

# 2009 年 5 月二级企业人力资源管理师鉴定真题

## 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. 下列关于道德调节与法律调节的说法中, 正确的是\_\_\_\_\_。  
(A) 道德调节的主体比法律调节的主体广泛  
(B) 法律调节比道德调节具有强制性和事前性的优势  
(C) 道德调节比法律调节更能够体现人性关怀  
(D) 法律调节比道德调节更具有实效性
2. 下列关于职业良心的说法中, 正确的是\_\_\_\_\_。  
(A) 职业良心是人们在从事某种职业时特殊情感的“突然”发现  
(B) 职业良心是在职业化发展过程中通过强化职业规范而形成的  
(C) 职业良心是基于职业责任而产生的内在自觉意识和自我评价  
(D) 职业良心是人类所特有的与生俱来的天然本性
3. 我国社会主义道德的核心是\_\_\_\_\_。  
(A) 集体利益至上 (B) 爱国主义 (C) 改革创新 (D) 为人民服务
4. “审慎”是职业活动内在的道德准则之一, 下列说法中, 符合“审慎”的内在本质要求的是\_\_\_\_\_。  
(A) 谦虚谨慎, 作风严谨, 不盲目自大  
(B) 选择最佳手段以达到职责最优化, 并努力规避风险  
(C) 小心翼翼, 仔细认真, 避免说错话, 办错事

(D) 多向他人征求意见, 按照多数人的意见办事

5. 下列关于职业化管理的说法中, 正确的是\_\_\_\_\_。

(A) 在职业化管理过程中, 企业家的经营风格居于决定地位

(B) 职业化是一种更加强调结果的管理

(C) 开展职业化管理, 员工的聪明才智乃至直觉都显得更加重要

(D) 重视职业道德与科学管理的统一是职业化管理的核心

6. 古人在道德修养方面所倡导的“慎独”的本质要求是\_\_\_\_\_。

(A) 培养独立人格

(B) 无人监督时, 依然按道德要求做事

(C) 耐心细致地做好每一件事情

(D) 无论取得多大成就都应谦虚谨慎

7. 海尔总裁张瑞敏曾经说:“设备不好是人不好, 零件不合格是人不合格”, 对于这句话, 正确的理解是\_\_\_\_\_。

(A) 设备好坏在企业经营和发展过程中无关紧要

(B) 生产不合格零件的人没有经过严格系统的训练

(C) 人在生产中占据关键地位, 质量问题归根结底是人的问题

(D) 人是企业大“机器”中的一个零件

8. 管理学专家汤姆·彼得斯说:“如果你说不出你怎样使公司受益, 那你就该走人”。这句话的意思是说\_\_\_\_\_。

(A) 企业总是以无偿榨取员工的血汗为根本目的

(B) 企业只雇佣那些特别聪明、特别有头脑的员工

(C) 积极热情地投入到企业生产经营之中是员工的立足之本

(D) 要想在企业站稳脚跟, 就得想尽一切办法与企业领导搞好关系

## (二) 多项选择题 (9 ~ 16 题)

9. 下列符合世界 500 强企业关于优秀员工核心标准的是\_\_\_\_\_。

(A) 在职业活动中要严肃认真, 努力淡化人际关系

(B) 充分了解工作的目的和意义, 自动自发地工作

(C) 每个人应该用搞艺术的态度来工作, 把自己的工作看成艺术品

(D) 员工形象代表着企业形象, 随时随地维护企业形象

10. 作为职业道德规范, “诚信”的基本特征包括\_\_\_\_\_。

(A) 通识性

(B) 智慧性

(C) 止损性

(D) 资质性

11. 我国社会主义核心价值体系的基本内容包括\_\_\_\_\_。

(A) 以爱国主义为核心的民族精神

(B) 以改革创新为核心的时代精神

(C) 以艰苦朴素为核心的中国文化传统

(D) 以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观

12. 根据国家食品生产加工企业质量安全监督管理实施细则的规定, 下列做法中符合要求的是\_\_\_\_\_。

(A) 从事食品生产加工的人员身体健康, 无重大传染性疾病

(B) 检验人员必须具备相关产品的检验能力, 取得从事食品质量检验的资质

(C) 可以添加符合国家标准规定或企业长期使用未发现致病因素的食品添加剂

(D) 实施食品质量安全市场准入制度的食品, 出厂前必须贴印 QS 标志

13. 根据国家节约能源管理暂行条例的规定, 下列说法中, 正确的是\_\_\_\_\_。

- (A) 重点耗能企业应当实行综合能耗考核和单项消耗考核制度
  - (B) 因扩大生产规模需要,企业可以根据情况适当自主扩大锅炉容量
  - (C) 严格限制土法炼焦,但企业因需要应予保留的,需备份资料以待政府查验
  - (D) 经有关部门鉴定批准的节能新产品,按规定在一定时期内免征产品税和增值税
14. 员工出差或开展业务公关活动时,合乎职业规范要求的认识和做法是\_\_\_\_\_。

- (A) 只要住宿费用不超出规定标准就应该算是节约
- (B) 牢固树立不能靠奢侈消费树立企业形象的观念
- (C) 可以接受对方赠送的小额广告礼品
- (D) 可以给对方附赠现金,但必须如实入账

