

2015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. 职业道德的特征是()。
 - A. 范围上的相对有限性
 - B. 内容上的持续变动性
 - C. 形式上的普遍单调性
 - D. 执行中的权威强制性
2. 我国社会主义道德建设的基本原则是()。
 - A. 享乐主义
 - B. 拜金主义
 - C. 利己主义
 - D. 集体主义
3. 对于客户的询问, 员工符合职业用语规范要求的回答是()。
 - A. “不知道”
 - B. “问别人去吧”
 - C. “这事不归我管”
 - D. “我帮你打听一下”
4. 关于团结互助, 员工正确的做法是()。
 - A. 任何时候都要大公无私, 不计报酬地支持别人的发展
 - B. 只要员工工作上有困难, 立即放下手头上的工作去帮助解决
 - C. 工作时, 要多为同事着想, 多为同事提供便利条件
 - D. 利人才能利己, 为了自身利益, 要积极鼓励团结互助
5. 关于“德”和“才”的关系, 正确的说法是()。
 - A. “才”决定了一个人贡献的大小, 所以“才”比“德”重要
 - B. 在市场经济社会, “才”比“德”重要
 - C. “德”者, “才”之帅也
 - D. 有“德”之人必然是有“才”之人, 因而“德”重于“才”
6. 可持续发展的理念所蕴含的道德要求是()。
 - A. 团结协作
 - B. 艰苦奋斗
 - C. 科技为本
 - D. 代际公平
7. 关于道德评价, 正确的说法是()。
 - A. 道德评价是一种主观判断, 没有客观依据和标准
 - B. 道德评价的关键是看其行为是否符合社会道德规范
 - C. 每个人都能对其他人进行道德评价, 但不能做自我道德评价
 - D. 领导对员工的道德评价具有权威性
8. 关于售后服务, 正确的做法是()。
 - A. 客户未对售出产品提出意见, 表明商品不存在问题
 - B. 商品既已售出, 概不更换
 - C. 维护自身形象, 拒绝投诉者登门
 - D. 由于产品质量问题导致客户使用不便, 要亲自登门致歉

(二) 多项选择题(第9~16题)

9. 关于企业形象,正确的理解是()。
- A. 企业信誉是企业形象的本质
B. 企业形象对员工个人发展产生重要影响
C. 提高产品质量和服务质量是树立企业形象的核心
D. 企业整体形象由企业员工个人形象积累而成
10. 下列做法中,符合节俭要求的是()。
- A. 某公司以自助餐的形式宴请客户,节省了开支
B. 某工厂规定,厂房内自然光线充足时,要关闭电灯
C. 某公司规定,员工上厕所时间一律不得超过5分钟
D. 某公司要求员工,纸张用完正面,需用背面作草纸
11. 关于创新,正确的理解是()。
- A. 创新的本质是突破旧的思维定势
B. 改变产品的形式不属于创新的范畴
C. 没有创新的民族是没有希望的民族
D. 没有创新意识和效果的员工,一定不是合格的员工
12. 关于职业纪律,正确的看法是()。
- A. 每一个从业人员在开始工作之前,均应明确职业纪律的要求
B. 职业纪律是员工维护自身正当权益的基本保障
C. 职业纪律是职业道德的重要内容
D. 职业纪律是由少数人制定并强制多数人遵守的职业规范
13. 关于爱岗敬业,正确的理解是()。
- A. 只有干自己所喜爱的职业,才能发挥自己的聪明才智
B. 只要兢兢业业干下去,就可能热爱这项工作
C. 不论干什么工作,只要充满热情,专心致志,就能够不断进步
D. 无论做什么事情,都应该肩负起自己的职责
14. 下列说法中,合乎办事公道要求的是()。
- A. 倡导办事公道是构建和谐社会的内在需要
B. 要做到办事公道就必须不讲任何人情
C. 办事公道就是站在公正的立场上,对当事双方按统一标准办事
D. 办事公道主要是对当权者的要求
15. 下列做法中,合乎举止得体要求的是()。
- A. 把握分寸,不做出格的事
B. 不轻浮
C. 不忍让挑剔的顾客
D. 情绪镇静,有条不紊
16. 关于诚实求信,正确的说法是()。
- A. 诚实是绝对的,没有对象性
B. 守信是诚实与否的重要判断依据和标准
C. 当对方的表现违背诚实要求时,自身的守信是不当行为
D. 诚实是守信的心理基础,守信是诚实的外在表现

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择答案的相应字母涂黑。

17. 近几年,全国房价上涨过快,关于买房,你认为()。
- A. 不再想买房这事了
B. 虽然买房困难很多,但总得想办法给自己安个家
C. 这辈子无论如何也买不起房子了
D. 如果能贷款买房,那么,就通过贷款买房,先住上再说
18. 如果你经过深思熟虑想出了一项非常好的经营方案,但你提出了几次,这项方案也没有被管理层采纳,你会()。
- A. 继续找机会与上司沟通,直到上司能够理解自己的想法
B. 以后再也不提这样的意见或建议了
C. 认为上司听不见别人的意见、建议,会影响自己的前途
D. 想想可能自己曾经在什么地方得罪过上司
19. 公司经营不景气,准备裁减人员,你认为应该被裁减的人员是()。
- A. 女员工
B. 年老体弱的人员
C. 行政人员
D. 消极怠工的人员
20. 单位组织联欢会,大家或者唱歌或者跳舞,你既不会唱歌,也不会跳舞,此时你会()。
- A. 静静地待在某个角落里,等着活动结束
B. 附和着别人的歌舞,打个节拍
C. 悄悄离开会场
D. 为了照顾大家的情绪,随便表演个节目
21. 如果你和同事为了一点小事闹矛盾,双方都感觉很别扭,你一般会()。
- A. 认为这样的朋友不值得交往
B. 想办法与对方沟通
C. 等对方来找到自己沟通
D. 让时间来慢慢化解矛盾
22. 某公司发生员工迟到早退的现象,如果你来当这家公司的经理,你首先要做的事情是()。
- A. 表扬奖励工作表现好的员工
B. 处罚违规违纪的员工
C. 有赏有罚
D. 自己带头做出表率
23. 某电视台播放了这样一则新闻:一家小饭馆用纸箱做包子馅料,赚取顾客钱财,后经有关部门查实,这则新闻纯属虚构。你的感受是()。
- A. 电视台管理不严,发生这样的事情十分遗憾
B. 电视台根本靠不住,以后再也不相信电视新闻了
C. 小饭馆包子馅料存在问题,以后再不吃包子了
D. 政府主管机构应严肃惩处制造虚假新闻的当事人
24. 同事小王发现你在工作中的一点小小纰漏并及时指出来,而同事小张认为这样的事情司空见惯,根本就不是问题,你会()。

- A. 认为小王大惊小怪，故作严肃，不放在心上
- B. 按照小王指出来的加以改正
- C. 认为小张的做法会纵容自己的缺点
- D. 认为小张做人做事宽宏大度
25. 你的一位朋友表示要向你提出在他看来十分中肯的批评意见，你刚刚听他说了几句话，就知道他是把事情搞错了，你会()。
- A. 打断他的话，并耐心告诉他事情的本来面目
- B. 警告这位朋友，下次再发生这样的事情，自己就不再把他当朋友
- C. 听他说完话，再把自己所了解的情况讲给他听
- D. 当即告诉这位朋友，批评人要讲事实依据

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(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. 效用最大化行为的观点, 通常作为()的基本假设。
A. 市场分析 B. 经济分析 C. 成本分析 D. 价格分析
27. 劳动的所有者提供要素服务得到的报酬称为()。
A. 租金 B. 工资 C. 成本 D. 利润
28. 在处理劳动争议时, 如果没有准确适用的法律条款, ()可直接适用。
A. 岗位规范 B. 企业员工手册
C. 劳动法的基本原则 D. 劳动纪律制度
29. ()是劳动法最主要的表现形式。
A. 劳动法律 B. 宪法
C. 劳动规章 D. 国务院劳动行政法规
30. ()是目前了解企业经营外部环境情况的主要方法。
A. 获取口头信息 B. 获取书面信息 C. 外部环境预测 D. 专题性调研
31. 以下对企业横向发展战略的特点的表述, 不正确的是()。
A. 可以减少行业竞争的激烈程度 B. 减少由于竞争带来的不确定性
C. 提高企业抵御风险的能力 D. 有利于把握消费者需求变化的规律
32. 在复杂的购买行为中, 购买者的购买决策过程包括: ①收集信息; ②引起需要; ③决定购买; ④评价方案; ⑤买后行为。其正确排序为()。
A. ②①④③⑤ B. ③②①④⑤ C. ③①④②⑤ D. ④①③②⑤
33. ()是指员工对自己的工作所抱有的一般性的满足与否的态度。
A. 工作成就 B. 工作绩效 C. 工作满意度 D. 工作态度
34. ()是人对某种事物或特定对象所持有的一种肯定或否定的心理倾向。
A. 认知 B. 态度 C. 知觉 D. 动机
35. ()把领导行为风格与下属参与决策相联系, 讨论如何选择领导方式, 参与决策的形式以及参与的程度。
A. 费德勒权变模型 B. 情境模型
C. 路径—目标理论 D. 参与模型
36. ()不属于人力资本投资支出的形式。
A. 实际支出 B. 心理损失 C. 时间支出 D. 无形支出
37. 组织开发的基本出发点是改善整个组织的()。
A. 结构 B. 职能 C. 文化 D. 制度
38. ()是人力资源总规划目标实现的重要保证。
A. 人力资源战略规划 B. 人力资源费用计划
C. 人力资源培训规划 D. 人力资源制度规划
39. ()是岗位人员完成职责时可以在一定限度内(有时未经上级允许)自由行使的权力。
A. 职权 B. 权责 C. 权限 D. 职责

