

# 全国 2020 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. 所有认识活动的基础、门户与开端，最简单的认识过程是指（ ）。

- A. 聊天
- B. 交往
- C. 感觉
- D. 沟通

【答案】C

【解析】感觉是所有认识活动的基础、门户与开端，是最简单的认识过程。

1-42

2. 在实验方法涉及方面，人们将实验分为实验室实验和（ ）。

- A. 户外实验
- B. 理论实验
- C. 场地实验
- D. 现场实验

【答案】D

【解析】在设计方面，人们将实验分为两种：现场实验和实验室实验。

1-58

3. 霍桑实验分为（ ）个阶段。

- A. 2
- B. 3
- C. 4
- D. 5

【答案】C

【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

4. 法国著名管理学家亨利·法约尔被誉为“现代经营管理之父”，其代表作是（ ）。

- A. 《科学管理原理》
- B. 《工业管理和一般管理》
- C. 《社会组织与经济组织理论》
- D. 《计件工资制》

【答案】B

【解析】《科学管理原理》、《计件工资制》为泰勒著作；《社会组织与经济组织理论》为韦伯著作；《工业管理和一般管理》为法约尔著作。

2-68

5. 在概括泰勒、法约尔和韦伯等的管理原则基础上，提出了他认为适用于一切组织的八项原则的英国管理哲学家是（ ）。

- A. 古利克
- B. 梅奥
- C. 马斯洛
- D. 厄威克

【答案】D

【解析】厄威克在概括泰勒、法约尔和韦伯等的管理原则基础上，提出了他认为适用于一切组织的八项原则：（1）目标原则；（2）相符原则；（3）职责原则；（4）组织阶层原则；（5）控制广度原则；（6）专业化原则；（7）协调原则；（8）明确性原则。故选D。

2-69

6. “人贵有自知之明”体现的是一个人对自己身心各方面的认识，它属于社会知觉中的（ ）。

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

【答案】D

【解析】对他人的知觉主要是指通过他人的外部特征，进而取得对他人的动机、情感、意图等内心世界的认识。角色知觉是对某人的社会地位、身份及行为规范的知觉。人际知觉是对人与人之间关系的知觉。自我知觉是指一个人对自己身心各方面的认识。“人贵有自知之明”就包含有自我知觉的成分。

3-87

7. 如果一个人第一次面见经理时衣着不整，经理就会认为他是一个不拘礼节，过于随便、目无上司的人，因而对他产生不良印象，并一直左右对他的判断。这是社会知觉的（ ）。

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

【答案】A

【解析】首因效应是社会知觉中的一种主观倾向，也称“先入为主”效应或第一印象。例如，如果一个人第一次面见经理时衣着不整，经理就会认为他是一个不拘礼节，过于随便、目无上司的人，因而对他产生不良印象，并一直左右对他的判断。

