

2014 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. 关于道德规范, 正确的说法是_____。
(A) 道德规范就是像法律那样制约人的行为的一整套制度体系
(B) 道德规范是做人的准则, 规范个人行为应该做什么, 不应该做什么
(C) 从时间上看, 道德规范比法律产生得略晚
(D) 道德规范与法律规范作用的范围是基本相同的
2. 关于职业道德, 正确的说法是_____。
(A) 职业道德建设有助于提高企业凝聚力, 但无助于促进企业技术进步
(B) 职业道德建设有助于提高劳动生产率, 但无助于降低生产成本
(C) 职业道德建设有利于提高职业技能, 增强企业竞争力
(D) 职业道德建设有助于提高产品质量, 但不会提高企业服务质量
3. 《公民道德建设实施纲要》指出的我国职业道德建设规范是_____。
(A) 求真务实、开拓创新、艰苦奋斗、服务人民、促进发展
(B) 爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会
(C) 以人为本、解放思想、实事求是、与时俱进、促进和谐
(D) 文明礼貌、勤俭节约、团结互助、遵纪守法、开拓创新
4. 社会主义道德建设的核心是_____。

- (A) 为人民服务 (B) 爱国主义
(C) 社会主义和谐社会 (D) 共同发展
5. 社会主义道德建设的重点是_____。
- (A) 诚实守信 (B) 爱岗敬业 (C) 树立理想 (D) 职业纪律
6. 下列选项,符合一般从业人员职业规范要求的是_____。
- (A) 男服务员要留胡须,以保持男性的阳刚之气
(B) 女服务员要梳时尚发型,以展示新女性的时代形象
(C) 男服务员要定时理发,以保持面部和头型的整洁
(D) 女服务员要浓妆艳抹,以凸显女性的魅力
7. 关于办事公平公正,正确的说法是_____。
- (A) 只要本着公平公正的心处理问题,就能够做到公平公正
(B) 每个人都有他对公平公正的看法,因此事实上的公平公正是不存在的
(C) 对犯错误的当事人做出均等处罚是公平公正的核心
(D) 公平公正是按照原则办事,处理问题合情合理,不徇私情
8. 关于勤劳与节俭,正确的说法是_____。
- (A) 勤劳的人当然节俭,反之亦然
(B) 勤劳有助于节俭品质的形成,节俭有助于勤劳品质的升华
(C) 节俭不利于生产繁荣,勤劳无助于生产效率的提高
(D) 勤劳与节俭不应该是现代从业人员的道德品质

(二) 多项选择题 (9~16 题)

9. 企业文化的功能有_____。
- (A) 中和功能 (B) 整合功能 (C) 调和功能 (D) 导向功能
10. 员工处理与领导的关系,比较妥当的做法有_____。
- (A) 领导安排的工作不能做时,要如实讲明原因
(B) 尊重领导的隐私,领导的隐私权高于一切
(C) 对领导有意见,不论在何种场合,要敢于当面指出来
(D) 维护领导的威信,一般不越级汇报工作
11. 文明礼貌的具体要求有_____。
- (A) 仪表端庄 (B) 声音响亮 (C) 举止潇洒 (D) 待人热情
12. 职业技能的构成要素包括_____。
- (A) 体力 (B) 智力 (C) 知识 (D) 技术
13. 对劳动合同认识正确的有_____。
- (A) 劳动合同在理论上是完美的,但在现实中基本上是一纸空文
(B) 劳动合同是企业持续稳定发展的重要保障
(C) 劳动合同是受法律保护的
(D) 劳动合同是员工的卖身契
14. “精益求精”所包含的职业道德要求有_____。
- (A) 提高技能 (B) 诚实守信 (C) 爱岗敬业 (D) 团结互助
15. 关于自由,正确的理解包括_____。
- (A) 自由就是排除一切外在束缚

- (B) 自由的前提是认识和把握事物的本质和规律
- (C) 自由需要以遵守道德和法律为前提
- (D) 由于对事物认识能力的不断增强, 人的自由不断扩大

16. 关于职业道德修养的说法中, 正确的有_____。

- (A) 职业道德修养是员工自我教育、自我改造、自我完善的过程
- (B) 职业道德修养是长期的、艰巨的过程
- (C) “慎独”是职业道德修养的高尚境界
- (D) 职业道德修养的主要途径和方法是闭门思过

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. W 女士体形富态, Q 女士体形苗条, 两人都对自己的体形十分在意, 问题在于两人都觉得自己很胖。当 W 女士、Q 女士同时在场的情况下, 你会_____。

- (A) 对她们说: “你们两人都不胖, 你们的体形都恰到好处”
- (B) 对 W 说: “你确实胖”, 对 Q 说: “你为什么觉得自己胖呢”
- (C) 对两人说: “要是能够把 W 身上的肉匀一点给 Q 多好啊”
- (D) 对她们说: “体形重要, 但身体健康和心理健康更重要”

