

# 2014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)

- 关于道德,正确的说法是( )。
  - 道德是人区别于动物的根本标志
  - 在人类社会发史上,道德是稳定不变的
  - 虽然社会制度不同,但道德规范是完全相同的
  - 道德是处理各种关系的特殊行为规范
- 职业道德在形成、发展过程中,表现出( )。
  - 适用范围上的无限定性
  - 形式上的多样性
  - 内容上的不稳定性
  - 任意解读性
- 所谓职业道德的自律功能,是指它( )的作用。
  - 制定职业纪律
  - 把握工作节奏
  - 自觉克服危害社会的行为
  - 自主活动
- 在协调同事间的人际关系时,符合职业道德要求的是( )。
  - 因疏忽给同事造成被动和麻烦,要及时进行补救
  - 对于感情上不融洽的同事,要尽量避免接触
  - 尊重同事的隐私,绝不过问他人的私生活
  - 以“大恩不言谢”为基本准则
- 关于职业道德和企业竞争力的关系,正确的说法是( )。
  - 职业道德不是科学技术,因此与企业的竞争力没有任何关联
  - 职业道德决定着企业的形象,进而根本上决定了企业综合竞争力的高低
  - 职业道德能够提高人的素质,在一定程度上增强了企业的综合竞争力
  - 由于倡导无私奉献,职业道德会遏止人的积极性进而削弱企业的竞争力
- 文明礼貌的具体要求是( )。
  - 仪表堂堂
  - 语言犀利
  - 举止潇洒
  - 待人热情
- 符合诚实守信要求的是( )。
  - 从业人员要无条件地为企业保守秘密
  - 遵守劳动合同与否,要视具体情况而定
  - 作出承诺而无法兑现,都是背离诚实守信的表现
  - 工作既要出工,也要出力
- 坚持办事公道,意思是从业人员要( )。
  - 按照一定的社会标准处理当事双方之间的关系

- B. 一切按照上司的要求去做
- C. 尊重知识和权威
- D. 权衡利弊, 处理各种关系

(二) 多项选择题(第9~16题)

9. 胡锦涛同志提出社会主义荣辱观, 其中包括( )。
- A. 以服务人民为荣, 以背离人民为耻
  - B. 以崇尚科学为荣, 以愚昧无知为耻
  - C. 以诚实守信为荣, 以见利忘义为耻
  - D. 以艰苦奋斗为荣, 以好逸恶劳为耻
10. 职业道德包括( )。
- A. 职业情感
  - B. 职业态度
  - C. 职业良心
  - D. 职业作风
11. 关于企业形象, 正确的认识有( )。
- A. 企业形象是企业文化的综合反映
  - B. 企业形象并不是产品质量信誉的标志
  - C. 创品牌是企业形象建设的重要内容
  - D. 树立企业形象, 最根本的措施是加大媒体宣传力度
12. ( )等属于职业“禁语”。
- A. “欢迎再来”
  - B. “这事儿, 我不知道”
  - C. “还没上班, 等会儿再说”
  - D. “要不要, 想好了没有”
13. 关于爱岗敬业, 正确的说法有( )。
- A. 爱岗敬业是对人们工作态度和职业态度的普遍要求
  - B. 树立和增强爱岗敬业意识, 提高物质待遇是前提和关键
  - C. 倡导爱岗敬业, 也要考虑人们的个人需要
  - D. 爱岗敬业是现代企业管理的重要内容
14. 关于诚实守信, 正确的说法有( )。
- A. 诚实守信既是市场经济的规则, 也是伦理道德的要求
  - B. 坚持诚实守信, 基本前提是坚持人是利己主义者这一观念
  - C. 市场经济条件下, 个人利益与诚实守信能够实现有机协调
  - D. 只有彻底抛弃个人利益, 才能够真正做到诚实守信
15. 关于节俭, 正确的认识有( )。
- A. 人和人不同, 节俭不应成为人人秉持的品德
  - B. 时代的变化导致节俭的标准发生变化
  - C. 节俭不仅具有经济价值, 而且具有政治价值
  - D. 节俭是维持人类生存的必要条件
16. 关于创新, 正确的理解有( )。
- A. 服务行业蕴藏着许多创新的机会
  - B. 一般地说, 普通从业人员是难以真正做到创新的
  - C. 创新并不神秘
  - D. 只有科学技术上的发明创造才能算是创新

## 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择答案的相应字母涂黑。

17. 闲暇聊天时,几个好朋友向你反映你单位的产品存在质量缺陷,你会( )。
- A. 拒绝承认产品存在质量缺陷      B. 向他们解释说,产品正在改进  
C. 向他们征求改进意见      D. 马上向主管反映情况
18. 社会上有这样一句话,“今天工作不努力,明天努力找工作”。对此,你的感受是( )。
- A. 从业人员要努力珍惜岗位,努力工作      B. 要与领导搞好关系  
C. 社会竞争激烈,就业压力大      D. 当一天和尚撞一天钟
19. 如果要你就自己的产品打个比喻,那么,你觉得它是( )。
- A. 自己的孩子      B. 烹调的菜肴      C. 雕塑      D. 夏日里的冷饮
20. 一位司机为抢救一个受伤的路边行人,反而为被救的人所讹诈。你的感受是( )。
- A. 好人难做      B. 公道自在人心  
C. 世风日下,人心不古      D. 好人自有好报
21. 某员工是你的好朋友,一次你发现他私自拿走了公司的一件小物品。你会( )。
- A. 装作没看见      B. 私下劝他以后不要再拿  
C. 要他归还      D. 报告领导
22. 在你看来,工作是( )。
- A. 谋生的饭碗      B. 路边可以乘凉的大树  
C. 自己想追求的(异性)朋友      D. 渡河的小舟
23. 工作上遇到心烦事时,你一般会( )。
- A. 对父母说一说      B. 与朋友聊一聊  
C. 与同事聊一聊      D. 自己慢慢消化
24. 关于梦想,你的看法是( )。
- A. 水中月亮      B. 过去的一段记忆而已  
C. 自己心中的图景      D. 说不清楚,但自己总爱做梦
25. 许多大学生毕业后找不到工作,对此,你认为( )。
- A. 找不到工作是暂时的      B. 教育体制存在问题  
C. 上大学和不上大学一样      D. 上大学还不如早工作呢

## 第二部分 理论知识

(26~125题,共100道题,满分为100分)

一、单项选择题(第26~85题,每题1分,共60分。每小题只有一个最恰当的答案,请在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑)

26. 劳动力需求的自身工资弹性是( )变动对工资率变动的反应程度。  
A. 劳动力供给量 B. 劳动力供给率  
C. 劳动力需求量 D. 劳动力需求率
27. 劳动者在就业岗位之间的变换所形成的失业,称为( )。  
A. 摩擦性失业 B. 技术性失业 C. 结构性失业 D. 季节性失业
28. ( )在国家的法律体系中具有最高法律效力。  
A. 劳动法 B. 宪法  
C. 国务院劳动行政法规 D. 劳动规章
29. 劳动法律关系是一种( )。  
A. 劳动关系 B. 双务关系 C. 正向关系 D. 法务关系
30. 劳动法律关系的构成要素不包括劳动法律关系的( )。  
A. 主体 B. 内容 C. 客体 D. 对象
31. 消费者市场是指所有为了( )而购买物品或服务的个人和家庭所构成的市场。  
A. 家庭消费 B. 个人消费 C. 市场商品 D. 社会商品
32. ( )提供的产品不可储存、无法转售,且不可触知。  
A. 服务市场 B. 商品市场 C. 技术市场 D. 金融市场
33. ( )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。  
A. 光环效应 B. 投射效应 C. 首因效应 D. 刻板印象
34. ( )是组织报酬体系设计和实施的第一原则。  
A. 公平公正 B. 激励性 C. 效率优先 D. 灵活性
35. ( )是指领导者更愿意界定自己和下属的工作任务和角色,以完成组织目标。  
A. 结构维度 B. 认可维度 C. 关怀维度 D. 尊重维度
36. 人力资本是经济资本中的核心资本,其原因在于人力资本的( )。  
A. 时效性 B. 创造性 C. 收益性 D. 累积性
37. 职业教育不包括( )。  
A. 就业前的职业教育 B. 农村职业技术教育  
C. 就业后的职业教育 D. 特殊职业技术教育
38. ( )为企业员工的考核、晋升提供了依据。  
A. 工作岗位分析 B. 工作岗位设计  
C. 人员流动统计 D. 人员需求计划
39. 岗位劳动规则不包括( )。  
A. 时间规则 B. 行为规则 C. 考核规则 D. 协作规则
40. 管理岗位知识能力规范的内容不包括( )。  
A. 能力要求 B. 年龄要求 C. 知识要求 D. 经历要求