15. 践行职业纪律的要求有\_\_\_\_\_。

- (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. 下列关于奉献的认识中,正确的是\_\_\_\_\_。

- (A) 考察员工是否具有奉献精神,主要看其是否自愿无偿加班
- (B) 只要员工额外劳动得到了足够经济补偿,员工的行为就不算奉献
- (C) 在工作过程中精益求精、追求卓越是奉献的内在要求
- (D) 奉献具有人人可为性,并非圣人之事而高不可攀

## 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. 如果你买了一部手机,使用几天后便发现手机通话声音不清,但也能够勉强使用,这时,你会\_\_\_\_\_。

- (A) 找销售商退货或调换
- (B) 向消费者协会投诉
- (C) 凑合着用
- (D) 再买一部新手机

18. 你正驾车行驶在路上,突然发现前方有一个人大呼小叫地拦截过往车辆,看样子是有人急需帮助,但呼啸而过的车没有一辆停下来,这时,你会\_\_\_\_\_。

- (A) 考虑到社会治安状况不佳,不会停下车来
- (B) 如果自己没有其他特别重要的事情,一定会停下来帮忙
- (C) 拨打警察或是急救中心的电话反映情况
- (D) 不管怎么样,会停下车来帮忙

19. 上班时间,你的感受一般是\_\_\_\_\_。

- (A) 感觉好像总有很多的眼睛始终在盯着自己
- (B) 每个人都像蚂蚁一样在各忙各的
- (C) 紧张忙碌,就像上了发条的机器一样
- (D) 好像外面有人在召唤自己,总想向外面瞭望

20. 如果你得罪了上司,恰在此时,你在工作中又出了差错,他借此机会扣发了你当月奖金。其实,你出的差错要是发生在别人身上,肯定不值一提,因为这种事情时有发

生。这时，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 向同事诉苦，觉得自己遭遇不公 (B) 默默承受，毕竟自己出了差错  
(C) 主动找上司说明情况，化解矛盾 (D) 把这个事情作为人生的屈辱

21. 一年来，公司效益剧增，却没有给员工涨工资，也没有提高奖金。这时，如果同事推选你为代表与公司谈判，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 拒绝 (B) 推荐其他同事  
(C) 勉强答应，但不付诸行动 (D) 答应且付诸行动

22. 如果你的同事，也是你的好友 W 告知你，他决意离开公司，并将带走公司的一些商业机密。这时，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 直接向公司告发他 (B) 不声张，假装不知道  
(C) 用匿名信告知公司 (D) 极力劝阻朋友别这样做

23. 在单位里，你属于下列类型中的哪一种\_\_\_\_\_。

- (A) 默默无闻的人 (B) 风趣幽默的人  
(C) 积极参加集体活动的人 (D) 随时随地都能够使自己高兴的人

24. 见到公司领导时，你的心情一般是\_\_\_\_\_。

- (A) 有点紧张 (B) 淡然 (C) 想躲避 (D) 兴奋

25. 在日常工作中，你的自我感觉一般是\_\_\_\_\_。

- (A) 不太能得到别人的理解 (B) 能够赢得别人的认可  
(C) 有时会感到有人对自己不怀好意 (D) 时刻能感受到大家的友好

## 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. \_\_\_\_\_是指经济运作过程中繁荣与衰退的周期性交替。

- (A) 经济规律 (B) 经济交替 (C) 经济周期 (D) 经济变动

27. 关于社会保险的说法不正确的是\_\_\_\_\_。

- (A) 社会保险当事人可以自行选择缴费标准。  
(B) 社会保险当事人不能自行选择保险项目。  
(C) 社会保险当事人不能自行选择是否参加保险。  
(D) 对劳动者而言，物质帮助权主要通过社会保险来实现。

