

# 2008 年 11 月二级企业人力资源管理师 鉴定真题及参考答案

## 卷册一：职业道德与理论知识部分

### 第一部分 职业道德

(第 1 ~ 25 题, 共 25 题)

#### 一、职业道德基础理论与知识部分 (1 ~ 16 题)

答题指导:

1. 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。
2. 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。
3. 错选、少选、多选, 则该题均不得分。

#### (一) 单项选择题 (1 ~ 8 题)

1. 关于职业道德的说法正确的是\_\_\_\_\_。  
(A) 职业道德规范是管理者为了减少矛盾设置的主观性要求  
(B) 良好的职业道德品质是从业人员成长、成才的重要保障  
(C) 职业道德与经济效益之间没有内在关联性  
(D) 职业道德是对职工的普遍要求, 没有先进与落后之分
2. 关于社会公德与职业道德之间的关系, 正确的是\_\_\_\_\_。  
(A) 社会公德的建设方式决定了职业道德的建设方式  
(B) 职业道德只在职业范围内起作用, 在社会公德领域不适用  
(C) 职业道德与社会公德之间相互推动、相互促进  
(D) 社会公德的任何变化, 必然引起职业道德的相应变化
3. 对于集体主义, 理解正确的是\_\_\_\_\_。  
(A) 坚持集体利益至上, 一切以集体利益为转移  
(B) 在集体认为必要的情况下, 牺牲个人利益应是无条件的  
(C) 集体有责任帮助个人实现个人利益  
(D) 把员工的思想、行动集中起来是集体主义的核心要求
4. “审慎”作为职业活动内在的道德准则之一, 其本质要求是\_\_\_\_\_。

- (A) 选择最佳手段以达到职责最优结果, 努力规避风险
- (B) 小心谨慎地处理每一件事情, 说话办事要三思而后行
- (C) 对所做工作要仔细审查和研究, 以免做出错误判断
- (D) “审慎”就是要求一方面要耐心细致, 另一方面要敢闯敢干

5. 关于职业化管理, 正确的说法是\_\_\_\_\_。

- (A) 职业化管理是倡导并要求从一而终的职业生涯状态的管理模式
- (B) 职业化管理日益趋向宏观管理, 不再像以往那样强调过程管理
- (C) 职业化管理是根据从业人员各自的聪明才智建立起来的人力资源管理体系
- (D) 职业化管理不是靠直觉和灵活应变, 而是靠职业道德、制度和标准

6. 诚信的特征是\_\_\_\_\_。

- (A) 社会性、强制性、自觉性、智慧性
- (B) 通识性、智慧性、止损性、资质性
- (C) 人本性、资质性、历史性、公约性
- (D) 通识性、规范性、普遍性、止损性

7. 关于“节约”, 正确的看法是\_\_\_\_\_。

- (A) 节约的根本要求是节用有度
- (B) 节约是一种主观判定, 所以个人节约完全取决于个人如何认识
- (C) 节约只是对物质资源的节省
- (D) 贫富差距的现实存在, 导致节约与否因人而异

8. 奉献的特征是\_\_\_\_\_。

- (A) 非强制性及社会性、倡导性
- (B) 非利己性及随意性、条件性
- (C) 非明确性及自主性、人本性
- (D) 非功利性及普遍性、可为性

## (二) 多项选择题 (9 ~ 16 题)

9. 职业道德对职业技能所具有的作用是\_\_\_\_\_。

- (A) 统领作用
- (B) 决定作用
- (C) 阻滞作用
- (D) 促进作用

10. 从业人员需要树立的正确义利观是\_\_\_\_\_。

- (A) 先利后义
- (B) 见利思义
- (C) 非利不为
- (D) 义然后取

11. 社会主义核心价值体系的基本内容是\_\_\_\_\_。

- (A) 马克思主义指导思想
- (B) 中国特色社会主义共同理想
- (C) 以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神
- (D) 社会主义荣辱观

12. 诚信对于个人职业生涯的意义在于\_\_\_\_\_。

- (A) 诚信是人的社会化的必需
- (B) 诚信是人们谋得职业的必需
- (C) 诚信是人们职业发展的必需
- (D) 诚信是人的潜能发挥的必需

13. 有员工这样说: “板着面孔训人, 我们不怕; 不联系实际讲大道理, 我们不听; 说一套做一套, 我们不服; 自己做好了的事再要求我们做, 我们不得不服。”这段话表明\_\_\_\_\_。

- (A) 民主是一把双刃剑, 既能集中力量, 又会丧失权威
- (B) 国企体制必然导致员工“牛气”, 进而造成组织纪律涣散
- (C) 领导身先士卒、做出表率是一种带动力量
- (D) 坚持原则、以德服人是公道的具体体现

14. 根据《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》，下列说法中正确的是\_\_\_\_\_。

- (A) 任何单位在销售商品时不得收受或者索取贿赂
- (B) 在账外暗中给予对方单位回扣的，暂不核定为行贿行为
- (C) 经营者销售商品，可以以明示方式给予对方折扣，须如实入账
- (D) 经营者购买商品，可以以明示方式给中间人佣金，无须入账

15. 践行职业纪律的要求包括\_\_\_\_\_。

- (A) 学习岗位规则 (B) 执行操作规程 (C) 遵守行业规范 (D) 严守法律法规

16. 关于原则性与灵活性，正确的认识是\_\_\_\_\_。

- (A) 为处理好员工间的关系，原则性要让位于灵活性
- (B) 在企业经营过程中固守原则性，会导致办事僵化
- (C) 在原则性与灵活性之间，原则性是前提
- (D) 坚持原则和适度灵活是和谐企业建设的根本

