

2007 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. 关于道德的说法中, 正确的是_____。
(A) 道德是处理人与人、人与社会、人与自然关系的特殊行为规范
(B) 道德是一种理想化的、难以落到实处的行为规范
(C) 道德是一种人人能够认同, 但人人又不愿意身体力行的行为规范
(D) 道德是一种缺乏共同评价标准的行为规范
2. 社会主义荣辱观的主要内容是_____。
(A) 谦虚谨慎戒骄戒躁, 脱离低级趣味 (B) 树立正确的权力观、地位观、利益观
(C) 牢记“两个务必” (D) 八荣八耻
3. 建设节约型社会, 很重要的方面是要求从业人员树立_____。
(A) 改革创新观念 (B) 节能减排意识 (C) 团结协作意识 (D) 求真务实精神
4. 古人所谓“慎独”的意思是_____。
(A) 人是合群的社会性动物, 要加强合作和谐, 不能搞单打一
(B) 人的心灵需要慰藉, 要防止出现曲高和寡的状况
(C) 人在独处时, 要谨防发生违背道德要求的意念和行为
(D) 要树立独立人格意识, 防止发生侵犯独立人格的现象
5. 我国社会主义道德建设的基本原则是_____。

(A) 集体主义 (B) 合理利己主义 (C) 社会主义 (D) 温和功利主义

6. 企业文化的自律功能是指_____。

- (A) 不断强化从业人员追求利益最大化的动机
(B) 严格按照法律矫正员工的动机和行为
(C) 加强制度建设, 通过制度建设推动企业行为规范化
(D) 开展职业纪律教育, 增强从业人员的纪律意识

7. 某公司奉行“不惜一切为顾客服务”的理念, 正确理解的是_____。

- (A) 要不计成本地满足顾客的要求
(B) 无条件地满足顾客提出的任何要求
(C) 一切都是顾客说了算
(D) 顾客的满意程度决定企业的命运

8. 关于打造品牌, 正确的说法是_____。

- (A) 只要掌握了高新技术, 就能打造品牌
(B) 打造品牌中心任务是加强广告等媒体宣传工作的力度
(C) 员工具有敬业精神和强烈的社会责任感是打造企业品牌的内在力量
(D) 质优价高才能打造品牌

(二) 多项选择题 (9 ~ 16 题)

9. 企业文化的功能包括_____。

- (A) 休闲功能 (B) 导向功能 (C) 整合功能 (D) 健身功能

10. 关于职业活动, 正确的看法是_____。

- (A) 职业活动与社会分工密切相关
(B) 职业活动当中的物质生产活动是人类生存的第一个前提
(C) 职业活动包含着高尚的内涵, 它绝不能作为人谋生的手段
(D) 职业活动限制了人的自由与发展

11. 《公民道德建设实施纲要》指出的职业道德规范包括_____。

- (A) 爱岗敬业 (B) 服务群众 (C) 开拓创新 (D) 艰苦奋斗

12. 下列说法中, 属于职业禁语的是_____。

- (A) “问别人去” (B) “不知道”
(C) “我有什么办法, 又不是我让它坏的”
(D) “后边等着去”

13. 文明礼貌的具体要求是_____。

- (A) 仪表堂堂 (B) 语言规范 (C) 举止优雅 (D) 待人热情

14. 符合爱岗敬业要求的是_____。

- (A) 慎重选择职业, 一旦选择了某职业就要踏踏实实干一辈子
(B) 强化职业责任, 严格履行职业责任的规定, 不管成文与否
(C) 提高职业技能, 不断学习理论知识, 提高业务能力
(D) 加强职业责任修养, 不断锤炼自己的职业意志

15. 下列做法中, 违背诚实守信要求的是_____。

- (A) 甲与乙签订供货合同, 后来原料涨价, 甲要求提价没有得到同意便中断供货
(B) 张某答应事后“摆平”赵某, 后来张某意识到问题的错误, 便借故不干了

- (C) X 厂发货到 Y 厂，不知何故 Y 厂迟迟没有收到货物，X 厂依合同进行赔偿
 (D) 某女结识某男后，该女发现该男不诚实，于是她采取多种方式愚弄对方
 16. 下列做法中，符合团结互助要求的是_____。

- (A) 工作中相互取长补短
 (B) 互助即互相帮助，是否要帮助同事要以对方能否帮助自己为前提
 (C) 以自己的兴趣爱好为标准，要求他人向自己看齐
 (D) 做事情多从善良、积极的角度思考问题，树立团队意识

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. 你和某同事同住一室，这天，你回寝室时发现同事的家人来了，你会_____。

- (A) 说明自己只是偶尔回来，借口自己忙，便匆匆离开寝室
 (B) 问候同事的家人，早早离开寝室
 (C) 和同事的家人聊聊天，简短的介绍自己和同事相处的情况
 (D) 把同事拉到一边，询问有什么需要自己做的事情

