

# 2011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. 职业道德是从业人员在职业活动中( )。  
A. 必须服从的工作指令  
B. 应该遵循的行为规范  
C. 衡量绩效的根本标准  
D. 自我评价的价值尺度
2. 从业人员在职业活动中应遵循的内在的道德准则是( )。  
A. 真实、谨慎、勤奋  
B. 忠心、严谨、殷勤  
C. 忠诚、审慎、勤勉  
D. 诚信、审问、勤快
3. 与其他职业行为准则相比,职业道德的特征包括( )。  
A. 超稳定性  
B. 适用范围上的无限性  
C. 表现形式上的单一性  
D. 一定的强制性
4. 关于职业道德品质,下列说法中正确的是( )。  
A. 具有良好职业道德品质的员工更容易取得职业成功  
B. 在职业生涯中,职业技能显然比职业道德品质重要得多  
C. 在职业道德品质修养过程中,环境的影响占据主导地位  
D. 考察从业人员的职业道德品质,最关键的是看其工作绩效
5. 在美国学者詹姆斯·H·罗宾斯看来,“敬业”的本质是( )。  
A. 绝不朝三暮四,不把工作当作跳板  
B. 干一行,爱一行,服从安排,不挑肥拣瘦  
C. 以尊敬、虔诚的心灵对待职业,甚至存有敬畏感  
D. 心灵的坦荡和安然
6. 同事间建立信赖关系应该努力做到( )。  
A. 开诚布公相处,多批评指正同事的缺点和不足  
B. 坚持让事实说明一切,遇到误解时少解释、少争论  
C. 加强同学、老乡间的联系和沟通,形成稳定的信赖关系  
D. 彼此看重对方,不说同事的坏话
7. 关于“平等待人”,理解或做法正确的是( )。  
A. 服务顾客时,不作任何区别  
B. 别人如何待我,我就如何待别人  
C. 多劳多得,少劳少得,不劳动者不得食  
D. 把尊重人格作为平等待人的核心
8. 对一般从业人员而言,践行“纪律”的要求是( )。

- A. 学习岗位规则、执行操作规程、遵守行业规范、严守法律法规
- B. 理解岗位规则、创新操作规程、执行行业规范、遵守法律法规
- C. 熟悉岗位规则、简化操作规程、遵守行业规范、维护法律法规
- D. 学习岗位规则、掌握操作规程、改革行业规范、执行法律法规

(二) 多项选择题(第9~16题)

9. 关于“节约”，正确的说法是( )。
- A. 节约是企业兴盛的重要保证
  - B. 节约是从业人员立足企业的品质
  - C. 节约是从业人员事业成功的法宝
  - D. 节约是企业赢得利润的最关键的手段
10. 从“合作”角度来看，一个优秀团队的表现在于( )。
- A. 成员对团队具有强烈的归属感
  - B. 团队对成员具有强大的凝聚力
  - C. 成员必须依赖团队才能生存发展
  - D. 团队排斥成员个体性的思想和行为
11. 关于“尊重集体”的含义，理解正确的是( )。
- A. 处处为企业着想
  - B. 坚持企业利益高于一切
  - C. 尊重集体，核心就是尊重领导
  - D. 忠诚所属企业
12. 我国社会主义职业道德建设( )。
- A. 以为人民服务为核心
  - B. 以集体主义为原则
  - C. 以爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义为基本要求
  - D. 以敬业、奉献、和谐、享受为导向
13. 关于职业化，正确的说法有( )。
- A. 职业化就是职业的终身化、固定化
  - B. 职业化也称专业化
  - C. 职业道德、职业荣誉感、职业责任感是职业化素养中的根本内容
  - D. 职业化是全球职场的通用语言和职场文化
14. 职业技能的特点包括( )。
- A. 个体性
  - B. 专业性
  - C. 层次性
  - D. 时代性
15. 当代西方发达国家在职业道德建设上的主要做法包括( )。
- A. 倡导个性，逐渐淡化职业道德要求
  - B. 加强职业道德立法
  - C. 注重信用档案体系建设
  - D. 适应网络化和扁平化办公的需要，逐渐减少在岗培训
16. 从业人员加强职业道德修养的途径和方法有( )。
- A. 自我教育、自我改造、自我磨砺、自我完善
  - B. 加强“慎独”，积善成德
  - C. 向英雄模范人物学习
  - D. 处理同事关系时宽容大度，一切不放在心上

## 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. 如果你的上司总是要求员工坚守岗位、无私奉献,但他自己却很少做到,你的看法是( )。

- A. 上司对下属提出各种要求,这是天经地义的事儿
- B. 一般不会相信上司的话
- C. 很气愤,但也没有办法
- D. 这样的上司难以服众,也让人看不起

18. 在同事们看来,张某是一个十分自私贪婪而又妒忌心极强的人,不料他因违章操作造成事故而受到严厉处罚,你觉得大家对张某的看法会是( )。

- A. 报应
- B. 略感同情
- C. 值得大家警醒和借鉴
- D. 希望他深刻反思

19. 作为你每天必用的交通工具,最近几天,你的自行车接连被扎破轮胎,你上班迟到,受到上司的严厉批评。气恼之下,你决心找到作案人,便到派出所报了案,但都无济于事,因为你无法日夜看守在自行车旁。对此,你会( )。

- A. 把自行车搬回家
- B. 再买一辆新的自行车
- C. 写一张告示,严厉谴责这种损人不利己的行为
- D. 把自己怀疑的对象的自行车也扎破,以示警告

20. 某同事在尾货市场淘到一件衣服,可谓物美价廉,你对这件衣服也是爱不释手,你会( )。

- A. 和同事商量,看看能不能卖给自己
- B. 自己亲自去尾货市场淘
- C. 想到撞衫的缘故,放弃了
- D. 想到一分钱一分货的道理,就不贪这便宜了

21. 你在某小饭馆吃饭,点了一盘“鱼香肉丝”,结果服务员却给你端上来一盘“京酱肉丝”。你会( )。

- A. 退回,要饭馆按照自己的要求重新做
- B. 将就吃,但必须向饭馆说明
- C. 将就吃,但要求饭馆打个折扣
- D. 如果饭馆能够赔礼道歉,这事就不计较了

22. “三聚氰胺奶粉”事件刚刚过去了几年,据报道,最近又有不法厂家铤而走险,生产并销售毒奶粉。对此,你的看法是( )。

- A. 明知故犯,罪加一等,只有加重处罚,才能改变局面
- B. 商人都是见利忘义的,发生这样的事情不奇怪
- C. 国人的道德水平就是这样,无奈、无语
- D. 严厉处罚不作为的行业管理人员

23. 如果你发觉一段时间以来上司比较疏远自己，相反，对其他同事却很重视，你会( )。

- A. 把自己的工作干好了即可
- B. 既然如此，工作上只要应付过去就行
- C. 找他沟通一下
- D. 认为目前这样的状况是可以接受的

24. 主管很信任你，给你分配了一项重要任务。然而，照目前进度，要完成这项任务比登天还难。接受任务时，你曾向主管做过保证，但没料想情况会这样。对此，你会( )。

- A. 尽最大努力，而能不能完成任务只能听天由命了
- B. 后悔在主管面前把话说得太满
- C. 辜负主管信任，如果到时完不成任务只好以辞职收场了
- D. 尽快向主管反应情况

