



2006 年 05 月劳动和社会保障部
国家职业资格全国统一鉴定

职业：企业人力资源管理人员

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

(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、关于道德的说法中, 正确的是()。
 - (A) 人类道德是主观思考的产物, 没有客观依据
 - (B) 每个人各有各的道德观念, 以共同道德要求他人是不正确的
 - (C) 道德是调节人与人之间关系的特殊行为规范
 - (D) 道德同法律一样, 必须在外在规范的约束下才能发挥作用
- 2、道德与法律的关系是()。
 - (A) 道德与法律一同产生
 - (B) 道德与法律在内容上没有重叠
 - (C) 法律的适用范围比道德广
 - (D) 法律是人类历史的阶段性现象, 道德则伴随人类社会始终
- 3、关于职业道德建设, 合理的说法是()。
 - (A) 只要社会风气变好了, 职业道德自然就好了
 - (B) 职业道德建设应该与从业人员的个人利益挂钩
 - (C) 职业道德的功能不够显著, 应该重点加强法制建设
 - (D) 强调职业道德与按劳分配原则相矛盾
- 4、在企业文化中, 居于核心地位的是()。

(A) 文体活动	(B) 企业价值观
(C) 企业礼俗	(D) 员工服饰
- 5、对主角与配角之间的关系, 理解不正确的是()。



- (A) “重要”和“不重要” (B) “红花”和“绿叶”
(C) “月亮”和“彩云” (D) “主要”和“次要”
- 6、一般情况下，从业人员的着装要求是()。
- (A) 着装朴素 (B) 讲究品牌
(C) 体现个性 (D) 款式新颖
- 7、某制药企业的一名员工发现自己在一盒丸剂药里混装了另一种丸剂药，你认为他的正确做法是()。
- (A) 包装好的丸剂药之间互不影响，可以正常使用
(B) 将这盒丸剂药发售，如果消费者发现了立即予以退换
(C) 在这一类丸剂药盒里统统加一个说明书
(D) 对这批药进行检查，查出混装的丸剂药
- 8、关于团结互助，正确的认识是()。
- (A) 团结互助是全体员工保持一团和气
(B) 人人讲原则最终能够促进团结互助
(C) 团结互助的出发点和归宿是为了个人利益
(D) 团结互助也要遵循等价交换的规则
- (二) 多项选择题 (第 9 ~ 16 题)**
- 9、属于职业禁语的是()。
- (A) “不能换，就这规矩” (B) “后边等着去”
(C) “有意见找经理去” (D) “不知道”
- 10、()的做法符合建设节约型国家要求。
- (A) 对家庭用水、用电的价格进行市场调节
(B) 尽量减少消费
(C) 在自然光线充足的情况下，关闭室内照明灯
(D) 如果可能，尽量使用小排量汽车
- 11、符合科学发展观要求的足()。
- (A) 以人为本 (B) 全面发展
(C) 协调发展 (D) 跳跃发展

- 12、在协调员工之间关系上，正确的做法是()。
- (A)信奉“师徒如父子”，一切按照师傅的要求做事
 - (B)要敢于在大庭广众之下对同事发表评论意见
 - (C)给同事的工作带来麻烦时，要给予道歉和补救
 - (D)工作上相互配合，多替对方着想
- 13、从业人员与企业的关系是()。
- (A)利益共同体
 - (B)相互依赖
 - (C)对立
 - (D)双赢
- 14、在企业内，从业人员()。
- (A)要与上司保持默契。绝不能反对上司
 - (B)不得对上司提出任何不同的观点
 - (C)对难以完成的任务，也要积极接受
 - (D)自己不情愿做的工作，也要尽力做好
- 15、关于创新，正确的说法是()。
- (A)没有创新的企业，是没有发展前景的企业
 - (B)没有创新意识的民族，是没有希望的民族
 - (C)没有创新的产品，难于在市场上取得竞争优势
 - (D)没有创新的思路，难以打开工作局面
- 16、在职业道德修养中，“慎独”的意思是()。
- (A)社会中充满陷阱，做事情需小心谨慎
 - (B)团结同事，多交朋友
 - (C)在别人看不见的情况下，按照道德要求办事
 - (D)加强道德自律

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、你对金钱的看法是()。
- (A) “君子爱财，取之有道”
(B) “有钱能使鬼推磨”
(C) 钱不足万能的，但没有钱是不行的
(D) 金钱是个人成功的标志之一
- 18、假如你是部门经理，因成绩突出部门年终得到一笔奖金。你会把奖金()。
- (A) 分给贡献突出的几个人 (B) 进行平均分配
(C) 重点奖励给老同志 (D) 分成几个档次进行分配
- 19、如果玩对抗性游戏，你喜欢自己的对手是()。
- (A) 技术比自己略高些的人，这样玩起来兴趣更高
(B) 技术很高超的人，以便自己有机会向对方学习
(C) 技术比自己差的人，这样自己可以轻松地取胜
(D) 和自己的技术水平相当的人
- 20、你认为，社会中的有钱人一般是()。
- (A) 吝啬的 (B) 他们的财富用不当手段获得的
(C) 有势力的 (D) 很疲劳的
- 21、如果有人对你说，你将来可能成为某一行业的领军人物时，你的反应是()。
- (A) 这不可能 (B) 也许会吧
(C) 有希望 (D) 没敢想
- 22、在你看来，幸福是()。
- (A) 不用工作 (B) 通过劳动，积累财富
(C) 每天都比前一天做得好点 (D) 吃好一点，穿好一点
- 23、在会上，当你和别人的意见不同时，你通常会()。
- (A) 直接打断对方，然后陈述自己的观点
(B) 听完，然后直接说自己的观点
(C) 听完，先表示对对方某些观点的认可，再提出自己的不同意见
(D) 会下与对方沟通



