**2014年11月企业人力资源管理师三级真题及答案解析**

**卷册一**

**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. 关于“道德”的说法中，正确的是（）。

 A.“道”就是说，“德”就是性格  B.“道德”一词始见于《论语》、《孟子》等书

C.“道德”即“说道”  D.“道德”最初指依礼、依规行事方能有所得的意思

2.音乐大师贝多芬说：“那些立身扬名出类拔萃的，他们所凭借的力量是德行，而这也正是我的力量。”这句话的意思是（）。

 A.有德行的人是出类拔萃的  B.贝多芬主要是靠着德行出名的

C.有了立身扬名、出类拔萃的志向，就有了前进的力量

D.德行是一种精神力量，它能够促使人们出类拔萃

3.我国社会主义道德建设的基本原则是（）。

 A.集体主义  B.人道主义  C.功利主义  D.利己主义

4.“慎独”一词意为（）。

A.一个人的生活难免会产生某种孤独感  B.做人要独立作为，包括人格独立

C.个人独处时，要防止违背道德的意念和行为的发生  D.“夹着尾巴做人”，时刻谨小慎微

 5.职业用语的基本要求是（）。

A.语流快速  B.抑扬顿挫  C.甜美娇柔  D.表达明确

6.正确理解爱岗敬业要求的做法是（）。

 A.在本职岗位上干一辈子  B.做事投入、兢兢业业、精益求精

C.干半天玩半天 D.当一天和尚撞一天钟

7.关于从业人员的仪表，在相关做法中正确的是（）。

 A.发式新潮  B.鞋袜搭配合理  C.服装面料讲究档次  D.饰品时尚

8.关于金钱，从业人员应该树立的正确态度是（）。

 A.只要是不违法的钱，就要大胆赚取  B.什么赚钱，就干什么，无利不干

C.首先要看所赚的钱是否合乎道义  D.君子喻于义，小人喻于利

（二）多项选择题（第9～16题）

9.在接待工作中，违反职业规范要求的做法有（）。

 A.坐在座位上接待顾客

B.如果没有顾客，即可看看书、读读报纸

C.有顾客曲解、委屈自己，要带着顾客去找经理评理

D.顾客打听某事，恰巧自己不知道，要明确告诉顾客“不知道，问别人吧”

 10.企业职工与领导之间建立和谐关系，错误的观念和做法有（）。

A.双方是相互支持的关系，要以互助互利推动和谐

B.领导处于强势地位，职工处于被管制地位，各安其位才能建立和谐

C.由于职工与领导在人格上不平等，只有认同不平等，才能维持和谐

D.员工要坚持原则，敢于当面指陈领导的错误，以正义促和谐

11.俗话说，人无笑脸莫开店。这句话的意义在于（）。

A.微笑待客有助于树立企业形象

B.顾客不高兴的时候，店家要关门谢客

 C.店家心情不好的时候，不宜开张

D.文明礼貌对搞好生意至关重要

12.关于爱岗敬业，正确的说法有（）。

A.只要工资待遇好，没有人不爱岗敬业

B.倡导员工爱岗敬业，是赚取员工价值的温柔手段

 C.爱岗敬业本质上体现为做工作要用心、要负责任

 D.干一行，爱一行，专一行

13.符合节俭要求的有（）。

A.公司领导为给顾客留下深刻印象，隆重招待对方

B.某公司规定，员工换手套，只能坏一只换一只

C.某公司要求员工纸张两面都要用

D.某公司为节约时间，规定员工上厕所时间不能超过15分钟

 14.违背办事公道要求的做法有（）。

 A.火车站开设学生售票窗口

B.员工甲跑到乙的办公室打架，公司对甲乙给予同样严厉的处罚

C.丙与丁工种、工作效率及来公司时间均相同，公司给丙的工资比丁高

 D.某中学招收特长生，没有特长的学生不予招录

15.遵守信用的做法有（）。

A.无论做出的承诺对错，都要兑现

B.表里如一，言行一致 C.遵纪守法

D.朋友相交，两肋插刀

16.关于创新，正确的说法有（）。

 A.创新是企业发展的动力

B.创新是实质性的发明创造，它反对和排斥标新立异

C.创新包括制度创新、机制创新、技术创新，但不包括思想创新

D.创新是一个民族的灵魂

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.假如你是某国际著名公司的一名营销员，公司严格禁止采取商业贿赂如回扣等方式扩大销售，而你已经连续三个月没有完成公司规定的基本销售任务，面临被“炒鱿鱼”的危险，你会（）。

