

全国 2012 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. 法国著名管理学家法约尔认为管理的首要职能是（ ）。

- A. 控制
- B. 计划
- C. 协调
- D. 组织

【答案】B

【解析】根据法国管理学亨利·法约尔在 1916 年提出的五职能（计划、组织、指挥、协调和控制），首要职能为计划。故选 B。

1-40

2. 研究管理活动中人的社会心理活动及行为规律，用科学的方法改进管理工作，并通过改善环境条件，协调人际关系，满足职工需要，充分调动人的积极性、主动性、创造性，来提高管理效率和促进组织发展的学科是（ ）。

- A. 社会心理学
- B. 普通心理学
- C. 管理心理学
- D. 工程心理学

【答案】C

【解析】这题主要考察管理心理学的研究对象及内容。管理心理学是研究管理活动中人的社会心理活动及行为规律，用科学的方法改进管理工作，并通过改善环境条件，协调人际关系，满足职工需要，充分调动人的积极性、主动性、创造性，来提高管理效率和促进组织发展的一门科学。故选 C。

1-50

3. 管理心理学的基本研究方法主要包括实验法、经验总结法、测验法、个案法和（ ）。

- A. 数理分析法
- B. 逻辑判断法
- C. 经济分析法
- 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。故选 D。

1-58

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。”其阐述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。

1-62~63

5. 被誉为“科学管理之父”的古典管理学家是（ ）。

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

2-67

6. 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。故选 D。

3-89

7. 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，这就是知觉的（ ）。

- A. 整体性
- B. 选择性
- C. 理解性
- D. 恒常性

【答案】D

【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。故选 D。

3-84

8. 在人际知觉中形成的以点概面或以偏概全的主观印象，称为社会知觉中的（ ）。

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

【答案】C

【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；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；晕轮效应是指在人际知觉中形成的以点概面或以偏概全的主观印象；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。故选 C。

3-93

9. 按能力的倾向划分, 有一般能力和 ()。

- A. 特殊能力
- B. 个人能力
- C. 认知能力
- D. 创造能力

【答案】A

【解析】按能力的倾向划分, 有一般能力和特殊能力。其中, 特殊能力是指在某些专业和特殊职业活动中表现出来的一般能力(智力)的某此特殊方面的独特发展。故选 A。

4-100

10. 以不同层次的管理人员为例, 业务技术能力、人际关系与协调能力、管理决策能力的要求与差异也非常明显。上层管理者偏重于 ()。

- A. 技术能力
- B. 人际能力
- C. 管理能力
- D. 协调能力

【答案】C

【解析】人的特殊能力的差异是十分明显的, 比如一般高层次管理者的决策能力、中层次管理者的人际协调能力、低层次管理者的业务技术能力特别重要与突出。决策属于现代管理职能之一。故选 C。

4-102

11. 适宜从事自然科学研究、教育、医生、财务会计等需要安静、独处、有条不紊, 以及思辨力较强的工作的气质类型是 ()。

- A. 多血质
- B. 粘液质
- C. 胆汁质
- D. 抑郁质

【答案】B

【解析】气质类型为粘液质的人安静稳重, 沉默寡言, 情绪不易外露, 注意力稳定难转移, 善于忍耐, 具有内倾性。适宜从事自然科学研究、教育、医生、财务会计等需要安静、独处、有条不紊, 以及思辨力较强的工作。故选 B。

4-108

12. 弗鲁姆在他的期望理论强调, 要调动、保持人的工作积极性, 管理者必须正确处理好三类关系: 努力与成绩的关系、成绩与奖励的关系和 ()。

- A. 奖励与满足他人需要的关系
- B. 奖励与满足社会需要的关系
- C. 奖励与满足组织需要的关系
- D. 奖励与满足个人需要的关系

【答案】D

【解析】弗鲁姆的期望理论强调, 要调动、保持人的工作积极性, 管理者必须正确处理好三类关系: 职工个人努力与工作成绩的关系(提高职工的期望水平)、职工的工作成绩与奖励的关系(提高关联性的认识)以及解决对职工的奖励与满足个人需要的关系(提高效价水平)。

