

2013 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. 下述范畴中,属于道德评价的是()。

- A. 高低 B. 大小 C. 美丑 D. 松紧

2. 道德作为调节社会关系的重要手段,道德调节能够弥补法律调节的不足,其意思是说()。

- A. 道德调节无所不能,法律调节多有局限性
B. “吃软不吃硬”是人的心理特点,所以道德调节更有效
C. 道德比法律的适用范围广泛,调节具有事前性
D. 道德存在的历史比法律更久远

3. 我国社会主义职业道德建设的基本原则是()。

- A. 集体主义 B. 爱国创新 C. 包容和谐 D. 共产主义

4. 职业化包含多种层次的内容,其核心层是()。

- A. 职业化理念 B. 职业化流程 C. 职业化作风 D. 职业化素养

5. 在职业活动内在道德准则中,“勤勉”的内涵是()。

- A. 当一天和尚撞一天钟 B. 不偷懒,不三心二意
C. 领导安排什么,就干好什么 D. 不讲求计划性,该干什么就干什么

6. “敬业”特征所要求的主动、务实、持久的根本含义是()。

- A. 尽职尽责+科学认真+坚持不懈 B. 崇尚自由+踏实肯干+坚持到底
C. 自觉服从+不苟言语+默默无闻 D. 不令而行+反对空谈+从一而终

7. 下列说法中,符合“比尔·盖茨关于十大员工优秀准则”要求的是()。

- A. 热爱并专注别人的工作
B. 对别的公司的产品抱有寻根究底的好奇心
C. 了解客户并满足自己的需求
D. 与公司制定的长期目标保持一致

8. 下列对职业道德规范“诚信”本质内涵的理解,正确的是()。

- A. 表达自己的真心和愿望即为诚信 B. 物美价廉是诚信在商业领域的基本要求
C. 说话算话是诚信的本质要求 D. 诚信是一种社会信誉和经营资质

(二)多项选择题(第9~16题)

9. 社会主义核心价值体系包括()。

- A. 以儒家思想为核心的传统道德 B. 以发家致富为核心的共同理念
C. 以爱国主义为核心的民族精神 D. 以改革创新为核心的时代精神

10. 根据“中国商业企业诚信公约”，下列说法中正确的是()。
- A. 排除或者限制消费者合法权益应事先进行听证
B. 商品促销中的虚假宣传不应该超过合理限度
C. 对售出商品应该实行商品质量先行负责制
D. 应该主动征求消费者意见，妥善解决消费者投诉
11. 践行“公道”职业道德规范的要求包括()。
- A. 平等待人 B. 公私分明 C. 灵活机动 D. 因事制宜
12. 根据“禁止商业贿赂行为的暂行规定”，下列说法中正确的是()。
- A. 只有经营者采用财物手段贿赂对方个人的行为，才被定性为商业贿赂
B. 回扣是指经营者在销售商品时在账外暗中以现金、实物等方式退给对方的价款
C. 经营者销售商品，可以以明示方式给予对方折扣
D. 经营者销售或者购买商品，可以以明示方式给中间人佣金
13. 关于职业纪律，正确的说法是()。
- A. 理解的纪律要执行，不理解的纪律也要执行
B. 完备的纪律要执行，不完备的纪律可以不执行
C. 领导的话要执行，它比执行纪律更具体、更重要
D. 本企业的纪律要执行，到了外部场合要执行对方的纪律
14. 关于从业人员“执行操作规程”，理解正确的是()。
- A. 操作规程是长期实践经验的总结，从业人员要牢记操作规程
B. 为了熟练掌握操作规程，从业人员上岗前应反复演练操作规程
C. 从业人员的操作经验十分丰富时，可以适当简化操作规程
D. 操作规程并非一成不变，从业人员可以大胆创新操作规程
15. 下列关于职业道德规范“节约”的说法中，正确的是()。
- A. 节约的目的是合理利用资源，促进可持续发展
B. 节约的重点是节省能源、原材料消耗，降低生产成本
C. 节约的方式因人而异，但节约的本质具有共同性
D. 节约的内容、领域十分宽泛，所以无法形成任何可操作性的行为规范
16. 关于“奉献”，正确的说法是()。
- A. 任何加班加点行为，均属于奉献行为
B. 在正常工作日内，多干事、把事情做好做精也是奉献精神的体现
C. 衡量奉献与否的主要标准是看其有无为干好工作而努力的态度和精神
D. 具有奉献精神，能够赢得更多的成才机遇

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. 某员工被大家评选为业务标兵，公司号召大家向他学习，但你觉得这个标兵不合格，因为日常接触当中，你发现了他的许多缺点。对此，你会()。

- A. 向公司反映标兵的情况 B. 既然是大家选的，自己不会反对

- C. 心里不舒服, 但会跟着走个过场 D. 反思自己的认知, 按公司要求做
18. 四个人在一起交流学习体会, 对于他们的观点, 你能认可的是()。
- A. 甲: “学习要捡管用的学, 否则就是浪费时间。”
- B. 乙: “结合工作需要学, 感觉收获最大。”
- C. 丙: “开卷有益, 学习什么没关系。”
- D. 丁: “学习重在思考, 思考之后学习的东西才变成自己的。”
19. 一个顾客在购物时突然晕倒在地, 不省人事, 你从未遇到过这样的情况, 也没有救护经验。这时, 你会()。
- A. 马上告知主管 B. 马上拨打 120
- C. 请周围的顾客帮助救护 D. 救人如救火, 抬他去医院
20. 你觉得某个以前和你关系要好的同事现在与你疏远了, 对此, 你会()。
- A. 认为大家都在忙工作, 正常现象 B. 怀疑有人挑拨, 查找这个人是谁
- C. 合久必分, 分久必合, 无所谓 D. 主动找对方聊一聊, 看看是什么缘故
21. 对领导安排的工作, 你的态度是()。
- A. 领导安排什么, 就尽力完成什么 B. 先做计划, 然后按计划执行
- C. 悠着点儿干, 不着急 D. 好像总有干不完的工作
22. 公司要搞一场大型产品推介会, 要你制定一个方案。对此, 你会优先考虑的是()。
- A. 是否有助于树立公司领导人的形象
- B. 当地政府的支持很重要, 别怠慢了他们
- C. 如何加强现场技术人员的接待宣传力量
- D. 产品如何能够引起消费者的关注
23. 下列说法中, 你能够接受的是()。
- A. 朋友比领导重要, 感情比规则重要
- B. 钱不是万能的, 但没钱是万万不能的
- C. 关系是第一资源, 身体是第一本钱
- D. 人干事是现实之事, 干人事是头等大事
24. 你认为, 朋友之间的良好感情基础是()。
- A. 礼尚往来 B. 相互关照 C. 合作上进 D. 敞开心扉
25. 某员工因工作出了一点小差错, 被主管劈头盖脸训斥一通。假如你就是这名员工你会()。
- A. 觉得对方是在故意找茬, 会当场理论一番
- B. 当场不言语, 事后会找对方进行深入沟通
- C. 为了免受这个窝囊气, 会直接打报告离职
- D. 虽然很难受, 但能够接受

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(第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. 按要素类别分配社会总产品或收入称为()。
- A. 要素性收入分配 B. 功能性收入分配
C. 结构性收入分配 D. 成本性收入分配
27. ()是政府通过调节利率来调节总需求水平, 以促进充分就业、稳定物价和保持经济增长的一种宏观经济管理对策。
- A. 财政政策 B. 货币政策 C. 金融政策 D. 收入政策
28. 保护劳动者劳动权时, 应该优先保护在劳动关系中事实上处于()的劳动者。
- A. 特殊地位 B. 优势地位 C. 稀缺地位 D. 弱势地位
29. ()不具有法律效力。
- A. 立法解释 B. 任意解释 C. 司法解释 D. 行政解释
30. PDCA循环法是将①计划、②检查、③执行、④处理四个阶段周而复始地循环进行计划管理的一种方式。将四个阶段按顺序排列正确的是()。
- A. ①③②④ B. ③②①④ C. ③①④② D. ①③④②
31. 企业()是指企业的声誉、人力、财力和物力。
- A. 销售能力 B. 实力 C. 服务能力 D. 潜力
32. ()是指团队生存、改进和适应变化着的环境的能力。
- A. 团队成长 B. 团队建设 C. 团队学习 D. 团队发展
33. 满足权力需要的行为不包括()。
- A. 解决了复杂问题 B. 控制他人和活动
C. 战胜对手或敌人 D. 对资源进行控制
34. 领导者的主要任务是提供必要的支持以帮助下属达到他们的目标, 并确保他们的目标与群体和组织的目标相互配合、协调一致的是()。
- A. 参与模型 B. 情境领导理论
C. 路径—目标理论 D. 费德勒的权变模型
35. 心理测验按测试的内容可分为两大类: 一类是人格测验, 一类是()。
- A. 能力测验 B. 成就测验 C. 性向测验 D. 情商测验
36. 人力资源的()能力是企业竞争优势的根本。
- A. 技术 B. 创新 C. 智力 D. 管理
37. 在管理技术上, 现代人力资源管理()。
- A. 照章办事 B. 追求科学性和艺术性
C. 以事为中心 D. 追求精确性与科学性
38. 在人力资源规划中, ()事关全局, 是各种人力资源计划的核心。
- A. 战略规划 B. 组织规划 C. 制度规划 D. 人员规划
39. 以下关于工作岗位设计的说法错误的是()。
- A. 岗位设计应充分考虑企业人力资源结构特征

- B. 岗位设计要杜绝人浮于事、效率低下的现象
C. 岗位的存在是为实现组织的特定任务和目标服务的
D. 岗位的调整与合并必须以实现工作目标为衡量标准
40. 在工作岗位设计中,方法研究步骤包括:①记录;②选择;③改进;④实施;⑤分析。其正确顺序是()。
- A. ①②③④⑤ B. ②①⑤④③ C. ①②⑤③④ D. ②①⑤③④
41. 以下关于劳动定员与定额的说法错误的是()。
- A. 劳动定额是劳动定员的发展形势 B. 两者都是对人力消耗所规定的限额
C. 两者劳动时间采用的单位长度不同 D. 劳动定员与劳动定额的内涵完全一致
42. 制定企业定员的基本方法不包括()。
- A. 按设备定员 B. 按岗位定员 C. 按任务定员 D. 按比例定员
43. 某车间为完成生产任务需要开动机床 30 台,每台开动班次为 3 班,看管定额为每人看管 2 台,出勤率为 90%,则该工种定员人数为()。
- A. 40 人 B. 50 人 C. 90 人 D. 100 人
44. ()的岗位最不适合按工作岗位进行定员。
- A. 清洁工 B. 信访人员 C. 警卫员 D. 医务人员
45. 影响企业人力资源管理的内部环境因素不包括()。
- A. 企业文化的营造 B. 人员整体的素质结构
C. 员工价值观与满意度 D. 竞争对手的人力资源情况
46. 企业在审核人工成本预算时,无需()。
- A. 关注消费者物价指数
B. 关注竞争对手的管理费用情况
C. 定期进行劳动力工资水平的市场调查
D. 关注政府有关部门发布的年度企业工资指导线
47. 有可能影响内部员工积极性的员工招募方式是()。
- A. 校园招聘 B. 网络招聘 C. 内部招募 D. 外部招募
48. 布告法经常用于非管理人员的招聘,特别适合于招聘()。
- A. 销售人员 B. 技术人员 C. 普通职员 D. 高层人员
49. 在费用和时间允许的情况下,对应聘者的初选工作应坚持()。
- A. 细选原则 B. 精选原则 C. 重点原则 D. 面广原则
50. 面试不能够考核应聘者的()。
- A. 交流能力 B. 风度气质 C. 衣着外貌 D. 科研能力
51. 一般让应聘者对某一问题作出明确的答复的面试提问方式是()。
- A. 开放式提问 B. 封闭式提问 C. 清单式提问 D. 假设式提问
52. 企业招聘大批的初级技术人员,最适合的招聘渠道是()。
- A. 校园招聘 B. 猎头公司 C. 熟人推荐 D. 档案筛选
53. ()说明了根据测试结果预测将来行为的有效性。
- A. 预测效度 B. 费用效度 C. 内容效度 D. 同测效度
54. ()是指将同一(组)应聘者进行的同一测试分为若干部分加以考察,各部分所得结果之间的一致性。

