

2013年11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. 关于道德的说法中,正确的是()。
 - A. 道德是处理人与人之间、人与社会之间关系的特殊行为规范
 - B. 道德总是发展变化的,因此判定一个人的道德优劣是不可能的
 - C. 道德中的“应该”与“不应该”因人而异,没有共同道德标准
 - D. 在维护社会秩序上,道德只起表面作用,难以深入人心
2. 传统道德所谓“见利思义”的意思是()。
 - A. 见到利益时,不要犹豫,应立即获取
 - B. 见到利益时,在考虑经济成本后决定是否获取
 - C. 见到利益时,首先需要思考是否合乎情义
 - D. 见到利益时,要讲义气,把好处让给朋友
3. 对一般从业人员来说,符合文明礼仪具体要求的是()。
 - A. 着装朴素
 - B. 语言婉转
 - C. 举止典雅
 - D. 严肃待客
4. 在企业文化诸要素中,居于核心地位的是()。
 - A. 企业规章制度
 - B. 企业价值观
 - C. 企业形象
 - D. 企业目标
5. 爱岗敬业的意思是()。
 - A. 只要工作符合自己的兴趣,就努力去做好
 - B. 不管从事何种工作,从业人员不能想“跳槽”
 - C. 选择工作时,要把个人专业和能力放在第一位
 - D. 对工作不怠慢,心存崇敬之情
6. 关于诚实守信,正确的说法是()。
 - A. 诚实守信是从业人员立足于社会、干好工作的资本
 - B. 诚实守信的本质是不欺骗他人,对自身不存在诚实与否的问题
 - C. 不管做出怎样的许诺都要坚持兑现,才是诚实守信
 - D. 诚实守信属于个人品质,与企业发展无关
7. 关于节俭,你能够认可的说法是()。
 - A. 节俭需因人而异,因个人或企业不同而有所区别
 - B. 节俭绝不会促使企业增值,不应成为企业文化建设的内容
 - C. 节俭是建设节约型社会的需要
 - D. 会花钱才能挣钱,无须大力倡导节俭

8. 哲学家肖伯纳说：“倘若你有一个苹果，我有一个苹果，而我们彼此交换这些苹果，那么，我们依然各有一个苹果。但是倘若你有一种思想，我有一种思想，而我们彼此交换这些思想，那么，我们每个人将有两种思想。”你对此的理解是()。

- A. 物质交换没有意义，只有思想交换才能拓展视野
- B. 团结合作不是等价交换，心灵的沟通与理解才是根本目的
- C. 团结互助前提是能否增加收益，应摒弃等价交换式的互助
- D. 物质交换是清晰的，而思想交换往往导致思想雷同

(二) 多项选择题(第9~16题)

9. 企业文化的自律功能表现为()。

- A. 以企业追求利润最大化为唯一目标
- B. 不管怎样干，能够最大限度地促进发展就行
- C. 精益求精，自觉服务社会
- D. 兼顾经济效益和社会效益，实现二者有机统一

10. 员工之间保持密切关系。应做到()。

- A. 多替同事着想，多给同事方便
- B. 对同事的关心要记在心上，给予适当方式的回报
- C. 尊重同事隐私，谅解他们的不足
- D. 对同事的恶意诽谤，要敢于以眼还眼

11. 职业道德与员工技术进步的关系是()。

- A. 职业道德有助于员工在技术上取得进步
- B. 员工在技术上的进步能够代替在职业道德的进步
- C. 员工具有良好的职业道德自然会取得技术上的进步
- D. 职业道德是增强企业进步的精神动力

12. 在职业理想上，符合职业道德要求的做法是()。

- A. 把劳动作为谋生的手段
- B. 把职业追求与为社会服务结合起来
- C. 寻求能够发挥自己特长的职业
- D. 把职业作为实现个人目的的踏板

13. 属于“忌语”的说法是()。

- A. “有完没完”
- B. “喊什么，等会儿”
- C. “我就这态度”
- D. “不买看什么”

14. 关于办事公道，正确的说法是()。

- A. 普通员工因为手中无权，不存在办事公道与否的问题
- B. 在服务过程中，违背法职业纪律的行为一般会违背办事公道原则
- C. 办事公道就是把个人谋取利益与为社会服务分别开来
- D. 要做到办事公道，必须在细微之处严格要求自己

15. 职业纪律具有()的特点。

- A. 内容上的明确规定性
- B. 制定上的人为性
- C. 理解上的主观差异性
- D. 执行上的强制性

16. 关于创新，正确的认识是()。

- A. 创新是个人事业成功的保障
- B. 时时、事事、处处存在着创新的机遇
- C. 创新之中蕴含着很大的经济价值
- D. 创新完全取决于个人的才智状况

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. 假如你是小区物业管理人员，就春节期间小区内燃放烟花爆竹一事征求业主意见，发现三分之一业主赞同燃放，三分之一业主表示反对，另有三分之一业主的意见不得而知。如果继续征求业主的意见，会相当困难。这时，你会()。

- A. 继续调查，直到把所有的意见收集上来
- B. 根据征求到的意见做出决定
- C. 根据自己的经验做出决定
- D. 根据所征求到的意见，通过物业公司会议研究决定

18. 如果你不喜欢过春节，你的理由是()。

- A. 太累，休息不好
- B. 花钱太多
- C. 又长一岁
- D. 好东西吃多了，影响健康

19. 如果你喜欢过春节，你的理由是()。

- A. 吃得好，改善生活
- B. 能够与家人朋友长时间团聚
- C. 好好玩一会儿
- D. 好好休息几天

20. 工作之余，你与周围的同事进行联络最常用的方式是()。

- A. 发手机短信
- B. 打电话
- C. 发电子邮件
- D. 见面

21. 白天上班时，远在外地的同学(老乡)来找你，但你近来工作忙，你会()。

- A. 告诉他(她)，不能见面
- B. 约他(她)来单位，简短会面
- C. 让他(她)等待，晚上见面
- D. 只能和他(她)在电话中交流

22. 日常生活中，想和朋友聊天时，你通常会()。

- A. 等朋友来找到自己
- B. 自己主动去找他们
- C. 碰到时再说
- D. 不管他们干什么，想找谁就去找

23. 在工作中，在与自己不和同事相遇时，你会()。

- A. 小心翼翼地避开他们
- B. 尽力装作若无其事的样子
- C. 正常交往，但心里别扭
- D. 既小心谨慎，又主动接近

24. 某同事在公开场合说了伤害你的话，事后他虽然私下向你道了歉，但这并不能挽回对你造成的影响。这时，你会()。

- A. 在心里记住这件事，不再理睬同事
- B. 要他公开道歉，以挽回影响
- C. 既然事情已经过去了，就不再想了
- D. 与他聊天，看他为什么做出这样的举动

25. 如果你的上司是一个既头脑简单，又性格固执的人，在交往中你发现，他听不进

你的任何意见，你会()。

- A. 不听算了
- B. 向上司的上司提出自己合理的意见或建议
- C. 写信给上司的主管部门，建议撤换上司
- D. 离开这个部门或干脆离开公司

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. 衡量收入差距最常用的的指标是()。
- A. 国民收入 B. 基尼系数 C. 人均 GDP D. 需求弹性
27. 劳动力市场的客体是()。
- A. 劳动力资源 B. 劳动者的劳动力
C. 使用劳动者的企业 D. 劳动者的所有者个体
28. 对劳动者而言,物质帮助权主要通过()来实现。
- A. 社会保险 B. 社会保障 C. 社会救济 D. 薪酬福利
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. 劳动法律关系的构成要素不包括()。
- A. 劳动法律关系的主体 B. 劳动法律关系的内容
C. 劳动法律关系的客体 D. 劳动法律关系的原则
31. PDCA 循环法包括:①执行、②处理、③检查、④计划四个阶段,其周而复始的循环顺序是()。
- A. ④①③② B. ③②①④ C. ③①④② D. ①②③④
32. 建立合理有效的()是企业完成计划任务的关键。
- A. 计划体系 B. 决策体系 C. 目标体系 D. 营销体系
33. ()是指利用有关的信息资料对人的行为进行分析,从而推论其原因的过程。
- A. 引申 B. 总结 C. 归因 D. 归纳
34. 组织公正与报酬分配的原则不包括()。
- A. 分配公平 B. 程序公平 C. 互动公平 D. 法律公平
35. ()是把领导行为风格与下属参与决策相联系,并在具体情境和工作结构下讨论如何选择领导方式和参与决策以及参与的程度。
- A. 费德勒权变模型 B. 参与模型
C. 路径—目标理论 D. 情境领导理论
36. 人力资本收益率变化规律不包括()。
- A. 人力资本投资收益的变动规律
B. 投资和收益之间的替代和互补关系
C. 人力资本投资的社会收益变化规律
D. 人力资本投资的内生收益率递减规律
37. ()是人力资源规划、人员招聘、员工薪酬等日常人事管理活动的重要前提和依据。
- A. 岗位调查 B. 岗位评价 C. 岗位分析 D. 岗位分类分级
38. 在企业规划中起决定性作用的规划是()。
- A. 战略规划 B. 制度规划 C. 费用规划 D. 人力资源规划

