

2016 年 5 月企业人力资源管理师（二级） 考试真题及参考答案

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. 错选、少选、多选，则该题均不得分。

（一）单项选择题（1 ~ 8 题）

1. 在职业活动中，“选择最佳手段以实现职责最优结果，努力规避风险”这一做法体现的职业活动内在的道德准则是_____。
(A) 谨慎 (B) 审慎 (C) 慎微 (D) 慎独
2. 关于现代职业观，正确的说法是_____。
(A) 按照人的个性和需求，自由地选择职业，即为现代职业观
(B) 每个人都有自己的职业观，不可能形成共同的现代职业观
(C) 尊重自己所从事的职业并愿意努力付出，是现代职业观的基本价值尺度
(D) 一切按法律要求办事是现代职业观的核心
3. 敬业的特征是_____。
(A) 主动、务实、持久 (B) 遵约、守纪、爱岗
(C) 加班、奉献、忠诚 (D) 细致、耐心、少言
4. 诚信的“智慧性”是指在坚持诚信宗旨的前提下，还要_____。
(A) 深藏不露 (B) 始终言语谨慎
(C) 讲究方式策略 (D) 注重运用先进的科技手段
5. 违反了国家《反不正当竞争法》规定的做法是_____。
(A) 赵某以亏本的价格销售鲜活商品
(B) 钱某以较低的价格处理了积压的商品

- (C) 孙某为了占有更多的市场份额,开展了季节性降价
(D) 李某打着清偿债务的旗号,降价促销牟利
6. 根据国家《节约能源管理暂行条例》,下列说法中正确的是_____。
- (A) 企业把能源消耗定额分解落实到车间、班组和每一个员工
(B) 国家鼓励大力使用柴油发电机组发电,并优先保证其用油供应充足
(C) 引进国外工艺和设备时,节能效果好的优先引进,能耗高的减少引进
(D) 企业节能机构的管理人员和有关操作人员,应有计划地接受节能培训
7. 我国的社会主义职业道德的核心是_____。
- (A) 为人民服务 (B) 效率优先,兼顾公平
(C) 诚实守信 (D) 集体主义
8. 加强职业道德修养的正确方法是_____。
- (A) 在学习上,看别人怎样做,自己就怎样做
(B) 在处理同事关系上,做到害人之心不可有,防人之心不可无
(C) 在对外交往中坚持重大义、不计小利
(D) 对自己的言行,坚持“吾日三省吾身”

(二) 多项选择题 (9 ~ 16 题)

9. 下列属于世界 500 强企业关于优秀员工核心标准的有_____。
- (A) 始终按照上司指示工作 (B) 注重细节,追求完美
(C) 不找任何借口 (D) 具有鲜明的个性
10. 职业活动中,践行“信誉至上”的主要要求包括_____。
- (A) 充分信任,无须条件 (B) 积淀个人信誉
(C) 分别对待,因人制宜 (D) 维护职业集体的荣誉
11. 关于集体主义,正确的理解有_____。
- (A) 一切从集体利益出发,把集体利益放在个人利益之上
(B) 集体要尊重个人利益,帮助实现个人利益
(C) 个人利益在集体利益面前微不足道
(D) 集体利益与个人利益之间在本质上是一种博弈关系
12. 职业技能的特点包括_____。
- (A) 推陈出新的时代性 (B) 岗位职责的专业性
(C) 工种级别的层次性 (D) 履职过程的综合性
13. 对从业人员坚守工作岗位的具体要求有_____。
- (A) 从一而终 (B) 临危不退 (C) 履行职责 (D) 遵守规定
14. 企业上司对下属信任的正确做法包括_____。
- (A) 不强制下属工作 (B) 下属出现差错时,不一味处罚下属
(C) 关怀下属的成功 (D) 遵守与下属约定的事项
15. 企业上司在坚持“公道”规范时,要做到_____。
- (A) 以其人之道,还治其人之身
(B) 坚持制度,把握策略
(C) 坚持在制度、规则和纪律面前人人平等的原则
(D) 扶弱抑强,促进和谐

16. 爱因斯坦说“一个人的价值，应当看他贡献什么，而不应当看他取得什么。”关于这句话，正确的理解有_____。

- (A) 评价一个人，要看他是否乐于贡献，而不是能不能贡献
- (B) 评价一个人，要坚持贡献第一，反对回报
- (C) 一个人能够取得伟大成就是与其所具有的奉献精神密切相关的
- (D) 责任和人类的利益高于一切

二、职业道德个人表现部分（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。

17. 如果你在工作中连续遭遇上司误解，你最可能采取的行动是_____。

- (A) 调换一份新工作
- (B) 找好朋友倾诉
- (C) 反思原因
- (D) 感到压抑，但会默默忍受

18. 假如长期以来，你的工作状态始终是又忙又累，你会_____。

- (A) 只要身体吃得消，就会坚持到底
- (B) 考虑调换工作岗位
- (C) 调整自己，不要求自己过分要强
- (D) 把标准调低一些

19. 上班途中快到单位了，你突然接到电话，说家里有急事要你立刻赶回去，家人并未说清到底发生了什么，等你把电话打回去时，已经无人接听，此时你单位也有许多事情需要完成，这时你会_____。