- A. 内在一致性系数 B. 稳定系数
C. 外在一致性系数 D. 等值系数
55. 用人单位可以聘用外国人,但聘用期限不得超过()。
A. 3年 B. 4年 C. 5年 D. 10年
56. 有关培训前期的准备工作的说法错误的是()。
A. 培训部门应建立起员工的背景档案,密切关注员工的变化
B. 培训部门工作人员要与其他部门人员建立良好的个人关系
C. 培训部门应当在掌握足够数量的培训要求后再向上级汇报
D. 培训档案应注重员工素质、工作变动情况以及培训历史等内容的记载
57. 培训开始实施以后,第一件事情就是对有关事项进行介绍,具体内容不包括()。
A. 管理规则 B. 培训课程 C. 培训主题 D. 培训教材
58. 在制定培训规划时,陈述目标的目的在于()。
A. 明确工作对培训提出的要求 B. 确定培训内容的前后顺序
C. 翻译和提炼早期收集的信息 D. 发现更为适合的培训类型
59. ()是指教师按照准备好的讲稿系统地向受训者传授知识的方法。
A. 讲授法 B. 专题讲座法 C. 研讨法 D. 案例研讨法
60. 运用研讨法实施培训时,选择研讨题目的注意事项不包括()。
A. 具有代表性 B. 具有启发性 C. 难度要适当 D. 不提前发放
61. ()不属于案例研究法。
A. 案例分析法 B. 个案分析法 C. 工作指导法 D. 事件处理法
62. ()比较适用于对操作技能要求较高的员工进行培训。
A. 模拟训练法 B. 头脑风暴法
C. 敏感性训练法 D. 事件处理法
63. 要用“以人为本”的指导思想和管理理念制定培训制度,保证制度的()。
A. 稳定性和连贯性 B. 稳定性与现实性
C. 周期性和变化性 D. 创新性与变革性
64. 有关培训激励制度的说法错误的是()。
A. 企业要建立起培训—使用—考核—奖惩的配套制度
B. 建立岗位培训责任制,使培训与部门领导利益挂钩
C. 应在培训激励制度中明确规定奖惩执行的方式方法
D. 激发企业的培训积极性,满足企业生产发展的需要
65. 考评者对被考评者心存顾虑,致使考评的结果缺乏客观公正性的绩效考评方式是()。
A. 上级考评 B. 同级考评 C. 下级考评 D. 自我考评
66. 在选择具体的绩效考评方法时,应当充分考虑的重要不因素包括()。
A. 培训成本 B. 工作实用性 C. 管理成本 D. 工作适用性
67. 在绩效管理的总结阶段中,对企业各级组织诊断分析的基础和前提()。
A. 对企业绩效管理体系的诊断 B. 对考评者全面、全过程的诊断
C. 对企业绩效管理制度的诊断 D. 对被考评者全面、全过程的诊断

68. () 在各个部门或单位之间、各个下属成员之间进行对比, 以发现组织与下属员工工作绩效实际存在的差距和不足。

- A. 水平比较法 B. 目标比较法 C. 纵向比较法 D. 横向比较法

69. 在绩效管理中, 通过对下属员工采取惩罚的手段, 以防止和克服它们绩效低下的行为, 属于绩效改进策略的()。

- A. 正向激励策略 B. 预防性策略 C. 负向激励策略 D. 制止性策略

70. () 是在绩效管理活动的过程中, 根据下属不同阶段上的实际表现, 主管与下属围绕思想认识、工作程序等方面的问题所进行的面谈。

- A. 绩效考评面谈 B. 绩效总结面谈 C. 绩效计划面谈 D. 绩效指导面谈

71. () 通常指员工超额劳动的报酬。

- A. 收入 B. 奖励 C. 薪金 D. 工资

72. 外部回报是指员工因雇佣关系从自身以外所得到的各种形式的回报, 也称()。

- A. 外部奖金 B. 外部激励 C. 外部薪酬 D. 外部分配

73. 工作岗位评价结果有多种表现形式, 但不包括()。

- A. 分值形式 B. 排序形式 C. 等级形式 D. 比例形式

74. 开展工作岗位评价的首要步骤是()。

- A. 制定总体计划 B. 将全部岗位分为若干大类
C. 收集岗位信息 D. 对岗位评价工作全面总结

75. () 是指评价要素和评价标准体系反映岗位特征的有效程度。

- A. 内容效度 B. 统计效度 C. 过程效度 D. 结构效度

76. 工作岗位评价的对象是()。

- A. 岗位员工的工作活动 B. 岗位的绝对价值
C. 岗位员工的能力素质水平 D. 岗位的责任权限

77. 下列不属于劳动法律关系特征是()。

- A. 它是一种双务关系 B. 具有国家强制性
C. 内容是权利和义务 D. 具有平等性和隶属性

78. () 是指基于劳动合同, 为获取工资而有义务处于从属地位, 为他人提供劳动的人员。

- A. 雇员 B. 用人单位主管 C. 雇主 D. 劳动力使用者

79. 在劳动关系的调整方式中, () 的基本特点是体现劳动关系当事人双方的意志。

- A. 劳动合同 B. 民主管理制度 C. 集体合同 D. 劳动法律法规

80. () 在集体合同内容的构成中处于核心地位。

- A. 一般性规定 B. 其他规定
C. 过渡性规定 D. 劳动条件标准条款

81. 以下关于用人单位内部劳动规则的说法错误的是()。

- A. 以正式文件的形式公布 B. 用人单位可不考虑职工的意见
C. 内容不合法的不具有法律效力 D. 其制定程序是先职工参与后正式公布

82. () 是由企业职工经过民主选举产生的职工代表组成的, 代表全体职工实行民主管理权利的机构。

- A. 创新开发委员会 B. 质量管理小组

C. 技术参与工作组 D. 职工代表大会

83. 正式通报的优点不包括()。

- A. 信息不易受到歪曲 B. 信息传递准确
C. 沟通内容易于保存 D. 便于双向沟通

84. 员工满意度调查的步骤包括: ①确定调查方法; ②确定调查项目; ③调查结果分析; ④确定调查组织; ⑤确定调查对象。其排序正确的是()。

- A. ⑤①②④③ B. ①⑤②④③ C. ②⑤①④③ D. ⑤②①④③

85. 非因劳动者本人造成用人单位停工、停业的, 在一个工资支付周期内, 用人单位()支付劳动者工资。

- A. 无需 B. 部分 C. 酌情 D. 按照正常劳动

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. 女性劳动力参与率呈上升趋势的主要原因包括()。

- A. 女性教育水平提高 B. 劳动法日益完善
C. 制度劳动时间缩短 D. 人口出生率下降
E. 科学技术不断进步

87. 政府购买的具体项目包括()。

- A. 社会救济 B. 公共管理服务
C. 政府雇员薪金报酬 D. 公共工程项目
E. 事业组织中劳动者的薪金报酬

88. 下面属于劳动法律渊源的有()。

- 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. 个案判例
E. 我国立法机关批准的相关国际公约

89. 劳动合同和集体合同制度包括()。

- A. 劳动合同的订立、履行 B. 集体合同协商、订立的程序
C. 劳动合同的变更、解除和终止 C. 集体合同协商、订立的原则
E. 因劳动合同发生争议的调节和处理

90. 企业战略的特点包括()。

- A. 全局性 B. 系统性 C. 长远性 D. 风险性
E. 科学性

91. 成熟期企业可以采取的营销策略有()。

- A. 市场改良 B. 市场营销组合改良
C. 产品改良 D. 增强销售渠道功效
E. 适时降价

92. 满足亲和需要的行为可以是()。

- A. 参加社交活动 B. 受到许多人的喜欢
C. 参加并改变他人的态度和行为 D. 成为团队的一份子
E. 友好、合作地与同事一起工作

93. 人性的特征包括()。

- A. 能动性 B. 社会性 C. 整体性 D. 多面性
E. 可变性
94. 工作岗位分析信息的主要来源有()。
- A. 书面的资料 B. 同事的报告 C. 任职者报告 D. 直接的观察
E. 任职者家属的报告
95. 工作说明书的内容包括()。
- A. 岗位职责 B. 技能要求 C. 工艺流程 D. 绩效考评
E. 工作时间
96. 在改进岗位设计中, 工作扩大化的作用有()。
- A. 有利于提高劳动效率 B. 使工作范围和责任增加
C. 有利于员工发挥技术专长 D. 促进员工综合素质提高
E. 有利改变员工对工作的单调、乏味感
97. 企业定员的原则包括()。
- A. 定员标准要长期固定 B. 必须以精简、高效、节约为目标
C. 各类人员的比例关系要协调 D. 必须以企业生产经营目标为依据
E. 要做到人尽其才, 人事相宜
98. 以下关于制度化管理的说法正确的有()。
- A. 管理人员所拥有的权力受严格的限制
B. 每个管理者都拥有自己职能所必要的权力
C. 制度化通常称作“官僚制”、“科层制”
D. 制度化是由瑞典管理学家马克思·韦伯提出的
E. 制度化主要依靠外在于个人的、科学合理的理性权威实行管理
99. 以下属于以任务为中心的企业管理哲学内容的有()。
- A. 重视员工企业生涯规划 B. 着眼于企业的近期目标
C. 认为员工是人工成本的承担者 D. 单一的物质刺激手段
E. 着眼于企业长远发展
100. 从员工档案中可以了解到员工信息有()。
- A. 教育 B. 培训 C. 经验 D. 技能
E. 绩效
101. 下列属于网络招聘优点的有()。
- A. 成本较低 B. 选择余地大, 涉及范围广
C. 方便快捷 D. 不受到地点和时间的限制
E. 成功率高
102. 非结构化面试的优点包括()。
- A. 灵活自由 B. 问题因人而异
C. 标准统一 D. 得到信息较深入
E. 效率较高
103. 在面试过程中, 应聘者通常希望()。
- A. 创造融洽的会谈气氛 B. 充分了解自己所关心的问题
C. 被理解、被尊重, 被公平对待 D. 决定是否愿意到该单位工作

