

# 2011

# 全国经济专业技术资格考试 专用教材

全国经济专业技术资格考试专家指导组 编著  
全国经济专业技术资格考试指导中心 监制

# 人力资源管理 专业知识与实务

(中级) 高效应试版

唯一免费赠送完整配套培训课程的考试教材

- 点解读最新考试大纲新增内容
- 套培训课程与最新考试大纲同步

精解600~1000道同源考题，同比命中  
从考生实际出发，零基础也可以迅速  
为考生量身打造，易于理解，节省准  
提示考点含金量，高分通关必备复习

购正版教材，获得超值回报！

本教材在全国考试报名点、考试中心均有销售，由考试指导中心监制。考试专家指导组针对最新考试大纲编写而成，旨在帮助考生快速通过考试。

添知赢 | 国家资格考试培训网  
[www.oee.com](http://www.oee.com)

揭

由经销商留存

产品销售验证码

揭此贴，获最新考纲同步课程！

登录[www.oee.com](http://www.oee.com)经济师页面，使用“揭”标志层所覆盖的验证码开通课程（流程详见封底）。

如购买时防伪标签带有“揭”标志的第一层丢失或破损，请与经销商调换。



电子工业出版社  
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY  
<http://www.phei.com.cn>

全国经济专业技术资格考试专用教材

# 人力资源管理专业知识与实务

(中级)高效应试版

全国经济专业技术资格考试专家指导组 编著  
全国经济专业技术资格考试指导中心 监制

主 编：张秋秋

编写人员(按姓氏笔画排名)：

|     |     |
|-----|-----|
| 王兴运 | 曲赅胜 |
| 任 靓 | 何禹霆 |
| 邸树彦 | 沈 平 |
| 何禹霆 | 陈本昌 |
| 沈 平 | 董运来 |

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

本书以我国人力资源和社会保障部考试中心颁布的《人力资源管理专业知识与实务》（中级）考试大纲为依据，在多年研究该考试命题特点及解题规律的基础上编写而成。全书共分三大部分，第一部分为“专用教材及典型例题解析”，第二部分为“2011 年题库版过关练习及答案解析”，第三部分为“2010 年考试真题及答案解析”。其中第一部分内容共分 16 章，每章内容根据考试大纲的要求，从近三年考点考频分析入手，介绍基本内容结构，归纳重要考点，解析重要公式及例题，然后给出每章的典型例题并对其进行分析，最后提供每章的测试题，供考生自测练习使用。第二、三部分内容分别为题库版过关练习及 2010 年考试真题，其中题库版过关练习是在深入研究考试大纲和考试环境的基础上，总结提炼出考试的重点及命题方式，为考生提供全面的应试训练，而 2010 年考试真题可使考生真切感受应考氛围，了解考试命题难易程度。

本书配套的视频课程（[www.oeye.com](http://www.oeye.com)）涵盖每章的重难点及典型例题和真题的讲解，供考生复习时参考。

本书适合报考全国经济专业技术资格考试人力资源管理（中级）科目的考生及相关在职工作人员使用，也可作为大中专院校相关专业的教学辅导书或各类相关培训班的教材。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究。

### 图书在版编目（CIP）数据

人力资源管理专业知识与实务（中级）高效应试版 / 全国经济专业技术资格考试专家指导组编著.

北京：电子工业出版社，2011.7

全国经济专业技术资格考试专用教材

ISBN 978-7-121-13962-8

I. ①人… II. ①全… III. ①人力资源管理 - 资格考试 - 习题集 IV. ①F241-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 129508 号

责任编辑：胡辛征 刘娴庆

特约编辑：赵树刚

印 刷：丹东印刷有限责任公司

装 订：

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编：100036

开 本：787×1092 1/16 印张：23.5 字数：602 千字

印 次：2011 年 7 月第 1 次印刷

定 价：45.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 [zlts@phei.com.cn](mailto:zlts@phei.com.cn)，盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线：（010）88258888。

