

全国 2021 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. 研究人的心理活动发生发展及其规律的科学是（ ）。

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

【答案】A

【解析】基础（普通）心理学研究对象主要要是人的心理现象或心理活动。因此，我们可以将心理学一般定义为是研究人的心理活动发生、发展及其规律的科学。

1-41

2. 管理心理学的具体研究方法主要包括实验法、问卷法、测验法、个案研究法和（ ）。

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

【答案】C

【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

3. 在古典管理学家之中，被誉为“现代经营管理之父”的是（ ）。

- A. 泰勒
- B. 法约尔
- C. 韦伯
- D. 古利克

【答案】B

【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”。

2-68

4. 管理心理学萌芽的标志是（ ）。

- A. 人际关系理论的出现
- B. 组织关系理论的出现
- C. 领导关系理论的出现
- D. 社会关系理论的出现

【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

5. 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；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

6. 美国耶鲁大学教授奥德弗在大量研究的基础上将人的需要归纳为成长需要、关系需要和（ ）。

- A. 健康需要
- B. 生存需要
- C. 社交需要
- D. 实现需要

【答案】B

【解析】美国耶鲁大学教授奥德弗在大量研究的基础上把人的需要归纳为生存需要、成长需要和关系需要。

5-124

7. 按照社会知觉的分类，对某人的社会地位、身份及行为规范的知觉属于（ ）。

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

【答案】C

【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；自我知觉是指一个人对自己身心各方面的认识；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。

3-88

8. 能直接影响人的活动效率，使活动顺利完成的个性心理特征称为（ ）。

- A. 智力
- B. 能力
- C. 感觉
- D. 知觉

【答案】B

【解析】智力是大脑的一种心理潜能，是以抽象思维能力为核心的，包括感知能力、观察力、记忆力、注意力等诸因素的有机结合；能力是智力在一定条件下被开发和发展的一种心理特征，是指人顺利地完一定活动所具备的稳定的个性心理特征；感觉是事物的个别属性在人脑中的反映；知觉是人脑对当前直接作用于器官的客观事物的整体反映。故选 B。

4-98

9. 人的智力水平的个别差异一般呈常态曲线分布，临界类别的 IQ 为（ ）。

- 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。

4-101

10. 目的也属于（ ）。

- A. 动机范畴
- B. 智力范畴
- C. 能力范畴
- D. 社会范畴

【答案】A

【解析】目的也属于动机体系范畴。

5-122

11. 根据麦克莱兰的理论，建立友好和亲密人际关系的欲望是（ ）。

- A. 权力需要
- B. 生理需要
- C. 归属需要
- D. 成就需要

【答案】C

【解析】归属需要是指建立友好和亲密的人际关系的欲望。

5-131

12. 公平理论的提出者为美国学者（ ）。

- A. 华盛顿
- B. 斯金纳
- C. 亚当斯
- D. 法约尔

【答案】C

【解析】斯金纳提出强化理论；亚当斯提出公平理论；法约尔是古典三巨头之一；A选项无考点。

5-135

13. 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，称为（ ）。

- A. 心理压力
- 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

14. 属于对员工忠诚管理的策略的是（ ）。

- A. 平均分配
- B. 赞美员工
- C. 集权管理
- D. 合适的企业文化建设

【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。

6-145

15. “一个和尚挑水喝，两个和尚抬水喝，三个和尚没水喝”，这种团体影响的行为效应是（ ）。

- A. 社会助长效应
- B. 社会标准化倾向
- C. 社会顾虑倾向
- D. 社会惰化现象

【答案】D

【解析】社会惰化现象即指与一个人单独工作相比，当人们作为团体的一个成员工作时，其工作动机、努力水平、个人责任与工作绩效有可能下降的趋势。平常人们说的“一个和尚挑水喝，两个和尚抬水喝，三个和尚没水喝”就是典型的社会惰化现象。这也是责任扩散原因所致。

