

2012年11月 人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师

等 级：国家职业资格三级

卷 册 一：职业道德
理论知识

- 注意事项：1. 考生应首先将自己的姓名、准考证号等用钢笔、圆珠笔等写在试卷册和答题卡的相应位置上，并用铅笔填涂答题卡上的相应位置处。
2. 考生同时应将本页右上角的科目代码填涂在答题卡右上角的相应位置。
3. 本试卷册包括职业道德和理论知识两部分：
第一部分，1~25 小题，为职业道德试题；
第二部分，26~125 小题，为理论知识试题。
4. 每小题选出答案后，用铅笔将答题卡上对应题目的答案涂黑。如需改动，用橡皮擦干净后，再选涂其他答案。所有答案均不得答在试卷上。
5. 考试结束时，考生务必将本卷册和答题卡一并交给监考人员。
6. 考生应按要求在答题卡上作答。如果不按标准要求进行填涂，则均属作答无效。

地 区：_____

姓 名：_____

准考证号：_____

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

第一部分 职业道德

(第1~25题,共25道题)

一、职业道德基础理论与知识部分(第1~16题)

答题指导:

- ◆该部分均为选择题,每题均有四个备选项,其中单项选择题只有一个选项是正确的,多项选择题有两个或两个以上选项是正确的。
- ◆请根据题意的内容和要求答题,并在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑。
- ◆错选、少选、多选,则该题均不得分。

(一)单项选择题(第1~8题)

1. 关于集体主义原则,正确的说法是()。
 - A. 一切从集体利益出发,否认个人利益
 - B. 坚持社会利益高于企业利益是集体主义的具体体现
 - C. 无论是小集体还是大集体,只要维护了集体利益就是坚持集体主义
 - D. 坚持集体主义与坚持个人主义和享乐主义并不矛盾
2. 职业道德具有“适用范围上的有限性”,其含义是()。
 - A. 不同职业在道德上不可兼容
 - B. 超出一定的职业范围,其职业道德规范便不具备存在合理性
 - C. 一个地方的职业道德,不可以拿到另一个地方使用
 - D. 职业道德与社会公德、家庭美德不能交互使用
3. 我国社会主义职业道德建设的核心是()。
 - A. 企业利益至上
 - B. 实现共同富裕
 - C. 和谐发展
 - D. 为人民服务
4. 关于极端个人主义,正确的说法是()。
 - A. 个性极端鲜明的一种行为方式
 - B. 自由散漫,一切由个人说了算的办事风格
 - C. 坚持个人利益高于一切的处世哲学
 - D. 离群寡居的生活态度
5. 通用电气公司的《员工守则》规定,绝不可以提供或给予任何人士贿赂或折扣。这一要求体现的核心职业道德规范是()。
 - A. 敬业
 - B. 诚信
 - C. 奉献
 - D. 公道
6. 职业活动内在的道德准则是()。
 - A. 忠诚、审慎、勤勉
 - B. 诚实、谨慎、勤奋
 - C. 忠诚、慎独、敬业
 - D. 忠诚、审慎、奉献
7. 香港实业家李嘉诚曾说:“做事先做人,一个人无论成就多大的事业,人品永远是第一位的,而人品的第一要素就是诚信。”下列说法中与上述意思相符的是()。
 - A. 人品与事业没有关系,只要人做好了就行
 - B. 一个人在开始工作之前应该集中精力修行人品
 - C. 评价一个人,诚信至关重要
 - D. 有了诚信,便无往而不胜
8. 同事间建立信赖关系,合宜的做法是()。
 - A. 要敢于批评,以使其不断改正错误言行
 - B. 每个人都应该形成自己的朋友圈,以获得归属感

C. 同事间可以进行辩论, 但不要留下后遗症

D. 遇到事情独立思考, 尽量减少商量

(二) 多项选择题(第9~16题)

9. 作为职业道德规范, “诚信”的特征包括()。

A. 智慧性

B. 变通性

C. 破损性

D. 资质性

10. 践行职业道德规范“纪律”的要求包括()。

A. 弄清上司意愿

B. 执行操作规程

C. 遵守行业规范

D. 严守法律法规

11. 同仁堂药业秉承“品味虽贵必不敢减物力、炮制虽繁必不敢省人工”的经营训条, 使企业发展有了正确方向。下列说法中, 与上述训条内涵相符合的是()。

A. 物力和火工等因素不应该成为企业考虑的主要因素

B. 信誉是企业长久生存发展的法宝

C. 贵重原料是赢得企业长远发展的前提

D. 赢得消费者认同是企业的立足之道

12. 下列做法中, 符合《节约能源管理暂行条例》要求的是()。

A. 重大节能项目必须进行可行性研究

B. 企业供热系统的余热利用按照国家有关规定执行

C. 严格控制烧油

D. 企业主管节能工作的领导和员工应该有计划地接受节能培训

13. 职业道德规范“公道”的特征包括()。

A. 公道标准的时代性

B. 公道观念的多元性

C. 公道意识的社会性

D. 公道行为的个体性

14. 对于从业人员来说, 合作的重要性体现在()。

A. 合作有助于实现个人职业理想

B. 合作使员工相互学习, 提高工作能力

C. 合作促进员工相互信任, 实现互利双赢

D. 合作促进员工找到寄托, 避免他人欺辱

15. 职业道德规范“奉献”的特征包括()。

A. 非真实性

B. 非功利性

C. 可为性

D. 普遍性

16. 在职业道德修养问题上, 正确的观念是()。

A. 己所不欲, 勿施于人

B. 在无人监督时, 更加严格地按照职业道德要求办事

C. 善恶没有黑白分明的界线, 有时候需要灵活处理

D. 只要有助于企业发展, 一切手段都是正确的

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. 你平时的学习方式主要是()。

A. 每天上网浏览各种新闻

B. 定期参加专业培训

- C. 经常与朋友聊天 D. 工作太忙, 很少学习
18. 如果要你在下列职业中作出一种选择, 你可能的选择是()。
- A. 运动员, 虽然职业生涯短且易受伤害, 但靠奋斗成功
B. 作家, 虽然一辈子很孤苦且不易成功, 但作品能够流传后世
C. 演员, 虽然竞争激烈, 但容易出头露面
D. 银行职员, 虽然工作缺乏激情, 但收入还可以
19. 几个同事说员工小张品行有问题, 对此, 你观察了一段时间, 虽然同事们的评价没有改变, 但你觉得小张为人处世不错。你会()。
- A. 相信同事们的话
B. 相信自己的判断
C. 不管小张的品行如何, 会多加小心
D. 暂不评价, 路遥知马力
20. 如果在工作中遇到困难, 你会()。
- A. 坚持自己处理
B. 找同事们帮忙
C. 自己处理不了时, 再找同事们帮忙
D. 放在一边, 随着时间慢慢消化
21. 在各公司里总有一部分人会先得到重用, 你觉得主要原因是()。
- A. 他们善于处理和领导的关系 B. 他们有很强的工作能力
C. 他们轻易不得罪人 D. 他们有特殊的背景
22. 两个同事因事而争执, 要你帮助裁决。事情不大, 但关乎两个人的脸面。这时你会()。
- A. 马上根据自己的分析作出裁决
B. 考虑自己的意见会倾向于某一方面, 不做裁决
C. 劝说双方冷静, 待冷静之后作出裁决
D. 认为两个人无聊, 不掺和这事
23. 如果你被同事们选为公司的优秀工作者, 你认为主要的原因在于()。
- A. 自己努力干好业务工作的结果 B. 平时和大家相处融洽的结果
C. 做事情爽快的结果 D. 乐于帮助别人的结果
24. 你梦想着职务晋升, 这样的权力掌握在上司手中。你认为实现这个梦想的最有效的方式是()。
- A. 多向上司提出一些有价值的对策建议
B. 约上司开展一些问题活动
C. 能够准确把握和满足上司的心理
D. 干好本职工作
25. 朋友 M 告诉你, 同事 N 在背后说了你的坏话。对此, 你会()。
- A. 找 N 核实, 向他讨要说法 B. 觉得 M 很值得自己信任
C. 只当没有听过 M 的话 D. 劝说 M 今后别再传话了

