素理论中的 (A)。 **A.保健因素**

4.案例中，惠普公司的团队属于团队发展的 (D)。 -->**D.成熟阶段**

5.根据惠普公司的团队所处的发展阶段，团队领导的精力应主要放在 (C) 上。 **C.任务需求**

17、达立公司会议室里，徐总经理、人力资源部蔡经理和新进公司的技术人员正在进行对话。

达立公司会议室里，徐总经理、人力资源部蔡经理和新进公司的技术人员正在进行对话。徐总经理一脸诚恳：“听说你们要集体辞职，能把你们的想法告诉我吗？”没人回答。徐总经理接着说：“这段时间来，公司业务发展很快，平时我一直忙于处理事务性工作，没有抽出时间来关心你们，很抱歉。(此处省略***) 由于订单都做不完，我们一直没有时间认真考虑管理上的问题。以后我们一定会改进公司的管理制度，希望能够解决你们提出的这些问题，做到公司所有成员和公司一起发展！”

(1) 根据马斯洛的需求层次理论，人的行为决定于 ()。 -->**主导需求**

(2) 徐总真心诚意地听取员工的想法和意见，根据马斯洛的需求层次理论，这样做可以满足员工的 () 需求。 -->**自尊**

(3) 小胡提出实际拿到的工资和招聘时承诺的工资不等。根据马斯洛的需求层次理论，工资收入主要是为了满足人 () 的需求。 -->**生理**

(4) 小李提出，他们一天到晚埋头干活，却不了解工作是为了什么，工作没有给他们带来个人满足感，根据马斯洛的需求层次理论，这说明他们的 () 需求没有得到满足。 -->**自我实现**

(5) 徐总经理希望提高大家的士气，他可以采取的提高激励水平的方法不包括 ()。 -->**工作复杂化**

18、迪斯尼·包威斯公司，是一家拥有12000余员工的大公司，它早在20年前就认识到员工意见沟通的重要性，并且不断地加以实践。

1.在沟通中首先应该考虑沟通的目的和意图，迪斯尼公司的员工意见沟通系统的目的是(A)。 **A.获取信息**

2.针对迪斯尼公司的员工意见沟通系统，它的沟通对象是(C)。 **C.公司全体人员**

3.迪斯尼公司的员工意见沟通系统采用的沟通方式主要是(A)的方式。 **A.会议和书面沟通**

4.迪斯尼的员工协调会议一般在一周前贴出通知，这种安排考虑了(C)问题。 **C.参与人员的时间安排**

5.迪斯尼公司在80年代取得了显著的成果，说明(C)是非常重要的。 **C.沟通在一个组织中**

19、丁总的家政公司为了实现未来5-10年的远景规划，明确了具体的使命：

根据以上案例，回答以下各题。

1、丁总的公司在进行任务分解时使用了 ()。 -->**A.WBS 法**

2、在任务分解的过程中， () 不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。 -->**C.项目的主要工作是否已经明确**

3、在评估公司发展目标的实现情况时，每个公司员工对照目标对自己进行评估，并且确定与绩效的差距。这属于 ()。 -->**A.自我**

评估

4、公司规划在实际操作的过程中出现了偏差，丁总可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在 () 的前提下才能奏效。 -->**C.存在信任**

5、正式评估是一种检验团队成员工作成果的方法。不属于正式评估方法的是 ()。 -->**B.私下聊天**

20、东莞某电脑制造商的2003年中高层会议上，决定在2004年的营业额增长25%，将营业额从1.2亿元提高到1.5亿元；

86. 东莞某电脑制造公司在2004年的组织战略为 ()。 -->**A.提高25%的营业额**

87. 公司客服中心的目标制定符合 ()。 -->**B. SMART 原则**

88. 东莞某电脑制造公司的目标实现与否可以通过 () 的方式进行检验。 -->**D. 平衡记分卡**

89. 平衡记分卡一般从四个领域进行评估， () 不属于这四个领域之一。 -->**D. 目标实现**

90. 关于组织战略和部门战略，说法正确的是 ()。 -->**C. 组织战略为部门战略规定了方向，部门之间也应该保持沟通**

21、方总是某陶瓷公司的总经理，日常工作中每天几乎都排满了各种各样的任务。

这天他一上班，就感觉又是忙碌的一天：

事务①某酒店预定的10000套精品餐具根据合同要在后天交货，(此处省略***)

事务②下午他要去见两个重要客户，洽谈一下合约的具体事宜。根据以上案例，回答以下各题。

1.方总应该为自己今天的工作做一个计划，关于计划说法正确的是 (C)。 -->**C.一个具体完善的计划可以帮助你控制工作的进度**

2.按照时间管理矩阵，任务可分为不同的优先级，事务①属于(B)的工作。 -->**B.B 优先级 A**

3.按照任务优先级的不同划分，事务③属于(D)的工作。 -->**D.不重要也不紧迫**

4.方总想要提高工作效率，做法不合适的是 (A)。 -->**A.工作期间不接任何电话**

5.除了给工作设定优先级外，方总还可以利用活动跟踪表来总结和分析自己的时间利用效率，关于活动跟踪表的作用，说法不正确的是 (D)。 -->**D.能保证人们完成工作**

22、高经理把运营部各分店的经理召集在一起，向大家介绍了今年公司对运营部的工作要求：销售额增加25%，利润率达到15%，市场占有率提高3个百分点。(此处省略***)“好吧，我们店能增加销售额15%。”一分店店长说。随后，其他几位经理提出的销售额增长率也都在20%左右。

1.高经理在对各运营部进行任务分解时可使用 ()。 -->**A.WBS 法**

2.在任务分解的过程中， () 不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。 -->**C.项目的主要工作是否已经明确**

3.在任务分解的过程中，完成 () 的工作后，需要核实分解的正确性。 -->**C.确定每个工作任务的组成部分**

4.在任务执行过程中，高经理可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在 () 的前提下才能奏效。 -->**D.存在信任**

5.正式评估也是一种检验团队成员工作成果的方法。不属于正式评估方法的是 ()。 -->**B.私下聊天**

23、高总是某陶瓷公司的总经理，他在日常工作中几乎每一天都排满了各种各样的任务。

51. 在制订今天的工作计划前，高总首先要做的是 ()。 -->**C. 分清不同事情的轻重缓急**

52. 按照时间管理矩阵，任务可分为不同的优先级，案例①的事务属于 ()。 -->**B. 优先级 A**

53. 案例③中的事务属于 ()。 --> **D. 不重要也不紧迫**

54. 高总想要提高工作效率，下面做法不合适的是 ()。 -->**A. 防止打扰，工作期间不接任何电话**

55. 除了给工作确定优先级外，高总还可以利用活动跟踪表来总结和分析自己的时间利用效率，下面关于活动跟踪表的作用说法不合适的是 ()。 -->**D. 能让人完美地工作**

24、浩天家具公司是高先生20世纪70年代创建的，开始时主要经营卧室和会客室家具，

根据以上案例，回答以下各题。

1、浩天家具公司在实现五年发展目标时，可以采用 () 将任务进行分解。 -->**C. WBS 法**

2、在任务分解的过程中， () 不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。 -->**C. 项目的主要工作是否已经明确**

3、为了了解目标的实施情况，浩天家具公司领导可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在 () 的前提下才能奏效。 -->**C. 存在信任**

4、在评估浩天家具公司发展目标的实现情况时，每个员工对照目标对自己进行评估，并且确定与绩效的差距。这属于正式评估中的 ()。 -->**A. 自我评估**

5、在评估浩天家具公司发展目标的实现情况时，可以采用正式和非正式的评估方法，其中评估总生产费用降低10%这一目标时，最好采用正式评估中的 () 的方法。 -->**D. 汇报**

25、何总的家政公司为了实现未来五年的远景规划，明确了具体的使命：提供给全市人民最优质的家政服务，并同时取得收益。公司制定了严格的制度，并对员工进行了培训。(此处省略***)

服务中心的人员发现，一些想寻找家政人员的客户因为公司提供的家政人员不合适而发愁，而服务中心的人员也没有办法替他们找到合适的家政人员，公司因此损失了一部分客户。

1.何总的公司在进行任务分解时使用了 ()。 -->**A.WBS 法**

2.在任务分解的过程中， () 不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。 -->**C.项目的主要工作是否已经明确**

3.在评估公司发展目标的实现情况时，每个公司员工对照目标对自己进行评估，并且确定与绩效的差距。这属于 ()。 -->**A.自我评估**

4.公司的规划在实际操作的过程中出现了偏差，何总可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在 () 的前提下才能奏效。 -->**C.存在信任**

5.正式评估是一种检验团队成员工作成果的方法。不属于正式评估方法的是 ()。 -->**B.私下聊天**

26、鸿星证券公司是一家全国性的证券公司，1994年经中国人民银行批准设立，

1995年在北京正式营业，注册资本1000万元，经过5次增资扩股目前鸿星证券注册资本为15亿元。(此处省略***) 如果今年没有这一波大行情，如果今年上半年只完成400万元的利润指标，公司是否也会相应地向下调整利润指标呢？

根据以上案例，回答70~75题。

1.案例中,公司给楚天营业部分配了新的任务,要求他们“完成2000万元的利润指标”,这句话最符合SMART原则中的(A)。-->**A.明确的**

2.006年股市形势大好,楚天营业部用了半年时间就超额完成了原来全年的目标,这时公司下达了新的2000万的年利润目标,据此你认为这个目标(D)。-->**D.其他都对**

3.鸿星证券将公司2.6亿元的利润目标分解为经纪业务部1.2亿元,投资银行部6000万元,资产管理部8000万元。经纪业务部拿到这一目标后,又进一步向全国20个营业部进行分配,其中楚天营业部的利润目标为1200万元。这一过程属于目标管理中的(B)。-->**B.目标分解**

4.面对营业部员工的抱怨和意见,公司负责人应该采取的做法是(C)。-->**C.与员工进行沟通,向他们讲明情况争取他们的支持**

5.如果你是楚天营业部的经理,面对这种情况,不合适的做法是(A)。-->**A.拒不执行公司的新利润指标**

27.环宇公司原来是一家从事产品加工的小企业,公司建立之初,江总和员工不分彼此,也没有明确的分工,一个人顶几个人用,大家齐心协力,干劲十足,经过多年的艰苦创业和努力经营,

1.从案例中可以看出环宇公司的团队正处于(C)。**(C)波动阶段**

2.在团队发展的这个阶段,江总最需要重视的是(C)。**(C)团队需要和个人需要**

3.在江总领导的团队中,存在着不健康的团队气氛,下面情况不太可能发生在这一气氛下的是(B)。**(B)成员分享感觉和观点**

4.江总要想解决目前公司面临的问题,他需要(D)。**(D)其他都是**

5.根据团队类型,江总所在的团队属于(A)。**(A)有明确领导的团队**

28.几个月前,李明参加过一次培训,学习如何主持会议以及如何使会议更为有效。

61.李明从培训中学到了很多有益的东西,尽管刚开始他并不知道,可见培训对员工发展很有用。下面情况中需要进行发展和培训的是(C)。-->**D.其他都是**

62.小王发现自己的工作效率越来越低,甚至新员工的工作能力也和他差不多了,造成他的问题的原因在于(C)。-->**A.缺少培训和学习,对新技术新知识不了解**

63.除了进行培训外,人们还可以通过从经验中学习获得进步和提高,它的周期通常包括四个阶段,这四个阶段不包括(C)。-->**B.计划**

64.根据KOLB学习周期,从理论化阶段开始学习完成整个周期意味着(C)。-->**C.从书本或课程中得到相关知识,然后决定怎样应用理论进行实践**

65.培训对提高员工的技能有很大帮助,在培训前的准备阶段,首先需要(C)。-->**A.填写任务清单并进行备份**

29.几个月之前,小李受公司委派,参加过一次培训,学习如何主持会议以及如何使会议更为有效。

1.常见的学习方式有很多种,小李学习的方式属于(C)。-->**A.委托培训**

2.小李选择的学习方式的主要适用范围是(C)。-->**A.整个项目或全部任务额外的责任**

3.小王要想改变现在的状况,除了参加培训外,还可以通过除(C)之外的学习方法来提高自己的能力。-->**D.头脑风暴法**

4.为员工选择合适的发展方法取决于多种因素,其中不包括(C)。-->**B.领导者偏好**

5.关于发展循环周期,说法不正确的是(C)。-->**B.发展循环周期的首要步骤是计划学习和支持**

30.经常去麦当劳的消费者都知道,麦当劳的员工培训,

71.案例中,麦当劳的新员工入店伊始就在边工作边学习,将培训渗透到日常的点滴工作中。这种学习方式属于(B)。-->**B.在职学习**

72.麦当劳比其它公司更加重视对员工的培训,这说明麦当劳公司的领导很重视领导者任务中的(B)。-->**B.发展个人**

73.关于训练和培训,下面说法错误的是(D)。-->**D.训练比培训更有作用,企业应该多训练少培训**

74.在职学习是一个很重要的发展个人能力的方法,它的优点包括-->**D.其他都是**

75.如果你是麦当劳某个团队的负责人,在支持团队学习时,下面做法你觉得不合适的是(C)。-->**C.培训是员工个人的事,无需过问**

31.经常去麦当劳的消费者都知道,在任何一个麦当劳餐厅,你所得到的汉堡都是一样的。

这就是麦当劳的连锁标准化管理。麦当劳的员工培训,也同样有一套标准化管理模式,这就是著名的麦当劳培训模式。(此处省略***)是一所名副其实的大学,也是国际培训中心,他们接待来自全世界的企业和餐厅经理。

根据以上案例,回答81~85题。

1.案例中,麦当劳的新员工入店伊始就在边工作边学习,将培训渗透到日常的点滴工作中。这种学习方式属于(B)。-->**B.在职学习**

2.麦当劳比其它公司更加重视对员工的培训,这说明麦当劳公司的领导很重视领导者任务中的(B)。-->**B.发展个人**

3.关于训练和培训,下面说法错误的是(D)。-->**D.训练比培训更有作用,企业应该多训练少培训**

4.在职学习是一个很重要的发展个人能力的方法,它的优点包括(D)。-->**D.其他都是**

5.如果你是麦当劳某个团队的负责人,在支持团队学习时,下面做法你觉得不合适的是(C) -->**C.培训是员工个人的事,无需过问**

32.凯希出生在法国,但在达拉斯经营一家欧式风格的餐馆。她按照欧洲的方式提供给顾客饮食和服务,获得了很大成功。

66.面对目前的情况,你觉得凯希应该(C)。-->**C.和员工进行深入的沟通,寻找双方都能接受的解决方案**

67.餐馆的员工对凯希很不满,造成这种不满的原因有(C)。-->**D.其他选项都是**

68.管理人员找到凯希,尖锐地指出她工作中存在的错误并明确表达了他们的不满,根据六项思考帽法,管理人员使用的是(C)。-->**B.黑色思考帽**

69.凯希目前很想和员工建立融洽的关系,下面做法中不合适的是(C)。-->**A.不再信任这些以辞职相胁迫的管理人员**

70.凯希不允许员工收小费,这不符合他们以前的习惯,也影响了他们的收入,自然引起员工们的不满,由此可见,收入属于双因素理论中的(C)。-->**B.保健因素**

33.康佳集团非常重视新员工的入职培训,把它作为集团培训体系中的重点。

康佳集团将新入职的员工培训分为一线员工入职培训、有经验的技术人员入职培训和应届毕业生入职培训三种类型,(此处省略***)培训内容包含新入职员工必须掌握的与工作相关的内容,之后才针对新员工的类型,组织实施新员工入职培训。

1.康佳集团对每一个新招聘的员工指派专人进行3个小时的单独指导,这属于在职学习方法中的(C)。-->**D.伙伴工作**

2.康佳集团对每一个新招聘的员工指派专人进行3个小时的单独指导,这种学习方式主要的适用范围是(C)。-->**C.岗前培训**

3.康佳集团的新员工在实习期内需要学习很多与工作相关的知识,这属于发展方法里的(C)。-->**B.在职学习**

4.康佳集团将新入职的员工培训分为三种类型,不同类型的培训其培训内容和培训重点也各有不同。这属于发展循环周期的(C)阶段。-->**B.明确发展要求**

5.为员工选择合适的发展方法取决于多种因素,其中不包括(C)。-->**B.领导者的偏好**

34.康佳集团非常重视新员工的入职培训,把它作为集团培训体系中的重点。

康佳集团将新入职的员工培训分为一线员工入职培训、有经验的技术人员入职培训和应届毕业生入职培训三种类型,(此处省略***)培训内容包含新入职员工必须掌握的与工作相关的内容,之后才针对新员工的类型,组

