

2008 年 5 月劳动和社会保障部

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，1~25 小题，为职业道德试题；
第二部分，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，再选涂其它答案。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：_____

劳动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

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、下列关于职业道德的说法中, 正确的是 ()。

- (A) 社会分工和专业化程度的增强, 对职业道德提出了更高要求
- (B) 职业道德的稳定性特征, 说明职业道德是稳定而不变化的
- (C) 职业选择属于个人权利的范畴, 不属于职业道德的范畴
- (D) 职业道德与法律分属不同领域, 二者没有关联性

2、职业道德的规范功能是指 ()。

- (A) 岗位责任的总体规定效用
- (B) 爱干什么, 就干什么
- (C) 规劝作用
- (D) 自律作用

3、美国于 1978 年确立了一部规范政府官员的 ()。

- (A) 《荣誉法典》
- (B) 《不当赠品及不当表示防止法》
- (C) 《从政职业法》
- (D) 《谢尔曼法》

4、《公民道德建设实施纲要》所提出的职业道德的“五项要求”是 ()。

- (A) 爱国守法, 明礼诚信, 团结友善, 勤俭自强, 敬业奉献
- (B) 爱岗敬业, 诚实守信, 办事公道, 服务群众, 奉献社会
- (C) 遵纪守法, 文明礼貌, 崇尚科学, 艰苦朴素, 服务人民
- (D) 热爱集体, 以人为本, 守土有责, 勤劳勇敢, 开拓创新

5、关于“勤勉”的说法中, 正确的是 ()。

- (A) 无论内心是否愿意, 只要在行为上努力工作就是勤勉
- (B) 在被迫的状态下工作, 也可以称之为勤勉
- (C) 按照劳动契约工作, 属于勤勉的范畴
- (D) 勤勉是从业人员自主和自愿的选择

6、关于“职业化”的说法中, 正确的是 ()。

- (A) 职业化具有一定合理性, 但它会束缚人的发展
- (B) 职业化是反对把劳动作为谋生手段的一种劳动观
- (C) 职业化是提高从业人员个人和企业竞争力的必由之路

(D) 职业化与全球职场语言和文化相抵触

7、从业人员应该树立的正确理念是（ ）。

(A) 劳动是一种交易，劳资双方应该遵循等价交换的原则

(B) 时间就是金钱，员工花了时间，就应该得到金钱回报

(C) 追踪世界前沿，不断更新观念、知识和技能

(D) 奉行拿来主义，对外国的东西要全面大胆地汲取

8、著名豫剧表演艺术家常香玉常说“戏比天大”，其意思是（ ）。

(A) 演戏本身就是目的，为了演戏而演戏

(B) 观众爱看或者不爱看是次要的，完成演出任务最重要

(C) 戏剧的表现内容丰富，能够纵贯历史和空间

(D) 必须认真对待承诺的演出，这是演员的天职

(二) 多项选择题（第 9~16 题）

9、敬业的含义包括（ ）。

(A) 恪尽职守

(B) 勤奋努力

(C) 享受工作

(D) 精益求精

10、践行诚信规范，尊重事实的要求是（ ）。

(A) 坚持原则，不为个人利害关系所左右

(B) 澄清事实，主持公道

(C) 主动担当，不白保推责

(D) 敢于说出一切事实真相

11、下列做法中，违背《中华人民共和国反不正当竞争法》规定的是（ ）。

(A) 使用与知名商品近似的名称、包装、装潢

(B) 抽奖式的有奖销售，最高奖的金额超过 5000 元

(C) 季节性降价

(D) 因转产、歇业降价销售商品

12、下面做法中，违背办事公道要求的是（ ）。

(A) 某公司与员工约定不得兼职，员工张某偷偷兼职被公司处罚

(B) 某公司遵循男女平等原则，规定男女员工干同样的工作

(C) 某售票员发现自己的朋友在排队购票，于是允许其直接到前面购票

(D) 某饭店阻止了一个衣衫褴褛的人的用餐要求

13、职业活动中，纪律的主要特征是（ ）。

(A) 社会性

(B) 强制性

(C) 普遍适用性

(D) 变动性

14、符合国家《节约能源管理暂行条例》要求的是（ ）。

- (A) 企业配备能源计量器具，加强能源计量管理
- (B) 为保障冬季供热，自主扩大锅炉容量
- (C) 土法炼焦
- (D) 企业有关节能操作人员要有计划地接受节能培训

15、践行规范“合作”的要求是（ ）。

- (A) 求同存异
- (B) 互助协作
- (C) 公平竞争
- (D) 好人主义

16、关于奉献，正确的看法是（ ）。

- (A) 多劳多得，不能有所得就不会有奉献
- (B) 奉献是相互的，别人不奉献我就不奉献
- (C) 奉献并非难事，是人人可为的
- (D) 多付出一点点儿，有助于员工个人成长

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、公园里，李女士和张女士分别带着自家的狗散步，突然，两只狗撕打起来，李女士的狗体力不支，最终被张女士的狗咬伤。李女士要求张女士赔偿，两人争吵起来。对于张女士的说法，你能够认可的是（ ）。

