

全国 2015 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. 在管理的职能中，对组织实际工作与运行活动状态偏离预订计划与目标时的监督、纠正与调整是指（ ）。

- A. 协调
- B. 计划
- C. 控制
- D. 组织

【答案】C

【解析】协调指的是对组织机构和组织成员之间的行为活动进行有效协作与调整；计划指的是制定目标并确定达成这些目标所必需的行动手段、方法与策略；组织指的是通过特定的组织机构与组织形式、组织管理原则与方法，完成组织活动任务的过程；控制指的是对组织的实际工作与运行活动状态偏离预订计划与目标时的监督、纠正与调整。

1-40

2. 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指（ ）。

- A. 决策
- B. 领导
- C. 管理
- D. 沟通

【答案】C

【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。故选 C。

1-40

3. 意识对行为的积极能动调节过程是指（ ）。

- A. 情绪过程
- B. 理智过程
- C. 认识过程
- D. 意志过程

【答案】D

【解析】意志行动的心理过程即指意识对行为积极能动的调节过程。故选 D。

1-44

4. 古典组织管理理论大师韦伯的主要贡献是提出了“理想的行政组织体系的理论”，集中表现在其著作（ ）。

- A. 新教伦理与资本主义精神
- B. 社会组织与经济组织理论
- C. 一般经济史
- D. 社会学论文集

【答案】B

【解析】韦伯在管理方面的主要贡献是提出了“理想的行政组织体系的理论”，这集中表现在《社会组织与经济组织理论》。故选 B。

2-69

5. 被誉为“科学管理之父”的古典管理学家是（ ）。

- A. 泰勒
- B. 法约尔
- C. 韦伯
- D. 古利克

【答案】A

【解析】泰勒被后人称为“科学管理之父”；法约尔被后人称为“现代经营管理之父”；韦伯被后人称为“组织理论之父”。故选 A。

2-67

6. 在西方管理心理学中的人性假设与管理理论发展的过程中，其中社会人假设的代表人物是（ ）。

- A. 法约尔
- B. 梅奥
- C. 马斯洛
- D. 洛斯奇

【答案】B

【解析】经济人假设的代表人物是泰勒、韦伯、法约尔；社会人假设的代表人物是梅奥；自我实现人假设是马斯洛；复杂人假设是摩尔斯与洛斯奇。故选 B。

2-72

7. 时间知觉的主要参考标志是（ ）。

- A. 个人经验
- B. 态度
- C. 参照物
- D. 情绪

【答案】C

【解析】时间知觉必须依据客观事物为参照。故选 C。

3-83

8. 当知觉条件在一定范围内发生变化时，人对该对象的知觉保持相对不变，这就是知觉的（ ）。

- A. 整体性
- B. 选择性
- C. 理解性
- D. 恒常性

【答案】D

【解析】知觉的整体性是指知觉过程中，人们不是孤立地反映客观事物的个别属性，而是反映事物的整体特性；知觉的选择性是指客观事物纷繁复杂，人不可能在瞬间全部清楚地知觉到，只能根据需要进行选择少数事物作为知觉对象；知觉的理解性是指人在知觉过程中，不是被动地把知觉对象的特点登记下来，而是以过去的知识经验为依据，力求对它做出某种解释，使其具有一定的意义，并用词标志出来（命名）；知觉的恒常性是指当知觉条件在一定范围内发生变化时，人对该对象的知觉保持相对不变。故选 D。

3-84

9. 社会知觉中的一种主观倾向。也称为“先入为主”效应或第一印象，它是指（ ）。

- A. 首因效应
B. 近因效应
C. 晕轮效应
D. 心理定势现象

【答案】A

【解析】首因效应是社会知觉中的一种主观倾向，也称为“先入为主”效应或第一印象；近因效应是影响社会知觉的因素之一，它是指最近或最后获得的信息，对人的社会知觉的影响作用更鲜明、更大；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；心理定势现象是在社会知觉中，人们常常受以往经验模式的影响，产生一种不知不觉的心理活动的准备状态，并在其头脑中形成关于某类人的固定印象。故选 A。