7-157

16. 根据戴维斯的理论，在企业和组织中，团队的生产效率越高，团队的士气（ ）。

- A. 越高
- B. 越低
- C. 不变
- D. 不一定高

【答案】D

【解析】高士气团体并不一定有高的生产效率。

7-161

17. 一般来说，快速沟通最好采用（ ）。

- A. 单向沟通
- B. 双向沟通
- C. 多向沟通
- D. 集中沟通

【答案】A

【解析】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（用正确画出图形的人数百分率表示）；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

18. X 和 Y 供职于同一个公司，X 总是用长者和权威的方式对待 Y，而 Y 却并不在意，能够平静理智地回应 X。根据 PAC 模型，他们的交流类型属于（ ）。

- A. PC 对 AA
- B. AA 对 CP
- C. CP 对 AA
- D. CP 对 PC

【答案】A

【解析】（1）PC 对 AA 的交流类型——是甲方以长者、权威、高压的方式，像对儿童那样对待乙方，而乙方则以理智的平等的态度对待甲方；（2）AA 对 CP 的交流类型——是甲方以成人意识对待乙方，乙方却以儿童意识进行反应；（3）CP 对 AA 的交流类型——是甲方以儿童对长者耍性子，以感情冲动的态度对待乙方；而乙方是以理智、平等的态度对待甲方；（4）PC 对 AA 的交流类型——是甲方以长者、权威、高压的方式，像对儿童那样对待乙方，而乙方则以理智的平等的态度对待甲方。

7-179

19. 带全局性质和整体目标的非程序化的决策是（ ）。

- A. 战术性决策
- B. 战略性决策
- C. 稳妥性决策
- D. 竞争性决策

【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

20. 巴纳德认为任何组织都包含三个要素：共同的目标、信息的沟通和（ ）。

- A. 协作的意愿
- B. 控制的意愿
- C. 领导的意愿
- D. 分工的意愿

【答案】A

【解析】社会系统学派的创始人巴纳德提出，任何组织都包含三个要素：协作的意愿、共同的目标和信息的沟通。组织由个人组成，没有协作意愿，就不可能协调组织活动，而共同的目标是员工协作意愿的前提。信息沟通将员工的目标和意愿相互联系，组织就是通过信息沟通来认同共同目标的协作系统。故选 A。

8-209

21. 职能式组织结构的缺陷是（ ）。

- A. 缺乏协调
- B. 多头领导
- C. 高度集权
- D. 人心不稳

【答案】B

【解析】A 选项是属于直线式组织机构的缺陷。职能式组织结构的缺陷是多头领导，削弱统一指挥。

8-214

22. 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的组织结构形式是（ ）。

- 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。

8-214

23. 文化一词来源于（ ）。

- A. 古汉语
- B. 古拉丁文
- C. 甲骨文
- D. 楔形文字

【答案】B

【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

24. 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

25. 关于 CIS 的说法正确的是（ ）。

- A. CIS 即企业视觉识别系统
- B. MI 是 CIS 的基础和基本的精神所在
- C. BI 最具感染力
- D. VI 属于企业文化的意识形态范畴

【答案】B

【解析】CIS 由企业理念识别（MI）、行为识别（BI）和视觉识别（VI）三个系统构成，故 A 错。VI 在 CIS 系统中最具有传播力和感染力，故 C 错。MI 属于企业文化的意识形态范畴，故 D 错。故选 B。

9-239

26. 明茨伯格将组织中的领导角色归纳为 3 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。故选 C。

10-246

27. 以推行国家公共事务为主要目标，执行政治与业务决策的领导是（ ）。

- A. 政治思想领导
- B. 业务领导
- C. 行政领导
- D. 学术领导

【答案】C

【解析】根据领导者从事的工作性质与职务的不同，领导的工作类型可划分为政治思想领导、业务领导、行政领导和学术领导。其中，行政领导是以推行国家公共事务为主要目标，执行政治与业务决策型的领导。