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. ()模型揭示了劳动力市场的基本功能。
A. 收支循环 B. 支出循环 C. 供需循环 D. 收入循环
27. 就业量所生产产品的总供给价格称为()。
A. 最低收益 B. 最低预期收益
C. 最低成本 D. 最低预期成本
28. 在处理劳动争议时,如果没有准确适用的法律条款,()可以适用。
A. 劳动法的首要原则 B. 劳动法律规则
C. 劳动法的基本原则 D. 劳动纪律制度
29. 劳动法所规定的劳动标准,属于强制性法律规范的是()。
A. 最低劳动标准 B. 一般劳动标准
C. 最高劳动标准 D. 特殊劳动标准
30. 在现代社会中,劳动关系是基于()而建立的。
A. 劳动合同 B. 事实劳动关系
C. 集体合同 D. 形成劳动关系
31. 市场营销活动是企业经营管理的()。
A. 起步环节 B. 中心环节 C. 结束环节 D. 中间环节
32. 市场营销计划的控制不包括()。
A. 月度计划控制 B. 效率控制
C. 年度计划控制 D. 战略控制
33. ()是指导致行为或事件的相对不容易变化的因素。
A. 内因 B. 外因 C. 稳因 D. 非稳因
34. 个体的沟通风格不包括()。
A. 自我完善型 B. 自我保护型 C. 自我暴露型 D. 自我实现型
35. 人本管理认为,企业为人的需要而存在,其中“人的需要”不包括()。
A. 社会的人的需要 B. 企业管理者的需要
C. 企业投资者的需要 D. 企业全体员工的需要
36. 人力资源教育开发的重点是()。
A. 职业教育 B. 专业培训 C. 技术教育 D. 技能培训
37. 绩效考评是绩效管理活动的()。
A. 首要环节 B. 关键环节 C. 中心环节 D. 结束环节
38. 生产岗位操作规范的内容不包括()。
A. 工作实例 B. 与相关岗位的协调配合程度
C. 岗位的职责和主要内容 D. 完成各项任务的程序 and 操作方法
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. 岗位规范要比工作说明书涉及的内容少
 C. 岗位规范和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. 改进岗位设计可以从很多方面入手,但不包括()。
 A. 岗位工作的满负荷
 B. 岗位的工时制度
 C. 岗位的任职能力要求
 D. 劳动环境的优化
41. 以下关于工业工程的说法错误的是()。
 A. 其研究对象是人、原材料、设备等资源构成的工作系统
 B. 基本目标是对系统进行设计、改进、评价,并不断创新
 C. 它主要采用了统计计量、定性分析以及实证的研究方法
 D. 它的研究任务是构建一个完整的人—机—环境系统,并保障其有效运行
42. 以下关于劳动定员与劳动定额的说法错误的是()。
 A. 劳动定额应用范围广
 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”
43. 以下说法中,()不符合精简、高效、节约的定员原则。
 A. 提倡兼职兼作,一专多能
 B. 鼓励使用高学历员工
 C. 工作应有明确分工和职责划分
 D. 产品方案设计要科学
44. 以下关于零基定员法的表述不正确的是()。
 A. 零基法是以岗位劳动量为依据,一切从零开始
 B. 零基法主要用来确定二、三线人员的定员人数
 C. 是以某一类人员人数为基础,按比例核定定员人数
 D. 零基法对工作量不饱和的岗位实行并岗或兼职兼岗
45. 一项具体的人力资源管理制度的组成部分不包括()。
 A. 总则
 B. 主文
 C. 附则
 D. 概述
46. 人力资源费用支出控制的作用包括:①制定控制标准;②差异的处理;③人力资源费用支出控制的实施等三个阶段。正确的顺序是()。
 A. ①②③
 B. ②①③
 C. ②③①
 D. ①③②
47. 具有人员来源广,选择余地大,能招聘到许多优秀人才特点的员工招募方式是()。
 A. 校园招聘
 B. 网络招聘
 C. 内部招募
 D. 外部招募
48. ()是对大规模的应聘者同时进行筛选,花较少时间达到高效率的人员选拔方法。
 A. 面试
 B. 笔试
 C. 调查
 D. 档案
49. 面试的环境必须是()。
 A. 温馨的
 B. 舒适的
 C. 宽敞的
 D. 安静的
50. ()鼓励应聘者继续与面试考官交流,表达出对信息的关心和理解。
 A. 确认式提问
 B. 封闭式提问
 C. 重复式提问
 D. 假设式提问

51. ()是针对被测试者明显行为、实际操作以及工作效率进行测试的人员选拔方法。
- A. 人格测试 B. 能力测试 C. 兴趣测试 D. 情境模拟测试
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. ()指出,人与事的不适应是绝对的,适应是相对的。
- 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
54. ()是将紧密联系的工作交给一人或一组人连续完成的改进劳动分工的方法。
- A. 扩大业务法 B. 充实业务法 C. 工作连贯法 D. 轮换工作法
55. 已办理就业证的外国人应在入境后()内办理居留证。
- A. 15日 B. 20日 C. 30日 D. 60日
56. 运用面谈法收集培训需求信息的缺点不包括()。
- A. 影响员工的工作 B. 对培训者的面谈技巧要求高
C. 会占用培训者大量时间 D. 不能激发受训者的学习热情
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. 问题清楚了无歧义
58. 在制定年度培训计划时, ()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。
- A. 管理者 B. 培训部门 C. 培训者 D. 后勤部门
59. ()对培训组织实施的时机选择和培训目的确定是否得当最具有发言权。
- A. 培训教师 B. 生产管理或计划部门
C. 受训人员 D. 管理部门和主管领导
60. 以下关于以任务或过程为取向的研讨说法错误的是()。
- A. 前者着眼于达到某种事先确定的目标
B. 前者需要设计具有探索价值的题目
C. 后者着眼于讨论中成员间的相互影响
D. 后者重点是发现受训人员的优缺点
61. 在实践型培训中,工作轮换法的优点不包括()。
- A. 适用于企业各类人员 B. 丰富受训者的多岗位工作经验
C. 改善部门之间的合作 D. 使受训者找到适合自己的位置
62. 以下关于行为模仿法的说法错误的是()。
- A. 它能够提高学员的行为能力
B. 使学员能更好地处理工作环境中的人际关系
C. 适用于高层管理人员、中层管理人员的培训
D. 该方法可根据培训的具体对象确定培训内容
63. 企业培训制度的基本内容不包括()。
- A. 制定员工培训制度的依据 B. 实施员工培训的目的或宗旨
C. 员工培训制度的实施周期 D. 企业培训制度的核准与施行

64. 下列有关培训制度的推行与完善说法错误的是()。
- A. 监督检查人员仅限于企业高层领导
B. 在执行各项规章制度时,要加大监督和检查的力度
C. 培训制度的推行要贯穿于培训体系的各个环节之中
D. 实际运行过程中不断发现问题,及时调整培训制度
65. 考评者对被考评者的工作作风、行为方式、实际成果有比较深入了解的绩效考评方式为()。
- A. 上级考评 B. 同级考评 C. 下级考评 D. 自我考评
66. 在一些大的公司中,总经理、管理人员或专业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
67. ()即在绩效管理活动中,根据下属不同阶段的实际表现,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。
- A. 绩效计划面谈 B. 绩效指导面谈
C. 绩效考评面谈 D. 绩效总结面谈
68. 可以有效地防止和减少员工在工作中出现重复性差错和失误的绩效改进策略是()。
- A. 正向激励策略 B. 预防性策略 C. 负向激励策略 D. 制止性策略
69. 以下关于目标管理法的说法错误的是()。
- A. 评价标准可间接反映员工的工作内容
B. 以指定的目标作为对员工考评的依据
C. 使员工个人努力目标与组织目标一致
D. 以可观察、可测量的工作结果作为衡量员工工作绩效的标准
70. ()是选取可监测、可核算的指标构成若干考评要素,以此作为考评员工的主要依据的绩效考评方法。
- A. 目标管理法 B. 绩效标准法 C. 直接指标法 D. 成绩记录法
71. ()通常以工时或完成产品的件数计算员工应当获得的劳动报酬。
- A. 薪酬 B. 薪资 C. 薪金 D. 工资
72. 根据员工的实际贡献付薪,并适当拉开薪酬差距体现了企业薪酬管理的()。
- A. 对外具有竞争力原则 B. 对员工具有激励性原则
C. 对内具有公正性原则 D. 对成本具有控制性原则
73. 人员流向属于工作岗位评价指标的()。
- A. 劳动责任 B. 劳动技能 C. 劳动强度 D. 社会心理要素
74. 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. 评价的流程标准
75. ()是适合于规模较小、生产单一、岗位设置较少的工作岗位评价方法。
- A. 排列法 B. 分值法 C. 分类法 D. 评分法
76. ()是将各种岗位与事先设定的一个代表性岗位进行比较、确定岗位相对价值的评价方法。

A. 排列法 B. 分值法 C. 分类法 D. 评分法

77. 在忽略个体间具体差异的前提下, 劳动关系只能是()。

A. 雇主与雇主的关系 B. 雇员与雇员的关系
C. 雇主与雇员的关系 D. 劳动分工协作关系

78. ()是指主体权利义务所指向的事务, 即劳动法律关系所要达到的目的和结果。

A. 劳动法律关系的主体 B. 劳动法律关系的客体
C. 劳动法律关系的内容 D. 劳动法律关系的对象

79. 下列关于集体合同的说法不正确的是()。

A. 集体合同为定期合同
B. 口头形式的集体合同不具有法律效力
C. 我国立法规定集体合同的期限为3~5年
D. 劳动条件标准部分条款不得低于法律规定的最低标准

80. 以下关于平等协商和“作为订立集体合同程序”的集体协商的说法错误的是()。

A. 集体协商是平等协商的准备阶段
B. 平等协商属于职工民主参与管理的形式
C. 集体协商所达成的集体合同受国家法律保护
D. 集体协商的法律依据是劳动法中的集体合同制度

81. 在集体合同上签字盖章的工会代表、职工代表和用人单位属于()。

A. 所有者 B. 集体合同的关系人
C. 经营者 D. 集体合同的当事人

82. ()是以实现劳动关系双方的沟通, 但不一定达成协议为目的的企业民主管理制度。

A. 组织参与 B. 平等协商制度 C. 个人参与 D. 职工代表大会

83. ()是企业高层管理人员充分了解情况, 掌握管理实际进程的工具。

A. 汇总报表 B. 正式通报 C. 例会制度 D. 劳动管理表单

84. 确定最低工资标准时一般考虑的因素不包括()。

A. 城镇居民人均生活费用 B. 职工平均工资
C. 个人缴纳的社会保险费 D. 个人的所得税

85. 根据致残后丧失劳动能力程度和护理依赖程度, 可以将伤残划分为()等级。

A. 8个 B. 10个 C. 12个 D. 20个

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. 在经济运行过程中, 使互惠交换不能实现的主要障碍包括()。