18. 你在上班赶路，遇到一位外地游客向你问路，你解释了半天，对方还是不清楚怎么走，这时你会_____。

- (A) 画个图给游客
 (B) 建议他坐出租车
 (C) 让他去找警察帮助
 (D) 说声对不起，告诉对方，自己再耽误时间就会上班迟到了

19. 同事们在议论领导的缺点，你会_____。

- (A) 不参与议论 (B) 劝阻同事不要背后议论
 (C) 向领导委婉转达建议 (D) 参与议论

20. 如果你的某位同事“十一”要结婚，给你发来了请柬。但这位同事与你平日里很少有交往，你会_____。

- (A) 不送任何礼物
 (B) 主动表示祝贺，并且送上自己的礼物
 (C) 说自己假日早就预定回家，发送手机短信向他祝贺
 (D) 仿照别人，送他一份礼物

21. 自己五音不全，一次单位搞联欢，几个同事起哄拉你唱歌，你会_____。

- (A) 为了不使自己出丑，赶紧离开现场
 (B) 反复说明自己不会唱歌，劝大家不要使自己难堪
 (C) 横下心，反正唱不好，就尽情地唱吧
 (D) 事先说明情况，请大家将就着听

22. 天气预报说“明天白天，晴，风力一二级”，几位朋友邀请你第二天合家外出游

览，当大家正兴致勃勃地玩耍时，突然天降大雨，你会_____。

- (A) 谴责天气预报不准确 (B) 诅咒天公捉弄人
(C) 责备自己决策错误 (D) 觉得雨中游历别有情趣

23. 你刚刚来到某个新单位上班，听某同事讲，这个单位的一把手本事不大，但脾气不小，大家都不服他，你会_____。

- (A) 感到有点沮丧
(B) 觉得这个同事挺关心自己，告诉了自己很重要的信息
(C) 问问同事，为什么这位领导还不下台呢
(D) 只听，但并不发表看法

24. 某同事爱搞恶作剧，虽然没有做出格的事情，但也时常令人感到不自在，假如这样的事情发生在你的身上，你一般会_____。

- (A) 不理睬对方 (B) 向对方发出警告
(C) 一笑了之 (D) 也拿对方搞点恶作剧

25. 秋天，虽然阳光依然充足，但爸爸种在院子里的花却有些枯黄了，只有在花茎上长着的几粒果实在风中瑟瑟抖动。爸爸凝视了许久，说：“天凉了，冬天不远了。”你要对爸爸说的是_____。

- (A) “是呀，爸爸，天凉了，冬天不远了”
(B) “天凉了，爸爸，您要注意添衣服保暖，保重身体”
(C) “季节变换，很正常，把那些枯萎的花拔掉吧，爸爸”
(D) “爸爸，你看，花茎上结了许多果实，明年可以多种一些”

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) 收入政策 (C) 金融政策 (D) 货币政策

27. _____是劳动权的核心。

- (A) 择业权和劳动报酬权 (B) 就业权和择业权
(C) 休息休假权和劳动保护权 (D) 劳动保护权和职业培训权

28. _____不具有法律效力。

- (A) 立法解释 (B) 任意解释 (C) 司法解释 (D) 行政解释

29. 企业资源优势具有_____的特点，企业要不断投入以保持和创新其优势。

- (A) 绝对性和时间性 (B) 相对性和时间性
(C) 绝对性和暂时性 (D) 相对性和持续性

30. _____与缺勤率和流动率呈负相关。

- (A) 组织效率 (B) 组织承诺 (C) 工作绩效 (D) 工作分析

31. 现代人力资源管理的三大基石不包括_____。
- (A) 定编定岗定员定额 (B) 员工的绩效管理
(C) 员工的引进与培养 (D) 员工的技术开发
32. 在动态组织设计理论中, _____所研究的内容占有主导地位。
- (A) 静态组织设计理论 (B) 动态组织设计理论
(C) 古典组织设计理论 (D) 近代组织设计理论
33. _____将矩阵组织结构形式与事业部组织结构形式有机结合起来。
- (A) 模拟分权组织 (B) 分公司与总公司
(C) 多维立体组织 (D) 子公司与母公司
34. 在行业增长阶段后期, 为减少竞争压力, 企业会采取_____。
- (A) 增大数量战略 (B) 扩大地区战略 (C) 纵向整合战略 (D) 多种经营战略
35. _____是企业最常用的组织结构变革方式。
- (A) 改良式变革 (B) 爆破式改革 (C) 组织结构整合 (D) 突发式变革
36. 企业组织结构整合的程序包括: ①控制阶段; ②互动阶段; ③拟定目标阶段; ④规划阶段。排序正确的是_____。
- (A) ③②①④ (B) ④③②① (C) ③②④① (D) ③④②①
37. 人员晋升计划的内容不包括_____。
- (A) 晋升意向 (B) 晋升比率 (C) 晋升条件 (D) 晋升时间
38. 编制人力资源规划的核心与前提是_____。
- (A) 人力资源的需求预测 (B) 人力资源管理系统的的设计
(C) 人力资源的供给预测 (D) 人力资源供求平衡和协调
39. 定员定额分析法不包括_____。
- (A) 工作定员分析法 (B) 比例定员法
(C) 劳动效率定员法 (D) 人员比率法
40. 人力资源内部供给预测的方法不包括_____。
- (A) 人力资源信息库 (B) 马尔可夫模型
(C) 管理人员接替模型 (D) 回归分析模型
41. 销售工作要求执行者能说会道, 秘书工作要求执行者细致周到。这体现了_____原理。
- (A) 个体差异 (B) 工作差异 (C) 人岗匹配 (D) 环境差异
42. 某一测试问卷中有一道“你对 Java 语言的掌握程度如何?” 的题, 选项为“A. 精通; B. 善于; C. 尚可”。在这里, “精通”、“善于”、“尚可”是指_____。
- (A) 标度 (B) 指标 (C) 标记 (D) 标准
43. 美国教育学家布卢姆将教育认知目标由低到高分六个层次, 最高层是_____。
- (A) 理解 (B) 应用 (C) 评价 (D) 分析
44. 某主管总是给自己的得力助手打高分, 给其他下属打低分, 这体现了_____。
- (A) 晕轮效应 (B) 感情效应 (C) 近因效应 (D) 首因效应
45. 关于面试说法错误的是_____。
- (A) 面试具有明确的目的性 (B) 面试以谈话和观察为主要方式
(C) 面试按预先设计的程序来进行 (D) 面试过程中, 考官与应聘者的地位平等

