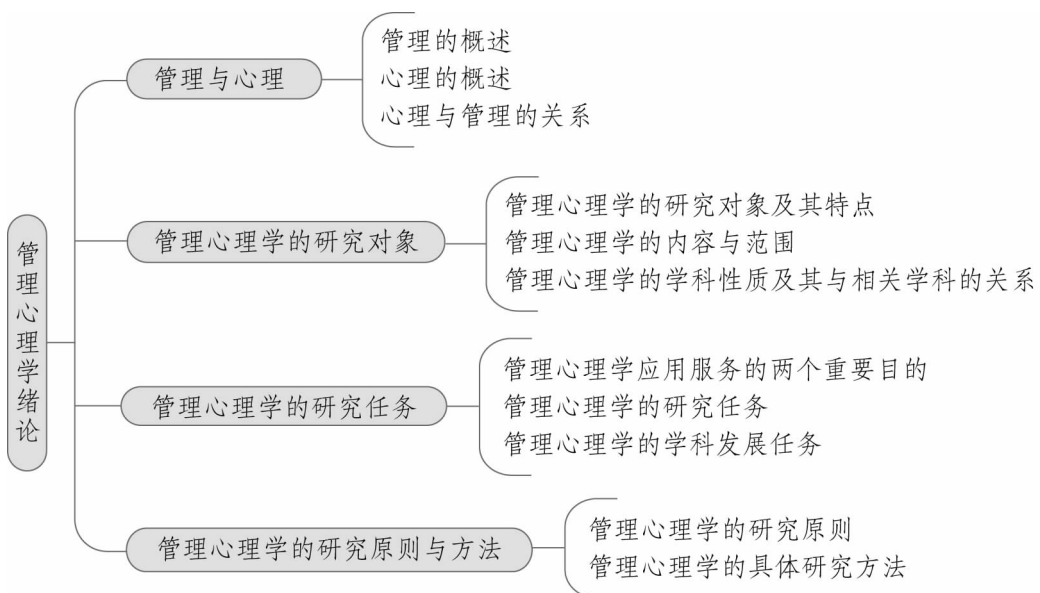


第一章

管理心理学绪论



教材知识架构



本章考纲解读

通过本章的学习,要求对管理的概念,管理与心理的关系,管理心理学的研究对象,管理心理学的研究任务,管理心理学的研究原则与方法有全面的了解和认识。掌握这些内容,是系统学习管理心理学的前提。

1. 识记:管理的概念;管理对象;管理的职能;管理学的学科特征;现代管理学及其特征;心理的概述;管理心理学与主要相关学科的关系;管理心理学应用服务的两个重要目的。

2. 领会:实现管理目标应遵循的客观与心理规律;心理与管理的关系;管理心理学的研究对象及其特点;管理心理学的内容与范围;管理心理学的研究原则与方法。



考点考频分析

序号	考点	题号	题型	分值	再考率
1	管理的概念	2012年1月1题 2015年4月2题	单项选择题 单项选择题	1 1	★★★
2	管理的职能	2013年10月1题 2013年1月1题 2012年10月1题 2015年4月1题	单项选择题 单项选择题 单项选择题 单项选择题	1 1 1 1	★★★★★
3	实现管理目标应遵循的客观与心理规律	2014年4月1题	单项选择题	1	★★
4	心理过程	2015年4月3题 2014年4月31题 2014年4月2题 2013年10月31题 2013年1月2题 2012年10月36题	单项选择题 多项选择题 单项选择题 多项选择题 单项选择题 简答题	1 2 1 2 1 5	★★★★★
5	人本管理与人的心理	2014年10月36题	简答题	5	★★
6	管理心理学的概念	2012年10月2题	单项选择题	1	★★
7	管理心理学与工业心理学的关系	2013年10月2题	单项选择题	1	★
8	管理心理学的研究原则	2013年1月3题 2012年1月36题	单项选择题 简答题	1 5	★★
9	管理心理学的具体研究方法	2014年4月3题 2013年1月36题	单项选择题 简答题	1 5	★★★



重难点知识串讲

考点一 管理的概念(P40)

管理是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。

真题链接

(2012. 01. 01、2015. 04. 02)(单项选择题)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. 管理
B. 领导
C. 协调
D. 沟通

【答案】 A (1P₄₀)

【解析】 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管理。

考点二 管理的职能(P₄₀₋₄₁)

根据法国管理学家亨利·法约尔在1916年提出的五职能(计划、组织、指挥、协调和控制)观点和后来美国加州大学洛杉矶分校的哈罗德·孔茨等人在1955年提出的计划、组织、人员分配、指导和控制的职能观点,我们认为管理的职能包括:

1. 管理的总职能

管理的总职能泛指一切单位或组织中的管理者通过实施计划、组织、指挥、控制、协调等传统职能以及信息、决策、激励、研究与发展、变革与创新等现代职能,使他人同自己一道实现既定目标的活动过程。

2. 管理的具体职能

管理的具体职能包括:

(1)管理的传统职能

①计划(即制定目标并确定达成这些目标所必需的行动手段、方法与策略);②组织(即通过特定的组织机构与组织形式、组织管理原则与方法,完成组织活动任务的过程);③指挥(即上级对下级的指导、监督与激励);④控制(即对组织的实际工作与运行活动状态偏离预订计划与目标时的监督、纠正与调整);⑤协调(即对组织机构和组织成员之间的行为活动进行有效协作与调整)。

(2)管理的现代职能

①信息(即对信息资源的收集、编码、储存、提取、应用、管理与开发,以及有效进行意见交流与信息沟通的职能);②决策(即出主意、想办法,做出合理选择与决定的过程,包括领导决策与员工参与的团体决策,以及战略竞争决策等);③激励(是从指挥职能独立出来的动机激发与调动下属和员工积极性的职能);④研究、发展与开拓创新(即有效进行基础与应用科学的研究、现代化技术与高科技产品的创新活动、营销战略创新、组织和项目的开拓发展与创新、组织的重新设计与学校型组织的创建创新)。

真题链接

(2013. 10. 01)(单项选择题)在管理的职能中,对组织实际工作与运行活动状态偏离预定计划与目标时的监督、纠正与调整是指 ()

- A. 控制职能
B. 计划职能
C. 协调职能
D. 组织职能

【答案】 A (1P₄₀)

【解析】 管理的控制职能,即对组织的实际工作与运行活动状态偏离预订计划与目标时的监督、纠正与调整。

(2013. 01. 01)(单项选择题)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 ()

- A. 计划职能
B. 组织职能
C. 指挥职能
D. 控制职能

【答案】 B (1P₄₀)

【解析】 管理的组织职能,即通过特定的组织机构与组织形式、组织管理原则和方法,完成组织活动任务的过程。

(2012. 10. 01)(单项选择题)法国著名管理学家法约尔认为管理的首要职能是 ()

- A. 控制
B. 计划
C. 协调
D. 组织

【答案】 B (1P₄₀)

【解析】 关于企业管理的职能,法国著名管理学家法约尔于1916年提出五职能观点,即计划、组织、指挥、协调和控制。其首要职能是计划。

(2015. 04. 01)(单项选择题)在管理的职能中,对组织实际工作与运行活动状态偏离预订计划与目标时的监督、纠正与调整是指 ()

- A. 控制
B. 计划
C. 协调
D. 组织

【答案】 A (1P₄₀)

【解析】 控制,即对组织的实际工作与运行活动状态偏离预订计划与目标时的监督、纠正与调整。

考点三 实现管理目标应遵循的客观与心理规律(P₄₁)

企业管理过程主要包括两个系统:一是社会技术系统,这是由物质资料结构和劳动力结构组成的,包括管理劳动工具和生产、营销过程,通过个人与部门的专业化与机械化的生产经营活动,使人适应机器与周围环境的特点,以及制造和使用机器时,要适应人的心理、生理特点,来提高员工的技术水平与劳动生产效率。二是社会心理系统(即指生产过程中个人与他人之间相互交往而形成的个体心理、团体心理与组织心理、领导心理等),其主要强调人的行为动机、需要与激励、认知与态度、人际关系、团体心理气氛、组织结构与健康组织的发展与评估、领导心理与艺

术等在管理过程中的作用。通过协调人际关系,满足职工的需要,调动人的积极性、主动性与创造性来提高生产效率与效益。

真题链接

(2014. 04. 01)(单项选择题)企业管理过程主要包括两个系统:一是社会技术系统,二是 ()

- A. 社会决策系统
B. 社会管理系统
C. 社会心理系统
D. 社会咨询系统

【答案】 C (1P₄₁)

【解析】 企业管理过程主要包括社会技术系统和社会心理系统。因此本题选 C 选项。

考点四 心理过程(P₄₂₋₄₅)

心理过程即心理活动过程,是人脑对客观世界动态的反映过程。心理过程可分为:

(1)认识过程——也称认知过程。是人脑对客观世界的主观能动的反映,是客观事物的属性、特点与活动规律的反映。

感觉、知觉、记忆、思维、想象等都是人脑对客观事物的属性、特点与规律的反映,统称为认识过程或认识活动。其中,感知过程是感性认识,思维是理性认识,记忆兼有感性与理性认识的特点,想象尤其创造想象带有理性认识的特点。以上认知活动的过程也是构成人的智力的重要成分与要素,人们掌握以上各种具体的认识活动的特点和规律,并应用这些规律,即可大大提升自己的认知能力和水平,提高在学习、工作、生活以及在社会交往与公共关系管理活动中的效率。

(2)情绪与情感过程。人在认识世界的过程中,不是冷漠无情、无动于衷的,而是充满着情感色彩,有着鲜明的态度体验。

从情绪活动发生的强弱程度和持续时间来看,可划分为心境、激情、应激等形态。

心境是一种使人的所有情绪体验都感染上某种色彩的、较持久而又微弱的情绪状态。

激情是一种强烈而短促的情绪状态。

应激是由出乎意料的紧张而又危险的情景所引起的超强的情绪状态。

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。

(3)意志过程。人不仅能够认识世界,还能够能动地改造世界。在改造现实的过程中,人总是具有自觉的目的和动机,有实现目标的坚定的信念和决心,有战胜困难与挫折、实现目标的顽强毅力与胆识。这种自觉地确立行动的动机与目的,并据此调节支配行动、努力克服困难的以实

现目标的心理过程就是意志。

意志行动的心理过程即指意识对行为积极能动的调节过程。一般划分制定计划和执行计划两个阶段。

人的行为可以分为本能行为、无意识行为、盲目冲动行为与受意识调节支配的意志行为等多种类型。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動。

真题链接

(2015. 04. 03)(单项选择题)意识对行为的积极能动调节过程是指 ()

- A. 情绪过程
- B. 理智过程
- C. 意志过程
- D. 认识过程

【答案】 C (1P₄₄)

【解析】 意志行动的心理过程即指意识对行为积极能动的调节过程。

(2014. 04. 31)(多项选择)心理过程即心理活动过程,是人脑对客观世界动态的反映过程。心理过程具体可分为 ()

- A. 激励过程
- B. 认知过程
- C. 情绪与情感过程
- D. 沟通过程
- E. 意志过程

【答案】 BCE (1P₄₂₋₄₄)

【解析】 心理过程即心理活动过程,是人脑对客观世界动态的反映过程,可分为认知过程、情绪与情感过程、意志过程。因此本题选 BCE 选项。

(2014. 04. 02)(单项选择题)由出乎意料的紧张而又危险的情景所引起的超强的情绪状态是 ()

- A. 心境
- B. 应激
- C. 心态
- D. 激情

【答案】 B (1P₄₃)

【解析】 应激是由出乎意料的紧张而又危险的情景所引起的超强的情绪状态。

(2013. 10. 31)(多项选择)理智感是对认识活动的成就进行评价时产生的态度体验,人的理智感类型主要包括 ()

- A. 好奇心和新异感
- B. 喜悦感
- C. 怀疑与惊讶情感
- D. 不安情感
- E. 自信和确信不疑情感

【答案】 ABCDE (1P₄₄)

【解析】 人们的理智感大体有以下几种:好奇心和新异感、喜悦感、怀疑与惊讶情感、不安情感、自信和确信不疑情感。

(2013. 01. 02)(单项选择题)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. 心境 B. 心情 C. 心态 D. 心智

【答案】 A (1P₄₃)

【解析】 从情绪活动发生的强弱程度和持续时间来看,可划分为心境、激情、应激等形态。

(2012. 10. 36)(简答题)简述人的意志行动的特征。

【答案】 (1P₄₅)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和改造世界。
- (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。

考点五 人本管理与人的心理(P₄₇)

人本管理的实质涉及以下内容:

- (1)管理应以尊重人、关心人、关爱人与人的生命、改善与提高人的生活工作质量为出发点。
- (2)管理应强调弘扬人性,给人以尊严,尊重人的人格,维护人的健康与和谐生存、发展的权力,发挥人的主体作用与主观能动性作用。
- (3)管理要提倡开发人的潜能、创造与体现人的价值、达到自我实现的目标。
- (4)管理要实现人员、企业、社会与环境的和谐发展,并实现提高生产效率与效益,改善与提升生活质量,促进社会发展的目标。

真题链接

(2014. 10. 36)(简答题)简述当前我国企业与社会发展追求的人本管理的主要内容。

【答案】 (1P₄₇)当前我国企业与社会发展追求的人本管理的主要内容有:

- (1)以人为本的管理思想。
- (2)尊重人的人格与价值。
- (3)关心人的需要与生活。
- (4)关爱人的生命。
- (5)改善人的生活和生存发展环境。

考点六 管理心理学的概念(P₅₀₋₅₂)

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,

来提高管理效率效益和促进组织发展的一门科学。

真题链接

(2012. 10. 02)(单项选择题)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 (1P₅₀)

【解析】 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。

考点七 管理心理学与工业心理学的关系(P₅₃₋₅₅)

工业心理学对管理心理学的产生与形成有重要影响。最早进行心理技术学研究的是冯特的学生,从德国侨居美国的心理学家雨果·闵斯特伯格。他1912年出版了《心理学与工业效率》一书,为工业心理学的诞生和发展开辟了广阔的领域,由于他对工业心理学创立所起的作用,被后人称为“工业心理学之父”。

真题链接

(2013. 10. 02)(单项选择题)因其对工业心理学创立所起的作用,被后人誉为“工业心理学之父”的是 ()

- A. 斯科特
B. 梅奥
C. 冯特
D. 闵斯特伯格

【答案】 D (1P₅₃)

【解析】 最早进行心理技术学研究的是冯特的学生,从德国侨居美国的心理学家闵斯特伯格。他1912年出版了《心理学与工业效率》一书,为工业心理学的诞生和发展开辟了广阔的领域,由于他对工业心理学创立所起的作用,被后人称为“工业心理学之父”。

考点八 管理心理学的研究原则(P₅₈)

管理心理学的研究除应遵循辩证唯物主义和历史唯物主义的哲学指导思想之外,还必须重视如下具体的原则:

(1)客观性原则——即不要主观臆测和单凭内省的方法来研究人的心理,而应当尊重事实,按照事物本来的面目认识事物,实事求是的透过现象看本质,认识环境并找出人行为结果的真实心理原因。

(2)发展性原则——即不要用死板僵化与一成不变眼光来看人的行为与心理活动,而应当从历史、现状和发展前景变化的角度来研究企业管理活动中人的个体、团体与组织心理与行为的规律。

(3)系统性原则——即不要割裂与孤立地进行研究,而应当遵循系统论观点,对管理活动中人的心理与行为活动规律进行综合性考察研究,从系统结构、系统分析、系统设计、系统管理的观点来研究个体、团体与组织心理规律在提高企业管理效能中的作用。

(4)理论联系实际的原则——即研究课题要紧密联系企业的管理实践,具体研究成果要上升到理论高度并接受实践的检验;理论要联系实际,紧密为企业的管理和社会实践服务;同时在不断深化研究与社会实践过程中,还要使管理理论不断提高、不断发展和不断完善。

(5)定量与定性研究相结合的原则——即对人的心理现象的研究与测验要进行统计处理和数据量化分析,又要对人的心理特性和规律进行综合与定性的分析。

真题链接

(2013.01.03)(单项选择题)不要主观臆测和单凭内省的方法来研究人的心理,而应当尊重事实,按照事物本来的面目认识事物,实事求是的透过现象看本质,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 ()

- A. 联系性原则
B. 发展性原则
C. 客观性原则
D. 具体性原则

【答案】 C (1P₅₈)

【解析】 客观性原则即不要主观臆测和单凭内省的方法来研究人的心理,而应当尊重事实,按照事物本来的面目认识事物,实事求是的透过现象看本质,认识环境并找出人行为结果的真正心理原因。

(2012.01.36)(简答题)管理心理学的研究原则主要包括哪些?

【答案】 (1P₅₈)

- (1)客观性原则。
- (2)发展性原则。
- (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。

考点九 管理心理学的具体研究方法(P₅₈₋₆₁)

1. 实验法

实验方法的操作就是改变情境中的一些变量(自变量)来引发另一些变量(因变量)的改变。在设计方面,人们将实验分为两种:现场实验和实验室实验。现场实验指的是研究者在特定管理行为环境中寻求激发主体行为反应的方法,这是一种环境控制比较困难,但是场景非常真实的研究方法。实验室实验法则是在实验室控制的条件下激发研究人的行为特点的研究方法。

管理心理学涉及企业管理活动中人的个体与社会心理现象,因此,实验方法的采用大多是在自然环境中进行的。这种方法的特点是在自然条件下,严格控制影响心理活动的因素,使无关变量尽量排除掉,从而说明在什么条件下影响因素能激发企业员工的劳动生产积极性与提高劳动生产效率。

