

全国 2017 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. 通过特定的组织机构与组织形式、组织管理原则与方法，完成组织活动任务过程的管理职能是（ ）。

- A. 计划职能
- B. 组织职能
- C. 指挥职能
- D. 控制职能

【答案】B

【解析】管理的传统职能：（1）计划（即制定目标并确定达成这些目标所必需的行动手段、方法与策略）；（2）组织（即通过特定的组织机构与组织形式、组织管理原则与方法，完成组织活动任务的过程）；（3）指挥（即上级对下级的指导、监督与鼓励）；（4）控制（即对组织的实际工作与运行活动状态偏离预定计划与目标时的监督、纠正与调整）；（5）协调（即对组织机构和组织成员之间的行为活动进行有效协作与调整）。故选 B。

1-40

2. “人贵有自知之明”体现的是一个人对自己身心各方面的认识，它属于社会知觉中的（ ）。

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

【答案】D

【解析】对他人的知觉主要是指通过他人的外部特征，进而取得对他人的动机、情感、意图等内心世界的认识。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。自我知觉是指一个人对自己身心各方面的认识。“人贵有自知之明”就包含有自我知觉的成分。故选 D。

3-87

3. 人们利用大脑和各种不同的感官能够直接反映客观事物的个别属性的认识过程称为（ ）。

- A. 聊天
- B. 交往
- C. 感觉
- D. 沟通

【答案】C

【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。故选 C。

3-80

4. 个体因不能有效地缓解工作压力或妥善处理工作中的挫折所形成的一种情绪衰竭、人格解体、个人成就感下降、身心疲惫的综合症状称为（ ）。

- A. 职业倦怠
- B. 心理压力
- C. 行为症状
- D. 生理症状

【答案】A

【解析】本题考查职业倦怠的概念。职业倦怠可以定义为个体因不能有效地缓解工作压力或妥善处理工作中的挫折所形成的一种情绪衰竭、人格解体（分离）、个人成就感下降、身心疲惫的综合症状。故选 A。

6-145

5. 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。故选 B。

2-64

6. 属于对员工忠诚管理的策略的是（ ）。

- A. 平均分配
- B. 集权管理
- C. 赞美员工
- 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

7. 人对物体大小的知觉属于（ ）。

- A. 整体知觉
- B. 运动知觉
- C. 对闻知觉
- D. 空间知觉

【答案】D

【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。故选 D。

3-80

8. 一个后进职工，最近做了一件见义勇为的好事，大家会改变对他的负面看法而另眼相看。这种影响社会知觉的因素与效应是（ ）。

- A. 首因效应
- B. 近因效应
- C. 晕轮效应
- D. 制约现象

【答案】B

【解析】近因效应即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。这主要表现在对熟悉的人或对象上面。例如一个后进学生或职工，最近做了一件见义勇为的好事，大家会改变对他的负面看法而另眼相看。故选 B。

3-93

9. 从能力测验的观点看，能力可分为实际能力和（ ）。

- A. 特殊能力
- B. 潜在能力
- C. 认知能力
- D. 创造能力

【答案】B

【解析】从能力测验的观点看，有实际能力与潜在能力之分。故选 B。

4-101

10. 以抽象思维能力为核心，将感知能力、观察力、记忆力、想象力、注意力等诸因素有机结合起来的心理潜能是（ ）。

- A. 智力
- B. 能力
- C. 感觉
- D. 知觉

【答案】A

【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，是指人顺利地地完成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 A。

4-98

11. 人们由于他人的言行不一、表里不一，其真实意图被假象掩盖而受迷惑，对其产生错误认知的现象称为（ ）。

- A. 线索偏差
- B. 迷信心理
- C. 情绪效应
- D. 投射心理

【答案】A

【解析】线索偏差主要是指人们由于他人的言行不一、表里不一，其真实意图被假象掩盖而受迷惑对其产生错误认知的现象。如某人为了某种私利对别人大献殷勤，从而骗取了别人的信任，以及社会上出现的“商托”、“医托”、“碰瓷”、“钓鱼”等骗人现象。故选 A。

3-95

12. 根据组织对员工的期望贡献与给予员工的诱因，心理契约可分为四类，分别是投资不足型、相互投入型、过度投资型和（ ）。

- A. 弹性契约型
- B. 均衡投入型
- C. 适度投资型
- D. 准交易契约型

【答案】D

【解析】根据组织对员工的期望贡献与给予员工的诱因分为：准交易契约型（工作中心型）、投资不足型、相互投入型（组织中心型）、过度投资型。

6-143

13. 麦克莱兰把人类基本需要满足后的需要分为权力需要、归属需要和（ ）。

- A. 尊重需要
- B. 安全需要
- C. 成就需要
- D. 社交需要

【答案】C

【解析】麦克莱兰把人类基本需要满足之后的需要又分为：成就、权力、友谊（或归属）三种社会需要。

5-124

14. 弗鲁姆提出的激励理论是（ ）。

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

【答案】C

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

5-132

15. 满意感功能的研究证明，工作态度与生产效率之间（ ）。

- A. 不一定存在必然联系
- B. 成正比关系
- C. 成反比关系
- D. 存在必然联系

【答案】A

【解析】满意感功能的研究证明，工作态度与生产效率之间并不一定存在必然联系。西方学者布雷菲与克罗克特累积 40 年的研究，以问卷法、量表法、谈话法等调查了许多职工的态度及其相应的生产效率，发现二者之间并无一定的关联。

