

2011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. 《公民道德建设实施纲要》提出的从业人员应遵循的五项要求是()。
 - A. 爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会
 - B. 爱国守法、诚实敬业、尊重科学、开拓创新、服务人民
 - C. 爱国为民、忠实集体、尊重科学、热爱劳动、积极创造
 - D. 爱国敬业、诚信敬业、办事公道、持续发展、为民服务
2. 职业活动内在的道德准则是()。
 - A. 自警、自省、自律
 - B. 忠诚、自律、勤奋
 - C. 谨慎、慎独、创新
 - D. 忠诚、审慎、勤勉
3. 关于道德与法律的关系, 正确的说法是()。
 - A. 建设法制社会, 需要弱化道德同时强化法律
 - B. 虽然道德与法律之间的关系是相辅相成的, 但二者目标截然不同
 - C. 道德与法律在内容上存在部分重叠
 - D. 在调节范围上, 法律的适用范围比道德广
4. 关于“职业良心”, 正确的理解是()。
 - A. 职业良心的根本要求是不挑肥拣瘦、朝秦暮楚
 - B. 职业良心的价值取向是对老板负责
 - C. 职业良心的核心使命是尽职尽责、服务社会、诚信无欺
 - D. 职业良心的基本尺度是拿多少钱干多少事
5. 我国社会主义职业道德的基本原则是()。
 - A. 人道主义
 - B. 集体主义
 - C. 实用主义
 - D. 社会主义
6. 在从业人员职业技能的素质体系中, 除了职业知识、职业技术外, 还包括()。
 - A. 职业环境
 - B. 职业态度
 - C. 职业薪酬
 - D. 职业能力
7. 关于“敬业”的说法中, 正确的是()。
 - A. 敬业意味着从业人员对工作和生活享有乐趣
 - B. 敬业要求从业人员更多的付出而无相应的回报
 - C. 敬业就是埋头苦干、加班加点工作
 - D. 敬业是劳动者与生俱来的素质
8. 作为职业道德规范, 诚信的特征包括通识性、智慧性、止损性和()。
 - A. 资源性
 - B. 资质性
 - C. 资本性
 - D. 资历性

(二) 多项选择题(第9~16题)

9. 关于“平等待人”，正确的理解是()。
- A. 尊重是平等待人的精髓
B. 平等待人要求在人格层面实现平等
C. 平等待人就是对任何顾客给予无差别的服务
D. 按德才谋取职位也是平等待人的具体体现
10. 关于职业纪律与员工个人之间的关系，正确的说法是()。
- A. 职业纪律是约束员工行为的“红线”
B. 只有员工广泛参与制定的纪律才能真正称得上有意义的职业纪律
C. 职业纪律只对员工有效，具有适用范围上的有限性
D. 职业纪律是对员工素质和职业活动表现的一种评价体系
11. 在操作规程环节上，要求一般员工做到()。
- A. 牢记操作规程 B. 演练操作规程 C. 坚持操作规程 D. 革新操作规程
12. 践行“节约”规范的具体要求是()。
- A. 团结协作 B. 节约能源 C. 艰苦奋斗 D. 爱护公物
13. 从业人员在处理个人与团队的关系时，要求做到的是()。
- A. 端正态度，树立大局意识 B. 善于沟通，提高合作能力
C. 律己宽人，融入团队之中 D. 洁身自好，努力划清界线
14. 关于奉献，正确的认识是()。
- A. 不以追求报酬为最终目的
B. 埋头苦干、精益求精并获得适量报酬
C. 奉献是对职业道德素质很高的人的要求
D. 只有达到雷锋或者见义勇为者的境界，才能够配得上奉献
15. 在IBM公司，选人用人的标准包括()。
- A. 具有逻辑分析能力和适应环境能力 B. 拥有团队协作精神和创新能力
C. 具有敢于对企业上司说“不”的勇气 D. 把敬业精神作为雇佣的先决条件
16. 从业人员加强职业道德修养的途径和办法是()。
- A. 己所不欲，勿施于人 B. 见利思义
C. 勿以恶小而为之，勿以善小而不为 D. “吾日三省吾身”

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. 单位通过公开选拔的方式选派一批人员出国进修，你很想去，但对照条件，你觉得自己希望不大，你会()。

- A. 不会刻意争取，但会试一试运气
B. 觉得条件不成熟，不会浪费时间去参与
C. 犹豫，但还是会报名
D. 积极努力参与

18. 虽然单位有上下班的明确规定,但由于单位工作性质特殊,员工晚上加班的情况时有发生,继而也会常常遇到员工迟到早退的事情,且无人严格管理。总之,员工上下班一般要靠自觉,这时你会()。

- A. 不管别人怎么样,自己还是去按时上下班
- B. 如果别人迟到早退,自己也会随大流
- C. 既然没有人管,那么就随意一些
- D. 建议单位改革作息制度

19. 你因疏忽大意,导致所负责的一批产品存在质量瑕疵,质检员在检查过程中并未发现这一问题。你会()。

- A. 赶紧研究是否有机会改正
- B. 如实向质检员汇报
- C. 把这批产品作为合格品对待
- D. 以后就按照这个标准生产产品

20. 对你目前所在的单位,可以把它比作()。

- A. 一间沉寂而冷漠的囚房
- B. 一所阳光灿烂、蝶飞凤舞的花园
- C. 一处闹哄哄的集市
- D. 一片骏马驰骋的牧场

21. 你按照公司上司要求接受一项任务,但你发现上司对任务性质的理解存在严重偏差。如果按照上司的要求开展工作,肯定会导致质量问题。你会()。

- A. 反复核查后找上司交换意见
- B. 按照自己的理解去做,不会指出上司的失误
- C. 找其他同事商量此事
- D. 等待一段时间,等上司过问此事时说明自己的看法

22. 在你看来,工作是()。

- A. 维持生计的手段
- B. 满足个人兴趣的舞台
- C. 寻求人生意义的平台
- D. 打发时间的方式

23. 如果你在车间工作,工作中如有同事请求你帮助时,你会()。

- A. 立即放下自己手头的工作去帮助对方
- B. 告诉对方,让主管帮助解决
- C. 告诉对方,自己可以帮助对方,但目前不能离开岗位
- D. 不离开岗位,告诉对方如何去处理的办法

24. 世界级富商盖茨和巴菲特决定到中国举办慈善活动,据说中国的亿万富豪很少有响应者。有人认为盖茨、巴菲特在“作秀”,也有人说中国的富豪缺乏爱心。对于中国富豪不愿参加盖茨和巴菲特慈善活动这一情况,你认为主要原因是()。

- A. 中国富豪缺乏爱心
- B. 中国慈善事业体制不健全
- C. 应该对中国富豪克以重税
- D. 中国富豪的财富来源有问题

25. 城市里有许多沿街摆摊卖货的小贩,城管人员严厉监管打击,但小摊贩却如割韭菜般层出不穷,无法根绝。对于这种现象,你的看法是()。

- A. 支持城管,对小摊贩的监管措施要进一步加强
- B. 同情小摊贩,厌恶城管
- C. 城市应该多建一些经营网点,让小摊贩正当经营
- D. 城管应为小摊贩合法经营考虑,小摊贩要配合城管工作

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. 计时工资不包括()。
- A. 小时工资制 B. 日工资制 C. 月度工资制 D. 周工资制
27. 常用的反映失业程度的两项指标是失业率和失业()。
- A. 稳定期 B. 持续期 C. 波动期 D. 变化期
28. ()是指具有法的效力作用和意义的法或法律的外在表现形式。
- A. 法律渊源 B. 劳动法 C. 劳动合同 D. 劳动关系
29. 原劳动和社会保障部发布的规范性文件称为()。
- A. 宪法 B. 劳动法律 C. 劳动行政法规 D. 劳动规章
30. 企业资源优势具有()的特点, 企业要不断投入以保持和创新其优势。
- A. 绝对性和时间性 B. 相对性和时间性
C. 绝对性和持久性 D. 相对性和持久性
31. ()又称为“华德决策准则”。
- A. 悲观决策标准 B. 乐观系数决策标准
C. 中庸决策标准 D. 最小后悔决策标准
32. ()是指最先的印象对人的知觉产生的强烈影响。
- A. 光环效应 B. 投射效应 C. 首因效应 D. 刻板印象
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, 选择领导方式的权变因素, 主要包括工作成熟度和()。
- A. 心理成熟度 B. 心理承受度 C. 精神成熟度 D. 精神承受度
35. ()是将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和参与决策的形式以及参与的程度。
- A. 费德勒权变模型 B. 领导情境理论
C. 路径—目标理论 D. 领导者参与模型
36. 员工自我保护机制的特点不包括()。
- A. 它是一种动态端表现
B. 增强员工自主自立性
C. 大多数是为满足多方面的个人需求
D. 压力会使不同员工做出不同程度的反应
37. 绩效管理活动的首要 and 关键环节是()。
- A. 绩效计划 B. 绩效诊断 C. 绩效沟通 D. 绩效考评
38. ()保证了人力资源总规划目标的实现。
- A. 费用规划 B. 组织规划 C. 制度规划 D. 战略规划
39. 以下关于工作说明书和岗位规范的说法错误的是()。
- A. 工作说明书内容可繁可简

