

第14讲 团队

□ 一、团队的含义

□ 识记：团队的概念

□ 是指完成相互依存的任务、实现共同使命的一群人。

领会：

- 1、团队给组织带来的好处
- (1) 协同过程设计或问题解决
- (2) 客观分析困难和机会
- (3) 促进跨职能的沟通理解
- (4) 质量和劳动生产率的提高
- (5) 更大的创新
- (6) 运营成本的减少
- (7) 增加对组织使命的承诺
- (8) 对变化更灵活的反应
- (9) 人员离职流动率及缺勤率的降低

□ 2、团队给个人带来的好处

- (1) 问题解决技能的提高
- (2) 个人交往能力的提高
- (3) 对业务过程理解的加深
- (4) 培养未来领导角色的新技能
- (5) 工作生活质量的提高
- (6) 满足感和认同感
- (7) 感觉自己参与团队完成的事情远远大于个人所能

二、团队的类型

- 领会：
- 1、过程改进团队
- 是指改进或开发某个具体业务过程的项目团队。
- 2、工作团队
- 对某一特殊过程负责，成员在一个共同的环境里协同工作。
- 3、自我管理团队
- 是指直接管理所在过程或部门的日常运作的员工群体。

三、团队的形成与发展

□ 领会：

□ 1、团队形成具备的条件

□ （1）指导委员会

□ （2）团队的结构、领导和成员

□ （3）团队的推进者

□ 2、团队发展的阶段及其特点

- （1）形成阶段：成员首次聚在一起，团队要阐明其目标，确定每个成员的角色，制定规划。
- （2）震荡阶段：成员仍作为个体在思考并做出决定，团队可能涉及到争执、挑战领导者的权力、重新确立目标以及竞争性和戒备性行为。
- （3）规范阶段：关注实现与团队相关的挑战，个人已融合到团队中。
- （4）执行阶段：团队已经成熟为一个具有高度凝聚力的整体，在实现目标上取得重大进展。

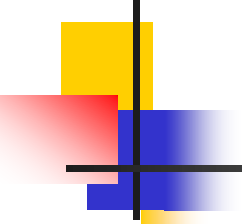
四、团队发展的技巧

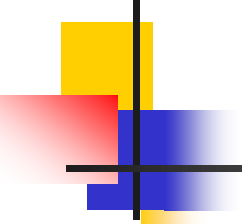
- 领会：
- 团队发展的各种技巧
- 1、团队建设的技巧
- 2、团队推进的技巧
- 3、团队领导的技巧



一、单项选择题

- 1、（P306）日本学者野中郁次郎等提出的知识创造理论认为，团队在知识创造过程所起到的作用是（ ）
- A、决定性的 B、关键性的
- C、承上启下的 D、无足轻重的

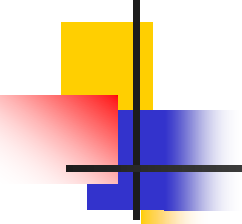
- 
- 2、（P310）自我管理团队是指直接管理所在过程或部门的日常运作的员工群体，也被称为（ ）
 - A、自我发展团队
 - B、自我型团队
 - C、自我执行的工作体系
 - D、高度执行的工作体系

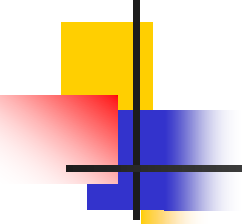
- 
-
- 3、（P318）帮助一个团队的管理和维护人是（ ）
 - A、发起人 B、领导 C、管理人 D、推进者



二、多项选择题

- 1、（P308）下列就基本团队相关问题的表述中，正确的有（ ）
- A、过程改进团队通常是跨职能部门的
- B、工作团队是跨职能部门和长期的
- C、自发型团队的领导者通常是某工作领域的负责人
- D、过程改进团队的领导者通常是由项目发起人挑选的
- E、自我管理团队的领导者很多情况下由成员轮流担当

- 
-
- 2、（P314）团队发展的主要技巧包括（ ）
 - A、团队推进的技巧
 - B、团队建设的技巧
 - C、团队沟通的技巧
 - D、团队领导的技巧
 - E、团队激励的技巧

- 
- 3、（P315）所有团队都适用的规范包括（ ）
 - A、准时参加会议
 - B、至少五分之四的团队成員必須能够参加会议
 - C、禁止无关的话题
 - D、全员参与
 - E、将选择当做事实不加质疑地接受



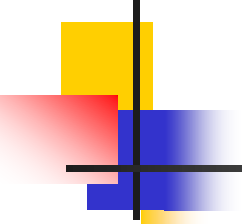
论述题

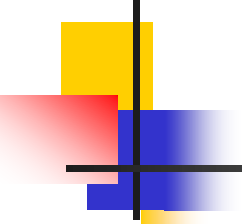
- (P313) 试述团队的发展阶段及其特点



历年考题

- 1、（P307）下列选项中，属于团队给个人带来的好处是（ ）
 - A、促进跨职能的沟通理解
 - B、对变化更灵活的反应
 - C、对业务过程理解的加深
 - D、运营成本减少
- 2、（P308）“对某一特殊过程负责，成员在一个共同的环境里协同工作”的团队是（ ）
 - A、过程改进团队
 - B、工作团队
 - C、自我管理团队
 - D、虚拟团队

- 
- 3、（P313）团队发展所经过的四个阶段依次为（ ）
 - A、震荡、形成、规范、执行
 - B、形成、震荡、规范、执行
 - C、形成、震荡、执行、规范
 - D、震荡、形成、执行、规范

- 
- 4、（P305）最早采用质量改进团队实施全面质量管理的企业是（ ）
 - A、美国企业 B、日本企业
 - C、德国企业 D、英国企业
 - 5、（P310）团队类型中，直接管理所在过程或部门的日常运作的员工群体属于（ ）
 - A、过程改进团队 B、工作团队
 - C、自我管理团队 D、其他团队