

2012 年 5 月 人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师

等 级：国家职业资格三级

卷 册 一：职业道德
理论知识

- 注意事项：
1. 考生应首先将自己的姓名、准考证号等用钢笔、圆珠笔等写在试卷册和答题卡的相应位置上，并用铅笔填涂答题卡上的相应位置处。
 2. 考生同时应将本页右上角的科目代码填涂在答题卡右上角的相应位置。
 3. 本试卷册包括职业道德和理论知识两部分：
第一部分，1~25 小题，为职业道德试题；
第二部分，26~125 小题，为理论知识试题。
 4. 每小题选出答案后，用铅笔将答题卡上对应题目的答案涂黑。如需改动，用橡皮擦干净后，再选涂其他答案。所有答案均不得答在试卷上。
 5. 考试结束时，考生务必将本卷册和答题卡一并交给监考人员。
 6. 考生应按要求在答题卡上作答。如果不按标准要求进行填涂，则均属作答无效。

地 区： _____

姓 名： _____

准考证号： _____

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

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)

答题指导:

- ◆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。
- ◆请根据题意的内容和要求答题,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. 关于道德,正确的说法是()。
 - A. 道德属于上层建筑
 - B. 人们的道德观念是与生俱来的
 - C. 道德与社会经济关系变化无关
 - D. 道德非人类社会所特有
2. 与法律比较,道德在调节社会关系时的特点是()。
 - A. 事后性、柔和性
 - B. 自觉性、事前性
 - C. 广泛性、强制性
 - D. 自发性、自由性
3. 职业道德的特征是()。
 - A. 鲜明的行业性
 - B. 适用范围上的广泛性
 - C. 快速变动性
 - D. 利益无关性
4. 社会主义道德反对享乐主义的基本依据在于()。
 - A. 享乐既不是个人的人生目的,也不是社会主义社会的目的
 - B. 承认或者纵容享乐会削弱人们的进取精神
 - C. 享乐主义之“乐”是简单的个人之乐
 - D. 享乐主义忽视人的社会性,损害了社会利益
5. 职业道德活动内在的道德准则是()。
 - A. 忠诚、敬业、无私
 - B. 爱岗、敬业、无私
 - C. 忠诚、审慎、勤勉
 - D. 真诚、慎微、自勉
6. “敬业”的特征是()。
 - A. 主动、务实、持久
 - B. 从一而终
 - C. 上司分配什么就干什么
 - D. 忠诚老实
7. 关于“诚信”的说法中,正确的是()。
 - A. 诚信是双方为着共同目标而临时达成的合作条件
 - B. 诚信的确立以维护自身利益为前提
 - C. 诚信是不可测度的,只能作为交往技巧使用
 - D. 诚信包含着一种生活的谋略和技能
8. 关于职业道德修养的方法,正确的是()。
 - A. 从业人员要树立正确的义利观,坚持不以利取义
 - B. 凡利己之事必包含利人之义,坚持己欲利而利人
 - C. “慎独”就是小心谨慎,坚持多请示多汇报,避免擅自处理重大事务
 - D. 在原则问题上决不让步,不出卖良心

(二) 多项选择题(第9~16题)

9. 下列要素中,属于道德评价的是()。
- A. 红绿 B. 胖瘦 C. 是非 D. 荣辱
10. 下列范畴中,反映职业道德鲜明行业性特征的是()。
- A. 买卖公平、童叟无欺 B. 爱岗敬业、诚实守信
- C. 遵守交规、文明行车 D. 救死扶伤、治病救人
11. 下列说法中,符合传统文化中“公忠为国”理念要求的是()。
- A. 无条件忠君
- B. 达则兼济天下,穷则独善其身
- C. 竭尽忠心和能力报效国家
- D. 在其位谋其政,不在其位不谋其政
12. 西方发达国家职业道德建设的主要经验是()。
- A. 加强道德立法工作 B. 注重信用档案体系建设
- C. 严格的岗前培训 D. 宽松的岗位培训
13. 《公民道德建设实施纲要》对从业人员的职业道德的要求包括()。
- A. 爱国守法 B. 公平正义 C. 服务群众 D. 奉献社会
14. 关于提高从业人员的职业化素养,主要要求包括()。
- A. 职业化素养并不侧重职业荣誉培育,重点在于职业标准建设
- B. 从业人员不仅要去除私心杂念,甚至需要克服个人偏好
- C. 在工作和工作的决策中尽量克服主观性
- D. 从业人员自主培养职业责任
15. 诚信之“信”的内涵包括()。
- A. 宁可信其有,不可信其无
- B. 忠于客观实情
- C. 自觉主动履行承诺的实践活动
- D. 有“诚”必然有“信”
16. 下列关于职业纪律的说法中,正确的是()。
- A. 遵守职业纪律虽然不能决定企业存亡,但会直接影响企业形象
- B. 遵守职业纪律虽然不是企业选择员工的唯一标准,但却是重要标准
- C. 遵守职业纪律虽然无助于提高工作能力,但有助于赢得信任
- D. 遵守职业纪律虽然保证了管理秩序,但也扼制了创新活力

二、职业道德个人表现部分(第17~25题)**答题指导:**

◆该部分均为选择题,每题均有四个备选项,您只能根据自己的实际状况选择其中一个选项作为您的答案。

◆请在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑。

17. 公司对员工上岗时着装有明显而严格的规定,某个员工忙中穿错了服装,结果因违反规定而被扣除当月奖金。对此,员工中存在几种不同看法,你的看法是()。

- A. 公司有明确规定在先,同意公司的处理决定
- B. 小题大做,欺负弱势群体,不同意公司的处理规定

- C. 同意公司的处理决定，但会向公司提出修改规定的建议
- D. 联合其他员工为这名员工求情
18. 某女员工小张，擅武、刚直、爱打抱不平。一次，单位的两名男员工欺负一名女员工，被她暴打一顿。公司规定，凡打架者做开除处理。你对这件事的看法是()。
- A. 替她惋惜，但应该开除
- B. 公司规定存在问题，具有正义感的员工不能被开除
- C. 小张不该管这事儿
- D. 小张该管这事儿！打架不对。但如果公司按规定处理也有问题
19. 因为上班的路途遥远加之车辆拥堵，员工们常有迟到现象发生。对此，你会()。
- A. 建议再招聘新员工时选择住址近一点的
- B. 建议把早上到岗时间集体向后延迟
- C. 建议制定更加严厉的惩戒制度
- D. 建议管理者以人为本，睁一只眼闭一只眼
20. 某公司经理一心扑在业务开拓上？结果财务管理出现漏洞，公司会计和出纳合伙违规挪用资金炒股并挣了一些钱。公司董事会最近要听取财务工作报告，假如你是这名经理，并有权处理此事，你会()。
- A. 马上开除会计和出纳，聘用新的财务人员
- B. 和会计、出纳研究一下如何暂时应对董事会的策略
- C. 如实向公司董事会报告
- D. 保留会计和出纳的职位，同时要求归还挪用资金
21. 某公司两个员工闹矛盾最后动起手来，公司领导指派你去处理，你会()。
- A. 列出俩人所有缺点，痛加批评
- B. 要求俩人写出检讨，作深刻的自我批评
- C. 要求俩人各自进行申诉，对对方进行批评
- D. 要求俩人分析、检讨自己的缺点，表扬对方的优点
22. 主管上司的主意多且好变，甚至朝令夕改。如果你是他的下属，与之相处，你会()。
- A. 对于他布置的任务暂不执行，等明确了再说
- B. 凡是布置的任务都要求他白纸黑字地签字
- C. 多与他交流，看看他的决定到底是什么
- D. 无法相处，思考离开他
23. 如果你有一个脾气暴躁的上司，动不动就发火儿，你会()。
- A. 忍气吞声，默默地承受着
- B. 针锋相对，据理力争
- C. 坚持自己为人处事的原则
- D. 了解对方的特点，注意把握策略
24. 某同事每次遇到你都要跟你说“请你吃饭”，但一直没有兑现。你对他的看法是()。
- A. 随便说说而已，自己也不会当真
- B. 敷衍

- C. 估计是一种个人习惯 D. 觉得他不可靠
25. 如果你在流水线上作业，对上一道和下一道程序上作业的同事，你会()。
- A. 督促上一道工序的同事快一点完成
- B. 看下一道同事的完成情况，决定是否督促上一道同事
- C. 上道完成了自己就接过来，完成后直接交给下一道
- D. 按照自己的节奏完成任务

河南职业资格培训网

第二部分 理论知识

(26~125题,共100道题,满分为100分)

一、单项选择题(26~85题,每题1分,共60分。每小题只有一个最恰当的答案,请在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑)

26. 在市场经济环境下,企业追求的目标是()。
- A. 利润最大化 B. 差额最小化 C. 效用最大化 D. 差额最大化
27. ()是指一国在一定时期内生产的最终产品和服务按价格计算的货币价值总量。
- A. 总需求 B. 国民净收入 C. 总供给 D. 国内生产总值
28. 劳动法的基本原则直接决定了()的性质。
- A. 劳动法律事实 B. 劳动法律制度
C. 劳动法律事件 D. 劳动法律关系
29. ()是当前我国调整劳动关系的主要依据。
- A. 宪法 B. 劳动法律
C. 国务院劳动行政法规 D. 劳动规章
30. 劳动法律关系的主要形态是()。
- A. 劳动行政法律关系 B. 劳动合同关系
C. 劳动服务法律关系 D. 集体合同关系
31. 在市场营销学中,市场是()购买者需求的总和。
- A. 显性和隐性 B. 男性和女性 C. 城市和农村 D. 现实和潜在
32. 影响产业购买者购买决定的主要因素不包括()。
- A. 社会因素 B. 环境因素 C. 组织因素 D. 人际因素
33. ()包括行为者所处的各种环境和机遇,所从事的工作的特点和难度,以及工作与人的相互作用,他人对行为者的强制或约束、鼓励的作用等。
- A. 知觉 B. 内因 C. 外因 D. 归因
34. 在亨利·明茨伯格提出的经理角色理论中,管理者的角色不包括()。
- A. 决策类角色 B. 人际关系类角色
C. 信息类角色 D. 沟通协调类角色
35. 基于“经济人”假说的管理是运用()来调动人的积极性。
- A. 物质刺激 B. 满足社会需要
C. 内部激励 D. 搞好人际关系
36. 人力资源的()是企业竞争优势的根本。
- A. 技能开发 B. 创新能力 C. 培训开发 D. 管理能力
37. ()是岗位调查、岗位分析、岗位评价与岗位分类分级等项活动的总称。
- A. 岗位研究 B. 工作研究 C. 工作分析 D. 定岗定员
38. 被称为人力资源管理活动的纽带的是()。
- A. 制度规划 B. 人力资源规划
C. 战略规划 D. 工作岗位分析
39. 以下不属于人力资源规划中费用规划内容的是()。
- A. 人力资源费用预算 B. 人力资源费用控制