- B. 岗位规范的结构形式呈现多样化
C. 岗位规范与工作说明书的一些内容有交叉
D. 工作说明书是以岗位的“事”和“物”为中心
40. ()是纵向工作扩大化的重要内容。
A. 小组负责完成一件工作
B. 多项操作代替单项操作
C. 降低生产流水线传动速度
D. 生产者分担部分管理职能
41. 以下不属于企业定员的内部环境的是()。
A. 考勤制度
B. 企业成为独立的商品生产者
C. 奖惩制度
D. 退休退休制度
42. 以下关于按设备定员法的表述错误的是()。
A. 属于按效率定员的一种特殊形式
B. 不同设备需要开动台数,采用相同的计算方法
C. 设备开动的台数不一定等于实有的设备总台数
D. 适用于机械操作为主,实行多机床看管的工种
43. 以下关于劳动定员与劳动定额的说法错误的是()。
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. 以下不属于人力资源管理基础工作的是()。
A. 劳动定员定额
B. 工作岗位分析
C. 员工绩效管理
D. 员工奖惩规定
45. 影响企业人力资源管理的内部环境因素不包括()。
A. 管理机制和组织状况
B. 人员整体素质结构
C. 企业的生产经营状况
D. 培训机构人才供给
46. 人力资源费用支出控制的作用不包括()。
A. 保证员工切身利益
B. 最大限度地提高企业利润
C. 防止滥用管理费用
D. 降低招聘等人力资源费用
47. ()不是内部招募法的优点。
A. 激励性强
B. 适应较快
C. 准确性高
D. 费用较高
48. 可以对大规模的应聘者同时进行筛选,效率较高的员工招募方式是()。
A. 面试
B. 笔试
C. 调查
D. 档案
49. 对于高级人才和尖端人才,比较适合的招聘渠道是()。
A. 人才交流中心
B. 猎头公司
C. 校园招聘广告
D. 网络招聘
50. 面试的开始阶段应从()发问,从而营造和谐的面试气氛。
A. 应聘者熟悉的问题
B. 应聘者不能预料到的问题
C. 应聘者陌生的问题
D. 应聘者能够预料到的问题
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. 清单式提问
B. 开放式提问
C. 举例式提问
D. 封闭式提问
52. ()大于等于 100%时,说明在数量上完成或超额完成了招聘任务。

- A. 录用比 B. 招聘完成比 C. 应聘比 D. 总成本效用
53. 在情景模拟测试方法中, () 的每个应试者都留下一沓笔记、备忘录、信件等, 作为其工作成效的最好纪录。
- A. 决策模拟竞赛法 B. 即席发言法
C. 无领导小组讨论 D. 公文筐测试
54. () 强调人各有所长也各有所短, 应以己之长补他人之短。
- A. 要素有用原理 B. 能位对应原理
C. 互补增值原理 D. 动态适应原理
55. () 不是效度的基本类型。
- A. 内容效度 B. 预测效度 C. 同侧效度 D. 结果效度
56. 人员培训活动的起点是()。
- A. 培训目标的确定 B. 培训计划的确
C. 培训师资的选定 D. 培训需求的确定
57. 以下关于调查问卷设计的说法错误的是()。
- A. 语言简洁 B. 多采用主观问题方式
C. 尽量采用匿名方式 D. 问题清楚明了无歧义
58. 评估() 的重要途径是了解受训者对培训项目的反应。
- A. 情感成果 B. 认知成果 C. 技能成果 D. 绩效成果
59. 在制定年度培训计划时, () 对内部培训有关的场地、设备、工具等予以落实。
- A. 管理者 B. 培训部门 C. 培训者 D. 后勤部门
60. () 是指企业通过为某些员工分派具体任务对其进行培训的方法。
- A. 工作指导法 B. 个别指导法 C. 工作轮换法 D. 特别任务法
61. 在实践型培训中, 工作轮换法的优点不包括()。
- A. 适用于职能管理人员 B. 丰富受训者的多岗位工作经验
C. 改善部门间的合作 D. 使受训者找到适合自己的位置
62. () 又称 T 小组法, 简称 ST 法。
- A. 头脑风暴法 B. 管理者训练 C. 模拟训练法 D. 敏感性训练
63. 在事件处理法中, 记录个案发生的背景时应依据() 原则。
- A. 5W2H B. 4W2H C. 5W1H D. 4W1H
64. () 不属于场地拓展训练游戏。
- A. 高空断桥 B. 接力赛跑 C. 空中单杠 D. 扎筏泅渡
65. () 应当从程序、步骤和方法上, 切实保障企业绩效管理制度得到有效贯彻实施。
- A. 绩效管理内容设计 B. 绩效管理目标设计
C. 绩效管理程序设计 D. 绩效管理制度设计
66. 考评方法的() 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。
- A. 适用性 B. 实用性 C. 科学性 D. 可行性
67. 绩效管理系统的建立不包括()。
- A. 绩效管理制度设计 B. 绩效管理流程设计

- C. 绩效管理工具开发 D. 绩效管理组织构建
68. 在绩效管理的各个环节中, 管理者关心的中心和焦点应当始终是()。
- A. 考评指标 B. 考评标准 C. 考评方法 D. 被考评者
69. ()采用特征性效标, 重点考评员工的潜质, 如心理品质、能力素质。
- A. 效果导向型考评方法 B. 行为导向型考评方法
C. 价值导向型考评方法 D. 品质导向型考评方法
70. 采用可监测、可核算的指标构成若干考评要素, 以此来作为考评员工的主要依据的绩效考评方法为()。
- A. 目标管理法 B. 绩效标准法 C. 直接指标法 D. 成绩记录法
71. ()是组织对员工的贡献包括与员工的态度、行为和业绩等所做出的各种回报。
- A. 奖金 B. 福利 C. 薪酬 D. 津贴
72. 衡量薪酬制度的三项标准不包括()。
- A. 员工的认同度 B. 员工的感知度
C. 员工的满足度 D. 员工的支持度
73. 薪酬水平低的企业应注意市场薪酬水平的()点处。
- A. 25% B. 50% C. 75% D. 90%
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. ()是一种岗位评价方法, 适合于生产过程复杂、岗位类别数目多, 对精度要求较高的大中型企业。
- A. 因素比较法 B. 排列法 C. 关键事件法 D. 评分法
76. ()是先确定代表性岗位的薪酬标准, 再将一般性岗位与之比较的岗位评价方法。
- A. 排列法 B. 分类法 C. 因素比较法 D. 评分法
77. 在市场经济条件下, 人力资源的配置是通过()实现的。
- A. 计划调节 B. 资本市场 C. 国家分配 D. 劳动力市场
78. ()是指不依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。
- A. 劳动法律行为 B. 劳动法律关系
C. 劳动法律事件 D. 劳动法律事实
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. 应保证劳动者的参与 D. 由单位行政决定和公布
80. 以下关于集体合同的说法不正确的是()。
- 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集体签订
C. 现实劳动关系的存在是集体合同存在的基础
D. 集体合同经政府劳动行政部门审核后具有法律效力
81. ()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。
- A. 编制定员规则 B. 劳动纪律 C. 劳动定额规则 D. 劳动岗位规范

82. 下列关于职工代表大会制度的说法错误的是()。
- A. 非国有企业实行民主协商制度
B. 职工代表大会主要在国有企业中实行
C. 职工大会和民主协商是并行不悖的制度
D. 职工代表大会制度是对企业管理的替代
83. ()是根据企业责权分配的管理层级结构,建立指挥、命令、执行、反馈的信息系统。
- A. 纵向信息沟通 B. 综合信息沟通 C. 横向信息沟通 D. 标准信息载体
84. ()是由法律直接规定或由劳动合同约定的。
- A. 标准工作时间 B. 工作时间
C. 计件工作时间 D. 综合计算工作时间
85. 以下关于最低工资标准的说法错误的是()。
- A. 月最低工资标准适用于全日制就业劳动者
B. 小时最低工资标准适用于非全日制就业劳动者
C. 最低工资标准应高于社会救济金和失业保险金标准
D. 用人单位应在最低工资标准发布后 15 日内向本单位全体劳动者公示

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. 福利的特性包括()。
- A. 公平性 B. 法定性 C. 企业自定性 D. 灵活性
E. 福利支付不与个人劳动量直接相关
87. 失业率等于()。
- A. 失业人数/就业人数 B. 失业人数/人口总数
C. 失业人数/社会劳动力人数 D. 就业人数/失业人数
E. 失业人数/(就业人数+失业人数)
88. 劳动关系民主化原则的具体内容包括:劳动关系当事人双方享有()。
- A. 参加工会的权利 B. 集体协商权
C. 组织工会的权利 D. 共同决定权
E. 平等协商的权利
89. 决策树的构成要素包括()。
- A. 决策点 B. 状态节点
C. 方案枝 D. 概率收益值
E. 概率枝
90. 影响工作满意度的因素包括()。
- A. 富有挑战性的工作 B. 公平的报酬
C. 支持性的工作环境 D. 优良的条件
E. 岗位职务不断提升
91. 领导者与众不同的特质包括()。
- A. 自信心 B. 创造性 C. 领导动机 D. 内驱力
E. 人格健全

92. 根据人本管理思想,应当构建具有()等特征的企业组织形态或结构。
- A. 明确组织宗旨和目标
 - B. 管理幅度合理
 - C. 组织集权和分权的平衡与适宜
 - D. 目标不同但能接纳
 - E. 确立企业员工参与管理的制度和渠道
93. 创新是把一种从没有过的生产要素和生产条件的“新组合”引入生产体系,包括()。
- A. 引进新产品
 - B. 引用新技术
 - C. 实现企业的新组织
 - D. 开辟新市场
 - E. 改进生产装备设施
94. 管理岗位知识能力规范的内容包括()。
- A. 职责要求
 - B. 年龄要求
 - C. 知识要求
 - D. 经历要求
 - E. 能力要求
95. 以下属于管理岗位培训规范的内容是()。
- A. 知识要求
 - B. 指导性培训计划
 - C. 经历要求
 - D. 参考性培训大纲
 - E. 推荐教材
96. 工作岗位分析准备阶段的具体任务包括()。
- A. 规定调查的范围
 - B. 了解情况
 - C. 设计岗位调查的方案
 - D. 写实测定
 - E. 规定调查的对象和方法
97. 企业劳动定员标准按管理体制分类方法,可分为()。
- A. 国家劳动定员标准
 - B. 部门劳动定员标准
 - C. 行业劳动定员标准
 - D. 地方劳动定员标准
 - E. 企业劳动定员标准
98. 根据定员标准的具体形式,可将劳动定员标准区分为()。
- A. 效率定员标准
 - B. 设备定员标准
 - C. 岗位定员标准
 - D. 零基定员标准
 - E. 职责分工定员标准
99. 现代企业人力资源管理的基本职能包括()。
- A. 调整
 - B. 发展
 - C. 保持
 - D. 录用
 - E. 考评
100. 外部招募存在明显的不足,主要体现在()。
- A. 进入角色慢
 - B. 筛选的难度小且时间短
 - C. 招募成本高
 - D. 影响内部员工的积极性
 - E. 决策风险大
101. 广告媒体的总体特点包括()。
- A. 信息传播范围窄
 - B. 信息传播速度快

