

全国 2019 年 4 月高等教育自学考试

《管理心理学》

课程代码：00163

一、单项选择题（本大题共 30 小题，每小题 1 分，共 30 分。）

1. 组织中的管理者通过计划、组织、指挥、控制、激励等职能来协调他人的活动，有效使用人力、物力、财力、信息、工具、科技等各种资源，实现组织目标的过程是（ ）。

- A. 管理
- B. 领导
- C. 决策
- D. 沟通

【答案】A

【解析】管理是组织中的管理者通过计划、组织、指挥、控制、激励等职能来协调他人的活动，有效使用人力、物力、财力、信息、工具、科技等各种资源，实现组织目标的过程。

1-40

2. 被后人称为“工业心理学之父”的是（ ）。

- A 斯科特
- B. 麦格雷戈
- C. 冯特
- D. 闵斯特伯格

【答案】D

【解析】美国的心理学家雨果·闵斯特伯格在 1912 年出版了《心理学与工业效率》一书，被后人誉为“工业心理学之父”。

1-53

3. 不要主观臆测和单凭内省的方法来研究人的心理，而应当尊重事实，按照事物本来的面目认识事物，实事求是的透过现象看本质，认识环境并找出人行为结果的真正心理原因。这是管理心理学研究应坚持的（ ）。

- A 联系性原则
- B. 发展性原则
- C. 客观性原则
- D. 具体性原则

【答案】C

【解析】客观性原则：即不要主观臆测和单凭内省的方法来研究人的心理，而应当尊重事实，按照事物本来的面目认识事物，实事求是的透过现象看本质。B 选项发展性原则：即从历史、现状和发展前景变化的角度来研究企业管理活动中人的个体、团体与组织心理与行为的规律。

1-58

4. 泰勒认为科学管理的目的是确保每一个雇主获得最大限度的财富，也确保每一个雇员获得最大限度的（ ）。

- A. 财富
- B. 利益
- C. 工资
- D. 成功

【答案】B

【解析】泰勒认为科学管理的目的是确保每一个雇主获得最大限度的财富，也确保每一个雇员获得最大限度的利益。

2-67

5. 社会系统学派的代表人物是（ ）。

- A. 德鲁克
- B. 勒温
- C. 韦伯
- D. 巴纳德

【答案】D

【解析】巴纳德：社会系统学派的创始人。彼得·德鲁克：经验主义学派最主要的代表人物。

8-209

6. 以享乐主义哲学为基础，把人看成是非理性的，天生懒惰而不喜欢工作的自然人的人性假设是（ ）。

- A. 经济人假设
- B. 社会人假设
- C. 自我实现人假设
- D. 复杂人假设

【答案】A

【解析】经济人假设是以享乐主义哲学为基础，它把人看成是非理性的，天生懒惰而不喜欢工作的自然人。

2-77

7. 有一种最简单的心理现象是事物的个别属性在人脑中的反映，但它保证了机体与环境的信息平衡，是一切较高级、较复杂的心理现象的基础。它是指（ ）。

- A. 知觉
- B. 感觉
- C. 印象
- D. 归因

【答案】B

【解析】（1）感觉是事物的个别属性在人脑中的反映，它是最简单的心理现象，但它保证了机体与环境的信息平衡，是一切较高级、较复杂的心理现象的基础。（2）知觉是人脑对当前直接作用于感觉器官的客观事物的整体反映。

3-80

8. 俗话说：“听其言，观其行，而知其人。”我们认识一个人要根据他的言论和行为。这是指社会知觉中的（ ）。

- A. 自我知觉
- B. 对他人的知觉
- C. 角色知觉
- D. 人际知觉

【答案】B

【解析】对他人的知觉是通过对他人的外部特征的感知，进而取得对他人的动机、情感、意图等内心世界的认识；比如“听其言，观其行，而知其人。”