25. 你的主管领导与公司总经理闹了矛盾，矛盾闹下来双方逐渐生分了。在主管和总经理之间，你会( )。

- A. 倾向于站在主管一边
- B. 倾向于站在总经理一边
- C. 干着急，又不知道怎么办
- D. 不介入他们之间的是非

## 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. 实证研究方法重点是研究现象本身( )的问题。

- A. 源自哪 B. 怎样好 C. 为什么 D. 是什么

27. 在市场经济中,企业在决定劳动投入规模时,以取得( )为决策准则。

- A. 经济效益 B. 社会效益 C. 最低成本 D. 最大利润

28. 在处理劳动争议时,如果没有准确适用的法律条款,( )可以直接适用。

- A. 劳动法的首要原则 B. 劳动法律规范

- C. 劳动法的基本原则 D. 相关国际公约

29. 在劳动关系领域,工会不享有( )。

- A. 参与权 B. 咨询权 C. 知情权 D. 单方决定权

30. 企业综合平衡的任务不包括( )。

- A. 最优经济效果 B. 最优比例

- C. 最优发展速度 D. 最优战略

31. 市场的主要因素,不包括( )。

- A. 人口 B. 产品偏好 C. 购买力 D. 购买欲望

32. ( )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. 智慧 D. 感觉

33. ( )是指导致行为或事件的行为者本身可以控制的因素。

- A. 归因 B. 内因 C. 外因 D. 知觉

34. 领导情境理论中关于选择领导方式的权变因素主要包括两个方面的内容,一是心理成熟度,二是( )。

- A. 工作成熟度 B. 心理承受度 C. 精神成熟度 D. 精神承受度

35. 下面对人力资源开发的表述错误的是( )。

- A. 以立体开发为特征 B. 以提高效率为核心

- C. 以挖掘潜力为宗旨 D. 是一个完全独立的理论体系

36. ( )是人力资源管理理论的基本前提和基础。

- A. 人力资源管理的活动 B. 对人力资源外在要素的管理

- C. 人力资源管理的目标 D. 对人力资源内在要素的管理

37. 员工自我保护机制的特点不包括( )。

- A. 大多数为满足个人需求

- B. 它是一种动态表现

- C. 压力会使员工做出不同程度的反应

- D. 增强了自主自立性

38. ( )是对企业整体框架的设计。

- A. 培训规划 B. 组织规划 C. 制度规划 D. 战略规划

39. ( )是对组织中各类岗位某一专项事物或对某类员工的劳动行为、素质要求等

所作的统一规定。

- A. 岗位评价      B. 工作分析      C. 岗位规范      D. 劳动制度
40. 根据说明对象的不同,对工作说明书所进行的分类不包括( )。
- A. 公司工作说明书      B. 部门工作说明书  
C. 岗位工作说明书      D. 行业工作说明书
41. 工作岗位设计的基本原则不包括( )。
- A. 明确任务目标      B. 责权利相对应  
C. 合理分工协作      D. 互助合作目标
42. 纵向工作扩大化的主要内容是( )。
- A. 延长加工产品的周期  
B. 小组负责完成一件工作  
C. 多项操作代替一项操作  
D. 将管理者的部分职能转由生产者承担
43. 以下关于劳动定员与定额的说法错误的是( )。
- A. 劳动定员与劳动定额的内涵不同  
B. 企业定员是对劳动力使用的限额  
C. 劳动定员是劳动定额的一种特殊形式  
D. 劳动定额采用的劳动时间单位是“工时”、“工日”等
44. 以下关于劳动效率定员法的错误表述是( )。
- A. 以手工操作为主的工种更适合采用此方法  
B. 它适用于实行一人多机或多人一机看管设备的岗位  
C. 工人劳动效率可以用劳动定额乘以定额完成率来计算  
D. 它是根据工作任务总量和劳动定额核算定员人数的方法
45. 某车间为完成生产任务需要开动机床 20 台,每台开班次为 3 班,看管定额为每人看管 2 台,出勤率为 95%,则该工作定员人数为( )。
- A. 126 人      B. 63 人      C. 57 人      D. 32 人
46. 人力资源费用支出控制的作用不包括( )。
- A. 保证员工合法权益      B. 降低人力资源管理费用  
C. 防止滥用管理费用      D. 最大限度地控制人工成本
47. ( )能够给员工提供发展的机会,强化员工为企业工作的动机。
- A. 内部招募      B. 社会招聘      C. 校园招聘      D. 外部招募
48. 通过从外部招募优秀的技术人才和管理专家,可以产生( )。
- A. 团体效应      B. 远期效应      C. 鲶鱼效应      D. 晕轮效应
49. ( )的目的是筛选出那些背景和潜质都与职务规范所需条件相当的候选人。
- A. 档案筛选法      B. 综合筛选法      C. 初步筛选法      D. 素质筛选法
50. 对应聘者的评价应该做到( )。
- A. 自下而上      B. 由表及里      C. 由里及表      D. 由远及近
51. ( )让应聘者自由地发表意见或看法,以获取信息,避免被动。
- A. 开放式提问      B. 封闭式提问      C. 选择式提问      D. 假设式提问
52. ( )揭示了人们想做什么和他们喜欢做什么。

A. 人格测试      B. 能力测试      C. 兴趣测试      D. 情境测试

53. ( )检查的是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结果的一致性。

A. 稳定系数      B. 外在一致性系数  
C. 等值系数      D. 内在一致性系数

54. ( )工作属于全局性工作,能级最高。

A. 决策层      B. 参谋层      C. 经理层      D. 作业层

55. ( )可能导致一个人同时被多个岗位选中。

A. 以人员为标准进行配置      B. 以单向选择为标准进行配置  
C. 以岗位为标准进行配置      D. 以双向选择为标准进行配置

56. ( )是以工作说明书、工作规范等作为员工任职要求的依据,将其和员工平时工作中的表现进行对比寻找差距的方法。

A. 访谈法      B. 工作任务分析法  
C. 日志法      D. 重点团队分析法

57. ( )旨在对员工培训需求提供一个连续的反馈。

A. 绩效差距分析模型      B. 循环评估模型  
C. 全面任务分析模型      D. 阶段评估模型

58. 对培训师进行培训的主要内容不包括( )。

A. 教学工具的使用培训      B. 授课技巧培训  
C. 教学风度的展现培训      D. 教学内容培训

59. 培训课程实施的前期准备工作不包括( )。

A. 确认培训时间      B. 准备相关资料  
C. 培训后勤准备      D. 培训器材维护

60. ( )是用来决策公司为培训计划所支付的费用。

A. 情感成果      B. 绩效成果      C. 技能成果      D. 认知成果

61. ( )不属于直接传授型培训法的具体方式。

A. 讲授法      B. 案例分析法  
C. 研讨法      D. 专题讲座法

62. 特别任务法常用于( )。

A. 技能培训      B. 入职培训      C. 管理培训      D. 在职培训

63. ( )是培训管理的首要制度。

A. 培训奖惩制度      B. 培训考核制度  
C. 培训服务制度      D. 培训激励制度

64. 场地拓展训练的特点不包括( )。

A. 有限的空间,无限的可能      B. 简便,容易实施  
C. 提供了真实的情景模拟体验      D. 锻炼无形的思维

65. ( )是企业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. 绩效管理内容      D. 绩效管理方法

66. 在考评的组织实施阶段,无须注意( )。



- A. 考评信息的虚假程度  
B. 考评的准确性  
C. 考评结果的反馈方式  
D. 考评的公正性
67. ( )要求参加者事先准备一些问题, 并要掌握提问和聆听的时机。  
A. 双向倾听式面谈  
B. 绩效指导面谈  
C. 单向劝导式面谈  
D. 绩效计划面谈
68. 关键事件法的缺点是( )。  
A. 不能了解下属如何消除不良绩效  
B. 记录和观察费时费力  
C. 无法为考评者提供客观事实依据  
D. 不能贯穿考评期始终
69. ( )是假设员工工作行为和绩效整体呈正态分布的一种方法。  
A. 关键事件法  
B. 行为观察法  
C. 强制分布法  
D. 目标管理法
70. ( )是在绩效管理末期, 主管与下属就本期绩效计划的贯彻执行情况, 以及工作表现和工作业绩等方面所进行的全面回顾、总结和评估。  
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. ( )通常指以工时或完成产品的件数计算员工应当获得的劳动报酬。  
A. 薪金  
B. 工资  
C. 薪资  
D. 薪酬
72. 企业员工工资总额管理不包括( )。  
A. 工资水平的调整  
B. 工资总额的计划  
C. 工资总额的调整  
D. 工资总额的控制
73. 企业薪酬制度的职能不包括( )。  
A. 激励  
B. 保障  
C. 监督  
D. 调节
74. 休息日安排劳动者工作又不能安排补休的, 支付不低于工资的( )的工资报酬。  
A. 50%  
B. 200%  
C. 300%  
D. 400%
75. ( )是一种岗位评价方法, 适合于规模较小、生产单一、岗位设置较少的企业。  
A. 因素比较法  
B. 排列法  
C. 关键事件法  
D. 评分法
76. ( )是指企业在生产经营活动中用于和支付给员工的全部费用。  
A. 人工成本  
B. 基本费用  
C. 员工工资  
D. 员工薪资
77. ( )是指由国家法律制度规定的, 在正常情况下劳动者从事工作或劳动的时间。  
A. 标准工作时间  
B. 缩短工作时间  
C. 计件工作时间  
D. 正常工作时间
78. 关于劳动法律关系说法正确的是( )。  
A. 主体只能尽义务  
B. 它是一种双务关系  
C. 主体只享有权利  
D. 它是一种单务关系
79. 下列关于企业内部劳动规则的说法错误的是( )。  
A. 以员工为制定主体  
B. 只在本企业内适用

C. 由劳动者参与制定 D. 由单位行政决定和公布

80. 以下关于劳动法律关系的表述中, 错误的是( )。

- A. 劳动法律关系是以国家强制力作为保障手段的社会关系
- B. 雇主和雇员在劳动法律关系中, 既是权利主体, 又是义务主体
- C. 任意性规范形成的劳动法律关系的内容, 不受国家强制力保障
- D. 强行性规范形成的劳动法律关系受国家法律强制力的直接保障