41. 以下不属于生产岗位操作规范内容的是( )。
- A. 岗位的职责和主要内容                      B. 岗位人员知识技能要求  
C. 岗位各项任务的数量和质量要求              D. 完成各项任务的程序 and 操作方法
42. 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. 二者的概念内涵相同  
C. 二者的计量单位不同                          D. 二者都是对人力消耗所规定的限额
43. 制定企业定员标准,核定各类人员用人数量的基本依据是:制度时间内规定的总工作量和各类人员的( )。
- A. 工作成果                      B. 时间效益                      C. 劳动效率                      D. 工作能力
44. ( )亦称概略定员标准,是以某类人员乃至企业全部人员为对象制定的标准。
- A. 比例定员标准                                  B. 综合定员标准  
C. 效率定员标准                                  D. 设备定员标准
45. ( )不属于行为规范。
- A. 品德规范                      B. 仪态仪表规范                      C. 劳动纪律                      D. 员工业务规范
46. 以下关于人工成本的说法错误的是( )。
- A. 生产型企业的人工成本比例低于科研生产型企业  
B. 商业型企业的人力资源费用低于生产型企业的人力资源费用  
C. 采取市场焦点战略企业的人工成本比例低于采取产品差异化战略的企业  
D. 采取成本领先战略企业的人工成本比例低于采取产品差异化战略的企业
47. 同一组织内的员工有相同的文化背景,可能会产生( )的现象。
- A. 团体思维                      B. 惯性思维                      C. 逆向思维                      D. 发散思维
48. 人才交流中心的特点不包括( )。
- A. 一般建有人才资料库                          B. 针对性强  
C. 适于热门人才的招聘                          D. 费用低廉
49. ( )承担着双重角色,既为单位择人,也为求职者择业。
- A. 职业技术学校                                  B. 人力资源部门  
C. 就业中介机构                                  D. 再就业服务中心
50. 一般在面试开始时,宜采用( )的提问方式,以缓解面试紧张气氛。
- A. 开放式                      B. 封闭式                      C. 清单式                      D. 假设式
51. 情境模拟适用于测量员工的( )。
- A. 学习能力                      B. 道德品质                      C. 人格特性                      D. 领导能力
52. 测评者不布置议题,在进行过程中也不出面干预的情境模拟测试方法是( )。
- A. 无领导小组讨论                                  B. 案例分析法  
C. 决策模拟竞赛法                                  D. 公文处理模拟法
53. ( )不属于人员配置的原理。
- A. 要素有用原理                      B. 品味对应原理                      C. 互补增值原理                      D. 动态适应原理
54. ( )的组织效率最高。
- 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
55. 灵活的工作时间制度不包括( )。

- A. 对班制                      B. 弹性工作制                      C. 分职制                      D. 非全时工作制
56. 现代培训活动的首要环节是( )。
- A. 确定培训目标      B. 选择培训范围      C. 设计培训计划      D. 分析培训需求
57. 在制定培训规划时,任务分析的结果就是提出一份任务( )。
- A. 流程图                      B. 安排表                      C. 分类表                      D. 一览表
58. 一般而言,员工培训结束后的工作不包括( )。
- A. 引导学员心态                      B. 发放调查问卷
- C. 向培训师致谢                      D. 评估培训效果
59. 培训效果评估的内容不包括( )。
- A. 新知识新技能掌握的程度                      B. 企业运营成本降低的程度
- C. 企业经营绩效改进的程度                      D. 受训人员工作改进的程度
60. 模拟训练法能够( )。
- A. 提供互教互学的机会                      B. 让学员掌握更多业务知识
- C. 提高处理问题的能力                      D. 让学员掌握更多理论知识
61. 头脑风暴法的优点不包括( )。
- A. 帮助企业解决实际问题                      B. 有利于解决学员工作中的困难
- C. 挑选讨论主题的难度小                      D. 有利于加深学员对问题的理解
62. 管理者训练适用于培训( )。
- A. 核心管理人员      B. 高层管理人员      C. 技术管理人员      D. 中低层管理者
63. 针对( )的培训开发,应采用讲义法、项目指导法、演示法、参观等培训方法。
- A. 基础理论知识      B. 创造性      C. 解决问题能力      D. 技能性
64. ( )又称 T 小组法,简称 ST 法。
- A. 案例分析法      B. 管理者训练      C. 头脑风暴法      D. 敏感性训练
65. 由于涉及的工作对象和内容的不同,绩效管理程序的设计可分为具体考评程序设计和( )。
- A. 管理的方法设计                      B. 绩效管理内容设计
- C. 绩效管理目标设计                      D. 管理的总流程设计
66. 在绩效管理中,一般以上级主管的考评为主,所占比重约为( )。
- A. 30% ~ 40%      B. 40% ~ 50%      C. 60% ~ 70%      D. 80% ~ 90%
67. 上下级之间的( )关系是企业绩效管理活动的基本单元。
- A. 考评                      B. 引导                      C. 沟通                      D. 协作
68. ( )一般是在绩效管理初期进行。
- 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
69. ( )是将考评期内员工的实际工作表现与绩效计划的目标进行对比,寻找工作绩效的差距和不足的方法。
- A. 水平比较法      B. 横向比较法      C. 纵向比较法      D. 目标比较法
70. 绩效考评方法中可以克服员工优异表现与较差表现的共生性的考评方法为( )。
- 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. 直接形式的薪酬不包括( )。
- A. 基本工资                      B. 绩效工资                      C. 年终分红                      D. 额外津贴

72. ( )是指员工自身感受到的社会和心理方面的回报。
- A. 内部回报      B. 外部回报      C. 直接回报      D. 间接回报
73. 在确定和调整最低工资标准时不予考虑的因素是( )。
- A. 本地区平均消费水平      B. 社会平均工资水平
- C. 劳动就业实际状况      D. 劳动生产率增长率
74. ( )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
75. ( )是在处理岗位评价数据的过程中所产生的误差。
- A. 登记误差      B. 随机误差      C. 系统误差      D. 内部误差
76. 单位录用员工的,应当自录用之日起( )内到住房公积金管理中心办理缴存登记。
- A. 15日      B. 30日      C. 60日      D. 90日
77. 经济社会最普遍、最基本的社会关系是( )。
- A. 经济关系      B. 法律关系      C. 劳动关系      D. 政治关系
78. ( )是指劳动法律规范在调整劳动关系过程中所形成的雇员和雇主之间的权利义务关系。
- A. 劳动协作关系      B. 劳动契约关系
- C. 劳动法律关系      D. 劳动合作关系
79. 劳动法律关系主体不包括( )。
- A. 企业      B. 个体经济组织      C. 社会团体      D. 劳动行政部门
80. ( )的基本特点是体现国家意志。
- A. 劳动法律关系      B. 劳动关系      C. 劳动法律法规      D. 劳动合同
81. 按照主体和范围不同,我国的集体合同不包括( )。
- A. 部门集体合同      B. 基层集体合同
- C. 行业集体合同      D. 地区集体合同
82. 关于平等协商和“作为订立集体合同程序”的集体协商说法错误的是( )。
- A. 两者的主体不同      B. 两者的内容不同
- C. 两者的程序不同      D. 两者的目的相同
83. ( )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表格。
- A. 汇总报表      B. 满意度调查表
- C. 例会制度      D. 劳动管理表单
84. 以下关于工作时间的说法错误的是( )。
- A. 标准工作时间是其他工作时间制度的基准
- B. 工作时间由法律直接规定或由劳动合同约定
- C. 在综合计算时间制下,周六、周日工作的计为延长工作时间
- D. 在综合计算时间制下,法定节假日工作的计为延长工作时间
85. 职工因工致残被鉴定为( ),应当退出生产、工作岗位,终止劳动关系,发给工伤伤残抚恤证件。
- A. 一至三级      B. 一至四级      C. 八至十级      D. 七至十级



二、多项选择题(第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. 关于计时工资的计算公式正确的是( )。

- A. 小时工资率×实际工作时间  
B. 小时工资率×标准工作日小时数  
C. 日工资率×标准工作周日数  
D. 小时工资率×标准工作日数  
E. 日工资率×合格产品数量

87. 政府支出包括( )。

- A. 财政税收  
B. 政府购买  
C. 政府赠与  
D. 转移支付  
E. 政府呆坏账

88. 社会保险特征包括( )。

- A. 自由性  
B. 社会性  
C. 互济性  
D. 补偿性  
E. 知情权

89. 常见的成本导向定价法包括( )。

- A. 随行就市定价法  
B. 成本加成定价法  
C. 盈亏平衡定价法  
D. 目标收益定价法  
E. 边际成本定价法

90. 群体决策的优点有( )。

- A. 能比个体决策需要更少的时间  
B. 能提供比个体决策更为丰富和全面的信息  
C. 能提供比个体决策更多的不同的决策方案  
D. 能增加决策的可接受性  
E. 能增加决策过程的民主性