28. \_\_\_\_\_是以法律共同体的长期实践前提，以法律共同体的普通的法律确信为基础。

- (A) 法官法 (B) 判例法 (C) 习惯法 (D) 成文法

29. \_\_\_\_\_是指对本企业的营销具有吸引力的、能享受竞争的市场机会。

- (A) 企业营销机会 (B) 企业竞争机会 (C) 企业优势机会 (D) 企业实践机会

30. 满足地位需要的行为不包括\_\_\_\_\_。

- (A) 拥有舒适的轿车，合体的穿着 (B) 具有执行官的特权

(C) 居住在合适的社区, 参加俱乐部 (D) 影响他人并改变他们的态度和行为

31. 对组织而言, 绩效管理的功能不包括\_\_\_\_\_。

(A) 组织发展的有力措施 (B) 规范员工的手段

(C) 提高生产效率的途径 (D) 人事决策的基础

32. 两家企业合并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

33. 以下关于新型组织结构模式的说法错误的是\_\_\_\_\_。

(A) 康采恩属于模拟分权组织结构模式

(B) 多维立体组织是矩阵组织的进一步发展

(C) 子公司与母公司模式中子公司是独立的法人企业

(D) 企业集团是众多企业法人组织共同组成的经济联合体

34. 以下不属于部门结构设计原则的是\_\_\_\_\_。

(A) 以关系为中心 (B) 以成果为中心

(C) 以工作和任务为中心 (D) 以层次为中心

35. 以下不属于组织结构分析的内容的是\_\_\_\_\_。

(A) 各种职能的性质及类别 (B) 员工与岗位之间是否匹配

(C) 哪些是决定企业经营的关键性职能 (D) 内外环境变化引起的企业经营战略和目标的改变

36. 以下不属于企业人员配置计划的内容的是\_\_\_\_\_。

(A) 企业每个岗位的人员素质 (B) 人员的职务变动情况

(C) 企业每个岗位的人员数量 (D) 职务空缺的数量及填补方法

37. 以下说法不正确的是\_\_\_\_\_。

(A) 人力资源预测能引导员工进行职业生涯设计

(B) 动态的组织条件下, 人力资源预测非常必要

(C) 静态的组织条件下, 人力资源预测并非必要

(D) 现实生活中的组织既有静态的, 也有动态的

38. 以下属于人力资源需求预测的定性方法的是\_\_\_\_\_。

(A) 马尔可夫分析法 (B) 综合分析法

(C) 灰色预测模型法 (D) 经验预测法

39. 人力资源需求预测的方法中, 依据事物发展变化的因果关系来预测事情未来发展趋势的方法是\_\_\_\_\_。

(A) 趋势外推法 (B) 人员比率法 (C) 回归分析法 (D) 转换比率法

40. 以下关于人力资源预测方法的说法不正确的是\_\_\_\_\_。

(A) 趋势外推法最为简单, 其自变量只有一个

(B) 经济计量模型法不需考虑不同自变量之间影响

(C) 马尔可夫法可以预测企业人力资源供给的情况

(D) 马尔可夫法可以预测企业人力资源需求的情况

41. \_\_\_\_\_具有测评标准刚性, 测评指标灵活等主要特点。

(A) 选拔性测评 (B) 考核性测评 (C) 开发性测评 (D) 诊断性测评

42. 量化对象具有明显数量关系的量化形式是\_\_\_\_\_。

- (A) 一次量化 (B) 二次量化 (C) 类别量化 (D) 模糊量化
43. 对被测评者的回答或反应不作任何限制的品德测评法是\_\_\_\_\_。
- (A) 心理技术 (B) FRC 技术 (C) 投射技术 (D) 问卷技术
44. 在素质测评的结果处理中,最常用的集中趋势量数为\_\_\_\_\_。
- (A) 几何平均数和中位数 (B) 算数平均数和中位数
- (C) 几何平均数和标准差 (D) 算数平均数和标准差
45. 面试考官应消除应聘者的紧张情绪,创造轻松、友好的氛围的面试实施阶段是\_\_\_\_\_。
- (A) 关系建立阶段 (B) 导入阶段 (C) 核心阶段 (D) 确认阶段
46. 从某一优点或者缺陷出发去评价应聘者其他方面,这属于\_\_\_\_\_。
- (A) 第一印象 (B) 对比效应 (C) 晕轮效应 (D) 录用压力
47. “你好像不太适合我们这里的工作,你看呢?”这类问题属于\_\_\_\_\_。
- (A) 压力性问题 (B) 知识性问题 (C) 思维性问题 (D) 经验性问题
48. \_\_\_\_\_是从多角度对个体行为进行标准化评估的各种方法的总称。
- (A) 评价中心 (B) 管理中心 (C) 控制中心 (D) 学习中心
49. 以下不适合用无领导小组讨论进行人员选拔的岗位是\_\_\_\_\_。
- (A) 人力资源主管 (B) 技术研发人员 (C) 销售部门经理 (D) 公关部门经理
50. 培训规划时要选择适用的方式方法,高层培训、管理培训、员工文化素质培训等宜采用\_\_\_\_\_的培训方式。
- (A) 分散 (B) 边实践边学习 (C) 集中 (D) 安全脱产学习
51. 制定培训规划时,培训需求分析的目标是\_\_\_\_\_。
- (A) 明确员工现有技能与理想状态间的差距
- (B) 收集有关新岗位和现在岗位要求的数据
- (C) 明确培训的要求,预测培训的潜在困难
- (D) 选择测评工具、明确评估的指标和标准
52. 以下不属于培训课程内容的选择原则的是\_\_\_\_\_。
- (A) 适应多样化的学员背景 (B) 满足学员在时间方面的需求
- (C) 针对相同背景的学员设计培训课程 (D) 使学员掌握生产技术和技能
53. 培训的印刷材料中,工作任务表的作用不包括\_\_\_\_\_。
- (A) 强调课程重点 (B) 提高学习效果 (C) 关注信息反馈 (D) 节约培训时间
54. 不同层次的人员所应具有的技能要求是不同的,对于高层管理人员而言,\_\_\_\_\_是最重要的。
- (A) 专业技能 (B) 理念技能 (C) 人文技能 (D) 协调技能
55. 培训效果的建设性评估的优点不包括\_\_\_\_\_。
- (A) 有助于培训对象改进自己的学习 (B) 帮助培训对象明白自己的进步
- (C) 在数据和事实的基础上作出判断 (D) 使受训者产生满足感和成就感
56. 在培训效果的层级体系中,行为评估的评估内容是\_\_\_\_\_。
- (A) 受训者在工作中态度、行为方式的变化和改进
- (B) 受训者在技能、态度、行为方式等方面的收获
- (C) 受训者取得的生产经营或技术管理方面的业绩