1.康佳集团对每一个新招聘的员工指派专人进行个小时的单独指导,这属于在职学习方法中的(D)。-->**D.伙伴工作**

2.康佳集团对每一个新招聘的员工指派专人进行个小时的单独指导,这种学习方式主要的适用范围是(B)。-->**B.专业技术学习**

3.康佳集团的新员工在实习期内需要学习很多与工作相关的知识,这属于发展方法里的(B)。-->**B.在职学习**

4.康佳集团将新入职的员工培训分为三种类型,不同类型的培训其培训内容和培训重点也各有不同。这属于发展循环周期的(D)阶段。-->**D.实施和支持学习**

5.为员工选择合适的发展方法取决于多种因素,其中不包括(B)。-->**B.领导者的偏好**

35.康佳集团非常重视新员工的入职培训,把它作为集团培训体系中的重点。康佳集团将新入职的员工培训分为一线员工入职培训、有经验的技术人员入职培训和应届毕业生入职培训三种类型,

根据以上案例,回答以下各题。

1.康佳集团非常重视对新员工的培训,这说明公司领导在支持员工发展方面扮演了除(D)之外的角色。**D.挑战者**

2.康佳集团的新员工在一年的实习期内需要学习很多与工作相关的知识,这属于发展方法里的(B)。**B.在职学习**

3.康佳集团将新入职的员工培训分为三种类型,不同类型的培训其内容和重点也各有不同。这属于发展循环周期的(C)。**D.实施和支持学习**

4.康佳集团对每一个新招聘的员工指派专人进行3个小时的单独

指导，这属于在职学习方法中的(C)。**C.训练**

5.关于培训与训练，下列说法不正确的是(D)。**D.培训课程一般只持续讲授一次**

36.康佳集团自成立之始，就非常重视新员工的入职培训，把它作为集团培训体系中的重点。

给予很多关注，而且还专门成立了康佳学院来统筹安排新员工的入职培训。(此处省略***)只有等新员工人数达到康佳学院规定的培训人数后，才针对新员工的类型，组织实施新员工集体入职培训。

根据以上案例，回答96~100题。

1.案例中，康佳集团对每一个新招聘的员工指派专人进行3个小时的单独指导，这属于在职学习方法中的(C)。**C.训练**

2.案例中，康佳公司派资深员工辅导新员工进行自我评估，新员工在自我评估时可以采用的方法是(B)。**B.SWOT法**

3.除了需要对新员工进行培训外，下面情况也需要进行培训的是(D)。**D.其他都是**

4.案例中，康佳的新员工在一年的实习期内需要学习很多与工作相关的知识，这属于发展法里的(B)。**B.在职学习**

5.康佳公司非常重视对新员工的培训，这说明公司领导层很重视领导者任务中的(C)。**C.发展个人**

37.柯达公司以严格的选择评定标准找到所需要的人才，再以相关的培训和发展课程对其进行培养，以便更好地利用现有人力资源的潜力。

根据以上案例，回答以下各题。

1.关于培训和训练的区别，说法不正确的是(c)。**(C)训练针对技能和具有清晰结构的程序，提供明确的指导，帮助理解**

2.在培训即将结束时，柯达公司的管理人员会对学员进行最后的评估，以审查他们是否合格。典型的审查需要回答的问题不包括(B)。**(B)学员在生活中遇到了什么问题**

3.柯达公司在安排候选人参加完1周的领导才能发展课程后，如果对候选人的学习效果进行评估，评估内容不包括(A)。**(A)课程的合理程度**

4.柯达公司对现有人力资源进行培养，从组织目标和发展目标的角度来看，柯达公司这样做(D)。**(D)既符合组织目标又符合发展目标**

5.柯达公司培养人才的方式属于常用学习方式中的(D)。**(D)培训**

38.孔子的学生子贱奉命担任某地方的官吏。

当他到任以后，却时常弹琴自娱，不管政事，可是他所管辖的地方却治理得井井有条，民业兴旺。这使那位卸任的官吏百思不得其解，因为他每天起早摸黑，从早忙到晚，也没有把地方治理好。于是他请教子贱：“为什么您能治理得这么好？”子贱回答说：“您只靠自己的力量去做事，所以十分辛苦；而我却是借助别人的力量来完成任。”

根据以上案例，回答51~55题。

1.从案例中可以看出子贱的领导方式是(B)。**B.授权**

2.案例中卸任的官吏的领导方式最可能是(C)。**C.命令**

3.子贱的管理非常成功，他的成功最重要的原因是他(A)。**A.知人善任**

4.从领导者能力的角度来看，案例体现了子贱的(A)。**A.思维能力**

5.子贱的例子发人深思，充分说明了一个好的管理者需要(B)。**B.信任下属**

39.蓝星公司是一家大型公有企业单位，最近几年来公司业绩一直很差，公司到了破产的边缘。

此时，张总临危受命，被任命为这家公司的总裁，他决定采取措施改变公司目前的状况。(此处省略***)经过这次转型后，蓝星公司开始步入正轨，顺利地摆脱了破产的困境。

根据以上案例，回答76~80题。

1.案例中，张总采取的沟通方式属于(D)。**-->D.道具沟通**

2.张总认真听取员工们的意见，根据大家的建议结合实际情况来制定制度。这说明他的领导方式属于(B)。**-->B.协商**

3.张总通过与员工直接沟通，获得了很多有益的建议。这说明沟通可以(D)。**-->D.其他选项都对**

4.张总通过集思广益，使公司重新焕发生气。这体现了团队工作优势中的(C)。**-->C.提高员工的个人能力**

5.张总除了采用面对面的会议进行沟通，他还可以采用(A)的方式进行沟通。**-->A.电话会议**

40.蓝星公司是一家大型公有企业单位，最近几年来公司业绩一直很差，公司到了破产的边缘。此时，张总临危受命，被任命为这家公司的总裁，他决定采取措施改变公司目前的状况。

1.案例中，张总采取的沟通方式属于(C)。**(C)口头语言沟通**

2.张总认真听取员工们的意见，根据大家的建议结合实际情况来制定制度。这说明他的领导方式属于(B)。**(B)协商**

3.张总通过与员工直接沟通，获得了很多有益的建议。这说明沟通可以(D)。**(D)其他选项都对**

4.张总通过集思广益，使公司重新焕发生气。这体现了团队工作优势中的(B)。**(B)合理决策**

5.张总除了采用面对面的会议进行沟通，他还可以采用(D)的方式进行沟通。**(D)其他都可以**

41.老范是一位工程师，他在技术方面有丰富的经验。根据以上案例，回答以下各题。

1.老范在上任后，对下属采取的是()的领导方式。**-->A、命令**

2.除命令、说服、协商和授权外，典型的团队领导方式还有()。**-->B、参与**

3.老范所采取的这种领导方式的适用范围是()。**-->C、紧急任务**

4.领导者在选择领导方式时要考虑的因素不包括()。**-->B、自己的个人偏好**

5.老范具有很高的工作意愿，但领导能力却很差。为此，厂领导应采取()的领导方式。**-->A、低支持、指令多**

42.老李是一位在财政局工作了近四十年的老同志。早在1980年他就担任了财政局某处的处长。

86.从案例1中可以看出，李处长的领导方式属于()。**-->C.命令**

87.李处长听不进下级的意见，一意孤行。这说明李处长是一个()。**-->B.专横武断的人**

88.案例1中的李处长事事过问，从不放手让部属独立做任何事，从这可以看出他()。**-->A.不善于进行授权**

89.案例2中，公司规定只要业绩突破新台币100万的人就可以去大厅敲一下锣，这种做法可以()。**-->D.其他都对**

90.根据需求层次理论，案例2中击锣的人满足了()。**-->B.自我实现的需求**

43.老乔是一位工程师，他在技术方面有丰富的经验。在技术科，每一位科员都认为他的工作相当出色。(此处省略***)

一年过去了，厂领导发现，技术科出问题了，缺勤的人很多，不少人要求调动工作，许多工作任务都应付不过来，科室里也没有了和谐团结的气氛。

1.老乔在上任后，对下属采取的是()的领导方式。**-->A.命令**

2.除命令、说服、协商和授权外，典型的团队领导方式还有()。**-->B.参与**

3.老乔所采取的这种领导方式的适用范围是()。**-->C.紧急任务**

4.领导者在选择领导方式时要考虑的因素不包括()。**-->B.自己的个人偏好**

5.老乔具有很高的工作意愿，但领导能力却很差。为此，厂领导应采取()的领导方式。**-->A.低支持、指令多**

44.老余是一位工程师，他在技术方面有丰富的经验。在技术科，每一位科员都认为他的工作相当出色。不久前，原来的科长调到另一个厂去当技术副厂长了，领导任命老余为技术科科长。(此处省略***)

科室里没有和谐团结的气氛，厂领导下决心要解决技术科的问题了。根据以上案例，回答以下各题。

1.老余的领导方式属于(A)。**-->A.低支持、高指令**

2.如果你是厂领导，针对目前技术科的状况，你会(B)。**-->B.积极与老余进行沟通，要求他改正工作中的错误做法**

3.领导者在选择领导方式时需要考虑的因素不包括(D)。**-->D.个人兴趣**

4.老余作为领导者，在工作中应注重(D)。**-->D.建设团队、发展个人、完成任务**

5.老余作为团队领导需要具备广泛的能力，其中最主要的能力是(C)。**-->C.思维能力、个人能力、社会能力**

45.李天毕业后被一家中日合资公司招为推销员。刚上班的头两年，他的销售成绩只属一般。随着他对业务越来越熟练，他的销售额也渐渐上升了。(此处省略***)

不料那位日本上司说这是既定政策，拒绝了他的建议。昨天，令公司领导吃惊的是，李天辞职而去。

1.根据马斯洛的需求层次理论，人的行为决定于()。**-->D.主导需求**

2.根据马斯洛的需求层次理论，表扬每季和年度最佳销售员的做法满足了销售人员()的需求。**-->C.自尊**

3.第三年年底，李天很有信心夺得下一年的推销冠军，工作给他带来了很大的个人满足感。这体现了李天()的需求得到了满足。**-->A.自我实现**

4.李天辞职的直接原因在于()。**-->B.公司没有采取措施对表现优秀的员工进行适当的激励**

5.除了进行奖励外，提高激励水平的方法还有很多，但是()不能用来作为提高激励水平的方法。**-->D.工作复杂化**

46.李天毕业后被一家中日合资公司招为推销员。刚上班的头两年，他的销售成绩只属一般。随着他对业务越来越熟练，他的销售额

也渐渐上升了。(此处省略***)想到自己公司的这套做法,他特别恼火。上星期,他主动去找日方销售经理,谈了他的想法,建议按成绩发给奖金。不料那位日本上司说这是既定政策,拒绝了他的建议。昨天,令公司领导吃惊的是,李天辞职而去。

(1)根据马斯洛的需求层次理论,人的行为决定于()。-->主导需求

(2)根据马斯洛的需求层次理论,表扬每季和年度最佳销售员的做法满足了销售人员()的需求。-->自尊

(3)第三年年底,李天很有信心夺得下一年的推销冠军,工作给他带来了很大的个人满足感。这体现了李天()的需求得到了满足。-->自我实现

(4)李天辞职的直接原因在于()。-->公司没有采取措施对表现优秀的员工进行适当的激励

(5)除了进行奖励外,提高激励水平的方法还有很多,但是()不能用来作为提高激励水平的方法。-->工作复杂化

47、李先生是一家公司的团队领导,在公司里,角色划分明确,员工各司其职。后来,李先生离开了这家公司加入另一家公司,一段时间后,

根据以上案例,回答以下各题。

1.从资料1中可以看出,李先生目前所在的公司组织文化类型属于(任务文化)。

2.李先生原来所在公司的组织文化类型属于(角色文化)。

3.在资料2中,威邦银行获得客户咨询意见的途径是(外部获取)。

4.威邦银行获得客户需求信息方式的缺点是(不同客户群体的需求差异大,所以工作量大)。

5.客户属于威邦银行的(顾客)。

48、立志公司是一家刚刚成立的新公司。这个公司的营销部肖经理及下属的八位营销人员全部都是刚招来的新人。

根据以上案例,回答以下各题。

1、立志公司营销部处于团队发展过程中的()阶段。-->A、形成

2、立志公司营销部所属的发展阶段具有的特征是()。-->A、彼此之间彬彬有礼,但缺乏相互信任

3、立志公司营销部所属的发展阶段,处于最高水平的需要是()。-->B、个人需要

4、在立志公司营销部目前所处阶段,团队领导首先要采取的做法是()。-->C、通过各种活动来帮助团队成员相互认识和了解

5、由于团队成员对公司的规章制度和团队的工作流程不熟悉,致使团队内部发生了一些冲突。为了解决这些冲突,肖经理可采取的措施不包括()。-->D、强调公司制度,忽视产生的冲突

49、两年前,小林当时是一名酒店经理,整天在岗位上忙忙碌碌,把酒店的业务打理得井井有条。可是忽然有一天,小林就变成了一个多余的人。(此处省略***)现在,小林有了自己喜欢的工作,有了新的目标,并向目标迈进了一大步!

1.在亲友的帮助下,小林开始认真考虑自己的前途和出路,确定新的职业目标,进行职业生涯规划。那么职业生涯规划的核心是()。-->A.制定自己的职业目标和选择职业发展道路

2.小林不一定非要去做同过去完全一样的工作,在进行新的职业选择时,需要注意的内容包括()。-->D.其他选项都对

3.对于不同层次的目标之间的关系,说法正确的是()。-->D.短期目标必须非常精确,这样才能知道这个目标是否能得以实现

4.一般来讲,人们的目标按照时间的长短可以分为三种,这三种目标不包括()。-->D.总目标

5.根据对目标的理解,小林的经历说明()。-->A.如果不经常审视与调整目标,我们可能会被某些观点与假设误导,从而偏离正确的方向

50、林总认为事实充分证明了自己是个能干的管理人员。他所领导的部门能够按要求完成合同,产品质量是全公司最优的、次品率是全公司最低的。

1、从这个案例可以看出,林总是一个(A)。(A)善于管理的人

2、林总所领导的部门在合同完成率和质量方面都是全公司最优的,这点说明该部门的工作是(C)。(C)有效果的

3、与公司中工本费单耗水平最低的部门相比较,林总的部门还有差距,这说明该部门(B)。(B)在效果指标方面尚有待改进

4、如果林总的部门虽然每次都按技术条款要求完成了合同任务,但完工期限常有拖延,这时,对该部门绩效的评价应该是(A)。(A)效果好、效率差

5、林总所领导的部门很可能适合采取(A)责任中心体制。(A)利润

51、刘先生2003年4月加盟A公司担任软件实施顾问。他工作认真负责,服务态度极佳,辅导客户上线成功率达100%,从未被客户投诉过。

66.案例中,刘先生曾经是一名很优秀的员工。但升为管理人员后,却遇到了很多麻烦,造成刘先生目前局面的最大原因在于()。-->A.他没有实现好角色的转变

67.刘先生试图掌控每个人的销售情况及学校管理的每一个环节,这使得他所领导的老师及业务人员显得极为清闲,工作热情十分低下,士气十分低落且找不到成就感,甚至导致一些员工的离职。这说明刘先生()。-->B.不善于授权

68.刘先生要想取得员工的信任,他需要()。-->D.其他都需要

69.刘先生的遭遇告诉我们,在团队成员的角色发生改变时,公司可以通过()让他们尽快适应新的工作。-->C.对他们进行培训

70.面对工作中出现的这些问题,你觉得刘先生应该()。-->A.正视自己的不足,加强学习

52、刘先生2006年4月加盟泰乐公司担任软件实施顾问。他工作认真负责,服务态度极佳,辅导客户上线成功率达100%,从未被客户投诉过。

1.刘先生曾经是一名很优秀的员工,但升为管理人员后,却遇到了很多麻烦,造成刘先生目前局面的最大原因是(领导方式不对)。

2.刘先生作为团队的领导者,除扮演领导者角色之外,更多地扮演了(下属)的角色。

3.刘先生的团队处于团队发展过程中的(波动)阶段。

4.刘先生的团队目前所处的发展阶段,(个人需要)处于较高水平。

5.刘先生的团队目前所处的发展阶段,其特征是(团队必须继续满足个人的需要并使团队成员安心)。

53、隆盛集团公司成立于20世纪90年代末,由数家地方外贸企业合并而成,

根据以上案例,回答以下各题。

1、组织的利益相关者对组织的决策和执行过程有重大的影响,那

么,利益相关者指的是()。-->D、影响企业目标的实现或者受企业实现目标过程影响的个人或者团队

2、组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于隆盛集团的外部利益相关者的是()。-->B、上级行政领导

3、组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于隆盛集团的内部利益相关者的是()。-->C、下属子公司