81. 依法能够引起劳动法律关系产生、变更和消灭的客观现象是( )。

- A. 劳动契约关系 B. 劳动法律事实
- C. 劳动合同关系 D. 劳动合同事实

82. 劳动合同制度、集体合同制度本身就是一种( )。

- A. 利益激励机制 B. 利益妥协机制
- C. 综合平衡机制 D. 利益博弈机制

83. ( )保证了企业的人力资源的配置权, 它是企业生产经营权的重要组成部分。

- A. 合同制度 B. 劳动法律行为
- C. 劳动关系 D. 劳动法律关系

84. 我国劳动立法规定集体合同的期限为( )。

- A. 1~3年 B. 2~4年 C. 3~5年 D. 3~6年

85. 个别劳动者不履行集体合同规定的义务, 则( )。

- A. 承担道义上的责任
- B. 无须承担责任
- C. 按照劳动合同的规定承担责任
- D. 承担法律责任

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. 对摩擦性失业表述正确的是( )。

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

87. 最低劳动标准包括( )。

- A. 最低工资标准 B. 最低劳动条件
- C. 最低社会保障 D. 最差就业环境
- E. 最长劳动时间标准

88. 劳动关系法包括( )。

- A. 职工民主管理法 B. 集体合同法
- C. 劳动争议处理法 D. 劳动合同法
- E. 用人单位内部劳动规则制定法

89. 各类用人单位成为劳动法律关系主体的前提条件是必须具有( )。

- A. 用工权利能力 B. 用工行为能力

- C. 劳动休息权力  
D. 劳动权利能力  
E. 劳动行为能力
90. 企业的外部经营环境中的微观环境包括( )。  
A. 经济环境  
B. 法律环境  
C. 产业环境  
D. 市场环境  
E. 政治环境
91. 为贯彻既定的战略所必须从事的工作包括( )。  
A. 建立相应组织  
B. 设置行政支持系统  
C. 配置战略资源  
D. 实行薪酬支持计划  
E. 调动群体积极性
92. 群体决策的缺点有( )。  
A. 降低了决策的可接受性  
B. 对决策结果的责任不清  
C. 比个体决策需要更多的时间  
D. 群体讨论时易产生个人倾向  
E. 从众心理妨碍不同意见表达
93. 企业为赢得经营战略上的先机, 要占领的制高点包括( )。  
A. 人才制高点  
B. 组织制高点  
C. 技术制高点  
D. 成本制高点  
E. 市场制高点
94. 以下关于工作岗位分析的说法正确的有( )。  
A. 为搞好岗位分析工作, 要与员工建立友好合作关系  
B. 能采用重点调查、抽样调查方式, 就不必进行全面调查  
C. 为节省时间, 不必要组织有关人员学习掌握调查的内容  
D. 工作岗位分析的任务、程序不能分成小的单元逐项完成  
E. 必要时可先对若干重点岗位进行初步调查, 以取得经验
95. 企业定员的范围包括( )。  
A. 临时员工  
B. 高层领导者  
C. 技术人员  
D. 初、中级管理人员  
E. 一般员工
96. 根据定员标准的综合程度, 可将定员标准区分为( )。  
A. 单项定员标准  
B. 多项定员标准  
C. 双向定员标准  
D. 综合定员标准  
E. 比例定员标准
97. 制度化管理的优点包括( )。  
A. 个人与权力相分离  
B. 制度化以理性分析为基础  
C. 适合现代大型企业组织的需要  
D. 制度化是理性精神的合理体现  
E. 管理人员所拥有的权利受严格的限制

98. ( )属于对员工进行管理的制度。
- A. 考勤规定  
B. 工作时间规定  
C. 员工福利规定  
D. 年休假的规定  
E. 员工奖惩规定
99. 影响企业人力资源管理的内部环境因素包括( )。
- A. 管理机制和组织状况  
B. 企业生产实力  
C. 企业的生产经营状况  
D. 企业资金实力  
E. 劳动者的择业意识和心理变化
100. 参加招聘会前,关于招聘人员的准备说法正确的有( )。
- A. 招聘人员的服装服饰整洁大方  
B. 现场人员要有用人部门的人员  
C. 所有的人在回答问题时要口径一致  
D. 现场人员最好有人力资源部的人员  
E. 对求职者可能问到的问题对答如流
101. 笔试的优点包括( )。
- A. 成绩评定比较客观  
B. 花较少时间达到较高效率  
C. 对大量应聘者同时筛选  
D. 应聘者的心理压力比较大  
E. 增加考察的信度和效度
102. 从面试所达到的效果看,面试可分为( )。
- A. 初步面试  
B. 结构化面试  
C. 诊断面试  
D. 非结构化面试  
E. 正式面试
103. 招聘成本效用评估的类型主要包括( )。
- A. 人员录用成本效用分析  
B. 招募成本效用分析  
C. 人员选拔成本效用分析  
D. 招聘总成本效用分析  
E. 招聘成本与录用人数比
104. 企业内部劳动分工包括( )等几种形式。
- A. 职能分工  
B. 专业分工  
C. 特殊分工  
D. 个别分工  
E. 技术分工
105. 根据我国法律规定,( )不准出境。
- A. 刑事案件的被告人员  
B. 犯罪嫌疑人  
C. 正在被劳动教养的人员  
D. 被判处刑罚的人员  
E. 正在民事调解中的人员
106. 培训需求分析就是采用科学的方法,弄清( )。
- A. 培训什么  
B. 用什么方法培训  
C. 为什么要培训  
D. 用什么方式培训  
E. 谁最需要培训
107. 根据培训对象的不同,培训需求分析可以分为( )。

- A. 管理部门培训需求分析  
B. 在职员工培训需求分析  
C. 业务部门培训需求分析  
D. 新员工培训需求分析  
E. 设计部门培训需求分析
108. 观察法比较适合于收集( )的培训需求信息。  
A. 管理人员  
B. 生产作业人员  
C. 技术人员  
D. 销售人员  
E. 服务人员
109. 如果选择问卷调查法收集培训需求信息,在设计问卷时应注意( )。  
A. 语言简洁  
B. 问卷问题清楚了  
C. 多采用主观问题方式  
D. 留有问卷填写者署名的地方  
E. 主观问题应留足够空间填写意见
110. 培训效果信息的种类包括( )方面的信息。  
A. 培训时间选定  
B. 受训群体选择  
C. 培训场地选定  
D. 培训形式选择  
E. 培训教师选定
111. 态度型培训法主要针对行为调整和心理训练,具体包括( )等方法。  
A. 角色扮演  
B. 拓展训练  
C. 敏感性训练  
D. 模拟训练  
E. 管理者训练
112. 建立员工申诉系统,该系统的主要功能包括( )。  
A. 减少矛盾和冲突  
B. 使考评者了解员工意愿  
C. 提高员工的工作积极性  
D. 允许员工对考评结果提出异议  
E. 使考评者重视信息的采集和证据的获取
113. 根据面谈内容的不同,绩效面谈可以区分为( )。  
A. 绩效计划面谈  
B. 绩效提高面谈  
C. 绩效指导面谈  
D. 绩效总结面谈  
E. 绩效考评面谈
114. ( )等策略的制定可以促进工作绩效的改进与提高。  
A. 全面激励  
B. 组织变革  
C. 正向激励  
D. 人事调整  
E. 负向激励
115. 以下对目标管理法的说法正确的是( )。  
A. 目标管理法的结果易于观测  
B. 目标管理法适合对员工提供建议  
C. 便于不同部门之间绩效的横向比较  
D. 目标管理法直接反映员工的工作内容  
E. 目标管理法适合对员工进行反馈和辅导

116. 薪酬的货币形式包括( )。
- A. 奖金津贴  
B. 工资  
C. 销售提成  
D. 福利  
E. 劳动分红
117. 外部薪酬包括直接薪酬和间接薪酬, 间接薪酬包括公司向员工提供的( )。
- A. 各种各样的保险  
B. 单身公寓  
C. 免费的工作餐  
D. 岗位津贴  
E. 非工作日工资
118. 企业薪酬管理应遵循( )。
- A. 对内具有公正性原则  
B. 对成本具有控制性原则  
C. 对外具有竞争力原则  
D. 对员工具有激励性原则  
E. 体现劳动差别的原则
119. 企业薪酬制度设计的基本要求包括( )。
- A. 体现员工差别  
B. 构建相应的支持系统  
C. 体现人格差别  
D. 合理地确定薪资水平  
E. 体现岗位差别
120. 以下属于国家基本劳动制度的有( )。
- A. 劳动合同制度  
B. 劳动保护制度  
C. 集体合同制度  
D. 额定定员制度  
E. 劳动调解制度
121. 下列关于集体合同协商的说法正确的有( )。
- A. 是法律行为  
B. 主要采取协商会议的形式  
C. 协商会议由有关政府部门主持  
D. 协商代表双方人数对等, 各方至少3名  
E. 全体职工讨论集体合同草案须半数以上同意方可通过
122. 劳动法律行为的基本要求包括( )。
- A. 劳动法律行为不依当事人的主观需求为转移  
B. 劳动法律行为不依当事人的主观意志为转移  
C. 行为人的意思表示必须包含建立、变更和终止劳动法律关系的意图  
D. 行为人的意思表示必须完整地表达劳动法律关系建立、变更和终止的必须内容  
E. 行为人必须以一定方式将自己的内心意图表现出来, 可以由他人客观地加以识别
123. 集体合同的特征包括( )。
- A. 合法性和法律约束性  
B. 主体平等性和意思表示一致性  
C. 集体合同是规定劳动关系的协议  
D. 由工会或劳动者代表代表职工一方与企业签订  
E. 集体合同是定期的书面合同, 其生效需经特定程序
124. 用人单位内部劳动规则的内容包括( )。
- A. 劳动纪律  
B. 民主管理制度

C. 劳动合同管理制度

D. 劳动岗位规范

E. 劳动安全卫生制度

125. 劳动纪律的主要内容包括( )。

A. 组织规则

B. 定员规则

C. 岗位规则

D. 定额规则

E. 时间规则

河南职业资格培训网

# 2011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,第2小题12分,共27分)

1. 简述应用程序分析和动作分析研究等方法的具体工作步骤。(15分)
2. 简述绩效管理的过程中经常会出现哪些矛盾?应如何化解这些矛盾?(12分)

### 二、计算题(本题1题,共20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)

今年3月份某公司开展招聘活动,招聘结果和招聘经费的支出情况如表1、表2所示。计算出本次招聘的总成本效用、招募成本效用、招聘完成比、录用比和应聘比。(20分)

表1 招聘情况统计表

招聘岗位	计划招聘人数	应聘人数	参加测试人数	候选人数	录用人数
营销主管	3	100	90	9	3
生产主管	2	90	70	7	2
人力资源主管	1	80	60	5	1

