

# 全国 2014 年 4 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：一是社会技术系统，二是（ ）。

- 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. 由于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是（ ）。

- A. 心境
- B. 应激
- C. 心态
- D. 激情

【答案】B

【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。

1-43

3. 心理测验的有效性与准确性是指（ ）。

- 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。

1-60

4. 在科学管理理论的发展过程中，在泰勒、法约尔和韦伯等的管理原则基础上，得出了认为适用于一切组织的八项原则的人是（ ）。

- 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。

2-69

5. 以享乐主义哲学为基础，把人看成是非理性的，天生懒惰而不喜欢工作的自然人的人性观是（ ）。

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

【答案】A

【解析】经济人假设是以享乐主义哲学为基础，把人看成是非理性的，天生懒惰而不喜欢工作的自然人的人性观。

2-77

6. 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. 《计件工资制》
- C. 《社会组织与经济组织理论》
- D. 《工业管理和一般管理》

【答案】D

【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

7. 人脑对当前直接作用于感觉器官的客观事物的整体反映是（ ）。

- A. 知觉
- B. 感觉
- C. 印象
- D. 归因

【答案】A

【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。

3-80

8. 俗话说“听其言，观其行，而知其人。”这就是说，我们认识一个人要根据他的言论和行为，这里所说的是社会知觉中的（ ）。

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

【答案】B

【解析】对他人的知觉主要是指通过人的外部特征，进而取得对他人的动机、情感、意图等内心世界的认识。俗话说“听其言，观其行，而知其人。”这就是说，我们认识一个人要根据他的言论和行为。

3-86

9. 在社会知觉中具有一种主观倾向，也称为“先入为主”效应或第一印象的是（ ）。

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

【答案】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

10. 关于能力结构有多种不同的学说，能力的二因素学说代表人物是（ ）。

- A. 斯皮尔曼
- B. 塞斯登
- C. 基尔福特
- D. 加德纳

【答案】A

【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. 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：约占全部人口 80%左右的 IQ 在（ ）。

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

【答案】C

【解析】人的智力方面的个别差异是十分显著的。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：智力水平中等（包括中上与中下）、IQ 在 80—120 之间者，约占全部人口的 80%左右；智力水平极优秀、IQ 在 140 以上者，约占全部人口的 1%左右；心智不足、IQ 在 70 以下者，约占全部人口的 3%左右。

4-101

12. 受人的高级神经活动类型的制约与影响，典型地表现在人们心理过程的强度、速度、灵活性与倾向性等动力性方面的个性心理特征是现代心理学中所说的（ ）。

- A. 气质
- B. 感觉
- C. 情绪
- D. 能力

【答案】A

【解析】气质是受人的高级神经活动类型的制约与影响，典型地表现在人们心理过程的强度、速度、灵活性与倾向性等动力性方面的个性心理特征。

4-108

13. 美国管理学教授弗雷德里克·赫茨伯格提出的激励理论是（ ）。

- 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】D

【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。

5-130

14. 从激励过程的起点即人的需要出发，对激励问题加以研究的激励理论是（ ）。

- 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

15. 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是（ ）。

- A. 组织责任
- B. 组织承诺
- C. 心理契约
- D. 组织忠诚

【答案】C

【解析】心理契约的概念是由施恩等首先提出的，阿戈瑞斯将心理契约定义为：“员工和组织对于相互责任的期望。”后来有的学者强调：“心理契约是员工对于组织责任和自己对责任和义务的认知，进一步将心理契约解释为，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一种信念系统。”

6-142

16. 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。其中，心理契约时间短、绩效要求具体明确的是（ ）。

- A. 交易型
- B. 过渡型
- C. 平衡型
- D. 关系型

【答案】A

【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. 在下列不同类型的沟通网络中，传播速度慢，适应工作变化较快的是（ ）。

- A. 轮式网络
- B. 环式网络
- C. Y 式网络
- D. 链式网络

【答案】B

【解析】环式网络是链式网络的一个封闭式控制结构。其工作速度慢，集中化程度以及何人将成为团体领导人的预测程度偏低，团体成员具有一致的满意程度，团体士气高昂，适应工作变化较快，解决复杂问题达中等有效。