# 前 言

全国经济专业技术资格考试，一般又称为经济师考试，是我国为更好地评价经济专业技术人员的能力和水平，促进经济专业技术人员不断提高业务知识和能力而设立的职称考试。根据原人事部颁布的《经济专业技术资格考试暂行规定》及其《实施办法》（人职发[1993]1号），决定在经济专业技术人员中实行初、中级专业技术资格考试制度。经济师考试由我国人力资源和社会保障部人事考试中心统一组织、统一制订大纲、统一命题、统一制订评分标准，参加考试后成绩合格者，获得相应级别的专业技术资格，由人力资源和社会保障部统一发放合格证书。考试每年举行一次，时间一般安排在11月初，每位应试人员必须通过经济基础知识和专业知识与实务两门科目的考核。

为更好地服务于广大应试人员，帮助广大应试人员正确、深入地理解考试大纲，掌握考试的基本内容和要求，在学习过程中提高自己的专业知识及业务能力，我们组织专家以考试大纲为基础编写了全国经济专业技术资格考试专用教材，供广大应试人员及有关人员复习参考。

本书紧紧围绕考试大纲，结合当前经济形势对大纲所要求掌握的知识点精准定位、精确讲述。本书主体分为三大部分：专用教材及典型例题解析；2011年题库版过关练习及答案解析；2010年考试真题及答案解析。在专用教材及典型例题解析部分，对每章的考情及考点总结详细、准确，本部分基本内容结构清晰易懂，重要考点归纳全面、翔实而又重点突出，经典例题讲解通俗易懂；单元测试题围绕书中知识点及重要考点，具有很强的针对性和实战性；2011年题库版过关练习及答案解析参照实际考试难易程度，有针对性地命题，帮助应试人员熟悉考试题型、把握考试方向、提高对全书重点内容的理解和把握能力；2010年

IV

考试真题及答案解析,对增强应试人员的实战能力、真切把握考试难易度有很大帮助。

我们精心编制本书,但书中难免存在疏漏和不足之处,希望广大读者批评指正。  
祝广大应试人员顺利通过考试!