- C. 人力资源费用监督 D. 人力资源费用结算
40. 以下关于工作说明书和岗位规范的说法错误的是()。
- A. 工作说明书内容可繁可简
B. 岗位规范与工作说明书的一些内容有交叉
C. 岗位规范应从实际出发,设计出单位特色
D. 工作说明书是以岗位的“事”和“物”为中心
41. 以下不属于企业定员的内部环境的是()。
- A. 考勤制度 B. 退休退休制度
C. 奖惩制度 D. 企业与员工具有双向选择权
42. 采用按设备岗位定员的方法时,应考虑的内容不包括()。
- A. 看管岗位的负荷量 B. 生产班次及倒班要求
C. 岗位危险与安全程度 D. 实行兼职作业的可能性
43. 以下关于定员标准内容的说法错误的是()。
- A. 规定控制幅度可以促进企业提高定员水平
B. 规定控制幅度可适用不同环境不同条件的企业
C. 劳动定员标准可采用绝对指标亦可采用相对指标
D. 控制幅度的高限是大部分企业可达到的平均水平
44. 以下关于制度规范的表述不正确的是()。
- A. 管理制度主要针对集体而非个人
B. 业务规范所规定的对象均具有可重复性特点
C. 管理制度是比企业基本制度层次略低的制度规范
D. 技术规范是层次最低,约束范围最广的制度规范
45. 影响企业人力资源管理的内部环境因素不包括()。
- A. 管理机制和组织状况 B. 人员整体的素质结构
C. 企业的生产经营状况 D. 各类专业人才的供给
46. 人力资源费用支出控制的基本原则不包括()。
- A. 及时性 B. 节约性 C. 适应性 D. 合理性
47. ()使员工感觉到企业在招募人员这方面的透明度与公平性,有利于提高员工士气。
- A. 推荐法 B. 布告法 C. 档案法 D. 任命法
48. 笔试后,阅卷人在阅卷和成绩复核时,关键是要()。
- A. 客观、合理、不徇私情 B. 公平、合理、不徇私情
C. 客观、公平、不徇私情 D. 公平、公正、不徇私情
49. 在面试活动中,面试考官始终处于()。
- A. 辅助地位 B. 主导地位 C. 引导地位 D. 从属地位
50. 面试的开始阶段应从()发问,从而营造和谐的面试气氛。
- A. 应聘者熟悉的问题 B. 应聘者不能预料到的问题
C. 应聘者陌生的问题 D. 应聘者可以预料到的问题
51. 人员录用效益的计算公式为()。
- A. 人员录用效益 = 录用人数/招聘总成本

- B. 人员录用效益 = 应聘人数/招募期间的费用
C. 人员录用效益 = 被选中人数/选拔期间的费用
D. 人员录用效益 = 正式录用的人数/录用期间的费用
52. ()的比例越大,表示招聘信息发布的效果越好。
A. 录用比 B. 招聘完成比 C. 应聘比 D. 总成本效用
53. ()是一个单位或组织中能级最低的层次。
A. 决策层 B. 管理层 C. 执行层 D. 操作层
54. ()强调人各有所长也各有所短,应以己之长补他人之短。
A. 要素有用原理 B. 能位对应原理
C. 互补增值原理 D. 动态适应原理
55. ()是国家人力资源社会保障行政部门批准用人单位聘用外国人的法律文件。
A. 劳动合同 B. 就业许可证 C. 三方协议 D. 用人许可证
56. 培训需求调查计划的内容不包括()。
A. 取得主管领导的审批意见
B. 确定培训需求调查工作的目标
C. 制定调查工作的行动计划
D. 选择合适的培训需求调查方法
57. 在制定培训规划时,排序的结果就是一份()。
A. 学习流程图 B. 培训内容安排表
C. 任务分类表 D. 工作活动一览表
58. 在制定年度培训计划时,()负责组织安排企业内部培训过程。
A. 管理者 B. 培训部门 C. 培训者 D. 后勤部门
59. 在制定年度培训计划时,()对内部培训有关的场地、设备、工具等予以落实。
A. 管理者 B. 培训部门 C. 培训者 D. 后勤部门
60. 专题讲座法的优点不包括()。
A. 形式比较灵活
B. 传授的知识相对集中
C. 可随时满足员工某方面的培训需求
D. 培训对象易于加深理解
61. 在实践型培训法中,常用于管理培训的方法是()。
A. 工作指导法 B. 工作轮换法 C. 个别指导法 D. 特别任务法
62. 模拟训练法的缺点不包括()。
A. 模拟情景准备时间长 B. 对学员要求较高
C. 模拟情景质量要求高 D. 对组织者要求高
63. 在事件处理法中,记录个案发生的背景时应依据()原则。
A. 5W2H B. 4W2H C. 5WIH D. 4W1H
64. 有关培训考核评估制度的说法错误的是()。
A. 目的是在于检验培训的最终效果
B. 为培训奖惩制度的确立提供依据
C. 是规范培训人员行为的重要途径

- D. 抽样选择员工进行培训考核评估
65. ()是企业单位组织实施绩效管理活动的准则和行为的规范。
- A. 绩效管理制度 B. 绩效管理程序设计
C. 绩效管理法规 D. 具体考评程序设计
66. 容易受人际关系状况影响的绩效考评方式为()。
- A. 上级考评 B. 同级考评 C. 下级考评 D. 自我考评
67. ()是保证考评者和被考评者正常活动的前提和条件。
- A. 企业成本管理体系 B. 企业绩效管理体系
C. 企业文化管理体系 D. 企业薪酬管理体系
68. 在绩效管理的各个环节中,管理者关心的中心和焦点应当始终是()。
- A. 考评指标 B. 考评标准 C. 考评方法 D. 被考评者
69. 关键事件法的缺点不包括()。
- A. 不能作定量分析
B. 关键事件的记录和观察费时费力
C. 不能具体区分工作行为的重要性程度
D. 具有滞后性、短期性和表现性的特点
70. 人力、物力耗费相对较低的绩效考评方法是()。
- A. 360度考评法 B. 成绩记录法
C. 直接指标法 D. 绩效标准法
71. ()通常指员工所获得的全部报酬。
- A. 收入 B. 奖励 C. 薪金 D. 工资
72. 计算工资总额的方法不包括()。
- A. 盈亏平衡点法 B. 工资总额占附加值比例
C. 工资总额与销售额 D. 工资总额占利润值比例
73. 休息日安排劳动者工作又不能安排补休的,支付的工资报酬不低于标准工资的()。
- A. 100% B. 150% C. 200% D. 300%
74. ()的主要作用是对岗位评价的计量误差进行调整。
- A. 总体加权 B. 局部加权 C. 内部加权 D. 外部加权
75. ()是一种使岗位之间的比较存在主观性,准确性较差的岗位评价方法。
- A. 排列法 B. 分值法 C. 分类法 D. 评分法
76. 新成立的单位应当自成立之日起()内办理住房公积金缴存登记。
- A. 15日 B. 30日 C. 60日 D. 90日
77. ()是指用人单位与劳动者之间在运用劳动者的劳动能力,实现劳动过程中所发生的关系。
- A. 劳动关系 B. 劳动合同关系
C. 经济关系 D. 劳动法律关系
78. ()能够引起劳动法律关系产生、变更和消灭,是具有一定法律后果的活动。
- A. 劳动法律行为 B. 劳动法律要件
C. 劳动法律事件 D. 劳动法律事实

79. 以下关于劳动法律事实的说法错误的是()。
- A. 法律事实可以分为两类
 - B. 任何事实都可以成为劳动法律事实
 - C. 产生劳动法律关系的事实双方意思表示必须一致
 - D. 变更、消灭劳动法律关系的事实也需双方意思表示一致

80. 以下关于集体合同的说法不正确的是()。
- A. 集体合同规定了企业的最低劳动标准
 - B. 集体合同文本须提交人力资源社会保障行政部门审核
 - C. 集体合同的目的是确立劳动者和企业的劳动关系
 - D. 集体合同以全体劳动者共同权利和义务作为内容

81. 企业根据劳动岗位特点对上岗员工提出客观要求的综合规定属于()。
- A. 编制定员规则
 - B. 劳动纪律
 - C. 劳动定额规则
 - D. 劳动岗位规范

82. ()是先提出问题并设定问题的若干个答案,由被调查者对设定的答案进行选择。

- A. 问卷调查法
- B. 确定性提问
- C. 不定性提问
- D. 目标型调查法

83. 员工满意度调查中,调查对象不包括()。

- A. 同行业企业人员
- B. 管理人员
- C. 办公室工作人员
- D. 生产工人

84. 确定和调整最低工资标准应考虑的因素,不包括()。

- A. 社会平均工资水平
- B. 劳动生产率和就业状况
- C. 地区之间经济发展水平的差异
- D. 企业人工成本的平均水平

85. 职工因工致残退出生产、工作岗位,三级伤残应支付一次性伤残补助金为()的本人工资。

- A. 6个月
- B. 12个月
- C. 23个月
- D. 24个月

二、多项选择题(86~125题,每题1分,共40分。每题有多个答案正确,请在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑。错选、少选、多选,均不得分)

