自考《管理心理学》模拟试题

1.简述有效管理心理依据与原则

【答案】

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。

【考点】管理与心理的关系

2.简述知识型员工需要的特点。

【答案】

①最早提出知识型员工这一概念的是管理大师彼得•德鲁克。他认为，所谓知识型员工，就是掌握和运用符号和概念，利用知识或信息工作的人。

②知识型知识型员工通常具有较高的需求层次，他们比般员工更注重追求自主性、个性化、多样化和创新精神，更注重自己的尊严和自我实现的价值。

③他们很难满足于一般事务性工作，而更执更于具有挑战性、创造性的任务，并尽力追求完美的结果，渴望通过这一过程充分展现个人才智，实现自我价值。

【考点】需要的实质与分类

3.简述组织承诺及主要维度。

【答案】

1.组织承诺是员工对组织与组织目标的认同，以及员工对义务与责任自觉承担的程度。

2.加拿大学者梅耶与艾伦对以前的研究进行分析，提出了组织承诺的三个维度：

(1)持续承诺即指员工愿意持续留在组织并保持自己在组织中的地位;

(2)规范承诺是员工愿意为组织工作主要是由于行为规范的约束，感到自己必须这样做才能符合规范的要求;

(3)感情承诺即员工为组织努力工作，对企业忠诚完全是出于对组织的感情，而非物质利益的吸引。

【考点】组织承诺

4.简述虚拟组织及优势与不足。

【答案】

1.虚拟组织的优势在于灵活性，不需要大规模的设备投资，庞大的员工队伍及由此产生的管理问题。

2.主要不足是管理人员对公司的主要职能缺少强有力的控制，其中任何一个环节的失误，都会对整个组织造成极大的危害。

【考点】组织结构的设计

5.简述明茨伯格领导角色功能的划分。

【答案】

加拿大克吉尔大学的亨利•明茨伯格教授将组织中领导者的角色归纳为10种，并将其进一步概括成三个方面:

1.人际关系角色:①名誉领导;②领导人;③联络者;

2.信息传递角色：①监听者;②传播者;③发言人;

3.决策制定角色：①企业家;②危机管理者;③资源分配者;④谈判者。

【考点】领导的功能

四、论述题(本大题共2小题，每小题l0分，共20分)

6.试述社会知觉过程中归因偏差的克服。

【答案】

(1)通过归因训练，掌握某种归因技能，形成积极的归因风格，通过归因训练，可以获得各种形式的归因反馈信息，可以有针对性的消除归因偏差。在归因训练时，对成员所做出的符合实际的、积极有效的归因及时给予强化，鼓励他们形成正确的归因风格。

(2)要引导成组织和团体的工作绩效，应该引导成员多进行个人倾向的归因，并促使他们将其工作的成败归因于自己努力、能力等方面的原因，克服与矫正遇事总是抱怨客观条件不好，归因于运气太差、任务太难等不良的归因倾向。

(3)要引导成员多从内在的、不稳定与可以控制的因素(努力)来归因，少从内部的、稳定的、不可控制的因素 (能力)来归因，克服成员总是认为自己能力低、自信心不足的偏差，提高他们的成就动机与向我效能感，增强他们的自信心和继续努力的行为，来改进与提高工作绩效。

(4)通过观察学习的方法，及学习与观察其他成员正确归因方式与行为，也会收到好的效果。

【考点】归因偏差与归因偏差的克服

7.试述从个人角度改善人际关系的方法。

【答案】

从成员个人角度看，改善人际关系应注意以下方法：

(1)正确认识处理人际关系的基本原则，摆正各种关系的位置，妥善处理好人际之间的矛盾。

(2)加强自我意识的修养，学会在社会交往中正确地认识自我、评价自我、控制自我、调适自我，能勇于承认和改正自己的错误，有利于搞好和改善人际关系。

(3)采用角色换位与角色扮演方法，加强个人心理品质与个性特征锻炼与训练。(4)加强情绪与意志力的培养，以及良好个性和行为的训练。

(5)按照“PAC分析”方法，改善人际交往。

【考点】影响人际关系的因素

五、案例分析题：本大题共1小题，共l5分。

8.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：

(1)【题干】甲、乙两人各为哪种气质类型?简述这两种气质的优缺点。

【答案】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。

【考点】气质差异在管理中的应用

(2)【题干】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?

【答案】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。

【考点】气质差异在管理中的应用