

全国 2021 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. 由出乎意料的紧张而又危险的情景所引起的超强的情绪状态被称为

- | | |
|-------|-------|
| A. 心境 | B. 心态 |
| C. 激情 | D. 应激 |

答案：D

解析：心境是一种使人的所有情绪体验都感染上某种色彩的、较持久而又微弱的情绪状态；激情是一种强烈而短促的情绪状态；应激是由出乎意料的紧张而又危险的情景所引起的超强的情绪状态。故选 D。

1-43

2. 属于心理定势现象的是

- | | |
|----------|-----------------|
| A. 一俊遮百丑 | B. 近墨者黑，近朱者赤 |
| C. 事后诸葛亮 | D. 江浙人身材瘦小，精明能干 |

答案：D

解析：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。如山东人“身材魁梧、豪爽正直、吃苦耐劳”，而江浙人：“身材瘦小，精明能干”，这是按地区特征形成的刻板印象。

3-94

3. 心理测验的有效性与真确性称为

- | | |
|-------|--------|
| A. 信度 | B. 可靠度 |
| C. 效度 | D. 可信度 |

答案：C

解析：效度是指整个测验的有效性与真确性，即该测验工具能够真正与有效地测出某种心理品质与特性。注意区分信度的概念，信度是指测验工具可靠性或可信性程度。故选 C。

1-60

4. 英国经济学家亚当·斯密在 1776 年发表的论述组织和社会将从劳动分工（亦称工作专门化）中获得经济优势的著名著作是

- | | |
|------------|-----------------|
| A. 《国富论》 | B. 《机器与制造业的经济学》 |
| C. 《计件工资制》 | D. 《科学管理原理》 |

答案：A

解析：《国富论》为亚当·斯密的著作，《机器与制造业的经济学》为查尔斯·巴尔奇的著作，《计件工资制》和《科学管理原理》为泰勒著作。

2-64

5. 被誉为“科学管理法之父”的是

- 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“科学管理法之父”；法约尔被后人称为“现代经营管理之父”；韦伯被称为“组织理论之父”。

2-67

6. 霍桑实验的第一阶段是

- A. 职业福利措施实验
- B. 工作物理环境实验
- C. 态度和意见调查
- D. 团体行为观察

答案：B

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

7. 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，自我实现人假设的代表人物是

- A 韦伯
- B. 梅奥
- C. 马斯洛
- D. 摩尔斯

答案：C

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奇奇。

2-77

8. 只闻到气味，就能分辨酒和醋，这说明知觉具有

- A. 整体性
- B. 选择性
- C. 理解性
- D. 恒常性

答案：A

解析：知觉的整体性的主要表现是当客观事物的个别部分或个别属性作用于人的感官时，人能根据知识经验把它知觉为一个整体，例如只闻到气味，就能分辨酒和醋；只看到某人的眼睛，就知道此人是谁。

3-84

9. 人们认为外交官应该喜怒哀乐“不形于色”，演员应该“喜形于色”这是

- A. 自我知觉
- B. 首因效应
- C. 人际知觉
- D. 角色知觉

答案：D

解析：角色知觉是对某人的社会地位、身份及行为规范的知觉。如认为外交官应该情绪稳定，喜怒哀乐“不

形于色”；演员则应感情丰富，“喜形于色”。故选 D。

3-88

10. 能力结构学说中“智力的三维结构学说”的代表人物是

- A. 斯皮尔曼
- B. 塞斯登
- C. 基尔福特
- D. 加德纳

答案：C

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。

4-99

11. 美国学者莱曼曾研究科学家、艺术家和文学家的年龄和成就的关系，他认为成才的最佳年龄是

- A. 20~25 岁
- B. 25~40 岁
- C. 40~50 岁
- D. 50~65 岁

答案：B

解析：就大多数人来说，成才的最佳年龄或出成就的最佳年龄应是青壮年时期。美国学者莱曼曾研究科学家、艺术家和文学家的年龄和成就的关系，他认为成才的最佳年龄是 25~40 岁