18. 过马路时, 遇到了红灯, 但是大批的行人视而不见, 强行闯红灯, 交通协管员也没有了办法, 如果你是行人当中的一员, 你会_____。

- (A) 随大溜, 走过去
- (B) 等待红灯变成绿灯时再过马路
- (C) 快步走过去
- (D) 提醒行人注意安全

19. 在本企业中, 你认为员工之间的待遇存在差异, 是因为_____。

- (A) 能力不同
- (B) 学历不同
- (C) 资历不同
- (D) 努力程度不同

20. 假如公司领导近来对你的工作有所不满, 你想和领导谈谈, 但你又没有机会接触领导, 你会_____。

- (A) 电话与领导沟通
- (B) 给领导写封信说明
- (C) 等待见面的机会
- (D) 就按照这样做下去

21. 某少年经常沉溺于上网而逃课, 学习成绩每况愈下, 老师、家长苦口婆心规劝无济于事。假如你是该少年的父母, 你会采取的下一步措施是_____。

- (A) 严厉体罚
- (B) 无奈, 放任自流
- (C) 求助社会
- (D) 求助专家

22. 扒手王某扒扶“高超”, 一次, 她遇到一个外地来城就医的人, 遂将其洗劫一空, 结果导致病人因无钱住院而亡。对于这件事, 你的看法是_____。

- (A) 与图财害命无异, 应判以极刑
- (B) 加强治安, 打击扒手
- (C) 教育为本
- (D) 警察无用

23. 你相信下列说法中的_____。

- (A) 金钱不一定带来幸福 (B) 金钱等同幸福
(C) 金钱是幸福的源泉 (D) 金钱有益于幸福

24. 你心目中的和谐企业是职工之间_____。

- (A) 彼此客客气气，相敬如宾
(B) 不存在任何形式的矛盾和纠纷
(C) 有矛盾和纠纷产生，但很少，发生之后就过去了
(D) 相互间敢于批评，但批评完了，彼此之间的关系会更好

25. 假如你和几个同事关系很僵，总觉得这几个人有意和自己“过不去”，你会_____。

- (A) 向领导反映情况，请他帮助解决
(B) 另外找几个同事，和他们对着干
(C) 反思自己的做法有什么不妥，并加以改正
(D) 把这种局面当成是一场考验，绝不妥协退让

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. 两种劳动参与假说的前提，其观点是相同的，即_____的劳动力参与率与经济周期不存在敏感的反应性。

- (A) 男性成年人 (B) 老年人 (C) 女性成年人 (D) 青年人

27. 以下关于社会保险的说法不正确的是_____。

- (A) 社会保险不具有强制性
(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. 劳动保障法不包括_____。

- (A) 促进就业法 (B) 社会保险法 (C) 工作时间法 (D) 劳动福利法

29. 投入期企业不适宜采取的营销策略是_____。

- (A) 快速掠取策略 (B) 缓慢渗透策略 (C) 快速渗透策略 (D) 树立产品形象

30. 20 世纪 50 年代末，_____提出了第一个综合的权变模型。

- (A) 赫塞 (B) 布兰查德 (C) 费德勒 (D) 明茨伯格

31. 在正常情况下，组织开发的重点是组织的_____。

- (A) 协作能力 (B) 创新能力 (C) 竞争能力 (D) 发展能力

32. _____不属于静态的组织设计理论的研究内容。

- (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的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. _____是以成果为中心设计的部门结构模式。

- (A) 直线职能制
- (B) 网络型组织
- (C) 多维立体组织
- (D) 事业部制

35. 在进行组织结构调查时, 需要调查的资料不包含_____。

- (A) 管理业务流程图
- (B) 组织战略图
- (C) 工作岗位说明书
- (D) 组织体系图

36. 一般来说, 企业人员晋升计划的内容不包括_____。

- (A) 晋升条件
- (B) 晋升比率
- (C) 晋升时间
- (D) 晋升路径

37. 以下关于人力资源预测的表述, 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) 企业战略的设定必须以人力资源预测为基础

38. 以下关于德尔菲法的表述, 不正确的是_____。

- (A) 是一种定性预测方法
- (B) 可用来预测部门人力资源需求
- (C) 适合于对人力需求的长期预测
- (D) 可用于人力供给的中期长期预测

39. _____是先将公司的员工需求量与影响需求量主要因素之间的关系用数学模型表示出来, 依此模型以及主要因素变量, 来预测公司的员工需求。

- (A) 计算机模型法
- (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. 定员定额分析法不包括_____。

- (A) 结构定员法
- (B) 比例定员法
- (C) 效率定员法
- (D) 劳动定额分析法

41. _____具有测评标准刚性较强, 测评指标灵活等特点。

- (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. 在素质测评标准体系的设计中, _____结构是将需要测评的员工素质要素进行分解, 并列出的相应的项目。

