

全国 2018 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. 2004 年，我国提出的基本国策是（ ）。

- A. 依法治国
- B. 和谐社会
- C. 以人为本
- D. 计划生育

【答案】C

【解析】我国在 2004 年提出了“以人为本”的基本国策。2005 年又提出“创建和谐社会”的发展目标与管理概念。故选 C。

1-47

2. 研究管理活动中人的社会心理活动及行为规律，用科学的方法改进管理工作，并通过改善环境条件，协调人际关系，满足职工需要，充分调动人的积极性、主动性、创造性，来提高管理效率和促进组织发展的学科是（ ）。

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

【答案】C

【解析】这题主要考察管理心理学的研究对象及内容。管理心理学是研究管理活动中人的社会心理活动及行为规律，用科学的方法改进管理工作，并通过改善环境条件，协调人际关系，满足职工需要，充分调动人的积极性、主动性、创造性，来提高管理效率和促进组织发展的一门科学。故选 C。

1-50

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。故选 C。

1-60

4. 英国经济学家亚当·斯密在 1776 年发表了论述组织和社会将从劳动分工（亦称工作专门化）中获得经济优势的著名著作是（ ）。

- A. 《国富论》
- B. 《机器与制造业的经济学》
- C. 《计件工资制》
- D. 《科学管理原理》

【答案】A

【解析】《国富论》为亚当·斯密的著作，《机器与制造业的经济学》为查尔斯·巴尔奇的著作，《计件工资制》和《科学管理原理》为泰勒著作。

2-64

5. 在古典管理理论的三巨头中，因其在组织理论领域的突出贡献，被后世称为“组织理论之父”的是（ ）。

- A. 泰勒
- B. 法约尔
- C. 韦伯
- D. 卡斯特

【答案】C

【解析】泰勒被后人称为“科学管理法之父”；法约尔被后人称为“现代经营管理之父”；韦伯被称为“组织理论之父”。故选 C。

2-69

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，自我实现人假设的代表人物是（ ）。

- A. 韦伯
- B. 梅奥
- C. 马斯洛
- D. 摩尔斯

【答案】C

【解析】经济人假设的代表人物是泰勒、韦伯、法约尔；社会人假设的代表人物是梅奥；自我实现人假设是马斯洛；复杂人假设是摩尔斯与洛斯奇。

2-77

7. 人对客观世界物体的空间特性与空间关系的认识称为（ ）。

- 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；时间知觉是人脑对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；空间知觉是人脑对客观世界物体的空间特性与空间关系的认识。

3-80

8. 人类社会历史经验的总结和概括以及人脑对客观事物的主观表现为（ ）。

- A. 能力
- B. 智力
- C. 知识
- D. 技能

【答案】C

【解析】知识是人类社会历史经验的总结和概括，是人脑对客观事物的主要表现；能力是人脑对掌握知识的心理活动的概括，是完成某种活动所必需而且直接影响活动效率的个性心理特征；技能是一种有目的的，通过练习而巩固了的合乎法则的活动方式；智力是大脑一种心理潜能，是以抽象思维能力为核心的，包括感知能力、观察力、记忆力、想象力、注意力等诸因素的有机结合。故选 C。

4-98

9. 智力的核心成分是（ ）。

- A. 模仿能力
- B. 语言能力
- C. 创造能力
- D. 抽象概括能力

【答案】D

【解析】抽象概括能力是智力的核心成分，创造能力是智力的高级表现。

4-100

10. 德国精神病学家克雷奇米尔提出划分气质类型的依据是（ ）。

- A. 外貌
- B. 体型
- C. 年龄
- D. 性格

【答案】B

【解析】德国精神病学家克雷奇米尔根据他的临床观察，提出了按体型划分气质类型的理论。故选 B。

4-108

11. 气质和工作应进行合理匹配，适宜从事社交工作、外交工作、管理人员、律师、记者、演员等需要有表达、活动与组织能力工作的的气质类型是（ ）。

- A. 多血质
- B. 粘液质
- C. 胆汁质
- D. 抑郁质

【答案】A

【解析】气质类型为多血质的人活泼好动，敏捷，喜交往，注意力易转移，兴趣易变换，具有外倾性。适宜从事社交工作、外交工作、管理人员、律师、记者、演员、侦探等需要有表达、活动与组织力的工作。故选 A。

4-108

12. 根据霍兰德的性格与职业匹配理论，企业型性格适合从事的工作有（ ）。

- A. 司机
- B. 计算机操作工
- C. 文秘
- D. 律师

【答案】D

【解析】美国心理学家霍兰德根据人的性格与职业选择的关系，提出了性格与职业匹配理论，把性格类型划分为 6 种：实际型；调查、研究型；艺术型；社会型；企业型；传统或常规型。其中，企业型人性格的特征为：支配与领导，冒险、雄心与竞争，自信而精力旺盛，好表现自己，注重政治与经济成就。适合从事经理、管理、营销、政府官员、律师等工作。司机属于实际型；计算机操作工作属于调查、研究型；文秘属于传统或常规型。故选 D。