- 24、下列()更符合你。
- (A) 每条鳗鱼都想变成鲸鱼 (B) 不管枪里是否有子弹，都紧握枪杆
- (C) 知识多了，反而感到自己无知 (D) 孩子都是自己的好
- 25、如果你刚换了一个新岗位，工作上遇到了许多困难，感到束手无策，你会想()。
- (A) 自己是新手，有困难是必然的
- (B) 事实证明自己不适合这份工作，另谋新岗位吧
- (C) 就这样干吧，走一步算一步
- (D) 看来自己是个工作能力不强的人



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、下列不参与集体谈判的是()。

- (A)企业雇主 (B)公司董事会
(C)工会代表 (D)单位行政部门

27、下列不属于《劳动法》的重要子法的是()。

- (A)《劳动合同法》 (B)《集体合同法》
(C)《就业促进法》 (D)《劳动监察法》

28、一个社会劳动就业的状况主要受()的影响。

- (A)劳动力供给 (B)劳动力供求关系
(C)劳动力需求 (D)劳动力新增数量

29、劳动力供求平衡最终体现为()。

- (A)劳动力供给与需求平衡
(B)人力资源供给与物力资源供给的平衡
(C)资本供给与需求的平衡
(D)资本供给与物力资源供给的平衡

30、统计活动的具体形式是()。

- (A)调查研究 (B)数据搜集
(C)实地调查 (D)资料处理

31、下列表述中, 不是文案调查优点的是()。

- (A)获取资料方便 (B)资料的完整性、针对性好
(C)资料来源广泛 (D)调查费用低

32、下列关于文件和文件夹操作说法错误的是()。

- (A)要创建一个新的文件夹, 右击鼠标, 选择弹出菜单中的“新建”, 再选择“文件夹”
(B)移动文件或文件夹相当于对文件或文件夹进行“复制”操作



- (C)被放入回收站的文件或文件夹可以恢复至原来的位置
- (D)对文件和文件夹的重命名不改变文件或文件夹的内容
- 33、下列关于数据计算公式说法正确的是()。
- (A)Excel2000 中公式运算符的计算优先级顺序为从左到右依次计算
- (B)Excel2000 中公式运算符的计算优先级与数学中的规定一致
- (C)数值单元格或公式单元格中的标点都有确定赋值，并能参与运算
- (D)对行或列进行自动求和时，结果单元格可以选在任意位置
- 34、行政公文的主体即具体内容反映在()里。
- (A)标题 (B)附件
- (C)正文 (D)发文机关
- 35、政府机关、企事业单位或群众团体处理日常事务或解决实际问题时常用的文体是()。
- (A)下行公文 (B)上行公文
- (C)事务文书 (D)条例文书
- 36、()不属于直线职能制职能部门的职责。
- (A)须向厂长经理请示和汇报 (B)具有参谋指导的作用
- (C)对业务部门进行直接指挥 (D)受其直接上属的指挥和命令
- 37、关于以工作和任务为中心的职能制组织结构模式，说法正确的是()。
- (A)其结构不稳定(B)员工不能了解任务之间的关联性
- (C)适用于规模较大的企业(D)不包括矩阵结构
- 38、工作横向扩大化是指()。
- (A)由一人负责一道工序改为几个人共同负责几道工序
- (B)由一人负责一道工序改为一人负责几道工序
- (C)让员工参与产品检验
- (D)让员工工作多样化
- 39、狭义的人力资源规划是指()。
- (A)企业人力资源战略规划
- (B)企业人力资源开发计划
- (C)企业人力资源供需预测



- (D)企业人力资源制度规划
- 40、解决企业人力资源供不应求最有效的办法是()。
- (A)延长工作时间
(B)通过拟定培训和晋升计划
(C)提高企业资本技术有机构成
(D)通过科学的激励机制，提高劳动生产率
- 41、在工作分析的基本流程中，用书面形式表达分析结果的阶段是()。
- (A)准备阶段 (B)实施阶段
(C)结果形成阶段 (D)应用与反馈阶段
- 42、在工作分析时，有的岗位活动比较外显，以操作机械设备为主，这样的岗位宜采用()进行工作分析。
- (A)面谈法 (B)调查问卷法
(C)典型事件法 (D)现场观察法
- 43、对于招聘策略与招聘计划的关系说法正确的是()。
- (A)招聘策略包含招聘计划
(B)招聘策略与招聘计划无关
(C)招聘策略是招聘计划的具体体现
(D)招聘策略是招聘计划的前提和基础
- 44、在招聘过程中，选择招聘渠道的步骤一般包括：
- | | |
|-------------|-----------|
| 分析招聘人员特点 | 选择适用的招聘方法 |
| 收集应聘者资料 | 分析单位的招聘要求 |
| 选择对应的媒体发布信息 | 确定适合的招聘来源 |
- 其排序正确的是()。
- (A) (B)
(C) (D)
- 45、相对于外部招聘而言，内部招聘具有的优势是()。
- (A)树立组织形象 (B)有利于吸收新观点
(C)有利于招到高质量人才 (D)选拔出的人员较为可信，准确性高