86. 老年人口劳参率下降的主要原因是()的完善和推广。

- A. 收入保障制度
- B. 绩效考核制度
- C. 薪酬管理制度
- D. 社会保险制度
- E. 企业养老保险计划

87. 在现代市场经济国家,以法律形式确定下来的劳动力市场的制度结构要素主要包括()。

- A. 劳动力供给量
- B. 最低社会保障
- C. 劳动力需求量
- D. 最低劳动标准
- E. 工会权利义务

88. 劳动法律渊源包括()。

- A. 国务院劳动行政法规
- B. 劳动法律
- C. 宪法中关于劳动问题的规定
- D. 国际劳工标准
- E. 我国立法机关批准的相关国际公约

89. 企业的外部经营环境可以分为宏观环境和微观环境,其中微观环境包括()。
- A. 经济环境 B. 法律环境 C. 行业环境 D. 市场环境
E. 政治环境
90. 战略控制的方法包括()。
- A. 全程控制 B. 事前控制 C. 重点控制 D. 事后控制
E. 事中控制
91. 人格很复杂,包括()。
- A. 动机 B. 行为 C. 价值观 D. 态度
E. 自我观念
92. 培训和发展领导者技能的理论和方法有()。
- A. 辅导 B. 按需培训
C. 加速站 D. 确定领导技能的范畴
E. 制定培训发展规划
93. 人力资本是()共同投资的结果。
- A. 国家 B. 企业 C. 社会 D. 家庭
E. 个人
94. 从规划的期限上看,人力资源规划可以区分为()。
- A. 长期规划 B. 中长期规划 C. 中期计划 D. 中短期规划
E. 短期计划
95. 以下关于工作岗位分析的说法正确的有()。
- A. 能够使企业提高年度绩效
B. 为员工考评、晋升提供了依据
C. 能够分出职务的高低、职位的优劣
D. 有利于员工量体裁衣地制定职业生涯规划
E. 进行各类人才供给和需求预测的重要前提
96. 动作经济原理是指实现动作经济原则,用以改善工作方法,可分为()等多个方面。
- A. 人体利用 B. 工具和设备设计
C. 作业分析 D. 工作条件的改善
E. 工作地布置
97. 为了做到人尽其才、人事相宜,进行定员时应做()方面的分析。
- A. 考勤制度 B. 用人制度 C. 定员标准 D. 工作岗位
E. 用人基本状况
98. 按劳动效率定员,即根据()来计算定员人数。
- A. 劳动时间 B. 出勤率 C. 看管定额 D. 工人的劳动效率
E. 生产任务总量
99. 企业劳动定员标准按照管理体制分类方法,可分为()。
- A. 国家劳动定员标准 B. 部门劳动定员标准
C. 行业劳动定员标准 D. 地方劳动定员标准
E. 企业劳动定员标准

100. 内部招募的优点包括()。
- A. 准确性高 B. 范围较广 C. 适应较快 D. 激励性强
E. 费用较低
101. 网络招聘的优点有()。
- A. 选择的余地大 B. 成本较低
C. 涉及的范围广 D. 方便快捷
E. 较高吸引力
102. 非结构化面试的优点包括()。
- A. 灵活自由 B. 问题可因人而异
C. 标准统一 D. 得到信息较深入
E. 效率较高
103. 面试中的提问方式包括()。
- A. 开放式提问 B. 压力式提问 C. 情景式提问 D. 假设式提问
E. 重复式提问
104. 人员配置的原理包括()。
- A. 同素异构原理 B. 能位对应原理
C. 互补增值原理 D. 动态适应原理
E. 弹性冗余原理
105. 作业组是企业中最基本的协作方式, 需要组成作业组的情况包括()。
- A. 生产作业需工人共同完成
B. 看管大型复杂的机器设备
C. 工人的工作彼此密切相关
D. 为了便于加强管理和交流
E. 没有固定工作地但为了调动分配工作
106. 进行培训需求分析时需评估员工的实际工作绩效, 评估依据有()。
- A. 员工同事的评价 B. 员工主管的书面评价
C. 员工的技能测试成绩 D. 员工业绩考核的记录
E. 员工个人填写的培训需求调查问卷
107. 进行培训课程的前期准备工作包括()。
- A. 确认培训学员 B. 培训后勤准备
C. 确认培训时间 D. 准备相关资料
E. 确认培训教师
108. 培训效果评估的指标包括()。
- A. 认知成果 B. 学习成果 C. 情感成果 D. 绩效成果
E. 投资回报率
109. 可以通过访问收集培训效果信息, 访问对象可以是()。
- A. 培训实施者 B. 培训学员同事
C. 培训组织者 D. 培训学员领导和下属
E. 培训的对象
110. 场地拓展训练可以使团队在()方面得到收益和改善。

- A. 变革与学习 B. 团结合作 C. 心态和士气 D. 共同愿景
E. 沟通与默契
111. 选择培训方法时要与受训者群体特征相适应,分析受训者群体特征可使用的参数有()。
- A. 学员构成 B. 工作程序 C. 工作压力 D. 工作内容
E. 工作可离度
112. 在选择具体的绩效考评方法时,应当考虑()。
- A. 管理成本 B. 工作实用性 C. 工作责任 D. 工作适用性
E. 能力素质
113. ()可以保证和提高企业绩效管理制度和管理系统的有效性和可行性。
- A. 获得高层领导的支持 B. 聘请外部专家
C. 赢得一般员工的理解和认同 D. 建立企业工会
E. 寻求中间各层管理人员的全心投入
114. 分析工作绩效差距的具体方法有()。
- A. 行为比较法 B. 目标比较法 C. 水平比较法 D. 纵向比较法
E. 横向比较法
115. 以下关于关键事件法的说法正确的有()。
- A. 对事不对人 B. 考虑到行为的情境
C. 考评特定的工作行为 D. 也可考评品质特征
E. 具有较小的时间跨度
116. 内部回报包括()。
- A. 参与企业决策 B. 更大的责任
C. 更大工作空间 D. 免费工作餐
E. 更有趣的工作
117. 设计与完善企业薪酬制度的具体工作包括()。
- A. 薪酬支付形式设计 B. 薪酬项目的比例
C. 薪酬调整制度设计 D. 薪酬项目的构成
E. 工资等级标准设计
118. 工作岗位评价指标的分级标准可以按()的阶梯顺序进行排序。
- A. 由高到低 B. 由大到小 C. 由优到劣 D. 由难到易
E. 由上到下
119. 企业人工成本一般包括()。
- A. 劳动报酬总额 B. 福利费用 C. 房屋折旧费用 D. 教育费用
E. 劳动保护费用
120. 劳动法律行为包括()。
- A. 沟通行为 B. 合法行为 C. 司法行为 D. 违约行为
E. 调解行为
121. 劳动争议处理制度中的调解的基本特点包括()。
- A. 群众性 B. 法律性 C. 自治性 D. 社会性
E. 非强制性

122. 企业劳动争议调解委员会由()组成。
- A. 职工代表
B. 行政机构代表
C. 工会代表
D. 用人单位代表
E. 法律顾问
123. 以下属于劳动合同管理制度内容的有()。
- A. 企业各类规章制度
B. 应聘人员相关材料的保存办法
C. 劳动定额定员规则
D. 劳动合同草案审批权限的确定
E. 劳动安全卫生制度
124. 用人单位内部劳动规则的其他制度包括()。
- A. 工资制度
A. 福利制度
C. 考核制度
D. 工作说明书
E. 培训制度
125. 以下关于用人单位扣除劳动者工资的情况,合法的是()。
- A. 代扣代缴的个人所得税
B. 因劳动者请事假等原因相应减发工资
C. 法院判决、裁定中要求代扣的抚养费、赡养费
D. 劳动者加班加点工资
E. 代扣代缴的应由劳动者个人负担的各项社会保险费用

2012年5月 人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师

等 级：国家职业资格三级

卷 册 二：专业能力

- 注意事项：1. 请按要求在试卷的标封处填写您的姓名、准考证号、身份证号和所在地区。
2. 请仔细阅读各种题目的回答要求，并在规定的位置填写您的答案。
3. 请保持卷面整洁，不要在试卷上作任何与答题无关的标记，也不得在标封区填写无关的内容。

一、简答题(本题共2题,每小题14分,共28分)

1. 简要说明工业工程(IE)的基本功能及其内容。(14分)
2. 简要说明标准工作时间的定义以及限制延长工作时间的措施。(14分)

二、计算题(本题1题,共19分。先根据题意进行计算,然后进行必要分析,只有计算结果没有计算过程不得分)

表1是某企业2012年一季度人工成本支出的统计表。

(1)请指出人工成本各项的列支渠道(科目)并填写在表1(丙)栏内。(13分)

(2)请分别核算出该企业2012年一季度人工成本在制造费用、管理费用、销售费用和公益金中所列支的金额。(6分)

表1 某企业2012年一季度人工成本支出

万元

序号	企业人工成本构成(甲)	金额(乙)	列支渠道(科目)(丙)
(1)	产品生产人员工资、奖金、津贴和补贴	720	
(2)	产品生产人员的员工福利费	31.6	
(3)	生产单位管理人员工资	26.4	
(4)	生产单位管理人员的员工福利费	3	
(5)	工厂管理人员工资	130	
(6)	工厂管理人员的员工福利费	12	
(7)	销售部门人员工资	200	
(8)	销售部门人员的员工福利费	18	
(9)	员工教育经费	38	
(10)	养老、医疗、失业、工伤和生育保险费	160	
(11)	劳动保护费	19	
(12)	工会经费	33	
(13)	员工集体福利设施费	39	
	合计	1430	

三、综合分析题(本题共3题,第1小题20分,第2小题15分,第3小题18分,共53分)

1. 一周前,张准参加了某公司人事招聘的初选,并被要求在本周四上午参加第二阶段面试。面试那天,张准穿上他最好的西服,带着准备好的材料,出发去参加这次对他至关重要的面试。但令张准意想不到是,自己遇到了该公司人事部的王平经理:一位事先未对此次面试进行准备、工作十分繁忙的考官。

首先,王平迟到了30分钟,张准估计到了可能发生这种情况,因为这家公司的工作忙、人手少。其次,王平经理一边翻阅着张准的应聘资料,一边向张准提问,问他目前在哪儿工作和过去在哪儿上大学,在面试开始不到2分钟的时间里,张准就意识到王平根本没有看过他的简历。

在接下来的1个小时里,王平一直在即兴发挥,东拉西扯,提了一些似是而非的问题,而张准则始终不得要领,疲于应付。

请结合本案例,回答以下问题:

(1)导致这次面试失败的主要原因有哪些?(8分)

(2) 面试考官在进行面试时, 应该明确哪些目标? (12分)