7-172

18. 在企业和组织当中，关于团队生产效率与团队士气的关系说法正确的是（ ）。

- A. 高士气一定有高效率
- B. 高效率不需要高士气
- C. 两者无关联
- D. 高士气只是持久高效率的条件之一

【答案】D

【解析】士气只是提高生产效率和工作效率的必要条件之一；高士气的团体不一定有高的生产效率。

7-161

19. 根据美国心理学家莱维特的实验研究，关于单向沟通和双向沟通的效率问题，说法正确的是（ ）。

- A. 单向沟通比双向沟通速度快
- B. 单向沟通比双向沟通更准确
- C. 双向沟通条理清晰、秩序性强
- D. 双向沟通计划性更强

【答案】A

【解析】莱维特从实验结果得出以下结论：①从速度上看，单向沟通比双向沟通的速度快；②从内容正确性上看，双向沟通比单向沟通准确；③从沟通程序上看，单向沟通安静、规矩，双向沟通混乱、无秩序；④双向沟通中，接收信息者对自己的判断有信心、有把握，但对发出信息者有较大的心理压力，因为随时会受到被试的发问、批评与挑剔；⑤单向沟通需要较多的计划性；双向沟通无法事先计划，需要当场判断与决策能力；⑥双向沟通可以增进彼此了解，建立良好的人际关系。

7-169

20. 托马斯的两维策略形成了五种处理冲突的策略。其中，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是（ ）。

- A. 退避策略
- B. 克制策略
- C. 妥协策略
- D. 统合策略

【答案】B

【解析】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。

7-204

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属的行为是（ ）。

- 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. 在不同的组织结构设计形式中，按经营管理职能划分部门，并由最高经营者直接指挥各职能部门的体制是（ ）。

- A. 团队组织结构
- 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】D

【解析】直线职能式组织结构以直线为基础，在保持直线制组织统一指挥下，增加了为各级行政主管领导出谋划策但不进行指挥命令的参谋部门而综合形成的。在直线职能型结构下，下级机构既受上级部门的管理，又受同级职能管理部门的业务指导和监督。各级行政领导人逐级负责，高度集权。因而，这是一种按经营管理职能划分部门，并由最高经营者直接指挥各职能部门的体制。

8-215

23. 员工定期地从一种工作轮换到另一种工作岗位，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. 弹性工作

【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. 企业的技术工艺设备特性、企业面貌、产品的外观和包装等属于组织文化的（ ）。

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

【答案】C

【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

25. 在群体的影响下，不知不觉地与大家保持一致的社会心理现象是（ ）。

- A. 心理强化
- B. 从众心理
- C. 认同心理
- D. 心理定势

【答案】B

【解析】从众是在群体影响下不知不觉地与大家保持行为一致的社会心理现象。

9-235

26. 组织形象要不断地给人一种适应形势、生机勃勃的印象，使公众及时摆脱陈旧感。这主要体现了组织形象特征的（ ）。

- A. 主观性
- B. 稳定性
- C. 整体性
- D. 动态性

【答案】D

【解析】动态性的表现之一为：组织能不断地给人一种兴旺发达、适应形势、生机勃勃的印象，使公众及时摆脱陈旧感，树立新颖感。

9-237

27. 深圳麦当劳、肯德基的店铺广告费用少，但是生意却很兴隆，这很大程度上得益于公司的世界性宣传。这显现公司的 CIS 有（ ）。

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

【答案】D

【解析】深圳麦当劳、肯德基的店铺广告费用虽少，生意却很兴隆，很大程度上得益于麦当劳的世界性宣传，这体现 CIS 的传播功能。

9-240

28. 下列选项中，关于领导与管理关系描述正确的是（ ）。

- A. 领导行为是管理行为的组成部分
- B. 领导负责全局性、宏观性的问题
- C. 领导行为是科学而不是艺术
- D. 领导者是“将才”，管理者是“帅才”

【答案】B

【解析】从职责范围上来说，领导是负责全局性、宏观性或战略性的问题，管理则是具体部门的工作与效率问题。

10-244

29. 在各种不同的领导体制中，分权制的缺点是（ ）。

- A. 地方主义与本位主义
- B. 自主决策
- C. 政令统一
- D. 权力集中

【答案】A

【解析】分权制的缺点：政令不统一，易产生地方主义与本位主义，出现指挥不便的现象。

10-250

30. 在领导行为 PM 分析模型中，M 区域代表（ ）。

- A. 低绩效—低维持
- B. 高绩效—高维持
- C. 高绩效—低维持
- D. 低绩效—高维持

【答案】D

【解析】日本大阪大学教授三隅二不二将领导的行为方式分为四种类型：PM、P、M、pm。小 pm 区代表低绩效—低维持，大 PM 区代表高绩效—高维持，P 区代表高绩效—低维持，M 区代表低绩效—高维持。

