

# 2016 年 11 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. 在社会主义核心价值体系中，居于主导地位的是\_\_\_\_\_。  
(A) 马克思主义 (B) 人道主义 (C) 科学发展观 (D) 集体主义
2. 从职业活动内在的道德准则看，与“勤勉”内涵符合的是\_\_\_\_\_。  
(A) 自我勤奋，拒绝加班 (B) 努力工作，免于处罚  
(C) 鞠躬尽瘁，死而后已 (D) 舍我其谁，当仁不让
3. 关于职业化管理，正确的说法是\_\_\_\_\_。  
(A) 实施职业化管理的目的是确立从业行为规范化和身份固定化的格局  
(B) 职业化管理要求不靠灵活应变，而靠职业道德、制度和标准  
(C) 职业化管理是一种建立在职业活动程序化和强制化基础上的法治  
(D) 一旦建立了职业化管理体系，“跳槽”等事情就很难发生
4. 下列属于比尔·盖茨十大优秀员工准则的是\_\_\_\_\_。  
(A) 对其他公司的产品抱有极大的兴趣  
(B) 始终站在自己的立场上为企业着想  
(C) 思考如何让客户更适合自己的产品  
(D) 跟随公司的目标，把握自己努力的方向
5. 下列关于职业道德规范“诚信”的说法，正确的是\_\_\_\_\_。  
(A) 诚信是从业人员的道德底线

- (B) 讲求诚信的企业一定会取得市场竞争的最后胜利
- (C) 经营的复杂性要求企业在讲求诚信时采取灵活性而非原则性策略
- (D) 诚信的特征包括通识性、止损性、条件性、前置性
6. 根据《中国商业企业诚信公约》，下列说法中，正确的是\_\_\_\_\_。
- (A) 限制消费者的合法权益，必须按照适度、公示和听证原则进行
- (B) 促销活动中的降价让利行为属于公司内部管理范畴，可完全自主进行
- (C) 建立健全商品进货检查验证制度，抵制假冒伪劣商品进入流通领域
- (D) 严格履行“三包”规定，对售出商品实行商品质量倒推负责制
7. 下列关于职业道德规范“公道”的说法中，正确的是\_\_\_\_\_。
- (A) 公道的制度是公道的最高表现
- (B) 公道的品德是在长期的公道行为中逐渐养成的
- (C) 是否公道是次要的，赢得主管信任才是重要的
- (D) 任何一家公司都不会把公道作为追求目标
8. 根据《禁止商业贿赂行为的暂行规定》，下列说法中，正确的是\_\_\_\_\_。
- (A) 经营者的职工为经营者购销商品的贿赂行为，认定为职工个人行为
- (B) 在账外暗中给予对方单位或者个人回扣的，以行贿论处
- (C) 经营者销售商品，可以以明示方式给予对方折扣，无须入账
- (D) 经营者给中间人佣金必须如实入账，中间人接受佣金则无须入账

## (二) 多项选择题 (9 ~ 16 题)

9. 关于享乐主义，正确的说法有\_\_\_\_\_。
- (A) 享乐主义认为，人生的意义在于追求物质享受和感官快乐
- (B) 享乐主义把握了人的自然属性，忽视了人的社会属性
- (C) 享乐主义是一种庸俗腐朽的价值观，是败家误国的思想根源
- (D) 享乐主义危害很多，但对搞活市场、拉动经济具有积极作用
10. 贯彻“忠诚、审慎、勤勉”的道德准则，要求做到的有\_\_\_\_\_。
- (A) 按计划开展工作，不无故拖延工作
- (B) 以最佳手段实现职责最优的效果
- (C) 坚持尊重客观，但激发主观尤其重要
- (D) 忠诚于职责，有时候甚至意味着不听上级的话
11. 富兰克林曾说“有诚信的人能够花别人口袋里的钱”。下列对这句话的理解，你认为正确的有\_\_\_\_\_。
- (A) 只要讲求诚信，就能够套取别人的利益
- (B) 这句话体现了“诚信”作为职业道德规范的资质性特征
- (C) 投资与合作的成功建立在“诚信”基础之上
- (D) 只要讲诚信，别人会给予无私支援
12. 企业管理人员对待下属时贯彻“诚信”原则，要做到的有\_\_\_\_\_。
- (A) 下属工作出错时，要加大处罚力度，以儆效尤
- (B) 遵守与下属约定的事项
- (C) 尊重下属的自尊心，从下属的立场考虑问题
- (D) 以诚相待，透明沟通

13. 根据《中华人民共和国反不正当竞争法》，下列做法中，属于违法行为的有\_\_\_\_\_。

- (A) 使用与知名商品近似的包装、装潢
- (B) 广告经营者在不知情的情况下，发布了虚假广告
- (C) 以低于成本的价格销售积压的商品
- (D) 采取抽奖式的销售，最高的奖金额达到 1 万元

14. 关于职业纪律，正确的说法有\_\_\_\_\_。

- (A) 职业纪律不重要，职业技能最重要
- (B) 职业纪律是领导制定的，员工无权参与
- (C) 职业纪律是企业管理的重要手段
- (D) 职业纪律状况影响企业绩效

15. 下列关于职业道德规范“合作”的说法，正确的有\_\_\_\_\_。

- (A) 现代企业发展客观上要求实现员工、工种和企业相互间的普遍合作
- (B) 善于换位思考和加强深度沟通，这是促进合作的重要措施
- (C) 竞争性的合作往往导致合作失败，这是企业发展的一般规律
- (D) 合作是手段，竞争是目的