40. 工作岗位分析信息的主要来源, 不包括()。
- A. 任职者报告 B. 书面资料 C. 同事的报告 D. 样本分析
41. 以下关于岗位规范和工作说明书的区别, 不正确的是()。
- A. 两者涉及的内容不同 B. 两者结构形式不同
C. 两者突出的主题不同 D. 两者适用范围不同
42. 企业专业生产或成批轮番生产的产品工时定额, 其修改间隔期一般是()。
- A. 3个月 B. 一年 C. 6个月 D. 二年以上
43. 以下关于劳动定员与劳动定额的表述, 不正确的是()。
- A. 二者的应用范围相同
B. 二者的计量单位不同
C. 二者的内涵完全一致
D. 劳动定额采用的劳动时间单位是“工时”、“工日”
44. 以下关于劳动效率定员法核算指标的表述, 不正确是()。
- A. 班产量定额 = 工时定额 / 工作时间
B. 工人劳动效率 = 劳动定额 × 定额完成率
C. 以手工操作为主的工种更适合用此方法
D. 其实质是根据工作任务量和劳动定额核算定员人数
45. 编制定员标准的原则, 不包括()。
- A. 形式要简化 B. 人岗要匹配 C. 内容要协调 D. 计算要统一
46. () 不属于外部招募的缺陷。
- A. 筛选难度大 B. 招募成本大 C. 进入角色慢 D. 不利于创新
47. () 主要是为了适应高层次人才的需求与高级人才的求职需求而发展起来的。
- A. 网络招聘 B. 借助中介 C. 猎头公司 D. 熟人推荐
48. 笔试往往很难测试应聘者的()。
- A. 性格与兴趣 B. 专业知识 C. 社会文化知识 D. 专业能力
49. 在面试评价阶段, 运用评语式评估的缺点是对应聘者之间不能进行()比较。
- A. 横向 B. 侧向 C. 纵向 D. 多维度
50. () 是指在控制的情境下, 向应试者提供一组标准化的刺激, 以所引起的反应作为代表行为的样本, 从而对个人的行为作出评价的方法。
- A. 心理测试 B. 道德测试 C. 能力测试 D. 健康测试
51. 选拔成本效益的计算公式为()。
- A. 选拔成本效益 = 录用人数 / 招聘总成本
B. 选拔成本效益 = 被选中人数 / 招募期间的费用
C. 选拔成本效益 = 被选中人数 / 选拔期间的费用
D. 选拔成本效益 = 正式录用的人数 / 录用期间的费用
52. () 具有省时的特点, 能尽快检查出某种测试方法的效度。
- A. 预测效度 B. 费用效度 C. 内容效度 D. 同测效度
53. 以() 为标准进行的配置是在岗位和应聘者之间进行必要调整, 以满足各个岗位人员配置的要求。
- A. 人员选择 B. 单向选择 C. 岗位选择 D. 双向选择

54. ()是指通过培训需求分析以明确哪些岗位人员需要提高知识、技能,还是能力素质。
- A. 排他分析 B. 需求确认 C. 人员分析 D. 因素确认
55. ()是对某一个或少数几个培训需求要点的操作性细化方案,反映了组织对该培训项目的基本意图与期望。
- A. 培训方案 B. 培训规划 C. 培训目标 D. 培训调查
56. 柯克帕特里克培训评估模式中的反应评估一般都是使用()搜集满意度。
- A. 观察法 B. 测试法 C. 问卷调查法 D. 情景模拟
57. ()是指企业开展培训所获得的货币收益与培训总投入之间的比值。
- A. 培训投资回报率 B. 培训项目收益率
C. 培训项目成本率 D. 培训效率
58. 课程设计的基点是()。
- A. 有效利用培训资源 B. 满足组织的培训需求
C. 提高个人和组织的绩效 D. 最大限度地调动受训者的积极性
59. 讲授法受到教师水平和学员接受知识能力的影响,会使受培训者感到传授方式较()。
- A. 难以接受 B. 新鲜 C. 和实际脱节 D. 枯燥单一
60. 模拟训练法可以提高受训者的()。
- A. 特定应变能力 B. 特殊工作技能
C. 处理问题能力 D. 特定工作行为
61. 企业培训()的根本作用在于为培训活动提供一种制度性框架和依据,使培训沿着法制化、规范化轨道运行。
- A. 制度 B. 模式 C. 方案 D. 目标
62. ()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. 绩效管理目标 C. 绩效管理方法 D. 绩效管理内容
63. 在大型公司中,总经理、管理人员的绩效考评一般采用()。
- A. 结果导向型考评方法 B. 行为导向型主观考评方法
C. 品质导向型考评方法 D. 行为导向型客观考评方法
64. ()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
65. 行为导向型主观考评方法不包括()。
- A. 选择排列法 B. 关键事件法 C. 成对比较法 D. 强制分布法
66. 以下关于行为观察法的表述,不正确的是()。
- A. 首先确定工作行为处于何种水平
B. 是在关键事件法的基础上发展起来的
C. 在量表的结构上与行为锚定等级评价法有所不同
D. 评价者根据某一工作行为发生频率对被评价者打分
67. ()是结果导向型考评方法中能克服员工优异表现与较差表现共生性的考评方法。

- A. 目标管理法 B. 绩效标准法 C. 直接指标法 D. 成绩记录法
68. 图解式评价量表法所选择的评价要素不包括()。
- A. 个体方面的因素 B. 与行为有关的因素
C. 与工作成果有关的因素 D. 与工作环境条件有关的因素
69. 提高绩效面谈的质量必须采取有效的信息反馈方式, 并且使其具有针对性和()。
- A. 系统性 B. 全面性 C. 多样性 D. 适应性
70. 薪酬的非货币形式不包括()。
- A. 员工福利 B. 表彰嘉奖 C. 荣誉称号 D. 奖章授予
71. 影响企业整体薪酬水平的主要因素, 不包括()。
- A. 工作条件 B. 劳动力市场供求关系
C. 薪酬策略 D. 地区、行业工资水平
72. 决定企业薪酬体系类型的外部因素, 不包括()。
- A. 外部市场薪酬水平 B. 劳动力供给状况
C. 社会经济发展状况 D. 现行的薪酬政策
73. 从横向分类看, 薪酬制度是各种单项薪酬制度的组合, 但它不包括()。
- A. 工资制度 B. 福利制度 C. 奖励制度 D. 补贴制度
74. 在岗位评价中, ()要素评价的是岗位的劳动卫生状况。
- A. 劳动责任 B. 劳动技能 C. 劳动强度 D. 劳动环境
75. 工作岗位评价标准不包括()。
- A. 指标的分级标准 B. 指标的量化标准
C. 评价的方法标准 D. 评价的程序标准
76. ()是指企业人工成本占企业净产值(企业增加值或附加值)的比例。
- A. 成本收益率 B. 人工费用率 C. 劳动分配率 D. 人工成本比
77. 从我国社会保障的实践活动来看, 社会福利针对的是()。
- A. 军人及其家属
B. 劳动者
C. 社会贫困者或生活在贫困线以下的人
D. 全体居民
78. ()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
79. ()是企业组织内部依据具体分工, 在同一级机构、职能业务人员之间的信息传递。
- A. 纵向信息沟通 B. 综合信息沟通 C. 横向信息沟通 D. 标准信息沟通
80. 企业劳动关系调整信息系统设计的主要内容不包括()。
- A. 信息需求分析 B. 信息储存 C. 信息收集与处理 D. 信息提供
81. 以下关于工作时间的表述, 不正确的是()。
- A. 每月制度工作日为 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. 劳动者超过日制度工作时间以外延长工作时间的称为加点

82. 以下关于集体合同的表述, 不正确的是()。

- A. 集体合同的法律效力等同于劳动合同
 B. 集体合同不可以由劳动者个人与企业签订
 C. 现实劳动关系的存在是集体合同存在的基础
 D. 集体合同经劳动行政部门审核后具有法律效力

83. 职工代表大会讨论集体合同草案应当有()职工代表或职工出席。

- A. 2/3 以上 B. 全部 C. 3/4 以上 D. 半数以上

84. 当事人因主张有待确定的权利和义务所发生的争议属于()。

- A. 个别争议 B. 集体争议 C. 利益争议 D. 权利争议

85. 在工伤事故分类中, 按照伤害而致休息的时间长度划分, 休息()以上的失能伤害为重伤。

- A. 100 日 B. 104 日 C. 105 日 D. 125 日

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. 以下关于劳动力市场性质的表述, 正确的有()。

- A. 劳动力市场是社会生产得以进行的前提条件
 B. 劳动力与工资的交换行为只能是一种等价交换
 C. 劳动力市场的劳动交换决定了劳动力的市场价值
 D. 劳动力市场交换是具有最高效率、消耗最低费用的最经济的形式
 E. 薪资福利保险是实现和决定劳动力市场交换行为的必要手段

87. 以下关于摩擦性失业的表述, 正确的有()。

- A. 是低效率利用劳动资源的需要
 B. 是一种非正常性失业
 C. 是动态性市场经济的一个自然特征
 D. 是一种岗位变换之间的失业
 E. 表明劳动力经常处于流动过程之中

88. 以下关于劳动法的基本原则的表述, 正确的有()。

- A. 它具有高度的权威性 B. 它具有高度的稳定性
 C. 其稳定性低于劳动法律制度 D. 其权威性低于劳动法律制度
 E. 它反映了所调整的劳动关系的特殊性

89. 集体合同制度规定了()。

- A. 履行集体合同的规则 B. 监督集体合同的规则
 C. 检查集体合同的规则 D. 订立集体合同的原则
 E. 协商、订立集体合同的程序

90. 一般战略控制标准包括()。

- A. 成效标准 B. 品质标准 C. 废弃标准 D. 能力标准
 E. 行为标准

91. 投入期企业可以采取的营销策略有()。
- A. 快速掠取策略 B. 缓慢渗透策略 C. 缓慢掠取策略 D. 混合掠取策略
E. 快速渗透策略
92. 管理者与领导者比较,其主要特点有()。
- A. 正确地做事 B. 制订计划和预算
C. 做正确的事 D. 询问如何和何时
E. 询问什么和为什么
93. 人的心理过程包括()的相互联系和影响。
- A. 思维活动 B. 记忆活动 C. 认知活动 D. 情感活动
E. 意志活动
94. 人的心理属性包括()。
- A. 心理素质 B. 个性心理特征 C. 个性意识倾向 D. 心理状态
E. 心理过程
95. 工作岗位分析对各类工作岗位所进行的系统研究,其具体研究的内容包括()。
- A. 劳动条件和环境 B. 工作职责和权限
C. 任职资格和条件 D. 岗位之间的关系
E. 工作性质和任务
96. 在汇总产品实耗工时的基础上,可采用()计算出单位产品的实耗工时。
- A. 抽样调查法 B. 分类统计法 C. 原始记录法 D. 间接算法
E. 直接算法
97. 按设备岗位定员时,负荷量不超过4个小时的岗位一般要考虑()。
- A. 兼岗 B. 合并 C. 兼职 D. 兼做
E. 撤销
98. 考官在对应聘者面试提问时,应注意的事项有()。
- A. 重点了解应聘者的求职动机 B. 重点观察应聘者的非语言行为
C. 有意提问一些相互矛盾的问题 D. 所提问题要直截了当、语言简练
E. 要尽量避免提出引导性的问题
99. 内部招募通过()等方法从企业内部人力资源储备中选拔所需人才。
- A. 人员重聘 B. 内部晋升 C. 工作调换 D. 人员培训
E. 工作轮换
100. 采用校园上门招聘应关注的问题包括()。
- A. 大学生对走上社会参加工作有不切实际的预期
B. 对学生感兴趣的问题做好充分准备
C. 做好宣传鼓动工作吸引更多大学生
D. 大学生在就业中常有脚踩几只船的现象
E. 关注有关大学生就业的政策和规定
101. 现代面试以面试问答为主,加入一些辅助形式,具体包括()。
- A. 讲演式 B. 模拟操作 C. 答辩式 D. 互动式
E. 案例分析
102. 企业人员招聘成本包括()。

