

2014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“道德”的说法中,正确的是()。

- A. “道”就是说,“德”就是性格
- B. “道德”一词始见于《论语》、《孟子》等书
- C. “道德”即“说道”
- D. “道德”最初指依礼、依规行事方能有所得的意思

2. 音乐大师贝多芬说:“那些立身扬名出类拔萃的,他们所凭借的力量是德行,而这也正是我的力量。”这句话的意思是()。

- A. 有德行的人是出类拔萃的
- B. 贝多芬主要是靠着德行出名的
- C. 有了立身扬名、出类拔萃的志向,就有了前进的力量
- D. 德行是一种精神力量,它能够促使人们出类拔萃

3. 我国社会主义道德建设的基本原则是()。

- A. 集体主义
- B. 人道主义
- C. 功利主义
- D. 利己主义

4. “慎独”一词意为()。

- A. 一个人的生活难免会产生某种孤独感
- B. 做人要独立作为,包括人格独立
- C. 个人独处时,要防止违背道德的意念和行为的发生
- D. “夹着尾巴做人”,时刻谨小慎微

5. 职业用语的基本要求是()。

- A. 语流快速
- B. 抑扬顿挫
- C. 甜美娇柔
- D. 表达明确

6. 正确理解爱岗敬业要求的做法是()。

- A. 在本职岗位上干一辈子
- B. 做事投入、兢兢业业、精益求精
- C. 干半天玩半天
- D. 当一天和尚撞一天钟

7. 关于从业人员的仪表,在相关做法中正确的是()。

- A. 发式新潮
- B. 鞋袜搭配合理
- C. 服装面料讲究档次
- D. 饰品时尚

8. 关于金钱,从业人员应该树立的正确态度是()。

- A. 只要是不违法的钱,就要大胆赚取
- B. 什么赚钱,就干什么,无利不干
- C. 首先要看所赚的钱是否合乎道义
- D. 君子喻于义,小人喻于利

(二) 多项选择题(第9~16题)

9. 在接待工作中,违反职业规范要求的做法有()。
- A. 坐在座位上接待顾客
B. 如果没有顾客,即可看看书、读读报纸
C. 有顾客曲解、委屈自己,要带着顾客去找经理评理
D. 顾客打听某事,恰巧自己不知道,要明确告诉顾客“不知道,问别人吧”
10. 企业职工与领导之间建立和谐关系,错误的观念和做法有()。
- A. 双方是相互支持的关系,要以互助互利推动和谐
B. 领导处于强势地位,职工处于被管制地位,各安其位才能建立和谐
C. 由于职工与领导在人格上不平等,只有认同不平等,才能维持和谐
D. 员工要坚持原则,敢于当面指陈领导的错误,以正义促和谐
11. 俗话说,人无笑脸莫开店。这句话的意义在于()。
- A. 微笑待客有助于树立企业形象
B. 顾客不高兴的时候,店家要关门谢客
C. 店家心情不好的时候,不宜开张
D. 文明礼貌对搞好生意至关重要
12. 关于爱岗敬业,正确的说法有()。
- A. 只要工资待遇好,没有人不爱爱岗敬业
B. 倡导员工爱岗敬业,是赚取员工价值的温柔手段
C. 爱岗敬业本质上体现为做工作要用心、要负责任
D. 干一行,爱一行,专一行
13. 符合节俭要求的有()。
- A. 公司领导为给顾客留下深刻印象,隆重招待对方
B. 某公司规定,员工换手套,只能坏一只换一只
C. 某公司要求员工纸张两面都要用
D. 某公司为节约时间,规定员工上厕所时间不能超过15分钟
14. 违背办事公道要求的做法有()。
- A. 火车站开设学生售票窗口
B. 员工甲跑到乙的办公室打架,公司对甲乙给予同样严厉的处罚
C. 丙与丁工种、工作效率及来公司时间均相同,公司给丙的工资比丁高
D. 某中学招收特长生,没有特长的学生不予招录
15. 遵守信用的做法有()。
- A. 无论做出的承诺对错,都要兑现
B. 表里如一,言行一致
C. 遵纪守法
D. 朋友相交,两肋插刀
16. 关于创新,正确的说法有()。
- A. 创新是企业发展的动力
B. 创新是实质性的发明创造,它反对和排斥标新立异
C. 创新包括制度创新、机制创新、技术创新,但不包括思想创新
D. 创新是一个民族的灵魂

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之一

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. 假如你是某国际著名公司的一名营销员, 公司严格禁止采取商业贿赂如回扣等方式扩大销售, 而你已经连续三个月没有完成公司规定的基本销售任务, 面临被“炒鱿鱼”的危险, 你会()。

- A. 根据目前处境, 只得采取给回扣的办法完成任务了
- B. 向公司同事讨教成功经验
- C. 找同学、朋友帮助, 多方努力
- D. 向公司有关领导说明规定制定得不合理

18. 夏日夜晚, 社区举办自娱自乐的歌唱活动, 你的邻居点名要你给大家唱一曲, 你觉得自己唱的比别人差, 这时你会()。

- A. 感觉不好意思, 赶紧溜走
- B. 心想晚上光线不足, 唱不好没关系, 大家也看不清楚
- C. 借口自己今天生病, 无法唱
- D. 心想, 反正是自娱自乐, 尽力唱就是了

19. 你远在外地休假, 老板通知你马上返回, 说有要事, 你的假期还没有休完, 老板也没有说你回去上班算不算加班, 但根据以往的情况, 你不会拿到加班费。另外, 你估计车票、飞机票也很难买到。这时你会()。

- A. 告诉老板, 自己可能无法按时返回, 因为车票、机票都不好买
- B. 委婉告诉老板, 自己的假期没休完, 可以回去, 但要算加班
- C. 告诉老板, 现在就往单位赶, 但何时能够到达不得而知
- D. 告诉老板, 自己没有休完的假期给留着, 下次补偿

20. 张大妈看周围的老人退休无事, 便组织他们扭秧歌、唱京剧, 甚至走起了模特步。结果几天下来, 由于准备活动不充分, 几位老人不是崴了脚, 就是扭了腰。老人们的子女不干了, 纷纷指责张大妈多管闲事, 并要她负责医药费。你的看法是()。

- A. 张大妈组织这帮老人活动, 纯粹是自寻烦恼
- B. 张大妈作为组织者, 要承担一定比例的医药费
- C. 社区居委会的人负责承担受伤老人们的医药费
- D. 社区的老人们应该感谢张大妈

21. 假如你辛苦攒钱买了一辆小汽车, 但是当你开车上路时, 你才发现道路拥堵、无处停车, 高速公路设置了许多限速标志, 根本享受不到开车的乐趣, 你会()。

- A. 卖掉小汽车, 哪怕亏点本
- B. 依旧采取原来的方式出行, 如骑自行车或者坐公交车
- C. 埋怨公路修得不宽, 责备开车限制过多
- D. 将就开着, 至少可以遮风避雨

22. 假如你是一名普通的打工仔, 看到老板生意红火, 赚了很多钱, 而自己每月只是收入那么有限的一点钱, 你会()。

- A. 努力工作, 争取有朝一日自己也当老板
- B. 认为老板的钱都是像自己这样的打工仔给他赚的
- C. 感觉老板抠门, 准备有机会时换一个工作

- D. 和几个同事商议, 要求老板增加工资
23. 单位的工作紧张忙碌, 你通常的感觉是()。
- A. 郁闷 B. 压力大 C. 比较充实 D. 兴奋
24. 你对法律的感受是()。
- A. 不犯法, 不必关心法律 B. 法网恢恢, 疏而不漏
- C. 法不责众 D. 法只管老百姓
25. 三年前, 在朋友的劝说下, 你贷款买了一套房子, 为此, 你承受了巨大的经济压力, 但现在房价已经涨了许多。对此, 你的感受是()。
- A. 感谢朋友 B. 自己的运气还不错
- C. 当时要是多买一套就更好了 D. 没多买房, 感觉吃亏大了

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(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. 以下关于就业的说法,不正确的是()。
- A. 就业主体可能无就业要求
B. 就业者所从事的劳动是有酬劳动
C. 就业主体必须有劳动能力
D. 就业者所参加的劳动属于社会劳动
27. ()是政府通过调节利率来调节总需求水平,以促进充分就业、稳定物价和经济增长的一种宏观经济管理对策。
- A. 财政政策
B. 货币政策
C. 金融政策
D. 收入政策
28. ()是指劳动法的各项具体劳动法律制度的构成和相互关系。
- A. 劳动法的体系
B. 劳动法的渊源
C. 劳动法的原则
D. 劳动法的内容
29. 以下关于劳动法的监督检查制度的说法,不正确的是()。
- A. 它规定了劳动合同关系的调整规则
B. 它是实施劳动监督检查的职权划分和行为规范
C. 它规定了以何种手段实现和保证各项劳动法律制度的实施
D. 各项劳动法律制度的范围与劳动监督检查制度的范围是一致的
30. 顾客力量分析是企业特定经营环境分析的重要内容,不包括()的分析。
- A. 顾客消费承受能力
B. 顾客消费偏好
C. 企业产品消费群体
D. 顾客购买动机
31. 市场按买方的类型可分为消费市场和()。
- A. 组织市场
B. 信息市场
C. 服务市场
D. 产品市场
32. 企业()是指企业的声誉、人力、财力和物力。
- A. 销售能力
B. 实力
C. 服务能力
D. 控制能力
33. 社会学习理论的创始人是()。
- A. 弗洛姆
B. 桑代克
C. 班杜拉
D. 莱文泽尔
34. ()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。
- A. 领导者参与模型
B. 领导情境理论
C. 费德勒的权变模型
D. 路径—目标理论
35. 心理测验按测验的内容可分为两大类,一类是能力测验,一类是()。
- A. 人格测验
B. 成就测验
C. 性向测验
D. 情商测验
36. 组织开发的基本出发点是改善整个组织的()。
- A. 结构
B. 职能
C. 文化
D. 制度
37. 员工的基本特征不包括()。
- A. 生理性行为与生理性需要
B. 社会性行为与社会性需要
C. 道德性行为与道德性需要
D. 自我保护的行为以及需要

