



企业人力资源管理师职业资格考试用书

企业人力资源管理师 (二级) 管理师 近年考试真题及答案解析

与第3版教程配套

徐 明◎主 编

真题实战演练 考点难点解析
备考通关利器 助您顺利考证

6套真题试卷



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

企业人力资源管理师职业资格考试用书

企业人力资源管理师 近年考试真题及答案解析

(二级)

徐 明 主编



机械工业出版社

本书是机工社出版的“企业人力资源管理师职业资格考试用书”《企业人力资源管理师考试通过必备（二级）（第三版）》《企业人力资源管理师考点精讲及真题解析（二级）》的配套用书，编者精心搜集国家职业资格鉴定企业人力资源管理师（二级）历年考试资料编写而成。包括近3年以来的6套考试真题（2011年5月~2013年11月），以及对历年真题的详细解析，所给出的答案后均注有此内容在“国家职业资格培训教程”《企业人力资源管理师（二级）（第三版）》中的参考页码，方便考生备考复习。

本书内容直接针对考试，是企业人力资源管理师应试人员不可多得的一本应试参考材料，为广大报考企业人力资源管理师的人士了解考试的真实信息、测试自身的水平，提供了最直接的真实体验，同时也适合在校大学生、研究生复习考试使用。

图书在版编目（CIP）数据

企业人力资源管理师近年考试真题及答案解析：二级/徐明主编.
—北京：机械工业出版社，2015.3
企业人力资源管理师职业资格考试用书
ISBN 978-7-111-49536-9

I. ①企… II. ①徐… III. ①企业管理—人力资源管理—资格考试—题解 IV. ①F272.92-44

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第044735号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）

策划编辑：何月秋 责任编辑：何月秋 王彦青

责任校对：黄兴伟 封面设计：马精明

责任印制：乔 宇

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2015年3月第1版第1次印刷

184mm×260mm·10.25印张·243千字

0001—4000册

标准书号：ISBN 978-7-111-49536-9

定价：39.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

服务咨询热线：010-88361066

读者购书热线：010-68326294

010-88379203

封面无防伪标均为盗版

网络服务

机工官网：www.cmpbook.com

机工官博：weibo.com/cmp1952

金书网：www.golden-book.com

教育服务网：www.cmpedu.com

前言

一年两次的企业人力资源管理师考试，对每一个报名者来说，都是梦想的起点。很多人参加考试是为了获取证书，从而证明自己在这个行业当中的实力，或为日后进入这个行业，或为升职加薪，当然也有为获取能力而充电学习的……总之，虽然怀揣着不同的目的，但想要的结果是一样的，即通过考试，获得国家职业资格证书。

那么如何通过考试呢？天上不会掉馅饼，不经历风雨，怎么见彩虹？任何成功不经过努力是不可能轻易获得的。问题的关键是在意了，也努力了，也奋斗了，然而结果却还是不尽如人意。那么怎么解决这个问题呢？

一、积极的应考心态

不管你的目的是什么，复习考试的心态很重要。首先是信心，信心不是别人给的，是自己给自己的。怎么给？在学习中逐步建立自己的信心。具体步骤是：在学习初期，先树立一个无知者无畏的信心。随着一章一章的学习和做题，随着一个一个问题的解决，信心逐渐清晰，最终成为一个信心十足的人！

再就是恒心，持之以恒！或者说是坚持。我在课堂上经常讲“龟兔赛跑”的例子，相信同学们应该记忆犹新。没错，就是要学习乌龟的坚持，管他比赛对手是谁，他且跑他的，我自坚持我的！诱惑也好，摇摆也好，只要坚持就好！当然，在现代社会，坚持好说，但坚持好难！因为你要与来自外界和自身的诱惑做斗争，然而当你最终用坚持战胜诱惑后，你会倍感资格证书的可贵！

二、正确的学习方法

（一）流程——找到学习的规律

任何事物都有它自身的规律，人力资源管理也不例外。怎么学习理论？对于每一章，要梳理出其流程，先自己梳理，然后根据“国家职业资格培训教程”《企业人力资源管理师（二级）（第三版）》的知识点加以完善和对照，并牢记流程，最后根据流程把书上的知识点一个一个地消化。如果能够按照这样的步骤去做，必将起到事半功倍的效果！

在工作中怎么学习呢？如果大家在工作中就是做人力资源管理这一行的，那么所需要做的是把书本上学到的理论在实践工作中加以运用；如果不是从事这一行的，那么可以通过观察自己企业的人力资源管理，找出其中存在的问题，并相应地给出解决思路 and 方案，即所谓的“干中学”，这样也可以达到目的。

（二）练习——熟练掌握的工具

看懂了并不意味着就会做！这是无数经验和事实所证明的，眼高手低是很多人的通病，因为企业人力资源管理师（二级）考试是由理论 + 技能共同组成的，其中理论考试有 125

道单选 + 多选题的题目，并且考试时间只有 90 分钟，所以如果不在课后进行大量的练习，要想在这么短的时间内做完全部考题都是一个大难题。

本书是编者精心搜集国家职业技能鉴定企业人力资源管理师历年考试资料编写而成的。包括近 3 年以来的 6 套考试真题（2011 年 5 月 ~ 2013 年 11 月），以及对历年真题的详细解析，所给出的答案后均注有页码，表明此内容在“国家职业资格培训教程”《企业人力资源管理师（二级）（第三版）》中的位置。共计理论真题 600 道，技能真题近 40 道。熟练掌握这些真题，足以达成让考生从“量变到质变”这一目标。

三、明确的计划和有效执行

（一）计划——时间管理

时间对于每个人都是公平的，关键在于怎么去善待时间、去管理时间。为了通过考试，必须给自己制订一个学习、复习计划，从现在到考试，根据时间，制定复习的轮次，一般来说，教材要看到 3 遍以上，真题要至少做 3 ~ 5 套，具体计划如下：

时 间	项 目	任 务	执 行	目 标
月 日— 月 日 (1 ~ 1.5 周)	第一轮 规划、招聘	学习第三版教程、做课后习题、找老师答疑		通过一个月的第一轮学习，看书达到 2 遍（预习 1 遍，上课听讲 1 遍），对教材内容有宏观详细的认识
月 日— 月 日 (1 ~ 1.5 周)	第一轮 培训、绩效	学习第三版教程、做课后习题、找老师答疑		
月 日— 月 日 (1 ~ 1.5 周)	第一轮 薪酬、关系	学习第三版教程、做课后习题、找老师答疑		
月 日— 月 日 (1 周)	第二轮 规划、招聘、	做题，并对照第三版教程纠正		参考《企业人力资源管理师考试通过必备（二级）（第三版）》大容量题库，通过做题，找到复习、学习中不懂、遗漏的地方
月 日— 月 日 (1 周)	第二轮 培训、绩效	做题，并对照第三版教程纠正		
月 日— 月 日 (1 周)	第二轮 薪酬、关系	做题，并对照第三版教程纠正		
月 日— 月 日 (周末 2 天整块时间)	第三轮 真题 1 ~ 2 套	做题，并对照第三版教程纠正		月 日— 月 日 (周末 2 天整块时间)
月 日— 月 日 (周末 2 天整块时间)	第三轮 真题 3 ~ 4 套	做题，并对照第三版教程纠正		
月 日— 月 日 (考前倒数第二个周末)	第四轮 真题 5	做题，并对照第三版教程纠正		由最后两周的模拟考试成绩基本上就可以推断最终考试的情况
月 日— 月 日 (考前倒数第二个周末)	第四轮 真题 6	做题，并对照第三版教程纠正		

（二）有效执行——自我管理

执行力强或不强，关系着大家是否能顺利通过考试。即使计划做得再好，不去执行，不去有效地执行，照样是废纸一张。那么就和自己战斗，在这仅有的几个月里，打败自己内心的那些借口和懒惰，战胜自己，将自己制订的计划付诸实施，并且将计划坚持下去，那么在

考试的路上就已经成功了一半！

四、成功就在眼前

心态：信心 + 恒心 = 淡定从容！

方法：流程 + 练习 + 上课 = 事半功倍！

方式：时间管理 + 有效执行 = 通过考试！

努力吧！亲爱的朋友们。如果能够按照上述流程、办法去计划，去付诸实践，成功就在眼前！当考试结束后，大家走出教室，看到的将是蓝天白云，一番亮丽的景色！同时还能收获意想不到的自己的坚持，自己对计划坚持的实践！其实，仔细、静静地想想：在这个世界上，对于生命旅途目标的坚持和执行，才是最重要的！学会坚持，学会执行，我们将获得对自己生命更高的期待，因为我们已拥有对更高目标追求的积淀和能力！

本书由徐明主编，王静参加编写。由于时间仓促、编者水平有限，书中可能会存在一些谬误，希望企业人力资源管理培训学校的师生和广大参加企业人力资源管理师考试的考生多提宝贵意见。

编 者

备考指南

1. 制订计划。根据前言中的学习计划书，将自己的学习时间填入空白处，并按照计划，严格执行。

2. 熟悉教程。按照计划书全面学习“国家职业资格培训教程”《企业人力资源管理师（二级）（第三版）》（以下简称《教程》）内容及其对应的知识点。也可以参考由徐明主编的《企业人力资源管理师考试通过必备（二级）（第三版）》《企业人力资源管理师考点精讲与真题解析（二级）》进行学习。

3. 闭卷自测。根据学习计划书，结合自身情况，进行真题训练，每套试卷的自测时间：理论知识部分 90 分钟，专业技能部分 120 分钟，请严格按照规定时间进行闭卷测验。

4. 模拟现场。为使考生在家自测也能达到身临考试现场的感觉，必须注意以下事项。

1) 每套考试题后都附有一张机读答题卡，报考人员一定要学会使用。准备好答机读卡使用的 2B 铅笔（最好准备两支）。将铅笔的一头削成扁的，另一头削得略尖些。先用尖的一头勾画字母的边框，确定答案后再用扁的一头涂黑字母。

2) 做题时要注意考试卷中的题目可能会有前后呼应，牢记这些呼应对考试会有帮助。

3) 二级的考试卷分为两册：

卷册一（包括“第一部分职业道德”和“第二部分理论知识”），均为单项选择题和多项选择题。职业道德部分共 25 道题，其中单项选择题 17 道题，多项选择题 8 道题；理论知识部分共 100 道题，其中单项选择题 60 道题，多项选择题 40 道题。这些均属于客观题，需填涂答题卡。

卷册二是专业能力测试，分为简答题和综合分析题；专业能力部分，简答题两题，综合分析题 3 题。属于笔答题。

5. 重复训练。测验后可以对照本书给出的答案和解析进行自学，各套真题可以循环使用，反复训练，测试时最好不要将答案写在书上，以方便多次练习。

备考的广大考生如果认真做好本考试真题的训练，将会获得意想不到的考试效果，为自己打开一条通往胜利彼岸的通途！

6. 在每套试卷的答案与解析部分均给出了答案与第三版教程对应的页码。试卷中标*的试题在第三版教程中没有对应的知识点，故在答案解析中只给出答案，未给出对应第三版教程的页码。

目 录

前言

备考指南

2011 年 5 月企业人力资源管理师（二级）考试真题及答案解析

2011 年 11 月企业人力资源管理师（二级）考试真题及答案解析

2012 年 5 月企业人力资源管理师（二级）考试真题及答案解析

2012 年 11 月企业人力资源管理师（二级）考试真题及答案解析

2013 年 5 月企业人力资源管理师（二级）考试真题及答案解析

2013 年 11 月企业人力资源管理师（二级）考试真题及答案解析

2011 年 5 月人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师
等 级：国家职业资格二级
卷 册 一：职业道德
理论知识

- 注意事项：**
1. 考生应首先将自己的姓名、准考证号等用钢笔、圆珠笔等写在试卷册和答题卡的相应位置上，并用铅笔填涂在答题卡上的相应位置处。
 2. 考生同时应将本页右上角的科目代码填涂在答题卡右上角的相应位置处。
 3. 本试卷册包括职业道德和理论知识两部分：
第一部分，第 1 ~ 25 小题，为职业道德试题。
第二部分，第 26 ~ 125 小题，为理论知识试题。
 4. 每小题选出答案后，用铅笔将答题卡上对应题目的答案涂黑。如需改动，用橡皮擦干净后再选涂其他答案。所有答案均不得答在试卷上。
 5. 考试结束时，考生务必将本卷册和答题卡一并交给监考人员。
 6. 考生应按要求在答题卡上作答，如果不按标准要求填涂，则均属作答无效。

地 区：_____

姓 名：_____

准考证号：_____

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

第一部分 职业道德

(第1~25题,共25道题)

一、职业道德基础理论与知识部分(第1~16题)

答题指导:

- ◆ 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。
- ◆ 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。
- ◆ 错选、少选、多选,则该题均不得分。

(一) 单项选择题(第1~8题)

1. 下列关于道德的说法中,正确的是()。
 - A. 从起源和概念内涵上看,中西方“道德”均含有规则、规范之义
 - B. 动物之间同样存在互助和友爱行为,道德不是人类区别于动物的重要标志
 - C. 道德与社会生产方式无直接关系,人类社会存在共性道德
 - D. 相比于法律,道德不仅适用范围小而且调节力度弱
2. 所谓享乐主义,其本质是()。
 - A. 会享受吃、喝、玩、乐所带来的乐趣
 - B. 一切从自身利益出发
 - C. 把追求个人享受和感官快乐作为人生的目的
 - D. 刺激消费、拉动内需的现实需要
3. 作为职业活动内在的道德准则,“忠诚”的本质要求是()。
 - A. 忠诚职责,寻求最佳
 - B. 服从领导,遵纪守法
 - C. 敢于奉献,不惧安危
 - D. 克制欲求,老实本分
4. 关于职业化,正确的说法是()。
 - A. 职业化是一种他律性的工作态度
 - B. 岗位固定化和工作长期化即职业化的核心
 - C. 职业化素养要求在决策中增强主观性
 - D. 职业化标准成为职业化行为规范
5. 关于“敬业”,正确的说法是()。
 - A. 敬业的判断标准是否扎实工作、注重细节
 - B. 敬业的本质在于心理活动
 - C. 敬业是对从业人员最根本、最核心的要求
 - D. 敬业需要理性和冷静,不提倡激情
6. 下列做法中,符合《中国商业企业诚信公约》规定的是()。
 - A. 宣传和树立“以商为本”的经营理念
 - B. 建立和强化商品进货的免检、免验制度

- C. 倡导科学消费、积极消费、扩大消费等先进的消费方式
 - D. 对售出商品实行商品质量先行负责制
7. 根据《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》，下列说法中正确的是（ ）。
- A. 不得以商业贿赂手段购买商品，但拓展市场、扩大销售不含其内
 - B. 经营者的职工采用贿赂手段的行为，应当认定为经营者的行为
 - C. 法律上的商业贿赂行为，严格界定为财物，如“请客”“考察”等不计其内
 - D. 《关于禁止商业贿赂的暂行规定》与《反不正当竞争法》不存在内在关联
8. 关于“节约”，正确的说法是（ ）。
- A. “节约”的要求应因人而异、因时而异
 - B. “节约”是企业创新的重要驱动力量
 - C. “节约”往往导致产品质次价低
 - D. “节约”的核心目标是减少碳排放

（二）多项选择题（第9~16题）

9. 依据《公民道德建设实施纲要》，从业人员应共同遵循的职业道德要求是（ ）。
- A. 爱企如家
 - B. 诚实守信
 - C. 奉献社会
 - D. 崇尚科学
10. 下列属于我国传统职业道德精华的是（ ）。
- A. 达则兼济天下，穷则独善其身
 - B. 专心致志，以事其业
 - C. 见利思义，以义取利
 - D. 人不为己，天诛地灭
11. “诚信”的特征包括（ ）。
- A. 知识性
 - B. 破损性
 - C. 智慧性
 - D. 资质性
12. 下列做法中，符合《食品生产加工企业质量安全监督管理实施细则》规定的是（ ）。
- A. 企业必须具有与食品生产加工相适应的专业技术人员
 - B. 从事食品生产加工的人员必须身体健康，无传染性疾病
 - C. 检验人员无需取得从事食品质量检验的资质，但需具有检验能力
 - D. 食品出厂前必须在其包装或者标示上加印（贴）QS标志
13. “节约”的特征包括（ ）。
- A. 时代代表性
 - B. 社会规定性
 - C. 价值差异性
 - D. 人为规定性
14. 下列说法中，体现了“合作”这一职业道德规范要求的是（ ）。
- A. 拿人钱财，与人消灾
 - B. 君子和而不同
 - C. 尺有所短，寸有所长
 - D. 三个臭皮匠，赛过诸葛亮
15. 下列做法中，符合“奉献”职业道德规范要求的是（ ）。
- A. 明确岗位职责
 - B. 培养职业情感
 - C. 全力以赴工作
 - D. 善于自我管理
16. 现代从业人员加强职业道德修养的正确途径和方法是（ ）。
- A. 慎独
 - B. 苦行
 - C. 闻过则喜
 - D. 己所不欲，勿施于人

二、职业道德个人表现部分（第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。

◆ 请在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑。

17. 尽管你工作多年且十分努力，但你没有得到提拔，相反，比你工作时间短的年轻人却成了你的主管。你会（ ）。
- A. 不再像以前那样卖命了
B. 觉得自己能力不行，不再想自己提拔的事情了
C. 看不到希望，选择离开
D. 尽管心里很郁闷，但工作还得继续
18. 你与张某是同事，李某是你的主管，单从个人感情来说，你感觉李某不如张某。最近，张某和李某不知何故闹了别扭，而且越闹越僵。俩人都在向你诉说对方的缺点，你会（ ）。
- A. 站在张某的立场上，因为他是自己的好朋友
B. 站在李某的立场上，因为上司总是水平更要高一些
C. 与俩人都保持一定的距离，避免介入是非
D. 想办法促成二人的和解
19. 某企业家慷慨从事慈善捐助，但为了带动和影响周围更多的人，他每次捐助时，都大张旗鼓，场面热闹，好像生怕别人不知道似的。对此，你的看法是（ ）。
- A. 做好事不留名，无法理解这位企业家的做法
B. 不该过分关注捐助形式，而要学习其公益精神
C. 他是打着慈善旗号，炫耀自己
D. 他的这种做法与慈善的本意格格不入
20. 在你的心目中，上司的形象是（ ）。
- A. 他们总是拿累活、难活为难下属员工
B. 他们总是板着面孔，严肃地指出下属的缺点
C. 在员工需要帮助时，总能够感受他们的存在
D. 对企业的发展而言，他们的作用有限
21. 单位管理松散，许多人都养成了迟到早退的习惯，如果你刚到这个单位工作，你会（ ）。
- A. 与大家一样上下班
B. 克制自己，不要养成别人那样的习惯
C. 严格要求自己，过一段时间再说
D. 向单位领导提出加强管理的建议
22. 某人爱管闲事，例如，对无人的办公室他总是关灯并事后给予批评，自费买打气筒供大家使用，自愿护送女工下夜班等。然而，他所做的这一切没有得到大家的理解，相反，却招来很多非议，因为他只是一个普通的员工。你对此人的看法是（ ）。
- A. 劝他今后别再这样做了
B. 希望他坚持下去
C. 为他感到不平，希望领导支持他
D. 建议他去看心理医生
23. 对于金钱，你的看法是（ ）。
- A. 钱乃身外之物
B. 有钱能使鬼推磨
C. 有钱就花
D. 在一定条件下，钱是幸福的源泉

24. 如果你是上司，在“说话”方面，你喜欢的员工类型是（ ）。
- A. 实话实说 B. 见什么人说什么话
- C. 说逆耳之言 D. 专说他人喜欢的话
25. 关于目前你所在的单位或者工作岗位，你总的感受是（ ）。
- A. 有前景，干得很起劲 B. 很忙碌，也很充实
- C. 不值得留恋了 D. 没感觉了

第二部分 理论知识

(第 26 ~ 125 题, 共 100 道题, 满分为 100 分)

一、单项选择题（第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. 政府 D. 企业
27. 广义的 () 是调整劳动关系以及与劳动关系密切联系的其他一些社会关系的法律规范。
A. 劳动法 B. 劳动法律体系 C. 劳动法学 D. 劳动立法制度
28. () 是指具有法的效力作用和意义的法或法律的外在表现形式。
A. 法律渊源 B. 劳动法 C. 劳动合同 D. 劳动关系
29. () 是影响企业战略决策的首要外部条件。
A. 经济环境 B. 政治法律环境 C. 技术环境 D. 社会文化环境
30. () 是人对某种事物或特定对象所持有的一种肯定或否定的心理倾向。
A. 认知 B. 态度 C. 智慧 D. 谦虚
31. 员工自我保护机制的特点不包括 ()。
A. 它是一种动态表现
B. 其目的大多数是为了满足个人需求
C. 压力会使不同员工做出不同程度的反应
D. 在一定条件下增强了员工的自主自立性
32. 下列关于组织理论与组织设计理论的说法不正确的是 ()。
A. 组织理论研究组织运行的全部问题
B. 逻辑上组织理论应该包括组织设计理论
C. 组织设计理论主要研究企业组织结构设计
D. 组织理论与组织设计理论在外延上是相同的
33. 为了贯彻专业分工与协作的组织设计原则, 企业不必采取的措施是 ()。
A. 实行系统管理 B. 创建学习型组织
C. 创造协调环境 D. 设立必要的委员会
34. 企业组织结构变革的方式不包括 ()。
A. 改良式 B. 爆破式 C. 计划式 D. 渐进式
35. 企业在分析决策权应该归属于哪一管理层次和部门时, 无需考虑的因素是 ()。

- A. 决策的性质 B. 决策者所需具备的能力
C. 决策的环境 D. 决策对各职能的影响面
36. 影响企业人力资源规划的人口环境因素不包括（ ）。
- A. 人口的性别比例 B. 劳动力队伍的数量
C. 劳动力队伍的质量 D. 劳动力队伍的结构
37. 企业人力资源需求预测依据的原理不包括（ ）。
- A. 惯性原理 B. 相关性原理 C. 趋势原理 D. 相似性原理
38. （ ）一般采用问卷调查的方法，听取专家的分析评估，经多次重复后达成一致意见。
- A. 经验预测法 B. 描述法 C. 转换比率法 D. 德尔菲法
39. 以下关于企业人力资源预测方法的说法不正确的是（ ）。
- A. 回归分析法本质上是经济计量模型法
B. 经济计量模型法实际上是一种转移概率矩阵
C. 马尔可夫分析法可预测企业人力资源需求
D. 灰色预测模型法能对含有已知的、未知或非确定信息的系统进行预测
40. （ ）利用惯性原理，对企业人力资源需求总量进行预测。
- A. 趋势外推法 B. 人员比率法
C. 回归分析法 D. 经济计量模型法
41. （ ）作为测量“人”的尺度，在员工与岗位之间架起了桥梁。
- A. 岗位分析 B. 员工素质测评
C. 岗位评价 D. 员工绩效评价
42. 作为员工素质测评量化的主要形式，类别量化与模糊量化都可以看做是（ ）。
- A. 当量量化 B. 二次量化 C. 等距量化 D. 比例量化
43. 员工素质测评标准体系的构成要素不包括（ ）。
- 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
44. 若选用集中方式对员工进行素质测评，则测评时间应该选在（ ）。
- A. 星期一 B. 星期三 C. 星期五 D. 周末
45. （ ）又称为序列化面试。
- A. 单独面试 B. 小组面试 C. 一次性面试 D. 情景面试
46. “您还有什么事项需要补充说明的？”这类题目一般用于面试实施过程的（ ）。
- A. 结束阶段 B. 导入阶段 C. 核心阶段 D. 确认阶段
47. 在招聘人事专员的过程中，关于劳动人事制度和法令的面试题属于（ ）问题。
- A. 背景性 B. 知识性 C. 思维性 D. 经验性
48. 无领导小组讨论中，一组被评人的数量为（ ）。
- A. 3~5 人 B. 6~9 人 C. 5~15 人 D. 5~10 人
49. 无领导小组讨论中，（ ）问题让被考评者在两种互有利弊的选项中选择其中的一种。
- A. 排序选择型 B. 开放式 C. 资源争夺型 D. 两难式
50. 员工培训规划的（ ），是指规划必须体现可靠性、针对性、相关性和高效性。
- A. 系统性 B. 标准化 C. 有效性 D. 普遍性

- * 51. () 原则不是培训过程中教学计划的设计原则。[⊖]
- A. 普遍性 B. 适应性 C. 针对性 D. 最优化
52. 在培训课程设计文件中, 内容大纲不包括 ()。
- A. 教学资源 B. 交付时间 C. 资料结构 D. 课程评估
53. 不同的培训课程需要利用不同的培训方法, 以下最适合于态度培训的方法是 ()。
- A. 课堂讲授 B. 情景模拟 C. 示范模拟 D. 角色扮演
- * 54. () 不是设计轮流任职计划的依据。
- A. 通过作业轮换, 管理人员将逐渐学会按照管理的原则来思考问题
- B. 给有一定能力的管理人员确定他们愿意进行管理的职务范围
- C. 能够使受训者身临其境, 在模拟的实践中加深对管理原理的领会
- D. 公司的高级职务可以由对不同部门的问题有广泛了解的人来担任
55. 在培训效果评估过程中, () 是以改进而不是以是否保留培训项目为目的的评估。
- A. 建设性评估 B. 正式的评估
- C. 非正式评估 D. 总结性评估
56. 在培训效果评估的层级体系中, 反应评估的评估内容是 ()。
- A. 受训者在工作过程中行为方式的变化和改进等
- 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. 对培训结果进行评估, 评估单位应为 ()。
- A. 培训单位 B. 学员的单位主管
- C. 培训教师 D. 学员的直接主管
- * 58. 对培训的情感成果进行评估时, 其测量方法不包括 ()。
- A. 访谈 B. 态度调查 C. 关注某小组 D. 现场观察
59. 以下不属于行为导向型考评方法的是 ()。
- 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。正确的顺序为 ()。
- A. ③①② B. ①②③ C. ③②① D. ②③①
62. 绩效考评的 () 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。正确的顺序是 ()。
- A. ②③①④ B. ③①②④ C. ②①③④ D. ①②③④

⊖ 标*的试题在第三版教程中无对应知识点, 是上一版教程内容。下同。

- * 64. 对绩效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. 自然数计分法
65. 关键绩效指标可以分为数量指标、质量指标、成本指标和 () 四种类型。
- A. 生产指标 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. 具有“快、准、全”特点的薪酬调查方式是 ()。
- A. 企业之间相互调查 B. 问卷调查
C. 采集社会公开信息 D. 委托中介机构进行调查
69. 百分位法将岗位的所有薪酬调查数据从低到高排列, 分为 ()。
- A. 2 组 B. 5 组 C. 10 组 D. 20 组
70. () 是按照岗位的工作性质和特点所进行的横向分类。
- A. 职组 B. 职等 C. 岗级 D. 岗等
71. 薪酬满意度调查的步骤包括: ①设计并发放调查表; ②回收并处理调查表; ③确定调查方式; ④确定调查对象; ⑤反馈调查结果; ⑥确定调查内容。排序正确的是 ()。
- A. ④③⑥①②⑤ B. ⑥④③①②⑤
C. ④⑥③①②⑤ D. ⑥③④①②⑤
72. () 将企事业单位的所有岗位纳入由职组、职系、岗级和岗等构成的体系之中。
- A. 岗位评价 B. 岗位调查 C. 岗位分级 D. 岗位分析
73. 岗位评价要素的特征不包括 ()。
- A. 共通性 B. 显著性 C. 可观察性 D. 可衡量性
74. 实行 () 时, 必须将工资计划和培训计划结合在一起。
- A. 岗位工资制 B. 技能工资制 C. 绩效工资制 D. 年薪制
75. 员工的 () 同时与企业的经济效益、部门业绩考核结果和个人业绩考核结果挂钩。
- A. 浮动工资 B. 固定工资 C. 基本工资 D. 岗位工资
76. () 是企业及其员工在依法参加基本养老保险的基础上, 自愿建立的补充养老保险制度。
- A. 企业公积金 B. 企业年薪 C. 企业附加福利 D. 企业年金
77. () 有义务向被派遣劳动者支付工资、缴纳社会保险、提供福利待遇。
- A. 形式上的雇主 B. 接受单位
C. 劳动行政部门 D. 劳务派遣单位
78. 为适应劳务派遣的特殊需要, 劳动合同还应增加的法定条款不包括 ()。
- A. 接受单位 B. 派遣期限
C. 派遣单位 D. 接受单位的工作岗位

79. 以下关于被派遣劳动者的管理, 不正确的表述是 ()。
- A. 被派遣劳动者应与用工单位订立劳动合同
 - B. 被派遣劳动者的派遣期限应当在劳动合同中载明
 - C. 被派遣劳动者与正式雇员享有平等的法定劳动权利
 - D. 同一岗位使用的被派遣劳动者与正式雇员同岗同酬
80. 工资集体协商的双方可书面委托本企业外的专业人士作为本方协商代表, 但委托人数不得超过本方代表的 ()。
- A. 1/2
 - B. 1/3
 - C. 1/4
 - D. 1/5
81. () 不属于劳动安全卫生保护费用。
- A. 医疗保险费
 - B. 劳动安全卫生教育培训经费
 - C. 工伤保险费
 - D. 健康检查和职业病防治费用
82. 在劳动争议的处理程序中必须坚持先行 ()。
- A. 协商
 - B. 调解
 - C. 仲裁
 - D. 诉讼
- * 83. 企业劳动争议调解委员会的构成不包括 ()。
- A. 员工代表
 - B. 用人单位代表
 - C. 工会代表
 - D. 劳动行政部门代表
84. 劳动争议仲裁委员会的构成不包括 ()。
- A. 上级工会代表
 - B. 劳动行政部门代表
 - C. 同级工会代表
 - D. 用人单位方面的代表
85. 集体劳动争议应该自组成仲裁庭之日起 () 日内结束, 需要延期的, 延长的期限不得超过 () 日。
- A. 15; 30
 - B. 30; 15
 - C. 15; 15
 - D. 30; 30

二、多项选择题 (第 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. 从劳动力参与率的长期变动来看, 描述正确的是 ()。
- A. 女性劳参率呈上升趋势
 - B. 老年人口劳参率呈下降趋势
 - C. 20 ~ 24 岁年龄组的人口劳参率下降
 - D. 15 ~ 19 岁年龄组的人口劳参率下降
 - E. 25 ~ 55 岁年龄段男性成年人无显著的趋势性变化
87. 按照买方类型的不同, 可将市场分为 ()。
- A. 商品市场
 - B. 服务市场
 - C. 组织市场
 - D. 金融市场
 - E. 消费者市场
88. 满足权力需要的行为可以是 ()。
- A. 比竞争者更出色
 - B. 影响他人并改变他们的态度和行为
 - C. 对资源进行控制
 - D. 占据一个高于别人的权威性的位置
 - E. 拥有舒适的轿车
89. 人的 () 相互联系, 相互影响, 构成人的心理过程。
- A. 思维活动
 - B. 记忆活动
 - C. 认知活动

- 2011 年 5 月企业人力资源管理师（二级）考试真题及答案解析 第10页（共28页）

- C. 掌握相关的员工测评技术 D. 具备丰富的心理学知识
E. 具有良好的个人品德修养
101. 无领导小组讨论的题目应具备（ ）等特性。
A. 科学性 B. 实用性 C. 可评性
D. 易评性 E. 复杂性
102. 以下不属于企业直接培训成本的是（ ）。
A. 教室设备的租赁费用 B. 培训教师的费用
C. 培训项目的设计费用 D. 学员的交通费用
E. 培训对象受训期间的工资福利
- * 103. 设计培训课程时，选择课程内容的原则包括（ ）。
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. 使学员掌握生产技术和技能
D. 选择相同难度的课程内容进行组合
E. 缺少什么培训什么，需要什么培训什么
104. 在培训所使用的各种媒体中，岗位指南的优点包括（ ）。
A. 查阅快捷 B. 重点突出 C. 使用简易
D. 记忆方便 E. 复杂全面
105. 企业管理人员的一般培训内容包括（ ）。
A. 技能开发 B. 知识更新 C. 观念转变
D. 知识补充 E. 思维技巧
- * 106. 以下关于培训效果总结性评估的终局测试，说法正确的是（ ）。
A. 终局测试具有较强的说服力 B. 能用于决定培训项目的取舍
C. 能作为培训项目改进的依据 D. 有助于培训对象学习的改进
E. 能用于决定是否授予受训者某种资格
107. 对员工培训的绩效成果进行评估时，评估方法包括（ ）。
A. 态度调查 B. 原始记录 C. 现场观察
D. 笔试法 E. 统计日报
- * 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. 卓越性效标 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. 绩效考评方法在实际应用中，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. 标准误差
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. 思想愈激进愈开放愈好 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 KPI 体系的意义体现在 ()。
- A. 具有战略导向的牵引作用
B. 是实施企业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. 是激励约束员工行为的一种新型机制
E. 能调动全员的积极性、主动性和创造性
113. 设计绩效考评指标体系时, 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. 从薪酬调查的 () 来看, 薪酬调查可以分为薪酬市场调查和员工薪酬满意度调查。
- A. 对象 B. 方法 C. 组织者
D. 方式 E. 具体内容
115. 确定薪酬调查的范围, 即确定 ()。
- A. 调查的岗位 B. 调查的目的 C. 调查的企业
D. 调查的步骤 E. 调查的薪酬信息
116. 下面关于设计薪酬调查问卷的说法正确的是 ()。
- A. 把相关的问题分开, 分散收集信息
B. 调查问卷语言规范, 问题简单明确
C. 充分考虑信息处理的简便性和正确性
D. 确保表格中的每个调查项目都是必要的
E. 先明确薪酬调查问卷的主要内容, 再设计调查表
117. () 属于绩效工资制。
- A. 佣金制 B. 计件工资制 C. 岗位技能工资制
D. 计时工资制 E. 销售提成工资制
118. 一般来说, 可将团队划分为 () 等不同的类型。
- A. 核心团队 B. 项目团队 C. 平行团队
D. 流程团队 E. 虚拟团队
119. 工资制度总体设计的前期工作包括 ()。
- A. 个人业绩考评 B. 工资的市场调查
C. 确定工资原则与策略 D. 工资制度的调整
E. 工作岗位分析与评价
- * 120. 劳务派遣现象的成因主要有 ()。
- A. 为强化劳动法制提供条件 B. 降低劳动管理成本
C. 减轻企业参加社会保险的负担 D. 促进就业与再就业
E. 满足外国组织驻华代表机构等特殊单位的需求
121. 关于工资集体协商的雇主代表, 正确的说法有 ()。
- A. 可由雇员推举产生 B. 可由当地劳动行政部门指定
C. 可由企业法定代表人担任 D. 可由股东大会选出的代表担任

- E. 可由企业法定代表人指定的其他人担任
122. 工资集体协商期间，雇员一方的首席代表（ ）。
- A. 可由工会主席担任 B. 可由工会推举
- C. 可由企业高层决定 D. 可由董事会任命
- E. 可由工会主席书面委托的其他雇员代表担任
123. 关于企业安全生产责任制度的表述，正确的是（ ）。
- A. 总工程师负安全卫生技术领导责任
- B. 企业法定代表人对本单位的安全卫生负全面责任
- C. 工程技术人员和生产工人对安全生产负直接责任
- D. 分管安全卫生的负责人和专职人员对安全卫生负直接责任
- E. 工人在各自岗位上承担严格遵守劳动安全技术规程的义务
124. 按照劳动争议主体的不同，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
125. 工资指导线对企业的薪酬水平有约束作用，可分为（ ）。
- A. 上线 B. 增长线 C. 中线
- D. 基准线 E. 下线

国家职业资格全国统一鉴定答题卡

省（自治区、直辖市）：_____地区（市）：_____鉴定地点：_____所在单位：_____

姓名：		准考证号码																				科目		
报考职业：		(01)	(02)	(03)	(04)	(05)	(06)	(07)	(08)	(09)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(01)	(02)	(03)
报考等级：		(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)	(11)	(12)	(13)
A		(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)	(31)	(32)	(33)	(34)	(35)	(36)	(37)	(38)	(39)	(40)	(21)	(22)	(23)
		(31)	(32)	(33)	(34)	(35)	(36)	(37)	(38)	(39)	(40)	(41)	(42)	(43)	(44)	(45)	(46)	(47)	(48)	(49)	(50)	(31)	(32)	(33)
		(41)	(42)	(43)	(44)	(45)	(46)	(47)	(48)	(49)	(50)	(51)	(52)	(53)	(54)	(55)	(56)	(57)	(58)	(59)	(60)	(41)	(42)	(43)
		(51)	(52)	(53)	(54)	(55)	(56)	(57)	(58)	(59)	(60)	(61)	(62)	(63)	(64)	(65)	(66)	(67)	(68)	(69)	(70)	(51)	(52)	(53)
		(61)	(62)	(63)	(64)	(65)	(66)	(67)	(68)	(69)	(70)	(71)	(72)	(73)	(74)	(75)	(76)	(77)	(78)	(79)	(80)	(61)	(62)	(63)
		(71)	(72)	(73)	(74)	(75)	(76)	(77)	(78)	(79)	(80)	(81)	(82)	(83)	(84)	(85)	(86)	(87)	(88)	(89)	(90)	(71)	(72)	(73)
		(81)	(82)	(83)	(84)	(85)	(86)	(87)	(88)	(89)	(90)	(91)	(92)	(93)	(94)	(95)	(96)	(97)	(98)	(99)	(00)	(81)	(82)	(83)
		(91)	(92)	(93)	(94)	(95)	(96)	(97)	(98)	(99)	(00)	(01)	(02)	(03)	(04)	(05)	(06)	(07)	(08)	(09)	(10)	(91)	(92)	(93)
答 题 区																								
1 2 3 4 5					6 7 8 9 10					11 12 13 14 15					16 17 18 19 20					21 22 23 24 25				
(A) (A) (A) (A) (A)					(A) (A) (A) (A) (A)					(A) (A) (A) (A) (A)					(A) (A) (A) (A) (A)					(A) (A) (A) (A) (A)				
(B) (B) (B) (B) (B)					(B) (B) (B) (B) (B)					(B) (B) (B) (B) (B)					(B) (B) (B) (B) (B)					(B) (B) (B) (B) (B)				
(C) (C) (C) (C) (C)					(C) (C) (C) (C) (C)					(C) (C) (C) (C) (C)					(C) (C) (C) (C) (C)					(C) (C) (C) (C) (C)				
(D) (D) (D) (D) (D)					(D) (D) (D) (D) (D)					(D) (D) (D) (D) (D)					(D) (D) (D) (D) (D)					(D) (D) (D) (D) (D)				
(E) (E) (E) (E) (E)					(E) (E) (E) (E) (E)					(E) (E) (E) (E) (E)					(E) (E) (E) (E) (E)					(E) (E) (E) (E) (E)				
26 27 28 29 30					31 32 33 34 35					36 37 38 39 40					41 42 43 44 45					46 47 48 49 50				
(A) (A) (A) (A) (A)					(A) (A) (A) (A) (A)					(A) (A) (A) (A) (A)					(A) (A) (A) (A) (A)					(A) (A) (A) (A) (A)				
(B) (B) (B) (B) (B)					(B) (B) (B) (B) (B)					(B) (B) (B) (B) (B)					(B) (B) (B) (B) (B)					(B) (B) (B) (B) (B)				
(C) (C) (C) (C) (C)					(C) (C) (C) (C) (C)					(C) (C) (C) (C) (C)					(C) (C) (C) (C) (C)					(C) (C) (C) (C) (C)				
(D) (D) (D) (D) (D)					(D) (D) (D) (D) (D)					(D) (D) (D) (D) (D)					(D) (D) (D) (D) (D)					(D) (D) (D) (D) (D)				
(E) (E) (E) (E) (E)					(E) (E) (E) (E) (E)					(E) (E) (E) (E) (E)					(E) (E) (E) (E) (E)					(E) (E) (E) (E) (E)				
51 52 53 54 55					56 57 58 59 60					61 62 63 64 65					66 67 68 69 70					71 72 73 74 75				
(A) (A) (A) (A) (A)					(A) (A) (A) (A) (A)					(A) (A) (A) (A) (A)					(A) (A) (A) (A) (A)					(A) (A) (A) (A) (A)				
(B) (B) (B) (B) (B)					(B) (B) (B) (B) (B)					(B) (B) (B) (B) (B)					(B) (B) (B) (B) (B)					(B) (B) (B) (B) (B)				
(C) (C) (C) (C) (C)					(C) (C) (C) (C) (C)					(C) (C) (C) (C) (C)					(C) (C) (C) (C) (C)					(C) (C) (C) (C) (C)				
(D) (D) (D) (D) (D)					(D) (D) (D) (D) (D)					(D) (D) (D) (D) (D)					(D) (D) (D) (D) (D)					(D) (D) (D) (D) (D)				
(E) (E) (E) (E) (E)					(E) (E) (E) (E) (E)					(E) (E) (E) (E) (E)					(E) (E) (E) (E) (E)					(E) (E) (E) (E) (E)				
76 77 78 79 80					81 82 83 84 85					86 87 88 89 90					91 92 93 94 95					96 97 98 99 100				