A. 信息障碍 B. 体制障碍 C. 市场缺陷 D. 人为障碍
E. 经济滞后

87. 下列对摩擦性失业表述正确的是()。

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

88. 政府制定或调整重大劳动关系标准应当贯彻“三方原则”，其中三方指的是()。
- A. 行业协会 B. 政府 C. 企业员工 D. 工会
E. 企业家协会
89. 企业战略的特点包括()。
- A. 前瞻性 B. 系统性 C. 动态性 D. 风险性
E. 抗争性
90. 企业目标管理的特点主要包括()。
- A. 是一种系统化的管理模式 B. 更富于参与性
C. 具有完整明确的目标体系 D. 强调组织控制
E. 重视员工的培训和能力开发
91. 满足地位需要的行为可以是()。
- A. 具有执行官的特权
B. 居住在合适的社区，参加俱乐部
C. 影响他人并改变他们的态度和行为
D. 拥有舒适的轿车以及合体的穿着打扮
E. 为合适的公司工作，并拥有合适的职位
92. 亨利·明茨伯格认为管理者的角色主要有()。
- A. 计划类角色 B. 人际关系类角色
C. 信息类角色 D. 改革创新类角色
E. 决策类角色
93. 企业为赢得经营战略上的先机，要占领的制高点包括()。
- A. 政策制高点 B. 资本制高点 C. 技术制高点 D. 市场制高点
E. 法律制高点
94. 人力资源规划的内容包括()。
- A. 人员规划 B. 制度规划 C. 战略规划 D. 薪酬规划
E. 部门规划
95. 以下属于管理岗位培训规范内容的是()。
- 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. 能力要求
96. 工作说明书的内容包括()。
- A. 监督与岗位关系 B. 性别要求
C. 劳动条件和环境 D. 绩效考评
E. 身体条件和资历
97. 应用程序分析技术对工作岗位进行设计时，可采用的分析工具有()。
- A. 多作业程序图 B. 流线图
C. 操作人程序图 D. 流程图
E. 生产装配线流程图
98. 从标准的具体内容上看，行业定员标准包括()。

- A. 用人的数量和质量要求
B. 规定各类人员划分标准
C. 各工种工序的工艺流程
D. 核算定员的基本原理和方法
E. 采用的典型设备和技术条件
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. 选拔
E. 考评
100. 从员工档案中可以了解到员工()等方面的信息。
A. 技能水平
B. 工作业绩
C. 工作经验
D. 受教育程度
E. 人际关系
101. 关于熟人推荐这种招聘方式的说法正确的有()。
A. 工作更加努力
B. 对候选人的了解比较准确
C. 招募成本较高
D. 易在组织内行成裙带关系
E. 适应范围较窄
102. 在面试过程中, 面试考官可以考察应聘者()。
A. 相关知识的掌握程度
B. 判断、分析问题的能力
C. 衣着外貌、风度气质
D. 应聘者现场的应变能力
E. 是否符合岗位的要求
103. 面试中的问题安排应()。
A. 先易后难
B. 先熟悉后生疏
C. 循序渐进
D. 先具体后抽象
E. 由内而外
104. 关于工作地组织说法正确的有()。
A. 要有利于工人的身心健康
B. 要增加工人消除疲劳的时间
C. 要为工人创造良好的工作环境
D. 要有利于工人进行生产劳动
E. 要有利于发挥工作地装备效能
105. 可以对过细的劳动分工进行改进的方法包括()。
A. 交叉作业法
B. 充实业务法
C. 工作连贯法
D. 轮换工作法
E. 小组工作法
106. 组织层次的培训需求分析的内容主要包括()。
A. 组织资源
B. 组织战略
C. 组织效率
D. 工作任务
E. 组织文化
107. 员工培训需求分析报告的内容包括()。
A. 附录
B. 参与调查的人员情况
C. 报告提要
D. 解释、评价分析结果
E. 阐明分析结果
108. 在培训效果信息中, 有关教师选定方面的信息包括()。
A. 是否具有能力做好培训
B. 是否能够了解受训人员
C. 是否有良好的教学水平
D. 是否掌握受训人员能接受的教学方法
E. 教师个人家庭背景以及过往实践经验
109. 培训中对培训效果的监控与评估包括()。

- 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. 个别指导法的缺点主要在于()。
A. 指导者可能有意保留自己的经验
B. 不利于新员工在工作岗位上的创新
C. 指导者的水平对学习效果有较大影响
D. 不利于新员工融入团队, 与同事合作
E. 指导者不良的工作习惯会影响新员工
111. 与技能培训相适应的培训方法包括()。
A. 头脑风暴法
B. 研讨法
C. 工作情境法
D. 模拟训练
E. 个人指导法
112. 设计绩效考评方法时, 需要进行管理成本的分析, 分析的内容包括()。
A. 改进绩效的成本
B. 隐性成本
C. 考评者定时观察的费用
D. 投资回报
E. 考评方法的研制开发的成本
113. 以下关于绩效面谈的说法正确的有()。
A. 实现员工“自己解放自己”
B. 能够帮助管理者了解员工的态度和感受
C. 为主管与下属讨论工作业绩提供沟通机会
D. 考评者要明确指出员工的不足, 帮其改正
E. 是总结绩效管理工作的的重要手段
114. 根据面谈的具体过程及特点, 可以将绩效面谈分为()。
A. 解决问题式面谈
B. 单向劝导式面谈
C. 绩效考评式面谈
D. 双向倾听式面谈
E. 沟通互动式面谈
115. 以下关于加权选择量表法的说法正确的有()。
A. 便于反馈
B. 适用范围较大
C. 核算简单
D. 根据工作内容涉及不同的考评表
E. 打分容易
116. 外部薪酬包括()。
A. 基本工资
B. 绩效工资
C. 社会保障
D. 晋升机会
E. 额外津贴
117. 企业薪酬制度涉及的基本要求包括()。
A. 实现公平、公正和公开
B. 体现岗位的差别
C. 确立科学合理的薪酬结构
D. 合理确定薪资水平
E. 体现保障、激励和调节三大职能
118. 工作岗位评价的间接的信息来源包括()。
A. 数据采集
B. 现场调查
C. 规章制度
D. 岗位规范
E. 工作说明书

119. 福利管理的主要原则包括()。
- A. 合理性原则 B. 必要性原则 C. 计划性原则 D. 协调性原则
E. 针对性原则
120. 劳动法律关系构成要素包括()。
- A. 劳动法律的主体 B. 劳动法律的客体
C. 劳动法律的权利 D. 劳动法律的义务
E. 劳动法律的内容
121. 属于集体合同中的过渡性规定的有()。
- A. 集体合同的争议处理 B. 集体合同的调查
C. 集体合同的违约责任 D. 集体合同的监督
E. 集体合同的有效期限
122. 人力资源行政部门审核集体合同时, 企业需报送的材料包括()。
- A. 双方代表的身份证 B. 委托授权书
C. 职工代表的劳动合同书 D. 企业缴费证明
E. 相关审议会议通过的集体合同的决议
123. 劳动合同管理制度的内容包括()。
- A. 试用期考察办法 B. 企业内部劳动规则
C. 集体合同草案的拟定、协商程序 D. 劳动定员定额的规则
E. 劳动合同管理制度修改、废止的程序
124. 职工代表大会的职权表现在()。
- A. 审议建议权 B. 审议通过权 C. 审议决定权 D. 重大决策权
E. 推荐选举权
125. 工资支付的一般规则为()。
- A. 货币支付 B. 直接支付 C. 按时支付 D. 间接支付
E. 部分支付

2012年11月 人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师

等 级：国家职业资格三级

卷 册 二：专业能力

- 注意事项：1. 请按要求在试卷的标封处填写您的姓名、准考证号、身份证号和所在地区。
2. 请仔细阅读各种题目的回答要求，并在规定的位置填写您的答案。
3. 请保持卷面整洁，不要在试卷上作任何与答题无关的标记，也不得在标封区填写无关的内容。

一、简答题(本题共2题,每小题14分,共28分)

1. 小张所在单位拟进行工作岗位分析,在准备阶段需要设计调查方案,请问该方案应该包括哪些内容?(15分)

2. 为了检查评价企业绩效管理系统的有效性,采用总体评价法时,应当从哪些方面进行调查研究与分析?(15分)

二、计算题(本题1题,共17分。先根据题意进行必要分析,只有计算结果没有计算过程不得分)

某公司上年度人工费用如表1所示。上年度净产值为12250万元,本年度确定目标净产值为14550万元,目标劳动分配率与上年度相同。

请根据上述资料,分别计算出该企业本年度目标人工成本总额及目标人工成本的增长率。(17分)

表1 某公司上年度人工费用统计表

万元

在岗员工 工资总额	不在岗员工 工资总额	社会保险 费用	福利费用	教育费用	劳动保 护费用	住房费用	其他入 工成本	招聘费用
3060	70	800	220	50	58	120	30	42