38. 以下不属于人力资源管理基本原则的是()。
- A. 人尽其才 B. 能位匹配 C. 岗得其人 D. 因人设岗
39. 以下关于工作岗位分析的说法, 不正确的是()。
- A. 尽可能进行全面调查以保证调查质量
- B. 为搞好岗位分析, 应做好员工的思想工作
- C. 正确确定调查对象和单位直接关系到调查结果的准确性
- D. 调查项目中的问题和答案一般是通过调查表的形式表现
40. 某工种生产产品的品种单一、变化较小而产量较大时, 宜采用()来计算定员人数。
- A. 产量定额 B. 设备定额
- C. 工时定额 D. 产量定额或工时定额
41. 企业定员的新方法不包括()。
- A. 零基定员法 B. 工效定员法
- C. 运用概率推断确定医务人员人数
- D. 运用数理统计方法对管理人员进行定员
42. 以下关于定员标准总体编排的说法, 不正确的是()。
- A. 提示的附录是标准不可分割的组成部分
- B. 劳动定员标准由概述、标准正文和补充组成
- C. 提示的附录按国家标准 GB/T 1.1 的要求编写
- D. 标准名称通常含有引导词、主体词和补充词三个要素
43. 编制定员标准的原则不包括()。
- A. 形式要简化 B. 人岗要匹配 C. 内容要协调 D. 计算要统一
44. 以下关于人工成本预算的表述, 不正确的是()。
- A. 员工医疗费和失业保险费属于工资项目下的子项目
- B. 非奖励基金的奖金不属于工资和基金项目下的费用
- C. 在审核下一年度的人工成本预算时, 首先要检查项目是否齐全
- D. 员工权益资金的项目和标准涉及国家、企业和员工三者的利益
45. 企业人工成本总预算由()与企业人员工资水平共同决定。
- A. 人力资源规划 B. 行业工资标准 C. 工资指导线标准 D. 在职员工人数
46. 企业人力资源费用支出控制包括三个阶段: 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。其正确的顺序是()。
- A. ①②③ B. ②①③ C. ②③① D. ①③②
47. 特别适合普通职员的招募方法是()。
- A. 推荐法 B. 布告法 C. 档案法 D. 任命法
48. 对求职者的信息掌握较全面, 招聘成功率高的员工招募方式是()。
- A. 校园招聘 B. 借助中介 C. 猎头公司 D. 熟人推荐
49. 难以随机应变, 所收集信息的范围有限的面试类型是()。
- A. 初步面试 B. 结构化面试 C. 诊断面试 D. 非结构化面试
50. ()是用于测定从事某项特殊工作所具备的某种潜在能力。
- A. 人格测试 B. 能力测试 C. 兴趣测试 D. 道德测试
51. 招聘总成本效益的计算公式为()。

- A. 总成本效益 = 录用人数/招聘总成本
 B. 总成本效益 = 应聘人数/招募期间的费用
 C. 总成本效益 = 被选中人数/选拔期间的费用
 D. 总成本效益 = 正式录用的人数/录用期间的费用
52. 常用的信度评估系数不包括()。
 A. 稳定系数 B. 外在一致性系数
 C. 等值系数 D. 内在一致性系数
53. ()是将工作性质与负荷不完全相同的业务重新进行劳动分工的方法。
 A. 扩大业务法 B. 充实业务法 C. 工作连贯法 D. 轮换工作法
54. ()不仅能改善自然环境,还能为优化劳动环境中其他因素起辅助作用。
 A. 噪声 B. 温度 C. 湿度 D. 绿化
55. 四六工作制是每个工作日安排四班生产,每班实行()工作制。
 A. 6小时 B. 7小时 C. 8小时 D. 10小时
56. 培训需求循环评估模型不包括()的分析。
 A. 整体层面 B. 班组层面 C. 作业层面 D. 个人层面
57. 培训项目设计的原则不包括()。
 A. 可操作性原则 B. 职业发展性原则
 C. 因材施教原则 D. 反馈及强化性原则
58. 培训成果不包括()。
 A. 研究成果 B. 认知成果 C. 技能成果 D. 情感成果
59. 培训有效性评估的技术不包括()。
 A. 泰勒模式 B. 层次评估法
 C. 投入产出法 D. 目标导向模型法
60. 层次评估法中学习评估的方式不包括()。
 A. 书面测验 B. 模拟情境 C. 投射测验 D. 操作测验
61. 以下关于案例分析法的表述,不正确的是()。
 A. 它包括描述评价型和分析决策型两种
 B. 描述评价型对案例进行事后分析,提出“亡羊补牢”性的建议
 C. 描述评价型能更加有效地培养学员分析决策、解决问题的能力
 D. 分析决策型只介绍某一待解决的问题,由学员分析并提出对策
62. 在态度型培训法中,行为模仿法不适宜于()的培训。
 A. 高层管理人员 B. 基层管理人员
 C. 中层管理人员 D. 一般生产人员
63. 针对()的培训与开发,应采用头脑风暴法、形象训练法和等价变换思考等培训方法。
 A. 基础理论知识 B. 创造性 C. 解决问题能力 D. 技能性
64. 培训激励制度的主要激励对象,不包括对()的激励。
 A. 企业员工 B. 培训师 C. 部门主管 D. 企业自身
65. 在选择绩效考评方法时,应当充分考虑的重要因素不包括()。
 A. 工作适用性 B. 管理成本 C. 工作实用性 D. 成果效用

66. 绩效反馈的主要目的是()。
- A. 改进绩效
B. 指出员工的不足
C. 激励员工
D. 提供更好的工作方法
67. 绩效管理的最终目标是()。
- A. 提高组织工作效率
B. 改善组织工作氛围
C. 为员工的发展提供平台
D. 促进企业与员工共同发展
68. ()主导型绩效考评,以考评员工的潜质为主,着眼于“他这个人怎么样”。
- A. 品质
B. 特征
C. 行为
D. 结果
69. 行为锚定等级评价法是将()和等级评价有效地结合在一起,通过行为等级评价表来评价员工。
- A. 关键事件
B. 绩效标准
C. 胜任特征
D. 工作行为
70. 结果导向型的绩效考评方法的基础是()。
- A. 实际产出
B. 计划产出
C. 工作成效
D. 劳动成果
71. 薪酬的非货币形式不包括()。
- A. 员工福利
B. 表彰嘉奖
C. 荣誉称号
D. 奖章授勋
72. 从其所涉及的范围和内容来看,薪酬战略不包括薪酬的()。
- A. 决定标准
B. 支付结构
C. 增长水平
D. 管理机制
73. 工作岗位评价结果有多种表示形式,但不包括()。
- A. 分值形式
B. 排序形式
C. 等级形式
D. 比例形式
74. ()是指岗位测评结果的前后一致性程度。
- A. 信度
B. 效度
C. 标度
D. 精度
75. 岗位评价标准不包括()。
- A. 指标分级标准
B. 指标量化标准
C. 定性标准
D. 方法标准
76. 在岗位评价的方法中,因素比较法是由()衍化而来。
- A. 分类法
B. 分值法
C. 排序法
D. 评分法
77. 下列关于职工代表大会制度的说法,错误的是()。
- A. 非国有企业主要实行民主协商制度
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
78. 职工通过组织一定的代表性机构参与企业管理的形式称为()。
- A. 组织参与
B. 岗位参与
C. 个人参与
D. 合理化建议
79. 职工代表大会的职权不包括()。
- A. 推荐选举权
B. 审议建议权
C. 重大决策权
D. 审议决定权
80. 工作时间的种类不包括()。
- A. 标准工作时间
B. 不定时工作时间
C. 缩短工作时间
D. 灵活性工作时间
81. 在没有成立工会组织的企业中,集体合同由()与企业签订。
- A. 职工代表
B. 企业人事部门
C. 法人代表
D. 职工所在部门负责人

82. 劳动行政部门在收到集体合同文本之日起()内未提出异议的,集体合同即行生效。

- A. 7日 B. 10日 C. 15日 D. 20日

83. ()是指以劳动者完成一定劳动定额为标准的工作时间。

- A. 标准工作时间 B. 不定时工作时间
C. 计件工作时间 D. 综合计算工作时间

84. 在工伤事故分类中,按照事故类别可以划分为()类别。

- A. 10个 B. 15个 C. 20个 D. 30个

85. 劳动能力鉴定中,对生活自理障碍的等级鉴定,不包括()。

- A. 生活大部分不能自理 B. 生活完全不能自理
C. 生活少部分不能自理 D. 生活部分不能自理

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. 根据宏观经济学基本原理,社会就业总量取决于()。

- A. 总供给水平 B. 工资
C. 总需求水平 D. 均衡国民收入
E. 劳动力数量

87. 下列对失业所造成的影响,表述正确的有()。

- A. 失业造成家庭生活困难
B. 失业有利于国民收入的增长
C. 失业造成劳动力资源的优化配置
D. 失业是劳动力资源浪费的典型形式
E. 失业直接影响劳动者精神需要的满足程度

88. 法律通常将自然人分为()。

- A. 丧失行为能力的人 B. 限制劳动行为能力的人
C. 无劳动行为能力的人 D. 部分劳动行为能力的人
E. 完全劳动行为能力的人

89. 一般战略控制标准包括()。

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

90. 与消费者市场相比,产业市场具有的显著特点包括()。

- A. 供给具有派生性 B. 供给缺乏弹性
C. 需求有较大的波动性 D. 专业人员购买
E. 购买者集中在少数地区

91. 满足成就需要的行为包括()。

- A. 发现和使用更好的方法完成工作
B. 比竞争者更出色
C. 实现或者超越一个难以达到的目标
D. 解决一个复杂问题
E. 影响他人并改变他们的态度和行为

92. 人的发展特征包括()。

- A. 充分发展的可能性
B. 全面发展的阶段性
C. 发展方向的多样性
D. 充分发展的长期性
E. 发展结果的差异性
93. 人力资源开发的具体目标, 包括()。
- A. 个体人力资源开发
B. 企业人力资源开发
C. 劳动人事部门人力资源开发
D. 教育部门人力资源开发
E. 卫生医疗部门人力资源开发
94. 岗位劳动规则包括()。
- A. 组织规则
B. 岗位规则
C. 行为规则
D. 时间规则
E. 安全规则
95. 工作说明书中岗位的基本资料, 包括()等识别信息。
- A. 岗位名称
B. 工作权限
C. 岗位等级
D. 定员标准
E. 工作内容
96. 以下关于工作说明书的说法, 正确的是()。
- A. 内容可繁可简, 结构形式呈现多样化
B. 身体条件包括体格和体力两项要求
C. 资历是由工作经验和学历条件构成
D. 工作权限可以不必与工作责任相一致
E. 岗位职责主要包括职责概述和职责范围
97. 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. 岗位权限
E. 实行兼职作业的可能性
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. 各工种工序的工艺流程
C. 采用的典型设备和技术条件
D. 规定各类人员划分的方法和标准
E. 人员任职的国家职业资格标准(等级)
99. 人力资源费用支出控制的原则包括()。
- A. 及时性原则
B. 节约性原则
C. 适应性原则
D. 标准化原则
E. 合理化原则
100. 外部招募存在的不足包括()。
- A. 进入角色慢
B. 决策风险小
C. 招募成本高
D. 影响内部员工积极性
E. 筛选难度大、时间长
101. 笔试不能全面考察应聘者的()。
- A. 工作态度
B. 品德修养
C. 管理能力
D. 操作能力
E. 文字表达能力
102. 提高笔试有效性应注意的问题包括()。
- A. 命题恰当
B. 确定评阅计分规则
C. 学历水平相当
D. 阅卷以及成绩复核
E. 经历大致相同