- C. 应聘人员数量大 D. 单位选择余地大
E. 应聘人员层次单一
102. 下列对笔试法的描述正确的是()。
- A. 成绩评定比较主观
B. 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
C. 由于考试题目较多,可以增加对知识、技能和能力的考察信度与效度
D. 不能全面考察应聘者的态度、品德、管理能力、口头表达能力和操作能力等
E. 笔试往往作为应聘者的初次竞争,成绩合格者才能继续参加下一轮测试和竞争
103. 情境模拟测试比较适用于招聘()。
- A. 服务人员 B. 事务性工作人员
C. 管理人员 D. 科学性研究人员
E. 销售人员
104. 面试问题的提问方式包括()。
- A. 开放式提问 B. 跳越式提问
C. 封闭式提问 D. 复合式提问
E. 假设式提问
105. 员工配置的基本方法包括()。
- A. 以人为标准进行配置 B. 以性别为标准进行配置
C. 以岗位为标准进行配置 D. 以双向选择为标准进行配置
E. 以单向选择为标准进行配置
106. 培训需求分析是()的前提。
- A. 确定培训目标 B. 进行培训评估
C. 设计培训计划 D. 培训经费预算
E. 有效实施培训
107. 进行培训课程的前期准备工作包括()。
- A. 确认培训学员 B. 培训后勤准备
C. 确认培训时间 D. 准备相关资料
E. 确认培训教师
108. 在员工培训中,面谈法的具体操作方法有()。
- A. 个人面谈法 B. 现场面谈法
C. 集体会谈法 D. 团队分析法
E. 任务分析法
109. 培训中对培训效果的跟踪与反馈包括()。
- A. 培训进度和中间效果 B. 受训者与培训内容的相关性
C. 培训机构和培训人员 D. 受训者对培训项目的认知度
E. 培训费用的使用情况
110. 参与型培训方法使受训者在与培训对象双方的互动中学习,具体包括()。
- A. 案例研究法 B. 特别任务法
C. 头脑风暴法 D. 个别指导法
E. 模拟训练法

E. 失业保险

120. 下列属于劳动法律关系的客体的是()。

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

121. 调解委员会调解劳动争议贯彻自愿原则, 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. ()属于集体合同中劳动条件标准部分的内容。

- A. 合同履行的规则
- B. 休息与休假
- C. 女职工特殊保护
- D. 奖惩与裁员
- E. 未成年工特殊保护

123. 政府劳动行政部门审核集体合同时企业需报送的材料包括()。

- A. 企业的营业执照
- B. 工会的社团法人证明材料
- C. 双方代表的身份证
- D. 集体合同条款的必要说明
- E. 职工代表的劳动合同书

124. ()属于职业安全卫生个人防护用品管理台账。

- A. 一般防护用品发放台账
- B. 防护用品修理台账
- C. 防护用品遗失折损记录
- D. 防护用品购置台账
- E. 特殊防护用品发放台账

125. 劳动者应当被认定工伤的情形包括()。

- A. 患职业病
- B. 受到机动车事故伤害
- C. 外出期间受到伤害
- 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

2011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15分,第2小题14分,共29分)

1. 请简要说明企业员工绩效管理总系统的设计流程及各阶段的主要任务。(15分)

2. 请简要说明可以采取哪些方式调整劳动关系。(14分)

二、计算题(本题1题,共15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)

某企业主要生产A、B、C、D四种产品,四种产品的单位产品工时定额和2011年的订单如表1所示。预计该企业在2011年的定额完成率为110%,废品率为2.5%,员工出勤率为98%。

表1 单位产品工时定额和2011年的订单

产品类型	单位产品工时定额/工时	2011年的订单/台
A	150	100
B	200	200
C	350	300
D	400	400

请计算该企业2011年生产人员的定员人数。(15分)

三、综合分析题(本题共3题,第1小题18分,第2小题18分,第3小题20分,共56分)

1. 杨一平是某电子公司的招聘专员,在招聘选拔的最后阶段,公司总经理要采取一对一的面试方式,对候选人进行最终筛选,要求招聘专员负责组织面试考场的布置工作。

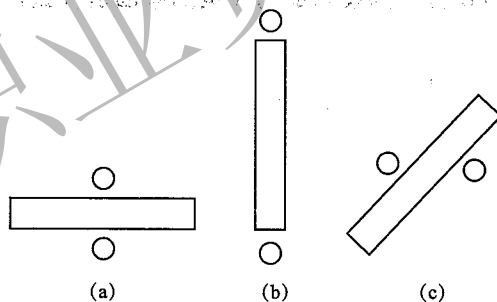


图1

请回答以下问题:

(1) 结合图1(a)、(b)、(c),对常见的一对一面试座位排列方式做出说明。(6分)

(2) 如果您是杨一平,此次面试,您将会选择何种座位排列方式?为什么?(8分)

(3) 如果面试考察重点是应聘者的压力承受力,你会选择何种座位排列方式?(4分)

2. 某公司新上任的人力资源部王经理,在一次研讨会上获得了一些他自认为不错的其他企业的培训经验,回来后就向公司主管领导提交了一份全员培训计划书,要求对公司全体人员进行为期一周的脱产计算机培训,以提升全员的计算机操作水平。不久,该计划书就获批准,公司还专门下拨十几万元的培训费。可一周的培训过后,大家对这次培训说三道四,议论纷纷。除办公室的几名文员和45岁以上的几名中层管理人员觉得有所收获外,其他员工要么觉得收效甚微,要么觉得学无所获,白费功夫。大多数人认为,十几万元的

培训费用只买来了一时的“轰动效应”。有的员工甚至认为，这次培训是新官上任点的一把火，是某些领导拿单位的钱往自己脸上贴金！而听到这些议论后，王经理感到很委屈，他百思不得其解：当今竞争环境下，学点计算机知识应该是很有用的呀！怎么不受欢迎呢？

请您结合本案例回答以下问题：

(1) 导致这次培训失败的主要原因是什么？（8分）

(2) 企业应当如何把员工培训落到实处？（10分）

3. WH 建筑公司曾经在一线工人和经营人员中率先实行工资全额浮动，获得了不错的效果。为了进一步激发二线工人、技术人员及分厂管理人员的积极性，公司宣布全面实行工资全额浮动。决定宣布后，连续两天，技术部门几乎无人画图，大家议论纷纷，抵触情绪很大。实行工资全额浮动后，技术人员的月收入包括：基本生活补贴和按当月完成设计任务的工程产值提取的设计费。如玻璃幕墙设计费，按工程产值的 0.27% 提成，即如果设计的工程产值达 100 万元，可提成设计费 2700 元。当然，技术人员除了绘制工程设计方案图和施工图，还必须作为技术代表参与投标，负责计算材料用量以及加工、安装现场的技术指导和协调工作。

分配政策的改变使技术部各小组每日完成的工作量有较大幅度提高。然而，随之而来的是，小组里出现了争抢任务的现象，大家都想搞产值高、难度小的工程项目设计，而难度大或短期内难见效益的技术开发项目备受冷落。尽管技术组组长总是尽可能公平地安排设计任务，平衡大家的利益，但是意见还是一大堆。各小组内人心浮动，好几个人有跳槽的意向，新分配来的大学生小王干脆不辞而别。

请回答以下问题：

(1) 在技术部门实行浮动工资制应考虑哪些因素？（10分）

(2) 工资全额浮动在 WH 公司的技术部门失灵的原因是什么？（10分）

2011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 3C 4C 5B 6D 7A 8B

(二)多项选择题(第9~16题)

9ABD 10ABD 11ABC 12BCD 13ABC 14AB 15ABD 16ABCD

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. C 【考点】计时工资的具体形式

【解析】计时工资的基本特征是劳动量以劳动的直接持续时间来计量。根据计算的时间单位的不同,计时工资的具体形式有:①小时工资制(货币工资=小时工资率×实际工作时间);②日工资制(货币工资=小时工资率×标准工作日小时数);③周工资制(货币工资=日工资率×标准工作周日数)。

27. B 【考点】失业程度的衡量指标

【解析】常用的反映失业程度的指标有两个:①失业率,是失业人数占社会劳动力人数(经济活动人口)的百分比;②失业持续期,是指失业者处于失业状态的持续时间,一般以周(星期)为时间单位,通常计算平均失业持续期,即将所有失业者的失业持续时间求和,然后除以失业人数。

28. A 【考点】法律渊源的概念

【解析】法律渊源是指具有法的效力作用和意义的法或法律的外在表现形式。B项,劳动法有广义与狭义之分,狭义的劳动法仅指劳动法律部门的核心法律,即《中华人民共和国劳动法》这一规范性文件;广义的劳动法则是指调整劳动关系以及与劳动关系密切联系的其他一些社会关系的法律规范的总和。C项,劳动(雇佣)合同是雇员与雇主确立劳动关系、明确双方权利义务的协议。D项,劳动关系,从法律意义上讲,是指用人单位招用劳动者为其成员,劳动者在用人单位的管理下提供有报酬的劳动而产生的权利义务关系。

29. D 【考点】劳动法的渊源

【解析】劳动规章是由国务院组成部门(如原劳动和社会保障部)依据劳动法律和劳动行政法规,制定和发布的规范性文件。A项,宪法是国家的根本大法,由全国人民代表大会制定,它规定国家的根本任务和根本制度。B项,劳动法律是指由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。C项,劳动行政法规是指由国务院根据宪法和劳动法律制定的调整劳动关系的各项劳动标准的规范性文件。

