

2012年10月高等教育自学考试全国统一命题考试

管理心理学 试卷

课程代码: 00163

本试卷满分100分, 考试时间150分钟。

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毫米黑色字迹签字笔作答。
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. 法国著名管理学家法约尔认为管理的首要职能是 (B) 1-40
A. 控制 B. 计划 C. 协调 D. 组织
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 (C) 1-50
A. 社会心理学 B. 普通心理学 C. 管理心理学 D. 工程心理学
3. 管理心理学的基本研究方法主要包括观察法、经验总结法、测验法、个案法和 (D) 1-58
A. 数理分析法 B. 逻辑判断法 C. 经济分析法 D. 实验法
4. 韩非在《八经》篇提出: “凡治天下, 必因人情。人情者, 有好恶, 故赏罚可用。”其阐述管理理论的哲学基础是 (C) 2-63
A. 管理问题 B. 生产问题 C. 人性问题 D. 人事问题
5. 被誉为“科学管理之父”的古典管理学家是 (A) 2-67
A. 泰勒 B. 法约尔 C. 韦伯 D. 古利克
6. 观察者对他人的行为进行分析、解释、预测和判断, 并理解自己和他人行为成败原因的方式和过程是 (D) 3-89
A. 知觉 B. 感觉 C. 印象 D. 归因
7. 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, 这就是知觉的 (D) 3-84

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. 整体性 B. 选择性 C. 理解性 D. 恒常性
8. 在人际知觉中形成的以点概面或以偏概全的主观印象, 称为社会知觉中的 (C) 3-93
A. 首因效应 B. 近因效应 C. 晕轮效应 D. 心理定势现象
9. 按能力的倾向划分, 有一般能力和 (A) 4-100
A. 特殊能力 B. 个人能力 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。上层管理者偏重于 (C) 4-102
A. 技术能力 B. 人际能力 C. 管理能力 D. 协调能力
11. 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的气质类型是 (B) 4-110
A. 多血质 B. 粘液质 C. 胆汁质 D. 抑郁质
12. 弗鲁姆在他的期望理论中强调, 要调动、保持人的工作积极性, 管理者必须正确处理好三类关系: 努力与成绩关系、成绩与奖励的关系和 (D) 5-133
A. 奖励与他人需要的关系 B. 奖励与社会需要的关系
C. 奖励与组织需要的关系 D. 奖励与个人需要的关系
13. 麦克莱兰提出的激励理论是 (B) 5-127
A. 需要层次论 B. 成就需要理论 C. 期望理论 D. 双因素理论
14. 属于对员工进行忠诚管理的策略是 (D) 6-145
A. 平均的待遇 B. 集权管理
C. 赞美员工 D. 建立合适的企业文化
15. 心理契约关注的焦点是 (D) 6-142
A. 组织对于个人的义务 B. 心理契约的可复制性
C. 心理契约的主观性 D. 交易责任和关系责任
16. 小陈是一名画家, 他总是疏远他人, 思考别人是否干扰了自己。根据霍尼的学说, 小陈属于人际关系类型中的 (C) 7-177
A. 逊顺型 B. 进取型 C. 疏离型 D. 竞争型
17. 影响团体凝聚力的因素较多, “文人相轻” 现象显示的影响因素是 (B) 7-158
A. 团体的风气 B. 团体的同质性
C. 外部的压力 D. 团体成员的荣誉感
18. 一个团体在进行某项决策时, 只面向一个或几个成员建议的解决办法是 (A) 7-189
A. 缺少反应 B. 集中反应 C. 独裁法则 D. 一致法则
19. “交叠群体” 组织理论的提出者是 (C) 8-211