表2 招聘费用细目表

招聘阶段	费用项目
招聘方案设计	方案设计费:20000元
招募	广告费:10000元
招聘实施	招聘测试费:20000元
	应聘者纪念品:2700元
	招待费:5000元
	杂费:3500元
录用	体检费:10000元
	家属安置费:5000元

### 三、综合分析题(本题共2题,第1小题18分,第2小题15分,共33分)

1. 某生产厨具和壁炉设备的企业,有150名员工。近几个月来,因为产品质量的问题,公司已经失去了三个主要客户。经调查发现,该公司产品的次品率为12%,是同行业平均水平的两倍。为此,人力资源部培训主管张平制定了一个关于质量控制的培训计划,目的是使次品率降低到同行业平均水平以下。张主管向所有的一线主管发出通知,要求他们检查工作记录,确定哪些员工的操作存在质量方面的问题,派其参加项目培训。通知还附有一份课程大纲,培训情况如下:

培训目标:在6个月内将次品率降低到行业平均水平。

培训地点:公司的餐厅。

培训时间:8个工时,分解为4个单元进行,每周实施一个单元,具体安排在早餐之后、午餐之前的时间。

培训方式:教师讲课、学员讨论、案例研讨和电影演示。准备课程时,教师把讲义中的很多内容印发给每个学员,以便学员准备每一章的内容。培训过程中,学员花费了相当多的时间来讨论教材中每章后面的案例。

培训人数:本来应该有大约50名员工参加培训,但是平均每次培训只有30名左右出席,大部分一线主管向张主管强调生产的重要性,有些学员告诉张主管,那些真正需要培训的人已经回到车间工作去了。

张主管因工作太忙一直没有亲临培训现场。培训结束后，产品的次品率并没有发生明显的变化。公司领导对培训没有能够实现预定的目标感到非常失望。

针对以上案例，回答下列问题：

(1) 导致该公司培训效果不明显的原因有哪些？(10分)

(2) 培训主管可采用哪些方法收集培训效果信息？(8分)

2. 去年6月初，甲公司代表与工会代表经过集体协商，签订了一份集体合同草案。其中，关于工资和劳动时间条款规定：公司所有员工每月工资不得低于2000元。6月17日甲公司将集体合同文本及说明材料报送当地劳动行政部门登记、审查、备案，劳动行政部门在15日内未提出异议。该集体合同自行生效，并在公司内张榜公布。

去年7月末，刘某到甲公司应聘并被录用。公司于8月1日与刘某签订了为期2年的劳动合同，合同规定其每月工资1500元。1个多月后，刘某在与同事聊天时偶然得知公司与工会订立了集体合同，约定员工每月工资不得低于2000元。刘某认为自己的工资标准低于集体合同的约定，于是与公司进行交涉，要求提高工资。但公司始终不同意，刘某不服，在当年10月中旬，向当地劳动争议仲裁委员会提起申诉，要求甲公司按照集体合同规定的月工资标准2000元履行劳动合同，并补足去年8月至10月低于集体合同约定的月工资标准的部分劳动报酬。

请您对本案例做出评析。(15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工资制度设计，拟对生产岗位进行综合评价。

请您对“安全生产责任”和“原材料消耗责任”两项重要评价指标的分级标准做出设计，填入表3和表4中(要求：评价标准划分为五级，并对每个等级做出明确的界定)。(20分)

表3 安全生产责任指标分级标准表

等级	分级定义
1	
2	
3	
4	
5	

表4 原材料消耗责任指标分级标准表

等级	分级定义
1	
2	
3	
4	
5	

# 2011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)

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

##### (二)多项选择题(第9~16题)

9ABD 10AB 11AD 12ABC 13BCD 14ABCD 15BC 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. D 【考点】实证研究方法的重点

【解析】实证研究方法是认识客观现象, 向人们提供实在、有用、确定、精确的知识的方法, 其重点是研究现象本身“是什么”的问题。其目的在于认识客观事实, 研究现象自身的运动规律及内在逻辑。实证研究方法对经济现象研究所得出的结论具有客观性, 并可根据经验和事实进行检验。

##### 27. D 【考点】劳动投入规模的决策准则

【解析】在市场经济中, 企业在决定劳动投入规模时, 以取得最大利润为决策准则。企业对提供的每一就业量都有与其相对应的最低预期收益, 从而使企业能够收回成本和取得最低盈利。

##### 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. D 【考点】工会的权利

【解析】劳动关系民主化原则是劳动法的基本原则。在劳动关系领域的其他方面, 工会享有广泛的参与权、知情权和咨询权等。

##### 30. D 【考点】企业综合平衡的任务

【解析】企业综合平衡的任务, 是指在企业生产经营活动的复杂联系中寻求最优比例,

并在此基础上确定最优的发展速度、最优的经济效果，把比例、速度、效果三者统一起来。

31. B 【考点】市场的主要因素

【解析】市场包含三个主要因素：①具有某种需要的人；②为满足这种需要的购买能力；③购买欲望。用公式表示为：市场 = 人口 + 购买力 + 购买欲望。市场的这三个因素是相互制约、缺一不可的，只有三者结合起来才能构成现实的市场，才能决定市场的规模和容量。

32. B 【考点】态度的概念

【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。

33. B 【考点】内因的概念

【解析】内因即内在原因，是指导致行为或事件的行为者本身可以控制的因素，包括：①行为者的人格；②品质；③情绪；④心境；⑤能力；⑥需要；⑦努力程度等。

34. A 【考点】领导情境理论的内容

【解析】选择领导方式的权变因素——被领导者的成熟度，在领导情境理论中主要包括两个方面的内容：①工作成熟度，是指被领导者的知识和技能。知识越丰富，技能越高强，工作成熟度也就越高。②心理成熟度，是指工作的意愿和动机。工作兴趣和自觉性越高，越不需外力推动，心理成熟度越高。

35. D 【考点】人力资源开发的内容

【解析】人力资源开发以提高效率为核心，以挖掘潜力为宗旨，以立体开发为特征，形成一个相对独立的理论体系。这一理论体系包括了人力资源的心理开发、生理开发、伦理开发、智力开发、技能开发和环境开发。

36. A 【考点】人力资源管理的活动和人力资源管理理论的关系

【解析】人力资源管理的活动是人力资源管理理论的基本前提和基础，而人力资源管理理论又是对人力资源的各种管理工作和实践活动在理论上的高度概括和系统总结。

37. D 【考点】员工自我保护机制的特点

【解析】员工的自我保护机制具有以下几个特点：①“人”的自我保护机制是一种动态表现；②个人通过各种方式拟订的计划，大多数是为了满足自身生理、心理、社会、道德等方面的个人需求，达到或提高自己意想中的目标和标准；③在这种压力下，会使不同员工和群体做出不同程度和类型的反应；④管理者必须灵活地对个人的自我保护行为和产生的影响做出正确的决策和选择。

38. B 【考点】人力资源规划的内容

【解析】人力资源规划主要包括：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，组织规划是对企业整体框架的设计，主要包括：①组织信息的采集、处理和应用；②组织结构图的绘制；③组织调查；④诊断和评价；⑤组织设计与调整；⑥组织机构的设置等。

39. C 【考点】岗位规范的概念

【解析】岗位规范又称劳动规范、岗位规则或岗位标准，它是对组织中各类岗位某一专项事物或对某类员工劳动行为、素质要求等所作的统一规定。

## 40. D 【考点】工作说明书的分类

【解析】由于工作说明书所说明的对象不同，可以将工作说明书具体区分为：①岗位工作说明书，即以岗位为对象所编写的工作说明书；②部门工作说明书，即以某一部门或单位为对象编写的工作说明书；③公司工作说明书，即以公司为对象编写的工作说明书。

## 41. D 【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。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。②合理分工协作。分工是协作的前提，而协作是分工的结果。岗位之间建立紧密的协作，才能进一步发挥集体的智慧和团队的力量，从而创造出更高的劳动生产力。③责权利相对应。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。

## 42. D 【考点】纵向工作扩大化的内容

【解析】工作扩大化包括：①横向扩大工作；②纵向扩大工作。其中，纵向扩大工作是指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。如生产工人参与计划制定，自行决定生产目标、作业程序、操作方法，检验衡量工作质量和数量，并进行经济核算。

## 43. A 【考点】劳动定员与定额的区别

【解析】A项，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。这种界限，既包含了对劳动力消耗“质”的界定，也包含了对劳动力消耗“量”的限额。它与劳动定额的内涵，即对活劳动消耗量的规定是完全一致的。

## 44. B 【考点】劳动效率定员法的内涵

【解析】按劳动效率定员法是指根据生产任务和工人的劳动效率，以及出勤率来计算定员人数。实际上就是根据工作量和劳动定额来计算人员数量的方法。凡是有劳动定额的人员，特别是以手工操作为主的工种，更适合用这种方法来计算定员。工人劳动效率可以用劳动定额乘以定额完成率来计算。B项属于按设备定员法的特点。

## 45. D 【考点】设备定员法的应用

【解析】按设备定员法是指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。该工作定员人数 =  $(20 \times 3) / (2 \times 95\%) = 32$ (人)。

## 46. D 【考点】人力资源费用支出控制的作用

【解析】人力资源费用支出控制的作用主要包括：①人力资源费用支出控制的实施是在保证员工切身利益，使工作顺利完成的前提下使企业达成人工成本目标的重要手段；②人力资源费用支出控制的实施是降低招聘、培训、劳动争议等人力资源管理费用的重要途径；③人力资源费用支出控制的实施为防止滥用管理费用提供了保证。