39. 以下关于岗位规范和工作说明书的说法错误的是()。
- A. 岗位规范的结构形式呈现多样化
 - B. 工作说明书不受标准化原则的限制
 - C. 岗位规范覆盖的范围比工作说明书广泛
 - D. 岗位规范与工作说明书的内容有所交叉
40. 岗位工作丰富化的作用不包括()。
- A. 有利于提高岗位工作效率
 - B. 使工作的范围和责任增加
 - C. 使员工有更多机会实现个人价值
 - D. 为员工发展提供了更广阔的空间
41. 以下关于企业定员的说法错误的是()。
- A. 编制包括机构编制和政府编制
 - B. 它与劳动定额的内涵完全一致
 - C. 企业定员亦称劳动定员或人员编制
 - D. 是对劳动力使用的一种数量质量界限
42. 以下关于企业定员管理的说法错误的是()。
- A. 合理的劳动定员能提高劳动生产率
 - B. 劳动定员必须以生产效率最大化为中心
 - C. 劳动定员可以激发员工钻研业务技术的积极性
 - D. 合理的定员能使企业各岗位的任务量实现满负荷运转
43. 以下关于兼职的说法错误的是()。
- A. 主要限于少数岗位采用
 - B. 可扩大劳动者的知识面
 - C. 对挖掘企业的劳动潜力具有重要意义
 - D. 就是让一个人完成两种或两种以上的工作
44. 劳动定员标准属于劳动定额工作标准,即以()为对象制定的标准。
- A. 人力消耗
 - B. 时间消耗
 - C. 资源消耗
 - D. 一切劳动消耗
45. 制度化管理的优点不包括()。
- A. 是理性精神合理化的体现
 - B. 个人与权利相分离
 - C. 适合现代大型企业组织的需要
 - D. 以非正式权威为主
46. 以下关于企业人力资源管理制度规划的表述错误的是()。
- A. 必须与企业集体合同的精神一致
 - B. 保持企业人力资源制度规划的动态性
 - C. 与集体合同条款不一致时,修改集体合同
 - D. 必须在国家劳动人事法律、法规的大框架内进行
47. ()是新经济环境下组织发展至关重要的两个因素。
- A. 稳定和创新
 - B. 冒险和创新
 - C. 冒险和进取
 - D. 稳定与改革
48. 可能在组织中形成裙带关系的员工招募方法是()。
- A. 校园招聘
 - B. 借助中介
 - C. 猎头公司
 - D. 熟人推荐
49. “如果我理解正确的话,你说的意思是……”,这属于()。
- A. 开放式提问
 - B. 封闭式提问
 - C. 重复式提问
 - D. 清单式提问
50. ()是面试的一项核心技巧,又称为行为描述提问。

- A. 引导式提问 B. 举例式提问 C. 交叉式提问 D. 假设式提问
51. 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
52. 在()人员录用策略中, 应聘者必须在每种测试中都达到一定水平, 方能通过。
- A. 补偿式 B. 重点选择式 C. 结合式 D. 多重淘汰式
53. ()是将同一性质的作业, 由纵向分工改为横向分工的劳动作业改进方式。
- A. 扩大业务法 B. 充实业务法 C. 工作连贯法 D. 轮换工作法
54. 在冬季, 室内温度低于()时, 工作地点应采取防寒保温措施。
- A. 0℃ B. 5℃ C. 10℃ D. 15℃
55. 四班三运转轮休制的循环周期不可能为()。
- A. 4天 B. 6天 C. 8天 D. 12天
56. 战略层次的培训需求分析的内容不包括()。
- A. 外部环境 B. 组织条件 C. 目标任务 D. 人员变动
57. 培训规划的主要内容不包括()。
- A. 培训项目的确定 B. 培训需求的分析
C. 评估手段的选择 D. 培训成本的预算
58. 以下关于培训师的说法错误的是()。
- A. 授课技巧的高低是影响培训效果的关键因素
B. 培训师必须能够熟练使用现代化的教学工具
C. 内部培训师了解企业情况并熟悉行业新动向
D. 外部培训师一般知识较扎实, 但对企业情况不甚了解
59. 在培训效果评估的指标中, 技能转换通常是用()来判断的。
- A. 笔试 B. 问卷法 C. 面谈 D. 观察法
60. 培训中进行培训效果的跟踪与反馈, 对培训机构和培训人员的评估不包括()。
- A. 教师的教学经验 B. 管理人员工作积极性
C. 教师的领导能力 D. 管理人员的合作精神
61. 在案例分析法中, 解决问题的过程包括7个环节: ①找问题; ②查原因; ③分主次; ④提方案; ⑤权衡; ⑥实施; ⑦决策。其排序正确的是()。
- A. ①②③④⑤⑥⑦ B. ①③②④⑤⑦⑥
C. ①②④⑤③⑦⑥ D. ①③②⑤④⑥⑦
62. 态度型培训法适合于()方面的培训。
- A. 知识 B. 行为调整和心理训练
C. 技能 D. 调动员工积极性
63. 针对()的培训与开发, 应采用案例分析、文件筐和课题研究等培训方法。
- A. 基础理论知识 B. 创造能力 C. 解决问题能力 D. 特殊技能
64. 在案例分析法中, 案例讨论的步骤包括: ①展示案例资料; ②确定核心问题; ③小组分别讨论; ④选择最佳方法; ⑤全体讨论解决问题的方案。排序正确的是()。
- A. ①②③④⑤ B. ①③②④⑤ C. ①⑤②③④ D. ①⑤③②④
65. 容易受到个人因素影响, 有一定局限性的绩效考评方式为()。
- A. 上级考评 B. 同级考评 C. 下级考评 D. 自我考评

66. 以下关于绩效管理的说法错误的是()。
- A. 考评时间的确定只取决于绩效考评的目的
B. 考评时间的确定包括考评时间和考评期限的设计
C. 用于员工晋升晋级的绩效考评属于不定期的绩效考评
D. 以定期提薪和奖金分配为目的的绩效考评是定期举行的
67. ()面谈是在一次面谈中,采取灵活变通的方式,从一种面谈形式转换过渡到另一种面谈形式。
- A. 单向劝导式 B. 综合式绩效 C. 双向倾听式 D. 解决问题式
68. ()即在本期绩效管理活动完成之后,将考评结果以及有关信息反馈给员工本人,并为下一期绩效管理活动创造条件的面谈。
- A. 绩效计划面谈 B. 绩效指导面谈
C. 绩效考评面谈 D. 绩效反馈面谈
69. 以下关于行为锚定等级评价法的说法错误的是()。
- A. 设计和实施的费用比较低
B. 绩效评价的等级是5~9级
C. 将关键事件法和等级评价法有效地结合
D. 是关键事件法的进一步拓展和应用
70. 结果导向型考评方法不包括()。
- A. 直接指标法 B. 绩效标准法 C. 成绩记录法 D. 关键事件法
71. 间接形式的薪酬不包括()。
- A. 利润分成 B. 额外补贴 C. 社会保险 D. 员工福利
72. 薪酬水平低的企业应关注市场()点处的薪酬水平。
- A. 25% B. 50% C. 75% D. 90%
73. ()为企业岗位归级列等奠定了基础。
- A. 岗位分析 B. 岗位评价 C. 绩效考核 D. 培训开发
74. 评价指标计量的基础标准不包括()。
- A. 计分 B. 误差调整 C. 权重 D. 权重调整
75. 在工作岗位评价中,不适合采用平衡系数调整法对评价总分进行()调整。
- A. 事先 B. 初始 C. 中期 D. 终结
76. 选择关键评价要素,确定权重,并赋予分值,然后对每个岗位进行评价的岗位评价方法是()。
- A. 排列法 B. 分值法 C. 因素比较法 D. 评分法
77. 下列不属于劳动法律关系特征的是()。
- 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. 平等性和隶属性
78. 在劳动关系的调整方式中,()的基本特点是企业或雇主意志的体现。
- A. 劳动法律法规 B. 企业内部劳动规则
C. 劳动争议处理制度 D. 劳动监督检查制度
79. 集体合同由()代表职工与企业签订。
- A. 工会 B. 企业人事部门

- C. 企业法人 D. 职工所在部门负责人
80. 劳动行政部门在收到集体合同后的()内未提出异议的,集体合同即行生效。
A. 7天 B. 10天 C. 15天 D. 30天
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. 例会制度的优点不包括()。
A. 信息不易受到歪曲 B. 沟通具有亲切感
C. 易获得沟通对方的反馈 D. 有利于双向沟通
83. 以下关于工作时间的说法错误的是()。
A. 每月制度工作时间为 20.83 天
B. 用人单位延长工作时间每日可以超过 3 个小时
C. 劳动者在法定节假日、公休日工作的称为加班
D. 劳动者超过日标准工作时间以外延长工作时间的称为加点
84. 社会保险行政部门应当自受理工伤认定申请之日起()内做出工伤认定。
A. 30 日 B. 45 日 C. 60 日 D. 90 日
85. 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()支付劳动者工资。
A. 无需 B. 应当按照规定
C. 应当酌情 D. 应当按照提供正常劳动
- 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. 财政政策的手段包括()。
A. 降低利率 B. 增减预算支出水平
C. 增减政府税收 D. 发展社会保险事业
E. 调节法定准备金率
87. 政府实施货币政策的主要措施包括()。
A. 调整贴现率 B. 调整税率
C. 公开市场业务 D. 调整政府转移支付
E. 调整法定准备金率
88. 依据劳动法律事实是否以当事人的意志为转移,可以将法律事实分为()。
A. 劳动法律行为 B. 劳动法律渊源
C. 劳动法律体系 D. 劳动法律事件
E. 劳动合同关系
89. 企业经营环境的微观分析包括()。
A. 顾客力量分析 B. 现有竞争对手分析
C. 供应商力量分析 D. 潜在竞争对手分析
E. 替代产品或服务威胁的分析

