

 **知识点**

工作满意度的概念、特点、决定因素☆☆☆

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。**工作满意度一般指单个员工的态度，而士气通常用于描述整个群体的满意度。**

(一) 工作满意度的特点

特点	内容
整体性和多维性	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 整体的态度：可表达员工对工作总体的满意度，也可表达对工作各个重要方面的满意度 ✓ 多维的态度：不能用员工在一个维度上的高满意度来抵消其在另一个维度上的低满意度，不能用算术的方法将两种情感体验混合起来得到一个平均值
稳定性	满意度是经过 长时间 才形成的，具有一定 稳定性 ，但工作满意度也是不断变化的，其下降甚至比它的形成还要快
环境的影响	工作满意度是生活满意度的一个组成部分 。员工工作之余的环境也会间接地影响其对工作的情感。管理者不仅要关注与工作相关的因素，而且也需要了解员工工作之外的生活上的问题

(二) 工作满意度的决定因素

因素	含义
工作挑战性	员工往往喜欢具有挑战的工作。但挑战性过大，超出员工的能力范围，会造成挫折和失败感，挑战适中时，员工会体验到快乐和满足，工作挑战性和工作满意度呈倒“U”形关系。
公平待遇	报酬、晋升是对员工工作最直接、最明确的物质肯定方式。因此，报酬、晋升等制度与政策是否公平，会极大地影响员工的满意度。
良好工作环境	良好的工作环境能够提高员工的工作满意度。
合作伙伴与上级	如同事间能融洽相处、友好共事，就可以提高员工的工作满意度。如果直接上级能了解、关心下属，善于倾听意见，奖励成就，员工的满意度则会提高。
社会影响	员工所在的社会群体和日常所接触的人对员工的满意度也会有影响
员工的人格特征	个体的人格特征会影响其对工作的评价和情感。
人格与工作的匹配	人格与工作匹配会提高工作满意度。员工发现自己的能力、特长、风格正好符合工作的要求，在这些工作中更有可能获得成功，从而体验到快乐，获得满足感。

【例题·多选】工作满意度的特点包括（ ）。

- A. 整体性，即工作满意度可被看作是一种整体的态度
- B. 稳定性，即满意度是经过很长时间才形成的，具有一定的稳定性
- C. 工作满意度是不断变化的，它的下降甚至比它的形成还要快
- D. 多维性，即工作满意度可被看作是员工对工作的各重要方面的满意程度
- E. 生活满意度是工作满意度的一个组成部分

【答案】 ABCD

【解析】 工作满意度是生活满意度的一个组成部分。

【例题·单选】 工作的挑战性与员工的工作满意度的关系是（ ）。

- A. 工作挑战性越大，员工的满意度越高
- B. 工作挑战性越小，员工的满意度越低
- C. 工作挑战性适中，员工的满意度最高
- D. 工作挑战性越小，员工的满意度越高

【答案】 C

【解析】 本题考查工作满意度。挑战性过大，超出员工的能力范围，会造成挫折和失败感，挑战适中时，员工会体验到快乐和满足，工作挑战性和工作满意度呈倒“U”形关系。

【例题·单选】 下列关于工作满意度的说法，错误的是（ ）。

- A. 员工对工作本身以及工作环境等因素的总体评价
- B. 工作满意度高的员工对工作持积极的态度
- C. 工作满意度高的员工通常表现出较高的组织承诺
- D. 员工的工作满意度是稳定不变的

【答案】 D

【解析】 工作满意度虽然具有一定的稳定性，但工作满意度也是不断变化

【例题·多选】 关于工作满意度的说法，正确的是（ ）。

- A. 工作满意度通常用于描述整个群体的忠诚度
- B. 工作满意度高的员工通常会表现出较高的组织承诺
- C. 工作挑战性越大，员工的工作满意度越高
- D. 员工工作环境和自身人格特点会影响其工作满意度
- E. 工作满意度是员工对工作本身以及工作环境等因素的总体评价