4、根据Ansoff矩阵,该集团采取的战略属于()。-->B、多元化经营战略

5、相对于Ansoff矩阵的其他几种战略,该集团采取的战略的特点是()。-->D、开发新的产品和服务,并将它们销售到新市场,战略风险最大

54、楼路硕士毕业后进入一家中型企业,半年后他被公司任命为一个新项目的经理。

根据以上案例,回答以下各题。

1、楼路所在的团队处于团队发展过程中的()阶段。-->A、波动

2、楼路的团队目前所处阶段的特点是()。-->B、相互考验

3、楼路的团队目前所处的发展阶段,处于较高水平的需要是()。-->B、团队需要和个人需要

4、一位老员工在会议上当面批评楼路,对此楼路最恰当的做法是()。-->A、对这位老员工进行批评

5、针对团队目前的状况,楼路不该采取的方式是()。-->B、努力在团队中营造信任的气氛

55、罗先生想通过让团队成员轮流主持团队会议的方式来培养团队成员的能力。

他知道小吴对这个想法不太支持,因为小吴在有机会这样做的时候没有主动去做。(此处省略***)小苏听取了罗先生的建议,很快取得了进步,罗先生表扬小苏对工作积极负责,并与小苏达成了她第一次主持会议的协议。

1.罗先生向小吴说明了工作的目的,并征询他的意见,体现了罗先生对小吴采用的是()的领导方式。-->A.协商

2.罗先生对小吴采用的领导方式,适用的范围为()。-->D.作决定前听取意见

3.罗先生建议小苏在会议上发言时能把论点集中起来,突出重点,这体现了罗先生对小苏采用了()的领导方式。-->C.说服

4.小苏具有较高的工作热情,但谈话杂乱无章,工作能力较低,为了提高其工作效率,罗先生需要选取()的方式。-->D.指令多低支持

5.领导者在选择领导方式时要考虑的因素不包括()。-->B.自己的个人偏好

56、罗先生想通过让团队成员轮流主持团队会议的方式来培养团队成员的能力。

根据以上案例,回答以下各题。

1.罗先生对小吴采用的是(D)的领导方式。D.计划

2.罗先生对苏小姐采用了(B)的领导方式,才能最终达成让她主持下周部门会议的协议。B.协商

3.领导者在选择领导方式时需要考虑的因素不包括(C)。C.下属工作的情愿程度

4.就项目环境而言,团队领导选择合适的领导方式的根据是(C)。C.根据任务、时间表、企业文化等情况

57、麦当劳为人们所熟知的,并不仅仅是它那著名的大写“M”。

71. 麦当劳的新员工进入公司后的培训方式是()。-->**A. 工作观摩**

72. 麦当劳的员工晋升为第一副理以后, 他们的培训方式一般为()。-->**C. 脱产培训**

73. 麦当劳的员工在工作时主要采用()的学习方式。-->**B. 学习与工作相结合**

74. 麦当劳对新员工采用一对一的训练, 这种训练方式的局限是()。-->**A. 效果取决于老员工的技能和知识, 以及他的态度**

75. 把麦当劳的 Q. S. c&v 黄金准则列入麦当劳()的范围最合适。-->**B. 企业文化**

58. 曼联足球俱乐部应取悦于哪个集团?

76. 案例中, 属于曼联的内部利益相关者的是()。-->**D. 球员的商家**

77. 下面属于曼联的外部利益相关者的是()。-->**B. 地方上的商家**

78. 在曼联的众多利益相关者中, 最重要的利益相关者应该是()。-->**A. 球迷**

79. 如果曼联队想和球迷进行联络沟通, 了解球迷的需求, 他们可以采取的方式是() -->**D. 其他都是**

80. 面对目前的这些问题, 曼联足球俱乐部的 CEO 想通过对球队外部环境分析, 来帮助他合理地制定解决问题的方案。他可以通过()进行这种分析。-->**C. PEST 分析法**

59. 曼联足球俱乐部应取悦于哪个集团?

对球迷而言, 曼联足球俱乐部是世界上一个伟大的球队, 但它同时还是一家经营良好的成功的上市公司。

关于组织的说法不正确的是(组织全部内容: 输出让客户满意的产品或服务)

在曼联的众多利益相关者中, 最重要的利益相关者应该是(球迷)

曼联队足球俱乐部的经营目的是(如何增加利润)

属于曼联内部利益相关者的是(球员)

面对目前的这些问题, 曼联足球俱乐部的 CEO 可以通过(PEST 分析法)对球队的外部环境进行分析, 以帮助他合理地制定解决问题的方案。

60. 美国 TX 电脑公司和硅谷的许多高科技公司一样, 以火箭般的速度发展, 但也面临着来自东海岸大公司的激烈竞争。

56. 新来行政主管 J 君的领导方式是() 型。-->**B. 命令**

57. 生产经理和采购经理相对于上级领导来说, 他们具有() 特点。-->**A. 有能力低情感**

58. 对于新任行政主管的领导方式, 说法不正确的有()。-->**C. 他利用自己的职权, 随意控制任何一个部门领导**

59. 对研究部主任、生产部经理和采购部经理来说, 新任行政主管利用的() 来激励他们。-->**A. 期望理论**

60. J 君之所以能够在这家公司呆下去, 是因为()。-->**D. 以上说法都合理**

61. 美国惠普公司创造了一种独特的“周游式管理办法”, 鼓励部门负责人深入基层, 直接接触广大职工。为此目的, 惠普公司的办公室布局采用美国少见的“敞开式大房间”,

1. 办公室设计有多种方式, 美国惠普公司的办公室设计属于(**开放式设计**)。

2. 美国惠普公司办公室设计方式的好处是(**可以更加方便人们相互间的交流和沟通**)。

3. 美国惠普公司办公室设计的特点是(**没有严密隔墙, 空间是开放及公用的**)。

4. 办公室设计属于沟通方式中的(**道具沟通**) 沟通。

5. 与惠普公司办公室设计属于同一种沟通方式的是(**办公室颜色搭配、办公室陈设**)。

62. 美国著名成人教育家卡耐基曾写出享誉全球的名著《人性的弱点》、《人性的优点》、《人性的光辉》等, 成为人类出版史上第 2 大畅销书。(**此处省略*****) 就是说可以自由加职衔, 取消“代部长”、“代理”、“准”等一般管理职务中的辅助头衔, 代之以“项目专任部长”、“产品经理”等与业务内容相关的、可以自由加予的头衔。

1. 根据需求层次理论, 人的行为决定于()。-->**D. 主导需求**

2. 根据需求层次理论, “表现真诚的赞扬和欣赏”主要是满足了人们() 的需求。-->**B. 自尊**

3. 美国 IBM 公司的雇员都将获得“百分之百俱乐部”会员资格作为第一目标, 以获取那份满足。这种现象体现了雇员() 的需求得到了满足。-->**A. 自我实现**

4. 关于需求层次理论, 说法正确的是()。-->**B. 人的需求可以不按照马斯洛的需要层次理论一级一级地逐步满足**

5. 提高员工的激励水平有助于调动员工的工作积极性, 提高激励水平的方法不包括()。-->**D. 工作复杂化**

63. 梦寒研究生毕业后去了一家中型工业企业, 在技术科任科长。根据以上案例, 回答以下各题。

1. 在遇到重要决策时, 梦寒都会征求大家的意见, 这说明梦寒的领导方式属于()。-->**C. 协商**

2. 梦寒所采用的领导方式, 适用的范围为()。-->**D. 获得解决问题的办法**

3. 除命令、说服、协商和授权外, 典型的团队领导方式还有()。-->**B. 参与**

4. 梦寒在选择领导方式时要考虑的因素不包括()。-->**B. 自己的个人偏好**

5. 梦寒所在的团队, 成员士气低落, 而且工作有效性差, 为了改善现状, 梦寒应该采用的领导方式是()。-->**A. 命令和有利的支持**

64. 某包裹递送公司发展非常迅速。在经过一次成功的广告宣传后, 该公司的业务量大大增加, 已经突破了年初的各项目标, 公司领导十分高兴, 督促各部门加班加点,

1. 该公司虽然成功地做了一次广告, 但是在公司作年初计划的时候, 没有(D)。-->**D. 考虑计算机系统的容量**

2. 该公司出现问题的主要原因是(B)。-->**B. 没有对计划进行调整**

3. 解决现有的问题, 该公司要做的是(C)。-->**C. 及时调整计划, 适应当前情况**

4. 员工纷纷离开公司的原因可能是(C)。-->**C. 公司未来的发展前景不好**

5. 如果你是该公司销售部门经理, 在做广告之前应该做的工作是(E)。-->**E. 做出销售预测**

65. 某公司王厂长今天的“待办”日程表上记录着:

1. 王厂长要想在繁重的工作中理出头绪, 作出合理的安排和计划, 他可以运用(A) 来确定任务的优先级。(A) 时间管理矩阵

2. 根据工作优先级划分, 王厂长首先应该考虑(B) 的任务。-->**B. 重要而且紧迫**

3. 根据工作优先级划分, 优先级 C 的任务特点是(D)。-->**D. 不重要但紧迫**

4. 根据工作优先级划分, (A) 不属于优先级 B 的任务。-->**A. 接到总部负责法律事务的职员打来的电话**

5. 根据工作优先级, 为下午的客户代表座谈会写一份演讲稿属于-->**A. 工作。(A) 优先级 A**

66. 某机床厂按照目标管理的原则, 把目标管理分为三个阶段进行, 其中第一个阶段是目标制订阶段。下面是目标制订的过程。(**此处省略*****) 该厂部门分解目标的具体方法是: 先把部门目标分解落实到职能组, 任务级再分解落实到工段, 工段再下达给个人。通过层层分解, 全厂的总目标就落实到了每一个人身上。

1. 在任务分解的过程中, () 不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。-->**C. 项目的主要工作是否已经明确**

2. 正式评估是一种检验团队成员工作成果的方法。不属于正式评估方法的是()。-->**B. 私下聊天**

3. 在任务分解的过程中, 完成() 的工作后, 需要核实分解的正确性。-->**C. 确定每个工作任务的组成部分**

4. 为了了解目标的实施情况, 机床厂领导可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在() 的前提下才能奏效。-->**C. 存在信任**

5. 该机床厂采用() 的方法将任务分解到个人。-->**A. 工作分解结构法**

67. 某机床厂按照目标管理的原则, 把目标管理分为三个阶段进行, 其中第一个阶段是目标制订阶段。下面是目标制订的过程。一、总目标的制订该厂通过对国内外机床市场需求的调查, 结合长远规划, 并根据企业的具体生产能力, 提出了 2009 年“三提高”、“三突破”的总方针。所谓“三提高”, 就是提高经济效益、提高管理水平和提高竞争能力; “三突破”是指在新产品数目、创汇和增收节支方面要有较大省略...

1. 该机床厂采用() 的方法将任务分解到个人。-->**工作分解结构法**

2. 为了了解目标的实施情况, 机床厂领导可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在() 的前提下才能奏效。-->**存在信任**

3. 在任务分解的过程中, () 不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。-->**项目的主要工作是否已经明确**

4. 在任务分解的过程中, 完成() 的工作后, 需要核实分解的正确性。-->**确定每个工作任务的组成部分**

5. 正式评估是一种检验团队成员工作成果的方法。不属于正式评估方法的是()。-->**私下聊天**

68. 某机床厂推行目标管理: 为了充分发挥各职能部门。

66. 该机床厂采用(A) 的方法将目标具体到个人。A. 工作分解结构(WBS)

67. 员工在目标的实施过程中, 对照目标进行自我检查、自我控制 and 自我管理。这种方式显示了团队领导为了完成工作, 必须使自己从常规的任务中解放出来, 执行更重要的任务。团队领导的这种做法说明他们能够(C)。C. 授权

68. 该企业把目标细化到个人的情况, 有利于员工 (A)。A. 进行自我监督提出反馈意见

69. 该企业非常重视信息的反馈工作, 如果收到的反馈信息反映计划进展有较大的偏差, 那么该企业一般不会采取 (D) 措施。
D. 对员工提出严重的批评和处罚

70. 该企业采用的目标评定结果的方法属于正式评估, 但是正式评估一般包括四点, 该企业评估时没有提到 (B)。B. 双方会面

69. 某省级电信企业分公司网络运维部小张工作积极肯干, 勤于思考, 深得省公司企业发展部赵总的赏识,

51. 根据小张的处境, 对于人们的职业发展状况, 说法不正确的是 ()。-->D. 对于人们来说, 他们更加愿意选择稳定的工作

52. 如果小张选择在省公司企业发展部工作, 那么他想要在 () 方面做出改变。-->A. 面对一些新的挑战

53. 对于职业选择, () 的观点不属于常规的职业选择的想法。-->C. 如果工作的时间少, 我情愿降低工资

54. 如果你遇到像案例中的小张一样的难题, 那么可以通过 () 的方法处理这个难题。A-->D. 以上方法都可以

55. 对于小张目前所处的困境, 说法正确的是 ()。-->B. 评估自己, 挖掘自己的潜力, 看是否适合该项工作

70. 某市火车站售票处, 一位女售票员正在工作着, 窗外排着长长的购票队伍。

她在接待两位外地男旅客时, 因为向他们介绍车次, 而影响了售票的速度。(此处省略***) 这么一说, 女旅客心平气和地回到自己的位置上, 售票工作又正常地进行了。

1. 女售票员和旅客的沟通方式属于 ()。-->B. 口头语言沟通

2. 女售票员和女旅客的沟通方式包含多种方法, 案例中体现的方法是 ()。-->C. 一对一

3. 女售票员轻松地化解了旅客的不满, 从这可以看出她 ()。-->C. 能够把握好沟通技巧

4. 女售票员为了让女旅客接受自己的观点, 可采用的方法不包括 ()。-->D. 将自己的观点强加给对方

5. 女售票员在与女旅客进行沟通时, 采用 () 的沟通技巧是不合理的。-->D. 针锋相对

71. 某市星宇冰箱厂近几年来有了很大发展, 该厂厂长周冰是个思路敏捷、有战略眼光的人,

早在前几年“冰箱热”的时候, 他已预见到今后几年冰箱热会渐渐降温, 由畅销产品变成滞销产品。(此处省略***) 同时又充分利用了李、赵两位同志的特长, 调动了二人的积极性, 解决了一个两难的问题。

根据以上案例, 回答 91~95 题。

1. 根据 Ansoff 矩阵, 星宇冰箱厂采取的战略属于 (C)。-->C. 产品开发战略

2. 多元化经营战略市场渗透战略-->外部利益相关者

3. 案例中周厂长很早就预见到冰箱会滞销, 并提早让公司新产品开发部研发新产品, 这体现了周厂长的 (C)。-->C. 思维能力

4. 案例中, 李英工作勤恳, 认真负责, 但不熟悉冰箱生产技术, 组织生产能力差。对李英这样能力弱, 但工作意愿高的下属, 周厂长应该采取的特定领导方式是 (A)。-->A. 多指令, 低支持

5. 周厂长采用王教授的建议, 把李英安排到生产指挥部当副指挥, 由懂生产有能力的赵翔任指挥长。这一做法的好处是 (D)。-->D. 其他都对

72. 尼邦公司的人力资源部经理小付准备举办一个培训班, 需要从各个车间抽调员工参加,

为了争取车间的支持, 他到各车间里去说服车间主任。第一位车间主任是他师兄, 见面后小付上去就是一拳, “我告诉你啊, (此处省略***) 张工表示坚决支持, ”这第一次还得您派俩人参加, 您看派谁去?”张工也答应了并当场定下人选。小付顺利地获得了各车间的支持。

根据以上案例, 回答 66~70 题。

1. 案例中, 小付很顺利地获得了大家的支持, 这充分反映了他 (D)。-->D. 工作踏实严谨

2. 小付和他师兄沟通时, 上去先给了他师兄一拳, 他的这一做法属于非语言沟通中的 (B)。B. 身体语言沟通

3. 小付挨个的去说服各个车间主任, 这属于口头语言沟通方式中的 (C)。-->C. 简短指示

4. 案例中, 小付想从各个车间抽调一部分员工去参加培训班, 这属于员工发展循环周期步骤中的 (A)。-->A. 明确发展需求

5. 通过小付的这种沟通方式, 我们可以初步判断他是 (D)。-->D. 勇敢好斗的人

73. 尼邦公司的人力资源部经理小付准备举办一个培训班, 需要从各个车间抽调员工参加, 为了争取车间的支持, 他到各车间里去说服车间主任。第一位车间主任是他师兄,