6-140

16. 人际关系的心理结构与成分不包括交往中的（ ）。

- A. 认知
- B. 动机
- C. 情感
- D. 行为意向

【答案】B

【解析】这种表示人与人之间相互交往，相互联系和相互影响而形成的心理行为关系称为人际关系。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

17. 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是（ ）。

- 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。故选 D。

7-167

18. 组织成员与社会公众对组织综合评价后所形成的总体印象是（ ）。

- A. 组织文化
- B. 组织识别
- C. 组织形象
- D. 组织精神

【答案】C

【解析】所谓组织形象，就是组织成员与社会公众对组织综合评价后所形成的总体印象。就如同谈到麦当劳，我们就会想到那金黄色的 M 形拱门。故选 C。

9-236

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. “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。

8-211

21. 提出任何组织都包含协作的意愿、共同的目标、信息的沟通三个要素的巴纳德属于（ ）。

- A. 社会系统学派
- B. 行为组织理论学派
- C. 经验主义学派
- D. 古典主义学派

【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。

8-209

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。

8-211

23. 根据伯恩斯和史托克的组织理论，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. 垂直沟通
- C. 横向沟通
- D. 高度专业化

【答案】C

【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. 前面心理活动的经验，对于随后进行的心理活动反应有习惯化与倾向性影响。这种现象称为（ ）。

- A. 强化心理
- B. 心理暗示
- C. 模仿心理
- D. 心理定势

【答案】D

【解析】心理定势指前面心理活动的经验，对于随后进行的心理活动反应有习惯化与倾向性影响。如对新员工、新干部的培训上，心理定势作用十分突出。故选 D。

9-234

25. 组织文化的核心层是（ ）。

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

【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。故选 C。

9-230

26. 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

27. 个人的心理与行为不知不觉地受团体中大多数人心理与行为的影响，而保持与多数人一致的倾向称为（ ）。

- A. 挫折心理
- B. 从众心理
- C. 认同心理
- D. 攀比心理

【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。故选 B。

9-235

28. 按组织的形成分类，组织可分为（ ）。

- A. 正式组织与非正式组织
- B. 行政性组织与经济组织
- C. 小型组织与大型组织
- D. 传统组织与现代组织

【答案】A

【解析】按组织的形成及内部是否有正式分工关系，可分正式组织和非正式组织。

8-207

29. 当组织规模一定时，管理层次与管理幅度的关系是（ ）。

- A. 成正比
- B. 成反比
- C. 不成比例
- D. 不相关

【答案】B

【解析】在一定的组织规模下，管理层次与管理幅度成反比关系。通常有效的管理幅度是在 7-12 人。

8-213

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. 从个性心理特征的角度来看，个性心理的差异表现在（ ）。

- A. 能力
- B. 气质
- C. 性格
- D. 年龄
- E. 环境

【答案】ABC

【解析】个性差异表现在：能力、气质、性格。故选 ABC。

4-98

32. 运动知觉是人脑对物体空间位移的知觉，运动知觉的种类包括（ ）。

- 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。故选 ABCDE。

3-82

33. 从广义来说，人类行为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。故选 ABCDE。

5-119

34. 美国心理学家威特金透过认知方式来研究人的性格，把人划分为（ ）。

- A. 权力型
- B. 场独立型
- C. 实际型
- D. 场依存型
- E. 自卑型

【答案】BD

【解析】美国心理学家威特金透过认知方式来研究人的性格，根据人对外界环境（场）认知与依赖的程度的不同，把人分为独立型和场依存型两种类型。故选 BD。

4-114

35. 泰勒的理论虽然被称为是一种“心理革命”与科学管理，但仍有很大的局限性。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和规律

【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。故选 ABCE。列宁指出它具有管理方法的科学性，所以排除 D 选项。

2-67

三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

36. 简述韦伯“理想组织机构模式”的主要管理理念。

答：

- （1）明确的职能分工；（1 分）
- （2）明确的等级制度、职位阶层；（1 分）
- （3）明确的法律与规章条例；（1 分）
- （4）不讲人情，排除感情干扰；（1 分）
- （5）组织职务按标准选拔聘任，支薪用人；（1 分）
- （6）规范书面文件，处理业务；（1 分）
- （7）资源控制，提高效率。（1 分）