- (A) 立即前往家中处理事情
- (B) 打电话向单位上司请假，同意后回家处理
- (C) 赶紧联系其他人帮助自己处理家里的事情
- (D) 边赶往单位，边想解决问题的办法

20. 如果你是公司主管，你下属中有这样一位员工——他自主性、独立性很强，不愿受人管束，偶尔会顶撞上司，但他对工作认真负责，对承诺的工作总能完成得很好。对这样的员工，你会_____。

- (A) 给他更高难度的工作，让他感受挑战性
- (B) 尽量回避与他接触，以免发生冲突
- (C) 维持目前的工作状况
- (D) 为他设置一个特殊的工作岗位

21. 上司安排给你一项任务，你对完成这项任务没有任何把握，觉得远远超出自己的能力范围，但你觉得这是上司对自己的信任，你最终会_____。

- (A) 感谢上司的信任，坦言自己无法完成任务
- (B) 求助于同事，请求他们帮助自己完成任务
- (C) 自己先做起来，实在完不成任务时再说
- (D) 觉得上司是在难为自己

22. 单位里新来一位员工，仅仅半年时间他便得到提拔重用，你的直接感受是_____。

- (A) 这位员工很能干
- (B) 可能是公司出于起用年轻干部的缘故
- (C) 肯定有靠山
- (D) 自己应该多向他学习

23. 你因考虑事情不周, 给工作造成损失, 你会_____。

- (A) 后悔当初太粗心, 设想要是当时采取其他措施就好了
- (B) 找人帮忙, 尽量减轻对自己的处罚
- (C) 找人帮忙, 尽量减小工作上的损失
- (D) 考虑自己又不是故意的, 猜想对自己处罚不会太重

24. 由于经营不景气, 公司员工正处于放假状态。你计划陪伴家人外出小住几天, 可准备起程时, 公司接到一批订单, 要求一线员工立即返岗恢复生产, 这对处境艰难的公司来说十分重要, 而你只是一位非一线的普通行政管理人员, 听到这个消息时, 你会_____。

- (A) 取消外出计划, 到公司上班
- (B) 继续外出, 但缩短外出时间
- (C) 取消外出计划, 随时服从安排
- (D) 按休假期限, 继续外出

25. 你工作中出了一点差错, 一个平时爱打小报告的同事, 跑到上司那里告了你一状, 你觉得上司对你的态度发生了很大改变, 你会_____。

- (A) 主动找上司解释
- (B) 找打小报告的同事说理
- (C) 找平时被打小报告的同事, 一起研究对付办法
- (D) 反思自己的不足, 尽量注意今后不被别人抓住“小辫子”

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)

26. 在生产要素市场, _____是生产要素的供给者。

- (A) 居民户
- (B) 市场
- (C) 政府
- (D) 企业

27. _____是劳动权的核心。

- (A) 择业权和劳动报酬权
- (B) 平等就业权和自由择业权
- (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. 研究经营微观环境中现有竞争对手的情况, 不包括对_____的分析。

- (A) 现有竞争对手的数目
- (B) 竞争对手的产品差异化
- (C) 竞争对手的变动成本
- (D) 现有竞争对手的经营战略

29. 组织市场的类型不包括_____。

- (A) 劳动力市场
- (B) 产业市场
- (C) 转卖者市场
- (D) 政府市场

30. 个体的沟通风格不包括_____。

(A) 自我中心型 (B) 自我保护型 (C) 自我暴露型 (D) 自我实现型

31. 关于人力资本投资的说法, 不正确的是_____。

- (A) 人力资本投资并不是越多越好
(B) 人力资本投资存在最优投资规模
(C) 人力资本投资存在最优投资结构
(D) 人力资本投资存在收益递增规律

32. 静态组织设计理论研究的内容不包括_____。

- (A) 管理行为规范 (B) 组织的权、责结构
(C) 组织信息控制 (D) 部门划分的形式和结构

33. 模拟分权组织结构模式的主要缺点不包括_____。

- (A) 企业内部的价格体系不容易完全理顺
(B) 企业内部信息沟通较差, 组织内纵向协调难度大
(C) 各专业分公司生产经营计划目标和任务难以确定
(D) 各单位任务完成情况的考核显得比较困难而复杂

34. 企业发展战略决定了组织结构的不同模式, 与项目为中心的经营活动相适应的是_____组织结构。

- (A) 事业部制 (B) 直线职能制 (C) 矩阵制 (D) 多维立体式

35. 企业组织结构整合的过程分为四个阶段: ①规划阶段; ②互动阶段; ③控制阶段; ④拟定目标阶段。排序正确的是_____。

- (A) ④②①③ (B) ④①②③ (C) ①④②③ (D) ①②③④

36. 从企业整个生产过程来看, 工作岗位设计无须满足_____。

- (A) 企业劳动分工与协作的需要
(B) 企业不断提高生产效率, 增加产出的需要
(C) 企业人员职业素质和技能不断提高的需要
(D) 员工在安全健康舒适环境中从事劳动的心理需要

