

## 2012年1月高等教育自学考试全国统一命题考试

### 管理心理学 试题

课程代码: 00163

#### 第一部分 选择题

一、单项选择题 (本大题共 30 小题, 每小题 1 分, 共 30 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的, 请将其选出并将“答题卡”的相应代码涂黑。未涂、错涂或多涂均无分。

1. 组织中的管理者通过计划、组织、指挥、控制、激励等职能来协调他人的活动, 有效使用人力、物力、财力、信息、工具、科技等各种资源, 实现组织目标的过程是 ( A ) 1-40  
A. 管理 B. 领导 C. 协调 D. 沟通
2. 对某一个体、某一团体或组织在较长的时间里连续进行观察、调查、了解, 是管理心理学研究方法中的 ( B ) 1-60  
A. 观察法 B. 个案法 C. 调查法 D. 实验法
3. 心理测验工具的可靠性或可信性程度称为 ( A ) 1-59  
A. 信度 B. 可靠度 C. 效度 D. 可信度
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, 其中自我实现人假设的代表人物是 ( C ) 2-77  
A. 韦伯 B. 梅奥 C. 马斯洛 D. 摩尔斯
5. 法国著名管理学家亨利·法约尔认为所有工业企业中都存在六大类企业经营活动, 其中他认为最重要的职能是 ( C ) 2-68  
A. 技术 B. 商业 C. 管理 D. 财务
6. 从 20 世纪 30 年代开始, 管理心理学随着社会生产力的发展应运而生, 管理心理学产生萌芽的标志是 ( A ) 2-70  
A. 人际关系理论 B. 社会关系理论 C. 科学管理理论 D. 人本管理理论
7. 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。它是 ( B ) 3-80  
A. 知觉 B. 感觉 C. 印象 D. 归因
8. 人们认为外交官应该情绪稳定, 喜怒哀乐“不行于色”; 演员应该“喜形于色”, 这是 ( D ) 3-88  
A. 自我知觉 B. 首因效应 C. 人际知觉 D. 角色知觉
9. 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, 这指的是 ( B ) 3-93  
A. 首因效应 B. 近因效应 C. 晕轮效应 D. 心理定势现象
10. 关于能力结构有多种不同的学说, 智力多元论学说代表人物是 ( D ) 4-100  
A. 斯皮尔曼 B. 塞斯登 C. 基尔福特 D. 加德纳
11. 心理学家经过大量测验研究基本上得到一个共同的结论, 即人的智力水平的个别差异在一般人口中测量是两头小中间大, 呈常态曲线分布: 临界状态的 IQ 分布在 ( B ) 4-101

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理免费提供下载, 请勿商用!