91. 人本管理原则包括( )。

- A. 人的管理第一  
B. 和谐的人际关系  
C. 员工个人与组织共同发展  
D. 满足社会的需要  
E. 以人为中心构建企业组织形态

92. 人本管理机制具体包括( )。

- A. 目标机制  
B. 压力机制  
C. 约束机制  
D. 保障机制  
E. 选择机制

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. 人员规划是对企业人员的( )的整体规划。

- A. 总量  
B. 供给  
C. 构成  
D. 需求  
E. 流动

95. 定员定额标准的内容包括( )。

- A. 岗位培训标准  
B. 岗位员工规范  
C. 时间定额标准  
D. 双重定额标准  
E. 产量定额标准

96. 为了使岗位工作丰富化, 应注重达到( )。
- A. 任务的整体性                      B. 任务的多样化  
C. 明确任务的意义                    D. 定期轮换岗位  
E. 注重信息沟通与反馈
97. 影响劳动环境的自然因素包括( )。
- A. 噪音                      B. 温度                      C. 空气                      D. 湿度  
E. 厂区绿化
98. 工作岗位定员主要根据( )等因素来确定定员人数。
- A. 工作量                      B. 工作任务                      C. 岗位区域                      D. 工作效率  
E. 实行兼职作业的可能性
99. 审核人工成本预算的方法包括( )。
- A. 注意比较分析费用使用趋势  
B. 保证企业支付能力和员工利益  
C. 注意检查项目尤其是子项目是否齐全  
D. 注意内外部环境变化, 进行动态调整  
E. 关注国家有关规定和发放标准的新变化
100. 内部招募存在明显的不足, 主要体现在( )。
- A. 容易抑制创新                      B. 筛选难度大、时间长  
C. 增加招募成本                      D. 可能会造成一些矛盾  
E. 影响内部员工的积极性
101. ( )属于内部招募方法。
- A. 推荐法                      B. 校园招聘                      C. 档案法                      D. 网络招聘  
E. 布告法
102. 在面试评估阶段可采用的评估方式包括( )。
- A. 专家式评估                      B. 评语式评估                      C. 团队式评估                      D. 评分式评估  
E. 分组式评估
103. 心理运动机能测试的内容主要包括( )。
- A. 思维能力                      B. 想象能力                      C. 身体能力                      D. 体质素质  
E. 心理运动能力
104. 情境模拟测试法比较适合招聘( )。
- A. 服务人员                      B. 销售人员                      C. 科研人员                      D. 管理人员  
E. 事务性人员
105. 效度评估中的效度主要有( )。
- A. 预测效度                      B. 内容效度                      C. 总体效度                      D. 同测效度  
E. 平均效度
106. 培训需求分析具有很强的指导性, 它是( )的前提。
- A. 确定培训目标                      B. 进行培训评估  
C. 有效实施培训                      D. 设计培训计划  
E. 计算培训成本
107. 分析培训需求时应关注( )。

- A. 受训员工的现状  
B. 受训员工岗位职责  
C. 受训员工存在的问题  
D. 受训员工经验阅历  
E. 受训员工的期望和真实想法
108. 采用绩效差距分析模型方法进行培训需求分析时,可以分为( )等几个阶段。  
A. 发现问题  
B. 明确目的  
C. 预先分析  
D. 归纳总结  
E. 需求分析
109. 在制定培训规划时,培训策略规定了受训者将要参加的培训的( )。  
A. 类型  
B. 成本  
C. 特征  
D. 性质  
E. 评估方法
110. 虚拟培训的优点在于它的( )。  
A. 仿真性  
B. 超时空性  
C. 自主性  
D. 低成本性  
E. 安全性
111. 根据培训要求优选培训方法时,应( )。  
A. 与企业的培训文化相适应  
B. 与受训者群体特征相适应  
C. 与岗位的职责权限相适应  
D. 与培训的资源及可能性相适应  
E. 与培训目的及课程目标相适应
112. 从考评者角度来看,影响绩效考评质量的因素有( )。  
A. 考评者的多少  
B. 考评者的个人素质  
C. 考评者对被考评者的熟悉程度  
D. 考评者的工作经验  
E. 考评者对考评指标及标准的理解程度
113. 一个好的绩效考评表格,要进行的检验包括( )。  
A. 考评指标相关性  
B. 考评指标的效度  
C. 考评指标的信度  
D. 考评标准准确性  
E. 考评表格的复杂简易程度
114. 为了保证绩效面谈的质量,提高信息反馈的有效性,信息反馈应具有( )。  
A. 真实性  
B. 系统性  
C. 针对性  
D. 主动性  
E. 及时性
115. 下列属于工作质量的衡量指标的有( )。  
A. 工时利用率  
B. 顾客不满意率  
C. 顾客投诉率  
D. 不合格返修率  
E. 产品包装缺损率
116. 工资总额的准确统计为国家( )提供了重要依据。  
A. 计算经济补偿金  
B. 了解人民的收入水平  
C. 计算离休退休金  
D. 了解人民的生活水平  
E. 计算最低工资标准
117. 要使员工的薪酬能够更好地体现内部公平的原则,就应当实现( )。  
A. 以岗定事  
B. 以人定岗  
C. 以职责定权限  
D. 以绩效定薪酬  
E. 以岗位定基薪
118. 岗位劳动责任主要包括( )。

- A. 质量责任      B. 管理责任      C. 看管责任      D. 安全责任  
E. 消耗责任

119. 合理确定人工成本的方法包括( )。

- A. 销售净额基准法      B. 附加值基准法  
C. 损益分歧点基准法      D. 净利润基准法  
E. 劳动分配率基准法

120. 员工福利管理的原则包括( )。

- A. 共享性原则      B. 协调性原则      C. 必要性原则      D. 合理性原则  
E. 计划性原则

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

- A. 劳动报酬      B. 休息休假      C. 工作时间      D. 保险福利  
E. 试用期限

122. 集体合同除具有一般协议的特征外,还具有( )等自身的特征。

- A. 合法性  
B. 是规定劳动关系的协议  
C. 意思表示全面与一致  
D. 是定期的书面合同,生效需经特定程序  
E. 工会或劳动者代表职工一方与企业签订

123. 订立集体合同应当遵循的原则包括( )。

- A. 互利互惠、力求双赢      B. 诚实守信、公平合作  
C. 兼顾双方的合法权益      D. 相互尊重、平等协商  
E. 遵守法律、法规和国家有关规定

124. 职工参与企业民主管理的形式包括( )。

- A. 个人参与      B. 合作参与      C. 岗位参与      D. 间接参与  
E. 组织参与

125. 劳动者应当被认定为工伤的情况包括( )。

- 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

# 2014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,第1小题14分,第2小题16分,共30分)

1. 简述在整顿劳动组织时,可采用哪些方法改进过细的劳动分工。(14分)
2. 简述企业各项福利总额预算计划的制订程序和内容。(16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)

某地机场年度旅客吞吐量近800多万人,在航站楼进口处原设有20个值机柜台负责接待旅客,办理登机卡,托运行李。随着出港旅客流量的日益增长,为了提高服务质量,尽可能地减少旅客的等待时间,机场旅客服务中心从2013年起,又增加了10个值机柜台。同时,采用新的工作轮班方式,即每个值机柜台配置3名员工,每人工作1天休息2天,每天的早上6:00上班,晚上22:30下班,其间轮流安排吃饭和休息(但不能超过1个小时)。员工轮流倒班如遇法定节假日上班时,一律按照国家标准补付加班工资。同时,为了满足夜航航班旅客出港的需要,该中心还根据航班运行的变动情况,配备一定数量人员负责夜航值机服务。根据过去3年的统计数据,该类值机柜台的员工平均出勤率为98%。

请根据本案例回答下列问题:

(1)采用劳动效率定员法核算出该旅客服务中心2013年值机柜台定员总人数。(10分)

(2)推行新的每个员工“工作1天休息2天”的工作轮班制度后,值机柜台员工全年实际工作工时是多少,并说明其合法性。(10分)