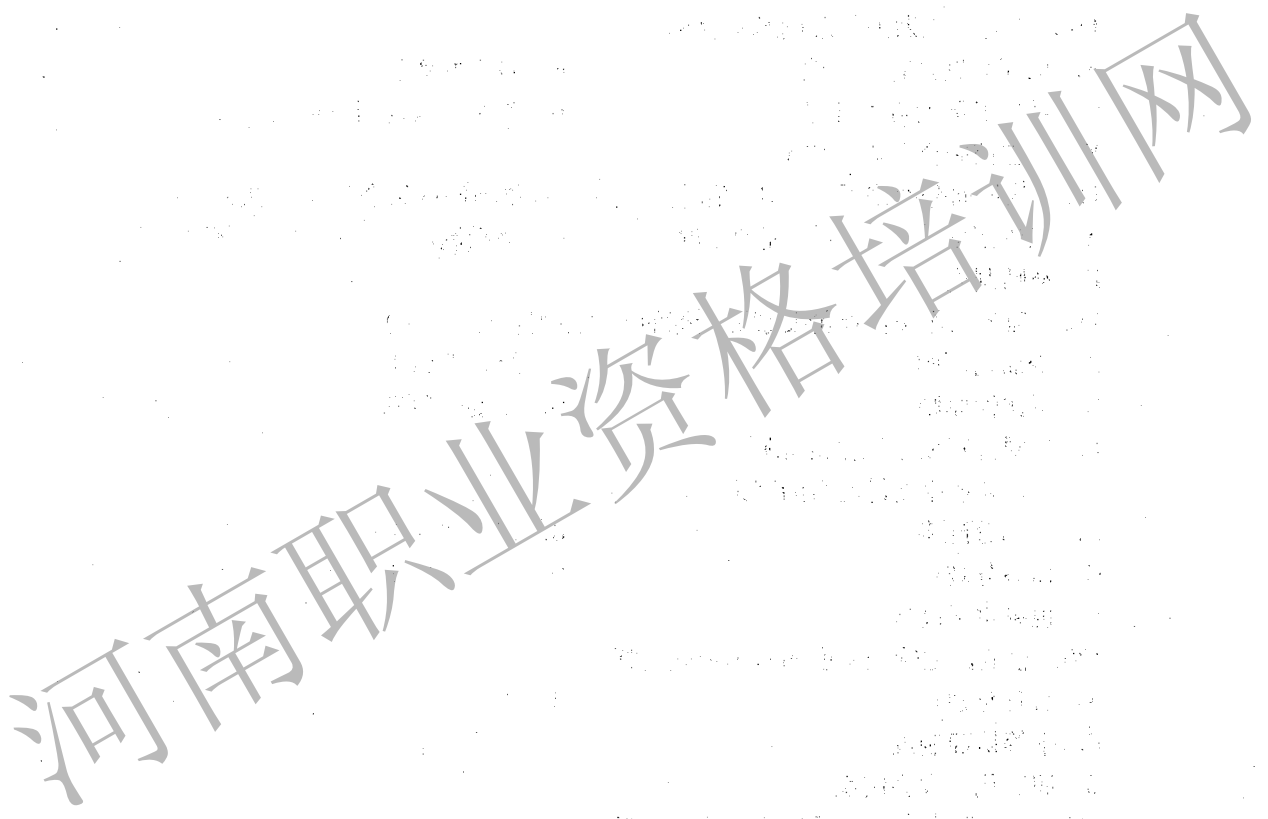
- A. 被考评者的绩效开发
C. 考评者管理能力开发
E. 过程与成果全面开发
- B. 绩效管理的系统开发
D. 企业组织的绩效开发
114. 行为锚定等级评价法的优点有()。
- A. 考评更加精准
C. 反馈功能较好
E. 实施的费用低
- B. 考评标准明确
D. 考评维度清晰
115. 绩效受多方面因素的影响,其中个人行为和工作表现的影响因素包括()。
- A. 企业外部环境
C. 企业内部因素
E. 国内政治局势
- B. 个人生理条件
D. 个人心理条件
116. 企业员工薪酬管理的基本目标包括()。
- A. 保证薪酬具有竞争性
C. 对员工贡献给予肯定
E. 合理控制企业人工成本
- B. 吸引并留住优秀人才
D. 使员工及时得到回报
117. 从横向分类来看,企业薪酬制度是由多种单项制度组合而成,包括()。
- A. 工资制度
B. 福利制度
C. 奖励制度
D. 津贴制度
E. 补贴制度
118. 确定工作岗位评价要素和指标的基本原则包括()。
- A. 少而精原则
C. 可比性原则
E. 界限清晰便于测量的原则
- B. 综合性原则
D. 重要性原则
119. 影响企业支付能力的因素有()。
- A. 劳动分配率
C. 损益分歧点
E. 税率水平高低
- B. 销货劳动生产率
D. 实物劳动生产率
120. 企业民主管理制度的基本形式包括()。
- A. 合理化建议
C. 平等协商制度
E. 职工代表大会制度
- B. 职工大会
D. 质量小组
121. 企业民主管理的平等协商形式包括()。
- A. 民主对话
B. 民主议事
C. 民主质询
D. 民主选举
E. 民主咨询
122. 员工满意度调查应围绕()等方面进行全面评估。
- A. 薪酬
B. 工作
C. 环境
D. 机遇
E. 管理
123. 一个地区最低工资标准的确定需要考虑的因素包括()。
- A. 职工平均工资
C. 经济发展水平
E. 个人缴纳社会保险费
- B. 住房公积金
D. 社会救济金

124. 用人单位内部劳动规则的特点包括()。

- A. 制定主体的特定性
- B. 属于劳动关系的协议
- C. 企业和劳动者共同的行为规范
- D. 企业经营权与职工民主管理权相结合的产物
- E. 是定期的书面合同,其生效需经过特定程序

125. 集体合同也具有一般协议的()等特征。

- A. 合法性
- B. 主体平等性
- C. 内容一致性
- D. 客体平等性
- E. 法律约束性



2014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16分,第2小题12分,共28分)

1. 行为导向型的主观和客观考评方法有哪些?(16分)
2. 简述制定企业奖金制度的基本程序。(12分)

二、计算题(本题共18分。先根据题意进行计算,然后进行必要的分析,只有计算结果没有计算过程不得分)

某大型企业人力资源部组成了定员核定小组,正在核定该企业后勤服务系统的定岗定员标准。该企业下属的医务所现有编制定员人数12人,包括正、副所长各1人,医师7人,医务辅助人员2人,勤杂人员1人。此外,该医务所实行标准工时制度。即每周一至周五,每天上午8:00~12:00,下午13:00~17:00应诊,中午休息。

定员核定小组随机抽取了该所10个工作日每天就诊人数的原始记录,如表1所示。同时,根据岗位工作日写实和工作抽样等方面采集到的资料,得到以下数据:医生平均的制度工作时间利用率为90%,每位患者的平均诊治时间为20分钟,医务辅助和勤杂人员岗位的工作负荷量均在85%以上,该两类岗位人员定员达到先进合理的要求。

表1 医务所就诊人数统计表

日期	8/1	25/2	15/3	23/5	25/7	8/8	27/9	9/10	8/11	21/12
就诊人数	104	106	100	104	101	101	101	100	103	100

根据上述信息资料计算:

- (1) 该医务所平均每天就诊的患者人数。(4分)
- (2) 在各种条件正常的情况下,请采用概率推断法,在可靠性为95%的前提下($\mu = 1.6$),计算该医务所每天必须安排几名医生应诊。(10分)
- (3) 根据该医务所实际工作任务量,确定该所的定员人数。(4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18分,共54分)

1. 某大型企业过去5年一直没有招聘,今年决定招聘一批新员工,在对应聘人员的选拔过程中,为了有效评定应聘者的能力特征和发展潜力,公司决定采用心理测试方式对应聘者进行心理测评。

- (1) 应用心理测试法进行人员招聘时,需注意哪些基本要求?(8分)
- (2) 对应聘人员进行能力测试时,可采用哪些情境模拟测试方法?(8分)

2. 某公司是一家高科技生产企业,随着公司生产规模和市场范围的不断扩大,现有员工的综合素质无法满足公司发展的需要。针对公司频频出现的技术问题和管理部门管理不到位等一系列问题,全面提升员工技能素质,公司决定定期举办专门的培训来解决这些问题。为了更好地完成所预定的目标,公司有关领导请负责培训的主管尽快制定出一份详细的公司培训计划方案。

请结合本案例,说明该公司培训计划方案应包括哪些内容?(16分)

3. 去年年初,某民营企业的400多名员工,集体联合起来抗议企业没有重视工人的工作环境。工人们看过环境保护部门的检测报告,知道企业的生产条件没有达标,对工人身体是有危害的。但该企业没有成立工会,而且工人大多数文化层次比较低,对法律方面了解甚少。正好,负责他们这一片的商会代表高某因事来到该企业,而且高某为人比较热心,

和企业的大部分职工都非常熟悉，对法律也非常了解。有一部分工人就建议让高某来代替工人和企业签订了一份集体合同，从而督促企业在短时间整改工人的工作环境。企业最终也同意了，由高某和企业的副总经理签订了一份集体合同。

