

三级

对应2012年最新版教材
特别收录2012年11月最新真题及解析

心理咨询师

国家职业资格考試

应试指导与真题解析

董一胜 张静 编著

凝炼重点，独家解读，高效定位必考内容
专注真题，由点到面，反复强化基础知识

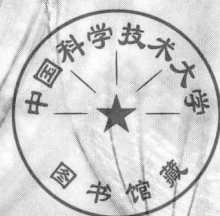


机械工业出版社
China Machine Press

心理咨询师

国家职业资格考試 应试指导与真题解析

董一胜 张静 编著



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目 (CIP) 数据

心理咨询师国家职业资格考试应试指导与真题解析 (三级)/董一胜, 张静编著. —北京: 机械工业出版社, 2013. 3

ISBN 978-7-111-41845-0

I. 心… II. ①董… ②张… III. 心理咨询—咨询服务—资格考试—自学参考资料 IV. R395.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 052960 号

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书是心理咨询师国家职业资格考试 (三级) 配套教辅, 将过去两年的心理咨询师考试真题进行逐题精解, 配以思路分析和详细解答, 同时附上详细的考点分布, 可以使考生快速掌握考试的重点与难点, 并有针对性地进行知识巩固和技能锤炼, 轻松通过考试。

机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 邹慧颖 版式设计: 刘永青

北京京师印务有限公司印刷

2013 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

185mm × 260mm · 22.75 印张

标准书号: ISBN 978-7-111-41845-0

定 价: 49.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

客服热线: (010) 68995261 88361066

投稿热线: (010) 88379007

购书热线: (010) 68326294 88379649 68995259

读者信箱: hzjg@hzbook.com

目 录

前 言

心理咨询师国家职业资格考试历年试卷总体分析（三级）	1
---------------------------------	---

2012 年真题解析

2012 年 11 月心理咨询师国家职业资格三级（职业道德与理论知识部分）	8
第一部分 职业道德（第 1～25 题，共 25 道题）	8
一、职业道德基础理论与知识部分（第 1～16 题）	8
二、职业道德个人表现部分（第 17～25 题）	15
第二部分 理论知识（26～125 题，共 100 道题，满分为 100 分）	16
2012 年 11 月心理咨询师国家职业资格三级（技能与案例问答部分）	50
第一部分 技能选择题（1～100 题，共 100 道题）	50
第二部分 案例问答题（1～4 题，满分 100 分）	92
2012 年 5 月心理咨询师国家职业资格三级（职业道德与理论知识部分）	94
第一部分 职业道德（第 1～25 题，共 25 道题）	94
一、职业道德基础理论与知识部分（第 1～16 题）	94
二、职业道德个人表现部分（第 17～25 题）	100
第二部分 理论知识（26～125 题，共 100 道题，满分为 100 分）	102

2012 年 5 月心理咨询师国家职业资格三级（技能与案例问答部分）	139
第一部分 技能选择题（1~100 题，共 100 道题）	139
第二部分 案例问答题（1~4 题，满分 100 分）	180

2011 年真题解析

2011 年 11 月心理咨询师国家职业资格三级（职业道德与理论知识部分）	184
第一部分 职业道德（第 1~25 题，共 25 道题）	184
一、职业道德基础理论与知识部分（第 1~16 题）	184
二、职业道德个人表现部分（第 17~25 题）	191
第二部分 理论知识（26~125 题，共 100 道题，满分为 100 分）	192
2011 年 11 月心理咨询师国家职业资格三级（技能与案例问答部分）	228
第一部分 技能选择题（1~100 题，共 100 道题）	228
第二部分 案例问答题（1~4 题，满分 100 分）	271
2011 年 5 月心理咨询师国家职业资格三级（职业道德与理论知识部分）	273
第一部分 职业道德（第 1~25 题，共 25 道题）	273
一、职业道德基础理论与知识部分（第 1~16 题）	273
二、职业道德个人表现部分（第 17~25 题）	280
第二部分 理论知识（26~125 题，共 100 道题，满分为 100 分）	281
2011 年 5 月心理咨询师国家职业资格三级（技能与案例问答部分）	313
第一部分 技能选择题（1~100 题，共 100 道题）	313
第二部分 案例问答题（1~4 题，满分 100 分）	354
参考书目	356