- E. 有足够时间向考官说明自己具备的条件
104. 关于工作地组织, 下列说法正确的有()。
- A. 应有利于工人进行生产活动 B. 增加工人辅助生产的时间
- C. 要为企业创造良好的工作环境 D. 要有利于工人的身心健康
- E. 要有利于发挥工作地装备效能
105. 工作轮班制的主要组织形式有()。
- A. 混合制 B. 三班制 C. 多班制 D. 组合制
- E. 两班制
106. 员工个人层次的培训需求分析的内容主要包括()。
- A. 工作态度 B. 员工素质 C. 工作绩效 D. 员工技能
- E. 工作任务
107. 年度培训计划必须具备的内容有()。
- A. 培训目的 B. 培训原则 C. 培训需求 D. 培训对象
- E. 培训内容
108. 对培训效果监控情况的总结报告的内容包括()。
- A. 培训目的 B. 培训对象和内容
- C. 培训计划 D. 培训分析与评估
- E. 培训方法
109. 培训需求分析模型包括()。
- A. 循环评估模型 B. 绩效差距分析模型
- C. 全面性任务分析模型 D. 薪酬差距分析模型
- E. 前瞻性培训需求分析模型
110. 态度型培训法中, 角色扮演法的缺点包括()。
- A. 设计者需要精湛的设计能力 B. 模拟环境是静态不变的
- C. 若学员参与意识不强, 影响效果 D. 角色固定不够灵活
- E. 问题分析不具有普遍性
111. 采用案例分析法培训前的准备工作包括()。
- A. 选择适当案例 B. 展示案例资料
- C. 让学员熟悉案例 D. 制定培训计划
- E. 确定培训时间、地点
112. 根据考评者的来源, 绩效考评可以分为()。
- A. 上级考评 B. 员工自我考评 C. 同级考评 D. 外部人员考评
- E. 下级考评
113. 根据面谈的具体过程及其特点, 绩效面谈可以分为()。
- A. 单向劝导式面谈 B. 解决问题式面谈
- C. 双向倾听式面谈 D. 综合式绩效面谈
- E. 单向指导型面谈
114. ()可以分析出工作绩效的差距。
- A. 目标比较法 B. 纵向比较法 C. 水平比较法 D. 组合比较法
- E. 横向比较法

115. ()属于行为导向型考评方法。

- A. 行为观察法 B. 成对比较法 C. 选择排列法 D. 强迫分配法
E. 关键事件法

116. 根据劳动合同规定,企业应对员工为企业所提供的贡献以及(),支付给员工相应的薪酬。

- A. 工龄 B. 情感 C. 技能 D. 体力
E. 工作表现

117. 工资奖金调整的方式包括()。

- A. 奖励性调整 B. 生活指数调整 C. 物质性调整 D. 工龄工资调整
E. 特殊调整

118. 岗位评价中的权重系数的作用主要有()。

- A. 便于评价结果的汇总
B. 突出不同类别岗位的主要特征
C. 使同类岗位的不同要素的得分可以进行比较
D. 使不同类岗位的同一要素的得分可以进行比较
E. 使不同类岗位的不同要素的得分可以进行比较

119. 福利管理的主要原则包括()。

- A. 合理性原则 B. 协调性原则 C. 必要性原则 D. 整体性原则
E. 计划性原则

120. 十一届三中全会后,我国劳动关系发生了深刻的变化,主要表现在()。

- A. 劳动关系多元化 B. 劳动关系主体明确化
C. 劳动内容复杂化 D. 劳动关系客体多变化
E. 劳动关系的利益协调机制趋向法制化

121. 集体合同与劳动合同的区别在于()。

- A. 主体不同 B. 内容不同 C. 功能不同 D. 意义不同
E. 法律效力不同

122. 集体合同与一般协议的相同特点有()。

- A. 合法性 B. 主体平等性 C. 内容一致性 D. 客体平等性
E. 法律约束性

123. 平等协商与作为订立集体合同程序的集体协商的区别在于()。

- A. 主体不同 B. 客体不同 C. 程序不同 D. 内容不同
E. 法律效力和法律依据不同

124. 劳动纪律的内容包括()。

- A. 作息时间 B. 考勤办法 C. 考核制度 D. 劳动任务
E. 薪酬结构

125. 工伤认定申请表应当包括()。

- A. 职工伤害程度 B. 事故发生的地点
C. 事故发生的原因 D. 事故发生的时间
E. 事故发生时在场人

2013 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15分,共30分)

1. 简述制定具体人力资源管理制度的程序。(15分)

2. 简述绩效改进的方法和策略。(15分)

二、计算题(本题1题,共15分,先根据题意进行计算,然后必要分析,只有计算结果没有计算过程不得分)

某车间产品装配组有甲、乙、丙、丁四位员工,现有A、B、C、D四项任务,在现有生产技术及组织条件下,每位员工完成每项工作所需要的工时如表1所示。

请运用匈牙利法求出员工与任务的最佳分配方案,以保证完成任务的总时间最短,并求出完成任务需要的总工时。(15分)

表1 每位员工完成四项工作任务的工时统计表

员工 工作任务	甲工人	乙工人	丙工人	丁工人
A	13	8	12	21
B	16	21	9	15
C	5	6	7	7
D	21	19	13	12

三、综合分析题(本题共2题,第1小题18分,第2小题17分,共35分)

1. 某设备工业公司是一家中型企业,根据岗位的工作性质和特点,该公司将工作岗位划分为管理人员,技术人员和操作人员三大类。公司人力资源部根据薪酬制度改革的要求,对现有各类岗位组织一次系统全面的岗位评价。为了保证岗位评价的质量,从各个职位能业务抽调了一些丰富工作经验的主管人员,组成了岗位评价专家小组,人力资源部张经理总结吸收同行业岗位评价体系,但在与专家小组讨论如何制定岗位评价指标的计分标准时,大家各执一词,使他一筹莫展。

请结合本案例,回答以下问题:

(1) 岗位评价指标的计量标准由哪些基础标准组成?(6分)

(2) 在制定岗位评价指标的计分标准时,可采用几种计分标准和方法?(12分)

2. 2010年10月8日,于某通过招工考试被录用为某商场营业员,双方当事人签订劳动合同,约定聘用期3年,并明确试用期从2010年10月10日开始。于某上岗后,工作表现不错,得到主管和同事的一致好评。

2011年5月初,该商场又从社会公开招聘女营业员50名。2011年7月7日,商场同时以试用期不符合录用条件为由解聘了30名女营业员,于某也接到了商场人事部的解聘通知。当日下午,于某到商场人事部质询,人事部负责人出示了2010年10月招聘女营业员的广告,其中规定,应聘者身高应在165厘米以上。于某身高只有160厘米,但在笔试和面试时表现都非常出色,当时商场开业在即,怕一时招不到合适人选,因此决定录用于某为营业员。于某不服,向当地劳动争议仲裁委员会申诉,要求用人单位履行原劳动合同。

请结合本案例进行评析。(17分)

四、方案设计题(本题共1题,共20分)

某公司是一家高科技企业,其科技人员经常需要外派接受专项培训,例如该公司一项赴德国的技术人员培训,每年需要派数十人参加,为期6个月,人均费用达10万元。

请为该公司设计一份培训服务协议,以明确公司和受培训员工的责任和权利。(20分)

2013 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)

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

(二)多项选择题(第 9~16 题)

9CD 10CD 11AB 12BCD 13AD 14AB 15ABC 16BCD

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. B 【考点】功能性收入分配的概念

【解析】生产要素分为四类, 分别为土地、劳动、资本和企业家才能。这四类生产要素的所有者提供要素服务分别得到各自的报酬, 分别对应为地租、工资、利息和利润。按要素类别分配社会总产品或收入, 称为功能性收入分配。

27. B 【考点】货币政策的概念

【解析】货币政策是指政府以控制货币供应量为手段, 通过调节利率来调节总需求水平, 以促进充分就业、稳定物价和经济增长的一种宏观经济管理对策。货币政策的基本手段是调节货币供应量, 直接目的是调控利息率, 最终目标是通过利率的变动影响投资、消费和政府支出, 达到增加或降低有效需求, 使总供给与总需求趋于均衡。

28. D 【考点】优先保护的对象

【解析】劳动权受到国家的保障, 具体地体现为基本保护、全面保护和优先保护等方面。其中, 优先保护是指劳动法对劳动关系当事人的利益都给予合法保护的同时, 优先保护在劳动关系中事实上处于相对弱势地位的劳动者。

29. B 【考点】法律解释的类型

【解析】对已经生效的劳动法律、行政法规等规范性文件, 任何人都可以根据自己的理解做出解释, 律师、语文学家、法学家、公民个人的解释属于任意解释, 任意解释不具有法律效力。另外, 根据解释主体的不同, 正式解释分为立法解释、司法解释和行政解释。正式解释可以保证相关法律或行政法规在法律适用中不产生歧义, 使其得到有效的实施, 具有法律效力。

30. A 【考点】PDCA 循环法的内容

【解析】PDCA 循环法，就是按照计划(plan)、执行(do)、检查(check)和处理(action)四个阶段的顺序，周而复始地循环进行计划管理的一种工作方法。这种方法的主要内容是：在计划阶段确定企业经营方针、目标，制订经营计划，并把经营计划的目标和措施落实到企业各部门、各环节。企业各个层次的计划都实行 PDCA 循环，可以使计划的编制、执行、控制有机结合起来，提高企业的计划实效。

31. B 【考点】企业实力的含义

【解析】影响销售渠道选择的企业因素包括：①企业实力；②企业销售能力；③企业服务能力；④企业控制能力等等。其中，企业实力是指企业的声誉、人力、财力和物力。若企业的实力较强，可选择较短的销售渠道，可自由选择各类中间商，甚至可以建立自己的销售系统，直接销售；反之，若企业的实力较弱，则需要选择较长的销售渠道。

32. C 【考点】团队学习的含义

【解析】森德斯罗姆和麦克英蒂尔认为团队的有效性由四个要素构成：①绩效，指团队的产出；②成员满意度，指团队成员如何通过承诺、信任和满足个人需要而产生某种正面态度和体验；③团队学习，指团队生存、改进和适应变化着的环境的能力；④外人的满意度，指团队怎样满足顾客、供应商等外部委托人的需要并使他们高兴。

33. A 【考点】满足权力需求的行为

【解析】关键的社会心理性需求和动机包括成就需求、权利需求、亲和需求、安全需求和地位需求。其中，满足权利需求的行为包括：①影响他人并改变他们的态度和行为；②控制他人和活动；③占据一个高于别人的权威性位置；④对资源进行控制；⑤战胜对手或敌人。

34. C 【考点】领导行为的权变理论

【解析】路径—目标理论是加拿大多伦多大学伊万斯(M. G. Evans)提出，后由豪斯(R. J. House)开发确立的，它是最受推崇的理论之一。这一理论采用俄亥俄州立大学的结构和关系两个维度观点，确定了四种领导行为。并同激励的期望理论相结合，认为领导者的主要任务是提供必要的支持以帮助下属达到他们的目标，并确保他们的目标与群体和组织的目标相互配合、协调一致。

35. A 【考点】心理测验的分类

【解析】心理测验主要用来鉴别个体心理差异。按测验的内容可分为两大类：①能力测验；②人格测验。能力测验分为成就测验(即判断个人在某方面所表现出来的实际能力)和性向测验(即判断个人将来有可能表现出来的潜在能力)；人格测验最常用的方式是限定答案的客观式自陈量表和不限定答案的主观式投射测验。

36. B 【考点】企业竞争优势的内涵

【解析】随着科技的迅猛发展和知识经济的到来，知识的更新越来越快。未来科学家们认为，工业生产技术知识的半衰期缩短到 10 年，电子和科技知识的半衰期不超过 5 年，人类知识总量 5~7 年翻一番。不断地创新成为企业在竞争中维持不败的法宝。人力资源的创新能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. B 【考点】现代人力资源管理的特征