4-115

13. 心理学研究表明：动机强弱程度和工作效率之间是（ ）。

- A. U 字形关系
- B. 倒 U 字形关系
- C. M 字形关系
- D. W 字形关系

【答案】B

【解析】心理学研究表明：动机强弱程度与工作效率之间是倒U字形关系。耶克斯-多得森定律表明：动机强弱程度导致最佳绩效水平与任务性质（难易）有关。一般容易的工作任务，高强度动机有利于达到最佳绩效水平，而高难度的工作任务，较低强度的动机有利于达到最佳绩效水平。故选B。

5-121

14. 美国管理学家德鲁克在 20 世纪 50-60 年代先后出版了《管理的实践》、《管理效果》、《有效的管理者》等著作，提出的重要概念是（ ）。

- A. 标杆管理
- B. 绩效管理
- C. 目标管理
- D. 战略管理

【答案】C

【解析】美国管理学家德鲁克在 20 世纪 50-60 年代先后出版了《管理的实践》（1954 年）、《管理效果》（1964 年）、《有效的管理者》（1966 年）等著作，提出“目标管理”概念。故选C。

5-122

15. 如果说管理是一门艺术，那么这门艺术的核心是（ ）。

- A. 知识
- B. 能力
- C. 激励
- D. 控制

【答案】C

【解析】如果说管理是一种艺术的话，那么激励就是这门艺术的核心了。一个有效的激励必然是符合人的心理和行为的客观规律的；反之，不符合人类心理活动规律模式的激励措施就不会达到调动人们积极性的目的。

5-126

16. 工作满意度与其他态度倾向一样，其心理结构包括三个部分：情感、行为意向和（ ）。

- A. 理智
- B. 认知
- C. 态度
- D. 价值观

【答案】B

【解析】工作满意度是一个人对工作肯定、愉悦和满意的一般性态度。工作满意度与人的价值观、认知、需要满足、工作的感受有关。工作满意度与其他态度倾向一样，其心理结构包括对工作的认知、情感、行为意向三种成分。故选B。

6-139

17. 肖尔和巴克斯戴尔根据组织责任与员工责任是否平衡划分心理契约的类型有（ ）。

- A. 2 种
- B. 4 种
- C. 6 种
- D. 8 种

【答案】B

【解析】肖尔和巴克斯戴尔不是根据契约的具体内容，而是根据组织责任与员工责任是否平衡将员工心理契约划分为 4 种类型。

6-143

18. 国外大量的研究资料表明，职业倦怠最容易发生的行业是（ ）。

- A. 金融行业
- B. 助人行业
- C. 地产行业
- D. 资源行业

【答案】B

【解析】国外的大量研究资料表明：职业倦怠最容易发生在助人行业的从业者身上，是一种最容易在助人行业中出现的情绪性耗竭的症状。

6-146

19. 美国学者罗宾斯将团体区分为工作团体和（ ）。

- A. 松散团体
- B. 正式团体
- C. 实际团队
- D. 工作团队

【答案】D

【解析】美国学者罗宾斯将团体区分为工作团体和工作团队。

7-154

20. 个人在大众面前，由于心理不自在，行为表现拘谨，反应效果下降，这是（ ）。

- 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】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

21. 人类意见沟通的最重要的形式是（ ）。

- A. 肢体交流
- B. 言语交流
- C. 眼神交流
- D. 思想交流

【答案】B

【解析】信息交流、意见沟通并非人类特有的现象，但人类的意见沟通同动物的沟通有着本质的区别，心理因素对沟通的成败有重要的作用。言语交流（书面或者口头）是人类意见沟通的主要特点之一，也是人类意见沟通的最重要的形式。

7-168

22. 研究表明，通常有效的管理幅度（ ）。

- A. 3-6 人
- B. 7-12 人
- C. 12-20 人
- D. 20-30 人

【答案】B

【解析】任何主管能够直接有效地指挥和监督的下属人员的数量总是有限的，组织中每个主管人员直接指挥与监控的下属数量即控制跨度，也称为管理幅度。管理幅度太大，管理人员无法有效地指挥和控制；管理幅度太小，又不利于充分利用资源。研究表明，通常有效的管理幅是在 7-12 人。