- A. 招募成本 B. 直接成本 C. 安置成本 D. 选拔成本
E. 录用成本

103. 人员配置的基本原理包括()。

- A. 能位对应原理 B. 强化奖惩原理
C. 弹性冗余原理 D. 互补增值原理
E. 动态适应原理

104. 劳动分工的主要层次包括()。

- A. 性别分工 B. 一般分工 C. 特殊分工 D. 个别分工
E. 年龄分工

105. 培训需求组织整体层面分析的信息来源包括()。

- A. 政府的产业政策 B. 工作分析
C. 质量控制报告 D. 员工的工作行为
E. 企业的生产率、事故率、疾病、辞职率、缺勤率等

106. 统筹各组织机构和各类人员的教育培训, 应从()等方面提出培训目标和具体计划, 为培训工作的开展提供指导性意见。

- A. 培训内容 B. 培训资源 C. 实施方式 D. 考核评价
E. 组织保障

107. 在制订培训评估方案时, 最好能够由()共同进行, 以保证评估的科学性和切实可行性。

- A. 项目实施人员 B. 培训管理人员
C. 培训评估人员 D. 培训评估应用人员
E. 外部培训顾问

108. 以掌握技能为目的的实践型培训方法有()。

- A. 工作指导法 B. 工作轮换法 C. 案例分析法 D. 特别任务法
E. 个别指导法

109. 培训前对培训师的一般要求有()。

- A. 应取得教师职业资格证书 B. 做好培训各项准备
C. 决定如何在学员之间分组 D. 根据培训指南进行
E. 检查日程安排并留有余地

110. 由于涉及的对象和内容不同, 绩效管理程序的设计可分为()。

- A. 绩效管理制度设计 B. 具体考评标准设计
C. 管理的总流程设计 D. 具体考评程序设计
E. 考评信息系统设计

111. 企业绩效管理系统由()等多个子系统组成。

- A. 绩效管理制度设计 B. 绩效管理程序设计
C. 绩效管理工具开发 D. 绩效管理组织设计
E. 管理信息系统设计

112. 绩效计划与传统考评方式相比, 其主要特征有()。

- A. 绩效计划是一个双向沟通的过程
B. 参与和承诺是制定绩效计划的前提

- C. 绩效计划是企业生产作业计划的基础
- D. 绩效计划是关于工作目标和标准的契约
- E. 绩效计划是上级主管对未来发展的预测
113. 行为观察法要求考评者根据被考评者某一工作行为发生频率或次数的多少对其进行评定, 其考评标准中所使用的描述词语有()。
- A. 从不 B. 偶尔 C. 有时 D. 随时
- E. 总是
114. 综合型绩效考评方法包括()。
- A. 合成考评法 B. 强迫选择法
- C. 加权选择量表法 D. 结构式叙述法
- E. 图解式评价量表法
115. 薪酬的表现形式包括()。
- A. 精神的与物质的 B. 稳定的与非稳定的
- C. 有形的与无形的 D. 货币与非货币的
- E. 内在的与外在的
116. 薪酬日常管理是由()组成的循环, 这个循环称之为薪酬成本管理循环。
- A. 薪酬预算 B. 薪酬计划 C. 薪酬支付 D. 薪酬决算
- E. 薪酬调整
117. 薪酬体系设计所要体现的劳动基本形态包括()。
- A. 潜在劳动 B. 静态劳动 C. 流动劳动 D. 凝固劳动
- E. 动态劳动
118. 在设计建议奖时要注意的事项包括()。
- A. 只要是出于达到组织目标的动机, 均应该获奖
- B. 奖金的金额应该较低, 而获奖人员的面要较宽
- C. 如果建议重复, 原则上只奖第一个提此建议者
- D. 如建议被采纳, 在此奖之外还可给予其他奖金
- E. 根据工作任务和目标的变化随时调整奖金数额
119. 岗位劳动责任主要包括()。
- A. 质量责任 B. 产量责任 C. 看管责任 D. 安全责任
- E. 直接责任
120. 企业确定合理人工费用时, 应以()等因素为基准来进行衡量。
- A. 企业的支付能力 B. 劳动力市场供求状况
- C. 工资的市场行情 D. 社会消费水平的高低
- E. 员工的生计费用
121. 职工参与企业民主管理的形式包括()。
- A. 个人参与 B. 合作参与 C. 岗位参与 D. 间接参与
- E. 组织参与
122. 员工满意度调查的内容包括()。
- A. 薪酬 B. 组织 C. 晋升 D. 工作
- E. 环境

123. 用人单位内部劳动规则的特点包括()。

- A. 制定主体的特定性
- B. 内容具有动态性
- C. 企业和劳动者共同的行为规范
- D. 制定具有科学指导性
- E. 企业经营权与职工民主管理权相结合的产物

124. 集体合同是集体协商双方代表根据劳动法律法规的规定,就()在平等协商一致的基础上签订书面协议。

- A. 劳动报酬
- B. 休息休假
- C. 工作时间
- D. 保险福利
- E. 劳动安全卫生

125. 按照劳动争议标的的不同,可以把劳动争议划分为()。

- A. 权利争议
- B. 利益争议
- C. 因劳动条件而发生的争议
- D. 劳动合同争议
- E. 因劳动报酬而发生的争议

2015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,第1小题13分,第2小题15分,共28分)

1. 培训课程设计过程分哪几个阶段?每个阶段所强调的基本内容是什么?(13分)
2. 选择确定绩效考评方法时,应考虑哪些重要因素?提出绩效管理运行程序、实施步骤的具体要求时,应考虑哪些基本问题?(15分)

二、计算题(本题1题,共18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)

某石油机械工业公司下属机加工车间在报告期内生产甲、乙、丙、丁四种产品,每种产品的劳动定额完成情况以及相关出勤率指标,如表1所示。

表1 报告期机加工车间产品生产与工时统计表

产品名称	工时定额/(工时/件) I_n	实际产量/件 Q_i	实际完成定额工时	实耗工时总数	劳动定额完成率指标/(%)
甲	2	15000		24000	
乙	2.6	10000		20000	
丙	4.4	5000		20000	
丁	6	12000		60000	
合计	—	—		124000	

注:生产工人平均出勤率为95%

根据表1中的已知数据计算出以下指标,并填写表1的空栏。

- (1) 计算甲、乙、丙、丁四种产品与该车间整体的劳动定额完成率。(12分)
- (2) 如计划期的产品产量将在报告期的基础上各提高10%,请根据报告期的整体劳动定额完成率、出勤率等指标,核算计划期内生产工人的定员人数。(6分)

三、综合分析题(本题共2题,第1小题16分,第2小题18分,共34分)

1. 宝洁公司在用人方面,是外企中最为独特的,它与其他外企不同,宝洁公司只接收刚从大学毕业的学生。由于我国只有每年的7月份才有毕业生,宝洁才不得不接收少量的非应届毕业生。宝洁公司北京地区人力资源部傅经理介绍说,在中国,宝洁公司90%的管理人员是采用校园招聘方式从各大学应届毕业生中招聘来的。20年来,宝洁公司已经聘用了几千名应届大学生。

请结合本案例回答以下问题:

- (1) 校园招聘主要有哪几种方式?它适合于招聘哪几类岗位人员?(8分)
- (2) 采用校园招聘方式招聘应届大学毕业生应该关注哪些问题?(8分)

2. 今年5月12日,某航空地面服务公司与公司工会推选出的协商代表经过集体协商,签订了一份集体合同草案,双方首席代表签字后,该草案经五分之四的职工代表通过。其中,工资和劳动时间条款规定:公司所有职员每月工资不低于3500元,实行每天工作8小时,每周工作40小时的工时制度。5月20日该公司将集体合同报送当地人力资源和社会保障局登记、审查、备案。由于当地行政部门在15日内未提出异议,根据有关规定,从6月正式生效。

今年7月,该公司录用左某为安全检查员,并于7月1日与他签订了为期3年的劳动合同,约定其每月工资3000元。2个多月后,左某在与同事聊天时偶然得知,公司与工会签订了集体合同,约定职工每月最低工资不少于3500元。左某认为自己的月工资标准低于集

河南职业资格培训网 | www.hnzvzgdpx.com 河南职业教育考试领导者
 体合同的约定，于是与公司交涉，要求提高工资，但未获公司同意。左某不服，10月份向当地劳动争议仲裁委员会提起申诉。要求该公司按照集体合同规定的月工资标准3500元履行劳动合同，并补足同年7月至10月低于集体合同约定的月工资标准部分的劳动报酬。

争议仲裁委员会受理了此案，该公司在答辩时声称，集体合同是公司与公司工会在5月份签订的，在职的正式员工，而左某是7月入职的，不在此集体合同适用的员工范围内。

请对本案作出评析。(18分)

四、方案设计题(本题1题，共20分)

某机械制造企业为了进行岗位薪酬制度设计，拟对生产一线的操作技能岗位进行一次系统全面的评价。

请对操作复杂程度和产品质量要求程度两项岗位评价指标的分级标准进行设计，要求每一项指标的评价标准分为五个等级，对每个等级的分级标准作出界定，并填入表2和表3中。(20分)

表2 操作复杂程度分级标准表

等级	分级定义
1	
2	
3	
4	
5	

表3 产品质量要求程度分级标准表

等级	分级定义
1	
2	
3	
4	
5	

2015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 2D 3D 4D 5C 6D 7B 8D

(二)多项选择题(第9~16题)

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

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(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. B 【考点】效用最大化的观点