16. 从业人员践行职业道德规范“奉献”的要求有\_\_\_\_\_。

- (A) 尽职尽责
- (B) 尊重集体
- (C) 为人民服务
- (D) 树立全球观

## 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. 上司最近总是指定要你去做一些你不情愿做的工作。对此，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 觉得上司是在故意刁难自己
- (B) 与上司沟通，努力改变他的主意
- (C) 虽然不情愿，但还是“装作”高兴地去
- (D) 想办法拉近与上司的关系，努力改变他的主意

18. 上司要外出到兄弟单位考察，让你联系对方。本来一切已经安排妥当，但临近起程时，对方单位突然来电话，说他们有急事，原定出席接待的领导无法出席。你知道，你的上司最讨厌临时变卦的事。这时，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 马上把情况报告上司，请他做决定
- (B) 按照原计划起程
- (C) 请对方主管领导直接给上司打电话说明情况
- (D) 与对方沟通，争取让对方按照原计划进行

19. 单位树立一个劳模，号召全体员工向他学习。你觉得自己十分了解这个人，他虽然有一些优点，但是毛病更多，离劳模差得很远。对此，你会\_\_\_\_\_。

- (A) 觉得他不够劳模的标准，对单位的号召不予理会
- (B) 按照单位要求，想一想该如何向他学习
- (C) 把这个人的真实情况跟别的同事讲一讲
- (D) 看看大家怎么做，跟着一起做

20. 某同事是你的好友,他告诉你,说公司里好些人都在传你的绯闻,而且传得绘声绘色,有鼻子有眼。你心里明白,这纯属无中生有。这时,你会\_\_\_\_\_。

- (A) 气愤 (B) 觉得好笑 (C) 无奈 (D) 悲伤

21. 你和同事约好一起参加一个活动,结果对方家里出了一点儿小事,计划取消了。对此,你会\_\_\_\_\_。

- (A) 有点遗憾,但不会在乎 (B) 以后不会轻易相信他的话  
(C) 责备他不守信用 (D) 理解他的决定

22. 你本来不善于说笑,但有时看到别人说说笑笑、插科打诨,气氛就会变得轻松融洽,所以你也想学一学,但是,很多次你试图用说笑来调节气氛,不但没有引起别人的兴趣,反而有时弄得大家都很尴尬。这时,你会\_\_\_\_\_。

- (A) 回归原来的自己,不学这些无聊的东西  
(B) 觉得说笑也不是那么容易的事,自己还是没有学到位  
(C) 突然觉得那些插科打诨人卖的很无聊  
(D) 不再去学这些,真诚相处就好

23. 对于当前年轻人之间频繁使用的“网络语言”,你的感受是\_\_\_\_\_。

- (A) 自己没有接触过,所以没什么感觉  
(B) 自己也经常使用,是很好的沟通语言  
(C) 词不达意,很别扭,不会去使用  
(D) 可以接受,但不倡导使用

24. 假如你觉得自己已经十分努力地工作了,但成效依然不如别的同事好。这时,你会\_\_\_\_\_。

- (A) 觉得自己不适合在这个单位工作 (B) 生自己的气,尝试换种工作方式  
(C) 着急也没用,慢慢来 (D) 怪自己没本事,就这样吧

25. 上司安排你独立去做一项以前你从没有做过的工作,你感觉十分茫然。这时,你会\_\_\_\_\_。

- (A) 向上司说明自己的顾虑,请上司斟酌  
(B) 婉言拒绝任务,向上司推荐别人  
(C) 无所谓,上司交代的就干吧  
(D) 很无奈,干好干坏听天由命

## 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. \_\_\_\_\_是指社会在一定时期内对产品和服务需求的总和。

- (A) 总需求 (B) 商品需求 (C) 投资品需求 (D) 消费品需求

27. \_\_\_\_\_是指劳动法的各项具体劳动法律制度的构成和相互关系。

- (A) 劳动法的体系 (B) 劳动法的渊源 (C) 劳动法的原则 (D) 劳动法的内容

28. \_\_\_\_\_不属于战略控制的基本要素。  
(A) 战略分析 (B) 实际成效 (C) 绩效评价 (D) 战略评价标准
29. \_\_\_\_\_是指对某个群体形成一种概括而固定的看法后，会据此去推断这个群体每个成员的特征。  
(A) 首因效应 (B) 光环效应 (C) 投射效应 (D) 刻板印象
30. \_\_\_\_\_是人通过自己的社会性的生命活动，形成或获得的全部属性的综合，即现实生活中的人所具有的全部规定性。  
(A) 人的本性 (B) 人的社会属性  
(C) 人的特征 (D) 人的自然属性
31. 在企业生产过程所包含的基本要素中，\_\_\_\_\_是能动主体。  
(A) 劳动者 (B) 劳动对象 (C) 劳动资料 (D) 劳动环境
32. 关于组织理论与组织设计理论的说法，不正确的是\_\_\_\_\_。  
(A) 在逻辑上，组织理论包括组织设计理论  
(B) 组织理论与组织设计理论在外延上是相同的  
(C) 动态的组织设计理论包含静态的组织设计理论  
(D) 组织理论的研究对象包括组织运行的全部问题
33. \_\_\_\_\_组织形式是在直线职能制垂直形态组织系统的基础上，再增加一种横向的管理系统。  
(A) 矩阵制 (B) 超事业部制 (C) 事业部制 (D) 模拟分权制
34. 在行业处于发展阶段，为了扩大市场份额，企业会采取\_\_\_\_\_。  
(A) 增大数量战略 (B) 扩大地区战略 (C) 纵向整合战略 (D) 多种经营战略
35. 改变某个科室的职能或新设一个职位属于\_\_\_\_\_的组织结构变革。  
(A) 改良式 (B) 渐进式 (C) 计划式 (D) 爆破式
36. \_\_\_\_\_是指通过充实岗位的工作内容，增加岗位技术和技能的含量，使岗位工作变得多样化。  
(A) 工作满负荷 (B) 工作扩大化 (C) 工作丰富化 (D) 岗位的轮换
37. 人员培训开发计划的具体内容不包括\_\_\_\_\_。  
(A) 培训的目标 (B) 培训费用的预算  
(C) 培训的内容 (D) 培训人员的激励
38. 关于人力资源预测的说法，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) 人力资源预测不利于调动员工的工作积极性
39. 关于人力资源预测方法的论述，不正确的是\_\_\_\_\_。  
(A) 趋势外推法最简单，其自变量只有一个  
(B) 经济计量模型法不需要考虑自变量之间的影响  
(C) 马尔可夫法可以进行企业人力资源供给的预测  
(D) 马尔可夫法可以进行企业人力资源需求的预测
40. \_\_\_\_\_可以进行人力资源供给预测。