### 三、综合分析题(本题共3题,第1小题16分,第2小题16分,第3小题18分,共50分)

1. 某起重机械总公司由于海外市场的不断扩大,每年都会引进一批既有一定技术或经营管理水平,又能熟练使用英语与客户进行交流的专业人员,但囿于当地人才市场的局限性,经常出现人才供不应求的情况,极大地影响了海外市场业务的开展。因此,公司领导决定从企业内部选拔一批既有工科背景,又达到一定外语水平的新毕业的大学毕业生作为公司外派人员的后备人选,并要求人力资源部制订一个切实可行的培训计划,培训时间一般不超过3月,力求在一年之内培养出50名左右的专门人才。人力资源部经过认真的讨论,制定了一个具体实施方案。在该实施方案中,提出的第一项任务就是要求培训项目主管进行一次全面培训需求调查,并通过各种渠道和方法广泛地收集培训需求信息。

请结合本案例,回答以下问题:

(1)可采用哪些方法收集这批受训者真实、全面的培训需求信息?(10分)

(2)在取得受训者需求信息后,应如何分析与输出培训需求结果?(6分)

2. 某公司又到了年终绩效考核的时候,从主管到员工每个人都很紧张,大家议论纷纷。公司采用强制分布的末位淘汰法,年底时,根据员工的表现,将每个部门的员工绩效结果划分为A、B、C、D、E五个等级,各等级上员工分布比例分别占10%、20%、40%、20%、10%。如果员工有一次被排在最后一级,工资降一级,如果有两次排在最后一级,则下岗进行培训,培训后根据考察的结果决定其是否重新上岗,如果上岗后再排在最后一级,则被淘汰,培训期间只发给基本生活费。

主管与员工对此都有意见,但公司仍然强制执行。财务部主管吴经理每年都为此煞费苦心,把谁评为E档都不合适。该部门是职能部门,大家都没有什么错误,工作完成得也很好。去年,出纳员李丽有急事,请了几天假,有几次迟到了,但是也没耽误工作,吴经理没办法只好把出纳员李丽报上去了。为此,李丽到现在还耿耿于怀,今年不可能再把李丽报上去了,那又该报谁上去呢?

请结合本案例，回答下列问题：

(1) 财务部是否适合采用强制分布法进行绩效考评，为什么？(8分)

(2) 强制分布法有何优点和不足？(8分)

3. 某制药股份有限公司(以下简称制药公司)与工会签订了集体合同。合同规定：职工工作时间为每日8小时，每周40小时，在上午和下午连续工作4小时，期间安排工间操一次，时间为20分钟，这20分钟计入每日8小时的工作时间。职工每月的工资不低于2800元，于每月4日前支付，合同有效期自2010年7月1日至2013年6月30日。同年7月中旬，制药公司从人才市场招聘了一批技术工人去新建的制药分厂工作。每个技术工人都和制药公司签订了劳动合同，合同有效期自2010年7月15日至2013年7月14日，工作时间为每日8小时，每周40小时，上、下午各4小时，期间无工间休息，工人每月工资不低于2500元。技术工人上班后发现车间药味很浓，连续工作头晕脑涨。部分工人向分厂负责人提出要像总厂工人那样有工间休息，且每月工资不应低于2800元。但分厂的答复是：总厂集体合同订立在先，分厂设立在后，集体合同对分厂职工无效，分厂职工不能要求和总厂职工享受同等的待遇。

请根据我国现行劳动法律法规，对本案例作出评析。(18分)

# 2014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)

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

##### (二)多项选择题(第9~16题)

9ABC 10BCD 11AC 12BCD 13AD 14AC 15BC 16AC

#### 二、职业道德个人表现部分(第17~25题)

17~25(略)

### 第二部分 理论知识

(26~125题, 共100道题, 满分为100分)

#### 一、单项选择题(第26~85题, 每题1分, 共60分。每小题只有一个最恰当的答案, 请在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑)

26. C 【考点】劳动力需求的自身工资弹性的含义

【解析】劳动力需求量变动对工资率变动的反应程度定义为劳动力需求的自身工资弹性。其计算公式是：劳动力需求量变动的百分比与工资率变动的百分比的比值。

27. A 【考点】摩擦性失业的定义

【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。

28. B 【考点】宪法的法律效力

【解析】宪法是国家的根本大法, 由国家最高权力机关全国人民代表大会制定, 它规定国家的根本经济制度、政治制度及公民的基本权利和义务, 在国家的法律体系当中具有最高的法律效力, 其他任何法律和规则都不能与宪法相抵触。

29. B 【考点】劳动法律关系的的双务关系

【解析】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。雇员的权利即为雇主的义务, 而雇主的权利则为雇员的义务。如雇员劳动给付的义务与雇主管理劳动、指挥劳动的权利; 雇主支付工资的义务与雇员获得劳动报酬的权利等。在通常情况下, 任何一方在自己未履行义务的前提下无权要求对方履行义务, 不能只要求对方履行义务而自己只享有权利, 否则就违背了劳动法律关系主体地位平等的要求。

30. D 【考点】劳动法律关系的构成要素

【解析】劳动法律关系是以劳动关系和劳动法律规范为前提而形成的社会关系, 是法律



对人们的劳动行为及其相互关系进行调整而出现的一种状态，其构成要素分别为劳动法律关系的主体、内容与客体。

31. B 【考点】消费者市场的含义

【解析】市场分类的标准和方法很多，按照买方的类型可分为消费者市场和组织市场。其中，消费者市场是指所有为了个人消费而购买物品或服务的个人和家庭所构成的市场。

32. A 【考点】服务市场的内涵

【解析】服务市场提供的是特殊的商品——服务，它具有不可储存、无法转售、不可触知等无形特征，必须采取相应的营销措施。

33. A 【考点】光环效应的含义

【解析】社会知觉是指个体对其他个体的知觉，即我们如何认识他人。判断和解释他人是一件很困难的事情，不仅判断对象的许多特征容易使人产生错觉，就是人们在知觉和判断时的某些习惯和方式也会产生失真的现象。在这个过程中，我们会受到以下几方面的影响：①首因效应；②光环效应；③投射效应；④对比效应；⑤刻板印象。其中，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。

34. A 【考点】组织公正与报酬分配

【解析】在组织报酬分配过程中，应该做到：①分配公平；②程序公平；③互动公平。其中，公平公正是组织报酬体系设计和实施的第一原则。

35. A 【考点】领导方式的维度

【解析】对领导行为和风格的研究认为，大多数领导可以根据与他们总体领导方式相关的两个维度来进行分类，即：①关怀维度，是指领导者尊重和关心下属的看法和情感，更愿意与下属建立相互信任的工作关系；②结构维度，是指领导者更愿意界定自己和下属的工作任务和角色，以完成组织目标。

36. B 【考点】人力资本的内涵

【解析】人力资本是指通过费用支出(投资)于人力资源，而形成和凝结于人力资源体中，并能带来价值增值的智力、知识、技能及体能的总和。它是经济资本中的核心资本，是一切资本中最宝贵的资本，其原因在于人力资本的无限的创造性。

37. D 【考点】职业教育的内容

【解析】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。主要包括：①就业前的职业教育；②就业后的职业教育；③农村职业技术教育。

38. A 【考点】工作岗位分析的作用

【解析】工作岗位分析是对各类工作岗位的性质任务、职责权限、岗位关系、劳动条件和环境，以及员工承担本岗位任务应具备的资格条件所进行的系统研究，并制定出工作说明书等岗位人事规范的过程。工作岗位分析为员工的考评、晋升提供了依据。根据岗位分析的结果，人力资源管理部门可制定出各类人员的考评指标和标准，以及晋职晋级的具体条件，提高员工绩效考评和晋升的科学性。

39. C 【考点】岗位劳动规则的组成

【解析】岗位劳动规则即企业依法制定的要求员工在劳动过程中必须遵守的各种行为规范。包括：①时间规则；②组织规则；③岗位规则；④协作规则；⑤行为规则。

## 40. B 【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指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以下几类：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。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。

## 41. B 【考点】生产岗位操作规范的内容

【解析】生产岗位操作规范又称生产岗位工作规范(标准)，主要包括以下几项内容：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。

## 42. A 【考点】企业定员与劳动定额的区别和联系

【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；而在企业中实行劳动定额的人员约占全体员工的40%~50%。这就是说，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. C 【考点】核定用人数量的基本方法

【解析】制定企业定员标准，核定用人数量的基本依据是制度时间内规定的总工作量和各类人员工作(劳动)效率，即：某类岗位用人数量 = 某类岗位制度时间内计划工作任务总量 / 某类人员工作(劳动)效率。

## 44. B 【考点】综合定员标准的含义

【解析】按定员标准的综合程度，可区分为以下两类：①单项定员标准；②综合定员标准。其中，综合定员标准也称概略定员标准，是以某类人员以至于企业全部人员为对象制定的标准。

