

# 全国 2012 年 1 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. 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. 管理
- B. 领导
- C. 协调
- D. 沟通

【答案】A

【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。

1-40

2. 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，是管理心理学研究方法中的（ ）。

- A. 观察法
- B. 个案法
- C. 调查法
- 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

3. 心理测验工具的可靠性或可信性程度是指（ ）。

- A. 认知度
- B. 可靠度
- C. 效度
- D. 信度

【答案】D

【解析】信度是指测验工具可靠性或可信性程度，注意区分效度的概念，效度是指整个测验的有效性与真实性，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。

1-59

4. 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斯奇。

2-77

5. 法国著名管理学家亨利·法约尔认为所有工业企业中都存在六大类企业经营活动，其中他认为最重要的职能是（ ）。

- A. 技术
- B. 商业
- C. 管理
- D. 财务

【答案】C

【解析】法约尔认为企业经营中的管理活动是最重要的职能之一。

2-68

6. 从 20 世纪 30 年代开始，管理心理学随着社会生产力的发展应运而生，管理心理学产生萌芽的标志是（ ）。

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

【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。

2-70

7. 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。它是（ ）。

- 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. 人们认为外交官应该情绪稳定，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

9. 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，这指的是（ ）。

- A. 首因效应
- B. 近因效应
- C. 晕轮效应
- 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。

3-93

10. 关于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。

4-100

11. 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，临界状态的 IQ 分布在（ ）。

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

【答案】B

【解析】IQ 在 70 以下为心智不足；IQ 在 70-79 为临界。故选 B。

4-101

12. 气质和工作应进行合理匹配，适宜从事社交工作、外交工作、管理人员、律师、记者、演员等需要有表达、活动与组织能力工作的的气质类型是（ ）。

- A. 多血质
- B. 粘液质
- C. 胆汁质
- D. 抑郁质

【答案】A

【解析】气质类型为多血质的人活泼好动，敏捷，喜交往，注意力易转移，兴趣易变换，具有外倾性。适宜从事社交工作、外交工作、管理人员、律师、记者、演员、侦探等需要有表达、活动与组织力的工作。

4-110

13. 美国心理学家赫茨伯格在他提出的双因素理论中，把工作富有成就感、工作成绩能得到承认、工作本身富有挑战性、职务上的责任感、职位升迁等因素归为（ ）。

- A. 情境因素
- B. 保健因素
- C. 激励因素
- D. 工作因素

【答案】C

【解析】美国心理学家赫茨伯格在他提出的双因素理论中，把工作富有成就感、工作成绩能得到承认、工作本身富有挑战性、职务上的责任感、职位升迁等因素归为激励因素；把良好的政策与管理、良好的上级监督、工资、人际关系、生活条件等因素归为保健因素。故选 C。

5-130

14. 1943 年，首次提出“需要层次理论”的美国著名心理学家是（ ）。

- A. 德鲁克
- B. 马斯洛
- C. 弗鲁姆
- D. 波特尔

【答案】B

【解析】马斯洛 1943 年在《调动人的积极性的理论》一书中，首次提出了需要的层次理论。

5-127

15. 认为可以通过控制外部刺激达到调节人的行为之目的的激励理论是（ ）。

- A. 期望理论
- B. 强化理论
- C. 公平理论
- D. 挫折理论

【答案】B

【解析】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

16. 卢梭索将员工心理契约分为 4 种类型。其中，心理契约时间长、绩效要求不明的是（ ）。

- A. 交易型
- B. 过渡型
- C. 平衡型
- D. 关系型

【答案】D

【解析】卢梭索根据绩效要求与时间结构将员工心理契约分为 4 种类型：交易型（心理契约时间短、绩效具体明确）、过渡型（心理契约时间短、绩效具体不明）、平衡型（心理契约时间长、绩效具体明确）、关系型（心理契约时间长、绩效具体不明）。

6-143

17. 人际关系的心理结构与成分不包括交往中的（ ）。

- A. 认知
- B. 意志
- C. 情感
- D. 行为意向

【答案】B

【解析】人际关系的心理结构与成分包括交往中的认知、情感、行为意向三种要素。

7-176

18. 若 K 团体的团体目标与组织目标相去甚远，团体凝聚力很强，这对 K 生产效率的影响是（ ）。

- A. 大幅提高
- B. 降低
- C. 影响不大
- D. 没有关联

【答案】B

【解析】如果团体目标与组织目标一致，则凝聚力与生产效率之间成正相关；反之，则凝聚力与生产效率成负相关。

7-159

19. 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. 向上沟通
- B. 向下沟通
- C. 平行沟通
- D. 垂直沟通

