

# 2007 年 5 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, 正确的是\_\_\_\_\_。  
(A) 道德是一种处理人与人、人与社会、人与自然关系的特殊行业规范  
(B) 道德是一种缺乏制约措施的理想化的行为规范  
(C) 道德是一种关于做人的, 但同时又缺乏共同标准的行为规范  
(D) 道德是一种关于做事的, 同时又带有模糊的行为规范
2. 社会主义荣辱观的主要内容是\_\_\_\_\_。  
(A) 民主法治、公平正义、诚信友爱      (B) 立党为公, 执政为民  
(C) 牢记“两个务必”      (D) “八荣八耻”
3. 某企业家说, “企业要靠无形资产来盘活有形资产, 只有先盘活人, 才能盘活资产”。“无形资产”的意思是\_\_\_\_\_。  
(A) 人是真正干工作的资源, 人是无形资产  
(B) 某种无形的、说不清楚的存在物  
(C) 企业精神和员工的职业道德  
(D) 企业的规章制度
4. 关于“忠于企业”, 理解正确的是\_\_\_\_\_。  
(A) 只在某个企业工作一辈子

- (B) 一切听从企业上司的安排，绝不和企业上司三心二意  
(C) 完成本职工作、不给企业出难题  
(D) 全心全意为企业着想做事
5. 做生意“一诺千金”，其意思是说\_\_\_\_\_。  
(A) 言多必失 (B) 讲求诚信 (C) 少做许诺 (D) 语言要谦逊、中肯
6. 从业人员爱岗敬业的基本要求是\_\_\_\_\_。  
(A) 无私奉献  
(B) 即使不喜欢某个工作，也得表现出喜欢的样子  
(C) 干一行，爱一行，专一行  
(D) 对得起良心，拿工资问心无愧
7. 办事公道是指从业人员在处理关系时，要坚持\_\_\_\_\_。  
(A) 按照自己对事物的理解行事  
(B) 按照道德规范、法律、政策和制度规定办事  
(C) 按照折中的方式对待当事双方  
(D) 按照同事们的共同愿望、要求办事
8. 关于节俭，正确的说法是\_\_\_\_\_。  
(A) 不是在任何时代都需要节俭  
(B) 如果个人或企业的财力雄厚，那么就无须倡导节俭  
(C) 节俭既是个人道德问题，也关系到企业的成败  
(D) 节俭不是道德标准
- (二) 多项选择题 (9 ~ 16 题)**
9. 企业文化的功能包括\_\_\_\_\_。  
(A) 自律功能 (B) 导向功能 (C) 整合功能 (D) 激励功能
10. 职业道德品质包括\_\_\_\_\_。  
(A) 职业理想 (B) 对财富的孜孜追求  
(C) 社会责任感 (D) 意志力
11. 从职业规范的意义上看，衣着不整的员工容易给人留下\_\_\_\_\_的印象。  
(A) 工作很忙 (B) 对工作很投入 (C) 懒散 (D) 不认真
12. \_\_\_\_\_等说法，属于职业禁语。  
(A) “后边等着去” (B) “请大家站在线外”  
(C) “靠边儿” (D) “请往外走”
13. 职业理想的层次越高，从业人员\_\_\_\_\_。  
(A) 工作干劲越大 (B) 潜能发挥得越充分  
(C) 越容易产生这山望着那山高的心态 (D) 越是难以管理
14. 在职业活动中，讲诚信的意义在于\_\_\_\_\_。  
(A) 它是彼此之间获得信任的基础  
(B) 它是经济交往持续、稳定、有效运行的重要规范  
(C) 它有助于降低市场交易的成本  
(D) 它是市场经济的客观要求
15. 对待利益，从业人员要树立的观念有\_\_\_\_\_。

- (A) 人为财死，鸟为食亡 (B) 君子爱财，取之有道  
(C) 天下攘攘，皆为利往 (D) 淡泊名利，不为物役

16. 提高售后服务质量的正确做法有\_\_\_\_\_。

- (A) 与客户建立经常性的通信联系  
(B) 为避免顾客投诉给企业造成不良社会影响，拒绝顾客登门解决问题  
(C) 征求顾客在产品使用过程中所发现的问题，并设法加以改进  
(D) 多设立一些服务网点

## 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. 工作忙时，你一般会\_\_\_\_\_。

- (A) 感到压力巨大 (B) 心情很抑郁  
(C) 找到其中的乐趣 (D) 调整心态

18. 在日常工作和生活中，你觉得\_\_\_\_\_。

- (A) 别人待自己不公平 (B) 别人不愿意和自己交往  
(C) 大家很关照自己 (D) 高兴的事儿总会感染自己

19. 上司安排你带一名新徒弟，一段时间后，发现他进步不大，工作老是出差错，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 向上司提出换人 (B) 给他制定更加严格的要求  
(C) 失去信心，不再帮助他 (D) 顺其自然，让他自己领悟

20. 如果你的上司要去旅行结婚，这位上司平时口碑不是太好，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 送个小礼物给他 (B) 别人送什么，自己也送什么  
(C) 发送手机短信给他 (D) 送他一份厚礼

21. 你觉得自己在单位是个\_\_\_\_\_的人。

- (A) 朋友很少 (B) 不惹是生非  
(C) 大家愿意共事 (D) 别人不真正了解自己

22. 遇到困难时，你一般会\_\_\_\_\_。

- (A) 自己解决 (B) 找同事帮助  
(C) 放弃 (D) 怪自己学的知识少

23. 由于工作忙碌，本来你打算周末好好休息一下，但同事不期而至，占用你大半天的时间，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 感到有点沮丧 (B) 觉得无所谓  
(C) 觉得这个周末过得不如意 (D) 认为这个周末过得还可以

