

第二章 团体心理与行为



一、单项选择题

1. 团体形成的原因不包括（ ）。
 - A. 个人对于自己的归类
 - B. 加入团体可以满足人际需求
 - C. 团体活动更具吸引力
 - D. 团体内不会存在较大的冲突



一、单项选择题

【答案】D

【解析】团体的形成原因包括：①团体活动和团体目标对于人们具有吸引力；②加入团体可以满足我们的人际需要；③个人对于自己的归类。



一、单项选择题

2. 下列选项中，属于非正式团体的是（ ）。

- A. 任务团体
- B. 利益团体
- C. 指挥团体
- D. 团队



一、单项选择题

【答案】 B

【解析】 本题考查团体的分类。非正式团体包括利益团体和联谊团体。



一、单项选择题

3. 下列选项中，属于非正式团体的是（ ）。

A. 公司业务部门

B. 大学同学会

C. 企业科室

D. 生产班组



一、单项选择题

【答案】 B

【解析】 非正式团体是指那些既无正式结构又不是由组织决定的各种松散联盟。非正式团体建立在共同喜好、彼此相似和友谊的基础上，是基于社会交往的需要自发形成的，团体成员间的关系比较松散，并且没有确切的名称，如日常生活中的朋友团体就属于非正式团体。



一、单项选择题

4. 下列选项中，不属于团体分类依据的是（ ）。
- A. 成员之间结合的紧密程度
 - B. 性质
 - C. 规模
 - D. 组织的正式性



一、单项选择题

【答案】 B

【解析】 根据规模，可以把团体分为大团体和小团体；根据成员之间结合的紧密程度，可以把团体分为松散团体和组织；根据组织的正式性，可以把团体分为正式团体和非正式团体。



一、单项选择题

5. 下列关于团体类别的表述，说法错误的是（ ）。
- A. 为了完成某种工作任务而形成的团体，任务完成之后通常被解散是任务团体
 - B. 组织中的具有汇报关系的部门是指挥团体
 - C. 因共同特性或兴趣的成员组成是利益团体
 - D. 为了达成团体的目标而共同工作的成员组成的正式团体是团队



一、单项选择题

【答案】 C

【解析】 因共同特性或兴趣的成员组成是联谊团体，利益团体是指对某类型特定事物共同关心的人形成的团体，如为了声援某位被公司解雇的职员或为了增加福利而聚集在一起的人。



一、单项选择题

6. 团体压力是团体作用于成员的直接表现形式，在团体压力下，团体成员常常表现出的行为是（ ）。

- A. 从众、顺从与服从
- B. 忍耐、顺从与服从
- C. 忍耐、从众与服从
- D. 接受、从众与顺从



一、单项选择题

【答案】 A

【解析】 团体压力是团体作用于成员的直接表现形式，而在这种压力之下团体成员常常表现出从众、顺从与服从的行为。



一、单项选择题

7. 顺从是指在他人的直接请求下，按照他人的要求采取行动的倾向。下列因素中，不利于增加顺从可能性的是（ ）。

- A. 积极的情绪
- B. 强势的态度
- C. 强调顺从的互惠性
- D. 合理的原因



一、单项选择题

【答案】B

【解析】心理学研究表明，要想使他人顺从我们的请求，创造一个良好的顺从环境非常重要。有三个因素特别有助于建立良好的顺从环境：第一是积极的情绪，情绪好的时候人们顺从的可能性更大；第二是强调顺从的互惠性，社会中的互惠规范要求一个人必须对他人给予自己的恩惠予以回报，这种规范可以用来促进他人顺从的可能性；第三是合理的原因，如果能给请求一个合理的原因，那么人们顺从该请求的可能性也会更大。



一、单项选择题

8. “枪打出头鸟”的说法反映了团体规范的（ ）。
- A. 维持团体的一致性
 - B. 制约成员的思想、信念
 - C. 为成员提供认知标准与行为准则
 - D. 惰性作用



一、单项选择题

【答案】 D

【解析】 “枪打出头鸟”的说法反映了规范的惰性作用，因为团体规范会制约成员的努力水平，要求成员既不能表现得再好，又不能表现得太差，而是保持在一个适中的水平上。



一、单项选择题

9. 以下关于同质性团体和异质性团体的陈述，不正确的是（ ）。

- A. 同质性团体成员之间有较高的相似性，所以比较好相处
- B. 同质性团体成员之间更容易分享信息，更容易交流
- C. 同质性团体容易产生更高的决策质量
- D. 异质性团体更容易促进团体的变革