- (A) 定员定额法 (B) 灰色预测模型  
(C) 岗位分析法 (D) 管理人员接替模型

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) 人岗匹配 (D) 环境差异

42. 面试评分中的量化往往是\_\_\_\_\_。

- (A) 一次量化 (B) 二次量化 (C) 类别量化 (D) 模糊量化

43. 美国教育学家布卢姆将教育认知目标由低到高分六个层次, 最高层是\_\_\_\_\_。

- (A) 理解 (B) 应用 (C) 评价 (D) 分析

44. 以昨天的记忆代替整个测评时期的全部表现, 这属于员工素质测评的\_\_\_\_\_。

- (A) 晕轮效应 (B) 感情效应 (C) 近因误差 (D) 离散误差

45. \_\_\_\_\_的阅卷方式是笔试测验的必然趋势。

- (A) 统一化与针对性 (B) 多样化与针对性  
(C) 统一化与普适性 (D) 多样化与普适性

46. \_\_\_\_\_是当前人员招聘面试发展的主流。

- (A) 结构化面试 (B) 单独面试 (C) 非结构化面试 (D) 一次性面试

47. 面试教官过分强调应聘者的不利因素, 以致不能全面了解应聘者, 这属于面试教官偏见中的\_\_\_\_\_。

- (A) 第一印象 (B) 对比效应 (C) 晕轮效应 (D) 感情效应

48. “您好像不太适合我们这里的工作, 你看呢”属于\_\_\_\_\_面试问题。

- (A) 压力性 (B) 知识性 (C) 思维性 (D) 经验性

49. 企业员工的劳动活动按照工作性质进行区分, 不包括\_\_\_\_\_劳动。

- (A) 工艺性 (B) 技术性 (C) 辅助性 (D) 重复性

50. 企业员工培训规划的基础是\_\_\_\_\_。

- (A) 人力资源开发体系 (B) 培训需求分析  
(C) 企业薪酬管理体系 (D) 组织结构分析

51. \_\_\_\_\_不是企业年度培训计划的组成部分。

- (A) 目录模块 (B) 需求分析模块 (C) 计划概要模块 (D) 主体计划模块

52. 科学有效的培训管理, 需要在培训计划的实施与管理控制中体现\_\_\_\_\_的指导思想。

- (A) 经济、高效 (B) 计划、有序 (C) 经济、适用 (D) 实用、有序

53. 在企业成熟期, 企业培训课程设计应以\_\_\_\_\_为重点。

- (A) 建设企业文化 (B) 提高创业者的营销公关能力  
(C) 提高中层管理人员的管理能力 (D) 提高管理者的管理观念和技能

54. 岗位指南的优点不包括\_\_\_\_\_。

- (A) 重点突出 (B) 使用简易 (C) 精细深入 (D) 记忆方便

55. 对企业高层管理的培训, 应侧重于培养\_\_\_\_\_。

- (A) 经营理念 (B) 沟通技巧 (C) 专业知识 (D) 工作方法

56. 在进行管理人员培训需求分析时, 工作任务分析的内容是\_\_\_\_\_。

- (A) 要求做到什么 (B) 实际做到什么

- (C) 不应该做什么 (D) 应该做到什么
57. 编制管理人员培训开发计划, 应坚持以\_\_\_\_\_为中心。
- (A) 服务培训对象 (B) 培训需求分析  
(C) 确定培训目标 (D) 培训实施和效果评估
58. \_\_\_\_\_是最基本、最普遍的培训效果评估。
- (A) 反应评估 (C) 行为评估 (B) 学习评估 (D) 结果评估
59. 对管理性组织和服务性组织的考评, 一般不宜采用的指标是\_\_\_\_\_。
- (A) 工作方式 (B) 工作产出 (C) 组织气氛 (D) 工作效率
60. 一般而言, \_\_\_\_\_不是绩效考评指标的来源。
- (A) 部门职能与岗位职责 (B) 绩效短板与不足  
(C) 组织战略与经营规划 (D) 员工薪酬福利水平
61. 绩效考评量表不包括\_\_\_\_\_。
- (A) 比率量表 (B) 等距量表 (C) 等级量表 (D) 差异量表
62. 设定 KPI 和指标值时, 一般不会选择\_\_\_\_\_作为参考标杆。
- (A) 本地区中等水平的企业 (B) 国内领先地位的最优企业  
(C) 本行业领先的最佳企业 (D) 世界领先地位的顶尖企业
63. 当绩效指标的跟踪和监控耗时过多时, 可采取的改进措施是\_\_\_\_\_。
- (A) 缩短跟踪和监控的时间  
(B) 增加人力、物力的投入  