(D) 受训者对培训项目的主观感觉或满意程度如何

57. 培训的五大类成果中, \_\_\_\_\_ 的评估标准是缺勤率、劳动效率、专利项数和事故发生率。

(A) 技能成果 (B) 情感成果 (C) 认知成果 (D) 绩效成果

58. 在评估培训效果时, \_\_\_\_\_ 更适用调查面窄、以开放式问题为主的调查。

(A) 访谈法 (B) 问卷调查法 (C) 观察法 (D) 电话调查法

59. 劳动定额法属于 \_\_\_\_\_ 的绩效考评方法。

(A) 品质导向型 (B) 结果导向型 (C) 行为导向型 (D) 综合型

60. 以下关于成绩记录法的表述不正确的是 \_\_\_\_\_。

(A) 需要聘请外部专家参与评估  
(B) 该方法具有很强的适应性和有效性  
(C) 与行为量表等考评方法结合效果会更好  
(D) 由外部专家验证工作业绩是否真实准确

61. 以下关于图解式评价量表法的表述不正确的是 \_\_\_\_\_。

(A) 考评效标涉及的范围较大 (B) 有广泛适应性  
(C) 可以考评员工的品质特征 (D) 设计难度较大

62. 对于管理性组织和服务性组织的考评, 一般不采用的指标是 \_\_\_\_\_。

(A) 工作方式 (B) 工作产出 (C) 组织气氛 (D) 工作效率

63. 获得专利权的项目数属于 \_\_\_\_\_ 的绩效考评指标。

(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. 将反映考评指标内涵和外延等诸方面的特征独立并列的绩效考评标准为 \_\_\_\_\_。

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

65. 关键绩效指标作为绩效考评的指标与标准的结合体, 它必须具备的条件是 \_\_\_\_\_。

(A) 定性化、结果化 (B) 定性化、行为化  
(C) 量化、结果化 (D) 量化、行为化

66. 设定 KPI 指标和指标值时, 一般不会选取 \_\_\_\_\_ 作为参考标杆。

(A) 国内收益最高的企业 (B) 居于国内领先地位的优秀企业  
(C) 本行业领先的企业 (D) 居于世界领先地位的顶尖企业

67. \_\_\_\_\_ 是指能将绩效优秀者与绩效一般者区分开来的个体潜在的深层次特征。

(A) 行为特征 (B) 胜任特征 (C) 心理特征 (D) 外貌特征

68. 处于新兴行业的企业更适合采取的薪酬调查方式是 \_\_\_\_\_。

(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. \_\_\_\_\_ 是指由工作性质和特征相似相近的若干职系所构成的岗位群。

(A) 职系 (B) 职组 (C) 职门 (D) 职等

70. \_\_\_\_\_ 是以人为标准、人在事先、以人择事的岗位分类标准。

(A) 职务分类 (B) 工作分类 (C) 职位分类 (D) 品味分类

71. 工资分配直接与企业效益和员工的工作业绩相联系的工作制度为 \_\_\_\_\_。

(A) 一岗一薪制 (B) 薪点工资制 (C) 一岗多薪制 (D) 提成工资制

72. 销售提成工资制度属于\_\_\_\_\_。
- (A) 能力工资 (B) 绩效工资 (C) 技术工资 (D) 奖励工资
73. 应使员工间的工资差距最小化的工作团队类型为\_\_\_\_\_。
- (A) 平行团队 (B) 交叉团队 (C) 流程团队 (D) 项目团队
74. \_\_\_\_\_的工资结构主要根据员工所具备的工作能力与潜力来确定员工工资。
- (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. 工资水平对外具有竞争性的企业, 其工资水平应比行业平均工资水平高\_\_\_\_\_。
- (A) 10% (B) 15% (C) 20% (D) 25%
76. 企业年金适用于\_\_\_\_\_。
- (A) 全体员工 (B) 新进员工 (C) 临时员工 (D) 试用期满的员工
77. 劳动力市场价位信息的采集主要是通过\_\_\_\_\_取得的。
- (A) 专家访谈 (B) 问卷调查 (C) 统计分析 (D) 抽样调查
78. 根据劳动合同法的规定, 劳务派遣单位的注册资本不得少于\_\_\_\_\_万元。
- (A) 200 (B) 30 (C) 50 (D) 100
79. 政府在工资的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) 要求企业按照指导线的水平给雇员增加工资
- (C) 在工资的调控上由总量控制向水平控制转变
- (D) 实施企业工资总额的增长低于经济效率的增长
80. 工资指导价位\_\_\_\_\_是工资收入数列中前一定百分比的数据的算术平均数。
- (A) 高位数 (B) 中位数 (C) 低位数 (D) 标准数
81. 在安全生产责任制中, \_\_\_\_\_承担在各自的岗位上严格遵守劳动安全技术规程的义务。
- (A) 工人 (B) 企业法定代表人
- (C) 总工程师 (D) 分管安全卫生的负责人
82. 劳动关系当事人基于集体合同、劳动合同约定的权利与义务所发生的争议属于\_\_\_\_\_。
- (A) 个别争议 (B) 集体争议 (C) 利益争议 (D) 权利争议
83. 企业调解委员会可以对劳动争议进行调解, 这种调解的特点不包括\_\_\_\_\_。
- (A) 群众性 (B) 合法性 (C) 自治性 (D) 非强制性
84. 在\_\_\_\_\_的情况下, 调解委员会制作调解协议书。
- (A) 调解达成协议 (B) 调解达不成协议
- (C) 调解期限届满不能结案 (D) 调解协议送达后当事人反悔
85. 劳动组织优化不包括\_\_\_\_\_的合理组织。
- (A) 工作时间 (B) 准备性和执行性工作
- (C) 作业班组 (D) 技术型和工艺性工作