- (A) 平面
- (B) 立体
- (C) 横向
- (D) 纵向

43. 飞行员选拔标准来自于对飞机驾驶工作本身的直接描述, 这种选拔标准是_____性标准。

- (A) 效标参照
- (B) 能力考核
- (C) 常模参照
- (D) 素质考核

44. 在素质能力测评中, 最常使用的差异量数是_____。

- (A) 均值
- (B) 中位数
- (C) 方差
- (D) 标准差

45. 在面试的_____, 面试考官应消除应聘者的紧张情绪, 创造轻松、友好的氛围。

- (A) 关系建立阶段
- (B) 导入阶段
- (C) 核心阶段
- (D) 确认阶段

46. 在面试的_____, 面试考官会进一步校对核心阶段所获得的信息。

- (A) 关系建立阶段
- (B) 导入阶段
- (C) 准备阶段
- (D) 确认阶段

47. 围绕与工作相关的关键胜任能力的面试问题属于_____。

- (A) 压力性问题 (B) 知识性问题 (C) 行为性问题 (D) 经验性问题
48. 在员工招聘通常使用的群体决策法, 其特点不包括_____。
- (A) 决策人员的来源广泛 (B) 群体决策的主观性高
(C) 决策人员不是唯一的 (D) 运用了运筹学的原理
49. _____不适合采用无领导小组讨论法进行人员选拔。
- (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. 企业在制定培训规划时, 必须达到的要求不包括_____。
- (A) 系统性 (B) 标准化 (C) 先进性 (D) 有效性
51. 在制定培训规划时, 培训需求分析的内容不包括_____。
- (A) 企业战略分析 (B) 企业组织分析 (C) 企业资源分析 (D) 企业人员分析
52. _____不属于培训课程内容选择的基本要求。
- (A) 价值性 (B) 相关性 (C) 有效性 (D) 普遍性
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. 在选择确定培训评估对象时, 新开发课程评估的侧重点不包括_____。
- (A) 培训需求 (B) 课程设计 (C) 参训人员 (D) 应用效果
55. 在培训效果评估的层级体系中, 第二级评估是_____。
- (A) 行为评估 (B) 学习评估 (C) 反应评估 (D) 结果评估
56. 对培训效果进行学习评估时, 不宜采用的评估方法是_____。
- (A) 笔试法 (B) 心得报告 (C) 提问法 (D) 行为观察
57. 培训成果评估的重要指标不包括_____。
- (A) 技能成果 (B) 情感成果 (C) 绩效成果 (D) 学习成果
58. 培训效果的问卷调查评估不适用于_____。
- (A) 了解学员偏爱的学习方法
(B) 让学员清楚了解自己的差距和不足
(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. 以_____为基础的绩效指标体系, 能清楚地说明组织或员工在考评期内所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
60. _____的目的是寻求新的和异想天开的解决所面临难题的途径与方法。
- (A) 关键事件法 (B) 要素图示法 (C) 个案研究法 (D) 头脑风暴法
61. 绩效指标体系的设计程序包括: ①工作分析; ②理论验证; ③修改调整; ④指标调查。正确的排序是_____。
- (A) ①③②④ (B) ①②③④ (C) ①②④③ (D) ①④②③
62. 没有绝对的零点, 只能做加减运算的绩效考评标准量表是_____。
- (A) 比率量表 (B) 等距量表 (C) 等级量表 (D) 名称量表
63. _____是测量水平最高的绩效考评量表。
- (A) 比率量表 (B) 等距量表 (C) 等级量表 (D) 名称量表
64. KPI 作为绩效指标与考核标准的结合体, 它必须具备的特征是_____。

- (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

65. 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

66. _____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) 对考评者进行适当的培训 (D) 建立严谨的工作记录制度

67. 进行 360 度考评前要对考评者进行培训, 培训的内容不包括_____。

- (A) 沟通技巧 (B) 反馈评价结果的方法
(C) 考评实施技巧 (D) 绩效考评指标的设计

68. 可以在快、准、全三个方面满足客户要求的薪酬调查方式是_____。

- (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的若干职系构成的岗位群。

- (A) 职系 (B) 职组 (C) 职门 (D) 职等

70. _____能比较准确地反映工作的质量和数量特征, 有利于贯彻“同工同酬”的原则。

- (A) 岗位薪酬制 (B) 绩效薪酬制 (C) 技能薪酬制 (D) 提成薪酬制

71. _____工资不属于技能薪酬制的范畴。

- (A) 技术 (B) 基础能力 (C) 薪点 (D) 策略能力

72. 影响企业工资水平的企业外部因素不包括_____。

- (A) 劳动力市场 (B) 行业特征 (C) 当地法律法规 (D) 所处地域

73. 应该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. 以_____为导向的薪酬结构易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. 企业进行工作岗位评价就是要保证工资的_____。

- (A) 外部竞争性 (B) 合法性 (C) 内部公平性 (D) 经济性

76. 当企业的企业年金缴费不超过工资总额的_____时, 企业缴费可以从成本中列支。

- (A) 4% (B) 5% (C) 6% (D) 7%

77. 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) 企业经营状况
(C) 劳动力市场价格 (D) 人工成本水平

78. 集体工资协议签订后_____内, 由企业将工资协议一式三份及说明, 报送当地(县级以上)劳动保障行政部门审查。

- (A) 10 日 (B) 15 日 (C) 20 日 (D) 30 日

79. 劳动力市场价位信息的采集主要是通过_____取得的。

- (A) 经济普查 (B) 问卷调查 (C) 人口普查 (D) 抽样调查

80. 对劳动力市场工资指导价位相关信息的采集方法, 错误的说法是_____。

- (A) 两次调查时间间隔为两年
- (B) 按国家劳动行政和统计主管部门的要求进行统计调查
- (C) 调查范围包括市行政区域内的各行业所有城镇企业
- (D) 调查内容为上一年度企业中有关职业在岗职工全年收入及有关情况

81. 在安全生产责任制中, _____在各自岗位上承担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. 劳务派遣单位的注册资本不得少于_____。