一、单项选择题

【答案】C

【解析】异质性团体的优势：（1）由于成员具备不同的背景、经验、人格和看待事物的方法，因而在进行团体决策会提出更多的观点，于是有更高的决策质量；

（2）由于拥有各种资源，如多种知识和技能，因而可以有更高的绩效水平；（3）团体的成员更容易对团体固有的行为方式提出建议，从而促进团体的变革。



一、单项选择题

10. 顾客购买蛋糕时询问价格，如果价格很高，在顾客回应之前告诉他们这个价格里包含了一份礼物，属于（ ）。

- A. 脚在门槛内技巧
- B. 门前技巧
- C. 折扣技巧
- D. 滚雪球



一、单项选择题

【答案】C

【解析】顺从的技巧包括：顺从的技巧 内容 “脚在门槛内技巧” 首先向他人提出一个较小的要求，在对方接受后，再提出一个较大的要求，那么新的要求被接受的可能性会增加 “门前技巧” 首先向他人提出一个很大的要求，在对方拒绝之后，再提出一个较小的要求，这时小要求被接受的可能性增加 “折扣技巧” 首先向他人提出一个很大的要求，在对方回应之前赶紧打些折扣或给对方其他好处，则对方更有可能接受 “滚雪球” 在最初的要求被他人接受之后，告诉他人由于自己的要求被低估，又重新修改之前的提案，增加新的要求或价码，这时对方更有可能接受新的出价



一、单项选择题

11. 下列关于社会懈怠的说法，表述不正确的是（ ）。
- A. 社会懈怠将使员工的努力程度降低
 - B. 社会懈怠可以传染
 - C. 社会懈怠与团体规模有关
 - D. 将团队中责任分散有利于减少社会懈怠的影响



一、单项选择题

【答案】D

【解析】团体工作导致“责任分散”，团体成员认为自己的努力是不重要的，不是必不可少的，自己的努力与团队的绩效之间没有明确的关系，选项D错误。



一、单项选择题

12. 下列关于正式沟通网络的说法，表述错误的是（ ）。
- A. 链状沟通是单一渠道的垂直沟通
 - B. 轮状沟通是一位主管与其他多人之间的沟通
 - C. 环状沟通是沟通圈里的所有人之间都可以进行信息交换
 - D. Y型沟通是链状与轮状沟通的结合，较复杂的垂直沟通



一、单项选择题

【答案】C

【解析】交错型沟通是沟通圈里的所有人之间都可以进行信息交换，环状沟通是沟通圈里的人两两之间进行沟通。



一、单项选择题

13. 恐怖分子经过团体讨论后，往往做出更加极端的恐怖行为，这种现象称为（ ）。

- A. 团体思维
- B. 头脑风暴
- C. 团体服从
- D. 团体极化



一、单项选择题

【答案】 D

【解析】 团体极化是指在团体中进行决策时，人们往往会比个人决策时更倾向于冒险或保守，向某一个极端偏斜，从而背离最佳决策。



一、单项选择题

14. 关于预防或减少团体思维的作法，错误的是（ ）。
- A. 轮流引入新成员
 - B. 邀请局外人参与
 - C. 指定一位成员专门对其他人的论点提出质疑
 - D. 减少团体成员的数量



一、单项选择题

【答案】D

【解析】预防或减少团体思维的方法：1. 在团体决策时指定一位成员专门对其他人的论点提出质疑，探究支持论据，以及对其他人的逻辑提出挑战，提供一系列建设性的批评意见。这种方法保证了团体决策时保持理性的、清晰的思路。2. 轮流引入新成员，邀请局外人参与，在最终决定前暂停，给成员最后一个机会来确定并说出自己的保留意见。



一、单项选择题

15. 关于团体决策过程中经常使用的德尔菲技术的说法，正确的是（ ）。

- A. 德尔菲技术是通过成员面对面的讨论来做决策
- B. 使用德尔菲技术的时候，团体成员不需要匿名
- C. 德尔菲技术最大的问题是难以克服人际冲突
- D. 德尔菲技术是由兰德公司最早使用的一种决策方法



一、单项选择题

【答案】 D

【解析】 德尔菲技术不安排团体成员见面讨论，节省面谈会议的成本。选项A错误。团体各成员以匿名方式独立完成问卷。选项B错误。德尔菲技术的优点包括：①节省面谈会议的成本/②避免人际冲突。选项C错误。