- (A) “你的狗咬不过我的狗，只能怨它没有本事”
- (B) “我的狗咬了你的狗，你可以让你的狗去咬我的狗呀，这样就扯平了”
- (C) “我没让我家的狗咬你家的狗”
- (D) “两只狗打架，你跟我吵架，有什么劲呀”

18、在公交车站，大家都在自觉排队，已经形成了长蛇般的队伍。你排在后面，估计这班车是上不去了。你着急去上班，如果照这样排下去，上班肯定会迟到。你会（ ）。

- (A) 冲到前面加楔几
- (B) 打出租车
- (C) 耐着性子排队
- (D) 跟前面排队的人协商调换

19、如果你赞同“企业家应该成为大家学习的榜样”这个观点，你的理由是（ ）。

- (A) 企业家有钱
- (B) 企业家可以做慈善事情
- (C) 企业家有能力
- (D) 企业家社会地位高

20、某员工下班后总是要晚一会儿才离开，你的看法是他（ ）。

- (A) 工作上很投入
- (B) 办事拖拉
- (C) 工作量大
- (D) 家庭观念不强

- 21、你刚到一家公司工作，听人说员工 T 爱打小报告，你与 T 相处时会（ ）。
（A）鄙视 （B）防备
（C）疏远 （D）观察
- 22、公司会议上，总经理表扬你工作很努力，但你觉得自己做得还远远不够，你认为总经理表扬你是因为（ ）。
（A）他不了解自己
（C）他想鼓舞自己
（B）他可能弄错了对象
（D）他只不过是顺口说说而已
- 23、你正在忙于工作，有同事向你请教一个技术问题。你会（ ）。
（A）马上停下自己的手头工作，帮助他
（B）告诉对方，等自己忙完了自己的事情再去帮助他
（C）告诉对方，等自己下班后再去帮助他
（D）边做自己的工作，边指导对方
- 24、某小偷，偷窃他人东西被捉，遭到暴打。你的看法是（ ）。
（A）活该 （B）打了他，也许能帮助他改过自新
（C）送派出所 （D）别打坏了就行
- 25、如果你去参加会议，会议的内容使你感到很无聊，下列做法中，你最可能做的事情是（ ）。
（A）玩手机游戏 （B）和旁边的人聊天
（C）休息 （D）浏览事先带的报纸

第二部分理论知识

（26~125 题，共 100 道题，满分为 100 分）

一、单项选择题（26~85 题，每题 1 分，共 60 分。每小题只有一个最恰当的答案，请在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑）

- 26、劳动力市场的基本功能是（ ）。
（A）调节资源的配置 （B）决定就业量与工资
（C）解决生产什么的问题 （D）解决如何生产的问题
- 27、以下不属于劳动法基本原则特点的是（ ）。
（A）指导性 （B）权威性
（C）稳定性 （D）唯一性
- 28、劳动法的立法宗旨在于（ ）。

- (A) 规范企业的行为
- (B) 规范劳动者行为
- (C) 保护劳动者的合法权益
- (D) 规范劳动力市场

29、()是指预定的战略目标或标准，是战略控制的依据。

- (A) 战略测评标准
- (B) 战略实施标准
- (C) 战略评价标准
- (D) 战略计划标准

30、森德斯罗姆和麦克英蒂尔认为，团队的有效性要素构成不包括()。

- (A) 团队学习
- (B) 绩效
- (C) 成员满意度
- (D) 薪酬

31、对员工而言，绩效管理不具有的功能是()。

- (A) 互相沟通
- (B) 互相激励
- (C) 互相促进
- (D) 互相竞争

32、以下不属于静态的组织设计理论的是()。

- (A) 组织的规章
- (B) 组织的体制
- (C) 组织的机构
- (D) 组织的协调

33、合理分权的作用不包括()。

- (A) 有利于企业统一指挥和领导
- (B) 有利于调动下级的积极主动性
- (C) 有利于基层迅速正确地做出决策
- (D) 有利于领导集中力量抓重大问题

34、以下关于智囊机构的说法不正确的是()。

- (A) 又称战略研究部或信息公司
- (B) 对集团高层提供的方案进行决策
- (C) 参与制定集团年度生产经营计划
- (D) 搜集、整理、储存相关信息资料

35、管理业务流程图中不包括的信息是()。

- (A) 业务程序
- (B) 业务岗位
- (C) 业务数量
- (D) 信息传递

36、企业实施组织结构变革时，为保证改革的顺利进行，事先采取的措施不包括()。

- (A) 给员工增加福利津贴
- (B) 让员工参与组织变革的调查、诊断和计划
- (C) 大力推行与组织变革相适应的人员培训计划
- (D) 大胆起用年富力强和具有开拓创新精神的人才