- 46、想要招聘具有潜在管理能力和技术能力的员工，最适宜的来源是()。
- (A)下岗职工 (B)待业人员
(C)退伍军人 (D)大学毕业生
- 47、在与猎头公司合作中，需要注意一些事项，下列表述错误的是()。
- (A)应选择猎头公司中最好的猎头顾问为组织服务
(B)一定要在合作开始时约定好双方的责任和义务
(C)应就保证期的承诺、后续责任等容易发生争执的问题事先达成共识
(D)不宜只挑选一家猎头公司进行合作，而应广泛涉及多家，扩大来源
- 48、第一个应聘者面试表现比较差，而第二个应聘者表现较为出色，则第二个应聘者可能得到比实际情况高的评价，这种情况称为()。
- (A)第一印象 (B)对比效应
(C)晕轮效应 (D)录用压力
- 49、单位在从事招聘之前应认真考虑，决定怎样填补空缺的职位，首先应考虑是否有()。
- (A)招聘备选方案 (B)内部招聘方案
(C)外部招聘方案 (D)内外部招聘结合方案
- 50、()是培训管理的首要制度。
- (A)培训服务制度 (B)入职培训制度
(C)培训激励制度 (D)培训考核评估制度
- 51、()是整个培训过程的实质性阶段。
- (A)人员需求分析 (B)行动方案的设计与开发
(C)设计人员培养方案和发展计划 (D)对人才培养与发展活动的实施与管理
- 52、()不是最需要培训的人。
- (A)要提拔的人 (B)要转岗的人
(C)工作量不饱满的人 (D)确实需要补充单项技能的人
- 53、多向式信息交流是()的优点。
- (A)讲授法 (B)研讨法
(C)专题讲座法 (D)直接传授法
- 54、外部培训资源的开发途径不包括()



- (A)从大中专院校聘请教师 (B)从集团公司总部聘请教师
(C)从顾问公司聘请培训顾问 (D)在网络上寻找并联系培训教师
- 55、“你会向其他人推荐这门课吗?”属于()。
- (A)结果评估 (B)反应评估
(C)学习评估 (D)行为评估
- 56、()是指收集培训成果以衡量培训是否有效的过程。
- (A)培训计划 (B)培训实施
(C)培训评估 (D)培训需求分析
- 57、()不是培训后评估的主要内容。
- (A)培训计划评估 (B)培训目标达成情况评估
(C)培训效果效益综合评估 (D)培训工作者的工作绩效评估
- 58、关于绩效考评要素说法不正确的是()。
- (A)考评指标必须在 20 个左右 (B)每个考评等级的标准有明确定义
(C)指标易于考评者理解和掌握 (D)运用 2/8 法则寻找关键业绩指标
- 59、下列说法不正确的是()。
- (A)对商场服务人员的考评可以考评其接待顾客的态度
(B)对管理者的考评可以考评其人际沟通协调能力
(C)结果性效标包括质量、成本、时效三个方面
(D)“于...用...来...”句式可说明指标的时限、资源和完成标准
- 60、某企业在绩效考评中存在不客观的现象，主管说了算，员工没有发言权。对此，应加强建立()。
- (A)监督系统 (B)控制系统
(C)评审系统 (D)申诉系统
- 61、关于绩效管理总结阶段陈述不正确的是()。
- (A)绩效管理总结的目标是实现企业利润
(B)此阶段是绩效管理循环期即将结束的一个阶段
(C)考评与被考评人在这一阶段应进行一次绩效面谈
(D)人力资源部要在这一阶段将考核结果反馈给部门负责人



- 62、主管围绕小王本期绩效执行情况、工作表现和工作业绩等方面与其面谈，这称之为()。
- (A)绩效计划面谈 (B)绩效指导面谈
(C)绩效考评面谈 (D)绩效总结面谈
- 63、关于绩效考评成对比较法表述正确的是()。
- (A)如果员工数量较多则省时省力
(B)在涉及人员范围较大的情况下比较适用
(C)使用该方法可以发现员工哪些方面出色或不足
(D)根据某种考评要素如工作质量，一一比较得出最终排序结果
- 64、绩效考评中加权选择量表法的主要缺陷是()。
- (A)适用范围较小 (B)打分容易出错
(C)核算相当复杂 (D)反馈比较困难
- 65、关于岗位评价说法错误的是()。
- (A)评价的结果与任职者无关
(B)岗位评价的结果和薪酬挂钩，应该保密
(C)应让员工积极地参与到岗位评价工作中来
(D)岗位评价的目的在于判定一个岗位的相对价值
- 66、()是岗位分类法的岗位类别划分结果。
- (A)正式职工、合同职工、临时职工 (B)华东区、华北区、华南区、华中区、华西区
(C)低级职称、中级职称、高级职称 (D)管理类、销售类、生产类、行政类、研发类
- 67、需要随时掌握较为详细的市场薪酬标准的岗位评价方法是()。
- (A)岗位排列法 (B)岗位分类法
(C)要素比较法 (D)要素计点法
- 68、如果被调查企业没有给出准确的薪酬水平数据，只能了解到该企业的平均薪酬情况时，可以采用()。
- (A)数据排列法 (B)频率分析法
(C)回归分析法 (D)制图法
- 69、薪酬市场调查是为了保证企业薪酬的()。
- (A)外部公平 (B)内部公平



- (C)个人公平 (D)结构公平
- 70、某公司的薪酬结构如下，这种结构属于()薪酬结构。
- | | |
|-------------|----------------|
| 技术与培训水平 |基本工资(48%) |
| 职务(或岗位)价值 |岗位工资(28%) |
| 绩效(生产量、销售量) |绩效工资(24%) |
- (A)以绩效为导向 (B)以工作为导向
(C)以能力为导向 (D)组合
- 71、岗位等级以()为依据。
- (A)岗位分析的结果 (B)市场调查的结果
(C)岗位评价的结果 (D)员工的技能水平
- 72、在同一薪酬等级中，最高档次的薪酬水平与最低档次薪酬水平之间的薪酬差距称为()。
- (A)薪酬等级档次 (B)薪酬级差
(C)薪酬比例关系 (D)薪酬浮动幅度
- 73、菜篮子补贴属于()。
- (A)低差异，低刚性 (B)低差异，高刚性
(C)高差异，低刚性 (D)高差异，高刚性
- 74、弹性福利制度指在一定范围和价值内可由员工自行选择福利项目，其最明显缺陷是()。
- (A)福利成本难以控制 (B)缺乏足够的激励性
(C)不利于吸引和稳定人才 (D)管理难度大，可执行性较差
- 75、()是劳动关系当事人为明确劳动关系中特定的权利义务，在平等自愿、协商致的基础上达成的契约。
- (A)专项协议 (B)集体协议
(C)劳动合同 (D)集体合同
- 76、提出劳动合同续订要求的一方应在合同到期前()书面通知对方。
- (A)15日 (B)30日
(C)45日 (D)60日
- 77、劳动者可以随时解除劳动合同的情况不包括()。
- (A)劳动合同正常履行期间 (B)在试用期内