全国经济专业技术资格考试专家指导组 编著

全国经济专业技术资格考试指导中心 监制

2011年6月

# 目 录

## 第一部分 专用教材及典型例题解析

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第一章 组织激励 .....      | 3   |
| 一、近三年本章考点考频分析 ..... | 3   |
| 二、本章基本内容结构 .....    | 3   |
| 三、本章重要考点及例题 .....   | 3   |
| 四、本章测试题 .....       | 12  |
| 第二章 领导行为 .....      | 19  |
| 一、近三年本章考点考频分析 ..... | 19  |
| 二、本章基本内容结构 .....    | 19  |
| 三、本章重要考点及例题 .....   | 19  |
| 四、本章测试题 .....       | 31  |
| 第三章 组织设计与组织文化 ..... | 37  |
| 一、近三年本章考点考频分析 ..... | 37  |
| 二、本章基本内容结构 .....    | 37  |
| 三、本章重要考点及例题 .....   | 37  |
| 四、本章测试题 .....       | 47  |
| 第四章 战略性人力资源管理 ..... | 53  |
| 一、近三年本章考点考频分析 ..... | 53  |
| 二、本章基本内容结构 .....    | 53  |
| 三、本章重要考点及例题 .....   | 53  |
| 四、本章测试题 .....       | 65  |
| 第五章 人力资源规划 .....    | 72  |
| 一、近三年本章考点考频分析 ..... | 72  |
| 二、本章基本内容结构 .....    | 72  |
| 三、本章重要考点及例题 .....   | 72  |
| 四、本章测试题 .....       | 84  |
| 第六章 工作分析 .....      | 90  |
| 一、近三年本章考点考频分析 ..... | 90  |
| 二、本章基本内容结构 .....    | 90  |
| 三、本章重要考点及例题 .....   | 90  |
| 四、本章测试题 .....       | 101 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 第七章 人员甄选 .....              | 107 |
| 一、近三年本章考点考频分析 .....         | 107 |
| 二、本章基本内容结构 .....            | 107 |
| 三、本章重要考点及例题 .....           | 107 |
| 四、本章测试题 .....               | 121 |
| 第八章 绩效管理 .....              | 127 |
| 一、近三年本章考点考频分析 .....         | 127 |
| 二、本章基本内容结构 .....            | 127 |
| 三、本章重点考点及例题 .....           | 127 |
| 四、本章测试题 .....               | 141 |
| 第九章 薪酬福利管理 .....            | 148 |
| 一、近三年本章考点考频分析 .....         | 148 |
| 二、本章基本内容结构 .....            | 148 |
| 三、本章重点考点及例题 .....           | 148 |
| 四、本章测试题 .....               | 167 |
| 第十章 培训与开发 .....             | 174 |
| 一、近三年本章考点考频分析 .....         | 174 |
| 二、本章基本内容结构 .....            | 174 |
| 三、本章重点考点及例题 .....           | 174 |
| 四、本章测试题 .....               | 186 |
| 第十一章 劳动力市场 .....            | 192 |
| 一、近三年本章考点考频分析 .....         | 192 |
| 二、本章基本内容结构 .....            | 192 |
| 三、本章重点考点及例题 .....           | 192 |
| 四、本章测试题 .....               | 208 |
| 第十二章 人力资本投资及激励问题的经济分析 ..... | 214 |
| 一、近三年本章考点考频分析 .....         | 214 |
| 二、本章基本内容结构 .....            | 214 |
| 三、本章重点考点及例题 .....           | 214 |
| 四、本章测试题 .....               | 226 |
| 第十三章 劳动和社会保险法律关系 .....      | 232 |
| 一、近三年本章考点考频分析 .....         | 232 |
| 二、本章基本内容结构 .....            | 232 |
| 三、本章重点考点及例题 .....           | 232 |
| 四、本章测试题 .....               | 243 |
| 第十四章 劳动用人制度 .....           | 249 |
| 一、近三年本章考点考频分析 .....         | 249 |
| 二、本章基本内容结构 .....            | 249 |
| 三、本章重点考点及例题 .....           | 249 |
| 四、本章测试题 .....               | 266 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第十五章 工资福利与工伤、生育险 ..... | 273 |
| 一、近三年本章考点考频分析 .....    | 273 |
| 二、本章基本内容结构 .....       | 273 |
| 三、本章重点考点及例题 .....      | 273 |
| 四、本章测试题 .....          | 283 |
| 第十六章 劳动法律责任及执法 .....   | 290 |
| 一、近三年本章考点考频分析 .....    | 290 |
| 二、本章基本内容结构 .....       | 290 |
| 三、本章重点考点及例题 .....      | 290 |
| 四、本章测试题 .....          | 301 |

## 第二部分 2011 年题库版过关练习及答案解析

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 2011 年题库版过关练习 (一) ..... | 309 |
| 2011 年题库版过关练习 (二) ..... | 326 |

## 第三部分 2010 年考试真题及答案解析

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| 2010 年《人力资源管理专业知识与实务》(中级)考试真题 ..... | 345 |
|-------------------------------------|-----|

# 第 部分



专用教材及典型例题解析



# 第一章 组织激励

## 一、近三年本章考点考频分析

| 年 份    | 单选题      | 多选题      | 考点分布        |
|--------|----------|----------|-------------|
| 2008 年 | 4 道题 4 分 | 1 道题 2 分 | 需要与动机, 激励理论 |
| 2009 年 | 3 道题 3 分 | 1 道题 2 分 | 激励理论        |
| 2010 年 | 3 道题 3 分 | 2 道题 4 分 | 需要与动机、激励理论  |