2. 某公司每年都会引进一批新的会计人员, 为此, 公司请某高校财会学吴教授设计开发了一门针对新入职会计人员的培训课程。经过试讲, 大家都觉得该课程结构完整, 具有很强的实用性和适用性。公司主管领导听取了汇报之后, 提出: “既然有如此好的课程, 那以后就让财务部门的所有人员都参加, 这对提高他们的专业素质是十分有益的。”但是, 培训主管却认为: “任何一个培训项目, 哪怕是一次简单的培训, 也需要有计划、有准备、有步骤地进行。”在听完培训主管的详细陈述后, 公司主管领导觉得很有道理, 他随即要求人力资源部以此为契机, 对公司的培训工作做一次系统全面的总结, 并制定出符合企业总体发展战略目标要求的员工培训规划。

请结合本案例, 回答以下问题:

(1) 企业员工培训规划主要包括哪些内容? (6分)**(2) 企业制定员工培训规划的基本步骤和方法是什么? (9分)**

3. 某公司多年以来, 为了提高对一线员工的绩效管理水平和, 一直坚持分类管理的原则, 即一般生产岗位的人员采用结果导向型的方法, 如以生产原始纪录为基础的直接指标法; 而服务性和辅助性岗位的人员则采用行为导向型的考评方法, 如行为观察量表法等。这些方法虽然能够体现岗位的工作性质和特点, 但人力资源部门还时常收到员工的投诉, 出现了诸如考评指标过高或过低; 同级岗位员工绩效水平相当但考评结果却相差很大; 各级主管对考评程序和方法把握得不好, 各个单位进度参差不齐、尺度有松有紧等问题。

请结合本案例说明为了有效避免和解决上述可能出现的情况和问题, 在绩效考评中应注意采用哪些必要的措施和方法? (18分)

2012年5月三级企业人力资源管理师 真题答案及详解

卷册一：职业道德、理论知识

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)

(一)单项选择题(第1~8题)

1A 2B 3A 4A 5C 6A 7A 8A

(二)多项选择题(第9~16题)

9CD 10ACD 11AC 12ABC 13ACD 14BCD 15BCD 16ABC

二、职业道德个人表现部分(第17~25题)

17~25(略)

第二部分 理论知识

(26~125题,共100道题,满分为100分)

一、单项选择题(26~85题,每题1分,共60分。每小题只有一个最恰当的答案,请在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑)

26. A 【考点】企业的目标

【解析】在现代市场经济中,市场运作的主体是企业和个人。市场主体的经济行为都有着自己的目标,并以明智的方式追求这一目标。个人追求的目标是效用最大化,即在个人可支配资源的约束条件下,使个人需要和愿望得到最大限度的满足。企业追求的目标是利润的最大化。

27. C 【考点】总供给的概念

【解析】总供给,是指一国在一定时期内生产的最终产品和服务按价格计算的货币价值总量。总需求,是指社会在一定时期内对产品和服务需求的总和,这里假设总需求只包括消费品的需求和投资品的需求。

28. B 【考点】劳动法基本原则的作用

【解析】劳动法的基本原则是指调整劳动关系以及与劳动关系密切联系的其他一些社会关系时必须遵循的基本准则,即必须遵循的基本规范和指导思想。劳动法的基本原则直接决定了各项劳动法律制度的性质,是劳动立法基本精神的集中体现。

29. C 【考点】劳动法律渊源

【解析】国务院劳动行政法规是当前我国调整劳动关系的主要依据,规范性文件数量多,覆盖劳动关系的各个方面,例如《工伤保险条例》《企业劳动争议处理条例》《职工奖惩条例》《劳动保障监察条例》《女职工劳动保护规定》《国务院关于建立统一的企业职工基本养老保险制度的决定》等。

30. B 【考点】劳动法律关系的主要形态

【解析】劳动合同关系为劳动法律关系的主要形态。其他劳动法律关系的存在与运行是以劳动合同法律关系为目的。通常所说的劳动法律关系一般为劳动合同关系。

31. D **【考点】**市场的概念

【解析】市场营销学是研究卖方营销活动的，即研究作为供方的企业如何适应买方的需求，如何组织整体营销活动，如何扩大市场，以达到自己的经营目标。市场是指某种产品的现实购买者和潜在购买者需求的总和。

32. A **【考点】**产业购买者购买决定的影响因素

【解析】影响产业购买者购买决定的主要因素包括：①环境因素，即企业外部环境，如国家经济前景、市场需求、政治法律状况等；②组织因素，即企业自身的目标、政策、组织结构等；③人际因素，购买参与者在企业中的地位、职权、说服力及他们之间的关系，会对购买行为产生影响；④个人因素，即各个购买参与者的年龄、受教育程度、个性不同，对待问题感觉、看法各异，从而影响购买行为。

33. C **【考点】**外因的内容

【解析】内因即内在原因，是指导致行为或事件的行为者本身可以控制的因素，包括行为者的人格、品质、情绪、心境、能力、需要和努力程度等；外因即外在原因，是指导致行为或事件的外部因素，包括行为者所处的各种环境和机遇、所从事工作的特点和难度，以及工作与人的相互作用，他人对行为者的强制或约束、激励的作用等。

34. D **【考点】**管理者角色的分类

【解析】亨利·明茨伯格对五位高层经理进行了认真观察和精心研究，用三类十种不同的却是高度相关的角色来说明管理者，如表 2 所示。

表 2 明茨伯格的经理角色

类别	角色	工作内容
人际关系类	挂名首脑(Figure head) 联络员(Liaison) 领导者(Leader)	执行仪式或象征性的工作 建立内部和外部的信息网络 指挥、协调群体的工作
信息类	监听者(Monitor) 传播者(Disseminator) 发言人(Spokesperson)	搜寻、接收和筛选信息 传递信息给他人 通过演讲、报告、电视、广播等向外部提供信息
决策类	企业家(Entrepreneur) 障碍处理者(Disturbance handler) 谈判者(Negotiator) 资源分配者(Resource allocator)	制订计划，建立秩序 解决员工或部门中的各种冲突和问题 在谈判中代表部门或公司 决定资源分配对象和数量等

35. A **【考点】**“经济人”假说的观点

【解析】“经济人”又称“唯利人”“实利人”，认为人的行为是为了追求自身最大经济利益，由此经济诱因而引发了人的工作动机，即人们工作的目的是为了获取经济报酬。

36. B **【考点】**人力资源的创新力开发

【解析】人力资源的创新力是企业竞争优势的根本，是企业实现可持续发展的不竭动力。

37. A **【考点】**岗位研究的概念

【解析】岗位研究是岗位调查、岗位分析、岗位评价与岗位分类分级等项活动的总称。更确切地说，它是以各类劳动者的工作岗位为对象，采用科学的方法，经过系统的岗位调查、岗位信息采集以及工作岗位分析与评价，制定工作说明书、岗位规范等人事文件，为员工的招聘、录用、考评、培训、晋升、调配、薪酬、福利和奖惩提供客观依据的过程。

38. B **【考点】**人力资源规划与企业管理活动系统的关系

【解析】在企业的人力资源管理活动中，人力资源规划不仅具有先导性和战略性，而且在实施企业总体发展战略规划和目标的过程中，它还能不断调整人力资源管理的政策和措施，指导人力资源管理活动。因此，人力资源规划又被称为人力资源管理活动的纽带。

39. C **【考点】**人力资源费用规划的内容

【解析】人力资源费用规划是对企业人工成本、人力资源管理费用的整体规划，包括人力资源费用预算、核算、审核、结算，以及人力资源费用控制。

40. C **【考点】**工作说明书和岗位规范的区别

【解析】从具体的结构形式上看，工作说明书一般不受标准化原则的限制，其内容可繁可简，结构形式呈现多样化。企业单位在撰写工作说明书时，可从本单位的实际情况出发，不拘一格地设计出具有自己单位特色的文本来。而岗位规范一般是由企业单位职能部门按企业标准化原则，统一制定并发布执行的。

41. D **【考点】**企业定员的内部环境

【解析】定员的贯彻执行需要有一个适宜的内部和外部环境。内部环境包括企业领导和广大员工思想认识的统一，以及相应的规章制度，如企业的用人制度、考勤制度、退休退休制度、奖惩制度、劳动力余缺调剂制度等。外部环境包括企业真正成为独立的商品生产者，使企业的经营成果真正与员工的经济利益相联系；同时还要建立劳务市场，使劳动者有权选择职业，企业有权选择劳动者。

42. D **【考点】**设备岗位定员的考虑内容

【解析】采用按设备岗位定员的方法时，应考虑以下几方面的内容：①看管（操纵）的岗位量。②岗位的负荷量。一般的岗位如果负荷量不足4小时的要考虑兼岗、兼职、兼做。高温、高压、高空等作业环境差、负荷量大、强度高的岗位，工人连续工作时间不得超过2小时，这时总负荷量应视具体情况给予宽放。③每一岗位危险和安全的程度，员工需走动的距离，是否可以交叉作业，设备仪器仪表复杂程度，需要听力、视力、触觉、感觉以及精神集中程度。④生产班次、倒班及替班的方法。对于多班制的企业单位，需要根据开动的班次计算多班制生产的定员人数。

43. D **【考点】**定员标准的内容

【解析】在劳动定员标准中，对人员数量标准的规定，可采用绝对（数）指标，具体明确；亦可采用相对（数）指标，便于按比例核定人数。有时根据需要还可以规定控制幅度。规定控制幅度既可适用于不同环境不同条件的单位，也可以促进企业提高定员水平，控制幅度中的低限是多数企业经过努力即可达到或超过的水平，高限是相对多数企业经过一定时间的努力方可达到的先进水平。

44. D **【考点】**制度规范的类型

【解析】技术规范是涉及某些技术标准，技术规程的规定。它反映生产和流通规程中客

观事物的内在技术要求，科学性和规律性强，在经济活动中必须严格遵守。

45. D 【考点】影响人力资源管理的内部环境因素

【解析】企业的生产经营状况，生产与资金实力，管理机制和组织状况，人员整体的素质结构，企业文化氛围的营造，员工价值观与满意度等内部因素，将对人力资源管理规划起着关键的决定性的影响。