## 47. A 【考点】内部招募的优点

【解析】激励性强是内部招募的一个重要特点。从激励方面来分析，内部招募能够给员工提供发展的机会，强化员工为组织工作的动机，也增强了员工对组织的责任感。同时，也有利于在组织内部树立榜样。通过这种相互之间的良性互动影响，可以在组织中形成积极进取、追求成功的氛围。

## 48. C 【考点】外部招募的优点

【解析】外部招募可以带来新思想和新方法。通过从外部招募优秀的技术人才和管理专家，就可以在无形中给组织原有员工施加压力、激发斗志，从而产生“鲶鱼效应”。特别是在高层管理人员的引进上，这一优点尤为突出，因为他们有能力重新塑造组织文化。

## 49. C 【考点】初步筛选法的目的

【解析】初步筛选方法是对应聘者是否符合岗位基本要求的一种资格审查，目的是筛选出那些背景和潜质都与职务规范所需条件相当的候选人，并从合格的应聘者中选出参加后续选拔的人员。最初的资格审查和初选是人力资源部门通过审阅应聘者的个人简历或应聘申请表进行的。

## 50. B 【考点】对应聘者评价的要求

【解析】通过人们精心设计，在特定场景下，与应聘者面对面的交谈与观察，达到客观了解应聘者的业务知识水平、外貌风度、工作经验、求职动机、表达能力、反应能力、个人修养、逻辑性思维等情况，由表及里地评价应聘者有关素质，并对是否录用作出判断与决策。“由表及里”的特点是，集合了“问”、“听”、“察”、“觉”、“析”、“判”等综合性特色，使面试比其他方法更能全面地了解应聘者。

## 51. A 【考点】面试的提问方式

【解析】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。一般在面试开始的时候运用，用以缓解面试的紧张气氛，消除应聘者的心理压力，使应聘者充分发挥自己的水平和潜力。

## 52. C 【考点】心理测试的类型

【解析】职业兴趣揭示了人们想做什么和他们喜欢做什么，从中可以发现应聘者最感兴趣并从中得到最大满足的工作是什么。如果当前所从事的工作与其兴趣不相符合，那么就无法保证他会尽职尽责、全力以赴地去完成本职工作。

## 53. A 【考点】信度的分类

【解析】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。一致性可用两次结果之间的相关系数来测定。相关系数高低既与测试方法本身有关，也跟测试因素有关。

## 54. A 【考点】组织工作的分层

【解析】一个单位或组织的工作，一般可分为四个层级，即决策层、管理层、执行层、操作层。决策层工作属于全局性工作，决策的正确与否，关系到事业的成败。因此，决策层的能级最高。管理层工作是将决策层的决策付诸实施的一整套计划、监督、协调和控制的过程。管理层的能级是仅次于决策层的比较高的能级，而执行层的能级比管理层还要低。

## 55. C 【考点】企业员工配置的基本方法

【解析】以岗位为标准进行配置，即从岗位的角度出发，每个岗位都挑选最好的人来做，但这样做可能会导致一个人同时被好几个岗位选中。尽管这样做的组织效率最高，但只有在允许岗位空缺的前提下才能实现，因此常常是不可能的。

## 56. B 【考点】工作任务分析法的概念

**【解析】**工作任务分析法是指以工作说明书、工作规范或工作任务分析记录表作为确定员工达到要求所必须掌握的知识、技能和态度的依据，将其和员工平时在工作中的表现进行对比，以判定员工要完成工作任务的差距所在。

57. B **【考点】**循环评估模型的目的

**【解析】**循环培训评估模型是培训需求分析模型的一种，旨在对员工培训需求提供一个连续的反馈，以用来周而复始地估计培训的需要。在每个循环中，都需要从组织整体层面、作业层面和员工个人层面进行分析。

58. C **【考点】**培训师的培训与开发的内容

**【解析】**培训师的培训与开发内容主要包括：①授课技巧培训；②教学工具的使用培训；③教学内容的培训；④对教师的教学效果进行评估；⑤教师培训与教学效果评估的意义。

59. D **【考点】**培训课程实施的前期准备工作的内容

**【解析】**培训课程的实施是指把课程计划付诸实践的过程，它是达到预期课程目标的基本途径。在新的培训项目即将实施之前做好各方面的准备工作，是培训成功实施的关键。准备工作包括以下几个方面：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相关资料的准备；⑤确认理想的培训师。

60. B **【考点】**培训效果评估的指标

**【解析】**绩效成果是用来决策公司为培训计划所支付的费用，包括：①由于雇员流动率或事故发生率的下降导致的成本降低；②产量的提高；③产品质量或顾客服务水平的改善。

61. B **【考点】**直接传授型培训法的具体方式

**【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。B项属于参与型培训法的一种。

62. C **【考点】**特别任务法的适用范围

**【解析】**特别任务法是实践型培训法的一种，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。其具体形式如下：①委员会或初级董事会；②行动学习。

63. C **【考点】**企业培训制度的构成

**【解析】**培训服务制度是培训管理的首要制度，虽然不同组织有关这方面的规定不尽相同，但目的都是相同的，只要是符合企业和员工的利益并符合国家法律法规的有关规定就应该遵守。

64. C **【考点】**场地拓展训练的特点

**【解析】**场地拓展训练是指需要利用人工设施(固定基地)的训练活动，包括高空断桥、空中单杠、缅甸桥等高空项目和扎筏泅渡、合力过河等水上项目等。场地拓展的特点包括：①有限的空间，无限的可能；②有形的游戏，锻炼的是无形的思维；③简便，容易实施。C项属于模拟训练法的特点。

65. A **【考点】**绩效管理制度的含义

**【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。

66. A 【考点】考评阶段的注意事项

【解析】考评阶段是绩效管理的重心，它不仅关系到整体绩效管理系统运行的质量和效果，也将涉及员工的当前和长远的利益，需要人力资源部门和所有参与考评的主管高度重视，并注意从以下几个方面做好考评的组织实施工作：①考评的准确性；②考评的公正性；③考评结果的反馈方式；④考评使用表格的再检验；⑤考评方法的再审核。

67. A 【考点】绩效面谈的类型

【解析】按照绩效面谈的具体过程及其特点，绩效面谈又可以分为以下四种类型：①单向劝导式面谈；②双向倾听式面谈；③解决问题式面谈；④综合式绩效面谈。其中，双向倾听式面谈并没有严格程序和格式。它要求参加者事先准备一些问题，而且要掌握提问和聆听的时机。它的目的是让下属了解上级对其优缺点的评价，并就此作出反应。

68. B 【考点】关键事件法的缺点

【解析】关键事件法又称重要事件法。在某些工作领域内，员工在完成工作任务过程中，有效的工作行为导致了成功，无效的工作行为导致失败。关键事件法的设计者将这些有效或无效的工作行为称之为“关键事件”。关键事件法的缺点包括：①关键事件的记录和观察费时费力；②能作定性分析，不能作定量分析；③不能具体区分工作行为的重要性程度，很难使用该方法在员工之间进行比较。

69. C 【考点】强制分布法的概念

【解析】强制分布法，又称强迫分配法、硬性分布法。假设员工的工作行为和工作绩效整体呈正态分布，那么按照状态分布的规律，员工的工作行为和工作绩效好、中、差的分布存在一定的比例关系，在中间的员工应该最多，好的、差的是少数。强制分布法是指按照一定的百分比，将被考评的员工强制分配到各个类别中。

70. A 【考点】绩效考评面谈的含义

【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，如按照具体内容区分，可以有：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，绩效考评面谈是指在绩效管理末期，主管与下属就本期的绩效计划的贯彻执行情况，以及其工作表现和工作业绩等方面所进行的全面回顾、总结和评估。

71. B 【考点】工资的概念

【解析】工资通常是指以工时或完成产品的件数计算员工应当获得的劳动报酬。如计时工资(小时、日、周工资)或计件工资。A项，薪金通常是以较长的时间为单位计算员工的劳动报酬；C项，薪资即薪金、工资的简称；D项，薪酬泛指员工获得的一切形式的报酬。

72. A 【考点】员工工资总额管理的内容

【解析】工资总额管理不仅包括工资总额的计划与控制，还包括工资总额调整的计划与控制。国家统计局对于工资总额的组成有明确的界定，确定工资总额的组成是：工资总额 = 计时工资 + 计件工资 + 奖金 + 津贴和补贴 + 加班加点工资 + 特殊情况下支付的工资。

73. C 【考点】企业薪酬制度的职能

【解析】设计企业薪酬制度时，应当充分考虑以下七个方面的基本要求：①体现保障、



激励和调节三大职能；②体现劳动的三种形态：潜在形态、流动形态和凝固形态；③体现岗位的差别：技能、责任、强度和条件(环境)；④建立劳动力市场的决定机制；⑤合理确定薪资水平，处理好工资关系；⑥确立科学合理的薪酬结构，对人工成本进行有效的控制；⑦构建相应的支持系统。

74. B 【考点】限制延长工作时间的措施

【解析】在《劳动法》中，明确规定国家实行劳动者每日工作时间不超过8小时；平均每周工作时间不超过40小时的工时制度。同时也明确指示，一旦超过最长工作时间，用人单位应当按照下列标准支付高于劳动者正常工作时间工资的工资报酬：①安排劳动者延长工作时间的，支付不低于工资的150%的工资报酬；②休息日安排劳动者工作又不能安排补休的，支付不低于工资的200%的工资报酬；③法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的300%的工资报酬。

