

# 全国 2020 年 8 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. 企业管理过程主要包括两个系统：社会技术系统和（ ）。

- A. 社会决策系统
- B. 社会管理系统
- C. 社会心理系统
- D. 社会咨询系统

【答案】C

【解析】企业管理过程主要包括两个系统：一是社会技术系统, 这是由物质资料结构和劳动力结构组成的；二是社会心理系统，即指生产过程中个人与他人之间相互交往而形成的个体心理、团体心理与组织心理、领导心理等。

1-41

2. “人贵有自知之明”体现了人的个性心理特征中的（ ）。

- A. 能力
- B. 气质
- C. 性格
- D. 自我意识

【答案】D

【解析】自我即自我意识，是个人对自己自觉的认知系统。

1-46

3. 管理心理学的基本研究方法主要包括观察法、调查法、测验法、个案研究法和（ ）。

- A. 数理分析法
- B. 判断法
- C. 比较法
- D. 实验法

【答案】D

【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。

1-58

4. 被称为“人事管理之父”的是（ ）。

- A. 查尔斯·巴贝奇
- B. 罗伯特·欧文
- C. 安德鲁·尤尔
- D. 夏尔·迪潘

【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

5. 人际关系理论的创始人是（ ）。

- A. 斯科特
- B. 梅奥
- C. 冯特
- D. 闵斯特伯格

【答案】B

【解析】人际关系理论的创始人是埃尔顿·梅奥。

2-71

6. 在西方管理心理学中的人性假设与管理理论中，以 Y 理论为基础，强调内部奖励与成就动机，强调新型民主参与决策的领导体制的人性假设是（ ）。

- A. 自我实现人假设
- B. 经济人假设
- C. 社会人假设
- D. 复杂人假设

【答案】A

【解析】20 世纪 40-50 年代，出现自我实现人假设，代表人物为马斯洛，以 Y 理论为基础，设计环境与采訪职能，强调内部奖励与成就动机，强调新型民主参与决策的领导体制。

2-77

7. 客观事物纷繁复杂，人不可能在瞬间全部清楚地知觉到，只能根据需要将少数事物作为知觉对象，这就是知觉的（ ）。

- A. 整体性
- B. 选择性
- C. 理解性
- D. 恒常性

【答案】B

【解析】知觉的整体性是指知觉过程中，人们不是孤立地反映客观事物的个别属性，而是反映事物的整体特性；知觉的选择性是指客观事物纷繁复杂，人不可能在瞬间全部清楚地知觉到，只能根据需要选择少数事物作为知觉对象；知觉的理解性是指人在知觉过程中，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）；知觉的恒常性是指当知觉条件在一定范围内发生变化时，人对该对象的知觉保持相对不变。

3-84

8. “我是学生”“他是教师”，这类知觉属于（ ）。

- A. 空间知觉
- B. 运动知觉
- C. 角色知觉
- D. 时间知觉

【答案】C

【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，例如：“我是学生”，这是自我角色知觉；“他是老师”，这是他人角色知觉。

3-88

9. 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和过程是（ ）。

- A. 知觉
- B. 感觉
- C. 印象
- D. 归因

【答案】D

【解析】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和过程。

3-89

10. 人们初次交往时所形成的对对方的看法，不管正确与否，总是最鲜明、最牢固的，并且影响着以后交往的深度，这种主观倾向称为（ ）。

- A. 首因效应
- B. 近因效应
- C. 晕轮效应
- D. 光环效应

【答案】A

【解析】首因效应是社会知觉中的一种主观倾向，也称为“先入为主”效应或第一印象。

3-93

11. 能力结构有多种不同的学说，智力多元论学说的代表人物是（ ）。

- A. 斯皮尔曼
- B. 塞斯登
- C. 基尔福特
- D. 加德纳

【答案】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

12. 不同的气质类型具有不同的行为特征，表现为直率、热情、精力旺盛、易冲动、心境变化剧烈、具有外倾性的气质类型是（ ）。

- A. 粘液质
- B. 胆汁质
- C. 多血质
- D. 抑郁质

【答案】B

【解析】胆汁质的行为特征为直率，热情，精力旺盛，易冲动，心境变化剧烈，具有外倾性；适宜工作为社交、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

13. 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是（ ）。

- A. 感性
- B. 惯性
- C. 态度
- D. 性格

【答案】D

【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

14. 20 世纪 50-60 年代先后出版了《管理的实践》《管理效果》《有效的管理者》等著作，提出“目标管理”概念的管理学家是（ ）。

- A. 马斯洛
- B. 德鲁克
- C. 梅奥
- D. 法约尔

【答案】B

【解析】美国管理学家德鲁克在 20 世纪 50—60 年代先后出版了《管理的实践》（1954 年）、《管理效果》（1964 年）、《有效的管理者》（1966 年）等著作，提出“目标管理”概念。