请依据我国现行劳动法律法规，对本案例作出评价。(18分)

河南职业资格培训网

2014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)

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

(二)多项选择题(第9~16题)

9ABCD 10CBD 11AD 12CD 13BC 14CD 15BC 16AD

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. A 【考点】就业的含义

【解析】就业包含以下三层含义：①劳动就业的主体是有劳动能力和就业要求的人，能够参加某种劳动，劳动能力的重要条件之一是必须达到法定最低就业年龄。我国《劳动法》第十五条规定，禁止用人单位招用未满16周岁的未成年人。未达到法定最低就业年龄的人，一般可以视为无劳动能力，不能以自己的行为行使劳动权利，承担劳动给付的义务。②所从事的劳动为有酬劳动，既可以是劳动报酬，也可以是经营收入。③所参加的劳动属于社会劳动，对社会有益。只有同时具备上述三个条件，才可以称为就业。

27. B 【考点】货币政策的概念

【解析】货币政策是指政府以控制货币供应量为手段，通过调节利率来调节总需求水平，以促进充分就业、稳定物价和经济增长的一种宏观经济管理对策。

28. A 【考点】劳动法的体系的含义

【解析】劳动法的体系是指劳动法的各项具体劳动法律制度的构成和相互关系。我国劳动法的体系是根据劳动关系法律调整的特点和内容而构成的，《劳动法》的颁布和实施，使我国劳动法的体系趋于完善。

29. A 【考点】劳动法的监督检查制度与其他各项劳动法律制度的区别

【解析】劳动法的监督检查制度与其他各项劳动法律制度的区别主要体现在以下方面：①其他各项劳动法律制度主要规定劳动关系的内容、运行规则和调整原则与方式，而劳动法的监督检查制度主要是规定以何种手段实现和保证各项劳动法律制度的实施；

②其他各项劳动法律制度是劳动监督检查实施时确定监督检查客体的行为合法与否的标准以及对违法情况进行处理的法律依据,而劳动监督检查制度是实施劳动监督检查的职权划分和行为规则;③劳动监督检查制度既独立于其他各项劳动法律制度之外,同时又是其他各项劳动法律制度的组成部分,即各项劳动法律制度的范围与劳动监督检查制度的范围是一致的。

30. B 【考点】顾客力量分析的内容

【解析】顾客力量的分析是企业特定经营环境分析的重要内容。它包括企业产品消费群体分析、顾客购买动机分析等。有时还要分析顾客消费承受能力。

31. A 【考点】市场分类的标准和方法

【解析】市场分类的标准和方法很多,主要有以下几种:①按交换对象不同可分为商品市场、服务市场、技术市场、金融市场、劳动力市场和信息市场等;②按照买方的类型可分为消费者市场和组织市场;③按照活动范围和区域不同可分为世界市场、全国性市场、地方市场等。

32. B 【考点】企业实力的含义

【解析】影响销售渠道选择的企业因素包括企业实力、企业销售能力、企业服务能力、企业控制能力。其中,企业实力是指企业的声誉、人力、财力和物力。若企业的实力较强,可选择较短的销售渠道,可自由选择各类中间商,甚至可以建立自己的销售系统,直接销售;反之,若企业的实力较弱,则需要选择较长的销售渠道。

33. C 【考点】社会学习理论的创始人

【解析】社会学习理论的创始人班杜拉做了大量研究,证明人们可以向其他人学习,即观察学习。这种学习是学习者在社会情境中观察别人行为表现以及行为后果(得到奖励或惩罚),是间接学习的历程。这种学习称为模仿,模仿对象称为楷模或榜样。

34. B 【考点】领导情境理论的观点

【解析】在赫塞与布兰查德开发的领导情境理论中,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。

35. A 【考点】心理测验内容的分类

【解析】心理测验按测验的内容可分为两大类:①能力测验。由于心理学常把能力分为实际能力和潜在能力两大类,故能力测验分为成就测验(即判断个人在某方面所表现出来的实际能力)和性向测验(即判断个人将来有可能表现出来的潜在能力)。②人格测验,主要测量性格、气质、兴趣、态度、情绪、动机、价值观等个性心理特征,亦即个性中除能力以外的部分。

36. B 【考点】组织开发的含义

【解析】组织开发是提高组织能力的一套技术措施,其基本目标是改变组织氛围、组织环境和组织文化。组织开发的基本出发点是改善整个组织的职能,一旦整个组织的战略决定后,其中必定包括组织开发与管理开发。

37. D 【考点】员工的基本特征

【解析】员工的基本特征包括:①员工不仅有生理性的行为,而且有生理性的需要;②员工不仅有心理性的行为,而且有心理性的需要;③员工不仅有社会性的行为,而且具有社会性的需要;④员工不仅有道德性的行为,而且具有道德性的需要。

38. D 【考点】人力资源管理的基本原则

【解析】企业人力资源管理活动必须体现“能位匹配”的基本原理和要求，“能”即人员的能力、才能，“位”是指工作岗位，“匹配”是指相对应、相一致，人员的能力必须同工作岗位的要求相对应、相一致，即保持完全动态的“能位匹配”才能双赢，既提高了人员与岗位的隶属度，保证了岗得其人，又实现了人得其位、人尽其才、适才适所。

39. A 【考点】工作岗位分析的准备阶段

【解析】A项，在工作岗位分析程序的准备阶段，设计岗位调查方案时，调查方式方法的确定，要从实际出发，在保证质量的前提下，力求节省人力、物力和时间，能采用抽样调查、重点调查方式，就不必进行全面调查。

40. A 【考点】传统的核定定员人数的方法

【解析】某工种生产产品的品种单一、变化较小而产量较大时，宜采用产量定额来计算人数。如计划期任务是按年规定的，而产量定额是按班规定的，可采用的公式为：

$$\text{定员人数} = \frac{\sum \text{每种产品年总产量} \times \text{单位产品工时定额}}{\text{年制度工日} \times 8 \times \text{定额完成率} \times \text{出勤率}}$$

41. B 【考点】企业定员的新方法

【解析】企业定员的新方法包括：①运用数理统计方法对管理人员进行定员；②运用概率推断确定经济合理的医务人员人数；③运用排队论确定经济合理的工具保管员人数；④运用零基法确定二、三线人员定员人数，即零基定员法。

42. A 【考点】定员标准的总体编排

【解析】A项，附录有两种：①标准的附录，它是标准不可分割的组成部分。标准的附录，不仅在前言、正文中提到，而且在附录编号后加括号注明。②提示的附录，它给出本标准有关的附加信息，排列在标准的附录之后。

43. B 【考点】编制定员标准的原则

【解析】编制定员标准的原则有：①定员标准水平要科学、先进、合理；②依据要科学；③方法要先进；④计算要统一；⑤形式要简化；⑥内容要协调。

44. A 【考点】审核人力资源费用预算的基本程序

【解析】在审核下一年度的人工成本预算时，首先要检查项目是否齐全，尤其是那些子项目。比如工资项目下的工资、加班工资、轮班津贴、岗位津贴、奖金等，各企业不同的情况有不同的子项目；再如基金项目下，劳动保险福利基金、养老储备金、员工医疗费、失业保险费、日常教育基金、住房基金、工会基金等，这些子项目一般都是根据国家有关规定设置的；其他项目下一般是指属于人力资源管理费用范围，而又不属于工资与基金项目下的费用，如非奖励基金的奖金，还有一些其他社会费用等。A项，员工医疗费和失业保险费属于基金项目下的费用。

45. A 【考点】审核人工成本预算的方法

【解析】费用预算的审核，实质是对企业人员的结构和数量的审核，因为人工成本的总预算是由人力资源规划和企业人员工资水平两个重要因素决定的。

46. D 【考点】人力资源费用支出控制的程序

【解析】人力资源管理费用即企业在一个生产经营周期(一般为一年)内，人力资源部门的全部管理活动的费用支出。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. B 【考点】内部招募的主要方法

【解析】一般来说，布告法经常用于非管理层人员的招聘，特别适合于普通职员的招聘。布告法的优点在于让企业更为广泛的人员了解到此类信息，为企业员工职业生涯的发展提供了更多的机会，可以使员工脱离原本不满意的工作环境，也促使主管更加有效地管理员工，以防本部门员工的流失。

48. C 【考点】外部招募的主要方法

【解析】猎头公司往往对单位及其人力资源需求有较详细的了解，对求职者的信息掌握较为全面，猎头公司在供需匹配上较为慎重，其成功率比较高。

49. B 【考点】面试的方法

【解析】根据面试的结构化程度，可分为结构化面试和非结构化面试。其中，结构化面试是在面试之前，已经有一个固定的框架或问题清单，面试考官根据框架控制整个面试的进行，按照设计好的问题和有关细节逐一发问，严格按照这个框架对每个应聘者分别进行相同的提问。这种面试的优点是对所有应聘者均按同一标准进行，可以提供结构与形式相同的信息，便于分析、比较，减少主观性，同时有利于提高面试的效率，且对面试考官的要求较少。缺点是谈话方式过于程式化，难以随机应变，所收集的信息的范围受到限制。

50. B 【考点】心理测试的类型

【解析】心理测试主要包括人格测试、兴趣测试、能力测试、情境模拟测试。其中，能力测试是用于测定从事某项特殊工作所具备的某种潜在能力的一种心理测试。

51. A 【考点】招聘成本效益评估

【解析】成本效益评估是对招聘成本所产生的效果进行的分析。它包括招聘总成本效益分析、招募成本效益分析、人员选拔成本效益分析、人员录用成本效益分析等。具体计算公式分别为：①总成本效益 = 录用人数/招聘总成本；②招募成本效益 = 应聘人数/招募期间的费用；③选拔成本效益 = 被选中人数/选拔期间的费用；④录用成本效益 = 正式录用人数/录用期间的费用。

52. B 【考点】信度评估系数种类

【解析】常用的信度评估系数包括：①稳定系数，是指用同一种测试方法对一组应聘者在两个不同时间进行测试的结果的一致性。②等值系数，是指对同一应聘者使用两种对等的、内容相当的测试其结果之间的一致性。③内在一致性系数，是指把同一（组）应聘者进行的同一测试分为若干部分加以考察，各部分所得结果之间的一致性。