24. 公司召开员工大会时，领导讲话，你一般会\_\_\_\_\_。

- (A) 耐着性子听领导说话 (B) 带一份小报看看  
(C) 爱走神 (D) 能明白领导的心情

25. 春节前, 虽然天气还冷, 但不知何故, 家里的几头大蒜长出了嫩芽, 母亲感到很失望, 你想对母亲说的话是\_\_\_\_\_。

- (A) “别那么节俭! 几头大蒜, 不值得伤心”
- (B) “要是长得再长一点, 就可以炒菜了”
- (C) “好像春天到了”
- (D) “眼不见心不烦, 扔了它, 我再去买几头”

## 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. 劳动力供给弹性是\_\_\_\_\_变动对工资率变动的反应程度。

- (A) 劳动力需求量
- (B) 劳动力需求增长量
- (C) 劳动力供给量
- (D) 劳动力供给增长量

27. 实际工资计算公式是\_\_\_\_\_。

- (A) 货币工资 ÷ 价格
- (B) 货币工资 ÷ 价格指数
- (C) 货币工资 × 价格
- (D) 货币工资 × 价格指数

28. 劳动法的首要原则是\_\_\_\_\_。

- (A) 保障报酬权
- (B) 保障物质帮助权
- (C) 保障劳动者的劳动权
- (D) 保障休息休假权

29. 决策树的分析程序包括: ①剪枝决策; ②计算期望值; ③绘制树形图。排序正确的是\_\_\_\_\_。

- (A) ①②③
- (B) ③②①
- (C) ③①②
- (D) ①③②

30. \_\_\_\_\_是指员工对自己的工作所抱有的一般性的满足与否的态度。

- (A) 工作成就
- (B) 工作绩效
- (C) 工作态度
- (D) 工作满意度

31. 从管理形式上看, 现代人力资源管理是\_\_\_\_\_。

- (A) 静态管理
- (B) 动态管理
- (C) 权变管理
- (D) 权威管理

32. \_\_\_\_\_以行为科学理论为依据, 强调人的因素, 从组织行为学角度来研究组织结构。

- (A) 古典组织理论
- (B) 近代组织理论
- (C) 现代组织理论
- (D) 当代组织理论

33. \_\_\_\_\_表明, 一个领导者能够有效领导的直属下级人数是有一定限度的。

- (A) 任务与目标原则
- (B) 集权与分权结合原则
- (C) 有效管理幅度原则
- (D) 稳定性与适应性相结合原则

34. 以\_\_\_\_\_为中心设计的部门结构包括事业部制和模拟分权制等模式。

- (A) 成果
- (B) 工作
- (C) 关系
- (D) 人员

35. 企业组织结构变革的前兆是\_\_\_\_\_。

- (A) 新任领导上任
- (B) 企业经营业绩下降
- (C) 员工士气低落
- (D) 组织结构本身弊病显露

36. 从内容上讲, 狭义的人力资源规划主要包括人员晋升计划、人员补充计划和\_\_\_\_\_。
- (A) 职业生涯规划 (B) 人员培训计划  
(C) 薪酬福利计划 (D) 人员配备计划
37. \_\_\_\_\_是人员规划活动的落脚点和归宿。
- (A) 人力资源供求协调平衡 (B) 人力资源的需求预测问题  
(C) 人力资源的供给预测问题 (D) 人力资源的系统设计问题
38. 以下人员需求预测方法中, 不属于量化分析方法的是\_\_\_\_\_。
- (A) 德尔菲法 (B) 趋势外推法  
(C) 马尔可夫分析法 (D) 人员比率法
39. 某企业计划期任务总工时为 6060, 定额工时为 60, 计划期劳动生产率变动系数为 0.01, 运用工作定额分析法测定的企业人力资源需求为\_\_\_\_\_。
- (A) 60 (B) 100 (C) 160 (D) 200
40. \_\_\_\_\_具体表现为机构臃肿、人浮于事、生产下降。
- (A) 人力资源供求平衡 (B) 人力资源供大于求  
(C) 人力资源供不应求 (D) 人力资源供求失衡
41. 小王喜欢登山, 小李喜欢听音乐, 这体现了\_\_\_\_\_原理。
- (A) 个体差异 (B) 工作差异 (C) 环境差异 (D) 人岗匹配
42. 为了填补财务总监的空缺, 对财务人员进行素质测评, 这属于\_\_\_\_\_素质测评。
- (A) 考核性 (B) 诊断性 (C) 开发性 (D) 选拔性
43. \_\_\_\_\_就是指测评体系的内在规定性, 常常表现为各种素质规范行为特征或表征的描述与规定。
- (A) 标度 (B) 误差 (C) 标准 (D) 标准差
44. 测评者由于只关注到被测评者某方面的品质特征而作出片面判断, 这是\_\_\_\_\_。
- (A) 晕轮效应 (B) 感情效应 (C) 近因效应 (D) 首因效应
45. 一般情况下, 差异量数越小, 集中量数的代表性就越\_\_\_\_\_。
- (A) 大 (B) 无关 (C) 小 (D) 不确定
46. 无领导小组讨论题目“在大学阶段, 学习重要, 还是实践更重要?” 是一个\_\_\_\_\_。
- (A) 排序型题目 (B) 开放型题目  
(C) 资源争夺型题目 (D) 两难式题目
47. 合格的面试考官不应该有的行为是\_\_\_\_\_。
- (A) 尽量创造和谐的氛围 (B) 面试过程察言观色  
(C) 面试前做好充分的准备 (D) 认真倾听, 适当发表结论性意见
48. “你怎么看待北京房产价格直线上涨的现象?” 是结构化面试中的\_\_\_\_\_。
- (A) 背景性问题 (B) 知识性问题 (C) 思维性问题 (D) 压力性问题
49. \_\_\_\_\_具有生动的人际互动效应。
- (A) 公文筐测试 (B) 非结构化面试 (C) 结构化面试 (D) 无领导小组讨论
50. 受训者往来交通费用、食宿费用和教室租借费用\_\_\_\_\_。
- (A) 属于直接培训成本 (B) 不计入培训成本