46. D 【考点】人力资源费用支出控制的基本原则

【解析】人力资源费用支出控制的基本原则包括：①及时性原则；②节约性原则；③适应性原则；④权责利相结合原则。

47. B 【考点】布告法的优点

【解析】布告法的目的在于企业中的全体员工都了解到哪些职务空缺，需要补充人员，使员工感觉到企业在招募人员这方面的透明度与公平性，并有利于提高员工士气。

48. C 【考点】笔试阅卷的原则

【解析】在阅卷和成绩复核时，关键要客观、公平、不徇私情。为此，应防止阅卷人看到答卷人的姓名。阅卷人应共同讨论打分的宽严尺度，并建立严格的成绩复核制度，以及考试违规处理的制度等。

49. B 【考点】面试活动中面试考官的地位

【解析】在面试活动中，由于面试考官始终处于主导地位，因此，考官在安排、组织和实施面试的过程中，除了要达到预定的面试目标，还要帮助应聘者顺利完成预定的面试程序。

50. D 【考点】面试的开始阶段

【解析】面试时应从应聘者可以预料到的问题开始发问，如工作经历、文化程度等，然后再过渡到其他问题，以消除应聘者的紧张情绪。只有这样才能营造和谐的面谈气氛，有利于观察应聘者的表现，以求全面客观的了解应聘者。

51. D 【考点】人员录用效益的计算公式

【解析】成本效益评估是对招聘成本所产生的效果进行的分析。它主要包括：①招聘总成本效益分析；②招募成本效益分析；③人员选拔成本效益分析；④人员录用成本效益分析等。计算公式分别为：①总成本效益 = 录用人数/招聘总成本；②招募成本效益 = 应聘人数/招募期间的费用；③选拔成本效益 = 被选中人数/选拔期间的费用；④人员录用效益 = 正式录用的人数/录用期间的费用。

52. C 【考点】人员录用数量评估的指标

【解析】应聘比 = (应聘人数/计划招聘人数) × 100%。应聘比说明招募的效果，该比例越大，则招聘信息发布的效果越好。

53. D 【考点】组织能级的划分

【解析】决策层工作属于全局性工作，决策的正确与否，关系到事业的成败。因此，决策层的能级最高。管理层工作是将决策层的决策付诸实施的一整套计划、监督、协调和控制的过程，管理层的能级是仅次于决策层的比较高的能级。执行层工作是将管理层拟定的方针、方案、计划、措施等变成具体工作标准、工作定额、工作方法，以及各种督促、检查手段的实施过程，执行层的能级比管理层低。操作层工作就是通过实际操作来完成执行层制定的工作标准、工作定额，并接受各种监督检查。它是一个单位或组织中能级最低的层次。

54. C 【考点】互补增值原理的内涵

【解析】互补增值原理强调人各有所长也各有所短，以己之长补他人之短，从而使每个人的长处得到充分发挥，避免短处对工作的影响，通过个体之间取长补短而形成整体优势，实现组织目标的最优化。A项，要素有用原理认为任何要素(人员)都是有用的，换言之，没有无用之人，只有没用好之人，而配置的根本目的是为所有人员找到和创造其发挥作用的条件；B项，能位对应原理要求具有不同能力特点和水平的人，应安排在要求相应特点和水平的职位上，并赋予该职位应有的权力和责任，使个人能力水平与岗位要求相适应；D项，动态适应原理指的是人与事的不适应是绝对的，适应是相对的，从不适应到适应是在运动中实现的，随着事物的发展，适应又会变为不适应，只有不断调整人与事的关系才能达到重新适应，这正是动态适应原理的体现。

55. B 【考点】关于聘用外国人的相关规定

【解析】用人单位只有从劳动行政部门获得了《中华人民共和国就业许可证明》，方可聘用外国人。

56. A 【考点】培训需求调查计划的内容

【解析】培训需求调查计划应包括以下几项内容：①培训需求调查工作的行动计划；②确定培训需求调查工作的目标；③选择合适的培训需求调查方法；④确定培训需求调查的内容。

57. A 【考点】培训规划的排序

【解析】排序的结果是一份学习流程图，图中所有的学习活动、步骤都依次排列。

58. B 【考点】培训部门的职责

【解析】培训部门对汇总上来并加以确认的培训需求列出清单，参考有关部门的意见，根据重要程度和迫切程度排列培训需求，并依据所能收集到的培训资源制定初步的培训计划和预算方案。

59. D 【考点】后勤部门的职责

【解析】后勤部门对与内部培训有关的场地、设备、工具、食宿、交通等予以落实。管理者对培训需求、培训方式(内部培训或外部培训)、培训预算等进行审批。

60. B 【考点】专题讲座法的优点

【解析】专题讲座法的优点包括：①培训不占用大量的时间，形式比较灵活；②可随时满足员工某一方面的培训需求；③讲授内容集中于某一专题，培训对象易于加深理解。专题讲座法的局限性有：讲座中传授的知识相对集中，内容可能不具备较好的系统性。

61. D 【考点】实践型培训法的常用方式

【解析】实践型培训法的常用方式是：①工作指导法；②工作轮换法；③特别任务法；④个别指导法。其中，特别任务法是指企业通过为某些员工分派特别任务对其进行培训的方法，此法常用于管理培训。

62. B 【考点】模拟训练法的缺点

【解析】模拟训练法的优点包括：①学员在培训中工作技能将会获得提高；②通过培训有利于加强员工的竞争意识；③可以带动培训中的学习气氛。模拟训练法的缺点包括：①模拟情景准备时间长，而且质量要求高；②对组织者要求高，要求其熟悉培训中的各项技能。

63. A 【考点】事件处理法的实施要点

【解析】记录个案发生的背景时应依据的5W2H原则：何人(Who)、何事(What)、何时(When)、何地(Where)、何物(which)、如何做(How)、多少费用(How much)。

64. D 【考点】培训考核评估制度的内涵

【解析】评估作为培训发展循环的中心环节已经是业内的共识，但培训模式中各环节体现的培训评估目的多是为提高培训管理水平，而对参加培训人员的学习态度、培训参加情况则关注的少一些，设立培训考核评估制度的目的，既是检验培训的最终效果，同时也为培训奖惩制度的确立提供依据，也是规范培训相关人员行为的重要途径。

65. A 【考点】绩效管理制度的概念

【解析】绩效管理制度是企业单位组织实施绩效管理活动的准则和行为的规范，它是企业单位规章制度形式，对绩效管理的目的、意义、性质和特点，以及组织实施绩效管理的程序、步骤、方法、原则和要求所作的统一规定。

66. B 【考点】绩效考评方式的划分

【解析】在同级考评中，同事通常与被考评者共同工作，密切联系，相互协作，相互配合，被考评者的同事比上级更能清楚地了解被考评者，对其潜质、工作能力、工作态度和工作业绩了如指掌，但他们在参与考评时，常受人际关系状况的影响，所以在绩效管理中，同级的考评占有一定的份额(10%左右)，但不会过大。

67. B 【考点】企业绩效管理体系的作用

【解析】企业绩效管理体系是保证考评者和被考评者正常活动的前提和条件。一个绩效管理系统需要经过多次实践验证、多次修改和反复调整，才能成为一个具有可靠性、准确性和实用性的系统。

68. D 【考点】被考评者的绩效开发

【解析】为了使绩效管理的双重功能得以贯彻和体现，在绩效管理各个环节中，被考评者应当始终是管理者关注的中心和焦点，其一言一行都应当置于考评者的关怀之中，使被考评者在宽松的氛围和环境中得以提高和发展。

69. D 【考点】关键事件法的缺点

【解析】关键事件法的缺点是：①关键事件的记录和观察费时费力；②能作定性分析，不能作定量分析；③不能具体区分工作行为的重要性程度，很难使用该方法在员工之间进行比较。

70. C 【考点】结果导向型考评方法的形式

【解析】直接指标法在员工的衡量方式上，采用可监测、可核算的指标构成若干考评要素，作为对下属的工作表现进行评估的主要依据。如对于非管理人员，可以衡量其生产率、工作数量、工作质量等。

71. A 【考点】收入的概念

【解析】报酬(Reward)是员工完成任务后，所获得的一切有形和无形的待遇；收入(Earnings)是员工所获得的全部报酬，包括薪资、奖金、津贴和加班费等项目的总和；薪给(Pay)分为工资和薪金两种形式；奖励(Incentives)是员工超额劳动的报酬，如红利、佣金、利润分享等。

72. D 【考点】工资总额的计算方法

【解析】工资总额的管理方法，首先确定合理的工资总额需要考虑的因素，如企业支付能力、员工的生活费用、市场薪酬水平、以及员工现有薪酬状况等。然后计算合理的

工资总额，可以采用工资总额与销售额的方法推算合理的工资总额，或采用盈亏平衡点方法推算合理的工资总额，还可以采用工资总额占附加值比例的方法来推算合理的工资总额。

73. C 【考点】限制延长工作时间的措施

【解析】用人单位应当以高于劳动者正常工作时间的工资标准支付延长工作时间的劳动报酬，其标准是：在法定标准工作时间以外延长工作时间的，按照不低于劳动合同规定的劳动者本人小时工资标准的150%支付劳动报酬；劳动者在休息日工作而又不能安排其补休的，按照不低于劳动合同规定的劳动者本人日或小时工资标准的200%支付劳动报酬；劳动者在法定节假日工作的，按照不低于劳动合同规定的劳动者本人小时工资标准的300%支付劳动报酬。

74. A 【考点】总体加权的作用

【解析】总体加权是对测评总分的加权，又称总分加权，包括：①按测评次数加权，如初测加权、复测加权。权数的大小取决于测评的次数、掌握标准的宽严程度等因素。②按测评角度加权，如上级测评权数、同级测评权数、下级测评权数、员工自我测评权数。由于担任不同岗位工作的人员，对某一岗位评定时受到他们自身经验、阅历、知识、能力的制约。为了保证测定质量，可按上述顺序设定权数，即上级测评权数最高，而同级、下级测评权数次之，自我测评权数最低。总之，通过上述分析可知，总体加权的主要作用是对计量误差进行调整。

75. C 【考点】岗位评价的方法

【解析】分类法是排列法的改进。其主要特点为：各个级别及其结构是在岗位被排列之前就建立起来的。对所有岗位的评价只需参照级别的定义套入合适的级别里。分类法可用于多种岗位的评价，但对不同系统(类型)的岗位评比存在相当的主观性，准确度较差。