37. 影响企业人力资源活动的法律因素不包括_____。

- (A) 考核制度 (B) 政府有关劳动保护的规定
(C) 户籍制度 (D) 政府有关安全生产的规定

38. 企业人力资源需求预测系统不包括_____。

- (A) 企业总体经济发展预测系统
(B) 企业人力资源预测数据处理系统
(C) 企业人力资源预测模型与评估系统
(D) 企业人力资源总量与结构预测系统

39. _____首先建立企业人员需求量与影响需求量主要因素之间的数学模型, 然后依此模型来预测企业的员工需求。

- (A) 计算机模拟法 (B) 马尔可夫分析法
(C) 定员定额分析法 (D) 经济计量模型法

40. 关于制度化管理的表述, 不正确的是_____。

- (A) 也称作“官僚制” (B) 也称作“泰勒制”
(C) 主张所有权与管理权相分离 (D) 也称作“科层制”

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,这体现了员工素质测评的_____原理。

- (A) 个体差异 (B) 工作差异 (C) 结构差异 (D) 人岗匹配

42. 素质测评标准体系的_____是指其内在规定性,常常表现为各种素质的规范化行为特征或表征的描述与规定。

- (A) 标度 (B) 标记 (C) 标准 (D) 准则

43. 员工素质测评标准体系的纵向结构要素不包括_____。

- (A) 工作绩效 (B) 测评目标 (C) 测评指标 (D) 测评内容

44. _____的对象一般具有明显的数量关系,量化后的数据直接提示了素质测评对象的实际特征。

- (A) 一次量化 (B) 二次量化 (C) 类别量化 (D) 模糊量化

45. _____是指测评者由于只关注到被测评者某方面的品质特征,而做出片面的判断。

- (A) 晕轮效应 (B) 第一印象 (C) 近因误差 (D) 首因效应

46. 关于笔试客观题的表述,不正确的是_____。

- (A) 题目干扰项不能对答案有指向性或明显可辨别性
(B) 题目中容易存在一定的漏洞,使应聘者猜测答案
(C) 组织一次考试需要耗费大量的人力、物力和时间
(D) 客观题不能采用判断题、改错题和问答题等形式

47. 面试考官在面试前,根据简历信息对应聘者做出主观评价,这属于_____。

- (A) 第一印象 (B) 对比效应 (C) 晕轮效应 (D) 录用压力

48. “你怎么连这么简单的问题都不懂”属于_____面试问题。

- (A) 压力性 (B) 知识性 (C) 思维性 (D) 经验性

49. 关于无领导小组讨论的表述,不正确的是_____。

- (A) 题目设计的质量影响测评的质量
(B) 对测评者的测评标准的要求较高
(C) 应聘者的表现易受同组成员影响
(D) 被评价者的行为没有伪装的可能

50. 被培训者受训期间的工资福利_____。

- (A) 属于直接培训成本 (B) 属于企业固定成本
(C) 属于间接培训成本 (D) 不属于培训成本

51. 培训管理工作的第一环节是_____。

- (A) 培训需求分析 (B) 明确培训目标
(C) 制定培训规划 (D) 培训评估分析

52. 培训的_____主要是负责协调企业整体培训工作。

- (A) 资源管理 (B) 行政管理 (C) 需求管理 (D) 组织管理

53. 技能培训的主要任务是解决参训者_____的问题。

- (A) “知” (B) “会” (C) “创” (D) “适”

54. 企业内部开发的培训师与外部培训师相比,其优势在于_____。

- (A) 对企业情况比较了解 (B) 内部可选择范围大

- (C) 易于在学员中树立威望 (D) 可带来许多全新理念
55. 管理人员心智能力培训开发的内容不包括_____。
- (A) 心理素质 (B) 思维方式
(C) 价值观 (D) 工艺流程和操作技能
56. 领导人的继任计划侧重于_____。
- (A) 考察继任者的管理效果
(B) 对继任者进行招募、选拔和培养
(C) 考察继任者的绩效、技能和能力
(D) 考察继任者的战略意识、影响力和价值观
57. _____贯穿于整个培训过程，起着承上启下的关键作用。
- (A) 培训需求分析 (B) 培训评估 (C) 培训课程设计 (D) 培训规划
58. 某企业通过开展培训，降低了生产事故发生率，降低了生产成本，这种培训成果属于_____。
- (A) 认知成果 (B) 技能成果 (C) 情感成果 (D) 绩效成果
59. 用于奖励的考评应重点考评_____。
- (A) 工作过程 (B) 工作效率 (C) 工作成果 (D) 工作态度
60. 运用“头脑风暴法”进行集体讨论时，应遵守的原则不包括_____。
- (A) 鼓励别人改进想法 (B) 强调产生想法的数量
(C) 思想越激进越开放越好 (D) 强调产生想法的质量
61. 考评指标标准的系数评分法，包括_____。
- (A) 自然数法和相乘法 (B) 常数法和相乘法
(C) 自然数法和常数法 (D) 函数法和常数法
62. 获取企业产品一次检验合格率、废品率、包装破损率等质量性指标数据的渠道，不包括_____。
- (A) 生产记录 (B) 客户反馈 (C) 财务报表 (D) 上级评估
63. _____是绩效管理的核心。
- (A) 绩效考评 (B) 绩效辅导 (C) 绩效沟通 (D) 绩效监控
64. 绩效考评方法按照效标的不同，可分为多种不同类型，但不包括_____考评方法。
- (A) 行为导向型 (B) 结果导向型 (C) 品质导向型 (D) 知识导向型
65. 纠正绩效考评中的晕轮误差，可采用的方法不包括_____。
- (A) 建立精确的考评标准体系 (B) 建立完善的数据处理系统
(C) 对考评者进行适当的培训 (D) 建立严谨的工作记录制度
66. 为避免考评过程中的个人偏见错误，可采用的考评方式是_____。
- (A) 上级考评 (B) 360 度考评 (C) 下级考评 (D) 外部考评
67. 企业_____，不宜采用 360 度考评。
- (A) 氛围积极向上，处于初创期 (B) 处于平稳发展期
(C) 面临士气问题，处于过渡期 (D) 处于高速发展期
68. 间接薪酬不包括_____。
- (A) 年终奖金 (B) 股票期权 (C) 社会保险 (D) 员工福利