3-93

10. 能力结构有多种不同的学说，智力多元论学说代表人物是（ ）。

- A. 斯皮尔曼
B. 塞斯登
C. 基尔福特
D. 加德纳

【答案】D

【解析】能力的二因素学说代表人物为斯皮尔曼；能力的群因素学说代表人物为塞斯登；智力的三维结构学说代表人物为基尔福特；智力多元论代表人物为加德纳。故选 D。

4-100

11. 以不同层次的管理人员为例，业务技术能力，人际关系与协调能力，管理决策能力的要求于差异也非常明显。下层管理者偏重于（ ）。

- A. 技术能力
B. 人际能力
C. 管理能力
D. 协调能力

【答案】A

【解析】人的特殊能力的差异是十分明显的，比如一般高层次管理者的决策能力、中层次管理者的人际协调能力、低层次管理者的业务技术能力特别重要与突出。故选 A。

4-102

12. 在心理学中，一个人对现实的态度和习惯化了的行为方式中表现出来的较稳定的有核心意义的个性心理特征是指（ ）。

- A. 感性
B. 惯性
C. 态度
D. 性格

【答案】D

【解析】性格的意思是指“特征”、“标志”、“属性”或“特性”。它可以标志事物的特性，也可标志人的特性。人的性格即指一个人对现实的态度和习惯化了的行为方式中表现出来的较稳定的有核心意义的个性心理特征。故选 D。

4-112

13. 能引起和维持个体的活动，并使活动朝向某一目标的内部心理过程和内部动力的是（ ）。

- A. 行为
C. 需要
- B. 动机
D. 激励

【答案】B

【解析】动机是指能引起和维持个体的活动，并使活动朝向某一目标的内部心理过程和内部动力。故选 B。

5-120

14. 美国管理学教授弗雷德里克·赫茨伯格提出的激励理论是（ ）。

- A. 需要层次理论
C. 期望理论
- B. 公平理论
D. 双因素理论

【答案】D

【解析】需要层次理论是马斯洛提出；成就需要论是麦克莱兰提出；期望理论是弗鲁姆提出；双因素理论是赫茨伯格提出。

5-130

15. 麦克莱兰的成就需要理论把人的高级需要分为权力需要、成就需要和（ ）。

- A. 生理需要
C. 归属需要
- B. 自我实现需要
D. 安全需要

【答案】C

【解析】麦克莱兰将人的高级需要分为权力需要、归属需要和成就需要。

5-131

16. 小张毕业后参加应聘考试时十分紧张，感觉到自己呼吸困难，血压升高，请问，这时小张正处于应激中的阶段是（ ）。

- A. 警戒阶段
C. 适应阶段
- B. 抵抗阶段
D. 衰竭阶段

【答案】B

【解析】应激包括警戒、抵抗和衰竭三个阶段。警戒反应即生物有机体自身会动员起来进行适应性的防御反应，也称动员阶段。所谓抵抗阶段是指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。所谓衰竭阶段是指紧张刺激所致的威胁继续存在或躯体仍然像存在着威胁那样进行反应，抵御就会持续下去，于是机体的适应能力可能耗尽，最后出现崩溃，导致疾病发生，故衰竭期也称适应性疾病发生期。

6-147

17. 工作满意度与其他态度倾向一样，其心理结构包括三个部分：情感、行为意向和（ ）。

- A. 理智
C. 态度
- B. 认知
D. 价值观

【答案】B

【解析】工作满意度是一个人对工作肯定、愉悦和满意的一般性态度。工作满意度与人的价值观、认知、需要满足、工作的感受有关。工作满意度与其他态度倾向一样，其心理结构包括对工作的认知、情感、行为意向三种成分。

6-139

18. 从事简单而熟练的工作，许多人在一起工作比一个人单独工作效率高，这是（ ）。

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

【答案】A

【解析】社会助长效应是指由于团体其他成员在场，消除了单调情境，激发了工作动机，从而提高了工作效率。如从事简单而熟练的工作，许多人在一起工作比一个人单独工作的效率要高。

7-157

19. 在预防禽流感期间，某学校成立的防禽流感小组是（ ）。

- A. 长久性的正式团体
- B. 临时性的正式团体
- C. 长久性非正式团体
- D. 暂时性非正式团体

【答案】B

【解析】临时性团体是指为完成某一临时任务而形成的团体，任务一旦完成，活动宣告结束，团体自行解散。临时性团体可能是正式的团体，如正式组织的临时参观团、技术攻关小组、技术鉴定组、临时突击队等；也可能是非正式的团体，如自愿结合组成的旅游团或排队购物的顾客自动组织编号，推选代表监督协商所形成的团体。临时性团体在企业管理中的作用也是不可忽视的。