(C) 设置更为精细的跟踪指标  
(D) 由跟踪“正确率”指标转为跟踪“错误率”指标
64. 考量员工个人特质的效标属于\_\_\_\_\_。
- (A) 行为性效标 (B) 特征性效标 (C) 结果性效标 (D) 品质性效标
65. 绩效考评偏误中的\_\_\_\_\_, 容易增加工作压力, 降低工作满意度, 不利于调动业务骨干的积极性、主动性和创造性。
- (A) 苛严误差 (B) 集中趋势 (C) 宽厚误差 (D) 晕轮误差
66. 因考评者主观因素造成的各种偏见, 不包括\_\_\_\_\_。
- (A) 晕轮误差 (B) 自我中心效应  
(C) 分布误差 (D) 评价标准误差
67. \_\_\_\_\_是基于胜任特征的考评方法, 使用这种方法得出的结果更全面。
- (A) 平衡计分卡 (B) 行为定位法  
(C) 评价中心法 (D) 360 度考评
68. \_\_\_\_\_是员工为企业提供劳动而得到的各种货币与实物报酬的总和。
- (A) 薪酬 (B) 工资 (C) 福利 (D) 奖金
69. 薪酬管理包括薪酬体系设计和\_\_\_\_\_两个方面。
- (A) 薪酬结构管理 (B) 薪酬日常管理  
(C) 薪酬制度管理 (D) 薪酬预算管理
70. 可以用工资总额占\_\_\_\_\_的合理比重来推算合理的工资总额。
- (A) 附加值 (B) 人工成本 (C) 营业额 (D) 福利总额
71. 企业要采取薪酬领先策略, 薪酬水平要定在市场薪酬水平的\_\_\_\_\_。

- (A) 15 到 30 分位 (B) 50 分位 (C) 45 分位 (D) 75 甚至 90 分位
72. 某企业属于新兴行业, 宜采用\_\_\_\_\_的方式进行薪酬调查。  
(A) 调查问卷 (B) 企业之间相互调查  
(C) 委托中介机构 (D) 采集社会公开信息
73. 相比较而言, 简单易行的市场薪酬调查方法是\_\_\_\_\_。  
(A) 电话调查 (B) 面谈调查 (C) 文献收集 (D) 趋势分析
74. \_\_\_\_\_是以事为标准, 事在人先, 以事择人。  
(A) 人员分类 (B) 职级分组 (C) 岗位分类 (D) 品位分类
75. 一般而言, \_\_\_\_\_不属于团队薪酬的组成部分。  
(A) 员工福利 (B) 激励性薪酬 (C) 基本薪酬 (D) 绩效认可奖励
76. 从广义上讲, \_\_\_\_\_是指医疗保障体系中除基本医疗保险以外的其他所有医疗保险形式。  
(A) 短期医疗保险 (B) 补充医疗保险  
(C) 长期医疗保险 (D) 特殊医疗保险
77. 关于劳动关系的表述, 不正确的是\_\_\_\_\_。  
(A) 劳动关系的内容是劳动  
(B) 劳动关系就是指劳动法律关系  
(C) 劳动关系具有平等性和隶属性  
(D) 劳动关系兼有人身关系和财产关系属性
78. 已建立劳动关系, 未同时订立书面劳动合同的, 自用工之日起\_\_\_\_\_内订立书面劳动合同, 其行为不违法。  
(A) 1 个月 (B) 2 个月 (C) 3 个月 (D) 6 个月
79. 经营劳务派遣业务的劳务派遣单位, 注册资本不得少于\_\_\_\_\_。  
(A) 50 万元 (B) 100 万元 (C) 200 万元 (D) 500 万元
80. 企业的工资指导线不包括\_\_\_\_\_。  
(A) 下线 (B) 均值线 (C) 基准线 (D) 预警线
81. 企业的总工程师对本单位的安全生产负有\_\_\_\_\_。  
(A) 全面责任 (B) 担保责任  
(C) 直接责任 (D) 安全卫生技术领导责任
82. 作为劳动争议主体的职工一方当事人, 人数为\_\_\_\_\_以上, 有共同争议理由的, 属于集体劳动争议。  
(A) 2 人 (B) 5 人 (C) 10 人 (D) 20 人
83. \_\_\_\_\_不属于劳动争议仲裁委员会的组成人员。  
(A) 企业职工代表 (B) 劳动行政部门代表  
(C) 同级工会代表 (D) 用人单位方面代表
84. 劳动争议申请仲裁的时效期间为\_\_\_\_\_。  
(A) 2 个月 (B) 6 个月 (C) 1 年 (D) 2 年
85. 拖欠劳动报酬的用人单位在收到法院的支付令后, 如果属实的, 可以在\_\_\_\_\_内完成支付, 以避免进入强制执行程序。  
(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，错选、少选、多选，均不得分）**

