

2009 年 11 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“德”的说法中, 符合古代典籍“道德”之“德”本意的是_____。
(A) “德”为心声 (B) “德”为失去的意思
(C) “德”乃对道的认识和把握 (D) “德”即信仰
2. 我国古代思想家孔子曾有“执事敬”的说法, 其意为_____。
(A) 尊敬长者 (B) 执行命令 (C) 干事创业 (D) 以儆效尤
3. 在社会主义核心价值体系中, 正确的是_____。
(A) 自强不息、厚德载物 (B) 仁、义、礼、智、信
(C) 艰苦奋斗 (D) 爱国主义
4. 职业活动内在的道德准则是_____。
(A) 敬业、守纪、进取 (B) 宽让、和睦、合作
(C) 诚信、服务、奉献 (D) 忠诚、审慎、勤勉
5. 关于“职业理想”的说法中, 正确的是_____。
(A) 立足现实而言, 职业理想本质上是一种梦想
(B) 从职业生涯的发展角度看来, 职业理想是实现职业目标的精神动力
(C) 在个人生活上, 只有有了职业理想才会感受幸福
(D) 从人性来看, 职业理想是人生惰性与贪婪的体现
6. 确立职业化管理的主要依据是_____。

- (A) 整体规范化的标准_____ (B) 充分依靠员工个人的聪明才智
(C) 不再强调过程管理_____ (D) 以业绩定优劣而非以道德论短长
7. 古人云“吾生有涯，而知无涯”，其意对现代从业人员的启示是_____。
- (A) 生命短暂，不要想入非非 (B) 树立终身学习的理念
(C) 知足常乐，和谐为本 (D) 知识可以改变命运

8. “慎独”作为道德修养，其意思是_____。

- (A) 越是无人监督时，越要坚持按照道德要求行事
(B) 独立自主，自我判断，绝不人云亦云
(C) 食无求饱，居无求暖，敏于事而慎于言
(D) 大胆假设，小心求证，养成实事求是的品行

(二) 多项选择题 (9 ~ 16 题)

9. 世界 500 强企业关于优秀员工的标准包括_____。

- (A) 具有良好的人际关系
(B) 只有企业领导要求做的事情，才能够去做
(C) 不找任何借口
(D) 注意细节，追求完美

10. 关于“诚信”的说法，正确的是_____。

- (A) 诚信是企业形成竞争力的无形资产
(B) 诚信建立在共同利益之上，没有共同利益就没有诚信
(C) 诚信符合个人和集体的长远利益，但会损害短期利益
(D) 诚信是长期信用积淀的结果

11. 下列情形不属于不正当竞争行为的是_____。

- (A) 销售鲜活商品
(B) 处理有效期即将到期的商品或者其他积压的商品
(C) 非季度性降价
(D) 因清偿债务、转产、歇业降价销售商品

12. 作为职业道德规范，“诚信”具有的特征是_____。

- (A) 通识性 (B) 智慧性 (C) 代价性 (D) 被动性

13. 针对不正当竞争和商业贿赂、欺诈等不法行为，世界各国确立的法律包括_____。

- (A) 中华人民共和国的反不正当竞争法 (B) 日本的不当赠品及不当表示防止法
(C) 美国的谢尔曼法 (D) 英国的荣誉法典

14. 下述做法中，符合我国《娱乐场所管理条例》规定的是_____。

- (A) 某歌厅内有人吸毒，其服务员虽然发现但未予以制止
(B) 虽为周末，某电子游艺厅依然禁止未成年人玩耍电子游戏机
(C) 某舞厅管理完善，但依然在通道入口处安装闭路电视
(D) 某演艺厅招用外国人，为其办理就业许可证

15. 在职业活动中，践行“纪律”的具体要求是_____。

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

16. 加强内部合作，对员工的益处在于_____。

- (A) 优势互补, 有助于取得工作绩效 (B) 有助于团结起来, 增强对企业的话语权
(C) 在遇到势力欺负时, 能够自我保护 (D) 根据工作流程, 能够提高工作效率

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. 假如你只是一名普通的公司职员, 关于公司的重大决策, 你认为_____。

- (A) 这些事情是公司领导的职责, 自己从不关心也不过问
(B) 假如有领导征求自己的意见时, 会说出自己的观点
(C) 会时刻关注, 但考虑某些因素, 不会向领导们提出意见或建议
(D) 很关注, 自己会主动提出意见或者建议

18. 你因为工作忙, 已经好几天没有回家与家人一起吃饭了。在回家的路上偶遇几个朋友, 他们盛情邀请你参加他们的一个活动。但是你已经答应回家和家人一起吃晚餐, 这时你会_____。