7-156

20. 西蒙的行为决策理论认为，合理的决策原则是（ ）。

- A. 利润最大化原则
- B. 完全理性原则
- C. 满意原则
- D. 最佳原则

【答案】C

【解析】西蒙的行为决策理论认为，合理的决策原则是满意原则。

7-195

21. 巴纳德认为在任何组织都包含三个要素：共同的目标、信息的沟通和（ ）。

- A. 协作的意愿
- B. 控制的意愿
- C. 领导的意愿
- D. 分工的意愿

【答案】A

【解析】社会系统学派的创始人巴纳德提出，任何组织都包含三个要素：协作的意愿、共同的目标和信息的沟通。组织由个人组成，没有协作意愿，就不可能协调组织活动，而共同的目标是员工协作意愿的前提。信息沟通将员工的目标和意愿相互联系，组织就是通过信息沟通来认同共同目标的协作系统。

8-209

22. 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
B. 精神文化层
C. 组织文化具有创新性
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

23. 产品的外观和包装属于组织文化的（ ）。

- A. 制度文化层
B. 物质文化层
C. 精神文化层
D. 亚文化层

【答案】B

【解析】物质文化层包括四个方面：企业面貌、产品的外观和包装、技术工艺设备特性和纪念物。

9-229

24. 感召组织成员，将组织成员的行为引导到组织的目标上去，最终引导成员去实现组织目标。这时，组织文化主要发挥的作用是（ ）。

- A. 行为协调作用
B. 行为激励作用
C. 行为导向作用
D. 社会辐射作用

【答案】C

【解析】组织文化作为组织成员共同的价值观念，对组织成员具有强烈的感召力，能把组织成员的行为引导到组织的目标上来。让成员明白组织提倡什么，明确自己该做什么，最终引导成员去实现组织的目标。这属于组织文化作用中的行为导向作用。故选 C。

9-231

25. 个体将自己和另一个对象视为同类，从而产生彼此密不可分的整体性认知，这种心理现象是（ ）。

- A. 心理强化
B. 从众心理
C. 认同心理
D. 心理定势

【答案】C

【解析】认同是指个体将自己和另一个对象视为等同，引为同类，从而产生彼此密不可分的整体性认知。

9-235

26. 企业形象战略 CIS 包括的三个部分是（ ）。

- A. A1、B1 和 CI
B. A1、B1 和 VI
C. M1、B1 和 VI
D. A1、B1 和 MI

【答案】C

【解析】CIS 是英文 Corporate Identity System 的简称或者缩写，译为“企业识别系统”，或者“企业形象战略”。CIS 由企业理念识别（简称 MI）、行为识别（简称 BI）和视觉识别（简称 VI）三个系统构成。9-239

27. 某企业的李总，寻求组织的环境中的机会，制定改进方案以发起变革，监督方案的策划。请问，李总

在组织中充当的角色是（ ）。

- A. 信息传播者
- B. 企业家
- C. 危机管理者
- D. 资源分配者

【答案】B

【解析】企业家的角色描述为寻求组织的环境中的机会，制定改进方案以发起变革，监督方案的策划。

10-246

28. 以推行国家公共事务为主要目标，执行政治与业务决策型的领导是指（ ）。

- A. 政治思想领导
- B. 业务领导
- C. 行政领导
- D. 学术领导

【答案】C

【解析】根据领导者从事的工作性质与职务的不同，领导的工作类型可划分为政治思想领导、业务领导、行政领导和学术领导。其中，行政领导是以推行国家公共事务为主要目标，执行政治与业务决策型的领导。故选 C。

10-248

29. 根据上下级领导层之间决策权力的大小，领导体制可划分为（ ）。

- A. 一长制与委员会制
- B. 层次制与职能制
- C. 一元化与多元化
- D. 集权制与分权制

【答案】D

【解析】领导体制是领导体系与制度的总称。根据上下领导层之间决策权力的大小，可划分为集权制和分权制两种领导体制。故选 D。

10-250

30. 组织规模一定时，管理层次与管理幅度的比例关系是（ ）。

- A. 成正比
- B. 成反比
- C. 不成比例
- D. 不成反比

【答案】B

【解析】在一定的组织规模下，管理层次与管理幅度成反比关系。通常有效的管理幅度是在 7~12 人。

8-213

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 社会知觉是主体对社会环境中有关个人、团体和组织特性的知觉，只要包括（ ）。