3-93

8. 能力结构有多种不同的学说，能力二因素学说的代表人物是（ ）。

- A. 塞斯登
- B. 斯皮尔曼
- C. 基尔福特
- D. 加德纳

【答案】B

【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

9. 企业的灵魂是（ ）。

- A. 人才
- B. 技术
- C. 管理
- D. 领导者

【答案】A

【解析】人才是企业的灵魂。

4-106

10. 把气质分为“狂、狷、中行”三类的是我国古代思想家（ ）。

- A. 孙子
- B. 老子
- C. 孟子
- D. 孔子

【答案】D

【解析】在公元前五六世纪，我国古代的思想家和教育家孔子曾把人的气质分为“狂、狷、中行”三类。

4-107

11. 适宜从事社交、政治、经济、军事、地质勘探、推销、节目主持人、演说家等工作的气质类型是（ ）。

- A. 多血质
- B. 粘液质
- C. 胆汁质
- D. 抑郁质

【答案】C

【解析】气质类型为胆汁质的人直率，热情，精力旺盛，易冲动，心境变化剧烈，具有外倾性。适宜从事社交、政治、经济、军事、地质勘探、推销、节目主持人、演说家等工作。

4-110

12. “创建和谐社会”的发展目标与管理理念提出于（ ）。

- A. 2004 年
- B. 2005 年
- C. 2006 年
- D. 2007 年

【答案】B

【解析】我国在 2004 年提出了“以人为本”的基本国策。2005 年又提出“创建和谐社会”的发展目标与管理概念。

1-47

13. 美国心理学家赫茨伯格提出的激励理论是（ ）。

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

【答案】D

【解析】需要层次理论是马斯洛提出；公平理论是亚当·斯密提出；期望理论是弗鲁姆提出；双因素理论是赫茨伯格提出。

5-129

14. 强化理论的提出者是美国哈佛大学心理学教授（ ）。

- A. 詹姆斯
- B. 谢尔耶
- C. 斯金纳
- D. 杜布林

【答案】C

【解析】强化理论是美国哈佛大学心理学教授斯金纳在巴普洛夫经典条件反射理论基础上提出的一种新行为主义论。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

15. 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、个人成就感下降、身心疲惫的综合症状称为（ ）。

- A. 职业倦怠
- B. 心理压力
- C. 行为症状
- D. 生理症状

【答案】A

【解析】职业倦怠可以定义为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。

6-146

16. 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. 社会标准化倾向
- B. 从众行为倾向
- C. 极化现象
- D. 责任扩散效应

【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

17. 某企业两个部门的领导，在私人聚会中商议两部门协商合作的事宜。这种沟通方式是（ ）。

- A. 上向沟通
- B. 下向沟通
- C. 平行沟通
- D. 单向沟通

【答案】C

【解析】从组织结构和流动方向上讲，有上向、下向、平行沟通三种方式。上向沟通是团体成员通过组织系统直接向团体领导者或高级领导者汇报情况、反映意见。下向沟通主要团体领导者、管理者对职工进行的信息沟通。平行沟通是指在组织系统中，层次相当的个人及团体（不同部门）之间所进行的信息传递和交流。既可用正式沟通的方式，如团体内部的协商会、联席会议、调度会议，团体外部的公函来往、谈判与协商会等，也可用非正式沟通的方式，如私人聚会交谈、娱乐式的沟通等。

7-170

18. 小陈是一名画家，他不愿意接近他人，常思考别人是否干扰了自己。根据霍尼的分类，小陈属于人际关系类型中的（ ）。

- A. 逊顺型
- B. 进取型
- C. 疏离型
- D. 竞争型

【答案】C

【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又将团体人际关系分为：（1）逊顺型。其特点是“朝向他人”，顺从行为，讨人喜欢。无论何时遇何人，首先想到“他喜欢我吗？”适合从事社会、医务、教学工作。（2）进取型。其特征为“对抗他人”，总想知晓他人力量或他人对自己是否有用。适合从事商业、金融、法律工作。（3）疏离型。其特征为“疏远他人”，常思考别人是否干扰自己。适合从事艺术与科研工作。