- (A) 婉拒朋友 (B) 愉快地答应朋友们的邀请
(C) 征求家人的意见, 再做决定 (D) 考虑朋友们可能有事, 自己不参加

19. 你在领导的办公室等待请示工作, 对方却临时有事回不来, 要求稍等片刻。桌子上摆满了报纸和你爱吃的糖果, 你会_____。

- (A) 边吃糖果边等 (B) 看看报纸打发时间
(C) 静静等待 (D) 过会儿再来

20. 市长要来你公司视察工作, 总经理直接要求你立即准备一份向市长的汇报材料, 时间仅有半天, 你估计凭自己的能力是无法按时完成这项任务的, 你会_____。

- (A) 向总经理报告, 说明自己不完成的理由
(B) 向总经理推掉这份棘手的工作, 并推荐其他人选
(C) 做起来再说
(D) 找自己的主管商量一下

21. 别的同事都已经下班走人了, 单位里只有你和另外一个陌生的同事因故没有离开, 晚饭时间已经过去一会儿了, 这时, 他邀请你共进晚餐, 你会_____。

- (A) 愉快地答应了
(B) 告诉对方自己家里有事, 很快离开了
(C) 说自己马上走了, 感谢对方的好意
(D) 会和他共进晚餐, 但说明只准自己请对方

22. 关于你目前的工作岗位, 下列状况中, 你认为与自己最接近的是_____。

- (A) 如果不是因为太缺钱, 自己肯定离开这里
(B) 如果不是考虑父母的愿望, 自己肯定不在这里
(C) 如果不是当初一时做出了错误的决定, 自己肯定不会来这里
(D) 如果不是这个岗位能够用得上所学知识, 自己早就离开了这里

23. 如果你必须在下列事项中做出选择, 目前你最担心的事情是_____。

- (A) 个人发展前景 (B) 完不成工作任务
(C) 公司发展前景 (D) 工资收入降低

24. 你的一个比较要好的同事受到领导的严厉批评, 他感到很委屈。你问他, 可是他就是不肯说明具体情况, 你会_____。

- (A) 下班之后找他单独聊聊, 安慰一下 (B) 已经问过他了, 不算了
(C) 找领导反映同事的委屈情况 (D) 观察几天, 再想办法跟他沟通

25. 同事张某因为总爱谈论对公司发展的见解, 被人误认为是爱出风头, 遭到大家的非议。你对公司的发展也有许多思考, 你会_____。

- (A) 怕遭到他人的非议, 闭口不谈自己的观点
(B) 通过写信的方式给公司领导提出建议
(C) 由于自己的观点是真知灼见, 要想办法提出来
(D) 一起和其他同事谴责张某爱出风头

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. 在生产要素市场, _____是生产要素的供给者。

- (A) 居民户 (B) 市场 (C) 劳动者 (D) 企业

27. 劳动法基本原则的特点不包括_____。

- (A) 指导性 (B) 权威性 (C) 稳定性 (D) 唯一性

28. 正常情况下, 每个月依照法定程序延长的工作时间不能超过_____。

- (A) 34 小时 (B) 36 小时 (C) 38 小时 (D) 40 小时

29. 顾客力量分析是企业特定经营环境分析的重要内容, 不包括对_____的分析。

- (A) 顾客购买动机 (B) 市场商品消费结构
(C) 顾客消费承受能力 (D) 企业产品消费群体

30. 教师连续提问两个学生都不能回答某个问题, 而第三个学生则对问题进行了分析和解释, 尽管他的回答并不完全正确, 可是教师还是会认为第三个学生更出色些。这种现象被称之为_____。

- (A) 首因效应 (B) 光环效应 (C) 投射效应 (D) 对比效应

31. 企业生产过程的基本要素不包含_____。

- (A) 劳动环境 (B) 劳动对象 (C) 劳动资料 (D) 劳动关系

32. 以下关于组织设计理论的说法不正确的是_____。

- (A) 动态组织设计理论是组织设计的核心内容
(B) 现代组织设计理论是动态组织设计理论
(C) 动态组织设计理论包含静态组织设计理论的内容
(D) 动态组织设计理论是静态组织设计理论的进一步发展