心理咨询师国家职业资格考试历年试卷总体分析

(三 级)

《心理咨询师国家职业资格考试培训教程》最早于 2001 年出版，后经过多次修订，现最新版为 2012 版。尤其是前几次的修订，都涉及大面积的增删，表明了心理咨询师考试与时俱进的特点。同时，试卷的难度也有逐年提升的趋势。为了方便学员了解心理咨询师考试的特点，特将历年真题进行总体分析，力争做到“知己知彼，百战不殆”。

一、考试类型与考试时间

心理咨询师国家职业资格考试是全国统一考试，考试的级别分为三级、二级和一级（最高）。考试每年举办 2 次，分别在 5 月和 11 月的第三周的周末。例如，2011 年的考试时间为 5 月 21 日和 11 月 19 日，2012 年的考试时间为 5 月 19 日和 11 月 17 日。因此，2013 年心理咨询师考试时间预计为 5 月 18 日和 11 月 16 日。具体的时间安排为：08：30～10：00 为基础知识考试；10：30～12：30 为专业能力考试。其中，三级学员需要参加两门考试：基础知识考试和专业能力考试。基础知识考试包括职业道德和理论知识；专业能力考试则包括技能选择和案例问答。

二、试卷题型与内容结构

试卷	详细考点	题型	答题方式	题数	分值	比例	内容结构
基础知识	职业道德	选择题	题卡作答	25	25	10%	1～8 题为单项选择题 9～16 题为多项选择题 17～25 题为单项选择题
	理论知识	选择题	题卡作答	100	100	90%	26～85 为单项选择题 86～125 为多项选择题
专业能力	技能选择	选择题	题卡作答	100	100	80%	1～100 题为单项多项混合（每题均注明题型）
	案例问答	问答题	纸笔作答	4	100	20%	1～4 题均为简答题