37、狭义的人力资源规划不包括()。

- (A) 人员配备计划
- (B) 人员晋升计划
- (C) 人员补充计划
- (D) 人员培训计划

38、()不属于人力资源需求预测的定量方法。

- (A) 经验预测法
- (B) 转换比率法
- (C) 趋势外推法
- (D) 回归分析法

- 39、人力资源预测的作用不包括（ ）。
- (A) 提高组织的竞争力 (B) 有助于调动员工的积极性
(C) 有助于开拓市场空间 (D) 是实施人力资源管理的重要依据
- 40、人力资源需求预测的方法中，（ ）的主要思路是通过观察历年企业内部人数的变化，找出组织过去人事变动的规律，来推断未来的人事变动趋势和状态。
- (A) 计量经济模型 (B) 马尔可夫模型
(C) 计算机模型法 (D) 定员定额分析法
- 41、以下不属于员工素质测评的基本原理的是（ ）。
- (A) 个体差异原理 (B) 同素异构原理
(C) 工作差异原理 (D) 人岗匹配原理
- 42、根据测评对象的隶属程度分别赋值韵素质测评量化形式是（ ）。
- (A) 等距量化 (B) 当量量化
(C) 类别量化 (D) 模糊量化
- 43、测评目的具有隐蔽性的品德测评法是（ ）。
- (A) 访谈技术 (B) FRC 法
(C) 投射技术 (D) 问卷法
- 44、报告测评指导语的时间应控制在（ ）以内。
- (A) 1 分钟 (B) 5 分钟
(C) 10 分钟 (D) 15 分钟
- 45、“若顾客向你投诉，说你的下属服务质量差，你将会怎么做？”这属于（ ）。
- (A) 经验性面试 (B) 非结构化面试
(C) 情境性面试 (D) 半结构化面试
- 46、面试考官衡量应聘者素质时，应考虑的前提因素是（ ）。
- (A) 公司岗位需求 (B) 应聘者能力水平
(C) 公司发展战略 (D) 应聘者发展潜力
- 47、招聘时，询问财务人员有关财务制度的问题属于（ ）。
- (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、一般针对某一个开放性的问题来进行的无领导小组讨论类型是（ ）。
- (A) 无情境性讨论 (B) 不定角色的讨论
(C) 情境性的讨论 (D) 指定角色的讨论
- 49、答案范围广且不固定的面试题目类型是（ ）。
- (A) 排序选择型问题 (B) 开放式问题
(C) 资源争夺型题目 (D) 两难式问题

50、要求员工培训规划的制定必须体现可靠性、针对性、相关性和高效性等基本特点是制定培训规划的（ ）要求。

- (A) 系统性
- (B) 标准化
- (C) 有效性
- (D) 普遍性

51、以下不属于教学计划的设计原则的是（ ）。

- (A) 普遍性原则
- (B) 适应性原则
- (C) 针对性原则
- (D) 最优化原则

52、在课程设计文件中，以下不属于大纲部分的内容的是（ ）。

- (A) 教学资源
- (B) 交付要求
- (C) 资料结构
- (D) 课程评估

53、不同的培训内容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) 测量工具
- (C) 示范模拟
- (D) 角色扮演

54、以下不属于设计轮流任职计划的依据的是（ ）。

- (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) 将允许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) 能够使受训者身历其境，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、在培训过程中以改进而不是以是否保留培训项目为目的的培训效果评估是（ ）。

- (A) 建设性评估
- (B) 正式评估
- (C) 总结性评估
- (D) 非正式评估

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
- (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、对培训效果进行评估，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、考量员工如何执行上级指令的效标属于（ ）。

