

伯仲教育国开期末复习资料，仅供我校大专本科学员期末复习使用，严禁外传。

一、单项选择题（每小题 2 分，共 20 分。在备选答案中选择一个正确答案，并把正确的序号填在括号内）

1. 管理心理学的早期发展同西方工业心理学的兴起分不开，心理学家将重点研究有效地利用人的某些心理生理资源以获得更高的生产效率。那么工业社会心理学的创始人是谁？（ ）  
A. 泰勒  
B. 梅奥  
C. 芒斯特伯格  
D. 利莲·吉尔布雷斯
2. 具有高水平的专长，善于在活动中进行创造性思维，引发灵感，活动成果突出而优异的人属于（ ）。  
A. 能力低下  
B. 一般能力  
C. 天才  
D. 才能
3. 双因素理论的提出者是（ ）。  
A. 马斯洛  
B. 赫兹伯格  
C. 麦克利兰  
D. 波特
4. 根据弗隆的期望理论，某人对完成某项任务的把握性很大，因此他对于这项工作的积极性会（ ）。  
A. 很高  
B. 很低  
C. 可能高也可能低  
D. 不高也不低
5. 由组织正式文件明文规定的、群体成员有固定的编制，有规定的权力和义务，有明确的职责和分工的群体属于（ ）。  
A. 非正式群体  
B. 正式群体  
C. 小群体  
D. 参照群体
6. 对下属采取信任的态度，并与他们共同制定计划、设置目标、改进和检查工作，这种领导风格属于什么类型？（ ）  
A. 专权独裁式  
B. 温和独裁式  
C. 协商式  
D. 参与式
7. 一个上级管理者直接有效地管理下级的人数是（ ）。  
A. 管理层次  
B. 管理幅度  
C. 管理规模  
D. 管理范围
8. 作为公司的总经理，你将授权给哪种人以决策和行动的权力？（ ）  
A. 参谋人员  
B. 直线人员  
C. 咨询人员  
D. 一线员工
9. 某组织中设有一管理岗位，连续选任了几位干部，结果都是由于难以胜任岗位要求而被中途免职。从管理的角度来看，出现这一情况的根本原因最有可能是（ ）。  
A. 组织设计没有考虑命令统一的原则  
B. 组织设计没有考虑例外原则  
C. 组织设计忽视了对于干部的特点与能力要求  
D. 组织设计没有考虑到责权对应的原则
10. 以人为中心的变革措施主要包括哪些？（ ）  
A. 调查反馈、群体建议、咨询活动  
B. 群体决策、激励  
C. 调查研究、集体活动  
D. 集体活动、激励

二、多项选择题（每选对一小题给 4 分，共 28 分，不选、错选或少选均不得分）

11. 我国现代组织忠诚的结构维度主要包括（ ）。  
A. 认同  
B. 内化  
C. 奉贤  
D. 效劳  
E. 服从
12. 以下做法中，属于自然消退强化方法的有（ ）



伯仲教育国开期末复习资料，仅供我校大专科学员期末复习使用，严禁外传。

出去吃午饭，一有可能就表扬他的工作，甚至还同他的儿子保持联络。

但随着中西部地区营销主管的任命，所有这一切都结束了。明娟一直盯着这个职位，并认为自己有很大的可能得到这个职位。她同与她同一级别的另三位管理人员竞争这个职位。阿苏不在竞争者之列，因为他没有研究生文凭，但是阿苏的意见被认为在高层有很大的影响力。明娟的资历比其他的竞争者要浅，但是她的部门现在已成为公司的核心部门，而且高层管理多次对她进行褒奖。她相信，若阿苏好好推荐的话，她能得到这个职位。但马德最后得到了提升去了陕西，明娟十分失望。她未能得到提升就够糟的了，使她无法忍受的是选中的竟然是马德。她和阿苏曾戏称马德为：“讨厌先生”，因为他们都受不了马德的狂妄自大。明娟觉得马德的中选对自己来说是一个侮辱，这使她对自己的整个职业生涯进行了反思。当传言证实了她的猜测—阿苏对决策的作出施加了重大影响—之后，她决定把她同阿苏的接触降低到最低限度。办公室里的关系冷了下来，持续了一个多月，阿苏也很快就放弃了试图同明娟修复关系的行动，他们之间开始互不交流，仅用不署名的小便条进行交流。最后，他们的顶头上司威恩无法再忍受这种冷战气氛，把他们两人召集到一起开了一个会，“我们要呆在这，直到你们重新成为朋友为止。”威恩说道，“至少我要知道你们究竟有什么别扭。”明娟开始不承认，她否认她同阿苏之间的关系有任何变化。后来她看到威恩是严肃认真、誓不罢休的，只得说道：“阿苏似乎更喜欢和马德打交道。”阿苏惊讶地张大了嘴，吭哧了半天，却什么也说不出。