参 考 答 案

第一部分 职业道德

一、职业道德基础理论与知识部分（第1~16题）

（一）单项选择题（第1~8题）

1. B 2. A 3. B 4. C 5. C 6. D 7. A 8. B

（二）多项选择题（第9~16题）

9. BC 10. AB 11. CD 12. ABD 13. ABC 14. CD 15. ABCD 16. AD

二、职业道德个人表现部分（第17~25题）

17. D 18. D 19. B 20. C 21. D 22. B 23. A 24. A 25. A

第二部分 理论知识

一、单项选择题

26. 答案：A（基础知识 P2） 在生产要素市场，居民户是生产要素的供给者。

27. 答案：A（基础知识 P28） 广义的劳动法则是指调整劳动关系以及与劳动关系密切联系的其他一些社会关系的法律规范的总和。

28. 答案：A（基础知识 P32） 法律渊源是指具有法的效力作用和意义的法或法律的外在表现形式。

29. 答案：B（基础知识 P49） 政治法律环境是影响企业战略决策的首要外部条件。

30. 答案：B（基础知识 P99） 态度是人对某种事物或特定对象所持有的一种肯定或否定的心理倾向。

31. 答案：D（基础知识 P191） 员工自我保护机制的特点包括它是一种动态表现；其目的大多数是为了满足个人需求；压力会使不同员工做出不同程度的反应。

32. 答案：D（P1） 组织理论包括了组织运行的全部问题，而组织设计理论主要研究企业组织结构的设计，由此可见，组织理论与组织设计理论在外延上是不等的。

33. 答案：B（P3） 贯彻专业分工和协作原则的主要措施有：①实行系统管理；②设立一些必要的委员会及会议来实现协调；③创造协调的环境。

34. 答案：D（P27） 企业组织结构变革的方式有：①改良式变革；②爆破式变革；③计划式变革。

35. 答案：C（P26） 在分析决策应当放在哪个层次或部门时，要考虑的因素有：①决策影响的时间；②决策对各职能的影响面；③决策者所需具备的能力；④决策的性质。

36. 答案：A (P49) 人口环境因素主要包括：社会或本地区的人口规模，劳动力队伍的数量、结构和质量等特征。
37. 答案：C (P62 ~63) 人力资源需求预测的原理：惯性原理、相关性原理、相似性原理。
38. 答案：D (P65) 德尔菲法又叫专家评估法，一般采用问卷调查的方式，听取专家对企业未来人力资源需求量的分析评估，并通过多次重复，最终达成一致意见。
39. 答案：B (P66 ~71) 本题考查的是人力资源需求预测的几种定量方法。
40. 答案：A (P67) 趋势外推法又称为时间序列法，是定量预测技术的一种。其实质是根据人力资源历史的和现有的资料，随时间变化的趋势具有连续性的原理，运用数学工具对该序列加以引申，即从过去延伸将来，从而达到对人力资源的未来发展状况进行预测的目的。
41. 答案：B (P110) 员工素质测评作为测量“人”的尺度，在员工与岗位之间架起了桥梁。
42. 答案：B (P122) 类别量化与模糊量化都可以看做二次量化。
43. 答案：C (P115) 员工素质测评标准体系的构成要素包括：①结构性要素；②行为环境要素；③工作绩效要素。
44. 答案：B (P130) 若选用集中测评方式，则测评时间应该选在一周的中间，并在上午九点左右进行。
45. 答案：A (P151) 单独面试又称序列化面试。
46. 答案：A (P156) 结束阶段——在面试结束之前，面试考官完成了所有预计的提问之后，应该给应聘者一个机会，询问应聘者是否还有问题要问，是否还有什么事项需要加以补充说明。
47. 答案：B (P164) 在招聘人事专员的过程中，关于劳动人事制度和法令的面试题属于知识性问题。
48. 答案：B (P177) 无领导小组讨论中，一组被评人的数量为6~9人。
49. 答案：D (P188) 两难式问题是指让被考评者在两种互有利弊的选项中选择其中的一种，并说明理由。
50. 答案：C (P215) 有效性就是要求员工培训规划的制定必须体现出可靠性、针对性、相关性和高效性四个方面的基本特点。
- * 51. 答案：A
52. 答案：D (P249) 在课程设计文件中，内容大纲包括：①教学资源；②资料的结构；③课程目标和绩效目标；④教学顺序和活动；⑤内容；⑥交付时间。
53. 答案：B (P258) 态度培训以情景模拟、测量工具和个人及小组成长等方法为主。
- * 54. 答案：C
55. 答案：A (P300) 建设性评估就是在培训过程中以改进而不是以是否保留培训项目为目的的评估。
56. 答案：D (P292) 反应评估即在课程刚结束时，了解学员对培训项目的主观感觉或满意程度。

57. 答案：B（P294） 本题考查的是培训效果四个评估层级的主要特点，见教材表 3-15。
- * 58. 答案：D
59. 答案：D（P359） 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、强迫选择法、行为定位法、行为观察法和加权选择量表法。
- * 60. 答案：A
- * 61. 答案：D
62. 答案：D（P362 ~ 365） 本题考查的是绩效考评的误差。
63. 答案：C（P329） 绩效考评指标体系的设计程序包括：①工作分析；②理论验证；③进行指标调查；④进行必要的修改和调整。
- * 64. 答案：D
65. 答案：B（P343） 关键绩效指标主要可以区分为数量指标、质量指标、成本指标和时限指标四种类型。
66. 答案：A（P346） 本题考查的是设定关键绩效指标常见问题及解决方法，见教材表 4-9。
- * 67. 答案：D
68. 答案：D（P410 ~ 411） 委托中介机构进行调查可以在快、准、全三个方面满足客户企业的要求。
69. 答案：C（P414） 百分位法将岗位的所有薪酬调查数据从低到高排列，划分为 10 组。
70. 答案：A（P427） 职组是由岗位性质和特征相似相近的若干职系所构成的岗位群。
71. 答案：A（P422 ~ 423） 薪酬满意度调查的程序：①确定调查对象；②确定调查方式；③确定调查内容；④设计并发送调查表；⑤回收并处理调查表；⑥反馈调查结果。
72. 答案：C（P426） 岗位分级的最终结果是将企事业单位的所有岗位纳入由职组、职系、岗级和岗等构成的体系之中。
73. 答案：B（P436 ~ 437） 选择岗位评价要素应具有共通性，各因素也必须是可观察到的，可以衡量的。
74. 答案：B（P446 ~ 447） 实行技能薪酬制时，必须将薪酬计划与培训计划相结合。
75. 答案：A（P466） 员工的浮动薪酬不仅要与企业经济效益、部门业绩考核结果挂钩浮动，还必须与个人业绩考核结果挂钩。
76. 答案：D（P492） 企业年金，是指企业及其员工在依法参加基本养老保险的基础上，自愿建立的补充养老保险制度。
77. 答案：D（P508） 劳务派遣单位的职责是被派遣劳动者的招聘、甄选、考核和录用，将被派遣劳动者派遣到用工单位，支付工资、提供福利待遇、为被派遣劳动者缴纳社会保险等。
78. 答案：C（P511） 为适应劳务派遣的特殊需要，还应增加法定条款，如接受单位、

派遣期限、接受单位的工作岗位等。

79. 答案：B（P511～512） 本题考查的是被派遣劳动者的管理。

80. 答案：B（P526） 工资集体协商会涉及一系列宏观、微观经济形势分析，法律、法规和政策以及协商谈判的技能技巧等专业问题，协商双方均可书面委托本企业以外的专业人士作为本方协商代表，但委托人数不得超过本方代表的1/3。

81. 答案：A（P535） 劳动安全卫生保护费用主要分为以下几类：①劳动安全卫生保护设施建设费用；②劳动安全卫生保护设施更新改造费用；③个人劳动安全卫生防护用品费用；④劳动安全卫生教育培训经费；⑤健康检查和职业病防治费用；⑥有毒有害作业场所定期检测费用；⑦工伤保险费；⑧工伤认定、评残费用等。

82. 答案：B（P544） 劳动争议的处理程序都必须坚持先行调解。

* 83. 答案：D

84. 答案：A（P547） 劳动争议仲裁委员会的构成：①劳动行政部门代表；②同级工会代表；③用人单位方面的代表。

85. 答案：C（P565） 集体劳动争议应自组成仲裁庭之日起的15日内结束，需要延期的，延期最长不得超过15日。

二、多项选择题

86. 答案：ABDE（基础知识 P6～7） 本题考查的是劳动力参与率的生命周期的长期变动趋势。

87. 答案：CE（基础知识 P75） 按照买方类型的不同，可将市场分为组织市场和消费者市场。

88. 答案：BCD（基础知识 P105） 见教材表4-2。

89. 答案：CDE（基础知识 P138） 人的认知活动、情感活动和意志活动相互联系和影响，构成人的心理过程。

90. 答案：ABE（P3） 有效管理幅度不是一个固定值，它受职务的性质、人员的素质、职能机构健全与否等条件的影响。

* 91. 答案：ACDE

92. 答案：ACD（P46） 狭义的人力资源规划，按照年度编制的计划主要有：人员配备计划、人员补充计划、人员晋升计划。

93. 答案：ABC（P53） 本题考查的是人力资源费用计划。

94. 答案：ABCE（P54～56） 本题考查的是人力资源预测的内涵。

95. 答案：ABCD（P95～96） 解决企业人力资源过剩的常用方法有：①减少员工的工作时间；②鼓励提前退休或内退；③鼓励部分员工自谋职业；④合并和关闭某些臃肿的机构。

96. 答案：ABCD（P110～111） 选拔性员工素质测评的主要特点包括：①强调测评的区分功能；②测评过程强调客观性；③测评指标具有灵活性；④结果体现为分数或等级。

97. 答案：ABDE（P114） 测评指标的标度大致有量词式、等级式、数量式、定义式、综合式等。

98. 答案：BCDE（P130） 员工素质测评指导语的内容主要包括：①员工素质测评的目的

的；②填表前的准备工作和填表要求；③举例说明填写要求；④测评结果保密和处理，测评结果反馈。

99. 答案：ABCDE（P158～159） 面试中常见的问题有：①面试目的不明确；②面试标准不具体；③面试缺乏系统性；④面试问题设计不合理；⑤面试考官的偏见。

100. 答案：ABCE（P168） 结构化面试要求面试考官：了解组织状况和岗位要求，有丰富的社会工作经验，掌握相关的员工测评技术，具有良好的个人品德和修养。

101. 答案：ABCD（P180） 无领导小组讨论的题目应具备科学性、实用性、可评性、易评性等特性。

102. 答案：CE（P214） 企业直接培训成本包括教室设备的租赁费用、培训教师的费用。

* 103. 答案：ABCE

104. 答案：ABCD（P256） 在培训所使用的各种媒体中，岗位指南的优点包括查阅快捷、重点突出、使用简易、记忆方便。

105. 答案：ABCDE（P244～245） 企业管理人员的一般培训内容包括技能开发、知识更新、观念转变、知识补充、思维技巧。

* 106. 答案：ABE

107. 答案：BCE（P296～297） 本题考查的是培训评估的标准与方法。

* 108. 答案：ACE

* 109. 答案：BCD

110. 答案：ABCD（P362～365） 绩效考评方法在实际应用中可能出现的偏误有分布误差、晕轮误差、自我中心效应、个人偏见、优先和近期效应等。

111. 答案：ACDE（P328） 头脑风暴法应该遵循的基本原则包括：①任何时候都不批评别人的想法；②思想愈激进愈开放愈好；③强调产生想法的数量；④鼓励别人改进想法。

112. 答案：ABCDE（P336～337） 本题考查的是建立战略导向 KPI 体系的意义。

113. 答案：BCD（P324～325） 绩效考评指标体系的设计原则：针对性原则；科学性原则；明确性原则。

* 114. 答案：AE

115. 答案：ACE（P405～409） 确定薪酬调查的范围，即确定调查的企业、调查的岗位、调查的薪酬信息、调查的时间段。

116. 答案：BCDE（P420） 本题考查的是设计薪酬调查问卷的注意事项。

117. 答案：AB（P450） 现在企业主要的绩效薪酬形式：计件工资制；佣金制（提成制）。

118. 答案：BCD（P453） 一般来说，可将团队分为平行团队、流程团队、项目团队等。

119. 答案：BCE（P461） 工资制度总体设计的前期工作包括确定企业员工的薪酬原则与策略；岗位分析与评价；薪酬市场调查。

* 120. 答案：ABDE

121. 答案：CE（P526） 工资集体协商期间，雇主代表可由法定代表人担任，法定代

表人也可以书面委托其他雇主方面的代表作为首席代表。

122. 答案：AE（P526） 工资集体协商期间，雇员一方首席代表可由工会主席担任，工会主席也可以书面委托其他雇员方面的代表作为首席代表。

123. 答案：ABDE（P533） 本题考查的是安全生产责任制度。

124. 答案：CDE（P541） 按照劳动争议的主体划分，可将劳动争议分为个别争议、集体争议和团体争议。

125. 答案：ADE（P524） 工资指导线有三条：上线（预警线）、基准线、下线。

2011 年 5 月人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师
等 级：国家职业资格二级
卷 册 二：专业技能

- 注意事项：**1. 请按要求在试卷的标封处填写您的姓名、准考证号、身份证号和所在地区。
2. 请仔细阅读各种题目的内容、回答要求，并在规定的位置填写您的答案。
3. 请保持卷面整洁，不要在卷上做任何与答题无关的标记，也不得在标封区填写无关的内容。

	一	二	总分	总分人
得分				

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

得分	
评分人	

一、简答题（本题共 3 题，第 1 小题 14 分，第 2 小题 14 分，第 3 小题 16 分，共 44 分）

1. 企业组织结构内部不协调主要有哪些表现？可采取哪些组织结构整合的对策？（14 分）

* 2. 简述企业在进行管理技能培训时，开展决策竞赛的具体步骤。（14 分）

3. 简述工资集体协商的主要内容。（16 分）

得分	
评分人	

二、综合题（本题共 3 题，第 1 小题 16 分，第 2 小题 20 分，第 3 小题 20 分，共 56 分）

1. 某知名家用电器公司每年都要招聘一定数量的应届毕业生，该公司选拔人才时，通常用笔试与面试两种方式。第一轮面试采取一对一的方式，面试考官由具有一定经验并受过

面试技能培训的部门经理担任。第二轮面试是 30 分钟的复试，面试考官由用人部门高层经理组成。面试过程中，面试考官按照预定的方案向应聘者提问，应聘者按要求作答；随着讨论问题的结束，面试进入尾声，这时面试考官会给应聘者一定时间，由应聘者提几个自己关心的问题。面试结束后，面试考官立即整理记录，根据应聘者回答问题的情况及总体印象做出最终评定。在复试过程中，面试考官通常提出以下 5 个题目：

- 1) 请问您在哪些单位实习过?
- 2) 您认为职业成功的评价标准是什么?
- 3) 我们发现您的知识与技能结构不太适合我们公司的要求，您怎么看这个问题?
- 4) 如果您的上司给您一项任务，您必须去寻找相关的信息才能完成，您会怎么做?
- 5) 请举一个例子，说明您如何兑现对他人的承诺。

请根据本案例回答下列问题：

- (1) 该公司在复试阶段，采用了哪种类型的面试? (2 分)

- (2) 该公司在复试中提出的 5 个问题各属于哪种类型的面试题? (10 分)

- (3) 上述提问方式具有哪些优点? (4 分)

2. 某知名家具公司的产品销售一直采用代理商模式。随着竞争环境的变化，公司高层领导决定在保留原有营销方式的同时，组建一支属于自己的专职营销队伍。去年公司正式组建了销售部，招聘了 20 名推销员。经过一年多的努力，这些人员给公司带来了较好的销售业绩，但是对这些推销员的考评工作却未走上正轨。人力资源部经理经过近一个月的时间为推销员设计了一套包含 20 多项指标的绩效考核体系。在征询意见时，销售部经理认为，这套体系所包含的指标过多过杂，需要进行认真的推敲与修改。

请结合本案例回答以下问题：

(1) 在设计推销员绩效指标体系时，可采用哪些具体方法？(4 分)

(2) 在确定推销员绩效指标时，一般可包括哪些工作步骤？(8 分)

(3) 该公司推销员的绩效指标太多，该如何进行调整？(4 分)

(4) 虽然需要调整该公司推销员的绩效指标，但是有些指标是必不可少的，请列举至少四项适用于推销员的 KPI？(4 分)

3. 某大型国有企业实行员工收入与岗位、技能、贡献和效益“四挂钩”的工资奖金分配制度。其具体内容如下：

一是以实现劳动价值为依据，确定岗位等级和分配标准。该企业将全部岗位划分为科研、管理和生产三大类，每类又细分出 10~12 个等级，每个等级都有相应的工资和奖金分配标准。为了推进技术领先的发展战略，在倡导公平竞争的前提下，该企业对科研人员实行职称聘任制，每 3 年一聘。科研人员实行职称工资制，管理人员实行职务工资制，工人实行岗位技能工资制。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、任务完成情况和企业效益为依据，确定奖金分配数额。该企业每年都

对科研、管理和生产工作中有突出贡献的人员给予重奖，最高可达 10 万元。从总体上看，奖金是岗位工资的 1~3 倍。这种加大奖金分配力度的做法，进一步拉开了工资分配的差距。

请结合本案例回答以下问题：

(1) 该企业推行的“四挂钩”工资奖金分配制度有哪些优点？(12 分)

(2) 您对完善该企业的工资奖金分配制度还有哪些更好的建议？(8 分)

参考答案及评分标准

一、简答题（本题共3题，第1题14分，第2题14分，第3题16分，共44分）

1. 评分标准（14分）（P28~29）

（1）企业组织结构内部不协调主要有以下几方面的表现：

- 1) 各部门间经常出现冲突。(2分)
- 2) 存在过多的委员会。(2分)
- 3) 高层管理部门屡屡充当下属部门相互间冲突时的裁判和调解者。(2分)
- 4) 组织结构本身失去了相互协调的机能，全靠某个有特殊地位的人或权威来协调。(2分)

（2）组织结构整合的具体对策有：

1) 如果上述现象不是十分明显或不很严重，整合可以在原有结构分解的基础上进行，或对原有结构分解仅作局部调整，重点放在协调措施的改进上。(3分)

2) 如果上述现象非常严重，则应首先按结构分解的基本原则和要求重新进行结构分解，在此基础上再作整合。(3分)

* 2. 评分标准（14分）

开展决策竞赛的具体步骤如下：

- 1) 竞赛主持人将参赛者分成若干小组，由小组做出最终决策。(2分)
- 2) 假定一种需要做出决策的典型情况。(2分)
- 3) 在指定的时间内，要求各参赛小组就营销、研发、人事、生产等方面做出决策。(2分)
- 4) 裁判收集并记录各参赛组的决策信息。(2分)
- 5) 裁判按照事先确定的标准，测算各决策对公司的影响并反馈给参赛组，让他们重新决策。(2分)

6) 重复上述的第4步、第5步，直至比赛结束。(2分)

7) 比赛后召开评比会。(2分)

3. 评分标准（每项2分，最高16分）（P520~521）

工资集体协商的主要内容包括：

- 1) 工资协议的期限。(2分)
- 2) 工资分配制度、工资标准和工资分配形式。(2分)
- 3) 职工年度平均工资水平及其调整幅度。(2分)
- 4) 奖金、津贴、补贴等分配办法。(2分)
- 5) 工资支付办法。(2分)
- 6) 变更、解除工资协议的程序。(2分)
- 7) 工资协议的终止条件。(2分)
- 8) 工资协议的违约责任。(2分)
- 9) 双方认为应当协商约定的其他事项。(2分)

二、综合题（本题共3题，第1小题16分，第2小题20分，第3小题20分，共56分）

1. 评分标准（16分）

（1）评分标准（2分）

该公司在复试阶段采用的是结构化面试。

（2）评分标准（10分）（参考 P164）

面试题目的类型：

1) 第一个问题属于背景性问题。（2分）

2) 第二个问题属于思维性问题。（2分）

3) 第三个问题属于压力性问题。（2分）

4) 第四个问题属于情境性问题。（2分）

5) 第五个问题属于经验性问题。（2分）

（3）评分标准（4分）

上述提问方式的优点是：

1) 有利于预测应聘者的素质状况，有较高的效度。（2分）

2) 让应聘者无法事先编造或者掩饰，更能反映应聘者的真实情况。（2分）

2. 评分标准（20分）（P325 ~ 329、P346）

（1）评分标准（每项1分，最高4分）

设计推销员绩效指标体系时，可采用以下方法：

1) 要素图示法。（1分）

2) 问卷调查法。（1分）

3) 个案研究法。（1分）

4) 面谈法。（1分）

5) 经验总结法。（1分）

6) 头脑风暴法。（1分）

（2）评分标准（8分）

确定推销员的绩效考评指标体系，一般可分为以下四个步骤：

1) 对推销人员进行工作岗位分析，初步确定绩效考评指标。（2分）

2) 理论验证。（2分）

3) 进行指标调查。（2分）

4) 进行必要的修改和调整。（2分）

（3）评分标准（每项2分，最高4分）

可采取以下解决和纠正方法：

1) 删除与推销人员工作目标不符合的指标。（2分）

2) 比较各项指标与销售业绩的贡献率，删除贡献率小的指标。（2分）

3) 合并同类项，将增值贡献率的产出归到一个更高的类别。（2分）

（4）评分标准（每项1分，最高4分）

适用于推销员的 KPI 可以是：

1) 销售额。（1分）

2) 销售额增长率。（1分）

3) 销售费用。（1分）

- 4) 服务态度。(1 分)
- 5) 客户投诉率。(1 分)
- 6) 合同履行率等。(1 分)

3. 评分标准 (20 分)

(1) 评分标准 (12 分)

该企业工资奖金分配制度的优点是：

1) “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，是一种综合平衡性的工资奖金分配体系。(2 分)

2) 将企业全部岗位划分为科研、管理和生产三大类，有利于对不同岗位的员工工资奖金进行分类管理。(2 分)

3) 将每类岗位细分为 10~12 等级，每个等级都有相应的工资和奖金分配标准，能充分体现各类岗位的劳动差别和员工的实际贡献。(2 分)

4) 该企业工资奖金分配制度重点突出，偏重于技术人员，使关键技术人员的工资水平高于一般可替代性强的员工工资水平，在市场中具有更强的竞争力。(2 分)

5) 采用加大奖金分配力度的做法拉开工资分配的差距，有利于激励员工不断提高自身的贡献率，从而促进企业效益的增长。(2 分)

6) 鼓励公平竞争，对科技人员实施聘任制，促进了薪资制度的动态化管理。(2 分)

(2) 评分标准 (8 分)

对完善该企业工资奖金分配制度的建议：

1) 掌握市场同类企业薪资水平的新变化，及时调整收入水平，提高薪资对内的公平性。(2 分)

2) 不断完善绩效管理制度，为薪资制度的允许提供依据，保证薪资对内的公平性。(2 分)

3) 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，不断发现问题，提出对策，逐步加以完善。(2 分)

4) 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 分)

2011 年 11 月人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师
等 级：国家职业资格二级
卷 册 一：职业道德
理论知识

- 注意事项：**
1. 考生应首先将自己的姓名、准考证号等用钢笔、圆珠笔等写在试卷册和答题卡的相应位置上，并用铅笔填涂在答题卡上的相应位置处。
 2. 考生同时应将本页右上角的科目代码填涂在答题卡右上角的相应位置处。
 3. 本试卷册包括职业道德和理论知识两部分：
第一部分，第 1 ~ 25 小题，为职业道德试题。
第二部分，第 26 ~ 125 小题，为理论知识试题。
 4. 每小题选出答案后，用铅笔将答题卡上对应题目的答案涂黑。如需改动，用橡皮擦干净后再选涂其他答案。所有答案均不得答在试卷上。
 5. 考试结束时，考生务必将本卷册和答题卡一并交给监考人员。
 6. 考生应按要求在答题卡上作答，如果不按标准要求进行填涂，则均属作答无效。

地 区：_____

姓 名：_____

准考证号：_____

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

第一部分 职业道德

(第1~25题,共25道题)

一、职业道德基础理论与知识部分(第1~16题)

答题指导:

- ◆ 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。
- ◆ 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。
- ◆ 错选、少选、多选,则该题均不得分。

(一) 单项选择题(第1~8题)

1. 关于职业,正确的说法是()。
 - A. 职业是责任、权利、利益的有机统一
 - B. 职业是人们生存的唯一手段
 - C. 职业是束缚人的自由、权利的锁链
 - D. 职业是赚取人们剩余劳动价值的方式
2. 我国社会主义职业道德的核心是()。
 - A. 集体主义
 - B. 为人民服务
 - C. 爱国主义
 - D. 科学发展观
3. 职业活动内在的道德准则是()。
 - A. 忠诚、谨慎、进取
 - B. 忠诚、敬业、诚信
 - C. 诚信、守法、人本
 - D. 忠诚、审慎、勤勉
4. 属于比尔·盖茨确立的10大优秀员工准则的是()。
 - A. 站在自己的立场上为客户着想
 - B. 要把奖金和薪水作为最强大的工作动力
 - C. 对公司的产品具有寻根究底的好奇心
 - D. 通过自己的成功,帮助老板成功
5. 在职业活动中,所谓“理智信任”的意思是()。
 - A. 相互信任,同时也反对不明是非、不分善恶的盲目信任
 - B. 既信任,又怀疑
 - C. 表面上信任,实际上不信任
 - D. 即使信任,也要加强防范和戒备
6. 下列做法中,符合《禁止商业贿赂行为的暂行规定》要求的是()。
 - A. 经营者的职工采用商业贿赂手段为经营者购销商品,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. 任何经营者购销产品,均不可以明示方式给中间人佣金
 - D. 经营者在商品交易中不得向对方单位附赠现金或者物品,包括小额广告礼品
7. 企业家孙正义认为:“三流的点子加一流的执行力,永远比一流的点子加三流的执行力更

好。”他的这句话说明（ ）。

- A. 点子不重要，执行力重要
 - B. 战略问题不重要，策略问题重要
 - C. 执行、落实和纪律比没有实际行动的空想重要
 - D. 点子靠别人，执行靠自己
8. 关于节约，理解正确的是（ ）。
- A. 在节约问题上，不可能形成统一的价值观念
 - B. 节约因人而异，企业节约主要是上司的责任
 - C. 花多少钱，办多少事，只要不超支便是节约
 - D. 节约方式虽有差异，但节约精神具有共通性

（二）多项选择题（第9~16题）

9. 依据《公民道德建设实施纲要》，从业人员应共同遵循的职业道德要求包括（ ）。
- A. 爱国守法
 - B. 诚实守信
 - C. 自强创新
 - D. 奉献社会
10. 关于职业化，正确的说法是（ ）。
- A. 职业化包含三个层次的内容，其中核心层是职业化素养
 - B. 职业化也称为“专业化”，它是一种自律性的工作态度
 - C. 职业化要求从业人员在工作决策中尽量发挥主观性和个人兴趣
 - D. 职业化在行为标准方面的体现称为职业化行为规范
11. 关于敬业，其内涵是（ ）。
- A. 尊敬、尊崇自己的职业
 - B. 对待工作恭敬、虔诚
 - C. 享受工作的过程
 - D. 精益求精、不断进步
12. 关于“承诺”，正确的做法是（ ）。
- A. 发自内心，不自欺欺人
 - B. 承诺的力度要量力而行
 - C. 有“承”必践，有“约”必履
 - D. 充分相信他人的承诺
13. 在我国传统道德中，“诚信”之“诚”的含义是（ ）。
- A. 自然万物的客观实在性
 - B. 对“天道”的真实反映
 - C. 尊重事实和忠实本心的待人接物的态度
 - D. 从辞源上看，就是“把事情说成了”
14. 从业人员讲求信用，主要包括（ ）。
- A. 择业信用
 - B. 岗位责任信用
 - C. 家庭信用
 - D. 离职信用
15. 下列做法中，属于国家《节约能源管理暂行条例》规定的事项的是（ ）。
- A. 企业供热系统的运行、管理和余热利用，应当按国家有关规定执行
 - B. 企业供用电的技术要求，按照国家标准局的有关规定执行
 - C. 企业应编制节能改造的中长期规划和年度计划
 - D. 企业使用国家已公布淘汰的机电产品和超能耗标准设备，须停用或转移
16. 践行“合作”规范的要求是（ ）。
- A. 求同存异
 - B. 互助协作
 - C. 公平竞争
 - D. 不拘小节

答题指导:

- 2011 年 11 月企业人力资源管理师 (二级) 考试真题及答案解析 第 4 页 (共 28 页)

- D. 对方问起单位里的事情时，会把话题岔开
25. 在目前这个单位工作，你总的感觉是（ ）。
- A. 过几年在职务或收入上会有提高
- B. 忙忙碌碌，疲于奔命
- C. 早想离开了，只是没遇到合适的机会
- D. 平平淡淡，不知所从

第二部分 理论知识

(第 26 ~ 125 题, 共 100 道题, 满分为 100 分)

一、单项选择题（第 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. 收入差距的衡量指标是（ ）。
A. 国民收入 B. 基尼系数 C. 人均 GDP D. 需求弹性
28. （ ）不属于劳动关系法。
A. 促进就业法 B. 集体合同法 C. 劳动合同法 D. 劳动争议处理法
29. 影响产业购买者购买决定的主要因素不包括（ ）。
A. 社会因素 B. 环境因素 C. 组织因素 D. 人际因素
30. 第一个将期望理论运用于工作动机并将其公式化的是（ ）。
A. 赫兹伯格 B. 亚当斯 C. 莱文泽尔 D. 弗洛姆
31. 典型的人力资本类型不包括（ ）。
A. 一般型 B. 专业型 C. 创新型 D. 综合型
32. 以下关于组织设计理论的说法不正确的是（ ）。
A. 组织设计理论有动态与静态之分
B. 动态组织理论包含静态组织理论的内容
C. 组织设计理论又被称为广义的组织理论
D. 静态组织理论是组织设计的核心内容
33. 多维立体组织结构的主要管理组织机构系统不包括（ ）。
A. 地区利润中心 B. 专业成本中心
C. 产品利润中心 D. 地区成本中心
- * 34. 以下关于企业集团智囊机构的说法不正确的是（ ）。
A. 任务之一是搜集整理储存相关信息资料
B. 可以对集团高层提供的方案进行决策
C. 能够参与制定集团战略经营计划
D. 又被称为战略研究部或信息公司

- * 35. 组织结构设计的因素不包括 ()。
- A. 企业环境 B. 企业规模 C. 员工素质 D. 信息沟通
36. 以下关于企业组织结构整合的说法不正确的是 ()。
- A. 是一种改良式变革
B. 是组织设计中的第二步工作
C. 是企业最常用的组织结构变革方式
D. 主要解决结构分化时出现的分散倾向和实现相互协调的要求
37. 以下关于企业人力资源规划的说法不正确的是 ()。
- A. 人员补充计划与人员晋升计划相联系
B. 人员晋升计划最直接的作用是激励员工
C. 狭义的人力资源规划特指企业人员规划
D. 一般来说, 三年以上的计划可称为规划
38. 企业人员供给计划不包括 ()。
- A. 招聘计划 B. 培训计划 C. 内部调动计划 D. 晋升计划
39. 以下关于企业人员规划的说法不正确的是 ()。
- A. 人员规划是人力资源预测的一部分
B. 在实现组织目标的同时, 也要满足个人的利益
C. 保证人力资源与未来组织发展各阶段的动态适应
D. 要求企业人力资源的数量、质量和结构符合其特定的要求
40. 以下关于企业人力资源预测方法的说法不正确的是 ()。
- A. 描述法适合于长期预测
B. 可以分为定量和定性两大类
C. 德尔菲法是一种定性预测方法
D. 经验预测法可以采用“自上而下”和“自下而上”两种方式
41. 反映被测者素质性质的员工素质测评方法是 ()。
- A. 定性测评 B. 定量测评 C. 静态测评 D. 动态测评
42. 可以对不同类别不同质的素质测评对象进行量化的方法是 ()。
- A. 等距量化 B. 当量量化 C. 类别量化 D. 模糊量化
43. 测评试题的含义模糊不清、似是而非的测评技术是 ()。
- A. 访谈技术 B. FRC 技术 C. 投射技术 D. 问卷技术
44. 以近期记忆代替整个测评期间的全部表现, 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. () 是促使面试顺利进行的指导方针。
- A. 面试问题 B. 面试评估 C. 面试指南 D. 面试结果
46. 在面试过程中, 面试考官应 ()。
- A. 多听多说 B. 多听少说 C. 少听多说 D. 少听少说
47. 关于应聘者过去所做过的事情的问题属于 ()。
- A. 背景性问题 B. 知识性问题 C. 思维性问题 D. 经验性问题
48. 以下方法中, 适合为那些经常需要人际沟通的岗位选拔员工的是 ()。
- A. 案例分析 B. 公文筐测试 C. 管理游戏 D. 无领导小组讨论

49. 不属于无领导小组讨论类型的是 ()。
- A. 无情境讨论 B. 指定角色的讨论 C. 情境性的讨论 D. 指定主持人的讨论
50. 以下属于员工培训直接培训成本的是 ()。
- A. 培训项目的设计费用 B. 教材印发购置的费用
C. 培训项目的评估费用 D. 培训项目的管理费用
51. 在培训项目计划中, 课程系列计划以 () 为导向, 将看似独立的相关课程联系在一起。
- A. 目标 B. 过程 C. 方法 D. 结果
52. 培训的印刷材料中, () 是培训中的指导和参考材料。
- A. 工作任务表 B. 岗位指南 C. 培训者指南 D. 学员手册
53. () 不属于外部聘请师资的优点。
- A. 选择范围较大 B. 带来全新理念 C. 提高培训档次 D. 培训易于控制
54. 管理技能开发的模式中, 替补训练的优点不包括 ()。
- A. 训练周密 B. 管理人员能全力以赴进行学习
C. 极大增强开发者的积极性 D. 极大增强开发者的主动性
55. 以下关于培训效果正式评估的说法不正确的是 ()。
- A. 完全排除评估者主观因素的影响
B. 对评估者的自身素质要求降低了
C. 容易将评估的结论用书面的形式表现出来
D. 有详细的评估方案、测试工具和评判标准
56. 对培训效果进行结果评估的时间应为 ()。
- A. 课程开始时 B. 3 个月或半年以后
C. 课程结束时 D. 半年或一年以后
57. () 不属于培训情感成果的评估标准。
- A. 质量标准 B. 行为方式 C. 工作态度 D. 对培训的满意度
- * 58. 在评估培训效果时, () 用于评估投资大、培训效果对企业发展影响较大的项目。
- A. 访谈法 B. 问卷调查法 C. 观察法 D. 电话调查法
59. 加权选择量表法属于 () 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. 综合导向型
- * 60. 以下关于合成考评法的表述不正确的是 ()。
- A. 有更强的针对性和适用性 B. 使用该方法需要因地制宜
C. 有助于提高绩效管理水平 D. 不能进行团队的横向比较
61. 被考评者上一考评期内的评价结果对本期评价产生影响, 这种考评误差属于 ()。
- A. 后继效应 B. 晕轮误差 C. 个人偏见 D. 优先效应
62. () 一般作为生产性组织的主要绩效考评指标。
- A. 工作效率 B. 成本控制 C. 工作过程 D. 工作成果
63. 客户投诉率属于 () 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. 将绩效考评指标内涵及外延等诸方面的特征进行综合的绩效考评标准为 ()。
- A. 分解提问标准 B. 综合等级标准 C. 综合提问标准 D. 分解等级标准

65. 建立战略导向 KPI 体系的意义不包括 ()。
- A. 有助于员工的自我实现 B. 对战略导向起牵引作用
C. 最大限度地激发员工的斗志 D. 强调对员工的行为激励
66. 在设计 KPI 时, 设定工作产出的基本原则不包括 ()。
- A. 增值产出的原则 B. 习惯导向的原则
C. 结果优先的原则 D. 设定权重的原则
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、深刻。
- A. 平衡计分卡 B. 行为定位法 C. 评价中心法 D. 360 度考评
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. () 是由岗位性质和特征相似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, 以人择事的工作分类标准。
- A. 职务分类 B. 岗位分类 C. 职位分类 D. 品位分类
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资制度为 ()。
- A. 一岗一薪工资制 B. 薪点工资制
C. 一岗多薪工资制 D. 提成工资制
72. 销售提成工资制度属于 () 工资制。
- A. 能力 B. 绩效 C. 技术 D. 奖励
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. () 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. 一般来说, 工资水平对外具有竞争性的企业, 工资应比行业平均水平高 (), 这样既能保证工资水平的竞争性, 也能保证企业没有太大的经济负担。
- A. 5% B. 15% C. 30% D. 50%
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. 被派遣劳动者与用工单位的劳动争议由 () 所在地劳动争议仲裁委员会管辖。
- A. 劳务派遣单位 B. 被派遣劳动者 C. 用工单位 D. 劳动合同约定
78. 工资集体协商的内容不包括 ()。
- A. 最低工资标准的确定 B. 年度平均工资水平及其调整幅度
C. 工资分配制度、工资标准和形式 D. 工资协议的终止条件与违约责任
79. 工资指导线 () 主要适用于经济效益较差的或亏损的企业。
- A. 上线 B. 基准线 C. 下线 D. 标准线
80. 在劳动力市场工资指导价位的制定过程中, 需要采集信息, 下列说法错误的是 ()。
- A. 两次调查时间间隔为两年
B. 主要是通过抽样调查方法取得

- C. 调查范围包括城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工资收入的情况
81. 在安全生产责任制中,对本单位安全卫生技术负领导责任的是()。
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. 安全卫生认证制度不包括()。
A. 重大事故隐患分类
B. 有关人员资格认证
C. 有关单位、机构的劳动安全卫生资格认证
D. 与劳动安全卫生联系特别密切的物质技术产品的质量认证
83. 当事人因主张有待确定的权利和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
84. 劳动争议仲裁实行一个裁级()裁决制度。
A. 两次 B. 多次 C. 一次 D. 无限
85. 劳动争议仲裁的原则不包括()。
A. 合议原则 B. 强制原则 C. 回避原则 D. 证据原则