90. 现代企业计划职能的作用包括()。
- A. 科学决策程序化 B. 使决策目标具体化
C. 为控制提供标准 D. 提高企业工作效率
E. 决策方法科学化
91. 企业采购中心的成员通常包括()。
- A. 生产者 B. 影响者 C. 采购者 D. 决定者
E. 信息控制者
92. 领导者与众不同的特质包括()。
- A. 自信心 B. 领导动机
C. 内驱力 D. 随机应变的能力
E. 创造性
93. 人的心理属性包括()。
- A. 心理过程 B. 个性心理特征 C. 心理素质 D. 个性意识倾向
E. 心理状态
94. 工作说明书的内容包括()。
- A. 家庭主要关系 B. 监督与岗位关系
C. 心理品质要求 D. 劳动条件和环境
E. 思想政治面貌
95. 按岗位规范的具体内容, 岗位规范的基本形式包括()。
- A. 管理岗位培训规范 B. 生产岗位工作规范
C. 管理岗位考核规范 D. 生产岗位考核规范
E. 生产岗位技术业务能力规范
96. 以下关于工作岗位设计的说法正确的是()。
- A. 要遵循明确任务目标的原则
B. “因人设岗”是设置岗位的基本原则
C. 岗位应以“事”、“物”为中心设置
D. 组织中的岗位设置是由该组织的领导决定的
E. 岗位的权限是赋予岗位员工对人、财、物的支配使用权
97. 按照社会实体单位的性质和特点, 人员编制可分为()。
- A. 行政编制 B. 企业编制 C. 军事编制 D. 机构编制
E. 政府编制
98. 人力资源管理制度的基本职能是围绕()等环节展开的, 要有效完成这些职能, 企业必须加强各项基础工作。
- A. 计划 B. 组织 C. 监督 D. 激励
E. 惩罚
99. 政府有关部门发布的年度企业工资指导线包括()。
- A. 基准线 B. 控制下线 C. 预警线 D. 控制上线
E. 平均线
100. 外部招募的优势包括()。
- A. 带来新思想和新方法 B. 树立企业的形象

- C. 外部招募成本比较小
D. 存在着较小风险
E. 有利于招聘一流人才
101. 以下属于一般知识和能力的是()。
A. 智商
B. 记忆能力
C. 理解速度
D. 数学才能
E. 财务会计知识
102. 面试可以使用用人单位全面了解应聘者的()。
A. 社会背景
B. 专业能力
C. 反应能力
D. 心理素质
E. 身体能力
103. 最常用的情境模拟方法有()。
A. 决策模拟竞赛法
B. 角色扮演
C. 公文处理模拟法
D. 案例分析
E. 无领导小组讨论
104. 根据测试内容的不同, 情境模拟测试可分为()。
A. 语言表达能力测试
B. 组织能力测试
C. 心理运动机能测试
D. 学历水平测试
E. 事务处理能力测试
105. 常用的效度评估类型包括()。
A. 预测效度
B. 稳定效度
C. 内容效度
D. 等值效度
E. 同测效度
106. 战略层次的培训需求分析的主要内容包括()。
A. 调查并了解员工对企业的满意度
B. 考察可能对企业目标发生影响的因素
C. 找出可能对培训有利的各种辅助方法
D. 将企业长期目标与短期目标作为一个整体来考察
E. 预测企业未来的人事变动和人才结构的发展趋势
107. 在制定培训规划时, 陈述目标的结果包括()。
A. 工作人员面临的情境
B. 行为及其结果的标准
C. 每项行为所需的技能
D. 使用的辅助工具或工作助手
E. 对每种情境所必须做出的反应行为
108. 进行培训后勤准备工作时, 应该考虑的因素有()。
A. 培训性质
B. 行政服务
C. 交通情况
D. 座位安排
E. 教材准备
109. 讲授法的局限性在于()。
A. 不能满足学员的个性需求
B. 传授的方式较为枯燥单一
C. 传授内容不具备较好的系统性
D. 教师水平直接影响培训的效果
E. 单项传授不利于教学双方互动
110. 实践型培训法的优点包括()。
A. 培训经济高效, 节约企业培训成本
B. 无需特别准备教室及其他培训设施
C. 多向式信息交流有利于提高培训效果

- D. 能迅速得到关于工作行为的反馈和评价
- E. 使培训内容与受训者将要从事的工作紧密结合
111. 培训方法的选用要与受训者群体特征相适应, 学员构成的()等会影响培训方法的选择。
- A. 职务特征
- B. 技术心理成熟度
- C. 个性特征
- D. 工作内容熟练度
- E. 家庭背景
112. 绩效管理系统的的设计包括()。
- A. 绩效管理制度的设计
- B. 绩效管理程序的设计
- C. 绩效管理标准的设计
- D. 绩效管理计划的设计
- E. 绩效管理人员的选拔
113. 原始记录的登记制度保证绩效管理信息的有效性和可靠性, 它要求()。
- A. 说明材料的来源
- B. 以图像记录为依据
- C. 应包括有利和不利的记录
- D. 详细记录事件发生的时间、地点和参与者
- E. 尽可能对行为的过程、环境和结果作出说明
114. 以下关于单向劝导式面谈的说法正确的有()。
- A. 给下属有申诉的机会
- B. 有利于员工改进行为和表现
- C. 对管理者知识和能力要求高
- D. 尤其适用于参与意识不强的下属
- E. 让员工明白上级对其优缺点的评价
115. 以下关于目标管理法的说法正确的有()。
- A. 能为晋升决策提供依据
- B. 很少出现评价失误
- C. 能提高员工工作积极性
- D. 可以进行横向比较
- E. 适合对员工提供建议, 进行反馈和辅导
116. 影响企业整体薪酬水平的因素包括()。
- A. 员工的劳动绩效
- B. 劳动力市场供求状况
- C. 企业的薪酬策略
- D. 生活费用与物价水平
- E. 企业工资支付能力
117. 制定企业薪酬管理制度应当明确企业战略发展规划的内容, 包括()。
- A. 企业的战略目标
- B. 关键成功因素
- C. 实现战略的计划
- D. 核心的竞争力
- E. 实现战略的措施
118. 岗位评价的权重系数的作用主要有()。
- A. 便于评价结果的汇总
- B. 反映工作岗位的性质和特点
- 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—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. 核算人工成本的基本指标包括()。

- A. 企业增加值
B. 企业利润总额
C. 企业年缴税总额
D. 企业销售收入
E. 企业从业人员年平均人数
120. 劳动法律事件包括()。
- A. 企业破产
B. 劳动者死亡
C. 劳动争议
D. 战争
E. 劳动者伤残
121. 调解劳动争议应贯彻自愿原则, 具体包括()。
- A. 申请调解自愿
B. 接受调解自愿
C. 调解过程自愿
D. 达成协议自愿
E. 履行协议自愿
122. 一般协议的特点包括()。
- A. 合法性
B. 主体平等性
C. 意思表示一致性
D. 法律约束性
E. 双方利益的公平性
123. 劳动纪律的制定应当符合()等方面的要求。
- A. 内容合法
B. 结构完整
C. 严格履行制定的程序
D. 标准一致
E. 内容应当全面约束管理行为和劳动行为
124. 劳动纪律的内容包括()。
- A. 请假程序
B. 职业培训
C. 岗位职责
D. 员工发展
E. 操作规程
125. 在()的情况下, 劳动者应当被认定为工伤。
- A. 患职业病
B. 受到机动车事故伤害
C. 外出期间受到某种伤害
D. 在工作时间和工作场所内, 因工作原因受到事故伤害
E. 在工作时间和工作场所内, 因履行工作职责受到暴力伤害

2013 年 11 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16分,共32分)

1. 劳动定员标准有几大要素构成? 行业定员标准包括哪些内容?(16分)
2. 为实现有效的工作时间组织,企业可以采用哪些工作轮班制?(16分)

二、计算题(本题1题,共16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)

某工业企业2012年有关统计数据如表1所示。

表1 某企业2012年生产经营指标完成情况统计表

序号	统计指标	指标数值
1	营业收入	32000 万元
2	固定资产折旧	3000 万元
3	生产税净额	2400 万元
4	营业盈余	6000 万元
5	企业从业人员劳动报酬	3600 万元
6	社会保险费用	1440 万元
7	福利费用	400 万元
8	教育培训费用	200 万元
9	劳动保护费用	400 万元
10	住房费用	300 万元
11	其他人工成本	180 万元
12	全年从业人员投入总工时	1200000 工时

请根据表1中的相关数据,核算出该企业2012年以下四项经济指标:

- (1) 全年增加值(采用收入法)。(4分)
- (2) 全年人工成本总额。(4分)
- (3) 全年人工费用比率(4分)
- (4) 全年从业人员小时劳动报酬率。(4分)

三、综合分析题(本题共3个小题。第1小题18分,第2小题16分,第3小题18分,共52分)

1. 某家用电器公司的人力资源部经理严先生,正在审核2014年度的公司全员培训计划。由于公司技术资源部编制的设备运维案例库、质量控制与安全管理案例库、管理与技术案例库等已通过审定,严经理认为在2014年的人员培训计划中,一定要充分地利用好案例库这一培训资源,克服以往培训内容缺乏针对性、培训方法过于单一等方面的不足,使员工培训工作迈上一个新的台阶。因此,严经理在修改意见中,提出“一定要采用更加灵活多样的培训方法,如案例分析法、事件处理法、模拟训练法等,充分开发利用公司新建的案例库系统,使受训者积极参与培训,能够认真地汲取过去成功的经验和失败的教训,坚持理论联系实际,提高其实战能力。”

请结合本案例,分析说明事件处理法的基本程序和实施要点。(18分)

2. 某公司人力资源部在总结过去一年绩效管理工作时,发现了一些问题和不足。其中最主要问题是:在绩效管理准备阶段的很多工作流于形式。没有认真进行落实,导致考评者对考评的指标和标准概念模糊,把握不准;对具体考评的程序和要求不够明确;没有掌

握绩效反馈的技巧，绩效反馈没有达到预定的目标。同样，被考评者也存在着这样或那样的问题，导致绩效管理的效果大打折扣。该公司为了提高绩效考评的质量和绩效管理的总体水平，计划在绩效管理的准备阶段进行一系列的培训。