A.根据目前处境，只得采取给回扣的办法完成任务了

 B.向公司同事讨教成功经验

 C.找同学、朋友帮助，多方努力

D.向公司有关领导说明规定制定得不合理

18.夏日夜晚，社区举办自娱自乐的歌唱活动，你的邻居点名要你给大家唱一曲，你觉得自己唱的比别人差，这时你会（）。

A.感觉不好意思，赶紧溜走

B.心想晚上光线不足，唱不好没关系，大家也看不清楚

C.借口自己今天生病，无法唱

D.心想，反正是自娱自乐，尽力唱就是了

19.你远在外地休假，老板通知你马上返回，说有要事，你的假期还没有休完，老板也没有说你回去上班算不算加班，但根据以往的情况，你不会拿到加班费。另外，你估计车票、飞机票也很难买到。这时你会（）。

A.告诉老板，自己可能无法按时返回，因为车票、机票都不好买

B.委婉告诉老板，自己的假期没休完，可以回去，但要算加班

 C.告诉老板，现在就往单位赶，但何时能够到达不得而知

D.告诉老板，自己没有休完的假期给留着，下次补偿

20.张大妈看周围的老人退休无事，便组织他们扭秧歌、唱京剧，甚至走起了模特步。结果几天下来，由于准备活动不充分，几位老人不是崴了脚，就是扭了腰。老人们的子女不干了，纷纷指责张大妈多管闲事，并要她负责医药费。你的看法是（）。

