## 【自学自测】

一、单选题

1.社群定位可以分为两个方向：一是物质导向的初级产品资源型社群，二是（ ）。D

A.精神文化导向的高级产品型社群

B.精神文化导向的高级资源型社群

C.精神文化导向的高级物质型社群

D.精神文化导向的高级知识型社群

2.以下针对社群团队框架建立说法错误的是（ ）。A

A. 随着运营不断完善社群成员会越来越多，这个时候需要建立层级，层级需尽量简化，防止核心管理人员工作过量

B.社群成员较少时，只需具备基本的运营功能即可

C.核心运营群是由对社群忠诚度高的积极成员构成

D.社群框架在设计最初尽量做到层级及职责分明，层级过度或导致信息不通畅

3.符合哪些条件的人值得被培养（ ）。B

①积极主动；②有野心；③踏实上进；④团队至上；⑤忠诚度高；⑥善于观察；⑦人品好。

A.①③④⑤⑦

B.①②③⑥⑦

C.①②④⑤⑥

D.③④⑤⑥⑦

4. 建立KPI指标的要点在于流程性、计划性和（ ）。C

A.过程性

B.实施性

C.系统性

D.目的性

5.下列针对制度说法不正确的是（ ）。A

A.制度是用来制约成员行为及工作的

B.通过制度设计可以让有能力的人毛遂自荐

C.制度可以是激励型的，如给有能力的人涨工资

D.制度能规范管理，能使社群运营更加有序，增强社群的凝聚力

6. 只有不断地（ ）才能有符合社群文化的信息产出。B

A.改变

B.试错

C.创新

D.服务

7. 以下针对授权对象说法不正确的是（ ）。D

A.授权的对象一定要根据工作内容来选定

B.选定授权人后，根据对象相关的时、事、地、因等条件的不同采取相应的方法、范围、权限大小等。

C.为一个任务选择一个合适的人，要比改造一个原本就选错的人容易得多

D.授权对象一定要对所授权的事宜全权负责，不必像领导汇报工作细节

8社群运营KPI评价指标包括（ ）。A

①用户总人数；②用户新增量；③转化率；④复购率；⑤活动参与度；⑥朋友圈点赞数。

A.②③④⑤⑥

B.①②③⑤⑥

C.①④④⑤⑥

D.③④④⑤⑥

9. 关键绩效指标是用于衡量工作人员（ ）的量化指标。B

A.工作成果

B.工作绩效表现

C.个人品质

D.个人能力

10.下列针对“二八原理”说法不正确的是（ ）。C

A.在一个企业的价值创造过程中，存在着“80/20”的规律

B.在每一位员工身上“二八原理”同样适用，即80%的工作任务是由20%的关键行为完成的

C.即20%的骨干人员创造企业80%的价值

D.必须抓住80%的关键行为，对之进行分析和衡量，这样就能抓住业绩评价的重心

二、多选题

1.组织架构必须依据社群所处的发展阶段来设计，一般情况下可分为（ ）。ABC

A.核心管理层

B.核心运营层

C.执行运营层

D.普通运营层

2.下列哪些属于人才选拔标准（ ）。ABCD

A.具有一定才华的人

B.具有较强执行力的人

C.具有稳定产出的人

D.对社群文化有认同感的人

3.优秀的社群应有哪些人组成（ ）。BCD

A.能为社群带来更多资源的人

B.能为社群输出更多内容的人

C.能管理好社群的人

D.能增强社群黏性的人

4.快速壮大团队的基本条件是（ ）。ABD

A.社群运营团队具备一定的规模，一定的人数，能投入一定的时间

B.做好团队发展规划，如分为哪几个阶段，每个阶段发展到哪些部门哪些人员，要站得高看得远

C.做好人员岗位安排，确定不同岗位职责

D.团队要快速发展，先要定目标，既要近期目标又要有长远目标

5.结果导向型KPI的考核指标包括（ ）。ABC

A.用户新增量

B.转化率和复购率

C.活动参与度

D. 活跃度和活动频次

三、判断题

1.社群营销在建立社群时会以某个爱好或者擅长领域入手，这样目标人群相对比较清晰，运营起来可能更易上手。（ ）对

2. 群运营者要尽量避免将创新工作交给新人，只有这样才能保证工作不会有失误。（ ）错

3.授权时要将责任交给执行人，因为有责任则利于激发工作热情。（ ）错

4.社群首先要能给成员一个清晰的未来发展规划。（ ）对

5.社群运营团队可以不按照KPI去考核成员。（ ）错

四、简答题

1.如何发现人才呢？在寻找人才之前需要做哪些工作呢？

答：首先需要制定运营人才的选拔标准，其次通过社群招募、老员工推荐、社群任务发布、制度激发等方法发现人才。

1. 有效授权时需要注意哪些事项？

答：1.确定授权对象；2.明确授权内容；3.不得重复授权；4.授权时要信任；5.权责一起交授；6.有控制和反馈。

1. 人才流失的原因是什么？如何解决人员流失问题？

答：人才流失原因：

（1）个人原因

①员工个人比较重视自身价值的实现，重视自身知识的获取与提高，他们追求终身就业能力。

②任何人的工作都可能遇到瓶颈期，社群中的核心成员也不例外，在社群发展的过程中，核心成员没有跟上社群发展的步伐，无法给自己重新定位，这个时候会出现心里逃离，如果管理者不能及时引导会加速他们的离开。

（2）社群内部原因

①工作量过大

②没有得到应得的回报以及价值体现

③社群文化改变

④管理者的原因"

解决人员流失的方法：持续完善社群运营流程；不要追求大而全的运营规模；建立情感连接；建立合理的回报机制；为核心成员拓展职业发展方向