7-177

19. 大学生小王毕业求职，有两家企业提供的职位都很理想，小王感到左右为难，只能取舍一个。这种冲突形式是（ ）。

- A. 双趋式冲突
- B. 趋避式冲突
- C. 双避式冲突
- D. 多重趋避式冲突

【答案】A

【解析】双趋式冲突，即指一个人想同时达到两个都喜欢的目标，但又不可兼得，只能取一个舍一个，造成左右为难的冲突形式。

7-202

20. 社会组织复杂多样，军队属于（ ）。

- A. 文化性组织
- B. 经济性组织
- C. 盈利性组织
- D. 政治性组织

【答案】D

【解析】政治性组织是一种为了某个阶级的政治利益而服务的社会组织，国家的立法、司法、公安、政党、军队等都属于政治性组织。

8-207

21. 上级管理者随着职责的委派而将部分职权下放给对其直接报告工作的部署的行为是（ ）。

- A. 分权
- B. 授权
- C. 集权
- D. 控制

【答案】B

【解析】授权就是上级管理者随着职责的委派而将部分职权下放给对其直接报告工作的部署的行为。

8-213

22. 在组织中，某员工既同原职能部门保持组织与业务上的联系，又参加产品或项目小组的工作。这种组织结构是（ ）。

- A. 职能式
- B. 事业部式
- C. 矩阵式
- D. 直线职能式

【答案】C

【解析】矩阵式组织结构使同一名员工既同原职能部门保持组织与业务上的联系，又参加产品或项目小组的工作。

8-215

23. 将员工定期地从一种工作调动到另一种工作岗位，使得员工对不同的工作有更多的了解，这是（ ）。

- A. 工作职务轮换
- B. 工作扩大化
- C. 工作丰富化
- D. 工作分享

【答案】A

【解析】工作职务轮换。将员工定期地从一种工作岗位轮换到另一种工作岗位，以使员工对不同的工作有更多的了解；工作扩大。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的、重复性的简单工作感到单调乏味的状况；工作丰富化。工作的纵向扩大，增大员工在工作计划、决策参与、进度控制乃至考评奖励方面的内容，使其介入到工作的管理之中，增大其工作自主性。

8-219

24. 英国空想社会主义者罗伯特·欧文被后人称为（ ）。

- A. 科学管理之父
- B. 人事管理之父
- C. 组织管理之父
- D. 工业心理学之父

【答案】B

【解析】英国空想社会主义者罗伯特·欧文被称为“人事管理之父”。虽然他的空想主张失败了，但是却播下了关心工业中人的因素的种子。

2-64

25. 组织内部调整人与人，单位与单位，个人与集体，个人与社会，组织与社会之间关系的准则和规范是（ ）。

- A. 组织经营哲学
- B. 组织精神
- C. 组织风气
- D. 组织道德

【答案】D

【解析】道德是指人们共同生活及其行为的准则和规范；组织道德（含职业与社会道德）是指组织内部调整人与人，单位与单位，个人与集体，个人与社会，组织与社会之间关系的准则和规范。

9-230

26. 同一商标可以随市场变化和产品更新应用于各种不同的产品，如海尔公司的著名商标“海尔”，同时拥有电视机、冰箱、空调等多种商品。这体现了 CIS 的（ ）。

- A. 管理功能
- B. 识别功能
- C. 应变功能
- D. 传播功能

【答案】C

【解析】应变能力体现为同一商标可以随市场变化和产品更新应用于各种不同的产品，海尔公司的著名商标“海尔”，同时拥有电视机、冰箱、空调等多种商品。

9-240

27. 在实际的组织管理中，强调创造条件、交互关系、关心推动员工成长、支持帮助员工克服困难的领导方式是（ ）。

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

【答案】D

【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，支持帮助型的特点是强调创造条件、交互关系、关心推动员工成长、支持帮助员工克服困难。

10-249

28. 二战后，特别是 20 世纪 80 年代以来，随着现代生产和科学技术的高度分化与综合，现代领导体制发展为（ ）。

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

【答案】D

【解析】二战后，特别是 20 世纪 80 年代以来，随着现代生产和科学技术的高度分化与综合，现代领导体制发展为专家集团领导。

10-251

29. 根据利克特的领导系统理论，领导者独自决策并发布指示，下属执行且没有参与决策的机会，奖励多于处罚，上下级保持距离，关系冷淡，互不信任的领导作风是（ ）。

- 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. 参与民主式领导

【答案】A

【解析】（1）专制集权式领导：领导者独自决策，上下级关系冷淡；（2）仁慈集权式领导：会给中下层部分权利，奖励与惩罚并用；（3）协商民主式领导：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；领导者对下属有一定的信任，能够听取下属的意见；（4）参与民主式领导：主要采用奖励的方式，上下级关系平等。