请结合本案例，回答以下问题：

(1) 按照不同的培训对象和要求，应当分别对哪几类人员进行培训？（4分）

(2) 对相关人员绩效管理方面的培训，一般应包括哪些具体内容？（12分）

3. 吕某于2003年8月到某汽车俱乐部工作，双方没有签订劳动合同。吕某任汽车修理工，月工资为1000元。2003年9月25日，吕某在工作中铁屑飞入左眼受伤，经专科医院检查，诊断为“左眼外伤性白内障、左眼内异物、左角膜裂伤”。2004年8月30日，吕某经所在区劳动鉴定委员会鉴定为工伤十级伤残。2004年9月17日，吕某因工伤赔偿问题向所在区劳动争议仲裁委员会提起申诉，要求该汽车俱乐部向其赔偿一次性伤残补助金、一次性工伤医疗补助金和伤残就业补助金、拖欠工资以及仲裁费用等共计3万余元。2004年10月16日，双方经区劳动争议仲裁委员会调解达成了协议。按照协议，自本调解书生效之日起7日内，俱乐部向吕某支付一次性伤残补助金、一次性工伤医疗补助金和伤残就业补助金共计9000元，吕某自愿放弃其他申诉请求。之后俱乐部向吕某支付了9000元，吕某将工伤证交回，双方解除劳动关系。

2006年4月15日吕某左眼视力突然下降，到眼科医院治疗，被医院诊断为“左视网膜脱落、左人工晶体眼”。2006年4月26日，吕某因工伤赔偿问题再次向所在区劳动争议仲裁委员会提出申诉。2006年6月16日，区劳动争议仲裁委员会作出裁决，吕某不服裁决，遂向区人民法院提起诉讼。在审理过程中，根据吕某申请，经双方当事人一致同意，委托当地法院科学技术鉴定研究所对吕某的伤情进行了鉴定。其结论为：被鉴定人吕某左眼视网膜脱离与其2003年外伤有直接因果关系；被鉴定人吕某的伤残程度为七级。吕某支付了1600元的鉴定费。2006年4月15日至2006年9月间，吕某在眼科医院花费检查费、住院费、医疗费共计9945.31元，交通费650元。本案在审理过程中，汽车俱乐部没有提供吕某离开该汽车俱乐部后再次受伤的证据，吕某提出该俱乐部应当按照2006年以后工伤的相关标准进行赔偿。

请结合本案例，分析说明一审法院应当如何做出合法公正的裁决。（18分）

2013年11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 2C 3A 4B 5D 6A 7C 8B

(二)多项选择题(第9~16题)

9CD 10ABC 11AD 12ABC 13ABCD 14BD 15AD 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. B 【考点】收入差距的衡量指标

【解析】在现代经济学中,对于收入差距的衡量指标,有洛伦茨曲线、基尼系数、库兹涅茨比率、人口(或家庭)众数分布频率、帕累托定律等。最常用的是基尼系数,它具有方法简单(用一个数值即可表示社会收入差距程度)和可比性强的特点。

27. B 【考点】劳动力市场的客体

【解析】劳动力市场的客体是劳动者的劳动力,即存在于劳动者身体之内的体力和智力的总和——劳动能力。同时,劳动力也是劳动力市场关系的物质承担者。劳动力市场的主体由相互对立的两极构成:①为劳动力的所有者个体;②为使用劳动力的企业。

28. A 【考点】物质帮助权的实现

【解析】物质帮助权是劳动者暂时或永久丧失劳动能力、暂时失去就业机会时有从社会获得物质帮助的权利。物质帮助权作为公民的基本权利,就劳动者而言,主要通过社会保险来实现。

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。立法解释、司法解释和行政解释属于正式解释,是有权的国家机关对已经生效的劳动法律、行政法规等规范性文件所做的阐释和说明,具有法律效力。

30. D 【考点】劳动法律关系的构成要素

【解析】劳动法律关系的构成要素包括:①劳动法律关系的主体,指依据劳动法律的规

定,享有权利、承担义务的劳动法律关系的参与者,包括雇主与雇员,依据我国劳动法规定,工会是团体劳动法律关系的形式主体。②劳动法律关系的内容,指劳动法律关系主体依法享有的权利和承担的义务。③劳动法律关系的客体,指主体权利义务所指向的事物,即劳动法律关系所要达到的目的和结果。

31. A 【考点】PDCA循环法的内容

【解析】PDCA循环法是指按照计划(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。

32. C 【考点】企业目标管理的实施

【解析】企业的经营管理目标就是在一定时期企业生产经营活动所追求的预期成果或期望值。目标设置得如何,会直接影响目标的实施和控制,从而影响企业的经营业绩。因此,建立合理有效的目标体系或目标网络是企业完成计划任务的关键。

33. C 【考点】归因的含义

【解析】所谓归因,就是利用有关的信息资料对人的行为进行分析,从而推论其原因的过程。行为的原因可以分为内因和外因,也可以分为稳因和非稳因。

34. D 【考点】组织公正与报酬分配原则的构成

【解析】组织公正与报酬分配的原则包括:①分配公平,个体在一定的组织和工作环境下,对分配的结果和数量进行评估,判断其是否公平;②程序公平,是指员工所感觉到的报酬结果的决定方式的公平性;③互动公平,是指分配结果反馈和执行时的人际互动方式是否公正。

35. B 【考点】领导行为的权变理论

【解析】A项,费德勒权变模型以领导行为理论的两维模式为基础,认为领导者存在着两种典型的风格,即“关系取向”和“工作取向”的领导。C项,路径—目标理论采用俄亥俄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的组织的目标相互配合、协调一致。D项,情境领导理论把领导的行为方式按“关心人”和“关心工作”两个维度划分成四种类型的领导方式:高关系—低工作的参与式,低关系—高工作的命令式,高关系—高工作的推销式,低关系—低工作的授权式。

36. C 【考点】人力资本收益率变化规律的内容

【解析】人力资本投资收益率变化规律包括:①投资和收益之间的替代与互补关系。②人力资本投资的内生收益率递减规律。社会收益是指人力资本投资收益中外溢出投资主体并且为社会所分享的部分。③人力资本投资收益变动规律与最优人力资本投资决策,它包括最优的投资规模、最优的投资结构和最优人力资本积累的时间路径三方面。

37. C 【考点】工作岗位分析的含义

【解析】人员招聘、培训、考核、晋升、调配、薪酬等,都需要通过工作岗位分析,在明确岗位要求的基础上,对人员素质状况做出全面、客观、真实的测量和评价,才能从根本上保障人事决策的科学性和正确性,使这些工作环节保持连贯和畅通。岗位分析是人力资源规划、人员招聘、员工薪酬等日常人事管理活动的重要前提和依据。

38. D 【考点】企业规划的内容

【解析】企业的生存和发展离不开企业规划。企业规划的目的是使企业的各种资源(人、

财、物)彼此协调并实现内部供求平衡。由于人力资源是企业内最活跃的因素,因此,人力资源规划是企业规划中起决定性作用的规划。

39. A 【考点】岗位规范和工作说明书的区别

【解析】岗位规范与工作说明书两者既相互联系,又存在着一定区别:①岗位规范所覆盖的范围、所涉及的内容要比工作说明书广泛得多,只是其中有些内容,如岗位人员规范,与工作说明书的内容有所交叉。②工作说明书与岗位规范所突出的主题不同,从这个意义上说,岗位规范是工作说明书的一个重要组成部分。③从具体的结构形式来看,工作说明书一般不受标准化原则的限制,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。

40. B 【考点】岗位工作丰富化的作用

【解析】岗位工作丰富化为员工的发展提供了更广阔的空间,使员工能有更多的实现个人价值、彰显本人特质,展示自己才能的机会,从而有利于提高岗位的工作效率,增强了员工在生理上、心理上的满足感。

41. A 【考点】企业定员的概念

【解析】企业定员,也称劳动定员或人员编制,是在一定的生产技术组织条件下,为保证企业生产经营活动正常进行,按一定的素质要求,对企业配备各类人员所预先规定的限额。人员编制按照社会实体单位的性质和特点,可分为行政编制、企业编制、军事编制等。

42. B 【考点】企业定员管理的作用

【解析】企业劳动定员作为生产经营管理的一项基础工作,对于企业人力资源开发与管理工作具有以下几点重要的作用:①合理的劳动定员是企业用人的科学标准。有了定员标准,便于企业在用人方面精打细算,能促使企业在保证员工生理需要的前提下,合理地、节约地使用人力资源,用尽可能少的活劳动消耗生产出更多的产品,从而提高劳动生产率。②合理的劳动定员是企业制订人力资源规划的基础。③科学合理的劳动定员是企业内部各类员工调配的主要依据。④先进合理的劳动定员有利于提高员工队伍的素质。合理的定员能使企业各工作岗位的任务量实现满负荷运转。这就要求在岗的所有人员必须兢兢业业,并且具备一定的技术业务水平,否则不能胜任其工作。因此,劳动定员可以激发员工钻研业务技术的积极性,从而提高员工的素质。

43. A 【考点】兼职的含义及作用

【解析】兼职是让一个人去完成两种或两种以上的作业。兼职既可以充分利用工作时间,节约用人,又可以扩大员工的知识面,掌握多种技能,使劳动内容丰富多彩。这对于挖掘企业劳动潜力,实现精简、高效、节约具有现实意义。

44. A 【考点】定员标准的概念

【解析】劳动定员标准作为劳动定额标准体系的重要组成部分,它属于劳动定额工作标准,即以人力(活劳动)消耗、占用为对象制定的标准。它具有劳动定额标准的科学性、技术性、先进性、可行性、法定性、统一性等一系列特征。

45. D 【考点】制度化管理的优点

【解析】与传统的以非正式权威为主的管理相比,制度化管理更具优越性。①个人与权力相分离。②制度化管理以理性分析为基础,是理性精神合理化的体现。③适合现代大型企业组织的需要。