- (C)用人单位以暴力手段强迫劳动 (D)用人单位未按照劳动合同的约定提供劳动条件
- 78、由用人单位提出、协议解除劳动合同的经济补偿金的发放，应按照()确定。
- (A)平等原则 (B)就高不就低的原则
(C)双方协商原则 (D)就低不就高的原则
- 79、我国劳动立法规定集体合同为()合同，期限为()。
- (A)定期，1年 (B)不定期，1年以上
(C)定期，1至3年 (D)不定期，3年以上
- 80、《劳动法》规定，集体合同文本须提交()审核，经审核通过后才具有法律效力。
- (A)企业工会主席 (B)企业法人代表
(C)最高决策部门 (D)劳动行政部门
- 81、()是企业内的劳动者对本单位运行的劳动关系进行自我管理、自我调节、自我化解矛盾的有效形式。
- (A)谈判 (B)协商
(C)调解 (D)仲裁
- 82、()的劳动争议处理机构是劳动争议仲裁委员会的办事机构。
- (A)企业工会 (B)用人单位
(C)行业协会 (D)劳动行政主管部门
- 83、根据我国法律规定，劳动争议的仲裁时效为()，案情复杂的，经批准可以延期，但延期不得超过()。
- (A)30日，15日 (B)30日，30日
(C)60日，15日 (D)60日，30日
- 84、在企业劳动关系管理决策中，()确定企业劳动关系管理所要达到的目标和实施的方针。
- (A)战略规划 (B)管理控制
(C)日常业务管理 (D)信息分析
- 85、在企业中，()对本单位安全卫生负全面责任。
- (A)工人 (B)各级生产负责人
(C)总工程师 (D)企业法定代表人



二、多项选择题（86~125 题，每题 1 分，共 40 分。每题有多个答案正确，请在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑。错选、少选、多选，均不得分）

86、《劳动法》规定劳动者有()。

- (A)就业的权利
- (B)组织工会的权利
- (C)休息的权利
- (D)参与企业管理的权利
- (E)罢工的权利

87、劳动者与雇主之间存在的对立关系的含义是指，劳动者与雇主之间有()。

- (A)平等性
- (B)互利性
- (C)矛盾性
- (D)不平等性
- (E)相容性

88、劳动力需求增量产生的根源是()。

- (A)新行业的建立
- (B)消费结构的变化
- (C)企业扩大生产
- (D)社会消费总量的增加
- (E)消费内容的丰富化

89、统计工作是指利用各种科学方法，对社会、经济及自然现象的总体数量进行()等工作过程的总称。

- (A)搜集
- (B)整理
- (C)分析
- (D)汇总
- (E)分类

90、统计设计包括()。

- (A)确定统计目的
- (B)确定统计指标
- (C)确定统计程序
- (D)确定统计方法
- (E)统计分组的设计

91、统计工作中的数据编码可以在设计问卷时进行，也可以在整理时进行，分为()。

- (A)集中编码
- (B)事前编码
- (C)分散编码
- (D)临时编码
- (E)事后编码

92、计算机病毒检测的方法主要有()。



- (A)专家检测 (B)人工检测
(C)智能检测 (D)自动检测
(E)机器检测
- 93、Windows 窗口的组成部分有()。
- (A)菜单栏 (B)标题栏
(C)窗口边框 (D)工具栏
(R)显示区
- 94、可以充当主语的有()。
- (A)名词 (B)代词
(C)数量词 (D)动词
(E)形容词
- 95、下行公文的类别包括()。
- (A)命令 (B)指示
(C)通知 (D)通告
(E)批复
- 96、直线制结构的缺点是()。
- (A)信息沟通效率比较低 (B)适用范围比较受局限
(C)缺乏专业化的管理分工 (D)经营管理事务依赖于少数几个人
(E)要求企业领导人必须是经营管理全才
- 97、企业劳动组织的内容包括()。
- (A)操作合理化 (B)工作地的组织
(C)劳动定额与编制定员 (D)劳动分工与人员配备
(E)工作时间和轮班制的组织
- 98、劳动定员的作用包括()。
- (A)有利于企业加强管理 (B)是劳动工资计划的基础
(C)是企业用人的科学标准 (D)有利于提高员工队伍的素质
(E)有利于组织生产和组织分配
- 99、人员配置分析涉及()几个方面。