1. 案例中, 小付很顺利地获得了大家的支持, 这充分反映了他 (A)。-->A. 善于进行沟通

2. 小付和他师兄沟通时, 上去先给了他师兄一拳, 他的这一做法属于非语言沟通中的 (B)。-->B. 身体语言沟通

3. 小付挨个的去说服各个车间主任, 这属于口头语言沟通方式中的 (D)。-->D. 一对一

4. 案例中, 小付想从各个车间抽调一部分员工去参加培训班, 这属于员工发展循环周期步骤中的 (C)。-->C. 选择发展方法

5. 通过小付的这种沟通方式, 我们可以初步判断他是 (A)。-->A. 积极自信的人

74. 倪昊是某矿业公司的一位维修钳工, 手艺高, 责任心强, 人缘好。

根据以上案例, 回答以下各题。

1. 倪昊要想在繁重的工作中理出头绪, 作出合理的安排和计划, 他可以运用 () 来确定任务的优先级。-->A. 时间管理矩阵

2. 根据工作优先级划分, 倪昊首先应该考虑 () 的任务。-->B. 重要而且紧迫

3. 根据工作优先级划分, 优先级 C 的任务特点是 ()。-->D. 不重要但紧迫

4. 根据工作优先级划分, () 不属于优先级 A 的任务。-->C. 上备品库检查库存情况

5. 根据工作优先级划分, 接大学同学的电话属于 () 的工作。-->D. 优先级 D

75. 诺基亚是移动电话市场的领导厂商, 在市场竞争日益激烈的情况下, 诺基亚的移动电话增长率持续高于市场增长率,

71. 从案例中可以看出, 诺基亚在激烈的竞争中仍然能够取得骄人成绩的主要原因是 ()。-->D. 其他都是

72. 在诺基亚, 经理不是“叫”员工做事情, 而是“教”员工做事情, 这说明诺基亚公司 ()。-->A. 重视员工的学习和发展

73. 下面关于发展和学习的说法正确的是 ()。-->C. 学习和发展是团队成员进步的重要途径

74. 案例表明诺基亚公司非常重视 ()。-->C. 个人发展和建设团队

75. 根据案例, 诺基亚公司的团队环境属于 ()。-->B. 支持型团队环境

76. 勤业家政公司为了实现未来 5-10 年的远景规划, 明确了自己的具体的使命:

提供给全市人民最优质的家政服务, 并能同时取得效益。公司制定了严格的制度, 并对员工进行了严格培训。(此处省略***) 而服务中心的人员也没有办法替他们找到合适的家政人员, 公司因此损失了一部分客户。根据以上案例, 回答 61~65 题。

1. 各个区的经理们召开会议, 对每个团队进行任务分配, 然后各团队对每个人进行具体的分工, 这属于反馈环中的 (B) 部分。-->B. 对工作进行计划和确认

2. 从案例上可以看出, 勤业公司在任务分解时使用了 (A)。-->A. WBS

3. 面对任务执行中出现的问题, 经理们应该积极提供支持, 下面不属于提供支持的方法的是 (C)。-->C. 开除业绩差的员工

4. 年末各个区的经理想对工作情况进行正式的评估, 他们可以采用的方法有 (D)。-->D. 其他都是

5. 要想得到有效的评估, 下面事项中最需要注意的是 (A)。-->A. 设定合理的评估目标

77. 青云公司的创始人杭总勤奋、严厉, 具有强烈的进取心。根据以上案例, 回答以下各题。

1. 组织的利益相关者对组织的决策和执行过程有重大的影响, 那么, 利益相关者指的是 ()。-->D. 影响企业目标的实现或者受企业实现目标过程影响的个人或者团队

2. 组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于青云公司的外部利益相关者的是 ()。-->B. 希尔斯公司

3. 组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于青云公司的内部利益相关者的是 ()。-->C. 9100 多名员工

4. 根据 Ansoff 矩阵, 青云公司实行的是 () 的市场战略。-->D. 多元化经营

5. 相对于 Ansoff 矩阵的其他几种战略, 青云公司实行的市场战略的特点是 ()。-->B. 开发新产品和服务, 并将它们销售到新市场, 风险性大

78. 情形一: 某市场火车站售票处, 情形二: 最近我的工作让我非常郁闷。

81. 情形一中, 女售票员轻松地化解了旅客的不满。从这可以看出她 (B)。-->B. 善于进行沟通

82. 情形一中女售票员和旅客的沟通方式属于 (B)。-->B. 口头语言沟通

83. 情形二中“我”和经理的谈判的最终结果应该属于 (A)。-->A. 双赢

84. 从情形二中我们可以看出, “我”的经理的领导方式最可能是 -->C. -->C. 命令

85. 根据情形二中的叙述, 造成“我”现在非常烦恼的原因是 -->D. -->D. 其他都是

79. 情形一: 某市场火车站售票处, 一位女售票员正在忙碌地工作着, 窗外排着长长的购票队伍。

她在接待两位外地男旅客，向他们介绍车次，因而放慢了售票的速度。后面一位女旅客等得不耐烦了，就挤到售票口训斥这位女售票员：“你是在售票还是在谈情说爱？”后面的旅客也不分清红皂白地起哄。（此处省略***）这件事对我的上下级关系和职业前景都产生了很大影响，让我非常苦恼。我正在考虑是否离开这家公司。

根据以上案例，回答 91~95 题。

1. 情形一中，女售票员轻松地化解了旅客的不满。从这可以看出她 (B)。 **B. 善于进行沟通**
2. 情形一中女售票员和旅客的沟通方式属于 (B)。 **B. 口头语言沟通**
3. 情形二中“我”和经理的谈判的最终结果应该属于 (A)。 **A. 双赢**
4. 从情形二中我们可以看出，“我”的经理的领导方式最可能是 (C)。 **C. 命令**
5. 根据情形二中的叙述，造成“我”现在非常烦恼的原因是 (D)。 **D. 其他都是**

80、去年 10 月，刘先生因业绩突出被任命为其所在集团一分公司的区域经理兼电脑培训学校校长，负责管理 5 名老师、8 名业务员。（此处省略***）刘先生本人也感觉在分公司工作非常疲惫，找不到做团队主管的乐趣，为此他感到非常痛苦。

1. 面对下属的抱怨，刘先生应该 (C)。 **C. 正视他们所提出的问题，积极改正**
2. 刘先生的团队目前所处的发展阶段，较高水平的需要是 (C)。 **C. 个人需要**
3. 刘先生的团队处于团队发展过程中的 (C) 阶段。 **C. 形成**
4. 刘先生的团队目前所处的发展阶段的特征是 (D)。 **D. 缺乏相互信任**
5. 针对团队目前的状况，刘先生不该采取的方式是 (D)。 **D. 坚持让团队成员听从自己的命令**

81、三个 20 世纪 60 年代名牌大学的大学生，毕业后各奔前程，少有来往，某天在党校学习时不期而遇，想不到由于工作的需要，他们都被推上了领导岗位，

1. A、B、C 三位局长上任后，A、B 两人通过接触领导，C 通过各种形式广泛调查研究开始各自上任后的第一件事，方式最好的是 (D)。 **D. 没有最好，关键在于适合本单位的具体情况**
2. 根据你的认识，A 和 B 借鉴 C 的经验，上任后应该做的第一件事是 (D)。 **D. 广泛开展调查研究，了解情况，沟通思想**
3. 总结 C 的经验，最准确的表述是 (D)。 **D. 从调查研究入手，以整顿和改革开路，大抓信息化建设**
4. A、B、C 三位局长之所以都被推上局级领导岗位，不是偶然的。更重要的原因是 (C)

C. 他们工作有思路，都注重沟通

5. 如果你参加三位局长的讨论，从领导的职能出发，C 在其所做的三件事之后还应该做的一工作是 (B)。 **B. 用人**

82、三年以前，某计算机公司招聘录用了两名计算机专业毕业的大学生张强和李佳。

根据以上案例，回答以下各题。

1. 李佳应该进行职业生涯规划才不至于使自己在工作中迷失方向，关于职业生涯规划的说法不正确的是 (B)。 **B. 进行职业选择时，只要兴趣爱好与职业相符就可以**

2. 在决定以后的发展方向和目标前，李佳可以先进行自我评估，找到自己的优势和劣势等，可以帮李佳进行自我评估的方法是 (D)。

D. SWOT 分析法

3. 和张强相比，李佳不太适合市场营销的工作，她应该增强自我认知能力。增强自我认知能力最主要的方法是 (A)。 **A. 反思与反馈**

4. 面对工作中的困难，李佳所作的选择是 (B)。 **B. 离开**

5. 李佳最初对职业进行选择时没有考虑到的是 (C)。 **C. 性格与职业的匹配**

83、上次的绩效评价非常糟糕，我心里至今难以平复，这对我当前的职业前景和上下级关系都有很大影响。

61. 女经理和“我”的谈判的结果是 (C) 的结果。 **C. 两败**

62. 如果你是这位女经理，你应该 (D)，才是最好的选择。 **D. 应该耐心听取，相互协商寻求其他解决办法**

63. 对于上述案例中的女经理和“我”的谈判属于 (A)。 **A. 立场谈判**

64. 上述谈判的结果表明 (D)。 **D. 其它答案都正确**

65. 对于谈判双方来讲，他们最需要的是 (B) 技巧。 **B. 沟通**

84、沈时毕业后被一家中日合资公司招为推销员。刚上班的头两年，他的销售成绩只属一般。

根据以上案例，回答以下各题。

1. 根据马斯洛的需求层次理论，人的行为决定于 (D)。 **D. 主导需求**
2. 根据马斯洛的需求层次理论，表扬每季和年度最佳销售员的做法满足了销售人员 (C) 的需求。 **C. 自尊**
3. 第三年年底，沈时很有信心夺得下一年的推销冠军，工作给他带来了很大的个人满足感。这体现了沈时 (C) 的需求得到了满足。 **C. 自我实现**
4. 沈时辞职的直接原因在于 (B)。 **B. 公司没有采取措施对表现优秀的员工进行适当的激励**
5. 除了进行奖励外，提高激励水平的方法还有很多，但是 (C) 不能用来作为提高激励水平的方法。 **C. 工作复杂化**

85、盛世公司会议室里，高总、人力资源部蔡经理和新进公司的技术人员正在进行对话。

根据以上案例，回答以下各题。

1. 根据马斯洛的需求层次理论，人的行为决定于 (D)。 **D. 主导需求**
2. 徐总真心诚意地听取员工的想法和意见，根据马斯洛的需求层次理论，这样做可以满足员工的 (C) 需求。 **C. 自尊**
3. 小胡提出实际拿到的工资和招聘时承诺的工资不等。根据马斯洛的需求层次理论，工资收入主要是为了满足人 (A) 的需求。 **A. 生理**
4. 小李提出，他们一天到晚埋头干活，却不了解工作是为了什么，工作没有给他们带来个人满足感，根据马斯洛的需求层次理论，这说明他们的 (C) 需求没有得到满足。 **C. 自我实现**

5. 高总希望提高大家的士气，他可以采取的提高激励水平的方法不包括 (D)。 **D. 工作复杂化**

86、十年前小齐从学校走入社会，当时他和许多年轻的朋友在一起，除了上班之外就是玩。

工作是学校统一分配的，竞争也不激烈。（此处省略***）他现在的工作非常稳定，收入也不错，而且有足够的闲暇时间与朋友们在一起。但是偶尔静下心来，小齐还是觉得自己应该再追求些什

么。

1. 一般来讲，人们的目标按照时间的长短可以分为三种，这三种目标不包括 (C)。 **C. 总目标**

2. 对于目标的不同层次之间的关系，说法不正确的是 (C)。 **C. 远期目标必须是非常精确的，近期目标不需要精确**

3. 小齐喜欢富有挑战性、有压力的工作，这是对自己职业兴趣、性格等的自我评估。这属于职业生涯规划基本步骤中的 (C) 部分。 **C. 进行自我评估**

4. 小齐的经历，说明 (A)。 **A. 人生的不同阶段有不同的目标**

5. 小齐如果想为自己做一个职业生涯规划，做法不正确的是 (C)。

C. 按照热门行业确定自己的志向

87、苏天是人力资源部经理，最近他准备举办一个培训班，需要从各个车间抽调员工参加，

根据以上案例，回答以下各题。

1. 苏天在与师傅进行沟通时，使用的沟通技巧是 (C)。 **C. 让对方接受自己的观点**
2. 苏天与师傅所采取的沟通技巧的方法不包括 (D)。 **D. 将自己的观点强加给对方**
3. 苏天挨个地去说服各个车间主任，这属于口头语言沟通方式中的 (C) 方式。 **C. 一对一**
4. 口头语言沟通包含多种方式，苏天采取的方式的缺点是 (C)。 **C. 不利于信息共享**
5. 与其他几种口头语言沟通方式相比，苏天采取的方式的优点是 (C)。 **C. 可发现单独的问题**

88、孙翔是移动某市分公司网络运维部员工，他工作积极认真，一次偶然的机会，得到了省公司企业发展部王总的赏识。

86. 从案例中可以推测出，胡经理是个 (D)。 **D. 专横武断的人**

87. 孙翔现在处在一个十字路口上，他需要好好思考自己的目标，作出决定。下面能帮助他进行思考的方法是 (C)。 **C. 思维导图法**

88. 胡经理对下级工作十分挑剔，经常固执己见，听不进下属的建议，还常不分场合地批评属下员工。下面对他的这种做法说法正确的是 (D)。 **D. 其他都对**

89. 假如你是孙翔，面对目前的困难，最好的解决方法是 (C)。

C. 思考自己的职业目标，选择一条最适合自己的道路

90. 胡经理的员工们都不愿意和他进行沟通，这种沟通障碍主要出在沟通环节中的 (C)。 **C. 发送者——胡经理**

89. 孙翔是移动某市分公司网络运营部员工，他工作积极认真，一次偶然的机会，得到了省公司企业发展部王总的赏识。一年前王总将孙翔从其所在市公司借调到省公司工作。

根据以上案例，回答以下各题。

1. 从案例中可以推测出，胡经理是个 (D) 的人。 **D. 专横武断**
2. 从案例中可以推测出，胡经理的性格特点是 (A)。 **A. 不顾他人感受，蛮横霸道**
3. 胡经理对下级工作十分挑剔，经常一意孤行，听不进下属的建议，还常不分场合地批评属下员工。面对这种局面，员工应该 (D)。**D. 承认合理部分，对其他的不予回应**
4. 孙翔可以通过谈判与胡经理进行沟通，但是在谈判过程中应注意技巧，不正确的做法是 (B)。 **B. 固执己见**
5. 孙翔如果与胡经理进行谈判沟通，不合适的谈判沟通技巧是

(C)。C. 开始就热情激昂, 单刀直入

90. 腾飞公司成立已经快3年时间长了, 不过这也是比较小的公司。

81. 该公司员工产生不满的主要原因是 ()。-->C. **公司规章制度不健全, 没有按制度行事**

82. 该公司员工对上班打卡和加班制度的做法非常有意见, 说明 ()。-->D. **员工受到尊重的需求没有得到满足**

83. 制定清楚的书面规章制度可以 ()。-->C. **避免员工产生误解**

84. 为了缓和员工与管理者之间的矛盾, () 的做法比较合适。-->B. **与员工进行沟通交流**

85. 针对腾飞公司出现的问题, 管理者采取 () 的态度是最理想的。-->D. **认真分析问题并听取意见, 思考具体的解决办法, 然后采取行动**

91. 天博公司是一家跨国企业, 最近, 该公司在中国的业务进展不顺利, 为降低成本, 公司需要进行大规模的改革, 实行机构调整, 同时要裁员。(此处省略***) 公司的这些举措赢得了被裁掉的员工的认可, 他们都对公司的行为表示理解。根据以上案例, 回答86~90题。

1. 从案例中, 我们可以看出, 这家公司在裁员的过程中非常重视 (D)。-->D. **其他都不是**

2. 案例中, 部门经理单独与每位员工见面, 通知各个人具体的去留安排, 这种沟通方式属于 (C) -->C. **副语言沟通**

3. 案例中该跨国公司董事会主席和油品业务首席执行官分别向员工发布改革的好处和裁员的信息。这说明他们在处理这个问题上采用的领导方式是 (A)。-->A. **命令**

4. 现代信息技术的发展给企业提供了很多沟通方式。除了案例中的BBS外, 下面也属于这些沟通方式的是 (A)。A. **电子邮件**

5. 下面选项中不属于沟通五要素的是 (B)。-->B. **方式方法**

92. 天马公司成立已经快3年了, 在公司成立之初, 许多事情都是由老总马黎明一个人说了算。好在前两年的形势不错, 公司的经营业绩也好, 所以去年公司的规模几乎扩大了一倍。根据以上案例, 回答以下各题。