A.张大妈组织这帮老人活动，纯粹是自寻烦恼

B.张大妈作为组织者，要承担一定比例的医药费

C.社区居委会的人负责承担受伤老人们的医药费

D.社区的老人们应该感谢张大妈

21.假如你辛苦攒钱买了一辆小汽车，但是当你开车上路时，你才发现道路拥堵、无处停车，高速公路设置了许多限速标志，根本享受不到开车的乐趣，你会（）。

 A.卖掉小汽车，哪怕亏点本

B.依旧采取原来的方式出行，如骑自行车或者坐公交车

C.埋怨公路修得不宽，责备开车限制过多

 D.将就开着，至少可以遮风避雨

22.假如你是一名普通的打工仔，看到老板生意红火，赚了很多钱，而自己每月只是收入那么有限的一点钱，你会（）。

A.努力工作，争取有朝一日自己也当老板

B.认为老板的钱都是像自己这样的打工仔给他赚的

 C.感觉老板抠门，准备有机会时换一个工作

 D.和几个同事商议，要求老板增加工资

23.单位的工作紧张忙碌，你通常的感觉是（）。

A.郁闷 B.压力大 C.比较充实 D.兴奋

24.你对法律的感受是（）。

 A.不犯法，不必关心法律  B.法网恢恢，疏而不漏  C.法不责众  D.法只管老百姓

25.三年前，在朋友的劝说下，你贷款买了一套房子，为此，你承受了巨大的经济压力，但现在房价已经涨了许多。对此，你的感受是（）。

 A.感谢朋友

B.自己的运气还不错

C.当时要是多买一套就更好了

D.没多买房，感觉吃亏大了

第二部分   理论知识

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.以下关于就业的说法，不正确的是（）。

 A.就业主体可能无就业要求

B.就业者所从事的劳动是有酬劳动

 C.就业主体必须有劳动能力

D.就业者所参加的劳动属于社会劳动

27.（）是政府通过调节利率来调节总需求水平，以促进充分就业、稳定物价和经济增长的一种宏观经济管理对策。

A.财政政策  B.货币政策   C.金融政策  D.收入政策

28.（）是指劳动法的各项具体劳动法律制度的构成和相互关系。

 A.劳动法的体系  B.劳动法的渊源  C.劳动法的原则 D.劳动法的内容

29.以下关于劳动法的监督检查制度的说法，不正确的是（）

A.它规定了劳动合同关系的调整规则

B.它是实施劳动监督检查的职权划分和行为规则

 C.它规定了以何种手段实现和保证各项劳动法律制度的实施

 D.各项劳动法律制度的范围与劳动监督检查制度的范围是一致的

30.顾客力量分析是企业特定经营环境分析的重要内容，不包括（）的分析。

A.顾客消费承受能力

 B.顾客消费偏好

 C.企业产品消费群体

 D.顾客购买动机

31.市场按买方的类型可分为消费市场和（）

A.组织市场   B.信息市场  C.服务市场  D.产品市场

 32.企业（）是指企业的声誉、人力、财力和物力。

 A.销售能力  B.实力 C.服务能力  D.控制能力

 33.社会学习理论的创始人是（）

A.弗洛姆 B.桑代克 C.班杜拉 D.莱文泽尔

 34.（）把下属作为权变的变量，即认为下属的成熟水平是选择领导风格的依赖条件。

 A.领导者参与模型  B.领导者情境理论 C.费德勒的权变模型 D.路径—目标理论

 35.心理测验按测验的内容可分为两大类，一类是能力测验，一类是（）

A.人格测验 B.成就测验 C.性向测验  D.情商测验

 36.组织开发的基本出发点是改善整个组织的（）

A.结构  B.职能  C.文化  D.制度

 37.员工的基本特征不包括（）

A.生理性行为与生理性需要

 B.社会性行为与社会性需要

 C.道德性行为与道德性需要

 D.自我保护的行为以及需要

38.以下不属于人力资源管理基本原则的是（）

A.人尽其才 B.能位匹配  C.岗得其人  D.因人设岗

 39.以下关于工作岗位分析的说法，不正确的是（）

 A.尽可能进行全面调查以保证调查质量

B.为搞好岗位分析，应做好员工的思想工作

C.正确确定调查对象和单位直接关系到调查结果的准确性

 D.调查项目中的问题和答案一般是通过调查表的形式表现

 40.某工种生产产品的品种单一、变化较小而产量较大时，宜采用（）来计算定员人数。

 A.产量定额  B.设备定额  C.工时定额  D.产量定额或工时定额

41.企业定员的新方法不包括（）

A.零基定员法 B.工效定员法

C.运用概率推断确定医务人员人数

D.运用数理统计方法对管理人员进行定员

 42.以下关于定员标准总体编排的说法，不正确的是（）

A.提示的附录是标准不可分割的组成部分

B.劳动定员标准由概述、标准正文和补充组成

C.提示的附录按国家标准GB/T1.1的要求编写