69. 薪酬调查数据的统计分析方法, 不包括_____。

- (A) 数据排列法 (B) 计量模型法 (C) 频率分析法 (D) 离散分析法

70. 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

71. 工作岗位横向分类的步骤包括: ①职组的划分; ②职门的划分; ③职系的划分。排序正确的是_____。

- (A) ②③① (B) ③②① (C) ②①③ (D) ③①②

72. _____将报酬直接与企业效益和员工的工作业绩相联系。

- (A) 一岗一薪制 (B) 薪点制 (C) 一岗多薪制 (D) 提成制

73. 销售提成制属于_____。

- (A) 能力薪酬制 (B) 绩效薪酬制 (C) 技术薪酬制 (D) 岗位薪酬制

74. 以_____的薪酬结构会使员工只重视眼前利益, 忽视未来的长远发展。

- (A) 绩效为导向 (B) 行为为导向 (C) 工作为导向 (D) 技能为导向

75. _____的薪酬结构具有高弹性。

- (A) 以绩效为导向 (B) 以行为为导向
(C) 以工作为导向 (D) 组合薪酬结构

76. 运用_____制定薪酬计划的优点是实际、灵活, 且可行性较高。

- (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. _____有义务向被派遣劳动者支付工资、缴纳社会保险费。

- (A) 形式上的雇主 (B) 劳务用工单位 (C) 劳动行政部门 (D) 劳务派遣机构

78. 关于被派遣劳动者的管理, 不正确的表述是_____。

- (A) 被派遣劳动者应与用工单位订立劳动合同
(B) 被派遣劳动者的派遣期限应当在劳动合同中载明
(C) 被派遣劳动者与正式雇员享有平等的法定劳动权利
(D) 同一岗位任用的被派遣劳动者与正式雇员同工同酬

79. 政府在工资宏观调控方面的总原则不包括_____。

- (A) 平均工资的增长低于劳动生产率的增长
(B) 平均工资的增长低于人均 GDP 的增长
(C) 在工资调控上由总量控制向水平控制转变
(D) 企业工资总额的增长低于经济效益的增长

80. 工资集体协商代表应依照法定程序产生, 各方代表人数相等, 每方_____。

- (A) 最多 3 名 (B) 至少 3 名 (C) 最多 5 名 (D) 至少 5 名

81. 关于工资指导价位和最低工资标准的说法, 不正确的是_____。

- (A) 最低工资标准按照一定的法定程序制定
(B) 工资指导价位的低位数不同于最低工资标准
(C) 工资指导价位的低位数是由市场自然生成的
(D) 在同一地区同一时期内只能有一个工资指导价位

82. 劳动争议申请仲裁的时效时间为_____。
- (A) 3 个月 (B) 6 个月 (C) 1 年 (D) 3 年
83. 按照劳动争议的_____划分, 可将劳动争议分为权利争议和利益争议。
- (A) 主体 (B) 性质 (C) 课题 (D) 标的
84. 关于劳动争议仲裁的说法, 不正确的是_____。
- (A) 仲裁庭裁决劳动争议实行少数服从多数原则
- (B) 需劳动争议双方申请调解, 仲裁委员会才可受理
- (C) 仲裁庭对劳动争议调解不成时可直接行使仲裁权
- (D) 反映平等主体关系的劳动争议遵循“谁主张谁举证”原则
85. 与一般的劳动争议相比, 团体劳动争议的特点不包括_____。
- (A) 争议主体的团体性 (B) 影响的广泛性
- (C) 争议内容的特定性 (D) 裁决程序的独特性

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, 错选、少选、多选, 均不得分)

