

经济师初级人力资源基础辅导-价值观、态度 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/454/2021_2022__E7_BB_8F_E6_B5_8E_E5_B8_88_E5_c49_454990.htm 一、考试要求 根据大纲规定，考生在本部分需要掌握的主要内容为：价值观、态度与工作满意度 本部分考试旨在使考生掌握价值观的概念，掌握态度、工作满意度的概念和理论，熟悉工作满意度对工作的影响，熟悉工作满意度调查的意义和方法。 二、主要考点（一）价值观 1、价值观的概念 2、价值观的属性 3、价值观的分类 4、工作价值观的类型（二）态度 1、态度的概念 2、态度的稳定性（了解） 3、态度的种类 4、态度和行为的关系（了解） 5、工作投入度和组织忠诚度的概念 6、认知失调理论 7、消除认知失调的途径（了解） 8、自我知觉理论的观点（三）工作满意度 1、工作满意度的概念、特点 2、工作满意度的决定因素 3、工作满意度的三种理论（因素模型、差异模型、均衡水平理论）的观点 4、工作满意度的三种理论在实际管理中的运用（了解） 5、满意度与工作绩效、离职率、缺勤与迟到、偷窃行为、暴力行为、组织公民行为等之间的关系 6、组织公民行为的概念和表现 7、员工对工作不满的四种表达方式（了解） 8、工作满意度调查的意义和步骤 三、内容讲解（一）价值观 同学们应当重点掌握：价值观的概念、价值观的属性、价值观的分类和工作价值观的类型。（1）价值观的概念 价值观是一套关于事物、行为的优劣、好坏、可取与不可取的最基本的信念或判断。（2）价值观的属性 1、可接受性 含义：是指什么样的行为或事物在人们心目中是可接受的 2、重要性 含义：对某种行为或事物在人们心

目中的重要程度。 3.个体性 含义：同一事物、行为对不同的人，其可接受性和重要性不同。 4．稳定性 5．可变性 例题：下列关于价值观的陈述不正确的是()。 A. 价值观是一套关于事物、行为的优劣、好坏、可取与不可取的最基本的信念或判断。 B.价值观有可接受性和重要性两个属性 C.价值观的可接受性是指个体对某种行为或事物看重的程度 D.价值观具有个体性，同一个事物对不同的人，其可接受性和重要性 答案：C

(3) 价值观的分类 1、奥尔波特等人的分类：理论型、经济型、审美型、社会型、政治型、宗教型 2、罗克奇的分类：目的性价值观、工具性价值观 例题（多选）：下列属于奥尔波特等人的价值观分类的内容有()。 A.理论型价值观。 B.政治型价值观。 C.目的型价值观。 D.宗教型价值观 答案：ABD

(4) 工作价值观 含义：指员工对自己应该在工作中表现出什么样的行为，以及期望从工作获得什么样的信念。 工作价值观可分为：内源性价值观：与工作本身相联系的价值观 外源性价值观：与工作结果相联系的价值观 例题：下列关于内源性价值观与外源性价值观的陈述正确的是()。 A. 内源性工作价值观是指与工作的结果相联系的价值观，而外源性工作价值观指与工作本身相联系的价值观。 B. 内源性工作价值观是指与工作本身相联系的价值观，而外源性工作价值观指与工作的结果相联系的价值观。 C. 内源性工作价值观和外源性工作价值观都是与工作本身相联系的价值观。 D. 内源性工作价值观和外源性工作价值观都是与工作的结果相联系的价值观。 答案：B

(二)态度 同学们应当重点掌握：态度的概念、态度的种类、工作投入度和组织忠诚度的概念、认知失调理论、自我觉知理论的观点 了解：态度的稳定性、态度

和行为的的关系、消除认知失调的途径（1）态度的概念 含义：态度是对人、客体或事物所持的肯定或否定的评价，反映了对人、客体或事物的感受。态度的构成：认知、情感和意志 价值观与态度既有联系又有区别。例题：价值观与态度相比，其稳定性（ ） A.较低 B.较高 C.相同 D.无法比较 答案：B

(2) 态度的种类 1.工作满意度 含义：员工对自己的工作所抱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。一般而言对工作满意度高的员工对工作持积极的态度。 2.工作投入度 含义：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工作的核心部分的程度。 3.组织忠诚度 含义：员工认同组织，并愿意继续积极参与其中的程度 例题：能够反映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的核心部分的程度的标准是（ ） A.工作满意度 B.工作投入度 C.组织忠诚度 D.以上都不是 答案：B

(3) 态度与行为之间的关系 1.认知失调理论 认知失调：个体认识到自己不同的态度之间、或者态度与行为之间的矛盾。消除失调压力的三种方式：改变行为，改变态度，找出一种合理的解释来说明态度与行为之间的不一致，以便为自己的矛盾自圆其说。 2.自我知觉理论 观点：行为决定态度。 例题：公司的职员可能并不喜欢他的经理，但是却要表现出对他的服从和尊敬，这种现象被称为（ ） A.选择性知觉 B.认知失调 C.社会促进作用 D.从众行为 答案：B