4-103

12. 德国精神病学家克雷奇米尔提出划分气质类型的依据是

- A. 外貌
- B. 年龄
- C. 体型
- D. 性格

答案：C

解析：德国精神病学家克雷奇米尔根据他的临床观察，提出了按体型划分气质类型的理论。

4-108

13. 根据霍兰德的性格与职业匹配理论，企业型性格适合从事的工作有

- A. 司机
- B. 会计
- C. 文秘
- D. 律师

答案：D

解析：美国心理学家霍兰德根据人的性格与职业选择的关系，提出了性格与职业匹配理论，把性格类型划分为 6 种：实际型；调查、研究型；艺术型；社会型；企业型；传统或常规型。其中，企业型人性格的特征为：支配与领导，冒险、雄心与竞争，自信而精力旺盛，好表现自己，注重政治与经济成就。适合从事经理、管理、营销、政府官员、律师等工作。司机属于实际型；计算机操作工作属于调查、研究型；文秘属于传统或常规型。故选 D。

4-115

14. 心理学研究表明，动机强弱程度和工作效率之间是

- A. U 形关系
- B. 倒 U 形关系
- C. M 形关系
- D. W 形关系

答案：B

解析：心理学研究表明：动机强弱程度与工作效率之间是倒 U 字形关系。耶克斯-多得森定律表明：动机强弱程度导致最佳绩效水平与任务性质（难易）有关。一般容易的工作任务，高强度动机有利于达到最佳绩效水平，而高难度的工作任务，较低强度的动机有利于达到最佳绩效水平。故选 B。

5-121

15. 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
- B. 认知
- C. 态度
- 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。故选 B。

6-139

16. 国外大量的研究资料表明，职业倦怠最容易发生的行业是

- A. 金融行业
- B. 地产行业
- C. 助人行业
- D. 资源行业

答案：C

解析：国外的大量研究资料表明：职业倦怠最容易发生在助人行业的从业者身上，是一种最容易在助人行业中出现的情绪性耗竭的症状。

6-146

17. 戈尔曼曾对全球 15 家著名公司的高层管理者进行研究，发现平凡领导人与顶尖领导人的差异主要在于

- A. 智商
- B. 情商
- C. 财商
- D. 逆商

答案：B

解析：戈尔曼曾对全球 15 家著名公司的高层管理者进行研究，发现平凡领导人与顶尖领导人的差异主要在于情绪智能，即情商。

6-149

18. 美国学者罗宾斯将团体区分为工作团体和

- A. 松散团体
- B. 正式团体
- C. 实际团队
- D. 工作团队

答案：D

解析：美国学者罗宾斯将团体区分为工作团体和工作团队。

7-154

19. 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. 社会标准化向
- C. 社会惰化现象
- D. 社会顾虑倾向

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

20. 团结和凝聚力的基础是

- A. 工作任务
- B. 薪酬水平
- C. 人际关系
- D. 工作压力

答案：C

解析：人际关系是团结与凝聚力的基础。

7-176

21. 一个团体在进行某项决策时，只面向几个成员建议的解决办法。这种团体决策方法是

- A. 缺少反应
- B. 少数法则
- C. 独裁法则
- D. 完全一致

答案：A

解析：缺少反应，即只面向一个或几个成员建议的解决办法。

7-189

22. 根据伯恩斯和史托克的组织理论，关于机械组织结构的描述正确的是

- A. 垂直沟通少
- B. 分权
- C. 高度专业化
- D. 横向沟通多

答案：C

解析：机械组织结构以高度专业化、集权和垂直沟通为特征。

8-210

23. 研究表明，通常有效的管理幅度是

- A. 3~6 人
- B. 7~12 人
- C. 13~16 人
- D. 17~20 人

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。故选 B。

8-213

24. 职能式组织结构最早的提出者是

- A. 华生
- B. 甘特
- C. 泰勒
- D. 冯特

答案：C

解析：职能式组织结构最早的提出者是泰勒。

8-214

25. 组织发展理论创始于

- A. 20 年代末
- B. 30 年代末
- C. 40 年代末
- D. 50 年代末

答案：D

解析：组织发展创始于 20 世纪 50 年代末的美国，由行为学家和组织管理学家首次提出形成了较为系统的理论。组织发展的产生和发展源于管理的客观需要。

8-225

26. 组织文化的核心层是

- A. 物质文化层
- B. 精神文化层
- C. 制度文化层
- D. 道德文化层

答案：B

解析：组织文化的结构包括物质文化层、制度文化层、精神文化层。其中，精神文化层是组织文化的核心层。

9-230

27. 日本松下电器公司下属的各个企业，都设有被称为“出气室”的“精神健康室”。这属于组织文化建设心理机制中的

- A. 化解挫折心理
- B. 培养认同心理
- C. 注意心理定势
- D. 重视心理强化

答案：A

解析：在塑造组织文化时应遵循以下心理机制：（1）注意心理定势；（2）重视心理强化；（3）利用从众心理；（4）培养认同心理；（5）激发模仿心理；（6）化解挫折心理。如日本松下电器公司下属的各个企业，都有被称为“出气室”的“精神健康室”。故选 A。