86. 劳动力市场均衡意义在于_____。
- (A) 实现充分就业 (B) 体现工资差异
- (C) 增大工资总额 (D) 实现同质劳动力获得同样工资
- (E) 劳动力资源获得最优配置
87. 劳动权包括平等的_____。
- (A) 职业培训权 (B) 劳动报酬权
- (C) 休息休假权 (D) 劳动保护权
- (E) 地区流动权
88. 评价企业战略的定量标准可以选取_____。
- (A) 资金利用率 (B) 战略与环境的一致性
- (C) 存在的风险 (D) 战略与企业的协调性
- (E) 劳动生产率
89. 亨利·明茨伯格认为管理者的决策类角色主要包括_____。
- (A) 企业家 (B) 发言人
- (C) 谈判者 (D) 联络员
- (E) 资源分配者
90. 有效管理幅度不是一个固定值, 它受_____等因素的影响。
- (A) 职务性质 (B) 人员素质
- (C) 管理风格 (D) 管理模式
- (E) 职能机构健全与否
91. 美国洛克希德公司认为, 影响管理幅度的变量包括_____。
- (A) 职能的相似性 (B) 指导与控制的工作量
- (C) 地区的邻近性 (D) 协调和计划的工作量
- (E) 职能的复杂性
92. 企业组织结构内部的不协调主要表现在_____。

- (A) 存在过多的委员会 (B) 生产经营情况恶化
(C) 要求离职的人员增多 (D) 部门间经常出现冲突
(E) 组织结构的冲突全靠某个权威来协调

93. 企业制定晋升计划时应全面衡量_____。

- (A) 晋升时间 (B) 晋升比率
(C) 晋升条件 (D) 晋升成本
(E) 晋升意向

94. _____是影响人力资源需求预测的因素。

- (A) 市场需求的变化 (B) 企业总产值
(C) 劳动力成本趋势 (D) 追加培训的需求
(E) 生产率变化趋势

95. 企业内部人力资源供给预测必须考虑的因素包括_____。

- (A) 薪酬 (B) 自然流失
(C) 跳槽 (D) 内部流动
(E) 福利

96. 人岗匹配包括_____。

- (A) 各类岗位与岗位之间相匹配 (B) 各类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. 员工测评标准体系的工作绩效要素包括_____。

- (A) 工作数量 (B) 工作质量
(C) 工作职责 (D) 工作成果
(E) 工作效率

98. 测评指导语的主要内容包括_____。

- (A) 强调测评与测验考试的共同点 (B) 员工素质测评的目的
(C) 填表前准备工作与填表要求 (D) 举例说明填写的要求
(E) 测评结果保密、处理及反馈

99. 知识测验中的主观题的主要缺点包括_____。

- (A) 测评内容范围有局限性, 分数占的比重大
(B) 不利于检测应聘者深层次的认知思维能力
(C) 考生一道题目的得失对考试结果的影响很大
(D) 容易受到批阅人和评判标准等主客观因素的影响
(E) 阅卷主要靠人工来完成, 不能用现代化的评分手段

100. 关于行为描述面试的表述, 正确的有_____。

- (A) 其实质是识别关键性工作要求 (B) 是一种特殊结构化面试
(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

