**北京大学2007年管理心理学**[考博真题](http://kaobo.koolearn.com/zhenti/%22%20%5Ct%20%22http%3A//kaobo.koolearn.com/20150313/_blank)

　**一、简答题**

　　1.简述20世纪40年代行为科学的主要理论.

　　2.简述影响知觉选择性的主观因素.

　　3.简述群体应具备的特征.

　　4.简述领导者素质培养的主要体现.

　　5.简述绩效考核应遵循的原则.

　　6.简述影响个性形成的主要因素。

　　7.简要比较单向沟通与双向沟通在信息传递活动中的优劣。

　　8.简述人际关系的重要作用。

　**二、论述题**

　　1.联系实际谈谈态度对人们社会生活的影响.

　　2.举例说明组织变革的动因.

　　3.联系实际，论述在管理实践中运用强化手段所必须遵循的基本原则。

　　4.联系实际分析企业组织的管理结构和职权结构的功能。

　**三、案例题**

　　案例分析1

　　27岁的张华在一定企业从事基层管理工作.他能力出众,待人和蔼,乐于助人,可最近一段时间,他情绪非常低落,还经常向家人和朋友大发脾气,这不符合他的性格.原来在最近的一次企业干部考核中,对自己期望甚高的他没有得到高分,当然也没有得到提升.为此,张华感到非常气愤和委屈.

　　(1)请运用挫折理论解释张华的反常行为.

　　(2)联系实际谈谈如何应对挫折.

　　案例分析2

　　某著名学府的高材生"硫酸泼熊"的事件被批露后,民众的心理及反应经历了一个变化的过程:起初,在不知道肇事者是何许人的情况下,民众通过舆论一致呼吁"严惩凶手",但是,当人们知道肇事者为一著名学府的高才生时,舆论便开始转向,"刀下留人"的呼声日渐,最后,舆论的导向致使肇事者没有得到实质性的惩罚.

　　(1)请运用晕轮效应理论解释上述现象

　　(2)谈谈上述现象的后果,以及在绩效考核中如何克服这一效应.

　　案例分析3

　　甲、乙、丙、丁四人是同一车间的操作工。甲进厂才3天。乙已工作半个多月了，能在师傅指导下进行劳动。丙刚开始独立从事操作。丁则已是老工人了。请选用一个领导有效性的情景理论，谈谈如何对他们进行有效管理?

　　案例分析4

　　西方某企业中，有一位部门经理与自己部门的女职工甲关系较好，且人人皆知。在一次升职中，这位部门经理出乎大家的意外拔了女职工乙，而不是职工甲。对此，职工甲既感到没有颜面又感到不满意。她觉得自己工作年限和专业资历都比乙要长，与部门经理的关系也不错。为什么自己得不到重用和提拔?于是，职工甲把部门经理告到了企业的人力资源部门，企业人力资源部门对发生的事情也非常重视，并专门对提拔职工乙的程序进行了严格的审查，结果发现了部门经理是位作风正、原则强的、负责任的人。职工乙的工作能力、工作业绩等确实比部门中的其他职工要强些，而且整个提拔程序也没有发现违规行为。人力资源部门在了解了具体情况以后，对这件事情的当事人做出了处理决定。事后也证明。人力资源部的处理决定是正确的，并收到了很好的效果。

　　请问:

　　1.如果你是企业HR部门人员，建议应该怎样处理当事人?并说明理由。

　　2.如果你是企业中的普通职工，建议应该怎样处理当事人?并说明理由。

　　3.你猜猜看这个西方国家企业会怎样处理当事人?你估计他们的处理决定与你做出的处理决定会不会不同?不论你认同的是相同还是不同，请说明理由。

**答案：**

　　1.简述20世纪40年代行为科学的主要理论.

　　(1)人类需要理论

　　(2)人性管理理论

　　(3)群体行为理论

　　(4)领导行为理论

　　2.简述影响知觉选择性的主观因素.

　　(1)需要和动机

　　(2)兴趣和爱好

　　(3)个性特征

　　(4)过去经验

　　(5)知识结构

　　3.简述群体应具备的特征.