【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

20. 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

21. 认为企业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、阶段矩阵式管理是（ ）。

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

【答案】D

【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

22. 在组织中，某员工既与所隶属的职能部门保持组织与业务上的联系，又能够参加项目小组的工作。那么，这名员工所在的组织结构是（ ）。

- A. 职能式组织结构
- B. 事业部式组织结构
- C. 矩阵式组织结构
- D. 直线职能式组织结构

【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. 根据伯恩斯和史托克的组织理论，下列选项中，关于有机组织结构特征的描述正确的是（ ）。

- A. 工作明确界定
- B. 集权
- C. 高度专业化
- D. 横向沟通

【答案】D

【解析】伯恩斯和史托克提出了机械的组织与有机的组织的概念。机械组织结构以高度专业化、集权和垂直沟通为特征。有机组织结构以工作没有明确界定、自我控制、横向沟通为特征。

8-210

24. 纵向扩大员工的工作，增加员工在工作计划、决策参与、进度控制、考评奖励方面的内容，使其介入到工作的管理中，增大其工作自主性，获得成就感、责任感和满足感。这是（ ）。

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

【答案】C

【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

25. 组织文化中的核心层是（ ）。

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

【答案】C

【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

26. 工厂的厂规厂纪和评比活动，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，这体现了组织文化建设心理机制是（ ）。

- A. 心理强化
- B. 从众心理
- C. 认同心理
- D. 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

27. 明茨伯格将组织中的领导角色归纳为三个方面，共 10 种。其中，谈判者属于（ ）。

- A. 人际关系角色
- B. 信息传递角色
- C. 决策制定角色
- D. 组织协调角色

【答案】C

【解析】人际关系角色有名誉领导、领导人和联络者；信息传递角色有监听者、传播者和发言人；决策制定角色有企业家、危机管理者、资源分配者和谈判者。

10-246

28. 政治思想领导主要处理的问题是（ ）。

- A. 人—人关系
- B. 事—物关系
- C. 人—事关系
- D. 社会自然科学问题

【答案】A

【解析】政治思想领导主要处理人际关系问题；业务领导主要处理“事—物”问题；行政领导主要处理“人—事”问题。

10-248

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。低工作—高关系是（ ）。

- 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。

10-260

30. 主管能够直接有效地指挥和监督的下属人员的数量称为（ ）。

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

【答案】A

【解析】组织中每个主管人员能够直接有效地指挥和监督的下属人员的数量即控制跨度，也称为管理幅度。

8-213

## 二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 泰勒的科学管理理论虽然在一定时期促进了社会经济发展，但是也存在某些局限性。主要有（ ）。

- A. 经济人假设
- B. 机械的管理模式
- C. 工人不能参与管理
- D. 劳资关系的协调缺乏社会基础和规律
- E. 管理方法缺乏科学性

【答案】ABCD

【解析】泰勒的理论虽然被称为是一种“心理革命”与科学管理，但是仍有很大的局限性：①其理论基础是经济人假设的人性观；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；③劳资关系的协调缺乏社会基础与规律；④其工人观是错误的，他认为工人不能也不必参与管理。

2-67

32. 运动知觉是人脑对物体空间位移的知觉，它包括的种类有（ ）。

- A. 真动
- B. 似动
- C. 诱动
- D. 自动
- E. 运动后效应

【答案】ABCDE

【解析】运动知觉的种类有：真动、似动、诱动、自动、运动后效应。

3-82

33. 美国心理学家霍兰德（J. L. Holland）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（ ）。

- A. 实际型
- B. 艺术型
- C. 社会型
- D. 企业型
- E. 传统型

【答案】ABCDE

【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。

4-115

34. 人的情感智力可以用 EQ 来表示，情商（EQ）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】情绪商数（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。

6-149



35. 组织文化的作用包括（ ）。

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

【答案】 ACDE

【解析】 组织文化的作用有：行为导向作用、行为激励作用、行为协调作用和社会辐射作用。

### 三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。）

36. 管理心理学的研究原则主要包括哪些？

答：

- （1）客观性原则；（1 分）
- （2）发展性原则；（1 分）
- （3）系统性原则；（1 分）
- （4）理论联系实际原则；（1 分）
- （5）定量与定性相结合原则。（1 分）

