

全国 2017 年 10 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. 制定目标并确定达成这些目标所必需的行动手段、方法与策略的管理职能称为（ ）。

- A. 组织
- B. 计划
- C. 指挥
- D. 控制

【答案】B

【解析】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；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；指挥指的是即上级对下级的指导、监督与激励；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. 管理心理学的研究方法主要包括实验法、观察法、测验法、个案研究法和（ ）。

- A. 数理分析法
- B. 判断法
- C. 问卷法
- D. 文献法

【答案】C

【解析】管理心理学的具体研究方法包括 6 种，具体为：（1）实验法；（2）观察法；（3）问卷法和测验法；（4）个案研究法；（5）宏观和微观环境结合分析法；（6）经验总结法。

1-59

3. 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称为（ ）。

- A. 团体规范
- B. 团体士气
- C. 团体凝聚力
- D. 团体文化

【答案】A

【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。团体规范有的是通过正式程序明文规定的，有的是非正式程序形成的、约定俗成的。

7-163

4. 在不同类型的沟通网络中，信息传播速度最慢的网络模式是（ ）。

- A. 轮式
- B. Y 式
- C. 环式
- D. 全渠道式

【答案】D

【解析】正式的意见沟通网络可划分为五种基本类型，即链式、环式、全渠道式、轮式、Y 式。其中，在传播信息速度方面，轮式是最快的，链式和 Y 式是较快的，环式是慢，全渠道式是很慢的。

7-172

5. 人的需要是多种多样的，会随着时代的发展而不断变化。不同社会形态以及同一社会形态的不同时期，

人们的需要是不同的，这体现了人类需要的（ ）。

- A. 多样性与复杂性
- B. 社会历史制约性
- C. 生存发展的相关性
- D. 共性与个别差异性

【答案】B

【解析】人的需要是多种多样的，会随着时代的发展而不断变化，它具体有以下特征（1）需要内容与对象的多样性与复杂性；（2）需要与个体生存有发展的相关性；（3）人类需要的共性与个别差异性；（4）人类需要的社会历史制约性。其中，人类需要的社会历史制约性所要说明的问题是，不同社会形态以及同一社会形态的不同时期，人们的需要是不同的。

5-123

6. 在组织和员工相互关系的情境中，员工个体对于相互责任和义务的信念系统，称为（ ）。

- A. 组织责任
- B. 组织承诺
- C. 心理契约
- D. 组织忠诚

【答案】C

【解析】心理契约的概念是由施恩等首先提出的，阿戈瑞斯将心理契约定义为：“员工和组织对于相互责任的期望。”后来有的学者强调：“心理契约是员工对于组织责任和自己对责任和义务的认知，进一步将心理契约解释为，在组织和员工相互关系的情境中，员工个体对于相互责任和义务的一种信念系统。”

6-142

7. 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称为人的（ ）。

- A. 气质
- B. 价值观
- C. 性格
- D. 态度

【答案】C

【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。

4-112

8. 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，并用词标记出来，这体现了知觉的（ ）。

- A. 理解性
- B. 选择性
- C. 整体性
- D. 恒常性

【答案】A

【解析】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），这就是知觉的理解性。故选 A。

3-84

9. 20 世纪 30 年代，管理心理学萌芽的重要标志是（ ）。

- A. 人际关系理论的出现
- B. 社会关系理论的出现
- C. 科学管理理论的出现
- D. 人本管理理论的出现

【答案】A

【解析】从 20 世纪 30 年代开始，人际关系理论（也称行为科学学派）出现，标志了管理心理学的萌芽。人际关系理论是随着资本主义社会矛盾的加剧应运而生的。故选 A。

2-70

10. 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，称为（ ）。

- A. 首因效应
- B. 近因效应
- C. 放大效应
- D. 心理定势现象

【答案】B

【解析】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。故选 B。

3-93

11. 按照事物本来面目认识事物，实事求是地透过现象看本质，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遵循的（ ）。

- 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】管理心理学研究原则中的客观性原则，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，认识环境并找出人行为结果的真正心理原因。故选 C。

1-58

12. 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。这种社会知觉的心理定势现象也称（ ）。

- A. 第一印象
- B. 投射现象
- C. 归因现象
- D. 刻板印象

【答案】D

【解析】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。这种对某一个人或某一类人的固定的刻板印象是社会知觉的心理定势现象，也称社会刻板印象。故选 D。

