

全国 2013 年 1 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、组织管理原则和方法，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】组织指的是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；计划指的是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；指挥指的是即上级对下级的指导、监督与激励；控制指的是对组织的实际工作与运行活动状态偏离预订计划与目标时的监督、纠正与调整。

1-40

2. 从情绪活动发生的强弱程度和持续时间来看，可划分为三种形态：激情、应激和（ ）。

- A. 心境
- B. 心情
- C. 心态
- D. 心智

【答案】A

【解析】从情绪活动发生的强弱程度和持续时间来看，可划分为心境、激情、应激等形态。

1-43

3. 不要主观臆测和单凭内省的方法来研究人的心理，而应当尊重客观事实，按照事物本来的面目认识事物，实事求是地透过现象看本质，认识环境并找出人行为结果的真正心理原因是管理心理学研究应坚持的（ ）。

- A. 联系性原则
- B. 发展性原则
- C. 客观性原则
- D. 具体性原则

【答案】C

【解析】管理心理学研究原则中的客观性原则，即不要主观臆测和单凭内省的方法来研究人的心理，而应当尊重事实，按照事物本来的面目认识事物，实事求是的透过现象看本质，认识环境并找出人行为结果的真正心理原因。

1-58

4. 在古典管理理论中，提出了“理想的行政组织体系的理论”，被后人称为“组织理论之父”的是（ ）。

- A. 泰勒
- B. 法约尔
- C. 韦伯
- D. 古利克

【答案】C

【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”。

2-69

5. 在西方管理心理学中的人性假设与管理理论发展过程中，经济人假设的代表人物是（ ）。

- A. 泰勒
- B. 梅奥
- C. 马斯洛
- D. 洛奇

【答案】A

【解析】经济人假设代表人物为泰勒、韦伯、法约尔；社会人假设代表人物为梅奥等；自我实现人假设代表人物为马斯洛；复杂人假设代表人物为摩尔斯与洛奇。

2-77

6. 人对客观世界物体的空间特性与空间关系的认识，属于对物的知觉的（ ）。

- A. 形状知觉
- B. 运动知觉
- C. 时间知觉
- D. 空间知觉

【答案】D

【解析】运动知觉是人脑对物体空间位移的知觉；时间知觉是人对于客观事物时间关系的反映，是一种以内部机体感觉、听觉、视觉等为主的复杂的知觉过程；空间知觉是人对于客观世界物体的空间特性与空间关系的认识。

3-80

7. 人在知觉的过程中，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，是知觉的（ ）。

- A. 整体性
- B. 选择性
- C. 理解性
- D. 恒常性

【答案】C

【解析】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)，这就是知觉的理解性。

3-84

8. 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。这是社会知觉的（ ）。

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

【答案】D

【解析】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。这种对某一个人或某一类人的固定的刻板印象是社会知觉的心理定势现象，也称社会刻板印象。故选D。

3-94

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。中层管理者偏重于（ ）。

- A. 技术能力
- B. 人际协调能力
- C. 管理能力
- D. 组织、协调能力

【答案】B

【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。故选 B。

4-102

11. 适宜从事社交、政治、经济、军事、地质勘探、推销、节目主持人、演说家等工作的气质类型是（ ）。

- A. 多血质
- B. 粘液质
- C. 胆汁质
- D. 抑郁质

【答案】C

【解析】气质类型为胆汁质的人直率，热情，精力旺盛，易冲动，心境变化剧烈，具有外倾性。适宜从事社交、政治、经济、军事、地质勘探、推销、节目主持人、演说家等工作。

4-108

12. 美国心理学家赫茨伯格在他提出的双因素理论中，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（ ）。

- A. 情境因素
- B. 保健因素
- C. 激励因素
- D. 工作因素

【答案】B

【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。故选 B。

5-130

13. 麦克莱兰提出的激励理论是（ ）。

- A. 需要层次论
- B. 成就需要理论
- C. 强化理论
- 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. 弗鲁姆的期望理论认为，影响激励程度的因素主要是期望值和（ ）。