　　(1)成员之间相互依附

　　(2)有共同的规范

　　(3)有群体意识

　　(4)有共同的目标

　　4.简述领导者素质培养的主要体现.

　　(1)吸取新知识

　　(2)重视理性

　　(3)强调成效

　　(4)开发意识

　　5.简述绩效考核应遵循的原则.

　　(1)客观公正原则

　　(2)民主公开原则

　　(3)严格认真的原则

　　(4)激励为主的原则

　　6.简述影响个性形成的主要因素。

　　(1)先天遗传因素

　　(2)家庭因素

　　(3)文化传统因素

　　(4)阶级和阶层因素

　　7.简要比较单向沟通与双向沟通在信息传递活动中的优劣。

　　(1)单向沟通的优点是信息传递速度快

　　(2)单向沟通的缺点是信息传递的准确性差,易使接受者产生抗拒心理.

　　(3)双向沟通的优点是信息传递的准确性高,接受者有参与感,有助于双方感情和良好的人际关系的建立.

　　(4)双向沟通的缺点是信息发送者的心理压力大,信息传递速度慢.

　　(5)双向沟通容易受到干扰,易于缺乏条理性.

　　8.简述人际关系的重要作用。

　　(1)对团结的影响

　　(2)对工作效率的影响

　　(3)对社会主义精神文明建设的影响

　　(4)对人体心理健康的影响

　　(5)对人的行为的影响

　**二、论述题**

　　1.联系实际谈谈态度对人们社会生活的影响.

　　(1)态度对社会判断和选择的影响.

　　(2)态度对学习的影响.

　　(3)态度对工作效率的影响.

　　(4)态度对忍耐力和相容度的影响.

　　(5)联系实际.

　　2.举例说明组织变革的动因.

　　组织变革的动因有以下三方面:

　　(1)外部环境的变化:技术的不断进步;价值观念的变化;竞争的加剧;国家政策的变化.

　　(2)内部环境的变化:成员的工作态度、期望、价值观念等方面的变化.

　　(3)新的管理原理和方法的出现:如"Z理论"及"权变方法"的出现.

　　3.联系实际，论述在管理实践中运用强化手段所必须遵循的基本原则。

　　(1)奖励与惩罚相结合

　　(2)以奖为主,以罚为辅

　　(3)及时强化

　　(4)奖人所需

　　4.联系实际分析企业组织的管理结构和职权结构的功能。

　　(1)企业组织的管理结构:决策层主要决定大政方针;协调层一方面给决策层提供各种信息和资料,另一方面贯彻决策层的意图,协调企业各部门之间 员工之间的关系;操作层主要把决策层的意图变为生产和销售的具体行为,并经过协调层向决策层反馈信息;

　　(2)企业组织的职权结构:主要有直线职权、参谋职权、职能职权

　　(3)联系实际

**三、案例题**

　　案例分析1

　　27岁的张华在一定企业从事基层管理工作.他能力出众,待人和蔼,乐于助人,可最近一段时间,他情绪非常低落,还经常向家人和朋友大发脾气,这不符合他的性格.原来在最近的一次企业干部考核中,对自己期望甚高的他没有得到高分,当然也没有得到提升.为此,张华感到非常气愤和委屈.

　　(1)请运用挫折理论解释张华的反常行为.

　　答案：

　　主体遇到挫折以后的行为表现:攻击、退化和妥协.

　　(2)联系实际谈谈如何应对挫折.

　　答案：

　　应付挫折的方法;

　　A 正确对待挫折、冷静地分析产生挫折的原因.

　　B 改变情境.

　　C 适当的精神发泄.

　　案例分析2

　　某著名学府的高材生"硫酸泼熊"的事件被批露后,民众的心理及反应经历了一个变化的过程:起初,在不知道肇事者是何许人的情况下,民众通过舆论一致呼吁"严惩凶手",但是,当人们知道肇事者为一著名学府的高才生时,舆论便开始转向,"刀下留人"的呼声日渐,最后,舆论的导向致使肇事者没有得到实质性的惩罚.