- (A)人员使用效果分析 (B)人与事质量配置分析
(C)人与事结构配置分析 (D)人与生产资料配置分析
(E)人与工作负荷是否合理状况分析
- 100、对工作说明书编写要求表述正确的是()。
- (A)工作说明书的编写应该运用准确科学的专业术语
(B)工作的描述要尽量清晰透彻，对较专业且难懂的词汇必须做出清楚解释
(C)在说明工作的复杂程度、任职者责任等问题时，措词上应尽量选用具体的动词
(D)一般来说，越是基层员工的工作，其工作说明书中的描述也应该更具体、详细
(E)工作说明书的编写应尽可能详尽，尽量涵盖该岗位的所有职责，做到不遗不漏
- 101、通常相对于广播电视媒体而言，网上招聘的优点是()。
- (A)传播速度快 (B)广告成本低
(C)视频效果好 (D)联系快捷方便
(E)不受时空地域限制
- 102、关于行为描述面试表述正确的是()。
- (A)其假设前提是：说和做是截然不同的两码事
(B)面试考官要关注应聘者对自身的评价及对未来表现的承诺
(C)作为面试考官，提出的问题应尽量让应聘者用其言行实例来回答
(D)其假设前提是：一个人过去的行为最能预示其未来的行为
(E)考官通过了解应聘者过去工作经历中的一些关键细节来判断应聘者的能力
- 103、在离职面谈中，面谈者常用的沟通技巧有()。
- (A)倾听员工的抱怨 (B)阐述组织的立场
(C)多向离职者做出承诺 (D)不要唐突地介入问题
(E)记录面谈的重点内容
- 104、通过制度规避培训风险需要考虑()。
- (A)明确双方的权利和义务 (B)明确双方的违约责任
(C)员工参加培训的原因 (D)员工将来的发展方向
(E)建立相对稳定的劳动关系
- 105、根据工作任务分析结果确定的培训需求类型包括()。



- (A)阶段性需求 (B)突发性需求
(C)重复性需求 (D)短期性需求
(E)长期性需求
- 106、培训需求分析报告包括()。
- (A)附录 (B)报告提要
(C)阐明分析结果 (D)需求分析实施的背景
(E)概述需求分析实施的方法和过程
- 107、行为模仿法的操作要点包括()。
- (A)学习理论知识 (B)建立示范模型
(C)角色扮演与体验 (D)社会行为强化
(E)培训成果的转化与应用
- 108、必须得到培训评估结果的人有()。
- (A)学员 (B)管理层
(C)培训开发人员 (D)产品使用客户
(E)学员的直接经理
- 109、关于考评时间确定说法正确的是()。
- (A)用于晋升晋级的绩效考评，属于定期考评
(B)每年提薪的企业考评期为一年，应在年终考评
(C)以定期提薪和奖金分配为目的时，要随时考评
(D)每年分配两次奖金的企业，考评期控制在3个月
(E)员工提出培训申请时，可以进行用于培训的考评
- 110、某企业在分解考核指标时，出现“指标平移”现象，即主管不经科学地分解而直接将自己的指标分派给下属，此时为主管设计的培训内容应侧重于()。
- (A)如何与下属进行绩效面谈 (B)考评者与被考评者的角色扮演
(C)考评的技术、技巧和要领 (D)绩效管理结果应用及岗位评估的基本理论
(E)绩效指标分解的程序、步骤，以及实施要点
- 111、关于目标管理法说法正确的是()。
- (A)以明确的战略目标引导员工的行动 (B)以目标为指导充分发挥员工的才智



- (C)使员工行动方向协调一致，减少内耗 (D)通过参与目标制定，激发员工的内在动力
(E)通过系统思考，为资源调配提供客观依据
- 112、下列属于结果导向型考评方法的是()。
- (A)制定绩效具体目标，按目标的达成情况评价绩效
(B)通过工作分析得出关键事件，再对被考评者进行评估
(C)采用可监测、可核算的指标构成若干考评要素进行考评
(D)先制定绩效标准，按标准逐一评估，再按重要性权重汇总分数
(E)被考评者把自己的成绩写下来，经主管验证后请外部专家评估
- 113、岗位分析的结果通常包括()。
- (A)岗位目的 (B)岗位等级
(C)工作条件 (D)任职资格
(E)工作隶属关系
- 114、以下说法正确的是()。
- (A)在确定薪酬调查的岗位时，应遵循岗位的可比性原则
(B)在确定薪酬调查的岗位时，要选择岗位名称与本企业相同的岗位
(C)在确定薪酬调查的岗位时，本企业的一半以上的岗位都要参与调查
(D)要选择工作职责，重要程度、复杂程度和本企业典型岗位相近的岗位
(E)非典型岗位的薪酬水平可根据和典型岗位在企业中的相对价值的比较来确定
- 115、在制定薪酬计划之前要收集的资料包括()。
- (A)企业人力资源规划资料 (B)物价
(C)员工薪酬的基本资料 (D)市场薪酬水平
(E)国家薪酬和税收政策的变动资料
- 116、浮动薪酬与()相关
- (A)企业的经济效益 (B)企业的预计利润
(C)部门业绩考核结果 (D)个人业绩考核结果
(E)薪酬等级对应的固定薪酬水平
- 117、员工考核结果良好，但因薪酬已经较高不宜加薪时，与其进行沟通要侧重()。
- (A)强调领导的意图



- (B)强调公司的薪酬成率控制政策
- (C)找出员工的工作失误，并提出改善建议
- (D)介绍同行业其他公司同岗位薪酬水平
- (E)解释企业中与其能力和岗位相同的员工的平均水平
- 118、福利费用包括()。
- (A)员工生活困难补助 (B)工会经费
- (C)企业从业人员医药费 (D)住房公积金
- (E)下岗人员的基本生活费
- 119、补充养老保险的设计包括()。
- (A)确定员工和企业的缴费比例 (B)确定养老金计算基础额
- (C)确定养老金的管理办法 (D)确定养老金支付的流程
- (E)确定养老金的支付形式
- 120、法人机关通常分为()。
- (A)行为机关 (B)意思机关
- (C)执行机关 (D)代表机关
- (E)监察机关
- 121、集体合同根据协商、签约代表所代表的范围不同，可以分为()。
- (A)专项集体合同 (B)特殊集体合同
- (C)基层集体合同 (D)行业集体合同
- (E)地区集体合同
- 122、劳动争议仲裁的原则包括()。
- (A)合议原则 (B)二次裁决原则
- (C)强制原则 (D)区分举证责任原则
- (E)回避原则
- 123、企业组织内信息沟通的作用是()。
- (A)调节人际关系的工具 (B)实现有效激励的手段
- (C)实现企业管理活动从无序到有序状态转化的基本手段
- (D)组织和个人提供信息发出者所预期的目标、情报、资料 and 知识