1. 为了缓和员工与管理者之间的矛盾, 比较合适的做法是 (B)。B. **及时与员工进行沟通**

2. 针对天马公司出现的问题, 管理者应采取的态度是 (D)。D. **认真分析问题并听取意见, 思考具体的解决办法, 然后采取行动**

3. 为了缓和员工与管理者之间的矛盾, 天马公司应该设置 (c) 的角色。C. **协调人员**

4. 天马公司现在的状况属于团队发展过程中的 (c) 阶段。C. **波动**

5. 天马公司在解决现存问题时, 可以先和公司员工达成协议。达成协议的方式不包括 (A)。A. **抽签**

93. 天泰公司是国内一家著名的医药公司, 公司在不断发展的过程中逐渐建立起一套独特的培训体系, 靠着这套规范、系统、高水准的培训体系, 天泰公司造就了一支

训练有素的人才队伍, 公司也获得了长足的发展。当今时代, (此处省略***) 也正因为如此, 天泰公司赢得了“实践中的大学”的美名。

根据以上案例, 回答76~80题。

1. 培训给天泰公司带来了许多好处, 下面几种情况中, 天泰公司需要对员工进行培训的是 (D)。-->D. **其他情况都需要**

2. 培训有五个步骤, 下面不属于培训步骤的是 (C)。-->C. **思考**

3. 案例 K 天泰公司的管理层非常重视培训, 这说明他们很注重领导角色中的 (A)。-->A. **个人发展**

4. 学习和发展的方法可以分为脱产培训和在职学习两种, 下面不属于在职学习的是 (A)。-->A. **研讨会**

5. 天泰公司通过培训帮助员工更好地维持了 (B) 之间的平衡。-->B. **工作和维持工作能力**

94. 天星公司原来是一家从事产品加工的小企业, 公司建立之初, 吴总和员工不分彼此, 也没有明确的分工, 一个人顶几个人用, 大家齐心协力, 干劲十足。(此处省略***) 管理层现在的状况直接影响到公司的整体发展, 吴总对此非常焦急。

1. 天星公司管理层目前所处团队阶段的特点是 ()。-->B. **相互考验**

2. 吴总要想解决公司目前面临的问题, 他不应该采取的方式是 ()。-->D. **为了公正起见, 开除管理层的所有“元老”**

3. 在管理层目前所处团队阶段, 团队领导首先要重视的是 ()。-->C. **避免少数的几个人在群体中占据绝对优势**

4. 在团队发展的这个阶段, 吴总最需要重视的是 ()。-->A. **团队需要和个人需要**

5. 天星公司管理层正处于团队发展过程中的 () 阶段。-->C. **波动**

95. 网络部李经理找到人力资源部的宇总, 要求对网络部陈浩工资调整幅度一事重新加以考虑。

根据以上案例, 回答以下各题。

1. 李经理和宇总的沟通方式属于 ()。-->B. **口头语言沟通**

2. 李经理和宇总沟通的方式中, 具体的方法是 ()。-->C. **一对一**

3. 李经理和宇总沟通时采取的具体方法的缺点是 ()。-->B. **不利于信息的共享**

4. 李经理和宇总沟通时采取的具体方法的优点是 ()。-->B. **可发现单独的问题**

5. 李经理在与宇总进行沟通时, 不可采用的沟通技巧是 ()。-->D. **把自己的观点强加给对方**

96. 网络部王经理找到人力资源部的任经理, 要求对网络部小陈工资调整幅度一事重新加以考虑。王经理拿出小陈一年的工作业绩评估表: “任经理, (此处省略***) 王经理很清楚公司的制度, 明白员工的权利, 认为人力资源部的决定已经侵犯了自己属下的权利, 自己有责任和权利为下属争取。

1. 王经理和任经理的沟通方式属于 ()。-->B. **口头语言沟通**

2. 王经理和任经理沟通的方式中, 具体的方法是 ()。-->C. **一对一**

3. 王经理和任经理沟通时采取的具体方法的缺点是 ()。-->B. **不利于信息的共享**

4. 王经理和任经理沟通时采取的具体方法的优点是 ()。-->B. **可发现单独的问题**

5. 王经理在与任经理进行沟通时, 不可采用的沟通技巧是 ()。-->D. **把自己的观点强加给对方**

97. 伟达家具公司是高先生创建的, 开始时主要经营卧室和会客室家具, 取得了很大成功。

伟达家具公司是高先生创建的, 开始时主要经营卧室和会客室家具, 取得了很大成功。随着规模的扩大, 公司又进一步经营餐桌和儿童家具。(此处省略***)

5. 建立一条庭院金属桌椅生产线, 争取五年内达到年销售额 500 万美元。这些目标主要是想增加公司收入, 降低成本, 获取更大的利润。

(1) 伟达家具公司在实现五年发展目标时, 可以采用 () 将任务进行分解。-->WBS 法

(2) 在任务分解的过程中, () 不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。-->项目的主要工作是否已经明确

(3) 为了了解目标的实施情况, 伟达家具公司领导可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在 () 的前提下才能奏效。-->存在信任

(4) 在评估伟达家具公司发展目标的实现情况时, 每个员工对照目标对自己进行评估, 并且确定与绩效的差距。这属于正式评估中的 ()。-->自我评估

(5) 在评估伟达家具公司发展目标的实现情况时, 可以采用正式和非正式的评估方法, 其中评估总生产费用降低 10% 这一目标时, 最好采用正式评估中的 () 的方法。-->汇报

98. 位于某省的天马公司, 是一家以采矿、棉麻加工为主的民营企业。当年 8 个人起家的公司, 如今已成长为拥有 4000 多名员工, 1.6 亿资产的中型企业。

81. 根据马斯洛的需求理论, 上述案例中员工出现这样的问题的原因是 (B)。-->B. 员工更高层次的要求: 尊重或自我实现的需求没有得到满足

82. 根据以上案例, 可以看出, 此企业管理层是应用 (A) 管理理论的。-->A. x 理论

83. 在本案例中, 管理人员没有考虑到 (D)。-->D. 员工的发展

84. 从以上的案例可以看出, 公司员工的需求符合 (C)。-->C. 马斯洛的逐级实现的需求理论, 不符合需求跳跃式的发展。

85. 如果你是该公司老总, 你认为应该采取哪些措施保持员工的激励水平 (D)。-->D. 以上措施都可以

99. 我们年轻的时候迁居美国, 住在波士顿的一所公寓里。(此处省略***)

学生的智商一般, 而老师也是随机挑选的一一水平不是特别高也不是特别低。年末, 学生们取得了预计的成绩。

根据以上案例, 回答 56~60 题。

1. 资料一中的“我们”在既没有食物也没有钱去买食物时认识到了基本需求的重要性, 这种基本需求是指 (C)。C. **生理需求**

2. 顶楼上饿得要死的艺术家为了创造传世之作而与贫困为伴, 这说明 (B)。-->B. **高级的需求比低级的需求重要**

3. 有人为了能够全神贯注于他们非常重视的事情而宁愿放弃社交和友谊, 这类人的做法是为了 (C)。-->C. **满足自尊的需求**

4. 资料二中的现象符合 (B)。-->B. **皮格马利翁效应**

5. 从资料二的情况可以看出是一个 (A)。-->A. **善于聆听的人**

100. 我们年轻的时候迁居美国, 住在波士顿的一所公寓里。在一个漫长的周末, 我们发现自己既没有食物也没有现钞 (没有信用卡或存款卡, 而且银行也早已停止营业了)。

根据以上案例，回答以下各题。

- 1.资料一中的“我们在既没有食物也没有钱去买食物时认识到了基本需求的重要性”，这种基本需求是指(C)需求。**C.生理**
- 2.资料一中，“我们”因为遭遇饥饿而无法关注其他的事情，而顶楼上饿得要死的艺术家却为了创造传世之作而与贫困为伴，这说明(D)。**D.在低层次的需求没有完全实现前，人们也能追求高层次的需求**
- 3.“有些人为了能够全神贯注于他们非常重视的事情而宁愿放弃社交和友谊”，这些人的做法是为了满足(C)的需求。**C.自我实现**
- 4.资料二中，校长在学年开始的时候对老师说的话可以对这些老师起到激励的作用，由此可见，(D)是激励因素，可以产生强大的激励作用。**D.管理者**
- 5.资料二中老师相信这些学生是最聪明的，结果期末学生取得了预期的成绩。这一现象符合(C)。**C.期望理论**

101、吴琼是某名校新闻专业毕业的学生，他当初选择的是最贴近他的职业理想的工作——财经记者，

根据以上案例，回答以下各题。

- 1、在发现合资企业的工作并不适合自己时，吴琼想为自己选择一个新的发展方向，制定一个新的职业生涯规划。职业生涯规划的核心是()。-->A. **制定自己的职业目标和选择职业发展道路**
 - 2、从合资企业到国有企业，吴琼对职业的重新选择主要考虑的因素是()。-->A. **职业环境**
 - 3、在面对变化时，吴琼所做的选择属于()。-->B. **改变境遇**
 - 4、吴琼想为自己做一个职业生涯规划，不正确的做法是()。-->B. **按照热门行业确定自己的志向**
 - 5、吴琼的经历说明，在制定职业生涯规划后，要根据职业的发展和实际情况的变化，不断地对规划进行评估与反馈。职业评估与反馈的内容包括()。-->D. **其他选项都对**
- 102、下面是销售部的小王某天的活动跟踪表：

56.根据工作优先级，优先级A的工作属于()。-->C. **重要并且紧迫**

57. 活动跟踪表可以帮小王()。-->B. **了解自己的工作习惯，找出无效的工作**

58.下面属于小王活动跟踪表中存在的问题是()。-->C. **记录的时间不连续**

59.小王在工作期间上网浏览奥运会奖牌的情况属于任务优先级中的D，这意味着他的这一活动()。-->B. **不重要也不紧迫**

60. 对于活动跟踪表上属于A级的事务，小王应该()。-->A. **立即加以关注，优先处理**

103、下面是由X企业的主管副总裁主持的一次季度绩效考评会议：

- 1.该公司的问题产生的原因有(E)。**E.缺乏沟通**
- 2.该公司各个部门经理之间最重要的是缺少(E)。**E.协调**
- 3.发生上述情况的主要原因有高层领导在制定决策时(B)。**B.沟通不够**
- 4.在我们考核团队绩效时，应该考虑团队目标的(E)。**E.可达到性**
- 5.从会议的角度看，该公司这次会议失败的可能原因有(A)。**A.会议的目的不明确**

104、夏雨硕士毕业后进入一家中型企业，半年后他被公司任命为一个新项目的经理。

此前，他做过用户服务部工程师，从事过公司新产品的市场调研、研发和新项目的可行性分析等工作。近来他感觉到一些来自项目组内部的问题，主要表现如下：(此处省略****)但初出茅庐的他面对现在的局面还是感觉有些手足无措。根据以上案例，回答71~75题。

1.案例中，一位老员工在一次会议上当面批评夏雨，对此夏雨应该(C)。**-->C.正视他所提出的问题，积极改正**

2.当会议中出现争论时，作为会议的主持人，夏雨应该(B)。**-->B.引导争论双方把注意力集中到当前正在讨论的议题上**

3.从案例中可以推断出，夏雨所在的团队最可能处于团队发展阶段中的(A)。**-->A.波动阶段**

4.根据夏雨目前团队所处的发展阶段，下面几种需要中处于较高水平的需要是(B)。**-->B.团队需要和个人需要**

5.针对团队目前的状况，夏雨应该(C)。**-->B.努力在团队中营造信任的气氛**

105、小艾是一家大型制造企业的招聘主管，该企业是所在市的出口创汇大户，其产品的市场占有率在全球同行业中遥遥领先。

91. 案例中，小艾向经理提出进行岗位轮换。岗位轮换属于培训中的()。-->A. **在职学习**

92. 公司其它各部门往往是人员离职后再向人力资源部提出增员需求，这种做法给小艾带来了极大的压力。这也反映出其他部门和小艾的人力资源部之间()。-->B. **缺乏沟通**

93. 当与其他团队一起工作时，团队总是期望从对方那里有所收获。团队之间的相互期望包括()。-->D. **其他都是**

94. 如果你是小艾，面对目前的情况，最合适的做法是()。-->C. **主动和其它同事沟通，表示信任和尊重**

95. 小艾不愿意让同事知道自己升迁的事情，但消息最后还是传开了，几个以前和小艾关系走的比较近的同事因为这逐渐和小艾疏远了。这说明小艾的团队可能()。-->D. **其他都有可能**

106、小崔在大学期间所学的专业是计算机应用，找工作时他没有仔细考虑自己所学的专业，

大学毕业后就来到深圳打工。他先在一家公司研发部任软件工程师，可是不久他就被派到管理部做MIS(信息系统管理)，现在是总经理助理。毕业后短短两年里他经过了数次职位调动，然而他发现自己现在对哪一行都不是十分精通，面对这种情况，他真不知道该如何选择自己的职业道路，才能不使自己和亲人失望。

根据以上案例，回答51~55题。

1.从小崔的例子可以看出，我们应该进行职业生涯规划才不至于使自己迷失方向，下面关于职业生涯规划的说法不正确的是(C)。**-->C.职业生涯规划需要对外部环境和各行业的发展趋势及对人才素质的要求进行客观了解**

2.小崔在选择职业前，可以分析下自己的优势和劣势、机会和威胁，以便帮他更好的进行选择，这种分析方法被称为(D)。**-->D.思维导图法**

3.小崔的情况告诉我们找工作前一定要思考自己的目标，下面不属于我们经常使用的有效的思考方法的是(B)。**-->B.思维导图法**

4.通常情况下，小崔在制定目标时需要注意(C)。**-->C.目标要可达到和可实现并有时间规定**

5.小崔对自己目前的状况可以进行一下自我评估，客观地了解一下

自己的情况，在自我评估中，我们应该采取(A)的态度。**-->A.实事求是**

107、小何对她的工作很满意，因为她所在的团队组建、运转两年来，团队成员始终在公开、信任的氛围下工作，

96. 案例中，刘经理的领导方式最可能是()。-->C. **授权**

97. 与刘经理相比，孙经理的领导方式属于()。-->B. **命令**

98. 对于小何这种工作积极性高，能力也很强的员工，领导者需要对其()。-->C. **少指令，低支持**

99. 对于两位经理不同的领导方式，以下说法正确的是()。-->A. **领导方式要根据实际情况进行选择，没有好坏之分**

100. 小何原来所在的团队属于团队发展阶段中的()。-->B. **成熟阶段**

108、小黄毕业于上海外国语大学日语专业，毕业后被一家中日合资公司招为推销员。

他很满意这份工作，因为工资高，还是固定的，不用担心未受过专门训练的自己比不过别人。

(此处省略****)不料那位日本上司说这是既定政策，拒绝了她的建议，母公司一贯就是如此，是本公司文化特色。

昨天，令公司领导吃惊的是，小黄辞职而去。

1.案例中，小黄辞职而去的直接原因在于(C)。**-->C.他在公司里受到歧视**

2.小黄高日方销售经理汇报工作后，经理对他很客气，祝贺他已取得的成绩，并说：“咱公司要再有几个像你这样的推销明星就好了。”按照需求层次理论，经理的做法满足了小黄的(B)。**-->B.生理需求**

3.除了进行奖励外，提高激励水平的方法还有(A)。**-->A.工作扩展**

4.从小黄辞职的事件可以看出，小黄所在公司的领导(D)。**-->D.不尊重员工**

5.如果你是小黄公司的日方经理，你很想激励小黄继续努力工作下去，你可以(C)。**-->C.提升小黄的职务**

109、小黄毕业于上海外国语大学日语专业，毕业后被一家中日合资公司招为推销员。他很满意这份工作，因为工资高，还是固定的，不用担心未受过专门训练的自己比不过别人。

1. 案例中，小黄辞职而去的直接原因在于(B)。**(B)公司没有采取措施对表现优秀的员工进行合适的激励**

2、小黄向日方销售经理汇报工作后，经理对他很客气，祝贺他已取得的成绩，并说：“咱公司要再有几个像你这样的推销明星就好了。”按照需求层次理论，经理的做法满足了小黄的(C)。**(C)自尊的需求**

3、除了进行奖励外，提高激励水平的方法还有(D)。**(D)其他都是**

4、从小黄辞职的事件可以看出，小黄所在公司的领导(A)。**(A)激励水平很低**

5、如果你是小黄公司的日方经理，你很想激励小黄继续努力工作下去，你可以(D)。**(D)其他都行**

110、小姜从来没有做工作记录的习惯。

工作上的事情总是一件做完了接着做另一件，整日里忙忙碌碌。(此处省略****)在做完这样的一个记录之后，小姜重新阅读了一遍活动跟踪表，结果令他大吃一惊。【图片】

1.在分析了活动跟踪表以后，小姜发现自己很多时间都浪费在了无

意义的事情上,为了区分事情的轻重缓急,小姜可以运用()。-->A. **时间管理矩阵**

2.根据任务优先级,11:30-11:50准备下午的部门周会材料属于()的工作。-->A. **优先级A**

3.根据任务优先级划分,优先级C的任务特点是()。-->D. **不重要但紧迫**

4.根据任务优先级划分,()不属于优先级B的任务。-->A. **召开部门临时会议**

5.根据任务优先级划分,小姜首先应该考虑()的任务。-->B. **重要而且紧迫**

111、小李研究生毕业后去了一家中型工业企业,在技术科任科长。技术科目前有两个副科长:王副科长和夏副科长(此处省略***)