【解析】随着经济体制改革的深入，传统的劳动人事部门的工作内容都在不断调整、不断变化，传统的劳动人事管理工作逐渐被现代人力资源管理所取代。在管理技术上，

现代人力资源管理追求科学性和艺术性,不断采用新的技术和方法,完善考核系统、测评系统等科学手段。

38. A 【考点】人力资源规划的内容

【解析】人力资源规划的内容包括:①战略规划;②组织规划;③制度规划;④人员规划;⑤费用规划。其中,战略规划即人力资源战略规划,是根据企业总体发展战略的目标,对企业人力资源开发和利用的大政方针、政策和策略的规定,是各种人力资源具体计划的核心,是事关全局的关键性规划。

39. A 【考点】工作岗位设计的基本原则

【解析】工作岗位设计的基本原则包括:①明确任务目标原则;②合理分工协作原则;③责权利相对应原则。其中,明确任务目标的原则的具体内容是:岗位的存在是为了实现特定的任务和目标服务的,岗位的增加、调整和合并都必须以是否有利于实现工作目标为衡量标准。在工作岗位设计中,首先应明确所属单位的总目标是什么,每个岗位的目标又是什么,并且要力图使岗位目标具体化、明晰化,并使该岗位的设置与其承担的任务量相对应,这就要求在企业中广泛地推行系统化、科学化的目标管理,以杜绝岗位重叠,人浮于事,效率低下等现象的存在。

40. D 【考点】工作岗位设计的方法研究步骤

【解析】在工作岗位设计中,方法研究的具体工作步骤,一般包括选择、记录、分析、改进和实施等五个阶段:①选择研究对象;②用直接观察方法记录全部事实;③分析观察记录的事实,找出改善的方案;④通过分析,研究出一套实用、经济、有效的新方法;⑤贯彻执行新方法。

41. A 【考点】劳动定员与劳动定额的区别和联系

【解析】劳动定员与劳动定额两个概念的区别和联系表现在以下四个方面:①从概念的内涵上看,企业定员是对劳动力使用的一种数量质量界限,它与劳动定额的内涵,即对劳动消耗量的规定是完全一致的。②从计量单位上看,劳动定员通常采用的是“人·年”“人·月”“人·季”,与劳动定额所采用的“工日”“工时”没有“质”的差别,只是“量”的差别,即长度不同。③从实施和应用的范围来看,在企业中除某些人员因长期脱离生产岗位不在定员管理之外,凡是在常年性工作岗位工作的人员都纳入了定员管理的范围之内。④从制定的方法上看,制定企业定员的方法主要有:按劳动效率定员、按设备定员、按岗位定员、按比例定员和按组织机构、职责范围和业务分工确定定员人数。前三种与劳动定额存在着直接的联系,而后两种方法是制定劳动定额的基本方法。通过上述分析,企业定员与劳动定额的共同点,即两者都是对人力消耗所规定的限额,只是计量单位不同、应用范围不同而已。在这一意义上,可以认为,企业劳动定员是劳动定额的重要发展形势。

42. C 【考点】制定企业定员的基本方法

【解析】从制定的方法来看,制定企业定员的方法主要有:①按劳动效率定员。根据生产总量、工人的劳动效率,以及出勤率来核算定员人数。②按设备定员。根据机器设备需要开动的数量和开动班次、员工看管定额,以及出勤率来计算定员人数。③按岗位定员。根据岗位的多少、岗位的工作量大小,以及劳动者的工作效率来计算定员人数。④按比例定员。按照与企业员工总数或某一类服务对象的总人数的比例,确定某种人员的定员人数。⑤按组织机构、职责范围和业务分工定员。

43. B 【考点】定员人数的计算

【解析】按设备定员是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。计算公式如下：

$$\text{定员人数} = \frac{\text{需要开动设备台数} \times \text{每台设备开动班次}}{\text{工人看管定额} \times \text{出勤率}}$$

代入数据得出，定员人数 = $30 \times 3 \div (2 \times 90\%) = 50$ (人)。

44. D 【考点】工作岗位定员的适用范围

【解析】工作岗位定员适用于有一定岗位，但没有设备，而又不能实行定额的人员，如检修工、检验工、值班电工，以及茶炉工、警卫员、清洁工、文件收发员、信访人员等。这种定员方法和单人操纵的设备岗位定员的方法基本相似，主要根据工作任务、岗位区域、工作量，并考虑实行兼职作业的可能性等因素来确定定员人数。D项，医务人员适合按比例定员的方式。

45. D 【考点】影响企业人力资源管理的内部环境因素

【解析】企业的内部环境和条件是影响企业人力资源管理的内因，主要包括：①企业的生产经营状况；②生产与资金实力；③管理机制和组织状况；④人员整体的素质结构；⑤企业文化氛围的营造；⑥员工价值观与满意度。这些内部因素，将对人力资源管理制度规划起着关键的决定性的影响。D项，竞争对手的人力资源情况属于影响企业人力资源管理的外因。

46. B 【考点】审核人工成本预算的方法

【解析】人工成本预算应注重内外部环境变化，进行动态调整，主要包括：①关注政府有关部门发布的年度企业工资指导价，包括基准线、预警线(上线)和控制下线；②定期进行劳动力工资水平的市场调查，了解同类企业各类劳动力工资价位的变化情况，掌握劳动力市场工资水平的上线、中线和下线；③关注消费者物价指数。三者相互联系，在进行人工成本预算的审核时，应当将三者联系起来一同考虑。

47. D 【考点】外部招募的不足

【解析】外部招募的不足包括：①筛选难度大，时间长；②进入角色慢；③招募成本大；④决策风险大；⑤影响内部员工的积极性，体现在：如果组织中有胜任的人未被选用或提拔，即内部员工得不到相应的晋升和发展机会，内部员工的积极性可能会受到影响，容易导致“招来女婿，气走儿子”的现象发生。AB两项属于外部招聘的主要方法。

48. C 【考点】布告法的适用范围

【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。一般来说，布告法经常用于非管理层人员的招聘，特别适合于普通职员的招聘。其优点在于让企业内更为广泛的人员了解到此类信息，为企业员工职业生涯的发展提供了更多的机会，可以使员工脱离原来不满意的工作环境，也促使主管们更加有效地管理员工，以防本部门员工的流失。缺点在于这种方法花费的时间较长，可能导致岗位较长时期的空缺，影响企业的正常运营。而员工也可能由于盲目的变换工作而丧失原有的工作机会。

49. D 【考点】筛选申请表的方法

【解析】由于个人资料和招聘申请表所反映的信息不够全面，决策人员往往凭个人的经

验与主观臆断来决定参加复试的人选,带有一定的盲目性,经常产生漏选的现象,因此,初选工作在费用和时间允许的情况下应坚持面广的原则,应尽量让更多的人参加复试。

50. D 【考点】面试的概念

【解析】在面试过程中,代表用人单位的面试考官与应聘者直接交谈,根据应聘者对所提问题的回答情况,考查其相关知识的掌握程度,以及判断、分析问题的能力;根据应聘者在面试过程中的行为表现,观察其衣着外貌、风度气质,以及现场的应变能力,判断应聘者是否符合应聘岗位的标准和要求。面试不能考核应聘者的科研能力。

51. B 【考点】面试提问的方式

【解析】封闭式提问即让应聘者对某一问题做出明确的答复。它比开放式的提问更加深入、直接。封闭式提问可以表示两种不同的意思:①表示面试考官对应聘者答复的关注,一般在应聘者答复后立即提出一些与答复有关的封闭式问话;②表示面试考官不想让应聘者就某一问题继续谈论下去,不想让应聘者过多发表意见。

52. A 【考点】外部招募的主要方法

【解析】外部招募的主要方法包括:①发布广告;②借助中介(人才交流中心、招聘洽谈会、猎头公司);③校园招聘;④网络招聘;⑤熟人推荐。其中,校园招聘又称上门招聘,即由企业单位的招聘人员通过到学校招聘、参加毕业生交流会等形式直接招募人员。校园招聘通常用来选拔工程、财务、会计、计算机、法律以及管理等领域的专业化初级水平人员。

53. A 【考点】效度的类型

【解析】信度与效度评估是对招聘过程中所使用的方法的正确性与有效性进行的检验。其中,效度即有效性或精确性,是指实际测到应聘者的有关特征与想要测的特征的符合程度。一个测试必须能测出它想要测定的功能才算有效。效度主要有三种:①预测效度,是指测试能预测将来行为有效性的程度;②内容效度,是指测试方法能真正测定出想要测定的内容的程度;③同测效度,是对现在员工实施某种测试,然后将测试结果与员工的实际工作绩效考核得分进行比较,若两者的相关系数很大,则说明此测试效度就很高。

54. A 【考点】信度的分类

【解析】信度主要是指测试结果的可靠性或一致性,包括:①稳定系数,是指用同一种测试方法对一组应聘者在两个不同时间进行测试的结果的一致性;②等值系数,是指对同一应聘者使用两种对等的、内容相当的测试其结果之间的一致性;③内在一致性系数,是指把同一(组)应聘者进行的同一测试分为若干部分加以考察,各部分所得结果之间的一致性。

55. C 【考点】外国人的聘用期限

【解析】外国人获得就业许可证并办好职业签证以后,就可以到中国来工作,但在申请就业证时,用人单位应在被聘用的外国人入境后15日内,持许可证书、与被聘用的外国人签订的劳动合同(聘用期限不得超过5年)及其有效护照或能代替护照的证件到原发证机关为外国人办理就业证,并填写《外国人就业登记表》。

56. C 【考点】培训前期准备工作的内容

【解析】培训前期的准备工作包括:①建立员工背景档案。培训档案应注重员工素质、

员工工作变动情况以及培训历史等方面内容的记载。另外,培训者应密切关注员工的变化,随时向档案增添新的内容,以保证档案的监控作用。②同各部门人员保持密切联系。培训部门工作人员要尽可能和其他部门人员建立起良好的个人关系,为培训收集到更多、更真实的信息。③向主管领导反映情况。培训部门了解到员工需要培训的要求后要立刻向上级汇报,并汇报下一步的工作设想。④准备培训需求调查。培训者通过某种途径意识到有培训的必要时,在得到领导认可的情况下,就要开始调查的准备工作。

57. D 【考点】培训开始时的介绍内容

【解析】培训实施阶段培训开始的介绍工作内容包括:①培训主题;②培训者的自我介绍;③后勤安排和管理规则介绍;④培训课程的简要介绍;⑤培训目标和日程安排的介绍;⑥“破冰”活动;⑦学员自我介绍。

58. C 【考点】陈述目标的目的

【解析】目标是对培训结局或由培训带来的岗位工作结果的规定。陈述目标的目的在于翻译和提炼早期收集的信息。它为顺利实现剩余任务提供了一个有力工具。早先的任务分析提供了大量的关于工作要求的信。这些信息非常详细,不利于当做指导方针来使用。设计者应将这些信息浓缩,并转化成在培训中易于操作的指导方针。

59. A 【考点】讲授法的含义

【解析】直接传授型培训法适用于知识类培训,主要包括讲授法、专题讲座法和研讨法等。其中,讲授法是指教师按照准备好的讲稿系统地向受训者传授知识的方法。它是最基本的培训方法。适用于各类学员对学科知识、前沿理论的系统了解。主要有灌输式讲授、启发式讲授、画龙点睛式讲授三种方式。讲课教师是讲授法成败的关键因素。

60. D 【考点】研讨法选题的注意事项

【解析】研讨法是指在教师引导下,学员围绕某一个或几个主题进行交流,相互启发的培训方法。选择研讨题目注意事项包括:①题目应具有代表性、启发性;②题目难度要适当;③研讨题目应事先提供给学员,以便做好研讨准备。