86. 财政政策的内容主要包括\_\_\_\_\_。

- (A) 降低利率
- (B) 增减预算支出水平
- (C) 增减政府税收
- (D) 发展社会保险事业
- (E) 调节法定准备金率

87. 企业战略的实质是实现\_\_\_\_\_之间的动态平衡。

- (A) 外部环境
- (B) 内部环境
- (C) 企业实力
- (D) 战略目标
- (E) 人文环境

88. 人的实际能力可分为\_\_\_\_\_。

- (A) 一般能力
- (B) 管理能力
- (C) 特殊能力
- (D) 适应能力
- (E) 理解能力

89. 人本管理的原则包括\_\_\_\_\_。

- (A) 人的管理第一
- (B) 和谐人际关系
- (C) 使员工个人与组织共同发展
- (D) 满足社会需要
- (E) 构建以人为中心的组织形态

90. 多维立体组织结构形成了\_\_\_\_\_等管理组织机构系统。

- (A) 产品利润中心
- (B) 专业成本中心
- (C) 地区利润中心
- (D) 部门利润中心
- (E) 服务管理中心

91. 根据组织成员的特征及其相互关系，网络型组织可分为\_\_\_\_\_。

- (A) 内部网络
- (B) 虚拟网络
- (C) 垂直网络
- (D) 市场网络
- (E) 机会网络

92. 属于组织结构爆破式变革的有\_\_\_\_\_。

- (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) 组织结构从职能制改为事业部制

93. 工作岗位设计的基本方法中，工业工程的功能具体表现在\_\_\_\_\_。

- (A) 创新
- (B) 规划
- (C) 评价
- (D) 改进
- (E) 设计

94. 企业各类人员计划包括\_\_\_\_\_。

- (A) 人员配置计划
- (B) 人员考核计划
- (C) 人员薪酬计划
- (D) 人员福利计划
- (E) 人员供给计划

95. 定员定额分析法的具体方法包括\_\_\_\_\_。

- (A) 劳动定额分析法
- (B) 效率定员法

- (C) 类推比较定员法 (D) 比例定员法  
(E) 设备看管定额定员法
96. 人岗匹配包括\_\_\_\_\_相匹配。  
(A) 工作报酬与员工贡献 (B) 不同岗位之间  
(C) 工作要求与员工素质 (D) 不同员工之间  
(E) 工作权限与员工愿望
97. 关于 FRC 品德测评法的表述, 正确的有\_\_\_\_\_。  
(A) 需要借助计算机分析技术 (B) 报告的方式可以是个别谈话  
(C) 属于考核性品德测评方法 (D) 报告的方式可以是班组座谈  
(E) 可以做出定性与定量评定
98. \_\_\_\_\_能够引起员工素质测评结果的误差。  
(A) 晕轮效应 (B) 感情效应  
(C) 参评人员训练不足 (D) 近因误差  
(E) 测评指标选择不当
99. 在面试过程中要理解肢体语言, 其中目光接触的典型含义包括\_\_\_\_\_。  
(A) 友好 (B) 紧张 (C) 真诚 (D) 自信  
(E) 冷淡
100. 知识测验主观题的优点有\_\_\_\_\_。  
(A) 试题的内容综合度高 (B) 有利于考查知识的运用能力  
(C) 命题量少, 题干比较简单 (D) 评判更科学、客观  
(E) 考点覆盖面较广
101. 按照配置方式的不同, 可将企业人力资源配置分为\_\_\_\_\_的优化配置。  
(A) 结构 (B) 数量 (C) 时间 (D) 质量  
(E) 空间
102. 以战略为导向的培训需求分析包括\_\_\_\_\_。  
(A) 组织分析 (B) 任务分析  
(C) 企业战略分析 (D) 人员分析  
(E) 工作环境分析
103. 年度培训计划设计的基本程序有\_\_\_\_\_。  
(A) 培训调查与分析研究 (B) 前期准备  
(C) 年度培训计划的制订 (D) 培训课程设计  
(E) 年度培训计划的审批及开展
104. 培训课程设计的基本原则包括\_\_\_\_\_。  
(A) 满足市场发展要求 (B) 满足企业与学习者的需求  
(C) 兼顾实用性和系统性 (D) 体现成年人的认知规律  
(E) 体现现代系统理论的基本原理
105. 培训中使用的印刷材料有\_\_\_\_\_。  
(A) 岗位说明书 (B) 工作任务表  
(C) 学员手册 (D) 培训者指南  
(E) 测验试卷

106. 企业培训管理中的工作团队\_\_\_\_\_。
- (A) 具有更多的工作自主权 (B) 注重个体自我开发  
(C) 体现流程团队的特性 (D) 注重团队成员的同质性  
(E) 体现个体学习、团队培训、组织开发三位一体
107. 在设定培训评估标准时，应当注重评估指标和标准的\_\_\_\_\_。
- (A) 相关度 (B) 信度 (C) 区分度 (D) 重合度  
(E) 可行性
108. 根据组织工作性质的不同，组织绩效考评可分为\_\_\_\_\_。
- (A) 生产性组织的绩效考评 (B) 科研性组织的绩效考评  
(C) 技术性组织的绩效考评 (D) 管理性组织的绩效考评  
(E) 服务性组织的绩效考评
109. 关于等距量表的说法，正确的有\_\_\_\_\_。
- (A) 有绝对零点 (B) 数量差距相同  
(C) 数量差距以相同的比例变化 (D) 没有绝对零点  
(E) 可以进行加减乘除四则运算
110. 利用客户关系图来提取关键绩效指标，能够\_\_\_\_\_。
- (A) 分析客户的满意度 (B) 了解企业的内外客户  
(C) 掌握为客户提供的具体产出 (D) 提高员工的服务意识  
(E) 设定考评标准衡量团队或个人绩效
111. 行为导向型的考评方法包括\_\_\_\_\_。
- (A) 排列法 (B) 关键事件法  
(C) 行为观察法 (D) 强制分配法  
(E) 绩效标准法
112. 下列管理行为或管理意图中，\_\_\_\_\_易造成绩效考评的苛严误差。
- (A) 主管为了缓和员工的关系 (B) 拟扩大提薪或奖励人数比例  
(C) 为有计划地减员提供证据 (D) 惩罚那些不服管理的员工  
(E) 设定了高水平的绩效评定标准
113. 360 度考评的实施程序包括\_\_\_\_\_。
- (A) 反馈面谈 (B) 评价实施效果  
(C) 培训考评者 (D) 实施 360 度考评  
(E) 设计考评项目
114. 非货币薪酬是指由\_\_\_\_\_等因素带给员工的愉悦和满足感。
- (A) 直接薪酬 (B) 工作本身  
(C) 间接薪酬 (D) 组织特征  
(E) 工作环境
115. 政府部门的薪酬数据具有\_\_\_\_\_等优点。
- (A) 结果可靠 (B) 内容分类细致  
(C) 处理方法简单 (D) 范围比较集中  
(E) 涵盖的范围广
116. \_\_\_\_\_是按照岗位的工作性质及其特征，对岗位所进行的横向分类。