101. 关于无领导小组讨论评分表的表述, 正确的有_____。

- (A) 测评指标应当具有针对性 (B) 评价指标应控制在 10 个之内
(C) 以品德测评指标为侧重点 (D) 应从岗位分析中提取评价指标

(E) 对每一测评指标制定量化标准

102. 制定培训总体目标的主要依据有_____。

(A) 企业的总体战略目标 (B) 企业培训需求分析

(C) 企业的组织结构分析 (D) 企业宏观环境分析

(E) 企业人力资源的总体规划

103. 从培训的方式来看, 企业员工培训包括_____。

(A) 知识培训 (B) 职内培训 (C) 技能培训 (D) 职外培训

(E) 自我开发

104. 对培训计划实施全过程评估与管控, 可以_____。

(A) 使培训需求分析更加准确 (B) 使培训计划更加符合实际

(C) 使培训目标任务更加明确 (D) 使培训资源分配更加合理

(E) 使培训效果评估更加容易

105. 培训课程计划的内容包括_____。

(A) 培训方式方法 (B) 培训范围的确定

(C) 受训人员的确定 (D) 培训目标任务设定

(E) 课程开发时间的估算

106. 培训前期评估包括_____。

(A) 培训目标达成情况评估 (B) 培训方案设计评估

(C) 培训效果效益综合评估 (D) 培训需求整体评估

(E) 培训工作者的绩效评估

107. 培训中的评估包括_____。

(A) 培训活动参与状况的评估 (B) 培训内容的评估

(C) 培训进度与中间效果的评估 (D) 培训计划的可行性评估

(E) 培训机构和培训人员的评估

108. 工作结果型的绩效考评指标包括_____。

(A) 专业知识面 (B) 客户投诉率 (C) 产品合格率 (D) 商品销售量

(E) 事业进取心

109. 战略导向 KPI 体系的意义体现在_____。

(A) 具有战略导向的牵引作用 (B) 是企业实施战略规划的重要工具

(C) 能够最大限度地激发员工的斗志 (D) 是激励和约束企业员工的新型机制

(E) 能够调动全员的积极性、主动性和创造性

110. 绩效监控的有效性主要取决于_____。

(A) 管理者绩效辅导的水平 (B) 管理者领导风格的选择

(C) 绩效考评信息的有效性 (D) 绩效考评标准的有效性

(E) 管理者与下属之间绩效沟通的有效性

111. 综合型绩效考评方法包括_____。

(A) 合成考评法 (B) 直接指标法

(C) 日清日结法 (D) 关键事件法

(E) 图解式评价量表法

112. 考评过程中, 考评者自我中心效应的表现形式不包括_____。

- (A) 优先效应 (B) 近期效应 (C) 后继效应 (D) 对比偏差
(E) 相似偏差
113. 对单向劝导式绩效面谈的表述, 正确的有_____。
- (A) 对于那些参与意识不强的下属, 效果不佳
(B) 对于改进员工行为和表现, 效果十分明显
(C) 属于单向性的面谈, 缺乏双向的交流和沟通
(D) 容易堵塞上下级交流渠道, 难以给下属申诉的机会
(E) 要求主管具有较强的说服力, 能运用各种方法激励下属
114. 对企业而言, 薪酬的功能包括_____。
- (A) 改善经营绩效 (B) 支持企业改革
(C) 塑造企业文化 (D) 保障员工生活
(E) 控制企业成本
115. 市场薪酬调查常用的方式, 包括_____。
- (A) 企业之间相互调查 (B) 调查问卷
(C) 采集社会公开信息 (D) 专家访谈
(E) 委托中介机构调查
116. 员工薪酬满意度调查的内容包括_____。
- (A) 对薪酬水平的满意度 (B) 对薪酬结构的满意度
(C) 对薪酬差距的满意度 (D) 对薪酬调整的满意度
(E) 对薪酬发放方式的满意度
117. 企业在制定或实施技能薪酬制时, 必须考察自身的_____。
- (A) 生产经营情况 (B) 企业文化
(C) 管理体制环境 (D) 人员结构
(E) 固定资产投资额度
118. 衡量企业规模的指标有_____。
- (A) 客户数 (B) 员工总数 (C) 销售额 (D) 资产规模
(E) 劳动生产率
119. 企业可采用多种方法对现行薪酬制度进行诊断, 具体包括_____。
- (A) 管理性诊断 (B) 激励性诊断 (C) 正确性诊断 (D) 安定性诊断
(E) 能力性诊断
120. 事实劳动关系的形成原因包括_____。
- (A) 无视劳动法律法规而逐步形成 (B) 无效劳动合同而形成
(C) 没有订立书面劳动合同而形成 (D) 双重劳动关系而形成
(E) 以其他合同形式替代劳动合同而形成
121. _____属于工资集体协商的内容。
- (A) 工资协议的期限 (B) 工资标准和分配形式
(C) 变更、解除工资协议的程序 (D) 员工福利水平及调整
(E) 年度平均工资水平及调整幅度
122. 工资集体协商期间, 雇员一方的首席代表_____。
- (A) 由工会主席担任 (B) 由工会推举

- (C) 由企业高层决定 (D) 由董事会任命
(E) 由工会主席书面委托的其他雇员方面的代表担任
123. 国家制定企业伤亡事故报告和处理制度，其目的是及时_____职工伤亡情况。
(A) 报告 (B) 调查 (C) 统计 (D) 预估
(E) 处理
124. 根据争议性质的不同，劳动争议可划分为_____。
(A) 个别争议 (B) 集体争议 (C) 团体争议 (D) 权利争议
(E) 利益争议
125. 劳动争议仲裁过程中，当事人的权利包括_____。
(A) 直接回避的权利 (B) 强制执行的权利
(C) 自行和解的权利 (D) 提出主张、提供证据的权利
(E) 提出仲裁申请、答辩的权利

卷册二：专业能力部分

一、简答题（本题共 3 个小题，第 1 小题 14 分，第 2 小题 16 分，第 3 小题 14 分，共 44 分）

1. 简述岗位工作扩大化的主要方法和具体形式。（14 分）
2. 简述 360 度考评的实施程序及其工作内容。（16 分）
3. 简述企业制定薪酬战略的基本步骤。（14 分）

二、综合分析题（本题共 3 个小题，第 1 小题 20 分，第 2 小题 18 分，第 3 小题 18 分，共 56 分）

1. 某电子产品销售公司拟在本年度内为地区销售部门招聘业务员，公司人力资源部制订了招聘计划，招聘工作分为初选、复选和终选，在对应聘人员的简历、求职表和推荐信等资料进行初选的基础上，再进行一次笔试，然后采用员工素质测评。从 50 名应聘者中选出 40 名。

请结合本案例，回答以下问题：

- (1) 笔试应包括哪些基本步骤？（12 分）
- (2) 员工素质测评的量化技术主要有哪几种具体形式？（8 分）

2. 三年来，某大型矿业集团先后从全国各类高校招聘了一大批毕业生，分配到基层及经营管理岗位。去年，集团人力资源部为了掌握这批新生力量的成长情况，进行了一次全面的摸底调查，调查内容包括人员岗位适合度、主管领导满意度、学习成长环境满意度以及培训需求等。集团人力资源部要求各下属子公司以及所属中心研究院要根据本次调查结果，结合各单位实际情况，编制今年的经营管理人员的培训开发计划。