5-133

13. 麦克莱兰提出的激励理论是（ ）。

- A. 需要层次理论
- B. 成就需要理论
- C. 期望理论
- D. 双因素理论

【答案】B

【解析】需要层次理论是马斯洛提出；成就需要理论是麦克莱兰提出；期望理论是弗鲁姆提出；双因素理论是赫茨伯格提出。故选 B。

5-130

14. 属于对员工进行忠诚管理的策略的是（ ）。

- A. 平均的待遇
- B. 集权管理
- C. 赞美员工
- D. 建立合适的企业文化

【答案】D

【解析】对员工忠诚管理的策略主要有：（1）对员工适度授权；（2）公平的评价；（3）合适的企业文化建设；（4）尊重人才，人尽其才；（5）良好的待遇与激励；（6）给员工表达情绪与合理宣泄情绪的机会。故选 D。

6-145

15. 心理契约关注的焦点是（ ）。

- A. 组织对于个人的义务
- B. 心理契约的可复制性
- C. 心理契约的主观性
- D. 交易责任和关系责任

【答案】D

【解析】心理契约关注的焦点：是交易责任（如薪水）还是关系责任（如尊重）。

6-142

16. 小陈是一名画家，他总是疏远他人，思考别人是否干扰了自己。根据霍尼的学说，小陈属于人际关系类型中（ ）。

- 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。故选 C。

7-177

17. 影响团体凝聚力的因素较多，“文人相轻”现象显示的影响因素是（ ）。

- A. 团体的风气
- B. 团体的同质性
- C. 外部的压力
- D. 团体成员的荣誉感

【答案】B

【解析】团体的同质性即指团体成员之间的共同性与相似性。但是，当团体成员之间存在利益冲突时，同质性，可能产生彼此不服气，出现嫉妒、“同行是冤家”、“文人相轻”等现象。故选 B。

5-130

18. 一个团体在进行某项决策时，只面向一个或几个成员建议的解决办法是（ ）。

- A. 缺少反应
- B. 集中法则
- C. 独裁法则
- D. 一致法则

【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。故选 A。

7-189

19. “交叠群体”组织理论的提出者是（ ）。

- A. 梅奥
- B. 德鲁克
- C. 利克特
- D. 韦伯

【答案】C

【解析】利克特提出了“交叠群体”组织理论，他认为，组织是由互相关联而发生重叠关系的群体组成的系统。故选 C。

8-211

20. 研究表明，通常有效的管理幅度是（ ）。

- A. 3-6 人
- B. 7-12 人
- C. 12-20 人
- D. 20-30 人

【答案】B

【解析】任何主管能够直接有效地指挥和监督的下属人员的数量总是有限的，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。研究表明，通常有效的管理幅是在 7-12 人。故选 B。

8-213

21. 随着全球化和知识经济的发展，出现了一些新的组织结构。其中，打破部门界限，可以快速组合，解散群体，决策权下放给成员的组织结构是（ ）。

- A. 团队结构
- B. 无边界组织结构
- C. 虚拟组织结构
- D. 柔性组织结构

【答案】A

【解析】团队结构的主要特点是，打破部门界限，可以快速组合，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。

8-217

22. 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，社会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】B

【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

23. 有效的组织文化，能够使成员在满足于物质激励的同时，获得工作的满足感、成就感和荣誉感，从而产生深刻持久的激励作用。组织文化发挥的这种作用是（ ）。

- A. 行为导向
- B. 行为激励
- C. 行为协调
- D. 社会辐射

【答案】B

【解析】行为激励作用能够使成员在满足于物质激励的同时，获得工作的满足感、成就感和荣誉感，从而产生深刻持久的激励作用。故选 B。

9-231

24. 某电机工厂，为了激发全体员工的集体荣誉感，设计了厂标、创作了厂歌、厂服等等。该工厂在组织文化建设中运用的心理机制是（ ）。

- A. 心理强化
- B. 认同心理
- C. 模仿心理
- D. 从众心理

【答案】B

【解析】认同是指个体将自己和另一个对象视为等同，引为同类，从而产生彼此密不可分的整体性认知。组织认同感最高的表现形式，是对组织的光荣感和自豪感，如：开展了撰写厂史、创作了厂歌、设计了厂标、厂服等等。

9-235

25. 美国 IBM 公司提出“IBM 意味着最佳服务”，这个信条教育、引导了员工的言行和态度，员工在工作中时刻注意着把自己的形象和组织的形象联系起来。IBM 公司利用了组织形象的（ ）。