30. B 【考点】企业资源优势的特点

【解析】企业资源优势是指企业所拥有的、竞争对手所没有的、难以被模仿和替代的、能够为企业带来较高的收益的特殊资源。具有以下特点:①相对性;②时间性。随着时间的推移以及竞争环境的变化,资源的优势可能会衰退、消失,那么企业就不再具有此项资源的优势。企业要保持资源优势必须进行不断投入,以使其优势得以维护和创新。

31. A 【考点】不确定型决策的标准

【解析】不确定型决策根据决策者的主观概率估计与态度不同有以下五种决策标准:①悲观决策标准;②乐观系数决策标准;③中庸决策标准;④最小后悔决策标准;⑤同等概率标准(机会均等标准)。其中悲观决策标准,又称“华德决策准则”,是按照“保守”态度采用“小中取大”(或称“不利中求有利”准则),即宁可把情况估计得坏一些,先选取各方案收益最低值,经比较,再从中选一个收益最高或最有利的方案,该决策稳妥可靠。

32. C 【考点】首因效应的概念

【解析】首因效应是指最先的印象对人的知觉产生的强烈影响。A项,光环效应是指当对一个人的某些特性形成好或坏的印象之后,人们就倾向于据此推论其他方面的特性。B项,投射效应是指在知觉他人时,知觉者以为他人也具备与自己相似的特性,这种把自己的特点归因到他人身上的倾向称为投射。D项,刻板印象是指对某个群体形成一种概括而固定的看法后,会据此去推断这个群体的每个成员的特征。

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,包括行为者的人格、品质、情绪、心境、能力、需要和努力程度等。A项,归因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。C项,外因是指导致行为或事件的外部因素,包括行为者所处的各种环境和机遇、所从事工作的特点和难度,以及工作与人的相互作用,他人对行为者的强制或约束、激励的作用等。D项,感觉是人的感官(如耳、眼、鼻、手等)对于声、光、色等基本刺激的直接反应。知觉则是这些基本刺激被选择、组织及解释的过程。

34. A 【考点】领导情境理论的内容

【解析】领导情境理论把下属作为权变的变量,即认为下属的成熟水平是选择领导风格的依赖条件。被领导者的成熟度作为领导方式的权变因素,主要包括两个方面内容: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】领导行为的权变理论

【解析】领导者参与模型由弗罗姆和耶顿提出,这种理论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。A项,费德勒权变模型认为,任何一种领导风格是否有效关键取决于它是否适合于特定的领导环境,领导情境主要包含领导者与被领导者的关系、领导者的职权和任务结构三个情境因素。B项,领导情境理论由赫塞与布兰查德开发,该理论把下属作为权变的变量,即认为下属的工作和心理成熟水平是选择领导风格的依赖条件。C项,路径一目标理论认为,领导者的主要任务是提供必要的支持以帮助下属达到他们的目标,并确保他们的目标与群体和组织的目标相互配合、协调一致。

36. B 【考点】员工自我保护机制的特点

【解析】员工的动态特征包含以下三个方面:①员工激励;②员工的自我保护机制;③员工的成熟和发展。其中,员工的自我保护机制具有以下特点: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,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。③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。B项属于员工的成熟和发展这项动态特征。

37. A 【考点】绩效管理活动的环节

【解析】绩效计划是绩效管理活动首要和关键的环节。其制订是考评者与被考评者,围绕计划目标,本岗位的职责权限,工作任务量及重要程度,绩效的衡量标准等问题进行探讨并达成共识的过程。B项,绩效诊断是指对绩效管理活动中的各个环节以及相关因素进行全面分析判断,找出绩效管理存在的问题并及时发现企业组织上存在着的各种各样的问题的过程。C项,绩效沟通是指在绩效管理活动中,主管与下属之间围绕绩效计划执行情况,相互传递信息、交换意见的过程。D项,绩效考评是绩效管理活动的中心环节,是考评者与被考评者双方对考评期内的工作绩效进行全面回顾和总结的过程。

38. C 【考点】人力资源规划的内容

【解析】制度规划是人力资源总体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。A项,费用规划是对企业人工成本、人力资源管理费用的整体规划。B项,组织规划是对企业整体框架的设计。D项,战略规划是根据企业总体发展战略的目标,对企业人力资源开发和利用的大政方针、政策和策略的规定,是各种人力资源具体计划的核心,是事关全局的关键性规划。

39. B 【考点】工作说明书和岗位规范的区别

【解析】工作说明书是组织对各类岗位的性质和特征、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。其与岗位规范既相互联系,又存在着一定区别,主要表现为以下几点:①从其所涉及内容来看,工作说明书是以岗位的“事”和“物”为中心,对岗位的内涵进行深入分析;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,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。③从具体的结构形式上看,工作说明书一般不受标准化原则的限制,其内容可繁可简,结构形式呈现多样化。B项,工作说明书的结构形式呈现多样化。

40. D 【考点】纵向工作扩大化的内容

【解析】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。包括以下内容：①生产工人参与计划制定；②自行决定生产目标、作业程序、操作方法；③检验衡量工作质量和数量；④进行经济核算；⑤生产工人不但承担一部分生产任务，还参与产品试制、设计、工艺管理等项技术工作。A项属于横向工作扩大化内容。

41. B 【考点】企业定员的内部环境

【解析】企业定员的贯彻执行需要有一个适宜的内部和外部环境。内部环境主要包括以下几点：①企业领导和广大员工思想认识的统一；②相应的规章制度，包括企业的用人制度、考勤制度、退职退休制度、奖惩制度、劳动力余缺调剂制度等。B项属于企业定员的外部环境。

42. B 【考点】设备定员法的特点

【解析】按设备定员法是根据设备需要开动的台数和开动的班次、工人看管定额，以及出勤率来计算定员人数。这种定员方法属于按效率定员的一种特殊的形式。这种计算方法有以下特点：①主要适用于机械操作为主，使用同类型设备，采用多机床看管的工种。②设备开动台数和班次，要根据设备生产能力和生产任务来计算，并不一定是实有的设备数。③不同的设备需要开动台数，有不同的计算方法，一般要根据劳动定额和设备利用率来核算单台设备的生产能力，再根据生产任务来计算开动台数和班次。

43. A 【考点】劳动定员与劳动定额的区别

【解析】劳动定员与劳动定额两个概念之间的区别和联系可以从以下几个方面分析：①从概念的内涵上看，企业定员是对劳动力使用的一种数量质量界限。它与劳动定额的内涵，即对活劳动消耗量的规定是完全一致的。②从计量单位上看，劳动定员通常采用的劳动时间单位是“人·年”“人·月”“人·季”，与劳动定额所采用的劳动时间单位“工日”“工时”没有“质”的差别，只是“量”的差别。③从实施和应用的范围来看，企业中除某些人员因长期脱离生产岗位不在定员管理之外，其他人员在定额管理的范围内。④从制定的方法上看，企业定员的方法主要包括岗位定员、设备定员和劳动效率定员；定额的方法主要包括按比例定员和按组织机构、职责范围和业务分工确定定员人数。

44. D 【考点】人力资源管理的基础工作

【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，它至少涉及人员录用、保持、发展、调整、评价五种职能。要有效地完成这些职能，还必须健全和完善企业人力资源管理的各项基础工作：①畅通的信息沟通渠道与管理信息系统；②合理的劳动分工协作与定编定岗定员定额标准；③系统的工作岗位分析与评价制度；④完善的劳动人事规章制度；⑤健全的员工绩效管理体系；⑥动态的员工教育、培养和训练体制等。

45. D 【考点】影响企业人力资源管理的内部环境因素

【解析】建立适合企业特点的人力资源管理制度体系，需要从企业内外部环境和条件出发。其中企业的内部环境因素包括以下几点：①企业的生产经营状况；②生产与资金实力；③管理机制和组织状况；④人员整体的素质结构；⑤企业文化氛围的营造；⑥员工价值观与满意度。D项属于影响企业人力资源管理的外部环境因素。

46. B 【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包括以下三点：①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为防止滥用管理费用提供了保证。

47. D 【考点】内部招募法的优点

【解析】企业人员的补充主要通过内部和外部两个渠道招募员工。其中内部招募具有如下优点：①准确性高；②适应较快；③激励性强；④费用较低。

48. B 【考点】笔试的特点

【解析】笔试是一种最古老而又最基本的选拔方法，具有以下特点：①一次考试能提出十几道乃至上百道试题，由于考试题目较多，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成绩评定比较客观。

49. B 【考点】招聘渠道的选择

【解析】对于高级人才和尖端人才，用传统的渠道往往很难获取，但这类人才对企业单位的作用却非常重大。猎头公司一般都有自己的人才库，具有优质高效的人才资源，能够为企业推荐高素质的人才，是企业招聘高级人才和尖端人才的重要渠道。

50. D 【考点】面试的开始阶段

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

51. B 【考点】面试的提问方式

【解析】一般面试时，面试考官应运用一些提问的技巧来影响面试的方向以及进度。主要提问方式有：①开放式提问；②封闭式提问；③清单式提问；④假设式提问；⑤重复式提问；⑥确认式提问；⑦举例式提问。其中，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。

52. B 【考点】录用人员评估的指标

【解析】录用人员评估主要从录用比、招聘完成比和应聘比三方面进行。其计算公式为：录用比 = 录用人数/应聘人数 × 100%，招聘完成比 = 录用人数/计划招聘人数 × 100%，应聘比 = 应聘人数/计划招聘人数 × 100%。当招聘完成比大于等于 100% 时，则说明在数量上完成或超额完成了招聘任务；应聘比则说明招募的效果，该比例越大，则招聘信息发布的效果越好。