9-236

28. 企业形象战略 CIS 包括的三个系统是

- A. AI、BI 和 CI
- B. AI、BI 和 VI
- C. MI、BI 和 VI
- D. AI、BI 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

29. 我国建国初期的企业管理体制来自

- A. 美国
- B. 日本
- C. 德国
- D. 苏联

答案：D

解析：建国初期照搬苏联的企业管理体制：一长制（1945-1956）。

10-252

30. 领导生命周期理论认为，领导风格要与下属成熟度匹配。其中，参与型领导方式的领导风格

- A. 低工作—高关系
- B. 高工作—高关系
- C. 高工作—低关系
- D. 低工作—低关系

答案：C

解析：领导生命周期理论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。领导风格要与下属成熟度匹配，参与型领导方式的领导风格是低工作—高关系，采用这种领导方式的领导者极少进行命令，而是与下属共同进行决策，领导者的主要作用就是促进工作的开展和沟通。故选 C。

10-260

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 管理心理学的基本研究方法主要包括

- A. 个案研究法
- B. 测验法
- C. 问卷法
- D. 观察法
- E. 思辨法

答案：ABCD

解析：管理心理学的具体研究方法有：（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。故选 ABCD。

1-58~60

32. 团体行为规范的类型主要包括

- A. 团体绩效规范
- B. 团体形象规范
- C. 社交约定规范
- D. 心理健康规范
- E. 资源分配规范

答案：

解析：团体行为规范的类型主要有：团体绩效规范、团体形象规范、社交约定规范、资源分配规范。故选 ABCE。

7-163

33. 空间知觉主要包括

- A 对物体大小的知觉
- B. 物体的方向位置的知觉
- C. 物体平面形状特性的知觉
- D. 立体知觉
- E. 空间定向关系的知觉

答案：ABCDE

解析：空间知觉是人对客观世界物体的空间特征与空间关系的认识。包括对物体大小的知觉、物体的方向位置与空间定向关系的知觉、物体平面形状特性的知觉、三维空间物体的深度与距离知觉（也称立体知觉）。

3-80

34. 属于非正式组织的包括

- A. 学校
- B. 文化沙龙
- C. 业余俱乐部
- D. 学术沙龙
- E. 工商企业

答案：BCD

解析：非正式组织可以是一个独立的团体，比如学术沙龙、文化沙龙、业余俱乐部等，也可以是一种存在于正式组织之中的无名而有实的团体。

8-208

35. 美国心理学家吉伯在研究报告中指出，天才的领导者应该具有的品质包括

- A. 智力过人
- B. 英俊潇洒
- C. 能言善辩
- D. 心理健康
- E. 外向而敏感

答案：ABCDE

解析：美国心理学家吉伯在研究报告中指出，天才的领导者具有七项天生品质特征：（1）智力过人；（2）英俊潇洒；（3）能言善辩；（4）心理健康；（5）外向而敏感；（6）有较强的自信心；（7）有支配他人的倾向。故选 ABCDE。

10-254

三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。）

36. 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

37. 简述气质和性格的区别。

答：

- (1) 性格是个性的态度与行为特征；气质是动力特征；（1 分）
- (2) 性格是“先天与后天合金”主要受后天社会因素的影响；气质主要受先天神经类型影响；（1 分）
- (3) 性格有褒贬评价意义；气质没有；（1 分）
- (4) 性格可塑性大；气质可塑性小一点；（1 分）
- (5) 性格是个性结构的核心成分，人成熟后性格起主要作用，而气质在人年幼时才起较大作用。（1 分）

4-112

38. 简述心理契约科学化管理应坚持的原则。

答：

- (1) 明确组织与员工双方的期望、要求和条件；（1 分）
- (2) 双方应有充分信任、理解和诚意；（1 分）
- (3) 要坚持组织和员工双方相互盈利的原则；（1 分）
- (4) 坚持利益、责任与义务平衡，建立长期与短期心理契约相结合的协调发展关系；（1 分）
- (5) 做到感情化管理。重视员工三种心理目标和组织目标的平衡和谐发展。（1 分）