75. B 【考点】排列法的概念

【解析】工作岗位评价的方法主要有四种：①排列法；②分类法；③因素比较法；④评分法。其中，排列法适合于规模较小、生产单一、岗位设置较少的企业。

76. A 【考点】人工成本的概念

【解析】企业人工成本，又称用人费(人工费)或人事费用，是指企业在生产经营活动中用于和支付给员工的全部费用。它包括：①从业人员劳动报酬总额；②社会保险费用；③福利费用；④教育费用；⑤劳动保护费用；⑥住房费用；⑦其他人工成本等。

77. A 【考点】标准工作时间的概念

【解析】标准工作时间是指由国家法律制度规定的，在正常情况下劳动者从事工作或劳动的时间。标准工作时间为：职工每昼夜工作8小时为标准工作日；每周40小时为标准工作周，即每周工作5天，休息2天。

78. B 【考点】劳动法律关系的特征

【解析】劳动法律关系是指劳动法律规范在调整劳动关系过程中所形成的雇员与雇主之间的权利义务关系，即雇员与雇主在实现现实的劳动过程中所发生的权利义务关系。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。

79. A 【考点】企业内部劳动规则的特征

【解析】企业内部劳动规则以企业为制定的主体，以企业公开、正式的行政文件为表现形式，只在本企业范围内适用。制定内部劳动规则是用人单位的单方法律行为，制定程序虽然应当保证劳动者的参与，但是最终由单位行政决定和公布。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。

80. C 【考点】劳动法律关系的特征

【解析】劳动法律关系是以国家强制力作为保障手段的社会关系。国家强制力是否立即发挥作用，取决于劳动法律关系主体行为的性质；强行性规范而形成的劳动法律关系内容受国家法律强制力的直接保障，如不得使用童工，不得低于最低工资标准雇用员工，雇主提供的劳动安全卫生条件不得低于国家标准等。C项，任意性规范形成的劳动法律关系的内容，当其受到危害时，则需经权利主体请求后，国家强制力才会显现。

81. B 【考点】劳动法律事实的概念

【解析】依法能够引起劳动法律关系产生、变更和消灭的客观现象就是劳动法律事实，

并不是任何事实都可以成为劳动法律事实，只有依据劳动法的规定，带来一定劳动法律后果的事实才能成为劳动法律事实。

82. A 【考点】劳动合同制度、集体合同制度的本质

【解析】劳动合同制度、集体合同制度本身就是一种利益激励机制。普遍实行劳动合同、集体合同制度，这就要求决策权在国家、企业和劳动者之间进行合理的分配。一方面，合同制度保证了企业的人力资源的配置权，它是企业生产经营权的重要组成部分。另一方面，劳动合同、集体合同制保证了劳动者平等的择业权和劳动条件的决定权，为劳动者追求正当的自身利益提供了条件。

83. A 【考点】合同制度的作用

【解析】合同制度保证了企业的人力资源的配置权，它是企业生产经营权的重要组成部分。实施劳动合同、集体合同制，企业可以根据生产经营的实际需要和人工成本的承受能力来选择与确定劳动力的规模、结构和劳动条件。这样就在生产要素的配置方面，使企业追求自身物质利益的权利获得了较坚实的基础。

84. A 【考点】集体合同的期限

【解析】集体合同均为定期合同，我国劳动立法规定集体合同的期限为1~3年。期限过短，不利于劳动关系的稳定，而且加大集体协商的成本；期限过长，不利于适应实际情况的变化和劳动权益的保障。在集体合同的期限内双方可以根据集体合同的履行情况，对集体合同进行修订。

85. C 【考点】违反集体合同的后果

【解析】企业违反集体合同的规定，应承担法律责任；个别劳动者不履行集体合同规定的义务，则按照劳动合同的规定承担相应责任。

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. ABCDE 【考点】摩擦性失业的概念

【解析】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，称为摩擦性失业。摩擦性失业是一种岗位变换之间的失业。摩擦性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。其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。

87. AE 【考点】最低劳动标准的内容

【解析】最低劳动标准包括：①最低工资标准。最低工资是国家为保证维持劳动力再生产的最低需要，以一定的立法程序规定的，用人单位对在正常时间内从事劳动的劳动者必须支付的最低限度的劳动报酬。支付给劳动者的工资不得低于所规定的标准。②最长劳动时间标准。最长劳动时间标准包括国家通过立法规定的工时制度、延长工作时间(加班加点)的条件及最高限额、休息休假制度等，其立法宗旨在于确保劳动者的休息休假权的实现。

88. ABCDE 【考点】劳动关系法的构成

【解析】劳动法的职能结构模式是以劳动法律规范的职能为分类标准，建立能够反映劳动法职能分工的劳动法体系。该模式框架如表5所示。

表5 劳动法律体系的构成

劳动法体系	劳动关系法	劳动合同法 集体合同法 用人单位内部劳动规则制定法 职工民主管理法 劳动争议处理法
	劳动标准法	工作时间法 工资法 劳动安全卫生标准法
	劳动保障法	促进就业法 职业培训法 社会保险法 劳动福利法
	劳动监督检查法	

## 89. AB 【考点】劳动法律关系主体的前提条件

【解析】各类用人单位包括企业、个体经济组织、国家机关、事业组织和社会团体成为劳动法律关系主体的前提条件是必须具备：①用工权利能力。用工权利能力是指用人单位依法享有用工权利和承担用工义务资格。②用工行为能力。用工行为能力是指用人单位依法能以自己的行为行使用工权利和承担用工义务资格。

## 90. CD 【考点】企业的外部经营的微观环境

【解析】企业的外部经营环境，按照对企业经营活动影响的密切程度可以分成宏观环境和微观环境。微观环境是指市场和产业环境，企业的生产经营活动直接处于微观环境的影响下。宏观环境是指间接地影响企业活动的环境因素，虽然它们与企业的经济活动不直接相连，但可以通过影响微观环境变化进而影响企业的经营活动。

## 91. ABCE 【考点】战略实施的具体工作

【解析】企业经营战略的实施是战略管理工作的主体。为贯彻既定的战略所必须从事的工作包括：①建立相应的组织；②配置战略资源；③调动群体力量实现战略计划；④设置行政支持系统；⑤实行战略控制。

## 92. BCDE 【考点】群体决策的缺点

【解析】决策是由个人做出，还是由群体经过分析讨论而做出，在决策的许多方面，诸如速度、效率、风险性、准确性等方面会存在明显的差别。群体决策存在的不足包括：①要比个体决策需要更多的时间，甚至会因难以达成一致观点而浪费时间；②由于从众心理会妨碍不同意见的表达；③如果群体由少数人控制，群体讨论时易产生个人倾向；④对决策结果的责任不清。A项，群体决策能够增加决策的可接受性。

## 93. ACE 【考点】五个制高点的内容

【解析】在激烈的市场竞争中，企业为了赢得经营战略上的先机，至少要占领五个制高点：①人才的制高点；②资本的制高点；③技术的制高点；④产品的制高点；⑤市场的制高点。而人才的制高点或者说智力资本的制高点则是关键中的关键。

## 94. ABE 【考点】工作岗位分析准备阶段的任务

【解析】工作岗位分析准备阶段的具体任务包括：①根据工作岗位分析的总目标、总任务，对企业各类岗位的现状进行初步了解，掌握各种基本数据和资料。②设计岗位调

查方案。调查方式及方法的确定,要从实际出发,在保证质量的前提下,力求节省人力、物力和时间,能采用抽样调查、重点调查方式,就不必进行全面调查。③为了搞好工作岗位分析,还应做好员工的思想工作,说明该工作岗位分析的目的和意义,建立友好合作的关系,使有关员工对岗位分析有良好的心理准备。④根据工作岗位分析的任务、程序,分解成若干工作单元和环节,以便逐项完成。⑤组织有关人员,学习并掌握调查的内容,熟悉具体的实施步骤和调查方法。必要时可先对若干个重点岗位进行初步调查分析,以便取得岗位调查的经验。

95. BCDE 【考点】劳动定员的范围

【解析】劳动定员是以企业劳动组织常年性生产、工作岗位为对象,即凡是企业进行正常生产经营所需要的各类人员,都应包括在定员的范围之内。具体包括:①从事各类活动的一般员工;②各类初、中级经营管理人员;③专业技术人员;④高层领导者。

96. AD 【考点】定员标准的分类

【解析】按定员标准的综合程度,可将定员标准区分为:①单项定员标准,又称详细定员标准,是以某类岗位、设备、产品或工序为对象制定的标准。②综合定员标准,又称概略定员标准,是以某类人员乃至企业全部人员为对象制定的标准。

97. ABCD 【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,制度化更具优越性:①个人与权力相分离;②制度化以理性分析为基础,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。

98. ABDE 【考点】员工管理制度的内容

【解析】对员工进行管理的制度主要包括:①工作时间(如加班、轮班、不定时工作)的规定;②考勤规定;③休假、年休假的规定;④女工劳动保护与计划生育规定;⑤员工奖惩规定;⑥员工差旅费管理规定;⑦员工佩戴胸卡的规定;⑧员工因私出境规定;⑨员工内部沟通渠道的规定;⑩员工合理化建议的规定等。C项属于劳动人事基础管理方面的制度。