威恩告诉明娟：“部分是由于阿苏的功劳，马德被安全地踢走了，而且以后你们谁也不用再想法对付他了。但如果你是对那个提升感到不满的话，你应该知道阿苏说了许多你的好话，并指出如果我们把你埋没到中西部去，这个部门会变得有多糟。加上分红的话，你的收入仍然与马德一样多。如果你在这儿的工作继续很出色的话，你就可以去负责一个比中西部地区好得多的地方。”明娟感到十分尴尬，她抬头向阿苏看去，阿苏耸了耸肩，说道：“你不想来点咖啡”？在喝咖啡的时候，明娟向阿苏诉说了在过去这个月里她是怎么想的，并为自己的不公正态度向阿苏道歉。阿苏向明娟解释了她所认为的疏远冷漠实际上是某种敬畏：他看到她的优秀和效率，结果他非常小心翼翼，惟恐哪儿阻碍到她了。

第二天，办公室又恢复了正常。但是一项新的惯例建立起来了：明娟和阿苏在每天的十点钟一起去喝杯咖啡休息一下。他们的友好状态使在他们周围工作的同事们从高度紧张中松弛下来了。

请在认真读完该案例后，对下列问题做出单项选择：

(1)明娟和阿苏之间产生矛盾的原因是( )。

- A. 明娟瞧不起人
- B. 阿苏瞧不起人
- C. 由职权之争引发冲突，又因信息沟通障碍产生矛盾
- D. 阿苏把马德给安全地踢走了

(2)爱通公司在中西部地区营销主管的职位由谁夺得？( )

- A. 明娟
- B. 阿苏
- C. 威恩
- D. 马德

(3)公司领导者采用了什么样的解决矛盾的方法？( )

- A. 转移目标的策略
- B. 委任态度开明的管理者
- C. 鼓励竞争
- D. 重新编组

伯仲教育国开期末复习资料，仅供我校大专科学员期末复习使用，严禁外传。

(4)根据案例，下面哪种原则不利于改善明娟和阿苏的人际关系？( )

- A.平等的原则
- B.竞争的原则
- C.互利的原则
- D.相容的原则

**五、案例分析题（每小题 10 分，共 30 分。根据管理心理学理论来分析并回答案例后面提出的问题）**

**29. 艾琳化妆品公司**

艾琳·格拉斯纳曾在一家大公司当过地区部经理，工作成绩斐然。离开了这家大公司后，便开始经营她自己的化妆品公司。她购买了一套化妆品配制流水线，租用了一个旧仓库，安装了一套小型的化妆品灌瓶与包装生产线。三年过去了，艾琳的化妆品公司初见成效，格拉斯纳小姐打算拓展她的产品，增添生产线，建立分销网络。她采取了以下步骤：

第一步，她准备了一份使命报告书。她写道：“艾琳化妆品公司准备生产一套化妆品系列，在美国东北部通过百货商店与专业商店分销上市”，她还建立了长期目标：第一，成为意大利香水在美国市场的一个主要代理人；第二，只销售高级化妆品；第三，以高收入顾客为主要销售对象。

第二步，去银行贷款，银行问她经营有何独到之处，她回答说，第一，她只批发给独家经销她的产品的那些百货商店和专业商店；第二，在圣诞节旺季到来的三个月之前来采购的话，在价格上打对折，甚至更优惠；第三、建立一种内部制度，所来采购的订单要先核实信用，在装货起运之前才在价格上标出适当的折扣。她一回到厂里就对运输室管理人员说：“你绝对不可以在业务部认可之前运走任何东西。”

第三步，格拉斯纳小姐一确认所需要的资金到位了，就着手具体计划。她特别想达到的第一个目标是在 5 座大城市开设自己的经销办事处。确定下一年 6 月 1 日开业。

第四步，为公司的设下的另一个目标是下一年度，销售额应达到 3 百万美元。她的销售部经理认为这个目标是不现实的。格林斯纳问生产部经理，如果所有的生产线都上马，能否完成 3 百万的定单任务，生产部经理说这得等他核准了生产能力的各项数字后才能答复。格拉斯纳又和律师和销售部经理联系，商讨如何加快个新的经销办事处的开业，而他们都强调开业前还有许多准备工作，她有点失望。

第五步，格拉斯纳决心把她现在手中的一些职权委派给那些主要部门的经理们。她逐一落实要达到的目标。她给出生产部经理下达的目标是：每月生产一万只产品，破损率降低到 5%，工薪支出保持在预算的 50 万元以内。那些经理提出了许多异议。格拉斯纳说，“你只要尽力而为就是了”。到了年终，生产部完成了头两个指标。

在读了艾琳化妆品公司这个案例后，请简单回答下面的问题：

(1)格拉斯纳在艾琳化妆品公司的销售管理工作中是否充分调动了人的积极性，如果用麦克利兰的成就需要激励理论观点来看，要调动人的积极性因素除了满足人的基本生理需要后，