【解析】效用最大化行为的观点,通常作为经济分析的基本假设。它并不是说任何一个市场主体的每一种经济选择和经济决策行为都达到了效用最大化的目标,而是说主体的行为可以用效用最大化的观点加以分析和预测。

27. B 【考点】生产要素的报酬

【解析】生产要素分为四类:①土地;②劳动;③资本;④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。

28. C 【考点】劳动法基本原则的作用

【解析】劳动法的基本原则有助于劳动法的理解、解释,对于认识劳动法本质有指导意义,可以弥补劳动法律规范可能存在的缺陷。在处理劳动争议时,极有可能出现没有准确适用的法律条款,此时,劳动法的基本原则可以直接适用,补充劳动法律制度的不足等。

29. A 【考点】劳动法律

【解析】劳动法律是全国人民代表大会及其常务委员会依据宪法制定的调整劳动关系的规范,包括《工会法》和《劳动法》等。劳动法律是劳动法的最主要的表现形式,其主要内容分为劳动关系法与劳动标准法。

30. A 【考点】企业外部经营环境的分析方法

【解析】企业经营外部环境因素调研的方法主要包括:①获取口头信息;②获取书面信息;③专题性调研。其中,获取口头信息是一种在各种正式场合收集口头信息的方法,

如个别交谈、调查、访问、座谈会、讨论会等，这是目前了解外部环境情况的主要方法。

31. C 【考点】企业横向发展战略的特点

【解析】横向发展战略是通过收购竞争对手的产品和服务而获得新产品和服务。一般新产品和服务与企业原有的产品和服务有着密切的联系。横向发展战略的优点在于：①可以减少行业竞争的激烈程度和由于竞争带来的不确定性；②有利于企业把握消费者需求变化的规律，加强企业对市场的控制力；③实现战略协同效应；④取得规模效应等。其缺点在于：①规模过大可能带来规模的不经济性；②企业抵御风险的能力降低。

32. A 【考点】购买决策过程

【解析】在复杂的购买行为中，购买者的购买决策过程由五个阶段构成：①引起需要。购买者产生某种需要时，是其决策过程的开始。②收集信息。消费者必须收集有关信息来支持自己的购买行为。③评价方案。消费者在收集信息的基础上对产品的性能、特点进行分析、评价。④决定购买。在消费者形成购买意图之后，并不意味着实际购买就会发生，这时别人的态度和意外情况会对购买行为有直接影响。⑤买后行为。消费者购买某种产品后会产生某种程度的满意或不满意。

33. C 【考点】工作满意度

【解析】工作满意度是指员工对自己的工作所抱有的一般性的满足与否的态度。一个人对工作的满意度水平高，就可能对工作持积极态度；相反，对工作的满意度水平低，就可能对工作持消极态度。

34. B 【考点】态度的分析

【解析】态度是人对某种事物或特定对象所持有的一种肯定或否定的心理倾向。它是外界刺激与个体行为之间的中介因素，个体对外界刺激的反应会受到自己态度的调节。大量的心理学实验发现，个体的态度支配着他的回忆、判断、思考和选择取舍，即决定了一个人将会看到什么、听到什么、想些什么和做些什么。

35. D 【考点】领导行为的权变理论

【解析】弗罗姆和耶顿提出了“领导者参与模型”。他们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的形式以及参与的程度。该模型的突出特点是其规范化：它提出了一系列根据不同情境类型而遵循的规则，供领导者决策时确定下属参与的形式与程度。

36. D 【考点】人力资本投资支出的形式

【解析】人力资本投资支出主要分为三类：①实际支出或直接支出；②放弃的收入或时间支出；③心理损失。这些支出都是为了增强人的知识、技能、生产能力而发生的支出行为，其目的是为了增进个人、企业或社会的人力资本的生产力。

37. B 【考点】组织开发的含义

【解析】组织开发是提高组织能力的一套技术措施，其基本目标是改变组织氛围、组织环境和组织文化。在正常情况下，组织开发的重点是组织的协作能力，解决组织内部冲突和矛盾，建立合作的目标，改变组织价值观和组织文化，旨在提高组织的生产率和效能。组织开发的基本出发点是改善整个组织的职能。

38. D 【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，企业人力资源管理制度规划是保证人力资源总规划目标实现的重要保证，包括人力资源管理制度体系建设的程序、制度化管理等内容。

39. C 【考点】组织结构设计后的实施原则

【解析】组织结构设计后的实施原则包括：①管理系统一元化原则；②明确责任和权限原则；③先定岗再定员原则；④合理分配职责原则。其中，明确责任和权限原则中，责任是指必须完成与职务相称的工作义务；权限是指完成职责时可以在一定限度内（有时未经上级允许）自由行使的权力。

40. D 【考点】工作岗位分析信息的来源

【解析】工作岗位分析信息的主要来源包括：①书面资料。在企业中，一般都保存各类岗位现职人员的资料记录以及岗位责任的说明，这些资料对工作岗位分析非常有用。②任职者的报告。可以通过访谈、工作日志等方法得到任职者的报告。③同事的报告。除直接从任职者那里获得有关的资料外，也可以从任职者的上级、下属等处获得资料。④直接观察。直接到任职者的工作现场进行观察。除此之外，岗位分析的资料还可以来自顾客和用户等处。

41. D 【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，主要包括：①从其涉及的内容来看，工作说明书是以岗位的“事”和“物”为中心。而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。②所突出的主题不同，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，其内容可繁可简，精细程度深浅不一，结构形式呈现多样化。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。

42. B 【考点】劳动定额的定期修订

【解析】劳动定额修改的间隔期不宜过短，也不宜过长。定额修改期间隔的长短，主要根据定额完成情况、生产潜力大小以及定额的质量来决定。同时，也应考虑企业生产类型和产品制造的特点。专业生产或成批轮番生产的产品，修改间隔期一般是1年。

43. A 【考点】劳动定员与劳动定额

【解析】从实施和应用的范围来看，在企业中可以实行定额的人员，也可以实行定员管理，而不能实行定额的人员，仍可实行定员管理。BD两项，从计量单位来看，劳动定员通常采用的劳动时间单位是“人·年”、“人·月”、“人·季”，劳动定额所采用的劳动时间单位是“工日”、“工时”，两种单位有着“量”的差别，即长度不同；C项，从概念的内涵来看，企业定员是对劳动力使用的一种数量质量界限，与劳动定额的内涵，即对活劳动消耗量的规定是完全一致的。

44. A 【考点】劳动效率定员法核算指标的计算公式

【解析】A项，班产量定额 = 工作时间/工时定额。

45. B 【考点】编制定员标准的原则

【解析】为了切实保证定员标准的先进性、技术性、科学性、可行性，在编制劳动定员标准时，应注意遵循以下原则：①定员标准水平要科学、先进、合理；②依据要科学；③方法要先进；④计算要统一；⑤形式要简化；⑥内容要协调。

46. 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。

47. C 【考点】外部招募的方法

【解析】猎头公司在我国是近年来为适应单位对高层次人才的需求与高级人才的求职需求而发展起来的，它的一大特点是推荐的人才素质高。此外，猎头公司往往对单位及其人力资源需求有较详细的了解，对求职者的信息掌握较为全面，猎头公司在供需匹配上较为慎重，其成功率比较高。

48. A 【考点】笔试的适用范围

【解析】笔试主要通过测试应聘者的基础知识和素质能力，判断该应聘者对招聘岗位的适应性。对基础知识和素质能力的测试一般包括两个层次：①一般知识和能力，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。②专业知识和能力，即与应聘岗位相关的知识和能力。但性格与兴趣通常要运用心理测试的专门技术来测试，仅靠笔试中的一部分题目很难得出准确的结论。

49. A 【考点】评语式评估的缺点

【解析】面试结束后，应根据面试记录表对应聘人员进行评估。评估可采用评语式评估，也可采用评分式评估。评语式评估的特点是可对应聘者的不同侧面进行深入的评价，能反映出每个应聘者的特征，但缺点是应聘者之间不能进行横向比较；评分式评估是对每个应聘者相同的方面进行比较，其特点正好与评语式评估相反。

50. A 【考点】心理测试的含义

【解析】心理测试是指在控制的情境下，向应试者提供一组标准化的刺激，以所引起的反应作为代表行为的样本，从而对其个人的行为作出评价的方法。这种测试与笔试相比，更加规范化。由于心理测试的难度较大，单位应选择专业的心理测试人员，或委托专业的人才机构或心理学研究机构进行测试。

51. C 【考点】选拔成本效益的计算

【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。它包括招聘总成本效益分析、招募成本效益分析、人员选拔成本效益分析、人员录用成本效益分析等。具体计算公式分别为：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录用成本效益 = 正式录用人数/录用期间的费用。

52. D 【考点】效度的分类

【解析】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。这种测试效度的特点是省时，可以尽快检验某种测试方法的效度，但若将其应用到人员选拔测试时，难免会受到其他因素的干扰而无法准确地预测应聘者未来的工作潜力。

53. D 【考点】员工配置的基本方法

【解析】员工配置的基本方法主要有三种：①以人为标准进行配置；②以岗位为标准进行配置；③以双向选择为标准进行配置。其中，采用双向选择的方法进行配置，即在岗位和应聘者两者之间进行必要调整，以满足各个岗位人员配置的要求。采用双向选择的配置方法，对岗位而言，有可能出现得分最高的员工不能被安排本岗位上，而对员工而言，有可能没有被安排到其得分最高的岗位上工作。但该方法综合平衡了岗位

和人员两个方面的因素，既现实又可行，能从总体上满足岗位人员配置的要求。

54. B 【考点】培训需求的调查与确认

【解析】培训需求的调查与确认的目的是确认培训对象和培训内容。具体内容包括：

①提出需求意向；②需求分析；③需求确认。其中，需求确认是指确认哪些岗位的员工需要培训，需要提高的是知识、技能，还是能力素质。

55. A 【考点】培训方案的含义

【解析】培训方案是对某一个或少数几个培训需求要点的操作性细化方案，反映了组织对该培训项目的基本意图与期望。一个完整的培训方案包括三个方面的基本要求：

①培训目标对受训者传达的意图；②组织对受训者的希望；③受训者如何将培训项目要求与自身情况结合。

56. C 【考点】培训的反应评估

【解析】柯克帕特里克从评估的深度和难度角度将培训效果分为四个递进的层次：①一级评估——反应评估；②二级评估——学习评估；③三级评估——行为评估；④四级评估——结果评估。其中，反应评估是指评估学员对课程的满意程度。该层次的评估时间，通常是培训当场或课程一结束就进行。评估内容包括组织安排、场地、讲师、课程内容等。评估方式一般都是使用问卷调查的手法搜集满意度，有时也会进行抽样访谈。A项是行为评估所采用的评估方式；BD两项是学习评估采用的评估方式。