- (C) 属于间接培训成本 (D) 不能确定属于哪种培训成本
51. \_\_\_\_\_以特定的行为术语作出表述,如“掌握”、“了解”和“应用”。  
(A) 课程目标 (B) 课程内容 (C) 课程评价 (D) 课程范围
52. 在企业发展的\_\_\_\_\_应集中力量建设企业文化。  
(A) 衰退期 (B) 发展期 (C) 成熟期 (D) 创业初期
53. 对于需要定期开发的培训项目,企业一般\_\_\_\_\_。  
(A) 聘请本专业的专家 (B) 聘请专职培训师  
(C) 从内部开发教师资源 (D) 从大中专院校聘请讲师
54. \_\_\_\_\_承担着企业日常经营活动中的各种职能工作的具体计划、组织领导和控制。  
(A) 高层管理人员 (B) 中层管理人员 (C) 基层管理人员 (D) 一线管理人员
55. \_\_\_\_\_不属于培训中评估的作用。  
(A) 保证培训活动按照计划进行 (B) 培训执行情况的反馈  
(C) 找出培训的不足,总结教训 (D) 保证培训效果测定的精确性
56. \_\_\_\_\_是第一级评估,它易于进行,是最基本、最普遍的评估方式。  
(A) 反应评估 (B) 学习评估 (C) 行为评估 (D) 结果评估
57. \_\_\_\_\_不属于评估企业在培训中所获得成果的硬性指标。  
(A) 成本节约 (B) 产量增加 (C) 废品减少 (D) 态度转变
58. 某企业开展员工培训,从而降低事故发生率,降低成本,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. \_\_\_\_\_不属于行为导向型考评方法。  
(A) 强制分配法 (B) 强迫选择法 (C) 成对比较法 (D) 直接指标法
60. \_\_\_\_\_比较适用于考评从事教学、科研工作的教师、专家。  
(A) 成绩记录法 (B) 短文法 (C) 劳动定额法 (D) 排列法
61. “日清日结法”的实施程序包括:①考评与激励;②设定目标;③控制。正确顺序为\_\_\_\_\_。  
(A) ③①② (B) ①②③ (C) ③②① (D) ②③①
62. \_\_\_\_\_不是由考评者的主观性带来的。  
(A) 晕轮误差 (B) 自我中心效应 (C) 分布误差 (D) 评价标准误差
63. 设计绩效考评指标体系的程序包括:①理论验证;②工作分析;③指标调查;④修改调整。其正确顺序是\_\_\_\_\_。  
(A) ②③①④ (B) ③①②④ (C) ②①③④ (D) ①②③④
64. 对考评指标标准进行多种要素综合计分,不宜选用\_\_\_\_\_。  
(A) 简单相加法 (B) 系数相乘法 (C) 百分比系数法 (D) 几何平均法
65. 关键绩效指标包括数量指标、质量指标、成本指标和\_\_\_\_\_。  
(A) 时间指标 (B) 时限指标 (C) 利润指标 (D) 收益率指标
66. 在设定关键绩效指标时,\_\_\_\_\_不适合用来解决工作产出项目过多的问题。  
(A) 设置更为全面的指标体系  
(B) 比较产出结果对组织的贡献率

(C) 删除与工作目标不符合的产出项目

(D) 合并同类项, 将增值贡献率的产出归到一个更高的类别

67. 在 360 度考评中, 主观性最强的维度是\_\_\_\_\_。

(A) 上级评价 (B) 同级评价 (C) 下级评价 (D) 自我评价

68. \_\_\_\_\_是企业薪酬制度设计的基本依据和前提。

(A) 薪酬的市场调查 (B) 岗位分析与评价

(C) 绩效考评的实施 (D) 岗位调查与分类

69. 进行薪酬调查时, 若岗位复杂且数量大, 应采用\_\_\_\_\_。

(A) 企业之间相互调查

(B) 问卷调查法

(C) 采集社会公开信息

(D) 委托中介机构进行调查

70. \_\_\_\_\_表示的是不同职系之间的相同相似岗位等级的比较和平衡。

(A) 职组

(B) 职门

(C) 岗级

(D) 岗等

71. 工作岗位横向分类的程序包括: 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. 以下不属于岗位工资制度的是\_\_\_\_\_。