99. ABCD 【考点】影响企业人力资源管理的内部环境因素

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

100. ABCDE 【考点】招聘会招聘人员的准备工作

【解析】参加招聘会的现场人员最好有人力资源部的人员,也要有用人部门的人员,所有现场人员都应该做好充分的准备。这些准备首先包括要对求职者可能会问到的问题了如指掌,对答如流,并且所有人在回答问题时口径要一致。另外,招聘人员在招聘会上要着正装,服装服饰要整洁大方。

101. ABCE 【考点】笔试的优点

【解析】笔试是指让应聘者在试卷上笔答事先拟好的试题,然后根据应聘者解答的正确程度予以评定成绩的一种选择方法。笔试的优点包括:①可以增加对知识、技能和能力的考察信度与效度;②可以对大规模的应聘者同时进行筛选,花较少的时间达到高效率;③对应聘者来说,心理压力较小,容易发挥正常水平;④成绩评定也比较客观。

## 102. AC 【考点】面试的分类

【解析】从面试所达到的效果来看，面试可分为：①初步面试。初步面试用来增进用人单位与应聘者的相互了解。②诊断面试。诊断面试是对经初步面试筛选合格的应聘者进行实际能力与潜力的测试。BD 两项是根据面试的结构化程度来划分的；E 项属于面试的一个程序。

## 103. ABCD 【考点】招聘成本效用评估的类型

【解析】招聘成本效益评估是指对招聘中的费用进行调查、核实，并对照预算进行评价的过程。成本效用评估是指对招聘成本所产生的效果进行的分析。它主要包括：①招聘总成本效用分析；②招募成本效用分析；③人员选拔成本效用分析；④人员录用成本效用分析等。

## 104. ABE 【考点】企业内部劳动分工的形式

【解析】企业内部劳动分工，一般有以下几种形式：①职能分工。企业全体员工按所执行的职能分工，一般分为工人、学徒、工程技术人员、管理人员、服务人员及其他人员。这是企业劳动组织中最基本的分工，它是研究企业人员结构，合理配备各类人员的基础。②专业(工种)分工。它是职能分工下面第二个层次的分工。③技术分工，是指每一专业和工种内部按业务能力和技术水平高低进行的分工。

## 105. ABCD 【考点】我国公民出入境的相关法律规定

【解析】根据《中华人民共和国公民出境入境管理法》第八条的规定，有下列情形之一的，不批准出境：①刑事案件的被告人和公安机关或者人民检察院或者人民法院认定的犯罪嫌疑人；②人民法院通知有未了结民事案件不能离境的；③被判处刑罚正在服刑的；④正在被劳动教养的；⑤国务院有关主管机关认为出境后将对国家利益造成危害或给国家利益造成重大损失的。

## 106. ACE 【考点】培训需求分析的内容

【解析】在企业的生产经营活动过程中，由于企业内外部环境的变化，以及主客观多种因素的影响，使企业面临一系列的新困难和新问题，当它们只有通过培训才能解决或才能更好地解决时，培训需求就应运而生。培训需求分析就是采用科学的方法弄清谁最需要培训、为什么要培训、培训什么等问题，并进行深入探索研究的过程。

## 107. BD 【考点】培训需求分析的分类

【解析】根据培训对象的不同，培训需求分析可以分为：①新员工培训需求分析。对于新员工的培训需求分析，特别是对于从事低层次工作的新员工的培训需求分析，通常使用任务分析法来确定其在工作中需要的各种技能。②在职员工培训需求分析。在职员工培训需求是指由于新技术在生产过程中的应用，在职员工的技能不能满足工作需要等方面的原因而产生的培训需求，通常采用绩效分析法评估在职员工的培训需求。

## 108. BE 【考点】观察法的适用对象

【解析】观察法是指培训者亲自到员工身边了解员工的具体情况，通过与员工在一起工作，观察员工的工作技能、工作态度，了解其在工作中遇到的困难，搜集培训需求信息的方法。观察法是一种最原始、最基本的需求调查工具之一，它比较适合生产作业和服务性工作人员，而对于技术人员和销售人员则不太适用。

## 109. ABE 【考点】设计调查问卷的注意事项

【解析】在进行调查问卷的设计时，应注意以下问题：①问题清楚了，不会产生歧

义；②语言简洁；③问卷尽量采用匿名方式；④多采用客观问题方式，易于填写；⑤主观问题要有足够空间填写意见。

110. ABCDE 【考点】培训效果信息的种类

【解析】培训效果信息的种类主要包括：①培训及时性的信息；②培训目的设定合理与否的信息；③培训内容设置方面的信息；④教材选用与编辑方面的信息；⑤教师选定方面的信息；⑥培训时间选定方面的信息；⑦培训场地选定方面的信息；⑧受训群体选择方面的信息；⑨培训形式选择方面的信息；⑩培训组织与管理方面的信息。

111. AB 【考点】态度型培训法的具体形式

【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：①角色扮演法，是指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。②拓展训练，是指通过模拟探险活动进行的情景式心理训练、人格训练、管理训练。CDE 三项均属于参与型培训法。

112. ADE 【考点】员工申诉系统的主要功能

【解析】为了广开言路给被考评者提供一个发表意见的通道，企业应建立员工申诉的子系统，该系统的主要功能包括：①允许员工对绩效考评的结果提出异议，他们可以就自己关心的事件发表意见和看法；②给考评者一定的约束和压力，使他们慎重从事，在考评中更加重视信息的采集和证据的获取；③减少矛盾和冲突，防患于未然，尽量减少不利的影

113. ACDE 【考点】绩效面谈的分类

【解析】根据面谈内容的不同，绩效面谈可以区分为：①绩效计划面谈。即在绩效管理初期，上级主管与下属就本期内绩效计划的目标和内容，以及实现目标的措施、步骤和方法所进行的面谈。②绩效指导面谈。即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。③绩效考评面谈。即在绩效管理末期，主管与下属就本期的绩效计划的贯彻执行情况，以及其工作表现和工作业绩等方面所进行的全面回顾、总结和评估。④绩效总结面谈。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。

114. BCDE 【考点】改进工作绩效的策略

【解析】在查明绩效存在的差距以及产生的原因之后，在新一轮绩效管理期内，可从组织的实际情况出发，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；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。

115. ABDE 【考点】目标管理法的特征

【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。C项，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. ABCDE 【考点】薪酬的货币形式

**【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。薪酬的基本形式如图1所示。

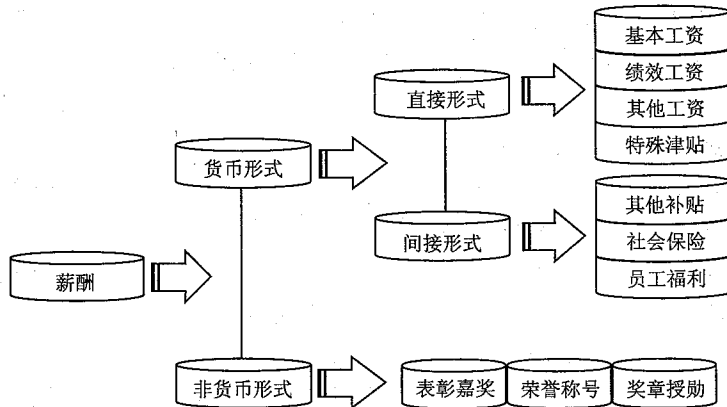


图1 薪酬的基本形式

117. ABCDE 【考点】间接薪酬的形式

**【解析】**从广义上来说，薪酬包括工资、奖金、休假等外部回报，也包括参与决策、承担更大的责任等内部回报。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。间接薪酬即福利，包括公司向员工提供的各种保险、非工作日工资、额外的津贴和其他服务，比如单身公寓、免费工作餐等。

118. ABCD 【考点】薪酬管理的原则

**【解析】**薪酬管理的原则是一个企业给员工传递信息的渠道，也是企业价值观的体现。目前企业普遍认为进行有效的薪酬管理应遵循以下原则：①对外具有竞争力原则；②对内具有公正性原则；③对员工具有激励性原则；④对成本具有控制性原则。

119. BDE 【考点】企业薪酬制度设计的基本要求

**【解析】**设计企业薪酬制度时，应当充分考虑以下七个方面的基本要求：①体现保障、激励和调节三大职能；②体现劳动的三种形态：潜在形态、流动形态和凝固形态；③体现岗位的差别：技能、责任、强度和条件(环境)；④建立劳动力市场的决定机制；⑤合理确定薪资水平，处理好工资关系；⑥确立科学合理的薪酬结构，对人工成本进行有效的控制；⑦构建相应的支持系统，如机动灵活的用工系统，严格有效的绩效考核系统，学以致用技能开发系统，动静结合的晋升调配系统。

120. AC 【考点】国家基本劳动制度的内容

**【解析】**在劳动方面，劳动合同制度、集体合同制度作为国家基本劳动制度已经得到确立，基本劳动条件的决定贯彻政府、企业、工会三方性原则，企业具体劳动条件可以通过集体协商，订立集体合同确定，上述劳动法律制度建设和创新都充分体现了物质利益原则的根本要求。

121. ABDE 【考点】集体合同协商的内容

**【解析】**集体协商主要采取协商会议的形式，集体合同的协商是签约代表为签订集体合同进行商谈的法律行为。其主要步骤为：①协商准备。双方签约人为集体协商进行各项准备工作，包括确定协商代表，拟订协商方案，预约协商内容、日期、地点。我国法律规定，集体合同协商代表双方人数对等，各方至少3名，并确定一名首席代表。

②协商会议。集体协商会议由双方首席代表轮流主持。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。③集体合同草案或专项集体合同草案经职工代表大会或者职工大会通过后，由集体协商双方首席代表签字。