## 二、本章基本内容结构

|                  |                |                                                             |
|------------------|----------------|-------------------------------------------------------------|
| 组<br>织<br>激<br>励 | 1. 需要与动机       | 激励及其类型<br>需要与动机                                             |
|                  | 2. 激励理论        | 需要层次理论<br>双因素理论<br>EGR 理论<br>三重需要理论<br>公平理论<br>期望理论<br>强化理论 |
|                  | 3. 激励理论在实践中的应用 | 目标管理<br>参与管理<br>绩效薪金制                                       |

## 三、本章重要考点及例题

### (一) 重要概念归纳

#### 1. 需要

当缺乏或期待某种结果而产生的心理状态, 包括对食物、水、空气等的物质需要, 及对归属、爱等的社会需要。

#### 2. 动机

人们从事某种活动、为某一目标付出努力的意愿, 这种意愿取决于目标能否及在多大程度上能够满足人的需要。

#### 3. 动机的类型

(1) 内源性动机: 是指人做出某种行为是因为这种行为可以带来成就感, 或者个体认为这种行为是有价值的。

(2) 外源性动机: 是指人为了获得物质或社会报酬, 或为了避免惩罚而完成某种行为, 完成某种行为是为了行为的结果, 而不是行为本身。

#### 4. 激励及其类型

(1) 概念: 激励就是通过满足员工的需要而使其努力工作, 从而实现组织目标的过程。

(2) 作用: 激励对于调动人们潜在的积极性, 使员工出色完成工作目标以及不断提高工作绩效都具有十分重要的作用。

(3) 激励的类型:

从内容角度分为: 物质激励、精神激励。

从作用角度分为: 正向激励、负向激励。

从激励对象角度分为: 他人激励、自我激励。

#### 5. 需要层次理论

(1) 内容:

马斯洛认为人类需要的强度并不都是相等的, 他将人的需要由低到高分五种类型: ①生理需要②安全需要③归属和爱的需要④尊重的需要⑤自我实现的需要; 其中, 前三个层次为基本需要, 后两个层级为高级需要, 因为前三者的满足主要靠外部条件或因素, 而后两者的满足主要靠内在因素。

(2) 在管理上的应用:

①管理者需要考虑员工不同层次的需要, 并为每一层次的需要设计相应的激励措施。

②管理者需要考虑每个员工的特殊需要, 因为不同人的需要是不同的。

③组织用于满足低层次需要的投入效益是递减的。

(3) 局限性:

五种层次的需要并不严格呈阶梯关系, 不是某种层次的需要得到满足后就不再有激励作用, 也不是只有当低级需要都得到满足后高一级的需要才具有激励作用。从某种程度上说, 马斯洛的需要层次理论较为呆板而不灵活, 不完全适用于复杂多变的实际环境。

#### 6. 双因素理论

(1) 主要内容:

双因素理论是由美国心理学家赫兹伯格提出的, 此理论又称“激励—保健因素理论”, 简称为“双因素理论”。其中, 激励因素是指成就感、别人的认可、工作本身、责任和晋升等因素; 保健因素是指组织政策、监督方式、人际关系、工作环境和工资等因素。双因素理论表解如表 1-1 所示。

表 1-1 双因素理论表解

|      | 具备   | 缺失   |
|------|------|------|
| 激励因素 | 满意   | 没有满意 |
| 保健因素 | 没有满意 | 不满   |

(2) 在管理上的应用:

①管理者要调动员工的积极性, 注意员工的工资、工作环境等保健因素, 使员工不致产生不满情绪。

②要利用工作本身对员工的价值这类激励因素去激发起员工的工作热情。

总体看来, 双因素理论主要强调员工应参与更多的工作规划和员工自我监督工作进度这两方面的内容。

## 7. ERG 理论

### (1) 内容:

奥尔德佛认为人有三种核心需求:

- ①生存需要 (Existence): 个体的生理需要和物质需要, 或个体维持生存的物质条件。
- ②关系需要 (Relation): 个体维持重要人际关系的需要。
- ③成长需要 (Growth): 个体追求自我发展的内在欲望。

### (2) 评价:

- ①ERG 理论认为各种需要可以同时具有激励作用。
- ②ERG 理论更为灵活变通, 更全面地反映了社会现实。
- ③ERG 理论的变通性尤其有助于说明文化、环境背景差异下, 个体需要的差异。

## 8. 三重需要理论

(1) 主要内容: 麦克里兰提出了三重需要理论, 认为人有三种重要的需要——成就需要、权力需要和亲和需要。

①成就需要: 成就需要指个体追求优越感的驱动力, 或者参照某种标准去追求成就感, 寻求成功的欲望。

②权利需要: 指促使别人顺从自己意志的欲望。杰出的经理们往往都有较高的权力欲望, 高权力需要是高管理效能的一个条件, 甚至是必要的条件。

③亲和需要: 是指寻求与别人建立友善且亲近的人际关系的欲望。亲和需要强的人往往在组织中充当被管理的角色。

### (2) 在管理上的应用:

①在对员工实施激励时, 需要考虑员工这三种需要的强烈程度, 以便提供能够满足这些需要的激励措施。

②在组织人事安排上, 测量、评价一个人的成就需要对如何分派工作和职位有重要的意义。

③成功地建立和发展起激励员工成就需要的训练方法, 以便提高组织效率。

## 9. 公平理论

(1) 主要内容: 人们不仅关心自己的绝对报酬, 而且关心自己和他人在工作和报酬上的相对关系; 员工倾向于将自己的产出与投入的比率与他人 (成为对照者) 的产出与投入的比率相比较, 来进行公平判断。

### (2) 员工进行比较的方法有: 纵向比较和横向比较。

①纵向比较: 包括组织内自我比较——员工在同一组织中把自己现在的工作和待遇与过去的相比较, 也包括组织外自我比较——员工将自己在不同组织中的工作和待遇进行比较。

②横向比较: 包括组织内他比——员工将自己的工作和报酬与本组织中的其他人进行比较, 也包括组织外他比——员工将自己的工作和报酬与其他组织的员工进行比较。

(3) 恢复公平的方式: ①改变自己的投入或产出。②改变对照者的投入或产出。③改变对投入或产出的知觉。包括对自己的知觉。④改变参照对象。⑤辞职。

### (4) 在管理上的应用:

①根据员工对工作和组织的投入给予更多报酬, 并确保不同的员工的投入 / 产出比大致相同, 以保持员工的公平感。

②因为公平感是员工的主观感受, 应经常注意了解员工的公平感。对于有不公平感的员工应予以及时的引导或调整报酬。

### 10. 期望理论

(1) 内容: 弗罗姆的期望理论认为, 人们之所以采取某种行动, 是因为他觉得这种行为可以在一定概率上达到某种结果, 并且这种结果可以带来他认为重要的报酬。

该理论认为动机是三种因素的产物: 个人需要多少报酬 (效价), 个人对努力产生成功绩效的概率估计 (期望), 以及个人对绩效与获得报酬之间关系的估计 (工具)。

关系表达式:  $\text{效价} \times \text{期望} \times \text{工具} = \text{动机}$

①效价是指个体对所获报酬的偏好程度, 它是对个体得到报酬的愿望的数量表示。

②期望员工对自己所付出的努力可以在多大程度上决定绩效的估计值, 用概率表示。

③工具是指员工对一旦完成任务就可以获得报酬的信念。

(2) 在管理上的应用: 期望模型中的三个因素可以有多种组合, 产生最强动机的组合是高的正效价、高期望和高工具。

### 11. 强化理论

(1) 内容: 强化理论认为行为的结果对行为本身有强化作用, 是行为的主要驱动因素。

(2) 应用: 强化理论并不考虑人的内在心态, 而是注重行为及其结果, 认为人是在学习、了解行为与结果之间的关系。但严格地说, 强化理论并不是地道的动机激励理论, 因为它忽视人的内在心理状态, 动机概念本身不存在了, 也就谈不上什么激励了。尽管强化作用对行为颇有影响力, 但却不是行为的唯一控制因素。