76. B 【考点】住房公积金的相关规定

【解析】住房公积金管理中心应当建立员工住房公积金明细账，记录员工个人住房公积金的缴存、提取等情况。新成立的单位应当自成立之日起30日内到住房公积金管理中心办理住房公积金缴存登记，并自登记之日起20日内持住房公积金管理中心的审核文件，到受委托银行为本单位员工办理住房公积金账户设立手续。

77. A 【考点】劳动关系的概念

【解析】劳动关系通常是指用人单位(雇主)与劳动者(雇员)之间在运用劳动者的劳动能力，实现劳动过程中所发生的关系。劳动关系是社会生产过程中生产的客观条件——生产资料(资本)，与生产的主观条件——劳动力相结合的具体表现形式，两者的结合在使劳动过程得以开始的同时，也形成了现实的劳动关系。

78. A 【考点】劳动法律行为的概念

【解析】劳动法律行为是指以当事人的意志为转移，能够引起劳动法律关系产生、变更和消灭，具有一定法律后果的活动。

79. B 【考点】劳动法律事实的内涵

【解析】依法能够引起劳动法律关系产生、变更和消灭的客观现象就是劳动法律事实，并不是任何事实都可以成为劳动法律事实，只有依据劳动法的规定，带来一定劳动法律后果的事实才能成为劳动法律事实。产生劳动法律关系的事实为合法事实，双方意

思表示必须一致；变更、消灭劳动法律关系的事实一般也需双方意思表示一致。但是在一些场合，单方的意思表示以及违法行为或事件也能使劳动法律关系变更或消灭。依据劳动法律事实是否以当事人的主观意志为转移，法律事实可以分为两类。包括劳动法律行为、劳动法律事件。

80. C 【考点】集体合同与劳动合同的区别

【解析】协商、订立集体合同的目的是规定企业的一般劳动条件，为劳动关系的各个方面设定具体标准，并作为单个劳动合同的基础和指导原则；劳动合同的目的是确立劳动者和企业的劳动关系。

81. D 【考点】劳动岗位规范的概念

【解析】劳动岗位规范是企业根据劳动岗位的职责、任务和生产手段的特点对上岗员工提出的客观要求的综合规定。A项，编制定员规则是企业依据自身的实际情况制定企业机构的设置和配备各类人员的数量界限。B项，劳动纪律是企业依法制定的，全体员工在劳动过程中必须遵守的行为规则。C项，劳动定额规则是在一定的生产技术和组织条件下，企业制定的劳动者完成单位合格产品或工作所需要的劳动消耗量标准。

82. D 【考点】目标型调查法的含义

【解析】目标型调查法的一般形式是提出问题，并且设定问题的若干个答案，由被调查对象对设定的答案进行选择，这种方法的具体方式很多，有选择法、正误法、序数表示法等。

83. A 【考点】员工满意度调查的调查对象

【解析】调查对象可以分为生产工人，办公室工作人员，管理人员等。对人员还可以进行更细的分类。调查对象的确定与调查方法的其他内容要相互协调。

84. D 【考点】最低工资标准的影响因素

【解析】劳动法对确定和调整最低工资标准应考虑的因素做了原则性的规定，主要是：①劳动者本人及平均赡养人口的最低生活费用；②社会平均工资水平；③劳动生产率；④就业状况；⑤地区之间经济发展水平的差异。

85. C 【考点】职工因工致残的等级待遇

【解析】职工因工致残被鉴定为一至四级，应当退出生产、工作岗位，保留劳动关系，发给工伤伤残抚恤证件。其待遇是：①一级伤残为27个月的本人工资，二级伤残为25个月的本人工资，三级伤残为23个月的本人工资，四级伤残为21个月的本人工资。②从工伤保险基金按月支付伤残津贴，标准为：一级伤残为本人工资的90%，二级伤残为本人工资的85%，三级伤残为本人工资的80%，四级伤残为本人工资的75%。伤残津贴实际金额低于当地最低工资标准的，由工伤保险基金补足差额。③工伤职工达到退休年龄并办理退休手续后，停发伤残津贴，享受基本养老保险待遇。基本养老保险待遇低于伤残津贴的，由工伤保险基金补足差额。④职工因工致残被鉴定为一级至四级伤残的，由用人单位和职工个人以伤残津贴为基数，缴纳基本医疗保险费。

二、多项选择题(86~125题，每题1分，共40分。每题有多个答案正确，请在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑。错选、少选、多选，均不得分)

86. AE 【考点】老年人口劳参率下降的原因

【解析】老年人口劳参率下降。这种变化的主要原因是收入保障制度以及各种形式的企业养老保险计划的完善和推广。

87. BDE 【考点】劳动力市场的制度结构要素

【解析】劳动力市场的制度结构要素包括：①最低劳动标准，包括最低工资标准和最长劳动时间标准等；②最低社会保障；③工会。

88. ABCE 【考点】劳动法律的渊源

【解析】劳动法律渊源包括：①宪法中关于劳动问题的规定；②劳动法律；③国务院劳动行政法规；④劳动规章；⑤地方性劳动法规；⑥我国立法机关批准的相关国际公约；⑦正式解释。

89. CD 【考点】企业外部经营的微观环境

【解析】企业的外部经营环境，按照对企业经营活动影响的密切程度可以分成宏观环境和微观环境。其中，微观环境指市场和产业环境，企业的生产经营活动直接处于微观环境的影响下。

90. BDE 【考点】战略控制的方法

【解析】战略控制的方法分为：①事前控制，是在战略实施前，利用反馈信息对目前尚未发生的未来事件进行控制，以达到预防偏差的目的；②事中控制，是在战略实施过程中，按照某一基本标准进行控制，以达到预防偏差的目的；③事后控制，是战略执行后，将执行结果与期望标准做比较，看是否符合标准，总结经验和教训，并制定措施，以便使未来的行动更加有利。

91. ACDE 【考点】人格的内容

【解析】从理论和实践的观点看，对人格的了解和鉴别比能力似乎更为重要。原因是人格更为复杂，它包括了动机、情绪、态度、价值观、自我观念等多方面的内容；人格更为多变，人们在其工作和生活的环境中不断地变化着自己的动机、情绪、态度等。

92. ABCD 【考点】培训和发展领导者技能的理论和方法

【解析】培训和发展领导者技能的理论和方法有：①加速站，用来自评价中心的信息确认潜在的新领导候选人；②辅导；③按需培训；④确定领导技能的范畴。

93. ABDE 【考点】人力资本的投资者

【解析】社会总财富是人力资本与非人力资本之和。人力资本是资本化的人力资源，在任何社会中都非常重要。一般来说，人力资本是家庭、个人、厂商和国家共同投资的结果。

94. ACE 【考点】人力资源规划的分类

【解析】从规划的期限上看，人力资源规划可区分为长期规划(5年以上的计划)和短期计划(1年及以内的计划)，介于两者之间的为中期规划。

95. BDE 【考点】工作岗位分析的作用

【解析】工作岗位分析的作用包括：①工作岗位分析为招聘、选拔、任用合格的员工奠定了基础；②工作岗位分析为员工的考评、晋升提供了依据；③工作岗位分析是企业单位改进工作设计、优化劳动环境的必要条件；④工作岗位分析是制定有效的人力资源规划，进行各类人才供给和需求预测的重要前提；⑤工作岗位分析是工作岗位评价的基础，而工作岗位评价又是建立、健全企业单位薪酬制度的重要步骤。此外，工作岗位分析还能使员工通过工作说明书、岗位规范等人事文件，充分了解本岗位在整个组织中的地位和作用，明确自己工作的性质、任务、职责、权限和职务晋升路线，以及今后职业发展的方向和愿景，更有利于员工“量体裁衣”，结合自身的条件制定职业生涯规划，愉快地投身于本职工作中。

96. ABDE 【考点】动作经济原理的内涵

【解析】动作经济原理是指实现动作经济原则，用以改善工作方法。动作经济原理可以分为：①人体利用；②工作地布置和工作条件的改善，包括一切材料和工具应摆放在正常抓取面积以内，并尽可能接近工作者的前面；利用“落料器”或“推项器”输送物品，做到不动手即能输送物品；在不影响工作的前提下，尽量缩小工作区域；③工具和设备设计等。

97. DE 【考点】影响企业定员的因素

【解析】企业定员要做到人尽其才，人事相宜必须做到以下两个方面：①认真分析、了解劳动者的基本状况，包括年龄、工龄、体质、性别、文化和技术水平；②进行工作岗位分析，即对每项工作的性质、内容、任务和环境条件等有一个清晰的认识。只有这样，才能将劳动者安排到适合发挥其才能的工作岗位上，定员工作才能科学合理。

98. BDE 【考点】劳动效率定员的计算

【解析】制定企业定员的方法主要有：①按劳动效率定员，即根据生产任务和工人的劳动效率，以及出勤率来计算定员人数。②按设备定员，即根据设备需要开动的台数和开动的班次、工人看管定额，以及出勤率来计算定员人数。③按岗位定员，即根据岗位的多少，以及岗位的工作量大小来计算定员人数。④按比例定员，即按照与企业员工总数或某一类人员总数的比例，来计算某类人员的定员人数。⑤按组织机构、职责范围和业务分工定员，一般是先定组织机构、定各职能科室，明确了各项业务及职责范围以后，根据各项业务工作量的大小、复杂程度，结合管理人员和工程技术人员的工作能力、技术水平确定定员。

99. ACDE 【考点】劳动定员标准的分类

【解析】按照管理体制分类方法，企业劳动定员标准可区分为：①国家劳动定员标准，由国家标准化主管机构批准、发布，全国范围内统一实行的劳动定员标准；②行业劳动定员标准，由行业标准化主管机构批准、发布，在某一行业范围内统一实行的劳动定员标准；③地方劳动定员标准，由省、自治区、直辖市标准化主管部门批准、发布，在当地范围内统一实行的劳动定员标准；④企业劳动定员标准，企业批准、发布，在本企业范围内统一实行的劳动定员标准。

100. ACDE 【考点】内部招募的优点

【解析】内部招募是指通过内部晋升、工作调换、工作轮换、人员重聘等方法，从企业内部人力资源储备中选拔出合适的人员补充到空缺或新增的岗位上去的活动。其优点包括：①准确性高；②适应较快；③激励性强；④费用较低。