53. B 【考点】改进过细劳动分工的方法

【解析】改进过细劳动分工的方法包括扩大业务法、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。其中，充实业务法是将工作性质与负荷不完全相同的业务重新进行分工的方法。

54. D 【考点】劳动环境优化的内容

【解析】劳动环境优化的内容包括照明与色彩、噪声、温度与湿度、绿化。其中，绿化不仅能改善工厂的自然环境，还能为劳动环境中各种因素的优化起到辅助作用。

55. A 【考点】四六工作制的内涵

【解析】多班制主要是指每天组织4个或4个以上工作班轮番进行生产的轮班制度。主要有：①四八交叉，又称四班交叉作业，是指在一昼夜24小时内组织4个班生产，每班工作8小时，前后两班之间的工作时间相互交叉；②四六工作制，即每一个工作日

- 由原来组织三班生产，改为四班生产，每班由8小时工作制改为6小时工作制；③五班轮休制，即五班四运转，它是员工每工作10天轮休2天的轮班制度。
56. B 【考点】培训需求循环评估模型的分层
【解析】循环评估模型，是指对于员工培训需求提供一个连续的反馈信息流，以用来周而复始地估计培训需求。培训需求循环评估模型需要解决三个层次的问题，包括：①组织整体层面的分析；②作业层面的分析；③个人层面的分析。
57. A 【考点】培训项目设计的原则
【解析】培训项目设计的原则包括：①因材施教原则；②激励性原则；③实践性原则；④反馈及强化性原则；⑤目标性原则；⑥延续性原则；⑦职业发展性原则。
58. A 【考点】培训成果评估的五项重要指标
【解析】培训成果包括五种类型：①认知成果，被用来判断受训者对于培训项目所强调的原则、事实、技术、程序和流程的熟悉程度。②技能成果，包括技能的获得或学习与技能的应用(技能转化)两个方面的内容。③情感成果，包括受训者的态度和动机两个方面的内容。④效果性成果，用来判断培训项目给企业带来的回报。⑤投资净收益，即对培训所产生的货币收益与培训成本进行比较之后，企业从培训项目中所获得的价值。
59. C 【考点】培训有效性评估的技术
【解析】培训有效性评估的技术分为以下几种：①泰勒模式，培训评估的首要任务就是确定培训是否达到培训目标，其理论依据是泰勒的目标评估模式；②层次评估法，其着重点在于通过把培训效果分层次进行评估，层层递进；③目标导向模型法，其评估重点是受训者个人能力和素质的提高程度，重视的是受训者的培训需求而不是公司或者培训者的培训需求。
60. C 【考点】培训学习评估的方式
【解析】层次评估法中，学习评估的方式有：①书面测验，用来了解学员对专业知识的理解程度；②模拟情境，即在课后设计一些工作中的模拟情境，以观察学员是否能正确应用所学的相关知识与技巧；③操作测验；④学前、学后比较，即在课前先自我测试对于授课内容的了解程度，然后在上完课后再做一次测试，课前、课后差异的比较，能看出学习的成果。
61. C 【考点】案例分析法的类型
【解析】案例分析可分为两种类型：①描述评价型，即描述解决某种问题的全过程，包括其实际后果不论成功或失败。这样，留给学员的分析任务只是对案例中的做法进行事后分析，以及提出“亡羊补牢”性的建议。②分析决策型，即只介绍某一待解决的问题，由学员去分析并提出对策。本方法能更有效地培养学员分析决策、解决问题的能力。C项表述的是分析决策型。
62. A 【考点】行为模仿法的适用范围
【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。
63. B 【考点】培训方法的适用性
【解析】培训方法是为了有效地实现培训目标而挑选出的手段和技法。它必须与教育培

训需求、培训课程、培训目标相适应，同时，它的选择必须符合培训对象的要求。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进行分类，与创造性培训相适应的培训方法有头脑风暴法、形象训练法和等价变换的思考方法等。

64. B 【考点】培训激励制度的激励对象

【解析】企业培训制度的主要目的是激励各个利益主体参加培训的积极性。培训激励制度包括三个方面：①对员工的激励；②对部门及其主管的激励；③对企业的激励。

65. D 【考点】选择绩效考评方法的影响因素

【解析】为了保证考评方法的科学有效，在选择确定具体的绩效考评方法时，应当充分考虑以下三个重要因素：①管理成本。管理成本包括考评方法的研制开发的成本、执行前的预付成本和实施应用成本。在管理成本之外，还存在着隐含成本。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。即考评方法、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。

66. A 【考点】绩效反馈的目的

【解析】绩效反馈主要的目的是为了改进和提高绩效，被考评者应当知道自己在过去的工作中取得了何种进步，自己在哪些方面还存在不足，有待在今后的工作中加以改进提高。

67. D 【考点】绩效管理的最终目标

【解析】绩效管理的最终目标是为了促进企业与员工的共同提高和发展，因此，每一轮绩效管理活动结束之前，各级主管都要将考评的结果反馈给每个被考评者，上下级之间对本期绩效管理活动作一次全面的回顾，总结经验，发扬成绩，纠正错误，以利再战。

68. A 【考点】绩效考评方法的分类

【解析】品质主导型的绩效考评，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。

69. A 【考点】行为锚定等级评价法的概念

【解析】行为锚定等级评价法即行为定位法、行为决定性等级量表法或行为定位等级法。这一方法是关键事件法的进一步拓展和应用。它将关键事件和等级评价有效地结合在一起。

70. A 【考点】结果导向型绩效考评方法的基础

【解析】由于采用的效标不同，从绩效管理的考评内容上看，绩效考评可以分为品质主导型、行为主导型和结果主导型三种类型。其中，结果导向型的考评方法是以实际产出为基础，考评的重点是员工工作的成效和劳动的结果。

71. A 【考点】薪酬的表现形式

【解析】薪酬有不同的表现形式：精神的与物质的、有形的与无形的、货币的与非货币的、内在的与外在的等。其中，薪酬的非货币形式包括：①表彰嘉奖；②荣誉称号；③奖章授勋。A项，员工福利属于薪酬的货币形式。

72. C 【考点】薪酬战略的内容

【解析】薪酬战略是企业管理人员根据具体的经营环境，可以选择的全部支付方式，这些支付方式对企业绩效和有效使用人力资源产生很大的影响，包括：①薪酬的决定标准；②薪酬的支付结构；③薪酬的管理机制。

73. D **【考点】**岗位评价结果的形式

【解析】岗位评价的结果可以是分值形式，也可以是等级形式，还可以是排顺序形式，但最重要的是岗位与薪酬的对应关系，这种对应关系可以是线性关系的，也可以是非线性关系的。

74. A **【考点】**信度的含义

【解析】信度是指测评结果的前后一致性程度，即测评得分可信赖程度的大小。效度是指测评本身可能达到期望目标的程度，也就是测评结果反映被评价对象的真实程度。

75. C **【考点】**岗位评价标准的构成

【解析】岗位评价标准是根据岗位调查、分析与设计以及初步试点的结果，在系统总结经验的基础上，由专家组对评价指标体系的构成，各类评价指标的衡量尺度以及岗位测量、评比的方法等所作的统一规定。岗位评价标准包括：①岗位评价指标的分级标准；②岗位评价指标的量化标准；③岗位评价的方法标准等。

76. C **【考点】**岗位评价的方法

【解析】岗位评价方法包括排列法、分类法、评分法、因素比较法。其中，排列法分为简单排列法(又称排序法)和选择排列法。在岗位评价的方法中，因素比较法是由排序法衍化而来的，是按要素对岗位进行分析和排序。

77. D **【考点】**职工代表大会制度的内涵

【解析】职工代表大会制度是企业职工行使民主管理的基本形式，是职工民主管理的组织参与的具体表现。职工代表大会依法享有审议企业重大决策，监督行政领导和维护职工合法权益的权力。D项，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。

78. A **【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，分别是：①组织参与。即职工通过组织一定的代表性机构参与企业管理，如职工代表大会制度。②岗位参与。职工通过在本岗位的工作和自治实现对管理的参与，如质量管理小组、班组自我管理、各类岗位责任制。③个人参与。职工通过其个人的行为参与企业管理，如各类合理化建议、技术创新等。岗位参与和个人参与是职工民主管理的直接形式，而组织参与则是间接形式，其参与管理的广度和深度是其他参与形式所不能比拟的。

79. C **【考点】**职工代表大会的职权

【解析】职工代表大会的职权包括：①审议建议权。对企业生产经营重大决策事项进行审查、咨询和建议。②审议通过权。对企业事关职工切身权利的重大事项，如工资、劳动安全卫生、相关管理规则等进行审查、讨论，并做出同意或否决的决议，从而维护和保障职工的合法权益。③审议决定权。对企业非直接生产经营而是属于职工利益的事项进行审议，并做出决定，交由企业执行。④评议监督权。评议监督企业各级管理人员，并提出奖惩和任免的建议。⑤推荐选举权。根据企业所有者的决定，民主推荐企业经营者或民主选举经营者。

80. D **【考点】**工作时间的种类

【解析】工作时间的种类包括：①标准工作时间，是指由国家法律制度规定的，在正常情况下劳动者从事工作或劳动的时间；②缩短工作时间，是指在特殊情况下，劳动者实行的少于标准工作时间长度的工作时间制度；③计件工作时间，以劳动者完成一定劳动定额为标准的工作时间，是标准工作时间的转化形式；④综合计算工作时间，是指因用人单位生产或工作特点，劳动者的工作时间不宜以日计算，需要分别以周、月、季、年等为周期综合计算工作时间长度的工时制度；⑤不定时工作时间，是指每日没有固定工时数的工时制度。

81. A 【考点】集体合同的特征

【解析】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，没有建立工会组织的，则由劳动者按照一定的程序推举的代表为其代表。

82. C 【考点】集体合同的审核期限和生效

【解析】劳动行政部门在收到集体合同后的15日内将审核意见书送达，集体合同的生效日期以《审核意见书》确认的日期为生效日期。劳动行政部门在收到集体合同的15日内未提出异议的，自第16日起，集体合同自行生效。

83. C 【考点】工作时间的种类

【解析】工作时间的种类包括：①标准工作时间；②缩短工作时间；③计件工作时间；④综合计算工作时间；⑤不定时工作时间。其中，计件工作时间以劳动者完成一定劳动定额为标准的工作时间，是标准工作时间的转化形式。