【答案】 BDE

【解析】 本题考查工作满意度。工作满意度一般指单个员工的态度，而士气通常用于描述整个群体的满意度。工作挑战性和工作满意度呈倒“U”形关系。

【例题·多选】 关于工作满意度的说法，正确的是（ ）。

- A. 员工在一个维度上的高满意度可以被用来抵消其在另一个维度上的低满意度
- B. 工作之余的环境和自身人格特点会影响工作满意度
- C. 工作满意度是员工生活满意度的一个组成部分
- D. 工作满意度与组织承诺不同，但会相互影响
- E. 晋升制度是否公平会影响工作满意度

【答案】 BCDE

【解析】 本题考查工作满意度。不能用员工在一个维度上的高满意度来抵消其在另一个维度上的低满意度，不能用算术的方法将两种情感体验混合起来得到一个平均值。

工作满意度的理论☆☆

一、工作满意度的理论

理论	内容
因素模型	(1) 将工作分解为薪酬、工作条件、组织的政策、同事、独立性、社会地位等因素，分别考察员工对每一因素的满意程度。而员工的总体满意度由每一因素的满意度累加而得。
差异模型	(2) 需注意：1) 不要遗漏重要因素，否则会导致满意度调查结果片面。2) 对不同员工来说，不同的因素可能对其工作满意度有不同的贡献。
均衡水平模型	需要将员工的工作与“理想工作”相比较。“理想工作”指员工认为工作应该是怎样的，期望从工作中获得什么。该模型认为，如果员工对“理想工作”的期望比较高，而这些期望不能得到满足，那么，员工会表现出不满。根据该模型观点，管理者需要重视员工对工作合理的期望，并设法满足。
均衡水平模型	每个员工都有典型的工作满意度水平，称为均衡水平。工作中的情境因素或某些事件可以暂时改变员工的满意度水平，但满意度最终还会回到均衡水平，也就是说，工作中的各种事件只是使员工的满意度在均衡水平上下波动。因此，管理者如果想通过改变工作情境来提高员工的满意度，则需要考虑这种满意度的提高是暂时的还是持久的，以及经过多长时间满意度会恢复到均衡水平。

【例题·单选】工作满意度理论中的（ ）认为，公司要重视员工对工作的合理期望，并设法满足这些期望。

- A. 因素模型
- B. 多维模型
- C. 差异模型
- D. 均衡水平模型

【答案】C

【解析】根据工作满意度的差异模型的观点，管理者需要重视员工对工作合理的期望，并设法满足。

【例题·单选】下列关于工作满意度的因素模型陈述不正确的是（ ）。

- A. 将工作分解为许多因素，员工的总体满意度由每一因素的满意度累加而得
- B. 工作满意度是多维的
- C. 对所有的员工来说，不同的因素对工作满意度的贡献是相同的
- D. 强调在调查员工满意度时不要遗漏重要的因素，否则会导致调查结果的片面性

【答案】C

【解析】要注意的两个方面：第一，不要遗漏重要的因素，否则会导致调查结果的片面性。第二，对不同的员工来说，不同的因素可能对其工作满意度有不同的贡献。

【例题·单选】认为每个员工都有其典型的工作满意水平度的工作满意度理论模型是（ ）。

- A. 工作满意度的因素模型
- B. 工作满意度的差异模型
- C. 工作满意度的均衡水平模型
- D. 工作满意度的多维度模型

【答案】C

【解析】均衡水平模型是指各员工都有典型的工作水平满意度，称为均衡水平。

【例题·单选】工作满意度理论中的（ ）认为，公司要重视员工对工作的合理期望，并设法满足这些期望。

- A. 因素模型
- B. 多维模型
- C. 差异模型
- D. 均衡水平模型

【答案】C

【解析】差异模型认为要考察员工的满意度水平，需要将员工的工作与“理想工作”相比较。如果员工对“理想工作”的期望比较高，而这些期望不能得到满足的话，那么，员工会表现出不满。