- (A) 50 万元
- (B) 100 万元
- (C) 200 万元
- (D) 300 万元

83. 下列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劳动争议
- (B) 是否遵循法律规范和合同规范是劳动争议的实质
- (C) 权利争议通常是因订立、变更劳动合同所引起的
- (D) 不存在劳动关系的劳动者可能成为劳动争议的当事人

84. 下列关于劳动争议调解的说法, 不正确的是_____。

- (A) 调解委员会的调解是独立的程序
- (B) 企业劳动争议调解委员会是群众性组织
- (C) 劳动争议仲裁委员会的调解是独立程序
- (D) 调解委员会劳动者代表由工会成员担任或由全体员工推举产生

85. 劳动争议仲裁实行一个裁级_____裁决制度。

- (A) 一次
- (B) 两次
- (C) 多次
- (D) 无限

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. 实证研究方法的特点包括_____。

- (A) 目的在于认识客观事实
- (B) 结论具有客观性
- (C) 以某种价值判断为基础
- (D) 结论具有主观性
- (E) 主要目的在于为政府制定经济政策服务

87. 我国劳动法律渊源的类别, 主要包括_____。

- (A) 正式解释
- (B) 劳动法律
- (C) 地方性劳动法规
- (D) 劳动规章
- (E) 国务院劳动行政法规

88. 风险型决策方法包括_____。

- (A) 收益矩阵法
- (B) 决策树法
- (C) 线性规划法
- (D) 微分法
- (E) 敏感性分析法

89. 按测验目的不同, 心理测验可分为_____。

- (A) 描述性测验
- (B) 诊断性测验
- (C) 综合性测验
- (D) 预测性测验
- (E) 个体性测验

90. 多维立体组织结构的管理组织机构系统包括_____。

(A) 产品利润中心 (B) 专业成本中心 (C) 地区利润中心 (D) 部门网络中心
(E) 服务网络中心

91. 组织结构爆破式变革的具体表现有_____。

(A) 新设一个部门 (B) 两家企业合并
(C) 企业组织结构的整合 (D) 局部改变某个科室的职能
(E) 从职能制结构改为事业部制结构

92. 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) 劳动力队伍的结构
(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

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) 当地社会风俗
(E) 政府有关的劳动就业制度

94. 狭义的人力资源规划其核心部分包括_____。

(A) 人力资源费用的控制 (B) 人力资源需求预测
(C) 人力资源信息的收集 (D) 人力资源供给预测
(E) 人力资源供需综合平衡

95. 企业人力资源内部供给预测的方法包括_____。

(A) 回归分析模型 (B) 人力资源信息库
(C) 马尔可夫模型 (D) 经济计量模型法
(E) 管理人员接替模型

96. 员工素质测评标准表示的形式包括_____。

(A) 评语短句式 (B) 客观语句式 (C) 方向指示式 (D) 主观提问式
(E) 设问提示式

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. 面试准备阶段的主要工作包括_____。

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

99. 在进行行为描述面试时, 考官应重点关注的关键要素有_____。

(A) 情境 (B) 目标 (C) 行动 (D) 结果
(E) 经验

100. 无领导小组讨论法包括_____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

101. 无领导小组讨论法的特点有_____。

(A) 具有人际互动效应 (B) 讨论题目易于设计

- (C) 讨论过程生动真实 (D) 被试难以掩饰自我
(E) 易于进行客观评价
102. 现代培训按其性质可以分为_____等层次的培训。
(A) 经验培训 (B) 知识培训 (C) 技能培训 (D) 观念培训
(E) 思维培训
103. 在培训课程设计文件中, 内容大纲应包括_____。
(A) 班级规模 (B) 教学顺序和活动
(C) 课件意图 (D) 课程和绩效目标
(E) 教学资源
104. 敏感性训练的目标一般包括_____。
(A) 更新受调者的价值观念 (B) 更好地理解群体活动过程
(C) 更好地洞悉自己的行为 (D) 提高受训者的抗压能力
(E) 通过群体活动培养判断和解决问题的能力
105. 培训前效果评估的内容包括_____。
(A) 培训环境评估 (B) 培训需求的整体评估
(C) 培训计划可行性评估 (D) 培训对象知识和工作态度评估
(E) 培训对象工作成效及行为评估
106. 在选择确定培训评估形式时, 应主要以_____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. 培训效果反应评估的具体方法有_____。
(A) 访谈法 (B) 问卷调查法 (C) 提问法 (D) 综合座谈法
(E) 观察法
108. 品质特征型的绩效考评指标包括_____。
(A) 客户投诉率 (B) 进取精神 (C) 专业知识面 (D) 听写能力
(E) 商品销售量
109. 绩效考评指标是实施绩效考评的基础, 其主要作用是_____。
(A) 有助于战略的落实和达成 (B) 有助于改善组织的内部管理
(C) 有助于指引员工行为朝正确方向转变 (D) 有利于企业绩效管理制度健全与完善
(E) 有利于促进企业核心竞争力不断增强
110. 绩效考评指标体系的设计方法包括_____。
(A) 要素图示法 (B) 经验总结法 (C) 个案研究法 (D) 对比分析法
(E) 问卷调查法
111. 战略导向的 KPI 体系的意义体现在_____。
(A) KPI 体系具有战略导向的牵引作用
(B) KPI 体系能自下而上地实现绩效管理目标
(C) KPI 体系能够最大限度地激发员工的斗志
(D) KPI 体系是激励和约束企业员工的一种新型机制
(E) KPI 体系能够调动全员的积极性、主动性和创造性