(A) 一岗一薪制

(B) 技术工资制

(C) 一岗多薪制

(D) 薪点工资制

73. 关于绩效工资说法错误的是\_\_\_\_\_。

(A) 佣金制不属于绩效工资形式

(B) 绩效工资过于强调个人的绩效

(C) 计件工资属于绩效工资形式

(D) 绩效工资的基础缺乏公平性

74. 企业实行经营者年薪制的必备条件不包括\_\_\_\_\_。

(A) 完善的职业生涯管理制度

(B) 明确的经营者业绩考核指标体系

(C) 健全的经营者人才市场, 完善的竞争机制

(D) 健全的职工代表大会制度, 完善的群众监督机制

75. 薪酬水平一般的企业应注意\_\_\_\_\_点处的薪酬水平。

(A) 25%

(B) 50%

(C) 75%

(D) 90%

76. 经营者年薪制度的构成一般不包括\_\_\_\_\_。

(A) 可变工资

(B) 浮动工资

(C) 提成工资

(D) 固定工资

77. 劳动者一方当事人在\_\_\_\_\_以上的集体劳动争议, 适用劳动争议处理的特别程序。

(A) 10 人

(B) 20 人

(C) 30 人

(D) 50 人

78. 劳动者派遣协议规定派遣单位与接受单位双方的权利义务, 从而使双方建立起\_\_\_\_\_。

(A) 事实劳动关系 (B) 劳动派遣关系 (C) 形式劳动关系 (D) 民事法律关系

79. 若派遣劳动者的授受单位不能履行派遣服务费支付义务, 派遣机构\_\_\_\_\_。

(A) 应负有担保责任

(B) 应该代为支付

(C) 应负有刑事责任

(D) 没有任何责任

80. 工资指导上线也称预警线, 是对\_\_\_\_\_的企业提出的警示和提示。

(A) 生产经营不正常、亏损较大

(B) 工资增长较慢、经济效益较差

(C) 生产经营正常、有经济效益 (D) 工资增长较快、工资水平较高

81. 企业法定代表人对本单位的安全生产负\_\_\_\_\_。

(A) 全面责任 (B) 安全生产技术领导责任

(C) 直接责任 (D) 安全生产技术监督责任

82. 企业员工在劳动安全卫生保护工作中的职业道德行为准则不包括\_\_\_\_\_。

(A) 安全第一 (B) 效益第一 (C) 预防为主 (D) 以人为本

83. 企业调解委员会对劳动争议的调解的特点不包括\_\_\_\_\_。

(A) 群众性 (B) 系统性 (C) 自治性 (D) 非强制性

84. 调解委员会调解劳动争议应遵循自愿原则, 该原则的主要内容不包括\_\_\_\_\_。

(A) 申请调解自愿 (B) 调解过程自愿 (C) 退出调解自愿 (D) 履行协议自愿

85. 劳动争议仲裁的申诉时效为 60 日, 经仲裁委员会批准可以延期, 延期不得超过\_\_\_\_\_。

(A) 15 日 (B) 30 日 (C) 60 日 (D) 90 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. 劳动力市场均衡的意义有\_\_\_\_\_。

(A) 充分就业 (B) 同质劳动力获得同样的工资

(C) 体现工资差异 (D) 劳动力资源的最优分配

(E) 增大工资总额

87. 劳动权保障具体体现为\_\_\_\_\_。

(A) 基本保护 (B) 平等就业权 (C) 全面保护 (D) 自由择业权

(E) 优先保护

88. 组织公正与报酬分配要求\_\_\_\_\_。

(A) 分配公平 (B) 程序公平 (C) 互动公平 (D) 法律公平

(E) 组织公平

89. 下列对人力资本理解不正确的是\_\_\_\_\_。

(A) 人力资本具有创造性 (B) 人力资本具有时效性

(C) 人力资本具有累积性 (D) 人力资本具有收益性

(E) 人力资本具有个体差异性

90. 关于组织理论与组织设计理论, 说法正确的是\_\_\_\_\_。

(A) 组织理论包括组织设计理论 (B) 组织理论被称为广义组织理论

(C) 组织设计理论被称为大组织理论 (D) 组织理论与组织设计理论外延不同

(E) 组织理论与组织设计理论外延相同

91. 部门结构不同模式的组合原则包括\_\_\_\_\_。

(A) 以产权为中心 (B) 以关系为中心 (C) 以成果为中心 (D) 以岗位为中心

(E) 以工作和任务为中心

92. 企业组织结构变革的方式包括\_\_\_\_\_。

(A) 改良式变革 (B) 爆破式变革 (C) 计划式变革 (D) 组织结构整合

(E) 反馈式变革



93. \_\_\_\_\_属于人力资源规划的内部环境。
- (A) 企业的行为特征 (B) 企业结构  
(C) 企业的发展战略 (D) 企业文化  
(E) 企业的人力资源管理系统
94. 人力资源预测的局限性包括\_\_\_\_\_。
- (A) 预测方法不精密 (B) 企业内部的抵制  
(C) 预测的代价高昂 (D) 知识水平的局限  
(E) 环境的不确定性
95. 人力资源需求预测的定量方法包括\_\_\_\_\_。
- (A) 转换比率法 (B) 马尔可夫分析法 (C) 回归分析法  
(D) 灰色预测模型法 (E) 趋势外推法
96. \_\_\_\_\_属于动态的员工素质测评，有利于激发被测评者的进取精神。
- (A) 心理测评 (B) 面试 (C) 评价中心 (D) 观察评定  
(E) 个性测试
97. 诊断性测评的特点有\_\_\_\_\_。
- (A) 结果不公开 (B) 查找原因时，测评内容精细  
(C) 有较强的系统性 (D) 了解现状时，测评内容全面  
(E) 过程强调客观性
98. 面试的发展趋势有\_\_\_\_\_。
- (A) 提问弹性化 (B) 理论和方法不断发展  
(C) 形式丰富多样 (D) 测评的内容不断扩展  
(E) 结构化面试成为面试的主流
99. 员工素质测评的类型主要有\_\_\_\_\_。
- (A) 开发性测评 (B) 选拔性测评 (C) 综合性测评 (D) 诊断性测评  
(E) 考核性测评
100. 下列属于投射技术特点的是\_\_\_\_\_。
- (A) 人际互动性强 (B) 被测评者反应的自由性  
(C) 测评目的的隐蔽性 (D) 内容的非结构性和开发性  
(E) 用过去行为预测未来
101. 引起测评结果误差的原因有\_\_\_\_\_。
- (A) 感情效应 (B) 测评指标体系不明确  
(C) 近因效应 (D) 测评参照标准不明确  
(E) 晕轮效应
102. 在制定培训规划时，必须保证培训规划的\_\_\_\_\_。
- (A) 普遍性 (B) 有效性 (C) 标准化 (D) 多样性  
(E) 系统性
103. 培训项目计划包含的层次有\_\_\_\_\_。
- (A) 企业培训计划 (B) 培训人员计划 (C) 课程系列计划 (D) 培训课程计划  
(E) 培训阶段计划
104. 外部培训资源的开发途径有\_\_\_\_\_。

