

2013年1月高等教育自学考试全国统一命题考试

管理心理学

课程代码: 00163

考生答题注意事项:

1. 本卷所有试卷必须在答题卡上作答。答在试卷和草稿纸上的无效。
2. 第一部分为选择题。必须对应试卷上的题号使用2B铅笔将“答题卡”的相应代码涂黑。
3. 第二部分为非选择题。必须注明大、小题号,使用0.5毫米黑色字迹笔作答。
4. 合理安排答题空间,超出答题区域无效。

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. 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(B) 1-1-40
A. 计划职能 B. 组织职能 C. 指挥职能 D. 控制职能
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) 1-1-43
A. 心境 B. 心情 C. 心态 D. 心智
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(C) 1-1-58
A. 联系性原则 B. 发展性原则 C. 客观性原则 D. 具体性原则
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(C) 1-2-69
A. 泰勒 B. 法约尔 C. 韦伯 D. 古利克
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) 1-2-67
A. 泰勒 B. 梅奥 C. 马斯洛 D. 洛奇奇
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(D) 2-3-80
A. 形状知觉 B. 运动知觉 C. 时间知觉 D. 空间知觉
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(C) 2-3-84
A. 整体性 B. 选择性 C. 理解性 D. 恒常性
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(D) 2-3-94
A. 首因效应 B. 近因效应 C. 晕轮效应 D. 心理定势现象
9. 从能力测验的观点看,能力可分为实际能力和(B) 2-4-101
A. 特殊能力 B. 潜在能力 C. 认知能力 D. 创造能力
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(B) 2-4-102
A. 技术能力 B. 人际协调能力 C. 管理能力 D. 组织、协调能力

考试学习软件商城提供自考课程:题库学习软件、历年真题及答案、音频课件等!

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 (C) 2-4-110
A. 多血质 B. 粘液质 C. 胆汁质 D. 抑郁质
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 (B) 2-5-130
A. 情境因素 B. 保健因素 C. 激励因素 D. 工作因素
13. 麦克莱兰提出的激励理论是 (B) 2-5-130
A. 需要层次论 B. 成就需要理论 C. 强化理论 D. 双因素理论
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 (D) 2-5-132
A. 需要 B. 动机 C. 人格 D. 效价
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 (B) 2-6-147
A. 警戒阶段 B. 抵抗阶段 C. 适应阶段 D. 衰竭阶段
16. 关于工作态度与生产效率的描述正确的是 (A) 2-6-140
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
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) 3-7-178
A. PC 对 AA B. AA 对 CP C. CP 对 AA D. CP 对 PC
18. 在预防甲型流感期间, 某学校成立的防甲流小组是 (B) 3-7-154
A. 长久性的正式团体 B. 暂时性的正式团体
C. 长久性非正式团体 D. 暂时性非正式团体
19. 带全局性质和整体目标的非程序化的决策方式是 (B) 3-7-190
A. 程序性决策 B. 战略性决策 C. 稳妥性决策 D. 竞争性决策
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) 4-8-209
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
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 (C) 4-8-210
A. 垂直沟通少 B. 分权 C. 高度专业化 D. 横向沟通多
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 (B) 4-9-230
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
23. 属于组织文化制度文化层的是 (D) 4-9-230
A. 组织经营哲学 B. 组织精神 C. 组织风气 D. 责任制度
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 (C) 4-9-231
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
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 (C) 4-9-235
A. 心理强化 B. 从众心理 C. 认同心理 D. 心理定势
26. 企业形象战略 CIS 包括的三个部分是 (C) 4-9-239
A. AI、BI 和 CI B. AI、BI 和 VI C. MI、BI 和 VI D. AI、BI 和 MI
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 (B) 5-10-246

A. 领导人 B. 企业家 C. 危机管理者 D. 资源分配者

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 (C) 5-10-248

A. 政治思想领导 B. 业务领导 C. 行政领导 D. 学术领导

29. 利克特的领导系统理论认为, 最卓有成效的领导者是 (D) 5-10-256

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

30. 当组织规模一定时, 控制跨度与管理层次的关系是 (B) 4-8-213

A. 正比 B. 反比 C. 不成比例 D. 说不清

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, 其著作主要有 (ABC) 1-2-66

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》

32. 社会知觉的类型主要包括 (ABCD) 2-3-86

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

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 (ABC) 2-4-99

A. 操作 B. 内容 C. 产品 D. 概念 E. 判断

34. 关于行为组织理论的描述正确的有 (BCDE) 4-8-209

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

35. 权力影响力的主要构成因素包括 (ABC) 5-10-247

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

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. 管理心理学的研究方法主要包括哪些? 1-1-58

答:

(1) 实验法

科学心理学的产生与发展得益于实验方法的采用。实验法是研究者人为设定条件控制某些心理现象的发生并加以研究的方法。

(2) 观察法

实验方法也不能离开人对客观事物与现象进行观察。在自然和社会环境中, 不进行人为的干预, 研究者客观化地对企业与行政活动中发生的管理心理现象和行为活动进行考察、记录与研究的方法称为观察法。

(3) 问卷法和测验法

使用一定测量工具 (问卷调查表、心理测验量表), 通过书面形式, 进行企业和行政管理的个体心理或团体心理研究的方法称为问卷法或测验法。

(4) 个案研究法

个案研究法也称案例研究法或案例分析法。这是一种从个别到一般的研究方法, 是对某一个典型个人、团体或组织在较长时间里进行连续、深入、具体的调查, 从而研究其心理活动发展变化整个过程的一般规律的研究方法。

(5) 宏观和微观环境结合分析法

宏观环境指整个社会的制度与经济制度、道德准则与规范、科技与教育文化水平、社会意识与价值取向特点、社会习俗与风气等。

(6) 经验总结法

在我国经济体制改革和现代企业体制建立, 以及我国加入 WTO, 迎接经济全球化、国际化、市场化的竞争、挑战与发展机遇的过程中, 已经涌现出许多现代化企业管理的先进经验与科学方法。

37. 简述强化管理应该注意的事项。2-5-137

答:

强化管理的实际应用, 关键在于如何使强化机制有效协调运转并产生整体效应。为此, 应注意以下五个方面:

(1) 应以正强化方式为主。

在企业中设置鼓舞人心的安全生产目标, 是一种正强化方法, 但要注意将企业的整体目标和职工个人目标、最终目标和阶段目标等相结合, 并对在完成个人目标或阶段目标中做出明显绩效或贡献者, 给予及时的物质和精神奖励(强化物), 以求充分发挥强化作用。

(2) 采用负强化(尤其是惩罚)手段要慎重。

负强化应用得当会促进安全生产, 应用不当则会带来一些消极影响, 可能使人由于不愉快的感受而出现悲观、恐惧等心理反应, 甚至发生对抗性消极行为。

(3) 注意强化的时效性。

采用强化的时间对于强化的效果有较大的影响。

(4) 因人制宜, 采用不同的强化方式。

由于人的个性特征及其需要层次不尽相同, 不同的强化机制和强化物所产生的效应会因人而异。

(5) 利用信息反馈增强强化的效果。

信息反馈是强化人的行为的一种重要手段, 尤其是在应用安全目标进行强化时, 定期反馈可使员工了解自己参加安全生产活动的绩效及其结果, 既可使员工得到鼓励, 增强信心, 又有利于及时发现问题, 分析原因, 修正行为。

38. 简述心理契约科学化管理应坚持的原则。2-6-144

答:

(1) 明确组织与员工双方的期望要求和条件, 彼此清清楚楚。

(2) 双方应有充分诚意与信任感, 要相信与理解对方, 要有踏踏实实感觉和感受。

(3) 要坚持组织与员工双方相互盈利的原则, 大家都有快乐情绪。

(4) 坚持利益、责任与义务平衡, 要建立长期与短期心理签约相结合, 协调发展关系。

(5) 做到感情化管理, 重视员工三种心理目标(即个人生存目标、社会关系目标与自我发展目标)和组织目标的平衡和谐发展。

39. 简述团体决策中存在的主要问题。3-7-196

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。

40. 简述组织文化的特性。4-9-230

答:

(1) 民族性。

民族文化是组织文化的根基，组织文化包容于民族文化之中。组织文化的形成不可避免地受到民族文化的影响，在组织成员的身上必然表现出共同的民族心理和精神气质。

民族文化对组织成员的影响要大于组织文化。

(2) 无形与有形性。

组织文化所包含的共同理想、价值观念和行为准则是作为一个群体心理定势及氛围存在于组织成员中的。在精神文化的影响下，组织成员会自觉地按组织的共同价值观及行为准则去从事社会活动。这种作用是潜移默化的、无形的。但作为组织文化载体的物质文化、制度文化又是有形的。

(3) 软约束性。

组织文化对组织管理起作用，不是靠规章制度的硬手段，而主要是靠核心价值观对成员的熏陶、感染和诱导，使成员产生对组织目标、行为准则和价值观念的认同，自觉地按照组织的共同价值观念和行为准则去活动。