注：合格的标准为，每门考试总分不低于 60 分（≥60 分）。

三、考点分布比例

我们将近三年（2010～2012 年）真题的考点分布进行了细致统计。

首先，我们统计了近三年基础知识考试各考点的分布情况，绘制出图 1。

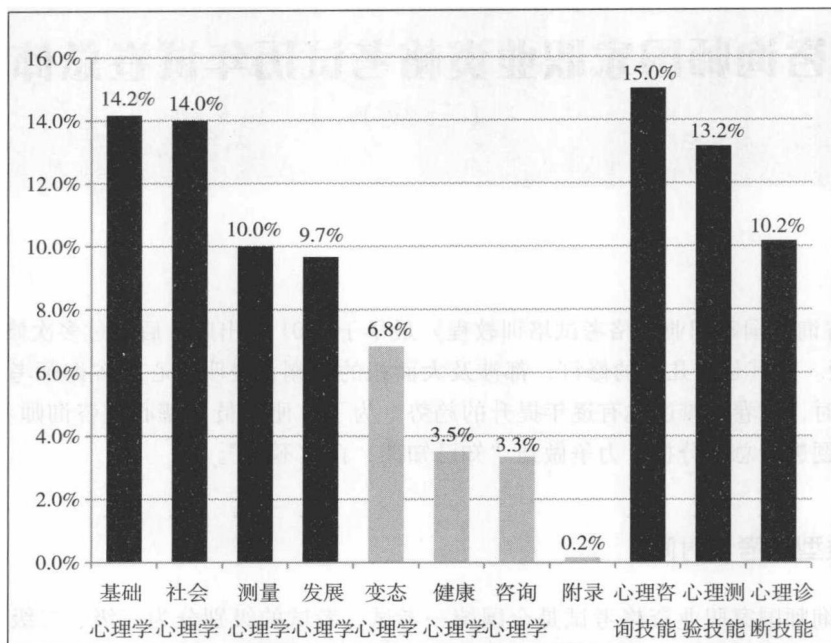


图 1 2010 ~ 2012 年基础知识考试考点分布图

从图 1 可以看出，基础知识考试考点分布比较分散，基本上教材中的每一章节均有涉及，但是，仍然有侧重点：属于基础知识教材的考点主要集中在基础心理学、社会心理学、测量心理学和发展心理学，这四部分的分值占了基础知识考试总分的 48%，其中，基础心理学和社会心理学这两部分的分值占总分的近 30%，在学习时应重点关注；属于三级技能教材的考点主要集中在心理诊断技能、心理咨询技能与心理测验技能，这三部分的分值占了基础知识考试总分的 38%，可见虽然是基础知识考试，对技能的考察仍然是重点。因此，要想通过基础知识考试，对基础知识教材中的基础心理学和社会心理学及三级技能教材的心理诊断技能、心理咨询技能与心理测验技能这些部分应牢牢掌握。此外，我们也对比了近三年（2010 ~ 2012 年）基础知识考试考点分布的比例，发现考点分布变化不大，保持了一定的稳定性。

同样，我们也统计了近三年操作技能考试各考点的分布情况，绘制出图 2。

从图 2 可以看出，操作技能考试考点分布比较集中，主要集中在心理诊断技能、心理咨询技能与心理测验技能，这三部分的分值达到了技能考试总分的 77%，剩余的主要集中在基础知识教材中的变态心理学和健康心理学，这两部分的分值占技能考试总分的 20%，其他部分几乎可以忽略不计。因此，要想通过操作技能考试，应重点掌握三级技能教材中的心理诊断技能、心理咨询技能与心理测验技能这三部分。

最后，我们把基础知识考试和操作技能考试合并分析，绘制图 3。

从图 3 可以看出，三级技能教材中的心理诊断技能、心理咨询技能与心理测验技能这三部分的分值竟然达到了心理咨询师考试总分值的 58%。余下的则主要集中在基础知识教材中的变态心理学、基础心理学和社会心理学，这三部分的分值占心理咨询师考试总分值的 24%。