112. 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
113. 绩效考评结果过于苛刻,对于组织和个体来说_____。
- (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
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薪酬政策
115. 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) 对精神激励的满意度
116. 年薪制中基本薪酬的决定因素有_____。
- (A) 市场工资水平 (B) 员工平均薪酬水平
(C) 企业经济效益 (D) 员工绩效考评结果
(E) 生产经营规模
117. 企业薪酬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. 薪酬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. 企业在制定薪酬计划时,需要预测的薪酬信息包括_____。
- (A) 企业未来一年的工资增长率 (B) 员工在未来一年增薪的额度
(C) 员工在未来一年增薪的时间 (D) 员工在未来一年增薪的调资类型
(E) 当地劳动力供求状况与工资水平
120. _____不是劳务派遣现象的表达术语。
- (A) 人才租赁 (B) 劳动派遣 (C) 劳动租赁 (D) 劳动力派遣
(E) 劳动输出
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. 劳动力市场工资指导价位按_____等多种标准反映平均水平。
- (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. 劳动安全卫生保护费用包括_____。
- (A) 教育培训费 (B) 人工成本费 (C) 工伤保险费

(D) 有毒有害作业场所定期检测费用 (E) 劳动安全卫生保护设施建设费用

124. _____是处理职业危害的预防与治理关系应遵循的原则。

(A) 安全第一 (B) 奖惩分明 (C) 以人为本 (D) 预防为主

(E) 防重于治

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) 有明确的被申请人、具体的仲裁请求和理由

(D) 属于国家有关劳动争议处理法规规定的劳动争议

(E) 申请人必须是与本案有直接利害关系的单位与劳动者

卷册二：专业能力部分

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

1. 简述应对企业人力资源短缺的措施。（15分）

2. 简述利用访谈法进行培训效果评估的程序和步骤。（16分）

3. 简述提取关键绩效指标的程序与步骤。（15分）

二、综合分析题（本题共3个小题，每小题18分，共54分）

1. 某煤业集团公司是一家特大型国有企业，全公司每年都需要选拔一批具有一定专业知识和基层管理经验的后备人才，安排到培训中心进行一次为期四周的集中培训，然后再按照预定方案，采用面谈、笔试以及情景模拟等多种方法，对这批学员进行全面的素质测评，最终从中选拔出30名成绩优异者，安排到各个基层单位挂职锻炼。目前，这批学员的综合素质测评工作已经结束，专业测评人员将对素质测评的数据资料进行处理。

请结合本案例，回答以下问题：

(1) 在素质测评过程中，导致测评结果出现误差的原因有哪些？（5分）

(2) 在处理素质测评结果时，经常采用的分析方法有哪几种？（7分）

(3) 在对素质测评结果进行集中趋势分析时，集中量数有什么作用？常用的集中量数有哪些？（6分）

2. 某大型集团公司的人力资源部正在召开薪酬制度改革讨论会。在这次会议上，各地区公司主管人事的副总经理，分别围绕本公司近两年来薪酬制度改革的进展情况、所取得的成效和存在的问题，以及今后两年的发展规划作了全面介绍。某下属子公司副总经理提出，“各地区公司应当从自己的实际环境和条件出发，重新审视工资策略的定位与选择”，此言论引发了大家对工资策略问题的高度关注和激烈讨论。

请结合本案例，回答以下问题：

(1) 从性质上看,工资策略可选择哪几种结构类型,各具有哪些特点?(9 分)

(2) 公司在不同的发展阶段,应选择什么样的工资结构和工资水平?(9 分)

3. 2011 年 3 月李某应聘到永丰机床工业总公司所属的铸锻子公司工作,并分别与该铸锻公司及总公司签订了劳动合同。在李某与铸锻公司所签订的劳动合同中,双方约定:李某岗位为公司营业部总经理,基本工资为每月 7000 元。2013 年 4 月总公司以李某不胜任工作为由,书面通知李某免除其总经理职务,并将其调到深圳机床工业公司零售客户部工作,李某不同意工作调整,立即通过电话、邮件等方式,向总公司人力资源部负责人及铸锻公司总经理提出协商解决劳动关系的请求。而铸锻公司在没有履行任何变更工作岗位及薪金标准手续的情况下,调整了李某的工作,将其工资降至每月 2500 元。2013 年 4 月至 2014 年 3 月期间李某多次与铸锻公司及总公司就解除劳动关系以及经济补偿问题进行协商,但未能就补偿金数额达成一致意见。2014 年 3 月,李某到当地仲裁委员会申请仲裁,以被申请人铸锻公司克扣工资为由,提出解除与被申请人订立的劳动合同,同时要求被申请人支付经济补偿金。

请根据现行的劳动法律法规,对本案作出评析。(18 分)

卷册三：综合评审部分

情境

台易公司在 2002 年进入快速发展的 IT 业,出色的营销使其很快进入全国 PC 市场的前五名,虽然公司的人力资源管理体系较为健全,进行了岗位评价、胜任能力规模构建等人力资源管理相关工作。但企业需要再次腾飞,对人力资源部等部门工作要求也越来越高。最近由于大量的 90 后的员工成为公司员工的主力军,传统的人力资源管理和企业文化都受到了挑战。

你是台易电子数码的人力资源部经理郭新。今天是 11 月 9 日,现在是上午 8 点,你提前来到办公室,秘书已经将你需要处理的邮件和电话录音整理好。文件的顺序是随机排列的。你必须在两个小时内处理好这些文件。10 点钟在会议室还有一个重要会议需要你主持。在这两个小时里,你的秘书会为你推掉所有的杂事,将没有任何人来打扰你,你也没有办法与外界通话。

好,可以开始工作了,祝你一切顺利!