33. _____组织是将矩阵组织结构形式与事业部组织结构形式有机地结合在一起。
(A) 独立型 (B) 模拟分权 (C) 依托型 (D) 多维立体
34. 在进行组织结构调查时, 需要掌握的资料不包含_____。
(A) 组织体系图 (B) 组织战略图 (C) 工作说明书 (D) 业务流程图
35. 从职能制结构改为事业部制结构属于_____组织结构的变革方式
(A) 改良式 (B) 爆破式 (C) 计划式 (D) 渐进式
36. 人员培训开发规划的具体内容不包括_____。
(A) 受训人员的数量 (B) 培训的方式方法
(C) 培训费用的预算 (D) 培训的奖励措施
37. 编制人员需求计划时, 计划期内员工的补充需求量等于_____。
(A) 计划期内人员总需求量减去报告期期末人员总数, 加上计划期内自然减员人数
(B) 计划期内人员总需求量加上报告期期末人员总数, 减去计划期内自然减员人数
(C) 计划期内自然减员人数加上计划期内人员总需要量, 减去报告期初期人员总数
(D) 计划期内自然减员人数减去计划期内人员总需要量, 加上报告期期末人员总数
38. 定员定额分析法不包括_____。
(A) 结构定员法 (B) 岗位定员法 (C) 效率定员法 (D) 比例定员法
39. 以下参数中不影响企业专门技能人员需求总量的是_____。
(A) 企业战略 (B) 组织结构 (C) 管理幅度 (D) 人工成本
40. 关于人力资源预测的说法不正确的是_____。
(A) 企业职位空缺不可能完全通过内部供给解决
(B) 严格的户籍制度制约着企业外部人员的供给
(C) 人员供给预测包括内部供给预测和外部供给预测
(D) 企业人力资源需求的满足应优先考虑外部人力资源供给
41. _____是以了解员工素质现状或查找问题根源为目的的测评。
(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. 在素质测评标准体系的设计中, _____是将需要测评的员工素质的要素分解, 并列出的相应的项目。
(A) 平面结构 (B) 立体结构 (C) 横向结构 (D) 纵向结构
43. 在员工素质测评标准体系中, 国家公务员的选拔标准属于_____。
(A) 效标参照性标准 (B) 能力考核性标准
(C) 常模参照性标准 (D) 素质考核性标准
44. 在相关分析中, $r = 1.00$ 表示两组测评数据_____。
(A) 完全负相关 (B) 零相关 (C) 完全正相关 (D) 不确定
45. 员工素质测评结果的文字描述的主要内容不包括_____。
(A) 基本素质 (B) 技术水平 (C) 业务能力 (D) 健康状况
46. 在面试实施的_____, 面试考官会进一步核对核心阶段所获得的信息。
(A) 结束阶段 (B) 导入阶段 (C) 提问阶段 (D) 确认阶段
47. 行为描述的假使前提是_____。
(A) 它是一种特殊的结构化面试 (B) 所有的提问都是行为性问题
(C) 说和做是截然不同的两码事 (D) 实质是识别关键性工作要求

48. 人事小组的测评成员不包括_____。

- (A) 企业优秀员工代表 (B) 招聘岗位的资深任职人员
(C) 人力资源管理人员 (D) 招聘岗位所在部门的主管

49. 设计无领导小组讨论评分表时, 评价指标应该控制在_____以内。

- (A) 5 个 (B) 10 个 (C) 30 个 (D) 40 个

50. 在制定培训规划时, 设计评估标准的目标是_____。

- (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) 选择测评工具, 明确评估的指标和标准
(D) 明确培训的要求, 预测培训的潜在困难

51. 企业在不同发展阶段应确定不同的培训内容, 在创业发展期企业应集中力量_____。

- (A) 扩张经营范围 (B) 提高创业者的营销公关能力
(C) 建设企业文化 (D) 提高中层管理人员管理能力

52. 在选择培训方法时, 知识的传授多以_____方法为主。

- (A) 课堂授课 (B) 示范模拟 (C) 角色扮演 (D) 情景模拟

53. _____不属于企业中层管理人员的培训目标。

- (A) 提高其经验、知识和技能 (B) 培养业务骨干分子成为接班人
(C) 使其适应不断变化的环境 (D) 对目前的业务工作能更加熟练

54. 以下关于培训评估对象说法错误的是_____。

- (A) 受培训成本的限制, 无需对所有培训活动进行评估
(B) 新开发的课程应着重于课程设计、应用效果等方面
(C) 新的培训方式应着重于培训目标、受训人员等方面
(D) 新教员的教程应着重于教学方法、质量等综合方面