二、多项选择题

16. 可以解释独立的个人为什么会组织在一起，形成团体的原因有（ ）。

- A. 团体活动和团体目标对于人们具有吸引力
- B. 人们的基本生存需要
- C. 加入团体可以满足人们的人际需要
- D. 人们的文化生活需求
- E. 个人对于自己的归类



二、多项选择题

【答案】 A, C, E

【解析】 对于独立的个人为什么会组织在一起形成团体这个问题，心理学家主要从以下几个方面进行解释：首先，团体活动和团体目标对于我们具有吸引力；其次，加入团体可以满足我们的人际需要；最后，个人对于自己的归类也会影响团体的形成。



二、多项选择题

17. 在组织行为学中，关于团体发展的阶段有（ ）。

- A. 形成期
- B. 稳定期
- C. 结束期
- D. 产出期
- E. 规范期



二、多项选择题

【答案】 A, C, D, E

【解析】 团体的发展可以分为五个阶段：形成期、冲突期、规范期、产出期和结束期。



二、多项选择题

18. 关于个体从众行为的说法，表述正确的是（ ）。

- A. 信息性和规范性压力会使人们产生从众行为
- B. 团体凝聚力越大，个体越容易从众
- C. 团体规模越大，个体越容易从众
- D. 团体对个体从众的影响与团体的大小有关
- E. 团体观点的一致性越高，个体就越容易从众



二、多项选择题

【答案】 A, B, D, E

【解析】 规模越大的团体，成员从众的压力也越大。但团体规模超过了4个人的时候，影响不再增加，有时候反而减小，选项C表述不完整。



二、多项选择题

19. 关于团体凝聚力的说法，表述正确的是（ ）。
- A. 相处的时间和团体的凝聚力没有关系
 - B. 加入一个团体的难度越大，这个团体的凝聚力就越小
 - C. 团体的规模越大，凝聚力往往可能会越小
 - D. 团体面对的外在威胁越大，凝聚力往往越小
 - E. 团体的同质性越高，凝聚力往往会越大



二、多项选择题

【答案】C, E

【解析】考查团体凝聚力的影响因素。



二、多项选择题

20. 为了增加他人顺从的可能性，可以采用的方法包括（ ）。
- A. 先向他人提出一个较低的要求，在对方接受后，再提出一个较高的要求，则新的要求被接受的可能性会增加
 - B. 先向他人提出一个很高的要求，在对方拒绝之后，再提出一个较低的要求，则低的要求被接受的可能性增加
 - C. 向他人提出一个高的要求，在他人回应之前降低要求，对方接受的可能性增加
 - D. 在他人接受要求之前，增加新的要求，则对方更有可能接受新的要求
 - E. 在他人接受了最初的要求后，增加一个新的要求，则对方很有可能接受新的要求



二、多项选择题

【答案】A, B, C, E

【解析】心理学家发现了许多增加他人顺从可能性的技巧，常见的技巧包括：①“脚在门槛内技巧”，即首先向他人提出一个较低的要求，在对方接受后，再提出一个较高的要求，那么新的要求被接受的可能性会增加。②“门前技巧”，即首先向他人提出一个很高的要求，在对方拒绝之后，再提出一个较低的要求，这时低要求被接受的可能性增加。③“折扣技巧”，即首先向他人提出一个很高的要求，在对方回应之前赶紧打些折扣或给对方其他好处，则对方更有可能接受。④“滚雪球”，即在最初的要求被他人接受之后，告诉他人由于自己的要求被低估，又重新修改之前的提案，增加新的要求或价码，这时对方更有可能接受新的要求。



三、不定项选择题

(一) 根据下面资料，回答问题

法国农业工程师林格曼 (Max Ringelmann) 在拉绳实验中观察发现，一个人单独拉绳时的拉力为63公斤，3个人拉绳时每人的平均拉力为53公斤，8个人一起拉时每个人的平均拉力为31公斤。拉绳实验”中出现1+1 < 2的情况，说明人人都有与生俱来的惰性，单枪匹马地独立操作，能竭尽全力，到了一个集体，则把责任悄然分解、扩散到其他人身。这是集体工作时存在的一个普遍特征，可以说这是一种“社会浪费”。