任务

请您查阅文件筐中的各种文件,并用如下文件处理列表作为样例,给出您对每个文件的处理思路,并做出书面表述。

具体答题要求是:

1. 请您给出处理问题的思路,并准确、详细地写出您将要采取的措施及意图。
2. 在处理文件的过程中,请认真阅读情境和 6 个文件的内容,注意文件之间的相互联系。
3. 在处理每个具体文件时,请重点考虑以下内容:①需要收集哪些资料;②需要和哪些部门或人员进行沟通;③需要您的下属做哪些工作;④应采取何种具体处理办法;

⑤您在处理这些问题时的权限和责任。

4. 处理问题时可能出现不同的情况，针对不同情况都要给出相应的处理办法。

文件一

类 别：电子邮件
来信人：吴昊 副总经理（分管科研）
收信人：郭新 人力资源部经理
日 期：11 月 8 日

郭经理，您好！
前一段时间，我们研发中心做了一次满意度调查，大家对大多数方面都满意，主要研发人员对在公司的发展感觉很渺茫；我们公司的营销能力比较强，给我们研发的压力很大，研发任务较重；因为研发人员接触到的案例比较多，他们的技能提高也很快；周围的同行也经常与他们联系。所以，特来函向您了解公司人力资源规划的相关内容，同时与您商量如何为我们研发人员做职业规划。

文件二

类 别：电子邮件
来信人：钱宏 研发中心主任
收信人：郭新 人力资源部经理
日 期：11 月 8 日

郭经理：
目前研发中心加上我共 9 人，其中有 3 名年龄已近 60 岁，即将退休，但公司的研发任务却非常繁重。我已经面试了多个应聘者，但都不太满意，不是能力不够，就是欠缺经验。希望人力资源部能帮我们拓展一下招聘渠道，尽快找到合适的人员。

文件三

类 别：电子邮件
来信人：高玲 招聘培训专员
收信人：郭新 人力资源部经理
日 期：11 月 8 日

郭经理，您好！
近来招聘的大批 90 后青年员工已成为一线操作工的主力军，虽然在入职时按照公司规定，进行了常规的入职教育和培训，但是目前各用人部门普遍觉得这批 90 后难管理。虽然他们精力充沛，身体好；思想活跃，善于创新；文化基础好，接受新生事物快。但是反映问题比较多，具体是：第一，个性强，不认可公司的奉献、敬业、团队合作等企业文化；第二，缺乏奉献精神，“给我这么点钱，我就干这么多活”；第三，公司订单完不成时，不愿加班而去泡网吧；第四，职场压力大时，心理承受能力差；第五，职业稳定性

差，离职率高。

这些问题的存在已经影响公司正常的生产和经营，各用人部门希望我们人力资源部能在培训上想想办法，改变这样的局面。以上汇报，请郭经理指示。

文件四

类 别：电子邮件

来信人：周平 绩效薪酬专员

收信人：郭新 人力资源部经理

日 期：11 月 8 日

郭经理，您好！

近几周来，第三分公司员工反映他们的工资分配不合理，他们指责公司经理王卫在进行绩效考核时不能客观、有效地对员工进行评定。此外，第三分公司还有克扣临时工工资的现象，他们有可能会集体罢工或辞职。

此事如何处理，请您批示。

文件五

类 别：电子邮件

来信人：周平 绩效薪酬专员

收信人：郭新 人力资源部经理

日 期：11 月 8 日

郭经理，您好！

由于受外部经济环境的影响，公司近来效益有所下降。目前公司 IT 研发部门承受较高的工资成本，这个部门的员工很大一部分是公司刚开始成立就招聘过来的老员工。金总在上次公司经营业绩总结大会上提出要制定合理的岗位薪酬，有些部门的员工甚至可以适当降低工资水平，我做了个初步方案，让一部分绩效不佳的老员工适当调低固定工资，但我担心这样会令很多员工产生不安全感，也可能导致企业核心员工流失。另外，如果真的降低工资水平，是降低固定工资水平还是降低奖金水平？我也一直拿不定主意，请您给予指示。

文件六

类 别：电话录音

来电人：陈程 总裁办秘书

收电人：郭新 人力资源部经理

日 期：11 月 9 日

郭经理：

我是总裁办公室秘书陈程，最近公司招录的年轻人很多。金总早上上班时偶尔听到他们在讨论试用期待遇政策的事，有人说我们公司的试用期规定有陷阱。金总也感兴趣。请你准备一下，下午一上班，来向他简明扼要地说一说。