请结合本案例，回答以下问题：

- (1) 简要说明编制管理人员培训开发计划，应遵循的基本原则。（10 分）

(2) 实施管理人员培训开发计划可分为几个阶段, 各有何具体要求? (8 分)

3. 去年 1 月, 李某通过招聘进入 A 保健品公司下属的销售部门, 任 C 区市场拓展经理, 双方订立了为期 3 年的劳动合同。今年 1 月在 A 公司举行的市场与销售业绩总结分析会上, 总经理认为李某主导的市场拓展和公关工作成果不显著, 也导致了本地区同级别销售经理的业绩下滑。于是, 总经理决定将李某的薪资降低两个级别, 从原来的 8000 元调整为 6000 元, 并表示如果接下来两个季度市场工作仍无起色, 公司将与李某解除劳动合同。而李某认为, 上一年度销售业绩不佳, 是制度多年没有调整、激励力度不大造成的。更何況, 在自己所签订的劳动合同中, 公司虽确定岗位是市场拓展部经理, 但没有特别提到负责拓展与医院、社团及政府的公共关系。李某还认为, 总经理做出减薪等决定的真实目的在于逼走自己, 由他的亲信取而代之。于是, 李某多次向公司人力资源部提出申诉, 要求公司总经理撤销上述不合理的决定, 但是人力资源部未做任何答复。于是李某到当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁。仲裁庭经审查后做出裁决, 认定该公司减薪行为违法, 应予补发李某应得薪资。

请依据我国劳动法律法规对本案做出评析, 并为企业提出避免此类劳动争议产生的对策建议。(18 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	A	C	D	D	A	D		
题号	9	10	11	12	13	14	15	16		
答案	BC	BD	AB	ABCD	BCD	ABCD	BC	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	A	B	C	A	A	D	C	B	C	B
题号	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
答案	C	A	B	D	B	B	C	A	A	A
题号	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
答案	D	A	A	D	C	A	D	B	A	D
题号	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
答案	D	B	D	C	D	D	C	C	D	B
题号	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
答案	B	C	A	B	A	C	B	B	A	A
题号	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85
答案	A	D	A	B	B	D	C	B	B	D
题号	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
答案	ADE	ABCD	AE	ACE	ABE	ABCDE	ADE	ABC	ABCDE	BCD
题号	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105
答案	ABCD	ABDE	BCDE	ACDE	ABCD	ABDE	ABE	BDE	ABD	BCE
题号	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115
答案	BD	ABCE	BCD	ABCDE	ABCD	AE	ABC	BCDE	ABCE	ABCE
题号	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125
答案	ABCDE	ABCD	ABCD	ABDE	BCDE	ABCE	AE	ABCE	DE	CDE

卷册二：专业能力部分参考答案

一、简答题

- 1.（本小题 14 分）
- 岗位工作扩大化的设计中，一种是岗位宽度扩大法，另一种是岗位深度扩大法。
- （1）岗位宽度扩大法包括以下三种具体形式：

①延长加工周期。将若干周期较短的岗位合并，由几名员工组成作业小组共同承担原来多个岗位的生产任务。

②增加岗位的工作内容。如安排员工承担力所能及的设备维修、前期准备以及后期收尾的工作任务。

③包干责任。增加岗位的活动范围，将原来几个不同性质的岗位归并在一起，由一个岗位员工负责。

(2) 岗位深度扩大法包括以下五种具体形式：

①岗位工作纵向调整。将岗位由横向分工改为纵向分工。

②充实岗位的工作内容。将不同性质与负荷不完全相同的岗位重新进行调整。

③岗位工作连贯设计。将原来的多种岗位组合在一起，由项目组共同完成。

④岗位工作轮换设计。

⑤岗位工作矩阵设计，将原来若干岗位的工作进行交叉设计。

2. (本小题 16 分)

360 度考评的实施程序及其工作内容如下：

(1) 考评项目设计：

①进行需求分析和可行性分析，决定是否采用 360 度考评方法。

②编制基于岗位胜任特征模型的考评问卷。

(2) 培训考评者：

①组建 360 度考评者队伍，考评者来源有两种：由被考评者自己选择；由上级指定。

②对选拔出的考评者进行如下培训：沟通技巧、考评实施技巧、总结考评结果的方法、反馈考评结果的方法等。

(3) 实施 360 度考评：

①实施考评。

②统计考评信息并报告结果。

③对被考评人员进行如何接受他人的考评信息的培训。

④企业管理部门应针对考评的结果所反映的问题，制定改善绩效的行动计划。

(4) 反馈面谈：

①确定进行面谈的成员和对象。

②有效进行反馈面谈，及时反馈考评的结果，帮助被考评人员改进自己的工作，不断提高工作绩效，完善个人的职业生涯规划。

(5) 效果评价：

①确认执行过程的安全性。

②评价应用效果。

③总结考评过程中的经验和不足，找出存在的问题，不断完善整个考评系统。

3. (本小题 14 分)