101. ABCD 【考点】网络招聘的优点

【解析】网络招聘的优点有：①成本较低，方便快捷；选择的余地大，涉及的范围广。②不受地点和时间的限制，在网上距离感似乎已经不复存在，无论你身处何地都不会妨碍你工作的开展。③使应聘者求职申请书、简历等重要资料的存贮、分类、处理和检索更加便捷化和规范化。

102. ABD 【考点】非结构化面试的优点

【解析】非结构化面试有很大的随意性，需要面试考官有丰富的知识和经验，掌握灵活的谈话技巧，否则很容易使面谈失败。同时，由于面试考官所提问题的真实意图比较隐蔽，要求应聘者有很好的理解能力与应变能力。其优点是灵活自由，问题可因人而

异,可得到较深入的信息;其缺点是这种方法缺乏统一的标准,易带来偏差。

103. ADE 【考点】面试的提问方式

【解析】面试中的提问方式包括:①开放式提问;②封闭式提问;③清单式提问;④假设式提问;⑤重复式提问;⑥确认式提问;⑦举例式提问。

104. BCDE 【考点】人员配置的原理

【解析】人员配置的原理包括:①要素有用原理;②能位对应原理;③互补增值原理;④动态适应原理;⑤弹性冗余原理。

105. ABCDE 【考点】需要组成作业组的情形

【解析】作业组是企业中最基本的协作方式,需要组成作业组的情况包括:①生产作业需员工共同来完成;②看管大型复杂的机器设备;③员工的工作彼此密切相关;④为了便于管理和相互交流;⑤为了加强工作联系;⑥在员工没有固定的工作地,或者没有固定工作任务的情况下,为了便于调动和分配他们的工作,需要组成作业组。

106. CDE 【考点】个人层面培训需求分析的信息来源

【解析】个人层面的分析是将员工目前的实际工作绩效与企业员工绩效标准进行比较,或将员工现有的技能水平与预期未来对员工技能的要求进行比照,发现两者是否存在差距。个人层面的分析信息来源包括业绩考核记录、员工技能测试以及员工个人填写的培训需求问卷。为评估培训的结果和满足未来培训的需要,对培训需求的分析要形成制度。

107. ABCDE 【考点】培训课程的前期准备工作

【解析】在新的培训项目即将实施之前做好各方面的准备工作,是培训成功实施的关键。前期准备工作包括:①确认并通知参加培训的学员;②培训后勤准备,确认培训场地和设备,须考虑培训性质、交通情况、培训设施与设备,行政服务,座位安排,费用(场地、餐费)等相关因素;③确认培训时间;④教材的准备;⑤确认理想的讲师。

108. ACDE 【考点】培训效果评估的指标

【解析】培训效果评估的指标包括:①认知成果;②技能成果;③情感成果;④绩效成果;⑤投资回报率。

109. ACDE 【考点】访问收集信息的访问对象

【解析】培训效果信息的收集方法包括:①通过资料收集信息;②通过观察收集信息;③通过访问收集信息;④通过调查收集信息。其中,通过访问收集信息的访问对象主要包括:①访问培训对象;②访问培训实施者;③访问培训组织者;④访问培训学员领导和下属。

110. ACDE 【考点】场地拓展训练的作用

【解析】场地拓展训练可以在会议厅里进行,也可以在室外的操场上进行,因此它既可以作为一次单独的完整团队培训项目来开展,又能很好地和会议、酒会、其他培训相结合,使团队从以下几个方面得到收益和改善:①变革与学习;②沟通与默契;③心态和士气;④共同愿景。

111. ACE 【考点】分析受训者群体特征的参数

【解析】分析受训者群体特征可使用以下参数:①学员构成。这一参数通过学员的职务特征、技术心理成熟度与学员个性特征三方面来影响培训方式的选择。②工作可离

度，如果学员工作可离度低，进行集中培训会影其业务的开展。当学员工作可离度高时，企业可以根据其他条件对培训方式进行选择。③工作压力。

112. ABD 【考点】影响绩效考评方法选择的因素

【解析】在选择确定具体的绩效考评方法时，应考虑：①管理成本；②工作实用性，即所设计的考评方法必须切实可行，便于贯彻实施；③工作适用性，是指考评方法、工具与岗位人员的工作性质之间的对应性和一致性，切实保证考评方法能够体现工作的性质和特点。

113. ACE 【考点】保证企业绩效管理制度和管理系统有效可行的方法

【解析】为了切实保证企业绩效管理制度和管理系统的有效性和可行性，必须采取“抓住两头，吃透中间”的策略，其具体办法是：①获得高层领导的全面支持；②赢得一般员工的理解和认同；③寻求中间各层管理人员的全心投入。

114. BCE 【考点】分析工作绩效差距的具体方法

【解析】在对员工绩效进行考评时，不但要对员工绩效计划的实施情况进行评价，分析其工作行为、工作结果，以及计划目标实现的程度，还要找出其工作绩效的差距和不足。具体方法有：①目标比较法；②水平比较法；③横向比较法。

115. ABC 【考点】关键事件法的特点

【解析】关键事件法对事不对人，以事实为依据，考评者不仅要注重对行为本身的评价，还要考虑行为的情境，可以用来向员工提供明确的信息，使他们知道自己在哪些方面做得比较好，而又在哪些方面做得不好。其主要特点是：①为考评者提供了客观的事实依据；②考评的内容不是员工的短期表现，而是一年内整体表现，具有较大的时间跨度，可以贯穿考评期的始终；③以事实为根据，保存了动态的关键事件记录，可以全面了解下属是如何消除不良绩效，如何改进和提高绩效的。其缺点是：①关键事件的记录和观察费时费力；②能作定性分析，不能作定量分析；③不能具体区分工作行为的重要性程度，很难使用该方法在员工之间进行比较。

116. ABCE 【考点】内部回报的内容

【解析】内部回报指员工自身心理上感受到的回报，主要体现为一些社会和心理方面的回报。一般包括参与企业决策，获得更大的工作空间或权限，更大的责任，更有趣的工作，个人成长的机会和活动的多样化等。

117. ABDE 【考点】设计与完善企业薪酬制度的具体工作

【解析】企业薪酬制度设计完善是企业薪酬管理的一项重要任务，包括：①工资结构设计完善，即确定并调整不同员工薪酬项目的构成，以及各薪酬项目所占的比例；②工资等级标准设计，薪酬支付形式设计，即确定薪酬计算的基础，是按照劳动时间，还是按照生产额、销售额计算。

118. ABCD 【考点】工作岗位评价指标的分级标准

【解析】工作岗位评价指标的分级标准是根据各类指标的质或量的规定性，将每个评价指标细分细化，使其按照一定阶梯进行排列，或者由高到低，由大到小，或者由优到劣，由难到易，或者由复杂到简单，从而有利于对岗位的某类影响因素作出更加客观的衡量评比标准。

119. ABDE 【考点】企业人工成本的构成

【解析】企业人工成本，又称用人费(人工费)或人事费用，是指企业在生产经营活动

中用于和支付给员工的全部费用。它包括：①从业人员劳动报酬总额；②社会保险费用；③福利费用；④教育费用；⑤劳动保护费用；⑥住房费用；⑦其他人工成本等。

120. BCD 【考点】劳动法律行为的内容

【解析】劳动法律行为是指以当事人的意志为转移，能够引起劳动法律关系产生、变更和消灭，具有一定法律后果的活动。包括：①合法行为；②违约行为；③行政行为；④仲裁行为；⑤司法行为等。

121. ACE 【考点】劳动争议调解的基本特点

【解析】劳动争议处理制度中的调解的基本特点包括：①群众性。企业劳动争议调解委员会是企业内依法成立的处理劳动争议的群众性组织，这体现在其人员组成和工作原则上。调节活动强调群众的直接参与。②自治性。调解是企业内的劳动者对本单位运行的劳动关系进行自我管理、自我调解和自我化解矛盾的有效形式。③非强制性。调解程序完全体现自愿的特点：申请调解自愿，即不能强制；调解协议的履行依赖于当事人的自愿及舆论的约束。

122. ACD 【考点】劳动争议调解委员会的构成

【解析】企业劳动争议调解委员会由职工代表、用人单位代表、工会代表三方组成。调解委员会既不是司法机构，也不是行政机构，而是群众组织。它依靠组织内的成员的直接参与化解矛盾，其组成决定了它的群众性。

123. BD 【考点】劳动合同管理制度的内容

【解析】劳动合同管理制度的主要内容有：①劳动合同履行的原则；②员工招收录用条件、招工简章、劳动合同草案、有关专项协议草案审批权限的确定；③员工招收录用计划的审批、执行权限的划分；④劳动合同续订、变更、解除事项的审批办法；⑤试用期考查办法；⑥员工档案的管理办法；⑦应聘人员相关材料保存办法；⑧集体合同草案的拟订、协商程序；⑨解除、终止劳动合同人员的档案移交办法、程序；⑩劳动合同管理制度修改、废止的程序等。

124. ABCE 【考点】用人单位内部劳动规则的其他制度的内容

【解析】用人单位内部劳动规则的其他制度包括：①工资制度；②福利制度；③考核制度；④奖惩制度；⑤培训制度等。这些制度都与协调劳动关系有着直接的联系，并且反映着劳动关系的实质内容。

125. ACE 【考点】用人单位合法扣除劳动者工资的情形

【解析】劳动法规定，用人单位不得克扣劳动者工资，在正常情况下工资应当全额支付，但是，有以下情况之一的，用人单位可以代扣劳动者工资：①用人单位代扣代缴的个人所得税；②用人单位代扣代缴的应由劳动者个人负担的各项社会保险费用；③法院判决、裁定中要求代扣的抚养费、赡养费；④法律、法规规定可以从劳动者工资中扣除的其他费用。

卷册二：专业能力

一、简答题(本题共2题,第1小题15分,第2小题14分,共29分)

1. 简要说明工业工程(IE)的基本功能及其内容。(14分)

答:IE的基本功能是:“研究人员、物料、设备、能源、信息所组成的集成系统,进行设计、改善和设置。”针对一个企业的总体系统来说,IE的功能具体表现为规划、设计、评价和创新等四个方面:

(1)规划。确定一个组织在未来一定时期内从事生产所应采取的特定行动的预备活动,包括:

- ①总体目标;
- ②方针政策;
- ③战略和战术的制定;
- ④分期(短期、中期、长期)实施计划的制定。

它是协调资源利用,以获得最佳效用的重要工具。IE从事的规划侧重于技术发展规划。

(2)设计。实现某一既定目标而创建具体实施系统的前期工作,包括:①技术准则;②规范;③标准的拟订;④最优方案选择;⑤蓝图绘制。

IE的设计不同于一般的机器设计,而是侧重于工程系统设计,包括:

- ①系统总体设计和部分设计;
- ②概念设计和具体工程项目设计等。

(3)评价。对现存的各种系统、各种规划和计划方案,以及个人与组织的业绩作出是否符合既定目标或准则的评审与鉴定活动,包括:

①各种评价指标和规程的制定。

②评价工作的实施。IE评价是为高层管理者的决策提供科学依据、避免决策失误的重要手段。

(4)创新。对现存各种系统的改进和提出崭新的、富于创造性和建设性见解的活动。创新是系统维护和发展的的重要途径。

2. 简要说明标准工作时间的定义以及限制延长工作时间的措施。(14分)

答:(1)标准工作时间的定义

标准工作时间是指由国家法律制度规定的,在正常情况下劳动者从事工作或劳动的时间。

(2)限制延长工作时间的措施

①条件限制。用人单位由于生产经营需要,与工会和劳动者协商可以延长工作时间。

②时间限制。用人单位延长工作时间,一般每日不得超过1小时。因特殊原因需要的,在保证劳动者身体健康的条件下,每日不得超过3小时,但每月不得超过36小时。

③报酬限制。用人单位应当以高于劳动者正常工作时间的工资标准支付延长工作时间的劳动报酬,其标准是:

a. 在法定标准工作时间以外延长工作时间的,按照不低于劳动合同规定的劳动者本人小时工资标准的150%支付劳动报酬;

b. 劳动者在休息日工作，而又不能安排劳动者补休的，按照不低于劳动合同规定的劳动者本人日或小时工资标准的 200% 支付劳动报酬；

c. 劳动者在法定节假日工作的，按照不低于劳动合同规定的劳动者本人小时工资标准的 300% 支付劳动报酬。

④人员限制。怀孕 7 个月以上和哺乳未满一周岁婴儿的女职工，不得安排其延长工作时间。

二、计算题(本题 1 题，共 19 分。先根据题意进行计算，然后进行必要分析，只有计算结果没有计算过程不得分)

(1) 请指出人工成本各项目的列支渠道(科目)并填写在表 1(丙)栏内。(13 分)

(2) 请分别核算出该企业 2012 年一季度人工成本在制造费用、管理费用、销售费用和公益金中所列支的金额。(6 分)

表 1 某企业 2012 年一季度人工成本支出

万元

序号	企业人工成本构成(甲)	金额(乙)	列支渠道(科目)(丙)
(1)	产品生产人员工资、奖金、津贴和补贴	720	
(2)	产品生产人员的员工福利费	31.6	
(3)	生产单位管理人员工资	26.4	
(4)	生产单位管理人员的员工福利费	3	
(5)	工厂管理人员工资	130	
(6)	工厂管理人员的员工福利费	12	
(7)	销售部门人员工资	200	
(8)	销售部门人员的员工福利费	18	
(9)	员工教育经费	38	
(10)	养老、医疗、失业、工伤和生育保险费	160	
(11)	劳动保护费	19	
(12)	工会经费	33	
(13)	员工集体福利设施费	39	
	合计	1430	

解：(1) 填写表 1 后可得表 3。

表 3

万元

序号	企业人工成本构成(甲)	金额(乙)	列支渠道(科目)(丙)
(1)	产品生产人员工资、奖金、津贴和补贴	720	制造费用
(2)	产品生产人员的员工福利费	31.6	制造费用
(3)	生产单位管理人员工资	26.4	制造费用
(4)	生产单位管理人员的员工福利费	3	制造费用
(5)	工厂管理人员工资	130	管理费用

续表

序号	企业人工成本构成(甲)	金额(乙)	列支渠道(科目)(丙)
(6)	工厂管理人员的员工福利费	12	管理费用
(7)	销售部门人员工资	200	销售费用
(8)	销售部门人员的员工福利费	18	销售费用
(9)	员工教育经费	38	管理费用
(10)	养老、医疗、失业、工伤和生育保险费	160	管理费用
(11)	劳动保护费	19	制造费用
(12)	工会经费	33	管理费用
(13)	员工集体福利设施费	39	利润分配(公益金)
	合计	1430	

(2)该企业2012年一季度人工成本在制造费用、管理费用、销售费用和公益金中所列支的金额为:

- ①制造费用 = 720 + 31.6 + 26.4 + 3 + 19 = 800(万元);
- ②管理费用 = 130 + 12 + 38 + 160 + 33 = 373(万元);
- ③销售费用 = 200 + 18 = 218(万元);
- ④公益金 = 39 万元。

三、综合分析题(本题共3题,第1小题20分,第2小题15分,第3小题18分,共53分)

1. 请结合本案例,回答以下问题:

- (1)导致这次面试失败的主要原因有哪些?(8分)
- (2)面试考官在进行面试时,应该明确哪些目标?(12分)

答:(1)导致这次面试失败的主要原因有:

- ①主考官没有做好面试的准备工作;
- ②主考官对于应聘者缺乏必要的尊重;
- ③主考官迟到;
- ④没有抓住主要问题;
- ⑤缺乏结构化面试题目;
- ⑥面试开始阶段不正规;
- ⑦面试正式阶段不正规;
- ⑧面试结束阶段不正规。

(2)对面试考官而言,其作为单位的代表,行使单位赋予他的考评、挑选的权利,为了使面试活动成功完成,一般应明确以下目标:

- ①创造一个融洽的会谈气氛,使应聘者能够正常发挥自己的实际水平;
- ②让应聘者更加清楚地了解应聘单位的现实状况、应聘岗位的信息和相应的人力资源政策等;
- ③了解应聘者的专业知识、岗位技能和非智力素质;
- ④决定应聘者是否通过本次面试等。

2. 请结合本案例，回答以下问题：**(1) 企业员工培训规划主要包括哪些内容？（6分）****(2) 企业制定员工培训规划的基本步骤和方法是什么？（9分）**

答：(1) 企业员工培训规划的主要内容包括：

① 培训项目的确定

a. 在培训需求分析的基础上，列出各种培训需求的优先顺序，并根据企业的资源状况优先满足那些排在前面的需求；

b. 明确培训的目标群体及其规模，考虑他们在企业中的作用、目前的工作状况和知识技能态度水平，进行后续的目标设定和课程安排等；

c. 确定培训目标群体的培训目标，要考虑到个体的差异性和培训的互动性，并对培训预期达到的结果、完成任务的条件、达到目的的标准（即完成任务的速度或工作规范）给予明确、清晰的描述。

② 培训内容的开发

培训内容的开发要坚持“满足需求，突出重点，立足当前，讲求实用，考虑长远，提升素质”的基本原则。

③ 实施过程的设计

a. 充分考虑实施过程的各个环节和阶段，合理安排培训进度，把培训内容以问题或能力为中心分解成多个学习单元，按照各个单元之间的相互关系和难易程度确定讲授顺序、详细程度和各自需要的时间，形成一个完备的培训进度表；

b. 合理选择教学方式，根据教师期望对培训的控制程度和受训者的参与程度并结合培训内容，确定以什么方式更能达到效果；

c. 全面分析培训环境，培训时的环境应尽量与实际工作的环境相一致，以保证培训结果在具体工作中能够得到很好的应用。

④ 评估手段的选择

a. 如何考核培训的成败；

b. 如何进行中间效果的评估；

c. 如何评估培训结束时受训者的学习效果；

d. 如何考察在工作中的运用情况。

⑤ 培训资源的筹备

培训需要的资源包括人、财、物、时间、空间和信息等的筹备与使用。

⑥ 培训成本的预算

进行成本预算是得到高层批准的必须环节，同时，成本预算也是对培训实施过程中各项支出的一个参考。

(2) 企业制定员工培训规划的基本步骤和方法是：**① 培训需求分析**，采用的方法是客观地收集和分析实证性的数据；**② 工作说明**，采用的方法是直接观察和收集自我介绍等的间接资料；**③ 任务分析**，采用的方法是分别列出工作人员的实际表现和心理活动，以此进行分类并分析其技术构成；**④ 排序**，采用的方法是对任务说明的结果的检查与分析；**⑤ 陈述目标**，采用的方法是对工作说明的结果进行转换；

- ⑥设计测验，采用的方法是应用“测试学”；
- ⑦制定培训策略，采用的方法是在以上 6 步骤的条件和对应措施间进行最适宜的搭配；
- ⑧设计培训内容，采用的方法是根据工作要求确定培训内容的性质和类型，并分解成各个细节以及确定其先后顺序；
- ⑨实验，采用的方法是要从将要参加培训的学员集体中选取。

3. 请结合本案例说明为了有效避免和解决上述可能出现的情况和问题，在绩效考评中应注意采用哪些必要的措施和方法？（18 分）

答：为了有效避免和解决上述可能出现的情况和问题，在绩效考评中应采用的必要措施和方法有：

(1)以工作岗位分析和岗位实际调查为基础，以客观准确的数据资料和各种原始记录为前提，制定出科学合理、具体明确、切实可行的评价要素指标和标准体系。

(2)从企业单位的客观环境和生产经营条件出发，根据企业的生产类型和特点，考虑本企业员工的人员素质状况和结构特征，选择恰当的考评工具和方法，更加强调绩效管理的灵活性和综合性。

(3)绩效考评的侧重点应当放在绩效行为和产出结果上，尽可能建立以行为和成果为导向的考评体系。

(4)为了避免个人偏见等错误，可以采用 360 度的考评方式，由多个考评者一起来参与。考评者与被考评者的组织联系越紧密，对考评的结果越有利。

(5)企业单位必须重视对考评者的培训训练，定期总结经验，增长绩效管理的知识，掌握绩效考评的各种方法，具有实际运作的操作技能。

(6)重视绩效考评过程中各个环节的管理。

(7)在实际工作中，做到：

- ①在思想理论上，提高考评者与被考评者的认同度；
- ②在绩效管理方式方法上，提高考评者的认知理解度；
- ③在绩效考评的评定要素指标和标准上，提高其准确度；
- ④在绩效考评的全过程中，提高企业全员对事前、事中和事后的关注度。