## 二、职业道德个人表现部分（17~25 题）

答题指导：

1. 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。

2. 请在答题卡上将所选择答案的相应字母涂黑。

17. 假如你是某公司一个部门的负责人，上级领导征求你的意见，说是要给你部门分派一名残疾人，但你清楚，残疾人是很难适应你部门正常工作要求的，这时你会\_\_\_\_\_。

- (A) 迫于压力，只能接受
- (B) 向领导说明自己不能接受的理由
- (C) 既然领导分配，就应接受
- (D) 先接受了再说

18. 如果你每天驾驶私家车上上班，现在政府做出了规定，要求开车的人们每周少开一天车，但是由于你家离单位路途太远，为此你会在路上多花费 3 个多小时，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 理解，支持
- (B) 理解，但不支持
- (C) 理解，但会提出疑问
- (D) 理解，但希望获得补偿

19. 在单位，下班时你无意间发现同事装有重要资料的抽屉没有关好，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 赶紧离开
- (B) 马上打电话告诉同事
- (C) 装作没看见
- (D) 第二天再告诉对方

20. 两个同事为了一点鸡毛蒜皮的小事而吵架，双方互不相让，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 同事吵架很正常，不会理会
- (B) 介入同事的争吵只会添乱，所以只是旁观
- (C) 感觉为了鸡毛蒜皮的事情吵架，很无聊
- (D) 事不关己，干脆走开

21. 如果你钟爱某支球队，但这支球队始终不好，原因是少数球员的职业作风存在问题，这令你十分失望。如果这支球队马上又要在你所居住的地方进行一场十分重要的比赛，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 虽然失望,但仍然会关注,只是不再去现场看比赛了
- (B) 已经失望透顶,不会再关注他们的比赛了
- (C) 要是自己有权力决定足球队的去留,一定会解散它
- (D) 虽然感到失望,还是会到现场观看

22. 假如你只是某公司的一名普通员工,遇到下列状况时,你认为自己最有可能做出的选择是\_\_\_\_\_。

- (A) 如果有人给“我”50万,“我”就可以辞职不干了
- (B) 如果有出国深造的机会,“我”绝不会放弃
- (C) 如果有公司聘“我”去当总经理,“我”会认真考虑
- (D) 就目前状态而言,“我”会继续待在这家公司

23. 在日常工作中,你感觉自己处理最好的关系是\_\_\_\_\_。

- (A) 上下级关系
- (B) 同事关系
- (C) 与客户的关系
- (D) 朋友关系

24. 邻居家的几个孩子在楼下踢足球,不小心把你家的玻璃打碎了,孩子们作“鸟兽散”,你会\_\_\_\_\_。

- (A) 逐个找孩子的家长,要求对方集体赔偿
- (B) 找到其中的一个孩子,要他说出打破玻璃的真相
- (C) 自认倒霉,自己处理了事
- (D) 吓唬孩子,告诉他们自己一定会惩罚他们

25. 假如张某是你的邻居,他的车不知被谁划了一道长长的刮痕,为这事张某一家人连续几天在你家附近骂街,你会\_\_\_\_\_。

- (A) 认为一定是张某怀疑自己划了他的车
- (B) 认为张某的做法可以理解
- (C) 建议张某报案,别指桑骂槐
- (D) 离张某一家远一点

## 第二部分 理论知识

(第26~125题,共100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. \_\_\_\_\_是指国家在一定时期内生产的最终产品和服务按价格计算的货币价值总量。

- (A) 总需求
- (B) 总需求价格
- (C) 总供给
- (D) 总供给价格

27. 以下不属于劳动标准法的是\_\_\_\_\_。

- (A) 劳动争议处理法
- (B) 工资法
- (C) 劳动安全卫生标准法
- (D) 工作时间法

28. 劳动法律关系的主要形态是\_\_\_\_\_。

- (A) 劳动行政法律关系
- (B) 劳动合同关系
- (C) 劳动服务法律关系
- (D) 劳动监督关系

29. 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\_\_\_\_\_。

- (A) 顾客购买动机分析
- (B) 市场商品消费结构分析

- (C) 顾客消费承受能力分析 (D) 企业产品消费群体分析
30. 阿伦和梅耶所进行的综合研究提出的承诺不包括\_\_\_\_\_。
- (A) 感情承诺 (B) 继续承诺 (C) 规范承诺 (D) 口头承诺
31. 以下不属于员工动态特征的是\_\_\_\_\_。
- (A) 员工学习 (B) 员工自我保护机制
- (C) 员工激励 (D) 员工的成熟和发展
32. 下面不属于静态的组织设计理论的是\_\_\_\_\_。
- (A) 组织体制 (B) 机构 (C) 信息控制 (D) 规章
33. 以下关于新型组织结构模式的说法错误的是\_\_\_\_\_。
- (A) 卡特尔、辛迪加属于企业集团的结构模式
- (B) 子公司和母公司模式较多地出现在横向合并而形成的企业中
- (C) 多维立体组织结构主要应用于跨国公司和规模巨大的跨地区公司
- (D) 模拟分权组织结构主要应用于生产经营活动连续性很强的大型联合企业
34. 在企业组织结构变革时需分析组织关系, 不属于其内容的是\_\_\_\_\_。
- (A) 某个单位应同哪些单位和个人发生联系
- (B) 某个单位要求别人给予何种配合和服务
- (C) 某个单位的工作效率和员工的士气如何
- (D) 某个单位应该为别的单位提供哪些服务
35. 组织结构变革常招致各方面的抵制和反对, 以下不属于其表现的是\_\_\_\_\_。
- (A) 生产经营情况恶化 (B) 工作效率降低
- (C) 要求离职的人数增多 (D) 市场占有率缩小
36. 以下不属于影响企业人力资源活动法律因素的是\_\_\_\_\_。
- (A) 质量管理 (B) 劳动保护的规定
- (C) 户籍制度 (D) 安全生产的规定
37. 局部改变某个科室的职能属于企业组织结构变革的\_\_\_\_\_变革方式。
- (A) 改良式 (B) 渐进式 (C) 计划式 (D) 爆破式
38. 以下不属于人力资源需求预测内容的是\_\_\_\_\_。
- (A) 现实人力资源预测 (B) 未来人力资源需求预测
- (C) 现实人力资源需求预测 (D) 未来流失人力资源预测分析
39. 以下不属于人力资源需求预测的定量方法的是\_\_\_\_\_。
- (A) 灰色预测模型法 (B) 转换比率法
- (C) 马尔可夫分析法 (D) 经验预测法
40. 以下关于人力资源预测方法的说法不正确的是\_\_\_\_\_。
- (A) 德尔菲法适合于对人力需求的长期趋势预测
- (B) 转换比率法假定企业的劳动生产率是可变的
- (C) 转换比率法没能说明不同类别员工需求的差异
- (D) 德尔菲法可用于企业整体人力资源需求量的预测
41. 对素质测评的对象进行直接的定量刻画的量化形式, 称为\_\_\_\_\_。
- (A) 一次量化 (B) 二次量化 (C) 类别量化 (D) 模糊量化
42. 形式为“优、良、中、差”的员工素质测评标度为\_\_\_\_\_。