有时王、夏二人对科里的一些工作意见不一致,让小季感到十分为难。科里工作效率低,士气也不高,小李感到这个科长很难当。

1.除命令、说服、协商和授权外,典型的团队领导方式还有()。-->B. **参与**

2.小李所在的团队,成员士气低落,而且工作有效性差,为了改善现状,小李应该采用的领导方式是()。-->A. **命令和有利的支持**

3.在遇到重要决策时,小李都会征求大家的意见,这说明小李的领导方式属于()。-->C. **协商**

4.小李所采用的领导方式,适用的范围为()。-->D. **获得解决问题的办法**

5.小李在选择领导方式时要考虑的因素不包括()。-->B. **自己的个人偏好**

112、小刘是某公司业务处的职员,他最近对一些电话来访非常头疼,这些电话有的是咨询的,有的是投诉的。部门也总有同事找他帮忙做些他职责之外的事情,比如查找一些数据,修改一些报告等。

1、从小刘的情况可以看出,他在工作中没有处理好(C)之间的平衡。(C) **工作和生活**

2、小刘的工作过于忙碌,要想改变这种状况,下面做法不正确的是(B)。(B) **把责任都推给别人**

3、小刘在工作中没有分清事情的轻重缓急,这是造成他工作安排混乱的主要原因,对此小刘可以通过运用(B)帮他分清事情轻重缓急的是。(B) **时间管理矩阵**

4、对于同事总找他帮忙的情况,小刘应该(A)。(A) **学会适当地拒绝**

5、小刘对自己一天都干了什么工作并不清楚,为此他可以通过(A)来了解自己的工作情况,找出无效工作。(A) **填写活动跟踪表**

113、小刘硕士毕业后进入一家中型企业,半年后他被公司任命为一个新项目的经理。

此前,他做过客户服务部工程师,从事过公司新产品的市场调研、研发和新项目的可行性分析等工作。(此处省略***)也尽可能地实现项目各方之间信息的交流和共享,但初出茅庐的他面对现在的局面还是感觉有些手足无措。

1.小刘所在的团队处于团队发展过程中的()阶段。-->A. **波动**

2.一位老员工在会议上当面批评小刘,对此小刘最恰当的做法是()。-->C. **正视他所提出的问题,积极改正**

3.小刘的团队目前所处的发展阶段,处于较高水平的需要是()。-->B. **团队需要和个人需要**

4.针对团队目前的状况,小刘不该采取的方式是()。-->D. **坚持让团队成员听从自己的命令**

5.小刘的团队目前所处的阶段的特点是()。-->B. **相互考验**

114、小刘在大学期间所学的专业是计算机应用,大学毕业后他先在一家公司研发部担任软件工程师,不久就被派到管理部做MIS(信息系统管理),现在是总经理助理。(此处省略***)最后,他决定明年考取计算机应用专业的研究生,继续深造以加强专业知识的学习。

1.关于从长期目标到中期目标再到短期目标的过程,说法正确的是()。-->C. **目标越近,就要越具体、越精确**

2.小刘最终决定明年考取计算机应用专业的研究生,这属于职业生涯规划基本步骤中的()。-->B. **设定职业生涯目标**

3.小刘在没有制订合理的职业规划的情况下工作了三年,如果他在开始工作时就制定一个三年的目标并切实执行,现在的情况会好很多。三年的目标一般属于()。-->C. **中期目标**

4.职业生涯规划的核心是()。-->A. **制定自己的职业目标和选择职业发展道路**

5.从小刘的例子可以看出,我们应该进行职业生涯规划才不至于使自己迷失方向,关于职业生涯规划,说法不正确的是()。-->D. **职业生涯规划的第一步就是职业生**

115、小刘在大学期间所学的专业是计算机应用,找工作时他没有仔细考虑自己所学的专业,大学毕业后就来到深圳打工。

51.从小刘的例子可以看出,我们应该进行职业生涯规划才不至于使自己迷失方向,下面关于职业生涯规划的说法不正确的是()。-->D. **职业生涯规划的第一步是职业生**

52.小刘在选择职业前,可以分析下自己的优势和劣势、机会和威胁,以便帮他更好的进行选择,这种分析方法被称为()。-->C. **SWOT法**

53.小刘的情况告诉我们找工作前一定要思考自己的目标,下面不属于我们经常使用的有效的思考方法的是()。-->D. **PEST法**

54.通常情况下,小刘在制定目标时需要注意()。-->D. **其他都是**

55.小刘对自己目前的状况可以进行一下自我评估,客观地了解一下自己的情况,在自我评估中,我们应该采取()的态度。-->A. **实事求是**

116、小米目前在一家公司担任文秘一职,他具备一定的计算机使用能力,但对中文录入并不是很在行,打字速度只有每分钟45字左右,对他的工作进度影响很大。为此小米给自己定了个计划:三个月内提高自己的打字速度,达到每分钟可打90个字。要实现这个目标,小米就必须每个月将打字速度提高15个每分钟,而这只要保证每天有1个小时的练习时间就可以实现,练习可以利用晚上睡觉前的休息时间进行。另外还可以寻找一些窍门和有效的方法来帮助他们自己达到目标。

根据以上案例,回答56~60题。

1.小米计划“三个月内提高自己的打字速度”,这体现了SMART原则中的(C)。-->C. **目标必须是有时间限制的**

2.除了小米的自身努力外,小米的公司也应该给他提供些在职学习的机会,比如(D)。-->D. **其他都是**

3.下面能体现小米的目标是可达到的选项是(B)。-->B. **每个月打**

字速度提高15个字每分钟

4.小米在设计自己的目标时除了要遵守SMART原则外,还应该注意的是(C)。-->C. **让自己的目标遵循并服从团队的目标**

5.SMART目标中的S代表(A)。-->A. **明确的**

117、小暮是某印刷公司的一名财务人员。在他工作期间,遇到了一个最难对付的客户,这个客户让他学会了如何谈判。(此处省略***)他们尽量选择双方都比较喜欢的方式进行,合作也更加融洽。更重要的是,这样的谈判往往能够获得对小暮公司更有利的结果,使他为公司获得了利益。

1.小暮与这个客户在谈判过程中,采用了()的技巧,使自己获得主动权。-->A. **不立即回应**

2.当小暮不同意客户提出的方案时,()的方式是他不可取的。-->B. **为了维持长期合作关系,草率接受对方意见**

3.起初,小暮很怕与这个客户打交道,因为谈判过程总是被他主导,无论小暮是否同意,都得按照他说的做。由此可看出这个客户是一个()。-->C. **专横武断的人**

4.不同谈判风格的人具有不同的特点,这个客户的谈判风格的特点是()。-->D. **发表自己的意见并视其为不可改变的事实**

5.后来,小暮和这个客户尽量选择双方都比较喜欢的方式进行谈判,这样取得的谈判结果具有的特点是()。-->C. **双方都获得了好处**

118、小石和小陈是大学同学,两人经常在一起交流今后的想法和打算。

小陈觉得自己有点厌烦学校的生活,但是现在就业形势很差,本科生毕业后工作很不好找,他又不知道毕业以后该从事什么工作,(此处省略***)这个暑假,他准备找一家外企实习,把外语学好,看三到五本管理方面的书,学习一些管理知识,参加社会调查一次。

根据以上案例,回答66~70题。

1.案例中,小石和小陈暑假的计划属于(D)。-->D. **短期目标**

2.和小石相比,小尹急需(A)。-->A. **明确自己的职业目标**

3.关于目标,下面的说法错误的是(C)。-->C. **目标越远,就要越具体、越精确**

4.在决定以后的发展方向和目标前,我们可以先进行下自我评估,找到自己的优势和劣势等,下面方法可以帮我们进行自我评估的是(B)。-->B. **SWOT法**

5.根据KOLB学习周期,小石暑假准备看三到五本管理方面的书,学习一些管理知识,这属于从(D)阶段开始学习的方法。-->D. **理论化**

119、小孙是人力资源部经理,最近他准备举办一个培训班,需要从各个车间抽调员工参加,为了争取车间的支持,他到各车间里去说服车间主任。(此处省略***)“这第一次课还得您派俩人参加,您看派谁去?”张工也答应了并当场定下人选。小孙顺利地获得了各车间的支持。

1.小孙在与师傅进行沟通时,使用的沟通技巧是()。-->C. **让对方接受自己的观点**

2.小孙与师傅所采取的沟通技巧的方法不包括()。-->D. **将自己的观点强加给对方**

3.小孙挨个地去说服各个车间主任,这属于口头语言沟通方式中的()方式。-->D. **一对一**

4.口头语言沟通包含多种方式,小孙采取的方式的缺点是()。-->A. **不利于信息共享**

5. 与其他几种口头语言沟通方式相比,小孙采取的方式的优点是()。

-->B. 可发现单独的问题

120. 小孙在建行工作就要满 4 年了, 作为建行的一名普通员工, 他深刻感受到建行以改制、上市为契机所带来的一连串变化。

1. 根据双因素理论, 薪酬属于双因素中的 (B)。(B) 保健因素

2. 建行积极推行薪酬改革, 准备实行股权激励计划。这样做的目的在于 (D)。(D) 其他都是

3. 建行倡导和帮助每位员工制定职业生涯规划。关于这种做法, 下面说法不正确的是 (C)。(C) 会妨碍员工的正常工作

4. 案例中, 建行将培训纳入人力资源管理和薪酬体系中, 需要时还组织员工进行脱产培训。下面选项中不属于脱产培训的是 (C)。(C) 工作观摩

5. 除了进行培训, 在职学习也是一种重要的员工个人发展方法。下面不属于在职学习的是 (B)。(B) 委托培训

121. 小王和小尹是一个宿舍的同学, 两人经常在一起交流今后的想法和打算。小尹觉得自己有点厌烦学校的生活, 但又不知道毕业后该从事什么工作, 现在就业形势很差,

根据以上案例, 回答以下各题。

1. 小王和小尹暑假的计划属于 (D)。(D) 短期目标

2. 和小王相比, 小尹应该增强自我认知能力, 增强自我认知能力的最重要的方法是 (A)。(A) 反思与反馈

3. 关于目标的说法不正确的是 (c)。(C) 目标越远, 就要越具体、越精确

4. 在决定以后的发展方向和目标前, 我们可以先进行自我评估, 找到自己的优势和劣势等, 可以帮助我们进行自我评估的方法是 (B)。(B) SWOT 法

5. 根据 KOLB 学习周期, 小王暑假准备看三到五本管理方面的书, 学习一些管理知识, 这属于从 (D) 阶段开始学习的方法。(D) 理论化

122. 小王是某名校新闻专业毕业的学生,

他当初选择的是最贴近他的职业理想的工作——财经记者, 毕业后他如愿成为一名著名合资媒体的实习记者, (此处省略***) 他认为在国企工作是很幸运的, 因为他既明白自己需要的是什么, 也得到了与自己的理想接近的职业。

1. 小王想为自己做一个职业生涯规划, 不正确的做法是 ()。-->B. 按照热门行业确定自己的志向

2. 从合资企业到国有企业, 小王对职业的重新选择主要考虑的因素是 ()。-->A. 职业环境

3. 在面对变化时, 小王所做的选择属于 ()。-->B. 改变境遇

4. 在发现合资企业的工作并不适合自己时, 小王想为自己选择一个新的发展方向, 制定一个新的职业生涯规划。职业生涯规划的核心是 ()。-->A. 制定自己的职业目标和选择职业发展道路

5. 小王的经历说明, 在制定职业生涯规划后, 要根据职业的发展和

实际情况的变化, 不断地对规划进行评估与反馈。职业评估与反馈的内容包括 ()。-->D. 其他选项都对

123. 小王在大学期间所学的专业是计算机及应用, 2000 年 7 月大学毕业后在深圳打工, 由于他觉得自己所学的专业就是计算机及应用专业, 工作没有什么好考虑的。

1. 从小王的例子来看, 做好职业生涯规划应该分析很多方面的情况, 下面 (D) 情况是应该分析的。D. 其他答案都正确

2. 小王在选择自己的职业前首先应该 (B)。B. 明确自己的目标

3. 小王面对这种情况, 他可以通过改变各种不同的条件来进行改善他目前的情况, 下面 (D) 方法可以帮助他。D. 其他答案都正确

4. 小王要想在自我发展道路上有一个明确的方向, 他就必须首先 (D)。D. 了解自己、具有自我认知的能力

5. 从企业的角度看, 在招聘小王进入公司时, 管理者没有 (D)。D. 指导做好员工的职业生涯规划, 明确他们的职业发展道路

124. 小王在建行工作就要满 4 年了, 作为建行的一名普通员工, 他深刻感受到建行以改制、上市为契机所带来的一连串变化。

96. 根据双因素理论, 薪酬属于双因素中的 ()。-->B. 保健因素

97. 建行积极推行薪酬改革, 准备实行股权激励计划。这样做的目的在于 ()。-->D. 其他都是

98. 建行倡导和帮助每位员工制定职业生涯规划。关于这种做法, 下面说法不正确的是 ()。-->C. 会妨碍员工的正常工作

99. 案例中, 建行将培训纳入人力资源管理和薪酬体系中, 需要时还组织员工进行脱产培训。下面选项中不属于脱产培训的是 ()。-->C. 工作观摩

100. 除了进行脱产培训, 在职学习也是一种重要的员工个人发展方法。下面不属于在职学习的是 ()。-->B. 委托培训

125. 小吴是某矿业公司的一位维修钳工,

手艺高, 责任心强, 人缘好。某个周一, 分管人事的周副矿长来电话, 说车间李主任重病住院, 要小吴暂时代理车间主任, 行使权力。(此处省略***) 刚放下周副矿长的电话, 公司常务副经理又打来电话, 让他马上去总部出席紧急干部会议。对于现在的工作, 小吴觉得真的很累。

1. 根据任务优先级划分, () 不属于优先级 A 的任务。-->C. 上备品库检查库存情况

2. 根据任务优先级划分, 小吴首先应该考虑 () 的任务。-->B. 重要而且紧迫

3. 根据任务优先级划分, 优先级 C 的任务特点是 ()。-->D. 不重要但紧迫

4. 根据任务优先级划分, 参加同学聚会属于 () 的工作。-->D. 优先级 D

5. 小吴要想在繁重的工作中理出头绪, 做出合理的安排和计划, 他可以运用 () 来确定任务的优先级。-->A. 时间管理矩阵

126. 晓日证券公司是一家全国性的证券公司, 1994 年经中国人民银行批准设立, 1995 年在北京正式营业, 注册资本 1000 万元, 经过 5 次增资扩股目前晓日证券注册资本为 15 亿元。

71. 案例中, 公司给楚天营业部分配了新的任务, 要求他们“完成 2000 万元的利润指标”, 这句话最符合 SMART 原则中的 ()。

-->A. 明确的

72. 2006 年股市形势大好, 楚天营业部用了半年时间就超额完成了原来全年的目标, 这时公司下达了新的 2000 万的年利润目标, 据此你认为这个目标 ()。-->D. 其他都对

73. 晓日证券将公司 2.6 亿元的利润目标分解为经纪业务部 1.2 亿元, 投资银行部 6000 万元, 资产管理部 8000 万元。经纪业务部拿到这一目标后, 又进一步向全国 20 个营业部进行分配, 其中楚天营业部的利润目标为 1200 万元。这一过程属于目标管理中的 ()。-->B. 目标分解

74. 面对营业部员工的抱怨和意见, 公司负责人应该采取的做法是 ()。-->C. 与员工进行沟通, 向他们讲明情况争取他们的支持

75. 如果你是楚天营业部的经理, 面对这种情况, 不合适的做法是 ()。-->A. 不执行公司的新利润指标

127. 欣远公司李厂长今天的“待办”日程表上记录着: 与副厂长讨论几个员工的投诉;

根据以上案例, 回答以下各题。

1. 李厂长要想在繁重的工作中理出头绪, 作出合理的安排和计划, 他可以运用 () 来确定任务的优先级。-->A. 时间管理矩阵

2. 根据工作优先级划分, 李厂长首先应该考虑 () 的任务。-->B. 重要而且紧迫

3. 根据工作优先级划分, 优先级 C 的任务特点是 ()。-->D. 不重要但紧迫

4. 根据工作优先级划分, () 不属于优先级 B 的任务。-->A. 接到总部负责法律事务的职员打来的电话

5. 根据工作优先级, 为下午的客户代表座谈会写一份演讲稿属于 () 的工作。-->A. 优先级 A

128. 新泰公司的创始人余总勤奋、严厉, 具有强烈的进取心。公司创建之初在出口纺织方面取得了成功。(此处省略***) 同时, 还与某国际知名汽车公司成立了合资企业。