55. 对培训效果进行反应评估, 培训的主持者应为_____。

- (A) 培训的单位 (B) 学员的直接主管
(C) 培训教师 (D) 学员的单位主管

56. _____是指对培训项目所取得的成效进行测试时, 其测量结果的长期稳定程度。

- (A) 相关度 (B) 信度 (C) 区分度 (D) 效度

57. 在培训成果进行评估时, 调查问卷中: “您对该培训项目满意吗?” 的提问属于_____的信息。

- (A) 反应成果 (B) 技能成果 (C) 认知成果 (D) 绩效成果

58. 培训成果的评估方法中, 以下不适于用问卷调查法了解的信息是_____。

- (A) 了解学员偏爱的学习方法
(B) 让学员清楚了解到自己的观念
(C) 检查培训目标与工作任务的匹配度
(D) 评价学员在工作中对培训内容的应用情况

59. 将考评量表分为三个等级, 即极好、满意和不满意, 使被考评者容易分清什么是“正确的”, 什么是“错误的”, 这种绩效考核方法是_____。

- (A) 评价中心法 (B) 日清日结法 (C) 合成考评法 (D) 强制分配法

60. 仅适用于激发员工表现, 开发其技能, 而不适用于员工之间比较的结果导向型的绩效考评方法是_____。
- (A) 短文法 (B) 评价量表法 (C) 记录法 (D) 强制选择法
61. _____是将被考评者放在一个模拟管理岗位, 让他在规定时间内参与文书的起草, 并解决工作中出现的各种问题的技术。
- (A) 实务作业 (B) 个人报告 (C) 管理游戏 (D) 个人测验
62. _____不能纠正绩效考评中的晕轮误差。
- (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) 对考核者进行适当的培训 (D) 建立严谨的工作记录制度
63. 以_____为基础的绩效考评指标体系, 能清楚地说明组织或员工在考评期内完成的工作任务及其对组织贡献的大小。
- (A) 实际投入 (B) 工作行为 (C) 实际产出 (D) 工作方式
64. 编制绩效考评标准时, 无需遵循_____。
- (A) 目标导向原则 (B) 突出特点原则 (C) 定量准确原则 (D) 先进合理原则
65. 关键绩效法的核心是_____。
- (A) 考评标准的确立 (B) 新型激励机制的构造
- (C) 定量准确原则 (D) 企业战略目标的明确
66. 平衡计分卡的指标构成不包括_____。
- (A) 企业战略指标 (B) 财务指标
- (C) 内部运营指标 (D) 客户指标
67. 360 度考评方法的缺点不包括_____。
- (A) 相对而言成本较高 (B) 信息一致性差
- (C) 定性评价比重较大 (D) 结果有效性差
68. _____不太适合于对复杂的、数量大的岗位进行薪酬调查。
- (A) 企业之间相互调查 (B) 问卷调查
- (C) 采集社会公开信息 (D) 访谈调查
69. 一般来说, 工资水平低的企业应关注市场薪酬水平的_____点处。
- (A) 15% (B) 25% (C) 50% (D) 75%
70. _____能比较准确地反映员工工作的质量和数量, 有利于贯彻“同工同酬”的原则。
- (A) 岗位工资制 (B) 绩效工资制 (C) 技能工资制 (D) 提成工资制
71. _____要求企业要有一种比较开放的、有利于员工参与的企业文化。
- (A) 计时工资制 (B) 计件工资制 (C) 技能工资制 (D) 组合工资制
72. _____主要用于营销人员的工资支付。
- (A) 计件工资制 (B) 提成工资制 (C) 浮动工资制 (D) 绩效工资制
73. 确保成员将小部分的时间和精力投入到团队中去, 而将大部分时间和精力投入到自己常规工作中去的工作团队类型是_____。
- (A) 平行团队 (B) 交叉团队 (C) 流程团队 (D) 项目团队
74. 以_____为导向的工资结构会使员工只重视眼前效益, 不重视长期发展。
- (A) 绩效 (B) 行为 (C) 工作 (D) 技能

75. _____是指各个相邻的工资等级浮动幅度在数值上的交叉程度。
 (A) 工资差距 (B) 工资档次 (C) 等级重叠 (D) 浮动幅度
76. 企业年金基金实行完全积累,采用的管理方式是_____。
 (A) 企业账户 (B) 集体账户 (C) 机构账户 (D) 个人账户
77. 以下关于劳务派遣说法错误的是_____。
 (A) 雇主是劳务派遣单位 (B) 雇员是被派遣的劳动者
 (C) 是一种组合劳动关系 (D) 本质特征是雇佣和使用相结合
78. 确定工资指导线水平应考虑的相关因素不包括_____。
 (A) 社会劳动生产率 (B) 社会就业状况
 (C) 劳动力市场价格 (D) 人工成本水平
79. 劳动力市场工资指导价位的意义不在于_____。
 (A) 转变政府劳动管理部门职能 (B) 构建完整的劳动力市场体系
 (C) 劳动市场工作指导价将依托中心城市 (D) 对集体协商确定工资水平提供依据
80. 工资指导价位的_____是处于工资收入数列中后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. _____是以及时处理事故,采取预防措施,总结经验,防止类似事件再次发生为目的制定的劳动安全卫生管理制度。
 (A) 安全生产责任制度 (B) 重大事故隐患管理制度
 (C) 安全卫生认证制度 (D) 伤亡事故报告和处理制度
82. 以下关于劳动争议的说法正确的是_____。
 (A) 只有存在劳动关系的情况下才会发生利益争议
 (B) 是否遵循法律规范和合同规范是劳动争议的实质
 (C) 劳动争议产生的直接原因是劳动关系主体的利益冲突
 (D) 不存在劳动关系的劳动者可能成为劳动争议的当事人
83. 劳动争议调解委员会主任由_____担任。
 (A) 职工代表 (B) 政府代表 (C) 工会代表 (D) 用人单位代表
84. 根据我国法律的最新规定,劳动争议的仲裁时效是_____。
 (A) 3 个月 (B) 6 个月 (C) 9 个月 (D) 12 个月
85. 劳动争议仲裁委员会收到仲裁申请之日起_____内,认为符合受理条件的,应当受理。
 (A) 5 日 (B) 7 日 (C) 15 日 (D) 30 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. 年失业率取决于_____。
 (A) 失业周数 (B) 失业人数 (C) 平均失业持续期
 (D) 就业人数 (E) 失业人数所占社会劳动力的比例
87. 风险型决策方法包括_____。
 (A) 决策树 (B) 收益矩阵 (C) 微分法 (D) 线性规划

