

# 全国 2016 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. 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，即激情、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。故选 A。

1-43

3. 被后人誉为“工业心理学之父”的是（ ）。

- A. 斯科特
- B. 麦格雷戈
- C. 冯特
- D. 闵斯特伯格

【答案】D

【解析】美国的心理学家雨果·闵斯特伯格在 1912 年出版了《心理学与工业效率》一书，为工业心理学的诞生与发展开辟了广阔的领域，由于他工业心理学创立所起的作用，被后人誉为“工业心理学之父”。故选 D。

1-53~54

4. 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，复杂人假设的代表人物之一是（ ）。

- A. 泰勒
- B. 梅奥
- C. 马斯洛
- D. 摩尔斯

【答案】D

【解析】泰勒是经济人假设的代表人物之一；梅奥是社会人假设的代表人物之一；马斯洛是自我实现人假设的代表人物之一；摩尔斯是复杂人假设的代表人物之一。

2-77

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指（ ）。

- 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. 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，以 Y 理论为基础，强调内部奖励与成就动机，强调新型民主参与决策的领导体制的人性假设是（ ）。

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

【答案】A

【解析】20 世纪 40-50 年代，出现自我实现人假设，代表人物为马斯洛，以 Y 理论为基础，设计环境与采

访职能，强调内部奖励与成就动机，强调新型民主参与决策的领导体制。

2-77

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指（ ）。

- A. 知觉
- B. 感觉
- C. 印象
- D. 归因

【答案】A

【解析】知觉是人脑对当前直接作用于感觉器官的客观事物的整体反映；感觉是事物的个别属性在人脑中的反映；归因是指观察者对他人和自己的行力进行分析、解释、预测和判断，并理解自己和他人行为成败原因的方式与过程。故选 A。

3-80

8. 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，这就是知觉的（ ）。

- A. 整体性
- B. 选择性
- C. 理解性
- D. 恒常性

【答案】B

【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 B。

3-84

9. 对某人的社会地位、身份及行为规范的知觉属于社会知觉中的（ ）。

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

【答案】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。故选 C。

3-88

10. 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是指（ ）。

- 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

11. 按心智能力功能差异，卡特尔在 1965 年提出液态智力和（ ）。

- A. 特殊能力
- B. 潜在能力
- C. 晶态智力
- D. 创造能力

【答案】C

【解析】按心智能力功能差异，卡特尔在 1965 年提出液态智力和晶态智力。晶态智力是以学得的经验为基础的认知能力，它是运用已有的知识与技能去学习吸收新知识和解决新问题的能力。

4-100

12. 不同的气质类型具有不同的行为特征，表现为安静稳重、沉默寡言、情绪不易外露、善于忍耐。具有内倾性的气质类型是（ ）。

- A. 粘液质
- B. 胆汁质
- C. 多血质
- D. 抑郁质

【答案】A

【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 A。

4-108

13. 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（ ）。

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

【答案】C

【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。

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）。

5-132

15. 从激励过程的起点即人的需要出发，把需要作为研究的基础，着重研究激发动机的因素一人的需要的内容、类型、结构、特征及动力作用的理论是（ ）。

- 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一人的需要的内容、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

16. 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一种情绪衰竭、人格分离、身心疲惫的综合症状是（ ）。

- A. 职业倦怠
- B. 职业压力
- C. 心理压力
- D. 职业情绪

【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。

6-145

17. 员工对组织与组织目标的认同，以及员工对义务与责任自觉承担的程度是指（ ）。

- A. 组织认同
- B. 组织忠诚
- C. 心理契约
- D. 组织承诺

【答案】D

【解析】组织承诺是员工对组织与组织目标的认同，以及员工对义务与责任自觉承担的程度；心理契约是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；忠诚管理是关注生产性因素的同时，更把重点投向有创造价值的人格因素方面，是在前期生产性因素的基础上整合了后期人本因素的观念并加以发展的结果。

6-142

18. 在有效团队的发展过程当中，分享信息、积极进行一些需要妥协的决策等活动属于团队发展的（ ）。

- A. 初步形成阶段
- B. 规范阶段
- C. 适应阶段
- D. 运行阶段

【答案】B

【解析】团队经历的发展阶段包括：初步形成阶段（理解目标，开发实施过程）、震荡阶段（矛盾逐渐显现）、规范阶段（分享信息，接受不同选择、积极进行一些需要妥协的决策）、运行阶段（熟练并有效地达到目标）、休整阶段（工作行为结束后的休整期）。