二、多项选择题 (第 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. 劳动经济学的研究对象包括()。
A. 资本市场 B. 就业 C. 劳动力市场现象
D. 失业 E. 劳动力市场运行规律
87. 关于“劳动法的基本原则”和“调整劳动关系的具体规定”的说法正确的是()。
A. 前者的明确性高于后者 B. 前者所覆盖的事实状态小于后者
C. 前者的明确性低于后者 D. 前者所覆盖的事实状态大于后者
E. 前者的稳定性高于后者
88. 影响销售渠道选择的因素有()。
A. 产品因素 B. 市场因素 C. 社会因素
D. 企业因素 E. 中间商的选择
89. 心理测验的技术标准包括()。
A. 信度 B. 效度 C. 难度
D. 灵敏度 E. 标准化
90. 组织结构分析时要分析各种职能的性质及类别, 即()。
A. 支援性职能 B. 产生成果的职能 C. 附属性业务
D. 培训开发的职能 E. 高层领导工作
91. 制定企业人员规划的基本原则包括()。
A. 确保人力资源需求 B. 与企业战略目标相适应
C. 与内外环境相适应 D. 与企业绩效管理相适应
E. 保持适度流动性
92. 特种人力资源与现代高科技发展紧密相连, 在()方面起决定作用。
A. 提高竞争力 B. 支柱产业形成 C. 提高科技含量

- D. 产业结构调整 E. 新兴行业发展
93. 企业编制人员需求计划时，生产性部门应根据（ ）来确定人员的需求量。
A. 生产任务总量 B. 劳动生产率 C. 计划劳动定额
D. 定员的标准 E. 组织机构设置
94. 人力资源需求预测依据的原理有（ ）。
A. 相关性原理 B. 惯性原理 C. 相似性原理
D. 趋势原理 E. 一致性原理
95. 企业外部人力资源供给的主要渠道有（ ）。
A. 复员转业军人 B. 流动人员 C. 其他组织在职人员
D. 失业人员 E. 大中专院校在读生
96. 员工素质测评的基本原理不包括（ ）。
A. 个体差异原理 B. 同素异构原理 C. 工作差异原理
D. 目标导向原理 E. 人岗匹配原理
97. 员工测评标准体系的结构要素包括（ ）。
A. 身体素质 B. 智能素质 C. 技能素质
D. 品德素质 E. 文化素质
98. 员工素质测评的文字分析所需材料包括（ ）。
A. 测评手册 B. 测评说明 C. 测评示范
D. 标准说明 E. 专家资格
99. 在面试过程中要理解肢体语言的含义，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. 结构化面试的开发不包括（ ）。
A. 测评标准的开发 B. 面试问题的设计
C. 评分标准的确定 D. 面试流程的优化
E. 面试方法的选择
101. 关于无领导小组讨论评分表的设计，以下说法正确的有（ ）。
A. 应从岗位分析中提取评价指标 B. 评价指标不能太多
C. 以确定测评品德指标为重点 D. 测评指标具有针对性
E. 对每一测评指标制定量化标准
102. 制定培训规划的有效性就是要求制定过程必须体现出（ ）。
A. 可靠性 B. 相关性 C. 针对性
D. 普遍性 E. 高效性
103. 在制定培训规划时，应进行综合平衡，即平衡（ ）。
A. 培训投资与人力资源规划 B. 员工培训需求与师资来源
C. 企业正常生产与培训项目 D. 培训费用与员工培训意愿
E. 员工培训与职业生涯规划
104. 以下关于培训教材开发的说法正确的有（ ）。
A. 应切合学员的实际需要
B. 设计视听教材增加趣味

- C. 可采用建设“教材资料包”的方法来组织
D. 利用一切可开发的学习资源组成活的教材
E. 尽可能使用国外比较先进的原版培训教材
105. 培训前效果评估的作用包括（ ）。
- A. 确保计划与实际需求合理衔接 B. 保证培训需求确认的科学性
C. 帮助实现培训资源的合理配置 D. 保证培训效果测定的科学性
E. 找出不足，发现新的培训需要
106. 培训效果行为评估的具体方法有（ ）。
- A. 访谈法 B. 绩效评估 C. 提问法
D. 行为观察 E. 笔试法
107. 员工培训技能成果的测量方法包括（ ）。
- A. 工作抽样 B. 笔试 C. 现场观察
D. 访谈 E. 专家评定
- * 108. 为了保证日清日结法得到有效的贯彻和实施，需要坚持的原则有（ ）。
- A. PDCA 原则 B. 逐步改进原则
C. 不断优化原则 D. 目标导向原则
E. 比较分析原则
- * 109. 从考评的性质和特点上看，行为导向型的主观评价方法（ ）。
- A. 考评有客观依据 B. 缺乏量化的考评标准
C. 可用于考评团队绩效 D. 受考评者主观因素制约和影响
E. 通过整体绩效来衡量员工的个体工作绩效
110. 制约和影响绩效考评的正确性、可靠性和有效性的问题主要有（ ）。
- A. 个人偏见 B. 评价指标对考评的影响
C. 自我中心效应 D. 评价标准对考评结果的影响
E. 员工绩效的分布误差
111. 等距量表是一种绩效考评标准量表，以下说法正确的有（ ）。
- 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. 在一个变量上对事物进行分类
112. 提取关键绩效指标的方法包括（ ）。
- A. 综合指标法 B. 关键分析法 C. 目标分解法
D. 岗位分析法 E. 标杆基准法
113. 审核关键绩效指标的要点包括（ ）。
- A. 是否具有可操作性 B. 是否留有可以超越的空间
C. 工作产出是否为最终产品 D. 多个考评者参与，结果是否可靠、准确
E. KPI 能否解释被考评者 50% 以上的工作目标
114. 薪酬调查时，被调查岗位应在（ ）等方面与本企业岗位具有可比性。
- 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但薪酬存在较大差异，其原因可能是（ ）。

- A. 不同行业有不同的惯例
B. 管理理念与薪酬策略不同
C. 不同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的长短不同
116. 实行经营者年薪制应具备的条件包括 ()。
A. 完善的群众监督机制
B. 完善的竞争机制
C. 健全的经营人才市场
D. 完善的组织机构
E. 明确的经营业绩考核指标体系
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. 企业在制订薪酬计划时, 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. 下列关于“劳务派遣”这一术语的说法, 正确的是 ()。
A. “雇员租赁”可以较为妥当地代替“劳务派遣”
B. “劳动派遣”可以较为准确地描述劳务派遣的实质
C. “劳务派遣”是一个有多种含义的术语
D. 劳务派遣泛指民事活动中特殊的劳务关系
E. 劳务派遣特指劳动力市场中的组合劳动关系
121. 政府在工资宏观调控方面的总原则包括 ()。
A. 平均工资的增长低于劳动生产率的增长
B. 平均工资的增长高于劳动生产率的增长
C. 在工资的调控上由总量控制向水平控制转变
D. 在工资的调控上由水平控制向重点控制转变
E. 实施企业工资总额的增长低于经济效益的增长
122. 运用劳动力市场工资指导价位时, 必须处理好指导价位与 () 的关系。
A. “两低于”原则
B. 年工资收入
C. 企业经济效益
D. 月工资收入
E. 企业短期货币工资决定方式
123. 伤亡事故报告和处理制度的内容, 包括 ()。
A. 伤亡事故报告
B. 企业职工伤亡事故分类
C. 伤亡事故调查
D. 伤亡事故赔偿支付标准
E. 伤亡事故处理
124. 以下属于劳动安全卫生保护费用的有 ()。
A. 教育培训费
B. 劳动安全卫生保护设施建设费用
C. 工伤保险费
D. 有毒有害作业场所定期检测费用

E. 人工成本费

125. 劳动争议仲裁申请书应当载明的内容有 ()。

A. 仲裁请求及事实和理由

B. 委托的律师及相关资料

C. 证据, 证人的姓名、住址

D. 员工当事人的姓名、职业、住址和工作单位

E. 用人单位名称、地址, 法定代表人姓名、职务

国家职业资格全国统一鉴定答题卡

省（自治区、直辖市）：_____地区（市）：_____鉴定地点：_____所在单位：_____

[illegible]

参 考 答 案

第一部分 职业道德

一、职业道德基础理论与知识部分（第1~16题）

（一）单项选择题（第1~8题）

1. A 2. B 3. D 4. C 5. A 6. B 7. A 8. D

（二）多项选择题（第9~16题）

9. ABCD 10. ABD 11. ABCD 12. CD 13. BC 14. AB 15. ABC 16. ABC

二、职业道德个人表现部分（第17~25题）

17. C 18. C 19. D 20. B 21. B 22. D 23. D 24. D 25. A

第二部分 理论知识

一、单项选择题

26. 答案：C（基础知识 P6） 劳动力供给量变动对工资率变动的反应程度被定义为劳动力供给的工资弹性，简称劳动力供给弹性。

27. 答案：B（基础知识 P26） 收入差距的衡量指标是基尼系数。

28. 答案：A（基础知识 P39） 见教材表 2-1，促进就业法属于劳动保障法。

29. 答案：A（基础知识 P79） 影响产业购买者购买决定的主要因素有环境因素、组织因素、人际因素、个人因素。

30. 答案：D（基础知识 P108） 第一个将期望理论运用于工作动机并将其公式化的是费洛姆。

31. 答案：D（基础知识 P169） 典型的人力资本类型包括：一般型人力资本、专业型人力资本、创新型人力资本。

32. 答案：C（P1~2） 本题考查的是组织设计理论的内涵。组织理论被称做广义的组织理论或大组织理论。

33. 答案：D（P6） 多维立体组织结构的主要管理组织机构系统包括产品利润中心、专业成本中心、地区利润中心。

* 34. 答案：B

* 35. 答案：C

36. 答案：A（P28） 组织结构整合是企业最常用的组织结构变革方式，是一种计划式变革。

37. 答案：D（P46） 一般来说，五年以上的计划可以称之为规划。

38. 答案: B (P52) 企业人员供给计划主要包括人员招聘计划、人员晋升计划和人员内部调动计划。
39. 答案: A (P54 ~ 55) 本题考查的是人力资源预测与人员规划的关系。
40. 答案: A (P65) 描述法不适用于长期预测, 因为时间跨度越长, 对环境变化的各种不确定因素就更难以进行描述和假设。
41. 答案: A (P112) 定性测评就是采取经验判断与观察的方法, 侧重从行为的性质方面对素质进行测评, 反映了素质的性质特点。
42. 答案: B (P123) 可以对不同类别不同质的素质测评对象进行量化的方法是当量量化。
43. 答案: C (P119) 测评试题的含义模糊不清、似是而非的测评技术是投射技术。
44. 答案: C (P131) 近因误差是以近期的记忆代替整个测评时期的全部实际表现而导致产生测评结果的误差。
45. 答案: C (P152) 面试指南是促使面试顺利进行的指导方针。
46. 答案: B (P160) 在面试过程中, 面试考官应多听少说。
47. 答案: D (P164) 关于应聘者过去所做过的事情的问题属于经验性问题。
48. 答案: D (P178) 无领导小组讨论具有生动的人际互动效应, 适用于那些经常需要人际沟通的岗位员工的选拔。
49. 答案: D (P177) 无领导小组讨论的类型有无情境性讨论、指定角色的讨论、情境性讨论。
50. 答案: B (P214) 员工培训的直接培训成本是指在培训组织实施过程之中培训者与受训者的一切费用总和。如培训教师的费用, 学员的往来交通、食宿费用, 教室设备的租赁费用, 教材印发购置的费用, 以及培训实施过程中的其他各项花费等。
51. 答案: A (P248) 课程系列计划是指按一定的顺序组合起来的目标一致的课程组合。课程系列计划以目标为导向, 将看似独立的相关课程联系在一起。
52. 答案: D (P256) 学员手册是培训中的指导和参考材料。
53. 答案: D (P257) 外部聘请师资的优点有选择范围大, 可带来许多全新的理念、可提高培训档次。
54. 答案: B (P274) 管理人员能全力以赴进行学习是短期学习的优点。
55. 答案: A (P299 ~ 300) 本题考查的是培训效果正式评估的相关知识点。
56. 答案: D (P294) 对培训效果进行结果评估的时间应为半年或一年以后。
57. 答案: A (P297) 培训情感成果的评估标准有行为方式、工作态度、对培训的满意度。
- * 58. 答案: C
59. 答案: C (P359) 加权选择量表法属于行为导向型绩效考评方法。
- * 60. 答案: D
61. 答案: A (P364) 后继效应亦称记录效应, 即被考评者在上一个考评期内评价结果的记录, 对考评者在本考评期内的评价所产生的作用和影响。
62. 答案: D (P319) 对于生产性组织, 它一般有客观的物质产出, 因此, 对其考评一般应以最终的工作成果作为主要考评指标。

63. 答案: C (P323) 客户投诉率属于工作结果型的绩效考评指标体系。
- * 64. 答案: B
65. 答案: A (P336 ~ 337) 本题考查的是建立战略导向的 KPI 体系的意义。
- * 66. 答案: B
67. 答案: D (P373) 360 度考评方法考虑的不仅仅是工作产出, 还考虑深层次的胜任特征。360 度考评是基于胜任特征的一种考评方法, 通过这种方法得出的考评结果更加全面、深刻。
68. 答案: C (P410) 委托调查是指委托商业性、专业性的人力资源咨询公司进行调查。尤其是当企业需要确定薪酬水平的岗位难以在类似企业中找到对等的岗位时, 或者该企业属于新兴行业时。
69. 答案: B (P427) 本题考查的是工作岗位分类的几个基本概念, 区分职系、职组、职门、岗级、岗等。
70. 答案: D (P429) 岗位分类是以事为标准, 事在人先, 以事择人; 而品味分类则以人为标准, 人在事先, 以人择事。
71. 答案: B (P445) 薪点薪酬制是在岗位评价的基础上, 用点数和点值来确定员工薪酬的薪酬制度。岗位薪点薪酬制的主要特点是薪酬标准不是以金额表示的, 而是用薪点表示的, 而且点值的大小由企业或部门的经济效益确定。
72. 答案: B (P448) 销售提成工资制度属于绩效工资制。
73. 答案: C (P453) 流程团队成员的任务可能会有不同, 但是应该使员工间的薪酬差距最小化。
74. 答案: D (P457) 以技能为导向的薪酬结构 (技能薪酬制), 其特点是员工的薪酬主要根据员工所具备的工作能力与潜力来确定。
75. 答案: B (P460) 一般来说, 工资水平对外具有竞争性的企业, 工资应比行业的平均水平高 15%, 这样既能保证工资水平的竞争性, 也能保证企业没有太大的经济负担。
76. 答案: D (P492) 企业年金适用于企业试用期满的员工。
77. 答案: C (P509) 被派遣劳动者与用工单位的劳动争议由用工单位所在地劳动争议仲裁委员会管辖。
78. 答案: A (P520 ~ 521) 工资集体协商的内容包括年度平均工资水平及其调整幅度, 工资分配制度、工资标准和工资分配形式, 工资协议的终止条件与违约责任。
79. 答案: C (P524) 工资指导线的下线主要适用于经济效益较差或亏损企业。
80. 答案: A (P531) 本题考查的是劳动力市场工资指导价位的制定程序。
81. 答案: C (P533) 企业法定代表人对本单位安全卫生负全面责任, 分管安全卫生的负责人和专职人员对安全卫生负直接责任, 总工程师负安全卫生技术领导责任。
82. 答案: A (P534) 安全卫生认证制度包括有关人员资格认证, 有关单位、机构的劳动安全卫生资格认证, 与劳动安全卫生联系特别密切的物质技术产品的质量认证。
83. 答案: C (P542) 利益争议是指当事人因主张有待确定的权利和义务所发生的争议。
84. 答案: C (P548) 劳动争议仲裁实行一个裁级一次裁决制度。

85. 答案：D（P547～550） 劳动争议仲裁的基本制度包括仲裁庭制度、一次裁决制度、合议制度、区分举证责任制度、回避制度、管辖制度。

二、多项选择题

86. 答案：CE（基础知识 P1） 劳动经济学是研究市场经济制度中的劳动力市场现象及劳动力市场运行规律的学科。

87. 答案：CDE（基础知识 P29） 本题考查的是劳动法基本原则的特点。

88. 答案：ABDE（基础知识 P93～95） 影响销售渠道选择的因素有产品因素、市场因素、企业因素、中间商的选择。

89. 答案：ABCE（基础知识 P133～134） 心理测验的技术标准包括：信度、效度、难度、标准化。

90. 答案：ABCE（P26） 组织结构分析时要分析各种职能的性质及类别，即支援性职能，产生成果的职能，附属性业务，高层领导工作。

91. 答案：ABCE（P50） 制定企业人员规划的基本原则包括确保人力资源需求的原则、与战略目标相适应的原则、与内外环境相适应的原则、保持适度流动性的原则。

92. 答案：ABCDE（P55） 特种人力资源指的是企业需要的特殊的人才资源，这种人才往往与现代高科技发展紧密相连，在产业结构调整、新兴行业发展、支柱产业形成、提高科技含量和竞争力方面起着决定性的作用。

93. 答案：ABCD（P62） 企业的生产性部门是根据生产任务总量和劳动生产率、计划劳动定额以及有关定员标准来确定人员的需要量。

94. 答案：ABC（P62～63） 人力资源需求预测的原理：惯性原理、相关性原理、相似性原理。

95. 答案：ABCD（P88～89） 企业外部人力资源供给的主要渠道有复员转业军人、流动人员、其他组织在职人员、失业人员、大中专院校应届毕业生。

96. 答案：BD（P109） 员工素质测评的基本原理：个体差异原理、工作差异原理、人岗匹配原理。

97. 答案：ABDE（P115） 员工测评标准体系的结构性要素包括身体素质、智能素质、品德素质、文化素质。

98. 答案：ABCD（P133） 员工素质测评的文字分析所需材料包括测评手册、测评说明、测评示范、标准说明。

99. 答案：ACD（P161） 目光接触的典型含义包括友好、真诚、自信、果断。

100. 答案：DE（P169） 结构化面试的开发包括：测评标准的开发、结构化面试问题的设计、评分标准的确定。

101. 答案：ABDE（P180～181） 本题考查的是无领导小组讨论评分表的设计。

102. 答案：ABCE（P215～216） 制定培训规划的有效性就是要求制定过程必须体现出可靠性、针对性、相关性和高效性等四个方面的基本特点。

103. 答案：ABCE（P222） 本题考查的是在制定培训规划时的综合平衡要求。

104. 答案：ABCD（P259） 本题考查的是开发培训教材的方法。

105. 答案：ABCD（P284～285） 培训前效果评估的作用包括：保证培训需求确认的科

学性，确保培训计划与实际需求的合理衔接，帮助实现培训资源的合理配置，保证培训效果测定的科学性。

106. 答案：ABD（P294） 培训效果行为评估的具体方法有访谈法、绩效评估、行为观察。

107. 答案：AC（P296） 员工培训技能成果可采用工作抽样、现场观察等方法进行评判。

* 108. 答案：ACE

* 109. 答案：BD

110. 答案：ACDE（P362 ~ 365） 制约和影响绩效考评的正确性、可靠性和有效性的问题主要有：分布误差、晕轮误差、个人偏见、优先和近期效应、自我中心效应、后继效应、评价标准对考评结果的影响。

111. 答案：BD（P334） 本题考查的是等距量表的相关知识点。

112. 答案：BCE（P339 ~ 340） 提取关键绩效指标的方法包括：目标分解法、关键分析法、标杆基准法。

113. 答案：ABCD（P344 ~ 345） 审核关键绩效指标的要点包括：①关键绩效指标和考评标准是否具有可操作性；②关键绩效指标的考评标准是否预留出可以超越的空间；③工作产出是否为最终产品；④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。

114. 答案：ABD（P407） 选择确定被调查的岗位，应在工作性质、难易复杂程度、岗位职责、工作权限、任职资格、能力要求、劳动强度、环境条件等方面，与本企业需调查的岗位具有可比性。

115. 答案：ABCDE（P412） 本题考查的是在不同企业中工作内容基本相同的岗位但薪酬存在较大差异的原因。

116. 答案：ABCE（P452） 实行经营者年薪制应具备的条件：①健全的经营人才市场，完善的竞争机制；②明确的经营业绩考核指标体系；③健全的职工代表大会制度，完善的群众监督制度。

117. 答案：CDE（P459 ~ 461） 企业薪酬制度设计的基本原则包括公平性原则、激励性原则、竞争性原则、经济性原则、合法性原则。

* 118. 答案：BCD

119. 答案：ACD（P489） 本题考查的是制订薪酬计划所需资料，见教材表 5-27。

120. 答案：CDE（P507 ~ 508） 本题考查的是劳务派遣的含义和性质。

121. 答案：ACE（P523） 政府在工资的宏观调控方面，总的原则是实施企业工资总额的增长低于经济效益的增长，平均工资的增长低于劳动生产率的增长，同时在工资的调控上由总量控制向水平控制转变。

122. 答案：ACE（P525 ~ 526） 运用劳动力市场工资指导价位时，必须处理好以下关系：①指导价位与企业短期货币工资决定方式的关系；②企业经济效益与指导价位的关系；③指导价位与“两低于”原则的关系。

123. 答案：ABCE（P534） 伤亡事故报告和处理制度的内容包括伤亡事故报告、企业职工伤亡事故分类、伤亡事故调查、伤亡事故处理。

124. 答案：ABCD（P535） 劳动安全卫生保护费用有劳动安全卫生教育培训经费、劳动安全卫生保护设施建设费用、工伤保险费、有毒有害作业场所定期检测费用。

125. 答案：ACDE（P559） 劳动争议仲裁申请书应当载明的内容有：①仲裁请求和所根据的事实、理由；②证据和证据来源、证人姓名和住所；③劳动者的姓名、性别、年龄、职业、住所和工作单位，用人单位的名称、住所和法定代表人或者主要负责人的姓名、职务。

2011 年 11 月人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师
等 级：国家职业资格二级
卷 册 二：专业技能

- 注意事项：**1. 请按要求在试卷的标封处填写您的姓名、准考证号、身份证号和所在地区。
2. 请仔细阅读各种题目的内容、回答要求，并在规定的位置填写您的答案。
3. 请保持卷面整洁，不要在卷上做任何与答题无关的标记，也不得在标封区填写无关的内容。

	一	二	总分	总分人
得分				

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

得分	
评分人	

一、简答题（本题共 3 题，第 1 小题 12 分，第 2 小题 14 分，第 3 小题 16 分，共 42 分）

- 1. 简述撰写培训评估报告的步骤。（12 分）
- 2. 简述设定关键绩效指标时常见的问题以及纠正方法。（14 分）
- 3. 简述因签订集体合同发生争议的处理方法。（16 分）

得分	
评分人	

二、综合题（本题共 3 题，第 1 小题 18 分，第 2 小题 20 分，第 3 小题 20 分，共 58 分）

1. 某公司的组织结构如图 1 所示。总经理直接负责财务部、办公室和党群工作部，并直接管理家电、电信及机械控制产品等 3 个部门，下设副总经理两名，一名负责企业的行政部、人力资源部；另一名负责技术研发部、质量安全部、销售部。随着公司规模的扩大，公司领导感到现行的组织结构严重制约企业的发展，许多新的问题开始显露，如产品品种和质量无法满足客户的需要，产品销售出现了明显的下滑趋势；管理人员人浮于事、工作效率低下；各个部门特别是生产部门与职能部门之间的矛盾与冲突时有发生。公司决策层在咨询了管理专家的意见之后，决定推行“事业部制”组织结构模式，对公司的组织结构进行必要调整和变革。

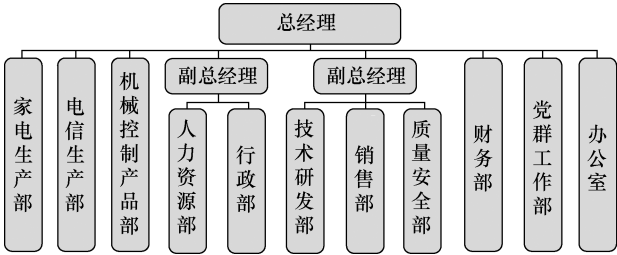


图 1 某公司现行的组织结构图

请结合本案例回答以下问题：

(1) 该公司现有组织结构存在哪些问题？（6 分）

(2) 该公司组织结构应进行哪些调整？（6 分）

(3) 该公司可以采取哪些措施推进组织变革？（6 分）

2. 某计算机网络技术有限公司拟为下属分公司客户服务部招聘 5 名客户经理，主要负责公司网络产品的市场推广和客户服务工作。人力资源专家通过对现有客户经理绩优者的素质分析，得到了客户经理的胜任能力模型，如表 1 所示。

表 1 客户经理的胜任能力模型

能力指标	指标解释
沟通能力	口头语言准确，能简洁地表达自己的思想；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
应变能力	在有压力的情境下（如发生没有预料到的不利于目标实现的事件），能够随机应变，及时做出正确的判断和处理
影响力	能够通过引导、劝诱、说服等方式影响他人，以赢得他人的支持
成就动机	富有挑战精神，能够为自己树立新的目标，并坚持不懈地采取一定的行动去实现目标

该公司人力资源部准备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，每人面试时间不超过 20 分钟，评价的内容包括仪表、言谈举止、亲和力、语言表达、性格气质、逻辑条理性等；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。

请结合本案例回答下列问题：

(1) 在实施面试过程中面试考官应当注意掌握哪些技巧？（9 分）

(2) 为“应变能力”指标设计情境性面试问题和评分标准，填写在表 2 中。（11 分）

表 2 “应变能力”指标的情境性问题和评分标准表

情境性问题：(2 分)

等级	评分标准（以下每项 2 分，共 8 分）	分值	评定结果
A 级 (优)			—
B 级 (良)			—
C 级 (中)			—
D 级 (差)			—
总分：			—

3. TC 公司是一家典型的制造型企业，由刘某于 2009 年 10 月创建。刘某在创业之前在某国有大型企业工作 16 年，于是在 TC 公司成立之初便一手制定了公司的工资体系，前后经历了数次调整形成了现行的工资制度，工资水平处于行业工资水平的 50% 处，核心技术人员、管理人员的工资水平接近同行业工资水平的 25% 处，工资等级按行政级别确定，共分 48 级，工资等级间的级差为 50 ~ 80 元。但现在员工对工资很不满意，屡屡出现迟到、早退、怠工的现象；专业技术、管理岗位人员流失严重。为此，刘某打算对人力资源管理制度，尤其是工资制度进行一次全新变革。

请结合本案例回答以下问题：

(1) 公司现行的工资体系存在哪些弊端？(6 分)

(2) 公司如确立新的工资体系，应按照什么样的程序进行设计？(14 分)

参考答案及评分标准

一、简答题（本题共3题，第1小题12分，第2小题14分，第3小题16分，共42分）

1. 评分标准（12分）（P316~317）

撰写培训评估报告的步骤：

1) 撰写导言，说明评估实施的背景，介绍评估目的和性质，说明此评估方案实施以前是否有过类似的评估。（2分）

2) 概述评估实施的过程，交代清楚评估方案的设计方法、抽样及统计方法、资料收集方法和评估所依据的量度指标。（2分）

3) 阐明评估结果，结果部分与方法论部分是密切相关的。（2分）

4) 解释、评论评估结果和提供参考意见。（2分）

5) 撰写附录，附录的内容包括收集和分析资料用的图表、问卷、部分原始资料等。（2分）

6) 撰写报告提要，帮助读者迅速掌握报告要点。（2分）

2. 评分标准（14分）（P346）

（1）设定关键绩效指标时常见的问题有：

1) 工作的产出项目过多。（2分）

2) 绩效指标不够全面。（2分）

3) 对绩效指标的跟踪和监控耗时过多。（2分）

4) 绩效标准缺乏超越的空间。（2分）

（2）上述问题的具体纠正方法是：

1) 第一种问题的纠正方法有：

① 删除与工作目标不符合的产出项目。（1分）

② 比较产出结果对组织的贡献率。（1分）

③ 合并同类项，将增值贡献率的产出归到一个更高的类别。（1分）

2) 第二种问题的纠正方法：设定针对性强的更全面、更深入的绩效考评指标。（1分）

3) 第三种问题的纠正方法：跟踪“正确率”比较困难，但可以跟踪“错误率”。（1分）

4) 第四种问题的纠正方法：如果100%正确的绩效标准确实必须达到，那么就将其保留；如果不是必须达到的，就修改绩效标准，以预留出超越标准的空间。（1分）

3. 评分标准（16分）（P565）

因签订集体合同发生争议的处理方法是：

1) 当事人协商。（2分）

2) 由劳动争议协调处理机构协调处理。

协调处理的程序是：

① 申请和受理。当事人一方或双方可以向劳动行政部门的劳动争议协调机构书面提出协调处理申请；未提出申请的，劳动行政部门认为必要时，自动立案受理。（2分）

② 劳动争议协调处理机构在调查了解争议情况的基础上，拟订协调处理方案。(2分)

③ 协调处理。劳动争议协调处理机构组织同级工会代表、企业方面代表及其他代表与团体争议当事人各方首席代表共同进行协调。(2分)

④ 制作《协调处理协议书》。协调处理结束后，由劳动行政部门制作《协调处理协议书》，双方首席代表和协调处理负责人共同签字，并且成为集体合同的有效组成部分，对集体合同的双方当事人具有约束力。(2分)

⑤ 此类争议应自决定受理的15日内结束，争议复杂或其他客观因素影响需要延期的，延期最长不得超过15日。(2分)

3) 当事人的和平义务。

① 发生团体劳动争议，当事人应当进行平等协商，以期取得一致意见。即使不能协商解决，应通过正常程序向劳动行政部门申请协调处理，不得自行采取过激行为。(2分)

② 在申请和协调处理期间，也不得采取过激行为，同时企业不得解除职工代表的劳动关系。(2分)

二、综合题 (本题共3题，第1小题18分，第2小题20分，第3小题20分，共58分)

1. 评分标准 (18分)

(1) 评分标准 (每项2分，最高6分)

该公司组织结构存在的主要问题是：

1) 三个高层管理者分权不当，如两个副总之间的工作分工不尽合理，总经理直接分管三个产品部、四个职能部门，不能集中精力考虑企业管理的战略问题。(2分)

2) 党群工作部、行政部、办公室等部门的工作性质相似，职能易有重叠之处。(2分)

3) 权利过于集中于上层领导，各生产部门缺乏必要的生产经营自主权。(2分)

4) 产品设计、生产与销售由职能部门和生产部门分别承担，职能与业务部门缺乏合理分工与协作，难以根据市场的需要，有效进行产品研发、生产和销售。(2分)

(2) 评分标准 (每项2分，最高6分)

组织结构应进行如下调整：

1) 权力下放：参照模拟分权制组织结构形式，在原有的三个产品部的基础上，按产品组建三个相对独立的事业部，总公司高层管理者主要负责重大问题的决策，并通过利润指标对各事业部进行控制。(2分)

2) 精简总部机构：将某些职能及相关人员转移到各事业部中，各事业部可根据自己的产品及市场特点，设置产品研发、生产、销售部门。(2分)

3) 可以将党群工作部、办公室、行政部等部门进行合并，成立新的行政办公室。(2分)

4) 明确规定各个职能和业务部门的职责范围、业务分工和权限，保证各事业部实行高度专业化经营。(2分)

(3) 评分标准 (每项2分) (P27~28)

顺利推进组织变革的主要措施包括：

1) 让员工参加组织变革的调查、诊断和计划，使他们充分认识变革的必要性和变革的责任感。(2分)

2) 大力推行与组织变革相适应的人员培训计划，使员工掌握新的业务知识和技能，适应变革后的工作岗位。(2分)

3) 大胆起用年富力强和具有开拓创新精神的人才，从组织方面减少变革的阻力。
(2 分)

2. 评分标准 (20 分) (P159 ~ 161、P167 ~ 168)

(1) 评分标准 (9 分)

在实施面试过程中面试考官应当注意掌握以下技巧：

- 1) 充分准备。(1 分)
- 2) 灵活提问。(1 分)
- 3) 多听少说。(1 分)
- 4) 善于提取要点。(1 分)
- 5) 进行阶段性总结。(1 分)
- 6) 排除各种干扰。(1 分)
- 7) 不要带有个人偏见。(1 分)
- 8) 在倾听时注意思考。(1 分)
- 9) 注意肢体语言沟通。(1 分)

(2) 评分标准 (11 分)

- 1) 设计出情境性问题。(2 分)
- 2) 设计出具有等级性的评分标准。(每项 2 分，共 8 分)
- 3) 设计出具有差距性特征的分值。(1 分)

参考示例见表 2。

表 2 “应变能力”指标的情境性问题和评分标准表

情境性问题：(2 分)			
你有个朋友生病在家，你带着礼物前去看望，偏巧在楼道里遇见了你领导的爱人，对方以为你是来看你的领导，接下礼物并连连道谢。这时你如何向对方说明你的真正来意，又不伤害对方的面子？			
等级	评分标准（以下每项 2 分，共 8 分）	分值	评定结果
A 级（优）	回答者情绪极为平稳，思维敏捷机智灵活，处理得十分圆满	10	—
B 级（良）	回答者情绪较为平稳，反应较为灵活，处理的较为圆满	8	—
C 级（中）	回答者情绪基本平稳，反应比较迟缓、紧张，处理得不够得体	6	—
D 级（差）	回答者回答不知所措，非常窘迫、紧张，或言行很不得体，甚至让对方下不了台	4	—
总分：			—

3. 评分标准 (20 分) (P459 ~ 467)

(1) 评分标准 (每项 2 分，最高 6 分)

公司现行的工资体系存在的弊端：

- 1) 对外缺乏竞争力。专业技术、管理人员的工资水平太低，导致人员流失率过高。

(2 分)

- 2) 对员工缺乏激励性。工资等级过多，工资等级之间的级差小，对员工激励作用小。

(2 分)

- 3) 对内缺乏公平性。工资等级按行政级别划分,忽略岗位差别和员工的实际贡献。(2分)
- 4) 没有确立稳定有效的动态激励、约束、调整机制,工资调整的随意性较大。(2分)
- (2) 评分标准 (14分)
- 确立新的工资体系,应按照以下程序进行设计:
- 1) 确定工资策略。(2分)
 - 2) 岗位评价与分类。(2分)
 - 3) 工资市场调查。(2分)
 - 4) 工资水平的确定。(2分)
 - 5) 工资结构的确定。(2分)
 - 6) 工资等级的确定。(2分)
 - 7) 企业工资制度的实施与修正。(2分)

2012 年 5 月人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师
等 级：国家职业资格二级
卷 册 一：职业道德
理论知识

- 注意事项：**
1. 考生应首先将自己的姓名、准考证号等用钢笔、圆珠笔等写在试卷册和答题卡的相应位置上，并用铅笔填涂答题卡上的相应位置处。
 2. 考生同时应将本页右上角的科目代码填涂在答题卡右上角的相应位置处。
 3. 本试卷册包括职业道德和理论知识两部分：
第一部分，第 1 ~ 25 小题，为职业道德试题。
第二部分，第 26 ~ 125 小题，为理论知识试题。
 4. 每小题选出答案后，用铅笔将答题卡上对应题目的答案涂黑。如需改动，用橡皮擦干净后再选涂其他答案。所有答案均不得答在试卷上。
 5. 考试结束时，考生务必将本卷册和答题卡一并交给监考人员。
 6. 考生应按要求在答题卡上作答，如果不按标准要求进行填涂，则均属作答无效。

地 区：_____

姓 名：_____

准考证号：_____

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

第一部分 职业道德

(第1~25题,共25道题)

一、职业道德基础理论与知识部分(第1~16题)

答题指导:

- ◆ 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。
- ◆ 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。
- ◆ 错选、少选、多选,则该题均不得分。

(一) 单项选择题(第1~8题)

1. 下列说法中,属于道德范畴的是()。
A. 畸形与正常 B. 偏私与公正 C. 羸弱与强壮 D. 丑陋与漂亮
2. 所谓拜金主义,其本质是()。
A. 以“挣钱光荣”为人生信念
B. 对金钱充满虔诚与恭敬的特殊情感
C. 以金钱为人生目的和以金钱为是非标准的价值观
D. 无节制消费的生活方式
3. 作为职业活动内在的道德准则,“勤勉”的本质要求是()。
A. 早出晚归,加班加点 B. 自觉自愿,忠诚敬业
C. 不惧安危,自我勉励 D. 以勤补拙,笨鸟先飞
4. 关于职业化与新型劳动观,正确的说法是()。
A. 只有彻底颠覆传统劳动观,职业化背景下的新型劳动观才能得以确立
B. 职业化强调员工理解职业化对人生的价值和意义,这是新型劳动观的重要内容
C. 职业化虽然不是新型劳动观的核心内容,但这是实践新型劳动观的重要渠道
D. 职业化的本质是职业行为规范化,这一特性决定了新型劳动观的核心是等价交换
5. 关于“敬业”的说法中,正确的是()。
A. 敬业度高的员工比敬业度低的员工的工作效率高4~9倍
B. 敬业度这一概念是著名学者马克思·韦伯提出来的
C. 敬业状况取决于从业人员所从事的职业状况,不受所在企业的影响
D. 敬业是一种心理活动,外在表现一般并不反映人们的敬业程度
6. “诚信”的特征包括()。
A. 通识性、智慧性、止损性、资质性 B. 通达性、知识性、破损性、对等性
C. 适宜性、差异性、契约性、功利性 D. 通识性、简约性、价值性、资源性
7. 根据《中国商业企业诚信公约》,下列说法中正确的是()。
A. 限制消费者合法权益必须事先征得消费者或其代理组织的许可
B. 加强商品源头管理,建立健全商品进货免检制度

- C. 履行“三包”规定，对销出商品实行商品质量先行负责制
 - D. 除了商品促销外，杜绝其他活动中的价格欺诈和虚假宣传广告
8. 经营者下列做法中违反《中华人民共和国反不正当竞争法》规定的是（ ）。
- A. 为销售鲜活商品，以低于成本的价格进行销售
 - B. 处理即将到期的商品或者其他积压的商品
 - C. 因清偿债务、转产、歇业，降价销售产品
 - D. 创新模式，利用有奖销售和加价手段，推销质量不高的产品

(二) 多项选择题 (第9~16题)

9. 西方发达国家职业道德的精华是（ ）。
- A. 企业利益至上
 - B. 种族和谐共处
 - C. 诚信
 - D. 创新
10. 关于“职业精神”的说法中正确的是（ ）。
- A. 职业精神是以敬业、责任等形式体现出来的职业态度
 - B. 具有良好的职业道德是形成职业精神的重要体现
 - C. 职业精神是从业人员对自己的严格要求
 - D. 职业精神是对从业人员的严格要求，而非从业实践
11. 下列属于比尔·盖茨关于10大优秀员工准则的是（ ）。
- A. 专注自己的工作，不关注别人的事情
 - B. 站在自己的立场为客户着想
 - C. 奖金和薪水不是唯一的工作动力
 - D. 把自己融入到整体团队中去
12. 爱默生说：“诚实的人必须对自己守信，他的最后靠山就是真诚。”下列说法中，符合上述意思的是（ ）。
- A. 诚信的重要体现是首先要求自己做到言而有信
 - B. 如果因客观原因不能守信了，那么就拿出真诚来感动对方
 - C. 对自己守信是对对方守信的前提
 - D. 不管守信不守信，只要真诚就能够立存于世
13. 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. 商业贿赂中的所谓财物包括促销费、佣金等，但不包括咨询费
 - B. 以旅游、考察等名义给予对方资助可以算作商业贿赂范围
 - C. 经营者在销售商品时，可以以明示方式给予对方折扣，同时须如实入账
 - D. 经营者在销售或者购买商品时使用佣金，一律界定为贿赂行为
14. 关于企业管理中的“职业纪律”，正确的说法是（ ）。
- A. 遵守纪律没有商量
 - B. 增强企业执行力，关键是纪律
 - C. 纪律面前人人平等
 - D. 纪律搞好了，则企业必胜
15. 关于“节约”，正确的理解是（ ）。
- A. “节约”已逐渐在企业经营管理中上升为竞争战略
 - B. 随着生产发展和收入增加，“节约”的事项可以逐渐减少
 - C. 一面倡导“节约”，一面提倡尊重民意，二者是矛盾的
 - D. 无论“节约”形式如何变化，但节用有度的本质内涵没有变化
16. 企业管理人员有效促进合作的途径和方法包括（ ）。
- A. 不断沟通和交流
 - B. 见什么人说什么话，绝不说批评的话
 - C. 善于听取别人的意见和建议
 - D. 把小矛盾化解在萌芽中