57. A 【考点】培训投资回报率的含义

【解析】培训投资回报率作为衡量培训效果的重要指标之一，是指企业开展培训所获得的货币收益与培训总投入之间的比值。进行培训项目成本收益分析，计算培训投资回报率是培训效果评估中一种最常见的定量分析方法。

58. D 【考点】课程设计的基点

【解析】课程设计的基点是最大限度地调动受训者主动参与培训的积极性。由于受训者个体的社会、历史、文化背景不同，特别是思维方式与培训方法有很大的差异，对一个群体采用同样的培训策略与方法，效果不会是相同的。因此，学习者不同的学习风格对课程设计提出了要求。课程设计的任务就是要在培训课程策略与方法的选择上，充分考虑不同学习风格的人的不同切入点，尽可能地使大多数学习者可以获得他们的最佳起点。

59. D 【考点】讲授法的缺点

【解析】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。其优点是传授内容多，知识比较系统、全面，有利于大面积培养人才等。其缺点在于：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相脱节；⑤传授方式较为枯燥单一，不适合成人学习。

60. C 【考点】模拟训练法

【解析】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。其优点是：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。

61. A 【考点】企业培训制度

【解析】企业培训的具体制度和政策是企业员工培训健康发展的根本保证，是企业开展培训工作时要求员工共同遵守并按一定程序实施的规定、规则和规范。企业培训制度的根本作用在于为培训活动提供一种制度性框架和依据，促使培训沿着法制化、规范化轨道运行。

62. A 【考点】绩效管理制度

【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，它是企业单位规章规则的形式，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。

63. A 【考点】考评方法的选择

【解析】一般来说，在生产企业中，一线人员宜采用以实际产出结果为对象的考评方法，而从事管理性或服务工作的人员宜采用以行为或品质特征为导向的考评方法；在一些大的公司中，总经理、管理人员或专业人员宜采用以结果为导向的考评方法，而低层次的一般员工通常采用以行为或特征为导向的考评方法。

64. B 【考点】企业绩效管理体系

【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。

65. B 【考点】行为导向型主观考评方法

【解析】行为导向型主观考评方法主要包括：①排列法；②选择排列法；③成对比较法；④强制分布法；⑤结构式叙述法。B项，关键事件法属于行为导向型客观考评方法。

66. A 【考点】行为观察法

【解析】行为观察法是在关键事件法的基础上发展起来的，与行为锚定等级评价法大体接近，只是在量表的结构上有所不同。此方法不是首先确定工作行为处于何种水平上，而是确认员工某种行为出现的概率，它要求评定者根据某一工作行为发生的频率或次数的多少来对被评定者打分。

67. B 【考点】结果导向型考评方法

【解析】结果导向型考评方法主要包括：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。其中，绩效标准法采用更直接的工作绩效衡量的指标，通常适用于非管理岗位的员工，衡量所采用的指标要具体、合理、明确，要有时间空间、数量质量的约束限制，要规定完成目标的先后顺序，保证个人目标与组织目标的一致性。由于被考评者的多样性，个人品质存在明显差异，有时某一方面的突出业绩和另一方面的较差表现有共生性，而采用这种方法可以克服此类问题，能对员工进行全面的评估。

68. D 【考点】图解式评价量表法

【解析】图解式评价量表法在实施过程中，首先要针对岗位工作的性质和特点，选择与绩效有关的若干评价要素，主要包括：①个体方面的因素，如判断能力、适应性、积极性等；②与工作成果有关的因素，如工作质量、数量等；③与行为有关的因素，如合作程度、工作态度等。

69. D 【考点】提高绩效面谈有效性的具体措施

【解析】企业大量事实证明，要保证绩效面谈的质量，进一步提高其有效性和科学性，除了应做好绩效面谈前的各种准备工作外，更重要的是采取有效的信息反馈方式，有效的信息反馈应具有针对性、真实性、及时性、主动性和适应性。

70. A 【考点】薪酬的基本形式

【解析】薪酬泛指员工获得的一切形式的报酬，其基本形式包括：①货币形式的薪酬，可分为：a. 直接形式的薪酬，包括基本工资、绩效工资、其他工资、特殊津贴；b. 间接形式的薪酬，包括其他补贴、社会保险、员工福利。②非货币形式的薪酬，包括表彰嘉奖、荣誉称号、奖章授勋。

71. A 【考点】企业薪酬水平的影响因素

【解析】影响企业整体薪酬水平的主要因素包括：①生活费用与物价水平；②企业工资支付能力；③地区和行业工资水平；④劳动力市场供求状况；⑤产品的需求弹性；⑥工会的力量；⑦企业的薪酬策略。

72. D 【考点】薪酬体系的影响因素

【解析】薪酬体系要体现公平性和激励性，要能够激发员工的积极性和创造性。对于某企业而言，选择何种类型的薪酬体系，取决于企业所面对的多种内外部因素。其中，外部因素主要是指国家的法规政策、社会经济发展状况、劳动力供给状况、外部市场薪酬水平等；内部因素主要包括企业的性质、发展规模、战略目标、组织文化、现行的薪酬政策等。

73. D 【考点】现代企业的薪酬制度

【解析】薪酬是人力资本作为资本享受的回报，即企业对员工给企业所做的贡献，包括他们实现的绩效、付出的努力、时间、学识、技能、经验等因素相应的回报和答谢。现代企业的薪酬制度应该是由基本工资分配制度、补充工资分配制度和福利制度有机结合的薪酬体系。从横向分类看，薪酬制度是各种单项薪酬制度的组合，这些单项薪酬制度包括工资制度、奖励制度、福利制度和津贴制度。

74. D 【考点】岗位评价指标的构成

【解析】岗位评价要素是指构成并影响岗位工作任务的最主要的因素。岗位评价具体测量、评比的对象就是这些基本的要素，岗位评价要素以及构成这些要素的各类指标的合理确定，是保证岗位评价工作质量的重要前提。一般来说，影响岗位员工工作的数量和质量的要素，可概括为劳动责任、劳动技能、劳动强度、劳动环境以及社会心理等几个主要要素。其中，劳动环境是指岗位的劳动卫生状况，主要反映岗位劳动环境中的有害因素对劳动者健康的影响程度。

75. D 【考点】岗位评价标准

【解析】岗位评价标准是根据岗位调查、分析与设计以及初步试点的结果，在系统总结经验的基础上，由专家组对评价指标体系的构成，各类评价指标的衡量尺度以及岗位测量、评比的方法等所作的统一规定。岗位评价标准包括岗位评价指标的分级标准、岗位评价指标的量化标准、岗位评价的方法标准等具体的标准。

76. C 【考点】劳动分配率

【解析】劳动分配率是指企业人工成本占企业净产值（又称企业增加值或附加值）的比率，也是衡量企业人工成本支付能力的重要尺度。该比率高，对净产值劳动生产率而言，人工成本就过高。

77. D 【考点】社会保障的构成

【解析】从我国社会保障的实践活动来看，它包括社会保险、社会救助、社会福利以及社会优抚等。社会保险针对劳动者；社会救助针对社会贫困者或生活在贫困线以下的人，社会福利针对全体居民，社会优抚针对军人及其家属。

78. D 【考点】职工代表大会制度

【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。职工代表大会制度的法律依据主要是《宪法》第十六条、第十七条的规定：国有企业依照法律规定，通过职工代表大会和其他形式，实行民主管理。集体经济组织实行民主管理，依照法律规定选举和罢免管理人员，决定经营管理的重大问题。

79. C 【考点】信息沟通制度

【解析】信息沟通是指可解释的信息由发送人传递到接收人的过程。它是人与人之间思想、感情、观念、态度的交流过程，是情报相互交换的过程。其中，横向信息沟通是企业组织内部依据具体分工，在同一级机构、职能业务人员之间的信息传递。

80. B 【考点】企业劳动关系调整信息系统的设计

【解析】企业劳动关系调整信息系统的设计主要包括：①信息需求分析。不同的劳动关系管理层次需要的信息不同，企业整体信息系统必须在明确信息需要的基础上，按照劳动关系管理的需要提供信息。②信息收集与处理。包括信息收集、检查核对、信息加工和传输。③信息提供。劳动关系管理信息系统在完成信息处理程序后，根据劳动关系管理工作的特定要求对信息进行必要的再加工，以信息需求者需要的形式提供给有关职能部门和人员。

81. B 【考点】限制延长工作时间的措施

【解析】B项，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。

82. A 【考点】集体合同与劳动合同的区别

【解析】A项，集体合同的法律效力高于劳动合同，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。

83. A 【考点】集体合同的协商

【解析】协商一致的集体合同草案或专项集体合同草案应当提交职工代表大会或者全体职工讨论。职工代表大会或者全体职工讨论集体合同草案或专项集体合同草案，应当有2/3以上职工代表或者职工出席，且须经全体职工代表半数以上或者全体职工半数以上同意，集体合同草案或专项集体合同草案方获通过。

84. C 【考点】劳动争议的分类

【解析】利益争议是当事人因主张有待确定的权利和义务所发生的争议。在劳动关系当事人的权利义务尚未确定的情况下，双方对权利义务有不同的主张，即当事人的利益未来如何分配而发生的争议。只有在存在劳动关系的情况下，才会发生此类争议。它通常表现为签订、变更集体合同所发生的争议。

85. C 【考点】工伤事故分类

【解析】按照损伤程度划分，工伤事故分为轻伤事故、重伤事故和死亡事故三类。轻伤为休息1~104日的失能伤害；重伤为休息105日以上的失能伤害。

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. ABCD 【考点】劳动力市场的性质

【解析】劳动力市场的性质有:①劳动力市场是社会生产得以进行的前提条件。②劳动力与工资的交流行为,使交换双方各自得到所需要的使用价值,实现各自的效用;在交换的过程之中,各方从自身利益角度出发,进行经济计量,能够使双方接受交换的结果,因而其交换只能是一种等价交换。③劳动力市场的劳动交换,决定了劳动力的市场价值——工资。劳动力价格——工资是实现和决定这种交换行为的必要手段。④通过劳动力市场的交换,实现劳动要素与非劳动生产要素的最佳结合,是一种具有最高效率、消耗最低费用的最经济的形式。