3-94

13. 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与差异也非常明显。中层管理者偏重于（ ）。

- A. 技术能力
- B. 人际能力
- C. 管理能力
- D. 组织能力

【答案】B

【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 B。

4-102

14. 亚当斯提出的激励理论是（ ）。

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

【答案】B

【解析】激励理论包括内容型激励理论和过程型激励理论。而过程型激励理论着重对行为目标的选择进行研究，主要包括弗鲁姆的期望理论、亚当斯的公平理论、洛克的目标设置理论等。

5-132

15. 属于非权力性影响力的是（ ）。

- A. 奖赏力
- B. 法人代表力
- C. 威胁力
- D. 知识和个人魅力

【答案】D

【解析】领导者的影响力可以归纳为权力性影响力和非权力性影响力。其中权力影响力包括威胁力、奖赏力、合法的正统力、规范力、法人代表力等；而非权力性影响力主要包括品格才能、知识、情感等因素构成。故选 D。

10-247

16. 弗洛姆的期望理论提出的激励公式 $M=f(E \cdot V)$ ，其中 E 代表（ ）。

- A. 激励力量
- B. 目标效价
- C. 积极性
- D. 期望值

【答案】D

【解析】弗鲁姆于 1964 年在他的《工作与激励》一书中提出了期望激励理论，并提出了激励公式： $M=f(E \cdot V)$ ，式中 M 代表激励力量，即动力大小；V 代表目标效价，个人对目标的重要性评价；E 代表期望值，个人主观判断达成目标的可能性的。大小。

5-132

17. 人们在考察某些行为或后果的原因时，倾向于低估情境性因素，高估倾向性因素（个人或内因的作用），这属于归因偏差中的（ ）。

- A. 基本归因错误
- B. 认知性归因偏差

C. 动机性归因偏差

D. 性别归因偏差

【答案】A

【解析】人们在考察某些行为或后果的原因时“是做情境归因还是倾向性归因?”社会心理学家罗斯认为,人们倾向于低估情境性因素,而高估倾向性因素(即高估个人或内因的作用)并将其称为“基本归因错误”。故选 A。

3-91

18. 研究人的心理活动发生、发展及其规律的科学是()。

A. 心理学

B. 普通心理学

C. 管理心理学

D. 工程心理学

【答案】A

【解析】基础(普通)心理学研究对象主要是人的心理现象或心理活动。因此,我们可以将心理学一般定义为是研究人的心理活动发生、发展及其规律的科学。

1-41

19. 提出“理想组织机构模式”的韦伯被人们誉为()。

A. “科学管理之父”

B. “人事管理之父”

C. “组织理论之父”

D. “经营管理之父”

【答案】C

【解析】“理想组织机构模式”也称官僚模型,是由德国的韦伯提出的。韦伯认为官僚集权组织是通过“公职”或职位,而不是通过个人或世袭来进行管理的。这是理想的建立在法理基础上的管理大型企业、政府、军队等组织中最有效的科层(或层峰)结构的组织形式,而并非用来表明现在流行的、人们反对的文牍主义与低效率的官僚主义的含义。由于他在这一领域的突出贡献,他被人们称为“组织理论之父”。

2-69

20. 俗话说“听其言,观其行,而知其人。”这就是说,我们认识一个人要根据他的言论和行为,这属于社会知觉中的()。

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】对他人的知觉主要是指通过人的外部特征,进而取得对他人的动机、情感、意图等内心世界的认识。俗话说“听其言,观其行,而知其人。”这就是说,我们认识一个人要根据他的言论和行为。故选 B。