2. 观察法

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。

优点:使用方便,能够得到第一手真实资料。

缺点:自然环境难以复原,难以重复观察,难以检验和证实,只能被动等待;自然条件下影响员工某种心理活动的因素很多,难以进行精确的定量与定性方面的分析;还有,“仁者见仁智者见智”的研究效应的干扰,难以确定某种行为现象的真正原因。

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。通常,问卷的编制比较简单,不需要对题目进行较多的试测和反复修改,但心理测验的编制则需要相当长的时间与较复杂的过程。

4. 个案研究法

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。这种研究方法要注意:案例要选择准确、有代表性、有普遍意义;要实事求是,具体分析;还应采用多种方法配合进行。

5. 宏观和微观环境结合分析法

管理心理学研究企业中的社会心理活动规律,由于这一研究对象的特点所决定,必须采用微观和宏观环境相结合的分析方法。

6. 经验总结法

我国现代化企业的发展势头、团队建设与组织气氛良好,应对危机的能力较强,员工积极性大大提高,生产效率与经济效益持续增长。总结这些经验,用管理心理学的理论加以概括,有利于揭示管理过程的社会心理规律。

真 题 链 接

(2014. 04. 03)(单项选择)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 (1P₆₀)

【解析】 效度是指整个测验的有效性与准确性,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。因此此题选 C 选项。

(2013. 01. 36)(简答题)管理心理学的研究方法主要包括哪些?

【答案】 (1P₅₈₋₆₀)管理心理学的研究方法包括:实验法、观察法、问卷法和测验法、个案研究法、宏观和微观环境结合分析法、经验总结法。



知识强化训练

一、单项选择题

1. 从起源来看,管理与人类的劳动和群体活动几乎是 ()
 - A. 类似的
 - B. 同步的
 - C. 不同的
 - D. 相同的
2. 管理心理学研究的客观性原则要求 ()
 - A. 遵循系统论观点,进行综合性考察研究
 - B. 尊重事实,按照事物本来的面目认识事物
 - C. 理论联系实际
 - D. 从历史、现状和发展前景变化的角度来研究
3. 研究管理活动中人的社会心理活动及行为规律的一门科学是 ()
 - A. 心理学
 - B. 管理学
 - C. 管理心理学
 - D. 工业心理学
4. 科学的心理学诞生于 ()
 - A. 1900 年
 - B. 1886 年
 - C. 1879 年
 - D. 1912 年
5. 科学心理学产生的重要标志是 ()
 - A. 德国哲学家和心理学家冯特在莱比锡大学创建世界上第一个心理实验室
 - B. 美国加州大学洛杉矶分校的哈罗德·孔茨等人在 1955 年提出计划、组织、人员分配、指导和控制的职能观点
 - C. 法国管理学家亨利·法约尔在 1916 年提出五职能观点
 - D. 心理学家雨果·闵斯特伯格在 1912 年出版《心理学与工业效率》
6. 企业正常运行与管理的重要职能是 ()
 - A. 组织
 - B. 管理
 - C. 沟通
 - D. 领导
7. 目标管理的三个环节包括:目标制定、目标实施和目标结果的 ()
 - A. 目标评估
 - B. 科学评估
 - C. 目标控制
 - D. 科学总结
8. 人稳定的态度体系与行为方式相结合而表现出来的个性心理特征是 ()
 - A. 性格
 - B. 气质
 - C. 能力
 - D. 外貌
9. 管理是提高企业生产力与促进社会生产力发展的 ()
 - A. 一般因素
 - B. 重要因素
 - C. 决定性因素
 - D. 外在因素

10. 2004 年,我国提出的基本国策是 ()
A. 以人为本
B. 创建和谐社会
C. 以经济发展为本
D. 社会主义现代化建设
11. 管理心理学应用服务的首要目的是 ()
A. 建设社会主义物质文明
B. 建设社会主义精神文明
C. 提高劳动生产率
D. 加强对职工的教育
12. 人对认识活动的成就进行评价时产生的态度体验是 ()
A. 道德感
B. 美感
C. 理智感
D. 意志
13. 感情留人、事业留人、环境留人等都说明了有效管理的 ()
A. 社会认知原则
B. 心向一致目标原则
C. 心理动力性原则
D. 信息沟通原则
14. 下列属于现代管理科学的基础学科,是管理效能化、政策研究与决策科学化、科学预测与生产力现代化发展的基础的是 ()
A. 管理心理学
B. 管理学
C. 工业心理学
D. 组织管理学
15. 团体行为管理的核心课题是 ()
A. 团队气氛
B. 团体信息管理
C. 团体人际关系
D. 团体决策
16. 管理的第一要素是 ()
A. 管人
B. 管物
C. 管事
D. 以上都是
17. 从发生的角度看,发生较早且为人类和动物共同具有的是 ()
A. 情绪
B. 激情
C. 情感
D. 心境
18. “人逢喜事精神爽”“心有余悸”都是形容人的 ()
A. 心境
B. 心情
C. 情绪
D. 情感
19. 下列不属于心理过程的是 ()
A. 意志过程
B. 动机过程
C. 认识过程
D. 情感过程
20. 管理心理学的具体研究方法包括观察法、经验总结法、测验法、实验法和 ()
A. 数理分析法
B. 逻辑判断法
C. 经济分析法
D. 个案研究法
21. “经济人”假设对应的管理理论是 ()
A. X 理论
B. Y 理论
C. 人际关系理论
D. 超 Y 理论