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

卷册二：专业能力部分参考答案

一、简答题

1. （本小题 15 分）

当预测企业的人力资源在未来可能发生短缺时，要根据具体情况选择不同方案以应对短缺现象的发生。具体措施如下：

(1) 将符合条件,而又处于相对富余状态的人调往空缺职位。

(2) 如果高技术人员出现短缺,应当拟定培训和晋升计划,在企业内部无法满足要求时,应当拟定外部招聘计划。

(3) 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《中华人民共和国劳动法》等有关法规,制订延长工时适当增加报酬的计划,这只是一种短期应急措施。

(4) 提高企业资本技术有机构成,提高工人的劳动生产率,形成机器替代人力资源的格局。

(5) 制订聘用非全日制临时用工计划,如返聘已退休者,或聘用小时工等。

(6) 制订聘用全日制临时用工计划。

总之,以上这些措施,虽是解决组织人力资源短缺的有效途径,但最为有效的方法是通过科学的激励机制,以及培训提高员工生产业务技能,改进工艺设计等方式,来调动员工积极性,提高劳动生产率,减少对人力资源的需求。

2. (本小题 16 分)

访谈法是通过访员和受访人面对面地交谈来了解某些特定情况的基本方法。利用访谈法进行培训效果评估,其程序和步骤如下:①明确所要采集的培训效果评估的信息。②设计访谈方案。访谈方案是评估人员在访谈中要提问问题的清单,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。⑤进行资料分析,编写调查信息报告。

3. (本小题 15 分)

提取关键绩效指标的程序和步骤如下:①利用客户关系图分析工作产出。②提取和设定绩效考评的指标。③根据提取的关键指标设定考评标准。④审核关键绩效指标和标准。⑤修改和完善关键绩效指标和标准。

二、综合分析题

1. (本小题 18 分)

(1) 引起测评结果误差的原因包括:①测评的指标体系和参照标准不够明确;②晕轮效应;③近因误差;④感情效应;⑤参评人员训练不足。

(2) 员工素质测评结果处理的常用数理统计方法有:①集中趋势分析;②离中趋势分析;③相关分析;④因素分析等。

(3) 描述集中趋势的量数,在数理统计学中叫集中量数,其功用是:①它是一组数据的代表值,可以用来说明一组数据全貌的一个方面的特征,即它们的典型情况;②可以用来进行组间比较,以判明一组数据与另一组数据的数值差别。

在素质测评中,最常使用的集中趋势量数有算术平均数和中位数。

2. (本小题 18 分)

(1) 薪酬结构策略的制定实际上是薪酬结构的选择,它与企业发展战略的关系密切。薪酬策略从性质上可以分为三类:

一是高弹性类。该类薪酬结构的特点是:员工的薪酬在不同时期个人收入起伏较大,绩效薪酬与奖金占的比重较大,以绩效为导向的薪酬结构属于这种类型。

二是高稳定类。该类薪酬结构的特点是:员工的薪酬与实际绩效关系不太大,而主要

取决于年功及企业整体经营状况，员工的薪酬相对稳定，给人一种安全感，采用这类薪酬结构的企业，员工薪酬中基本薪酬所占的比重相当大，而奖金则根据企业整体经营状况，按照个人基本薪酬的一定比例发放。

三是折中类。既有高弹性成分，以激励员工提高绩效，又有高稳定成分，以促使员工注意长远目标，如以能力为导向的薪酬结构、以岗位为导向的薪酬结构及组合薪酬结构，采用该类型的企业较多。

(2) 在不同的薪酬策略下应选择不同的薪酬水平和薪酬结构。具体内容如下：

一是当企业处于合并或迅速发展阶段，薪酬策略以业绩为主，薪酬结构以绩效为导向。

二是当企业处于正常发展至成熟阶段，薪酬策略重在薪酬管理技巧，薪酬结构比较多样化，可以是以绩效为导向或者年功工资，也可以是以能力为导向、以工作为导向、组合薪酬。

三是当企业处于无发展或衰退阶段，薪酬策略着重成本控制，薪酬结构可以是以绩效为导向，也可以是以能力为导向、以工作为导向、组合薪酬。

3. (本小题 18 分)

根据《中华人民共和国劳动合同法》第四十条规定，劳动者存在不能胜任工作的情形时，用人单位可以调整其工作岗位。对照该条款规定，被申请人及其总公司对李某的岗位调整存在以下问题：

一是总公司直接对李某工作岗位所做的调整，超越了变更劳动合同的范畴，劳动合同中岗位的变更应限于用人单位内部即被申请人单位内，而不应将李某“变更”至被申请人以外的单位，且总公司调整申请人工作岗位的意图也应由被申请人予以实施。

二是对李某工作岗位进行调整的理由不充分，所谓不能胜任工作，是指不能按要求完成劳动合同约定的任务或者同工种、同岗位人员的工作量，被申请人没有任何证据证明李某存在不能完成工作任务、工作中有过错行为等事实的情况下，仅凭主观印象对李某作出的认定，依法不能成立。

三是对李某工作岗位的调整缺乏合理性，李某原任部门经理，属被申请人单位的主要管理人员，将李某调整为普通工作人员，工资下降了三分之二，对李某的工作地位及收入造成的变化程度，显然是让人无法接受的。

综上所述，被申请人单位对李某工作岗位的调整，不符合法律规定的条件，应认定为无效，由此给李某造成的工资收入损失，被申请人应予赔偿。被申请人在劳动合同履行过程中存在过错行为，擅自变更申请人工作岗位，降低工资薪酬，给李某造成了损害。李某依据《中华人民共和国劳动合同法》第三十八条的相关规定行使劳动合同解除权，并向被申请人履行告知义务，要求用人单位办理解除合同手续，支付经济补偿金，符合《中华人民共和国劳动合同法》的相关规定，应予支持。