请结合以上材料，回答以下问题。



三、不定项选择题

(1) 林格曼实验中发现的这种现象称为（ ）。

- A. 社会信念
- B. 社会促进
- C. 社会懈怠
- D. 社会顺从



三、不定项选择题

【答案】 C

【解析】 团体的规模越大，每个人付出的努力相对越小，他们把这种个体在组织中努力水平下降的现象是社会懈怠。



三、不定项选择题

(2) 关于这种现象的说法，表述正确的是（ ）。

- A. 这种现象的发生和团体规模有关
- B. 在我国改革开放以前，这种现象在组织中普遍存在
- C. 这种现象发生时，个体的成绩通常是被单独计算的
- D. 团体中的责任分担是这种现象产生的原因之一



三、不定项选择题

【答案】 A, B, D

【解析】 社会懈怠产生的原因：（1）团体中的个体成员的努力和贡献不容易被确定和衡量，这使得团体成员认为自己更高的努力程度不会得到相应的报偿；（2）团体工作导致责任分散，团体成员认为自己的努力是不重要的，不是必不可少的，自己的努力与团队的绩效之间没有明确的关系。



三、不定项选择题

(3) 为了克服这一现象，可以采取的方法有（ ）。

- A. 控制团体规模
- B. 向员工提供更多的技术手段
- C. 单独衡量团体中每个人的贡献
- D. 让团体成员感觉到自己工作对团体的重要性



三、不定项选择题

【答案】 A, C, D

【解析】 减少社会懈怠的三个途径：使个体的贡献可以被衡量和界定；使成员感觉自己的工作对团体是重要的、有价值的；控制团体的规模。



三、不定项选择题

(4) 如果人们在有他人旁观的情况下，往往工作表现要比自己单独进行时更好，这种现象称为（ ）。

- A. 社会懈怠
- B. 社会荣誉
- C. 社会责任感
- D. 社会促进



三、不定项选择题

【答案】 D

【解析】 社会促进是指人们在有他人旁观的情况下，工作表现要比自己单独进行时更好的现象。



三、不定项选择题

(二) 根据下面资料，回答问题

今年十月份，某高校要举行一个话剧表演比赛，小婷、小南、小莉等几个志同道合的朋友组团报了名。由于人手不够，每个人除了当演员，还需要分担道具保管、财务、宣传等工作。小婷认为自己心思细腻，适合保管道具。可是在开会讨论任务分配的时候，小婷担心其他人也想保管道具，因此没有说出自己的想法，其他人似乎出于同样的考虑，也没有发言。刚开始讨论时，由于没有人组织，大家沉默了几分钟。小南觉得这样不行，率先发言道：“大家学习比较忙，咱们速战速决吧。小婷比较严谨细心，管财务；我来管道具；小莉负责做海报宣传。大家还有其他想法吗？”小婷本有点不愿意管财务，但见其他人并没有反对，也只好同意了 this 安排。



三、不定项选择题

(1) 小婷跟朋友们组建的话剧组属于（ ）。

- A. 指挥团体
- B. 任务团体
- C. 利益团体
- D. 联谊团体



三、不定项选择题

【答案】 D

【解析】 联谊团体通常由具有共同特性或兴趣的成员组成，如业余棋社、球迷会等。联谊团体可以帮助员工满足社交的需要，可以给员工提供社会支持，有利于提高员工的满意度。



三、不定项选择题

(2) 迫于团体压力，小婷没有提出反对意见，这种行为属于（ ）。

- A. 从众
- B. 顺从
- C. 服从
- D. 遵从



三、不定项选择题

【答案】A

【解析】从众是指团体成员在真实或想象的团体压力之下，表现出在观点和行为上同团体或团体中的大多数人保持一致的现象。小婷不想管财务，但最终服从了安排，小婷的这种属于从众行为。



三、不定项选择题

(3) 任务分配讨论的过程，体现出的团体决策的缺点有（ ）。

- A. 耗费时间
- B. 团体压力难以克服
- C. 责任明确
- D. 少数人把持决策权



三、不定项选择题

【答案】 A, B, D

【解析】 团体决策的缺点包括耗费时间、团体压力难以克服、有时会由少数人把持决策权、责任模糊。



三、不定项选择题

(4) 大家一开始处于沉默状态，而后又一致接受了主导成员小南的想法，这种现象叫（ ）。

- A. 团体极化
- B. 团体思维
- C. 团体压力
- D. 团体懈怠



三、不定项选择题

【答案】 B

【解析】 团体思维是指在团体中就某一问题或事宜的提议发表意见时，有时会长时间处于集体沉默状态，没有人发表见解，而后人们又会一致通过。案例中话剧组讨论的过程显示出的是这种团体思维。