53. D 【考点】情境模拟方法的种类

【解析】公文处理模拟法又称公文筐测试，其具体步骤如下：①发给每个被测评者一套文件汇编(由 15 ~ 25 份文件组成)，包括下级呈来的报告、请示，同级部门的备忘录，上级的指示，外界用户、供应商、银行、政府有关部门乃至所在社区的函电、传真及电话记录等。②向应试者介绍有关的背景材料，然后告诉应试者，他现在就是这个岗位上的任职者，负责全权处理文件筐里的所有公文材料。要使应试者认识到，他就是管理者，要根据自己的经验、知识和性格在给定的时间内去处理解决问题。他不能说自已将如何去做，而应是真刀真枪地处理每一件事。因此，每个应试者都留下一沓笔记、备忘录、信件等，这是每个应试者工作成效的最好纪录。③最后，将处理结果交给测评组，按既定的考评维度与标准进行考评。

54. C 【考点】人力资源配置的基本原理

【解析】互补增值原理强调人各有所长也各有所短，以己之长补他人之短，从而使每个人的长处得到充分发挥，避免短处对工作的影响，通过个体之间取长补短而形成整体优势，实现组织目标的最优化。A项，要素有用原理强调在人力资源配置过程中，要遵循一个宗旨，即任何要素(人员)都是有用的，配置的根本目的是为所有人员找到和创造其发挥作用的条件。B项，能位对应原理强调人与人之间不仅存在能力特点的不同，而且在能力水平上也是不同的。D项，动态适应原理是指人与事的不适应是绝对的，适应是相对的，从不适应到适应是在运动中实现的，随着事物的发展，适应又会变为不适应，只有不断调整人与事的关系才能达到重新适应。

55. D 【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。效度主要有三种：①预测效度；②内容效度；③同侧效度。

56. D 【考点】人员培训活动的实施程序

【解析】培训需求分析具有很强的指导性，是确定培训目标、设计培训计划、有效地实施培训的前提，是现代培训活动的首要环节，是进行培训评估的基础，对企业的培训工作至关重要，是使培训工作准确、及时和有效的重要保证，即培训需求的确定是人员培训活动的起点。

57. B 【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。

58. A 【考点】培训效果评估的指标

【解析】培训效果评估包括以下指标：①认知成果；②技能成果；③情感成果；④绩效成果；⑤投资回报率。其中，情感成果是包括态度和动机在内的成果。评估情感成果的重要途径是了解受训者对培训项目的反应。

59. D 【考点】后勤部门的职责

【解析】在年度培训计划的制定过程中，培训部门对汇总上来并加以确认的培训需求列出清单，参考有关部门的意见，根据重要程度和迫切程度排列培训需求，并依据所能收集到的培训资源制定初步的培训计划和预算方案。管理者对培训需求、培训方式(内部培训或外部培训)、培训预算等进行审批。培训部门组织安排企业内部培训过程，确定培训师和教材，或联系外派培训工作。后勤部门对与内部培训有关的场地、设备、工具、食宿、交通等予以落实。培训部门根据确认的培训时间编制培训次序表，并告知相关部门和单位。

60. D 【考点】实践性培训方法的组成

【解析】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。其具体形式有委员会或初级董事会、行动学习。A项，工作指导法又称教练法、实习法，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。B项，个别指导法主要是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。C项，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。
61. A 【考点】工作轮换法的优点
- 【解析】在实践型培训中，工作轮换法具有以下优点：①能丰富受训者的工作经验，增加对企业工作的了解；②使受训者明确自己的长处和弱点，找到适合自己的位置；③改善部门间的合作，使管理者能更好地理解相互间的问题。A项，工作轮换法不适用于职能管理人员。
62. D 【考点】敏感性训练的概念
- 【解析】敏感性训练法又称T小组法，简称ST(Sensitivity Training)法。它要求学员在小组中就参加者的个人情感、态度及行为进行坦率、公正的讨论，相互交流对各自行为的看法，并说明其引起的情绪反应。其目的是要提高学员对自己的行为和他人的行为的洞察力，了解自己在他人心目中的“形象”，感受与周围人群的相互关系和相互作用，学习与他人沟通的方式，发展在各种情况下的应变能力，在群体活动中采取建设性行为。
63. A 【考点】事件处理法的实施要点
- 【解析】记录个案发生的背景时应依据的5W2H原则：①何人(Who)；②何事(What)；③何时(When)；④何地(Where)；⑤何物(Which)；⑥如何做(How)；⑦多少费用(How much)。
64. B 【考点】场地拓展训练游戏的具体项目
- 【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，包括以下项目：①高空断桥；②空中单杠；③缅甸桥；④扎筏泅渡；⑤合力过河等。
65. C 【考点】绩效管理程序设计的含义
- 【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。绩效管理制度设计应当充分体现企业的价值观和经营理念，以及人力资源管理发展战略和策略的要求；而绩效管理程序设计应当从程序、步骤和方法上，切实保障企业绩效管理制度得到有效贯彻和实施。
66. A 【考点】考评方法的适用性
- 【解析】在选择确定具体的绩效考评方法时，应当充分考虑的重要因素包括：①管理成本。在设计考评方法时，需要进行管理成本的分析。②工作实用性。任何一种考评方法，都必须体现实用性的原则要求，即考评方法应充分满足组织绩效管理的需要，能在实际考评中推广应用。③工作适用性。考评方法的适用性是指考评方法、工具与岗位人员的工作性质之间的对应性和一致性，切实保证考评方法能够体现工作的性质和特点。
67. B 【考点】建立绩效管理系统的內容
- 【解析】绩效管理系统的建立包括以下四点：①绩效管理制度设计；②绩效管理工具开发；③绩效管理组织构建；④管理信息系统设计。B项属于绩效管理系统设计的内容。
68. D 【考点】被考评者的绩效开发
- 【解析】在绩效管理中，被考评者与考评者的概念具有同等重要的地位和作用，如果说考评者是绩效管理的“导演”的话，那么被考评者则是绩效管理表演舞台上的“主角”，考评者运用绩效管理的工具对下属的工作活动和所取得的绩效进行考评，其目的就在于激励员工不断增长自己的才干。因此，在绩效管理各个环节中，被考评者应当始终

是管理者关注的中心和焦点，其一言一行都应当置于考评者的关怀之中，使被考评者在宽松的氛围和环境中得以提高和发展。

69. D 【考点】绩效考评方法的分类

【解析】从绩效管理的考评内容上看，绩效考评可以分为三种类型：①品质主导型考评；②行为主导型考评；③效果主导型考评。其中，品质导向型考评方法采用特征性效标，以考评员工的潜质为主，着眼于“他这个人怎么样”，重点是考量该员工是一个具有何种潜质(如心理品质、能力素质)的人。

70. C 【考点】结果导向型考评方法的形式

【解析】直接指标法在员工的衡量方式上，采用可监测、可核算的指标构成若干考评要素，作为对下属的工作表现进行评估的主要依据。A项，目标管理法是由员工与主管共同协商制定个人目标，个人的目标依据企业的战略目标及相应的部门目标而确定，并与它们尽可能一致。B项，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，通常要规定完成目标的先后顺序，保证目标与组织目标的一致性。D项，成绩记录法是新开发出来的一种方法，比较适合于从事科研教学工作的人员，如大学教师、律师等。

71. C 【考点】薪酬的概念

【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。从某种意义上说，薪酬是组织对员工的贡献包括员工的态度、行为和业绩等所做出的各种回报。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。

72. D 【考点】薪酬制度的衡量标准

【解析】检测一个组织的薪酬制度是否科学、合理和有效，可以采用以下三项衡量标准：①员工的认同度。体现多数的原则，90%以上员工能够接受。②员工的感知度。明确简化的原则，一分钟可讲明白、说清楚。③员工的满足度。等价交换的原则，及时支付兑现员工报酬。

73. A 【考点】薪酬水平的关键点

【解析】薪酬调查是制定企业薪酬管理制度的基本依据之一，在确定员工薪酬原则时要做到保持一个合理的度，既不能多支付，造成成本增加，也不能少支付，难以保持企业发展所需的人力资源，保持对外竞争力。要做到这点，企业必须进行薪酬调查。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。

74. D 【考点】评价指标计量的基础标准

【解析】在工作岗位评价指标分级标准确定之后，需要从企事业单位的实际情况出发，制定出工作岗位评价指标的量化标准。评价指标的计量标准通常包括以下三项：①计分；②权重；③误差调整。

75. D 【考点】评分法的适用范围

【解析】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。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。评分法适合生产过程复杂，岗位类别、数目多的大中型企事业单位采用。

76. C 【考点】岗位评价的方法

【解析】因素比较法的做法是先确定代表性岗位在劳动力市场的薪酬标准，再将一般性岗位与之相比较来确定一般性岗位的薪酬标准。A项，排列法是指根据各种岗位的相对价值或它们对组织的相对贡献进行排列。B项，分类法是将各种岗位与事先设定的一个代表性岗位进行比较来确定岗位的相对价值。D项，评分法选择关键评价要素和权重，对各要素划分等级，并分别赋予分值，然后对每个岗位进行评价，适合于生产过程复杂、岗位类别数目多、对精度要求较高的大中型企业。

77. D 【考点】人力资源的配置的实现途径

【解析】在市场经济条件下，人力资源的配置是通过劳动力市场实现的。在劳动力市场中，企业与劳动者均为享有经济主权的市场主体。企业凭借其对生产物质条件的占有成为用工主体，与此相应，劳动者成为劳动主体，劳动关系成为经济社会最普遍、最基本的社会关系。

78. C 【考点】劳动法律事件的概念

【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。其中，劳动法律事件是指不依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。

79. A 【考点】企业内部劳动规则的特点

【解析】企业内部劳动规则是企业规章制度的组成部分，其制定和实施是企业以规范化、制度化的方法协调劳动关系，对劳动过程进行组织和管理的行为，是企业以经营权为基础行使用工权的形式和手段。具有以下特点：①以企业为制定的主体；②以企业公开、正式的行政文件为表现形式；③只在本企业范围内适用；④最终由单位行政决定和公布；⑤是企业或者说雇主意志的体现。

