



知识点

工作满意度的概念、特点、决定因素★★★



第二节 工作满意度

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。



第二节 工作满意度

(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



第二节 工作满意度

(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。



第二节 工作满意度

因素	含义
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。



第二节 工作满意度

【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



第二节 工作满意度

【答案】ABCD

【解析】本题考查工作满意度的特点。工作满意度是生活满意度的一个组成部分。



第二节 工作满意度

【真题·2014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的影响因素。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。



第二节 工作满意度

【例题·多选】关于工作满意度的说法，表述正确的是（ ）。

- 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。



第二节 工作满意度

【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



第二节 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。



知识点

工作满意度的理论模型★★★



第二节 工作满意度

一、工作满意度的理论

理论	内容
因素模型	<p>(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。</p> <p>(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。</p>
差异模型	<p>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。</p>



第二节 工作满意度

理论	内容
均衡水平模型	<p>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。</p>



第二节 工作满意度

【真题·2020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



第二节 工作满意度

【答案】C

【解析】本题考查工作满意度理论模型。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。



第二节 工作满意度

【真题·2009单选】认为每个员工都有其典型的工作满意度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】本题考查工作满意度理论模型。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。



第二节 工作满意度

【真题·2017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



第二节 工作满意度

【答案】C

【解析】本题考查工作满意度理论模型。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。



知识点

工作满意度的影响后果★★★



第二节 工作满意度

二、工作满意度的影响后果

影响后果	内涵
工作绩效	工作满意度会导致绩效提高。实证研究反而更加支持：高的工作绩效会促成高的工作满意度
离职率	高的工作满意度与低的员工离职率通常相联系，离职率是指在一定时期内（通常为一年）离开组织的员工人数占组织总人数的比例。 其他影响因素：如人才市场供求、新工作机遇诱惑、工龄
缺勤与迟到	缺勤和迟到常常是消极态度的征兆，管理者需要引起注意。
偷窃行为	感到被剥削、过度工作、或因从组织得到的没有人情味的待遇而进行报复，作为重建公平的自我知觉、报复主管苛待的一种手段等。



第二节 工作满意度

影响后果	内涵
暴力行为	暴力行为或工作中各种口头、身体侵犯行为是员工不满的 最极端后果之一 。工作压力能引发暴力行为，暴力行为也会加大工作压力。
组织公民行为	典型的积极工作行为。但这种行为 并不是员工职责内的 ，通常通过以下方式表现出组织公民行为：在履行一般性工作时显示出高度责任心，在疑难问题上进行高水平的发明创造，或者自愿承担额外的工作，或者与其他员工分享自己的时间和资源。工作满意度高的员工更可能表现出组织公民行为。



第二节 工作满意度

【真题·2011单选】员工工作不满意所引起最极端的后果之一是一是（ ）。

- A. 缺勤和迟到
- B. 暴力行为
- C. 离职
- D. 偷窃行为

【答案】B

【解析】本题考查工作满意度的影响后果。暴力行为或工作中各种口头、身体侵犯行为是员工不满的最极端后果之一。工作压力能引发暴力行为，暴力行为也会加大工作压力。



第二节 工作满意度

【真题·2017单选】 下列关于组织公民行为的说法，描述不正确的是（ ）。

- A. 组织公民行为是一种积极的工作行为
- B. 组织公民行为是属于员工职责范围之内的行为
- C. 工作满意度高的员工会表现出更多的组织公民行为
- D. 组织公民行为对组织生存和高效运作有积极作用

【答案】 B

【解析】 本题考查工作满意度的影响后果。组织公民行为是员工做出的对组织的生存和高效运作起到非常积极作用的行为，但这些行为又不是员工职责范围之内的。



第二节 工作满意度

【真题·2022补多选】下列关于离职率的说法，描述正确的有（ ）。

- A. 它是指在一定时期内离开组织的员工人数与未离开人数之比
- B. 它受到员工的工作满意度的影响
- C. 工作满意度的离职率的关系受到员工工龄的影响
- D. 工作满意度与离职率的关系受到人才市场供求状况的影响
- E. 它是指在一定时期内离开组织的员工人数占组织总人数的比率



第二节 工作满意度

【答案】BCDE

【解析】本题考查工作满意度的影响后果。高的工作满意度与低的员工离职率通常是联系在一起的。B正确。离职率是指在一定时期内（通常为一年）离开组织的员工人数占组织总人数的比例，A错误，E正确。工作满意度高的员工更可能长久地留在组织中，而工作满意度较低的员工离职率更高，因为他们不能完成自我实现，工作上很少得到认可，或与主管、同事不断地发生冲突，或事业上停滞不前。这些因素导致他们更可能到别的组织寻求发展。但工作满意度与离职率之间的关系还受到一些其他因素的影响，如人力资源市场的供求状况、新的工作机遇的诱惑、工龄等。C、D正确。