- A. 规范与导向功能
- B. 凝聚与整合功能
- C. 激励功能
- D. 社会辐射功能

【答案】A

【解析】组织形象是把组织的价值观念和行为规范加以确立，为组织自身的生存和发展树立一面旗帜，向全体员工发出一种号召。这种号召一经广大员工的认可、接受和拥护，就会产生巨大的规范与导向作用。像美国 IBM 公司提出“IBM 意味着最佳服务”，日产公司强调的“品不正在于心不正”，德尔塔航空公司倡导的“亲和一家”等等，都是在教育、引导、规范着员工的言行、态度，让他们在尽善尽美的工作中注意把自己的形象与组织的形象联系起来，使本组织成为世界一流的组织。故选 A。

9-237

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，日本索尼公司的著名商标“SONY”，同时拥有电视机、摄影机、音响设备等多种商品。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。故选 C。

9-240

27. 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。王总在企业中充当的角色是（ ）。

- A. 谈判者
- B. 传播者
- C. 发言人
- D. 联络者

【答案】D

【解析】联络者的角色为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。故选 D。

10-246

28. 由下属自行确定工作目标并解决问题，领导者不参与、不干涉集体活动，完全凭下属的自觉性完成工作的领导方式是（ ）。

- A. 专制型
- B. 民主型
- C. 授权型
- D. 放任型

【答案】D

【解析】放任型的领导由下属自行确定工作目标并解决问题，领导者不参与、不干涉集体活动，完全凭下属的自觉性。故选 D。

10-249

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。其中，说服型领导方式的领导风格是（ ）。

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

【答案】B

【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。领导者既提供指导性行为，又提供支持性行为。说服型领导者除向下属布置任务外，还与下属共同商讨工作的进行，比较重视双向沟通，领导者应采取高工作—高关系的参与型领导方式。

10-260

30. 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。故选 C。

10-256

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 韦伯是著名的古典管理学家之一，也是德国著名的社会学家，其主要著作有（ ）。

- A. 《一般经济史》
- B. 《社会学论文集》
- C. 《车间管理》
- D. 《社会组织与经济组织理论》
- E. 《新教理论和资本主义精神》

【答案】ABDE

【解析】韦伯是古典组织管理理论的三巨头之一，他的主要著作有《社会组织与经济组织理论》、《新教理论和资本主义精神》、《一般经济史》、《社会学论文集》。故选 ABDE。

2-69

32. 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）。故选 ABCDE。

3-80

33. 波特与斯蒂尔斯就目标管理中目标应具备的属性, 提出了六条标准。此外，现代目标管理提出目标的性质还应包括（ ）。

- A. 创造性
- B. 战略性
- C. 科学性
- D. 系统性
- E. 层次性

【答案】ABCDE

【解析】现代目标管理还提出了清晰性与战略性、整体性与系统性（子、母目标系统）、层次性与协调一致性、科学性与创造性等属性。故选 ABCDE。

5-122

34. 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】ABCE

【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。

7-163

35. 组织文化的物质文化层包括（ ）。

- A. 工作制度
- B. 企业面貌
- C. 产品包装
- D. 技术工艺设备特性
- E. 纪念物

【答案】BCDE

【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。故选 BCDE。

9-229

三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。）

36. 简述人的意志行动特征。

答：

- （1）人特有的自觉确定目的的行动；（2 分）
- （2）人的意识对活动的调节支配过程；（1 分）
- （3）克服内部和外部的困难；（1 分）
- （4）以随意动作为基础，它是和自动化的习惯动作既有联系又相区别。（1 分）

（注：每点 1 分，全部答对给满分）

1-45

37. 简述人的气质对于组织管理、思想教育的重要意义。

答：

- （1）扬长避短，发挥特长，合理匹配，提高工作效率；（1 分）
- （2）注意互补，协调关系；（1 分）
- （3）认识差异，关注健康；（1 分）
- （4）因人而异，管理教育。（1 分）