- A. 梅奥 B. 德鲁克 C. 利克特 D. 韦伯
20. 研究表明, 通常有效的管理幅度是 (B) 8-213
A. 3~6 人 B. 7~12 人 C. 12~20 人 D. 20~30 人
21. 随着全球化和知识经济的发展, 出现了一些新的组织机构。其中, 打破部门界限, 可以快速组合、解散群体, 决策权下放给成员的组织结构是 (A) 8-217
A. 团队结构 B. 无边界组织结构 C. 虚拟组织结构 D. 柔性组织结构
22. 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, 社会人假设的代表人物是 (B) 2-71~72
A. 法约尔 B. 梅奥 C. 马斯洛 D. 洛奇奇
23. 有效的组织文化, 能够使成员在满足于物质激励的同时获得工作的满足感、成就感和荣誉感, 从而产生深刻持久的激励作用。组织文化发挥的这种作用是 (B) 9-231
A. 行为导向 B. 行为激励 C. 行为协调 D. 社会辐射
24. 某电机工厂, 为了激发全体员工的集体荣誉感, 设计了厂标, 创作了厂歌、厂服等等。该工厂在组织文化建设中运用的管理心理机制是 (B) 9-235
A. 心理强化 B. 认同心理 C. 模仿心理 D. 从众心理
25. 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) 9-237~238
A. 规范和导向功能 B. 凝聚和整合功能 C. 激励功能 D. 社会辐射功能
26. 同一商标可以随市场变化和产品更新应用于各种不同的产品, 日本索尼公司的著名商标“SONY”同时拥有电视机、摄影机、音响设备等多种商品。这体现了 CIS 的 (C) 9-240
A. 管理功能 B. 识别功能 C. 应变功能 D. 传播功能
27. 某企业的王总, 常常维护自行发展起来的外部接触和联系网络, 向人们提供恩惠和信息。王总在企业中充当的角色是 (D) 10-246
A. 谈判者 B. 传播者 C. 发言人 D. 联络者
28. 由下属自行确定工作目标并解决问题, 领导者不参与、不干涉集体活动, 完全凭下属的自觉性完成工作的领导方式是 (D) 10-249
A. 专制型 B. 民主型 C. 授权型 D. 放任型
29. 根据领导生命周期理论, 下属成熟度不同, 领导风格也各异。其中, 说服型领导方式的领导风格是 (B) 10-260
A. 高工作—低关系 B. 高工作—高关系

C. 低工作一高关系 D. 低工作一低关系

30. 根据利克特的领导系统理论, 重要问题的决策权在最高领导层, 兼用奖励和偶然的处罚激励下属, 能够听取下属意见的领导作风是 (C) 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. 民主式领导

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. 韦伯是著名的古典管理学家之一, 也是德国著名的社会学家, 其主要著作有 (ABDE) 2-69

A. 《一般经济史》 B. 《社会学论文集》
C. 《车间管理》 D. 《社会组织与经济组织理论》
E. 《新教伦理和资本主义精神》

32. 空间知觉主要包括 (ABCDE) 3-80

A. 对物体大小的知觉 B. 物体的方向位置的知觉
C. 物体平面形状特性的知觉 D. 立体知觉
E. 空间定向关系的知觉

33. 波特与斯蒂尔斯就目标管理中目标应具备的属性, 提出了六条标准。此外, 现代目标管理提出目标的性质还应包括 (ABCDE) 5-122

A. 创造性 B. 战略性 C. 科学性 D. 系统性 E. 层次性

34. 团体行为规范的类型主要包括 (ABCE) 7-163

A. 团体绩效规范 B. 团体形象规范
C. 社交约定规范 D. 心理健康规范
E. 资源分配规范

35. 组织文化的物质文化层包括 (BCDE) 9-229

A. 工作制度 B. 企业面貌
C. 产品包装 D. 技术工艺设备特性
E. 纪念物

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. 简述人的意志行动的特征。 1-45

答:

人的意志行动有以下四个特征：

- (1) 意志行动是人特有的自觉确定目的的行动；
- (2) 意志行动主要体现在人的意识对活动的调节支配过程，使人的行动能按自觉的目的去能动地认识世界与改造世界；
- (3) 克服内部和外部的困难是意志行动最重要的特征；
- (4) 意志行动是以随意动作为基础，它是和自动化的习惯动作既有联系又相区别的行动。

37. 简述人的气质对于组织管理、思想教育的重要意义。4-109

答：

气质对人的实践活动有一定的影响。了解人的气质类型及其特征，对于组织管理、思想教育等都有重要意义。

- (1) 扬长避短，发挥特长，合理匹配，提高工作效率；
- (2) 注意互补，协调关系；
- (3) 认识差异，关注健康；
- (4) 因人而异，管理教育。

38. 简述提升工作满意度的主要方法和策略。6-141

答：

提升工作满意度的主要方法和策略有如下几种：

- (1) 从领导者、管理者及员工自身进行自主选择，使工作变动有趣，做自己想做的事情；
- (2) 给予公平的激励报酬、福利和晋升的机会；
- (3) 从兴趣、技术与能力的角度将人和工作进行有效匹配，能够扬长避短，发挥特长，促进成长与发展；
- (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，进而使员工得到更高的兴奋和满意度。

