

全国 2011 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. 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. “人贵有自知之明”是指人的个性心理特征中的（ ）。

- A. 能力
- B. 气质
- C. 性格
- D. 自我意识

【答案】D

【解析】自我即自我意识，是个人对自己自觉的认知系统。

1-46

3. 所有认识活动的基础、门户与开端，最简单的认识过程是指（ ）。

- A. 聊天
- B. 交往
- C. 感觉
- D. 沟通

【答案】C

【解析】感觉是所有认识活动的基础、门户与开端，是最简单的认识过程。

1-42

4. 英国空想社会主义者罗伯特·欧文被后人称为（ ）。

- A. 科学管理之父
- B. 人事管理之父
- C. 组织管理之父
- D. 心理学之父

【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。

2-64

5. 人际关系理论的创始人是（ ）。

- A. 斯科特
- B. 梅奥
- C. 冯特
- D. 闵斯特伯格

【答案】B

【解析】人际关系理论的创始人是埃尔顿·梅奥。

2-71

6. 人对客观事物时间关系的反映，是一种以内脏机体感觉、听觉、视觉为主的复杂的知觉过程。这是（ ）。

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

【答案】C

【解析】时间知觉是人对客观事物时间关系的反映，是一种以内脏机体感觉、听觉、视觉为主的复杂的知觉过程。

3-83

7. 在知觉的过程中，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，这就是知觉的（ ）。

- A. 整体性
- B. 选择性
- C. 理解性
- D. 恒常性

【答案】A

【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

8. 俗话说“听其言，观其行，而知其人。”这就是说，我们认识一个人要根据他的言论和行为，这属于社会知觉中的（ ）。

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

【答案】B

【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。俗话说“听其言，观其行，而知其人。”这就是说，我们认识一个人要根据他的言论和行为。

3-86

9. 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。

3-95

10. 大脑中的一种心理潜能，以抽象思维能力为核心，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，称为（ ）。

- 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。

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，表现为直率，热情，精力旺盛，易冲动，心境变化剧烈，具有外倾性的气质类型是（ ）。

- A. 粘液质
- B. 胆汁质
- C. 多血质
- D. 抑郁质

【答案】B

【解析】胆汁质的行为特征为直率，热情，精力旺盛，易冲动，心境变化剧烈，具有外倾性；适宜工作为社交、政治经济、军事、地质勘探、推销、节目主持人、演说家等工作。

4-110

13. 能引起和维持个体的活动，并使活动朝向某一目标的内部心理过程和内部动力的是（ ）。

- A. 行为
- B. 动机
- C. 需要
- D. 激励

【答案】B

【解析】动机是指能引起和维持个体的活动，并使活动朝向某一目标的内部心理过程和内部动力。

5-120

14. 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。故选 D。

6-143

15. 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）。故选 B。

7-154

16. 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

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。

7-167

18. 大学生小周毕业求职，有两个企业愿意为他提供岗位，这两个企业提供的都不是小周的理想职位，但是小周迫于家庭压力接受了其中一个，这种冲突形式是（ ）。

- A. 双趋式冲突
- B. 趋避式冲突
- C. 双避式冲突
- D. 多重趋避式冲突

【答案】C

【解析】双避式冲突即指一个人想同时回避两个都不喜欢的目标，而又不得不接受其中一个目标时所产生的心理冲突。

7-202

19. 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。故选 D。

8-207

20. 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。故选 B。

8-223

21. “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”。故选 C。

8-208

22. 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。故选 A。

8-208

23. 组织在长期的实践活动中形成的，为组织成员普遍认可和遵循的具有本组织特色的价值观念、团体意识、行为规范和思维模式的总和是（ ）。

- A. 组织制度
- B. 组织文化
- C. 组织形象
- D. 组织责任

【答案】B

【解析】组织文化是指组织在长期的实践活动中形成的，为组织成员普遍认可和遵循的具有本组织特色的价值观念、团体意识、行为规范和思维模式的总和。

9-228

24. 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，而与多数人一致的倾向称为（ ）。

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

【答案】B

【解析】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从众心理或行为。

7-164

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。

9-239

26. 在实际的组织管理中，强调创造条件、交互关系、关心推动员工成长、支持帮助员工克服困难的领导方式是（ ）。

- A. 独裁专制型
- B. 经济保健型
- C. 协同合作型
- D. 支持帮助型

【答案】D

【解析】领导方式不同往往会形成不同的组织行为模式，典型的有如下四种：（1）独裁专制型；（2）经济保健型；（3）支持帮助型；（4）协同合作型。其中，支持帮助型的特点是强调创造条件、交互关系、关心推动员工成长、支持帮助员工克服困难。

10-249

27. 19 世纪中叶后，在社会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

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。

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。

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. 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. 关于心理定势的表述，正确的有（ ）。

- A. 心理定势对社会知觉有积极作用
- B. 心理定势对社会知觉有消极作用
- C. 心理定势是对某一个人或某类人的刻板印象
- D. 心理定势不受以往经验模式影响
- E. 心理定势可能会使人们产生偏见