(A) 量词式标度 (B) 数量式标度 (C) 定义式标度 (D) 等级式标度

43. 以下属于员工测评标准体系的结构要素的是\_\_\_\_\_。

(A) 身体素质 (B) 婚姻状况 (C) 工作经验 (D) 性别年龄

44. 测评学习能力的最简单有效的方法是\_\_\_\_\_。

(A) 心理测验 (B) 品德测验 (C) 投射技术 (D) 情境测验

45. 在员工素质测评结果的相关分析中,  $r=0$  表示两级测评数据\_\_\_\_\_。

(A) 完全负相关 (B) 不相关 (C) 完全正相关 (D) 不确定

46. 过分强调应聘者的不利因素, 以致不能全面了解这个人, 这属于\_\_\_\_\_。

(A) 第一印象 (B) 对比效应 (C) 晕轮效应 (D) 录用压力

47. “如果你的两个得力下属一直吵架, 你会怎么处理?” 这类问题属于\_\_\_\_\_。

(A) 背景性问题 (B) 情境性问题 (C) 思维性问题 (D) 经验性问题

48. \_\_\_\_\_被认为是当代人力资源管理中识别有才能的管理者最有效的工具。

(A) 评价中心 (B) 管理中心 (C) 控制中心 (D) 学习中心

49. 以下最不适合用无领导小组讨论法进行人员选拔的岗位是\_\_\_\_\_。

(A) 人力资源主管 (B) 财务管理人员 (C) 销售部门经理 (D) 公关部门经理

50. 以下关于培训费用的说法错误的是\_\_\_\_\_。

(A) 是指企业在员工培训过程中所发生的一切费用之和

(B) 间接培训成本是指在培训组织实施过程之外企业所支付的费用

(C) 由培训之前的准备工作和培训实施过程中各项活动的费用构成

(D) 直接培训成本是在培训组织实施过程中培训者与受训者的一切费用总和

51. 在制定培训规划时, 设计培训方法的途径不包括\_\_\_\_\_。

(A) 专家咨询 (B) 中介机构 (C) 小组讨论 (D) 经验总结

52. 培训项目计划是有效实施培训课程的基础, 它不包括\_\_\_\_\_。

(A) 企业培训计划 (B) 培训课程计划 (C) 课程系列计划 (D) 培训评估计划

53. 在培训的印刷材料中, \_\_\_\_\_可以使包含许多复杂步骤的任务简单化。

(A) 工作任务表 (B) 岗位指南 (C) 培训者指南 (D) 学员手册

54. 在管理人员所应具有的技能中, \_\_\_\_\_是指从整体把握组织目标、洞察组织与环境相互关系的能力。

(A) 专业技能 (B) 人文技能 (C) 理念技能 (D) 协调技能

55. 培训效果的正式评估的优点不包括\_\_\_\_\_。

(A) 在数据和事实的基础上做出判断 (B) 可将评估结论与最初计划比较

(C) 容易将评估结论用书面形式表现 (D) 不会给受训者带来太大的压力

56. 在培训效果的层级体系中, 结果评估的评估内容是\_\_\_\_\_。

(A) 受训者在工作过程中行为方式的变化和改进等

(B) 受训者取得的生产经营或技术管理方面的业绩

(C) 受训者在技能、态度、行为方式等方面的收获

(D) 受训者对培训项目的主观感觉或满意程度如何

57. 下列不属于培训技能成果的评估标准的是\_\_\_\_\_。

(A) 劳动效率 (B) 定额标准 (C) 质量标准 (D) 操作规范

58. 在评估培训效果时, \_\_\_\_\_适用于调查面广、封闭式问题和开放式问题并重的

调查。

- (A) 访谈法 (B) 问卷调查法 (C) 观察法 (D) 电话调查法

59. 加权选择量表法属于\_\_\_\_\_绩效考核方法。

- (A) 品质导向型 (B) 结果导向型 (C) 行为导向型 (D) 综合型

60. 在采用合成考评法时,将描述性表格与绩效改进计划合成在一起,其不足之处是\_\_\_\_\_。

