

全国 2018 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. 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. 控制
- B. 计划
- C. 协调
- D. 组织

【答案】A

【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. 团队行为管理的核心课题是（ ）。

- A. 团队配合
- B. 人际关系
- C. 组织结构
- D. 管理理论

【答案】B

【解析】研究团体心理与管理的关系，其中最核心的内容是团体人际关系问题。

1-52

3. 对某一个体、某一团体或组织在较长的时间里连续进行观察、调查、了解，从而研究其心理活动发展变化整个过程的一般规律，是管理心理学研究方法中的（ ）。

- A. 观察法
- B. 个案研究法
- C. 调查研究法
- D. 实验法

【答案】B

【解析】个案研究法也称案例研究法或案例分析法。这是一种从个别到一般的研究方法，是对某一个典型个人、团体或组织在较长时间里进行连续、深入、具体的调查，从而研究其心理活动发展变化整个过程的一般规律的研究方法。

1-60

4. 韩非在《八经》篇提出：“凡治天下，必因人情。人情者，有好恶，故赏罚可用。”这句话说明了管理理论的哲学基础是（ ）。

- A. 管理问题
- B. 生产问题
- C. 人性问题
- D. 人事问题

【答案】C

【解析】人性问题是管理理论的哲学基础。故选 C。

2-62~63

5. 霍桑实验的第四阶段是（ ）。

- A. 工作物理环境实验
- B. 职工福利措施实验
- C. 态度和意见调查
- D. 团体行为的观察研究

【答案】D

【解析】霍桑实验第一阶段是 1924--1927 年进行的工作物理环境实验，这是霍桑实验的先导；第二阶段是 1927--1932 年进行的职工福利措施实验；第三阶段是 1928--1930 年进行的态度和意见调查；第四阶段是 1930 年--1932 年进行的团体行为（绕线室）的观察研究。

2-71

6. 在西方管理心理学中的人性假设与管理理论发展过程中，经济人假设的代表人物之一是（ ）。

- A. 泰勒
- B. 梅奥
- C. 马斯洛
- D. 洛斯奇

【答案】A

【解析】经济人假设代表人物为泰勒、韦伯、法约尔；社会人假设代表人物为梅奥等；自我实现人假设代表人物为马斯洛；复杂人假设代表人物为摩尔斯与洛斯奇。

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。这种心理现象称为（ ）。

- A. 知觉
- B. 感觉
- C. 印象
- D. 归因

【答案】B

【解析】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。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；归因是指观察者对他人和自己的行为进行分析、解释、预测和判断，并理解自己和他人行为成败原因的方式与过程。

3-80

8. 社会知觉的核心成分是（ ）。

- A. 一般知觉
- B. 自我知觉
- C. 角色知觉
- D. 人际知觉

【答案】D

【解析】社会知觉的核心成分是人际知觉。

3-88

9. 归因理论最早的提出者是（ ）。

- A. 凯利
C. 武德奥斯
- B. 海德
D. 威廉·詹姆斯

【答案】B

【解析】归因理论最早是由美国心理学家海德在 1958 年提出的。

3-89

10. 智力属于（ ）。

- A. 一般能力
C. 液态能力
- B. 特殊能力
D. 晶态能力

【答案】A

【解析】智力属一般能力的综合。

4-100

11. 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是心理学中所指的（ ）。

- A. 气质
C. 情绪
- B. 感觉
D. 能力

【答案】A

【解析】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。

4-108

12. 对于性格特征粗暴急躁的胆汁质气质类型的人，思想教育与管理方法应该是（ ）。

- A. 经常鼓励，多教方法
C. 表扬为主，防微杜渐
- B. 严格要求，谨慎表扬
D. 肯定成绩，避开锋芒

【答案】D

【解析】开朗直率的多血质：表扬为主，防微杜渐；倔强刚毅的胆汁质：经常鼓励，多教方法；粗暴急躁的胆汁质：肯定成绩，避开锋芒；傲慢自负的多血与胆汁质：严格要求，谨慎表扬；沉默寡言的粘液质：少用指责，多加鼓励；心胸狭窄的抑郁质：多加疏导，开阔胸怀；自尊心强的各种气质均有：开阔视野，正确认识；疲沓的各种气质均有：找闪光点，及时鼓励，严格要求。