【答案】ABCE

【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。心理定势现象对社会知觉有积极作用，也有消极作用，可能会使人们产生偏见

3-94

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. 情绪调节的基本过程包括（ ）。

- A. 生理调节
- B. 情绪体验的调节
- C. 行为调节
- D. 认知调节
- E. 和谐人际关系的调节

【答案】ABCDE

【解析】情绪调节的基本过程包括：生理调节、情绪体验的调节、行为调节、认知调节、和谐人际关系的调节。

6-149

35. 随着全球化和知识经济的发展，组织结构呈现的趋势有（ ）。

- A. 高耸化
- B. 团队化
- C. 虚拟化
- D. 网络化
- E. 边界模糊化

【答案】BCDE

【解析】随着全球化和知识经济的发展，组织需要随时应对外部环境的变化，组织结构形式向着更加灵活的方向发展，组织结构呈现出扁平化、团队化、网络化、虚拟化、柔性化及边界模糊化的趋势。

8-217

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. 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

38. 简述在团体决策中造成冒险和保守两种极端倾向的原因。

答：

- （1）责任扩散的影响；（2 分）
- （2）团体领导者的影响；（1 分）
- （3）团体中多数人的偏爱从众心理的作用；（1 分）
- （4）冒险和保守价值估计的影响。（1 分）

7-196

39. 简述组织形象的功能。

答：

- (1) 规范与导向功能；（2 分）
- (2) 凝聚与整合功能；（1 分）
- (3) 激励功能；（1 分）
- (4) 辐射功能。（1 分）

9-236

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. 联系实际论述社会知觉中常见的归因偏差及归因偏差的克服。

答：

（1）在社会知觉过程中，由于受许多主观和客观因素的影响，人们有时会出现错误与偏差。常见的归因偏差有：

- ①基本归因错误；（1 分）
- ②认知性归因偏差；（1 分）
- ③动机性归因偏差；（1 分）
- ④其他归因偏差：性别、文化差异、人格差异。（1 分）

（2）归因偏差的克服：

- ①通过归因训练，掌握某种归因技能，形成积极的归因风格，可以获得各种形式的归因反馈信息。对成员所作出的符合实际的归因应及时地给予强化，鼓励他们形成正确的归因风格；（1 分）
- ②要引导成员多进行个人倾向归因，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。克服与矫正遇事归因于运气太差、任务太难等不良的归因倾向；（1 分）
- ③要引导成员多从内在的、不稳定与可以控制的因素来归因，克服成员自信心不足的偏差，提高他们的成就动机与自我效能感，来改进工作与提高工作绩效；（1 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。（1 分）

联系实际。（2 分）

3-91~93

42. 什么是领导者的影响力？联系实际论述怎样提高领导者的影响力。

答：

（1）领导者的影响力：

①影响力是一个人在与他人交往过程中，影响和改变他人心理和行为的能力。一个领导者是否具有强大而有效的影响力，主要取决于职务、地位、权力、智力、品格、知识、感情等；（1分）

②领导者的影响力可以分为：权力性影响力和非权力性影响力。（1分）

（2）途径：

①提高非权力性影响力因素：领导者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，关心他人；要不断学习政治理论知识、专业知识、市场经济理论、现代信息和计算机知识，注意知识更新和扩大知识面，提高自身素养；在实践中加强锻炼，提高自己的水平；要密切联系群众，对员工要热情友好，不能居高自傲、态度生硬、以势压人；（2分）

②正确使用权力性影响力：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；要秉公自律，为政清廉，赏不避仇，罚不巡亲，不以权谋私；要善于用人和授权，大权集中，小权分散，不专权独断；要深入实际调查研究，亲自动手，具体指导，不当甩手掌柜；要虚心听取群众意见，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，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。（2分）

10-246~247

五、案例分析题（本大题共1小题，共15分。）

43. 案例：李华从大学毕业后就进入某公司，从事公司的财务相关工作已经有6年之久，至今还没有结婚，主要是不敢跟女友提婚。因为目前工作职位没提升，收入仅能维持基本的生活开销。在这六年里，李华工作没有大的突破，每天重复着同样的工作，从心底已经深深厌倦这份工作，但是迫于生计又不得不继续从事这份工作。由于心理压力逐渐加大，在工作中往往感觉身心疲惫，对工作的热情低，缺乏兴趣等。

根据上述案例回答：

（1）结合职业倦怠解释上述现象。（3分）

（2）结合所学知识谈谈如何缓解职业倦怠与心理压力。（12分）

答：

（1）职业倦怠是指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。（3分）

（2）缓解职业倦怠与心理压力：

①改变产生职业倦怠的应激源：管理者要给予员工更多的人本关怀，营造宽松和谐组织气氛，倡导良性的竞争，适度的工作压力，以及公平的激励措施等；（3分）

②提升自我效能感水平，改善自我的应激能力：通过培训提高员工的能力与技术水平，提升认识自我与提高自我调控的能力，寻找合适的应对倦怠与心理压力的方式；（3分）

③重视情商管理，建立EAP系统，开展员工帮助计划即员工心理援助项目。全员心理管理活动。（3分）
联系实际。（3分）