3-86

9. 在人际知觉中形成的以点概面或以偏概全的主观印象，被称为社会知觉中的（ ）。

- A. 首因效应
- B. 近因效应
- C. 晕轮效应
- D. 心理定势现象

【答案】C

【解析】晕轮效应是指在人际知觉中形成的以点概面或以偏概全的主观印象。

3-93

10. 截止到 1975 年，基尔福特已发现了约 80 种智力因素，他预示最终可能找到（ ）。

- A. 120 种
- B. 130 种
- C. 140 种
- D. 150 种

【答案】A

【解析】截止到 1975 年，基尔福特已发现了约 80 种智力因素，他预示最终可能找到 120 种智力因素。

3-99

11. 古代最著名的气质学说是由古希腊的希波克拉特提出的（ ）。

- A. 体液学说
- B. 体质学说
- C. 激素学说
- D. 血型学说

【答案】A

【解析】古代最著名的气质学说是由古希腊的希波克拉特在公元前 5 世纪提出的体液学说。

4-108

12. 根据霍兰德的性格与职业匹配理论，实际型人格适合从事的工作是（ ）。

- A. 司机
- B. 计算机操作工
- C. 文秘
- D. 律师

【答案】A

【解析】实际型人格适合从事各类工程（机械、电工技术、司机）及农牧渔业等工作。

4-115

13 心理学中把目标也称为（ ）。

- A. 诱因
- B. 起因
- C. 动力
- D. 动机

【答案】A

【解析】目标也称为诱因，把诱发动机实现目标的过程也称为一种激励过程。

5-122

14. 美国耶鲁大学教授奥德弗在大量研究的基础上把人的需要归纳为生存需要、成长需要和（ ）。

- A. 健康需要
- B. 关系需要
- C. 尊重需要
- D. 实现需要

【答案】B

【解析】美国耶鲁大学教授奥德弗在大量研究的基础上把人的需要归纳为生存需要、成长需要和关系需要。

5-124

15. 认为可以通过控制外部刺激达到调节人的行为之目的的激励理论是（ ）。

- A. 期望理论
- B. 强化理论
- C. 公平理论
- D. 挫折理论

【答案】B

【解析】强化理论认为人的行为只是对外部刺激所作的反应，只要创造和改变外部的操作条件，人的行为就会随之改变。

5-136

16. 根据卢梭索的员工心理契约类型理论，心理契约时间短、绩效要求不明确，属于组织减员或并购过程中员工的心理契约，是员工心理契约类型中的（ ）。

- A. 交易型
- B. 过渡型
- C. 平衡型
- D. 关系型

【答案】B

【解析】（1）卢梭索根据绩效要求与时间结构将员工心理契约分为4种类型：①交易型（心理契约时间短、绩效具体明确）；②过渡型（心理契约时间短、绩效具体不明）；③平衡型（心理契约时间长、绩效具体明确）；④关系型（心理契约时间长、绩效具体不明）。

6-143

17. 小张毕业后参加应聘考试时十分紧张，感觉到自己呼吸加快、血压升高。这时小张正处于应激中的（ ）。

- A. 警戒阶段
- B. 抵抗阶段
- C. 适应阶段
- D. 衰竭阶段

【答案】B

【解析】抵抗阶段是有机体在肾上腺素分泌增加以后，就会出现心律和呼吸加快、血压升高、血糖含量增加等变化，这样能充分动员体内的潜能应付环境变化刺激的威胁，所以抵抗阶段也称抵御反应期。

6-147

18. 排球队属于（ ）。

- A. 正式团体
- B. 工作团队
- C. 临时团体
- D. 固定团体

【答案】B

【解析】（1）工作团体：通过成员相互作用，来共享信息作出决策，帮助每个成员更好地承担自己的责任，其绩效仅仅是每个成员个人贡献的总和，比如田径队；（2）工作团队：通过成员共同努力能够产生积极的协调作用，其团体成员的共同努力使团队绩效水平大于个体成员成绩的总和，如足球队。

7-154

19. 人们在单独情境下个体差异很大，而在团体中由于行为的常模和团体规范的制约和影响，个体行为差异明显变小，使大家对事物有大体一致的看法，对工作有一定的标准这种现象称为（ ）。