## 45. D 【考点】行为规范的内容

【解析】行为规范是所有对个人行为起制约作用的制度规范的统称，如个人行为品德规范、劳动纪律、仪态仪表规范等，它是企业组织中层次最低、约束范围最广，但也是最具基础性的制度规范。

## 46. C 【考点】各类企业人工成本在直接成本中所占的比例

【解析】各个企业的性质不同、经营观念不同，人工成本在直接成本中所占的比例是有很大区别的。例如，生产型企业的人工成本比例低于科研生产型企业，而商业型企业的人力资源费用又低于生产型企业的人力资源费用。再如采取成本领先战略的企业，人工成本比例低于采取产品差别化战略的企业，而采取产品差别化战略的企业又比采取市场焦点战略的企业要低。人工成本在直接成本或企业总成本中占多少比例和份额没有统一的定式，各个企业要按上述要点，具体情况具体分析。总之，企业要根据对外具有竞争性、对内具有公平性的原则，有效地控制住工资增长水平，以及人工成本的比例，使人力资源费用能适应人力资源战略发展需要。

## 47. A 【考点】内部招募的不足

【解析】同一组织内的员工有相同的文化背景，可能会产生“团体思维”现象，抑制了个体创新，尤其是当组织内部重要岗位主要由基层员工逐级升任，就可能会因缺乏新人与新观念的输入，而逐渐产生一种趋于僵化的思维意识，这将不利于组织的长期发展。

## 48. C 【考点】人才交流中心的特点

【解析】在全国各大中城市，一般都有人才交流服务机构。这些机构常年为单位服务。他们一般建有人才资料库，用人单位可以很方便地在资料库中查询条件基本相符的人员资料。通过人才交流中心选择人员，有针对性强、费用低廉等优点，但对于如计算机、通信等专业的热门人才或高级人才的招聘效果不太理想。

## 49. C 【考点】就业中介机构的作用

【解析】随着人才流动的日益普遍，各类人才交流中心、职业介绍所、劳动力就业服务中心等就业中介机构应运而生。这些机构承担着双重角色：既为单位择人，也为求职者择业。借助这些机构，单位与求职者均可获得大量的信息，同时也可传播各自的信息。这些机构通过定期或不定期地举行交流会，使得供需双方面对面地进行商谈，缩短了招聘与应聘的时间。

## 50. 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，能够让面试官从应聘者的回答中引发出更多的问题，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。

## 51. D 【考点】情境模拟测试的特点

【解析】情境模拟测试与笔试和面试方法相比，主要是针对被测者明显的行为、实际的操作以及工作效率进行测试，重点测试那些在书面测试(如智力测试与心理测试)中无法准确测试的项目，如被测者的领导能力、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。情境模拟测试是一种非常有效的人员选拔方法。

## 52. A 【考点】情境模拟测试的方法

【解析】无领导小组讨论法是对一组人同时进行测试的方法，它将讨论小组(一般由4~6人组成)引入一间只有一桌数椅的空房间中，不指定谁来充当主持讨论的组长，也不布置议题与议程，只是发给一个简短案例，即介绍一种管理情境，其中隐含着一个或数个待决策和处理的问题，以引导小组展开讨论。在小组讨论的过程中，考官只是在会场的一隅旁观静听，即使出现冷场、僵局的情况，甚至发生争吵，考官也不会出面干预，令其自发进行。最后的测评过程，是由几位考官对每一个被测者进行评分。根据每人在讨论中的表现及所起作用，考官沿既定维度予以评分。这些维度通常是主动性、宣传鼓励与说服力、口头沟通能力、企业管理能力、人际协调能力、自信、创新能力、心理承受力等。应当注意的是，这些素质和能力是通过被测者在讨论中所扮演的角色(如主动发起者、指挥者、鼓动者、协调者等)的行为来展现的。

## 53. B 【考点】人力资源配置的基本原理

【解析】人力资源配置的基本原理包括：①要素有用原理；②能位对应原理；③互补增值原理；④动态适应原理；⑤弹性冗余原理。

## 54. 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。

## 55. A 【考点】灵活工作时间制度的种类

【解析】企业可以根据实际情况试行较为灵活的工作时间制度，即采取软化工时的模式，如：①弹性工作制，是指每周制度工时不变，在每天工作时间中规定有核心时间，在核心时间内必须上班，核心时间之外可以自由选择上下班时间；②非全时工制，是指以天或以周为单位，其工时长度可以少于社会的正常工时，比如一天只工作4~6小时，一周只工作3~4天，这一制度最适合家庭主妇；③分职制，是指一个职业岗位由两个人分担，共同从事全时的工作，工资与福利待遇按各人所做的工时比例分配。

56. D 【考点】培训需求分析的含义

【解析】培训需求分析就是在计划与设计每项培训活动之前，采取一定的方法和技术，对组织及其成员的目标、知识、技能等方面所进行的系统研究，以确定是否需要培训和培训内容的过程。培训需求分析具有很强的指导性，是确定培训目标、制订培训计划、有效实施培训的前提，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。

57. C 【考点】任务分析的结果

【解析】任务分析的结果是提出一份任务分类表，或是一份关于每项任务所需技能的统计表。两种表中都应包括受训者可能存在的困难以及对应措施。

58. A 【考点】员工培训结束后的工作内容

【解析】员工培训结束后的工作包括：①向培训师致谢；②作问卷调查；③颁发结业证书；④清理、检查设备；⑤培训效果评估。

59. B 【考点】培训效果评估的内容

【解析】效果评估是培训评估的重点，主要包含以下几个层次：①评估受训者究竟学习或掌握了哪些东西，可以以考卷形式或实地操作来测试。这时就需要把测试结果与培训前对受训者的摸底情况进行对比分析。②评估受训者的工作行为有了多大程度的改变。即受训者把在培训中学到的知识技能是否有效地运用到工作中去。如果受训者在培训中学到的知识技能未能有效地运用到工作中去，培训也就没有发挥作用。③评估企业的经营绩效有了多大程度的改进。如果一项培训达到了改进受训者工作行为的目的，那么这种改进是否有助于提高企业的经营业绩呢？提高企业的经营业绩是企业投资培训的真正目的。

60. C 【考点】模拟训练法的作用

【解析】模拟训练法以工作中的实际情况为基础，将实际工作中可利用的资源、约束条件和工作过程模型化，学员在假定的工作情境中参与活动，学习从事特定工作的行为和技能，提高其处理问题的能力。还可以通过培训加强员工的竞争意识，可以带动培训中的学习气氛。

61. C 【考点】头脑风暴法的优点

【解析】头脑风暴法有以下优点：①培训过程中为企业解决了实际问题，大大提高了培训的收益；②可以帮助学员解决工作中遇到的实际困难；③培训中学员参与性强；④小组讨论有利于加深学员对问题理解的程度；⑤集中了集体的智慧，达到了相互启发的目的。

62. D 【考点】管理者训练法的适用范围

【解析】管理者训练法旨在使学员系统地学习、深刻地理解管理的基本原理和知识，从而提高他们的管理能力。一般采用专家授课、学员间研讨的培训方式，适用于培训中低层管理人员掌握管理的基本原理、知识，提高管理的能力。企业可进行大型的集中

训练,以脱产方式进行。管理者训练法的操作要点:指导教师是管理者训练法的关键,一般采用外聘专家或由企业内部曾接受过此法训练的高级管理人员担任。

63. A 【考点】分析培训方法的适用性

【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作如下分类:①与事实和概念的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与解决问题能力的培训相适应的培训方法,如案例分析法、文件筐法、课题研究法和商务游戏法等;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。

64. D 【考点】敏感性训练法的含义

【解析】敏感性训练法又称T小组法,简称ST(Sensitivity Training)法。敏感性训练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。它的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。

65. D 【考点】绩效管理程序的设计内容

【解析】绩效管理程序的设计,由于涉及的工作对象和内容的不同,可分为:①管理的总流程设计,是指从企业宏观的角度对绩效管理程序所进行的设计;②具体考评程序设计,是指在较小的范围内,对部门或科室员工绩效考评活动过程所作的设计。

66. C 【考点】绩效管理中上级主管的考评

【解析】在上级考评中,管理人员(上级)是被考评者的上级主管,他对被考评者承担着直接的领导管理与监督责任,对下属人员是否完成了工作任务,达到了预定的绩效目标等实际情况比较熟悉了解,而且在思想上也没有更多的顾忌,能较客观地进行考评,所以在绩效管理中,一般以上级主管的考评为主,其考评分数对被考评者的评价结果影响很大,约占60%~70%。