(4) 连续性。

组织文化与组织长期的发展历史相联系，具有一定的组织联系性与连续性，能长期对组织的成员产生影响，不会因为组织发展过程中遇到环境变化或人员变化而变化。

(5) 创新性。

组织文化总是在适应环境的过程中不断充实和创新的。否则，过时的、封闭僵化的组织文化会导致组织在竞争中失败。唯有创新，组织文化才有旺盛的生命力。

四、论述题（本大题共 2 小题。每小题 10 分，共 20 分）

请在答题卡上作答。

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。1-2-77

答：

年代	人性观	管理理论	代表人物	管理措施			
				管理重点	管理职能	管理措施	管理体制
20 世纪 20 年代	经济人假设	X 理论	泰勒、韦伯、 法约尔	以工作任务 为中心	传统管理 职能	外部奖惩（胡 萝卜加大棒）	专制集权领 导体制
20 世纪 30 年代	社会人假设	人际关系 理论	梅奥等	以人为中心	人际关系协 调职能	集体奖励方式	新型民主参 与、沟通的领 导体制
20 世纪 40-50 年代	自我实现人 假设	Y 理论	马斯洛	以环境与人 实质是以人 为中心	设计环境与 采访的职能	强调内部奖励 与成就动机	新型民主参 与决策的领 导体制
20 世纪 60-70 年代	复杂人假设	超 Y 理论	摩尔斯与洛 斯奇	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			

西方管理心理学人性假设与管理理论的发展:

(1) 经济人假设。

20 世纪 20 年代, 西方管理学中的人性观为经济人假设, 代表人物是泰勒、韦伯、法约尔, 管理理论是 X 理论。其管理措施中: 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) 社会人假设。

20 世纪 30 年代, 西方管理学中的人性观为社会人假设, 代表人物是梅奥等, 管理理论是人际关系理论。其管理措施中: 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。

(3) 自我实现人假设。

20 世纪 40—50 年代, 西方管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。其管理措施中: 管理重点是以环境与人, 实质是以人为中心; 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。

(4) 复杂人假设。

20 世纪 60—70 年代, 西方管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。

42. 联系实际论述工作设计的主要内容以及具体设计方法。4-8-218

答:

一、工作设计的主要内容包括工作内容、工作职责、工作关系、工作结果和工作结果的反馈等五个方面:

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。

二、工作设计的具体方法

1、针对工作内容进行设计的方法

(1) 工作职务轮换是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, 并给予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。

(2) 工作扩大即扩大员工的工作范围或领域, 增加工作的内容, 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。

(3) 工作丰富化是指工作的纵向扩大, 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。

2、工作时间设计的方法

(1) 弹性时间制——给予员工在上下班时间上一定的自由处理权。

(2) 压缩周工作时间——最常见的形式是: “4/40”, 即每周工作 4 天, 一天工作 10 小时。

(3) 缩短工作时间是指每周工作日减少到 4 天, 每天仍保持 8 小时工作时间, 即实行 32 小时工作制。

(4) 工作分享——对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, 可以采用工作分享的办法来完成工作任务。

(5) 电子办公也被称之为“在家办公”。在这种工作方式下, 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。

五、案例分析题 (本大题共 1 小题, 共 15 分)

请在答题卡上作答。

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, 但当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? (2-5-135)

答:

公平理论是由美国学者亚当斯在综合有关分配的公平概念与认知失调理论的基础上, 于 20 世纪 60 年代提出的。他认为员工的工作动机, 不仅受自己所得绝对报酬的影响, 而且受相对报酬 (即与他人相比较或与自己过去相比较的报酬) 影响。对自己报酬的知觉和比较所引起的认知失调, 导致当事人的心理失衡, 即不公平感和心理紧张。为减轻或消除这种心理紧张, 当事人会采取某种行动, 以恢复心理平衡。如果对报酬感到公平, 当事人就会获得满足感, 从而激励当事人的行为。

当事人用来比较的对象主要有自己 and 他人两种。当事人将目前自己的报酬/投入与自己过去的报酬/投入相比较, 称为自我比较, 包括将目前自己的报酬/投入与过去在其他组织工作时的报酬/投入相比较, 以及将目前自己的报酬/投入与过去在相同组织内不同职务、工作时的报酬/投入相比较。当事人将目前自己的报酬/投入与他人 (包括组织内或组织外的其他人) 的报酬/投入相比较, 称为社会比较。公平理论认为人与人之间存在着社会比较且有就近比较的倾向。通过自我比较或社会比较, 会出现两种结果, 即, 要么公平, 要么不公平。不公平包括“吃亏”和“占便宜”两种情况。

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) 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:

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; 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。