8-213

23. 现代工业中最常见的组织结构形式是（ ）。

- A. 直线式
- B. 职能式
- C. 矩阵式
- D. 直线职能式

【答案】D

【解析】直线职能式组织结构是现代工业中最常见的一种结构形式，而且在大中型组织中尤为普遍。

8-214

24. 组织发展理论创始于 20 世纪（ ）。

- A. 20 年代
- B. 30 年代
- C. 40 年代
- D. 50 年代

【答案】D

【解析】组织发展创始于 20 世纪 50 年代末的美国，由行为学家和组织管理学家首次提出形成了较为系统的理论。组织发展的产生和发展源于管理的客观需要。

8-225

25. 日本松下电器公司下属的各个企业，都设有被称为“出气室”的“精神健康室”。这属于组织文化建设心理机制中的（ ）。

- A. 化解挫折心理
- B. 培养认同心理
- C. 注意心理定势
- D. 重视心理强化

【答案】A

【解析】在塑造组织文化时应遵循以下心理机制：（1）注意心理定势；（2）重视心理强化；（3）利用从众心理；（4）培养认同心理；（5）激发模仿心理；（6）化解挫折心理。如日本松下电器公司下属的各个企业，都有被称为“出气室”的“精神健康室”。故选 A。

9-236

26. 美国 IBM 公司提出“IBM 意味着最佳服务”，这个信条教育、引导了员工的言行和态度，员工在工作中时刻注意着把自己的形象和组织的形象联系起来。IBM 公司利用了组织形象的（ ）。

- A. 规范与导向功能
- B. 凝聚与整合功能
- C. 激励功能
- D. 社会辐射功能

【答案】A

【解析】组织形象是把组织的价值观念和行为规范加以确立，为组织自身的生存和发展树立一面旗帜，向全体员工发出一种号召。这种号召一经广大员工的认可、接受和拥护，就会产生巨大的规范与导向作用。像美国 IBM 公司提出“IBM 意味着最佳服务”，日产公司强调的“品不正在于心不正”，德尔塔航空公司倡导的“亲和一家”等等，都是在教育、引导、规范着员工的言行、态度，让他们在尽善尽美的工作中注意把自己的形象与组织的形象联系起来，使本组织成为世界一流的组织。故选 A。

9-237

27. 企业形象战略 CIS 包括的三个系统是（ ）。

- 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

28. 领导与管理的关系，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。故选 B。

10-244

29. 根据上下级领导层之间决策权力的大小，领导体制可划分为（ ）。

- A. 一长制与委员会制
- B. 层次制与职能制
- C. 一元化与多元化
- D. 集权制与分权制

【答案】D

【解析】领导体制是领导体系与制度的总称。根据上下领导层之间决策权力的大小，可划分为集权制和分权制两种领导体制。故选 D。

10-250

30. 领导生命周期理论认为，领导风格要与下属成熟度匹配。其中，参与型领导方式的领导风格是（ ）。

- 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】C

【解析】领导生命周期理论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。领导风格要与下属成熟度匹配，参与型领导方式的领导风格是低工作--高关系，采用这种领导方式的领导者极少进行命令，而是与下属共同进行决策，领导者的主要作用就是促进工作的开展和沟通。

10-260

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 人所特有的高级社会情感包括（ ）。

- A. 道德感
- B. 美感
- C. 成功感
- D. 愤怒感
- E. 挫折感

【答案】AB

【解析】人所特有的高级社会情感有道德感、美感和理智感。个人用社会公认的道德标准，感知、比较与评价自己和他人的行为举止时，所体验到的情感属于道德感。美感是人对客观事物和审美对象反映时所产生的情感体验，即具有一定审美观点的人对外界事物美的评价而产生的一种肯定、满意、愉悦、爱慕等的情感。理智感是人对认识活动的成就进行评价时产生的态度体验。理智感是同认识成就的获得、兴趣的满足、真理的追求、思维任务的解决相联系的。故选 AB。

1-44

32. 根据学者张治灿和凌文铨的观点，我国员工的组织承诺的构成因素包括（ ）。

- A. 感情承诺
- B. 规范承诺
- C. 理想承诺
- D. 经济承诺
- E. 机会承诺

【答案】ABCDE

【解析】我国学者张治灿和凌文铨在梅耶与艾伦研究基础上提出组织承诺的五因素观点，认为中国员工的组织承诺由感情承诺、规范承诺、理想承诺、经济承诺和机会承诺五个因素构成，这对于指导我国企业员工的管理实践具有更加现实的意义。故选 ABCDE。

6-145

33. 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。故选 AB。

7-154

34. 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。现代组织观念认为组织是一个（ ）。

- A. 社会技术系统
- B. 开放的系统
- C. 整合系统
- D. 更加权变性的系统
- E. 更加灵活性与适应性的系统

【答案】ABCDE

【解析】现代的组织认为组织是一个开放的社会技术系统，有如下特征：（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。故选 ABCDE。