- A. 需要
- B. 动机
- C. 人格
- D. 效价

【答案】D

【解析】弗鲁姆认为人们采取某项行动的动力或激励力取决于其对行动结果的价值评价（效价）和预期达成该结果可能性的估计（期望值）。故选 D。

5-132

15. 小张毕业后参加应聘考试时十分紧张，感觉到自己呼吸困难、血压升高。此时小张正处于应激阶段中的（ ）。

- A. 警戒阶段
- B. 抵抗阶段
- C. 适应阶段
- D. 衰竭阶段

【答案】B

【解析】应激包括警戒、抵抗和衰竭三个阶段。警戒反应即生物有机体自身会动员起来进行适应性的防御反应，也称动员阶段。所谓抵抗阶段是指有机体在肾上腺素分泌增加以后，就会出现心律和呼吸加快、血压升高、血糖含量增加等变化，这样能充分动员体内的潜能应付环境变化刺激的威胁，所以抵抗阶段也称抵御反应期。所谓衰竭阶段是指紧张刺激所致的威胁继续存在或躯体仍然像存在着威胁那样进行反应，抵御就会持续下去，于是机体的适应能力可能耗尽，最后出现崩溃，导致疾病发生，故衰竭期也称适应性疾病发生期。

6-147

16. 关于工作态度与生产效率的描述正确的是（ ）。

- A. 工作态度与生产效率不存在必然的联系
- B. 工作态度与生产效率成正比
- C. 工作态度与生产效率成反比
- D. 工作态度、生产效率对组织绩效无影响

【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洛克特累积 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

17. 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，他们的行为属于（ ）。

- 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。

7-179

18. 在预防甲型流感期间，某学校成立的防甲流小组是（ ）。

- 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。故选 B。

7-156

19. 带全局性质和整体目标的非程序化的决策方式是（ ）。

- A. 程序性决策
- 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。故选 B。

7-190

20. 巴纳德认为任何组织都包含三个要素：协作的意愿、共同的目标、信息的沟通。巴纳德所属的学派是（ ）。

- 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。故选 A。

8-209

21. 根据伯恩斯和史托克的组织理论，关于机械组织结构的描述正确的是（ ）。

- A. 垂直沟通少
- B. 分权
- C. 高度专业化
- D. 横向沟通多

【答案】C

【解析】机械组织结构以高度专业化、集权和垂直沟通为特征。

8-210

22. 一个组织是否形成了自己的组织文化的主要标志和标准是（ ）。

- A. 是否有责任制度
- B. 是否有精神文化层
- C. 组织文化是否具有创新性
- D. 组织文化是否能够激励员工

【答案】B

【解析】组织文化中有没有精神文化层是衡量一个组织形成了自己的组织文化的主要标志和标准。故选 B。

9-230

23. 属于组织文化制度文化层的是（ ）。

- A. 组织经营哲学
- B. 组织精神
- C. 组织风气
- D. 责任制度

【答案】D

【解析】组织经营哲学、组织精神、组织风气、组织目标和组织道德属于精神文化层；工作制度、责任制度、特殊制度、特殊风俗属于制度文化层。故选 D。

9-230

24. 组织文化是组织成员共同的价值观念，它感召组织成员，将组织成员的行为引导到组织的目标上去，最终引导成员去实现组织目标。这时，组织文化主要发挥的作用是（ ）。

- A. 行为协调作用
- B. 行为激励作用
- C. 行为导向作用
- D. 社会辐射作用

【答案】C

【解析】组织文化作为组织成员共同的价值观念，对组织成员具有强烈的感召力，能把组织成员的行为引导到组织的目标上来。让成员明白组织提倡什么，明确自己该做什么，最终引导成员去实现组织的目标。这属于组织文化作用中的行为导向作用。故选 C。