(E) 敏感性分析

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

- (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. 根据人本管理思想构建的企业组织形态应具有的特征包括_____。

- (A) 明确组织宗旨和目标 (B) 管理幅度合理 (C) 组织集权和分权的平衡和适宜
(D) 组织和地位弹性

(E) 确立员工参与管理的制度和渠道

90. 企业集团所设立的业务公司和专业中心的特点有_____。

- (A) 独立核算 (B) 自负盈亏 (C) 受集团控制 (D) 自求发展
(E) 参与集团决策活动

91. 新型的组织机构包括_____等多种形式

- (A) 矩阵制 (B) 直线职能组织 (C) 事业部制 (D) 多维立体组织
(E) 子公司和母公司

92. 以下属于企业组织结构变革的征兆是_____。

- (A) 成本增加 (B) 合理化建议减少
(C) 指挥不灵 (D) 市场占有率缩小
(E) 信息不畅

93. 人员晋升计划是企业根据_____制定的员工职务提升方案。

- (A) 企业目标 (B) 人员需要 (C) 工作调动 (D) 战略需要
(E) 内部人员分配情况

94. 影响企业人力资源规划的人口环境因素有_____。

- (A) 人口的性别比例 (B) 劳动力的队伍结构
(C) 劳动力队伍的数量 (D) 劳动力队伍的质量
(E) 社会或本地区的人口规模

95. 劳动效率定员法是根据_____计算和确定定员人数的一种技术方法。

- (A) 工作岗位的多少 (B) 劳动效率
(C) 工作负荷量的大小 (D) 生产任务量
(E) 岗位工作人员的经验

96. 在同一类别的测评对象中, 常常需要对其中诸素质测评对象进行深层次量化, 其量化形式包括_____。

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

97. 员工素质测评中特殊能力测评主要包括_____。

- (A) 文书能力测评 (B) 体育能力测评 (C) 操作能力测评 (D) 学习能力测评
(E) 机械能力测评

98. 面试准备阶段的工作主要包括_____。

- (A) 制定面试指南 (B) 准备面试问题 (C) 确定评估方式 (D) 培训面试考官
(E) 统计面试结果

99. 结构化面试问题的类型包括_____。

- (A) 背景性问题 (B) 知识性问题 (C) 思维性问题 (D) 技能性问题
(E) 情境性问题
100. 评价中心的主要作用包括_____。
- (A) 用于选拔员工 (B) 用于绩效考核 (C) 用于培训诊断 (D) 用于人事任免
(E) 用于员工技能发展
101. 以下关于无领导小组讨论说法正确的是_____。
- (A) 测评指标应具有针对性 (B) 面试场地的布置要肃穆给人以压力感
(C) 应从岗位分析中提取特定的评价指标 (D) 考官和被评价者应该保持一定的距离
(E) 被测评者以抽签的方式决定座位顺序
102. 教学计划的设计原则包括_____。
- (A) 普遍性原则 (B) 适应性原则 (C) 针对性原则 (D) 最优化原则
(E) 创新性原则
103. 在课程设计文件中, 导言部分包括_____等项内容。
- (A) 班级规模 (B) 项目的组成部分
(C) 课件意图 (D) 学员的必备条件
(E) 教学资源
104. 培训中, 对培训机构和培训人员监测评估的内容包括_____。
- (A) 培训机构的规模和结构特征 (B) 培训组织的准备工作
(C) 培训机构的沟通和协调机制 (D) 培训者的素质和能力
(E) 现代培训设施应用情况评估
105. 培训效果正式评估的优点包括_____。
- (A) 在数据和事实的基础上做出判断 (B) 使得评估结论更具有说服力
(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
(E) 可将评估结论与最初计划比较核对
106. 在指定培训评估计划时, 培训评估形式的选择以_____为依据。
- (A) 评估目的 (B) 评估的实际需要
(C) 评估对象 (D) 评估形式的特点
(E) 评估人员
107. 对培训效果进行结果评估的缺点有_____。
- (A) 需要花费时间较长 (B) 必须取得管理层合作
(C) 相关经验少, 评估技术不完善 (D) 评估带来的压力影响学员学习的积极性
(E) 员工的表现多因多果, 简单的对比数字意义不大
108. 以下属于绩效考核的特征性效标的有_____。
- (A) 领导技能 (B) 员工可靠度 (C) 沟通能力 (D) 员工忠诚度
(E) 工作态度
109. 以下对日清日结法的表述, 正确的有_____。
- (A) 提高了成本和投入 (B) 提高了质量和效率
(C) 增加了员工的心理惰性 (D) 提高了管理工作的有效性
(E) 提高了管理工作的及时性
110. 绩效考评结果过于苛刻, 对组织和个体来说_____。