67. A 【考点】绩效管理考评工作程序的确定

【解析】上级主管与下属之间所形成的考评与被考评的关系,是企业绩效管理活动的基本单元。

68. C 【考点】绩效面谈的类型

【解析】绩效计划面谈是指在绩效管理初期,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。

69. D 【考点】分析工作绩效的差距和不足的办法

【解析】分析工作绩效的差距和不足,具体有以下三种方法:①目标比较法;②水平比较法;③横向比较法。其中,目标比较法是将考评期内员工的实际工作表现与绩效计划的目标进行对比,寻求工作绩效的差距和不足的方法。

70. B 【考点】结果导向型考评方法的表现形式

【解析】绩效标准法通常适用于非管理岗位的员工,衡量所采用的指标要具体、合理、明确,要有时间空间、数量质量的约束限制,要规定完成目标的先后顺序,保证目标与组织目标的一致性。由于被考评者的多样性,个人品质存在明显差异。有时某一方

面的突出业绩和另一方面的较差表现有共生性，而采用绩效标准法可以克服此类问题，能对员工进行全面的评估。绩效标准法为下属提供了清晰准确的努力方向，对员工具有更加明确的导向和激励作用。本方法的局限性是需要占用较多的人力、物力和财力，需要较高的管理成本。

71. D 【考点】薪酬的表现形式

【解析】薪酬泛指员工获得的一切形式的报酬。其中，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。

72. A 【考点】内部回报的含义

【解析】内部回报是指员工自身心理上感受到的回报，主要体现为一些社会和心理方面的回报。一般包括参与企业决策，获得更大的工作空间或权限，更大的责任，更有趣的工作，个人成长的机会和活动的多样化等。内部回报往往看不见，也摸不着，不是简单的物质付出，对于企业来说，如果运用得当，也能对员工产生较大的激励作用。然而，在管理实践中内部回报方式经常会被管理者所忽视。管理者应当认识到内部回报的重要性，并合理地利用。

73. D 【考点】确定和调整最低工资标准应考虑的因素

【解析】劳动法对确定和调整最低工资标准应考虑的因素作了原则性的规定，主要是：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；④就业状况；⑤地区之间经济发展水平的差异。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。原劳动和社会保障部的《最低工资规定》对确定最低工资标准应考虑的因素作了细化。

74. D 【考点】岗位评价的技术方法

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

75. A 【考点】岗位测评误差的类型

【解析】在对工作岗位进行测评时出现的测评误差可分为两类：①登记误差，是在进行数据处理中产生的误差，如输入数据错误导致的误差；②代表性误差，主要包括随机误差和系统误差。

76. B 【考点】住房公积金的有关制度规定

【解析】单位录用员工的，应当自录用之日起30日内到住房公积金管理中心办理缴存登记，并持住房公积金管理中心的审核文件，到受委托银行办理员工住房公积金账户的设立或者转移手续。

77. C 【考点】社会关系构成

【解析】在现代社会，劳动的社会形式的趋同性使得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】劳动法律关系的概念

【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。

79. D 【考点】劳动法律关系的主体

【解析】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。依据我国劳动法的规定，工会是团体劳动法律关系的形式主体。

80. A 【考点】劳动法律关系的基本特点

【解析】劳动关系经劳动法律规范、调整和保护后，即转变为劳动法律关系，雇主和雇员双方有明确的权利义务。这种受到国家法律规范、调整和保护雇主与雇员之间以权利义务为内容的劳动关系即为劳动法律关系，它与劳动关系的最主要的区别在于劳动法律关系体现了国家意志。

81. A 【考点】集体合同的分类

【解析】集体合同是指用人单位与本单位职工根据法律、法规、规章的规定，就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事项，通过集体协商签订的书面协议。根据劳动法的规定，集体合同由工会代表职工与企业签订，没有成立工会组织的，由职工代表代表职工与企业签订。集体合同根据协商、签约代表所代表的范围的不同，分为：①基层集体合同；②行业集体合同；③地区集体合同等。

82. D 【考点】平等协商与集体协商的主要区别

【解析】平等协商与集体协商的目的不同。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；而集体协商则在于订立集体合同，规定企业的一般劳动条件。平等协商与集体协商的主要区别表现在以下几个方面：①主体不同。平等协商的职工代表经职工选举产生，集体协商的工会代表由工会选派。②目的不同。③程序不同。④内容不同。⑤法律效力不同。⑥法律依据不同。

83. D 【考点】劳动管理表单的含义

【解析】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，如统计表、台账、工资单、员工卡片等。管理表单记录、反映企业组织的劳动关系系统的数据和现实情况。

84. C 【考点】工作时间的内涵

【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，劳动者在一定时间内必须用来完成其所担负工作的时间。标准工作时间是其他工作时间制度的基准。在综合计算时间制下，在社会公休日，如周六、周日工作的，视为正常工作日工作，不计为延长工作时间，而在法定节假日工作的应按延长工作时间处理。

85. B 【考点】工伤致残待遇的划分

【解析】职工因工致残被鉴定为一至四级伤残的，保留劳动关系，退出生产、工作岗位，享受国家规定的工伤致残待遇，发给工伤伤残抚恤证件。

二、多项选择题(第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】计时工资的计算公式

【解析】计时工资是依据工人的工资标准与工作时间长度支付工资的形式。其计算公式

是：货币工资 = 工资标准 × 实际工作时间。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。在这种工资制下，货币工资 = 小时工资率 × 实际工作时间。②日工资制。在这种工资制下，货币工资 = 小时工资率 × 标准工作日小时数。③周工资制。在这种工资制下，货币工资 = 日工资率 × 标准工作周日数。

87. BD 【考点】政府支出的内容

【解析】政府支出包括各级政府支出的总和，主要分为两类：①政府购买，其具体项目有国防用品、公共管理服务、公共工程项目，以及政府雇员和事业组织中劳动者的薪金报酬等；②转移支付，是指政府在社会保险福利、社会优抚、社会救济以及某些补贴等方面的支出。

88. BCD 【考点】社会保险的特征

【解析】社会保险的基本属性即它的强制性。此外，社会保险作为物质帮助权实现的主要方式，还具有以下特征：①社会性；②互济性；③补偿性。

89. BCDE 【考点】成本导向定价法的种类

【解析】成本导向定价法是指以产品成本为中心来制定价格，是按卖方意图定价的方法。其主要理论依据是：在定价时，要考虑收回企业在营销中投入的全部成本，再考虑获得一定的利润。常用的成本导向定价法包括以下几种：①成本加成定价法；②盈亏平衡定价法；③目标收益定价法；④边际成本定价法。

90. BCDE 【考点】群体决策的优点

【解析】与个体决策相比，群体决策有如下优点：①能提供比个体更为丰富和全面的信息；②能提供比个体更多的不同的决策方案；③能增加决策的可接受性；④能增加决策过程的民主性。同时，群体决策存在着明显的不足，如：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等。

91. ABCE 【考点】人本管理的原则

【解析】企业进行以人为本的管理，必须遵循一定的标准、要求或原则。具体包括：①人的管理第一；②满足人的需要，实施激励；③优化教育培训，完善人、开发人、发展人；④以人为本、以人为中心构建企业的组织形态和机构；⑤和谐的人际关系；⑥员工个人与组织共同发展。

92. BCDE 【考点】人本管理的机制

【解析】企业人本管理的实施，离不开一套相关联的运行机制，它是企业实现以人为本管理的必要保证。具体包括：①动力机制；②约束机制；③压力机制；④保障机制；⑤环境优化机制；⑥选择机制。

93. ABCD 【考点】创新的内容

【解析】西方经济学家熊彼特在“创新理论”中提出：创新是指“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，包括引进新产品、引用新技术、开辟新市场、控制原材料的新供应来源和实现企业的新组织等五种情况。