- (A) 行为性效标
- (B) 特征性效标

(C) 结果性效标 (D) 品质性效标

60、以下关于劳动定额法的表述不正确的是()。

(A) 需要进行时间研究 (B) 需要进行工作研究
(C) 具有多种不同形式 (D) 需要进行空间研究

61、克服分布误差的最佳方法是()。

(A) 目标管理法 (B) 配对比较法
(C) 强迫分布法 (D) 合成考评法

62、“以近代远”的绩效考评偏差属于()。

(A) 优先效应 (B) 首因效应
(C) 后继效应 (D) 近期效应

63、语言表达能力属于()。

(A) 行为过程型的绩效考评指标 (B) 品质特征型的绩效考评指标
(C) 工作结果型的绩效考评指标 (D) 工作方式型的绩效考评指标

64、绩效考评指标体系设计的程序包括：①工作分析；②理论验证；③修改调整；④指标调查。排序正确的是()。

(A) ①③②④ (B) ①②③④
(C) ①②④③ (D) ①④②③

65、()就是根据企业组织的战略要求而精心设计的指标体系。

(A) 平衡记分卡 (B) 关键分析法
(C) 目标分解法 (D) 岗位分析法

66、对于()的绩效指标，设定的考评标准通常只是一个范围。

(A) 数量化 (B) 质量化
(C) 描述性 (D) 目标化

67、360度考评方法中。对从事服务业、销售业的人员特别重要的评价方法为()。

(A) 客户评价 (B) 自我评价
(C) 上级评价 (D) 同级评价

68、美国劳工统计局每年都要举行三类薪酬方面的调查，这属于()。

(A) 公司薪酬调查 (B) 商业性薪酬调查
(C) 政府薪酬调查 (D) 专业性薪酬调查

69、一般来说，填写一份薪酬调查问卷的时间不应超过()。

(A) 1小时 (B) 2小时
(C) 3小时 (D) 4小时

70、具有“对事不对人”这一特点的工作分类是()。

(A) 岗位分级 (B) 岗位分类

- (C) 品位分级 (D) 品位分类

71、适用于那些岗位划分较粗、岗位之间存在工作差别、岗位内部的员工之间存在技术熟练程度差异的企业或部门的岗位工资类型是()。

- (A) 一岗一薪工资制 (B) 技能工资制
(C) 一岗多薪工资制 (D) 提成工资制

72、能够鼓励员工发展各项技能，提高业绩表现，增强参与意识的工资种类是()。

- (A) 能力工资 (B) 提成工资
(C) 技术工资 (D) 岗位工资

73、使营销人员和企业之间产生较大的离心力的工资形式是()。

- (A) 计件工资制 (B) 提成工资制
(C) 技能工资制 (D) 岗位工资制

74、()反映不同岗位之间在工资结构中的差别。

- (A) 5E 资等级 (B) 工资档次
(C) 工资级差 (D) 浮动幅度

75、工资结构具有高稳定性的工资制度为()。

- (A) 岗位工资制 (B) 考核工资制
(C) 技能工资制 (D) 年功序列制

76、企业效益提高，对全体员工给予等比例奖励的工资调整方法是()。

- (A) 物价性调整 (B) 工龄性调整
(C) 奖励性调整 (D) 效益性调整

77、按照《劳动合同法》的规定，在劳务派遣中，劳务派遣单位应当与被派遣劳动者之间依法订立()。

- (A) 派遣合同 (B) 劳动合同
(C) 集体合同 (D) 劳务派遣协议

78、劳务派遣单位的出现是()的必然结果。

- (A) 社会化大生产 (B) 科学技术发展
(C) 劳动管理专业化分工 (D) 劳动环境改善

79、工资指导线()是对工资增长较快、工资水平较高企业提出的预警和提示。

- (A) 上线 (B) 基准线
(C) 下线 (D) 标准线

80、工资集体协商时，协商双方在协商开始前()内，提供与工资集体协商有关的真实情况和资料。

- (A) 5 日 (B) 7 日
(C) 10 日 (D) 15 日

81、以下关于工资指导价位的说法不正确的是（ ）。

- (A) 每年发布一次
- (B) 坚持实事求是原则
- (C) 仅供企业查询
- (D) 坚持市场取向原则

82、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不包括（ ）。

- (A) 安全第一
- (B) 预防为主
- (C) 以人为本
- (D) 奖惩分明

83、职工一方当事人人数为 2 人以下，有共同争议理由的劳动争议称为（ ）。

- (A) 个别争议
- (B) 集体争议
- (C) 团体争议
- (D) 权利争议

84、（ ）属于劳动争议仲裁的原则之一。

- (A) 平等自愿
- (B) 一次裁决
- (C) 公平公正
- (D) 二次裁决

85、在劳动争议仲裁的申请和受理中，决定立案的，应在（ ）内向申诉人发出书面通知。

- (A) 3 日
- (B) 5 日
- (C) 7 日
- (D) 15 日

二、多项选择题（86~125 题，每题 1 分，共 40 分。一题有多个答案正确，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、对摩擦性失业表述正确的是（ ）。

- (A) 是高效率利用劳动资源的需要
- (B) 是一种正常性失业
- (C) 是动态性市场经济的一个自然特征
- (D) 是一种岗位交换之间的失业
- (E) 表明劳动力经常处于流动过程之中

87、企业目标管理的特点主要包括（ ）。

- (A) 一种系统化的管理模式
- (B) 更富于参与性
- (C) 有明确完整的目标体系
- (D) 强调自我控制
- (E) 有完善的员工福利计划

88、满足亲和需要的行为可以是（ ）。

- (A) 控制他人和活动
- (B) 受到许多人的喜欢
- (C) 战胜对手或敌人
- (D) 成为团队的一分子
- (E) 比竞争者更出色

89、人力资源理论体系包括（ ）。

- (A) 心理开发
- (B) 生理开发
- (C) 伦理开发
- (D) 技能开发
- (E) 环境开发

90、以下组织结构变革的方式中，属于改良式变革的是（ ）。

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

91、以下属于影响企业战略决策的信息的是（ ）。

- (A) 产品结构
- (B) 产品的市场占有率
- (C) 消费者结构
- (D) 技术装备的先进性
- (E) 生产销售状况

92、人力资源需求预测的内容包括（ ）。

- (A) 企业人力资源需求预测
- (B) 企业人力资源供给预测
- (C) 企业人力资源结构预测
- (D) 企业特种人力资源预测
- (E) 企业人力资源存量与增量预测。

93、岗位定员法是根据（ ）计算和确定定员人数的方法。

- (A) 岗位工作的经验要求
- (B) 岗位工作的效率
- (C) 岗位工作人员的生产率
- (D) 工作岗位的多少
- (E) 岗位工作负荷量的大小

94、影响企业经营管理人员需求的参数有（ ）。

- (A) 出勤率
- (B) 总成本
- (C) 生产技术水平
- (D) 总资产
- (E) 企业管理幅度

95、若企业人力资源供不应求，可以采取的解决方法一般有（ ）。

- (A) 减少员工的工作时间
- (B) 合并或关闭某些臃肿机构
- (C) 提高企业的资本有机构成
- (D) 将符合条件的富余人员调往空缺岗位
- (E) 制定聘用非全日制临时用工计划