84. C 【考点】工伤事故的划分

【解析】工伤事故按伤害类别分为20种，具体是：物体打击；车辆伤害；机器工具伤害；起重伤害；触电；淹溺；灼烫；火灾；刺割；高处坠落；坍塌；冒顶片帮；透水；放炮；火药爆炸；瓦斯爆炸；锅炉和压力容器爆炸；其他爆炸；中毒窒息；其他伤害，如跌伤、冻伤等。

85. C 【考点】生活自理障碍的分级

【解析】劳动功能障碍分为十个伤残等级，最重的为一级，最轻的为十级。生活自理障碍分为三个等级，即生活完全不能自理、生活大部分不能自理和生活部分不能自理。

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. CD 【考点】就业量的决定因素

【解析】经济社会的总需求价格与总供给价格相等时的社会总需求，一般称为有效需求，亦称均衡国民收入。因而，社会就业总量取决于均衡国民收入，或者更准确地说，取决于总需求水平。如果总需求水平很高，当 N (N 为就业量)取某特定值时，总需求价格 D 总是大于总供给价格 Z ，那么，企业界全体就会竞相购买生产要素，扩大就业，直到 $D=Z$ 时为止。由此可见，一国的均衡国民收入和均衡就业量是同时被决定的。

87. ADE 【考点】失业的影响

【解析】失业现象既包括正常失业，也包括非正常失业。失业的影响有：①失业造成家庭生活困难；②失业是劳动力资源浪费的典型形式；③失业直接影响劳动者精神需要的满足程度。

88. BCE 【考点】自然人的分类

【解析】依据人的年龄、健康、智力和行为自由等事实要素，法律通常将自然人分为：
①完全劳动行为能力人，即身体健康，有完全行为自由，18周岁以上的男性劳动者；
②限制劳动行为能力人，主要包括16~18周岁的未成年人(禁止从事特别繁重的体力劳动的工种、岗位的工作等)、女性劳动者(在女职工禁忌劳动的工种或岗位被视为无劳动行为能力、在特定的生理时期不得安排从事某些特定的生产作业)、具有一定劳动能力的残疾人(只能从事与其劳动能力相适应的职业)、某些特定的疾病患者(不得从事特定的职业或岗位、工种的工作)、部分被依法限制行为自由的人(因违反某些特定规则，被依法限制执业资格的人等)；
③无劳动行为能力人，主要是指16周岁以下的未成年人(经过有权的机关批准，文娱、体育和特种工艺单位可以招用的未成年人除外)，以及完全丧失劳动能力的残疾人等。

89. AC 【考点】一般战略控制标准的分类

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

90. CDE 【考点】产业市场的特点

【解析】产业市场的特点有：①与消费者市场比较，购买者多为企业单位，数量较少，购买规模较大；②购买者往往集中在少数地区；③需求具有派生性；④需求缺乏弹性；⑤需求有较大的波动性；⑥专业人员购买；⑦互惠；⑧直接购买；⑨产业购买者往往通过租赁方式取得产业用品。

91. ABCD 【考点】满足成就需要的行为

【解析】满足成就需要的行为包括：①比竞争者更出色；②实现或者超越一个难以达到的目标；③解决一个复杂问题；④发现和使用更好的方法完成工作。E项属于满足权力需要的行为。

92. ACE 【考点】人的发展的特征

【解析】人的发展具有以下特征：①充分发展的可能性；②发展方向的多样性，个体与生俱来的差异是多样性发展的物质基础，纷繁复杂的社会需要是人的多样性发展的外在要求；③发展结果的差异性，体现在不同的发展方向、发展层次、个性特长等方面。

93. BCDE 【考点】人力资源开发的具体目标

【解析】人力资源开发的具体目标包括：①国家人力资源开发的目标；②劳动人事部门人力资源开发的目标；③教育部门人力资源开发的目标；④卫生医疗部门人力资源开发的目标；⑤企业人力资源开发的目标。

94. ABCD 【考点】岗位劳动规则的组成

【解析】岗位劳动规则包括：①时间规则。对作息时间、考勤办法、请假程序、交接要求等方面所作的规定。②组织规则。企业单位对各个职能、业务部门以及各层级组织机构的权责关系、指挥命令系统、所受监督和所施监督、保守组织机密等多项内容所作的规定。③岗位规则。即岗位劳动规范，它是对岗位职责、劳动任务、劳动手段和工作对象的特点、操作程序、职业道德等所提出的各种具体要求。④协作规则。企业单位对各个工种、工序、岗位之间的关系，上下级之间的连接配合等方面所作的规定。⑤行为规则，对员工的行为举止、工作用语、着装、礼貌礼节等所作的规定。

95. ACD 【考点】工作说明书中岗位的基本资料
【解析】工作说明书中岗位的基本资料包括岗位名称、岗位等级(即岗位评价的结果)、岗位编码、定员标准、直接上下级和分析日期等方面识别信息。
96. ABCE 【考点】工作说明书的内容要求
【解析】D项:为了确保工作的正常开展,必须赋予每个岗位不同的权限,但权限必须与工作责任相协调、相一致。
97. ABCE 【考点】工作岗位定员方法的内涵
【解析】工作岗位定员和单人操纵的设备岗位定员的方法基本相似,主要根据工作任务、岗位区域、工作量,并考虑实行兼作业的可能性等因素来确定定员人数。
98. ABCDE 【考点】行业定员标准的内容
【解析】行业定员标准应包括以下内容: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)。
99. ABC 【考点】人力资源费用支出控制的原则
【解析】人力资源费用支出控制的原则包括:①及时性原则。人力资源费用支出的控制,能及时发现费用预算与实际支出之间的差异,结合有关制度规定的标准及时调整、消除偏差,减少失控期间的损失。②节约性原则。在控制招聘、培训、劳动争议处理等人力资源管理费用支出时,通过切实有效的控制活动降低成本,使费用利用价值最大化。③适应性原则。随着时间的推移和内外部条件的变化,使人力资源费用支出控制能适应这种变化,并能在变化的条件下较好地发挥控制作用。④权责利相结合的原则。实施人力资源费用支出的控制时,严格把握各项费用的出处及去向,各部门以至于个人在享有使用费用权利的同时,也有责任充分利用,使之发挥作用。
100. ACDE 【考点】外部招募的不足
【解析】外部招募的不足包括:①筛选难度大、时间长;②进入角色慢;③招募成本大;④决策风险大;⑤影响内部员工的积极性。
101. ABCD 【考点】笔试的缺点
【解析】笔试的缺点是不能全面考察应聘者的工作态度、品德修养以及企业管理能力、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。
102. ABD 【考点】提高笔试的有效性应注意的问题
【解析】提高笔试有效性应注意以下几个问题:①命题是否恰当。命题是笔试的首要问题,命题恰当与否,决定着笔试考核的效度如何。②确定评阅计分规则。各个考题的分值,应与其考核内容的重要性及考题难度成比例。③阅卷及成绩复核。在阅卷和成绩复核时,关键要客观、公平,不徇私情。
103. AC 【考点】开放式提问的类型
【解析】开放式提问分为有限开放式和无限开放式。无限开放式提问没有特定的答复范

围,目的是让应聘者说话,有利于应聘者与面试考官进行沟通,如“谈谈你的工作经验”等问题。有限开放式提问要求应聘者的回答在一定范围内进行,或者对回答问题的方向有所限制。

104. ABC 【考点】人员录用的主要决策模式

【解析】人员录用的主要决策模式有以下三种:①多重淘汰式,每种测试方法都是淘汰性的,应聘者必须在每种测试中都达到一定水平,方能合格;②补偿式,不同测试的成绩可以互为补充,最后根据应聘者在所有测试中的总成绩做出录用决策;③结合式,有些测试是淘汰性的,有些是可以互为补偿的,应聘者只有通过淘汰性的测试之后,才能参加其他项目的测试,某些项目的测试成绩可以互为补充。

105. ABCE 【考点】招聘成本效益评估的分析指标

【解析】成本效益评估是对招聘成本所产生的效果进行的分析。它包括招聘总成本效益分析、招募成本效益分析、人员选拔成本效益分析、人员录用成本效益分析等。

106. ABDE 【考点】培训效果的评估方法

【解析】培训效果的评估方法主要包括:①问卷评估法。评价问卷没有统一的格式,题目也不固定。评估人员可根据评估目的、评估要求和评估重点自行设计。②360度评估。③访谈法。采取访谈方式或者集体讨论方式,通过面对面的交流分享、互相启发,往往能够达到意想不到的效果。④测验法。培训过程中,受训员工在参加培训前后各进行一次测验,可根据测评的结果进行对比分析。

107. ACD 【考点】讲授法的优点

【解析】讲授法的优点有:①传授内容多,知识比较系统、全面,有利于大面积培养人才;②对培训环境要求不高;③有利于教师的发挥;④学员可利用教室环境相互沟通;⑤学员也能够向教师请教疑难问题;⑥员工平均培训费用较低。B项,讲授法过程中,学员难以吸收、消化;E项,单项传授不利于教学双方互动。

108. ABCE 【考点】个别指导法的优点

【解析】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新员工可以从指导者处获取丰富的经验。D项,个别指导法不利于新员工的工作创新。

109. ABDE 【考点】与技能培训相适应的培训方法

【解析】与技能培训相适应的培训方法有实习或练习、工作传授法、个人指导法和模拟训练等。C项,项目指导法是与事实和概念的教育培训相适应的培训方法。

110. ABCD 【考点】需外出培训员工应做好的工作

【解析】为便于管理,需要外出培训的员工做好以下工作:①自己提出申请。如填写《员工外出培训申请表》,经部门同意后交人力资源部审核,按管理权限呈报企业领导审批,最后由人力资源部备案。②需签订员工培训合同,合同规定双方的责任、义务。③要注意外出培训最好不要影响工作,没有什么特殊情况,不宜提倡全脱产学习。外出学习在工作日的时间视同在公司上班,但要提供学习考勤、学习成绩单。