(E)组织成员之间、部门之间实现行为统一、相互了解和理解的工具

124、企业调节劳动关系运行的根本依据和手段是()。

- (A)劳动法律规范
- (B)集体合同规范
- (C)劳动合同规范
- (D)专项协议规定
- (E)企业内部劳动管理规则

125、工厂安全技术规程的主要内容包括()的安全措施和动力锅炉、压力容器的安全装置。

- (A)机器设备
- (B)厂房、建筑物和道路
- (C)动力锅炉
- (D)工作场所、爆炸危险场所
- (E)电气设备



理论知识参考答案

职业道德

一、单选题

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

二、多选题

- | | | | | |
|--------|--------|-------|-------|--------|
| 9、ABCD | 10、ACD | 11、AC | 12、CD | 13、ABD |
| 14、CD | 15、AB | 16、CD | | |

理论知识

一、单选题

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

二、多选题

- | | | | | |
|-----------|----------|----------|---------|----------|
| 86、ABCD | 87、AD | 88、BDE | 89、ABC | 90、ABE |
| 91、BE | 92、BD | 93、ABCDE | 94、ABC | 95、ABCDE |
| 96、BCDE | 97、ABCDE | 98、ABCD | 99、ABCE | 100、BCD |
| 101、ABDE | 102、ACDE | 103、ADE | 104、ABE | 105、CDE |
| 106、ABCDE | 107、BCDE | 108、ABCE | 109、BE | 110、BCE |



佑佐管理咨询

UJOY GEMENT CONSULTING

未来企业的竞争是学习能力的竞争

111、ABCD

112、ACDE

113、ACDE

114、ADE

115、ABCDE

116、ACD

117、BDE

118、AC

119、ABCE

120、BCDE

121、CDE

122、ACDE

123、ABCDE

124、ABCE

125、ABCDE



卷册二：操作技能

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，不要在试卷上作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	三	四	总分	总分人
得分						

得分	
评分人	

一、改错题（本题共 2 题,每小题 5 分,共 10 分）

1、矩阵制是由职能部门系列和为完成某一临时任务而组建的项目小组系列组成，其最大特点是具有多层命令系统。其优点在于：将企业外部联系和内部联系较好地结合了起来，有利于加强与企业外部单位之间的协作和配合，及时沟通情况，解决问题；一般能在略微增加机构和人员编制的前提下，将不同部门的专业人员集中在一起，组建方便，能较好地解决组织结构相对稳定和管理任务多变之间的矛盾，使一些临时性的、跨部门的工作任务的执行变得不再困难；为企业综合管理与专业管理的结合提供了恰当的组织结构形式，使组织关系变得比较简单。

请指出上述描述中存在的5处错误，并予以改正。

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____
- (4) _____
- (5) _____

2、员工的薪酬并不是固定不变的，而是不断调整的。工资定级性调整的对象包括办完入职手续的新员工，新调入企业的员工，离退休员工等。物价性调整是为了补偿因物价上涨而给员工造成



的经济损失而实施的一种工资调整方法 ,企业可以建立员工工资水平与物价指标自动挂钩的体系 ,这个体系可以避免加薪的“时滞”性问题。工龄性调整是把员工的资历和经验当作一种能力和效率予以奖励的工资调整方法。为了保证激励的有效性 ,奖励性调整不应采用非货币性奖励。效益性调整一般针对那些为企业做出重大贡献和突出成绩的员工 ,但在分配上存在平均主义的问题。考核性调整的前提是企业必须具备完善的人力资源规划体系。

请指出上述描述中存在的 5 处错误 ,并予以改正。

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____
- (4) _____
- (5) _____

得分	
评分人	

二、简答题(本题共3题 , 每小题10分 , 共30分)

- 1、组织结构功能的发挥与信息沟通密切相关。请简要说明组织内部信息沟通的基本要求。
- 2、在选择外部培训供应商时应考虑哪些问题?
- 3、某工厂的车工小张在假期旅游时不慎受伤,假如经治疗后,其不能从事原工作,也不愿从事用人单位另行安排的其他工作。用人单位若想单方面解除劳动合同,应当注意哪些问题?

得分	
评分人	

三、图表分析题(本题共 2 题,第 1 小题 14,第 2 小题 16 分,共 30 分)

1、图1显示了某地多家企业办公室职员、专业技术人员和中层管理人员的招聘渠道选择情况:

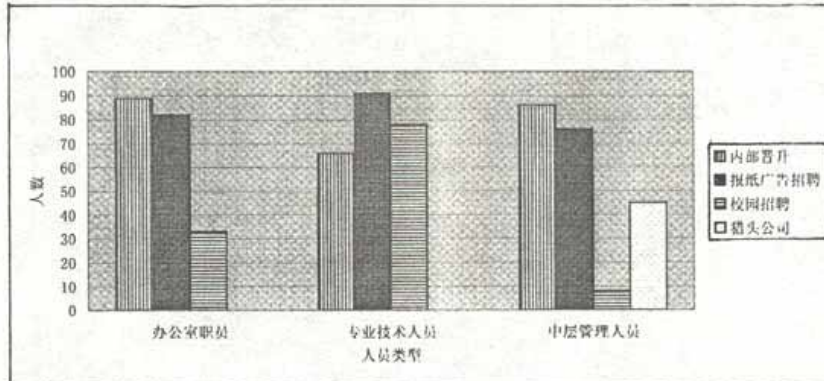


图 1: 三种职位招聘渠道比较图

(1) 简要分析图表中所提到的四种招聘渠道的优缺点。

(2) 请说明图中所示三类人员招聘渠道的主要方式,并结合三类人员的特点加以分析。

2、图 2 是某公司的薪酬等级图,该公司处于正常发展至成熟阶段,曲线 A 是各等级典型岗位的市场薪酬曲线,曲线 B 是该公司各等级的平均薪酬曲线。

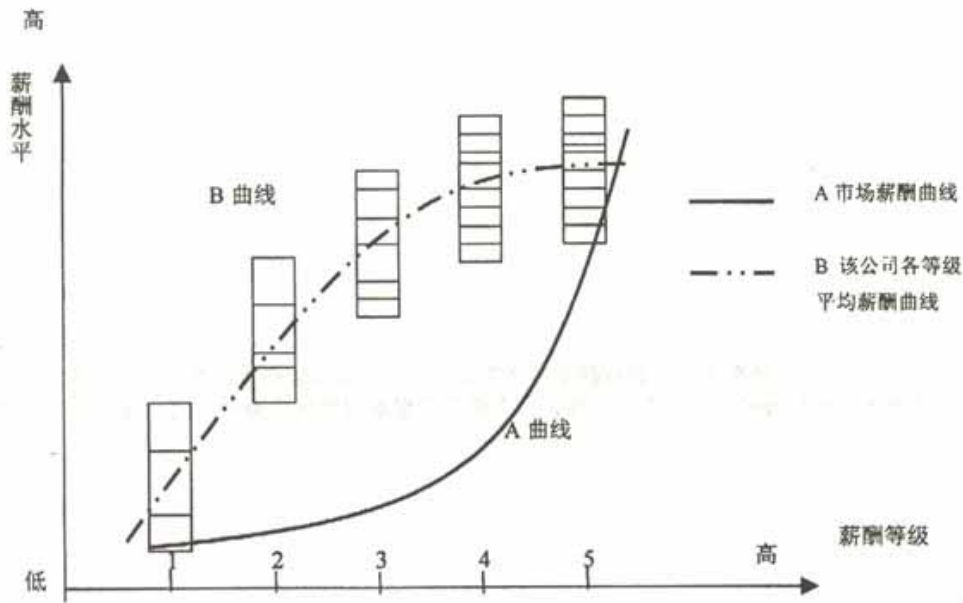


图 2: 某公司薪酬等级图

该公司的薪酬曲线(B曲线)有什么特点?会导致什么后果?

- (1) 该公司应当保持什么样的薪酬水平?
- (2) 如果要对该公司的薪酬现状进行调整, 应从哪些方面入手?

得分	
评分人	

四、综合分析题(本题共30分)

A公司已有20年的历史, 年营业额在12亿元左右。但以往的考评内容一成不变、考评流于形式, 不能真实地反映员工的工作绩效。因此, 人事部门全面修订了考评制度, 重新编制了考评表。2004年起, 新的考评制度开始实行。公司对普通员工的考评分为自我考评、上级考评和人事部门考评; 对部门经理的考评分为自我考评、上级考评、人事部门考评和下级考评。

每月初部门经理在员工考评表上列出员工本月应当完成的主要工作, 将考评表发给员工。考评表除了列出本月的工作要求外, 还有固定的考评项目, 如工作态度、工作品质、纪律性、协调能力、



团队精神等，每项都说明了含义和分值。考评项目满分为100分，月末员工填写考评表为自己打分，交部门经理。部门经理在同一张考评表上为员工打分，交给人事部门。人事部门对员工进行最终的考评和分数汇总，并向员工通报当月的考评成绩。员工对考评结果有疑问，可直接向人力资源部反映。

普通员工的考评自评占30%，人事部门评分占10%，部门经理评分占60%。部门经理的考评自评占30%，下级评分占20%，人事部门评分占10%，上级评分占40%。考评结果应用于薪酬、晋升、培训等各方面。

请根据以上案例，回答下列问题：

- (1) 请指出案例中体现了考评制度设计的哪些内容？
- (2) 请指出该公司在绩效管理方面存在的主要问题。
- (3) 请说明运用绩效分析方法确定培训需求和培训对象的主要步骤。



技能部分参考答案

一、改错题(本题共 2 题，每小题 5 分，共 10 分)

1、评分标准：(本题共5分)

(1)矩阵制的最大特点不是多层命令系统，而是双道命令系统。 (1分)

(2)优点不是外部联系和内部联系的结合，而是横向联系和纵向联系的结合。 (1分)

(3)不是加强与企业外部单位之间的协作和配合，而是加强各职能部门之间的协作和配合。 (1分)

(4)矩阵制组织不需要增加机构和人员编制，而不是略微增加机构和人员编制。 (1分)

(5)矩阵制不能使组织关系变得简单，而是使其关系比较复杂。 (1分)

2、评分标准：(本题共5分)

(1)工资定级性调整不包括离退休员。 (1分)

(2)员工工资水平与物价指标自动挂钩的体系不能避免“时滞”性问题。 (1分)

(3)奖励性调整可采用多种形式，可以是货币性奖励，也可以是非货币性奖励。 (1分)

(4)效益性调整针对的是全体员。 (1分)

(5)考核性调整的前提是具备绩效考核体系。 (1分)

二、简答题(本题共 3 题，每小题 10 分，共 30 分)

1、评分标准：(每项2分，最高10分)

(1)明确工作内容和性质、职权和职责关系。 (2分)

(2)沟通渠道要短捷，高效。 (2分)

(3)信息必须按既定路线和层次进行有序传递。 (2分)

(4)要在信息联系中心设置称职的管理人员。 (2分)

(5)因事设岗，保持信息沟通的连续性。 (2分)

(6)重视非正式组织在信息沟通中的作用。 (2分)

2、评分标准：(本题共10分)

该供应商在设计和传递培训力面有哪些经验。 (1分)

该供应商的人员构成及对员工的任职资格要求。 (1分)