**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. 社会就业总量取决于\_\_\_\_\_。



- (A) 总需求水平      (B) 总供给水平      (C) 国民生产总值      (D) 劳动力数量  
(E) 均衡国民收入

87. 决策科学化的要求包括\_\_\_\_\_。

- (A) 合理的决策标准      (B) 有效的信息系统  
(C) 系统的决策观念      (D) 科学的决策程序  
(E) 决策方法科学化

88. 在使用心理测验对应聘者进行评价和筛选时, 可选择的策略包括\_\_\_\_\_。

- (A) 首因策略      (B) 择优策略      (C) 淘汰策略      (D) 晋升策略  
(E) 轮廓匹配策略

89. 环境优化机制的主要因素包括\_\_\_\_\_。

- (A) 工作报酬      (B) 学习发展环境      (C) 工作条件      (D) 人际关系环境  
(E) 工作环境

90. 企业集团的职能机构包括\_\_\_\_\_。

- (A) 依托型组织职能机构      (B) 非常设机构  
(C) 综合型组织职能机构      (D) 智囊机构、业务公司和专业中心  
(E) 独立型组织职能机构

91. 企业组织结构整合的目的主要在于\_\_\_\_\_。

- (A) 实现相互间协调的要求      (B) 保证企业经营活动的正常运行  
(C) 实现组织管理的系统化      (D) 解决结构分化时出现的分散倾向  
(E) 解决部门内部的分工问题

92. 企业人力资源规划的作用包括\_\_\_\_\_。

- (A) 满足企业总体战略发展的要求      (B) 提高企业人力资源的利用效率  
(C) 促进企业人力资源管理的开展      (D) 协调人力资源管理的各项计划  
(E) 提升企业经营管理的总体水平

93. 影响企业人力资源活动的法律因素有\_\_\_\_\_。

- (A) 户籍制度      (B) 劳动力市场价位  
(C) 最低工资标准      (D) 劳动力市场机制  
(E) 政府有关的劳动就业制度

94. 德尔菲法所请的专家的来源有\_\_\_\_\_。

- (A) 组织内部      (B) 组织外部      (C) 管理人员      (D) 普通员工  
(E) 高层管理

95. 企业内部人力资源供给量必须考虑的因素包括\_\_\_\_\_。

- (A) 薪酬      (B) 退休      (C) 平调      (D) 晋升  
(E) 福利

96. 员工素质测评的主要原则包括\_\_\_\_\_。

- (A) 客观测评与主观测评相结合      (B) 定性测评与定量测评相结合  
(C) 静态测评与动态测评相结合      (D) 素质测评与绩效测评相结合  
(E) 定期测评与随机测评相结合

97. 员工素质测评标准体系的横向结构包括\_\_\_\_\_。

- (A) 结构性要素      (B) 行为环境要素      (C) 时间性要素      (D) 工作绩效要素

(E) 空间性要素

98. 以下各项不属于素质测评中对员工进行分类的标准的是\_\_\_\_\_。

- (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. 以下属于面试中背景性问题是\_\_\_\_\_。

- (A) 个人兴趣 (B) 家庭情况 (C) 法律常识 (D) 工作经历  
(E) 遗传病史

100. 行为描述面试的实质\_\_\_\_\_。

- (A) 属于特殊的结构化面试 (B) 面试提问都是行为性问题  
(C) 识别关键性的工作要求 (D) 用过去行为预测未来行为  
(E) 探测行为样本

101. 无领导小组讨论包括\_\_\_\_\_等多种类型。

- (A) 无情境性讨论 (B) 不定角色的讨论  
(C) 情境性的讨论 (D) 指定角色的讨论  
(E) 无主题讨论

102. 在制定培训规划时, 设计培训方法的途径有\_\_\_\_\_。

- (A) 经验总结 (B) 中介机构 (C) 小组讨论 (D) 查阅文献  
(E) 专家咨询

103. 外部培训资源的开发途径包括\_\_\_\_\_。

- (A) 聘请专职的培训师 (B) 聘请本专业的专家、学者  
(C) 从大中院校聘请教师 (D) 在网络上寻找并联系教师  
(E) 从顾问公司聘请培训顾问

104. 管理技能开发的基本模式包括\_\_\_\_\_。

- (A) 在职开发 (B) 替补训练 (C) 出国学习 (D) 拓展训练  
(E) 决策模拟训练

105. 培训前效果评估的内容包括\_\_\_\_\_。

- (A) 培训环境评估 (B) 培训对象工作成效及行为评估  
(C) 培训计划评估 (D) 培训对象知识和工作态度评估  
(E) 培训需求整体评估

106. 对培训效果进行学习评估的具体方法有\_\_\_\_\_。

- (A) 访谈法 (B) 角色扮演 (C) 演讲法 (D) 行为观察  
(E) 笔试法

107. 员工培训评估时, 投资回报率的评估标准包括\_\_\_\_\_。

- (A) 劳动效率 (B) 直接成本 (C) 专利项数 (D) 间接成本  
(E) 质量要求

108. 下列关于结构式叙述法的说法正确的是\_\_\_\_\_。

- (A) 受到考评者文字水平的限制 (B) 不受考评者参与考评时间的限制  
(C) 这种方法要有被考评者参与 (D) 属于行为导向型的客观考评法  
(E) 采用一种预选设计的结构性表格