- (A) 缺乏针对性 (B) 不能满足各类岗位的要求  
(C) 缺乏导向型 (D) 不能进行人员的横向比较

61. \_\_\_\_\_表现为被考评者上一个考评期内的评价结果,对其本考评期内的评价产生影响。

- (A) 后继效应 (B) 晕轮误差 (C) 个人偏见 (D) 优先效应

62. \_\_\_\_\_一般作为生产性组织的主要绩效考核指标。

- (A) 工作效率 (B) 成本控制 (C) 工作过程 (D) 工作成果

63. 客户投诉率属于\_\_\_\_\_的绩效考核指标。

- (A) 行为过程型 (B) 品质特征型 (C) 工作结果型 (D) 工作方式型

64. 将反映绩效考核指标内涵及外延等诸方面的特征进行综合的绩效考核标准为\_\_\_\_\_。

- (A) 分解提问标准 (B) 综合等级标准 (C) 综合提问标准 (D) 分解等级标准

65. 建立战略导向的 KPI 体系的意义不包括\_\_\_\_\_。

- (A) 有助于员工的自我实现 (B) 对战略导向起牵引作用  
(C) 最大限度地激发员工斗志 (D) 强调对员工行为的激励

66. 一般来说,根据工作产出设定关键绩效指标时,所依据的基本原则不包括\_\_\_\_\_。

- (A) 增值产出的原则 (B) 目标导向的原则  
(C) 结果优先的原则 (D) 设定权重的原则

67. \_\_\_\_\_是基于胜任特征的考评方法,使用这种方法得出的结果更全面、深刻。

- (A) 平衡计分卡 (B) 评价中心 (C) 行为定位法 (D) 360 度考评

68. \_\_\_\_\_的薪酬调查方式更适合于有着良好的对外关系的企业。

- (A) 企业之间相互调查 (B) 问卷调查  
(C) 委托中介机构调查 (D) 访谈调查

69. \_\_\_\_\_是指工作性质和特征相近的若干职组的集合。

- (A) 职系 (B) 职组 (C) 职门 (D) 职等

70. 在完成了岗级划分之后,对生产性岗位统一列等时,不宜采用的方法是\_\_\_\_\_。

- (A) 倒推比较法 (B) 基本点数换算法  
(C) 经验判断法 (D) 交叉岗位换算法

71. 薪点值中由部门的生产经营状况决定的部分称为\_\_\_\_\_。

- (A) 标准值 (B) 固定值 (C) 浮动值 (D) 基本值

72. 以员工的工作业绩为基础支付工资的工资制度称为\_\_\_\_\_。

- (A) 奖励工资制 (B) 提成工资制 (C) 技术工资制 (D) 绩效工资制

73. 最不适合采用激励性工资的工作团队类型是\_\_\_\_\_。

(A) 平行团队 (B) 交叉团队 (C) 流程团队 (D) 项目团队

74. \_\_\_\_\_的工资结构有利于激励员工提高技术、能力。

(A) 以绩效为导向 (B) 以行为为导向 (C) 以工作为导向 (D) 以技能为导向

75. 员工的工资与实际绩效关系不太大的工资类型是\_\_\_\_\_。

(A) 高弹性类 (B) 低弹性类 (C) 高风险类 (D) 高稳定类

76. 可以控制住总体的薪酬成本, 但缺乏灵活性的制定薪酬计划的方法是\_\_\_\_\_。

(A) 从下而上法 (B) 从上而下法 (C) 由内到外法 (D) 由外到内法

77. 在劳务派遣中, \_\_\_\_\_的关系属于有劳动没“关系”的实际劳动关系。

(A) 接受单位与被派遣劳动者 (B) 雇主与雇员  
(C) 劳务派遣单位与接受单位 (D) 劳务派遣单位与被派遣劳动者

78. 下列关于劳务派遣的说法错误的是\_\_\_\_\_。

(A) 劳务派遣单位可以向被派遣劳动者收取费用  
(B) 劳务派遣单位有义务将派遣内容告知劳动者  
(C) 劳务派遣单位对保护劳动者的合法权益承担义务  
(D) 被派遣劳动者管理的特殊性在于避免可能出现的劳动歧视问题