96、考核性测评的主要特点是（ ）。

- (A) 结果不公开
- (B) 系统性强
- (C) 测评标准刚性较强
- (D) 概括性较强
- (E) 有较高的信度与效度

97、员工测评标准体系的构成包括（ ）。

- (A) 平面结构
- (B) 立体结构
- (C) 横向结构
- (D) 综合结构
- (E) 纵向结构

98、()能够引起测评结果的误差。

- (A) 晕轮效应
- (B) 感情效应
- (C) 参评人员训练不足
- (D) 近因误差
- (E) 测评的指标体系和参照标准不够明确

99、由于面试考官的偏见而产生的误差包括()。

- (A) 第一印象
- (B) 对比效应
- (C) 晕轮效应
- (D) 录用压力
- (E) 鲶鱼效应

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) 面试考官的选拔
- (E) 面试结果的公布

101、以下岗位适合用无领导小组讨论法进行人员选拔的是()。

- (A) 人力资源主管
- (B) 研发管理人员
- (C) 销售部门经理
- (D) 公关部门经理
- (E) 财务管理人员

102、以下不属于员工培训的直接培训成本的是()。

- (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) 学员的往来交通
- (E) 培训对象受训期间的工资福利

103、设计课程时，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) 翔实全面

105、企业管理人员的一般培训要求的内容包括()。

- (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、培训效果评估的各种形式中，以下关于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) 能用于决定是否给受训者某种资格

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) 定额标准
- (E) 统计日报

108、综合型的绩效考评方法包括（ ）。

- (A) 合成考评法
- (B) 加权选择量表法
- (C) 目标管理法
- (D) 图解式评价量表法
- (E) 评价中心法

109、以下关于强迫选择法的说法正确的有（ ）。

- (A) 是一种定量化考评方法
- (B) 属于目标导向型的客观考评方法
- (C) 属于行为导向型的主观考评方法
- (D) 可以用来考评特殊工作行为表现
- (E) 考评通常采用一个或两个最能描述员工行为表现的项目

110、自我中心效应的具体表现为（ ）。

- (A) 相似偏差
- (B) 优先效应误差
- (C) 对比偏差
- (D) 晕轮效应误差
- (E) 共同偏差

111、编制绩效考评标准应遵循的原则有（ ）。

- (A) 定量准确原则
- (B) 定性科学原则
- (C) 目标导向原则
- (D) 先进合理原则
- (E) 突出特点原则

112、以下关于战略导向的 KPI 体系的说法正确的有（ ）。

- (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) 最大限度激发员工的斗志
- (E) 强调对员工行为的激励

113、关键绩效指标可分为（ ）。

- (A) 数量指标
- (B) 质量指标
- (C) 成本指标
- (D) 时限指标
- (E) 收益指标

114、企业进行薪酬调查要了解的信息包括（ ）。

- (A) 家庭人口
- (B) 奖金福利
- (C) 长期激励
- (D) 加班时间
- (E) 健康状况

115、对薪酬调查数据进行离散分析经常采用的方法有（ ）。

- (A) 四分位法
- (B) 简单平均法
- (C) 百分位法
- (D) 加权平均法
- (E) 中位数法

116、技能工资的种类包括（ ）。

- (A) 技术工资
- (B) 能力工资
- (C) 提成工资
- (D) 薪点工资
- (E) 效益工资

117、影响企业工资水平的外部因素包括（ ）。

- (A) 市场因素
- (B) 所属行业
- (C) 生活费用
- (D) 企业规模
- (E) 物价水平

118、（ ）属于以绩效为导向的工资结构。

- (A) 计件工资
- (B) 提成工资
- (C) 效益工资
- (D) 岗位工资
- (E) 技能工资

119、企业年金方案的主要内容包括（ ）。

- (A) 双方约定的其他事项
- (B) 计发办法
- (C) 支付企业年金待遇的条件
- (D) 支付方式
- (E) 员工企业年金个人账户管理方式

120、《劳动合同法》规定，劳务派遣协议应当约定（ ）。

- (A) 违反协议的责任
- (B) 派遣期限
- (C) 派遣岗位和人员数量
- (D) 劳动报酬
- (E) 社会保险费的数额以及支付方式

121、以下属于工资集体协商内容的有（ ）。

- (A) 工资分配形式
- (B) 解除工资协议的程序
- (C) 奖金分配方法
- (D) 变更工资协议的程序
- (E) 工资协议的期限

122、同一职业劳动力市场工资价位水平有高、中、低之分，具体可由（ ）等因素决定。

- (A) 企业规模
- (B) 企业经济效益

- (C) 就业状况
- (D) 企业经济类型
- (E) 不同层次的劳动者

123、劳动安全卫生管理制度的种类包括（ ）。

- (A) 安全生产责任制度
- (B) 安全生产教育制度
- (C) 安全生产检查制度
- (D) 劳动环境优化制度
- (E) 安全用品采购制度

124、调解委员会调解与人民法院处理劳动争议时的调解区别在于（ ）。

- (A) 调解的原则不同
- (B) 主持调解的主体不同
- (C) 调解的效力不同
- (D) 调解案件的范围不同
- (E) 在劳动争议处理中的地位不同

125、按照劳动争议自身的规定性对劳动争议案例进行分析，其要点包括（ ）。

- (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) 分析确定意思表示所反映的意志内容是否符合劳动法律法规的规定
- (D) 分析确定意思表示所反映的意志内容是否符合集体合同、劳动合同的规定
- (E) 分析确定意思表示所反映的意志内容是否符合企业内部劳动管理规则的规定