87. CDE 【考点】摩擦性失业

【解析】摩擦性失业是指劳动者进入劳动力市场寻找工作直至获得就业岗位时所产生的时间滞差,以及劳动者在就业岗位之间的变换所形成的失业。AC两项,摩擦性失业的基本特征是失业劳动力与就业岗位在数量上是平衡的。它是动态性市场经济的一个自然特征,是高效率利用劳动资源的需要。BDE三项,摩擦性失业反映了劳动力市场经常的动态性变化,表明劳动力经常处于流动过程之中。它是一种岗位变换之间的失业,是一种正常性失业,即使劳动力市场处于劳动力供求均衡状态时也会存在这种类型的失业。

88. ABE 【考点】劳动法基本原则的特点

【解析】劳动法的基本原则的特点包括:①劳动法的基本原则是劳动法律部门中具有指导性、纲领性的法律规范;②不同的法律部门有着不同的基本原则,劳动法的基本原则反映了所调整的劳动关系的特殊性,反映了劳动法律部门的本质和特点;③劳动法的基本原则有着高度的稳定性,只要社会的基本经济制度、政治制度未发生根本性的变化,基本原则是不会改变的;④基本原则具有高度的权威性,对各项劳动法律制度均具有约束力。

89. ABCDE 【考点】集体合同制度

【解析】劳动合同和集体合同制度包括劳动合同的订立、履行、变更、解除、终止及集体合同协商、订立的程序、原则,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。建立和谐的劳动关系,必须发挥合同规范在调整劳动关系中的作用。

90. AC 【考点】一般战略控制标准的分类

【解析】一般战略控制标准有两类:①成效标准。当战略执行过程中出现偏差时,若偏差值落入成效标准范围内,就可以采取修正措施或修正规划的方法,以保证战略目标的实现。②废弃标准。若偏差落入废弃标准范围内,则表明原来制定的战略规划所依据的条件发生重大变化,原有的战略应该废弃。

91. ABCE 【考点】产品生命周期策略

【解析】投入期企业的营销重点是提高新产品的生命力,使产品尽快为顾客所接受,促使其向成长期过渡。可供企业选择营销策略主要包括:①快速掠取策略,即以采取高

价格、低促销费用的方式推出新产品，以求迅速扩大销售量，取得较高的市场占有率，快速收回投资；②缓慢掠夺策略，即以采取高价格、低促销费用的方式推出新产品，目的是使企业获得更多的利润；③快速渗透策略，即以采取低价格、高促销费用的方式推出新产品，以争取迅速占领市场，然后随着销售量和产量的扩大，使产品成本降低，取得规模效益，获得尽可能高的市场占有率；④缓慢渗透策略，即以低价格扩大销售量，少量促销费用可降低营销成本，增加利润，以最快的速度进行市场渗透和提高市场占有率。

92. ABD 【考点】领导者与管理者的区别

【解析】领导与管理是有所区别的，如表4所示。

表4 领导者与管理者的区别

管理者	领导者
制订计划和预算	设定方向
组织和调控人员	团结成员
控制和解决问题	激励和鼓舞
短视的	远视的
集中于系统和结构	集中于人
询问如何和何时	询问什么和为什么
复制和模仿	起源与创造
维持	发展
正确地做事	做正确的事

93. CDE 【考点】心理过程的内容

【解析】心理过程是人的心理活动的基本形式，也是人的心理现象的重要方面。人的认知活动、情感活动和意志活动相互联系和影响，构成人的心理过程。

94. BCDE 【考点】心理属性的构成

【解析】心理属性是指人的感觉、知觉、记忆、思维、想象、意志、需要、动机等一切心理现象的总和。这是人性的重要组成部分，是人性的本质。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。

95. BCDE 【考点】工作岗位分析的内容

【解析】工作岗位分析包括以下三个方面的内容：①在完成岗位调查取得相关信息的基础上，首先要对岗位存在的时间和空间范围作出科学的界定，然后再对岗位内在活动的内容进行系统的分析，即对岗位的名称、性质、任务、权责、程序、工作对象和工作资料，以及本岗位与相关岗位之间的联系和制约方式等因素逐一进行比较、分析和描述，并作出必要的总结和概括。②在界定了岗位的工作范围和内容以后，应根据岗位自身的特点，明确岗位对员工的素质要求，提出本岗位员工所应具备的，诸如知识水平、工作经验、道德标准、心理品质、身体状况等方面的资格和条件。③将上述岗位分析的研究成果，制定成工作说明书、岗位规范等人事文件。

96. DE 【考点】单位产品实耗工时的计算

【解析】在汇总产品实耗工时的基础上，可采用以下两种方法，计算出单位产品的实耗工时：①直接算法。②间接算法。以企业产品现行工时定额为基础，按车间分产

品,根据分工种的定额完成系数(劳动定额完成程度指标)计算出单位产品的实耗工时。

97. ACD 【考点】制定企业定员的方法

【解析】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,员工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。

98. ABCDE 【考点】面试提问的注意事项

【解析】进行面试提问时,应注意的事项有:①尽量避免提出引导性的问题;②有意提问一些相互矛盾的问题;③面试中非常重要的一点是了解应聘者的求职动机;④所提问题要直截了当,语言简练;⑤面试中,除了要倾听应聘者回答的问题,还要观察他的非语言行为。

99. ABCE 【考点】内部招募方法

【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。

100. ABDE 【考点】校园上门招聘方式

【解析】采用校园上门招聘方式时应关注的问题包括:①要注意了解在大学生就业方面的一些政策和规定;②一部分大学生在就业中有脚踩两只船或几只船的现象;③学生往往对走上社会的工作有不切实际的估计,对自己的能力也缺乏准确的评价;④对学生感兴趣的问题做好准备。

101. ABCE 【考点】面试的内容

【解析】现代社会的面试以面谈问答为基础,引入答辩式、演讲式、讨论式、案例分析、模拟操作等精心设计的、多样化的辅助形式,即通过人们的精心设计,在特定场景下,与应聘者面对面地交谈与观察,达到客观了解应聘者的业务知识水平、外貌风度、工作经验等情况,由表及里地评价应聘者的有关素质,并对是否录用作出判断与决策。

102. ACDE 【考点】招聘成本的形式

【解析】招聘成本是为吸引和确定企业所需要的人力资源而发生的费用,主要包括招聘人员的直接或间接劳务费用、直接或间接业务费用、其他相关费用等。招聘成本有以下几种不同形式:①招募成本;②选拔成本;③录用成本;④安置成本;⑤离职成本;⑥重置成本

103. ACDE 【考点】人力资源配置的基本原理

【解析】人力资源配置的基本原理包括: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。

104. BCD 【考点】劳动分工的层次

【解析】劳动分工是在科学分解生产过程的基础上所实现的劳动专业化,使许多劳动者从事着不同的、但有相互联系的工作。劳动分工有三个主要层次,即:①一般分工;②特殊分工;③个别分工。

105. ADE 【考点】培训需求循环评估模型

【解析】培训需求组织整体层面的分析是指确定组织范围内的培训需求,以保证培训计划符合组织的整体目标与战略要求。组织整体层面的培训需求反映的是某一企业员工在整体上是否需要培训。在这一过程中,需要对组织的外部环境和内部气氛进行

分析, 这包括政府的产业政策, 企业的生产率、事故率、疾病、辞职率、缺勤率和员工的工作行为等, 关键问题是发现组织目标与培训需求之间的联系。

106. ACDE 【考点】统筹协调培训活动

【解析】培训管理部门统筹协调培训活动的有效开展是其责无旁贷的职责。培训管理部门统筹协调培训活动应该从以下几个方面着手: ①制定系统内开展培训的指导性意见。培训管理部门是组织系统内培训的统一领导机构, 对系统的培训活动负有全面指导和监督的职责。统筹各组织机构和各类人员的教育培训, 从培训内容、实施方式、考核评价和组织保障等方面提出了培训目标和具体计划, 为培训工作的开展提供了指导性意见。②制订年度培训计划。③了解和掌握各部门的培训情况。

107. AE 【考点】培训评估方案的制订

【解析】培训评估方案一般包括培训测评的价值分析, 培训评估的项目及目的, 培训评估的时间、地点和人员, 培训评估的方法、标准及步骤, 培训评估的分工与合作, 培训评估的报告撰写与反馈等。制订培训评估方案时, 要征求培训项目实施人员及外部培训专家顾问的意见, 确保培训评估方案的科学性和可操作性。

108. ABDE 【考点】以掌握技能为目的的实践性培训方法

【解析】以掌握技能为目的的实践性培训方法包括: ①工作指导法, 是指由一位有经验的工人或直接主管人员在工作岗位上对受训者进行培训的方法; ②工作轮换法, 是指让受训者在预定时期内变换工作岗位, 使其获得不同岗位的工作经验的培训方法; ③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; ④个别指导法, 主要特点在于通过资历较深的员工的指导, 使新员工能够迅速掌握岗位技能。D项属于参与式培训法。

109. BCE 【考点】培训前对培训师的基本要求

【解析】培训前对培训师的基本要求包括: ①在课程前期工作中准备好“你自己”, 在课程开始前一天, 要检查教学用的活页纸、学员手册、投影等材料。②决定如何在学员之间分组。③对“培训师指南”中提到的材料进行检查, 根据学员的情况进行取舍。检查日程安排, 留有余地。

110. CD 【考点】绩效管理程序的设计

【解析】绩效管理程序的设计, 由于涉及的工作对象和内容不同, 可分为管理的总流程设计和具体考评程序设计两部分。总流程设计是从企业宏观的角度对绩效管理程序所进行的设计, 而具体程序设计是在较小的范围内, 对部门或科室员工绩效考评活动过程所做的设计。

111. AB 【考点】绩效管理系统的设计

【解析】绩效管理系统的的设计包括: ①绩效管理制度的设计。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, 它是以企业单位规章规则的形式, 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。②绩效管理程序的设计。由于涉及的工作对象和内容的不同, 可分为管理的总流程设计和具体考评程序设计两部分。