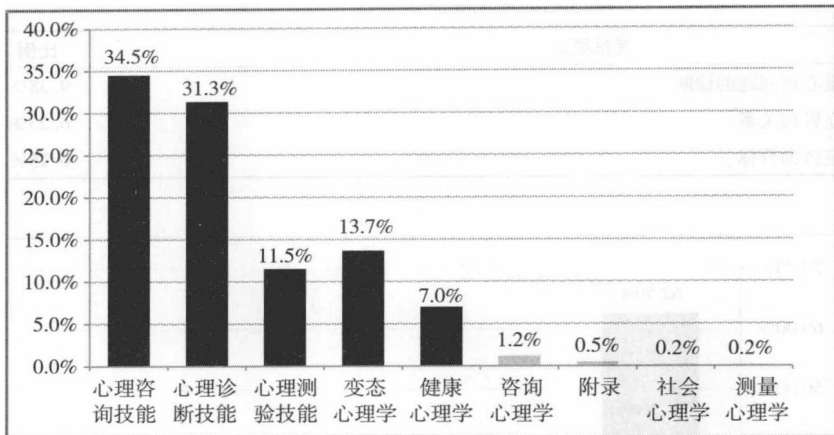


图2 2010~2012年操作技能考试考点分布图

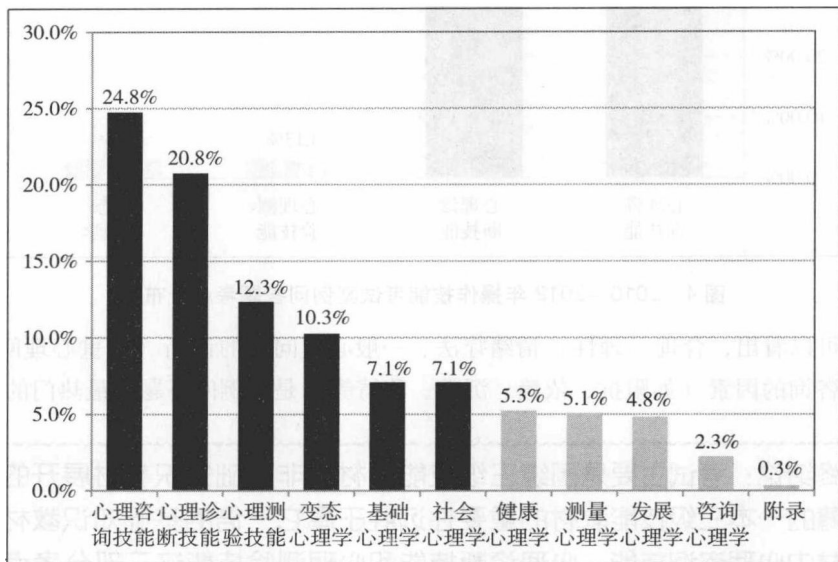


图3 2010~2012年心理咨询师考试整体考点分布图

此外，操作技能考试除了技能选择题外，还有4道案例问答题。案例问答题需要学员根据一个给定的案例进行纸笔作答，题型为简答题。由于需要学员识记并加以理解，故难度较大。不过，我们分析后发现，几乎所有的案例问答题都来自于三级技能教材，且主要来自于心理咨询技能（63%）和心理诊断技能（31%）这两部分，如图4所示。

进一步分析发现：案例问答主要围绕7个要点进行考察（见表1）。

表1 2010~2012年操作技能考试案例问答题考试要点及分值占比

考试要点	比例
合理（理性）情绪疗法	21.88%
一般心理问题的诊断	12.50%
克服阻碍咨询的因素	12.50%
咨询效果评估	9.38%

(续)

考试要点	比例
严重心理问题的诊断	9.38%
建立咨询关系	6.25%
商定咨询目标	6.25%

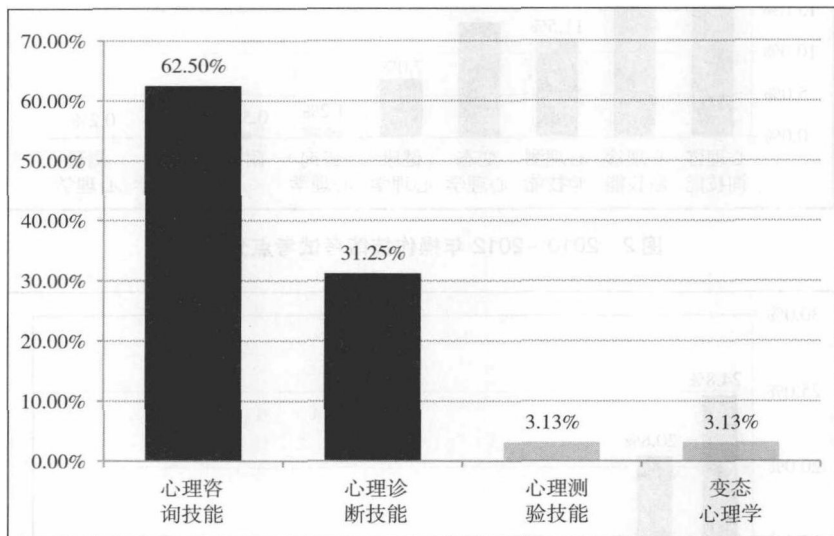


图4 2010~2012年操作技能考试案例问答题考点分布图

从表1可以看出,合理(理性)情绪疗法、一般心理问题的诊断(严重心理问题的诊断)及克服阻碍咨询的因素(如阻抗、依赖、沉默、移情等)是案例问答题中最热门的三大考点。

最终结论:考试主要是围绕三级技能教材而非基础知识教材展开的。换言之,薄薄的一本三级技能教材的重要性远胜于厚它一倍的基础知识教材。三级技能教材中心理咨询技能、心理诊断技能和心理测验技能这三部分考点的分值竟然达到了考试总分值的60%。因此,只要吃透三级技能教材,通过考试绝非难事。

四、2012 新版教材变动要点

此次教材的变动是自2011年版教材改动后的又一次变动,此次教材的变动主要是围绕基础知识教材中的基础心理学部分展开。主要的变动要点如下。

(1) 基础心理学第二节“心理活动的生理基础”增加了一个单元的内容——“高级神经活动的反射学说”(为第三单元),这一单元原本是2005版中的内容,后在2011版中删除,现又重新加入。