46. C 【考点】人力资源管理制度规划的原则

【解析】人力资源管理制度规划的原则包括：①共同发展原则；②适合企业特点；③学习与创新并重；④符合法律规定；⑤与集体合同协调一致；⑥保持动态性。

47. B 【考点】内部招募的不足

【解析】内部招募时，由于是从基层逐步晋升上来，组织的高层管理者多数年龄偏大，不利于冒险和创新精神的发扬。而冒险和创新则是处于新经济环境下组织发展至关重要的两个因素。

48. D 【考点】外部招募的方法

【解析】熟人推荐是指通过单位的员工、客户、合作伙伴等熟人推荐人选的招聘方式。其长处是对候选人的了解比较准确；候选人一旦被录用，顾及介绍人的关系，工作也会更加努力；招募成本也很低。问题在于可能在组织中形成裙带关系，不利于公司各项方针、政策和管理制度的落实。

49. C 【考点】面试提问的方式

【解析】A项，开放式提问让应聘者自由地发表意见或看法，以获取信息，避免被动。B项，封闭式提问即让应聘者对某一问题作出明确的答复，如“你是否从事过秘书工作”一般用“是”或“否”回答。C项，重复式提问即让应聘者知道面试官接收到了应聘者的信息，检验获得信息的准确性。D项，清单式提问即鼓励应聘者在众多选项中进行优先选择，以检验应聘者的判断、分析与决策能力。

50. B 【考点】举例式提问的概念

【解析】举例式提问是面试的一种核心技巧，又称行为描述提问。为了避免应聘者编造一些假象，在考察应聘者的工作能力、工作经验时，可针对其过去工作行为中特定的例子加以询问。基于行为连贯性原理，所提问题应涉及工作行为的全过程，而不应当集中在某一点上。

51. A 【考点】校园招聘方法的适用范围

【解析】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、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。一般来说，工作经验少于3年的专业人员约有50%是在校园中招聘到的。

52. D 【考点】人员录用的主要决策模式

【解析】在多重淘汰式中，每种测试方法都是淘汰性的，应聘者必须在每种测试中都达到一定水平，方能合格。该方法是将多种考核与测验项目依次实施，每次淘汰若干低分者。对考核项目全部通过者，再按最后面试或测验的实得分数，排出名次，择优确定录用名单。

53. A 【考点】改进过细劳动分工的方法

【解析】B项，充实业务法是指将工作性质与负荷不完全相同的业务重新进行分工。C项，工作连贯法是指将紧密联系的工作交给一个人(组)连续完成。D项，轮换工作法是指将若干项不同内容的工作交给若干人去完成，每人每周轮换一次，实行工作轮换制。

54. B 【考点】劳动环境的温度优化

【解析】工作地要保持正常的温度与湿度。要根据不同的作业性质和不同的季节气候，采取必要的措施。夏季当工作地点的温度经常高于35℃时，应采取降温措施，冬季室

内温度经常低于 5℃ 时，应采取防寒保温措施。

55. B 【考点】四班轮休制的含义

【解析】四班轮休制即四班三运转，又称四三制。四班三运转的轮休制，是以 8 天为一个循环期，组织 4 个轮班，实行早、中、夜三班轮流生产，保持设备连续生产不停，员工每 8 天轮休两天的轮班工作制度。从循环期上看，四班轮休制可分为 4 天、8 天、12 天等形式。

56. C 【考点】战略层次培训需求分析的内容

【解析】培训需求分析如图 1 所示。

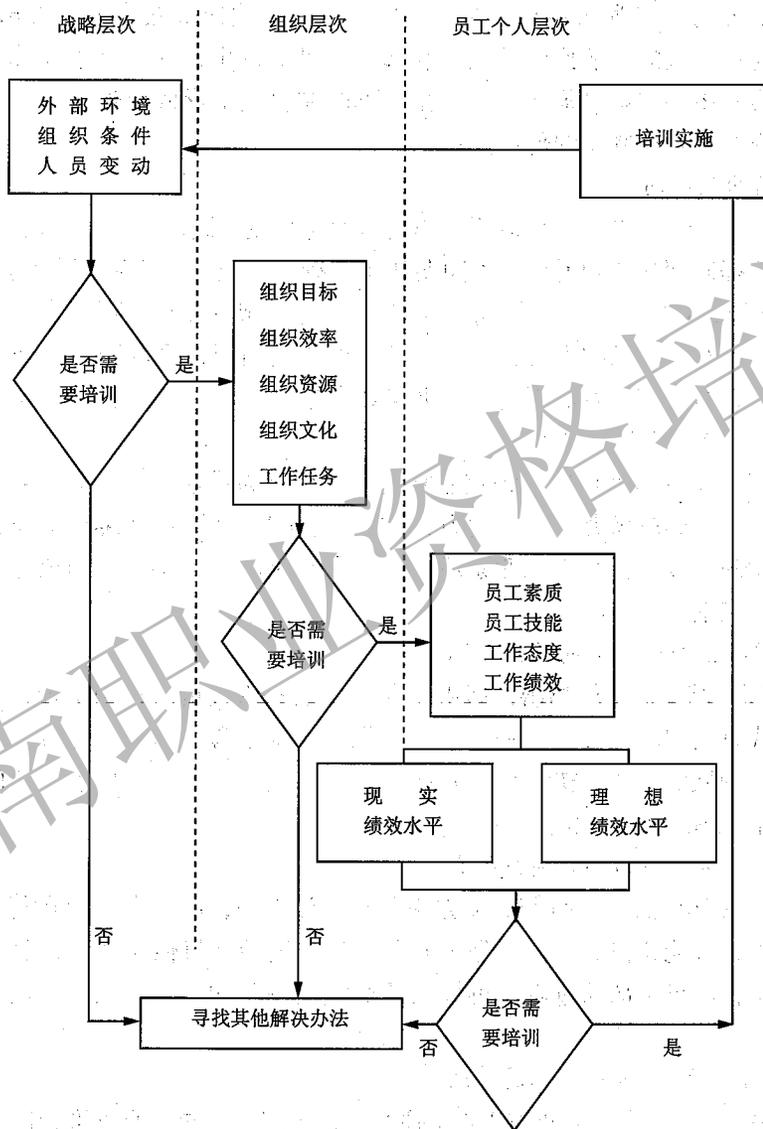


图 1 培训需求分析

57. B 【考点】培训规划的主要内容

【解析】培训项目规划的主要内容包括以下几方面：①培训项目的确定。培训项目的确定要在培训需求分析的基础上，罗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列在前面的需求。②培训内容的开发。培训内容的开发要结合“满

足需求、重点突出、立足当前、讲求实用、考虑长远、提高素质”原则来设计课程内容、培训方式方法等。③实施过程的设计。充分考虑实施过程中的各个环节和阶段，合理安排培训进度。④评估手段的选择。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。⑥培训成本的预算。

58. C 【考点】内部培训师的特点

【解析】培训师的水平高低不仅直接影响到具体的培训活动的实施效果，而且可能会影响到企业领导对人力资源部门和企业员工培训工作的基本看法。内部培训师能够以企业欢迎的语言和成熟的本企业案例故事诠释培训内容，能够总结、提炼并升华自身和周围事物有益的经验成果，能够有效地传播和扩散企业真正的知识与技能，从而有效地实现经验和成果的共享。为了促进外部培训师授课成果的转化，企业可以实行“外部培训师助手”制度，即为每一个正式聘用的外部培训师配备专门的内部助手，助手的主要职责是通过向外部培训师提供本企业的案例和实际素材，丰富外部培训师的授课内容，强化其授课针对性、适用性。

59. D 【考点】技能转换的判断方法

【解析】技能转换通常是用观察法来判断的。

60. C 【考点】对培训机构和培训人员的评估内容

【解析】培训中对培训效果的监控与评估包括：①受训者与培训内容的相关性；②受训者对培训项目的认知程度；③培训内容；④培训进度和中间效果；⑤培训环境；⑥培训机构和培训人员。其中，对培训机构和培训人员的评估包括培训的管理人员和培训教师。培训的管理人员和培训教师都是培训的具体执行者，培训最终效果的好坏与他们的工作密切相关。评估的内容主要是他们的行为表现，如管理人员的工作积极性、合作精神、领导能力和沟通能力，教师的教学经验、能力、方法等。评估主要是为了保证培训机构和培训人员有能力做好培训，使其满足真正的需要。

61. B 【考点】案例分析法解决问题的过程

【解析】案例分析法又称个案分析法，它是围绕一定的培训目的，把实际中真实的场景加以典型化处理，形成供学员思考分析和决断的案例，通过独立研究和相互讨论的方式，来提高学员的分析及解决问题的能力的一种培训方法。解决问题的过程有七个环节，如图2所示。

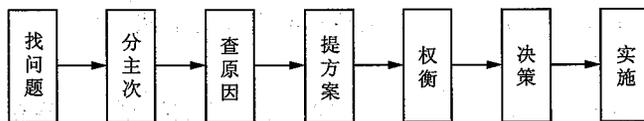


图2 案例分析法解决问题的过程

62. B 【考点】态度型培训法的适用范围

【解析】态度型培训法采用的训练方法包括角色扮演法和拓展训练。

63. C 【考点】培训方法的适用性

【解析】培训方法是为了有效地实现培训目标而挑选出的手段和技法。它必须与教育培训需求、培训课程、培训目标相适应，同时，它的选择必须符合培训对象的要求。其

中，与解决问题能力的培训相适应的培训方法，如案例分析法、文件筐法、课题研究法和商务游戏法等。

64. B 【考点】案例讨论的步骤

【解析】案例讨论是常用的培训方法之一，先由培训者展示案例资料，让学员了解、熟悉案例内容，各小组再分别研讨案例，确定核心问题，并通过讨论选择最佳方案，最后全体讨论解决问题的方案。