答题指导:

- 2012 年 5 月企业人力资源管理师（二级）考试真题及答案解析 第 4 页（共 24 页）

第二部分 理论知识

(第 26 ~ 125 题, 共 100 道题, 满分为 100 分)

一、单项选择题 (第 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. 下列关于劳动力市场的说法, 不正确的是 ()。
- A. 企业是劳动力的供给方
B. 劳动力市场的功能与其他市场相似
C. 决定工资是劳动力市场的基本功能
D. 劳动力市场供求机制调节着劳动资源的配置
27. 劳动法的立法宗旨在于 ()。
- A. 规范企业的行为
B. 保护劳动者的合法权益
C. 规范劳动者的行为
D. 规范劳动力市场
28. 企业从某个行业采取撤退战略的方式不包括 ()。
- A. 分包
B. 特许经营
C. 卖断
D. 低成本
29. 阿伦和梅耶 (Allen & Meyer) 提出的组织承诺不包括 ()。
- A. 感情承诺
B. 继续承诺
C. 规范承诺
D. 口头承诺
30. () 不属于森德斯罗姆和麦克英蒂尔 (Sundstrom & McIntyre) 提出的团队有效性的组成要素。
- A. 团队规模
B. 团队绩效
C. 团队学习
D. 团队成员满意度
31. 在管理策略上, 现代人力资源管理属于 () 的管理。
- A. 战术与战略相结合
B. 以战略为主
C. 静态与动态相结合
D. 以动态为主
32. 静态组织设计理论研究的内容不包括 ()。
- A. 权责结构
B. 组织规则
C. 组织激励制度
D. 组织机构
33. 多维立体组织按照职能划分的不同而成立不同的参谋机构, 即成立各种 ()。
- A. 地区利润中心
B. 地区成本中心
C. 产品利润中心
D. 专业成本中心
- * 34. () 组织结构模式较多地出现在横向合并而形成的企业中。
- A. 子公司和母公司
B. 多维立体
C. 分公司和总公司
D. 模拟分权
35. 企业组织结构的整合属于 () 组织结构变革。
- A. 爆破式
B. 计划式
C. 扩张式
D. 改良式
36. 一般来说, 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. 晋升制度
37. () 不属于影响企业人力资源活动的法律因素。
- A. 质量管理体系
B. 最低工资标准
C. 户籍制度
D. 社会保障制度
38. 竞争五要素分析模型是由 () 提出的。
- A. 迈克尔·波特
B. 彼得·德鲁克
C. 杰克·韦尔奇
D. 彼得·圣吉

39. 人力资源需求预测的定量方法不包括 ()。
A. 趋势外推法
B. 经验预测法
C. 回归分析法
D. 马尔可夫分析法
40. 以下关于人力资源预测方法的说法不正确的是 ()。
A. 德尔菲法适合于人力资源需求的长期趋势预测
B. 转换比率法假定企业的劳动生产率是可变的
C. 转换比率法无法说明不同类别员工需求的差异
D. 德尔菲法可用于企业整体人力资源需求的预测
41. () 素质测评可以鉴定一个人是否具备某种素质以及具备的程度。
A. 选拔性
B. 考核性
C. 开发性
D. 诊断性
42. () 可以将不同类别、不同质的素质测评对象进行比较。
A. 等距量化
B. 当量量化
C. 类别量化
D. 模糊量化
43. 下列关于心理素质的说法, 不正确的是 ()。
A. 心理素质控制和调节人的能力发挥
B. 心理素质属于结构性素质测评体系要素
C. 心理素质包括智能素质、品德素质和文化素质
D. 心理素质从动态的角度反映了人的素质及其功能
44. 测评学习能力的最简单有效的方法是 ()。
A. 心理测验
B. 品德测验
C. 投射技术
D. 情境测验
45. () 是当前人员招聘面试发展的主流。
A. 结构化面试
B. 非结构化面试
C. 单独面试
D. 一次性面试
46. 在面试过程中, 面试官不恰当的行为是 ()。
A. 向应聘者澄清一些疑问
B. 就某一问题充分发表自己的意见
C. 向应聘者提问, 时间不宜过长
D. 向应聘者提供企业和岗位的信息
47. “假如现在让你做公司的财务总监, 你会怎么做?” 这类面试问题属于 ()。
A. 背景性问题
B. 情境性问题
C. 思维性问题
D. 经验性问题
48. () 被认为是当代人力资源管理中识别有才能管理者的最有效工具。
A. 评价中心
B. 面试
C. 心理测试
D. 笔试
49. 下列关于无领导小组讨论的说法, 不正确的是 ()。
A. 对评价者和测评标准的要求较高
B. 题目的质量影响测评的质量
C. 应聘者的表现易受同组成员影响
D. 被评价者的行为没有伪装的可能
50. () 不属于员工培训的直接培训成本。
A. 教室设备的租赁费用
B. 培训教师的课酬
C. 培训项目的管理费用
D. 教材印发购置费用
51. 培训项目的课程系列计划以 () 为导向。
A. 培训目标
B. 培训过程
C. 培训方法
D. 培训结果
- * 52. 培训课程目标分析的内容不包括 ()。
A. 学员知识能力水平分析
B. 岗位的技能要求分析
C. 课程结束后预期分析
D. 培训课程的费用分析
53. 下列关于企业外部培训师的说法, 正确的是 ()。

- A. 可以从大中专院校聘请
 - B. 培训师对企业了解，降低了培训风险
 - C. 培训成本比较低
 - D. 有丰富的实践经验，不易导致“纸上谈兵”
54. 企业培训前评估的内容不包括（ ）。
- A. 培训环境评估
 - B. 培训需求整体评估
 - C. 培训计划评估
 - D. 培训对象知识水平评估
55. 下列关于培训效果正式评估的说法，不正确的是（ ）。
- A. 无法将评估结论与最初计划相比较
 - B. 对评估者自身素质的要求降低了
 - C. 在数据和事实的基础上做出评判
 - D. 有详细的评估方案、测试工具和评判标准
56. 在培训效果的层级体系中，反应评估的内容是（ ）。
- A. 受训者在工作过程中行为方式的改变
 - B. 受训者取得的生产经营或技术方面的业绩
 - C. 受训者在技能、态度、行为等方面的收获
 - D. 受训者对培训项目的主观感觉或满意程度
57. 利用（ ）无法进行培训效果的反应评估。
- A. 访谈法
 - B. 电话调查法
 - C. 心得报告法
 - D. 综合座谈会
58. 行为观察法是一种培训效果评估方法，对其论述不正确的是（ ）。
- A. 能够向学员当场反馈学习的进展
 - B. 能够考核培训后学员的能力进步
 - C. 能够检验培训项目设置是否合理
 - D. 能够测量和评价学员的行为变化
59. （ ）对人际接触和交往频繁的工作岗位尤其重要。
- A. 结果性效标
 - B. 特征性效标
 - C. 行为性效标
 - D. 品质性效标
- * 60. （ ）又称业绩评定法，由美国斯科特公司设计，曾在美国工商企业中广泛应用。
- A. 合成考评法
 - B. OEC 法
 - C. 评价中心
 - D. 图解式评价量表法
61. 下列行为或意图，（ ）不会产生考评的苛严误差。
- A. 考评标准过低
 - B. 惩罚一些不服管理的员工
 - C. 压缩提薪人员比例
 - D. 为裁员提供有说服力的证据
62. 对员工进行考评时，如果前一名被考评者甲被认为是表现“差”，即使被考评者乙的表现一般，考评者仍然会给出较高的评分。这种误差被称为是考评的（ ）。
- A. 相似偏差
 - B. 后继效应
 - C. 对比偏差
 - D. 晕轮效应
63. “客户投诉率”属于（ ）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. 绩效考评标准分为两种，即（ ）。
- A. 分解提问标准、综合提问标准
 - B. 分解提问标准、综合等级标准
 - C. 综合提问标准、分解等级标准
 - D. 分解等级标准、综合等级标准
- * 65. 平衡计分卡把企业的战略分为（ ）。
- A. 两个
 - B. 三个
 - C. 四个
 - D. 五个

66. 提取 KPI 的程序包括：①分析工作产出；②审核指标和标准；③修改和完善；④设定考评标准；⑤提取和设定绩效考评指标。排序正确的是（ ）。
- A. ①④③⑤② B. ①⑤②③④ C. ①④②⑤③ D. ①⑤④②③
- * 67. 360 度考评方法中，（ ）具有较高的主观性，常给予较高的分数。
- A. 自我评价 B. 下级评价 C. 上级评价 D. 同级评价
68. 下列关于企业薪酬调查数据的说法，不正确的是（ ）。
- A. 可以忽略历史薪酬数据的收集 B. 要收集货币薪酬数据
C. 尽可能做到全面、深入、准确 D. 要收集非货币薪酬数据
69. 薪酬调查分析报告的内容不包括（ ）。
- A. 调查实施情况分析 B. 薪酬政策分析
C. 薪酬水平调整建议 D. 薪酬满意度分析
70. 通常来说，制造型企业基层岗位到总经理的岗等不超过（ ）。
- A. 5 个 B. 8 个 C. 10 个 D. 15 个
71. 岗位薪点数的构成不包括（ ）。
- A. 部门薪点 B. 岗位薪点 C. 个人薪点 D. 加分薪点
72. （ ）以员工的工作业绩为基础支付工资。
- A. 薪点工资制 B. 绩效工资制 C. 技术工资制 D. 岗位工资制
73. 当下，企业经营者的工资制度通常是（ ）。
- A. 绩效工资制 B. 年薪制 C. 技能工资制 D. 岗位工资制
74. （ ）依据员工的绩效、技术和培训水平、职位、年龄和工龄等因素确定工资额。
- A. 绩效工资制 B. 岗位工资制 C. 技能工资制 D. 组合工资制
75. （ ）的目的是确定各个岗位的价值，并建立起岗位间的相对价值关系。
- A. 岗位分析 B. 岗位评价 C. 薪酬调查 D. 岗位分类
76. 采用（ ）制定薪酬计划，可以控制总体的薪酬成本，但缺乏灵活性。
- A. 从下而上法 B. 从上而下法 C. 由内到外法 D. 由外到内法
77. 处理异地劳动争议时，被派遣劳动者与派遣机构的劳动争议由（ ）所在地管辖。
- A. 派遣机构 B. 被派遣劳动者 C. 接受单位 D. 劳动合同约定
78. 下列关于劳务派遣的说法，正确的是（ ）。
- A. 被派遣劳动者的派遣期限到期应当提前告知
B. 被派遣劳动者不得与劳务派遣单位解除劳动合同
C. 实际用工单位可以将被派遣劳动者派遣到其他用人单位
D. 用人单位可以将连续用工期限分割，订立数个短期劳动派遣协议
79. 以下工资指导线的说法，不正确的是（ ）。
- A. 有利于企业自觉控制人工成本水平
B. 反映整个社会经济发展与雇员工资增长的关系
C. 为企业集体协商确定年度工资增长水平提供依据
D. 所有企业都应该按照指导线的水平给雇员增加工资
80. 制定劳动力市场工资指导价位，首先要采集相关数据，下列说法不正确的是（ ）。
- A. 要以随机抽样的方式收集数据 B. 收集的数据要有可比性
C. 应按照国家相关政策规定进行 D. 收集数据的范围是城镇企业
81. 劳动部门、产业主管部门、用人单位、工会组织对劳动安全卫生法律、法规、制度的实施依法进行监督检查，由此形成（ ）。

- 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
82. () 不属于劳动组织优化的内容。
A. 劳动环境优化
B. 作业班组合理组织
C. 不同工艺阶段合理组织
D. 工作时间合理组织
83. 劳动争议的 () 贯穿于劳动争议处理的各个程序。
A. 受理
B. 调解
C. 仲裁
D. 判决
84. 劳动争议调解组织自收到调解申请的 () 内未达成调解协议, 当事人可依法申请仲裁。
A. 10 日
B. 15 日
C. 30 日
D. 60 日
85. 劳动争议仲裁的被申请人收到仲裁申请书副本后, 应在 () 内提交答辩书。
A. 5 日
B. 10 日
C. 15 日
D. 30 日

二、多项选择题 (第 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. 以下关于劳动力市场的说法正确的是 ()。
A. 劳动力市场是社会生产得以进行的前提条件
B. 劳动力与工资的交换行为只能是一种等价交换
C. 劳动力市场交换具有最高效率, 消耗最低费用
D. 劳动力市场的劳动交换决定了劳动力的市场价值
E. 工资是实现和决定劳动力市场交换行为的必要手段
87. 职业培训制度规定了政府有关部门和用人单位在发展培训事业和开发劳动者职业技能方面的 ()。
A. 法律法规
B. 管理权限
C. 通用标准
D. 职业分类
E. 职业技能考核鉴定制度
88. 成熟期企业可以采取的营销策略有 ()。
A. 市场改良
B. 市场营销组合改良
C. 产品改良
D. 销售渠道功效改良
E. 功能改良
89. 企业人际关系对 () 产生极为重要的影响。
A. 企业整体行为
B. 人的身心健康
C. 企业工作效率
D. 企业的凝聚力
E. 员工个人发展
90. 在组织结构设计时, 要分析组织结构的影响因素, 包括 ()。
A. 企业环境
B. 企业规模
C. 产品生产结构
D. 信息沟通
E. 企业战略目标
91. 企业不同的组织结构形式对应着不同的组织发展战略, 下列选项中, 相匹配的“战略—组织结构”组合是 ()。
A. 多种经营战略—矩阵制结构
B. 扩大地区战略—职能制结构
C. 增大数量战略—简单组织结构
D. 人才培养战略—矩阵制结构
E. 纵向整合战略—事业部制结构
92. 企业进行组织决策分析时, 需考虑的因素有 ()。
A. 决策的常规性
B. 决策者所需具备的能力

- C. 决策的层次性
E. 决策影响的时间
93. 编制人员需求计划时,企业的生产部门应根据()来确定人员的需求量。
A. 生产任务总量
B. 劳动生产率
C. 计划劳动定额
D. 定员的标准
E. 组织机构设置
94. 企业人力资源需求预测的依据指标包括()。
A. 企业管理水平
B. 企业员工总数及结构指标
C. 企业技术水平
D. 当地劳动力市场工资水平
E. 当地劳动力总体素质
95. 影响企业外部劳动力供给的地域性因素包括()。
A. 劳动力市场完善程度
B. 企业所在地的人力资源现状
C. 企业所在地对人才的吸引程度
D. 企业所在地薪酬对人才的吸引程度
E. 社会就业意识和择业心理偏好
96. 人岗匹配包括()。
A. 岗位与岗位之间相匹配
B. 员工与员工之间相匹配
C. 工作报酬与员工贡献相匹配
D. 工作要求与员工素质相匹配
E. 工作报酬与员工学历相匹配
97. 员工测评标准体系的行为环境要素包括员工的()。
A. 工作表现
B. 所处环境
C. 身体素质
D. 心理素质
E. 工作业绩
98. 对员工素质测评结果进行文字描述,所需材料包括()。
A. 测评手册
B. 测评说明
C. 测评示范
D. 测评理论
E. 影响因素分析
99. 企业员工招聘的下列观点或行为,正确的有()。
A. 简历能代表应聘者的素质
B. 学历比工作经历更重要
C. 要给应聘者更多的表现机会
D. 不要忽视求职者的个性特征
E. 要让应聘者更多地了解组织
100. 无领导小组讨论的特点包括()。
A. 具有生动的人际互动效应
B. 组织的成本较大,效率较低
C. 讨论过程真实,易于客观评价
D. 被评价者难以掩饰自己的特点
E. 无法在被评价者之间产生互动
101. 无领导小组讨论的前期准备工作包括()。
A. 编制题目
B. 设计评分表
C. 确定讨论小组
D. 编制计时表
E. 选定设备器具
102. 制定培训规划的过程必须达到()。
A. 标准化
B. 系统性
C. 普遍性
D. 同一化
E. 有效性
103. 在制定培训规划时,应在()之间进行综合平衡。
A. 培训项目与培训完成期限
B. 培训费用与企业人工成本

- C. 企业正常生产与培训项目
E. 员工培训与个人职业生涯规划
104. 企业接班人教育培训的具体方式包括 ()。
- A. 下放到基层锻炼
B. 参加公司外部各种研讨班
C. 在企业内部召开学习研讨会
D. 到国外高等学校进修工商管理课程
E. 到子公司实习, 获得领导者的决策体验
105. 一般来说, 基层管理人员培训的重点内容包括 ()。
- A. 管理理念
B. 管理前沿理论
C. 管理知识技巧
D. 管理工作的实施技能
E. 企业管理面临的内外部环境
106. 培训评估结果应及时反馈给 ()。
- A. 培训主管
B. 外部客户
C. (副) 总经理
D. 受训员工
E. 受训员工的直接上级
107. () 可以测量员工培训的技能成果。
- A. 工作抽样
B. 原始记录
C. 现场观察
D. 统计日报
E. 态度调查
- * 108. 日清日结又称 OEC 法, 其中字母 E 代表 ()。
- A. Everyone
B. Every time
C. Everything
D. Every plan
E. Everyday
- * 109. 强迫选择法可以避免考评过程中出现的 ()。
- A. 趋中倾向
B. 过宽倾向
C. 相似偏差
D. 苛严误差
E. 对比偏差
110. 按岗位在企业生产过程中的地位和作用不同, 可以将其分为 ()。
- A. 生产岗位
B. 服务岗位
C. 技术岗位
D. 管理岗位
E. 基层岗位
111. 从实验心理学和测量学的角度看, 按照测量水平的不同, 考评量表可以分为 ()。
- A. 类别量表
B. 等距量表
C. 位次量表
D. 等比量表
E. 比率量表
- * 112. 要确定 KPI, 首先应按照 () 来确定工作产出。
- A. 财务导向原则
B. 增值产出原则
C. 结果优先原则
D. 数量至上原则
E. 设定权重原则
113. 制定 KPI 要遵循 SMART 原则, SMART 由五个英文单词的首字母组成, 下列“字母—单词”组合, 相匹配的是 ()。
- A. S—Specific
B. M—Measurable
C. A—Attainable
D. R—Reasonable
E. T—Technical
- * 114. 薪酬调查的结果可以为 () 提供参考依据。
- A. 整体薪酬水平的调整
B. 具体岗位薪酬的调整
C. 薪酬晋升政策的调整
D. 岗位评价指标的调整
E. 薪酬差距水平的调整
115. 常用的薪酬数据统计分析方法有 ()。

- A. 离散分析法 B. 数据排列法 C. 频率分析法
D. 相关分析法 E. 图标分解法
116. 岗位工资制的特点包括（ ）。
- A. 对人不对岗 B. 对岗不对人
C. 根据岗位支付工资 D. 工资支付的主观性较强
E. 以岗位分析为基础
117. 影响企业工资水平的内部因素包括（ ）。
- A. 政府颁布的法律法规 B. 企业规模
C. 企业所处的发展阶段 D. 企业所属行业性质
E. 领导班子对工资问题的重视程度
118. （ ）属于以技能为导向的工资结构。
- A. 职务工资 B. 能力资格工资 C. 效益工资
D. 技术等级工资 E. 岗位工资
119. 制订薪酬计划所需要的员工基本资料包括（ ）。
- A. 当前薪酬水平 B. 所在部门 C. 上次调薪情况
D. 当前的工资级别 E. 所在工资级别的最高工资
120. 劳务派遣单位的职责包括（ ）。
- A. 向被派遣者支付工资 B. 为被派遣者提供福利待遇
C. 为被派遣者缴纳社会保险费 D. 监督管理被派遣者的具体工作
E. 为被派遣者提供实现劳动给付的工作岗位
121. （ ）属于工资集体协商的内容。
- A. 工资标准 B. 福利待遇标准 C. 工资分配形式
D. 工资支付办法 E. 工资协议违约责任
122. 重大事故隐患管理制度的要点包括（ ）。
- A. 重大事故隐患分类 B. 重大事故隐患报告
C. 重大事故隐患处理 D. 重大事故隐患预防
E. 重大事故隐患整改措施
123. 劳动者健康检查制度包括（ ）。
- A. 伤亡事故报告 B. 员工招聘健康检查
C. 职业病防护制度 D. 有关人员资格认证
E. 企业员工的定期体检
124. （ ）属于根据争议标的划分的劳动争议范畴。
- A. 关于劳动权利的争议 B. 关于工作时间的争议
C. 关于休息休假的争议 D. 关于保险福利的争议
E. 关于劳动利益的争议
125. 下列关于劳动争议仲裁强制原则的说法，正确的是（ ）。
- A. 劳动争议双方当事人必须都同意仲裁，仲裁委员会才能受理
B. 劳动争议当事人只要有一方申请仲裁，仲裁委员会即可受理
C. 仲裁庭对劳动争议调解不成，必须征得当事人同意，才可行使裁决权
D. 仲裁庭对劳动争议调解不成，无须当事人同意，可直接行使裁决权
E. 对发生法律效力仲裁裁定，一方当事人不服的，另一方当事人可申请人民法院强制执行

国家职业资格全国统一鉴定答题卡

省（自治区、直辖市）：_____地区（市）：_____鉴定地点：_____所在单位：_____

[illegible]

参 考 答 案

第一部分 职业道德

一、职业道德基础理论与知识部分（第1~16题）

（一）单项选择题（第1~8题）

1. B 2. C 3. B 4. B 5. A 6. A 7. C 8. D

（二）多项选择题（第9~16题）

9. CD 10. ABC 11. CD 12. ABC 13. BC 14. ABC 15. AD 16. ACD

二、职业道德个人表现部分（第17~25题）

17. B 18. C 19. B 20. 自定 21. A 22. B 23. A 24. B 25. D

第二部分 理论知识

一、单项选择题

26. 答案：A（基础知识 P2） 在生产要素市场，居民户是生产要素的供给者，企业是生产要素的需求者。

27. 答案：B（基础知识 P31） 劳动法的立法宗旨是保护劳动者的合法权益。

28. 答案：D（基础知识 P56） 企业主要的撤退方式有：特许经营、分包、卖断、管理层与杠杆收购、拆分为股/分拆、资产互换与战略贸易。

29. 答案：D（基础知识 P101） 阿伦和梅耶（Allen & Meyer）提出的组织承诺包括：感情承诺、继续承诺、规范承诺。

30. 答案：A（基础知识 P113 ~ 114） 森德斯罗姆和麦克英蒂尔（Sundstrom & McIntyre）提出的团队有效性的组成要素：绩效、成员满意度、团队学习、外人的满意度。

31. 答案：A（基础知识 P183） 在管理策略上，现代人力资源管理属于战术性与战略性相结合的管理。

32. 答案：C（P2） 静态的组织设计理论主要研究组织的体制（权、责结构）、机构（部门划分的形式和结构）和规章（管理行为规范）。

33. 答案：D（P6） 多维立体组织是按照职能划分的专业参谋机构，即专业成本中心。

* 34. 答案：C

35. 答案：B（P27） 组织结构的整合是一种计划式变革。

36. 答案：D（P47） 晋升计划的内容一般由晋升条件、晋升比率、晋升时间等指标组成。

37. 答案：A（P49） 影响人力资源活动的法律因素有：政府有关的劳动就业制度、工时制度、最低工资标准、职业卫生、劳动保护、安全生产等规定，以及户籍制度、住房制

度、社会保障制度等。

38. 答案：A (P58) 竞争五要素分析法是美国人迈克尔·波特提出的一种分析模型。

39. 答案：B (P66 ~ 71) 人力资源需求预测的定量方法包括：转换比率法、人员比率法、趋势外推法、回归分析法、经济计量模型法、灰色预测模型法、生产模型法、马尔可夫分析法、定员定额分析法、计算机模拟法。

40. 答案：B (P65 ~ 66) 本题考查的是人力资源需求预测的方法。

41. 答案：B (P111) 考核性测评又称鉴定性测评，是指以鉴定或验证某种素质是否具备以及具备程度为目的的测评。

42. 答案：B (P123) 当量量化可以将不同类别、不同质的素质测评对象进行比较。

43. 答案：D (P115) 心理素质属于结构性素质测评体系要素，是从静态的角度反映员工素质及其功能行为。

44. 答案：A (P120) 对于学习能力测评，最简单有效的是心理测验，具体的应用形式是笔试。

45. 答案：A (P151) 结构化面试已成为面试的主流。

46. 答案：B (P159 ~ 164) 本题考查的是面试的实施技巧及员工招聘时应注意的问题。

47. 答案：B (P164) “假如现在让你做公司的财务总监，你会怎么做”，这类面试问题属于情境性问题。

48. 答案：A (P176) 评价中心被认为是当代人力资源管理中识别有才能管理者的最有效工具。

49. 答案：D (P178 ~ 179) 本题考查的是无领导小组讨论的优缺点。

50. 答案：C (P214) 员工培训的直接培训成本包括教室设备的租赁费用、培训教师的薪酬、教材印发购置费用。

51. 答案：A (P248) 培训课程系列计划以目标为导向。

* 52. 答案：D

53. 答案：A (P257) 本题考查的是聘请企业外部培训师的优缺点及外部培训资源的开发途径。

54. 答案：A (P284) 企业培训前评估的内容包括：培训需求整体评估、培训对象知识、技能和工作态度评估、培训对象工作成效及行为评估、培训计划评估。

55. 答案：A (P299 ~ 300) 本题考查的是培训效果正式评估的相关知识点。

56. 答案：D (P294) 反应评估的内容是衡量学员对具体培训课程、培训师与培训组织的满意度。

57. 答案：C (P294) 利用心得报告法无法进行培训效果的反应评估。

58. 答案：C (P310) 本题考查的是行为观察法的相关知识点。

59. 答案：C (P359) 行为性效标对人际接触和交往频繁的工作岗位尤其重要。

* 60. 答案：D

61. 答案：A (P362) 考评标准过低不会产生考评的苛严误差。

62. 答案：C (P364) 自我中心效应的具体表现包括对比偏差、相似偏差。

63. 答案：C (P323) “客户投诉率”属于工作结果型绩效考评指标。

* 64. 答案：B

* 65. 答案: C

66. 答案: D (P341 ~ 345) 本题考查的是提取关键绩效指标的程序与步骤。

* 67. 答案: A

68. 答案: A (P409) 薪酬调查的信息要尽可能做到全面、深入和准确,不但要着重调查项目的全面性,既要调查货币性薪酬,也要调查非货币性薪酬,还要关注调查数据资料的动态性。

69. 答案: D (P418) 薪酬调查分析报告的内容包括调查实施情况分析、薪酬政策分析、薪酬水平调整建议。

70. 答案: C (P442) 通常来说,制造型企业从基层岗位到总经理的岗等以不超过 10 个为原则。

71. 答案: A (P445) 岗位薪点数的构成:岗位薪点、个人薪点、加分薪点。

72. 答案: B (P448) 绩效薪酬是以员工的工作业绩为基础支付的薪酬。

73. 答案: B (P451) 企业经营者的工资制度通常是年薪制。

74. 答案: D (P457) 组合薪酬结构(组合薪酬制)是依据员工的绩效、技术和培训水平、岗位(或职位)、年龄和工龄等因素确定薪酬额。

75. 答案: B (P462) 岗位评价的目的在于通过量度企业内部各个岗位的价值并建立起岗位间的相对价值关系。

76. 答案: B (P490) 采用从上而下法制定薪酬计划,可以控制总体的薪酬成本,但缺乏灵活性,而且确定薪酬总额时主观因素过多,降低了计划的准确性,不利于调动员工的积极性。

77. 答案: A (P509) 处理异地劳动争议时,被派遣劳动者与派遣机构的劳动争议由派遣机构所在地管辖。

78. 答案: A (P511) 本题考查的是被派遣劳动者的管理。

79. 答案: D (P522 ~ 523) 本题考查的是工资指导线的作用。

80. 答案: A (P531) 信息采集采取等距抽样办法抽取企业,调查范围包括城市行政区域内的各行业所有城镇企业。

81. 答案: C (P533) 劳动部门、产业主管部门、用人单位、工会组织对劳动安全卫生法律、法规、制度的实施依法进行监督检查,由此形成安全生产检查制度。

82. 答案: A (P537) 劳动组织优化的内容包括作业班组合理组织、不同工艺阶段合理组织、工作时间合理组织。

83. 答案: B (P544) 劳动争议的调解贯穿于劳动争议处理的各个程序。

* 84. 答案: C

85. 答案: B (P560) 劳动争议仲裁的被申请人收到仲裁申请书副本后,应在 10 日内提交答辩书。

二、多项选择题

86. 答案: ABCDE (基础知识 P12) 本题考查的是劳动力市场的性质。

87. 答案: BCDE (基础知识 P37) 职业培训制度规定了政府有关部门和用人单位在发展培训事业和开发劳动者职业技能方面的职责、管理权限、职业分类、通用标准和职业技能考核鉴定制度。

88. 答案: ABC (基础知识 P88 ~ 89) 处于成熟期的产品,企业可以采取的营销策略:

市场改良、产品改良、市场营销组合改良。

89. 答案：BCDE（基础知识 P147 ~ 148） 企业人际关系影响企业的凝聚力、人的身心健康、个体行为、企业工作效率和企业的发展。

90. 答案：ABDE

91. 答案：ABCE（P23） 企业不同的组织结构形式对应着不同的组织发展战略，相匹配的“战略—组织结构”组合是多种经营战略—矩阵制结构、扩大地区战略—职能制结构、增大数量战略—简单组织结构、纵向整合战略—事业部制结构。

92. 答案：BDE（P26） 企业进行组织决策分析时，需考虑的因素有：决策影响的时间、决策对各职能的影响面、决策者所需具备的能力、决策的性质。

93. 答案：ABCD（P62） 企业的生产性部门是根据生产任务总量和劳动生产率、计划劳动定额以及有关定员标准来确定人员的需要量。

94. 答案：ABCE（P63） 企业人力资源需求预测的依据指标包括企业管理水平、企业员工总数及结构指标、企业技术水平、当地劳动力市场工资水平。

95. 答案：BCD（P88） 影响企业外部劳动力供给的地域性因素包括企业所在地的人力资源现状、企业所在地对人才的吸引程度、企业所在地薪酬对人才的吸引程度。

96. 答案：ABCD（P110） 人岗匹配包括：工作要求与员工素质相匹配；工作报酬与员工贡献相匹配；员工与员工之间相匹配；岗位与岗位之间相匹配。

97. 答案：AB（P115） 行为环境要素是从动态角度来反映员工素质及其功能行为特征，主要是考察员工的实际工作表现及所处的环境条件。

98. 答案：ABCE（P133） 对员工素质测评结果进行文字描述，所需材料包括测评手册、测评说明、测评示范、影响因素分析。

99. 答案：CDE（P162 ~ 163） 本题考查的是员工招聘时应注意的问题。

100. 答案：ACD（P178 ~ 179） 无领导小组讨论的特点包括具有生动的人际互动效应；讨论过程真实，易于客观评价；被评价者难以掩饰自己的特点。

101. 答案：ABCD（P180 ~ 182） 无领导小组讨论的前期准备工作包括：编制讨论题目、设计评分表、编制计时表、对考官的培训、选定场地、确定讨论小组。

102. 答案：ABCE（P215 ~ 216） 制定培训规划的过程必须达到标准化、系统性、普遍性、有效性的要求。

103. 答案：ABCE（P222） 在制定培训规划时，应在员工培训需求与师资来源、培训投资与人力资源规划、企业正常生产与培训项目、员工培训与个人职业生涯规划之间进行综合平衡。

104. 答案：BCDE

105. 答案：CD（P273） 见教材表 3-12。

106. 答案：ACDE（P291） 培训评估结果应及时反馈给人力资源培训专员、管理层、学员本人、学员的直接上司。

107. 答案：AC（P296） 员工培训的技能成果可采用现场观察、工作抽样等方法进行评判。

* 108. 答案：ACE

* 109. 答案：AB

110. 答案：ABCD（P320） 按岗位在企业生产过程中的地位和作用可划分为：生产岗

位、技术岗位、管理岗位和服务岗位。

111. 答案：ABCE (P334 ~ 335) 从实验心理学和测量学的角度看，按照测量水平的不同，考评量表可以分为类别量表（名称量表）、等级量表（位次量表）、等距量表、比率量表。

* 112. 答案：BCE

113. 答案：ABC (P343) SMART 方法是 5 个英文单词第一个字母的结合，其中的 S 代表具体 (Specific)；M 代表可度量 (Measurable)；A 代表可实现 (Attainable)；R 代表相关性 (Relevant)；T 代表有时限 (Time-bound)。

* 114. 答案：ABCE

115. 答案：ABC (P412 ~ 417) 薪酬调查数据统计分析方法有：数据排列法、频率分析法、趋中趋势分析、离散分析、回归分析法、图表分析法。

116. 答案：BCE (P443 ~ 446) 岗位薪酬制的特点包括对岗不对人、根据岗位支付薪酬、以岗位分析为基础、客观性较强。

117. 答案：BCDE (P455 ~ 456) 影响企业薪酬水平的内部因素包括企业自身特征和企业决策层的薪酬态度。其中企业自身特征主要包括企业所属的行业、企业的规模、企业所处的发展阶段等。

118. 答案：BD (P457) 职能薪酬、能力资格薪酬及我国过去工人实行的技术等级薪酬制度的薪酬结构都属于以技能为导向的薪酬结构。

119. 答案：ABCDE (P489) 见教材表 5-27，员工薪酬的基本资料包括：姓名、年龄、性别、所在部门，岗位名称，当前薪酬水平，当前的工资级别，所在工资级别的最高工资、中位工资、最低工资，上次调资的时间、额度、调资类型。

120. 答案：ABC (P508) 劳务派遣单位的职责包括向被派遣者支付工资，为被派遣者提供福利待遇，为被派遣者缴纳社会保险费。

121. 答案：ACDE (P520 ~ 521) 工资集体协商的内容包括工资标准、工资分配形式、工资支付办法、工资协议违约责任。

122. 答案：ABDE (P533 ~ 534) 重大事故隐患管理制度的要点包括：重大事故隐患分类；重大事故隐患报告；重大事故隐患预防与整改措施；劳动行政部门、企业主管部门对重大事故隐患整改的完成情况的检查验收。

123. 答案：BE (P534) 劳动者健康检查制度包括：员工招聘健康检查；企业员工的定期体检，发现疾病及时治疗以及预防职业病的发生。

124. 答案：BCD (P542) 根据争议标的划分，劳动争议包括关于工作时间的争议、关于休息休假的争议、关于保险福利的争议。

125. 答案：BDE (P547) 本题考查的是劳动争议仲裁的原则。

2012 年 5 月人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师
等 级：国家职业资格二级
卷 册 二：专业技能

- 注意事项：**1. 请按要求在试卷的标封处填写您的姓名、准考证号、身份证号和所在地区。
2. 请仔细阅读各种题目的内容、回答要求，并在规定的位置填写您的答案。
3. 请保持卷面整洁，不要在卷上做任何与答题无关的标记，也不得在标封区填写无关的内容。

	一	二	总分	总分人
得分				

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

得分	
评分人	

一、简答题（本题共 3 题，第 1 小题 16 分，第 2 小题 16 分，第 3 小题 14 分，共 46 分）

- 1. 简述解决企业人力资源过剩的方法。（16 分）
- 2. 简述企业选配培训教师的基本标准有哪些？（16 分）
- 3. 企业薪酬调查数据统计分析方法有哪些？（14 分）

得分	
评分人	

二、综合题（本题共 3 题，第 1 小题 18 分，第 2 小题 18 分，第 3 小题 18 分，共 54 分）

1. 某家电销售企业，准备招聘 3 名地区销售主管，经过层层筛选，最终留下 24 名应聘者。将 24 名应聘者分为 3 组，使用无领导小组讨论法测评应聘者的计划能力、决策能力、影响能力、人际关系能力、团队合作能力、语言沟通能力。（18 分）

(1) 请结合案例为应聘者提供一个资源争夺性的讨论项目。（8 分）

(2) 请根据案例设计一份无领导小组评分表。（10 分）

2. 某公司管理不善，秩序混乱，员工工作积极性不高，公司成本一直在上升，经公司讨论决定年底对员工考核，采取了以绩效考核为核心的考核内容，实行“末位淘汰制”。在

实施初期良好，确实改善了员工的工作态度。但是随着“末位淘汰制”的进行，也显现出一些问题，工作做得多的人，出错率较高，坚持原则的人，得罪人最多。公司大多数中层领导对淘汰这种方法意见非常大，认为如果做得多的人被淘汰，以后谁还做那么多工作？如果坚持原则的人被淘汰，以后谁还敢说真话。公司项目部业绩一直很好，在 10 月份就完成了全年业绩，但是却有两位员工并列末位，项目部领导一时很难做出决定。公司以绩效考核为核心考核内容，使得各部门领导在考核时左右为难，很难做出决定。

(1) 请结合案例说明该企业“末位淘汰制”存在的问题。(8 分)

(2) 请结合对“末位淘汰制”的综合分析，提出改进意见。(10 分)

3. 某企业在该地区是一个民营企业，生产的产品是市场上紧俏的产品。企业领导为赚取更大的利润，要求员工积极努力地生产，但是企业员工工资水平仅高于当地最低工资水平一点。员工加班加点，长期疲惫造成事故多发。员工多次向人力资源和社会保障部投诉企业，经调解决定集体协商解决工资问题。

问题：请问工资集体协商代表如何确定？基本要求是什么？(18 分)

参考答案及评分标准

一、简答题（本题共3题，第1小题16分，第2小题16分，第3小题14分，共46分）

1. 评分标准（16分）（P95~96）

解决企业人力资源过剩的常用方法有：

- 1) 永久性辞退某些劳动态度差、技术水平低、劳动纪律观念差的员工。（1分）
- 2) 合并和关闭某些臃肿的机构。（1分）
- 3) 鼓励提前退休或内退，对一些接近而还未达到退休年龄者，应制定一些优惠措施，如提前退休者仍按正常退休年龄计算养老保险工龄。有条件的企业，还可一次性发放部分奖金（或补助），鼓励提前退休。（4分）
- 4) 提高员工整体素质，如制定全员轮训计划，使员工始终有一部分在接受培训，为企业扩大再生产准备人力资本。（2分）
- 5) 加强培训工作，使企业员工掌握多种技能，增强他们的竞争力。鼓励部分员工自谋职业，同时，可拨出部分资金，开办第三产业。（2分）
- 6) 减少员工的工作时间，随之降低工资水平，这是西方企业在经济萧条时经常采用的一种解决企业临时性人力资源过剩的有效方式。（2分）
- 7) 采用由多个员工分担以前只需一个或少数几个人就可完成的工作和任务，企业按工作任务完成量来计发工资的办法。这与上一种方法在实质上是一样的，都是减少员工工作时间，降低工资水平。（4分）