- A. 社会助长效应
- B. 社会标准化倾向
- C. 社会顾虑倾向
- D. 社会惰化现象

【答案】B

【解析】由于有行为的常模和团体规范的制约和影响，个体行为差异明显变小。这种团体成员的行为趋向同一标准的倾向，称为社会标准化倾向。

7-157

20. 小张是一名银行职员，在人际交往中，他常常表现为“对抗他人”的特征，总想知晓他人力量或他人对自己是否有用。根据美国社会心理学家霍尼的理论，小张属于人际关系类型中的（ ）。

- A. 逊顺型
- B. 进取型
- C. 疏离型
- D. 分散型

【答案】B

【解析】根据交往双方的相互关系状况，美国社会心理学家霍尼将团体人际关系分为：①逊顺型，其特点是“朝向他人”，适合从事社会、医务、教学工作；②进取型，其特征为“对抗他人”，适合从事商业、金融、法律工作；③疏离型，其特征为“疏远他人”，适合从事艺术与科研工作。

7-177

21. 通过组织的各种规章制度对组织成员进行约束与管理，从而使组织成员的活动互相配合、步调一致，使组织的合力往往大于个体力量的总和。这体现了组织的（ ）。

- A. 整合功能
- B. 维护利益功能
- C. 协调功能
- D. 实现目标功能

【答案】A

【解析】（1）整合功能：具体表现在组织机构、组织的各种规章制度对组织成员的约束与管理，从而使组织成员的活动互相配合、齐心协力、步调一致；（2）协调功能：调节和化解各种冲突和矛盾以保持组织成员的密切合作，这是组织目标得以实现的必要条件；（3）维护利益的功能：不同的组织是人们利益分化的结果，组织利益与个人利益息息相关，正所谓“一荣俱荣，一损俱损”；（4）实现目标的功能。

8-208

22. 工作分类的基础是（ ）。

- A. 专门化
- B. 部门化
- C. 命令链
- D. 正规化

【答案】B

【解析】①工作专门化：通过分工使各项工作由专人来做。②部门化：工作分类的基础是部门化。③命令链：是一种不间断的权力路线。④控制跨度：组织中每个主管人员能够直接有效地指挥和监督的下属人员的数量，也称为管理幅度；通常有效的管理幅度是在 7--12 人。