94. ACE 【考点】人员规划的含义

【解析】人员规划是对企业人员总量、构成、流动的整体规划，包括人力资源现状分析、企业定员定额、人员需求与供给预测、人员供需平衡等。

95. CDE 【考点】定员定额标准的内容



- 【解析】定员定额标准是对企业劳动定员定额的制定、贯彻执行、统计分析以及修订等各个环节所作的统一规定。其内容包括：①编制定员标准；②各类岗位人员标准；③时间定额标准；④产量定额标准；⑤双重定额标准等。
96. ABCE 【考点】岗位工作丰富化的要求
- 【解析】为了使岗位工作丰富化，应注重考虑达到以下五个方面的要求：①任务的多样化；②明确任务的意义；③任务的整体性；④赋予必要的自主权；⑤注重信息的沟通与反馈。
97. ABCDE 【考点】影响劳动环境的自然因素
- 【解析】劳动环境即劳动场所、工作地。劳动环境优化应考虑影响劳动环境的物质因素和自然因素两方面的内容。其中，影响劳动环境的自然因素具体包括：空气、温度、湿度、噪声以及厂区绿化等。
98. ABCE 【考点】工作岗位定员的依据
- 【解析】工作岗位定员适用于有一定岗位，但没有设备，而又不能实行定额的人员，如检修工、检验工、值班电工等。这种定员方法主要根据工作任务、岗位区域、工作量，并考虑实行兼职作业的可能性等因素来确定定员人数。
99. ABD 【考点】审核人工成本预算的方法
- 【解析】人工成本是指企业在一个生产经营周期内，支付给员工的全部费用。审核人工成本预算时，应采用以下方法：①注重内外部环境变化，进行动态调整。②在审核下一年度的人工成本预算时，先将本年度的费用预算和上一年度的费用预算，以及上一年度费用结算和当年已发生的费用结算情况统计清楚，然后比较分析，从预算与结算的比较结果分析费用使用趋势。再结合上一年度和当年生产经营状况以及下一年预期的生产经营状况状态进行分析。③预算人工成本在企业经营预算中的额度，以保证企业的支付能力和员工利益的实现。
100. AD 【考点】内部招募的不足
- 【解析】内部招募本身存在着明显的不足，主要表现在以下几个方面：①因处理不公、方法不当或员工个人原因，可能会在组织中造成一些矛盾，产生不利的影响；②容易造成“近亲繁殖”，使同一组织内的员工产生“团体思维”现象，抑制了个体创新；③有可能出现裙带关系的不良现象；④在培训上有时并不经济；⑤在管理者的内部提拔中，有可能产生一种把人晋升到他所不能胜任的职位的倾向。
101. ACE 【考点】内部招募的方法
- 【解析】内部招募是指通过内部晋升、工作调换、工作轮换、人员重聘等方法，从企业内部人力资源储备中选拔出合适的人员补充到空缺或新增的岗位上去的活动。其主要的招募方法有推荐法、布告法和档案法三种。
102. BD 【考点】面试评估阶段的评估方式
- 【解析】面试结束后，应根据面试记录表对应聘人员进行评估。评估可采用：①评语式评估，其特点是对应聘者的不同侧面进行深入的评价，能反映出每个应聘者的特征，但缺点是应聘者之间不能进行横向比较；②评分式评估，是对每个应聘者相同的方面进行比较，其特点正好与评语式评估相反。
103. CE 【考点】心理运动机能测试的内容
- 【解析】心理运动机能测试是能力测试的三项内容之一，其主要包括两大类：①心理运动能力，如选择反应时间、肢体运动速度、四肢协调、手指灵巧、手臂稳定、速度控

制等；②身体能力，包括动态强度、爆发力、广度灵活性等。在人员选拔中，对这部分能力的测试一方面可通过体检进行，另一方面可借助于各种测试仪器或工具进行。

104. ABDE 【考点】情境模拟测试法的适用范围

【解析】情境模拟测试是指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，该测试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、语言表达能力等综合素质，比较适合在招聘服务人员、事务性工作人员、管理人员、销售人员时使用。

105. ABD 【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。效度主要有三种：①预测效度，是指测试能预测将来行为有效性的程度；②内容效度，是指测试方法能真正测定出想要测定的内容的程度；③同测效度，是对现在员工实施某种测试，然后将测试结果与员工的实际工作绩效考核得分进行比较，若两者的相关系数很大，则说明此测试效度就很高。

106. ACD 【考点】培训需求分析的含义

【解析】培训需求分析具有很强的指导性，是确定培训目标、制订培训计划、有效实施培训的前提，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。

107. ACE 【考点】培训需求分析的注意事项

【解析】对申报的培训需求进行分析，就是要消除培训需求动议的片面性，这需要由企业的组织计划部门、相关岗位、相关部门，以及培训组织管理部门共同协商确定。分析培训需求需要关注以下问题：①受训员工的现状；②受训员工存在的问题；③受训员工的期望和真实想法。

108. ACE 【考点】绩效差距分析方法的环节

【解析】绩效差距分析模型是一种重点分析方法。绩效差距分析方法的环节如下：①发现问题阶段；②预先分析阶段；③需求分析阶段。

109. ACD 【考点】培训策略的内容

【解析】培训策略规定了受训者将要参加的培训的性质、类型和特征。它明确了受训者将要参加哪些活动，培训内容是什么，培训以哪种方式进行，以及培训中应使用哪些媒介工具等。

110. ABCE 【考点】虚拟培训的优点

【解析】虚拟培训是指利用虚拟现实技术生成实时的、具有三维信息的人工虚拟环境，学员通过运用某些设备接受和响应该环境的各种感官刺激而进入其中，并可根据需要多种交互设备来驾驭环境、操作工具和操作对象，从而达到提高培训对象各种技能或学习知识的目的。虚拟培训的优点在于它的仿真性、超时空性、自主性、安全性。在培训中，学员能够自主地选择或组合虚拟培训场地和设施，而且学员可以在重复中不断增强自己的训练效果；更重要的是这种虚拟环境使他们脱离了现实环境培训中的风险，并能从这种培训中获得感性知识和实际经验。

111. ABDE 【考点】优选培训方法的要求

【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。优选培训方法，就是要选最合适的培训方法。优选培训方法应考虑以下几点要求：①保证培训方法的选

择要有针对性；②保证培训方法与培训目的、课程目标相适应；③保证选用的培训方法与受训者群体特征相适应；④培训方式方法要与企业的培训文化相适应；⑤培训方法的选择还取决于培训的资源与可能性。

112. ABCD 【考点】影响绩效考评质量的考评者因素

【解析】考评者是保证绩效管理有效运行和工作质量的主体，在一般情况下，所有考评者都应具备以下条件：①作风正派，办事公道；②有事业心和责任感；③有主见，善于独立思考；④坚持原则，大公无私；⑤具有实际工作经验，熟悉被考评对象情况等。此外，参与管理的考评者的多少也会影响绩效考评的质量，根据统计测量和数据分析的原理可知，考评者数量越多，个人的“偏见效应”就越小，考评所得到的数据就越接近于客观值。

113. ADE 【考点】绩效考评表格的检验

【解析】在绩效考评的过程中，应当注意对考评使用的各种表格进行必要的检验，一个好的考评表格的设计，有利于提高考评者的评分速度和评估质量。一般来说，一个好的考评表格要进行以下检验：①考评指标相关性检验；②考评标准准确性检验；③考评表格的复杂简易程度检验。

114. ACDE 【考点】有效信息反馈的特点

【解析】要保证绩效面谈的质量，进一步提高其有效性和科学性，应采取有效的信息反馈方式，并达到以下要求：①具有针对性；②具有真实性；③具有及时性；④具有主动性；⑤具有适应性。

115. BCDE 【考点】工作质量的衡量指标

【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。如对于非管理人员，可以衡量其生产率、工作数量、工作质量等，工作数量的衡量指标有工时利用率、月度营业额、销售量等。工作质量的衡量指标，主要有：①顾客不满意率；②废品率；③产品包装缺损率；④顾客投诉率；⑤不合格返修率等。

116. ABCD 【考点】薪酬日常管理

【解析】对于国家来说，工资总额的准确统计是国家从宏观上了解居民的收入，衡量员工的生活水平，计算离退休金、有关保险金和经济补偿金的重要依据；对于企业来说，工资总额是人工成本的一部分，是企业掌握人工成本的主要信息来源，是企业进行人工成本控制的重要方面。

117. CDE 【考点】薪酬管理的内部公平公正原则

【解析】在企事业单位中，要使员工的薪酬能够更好地体现内部公平公正的原则，就应当实现：①以事定岗；②以岗定人；③以职定责；④以职责定权限；⑤以岗位定基薪；⑥以绩效定薪酬。

118. ABCDE 【考点】岗位劳动责任的组成

【解析】劳动责任是指岗位在生产过程中的责任大小，主要反映岗位劳动者智力的付出和心理状态。主要包括：①质量责任；②产量责任；③看管责任；④安全责任；⑤消耗责任；⑥管理责任。

119. ACE 【考点】合理确定人工成本的方法

【解析】由于企业之间不断以高薪争取稀缺人才，以及物价上涨和生活水准提高等因素

的推动,工资持续上升的趋势是不可扭转的。确定人工费支出的极限,可采用以下三种方法:①劳动分配率基准法;②销售净额基准法;③损益分歧点基准法。

120. BCDE 【考点】员工福利管理的原则

【解析】福利只是一种补充性报酬,它往往不以货币形式直接支付给员工,而是以服务或实物的形式支付给员工。福利管理的主要原则有:①合理性原则;②必要性原则;③计划性原则;④协调性原则。

121. ABCD 【考点】集体合同的概念

【解析】集体合同是指用人单位与本单位职工根据法律、法规、规章的规定,就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事项,通过集体协商签订的书面协议。