61. C 【考点】案例研究法的分类

【解析】案例研究法是一种信息双向性交流的培训方式,它将知识传授和能力提高两者融合到一起,是一种非常有特色的培训方法。可分为案例分析法(又称个案分析法)和事件处理法两种。C项属于实践培训法。

62. A 【考点】参与性培训法的主要形式

【解析】参与性培训法主要形式有:自学、案例研究法、头脑风暴法、模拟训练法、敏感性训练法和管理者训练法。其中,模拟训练法以工作中的实际情况为基础,将实际工作中可利用的资源、约束条件和工作过程模型化,学员在假定的工作情境中参与活动,学习从事特定工作的行为和技能,提高其处理问题的能力。模拟训练法侧重于对操作技能和反应敏捷的培训,它把参加者置于模拟的现实工作环境中,让参加者反复操作装置,解决实际工作中可能出现的各种问题,为进入实际工作岗位打下基础。这种方法比较适用于对操作技能要求较高的员工的培训。

63. A 【考点】培训制度的长期性

【解析】起草或修订企业员工的培训制度时,应体现以下几方面的要求:①培训制度的战略性;②培训制度的长期性;③培训制度的适用性。其中培训制度的长期性是指,

培训是一项人力资本投资活动,要正确认识人力资本投资与人才开发的长期性和持久性。要用“以人为本”的指导思想和管理理念制定培训制度,保证制度的稳定性和连贯性。

64. C 【考点】培训激励制度的内容

【解析】培训激励制度的激励包括:①对员工的激励。培训必须营造前有引力、后有推力、自身有动力的氛围机制,建立培训—使用—考核—奖惩的配套制度,形成以目标激励为先导、竞争激励为核心、利益激励为后盾的人才培养激励机制。②对部门及其主管的激励。建立岗位培训责任制,把培训任务完成的情况与各级领导的责、权、利挂钩。③对企业的激励。应制定合理的制度并严格实施,激发企业的培训积极性,使培训真正满足企业生产发展的需要。

65. C 【考点】绩效管理考评方式的分类

【解析】在绩效管理中,考评分为:①上级考评;②同级考评;③下级考评;④自我考评;⑤外部人员考评。其中,下级考评中,考评者作为被考评者的下属,对其工作作风、行为方式、实际成果有比较深入的了解,对其一言一行有亲身的感受,而且有其独特的观察视角,由于对被考评者又容易心存顾虑,致使考评的结果缺乏客观公正性。

66. A 【考点】选择绩效考评方法应考虑的因素

【解析】在选择确定具体的绩效考评方法时,应当充分考虑的重要因素包括:①管理成本。在设计考评方法时,需要进行管理成本和隐性成本的分析。②工作实用性。任何一种考评方法,都必须体现实用性的原则要求,即考评方法应充分满足组织绩效管理的需要,能在实际考评中推广应用。③工作适用性。考评方法的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。

67. D 【考点】绩效诊断的内容

【解析】在绩效管理的总结阶段,绩效诊断的主要内容是:①对企业绩效管理制度的诊断;②对企业绩效管理体系的诊断;③对绩效考评指标和标准体系的诊断;④对考评者全面、全过程的诊断;⑤对被考评者全面的、全过程的诊断;⑥对企业组织的诊断。对被考评者全面的、全过程的诊断是对企业各级组织诊断分析的基础和前提。

68. D 【考点】分析工作绩效的差距的方法

【解析】分析工作绩效的差距具体方法有:①目标比较法。它是将考评期内员工的实际工作表现与绩效计划的目标进行对比,寻找工作绩效的差距和不足的方法。②水平比较法。它是将考评期内员工的实际业绩与上一期(或去年同期)的工作业绩进行比较的方法。③横向比较法。为了查找工作绩效上的差距和不足,可以在各个部门或单位之间、各个下属成员之间进行横向的对比,以发现组织与下属员工工作绩效实际存在的差距和不足。

69. C 【考点】改进工作绩效的策略

【解析】制定改进工作绩效的策略包括:①预防性策略与制止性策略;②正向激励策略与负向激励策略;③组织变革策略与人事调整策略。其中,负激励策略又称为反向激励策略,它对待下属员工与正激励策略完全相反,采取了惩罚的手段,以防止他们绩效低下的行为。惩罚的手段主要有:扣发工资奖金、降薪、调任、免职、解雇、除名、开除等。对下属员工轻微的过错,则采取劝解告诫的方式,以口头责备、非语言暗示

(如皱眉头、耸肩等肢体语言),给他们敲警钟。

70. D 【考点】绩效面谈的划分

【解析】从绩效面谈的内容和形式上看,绩效面谈可以有多种分类方式。按照具体内容区分,包括:①绩效计划面谈;②绩效指导面谈;③绩效考评面谈;④绩效总结面谈。其中,绩效指导面谈是在绩效管理活动的过程中,根据下属不同阶段上的实际表现,主管与下属围绕思想认识、工作程序、操作方法、新技术应用、新技能培训等方面的问题所进行的面谈。

71. B 【考点】奖励的含义

【解析】奖励(Incentives)即员工超额劳动的报酬,如红利、佣金、利润分享等。A项,收入(Earnings),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。CD两项,薪给(Pay),分为工资和薪金两种形式。薪金(Salary)通常是以较长的时间为单位计算员工的劳动报酬。工资(Wages)通常以工时或完成产品的件数计算员工应当获得的劳动报酬。

72. C 【考点】外部回报的概念

【解析】外部回报是指员工因为雇佣关系从自身以外所得到的各种形式的回报,又称外部薪酬。外部薪酬包括直接薪酬和间接薪酬。直接薪酬是员工薪酬的主体组成部分;间接薪酬即福利。

73. D 【考点】工作岗位评价结果的形式

【解析】工作岗位评价的结果可以是分值形式,也可以是等级形式,还可以是排顺序形式,但人们最关心的是岗位与薪酬的对应关系。

74. B 【考点】工作岗位评价的主要步骤

【解析】工作岗位评价的主要步骤如下:①按岗位的工作性质,将岗位划分为若干个大类;②收集有关岗位的各种信息;③建立由岗位分析评价专家组成的工作岗位评价小组;④制定出工作岗位评价的总体计划;⑤找出与岗位有直接联系、密切相关的各种主要因素及其指标;⑥构建工作岗位评价的指标体系,规定统一的衡量评比标准;⑦先抓几个重要岗位进行试点;⑧全面落实工作岗位评价计划;⑨撰写出企事业单位各个层级岗位的评价报告书;⑩对工作岗位评价工作进行全面总结。

75. A 【考点】测评效度的分类

【解析】效度是指测评本身可能达到期望目标的程度,也就是测评结果反映被评价对象的真实程度。分为:①内容效度。它是指评价要素和评价标准体系反映岗位特征的有效程度。内容效度的检查和评判主要依靠专家来完成,有时也可以采用一些数量化指标。②统计效度。也称经验效度,简称效标。它是通过建立一定指标来检查测评结果的效度。

76. A 【考点】工作岗位评价的对象

【解析】工作岗位评价的中心是客观存在的“事”和“物”,而不是现有的人员。以“员工”为对象的衡量、评比,属于人事考核或员工素质测评的范畴,而工作岗位评价虽然也会涉及岗位员工,但它是以岗位员工的工作活动为对象进行的评价。岗位的“事”和“物”是客观存在的,是企事业单位生产或工作的重要组成部分。

【说明】根据最新版考试教材,岗位评价是以岗位为对象,即以岗位所担负的工作任务为对象进行的客观评比与估计。

77. D 【考点】劳动法律关系的特征

【解析】劳动法律关系特征包括：①劳动法律关系的内容是权利和义务。②劳动法律关系是双务关系。劳动法律关系是一种双务关系，雇主、雇员在劳动法律关系之中既是权利主体，又是义务主体，互为对价关系。③劳动法律关系具有国家强制性。

78. A 【考点】雇员的含义

【解析】在劳动关系领域，提供劳动给付的劳动者可表述为雇员；劳动力的使用者，用人单位可表述为雇主。雇员是与雇主相对的一个概念，可以理解为基于劳动合同，为获取工资而有义务处于从属地位，为他人即雇主提供劳动的人。

79. A 【考点】劳动合同的内涵

【解析】劳动合同是劳动者与用人单位确立劳动关系、明确双方权利义务的协议，是劳动关系当事人依据国家法律的规定，按照合法、公平、平等、自愿、协商一致、诚实信用的原则缔结的，体现当事人双方的意志，是劳动关系当事人双方合意的结果，其基本特点是体现劳动关系当事人双方的意志。

80. D 【考点】集体合同的内容

【解析】集体合同一般包括以下内容：①劳动条件标准部分；②一般性规定；③过渡性规定；④其他规定。其中，劳动条件标准部分包括劳动报酬、工作时间和休息休假、保险福利、劳动安全卫生、女职工和未成年工特殊保护等项条款。上述条款应当作为劳动合同内容的基础，指导劳动合同的协商与订立，也可以直接作为劳动合同的内容。劳动条件标准条款在集体合同内容的构成中处于核心地位，在集体合同的有效期内具有法律效力。

81. B 【考点】用人单位内部劳动规则的特点

【解析】制定用人单位内部劳动规则必须遵循下述法定程序：①制定主体合法，即内部劳动规则制定主体必须具备制定内部劳动规则的法律资格。②内容合法，即内部劳动规则的内容不得违反法律、法规的规定。内部劳动规则的内容与集体合同有相互重叠的部分应使之保持协调而不能相互冲突。③职工参与。用人单位内部劳动规则是调整劳动行为和用工行为的标准，直接涉及劳动者的利益。制定用人单位内部劳动规则，用人单位有义务保证职工参与，听取、征求工会和职工意见。④正式公布。用人单位内部劳动规则以全体职工和企业行政各个部门或组成部分为约束对象，应当为全体职工和企业各个部门所了解，因此，应当以合法有效的形式公布。其公布形式通常以企业法定代表人签署和加盖公章的正式文件的形式公布。

82. D 【考点】职工代表大会的性质

【解析】职工代表大会（职工大会）是由企业职工经过民主选举产生的职工代表组成的，代表全体职工实行民主管理权利的机构。

83. D 【考点】正式通报的优点

【解析】信息沟通的载体包括：①标准劳动管理表单；②汇总报表；③正式通报、组织刊物；④例会制度。其中，正式通报和组织刊物说明企业劳动关系管理计划、目标、发布规定和管理标准等。其优点是信息传递准确，不易受到歪曲，且沟通内容易于保存。

84. D 【考点】员工满意度调查的基本程序

【解析】员工满意度调查是劳动关系调整的重要方法，就是通过一定的方法，了解员工

对组织运行的某一方面的主观心理感觉,对调查结果进行评估,分析并提出相关判断的活动,是企业组织内部环境研究的组成部分,为企业制定发展战略,调整企业组织结构,完善内部劳动规则提供依据。其步骤是:确定调查对象→确定满意度调查指向(调查项目)→确定调查方法→确定调查组织→调查结果分析→结果反馈→制定措施落实,实施方案跟踪。

【说明】在第二版教材中,员工满意度调查的步骤包括:①确定调查对象;②确定满意度调查指向(调查项目);③确定调查方法;④确定调查组织;⑤调查结果分析。最新第三版教材在第二版教材的基础上又增加了“结果反馈”、“制定措施落实,实施方案跟踪”两个步骤。