3-86

21. 能力的划分方式多种多样,其中,按能力的倾向划分,有一般能力和()。

A. 特殊能力

B. 个人能力

C. 认知能力

D. 创造能力

【答案】A

【解析】按能力的倾向划分，有一般能力和特殊能力。其中，特殊能力是指在某些专业和特殊职业活动中表现出来的一般能力（智力）的某此特殊方面的独特发展。故选 A。

4-100

22. 两个或两个以上的个人或团体为了达到某种目标，齐心协力，相互配合，相互促进，共同导向目标的心理状态和行为活动称为（ ）。

- A. 竞争
- B. 合作
- C. 协作
- D. 配合

【答案】B

【解析】合作是社会化劳动及活动的一种形式。合作是指两个或两个以上的个人或团体为了达到某种目标，齐心协力，相互配合，相互促进，共同导向目标的心理状态和行为活动。

7-197

23. 某企业的王总，常常维护自行发展起来的外部接触和联系网络，向人们提供恩惠和信息。王总在企业中充当的角色是（ ）。

- A. 谈判者
- B. 传播者
- C. 发言人
- D. 联络者

【答案】D

【解析】关于领导者在组织中的角色，加拿大克吉尔大学的亨利·明茨伯格教授将其归纳为 10 种，并进一步概括成三个方面，包括人际关系角色、信息传递角色和决策制定角色。其中人际关系角色中的联络者主要负责维护自行发展起来的外部接触和联系网络，向人们提供恩惠和信息。故选 D。

10-246

24. 认为组织在进化过程中一般会经历五个阶段：创业管理、个人管理、职业管理、行政性组织管理和矩阵式管理的组织理论是（ ）。

- A. 古典组织理论
- B. “交叠群体”组织理论
- C. 组织生命周期论
- D. 行为组织理论

【答案】C

【解析】组织生命周期理论是由美国颇具规模的工业心理咨询公司提出的。这种理论认为组织在进化过程中，一般要经过五个阶段，即创业管理阶段、个人管理阶段、职业管理阶段、行政性组织管理阶段和矩阵式管理阶段。

8-211

25. 组织文化作为组织成员共同的价值观念，能感召组织成员，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，这属于组织文化作用中的（ ）。

- 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

26. 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（ ）。

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

【答案】A

【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。

10-248

27. 在意见沟通的程序中，把意见转化为信息的环节称为（ ）。

- A. 信息发送
- B. 信息接收
- C. 信息译码
- D. 信息编码

【答案】D

【解析】意见沟通的程序是由六种基本要素构成（1）信息发出者；（2）信息编码；（3）信息传播通道；（4）信息接收者；（5）译码；（6）收信者的反应。其中，信息编码是指把信息加工成便于传递的形式，可采用语言、文字、电码、图案、影片、符号等编码形式，将意见化为信息。

7-167

28. 心理学家经过大量测验研究基本上得到一个共同的结论：人的智力水平的个别差异在一般人口中测量是两头小中间大，呈常态曲线分布。约占全部人口的 80% 左右的人智力水平中等、IQ 在（ ）。

- A. 70 以下
- B. 70~79 之间
- C. 80~120 之间
- D. 120 以上

【答案】C

【解析】人的智力方面的个别差异是十分显著的。心理学家经过大量测验研究基本上得到一个共同的结论：即人的智力水平的个别差异在一般人口中测量是两头小中间大，呈常态曲线分布智力水平中等（包括中上与中下）、IQ 在 80~120 之间者，约占全部人口的 80% 左右；智力水平极优秀、IQ 在 140 以上者，约占全部人口的 1% 左右；心智不足、IQ 在 70 以下者，约占全部人口的 3% 左右。故选 C。

4-101

29. 按照领导生命周期理论，下属成熟度不同，领导风格也各异。当下属有能力，却不愿意干领导者希望他们做的工作时，领导者应采取低工作—高关系的（ ）。

- A. 命令型领导风格
- B. 说服型领导风格
- C. 参与型领导风格
- D. 授权型领导风格

【答案】C

【解析】领导生命周期理论认为下属的“成熟度”对领导者的领导方式起重要作用，根据员工的成熟度不同，将领导方式分为四种：命令式、说服式，参与式和授权式。当下属有能力，却不愿意干领导者希望他们做的工作时，领导者应采取低工作—高关系的参与型领导方式。故选 C。

10-260

30. 具备金科玉律、生杀予夺、有令必行、有禁必止、有违必罚特点的组织行为模式是（ ）。

- A. 独裁专制型
- B. 经济保健型
- C. 支持帮助型
- D. 协同合作型

【答案】A

【解析】领导方式不同往往会形成不同的组织行为模式，典型的有如下四种：（1）独裁专制型；（2）经济保健型；（3）支持帮助型；（4）协同合作型。其中，独裁专制型的特点是金科玉律、生杀予夺、有令必行、有禁必止，有违必罚。故选 A。