112. ABD 【考点】绩效计划的特征

【解析】作为绩效管理体的首要环节, 绩效计划与传统强压式下任务的考评方式相比, 主要特征包括: ①绩效计划是一个双向沟通的过程; ②参与和承诺是制订绩效计

113. ABCE 【考点】行为观察法

【解析】行为观察法不是首先确定工作行为处于何种水平上，而是确认员工某种行为出现的概率，它要求评定者根据某一工作行为发生频率或次数的多少来对被评定者打分，如从不(1分)、偶尔(2分)、有时(3分)、经常(4分)、总是(5分)。既可以对不同工作行为的评定分数相加得到一个总分数，也可以按照对工作绩效的重要性程度赋予工作行为不同的权重，经加权后再相加得到总分。

114. AE 【考点】综合型绩效考评方法

【解析】综合型绩效考评方法包括：①图解式评价量表法，又称图表评估尺度法、尺度评价法、图尺度评价法、业绩评定表法。其实施步骤包括：a. 选择与绩效有关的若干评价要素，与工作成果有关的因素；b. 以这些评价因素为基础，确定出具体的考评项目(指标)；c. 制成专用的考评量表。②合成考评法。为了提高绩效考评的质量，有些企业将几种比较有效的方法综合在一起，采用合成考评法。

115. ACDE 【考点】薪酬的表现形式

【解析】薪酬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：①精神的与物质的；②有形的与无形的；③货币的与非货币的；④内在的与外在的等。

116. ACE 【考点】薪酬日常管理

【解析】薪酬日常管理是由薪酬预算、薪酬支付、薪酬调整组成的循环，这个循环可以被成为薪酬成本管理循环。薪酬制度建立起来后，应密切关注薪酬日常管理中存在的问题，及时调整公司薪酬策略，调整薪酬水平、薪酬结构以及薪酬体系以实现效率、公平、合法的薪酬目标，从而保证公司发展战略的实现。

117. ACD 【考点】薪酬体系设计的基本要求

【解析】价值来源于劳动，价值的分配也必须取决于劳动的付出。因此，薪酬体系设计首先要体现劳动的基本形态，具体包括：①潜在劳动，即可能的贡献，是指蕴涵在个体身上的劳动能力；②流动劳动，即现实的付出，是指人力资源个体在工作岗位上的活动是已经付出的劳动；③凝固劳动，即实现的价值，是指劳动付出后的成果，如产量是多少、销售额有多少等。

118. ABCD 【考点】建议奖

【解析】建议奖是指由于员工提了建议，企业为了鼓励员工多提建议而支付的奖金。在设计建议奖时要注意以下事项：①只要是出于达到组织目标的动机，都应该获奖；②奖金的金额应该较低，而获奖的面要较宽；③如果建议重复，原则上只奖励第一个提此建议者；④如果建议被采纳，除建议奖外，还可以给予其他奖金。

119. ABCD 【考点】劳动责任的内容

【解析】劳动责任是指岗位在生产过程中的责任大小，主要反映岗位劳动者智力的付出和心理状态。主要包括：①质量责任，评价岗位生产活动对质量指标的责任大小；②产量责任，评价岗位生产活动对产量的责任大小；③看管责任，评价岗位所看管的设备仪器对整个生产过程的影响程度；④安全责任，评价岗位对整个生产过程安全的影响程度；⑤消耗责任，评价岗位物资消耗对成本的影响程度；⑥管理责任，评价岗位在指导、协调、分配、考核等管理工作上的责任大小。

120. ACE 【考点】确定合理的人工成本应考虑的影响因素

【解析】企业确定合理的人工费用时，应以企业的支付能力、员工的生计费用和工资的市场行情这三个因素为基准来衡量。在确定合理人工费用时，以上三个因素不一定要有同等的权数，有些情况下以企业的支付能力为主，有些情况下应以市场行情为主，哪个因素重要，还需要企业与代表员工一方的工会共同协商。

121. ACE 【考点】职工参与企业民主管理的形式

【解析】职工参与企业的民主管理有多种形式：①组织参与，如职工代表大会制度；②岗位参与，如质量管理小组、班组自我管理、各类岗位责任制；③个人参与，如各类合理化建议、技术创新等。岗位参与和个人参与是职工民主管理的直接形式；而组织参与是间接形式，其参与管理的广度和深度是其他参与形式所不能比拟的。

122. ACDE 【考点】员工满意度调查的内容

【解析】企业进行员工满意度调查可以对公司管理进行全面审核，保证企业工作效率和最佳经济效益，减少和纠正低生产率、高损耗率、高人员流动率等紧迫问题。员工满意度调查将分别对以下五个方面进行全面评估或针对某个专项进行详尽考核：①薪酬；②工作；③晋升；④管理；⑤环境。

123. ACE 【考点】用人单位内部劳动规则的特点

【解析】用人单位内部劳动规则是企业规章制度的组成部分，具有以下特点：①制定主体的特定性。用人单位内部劳动规则以用人单位为制定主体，以用人单位公开、正式的行政文件为表现形式，只在本单位范围内适用。②企业和劳动者共同的行为规范。③企业经营权与职工民主管理权相结合的产物。

124. ABCDE 【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的职工根据法律、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。根据协商、签约代表所代表的范围的不同，集体合同分为基层集体合同、行业集体合同、地区集体合同等。

125. CDE 【考点】劳动争议的分类

【考点】【解析】按照不同的标准，可对劳动争议作如下分类：①按照劳动争议主体划分，分为：a. 个别争议；b. 集体争议；c. 团体争议。②按照劳动争议性质划分，分为：a. 权利争议；b. 利益争议。③按照劳动争议标的划分，分为：a. 劳动合同争议；b. 关于劳动安全卫生、工作时间、休息休假、保险福利等而发生的争议；c. 关于劳动报酬、培训、奖惩等因适用条件的不同理解与实施而发生的争议。

卷册二：专业能力

一、简答题(本题共2题,第1小题13分,第2小题15分,共28分)

1. 培训课程设计过程分哪几个阶段?每个阶段所强调的基本内容是什么?(13分)

答:(1)培训课程设计的程序是:从培训需求的调查与分析出发,明确培训课程目标,根据目标要求,进行课程设计。设计包括安排课程内容,确定培训模式,组织课程执行者,准备培训教材,选择课程策略,编制出课程评价方案,预设分组计划,分配培训课时。课程设计初步完成以后要进行论证,分析存在的问题,找出不足加以改进。通过对培训课程设计过程中各个环节的具体分析,可以更清楚地理解培训课程设计的全过程。课程设计过程分为以下几个阶段:①定位;②目标;③策略;④模式;⑤评价。

(2)课程设计过程每个阶段强调的基本内容是:①定位阶段确定培训课程的基本性质和基本类别;②目标阶段明确培训课程的目标领域和目标层次;③策略阶段根据培训目的与学习者的学习风格设置课程系列;④模式阶段优化培训内容、调动培训资源、遴选培训方法;⑤评价阶段检测目标是否达到。

2. 选择确定绩效考评方法时,应考虑哪些重要因素?提出绩效管理运行程序、实施步骤的具体要求时,应考虑哪些基本问题?(15分)

答:(1)根据绩效考评的内容,正确地选择考评方法,具体地回答“采用什么样的方法”的问题。为了保证考评方法的科学有效,在选择确定具体的绩效考评方法时,应当充分考虑以下三个重要因素:

①管理成本。在设计考评方法时,需要进行管理成本的分析。管理成本包括:a. 考评方法的研制开发的成本;b. 执行前的预付成本,如绩效管理的培训成本,各种书面说明指导书的编写和印制的成本等;c. 实施应用成本,如考评者定时观察的费用,进行评定回馈考评结果、改进绩效的成本。在管理成本之外,还存在着隐含成本,如方法不得当,可能会引起员工的厌烦感和抵触情绪,乃至影响全员的士气,有时如果处理不当,还可能诱发某种冲突或劳动争议,严重影响企业的正常生产经营活动。

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。如果一种方法需要耗费几年的时间才能研制出来,那么再好的考评工具也失去了实际的使用价值和意义。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。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。一般来说,在生产企业中,一线人员宜采用以实际产出结果为对象的考评方法,而从事管理性或服务工作的人员宜采用以行为或品质特征为导向的考评方法;在一些大的公司中,总经理、管理人员或专业人员宜采用以结果为导向的考评方法,而低层次的一般员工通常采用以行为或特征为导向的考评方法。

(2)一般来说,在明确了“考评谁,谁负责考评,用何种方法考评,考评的指标和标准是什么”等一系列问题之后,需要对绩效管理的运行程序、步骤提出具体明确的要求。主要应考虑以下基本问题:

①考评周期的确定。考评周期除取决于绩效考评的目的,还应服从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。

②工作程序的确定。上级主管与下属之间所形成的考评与被考评的关系，是企业绩效管理活动的基本单元。从企业单位的全局来看，绩效管理需要按一定的时间顺序按部就班地一步一步推进。在绩效管理的准备阶段上，除应完成技术性和组织性工作的设计之外，还必须在思想上、组织上有充分的准备；做好宣传解释工作，使企业单位所有的人员，从高中层管理人员到专业技术人员，乃至一般员工，对企业绩效管理制度实施的重要性和必要性有比较深入、全面和正确的认识。

二、计算题(本题1题，共18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)

根据表1中的已知数据计算出以下指标，并填写表1的空栏。

(1)计算甲、乙、丙、丁四种产品与该车间整体的劳动定额完成率。(12分)

(2)如计划期的产品产量将在报告期的基础上各提高10%，请根据报告期的整体劳动定额完成率、出勤率等指标，核算计划期内生产工人的定员人数。(6分)

解：(1)计算公式为：实际完成定额工时 = 工时定额 × 实际产量；劳动定额完成程度指标 = 实际完成定额工时总数 / 实耗工时总数。则：

甲实际完成定额工时 = $2 \times 15000 = 30000$ (时)；

乙实际完成定额工时 = $2.6 \times 10000 = 26000$ (时)；

丙实际完成定额工时 = $4.4 \times 5000 = 22000$ (时)；

丁实际完成定额工时 = $6 \times 12000 = 72000$ (时)。

甲劳动定额完成率指标 = $\frac{30000}{24000} \times 100\% = 125\%$ ；

乙劳动定额完成率指标 = $\frac{26000}{20000} \times 100\% = 130\%$ ；

丙劳动定额完成率指标 = $\frac{22000}{20000} \times 100\% = 110\%$ ；

丁劳动定额完成率指标 = $\frac{72000}{60000} \times 100\% = 120\%$ 。

该车间劳动定额完成率 = $\frac{30000 + 26000 + 22000 + 72000}{24000 + 20000 + 20000 + 60000} \times 100\% = \frac{150000}{124000} \times 100\% = 120.97\%$ 。