- (A) 职系                      (B) 岗级                      (C) 职组                      (D) 岗等  
(E) 职门

117. 薪点薪酬制的优点包括\_\_\_\_\_。

- (A) 体现了效率优先的原则  
(B) 有利于提高员工素质和绩效  
(C) 有利于增强团队的协作精神  
(D) 容易使薪酬向关键岗位倾斜  
(E) 薪酬标准用金额表示，加大了激励强度

118. \_\_\_\_\_属于以绩效为导向的薪酬结构。

- (A) 计件薪酬制                      (B) 薪点薪酬制  
(C) 销售提成制                      (D) 岗位薪酬制  
(E) 技术薪酬制

119. 企业员工薪酬制度的调整包括\_\_\_\_\_。

- (A) 物价性调整                      (B) 季节性调整  
(C) 工龄性调整                      (D) 政策性调整  
(E) 考核性调整

120. 用人单位招用劳动者未订立书面劳动合同，但同时具备\_\_\_\_\_等条件的，劳动关系成立。

- (A) 劳动者受用人单位的劳动管理  
(B) 劳动者从事用人单位安排的有报酬的劳动  
(C) 劳动者提供的劳动是用人单位业务的组成部分  
(D) 用人单位和劳动者符合法律、法规规定的主体资格  
(E) 用人单位依法制定的各项劳动规章制度适用于劳动者

121. 劳务派遣用工只能在\_\_\_\_\_的工作岗位上实施。

- (A) 临时性                      (B) 辅助性                      (C) 长期性                      (D) 主营性  
(E) 替代性

122. 关于制定工资指导线的说法，正确的有\_\_\_\_\_。

- (A) 只需符合企业的需求  
(B) 应注意与国际经济发展状况相适应  
(C) 坚持平均工资的增长低于劳动生产率的增长  
(D) 坚持企业工资总额的增长低于企业经济效益的增长  
(E) 应符合国家宏观经济政策和对工资增长的总体要求

123. 解决劳动争议，应当根据事实，遵循\_\_\_\_\_的原则，依法保护当事人的合法权益。

- (A) 合法                      (B) 公正                      (C) 及时                      (D) 着重调解  
(E) 强制调解

124. 依据《劳动争议调解仲裁法》的规定，劳动争议调解组织主要包括\_\_\_\_\_。

- (A) 企业劳动争议调解委员会  
(B) 依法设立的基层人民调解组织  
(C) 省级人民政府专设的省级劳动争议调解机构

(D) 市一级人民政府专设的地市级劳动争议调解组织

(E) 乡镇、街道设立的具有劳动争议调解职能的组织

125. 劳动争议解决的基本途径包括\_\_\_\_\_。

(A) 仲裁

(B) 调解

(C) 协商解决

(D) 向人民法院申诉

(E) 向政府申诉

## 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. 简述基于选拔性素质模型的结构化面试的主要步骤。（14 分）

2. 简述企业培训需求分析在任务分析阶段的工作步骤。（16 分）

3. 简述员工薪酬标准个体调整 and 整体调整的内容。（14 分）

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

1. 某空港地面设备设施管理公司自组建以来，业务范围不断扩大，到 2016 年 7 月，其负责维修维护的机电设备已超过 3000 台。其他设备如行李分拣、安全检查、电子通信等工作任务量也有了大幅度的增加，该公司的人员规模已经由原来的 1000 人扩大到 3000 人，职能部门由原来的 4 个增加到 8 个，所属的业务部门和子公司增加到 12 个。随着各项管理制度改革进程的加快，该公司出现了机构膨胀、人浮于事、管理层次过多、部门之间相互扯皮推诿等一系列问题。在 2016 年第三季度形式分析会上，董事会做出决定，要求公司主管领导在充分调研的基础上，对公司组织结构进行一次全面的变革。

请结合本案例，回答以下问题：

(1) 公司全面推进组织结构变革，应按照什么样的程序和步骤？（12 分）

(2) 公司对现有组织结构进行变革时，应当注意做好哪几项工作？（6 分）

2. 某公司拟在明年推出一套全新的绩效管理体系，其中绩效考评指标及其标准由人力资源部负责组织设计。为此，人力资源部组织并召集专家进行了多次研讨。在讨论会上，有的专家提出，考评指标越多越细越全越好，这样才能体现出各类岗位的工作差别和贡献大小；有的专家则认为绩效考评不能过于复杂，应针对不同类别的岗位设计关键绩效指标；还有专家提出，采用平衡计分卡的方法更能提高绩效考评的质量。人力资源部认真总结了专家的意见，拟采用目标分解法，从平衡计分卡的四个维度设计公司的关键绩效指标。