10-255

30. 组织中每个主管人员直接指挥与监控的下属数量称为（ ）。

- A. 人员比例
- B. 管理幅度
- C. 管理层次
- D. 组织规模

【答案】B

【解析】组织中每个主管人员直接指挥与监控的下属数量即控制跨度，也称为管理幅度。管理幅度太大，管理人员无法有效地指挥和控制；管理幅度太小，又不利于充分利用资源。

8-213

## 二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 从个性心理特征的角度来看，个性心理的差异表现在（ ）。

- A. 能力方面
- B. 气质方面
- C. 性格方面
- D. 动机方面
- E. 兴趣方面

【答案】ABC

【解析】个性差异表现在：能力、气质、性格。故选 ABC。

4-98

32. 美国心理学家威特金透过认知方式来研究人的性格，把人划分为（ ）。

- A. 权力型
- B. 场独立型
- C. 实际型
- D. 场依存型
- E. 自卑型

【答案】BD

【解析】美国心理学家威特金透过认知方式来研究人的性格，根据人对外界环境（场）认知与依赖的程度的不同，把人分为独立型和场依存型两种类型。故选 BD。

4-114

33. 人的情绪智力可以用情绪商数（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. 根据决策的价值取向，决策可分为（ ）。

- A. 稳妥性决策
- B. 冒险性决策
- C. 战略性决策
- D. 战术性决策
- E. 程序性决策



【答案】AB

【解析】（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；（2）根据问题的性质，可分为确定型、非确定型、竞争型决策；（3）西蒙将其分为程序性和非程序性决策；（4）根据决策的价值取向，可分稳妥性与冒险性决策。

7-190

35. 定性考评领导干部的判断标准是（ ）。

- A. 德
- B. 智
- C. 能
- D. 勤
- E. 绩

【答案】ACDE

【解析】定性考评是依据领导干部的德、能、绩、勤标准进行的判断。

10-267

三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。）

36. 简述韦伯“理想组织机构模式”的主要管理理念。

答：

- （1）明确的职能分工；（1 分）
- （2）明确的等级制度、职位阶层；（1 分）
- （3）明确的法律与规章条例；（1 分）
- （4）不讲人情，排除感情干扰；（1 分）
- （5）组织职务按标准选拔聘任，支薪用人；（1 分）
- （6）规范书面文件，处理业务；（1 分）
- （7）资源控制，提高效率。（1 分）

（注：每点 1 分，答对任意 5 点得满分）

2-69

37. 简述知觉的概念及基本特性。

答：

- （1）概念：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；（1 分）
- （2）基本特性：
  - ①整体性；（1 分）
  - ②选择性；（1 分）
  - ③理解性；（1 分）
  - ④恒常性。（1 分）

3-80

38. 从宏观和微观管理的角度简述激励应该遵循的原则。

答：

- (1) 把物质激励与精神激励结合起来；(1 分)
- (2) 因人而异的原则；(1 分)
- (3) 奖惩幅度大小适宜的原则；(1 分)
- (4) 公平性与效益结合的原则；(1 分)
- (5) 奖励的导向性原则。(1 分)

5-126

39. 简述团队结构的主要特点。

答：

- (1) 打破部门界限；(1 分)
- (2) 可以快速地组合；(2 分)
- (3) 重组解散，并把决策权下放到工作团队员工手中，以促进员工间的合作，提高决策速度和工作绩效。(2 分)

8-217

40. 简述选拔领导人才必须克服的心理障碍。

答：

- (1) 以貌取人；(1 分)
- (2) 强调经验、学历或性别, 忽视态度和信念；(1 分)
- (3) 凭直觉仓促作出判断；(1 分)
- (4) 任人唯亲；(1 分)
- (5) 从众效应。(1 分)

10-266

四、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。）

41. 结合实际，论述如何根据人的性格特点进行有差别的管理。

答：

- (1) 主动型的人：一般具有较高的追求和奉献精神，具有较为丰富的思想内涵。(2 分)
  - ①对他们中能力强的人，应该以授权方式为主，尽量放权给他；
  - ②对他们中能力弱的人，应该尽可能地为他们提供学习，提高水平的条件，逐渐提高他们的能力。(2 分)
- (2) 被动型的人：比较注重物质利益、工作条件和人际环境，他们表现出来的往往是责任心。(2 分)
  - ①对他们中能力强的人，要明确其具体责任，赋予确定的激励机制；
  - ②对他们中能力弱的人，要辅以管理制度和激励方法，分配给他们较为单一、专一的工作机会。
- (3) 个性突出，缺点、弱点明显的能人：(2 分)
  - ①要使其扬长避短；
  - ②要做好思想和情感沟通的交流；
  - ③采取忍耐和期待的办法。