曾经开发过的培训项目或拥有的客户。 (1分)



- 为所提供服务的客户提供的参考资料。 (1分)
 - 可说明所提供的培训项目是卓有成效的证据。 (1分)
 - 该供应商对本行业、本企业发展状况的了解程度。 (1分)
 - 咨询台同中提出的服务、材料和收费等事宜。 (1分)
 - 培训项目的开发时间。 (1分)
 - 该供应商以前的顾客及专业组织对其声誉、服务和经验的评价。 (1分)
 - 对该供应商资质和其他业务范围的考察。 (1分)
- 3、评分标准：(本题共10分)
- (1)解除劳动合同前要确保该员工的医疗期已满。 (2分)
 - (2)医疗期满后，应当由劳动鉴定委员会参照工伤与职业病致残程度标准进行劳动能力鉴定。 (2分)
 - (3)如果被鉴定为一至四级的，应当退出劳动岗位，解除劳动关系，并办理退休、退职手续，享受退休、退职待遇。 (2分)
 - (4)如果不属于一至四级，解除劳动合同，需要提前30天以书面形式通知员工，并支付经济补偿金。 (2分)
 - (5)另外，要视病情和劳动能力状况，发放一定的医疗补助费。 (2分)

三、图表分析题(本题共 2 题，第 1 小题 14 分，第 2 小题 16 分，共 30 分)

1、评分标准：

(1) 优缺点：(本题共9分)

内部晋升的优点：对人员了解全面，选择准确性高；了解组织，适应快；激励性强；成本较低。缺点：来源少；可能产生近亲繁殖；若执行不当，容易产生内部矛盾。 (2分)

报纸广告招聘的优点：应聘人员数量大；信息传递迅速。缺点：受地域限制；阅读对象较杂，招聘对象针对性差，应聘者质量难以保证。 (2分)

校园招聘的优点：素质比较有保证。缺点：受毕业时间限制；缺少实际经验。 (2分)

猎头公司的优点：针对性强，成功率较高；素质高，适于招聘高端人才。缺点：成本高。 (2分)

(2)主要方式及原因分析：(本题共6分)

招聘渠道的主要方式：



办公室职员招聘渠道的主要方式是：内部晋升。(1分)

专业技术人员招聘渠道的主要方式是：报纸广告招聘。(1分)

中层管理人员招聘渠道的主要方式是：内部晋升。(1分)

原因分析：

办公室岗位对员工个人品质及其忠诚度要求较高，因此采取内部晋升方法比较可靠，不仅员工了解本组织，适应性强，而且可以激励员工。(1分)

专业技术岗位对人员素质要求较高，需要不断通过学习和积累才能达到，闭而通过报纸招聘可以吸引更多的应聘者。(1分)

中层管理岗位要求有较强的解决问题能力。思维敏锐，对组织运作方式了如指掌，属于比较稀缺的人力资源。其招聘采取内部提升最好，选择的准确性相对较高，适应性更快，有利于激励企业内的员工，而且成本较低。(1分)

2、评分标准：

(1)特点及后果：(本题共5分)

该公司薪酬水平高于其他同类企业的平均水平。(1分)

低等级岗位之间的薪酬差距较大，而高等级岗位间差距较小。(1分)

这可能导致人工成本太高，不利于企业取得竞争优势。(1分)

不利于激发高层人才的工作积极性。(1分)

(2)薪酬水平：

该公司处于正常发展至成熟阶段，应采用接近或略高于市场平均水平的薪酬。(2分)

(3)如何调整：(本题共10分)

降低低等级岗位的平均薪酬水平，使其接近各等级岗位的市场薪酬水平，控制公司的总体人工成本。(2分)

缩小低等级岗位的薪酬差距，扩大高等级岗位之间的薪酬差距，岗位越高，差距应当越大，以保证薪酬的内部激励性。(2分)

低等级岗位的薪酬档次应当多一些，高等级岗位的薪酬档次要少一些。(2分)

在调整中还要注意在同一薪酬等级中，高档次的薪酬差距要大一些，低档次的薪酬差距要小一些。(2分)

缩小低等级岗位的薪酬浮动幅度，扩大高等级岗位的薪酬浮动幅度，以达到不同岗位的最佳



激励效果。 (2分)

四、综合分析题(本题共 30 分)

评分标准：

(1) 内容：(本题共 10 分)

考评主体：规定了考评者和被考评者。 (2分)

考评方法：采用多视角评价的考评方法，涉及上级、本人、人事部、下级等方面。 (2分)

考评指标：包括业绩、态度、能力三个方面指标。 (2分)

考评时间利期限：规定了月末为考评时间，月度为考评期限。 (2分)

考评流程：规定了员工与部门经理考评，人事部汇总等考评执行流程。 (2分)

(2) 主要问题：(本题共 10 分)

员工只参与评价，没有参与目标制定。 (2分)

参与评价人员的评价权重不合理，一般而言，自评和下级评价的权重不宜过高，绩效评价应以上级评估为主。 (2分)

人力资源部考评角色定位有问题，人事部不应直接参与考评，而应对整个考评的流程进行监督 (2分)

考评期限不合理，部门经理的考评期限不宜太短，应按季度或年度考评。 (2分)

考评反馈应由员工的直接上级进行，人力资源部可以负责分数的汇总，但不能直接把结果反馈给员工。 (2分)

(3) 主要步骤：(每项 2 分，最高 10 分)

通过绩效考评明确绩效现状。 (2分)

根据工作说明书，分析绩效标准。 (2分)

确认实际绩效与绩效标准的差距。 (2分)

分析绩效差距产生的原因。 (2分)

在绩效差距原因分析基础上，确认培训需求和培训对象。 (2分)

针对培训需求和培训对象拟订培训计划。 (2分)