用人单位的用工自主权是法律赋予用人单位的权利，但这种权利应在不违反法律、法规规定的前提下行使，滥用用工自主权侵犯劳动者合法权益的行为，必然得不到法律的保护。

卷册三：综合评审部分参考答案

文件一

回复要点如下：

1. 进一步详细了解研发人员存在不满意的方面及其原因。
2. 建议邀请研发人员和营销人员代表共同交流，主要了解研发人员具体的迷茫和压力，创造部门间沟通、协调的机会。
3. 会考虑对于研发人员的工作岗位分析是否准确和进行必要的修订和完善。
4. 会重新做好研发人员的定员和人员规划，在恰当的时候可以考虑必要的招聘。
5. 会加强公司文化建设，做好部分研发人员的思想工作，要对公司充满信心。
6. 建议创造合适的机会邀请研发人员交流、分享案例和技能，以带动研发团队整体能力和水平的提高。
7. 会派员调研同行业研发人员的工作状态和薪酬情况等。
8. 会制定和实施研发人员的职业生涯规划。

文件二

回复要点如下：

1. 你说的问题不一定是单纯招聘渠道的问题，应该全面分析。
2. 检查、调查招聘各环节中的问题，如招聘的职位要求、岗位职责要求、绩效的要求、薪酬水平的比较情况、招聘考察中的问题、招聘渠道等问题等。
3. 重新评价和修正招聘的一系列要求。
4. 如果是招聘渠道问题，考虑多种招聘渠道，如网络、猎头等。
5. 同时，可以联系行业协会，包括外地行业组织，来引进人才。
6. 如果现实实在招聘不来，也可以寻找直接的培养系统（本单位培养或联合高校等定向培养）。
7. 制定吸引离去骨干员工返聘制度。
8. 制定老员工兼职多负担工作的奖励制度。

文件三

回复要点如下：

1. 肯定高玲的前期工作是及时、重要和必要的。
2. 可以建议管理上必须要积极适应 90 后的特点，有针对性地想办法和解决问题。
3. 可以通过调查、访谈详细了解 90 后呈现出问题的深层原因。
4. 针对性地完善公司相关培训体系，将公司文化、职业道德精神、心理素质拓展等内容纳入其中。
5. 提示在今后的招聘过程中要修订测评标准，重点关注 90 后在相关方面的价值观。
6. 在招聘过程中可以考虑多元化的人员构成。
7. 对于操作工等这类流动性较大的岗位要做好相应的人才储备。

8. 建议各部门积极发挥 90 后的优势，不断推进相关领域的创新实践。

文件四

回复要点如下：

1. 提出进行调查，请周平出具调查分析报告，了解事情真相。
2. 约谈王卫，了解他本人的态度，以及他对本人工作的申述。
3. 要求周平提交绩效考核结果，分析考核结果的真实性。
4. 对克扣临时工工资事情进行深入调查，追查事件产生缘由。
5. 如此次事件属实，按公司的规章制度对王卫作出处理。
6. 对克扣的工资及时补发，以避免突发事件的发生。
7. 召开员工大会，表明公司的态度。
8. 设计好危急处理的方案（含人才储备），防止该事件对公司造成大的影响。

文件五

回复要点如下：

1. 制定新的工资（或奖金）调整方案，应建立以成本控制为导向的薪酬绩效管理制度。
2. 请周平做薪酬水平市场调查方案，重点关注可比性企业中核心员工的薪酬水平及构成。
3. 了解本企业中核心岗位劳动力市场供求状况，看岗位是否具有可替代性。
4. 召开员工大会，通报外部环境变化对公司业绩的影响，寻得公司员工的理解，形成与公司共渡难关的心理。
5. 了解员工需求特别是核心员工的需求，组织核心员工面谈，以感情留人，可为关键核心员工提供职业晋升通道。
6. 在企业财力承受范围内以降低奖金发放水平为妥，如降低工资水平要控制在合理的幅度。
7. 加强 IT 部员工的培训，提升员工的绩效水平。
8. 与公司 IT 部门的老员工座谈，了解他们绩效不佳的原因。
9. 与财务部门沟通，了解公司财务状况，了解薪酬调整的必要性。
10. 与总裁沟通，了解总裁的真正想法，了解总裁对薪酬方案的导向。

文件六

回复要点如下：

1. 派员准备好公司招聘试期待遇等有关规定的材料。
2. 约谈试用期员工代表，详细了解其对公司试期待遇等规定的困惑。
3. 认真研究和确认公司试期待遇等规定是否存在违背相关法律法规或不够公开、透明的地方。
4. 如果确实存在上述问题应当及时纠正；如果不存在上述问题也要耐心、细致地向试用期员工说明，以消除他们的顾虑。
5. 考虑加强对试用期员工的入职培训和教育，提高公司忠诚度。

6. 考虑加强对于招录的大量年轻试用期员工的管理。
7. 派员了解同行业试用期待遇的具体情况。
8. 在详细了解、核实情况后草拟相关材料，并考虑具体解决办法，待与金总沟通。