22. 观察法的优点是 ()
- A. 有较高信度
B. 仁者见仁,智者见智
C. 使用方便,能够获得第一手真实资料
D. 可以确定某行为的真正原因
23. _____是推动人进行活动的动力特征,是个性结构中最活跃的因素 ()
- A. 稳定性
B. 个性倾向性
C. 独特性
D. 整体性
24. 直接影响人的活动效率并使人成功与顺利完成某种活动的个性心理特征是 ()
- A. 自我
B. 性格
C. 气质
D. 能力
25. 通常,常模用平均数和_____表示 ()
- A. 标准数
B. 标准值
C. 标准额
D. 标准差
26. 不要用死板僵化和一成不变的眼光来看人的行为和心理活动,这是管理心理学研究原则中的 ()
- A. 客观性原则
B. 发展性原则
C. 理论联系实际原则
D. 系统性原则
27. 与所热爱对象的遗失、破裂以及盼望的幻灭相联系的情绪体验称为 ()
- A. 恐惧
B. 愤怒
C. 悲哀
D. 快乐
28. 有人活泼好动,有人则沉默寡言;有人性急,有人则慢性子,这是指人的 ()
- A. 能力
B. 气质
C. 意识
D. 性格

二、多项选择题

1. 心理平衡自我调节的方法有 ()
- A. 自知之明
B. 悟性法
C. 合理宣泄
D. 注意转移
E. 艺术升华
2. 编制一套标准化与科学性的心理测验工具必须具有的条件是 ()
- A. 要有较高信度
B. 要有较高的效度
C. 要有统一的施测程序和评分标准
D. 要有统一的指导语
E. 常模的获得
3. 有效印象管理必须建立在信息有效整合法则的基础上,主要方法有 ()
- A. 平均法则
B. 极大法则
C. 叠加法则
D. 极小原则
E. 加权平均原则

三、简答题

1. 有效管理的心理依据和原则有哪些?

2. 管理心理学研究对象的特点包括哪些内容?
3. 简述平衡与协调心理健康的原则。
4. 简述人的意志行动的特征。

四、论述题

1. 试论述人本管理与人的心理的关系。
2. 试论述管理心理学的主要研究方法。



参考答案及解析

一、单项选择题

1. 【答案】 B (1P₃₉)

【解析】 管理从起源来看,它与人类的劳动、群体活动、社会活动几乎是同步的,它是人类协作劳动的产物,它是人类社会的一种有目的、有计划、有组织、有领导的活动方式。

2. 【答案】 B (1P₅₈)

【解析】 管理心理学研究的客观性原则——即不要主观臆测和单凭内省的方式来研究人的心理,而应当尊重事实,按照事物本来的面目认识事物,实事求是的透过现象看本质,认识环境并找出人行为结果的真正心理原因。

3. 【答案】 C (1P₅₀)

【解析】 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,来提高管理效率效益和促进组织发展的一门科学。

4. 【答案】 C (1P₄₁)

【解析】 科学的心理学诞生于1879年,德国哲学家和心理学家冯特在莱比锡大学创建世界上第一个心理实验室是科学心理学产生的重要标志。

5. 【答案】 A (1P₄₁)

【解析】 科学的心理学诞生于1879年,德国哲学家和心理学家冯特在莱比锡大学创建世界上第一个心理实验室是科学心理学产生的重要标志。

6. 【答案】 C (1P₄₉₋₅₀)

【解析】 沟通是企业正常运行与管理的重要职能。

7. 【答案】 B (1P₄₉)

【解析】 目标管理的三个环节是:目标制定、目标实施、目标结果的科学评估。

8. 【答案】 A (1P₄₆)