5-122

15. 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、特征及动力作用的理论是（ ）。

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

【答案】A

【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。

5-127

16. 按照赫茨伯格的双因素理论，属于保健性因素的是（ ）。

- A. 个人成长
- B. 职务责任
- C. 生活条件
- D. 职位升迁

【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。

5-130

17. 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是（ ）。

- A. 组织认同
- B. 组织忠诚
- C. 心理契约
- D. 组织承诺

【答案】D

【解析】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；心理契约是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；忠诚管理是关注生产性因素的同时，更把重点投向有创造价值的人格因素方面，是在前期生产性因素的基础上整合了后期人本因素的观念并加以发展的结果。

6-142

18. 在预防禽流感期间，某学校成立的防禽流感小组是（ ）。

- A. 长久性的正式团体
- B. 临时性的正式团体
- C. 长久性非正式团体
- D. 临时性非正式团体

【答案】B

【解析】临时性团体是指为完成某一临时任务而形成的团体，任务一旦完成，活动宣告结束，团体自行解散。临时性团体可能是正式的团体，如正式组织的临时参观团、技术攻关小组、技术鉴定组、临时突击队等；也可能是非正式的团体，如自愿结合组成的旅游团或排队购物的顾客自动组织编号，推选代表监督协商所形成的团体。临时性团体在企业管理中的作用也是不可忽视的。

7-156

19. 意见沟通程序中，信息接收者依据过去的经验对信息进行解释，将编码信息还原的过程称为（ ）。

- A. 组码
- B. 接收
- C. 反馈
- D. 译码

【答案】D

【解析】意见沟通的程序由六种基本要素构成的：其一为信息发出者，他是信息沟通的主体，是有目的的传播信息者；其二为信息编码，即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；其三为信息传播通道，即信息沟通的媒介与渠道；其四为信息接收者，即信息传递至所想达到的对象；其五为译码，即接收者依据过去的经验对信息解释，将编码信息还原；其六为收信者的反应，即信息接收者将采取的行动或产生的反应反馈至信息发出者。

7-167

20. 根据决策目标的地位划分，局部的对具体问题的决策是（ ）。

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

【答案】B

【解析】战术性决策是一种局部的对具体问题的决策。战略性决策是一种带全局性质和整体目标的非程序化的决策。稳妥性决策是一种可靠性很大的，能把握实现的决策。竞争性决策是指有竞争对手的非确定型决策。

7-190

21. 大学生小周毕业求职，有两个企业愿意为他提供岗位。这两个企业提供的都不是小周的现想职位，但

是小周迫于家庭压力接受了其中一个。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】C

【解析】双避式冲突即指一个人想同时回避两个都不喜欢的目标，而又不得不接受其中一个目标时所产生的心理冲突。

7-202

22. 属于古典组织理论的是（ ）。

- A. 官僚组织理论
- B. 霍曼斯的组织理论
- C. 组织生命周期理论
- D. “交叠群体”组织理论

【答案】A

【解析】官僚组织理论属于古典组织理论；霍曼斯的组织理论、组织生命周期理论、“交叠群体”组织理论属于现代组织理论。

8-208

23. 首创事业部组织结构形式的是美国（ ）。

- A. 苹果公司
- B. 微软公司
- C. 通用汽车公司
- D. 兰德公司

【答案】C

【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，首创于 20 世纪 20 年代的美国通用汽车公司。

8-216

24. 纵向扩大员工的工作，增大员工在工作计划、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之中，增大其工作自主性，获得成就感、责任感和满足感。这称为（ ）。

- 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. 文化一词源于古拉丁文，本是指（ ）。

- A. 文明
- B. 知识
- C. 能力
- D. 耕作

【答案】D

【解析】文化一词源于古拉丁文，本是指“耕作、教习、开化”的意思。

9-228

26. 在组织文化结构中，产品的外观和包装属于（ ）。

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

【答案】B

【解析】物质文化层包括四个方面：企业面貌、产品的外观和包装、技术工艺设备特性和纪念物。

9-229

27. 对企业形象进行度量的三个评价指标是（ ）。

- A. 认知度、知名度和评价度
- B. 认知度、广告接触度和评价度
- C. 知名度、广告接触度和影响力
- D. 认知度、知名度和影响力

【答案】B

【解析】企业形象评估的三个主要评价指标是认知度、广告接触度和评价度。故选 B。

9-238

28. 在企业识别系统中，企业内部各项管理制度、责任制度的制定和执行，组织的风俗习惯等属于（ ）。

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

【答案】D

【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。其中 BI 包括企业内部行为：员工招聘、培训、管理、考核、奖惩，各项管理制度、责任制度的制定和执行，组织的风俗习惯等。

9-239

29. 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。王总的这种人际关系角色是（ ）。

- A. 领导人
- 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。

10-246

30. 密执安大学调查研究中心在长时间调查研究的基础上，将领导行为划分为两种类型，即员工导向和（ ）。

- A. 顾客导向
- B. 生产导向
- C. 产品导向
- D. 市场导向

【答案】B

【解析】密执安大学调查研究中心提出的领导行为方式：一为员工导向，二为生产导向。①员工导向领导重视人际关系和下属需要；②生产导向领导强调生产与技术管理，认为员工是完成任务的工具。