请结合本案例，回答以下问题：

(1) 采用目标分解法提取关键绩效指标时应关注哪些问题？（8 分）

(2) 提取和设定关键绩效指标时应当遵循哪几项基本原则？（10 分）

3. 王先生于2015年4月1日与A电器公司签订了《直接业务员聘任合同》，有效期至2016年3月31日。合同约定，乙方（王先生）代表甲方（A电器公司）与最终顾客洽谈销售业务，销售甲方产品，甲方向乙方收取企业信誉保证金3000元，乙方的工作报酬为销售价与产品出厂价的差额（3%），甲方不负担乙方销售活动的任何费用；乙方销售产品向甲方付清出厂价全款，双方概不拖欠。2016年3月31日合同到期后，双方同意续延合同一年，同时A电器公司向王先生颁发上岗资格证，2016年4月9日，王先生与B公司洽谈了一份产品销售合同，从A电器公司提取三套产品销售至B公司。4月12日，A电器公司绕过了王先生与B公司直接签订了《产品销售合同》，并为B公司开具四套产品共计160000元销售发票一张。4月15日，王先生向A电器公司索要工作报酬，遭到公司拒绝，王先生又到总经理办公室提出工作报酬诉求，再一次遭到拒绝，双方有言语冲突。4月17日，A电器公司向王先生发出通报，该通报称“销售人员王先生2016年4月15日上午在公司内无理取闹，严重干扰了公司正常的生产秩序，经公司研究决定，取消王先生的销售资格，其从今后的所有行为与本公司无关”。

王先生遂向当地劳动争议仲裁委员会提请仲裁，并提出以下申请请求：①A电器公司按照双方签订的《直接业务员聘任合同》，向王先生支付应得的提成款4800元；②退还风险抵押金3000元；③撤销公司的除名决定，恢复劳动关系；④按照月工资5000元计算，支付2016年4月17日起至裁决之日止的工资及补偿金；⑤补办劳动合同存续期间的社会保险手续并缴纳社会保险费。

调查事实如下：①《直接业务员聘任合同》约定，乙方（王先生）代表甲方与最终顾客洽谈销售业务，销售甲方产品；乙方的工作报酬为销售价与产品出厂价的差额，每笔业务结清后即可领取差价。②甲方不承担为乙方办理社会保险。③上岗资格证是履行《直接业务员聘任合同》的资格条件证明，并要求直销人员负有保守A电器公司的商业秘密、维护公司形象等义务。

请结合本案例，论述劳动争议仲裁的受理过程、结果及其具体理由。（20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	B	D	A	C	B	B		
题号	9	10	11	12	13	14	15	16		
答案	ABC	ABCD	BC	BCD	AD	CD	AB	ABC		
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	A	D	A	A	B	A	A	A
题号	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
答案	C	D	D	B	D	B	A	C	C	B
题号	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
答案	A	C	A	D	B	B	A	A	C	A
题号	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
答案	D	A	A	B	D	D	A	D	B	A
题号	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
答案	D	D	A	B	A	D	C	C	C	A
题号	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85
答案	B	B	A	C	B	D	C	A	C	A
题号	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
答案	BC	ACD	AC	ABCE	ABC	ACDE	BE	ABCE	AE	ABDE
题号	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105
答案	ABCD	ABCE	ABCDE	ACD	ABC	CE	ABCD	ABCE	BDE	BCDE
题号	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115
答案	ABE	ABCE	ACDE	BD	ABCE	ABCD	CDE	ABCDE	BDE	ABE
题号	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125
答案	AC	ABCD	AC	ACE	ABCDE	ABE	CDE	ABCD	ABE	ABCD

卷册二：专业能力部分参考答案

一、简答题

- 1.（本小题 14 分）
- 基于选拔性素质模型的结构化面试的主要步骤如下：
- （1）构建选拔性素质模型。

（2）设计结构化面试提纲。

- (3) 制定评分标准及等级评分表。
- (4) 培训机构化面试考官，提高结构化面试的信度和效度。
- (5) 结构化面试及评分。
- (6) 决策。

2. (本小题 16 分)

企业员工培训需求分析中的任务分析通过确定重要的任务以及需要具备知识、技能、行为方式等，以帮助员工胜任本职岗位的工作任务。任务分析一般分四个步骤：

- (1) 根据组织的经营目标和部门职责选择有代表性的工作岗位。
- (2) 根据该工作岗位的说明书列出初步的任务及完成这些任务所需要的知识、技能和能力清单。

(3) 工作任务和所需技能的确认。包括：

①反复观察员工的工作过程，特别是操作性、重复性较强的工作，以确认工作说明书中的工作任务、工作技能要求是否符合实际。

②与有经验的员工、离休人员、部门主管以及制定工作说明书的部门负责人进行访谈，以对工作任务和所需技能进行进一步确认。

③向专家或组织顾问委员会再次求证，以确定任务的执行频率，完成每一项任务所需的时间、质量标准，以及完成任务所需的技能要求和规范的操作程序等。

(4) 为该工作岗位制定针对培训需要分析的任务分析表，包括已经量化的指标，如工作量要素、工作质量要求、工作技能要求、工作操作规范等内容。

3. (本小题 14 分)