第三章 工作态度与行为



一、单项选择题

1. 下列选项中，关于工作态度的说法，表述不正确的是（ ）。

- A. 工作态度包括认知、情感和行为倾向三种成分
- B. 个体的价值观影响其工作态度
- 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与工作_和组织相关的态度指标



一、单项选择题

【答案】C

【解析】工作态度包含认知、情感和行为倾向三个成分。工作态度对个体的相关工作行为具有指导性的、动力性的影响。工作态度也与个体的价值观有着密切的关系。个体的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。与工作和组织相关的态度指标主要包括工作满意度、工作投入度和组织承诺等。



一、单项选择题

2. 下列选项中，关于工作满意度均衡水平模型的观点的说法，错误的是（ ）。

- A. 每个员工都有其典型的工作满意度水平
- B. 工作中的各种事件只是使员工工作满意度在均衡水平上下波动
- C. 员工的总体满意度水平是由员工在每一个因素的满意度水平累加而得的
- D. 晋升会暂时提高员工工作满意度，但一段时间之后又会回到原来的水平



一、单项选择题

【答案】 C

【解析】 工作满意度的因素模型将工作分解为许多因素，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。



一、单项选择题

3. 公司要重视员工对工作的合理期望，并设法满足这些期望，是工作满意度的（ ）观点。

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



一、单项选择题

【答案】 B

【解析】 工作满意度的差异模型考察员工工作满意度水平，应将“员工的工作”与“理想工作”相比较，管理者要重视员工对工作合理的期望，并设法满足。



一、单项选择题

4. 关于工作满意度的影响后果的说法，表述不正确的是（ ）。

- A. 组织公民行为通常可以得到组织的回报
- B. 高的工作绩效会促成高的工作满意度
- C. 工作满意度低的员工更可能发生缺勤行为
- D. 工作满意度极低的员工甚至可能在工作过程中出现暴力行为



一、单项选择题

【答案】 A

【解析】 组织公民行为是一种典型的积极的工作行为，这些行为不是员工职责范围内的，因而，通常不能得到组织在薪酬的回报。



一、单项选择题

5. 员工通过旷工、迟到、怠工等方式表达对工作不满意的方式属于（ ）。

- A. 建设性和消极的
- B. 建设性和积极的
- C. 破坏性和消极的
- D. 破坏性和积极的



一、单项选择题

【答案】 C

【解析】 员工可以通过各种方式来表达他们的不满，可以从是建设性还是破坏性、是积极还是消极两个维度将员工的反应方式分为四类，其中“忽视”属于破坏性和消极的，即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。



一、单项选择题

6. 在组织承诺中，反映员工对组织的感情依赖、认同和投入程度的承诺是（ ）。

- A. 职业承诺
- B. 规范承诺
- C. 继续承诺
- D. 情感承诺



一、单项选择题

【答案】 D

【解析】 情感承诺是指员工对组织的感情依赖、认同和投入程度。



一、单项选择题

7. 在组织承诺的各因素中，反映员工对继续留在组织中的义务感的是（ ）。

- A. 永久承诺
- B. 经济承诺
- C. 继续承诺
- D. 规范承诺



一、单项选择题

【答案】 D

【解析】 组织承诺包括情感承诺、继续承诺和规范承诺三个因素。规范承诺反映的是员工对继续留在组织的义务感，它是员工由于受到社会责任的影响而留在组织内的承诺。



二、多项选择题

8. 关于工作满意度调查的说法，正确的有（ ）。
- A. 通过一定的手段和方法来调查员工对工作和工作环境的感受
 - B. 使管理层掌握相关信息以便在预防和解决员工问题时进行正确的决策
 - C. 调查需要得到员工的支持，但无须获得最高管理层的支持
 - D. 工作满意度调查的对象是普通员工，不包括管理层
 - E. 工作满意度调查可以使员工的消极情感得到释放



二、多项选择题

【答案】 A, B, E

【解析】 员工满意度调查需要获得最高管理层和员工的支持。选项C错误。工作满意度调查就是通过一定的手段与方法来调查员工（包括经理层）对工作和工作环境的感受。选项D错误。



二、多项选择题

9. 关于工作满意度的说法，表述正确的是（ ）。
- A. 工作满意度是单维的而不是多维的
 - B. 良好的工作环境能够提高员工的工作满意度
 - C. 可以用员工在一个维度上的较高满意度来抵消其在另一个维度上的满意度
 - D. 员工的人格特征会影响员工的工作满意度
 - E. 工作挑战性和工作满意度是呈“U”型关系