46. 若招聘营销人员和技术人员,面试的问题及考核的要素完全一致,这说明_____。
- (A) 面试目的不明确 (B) 面试缺乏系统性
(C) 面试标准不具体 (D) 问题设计不合理
47. “你有什么业余爱好?”是结构化面试中的_____。
- (A) 经验性问题 (B) 情景性问题 (C) 压力性问题 (D) 背景性问题
48. 在一次面试中,考官提问:“如果公司派你出差,而这时你妻子病重”。你会怎么处理?这是一个_____问题。
- (A) 经验性面试 (B) 投射性面试 (C) 描述性面试 (D) 情景性面试
49. 无领导小组讨论题目为“一个好的领导者应该具备什么素质?”,这是一个_____。
- (A) 两难式题目 (B) 资源争夺型题目
(C) 开放式题目 (D) 排序选择型题目
50. 企业制定员工培训规划的基本前提是_____。
- (A) 工作岗位说明 (B) 培训需求分析 (C) 工作任务分析 (D) 设计培训内容
51. 课程设计的核心内容是_____。
- (A) 课程内容制作 (B) 课程内容安排 (C) 课程内容选择 (D) 课程内容试验
52. 企业在发展期应提高_____管理人员的管理能力,使之适应企业的要求。
- (A) 高层 (B) 中层 (C) 直线 (D) 基层
53. 从企业内部开发培训资源的优点不包括_____。
- (A) 教师水平较高 (B) 培训成本较低
(C) 教师与学员易于交流 (D) 培训易于控制
54. “解决和处理问题方法训练”又称为_____。
- (A) 决策竞赛 (B) 轮流任职计划 (C) 角色扮演 (D) 决策模拟训练
55. _____是指评估者依据自己的主观判断,而不是用事实和数字加以证明。
- (A) 正式评估 (B) 非正式评估 (C) 建设性评估 (D) 总结性评估
56. _____是第二级评估,用于评估学员在知识、技能、态度等方面的收获。
- (A) 反应评估 (B) 学习评估 (C) 行为评估 (D) 效果评估
57. _____是指受训者取得的成果能真正反映其绩效差别的程度。
- (A) 信度 (B) 区分度 (C) 相关度 (D) 可行性
58. _____可以用来测量受训者对培训项目的态度、动机以及行为等方面的特征。
- (A) 情感成果 (B) 认知成果 (C) 技能成果 (D) 绩效成果
59. _____更适于评价人际接触和交往频繁的工作岗位。
- (A) 行为性效标 (B) 结果性效标 (C) 特征性效标 (D) 综合性效标
60. _____不属于结果导向型考评方法。
- (A) 成绩记录法 (B) 排列法 (C) 劳动定额法 (D) 短文法
61. 克服绩效考评宽厚、苛严和居中趋势误差的最佳方法是_____。
- (A) 简单排列法 (B) 强迫分布法 (C) 成绩记录法 (D) 成对比较法
62. _____是绩效考评要素选择的前提和基础。
- (A) 工作岗位分析 (B) 工作岗位评价 (C) 企业绩效考核 (D) 员工薪酬设计