卷册二：专业技能

一、简答题（本题共 2 题，第 1 小题 12 分，第 2 小题 14 分，共 26 分）

1、简要说明可以采用哪些方法对薪酬调查的数据进行统计分析？（12 分）

2、简要说明工资集体协商包括那些主要的内容？（14 分）

二、综合题（本题共 3 题，第 1 小题 34 分，第 2 小题 20 分，第 3 小题 20 分，共 74 分）

1、YJ 集团是一家以房地产为主产业链，跨地区、跨行业、跨国经营的产业集团，公司创建于 1993 年 5 月，历经十几年拼搏，现已形成集房产开发、建筑施工、教育后勤、物业管理等于一体的锁链化、整体化、系统化全新规模产业，位居全国大型企业集团千强之列。集团现有资产 50 亿元，员工 2 万余人，在北京、上海、武汉及浙江等全国 8 个省、市已打造出一批堪称房产典范、建筑精品的标志性建筑。

该集团公司非常重视人才的选拔与培养，集团领导决定在公司内部建立一支培训师队伍。人力资源部在公司内部发布公告，马上就有 40 多名符合报名条件的人员报了名。

如何从这 40 名应聘者中选出符合条件的培训师？面试是不可或缺的，除了面试，是否还可以考虑其他的选拔方法呢？如笔试、无领导小组讨论等。这些问题一直在困扰着大家，特别是人力资源部主管招聘工作的张副经理。

请您根据本案例，回答以下问题：

（1）企业选配培训师的基本标准是什么？（14 分）

（2）在组织面试中应该注意避免哪些常见问题？（10 分）

（3）如何采用无领导小组讨论，它具有哪些优势？（10 分）

2、MBS 是一家美国知名的电脑公司，去年在人员的绩效管理上，MBS 公司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，并实行钟形的绩效考评原则，即除非有例外状况，绝大多数的员工都能得到 2 等。

MBS 公司将这种新的绩效管理方案定名为：个人业务承诺（Personal Business Commitments—PBC）制度，除了由各级主管做年终绩效考评外，员工亦可自己另外寻找 6 位同事，以匿名方式通过电子信箱进行考评，亦称之为“360 度反馈”。员工个人表现被除评为第 3 等时，代表本人未达成业务承诺（PBC），你必须更努力工作，以达更佳的业绩。如果得到特别差的 4 等时，你可能被给予“6 个月留公司查看”的处罚（当然，被除数评为 4 等的人在公司占极小的比例）。评等 2 代表你达成目标，是个符合要求的好员工，得到 1 等的人称为[水上飞]（Water Walkers），代表你是高成就者，超越自己的目标，也没做错过什么事情。按照 PBC 绩效考评体系的要求，年初该公司的每个员工都要在充分理解公司的业绩目标和具体的 KPI 指标的基础上，在部门经理的指导下制定自己的 PBC，并列举出下一年中为了实现这些业绩目标、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。员工在制定绩效计划时，自己应按下列三个领域设定的年度目标；第一个承诺：承诺必胜（Win）。这里表达的是成员要抓住任何可成功的机会，以坚强的意志来励志，并且竭力完成。市场占有率是最重要的绩效评等考量。第二个承诺：承诺执行（execute）。这里强调六个字，即行动、行动、行动，不光看你“怎么说”，更重要的是看你“怎么做”，以及取得的成果。第三个承诺：承诺团队精神（team），即各个不同单位和岗位之间，默契配合，不能出现无谓的矛盾的冲突，绝不能在顾客面前让顾客产生疑惑。这种绩效考核对一般 MBS 公司成员具有重要意义，而对负有管人责任的各级主管，则需要根据员工意见调查（Employee Opinion Survey），高阶主管面谈（Executive Interview），门户开放政策（Open Door Policy）的反馈，另加一个评等系数，并且占有整体评等 50%的权重。

请您结合本案例，回答以下问题：

（1）根据该公司个人业务承诺（PBC）即三个承诺的考评体系要求，采用定性表述，给出 PBC 的四级评等标准，并填入表 1 的第二栏中。（8 分）

表 1 MBS 公司个人业务承诺（PBC）考评等效标准表

考评等级	评等标准
PBC—1	
PBC—2	
PBC—3	
PBC—4	

(2) 对该公司所推行 PBC 考评法进行剖析，说明其优点和不足。(12 分)

3、W 公司是一家民营房地产企业，1996 年总经理贾先生创建 W 公司的时候仅有数百万元的资金和十几名员工，并设立了财务、项目开发、工程管理和行政人事 4 个部门，其中财务部负责人刘女士是贾总的亲戚，仅持有初级会计上岗证书。负责项目开发的江先生是贾总的多年好友，初中毕业，曾经当过一家餐馆的老板。