(2) 基础心理学第三节“感觉和知觉”(2012版教材为“感觉、知觉和记忆”)中“知觉

的基本特性”中的“知觉的整体性”有所更新，并将“整体性的四个原则”（整体性原则、连续性原则、相似性原则、接近性原则）及其解释删除。

（3）基础心理学第四节的“记忆”中第一单元“记忆及记忆的过程”移入第三节“感觉和知觉”（2012 版教材为“感觉、知觉和记忆”）中，并将第二单元的“表象”和第三单元的“三个记忆系统”删除，仅保留表象定义和三个记忆系统的概念介绍。可见，2012 新版教材中基础心理学的内容少了第四节“记忆”。

（4）基础心理学第八节（2012 版中为第七节）“情绪、情感和意志”中第二单元“情绪理论”删除。可见这个原本在旧版教材中的考试重点现被删除。

（5）基础心理学第九节（2012 版中为第八节）“能力与人格”中第一单元“能力”的“能力的结构理论”因与心理测验技能中“智力结构理论”重复，故删除。

基础知识教材的其余部分和三级技能教材只涉及文字的轻微调整（比如，“心理咨询和治疗的主要目标”改为“心理咨询的主要目标”，“明尼苏达多项人格调查表”改为“明尼苏达多相人格测验”，等等），不在此一一列出。

2012 年 真题解析

2012 年 11 月心理咨询师国家职业资格三级 (职业道德与理论知识部分)	8
2012 年 11 月心理咨询师国家职业资格三级 (技能与案例问答部分)	50
2012 年 5 月心理咨询师国家职业资格三级 (职业道德与理论知识部分)	94
2012 年 5 月心理咨询师国家职业资格三级 (技能与案例问答部分)	139

2012 年 11 月心理咨询师国家职业资格三级

(职业道德与理论知识部分)

第一部分 职业道德

(第 1 ~25 题, 共 25 道题)

一、职业道德基础理论与知识部分 (第 1 ~16 题)

- ◆ 该部分均为选择题, 每题均有四个备选项, 其中单项选择题只有一个选项是正确的, 多项选择题有两个或两个以上选项是正确的。
- ◆ 请根据题目的内容和要求答题, 并在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑。
- ◆ 错选、少选、多选, 则该题均不得分。

(一) 单项选择题 (第 1 ~8 题)

1. 根据马克思主义基本原理, 决定道德发展状况的根本因素是 ()。

- A. 社会舆论 B. 风俗习惯 C. 经济关系 D. 领导示范

【分析】本题旨在考查考生对职业道德概述中道德含义的掌握情况。马克思主义伦理学认为, 道德是人类社会特有的, 由社会经济关系决定的, 依靠内心信念和社会舆论、风俗习惯等方式来调整人与人之间、个人与社会之间以及人与自然之间的关系的特殊行为规范的总和。马克思主义关于道德的论述, 包含了三层含义: 第一, 一个社会的道德的性质、内容, 是由社会生产方式、经济关系 (物质利益关系) 决定的, 有什么样的生产方式、经济关系, 就有什么样的道德体系。第二, 道德是以善与恶、好与坏、偏私与公正等作为标准来调整人们之间的行为的。一方面, 道德作为准则, 影响着人们的价值取向和行为模式; 另一方面, 道德也是人们对行为选择、关系调整做出善恶判断的评价标准。第三, 道德不是由专门的机构来制定和强制实施的, 而是依靠社会舆论和人们的信念、传统、习惯和教育的力量来调节的。根据马克思主义理论, 决定道德发展状况的根本因素是经济关系, 因此本题正确选项为 C。

【考点分布】职业道德概述→道德与职业道德→道德 [参见职业道德教材 (2007 版) pp. 3 ~4]

【答案】C

2. 从职业道德的角度看, 关于职业本质的说法中正确的是 ()。

- A. 职业是从业人员责任、权利、利益的有机统一
- B. 职业是从业人员实现个人发展愿望的事业平台
- C. 职业是从业人员谋取生活资料的重要手段
- D. 职业是从业人员进行劳动价值交换的主要渠道