1. 组织的利益相关者对组织的决策和执行过程有重大的影响, 那么, 利益相关者指的是 ()。-->D. 影响企业目标的实现或者受企业实现目标过程影响的个人或者团队

2. 组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于新泰公司的外部利益相关者的是 ()。-->B. 希尔斯公司

3. 组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于新泰公司的内部利益相关者的是 ()。-->C. 9100 多名员工

4. 根据 Ansoff 矩阵, 新泰公司实行的是 () 的市场战略。-->D. 多元化经营

5. 相对于 Ansoff 矩阵的其他几种战略, 新泰公司实行的市场战略的特点是 ()。-->B. 开发新产品和服务, 并将它们销售到新市场, 风险性大

129. 兴盛公司原来是一家从事产品加工的小企业, 公司建立之初, 张总和员工不分彼此,

根据以上案例, 回答以下各题。

1. 兴盛公司管理层正处于团队发展过程中的 () 阶段。-->C. 波动

2. 在团队发展的这个阶段, 张总最需要重视的是 ()。-->A. 团队需要和个人需要

3. 兴盛公司管理层目前所处团队阶段的特点是 ()。-->B. 相互考验

4. 在管理层目前所处团队阶段, 团队领导首先要重视的是 ()。-->C. 避免少数的几个人在群体中占据绝对优势

5. 张总要想解决公司目前面临的问题, 他不应该采取的方式是 ()。-->D. 为了公正起见, 开除管理层的所有“元老”

130、徐佳是某印刷公司的一名财务人员。在他工作期间，遇到了一个最难对付的客户，

根据以上案例，回答以下各题。

1、徐佳与这个客户在谈判过程中，采用了（）的技巧，使自己获得主动权。-->A、**不立即回应**

2、当客户提出的方案，徐佳不同意时，（）的方式是不可取的。

-->B、**为了维持长期合作关系，草率接受对方意见**

3、起初，徐佳很怕与这个客户打交道，因为谈判过程总是被他主导，无论徐佳是否同意，都得按照他说的做。由此可看出这个客户是一个（）。-->C、**专横武断的人**

4、不同谈判风格的人具有不同的特点，这个客户的谈判风格的特点是（）。-->D、**发表自己的意见并视其为不可改变的事实**

5、后来，徐佳和这个客户尽量选择双方都比较喜欢的方式进行谈判，这样取得的谈判结果具有的特点是（）。-->C、**双方都获得了好处**

131、徐先生 2003 年 4 月加盟东信公司担任软件实施顾问。

他工作认真负责，服务态度极佳，辅导客户上线成功率达 100%，从未被客户投诉过。2006 年 1 月他调入业务部从事业务工作，从 1 月份至 9 月份，徐先生独立做单 20 件，（此处省略***）失去了其以往作为一个业务员的单纯与快乐，为此他感到非常痛苦。根据以上案例，回答 66~70 题。

1.案例中，徐先生曾经是一名很优秀的员工，但升为管理人员后，却遇到了很多麻烦，造成徐先生目前局面的最大原因在于（A）。

-->A、**他没有实现好角色的转变**

2.徐先生试图掌控每个人的销售情况及学校管理的每一个环节，这使他所领导的老师及业务人员显得极为清闲，工作热情十分低下，士气十分低落且找不到成就感，甚至导致一些员工的离职。这说明徐先生（B）。-->B、**不善于授权**

3.徐先生要想取得员工的信任，他需要（D）。D、**其他都需要**

4.徐先生的遭遇告诉我们，在团队成员的角色发生改变时，公司可以通过（C）让他们尽快适应新的工作。-->C、**对他们进行培训**

5.面对工作中出现的这些问题，你觉得徐先生应该（A）。A、**正视自己的不足，加强学习**

132、沿海某省集邮公司成立于 1982 年，其主营业务是邮票邮品的开发与销售。成立当初，公司在该省集邮市场几乎是独家经营，前景一片光明。

61. 根据 Ansoff 矩阵，该公司的经营战略属于（）。-->D、**多元化经营战略**

62. 面对 90 年代中后期的市场情况，公司高层领导可以采取（）来分析行业的竞争状态。-->C、**波特“五力模型”**

63. 在困境下，公司领导决定进军黄金业务，按照 Ansoff 矩阵，这种战略的风险性（）。-->A、**最大**

64. 案例中，当公司受社会、政治、经济、文化等诸多因素的影响，业务收入逐年急剧下滑时，领导者可以采用（）对组织的外部环境进行分析。-->B、**PEST 法**

65. 公司在进军黄金业务市场的同时，需要（）。-->D、**其他都需要**

133、一般跨国公司的培训费用占其营业收入的 2%-5%。

而爱立信的培训投资在这些跨国公司中位居前列。在爱立信接受培训的员工不以“新老”来划分，而是以岗位职务来划分为管理人员和专业人员。（此处省略***）两者之间常常会有误差，这种误

差对某些学员来说甚至很大，如何避免这种误差造成的工作障碍则是这类评估的最终目的。

根据以上案例，回答 96~100 题。

1.爱立信有一个课程叫“自我了解”，员工要想自我了解，进行自我评估，可以采取的方法是（C）。-->C、**SWOT 法**

2.在爱立信，每个接受基本技能培训的员工都要学习财务和企业运作方面的课程，按照 KOLB 学习周期，这属于从（B）阶段开始学习。-->B、**理论化**

3.爱立信想通过领导能力培训让管理人员更了解自己的个性并形成与之“匹配”的领导风格和领导艺术。在领导者选择领导方式时，他需要考虑的问题包括（D）。-->D、**其他都是**

4.爱立信比一般的跨国公司更注重培训，这反映出他们公司的领导者很重视领导者任务中的（A）。-->A、**发展个人**

5.下面关于培训的说法错误的是（C）-->C、**培训应该只对管理人员进行**

134、有两位年富力强的又踏实勤奋的园长，

其中的一位可谓“夙兴夜寐，中情烈烈”，事无巨细，必亲自过问。（此处省略***）几年以后，幼儿园面貌焕然一新，教育质量有了大幅度提高，而且在办学上渐渐显示出自己的特色，成为当地一所以人瞩目的先进幼儿园。

1.第一位园长不让下属参与决策，凡事必亲自过问，这位园长的领导方式是（）。-->A、**命令**

2.第一位园长的领导方式的适用范围是（）。-->C、**紧急任务**

3.第二位园长在摸索幼儿园教学方向时，时常和教师们一起讨论、研讨、探索。这位园长的领导方式是（）。-->C、**协商**

4.教师队伍素质整体较高，但积极性却很差，为了改变这种现状，第一位园长应采取（）的方式。-->B、**高支持、指令少**

5.领导者在选择领导方式时要考虑的因素不包括（）。-->B、**自己的个人偏好**

135、有一个妈妈把一个橙子给了邻居的两个孩子。这两个孩子便讨论起来如何分这个橙子。两个人吵来吵去，最终达成了一致意见，由一个孩子负责切橙子，

1.有很多情况需要通过沟通使别人接受某个方案或就某些目标同别人进行商讨，这些沟通的方式都属于广义意义上的(D)。D、**协商**

2.两个孩子用棒棒糖交换橙子的结果是一种(A)的结果。A、**双赢**

3.(A)是谈判的最佳目的。A、**能够满足双方的最大利益**

4.谈判分为不同的类型，一开始，两个孩子各自得到一半橙子的谈判属于(D)。D、**对等谈判**

5.一个成功的谈判不应该是(B)。B、**为自己的利益，坚决不妥协**

136、有这样一群人，他们年轻的时候迁居美国，住在波士顿的一所公寓里。

在一个漫长的周末，他们发现自己既没有食物也没有现钞（没有信用卡或存款卡，而且银行也早已停止营业了）。（此处省略***）还有一些人似乎想尽可能放弃友谊和社交，以使他们能够全神贯注于自己非常重视的事情。

1.根据马斯洛的需求层次理论，人的行为决定于（）。-->D、**主导需求**

2.“他们在既没有食物也没有钱去买食物时认识到了基本需求的重要性”，这种基本需求是指（）的需求。-->C、**生理**

3.他们因为遭遇饥饿而无法关注其他的事情，而顶楼上饿得要死的

艺术家却为了创造传世之作而与贫困为伴，这说明（）-->D、**在低层次的需求没有完全实现前，人们也能追求高层次的需求**

4.根据马斯洛的需求层次理论，那些全神贯注于自己非常重视的事情，以获得个人满足感的人，他们的做法是为了满足（）的需求。

-->C、**自我实现**

5.根据马斯洛的需求层次理论，通过发展友谊，参加社交活动，可以用来满足（）的需求。-->A、**社会**

137、袁总是某农机公司的总裁。

该公司 2006 年销售额为 5000 万元，2007 年达到 5500 万元，2008 年销售额为 5900 万元，2009 年预计 6500 万元。（此处省略***）他相信，降低产品成本、提高产品质量并开出具有吸引力的价格，将是提高公司产品竞争力最有效的法宝，因为客户们实际考虑的还是产品的价值。

1.组织的利益相关者对组织的决策和执行过程有重大的影响，那么，利益相关者指的是（）。-->D、**影响企业目标的实现或者受企业实现目标过程影响的个人或者团队**

2.组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于该农机公司的外部利益相关者的是（）。-->B、**政府部门**

3.组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于该农机公司的内部利益相关者的是（）-->C、**各地经销负责人**

4.根据 Ansoff 矩阵，袁总在市场方面采取的策略是（）。-->C、**市场渗透**

5.相对于 Ansoff 矩阵的其他几种战略，袁总采取的战略特点是（）。-->B、**比较保守**

138、云经理把运营部各分店的经理召集在一起，向大家介绍了今年公司对运营部的工作要求

1.云经理在对各运营部进行任务分解时可使用（）。-->A、**WBS 法**

2.在任务分解的过程中，（）不属于在“核实分解的正确性”阶段需要确认的问题。-->C、**项目的主要工作是否已经明确**

3.在任务分解的过程中，完成（）的工作后，需要核实分解的正确性。-->C、**确定每个工作任务的组成部分**

4.在任务执行过程中，云经理可通过非正式评估的方式了解情况。非正式的工作评估只有在（）的前提下才能奏效。-->D、**存在信任**

5.正式评估也是一种检验团队成员工作成果的方法。不属于正式评估方法的是（）。-->B、**私下聊天**

139、在两年前，如果你问我是否有一个明确的目标，我的回答是“没有”。我整天在忙碌地工作着，事情一件接着一件，日子一天又一天。

1.根据对目标的理解，主人公的经历说明(C)。C、**目标决定了我们的生活，决定了我们对自己和生活的看法。**

2.“我”在失去第一份工作后和得到第二份工作一年的时间里，“我”的状态不佳，主要是因为(B)，“我”才处于这种状况之中。B、**目标不明确**

3.“我”在下岗后一直找不到工作主要是因为(C)。C、**传统的思维定势和成见，不能开拓自己的思路**

4.“我”在拥有第一份工作的时候，从来没有考虑过以后(A)。A、**自己的职业与工作选择**

5.人们在建立自己的目标时通常通过一些方法对目前的状况进行分析，那么(B)方法不是我们经常应用的。B、**脑图**

140、在某商店，一位顾客在某服装摊位前驻足，并对一种款式的风衣多看了几眼。

摊主想一定要吸取以前轻易放走顾客做不成生意的教训，要调整

自己的策略，真诚与顾客合作。（此处省略***）顾客很喜欢衣服的款式，价钱也没有超出自己的预算，欣然买走了这件衣服，并表示下次买衣服还会来这个摊位。

1. 摊主属于（ ）的人。-->A. 处事果断

2. 不同谈判风格的人具有不同的特点，不属于摊主的谈判风格的特点是（ ）。-->D. 蛮横霸道

3. 摊主和顾客的谈判结果属于（ ）。-->D. 双赢

4. 不属于摊主和顾客的谈判结果的特点是（ ）。-->A. 各自坚持不能让对方获利

5. 控制谈判进程有很多技巧，但不包括（ ）。-->B. 避重就轻

141. 张东升是平山矿业公司露天矿机修车间的一位维修钳工，正式技工学校毕业，今年 38 岁，年富力强。

66. 新上任的张东升目前这种状态是因为（ ）。-->C. 他还没有转变自己的角色

67. 张东升要改变目前的状态，最重要的是他应该学会（ ）。-->B. 授权

68. 管理者应该将一些任务让下属去做，目的是（ ）。-->D. 为了做更重要的事情

69. 根据张东升的这种做法，以后带来的结果是（ ）。-->B. 不能完成工作任务和计划

70. 如果张东升想改变目前的状况，那么（ ）做法能够帮助他。-->D. 其它做法都可以

142. 张经理是珠海某著名四星级酒店的客房部经理，某天刚上班，他就面临一系列的难题：1. 上午 9 点有一个 50 人的日本旅游团入住，其中 45 人都是由一家三口组成，（此处省略***）6. 老婆来电话，岳母大人上午 10 点到，要张经理开车去机场接一下。面对这么多的任务和冲突，张经理该怎么办？

1. 面对这么多的任务和冲突，张经理可以采用（ ）来区分事情的轻重缓急。-->A. 时间管理矩阵

2. 根据任务优先级划分，张经理首先应该考虑（ ）的任务。-->B. 重要而且紧迫

3. 根据任务优先级划分，优先级 C 的任务特点是（ ）。-->D. 不重要但紧迫

4. 根据任务优先级划分，（ ）不属于优先级 B 的任务。-->A. 去机场接岳母

5. 根据任务优先级划分，处理客房部日本旅游团入住的事情是（ ）的任务。-->A. 优先级 A

143. 张经理是珠海某著名四星级酒店的客房部经理，7 月某天上午 8:00，他刚踏入办公室，

91. 张经理首先应该确定（ ），制定今天的工作计划。-->B. 工作的优先级别

92. 日本旅游团的事情属于（ ）的事情。-->A. 紧迫并且重要

93. 如果根据优先级别划分张经理的工作，“接岳母”属于（ ）的内容。-->D. 优先级 C

94. 张经理为了提高自己的工作效率，（ ）的做法是不应该的。-->D. 不接任何电话以避免打扰

95. 张经理把一天的工作按照轻重缓急划分以后，还应该利用（ ）的方式将工作排列出来，这样就能够更加清楚地知道自己一天的工作计划。-->C. 活动跟踪表

144. 张经理是珠海某著名四星级酒店的客房部经理，某天刚上班，他就面临一系列的难题：1. 上午 9 点有一个 50 人的日本旅游团

入住，其中 45 人都是由一家三口组成，（此处省略***）6. 老婆来电话，岳母大人上午 10 点到，要张经理开车去机场接一下。面对这么多的任务和冲突，张经理该怎么办？

1. 面对这么多的任务和冲突，张经理可以采用（ ）来区分事情的轻重缓急。-->A. 时间管理矩阵

2. 根据任务优先级划分，张经理首先应该考虑（ ）的任务。-->B. 重要而且紧迫

3. 根据任务优先级划分，优先级 C 的任务特点是（ ）。-->D. 不重要但紧迫

4. 根据任务优先级划分，（ ）不属于优先级 B 的任务。-->A. 去机场接岳母

5. 根据任务优先级划分，处理客房部日本旅游团入住的事情是（ ）的任务。-->A. 优先级 A

145. 张翔是某矿业公司露天矿机修车间的一位维修钳工，手艺高，肯负责，人缘好，

同事和上级都很喜欢他，车间主任老李更视他为骨干，常让他代自己去矿上或公司开干部会，大家都说李主任的接班人非他莫属。（此处省略****）对能否胜任主任一职，也变得不太有把握了。根据以上案例，回答 91~95 题。

1. 案例中，张翔的问题主要在于（ D ）。-->D. 没有进行好角色转换

2. 张翔当上主任后，还和其他员工一样去到处抢修机器，而忽略了自己是一个管理者。他的这种做法使他更像团队角色中的（ B ）。-->B. 实施人员

3. 张翔每天工作很辛苦，但仍然没有把工作做好，还受到领导抱怨。这说明他（ C ）。-->C. 没有分清事物的轻重缓急

4. 张翔要想在繁重的工作中理出头绪，合理安排计划，他可以运用（ A ）来确定任务的优先级。-->A. 时间管理矩阵

5. 案例中，周副矿长特别关注的抢修装载机的工作属于任务优先级中的（ D ）。-->D. 优先级 A

146. 张鑫的直接主管胡经理是一位精通业务的技术骨干，但对下级工作十分挑剔，

经常固执己见，听不进下属的建议，还常不分场合地批评下属员工，以至于他找员工沟通时，大家都不愿意和他进行交流，生怕一不小心被他训斥。（此处省略***）究竟是回市公司网络部去发展，还是坚持留在省公司呢？根据以上案例，回答 86~90 题。