79. 实行工资指导线制度的主要目的不包括\_\_\_\_\_。

(A) 实现社会公平 (B) 逐步提高工资水平  
(C) 调整、规范工资分配关系 (D) 使雇员工资收入随企业效益增长而增长

80. 劳动力市场工资指导价位的制定步骤包括: ①公开发布; ②信息采集; ③价位制定。排序正确的是\_\_\_\_\_。

(A) ②③① (B) ③①② (C) ③②① (D) ①②③

81. 在安全生产责任制中, \_\_\_\_\_在各自分管的工作范围内对安全卫生负责。

(A) 工人 (B) 各职能部门负责人  
(C) 总工程师 (D) 分管安全卫生的负责人

82. 职工一方当事人人数为\_\_\_\_\_以上, 有共同争议理由的劳动争议称为集体争议。

(A) 1 人 (B) 2 人 (C) 3 人 (D) 4 人

83. 劳动争议处理的原则不包括\_\_\_\_\_。

(A) 合议原则 (B) 合法原则 (C) 公正原则 (D) 及时处理原则

84. 以下关于调解意见书说法错误的是\_\_\_\_\_。

(A) 它是调解委员会单方的意思表示 (B) 它对争议双方没有约束力  
(C) 它是劳动争议当事人双方的意思表示 (D) 它是双方达不成协议的结果

85. 仲裁裁决书自双方当事人收到之日起的\_\_\_\_\_内不向人民法院起诉的, 即发生法律效力。

(A) 3 日 (B) 5 日 (C) 7 日 (D) 15 日

**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. 阻碍互惠交换实现的主要障碍包括\_\_\_\_\_。

(A) 体制障碍 (B) 市场缺陷 (C) 诚信问题 (D) 经济滞后  
(E) 信息障碍



87. 战略控制的方法包括\_\_\_\_\_。
- (A) 全程控制 (B) 事前控制 (C) 局部控制 (D) 事后控制  
(E) 事中控制
88. 有领袖魅力的管理者的关键特征包括\_\_\_\_\_。
- (A) 是变革的代言人 (B) 自信和远见  
(C) 行为不循规蹈矩 (D) 对环境敏感  
(E) 有清楚表达目标的能力
89. 人力资源开发的根本目标包括\_\_\_\_\_。
- (A) 有效促进人的发展 (B) 有效运用人的潜能  
(C) 有效促进组织的发展 (D) 有效开发人的潜能  
(E) 有效开发组织的潜能
90. 企业集团是一种新型的组织结构模式, 其构成包括\_\_\_\_\_。
- (A) 持股成员企业层 (B) 控股成员企业层  
(C) 参股成员企业层 (D) 协作成员企业层  
(E) 核心企业
91. 组织结构设计时, 部门结构可以选择的模式有\_\_\_\_\_。
- (A) 直线制 (B) 职能制 (C) 矩阵制 (D) 子公司  
(E) 非常设机构
92. 企业组织发展的战略主要有\_\_\_\_\_。
- (A) 多种经营战略 (B) 扩大地区战略 (C) 增大数量战略 (D) 人才培养战略  
(E) 纵向整合战略
93. 人力资源规划受企业内外部环境的影响, 其中外部环境因素包括\_\_\_\_\_。
- (A) 经济环境 (B) 企业的行业特征  
(C) 科技环境 (D) 企业的发展战略  
(E) 社会文化
94. 影响人力资源需求预测的一般因素包括\_\_\_\_\_。
- (A) 市场需求 (B) 工资状况 (C) 企业总产值 (D) 工作时间  
(E) 政府的方针政策的影响
95. 影响企业外部劳动力供给的因素有\_\_\_\_\_。
- (A) 择业心理偏好 (B) 企业人员的自然流失  
(C) 社会就业意识 (D) 劳动力市场发育程度  
(E) 地域性因素
96. 人岗匹配包括\_\_\_\_\_。
- (A) 岗位与岗位之间相匹配 (B) 员工与员工之间相匹配  
(C) 工作报酬与员工贡献相匹配 (D) 工作要求与员工素质相匹配  
(E) 工作报酬与员工学历相匹配
97. 测评方案的内容主要涉及\_\_\_\_\_。
- (A) 被测评的对象 (B) 测评方法选择  
(C) 参照标准设计的确立 (D) 测评员工选择  
(E) 素质能力测评的指标体系

98. 在素质测评中,常用的对员工进行分类的标准有\_\_\_\_\_。
- (A) 道德分类标准 (B) 调查分类标准 (C) 数学分类标准 (D) 性别分类标准  
(E) 能力分类标准
99. 以下有关行为描述面试的说法正确的有\_\_\_\_\_。
- (A) 是一种特殊的结构化面试 (B) 面试的问题都是行为性问题  
(C) 是一种特殊的非结构化面试 (D) 面试的问题都是知识性问题  
(E) 实质是识别关键性的工作要求
100. 无领导小组讨论的优点包括\_\_\_\_\_。
- (A) 具有生动的人际互动效应 (B) 题目的质量影响测评的质量  
(C) 讨论过程真实、易于评价 (D) 被评价者难以掩饰自身特点  
(E) 对评价者和评价标准的要求较高
101. 目前流行的人员素质理论包括\_\_\_\_\_。
- (A) 冰山模型 (B) 洋葱模型 (C) 大海模型 (D) 大树模型  
(E) 橘子模型
102. 教学计划的基本内容包括\_\_\_\_\_。
- (A) 教学形式 (B) 教学目标 (C) 课程设置 (D) 教学环节  
(E) 教学时间安排
103. 在企业外部聘请培训师的优点包括\_\_\_\_\_。
- (A) 选择范围较大 (B) 带来全新理念 (C) 提高培训档次 (D) 易于控制培训  
(E) 易于营造气氛
104. 管理人员的培训方法中,短期学习的优点包括\_\_\_\_\_。
- (A) 训练周密 (B) 增强了主动性  
(C) 针对性好 (D) 学员能全力以赴学习  
(E) 较有深度
105. 以下不属于培训前效果评估的作用的是\_\_\_\_\_。
- (A) 保证培训效果测定的科学性 (B) 保证培训需求确认的科学性  
(C) 保证培训活动按照计划进行 (D) 确保计划与实际需求合理衔接  
(E) 找出不足,发现新培训需要
106. 对培训效果进行学习评估的时间应为\_\_\_\_\_。
- (A) 半年或一年以后 (B) 课程结束时  
(C) 三个月或半年以后 (D) 课程进行时  
(E) 公司进行绩效评估时
107. 员工培训情感成果评估的测量方法包括\_\_\_\_\_。
- (A) 态度调查 (B) 笔试 (C) 现场观察 (D) 访谈  
(E) 关注某小组
108. 为了保证日清日结法得到有效的贯彻和实施,需要坚持\_\_\_\_\_。
- (A) 闭环原则 (B) 逐步改进的原则  
(C) 不断优化的原则 (D) 目标导向的原则  
(E) 比较分析的原则
109. 从考评的性质和特点上看,行为导向型的主观评价方法\_\_\_\_\_。