【解析】 性格是人稳定的态度体系与行为方式相结合而表现出来的个性心理特征。性格是人的个性结构中具有核心意义的个性心理特性。

9. 【答案】 C (1P₃₉)

【解析】 管理是提高企业生产力与促进社会生产力、经济活动以及社会其他活动健康、持续、

稳定、有效发展的一个决定性因素。

10.【答案】 A (1P₄₇)

【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”的发展目标与管理理念。

11.【答案】 C (1P₅₅)

【解析】 管理心理学应用服务的首要目的是提高劳动生产效率,为社会主义的物质文明建设服务。

12.【答案】 C (1P₄₄)

【解析】 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。

13.【答案】 C (1P₄₉)

【解析】 心理动力性原则,又称激励原则,激励就是激发与鼓励,调动人的积极性的过程。感情留人、事业留人、利益留人、环境留人等,对调动员工的积极性有非常重要的作用。

14.【答案】 A (1P₅₃)

【解析】 管理心理学是现代管理科学的基础学科,它是管理效能化、政策研究与决策科学化、科学预测与生产力现代化发展的基础。

15.【答案】 C (1P₅₂)

【解析】 团体心理与行为包括团体概述、团队气氛、团体信息管理、团体人际关系、团体决策、团体的竞争与合作以及冲突等内容。其中,人际关系是团体行为管理的核心课题。

16.【答案】 A (1P₄₈)

【解析】 管理的第一要素即是管人,而人才则是企业的根本,员工是组织的命脉。

17.【答案】 A (1P₄₃)

【解析】 从发生的角度来看,情绪发生较早,为人类和动物共同具有。

18.【答案】 A (1P₄₃)

【解析】 心境是一种使人的所有情绪体验都感染上某种色彩的、较持久而又微弱的情绪状态,它是一种缓和而又微弱的、表现比较持久的、带弥散性的情绪体验。“人逢喜事精神爽”“心有余悸”都是形容人的不同的心境状态。

19.【答案】 B (1P₄₂₋₄₄)

【解析】 心理过程包括认识过程(也称认知过程)、情绪与情感过程和意志过程。

20.【答案】 D (1P₅₈₋₆₀)

【解析】 管理心理学的具体研究方法包括:实验法、观察法、问卷法和测验法、个案研究法、宏观和微观环境结合分析法、经验总结法等。

21.【答案】 A (1P₅₂)

【解析】 “经济人”假设对应的管理理论是 X 理论。

22.【答案】 C (1P₅₉)

【解析】 观察法的优点是,使用方便,能够获得第一手真实资料。

23.【答案】 B (1P₄₅)

【解析】 个性倾向性是推动人进行活动的动力性特征,是个性结构中最活跃的因素,是人的个性的动力结构系统。

24. **【答案】** D (1P₄₆)

【解析】 能力是直接影响人的活动效率并使人成功与顺利完成某种活动的个性心理特征。

25. **【答案】** D (1P₆₀)

【解析】 所谓常模指的是一种标尺,它是一定范围的人群在某种心理测验上得分的均值,这个常模可以用于确定某个个案行为与平均程度的偏离情况。通常,用平均数和标准差来表示。

26. **【答案】** B (1P₅₈)

【解析】 发展性原则——即不要用死板僵化和一成不变眼光来看人的行为和心理活动,而应当从历史、现状和发展前景变化的角度来研究企业管理活动中人的个体、团体与组织心理与行为的规律。

27. **【答案】** C (1P₄₃)

【解析】 现在心理学界根据主体和客体之间需求关系的不同,一般把情绪划分为“快乐、悲哀、愤怒、恐惧”等四种基本形式,其中,悲哀是指与所热爱对象的遗失、破裂以及盼望的幻灭相联系的情绪体验。

28. **【答案】** B (1P₄₆)

【解析】 气质就是人们平常所指的秉性、性情或脾气。有人活泼好动,有人则沉默寡言;有人性急,有人则是慢性子;有人外向善交际,有人则内向孤僻等。

二、多项选择题

1. **【答案】** BCDE (1P₅₀)

【解析】 心理平衡自我调节的方法有:合理宣泄、理智消解、悟性法、注意转移、艺术升华和自我防卫等。

2. **【答案】** ABCDE (1P₅₉₋₆₀)

【解析】 编制一套标准化与科学性的心理测验工具必须具有如下的条件:

(1)要有较高信度;(2)要有较高的效度;(3)为了在一定范围中使用这个测验,常模的获得也是必要的步骤;(4)最后,还要有统一的指导语、施测程序和评分标准,做到施测与评分的标准化。