1. 从案例中可以推测出，胡经理是个（ D ）。-->D. 专横武断的人

2. 张鑫现在处在一个十字路口上，他需要好好思考自己的目标，作出决定。下面能帮助他进行思考的方法是（ B ）。-->B. 思维导图法

3. 胡经理对下级工作十分挑剔，经常固执己见，听不进下属的建议，还常不分场合地批评下属员工。下面对他的这种做法说法正确的是（ D ）。-->D. 其他都对

4. 假如你是张鑫，面对目前的困难，最好的解决方法是（ C ）。-->C. 思考自己的职业目标，选择一条最适合自己的道路

5. 胡经理的员工们都不愿意和他进行沟通，这种沟通障碍主要出在沟通环节中的（ A ）。-->A. 发送者--胡经理

147. 张鑫是移动某市分公司网络运维部员工，

76. 从案例中可以推测出，胡经理是个（ D ）。-->D. 专横武断的人

77. 张鑫现在处在一个十字路口上，他需要好好思考自己的目标，作出决定。下面能帮助他进行思考的方法是（ B ）。-->B. 思维导图法

78. 胡经理对下级工作十分挑剔，经常固执己见，听不进下属的建议，还常不分场合地批评下属员工。下面对他的这种做法说法正确的是（ D ）。-->D. 其他都对

79. 假如你是张鑫，面对目前的困难，最好的解决方法是-->C. -->C. 思考自己的职业目标，选择一条最适合自己的道路

80. 胡经理的员工们都不愿意和他进行沟通，这种沟通障碍主要出在沟通环节中的（ A ）。-->A. 发送者--胡经理

148. 张智在大学期间所学的专业是计算机应用，大学毕业后他先在一家公司研发部担任软件工程师，

根据以上案例，回答以下各题。

1. 从张智的例子可以看出，我们应该进行职业生涯规划才不至于使自己迷失方向，关于职业生涯规划，说法不正确的是（ ）。-->D. 职业生涯规划的第一步就是职业生涯规划线的选择

2. 职业生涯规划的核心是（ ）。-->A. 制定自己的职业目标和选择职业发展道路

3. 张智最终决定明年考取计算机应用专业的研究生，这属于职业生涯规划基本步骤中的（ ）。-->B. 设定职业生目标

4. 张智在没有制订合理的职业规划的情况下工作了三年，如果他在开始工作时就制定一个三年的目标并切实执行，现在的情况会好很多。三年的目标一般属于（ ）。-->C. 中期目标

5. 关于从长期目标到中期目标再到短期目标的过程，说法正确的是（ ）。-->C. 目标越近，就要越具体、越精确

149. 赵冲从来没有做工作记录的习惯。工作上的事情总是一件做完了接着做另一件，整日里忙忙碌碌。

根据以上案例，回答以下各题。

1. 在分析了活动跟踪表以后，赵冲发现自己很多时间都浪费在了无意义的事情上，为了区分事情的轻重缓急，赵冲可以运用（ ）。-->A. 时间管理矩阵

2. 根据工作优先级划分，赵冲首先应该考虑（ ）的任务。-->B. 重要而且紧迫

3. 根据工作优先级划分，优先级 C 的任务特点是（ ）。-->D. 不重要但紧迫

4. 根据工作优先级划分，（ ）不属于优先级 B 的任务。-->A. 召开部门临时会议

5. 根据工作优先级，11:30-11:50 准备下午的部门周会材料属于（ ）的工作。-->A. 优先级 A

150. 赵经理是珠海某著名四星级酒店的客房部经理，某天刚上班，他就面临一系列的难题：

根据以上案例，回答以下各题。

1. 面对这么多的任务和冲突，赵经理可以采用（ ）来区分事情的轻重缓急。-->A. 时间管理矩阵

2. 根据工作优先级划分，赵经理首先应该考虑（ ）的任务。-->B. 重要而且紧迫

3. 根据工作优先级划分，优先级 C 的任务特点是（ ）。-->D. 不重要但紧迫

4. 根据工作优先级划分，（ ）不属于优先级 B 的任务。-->A. 去机场接岳母

5. 根据工作优先级划分，处理客房部日本旅游团入住的事情是（ ）的任务。-->A. 优先级 A

151. 赵总想通过让团队成员轮流主持团队会议的方式来培养团队成员的能力。

1. 赵总向小徐说明了工作的目的, 并征询他的意见, 体现了赵总对小徐采用的是 () 的领导方式。A、**协商**
2. 赵总对小徐采用的领导方式, 适用的范围为 ()。D、**作决定前听取意见**

3. 赵总建议小包在会议上发言时能把论点集中起来, 突出重点, 这体现了赵总对小包采用了 () 的领导方式 C、**说服**
4. 小包具有较高的工作热情, 但谈话杂乱无章, 工作能力较低, 为了提高其工作效率, 赵总需要选取 () 的方式。D、**指令多低支持**
5. 领导者在选择领导方式时要考虑的因素不包括 ()。B、**自己的个人偏好**

152. **振兴集团非常重视新员工的入职培训, 把它作为集团培训体系中的重点。**

振兴集团对每一个新招聘的员工指派专人进行 3 个小时的单独指导, 这属于在职学习方法中的 (伙伴工作)
振兴集团规定, 新员工在一年的实习期内需要边工作边学习很多与工作相关的知识, 这属于发展方法里的 (在职学习)
振兴集团的新员工在自我评估时可以采用的方法是 (SWOT 分析法)
振兴集团非常重视对新员工的培训, 这说明公司领导在支持员工发展方面扮演了除 (挑战者) 之外的角色
关于培训与训练的区别, 说法不正确的是 (训练主要针对技能和具有清晰结构的程序)

153. **正合集团公司成立于 20 世纪 90 年代末,**

由数家地方外贸企业合并而成, 合并后的资产达到数十亿元人民币, 净资产 20 亿元人民币, 年进出口额 50 多亿美元。(此处省略***) 各个下属子公司之间在业务上几乎没有横向联系和沟通, 集团公司很难实现资源共享的目标。

1. 组织的利益相关者对组织的决策和执行过程有重大的影响, 那么, 利益相关者指的是 ()。-->D. **影响企业目标的实现或者受企业实现目标过程影响的个人或者团队**

2. 组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于正合集团的外部利益相关者的是 ()。-->B. **上级行政领导**

3. 组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于正合集团的内部利益相关者的是 ()。-->C. **下属子公司**

4. 根据 Ansoff 矩阵, 该集团采取的战略属于 ()。-->B. **多元化经营战略**

5. 相对于 Ansoff 矩阵的其他几种战略, 该集团采取的战略的特点是 ()。-->D. **开发新的产品和服务, 并将它们销售到新市场, 战略风险最大**

154. **中天互联网公司是一家刚刚成立的新公司。**

这个公司的营销部肖经理及下属的八位营销人员全部都是刚招来的新人。(此处省略***) 然而, 由于他们都是新招聘来的, 对公司的规章制度和团队的工作流程不熟悉, 致使团队内部发生了一些冲突。

1. 中天互联网公司营销部处于团队发展过程中的 () 阶段。-->A. **形成**

2. 中天互联网公司营销部所属的发展阶段具有的特征是 ()。-->A. **彼此之间彬彬有礼, 但缺乏相互信任**

3. 中天互联网公司营销部所属的发展阶段, 处于最高水平的需要是 ()。-->B. **个人需要**

4. 在中天互联网公司营销部目前所处阶段, 团队领导首先要采取的做法是 ()。-->C. **通过各种活动来帮助团队成员相互认识和了解**

5. 由于团队成员对公司的规章制度和团队的工作流程不熟悉, 致使团队内部发生了一些冲突。为了解决这些冲突, 肖经理可采取的措施不包括 ()。-->D. **强调公司制度, 忽视产生的冲突**

155. **朱总是某农机公司的总裁。该公司 2006 年销售额为 5000 万元,**

根据以上案例, 回答以下各题。

1. 组织的利益相关者对组织的决策和执行过程有重大的影响, 那么, 利益相关者指的是 ()。-->D. **影响企业目标的实现或者受企业实现目标过程影响的个人或者团队**

2. 组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于该农机公司的外部利益相关者的是 ()。-->B. **政府部门**

3. 组织的利益相关者分为外部利益相关者和内部利益相关者。属于该农机公司的内部利益相关者的是 ()。-->C. **各地经销负责人**

4. 根据 Ansoff 矩阵, 朱总在市场方面采取的策略是 ()。-->C. **市场渗透**

5. 相对于 Ansoff 矩阵的其他几种战略, 朱总采取的战略特点是 ()。-->B. **比较保守**

156. **资料一: 几个月前, 张涛参加过一次培训,**

66. 张涛从培训中学到了很多有益的东西, 尽管刚开始他并不知道, 可见培训对员工发展很有用。下面情况中需要进行发展和培训的是 (D)。 (D) **其他都是**

67. 小陆发现自己的工作效率越来越低, 甚至新员工的工作能力也和他差不多了, 造成他的问题的原因在于 (A)。 (A) **缺少培训和学习, 对新技术新知识不了解**

68. 除了进行培训外, 人们还可以通过从经验中学习获得进步和提高, 它的周期通常包括四个阶段, 这四个阶段不包括 (B)。 (B) **再学习**

69. 根据 KOLB 学习周期, 下面从理论化阶段开始学习的是 (C)。 (C) **从书本或课程中得到相关知识, 然后决定怎样应用理论进行实践**

70. 培训对提高员工的技能有很大帮助, 在培训前的准备阶段, 首先需要 (A)。 (A) **填写任务清单并进行备份**

157. **资料一: 几个月之前, 小李受公司委派,**

参加过一次培训, 学习如何主持会议以及如何使会议更为有效。尽管他喜欢这个培训课程, 但却觉得对他的工作没有用处。(此处省略***) 随着时间的流逝, 小王发现自己的工作效率越来越低, 他还惊奇地发现一些新员工的工作能力与他的工作能力差不多, 甚至超过了他。这让他非常不解。

1. 常见的学习方式有很多种, 小李学习的方式属于 ()。-->A. **委托培训**

2. 小李选择的学习方式的主要适用范围是 ()。-->A. **整个项目或全部任务额外的责任**

3. 小王要想改变现在的状况, 除了参加培训外, 还可以通过除 () 之外的学习方法来提高自己的能力。-->D. **头脑风暴法**

4. 为员工选择合适的发展方法取决于多种因素, 其中不包括 ()。

-->B. **领导者偏好**

5. 关于发展循环周期, 说法不正确的是 ()。-->B. **发展循环周期的首要步骤是计划学习和支持**

158. **总是某陶瓷公司的总经理方总是某陶瓷公司的总经理, 日常工作中每天几乎都排满了各种各样的任务。这天他一上班, 就感觉又是忙碌的一天: 事务①某酒店预定的 10000 套精品餐具根据合同要在后天交货,**

根据以上案例, 回答以下各题。

1. 方总应该为自己今天的工作做一个计划, 关于计划说法正确的是 (C)。 (C) **一个具体完善的计划可以帮助你控制工作的进度**

2. 按照时间管理矩阵, 任务可分为不同的优先级, 事务①属于 (B) 的工作。 (B) **优先级 A**

3. 按照任务优先级的不同划分, 事务③属于 (D) 的工作。 (D) **不重要也不紧迫**

4. 方总想要提高工作效率, 做法不合适的是 (A)。 (A) **工作期间不接任何电话**

5. 除了给工作设定优先级外, 方总还可以利用活动跟踪表来总结和分析自己的时间利用效率, 关于活动跟踪表的作用, 说法不正确的是 (D)。 (D) **能保证人们完成工作**

159. **最近, 红星公司的李总碰到了一个难题,**

车间主任联合签名, 代表全体工人向他呈上了一份申请书。(此处省略***) 接着全体员工自发组织了怠工行动, 这使企业陷入了困难的局面, 而员工目前的工资和福利也难发下去了。

1. 从案例中可以看出, 李总和员工谈判的结果是 ()。-->B. **两败**

2. 不属于李总和员工的谈判结果的特点的是 ()。-->A. **只有一方获得好处**

3. 从李总在会上的表现可以看出他的谈判风格, 他属于 () 的人。-->C. **专横武断**

4. 不同谈判风格的人具有不同的特点, 李总的谈判风格的特点是 ()。-->D. **不顾他人的感受**

5. 为了解决该公司目前的难题, 李总应该重新与员工进行谈判。他可采取的控制谈判进程的技巧不包括 ()。-->B. **避重就轻**

160. **最近, 红星公司的李总碰到了一个难题, 工会主席代表全体工人向他呈上了一份申请书。**

56. 从案例中可以看出, 李总和员工谈判取得的结果是 ()。-->B. **双输**

57. 下面不属于李总和员工的谈判方式的特点的选项是 ()。-->A. **只有一方获得好处**

58. 从李总在会上的表现可以看出, 他属于 ()。-->C. **专横武断的人**

59. 李总想摆脱目前面临的困境, 他最需要做的是 ()。-->D. **协商并寻求合作**

60. 对于一个组织来讲, 员工属于组织的 ()。-->A. **内部利益相关者**

161. **最近, 龙葵公司的章总碰到了一个难题, 车间主任联合签名,**

根据以上案例, 回答以下各题。

1. 从案例中可以看出, 章总和员工谈判的结果是 ()。-->B. **双**

输

2、不属于章总和员工的谈判结果的特点的是（）。-->A、**只有一方获得好处**

3、从章总在会上的表现可以看出他的谈判风格，他属于（）的人。

-->C、**专横武断**

4、不同谈判风格的人具有不同的特点，章总的谈判风格的特点是（）。-->D、**不顾他人的感受**

5、为了解决该公司目前的难题，章总应该重新与员工进行谈判。他可采取的控制谈判进程的技巧不包括（）。-->B、**避重就轻**

162、**最近的工作让小可非常郁闷。**

事情起源于他们部门下半年的任务安排--在任务指标上，小可和张总经理的意见相差甚远。（此处省略***）此后，小可对张总的看法有了改变，部门中的事也不再向他寻求帮助和支持，张总也失去了第一时间了解团队动向的机会。

1.小可和张总谈判的最终结果应该属于（）。-->A.**两败**

2.从案例中可以看出，张总属于（）的人。-->C.**专横武断**

3.不同谈判风格的人具有不同的特点，张总的谈判风格的特点是（）。

-->D.**不顾他人的感受**

4.不属于小可和张总的谈判结果的特点的是（）。-->A.**只有一方获得好处**

5.为了解决随之而来的难题，小可应该重新与经理进行谈判。小可能够采取的控制谈判进程的技巧不包括（）。-->B.**避重就轻**

163、**最近的工作让小可非常郁闷。事情起源于他们部门下半年的任务安排--在任务指标上，**

小可和张总经理的意见相差甚远。对于张总提出的指标，小可所领导的部门绝对不可能完成，小可反复地向张总解释理由，但是张总丝毫不考虑他的意见。这也是张总一贯的做法。他一旦发表了自己的意见就会将其视为不可改变的事实，根本不考虑下属的感受，更不会承认自己想法中的错误。最后百般无奈之下，小可只有同意。能不能在这里继续干下去，就取决于省略...

1.不属于小可和张总的谈判结果的特点的是（）。-->**只有一方获得好处**

2.不同谈判风格的人具有不同的特点，张总的谈判风格的特点是（）。

-->**不顾他人的感受**

3.从案例中可以看出，张总属于（）的人。-->**专横武断**

4.为了解决随之而来的难题，小可应该重新与经理进行谈判。小可能够采取的控制谈判进程的技巧不包括（）。-->**避重就轻**

5.小可和张总谈判的最终结果应该属于（）。-->**两败**

164、**作为化工界老大的杜邦公司在很多方面都独具特色。**

其中，公司为每一位员工提供独特的培训尤为突出。杜邦公司拥有一套系统的培训体系。（此处省略***）此外，如果员工认为社会上的某些课程会对自己的工作有帮助，就可以向主管提出，公司就会合理地安排人员进行培训。

1.从团队发展的角度来看，重视对员工的培训可以促进团队成员的发展。杜邦公司在促进员工发展时采用的方式主要是（）。-->C.**培训**

2.杜邦公司的培训协调员根据员工的素质、各部门的业务发展需求等拟出一份培训大纲，这属于发展循环周期的（）阶段。-->B.**明确发展要求**

3.对杜邦公司拟定培训大纲所属阶段，没有帮助的是（）。-->B.**团队成员的年龄**

4.在培训结束后，员工定期反馈培训效果，这属于发展循环周期的（）阶段-->A.**评估学习和方法的有效性**

5.为员工选择合适的发展方法取决于多种因素，其中不包括（）。

-->B.**领导者偏好**