10-258

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 心理过程即心理活动过程，是人脑对客观世界动态的反应过程。心理过程具体可分为（ ）。

- A. 激励过程
- B. 认知过程
- C. 情绪与情感过程
- D. 沟通过程
- E. 意志过程

【答案】BCE

【解析】心理过程即心理活动过程，是人脑对客观世界动态的反映过程，心理过程可分为：（1）认识过程——也称认知过程；（2）情绪与情感过程；（3）意志过程。

1-42

32. 知觉的基本特征包括知觉的（ ）。

- A. 整体性
- B. 选择性
- C. 理解性
- D. 恒常性
- E. 无序性

【答案】ABCD

【解析】知觉的基本特性：整体性、选择性、理解性和恒常性。

3-80

33. JDI 指标，即对工作满意度的测量，其测量调查的方面包括（ ）。

- A. 工作本身
- B. 薪酬
- C. 晋升机会
- D. 上司管理
- E. 同事关系或工作团队

【答案】ABCDE

【解析】工作满意度的测量——工作描述指标（JDI）是从工作的五个特定方面来测量满意度工作满意度要素调查表：工作本身（趣味性、自主性、复杂性、反馈等）；薪酬（工资、福利等）；晋升机会（资历晋升、工作绩效晋升、高层晋升）；上司管理（上司的技术援助、利益关注、员工导向程度、员工参与度）；同事关系或工作团队（友好合作、支持帮助、团体和谐）。显然，一名员工有时会对其中几个方面满意，对其他方面不满意。

34. 根据构成团体的原则、方式和结构的差异，团体分为（ ）。

- A. 正式团体
- B. 非正式团体
- C. 假设团体
- D. 实际团体
- E. 自我管理团体

【答案】AB

【解析】根据构成团体的原则、方式和团体结构不同，可以把团体分为正式和非正式两种。正式团体是由组织正式设立并有明文规定的团体。非正式团体是人们在相互交往中自发形成的，没有正式组织程序和明文规定的团体。

7-154



35. 随着社会进步和科技的发展，人们对组织的认识发生了变化。现代组织观念认为（ ）。

- A. 组织是一个社会技术系统
- B. 组织是一个开放的系统
- C. 组织是一个整合系统
- D. 组织是一个更加权变性的系统
- E. 组织是一个灵活性、适应性的系统

【答案】ABCDE

【解析】现代组织观念认为：组织是一个社会技术系统；组织是一个开放的系统；组织是一个整合系统；组织是一个更加权变性的系统；组织是一个灵活性、适应性的系统。

4-115

### 三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。）

36. 简述泰勒科学管理理论的局限性。

答：

- （1）其理论基础是经济人假设的人性观；（1 分）
- （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；（1 分）
- （3）劳资关系的协调缺乏社会基础与规律；（1 分）
- （4）其工人观是错误的，他认为工人不能也不必参与管理。（1 分）

（注：每点 1 分，答对得满分）

2-67

37. 在管理实践中，如何关注个体的能力差异提高管理绩效？

答：

- （1）创造力的管理；（1 分）
- （2）掌握招聘的能力标准，合理招聘选择人才；（1 分）
- （3）根据人的能力差异，对员工实施有效的职业技术教育和能力的训练；（1 分）
- （4）人尽其才，量才任用；（1 分）
- （5）贯彻正确的用人原则与方法。（1 分）

4-104~107

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. 简述组织文化建设的原则。**

答：

- (1) 目标原则；（1 分）
- (2) 价值原则；（1 分）
- (3) 卓越原则；（1 分）
- (4) 参与原则；（1 分）
- (5) 成效激励原则；（1 分）
- (6) 亲密原用；（1 分）
- (7) 诚信正直原则；（1 分）
- (8) 环境适宜原则。（1 分）

（注：每点 1 分，答对任意 5 点得满分）

9-233

**40. 简述明茨伯格关于领导者角色的功能划分。**

答：

- (1) 人际关系角色：名誉领导；领导人；联络者；（1 分）
- (2) 信息传递角色：监听者；传播者；发言人；（2 分）
- (3) 决策制定角色：企业家；危机管理者；资源分配者；谈判者。（2 分）

