



第三章 工作态度与行为



章主要考点

【考点】工作态度概述

【考点】工作满意度的概念、特点及决定因素

【考点】工作满意度的理论模型

【考点】工作满意度的影响后果

【考点】员工对工作不满的四类表达方式



章主要考点

【考点】工作满意度调查

【考点】组织承诺的概念及内容

【考点】影响组织承诺的因素

【考点】组织承诺的影响后果



【考点】工作态度概述

【经典题·单选】下列选项中，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



【考点】工作态度概述

【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。



【考点】工作态度概述

【经典题·单选】下列选项中，关于工作投入度的说法，错误的是（ ）。

- A. 工作投入度是一种工作态度指标
- B. 工作投入度是个体认同其工作或岗位，主动参与的程度
- C. 工作投入度主要体现了个体与组织之间的关系
- D. 工作投入度主要反映了个体与工作或岗位之间的关系



【考点】工作态度概述

【答案】C

【解析】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工作态度指标。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。



【考点】工作态度概述

【经典题·单选】反映员工把工作视为整个生活核心的程度的是（ ）。

- A. 工作满意度
- B. 工作态度
- C. 工作投入度
- D. 组织承诺

【答案】C

【解析】工作投入度：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。



【考点】工作满意度的概念、特点及决定因素

【经典题·单选】反映员工对工作喜欢或不喜欢的情感或情绪体验的工作态度指标，称为（ ）。

- A. 情感承诺
- B. 工作满意度
- C. 工作投入度
- D. 组织承诺

【答案】B

【解析】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。工作满意度是指员工对自己的工作所持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。



【考点】工作满意度的概念、特点及决定因素

【经典题·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



【考点】工作满意度的概念、特点及决定因素

【答案】ABCD

【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。



【考点】工作满意度的概念、特点及决定因素

【举一反三·单选】下列选项中，关于工作满意度的说法，错误的是（ ）。

- A. 工作满意度具有整体性和多维性的特点
- B. 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低满意度
- C. 工作满意度具有一定的稳定性
- D. 工作之外的环境也会间接地影响员工的工作满意度



【考点】工作满意度的概念、特点及决定因素

【答案】B

【解析】工作满意度是多维的。因此，管理者就要注意，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。



【考点】工作满意度的概念、特点及决定因素

【经典题·多选】决定员工工作满意度的因素有（ ）。

- A. 工作投入度
- B. 公平的待遇
- C. 良好的工作环境
- D. 合作伙伴和上级
- E. 社会影响



【考点】工作满意度的概念、特点及决定因素

【答案】BCDE

【解析】本题考查工作满意度的决定因素。决定员工工作满意度的决定因素有很多，以下几个是较为重要的：

（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。



【考点】工作满意度的概念、特点及决定因素

【经典题·单选】关于工作满意度的说法，不正确的是（ ）。

- A. 良好的工作环境可以提高员工的工作满意度
- B. 挑战性大的工作才能激发员工的工作满意度
- C. 员工的人格特征在一定程度上影响工作满意度
- D. 员工所在的社会群体影响着个体的工作满意度

【答案】B

【解析】本题考查工作满意度的决定因素。当挑战适中时，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。



【考点】工作满意度的理论模型

【经典题·单选】关于工作满意度的因素模型的说法，正确的是（ ）。

- A. 总体工作满意度由每一因素的满意度累加而成
- B. 满意度是员工对工作总体上的满意程度，具有整体性的特点
- C. 每个因素对不同员工一样重要
- D. 工作满意度是单维而非多维的



【考点】工作满意度的理论模型

【答案】A

【解析】本题考查工作满意度的理论模型。

工作满意度的因素模型：员工的总体满意度由每一因素的满意度累加而得。工作满意度是多维的。

常用的工作满意度的因素有：薪酬、工作条件、组织的政策、同事、独立性、社会地位等。

A说法符合题意，BCD均为错误干扰项，应排除。



【考点】工作满意度的理论模型

【经典题·单选】认为要考查员工的工作满意度水平，需要将员工的工作与“理想工作”相比较，该观点属于（ ）。

- A. 工作满意度的差异模型
- B. 工作满意度的因素模型
- C. 工作满意度的均衡水平模型
- D. 工作满意度双因素模型



【考点】工作满意度的理论模型

【答案】A

【解析】本题考查工作满意度的理论模型，工作满意度的差异模型认为要考查员工的工作满意度水平，需要将员工的工作与“理想工作”相比较。“理想工作”是指员工认为工作应该是怎样的，期望从工作中获得什么。