85. D 【考点】用人单位停工、停业期间工资支付的规定

【解析】非因劳动者本人原因造成用人单位停工、停业的,在一个工资支付周期内,用人单位应当按照提供正常劳动支付劳动者工资;超过一个工资支付周期的,可以根据劳动者提供的劳动,按照双方新约定的标准支付工资,但不得低于当地最低工资标准;用人单位没有安排劳动者工作的,一般应当按照不低于当地最低工资标准的70%支付劳动者基本生活费;如果集体合同、劳动合同另有约定的,可按照约定执行。

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. ACDE 【考点】女性劳动力参与率上升的原因

【解析】女性劳动力参与率呈上升趋势,形成这种变动趋势的主要原因包括:①女性教育水平普遍提高,与此相应的工资率普遍提高;②制度劳动时间缩短,灵活工时制度普遍推行,如弹性工资制、半日工作、短工劳动等;③人口出生率下降对家务劳动的全面影响;④科学技术进步对产业技术状况、家务劳动效率的全面影响。

87. BCDE 【考点】政府购买的具体项目

【解析】政府支出包括各级政府支出的总和,主要分为政府购买和转移支付两类。政府购买的具体项目有国防用品、公共管理服务、公共工程项目以及政府雇员和事业组织中劳动者的薪金报酬等。转移支付是政府发挥收入再分配作用的主要手段,是政府在社会保险福利、社会优抚、社会救济以及某些补贴等方面的支出。

88. ABCE 【考点】劳动法律渊源的内容

【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. ABCD 【考点】劳动合同和集体合同制度的内容

【解析】劳动合同和集体合同制度包括:①劳动合同的订立、履行、变更、解除、终止;②集体合同协商、订立的程序和原则;③集体合同履行、监督检查等规则。任何国家的劳动立法都不能覆盖劳动关系运行的全部劳动行为和用工行为,为了使劳动关系处于一种稳定和谐的状态,劳动关系当事人的权利义务除国家立法所规定的原则性规范和最低标准以外,必须由当事人平等协商确定,而劳动合同和集体合同制度适应了劳动关系运行的这种需要。

90. ABCD 【考点】企业战略的特点

【解析】企业战略是指企业为了适应未来环境的变化,寻求长期生存和稳定发展而制定

的总体性和长远性的谋划与方略。企业战略具有全局性、系统性、长远性、风险性、抗争性的特征。

91. ABC 【考点】成熟期企业的营销策略

【解析】成熟期企业的营销重点是维持市场占有率并争取利润最大化，可以采取的营销策略有：①市场改良。这种策略不是要改变产品本身，而是发现产品的新用途和寻求新的用户等，以扩大产品销售。②产品改良。这种策略是通过产品自身的改变来满足顾客的不同需求，以扩大产品的销售量。产品改良包括品质改良、特色改良、式样改良和附加产品改良。③市场营销组合改良。这种策略是通过改变市场营销组合因素，刺激销售，达到延长产品的成长期、成熟期的目的。DE 两项是成长期企业可以采取的营销策略。

92. ABDE 【考点】满足亲和需要的行为

【解析】关键的社会性心理需求和动机包括成就需要、权利需要、亲和需要、安全需要和地位需要。其中，亲和需要行为包括：①受到许多人的喜欢；②成为团队的一分子；③友好、合作地与同事一起工作；④保持和谐关系，避免冲突；⑤参加社交活动。

93. ABCE 【考点】人性的特征

【解析】人性在自然界和社会经济活动中呈现出独有的特征，主要包括：①人性具有能动性，这是人与动物的本质区别；②人性具有社会性；③人性具有整体性；④人性具有两面性，即积极的和消极的两种倾向，向善的或向恶的两种可能性；⑤人性具有可变性，缘于人性的社会属性和人性的两面性；⑥人性具有个体差异性。

94. ABCD 【考点】工作岗位分析信息的主要来源

【解析】工作岗位分析信息的主要来源包括：①书面资料；②任职者的报告，可以通过访谈、工作日志等方法得到；③同事的报告，从任职者的上级、下属等处获得资料；④直接的观察。除此之外，岗位分析的资料还可以来自于顾客和用户等处。作为岗位分析人员，要寻求最为可靠的信息来源渠道。

95. ABDE 【考点】工作说明书的内容

【解析】工作说明书的内容包括：①基本资料；②岗位职责；③监督与岗位关系；④工作内容和要求；⑤工作权限；⑥劳动条件和环境；⑦工作时间；⑧资历；⑨身体条件；⑩心理品质要求；⑪专业知识和技能要求；⑫绩效考评。

96. ABE 【考点】工作扩大化的作用

【解析】工作扩大化包括：①横向扩大工作。比如将属于分工很细的作业操作合并，由一人负责一道工序改为几个人共同负责几道工序；在单调的作业中增加一些变动因素，分担一部分维修保养、清洗润滑等辅助工作等等。②纵向扩大工作。将经营管理人员的部分职能转由生产者承担，工作范围沿组织形式的方向垂直扩大。工作扩大化的作用包括：①使岗位工作范围、责任增加；②改变了员工对工作感到单调、乏味的状况；③有利于提高劳动效率。

97. BCDE 【考点】企业定员的原则

【解析】搞好劳动定员工作，核心是保持先进合理的定员水平。只有先进合理的定员才能既保证生产的需要，又能节约劳动力。企业定员的原则包括：①定员必须以保证实现企业生产经营目标为依据；②定员必须以精简、高效、节约为目标；③各类人员的比例关系要协调；④要做到人尽其才，人事相宜；⑤要创造一个贯彻执行定员标准的

良好的内外环境；⑥定员标准应适时修订。A项，定员标准水平要科学、先进、合理。

98. ABCE 【考点】制度化管理的内涵及特点

【解析】制度化管理是以制度规范为基本手段协调企业组织集体协作行为的管理方式。制度化管理通常称作“官僚制”、“科层制”或“理想的行政组织体系”，是由德国管理学家马克思·韦伯提出并为现代大型组织广泛采用的一种管理方式。制度化管理的实质在于以科学确定的制度规范为组织协作行为的基本约束机制，主要依靠外在于个人的、科学合理的理性权威实行管理。管理人员在实施管理时的特点包括：①根据因事设人的原则，每个管理人员只负责特定的工作；②每个管理者均拥有执行自己职能所必要的权力；③管理人员所拥有的权力要受到严格的限制，要服从有关章程和制度的规定。

99. BCD 【考点】管理哲学的内容

【解析】管理哲学分为“见物不见人”的以工作任务为中心的管理哲学和“见人又见物”的以劳动者为主导的管理哲学。其中以任务为中心的企业管理哲学内容包括：①员工是人工成本的承担者；②着眼于企业的近期目标；③定位于经济人；④采取引诱式战略；⑤物质刺激的单一手段；⑥方式是权力—命令—服从；⑦关系是职责僵化，画地为牢；⑧被动执行的态度。

100. ABCDE 【考点】员工档案的信息构成

【解析】从员工档案中可以了解到员工在教育、培训、经验、技能、绩效等方面的信息，帮助用人单位与人力资源部门寻找合适的人员补充岗位空缺。

101. ABCD 【考点】网络招聘的优点

【解析】网络招聘是外部招募的主要方法之一，其优点主要包括：①成本较低，方便快捷；②选择的幅度大，涉及的范围广；③不受地点和时间的限制；④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】非结构化面试无固定的模式，事先无需作太多的准备，面试者只要掌握组织、岗位的基本情况即可。其优点包括：①灵活自由；②问题可因人而异；③可深入浅出；④可得到较深入的信息。其缺点包括：①缺乏统一的标准；②易带来偏差；③且对面试者的要求较高。

103. ABCDE 【考点】面试过程中应聘者的目标

【解析】在面试过程中，应聘者的目标包括：①创造一个融洽的会谈气氛，尽量展现出自己的实际水平；②有充分的时间向面试考官说明自己具备的条件；③希望被理解、被尊重，并得到公平对待；④充分的了解自己关心的问题；⑤决定是否愿意来该单位工作等。

104. ACDE 【考点】工作地组织的要求

【解析】工作地组织是劳动空间组织的重要内容。工作地是指配置一定的设备、工具、器具，能够使劳动者从事某项生产劳动活动或进行工作的地点。合理组织工作地的要求包括：①应有利于工人进行生产劳动，减少或消除多余、笨重的操作，减少体力消耗，缩短辅助作业时间；②应有利于发挥工作地装备（如生产设备、工具、防护装置、监控仪表等）以及辅助器具的效能，尽量节约空间，减少占地面积；③要有利于工人的身心健康，使员工有良好的劳动条件与工作环境，防止职业病，避免各种设备或人

身事故；④要为企业的所有人员创造良好的劳动环境(包括办公室、设计室、理化检验室、库房等)，使企业员工在健康、舒适、安全的条件下工作。

105. BCE 【考点】工作轮班的组织形式

【解析】工作轮班的组织形式包括：①两班制，是每天分早、中两班组织生产，员工不上夜班；②三班制，是每天分早、中、夜三班组织生产，分为间断性三班制和连续性三班制；③多班制，主要是指每天组织4个或4个以上工作班轮番进行生产的轮班制度。主要有四八交叉(也称四班交叉作业)、四六工作制和五班轮体制。

106. ABCD 【考点】员工个人层次的培训需求分析的内容

【解析】员工个人层次的培训需求分析的内容主要包括员工素质、员工技能、工作态度和工作绩效。员工个人层次分析主要是确定员工目前的实际工作绩效与企业的员工绩效标准对员工技能的要求之间是否存在差距，为将来培训效果和新一轮培训需求的评估提供依据。

107. ABCDE 【考点】年度培训计划的内容

【解析】年度培训计划必须具备的内容包括：①目的、原则；②培训需求；③培训的目的或目标；④培训对象、培训内容和培训时间；⑤培训地点、培训形式和方式；⑥培训教师、培训组织人；⑦考评方式；⑧计划变更或者调整方式；⑨培训费预算；⑩签发人。

108. ABDE 【考点】监控培训效果情况的总结报告的内容

【解析】对培训项目实施效果监控情况进行总结，目的是为了确定培训工作的好坏，更重要的是帮助培训者提高培训水平。总结报告的内容包括：①简要声明培训目的；②简要介绍培训对象和培训内容；③简要介绍培训方法；④对本次培训的综合分析与评估；⑤结论和建议；⑥附件。

109. ABCE 【考点】培训需求分析的模型

【解析】培训需求分析模型包括：①Goldstein 组织培训需求分析模型。该模型指出，培训需求应从组织分析、任务分析和人员分析三个方面着手，综合分析培训的环境及相关因素，考虑培训需求原因或“压力点”，基于环境因素分析以作出正确选择和判断。②培训需求循环评估模型，是对于员工培训需求提供一个连续的反馈信息流，以用来周而复始地估计培训需求，要解决组织整体层面的分析、作业层面的分析、个人层面的分析这三个层次的问题。③前瞻性培训需求评估模型。该模型建立在未来需求的基点上，使培训工作变被动为主动，并且充分考虑企业发展目标与个人职业发展规划的有效结合，为组织与个人发展准备一个结合点，但是，该模型未必都能对战略与业务的发展要求作出响应，存在着与企业战略目标相脱节的风险。④三维培训需求分析模型，是一种基于岗位胜任力和人才测评等手段的培训需求分析方法。