- (A) 从大中专院校聘请教师 (B) 聘请专职培训师  
(C) 在网络上寻找并联系教师 (D) 聘请本专业专家学者  
(E) 从顾问公司聘请培训顾问
105. 管理技能的开发模式有\_\_\_\_\_。  
(A) 敏感性训练 (B) 角色扮演 (C) 决策模拟训练 (D) 决策竞赛  
(E) 轮渡任职计划
106. 培训效果评估的内容包括\_\_\_\_\_。  
(A) 培训目标达成情况评估 (B) 培训计划评估  
(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. 结果评估的缺点包括\_\_\_\_\_。  
(A) 需要较长的时间 (B) 相关经验少, 评估技术不完善  
(C) 多因多果, 只能做定性方面的分析 (D) 多因多果, 简单的数字对比意义不大  
(E) 必须取得管理层的合作, 否则无法拿到相关数据
108. 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
109. 绩效考评效标是指评价员工绩效的指标及标准, 具体包括\_\_\_\_\_。  
(A) 优越性效标 (B) 特征性效标 (C) 结果性效标 (D) 行为性效标  
(E) 一般性效标
110. 绩效考评方法在应用中可能出现的偏误有\_\_\_\_\_。  
(A) 分布误差 (B) 自我中心效应 (C) 个人偏见 (D) 优先和近期效应  
(E) 晕轮误差
111. 头脑风暴法应该遵循的基本原则包括\_\_\_\_\_。  
(A) 鼓励别人改进想法 (B) 依靠个人的冷静思考  
(C) 思想越激进越开放越好 (D) 强调产生想法的数量  
(E) 任何时候都不批评别人的想法
112. 战略导向的 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) 能够调动全员的积极性、主动性和创造性  
(E) 是激励和约束企业员工行为的一种新型机制
113. 设计绩效考评指标体系应遵循的基本原则包括\_\_\_\_\_。  
(A) 简洁性原则 (B) 明确性原则 (C) 针对性原则 (D) 科学性原则  
(E) 经济性原则
114. 从调查的组织者来看, 正式薪酬调查可以分为\_\_\_\_\_。  
(A) 企业薪酬调查 (B) 商业性薪酬调查  
(C) 行业薪酬调查 (D) 专业性薪酬调查  
(E) 政府薪酬调查
115. 薪酬调查的意义在于能够为\_\_\_\_\_提供参考依据。  
(A) 绩效管理制度的调整 (B) 薪酬晋升政策的调整

- (C) 整体薪酬水平的调整 (D) 岗位薪酬水平的调整
- (E) 薪酬制度结构的调整
116. 对薪酬调查的数据进行整理、分析时,可以采取的方法有\_\_\_\_\_。
- (A) 数据排列法 (B) 频率分析法 (C) 回归分析法 (D) 离散分析法
- (E) 图表分析法
117. 岗位工资制的特点主要有\_\_\_\_\_。
- (A) 根据业绩支付工资 (B) 客观性较强
- (C) 以岗位分析为基础 (D) 对岗不对人
- (E) 根据岗位支付工资
118. 关于宽带式工资结构说法正确的是\_\_\_\_\_。
- (A) 有利于工作绩效促进 (B) 支持扁平型组织结构
- (C) 有利于工作岗位变动 (D) 能引导员工自我提高
- (E) 有利于管理人员的角色转变
119. 企业工资制度的类型主要包括\_\_\_\_\_。
- (A) 固定工资制 (B) 组合工资制 (C) 绩效工资制 (D) 岗位工资制
- (E) 技能工资制
120. 关于劳动者派遣管理表述正确的是\_\_\_\_\_。
- (A) 劳动者派遣机构是实际劳动关系的主体之一
- (B) 劳动者派遣机构是形式劳动关系的主体之一
- (C) 派遣劳动者的接受单位是形式劳动关系主体之一
- (D) 派遣劳动者的接受单位是实际劳动关系的主体之一
- (E) 派遣单位与被派遣的劳动者之间建立的不是劳动关系
121. 劳动者派遣机构\_\_\_\_\_。
- (A) 应当在工商行政部门登记注册
- (B) 必须具备企业法人设立的条件
- (C) 是受派遣劳动者的形式用人单位
- (D) 其设立应当得到劳动保障部门的特许
- (E) 是派遣劳动者与接受单位之间的中介组织者
122. 按照劳动争议性质的不同,可以把劳动争议划分为\_\_\_\_\_。
- (A) 权利争议 (B) 利益争议 (C) 个别争议 (D) 集体争议
- (E) 团体争议
123. 关于制定工资指导线说法正确的是\_\_\_\_\_。
- (A) 应当遵循协商原则 (B) 只需符合企业的需求
- (C) 应密切关注国际经济发展状况 (D) 应密切结合所在地的宏观经济状况
- (E) 应符合国家宏观经济政策和对工资增长的总体要求
124. 劳动组织优化的主要内容包括\_\_\_\_\_。
- (A) 以劳务关系取代劳动关系 (B) 工作时间合理组织
- (C) 不同工种、工艺阶段合理组织 (D) 工作场地供应服务
- (E) 准备性和执行性工作合理组织
125. 劳动争议仲裁的基本原则包括\_\_\_\_\_。