109. 评价中心采用的具体方法技术主要有\_\_\_\_\_。

- (A) 实务作业      (B) 个人报告      (C) 管理游戏      (D) 个人测验  
(E) 面谈评价

110. 绩效考评结果的分布误差主要包括\_\_\_\_\_。

- (A) 相似偏差      (B) 宽厚误差      (C) 苛严误差      (D) 集中趋势  
(E) 对比偏差

111. 以下关于比率量表的说法正确的是\_\_\_\_\_。

- (A) 表中没设立绝对零点      (B) 可以进行四则运算  
(C) 测量水平最高的量表      (D) 可以用几何平均数  
(E) 采用的统一方法单一

112. 平衡计分卡能够帮企业有效地解决一些关键问题, 如企业\_\_\_\_\_。

- (A) 绩效考评      (B) 员工招聘配置      (C) 员工薪酬      (D) 员工培训开发  
(E) 战略实施

113. 影响企业一般主管人员 KPI 的因素主要有\_\_\_\_\_。

- (A) 下属员工的薪酬水平      (B) 下属员工的绩效水平  
(C) 员工组织氛围与满意度      (D) 员工薪酬与工作环境  
(E) 企业整体工作绩效水平

114. 薪酬市场调查时, 被调查岗位应在\_\_\_\_\_方面与本企业所需调查的岗位具有可比性。

- (A) 工作性质      (B) 岗位职责      (C) 薪酬水平      (D) 任职资格  
(E) 工作年限

115. 在不同企业中, 工作内容基本相同的岗位, 薪酬却存在较大差距, 其原因可能是\_\_\_\_\_。

- (A) 不同行业有不同的惯例      (B) 管理理念和薪酬策略不同  
(C) 企业所处的地理位置不同      (D) 对企业的价值或贡献大小不同  
(E) 在职者在该岗位上工作时间长短不同

116. 实行经营者年薪制应具备一定的条件, 这些条件包括\_\_\_\_\_。

- (A) 完善的群众监督机制      (B) 完善的竞争机制  
(C) 健全的经营者人才市场      (D) 完善的薪酬制度  
(E) 明确的经营者业绩考核指标体系

117. 企业工资制度设计的基本原则包括\_\_\_\_\_。

- (A) 互动性原则      (B) 等级化原则  
(C) 竞争性原则      (D) 经济性原则  
(E) 合法性原则

118. 宽带式薪酬结构要求企业必须具有相应的\_\_\_\_\_。

- (A) 生产文化      (B) 绩效文化  
(C) 团队文化      (D) 沟通文化  
(E) 制度文化

119. 企业在制定薪酬计划时, 应掌握计划期内人力资源规划的资料有\_\_\_\_\_。

- (A) 预计晋升职务的员工人数      (B) 企业现有的员工人数  
(C) 预计岗位轮换的员工人数      (D) 预计休假的员工人数

- (E) 企业过去的各类员工人数
120. 下列属于劳务派遣现象的术语表达的是\_\_\_\_\_。
- (A) 雇员租赁      (B) 雇员派遣      (C) 人才租赁      (D) 劳动派遣
- (E) 人才派遣
121. 工资指导线包括\_\_\_\_\_。
- (A) 高线      (B) 预警线      (C) 低线      (D) 基准线
- (E) 下线
122. 潜在的职业危害因素转变为职业伤害必须具备一定的诱发条件, 这些条件包括\_\_\_\_\_。
- (A) 劳动组织的不完善      (B) 劳动条件的不良状态
- (C) 人的错误操作行为      (D) 对自然规律认识不足
- (E) 人的错误管理行为
123. 企业所有员工在劳动安全卫生保护工作中应遵循的职业道德行为准则包括\_\_\_\_\_。
- (A) 安全第一      (B) 预防为主      (C) 以人为本      (D) 奖惩分明
- (E) 奖惩结合
124. 劳动争议当事人的权利包括\_\_\_\_\_。
- (A) 当事人有直接回避的权利      (B) 当事人有强制执行的权利
- (C) 当事人有自行和解的权利      (D) 当事人有提出主张、提供证据的权利
- (E) 当事人有提出仲裁申请、答辩的权利
125. 申请劳动争议仲裁应当符合的条件包括\_\_\_\_\_。
- (A) 属于受诉调解委员会管辖
- (B) 符合申请调解的时效规定
- (C) 有明确的被告人、具体的要求和理由
- (D) 属于国家有关劳动争议处理法规规定的劳动争议
- (E) 申诉人必须是与本案有直接利害关系的职工与单位

## 卷册二：专业能力部分

### 一、简答题（本题共 3 个小题，每小题 15 分，共 45 分）

1. 简述企业组织结构设计的基本程序。（15 分）
2. 企业组织培训评估时，应依据哪些培训成果提出培训评估的标准和衡量方法？（15 分）
3. 企业劳动安全卫生技术环境的营造主要包含哪些内容？（15 分）