- A. 70 以下 B. 70~79 C. 80~120 D. 120 以上
12. 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气质类型是 ( A ) 4-110  
A. 多血质 B. 粘液质 C. 胆汁质 D. 抑郁质
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、工作成绩能得到认可、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 ( C ) 5-130  
A. 情境因素 B. 保健因素 C. 激励因素 D. 工作因素
14. 1943 年, 首次提出“需要层次理论”的美国著名心理学家是 ( B ) 5-127  
A. 德鲁克 B. 马斯洛 C. 弗洛姆 D. 波特尔
15. 认为可以通过控制外部刺激达到调节人的行为之目的的激励理论是 ( B ) 5-136  
A. 期望理论 B. 强化理论 C. 公平理论 D. 挫折理论
16. 卢梭索将员工心理契约分为 4 种类型。其中, 心理契约时间长、绩效要求不明的是 ( D ) 6-142  
A. 交易型 B. 过渡型 C. 平衡型 D. 关系型
17. 人际关系的心理结构与成分不包括 ( B ) 7-176  
A. 认知 B. 意志 C. 情感 D. 行为意向
18. K 团体的团体目标与组织目标相去甚远, 团体凝聚力很强, 这对 K 团体生产效率的影响是 ( B ) 7-159  
A. 大幅提高 B. 降低 C. 影响不大 D. 没有关联
19. 某企业两个部门的领导, 在私人聚会中商议两部门协商合作的事宜。这种沟通方式是 ( C ) 7-170  
A. 向上沟通 B. 向下沟通 C. 平行沟通 D. 垂直沟通
20. 大学生小王毕业求职, 有两家企业提供的职位都很理想, 小王感到左右为难, 只能取舍一个。这种冲突形式是 ( A ) 7-202  
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
21. 认为组织在进化过程中一般会经历五个阶段: 创业管理、个人管理、职业管理、行政性组织管理、矩阵式管理的理论是 ( C ) 8-211~212  
A. 古典组织理论 B. “交叠群体”组织理论  
C. 组织生命周期论 D. 行为组织理论
22. 在组织中, 某员工既与所隶属的职能部门保持组织与业务上的联系, 又能够参加项目小组的工作。那么, 这名员工所在的组织的组织结构是 ( C ) 8-215  
A. 职能式组织结构 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
23. 根据伯恩斯和史托克的组织理论, 下列选项中, 关于有机组织结构的描述正确的是 ( D ) 8-210  
A. 工作明确界定 B. 集权 C. 高度专业化 D. 横向沟通
24. 纵向扩大员工的工作, 增加员工在工作计划、决策参与、进度控制、考评奖励方面的内容, 使其介入到工作的管理中, 增大其工作自主性, 获得成就感、责任感和满足感。这是 ( C ) 8-219  
A. 工作职务轮换 B. 工作扩大化 C. 工作丰富化 D. 弹性工作
25. 组织文化中的核心层是 ( C ) 9-230  
A. 物质文化层 B. 制度文化层 C. 精神文化层 D. 道德文化层
- 本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理免费提供下载, 请勿商用!

26. 工厂的厂规厂纪和评比活动, 及时表扬或奖励与组织文化相一致思想和行为, 及时批评或惩罚与组织文化相违背的思想和行为。这体现的组织文化建设的心理机制是 ( A )  
9-235

A. 心理强化 B. 从众心理 C. 认同心理 D. 心理定势

27. 明茨伯格将组织中的领导角色归纳为三个方面, 共 10 种。其中, 谈判者属于 ( C )  
10-246

A. 人际关系角色 B. 信息传递角色 C. 决策制定角色 D. 组织协调角色

28. 政治思想领导主要处理的问题是 ( A ) 10-248

A. 人—人关系 B. 事—物关系

C. 人—事关系 D. 社会自然科学问题

29. 按照领导生命周期理论, 下属成熟度不同, 领导风格也各异。低工作—高关系是 ( C )  
10-260

A. 命令型领导风格 B. 说服型领导风格 C. 参与型领导风格 D. 授权型领导风格

30. 主管能直接有效地指挥和监督的下属人员的数量是 ( A ) 8-213

A. 控制跨度 B. 人员比例 C. 管理层次 D. 组织规模

## 二、多项选择题 (本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的, 请将其选出并将“答题卡”的相应代码涂黑。未涂、错涂、多涂或少涂均无分。

31. 泰勒的科学管理理论虽然在一定时期促进了社会经济发展, 但是也存在某些局限性。主要有 ( ABCD ) 2-67

A. 经济人假设 B. 机械的管理模式

C. 工人不能参与管理 D. 劳资关系协调缺乏社会基础和规律

E. 管理方法缺乏科学性

32. 运动知觉是人脑对物体空间位移的知觉。它包括的种类有 ( ABCDE ) 3-82

A. 真动 B. 似动 C. 诱动 D. 自动 E. 运动后效应

33. 美国心理学家霍兰德 (J. L. Holland) 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 ( ABCDE ) 4-115

A. 实际型 B. 艺术型 C. 社会型 D. 企业型 E. 传统型

34. 人的情感智力可以用 EQ 来表示, 情商 (EQ) 包括 ( ABCDE ) 6-149

A. 自我意识 B. 自我控制 C. 自我激励 D. 移情能力 E. 社交技巧

35. 组织文化的作用包括 ( ACDE ) 9-231

A. 行为激励作用 B. 硬约束作用

C. 行为导向作用 D. 行为协调作用

E. 社会辐射作用

## 第二部分 非选择题

### 三、简答题 (本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分)

请在答题卡上作答。

36. 管理心理学的研究原则主要包括哪些? 1-58

答:

(1) 客观性原则;

(2) 发展性原则;

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理免费提供下载, 请勿商用!