(1) 员工薪酬标准的个体调整如下：

- ①薪酬等级调整。
- ②薪酬标准档次的调整：“技变”晋档、“学变”晋档、“龄变”晋档和“考核”变档。

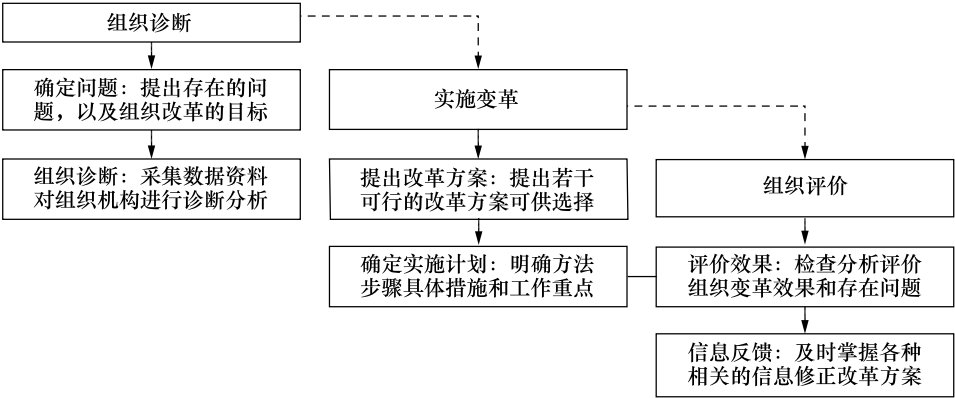
(2) 员工薪酬标准的整体调整如下：

- ①定期普遍调整薪酬标准。
- ②根据业绩决定加薪幅度。

二、综合分析题

1. (本小题 18 分)

(1) 公司全面推进组织结构变革的程序和步骤如下：





(2) 公司对现有组织结构进行变革时，应当注意做好如下工作：

①组织结构改革方案要经过仔细研究和充分酝酿，避免出现“心血来潮”、“朝令夕改”的现象。

②尽可能地先进行试点，再逐步推广，避免“限期完成”的运动方式。

③为了切实保证企业组织结构整合的顺利进行，除了要在事前做好各种准备工作之外，在初步完成整合之后，还需要建立健全和完善各项规章制度，以及相关的配套工作。

## 2. (本小题 18 分)

(1) 目标分解法采用的是平衡计分卡设定目标的方法，即通过建立包括财务指标与非财务指标的综合指标体系对企业的绩效水平进行监控。

①确定战略的总目标和分目标。企业的战略目标是根据内外部环境条件和自身的发展状况确定的，但又必须不断地随着形势的变化进行调整，企业及其下属的各个部门在不同的发展阶段会有不同的生产经营或工作的重点。

②进行业务价值树的决策分析。业务重点是各个部门为了实现企业的战略目标必须完成的重点，这些业务重点就是企业的关键绩效领域。

③各项业务关键驱动因素分析。需要完成两个方面的工作：第一，进行关键驱动因素的敏感性分析，找出对企业整体价值最有影响的几个财务指标；第二，将滞后的财务价值驱动因素与先行的非财务价值驱动因素连接起来。

(2) 提取和设定关键绩效指标时应当遵循的基本原则如下：

①整体性。关键绩效指标必须具有整体性，它应当是一个完整的用于管理被考评者绩效的量化、行为化的指标和标准体系。

②增值性。关键绩效指标标准体系必须具有增值性，它作为一个完整的指标和标准体系，应当对企业的发展具有举足轻重的作用，能够对公司整体价值和业务重点产生重要的影响，使组织目标不断增值。

③可测性。KPI 指标标准体系必须具有可测性，不但各个指标标准有明确的界定和简便易行的计算方法，还能够有利于管理人员采集获取和处理，以保障相关数据资料的可靠性、公正性和准确性。

④可控性。KPI 指标标准体系必须具有可控性，KPI 体系的结构和内容，不但应写在相关岗位人员可以控制范围之内，而且指标的先进与落后，其数值的大小或高低，也都应当限定在员工通过积极努力和辛勤劳作可以达到的水平上。

⑤关联性。KPI 指标之间必须具有一定的关联性。

## 3. (本小题 20 分)

(1) 根据《劳动争议调解仲裁法》、《劳动人事争议仲裁办案规则》的有关规定，本案例不属于劳动争议，故仲裁机构裁定不予受理。

(2) 具体理由如下：

①《直接业务员聘任合同》约定，乙方（王先生）代表甲方（A 电器公司）与最终顾客洽谈销售业务，销售甲方产品；乙方的工作报酬为销售价与产品出厂价的差额，每笔业务结清后即可领取差价，甲方不承担乙方销售活动的任何费用。上述事实表明甲方与乙方不存在劳动关系，甲方没有义务定期为乙方支付工资、奖金和其他劳动报酬，双方属于劳务关系。乙方向甲方提供劳务服务，甲方依照约定向乙方支付劳务报酬，这是典型的劳务关系。因此，甲、乙双方签订的合同是劳务合同，而不是劳动合同。

②2016年4月17日，甲方向乙方发出通报是取消乙方销售甲方产品的资格，而不是与其解除劳动关系，双方根本不存在劳动关系。

③当事人双方是平等关系，乙方按照约定提供劳务，甲方按照约定支付劳务价格，双方不存在隶属关系。没有管理与被管理的权利和义务。

④上岗资格证是甲方对乙方销售行为实施监督的一种形式，以维护企业的合法权益，是基于合同约定或商业惯例。

⑤乙方要求甲方按照签订的《直接业务员聘任合同》的规定给付其应得的提成款4800元、退还风险抵押金3000元等非劳动争议处理事项，应另行处理。

⑥按照月工资5000元计算，支付2016年4月17日起至裁决之日止的工资及补偿金、补办劳动合同存续期间的社会保险手续并缴纳社会保险费等项的请求因无法律依据或证据证明存在劳动关系，不应支持。

综上所述，劳动争议仲裁机构不予受理。