【考点】工作满意度的理论模型

【经典题·多选】工作满意度的均衡水平模型认为（ ）。

- 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



【考点】工作满意度的理论模型

【答案】ACE

【解析】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。



【考点】工作满意度的理论模型

【举一反三·单选】认为每个员工都有其典型的工作满意度水平的工作满意度理论模型是（ ）。

- A. 工作满意度的因素模型
- B. 理解解决问题的原则并能够解决问题
- C. 工作满意度的均衡水平模型
- D. 理解事物之间的联系

【答案】C

【解析】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。



【考点】工作满意度的理论模型

【举一反三·单选】在工作满意度的（ ）认为，管理者如果想通过改变工作情境来提高员工的工作满意度，就需要考虑这种工作满意度的提高是暂时的还是永久的，以及工作满意度经过多长时间才能恢复到均衡水平。

- A. 因素模型
- B. 差异模型
- C. 均衡水平模型
- D. 恢复性模型



【考点】工作满意度的理论模型

【答案】C

【解析】本题考查工作满意度的理论。根据均衡水平模型，管理者如果想通过改变工作情境来提高员工的工作满意度，就需要考虑这种工作满意度的提高是暂时的还是永久的，以及工作满意度经过多长时间才能恢复到均衡水平。



【考点】工作满意度的影响后果

【经典题·多选】员工的工作满意度会影响（ ）。

- A. 生活质量
- B. 离职率
- C. 缺勤和迟到
- D. 偷窃行为
- E. 组织公民行为

【答案】BCDE

【解析】员工的工作满意度会影响以下几个方面：①工作绩效；②离职率；③缺勤和迟到；④偷窃行为；⑤暴力行为；⑥组织公民行为。



【考点】工作满意度的影响后果

【举一反三·单选】不属于工作满意度影响后果的是（ ）。

- A. 工作绩效
- B. 组织承诺
- C. 缺勤和迟到
- D. 暴力行为

【答案】B

【解析】本题考查工作满意度的影响后果。工作满意度的影响后果包括：（1）工作绩效。（2）离职率。（3）缺勤和迟到。（4）偷窃行为。（5）暴力行为。（6）组织公民行为。



【考点】工作满意度的影响后果

【经典题·单选】下列选项中，关于组织公民行为的说法，错误的是（ ）。

- A. 它是一种典型的积极工作行为
- B. 它对组织的生存和高效运作起到非常积极的作用
- C. 它在员工职责范围之内，通常会得到组织的薪酬奖励
- D. 它受到员工的工作满意度的影响



【考点】工作满意度的影响后果

【答案】C

【解析】与缺勤、迟到、偷窃等消极行为相反，组织公民行为是一种典型的、积极的工作行为。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内的，因而，通常不能得到组织在薪酬上的回报。



【考点】工作满意度的影响后果

【经典题·多选】关于离职率的说法，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



【考点】工作满意度的影响后果

【答案】BCDE

【解析】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。



【考点】工作满意度的影响后果

【经典题·单选】下列关于偷窃行为的描述，说法错误的是（ ）。

- A. 偷窃行为是指员工未经许可拿走或利用组织的资源或产品
- B. 员工出现偷窃行为原因较为单一
- C. 员工发生偷窃行为可能会认为这种不道德的行为是合理的
- D. 偷窃行为并未涉及像严重不满这样的深层次原因



【考点】工作满意度的影响后果

【答案】B

【解析】本题考查工作满意度的影响后果-偷窃行为。

员工出现偷窃行为有多种原因，可能因为感到被剥削、过度工作，或因从组织处得到的不公正的待遇而进行报复。B选项陈述错误，原因不是单一而是多方面的。

ACD说法正确。



【考点】员工对工作不满的四类表达方式

【经典题·多选】下列选项中，关于员工对工作不满意的表达方式的说法，正确的有（ ）。

- A. 辞职属于破坏性和积极的方式
- B. 提建议属于建设性和消极的方式
- C. 忽视属于破坏性和消极的方式
- D. 忠诚属于建设性和积极的方式
- E. 抱怨、旷工、迟到和怠工属于破坏性和消极的方式