110. ABCE 【考点】角色扮演法的缺点

【解析】态度型培训法主要针对行为调整和心理训练，具体包括角色扮演法和拓展训练等。其中，角色扮演法是在一个模拟真实的工作情境中，让参加者身处模拟的日常工作环境之中，并按照他在实际工作中应有的权责来担当与实际工作类似的角色，模拟性地处理工作事务，从而提高处理各种问题的能力。角色扮演法的缺点包括：①场景是人为设计的，如果设计者没有精湛的设计能力，设计出来的场景可能会过于简单，使受训者得不到真正的角色锻炼、能力提高的机会；②实际工作环境复杂多变，而模

拟环境却是静态的、不变的；③扮演中的问题分析限于个人，不具有普遍性；④有时学员由于自身原因，参与意识不强，角色表现漫不经心，影响培训效果。

111. ADE 【考点】案例分析法培训的准备工作

【解析】采用案例分析法培训前的准备工作是培训者根据培训目标和培训对象确定培训课程的具体内容，并从平时积累的案例中选择适当的案例作为研讨内容，同时制定培训计划，确定培训时间、地点。

112. ABCDE 【考点】绩效管理考评的分类

【解析】在绩效管理中，考评分为：①上级考评。管理人员(上级)是被考评者的上级主管，他对被考评者承担着直接的领导管理与监督责任。②同级考评。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。③下级考评。对被考评者容易心存顾虑，致使考评的结果缺乏客观公正性。④自我考评。能充分调动被考评者的积极性。⑤外部人员考评。

113. ABCD 【考点】绩效面谈的分类

【解析】按照绩效面谈的具体过程及其特点，绩效面谈可以分为：①单向劝导式面谈，又称单向指导型面谈；②双向倾听式面谈；③解决问题式面谈，通过绩效面谈解决下属实际问题的新形式；④综合式绩效面谈，是将上述各种面谈方式，经过合理的搭配综合而成的一种绩效面谈方式。

114. ACE 【考点】分析工作绩效差距的方法

【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，是将考评期内员工的实际工作表现与绩效计划的目标进行对比，寻找工作绩效的差距和不足的方法；②水平比较法，是将考评期内员工的实际业绩与上一期(或去年同期)的工作业绩进行比较的方法；③横向比较法，为了查找工作绩效上的差距和不足，可以在各个部门或单位之间、各个下属成员之间进行横向的对比，以发现组织与下属员工工作绩效实际存在的差距和不足。

115. ABCDE 【考点】行为导向型考评方法的分类

【解析】行为导向型考评方法分为：①行为导向型主观考评方法，包括排列法(又称排序法、简单排列法)、选择排列法、成对比较法、强制分布法(又称强迫分配法、硬性分布法)、结构式叙述法；②行为导向型客观考评方法，包括关键事件法(又称重要事件法)、行为锚定等级评价法(又称行为定位法、行为决定性等级量表法或行为定位等级法)、行为观察法(又称行为观察评价法、行为观察量表法、行为观察量表评价法)、加权选择量表法和强迫选择法(强制选择业绩法)。

116. ACDE 【考点】薪酬的支付依据

【解析】企业根据劳动合同的规定，因员工为企业所提供的贡献，以及工龄、知识、技能、体力和工作表现等支付给员工相应的薪酬。员工薪酬实质上是一种交换或交易，必须服从市场的交换或交易规律。

117. ABDE 【考点】工资奖金调整的方式

【解析】工资奖金调整的方式包括：①奖励性调整，主要方式是依功行赏；②生活指数调整；③工龄工资调整，在企业工作年限的增加，不仅表明了企业对员工的认同，而且意味着员工对企业贡献值的增加，以及其工作经验的积累、技能的娴熟和能力的增

加；④特殊调整，对那些为企业做出特殊贡献或属于市场稀缺的岗位人才，企业应采取特殊的工资、奖金政策。

118. ABCDE 【考点】岗位评价中的权重系数的作用

【解析】岗位评价中的权重系数的作用包括：①反映工作岗位的性质和特点，突出不同类别岗位的主要特征；②便于评价结果的汇总；③使同类岗位的不同要素的得分可以进行比较；④使不同类岗位的同—要素的得分可以进行比较；⑤使不同类岗位的不同要素的得分可以进行比较。总之，权重系数的设计能够通过指派大小不同的有意义的数值，显示各类岗位实际存在的各种差别，从而便于对岗位进行客观的比较、评定。

119. ABCE 【考点】福利管理的主要原则

【解析】福利管理的主要原则包括：①合理性原则，福利设施和服务项目应在规定的范围内，力求以最少的费用达到最好的效果；②必要性原则，国家和地方规定的福利条例，企业必须坚决严格执行；③计划性原则，福利制度的实施应当建立在福利计划的基础上，福利管理费用总额要符合预算要求；④协调性原则，必须充分考虑到企业的支付能力和薪酬政策。

120. ABE 【考点】我国劳动关系变化的内容

【解析】自1978年年底党的十一届三中全会以后，我国进行了深刻的经济体制改革和劳动管理体制的改革，改革的目的是建立社会主义市场经济体制。改革使我国的劳动关系出现了根本性的转变。主要表现在：①劳动关系主体明确化；②劳动关系多元化；③劳动关系利益复杂化；④劳动关系动态多变化；⑤劳动关系的利益协调机制趋向法制化。

121. ABCE 【考点】集体合同与劳动合同的区别

【解析】集体合同与劳动合同的区别主要表现在：①主体不同。协商、谈判、签订集体合同的当事人一方是企业，另一方是工会组织或劳动者按照合法程序推举的代表；劳动合同的当事人则是企业和劳动者个人。②内容不同。集体合同的内容可以涉及集体劳动关系的各方面，也可以只涉及劳动关系的某一方面；劳动合同的内容只涉及单个劳动者的权利义务。③功能不同。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。④法律效力不同。集体合同规定企业的最低劳动标准，凡劳动合同约定的标准低于集体合同标准的一律无效，故集体合同的法律效力高于劳动合同。

122. ABE 【考点】集体合同的特征

【解析】集体合同除具有一般协议的主体平等性、意思表示一致性、合法性和法律约束性以外，还具有自身特点，包括：①集体合同是规定劳动关系的协议；②工会代表职工与企业签订；③它是定期的书面合同，其生效需特定程序。

123. ACDE 【考点】平等协商与集体协商的区别

【解析】平等协商作为企业职工参与管理的形式，与作为订立集体合同程序的集体协商是两种不同的制度。其主要区别包括：①主体不同。平等协商的职工代表经职工选举产生，集体协商的工会代表由工会选派。只有在没有成立工会组织的企业才由职工推举产生。②目的不同。平等协商的目的在于实现双方的沟通，并不以达成一定的协议为目的；而集体协商则在于订立集体合同，规定企业的一般劳动条件。③程序不同。

平等协商的程序、时间、形式比较自由，可以议而不决等；而集体协商有严格的法律程序。④内容不同。平等协商的内容广泛；而集体协商的内容一般为法律规定的事项。⑤法律效力不同。平等协商表现为知情、质询与咨询，协商的结果由当事人自觉履行；集体协商表现为劳动关系双方对劳动条件的决定或决策过程，所达成的集体合同受国家法律保护。⑥法律依据不同。平等协商属于职工民主管理制度中的职工民主参与管理的形式；而集体协商的法律依据是劳动法中的集体合同制度等。

124. ABD 【考点】劳动纪律的内容

【解析】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，内容包括：①时间规则。作息时间、考勤办法、请假程序和办法等。②组织规则。企业各直线部门、职能部门、或各组成部分及各类层级权责结构之间的指挥、服从、接受监督、保守商业秘密等的规定。③岗位规则。劳动任务、岗位职责、操作规程、职业道德等。④协作规则。工种、工序、岗位之间的关系，上下层次之间的连接、配合等。⑤品行规则。⑥其他规则。

125. ABCD 【考点】工伤认定申请表的内容

【解析】工伤认定申请表应当包括事故发生的时间、地点、原因，以及职工伤害程度等基本情况。工伤认定申请人提供材料不完整的，劳动保障行政部门应当一次性书面告知工伤认定申请人需要补正的全部材料。申请人按照书面告知要求补正材料后，劳动保障行政部门应当受理。

卷册二：专业能力

一、简答题(本题共2题,每小题15分,共30分)

1. 制定具体人力资源管理制度程序。(15分)

答:制定具体人力资源管理制度,可按照如下程序进行:

(1)概括说明建立本项人力资源管理制度原因,在人力资源管理中的地位和作用,即:在企业单位中加人力资源管理的重要性和必要性;

(2)对负责本项人力资源管理的机构设置、职责范围、业务分工,以及各级参与人员的责任、权限、义务和要求,做出具体规定;

(3)明确规定本项人力资源管理的目标、程序和步骤,以及具体实施过程中应当遵守的基本原则;

(4)说明本项人力资源管理制度设计的依据和基本原理,对采用数据采集、汇总整理、信息传递的形式和方法,以及具体的指标、标准等做出简要的解释和说明;

(5)详细规定本项人力资源活动的类别、层次和期限(如何时提出计划,何时确定计划,何时开始实施,何时具体检查,何时反馈汇总,何时总结上报等);

(6)对本项人力资源管理制度使用的报表格式、量表、统计口径等提出具体的要求;

(7)对本项人力资源管理活动的结果应用原则和要求,以及配套的规章制度(如薪酬奖励、人事调整、晋升培训等)的贯彻实施做出明确规定;

(8)对各个职能和业务部门本项人力资源管理活动的年度总结、表彰活动和要求做出原则规定;

(9)对本项人力资源管理活动中员工的权利与义务、具体程序和管理办法做出详细的规定;

(10)对本项人力资源管理制度解释、实施和修改等其他有关问题做出必要的说明。

2. 简述绩效改进的方法和策略。(15分)

答:绩效改进是指确认组织或员工工作绩效的不足和差距,查明产生的原因,制定并实施有针对性的改进计划和策略,不断提高企业员工竞争优势的过程。

(1)分析工作绩效的差距与原因

①分析工作绩效的差距的方法有:a. 目标比较法;b. 水平比较法;c. 横向比较法。

②产生差距的原因:影响和制约员工工作绩效的因素是多方面的,既有组织方面的原因,也有员工个人方面的原因。各级主管可以借用因果分析图(简称鱼刺图,如图1所示)进行分析。

(2)制定改进工作绩效的策略

在查明绩效存在的差距及产生的原因之后,可从组织有实际情况出发,制定并采取以下策略,促进工作绩效的改进与提高:

①预防性策略与制止性策略

a. 预防性策略是在员工进行作业之前,由上级制定出详细的绩效考评标准,明确什么是正确的、有效的行为,什么是错误的、无效的行为,并通过专门系统性的培养和训练,使员工掌握具体的作业步骤和操作方法,从而可以有效地防止和减少员工在工作中出现重复性差错和失误。

b. 制止性策略是对员工的工作劳动过程进行全面的跟踪检查和监测,及时发现问题,及时予以纠正,并通过各个管理层次的管理人员实施全面、全员、全过程的监督和引导,

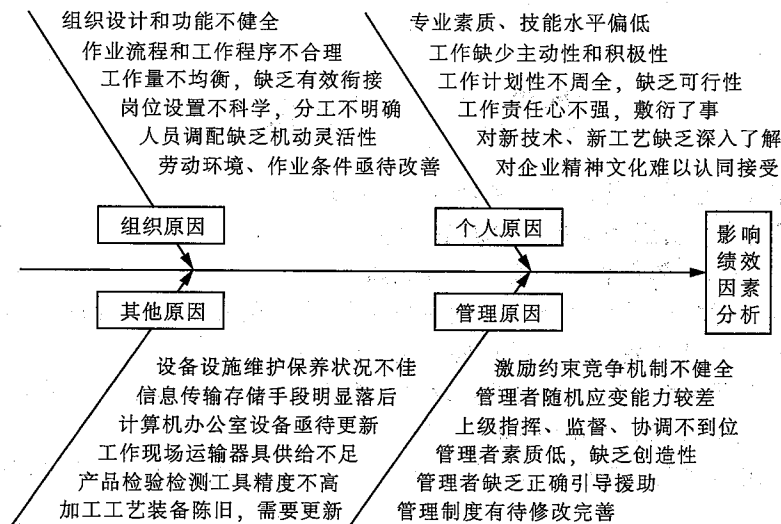


图1 工作绩效影响因素因果分析图

使员工克服自己的缺点，发挥自己的优势，不断地提高自己的工作业绩。

②正向激励策略与负向激励策略

a. 正向激励策略是通过制定一系列行为标准，以及与之配套的人事激励政策如奖励、晋级、升职、提拔等，鼓励员工更加积极主动工作的策略。

b. 负激励策略，又称为反向激励策略，它对待下属员工与正激励策略完全相反，采取了惩罚的手段，以防止和克服他们绩效低下的行为。惩罚的手段主要有：扣发工资奖金、降薪、调任、免职、解雇、除名、开除等。对下属员工轻微的过错，则采取劝解告诫的方式，以口头责备、非语言暗示，给他们敲敲警钟。

③组织变革策略与人事调整策略

大量的事实证明，有时员工的绩效低下并不是其主观因素造成的，可能是由于组织制度不合理、运行机制不健全等原因造成的，这时需要采取组织变革的策略，通过系统的组织诊断，找出存在的问题，有针对性地进行组织的整顿和调整，从而为员工工作绩效的提高创造优化的环境，提供组织上的保障。

二、计算题(本题1题，共15分，先根据题意进行计算，然后必要分析，只有计算结果没有计算过程不得分)

请运用匈牙利法求出员工与任务的最佳分配方案，以保证完成任务的总时间最短，并求出完成任务需要的总工时。(15分)

解：具体计算过程如下：

(1)以各个员工完成各项工作的时间构造矩阵，得到矩阵一。

矩阵一

13	8	12	21
16	21	9	15
5	6	7	7
21	19	13	12

(2)对矩阵一进行行约减，即每一行数据减去本行数据中的最小数，得到矩阵二。

矩阵二

5	0	4	13
7	12	0	6
0	1	2	2
9	7	1	0

(3)画“0”线，即画最少的线，将矩阵二中的0全部盖住，得到矩阵三。

矩阵三

5	0	4	13
7	12	0	6
0	1	2	2
9	7	1	0

(注：“盖0”线的画法不惟一，如上述情况，可以画横线，也可以画竖线)

说明：由于①进行约减时，可以进行行约减，也可以进行列约减；②“盖0”线的画法不惟一。因此，计算过程不惟一，最终矩阵的形式也不惟一。但是，最终的配置结果相同。

(4)求最优解。

①找只含一个“0”的行或列，将其打√。

②将其对应的行或列的其他“0”打×。

求解结果如矩阵四所示，即工人甲负责任务C，工人乙负责任务A，工人丙负责任务B，工人丁负责任务D，参照表1员工完成任务时间汇总表，得出表2所示的员工配置最终结果。

矩阵四

5	0√	4	13
7	12	0√	6
0√	1	2	2
9	7	1	0√

表2 员工配置最终结果

工时

工作任务 员工	甲工人	乙工人	丙工人	丁工人
A		8		
B			9	
C	5			
D				12

即：甲、乙、丙、丁四位员工完成任务需要的总工时为： $5+8+9+12=34$ (工时)。

三、综合分析题(本题共2题，第1小题18分，第2小题17分，共35分)

1. 请结合本案例，回答以下问题：

(1)岗位评价指标的计量标准由哪些基础标准组成？(6分)

(2)在制定岗位评价指标的计分标准时，可采用几种计分标准和方法？(12分)

答：(1)在工作岗位评价指标分级标准确定之后，需要从企事业单位的实际情况出发，制定出工作岗位评价指标的量化标准。岗位评价指标的计量标准通常由以下三项基础标准

组成:

①计分标准,可以采用单一计分和多种综合计分两类标准;

②权重标准,其制定是指各类权重系数的设计;

③误差调整标准,有事先调整和事后调整两种。事先调整主要是通过加权来解决,而事后调整多采用平衡系数调整法。

(2)在工作岗位评价中,对评价指标的计分标准的制定,可以采用单一计分制和多种综合计分两类标准。

①单一指标计分标准的制定方法有:

a. 自然数法。自然数法计分,每个评定等级只设定一个自然数法,也可以是每个评定等级有多个自然数法。其中,多个自然数的选择可以是百分制,亦可以是采用非百分数的组距式的分组法。

b. 系数法。系数法计分,可分为函数法和常数法两种。函数法是借用模糊数学中隶属度函数的概念,按评价指标分级标准进行计分;常数法是在评价要素分值(x)之前设定常数(a),将其乘积作为评定的结果(ax)。

②多种要素综合计分标准的制定方法是其测评尺度建立等距水平或假设具有等距水平基础之上。具体包括:简单相加法、系数相乘法、连乘法法和百分比系数法等。

a. 简单相加法,是将单一要素的自然数分值相加计分的方法。

b. 系数相乘法,是将单一要素的系数与指派的分值相乘,然后合计出总分的方法。

c. 连乘法。它是在单一要素计分的基础上,将各个要素分值相乘之后,最后得到总分。

d. 百分比系数法。它是从系数法中派生出来的一种计分方法。它以百分数分别表示评价要素的总体结构,以及每个指标的分值。

2. 请结合本案例进行评析。(17分)

答:(1)从以上案例介绍可以看出,本案例属于用人单位单方解除劳动合同引发的案件。

(2)根据《劳动合同法》相关规定,从总的来说用人单位单方解除劳动合同有两大类情况,即:

①用人单位单方预告解除

《劳动合同法》第四十条规定,有下列情形之一的,用人单位提前三十日以书面形式通知劳动者本人或者额外支付劳动者一个月工资后,可以解除劳动合同:

a. 劳动者患病或者非因工负伤,在规定的医疗期满后不能从事原工作,也不能从事由用人单位另外安排的工作的;

b. 劳动者不能胜任工作,经过培训或者调整工作岗位,仍不能胜任工作的;

c. 劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化,致使劳动合同无法履行,经用人单位与劳动者协商,未能变更劳动合同内容达成协议的。

从以上案例介绍可知,该商场解聘于某,不符合上述任何一种情形。

②用人单位单方随时解除

《劳动合同法》第三十九条规定,劳动者有下列情形之一的,用人单位可以解除劳动合同:

a. 在试用期间被证明不符合录用条件的;

- b. 严重违反用人单位的规章制度的;
- c. 严重失职, 营私舞弊, 给用人单位造成重大损害的;
- d. 劳动者同时与其他用人单位建立劳动关系, 对完成本单位的工作任务造成严重影响, 或者经用人单位提出, 拒不改正的;
- e. 因本法第二十六条第一款第一项规定的情形致使劳动合同无效的;
- f. 被依法追究刑事责任的。

(3)分析: 从以上案例介绍可知, 该商场是以试用期不符合录用条件为由解聘于某。根据案例, 可作如下分析:

①双方签订的劳动合同期限为3年, 试用期从2010年10月10日开始, 案例虽然未提及试用期的终止日期, 但是根据《劳动合同法》的规定, 3年期的劳动合同其试用期最长不超过6个月, 也就是说试用期最长到2011年的4月10日该结束。

而该商场是2011年7月7日向于某发出解聘通知的, 此时, 已经过了试用期。再者, 于某上岗后, 工作表现不错, 得到主管和同事的一致好评。因此, 不属于《劳动合同法》第三十九条规定的第一种情形: 在试用期间被证明不符合录用条件的。

②该商场认为于某身高只有160厘米, 而招聘规定应聘者身高应在165厘米以上。于某的身高只有160厘米是不争的事实, 招聘人员招聘时是知道的, 不存在于某欺骗用人单位的情况, 即: 不属于《劳动合同法》第三十九条规定的第五种情形。

虽然于某身高不能完全满足招聘要求, 但该商场当时开业在即, 怕一时招不到合适人选, 因此录用于某为营业员。这属于商场方面的责任, 和于某无关。

③该商场解聘于某, 也不符合上述第二、三、四、六中的任何一种情形。

结论: 综合上述分析可知, 该商场以试用期不符合录用条件为由解聘于某, 是不合法的。于某可申请仲裁, 要求用人单位履行原劳动合同。

四、方案设计题(本题共1题, 共20分)

请为该公司设计一份培训服务协议, 以明确公司和受培训员工的责任和权利。(20分)

答: 培训服务协议条款一般要明确以下内容:

- (1)参加培训的申请人;
- (2)参加培训的项目和目的;
- (3)参加培训的时间、地点、费用和形式等;
- (4)参加培训后要达到的技术或能力水平;
- (5)参加培训后要在企业服务的时间和岗位;
- (6)参加培训后如果出现违约的补偿;
- (7)部门经理人员的意见;
- (8)参加人与培训批准人的有效法律签署。

根据以上内容为该公司设计一份培训服务协议如下:

员工培训服务协议

甲方(企业): _____

乙方(员工): _____

(所属部门: _____ 职位: _____ 身份证号码: _____)

甲方因工作需要, 结合乙方的个人发展需要, 由乙方申请, 甲方定标准, 派遣乙方参加由_____机构举办的_____培训, 为明确双方的责任、权利和义务关系, 经甲、乙两方

协商一致，这成如下协议：

一、甲方的责任、权利、义务：

1. 甲方根据工作需要，安排乙方进行(□脱产 □半脱产 □不脱产)培训，培训期____个月，自____年____月____日至____年____月____日。
2. 甲方负责支付乙方本次培训课程费用预计____元，往返培训地交通费____元，培训期间住宿费____元，合计预计____元。
3. 甲方保证乙方在培训期间享受规定的工资福利待遇，并有权对乙方的学习情况进行监督检查，对乙方在学习培训中的不良表现有权进行惩处。
4. 甲方有权要求乙方自接受培训完毕之日____年____月____日起，在甲方____岗位继续工作____个月(年)，即到____年____月____日。

如若乙方在培训协议期内离职(包括员工申请辞职或严重违反公司规章而被辞退)，甲方则按乙方培训协议期就甲方出资总额进行逐月摊销(即：公司出资总额/培训协议期)，未滿协议期之月的费用全部由乙方承担，从乙方离职工资中扣除；若乙方在未扣清费用前离职，甲方将追究乙方法律责任。

二、乙方的责任、权利、义务：

1. 培训期间，乙方应努力学习，并自觉遵守培训机构的有关培训纪律，不可无故缺勤。
2. 培训结束后，应将成绩单或取得的结业证书交人力资源部审核。学习成绩不及格或未取得合格证书，以及培训期间缺席累计达培训时间三分之一者，应将甲支付的培训费用按比例退还甲方。
3. 培训结束后，按照本协议规定的年限为公司服务。若未能履行，将依本协议规定赔付公司相应的培训费用。
4. 若乙方在培训期间内辞职，按实际发生金额赔付公司培训费用。

三、本协议为双方签订的____年度《劳动合同》的补充协议，自双方签字盖章之日起生效。

四、本协议一式两份，甲、乙双方各持一份。

甲方签字(盖章)：

乙方签字(盖章)：

日期：

日期：