7-154

19. H 同学在生活中能言善辩，但在大庭广众面前的表现却很拘谨，不尽如人意。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. 社会情化现象

【答案】C

【解析】社会顾虑倾向也称社会干扰现象，指个人在大众面前，由于心理不自在，其行为表现拘谨，反应效果下降的现象。如在大庭广众面前，当众上台讲演或当众表演节目等，常常表现出的不自在现象。

7-157

20. 在意见沟通过程中，对信息进行解释，将编码信息还原的程序称为（ ）。

- A. 编码
- B. 通道
- 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。

7-167

21. 社会组织复杂多样，军队属于（ ）。

- A. 文化性组织
- B. 经济性组织
- C. 盈利组织
- D. 政治性组织

【答案】D

【解析】政治性组织是一种为了某个阶级的政治利益而服务的社会组织，国家的立法、司法、公安、政党、军队等都属于政治性组织。

8-207

22. 提出“解冻-变革-再冻结”的变革步骤的心理学家是（ ）。

- A. 梅奥
- B. 勒温
- C. 卡斯特
- D. 唐纳利

【答案】B

【解析】勒温提出“解冻-变革-再冻结”的变革三步骤。

8-223

23. “一荣俱荣，一损俱损”，这句话体现的组织功能是（ ）。

- A. 整合功能
- B. 协调功能
- C. 维护利益功能
- D. 实现目标功能

【答案】C

【解析】社会组织是基于一定的利益需要而产生的，不同的组织是人们利益分化的结果。组织利益与个人利益息息相关，正所谓“一荣俱荣，一损俱损”。

8-208

24. 属于古典组织理论的是（ ）。

- A. 官僚组织理论
- B. 霍曼斯的组织理论
- C. 组织生命周期理论
- D. “交叠群体”组织理论

【答案】A

【解析】官僚组织理论属于古典组织理论；霍曼斯的组织理论、组织生命周期理论、“交叠群体”组织理论属于现代组织理论。

8-208

25. 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，这是（ ）。

- A. 心理强化
- B. 从众心理
- C. 认同心理
- 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

26. 属于非权力性影响力的是（ ）。

- A. 奖赏力
- B. 法人代表力
- C. 威胁力
- D. 知识和个人魅力

【答案】D

【解析】领导者的影响力可以归纳为权力性影响力和非权力性影响力。其中权力影响力包括威胁力、奖赏力、合法的正统力、规范力、法人代表力等；而非权力性影响力主要包括品格才能、知识、情感等因素构成。故选 D。

10-247

27. 19 世纪中叶后，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】19 世纪中叶后，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经理制（硬专家）领导。故选 D。

10-251

28. 领导者利用其自身的影响力鼓励追随者做出重大组织变革的领导理论是（ ）。

- A. 民主型领导理论
- B. 交易型领导理论
- C. 变革型领导理论
- D. 魅力型领导理论

【答案】D

【解析】魅力型领导理论是指领导者利用其自身的魅力鼓励追随者并做出重大组织变革的一种领导理论。故选 D。

10-264

29. 根据费德勒的权变模型，在最不利和最有利的两种情况下，应采取的领导方式是（ ）。

- A. 以任务为中心
- B. 以人中心
- C. 以组织为中心
- D. 以环境为中心

【答案】A

【解析】费德勒通过研究证明，在最不利和最有利的两种情况下，采用以“任务为中心”的指令型领导方式，效果最好，而对于处在中间状态环境，则采用“以人中心”的宽容性领导方式，效果较好。故选 A。

10-262

30. 1937 年勒温提出的领导类型模型中，把领导方式划分为（ ）。

- A. 专制民主型、仁慈集权型和民主放任型
- B. 命令型、说服型和参与型
- C. 专制型、民主型和放任型
- D. 高度控制型、中度控制型和低度控制型

【答案】C

【解析】勒温等人早在 1937 年通过对团体的实验研究，提出了专制型、民主型和放任型三种类型的领导。

10-248

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. “科学管理法之父”泰勒的著作主要包括（ ）。

- 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”泰勒的著作主要包括：《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。故选 ABC。