【考点】员工对工作不满的四类表达方式

【答案】ACE

【解析】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：①破坏性和积极的；②建设性和积极的；③建设性和消极的；④破坏性和消极的。辞职属于破坏性和积极的方式，提建议属于建设性和积极的方式，忠诚属于建设性和消极的方式，忽视、抱怨、旷工、迟到和怠工属于破坏性和消极的方式。



【考点】员工对工作不满的四类表达方式

【举一反三·单选】在工作中，下列员工对工作不满的表达方式属于积极的是（ ）。

- A. 辞职
- B. 忠诚
- C. 忽视
- D. 抵触



【考点】员工对工作不满的四类表达方式

【答案】A

【解析】本题考查员工对工作不满的四类表达方式。

员工对工作不满的四类表达方式是：

- (1) 辞职（破坏性和积极的）。
- (2) 提建议（建设性和积极的）。
- (3) 忠诚（建设性和消极的）。
- (4) 忽视（破坏性和消极的）。



【考点】员工对工作不满的四类表达方式

【举一反三·单选】下列员工对工作不满的表达方式中，既积极又具有建设性的是（ ）。

A. 提建议

B. 辞职

C. 忽视

D. 忠诚

【答案】A

【解析】员工可以通过各种方式来表达他们的不满，可以从建设性还是破坏性、积极还是消极两个维度将员工的反应方式分为4类。提建议是建设性和积极的表达不满的方式。



【考点】工作满意度调查

【经典题·多选】下列选项中，关于工作满意度调查的说法，正确的有（ ）。

- A. 它可以改善沟通状况
- B. 它可以帮助员工释放情感
- C. 它可以确定培训需求
- D. 它只需要获得公司最高管理层的支持，不需要来自员工的支持
- E. 它是一种分析各种员工问题的诊断工具



【考点】工作满意度调查

【答案】ABCE

【解析】进行员工工作满意度调查有以下几个方面的意义：①监控满意度，工作满意度调查是分析各种员工问题的强有力的诊断工具，可以让管理层掌握组织中的总体满意度水平；②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；③释放情感，工作满意度调查给员工提供了一个正式渠道来表达自己的观点、意见和不满，从而使消极情绪得到释放；④确定培训需要；⑤规划和监控新的方案。



【考点】工作满意度调查

【经典题·多选】下列选项中，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，以便在预防员工问题产生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



【考点】工作满意度调查

【答案】ABE

【解析】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。管理层需要有关工作满意度的信息，以便在预防和解决员工问题时，进行正确的决策。员工满意度调查需要获得最高管理层和员工的支持。工作满意度调查给员工提供了一个正式渠道来表达自己的观点、意见和不满，从而使消极情感得到释放。



【考点】组织承诺的概念及内容

【经典题·单选】关于组织承诺的内容，描述不正确的是（ ）。

- A. 情感承诺是组织承诺中的最重要部分
- B. 组织承诺高的员工离职倾向低
- C. 继续承诺反映的是员工继续留在组织的义务感
- D. 组织承诺高的员工对组织有深厚的感情



【考点】组织承诺的概念及内容

【答案】C

【解析】本题考查组织承诺的概念。规范承诺反映的是员工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。继续承诺是指员工对离开组织所带来的损失的认知，是员工为了不失去多年投入所换来的待遇而不得不继续留在该组织内的一种承诺。



【考点】组织承诺的概念及内容

【举一反三·单选】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

【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。



【考点】组织承诺的概念及内容

【举一反三·单选】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

【答案】D

【解析】组织承诺包括情感承诺、继续承诺和规范承诺3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。



【考点】组织承诺的概念及内容

【举一反三·单选】在组织承诺的构成因素中，对员工的工作行为影响最明显的是（ ）。

- A. 经济承诺
- B. 情感承诺
- C. 规范承诺
- D. 继续承诺

【答案】B

【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。其中，情感承诺最为重要，对员工的工作行为的影响也最为明显。