2. 评分标准（16分）（P260）

企业选配培训教师的基本标准如下：

- 1) 具备经济管理类和培训内容方面的专业理论知识。（2分）
- 2) 对培训内容所涉及的问题应有实际工作经验。（2分）
- 3) 具有培训授课经验和技巧。（1分）
- 4) 能够熟练运用培训中所需要的培训教材与工具。（2分）
- 5) 具有良好的交流与沟通能力。（1分）
- 6) 具有引导学员自我学习的能力。（1分）
- 7) 善于在课堂上发现问题并解决问题。（2分）
- 8) 积累与培训内容相关的案例与资料。（2分）
- 9) 掌握培训内容所涉及的一些相关前沿问题。（2分）
- 10) 拥有培训热情和教学愿望。（1分）

3. 评分标准（14分）（P412~418）

企业薪酬调查数据统计分析方法有：

- 1) 数据排列法。统计分析的方法常采用数据排列法。先将调查的同一类数据由高至低排列，再计算出数据排列中的中间数据，即25%点处、中点即50%点处和75%点处。工资水平高的企业应注意75%点处，甚至是90%点处的工资水平，工资水平低的企业应注意25%点处的工资水平，一般的企业应注意中点工资水平。（3分）
- 2) 频率分析法。如果被调查单位没有给出某类岗位完整的工资数据，只能采集到某类岗位的平均工资数据。（2分）
- 3) 趋中趋势分析：①简单平均法；②加权平均法；③中位数法。（3分）
- 4) 离散分析。离散分析是统计数据处理分析的重要方法之一，具体又包括标准差分析

和四分位、百分位分析等几种方法。(2分)

5) 回归分析法。它是借用一些数据统计软件,如 Excel 或 SPSS 等所提供的回归分析功能,分析两种或多种数据之间的关系,从而找出影响薪酬水平、薪酬差距或薪酬结构的主要因素以及影响程度,进而对薪酬水平、薪酬差距或薪酬结构的发展趋势进行预测。(2分)

6) 图表分析法。它是在对调查数据进行统计汇总以及对资料进行整理的基础上,首先按照一定格式编制统计表,然后制成各种统计图,如直线图、柱状图、饼状图、结构图等,对薪酬调查结果进行对比分析的一种方法。(2分)

二、综合题(本题共3题,第1小题18分,第2小题18分,第3小题18分,共54分)

1. 评分标准(18分)(P188~189、P180~181)

(1) 评分标准(8分)

资源争夺型题目的评分要点:

1) 题目要有目标性,即候选人要解决的问题。(2分)

2) 题目要明确实现目标的资源约束。(2分)

3) 题目要明确候选人的任务。(2分)

4) 题目要设定候选人为完成任务需要遵守的规则。(2分)

【题目实例】

假如你们是某集团公司8个分公司的销售部经理,现在集团公司决定将一笔5万元的特殊奖金授予4名工作出色的员工,其中一等奖1人,奖金2万元,二等奖3人,奖金各1万元。8个分公司各自推荐了一名候选人,你的任务是代表你所在的分公司的候选人去争取这笔奖金

你会得到你所代表的候选人的有关资料。在讨论开始之前,有10分钟熟悉材料和准备的时间,然后有50分钟的时间用于讨论,可以先分别表明自己的建议,再集体协商,在讨论结束的时候,必须要拿出一个一致性的建议,否则任何人都无法得到这笔奖金。最后结果由一个人向考官汇报,并陈述理由,其他人可以补充。如果到规定时间,你们还是没有得到一致的建议,那么,你们每个人的成绩都会扣除一定分数

候选人材料(略)

(2) 评分标准(10分)

1) 评分表要包含被评分人的姓名或编号、应聘职位和时间等基本信息。(2分)

2) 评分表要包含计划能力等6项测评指标。(3分)

3) 评分表要设定6项测评指标的对应权重,且权重之和为100%。(3分)

4) 评分表要设定评分标准和规则,并留有填写总分的空格。(2分)

无领导小组讨论评分表						
应聘职位		应聘者姓名				
应聘时间		评分者				
测评指标	决策能力	计划能力	组织协调能力	人际影响力	团队合作能力	语言表达能力
权重(%)	15	15	15	20	20	15
行为记录						
评分						
加权得分						
评分标准:优—10 良—7 中—4 差—1					总分	

2. 评分标准(18分)

(1) 评分标准(8分)

该公司的“末位淘汰制”主要存在以下问题:

1) 没有对不同的部门进行区别对待,搞“一刀切”,产品项目部就是一个典型事例。(2分)

2) 没有建立一套科学合理的绩效考评体系,考核的人为因素影响过大。(2分)

3) 没有建立相关的配套制度,如培训制度、晋升制度、薪酬制度等。(2分)

4) 没有根据企业不同发展阶段的变化及时进行调整。(2分)

(2) 评分标准(每项2分,最高6分)

对“末位淘汰制”的评析:

1) 末位淘汰制在实施之初,针对人浮于事等问题的改善较为有效,当公司管理步入正轨,并不一定会取得较好的效果。(2分)

2) 末位淘汰制的基础是客观公正的绩效考核,否则考核缺乏激励机制。(2分)

3) 末位淘汰制的实施前提是假设员工绩效符合正态分布,具有一定的局限性。(2分)

4) 末位淘汰制的持续和不当使用,有可能使员工产生不公平感和危机感,容易产生抵触情绪,影响绩效水平的提高。(2分)

(3) 评分标准(每项2分,最高4分)

建议从以下几个方面加以改进:

1) 健全完善各项基础工作(如定编定岗定员定额、工作分析等工作),建立一套科学合理的考核评价体系。(2分)

2) 采用多种管理模式,如KIP法、360度考评方式,鼓励员工积极参与,进行全员性的绩效考评,尽量减少绩效考评中各种人为因素的干扰。(2分)

3) 建立完善的内部员工流动制度,强化培训,提高后进员工的岗位技能水平。(2分)

3. 评分标准(18分)(P526~527)

(1) 工资集体协商代表的确定:

1) 雇员一方由工会代表,未建立工会的企业,由雇员民主推举代表,并得到半数以上雇员同意。(2分)

2) 雇主一方代表由企业法定代表人和法定代表人指定的其他人员担任。(1分)

3) 协商双方应各自确定一名首席代表,在协商期间轮流担任协商会议执行主席,负责工资集体协商有关的组织工作,并对协商过程中发生的问题提出处理建议。(2分)

4) 雇员一方的首席代表应当由工会主席担任,工会主席也可以书面委托其他雇员方面的代表作为首席代表。(2分)

5) 未成立工会的,由雇员集体协商代表推举。(1分)

6) 雇主一方的首席代表应当由法定代表人担任,法定代表人也可以书面委托其他雇主方面的代表作为首席代表。(2分)

(2) 基本要求:

1) 协商双方均可书面委托本企业以外的专业人士作为本方协商代表,但委托人数不得超过本方代表的1/3。(2分)

2) 协商双方享有平等的建议权、否决权和陈述权。(1分)

3) 雇员协商代表的合法权益受法律保护,雇主不得对其采取歧视性行为,不得违法解除或变更其劳动合同。(1分)

4) 由企业内部产生的协商代表参加工资集体协商活动,应视为提供了正常劳动,原来所享受的工资、奖金、津贴、补贴、保险福利待遇不变。(1分)

5) 协商代表应遵守双方确定的协商规则,履行代表职责,并负有保守企业商业秘密的责任。(1分)

6) 协商代表任何一方不得采取过激、威胁、收买、欺骗等行为。(1分)

7) 协商代表应了解和掌握工资分配的有关情况,广泛征求各方面的意见,接受本方人员对工资集体协商有关问题的质询。(1分)

2012 年 11 月人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师
等 级：国家职业资格二级
卷 册 一：职业道德
理论知识

- 注意事项：**
1. 考生应首先将自己的姓名、准考证号等用钢笔、圆珠笔等写在试卷册和答题卡的相应位置上，并用铅笔填涂在答题卡上的相应位置处。
 2. 考生同时应将本页右上角的科目代码填涂在答题卡右上角的相应位置处。
 3. 本试卷册包括职业道德和理论知识两部分：
第一部分，第 1 ~ 25 小题，为职业道德试题。
第二部分，第 26 ~ 125 小题，为理论知识试题。
 4. 每小题选出答案后，用铅笔将答题卡上对应题目的答案涂黑。如需改动，用橡皮擦干净后再选涂其他答案。所有答案均不得答在试卷上。
 5. 考试结束时，考生务必将本卷册和答题卡一并交给监考人员。
 6. 考生应按要求在答题卡上作答，如果不按标准要求填涂，则均属作答无效。

地 区：_____

姓 名：_____

准考证号：_____

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

第一部分 职业道德

(第1~25题,共25道题)

一、职业道德基础理论与知识部分(第1~16题)

答题指导:

- ◆ 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。
- ◆ 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。
- ◆ 错选、少选、多选,则该题均不得分。

(一) 单项选择题(第1~8题)

1. 下述说法中,属于道德要求的是()。
 - A. 每个员工都应该为企业多提好的建议
 - B. 每个员工都应该是企业发展的重要成员
 - C. 每个老板的背后都应该包含鲜为人知的故事
 - D. 每个员工的成长历程都应该是他们的人生财富
2. 职业活动内在的道德准则是()。
 - A. 真诚、谨慎、勤勉
 - B. 忠诚、谨慎、勤勉
 - C. 真诚、审慎、勤奋
 - D. 忠诚、审慎、勤勉
3. 关于职业化素养,正确的说法是()。
 - A. 职业化素养是对高级从业人员的要求
 - B. 培养职业化素养需要从业人员自主培养职业责任和职业道德
 - C. 培养职业化素养要求从业人员尽量在职业活动中发挥主观性
 - D. 职业化素养养成的基本手段在于他律
4. 古人所谓“才者,德之资也;德者,才之帅也”,其正确的含义是()。
 - A. 一个人只要有才,就有了道德资本
 - B. “才”和“德”是对立统一的关系
 - C. 德行居主导地位,对才能起统领作用
 - D. 一个人有了才,他的德行就能充分彰显出来
5. 关于职业道德规范“敬业”,正确的说法是()。
 - A. 敬业与否要看工作是否适合自己的愿望和能力
 - B. 敬业的本质在于内心,与外在要求无关
 - C. 敬业是对从业人员最根本、最核心的要求
 - D. 敬业是带有激情色彩的追求
6. 作为职业道德规范的“诚信”,其特征是()。
 - A. 通识性、智慧性、止损性、资质性
 - B. 知识性、智慧性、破损性、资质性
 - C. 知识性、益智性、对等性、资本性
 - D. 通识性、合约性、平等性、资质性

7. 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. 经营者不得在商品交易中向对方单位或者个人附赠任何形式的礼金、礼品
 - B. 经营者销售或者购买物品，不得以任何方式给中间人佣金
 - C. 在账外暗中给予单位或者个人回扣的，以行贿罪论处，对方以受贿罪论处
 - D. 经营者给予对方折扣的，可以不入账
8. 在日常工作中，从业人员执行操作规程的具体要求包括（ ）。
- A. 牢记操作规程、演练操作规程、坚持操作规程
 - B. 背诵操作规程、演练操作规程、创新操作规程
 - C. 学习操作规程、总结操作规程、创新操作规程
 - D. 牢记操作规程、钻研操作规程、简化操作规程

(二) 多项选择题 (第9~16题)

9. 从业人员坚守工作岗位的要求包括（ ）。
- A. 遵守规定
 - B. 履行职责
 - C. 临危不惧
 - D. 灵活机动
10. 根据“企业节约能源管理升级（定级）规定”，下列说法中正确的是（ ）。
- A. 实行能耗定额管理，严格实行节奖超罚
 - B. 必须有明确的节能管理机构或专职人员
 - C. 能源消耗有原始记录和统计台账
 - D. 完成上级主管部门下达的节能计划
11. 团队建设的有效措施包括（ ）。
- A. 端正态度，树立大局意识
 - B. 善于沟通，提高合作能力
 - C. 律己宽人，融入团队之中
 - D. 得过且过，凡事不争执
12. 关于职业道德规范“诚信”正确的说法是（ ）。
- A. 日常情况下，讲诚信是有条件的
 - B. 短期内讲诚信可能吃亏，但长远看讲诚信者不吃亏
 - C. 守信要以合“义”为前提
 - D. 诚信是一种道德律令，不是利益权衡
13. 关于职业道德“敬业”正确的说法是（ ）。
- A. 对于自己不喜欢的岗位，可以不敬业
 - B. 敬业要求一辈子只从事一种职业或者在一个岗位上坚持到底
 - C. 敬业是一种职业精神，贯穿于各种行业和工作之中
 - D. 当企业困难时加倍努力工作，更加体现了敬业精神
14. 关于职业道德规范“合作”，其要求是（ ）。
- A. 一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮
 - B. 合作的目的是为了打败竞争对手
 - C. 三人行，必有我师
 - D. 师夷长技以制夷
15. 关于职业道德规范“奉献”，理解正确的是（ ）。
- A. 干好本职工作也是一种奉献精神
 - B. 只有多干活少拿钱才是奉献
 - C. 只干活不拿钱才是奉献精神
 - D. 兢兢业业地工作是奉献的体现
16. 从业人员开展职业道德修养的途径和方法包括（ ）。
- A. 不贪不恋，坚持慎独
 - B. 宠辱不惊，加强反思

C. 不喜不悲，淡然处世

D. 不厉不荏，我行我素

二、职业道德个人表现部分（第 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。
- ◆ 请在答题卡上将所选择答案的相应字母涂黑。

17. 对那些比你晚到公司的年轻人，你会（ ）。
 - A. 觉得他们在经验上不如自己
 - B. 认为他们能混到自己目前这样子还需要一些时间
 - C. 觉得他们不该到这个单位来
 - D. 认为他们会增加自己的竞争压力
18. 个人事业进步是由许多因素促成的。下列因素中，你认为最重要的是（ ）。
 - A. 先天素质
 - B. 时运机缘
 - C. 家庭背景
 - D. 勤奋好学
19. 生活中你最瞧不起的那种人是（ ）。
 - A. 耍奸蹭滑的人
 - B. 恶意中伤别人的人
 - C. 制造小摩擦的人
 - D. 和事佬儿
20. 如果你觉得公司安排给你的任务已经超出了你的能力范围，接受这样的任务会给公司造成损失。这时，你会（ ）。
 - A. 立即找上司推掉这份工作
 - B. 立即找上司说明自己的想法
 - C. 既然是公司的决定，那就先干起来再说
 - D. 不管怎样，服从总是第一位的
21. 公司高薪聘请了一个人才。这个人在其他单位表现十分优异，但是，到了你所在的这个单位，才能没能很好地发挥出来，你对这件事情的看法是（ ）。
 - A. 或许这个所谓的人才根本不是人才
 - B. 单位不会合理地使用人才
 - C. 有时候聘请人才只是充样子
 - D. 人才浪费十分可惜
22. 某公司员工任某喜欢助人为乐，平日里又帮助同事们解决了不少困难，但也因此落下许多风言风语，如有的人说他没有本事怕被辞掉了，便以小恩小惠笼络人心，或借故讨好女士，总之，啥话都有。对此，你会（ ）。
 - A. 劝他别再做好事了
 - B. 和自己关系不大，不会去管
 - C. 鼓励他继续下去
 - D. 为任某鸣冤，呼吁大家理解支持
23. 关于友情和金钱，你的认识是（ ）。
 - A. 友情固然很重要，但金钱是杠杆
 - B. 友情可以说说，但在金钱的冲击下会一文不值
 - C. 金钱很重要，但友情更重要
 - D. 金钱可以失而复得，但破损友情却难以修复
24. 关于友情和金钱，你的认识是（ ）。
 - A. 进行综合比较
 - B. 重点在工资收入方面进行比较
 - C. 选择对自己特别恳切的公司
 - D. 选择科技企业
25. 如果作为公司的主要领导之一，最近经常有员工抱怨你下属部门的主管领导，说他听不

进建议，独断专行，这时你会（ ）。

- A. 批评主管
- C. 了解实情

- B. 不理睬员工们的抱怨
- D. 让主管与员工沟通

第二部分 理论知识

（第 26 ~ 125 题，共 100 道题，满分为 100 分）

一、单项选择题（第 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. 劳动力供给的工资弹性 E_s 的计算公式为（ ）。
- A. $(\Delta S/S)/(\Delta W/W)$
 - B. $(\Delta W/W)/(\Delta S/S)$
 - C. $(\Delta W/S)/(\Delta S/W)$
 - D. $(\Delta S/W)/(\Delta W/S)$
27. 劳动法律体系的（ ）包括工作时间和休息休假制度、工资制度、劳动安全卫生制度以及女职工和未成年特殊保护制度等。
- A. 劳动标准制度
 - B. 促进就业法律制度
 - C. 职业培训制度
 - D. 社会保险和福利制度
28. 确定型决策方法不包括（ ）。
- A. 微分法
 - B. 量本利分析法
 - C. 收益矩阵制度
 - D. 线性规划法
29. 社会知觉失真的表现不包括（ ）。
- A. 蝴蝶效应
 - B. 光环效应
 - C. 投射效应
 - D. 对比效应
30. （ ）是将人的智力、人格、兴趣、情绪等心理特征，按一定规则表示成数字，并赋予这些数字一定解释的过程。
- A. 心理测量
 - B. 素质测验
 - C. 生理测量
 - D. 人事测评
31. 为有效完成人力资源管理的基本职能，必须完善的基础工作不包括（ ）。
- A. 健全的员工绩效管理体系
 - B. 完善的劳动人事规章制度
 - C. 系统的工作岗位分析与评价制度
 - D. 静态的员工教育培养和训练体制
32. 以下关于组织理论与组织设计理论的说法不正确的是（ ）。
- A. 从逻辑上说组织理论应包括组织设计理论
 - 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. 组织设计理论将企业环境、战略、技术等作为组织结构设计的影响因素
- * 33. （ ）不属于企业集团设立的专业中心。
- A. 科研开发中心
 - B. 物资供应中心
 - C. 人才培训中心
 - D. 计量检测中心
34. 在企业组织结构变革时需分析组织关系，其中不需要分析的内容是（ ）。
- A. 某个单位应同哪些单位和个人发生联系
 - B. 某个单位要求别人给予何种配合和服务
 - C. 某个单位的工作效率和员工的士气如何
 - D. 某个单位应该为别的单位提供哪些服务
- * 35. 组织结构设计要分析的影响因素不包括（ ）。
- A. 企业环境
 - B. 企业规模
 - C. 员工素质
 - D. 企业战略

36. 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. 培训人员的资格
37. 下列关于企业人力资源预测的说法不正确的是 ()。
A. 人力资源预测是人员规划的一部分
B. 人力资源预测是人员规划中定量分析最多的部分
C. 人力资源的增量预测, 即预测劳动力市场中的过度供给
D. 人力资源的存量预测, 即预测企业人力资源的自然消耗和自然流动
38. 人力资源需求预测的内容不包括 ()。
A. 未来人力资源需求预测
B. 现实人力资源预测
C. 过去人力资源流动分析
D. 未来流失人力资源预测
39. 下列关于人员规划的说法不正确的是 ()。
A. 人员规划是人力资源预测的一部分
B. 人员规划在实现组织目标的同时, 也要满足个人的利益
C. 人员规划要保证人力资源与未来组织发展各阶段的动态适应
D. 人员规划要保证企业人力资源数量、质量和结构符合特定生产技术要求
40. 下列关于德尔菲法的描述不正确的是 ()。
A. 可用于企业整体人力资源预测的一部分
B. 可用于预测企业某部门人力资源需求
C. 适合于人力资源需求的长期趋势预测
D. 是一种定性与定量相结合的预测方法
41. 便于横向比较员工素质的测评方式是 ()。
A. 表面测评
B. 形式测评
C. 静态测评
D. 动态测评
42. 员工素质测评的 () 采用“优”“良”“中”“差”的刻度形式。
A. 量词式标度
B. 数量式标度
C. 定义式标度
D. 等级式标度
43. () 是起源于临床心理学和精神病治疗的品德测评方法。
A. 心理测试
B. 品德测评
C. 投射技术
D. 问卷测评
44. 员工测评的 () 是指测评人员以被测对象近期的表现代替整个测评时期的全部实际表现, 导致测评结果产生的误差。
A. 晕轮效应
B. 感情效应
C. 近因误差
D. 无法确定相关关系
45. 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. 无法确定相关关系
46. 面试考官过分强调应聘者的不利因素, 以致不能全面了解应聘者, 这属于面试考官偏见中的 ()。
A. 第一印象
B. 对比效应
C. 晕轮效应
D. 感情效应
47. “你认为一个人成功的标准有哪些?” 这类问题属于 ()。
A. 背景性问题
B. 知识性问题
C. 思维性问题
D. 经验性问题
48. 在选拔具有较高人际沟通能力的员工时, 宜采用 () 的方法。
A. 案例分析
B. 公文筐测验
C. 闭卷笔试
D. 无领导小组讨论
49. () 最不适合用无领导小组讨论的方法进行选拔。

- 2012 年 11 月企业人力资源管理师 (二级) 考试真题及答案解析 第 7 页 (共 24 页)

- C. 标准的含义要明确 D. 标准的等级数量要合理
65. 以下关于战略导向 KPI 体系的说法不正确的是 ()。
- A. KPI 体系以控制为中心 B. 财务与非财务指标相结合
C. 战略目标自上而下分解 D. 短期指标与长期指标结合
- * 66. 在设定 KPI 时, 设定工作产出的基本原则不包括 ()。
- A. 增值产出的原则 B. 流程导向的原则 C. 结果优先的原则 D. 设定权重的原则
- * 67. 360 度考评中, 有利于员工了解自身优势和不足, 做好职业规划的评价方式是 ()。
- A. 客户评价 B. 自我评价 C. 上级评价 D. 同级评价
68. 在选择薪酬调查的具体对象时, 一定要坚持 ()。
- A. 可比性原则 B. 选优原则 C. 公平性原则 D. 合理性原则
69. () 是指在同一职系中要素相同或相近的工作岗位的集合。
- A. 职级 B. 岗级 C. 职等 D. 岗等
70. 对技术工种和熟练工种进行岗等划分, 不宜采用的方法是 ()。
- A. 同类比较法 B. 基本点数换算法
C. 经验判断法 D. 交叉岗位换算法
71. () 的工资标准不以金额表示。
- A. 一岗一薪工资制 B. 薪点工资制
C. 一岗多薪工资制 D. 提成工资制
72. 工资标准比较抽象, 且与具体的岗位联系不大的工资形式为 ()。
- A. 能力工资 B. 提成工资 C. 组合工资 D. 岗位工资
73. 年薪制的基本工资的发放周期为 ()。
- A. 周 B. 月 C. 季度 D. 年
74. () 的工资结构有利于激励员工重视培训学习, 以提高职业能力。
- 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. 工资的 () 把员工的资历和经验当做一种能力和效率予以奖励。
- A. 物价性调整 B. 工龄性调整 C. 奖励性调整 D. 效益性调整
76. 绩效每达到一定的“合格”次数即可以提升工资档次的工资调整方法是 ()。
- A. 物价性调整 B. 工龄性调整 C. 奖励性调整 D. 考核性调整
77. 在劳务派遣中, () 的关系属于有劳动没“关系”的实际劳动关系。
- A. 雇主与雇员 B. 劳务派遣单位与被派遣劳动者
C. 劳务派遣单位与劳务派遣接受单位 D. 劳务派遣接受单位与被派遣劳动者
78. 下列关于劳务派遣的说法错误的是 ()。
- A. 劳务派遣单位可以向被派遣劳动者收取费用
B. 劳务派遣单位有义务将派遣内容告知劳动者
C. 劳务派遣单位对劳动者的合法权益承担保护义务
D. 被派遣劳动者管理的特殊性主要在于避免可能出现的劳动歧视问题
79. 工资指导线的 () 是年度货币工资平均增长目标, 是对于生产经营正常、有经济效益的企业来说较为合理的工资增长水平。
- A. 上线 B. 基准线 C. 下线 D. 预警线
80. 集体工资协议报送 () 内, 协商双方未收到劳动保障行政部门的《工资协议审查意见书》, 视为劳动保障行政部门同意, 该工资协议即行生效。

A. 10 日 B. 15 日 C. 20 日 D. 30 日

81. 企业安全技术措施计划管理制度的内容不包括 ()。
- A. 安全技术措施 B. 劳动卫生措施
C. 辅助性设施建设 D. 重大事故隐患分类
82. 用人单位自用工之日起超过一个月不满一年未与劳动者订立书面劳动合同的, 应当向劳动者每月支付 () 倍的工资。
- A. 1 B. 1.5 C. 2 D. 3
83. 调解委员会调解劳动争议应遵循自愿的原则, 但不包括 ()。
- A. 申请调解自愿 B. 举证自愿原则 C. 调解过程自愿 D. 履行协议自愿
- * 84. 自劳动争议调解组织收到调解申请之日起 () 内未达到调解协议的, 当事人可以依法申请仲裁。
- A. 10 日 B. 15 日 C. 20 日 D. 30 日
85. 劳动争议仲裁庭应当于开庭的 () 前将开庭时间、地点的书面通知送达当事人。
- A. 5 日 B. 7 日 C. 15 日 D. 30 日

二、多项选择题 (第 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. 缓解结构性失业的有效对策包括 ()。
- A. 广泛的职业技术培训 B. 超前的职业预测
C. 推行积极的劳动力市场政策 D. 超前的职业指导
E. 较高费用的人力资本投资计划
87. 劳动法律体系的劳动合同制度是指劳动合同 () 的规则。
- A. 订立 B. 解除 C. 履行
D. 终止 E. 变更
88. 售后服务包括 ()。
- A. 技术培训 B. 咨询产品 C. 质量三包
D. 特种服务 E. 提供零件
89. 人力资源开发理论体系包括 ()。
- A. 心理开发 B. 环境开发 C. 伦理开发
D. 技能开发 E. 生理开发
- * 90. 企业集团是一种新型的组织结构模式, 其构成包括 ()。
- A. 业务关联企业 B. 控股成员企业层
C. 参股成员企业层 D. 协作成员企业层
E. 核心企业
- * 91. 制定企业人员规划的基本原则包括 ()。
- A. 确保人力资源需求 B. 与企业战略目标相适应
C. 与内外环境相适应 D. 与企业员工开发相适应
E. 保持适度流动性
- * 92. 企业人员供给计划主要包括 ()。
- A. 人员招聘计划 B. 人员晋升计划
C. 人员费用计划 D. 人员培训计划
E. 人员内部调动计划
93. 影响企业人力资源规划的经济环境因素包括 ()。

- A. 经济形势 B. 人口总量 C. 科技水平
D. 物价指数 E. 劳动力市场供求关系
94. 影响人力资源需求预测的一般因素包括 ()。
- A. 市场需求 B. 企业文化 C. 企业总产值
D. 工作时间 E. 政府方针政策
95. 企业外部人力资源供给的主要渠道有 ()。
- A. 复员转业军人 B. 流动人员
C. 其他组织在职人员 D. 失业人员
E. 大中专院校在读生
96. 员工素质测评的基本原理包括 ()。
- A. 个体差异原理 B. 同素异构原理
C. 工作差异原理 D. 系统优化原理
E. 人岗匹配原理
97. 员工素质测评方法的类型包括 ()。
- A. 选拔性测评 B. 补偿性测评
C. 开发性测评 D. 考核性测评
E. 诊断性测评
98. 在素质测评中, 对员工进行分类的常用标准有 ()。
- 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. 面试考官应掌握的面试实施技巧, 包括 ()。
- A. 不带个人偏见 B. 灵活提问
C. 可以发表结论性意见 D. 充分准备
E. 拒绝回答应聘者提出的问题
100. 结构化面试的开发包括 ()。
- A. 测评标准的开发 B. 面试问题的设计
C. 评分标准的确定 D. 面试流程的优化
E. 面试方法的选择
101. 关于无领导小组讨论的说法正确的有 ()。
- A. 考桌一般排成圆形或方形 B. 讨论座位的安排无主次之分
C. 评价指标不能太多、太复杂 D. 测评的指标应该具有针对性
E. 被评价者行为没有伪装的可能
102. 培训教学计划的基本内容包括 ()。
- A. 教学形式 B. 教学目标 C. 教师配备情况
D. 教学环节 E. 教学时间安排
103. 制作培训课程内容时的注意事项包括 ()。
- A. 应该将课外阅读资料与课堂教材分开
B. 应该尽量涵盖教师讲授、表达的内容
C. 教材应该简洁直观, 按统一的格式和版式制作
D. 教材内容不能多而杂, 以防分散学员的注意力
E. 教材以提示重点、要点、强化参训者认知为重要功能

104. 培训教师的选聘标准包括 ()。
- A. 对培训所涉及的内容有实际工作经验 B. 具有良好的交流沟通能力
C. 尽量从企业内部培养以节约培训成本 D. 拥有培训热情和教学愿望
E. 能够熟练运用培训教材和培训工具
105. 培训前效果评估的作用包括 ()。
- A. 确保计划与实际需求合理衔接 B. 保证培训需求确认的科学性
C. 帮助实现培训资源的合理配置 D. 保证培训效果测定的科学性
E. 能够保证培训活动按照计划进行
106. 对培训效果进行学习评估的时间应为 ()。
- A. 半年或一年以后 B. 课程结束时 C. 三个月或半年以后
D. 课程进行时 E. 公司进行绩效评估时
107. 撰写培训效果评估报告时, 概述评估实施的过程部分要交代清楚评估方案的 ()。
- A. 设计方法 B. 抽样统计方法 C. 原始数据
D. 资料收集方法 E. 量度指标
108. 行为导向型的主观考评方法, 主要有 ()。
- A. 关键事件法 B. 选择排列法 C. 成对比较法
D. 强制分配法 E. 行为定位法
- * 109. 组织通过工作研究可以实现 ()。
- A. 劳动组织最优先 B. 工作环境条件安全化
C. 人工操作规范化 D. 定额水平先进合理化
E. 人机配置合理化
110. 制约和影响绩效考评的正确性、可靠性和有效性的因素主要有 ()。
- A. 后继效应 B. 评价指标对考评的影响
C. 自我中心效应 D. 评价标准对考评的影响
E. 员工绩效的分布误差
- * 111. 以下关于单一要素计分法的表述正确的有 ()。
- A. 不能间接计分 B. 不能直接计分 C. 可采用函数法
D. 可采用自然数法 E. 可采用常数法
112. 在 KPI 指标和指标值的设定上, 可以作为参考的企业有 ()。
- A. 本行业中领先的最佳企业 B. 国内平均水平企业
C. 国内领先地位的最优企业 D. 当地平均水平企业
E. 世界领先地位的顶尖企业
- * 113. 平衡计分卡的指标构成包括 ()。
- A. 内部流程指标 B. 财务指标 C. 学习与成长指标
D. 客户指标 E. 战略与愿景指标
114. 企业进行薪酬调查可选择的企业类型包括 ()。
- A. 在全国同行业中的龙头企业
B. 同行业中同类型的其他企业
C. 与本企业构成人力资源竞争的企业
D. 其他行业中有相似相近工作岗位的企业
E. 在本地区同一劳动力市场上招聘员工的企业
115. 采用回归分析法对市场薪酬调查数据进行分析时, 主要是对 () 的发展趋势进行

预测。

- A. 薪酬水平 B. 薪酬差距 C. 薪酬结构
- D. 薪酬制度 E. 薪酬体系

116. 提成工资制中提成比例的确定需要考虑的因素包括（ ）。

- A. 产品生产成本控制情况 B. 一定的销量中包含的利润
- C. 企业产品销售的主要门路 D. 一定的销售收入中包含的利润
- E. 企业产品与相关企业产品的竞争强度

117. 企业的发展阶段一般包括（ ）。

- A. 创业期 B. 起步期 C. 成长期
- D. 成熟期 E. 衰退期

118. （ ）属于组合工资结构。

- A. 岗位技能工资 B. 能力资格工资 C. 岗位效益工资
- D. 技术等级工资 E. 薪点工资

119. 企业年金基金是由（ ）等项目组成的。

- A. 员工个人缴费 B. 企业缴费 C. 保险机构缴费
- D. 政府缴费 E. 企业年金基金投资运营收益

* 120. 劳务派遣现象出现的原因包括（ ）。

- A. 促进就业与再就业 B. 降低劳动管理成本
- C. 工会与企业家协会的合作 D. 为强化劳动法制提供条件
- E. 满足外国组织驻华代表机构的需求

121. 工资集体协商时，协商确定职工年度工资水平应考虑的因素有（ ）。

- A. 企业劳动生产率和经济效益 B. 本地区城镇居民消费价格指数
- C. 地区、行业职工平均工资水平 D. 地区、行业、企业的人工成本水平
- E. 上年度企业职工工资总额和职工平均工资水平

122. 我国劳动力市场工资指导价位制度的具体目标包括（ ）。

- A. 建立规范化的信息采集制度 B. 建立现代化的信息发布手段
- C. 控制垄断行业工资水平盲目增长 D. 建立科学化的工资指导价位制定方法
- E. 保证工资指导价位能真实反映劳动力价格

123. 企业伤亡事故报告和处理制度的内容包括（ ）。

- A. 伤亡事故报告 B. 伤亡事故调查 C. 重大事故隐患报告
- D. 伤亡事故处理 E. 企业职工伤亡事故分类

* 124. 劳动争议调解委员会职责包括（ ）。

- A. 强制当事人履行调解协议
- B. 进行调解登记、档案管理和分析统计工作
- C. 回访、检查当事人执行调解协议的执行情况
- D. 按照法律规定的原则和程序处理本单位的劳动争议
- E. 开展劳动法律法规、企业内部劳动管理规则的宣传教育工作

* 125. 劳动争议仲裁委员会指定代理人时，（ ）不能充当代理人。

- A. 监护人 B. 限制行为能力的成年人
- C. 未成年人 D. 无民事行为能力成年人
- E. 利害关系人

国家职业资格全国统一鉴定答题卡

省（自治区、直辖市）：_____地区（市）：_____鉴定地点：_____所在单位：_____

姓名：	准考证号码																				科目		
报考职业：	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)	(01)
报考等级：	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
A -	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)
	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)
	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)
	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)
	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)	(6)
	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)
	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)
	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)

答 题 区																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)
(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)
(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)
(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)
(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)
(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)
(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)
(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)
(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)
(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)
76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)
(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)
(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)
(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)
101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125
(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)
(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)
(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)
(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)
126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150
(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)
(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)
(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)
(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)

填 涂 说 明	1. 请用2B铅笔正确填涂，保持卡面清洁，修改时用橡皮擦干净。	缺 考 ☐ 作 弊 ☐
	2. 科目部分请填涂鉴定科目的代码，科目代码从试卷说明部分查找。	
	3. 正确填涂样例 ☒ ，错误填涂样例 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 。	
	4. 出现缺考、作弊情况，由考场监考人员填涂右框内容。	

NH 南昊 北京南昊信息技术有限公司
TEL: 010-63710304 C04051968

+

劳动保障部职业技能鉴定中心监制
TEL: 010-84631190-1801 FAX: 010-84635631 PC: 100101

参 考 答 案

第一部分 职业道德[⊖]

第二部分 理论知识

一、单项选择题

26. 答案：A（基础知识 P6） 设 E_s 为劳动力供给弹性， $\Delta S/S$ 表示供给量变动的百分比， $\Delta W/W$ 表示工资变动的百分比，则有： $E_s = (\Delta S/S)/(\Delta W/W)$ 。

27. 答案：A（基础知识 P37） 劳动标准制度包括工作时间和休息休假制度、工资制度、劳动安全卫生制度以及女职工和未成年工特殊保护制度等。

28. 答案：C（基础知识 P63 ~ 67） 确定型决策方法包括：量本利分析法、线性规划法、微分法。

29. 答案：A（基础知识 P102 ~ 103） 社会知觉失真的表现包括：首因效应、光环效应、投射效应、对比效应、刻板印象。

30. 答案：A（基础知识 P131） 心理测量就是将人的智力、人格、兴趣、情绪等心理特征按一定规则表示成数字，并赋予这些数字一定解释的过程。

31. 答案：D（基础知识 P191 ~ 192） 为有效完成人力资源管理的基本职能，必须健全和完善企业人力资源管理的各项基础工作，如畅通的信息沟通渠道与管理信息系统；合理的劳动分工协作与定编定岗定员定额标准；系统的工作岗位分析与评价制度；完善的劳动人事规章制度；健全的员工绩效管理体系；动态的员工教育、培养和训练体制等。

32. 答案：B（P1） 组织理论与组织设计理论在外延上是不等的，从逻辑上说，组织理论应该包括组织设计理论。

* 33. 答案：B

34. 答案：C（P27） 组织关系分析包括：分析某个单位应同哪些单位和个人发生联系？要求别人给予何种配合和服务？它应对别的单位提供什么协作和服务？

* 35. 答案：C

36. 答案：D（P47） 人员培训计划的具体内容包括：受训人员的数量、培训的目标、培训的方式方法、培训的内容、培训费用的预算等。

37. 答案：C（P55） 企业人力资源增量主要是指，随着企业规模扩大、行业调整等发展变化带来的人力资源上的新的需求。

38. 答案：C（P57） 人力资源需求预测包括现实人力资源预测、未来人力资源需求预测、未来流失人力资源预测分析。

39. 答案：A（P55） 人力资源预测是人员规划的一部分。

⊖ 此套试卷未给出职业道德部分答案。

40. 答案: D (P65) 德尔菲法是人力资源需求预测的一种定性方法。
41. 答案: C (P112) 静态测评的优点是便于横向比较。
42. 答案: D (P114) 员工素质测评的等级式标度采用“优”“良”“中”“差”的刻度形式。
43. 答案: C (P119) 投射技术起源于临床心理学和精神病治疗法。
44. 答案: C (P131) 员工测评的近因误差是指测评人员以被测对象近期的表现代替整个测评时期的全部实际表现, 导致产生测评结果的误差。
45. 答案: A (P132) 在相关分析中, $r = -1.00$ 表示两组测评数据完全负相关。
46. 答案: C (P159) 晕轮效应就是“以点带面”, 从某一优点或缺陷出发去评价应聘者其他方面。
47. 答案: C (P164) 思维性问题旨在考查应聘者的理解、分析、辨别、综合、评价和推断的能力。
48. 答案: D (P177) 无领导小组讨论的评价者通过被评人在讨论中的语言及行为的观察评价被评人的领导能力、人际沟通技巧、主动性、口头表达能力、说服力、自信心等能力。
49. 答案: B (P178) 无领导小组讨论适用于那些经常需要人际沟通的岗位员工的选拔, 例如人力资源部主管、销售部经理等, 而对于较少与人打交道的岗位, 比如财务管理人员和研发管理人员的选拔, 无领导小组讨论一般不合适。
50. 答案: C (P214) 培训费用是指企业在员工培训的过程中所发生的一切费用, 包括培训之前的准备工作, 培训的实施过程, 以及培训结束之后的效果评估等各种与之相关活动的各种费用的总和。
51. 答案: A (P240) 教学模式是指学习活动的安排和教学方法的选择。
52. 答案: A (P249) 内容大纲主要包括: 教学资源、资料的结构、课程目标和绩效目标、教学顺序和活动、内容、交付时间。
53. 答案: D (P257) 外部聘请培训师的优点包括选择范围大, 可带来许多全新的理念, 可提高培训档次。
- * 54. 答案: C
55. 答案: D (P300) 总结性评估是指在培训结束时, 为对受训者的学习效果和培训项目本身的有效性作出评价而进行的评估。
56. 答案: B (P294) 见教材表 3-15, 培训效果四个评估层级的主要特点。
- * 57. 答案: B
- * 58. 答案: D
59. 答案: C (P359) “医师的诊断水平和医术”的效标属于结果性绩效考评效标。
- * 60. 答案: D
61. 答案: A (P362 ~ 363) 苛严误差的考评结果对个体来说, 容易增加工作压力, 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。
62. 答案: D (P319) 对于生产性组织, 它一般有客观的物质产出, 因此, 对其考评一般应以最终的工作成果如生产数量、生产质量等为主要考评指标。
63. 答案: C (P321) 行为过程型的绩效考评指标体系是以反映员工在劳动工作过程中的行为表现的各种指标为主体构成的指标体系。
64. 答案: A (P333) “定量准确”一是指各指标的考评标准的起止水平应是合理确定的; 二是指各标准的含义、相互间的差距应当是明确合理的, 评分尽可能采用等距式量