D.标准名称通常含有引导词、主体词和补充词三个要素

 43.编制定员标准的原则不包括（）

 A.形式要简化  B.人岗要匹配  C.内容要协调  D.计算要统一

 44.以下关于人工成本预算的表述，不正确的是（）

A.员工医疗费和失业保险费属于工资项目下的子项目

B.非奖励基金的奖金不属于工资和基金项目下的费用

C.在审核下一年度的人工成本预算时，首先要检查项目是否齐全

D.员工权益资金的项目和标准涉及国家、企业和员工三者的利益

45.企业人工成本总预算由（）与企业人员工资水平共同决定。

 A.人力资源规划  B.行业工资标准  C.工资指导线标准  D.在职员工人数

 46.企业人力资源费用支出控制包括三个阶段：①制定控制标准；②差异的处理；③人力资

源费用支出控制的实施。其正确的顺序是（）

A.①②③  B.②①③  C.②③①  D.①③②

47.特别适合普通职员的招募方法是（）。

 A.推荐法  B.布告法  C.档案法  D.任命法

48.对求职者的信息掌握较全面，招聘成功率高的员工招募方式是（）。

A.校园招聘  B.借助中介  C.猎头公司  D.熟人推荐

49.难以随机应变，所收集信息的范围有限的面试类型是（）。

A.初步面试  B.结构化面试  C.诊断面试  D.非结构化面试

50.（）是用于测定从事某项特殊工作所具备的某种潜在能力。

 A.人格测试   B.能力测试  C.兴趣测试  D.道德测试

51.招聘总成本效益的计算公式为（）。

A.总成本效益=录用人数/招聘总成本

B.总成本效益=应聘人数/招募期间的费用

 C.总成本效益=被选中人数/选拔期间的费用

D.总成本效益=正式录用的人数/录用期间的费用

 52.常用的信度评估系数不包括（）。

 A.稳定系数  B.外在一致性系数  C.等值系数  D.内在一致性系数

53.（）是将工作性质与负荷不完全相同的业务重新进行劳动分工的方法。

 A.扩大业务法  B.充实业务法  C.工作连贯法  D.轮换工作法

54.（）不仅能改善自然环境，还能为优化劳动环境中其他因素起辅助作用。

 A.噪声  B.温度  C.湿度  D.绿化

55.四六工作制是每个工作日安排四班生产，每班实行（）工作制。

 A.6小时  B.7小时  C.8小时  D.10小时

56.培训需求循环评估模型不包括（）的分析。

A.整体层面  B.班组层面  C.作业层面  D.个人层面

57.培训项目设计的原则不包括（）。

 A.可操作性原则  B.职业发展性原则  C.因材施教原则  D.反馈及强化性原则

58.培训成果不包括（）。

A.研究成果  B.认知成果  C.技能成果 D.情感成果

59.培训有效性评估的技术不包括（）。

A.泰勒模式  B.层次评估法  C.投入产出法  D.目标导向模型法

60.层次评估法中学习评估的方式不包括（）。

A.书面测验  B.模拟情境  C.投射测验  D.操作测验

61.以下关于案例分析法的表述，不正确的是（）。

A.它包括描述评价型和分析决策型两种

B.描述评价型对案例进行事后分析，提出“亡羊补牢”性的建议

C.描述评价型能更加有效地培养学员分析决策、解决问题的能力

 D.分析决策型只介绍某一待解决的问题，由学员分析并提出对策

62.在态度型培训法中，行为模仿法不适宜于（）的培训。

 A.高层管理人员  B.基层管理人员  C.中层管理人员  D.一般生产人员

63.针对（）的培训与开发，应采用头脑风暴法、形象训练法和等价变换思考等培训方法。

A.基础理论知识  B.创造性  C.解决问题能力  D.技能性

64.培训激励制度的主要激励对象，不包括对（）的激励。

 A.企业员工  B.培训师  C.部门主管  D.企业自身

65.在选择绩效考评方法时，应当充分考虑的重要因素不包括（）。

 A.工作适用性  B.管理成本  C.工作实用性  D.成果效用

66.绩效反馈的主要目的是（）。

 A.改进绩效  B.指出员工的不足  C.激励员工  D.提供更好的工作方法

67.绩效管理的最终目标是（）。

A.提高组织工作效率  B.改善组织工作氛围  C.为员工的发展提供平台  D.促进企业与员工共同发展

68.（）主导型绩效考评，以考评员工的潜质为主，着眼于“他这个人怎么样”。

A.品质  B.特征  C.行为  D.结果

69.行为锚定等级评价法是将（）和等级评价有效地结合在一起，通过行为等级评价表来评价员工。

 A.关键事件  B.绩效标准  C.胜任特征  D.工作行为

70.结果导向型的绩效考评方法的基础是（）。

 A.实际产出  B.计划产出  C.工作成效  D.劳动成果