63. 一般情况下, 应以_____能达到的水平作为绩效考评指标的评定标准。
(A) 全体员工 (B) 多数员工 (C) 少数员工 (D) 个别员工
64. 提取关键绩效指标的方法不包括_____。
(A) 问卷调查法 (B) 目标分解法 (C) 关键分析法 (D) 标杆基准法
65. 采用_____所获得的考评结果, 可用于决定一些非激励性的工资待遇。
(A) 先进标准 (B) 平均标准 (C) 基本标准 (D) 落后标准
66. 当绩效指标的跟踪和监控耗时过多时, 可采取的改进措施是_____。
(A) 缩短跟踪和监控的时间 (B) 增加人力、物力的投入
(C) 设置更为精细的跟踪指标 (D) 跟踪“正确率”指标转为跟踪“错误率”指标
67. 360 度考评法是基于_____的一种考评方法。
(A) 性格特征 (B) 胜任特征 (C) 外貌特征 (D) 品质特征
68. 具有“快、准、全”特点的薪酬调查方式是_____。
(A) 企业之间相互调查 (B) 问卷调查
(C) 采集社会公开信息 (D) 委托中介机构进行调查
69. 百分位法将岗位的所有薪酬调查数据从低到高排列, 分为_____组。
(A) 2 (B) 5 (C) 10 (D) 20
70. _____是按照岗位的工作性质和特点所进行的横向分类。
(A) 职组 (B) 职等 (C) 岗级 (D) 岗等
71. 薪酬满意度调查的步骤包括: ①设计并发放调查表; ②回收并处理调查表; ③确定调查方式; ④确定调查对象; ⑤反馈调查结果; ⑥确定调查内容。排序正确的是_____。
(A) ④③⑥①②⑤ (B) ⑥④③①②⑤ (C) ④⑥③①②⑤ (D) ⑥③④①②⑤
72. _____是将企事业单位的所有岗位纳入由职组、职系、岗级和岗等构成的体系之中。
(A) 岗位评价 (B) 岗位调查 (C) 岗位分类 (D) 岗位分级
73. 岗位评价要素的特征不包括_____。
(A) 共通性 (B) 显著性 (C) 可观察性 (D) 可衡量性
74. _____将工资计划和培训计划结合在一起。
(A) 年薪制 (B) 技能工资制 (C) 绩效工资制 (D) 岗位工资制
75. 员工的_____应与企业的经济效益、部门业绩考核结果和个人业绩考核结果挂钩。
(A) 浮动工资 (B) 固定工资 (C) 基本工资 (D) 岗位工资
76. _____是企业及其员工在依法参加基本养老保险的基础上, 自愿建立的补充养老保险制度。
(A) 企业公积金 (B) 企业年薪 (C) 企业附加福利 (D) 企业年金
77. _____是指专门就工资事项签订的专项集体合同。
(A) 工资指导线 (B) 工资协议
(C) 工资集体协商 (D) 工资集体协商制度
78. 工资集体协商时, 一方在接到另一方提出的书面协商意向书后, 应于_____内予以答复。

(A) 15 日 (B) 20 日 (C) 30 日 (D) 60 日

79. _____是处理生产与安全两者之间关系的基本准则。

(A) 以人为本 (B) 奖惩分明 (C) 安全第一 (D) 预防为主

80. 劳动力市场工资指导价位的形式包括_____。

(A) 年工资收入和月工资收入 (B) 月工资收入和周工资收入

(C) 日工资收入和小时工资收入 (D) 年工资收入和日工资收入

81. 企业应安排员工定期进行体检,发现疾病时应及时_____。

(A) 转岗 (B) 解聘 (C) 治疗 (D) 上报

82. 按照_____划分,可以将劳动争议分为权利争议和利益争议。

(A) 劳动争议的主体 (B) 劳动争议的性质

(C) 劳动争议的客体 (D) 劳动争议的标的

83. 关于劳动争议仲裁说法错误的是_____。

(A) 仲裁主体具有特定性 (B) 仲裁程序具有特定性

(C) 仲裁对象具有特定性 (D) 仲裁实行强制的原则

84. 仲裁庭裁决劳动争议实行少数服从多数原则,即_____。

(A) 强制原则 (B) 一次裁决原则

(C) 合议原则 (D) 区分举证责任原则

85. 劳动争议仲裁委员会的组成不包括_____。

(A) 工会代表 (B) 用人单位代表

(C) 职工代表 (D) 劳动行政部门代表

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. 企业战略的实质是实现_____之间的动态平衡。

(A) 外部环境 (B) 内部环境 (C) 企业实力 (D) 战略目标

(E) 长期发展

87. 影响工作满意度的因素包括_____。

(A) 富有挑战性的工作 (B) 公平的报酬

(C) 支持性的工作环境 (D) 融洽的人际关系

(E) 个人特征与工作的匹配

88. 群体决策的优点有_____。

(A) 能比个体需要的时间少 (B) 能增加决策的可接受性

(C) 能增加决策过程的民主性 (D) 能提供比个体更为丰富和全面的信息

(E) 能提供比个体更多的不同的决策方案

89. 现代人力资源管理的基本测量技术包括_____。

(A) 工作岗位研究 (B) KPI 技术 (C) 关键事件访谈 (D) BSC 技术

(E) 人员素质测评

90. _____是新型组织结构模式。

(A) 多维立体组织结构 (B) 子公司与母公司

(C) 模拟分权组织结构 (D) 分公司与总公司

(E) 企业集团

91. 以工作和任务为中心的部门内部结构包括_____。

- (A) 矩阵结构 (B) 直线制 (C) 事业部制 (D) 分权制
(E) 直线职能制

92. _____环境属于人力资源规划的外部环境。

- (A) 组织 (B) 科技 (C) 人口 (D) 经济
(E) 法律

93. 制定企业人员规划的基本原则，包括_____。

- (A) 确保人力资源需求的原则 (B) 保持稳定性的原则
(C) 与战略目标相适应的原则 (D) 保持适度流动性的原则
(E) 与内外环境相适应的原则

94. _____是影响人力资源需求预测的一般因素。

- (A) 顾客需求的变化 (B) 生产需求变化
(C) 劳动力成本趋势 (D) 追加培训需求
(E) 生产率变化趋势

95. 人力资源需求预测的定性方法包括_____。

- (A) 转换比率法 (B) 描述法 (C) 回归分析法 (D) 德尔菲法
(E) 经验预测法

96. 人岗匹配包括_____相匹配。

- (A) 工作报酬与员工贡献 (B) 不同岗位之间
(C) 工作要求与员工素质 (D) 不同员工之间
(E) 工作权限与员工愿望

97. 在员工素质测评量化中，_____可以被看作二次量化。

- (A) 类别量化 (B) 顺序量化 (C) 实质量化 (D) 等距量化
(E) 模糊量化

98. 关于行为描述面试说法正确的是_____。

- (A) 其实质是识别关键性工作要求 (B) 简称 BD 面试
(C) 用过去的行为预测未来的行为 (D) 其实质是探测行为样本
(E) 用个人的行为预测集体的行为