【考点】影响组织承诺的因素

【经典题·单选】影响情感承诺的主要因素不包括（ ）。

- A. 管理层对新观点和新思想的接纳程度
- B. 受教育程度
- C. 工作的挑战性
- D. 同事间的亲密性



【考点】影响组织承诺的因素

【答案】B

【解析】影响情感承诺的因素主要包括工作的挑战性、职业的明确度、目标的明确度、目标难度、管理层对新观点和新思想的接纳程度、同事间的亲密性、组织的可靠性、组织的公平性、个人的重要程度等。受教育程度是影响继续承诺的因素之一，不是影响情感承诺的因素。



【考点】影响组织承诺的因素

【经典题·多选】影响规范承诺的最关键的因素包括（ ）。

- A. 管理层对新观点和新思想的接纳程度
- B. 组织对规范承诺的要求程度
- C. 员工的个性特点
- D. 所受教育类型
- E. 个人的重要程度



【考点】影响组织承诺的因素

【答案】BCD

【解析】本题考查影响组织承诺的因素。

组织对规范承诺的要求程度，员工的个性特点，所受教育类型等，是影响规范承诺的最关键的因素。BCD说法符合题意，AE说法错误，不符合教材内容。



【考点】组织承诺的影响后果

【经典题·单选】下列选项中，关于组织承诺的说法，表述不正确的是（ ）。

- A. 组织承诺包括情感承诺、规范承诺和继续承诺
- B. 情感承诺高的员工对组织的任何工作都是全身心地投入，工作热情高
- C. 规范承诺高的员工在应尽义务方面表现非常突出
- D. 继续承诺高的员工不会有跳槽的想法



【考点】组织承诺的影响后果

【答案】D

【解析】继续承诺是指员工对离开组织所带来的损失的认知，是员工为了不失去多年投入所换来的待遇而不得不继续留在该组织内的一种承诺。继续承诺高的员工离职的意愿不高，但不代表不会有跳槽的想法。



【考点】组织承诺的影响后果

【举一反三·单选】与上级领导评价，晋升机会呈显著正相关的组织承诺因素是（ ）。

- A. 情感承诺
- B. 理想承诺
- C. 规范承诺
- D. 继续承诺

【答案】A

【解析】情感承诺：与上司的评价、晋升机会呈显著正相关。



跨考点综合题

【案例分析】

某高新技术公司一直以来发展速度较快，近期由于受外部经济环境的影响，主营业务出现较大波动。人力资源经理发现，员工的工作满意度受到明显影响，离职率上升，研发部已有3位年轻业务骨干辞职；售后服务部员工的工作错误率增加，被投诉率上升，员工开始有了抱怨。几位老员工通过多种形式给人力资源经理提出了建议。

基于以上情况，人力资源经理建议公司启动工作满意度调查，以了解员工满意度下降的原因。公司高层管理者表示同意，并强调要深入了解员工对工作的期望，找准员工目前工作与期望的“理想工作”之间的差距，并想方设法满足员工对工作的合理期望。



跨考点综合题

1. 该公司员工对工作表达不满的方式中，辞职属于（ ）。

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



跨考点综合题

【答案】C

【解析】员工可以通过各种方式来表达他们的不满，可以从是建设性的还是破坏性的、是积极的还是消极的两个维度将员工的反应方式分为四类：①辞职，破坏性的和积极的；②提建议，建设性的和积极的；③忠诚，建设性的和消极的；④忽视，破坏性的和消极的。



跨考点综合题

2. 该公司员工对工作表达不满的方式中，抱怨、错误率增加属于（ ）。

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

【答案】D

【解析】在员工对工作表达不满的方式中，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，属于忽视，是破坏性和消极的。



跨考点综合题

3. 该公司员工对工作表达不满的方式中，提建议属于（ ）。

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

【答案】A

【解析】在公司员工对工作表达不满的方式中，提建议属于建设性和积极的。



跨考点综合题

4. 该公司高层管理者认为，应采取措施满足员工对工作的合理期望，这个观点符合（ ）。

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



跨考点综合题

【答案】C

【解析】工作满意度的差异模型认为要考查员工的工作满意度水平，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，那么员工会表现出不满。管理者需要重视并设法满足员工对工作合理的期望。