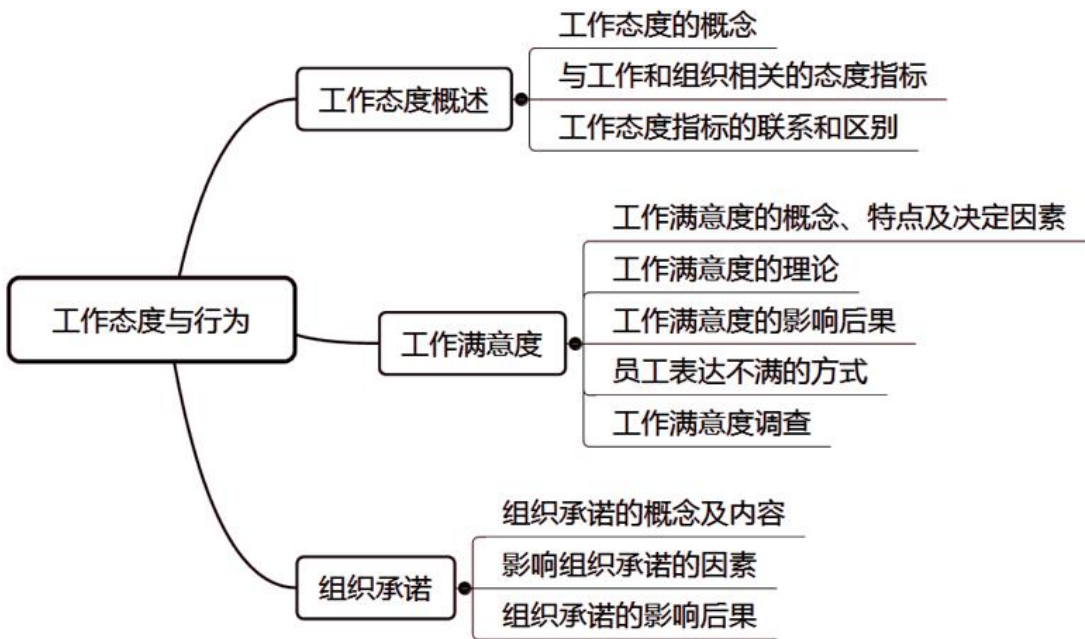


第三章 工作态度与行为

本章知识结构



本章分值分布

年度	单选题	多选题	案例分析题
2017年	4题4分	2题2分	--
2018年	2题2分	1题2分	4题8分
2019年	4题4分	1题2分	--
2020年	3题3分	3题6分	--
2022年补	4题4分	2题4分	--

第一节 工作态度概述

🎯 知识点

工作态度概述★

(一) 基本概念

工作态度是个体与工作相关的态度的总称；工作态度对个体的相关工作行为有**指导性的**、**动力性**的影响。

(二) 工作态度与价值观的关系

工作态度与个体价值观有着密切的关系。工作态度往往是其价值观的具体反映，但与价值观不同的是，**工作态度的稳定性相对较低**。

(三) 与工作和组织相关的态度指标

态度指标	内容
工作满意度	工作满意度是指员工对自己的工作所抱有的一般性的满足与否的态度，是对自己的工作 喜

	欢或不喜欢的情感或情绪体验。一般而言，工作满意度高的员工对工作持积极的态度
工作投入度	工作投入度是员工在工作中深入的程度，所花费的时间和精力的多少，以及把工作视为整个生活核心部分的程度。工作投入度高的员工，一般具有良好的职业道德，表现出高成长的需要，喜欢参与制定决策，因而，他们很少迟到或缺勤，愿意长时间地工作，以得到高绩效
组织承诺	组织承诺是员工认同组织，并愿意继续积极参与其中的程度，也称组织忠诚度。组织承诺是一种衡量员工未来是否愿意留在组织中工作的重要指标。组织承诺高的员工会表现出积极的工作行为

（四）工作态度指标的区别

作为一种工作态度，工作满意度、工作投入度、组织承诺是三个不同但又密切相关的概念。

- **工作满意度**：是个体对工作特定方面的反应。
- **工作投入度**：是个体认同其工作或岗位、主动参与的程度，反映了个体与工作或岗位之间的关系。
- **组织承诺**：是个体对整个组织的情感反应，体现了个体与组织的关系。

（五）工作态度指标的联系

工作满意度高的个体通常会有高的工作投入度，表现出高的组织承诺。但组织承诺又反作用于工作满意度，并与工作投入度有高的相关。在上述三个指标中，工作满意度与组织承诺尤为重要，是工作态度的两个核心指标。它们与个体相关工作行为的关系也最为紧密。

【例题·单选】关于工作态度的说法，错误的是（ ）。

- A. 工作态度包括认知、情感和行为三个成分
- B. 个体的工作态度影响个体的工作行为
- C. 工作态度的稳定性高于价值观的稳定性
- D. 工作满意度、工作投入度和组织承诺等都是工作态度指标

【答案】C

【解析】本题考查工作态度概述；工作态度与个体价值观有着密切的关系；工作态度往往是其价值观的具体反映，但与价值观不同的是，工作态度的稳定性相对较低。

【例题·单选】关于工作满意度的说法，错误的是（ ）。

- A. 工作满意度是指员工对工作喜欢或不喜欢的情感或情绪体验
- B. 工作满意度高的员工对工作持积极态度
- C. 工作满意度是一种衡量工作态度的指标
- D. 工作满意度是指员工认同组织的态度

【答案】D

【解析】组织承诺它是员工认同组织，并愿意继续积极地参与其中的程度，也称组织忠诚度。

【例题·单选】作为一种工作态度指标，（ ）指员工认同其工作或岗位、主动参与的程度，反映了个体与工作岗位间的关系。

- A. 工作满意度
- B. 工作投入度
- C. 组织承诺
- D. 离职倾向

【答案】B

【解析】 本题考查工作态度概述；工作投入度是个体认同其工作或岗位、主动参与的程度，反映了个体与工作或岗位之间的关系。

【例题·多选】 关于工作态度的说法，正确的是（ ）。

- A. 工作满意度是员工对自己的工作喜欢或不喜欢的情感或情绪体验
- B. 工作投入度是员工认同岗位的程度
- C. 组织承诺是个体对组织的情感反应，体现了个体与工作之间的关系
- D. 员工工作之外的环境不会影响到员工的工作满意度
- E. 组织承诺是预测员工离职率最有效的指标之一

【答案】 ABE

【解析】 C项错误，组织承诺是个体对组织的情感反应，体现了个体与组织之间的关系；D项错误，员工工作之余的环境也会间接地影响他对工作的感情。