表；三是指选择的等级档次数量要合理，不宜过多或太少，控制在3~9级为宜。

65. 答案：A（P337） 本题考查战略导向的KPI体系与一般绩效考评体系的主要区别。

* 66. 答案：B

* 67. 答案：B

68. 答案：A（P405） 在选择薪酬调查的具体对象时，一定要坚持可比性的原则。

69. 答案：B（P427） 本题考查工作岗位分类的几个基本概念，区分职系、职组、职门、岗级、岗等。

70. 答案：A（P439） 对生产性岗位中的岗级统一列等，可以采取的方法包括：经验判断法、基本点数换算法、交叉岗位换算法。

71. 答案：B（P445） 薪点薪酬制是在岗位评价的基础上，用点数和点值来确定员工薪酬的薪酬制度。岗位薪点薪酬制的主要特点是薪酬标准不是以金额表示的，而是用薪点表示的。

72. 答案：A（P447） 能力薪酬给予的标准比较抽象，而且与具体的岗位联系不大。

73. 答案：B（P452） 年薪制的基本工资总额确定后，按月支付。

74. 答案：D（P457） 以技能为导向的薪酬结构（技能薪酬制）的优点是有利于激励员工提高技术、能力。

75. 答案：B（P481） 工龄性调整是把员工的资历和经验当做一种能力和效率予以奖励的薪酬调整方法。

76. 答案：D（P481） 考核性调整是根据员工的绩效考核结果，每达到一定的合格次数即可以提升一个薪酬档次的调整薪酬的方法。

77. 答案：D（P508） 劳务派遣接受单位与被派遣劳动者的关系属于有劳动没“关系”的实际劳动关系，是不完整的劳动关系。

78. 答案：A（P511） 劳务派遣单位和用工单位不得向被派遣劳动者收取费用。

79. 答案：B（P524） 工资指导线基准线是年度货币工资平均增长目标，是对生产经营正常、有经济效益的企业合理的工资增长水平。

80. 答案：B（P527） 集体工资协议报送15日内，协商双方未收到劳动保障行政部门的《工资协议审查意见书》，视为劳动保障行政部门同意，该工资协议即行生效。

81. 答案：D（P533） 企业安全技术措施计划管理制度的内容包括：安全技术措施、劳动卫生措施、辅助性设施建设、改善措施以及劳动安全卫生宣传教育措施等。

82. 答案：C（常用法律手册 P125） 《中华人民共和国劳动合同法（2012年12月28日）》第八十二条规定：“用人单位自用工之日起超过一个月不满一年未与劳动者订立书面劳动合同的，应当向劳动者每月支付二倍的工资”。

83. 答案：B（P546） 调解委员会调解劳动争议的原则强调自愿原则，申请自愿包括的内容为：申请调解自愿、调解过程自愿、履行协议自愿。

* 84. 答案：D

85. 答案：A（P561） 劳动争议仲裁庭应当在开庭5日前，将开庭日期、地点书面通知双方当事人。

二、多项选择题

86. 答案：ABCD（基础知识 P20） 缓解结构性失业最有效的对策是推行积极的劳动力市场政策，包括超前的职业指导和职业预测、广泛的职业技术培训，以及低费用的人力资本投资计划等。

87. 答案：ABCDE（基础知识 P37） 劳动法律体系中的劳动合同制度是指劳动合同的订立、履行、变更、解除、终止的规则。
88. 答案：ACDE（基础知识 P89 ~90） 售后服务包括：安装调试、提供维修、提供零件、质量三包、技术培训、特种服务。
89. 答案：ABCDE（基础知识 P167） 人力资源开发理论体系包括人力资源的心理开发、生理开发、伦理开发、智力开发、技能开发和环境开发。
- * 90. 答案：BCDE
- * 91. 答案：ABCE
- * 92. 答案：ACE
93. 答案：AE（P48） 影响企业人力资源规划的经济环境因素包括：经济形势、劳动力市场的供求关系。
94. 答案：ACDE（P57） 影响人力资源需求预测的一般因素包括：市场需求、企业总产值、工资状况、劳动生产率的变化趋势、追加培训的需求、工作时间、政府方针政策、退休年龄的变化、社会安全福利保障等。
95. 答案：ABCD（P88 ~89） 企业外部人力资源供给的主要渠道有复员转业军人、流动人员、其他组织在职人员、失业人员。
96. 答案：ACE（P109 ~110） 员工素质测评的基本原理：个体差异原理、工作差异原理、人岗匹配原理。
97. 答案：ACDE（P110 ~111） 员工素质测评的类型包括：选拔性测评、开发性测评、考核性测评、诊断性测评。
98. 答案：BC（P134） 对员工进行分类的常用标准有两种：调查分类标准和数学分类标准。
99. 答案：ABD（P159 ~161） 面试考官应掌握的面试实施技巧，包括：充分准备、灵活提问、多听少说、善于提取要点、进行阶段性总结、排除各种干扰、不带有个人偏见、在倾听时注意思考、注意肢体语言沟通。
100. 答案：ABC（P169） 结构化面试的开发包括：测评标准的开发、结构化面试问题的设计、评分标准的确定。
101. 答案：ABCD（P180 ~182） 本题考查的是无领导小组讨论前期准备活动。
102. 答案：ABDE（P241） 教学计划的基本内容主要包括：教学形式、教学目标、教学环节、教学时间安排、课程设置五个主要方面。
103. 答案：ACDE（P255 ~256） 制作培训课程内容时的注意事项包括：应将课外阅读资料、课堂教材分开；教材应简洁直观，按照统一的格式和版式制作；教材的内容不能多而杂，否则会分散学员的注意力；教材以提示重点、要点、强化参训者认知为重要功能；凡是培训师讲授、表达的内容，教材不必重复。
104. 答案：ABDE（P260） 培训教师的选聘标准包括：对培训内容所涉及的问题有实际工作经验，具有良好的交流与沟通能力，拥有培训热情和教学愿望，能够熟练运用培训教材和培训工具。
105. 答案：ABCD（P284 ~285） 培训前效果评估的作用包括：保证培训需求确认的科学性，确保培训计划与实际需求的合理衔接，帮助实现培训资源的合理配置，保证培训效果测定的科学性。
106. 答案：BD（P294） 对培训效果进行学习评估的时间应为课程进行时、课程结束时。

107. 答案：ABDE（P316） 概述评估实施的过程部分要交代清楚评估方案的设计方法、抽样及统计方法、资料收集方法和评估所依据的量度指标。

108. 答案：BCD（P359） 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、强制分配法和结构式叙述法。

* 109. 答案：ABCE

110. 答案：ACDE（P362~365） 制约和影响绩效考评的正确性、可靠性和有效性的问题主要有：分布误差、晕轮误差、个人偏见、优先和近期效应、自我中心效应、后继效应、评价标准对考评结果的影响。

* 111. 答案：CDE

112. 答案：ACE（P340~341） 在 KPI 指标和指标值的设定上，可以选择的参考企业至少存在三种情况：①本行业领先的最佳企业；②居于国内领先地位的最优企业；③居于世界领先地位的顶尖企业。

* 113. 答案：ABCD

114. 答案：BCDE（P405） 企业进行薪酬调查可选择的企业类型包括：①同行业中同类型的其他企业；②其他行业中有相似相近工作岗位的企业；③与本企业雇用同一类的劳动力，可构成人力资源竞争对象的企业；④在本地区同一劳动力市场上招聘员工的企业；⑤经营策略、信誉、报酬水平和工作环境均合乎一般标准的企业。

115. 答案：ABC（P415） 采用回归分析法对市场薪酬调查数据进行分析时，主要是对薪酬水平、薪酬差距、薪酬结构的发展趋势进行预测。

116. 答案：BCDE（P450~451） 提成工资制中提成比例的确定需要考虑的因素较多，主要有：一定的销量或一定的销售收入中包含的利润、企业产品销售的主要门路、企业产品与相关企业产品的竞争强度等。

117. 答案：BCDE（P456） 企业的发展阶段主要分为：起步期、成长期、成熟期、衰退期。

118. 答案：ACE（P457） 岗位技能薪酬、薪点薪酬制、岗位效益薪酬等都属于组合薪酬结构。

119. 答案：ABE（P493） 企业年金基金由下列各项组成：企业缴费、员工个人缴费、企业年金基金投资运营收益。

* 120. 答案：ABDE

121. 答案：ABCDE（P527） 工资集体协商时，协商确定职工年度工资水平应考虑的因素有企业劳动生产率和经济效益，本地区城镇居民消费价格指数，地区、行业的职工平均工资水平，地区、行业、企业的人工成本水平，上年度企业职工工资总额和职工平均工资水平。

122. 答案：ABDE（P532） 我国劳动力市场工资指导价位制度的具体目标包括：①建立规范化的信息采集制度；②建立科学化的工资指导价位制定方法，保证工资指导价位能真实反映劳动力价格，并体现政府宏观指导意图；③建立现代化的信息发布手段。

123. 答案：ABDE（P534） 企业伤亡事故报告和处理制度的内容包括伤亡事故报告、伤亡事故调查、伤亡事故处理、企业职工伤亡事故分类。

* 124. 答案：BCDE

* 125. 答案：BCD

2012 年 11 月人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师
等 级：国家职业资格二级
卷 册 二：专业技能

- 注意事项：**1. 请按要求在试卷的标封处填写您的姓名、准考证号、身份证号和所在地区。
2. 请仔细阅读各种题目的内容、回答要求，并在规定的位置填写您的答案。
3. 请保持卷面整洁，不要在卷上做任何与答题无关的标记，也不得在标封区填写无关的内容。

	一	二	总分	总分人
得分				

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

得分	
评分人	

一、简答题（本题共 3 题，每题 16 分，共 48 分）

- 1. SWOT 分析法和竞争五要素分析法的主要内容有哪些？（16 分）
- 2. 在设计无领导小组讨论题时，考官应该着重评估被评价者哪些方面的表现？并咨询哪些问题？（16 分）
- * 3. 在绩效考评过程中，实施劳动定额法的具体步骤和内容有哪些？（16 分）

得分	
评分人	

二、综合题（本题共 3 题，第 1 小题 16 分，第 2 小题 18 分，第 3 小题 18 分，共 52 分）

- 1. A 公司是一家刚成立的大型生产型企业，各项人力资源制度正在起创阶段。假如您是该公司刚上任的薪酬管理专员，要开展一次市场薪酬调查。
请论述在设计调查问卷时应注意哪些问题？（16 分）
- 2. 某大型超市为了减少顾客在收银台结账排队的等待时间，调整了收银台通道的整体布局，使通道总数由原来的 16 个增加到 24 个，并新招聘了一批收银员。人力资源部对收银员的入职培训以及入职后的技能非常重视。为了保证收银员的培训能够切实达到预期效果，人力资源部决定加大培训评估工作，要求培训主管尽快设计出收银员培训技能成果评估方案。
请结合本案例回答下列问题：（18 分）

(1) 收银员培训的技能成果评估应包括哪些内容? (12 分)

(2) 培训的技能成果可采用哪些方法进行评估? (6 分)

3. 张先生于1999年1月11日与某物流公司签订了为期一年的临时工聘用合同, 并被安排在物流公司下设的分公司工作, 工资由分公司发放。2006年6月, 物流公司根据上级指示“清退”了张先生, 但未办理任何手续。张先生在同年7月又继续在物流公司的分公司上班, 按月领取劳动报酬, 但是未签订劳动合同, 直到2008年12月31日分公司口头传达了物流公司领导的指示, 不准他再到分公司上班。张先生被迫离开了分公司。2009年1月张先生到当地劳动争议仲裁委员会, 以物流公司为被申请人申请仲裁, 要求物流公司补签无固定期限劳动合同, 补缴其工作期间的各项社会保险费, 并支付2008年1月至12月的双倍工资。但物流公司否认双方存在劳动关系, 认为张先生只是分公司的临时工, 并出具了公司全体人员的花名册及工资表, 花名册和工资表中的确没有张先生的名字。

请结合本案例, 根据我国劳动法律法规, 阐述当地劳动争议仲裁机构应如何作出裁决。(18 分)

参考答案及评分标准

一、简答题（本题共3题，每题16分，共48分）

1. 评分标准（16分）（P58~59）

SWOT分析法和竞争五要素分析法的主要内容有：

（1）SWOT分析法中，S代表优势（Strength），W代表劣势（Weakness），O代表机会（Opportunity），T代表威胁（Threats），SWOT分析实际上是对企业内外部条件各方面内容进行综合概括，分析企业组织的优劣势、面临的机会和威胁的一种方法。其中，优劣势分析主要是着眼于企业自身的实力及其与竞争对手的比较，而机会和威胁分析将注意力放在外部环境的变化及对企业的可能影响上。但是，外部环境的同一变化给具有不同资源和能力的企业带来的机会与威胁却可能完全不同，因此，必须将两者紧密地联系起来。（6分）

（2）竞争五要素分析法要求企业要进行以下五项分析：

- 1) 对新加入竞争者的分析。（2分）
- 2) 对竞争策略的分析。（2分）
- 3) 对自己产品替代品的分析。（2分）
- 4) 对顾客群的分析。（2分）
- 5) 对供应商的分析。（2分）

2. 评分标准（16分）（P183）

（1）在设计无领导小组讨论题时，考官应该着重评估被评价者以下几方面的表现：

- 1) 参与程度。（1分）
- 2) 影响力。（1分）
- 3) 决策程序。（1分）
- 4) 任务完成情况。（2分）
- 5) 团队氛围和成员共鸣感。（2分）

（2）主要咨询以下内容：

- 1) 题目是否与实际工作相联系，能否考察出被测评者的能力。（3分）
- 2) 如果是资源争夺型问题或两难式问题，案例是否能均衡。（3分）
- 3) 题目是否需要继续修改、完善。（3分）

* 3. 评分标准（16分）

劳动定额法是比较传统的绩效考评方法，它的具体步骤和内容是：

1) 进行工作研究，从宏观到微观，运用科学方法对工作地上的生产流程、作业程序和员工的操作过程进行全面的调查分析，使其组织形式和作业方法达到精简、高效、健康、舒适、安全等方面的要求，最终实现劳动组织最优化，工作环境条件安全化，作业流程程序标准化，人工操作规范化，人机配置合理化，生产产出效率化的目标。（6分）

2) 在工作研究即方法研究和动作研究的基础上，进行时间研究，运用工作日写实、测时和工作抽样等工时研究的方法，采用经验估工、统计分析、类推比较或技术测定的技术，对劳动者在单位时间内生产某种产品或完成某项工作任务的活的劳动消耗量作出具体限定，

即制定出工时定额或产量定额，作为员工绩效考评的主要依据。(6分)

3) 通过一段试行期，开始正式执行新的劳动定额，根据不同的工种和工序，企业可以采取多种不同形式的劳动定额，如工时定额、产量定额、综合定额、单项定额、看管定额、服务定额、工作定额，以及计划定额、设计定额、现行定额和不变定额等多种多样的形式和方法，对员工绩效进行考评。(4分)

二、综合题(本题共3题，第1小题16分，第2小题18分，第3小题18分，共52分)

1. 评分标准(16分)(P420~421)

在设计调查问卷时，应将为实现目标所需要的所有信息设置在其中，然后请有关人员试填，以发现并解决调查表中存在的问题。如果调查问卷设计得过长过繁，会引起填写人的反感，反而难以收集到全面的准确信息。一般而言，填写问卷时间不应超过半小时。(4分)

设计表格的具体要求为：

1) 明确薪酬调查问卷要调查的内容，再设计表格。(1分)

2) 确保表格中的每个调查项目都是必要的，经过必要的审核剔除不必要的调查项目，以提高调查问卷的有效性和实用性。(1分)

3) 请一位同事来填写表格样本，倾听反馈意见，了解表格设计是否合理。(1分)

4) 要求语言标准，问题简单明确。(1分)

5) 把相关的问题放在一起，例如姓名、年龄、岗位名称、所属部门等。(1分)

6) 尽量采用选择判断式提问，尽可能减少表中的文字书写量。(1分)

7) 保证留有足够的填写空间。(1分)

8) 使用简单的打印样式以确保易于阅读，当然也可以采用电子问卷，以便于统计分析软件处理。(1分)

9) 如果觉得有帮助，可注明“填表须知”。(1分)

10) 充分考虑信息处理的简便性和正确性。(1分)

11) 如果在多种场合需要该信息，可考虑表格带有复写纸，以免不得不多次填写表格。(1分)

12) 如果表格收集的数据可以自动读入计算机，表格则需要非常仔细地设计，保证准确地完成数据处理。(1分)

2. 评分标准(18分)

(1) 评分标准(12分)

收银员培训的技能成果评估应包括：

技能成果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，主要表现在技能学习与技能转换两个方面，因此收银员培训的技能成果评估应当包括：(4分)

1) 学习评估，即评估学员在知识、技能、态度方面的收获。比如，设计考卷考查受训人员对收银员作业守则的熟悉程度和退货等的流程。(4分)

2) 行为评估，主要评估学员在工作中的行为方式有多大程度的改变。这是收银员培训评估中的重点评估部分。比如，现场上机操作收银设备，看对改口令、条码输入、刷卡、点钞、验钞等基本操作是否熟练；观察工作中是否注意使用礼貌用语，着装与仪表是否符合规范。(4分)

(2) 评分标准(6分)

培训的技能成果可采用以下方法进行评估：

1) 书面考试。往往在培训之后或之中进行，由教师或培训辅导员实施。(1 分)

2) 现场观察。(1 分)

3) 工作抽样。(1 分)

4) 专家评定。专家包括该部门的主管或负责收银培训的教师。(1 分)

5) 客户评价。以客户评价的满意度分数作为依据。(1 分)

6) 同事评价。(1 分)

3. 评分标准 (18 分)

(1) 这是一起因非法解除劳动关系而引发的劳动争议。(2 分)

(2) 双方争议的焦点：双方存在劳动关系，还是“临时工”关系。(2 分)

(3) 《中华人民共和国劳动合同法》2008 年 1 月 1 日颁布后，已不再使用“临时工”这个称谓，只有全日制、非全日制用工。(2 分)

(4) 劳动关系是可以确立的。

1) 张先生与物流公司存在事实劳动关系。事实劳动关系中主体一方必定是劳动者，另一方是用人单位。事实上劳动者已成为该用人单位的成员，用人单位向劳动者支付工资等劳动报酬的社会关系。劳务关系是即时结清的关系，不采用工资形式。劳务关系的解决，由民法和合同法解决，也不由仲裁机构解决。(2 分)

2) 对于花名册和工资表中没有张先生的名字，可以通过考勤记录、人员证明、工资发放账号等方式获得与物流公司存在事实劳动关系的举证。(2 分)

(5) 1999. 1. 11—2000. 1. 10 是一年期固定期限合同，合同期满未再续签劳动或非全日用工合同。《劳动合同法》新法规定：用人单位自用工之日起超过一个月不满一年未与劳动者订立书面劳动合同的，即视为签订无固定期限合同。(2 分)

(6) 根据《劳动合同法》第 10 条、第 82 条规定未签订劳动合同，用人单位支付 2 倍工资。物流公司需赔偿张先生 11 个月的 2 倍工资。即为 2008 年 2 月至 12 月的 2 倍工资。(2 分)

(7) 因事实劳动关系的存在，物流公司应当补缴张先生工作期间的各项社会保险。(2 分)

(8) 对于花名册中没有张先生的名字，该单位应该给予必要调查、解释，如果确实属于失误，应该给张先生最起码的道歉。(2 分)

2013 年 5 月人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师
等 级：国家职业资格二级
卷 册 一：职业道德
理论知识

- 注意事项：**
1. 考生应首先将自己的姓名、准考证号等用钢笔、圆珠笔等写在试卷册和答题卡的相应位置上，并用铅笔填涂答题卡上的相应位置处。
 2. 考生同时应将本页右上角的科目代码填涂在答题卡右上角的相应位置处。
 3. 本试卷册包括职业道德和理论知识两部分：
第一部分，第 1 ~ 25 小题，为职业道德试题。
第二部分，第 26 ~ 125 小题，为理论知识试题。
 4. 每小题选出答案后，用铅笔将答题卡上对应题目的答案涂黑。如需改动，用橡皮擦干净后再选涂其他答案。所有答案均不得答在试卷上。
 5. 考试结束时，考生务必将本卷册和答题卡一并交给监考人员。
 6. 考生应按要求在答题卡上作答，如果不按标准要求进行填涂，则均属作答无效。

地 区：_____

姓 名：_____

准考证号：_____

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

第一部分 职业道德

(第1~25题,共25道题)

一、职业道德基础理论与知识部分(第1~16题)

答题指导:

- ◆ 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。
- ◆ 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。
- ◆ 错选、少选、多选,则该题均不得分。

(一) 单项选择题(第1~8题)

1. 在西方,“道德”(MORALES)一词引申的意思是()。
A. 已经得到了,不再做了
B. 规范和行为品质
C. 道路、路径
D. 潮流和趋势
2. 下列说法中,正确地反映了道德与法律差别的是()。
A. 在管理效力上,道德比法律的作用效果差
B. 在适用范围上,道德比法律的适用范围小
C. 在调节时效上,道德比法律具有自觉性和事前性的特点
D. 在社会地位上,道德比法律地位低、权威弱
3. 下列关于职业活动内在道德准则的理解,正确的说法是()。
A. 对企业的忠诚,实际上就是对出资人的忠诚
B. 摆脱审慎,敢于冒险,是对职业经理人的职业品质要求
C. 善始善终,不虎头蛇尾是勤勉的具体体现
D. 强调规则和规范而非主动积极,是职业化素养的核心
4. 下列符合“慎独”内涵要求的是()。
A. 崇尚自由、独立
B. 小心驶得万年船
C. 求于志同道合
D. 无人监督,仍行道德之事
5. 下列做法中,最符合“敬业”本质要求的是()。
A. 用心做事
B. 谨慎虔敬
C. 服从领导
D. 加班加点
6. 下列说法中,符合“世界500强企业关于优秀员工的12条核心标准”的是()。
A. 能力不是主要的,只要有敬业精神,能力会提高
B. 忠诚是重要的,无论何时都要站在企业立场上思考问题
C. 员工既要保持鲜明的个性与独立性,又要学会团队合作
D. 为了维护企业利益,员工必须懂得如何使他人分担责任
7. 上司对待下属的正确做法是()。
A. 任务繁重时,要求下属无条件服从公司安排
B. 下属工作出错时,上司要给予严厉的处罚

- C. 关心下属的成长，遵守与下属约定的事项
 - D. 既要平等待人，更要特别关照有潜力的下属
8. 关于“公道”，正确的说法是（ ）。
- A. 公道标准具有时代性，无从准确判定何为公道
 - B. 公道是人的主观感觉，凭感觉办事是践行公道的基本要求
 - C. 每个人的公道观念都不一样，因此不宜以公道判别事物
 - D. 按照贡献取酬，是公道的具体实践

(二) 多项选择题 (第9~16题)

9. 《公民道德建设实施纲要》提出，从业人员职业道德要求包括（ ）。
- A. 爱国创新
 - B. 以人为本
 - C. 服务群众
 - D. 奉献社会
10. 关于职业化，正确的说法有（ ）。
- A. 职业化是人力资源开发的基本途径
 - B. 职业化是新型劳动观的核心内容
 - C. 职业化是全球职场中的通用语言
 - D. 职业化素养要求在工作中努力增强主观性
11. 根据“比尔·盖茨10大优秀员工准则”，正确的说法有（ ）。
- A. 始终表现出对公司及产品的兴趣和热爱
 - B. 站在上司的立场上为客户着想
 - C. 思考如何让产品更贴近客户
 - D. 做一个积极主动的人
12. 职业道德规范“诚信”的特征包括（ ）。
- A. 通识性
 - B. 智慧性
 - C. 止损性
 - D. 资质性
13. 违反《中华人民共和国反不正当竞争法》规定的行为有（ ）。
- A. 擅自使用他人的企业名称或姓名，使人误认为是他人的商品
 - B. 接受折扣、佣金的经营者必须如实入账
 - C. 广告的经营者在未加核实的情况下，制发了虚假广告
 - D. 经营者在任何情况下不得以低于成本价格销售商品
14. 下列做法中，符合职业纪律要求的有（ ）。
- A. 某医生竭尽全力救护了一个十恶不赦的罪犯
 - B. 某法院拒绝了一个恶贯满盈的杀人恶魔的辩护请求
 - C. 某建筑企业要求全体从业人员必须佩戴安全帽作业
 - D. 某机组要求乘务员登机服务时必须面带微笑
15. 关于“节约”，正确的说法有（ ）。
- A. 节约指的是当用则用，当省则省
 - B. 少花钱多办事是节约的基本要求
 - C. 零缺陷、零库存是“节约”向企业战略延伸的生动实践
 - D. “节约”是企业竞争力的有机组成部分
16. 从业人员要做到求同存异，正确的做法有（ ）。
- A. 换位思考，理解他人
 - B. 胸怀宽广，学会宽容

C. 和谐相处，密切配合

D. 机动灵活，不唯原则

二、职业道德个人表现部分（第 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。
- ◆ 请在答题卡上将所选择答案的相应字母涂黑。

17. 关于读书，你的看法是（ ）。
- A. 现在的书籍太多太烂，不值得读 B. 读书不如朋友间的交谈收获大
C. 读与工作相关的书，对自己提升较快 D. 读书加上思考才是真正的读书
18. 某企业的年度销售冠军，一年后因工作压力太大，不堪重负，选择了轻生。对该员工的做法，你的看法是（ ）。
- A. 现代人压力太大，企业应多关心职工 B. 太可惜了，对自己的要求应该适度
C. 人生得意须尽欢，这是何必呢？ D. 没啥看法，现在轻生的人不少
19. 某员工思维活跃，想法很多，并且许多点子还是很有启发性的，但他一直都是只说不练。为此，许多人都讥笑他，甚至拿他开涮。对于这样的人，你的看法是（ ）。
- A. 他不会有任何成就 B. 他没有真才实学
C. 少说多做会更好 D. 他需要伯乐加以训练
20. 如果你帮助了别人，但是当你有困难寻求对方帮助时，对方却委婉拒绝了你。对此，你会（ ）。
- A. 认为自己看错了人，以后不再与之往来
B. 仔细了解对方说的理由是否成立
C. 认为这样的人太自我，以后和他保持一定的距离
D. 以后不再热心帮助别人，先把自己的事做好
21. 公司聘请了一个总经理，起初他信心百倍、干劲十足，后来，由于公司管理制度方面的限制，他的许多设想无法实现，热情逐渐消退了，再后来，他干脆辞职了。你对此人的看法是（ ）。
- A. 他的应变能力不足 B. 他没有处理好与聘用方的关系
C. 公司聘而不能，太可惜了 D. 这个人该走
22. M 公司参与一项招标工程投标。公司觉得凭资金实力、技术水平和设计理念，肯定可以中标。但后来，有关渠道传来的消息说，竞争对手 W 公司已经采取了“非常”手段，很可能会拿下订单。假如你是 M 公司的负责人，你会（ ）。
- A. 也采取“非常”手段公关
B. 收集证据，以备将来控告 W 公司非法竞标
C. 直接到招标管理单位反映情况
D. 相信自己的实力
23. 假如你利用业余时间研制出了一项技术发明，并申请了个人专利。你向自己所在的公司负责人说明了情况，并希望用此专利促进公司的技术改造，但公司无人重视，不予理睬。你会（ ）。

- A. 带着技术发明投奔其他公司 B. 反复向公司推荐, 希望引起重视
C. 把发明专利卖出去 D. 观察一段时间再做决定
24. 某打工者 W 终日守候于电影公司门口, 后感动导演, 于是演了一部电影, 从此, W 一举成名, 名利双收。于是, 许多人纷纷效仿, 放弃工作, 到电影公司门前聚集, 期望有朝一日像 W 一样被发现。对于这种现象, 你的看法是 ()。
- A. 守株待兔 B. 理解, 但空想成分太多
C. 自己也会像 W 那样试一试 D. 凭本事吃饭, 成功有很多方式
25. 最近你的主管总是对你不满甚至当面批评你, 你觉得自己一直在按部就班、稳定有序地工作, 与往常并没有不同之处。面对这样的情况, 你会 ()。
- A. 感到疑惑, 努力弄清主管的想法 B. 感到伤心, 不满主管对自己的态度
C. 感到遗憾, 但不会影响自己的工作 D. 感到不解, 会找时间与主管聊一聊

第二部分 理论知识

(第 26 ~ 125 题, 共 100 道题, 满分为 100 分)

一、单项选择题 (第 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. 实际工资的计算公式是 ()。
- 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
27. 劳动法的最主要表现形式是 ()。
- A. 劳动规章 B. 劳动法律
C. 国务院劳动行政法规 D. 地方性劳动法规
28. 完全劳动行为能力人是指身体健康, 有完全行为自由, ()。
- A. 16 ~ 18 岁的劳动者 B. 16 岁以上的劳动者
C. 18 岁以上的劳动者 D. 18 岁以上的男性劳动者
29. 企业管理资源状况分析的内容不包括 ()。
- A. 企业文化 B. 品牌知名度 C. 领导风格 D. 组织管理水平
30. () 是指员工对工作所抱有的一般性的满足与否的态度。
- A. 薪酬满意度 B. 工作绩效 C. 工作满意度 D. 工作成就
31. () 认为, 创新就是“建立一种新的生产函数”。
- A. 泰勒 B. 法约尔 C. 熊彼特 D. 德鲁克
32. () 是组织设计的最基本原则。
- A. 专业分工与协作原则 B. 任务与目标原则
C. 有效管理幅度原则 D. 集权与分权原则
33. 企业为了贯彻专业分工与协作的原则, 可以采取的措施不包括 ()。
- A. 实行系统管理 B. 鼓励创建学习型组织
C. 创造协调环境 D. 设立一些必要的委员会
34. 以 () 为中心设计的部门结构包括事业部制和模拟分权制。

- A. 成果 B. 工作 C. 关系 D. 任务
35. () 是企业最常用的组织结构变革方式。
A. 扩张式变革 B. 爆破式变革 C. 组织结构整合 D. 突发式变革
36. SWOT 分析法中, W 代表 ()。
A. 优势 B. 机会 C. 劣势 D. 威胁
37. 人力资源需求预测所依据的一般原理不包括 ()。
A. 惯性原理 B. 相关性原理 C. 聚类原理 D. 相似性原理
38. 企业人员需求预测方法中, () 不属于量化分析方法。
A. 德尔菲预测法 B. 趋势外推法
C. 马尔可夫分析法 D. 转换比率法
39. () 不属于定员定额分析法。
A. 工作定额分析法 B. 比例定员法
C. 劳动效率定员法 D. 人员比率法
40. 企业人力资源供不应求, 会导致 ()。
A. 生产效率低下 B. 组织内部人浮于事
C. 企业设备闲置 D. 固定资产利用率高
41. 下列关于人事测评的说法, 不正确的是 ()。
A. 人的素质是有差异的 B. 先天因素可以造成素质差异
C. 测评的内容是心理素质 D. 后天因素可以造成素质差异
42. 下列关于选拔性素质测评的表述, 正确的是 ()。
A. 测评标准无区分功能 B. 强调定性描述测评结果
C. 测评标准应具有弹性 D. 测评标准要尽可能精确
43. 美国教育学家布卢姆将教育认知目标由低到高分多个层次, 最低层次是 ()。
A. 理解 B. 应用 C. 记忆 D. 分析
44. 下列关于集中量数的说法, 不正确的是 ()。
A. 它是描述数据集中趋势的指标
B. 算术平均数和标准差都属于集中量数
C. 它可以说明一组数据的某项特征
D. 可以用它说明几组数据间的比较
45. 企业员工素质测评的准备阶段包括以下步骤: ①制定测评方案; ②组织强有力的测评小组; ③收集必要的资料。正确的排序是 ()。
A. ③②① B. ②③① C. ②①③ D. ③①②
46. “您在什么类型的企业工作过?” 属于结构化面试中的 () 问题。
A. 经验性 B. 情境性 C. 压力性 D. 背景性
47. 评价中心技术不包括 ()。
A. 公文筐测试 B. 管理游戏 C. 无领导小组讨论 D. 心理测评
48. “在企业人事管理中, 物质激励更重要, 还是精神激励更重要?” 属于 () 面试题目。
A. 排序型 B. 双向式 C. 开放式 D. 两难式
49. 无领导小组讨论题目的设计流程包括: ①向专家咨询; ②编写初稿; ③调查可用性;

- ④试测；⑤选择题目类型；⑥反馈、修改、完善。排序正确的是（ ）。
 A. ①⑤③②④⑥ B. ⑤②③①④⑥ C. ①⑤②③⑥④ D. ⑤③②①⑥④
50. () 属于企业培训的直接成本。
 A. 培训教室租赁费 B. 培训项目设计费
 C. 培训项目管理费 D. 培训主管的工费
51. 企业培训课程设计的原则是 ()。
 A. 流行什么，就培训什么 B. 最前沿是什么，就评选什么
 C. 需要什么，就培训什么 D. 员工要求培训什么，就培训什么
52. 关于“岗位指南”这种培训教材的说法，正确的是 ()。
 A. 岗位指南必须就是岗位说明书
 B. 岗位指南必须像技术手册那样精确
 C. 岗位指南使包含许多复杂步骤的任务简单化
 D. 岗位指南无法替代培训，它增加了培训成本
53. 对于基层管理人员而言，() 是最重要的。
 A. 专业技能 B. 人文技能 C. 理念技能 D. 协调技能
54. () 是企业管理的中坚力量。
 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. 下列关于培训的非正式评估的说法，不正确的是 ()。
 A. 不会给受训者造成太大压力 B. 评估时需要大量的事实与数据
 C. 评估过程较为方便，成本较低 D. 建立在评估者主观看法之上
56. 对培训效果进行行为评估，评估单位应为 ()。
 A. 培训单位 B. 受训者的直接主管
 C. 培训教师 D. 受训者的单位主管
- * 57. () 很难评估培训的认知成果。
 A. 笔试法 B. 现场观察法 C. 访谈法 D. 工作抽样法
58. 某企业通过员工培训降低了事故发生率，节约了生产成本，这属于培训的 ()。
 A. 认知成果 B. 技能成果 C. 情感成果 D. 绩效成果
59. () 效标更适应于评价人际交往频繁的工作岗位。
 A. 行为 B. 结果 C. 特征 D. 综合
60. () 不属于绩效考评结果的分布误差。
 A. 宽厚误差 B. 苛严误差 C. 中间倾向 D. 相似偏差
61. 考评的 () 指评定结果呈负偏态分布，大多数员工被评为优良。
 A. 偏紧误差 B. 中间倾向 C. 宽松误差 D. 标准误差
62. () 不是由考评者的主观性带来的。
 A. 对比偏差 B. 自我中心效应 C. 分布误差 D. 评价标准误差
63. 一般情况下，应以 () 能达到的绩效水平作为考评指标的评定标准。
 A. 全体员工 B. 多数员工 C. 少数员工 D. 个别员工
64. 在 KPI 指标和指标值的设定上，不可以选择的参照企业是 ()。
 A. 本行业领先的最佳企业 B. 世界 500 强企业
 C. 行业内中等水平的企业 D. 中国 500 强企业

- * 65. 一般来说, KPI 是根据能够创造价值的 () 设定的。
A. 工作行为 B. 工作结果 C. 工作流程 D. 工作方式
66. 在设计 KPI 时, 解决“工作产出项目过多”问题, 不宜采用的方法是 ()。
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. 下列关于 360 度考评方法的说法, 不正确的是 ()。
A. 具有全方位, 多维度特点 B. 不考评胜任特征指标
C. 一般采取匿名的方式进行 D. 有利于促进员工发展
68. 社会公开的薪酬调查数据源不包括 ()。
A. 各种媒体公布的薪酬数据
B. 各种民间组织提供的薪酬数据
C. 政府部门公布的薪酬数据资料
D. 委托中介机构进行调查获得的薪酬数据
69. 岗位评价要素的特点不包括 ()。
A. 重复性 B. 可观察性 C. 共通性 D. 可衡量性
70. () 显示了不同职系之间的相同相似岗位等级的比较和平衡关系。
A. 职组 B. 职门 C. 岗级 D. 岗等
71. 薪酬满意度调查的步骤包括: ①设计并发放调查表; ②回收并处理调查表; ③确定调查表; ④确定调查对象; ⑤反馈调查结果; ⑥确定调查内容。正确的排序是 ()。
A. ④③⑥①②⑤ B. ⑥④③①②⑤ C. ④⑥③①②⑤ D. ⑥③④①②⑤
72. 下列关于岗位工资制的说法, 不正确的是 ()。
A. 工资给付的主观性较强 B. 以岗位分析为基础
C. 根据岗位性质给付工资一个更高的类别 D. 有利于贯彻同工同酬原则
73. 现代企业主要的绩效工资形式不包括 ()。
A. 计件工资制 B. 佣金制 C. 薪点工资制 D. 提成工资制
74. 企业要实现经营者年薪制的前提条件, 不包括 ()。
A. 完善有效的高管甄选和晋升制度
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. 员工的 () 与企业的经济效益、部门业绩考核和个人业绩考核结果挂钩。
A. 浮动工资 B. 固定工资 C. 基本工资 D. 岗位工资
76. 企业年金的缴费额度每年不超过本企业上年度员工工资总额的 ()。
A. 1/6 B. 1/10 C. 1/12 D. 1/15
77. 企业工资集体协商的内容不包括 ()。
A. 工资指导线 B. 工资分配制度 C. 工资分配形式 D. 工资收入水平
78. 劳务派遣协议使派遣单位与接受单位双方建立起 ()。
A. 实际劳动关系 B. 劳务派遣关系 C. 形式劳动关系 D. 民事法律关系

79. 劳务派遣单位的注册资本不得低于（ ）万元。
A. 30 B. 200 C. 80 D. 100
80. 工资集体协商的双方可书面委托本企业外的人士作为本方协商代表，但委托人数不得超过本方代表的（ ）。
A. 1/2 B. 1/3 C. 1/4 D. 1/5
81. 伤亡事故报告和处理制度的内容不包括（ ）。
A. 伤亡事故报告 B. 伤亡事故调查 C. 工伤事故预防 D. 伤亡事故处理
82. 企业员工在劳动安全卫生保护工作中职业道德行为准则不包括（ ）。
A. 安全第一 B. 注重效率 C. 预防为主 D. 以人为本
83. 下列关于劳动争议仲裁的说法，不正确的是（ ）。
A. 仲裁要遵循回避原则 B. 仲裁遵循非强制性原则
C. 仲裁对象具有特定性 D. 仲裁主体具有特定性
84. 劳动争议仲裁委员会的构成不包括（ ）。
A. 员工代表 B. 同级工会代表
C. 用人单位方面的代表 D. 劳动行政部门代表
85. 劳动争议仲裁的程序包括：①开庭审理和裁决；②申请和受理；③仲裁文书的送达；④案件仲裁准备，顺序正确的是（ ）。
A. ②④①③ B. ②①③④ C. ④③②① D. ④②①③