10-249

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 随着全球化和知识经济的发展，组织结构呈现的趋势有（ ）。

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

【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

32. 韦伯是著名的古典管理学家之一，也是德国著名的社会学家，其主要著作有（ ）。

- A. 《一般经济史》
- B. 《社会学论文集》
- C. 《车间管理》
- D. 《社会组织与经济组织理论》
- E. 《新教理论和资本主义精神》

【答案】ABDE

【解析】韦伯是古典组织管理理论的三巨头之一，他的主要著作有《社会组织与经济组织理论》、《新教理论和资本主义精神》、《一般经济史》、《社会学论文集》。故选 ABDE。

2-69

33. 理智感是人对认识活动的成就进行评价时产生的态度体验，人的理智感的类型主要包括（ ）。

- A. 好奇心和新鲜感
- B. 喜悦感
- C. 怀疑与惊讶情感
- D. 不安情感
- E. 自信和确信不疑情感

【答案】ABCDE

【解析】理智感是人对认识活动的成就进行评价时产生的态度体验。人们的理智感大体有以下几种：（1）好奇心和新异感；（2）喜悦感；（3）怀疑与惊讶情感；（4）不安情感；（5）自信和确信不疑情感。

1-44

34. 不同态度的决策人，在非确定条件下决策，可以选择的决策准则有（ ）。

- A. “大中取大”的“极大化最高准则”
- B. “小中取大”的“极大化最低准则”
- C. “极小化最高准则”
- D. 机会均等准则
- E. 稳妥准则

【答案】ABCD

【解析】不同态度的决策人，在非确定条件下，有不同决策准则：（1）可能达到最高回收额的“极大化最高准则”，即“大中取大”的赫威斯决策准则；（2）可能达到最低回收额的“极大化最低准则”，即“小中取大”的瓦尔德决策准则；（3）可能引起决策者避免最大遗憾回收额的“极小化最高准则”，即萨凡奇决策准则；（4）机会均等准则。故选 ABCD。

7-194

35. 行为组织理论的主要贡献是（ ）。

- A. 认为机械组织可以适应环境的变化
- B. 系统地研究了非正式组织形态
- C. 确立现代组织理论
- D. 确立古典组织理论
- E. 对古典组织理论的修正和补充

【答案】BE

【解析】行为组织理论对组织理论的贡献主要表现在两个方面：（1）对古典组织理论的修正和补充；（2）系统地研究了非正式组织形态。故选 BE。

8-209

三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。）

36. 简述平衡与协调心理健康的原则。

答：

- （1）认知改组；（1 分）
- （2）理顺关系；（1 分）
- （3）情绪调节；（1 分）
- （4）认知调节；（1 分）
- （5）人际调节。（1 分）

1-50

37. 简述对员工忠诚管理的策略。

答：

- (1) 对员工适度授权；（1分）
- (2) 公平的评价；（1分）
- (3) 合适的企业文化建设；（1分）
- (4) 尊重人才，人尽其才；（1分）
- (5) 良好的待遇与激励；（1分）
- (6) 给员工表达情绪与合理宣泄情绪的机会。（1分）

（注：每点1分，答对任意5点得满分）

5-145

38. 简述人的气质的定义及内涵。

答：

（1）气质的定义：气质是受人的高级神经活动类型的制约与影响，典型地表现在人们心理过程的强度、速度、灵活性与倾向性等动力性方面的个性心理特征。（2分）

（2）气质内涵：

- ①人的气质受个体先天生物组织制约，是人出生时就具有的个性特征；（1分）
- ②气质的动力性特点主要表现在人的认识、情绪、意志、行为活动中的非动机性方面；（1分）
- ③气质是人的一种典型的、稳定的个性心理特征。（1分）

4-108

39. 简述管理的现代职能。

答：

- (1) 信息；（1分）
- (2) 决策；（1分）
- (3) 激励；（1分）
- (4) 研究、发展与开拓创新。（2分）

1-41

40. 简述泰勒科学管理理论的局限性。

答：

- (1) 其理论基础是经济人假设的人性观；（2分）
- (2) 其采用的是机械的管理模式，忽视了人的因素在管理中的作用；（1分）
- (3) 劳资关系的协调缺乏社会基础与规律；（1分）
- (4) 其工人观是错误的，他认为工人不能也不必参与管理。（1分）