3. **【答案】** ACE (1P₄₉)

【解析】 有效印象管理必须建立在信息有效整合法则的基础上:

(1)平均法则;(2)叠加法则;(3)加权平均法则。

三、简答题

1. **【答案】** (1P₄₈₋₅₀)有效管理的心理依据与原则包括以下几方面内容:

- (1)社会认知原则。
- (2)心向一致(目标管理)原则。
- (3)心理动力性(激励)原则。
- (4)信息沟通原则。

(5) 人际关系协调的原则。

(6) 心理健康与平衡协调的原则。

2. 【答案】 (1P₅₁₋₅₂) 管理心理学研究的对象有以下几个特点:

(1) 管理心理学研究的对象主要是企业与行政管理的内部结构系统。从系统论的观点来看, 现代企业的生产经营与行政管理过程包括输入、转换与输出三个环节。

(2) 管理心理学的研究对象着重是企业与行政管理的内部社会心理系统。在这个系统中主要强调人的个性特征、人的需要动机激励、人际关系、领导行为与艺术、团体风气及组织结构与气氛等心理因素在管理中的作用。

(3) 管理心理学的研究对象与工业心理学中的工程心理学相比较, 是研究更纯粹的人的因素方面的问题。工程心理学是研究“人—机”关系问题, 其重点是探讨人与机器、人与技术、人与物理环境相互关系中的人的心理因素作用。而管理心理学研究的重点是组织、企业中人际关系方面的人的心理因素的作用, 管理中更纯粹人的因素问题。

3. 【答案】 (1P₅₀) 平衡与协调心理健康的原则有:

(1) 认知改组(引导、疏导、学习)。

(2) 理顺关系(理解、沟通、协调、谅解)。

(3) 情绪调节。情绪调节的基本过程: ①生理调节——生物反馈与生理活动; ②情绪体验调节——不同策略(愤怒——解决问题; 悲伤——求助; 伤感——回避); ③行为调节(抑制和掩盖不当情绪表达; 呈现适当的交流信号)。

(4) 认知调节(知觉或再唤醒需要调节的情绪、解释原因和认识改变的方式与途径、作出改变决定和设定目标、调节反应、评价、将调节付诸实践)。

(5) 人际调节; 社会与外部调节(动机、社会信号、自然环境、记忆等)都起重要作用。

4. 【答案】 (1P₄₅) 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。

四、论述题

1. 【答案】 (1P₄₇) 人本管理与人的心理关系如下:

人本管理的理念及其执行是与人的各种心理现象关系密切的。它涉及管理者的心理, 也涉及被管理者的心理, 同时还涉及人际关系心理、团体心理、组织心理、社会心理与各种环境心理的内容和心理规律的应用。尤其是领导者和员工的工作态度与工作作风、团体规范、团队心理氛围和组织心理气氛等, 对管理的绩效和效能有重要的影响。从本质上说, 人本管理就是要根据人的个体与团体心理规律、思想规律, 通过尊重人、关心人、激励人、改善人际关系等方法, 充分发挥人的积极性、主动性和创造性, 从而提高生产效率和效率, 并促进企业和人员健康稳定的发展。

2.【答案】 (1P₅₈₋₆₁)管理心理学的具体研究方法包括:

(1)实验法。

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。实验法的实施必须满足三个条件:①要有一种理论作为指导背景。②要有一个“规则系统”。③在理论和操作具备的情况下,应该能引起一系列“行为”。

实验方法的操作就是改变情境中的一些变量(自变量)来引发另一些变量(因变量)的改变。在设计方面,人们将实验分为现场实验和实验室实验两种。

管理心理学涉及企业管理活动中人的个体与社会心理现象,因此,实验方法的采用大多是在自然环境中进行的。这种方法的特点是在自然条件下,严格控制影响心理活动的因素,使无关变量尽量排除掉,从而说明在什么条件下影响因素能激发企业员工的劳动生产积极性与提高劳动生产效率。

(2)观察法。

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,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。

问卷法和测验法的第一步是通过一些科学化的程序,创造出适合于调查特定心理现象的有效工具。第二步则是将工具使用于特定的研究目的。

(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。微观环境指人们直接生活在其中的物理环境与心理环境。管理心理学研究企业中的社会心理活动规律,由于这一研究对象的特点所决定,必须采用微观和宏观环境相结合的分析方法。

(6)经验总结法。

总结经验,用管理心理学的理论加以概括,有利于揭示管理过程的社会心理规律。