填写表1的空栏得表5。

表5 报告期机加工车间产品生产与工时统计表

产品名称	工时定额/(工时/件) I_n	实际产量/件 Q_1	实际完成定额工时	实耗工时总数	劳动定额完成率指标/(%)
甲	2	15000	30000	24000	125
乙	2.6	10000	26000	20000	130
丙	4.4	5000	22000	20000	110
丁	6	12000	72000	60000	120
合计	—	—	150000	124000	120.97

注：生产工人平均出勤率为95%

(2) 计划期的定员人数 = 计划期生产任务总量 / (工人劳动效率 × 出勤率) = 计划期生产任务总量 / (劳动定额 × 定额完成率 × 出勤率) = (计划期生产任务总量 × 工时定额) / (工作时间 × 定额完成率 × 出勤率)。计划期的产品产量将在报告期的基础上各提高 10%，则：

计划期甲的产品产量为： $15000 \times (1 + 10\%) = 16500$ (件)；

计划期甲的定员人数 = $(16500 \times 2) / (8 \times 1.25 \times 0.95) = 3474$ (人)；

计划期乙的产品产量为： $10000 \times (1 + 10\%) = 11000$ (件)；

计划期乙的定员人数 = $(11000 \times 2.6) / (8 \times 1.30 \times 0.95) = 2895$ (人)；

计划期丙的产品产量为： $5000 \times (1 + 10\%) = 5500$ (件)；

计划期丙的定员人数 = $(5500 \times 4.4) / (8 \times 1.10 \times 0.95) = 2895$ (人)；

计划期丁的产品产量为： $12000 \times (1 + 10\%) = 13200$ (件)；

计划期丁的定员人数 = $(13200 \times 6) / (8 \times 1.20 \times 0.95) = 8685$ (人)；

则计划期内生产工人的定员人数 = $3474 + 2895 + 2895 + 8685 = 17949$ (人)。

三、综合分析题(本题共 2 题，第 1 小题 16 分，第 2 小题 18 分，共 34 分)

1. 请结合本案例回答以下问题：

(1) 校园招聘主要有哪几种方式？它适合于招聘哪几类岗位人员？(8 分)

(2) 采用校园招聘方式招聘应届大学毕业生应该关注哪些问题？(8 分)

答：(1) 校园招聘又称上门招聘，是指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。

① 校园招聘的主要方式

a. 进行人才供需洽谈会。人才供需洽谈会是最常用的招募方法，一年一次或两次，供需双方直接见面，双向选择。

b. 单位在学校召开招聘会、在学校中散发招聘广告等。

c. 单位通过定向培养、委托培养等方式直接从学校获得所需要的人才。

d. 对应届生和暑期临时工的招聘也可以在校园直接进行，主要方式有招聘张贴、招聘讲座和毕业分配办公室推荐三种。

e. 其他校园招聘方式包括专场招聘，校园宣讲，实习招募，管理培训，发展俱乐部，拓展夏令营，选秀竞赛等多种方式。

② 适合招聘的岗位人员

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。

(2) 采用校园招聘方式招聘应届大学毕业生应该关注如下问题：

① 要注意了解在大学生就业方面的一些政策和规定。国家对大学生就业有一些相应的政策，各个学校的毕业分配也有相应的规定，用人单位一定要事先了解这些规定，以免选中了的人才由于各种手续上的限制而无法到单位工作。

② 一部分大学生在就业中有脚踏两只船或几只船的现象。例如有的大学生同时与几家单位签署意向；有的大学生一边复习考研或准备出国，一边找工作，一旦考研或出国成功他们将放弃工作，这些现象一定要引起重视。因此，在与学生签署协议时就应该明确双方的责任，尤其是违约的责任。另外，单位也应该有一定的思想准备，并且留有备选名单，以便替换。

③ 学生往往对走上社会的工作有不切实际的估计，对自己的能力也缺乏准确的评价。

因此，单位在与学生交流的过程中就应该注意对学生的职业指导，注意纠正他们的错误认识。

④对学生感兴趣的问题做好准备。在学校中招聘毕业生，学生常常会问一些关心的问题，对这些问题一定要提前做好准备，并保证所有工作人员在回答问题口径一致。有的单位在向学生发放宣传品时就将常见的问题印在上面，或者在招聘的网页上回答学生提出的问题。

2. 请对本案做出评析。(18分)

答：这是一起因集体合同与劳动合同有出入而引发的劳动争议。主要涉及集体合同的三个方面。

(1)集体合同应当如何订立。《劳动法》第三十三条规定，企业职工一方与企业可以就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利等事项，签订集体合同。集体合同草案应当提交职工代表大会或者全体职工讨论通过。集体合同由工会代表职工与企业签订；没有建立工会的企业，由职工推举的代表与企业签订。

《集体合同规定》第三十二条规定，集体协商任何一方均可就签订集体合同或专项集体合同以及相关事宜，以书面形式向对方提出进行集体协商的要求。一方提出进行集体协商要求的，另一方应当在收到集体协商要求之日起20日内以书面形式给予回应，无正当理由不得拒绝进行集体协商。

《集体合同规定》第三十六条规定，经双方协商代表协商一致的集体合同草案或专项集体合同草案应当提交职工代表大会或者全体职工讨论。职工代表大会或者全体职工讨论集体合同草案或专项集体合同草案，应当有2/3以上职工代表或者职工出席，且须经全体职工代表半数以上或者全体职工半数以上同意，集体合同草案或专项集体合同草案方获通过。

本案例订立集体合同的过程中，航空地面服务公司与公司工会推选出的协商代表经过集体协商，签订了一份集体合同草案，双方首席代表签字后，该草案经4/5的职工代表通过。因此，该公司集体合同的订立程序是符合法律、法规相关规定的。

(2)集体合同如何生效。《集体合同规定》第四十二条规定，集体合同或专项集体合同签订或变更后，应当自双方首席代表签字之日起10日内，由用人单位一方将文本一式三份报送劳动保障行政部门审查。劳动保障行政部门对报送的集体合同或专项集体合同应当办理登记手续。

《劳动法》第三十四条规定，集体合同签订后应当报送劳动行政部门；劳动行政部门自收到集体合同文本之日起15日内未提出异议的，集体合同即行生效。

本案例中，该公司将集体合同报送当地人力资源和社会保障局登记、审查、备案。由于当地行政部门在15日内未提出异议，该集体合同即行生效。

(3)企业集体合同对劳动合同是否具有约束力。《劳动法》第三十五条规定，依法签订的集体合同对企业和企业全体职工具有约束力。职工个人与企业订立的劳动合同中劳动条件和劳动报酬等标准不得低于集体合同的规定。

《集体合同规定》第六条规定，符合本规定的集体合同或专项集体合同，对用人单位和本单位的全体职工具有法律约束力。用人单位与职工个人签订的劳动合同约定的劳动条件和劳动报酬等标准，不得低于集体合同或专项集体合同的规定。

集体合同的效力包括效力范围和效力形式两部分。其中效力范围又包括对人的效力和时间效力两部分。

发伤残津贴，按照国家规定享受基本养老保险待遇。若赵某的基本养老保险待遇低于伤残津贴，由工伤保险基金补足差额。

四、方案设计题(18分)

请根据该集团上述组织机构设置的情况，绘制出组织结构框图。(18分)

答：(1)前期准备

- ①应明确企业各级机构的职能；
- ②将所管辖的业务内容一一列出；
- ③将相似的工作综合归类；
- ④将已分类的工作逐项分配给下一个层次，并按所管业务的性质划分出执行命令的实际工作部门和参谋机构(职能部门)。

(2)基本方法

- ①框图一般要画四层，从中心层计算，其上画一层，其下画两层，用框图表示；
 - ②功能、职责、权限相同机构(岗位或职务)的框图大小应一致，并列在同一水平线上；
 - ③表示接受命令指挥系统的线，从上一层垂下来与框图中间或两端横向引出线相接，其高低位置，表示所处的级别；
 - ④命令指挥系统用实线，彼此有协作服务关系的用虚线；
 - ⑤具有参谋作用的机构、岗位的框图，用横线与上一层垂线相连，并画在左、右上方。
- 最终绘制的组织结构框图如图2所示。

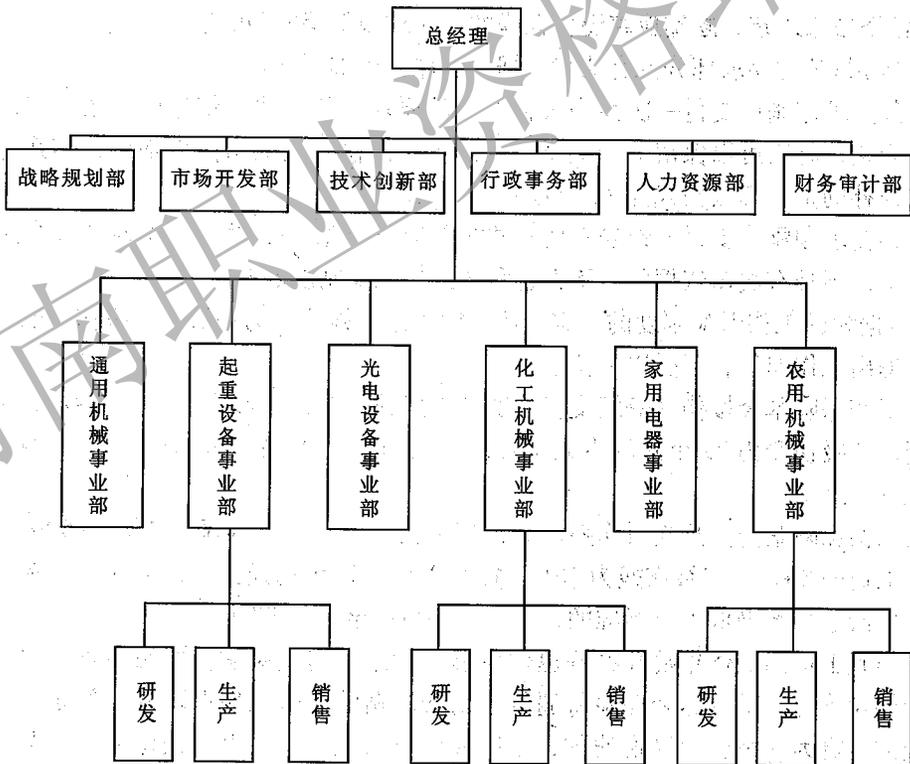


图2 该集团公司组织结构图