二、多项选择题

【答案】B, D

【解析】工作满意度是多维的。不可以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满意度



二、多项选择题

10. 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，即工作满意度一般是经过很长一段时间才形成的，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个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



二、多项选择题

【答案】A, B, C, D

【解析】工作满意度的特点包括：①整体性和多维性；②稳定性；③环境的影响。工作满意度具有一定的稳定性，但也是不断变化的，它的下降甚至比形成还快。



二、多项选择题

11. 关于工作满意度的均衡水平模型的观点，下列说法正确的是（ ）。

- A. 每个员工都有其典型的工作满意度水平
- B. 如果员工对“理想工作”的期望不能得到满足，就会表现出不满
- C. 管理者不一定能够通过改变工作情境持久性地提高员工的工作满意度
- D. 管理者需要重视员工对工作的合理期望，并设法满足
- E. 工作中的各种事件只是使员工的工作满意度在均衡水平上下波动



二、多项选择题

【答案】 A, C, E

【解析】 工作满意度的均衡水平模型认为，每个员工都有其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工作满意度水平，但工作满意度最终还会恢复到均衡水平，也就是说，工作中的各种事件只是使员工的工作满意度在均衡水平上下波动。



三、不定项选择题

根据下面资料，回答问题

某企业是一家从事IT业务的公司，在成立初期，技术部门的员工常常需要处理大量具有挑战性的工作，员工们士气高涨，公司因此得到了较快的发展。在过去的3年里，公司业务逐渐增加，规模也在不断扩大，但在管理方式上并没有发生相应的改变。比如，人力资源部在招聘员工时程序并不正规，人力资源部任人唯亲的现象比较严重，部门内有些人虽然辛苦工作却得不到绩效奖励和提拔，有些人却靠关系青云直上。后来，考虑到公司的实际情况和外部市场环境，管理层决定将产品目标定位于低端市场。产品市场定位调整后，技术部门的员工不满足于天天流水线似的低端技术操作，出现了一些不满情绪，员工的迟到、缺勤率在逐步上升，甚至有年轻的骨干想要离职。而多数老员工，尽管对公司现状不满，但仍寄希望于管理层，相信公司能够改变现状，并尽力维护公司的利益和形象。公司管理层意识到问题的严重性，决定向咨询公司求助，咨询公司建议公司开展工作满意度调查。请结合以上材料，回答下列问题。



三、不定项选择题

(1) 影响该公司技术部员工的工作满意度的主要因素是（ ）。

- A. 员工的人格特质与工作不匹配
- B. 工作环境差
- C. 待遇不公平
- D. 工作挑战性太低



三、不定项选择题

【答案】D

【解析】根据“技术部门的员工不满足于天天流水线似的低端技术操作，出现了一些不满情绪，员工的迟到、缺勤率在逐步上升，甚至有年轻的骨干想要离职”，可见主要因素为工作挑战性太低。



三、不定项选择题

(2) 影响该公司技术部员工的工作满意度的主要因素是（ ）。

- A. 员工的人格特质与工作不匹配
- B. 工作环境差
- C. 待遇不公平
- D. 工作挑战性太低



三、不定项选择题

【答案】C

【解析】根据“人力资源部任人唯亲的现象比较严重，有些人辛苦工作却得不到绩效奖励和提拔，有些人却靠关系青云直上。”可知答案为C。



三、不定项选择题

(3) 该公司多数老员工表达不满的方式属于（ ）。

- A. 破坏性的，消极的
- B. 建设性的，消极的
- C. 破坏性的，积极的
- D. 建设性的，积极的



三、不定项选择题

【答案】 B

【解析】 多数老员工尽管对公司现状不满，但仍寄希望于管理层，相信公司能够改变现状，并尽力维护公司的利益和形象。这属于忠诚的表现，B符合题意。



三、不定项选择题

(4) 根据材料辨析工作满意度的特点内涵，表述错误的是（ ）。

- A. 工作满意度是生活满意度的一部分
- B. 满意度是不断变化的，但它的下降比上升要缓慢
- C. 员工工作之余的环境会间接地影响其对工作的满意感
- D. 员工不能用一个维度上的高满意度抵消其在另一个维度上的低满意度



三、不定项选择题

【答案】 B

【解析】 工作满意度的特点：稳定性：管理者不能将一个维度的高满意度用来抵消另一个维度上的低满意度。工作满意度经过很长时间才能形成，具有一定的稳定性；但也是不断变化的，下降比形成还要快。