【分析】本题旨在考查考生对职业道德概述中职业概念的掌握情况。职业，简单地说，就是人们为了满足社会生产、生活需要，所从事的承担特定社会责任，具有某种专门业务活动的、相对稳定的工作。职业是社会分工的产物，并随着社会分工的不断演变而得到不断的丰富和发展。对于从业人员来说，职业具有三个方面的含义：第一，职业是人们谋生的手段和方式；第二，通过职业劳动使自己的体力、智力和技能水平不断得到发展和完善；第三，通过自己的职业劳动，履行对社会和他人的责任。承担特定社会责任是职业的本质。上述三方面说明，职业是责任、权利和利益的有机统一。BCD 不是关于职业本质的描述，均排除。因此，本题正确选项应为 A。

【考点分布】职业道德概述→道德与职业道德→职业道德 [参见职业道德教材（2007 版）pp. 6 ~ 7]

【答案】A

3. 决定职业荣誉感的主要因素应该是（ ）。

- A. 收入状况
- B. 社会舆论
- C. 个人好恶
- D. 群众需要

【分析】本题旨在考查考生对职业道德概述中职业道德基本要素的掌握情况。职业道德内容丰富，由多种要素构成。加强职业道德建设，提高职业道德素养，要把握职业道德要素。对从业人员来说，最基本的职业道德要素包括职业理想、职业态度、职业义务、职业纪律、职业良心、职业荣誉、职业作风。其中，职业荣誉是指，社会对从业者职业道德活动的价值所做出的褒奖和肯定评价，以及从业者在主观认识上对自己职业道德活动的一种自尊、自爱的荣辱意向。当一个从业者职业行为的社会价值赢得社会公认时，就会由此产生荣誉感，反之，就会产生耻辱感。因此，应排除 ACD，正确选项为 B。

【考点分布】职业道德概述→道德与职业道德→职业道德 [参见职业道德教材（2007 版）pp. 8 ~ 9]

【答案】B

4. 中国古代庖丁解牛的故事所反映的职业道德精神是（ ）。

- A. 敬业
- B. 勇敢
- C. 诚信
- D. 守纪

【分析】本题旨在考查考生对职业道德概述中我国职业道德的历史发展及主要内容的掌握情况。古人要求人们无论做什么事，务必尽心竭力，即使从事最平凡、最普通的职业，也要竭尽全力，精益求精。庖丁解牛的故事讲的是有个叫丁的厨师，他的宰牛技术十分娴熟，刀子在牛骨缝里灵活地移动，没有一点障碍，而且很有节奏。从职业角度看，正是他对自己工作的尽心竭力、用心专一，才使其技艺达到出神入化的地步。因此符合题干的最佳选项为 A，排除 BCD。

【考点分布】职业道德概述→职业道德的历史发展→我国职业道德的历史发展及主要内容 [参见职业道德教材（2007 版）p. 16]

【答案】A

5. 社会主义职业道德建设的核心是（ ）。

- A. 企业和谐发展 B. 为人民服务 C. 员工职业理想的实现 D. 技术创新

【分析】本题旨在考查考生对职业道德建设的基本原则中职业道德“五个要求”的掌握情况。在《公民道德建设实施纲要》中，党中央提出了所有从业人员都应该遵循的职业道德“五个要求”，即爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。服务群众就是为满足群众需要，为群众办实事、办好事，为群众排忧解难。这是为人民服务在职业道德中的具体表现，是从业人员职业行为的本质。服务群众是公民道德建设的核心，也是职业道德建设的核心。因此，B 选项正确，排除 ACD。

【考点分布】职业道德建设的基本原则→体现社会主义核心价值观→职业道德的“五个要求”[参见职业道德教材（2007 版）p. 28]

【答案】B

6. 职业道德建设是先进性与广泛性的统一，其要求是（ ）。

- A. 倡导“先进”，但要给“落后”留取空间
B. 不以先进性的标准要求广大员工
C. 依据广大员工的现实状况确定职业道德的具体要求
D. 从实际出发，以先进性要求引导员工整体进步