10-248

28. 19 世纪中叶以后，在社会化大生产时期出现的企业经营管理权与所有权分离的领导体制是（ ）。

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

【答案】D

【解析】经理制（硬专家）领导改革的实质是所有权与经营管理权的分离。

10-251

29. 认为领导者的品质来源于生理遗传，是先天具有的，且领导者只有具备这些才能成为有效的领导者，这种理论属于（ ）。

- A. 领导作风理论
- B. 领导行为理论
- C. 领导特质理论
- D. 领导权变理论

【答案】C

【解析】传统特质理论认为领导者的品质来源于生理遗传，是先天具有的，且领导者只有具备这些特质才能成为有效的领导者。

10-254

30. 领导生命周期理论，根据下属成熟度不同匹配了相应的领导风格，说服型领导的风格是（ ）。

- 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

## 二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 社会认知的有效管理原理和方法主要有（ ）。

- A. 强化法与分化法
- B. 印证与实证方法
- C. 情绪调节与控制的方法
- D. 印象管理方法
- E. 人本管理方法

【答案】ABCD

【解析】社会认知的有效管理原理和方法主要有：（1）可以采用强化法与分化法：强化要掌握认知的重点与要点，抓住主要矛盾和问题，认知事物的本质和关键；分化与鉴别，了解事物之间差异和区别，避免各种认知偏差的干扰；（2）印证与实证方法：通过思考和实践检验的方式，对初步的认知假设和结果，进行有效的检验、印证和证实；（3）情绪调节与控制的方法：情绪容易干扰人的认知，冷静思考，用理智来有效调节和控制人的情绪，能够正确地认知自己、他人和各种社会现象与活动；（4）印象管理方法。

1-49

32. 影响社会知觉的因素与效应主要有（ ）。

- A. 首因效应
- B. 近因效应
- C. 光环效应
- D. 心理定势现象
- E. 制约现象

【答案】ABCDE

【解析】影响社会知觉的因素与效应主要有：首因效应与近因效应、晕轮效应（或光环效应、印象扩散效应、哈罗效应）、心理定势现象、制约现象和其他影响因素。

3-93

33. 德国教育家、哲学家斯普兰格（E. Spranger）从人类社会文化生活与价值取向的角度，把性格划分为多种类型，其中包括（ ）。

- A. 理论型
- B. 经济型
- C. 审美型
- D. 宗教型
- E. 权力型

【答案】ABCDE

【解析】德国教育家、哲学家斯普兰格在《生活方式》一书中，从人类社会文化生活与价值取向的角度，把性格分为6种类型：理论型、经济型、审美型、宗教型、权力型、社会型。

4-115

34. 组织的特征包括（ ）。

- A. 共同的目标
- B. 分工合作
- C. 封闭性
- D. 正式性
- E. 机械性

【答案】ABCDE

【解析】传统的组织观念的特征：（1）组织必须有一个共同的目标；（2）组织包括不同层次的分工合作；（3）组织的封闭性、正式性、机械性、科层结构性是由相互作用、运用知识技术的人群所组成的有结构性的活动整体；（4）组织的基本任务是规定每个人的责任。现代的组织观念的特征：（1）组织是一个开放的系统；（2）组织是一个社会技术系统；（3）组织是一个整合系统；（4）组织是一个更加权变性、灵活性与适应性的结构系统。

8-206

35. 组织形象评估的指标有（ ）。

- A. 认知度
- B. 广告接触度
- C. 评价度
- D. 曝光度
- E. 销售额度

【答案】ABC

【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。

9-238

### 三、简答题（本大题共5小题，每小题5分，共25分。）

36. 了解人的气质类型及其特征对于组织管理、思想教育有哪些重要意义？

答：

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

4-109



37. 简述职业倦怠与心理压力的缓解方法。

答：

- (1) 改变产生职业倦怠的应激源。
- (2) 提升自我效能感水平，改善自我的应激能力。
- (3) 重视情商管理，建立 EAP 系统，开展员工帮助计划。

6-148

38. 简述维系团体生存与发展的基本条件。

答：

- (1) 团体成员有共同的目标；（1 分）
- (2) 为了实现团体的目标，团体必须有共同遵守的规范和规则；（1 分）
- (3) 团体要满足各个成员的归属感，每个成员都意识到其他成员的存在，也意识到成员之间有互动作用、相互依存、有感情联系；（1 分）
- (4) 团体有一定的结构，每个成员有一定的地位，扮演一定的角色，执行一定的任务，有一定的权利和义务；（1 分）
- (5) 团体成员之间有工作、信息、思想、感情上的沟通与交流。（1 分）