8-212

23. 提出“解冻--变革--再冻结”的变革三步骤的心理学家是（ ）。

- A. 梅奥
C. 卡斯特
- B. 勒温
D. 唐纳利

【答案】B

【解析】勒温的变革模式：①解冻—创造变革的动力，激励成员参与变革；②变革/行动—指明变革的方向，实施变革；③再冻结—稳定变革。将组织固定在一个新状态的平衡位置。

8-223

24. 一个组织形成了自己的组织文化的主要标志和标准是（ ）。

- A. 责任制度
C. 组织文化具有创新性
- B. 精神文化层
D. 组织文化能够激励员工

【答案】B

【解析】组织文化中有没有精神文化层是衡量一个组织形成了自己的组织文化的主要标志和标准。

9-230

25. 组织不断地给人一种兴旺发达、适应形势、生机勃勃的印象，使公众及时摆脱陈旧感，树立新颖感，这体现了组织形象的何种特征（ ）。

- A. 主观性
C. 整体性
- B. 稳定性
D. 动态性

【答案】D

【解析】动态性的表现之一为：组织能不断地给人一种兴旺发达、适应形势、生机勃勃的印象，使公众及时摆脱陈旧感，树立新颖感。

9-237

26. 深圳麦当劳、肯德基的店铺广告费用甚少，生意却很兴隆，很大程度上得益于公司的世界性宣传。这显现公司的 CIS 有（ ）。

- A. 管理功能
C. 应变功能
- B. 识别功能
D. 传播功能

【答案】D

【解析】传播能力是保证信息传播的同一性和一致性，使传播更经济有效；如深圳麦当劳、肯德基的店铺广告费用甚少，生意却很兴隆，很大程度上得益于公司的世界性宣传。

9-240

27. CI 的含义是（ ）。

- A. 企业识别
C. 视觉识别
- B. 理念识别
D. 行为识别

【答案】A

【解析】CI 是英文 corporate Identity 的缩写，一般中文直译为“企业识别”。

9-239

28. 政治思想领导主要处理（ ）。

- A. 人际关系问题
B. “事—物”关系问题
C. “人—事”关系问题
D. 社会自然科学问题

【答案】A

【解析】领导工作类型：（1）政治思想领导：主要处理人际关系问题；（2）业务领导：主要处理“事—物”问题；（3）行政领导：主要处理“人—事”问题；（4）学术领导：发挥科技、专家、智囊团体的作用为主要目标。

10-248

29. 胜任特质理论的提出者是（ ）。

- A. 赫兹伯格
B. 麦克莱兰
C. 费斯汀格
D. 布莱克特

【答案】B

【解析】20 世纪 70 年代初，戴维·麦克莱兰正式提出胜任特质理论。

10-255

30. 领导者利用其自身的影响力鼓励追随者并做出重大组织变革的领导理论称为（ ）。

- A. 民主型领导理论
B. 交易型领导理论
C. 变革型领导理论
D. 魅力型领导理论

【答案】D

【解析】魅力型领导理论：领导者利用其自身的魅力鼓励追随者并作出重大组织变革的一种领导理论。

10-264

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 心理过程总体上可分为（ ）。

- A. 激励过程
B. 认知过程
C. 情绪与情感过程
D. 沟通过程
E. 意志过程

【答案】BCE

【解析】心理过程即心理活动过程，是人脑对客观世界动态的反映过程。包括：（1）认识过程：是人脑对客观世界的主观能动的反映，是客观事物的属性、特点与活动规律的反映；（2）情绪与情感过程：人在认识世界的过程中，是充满着情感色彩，有着鲜明的态度体验；（3）意志过程：人不仅能够认识世界，还能够能动地改造世界。

1-42

32. 被孙膑列为“合军聚众”、克敌制胜的要务是（ ）。

- A. 厉气
B. 延气
C. 断气
D. 利气
E. 激气

【答案】ABCDE

【解析】孙膑很重视激励问题，他把“激气”（激发士气）、“利气”（使士兵有锐气）、“断气”（使

士兵果断、有决心）、“延气”（有持续作战的精神）、“厉气”（激励斗志）等列为“合军聚众”、克敌制胜的要务。

2-63

33. 影响知觉的因素总体可以分为（ ）。

- A. 主观因素
- B. 客观因素
- C. 个人因素
- D. 心理因素
- E. 社会因素

【答案】AB

【解析】影响知觉的因素总体可以分为主观因素和客观因素。

3-85

34. 非正式的团体规范包括（ ）。

- A. 风俗
- B. 传统
- C. 舆论
- D. 礼仪
- E. 习惯

【答案】ABCDE

【解析】团体规范是指团体所确定的、每个成员都必须遵守的行为标准与行为准则。正式程序的团体规范如各种制度、法律、法规等；非正式程序形成的如各种风俗、传统、舆论、礼仪、习惯等。

7-163

35. 组织文化建设的原则包括（ ）。

- A. 目标原则
- B. 价值原则
- C. 卓越原则
- D. 亲密原则
- E. 参与原则

【答案】ABCDE

【解析】组织文化建设的原则有：（1）目标原则；（2）价值原则；（3）卓越原则；（4）参与原则；（5）成效激励原则；（6）亲密原则；（7）诚信正直原则；（8）环境适宜原则。

9-233

三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

36. 简述有效管理的心理依据与原则。（5 分）

答：

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

1-48

37. 简述知识型员工的需要特点。（5 分）

答：

(1) 最早提出知识型员工这一概念的是管理大师彼得·德鲁克。他认为，所谓知识型员工，就是掌握和运用符号和概念，利用知识或信息工作的人。

(2) 知识型员工通常具有较高的需求层次，他们比一般员工更注重追求自主性、个性化、多样化和创新精神，更注重自己的尊严和自我实现的价值。

(3) 他们很难满足于一项事务性工作，而更执着于具有挑战性、创造性的任务，并尽力追求完美的结果，渴望通过这一过程充分展现个人才智，实现自我价值。

5-124

38. 简述组织承诺及其主要维度。(5分)