122. BDE 【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外,还具有以下特点:①集体合同是整体性规定劳动条件的协议;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。

123. BCDE 【考点】订立集体合同应遵循的原则

【解析】订立集体合同应遵循的原则有:①遵守法律、法规、规章及国家有关规定;②相互尊重,平等协商;③诚实守信,公平合作;④兼顾双方合法权益;⑤不得采取过激行为。

124. ACE 【考点】职工参与企业民主管理的形式

【解析】职工参与企业的民主管理有多种形式,分别如下:①组织参与,是指职工通过组织一定的代表性机构参与企业管理;②岗位参与,是指职工通过在本岗位的工作和自治实现对管理的参与;③个人参与,是指职工通过其个人的行为参与企业管理。

125. ADE 【考点】工伤的认定标准

【解析】职工有下列情形之一的,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,受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的;⑦法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。

## 卷册二：专业能力

一、简答题(本题共2题,第1小题14分,第2小题16分,共30分)

1. 简述在整顿劳动组织时,可采用哪些方法改进过细的劳动分工。(14分)

答:在整顿劳动组织时,可采取以下方法改进过细的劳动分工:

- (1)扩大业务法。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。
- (2)充实业务法。将工作性质与负荷不完全相同的业务重新进行分工。
- (3)工作连贯法。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。
- (4)轮换工作法。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。
- (5)小组工作法。将若干延续时间较短的作业合并,由几名员工组成的作业小组共同承担,改变过去短时间内一人只负责一道工序的局面。
- (6)安排生产员工负担力所能及的维修工作。
- (7)个人包干负责。例如可由一个人负责装配、检验、包装整台产品,并挂牌署名,以便由用户直接监督。

2. 简述企业各项福利总额预算计划的制订程序和内容。(16分)

答:制订福利总额预算计划的程序和内容如下:

- (1)该项福利的性质:设施或服务。
- (2)该项福利的起始、执行日期,上年度的效果以及评价分数。
- (3)该项福利的受益者、覆盖面、上年度总支出和本年度预算。
- (4)新增福利的名称、原因、受益者、覆盖面、本年度预算、效果预测、效果评价标准。
- (5)根据薪酬总额计划以及工资、资金等计划,检查该项福利计划的成本是否能控制在薪酬总额计划内。

目前,许多人希望企业最大限度地提供与员工需求相匹配的福利。由于大部分福利与员工业绩无关,因而,有相当一部分企业减少了面向全员的福利的支付。但是这样做的弊端是使一些员工失去对企业的向心力,而且某些员工会产生对企业远景的质疑。事实上,有许多高福利没有起到应有的改善企业形象、提高企业凝聚力、融洽人际关系的作用。因此,制订福利总额的预算计划十分重要。

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)

请根据本案例回答下列问题:

- (1)采用劳动效率定员法核算出该旅客服务中心2013年值机柜台定员总人数。(10分)
- (2)推行新的每个员工“工作1天休息2天”的工作轮班制度后,值机柜台员工全年实际工作工时是多少,并说明其合法性。(10分)

解：(1)按劳动效率定员是根据生产任务和员工的劳动效率以及出勤率来计算定员人数，计算公式为：定员人数 =  $\frac{\text{计划期生产任务总量}}{\text{工人劳动效率} \times \text{出勤率}}$ 。题中，需要开动的设备台数为：20 + 10 = 30(台)。

每台设备开动的班次为1。

因为每个值机柜台配置3名员工，故1名员工在同一时间内可以看管的设备台数为1/3，即工人看管定额为1/3。

定员人数 = (需要开动设备台数 × 每台设备开动班次) / (工人看管定额 × 出勤率) = (30 × 1) / (1/3 × 98%) ≈ 92(人)。

故2013年值机柜台定员总人数为92人。

(2)因为法定节假日和休息日都安排上班，每人工作1天休息2天，故每人每年上班天数为：365 ÷ 3 ≈ 121.67(天)。

因为每天早上6:00上班，晚上22:30下班，其间轮流安排吃饭和休息，但不超过1个小时，故每天的上班时间为15.5小时。

故员工每年上班的工时 = 121.67 × 15.5 ≈ 1885.83(小时)。

劳动法规定的标准工作时间为：(365 - 52 × 2 - 11) × 8 = 2000(小时)。

故该地机场员工全年实际工作工时数为1885.83小时，小于劳动法的相关规定，因而是合法的。

三、综合分析题(本题共3题，第1小题16分，第2小题16分，第3小题18分，共50分)

1. 请结合本案例，回答以下问题：

(1)可采用哪些方法收集这批受训者真实、全面的培训需求信息?(10分)

(2)在取得受训者需求信息后，应如何分析与输出培训需求结果?(6分)

答：(1)收集这批受训者真实、全面的培训需求信息可采用的方法有：

①面谈法。这种方法是指培训组织者为了了解培训对象在哪些方面需要培训，就培训对象对于工作或对于自己的未来抱有什么样的态度，或者说是否有什么具体的计划，并且由此而产生相关的工作技能、知识、态度或观念等方面的需求而进行面谈的方法。

②重点团队分析法。这种方法是指培训者在培训对象中选出一批熟悉问题的员工作为代表参加讨论，以调查培训需求信息。

③工作任务分析法。这种方法以工作说明书、工作规范或工作任务分析记录表作为确定员工到达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。

④观察法。这种方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。通过观察，可收集以下信息：培训组织准备工作情况、培训实施现场情况、培训对象参加情况、培训对象反应情况、观察培训后一段时间内培训对象的变化。

⑤问卷调查。这种方法利用问卷调查员工的培训需求，是培训组织者较常采用的一种方法。

(2)在取得受训者需求信息后，应从以下方面来分析和输出培训需求结果：

①对培训需求调查信息进行归类、整理。培训需求调查的信息来源于不同的渠道，信息形式有所不同，因此，有必要对收集到的信息进行分类，并根据不同的培训调查内容的需要进行信息的归档，同时要制作表格对信息进行统计，并利用直方图、分布曲线图等工具将信息所表现的趋势和分布状况予以形象的处理。

②对培训需求进行分析、总结。对收集上来的调查资料进行仔细分析，从中找出培训需求。此时应注意个别需求和普遍需求、当前需求和未来需求之间的关系。要结合业务发展的需要，根据培训任务的重要程度和紧迫程度对各类需求进行排序。

③撰写培训需求分析报告。对所有的信息进行分类处理、分析总结以后，就要根据处理结果撰写培训需求调查报告，报告结论要以调查信息为依据，培训需求分析报告应当客观、公正，要综合意见和观点，反复修改，不能以个人主观看法作出结论。

## 2. 请结合本案例，回答下列问题：

(1) 财务部是否适合采用强制分布法进行绩效考评，为什么？（8分）

(2) 强制分布法有何优点和不足？（8分）

答：(1) 财务部不适合使用强制分布法进行绩效考评。理由如下：

①强制分布法就是按照一定的百分比，将被考评的员工强制分配到各个类别中。使用该方法的假设前提是员工的工作行为和工作绩效整体呈正态分布，那么按照正态分布的规律，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。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，被评为中等的员工应该最多，好与差的是少数。

②从案例中也可以看出，财务部员工的工作行为与工作绩效不符合正态分布，员工业绩之间的差距很小。因此不适合采用强制分布法进行绩效考评。

(2) ①强制分布法的优点有：

- a. 等级划分清晰，不同的等级赋予不同的含义，区别显著；
- b. 只需要确定各层级比例，简单计算即可得出结果；
- c. 常常与员工的奖惩联系在一起，对绩效“优秀”的重奖，绩效“较差”的重罚，强烈的正负激励同时运用，给人以强烈刺激；
- d. 由于必须在员工中按比例区分出等级，可以避免考评者过分严厉或过分宽容的情况发生，克服平均主义。

②强制分布法的不足之处有：

- a. 如果员工的业绩水平事实上不遵从正态分布，那么按照考评者的设想对员工进行硬性区别容易引起员工不满；
- b. 只能把员工分为有限几种类别，难以具体比较员工差别，也不能在诊断工作问题时提供准确可靠的信息；
- c. 不能明确地告诉员工以后怎么样做才能做好，即绩效的改进反馈功能差；
- d. 采用该法非常不利于员工间的合作。

## 3. 请根据我国现行劳动法律法规，对本案例作出评析。（18分）

答：《劳动合同法》第五十四条规定，依法订立的集体合同对用人单位和劳动者具有约束力。这条法规指明，集体合同订立、生效后，对签订集体合同双方所代表的人员都具有约束力。任何一方不得擅自变更或解除集体合同。

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