【分析】本题旨在考查考生对职业道德概述中社会主义职业道德特征的掌握情况。社会主义职业道德反映了工人阶级和广大人民群众的利益要求，具有先进性，因此应从实际出发，以先进性要求引导员工整体进步（选项 D 正确，B 错误）。另一方面，我国的政治、经济、文化、公民受教育程度很不平衡，必须承认人们在认识、思想、道德方面存在着差异，具有广泛性。因此，对不同思想道德境界、不同行业和职业特点的从业者，道德要求既具有先进性又有广泛性。这些不同层次、不同行业的职业道德要求之间既有区别又有联系，但它们又都是社会主义职业道德体系的有机组成部分。先进性和广泛性两者间有着内在的一致性，有机统一。职业道德是由职业的不同性质、不同责任和不同要求决定的，而非依据现实状况（选项 C 错误）。选项 A 仅体现了先进性，而没有体现广泛性的要求。因此，本题应选择 D。

【考点分布】职业道德概述→社会主义职业道德的基本要求及其特点→社会主义职业道德的特征[参见职业道德教材（2007 版）p. 23]

【答案】D

7. 根据职业活动内在的道德准则，关于“忠诚”含义的理解正确的是（ ）。

- A. 听话是“忠诚”的根本要求 B. 忠于职责并圆满完成自己的职责
C. 忠诚于自己的内心需要 D. 始终站在老板或企业的立场上思考问题

【分析】本题旨在考查考生对职业道德建设的基本原则中面对应用环境和条件具体分析的情况。职业活动内在的道德准则包括：忠诚、审慎、勤勉。忠诚是指从业人员忠实于服务对象并对自己的委托人认真履行职责、以寻求实现职责的最优效果的强烈态度和意向。审慎是指选择最佳的手段以实现职责最优的效果，并努力规避风险。勤勉就是要求从业者在规定的时间范围内，投入、集中精力做事，不分心偷懒，不三心二意。然而，当这些准则运用于实践时，需要具体情况具体分析。以“忠诚”为例，一个人的忠诚应该是忠诚于他的职责，通过圆满完成自己的职责，来体现他对于最高经营责任人和企业的忠诚（选项 B 正确）。因此，忠诚有时候甚至意味着不听上级说的话（选项 A 错误）。而选项 CD 与题干含义无关，应排除。因此，本题正确选项为 B。

【考点分布】职业道德建设的基本原则→职业活动内在的道德准则：忠诚、审慎、勤勉→面对应用环境和条件的具体分析 [参见职业道德教材（2007 版）p. 37]

【答案】B

8. 《公民道德建设实施纲要》对从业人员提出的要求包括爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会 and ()。

- A. 技术创新 B. 办事公道 C. 科学发展 D. 仁爱和谐

【分析】本题旨在考查考生对职业道德建设的基本原则中职业道德“五个要求”的掌握情况。党中央在《公民道德建设实施纲要》中，提出了所有从业人员都应该遵循的职业道德“五个要求”，即爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。“五个要求”的具体含义是：（1）爱岗敬业是从业人员对待职业的一种态度。爱岗就是热爱工作岗位，以自己从事的职业为荣；敬业就是用恭敬、严肃和认真的态度对待所从事的职业。（2）诚实守信是为人处世的重要品质，是一项根本的职业道德。诚实就是真心实意，实事求是，忠实于事物的原貌；守信就是重信誉，讲信用，信守承诺。（3）办事公道是指从业人员在办事时要公正、客观、不徇私情，按照同一标准和同一原则处理问题，这是职业道德的一项基本准则。（4）服务群众就是为满足群众需要，为群众办实事、办好事，为群众排忧解难。这是为人民服务在职业道德中的具体表现，是从业人员职业行为的本质。服务群众是公民道德建设的核心，也是职业道德建设的核心。（5）奉献社会就是不以获得报酬为最终目的，自愿为他人、为社会付出劳动的行为。与爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众这四项要求相比，奉献社会是职业道德中的最高境界。本题答案应选 B。

【考点分布】职业道德建设的基本原则→体现社会主义核心价值观→职业道德的“五个要求” [参见职业道德教材（2007 版）p. 27]

【答案】B

（二）多项选择题（第 9～16 题）

9. 职业化是按照职业道德要求以实现工作状态的 ()。

- A. 标准化 B. 规范化 C. 制度化 D. 人性化

【分析】本题旨在考查考生对职业化与职业道德中职业化特点的掌握情况。职业化也称为“专业化”，是一种自律性的工作态度。简单地讲，职业化就是一种按照职业道德要求的工作状态的标准化、规范化、制度化，即以严格的职业道德标准，在合适的时间、合适的地点，用合适的方式，说合适的话，做合适的事，并圆满完成自己所承担的工作职责。它要求从业人员在道德、态度、知识、技能、观念、思维、心理、行为等方面都符合职业规范和标准。因此，本题答案应选 ABC，排除选项 D。