65. D 【考点】绩效考评方式的内容

【解析】在绩效管理中，由于自我考评容易受到个人的多种因素的影响，使其有一定的局限性，所以其评定结果在总体评价中一般控制在10%左右。

66. A 【考点】绩效管理的考评周期

【解析】考评周期除取决于绩效考评的目的，还应服从于企业人力资源与其他相关的管理制度。一般情况下，考评时间要与考评目的、企业管理制度相协调，以定期提薪和奖金分配为目的的绩效考评总是定期进行的，而且与企业的薪酬奖励制度的要求相适应相配套。

67. B 【考点】绩效面谈的方式

【解析】综合式绩效面谈是在一次面谈中，采取灵活变通的方式，从一种面谈形式转换过渡到另一种面谈形式。

68. D 【考点】绩效面谈的类型

【解析】绩效反馈面谈是指在本期绩效管理活动完成之后，将考评结果以及有关信息反馈到员工本人，以及为下一期绩效管理活动创造条件的面谈。

69. A 【考点】行为锚定等级评价法的内容

【解析】行为锚定等级评价法也称行为定位法、行为决定性等级量表法或行为定位等级法。这一方法是关键事件法的进一步拓展和应用。它将关键事件和等级评价有效地结合在一起。行为锚定等级评价法设计和实施的费用高，比许多考评方法费时费力。

70. D 【考点】结果导向型考评方法的组成

【解析】结果导向型的考评方法是以实际产出为基础，考评的重点是员工工作的成效和劳动的结果。一般来说，主要有六种不同的表现形式：①目标管理法；②绩效标准法；③直接指标法；④成绩记录法；⑤短文法；⑥劳动定额法。

71. A 【考点】薪酬的表现形式

【解析】薪酬(compensation)泛指员工获得的一切形式的报酬。包括薪资、福利和保险等各种直接或间接的报酬。薪酬有不同的表现形式，包括：精神的与物质的、有形的与无形的、货币的与非货币的、内在的与外在的，等等(如图3所示)。

72. A 【考点】薪酬水平的关键点

【解析】了解市场薪酬水平25%点处、50%点处和75%点处，薪酬水平高的企业应注意75%点处甚至是90%点处的薪酬水平，薪酬水平低的企业应注意25%点处的薪酬水平，一般的企业应注意中点(50%点处)的薪酬水平。

73. B 【考点】岗位评价的基本功能

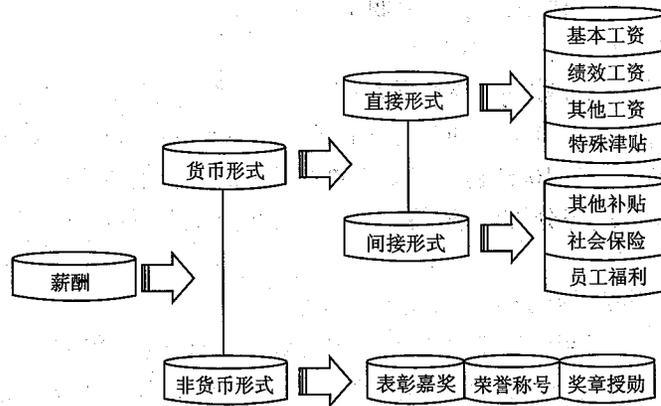


图3 薪酬的基本形式

【解析】岗位评价，是指在岗位分析的基础上，采用一定的方法对企业所设岗位需承担的责任大小、工作强度、难易程度、所需资格条件等进行评价，并利用评价结果对企业中各种岗位的相对价值作出评定，以此作为薪酬管理的重要依据。岗位评价的基本功能包括：①为实现薪酬管理的内部公平公正提供依据；②量化岗位的综合特征；③横向比较岗位的价值；④为企事业单位岗位归级列等奠定了基础。

74. D **【考点】**评价指标计量的基础标准

【解析】在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，制定出岗位评价指标的量化标准。评价指标的计量标准通常由计分、权重和误差调整等三项基础标准组成。

75. A **【考点】**平衡系数调整法的适用范围

【解析】调整误差的方法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。平衡系数可用于调整总分，也可用于调整各要素结构以及各项目指标。它适用于测评过程各个阶段，可以是初始调整、中期调整，也可以是终结调整。

76. D **【考点】**评分法的含义

【解析】评分法又称点数法，该法首先选定岗位的主要影响因素，并采用一定的点数(分值)表示每一因素，然后按预先规定的衡量标准对现有岗位的各个因素逐一评比、估价，求得点数，经过加权求和，最后得到各个岗位的总点数。

77. D **【考点】**劳动法律关系的特征

【解析】劳动法律关系的特征包括：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；③劳动法律关系具有国家强制性；④劳动法律关系是劳动关系的现实形态。

78. B **【考点】**劳动关系的调整方式

【解析】企业内部劳动规则的基本特点是企业或者说雇主意志的体现。

79. A **【考点】**集体合同的概念

【解析】集体合同，是指用人单位与本单位职工根据法律、法规、规章的规定，就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事项，通过集体协商签订的书面协议。根据劳动法的規定，集体合同由工会代表职工与企业签订，没

有成立工会组织的，由职工代表代表职工与企业签订。

80. C 【考点】集体合同的审核期限和生效

【解析】劳动行政部门在收到集体合同后的15日内将审核意见书送达，集体合同的生效日期以《审核意见书》确认的日期为生效日期。若劳动行政部门在收到集体合同的15日内未提出异议的，自第16日起，集体合同自行生效。若集体合同经劳动行政部门审核认定存在无效条款或部分无效条款的，签约双方应在15日内对其进行修改，并在15日内重新报送审核。

81. B 【考点】用人单位内部劳动规则制定的程序

【解析】用人单位内部劳动规则具有效力的有效要件即事实要素是经过民主程序制定、内容不违反法律法规和政策规定、向劳动者公示。只要用人单位制定的规章制度具备上述三个要件，则具有法律效力，可以作为用人单位进行内部管理的依据，也可以作为劳动争议仲裁委员会和人民法院处理劳动争议案件的根据。制定用人单位内部劳动规则必须遵循下述法定程序，包括：①制定主体合法；②内容合法；③职工参与；④正式公布。

82. A 【考点】例会制度的优点

【解析】例会制度是指直接以口头语言的形式，综合上向沟通、下向沟通、横向沟通三种信息沟通方式。具体形式可以是会议、召见、询问、指示、讨论等多种。此种沟通方式具有亲切感，可以通过语调、表情、形体语言增强沟通效果，容易获得沟通对方的反馈，具有双向沟通的优势。

83. B 【考点】工作时间的相关规定

【解析】A项，月制度工作日 = $250 \text{天} \div 12 \text{月} = 20.83 \text{天/月}$ 。CD两项，延长工作时间是指超过标准工作时间长度的工作时间。劳动者在法定节假日、公休日工作的称为加班，超过日标准工作时间以外延长工作时间的称为加点。B项，限制延长工作时间的措施中的时间限制指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。

84. C 【考点】工伤认定的决定

【解析】社会保险行政部门应当自受理工伤认定申请之日起60日内作出工伤认定的决定，并书面通知申请工伤认定的职工或者其近亲属和该职工所在单位。

85. D 【考点】特殊情况下的工资支付

【解析】用人单位停工、停业期间的工资支付属于特殊情况下的工资支付，即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. BC 【考点】财政政策的内容

【解析】财政政策是指政府运用财政预算来调节总需求水平，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。财政政策的内容包括通过增减政府税收和预算支出水平来调节经济。

87. ACE 【考点】货币政策的实施措施

【解析】政府实施货币政策的主要措施包括：调节法定准备金率、调整贴现率和公开市场业务。

88. AD 【考点】法律事实的分类

【解析】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：①劳动法律行为；②劳动法律事件。

89. ABCDE 【考点】经营环境微观分析的内容

【解析】经营环境的微观分析包括以下几个方面：①现有竞争对手的分析；②潜在竞争对手分析；③替代产品或服务威胁的分析；④顾客力量的分析；⑤供应商力量的分析。

90. BCD 【考点】现代企业计划职能的作用

【解析】现代企业计划职能具有以下重要作用：①使决策目标具体化；②有利于提高企业的工作效率；③为控制提供标准。

91. BCDE 【考点】企业采购中心的成员

【解析】所有参与购买决策的人员构成采购组织的决策单位，称为采购中心。企业采购中心通常包括五种成员：①使用者；②影响者；③采购者；④决定者；⑤信息控制者。

92. ABCDE 【考点】领导者与众不同的特质

【解析】领导者与众不同的特质包括以下几个方面：①内驱力；②自信心；③创造性；④领导动机；⑤“高水平的灵活性”，即随机应变的能力。

93. ABDE 【考点】人的心理属性组成

【解析】人的心理属性或心理现象总括为四方面：①心理过程；②心理状态；③个性心理特征；④个性意识倾向。

94. BCD 【考点】工作说明书的内容

【解析】工作说明书是组织对各类岗位的性质和特征(识别信息)、工作任务、职责权限、岗位关系、劳动条件和环境，以及本岗位人员任职的资格条件等事项所作的统一规定。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。

95. ABCDE 【考点】岗位规范的基本形式

【解析】按岗位规范的具体内容，岗位规范有以下几种基本形式：①管理岗位知识能力规范；②管理岗位培训规范；③生产岗位技术业务能力规范；④生产岗位操作规范；⑤其他种类的岗位规范。如管理岗位考核规范、生产岗位考核规范等。

96. AC 【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明确任务目标的原则；②合理分工协作的原则；③责权利相对应的原则，在进行工作岗位设计时，必须首先要明确每一岗位的责任、权限和利益，岗位责任是任职者应尽的义务，而与之对应的岗位权限是赋予岗位员工应有的对人、财、物的各种支配、使用、调动权，权力是保证岗位运行顺畅的工具，利益是驱使岗位员工更好完成任务的动力。一般来说，某一组织中的岗位设置是由该组织的总任务决定的。“因事设岗”是设置岗位的基本原则。岗位是客观存在的，