- (A) 考评有客观依据 (B) 缺乏量化的考评标准  
(C) 可用于考评团队绩效 (D) 受考评者主观因素的制约和影响  
(E) 通过整体绩效来衡量员工的个体工作绩效
110. 制约和影响绩效考评的正确性、可靠性和有效性的因素主要有\_\_\_\_\_。
- (A) 后继效应 (B) 评价指标对考评的影响  
(C) 自我中心效应 (D) 评价标准对考评的影响  
(E) 员工绩效的分布误差
111. 以下关于等距量表的说法正确的有\_\_\_\_\_。
- (A) 有绝对零点 (B) 数量差距相同  
(C) 数量差距以相同的比例变化 (D) 没有绝对零点  
(E) 在一个变量上对事物进行分类
112. 提取关键绩效指标的方法包括\_\_\_\_\_。
- (A) 综合指标法 (B) 关键分析法 (C) 目标分解法 (D) 岗位分析法  
(E) 标杆基准法
113. 审核关键绩效指标的要点包括\_\_\_\_\_。
- (A) 是否具有可操作性 (B) 是否留有可以超越的空间  
(C) 工作产出是否为最终产品 (D) 多个考评者参与, 结果是否可靠、准确  
(E) KPI 能否解释被考评者 50% 以上的工作目标
114. 企业进行薪酬调查可选择的企业类型包括\_\_\_\_\_。
- (A) 合乎一般标准的企业  
(B) 同行业中同类型的其他企业  
(C) 与本企业构成人力资源竞争对象的企业  
(D) 其他行业中有相似相近工作岗位的企业  
(E) 在本地区同一劳动力市场上招聘员工的企业
115. 常用的薪酬调查方式有\_\_\_\_\_。
- (A) 企业之间相互调查 (B) 问卷调查  
(C) 委托中介机构调查 (D) 访谈调查  
(E) 采集社会公开信息
116. 岗位工资制的特点包括\_\_\_\_\_。
- (A) 对人不对岗 (B) 根据岗位支付工资  
(C) 同岗不同酬 (D) 以岗位分析为基础  
(E) 客观性较强
117. 一个合理的工资结构应该包括\_\_\_\_\_。
- (A) 固定工资 (B) 浮动工资 (C) 特殊津贴 (D) 提成工资  
(E) 特殊福利
118. \_\_\_\_\_属于组合工资结构。
- (A) 岗位技能工资 (B) 能力资格工资 (C) 岗位效益工资 (D) 技术等级工资  
(E) 薪点工资
119. \_\_\_\_\_的情况下, 企业年金个人账户可由原管理机构继续管理。
- (A) 员工升学 (B) 员工死亡 (C) 员工参军 (D) 员工失业

- (E) 新就业单位没有实行企业年金制度
120. 劳务派遣单位的职责包括\_\_\_\_\_。
- (A) 支付工资 (B) 被派遣劳动者的招聘甄选  
(C) 提供福利待遇 (D) 被派遣劳动者的考核录用  
(E) 提供工作岗位
121. 劳动力市场工资指导价位分为\_\_\_\_\_形式。
- (A) 年工资收入 (B) 月工资收入 (C) 周工资收入 (D) 日工资收入  
(E) 小时工资收入
122. 我国劳动力市场工资指导价位制度的具体目标包括\_\_\_\_\_。
- (A) 建立规范化的信息采集制度 (B) 建立现代化的信息发布手段  
(C) 保证统计调查资料的及时性、准确性 (D) 建立科学化的工资指导价位制定方法  
(E) 保证工资指导价位能真实反映劳动力价格
123. 以下属于劳动安全卫生保护费用的有\_\_\_\_\_。
- (A) 工伤保险费 (B) 工伤医疗费用 (C) 工伤评残费用 (D) 健康检查费用  
(E) 职业病防治费用
124. 根据争议标的的不同, 劳动争议可划分为\_\_\_\_\_。
- (A) 关于劳动权力的争议 (B) 关于工作时间的争议  
(C) 关于休息休假的争议 (D) 关于保险福利的争议  
(E) 关于劳动利益的争议
125. 劳动争议仲裁案件的仲裁准备工作包括\_\_\_\_\_。
- (A) 组成仲裁庭 (B) 审阅案件材料  
(C) 庭审前进行调解 (D) 送达开庭通知  
(E) 进行必要的调查取证

## 卷册二：专业能力部分

**一、简答题（本题共 3 个小题，第 1 小题 10 分，第 2 小题 12 分，第 3 小题 16 分，共 38 分）**

1. 简述制定企业各类人员规划的基本程序。（10 分）
2. 简述绩效考评指标体系设计的程序以及绩效考评标准的设计原则。（12 分）
3. 简述工作岗位分类以及采用点数法对生产性岗位进行纵向分级的主要步骤。（16 分）

**二、综合分析题（本题共 3 个小题，第 1 小题 20 分，第 2 小题 20 分，第 3 小题 22 分，共 62 分）**

1. 某电子产品销售公司拟在本年度内为下属的地区销售部招聘 20 名营销经理。公司人力资源部王经理对新招聘来的大学生小章说：“这项重要任务就交给你了，你先提出一

个招聘方案吧!”小章是刚刚从一所知名大学人力资源管理专业毕业的本科生,他欣然地接受了任务,一周以后,他设计了一份详细的招聘计划草案,送到了王经理的面前。

在小章所提交的招聘计划草案中,提出营销经理的招聘工作分初选、细选和终选三个阶段完成。在根据应聘人员的简历、求职表和推荐信等资料进行初选的基础上,应当对候选人进行一次选拔性的素质测评,作为第二阶段的主要任务,然后再采用面试、无领导小组讨论等方法选拔出最终候选人。

请根据本案例,回答以下问题:

(1) 你认为对应聘者进行选拔性素质测评,应当做好哪些准备工作?(10分)

(2) 对营销经理的“团队管理能力”进行测评时,需要把握哪些测评要素?(10分)

2. 这是一次为SH物流公司举行的一次培训课。课堂上,培训师时而在长篇大论地讲述,时而在白板上书写着,但是讲台下面却很混乱。中间下课休息时,学员聚集在一起议论,仓储主管小李说:“你们觉得这位名师如何?我可是耐着性子听了这两天半的课了,本以为他可能会讲些实用的内容,可是这三天的培训课快完了,我也没听到与我工作相关的内容!”而货运主管小齐大声说道:“主管在培训前可是发话啦,受训完回岗可是有任务的!我是做运输的,我想知道如何解决运输中的突发事故,比如遇到发错货了、途中遭劫或货物被人做手脚了等问题时应该如何处理,结果听了半天,还没有摸到门道!”“这可不行啊,我们可是花了大价钱请他来上课的!平常工作这么忙,能坐到这里听课多不容易啊!要不是看他斯斯文文的样子,我早就提议大家将他赶下台了!”检验员小杨也急切地插话。仓储主管小李又接着说:“我们抱怨也没用啊,还是快想想办法吧。要不我们将这些情况向HR经理反映一下。”货运主管小齐说:“对!对!我们花钱并不是坐在这里听听课就行了,他虽然讲的都没错,但对我们没有用啊!这些想法一定要讲出来,一定要讲出来!”