**二、综合分析题（本题共 3 个小题，第 1 小题 15 分，第 2 小题 20 分，第 3 小题 20 分，共 55 分）**

1. 某大型汽车销售公司计划 2009 年年底前在全国增设 10 个营销分部，拟从现有的销售分公司中选拔一批后备人才，经过业绩考评和主管领导推荐，公司人力资源部已经提出 20 名候选人。为了保证这次人才选拔质量，公司领导要求，对初选出来的候选人进行一次全面的素质测评，测评内容包括战略管理、团队建设、自我意识、市场意识、领导技能等多项指标。

请您为领导技能指标设计一份含 A、B、C、D 四个等级的评分标准表。（15 分）

2. 在 A 公司总部会议室里，王总经理正在听取本年度公司绩效考评执行情况的汇报，其中有两项决策让他左右为难。一是年度考评结果排在最后的几名员工却是平时干活最多的人，这些人是否按照原有的考评方案降职或降薪？另一个是下个阶段考评方案如何调整才能更加有效？

A 公司成立仅 4 年，为了更好地激励和评价各级员工，在引入市场化用人机制的同时，建立了一套新的绩效管理制度。它不但明确了考评的程序和方法，还细化了“德、能、勤、绩”等项指标，并分别做了定性描述，考评时只需对照被考评人的实际行为，即可得出考评的最终结果。但考评中却出现了以下问题：工作比较出色和积极的员工，考评成绩却被排在后面，而一些工作业绩平平或者很少出错的员工却都排在前面。特别是一些管理人员对考评结果大排队的方式不理解，存在抵触心理。

为了弄清这套新制度存在的问题，王总经理深入调查，亲自了解到以下情况：车辆设备部李经理快人快语：“我认为本考评方案需要尽快调整，考评指标虽然十几个，却不能真实反映我们工作的实际。我部总共只有 20 人，却负责公司 60 台大型设备的维护工作，为了确保它们安全无故障地运行，检修工需要按计划分散到基层各个站点上进行设备检查和维护。在工作中，不能有一点违规和失误，任何一次失误，都会带来不可估量的生命和财产损失。”

财务部韩经理更是急不可待：“财务部门的工作基本上都是按照会计准则和业务规范来完成的，凭证、单据、统计、核算、记账、报表等项工作要求万无一失，但这些工作无法与‘创新能力’这一指标及其评定标准对应。如果我们的工作没有某项指标规定的内容，在考评时，是按照最高还是按照最低成绩打分？此外，在考评中沿用了传统的民主评议方式，我对部门内部人员参加考评没有意见，但让部门外的其他人打分是否恰当？财务工作经常得罪人，让被得罪过的人考评我们，能保证公平公正么？”

听了大家的各种意见反馈，王总经理陷入了深深的思考之中。

请根据本案例，回答以下问题：

- (1) 该公司在绩效管理中主要存在着哪些亟待改进的问题？（10 分）
- (2) 请针对该公司绩效管理存在的诸多问题，提出具体对策。（10 分）

3. F 公司是一家生产电信产品的公司。在创业初期，依靠一批志同道合的朋友，大家不怕苦不怕累，从早到晚拼命干。公司发展迅速，几年之后，员工由原来的十几人发展到几百人，业务收入由原来的每月 10 多万元发展到每月 1000 多万元。企业大了，人也多

了，但公司领导明显感觉到，大家的工作积极性越来越低，也越来越计较报酬。

F公司的总经理黄先生一贯注重思考和学习，为此特地到书店买了一些有关成功企业经营管理方面的书籍来研究，他在《松下用人之道》一文中看到这样一段话：“经营的原则自然是希望做到‘高效率、高薪资’。效率提高了，公司才可能支付高薪资。但松下提倡‘高效率、高薪资’时，却不把高效率摆在第一个努力的目标，而是借助提高薪资，来激发员工的工作意愿，以此达到高效率的目的。”黄先生想，公司发展了，确实应该考虑提高员工的待遇，这一方面是对老员工为公司辛勤工作的回报，另一方面也是吸引高素质人才加盟公司的需要。为此，F公司聘请一家知名的咨询公司为企业重新设计了一套符合公司老总要求的薪酬制度，大幅度提高了公司各类员工的薪酬水平，并对工作场所进行了全面整修，改善了各级员工劳动环境和工作条件。

新的薪酬制度推行以后，其效果立竿见影，F公司很快就吸引了一大批有才华有能力的人。所有的员工都很满意，工作十分努力，工作热情高涨，公司的精神面貌焕然一新。但这种好势头没有持续多久，员工的旧病复发，又逐渐地恢复到以前懒洋洋、慢吞吞的状态。