企业制定薪酬战略的基本步骤如下：

(1) 评估薪酬的意义和目的。

①要求企业了解所在的行业情况，以及企业计划怎样在此行业中竞争。

②企业对待员工的价值观也反映在企业的薪酬战略中。

③社会、经济和政治环境同样影响薪酬战略的选择。

(2) 开发薪酬战略，使之同企业经营战略和环境相匹配。

(3) 实施薪酬战略。

①通过设计薪酬体系来实施薪酬战略。

②薪酬体系是将薪酬战略转变成薪酬管理实践。

(4) 对薪酬战略和经营战略匹配进行再评价。

①企业所处的环境是不断变化的，经营战略也相应地不断变化，因而薪酬战略就必须随之而变。

②定期对薪酬战略和经营战略匹配进行再评价就成为必要。

二、综合分析题

1. (本小题 20 分)

(1) 笔试一般应包括以下几个基本步骤：

①成立考务小组。具体包括计划的制订、试题的编制、考务的组织等工作。

②制定笔试计划。具体内容主要包括：

(A) 笔试的目的和科目确定，试题的设计，试卷的审定、印制与保管；

(B) 笔试的组织与安排；

(C) 笔试试卷的装订、收存以及阅卷的组织与管理；

(D) 笔试的经费预算与效果预测。

③设计笔试试题。包括确定试题的内容、项目、类型、难易程度、题量、计分方法、标准答案或参考答案等。

④监控笔试过程。包括考前通知、考场管理和考卷保管等项内容的监督和控制。

⑤笔试阅卷评分。对回收的试卷，安排阅卷人员进行阅卷评分，安排工作人员审核分数，最终形成笔试成绩报告。

⑥笔试结果运用。对于笔试的最终成绩，一般有两种筛选方法：一种是淘汰法；另一种是达到一定分数的人员，可以进入下一轮的测试，从而体现了公平性和公正性。

(2) 员工素质测评的量化技术的具体形式如下：

①一次量化与二次量化：一次量化为实质量化，二次量化为形式量化。

②类别量化与模糊量化：二者区别主要是素质特征的分类界限是否明确。

③顺序量化、等距量化与比例量化：三者为递进关系。

④当量量化：主要解决素质测评量化中不同类别对象如何综合的问题。

2. (本小题 18 分)

(1) 编制管理人员培训开发计划，遵循的基本原则如下：

①以“服务培训对象”为中心。

②以需求驱动培训。

③根据培训需求，确定培训计划及培训目标和任务。

④在制订培训计划的基础上组织实施与评估。

⑤完善培训激励约束机制，促进培训成果转化。

(2) 实施管理人员培训开发计划的各个阶段及具体要求如下：

①第一阶段：全面培训阶段。对全体管理人员分层次、有重点地进行常规管理知识和技能的培训。使 80% 以上的经营管理人员成为合格的职业经理人。

②第二阶段：定向提高阶段。对处于不同岗位上的管理人员进行有针对性的岗位管理知识与技能培训。使 40% 以上的经营管理人员成为优良的职业经理人。

③第三阶段：重点提高阶段。对部分确有培训潜力的经营管理人员进行重点培训，使其成为优秀的职业经理人。

3. (本小题 18 分)

这是一起因对劳动合同条款约定不明确而引起的劳动纠纷案件，本案例中，劳动仲裁的裁决结果是正确的。

(1) 企业不严格履行劳动合同中的劳资双方的责任与义务，肆意调整李某薪资，违反了《劳动合同法》的相关规定，从而导致了权利人的权益受到侵害。

《劳动合同法》第三十五条规定，用人单位与劳动者协商一致，可以变更劳动合同约定的内容。变更劳动合同，应当采用书面形式。李某所在公司调整李某的工作岗位与薪酬，属于对双方劳动合同的重大变更，应当征得李某的同意并签订书面的劳动合同变更协议，否则就是违法。公司单方将李某的薪酬由每月 8000 元调整为每月 6000 元，构成拖欠克扣工资。《劳动合同法》第三十条规定，用人单位应当按照劳动合同约定和国家规定，向劳动者及时足额支付劳动报酬。用人单位拖欠或者未足额支付劳动报酬的，劳动者可以依法向当地人民法院申请支付令，人民法院应当依法发出支付令。因此，公司应予补发李某应得薪资。

(2) 为避免此类劳动争议发生，A 保健品公司一定要增强法律意识、遵守劳动法律法规：

①用人单位应当依法建立和完善劳动规章制度，保障劳动者享有劳动权利、履行劳动义务。

②在劳动合同的管理方面，规范劳动合同的签订、变更、解除、终止等一系列行为，同时做好解释、辅导工作，使员工与企业保持对劳动合同的统一认知。

③在签订 3 年以上的劳动合同时，订立不超过 6 个月的试用期来考核劳动者是否适合该岗位。

④用人单位应当将直接涉及劳动者切身利益的规章制度和重大事项决定公示，或者告知劳动者。

⑤用人单位在制定、修改或者决定有关劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、职工培训、劳动纪律以及劳动定额管理等直接涉及劳动者切身利益的规章制度或者重大事项时，应当经职工代表大会或者全体职工讨论，提出方案和意见，与工会或者职工代表平等协商确定。在规章制度和重大事项决定实施过程中，应考虑工会、职工的意见，通过双方协商予以修改完善。