1-58

37. 简述需要的定义及特征。

答：

（1）概念：需要是“有机体内部的一种不平衡状态”，是满足和维持个体与社会生存，发展的必要事物在人脑中的反映，它通常以缺乏感和丰富感被人们体验；（1 分）

（2）需要的特征：

- ①需要内容与对象的多样性与复杂性；（1 分）
- ②需要与个体生存发展的相关性；（1 分）
- ③人类需要的共性与个别差异性；（1 分）
- ④人类需要的社会历史制约性。（1 分）

5-123

38. 简述影响人际关系的因素。

答：

- （1）空间距离与交往频率；（1 分）
- （2）相似性与同质；（1 分）
- （3）需要、性格、气质的互补作用；（1 分）
- （4）能力与专长；（1 分）
- （5）仪表。（1 分）

7-180

**39. 简述组织结构设计时应考虑的关键因素。**

答：

- (1) 工作专门化；(1 分)
  - (2) 部门化；(1 分)
  - (3) 命令链；(1 分)
  - (4) 控制跨度；(1 分)
  - (5) 集权与分权；(1 分)
  - (6) 正规化。(1 分)
- (注：每点 1 分，答对任意 5 点或 5 点以上得满分)

8-212

**40. 简述选拔领导人才的主要方法。**

答：

- (1) 民主推荐；(1 分)
- (2) 岗位竞聘；(1 分)
- (3) 业绩考核；(1 分)
- (4) 素质评价；(1 分)
- (5) 岗位模拟测试。(1 分)

10-266

**四、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。）**

**41. 试述解决团体冲突的原则、策略和方法。**

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；(1 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) 解决团体冲突的策略：(1 分)

- ①强制（或竞争）策略，是坚持性高，又不合作的牺牲对方的策略；
- ②退避策略，是两个维度都低的逃避对抗的策略；
- ③克制策略，是合作性高，而坚持性低的牺牲自己，满足对方的和解顺应策略；
- ④统合策略，是两维均高的求同存异策略；
- ⑤妥协策略，是两维适中的双方让步双方权宜接受的策略。

(3) 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

#### 42. 联系实际论述社会知觉的印象整合与管理。

答：

对人的知觉实际上就是对人的看法与评价，这种评价对管理工作会产生明显的影响：

（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；（1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；（1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；（1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。（1分）

为防止社会认知偏差效应的干扰以及克服社会知觉的障碍，还应采取以下的措施：

（1）要注意通过社会化与再社会化途径，在人际交往与人际互动中，正确认识自我、认识他人、认识与处理好人际关系、认识与处理好自己的角色，以促进自我健康成长与发展；（1分）

（2）应通过强化方式捕捉与寻找有意义的信息，注意显著信息的影响；（1分）

（3）应通过对信息的正确类化、运用图式、信息分化、信息对比，以及实证等方式，来印证与鉴别信息的真伪。从而，做到由表及里、去伪存真，形成正确的社会认知；（1分）

（4）应通过“登门槛”效应、“门面”效应和琼斯提出的恭维、诚实可信、自我表现、施惠等印象管理策略，来保持社会认知印象的有效性与一致性；（1分）

（5）还要克服负面情绪的干扰，注意情绪的调节与控制，用理智与理性化的认知方式及信息整合法则，如平均整合法则、叠加整合法则、加权平均整合法则等，来纠正信息的非理性化与负面情绪的干扰，以及社会认知和信念的偏差。（1分）

联系实际。（1分）

3-96~97

#### 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策略规划审查，层层管制。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。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。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。

根据上述案例回答：

（1）组织变革的含义。

（2）结合所学知识谈谈通用电气在改革中遇到的组织变革阻力以及如何克服阻力。

答：

（1）组织变革就是指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。（5 分）

8-220

（2）组织变革的阻力：

①来自个体对变革的阻力主要涉及以下几方面：

- a. 习惯及对它的依赖；
- b. 对安全与未知的恐惧；
- c. 经济原因。

②来自组织对变革的阻力主要涉及以下几方面：

- a. 结构惯性与人际关系网；
- b. 群体惯性与组织规范；
- c. 经济利益。

（注：每点 1 分，答对任意 5 点或 5 点以上得满分）

变革阻力的克服：

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

（注：每点 1 分，答对任意 5 点或 5 点以上得满分）

8-224