4-116

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. 人本主义心理学的开创者是（ ）。

- A. 马斯洛
C. 德鲁克
- B. 法约尔
D. 詹姆斯

【答案】A

【解析】马斯洛是人本主义心理学的开创者。

5-127

15. 着重对行为目标的选择进行研究的激励理论是（ ）。

- A. 内容型激励理论
C. 状态型激励理论
- B. 过程型激励理论
D. 强化型激励理论

【答案】B

【解析】内容型激励理论把需要作为研究的基础，着重研究激发动机的因素——人的需要的内容、类型、结构、特征及其动力作用的理论；过程型激励理论着重对行为目标的选择（即动机的形成过程）进行研究；强化理论是指对外部环境所作的反应，只要创造和改变外部的操作条件，人的行为就会随之改变。

5-132

16. 1990 年概括出心理契约的构成内容的学者是（ ）。

- A. 艾迪
C. 陆索
- B. 罗宁
D. 海洛特

【答案】C

【解析】陆索在 1990 年概括出心理契约的构成内容。海洛特、罗宁和艾迪在 1997 年根据人们提出的更多项目列出了心理契约内容的具体清单。

6-142

17. 成员对某一组织的高度认同、高度情感热爱与喜欢，以及行为接纳与关爱相统一的态度称为（ ）。

- A. 忠诚
C. 工作参与
- B. 组织承诺
D. 工作满意

【答案】A

【解析】忠诚是对某一组织的高度认同、高度情感热爱与喜欢，以及行为接纳与关爱相统一的态度。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。