应以“事”和“物”为中心设置，而不是“因人设事，因人设岗”。

97. ABC 【考点】人员编制的分类

【解析】人员编制是对工作组织内各类岗位的数量、职务的分配，以及人员的数量及其结构所作的统一规定。按照社会实体单位的性质和特点，可分为行政编制、企业编制、军事编制等。

98. ABCD 【考点】人力资源管理制度的基本职能

【解析】现代企业人力资源管理是以组织中的人为对象的管理；在某种意义和程度上，它至少具有以下五种基本职能，包括：①吸收、录用；②保持；③发展；④评价；⑤调整。

99. ABC 【考点】工资指导线的构成

【解析】政府有关部门发布的年度企业工资指导线，即基准线、预警线(上线)和控制下线。

100. ABE 【考点】外部招募的优势

【解析】外部招募人员相对于内部选拔而言，成本比较大，而且也存在着较大的风险，但具有以下优势：①带来新思想和新方法；②有利于招聘一流人才；③起到树立形象的作用。

101. ABCD 【考点】一般知识和能力的构成

【解析】对基础知识和素质能力的测试，一般包括两个层次，即一般知识和能力与专业知识和能力。一般知识和能力包括一个人的社会文化知识、智商、语言理解能力、数字才能、推理能力、理解速度和记忆能力等。专业知识和能力即与应聘岗位相关的知识和能力，如财务会计知识、管理知识、人际关系能力、观察能力等。

102. AC 【考点】面试的概念

【解析】通过直接接触，面试可以使用用人单位全面了解应聘者的社会背景，以及语言表达能力、反应能力、个人修养、逻辑思维能力等方面综合素质的状况；同时，面试也能使应聘者了解自己在该单位未来的发展前景，并将个人期望与现实情况进行对比，找到最好的结合点。

103. BCE 【考点】情境模拟测试的方法

【解析】情境模拟测试的方法有很多，如公文处理模拟法、无领导小组讨论法、决策模拟竞赛法、访谈法、角色扮演、即席发言、案例分析法等。其中最常用的是公文处理模拟法、无领导小组讨论法、角色扮演法。

104. ABE 【考点】情境模拟测试的分类

【解析】根据情境模拟测试内容的不同，可以分为语言表达能力测试、组织能力测试、事务处理能力测试等。其中，语言表达测试，侧重于考察语言表达能力，包括演讲能力测试、介绍能力测试、说服能力测试、沟通能力测试等；组织能力测试，侧重于考察协调能力，如会议主持能力测试、部门利益协调能力测试、团队组建能力测试等；事务处理能力测试，侧重于考察事务处理能力，如公文处理能力测试、冲突处理能力测试、行政工作处理能力测试等。这些素质也是对现代管理人员必备的要求。

105. ACE 【考点】效度的类型

【解析】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。效度主要包括以下三种类型：预测效度、内容效度、同测效度。

106. ACE 【考点】战略层次培训需求分析的主要内容
【解析】战略层次分析一般由人力资源部发起，需要企业的执行层或咨询小组的密切配合。战略层次分析要考虑各种可能改变组织优先权的因素，如引进一项新的技术、出现了临时性的紧急任务、领导人的更换、产品结构的调整、产品市场的扩张、组织的分合，以及财政的约束等；还要预测企业未来的人事变动和企业人才结构的发展趋势（如高中低各级人才的比例），调查了解员工的工作态度和企业的满意度，找出对培训不利的影响因素和可能对培训有利的辅助方法。
107. ABCDE 【考点】陈述目标的结果的内容
【解析】陈述目标的结果包括下列几项或全部内容：①工作人员面临的情境。②使用的辅助工具或工作助手。③对每种情境所必须做出的反应行为。④每项行为的辅助工具。⑤行为及其结果的标准。
108. ABCD 【考点】培训后勤准备工作应考虑的因素
【解析】培训课程实施的前期准备工作包括：①确认并通知参加培训的学员；②培训后勤准备；③确认培训时间；④教材的准备；⑤确认理想的讲师。其中，进行培训后勤准备工作时，要确认培训场地和设备，考虑的相关因素包括：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。
109. ABDE 【考点】讲授法的缺点
【解析】讲授法的缺点包括：①传授内容多，学员难以吸收、消化；②单向传授不利于教学双方互动；③不能满足学员的个性需求；④教师水平直接影响培训效果，容易导致理论与实践脱节；⑤传授方式较为枯燥单一，不适合成人学习。
110. ABDE 【考点】实践型培训法的优点
【解析】实践法的优点包括：①经济，受训者边干边学，一般无须特别准备教室及其他培训设施；②实用、有效，受训者通过实干来学习，使培训的内容与受训者将从事的工作紧密结合，而且受训者在“干”的过程中，能迅速得到关于他们工作行为的反馈和评价。
111. ABC 【考点】影响培训方法选择的受训者群体特征
【解析】在目标参数条件既定的情况下，学员构成通过学员的职务特征、技术心理成熟度和学员个性特征三个方面来影响培训方式的选择。
112. AB 【考点】绩效管理系统设计的内容
【解析】绩效管理系统的设计包括绩效管理制度的设计与绩效管理程序的设计两个部分。
113. ACDE 【考点】原始记录的登记制度的要求
【解析】有些企业为了保证绩效管理信息的有效性和可靠性，建立了原始记录的登记制度，该制度提出的具体要求包括：①所采集的材料尽可能以文字的形式证明所有的行为，应包括有利和不利的记录。②所采集的材料，应当说明是考评者直接观察的第一手资料，还是间接的由他人观察的结果。③详细记录事件发生的时间地点以及参与者。④所采集的材料在描述员工的行为时，应尽可能对行为过程、行为的环境和行为的结果作出说明。⑤在进行考评时，应以文字描述记录为依据，可以保证考评的质量。
114. BCD 【考点】单向劝导式面谈的优缺点

【解析】单向劝导式面谈。亦称单向指导型面谈，它是通过对员工现实工作行为和表现剖析，说明哪些行为是正确的、有效的，哪些行为是错误的、无效的，根据工作说明书，尽可能说服下属，让他们接受并提出新的、更高的工作目标，不断提升其绩效水平。采用这种面谈方式，对于改进员工行为和表现，其效果是十分突出的，尤其适用于那些参与意识不强的下属。但由于这种单向性的面谈，缺乏双向的交流和沟通，容易堵塞上下级之间的言路，难以给下属申诉的机会，使沟通渠道受阻。使用这种方式要求主管具备劝服员工改变自我的能力，并且能够熟练运用各种激励下属的模式和方法。

115. BCE 【考点】目标管理法的优缺点

【解析】目标管理法的评价标准直接反映员工的工作内容，结果易于观测，所以很少出现评价失误，也适合对员工提供建议，进行反馈和辅导。由于目标管理的过程是员工共同参与的过程，因此，员工工作积极性大为提高，增强了责任心和事业心。但是，目标管理法没有在不同部门、不同员工之间设立统一目标，因此，难以对员工和不同部门间的工作绩效作横向比较，不能为以后的晋升决策提供依据。

116. BCDE 【考点】影响企业整体薪酬水平的因素

【解析】影响员工薪酬水平的因素很多，如图4所示。

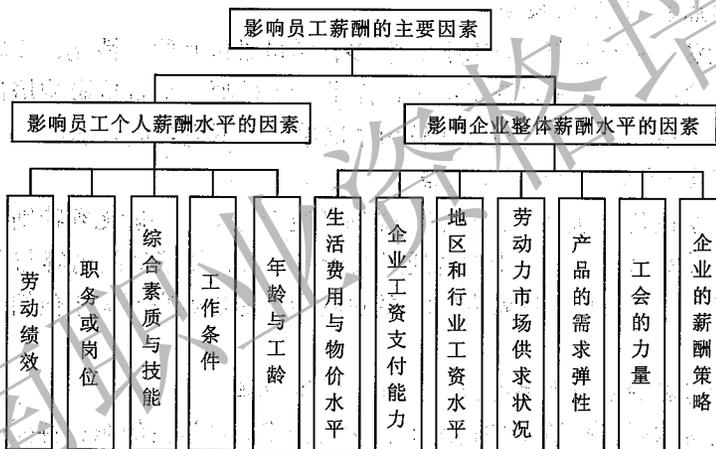


图4 员工薪酬影响因素分析

117. ABCDE 【考点】企业战略规划的内容

【解析】企业薪酬管理的目的是为了实现企业战略，为了使薪酬管理成为实现企业战略成功的关键因素，薪酬管理原则的制定应以企业战略为导向。企业战略规划的内容包括以下几个方面：①企业的战略目标，即企业在行业中的角色定位、财务目标、产品的市场定位等。②企业实现战略目标应具备的和已具备的关键成功因素。③具体实现战略的计划和措施。④对企业实现战略有重要驱动力的资源(人、财、物)，明确实现企业战略时需要的核心竞争力。⑤根据企业战略，确定激励员工具备企业需要的核心竞争力的方法论；确定员工实现战略、激励员工产生最大绩效的方法论。

118. ABCDE 【考点】岗位评价的权重系数的作用

【解析】岗位评价的权重系数的作用包括以下几个方面：①反映岗位的性质和特点，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、评定和估价。

119. ABDE 【考点】核算人工成本的基本指标

【解析】核算人工成本的基本指标包括企业从业人员年平均人数、企业从业人员年人均工作时数、企业销售收入(营业收入)、企业增加值(纯收入)、企业利润总额、企业成本(费用)总额、企业人工成本总额等。