- (A) 有利于激发员工们的斗志 (B) 容易增加工作压力
(C) 容易造成紧张的组织气氛 (D) 降低工作的满意度
(E) 有利于调动员工的创造性
111. 设计绩效考评指标体系时, 应遵循_____。
(A) 明确性原则 (B) 可测性原则 (C) 针对性原则 (D) 科学性原则
(E) 合理性原则
112. 以下关于平衡计分卡的说法正确的有_____。
(A) 是一种规范化的管理制度 (B) 是一种企业绩效管理工具
(C) 使企业有效进行绩效考评 (D) 是促进企业策略目标实现的主要途径
(E) 是管理者与员工有效沟通的重要方式
113. 360 度考评中, 客户评价要求客户对员工的_____进行评价。
(A) 心理素质 (B) 服务态度 (C) 沟通能力 (D) 服务质量
(E) 工作数量
114. 在薪酬调查中, 与薪酬政策有关的信息包括_____。
(A) 新毕业学生的起薪点 (B) 薪酬水平地区差异的控制
(C) 员工异地调配时的薪酬处理 (D) 被调查企业在加薪时的百分比
(E) 公司的加班与工作轮班方面的政策
115. _____是按照特定的要素指标对岗位进行的纵向分级。
(A) 职门 (B) 岗级 (C) 职组 (D) 岗等
(E) 职系
116. 年薪制中风险收入的决定因素有_____。
(A) 风险程度 (B) 业务分工
(C) 生产经营责任大小 (D) 劳动力市场经营者的工资水平
(E) 年终企业完成的经济效益情况
117. 人力资源部向员工介绍企业工资制度的途径包括_____。
(A) 员工培训会 (B) 工资制度问答 (C) 员工座谈会 (D) 企业内部刊物
(E) 黑板报
118. 工资标准档次的调整包括_____。
(A) “技变” 晋档 (B) “学变” 晋档 (C) “龄变” 晋档 (D) “职变” 变档
(E) “考核” 变档
119. 制定薪酬计划的方法包括_____。
(A) 从下而上法 (B) 从上而下法 (C) 由内到外法 (D) 零基预算法
(E) 化整归零法
120. 劳务派遣中存在的关系包括_____。
(A) 雇主与雇员 (B) 用人单位与就业中介机构
(C) 劳务派遣单位与用工单位 (D) 用工单位与被派遣劳动者
(E) 劳务派遣单位与被派遣劳动者
121. 用工单位对被派遣劳动者应履行的义务包括_____。
(A) 提供工作单位 (B) 支付加班费、绩效奖金
(C) 告知工作需求和劳动报酬 (D) 提供与工作岗位相关的福利待遇

(E) 连续用工的, 实行正常的工资调整机制

122. 劳动力市场工资指导价位按_____等多种标准反映水平。

- (A) 高位数 (B) 年工资收入 (C) 中位数 (D) 月工资收入
(E) 低位数

123. 劳动安全卫生管理制度包括_____。

- (A) 安全生产责任制度 (B) 安全生产教育制度
(C) 安全生产检查制度 (D) 安全卫生认证制度
(E) 生理卫生检查制度

124. 劳动争议仲裁的特征包括_____。

- (A) 仲裁客体的自治性 (B) 仲裁课题的特定性
(C) 仲裁影响的广泛性 (D) 仲裁对象的特定性
(E) 仲裁内容的合法性

125. 可按照承担法律责任要件对劳动争议案例进行分析, 其思维结构包括_____。

- (A) 分析确定劳动争议的标的
(B) 分析确定劳动争议当事人所实施的行为
(C) 分析确定行为人的行为是否有主观上的过错
(D) 分析确定当事人的行为是否造成或足以造成一定的危害
(E) 分析确定当事人行为与危害结果之间是否存在直接的因果关系

卷册二：专业能力部分

一、简答题（本题共 3 个小题，第 1 小题 16 分，第 2 小题 15 分，第 3 小题 15 分，共 46 分）

1. 简述企业实施员工素质测评的具体步骤和程序。（16 分）
2. 简述采用访谈法进行培训效果评估的具体步骤。（15 分）
3. 在审核关键绩效指标和标准时应当关注哪些要点？（15 分）

二、综合分析题（本题共 3 个小题，每小题 18 分，共 54 分）

1. 某公司是一家实力雄厚的汽车制造企业, 根据公司未来五年总体发展规划, 企业将达到年产 200 万辆汽车生产规模。人力资源部正在讨论 2010 ~ 2014 年度企业人力资源总体规划问题, 负责起草该规划的是人力资源部副经理王平, 她对规划起草小组成员小章交代, 在进行企业人力资源外部供给预测之前, 先组织一次全面深入的调查, 尽可能多地采集相关的数据资料, 为人力资源内部供给预测做好准备。

请根据本案例, 回答以下问题:

- (1) 该公司在进行人力资源内部供给预测时, 可以采取哪些方法? (8 分)
- (2) 当预测到企业人力资源在未来的几年内可能发生短缺时, 可以采取哪些措施解决人力资源供不应求的问题? (10 分)