99. 员工素质测评指导语的内容应包括_____。

- (A) 测评目的 (B) 举例说明填写要求
(C) 强调测评与测验考试的不同 (D) 填表前的准备工作和填表要求
(E) 测评结果的保密和处理，测评结果反馈

100. 美国教育学家布卢姆提出了“教育认知目标分类学”，将认知目标由低到高分若干个层次，其中包括_____。

- (A) 理解 (B) 应用 (C) 分析 (D) 综合
(E) 评价

101. 无领导小组讨论的缺点包括_____。

- (A) 题目的质量影响测评的质量 (B) 对评价者和测评标准要求较高
(C) 应聘者表现易受同组成员影响 (D) 被评价者行为没有伪装的可能

- (E) 被评价者行为仍然有伪装的可能
102. _____属于培训规划的主要内容。
- (A) 培训目的 (B) 培训规模 (C) 培训目标 (D) 培训时间
- (E) 培训对象
103. 设计教学计划应遵循的原则包括_____。
- (A) 普遍性原则 (B) 最优化原则 (C) 创新性原则 (D) 针对性原则
- (E) 适应性原则
104. 国外常见的教学计划设计程序模式包括_____。
- (A) 肯普的教学设计程序 (B) 罗斯的教学设计程序
- (C) 迪克和凯里的教学设计程序 (D) 加涅和布里格斯的教学设计程序
- (E) 加利福尼亚大学的教学设计程序
105. 培训课程演练结束后, 人们经常运用头脑风暴法和问卷调查法收集_____的意见。
- (A) 客户 (B) 学员 (C) 上司 (D) 同事
- (E) 专家
106. 开发培训教材的方法有_____。
- (A) 向政府购买 (B) 资料包的使用
- (C) 开发可利用的信息资料 (D) 设计视听资料
- (E) 利用可开发的学习资源组成活的教材
107. 在设计培训评价标准时, 应当注重培训指标和标准的_____。
- (A) 相关性 (B) 可靠性 (C) 区分度 (D) 可行性
- (E) 动态性
108. 结果导向型的绩效考评方法包括_____。
- (A) 目标管理法 (B) 绩效标准法 (C) 劳动定额法 (D) 成绩记录法
- (E) 合成考评法
109. 绩效考评方法的对比分析可以从_____等方面进行。
- (A) 经济性 (B) 可行性 (C) 规范性 (D) 功能性
- (E) 有效性
110. 平衡计分卡_____。
- (A) 是先进的绩效衡量工具 (B) 适用于政府部门
- (C) 是核心的战略管理与执行工具 (D) 不适用于行业
- (E) 是理念十分先进的“游戏规则”
111. 设计绩效考评标准时, 应遵循的基本原则包括_____。
- (A) 突出特点的原则 (B) 公平民主的原则
- (C) 先进合理的原则 (D) 简洁扼要的原则
- (E) 定量准确的原则
112. 选择关键绩效指标的原则包括_____。
- (A) 整体性 (B) 增值性 (C) 可测性 (D) 可控性
- (E) 关联性
113. 关于 360 度考评, 以下说法正确的是_____。

- (A) 客户评价最重要 (B) 强调客观考评员工
(C) 上级评价比下级评价更重要 (D) 强调全方位对员工进行考评
(E) 如果没有反馈, 难以达到提高绩效的目的

114. 从薪酬调查的_____来看, 薪酬调查可以分为薪酬市场调查和员工薪酬满意度调查。

- (A) 对象 (B) 作用 (C) 组织者 (D) 方式
(E) 具体内容

115. 确定薪酬调查的范围, 即确定_____。

- (A) 被调查的岗位 (B) 调查的目的
(C) 调查的时间段 (D) 调查的步骤
(E) 被调查的企业

116. 关于设计薪酬调查问卷说法正确的是_____。

- (A) 把相关的问题分散开来
(B) 语言标准, 问题简单明确
(C) 充分考虑信息处理的简便性和正确性
(D) 确保表格中的每个调查项目都是必要的
(E) 先明确薪酬调查问卷要调查的内容, 再设计调查表

117. _____属于绩效工资制。

- (A) 销售提成工资制 (B) 计件工资制
(C) 岗位技能工资制 (D) 计时工资制
(E) 佣金制

118. _____工资制度属于团队工资制。

- (A) 核心团队 (B) 项目团队 (C) 平行团队 (D) 流程团队
(E) 虚拟团队

119. 工资制度总体设计的前期工作包括_____。

- (A) 个人业绩考评 (B) 工资的市场调查
(C) 确定工资原则与策略 (D) 工资制度的调整
(E) 工作岗位分析与评价

120. 营造劳动安全卫生环境, 即营造劳动安全卫生的_____。

- (A) 制度环境 (B) 思想环境 (C) 物质环境 (D) 观念环境
(E) 技术环境

121. 劳动组织的优化包括_____。

- (A) 不同工种、工艺阶段合理组织 (B) 作业班组合理组织
(C) 工作场所供应和服务合理组织 (D) 工作时间合理组织
(E) 准备性工作和执行性工作合理组织