10-246

**四、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。）**

**41. 联系实际论述情绪调节的基本过程及调控消极情绪的具体方法。**

答：

情绪调节的基本过程包括：

- (1) 生理调节；（0.4 分）
- (2) 情绪体验调节；（0.4 分）
- (3) 行为调节；（0.4 分）
- (4) 认知调节；（0.4 分）
- (5) 和谐人际关系调节。（0.4 分）

消极情绪调控的具体方法：

- (1) 要认识到不合理的思维方式是负面情绪产生的一个重要根源。认识到其危害性，并下定决心改变它；（2 分）
- (2) 从如下几方面着手改变不合理的思维方式；用全面、本质、辩证的观点和实事求是的态度来分析问题；改变单一的思维模式：采用积极、正向、利导思维；（2 分）
- (3) 根据不同的负面情绪体验具体分析：合理释放和有效宣泄的方法；注意与活动转移方法；用自我安慰与防卫的合理理由化解负面情绪的困扰；化悲痛为动力，变消极为积极的艺术升华法；理智消解法；心态平和、与世无争以及心理境界高远的悟性方法。（2 分）

联系实际。（2 分）

6-149~150

#### 42. 联系实际论述如何根据人的性格差异实施有效的管理。

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。对能力强的人以授权方式为主；对能力弱的人要帮助他们进步，逐渐提高他们的能力；

（2）被动型的人：注重物质利益、工作条件和人际环境，他们表现出来的是责任心，而不是进取心，对能力强的人明确其具体责任，赋予确定的激励机制；对他们中能力弱的人，一定要辅以较为完美的管理制度和激励方法；

（3）个性突出，缺点、弱点明显的能人：一是要使其扬长避短；二是要做好思想和情感沟通的交流；三是要放开一点，采取忍耐和期待的办法；

（4）对有特殊才能的人，一定要尽可能给他们最好的条件和待遇。

4-117

#### 五、案例分析题（本大题共 1 小题，共 15 分。）

43. 案例：某年 J 公司遭遇了一场危机。各部门卷入一场内讧之中，大家面对问题互相推诿，彼此指责对方。产品研发部对营销部大为不满，认为他们没有为新产品提供详细的计划书，认为销售人员没有及时向他们反馈客户对新产品的意见。生产部的人则认为销售人员只关心他们的销售额，不惜牺牲公司利益来推销产品。同时，他们也信不过市场营销部的人，因为他们缺乏准确预测市场趋势的能力。市场营销部的人认为：生产部的人思想保守，不愿冒险。他们也看不惯产品研发部的人，认为他们动作迟缓，对他们的要求根本没反应。而销售部的人则认为营销部的人根本没有能力，有时在电话上跟生产部的人大吵大闹，指责生产部的人。对客户提出的意见根本置之不理。这场危机造成 J 公司效率低下，士气与满意度下降，决策无法及时准确的执行。

根据上述案例回答：

（1）J 公司面临的主要危机是什么？

（2）J 公司危机产生的原因是什么？

（3）J 公司怎样才能走出这场危机？

答：

（1）J 公司内部团体与团体之间的“平行沟通”不畅。（2 分）

（2）产生原因：平行沟通是指在组织系统中，层次相当的个人及团体之间进行的信息传递和交流。J 公司危机中的主要原因是“本位主义”造成的沟通障碍，几个部门互相猜忌，各个部门遇到问题都互相推诿，不能从自身发现不足，并且不信任兄弟部门的工作能力。（2 分）导致沟通不畅的主要障碍有：部门或个人的本位主义、小团体利益等；个人的气质性格和个性差异；语言表达、交流和理解造成的意见沟通障碍；隐形心理冲突；组织结构与机制障碍。（3 分）

7-170、174

（3）解决方法：针对 J 公司平行沟通中存在的障碍，可以通过调整沟通思路的方法来解决问题：提高沟通的心理水平；（2 分）学会聆听；（2 分）正确运用语言文字。（2 分）美国管理学会的建议：沟通前先将沟通概念澄清；讨论并确定沟通的真正目的；注意考虑沟通时的一切环境因素；计划沟通内容时应尽可能与他人商议；沟通时要注意说话的语调；应有必要的反馈信息；尽量传递有效的资料；沟通不应忽视长远目标，应着眼于未来：言行一致，表里如一。（2 分）

7-175~176