122. CDE 【考点】劳动法律行为的基本要求

【解析】劳动法律行为是指以当事人的意志为转移，能够引起劳动法律关系产生、变更和消灭，具有一定法律后果的活动。行为人作出意思表示是劳动法律行为成立的一般要件（即事实要素），应符合以下基本要求：①行为人的意思表示必须包含建立、变更和终止劳动法律关系的意图，即包含追求一定法律效果的意图；②意思表示必须完整地表达劳动法律关系建立、变更和终止的必须内容，残缺不全的，通常不能使法律行为成立；③行为人必须以一定的方式将自己的内心意图表示于外部，可以由他人客观地加以识别。

123. ABCDE 【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，还具有自身的特点：①集体合同是规定劳动关系的协议；②工会或劳动者代表职工一方与企业签订；③集体合同是定期的书面合同，其生效需经特定程序。

124. ACDE 【考点】用人单位内部劳动规则的内容

【解析】用人单位内部劳动规则的内容主要包括：①劳动合同管理制度。②劳动纪律。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。③劳动定员定额规则。④劳动岗位规范制定规则。劳动岗位规范是企业根据劳动岗位的职责、任务和生产手段的特点对上岗员工提出的客观要求的综合规定。⑤劳动安全卫生制度。⑥其他制度。主要有工资制度、福利制度、考核制度、奖惩制度、培训制度等。

125. 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。其主要内容包括：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。言语、着装、用餐、礼节等规则。⑥其他规则。



## 卷册二：专业能力

### 一、简答题(本题共2题,每小题15分,第2小题12分,共27分)

#### 1. 简述应用程序分析和动作分析研究等方法的具体工作步骤。(15分)

答:在应用程序分析或动作研究等方法时的工作步骤为:

(1)要考察现行的程序,对它提出各种问题,例如,岗位员工在做什么(what),为什么要做(Why),在什么地方做(Where),在何时做(When),由谁来做(Who),如何做法(How)。

(2)在上述考察的基础上,运用动作经济原理,再做好以下四个方面的工作:

- ①取消所有不必要的工作;
- ②合并重复的工作;
- ③重新调整所有的工作,使作业更有条理、更有效率;
- ④检查各项具体操作能否简化。

在此基础上,拟定出新方法。

(3)要对新方法作出评价。将新方法反映在一定的图表上,与旧方法进行比较,计算新方法可能带来的效果和效益。组织贯彻实施新方法,并对其进行监督检查,发现问题,及时解决。

#### 2. 简述绩效管理的过程中经常会出现哪些矛盾?应如何化解这些矛盾?(12分)

答:(1)绩效管理中存在的矛盾

由于管理者与被管理者,考评者与被考评者所处的地位不同,观察问题的角度不同,权责与利害关系不同,使他们在绩效管理的活动中,不可避免地经常出现一些矛盾和冲突。由于考评者与被考评者双方在绩效目标上的不同追求,可能产生三种矛盾:

①员工自我矛盾。员工一方面希望得到客观重视的考评信息,以便弄清自己在组织的地位和作用,以及今后努力的方向,另一方面又希望上级主管给予自己特别的关照,以树立自己的良好形象,使自己得到一定的认同和有价值的回报。这种个人需求目标的双重性,“犹抱琵琶半遮面”式的心理状态,是在绩效管理中常见的一种冲突。

②主管自我矛盾。上级主管在对下属进行考评时也存在矛盾。当根据绩效计划的目标进行严格地考核评价时,会直接影响到下属的既得利益,如薪酬、奖金和升迁等,主管考评宽松,下属员工拍手称快,主管考评过严,容易导致关系紧张。如果主管不能持续地完成绩效目标的考评,帮助下属改进绩效,开发员工潜能的目标也就更加难以完成。

③组织目标矛盾。上述两种矛盾的交互作用,必然带来组织的绩效目标与个人既得利益目标的冲突,组织的开发目标与个人自我保护要求发生冲突。

#### (2)化解绩效管理中存在的矛盾的措施

员工、主管和组织之间的矛盾冲突势在必然,在所难免。因此,需要企业人力资源部门认真地研究对待,制定行之有效的政策,采取有针对性的策略,要求各级主管掌握并运用人事管理的艺术,通过积极有效的面谈,抓住主要矛盾和关键性问题,尽最大可能及时地化解冲突。为了化解矛盾冲突,建议采用以下一些措施和方法:

①在绩效面谈中,做到以行为为导向、以事实为依据、以制度为准绳、以诱导为手段,

本着实事求是、以理服人的态度，克服轻视下属等错误观念，与下属进行沟通交流。

②在绩效考评中，将过去的、当前的以及今后可能的目标适当区分开，将近期绩效考评的目标与远期开发目标严格区分开，采用具体问题具体分析解决策略。

③简化程序，适当下放权限，鼓励下属参与。

二、计算题(本题1题，共20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)

计算出本次招聘的总成本效用、招募成本效用、招聘完成比、录用比和应聘比。(20分)

解：由题意，具体计算过程如下：

(1) 招聘总成本 = 20000 + 10000 + 20000 + 2700 + 5000 + 3500 + 10000 + 5000 = 76200 (元)；

总成本效用 = 实际录用人数 / 招聘总成本 = (3 + 2 + 1) / 76200 = 0.79 (人/万元)。

(2) 招募成本效用 = 应聘人数 / 招募期间的费用 = (100 + 90 + 80) / 10000 = 270 (人/万元)。

(3) 招聘完成比 = 录用人数 / 计划招聘人数 × 100% = (3 + 2 + 1) / (3 + 2 + 1) × 100% = 100%。

(4) 录用比 = 录用人数 / 应聘人数 × 100% = (3 + 2 + 1) / (100 + 90 + 80) × 100% = 2.2%。

(5) 应聘比 = 应聘人数 / 计划招聘人数 × 100% = (100 + 90 + 80) / (3 + 2 + 1) × 100% = 4500%。

三、综合分析题(本题共2题，第1小题18分，第2小题15分，共33分)

1. 针对以上案例，回答下列问题：

(1) 导致该公司培训效果不明显的原因有哪些？(10分)

(2) 培训主管可采用哪些方法收集培训效果信息？(8分)

答：(1) 导致该公司培训效果不明显的原因主要有：

①没有深入分析培训需求，未找出出现次品的真正原因，就直接断定次品率高是由于员工缺乏相关培训，而忽略了影响产品质量的其他因素。

②培训方案的设计没有征询一线主管和工人们的意见，得不到广泛的支持。

③培训地点选择不当。在餐厅培训，培训氛围不佳，不利于员工集中精神，应安排专用教室，并适当进入车间培训，使培训效果立竿见影。

④培训方法使用不当。教师讲授特别是案例研讨的时间过长，而针对质量改进的实际操作性培训不足。

⑤一线主管不支持培训，只重视生产，没有采取有效措施让那些真正需要培训的人参与到整个培训过程。

⑥人力资源部主管对培训的协调监督不力，控制不到位。

(2) 收集培训效果信息的方法包括：

①通过资料收集信息，可收集培训方案、培训教程、会议纪要、现场记录等资料。

②通过观察收集信息，如观察培训组织准备工作、培训实施现场、培训对象参加情况、培训对象反映情况、培训对象在培训前后的变化。

③通过访问收集信息，如访问培训对象、培训实施者、培训组织者，以及培训学员领导和下属。

④通过培训调查收集信息，如培训需求调查、培训组织调查、培训内容及形式调查、培训讲师调查以及培训效果综合调查等。

**2. 请您对本案例做出评析。(15分)**

答：(1)这是一起因集体合同与劳动合同相抵触而引发的劳动争议案例。

(2)该公司集体合同的订立程序是符合法律、法规相关规定的。公司将双方签订后的集体合同报送到劳动行政部门，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，该集体合同因此即行生效。

(3)根据《劳动法》和《集体合同规定》等有关规定，用人单位和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，不得低于集体合同的规定。低于集体合同的标准无效，要适用集体合同的规定。

(4)公司与刘某签订劳动合同时，集体合同已经生效。刘某与公司签订的劳动合同中约定的工资低于集体合同中约定的标准，因此劳动合同的规定无效。

(5)公司应补足刘某2个月的工资，剩余合同期限内的工资按每月2000元履行。

**四、方案设计题(本题1题，共20分)**

请您对“安全生产责任”和“原材料消耗责任”两项重要评价指标的分级标准做出设计，填入表中(要求：评价标准划分为五级，并对每个等级做出明确的界定)。(20分)

答：(1)设计“安全生产责任”的分级标准，填入表3得：

**表3 安全责任指标分级标准表**

等级	分级定义
1	不会发生事故的岗位。
2	事故发生率小，造成的伤害和损失都较小的岗位。
3	事故发生率小，但能造成较大伤害和损失的岗位。
4	事故发生率大，造成的伤害轻，但损失大的岗位。
5	事故发生率大，易造成严重伤害和重大损失的岗位。

(2)设计“安全生产责任”的分级标准，填入表4得：

**表4 原材料消耗责任指标分级标准表**

等级	分级定义
1	使用原材料少，价值小，或不使用原材料。
2	使用原材料较多，但消耗不受人为因素影响。
3	使用原材料较少，作业人员对原材料、能耗有影响。
4	使用原材料较多，价值较大，作业人员对原材料、能耗有一定影响。
5	使用原材料多，价值大，作业人员对原材料、能耗影响很大。