答：

(1) 组织承诺是员工对组织与组织目标的认同，以及员工对义务与责任自觉承担的程度。(2分)

(2) 组织承诺的三个维度：

①持续承诺；(1分)

②规范承诺；(1分)

③感情承诺。(1分)

6-144

39. 简述虚拟组织及其优势与不足。(5分)

答：

(1) 虚拟组织的优势在于灵活性，不需要大规模的设备投资，庞大的员工队伍及由此产生的管理问题。

(2分)

(2) 主要不足是管理人员对公司的主要职能缺少强有力的控制，其中任何一个环节的失误，都会对整个组织造成极大的危害。(3分)

8-218

40. 简述明茨伯格关于领导者角色的功能划分。(5分)

答：

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

(1) 人际关系角色：(1分)

①名誉领导；②领导人；③联络者；

(2) 信息传递角色：(2分)

①监听者；②传播者；③发言人；

(3) 决策制定角色：(2分)

①企业家；②危机管理者；③资源分配者；④谈判者。

10-246

四、论述题(本大题共2小题，每小题10分，共20分。)

41. 试述社会知觉过程中归因偏差的克服。

答：

（1）通过归因训练，掌握某种归因技能，形成积极的归因风格，通过归因训练，可以获得各种形式的归因反馈信息，可以有针对性的消除归因偏差。在归因训练时，对成员所做出的符合实际的、积极有效的归因及时给予强化，鼓励他们形成正确的归因风格。（3分）

（2）要引导成员多进行个人倾向的归因，并促使他们将其工作的成败归因于自己努力、能力等方面的原因，克服与矫正遇事总是抱怨客观条件不好，归因于运气太差、任务太难等不良的归因倾向。（3分）

（3）要引导成员多从内在的、不稳定与可以控制的因素来归因，少从内部的、稳定的、不可控制的因素来归因，克服成员总是认为自己能力低、自信心不足的偏差，提高他们的成就动机与向我效能感，增强他们的自信心和继续努力的行为，来改进与提高工作绩效。（2分）

（4）通过观察学习的方法，及学习与观察其他成员正确归因方式与行为，也会收到好的效果。（2分）

3-92

42. 试述从个人角度改善人际关系的方法。

答：

（1）摆正各种关系的位置，妥善处理好人际之间的矛盾；（2分）

（2）加强自我意识的修养，能勇于和改正自己的错误；（2分）

（3）采用角色换位与角色扮演方法，加强个人心理品质与个性特征的锻炼与训练；（2分）

（4）加强情绪与意志力的培养，以及良好个性和行为的训练；（2分）

（5）按照“PAC 分析”方法，改善人际交往。（2分）

7-185

五、案例分析题（本大题共 1 小题，15 分。）

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

（1）甲、乙两人各为哪种气质类型？简述这两种气质的优缺点。

（2）甲、乙两人谁更适合该岗位？您认为他若在该岗位上应如何从气质上扬长补短？

答：

（1）甲属于粘液质，（1分）该气质类型的优点是镇静踏实，（1分）缺点是反应较迟钝；（1分）乙属于胆汁质，（1分）该气质类型的优点是外向开朗、反应快、效率高，（1分）缺点是暴躁任性、自我控制力差。（1分）

（2）乙更适合该岗位。（2分）

公关经理是一个与企业形象密切相关的岗位，需要具备良好的外表，较强的关系管理能力，灵敏的新闻嗅觉和市场洞察力，所以相对而言，乙更适合该岗位。（3分）

但是，因为其属于胆汁质气质类型，这种类型的人在工作中容易暴躁任性、自我控制力差，（1分）因此要发挥其特长，充分运用其外向型的性格，拓宽人脉，加强对企业正面形象的宣传，（2分）同时，需要及时监督其行为，以使其戒骄戒躁，克服性格的弱点，避免其不当行为影响正常的工作。（1分）

4-110