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

【答案】ABCD

【解析】社会知觉的种类有：对他人的知觉、自我知觉、角色知觉、人际知觉。故选 ABCD。

3-86~88

32. 美国心理学家基尔福特 (J.P. Guilford) 在 1959 年提出“智力的三维结构”理论, 该学说认为每一种智力因素都包括 ()。

- A. 操作
- B. 内容
- C. 产品
- D. 概念
- E. 理智

【答案】ABC

【解析】智力的三维结构学说认为, 每一种智力因素都包括操作、内容、产品。故选 ABC。

4-99

33. 人的情感智力可以用 EQ 来表示, 情绪商数包括 ()。

- A. 自我意识
- B. 自我控制
- C. 自我激励
- D. 移情能力
- E. 社交技巧

【答案】ABCDE

【解析】情商 (情绪商数) 包括自我意识、自我控制、自我激励、移情能力、社交技巧。故选 ABCDE。

6-149

34. 根据“智能框架”理论, 一个好的决策过程包括 ()。

- A. 建立决策框架
- B. 采集信息
- C. 智能的分析
- D. 判断和选择决策方案
- E. 反馈、改进决策

【答案】ABCDE

【解析】该理论认为, 一个好的决策过程可以被分为四个主要部分: 即建立决策框架、信息的采集和智能的分析、通过判断和选择决策方案、通过反馈改进决策。故选 ABCDE。

7-195

35. 随着全球化和知识经济的发展, 组织结构发展趋势是 ()。

- A. 高耸化
- B. 团队化
- C. 虚拟化
- D. 边界模糊化
- E. 网络化

【答案】BCDE

【解析】随着全球化和知识经济的发展, 组织需要随时应对外部环境的变化, 组织结构形式向着更加灵活的方向发展, 组织结构呈现出扁平化、团队化、网络化、虚拟化、柔性化及边界模糊化的趋势。故选 BCDE。

8-217

三、简答题 (本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分。)

36. 管理心理学的具体研究方法包括哪些？

答：

- (1) 实验法；（1分）
- (2) 观察法；（1分）
- (3) 问卷法和测验法；（1分）
- (4) 个案研究法；（1分）
- (5) 宏观和微观环境结合分析法；（1分）
- (6) 经验总结法。（1分）

（注：每点1分，答对任意5点得满分）

1-58

37. 简述决策的类型。

答：

- (1) 根据决策目标的战略地位，可分为战略性决策和战术性决策；（1分）
- (2) 根据问题的性质，可分为确定型、非确定型、竞争型决策；（1分）
- (3) 西蒙将其分为程序性和非程序性决策；（1分）
- (4) 根据决策的价值取向，可分稳妥性与冒险性决策。（1分）

（注：每点1分，答对全部得满分）

7-190

38. 简述变革推行者和变革机构克服变革阻力的策略。

答：

- (1) 教育与沟通；（1分）
- (2) 参与变革决策；（1分）
- (3) 促进与支持；（1分）
- (4) 谈判；（1分）
- (5) 操纵和合作；（1分）
- (6) 强制。（1分）

（注：每点1分，答对任意5点得满分）

8-224

39. 简述影响知觉的客观因素。

答：

- (1) 刺激物强度的影响；（1分）
- (2) 活动性刺激物的影响；（1分）
- (3) 重复性刺激物的影响；（1分）
- (4) 对象和背景的对比差异影响；（1分）
- (5) 知觉情境的影响。（1分）

3-85

40. 简述人类行为的特点。

答：

- (1) 自觉性与主动性；（1分）
- (2) 因果性；（1分）
- (3) 目的性；（1分）
- (4) 稳定性与可塑性；（1分）
- (5) 个别差异性与共同性。（1分）

5-119

四、论述题（本大题共2小题，每小题10分，共20分。）

41. 结合实际试述组织文化建设的步骤及塑造组织文化时应遵循的心理机制。

答：

（1）组织文化建设的步骤：

- ①调查分析阶段。客观、全面、准确地了解和反馈现有组织文化状况、组织成员的心态和舆论等，为建立与创新组织文化提供依据；（1分）
- ②总体规划阶段。增强组织文化工作的计划性和建立组织文化目的性与有效性；（1分）
- ③论证试验阶段。验证上述工作的可行性，了解各方面对拟订方案的认可和支持程度，及时发现并修改其中不合理部分，完善方案，减少盲目性；（1分）
- ④传播执行阶段。是将规划变成现实，解决旧问题建立新文化的阶段；（1分）
- ⑤评估调整阶段。对组织文化总体规划及执行效果进行测量，检查与评估，找准问题，调整偏差；（1分）
- ⑥巩固发展阶段。在已经建立的组织文化基础上，采用切实有效的多种途径和措施，从精神层面，制度层面和物质层面等多层面贯彻和渗透组织文化，稳定和巩固已经取得的成果，进一步突出和弘扬组织文化个性，并以此推动组织的发展，在组织的进取发展中使组织文化走向成熟。（1分）