## 二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 泰勒“科学管理理论”的局限性主要有（ ）。

- A. 经济人假设的人性观
- B. 机械的管理模式
- C. 工人不必参与管理
- D. 管理方法缺乏科学性
- E. 劳资关系的协调缺乏社会基础与规律

【答案】ABCE

【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. 社会知觉是主体对社会环境中有关个人、团体和组织特性的知觉。主要包括（ ）。

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

【答案】ABCD

【解析】社会知觉的种类有：对他人的知觉、自我知觉、角色知觉、人际知觉。故选 ABCD。

3-86~88

33. 人类行为从广义来说是由客观刺激通过人内部的心理活动而引起的反应，其特点主要包括（ ）。

- A. 自觉性与主动性
- B. 因果性
- C. 目的性
- D. 稳定性与可塑性
- E. 个别差异性与共同性

【答案】ABCDE

【解析】人类行为从广义来说是由客观刺激通过人内部的心理活动而引起的反应（含心理反应与外部动作反应）。从狭义来看仅指外显性的行为活动、动作或操作方式。人类行为的特点包括：自觉性与主动性、因果性、目的性、稳定性与可塑性、个别差异性与共同性。

5-119



34. 情绪调节的基本过程包括（ ）。

- A. 生理调节
- B. 情绪体验的调节
- C. 行为调节
- D. 认知调节
- E. 和谐人际关系的调节

【答案】ABCDE

【解析】情绪调节的基本过程包括：生理调节、情绪体验的调节、行为调节、认知调节、和谐人际关系的调节。

6-149

35. 领导素质结构包括（ ）。

- A. 年龄结构
- B. 知识结构
- C. 智能结构
- D. 心理结构
- E. 生理结构

【答案】ABCD

【解析】领导素质结构包括：（1）年龄结构；（2）知识结构；（3）智能结构；（4）心理结构四种。

### 三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。）

36. 简述自我管理的主要方法。

答：

- （1）改变与改造环境，促进自我的发展；
- （2）通过再社会化途径，改变与完善自我，促进自我发展与实现；
- （3）脱离不良环境，以利自我发展；
- （4）回归社会适应环境，以利自我免疫与发展；
- （5）从他人、社会、团队、大局、全局、未来的角度看问题，超越自我；
- （6）通过培养自信心与自尊心来认识自我、形成自我、发展自我等。

（注：每点 1 分，全部答对给满分）

3-87

37. 简述需要的概念及特征。

答：

（1）概念：需要是“有机体内部存在一种不平衡状态”，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）

**38. 简述提升工作满意度的主要方法和策略。**

答：

- (1) 从领导者、管理者以及员工自身进行自主选择，做自己想做的事情；(2 分)
  - (2) 给予公平的激励报酬、福利和晋升机会；(1 分)
  - (3) 从兴趣、技术与能力的角度将人和工作进行有效匹配，扬长避短，发挥特长，促进成长和发展；(1 分)
  - (4) 鼓励员工参与设计工作，使工作环境、条件、工作关系、工作本身变得有吸引力和创造性。(1 分)
- (注：每点 1 分，全部答对给满分)

**39. 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)

**40. 简述西方领导体制的发展阶段。**

答：

- (1) 家长制的行政领导；(1 分)
- (2) 经理制（硬专家）领导；(1 分)
- (3) 职业“软专家”领导；(1 分)
- (4) 专家集团领导；(1 分)
- (5) 新型的知识经理人领导。(1 分)

**四、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。**

**41. 试述防止社会认知偏差效应干扰与克服社会知觉障碍的措施。**

答：

- (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；(2 分)
- (2) 应通过强化方式捕捉与寻找有意义的信息；注意显著信息的作用，以及克服“负面信息效应”的影响；(2 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；(2 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；(2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。(5分)

3-97

#### 42. 结合实际论述组织文化建设的心理机制。

答：

(1) 注意心理定势。通过培训、讨论、学习等方式，将组织文化介绍给员工，在最初就形成了与组织文化相协调的心理定势，对于随后进行的心理活动反映有习惯化与倾向性影响，对今后行为发挥指导和制约作用；(1分)

(2) 重视心理强化。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，将认可的方案通过一定的强化灌输使其深入人心；(1分)

(3) 利用从众心理。领导者宣传组织文化，发挥管理者和英雄模范人物的示范带头作用，其他员工会在群体的影响下不知不觉地与大家保持一致；(1分)

(4) 培养认同心理。员工对组织领导者的认同感一旦产生，就会心甘情愿地把他所倡导的价值观念、行为规范，当做自己的价值观念、行为规范；(1分)

(5) 激发模仿心理。领导者及模范人物的一言一行都起着暗示和榜样模仿的作用。树标兵应实事求是，力戒拔高作假，否则将适得其反；(1分)

(5) 化解挫折心理。可以在员工之间开展沟通、EAP（员工支持）、心理咨询等活动，为组织文化建设创造和谐舒畅的心理环境。(1分)

9-234

#### 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：

①教育与沟通；(1分)

②参与变革决策；(1分)

③促进与支持；(1分)

④谈判；(1分)

⑤操纵和合作；(1分)

⑥强制等。(1分)。

结合案例分析。(2分)

8-224