(4) 对有特殊才能的人：(2 分)

一定要尽可能给他们最好的条件和待遇。管理者不只是一是要容忍，应该做好周围人的工作，以使他们能够集中精力发挥长处和优势，在特殊的情况下，还应该放宽对他们的纪律约束和制度管理，采取灵活有效与支持的管理方法。

联系实际 2 分。

4-117

#### 42. 试述解决团体冲突的原则和方法。

答：

(1) 解决团体冲突的原则：

- ①提倡和谐发展，引入竞争机制，发展建设性冲突，消除破坏性冲突；(2 分)
- ②要提倡民主，倡导和鼓励员工敢于发表不同意见，形成生动活泼的局面；(1 分)
- ③要加强信息沟通，提倡意见交流，增加透明度，减少隔阂，缩短心理距离；(1 分)
- ④要健全 EAP 系统，动员各方面的力量做“平衡心理差异”，以及“自我心理调节”等工作。(1 分)

(2) 解决团体冲突的方法：

- ①协商谈判法（即求同存异法），用求大同存小异或者求大同存大异的方式缓和冲突；(1 分)
- ②寻找外援法或仲裁调解法，即由上级或第三者出面调停的办法；(1 分)
- ③权力、权威法，即采用诉诸权力或武力，强制性调解或解决方法；(1 分)
- ④拖延与回避法，延缓解决问题，避免直接冲突；(1 分)
- ⑤合并与兼并法、转移目标法、教育与认知重构法、调整政策或策略方法、解体与重组法等。(1 分)

7-203~204

#### 五、案例分析题（本大题共 1 小题，共 15 分。）

43. 案例：某建筑工程公司 10 年前的产值已达 10 亿元，3 年前，居安思危的企业老总，从北京高薪请进一个“高手”构建组织文化，重新编印了企业画册，统一了员工制服，健全了公司的企划部、公关宣传部等部门，招聘了一大批具有表演和公关才能的靓女俊男等等，一切都“看上去很美”。但是公司花了巨额的钱搞所谓的组织文化构建，却迟迟看不见预期的效果。公司员工依旧是老样子，甚至还养成了务虚不务实、做表面功夫的习性。在接下去的两年中，公司经营逐步陷入困境，难以维持。这样的组织文化实际上已经变味为时髦的“皇帝的新装”。

结合案例资料回答：

(1) 组织文化的概念和作用是什么？

(2) 案例中的建筑工程公司在组织文化建设中走入了什么误区？为什么？

答：

(1) 组织文化的概念和作用分别是：

- ①概念：组织文化就是组织在长期的生存和发展中所形成的，为本组织所特有的，且为组织多数成员共同遵循与追求的目标、价值标准、基本信念和行为规范等的总和，及其在组织活动中的反映。(3 分)

②组织文化对企业的作用主要有：

- a. 行为导向作用；（0.5 分）
- b. 行为激励作用；（0.5 分）
- c. 行为协调作用；（0.5 分）
- d. 社会辐射作用。（0.5 分）

③僵化的组织文化有消极作用，主要表现在三个方面：

- a. 是对组织变革的负面影响；
- b. 是对创新性的障碍；
- c. 是对兼并重组的影响。

（注：以上要点共 2 分。）

9-229、231

（2）该公司在组织文化建设中走入了只重外在形式而忽略内涵修炼的误区；（1 分）管理者应关注组织文化的外延与内涵；（1 分）组织文化建设的实质是强化组织精神理念、企业文化行为、企业形象的塑造与评估，以及员工素质的提高。企业价值观应是组织文化的核心和灵魂，是全体员工的价值标准和价值取向；（2 分）企业精神是组织文化的精髓，它不仅能对内激励员工的工作热情，对外也能提升企业形象，有利于企业的长远发展；（2 分）真正的组织文化不是靠说出来、写出来，也不是靠几个聪明的人想出来的，而是一种经过漫长的时间考验，发自企业最基层的思维和智慧的沉淀、一种凝聚、一种升华；（2 分）

9-232