120. ABDE 【考点】劳动法律事件的内容

【解析】劳动法律事件是指不以当事人的主观意志为转移，能够引起一定劳动法律后果的客观现象。例如企业破产，劳动者伤残、死亡，战争等。

121. ACE 【考点】劳动争议处理的自愿原则

【解析】调解劳动争议，应当根据事实和有关法律法规的规定，遵循平等、自愿、合法、公正、及时的原则。与劳动争议仲裁程序比较，调解委员会调解劳动争议强调了自愿原则，包括以下几个方面：①申请自愿。此项原则具有以下三个方面的内涵：a. 申请调解自愿。b. 调解过程自愿。c. 履行协议自愿。②尊重当事人申请仲裁和诉讼的权利。此项原则具有以下三个方面的内涵：a. 劳动争议发生后，解决劳动争议的方式由当事人自由选择协商、调解或仲裁，调解委员会不得阻止。b. 调解过程中，当事人均可提出申请仲裁的请求，调解委员会不得干涉。c. 劳动争议经调解委员会调解达成协议，当事人反悔，不愿履行该协议的，仍享有提请仲裁的权利，对此，调解委员会不得阻拦和干预。

122. ABCD 【考点】一般协议的特点

【解析】一般协议的特点包括：①主体平等性；②意思表示一致性；③合法性；④法律约束性。

123. ABDE 【考点】劳动纪律的制定要求

【解析】制定劳动纪律，应当符合的要求包括：①劳动纪律的内容必须合法。②劳动纪律的内容应当全面约束管理行为和劳动行为，工作纪律、组织纪律、技术纪律全面规定，使各个岗位的行为与职责都能做到有章可循、违章可究。③标准一致。④劳动纪律应当结构完整。

124. ACE 【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。每位员工都必须按照规定的时间、地点、质量、方法、程序和有关规程的统一规则要求履行自己的劳动义务，保持全体员工在劳动过程中的行为方式和联系方式的规范化，以维护正常的生产、工作秩序。其主要内容包括：①时间规则，作息时间、考勤办法、请假程序等。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、配合等的规则。⑤品行规则，语言、着装、用餐、行走、礼节等规则。⑥其他规则等。

125. ADE 【考点】职工被认定为工伤的情形

【解析】职工应当认定为工伤的情形包括以下几个方面：①在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的。②工作时间前后在工作场所内，从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害的。③在工作时间和工作场所内，因履行工作职责受到暴力等意外伤害的。④患职业病的。⑤因工外出期间，由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明的。⑥在上下班途中，受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的。⑦法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。

卷册二：专业能力

一、简答题(本题共2个小题,每小题16分,共32分)

1. 劳动定员标准有几大要素构成?行业定员标准包括哪些内容?(16分)

答:(1)劳动定员标准由三大要素构成:概述、标准正文、补充。

(2)行业定员标准包括:

①企业管理体制以及机构设置的基本要求和规范,按照不同生产能力和生产规模,提出年实物劳动生产率和全员劳动生产率的原则要求,规定出编制总额以及各类人员员额控制幅度;

②根据不同生产类型和生产环境、条件,提出不同规模企业各类人员比例控制幅度;

③规定各类人员划分的方法和标准;

④对本标准涉及的新术语给出确切定义;

⑤企业各工种、岗位的划分,其名称、代号、工作程序、范围、职责和要求;

⑥各工种、工序的工艺流程及作业要求;

⑦采用的典型设备与技术条件;

⑧用人的数量与质量要求;

⑨人员任职的国家职业资格标准(等级)。

2. 为实现有效的工作时间组织,企业可以采用哪些工作轮班制?(16分)

答:为实现有效的工作时间组织,企业可以采用以下工作轮班制:

(1)两班制。

(2)三班制。包括:间断性三班制、连续性三班制、四班三运转制。

(3)多班制。包括:四八交叉制、四六工作制、五班轮休制。

二、计算题(本题1题,共16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)

请根据表1中的相关数据,核算出该企业2012年以下四项经济指标:

(1)全年增加值(采用收入法)。(4分)

(2)全年人工成本总额。(4分)

(3)全年人工费用比率(4分)

(4)全年从业人员小时劳动报酬率。(4分)

解:(1)全年增加值(采用收入法)=劳动者报酬+固定资产折旧+生产税净额+营业盈余=3600+3000+2400+6000=15000(万元);

(2)全年人工成本总额=企业从业人员劳动报酬+社会保险费用+福利费用+教育培训费用+劳动保护费用+住房费用+其他人工成本=3600+1440+400+200+400+300+180=6520(万元);

(3)全年人工费用比率= $\frac{\text{人工费用}}{\text{销售收入(营业收入)}}$ = $\frac{6520}{32000}$ =20.38%;

(4)全年从业人员小时劳动报酬率= $\frac{\text{企业从业人员劳动报酬}}{\text{企业从业人员投入总工时}}$ = $\frac{3600000}{1200000}$ =

30(元/小时)。

三、综合分析题(本题共3个小题。第1小题18分,第2小题16分,第3小题18分,共52分)

1. 请结合本案例,分析说明事件处理法的基本程序和实施要点。(18分)

答:(1)事件处理法的基本程序包括:

①准备阶段。包括:指导员确定培训对象及人数;指导员确定议题的大致范围;每位学员根据议题制作个人亲历案例;指导员将学员分组;确定会议地点和会议时间;指导员准备好相关知识。

②实施阶段。包括:指导员向各小组成员介绍本法实施概要、背景特色及注意点;各小组简单介绍小组成员所提出的个案;从较容易讨论的内容开始,由指导员或组长排定讨论程序;各组开始进行讨论。

(2)事件处理法实施的要点包括:

①指导员确定的议题范围不宜过细,以免学员们没有问题可讨论;议题涉及问题不宜太少,否则不能充分实现公司情报的共有化利用。

②制作个人亲历案例时应注意的事项:这一案例应该是你亲身经历的问题中最难解决的一个实例;应尽可能是最近发生的;应是工作上经常发生的,难以判断、把握和处理,不能任其再次发生的;要简单记述该案例的原委。

③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)。

④各组讨论时应注意:学员自主讨论,指导员不参加讨论;自主讨论时,必须明确讨论目标,并注意时间的控制,每个个案进行时间约为30~40分钟;主持人在回答组员咨询时,应回答事件发生前的背景情况,而不是事件发生后的解决策略。

⑤在讨论“学到些什么”时,需多花费一些时间。

2. 请结合本案例,回答以下问题:

(1)按照不同的培训对象和要求,应当分别对哪几类人员进行培训?(4分)

(2)对相关人员绩效管理方面的培训,一般应包括哪些具体内容?(12分)

答:(1)按照不同的培训对象和要求,可分为专员工作人员的培训、一般考评者的培训、中层干部的培训、考评者与被考评者的培训等。

(2)对相关人员绩效管理方面的培训,一般应包括以下具体内容:

①企业绩效管理制度的内容和要求,绩效管理的目的、意义,考评者的职责和任务,考评者与被考评者的角色扮演等;

②绩效管理的基本理论和基本方法,成功企业绩效管理的案例剖析;

③绩效考评指标和标准的设计原理,以及具体应用中应注意的问题和要点;

④绩效管理的程序、步骤,以及贯彻实施的要点;

⑤绩效管理的各种误差与偏误的杜绝和预防;

⑥如何建立有效的绩效管理运行体系,如何解决绩效管理中出现的矛盾和冲突,如何组织有效的绩效面谈等。

3. 请结合本案例,分析说明一审法院应当如何做出合法公正的裁决。(18分)

答:本案是一起非常特殊而又具有代表性的工伤复发赔偿纠纷案件,牵涉到多个劳动法律问题。

俱乐部须对吕某旧伤复发承担相应的赔偿责任。因为，吕某系俱乐部职工，在工作中受伤应享受工伤待遇。虽然双方曾就吕某工伤待遇问题达成过赔偿协议，且双方劳动关系已经解除，但双方达成的赔偿协议的前提条件是吕某为十级伤残。两年后，吕某旧伤复发，经鉴定与其当年所受外伤有直接因果关系。由于俱乐部无证据证明吕某离开单位再次受伤，故应承担赔偿责任。

按照相关法律的规定，十级工伤可以解除劳动关系，但用人单位需给予劳动者经济补偿。据此，吕某根据该赔偿协议拿到了相应的补偿，这是符合法律规定的，该赔偿协议应该是有效的。按常理，吕某拿到补偿、交回工伤证、双方解除关系，该赔偿协议已经得到完全的履行，双方之间的纠纷应到此为止。然而，吕某的伤情在两年后发生了变化，其伤残等级提高到七级。由此可以看出，双方签订的赔偿协议的前提条件发生了根本性改变，相较不同伤残等级所应享受的待遇，原赔偿协议明显存在缺陷，失去了客观存在的基础。由于吕某享受的赔偿低于国家法定标准，故原赔偿协议由有效转为无效，俱乐部也因此不能免除赔偿责任，具体赔偿数额标准要按原鉴定时的标准，即2003年的标准赔付。

双方解除劳动关系后吕某旧伤复发，仍应得到相应的赔偿。因为，经劳动能力鉴定委员会复查鉴定，工伤职工伤残等级、生活费自理障碍等发生变化的，自做出劳动能力鉴定结论次月起，其伤残津贴、生活护理费作相应的调整。

吕某应该获得的赔偿是俱乐部在工作赔偿责任范围内对原赔偿协议中对吕某经济损失中低于国家标准部分的补偿。因为，如果按照新鉴定时的标准确定赔偿标准，双方必须仍然存在劳动关系。而双方已经不存在劳动关系，故使用吕某初次鉴定时的标准更加客观公平。吕某重新要求俱乐部赔偿，也是基于双方原有的劳动关系，既然双方曾就该问题达成过协议，只是赔偿的前提发生了变化，那么，工伤赔偿的标准应当按照原赔偿协议的标准予以确定。

综上所述，俱乐部应支付吕某再次住院的检查费、住院费和医药费9945.31元，交通费650元，一次性伤残补助金12000元（吕某12个月的工资）以及一次性医疗补助费，伤残就业补助金、误工费、住院伙食补助费等费用。

【说明】此处依据2003年颁布的《工伤保险条例》进行赔付，2010年修订的《工伤保险条例》将七级伤残的一次性伤残补助金修改为13个月的本人工资。