122. _____是工资集体协商的内容。

- (A) 工资标准 (B) 工资分配制度
(C) 工资分配形式 (D) 工资支付办法
(E) 奖金、津贴、补贴等的分配办法

123. 制定劳动力市场工资指导价位应_____。

- (A) 坚持市场取向
- (B) 优先保护劳动者
- (C) 定期公开发布
- (D) 优先考虑企业利益
- (E) 坚持实事求是

124. 关于劳动争议说法正确的是_____。

- (A) 劳动争议的内容是特定的
- (B) 劳动争议的当事人是特定的
- (C) 劳动争议有特定的表现形式
- (D) 劳动争议影响范围局限在争议主体之间
- (E) 劳动争议的内容只能以劳动权利义务为标的

125. 企业劳动争议调解委员会的组成包括_____。

- (A) 职工代表
- (B) 基层法院代表
- (C) 工会代表
- (D) 劳动行政部门代表
- (E) 用人单位代表

卷册二：专业能力部分

一、改错题（本题共 2 个小题，每小题 5 分，共 10 分）

1. 绩效考评方法在实际应用中，可能出现以下各种偏误：分布误差，包括宽厚误差、苛严误差和自我中心效应；晕轮误差，是指考评中出现的所谓的“以时点代替时段”的现象；个人偏见，这种误差总是对受评者产生不利的影响；优先效应，是指考评者根据受评者最近的绩效信息，对其考评期内的全部行为作出的总评价；近期效应，是指考评者根据受评者最初的绩效信息，对其考评期内的全部行为作出的总评价；后继效应，是指被考评者在上一个考评期内评价结果的记录，对考评者在本考评期内的评价所产生的作用 and 影响。

请指出上述描述中存在的 5 处错误，并加以改正。（5 分）

2. 劳动争议亦称劳动纠纷，是指劳动关系双方当事人之间因劳动责任的认定与实现所发生的纠纷。劳动争议实质上是劳动关系当事人之间利益矛盾、利益冲突的表现。与其他社会关系纠纷相比，劳动争议具有以下特征：劳动争议的当事人是法定的，是劳动合同的当事人；劳动争议的形式是特定的，凡是以劳动权利义务之外的权利义务为标的的争议都不属于劳动争议；劳动争议具有特定的影响范围，一般的社会关系纠纷的影响范围通常局限在争议主体之间，而重大的集体劳动争议、团体劳动争议涉及面广、影响范围大，有的甚至造成国际影响。

请指出上述描述中存在的 5 处错误，并加以改正。（5 分）

二、简答题（本题共 3 个小题，每小题 10 分，共 30 分）

1. 简述培训评估报告的撰写步骤。（10 分）

2. 在企业人力资源管理师培训教程中，总共介绍了四大类 20 多种绩效考评方法，这些方法各具特点，各有各的适用范围。请问：在选择时可以从哪些方面对其进行分析比较？（10 分）

3. 请简要说明劳动争议仲裁的基本原则。(10 分)

三、综合分析题（本题共 3 个小题，第 1 小题 22 分，第 2 小题 18 分，第 3 小题 20 分，共 60 分）

1. 某公司随着业务的拓展，规模不断壮大，需要进一步招聘新的员工。员工招聘范围定在重点高校的应届毕业生，想从优质学生中选拔适合企业岗位的人员，招聘分笔试、面试两部分进行，笔试分专业技术、英语、道德三部分进行考核，面试先在公司分部完成，由经过培训的部门主管对应聘人员进行面试，第二次面试在总部，面试地点设在总部附近的四星级酒店中，初试通过的人员由单位出钱去总部参加面试，整个面试过程的费用都由单位出，在开始面试前，招聘考官都会用很轻松的话题引入来开始面试。面试时长在 50 多分钟。在第二轮复试中考官提出了若干问题，例如：

(1) 请问你在哪些单位实习过？

(2) 你认为职业成功的评价标准是什么？

(3) 如果你的上司分配给你一项任务，你必须去寻找相关的信息才能完成，你会怎么做？

(4) 请举例说明你的一项有创意的建议曾对一项计划的成功起到了重要的作用。

请根据本案例，回答以下问题：

(1) 该公司的人员选拔方法有哪些优点？(12 分)

(2) 该公司采取的是什么复试方法？复试中提出的四个问题分别属于哪种类型的问题？采用这样的提问方式有哪些优点？(10 分)

2. 某公司原是一家大型国有企业，2006 年该公司转制为股份制上市公司。随着公司性质改变，原有的人力资源管理制度严重制约着公司的发展；公司业绩严重下降；员工对工资很不满意，屡屡出现迟到、早退、怠工的现象；核心技术、管理岗位人员流失严重等。因此该公司打算对人力资源制度，尤其是工资制度进行改革。