111. ACDE 【考点】培训激励制度的主要内容

【解析】培训激励制度的主要内容包括:①完善的岗位任职资格要求;②公平、公正、客观的业绩考核标准;③公平竞争的晋升规定;④以能力和业绩为导向的分配原则。

企业培训制度的主要目的是激励各个利益主体参加培训的积极性。

112. ABCE 【考点】绩效管理的四个环节

【解析】绩效管理包括四个环节：①目标设计。既包括作为结果的目标设计，比如数量、质量、成本、时间，也包括作为行为的目标设计，主要指员工在工作中表现出的态度、努力程度和能力等胜任特征。②过程指导。强调的是考核之前管理者对于员工的激励、反馈和辅导。③考核反馈。涉及结果和行为两个方面。④激励发展。它是将绩效管理评价的结果应用于实际的关键环节，包括绩效工资的设计方法和分配方式，以及根据考核结果发现的问题制订培训发展计划。

113. ABCD 【考点】绩效管理的应用开发阶段

【解析】应用开发阶段是绩效管理的终点，又是一个新的绩效管理工作循环的始点。绩效管理的应用开发阶段包括：①重视考评者绩效管理能力的开发；②被考评者的绩效开发；③绩效管理的系统开发；④企业组织的绩效开发。

114. ABCD 【考点】行为锚定等级评价法的优点

【解析】行为锚定等级评价法的优点有：①对员工绩效的考量更加精确。由于参与本方法设计的人员众多，对本岗位熟悉，专业技术性强，所以精确度更高。②绩效考评标准更加明确。评定量表上的等级尺度是与行为表现的具体文字描述——对应的，或者说通过行为表述锚定评定等级，使考评标准更加明确。③具有良好的反馈功能。评定量表上的行为描述可以为反馈提供更多必要的信息。④具有良好的连贯性和较高的信度。使用本方法是对被考评者使用同样的量表，对同一个对象进行不同时间段的考评，能够明显提高考评的连贯性和可靠性。⑤考评维度清晰，各绩效要素相对独立性较强，有利于综合评价判断。

115. ABCD 【考点】影响和制约工作绩效的因素

【解析】影响和制约工作绩效的因素是多方面的，其中，个人行为和工作表现的影响因素包括：①企业外部环境，包括资源、市场、客户、对手、机遇和挑战；②企业内部因素，包括资源、组织、文化和人力资源制度；③个人、体力、条件、性别、年龄、智力、能力、经验、阅历；④心理、条件、个性、态度、兴趣、动机、价值观、认识论。

116. ABCDE 【考点】企业薪酬管理的基本目标

【解析】企业薪酬管理的基本目标包括：①保证薪酬在劳动力市场上具有竞争性，吸引并留住优秀人才；②对各类员工的贡献给予充分肯定，使员工及时地得到相应的回报；③合理控制企业人工成本，提高劳动生产效率，增强企业产品的竞争力；④通过薪酬激励机制的确立，将企业与员工长期、中短期经济利益有机地结合在一起，促进公司与员工结成利益关系共同体，谋求员工与企业的共同发展。

117. ABCD 【考点】单项薪酬制度的类别

【解析】从横向分类来看，薪酬制度是各种单项薪酬制度的组合，这些单项薪酬制度包括：①工资制度，是薪酬制度中最基本的制度，它关系着员工的切身利益，也是吸引优秀人才的重要方面；②奖励制度，奖励性薪酬一般是指对员工超额劳动或工作高绩效的一种货币形式的劳动报酬；③福利制度，福利是企业对员工劳动贡献的一种间接补偿，是企业薪酬制度的一个重要的组成部分；④津贴制度，津贴是对员工额外的劳动消耗或因特殊原因而支付的劳动报酬，是员工薪酬的一种补充形式，是职工工资的

重要组成部分，是国家对工资分配进行宏观控制的手段之一。其中最主要的是工资制度。

118. ABCE 【考点】确定工作岗位评价要素和指标的基本原则

【解析】确定工作岗位评价要素和指标的基本原则包括：①少而精的原则。岗位评价要素及其指标的设计和选择应当尽量简化。②界限清晰，便于测量的原则。对每个要素以及所包含的具体的评价指标都要给出明确的定义，使其内涵明确、外延清晰、范围合理。③综合性原则。要素及其所属评价指标的设计，一定要符合“用尽量少的指标反映尽可能多的内容”的要求，将若干相近、相似的项目归结为同一个具有代表性的项目指标。④可比性原则。在岗位评价指标体系的总体设计上，一定要坚持可比性原则，可比性体现在不同岗位之间可以在时间上或空间上进行对比，各个不同岗位的任务可以在数量或质量上进行对比，各个不同岗位的评价指标可以从绝对数或相对数上进行对比等。

119. ABCD 【考点】影响企业支付能力的因素

【解析】影响企业支付能力的因素有：①实物劳动生产率，指某一时期内平均每一员工的产品数量，是衡量企业人工成本支付能力的一般尺度；②销货劳动生产率，指某一时期内平均每一员工的销货价值；③人工成本比率，指企业人工成本占企业销货额的比重；④劳动分配率，指企业人工成本占企业净产值（企业增加值或附加值）的比率；⑤附加价值劳动生产率，指平均每一员工生产的附加价值或净产值；⑥单位制品费用，指平均每件或每单位制品的人工成本；⑦损益分歧点，指企业利润为零时的销货额。

120. BCE 【考点】企业民主管理制度的基本形式

【解析】职工代表大会或职工大会制度与平等协商制度是企业民主管理制度的两种基本形式。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。

121. ACE 【考点】企业民主管理的平等协商形式

【解析】企业民主管理的平等协商形式包括：①民主对话。民主对话是由工会组织和职工代表与企业法定代表人或企业高级管理人员就双方关切的问题相互提问和解答、交换意见、相互理解，并形成一定协议的平等协商形式。②民主质询。工会组织和职工代表就企业的生产经营、技术管理、劳动报酬、工作时间和休息休假、保险福利、劳动安全卫生、女职工和未成年工特殊保护、职业技能培训、劳动合同管理、奖惩、裁员等事项中存在的问题，向企业行政机构或高级管理人员提出问题，要求其作出说明或答复的平等协商形式。③民主咨询。工会组织和职工代表就企业的生产经营、技术管理、劳动报酬、工作时间和休息休假、保险福利、劳动安全卫生、女职工和未成年工特殊保护、职业技能培训、劳动合同管理、奖惩、裁员等事项中出现的矛盾或存在的问题，由企业有关职能机构做出解释、提供资料，供工会组织和职工代表与企业行政机构或高级管理人员讨论，研究解决措施的平等协商形式。

122. ABCE 【考点】员工满意度调查的内容

【解析】员工满意度调查将分别对以下五个方面进行全面评估或针对某个专项进行详尽考核：①薪酬。薪酬是决定员工工作满意度的重要因素，它不仅能满足员工生活和工作的基本需求，而且还是公司对员工所做贡献的尊重。②工作。工作本身的内容在决

定员工的工作满意度中也起着很重要的作用，其中影响满意度的两个最重要的方面是工作的多样化和职业培训。③晋升。工作中的晋升机会对工作满意度有一定程度的影响，它会带来管理权力、工作内容和薪酬方面的变化。④管理。员工满意度调查在管理方面，一是考察公司是否做到了以员工为中心，管理者与员工的关系是否和谐；二是考察公司的民主管理机制，也就是说员工参与和影响决策的程度如何。⑤环境。好的工作条件和工作环境如温度、湿度、通风、光线、噪声、清洁状况以及员工使用的工具和设施，极大地影响着员工的满意度。

123. ABCE 【考点】确定最低工资标准考虑的因素

【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。

124. ACD 【考点】用人单位内部劳动规则的特点

【解析】用人单位内部劳动规则的特点包括：①制定主体的特定性。用人单位内部劳动规则以用人单位为制定主体，以用人单位公开、正式的行政文件为表现形式，只在本单位范围内适用。②企业和劳动者共同的行为规范。用人单位内部劳动规则是规范劳动过程中的企业与劳动者之间以及劳动者相互之间的关系。用人单位内部劳动规则所调整的行为是作为劳动过程组成部分的用工行为和劳动行为，既约束全体劳动者，又约束企业行政各职能部门和企业的各组成部分。③企业经营权与职工民主管理权相结合的产物。用人单位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决定的行使用工权的形式和手段。

125. ABE 【考点】一般协议的特征

【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。

由于集体合同是全体职工或职工代表大会讨论同意后，由工会或职工代表与用人单位订立的书面协议。因此，对于劳动者来说，除集体合同有特别规定外，集体合同的全部内容适用于企业内部全体职工。依法订立的集体合同对用人单位和劳动者具有约束力，这体现出集体合同效力的普遍性。在此案例中，制药分厂属于制药公司的一部分，受集体合同的约束和规范。因此，该制药公司的集体合同条款也适用于制药分厂。

《劳动合同法》第五十五条规定，用人单位与劳动者订立的劳动合同中劳动报酬和劳动条件等标准不得低于集体合同规定的标准。《集体合同规定》第六条规定，用人单位与职工个人签订的劳动合同约定的劳动条件和劳动报酬等标准，不得低于集体合同或专项集体合同的规定。可见，集体合同的法律效力高于劳动合同，集体合同对一般劳动合同具有准法规的效力，其所确立的劳动报酬、劳动条件等是一般劳动合同内容的基准。

劳动合同关于劳动者权益的规定，可以高于但不得低于集体合同标准，高于集体合同标准的部分有效，低于集体合同标准的部分无效。如果某项内容在劳动合同中没有规定但在集体合同中有规定，或者劳动合同的规定不明确或无效，集体合同的有关规定就成为劳动合同的内容。

根据《劳动合同法》相关规定，该制药分厂与技术工人签订的劳动合同中工资和无工间休息时间的条款都不符合集体合同的标准，这两条无效，应当按照集体合同的标准实行。综上所述，分厂应该给予技术工人补偿工资，分厂职工应该按照每个月不低于 2800 元的工资及保证每天的休息时间。

二、计算题(本题共 18 分。先根据题意进行计算, 然后进行必要的分析, 只有计算结果没有计算过程不得分)

根据信息资料计算:

(1) 该医务所平均每天就诊的患者人数。(4 分)

(2) 在各种条件正常的情况下, 请采用概率推断法, 在可靠性为 95% 的前提下($\mu = 1.6$) 计算该医务所每天必须安排几名医生应诊。(10 分)

(3) 根据该医务所实际工作任务量, 确定该所的定员人数。(4 分)

解: (1) 该医务所平均每天就诊的患者人数为:

$$\sum X/n = (104 + 106 + 100 + 104 + 101 + 101 + 101 + 100 + 103 + 100)/10 = 102(\text{人})。$$