二、多项选择题（第 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. 对国民经济就业总量影响最大的宏观调控政策有（ ）。
A. 财政政策 B. 贸易政策 C. 货币政策
D. 金融政策 E. 收入政策
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. 长远发展
88. 影响群体决策的群体因素有（ ）。
A. 群体熟悉度 B. 群体多样性 C. 参与决策程度
D. 决策能力 E. 群体认知能力
89. 下列关于人的心理属性的说法，正确的有（ ）。
A. 是人性的本质
B. 是人性的重要组成部分
C. 由心理素质和心理状态两部分组成
D. 由个性心理特征和个人行为倾向两部分组成
E. 是人的感觉、知觉、记忆、思维等一切心理现象的总和
90. 下列关于组织结构设计的说法，正确的有（ ）。
A. 以企业组织结构为核心 B. 是企业管理的基本前提
C. 是企业总体设计的重要组成部分 D. 是一项理论性强，操作性弱的工作
E. 要在企业人事管理理论的指导下进行
91. 以工作和任务为中心的部门结构形式包括（ ）。

- A. 矩阵结构 B. 直线制 C. 事业部制
D. 分权制 E. 直线职能制
92. 狭义的人力资源规划包括（ ）。
- A. 培训计划 B. 补充计划 C. 配备计划
D. 薪酬计划 E. 晋升计划
93. 人力资源规划可以通过对风险的（ ）等一系列活动防范风险。
- A. 识别 B. 对比 C. 估计
D. 盘点 E. 监控
94. 人力资源预测的局限性，主要表现在（ ）。
- A. 预测方法不精密 B. 企业内部的抵制
C. 预测的成本高昂 D. 知识水平的限制
E. 环境的不确定性
95. 在计算某工种定员人数时，通常要按公式核算出（ ）等指标数值。
- A. 劳动力供给人数 B. 出勤率 C. 制度工时利用率
D. 作业率 E. 劳动定额完成率
96. 下列关于员工素质诊断性测评的说法，正确的有（ ）。
- A. 测评的结果不公开 B. 测评指标较灵活
C. 具有较强的系统性 D. 强调测评的区分功能
E. 测评的内容十分精细
97. 品德测评法包括（ ）。
- A. 问卷法 B. 抽样法 C. 投射技术
D. 访谈法 E. FRC 测评法
98. 员工素质测评中，能力测评的类型主要有（ ）。
- A. 创造力测评 B. 特殊能力测评 C. 学习能力测评
D. 综合能力测评 E. 一般能力测评
99. 员工素质测评指导语的内容应包括（ ）。
- A. 素质测评的目的 B. 强调测评与测验考试的不同
C. 举例说明填写要求 D. 填表前的准备工作和填表要求
E. 测评结果的保密和处理
100. 面试的发展趋势有（ ）。
- A. 提问刚性化 B. 面试考官的专业化
C. 面试的形式丰富多样 D. 测评的内容不断扩展
E. 非结构化面试成为面试的主流
101. 下列关于无领导小组讨论的说法，正确的有（ ）。
- A. 对评价者和测评标准要求较高 B. 题目的质量影响测评的质量
C. 被评价者的表现易受同组成员的影响 D. 被评价者无法掩饰自己的不足
E. 题目的数量对测评质量有显著影响
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. 企业在设计培训教学计划时应遵循的原则包括（ ）。
A. 针对性原则 B. 紧跟前沿原则 C. 创新性原则
D. 成本最优原则 E. 适应性原则
104. 在企业内部开发培训师的缺点有（ ）。
A. 开发成本高
B. 培训过程较难控制
C. 内部教师不易于在学员中树立威望
D. 选择范围较小，不易开发出高质量的教师队伍
E. 受环境限制，内部教师很难上升到新的高度来看待问题
105. 与高、基层管理人员相比，中层管理人员更应具备的能力有（ ）。
A. 目标设定能力 B. 协调能力 C. 教练与咨询能力
D. 批判能力 E. 计划与控制能力
106. 培训效果评估的内容包括（ ）。
A. 培训的综合效果 B. 培训报告完成情况
C. 培训目标达成情况 D. 培训计划执行情况
E. 培训工作者的绩效
107. 在设定培训评价标准时，应当注重评估指标和标准的（ ）。
A. 相关度 B. 前沿性 C. 区分度
D. 可行性 E. 动态性
- * 108. 下列关于合成考评法的说法，正确的有（ ）。
A. 考评的对象可以是团队 B. 只能对个人进行考评
C. 考评表格较为复杂，不易填写 D. 考评量表一般分为三个评定等级
E. 考评既注重岗位职责与任务，又注重个人潜能开发
- * 109. 关于绩效考评方法的短文法，下列表述正确的是（ ）。
A. 可以减少考评的晕轮效应 B. 具有较大的局限性
C. 可以减低考评的苛严误差 D. 仅适用于员工表现
E. 不能用于员工之间的比较
110. 绩效考评方法在实际应用中，可能出现的偏误有（ ）。
A. 后继效应 B. 同级误差 C. 个人偏见
D. 优先效应 E. 晕轮误差
111. 设计绩效考评标准时，应遵循的基本原则包括（ ）。
A. 突出特点 B. 普遍通用 C. 先进合理
D. 简明扼要 E. 定量准确
112. KPI 必须具有可测性，也就是说（ ）。
A. 指标要易于获取 B. 数据资料要准确可靠
C. 数据资料要体现增值性 D. 各指标标准要有明确的界定
E. 各指标标准要有简便易行的计算方法
113. 利用客户关系图来提取 KPI，能够（ ）。
A. 分析客户的满意度标准 B. 了解企业的内外客户
C. 掌握为客户所提供的具体产出 D. 了解企业的市场占有率

- A. 合议原则 B. 自愿原则 C. 强制原则
- D. 隶属原则 E. 区分举证责任原则

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

- A. 确定劳动争议的标的
- B. 分析确定意思表示的意志内容
- C. 确定引起劳动争议的事实和结果
- D. 根据差异当事人作出判断和选择
- E. 确定行为模式标准与当事人所实施行为的差异

国家职业资格全国统一鉴定答题卡

省（自治区、直辖市）：_____地区（市）：_____鉴定地点：_____所在单位：_____

姓名：		准考证号码																				科目		
报考职业：	(01) (02) (03) (04) (05) (06) (07) (08) (09) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20)	(01) (02) (03) (04) (05) (06) (07) (08) (09) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20)	(01) (02) (03) (04) (05) (06) (07) (08) (09) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20)																					
报考等级：	(01) (02) (03) (04) (05) (06) (07) (08) (09) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20)	(01) (02) (03) (04) (05) (06) (07) (08) (09) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20)	(01) (02) (03) (04) (05) (06) (07) (08) (09) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20)																					
A -		(01) (02) (03) (04) (05) (06) (07) (08) (09) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20)	(01) (02) (03) (04) (05) (06) (07) (08) (09) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20)																					

答 题 区																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)
(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)
(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)
(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)
(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)
(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)
(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)
(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)
(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)
(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)
76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)
(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)
(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)
(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)
101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125
(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)
(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)
(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)
(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)
126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150
(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)	(A)
(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)	(B)
(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)	(C)
(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)	(D)
(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)	(E)

填 涂 说 明	1. 请用2B铅笔正确填涂，保持卡面清洁，修改时用橡皮擦干净。	缺 考 ☐ 作 弊 ☐
	2. 科目部分请填涂鉴定科目的代码，科目代码从试卷说明部分查找。 3. 正确填涂样例 ☒ ，错误填涂样例 ☐ ☐ ☐ ☐ 。 4. 出现缺考、作弊情况，由考场监考人员填涂右框内容。	

NH 南昊 北京南昊信息技术有限公司
TEL: 010-63710304 C04051968

+

劳动保障部职业技能鉴定中心监制
TEL: 010-84631190-1801 FAX: 010-84635631 PC: 100101

参 考 答 案

第一部分 职业道德

一、职业道德基础理论与知识部分（第1～16题）

（一）单项选择题（第1～8题）

1. B 2. C 3. C 4. D 5. A 6. C 7. C 8. D

（二）多项选择题（第9～16题）

9. CD 10. ABC 11. ACD 12. ABCD 13. AC 14. ACD 15. ABCD 16. ABC

二、职业道德个人表现部分（第17～25题）

17. C 18. A 19. C 20. C 21. A 22. C 23. A 24. B 25. A

第二部分 理论知识

一、单项选择题

26. 答案：B（基础知识 P16） 实际工资是指经价格指数修正过的货币工资，用以说明工资的实际购买能力，其计算公式是：实际工资 = 货币工资 ÷ 价格指数。

27. 答案：B（基础知识 P33） 劳动法律是劳动法的最主要的表现形式。

28. 答案：D（基础知识 P43） 完全劳动行为能力人是指身体健康，有完全行为自由，18周岁以上的男性劳动者。

29. 答案：B（基础知识 P50） 企业管理资源状况分析的内容包括：组织管理水平、领导的风格、企业文化。品牌知名度属于无形资产状况分析的内容。

30. 答案：C（基础知识 P100） 工作满意度是指员工对工作所抱有的一般性的满足与否的态度。

31. 答案：C（基础知识 P168） 西方经济学家熊彼特在“创新理论”中提出，创新就是“建立一种新的生产函数”。

32. 答案：B（P2） 任务与目标原则是组织设计的最基本原则。

33. 答案：B（P3） 企业为了贯彻专业分工与协作的原则，可以采取的措施包括实行系统管理，创造协调的环境，设立一些必要的委员会及会议。

34. 答案：A（P21） 以成果为中心设计的部门组合方式，包括事业部制、企事业部制和模拟分权制等模式。

35. 答案：C（P28） 组织结构整合是企业最常用的组织结构变革方式。

36. 答案：C（P58） SWOT 分析法中，W 代表劣势。

37. 答案：C（P62～63） 人力资源需求预测所依据的一般原理包括惯性原理、相关性原理、相似性原理。

38. 答案: A (P66 ~ 71) 人力资源需求预测的定量方法包括趋势外推法、马尔可夫分析法、转换比率法、人员比率法、回归分析法、经济计量模型法、灰色预测模型法、生产模型法、定员定额分析法、计算机模拟法。

39. 答案: D (P70 ~ 71) 定员定额分析法包括劳动定额分析法、比例定员法、效率定员法、设备看管额定员法。

40. 答案: C (P95) 企业人力资源供不应求, 会导致企业设备闲置。

41. 答案: C (P109) 本题考查的是人事测评的知识点。

42. 答案: D (P110) 本题考查的是选拔性素质测评的知识点。

43. 答案: C (P119) 美国教育学家布卢姆将教育认知目标由低到高分多个层次, 最低层次是记忆。

44. 答案: B (P132) 本题考查的是集中量数的知识点。

45. 答案: A (P127) 企业员工素质测评的准备阶段包括以下步骤: ①收集必要的资料; ②组织强有力的测评小组; ③测评方案的制定。

46. 答案: D (P164) “您在什么类型的企业工作过?” 属于结构化面试中的背景性问题。

47. 答案: D (P177) 评价中心方法主要包括无领导小组讨论、公文筐测验、案例分析、管理游戏等。

48. 答案: D (P188) “在企业人事管理中, 物质激励更重要, 还是精神激励更重要?” 属于两难式面试题目。

49. 答案: B (P190 ~ 192) 无领导小组讨论题目的设计流程包括: ①选择题目类型; ②编写试题初稿; ③进行试题复查; ④聘请专家审查; ⑤组织进行试测; ⑥反馈、修改和完善。

50. 答案: A (P214) 培训教室租赁费属于企业培训的直接成本。

51. 答案: D (P239) 本题考查的是培训课程设计的基本原则。

52. 答案: C (P256) 本题考查的是岗位指南的知识点。

53. 答案: A (P271) 基层管理者需要有较强的业务技能。

54. 答案: B (P273) 中层管理者介于高层与基层之间, 起着上传下达的作用。

55. 答案: B (P299) 本题考查的是培训的非正式评估的相关内容。

56. 答案: B (P294) 见教材表 3-15。

* 57. 答案: B

58. 答案: D (P297 ~ 298) 绩效成果包括由于员工流动率或事故发生率的下降导致的成本降低, 以及产品产量质量的提高或顾客服务水平的改善。

59. 答案: A (P359) 行为性效标对人际接触和交往频繁的工作岗位尤其重要。

60. 答案: D (P362 ~ 363) 绩效考评结果的分布误差包括宽厚误差、苛严误差、集中趋势和中间倾向。

61. 答案: C (P362) 考评的宽松误差是指评定结果呈负偏态分布, 大多数员工被评为优良。

62. 答案: D (P365) 评价标准的不明确是影响考评结果的客观原因。

63. 答案: B (P333) 一般情况下, 应以多数员工 (70% ~ 80%) 能达到的水平作为绩效考评指标的评定标准。

64. 答案: C (P340 ~ 341) 在 KPI 指标和指标值的设定上, 可以选择的参考企业至少存在三种情况: 一是本行业领先的最佳企业; 二是居于国内领先地位的最优企业; 三是居于世界领先地位的顶尖企业。

* 65. 答案: B

66. 答案: A (P346) 见教材表 4-9, 设定关键绩效指标常见问题及解决方法。

67. 答案: B (P372 ~ 373) 本题考查的是 360 度考评方法的特点。

68. 答案: D (P411) 社会公开的薪酬调查数据源包括各种媒体公布的薪酬数据、各种民间组织提供的薪酬数据、政府部门公布的薪酬数据资料。

69. 答案: A (P436 ~ 437) 岗位评价要素的特点包括可观察性、共通性、可衡量性。

70. 答案: D (P427) 岗等显示了不同职系之间的相同相似岗位等级的比较和平衡关系。

71. 答案: A (P422 ~ 423) 薪酬满意度调查的步骤包括: ①确定调查对象; ②确定调查方式; ③确定调查内容; ④设计并发放调查表; ⑤回收并处理调查表; ⑥反馈调查结果。

72. 答案: A (P443 ~ 444) 本题考查的是岗位薪酬制的特点。

73. 答案: C (P450) 现代企业主要的绩效薪酬形式包括计件薪酬制 (计件工资制)、佣金制 (提成制)。

74. 答案: A (P452) 企业经营者年薪制应具备的条件: ①明确的经营业绩考核指标体系; ②健全的经营人才市场, 完善的竞争机制; ③健全的职工代表大会制度, 完善的群众监督机制。

75. 答案: A (P466) 员工的浮动工资 (奖金或绩效薪酬) 不仅要与企业经济效益、部门业绩考核结果挂钩浮动, 还必须与个人业绩考核结果挂钩。

76. 答案: C (P493) 企业年金的缴费额度不超过本企业上年度员工工资总额的 1/12。

77. 答案: A (P520 ~ 521) 工资集体协商的内容包括工资分配制度、工资分配形式、职工年度平均工资水平等。

78. 答案: D (P508) 劳务派遣协议规定劳务派遣机构与用工单位双方的权利义务, 从而使劳务派遣机构与用工单位建立起民事法律关系。

79. 答案: B (P510) 劳务派遣单位的注册资本不得低于 200 万元。

80. 答案: B (P526) 工资集体协商的双方可书面委托本企业外的专业人士作为本方协商代表, 但委托人数不得超过本方代表的 1/3。

81. 答案: C (P534) 伤亡事故报告和处理制度的内容包括企业职工伤亡事故分类、伤亡事故报告、伤亡事故调查、伤亡事故处理。

82. 答案: B (P536) 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包括安全第一、预防为主、以人为本。

83. 答案: B (P547) 本题考查的是劳动争议仲裁的原则和特点。

84. 答案: A (P547) 劳动争议仲裁委员会的构成包括同级工会代表、用人单位方面的代表、劳动行政部门代表。

85. 答案: A (P558) 劳动争议仲裁的程序包括: ①申请和受理; ②案件仲裁准备; ③开庭审理和裁决; ④仲裁文书的送达。

二、多项选择题

86. 答案: ACE (基础知识 P24) 对就业总量影响最大的宏观调控政策是财政政策、

货币政策和收入政策。

87. 答案：ACD（基础知识 P45） 企业战略的实质是实现外部环境、企业实力和战略目标三者之间的动态平衡。

88. 答案：ABDE（基础知识 P117 ~ 118） 影响群体决策的群体因素有群体熟悉度、群体多样性、群体成员的决策能力、群体的认知能力、参与决策的平等性、群体规模、群体决策规则。

89. 答案：ABE（基础知识 P137） 本题考查的是人的心理属性。

90. 答案：ABC（P1） 企业组织结构设计是指以企业组织结构为核心的组织系统的整体设计工作。它是企业总体设计的重要组成部分，也是企业管理的基本前提。组织设计是一项操作性较强的工作，但它是在企业组织理论的指导下进行的。

91. 答案：ABE（P21） 以工作和任务为中心的部门组合方式包括矩阵制、直线制、直线职能制等模式。

92. 答案：BCE（P46） 狭义的人力资源规划包括人员补充计划、人员配备计划、人员晋升计划。

93. 答案：ACE（P53） 风险分析与策略的制定就是通过风险识别、估计、监控等一系列的活动来防范风险的发生。

94. 答案：BCDE（P56 ~ 57） 人力资源预测的局限性，主要表现在企业内部的抵制、预测的代价高昂、知识水平的限制、环境可能与预期的情况不同。

95. 答案：BCDE（P78） 要计算某个工种定员人数时，通常要按公式核算出定额完成率、实作工时总数、工时利用率、出勤率、作业率等指标数值。

96. 答案：ACE（P111） 本题考查的是员工素质诊断性测评的特点。

97. 答案：ACE（P118 ~ 119） 品德测评法包括问卷法、投射技术、FRC 品德测评法。

98. 答案：ABCE（P120） 员工素质测评中，能力测评的类型主要有创造力测评、特殊能力测评、学习能力测评、一般能力测评。

99. 答案：ABCDE（P130） 员工素质测评指导语的内容应包括员工素质测评的目的、强调测评与测验考试的不同、举例说明填写要求、填表前的准备工作和填表要求、测评结果保密和处理，测评结果反馈。

100. 答案：BCD（P151） 面试的发展趋势有面试考官的专业化、面试形式丰富多样、面试测评的内容不断扩展、结构化面试成为面试的主流、提问的弹性化、面试的理论和方法不断发展。

101. 答案：ABC（P178 ~ 179） 本题考查的是无领导小组讨论的特点和作用。

102. 答案：ABCE（P215 ~ 216） 培训规划作为实现企业人力资源开发的目标，满足员工培训需求的活动实施方案，其制定过程必须达到以下要求：系统性、标准化、有效性、普遍性。

* 103. 答案：ABDE

104. 答案：CDE（P258） 在企业内部开发培训师的缺点有内部教师不易于在学员中树立威望；选择范围较小，不易开发出高质量的教师队伍；受环境限制，内部教师很难上升到新的高度来看待问题。

105. 答案：ABC（P271） 与高、基层管理人员相比，中层管理人员更应具备的能力有目标设定能力、协调能力、教练与咨询能力。

106. 答案：ACE

107. 答案：ACD（P294） 在设定培训评价标准时，应当注重评估指标和标准的相关度、信度、区分度和可行性。
- * 108. 答案：ADE
- * 109. 答案：ABDE
110. 答案：ACDE（P362~364） 绩效考评的正确性、可靠性和有效性，在实际应用中会受到各种问题的制约和影响，可能出现的偏误主要有：分布误差、晕轮误差、个人偏见、优先和近期效应、自我中心效应、后继效应等。
111. 答案：ACDE（P333~334） 设计绩效考评标准时，应遵循的基本原则包括突出特点的原则、先进合理的原则、简明扼要的原则、定量准确的原则。
112. 答案：ABDE（P339） 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，以保障相关数据的可靠性、公正性和准确性。
113. 答案：ABCE（P341） 利用客户关系图来提取 KPI，能够分析客户的满意度标准，了解企业的内外客户，掌握为客户所提供的具体产出，设定考评标准来衡量团队或个体绩效。
114. 答案：BDE（P399） 从调查的组织者来看，正式薪酬调查可以分为商业性薪酬调查、专业性薪酬调查、政府薪酬调查。
115. 答案：ACE（P405） 一般来说，企业可以选取同行业中同类型的企业、其他行业中有相似相近工作岗位的企业、本地区同一劳动力市场上招聘同类型员工的企业作为薪酬调查对象。
116. 答案：ABCE（P421） 见教材表 5-8，薪酬满意度调查的内容包括：员工对薪酬水平、薪酬结构和比例、薪酬差距、薪酬决定因素、薪酬调整、薪酬发放方式等的满意度。
117. 答案：ACD（P453） 一般来说，团队可以分为平行团队、项目团队、流程团队。
118. 答案：BCE（P461） 工资制度总体设计的前期工作包括工资的市场调查、确定工资原则与策略、工作岗位分析与评价。
119. 答案：BE（P467~468） 宽带薪酬的特征有支持扁平型组织结构，有利于管理人员的角色转变等。
- * 120. 答案：ABDE
121. 答案：DE（P524） 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计划经济体制时期的直接控制转向间接调控，由调控工资总量转变为调控工资水平。
122. 答案：ACE（P532） 制定劳动力市场工资指导价位时，应坚持市场取向，定期公开发布，科学地考虑指导价位差别的因素。
123. 答案：CDE（P542） 按照劳动争议标的的不同，可以把劳动争议划分为由于劳动条件而发生的争议、劳动合同争议、由于劳动报酬而发生的争议。
124. 答案：ACE（P547~550） 劳动争议仲裁的原则包括合议原则、强制原则、区分举证责任原则。
125. 答案：CDE（P566） 按照承担法律责任要件对劳动争议案例进行分析，其思维结构可以归纳为：①确定引起劳动争议的事实和结果；②确定行为模式标准与当事人所实施行为的差异；③根据差异当事人做出判断和选择。

2013 年 5 月人力资源和社会保障部
国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师
等 级：国家职业资格二级
卷 册 二：专业技能

注意事项：1. 请按要求在试卷的标封处填写您的姓名、准考证号、身份证号和所在地区。

2. 请仔细阅读各种题目的内容、回答要求，并在规定的位置填写您的答案。

3. 请保持卷面整洁，不要在卷上做任何与答题无关的标记，也不得在标封区填写无关的内容。

题目	一			二		
小题	1	2	3	1	2	3
得分						
总分						
总分人						

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

得分	
评分人	

一、简答题（本题共 3 题，第 1 小题 16 分，第 2 小题 16 分，第 3 小题 14 分，共 46 分）

- 1. 企业人力资源需求预测的一般影响因素有哪些？（16 分）
- 2. 简述企业管理人员一般培训的内容以及技能开发的基本模式。（16 分）
- 3. 简述劳动争议仲裁在申请与受理阶段的主要工作内容和相关规定。（14 分）

得分	
评分人	

二、综合题（本题共 3 题，每小题 18 分，共 54 分）

1. 某家电公司欲招聘地区销售主管若干名。人力资源部决定用群体决策法进行面试并确定录用人选，为此成立了由销售副总经理、人力资源部经理、集团销售部经理、地区资深销售主管 4 人组成的面试小组。表 1 是面试小组对甲、乙、丙、丁、戊等 5 名候选人的评定结果。

表 1 评分结果汇总表

面 试 考 官	候 选 人					权重 (%)
	甲	乙	丙	丁	戊	
① 销售副总经理	80	80	75	75	85	20
② 人力资源部经理	85	80	80	75	85	25
③ 集团销售部经理	90	85	85	85	80	30
④ 地区资深销售主管	85	85	75	80	80	25
最终得分						

注：各位考官评分所占权重分别为：20%、25%、30%、25%

根据以上材料，回答以下问题：

(1) 什么是群体决策法，具有哪些特点？（6 分）

(2) 请运用群体决策法从 5 名候选人中选出最适合的录用人选。（12 分）

2. 某知名科技公司对员工绩效考评制度进行了调整，取消了以往绩效七级考核的评等方式，而改采用新的四级（1、2、3、4）评等方式，员工个人表现被评为第 1 等时，说明该员工超越了原定目标；如果员工个人表现被评为 4 等，说明该员工成绩很差。数据显示被评为 4 等的员工所占比例很小，大部分员工都能得到 2 等。新的绩效考评制度规定，除了各级主管做年终绩效考评外，员工也可自己另外寻找 6 位同事，以匿名方式通过电子信箱进行考评，也称之为“360 度反馈”。

每年年初，员工都要在充分理解公司的业绩目标和本部的 KPI 指标的基础上，在主管的指导下制定自己的绩效计划，并列举出自己在“实现业绩目标、执行方案和团队合作”这三个方面所需要采取的具体行动，这相当于员工与公司签订了一个一年期的业绩合同。

请您结合本案例，回答以下问题：

(1) 采用定性表述，为该公司设计绩效考评结果 1~4 级的等级标准，并填入表 2。（8 分）

表 2 绩效考评等级标准表

考评等级	评等标准
1	
2	
3	
4	

(2) 对该公司所推行新的绩效考评制度进行剖析，说明其优点和不足。（12 分）

3. 安岩公司最近的员工流失问题十分严重，离职的员工不仅有对公司发展非常重要的技术研发人员，也有中层管理者，一线生产操作人员的离职率也日益升高。离职面谈显示收入因素是重要原因之一。以下是若干离职面谈的摘录：

A：我 2007 年进入公司，从那时起工资制度就没有变过，现在我连工龄工资都没有；

B：我现在的工资水平是 2009 年确定的，三年过去了我的收入连动都没动；

C：现在五花肉都快涨到 20 元一斤了，我的工资增长幅度是 0，现在工资 2000 多块根本没有法和两年前的 2000 多块钱相比；

D：我表弟在东安公司和我做同样的工作，每月工资比我高 300 多块，一年就多 4000 块钱；

E：我是设计人员，可是我现在的收入和加班加点的一线工人差不多，我觉得不公平；

F：副总一年收入 30 万，生产线长一年 10 万，我收入 3 万多点，这差距也太大了。关键是，想高薪就必须升职，但职位就那么多，我看不到涨工资的希望。

假如您是安岩公司的薪酬主管，想了解员工对薪酬的具体满意度情况，请设计一份薪酬满意度调查问卷。（18 分）

参考答案及评分标准

一、简答题（本题共 3 题，第 1 小题 16 分，第 2 小题 16 分，第 3 小题 14 分，共 46 分）

1. 评分标准（16 分）（P57）

- 1) 顾客的需求变化（市场需求）。（2 分）
- 2) 生产需求（或者企业总产值）。（2 分）
- 3) 劳动力成本趋势（工资状况）。（2 分）
- 4) 劳动生产率的变化趋势。（2 分）
- 5) 追加培训的需求。（1 分）
- 6) 每个工种员工的移动情况。（1 分）
- 7) 员工的出勤率。（1 分）
- 8) 政府的方针政策的影响。（2 分）
- 9) 工作小时的变化。（1 分）
- 10) 退休年龄的变化。（1 分）
- 11) 社会安全福利保障。（1 分）

2. 评分标准（16 分）

（1）企业管理人员一般培训的内容：（P268 ~ 270）

- 1) 系统性的常规管理知识和技能培训。（1 分）
- 2) 岗位管理知识培训。（1 分）
- 3) 现代管理技能培训。（1 分）
- 4) 管理人员心智能力培训。（1 分）

（2）管理技能开发的基本模式：（P274 ~ 278）

- 1) 替补训练。（1 分）
- 2) 敏感性训练。（1 分）
- 3) 案例评点法。（1 分）
- 4) 事件过程法。（1 分）
- 5) 理论培训。（1 分）
- 6) 专家演讲学习班。（1 分）
- 7) 大学管理学习班。（1 分）
- 8) 阅读训练。（1 分）
- 9) 文件事务处理训练法。（1 分）
- 10) 角色扮演法。（1 分）
- 11) 管理游戏法。（1 分）
- 12) 无领导小组讨论法。（1 分）

3. 评分标准（14 分）（P559）

(1) 仲裁申请书应当载明下列事项：

- 1) 劳动者的姓名、性别、年龄、职业、工作单位和住所。(1 分)
- 2) 用人单位的名称、住所和法定代表人或者主要负责人的姓名、职务。(1 分)
- 3) 仲裁请求和所根据的事实、理由。(1 分)
- 4) 证据和证据来源、证人姓名和住所。(1 分)

(2) 经审查符合受理条件的案件，填写《立案审批表》，报仲裁委员会负责人审批，审批应在填表 5 日内做出决定。

1) 决定立案的，应在决定立案的 5 日内向申诉人发出书面通知，将申诉副本送达被申诉人，并要求在 15 日内提交答辩书和证据。(2 分)

2) 决定不予立案的，应在 5 日内制作不予受理通知书，说明不予立案的理由，送达申诉人。(2 分)

3) 当事人双方可以自行和解。自行和解后，申请仲裁的当事人应当向仲裁委员会提出撤诉申请。仲裁庭审查后决定其撤诉是否成立，认为成立的，应在 5 日内制发仲裁决定书准予撤诉。(2 分)

(3) 申请劳动争议仲裁应当符合以下条件：

- 1) 申诉人必须是与本案有直接利害关系的职工与单位。(1 分)
- 2) 有明确的被诉人、具体的要求和理由。(1 分)
- 3) 属于国家有关劳动争议处理法规规定的劳动争议。(1 分)
- 4) 属于受诉仲裁委员会管辖，并符合申请仲裁的时效规定。(1 分)

二、综合题（本题共 3 题，每小题 18 分，共 54 分）

1. 评分标准（18 分）（P173 ~ 174、P175 ~ 176）

(1) 评分标准（6 分）

群体决策法是指在招聘的最后阶段，组建决策团队，由具有不同背景的多个决策人员对应聘者进行评价和打分，最后综合各决策人员的评价意见，得出应聘者的最终评价结果的招聘决策方法。(3 分)

群体决策法的特点如下：

1) 决策人员的来源广泛，有企业的高层管理者，负责从战略角度协调相关部门的关系和资源。(1 分)

① 人力资源管理人员，运用招聘的各种战略与技巧，提高招聘过程的有效性。

② 用人部门经理，负责评估应聘者的技能和个人气质，采集第一手资料。

③ 用人部门经验丰富的员工，负责对他们未来的同事所应具备的素质，从不同侧面提出自己的看法。

④ 这使得企业能够从不同的角度对应聘者进行评价，比较全面，满足了企业选拔综合性人才的要求。

2) 决策人员不唯一，在一定程度上削弱了决策者的主观因素对决策结果的影响，提高了招聘决策的客观性。(1 分)

3) 群体决策法运用了运筹学群体决策法的原理，提高了招聘决策的科学性与有效性。(1 分)

(2) 评分标准（12 分）

步骤一：找出每行最小数，进行各行约减，结果见表1。

表1

面试考官	候选人					权重 (%)
	甲	乙	丙	丁	戊	
① 销售副总经理	5	5	0	0	10	20
② 人力资源部经理	10	5	5	0	10	25
③ 集团销售部经理	10	5	5	5	0	30
④ 地区资深销售主管	10	10	0	5	5	25

注：各位考官评分所占权重分别为：20%、25%、30%、25%

步骤二：计算各位候选人最终得分，结果见表2。

表2

面试考官	候选人					权重 (%)
	甲	乙	丙	丁	戊	
① 销售副总经理	5	5	0	0	10	20
② 人力资源部经理	10	5	5	0	10	25
③ 集团销售部经理	10	5	5	5	0	30
④ 地区资深销售主管	10	10	0	5	5	25
最终得分	9	6.25	2.75	2.75	5.75	—

甲得分 = $5 \times 20\% + 10 \times 25\% + 10 \times 30\% + 10 \times 25\% = 9$ (2分)

乙得分 = $5 \times 20\% + 5 \times 25\% + 5 \times 30\% + 10 \times 25\% = 6.25$ (2分)

丙得分 = $5 \times 25\% + 5 \times 30\% = 2.75$ (2分)

丁得分 = $5 \times 25\% + 5 \times 30\% = 2.75$ (2分)

戊得分 = $10 \times 20\% + 10 \times 25\% + 5 \times 25\% = 5.75$ (2分)

应聘结果排序；甲为1，乙为2，丙、丁并列4，戊为3；最合适的为甲，得分最高。(2分)

2. 评分标准 (18分)

(1) 评分标准 (8分)

表3 绩效考评等级标准表

考评等级	评等标准
1	超出所有的要求；出色完成任务，员工所取得的成果远远超出所设目标的要求，并对公司目标的达成做出重大贡献 (2分)
2	达到所有要求；员工完成或部分超过了承诺的要求 (2分)
3	没有达到所有的要求；员工达到了多数目标要求。但仍然需要增加相应的经验并改善其原有的结果 (2分)
4	结果不满意；员工离既定目标相去甚远，需通过相应的努力来提高，如在既定的期限内没有改善将导致离职 (2分)

(2) 评分标准 (12分)

主要优点：

- 1) 简化了评定等级，更突出了对大多数员工的激励。(1 分)
- 2) 员工自始至终参与绩效计划的制订过程，增强了员工的自主性，提高了年度绩效计划的科学性和可行性。(1 分)
- 3) 使员工进一步明确了公司、部门以及自己在本年度内所应当达成的目标要求以及努力的方向。(1 分)
- 4) 突出了“行动”的重要性，积极倡导注重团队建设的个人承诺的企业文化。(1 分)
- 5) 根据管理人员的特殊性，采取了具有针对性的绩效管理新模式，通过有效的绩效管理，最大限度地调动各级主管的积极性和主动性。(1 分)
- 6) 新的绩效管理模式更有利于促进各级员工的成长和发展。(1 分)

主要不足：

- 1) PBC 考评法实质上是目标管理法的进一步发展，由于计划目标是根据具体情况确定的，各个部门乃至各个岗位员工的绩效水平，难以横向进行比较。(2 分)
- 2) 容易造成分配上的不公平，即除非有例外情况，绝大多数员工都能得到 2 等，这让绩效优异的部门会认为不公，因为部门主管会认为本部门得到 2 等的人数应该多一些；而绩效差的部门也拿到同样比例的 2 等，会造成分配上的不公平。(2 分)
- 3) 从考评者的角度看，以各级主管考评为主是科学合理的，而由员工自己另外寻找 6 位同事，进行所谓的“360 度反馈”，这种做法具有片面性和盲目性，会直接影响考评结果的信度和绩效。(2 分)

3. 评分标准 (18 分) (P423 ~ 424)

薪酬满意度调查表

说明：请您选择一个最符合您看法的答案。

我们将对您的答案保密，请您务必表达真实的想法。

例如：我对目前获得的收入感到满意

☐ 非常同意	☒ 比较同意	☐ 说不清楚	☐ 不同意	☐ 强烈反对
-------------------------------	--	-------------------------------	------------------------------	-------------------------------

如果您对上述的问题感到“比较同意”，请您在“比较同意”前的“☐”中打上“√”，其余选项则不必填写。注意：每一题只能有一个选择。

所在部门	年龄	性别	本专业/领域工作年限	
企业工龄	职务	学历	现在的年收入（元）	

1) 我对目前获得的收入感到满意				
☐ 非常同意	☐ 比较同意	☐ 说不清楚	☐ 不同意	☐ 强烈反对

2) 我的收入与本地区同行业其他企业相比我感到满意				
☐ 非常同意	☐ 比较同意	☐ 说不清楚	☐ 不同意	☐ 强烈反对

3) 我认为企业的奖金分配很公平				
☐ 非常同意	☐ 比较同意	☐ 说不清楚	☐ 不同意	☐ 强烈反对

4) 我对企业提供的福利、补贴感到满意				
☐ 非常同意	☐ 比较同意	☐ 说不清楚	☐ 不同意	☐ 强烈反对

(续)

5) 我的收入充分反映了我的业绩表现				
☐ 非常同意	☐ 比较同意	☐ 说不清楚	☐ 不同意	☐ 强烈反对
6) 我的收入充分反映了我的岗位职责				
☐ 非常同意	☐ 比较同意	☐ 说不清楚	☐ 不同意	☐ 强烈反对
7) 我的收入充分反映了我的能力				
☐ 非常同意	☐ 比较同意	☐ 说不清楚	☐ 不同意	☐ 强烈反对
8) 我的收入各项目之间的比例是合理的				
☐ 非常同意	☐ 比较同意	☐ 说不清楚	☐ 不同意	☐ 强烈反对
9) 我认为我的年收入应是_____元				
10) 我认为在总收入中浮动工资部分应占_____%				

2013 年 11 月人力资源和社会保障部 国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师
等 级：国家职业资格二级
卷 册 一：职业道德
理论知识

- 注意事项：**
1. 考生应首先将自己的姓名、准考证号等用钢笔、圆珠笔等写在试卷册和答题卡的相应位置上，并用铅笔填涂答题卡上的相应位置处。
 2. 考生同时应将本页右上角的科目代码填涂在答题卡右上角的相应位置处。
 3. 本试卷册包括职业道德和理论知识两部分：
第一部分，第 1 ~ 25 小题，为职业道德试题。
第二部分，第 26 ~ 125 小题，为理论知识试题。
 4. 每小题选出答案后，用铅笔将答题卡上对应题目的答案涂黑。如需改动，用橡皮擦干净后再选涂其他答案。所有答案均不得答在试卷上。
 5. 考试结束时，考生务必将本卷册和答题卡一并交给监考人员。
 6. 考生应按要求在答题卡上作答，如果不按标准要求进行填涂，则均属作答无效。

地 区：_____

姓 名：_____

准考证号：_____

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

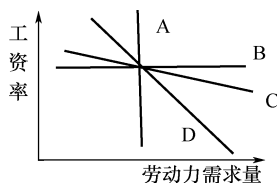
第一部分 职业道德^①

第二部分 理论知识

(第 26 ~ 125 题, 共 100 道题, 满分为 100 分)

一、单项选择题 (第 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. 下列劳动力需求曲线中, () 表示劳动力需求量变动相对于工资率变动富有弹性。



27. () 在国家的法律体系中具有最高法律效力。

- A. 劳动法律
- B. 宪法
- C. 国务院劳动行政法规
- D. 劳动规章

28. PDCA 循环包括①执行; ②处理; ③检查; ④计划。排序正确的是 ()。

- A. ④①③②
- B. ③②①④
- C. ③①④②
- D. ①②③④

29. () 是指当对一个人某些特征形成好或坏的印象之后, 就倾向于据此推论其他方面的特性。

- A. 光环效应
- B. 投射效应
- C. 首因效应
- D. 刻板印象

30. 下列关于员工激励的说法, 不正确的是 ()。

- A. 任何一种激励方法都不是万能的
- B. 对员工的激励不一定达到满意效果
- C. 员工对激励做出的反应需要一定时间
- D. 对员工的激励一定会产生直接反应

31. 下列关于现代企业人力资源管理的说法, 不正确的是 ()。

- A. 更加强调管理的系统化
- B. 更加强调管理手段的现代化
- C. 更加强调管理的规范化
- D. 更加强调管理技术的静态化

32. 静态的组织设计理论不研究 () 等方面的问题。

- A. 行为规范
- B. 组织体制
- C. 信息控制
- D. 部门结构

33. () 组织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. 模拟分权制

^① 此套试卷未给出职业道德部分试题及答案。

- C. 依托型 D. 多维立体
34. 进行组织结构设计时,要选择不同的部门结构模式。()不属于部门结构模式。
- A. 直线职能制 B. 咨询机构
C. 超事业部制 D. 事业部制
35. ()不属于组织结构分析的内容。
- A. 各种职能的性质及类别 B. 员工与岗位之间是否匹配
C. 决定企业经营的关键性职能 D. 内部环境变化对企业组织职能的影响
36. 企业结构整合的过程包括:①互动阶段;②拟定目标阶段;③控制阶段;④规划阶段。排序正确的是()。
- A. ①②④③ B. ②④①③
C. ②④③① D. ④②①③
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. 计划期人员总需要量减去报告期期末人员总数,加上计划期自然减员人数
B. 计划期人员总需要量加上报告期期末人员总数,减去计划期自然减员人数
C. 计划期自然减员人数加上计划期人员总需要量,减去报告期期初人员总数
D. 报告期自然减员人数减去计划期人员总需要量,加上报告期期末人员总数
38. 下列关于人力资源预测的说法,不正确的是()。
- A. 人力资源预测的方案和过程相对简单易行
B. 要求预测者具有高度的创造性和分析能力
C. 人力资源预测所面临的环境具有不确定性
D. 人力资源预测能够引导员工的职业生涯规划
39. ()依据失误发展变化的因果关系来预测事物未来的发展趋势,这种方法也可以进行人力资源需求预测。
- 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. 下列关于人力资源预测方法的说法,不正确的是()。
- A. 趋势外推法最简单,自变量只有一个
B. 回归分析法不考虑不同变量之间的影响
C. 趋势外推法与回归分析法本质上都是经济计量模型法
D. 经济计量模型一般只在管理基础较薄弱的小公司采用
41. ()测评的目的是了解员工素质现状或查找问题根源。
- A. 选拔性 B. 考核性
C. 开发性 D. 诊断性
42. ()的对象一般具有明显的数量关系,量化后的数据直接提示了测评对象的实际特征。
- 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做任何限制的品德测评技术是()。
- A. 心理技术 B. FRC 技术
C. 投射技术 D. 问卷技术