（注：每点 1 分，全部答对给满分）

4-109

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）

6-141

39. 简述组织变革的动力因素。

答：

（1）组织变革的外在压力：

- ①社会政治压力；
- ②技术进步压力；
- ③市场压力。

（注：以上要点共 2 分。）

（2）组织变革的内在压力：

- ①企业战略；（1 分）
- ②组织成员特征；（1 分）
- ③组织成长。（1 分）

（注：以上要点共 3 分。）

8-221~222

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. 试述在管理实践中运用强化理论应注意的事项。

答：

（1）应以正强化方式为主。注意将企业目标与个人目标、最终目标与阶段目标相结合，并对成绩显著者给予及时的物质和精神奖励（强化物），以充分发挥强化的作用；（2 分）

（2）采用负强化（尤其是惩罚）手段要慎重。运用负强化时，应尊重事实，讲究方式方法，处罚依据准确公正，尽可能消除其副作用；（2 分）

（3）注意强化的时效性。采用强化的时间对于强化的效果有较大的影响。一般而言，强化应及时，及时强化可提高安全行为的强化反应强度，但须注意及时强化并不意味着随时都要进行强化。不定期的非预料的间断性强化，往往可取得更好的效果；（2 分）

（4）因人制宜，采用不同的强化方式。不同的强化机制和强化物所产生的效应因人而异，强化方式应根据对象和环境变化而调整。（2 分）

（5）利用信息反馈增强强化的效果。定期反馈可使员工了解自己参加安全生产活动的绩效及其结果，既得到激励，增强了信心，又利于及时发现问题，分析原因，修正行为。（2 分）

42. 联系实际说明 CIS 战略系统与组织文化建设的关系，阐述 CIS 战略系统设计导入的步骤与环节。

答：

（1）CIS 设计是组织文化建设的重要内容：

①CIS 设计制定了目标组织文化模式；（1 分）

②CIS 的内部实施过程是组织文化的建设过程；（1 分）

③CIS 的对外实施是组织文化辐射作用的体现。（1 分）

（2）设计与导入步骤：

①提出 CIS 计划。这是导入 CIS 的前提，无论是谁（企业领导者、企业顾问或其他人士）提出，最终都要使得企业最高领导者对 CIS 有所了解并对企业内外环境有正确的认识。企业一般要组织管理人员、咨询人员、员工代表进行论证，论证通过之后，CIS 计划的提出即结束；（1 分）

②调查与分析。通过调查研究找到企业问题的关键所在，是成功实施 CIS 的保证，调查内容主要是企业现状和企业形象两方面；（1 分）

③确定企业理念。在分析调查结果以后，立足企业历史、现实和未来发展方向，确定企业的目标、哲学、宗旨精神、道德和作风等；（1 分）

④行为与视觉设计。在企业理念指导下，设计相应企业行为识别要素与视觉识别要素；（1 分）

⑤发布 CIS，就是将已制定成熟的 CIS 方案向内部员工、新闻界和社会公众公开；（1 分）

⑥CIS 实施。在实施过程中，关键在于企业领导者是否有坚定的信念，是否从自我做起。CIS 的实施离不开政策措施制度的推动，但主要应调动广大员工的内在积极性和主动性，努力营造一个积极的企业文化氛围。（1 分）

联系实际。（1 分）

五、案例分析题（本大题共 1 小题，共 15 分。）

43. 案例：某公司招聘公关部经理，有甲、乙两人应聘。甲气质特征是安静、稳重、反应缓慢，情绪不易外露，注意力稳定难以转移。乙则直率、热情，精力旺盛，行为的外倾性明显。

根据上述案例回答：

（1）甲、乙两人各为哪种气质类型？简述这两种气质的优缺点。

（2）甲、乙两人谁更适合该岗位？您认为他若在该岗位上应如何从气质上扬长补短？

答：

（1）甲属于粘液质，该气质类型的优点是镇静踏实，缺点是反应较迟钝；

乙属于胆汁质，该气质类型的优点是外向开朗，反应快效率高；缺点是暴躁任性、自我控制力差。（5 分）

（2）乙更适合该岗位。公关经理是一个与企业形象密切相关的岗位，需要具备良好的外表，较强的关系管理能力，灵敏的新闻嗅觉和市场洞察力，所以相对而言，乙更适合该岗位。但是，因为其属于胆汁质气质类型，这种类型的人在工作中容易暴躁任性、自我控制力差等，因此要发挥其特长，充分运用其外向型的性格，拓宽人脉，加强对企业正面形象的宣传。同时，需要及时监督其行为，以使其戒骄戒躁，克服性格的弱点，避免其不当行为影响正常的工作。（10 分）