9-231

25. 个体将自己和另一个对象视为同类，从而产生彼此密不可分的整体性认知，这种心理现象是（ ）。

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

【答案】C

【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。

9-235

26. 企业形象战略 CIS 包括的三个部分是（ ）。

- A. AI、BI 和 CI
B. AI、BI 和 VI
C. MI、BI 和 VI
D. AI、BI 和 MI

【答案】C

【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。

9-239

27. 某企业的李总，寻求组织和环境中的机会，制定改进方案以发起变革，监督方案的策划。李总在组织中充当的角色是（ ）。

- A. 领导人
B. 企业家
C. 危机管理者
D. 资源分配者

【答案】B

【解析】企业家的角色描述为寻求组织的环境中的机会，制定改进方案以发起变革，监督方案的策划。

10-246

28. 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是指（ ）。

- 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

29. 李克特的领导系统理论认为，最卓有成效的领导者是（ ）。

- 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. 参与民主式领导

【答案】D

【解析】李克特认为参与民主式作风的领导者是卓有成效的。故选 D。

10-256

30. 当组织规模一定时，控制跨度与管理层次的关系是（ ）。

- A. 正比
B. 反比
C. 不成比例
D. 说不清

【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

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 泰勒的科学管理理论，其著作主要有（ ）。

- A. 《计件工资制》
- B. 《科学管理原理》
- C. 《车间管理》
- D. 《工业管理和一般管理》
- E. 《管理的一般原则》

【答案】ABC

【解析】“科学管理法之父”泰勒的著作包括：《计件工资制》、《科学管理原理》、《车间管理》；而《工业管理和一般管理》为法约尔著作，法约尔的“一般管理理论”已成为管理学中过程学派的理论基础。

2-66

32. 社会知觉的类型主要包括（ ）。

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

【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. 美国心理学家基尔福特（J. P. Guilford）在 1959 年提出了新的能力结构的设想，即“智力的三维结构”理论，该学说认为每一种智力因素都包括（ ）。

- A. 操作
- B. 内容
- C. 产品
- D. 概念
- E. 判断

【答案】ABC

【解析】智力的三维结构学说认为，每一种智力因素都包括操作、内容、产品。故选 ABC。

4-99

34. 关于行为组织理论的描述正确的有（ ）。

- A. 组织比较机械
- B. 注重非正式组织的研究
- C. 非正式组织有自发的领导
- D. 强调人的因素
- E. 强调充分发挥人的主动性与创造性

【答案】BCDE

【解析】行为组织理论不同于古典组织理论的是，它系统地研究了非正式组织形式；非正式组织有自发的领导；行为组织理论最积极的作用，就在于强调组织中人的因素，尽量满足人的各种需要，充分发挥人的主动性和创造性，改善领导者与被领导者的关系，比传统等级制更能提高工作效率。故选 BCDE。

8-209

35. 权力影响力的主要构成因素包括（ ）。

- A. 传统因素
- B. 职位因素
- C. 资历因素
- D. 强制因素
- E. 道德因素

【答案】ABC

【解析】权力性影响力主要由传统因素、职位因素和资历因素三种构成。故选 ABC。

10-247

三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。）

36. 管理心理学的研究方法主要包括哪些？

答：

- （1）实验法；（1 分）
 - （2）观察法；（1 分）
 - （3）问卷法和测验法；（1 分）
 - （4）个案研究法；（1 分）
 - （5）宏观和微观环境结合分析法；（1 分）
 - （6）经验总结法。（1 分）
- （注：每点 1 分，答对任意 5 点或 5 点以上得满分）

1-58

37. 简述强化管理应该注意的事项。

答：

- （1）应以正强化方式为主；（1 分）
- （2）采用负强化（尤其是惩罚）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

38. 简述心理契约科学化管理应坚持的原则。

答：

- （1）明确组织与员工双方的期望、要求和条件；（1 分）
- （2）双方应有充分信任、理解和诚意；（1 分）
- （3）要坚持组织和员工双方相互盈利的原则；（1 分）
- （4）坚持利益、责任与义务平衡，建立长期与短期心理契约相结合的协调发展关系；（1 分）
- （5）做到感情化管理，重视员工三种心理目标和组织目标的平衡和谐发展。（1 分）