三、综合分析题(本题共3题,第1小题17分,第2小题18分,第3小题18分,共53分)

1. 某公司是一家大型家用电器公司,人力资源部张经理正在开一个专题工作会议,参加者包括公司招聘专员、助理和各个下属分厂劳动人事部负责人。在分析2012年上半年各类员工流动率时,发现去年通过外部招聘来的员工中,包括一些经理和技术人才的流失都很高,而内部招募的技术、业务岗位的人员反而相当稳定。由此大家展开了热烈的讨论。有的认为以后技术业务骨干干脆就别从外部引进,有的则认为如果不从外部招募员工是根本不可能的事情,等等。大家的看法是一时难以统一。

请结合本案例,分析说明外部招募的优势和不足,并提出具体的对策建议。(17分)

2. 某公司人力资源部培训项目主管小王,正在为编制下一年度的管理人员、技术人员的培训计划做前期的准备工作。当他翻阅到一份由中介公司提供的年度培训评估报告时,有一段评语引起了他的关注:“在中高层管理、技术类人员的培训中,普遍存在着培训方法过于单一、缺乏针对性等问题,没有让每一位受训者都能积极地参与培训,在培训过程中相互交流启发,激发创新性思维……”由此,小王很受启发,心想:在明年的中高层人员培训计划中,一定针对不同人员的内容,对培训方法做出具体的规定。如提倡采用案例分析法、头脑风暴法、模拟训练法等方法,鼓励受训者积极参与培训。

请结合本案例,分析说明头脑风暴法的操作程序。

3. 某企业向社会招聘一名销售主管,梁先生前往应聘,双方协商洽谈中,梁先生向企业提交了以往在多个企业担任过销售主管的书面材料。企业对梁先生的工作经历相当满意,于是双方协商签订了劳动合同,合同规定:企业聘用梁先生为销售主管,试用期3个月;梁先生全权负责企业销售业务,并对销售部人员的聘用享有决定权。劳动合同签订后,企业即要求梁先生上班工作。两个月以后,该企业经过调查发现,梁先生所说的在多个企业担任过销售主管纯属虚构。为了避免梁先生继续工作可能产生的问题,企业当即作出了与梁先生解除劳动合同的决定。双方因此发生劳动争议。

请结合本案例,对本案的焦点,企业做出决定的合法性以及争议处理进行分析说明。(18分)

2012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)

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

(二)多项选择题(第9~16题)

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

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】收入循环模型的内涵

【解析】收入循环模型(如图1所示)根据经济学的基本理论揭示劳动力市场的基本功能。

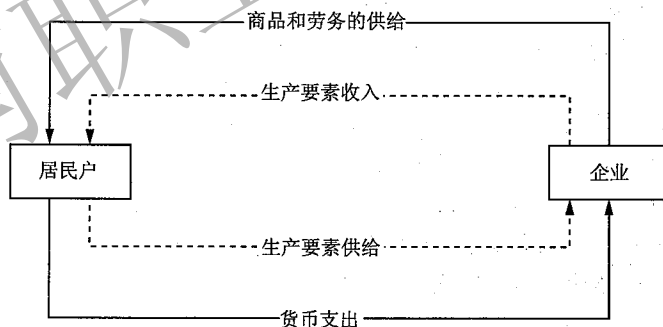


图1 收入循环模型

27. B 【考点】最低预期收益的概念

【解析】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。这个最低预期收益,就是该就业量所生产产品的总供给价格。

28. C 【考点】劳动法基本原则的作用

【解析】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】劳动标准制度的内涵

【解析】劳动法所规定的劳动标准为最低劳动标准，一般属于强行性法律规范，以绝对肯定的形式予以规定，具有必须严格执行的法律约束力，具有单方面的强制性，不能由当事人协议予以变更。

30. A **【考点】**劳动法律关系的含义

【解析】在现代社会，劳动关系是基于劳动合同而建立的，劳动合同制度本身就是一种法律制度。

31. B **【考点】**市场营销活动的地位

【解析】市场营销活动不仅局限于生产与消费之间的流通领域，而且还渗透到生产领域和消费领域之中，成为企业经营管理的中心环节。

32. A **【考点】**市场营销计划的控制内容

【解析】在营销计划的执行过程中，可能会出现一些意想不到的问题，需要一个控制系统来保证营销目标的实现。营销控制主要有年度计划控制、盈利能力控制、效率控制和战略控制。

33. C **【考点】**稳因的概念

【解析】稳因即稳定原因，是指导致行为或事件的相对不容易变化的因素，如行为者的能力、人格、品质、工作难度、职业要求、法律、制度和规范等；非稳因即非稳定原因，如行为者的情绪、努力程度、机遇、多变的环境等。

34. A **【考点】**个体沟通风格的类型

【解析】个体的沟通风格划分成四种类型：①自我克制型。这种人既不暴露也不反馈，他们居于双向式的位置，自己不扩大信息的领域，也不希望对方扩大。②自我保护型。这种类型的人在给他人反馈方面偏高，但在对他人暴露方面偏低。③自我暴露型。这种类型的人多有暴露而少有反馈，认为自己的观点有价值，而他人的观点一无是处。④自我实现型。这种类型的人平衡地使用暴露和反馈的方法，达到最有效的人际沟通。

35. B **【考点】**人的需要的构成

【解析】人本管理认为：企业为人的需要而存在，为人的需要而生产，为人的需要而管理。人的需要分：①社会的人的需要，企业不断创造顾客，满足社会消费需求。这是企业所担当的社会责任。②企业投资者的需要，即实现利润最大化。③企业全体员工的需要，一是获取收入最大化；二是施展才干、实现抱负，个人获得全面发展。

36. A **【考点】**职业教育的意义

【解析】人力资源教育开发的重点是职业教育。职业教育是按照社会上各种职业的需要，对劳动力或预备劳动力开发智力，培养职业兴趣，使其掌握从事特定职业所需要的基础知识、实用知识和技能技巧。职业教育包括就业前的职业教育、就业后的职业教育和农村职业技术教育。

37. C **【考点】**绩效管理的环节

【解析】绩效管理是一个完整的过程，包括以下几个基本环节：①绩效计划，是绩效管理活动首要和关键的环节；②绩效监测；③绩效沟通；④绩效考评，绩效考评与评价是绩效管理活动的中心环节；⑤绩效诊断；⑥结果的应用，是每一轮绩效管理活动的终点。

38. A **【考点】**生产岗位操作规范的内容

【解析】生产岗位操作规范主要包括以下内容：①岗位的职责和主要任务；②岗位各项

任务的数量和质量要求,以及完成期限;③完成各项任务的程序 and 操作方法;④与相关岗位的协调配合程度;⑤其他种类的岗位规范,如管理岗位考核规范、生产岗位考核规范等。

39. B 【考点】工作说明书和岗位规范的区别

【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。从其所涉及内容来看,岗位规范所覆盖的范围、所涉及的内容要比工作说明书广泛得多,只是其中有些内容如岗位人员规范,与工作说明书的内容有所交叉。

40. C 【考点】改进岗位设计的方法

【解析】为了使岗位设计能满足企业上述各种需要,可从以下几方面入手进行改进:①岗位工作扩大化与丰富化;②岗位工作的满负荷;③劳动环境的优化;④岗位的工时制度。

41. C 【考点】工业工程的内涵

【解析】C项,工业工程所采用的研究方法汇集了数学、自然科学、社会科学等学科的研究方法。

42. A 【考点】劳动定员与劳动定额的区别

【解析】从实施和应用的范围来看,在企业中除某些人员因长期脱离生产岗位不在定员管理之外,凡是在常年性工作岗位上工作的人员都纳入了定员管理的范围之内。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。

43. B 【考点】符合定员原则的具体做法

【解析】在保证企业生产经营目标的前提下,应强调精简、高效、节约的原则。为此应做好以下工作:产品方案设计要科学,提倡兼职,工作应有明确的分工和职责划分。

44. C 【考点】零基定员法的内涵

【解析】运用零基法确定二、三线人员定员人数,即零基定员法。零基定员法打破常规,改变了过去以某一类人员人数为基础,按比例定企业二、三线人员的传统方法,以岗位劳动量为依据,一切从零点开始,按工作负荷量和岗位负荷标准(系数)决定岗位设置,对工作量不饱和的岗位实行并岗或者由一人兼职兼岗,使定员水平趋于合理,劳动效率大幅度提高。

45. D 【考点】人力资源管理制度的构成

【解析】在企业中,人力资源管理制度体系是由一系列具体管理制度组成的。一项具体的人力资源管理制度一般应由总则、主文和附则等章节组成。

46. D 【考点】人力资源费用支出控制的程序

【解析】人力资源费用支出控制的程序为:①制定控制标准;②人力资源费用支出控制的实施;③差异的处理。

47. D 【考点】外部招募的优点

【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,但有以下优势:①带来新思想和新方法。②有利于招聘一流人才。外部招募的人员来源广,选择余地很大,能招聘到许多优秀人才,尤其是一些稀缺的复合型人才。这样可以节省内部培训费用。③起到树立形象的作用。

48. B 【考点】笔试的优点

【解析】笔试的优点包括：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成绩评定也比较客观。

49. D **【考点】**面试的环境要求

【解析】面试的环境必须是安静的。许多面试者喜欢选择自己的办公室作为面试的场所，但难免遇到意外的电话、工作方面的干扰等。因此，一些小型的会议室也是不错的面试场所。在面试的环境方面，值得注意的是面试中面试考官与被面试者的位置如何安排。