公司的高薪没有换来员工持续的高效率，公司领导陷入两难的困境，既苦恼又彷徨，问题的症结到底在哪儿呢？

请根据本案例，回答以下问题：

- (1) 该公司应采取哪些措施对员工的薪酬制度进行再设计、再改进？（12分）
- (2) 为了持续保持公司员工旺盛的斗志，应当采取哪些配套的激励措施？（8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	C	D	A	D	B	C	C		
题号	9	10	11	12	13	14	15	16		
答案	BCD	ABCD	ABCD	ABD	AD	AB	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	C	A	D	B	D	A	D	B
题号	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
答案	A	D	D	C	B	A	A	C	B	A
题号	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
答案	C	A	A	B	C	A	C	D	B	C
题号	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
答案	A	D	A	B	D	D	B	C	A	D
题号	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
答案	A	B	C	B	D	B	B	C	D	B
题号	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85
答案	D	D	C	B	A	A	D	B	A	D
题号	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
答案	ABE	ABCDE	BCE	CDE	ABDE	AD	ABCD	ACE	ABCDE	BCD
题号	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105
答案	ABCD	ABD	ADE	ABD	CDE	ABCD	ACE	ABCDE	ABE	BCDE
题号	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115
答案	BCE	BD	ACE	ABCDE	BCD	BCD	AE	BC	ABD	ABCDE
题号	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125
答案	ABCE	CDE	BCD	ACD	ABCDE	BDE	ABCDE	ABC	CDE	CDE

卷册二：专业能力部分参考答案

一、简答题

1.（本小题 15 分）

企业组织结构设计的基本程序：

（1）分析组织结构的影响因素，选择最佳的组织结构模式；

- (2) 根据所选的组织结构模式，将企业划分为不同的、相对独立的部门；
- (3) 为各个部门选择合适的部门结构，即进行组织机构设置；
- (4) 将各个部门组合起来，形成特定的组织结构；
- (5) 根据环境的变化不断调整组织结构。
2. （本小题 15 分）
- 企业组织培训评估时，应依据如下培训成果提出培训评估的标准和衡量方法：
- 一是认知成果。它可以用来测量受训者对培训项目中所强调的基本原理、程序、步骤、方式、方法或过程等所理解、熟悉和掌握的程度。
- 二是技能成果。它可以用来评价受训者对培训项目中所强调的操作技巧、技术或技能以及行为方式等所达到的水准。
- 三是情感成果。它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。
- 四是绩效成果。它可以用来评价受训者通过该项目培训对个人或组织绩效所产生的影响程度，同时也可以为企业人力资源开发及培训费用计划等决策提供依据。
- 五是投资回报率。可以对培训项目的货币收益和培训成本进行比较。
3. （本小题 15 分）
- 营造劳动安全卫生技术环境主要包括：
- (1) 直接使用安全技术和无害装置、无害工艺，从基础上避免劳动安全卫生事故。
- (2) 完善劳动场所设计，实现工作场所优化。并应做到：①科学装备、布置工作地；②保持工作场所的正常秩序和良好的工作环境；③正确组织工作场所的供应和服务；④劳动环境优化等。
- (3) 劳动组织优化。主要包括：①不同工种、工艺阶段合理组织；②准备性工作和执行性工作合理组织；③作业班组合理组织；④工作时间合理组织。

二、综合分析题

1. （本小题 15 分）
- “领导技能”测评指标设计如下：

指标等级	指标等级定义	等级分数
D 级	不善于授权，很少给员工发挥能力的机会。	1
C 级	能够从长远角度出发考虑问题，并给予员工发挥能力的机会。	2
B 级	能够通过个人努力影响下属员工，并适当授权，给予员工发挥能力的机会。	3
A 级	具有强烈的领导力和影响力，能够及时带领下属员工做出努力，给员工创造充分发挥其才能的机会，最大限度的调动员工的积极性、主动性和创造性。	4

2. （本小题 20 分）
- (1) 存在以下问题：
- 一是没有采用行为导向型考评方法，没有办法主观评价员工的个体工作绩效。应采取量化的方法对员工制定明确的劳动定额。



二是对管理人员来说可能有晕轮效应造成对管理人员有抵触心理

三是工作的范围对每一个检修工应有明确的分工负责制，谁出现了问题谁负责，在案例上就有所提到，必能真实反映工作情况。

四是对检修员工考评结果过于苛刻，对组织来说，容易造成紧张的组织氛围；对个人来说，容易造成工作压力，涣散员工的士气和斗志，降低工作的满意度，不利于调动业务骨干的积极性、主动性和创造性。

(2) 具体对策：

一是应采用劳动定额方案，可在企业中采取多种不同形式的劳动定额作为员工绩效进行考评；

二是企业可采用合成考评方法因地制宜、因时制宜，设计更加实用可行的绩效考评方法；

三是可采用图解式评价量表法进行对比，制成考量表考察每一个员工；

四是要建立严谨的工作记录制度，要有评价标准，对考评者进行适当评价，端正考评者的认识，提高考评的技术水平等，或者将评价结果与实际绩效的误差大小作为对考评者评价的一项重要内容。

3. (本小题 20 分)

(1) 采取以下措施：

一是公司的岗位工资制要明确。工资对岗不对人，工资水平差异来源于员工工作岗位的不同；

二是对岗位工资制用按照比较准确的工资来反映员工工作的质量水平也有利于同工同酬的原则；

三是实行薪酬点工资制，直接与企业效益和员工的工作业绩相联系，体现效益优先的原则，也符合市场取向的要求；

四是公司采用技能工资制，可按技能技术的高低制定；

五是公司可采用绩效工资制，废除高效率和高薪资；

六是对管理层应采用特殊群体的工资方法管理。

(2) 配套的激励措施主要有：①基本工资措施；②激励性奖励工资；③绩效认可奖励；④员工福利等。