6-144

39. 简述团体决策中存在的主要问题。

答：

（1）团体决策的冒险迁移与保守倾向。团体决策也会带来某些不利的结果。主要有耗费时间、责任模糊，以及由于团体的规范和压力、团体从众行为和暗示心理的消极影响。因而，团体的决策比个人决策可能出现极化（即更加冒险或更加保守）倾向，因而更具有危险性。

（2）团体思维（小团体意识）。所谓团体思维即指小团体意识，是指在凝聚力很高的团体里，团体成员追求一致性的期望很高，表面的一致性，压制了个人的独立批判的思考能力，破坏了个人实事求是的考虑及道德的判断，阻碍了不同意见的发表，因而造成错误的决策。

7-196

40. 简述组织文化的特性。

答：

（1）民族性；（1分）

（2）无形与有形性；（1分）

（3）软约束性；（1分）

（4）连续性；（1分）

（5）创新性。（1分）

9-231

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. 联系实际论述工作设计的主要内容以及具体设计方法。

答：

（1）工作设计的主要内容：工作内容、工作职责、工作关系、工作结果和工作结果的反馈：

①工作内容。工作内容的设计是工作设计的重点，一般包括工作广度、深度、工作的自主性、工作的完整性以及工作的反馈五个方面；

②工作职责。主要包括工作的责任、权力、方法以及工作中的相互沟通和协作等方面；

③工作关系。表现为协作关系、监督关系等各个方面；

④工作结果。包括工作数量、工作质量和工作效率和效益等具体指标；

⑤工作结果的反馈。包括工作本身的直接反馈和来自别人对所做工作的间接反馈。

（注：以上要点共 2 分）

（2）具体设计方法：

①针对工作内容的设计方法：

a. 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，并改变员工长期从事一种单一工作的枯燥乏味的感觉，达到提高生产效率的目的；（1 分）

b. 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，以改善工作和生活质量；（1 分）

c. 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，以获得成就感、责任感和得到认可的满足感。（1 分）

②工作时间设计方法：

a. 弹性时间制。给予员工在上下班时间上一定的自由处理权；

b. 压缩周工作时间。每周工作 4 天，一天 10 小时。员工每周的工作时间仍然保持 40 小时；

c. 32 小时工作制。每周工作日减少到 4 天，每天仍保持 8 小时工作时间；

d. 工作分享。适用于一些任务繁重的工作和不能坚持全日制上班的特殊员工，两个或更多员工一起负责同一项工作，通过平均分担的方式来共同完成正常的每周 40 小时工作时间；

e. 电子办公。员工在家处理工作并把工作结果通过电子方式传送到公司。

（注：每点 1 分，答对任意 5 点得 3 分）

联系实际。（2 分）

8-218~220

五、案例分析题（本大题共 1 小题，共 15 分。）

43. 案例：甲、乙两人一同大学毕业后进了同一家企业，在同一个科室工作，两人的工资也被定在同一档次：每月 2000 元。一年试用期过后，甲的工资被定为每月 2200 元，而乙的工资被定为每月 2500 元。甲拿到 2200 元工资后很高兴，因为比原来工资增加了 200 元，但他得知乙的月工资是 2500 元后，则十分气愤，工作积极性明显下降。

根据上述案例回答：

（1）运用公平理论分析甲为何会产生这种心理反应？

（2）针对甲目前的工作状况，试分析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每个人都会自觉或不自觉地把自已付出的劳动和所得报酬与他人付出的劳动和所得报酬进行横向比较，也会把自己现在付出的劳动和所得报酬与自己过去付出的劳动和所得报酬进行纵向比较。（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，或现在的收支比例低于过去的收支比例，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 200 元。但当他与乙进行横向比较时，发觉自己的工资比乙少了 300 元，由此产生不公平感，导致工作积极性明显下降。（2分）

5-135

（2）管理者应对甲、乙两人的工资差异进行认真分析，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）如果原因在于管理者对甲、乙的能力与贡献判断失误，应及时、果断地纠正失误，重新制定甲、乙的工资标准。（2分）

具体论述。（3分）

5-135