50. A **【考点】**面试提问的方式

【解析】确认式提问鼓励应聘者继续与面试考官交流，表达出对信息的关心和理解。如“我明白你的意思！这种想法很好！”等。B项，封闭式提问即让应聘者对某一问题做出明确的答复，如“你是否从事过秘书工作”一般用“是”或“否”回答。C项，重复式提问让应聘者知道面试考官接收到了应聘者的信息，检验获得信息的准确性。D项，假设式提问即鼓励应聘者从不同角度思考问题，发挥应聘者的想象能力，以探求应聘者的态度或观点。

51. D **【考点】**心理测试的类型

【解析】情境模拟测试与笔试、面试方法相比，主要是针对被测试者明显的行为、实际的操作以及工作效率进行测试，重点测试项目在那些书面测试中无法准确测试的被测试者的领导能力、交际能力、沟通能力、合作能力、观察能力、理解能力、解决问题能力、创造能力、语言表达能力、决策能力等实际能力。

52. B **【考点】**人员录用评估指标

【解析】面试的环境应该舒适、适宜，有利于营造宽松的气氛。面试的环境必须是安静的。许多面试者喜欢选择自己的办公室作为面试的场所，但难免遇到意外的电话、工作方面的干扰等。因此，一些小型的会议室也是不错的面试场所。在面试的环境方面，值得注意的是面试中面试考官与被面试者的位置如何安排。

53. D **【考点】**动态适应原理的内容

【解析】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，这正是动态适应原理的体现。

54. C **【考点】**工作连贯法的概念

【解析】工作连贯法，是指将紧密联系的工作交给一个人(组)连续完成。例如将研究、试验、设计、工艺和制造等密切相关的各项工作交由一名技术人员担任，使其参与完整的工作过程。A项，扩大业务法，指将同一性质(技术水平相当)的作业，由纵向分工改为横向分工。B项，充实业务法，指将工作性质与负荷不完全相同的业务重新进行分工。D项，轮换工作法，指将若干项不同内容的工作交给若干人去完成，每人每周轮换一次，实行工作轮换制。

55. C **【考点】**外国人就业的相关规定

【解析】已办理就业证的外国人，应在入境后30日内，持就业证到公安机关申请办理居留证。居留证件的有效期限可根据就业证的有效期限确定。

56. D 【考点】面谈法的缺点

【解析】面谈法有其自身的缺点。培训方和受训方对各问题的探讨需要较长的时间，这在一定程度上可能会影响员工的工作，而且会占用培训者大量的时间。而且面谈对培训者的面谈技巧要求高，一般员工不会轻易吐露自己在工作中遇到的问题和自己的不足，员工在没有了解面谈者真实意图的时候，不会将其个人发展计划告知培训者。

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，我们应注意以下问题：①问题清楚明了，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. B 【考点】年度培训计划确定的程序

【解析】年度培训计划确定的程序为：①根据培训需求分析的结果汇总培训意见，制定初步计划。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和预算方案。②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。③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。④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。⑤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。

59. B 【考点】各培训主体的作用

【解析】生产管理或计划部门对培训组织实施的时机选择和培训目的确定是否得当具有发言权。因为他们能够准确地了解培训需求，也就是知道应当选什么内容培训和培训应达到什么深度。同时，他们也能对培训组织管理提出意见，因为大多数培训是要占用工时的。

60. D 【考点】任务取向的研讨与过程取向的研讨的内容

【解析】任务取向的研讨着眼于达到某种目标，这个目标是事先确定的，即通过讨论弄清某一个或几个问题，或者得出某个结论，组织这样的研讨需要设计能够引起讨论者兴趣、具有探索价值的题目。过程取向的研讨着眼于讨论过程中学生之间的相互影响，重点是相互启迪，进行信息交换，并增进了解，加深感情。

61. A 【考点】工作轮换法的优点

【解析】工作轮换法的优点有：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。

62. C 【考点】行为模仿法的内容

【解析】行为模仿法是一种特殊的角色扮演法，它通过向学员展示特定行为的范本，由学员在模拟的环境中进行角色扮演，并由指导者对其行为提供反馈的训练方法，它适宜于中层管理人员、基层管理人员、一般员工的培训。它能使学员的行为符合其职业、岗位的行为要求，提高学员的行为能力；使学员能更好地处理工作环境中的人际关系。这种培训方法根据培训的具体对象确定培训内容，如基层主管指导新雇员，纠正下属的不良工作习惯等。

63. C 【考点】企业培训制度的基本内容

【解析】企业培训制度包括以下几方面的基本内容：①制定企业员工培训制度的依据；②实施企业员工培训的目的或宗旨；③企业员工培训制度实施办法；④企业培训制度的核准与施行；⑤企业培训制度的解释与修订权限的规定。

64. A **【考点】**培训制度的推行与完善

【解析】培训制度的贯彻执行要贯穿于培训体系的各个环节之中，使员工培训在实施过程中都有章可循，有法可依。在执行各种规章制度的同时，要加大监督检查的力度，监督检查人员不能仅限于企业高层领导，还应该吸收员工的代表参加，从多个角度监督检查培训制度的落实情况。培训制度在贯彻实施过程中会遇到一系列新的问题，如果企业员工的培训制度确实存在一些问题和不足，与企业的现实情况相抵触，也需要组织力量，深入实际，进行调查，全面掌握真实的信息，对制度的某些条款做出适当的调整，只有这样做才能保障培训制度的科学性、完整性和可行性。

65. C **【考点】**绩效考评方法的划分

【解析】下级考评，是指作为被考评者的下属，对其工作作风、行为方式、实际成果有比较深入的了解，对其一言一行有亲身的感受，而且有其独特的观察视角，但他们对被考评者又容易心存顾虑，致使考评的结果缺乏客观公正性，所以其评定结果在总体评价中一般控制在10%左右。

66. A **【考点】**绩效考评方法的选择

【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。

67. B **【考点】**绩效面谈的分类

【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：①绩效计划面谈；②绩效指导面谈；③绩效考评面谈；④绩效反馈面谈。其中，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。

68. B **【考点】**绩效改进的策略类型

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

69. A **【考点】**目标管理法的含义

【解析】A项，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。

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。直接指标法简单易行，能节省人力、物力和管理成本，运用本方法时，需要加强企业基础管理，建立健全各种原始记录，特别是一线人员的统计工作。

71. D **【考点】**工资的概念

【解析】工资(Wages)通常以工时或完成产品的件数计算员工应当获得的劳动报酬。如计时工资(小时、日、周工资)或计件工资。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。薪金通常是以较长的时间为单位计算员工的劳动报酬,如月薪、年薪,我们国内常使用“薪水”一词。薪资即薪金、工资的简称。

72. B **【考点】**薪酬管理的原则

【解析】薪酬管理中,对员工具有激励性原则具体是指适当拉开员工之间的薪酬差距。根据员工的实际贡献付薪,并且适当拉开薪酬差距,使不同业绩的员工能在心理上觉察到这个差距,并产生激励作用:使业绩好的员工认为得到了鼓励,业绩差的员工认为值得去改进绩效,以获得更好的回报。

73. D **【考点】**岗位评价指标的构成要素

【解析】社会心理要素是指社会对某类岗位的各种舆论,对该类岗位人员在心理上所产生的影响,主要采用人员流向指标。人员流向属于心理因素,它是由于岗位的工作性质和地位对员工在社会心理方面产生的影响而形成人员流动的趋势。

74. D **【考点】**工作岗位评价的标准

【解析】工作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项具体的标准。

75. A **【考点】**排列法的概念

【解析】工作岗位评价方法包括:①排列法,适合于规模较小、生产单一、岗位设置较少的企业;②分类法,适合于各岗位的差别很明显的企业或公共部门和大企业的管理岗位;③评分法,适合于生产过程复杂、岗位类别数目多的大中型企事业单位采用;④因素比较法,适合于能随时掌握较为详细的市场薪酬调查资料的企业;⑤成对比较法,当涉及的岗位不多时,成对比较法简单易行。

76. C **【考点】**分类法的概念

【解析】因素比较法是从排序法衍化而来的。它也是按要素对岗位进行分析和排序。它和评分法的主要区别在于,各要素的权重不是事先确定的。先选定岗位的主要影响因素,然后将工资额合理分解,使之与各个影响因素相匹配,最后再根据工资数额的多寡决定岗位的高低。

77. C **【考点】**劳动关系的主体

【解析】劳动关系的主体是特定的,劳动关系是劳动者与劳动力使用者之间因就业或雇用而产生的关系。忽略个体间的具体差异,劳动关系只能是雇主与雇员之间的关系,而不可能是劳动者因集体劳动而产生的相互之间的分工协作关系。

78. B **【考点】**劳动法律关系的构成要素

【解析】劳动法律关系构成要素分别为:①劳动法律关系的客体,是指主体权利义务所指向的事务,即劳动法律关系所要达到的目的和结果。如劳动、工资、保险福利、工作时间、休息休假、劳动安全卫生等。②劳动法律关系的内容,是指劳动法律关系主体依法享有的权利和承担的义务。③劳动法律关系的主体,是指依据劳动法律的规定,享有权利,承担义务的劳动法律关系的参与者。劳动法律关系的内容是指劳动法律关系主体依法享有的权利和承担的义务。