　　(1)请运用晕轮效应理论解释上述现象

　　答案：

　　晕轮效应是指当一个人在某一特性上受到很高或很低评价时,就会影响到人们对他的其他所有特性的评价.民众在得知肇事者为一著名学府的高材生时,肇事者的学业优异的特性被放大、泛化,形成晕轮效应,影响了民众对"硫酸泼熊"事件的客观评价.

　　(2)谈谈上述现象的后果,以及在绩效考核中如何克服这一效应.

　　晕轮效应是对人或实物认知中的以偏概全现象,是不客观的.在本案例中,晕轮效应的结果是使肇事者没有得到应有的惩罚,造成不良社会影响.

　　要克服晕轮效应,应坚持认识人与事的全面性、动态性、客观性.在绩效考核中,应对考核的要素及其等级标准加以明确的定义和规范,使之准确明了,能定量考核的,尽可能量化,并注重动态考核.

　　案例分析3

　　甲、乙、丙、丁四人是同一车间的操作工。甲进厂才3天。乙已工作半个多月了，能在师傅指导下进行劳动。丙刚开始独立从事操作。丁则已是老工人了。请选用一个领导有效性的情景理论，谈谈如何对他们进行有效管理?

　　答案：

　　(1)阐明生命周期理论的基本内容。

　　(2)甲是不成熟工人，宜用高组织低关系的命令式的领导方式。

　　(3)乙是初步成熟工作，宜用高组织高关系的说服式的领导方式。

　　(4)丙是比较成熟工人，宜用低组织高关系的参与式的领导方式。

　　(5)丁是成熟工人，宜用低组织低关系的授权式的领导方式。

　　案例分析4

　　西方某企业中，有一位部门经理与自己部门的女职工甲关系较好，且人人皆知。在一次升职中，这位部门经理出乎大家的意外提拔了女职工乙，而不是职工甲。对此，职工甲既感到没有颜面又感到不满意。她觉得自己工作年限和专业资历都比乙要长，与部门经理的关系也不错。为什么自己得不到重用和提拔呢?于是，职工甲把部门经理告到了企业的人力资源部门，企业人力资源部门对发生的事情也非常重视，并专门对提拔职工乙的程序进行了严格的审查，结果发现了部门经理是位作风正、原则强的、负责任的人。职工乙的工作能力、工作业绩等确实比部门中的其他职工要强些，而且整个提拔程序也没有发现违规行为。人力资源部门在了解了具体情况以后，对这件事情的当事人做出了处理决定。事后也证明。人力资源部的处理决定是正确的，并收到了很好的效果。

　　请问:

　　1.如果你是企业HR部门人员，建议应该怎样处理当事人?并说明理由。

　　2.如果你是企业中的普通职工，建议应该怎样处理当事人?并说明理由。

　　3.你猜猜看这个西方国家企业会怎样处理当事人?你估计他们的处理决定与你做出的处理决定会不会不同?不论你认同的是相同还是不同，请说明理由。

　　答案：

　　1.作为企业HR部门人员建议做法：

　　第一要向当事人甲、乙公布对此事的重视程度，并说明真个调查程序及调查结果。

　　理由：当事人要有知情权，知道公司对此事情的重视程度，避免产生职工觉得自己意见不受重视的心理，给今后员工发表建议带来心理障碍。

　　第二要分别向当事人做出解释，做好心理辅导工作。

　　一方面对当事人甲职工说明公司该岗位任职的条件，并拿出充分的证据说明乙职工升职的优势，以及甲职工的不适合之处。鼓励她领导也很重视她，具有潜力还有很多机会可以晋升。

　　另一方面对当事人乙要说明公司的公正性，并鼓励她继续努力，说明今后的发展潜力，鼓励她更好的工作，不要有任何心理负担。公司是公平公正的。

　　2.作为企业中的普通员工建议做法：(自圆其说即可)

　　3.如果是西方国家企业我认为我的建议应该不同，可能他们会放弃甲职工。

　　因为事情发发生反应了甲职工的心态有问题，比较容易感情用事，看问题缺乏客观公正。不会再给予重任。心态问题是员工的根本问题，是很难改变的，所以也许会放弃该员工。