该公司原有的工资制度概况如下：

(1) 工资水平处于行业工资水平的 50% 处，但核心技术、管理岗位员工的工资只达到行业工资水平的 25% 处。

(2) 工资等级按行政级别划分，共 48 级，工资等级间的级差为 50 元。

(3) 工资的调整采取“一支笔”政策，总裁同意就可以。

请根据本案例，回答以下问题：

(1) 该公司现行工资体系存在哪些问题？(8 分)

(2) 如果该公司计划引入宽带式工资体系，应当按照什么样的程序进行设计？(10 分)

3. 某公司的组织结构如图 1 所示。

图 1 表明：总经理对公司的财务和人事全权负责，并直接管理家电产品车间、电信产品车间及机械产品车间 3 个生产部门。设副总经理 2 名，其中 1 名负责企业的行政部和办公室的工作；另 1 名副总经理负责研发部、销售部以及企业规划部的运作。公司的业务流程是：由企业规划部在总经理和 1 名主管副总的领导下，根据市场信息来规划产品的研制与生产；研发部门按照企业规划部的规划，负责新产品的研发工作，新产品研发成功，经公司领导讨论决定后，交由产品车间负责生产；销售部销售生产出来的产品，并负责收集

市场反馈信息。

请根据本案例，回答以下问题：

- (1) 该公司现有组织结构存在哪些问题？（6 分）
- (2) 该公司的组织结构应如何进行调整，并设计出新的组织结构图。（8 分）
- (3) 为了顺利推进组织变革，公司应采取哪些具体措施？（6 分）

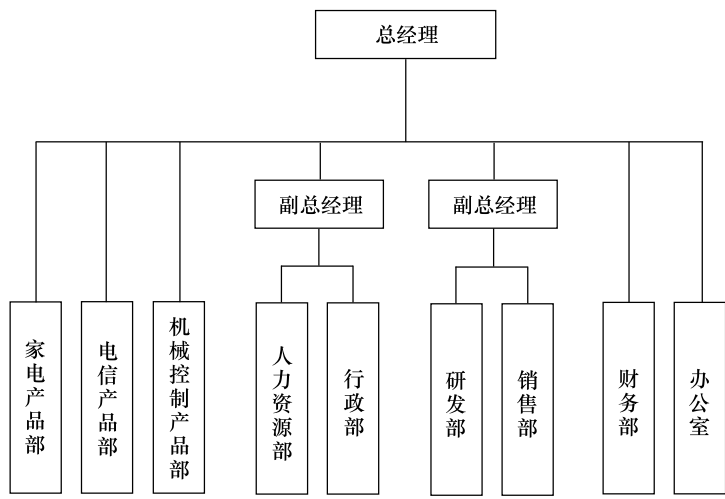


图 1 某电子产品公司组织结构

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	A	D	B	C	A	C	D	C		
题号	9	10	11	12	13	14	15	16		
答案	BC	AB	AB	ABCD	BD	BCD	AD	AD		
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	D	B	B	B	B	C	A	C	C	A
题号	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
答案	D	A	A	D	D	B	A	C	B	B
题号	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
答案	C	D	D	C	B	C	B	A	D	B
题号	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
答案	B	B	A	A	B	B	A	B	A	C
题号	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
答案	D	B	D	C	A	A	C	B	B	A
题号	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85
答案	D	B	B	A	A	C	B	B	C	C
题号	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
答案	ACD	ABCDE	BCDE	AE	ABCDE	ABE	BCDE	ACDE	ABCDE	BDE
题号	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105
答案	AC	ABDE	ACD	ABCDE	ABCDE	ABCD	ABCDE	BCDE	ACD	BDE
题号	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115
答案	BCDE	ABCD	CD	ABDE	ABCE	ACDE	ABCDE	CD	AD	ACE
题号	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125
答案	BCE	CD	BCD	BCE	ADE	ABDE	ABCDE	ACE	ABC	ACE

卷册二：专业能力部分参考答案

一、改错题

- 1.（本小题 5 分）
- (1) 分布误差包括：宽厚误差、苛严误差、集中趋势和中间倾向。

(2) 晕轮误差是指因一个人格上的特征掩蔽了其他人格上的特征。

(3) 个人偏见有时有利于受评人，有时则不利于受评人。

(4) 优先效应是指考评者根据受评者最初的绩效表现对主考评期全部行为作出总评价。

(5) 近期效应是指考评者根据受评者最近的绩效对考评期全部行为作出总评价。

2. (本小题 5 分)

(1) 劳动争议是指劳动关系双方当事人之间因劳动权利和劳动义务的认定与实现所发生的纠纷。

(2) 劳动争议的当事人是特定的。

(3) 劳动争议的当事人是劳动关系的当事人。

(4) 劳动争议的内容是特定的, 凡是以劳动权利义务之外的权利义务为标的的争议都不属于劳动争议。

(5) 劳动争议具有特定的表现形式, 一般的社会关系纠纷的影响范围通常局限在争议主体之间, 而重大的集体劳动争议、团体劳动争议涉及面广、影响范围大, 有的甚至造成国际影响。

二、简答题

1. (本小题 10 分)

培训评估报告的撰写步骤: ①撰写导言; ②概述评估实施的过程; ③阐明评估结果, 应与方法论密切相关; ④解释、评论评估结果和提供参考意见; ⑤撰写附录; ⑥撰写报告提要。

2. (本小题 10 分)

可从以下方面进行分析比较: ①经济性; ②可行性; ③准确性; ④功能性; ⑤开发性; ⑥有效性。

3. (本小题 10 分)

