



知识点

员工对工作不满的四种表达方式★



第二节 工作满意度

三、员工对工作不满的四种表达方式

类别	维度	反应方式
辞职	破坏性和积极的	员工选择离开组织
提建议	建设性和积极的	与上级讨论所面临的问题，指出症结所在，提出建设性的改革措施
忠诚	建设性和消极的	虽对工作不满，但仍然尽力维护组织的利益和形象，相信组织和管理层会作出正确的举措
忽视	破坏性和消极的	消极地听任事态向更糟糕的方向发展，包括抱怨、情绪抵触、旷工、迟到、怠工、错误率增加等



第二节 工作满意度





第二节 工作满意度

【真题·2022补单选】在员工对工作不满的表达方式中，具有建设性和消极性特点的是（ ）。

- A. 辞职
- B. 提建议
- C. 忠诚
- D. 忽视

【答案】C

【解析】本题考查员工表达对工作不满的方式：辞职（破坏性和积极的）；提建议（建设性和积极的）；忠诚（建设性和消极的）；忽视（破坏性和消极的）。



第二节 工作满意度

【例题·单选】员工在工作满意度较低的情况下，表现出不属于破坏性和消极的反应是（ ）。

- A. 错误率增加
- B. 旷工
- C. 迟到
- D. 辞职

【答案】D

【解析】本题考查员工表达对工作不满的方式。辞职具有破坏性和积极的特征，错误率增加、旷工、迟到都属于忽视这一种对工作不满的表达方式，具有破坏性和消极的特征。



知识点

工作满意度调查★★★



第二节 工作满意度

(一) 工作满意度调查的意义

意义	内容
监控满意度	可以让管理层掌握总体满意度。了解满意与不满意的具体领域及群体等，也是分析各种员工问题的强有力的诊断工具。
改善沟通	在计划进行调查、实施调查和讨论调查结果等过程中，组织中各个方向的沟通都可能得到改善。
释放情感	给员工提供正式渠道来表达自己的观点、意见和不满的机会，从而使消极情绪得到释放。
确定培训需要	通过调查，员工能说出自己对主管执行某些工作的看法。
规划和监控新的方案	可以了解组织所实施的变革的进展、遇到的困难和取得的效果，可以帮助管理者改进已有的变革方案，并更好地规划和监控新的方案。



第二节 工作满意度

（二）现存的工作满意度信息的运用

- 在正式调查前，管理者可以通过日常接触和查阅现有资料了解目前员工的感受，可以掌握现有的满意度水平。
- 日常接触：面对面的接触和沟通。
- 查阅现有资料：辞职率、绩效记录、质量记录、考勤记录、员工的抱怨与建议、事故报告、培训记录、离职面谈等。



第二节 工作满意度

(三) 调查的步骤

(1) 确定工作满意度调查目的

(2) 获得最高管理层和员工的同意

(3) 设计出科学有效的调查工具

(4) 实施调查

(5) 调查结果的统计分析

(6) 调查结果反馈

(7) 员工和管理者共同制订改进的行动计划并实施



第二节 工作满意度

【例题·单选】关于工作满意度调查的说法，错误的是（ ）。

- A. 调查的最后一个步骤是调查结果的统计分析
- B. 在调查过程中，组织中各个方向的沟通都有可能得到改善
- C. 工作满意度调查是诊断员工问题的有效工具
- D. 可以通过工作满意度调查掌握员工总体满意度水平

【答案】 A

【解析】工作满意度调查最后一步是员工和管理者共同制订改进的行动计划并实施。



第二节 工作满意度

【真题·2016单选】下列选项中，不属于现存的工作满意度信息的是（ ）。

- A. 日常接触
- B. 辞职率
- C. 质量记录
- D. 事故报告



第二节 工作满意度

【答案】A

【解析】本题考查工作满意度调查。反映工作满意度的信息资料包括辞职率、绩效记录、质量记录、考勤记录、员工的抱怨与建议、事故报告、培训记录、离职面谈等。选项 A 日常接触不属于现存资料。



第二节 工作满意度

【真题·2011/2023单选】以下关于进行工作满意度调查的意义的陈述中，错误的是（ ）。

- A. 工作满意度调查只能反映出公司中总体的满意度水平
- B. 工作满意度调查可以改善沟通
- C. 工作满意度调查可以为员工提供一个释放情感的正式渠道
- D. 工作满意度调查的信息可以帮助管理者改进已有变革方案

【答案】A

【解析】本题考查工作满意度。工作满意度调查意义：包括

(1) 监控满意度 (2) 改善沟通 (3) 释放情感 (4) 确定培训需要 (5) 规划和监控新方案。



第二节 工作满意度

【例题·案例】

M公司是一家大型企业，拥有职工近万人，由于产品畅销，经济效益可观，职工的工资在同类企业中属于高档。但员工的生产任务指标在同类企业中也是很高的，造成员工的心理压力较大，同时员工工作环境阴暗、噪声大，工作一天后十分疲惫。为此，员工曾多次向公司反映问题，而管理人员认为，企业的薪酬较高，工作要求高一些，条件差一点不是大问题。因此，他们只注重工作任务的完成，对员工的生产环境和心理压力不闻不问，最终导致大量员工提出辞职。



第二节 工作满意度

根据以上资料回答下列问题

1. 员工辞职的主要原因是（ ）。

- A. 工资偏低
- B. 工作满意度低
- C. 福利待遇低
- D. 工作不适合

【答案】 B

【解析】 根据案例中介绍的情况，员工辞职与工作满意度有关，满意度高的员工更可能长久地留在组织中，而满意度较低的员工离职率也更高。



第二节 工作满意度

2. 影响工作满意度的因素有（ ）。

- A. 工作的挑战性
- B. 公平的待遇
- C. 良好的工作环境
- D. 工作的性质

【答案】 ABC

【解析】 影响员工工作满意度的因素包括：①工作的挑战性；②公平的待遇；③良好的工作环境；④合作伙伴和上级；⑤社会影响；⑥员工的人格特征；⑦员工人格与工作的匹配。



第二节 工作满意度

3. 造成案例中员工辞职的因素有（ ）。

- A. 工作环境
- B. 报酬待遇
- C. 上级管理人员
- D. 工作的挑战性



第二节 工作满意度

【答案】ACD

【解析】案例中描述“员工工作环境阴暗，噪声大”，说明辞职受到工作环境的影响；“管理人员对员工的生产环境和心理压力不闻不问”，说明上级管理人员对员工的漠不关心也是员工辞职的因素；“员工的生产任务指标在同类企业中也是很高的，造成员工的心理压力较大”，说明工作的挑战性过大，超出员工的能力范围，导致工作满意度下降。



第二节 工作满意度

4. 该公司如果要改变目前的状况，可供选择的措施有（ ）。

- A. 降低任务指标
- B. 加强沟通
- C. 改善环境
- D. 增加薪酬



第二节 工作满意度

【答案】ABC

【解析】针对该公司造成员工辞职的原因，加强沟通，管理人员了解和关心下属，善于倾听意见，以及改善工作环境，降低工作压力都会提高员工的工作满意度，降低员工的辞职率。