### 12. 目标管理

(1) 含义及内容: 目标管理是一种在企业中应用非常广泛的技术。目标管理的理论基础是: 目标设置理论。目标管理的基本核心是: 强调通过群体共同参与制定具体的、可行的而且能够客观衡量的目标。

(2) 目标设定的过程: 实施目标管理时可以自上而下来设定目标, 将组织的目标层层具体化、明确化, 分解为各个相应层次 (分公司、部门、个体) 的目标。低层次单位的管理者和员工也可以参与自己目标的设置, 所以目标管理包括自下而上的过程。

(3) 目标管理的要素: 目标具体化, 参与决策, 限期完成, 绩效反馈。

①目标具体化: 要求明确、具体地描述预期的结果。

②参与决策: 在制定工作目标时, 要求涉及目标的所有群体共同制定目标, 并共同规定如何衡量目标的实现程度, 而不是由上级单方面地指定下级的工作目标。

③限期完成: 规定目标完成的时间期限, 以及每一阶段任务完成的期限。

④绩效反馈: 不断地给予员工关于目标实现程度或接近目标程度的反馈, 使员工能及时地了解工作的进展, 掌握工作的进度, 从而及时地进行自我督促和行为矫正, 最终如期完成目标。

### 13. 参与管理

(1) 概念: 参与管理就是让下属人员实际分享上级的决策权。

(2) 原因: ①当工作十分复杂时, 管理人员无法了解员工所有的情况和各个工作细节, 若允许员工们参与决策, 可以让了解更多情况的人有所贡献。②现代的工作任务相互依赖程度很高, 有必要倾听其他部门的意见, 而且彼此协商之后产生的决定, 各方都能致力推行。③参与决策可以使参与者对做出的决定有认同感, 有利于决策的执行。④参与工作可以提供工作的内在奖赏, 使工作显得更有趣, 更有意义。

(3) 条件: ①在行动前, 要有充裕的时间来进行参与。②员工参与的问题必须与其自身

利益相关。③员工必须具有参与的能力。④参与不应使员工和管理者的地位和权利受到威胁。⑤组织文化必须支持员工参与。此外，是否实行参与管理需要考虑员工对参与的需要。

(4) 质量监督小组：质量监督小组通常由 8 到 10 名员工及 1 名督导员组成，小组成员定期集会（通常每周一次，占用工作时间）讨论质量方面的难题，分析问题出现的原因，并提出解决方案，然后监督实施。对于小组提出的各种建议，管理层有最后决定权。

#### 14. 绩效薪金制

(1) 概念：绩效薪金制指将绩效与报酬相结合的激励措施，通常采用的方式有计件工资、工作奖金、利润分成、按利分红等。绩效可以是个人绩效、部门绩效和组织绩效。其中，计件工资，是通过确定每件产品的计件工资率（即每件产品的报酬），将员工的收入和产量直接挂钩；按利分红，是把薪酬和企业效益（利润）联系在一起。

(2) 绩效薪金制的优点：可以减少管理者的工作量。

(3) 绩效薪金制的具体应用：考尔特（Colt）实业公司在经营较好的情况下，总裁戴维·马格里斯除有丰厚的基本年薪之外，还可根据绩效获得 55 万美元的年底分红；相比之下，努柯尔（Nucor）钢铁公司的总裁肯·伊弗尔森，1986 年却由于业绩不佳，年薪被削减 41%。对于普通员工，同样也可采用红利薪金。A&P 茶叶公司的门市店员分布在费城 60 家百货公司里从事销售，他们的薪金一部分是根据销售绩效发放的，结果这样的做法不仅增加了员工个人收入，也提高了企业总体营业额。