80. A 【考点】集体合同的特点

【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。具有以下特点：①集体合同是规定劳动关系的协议。现实劳动关系的存在是集体合同存在的基础。②工会或劳动者代表职工一方与企业签订。集体合同的当事人一方是企业，另一方当事人不能是劳动者个人或劳动者中的其他团体或组织，而只能是工会组织代表劳动者。③集体合同是定期的书面合同，其生效需经特定程序。集体合同文本须提交政府劳动行政部门审核，经审核通过的集体合同才具有法律效力。A项，集体合同的法律效力高于劳动合同。

81. B 【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一般包括以下六个方面的内容：①劳动合同管理制度；②劳动纪律；③劳动定员定额规则；④劳动岗位规范制定规则；⑤劳动安全卫生制度；⑥其他制度。其中，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、方法和程序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。

82. D 【考点】职工代表大会制度的特点

【解析】根据我国相关立法，职工代表大会制度主要在国有企业中实行，非国有企业则实行民主协商制度。职工代表大会（职工大会）制度与民主协商是职工参与民主管理的两种主要的、并行不悖的制度，在协调劳动关系中发挥着重要的功能。D项，职工代表大会制度是企业职工行使民主管理的基本形式，是职工民主管理的具体表现。通过职工代表大会这一制度实现对企业的民主管理，是职工对企业管理的参与，而不是对企业管理的替代。

83. A 【考点】有效信息沟通制度的内容

【解析】为了保障正式信息沟通渠道的通畅和效率，企业需要建立有效的信息沟通制度，包括：①纵向信息沟通；②横向信息沟通；③建立标准信息载体。其中，纵向信息沟通是根据企业的责权分配的管理层级结构，建立指挥、命令，执行、反馈信息系统，包括下向沟通、上向沟通。

84. B 【考点】工作时间的概念

【解析】工作时间又称法定工作时间，是指劳动者为履行劳动给付义务，在用人单位从事工作或生产的时间，即法律规定或劳动合同、集体合同约定的，劳动者在一定时间（一天、一周、一个月等）内必须用来完成其所担负工作的时间。工作时间是由法律直接规定或由合同约定的，如果劳动者不遵守工作时间要承担相应的法律责任。ACD三项属于工作时间的种类。

85. D 【考点】最低工资标准的内容

【解析】一般来说，最低工资标准应高于社会救济金和失业保险金标准。最低工资标准一般采用月最低工资标准和小时最低工资标准的形式。月最低工资标准适用于全日制就业劳动者，小时最低工资标准适用于非全日制就业劳动者。D项，用人单位应在最低工资标准发布后10日内将该标准向本单位全体劳动者公示。

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. BCDE 【考点】福利的特征

【解析】福利无论以何种具体方式表现，实质上都是由工人自己的劳动支付的。其作为劳动力价格的构成部分和工资的转化形式，具有以下特征：①福利支付以劳动为基础，但并不与个人劳动量直接相关；②法定性；③企业自定性和灵活性。

87. CE 【考点】失业率的计算公式

【解析】失业率是失业人数占社会劳动力人数（经济活动人口）的百分比，用公式表示为：

$$\text{失业率} = \frac{\text{失业人数}}{\text{社会劳动力的人数}} \times 100\% = \frac{\text{失业人数}}{\text{就业人数} + \text{失业人数}} \times 100\%$$

88. ABCDE 【考点】劳动关系民主化原则的内容

【解析】依据宪法的有关规定和其他规定，劳动关系民主化原则同样是劳动法的基本原则。涵盖以下具体内容：①劳动者有依据法律的规定享有参加和组织工会的权利，有通过工会、职工大会或职工代表大会参与民主管理的权利。②劳动关系当事人双方有就劳动关系事务和生产经营事务进行平等协商的权利。③劳动关系当事人双方享有集体协商权和共同决定权。④政府制定或调整重大劳动关系标准应当贯彻“三方原则”。

- ⑤用人单位制定重要规章制度涉及劳动者利益的，用人单位对劳动者进行重大处罚等事应当通过一定形式听取工会意见。⑥劳动争议仲裁委员会的组成应当贯彻“三方原则”。⑦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。
89. ABCE 【考点】决策树的构成
- 【解析】决策树是以决策节点为出发点，引出若干方案枝，每条方案枝代表一个方案。方案枝的末端有一个状态节点，从状态节点引出若干概率枝，每条概率枝代表一种自然状态。概率枝上标明每种自然状态的概率收益值。这样层层展开，形如树状。主要有以下四个要素构成：①决策点；②方案枝；③状态节点；④概率枝。
90. ABC 【考点】影响工作满意度的因素
- 【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。一般而言，其影响的因素包括以下几点：①富有挑战性的工作；②公平的报酬；③支持性的工作环境；④融洽的人际关系；⑤个人特征与工作的匹配。
91. ABCD 【考点】领导者与众不同的特质
- 【解析】现代特质理论认为，领导者一般具备与众不同的特质，具体可以归纳为以下几点：①内驱力，即对成就的渴望，并且精力充沛；②自信心；③创造性；④领导动机，即领导他人和对他人施加权力影响的愿望；⑤随机应变的能力。
92. ABCE 【考点】人本管理企业的组织结构特征
- 【解析】组织是人本管理的主体，人本管理需要通过组织进行，这要求组织形态和结构必须体现以人为本、以人为中心，必须保证人本管理有效地实施。为此，应当构建有如下特征的企业组织形态或结构：①组织必须为其成员创造利益，并明确组织的宗旨和目标；②在组织能为自己创造利益的前提下，员工自愿进入组织，接受组织的职权和权威，称为“职权接受”；③组织及其成员在共同利益、共同目标的基础上相互接纳，协同合作；④组织集权和分权的平衡与适宜；⑤组织和地位弹性；⑥管理幅度合理；⑦确立企业员工参与管理的制度与渠道等。
93. ABCD 【考点】创新的形式
- 【解析】创新就是“建立一种新的生产函数”，把一种从来没有过的关于生产要素和生产条件的“新组合”引入生产体系，包括以下五个方面：①引进新产品；②引用新技术；③开辟新市场；④控制原材料的新供应来源；⑤实现企业的新组织。
94. ACDE 【考点】管理岗位知识能力规范的内容
- 【解析】管理岗位知识能力规范是对各类岗位的知识要求、能力要求、经历要求所作的统一规定。该种规范内容一般包括三类：①知识要求。胜任本岗位工作应具有的知识结构和知识水平。②能力要求。胜任本岗位工作应具备的各种能力素质。③经历要求。能胜任本岗位工作，一般应具有的一定年限的实际工作经验，从事低一级岗位的工作经历，以及从事过与之相关的岗位工作的经历。
95. BDE 【考点】管理岗位培训规范的内容
- 【解析】管理岗位培训规范主要包括以下几项内容：①指导性培训计划。即对本岗位人员进行培训的总体性计划。主要内容有：培训目的、培训对象、培训时间、培训项目（实际操作）、课程的设置与课时分配、培训方式、考核方法等。②参考性培训大纲和推荐教材。在培训大纲中应明确各门课程的教学目的、内容和要求，以及教学方式、方法。推荐教材要符合培训大纲的要求，讲求针对性和实用性。

96. ABCE 【考点】工作岗位分析准备阶段的具体任务

【解析】工作岗位分析的准备阶段的具体任务是：了解情况，建立联系，设计岗位调查的方案，规定调查的范围、对象和方法。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。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。

97. ACDE 【考点】按管理体制的劳动定员标准分类

【解析】按照管理体制分类方法，企业劳动定员标准可区分为以下四类：①国家劳动定员标准。由国家标准化主管机构批准、发布，全国范围内统一实行的劳动定员标准。②行业劳动定员标准。由行业标准化主管机构批准、发布，在某一行业范围内统一实行的劳动定员标准。③地方劳动定员标准。由省、自治区、直辖市标准化主管部门批准、发布，在当地范围内统一实行的劳动定员标准。④企业劳动定员标准。由企业批准、发布，在本企业范围内统一实行的劳动定员标准。

98. ABCE 【考点】按具体形式的劳动定员标准分类

【解析】按定员标准的具体形式，可区分为：①效率定员标准。根据生产任务量、每个劳动者的工作效率、出勤率等因素确定的定员标准。②设备定员标准。根据设备性能、生产组织状况、技术要求、工作范围、劳动者负荷量等因素确定的定员标准。③岗位定员标准。根据工作岗位的性质和特点、工作流程和任务总量，以及劳动者的负荷量等因素确定的定员标准。④比例定员标准。按与员工总数或某类人员总数的比例，确定另一类人员人数的定员标准。⑤职责分工定员标准。根据生产规模、技术复杂程度、管理方式，以及工作人员的业务能力要求等因素，按组织机构、职责范围和业务分工确定的定员标准。

99. ABCDE 【考点】现代企业人力资源管理的基本职能

【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。主要涉及以下五种基本职能：①吸收、录用；②保持；③发展；④评价；⑤调整。这五种基本管理职能是围绕着计划、组织、监督、激励、协调和控制等管理环节展开的，要有效地完成这些职能，企业必须加强各项基础工作。

100. ACDE 【考点】外部招募的缺点

【解析】相对于内部选拔而言，外部招募成本比较大，也存在着较大的风险。主要包括以下几点：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。因此外部招募时企业应该慎重。

101. BCD 【考点】广告媒体的特点

【解析】一般来说，单位发布广告可选择的广告媒体很多，主要包括两类：①传统媒体，如广播电视、报纸、杂志等；②现代媒体，如网站等。广告媒体的总体特点包括：①信息传播范围广、速度快；②应聘人员数量大、层次丰富；③单位的选择余地大。因此单位在决定广告内容时，必须注意要维护和提升单位的对外形象。

102. BCDE 【考点】笔试法的优缺点

【解析】笔试是一种最古老而又最基本的选拔方法，具有以下优点：①考试题目较多，

可以增加对知识、技能和能力的考察信度与效度；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；②对应聘者来说，心理压力较小，容易发挥正常水平；③成绩评定也比较客观。同时笔试存在着缺点：不能全面考察应聘者的工作态度、品德修养，以及管理能力、口头表达能力和操作能力等。因此，还需要采用其他选择方法进行补充。一般来说，在人员招聘中，笔试往往作为应聘者的初次竞争，成绩合格者才能继续参加面试或下轮的竞争。