(三)工作满意度 同学们应当重点掌握：工作满意度的概念与特点；工作满意度的决定因素；工作满意度的三种理论（因素模型、差异模型、均衡水平理论）的观点；满意度与工作绩效、离职率、缺勤与迟到、

偷窃行为、暴力行为、组织公民行为等之间的关系；组织公民行为的概念和表现；工作满意度调查的意义和步骤 了解：工作满意度的三种理论在实际管理中的运用；员工对工作不满的四种表达方式（1）工作满意度概念：是员工对自己的工作喜欢或不喜欢的清官或情绪体验。 1.工作满意度的特点 整体性和多维性：工作满意度即可被看作是一种整体的态度，也可被看作是员工对工作的各个重要方面的态度。但工作满意度最好被看作是多维的。 工作满意度的稳定性：工作满意度是经过很长一段时间才形成的，具有一定的稳定性。 环境的影响：工作之余的环境的性质会间接地影响员工对工作的感情。 2.工作满意度的决定因素 工作的挑战性、公平的待遇、良好的工作环境、合作的伙伴和上级、社会影响、员工的人格、员工人格与工作的搭配 例题（多选）：下列关于工作满意度的陈述正确的是（ ） A.工作满意度是员工对自己的工作喜欢或不喜欢的感情或情绪体验 B.工作满意度通常用于描述整个群体的满意度，而士气一般指单个员工的态度 C.为了在评估员工的满意度时不遗漏一些关键的隐含的例外情况，应该将满意度看成是多维的 D.因为满意度是一种感情或情绪体验，所以可以用员工在一个维度上的高满意度来抵消另一个维度上的低满意度 答案：ABC （2）工作满意度的理论 1．工作满意度的因素模型 常用的工作满意度的因素：薪酬、工作条件、企业的政策、同事、独立性、社会地位 2．工作满意度的差异模型 将员工的工作与起“理想工作”相比较考察员工满意度。 3．工作满意度的均衡水平理论 工作中的情景因素或某些时间可以暂时改变员工的满意度水平，但满意度最终会回复到均衡水平。 例题：下列关于工作满意度的

因素模型陈述不正确的是（ ） A.该模型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综合而得 B.该模型认为工作满意度是多维的 C.该模型认为对所有的员工来说，不同的因素对工作满意度的贡献是相同的 D.该模型强调在调查员工满意度时不要遗漏重要的因素，都则会导致调查结果的片面性 答案：C

（3）工作满意度的影响 工作满意度会影响到以下几方面

1. 工作绩效。高绩效会促成高的工作满意度，高工作满意度又会导致绩效提高。
2. 离职率。满意度高，离职率低。
3. 缺勤与迟到
4. 偷窃行为
5. 暴力行为
6. 组织公民行为。

概念：员工作出的对组织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，因而通常得不到薪酬上的回报。满意度高的员工更可能表现出组织公民行为 例题：下列关于员工对工作不满的反应的陈述不正确的是（ ） A.对工作不满的员工更有可能缺勤和迟到 B.对工作不满的员工更可能有偷窃行为 C.对工作不满的员工更有可能表现出组织公民行为 D.员工表现对工作的不满的最极端的后果之一是暴力行为 答案：C

（4）员工对工作不满的表达方式 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四类：

- 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，提出建设性的改革措施
- 忠诚（建设性和消极的）：对工作不满，但仍然极力维护组织的利益和形象
- 忽视（破坏性的和消极的）：消极的听任事态向更糟糕的方向发展

例题：下列四种员工表达不满的方式中，属于建设性但消极的方式是（ ） A.辞职 B.提建议 C.忠诚 D.忽视 答案：C

（5）工作满意度的调查 含义：是通过一定的手段与

方法调查员工（包括经理层）对工作和工作环境的感受。 1 . 工作满意度调查的意义 监控满意度：满意度调查为管理层指出了公司中总体的满意度水平。 改善沟通：通过满意度调查的过程，可以改善组织中各个方向的沟通。 释放情感：给员工提供了一个正式渠道表达其意见和不满，使消极情绪得到释放。 确定培训需要：计划和监控新的方案：可以了解组织实施的变革的进展、遇到的困难和取得的效果。 2 . 现存的工作满意度信息的运用 在正式的满意度调查之前，管理者可以通过日常接触和查阅现存的资料来了解目前员工的感受。 3 . 调查的步骤 一般来说，员工满意度调查的步骤有：确定满意度调查目的 获得最高管理层和员工的支持 设计出科学有效的调查工具 实施调查 调查结果的统计分析 调查结果反馈 员工和管理者共同制定改进的行动计划，并加以实施 例题：工作满意度调查的意义不包括（ ） A.监控满意度 B.确定员工的薪酬 C.改善沟通 D.释放情感 答案：B 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com