

国家开放大学2024年春季学期期末统一考试

管理心理学 试题

2024年7月

注意事项:

1. 将你的学号、姓名及考点名称填写在试题和答题纸的规定栏内。考试结束后,把试题和答题纸放在桌上。试题和答题纸均不得带出考场。待监考人员收完试题和答题纸后方可离开考场。
2. 仔细阅读题目的说明,并按题目要求答题。所有答案必须写在答题纸的指定位置上,写在试题上的答案无效。
3. 用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(本题共10小题,每小题2分,共20分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

1. 我国最早明确提出“以人为本”观念的是春秋时期的()。

A. 王阳明	B. 管仲
C. 张良	D. 老子
2. 芒斯特伯格的()一书包括三个方面的内容:一是尽可能有的最好工人;二是尽可能有的最好工作;三是尽可能有的最好效果。

A. 《工业文明中的任性问题》	B. 《工业心理学基础》
C. 《心理学与工业效率》	D. 《组织心理学》
3. “管理心理学”的名称在20世纪()年代出现于美国,从时间来看远先于“组织行为学”这一名称。

A. 40	B. 50
C. 60	D. 70
4. 观察法的优点是被观察者的心理在未受条件控制的情况下,能表现出很大的()。

A. 天性	B. 自然性
C. 个性	D. 天赋

5. ()年马斯洛出版的第一部关于动机理论的著作——《人类动机的理论》。

A. 1941	B. 1942
C. 1943	D. 1945
6. 由()推论出的一项组织的基本原则被称为“阶梯原则”,即透过权威的运用以执行督导与控制。

A. X理论	B. Y理论
C. XY理论	D. 超Y理论
7. 个体可以对其投入与产出进行心理(),从而达到心理平衡。

A. 调整	B. 测试
C. 安慰	D. 曲解
8. 组织发展是提高组织运作水平的一系列技术的综合,其目的是(),提高与同事交流的效率,引发组织运作的重大变革。

A. 促进生产	B. 提高技能
C. 改善绩效	D. 完成目标
9. 有一种领导行为在短期内可能取得较高的生产效率,但由于不关心人,不讲究提高员工的士气因而长期内会使生产效率下降。这种领导行为是()。

A. 俱乐部型	B. 目标型
C. 任务型	D. 效率型
10. 现代企业管理正从以物为中心转向以人为中心,越来越突出人的作用和力量,人是管理的主体,()是管理的核心。

A. 生产力	B. 目标
C. 激励	D. 薪酬

二、多项选择题(本题共5小题,每小题2分,共10分。请在下列每小题给出的选项中,选出符合题目要求的两个或两个以上选项。多选、漏选、错选均不得分)

11. 《管理心理学》的研究内容包括()的研究。

A. 个体心理	B. 群体心理
C. 领导心理	D. 组织心理
12. 胜任力的冰山模型是指胜任力内涵,其包括两部分:一个外显的内涵,其中包括知识、技能、社会角色。另一个是潜在的内涵,包括()。

A. 自我概念	B. 特质
C. 动机	D. 社会角色

13. 目标管理的具体做法可分为()阶段。
- A. 目标设立 B. 过程管理
C. 考评效果 D. 反馈评估
14. APM 素质模型理论将人的素质分为三大类,分别是()。
- A. 能力类 B. 个性类
C. 动力类 D. 知识类
15. 生活压力源指应激起源于与员工个人生活有关的因素,具体包括()。
- A. 重要人员的影响 B. 个人生活事件的影响
C. 生活方式的变化 D. 经济收入压力

三、判断题(本题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分。以下叙述中,你认为正确的打“√”,错误的打“×”)

16. 组织作为一个开放系统,还被环境中的各种力量所决定,其中包括社会趋势,经济变化,技术进步。()
17. 代表性启发式,这里指根据现成信息做出决策的倾向,也会增加决策的失误性。()
18. 个人价值观、组织给个人的恩惠会促成员工的责任感,从而提高规范承诺。()
19. 自我超越指的是学习如何扩展个人的能力,得到我们想要的结果,并且塑造一种组织环境,鼓励所有的成员自我发展。()
20. 全面人才战略模型当中的“结构”,指的就是人才“选用预留”机制,把员工的工作和学习积极性调动起来。()

四、简答题(本题共 1 小题,每小题 10 分,共 10 分)

21. 请简述创建成功团队的条件与障碍。

五、案例分析题(本题共 2 道题,案例一 20 分,案例二 30 分,共 50 分)

22. **案例一**

尽管百事可乐公司一直以发展迅速、竞争力强而自豪,但公司总裁最近仍为员工之间的勾心斗角而忧虑。调查表明,80%的公司员工曾经因工作不合而烦恼。许多员工抱怨他们没有得到应有的关怀,不知道公司正在发生什么事情,也没有人告诉他们工作绩效如何。

在百事可乐公司,工作职责划分不太明确,这导致内部竞争十分激烈。管理人员常常分配给员工太多的任务并要求按时完成。那些能够圆满完成任务的员工晋升很快,其他人则常常离职。平均来说,每人在一个职位上仅仅工作 18 个月。除离职率高以外,管理层还过分强调短期效果。快速晋升的允诺吸引了不少有抱负的年轻人,但大多数人在百事可乐公司呆不久。大家都说,百事可乐公司有许多职位,但鲜有事业。

请结合以上描述具体分析百事可乐公司员工工作压力的来源主要有哪些?(20 分)

案例二

23.