39. 简述组织变革的动力因素。8-221

答：

促使组织变革的起因主要来自外部环境和内部环境两个方面：

- (1) 组织变革的外在压力：①社会政治压力；②技术进步压力；③市场压力
- (2) 组织变革的内在动力：①企业战略；②组织成员特征；③组织成长。

40. 简述选拔领导人才必须克服的心理障碍。10-266

答：

选拔领导人才必须克服的心理障碍：

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！

- (1) 以貌取人;
- (2) 强调经验、学历或性别, 忽视态度和信念;
- (3) 凭直觉仓促做出判断;
- (4) 任人唯熟, 任人唯亲;
- (5) 从众效应。

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. 试述在管理实践中运用强化理论应注意的事项。5-137

答:

- (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。因此, 在运用负强化时, 应尊重事实, 讲究方式方法, 处罚依据准确公正, 这样可尽量消除其副作用。
- (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。一般而言, 强化应及时, 及时强化可提高安全行为的强化反应程度, 但须注意及时强化并不意味着随时都要进行强化。不定期的非预料的间断性强化, 往往可取得更好的效果。
- (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。因此, 在运用强化手段时, 应采用有效的强化方式, 并随对象和环境的变化而相应调整。
- (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。

42. 联系实际说明 CIS 战略系统与组织文化建设的关系, 阐述 CIS 战略系统设计导入的步骤与环节。9-240~241

答:

- (1) CIS 设计是组织文化建设的重要内容:

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!

- ①CIS 设计制定了目标组织文化模式;
- ②CIS 的内部实施过程是组织文化的建设过程;
- ③CIS 的对外实施是组织文化辐射作用的体现。

(2) CIS 设计与导入的步骤:

- ①提出 CIS 计划。这是导入 CIS 的前提, 无论是谁 (企业领导者、企业顾问或其它人士) 提出, 最终都要使得企业最高领导者对 CIS 有所了解并对企业内外环境有正确的认识。
- ②调查与分析。通过调查研究, 找到企业问题的关键所在, 是成功实施 CIS 的保证。调查内容主要是企业现状和企业形象两方面。
- ③ 确定企业理念。在分析调查结果以后, 立足企业历史、现实和未来发展方向, 确定企业的目标、哲学、宗旨、精神、道德、作风等。
- ④ 行为与视觉设计。在企业理念指导下, 设计相应企业行为识别要素与视觉识别要素。
- ⑤发布 CIS。就是将已制订成熟的 CIS 方案向内部员工、新闻界和社会公众公开。
- ⑥CIS 实施。如果不能坚决地贯彻实施, 再好的 CIS 方案和计划也无济于事。在实施过程中, 关键在于企业领导者是否有坚定的信念、是否自觉从我做起。

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: 某公司招聘公关部经理, 有甲、乙两人应聘。甲气质特征是安静、稳重、反应缓慢, 情绪不易外露, 注意力稳定难以转移。乙则直率、热情、精力旺盛, 行为的外倾性明显。

根据上述案例回答: 4-109

(1) 甲、乙两人各为哪种气质类型? 简述这两种气质的优缺点。

答:

甲属于粘液质, 该气质类型的优点是镇静踏实, 缺点是反应较迟钝; 乙属于胆汁质, 该气质类型的优点是外向开朗、反应快、效率高, 缺点是暴躁任性、自我控制力差。

(2) 甲、乙两人谁更适合该岗位? 您认为他若在该岗位上应如何从气质上扬长避短?

答:

乙更适合该岗位。公关经理是一个与企业形象密切相关的岗位, 需要具备良好的外表, 较强的关系管理能力, 灵敏的新闻嗅觉和市场洞察力, 所以相对而言, 乙更适合该岗位。但是, 因为其属于胆汁质气质类型, 这种类型的人在工作中容易暴躁任性、自我控制力差, 因此要发挥其特长, 充分运用其外向型的性格, 拓宽人脉, 加强对企业正面形象的宣传, 同时, 需要及时监督其行为, 以使其戒骄戒躁, 克服性格的弱点, 避免其不当行为影响正

常的工作。

qq593777558