（注：答对1点给1分，最多给4分。）

（2）塑造组织文化时应遵循的心理机制：

- ①注意心理定势。通过培训、讨论、学习等方式，将组织文化介绍给员工，在最初就形成了与组织文化相协调的心理定势，对于随后进行的心理活动反映有习惯化与倾向性影响，对今后行为发挥指导和制约作用；（1分）
- ②重视心理强化。及时表扬或奖励与组织文化相一致思想和行为，及时批评或惩罚与组织文化相违背的思想和行为，将认可的方案通过一定的强化灌输使其深入人心；（1分）
- ③利用从众心理。领导者宣传组织文化，发挥管理者和英雄模范人物的示范带头作用，其他员工会在群体的影响下不知不觉地与大家保持一致；（1分）
- ④培养认同心理。员工对组织领导者的认同感一旦产生，就会心甘情愿地把他所倡导的价值观念、行为规范，当做自己的价值观念、行为规范；（1分）
- ⑤激发模仿心理。领导者及模范人物的一言一行都起着暗示和榜样模仿的作用。树标兵应实事求是，力戒拔高作假，否则将适得其反；（1分）
- ⑥化解挫折心理。可以在员工之间开展沟通、EAP（员工支持）、心理咨询等活动，为组织文化建设创造和谐舒畅的心理环境。（1分）

（注：答对1点给1分，最多给4分，结合实际2分。）

9-232~236

42. 什么是领导者的影响力？联系实际论述怎样提高领导者的影响力。

答：

（1）领导者的影响力：

①影响力是一个人在与他人交往过程中，影响和改变他人心理和行为的能力。一个领导者是否具有强大而有效的影响力，主要取决于职务、地位、权力、智力、品格、知识、感情等；（1分）

②领导者的影响力可以分为：权力性影响力和非权力性影响力。（1分）

（2）途径：

①提高非权力性影响力因素：领导者要加强自我意识与品德修养，做到作风正派、品德高尚、关心他人、团结同事、秉公自律和清正廉洁，关心他人；要不断学习政治理论知识、专业知识、市场经济理论、现代信息和计算机知识，注意知识更新和扩大知识面，提高自身素养；在实践中加强锻炼，提高自己的水平：要密切联系群众，对员工要热情友好，不能居高自傲、态度生硬、以势压人；（2分）

②正确使用权力性影响力：在使用职权时，态度审慎，执法公正严明，不专制独裁和滥用权力；要秉公自律，为政清廉，赏不避仇，罚不巡亲，不以权谋私；要善于用人和授权，大权集中，小权分散，不专权独断：要深入实际调查研究，亲自动手，具体指导，不当甩手掌柜：要虚心听取群众意见，接受组织和员工的监督；（2分）

③通过各种活动形成良好的社会心理环境与和谐的组织气氛，增强权力性影响力和非权力性影响力的效能；（2分）

④遵循领导的法则，提高领导与管理艺术，发挥成功的领导影响力的作用。（2分）

10-246~247

五、案例分析题（本大题共1小题，共15分。）

43. 案例：李华从大学毕业后就进入某公司，从事公司的财务相关工作已经有6年之久，至今还没有结婚，主要是不敢跟女友提婚。因为目前工作职位没提升，收入仅能维持基本的生活开销。在这六年里，李华工作没有大的突破，每天重复着同样的工作，从心底已经深深厌倦这份工作，但是迫于生计又不得不继续从事这份工作。由于心理压力逐渐加大，在工作中往往感觉身心疲惫，对工作的热情低，缺乏兴趣等。

结合案例资料回答：

（1）结合职业倦怠解释上述现象。

（2）结合所学知识谈谈如何缓解职业倦怠与心理压力。

答：

（1）职业倦怠是指个体因不能有效地缓解工作压力或妥善处理工作中的挫折所形成的一种情绪衰竭、人格解体（分离），个人成就感下降，身心疲惫的综合症状。（3分）

6-146

（2）①改变产生职业倦怠的应激源：管理者要给予员工更多的人本关怀，营造宽松的环境与和谐组织气氛，倡导良性的竞争，适度的工作压力，以及公平的激励措施等；（3分）

②提升自我效能感水平，改善自我的应激能力：通过培训提高员工的能力与技术水平，帮助他们提升认识自我与提高自我调控的能力与水平，寻找合适的应对倦怠与心理压力的方式；（3分）

③重视情商管理，建立EAP系统，开展员工帮助计划即员工心理援助项目。全员心理管理活动。（3分）

（注：联系实际3分。）

6-148