在企业人力资源管理活动过程中,这种令人失望的事并不少见,只是程度不同而已。

请结合本案例,回答以下问题:

(1) 请分析说明是什么原因导致上述教学质量问题的发生?(8分)

(2) 为了提高培训师的教学质量和效果,应当重点抓好哪些工作?(12分)

3. 2001年8月1日,张某与某工程设计院签订4年期劳动合同,合同期限到2005年7月30日止,工作岗位为行政助理。2003年2月变更劳动合同,张某任该院人力资源部人事主管。2003年2月该工程设计院开始实施由员工大会通过的新的技术经济责任制,该制度规定设置设计提成奖、管理奖、出勤奖、开发奖、工程奖等奖项,其中设计部门奖金总额为全年完成合同额减去工程成本和基本定额再乘以15%,基本定额为每名设计人员10万元;管理部门奖金以设计人员年平均奖金的70%为基数,再乘以各自岗位系数,人事主管岗位的系数为0.8。

2004年10月15日,张某认为该工程设计院未按照技术经济责任制的规定,足额支付其2003年及2004年1月至9月的应得奖金,在与部门领导多次协商无果的情况下,向当地劳动争议仲裁机构提出申诉,请求该工程设计院按照办法的规定补发其应得奖金67180元及经济补偿金16800元。

本案的具体事实与理由如下:

首先,张某提供的工资表表明:2003年5月和10月两次累计预支张某奖金2.6万元,2004年5月和9月两次支付2003年及2004年1月至9月奖金共计2.9万元,这与制度规

定应予支付的数额相去甚远。

其次，张某提供的依据是：该工程设计院 2003 年全年完成合同额 2150 万元，2004 年经营目标为 2400 万元；2003 年工程成本为 58 万元，2004 年工程成本为 48 万元。而该工程设计院认为张某的主张缺乏依据，以 DD 会计师事务所依法关于该工程设计院全面会计审计报告为依据对张某的主张提出异议。2003 年实际完成合同额 2000 万元，工程成本为 62 万元；2004 年数据仅为计划数据，实际发生情况与计划存在差距。

再次，张某主张 2003 年全院设计人员为 22 人，2004 年全院设计人员为 36 人。而该工程设计院提供了该院人员情况表，证明该院 2003 年与 2004 年设计及设计辅助人员分别为 25 人和 40 人。

最后，张某在申诉书中主张的数据均为其个人通过其职务工作所获得。

请根据本案情况指出劳动争议的焦点，并提出裁决意见及其理由。(22 分)

卷册一：职业道德与理论知识部分参考答案

题号	1	2	3	4	5	6	7	8		
答案	B	C	D	C	A	B	A	D		
题号	9	10	11	12	13	14	15	16		
答案	ABD	ABD	ABCD	ABCD	CD	AC	ABCD	CD		
题号	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
答案	——									
题号	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
答案	C	A	B	B	D	A	C	B	C	D
题号	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
答案	A	A	A	D	C	A	D	A	A	B
题号	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
答案	C	B	A	B	C	B	D	B	C	D
题号	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
答案	B	A	B	C	D	A	D	C	B	A
题号	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
答案	B	D	A	C	A	C	D	D/A	D	D
题号	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85
答案	B	A	A	D	A	B	C	A	D	D
题号	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
答案	ABE	BDE	ABCDE	BD	BCDE	AB	BCE	ACE	ABCDE	ACDE
题号	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105
答案	ABCD	ABCDE	BC	AB	ACD	AB	ABCDE	ABCE	CDE	ACE
题号	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115
答案	AE	ADE	ACE	BDE	AC	BD	BCE	BC	ABCDE	ABCE
题号	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125
答案	BDE	AB	ACE	ACDE	ABCD	AB	ABD	ACDE	BCD	ABCE

卷册二：专业能力部分参考答案

一、简答题

1.（本小题 10 分）

制定企业各类人员规划的基本程序：

（1）调查、收集和整理涉及企业战略决策和经营环境的各种信息；

(2) 根据企业或部门实际情况确定其人员规划期限,了解企业现有人力资源状况,为预测工作准备精确而翔实的资料;

(3) 在分析人力资源需求和供给的影响因素的基础上,采用定性和定量相结合,以定量为主的各种科学预测方法,对企业未来人力资源供求进行预测;

(4) 制定人力资源供求协调平衡的总计划和各项业务计划,并分别提出各种具体的调整供大于求或求大于供的政策措施;

(5) 进行人员规划的评价与修正,因为人员规划并非一成不变的,它是一个动态的开放系统,应对其实施过程及结果进行监督、评估,并重视信息的反馈,不断调整规划,使其更切合实际,更好地促进企业目标的实现。

## 2. (本小题 12 分)

(1) 绩效考评指标体系设计的程序:①进行工作岗位分析;②进行理论验证;③进行指标调查,确定指标体系;④对指标体系进行必要的修改和调整。

(2) 绩效考评标准的设计原则:①定量准确的原则;②先进合理的原则;③突出特点的原则;④简洁扼要的原则。

## 3. (本小题 16 分)

(1) 岗位分类的主要步骤:

一是岗位的横向分类,即根据岗位的工作性质及特征,将它们划分为若干类别;

二是岗位的纵向分级,即根据每一岗位的繁简难易程度、责任轻重以及所需学识、技能、经验水平等因素,将它们归入一定的档次级别;

三是根据岗位分类的结果,制定各类岗位的岗位规范即岗位说明书,并以此作为各项人力资源管理工作的依据;

四是建立企业岗位分类图表,说明企业各类岗位的分布及其配置状况,为企业员工的分类管理提供依据。

(2) 采用点数法对生产性岗位进行纵向分级的主要步骤:

一是选择岗位评价要素;

二是建立岗位要素指标评价标准表;

三是按照要素评价标准对各岗位打分,并根据结果划分岗级;

四是根据各个岗位的岗级统一归入相应的岗等。

## 二、综合分析题

### 1. (本小题 20 分)

(1) 为了保证人员选拔的质量,应做好以下准备工作:

一是收集必要的相关资料和数据;

二是组织强有力的测评小组;

三是制定测评方案。包括:①确定被测评对象范围和测评目的;②设计和审查员工素质能力测评的指标与参照标准;③编制或修订员工素质能力测评的参照标准;④选择合理的测评方法。

(2) 对“团队管理能力”进行测评时,需要把握的测评要素:①沟通协作;②组织能力;③监控;④培养与指导他人;⑤团队精神;⑥激励下属;⑦绩效导向。



## 2. (本小题 20 分)

### (1) 主要原因:

首先,培训师不具备聘任的资料和条件,在培训师的选配上出现严重失误;

其次,培训主管事前没有与培训师进行深入沟通,说明培训的内容,未提出具体的要求;

最后,培训课程的设计可能存在着一些问题和不足,使培训内容缺乏实用性和适应性。

即使上述几个方面都做得很好,当培训师在教学过程中,出现偏离教案等一些不良情况时,如果培训主管能够及时地指出,并予以纠正,也能“亡羊补牢”,不致出现严重过失。

### (2) 为了提高培训师的教学质量和效果,应当重点抓好以下工作:

一是在进行培训需求分析的基础上,根据企业员工培训开发规划的要求,聘请企业外部或者内部的专家进行培训课程的设计,从根本上保证课程教学的质量。

二是按照培训师的聘任条件和标准,严格把关,精心选拔聘用培训师。

三是培训课程实施计划如果是由培训公司或者本企业培训主管设计的,应当将设计方案出示给培训师,要求培训师提出具体的课堂教学实施方案;如果是由培训师设计的,培训主管应当对其进行审定,经过审批后才能执行。

四是应在培训 1~2 周之前,围绕培训的内容、目标、方式、方法、要求,以及学员的基本情况与培训师进行充分的沟通,使其做好培训前的各种准备工作。

五是在培训过程中,培训主管应对培训师及其教学质量进行全面评估,发现问题及时纠正,如发放调查问卷、召开座谈会等,听取学员的意见,并及时反馈给培训师,要求其取长补短,改进教学。

六是定期开展对培训师的培训,不断提高培训师的素质,并建立奖勤罚懒、优胜劣汰的教师聘任制度。如果企业不具备条件,亦可聘请资质合格的培训公司,通过合作协议等方式,切实保证培训质量和效果。

七是建立多层次的培训效果评估体系,高度重视培训前、培训中乃至培训后的质量和效果的评估,发现问题及时纠正。

## 3. (本小题 22 分)

(1) 这是一起双方当事人因劳动报酬问题发生的劳动争议案件。

(2) 本案争议的焦点:一是奖金计算办法和参数;二是劳动争议事实的举证责任。

(3) 根据《劳动法》的规定,员工大会通过的新的技术经济责任制度对企业所有员工和各管理部门均有约束力,劳动关系的当事人都应遵守。

在本案例中,争议双方均未对该办法提出异议,存在争议的事项仅为与奖金计算有关参数的认定上。

(4) 举证责任是指争议当事人对自己提出的诉求所依据的事实或反驳对方请求所依据的事实提供证据加以证明的责任。没有证据或举证不能的,由负有举证责任的当事人承担不利后果。但由于劳动关系的特殊性,法律规定事关管理事务方面的举证责任由用人单位承担。

(5) 张某为主张自己的权利可以提出自己的证据,但是奖金计算参数如完成合同额、工程成本、基本定额以及设计人员数量等证据应由某工程设计院承担法律举证责任。

(6) 2003 年经 DD 会计师事务所依法关于某工程设计院全面会计审计报告数据完全应予以采信而不应提出疑义。设计人员数量为企业经营管理权范畴, 张某的数据不能采信。

(7) 2004 年的计划完成合同额、工程成本等数据应采取公平合理的方法, 将计划完成额、工程成本等项按照 9/12 进行折算, 只计算到 1 月至 9 月为止。

(8) 依照上述方法计算, 某工程设计院应补发张先生的奖金为:

2003 年奖金:

$$[(2000 - 62 - 10 \times 25) \times 15\% \div 25] \times 70\% \times 0.8 = 5.67168 (\text{万元})$$

2004 年 1 月至 9 月奖金:

$$[(2004 - 48 - 10 \times 40) \times 9 \div 12 \times 15\% \div 40] \times 70\% \times 0.8 = 2.4507 (\text{万元})$$

应付奖金总额:

$$5.67168 + 3.0744 = 8.74608 (\text{万元})$$

应补发奖金额:

$$8.74608 - (2.6 + 2.9) = 3.24608 (\text{万元})$$

院方因未按照规定按时足额支付张先生奖金, 还应按照少发金额的 25%, 加发经济补偿金 8115.2 元。