总部设在美国加州的 Google 公司希望通过股票来奖励和保留员工的做法的一个关键点是,它对员工的奖励超越了传统的金钱概念,而将关注点更多地放在了员工的更高层次需求的满足上。拥有公司股票意味着这些被奖励的员工由为企业打工的角色转为企业的“股东”,这种新的“角色认定”可以满足员工的一种心理层面的需求,而心理层面的需求是一种较高层面的需求。我们从员工职业生涯发展的角度来看,工作可能达成的目的能很清楚地说明了工作与人的内在需求之间的关系:过去我们大多数企业采取的更多是经济层面的奖励,更多地体现在物质需求的满足上,这其实是一个较低层面的需求,而随着薪酬的不断提高,公司在奖励上面临两难问题:奖金少了没有奖励效果;奖金多了公司成本剧增。金钱对人来说确实是重要的,也是我们这个处于实现小康阶段中的人的普遍渴求的,但金钱却不能够代表一切。因此,如何将有限的奖金和员工需求的满足结合起来,发挥更大的作用,应该是公司奖励政策的关键。

请用马斯洛的需要层次理论分析 Google 公司的做法。(30 分)

试卷代号:23980

国家开放大学2024年春季学期期末统一考试

管理心理学 试题答案及评分标准

(供参考)

2024年7月

一、单项选择题(本题共10小题,每小题2分,共20分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

1. B 2. C 3. B 4. B 5. C
6. A 7. D 8. C 9. C 10. C

二、多项选择题(本题共5小题,每小题2分,共10分。请在下列每小题给出的选项中,选出符合题目要求的两个或两个以上选项。多选、漏选、错选均不得分)

11. ABCD 12. ABC 13. ABC 14. ABC 15. ABCD

三、判断题(本题共5小题,每小题2分,共10分。以下叙述中,你认为正确的打“√”,错误的打“×”)

16. √ 17. × 18. √ 19. √ 20. ×

四、简答题(本题共1小题,每小题10分,共10分)

21. 请简述创建成功团队的条件与障碍。

答题要点如下:

(1)创建成功团队的条件(5分):

根据大量的试验,在团队的规模上,一般认为,保持小的团队规模是明智之举,10~20个成员的团队最为理想。

要选择合适的团队成员。由于团队经常会面临新的情况,为此要不断地进行培训、培训、再培训。通过培训,向团队成员阐明目标,阐明团队行为的规则,对于受训的团队成员的培训效果要进行合适的绩效评估,对于优秀的成员要给予奖励。

在培训中,要重点地突出培养团队精神,促进相互信任,鼓励参与。

(2)创建成功团队的潜在障碍(5分):

在创建团队的过程中最大的障碍是团队成员不愿意合作,也没有得到管理人员的支持,领导者也不愿意放弃控制权,也不能与其他团队合作。

创建团队中的另一障碍被称为“过程损失”,即团队成员在与工作绩效没有直接联系的活动中所花费的时间和精力。这些精力和时间主要用来解决群体维系问题。由于群体内部个体相互干扰,产生过程损失,因而群体绩效未必优于个体与个体之和。

五、案例分析题(本题共2道题,案例一20分,案例二30分,共50分)

案例一

22.

答题要点:

从中可以看出导致员工产生压力的来源主要有:

(1)工作负担:这里主要是工作超载和时间压力的问题。如果员工被要求在不足够的时间内完成过多的任务量,就会导致压力产生;

(2)角色冲突:不合理的工作要求,很多员工即使施展浑身解数也无法使得上司满意,这就产生角色冲突。不合理的工作要求会使员工心灰意冷、毫无斗志、得过且过或者另谋高就;

(3)角色模糊:没有明确地向员工提出工作要求,员工就不能对自己的工作和责任有一个清晰的了解,这会使得员工在工作上带有一定的被动性,不利于员工的积极性发挥,也会使员工产生不安和困惑;

(4)人际关系:公司内部的勾心斗角与恶性竞争会导致关系疏离、误会产生,甚至会产生恶性的冲突,不但不利于个体的发展,对于整个组织的发展也是有害的。

案例二

23.

答题要点:

依据马斯洛的需要层次理论即:需求分为五种,分别为:生理上的需求,安全上的需求,情感和归属的需求,尊重的需求,自我实现的需求。另外两种需要:求知需要和审美需要。这两种需要未被列入到他的需求层次排列中,他认为这二者应居于尊重需求与自我实现需求之间。Google的奖励制度恰当的满足了员工的需要,使员工成为企业的“股东”,可以达到需要的最高层次即自我实现的需要。

此外这个企业在以下几个方面有突出的表现:(1)在人力资源制度安排上,随意性代替规范化;(2)在人力资源配置上,重学历轻能力;(3)在人才结构上,重视技术型人才轻视管理型人才;(4)在激励机制上,用物质刺激代替精神关怀;(5)在人才开发利用上,重视人才引进,轻视人才培养。