6-144

39. 简述解除意见沟通障碍的方法。

答：

- (1) 提高沟通的心理水平；（2 分）
- (2) 正确运用语言文字。（1 分）
- (3) 学会有效的聆听方法；（1 分）
- (4) 学会有效沟通的方法与艺术。（1 分）

7-176

40. 简述组织文化的特性。

答：

- (1) 民族性；（1 分）
- (2) 无形与有形性；（1 分）
- (3) 软约束性；（1 分）
- (4) 连续性；（1 分）
- (5) 创新性。（1 分）

9-231

四、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。）

41. 试述社会知觉对管理工作的影响。

答：

(1) 影响人事任用与面试。要决定是否聘用某人，或把某人安置到何种岗位上，面试是一个很重要的环节。不同的面试主持人对同一个应试者作出的判断，得出的结论也各不相同。在面试中，给人的第一印象很重要，在最初几分钟虽给人的良好印象尤为重要。总的来说，面试中更为关键的不是如何留下好印象，而是不要留下坏印象。(2分)

(2) 影响绩效评估。主管人员的知觉对下级的绩效评估具有很大影响。由于绩效评估关系到职工的晋级、调薪，与职工有着直接的利害关系，因此，主管人员进行评估时，应尽可能采用客观标准，在必须进行主观判断时，应警惕知觉中的各种弊端，防止可能的知觉歪曲。(2分)

(3) 影响对职工努力程度的评估。对员工的评价，既要重视他的工作绩效，也要重视他的努力程度。对于一个组织来说，员工的努力精神要比绩效更为重要，一般来说，只评估职工的努力程度往往根据管理者的主观判断，其中会存在一定的知觉偏见和歪曲。(2分)

(4) 影响员工的忠诚度。任何组织都希望其成员忠于自己的组织。虽然对本组织的忠诚并未列入绝大多数组织的考核范围，但是主管人员如果怀疑组织中某个成员的忠诚，则会不利于此人以后的晋升。评估职工的忠诚度也依赖主观判断。(2分)

联系实际。(2分)

3-96

42. 试述提高领导者影响力的途径。

答：

(1) 提高非权力性影响力因素；(2分)

(2) 正确使用权力性影响力；(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。(1分)在人际关系上应做到：坚持人人平等，互敬互谅，尊重人格的原则；坚持公平、公正、公开的原则；建立完善的沟通网络，做到信息流畅；(2分)坚持积极激励，使员工奋发上进；坚持民主参与，相互领导的原则等。(1分)

10-247

五、案例分析题（本大题共1小题，共15分。）

43. 案例：张某在公司工作积极，能力很强，上级交给他的每件事情都能很好地完成，因此，经常得到上级的表扬和奖励。但张某总感觉该公司不重视他，他到公司工作已经五年，至今公司未提拔他，最终他向公司提出了辞职。

问题：请用马斯洛的需要层次理论解释该现象。

答：

马斯洛认为人的基本需要可以分为5个层次，即生存需要、安全需要、社交需要、尊重需要、自我实现需要等。具体内容如下：

(1) 生理需要，即衣、食、住、行、活动、睡眠、婚姻等人类最原始、最基本的维持个体生存的需要。

(2) 安全需要，即寻求依赖与保护、避免危险与灾害，维持自我生存的需要。

(3) 社交需要，即爱与归属的需要，希望得到爱和爱他人，希望交友融洽、保持友谊、相互忠诚信任、

有和谐的人际关系，依附一定的团体，被团体接纳，成为团体的一个成员，有归属感。

（4）尊重的需要，即被人尊重与自我尊重的需要。自我尊重方面，如独立、自由、自信、成就等；被人尊重方面，如名誉、社会地位、被他人尊敬等。相应的管理制度和措施是人事考核制度，晋升制度，表彰制度，奖金制度，选拔进修制度，委员会参与制度；而案例中的张某，在出色完成自己的工作并得到领导的认可之后，并没有得到相应的晋升，未满足张某该层次的需要；

（5）自我实现的需要，即创造自由或自我充分发食与成就实现的需要，希望能充分发挥自己的聪明才干，做一些自己觉得有意义、有价值、有贡献的事，实现自己的理想和抱负。管理制度与措施是有挑战性的工作，决策参与制度，提案制度，组织内晋升工作中的成就。张某在五年内，并无晋升，没有给到张某动力和激励因素，没有实现自己的抱负，故离职。