- (A) 合议原则 (B) 强制原则 (C) 一次裁决原则 (D) 回避原则  
(E) 区分举证责任原则

## 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. 按照所选择效标的不同，绩效考评方法可分为以下五种类型：品质导向型的考评方法，主要有心理测验法、情景模拟法、特殊能力测试法和 PAQ 问卷法；行为导向型的主观考评方法，主要有排列法、选择排列法、成对比较法、强制分配法、强迫选择法和结构式叙述法；行为导向型的客观考评方法，主要有关键事件法、行为定位法、行为观察法、加权选择量表法和直接指标法；结果导向型的绩效考评方法，主要有劳动定额法、绩效标准法，短文法、成绩记录法和评价中心法；综合型的绩效考评方法，主要有图解式评价量表法、合成考评法、日清日结法和目标管理法。

请指出上述描述中存在的 5 处错误，并予以改正。（5 分）

2. 劳动力市场工资指导价位制度是由雇主与工会协商发布的，它具有指令性，可以规范劳动市场供需双方的行为。劳动力市场工资指导价位分为月工资收入和周工资收入两种形式，按高数、中位数和常规数三种标准反映平均水平。劳动力市场工资指导价位制度是企业工资宏观调控体系的重要组成部分，随着市场经济体制的深入发展与完善。国家对企业工资分配的宏观调控已经由直接控制转向间接调控，由调控工资比例转变为调控工资水平。

请指出上述描述中存在的 5 处错误，并予以改正。（5 分）

### 二、简答题（本题共 3 个小题，每小题 10 分，共 30 分）

1. 在实施 360 度考评方法时，应密切关注哪些问题？（10 分）
2. 请简要说明企业制定员工培训规划的基本步骤。（10 分）
3. 请简要说明劳动者派遣的成因和特点。（10 分）

### 三、综合分析题（本题共 3 个小题，每小题 20 分，共 60 分）

1. YT 公司是一家大型的电子企业。2006 年，该公司实行了企业工资与档案工资脱钩，与岗位、技能、贡献和效益挂钩的“一脱四挂钩”工资、奖金分配制度。

一是以实现劳动价值为依据，确定岗位等级和分配标准，岗位等级和分配标准经职代会通过形成。公司将全部岗位划分为科研、管理和生产三大类，每类又划分出 10 多个等级，每个等级都有相应的工资和奖金分配标准。科研人员实行职称工资，管理人员实行职务工资，工人实行岗位技术工资。科研岗位的平均工资是管理岗位的 2 倍，是生产岗位的 4 倍。

二是以岗位性质和任务完成情况为依据，确定奖金分配数额。每年对科研、管理和生产工作中有突出贡献的人员给予重奖，最高的达到 8 万元。总体上看，该公司加大了奖金

分配的力度，进一步拉开薪酬差距。

YT 公司注重公平竞争，以此作为拉开薪酬差距的前提。如对科研人员实行职称聘任制，每年一聘。这样既稳定了科研人员队伍，又鼓励优秀人员脱颖而出，为企业长远发展提供源源不断的智力支持。

请根据本案例，回答以下问题：

(1) YT 公司薪酬体系的优势主要体现在哪些方面？（12 分）

(2) 你对完善 YT 公司薪酬体系有何建议？（8 分）

2. 某汽车集团是一家有 20 年历史的大型国有企业，主要生产轿车和轻型汽车。该集团由总经理直接领导，下设多个职能部门，如总经理办公室、人力资源部、财务部、生产管理部、企划信息部。另外还有自己的投资室、审计室和战略研究所。

集团下属工厂除了总装厂外，还有配套生产厂，如发动机厂、车身厂和变速器厂。各生产厂实行厂长负责制，彼此相互独立，它们除了有自己的研发中心、生产中心和销售中心外，还有相应的职能机构，如计划科、厂长办公室、质量管理科等。集团赋予各生产厂尽可能大的生产经营自主权，但是，配套生产厂生产的产品主要供给总装厂使用。

请根据本案例，回答以下问题：

(1) 该集团适合采用哪种组织结构模式？请设计其组织结构图并说明理由。（10 分）

(2) 发动机厂适合采用哪种组织结构模式？请设计其组织结构，并说明理由。（10 分）

3. PS 计算机网络技术有限公司是一家专门从事软件开发、电子商务、系统集成、计算机产品代理销售的 IT 高新企业。最近，PS 公司准备聘任一名客户经理，主要从事网络产品的推广，工作中需要与客户进行沟通。该公司采用面试方法对应聘者进行甄选。面试分两轮进行，第一轮初试，由一位 HR 招聘专员对求职者进行面试，每人面试时间大约 10~15 分钟，测评指标如下：仪表良好，言谈举止得体，具有亲和力、普通话标准、性格开朗、对岗位了解、逻辑条理清晰。第二轮复试，采用结构化面试方法，考官根据求职者的应答表现，对其相关胜任素质做出相应的评价。该职位有一重要的能力指标为沟通能力，该指标的定义如表 1 所示。

表 1 沟通能力指标说明

能力指标	指标说明
沟通能力	语言简洁，能准确地表达自己的思想；能根据表述内容和沟通对象的特点采取适当的表达方式，在人际交往中，能通过各种途径和线索准确地把握和理解对方的意图，并使别人接纳自己的建议和想法

请根据本案例，回答以下问题：

(1) 在面试实施过程中应注意掌握哪些技巧？（10 分）

(2) 根据上述资料，为“沟通能力”指标设计一个面试提问和评分标准。（10 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	A	D	C	D	B	C	B	C		
题号	9	10	11	12	13	14	15	16		
答案	ABCD	ACD	CD	AC	AB	ABCD	BD	ACD		
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	B	C	B	D	B	B	C	A	B
题号	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
答案	D	A	A	B	B	A	D	C	A	A
题号	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
答案	D	D	C	D	A	A	C	C	B	D
题号	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
答案	A	D	D	D	A	D	D	C	D	B
题号	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
答案	A	D	B	B	D	C	B	A	A	B
题号	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85
答案	C	C	D	A	D	A	B	B	C	B
题号	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
答案	ABD	ACE	ABC	ABCDE	ABD	BCE	ABC	CDE	BCDE	ABCDE
题号	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105
答案	BCD	ABCD	ABCDE	ABDE	BCD	ABCDE	ABCE	ACD	ABCDE	ABCDE
题号	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115
答案	ACE	ABDE	ACE	BCD	ABCDE	ACDE	ABCDE	BCD	BDE	BCDE
题号	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125
答案	ABCDE	BCDE	ABCDE	CDE	BDE	ABCDE	AB	ADE	BCE	ABCDE