2-67

四、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。）

41. 试述组织发展的特点。

答：

- （1）组织发展注重行为科学的应用。行为科学理论和方法是组织发展的支柱，组织发展是用行为科学原理完成组织的变革；（3 分）
- （2）组织发展是一个不断提高的过程。发展的目的在于使人们放弃旧的态度和行为方式；（2 分）
- （3）组织发展是采用有计划的再教育手段来实现组织变革的策略。人的行为态度受组织规范制约；（2 分）
- （4）组织发展从本组织现状出发。组织发展没有固定模式，一切变革以组织具体情况为基础，根据组织现有资源设置的可行的、明确的目标，充分利用组织潜力，完成组织发展任务。（3 分）

8-225

42. 试联系实际分析团体决策的弊端，并论述如何做到团体决策的科学化。

答：

（1）团体决策的弊端：

- ①团体决策的冒险迁移和保守倾向。主要有耗费时间、责任模糊、由于团体的规范和压力、团体从众行为和暗示心理的消极影响；（2 分）
- ②团体思维。团体成员表面的一致性压制了个人独立批判的思考能力，阻碍了不同意见的发表，因而造成错误的决策。（2 分）

联系实际论述。（1 分）

（2）团体决策科学化：

- ①对团体决策给予指导，集思广益，充分利用可取信息，鼓励大家发表不同意见，提出质疑，以便做出正确决策；（1 分）
- ②领导者应保持公正态度，在决策过程的前后与当中应当鼓励、听取和重视不同意见；（1 分）
- ③重大决策，先小组讨论，将各组不同意见提交大组讨论，从中选取最佳决策方案；（1 分）
- ④已作出的决策，实施前应先听取专家和群众意见，进行专门复审；（1 分）
- ⑤为避免团体决策时的责任扩散，采取“问责制”与“决策失误赔偿制”。（1 分）

7-196

五、案例分析题（本大题共 1 小题，共 15 分。）

43. 案例：在世界经济全球化的背景下，企业面临着空前激烈的全球竞争与日新月异的技术变革，企业的生存环境正处在一个由相对稳定向相对不稳定转变的过程之中。企业自身亦必须作出相应的调整，否则就会遭到无情的淘汰。从上世纪 80 年代开始的通用电气（GE）改革，是迄今为止取得巨大成功的典范。1980 年韦尔奇（Welch）接任总裁时，GE 是一个非常保守的机构，有值得骄傲的历史，被公认为美国企业的领导者。面对变化日渐迅速的环境，官僚制度捉襟见肘。GE 的官僚制度似乎无法针对顾客的需求，然而顾客却是企业的生命。在这种体制下，创新如同旱地行舟，有志难伸。公司精细的管制，从每月详细的预算审核，到耗时六至八个月的前期研究分析和战略规划审查，层层节制。如此烦琐的程序，使得原本不论多好的创意，在完成这一长串正式报告的考验之前，都会被视为一文不值。一旦提案的创意通过这种层层考验，通常它的最佳商机已经错过了，这种结果非常令人沮丧，甚至 GE 自己的创业产品灯泡也在逐渐失去市场份额。而在消费性电子市场和小家电方面，GE 也不再是制造及技术的领导者。强劲的国际竞争对手，如日本的东芝和日立，正在蚕食 GE 部分关键事业的地盘。

问题：

（1）简述组织变革的含义。

（2）结合所学知识谈谈通用电气在改革中会遇到什么样的组织变革阻力以及如何克服阻力。

答：

（1）组织变革就是组织系统为了适应组织外部环境和内部因素的变化，根据组织系统所出现的弊端进行分析、诊断，对组织结构、功能进行不断调整，改变旧的管理形态，建立新的组织管理形态的一种组织行为和管理过程。（3分）

8-220

（2）通用电气在改革中可能遇到的组织变革阻力包括：个人对变革的阻力，包括习惯及对它的依赖、对安全与未知的恐惧经济原因；（2分）组织对变革的阻力，包括结构惯性与人际关系网、群体惯性与组织规范、经济利益。（2分）

克服这些阻力的策略一般有：教育与沟通、（1分）参与变革决策、（1分）促进与支持、（1分）谈判、（1分）操纵和合作、（1分）强制（1分）等途径。

结合案例分析（2分）

8-224