6-145

18. 职业倦怠工作匹配理论的主要提出者是（ ）。

- A. 马斯勒奇
C. 费洛姆
- B. 德鲁克
D. 马斯洛

【答案】A

【解析】马斯勒奇等把对工作长期的情绪及人际应激源做出反应而产生的心理综合征称为职业倦怠，并提出职业倦怠的工作匹配理论。

6-147

19. 假设团体也称（ ）。

- A. 工作团体
- B. 实际团体
- C. 正式团体
- D. 统计团体

【答案】D

【解析】假设团体也叫“统计团体”、“样本团体”，这是为了进行某项研究而划分出来的个体彼此没有接触的实际团体。

7-155

20. 个人在团体中，不知不觉地受到团体压力的影响，促使其行为与团体行为相一致的现象，这是（ ）。

- A. 社会助长效应
- B. 从众行为倾向
- C. 社会顾虑倾向
- D. 社会惰化现象

【答案】B

【解析】个人心理与行为不知不觉地受团体中大多数人心理与行为的影响，而保持与多数人一致的倾向称为从众心理或行为。

7-158

21. 伯恩斯和史托克的组织理论，把适应于不同环境的组织结构划分为（ ）。

- A. 有机组织与无机组织
- B. 平行组织与垂直组织
- C. 有机组织与机械组织
- D. 垂直组织与扁平组织

【答案】C

【解析】伯恩斯和史托克经过研究，把适应于不同环境的组织结构划分为两类：机械的和有机的。

8-211

22. 事业部式组织结构形式最突出的特点是集中决策和（ ）。

- A. 集中经营
- B. 多头经营
- C. 异地经营
- D. 分散经营

【答案】D

【解析】事业部式组织结构最突出的特点是“集中决策，分散经营”，即总公司集中决策，事业部独立经营，这是在组织领导方式上集权与分权的巧妙统一。

8-216

23. 增加工作内容，以改变员工对常规性、重复性的简单工作感到单调乏味的状况，进而改善工作和生活质量的工作设计方法是（ ）。

- A. 工作职务轮换
- B. 工作丰富化
- C. 工作扩大
- D. 工作延伸化

【答案】C

【解析】工作扩大即扩大员工的工作范围或领域，增加工作内容，以改变员工对常规性、重复性的简单工作感到单调乏味的状况，进而改善工作和生活质量。

8-219

24. 组织文化能塑造组织良好的形象，提高本组织的知名度，并对社会公众产生一定的影响。这是组织文

化的（ ）。

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

【答案】D

【解析】社会辐射作用：组织文化能塑造组织良好的形象，提高本组织的知名度，对社会公众产生一定的影响，向外界展示本组织的优势形象、特点和内涵。

9-232

25. 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，体现了组织文化建设心理机制中的（ ）。

- A. 重视心理强化
- B. 激发从众心理
- C. 培养认同心理
- D. 注意心理定势

【答案】A

【解析】重视心理强化就是及时表扬或奖励与组织文化相一致的思想和行为，及时批评或惩罚与组织文化相违背的思想和行为。

9-235

26. 在企业的识别系统中，属于企业文化的意识形态范畴的是（ ）。

- A. CI
- B. MI
- C. VI
- D. BI

【答案】B

【解析】MI 属于企业文化的意识形态范畴。

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。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. 20 世纪以后，企业规模进一步扩大，内部结构更加复杂，与外部联系也日益增强，社会化进程和专业化水平不断加快，西方的管理体制进入（ ）。

- A. 家长制行政领导
- B. 经理制领导
- C. 职业“软专家”领导
- D. 专家集团领导

【答案】C

【解析】20 世纪以后，企业规模进一步扩大，内部结构更加复杂，与外部联系也日益增强，社会化进程和

专业化水平不断加快。这些变化使精通专业技术的“硬专家”也难以适应企业领导工作的需要，于是以企业管理为职业的“软专家”就应运而生了。

10-251

29. 根据利克特的领导系统理论，决策权在最高领导层，兼用奖励和偶然的处罚激励下属，能够听取下属的意见的领导作风是（ ）。

- A. 专制集权式领导
- B. 仁慈集权式领导
- C. 协商民主式领导
- D. 民主式领导

【答案】C

【解析】协商民主式领导的特征是：重要问题的决策权在最高领导层，中、下层领导有对次要问题的决定权；兼用奖励和偶然的处罚激励下属，调动下属的积极性；领导者对下属有一定的信任，能够听取下属的意见。

10-256

30. 领导权变理论发展于 20 世纪（ ）。

- A. 40 年代
- B. 50 年代
- C. 60 年代
- D. 70 年代

【答案】D

【解析】领导权变理论是 20 世纪 70 年代发展起来的。

10-259

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 心理健康的标准有（ ）。

- A. 自知之明
- B. 逃避现实
- C. 人格一致
- D. 情绪乐观
- E. 行为反常

【答案】ACD

【解析】心理健康标准有：行为适度、自知之明、善于自控、善于人处、人格一致、情绪乐观、面对现实，热爱生活等。

1-50

32. 法约尔认为，行政管理活动的职能具体可分为（ ）。

- A. 计划
- B. 组织
- C. 指挥
- D. 协调
- E. 控制

【答案】ABCDE

【解析】法约尔认为所有的行政管理活动职能都是由五种因素组成的：（1）计划；（2）组织；（3）指挥；（4）协调；（5）控制。故选 ABCDE。

2-68

33. 关于心理定势的表述，正确的有（ ）。

- A. 心理定势对社会知觉有积极作用 B. 心理定势对社会知觉有消极作用
C. 心理定势是对某一个人或某类人的刻板印象 D. 心理定势不受以往经验模式影响
E. 心理定势可能会使人们产生偏见

【答案】ABCE

【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。心理定势现象对社会知觉有积极作用，也有消极作用，可能会使人们产生偏见

3-94

34. 提高组织效能包括（ ）。

- A. 提高效率 B. 提高质量
C. 提高效益 D. 增强成员的满意度
E. 承担更多的社会责任

【答案】ABCDE

【解析】提高组织效能包括：（1）提高效率（即时间与数量指标），能按期或提前完成任务指标；（2）提高质量（即优质与名牌指标）指提高优质的比例，创名优产品；（3）提高效益（即提高经济效益与社会效益）指用最少资源，取得最大效益；（4）增强成员的满意度与承担更多的社会责任等。

8-221

35. 组织形象的特征包括（ ）。

- A. 整体性 B. 主观性
C. 客观性 D. 非线性
E. 绝对稳定性

【答案】ABC

【解析】组织形象的特征包括：整体性；主观性；客观性；动态性；相对稳定性。

9-236

三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。）

36. 简述当前我国企业与社会发展追求的人本管理的主要内容。

答：

- （1）以人为本的管理思想；（1 分）
（2）尊重人的人格与价值；（1 分）
（3）关心人的需要与生活；（1 分）
（4）关爱人的生命；（1 分）
（5）改善人的生活与生存发展环境。（1 分）