79. C 【考点】集体合同的内涵

【解析】集体合同均为定期集体合同，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，不利于适应变化了的实际情况和不利于劳动权益的保障。根据《集体合同规定》的规定，集体合同为法定要式合同，应当以书面形式订立，口头形式的集体合同不具有法律效力。集体合同规定企业的最低劳动标准，凡劳动合同约定的标准低于集体合同标准的，一律无效，故集体合同的法律效力高于劳动合同。

80. A 【考点】平等协商和集体协商的区别

【解析】平等协商属于职工民主管理制度中的职工民主参与管理的形式，而集体协商的法律依据是劳动法中的集体合同制度等，其所达成的集体合同受国家法律保护。平等协商与集体合同的联系，主要表现在平等协商往往成为订立集体合同而进行集体协商的准备阶段。

81. D 【考点】集体合同的当事人

【解析】集体合同当事人是指在集体合同上签字盖章的工会代表、职工代表和用人单位；合同关系人是指因合同订立而获得利益并受集体合同约束的主体，即工会所代表的全体劳动者和用人单位所代表的所有者和经营者等。

82. B 【考点】平等协商制度的含义

【解析】平等协商是劳动关系双方就企业生产经营与职工利益的事务平等商讨、沟通，以实现双方的相互理解和合作，并在可能的条件下达成一定协议的活动。平等协商的目的在于实现双方的沟通，并不以达成一定的协议为目的。

83. A 【考点】信息的载体

【解析】汇总报表是企业高层管理人员充分了解情况，掌握管理实际进程的工具，包括工作进行状况汇总报表与业务报告两类。B项，正式通报说明企业劳动关系管理计划、目标、发布规定和管理标准等；C项，例会制度是直接以口头语言的形式，综合上向沟通、下向沟通、横向沟通三种信息沟通方式，容易获得沟通对方的反馈，具有双向沟通的优势；D项，劳动管理表单是由企业劳动管理制度规定，有固定传输渠道，按照规定程序填写的统一的表格。

84. D 【考点】影响最低工资标准确定的因素

【解析】确定最低工资标准一般考虑城镇居民生活费用支出、职工个人缴纳社会保险费、住房公积金、职工平均工资、失业率、经济发展水平等因素。用公式表示为： $M = f(C, S, A, U, E, a)$ 。式中， M 代表最低工资标准； C 代表城镇居民人均生活费用； S 代表职工个人缴纳社会保险费、住房公积金； A 代表职工平均工资； U 代表失业率； E 代表经济发展水平； a 代表调整因素。

85. B 【考点】伤残的等级划分

【解析】根据致残后丧失劳动能力程度和护理依赖程度将伤残划分为十个等级：①一至四级的为全部丧失劳动能力；②五至六级的为大部分丧失劳动能力；③七至十级的为部分丧失劳动能力。

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. ABC 【考点】互惠交换的实现障碍

【解析】实现互惠的交换对社会有积极意义，它有利于社会总体福利水平的提高。但是由于经济运行过程中存在种种障碍，使互惠的交换不能实现。其主要障碍有以下三类：①信息障碍；②体制障碍；③市场缺陷。

87. CDE 【考点】摩擦性失业的概念

【解析】摩擦性失业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。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，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。

88. BDE 【考点】劳动关系民主化的“三方原则”

【解析】政府制定或调整重大劳动关系标准应当贯彻“三方原则”，即政府、工会和企业家协会(雇主协会)共同参与决定或听取工会和企业家协会(雇主协会)的意见。

89. BDE 【考点】企业战略的特点

【解析】企业战略是指企业为了适应未来环境的变化，寻求长期生存和稳定发展而制定的总体性和长远性的谋划与方略。企业战略具有全局性、系统性、长远性、风险性、抗争性的特征，离开这些特征就称不上经营战略。

90. ABCE 【考点】企业目标管理的特点

【解析】目标管理的特点主要有以下几方面：①它是一种系统化的管理模式；②要求有明确完整的目标体系；③更富于参与性；④强调自我控制；⑤重视员工的培训和能力开发。

91. ABDE 【考点】满足地位需要的行为

【解析】社会性的心理动机，如成就、权力、亲和、安全和地位的需要和动机。其中，满足地位需要的行为有：①拥有舒适的轿车，合体的穿着；②为合适的公司工作，并拥有合适的职位；③居住在合适的社区，参加俱乐部；④具有执行官的特权。C项，影响他人并改变他们的态度和行为属于满足权力需要的行为。

92. BCE 【考点】管理者的角色分类

【解析】明茨伯格将管理者分为三种类型：①人际关系类，如挂名首脑、联络员、领导者；②信息类，如监听者、传播者、发言人；③决策类，如资源分配者、障碍处理者、谈判者、企业家。

93. BCD 【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，即人才的制高点、资本的制高点、技术的制高点、产品的制高点和市场的制高点。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. ABC 【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，即人力资源战略规划，是根据企业总体发展战略的目标，对企业人力资源开发和利用的大政方针、政策和策略的规定，是各种人力资源具体计划的核心，是事关全局的关键性规划；②组织规划，是对企业整体框架的设计；③制度规划，是人力资源总规划目标实现的重要保证；④人员规划，是对企业人员总量、构成、流动的整体规划；⑤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。

95. BD 【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两项内容：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。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。

96. ACDE 【考点】工作说明书的内容

【解析】工作说明书的内容包括基本资料、岗位职责、监督与岗位关系、工作内容和要求、工作权限、劳动条件和环境、工作时间、资历、身体条件、心理品质要求、专业知识和技能要求、绩效考评。

97. ABCD 【考点】程序分析技术的分析工具

【解析】应用程序分析技术对工作岗位进行设计时，可采用的分析工具有六大种：作业程序图、流程图、线图(流线图)、人一机程序图(联合程序图)、多作业程序图、操作人程序图(左右手操作程序图)。上述的各种程序图，不仅可以应用于生产重复性的作业分析，还可以用于其他非生产性的工作岗位的作业分析，特别是对那些服务性、行政性或管理性岗位。

98. ABCE 【考点】行业定员标准的内容

【解析】从标准的具体内容上看，一般来说，行业定员标准应包括：①企业管理体制以及机构设置的基本要求和规范，按照不同生产能力和生产规模，提出年实物劳动生产率和全员劳动生产率的原则要求，规定出编制总额以及各类人员员额控制幅度；②根据不同生产类型和生产环境、条件，提出不同规模企业各类人员比例控制幅度；③规定各类人员划分的方法和标准；④对本标准涉及的新术语给出确切定义；⑤企业各工种、岗位的划分，其名称、代号、工作程序、范围、职责和要求；⑥各工种、工序的工艺流程及作业要求；⑦采用的典型设备与技术条件；⑧用人的数量与质量要求；⑨人员任职的国家职业资格标准(等级)。企业定员标准的内容基本上与上述内容相似，只是更具体、细化。

99. ABCE 【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至少具有以下五种基本职能：录用、保持、发展、考评、调整，以上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。

100. ABCD 【考点】员工档案的信息

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

101. ABD 【考点】熟人推荐招聘方式的优缺点

【解析】熟人推荐的招聘方式，其长处是对候选人的了解比较准确；候选人一旦被录用，顾及介绍人的关系，工作也会更加努力；招募成本也很低。问题在于可能在组织中形成裙带关系，不利于公司各项方针、政策和管理制度的落实。熟人推荐的方式，适用的范围比较广，既适用于一般人员的招聘，也适用于企业单位专业人才的招聘。

102. ABCDE 【考点】面试考察的内容

【解析】在面试过程中，代表用人单位的面试考官与应聘者直接交谈，根据应聘者对所提问题的回答情况，考查其相关知识的掌握程度，以及判断、分析问题的能力；根据

应聘者在面试过程中的行为表现,观察其衣着外貌、风度气质、情态表现,以及现场的应变能力,判断应聘者是否符合应聘岗位的标准和要求。

103. ABCD 【考点】面试问题的安排原则

【解析】就“问”而言,无论哪种面试,都有导入过程,在导入阶段中的提问应自然、亲切、渐进式地进行;同时,面试考官的提问与谈话,应力求使用标准化及不会给应试者带来误解的语言,通俗、简明地表达自己的问题;并且,问题安排要先易后难,循序渐进,先熟悉后生疏,先具体后抽象,让应聘者逐渐适应、展开思路,并进入角色。

104. ACDE 【考点】合理组织工作地的要求

【解析】合理组织工作地应当达到以下几点要求:①应有利于工人进行生产劳动,减少或消除多余、笨重的操作,减少体力消耗,缩短辅助作业时间;②要为企业的所有人员创造良好的劳动环境,使企业员工在健康、舒适、安全的条件下工作;③要有利于工人的身心健康,使工人有良好的劳动条件与工作环境,防止职业病,避免各种设备或人身事故;④应有利于发挥工作地装备(如生产设备、工具、防护装置、监控仪表等)以及辅助器具的效能,尽量节约空间,减少占地面积。