2. A 公司是一家知名的家电生产企业，该公司为了打破论资排辈现象，进一步体现对内公平的原则，自 2002 年起推行薪资制度改革，开始实施岗位工资制。其内容是：以市场、行业差别确定公司各类岗位的工资差别和标准，通过工作岗位评价，确定各岗位的薪点数。同时，每个月按照所属单位的经济效益，折算出各个岗位的绩效薪点值。该公司所推行的这种岗位加绩效的弹性等级薪点薪资制度，避免了公司原来实行的薪资制度的种种不足。

改革初期，成效是巨大的，然而，随着时间的推移，尤其是当公司规模迅速扩大，管理机构和管理人员急剧增加时，该工资制度的弊端便暴露出来。员工工资连续一年甚至更长时间没有调整，奖金没有发放，这对任何一个有上进心的员工来说都是一件十分沮丧的事情，因为他不清楚公司对自己工作情况的评价如何。渐渐地，越来越多的优秀人才相继离开公司，而继续留在公司的员工也议论纷纷。面对人才流失，士气低落，以及公司竞争力的削弱，公司高层专门召开了一次薪资问题专题会，虽然大家一致认为，公司的薪资制度改革势在必行，但对“应该如何对薪资制度进行改革？”“改革从何处下手？”“最终应该建立怎样的薪资管理体系？”等问题争议很大，没有形成一致的意见。

请根据本案例，回答以下问题：

(1) 该公司的薪资制度主要存在哪些问题？(8 分)

(2) 一个科学合理的薪资制度应体现哪些基本要求才能发挥激励员工的作用？(10 分)

3. 2008 年张某于旅游职业高中毕业，同年 8 月 1 日被 K 宾馆录用为客房服务员，双方签订了三年期的劳动合同，张某在两个月的工作期间，迟到 5 次，3 次与顾客争吵，并且不接受领班和值班经理的批评教育。10 月 8 日，K 宾馆书面通知调动张某到洗衣房工作，若对方不同意，限其三个月内另谋出路，在此期间，工资只按当地最低工资标准发放。张某接到通知后不同意工作调动，也表示找不到其他工作；同时，张某仍存在迟到和与顾客吵架问题，三个月后即 2009 年 1 月 9 日，K 宾馆以“试用期严重违反劳动纪律，不服从工作安排”为由，解除了与张某的劳工合同。张某随即申诉到劳动争议仲裁机构，要求维持原劳动关系。

请根据本案例做出全面评析，并对该企业应如何加强劳动合同管理提出建议。(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	C	C	D	D	B	A	B	A		
题号	9	10	11	12	13	14	15	16		
答案	ACD	AD	ABD	AB	ABC	CD	BCD	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	A	D	B	B	D	D	A	D	B	B
题号	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
答案	D	A	A	C	D	D	C	C	C	D
题号	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
答案	D	C	A	B	C	B	A	D	C	C
题号	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
答案	B	A	B	C	A	A	B	C	A	B
题号	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
答案	A	D	B	B	A	C	B	A	A	C
题号	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85
答案	D	D	B	C	C	D	A	C	D	B
题号	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
答案	CE	ABE	BCE	ABCDE	ABD	DE	ABCDE	ABE	BCDE	BD
题号	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105
答案	ABCDE	ACE	ABCD	ABCE	ACE	BCD	BCDE	ABCD	ACD	ABCE
题号	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115
答案	BD	ACE	BCD	BDE	BCD	ACD	ABC	BD	ABCDE	CE
题号	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125
答案	ACE	BCD	ABCE	AB	CDE	BCDE	ACE	ABCD	BD	BCDE

卷册二：专业能力部分参考答案

一、简答题

1.（本小题 16 分）

企业实施员工素质测评的具体步骤和程序包括：

（1）准备阶段。一是收集必要的资料；二是设立强有力的测评小组；三是制定测评

方案；

(2) 实施阶段。一是测评前的动员；二是测评时间和环境的选择；三是实施测评，包括从测评指导到实际测评，直至回收测评数据的整个过程；

(3) 测评结果调整。一是分析引起测评结果误差的原因；二是正确选择处理测评结果的分析方法；三是对测评的数据进行处理；

(4) 综合分析测评结果。一是描述测评结果；二是对测评对象进行分类；三是对测评结果进行分析。

2. (本小题 15 分)

访谈法的具体步骤：

(1) 明确要采集的信息；

(2) 设计访谈方案。访谈方案是评估人员在访谈中提问问题的清单，与调查问卷的设计类似；

(3) 测试访谈方案。在访谈实施前进行依次测试，可以对访谈方案进行修改和完善，还可以提高访谈者的访谈技能；

(4) 全面实施访谈；

(5) 对资料进行分析，编写调查信息报告。

3. (本小题 15 分)

审核关键绩效指标和标准时应当关注以下要点：

(1) 工作产出是否为最终产品；

(2) 多个考评者对同一个绩效指标和标准进行评价，其结果是否具有可靠性和准确性；

(3) 关键绩效考评指标的总和是否可以解释被考评者 80% 以上的工作目标；

(4) 关键绩效指标和考评标准是否具有可操作性；

(5) 关键绩效指标的考评标准是否预留出可以超越的空间。

二、综合分析题

1. (本小题 18 分)