卷册二：专业能力部分参考答案

一、改错题

- 1.（本小题5分）
- (1) PAO 问卷法不属于品质导向型的考评方法。

(2) 强迫选择法属于行为导向型的客观考评方法。

(3) 直接指标法属于结果导向型的绩效考评方法。

- (4) 评价中心法属于综合型的绩效考评方法。
- (5) 目标管理法属于结果导向型的绩效考评方法。

2. (本小题 5 分)

- (1) 劳动力市场工资指导价位制度是劳动保障部门向社会发布的。
- (2) 劳动力市场工资指导价位具有指导性,不具有指令性。
- (3) 劳动力市场工资指导价位分为年工资收入和月工资收入两种形式。
- (4) 常规数改为低位数。
- (5) 宏观调控已经由调控工资总量转化为调控工资水平。

## 二、简答题

1. (本小题 10 分)

在实施 360 度考评方法时,应密切关注的问题包括:

- (1) 确定并培训公司内部专门从事 360 度考评的管理人员。
- (2) 实施 360 度考评方法,应选择最佳的时机,组织面临士气问题、处于过渡时期或走下坡路时,不宜采用 360 度考评法。
- (3) 上级主管应与每位考评者进行沟通要求考评者对其意见承担责任,确保考评者的意见真实可靠。

(4) 使用客观的统计程序。如使用加权平均方法或其他量化方法。整理汇总核算多位考评者的评价结果。需要注意的是:对不同的被考评者,应使用相同的权数以保证公平。

- (5) 防止考评过程中出现作弊、合谋等违规行为。
- (6) 准确识别和估计偏见、偏好等对业绩评价结果的影响。
- (7) 对考评者的个别意见进行保密,上级评价除外。
- (8) 不同的考评目的决定了考评内容的不同,所应关注的事项也有所不同。

2. (本小题 10 分)

制定员工培训规划的基本步骤:

- (1) 培训需求分析。明确员工现有技能水平和理想状态之间的差距。
- (2) 工作岗位说明。收集有关新岗位和现有岗位要求的数据。
- (3) 工作任务分析。明确岗位对于培训的要求,预测培训的潜在困难。
- (4) 培训内容排序。排定各项学习内容或议题的先后次序。
- (5) 描述培训目标。编制目标手册。
- (6) 确定培训内容。根据培训目标确立培训的具体项目和内容。
- (7) 选择培训方法。根据培训项目的内容选择培训方式方法。
- (8) 设计评估标准。选择测评的工具,明确评估的指标和标准。
- (9) 试验验证。对培训规划进行评析,发现其不足,并进行改进。

3. (本小题 10 分)

(1) 劳动者派遣现象的出现及其迅速发展有其内在的深刻成因:①为了降低劳动管理成本;②为了促进就业与再就业;③为强化劳动法制提供条件;④为了满足外国组织驻华代表机构等特殊单位的需求。

(2) 劳动者派遣的主要特点:

一是形式劳动关系的运行。劳动者派遣机构是形式劳动关系的主体之一,是以劳动力

派遣形式用工的用人单位。

二是实际劳动关系的运行。派遣劳动者的接受单位是实际劳动关系的主体之一，是获得劳动者实际劳动给付的用人单位。

三是劳动争议处理。劳动者派遣中的劳动争议，既可能发生于派遣劳动者与派遣机构之间，也可能发生于派遣劳动者与接受单位之间，派遣机构与接受单位之间发生的争议虽然也会涉及派遣劳动者的利益，但不属于劳动争议，而属于民事纠纷。

### 三、综合分析题

#### 1. (本小题 20 分)

##### (1) YT 公司薪酬体系的优势：

一是 YT 公司的“一脱四挂钩”工资、奖金分配制度，同时考虑了岗位特点、员工技能水平、员工贡献和企业效益四个方面，可见 YT 公司的薪酬体系是一种平衡的薪酬体系。