### (二) 典型例题解析

#### 【单选题】

1. 关于麦克里兰三重需要理论的陈述，正确的是（ ）。【2006 年真题】
- A. 在大的公司中，成就需要强的人一定能成为优秀的经理
  - B. 高权力需要是高管理效能的一个条件，甚至是必要条件
  - C. 亲和需要强的人在组织中容易与他人形成良好的人际关系，因而往往在组织中担当管理者的角色
  - D. 权力需要强的人具有较强的责任感，在创造性活动中更容易获得成功

#### 【答案】B

【解析】本题考查麦克里兰三重需要理论。A 项：成就需要高的人通常只关心自己的工作业绩，而不关心如何影响他人使其于出优秀的业绩。他们不一定是好经理。B 项：高权力需要是高管理效能的一个条件，甚至是必要条件。C 项：亲和需要强的人在组织中容易与他人形成良好的人际关系，易被别人影响，因而往往在组织中充当被管理的角色。D 项：成就需要高的人责任心和进取意识使他们往往在开创性工作中有出色表现，善于自己创业。

2. 在激发个体努力工作的动机因素中，不属于外源性动机的是（ ）。【2007 年真题】

- A. 社会地位
- B. 奖金报酬
- C. 免惩罚
- D. 实现潜能

#### 【答案】D

【解析】本题考查激发个体努力工作的动机因素。外源性动机是指人为了获得物质或社会报酬，或为了避免惩罚而完成某种行为，完成某种行为是为了行为的结果，而不是行为本身。选项 ABC 都是外源性动机的行为表现；选项 D：是内源性动机因素。不属于外源性动机，符合题意。

3. 关于质量监督小组的陈述，错误的是（ ）。【2008 年真题】

- A. 通常由 8 到 10 名员工及 1 名督导员组成，每周占用工作时间定期召开会议

- B. 主要研究质量方面的难题, 分析问题的原因并提出解决方案, 监督实施
- C. 小组对提出的各种建议具有自主决定权
- D. 小组成员要具备一定的沟通能力和分析解决质量问题的能力

**【答案】 C**

**【解析】** 本题主要考查质量监督小组的概念。A项: 质量监督小组通常由8到10名员工及1名督导员组成, 小组成员定期集会(通常每周一次, 占用工作时间)。B项: 讨论质量方面的难题, 分析问题出现的原因, 并提出解决方案, 然后监督实施。C项: 对于小组提出的各种建议, 管理层有最后决定权。错误。D项: 作为小组成员的前提条件是, 必须具备分析和解决质量问题的能力, 还要懂得与他人沟通, 宣传各种策略。

4. 关于奥尔德佛提出的ERG理论的说法, 错误的是( )。 **【2009年真题】**

- A. “关系需要”对应马斯洛需要理论中的部分“安全需要”、全部“归属和爱”的需要及部分“尊重需要”
- B. 各种需要可以同时具有激励作用
- C. 如果较高层次的需要不能得到满足, 那么满足低层次需要的欲望一定会减弱
- D. 不同文化下各种需要的顺序可能会发生改变

**【答案】 C**

**【解析】** 本题考查ERG理论。ERG理论的独特之处是: 各种需要可以同时具有激励作用, 这与马斯洛需要层次理论主张的低层次需要的满足是高层次需要的先决条件有所不同。同时, 奥尔德佛提出了“挫折—退化”的观点, 认为如果较高层次的需要不能得到满足的话, 对满足低层次需要的欲望就会加强。可见C项错误。

5. 下列关于需要的说法, 错误的是( )。

- A. 当缺乏或期待某种结果而产生的心理状态
- B. 包括对食物、水、空气等的物质需要
- C. 对归属、爱的社会需要不属于需要
- D. 需要未能满足的状态会产生驱动力