(2) 由题意, 平均每天就诊人数的标准差为:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n}}$$

$$= [\sqrt{(104 - 102)^2 \times 2 + (106 - 102)^2 + (100 - 102)^2 \times 3 + (101 - 102)^2 \times 3 + (103 - 102)^2}]/10$$

$$= 2(\text{人})$$

在可靠性为 95% 的前提下, 该医务所每天就诊的患者人数为 $102 + 1.6 \times 2 \approx 106(\text{人})$, 该医务所每天必须安排的医生人数 = 该医务所每天诊病工作时间 / 每一医务人员实际工作时间 = $(106 \times 20) / (8 \times 60 \times 0.9) \approx 5(\text{人})$ 。

(3) 在核算出必要的医务人员人数后, 还应按比例配备辅助人员 2 人和勤杂工 1 人。最后初步核算出该医务所定员人数为: $5 + 2 + 1 = 8(\text{人})$ 。

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 18 分, 共 54 分)

1. 请结合本案例, 回答以下问题:

(1) 应用心理测试法进行人员招聘时, 需注意哪些基本要求?(6 分)

(2) 对应聘人员进行能力测试时, 可采用哪些情景模拟测试方法?(12 分)

答: (1) 心理测试是指通过一系列手段, 将人的某些心理特征数量化, 以此来衡量应聘者的智力水平和个性方面差异的一种科学测量方法, 其结果是对应聘者的能力特征和发展潜力的一种评定。在应用各种心理测试方法时, 应当注意达到以下几点基本要求:

① 要注意对应聘者的隐私加以保护

应聘者的各项能力、人格特征和兴趣特征属于应聘者的个人隐私。在未征得应聘者同意之前, 不能公布应聘者的心理测试结果。如果应聘者未通过心理测试, 招聘人员应该将测试结果报告退还给应聘者。

② 要有严格的程序

从心理测试的准备到心理测试的实施, 以至于最后的心理测试结果的评判, 都要遵循严格的程序来进行。负责人必须经过专业的心理测试培训, 必要时, 可请专业人员协助工作。

③ 心理测试的结果不能作为唯一的评定依据

这种评定结果根据单位的具体情况不同, 在单位决策时, 参考的程度不同。心理测试可以和面试、笔试等方式同时进行, 结合多种方法, 作出客观评价, 不能将心理测试作为唯一的评定依据。

(2) 情境模拟测试是一种常用的能力测试方法。各个单位可以根据自己的实际情况, 自

行设计一些情境模拟题目进行测试。情境模拟测试的方法有很多,如公文处理模拟法、无领导小组讨论法、决策模拟竞赛法、访谈法、角色扮演、即席发言、案例分析法等。其中最常用的情境模拟方法有以下三种:

①公文处理模拟法

公文处理模拟法又称公文筐测试,它是经过多年实践检验的一种有效的管理人员的测评方法。具体步骤如下:

a. 发给每个被测者一套文件汇编(由15~25份文件组成),这些文件经常会出现在管理人员的办公桌上。

b. 向被测者介绍有关的背景材料,然后告诉被测者,他现在就是这个岗位上的任职者,负责全权处理文件篓里的所有公文材料。因此,每个被测者都留下一沓笔记、备忘录、信件等,这是每个被测者工作成效的最好纪录。

c. 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。最常见的考评维度有七个,即个人自信心、企业领导能力、计划安排能力、书面表达能力、分析决策能力、敢担风险倾向与信息敏感性。总之,应当将被测者的岗位胜任能力与远程发展潜质作为测评重点。

为保证测试的有效性,这些文件的编写要逼真、准备,应以单位的存档文件、记录、函电、报告以及现场调查收集的信息作素材来提炼加工。

②无领导小组讨论法

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,其中隐含有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,是由几位考官给每一个被测者评分。根据每人在讨论中的表现及所起作用,考官按既定维度予以评分。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)的行为来表现的。

③角色扮演法

角色扮演法是一种主要用来测评被测者人际关系处理能力的情境模拟测试法。它要求被测者扮演一个特定的管理角色来处理日常管理问题,借此可以了解被测者的心理素质和潜在能力。在这种活动中,主考官设置一系列管理背景中的尖锐的人际矛盾与人际冲突,要求被测者扮演某一角色并进入角色情境,去处理各种问题和矛盾。主考官通过对被测者在不同人员角色的情境中所表现出来的言语和非言语行为及行为的有效性进行观察和记录,并对行为的有效性进行评定,从而测评其相关素质。

2. 请结合本案例,说明该公司培训项目计划方案应包括哪些主要内容。(18分)

答:培训方案是对某一个或少数几个培训需求要点的操作性细化方案,反映了组织对该培训项目的基本意图与期望。培训项目计划方案应包含以下内容:

(1)培训目的:说明员工为什么要进行培训。该公司频频出现技术问题和管理部门管理不到位等一系列问题,举办培训的目的是为了全面提升员工技能素质;

(2) 培训目标：解决员工培训应达到什么样的标准(根据培训目的，结合培训资源配置的情况，将培训目的具体化、数量化、指标化和标准化)；

(3) 受训人员和内容：明确培训谁、培训什么，针对技术问题，需要对相关技术人员进行前沿高科技培训，针对管理不到位问题，需要对相关管理人员进行管理知识培训；

(4) 培训范围：包括四个培训层次，即个人、基层、部门、企业；

(5) 培训规模：培训规模受人数、场地、培训性质、工具及费用等的影响；

(6) 培训时间：时间安排受培训范围、对象、内容、方式、费用及其他与培训有关的因素影响；

(7) 培训地点：学员接受培训的所在地区和培训场所；

(8) 培训费用：即培训成本，指企业在员工培训过程中所发生的一切费用，包括直接培训成本(在组织实施过程中培训者与受训人员的一切费用总和)和间接培训成本(在组织实施过程之外企业所支付的一切费用总和)；

(9) 培训方法：包括讲授法、视听技术法、讨论法、案例研究、角色扮演、网络培训、自学等方法；

(10) 培训师：应根据培训目的和要求，充分、全面地考虑培训师的选拔和任用问题。

还应该注意培训学习的顺序。在每项工作中有很多的技能需要学习，如何去确定科学的学习次序很重要。通常排序依赖于对需求分析、任务说明的结果的检查和析。

3. 请依据我国现行劳动法律法规，对本案例作出评析。(18分)

答：依据我国现行劳动法律法规，本案例可以从签订集体合同的程序进行分析：

(1) 确定集体合同的主体

劳动者一方的签约人，法定为基层工会委员会以集体合同签约人的资格；没有建立工会组织的企业，由企业职工民主推荐，并须得到半数职工的同意的代表为集体合同的签约人。用人单位一方的签约人，法定为用人单位行政机关，即法定代表人。具备法人资格，跨省市的大型企业或集团公司的法定代表人可以委托下一级企业或子公司的负责人与工会签订集体合同。

本案例中，企业一方副总经理不是企业法定代表人，另一方代表人高某为当地商会会员而非该民营企业职工，二者都不能作为集体合同的签约人。

(2) 协商集体合同

集体协商任何一方均可就签订集体合同或专项集体合同以及相关事宜，以书面形式向对方提出进行集体协商的要求。一方提出进行集体协商要求的，另一方应当在收到集体协商要求之日起20日内以书面形式给予回应，无正当理由不得拒绝进行集体协商。本案中职工向企业提出协商请求，企业同意协商，符合法律规定。

集体协商主要采取协商会议的形式，集体合同的协商是签约代表为签订集体合同进行商谈的法律行为。其主要步骤为：

① 协商准备。双方签约人为集体协商进行各项准备工作，包括确定协商代表，拟订协商方案，预约协商内容、日期、地点。我国法律规定，集体合同协商代表双方人数对等，各方至少3名，并确定一名首席代表。企业首席代表由法定代表人担任或由其书面委托的其他管理人员担任；工会首席代表由工会主席担任或书面委托其他工会代表担任。用人单位协商代表与职工协商代表不得相互兼任。代表一经确认，必须履行义务，因故不能履行职责的，应另行指派或推举；集体协商双方首席代表可以书面委托本单位以外的专业人员

作为本方协商代表。委托人数不得超过本方代表的1/3。首席代表不得由非本单位人员代理。集体协商的地点、时间由双方共同商定，记录员在协商代表之外指派。

②协商会议。集体协商会议由双方首席代表轮流主持，并按下列程序进行：

a. 宣布议程和会议纪律。

b. 一方首席代表提出协商的具体内容和要求，另一方首席代表就对方的要求作出回应。

c. 协商双方就商谈事项发表各自意见，开展充分讨论。

d. 双方首席代表归纳意见。达成一致的，应当形成集体合同草案或专项集体合同草案，由双方首席代表签字。经双方协商代表协商一致的集体合同草案或专项集体合同草案应当提交职工代表大会或者全体职工讨论。职工代表大会或者全体职工讨论集体合同草案或专项集体合同草案，应当有2/3以上职工代表或者职工出席，且须经全体职工代表半数以上或者全体职工半数以上同意，集体合同草案或专项集体合同草案方获通过。

③集体合同草案或专项集体合同草案经职工代表大会或职工大会通过后，由集体协商双方首席代表签字。

本案例中，双方在签订集体合同前未提及明确的协商，也没有形成协商一致的草案。同时，也没有按照程序召开职工代表大会或全体职工大会进行表决，所以，其程序不符合规定。

(3)政府劳动行政部门审核

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。说明材料应该包括企业的营业执照、工会的社团法人证明材料、双方代表的身份证(均为复印件)、委托授权书、职工代表的劳动合同书、相关审议会议通过的集体合同决议、集体合同条款必要说明等。

(4)审核期限和生效

劳动行政部门在收到集体合同后的15日内将审核意见书送达，集体合同的生效日期以《审查意见书》确认的日期为生效日期。若劳动行政部门在收到集体合同的15日内未提出疑义的，自第16日起，集体合同自行生效。若集体合同经劳动行政部门审核认定存在无效条款或部分无效条款的，签约双方应在15日内对其进行修改，并在15日内重新报送审核。

(5)集体合同的公布

经审核确认生效的集体合同或自行生效的集体合同，签约双方应及时以适当的方式向各自代表的成员公布。

本案例中，企业一方并没有将草案报送劳动行政部门，等待审核并公布，所以不符合法律规定。

综上所述，双方所签订的集体合同无效。