44. 对员工的学习能力进行测评,最简单有效的方式是()。
- A. 面试 B. 情景测验
C. 智力测验 D. 心理测验
45. ()不是员工素质测评结果的分析方法。
- A. 要素分析法 B. 曲线分析法
C. 综合分析法 D. 岗位分析法
46. 面试考官根据面试阶段的感受对应聘者做出主观评价,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?”属于()面试问题。
- A. 压力性 B. 知识性
C. 思维性 D. 经验性
48. 招聘过程中经常用到群体决策法,关于这种方法的论述,不正确的是()。
- A. 需要组建决策团队 B. 由不同背景的人进行评价
C. 增强了招聘的主观决策性 D. 需要利用运筹学原理
49. 设计无领导小组讨论评分表时,评分指标应控制在()以内。
- A. 5个 B. 10个
C. 30个 D. 40个
50. 独立的小型组织部门的培训宜采用()的培训方式。
- A. 分散 B. 边实践边学习
C. 集中 D. 完全脱产学习
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. 明确培训的需求,预测培训的潜在困难
D. 明确测评培训规划的工具、指标和标准
52. 企业在成立初期,培训力量应集中于()。
- A. 组建管理团队 B. 提高创业者的营销公关能力
C. 提高员工对企业的认同感 D. 提高中层管理人员的管理能力
53. 企业中层管理人员的培训目标不包括()。
- A. 提高其经验、知识和技能 B. 使其适应不断变换的环境
C. 培养业务骨干成为接班人 D. 对目前的业务能更加熟练
- * 54. 一般来说,不同层次的管理人员有不同的技能要求,对于中层管理人员而言,()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. 企业需要对培训效果进行建设性评估,下列说法不正确的是()。
- A. 建设性评估是非正式评估
B. 建设性评估是主观性评估
C. 建设性评估的结果决定了培训项目是否保留

- 2013 年 11 月企业人力资源管理师 (二级) 考试真题及答案解析 第 5 页 (共 24 页)

- C. 采集社会公开信息
D. 访谈调查
69. 一般来说,工资水平高的企业应关注市场()点处的薪酬水平。
A. 15%
B. 25%
C. 50%
D. 75%
70. ()是岗位横向分类的最后一步。
A. 职级的划分
B. 岗级的划分
C. 职系的划分
D. 岗等的划分
71. ()将工资水平直接与企业效益和员工的工作业绩相联系。
A. 一岗一薪工资制
B. 薪点工资制
C. 一岗多薪工资制
D. 提成工资制
72. 下列关于绩效工资制的说法,不正确的是()。
A. 以工作业绩为基础支付工资
B. 注重团体绩效差异的确定
C. 计件工资制是一种主要形式
D. 提成制是一种典型形式
73. ()的工作方式是:确保成员将小部分的时间和精力投入到团队中去,而将大部分的时间和精力投入到各自的常规工作中去。
A. 平行团队
B. 交叉团队
C. 流程团队
D. 项目团队
74. ()的工资结构比较适用于责、权、利明确的企业。
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. 5%
B. 15%
C. 50%
D. 75%
76. 人力资源和社会保障行政部门自收到企业年金方案文本之日起()内未提出异议的,企业年金方案即行生效。
A. 15 日
B. 30 日
C. 45 日
D. 60 日
77. 下列关于劳务派遣的说法,不正确的是()。
A. 雇员是被派遣的劳动者
B. 是一种组合劳动关系
C. 本质是劳动力的雇用和使用相统一
D. 雇主是劳务派遣单位
78. 工资集体协商的内容不包括()。
A. 最低工资标准的确定
B. 年度平均工资水平及其调整幅度
C. 工资分配制度、工资标准和形式
D. 工资协议的终止条件与违约责任
79. 政府在工资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. 平均工资的增长低于人均 GDP 的增长
C. 在工资的调控上由总量控制向水平控制转变
D. 企业工资总额的增长低于经济效益的增长
80. 制定劳动力市场工资指导价位的依据不包括()。
A. 就业状况
B. 经济总量
C. 物价水平
D. 劳动力供求关系
81. 企业制定()的目的是: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。

- A. 安全生产责任制度
- B. 重大事故隐患处理制度
- C. 安全生产检查制度
- D. 伤亡事故报告和处理制度

82. 安全卫生认证制度的要点不包括 ()。

- A. 重大事故隐患分类
- B. 有关人员资格认证
- C. 有关单位、机构的劳动安全卫生资格认证
- D. 与劳动安全卫生联系特别密切的物质技术产品的质量认证

83. 企业劳动争议调解委员会对劳动争议进行调解, 这种调解的特点不包括 ()。

- A. 群众性
- B. 合议性
- C. 自治性
- D. 非强制性

84. 劳动争议申请仲裁的时效期间为 ()。

- A. 1 个月
- B. 半年
- C. 3 个月
- D. 1 年

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. 10 日
- C. 15 日
- D. 30 日

二、多项选择题 (第 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. 劳动资源稀缺性的属性包括 ()。

- A. 具有普遍性
- B. 仅存在于市场经济中
- C. 是一种相对的稀缺性
- D. 仅存在于当前社会
- E. 可以表现为消费劳动资源的支付能力和支付手段的稀缺性

87. 劳动权的核心内容包括 ()。

- A. 平等就业权
- B. 劳动报酬权
- C. 休息休假权
- D. 自由择业权
- E. 职业培训权

88. 满足安全需要的行为可以是 ()。

- A. 免受失业和经济危机的威胁
- B. 比竞争者更出色
- C. 避免任务或者决策失败的风险
- D. 免受疾病和残疾的威胁
- E. 避免受到伤害或处于危险的环境

89. 人力资源的一般特点包括 ()。

- A. 时间性
- B. 消费性
- C. 地域性
- D. 创造性
- E. 主观能动性

90. 某单位在进行组织结构诊断时要分析组织关系, 即需要明确 ()。

- A. 应同哪些单位和个人发生联系
- B. 要求别人给予何种配合和服务
- C. 如何才能取得行业的领头位置
- D. 应当为别的单位提供哪些服务
- E. 内部环境变化如何引起战略和目标的改变

91. 企业组织结构整合的目的主要在于 ()。

- A. 实现组织间的相互协调
- B. 实现组织管理的系统化
- C. 解决部门内部的分工问题
- D. 解决结构分化时的分散倾向
- E. 保证企业生产经营活动的正常运行

92. 企业晋升计划的内容一般由 () 等指标组成。

- A. 晋升时间 B. 晋升比率 C. 晋升条件
D. 晋升职位 E. 晋升人数
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. 工作条件
D. 工资水平 E. 内部人员分布状况
94. 下列关于人力资源预测方法的说法，正确的有（ ）。
A. 马尔可夫法可以预测企业的人力资源需求
B. 经济计量模型法其实是一种转移概率矩阵
C. 马尔可夫法可以预测企业的人力资源供给
D. 趋势外推法与回归分析法本质上都是经济计量模型法
E. 灰色预测模型仅能对含有未知或非确定信息的系统进行预测
95. 预测企业内部人力资源供给量必须考虑的因素包括（ ）。
A. 替休 B. 退休 C. 平调
D. 晋升 E. 轮换
96. 员工素质测评标准体系的要素包括（ ）。
A. 标准 B. 标度 C. 标记
D. 数据 E. 模型
97. 员工素质测评中，特殊能力测评的主要内容包括（ ）。
A. 文书能力 B. 运动能力 C. 操作能力
D. 学习能力 E. 机械能力
98. 员工素质测评结果处理的常用分析方法有（ ）。
A. 集中趋势分析 B. 岗位分析 C. 离散趋势分析
D. 因素分析 E. 文字分析
99. （ ）属于面试中背景性问题的内容。
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. 下列关于无领导小组讨论的表述，不正确的是（ ）。
A. 它有效地运用密集性群体讨论的方式
B. 它可以快速地诱发被评价者特定的行为
C. 它可以用于选拔员工，也可以进行培训诊断
D. 它可以用来判断被评价者所具有的个性特征
E. 考官可以在现场临近观察并直接写出评定意见
101. 下列关于无领导小组讨论的表述，正确的有（ ）。
A. 评价指标应具有针对性
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. 设计评分表的重点是确定测评能力指标
E. 被测评者应以抽签的方式决定座位顺序
102. 在企业员工培训活动中，教学形式受（ ）等因素的影响。
A. 教师 B. 时间 C. 教材

D. 课程 E. 教案

103. 一般来说,企业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. 从高校毕业生中进行招聘 D. 从高校或技术学院聘请教师
E. 从顾问公司聘请培训顾问
104. 培训中评估的内容包括()。
- A. 培训内容 B. 培训环境
C. 培训活动的参与状况 D. 培训机构和培训人员
E. 培训进度与中间效果
105. 对培训效果进行正式评估的优点包括()。
- A. 不会给受训者带来太大压力
B. 使得评估结论更具有说服力
C. 简便易行不需投入过多成本
D. 在数据和事实的基础上作出判断,客观性较强
E. 可将评估结论与最初计划比较核对,易发现问题
106. 对新的培训方式进行效果评估,则评估的侧重点在于()。
- A. 课程组织 B. 培训教材 C. 教学人员
D. 课程设计 E. 应用效果
- * 107. 一般来说,进行员工培训评估时,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. 从考评的性质和特点看,行为导向型主观评价方法的特点是()。
- A. 考评有客观依据 B. 缺乏量化的考评标准
C. 可以用于考评团队绩效 D. 受考评者主观因素的制约和影响
E. 利用同一标准衡量所有员工的工作绩效
- * 109. 下列关于日清日结法的表述,正确的有()。
- A. 是一种目标管理方法 B. 可有效提高工作效率
C. 将 PDCA 周期压缩至一周时间 D. 可提高工作的有效性和及时性
E. 是一种静态、固化的绩效考评方法
110. 绩效考评造成宽厚误差的原因主要有()。
- A. 考评标准和方法的主观性强 B. 评价标准过低
C. 拟压缩提薪或奖励人数比例 D. 评价标准过高
E. 为缓和上下级关系,给被考评者过高的评价
111. 下列关于比率量表的说法,正确的有()。
- A. 量表中没有绝对零点 B. 采用的统计方法较为单一
C. 是测量水平最高的量表 D. 测量结果可以进行四则运算
E. 测量结果可以计算几何平均数
- * 112. 为 KPI 设定工作产出时,应当遵守()的原则。
- A. 增值产出 B. 组织优化 C. 结果优先
D. 设定权重 E. 客户导向

- * 113. 360 度考评中，外部客户评价的内容包括（ ）。
- A. 心理素质 B. 服务态度 C. 成本收益
D. 服务质量 E. 工作数量
114. 市场薪酬调查的被调查岗位，应在（ ）等方面与本企业岗位具有可比性。
- A. 工作性质 B. 岗位职责 C. 劳动强度
D. 薪酬水平 E. 在岗人数
115. 在不同企业中，工作职责相同的岗位但薪酬存在较大差距，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. 不同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的长短不同
116. 实行一岗一薪制，需要测评的岗位因素包括（ ）。
- A. 职责范围 B. 薪酬水平 C. 劳动强度
D. 责任大小 E. 在岗人数
- * 117. 人力资源部向员工介绍企业工资制度的途径包括（ ）。
- A. 员工招聘会 B. 员工手册 C. 员工座谈会
D. 企业内部网站 E. 工资满意度调查
118. 工资调整的具体类型包括（ ）。
- A. 物价性调整 B. 工龄性调整 C. 随机性调整
D. 效益性调整 E. 考核性调整
119. 企业在制订薪酬计划时，应掌握的人力资源规划资料包括（ ）。
- A. 企业现有的员工人数 B. 未来一年预计休假的员工人数
C. 未来一年预计岗位轮换的员工人数 D. 未来一年预计晋升职务的员工人数
E. 企业在过去三年的各类员工总数
120. 劳务派遣的主体有（ ）。
- A. 用工单位 B. 政府 C. 劳务派遣单位
D. 工会 E. 被派遣劳动者
121. 被派遣劳动者的用工单位应履行的义务包括（ ）。
- A. 提供工作岗位 B. 进行劳动安全卫生教育
C. 进行劳动组织和监督管理 D. 支付工资、缴纳社会保险费
E. 提供与工作岗位相关的劳动条件
122. 运用劳动力市场工资指导价位时，必须处理好指导价位与（ ）的关系。
- A. “两低于”原则 B. 企业员工总数
C. 企业经济效益 D. 企业员工结构
E. 企业短期货币工资决定方式
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. 防治结合 E. 奖惩结合
124. 根据争议性质的不同，劳动争议可划分为（ ）。
- A. 劳动合同争议 B. 劳务派遣争议 C. 集体合同争议
D. 权利争议 E. 利益争议

125. 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

国家职业资格全国统一鉴定答题卡

省（自治区、直辖市）：_____地区（市）：_____鉴定地点：_____所在单位：_____

[illegible]

参 考 答 案

第二部分 理论知识

一、单项选择题

26. 答案：C（基础知识 P8） 本题考查的是劳动力需求曲线。
27. 答案：B（基础知识 P33） 宪法在国家的法律体系当中具有最高的法律效力。
28. 答案：A（基础知识 P71） PDCA 循环法，就是按照计划、执行、检查和处理四个阶段的顺序，周而复始地循环进行计划管理的一种工作方法。
29. 答案：A（基础知识 P102） 光环效应是指当对一个人的某些特性形成好或坏的印象之后，人们就倾向于据此推论其他方面的特性。
30. 答案：D（基础知识 P190 ~ 191） 本题考查的是员工激励的相关知识。
31. 答案：D（基础知识 P182） 现代企业人力资源管理更加强调了管理的系统化、规范化、标准化以及管理手段的现代化。
32. 答案：C（P2） 信息控制属于动态的组织设计理论。
33. 答案：D（P6） 多维立体组织将矩阵组织结构形式与事业部制组织结构形式有机地结合在一起。
34. 答案：B（P21） 咨询机构是企业内部的一种结构。
35. 答案：B（P26） 组织结构分析的内容包括：各种职能的性质及类别、决定企业经营的关键性职能、内部环境变化对企业组织职能的影响。
36. 答案：B（P29） 企业结构整合的过程包括：①拟定目标阶段；②规划阶段；③互动阶段；④控制阶段。
37. 答案：A（P62） 编制人员需求计划时，计划期内员工的补充需求量等于计划期内员工总需求量减去报告期期末员工总数，加上计划期内自然减员员工总数。
38. 答案：A（P54） 本题考查的是人力资源预测的相关说法。
39. 答案：C（P68） 回归分析法依据失误发展变化的因果关系来预测事物未来的发展趋势，这种方法也可以进行人力资源需求预测。
40. 答案：D（P69） 经济计量模型法适合于管理基础比较好的大公司采用。
41. 答案：D（P111） 诊断性测评的目的是了解员工素质现状或查找问题根源。
42. 答案：A（P121） 一次量化的对象一般具有明显的数量关系，量化后的数据直接提示了测评对象的实际特征。
43. 答案：C（P119） 投射技术对被测评者的回答或反应不作任何的限制。
44. 答案：D（P120） 对于学习能力测评，最简单有效的方法是心理测验。
45. 答案：D（P134） 测评结果分析方法有要素分析法、综合分析法、曲线分析法。
46. 答案：C（P159） 面试考官根据面试阶段的感受对应聘者作出主观评价，这属于晕轮效应。

47. 答案: A (P164) “你好像不太适合我们这里的工作, 你看呢?” 属于压力性面试问题。
48. 答案: C (P173) 群体决策并没有增强招聘的主观决策性。
49. 答案: B (P180) 评价指标不能太多、太复杂, 通常应将评价指标控制在 10 个以内, 否则测评者无法在短时间内准确给出评判。
50. 答案: A (P214) 独立的小型组织部门的培训宜采用分散的培训方式。
51. 答案: A (P218) 本题考查的是培训需求分析的目标。
52. 答案: B (P238) 在创业初期, 企业人数有限, 主要精力应放在市场营销上。
53. 答案: D (P273) 企业中层管理人员的培训目标包括: 提高其经验、知识和技能, 使其适应不断变换的环境, 培养业务骨干成为接班人。
- * 54. 答案: C
55. 答案: C (P300) 建设性评估就是在培训过程中以改进而不是以是否保留培训项目为目的的评估。
56. 答案: C (P294) 行为评估法不包括笔试法。
57. 答案: A (P295) 员工培训的认知成果是学习评估的主要对象和内容属于四个层级体系中的第二层级。
58. 答案: B (P302) 问卷调查法更适用于调查面广的调查。
59. 答案: B (P359) 劳动定额法属于结果导向型绩效考评方法。
- * 60. 答案: D
- * 61. 答案: A
62. 答案: D (P319) 科技性组织可能会有一定的物质性的工作成果, 也可能没有直接的物质性的工作成果, 因此应兼顾工作过程与工作成果两个方面。
63. 答案: C (P323) 获得专利权的项目数属于工作结果型的绩效考评指标体系, 反映的是科技人员的指标。
64. 答案: B (P337) 战略导向的 KPI 体系更加强调对员工的行为激励, 最大限度地激发员工的斗志。
65. 答案: C (P336) 关键绩效指标法的核心是从众多的绩效考评指标体系中提取重要性和关键性指标。
- * 66. 答案: C
- * 67. 答案: B
68. 答案: C (P411) 采集社会公开信息所得到的市场薪酬信息, 其缺点是数据的针对性不强。
69. 答案: D (P412) 工资水平高的企业应注意 75% 点处, 甚至是 90% 点处的工资水平。
70. 答案: C (P433) 职系的划分是岗位横向分类的最后一步。
71. 答案: B (P445 ~ 446) 岗位薪点薪酬制使薪酬分配直接与企业效益和员工的工作业绩相联系。
72. 答案: B (P448) 绩效薪酬制注重个人绩效差异的评定。
73. 答案: A (P453 ~ 454) 平行团队的工作方式是: 确保成员将小部分的时间和精力投入到团队中去, 而将大部分的时间和精力投入到自己的常规工作中去。

74. 答案：C（P457） 以工作为导向的薪酬结构比较适用于各工作之间的责、权、利明确的企业。

75. 答案：B（P460） 在一般情况下，企业员工的薪酬水平应该比行业的平均水平高15%，这样既不会使企业的负担过重，又可以达到吸引、激励和保留员工的目的。

76. 答案：A（P492） 人力资源和社会保障行政部门自收到企业年金方案文本之日起15日内未提出异议的，企业年金方案即行生效。

77. 答案：C（P508） 劳务派遣的本质是雇用和使用相分离。

78. 答案：A（P520~521） 工资集体协商的内容包括：职工年度平均工资水平及其调整幅度；工资分配制度、工资标准和工资分配形式；工资协议的终止条件与违约责任。

79. 答案：B（P523） 政府在工资的宏观调控方面，总的原则是平均工资的增长低于劳动生产率的增长，同时在工资的调控上由总量控制向水平控制转变，实施企业工资总额的增长低于经济效益的增长。

80. 答案：B（P532） 制定劳动力市场工资指导价位的依据包括就业状况、物价水平、劳动力供求关系。

81. 答案：D（P534） 企业制定伤亡事故报告和处理制度的目的是：及时处理事故，采取预防措施，总结经验，防止伤亡事故再度发生。

82. 答案：A（P534） 重大事故隐患分类属于重大事故处理制度。

83. 答案：B（P544） 企业劳动争议调解委员会对劳动争议进行调解，这种调解的特点包括群众性、自治性、非强制性。

84. 答案：D（P551） 劳动争议申请仲裁的时效期间为1年。

85. 答案：A（P560） 劳动争议仲裁委员会收到仲裁申请之日起5日内，认为符合受理条件的，应当受理。

二、多项选择题

86. 答案：ACE（基础知识 P1） 劳动资源的稀缺性具有以下属性：普遍性；相对的稀缺性，本质表现是消费劳动资源的支付能力、支付手段的稀缺性。

87. 答案：AD（基础知识 P30） 平等的就业权和自由择业权是劳动权的核心。

88. 答案：ACDE（基础知识 P105） 见教材表4-2。

89. 答案：ABDE（基础知识 P180） 人力资源的一般特点包括时间性、消费性、创造性、主观能动性。

90. 答案：ABD（P27） 本题考查的是组织关系分析。

91. 答案：AD（P28） 本题考查的是企业组织结构整合的目的。

92. 答案：ABC（P47） 晋升计划的内容一般由晋升条件、晋升比率、晋升时间等指标组成。

93. 答案：ABE（P46） 人员晋升计划是企业根据企业目标、人员需要和内部人员分布状况，制定的员工职务提升方案。

94. 答案：AD（P70） 马尔可夫模型方法实际上是一种转移概率矩阵，使用统计技术预测未来的人力资源变化。

95. 答案：BCD（P88） 预测企业内部人力资源供给量必须考虑的因素包括退休、平调、晋升。

96. 答案：ABC（P113） 标准、标度和标记是员工素质测评标准体系的要素。

97. 答案: ACE (P120) 员工素质测评中,特殊能力测评主要包括文书能力测评、操作能力测评和机械能力测评。
98. 答案: ACD (P132) 员工素质测评结果处理的常用数理统计方法有集中趋势分析、离散趋势分析、相关分析和因素分析等。
99. 答案: ABD (P164) 个人爱好兴趣、家庭的一般情况、工作经历属于面试中背景性问题的内容。
100. 答案: AE (P177 ~ 179) 本题考查的是无领导小组讨论的概念及其特点。
101. 答案: ACDE (P181 ~ 182) 无领导小组讨论的面试场地布置不应给人压迫感。
102. 答案: ACDE (P242) 在企业员工培训活动过程中,教学形式主要受到教师、教材、课程、教案等各种因素的影响。
103. 答案: ABCDE (P257) 本题考查的是外部培训资源的开发途径。
104. 答案: ABCDE (P288) 培训中评估的内容包括培训内容、培训环境、培训活动的参与状况、培训机构和培训人员、培训进度与中间效果。
105. 答案: BDE (P300) 本题考查的是培训效果正式评估的优点。
106. 答案: ABDE (P288) 新的培训方式应着重于课程组织、教材、课程设计、应用效果等方面。
- * 107. 答案: BD
108. 答案: BDE (P360) 见教材表 4-10。
- * 109. 答案: ABD
110. 答案: ABE (P362) 绩效考评造成宽厚误差的原因主要有考评标准和方法的主观性强;评价标准过低;为缓和上下级关系,给被考评者过高的评价。
111. 答案: CDE (P335) 本题考查的是比率量表的概念。
- * 112. 答案: ACDE
- * 113. 答案: BD
114. 答案: ABC (P407) 市场薪酬调查的被调查岗位,应在工作性质、岗位职责、劳动强度等方面与本企业岗位具有可比性。
115. 答案: ABCDE (P412) 在不同企业中,工作职责相同的岗位但薪酬存在较大差距,其原因可能是不同行业有不同的惯例、管理理念和薪酬策略不同、不同企业所处的地理位置不同、对企业的价值或贡献大小不同、在职者在该岗位上工作时间的长短不同。
116. 答案: ACD (P444) 实行一岗一薪制,需要测评的岗位因素包括职责范围、劳动强度、责任大小。
- * 117. 答案: DE
118. 答案: ABDE (P480 ~ 481) 薪酬制度调整的类型有:薪酬定级性调整、物价性调整、工龄性调整、奖励性调整、效益性调整和考核性调整。
119. 答案: BCD (P489) 企业在制订薪酬计划时,应掌握的人力资源规划资料包括未来一年预计休假的员工人数、未来一年预计岗位轮换的员工人数、未来一年预计晋升职务的员工人数。
120. 答案: ACE (P508) 劳务派遣的主体有用工单位、劳务派遣单位、被派遣劳动者。
121. 答案: ABCE (P508) 被派遣劳动者的用工单位应履行的义务包括提供工作岗位;

进行劳动安全卫生教育；进行劳动组织和监督管理；提供与工作岗位相关的劳动条件。

122. **答案：**CE（P523） 运用劳动力市场工资指导价位时，必须处理好指导价位与企业经济效益、企业短期货币工资决定方式的关系。

123. **答案：**ABC（P536） 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安全第一、预防为主、以人为本。

124. **答案：**DE（P541 ~ 542） 根据劳动争议性质的不同，劳动争议可划分为权利争议和利益争议。

125. **答案：**BCDE（P566） 按照承担法律责任要件对劳动争议案例进行分析，其思维结构不包括分析确定劳动争议的标的。

2013 年 11 月人力资源和社会保障部
国家职业资格全国统一鉴定

职 业：企业人力资源管理师
等 级：国家职业资格二级
卷 册 二：专业技能

注意事项：1. 请按要求在试卷的标封处填写您的姓名、准考证号、身份证号和所在地区。

2. 请仔细阅读各种题目的内容、回答要求，并在规定的位置填写您的答案。

3. 请保持卷面整洁，不要在试卷上做任何与答题无关的标记，也不得在标封区填写无关的内容。

	一	二	总分	总分人
得分				

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心监制

得分	
评分人	

一、简答题（本题共 3 题，第 1 小题 16 分，第 2 小题 16 分，第 3 小题 14 分，共 46 分）

1. 在员工素质测评准备阶段需要完成哪些具体的工作？（16 分）

2. 根据培训效果四级评估体系的主要内容和评估方法，填写下表。（16 分）

级 别	评 估 层 级	评 估 内 容	评 估 方 法
第一级	反应评估		
第二级	学习评估		
第三级	行为评估		
第四级	结果评估		

3. 采用问卷调查法设计绩效考评指标体系的具体步骤有哪些？（14 分）

得分	
评分人	

二、综合题（本题共 3 题，每小题 18 分，共 54 分）

1. 某公司决定起草《公司人力资源发展规划》，由规划专员小王负责预测公司的人力资源需求。该公司生产部门在过去几年中技能操作人员、专业技术人员和管理人员的人数比例一直稳定在 6:3:1。根据业务规划，生产部门计划明年补充技能操作人员 60 人，目前已经确定将会有 15 名专业技术人员和 8 名管理人员离职，5 名管理人员调整到其他部门。

假设您是规划专员小王，请结合案例，回答以下问题：

（1）可采用哪些定性与定量方法进行人力资源需求预测？（10 分）

（2）假设生产部门组织结构和生产率不变，请利用人员比率法确定该部门明年专业技术人员和管理人员的需求量。（8 分）

2. 某建筑材料公司 2013 年上半年销售收入明显下降，而生产总成本比去年同期提高了

15%，特别是人工成本有了较大幅度的增加。2013 年 10 月公司人力资源部委托一家中介机构对国内同行业的薪酬水平进行了深入调查，发现公司薪酬水平位于市场薪酬的 75% 点处，根据公司市场部预测，未来三年公司的营业收入将会有显著提高，年平均增长 16% 左右。公司人力资源部经过研究后认为，2014 年度员工的薪酬水平增幅应控制在 8% 以下。

请结合本案例，说明该公司应当如何编制年度员工薪酬计划？（18 分）

3. 2013 年 1 月，美国一家酒店管理公司委派以安德鲁为首的管理团队进军 A 市，准备在短时间内使第一家五星级酒店开业。公司要求安德鲁必须在 2 个月内完成副经理以下管理人员及全部辅助人员的招聘工作。安德鲁感觉工作非常棘手，于是与 A 市一家从事中高端人力资源派遣业务的公司签订协议，由该派遣公司在 45 日内完成酒店要求的人员招聘，并负责完成劳动合同签订、社会保险登记与缴纳、个税处理等一系列的人力资源手续。2013 年 6 月，这家五星级酒店正式营业，酒店的经营团队就遇到一个管理难题，即如何管理好这种庞大的被派遣员工队伍。

请结合我国《劳动合同法》的相关规定，阐述以安德鲁为首的管理团队应当从哪些方面入手，管理好这支员工队伍。（18 分）

参考答案及评分标准

一、简答题（本题共3题，第1小题16分，第2小题16分，第3小题14分，共46分）

1. 评分标准（16分）（P127~128）

1) 收集必要的资料。（2分）

2) 组织强有力的测评小组。（2分）

必须对小组成员加以培训，使之了解、熟悉并掌握各种方法和相关的知识，尽量避免个人感情因素对测评工作的干扰。（2分）

3) 测评方案的制定。（2分）

① 确定被测评对象范围和测评目的。（2分）

② 设计和审查员工素质能力测评的指标与参照标准。这项工作是为了减少测评过程中测评误差的一种手段，应引起足够的重视。（2分）

③ 编制或修订员工素质能力测评的参照标准。测评的参照标准是测评人员所遵循的客观“尺度”。编制参照标准时，要严格遵守编制程序、方法和原则。（2分）

④ 选择合理的测评方法。人事测评方法通常采用四个指标，即效度、公平程度、实用性和成本。（2分）

2. 评分标准（16分）（P294）

级 别	评 估 层 级	评 估 内 容	评 估 方 法
第一级	反应评估	衡量学员对具体培训课程、培训师与培训组织的满意度（2分）	问卷调查法、电话调查、访谈法、观察法、综合座谈（2分）
第二级	学习评估	衡量学员对于培训内容、技巧、概念的吸收与掌握程度（2分）	提问法、角色扮演、笔试法、口试法、演讲、模拟练习与演示、心得报告与文章发表（2分）
第三级	行为评估	衡量学员在培训后的行为改变是否因培训所导致（2分）	问卷调查、行为观察、访谈法、绩效评估、管理能力评鉴、任务项目法、360度评估（2分）
第四级	结果评估	衡量培训给公司的业绩带来的影响（2分）	个人与组织绩效指标、生产率、缺勤率、离职率、成本效益分析、组织气候等资料分析、客户与市场调查、360度满意度调查（2分）

3. 评分标准（14分）（P326~327）

问卷调查法的具体步骤是：

第一步，根据绩效考评目的和对象，查阅工作岗位说明书，通过必要的现场调查，详细地采集与工作绩效各种要素和指标相关的数据和资料。（2分）

第二步，列出所有相关的影响和制约工作绩效的要素及具体的指标，并进行初步筛选。（2分）

第三步，用简洁精练的语言或计算公式，对每个相关要素（指标）概念的内涵和外延，

作出准确的界定。(2分)

第四步，根据调查的目的和单位的具体情况，确定调查问卷的具体形式、所调查对象和范围，以及具体的实施步骤和方法。(2分)

第五步，设计调查问卷。将需要调查的内容，以一定的格式编制成问卷。(2分)

第六步，发放调查问卷。通过一定的渠道将调查问卷分发给调查者，选择的渠道应是可靠的。(2分)

第七步，回收调查问卷，进行整理汇总和统计分析，取得最后的调查结果。(2分)

二、综合题（本题共3题，每小题18分，共54分）

1. 评分标准（18分）（P63~71）

（1）评分标准（10分）

人员需求预测的定性和定量方法有：

1) 人力资源需求预测的定性方法主要有经验预测法、描述法和德尔菲法。(3分)

2) 人力资源需求预测的定量方法有：转换比率法、人员比率法、趋势外推法、回归分析法、经济计量模型法、灰色预测模型法、生产模型法、马尔可夫分析法、定员定额分析法、计算机模拟法。(7分)

（2）评分标准（8分）

预测明年专业技术人员和管理人员需求量，具体做法如下：

（1）生产效率不变、组织结构不变，说明该企业的技能操作人员、专业技术人员、管理人员的人数构成不变，还是6:3:1。(2分)

（2）专业技术人员数 = $60 \times (3/6) = 30$ （人），明年该企业需要补充的总的专业技术人员数 = $30 + 15 = 45$ （人）。(2分)

（3）管理人员数 = $60 \times (1/6) = 10$ （人），明年该企业需要补充的总的管理人员数 = $10 + 8 + 5 = 23$ （人）。(2分)

因此，该企业明年至少应招收45名专业技术人员和23名管理人员。(2分)

2. 评分标准（18分）（P490~491）

制订薪酬计划的工作程序如下：

1) 通过薪酬市场调查，比较企业各岗位与市场上相对应岗位的薪酬水平（这里的薪酬水平是指总薪酬水平，包括工资、奖金、福利、长期激励等）。(2分)

2) 了解企业财力状况，根据企业人力资源策略，确定企业薪酬水平采用何种市场薪酬水平，是90%点处、75%点处，还是50%点处、25%点处。(2分)

3) 了解企业人力资源规划。(2分)

4) 将前三个步骤结合画出一张薪酬计划计算表。下表是某企业的薪酬计划计算表，各岗位的薪酬水平企业采用50%点处的市场薪酬水平。(3分)

部 门	岗 位	市场薪酬水平（50%点处）	人力资源规划的各岗位人数	各部门薪酬总额/元
行政部	岗位1	3000	1	9500
	岗位2	2000	2	
	岗位3	1500	1	
	岗位4	1000	1	

(续)

部 门	岗 位	市场薪酬水平 (50% 点处)	人力资源规划的各岗位人数	各部门薪酬总额/元
财务部	岗位 5	2000	1	7500
	岗位 6	2500	1	
	岗位 7	3000	1	
生产技术部	岗位 8	5000	1	25000
	岗位 9	1500	1	
	岗位 10	2000	1	
	岗位 11	2500	2	
	岗位 12	4000	2	
	岗位 13	3500	1	
预计的薪酬总额				42000

5) 根据经营计划预计的业务收入和前几步骤预计的薪酬总额, 计算薪酬总额/销售收入的比值, 将计算出的比值与同行业的该比值或企业往年的该比值进行比较, 如果计算的比值小于或等于同业或企业往年水平, 则该薪酬计划可行; 如果大于同行业或企业往年水平, 可以根据企业董事会对薪酬计划的要求将各岗位的薪酬水平适当降低。(3 分)

6) 各部门根据企业整体的薪酬计划和企业薪酬分配制度规定, 考虑本部门人员变化情况、各员工的基本情况如工龄、业绩考核结果、能力提高情况等作出部门的薪酬计划, 并上报到人力资源部, 由人力资源部进行所有部门薪酬计划的汇总。(2 分)

7) 如果汇总的各部门薪酬计划与整体薪酬计划不一致, 需要再进行调整。(2 分)

8) 将确定的薪酬计划上报企业薪酬管理委员会。(2 分)

3. 评分标准 (18 分)

1) 安德鲁管理的酒店应与 A 市派遣公司签订劳务派遣协议 (3 分)	① 劳务派遣单位与用工单位应订立劳务派遣协议 ② 协议中应当约定派遣岗位和人员数量、派遣期限、劳动报酬和社会保险费的数额与支付方式以及违反协议的责任 ③ 用工单位应当根据工作岗位的实际需要与劳务派遣单位确定派遣期限, 不得将连续用工期限分割订立数个短期劳务派遣协议
2) A 市派遣公司应与被招聘的劳动者订立劳动合同 (3 分)	① 劳动合同中应当载明用工单位、派遣期限、工作岗位等 ② 劳务派遣单位与劳动者应签订 2 年以上的固定期限劳动合同, 按月支付劳动报酬 ③ 被派遣劳动者在无工作期间, 劳务派遣单位应当按照所在地人民政府规定的最低工资标准, 向其按月支付报酬
3) 明确劳务派遣单位的法定义务 (4 分)	① 应当将劳务派遣协议的内容告知被派遣劳动者 ② 不得克扣用工单位按照劳务派遣协议支付给被派遣劳动者的劳动报酬 ③ 不得向被派遣劳动者收取费用 ④ 在跨地区派遣劳动者时, 劳务派遣单位应当保证被派遣劳动者享有的劳动报酬和劳动条件, 符合用工单位所在地规定的标准 ⑤ 因劳务派遣单位存在违法行为, 给被派遣劳动者造成损害的, 劳务派遣单位与用工单位承担连带赔偿责任 ⑥ 派遣单位不得以非全日制形式招用被派遣劳动者

4) 明确用人单位的法定义务 (4 分)	① 不得向被派遣劳动者收取费用 ② 执行国家劳动标准, 提供相应的劳动条件和劳动保护 ③ 告知被派遣劳动者的工作要求和劳动报酬 ④ 支付加班费、绩效奖金, 提供与工作岗位相关的福利待遇 ⑤ 对在岗被派遣劳动者进行工作岗位所必要的培训 ⑥ 连续用工的, 实行正常的工资调整机制 ⑦ 不得将被派遣劳动者再派遣到其他用人单位
5) 用人单位解除劳动合同 (4 分)	《劳动合同法》第三十九条 劳动者有下列情形之一的, 用人单位可以解除劳动合同: ① 在试用期间被证明不符合录用条件的 ② 严重违反用人单位的规章制度的 ③ 严重失职, 营私舞弊, 给用人单位造成重大损害的 ④ 劳动者同时与其他用人单位建立劳动关系, 不能完成本单位的工作任务, 且经用人单位提出, 拒不改正的 ⑤ 被依法追究刑事责任的

独家奉献最全系列—— 企业人力资源管理师职业资格考试用书

书 号	书 名	作 者	定 价
41355	企业人力资源管理师公文筐测试通过必备（一级）第2版	徐 明 主编	65.00元
47927	企业人力资源管理师考试通过必备（一级）第3版	徐 明 主编	79.00元
48923	企业人力资源管理师考试通过必备（二级）第3版	徐 明 主编	75.00元
49094	企业人力资源管理师考试通过必备（三级）第3版	徐 明 主编	58.00元
48001	企业人力资源管理师考点精讲及真题解析（一级）	徐 明 主编	75.00元
48314	企业人力资源管理师考点精讲及真题解析（二级）	徐 明 主编	70.00元
49260	企业人力资源管理师考点精讲及真题解析（三级）	徐 明 主编	58.00元
	企业人力资源管理师考点地图及真题精解（一级）	余清泉 主编	
	企业人力资源管理师考点地图及真题精解（二级）	余清泉 主编	
	企业人力资源管理师考点精讲及真题精解（三级）	余清泉 主编	
49397	企业人力资源管理师近年考试真题及答案解析（一级）	徐 明 主编	45.00元
49536	企业人力资源管理师近年考试真题及答案解析（二级）	徐 明 主编	39.00元
	企业人力资源管理师近年考试真题及答案解析（三级）	徐 明 主编	39.00元

地址：北京市百万庄大街22号
 邮政编码：100037
 电话服务
 服务咨询热线：010-88361066
 读者购书热线：010-68326294
 010-88379203
 网络服务
 机工官网：www.cmpbook.com
 机工官博：weibo.com/cmp1952
 金书网：www.golden-book.com
 教育服务网：www.cmpedu.com
 封面防伪标均为盗版



简约人力资源工作室

快关注我吧，
我是机工社机械科技出版

ISBN 978-7-111-49536-9



9 787111 495369 >

上架指导 管理 / 企业人力资源管理 / 职业资格考试

ISBN 978-7-111-49536-9

定价：39.00元