由于近几年房地产行业发展迅速，w 公司的规模迅速扩大，职能部门由过去原有的 4 个部门变成项目开发、市场策划、工程管理、质量控制、技术设计、财务、人力资源、物业和行政等 9 个部门。人员也由过去的十几个人发展到现在的 500 多人。人员的增加，诸多的管理问题也频频出现。例如，虽然公司提出了明确的战略规划，但总是不能落实，贾总也发现：追究责任时候，好象大家都有责任，每次都是大家一起自我批评一番后，下次的规划依旧不能落实，问题到底出在哪里呢？让他颇忧闷的还有，各部门的管理人员都经常各自为政。意见不一，相互扯皮。此外，w 公司在创业初期没有任何考评指标和标准，完全依靠家族成员的自觉性进行工作，后来虽然组建了人力资源部，但也仅仅实行了直接主管考评法，对各级员工进行主观性考评，导致员工的抱怨也越来越多。

目前，W 公司手中仍然有约 120 万平方米的待开发土地，贾总犯难的是，别的当家愁的是“无米下锅”，而他现在愁的是“怎么下锅”。企业目前的状况已经让他忙得焦头烂额，深感力不从心。

请您根据本案例，回答以下问题：

(1) 该公司在企业人力资源管理方面目前存在哪些问题？(10 分)

(2) 请根据该公司存在的主要问题，提出具体的解决方案。(10 分)

2008 年 5 月 劳动和社会保障部

国家职业资格全国统一鉴定

企业人力资源管理师（二级）理论知识 标准答案

职业道德

一、单项选择题

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

二、多项选择题

- | | | | | |
|---------|---------|--------|---------|----------|
| 9. ABCD | 10. ABC | 11. AB | 12. BCD | 13. ABCD |
| 14. AD | 15. ABC | 16. CD | | |

理论知识

一、单项选择题

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. B | 27. D | 28. C | 29. C | 30. D |
| 31. D | 32. D | 33. A | 34. B | 35. C |
| 36. A | 37. D | 38. A | 39. C | 40. B |
| 41. B | 42. D | 43. C | 44. B | 45. C |
| 46. A | 47. B | 48. A | 49. B | 50. C |
| 51. A | 52. D | 53. B | 54. C | 55. A |
| 56. D | 57. B | 58. D | 59. A | 60. D |
| 61. C | 62. D | 63. B | 64. C | 65. A |
| 66. A | 67. A | 68. C | 69. B | 70. B |
| 71. C | 72. C | 73. B | 74. A | 75. D |
| 76. D | 77. B | 78. C | 79. A | 80. A |
| 81. C | 82. D | 83. A | 84. B | 85. C |

二、多项选择题

- | | | | | |
|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| 86. ABCDE | 87. ABCD | 88. BD | 89. ABCDE | 90. AD |
| 91. ABCDE | 92. ACDE | 93. DE | 94. ABDE | 95. CDE |
| 96. DE | 97. CE | 98. ABCDE | 99. ABCD | 100. ABC |
| 101. ACD | 102. CE | 103. ABCE | 104. ABCD | 105. ABCDE |

106. ABE	107. BCE	108. ADE	109. ADE	110. AC
111. ADE	112. BCDE	113. ABCD	114. BCD	115. AC
116. AB	117. ACE	118. ABC	119. ABCDE	120. ABCDE
121. ABCDE	122. ABDE	123. ABC	124. BCDE	125. ABCDE

2008 年 5 月 劳动和社会保障部

国家职业资格全国统一鉴定

企业人力资源管理师（二级）专业技能卷

标准答案与评分标准

一、简答题（本题共 2 题，第 1 小题 12 分，第 2 小题 14 分，共 26 分）

1、评分标准：

对薪酬调查数据进行分析可采用以下方法：

- 数据排列法； (2 分)
- 频率分析法； (2 分)
- 趋中趋势分析； (2 分)
- 离散分析； (2 分)
- 回归分析法； (2 分)
- 图表分析法。 (2 分)

2、评分标准：

工资集体协商的主要内容包括：（每项 2 分，最高 14 分）

- 工资协议的期限； (2 分)
- 工资分配制度、工资标准和工资分配形式； (2 分)
- 职工年度平均工资水平及其调整幅度； (2 分)
- 奖金、津贴、补贴等分配办法； (2 分)
- 工资支付办法； (2 分)
- 变更、解除工资协议的程序； (2 分)
- 工资协议的终止条件； (2 分)
- 工资协议的违约责任； (2 分)
- 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 34 分，第 2 小题 20 分，第 3 小题 20 分，共 74 分）

1、评分标准：

（1）企业选配培训师的基本标准：（每项 2 分，最高 14 分）

- 具备经济管理类和培训内容方面的专业理论知识； (2 分)
- 对培训内容所涉及的问题应有实际工作经验； (2 分)
- 具有培训授课经验和技巧； (2 分)