还应满足哪些因素的需求？

(2)针对这家公司下一步组织发展将面临的问题，格拉斯纳应当如何根据其制订好相应的变革策略来分步实施？

(3)依据费德勒的理论，对一个格拉斯纳这样的领导人的工作最起影响作用的因素是什么？

伯仲教育国开期末复习资料，仅供我校大专本科学员期末复习使用，严禁外传。

### 参考答案

一、单项选择题（每选对一小题给 2 分，共 20 分，不选、错选或多选均不得分）

1.C

2.C

3.B

4.C

5.B

6.D

7.B

8.C

9.C

10.D

二、多项选择题（每选对一小题给 4 分，共 28 分，不选、错选或少选均不得分）

11.ABCDE

12.BDE

13.ABDE

14.ABC

15.ABCD

16.ABCD

17.BC

三、判断对错题（每小题判断正确给 1 分，共 10 分，错判或漏判均不得分）

18. ✓

19. ✓

20. ✓

21. ✓

22. ✓

23. ×

24. ✓

25. ×

26. ✓

27. ✓

四、案例选择题（每选对一小题给 3 分，共 12 分，不选、错选或多选均不得分）

28.答案：

(1)C

(2)D

(3)A

(4)B

五、案例简答题（每小题答全要点者得 10 分，共 30 分；未答或漏答要点者，由评卷人依每个要

点在该题中的得分比例来扣分。对理论依据正确，问题回答完整，或结合案例的具体情况  
进行适当解释和说明者，可给满分，评卷者可依据本参考答案，酌情给分)

29.(1)答案要点：在艾琳化妆品公司的销售管理工作中，虽然企业生产销售计划有人实施，  
但无责权利的有

伯仲教育国开期末复习资料，仅供我校大专本科学员期末复习使用，严禁外传。

机结合，格拉斯纳没有充分调动员工的积极性，特别是没有充分调动管理者的积极性。麦克利兰的成就需要激励理论观点认为，要调动人的积极性因素除了满足人的基本生理需要后，还应满足权力需要、归属需要和成就需要三个因素的需求。格拉斯纳应重点考虑这些直接影响员工积极性的激励因素。

(2)答案要点：

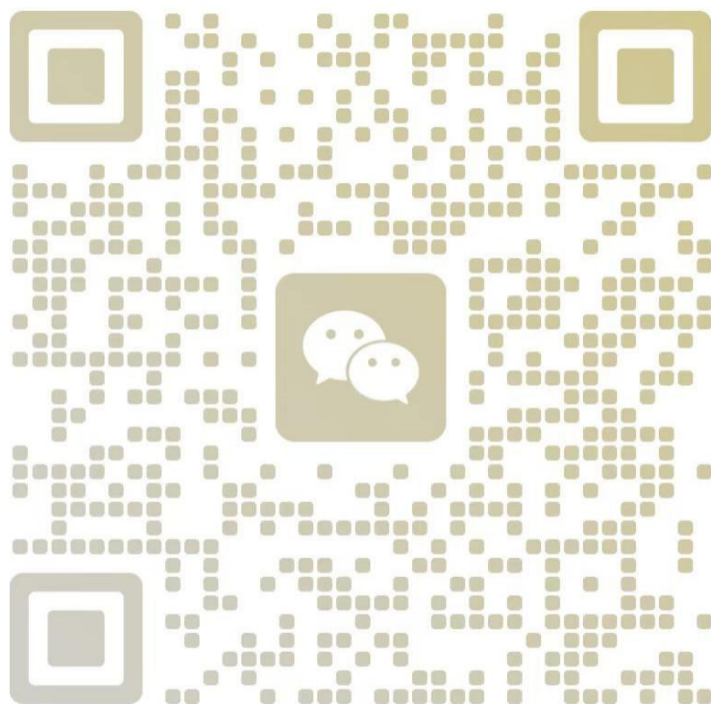
企业由小到大发展最重要的问题就是管理模式，艾琳创业时更多的考虑的是资金、技术和市场，而对企业管理者考虑不够。公司下一步的发展是需要招聘有创业激情的员工以及能调动员工积极性的有效领导者。针对公司下一步发展将面临的上述问题，格拉斯纳应该制订好相应的组织变革的策略，并从以下几个方面予以实施：

- ①要开展宣传教育活动；
- ②要利用群体动力，发动群众讨论和参与组织结构改革；
- ③举办培训班，号召人们促进与支持改革；
- ④奖惩分明，使用力场分析法，奖励先进、教育后进，增强支持改革的因素，削弱反动因素。

(3)答案要点：

费德勒从 1951 年起，经过 15 年的调查研究，提出了一种随机制宜的领导理论。这个理论认为，人们之所以成为领导者不仅在于他们的个性，而且还在于各种不同的情境因素和领导者同群体成员之间的交互作用。费德勒提出对于像格拉斯纳这样任何一个领导者的工作，最起影响作用的三个基本方面是：职位权力、任务结构、领导者与被领导者之间的关系。

伯仲教育国开期末复习资料，仅供我校大专本科学员期末复习使用，严禁外传。



伯仲教育