二是 YT 公司将企业的全部岗位划分为科研、管理和生产三大类，岗位分类较合理。

三是 YT 公司将每类岗位细分出 10 多个等级，每个等级都有相应的工资和奖金分配标准，可见 YT 公司的薪酬体系细节明确，为新的薪酬体系奠定了坚实的基础。

四是 YT 公司的薪酬体系重点突出，偏重于科研人员，使关键技术人才的薪酬水平高于一般可替代性强的员工薪酬水平，在市场中具有竞争力。

五是 YT 公司通过加大奖金分配力度的做法来拉开薪酬差距，有利于企业效益的增长。

六是 YT 公司注重公平竞争，如对科研人员实施聘任制，为拉开薪酬差距提供前提。

##### (2) 对完善 YT 公司的薪酬体系的建议：

YT 公司的薪酬制度虽然有很大优势，但要保证其有效运行，还需做到以下几点：

一是掌握市场薪酬水平变化，及时进行薪资调整，提高薪酬制度的对外竞争力；

二是不断完善绩效管理制度，为薪酬制度的运行提供依据，保证薪酬制度的公平合理；

三是在贯彻薪酬制度的过程中会遇到各种问题，因此需要建立并完善沟通平台，上情下达，下情上达，不断发现问题，提出对策，完善薪酬制度；

四是注意长期激励与短期激励相结合，对高层管理者、核心技术人员和有突出贡献的员工推行长期激励，如年薪制、期权和股权计划等。

#### 2. (本小题 20 分)

##### (1) 该集团可以采用事业部制组织结构模式（见图 1）。

集团下属有很多分厂，各个分厂实行厂长负责制。独立核算。分别构成各个独立的利润中心。因此，可以分成四个事业部：总装厂、发动机厂、车身厂和变速器厂。

##### (2) 组织结构图。发动机厂可以采用模拟分权的组织结构模式（见图 2）。

发动机厂的生产经营活动连续性很强，根据生产技术特点及其对管理的不同要求，可以将发动机厂分为三个组织单位：研发中心、生产中心和销售中心，将它们看成是相对独立的生产经营部，赋予其尽可能大的经营自主权。拥有自己的职能机构。使每一单位负有“模拟性”的盈亏责任，实现“模拟”的独立经营、独立核算，以此调动各个组织单位的生产积极性。



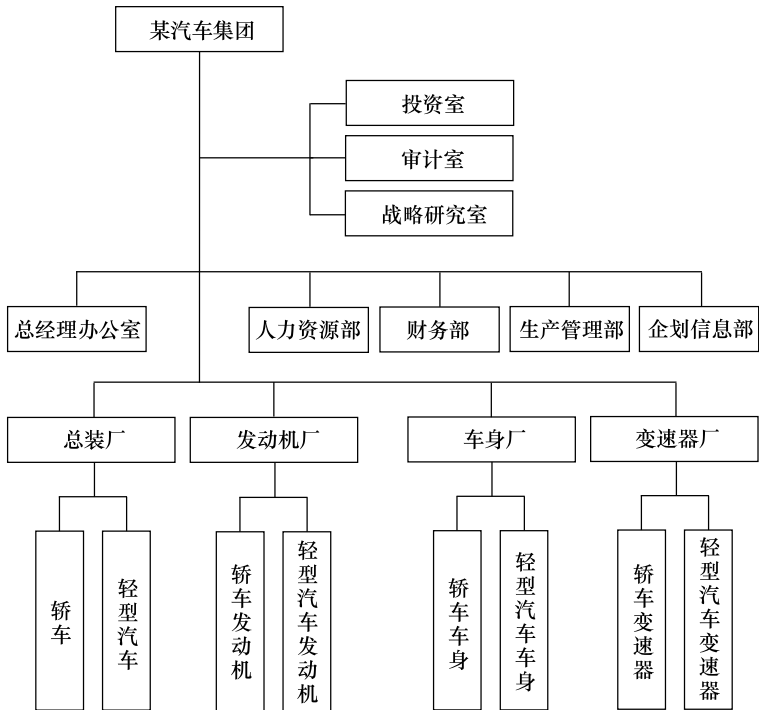


图 1 集团总体组织结构

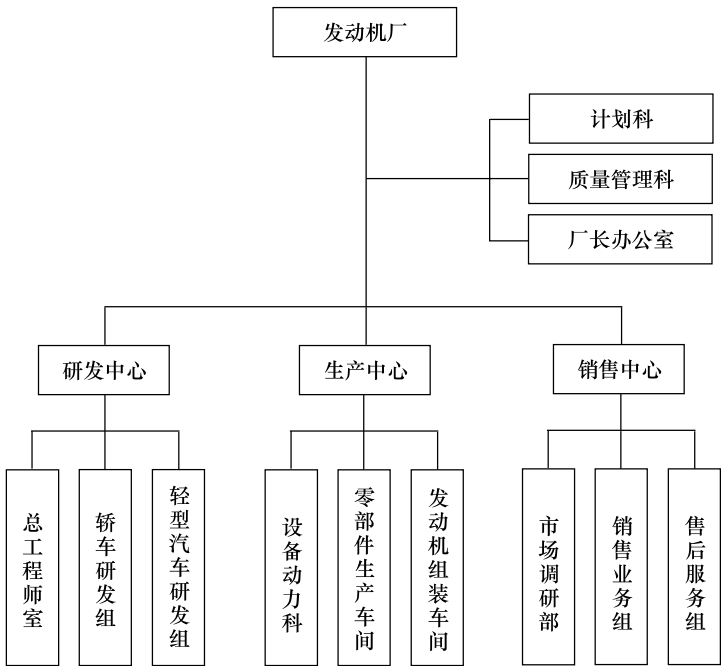


图 2 发动机厂组织结构

3. (本小题 20 分)
- (1) 面试实施技巧：①充分准备；②灵活提问；③多听少说；④善于提取要点；⑤进行阶段性总结；⑥排除各种干扰；⑦不要带有个人偏见；⑧在倾听时注意思考；⑨注意肢体语言信息；⑩创造和谐的面试气氛。
- (2) 为“沟通能力”指标设计的面试提问和评分标准如下：

问题：在与其他人的交往中，你遇到过令人非常尴尬的事情吗？你通常如何处理？回答时间 5 分钟。		
等级	评分标准	分值
A 级	例子真实，处理得当，化尴尬于无形，沟通能力优秀	10 分
B 级	例子真实，勉强能处理好，沟通能力良好	8 分
C 级	善于逃避尴尬环境，沟通能力一般	6 分
D 级	难以处理该事件，沟通能力弱	4 分

所设计面试提问和评分标准的得分点：①提出的问题是行为性的问题；②所设计的问题内容应针对沟通能力，与指标说明内容密切相关；③所设计的评分标准应针对沟通能力的指标内容，评分等级数量不少于 3 个；④各评分等级之间有明显的区别，易于评定；⑤每个评分等级要有相应的分值；⑥有回答问题的时间限定。