(1) 企业人力资源内部供给预测的基本方法：

一是人力资源信息库。人力资源信息库针对企业不同人员，又可以分为：技能清单和管理才能清单；

二是管理人员接替模型；

三是马尔可夫模型。

(2) 应对企业人力资源短缺的措施：

一是将符合条件，而又处于相对富余状态的人调往空缺职位；

二是如果高技术人员出现短缺，应拟定培训和晋升计划，在企业内部无法满足要求时，应拟定外部招聘计划；

三是如果短缺现象不严重，且本企业的员工又愿延长工作时间，则可以根据《劳动法》等有关法规，制定延长工时适当增加报酬的计划，这只是一项短期应急措施；

四是提高企业资本技术有机构成，提高劳动生产率，形成机器替代人力的格局；

五是制定聘用非全日制临时工计划，如返聘已退休者，或聘用小时工等；

六是制定聘用全日制临时工计划。

2. (本小题 18 分)

(1) 存在以下问题:

一是没有认真地贯彻执行现行的薪资制度,一年多没有兑现奖金即绩效工资,未实现岗位工资与绩效工资的联动;

二是从该公司薪资制度适用性上看,应用范围具有一定的局限性,主要适用于一线生产人员,对市场营销、经营管理、产品研发等其他岗位的人员不一定适用;

三是从该公司薪资制度的结构上看,虽然岗位薪点值能够体现各岗位员工的劳动差别,但按岗位薪点数折算出的绩效薪点值并没有真正体现出员工个人的实际贡献程度;

四是没有坚持薪资对外公平性的原则,及时掌握劳动力市场价位变动情况,适时地调整企业员工薪资水平。

(2) 科学合理的薪资制度应体现的基本要求:

一是员工的薪资分配必须体现企业发展战略的要求,成为实施企业发展战略,实现战略目标的重要支撑点;

二是员工的薪资分配必须强化企业的核心价值观,只有公司的核心价值观被全体员工所认同,企业内部才能创造一种共同语言,才能从思想和行动上形成一股合力;

三是员工的薪资分配必须解决好价值分配中的三对矛盾,即现在与将来的矛盾、老员工与新员工的矛盾、个体与团体的矛盾,才能促进企业可持续发展;

四是员工的薪资分配必须有利于培育和增强企业的核心能力;

五是企业应当逐步完善薪资管理的基础工作,如确立薪资的市场调查机制,健全工作岗位分析评价以及绩效考评制度,实现薪资制度的整体性和配套性。

3. (本小题 18 分)

(1) 试用期为劳动合同的约定条款而非法定必备条款,即订立劳动合同可以约定试用期,也可以不约定试用期。本案例未说明是否约定试用期,可以理解为该合同未约定试用期,因而企业解除劳动合同的理由不成立。

(2) 张某在工作中存在违纪行为,但判断张某是否属于严重违纪,企业必须依据已公示的,且经过合法程序制定的企业内部劳动规章制度,本案企业未能清楚举证相关制度规定。

(3) 如果张某的行为属于严重违纪,依据劳动合同法的相关规定,严重违反用人单位劳动纪律的,企业可以解除劳动合同;如果不属于严重违纪,则不能解除劳动合同。

(4) 调整张某的工作岗位属于合同的变更,而依据劳动合同法的有关规定,订立和变更劳动合同应遵循平等自愿协商一致的原则,企业单方意思表示“调动张某到洗衣房工作,若对方不同意,限其三个月内另谋出路”的方法,违反了上述规定。

(5) 在三个月期间只按当地最低工资标准发放张某的工资没有依据,因为工资支付应按照劳动合同约定的标准支付:

一是如果企业有前述的内部劳动规章制度,可以依据张某的违纪情况,按照相应标准以承担相应的经济责任为由扣发工资,以为惩戒;

二是如果张某提供了正常劳动,按当地最低工资标准发放张某的工资是违法行为。

(6) 在本案例中,该企业内部劳动合同管理与劳动规则制定实施都存在不合法的地方:

一是在劳动合同管理方面，企业应有符合法律规范的劳动合同文本，并且应当对约定条款如试用期等做出具体规定，即哪些岗位应约定（或不约定）试用期；

二是在劳动纪律方面应明确规定何谓严重违纪，违反劳动纪律应承担何种责任。

（7）分析本案例的发生，至少有以下两个方面工作应当引起企业的重视：

一是企业应当强化员工的教育培训，从新员工进入企业那一天起，就应该使员工清楚地了解公司的各种规章制度，特别是通过宣传教育，使他们逐步树立正确的职业价值观，尽快融入企业。

二是企业的相关部门，特别是人力资源部门及其管理人员，应当重视劳动法律法规的学习，逐步增强执行国家劳动法律法规的意识。