8-206

35. 美国心理学家吉伯在研究报告中指出，天才的领导者应该具有的品质包括（ ）。

- A. 智力过人
- B. 英俊潇洒
- C. 能言善辩
- D. 心理健康
- E. 外向而敏感

【答案】ABCDE

【解析】美国心理学家吉伯在研究报告中指出，天才的领导者具有七项天生品质特征：（1）智力过人；（2）英俊潇洒；（3）能言善辩；（4）心理健康；（5）外向而敏感；（6）有较强的自信心；（7）有支配他人的倾向。故选 ABCDE。

10-254

三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。）

36. 简述管理心理学的研究原则。

答：

- （1）客观性原则；（1 分）
- （2）发展性原则；（1 分）
- （3）系统性原则；（1 分）
- （4）理论联系实际原则；（1 分）
- （5）定量与定性相结合原则。（1 分）

1-58

37. 简述如何根据员工能力差异实施有效的职业技术教育和能力的训练。

答：

- （1）应根据员工智能水平的现状施以不同的职业技术教育；（2 分）
- （2）根据员工的年龄差异，在职业技术教育的内容和方法上应有所不同；（2 分）
- （3）职业技术教育内容的深度与广度要适合职工的文化水平及职业要求。（1 分）

4-105

38. 简述双因素理论的基本观点。

答：

- （1）传统的“满意”与“不满意”互为对立的观点是不确切的，激励因素“满意”的对立面是“没有满意”，而保健因素“不满意”的对立面是“没有不满意”；（2 分）
- （2）激励因素与保健因素均有正负两种价值或作用；（2 分）
- （3）从不满意到非常满意的转化，要经过保健因素从负向正价转化，以及激励因素从负向正价的转化。（1 分）

5-130

39. 简述组织结构设计时应考虑的关键因素。

答：

- (1) 工作专门化；（1 分）
- (2) 部门化；（1 分）
- (3) 命令链；（1 分）
- (4) 控制跨度；（1 分）
- (5) 集权与分权；（1 分）
- (6) 正规化。（1 分）

（注：每点 1 分，答对任意 5 点得满分）

8-212

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. 试述影响士气高低的原因。

答：

- (1) 对组织目标的认同与赞同。（1 分）认同和赞同组织目标则团队士气高涨；（1 分）
- (2) 公平合理的经济报酬。报酬公平，则士气高昂，反之，则士气低下；（1 分）
- (3) 团队成员的事业心及对工作的热爱和满足感；（1 分）
- (4) 优秀的领导者与领导集团。（1 分）领导集团民主，则士气高，专制和放任则士气低；（1 分）
- (5) 团体成员之间的人际关系和谐与心理相容性；（1 分）
- (6) 良好的信息与意见沟通；（1 分）
- (7) 奖励方式得当。以团体成绩作为激励标准，有助于提高成员士气；（1 分）
- (8) 良好的工作与心理环境。（1 分）

7-162

42. 试述提高领导者影响力的途径。

答：

- (1) 提高非权力性影响力因素；（2 分）
- (2) 正确使用权力性影响力；（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，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。(1分)在人际关系上应做到：坚持个人平等，互敬互谅，尊重人格的原则；坚持公平、公正、公开的原则；建立完善的沟通网络，做到信息流畅；(2分)坚持积极激励，使员工奋发上进；坚持民主参与，相互领导的原则等。(1分)

10-247

五、案例分析题（本大题共1小题，共15分。）

43. 案例：某市“奔驰车撞人”事件发生后，公众的心理及反应经历了一个变化的过程：起初，在不知道肇事者是何许人的情况下，只是围观并表示谴责。但是，当人们听说肇事者声称“我爸是市长”后（后证实并非如此），群情便开始转向，围堵长达五个多小时，公众不仅要求警察现场做笔录，而且要求给肇事者拍照等等。

问题：

(1) 请运用晕轮效应理论解释上述现象及其后果。

(2) 谈谈在绩效考核中如何克服晕轮效应。

答：

(1) 晕轮效应是指当一个人在某一特性上受到很高或很低评价时，就会影响到人对他特性的评价。(3分) 公众得知肇事者为市长的儿子后，权大于法、官官相护的放大、泛化，形成晕轮效应，影响了公众对撞人事件的客观评价。(2分)

晕轮效应是人际知觉中形成的以偏概全现象，是不客观的。(2分) 在本案例中应的结果是使肇事者受到长时间围堵，造成了交通秩序混乱等不良社会影响。(2分)

3-93

(2) 要克服晕轮效应，应坚持认识人与事的全面性、动态性、客观性。(3分) 在绩效应对考核的要素及其等级标准加以明确的定义和规范，使之准确明了，能定量尽可能量化，并注重动态考核。(3分)

3-94