**【答案】 C**

**【解析】** 需要是指当缺乏或期待某种结果而产生的心理状态, 包括物质需要, 也包括对归属、爱的社会需要, 如果需要不能满足, 就会产生一种驱动人采取行动来满足需要的压力。

6. 动机有三个要素, 决定人行为的方向、坚持的水平和( )。

- A. 明智的判断
- B. 努力的水平
- C. 良好的性格
- D. 敏锐的洞察力

**【答案】 B**

**【解析】** 动机有三个要素: 决定人行为的方向, 即选择做出什么样的行为; 努力的水平, 即行为的努力程度; 坚持的水平, 即遇到阻碍时付出多大努力坚持自己的行为。

7. 从( ), 可以将激励分为物质激励和精神激励。

- A. 激励的内容
- B. 激励的作用
- C. 激励的对象
- D. 激励的方法

**【答案】 A**

**【解析】** 从激励的内容, 可以将激励分为物质激励和精神激励; 从激励作用可分为正向激励和负向激励; 从激励对象可分为他人激励和自我激励。

8. 从( ), 可以将激励分为正向激励和负向激励。

- A. 激励的内容
- B. 激励的作用
- C. 激励的对象
- D. 激励的方法

【答案】B

【解析】从激励的内容，可以将激励分为物质激励和精神激励；从激励作用可分为正向激励和负向激励；从激励对象可分为他人激励和自我激励。

9. 从（ ），可以将激励分为他人激励和自我激励。

- A. 激励的内容      B. 激励的作用      C. 激励的对象      D. 激励的方法

【答案】C

【解析】从激励的内容，可以将激励分为物质激励和精神激励；从激励作用可分为正向激励和负向激励；从激励对象可分为他人激励和自我激励。

10. 位于马斯洛需要层次理论最顶层的需要是（ ）。

- A. 尊重的需要      B. 安全需要      C. 归属和爱的需要      D. 自我实现的需要

【答案】D

【解析】马斯洛五需要层次模型由低到高的顺序是：生理需要、安全需要、归属和爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要。

【多选题】

1. 关于公平理论的陈述，正确的是（ ）。

- A. 员工将自己的产出与投入比率与他人的相比较，依此进行公平判断  
B. 员工比较的是其投入与产出的客观测量结果  
C. 员工将自己的工作和报酬与其他组织的员工进行比较，这属于纵向比较  
D. 员工将自己在不同组织中的待遇进行比较，这属于横向比较  
E. 辞职也是一种恢复公平的方法

【答案】AE

【解析】本题考查公平理论。A项：员工倾向于将自己的产出与投入的比率与他人（成为对照者）的产出与投入的比率相比较，来进行公平判断。B项：员工比较的是其对投入、产出的自我知觉，而非投入、产出的客观测量结果。C项：纵向比较：包括组织内自我比较——员工在同一组织中把自己现在的工作和待遇与过去的相比较，也包括组织外自我比较——员工将自己在不同组织中的工作和待遇进行比较。D项：横向比较：包括组织内他比——员工将自己的工作和报酬与本组织中的其他人进行比较，也包括组织外他比——员工将自己的工作和报酬与其他组织的员工进行比较。E项：辞职也是一种恢复公平的方法。

2. ERG理论认为，人的核心需要包括（ ）。

- A. 生存需要      B. 亲和需要      C. 权力需要      D. 关系需要  
E. 成长需要

【答案】ADE

【解析】ERG理论认为，人的核心需要包括生存需要、关系需要、成长需要，选项B、C属于三重需要理论，故选项A、D、E最合题意。

3. 麦克里兰提出了三重需要理论，认为人有三种重要的需要，即（ ）。

- A. 成就需要      B. 权力需要      C. 亲和需要      D. 认知需要  
E. 情感需要

【答案】ABC

【解析】麦克里兰认为人有三种重要的需要：成就需要、权力需要和亲和需要。成就需要指个体追求优越感的驱动力，或者参照某种标准去追求成就感，寻求成功的期望。权力需