103. ABCE 【考点】情境模拟测试法的适用对象

【解析】情境模拟测试方法由于将应聘者放在一个模拟的真实环境中，让应聘者解决某方面的一个“现实”问题或达成一个“现实”目标，因而较容易通过观察应聘者的行为过程和行为效果来鉴别应聘者的工作能力、人际交往能力、语言表达能力等，比较适合在招聘以下几种人员时使用：①服务人员；②事务性工作人员；③管理人员；④销售人员。但是，由于这种测试方法设计复杂，且费时耗资，因此，目前在招聘中、高层管理人员时使用较多。

104. ACE 【考点】面试的提问方式

【解析】面试时，面试考官应运用一些提问的技巧来影响面试的方向以及进度。主要提问方式有：①开放式提问；②封闭式提问；③清单式提问；④假设式提问；⑤重复式提问；⑥确认式提问；⑦举例式提问

105. ACD 【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。以人为标准进行配置即从人的角度，按每人得分最高的一项给其安排岗位。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。以双向选择为标准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。

106. ACE 【考点】培训需求分析的意义

【解析】培训需求分析具有很强的指导性，是确定培训目标、设计培训计划和有效地实施培训的前提，是现代培训活动的首要环节，是进行培训评估的基础，对企业的培训工作的至关重要，是使培训工作准确、及时和有效的重要保证。

107. ABCDE 【考点】培训课程前期准备工作的内容

【解析】在新的培训项目即将实施之前做好各方面的准备工作，是培训成功实施的关键。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。

108. AC 【考点】面谈法的具体形式

【解析】在员工培训中，面谈法包括以下两种具体操作方法：①个人面谈，是指分别和每一个培训对象进行一对一的交流，可以采用正式或非正式的方式进行。②集体会谈法，是以集体会议的方式，培训者和培训对象在会议室集体参加讨论，但会议中不宜涉及有关人员的缺点和隐私问题。

109. ABCD 【考点】培训效果跟踪与反馈的内容

【解析】为了保证培训取得预期的效果，必须对培训进行全程监控和评估。对培训效果进行的跟踪与反馈就必须在以下几个方面进行：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培训的进度和中间效果；⑤培训环境；⑥培训机构和培训人员，包括培训的管理人员和培训教师。

110. ACE 【考点】参与型培训方法的主要形式

【解析】参与型培训法是调动培训对象积极性，让其在培训者与培训对象双方的互动中学习的方法。这类方法的主要特征是每个培训对象积极参与培训活动，从亲身参与中获得知识、技能，掌握正确的行为方式，开拓思维，转变观念。其主要形式包括：①自学；②案例研究法；③头脑风暴法；④模拟训练法；⑤敏感性训练法；⑥管理者训练法。BD 两项属于以掌握技能为目的的实践性培训方法。

111. ACE 【考点】分析受训者群体特征的参数

【解析】每一种培训方法都有它的长处与短处，有一定的适用领域。选择最优的培训方法，即是要选最合适的培训方法，需要与受训者群体特征相适应。分析受训者群体特征可使用以下参数：①学员构成；②工作可离度；③工作压力。

112. ACE 【考点】保证绩效管理制度和管理系统有效可行的具体办法

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

113. ABDE 【考点】绩效考评总结阶段的工作内容

【解析】在绩效考核总结阶段要完成的工作包括以下几点：①各个考评者完成考评工作，形成考评结果的分析报告(包括上下级绩效面谈记录在内的各种相关表格资料的说明)；②针对绩效诊断所揭示出来的各种涉及企业组织现存的问题，写出具体详尽的分析报告；③制定出下一期企业全员培训与开发计划，薪酬、奖励、员工升迁与补充调整计划；④汇总各个方面的意见，在反复论证的基础上，对企业绩效管理体系、管理制度、绩效考评指标和标准、考评表格等相关内容，提出调整和修改的具体计划。

114. ABDE 【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。C 项属于按照具体内容进行的分类。

115. ACDE 【考点】关键事件法的特点

【解析】关键事件法具有以下主要特点：①为考评者提供了客观的事实依据；②考评的内容不是员工的短期表现，而是一年内整体表现，具有较大的时间跨度，可以贯穿考评期的始终；③以事实为根据，保存了动态的关键事件记录，可以全面了解下属是如何消除不良绩效、如何改进和提高绩效的；④能作定性分析，不能作定量分析；⑤不能具体区分工作行为的重要性程度，很难使用该方法在员工之间进行比较。

116. ABCDE 【考点】最低工资标准的影响因素

【解析】《劳动法》中明确规定：国家实行最低工资保障制度，同时也明确规定制定最低工资的方法。在确定和调整最低工资标准应综合参考下列因素：①劳动者本人及平均赡养人口的最低生活费用；②社会平均工资水平；③劳动生产率增长率；④劳动就业实际状况；⑤地区之间经济发展水平的差异。

117. BCDE 【考点】薪酬制度的制定依据

【解析】不同的企业薪酬制度有不同的适用对象和范围，薪酬制度是否适合，关系到企业的发展，因此制定薪酬管理制度必须要有一定的依据。其基本依据包括以下几点：
①薪酬调查；②岗位分析与评价；③明确掌握企业劳动力供给与需求关系；④明确掌握竞争对手的人工成本状况；⑤明确企业总体发展战略规划的目标和要求；⑥明确企业的使命、价值观和经营理念；⑦掌握企业的财力状况；⑧掌握企业生产经营特点和员工特点。

118. ABCE **【考点】**工作岗位评价的方法

【解析】工作岗位评价的方法主要有以下四种：①排列法；②分类法；③因素比较法；④评分法。前两种一般为“非解析法”，后两种称为“解析法”。两者的主要区别是，前两种不把工作岗位划分成要素来分析，而后两种则是岗位内各要素之间的比较。

119. ABCE **【考点】**社会保险费用的种类

【解析】社会保险费用是指企业按有关规定实际为使用的劳动力缴纳的以下五种保险费用：①养老保险；②医疗保险；③失业保险；④工伤保险；⑤生育保险。包括企业上缴给社会保险机构的费用和在此费用之外为使用的劳动力支付的补充养老保险或储蓄性养老保险，支付给离退休人员的其他养老保险费用。

120. ABCDE **【考点】**劳动法律关系的客体

【解析】劳动法律关系的客体是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。包括：①劳动；②工资；③保险福利；④工作时间；⑤休息休假；⑥劳动安全卫生等。

121. ACDE **【考点】**劳动争议调解的自愿原则

【解析】调解委员会调解劳动争议强调了自愿原则。申请自愿原则具有以下三个方面的内涵：①申请调解自愿。只有劳动争议双方当事人同意调解，调解委员会才能受理，有一方不同意则不得受理。②调解过程自愿。调解人员在调解过程中不能采取任何强制或命令的手段，强迫当事人接受调解意见，而应在通过协商、说服教育、分清是非的基础上达成一致。调解协议的所有内容必须是当事人真实、一致的意思表示，不得勉强。③履行协议自愿。调解协议达成后，当事人自愿履行，一方或双方不履行或反悔的，则为调解不成。调解委员会不得强迫当事人履行。

122. BCDE **【考点】**集体合同中劳动条件标准的相关内容

【解析】集体合同中劳动条件标准条款在集体合同内容的构成中处于核心地位，在集体合同的有效期内具有法律效力。主要包括以下内容条款：①劳动报酬；②工作时间；③休息休假；④劳动安全卫生；⑤补充保险和福利；⑥女职工和未成年工特殊保护；⑦职业技能培训；⑧劳动合同管理；⑨奖惩；⑩裁员等。

123. ABCDE **【考点】**集体合同审核所需材料

【解析】由企业一方将签字的集体合同文本及说明材料一式三份，在集体合同签订后的10天内报送县级以上政府劳动行政部门审查。说明材料应包括：①企业的营业执照；②工会的社团法人证明材料；③双方代表的身份证(均为复印件)；④委托授权书；⑤职工代表的劳动合同书；⑥相关审议会议通过的集体合同的决议；⑦集体合同条款的必要说明等。

124. ABDE **【考点】**职业安全卫生个人防护用品管理台账的内容

【解析】建立个人职业安全卫生防护用品管理台账是企业职业安全卫生管理制度的要

求。主要包括：①一般防护用品发放台账。工作服、工作帽、工作靴、防暑降温用品等的发放记录。②特殊防护用品发放台账。防尘、防毒、耐酸碱、耐油、绝缘、防水、防高温、防噪声、防冲击、真空作业用品等的发放记录。③防护用品购置台账。④防护用品修理、检验、检测台账。

125. ADE 【考点】认定为工伤的情形

【解析】劳动者有下列情形之一的，应当认定为工伤：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，受到机动车事故伤害的；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题,第1小题15分,第2小题14分,共29分)

1. 请简要说明企业员工绩效管理总系统的设计流程及各阶段的主要任务。(15分)

答:企业员工绩效管理总系统的设计流程包括五个阶段,各阶段及其主要任务如下:

(1)准备阶段

本阶段是绩效管理活动的前提和基础,需要解决四个基本问题:

①明确绩效管理的对象以及各个管理层级的关系;正确地回答“谁来考评,考评谁”。

②根据考评的具体对象,提出企业各类人员的绩效考评要素(指标)和标准体系,明确地回答“考评什么,如何进行衡量和评价”。

③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。

④对绩效管理的运行程序、实施步骤提出具体要求,说明“如何组织实施绩效管理的全过程,在什么时间做什么事情”。

(2)实施阶段

本阶段的任务:在完成企业绩效管理系统设计的基础上,组织全体员工贯彻绩效管理制度。在这个过程中,无论是主管上级,还是下级,他们作为绩效的考评者与被考评者,都必须严格地执行绩效管理制度的有关规定,严肃认真地完成各项工作任务。

(3)考评阶段

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。该阶段的任务是:实施考评,并反馈考评结果。

(4)总结阶段

本阶段要完成的任务有:

①各个管理的单元即主管与下级(考评者和被考评者)之间需要完成绩效考评的总结工作;

②针对绩效诊断所揭示出来的各种涉及企业组织现存的问题,写出具体详尽的分析报告;

③制定出下一期企业全员培训与开发计划,薪酬、奖励、员工升迁与补充调整计划;

④汇总各个方面的意见,在反复论证的基础上,对企业绩效管理体系、管理制度、绩效考评指标和标准、考评表格等相关内容,提出调整和修改的具体计划。

(5)应用开发阶段

该阶段的主要任务是:重视考评者绩效管理能力的开发、被考评者的绩效开发、绩效管理的系统开发以及企业组织的绩效开发。

2. 请简要说明可以采取哪些方式调整劳动关系。(14分)

答:劳动关系的调整方式依据调节手段的不同,主要分为七种:

(1)通过劳动法律、法规对劳动关系的调整。劳动法律法规由国家制定,体现国家意志,覆盖所有劳动关系,通常为调整劳动关系应当遵循的原则性规范和最低标准。

(2) 劳动合同规范的调整。劳动合同是劳动者与用人单位确立劳动关系、明确双方权利义务的协议。订立劳动合同的目的是为了在劳动者和用人单位之间建立劳动法律关系, 规定劳动合同双方当事人的权利和义务。

(3) 集体合同规范的调整。集体协商、订立集体合同作为劳动关系调整的核心内容, 确定工资和其他劳动条件的机制, 以及调整劳动关系的手段, 之所以能够吸引众多的雇员, 主要的原因就在于, 通过集体协商, 雇员可以向雇主施加集体影响, 使雇主接受他们提出的有关工作条件的要求。

(4) 民主管理制度(职工代表大会、职工大会)的调整。工会和雇员代表参与企业管理, 主要是对企业经营活动提供咨询, 或与雇主一道共同参与对企业某些问题的决策, 以便双方相互理解和配合。

(5) 企业内部劳动规则(规章制度)的调整。企业内部劳动规则是企业规章制度的组成部分, 企业内部劳动规则的制定和实施是企业以规范化、制度化的方法协调劳动关系, 对劳动过程进行组织和管理的行为, 是企业以经营权为基础行使用工权的形式和手段。

(6) 劳动争议处理制度的调整。劳动争议处理制度的基本特点是对劳动关系的社會性调整。

(7) 劳动监督检查制度的调整。劳动监督检查制度是为了保证劳动法的贯彻执行, 是关于法定监督检查主体的职权, 监督检查的范围, 监督检查的程序, 以及纠偏和处罚的行为规范。

二、计算题(本题1题, 共15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)

请计算该企业2011年生产人员的定员人数。(15分)

解: 该企业生产人员的定员人数的计算步骤如下:

(1) 2011年A产品生产任务总量 = $150 \times 100 = 15000$ (工时)。

(2) 2011年B产品生产任务总量 = $200 \times 200 = 40000$ (工时)。

(3) 2011年C产品生产任务总量 = $350 \times 300 = 105000$ (工时)。

(4) 2011年D产品生产任务总量 = $400 \times 400 = 160000$ (工时)。

(5) 2011年总生产任务量 = $15000 + 40000 + 105000 + 160000 = 320000$ (工时)。

(6) 2011年员工年度制度工日数 = $(365 - 11 - 104) \times 8 = 2000$ (工时/人年)。

(7) 该企业2011年定员人数 = $\frac{\text{生产任务总量}}{\text{年制度工日} \times 8 \times \text{定额完成率} \times \text{出勤率} \times (1 - \text{废品率})}$

= $\frac{15000 + 40000 + 105000 + 160000}{250 \times 8 \times 1.1 \times 0.98 \times (1 - 0.025)} = \frac{320000}{2000 \times 1.1 \times 0.98 \times 0.975}$

= $\frac{320000}{2102.1} \approx 152$ (人)

所以, 该企业2011年生产人员的定员人数应为152人。

三、综合分析题(本题共3题, 第1小题18分, 第2小题18分, 第3小题20分, 共56分)

1. 请回答以下问题:

(1) 结合图1(a)、(b)、(c), 对常见的一对一面试座位排列方式做出说明。(6分)

(2) 如果您是杨一平, 此次面试, 您将会选择何种座位排列方式? 为什么?(8分)

(3) 如果面试考察重点是应聘者的压力承受力, 你会选择何种座位排列方式? (4分)

答: (1) 图 1(a)、(b)、(c) 为常见的一对一面试座位排列方式, 其特点分别为:

(a) 面试考官与应聘者相对而坐, 距离较近。

(b) 面试考官与应聘者相对而坐, 距离较远。

(c) 桌子按一定斜度排列, 面试考官与应聘者相对而坐, 距离较近。

(2) 如果我是杨一平, 会选择(c)座位排列方式。原因如下:

①对应聘者来说, 如果与招聘者对面地相视而坐, 眼睛直视对方, 会给他造成一种心理压力。选择(c)座位排列方式可以减少如(a)的被质问的感觉, 减低紧张气氛, 有利于自如发挥应有的水平。

②对面面试官来说, 如果与应聘者相距甚远, 则不利于他观察应聘者, 选择(c)座位排列方式能够避免如(b)造成的心理上的远距离, 有利于从应聘者的表情、言语中获得信息, 从而有利于双方更好地合作。

③选择(c)座位排列方式, 桌子按一定的斜度排列, 招聘者与应聘者斜坐着, 视线形成一定角度, 既能缓和紧张气氛, 在心理上避免冲突, 也能较近距离从应聘者的表情、言语中获得信息, 为录用决策提供依据。

④无数实践证明, 企业在实际招聘工作中采用(c)座位排列方式有利于更好地进行面试。

所以, 杨一平采用(c)座位排列方式能更加证明其专业胜任能力。

(3) 如果面试考察重点是应聘者的压力承受力, 我会选择图(a)座位排列方式。因为图(a)中, 面试考官与应聘者相视而坐, 眼睛直视对方, 使应聘者有被质问的感觉, 由此带来紧张的感觉, 从而达到测定其承受压力能力的目的。

2. 请您结合本案例回答以下问题:

(1) 导致这次培训失败的主要原因是什么? (8分)

(2) 企业应当如何把员工培训落到实处? (10分)

答: (1) 企业的员工培训工作应该根据员工各自的岗位性质、特点和任务要求进行, 对本岗位员工的职业技能培训与开发作出具体的规定。该公司培训失败的主要原因有:

①培训与需求严重脱节。培训前王经理没有很好的解答培训需求分析中的“为什么要培训”, 他没有分析企业培训的目的和需求, 不清楚企业为什么要进行计算机培训或通过计算机培训能给企业带来什么效益, 以致此次培训的盲目进行。

②培训层次不清。王经理没有分析各个工作岗位的特点, 从而无法解答培训需求分析中的“谁最需要培训”, 索性全员培训。导致企业培训成本太高, 生产工作受阻。

③没有确定培训目标。因王经理没有分析各个岗位的工作性质、流程, 所以他不清楚每个员工需要计算机哪方面的知识, 导致计算机培训过于笼统, 没有针对性。

④没有进行培训效果评估。通过培训评估, 调查员工对培训后的收获, 可以积累培训经验, 提高下一次培训的质量。案例中王经理因没有进行培训效果评估, 以致大家认为此次培训只是走个过程, 并无实际用途。

(2) 为了把培训落到实处, 企业应采取以下措施:

①培训前做好培训需求分析。

②制定培训规划。

③培训组织与实施。主要有以下几方面:

- a. 培训师的培训与开发。
- b. 培训课程的实施与管理。
- c. 企业外部培训的实施。

④做好培训效果的评估。

3. 请回答以下问题：

(1) 在技术部门实行浮动工资制应考虑哪些因素？(10分)

(2) 工资全额浮动在 WH 公司的技术部门失灵的原因是什么？(10分)

答：(1) 在技术部门，由于研发周期长，风险大，实行浮动工资制应谨慎，要对工作量、工作难度、工作效果和工作质量等因素进行全面的考虑。具体包括：

①要按照技术部门的实际情况和需要，选择具体的浮动形式。

②要按照技术人员工资状况和工作的需求，确定参与浮动的基本工资份额的大小。

一般来说，中青年职工人数多，且劳动易于计量查核的企业或工种，其基本工资浮动的比例可以大一些，甚至全额浮动；反之，其浮动的比例可以小一些。

③在确定浮动比例后，再将浮动的基本工资和奖金、津贴等进行合理的再分配，并相应确定其以何种报酬形式与职工个人的劳动贡献紧密联系起来。

④要建立、健全企业的各项规章制度，使职工个人的现行参考工资尺度的等级尺度工资与浮动工资有档可查，并且要完善企业的查核计量办法，做到查核有指标，发放有依据，使职工的浮动工资与其本人劳动贡献和企业的经济效益紧密联系起来。

⑤要认真做好职工的思想政治工作，及时解决执行中出现的思想问题。

(2) 工资全额浮动在 WH 公司的技术部门失灵的原因主要有：

①全额浮动本身就意味着企业将风险全部转嫁到员工身上，势必让员工承受了很大的心理压力，使技术人员只考虑个人利益，忽视团队合作的重要性。

②考核指标的设置过于简单、不合理。比如单纯按照产值考核，工资根据产值确定，员工当然要拼命完成产值。虽然投标、技术指导和协调工作也作为考核指标，但没有明确的考核标准，当然没人去做。

③对技术性岗位工作内容缺乏科学的考核，忽视了技术人员的研发能力与成果的全面考核，即使有指标设定，但没有设定权重，也不能科学地对技术人员的业绩作出客观评价。

④一味追求效益，而忽视工程项目研发周期。项目的轻重没有与工资挂钩，大家当然要抢好做的做，不见效益的难做的项目自然没人去做。

⑤在技术部门实施这一工资方案，对刚毕业的大学生很不公平。因为工程设计是一项实践性和技术性很强的工作，刚毕业的大学生缺乏经验，难以胜任。