【考点分布】职业化与职业道德→职业化的特点与职业精神→职业化的特点 [参见职业道德教材（2007 版）p. 40]

【答案】ABC

10. 影响职业技能发展的主要因素包括 ()。

- A. 职业知识 B. 职业技术 C. 职业能力 D. 职业道德

【分析】本题旨在考查考生对职业技能与职业道德中职业技能内涵的掌握情况。宏观而

言,一个人从业成功需要职业技能与职业道德两种素质。职业技能是指从业人员从事职业劳动和完成岗位工作应具有的业务素质,包括职业知识、职业技术和职业能力。职业知识包含基础知识、专业知识,以及包括人文素养等在内的其他知识。职业技术是指驾驭本职业或岗位的科学技能。职业能力包括一般能力和特殊能力,它不仅指某种与职业相关的技能,还指从业人员需要具备的综合能力,包括学习能力、组织能力、交往与合作能力、专业能力、自主性和承受能力等。职业知识、职业技术、职业能力三者有机联系,密不可分,共同影响从业人员职业技能的发展。同时,职业道德与职业技能相辅相成,是推动职业技能发展的重要因素。只有不断加强职业道德建设,从业人员的职业技能才能快速健康发展,才能不断增强自身的就业竞争力。因此,ABCD 均为正确选项。

【考点分布】职业技能与职业道德→职业技能的内涵、特点与作用→职业技能的内涵 [参见职业道德教材(2007 版) p. 52]

【答案】ABCD

11. 通用电气总裁杰克·韦尔奇认为:“任何一家想竞争取胜的公司必须设法使每个员工敬业。”下列说法中,与韦尔奇的观点相符合的是()。
- A. 只有员工高度敬业的企业才会充满希望
 - B. 企业管理的重要任务之一是推动每一个员工努力工作
 - C. 员工的敬业精神是由企业管理者决定的
 - D. 非竞争性企业无需塑造员工的敬业精神

【分析】本题旨在考查考生对敬业中敬业提升企业生产力水平的掌握情况。在很多企业领导心目中,优秀员工不一定有多高的天赋,也不一定才华多么出众,而是具有敬业精神,对工作充满热情、充满干劲的人。当员工全力融合到实现组织目标的活动中时,企业精神的作用便能够最大限度地发挥,企业越具有创新力,生产效率就越高,盈利能力也就更好。调查表明,拥有大批具有敬业精神的员工的企业,其经营业绩比同行业其他公司要高一些。因为当人们以敬业状态参与企业活动,并清楚自己工作会影响企业财务和其他目标时,工作成效便显现出来了。因此,企业管理的重要任务之一便是推动每一个员工努力工作。所以选项 AB 正确。敬业精神是个体以明确的目标选择、忘我投入的志趣、认真负责的态度,从事职业活动时表现出的个人品质,而非由企业管理者决定,故选项 C 错误。敬业是企业发展壮大根本,非竞争性企业同样需要塑造员工的敬业精神。所以,选项 D 错误。因此,本题正确答案应为 AB。

【考点分布】敬业→人在职场——敬业的重要性→敬业是企业发展的根本 [参见职业道德教材(2007 版) pp. 84 ~ 85]

【答案】AB

12. 关于职业纪律的强制性,理解正确的是()。
- A. 在制度上,职业纪律代表了企业管理者的意志
 - B. 在观念上,不管员工认同与否都要接受
 - C. 在执行上,员工对职业纪律没有讨价还价的余地
 - D. 在处理上,违犯职业纪律的行为需受到相应处罚

【分析】本题旨在考查考生对纪律中纪律含义的掌握情况。职业纪律是职业道德规范的具体化。职业纪律具有下列特征:社会性、强制性、普遍适用性以及变动性。强制性指的是,职业纪律是一定的企业、行业为了维护企业、行业的整体利益,以集体名义发布的,代表集体意