2-66

32. 权力性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

33. 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

34. 组织文化内容非常丰富，其共同的特性包括（ ）。

- A. 民族性
- B. 无形与有形性
- C. 软约束性
- D. 连续性
- E. 创新性

【答案】ABCDE

【解析】组织文化的特性：民族性、无形与有形性、软约束性、连续性和创新性。故选 ABCDE。

9-231



35. 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

### 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）

1-45

37. 简述改善人际关系的原则。

答：

- （1）交互与强化原则；（2 分）
- （2）社会交换（或功利）原则；（1 分）
- （3）人际吸引的增减原则；（1 分）
- （4）情境控制与联结原则。（1 分）

7-185

38. 简述 CIS 的功能。

答：

- （1）管理功能；（1 分）
- （2）识别功能；（1 分）
- （3）协调功能；（1 分）
- （4）应变功能；（1 分）
- （5）传播功能；（1 分）
- （6）文化教育功能。（1 分）

（注：每点 1 分，答对任意 5 点得 5 分。）

9-240

### 39. 简述性格的概念及其特点。

答：

（1）性格概念：人的性格是指一个人对现实的态度和习惯化了的行为方式中表现出来的较稳定的有核心意义的个性心理特征。（1分）

（2）特点：

①态度倾向性；（1分）

②社会制约性；（1分）

③稳定性；（1分）

④可塑性。（1分）

4-112

### 40. 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有效匹配，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）

6-141

## 四、论述题（本大题共2小题，每小题10分，共20分。）

### 41. 试述社会知觉过程中归因偏差的克服。

答：

（1）通过归因训练，掌握某种归因技能，形成积极的归因风格。通过归因训练，可以获得各种形式的归因反馈信息。可以有针对性地消除归因偏差。在归因训练时，对成员所作出的符合实际的、积极有效的归因应及时地给予强化，鼓励他们形成正确的归因风格；（2分）

（2）要引导成员多进行个人倾向归因，克服总是外部归因的偏差，以提高他们的成就动机和对工作绩效产生积极影响的作用。管理者要提高组织和团体的工作绩效，应该引导成员多进行个人倾向的归因，并促使他们将其工作的成败归因于自己努力、能力等方面的原因，克服与矫正遇事总是抱怨客观条件不好，归因于运气太差、任务太难等不良的归因倾向；（2分）

（3）要引导成员多从内在的、不稳定与可以控制的因素（努力）来归因，少从内部的、稳定的、不可控制的因素（能力）来归因，克服成员总是认为自己能力低、自信心不足的偏差，提高他们的成就动机与自我效能感，增强他们的自信心和继续努力的行为，来改进工作与提高工作绩效；（2分）

（4）通过观察学习的方法，即学习与观察其他成员正确归因、改进行为并取得成功的典型实例，使大家效仿与学习正确有效的归因方式与行为，也会收到好的效果。（2分）

具体论述。（2分）

3-92~93

#### 42. 试述组织发展的内容以及干预措施。

答：

（1）组织发展的内容：

- ①以人为中心的组织发展：（2分）
- ②以组织为中心的组织发展：（1分）
- ③以技术为中心的组织发展：（1分）
- ④以组织与环境相适应为中心的组织发展。（1分）

（2）组织发展采取的干预措施：

- ①敏感性训练，通过无结构小组的相互作用改变行为，让参与训练的管理人员获得如何管理自己下属的经验，与人相处的能力，培养他们在处理群体行为时得心应手；（1分）
- ②调查反馈法。评估组织成员所持有的态度，识别成员之间的认知差异以及清除这些差异的一种工具。组织中的每一个人都可以参加调查反馈；（1分）
- ③过程咨询。让外部顾问帮助客户对他们必须处理的事件进行认识、理解和行动；（1分）
- ④团队建设。一系列有计划的活动，通过这些高度互动的群体活动，能够提高团队成员之间的信任与真诚，能够帮助团队改进他们完成任务的方式，也可以帮助团队成员改善他们处理人际关系和解决问题的技巧；（1分）
- ⑤群体间关系的开发。让每一个群体独立列出一系列清单，然后各群体间共享信息，找出不同之处并寻找导致分歧的原因。（1分）

8-226~227

#### 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。

结合案例资料回答：

- （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）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）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）在本案例中，甲做纵向比较时的高兴在于与过去比其工资增加了800元；但当他与乙进行横向比较时，发现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