劳动争议仲裁的基本原则: ①一次裁决原则; ②合议原则; ③强制原则; ④回避原则; ⑤区分举证责任原则。

三、综合分析题

1. (本小题 22 分)

(1) 该公司人员选拔方法的优点: ①选拔过程完整; ②测试内容全面; ③面试考官经过了培训; ④面试环境安排合理; ⑤面试过程设计科学; ⑥面试题目灵活多样。

(2) 面试方法与题目类型:

该公司采取的是结构化面试的复试方法。

复试中提出的四个问题分别属于: 背景性问题、思维性问题、情境性问题、行为性问题。

采用以上提问方式的优点: 一是有利于预测应聘者的素质情况, 有较高的效度; 二是让应聘者无法事先杜撰或者掩饰, 更能反映应聘者的真实情况。

2. (本小题 18 分)

(1) 该公司现行工资体系存在的问题:

一是对外缺乏竞争性。核心技术、管理岗位人员的工资偏低, 容易造成人员流失。

二是对员工缺乏激励性。工资等级过多。

三是对内缺乏公平性。工资调整过于随意。

(2) 宽带式工资体系的设计程序:

一是明确企业的要求。即明确该公司的企业文化、价值观以及经营战略的具体要求,构建与宽带式工资体系相适应的绩效系统、团队文化、沟通文化和参与文化。

二是工资等级的划分。即工资宽带数量的确定,可以根据岗位特点来划分,也可以根据员工的贡献大小来划分,大多数企业设计 4~8 个宽带,有些企业设计 10~15 个宽带。

三是工资宽带的定价。即参照市场工资水平和工资变动区间,对同一工资宽带之中的不同职能或岗位族的工资分别进行定价。

四是员工工资的定位。即将员工放入工资宽带中的特定位置。

五是员工工资的调整。在宽带式工资结构下,员工的能力和绩效是工资变动的基本条件和标准,企业必须建立起完善的员工能力评价以及绩效管理体系,才能体现公平。

3. (本小题 20 分)

(1) 该公司现有组织结构存在的问题:

一是三个高层管理者分权不当,由总经理直接领导三个产品部,总经理不能集中精力考虑企业战略问题。同时,总经理所管辖的这些部门较难与其他两位副总经理所主管的部门进行协调;而副总经理主管的部门之间也很难相互协调,难以适应市场的变化。

二是权力过于集中于上层领导,各生产部门缺乏必要的生产经营自主权。

三是产品设计、销售与生产由职能部门和生产部门分别承担,职能与业务部门缺乏合理分工,使生产经营的连贯性不够,很难根据客户需求研发产品,并有效地进行生产、销售。

(2) 该公司的组织结构应进行如下调整:

一是权力下放。在原有的三个产品部的基础上,按产品组建三个相对独立的事业部,并根据经营需要设置相应的职能部门,使各个事业部拥有经营管理的自主权。总公司高层管理者主要负责重大问题的决策,并通过利润指标对各事业部进行控制。

二是精简总部机构。将某些职能及相关人员转移到各个事业部中,各事业部可根据自己的产品及市场特点,设置产品研发、生产和销售部门。

三是明确规定各个职能和业务部门的职责范围、业务分工和权限,保证各事业部实行高度专业化经营。

该公司调整后的组织结构如图 2 所示。

(3) 促进变革顺利实施的措施有:

一是让员工参加组织变革的计划、调查和诊断等活动,使他们充分认识变革的必要性,增强参与变革的责任感;

二是大力推行与组织变革相适应的人员培训计划,使员工掌握新的业务知识和专业技能,适应组织变革之后部门及其岗位的新要求;

三是完善各项基础工作,健全各项规章制度,明确岗位责任与权限,规范员工的行为;

四是培养和选拔中层技术和管理骨干,大胆起用年富力强和具有开拓创新精神的人才,从人事方面减小变革的阻力。

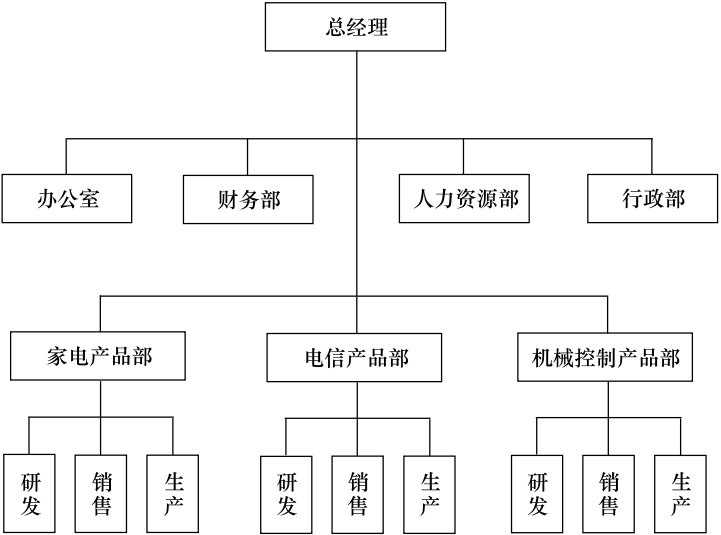


图2 调整后的某电子产品公司组织结构