

第二节 激励理论

[单选]需要层次理论是研究人的需要结构的一种理论,是美国心理学家马斯洛所首创的一种理论

[多选、简答]马斯洛认为人类的多种需要分为5个层次,从低到高为

(1)生理需要(2)安全需要(3)社交需要(4)尊重需要(5)自我实现需要

[单选]双因素理论又称激励-保健因素理论,是由美国行为科学家弗雷德里克·赫茨伯格提出来的

[判断]保健因素的满足可以预防人们的不满而不具有激励作用。

[单选、多选]美国管理学家大卫·麦克莱兰提出了成就需要理论(有时也称为后天需要理论)。这一理论认为,在人的一生中,有些需要是靠后天获得的。人类在环境的影响下形成三种基本需要,即成就需要、权力需要和社交需要

[单选案例]美国心理学家弗鲁姆在1964年提出了期望理论。弗鲁姆认为,一种激励因素作用的大小取决于两方面因素:

一是激励因素所能实现的可能性(或期望)的大小

二是激励因素对其本人的效价大小。

[单选案例]

激励的潜力期望和效价的关系可用下列公式表示 $M=V \times E$

其中

M表示激励力,激发力量的高低,即调动一个人积极性,激发其内在潜力的强度

V表示效价,指人们对某一目标的重视程度与评价高低,即人们在主观上认为这奖酬的价值大小

E表示期望值,是采取某种行为可能导致的绩效和满足需要的概率

[单选、案例]公平理论认为,员工首先思考自己收入与付出的比率,然后将自己的收入付出比与相关他人的收入付出比进行比较,如果感觉到自己的比率与他人相同则为公平状态,否则就会产生不公平感。可用公式表示如下:

$$\frac{\text{个人所得报酬}}{\text{个人的贡献}} = \frac{\text{他人所得的报酬}}{\text{他人的贡献}}$$

[多选简答]强化的种类有

(1)正强化。(2)负强化。(3)惩罚。(4)自然消退。

[多选、简答]强化理论的行为原则有

(1)目标原则(2)小步子原则。(3)及时反馈原则。(4)正、负强化相结合原则

[单选]归因理论是美国心理学家海德首先提出的,后由罗斯等人加以发展。

[判断]归因理论认为,人们对过去的成功与失败,一般会有四种归因:努力、能力、任务难度和机遇。

第三节 激励的原则与方法

[简答]激励的原则有

- (1)组织目标与个人目标相结合。(2)物质激励与精神激励相结合(3)正激励与负激励相结合。
- (4)差异化与多样化相结合。(5)公平与公正

[论述]激励的方法有:

- (1)物质利益激励。(2)目标激励 (3)任务激励。
- (4)榜样激励 (5)培训激励 (6)荣誉激励
- (7)组织激励。(8)制度激励。(9)环境激励。
- (10)危机激励。(11)信息激励

第十二章 沟通

第一节 沟通概述

[简答]沟通要具备三个条件:

- (1)要有一个明确的目标,这是沟通最重要的前提。
- (2)要达成共同的协议,只有形成了协议才叫作完成了一次沟通,否则,不能称之为沟通。
- (3)沟通信息、思想和情感,即沟通的内容不仅仅是信息,还包括更加重要的思想和情感

[多选]沟通包括信源、信息内容、信宿、信道四个基本的要素。

[简答]沟通以人际沟通为主要形式,其特点主要体现在以下几个方面:

- (1)心理因素对沟通的影响很大。(2)沟通既是信息传递过程,又是感情交流过程
- (3)沟通主要以语言为载体(4)在人际沟通过程中会出现沟通障碍。

[多选、简答]在一个组织中,沟通的作用主要表现在以下几个方面

- (1)沟通是保证决策科学的基本前提。(2)沟通是改善人际关系的基本手段
- (3)沟通是改变员工行为的重要方法。(4)沟通是适应外部环境的重要途径

[多选、简答]沟通的原则有

- (1)尊重原则(2)相容原则。(3)理解原则。

[判断]沟通的过程就是信息的发送者将要发送的信息通过一定的渠道传送,信息的接收者在接到信息之后,对信息进行理解,按接收到的信息采取行动,并给予信息反馈