105. BCDE 【考点】改进过细劳动分工的方法

【解析】对过细的劳动分工进行改进有7种方法:扩大业务法、充实业务法、工作连贯法、轮换工作法、小组工作法、安排生产员工负担力所能及的维修工作、个人包干负责。

106. ACDE 【考点】组织层次的培训需求分析的内容

【解析】组织层次分析主要分析的是企业的目标、资源、环境等因素,准确找出企业存在的问题,并确定培训是否是解决问题的最佳途径。组织层次的分析应首先将企业的长期目标和短期目标作为一个整体来考察,同时考察那些可能对企业目标发生影响的因素。

107. ACDE 【考点】员工培训需求分析报告的内容

【解析】培训需求分析报告包括以下主要内容:需求分析实施的背景、开展需求分析的目的和性质、报告提要、阐明分析结果、解释、评论分析结果和提供参考意见、附录、概述需求分析实施的方法和过程。撰写评估报告时,在内容上要注意主次有别,详略得当,构成有机联系的整体。为此,在撰写前应当认真草拟写作提纲,按照一定的主题及顺序安排内容。

108. ABCD 【考点】教师选派信息的内容

【解析】教师选派方面的信息是指所选定的教师是否有能力做好这方面的培训,是否了解受训人员,是否有良好的教学水平,是否掌握受训人员能接受的教学方法,是否能让受训人员全部或者部分地接受培训内容。

109. ABCD 【考点】对培训效果监控与评估的内容

【解析】培训中对培训效果的监控与评估包括受训者与培训内容的相关性、受训者对培训项目的认知程度、培训内容、培训的进度和中间效果、培训环境、培训机构和培训人员,包括培训的管理人员和培训教师。

110. ABCE 【考点】个别指导法的缺点

【解析】个别指导法和我国以前的“师傅带徒弟”或“学徒工制度”相类似。目前我国仍

有很多企业在实行这种帮带式培训方式，其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。个别指导法的缺点包括：①为防止新员工对自己构成威胁，指导者可能会有意保留自己的经验、技术，从而使指导流于形式；②指导者自身水平对新员工的学习效果有极大影响；③指导者不良的工作习惯会影响新员工；④不利于新员工的工作创新。个别指导法的优点包括：①新员工在师傅的指导下开始工作，可以避免盲目摸索；②有利于新员工尽快融入团队；③可以消除刚从高校毕业的学生进入工作状态的紧张感；④有利于企业传统优良工作作风的传递；⑤新员工可从指导人处获取丰富的经验。

111. DE 【考点】培训方法的适应性

【解析】从培训方法与培训内容、培训目标的相关关系出发，对企业培训中的培训方法可做如下分类：①与基础理论知识教育培训相适应的培训方法，包括讲义法、项目指导法、演示法、参观等；②与解决问题能力培训相适应的培训方法，如案例分析法、文件筐法、课题研究法和商务游戏法等；③与创造性培训相适应的培训方法，如头脑风暴法、形象训练法和等价变换的思考方法等；④与技能培训相适应的培训方法，如实习或练习、工作传授法、个人指导法和模拟训练等；⑤与态度、价值观以及陶冶人格情操教育相适应的培训方法，如面谈法、集体讨论法、集体决策法、角色扮演法、悟性训练和管理方格理论培训等；⑥基本能力的开发方法，如自我开发的支持，以及将集中培训运用在工作中的跟踪培训等。

【说明】根据最新版考试教材，企业培训中，培训方法的分类包括：①适宜知识类培训的直接传授培训方法，包括讲授法、专题讲座法、研讨法等；②以掌握技能为目的的实践性培训方法，包括工作指导法、工作轮换法、特别任务法、个别指导法等；③参与式培训方法，如自学、案例研究法、头脑风暴法、模拟训练法、敏感性训练法、管理者训练法等；④适宜行为调整和心理训练的培训方法，如角色扮演法、拓展训练等；⑤科技时代的训练方法，如网上培训、虚拟培训等。

112. ACE 【考点】管理成本分析的内容

【解析】在设计考评方法时，需要进行管理成本的分析，包括：①考评方法的研制开发的成本；②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；③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，还存在着隐含成本的问题，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。

113. ABCE 【考点】绩效面谈的作用

【解析】绩效面谈是总结绩效管理工作的重要手段，每个考评者都应当学会并有效地运用这一工具。在将考评结果反馈给下属的过程中，考评者应循循善诱，使员工明白其工作中的优缺点，鼓励自己发现和分析问题，实现“自己解放自己”，即使有些问题难以达成共识，也应当允许员工保留自己的意见。绩效面谈为主管与下属讨论工作业绩，挖掘其潜能，拓展新的发展空间，提供了良好的机会。同时，上下级之间进行面谈，能够更全面的了解员工的态度和感受，从而加深双方的沟通和了解。面谈是整个绩效管理中非常重要的一环，应当给予足够充分的重视。

114. ABD 【考点】绩效面谈的分类

【解析】按照绩效面谈的具体过程及其特点，绩效面谈可以分为以下四种类型：单向劝导式面谈、双向倾听式面谈、解决问题式面谈、综合式绩效面谈；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：绩效计划面谈、绩效指导面谈、绩效考评面谈、绩效反馈面谈。

115. ACDE 【考点】加权选择量表法的优缺点

【解析】本方法是行为量表法的一种表现形式。其具体的形式是用一系列的形容性或描述性的语句，说明员工的各种具体的工作行为和表现，并将这些语句分别列入量表中，作为考评者评定的依据。它具有打分容易，核算简单，便于反馈等优点，其主要缺陷是适用范围较小，采用本方法时，需要根据具体岗位的工作内容，设计不同内容的加权选择考评量表。

116. ABCE 【考点】外部薪酬的形式

【解析】外部薪酬包括直接薪酬和间接薪酬。直接薪酬是员工薪酬的主体组成部分，它包括员工的基本薪酬，即基本工资，如周薪、月薪、年薪等；也包括员工的激励薪酬，如绩效工资、红利和利润分成等。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。

117. BCDE 【考点】设计企业薪酬制度的要求

【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，学以致用的技能开发系统，动静结合的晋升调配系统。

118. CDE 【考点】工作岗位评价的间接信息来源

【解析】工作岗位评价所需要的岗位信息可通过直接的信息来源和间接的信息来源来获得。其中，间接的信息来源，即通过现有的人力资源管理文件，如工作说明书、岗位规范、规章制度等，对岗位进行评价。AB 两项属于直接的信息来源。

119. ABCD 【考点】福利管理的原则

【解析】福利管理的主要原则有四条：①合理性原则，所有的福利都意味着企业的投入或支出；②必要性原则，国家和地方规定的福利条例，企业必须坚决严格执行；③计划性原则，凡事要计划先行；④协调性原则，企业在推行福利制度时，必须考虑到与社会保险、社会救济、社会优抚的匹配和协调。

120. ABE 【考点】劳动法律关系的构成要素

【解析】劳动法律关系构成要素分别为：①劳动法律关系的主体，是指依据劳动法律的规定，享有权利，承担义务的劳动法律关系的参与者，包括企业、个体经济组织、机关、事业组织、社会团体等用人单位和与之建立劳动关系的劳动者，即雇主与雇员；②劳动法律关系的内容，是指劳动法律关系主体依法享有的权利和承担的义务；③劳动法律关系的客体，是指主体权利义务所指向的事务，即劳动法律关系所要达到的目的和结果。如劳动、工资、保险福利、工作时间、休息休假、劳动安全卫生等。

121. ACD 【考点】集体合同中的过渡性规定的内容

【解析】通常情况下，集体合同一般包括劳动条件标准部分、一般性规定、过渡性规定

和其他规定四部分。其中，过渡性规定包括集体合同的监督、检查、争议处理、违约责任等内容。集体合同的有效期限属于一般性规定。

122. ABCE 【考点】集体合同审核所需的材料

【解析】政府劳动行政部门审核集体合同需报送的材料包括：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。

123. ACE 【考点】劳动合同管理制度的内容

【解析】劳动合同管理制度的主要内容有：①劳动合同履行的原则；②员工招收录用条件、招工简章、劳动合同草案、有关专项协议草案审批权限的确定；③员工招收录用计划的审批、执行权限的划分；④劳动合同续订、变更、解除事项的审批办法；⑤试用期考查办法；⑥员工档案管理办法；⑦应聘人员相关材料保存办法；⑧集体合同草案的拟订、协商程序；⑨解除、终止劳动合同人员的档案移交办法、程序；⑩劳动合同管理制度修改、废止的程序等。

124. ABCE 【考点】职工代表大会的职权

【解析】职工代表大会的职权是该机构依法享有的、对企业行政生产经营管理事务进行咨询、建议或决定的权力。具体表现为：审议建议权、审议通过权、审议决定权、评议监督权、推荐选举权。

125. ABC 【考点】工资支付的一般规则

【解析】工资支付的一般规则是：①货币支付。工资应当以法定货币支付，不得以实物、有价证券替代货币支付。②直接支付。用人单位应将工资支付给劳动者本人。③按时支付。工资应当按照用人单位与劳动者约定的日期支付，如遇节假日或休息日，则应提前在最近的工作日支付。④全额支付。《劳动法》规定，用人单位不得克扣劳动者工资，在正常情况下工资应当全额支付，但是，有法律允许的相关情况的，用人单位可以代扣劳动者工资。

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. 小张所在单位拟进行工作岗位分析,在准备阶段需要设计调查方案,请问该方案应该包括哪些内容?(15分)

答:小张所在单位拟进行工作岗位分析,在准备阶段需要设计调查方案,该方案应包括以下内容:

(1)明确岗位调查的目的。有了明确的目的,才能正确确定调查的范围、对象和内容,选定调查方式,弄清应当收集哪些数据资料,到哪儿去收集岗位信息,用什么方法去收集岗位信息。

(2)确定调查的对象和单位。调查对象是指被调查的现象总体,它是由许多性质相同的调查单位所组成的一个整体。调查单位是构成总体的每一个单位。能不能正确地确定调查对象和调查单位,直接关系到调查结果的完整性和准确性。

(3)确定调查项目。这些项目所包含的各种基本情况和指标,就是需要对总体单位进行调查的具体内容。

(4)确定调查表格和填写说明。为了保证这些问题得到统一的理解和准确的回答,便于汇总整理,必须根据调查项目,制定统一的调查表格(问卷)和填写说明。

(5)确定调查的时间、地点和方法。确定调查时间应包括:

①明确规定调查的期限,指出从什么时间开始到什么时间结束。

②明确调查的日期、时点。在调查方案中还要指出调查地点,调查地点是指登记资料、收集数据的地点。

③在调查方案中,还应当根据调查目的、内容,决定采用什么方式进行调查。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,就不必讲行全面调查。

2. 为了检查评价企业绩效管理系统的有效性,采用总体评价法时,应当从哪些方面进行调查研究与分析?(15分)

答:为了检查评价企业绩效管理系统的有效性,采用总体评价法时,应当从以下方面进行调查研究与分析:

(1)总体的功能分析。检查本系统在人事决策和员工开发两个方面实际发挥作用的情况。

(2)总体的结构分析。检查本系统从准备阶段到实施、考评、总结、应用开发等各个阶段的实际运行情况。

(3)总体的方法分析。检查本系统中所采用的各种考评方法的准确性、有效性、适应性和可行性。

(4)总体的信息分析。检查本系统在运行中各种信息的传递手段、方法和渠道是否存在问题。

(5)总体的结果分析。检查本系统所涉及的所有活动和结果的有效性。

二、计算题(本题1题,共17分。先根据题意进行必要分析,只有计算结果没有计算过程不得分)

请根据上述资料,分别计算出该企业本年度目标人工成本总额及目标人工成本的增长率。(17分)

解：企业本年度目标人工成本总额 = 企业从业人员劳动报酬总额 + 社会保险费 + 福利费用 + 教育费用 + 劳动保护费用 + 住房费用 + 其他人工成本 = 3060 + 70 + 800 + 220 + 50 + 58 + 120 + 30 + 42 = 4450(万元)；上年度劳动分配率 = 上年度人工费用总额/上年度增加值(净产值) = 4450/12250 ≈ 36.33%。

因为目标劳动分配率与上年相同，故本年度的目标劳动分配率也是 36.33%。因为劳动分配率 = 人工费用总额/净产值，所以本年度目标人工费用总额 = 本年度净产值 × 本年度劳动分配率 = 14550 × 36.33% ≈ 5286.02(万元)。目标人工成本增长率 = (本年度目标人工成本 - 上年度人工成本)/上年度人工成本 × 100% ≈ 18.79%。

即该企业本年度目标人工成本总额为 5286.02 万元，目标人工成本的增长率为 18.79%。

三、综合分析题(本题共 3 题，第 1 小题 17 分，第 2 小题 18 分，第 3 小题 18 分，共 53 分)

1. 请结合本案例，分析说明外部招募的优势和不足，并提出具体的对策和建议。(17 分)

答：(1)外部招募有以下优势：

①带来新思想和新方法。从外部招募来的员工对现有的组织文化有一种崭新的、大胆的视角，而较少有感情的依恋。典型的内部员工已经彻底地被组织文化同化了，受惯性思维影响，既看不出组织有待改进之处，也没有进行变革、自我提高的意识和动力，整个组织缺乏竞争的意识 and 氛围，可能呈现出一潭死水的局面。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内原有员工施加压力、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。

②有利于招聘一流人才。外部招募的人员来源广，选择余地很大，能招聘到许多优秀人才，尤其是一些稀缺的复合型人才。这样可以节省内部培训费用。

③树立形象的作用。外部招募也是一种很有效的交流方式，组织可以借此在其员工、客户和其他外界人士中树立良好的形象。

(2)外部招募有以下不足：

①筛选难度大，时间长。组织希望能够比较准确地了解应聘者的能力、性格、态度、兴趣等素质，从而预测他们在未来的工作岗位上能否达到组织所期望的要求。而研究表明，仅仅依靠招聘时的了解来进行科学的录用决策是比较困难的。

②进入角色慢。从外部招募来的员工需要花费较长的时间来进行培训和定位，才能了解组织的工作流程和运作方式，增加了培训成本。

③招募成本大。外部招募需要在媒体发布信息或者通过中介机构招募，一般需要支付一笔费用，而且由于外界应聘人员相对较多，后续的挑选过程非常繁琐与复杂，不仅耗费巨大的人力、财力，还占用了很多的时间，所以外部招募的成本较大。

④决策风险大。外部招聘只能通过几次短时间的接触，就必须判断候选人是否符合本组织空缺岗位的要求，而不像内部招聘那样经过长期的接触和考察，所以，很可能因为一些外部的因素(例如应聘者为了得到这份工作而夸大自己的实际能力等)而做出不准确的判断，进而加大了决策的风险。

⑤影响内部员工的积极性。如果组织中有胜任的人未被选用或提拔，即内部员工得不到相应的晋升和发展机会，内部员工的积极性可能会受到影响，容易导致“招来女婿气走儿子”的现象发生。因此，外部招募一定要慎重。

2. 请结合本案例，分析说明头脑风暴法的操作程序。(18 分)

答：(1)头脑风暴法主要遵循以下操作程序：

①准备阶段。教师应事先对所议问题进行一定的研究，弄清问题的实质，找到问题的

关键，设定解决问题所要达到的目标。然后将会议的时间、地点、所要解决的问题、可供参考的资料和设想等事宜一并提前通知与会人员，让大家做好充分的准备。

②热身阶段。营造一种自由、宽松、祥和的氛围，使大家得以放松，进入一种无拘无束的状态。

③明确问题。主持人简要地介绍有待解决的问题。介绍时须简洁、明确，不可过分周全，否则过多的信息会限制人的思维，干扰思维的创新性。作为启发思想的开端，教师通常要给学生 10~15 分钟的时间进行头脑风暴(或震荡)。

④记录参加者的思想。为了使大家具有新思维，能够从新的角度思考问题，需认真记载各人提供的建议，从中筛选出一些思想，并把这些思想用幻灯片或在黑板上呈现出来。

⑤畅谈阶段。为了使大家能够畅所欲言，需要制定的规则是：a. 不要私下交谈，以免分散注意力；b. 不妨碍及评论他人发言，每人只谈自己的想法；c. 发表见解时要简单明了，一次发言只谈一种见解。

⑥解决问题。在综合大家的意见后，将大家的想法整理成若干方案，经过多次反复比较和优中择优，最后确定 1~3 个最佳方案。

(2) 在本案例中，以往的培训缺乏针对性，没有让每一位受训者都能积极地参与培训，在培训过程中相互交流启发，激发创新性能力。而头脑风暴法恰好能解决上述问题，她的关键就是要排除思维障碍，消除心理压力，让参加者轻松自由、各抒己见。

3. 请结合本案例，对本案的焦点，企业做出决定的合法性以及争议处理进行分析说明。(18 分)

答：(1) 劳动合同是劳动关系当事人依据国家法律的规定，按照合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则缔结的，体现当事人双方的意志，是劳动关系当事人双方合意的结果。本案中，梁某虚构工作经历的做法显然属于欺诈行为，违背了诚实信用原则，影响公司的正常工作秩序。因此，梁某同企业订立的劳动合同应属于无效合同，企业有权与其直接解除劳动合同。

(2) 劳动争议处理制度是一种劳动关系处于非正常状态，经劳动关系当事人的请求，由依法建立的处理机构、调解机构、仲裁机构对劳动争议的事实和当事人的责任依法进行调查、协调和处理的程序性规范，是为保证劳动实体法的实现而制定的有关处理劳动争议的调解程序、仲裁程序和诉讼程序的规范。

(3) 劳动争议处理制度中的调解是劳动关系当事人的一种自我管理形式，其基本特点有：

①群众性。企业劳动争议调解委员会由职工代表、用人单位代表、工会代表三方组成。调解委员会既不是司法机构，也不是行政机构，而是群众组织。它依靠组织内的成员的直接参与化解矛盾，其组成决定了它的群众性。

②自治性。它是用人单位组织内的成员对本单位内的劳动争议实行自我管理、自我调解和自我化解矛盾的一种途径。

③非强制性。调解委员会调解劳动争议贯彻自愿原则，即申请调解自愿、调解过程自愿、达成协议自愿以及履行协议自愿。

(4) 劳动争议仲裁是劳动争议仲裁机构根据劳动争议当事人一方或双方的申请，依法就劳动争议的事实和当事人应承担的责任做出判断和裁决的活动。劳动争议仲裁的组织机构是劳动争议仲裁委员会，是依法独立处理劳动争议案件的专门机构。劳动争议仲裁是兼有司法性特征的劳动行政执法行为。综合而言，劳动争议处理制度的基本特点是对劳动关系的社会性调整。