1-47

37. 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

38. 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

39. 简述领导者进行情商管理的方法。

答：

- (1) 要以情商来提升领导者的亲和力、影响力和领导力；（2分）
- (2) 领导要重视提升全员的情商水平，协调人际关系，营造和谐团队与组织气氛，以情商来促进团队与组织的绩效；（2分）
- (3) 要将 EAP 服务系统的建立完善与情商的管理紧密联系起来。（1分）

6-149

40. 组织变革中来自组织的阻力主要涉及哪些方面？

答：

- (1) 结构惯性与人际关系网；（2分）
- (2) 群体惯性与组织规范；（2分）
- (3) 经济利益。（1分）

8-224

四、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。）

41. 领导者如何才能做到人尽其才，量才任用？

答：

- (1) 企业领导应考查每个员工的实际工作能力，并据此安排适当的工作，特别是对不同层次管理者的技术能力、人际关系能力和管理能力了如指掌；（2分）
- (2) 摆正文凭与才能的关系，在安排员工工作时，既要看文化水平，又要看真才实学与实际工作能力；（2分）
- (3) 注意智力与特殊能力的关系，根据员工能力上的特长分配工作，使各类人才各显神通；（2分）

(4) 注意性别与年龄的差异，有些工作有性别与年龄的选择性，要考虑到工作效率，同时还要有利于员工的身心健康。有些工作无此特殊要求，就应该一视同仁；（2分）

(5) 给予员工一定的自主性、选择性，以利其创造能力和创新能力的发展。（2分）

4-106

42. 试述考核与评价领导者的方法。

答：

(1) 目标考评法。根据预先设定的领导行为目标进行考评，考查目标实施的进度、措施以及实现的程度；

(2) 群众测评法。调查了解群众对领导者的表现和成绩的反应和评价，在充分掌握和综合分析群众意见的基础上对领导者做出相应的评价；

(3) 专家评估法。由具有专业知识和经验的人对领导者进行测评；

(4) 情景模拟考评法。把被考评者置于一个模拟的工作环境中，要求他按照给定的条件进行模拟操作，以此来观察他们的行为方式心理素质、反应能力等；

(5) 调查研究法。既是领导测评的基本过程，又是领导测评的基本方法；

(6) 比较测评法。纵向和横向比较考查领导者效率、效益和效果；

(7) 统计分析法。将领导活动及其效果用量化的指标表示出来，运用数学方式，建立数学模型，对各种数据及资料进行数理统计和分析；

(8) 自我述职法。由领导者本人对领导活动的绩效和问题进行分析总结，并将基本结果向测评者汇报的一种自我鉴定法。

（注：每个要点1分，具体阐述2分）

10-267

五、案例分析题（本大题共1小题，共15分。）

43. 案例：某银行柜台，一位女柜员正在忙碌地工作着，窗外排着长长的队伍。女柜员正在接待两位外地男客户，向他们介绍业务，因而影响了办理业务的速度。后面几位客户等得不耐烦了，其中一位女客户挤到窗口训斥这位女柜员：“你是在工作还是在谈情说爱？”后面的客户跟着哄起来。面对这种情形，这位女柜员不是针锋相对，也不是反唇相讥，而是谦和地说：“非常抱歉，让你们久等了”。接着她还简要地向客户们解释了影响办理业务速度的原因。这一解释，大家都心平气和地回到自己的座位上，工作又正常地进行。

问题：

请运用所学理论解释这种现象。

答：

(1) 冲突是指两种目标互不相容和互相排斥现象；（3分）

(2) 冲突的过程分为五个阶段：冲突来源及潜在冲突；知觉与感受冲突；内隐及外显冲突行为；干预措施与解决冲突的方式；冲突结果；（3分）

(3) 冲突过程的第四个阶段是干预措施和解决冲突，合作和妥协是处理冲突的原则；（3分）

(4) 女柜员为了解决冲突，维持正常工作秩序，采取了妥协的做法；（3分）

(5) 做到体谅对方、原谅对方的过激言行，使工作得以正常进行。（3分）