- 能够熟练运用培训中所需要的培训教材与工具； (2 分)
- 具有良好的交流与沟通能力； (2 分)
- 具有引导学员自我学习的能力； (2 分)
- 善于在课堂上发现问题并解决问题； (2 分)
- 积累与培训内容相关的案例与资料； (2 分)
- 掌握培训内容所涉及的一些相关前沿问题； (2 分)
- 拥有培训热情和教学愿望。 (2 分)

(2) 面试中应该注意避免的常见问题： (每项 2 分，最高 10 分)

- ①面试目的不明确； (2 分)
- ②面试标准不具体； (2 分)
- ④面试缺乏系统性； (2 分)
- ⑤面试问题设计不合理； (2 分)
- ⑥面试考官的偏见。 (2 分)

(3) 无领导小组讨论的优势： (每项 2 分，最高 10 分)

- 应用范围广，能测试出笔试和其他单一面试不能检测出的能力和素质； (2 分)
- 能观察到被试之间的相互影响；
- 能依据被试的行为特征来对其进行更加全面、合理、客观的评价； (2 分)
- 能够涉及被试的多种能力要素和个性特质； (2 分)
- 能使被试在相对无意之中暴露自己的优势和不足，因此，它在预测团队的行为时，具有很高的效度； (2 分)
- 能使被试有平等的发挥机会，从而很快地表现出个体上的差异； (2 分)
- 能节省时间，测评的效率很高； (2 分)
- 能对竞争同一岗位的被试的表现进行同时比较（横向对比）。 (2 分)

2、评分标准：

(1) PBC 的四级评等标准：

表 1 MBS 公司个人业务承诺（PBC）考评评等标准表

考评等级	评等标准
PBC—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)
PBC—2	达到所有的要求：员工完成或部分超过了承诺的要求； (2 分)
PBC—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)
PBC—4	结果不满意：员工离既定目标相去甚远，须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) PBC 考评法的优点和不足：

主要优点：

简化了评定等级，更突出了对大多数员工的激励； (1 分)

员工自始至终参与绩效计划的制定过程，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)

使各级员工进一步明确了公司、部门以及自己在本年度内，所应当达到的目标、工作要求，以及努力的方向； (1 分)

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)

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，通过有效的绩效反馈，最大限度地调动各级主管的积极性和主动性； (1 分)

新的绩效管理模式更有利于促进各级员的成长和发展。 (1 分)

主要不足：

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)

容易造成分配上的不公平，由于该公司推行的是钟形的绩效分配原则，即除非有例外状况，绝大多数员工都能得到 2 等，这对绩效优异的部门会认为不公，因为部门主管会认为本单位得 2 等的人要多一些；而对绩效差的单位，也拿到同样比例的 2 等，也造成分配上不公平； (2 分)

从考评者的角度看，以各级主管考评为主是科学合理的，由员工自己另外寻找 6 位同事，进行所谓的“360 度反馈”，具有片面性和盲目性，会直接影响考评结果的信度和效度。 (2 分)

3、评分标准：

(1) 该公司主要存在的问题：

①公司组织内部的横向管理十分薄弱，每个部门各自为政，相互之间协调困难，一遇到交叉性问题，就都“矛盾上交”，直接反映到总经理，使贾总越来越感到力不从心； (2 分)

②公司各个部门的职责不清，导致出现问题无法追究相应责任，制定的战略规划也不能贯彻执行； (2 分)

③公司原有管理人员的素质不适合公司的发展要求，但由于是亲戚和朋友关系，给管理层人员的调整和撤换带来了困难； (2 分)

④导致公司出现“有米无法下锅”困境，其根本的原因在于：公司没有对人力资源管理

工作给予足够的重视,没有根据公司总体发展战略的要求,对公司人力资源做出全面的规划,没有对现有人员的素质和构成及时地进行分析、预测和调整; (2分)

⑤公司缺乏合理的绩效考核体系,公司人力资源部门单纯依靠上级考评来对所有员工进行绩效考核,不能达到择优淘劣的目的。 (2分)

(2) 具体的对策:

①对公司的组织结构进行必要的调整。根据业务范围和职能的同类性和关联性,将公司原有职能部门划分为若干个职能中心,如财务中心、人力资源中心、企管中心和技术中心等,每个中心由一名副总经理负责分管,适度归并职能机构,压缩决策层的管理幅度,缓解总经理的压力。 (2分)

②建立健全人力资源管理的各项基础工作,通过工作岗位分析,撰写部门和岗位工作说明书。在定编定岗定员定额的基础上,明确各部门的职责范围和业务分工,界定各个部门之间协作关系。 (2分)

③在完善公司总体发展战略规划基础上,制定公司的人力资源规划,对现有人员的素质结构进行分析,对未来所需人员进行预测,制定出人员引进、替换、培养的计划,通过有效的规划来降低人力成本。 (2分)

④设计合理的绩效考评体系。根据现有的管理水平,采用更加科学合理的绩效考评与激励员工的管理模式,充分发挥绩效管理的基础性作用。 (2分)

⑤在上述各项工作健全完善的基础上,通过公司内、外部招聘等多种渠道,采用多种方法,选拔和培养一批专门人才,逐步替代不合格的中高层业务主管,从而逐步建立起一支具有竞争优势的高素质的员工队伍。 (2分)