- (3) 系统性原则;
- (4) 理论联系实际的原则;
- (5) 定量与定性研究相结合的原则。

37. 简述需要的定义及特征。5-123

答:

一、需要的定义:

需要是“有机体内部的一种不平衡状态”,是满足和维持个体与社会生存、发展的必要事物 在人脑中的反映,它通常以缺乏感和丰富感被人们体验。

二、需要的特征:

- (1) 需要内容与对象的多样性与复杂性。
- (2) 需要与个体生存发展的相关性。
- (3) 人类需要的共性与个别差异性。
- (4) 人类需要的社会历史制约性。

38. 简述影响人际关系的因素。7-180

答:

- (1) 空间距离与交往频率。
- (2) 相似性与同质。
- (3) 需要、性格、气质的互补作用。
- (4) 能力与专长。
- (5) 仪表。

39. 简述组织结构设计时应考虑的关键因素。8-212

答:

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

40. 简述选拔领导人才的主要方法。10-266

答:

- (1) 民主推荐。
- (2) 岗位竞聘。
- (3) 业绩考核。
- (4) 素质评价。
- (5) 岗位模拟测试。

四、论述题 (本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

41. 试述解决团体冲突的原则、策略和方法。7-203

本文档资源由考试真题软件网 ([down.examebook.com](http://down.examebook.com)) 搜集整理免费提供下载, 请勿商用!

答:

一、解决团体冲突的原则:

- 1、提倡和谐发展, 引入竞争机制, 发展建设性冲突, 消除破坏性冲突。
- 2、要提倡民主, 倡导和鼓励员工敢于发表不同意见, 形成生动活泼的局面。
- 3、要加强信息沟通, 提倡意见交流, 增加透明度, 减少隔阂, 缩短心理距离。
- 4、要健全 EAP 系统, 动员各方面的力量做“平衡心理差异”, 以及“自我心理调节”等工作。

二、解决团体冲突的策略:

- 1、强制 ( 或竞争 ) 策略, 是坚持性高, 又不合作的牺牲对方的策略;
- 2、退避策略, 是两个维度都低的逃避对抗的策略;
- 3、克制策略, 是合作性高, 而坚持性低的牺牲自己, 满足对方的和解顺应策略;
- 4、统合策略, 是两维均高的求同存异策略;
- 5、妥协策略, 是两维适中的双方让步双方权宜接受的策略。

三、解决团体冲突的方法:

- 1、协商谈判法 ( 即求同存异法 ), 用求大同存小异或者求大同存大异的方式缓和冲突;
- 2、寻找外援法或仲裁调解法, 即由上级或第三者出面调停的办法;
- 3、权力、权威法, 即采用诉诸权力或武力, 强制性调解或解决方法;
- 4、拖延与回避法, 延缓解决问题, 避免直接冲突;
- 5、合并与兼并法、转移目标法、教育与认知重构法、调整政策或策略方法、解体与重组法等。

42. 联系实际论述社会知觉的印象整合与管理。3-96

答:

为防止社会认知偏差效应的干扰以及克服社会知觉的障碍, 还应采取以下的措施:

- (1) 要注意通过社会化与再社会化途径, 在人际交往与人际互动中, 正确认识自我、认识他人、认识与处理好人际关系、认识与处理好自己的角色, 以促进自我健康成长与发展。
- (2) 应通过强化方式捕捉与寻找有意义的信息 (例如, “聪明品质”对“热情助人者”有积极意义, 而对“冷酷无情的盗贼”或“虚假热情的骗子”是消极意义); 注意显著信息 (如“身残心不残”、“人穷志不短”) 的作用, 以及克服“负面信息效应” (印象形成中消极信息作用大于积极信息) 的影响。
- (3) 应通过对信息的正确类化 (以一定的信息标准将人的特征归类)、运用图式 (即经验中形成的关于个人、群体、角色、事件的认知系统)、信息分化、信息对比, 以及实证等方式, 来印证与鉴别信息的真伪。从而, 做到由表及里、去伪存真, 形成正确的社会认知。
- (4) 应通过“登门槛”效应 (即提出“先小后大”要求的得寸进尺策略)、“门面”效应 (即提出“先大后小”要求的讨价还价策略) 和琼斯提出的恭维、诚实可信、自我表现、施惠等印象管理策略, 来保持社会认知印象的有效性与一致性。
- (5) 还要克服负面情绪的干扰, 注意情绪的调节与控制, 用理智与理性化的认知方式及信息整合法则, 如平均整合法则 (即将好印象和坏印象加起来, 再取平均数形成总体的印象)、叠加整合法则 (即将好印象和坏印象叠加在一起形成总体印象)、加权平均整合法则 (即对极重要或次要的品质印象予以不同的加权比例, 再取平均数, 形成总体印象) 等, 来纠正信息的非理性化与负面情绪的干扰, 以及社会认知和信念的偏差。

五、案例分析题 (本大题共 1 小题, 共 15 分)

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理免费提供下载, 请勿商用!

请在答题卡上作答。

43. 案例：在世界经济全球化的背景下，企业面临着空前激烈的全球竞争与日新月异的技术变革，企业的生存环境正处在一个由相对稳定向相对不稳定转变的过程中。企业自身亦必须作出相应的调整，否则就会遭到无情的淘汰。从上世纪 80 年代开始的通用电气(GE)改革，是迄今为止取得巨大成功的典范。1980 年韦尔奇(Welch)接任总裁时，GE 是一个非常保守的机构，有值得骄傲的历史，被公认为美国企业的领导者。面对变化日渐迅速的环境，官僚制度捉襟见肘。GE 的官僚制度似乎无法针对顾客的需求，然而顾客却是企业的生命。在这种体制下，创新如同旱地行舟，有志难伸。公司精细的管制，从每月详细的预算审核，到耗时六至八个月的前期研究分析和策略规划审查，层层管制。如此烦琐的程序，使得原本不论多好的创意，在完成这一长串正式报告的考验之前，都会被视为一文不值。一旦提案的创意通过这种层层考验，通常它的最佳商机已经错过。这种结果非常令人沮丧：甚至 GE 自己的创业产品灯泡也在逐渐失去市场份额。在消费性电子市场和小家电方面，GE 也不再是制造及技术的领导者。强劲的国际竞争对手，如日本的东芝和日立，正在蚕食 GE 部分关键事业的地盘。

根据上述案例回答：

(1) 组织变革的含义。8-220

答：

组织变革就是指组织系统为了适应组织外部环境和内部因素的变化，根据组织系统所出现的弊端进行分析、诊断，对组织结构、功能进行不断调整，改变旧的管理形态，建立新的组织管理形态的一种组织行为和管理过程。

(2) 结合所学知识谈谈通用电气在改革中遇到的组织变革阻力以及如何克服阻力。8-224

答：

一、组织变革的阻力

1、来自个体对变革的阻力主要涉及以下几方面：

- (1) 习惯及对它的依赖。
- (2) 对安全与未知的恐惧。
- (3) 经济原因。

2、来自组织对变革的阻力主要涉及以下几方面：

- (1) 结构惯性与人际关系网。
- (2) 群体惯性与组织规范。
- (3) 经济利益。

二、变革阻力的克服：

- 1、教育与沟通。
- 2、参与变革决策。
- 3、促进与支持。
- 4、谈判。
- 5、操纵和合作。
- 6、强制。