（注：每点 1 分，答对任意 5 点得满分）

2-69

37. 人的气质对于组织管理、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 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）

4-109

38. 简述强化管理在实际应用时应注意的事项。

答：

- （1）应以正强化方式为主；（1 分）
- （2）采用负强化手段要慎重；（1 分）
- （3）注意强化的时效性；（1 分）
- （4）因人制宜，采用不同的强化方式；（1 分）
- （5）利用信息反馈增强强化的效果。（1 分）

5-137

39. 简述团体决策中存在的问题。

答：

- （1）在团体决策中可能出现冒险迁移和保守倾向；（3 分）
- （2）团体思维（小团体意识）。（2 分）

7-196

40. 合理的领导素质结构包括哪几个方面？

答：

（1）年龄结构；（1分）

（2）知识结构；（1分）

（3）智能结构；（1分）

（4）心理结构。（1分）

（注：每点1分，全部答对给满分。）

10-253

四、论述题（本大题共2小题，每小题10分，共20分。）

41. 试述影响人际关系的因素。（10分）

答：

（1）空间距离与交往频率。远亲不如近邻，地理位置接近的优势，无疑是影响人际交往的一个有利条件。“日久见人心”，交往次数多，接触机会也多，相互之间能真正了解和理解，便于建立良好的人际关系。

（2分）

（2）相似性与同质。志同道合，极易成为知交、建立和谐的人际关系；在众多的相似与同质因素中，目标与利益的一致性是最根本的。（2分）

（3）需要、性格、气质的互补作用。性格相似固然有共同的语言，喜欢在一起，发展为密切的关系；有时性格特征不同的人，因互补作用，能满足各自需要，也会产生吸引力，发展为良好的人际关系。（2分）

（4）能力与专长。一个有专业特长，能力很强的人，有较强的吸引力，使别人对他产生一种敬佩感，欣赏其才华，愿意与他接近。（2分）

（5）仪表。仪表也是影响人际吸引的一个重要因素。初次交往时仪表对人际吸引显得特别重要。（2分）

7-180

42. 试述激励机制的原则和方法，并结合实际谈谈如何调动员工的积极性。（10分）

答：

（1）激励的原则：

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。要调查清楚每个员工真正需要的是什麼。将这些需要整理、归类，然后再制定相应的激励措施；（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。激励要做到公开、公平、公正，并与效益结合起来；（1分）

⑤奖励的导向性原则。要奖励正确的事情，奖励智慧、创造、忠诚、敢担风险、有效率与效益的行为等。（1分）

（2）激励的方法：

①内在激励方式。包括：参与性、自主性与工作自由抉择、发明与创新、承担责任、工作的趣味性、成长与发展机会、工作扩大化与多样性、工作丰富化与挑战性等；

②外在激励方式。包括：直接的薪酬,包括基本工资、岗位津贴、绩效奖金、分红、超时与假日酬金、认股权等；间接的薪酬，包括医疗、保险、退休金等保护措施、带薪休假、带薪进修学习、福利与津贴等；非财务的筹赏，包括自选办公室及陈设、自选午餐时间与场所、特定停车泊位与专车、自选工作派任、教育成员资格、职务职称头衔名片、配秘书与助手等。（2分）

（3）联系实际论述。（1分）

5-126

五、案例分析题（本大题共1小题，共15分。）

43. 案例：某企业领导在实施管理的过程中，与下属之间常保持一定的距离，很少进行交流和互动。在日常决策中，独揽大权，下属没有参与决策的机会，只能唯命是从，奉命行事。在日常事务中，命令、惩罚多于称赞与奖励。

问题：

（1）该领导的领导方式属于哪种类型？

（2）如何提高领导者的影响力？

答：

（1）属于专制型的领导方式。（3分）

10-255

（2）①属于非权力性影响力。（1分）要加强自我意识与品德修养，做到作风正派、品德高尚、关心他人、团结同事、秉公自律和清正廉洁。（2分）

②正确使用权力性影响力。（1分）在使用职权时，态度审慎，执法公正严明，不专制独裁和滥用权力；善于用人和授权，大权集中，小权分散，不专权独断；要深入实际调查研究，虚心听取群众意见，接受组织和员工的监督。（2分）

③通过各种活动形成良好的社会心理环境与和谐的组织气氛。（1分）提高广大员工的思想文化水平，努力使组织目标与个人目标统一起来，加强组织的信息沟通与意见交流，协调人际关系，形成正确的舆论导向和良好的团体风气，增强权力性影响力和非权力性影响力的效能。（2分）

④遵循领导的法则，提高领导与管理艺术，发挥成功的领导影响力的作用。（3分）

10-247