7-153

39. 简述变革推行者和变革机构应对变革阻力的策略。

答：

- (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。（1 分）
- （注：每点 1 分，答对任意 5 点得满分）

8-224

40. 简述选拔领导人才的主要方法。

答：

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

10-266

#### 四、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。）

41. 试述西方管理心理学人性假设与管理理论的发展。

答：

（1）经济人假设。20 世纪 20 年代，西方管理心理学中的人性观为经济人假设，代表人物是泰勒、法约尔、韦伯，管理理论是 X 理论，管理重点是以工作任务为中心，管理职能属于传统管理职能，管理措施是外部奖惩即胡萝卜加大棒式，管理体制是专制集权领导体制；（2 分）

（2）社会人假设。20 世纪 30 年代，西方管理心理学中的人性观为社会人假设，代表人物是梅奥等人，管理理论是人际关系理论，管理重点是以人为中心，管理职能属于人际关系协调职能，管理措施是集体奖励方式，管理体制是新型民主参与、沟通的领导体制；（2 分）

（3）自我实现人假设。20 世纪 40-50 年代，西方管理心理学中的人性观为自我实现人假设，代表人物是马斯洛，管理理论是 Y 理论，管理重点是以人为中心，管理职能是设计环境与采访的职能，管理措施是强调内部奖励与成就动机，管理体制是新型民主参与决策的领导体制；（2 分）

（4）复杂人假设。20 世纪 60-70 年代，西方管理心理学中的人性观为复杂人假设，代表人物是摩尔斯与洛斯奇，管理理论是超 Y 理论，其管理措施主要是奖励措施的权变、管理方法的权变、组织结构的权变、领导体制的权变等；（2 分）

联系实际。（2 分）

2-77

42. 试述社会知觉的应用。

答：

（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。（2 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。（2 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。（2 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。（2 分）

联系实际。（2 分）

3-96

**五、案例分析题（本大题共 1 小题，共 15 分。）**

43. 案例：甲、乙两人大学毕业后同时进入一家公司，两人在同一科室工作，工资也被定在同一档次：每月 2400 元。一年试用期过后，甲的工资被定为每月 3200 元，而乙的工资被定为每月 3600 元。甲拿到 3200 元工资后很高兴，因为比原来工资增加了 800 元，但当他得知乙的月工资是 3600 元后，则十分气愤，工作积极性明显下降。

**问题：**

- （1）试运用公平理论分析甲为何会产生这种心理反应。
- （2）针对甲目前的状况，管理者应该采取什么样的对策？

**答：**

（1）公平理论认为，职工的工作动机主要受工资报酬的影响，包括绝对报酬（自己实际收入的数量）与相对报酬（自己实际收入与他人实际收入的比值）两种。（2 分）

①每个人都会把自己付出的劳动和所得报酬与他人进行横向比较，也会把自己现在付出的劳动和所得报酬与自己过去进行纵向比较。（2 分）

②通过比较，如果发现自己的收支比例与他人的收支比例相等，便认为是公平的，因而心情舒畅，安心工作；如果发现自己的收支比例低于他人的收支比例，就会产生不公平感，就会对工作态度工作积极性产生消极影响。（2 分）

③在本案例中，甲做纵向比较时的高兴在于与过去比较其工资增加了 800 元。但当他与乙进行横向比较时，发觉自己的工资比乙少了 400 元，由此产生不公平感，导致工作积极性明显下降。（2 分）

（2）管理者应对甲、乙两人的工资差异进行分析，如果原因在于乙比甲能力强、贡献大，应及时对甲作出解释，使甲重新认定自我、找出差距所在、明确努力的方向，激发甲的工作积极性；（2 分）如果原因是管理者对甲、乙的能力与贡献判断失误，应及时纠正失误，重新制定甲、乙的工资标准。（2 分）

具体论述。（3 分）