71.薪酬的非货币形式不包括（）。

 A.员工福利  B.表彰嘉奖  C.荣誉称号  D.奖章授勋

72.从其所涉及的范围和内容来看，薪酬战略不包括薪酬的（）。

 A.决定标准 B.支付结构  C.增长水平  D.管理机制

73.工作岗位评价结果有多种表示形式，但不包括（）。

A.分值形式  B.排序形式  C.等级形式  D.比例形式

74.（）是指岗位测评结果的前后一致性程度。

 A.信度  B.效度  C.标度  D.精度

75.岗位评价标准不包括（）。

A.指标分级标准  B.指标量化标准  C.定性标准  D.方法标准

76.在岗位评价的方法中，因素比较法是由（）衍化而来。

 A.分类法  B.分值法  C.排序法  D.评分法

77.下列关于职工代表大会制度的说法，错误的是（）。

 A.非国有企业主要实行民主协商制度

 B.职工代表大会主要在国有企业中实行

C.职工大会和民主协商是并行不悖的制度

D.职工代表大会制度是对企业管理的替代

78.职工通过组织一定的代表性机构参与企业管理的形式称为（）。

A.组织参与  B.岗位参与  C.个人参与 D.合理化建议

79.职工代表大会的职权不包括（）

A.推荐选举权  B.审议建议权  C.重大决策权  D.审议决定权

80.工作时间的种类不包括（）。

A.标准工作时间  B.不定时工作时间  C.缩短工作时间  D.灵活性工作时间

81.在没有成立工会组织的企业中，集体合同由（）与企业签订。

A.职工代表   B.企业人事部门  C.法人代表   D.职工所在部门负责人

82.劳动行政部门在收到集体合同文本之日起（）内未提出异议的，集体合同即行生效。

 A.7日  B.10日  C.15日  D.20日

83.（）是指以劳动者完成一定劳动定额为标准的工作时间。

 A.标准工作时间  B.不定时工作时间  C.计件工作时间  D.综合计算工作时间

84.在工伤事故分类中，按照事故类别可以划分为（）类别。

 A.10个  B.15个  C.20个  D.30个

85.劳动能力鉴定中，对生活自理障碍的等级鉴定，不包括（）。

 A.生活大部分不能自理  B.生活完全不能自理

 C.生活少部分不能自理  D.生活部分不能自理

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.根据宏观经济学基本原理，社会就业总量取决于（）。

A.总供给水平  B.工资  C.总需求水平  D.均衡国民收入  E.劳动力数量

87.下列对失业所造成的影响，表述正确的有（）。

A.失业造成家庭生活困难

 B.失业有利于国民收入的增长

 C.失业造成劳动力资源的优化配置

D.失业是劳动力资源浪费的典型形式

E.失业直接影响劳动者精神需要的满足程度

88.法律通常将自然人分为（）。

 A.丧失行为能力的人

B.限制劳动行为能力的人

 C.无劳动行为能力的人

D.部分劳动行为能力的人

 E.完全劳动行为能力的人

89.一般战略控制标准包括（）。

 A.成效标准  B.品质标准  C.废弃标准  D.能力标准  E.行为标准

90.与消费者市场相比，产业市场具有的显著特点包括（）。

 A.供给具有派生性  B.供给缺乏弹性

C.需求有较大的波动性  D.专业人员购买

E.购买者集中在少数地区

91.满足成就需要的行为包括（）。

A.发现和使用更好的方法完成工作  B.比竞争者更出色

C.实现或者超越一个难以达到的目标  D.解决一个复杂问题  E.影响他人并改变他们的态度和行为

 92.人的发展特征包括（）。

1. 充分发展的可能性  B.全面发展的阶段性

 C.发展方向的多样性  D.充分发展的长期性  E.发展结果的差异性

93.人力资源开发的具体目标，包括（）。

A.个体人力资源开发  B.企业人力资源开发

C.劳动人事部门人力资源开发  D.教育部门人力资源开发  E.卫生医疗部门人力资源开发

 94.岗位劳动规则包括（）。

A.组织规则  B.岗位规则  C.行为规则  D .时间规则  E.安全规则

95.工作说明书中岗位的基本资料，包括（）等识别信息。

 A.岗位名称  B.工作权限  C.岗位等级  D.定员标准  E.工作内容

96.以下关于工作说明书的说法，正确的是（）。

A.内容可繁可简，结构形式呈现多样化  B.身体条件包括体格和体力两项要求

C.资历是由工作经验和学历条件构成  D.工作权限可以不必与工作责任相一致

 E.岗位职责主要包括职责概述和职责范围

97.工作岗位定员主要根据（）等因素来确定定员人数。

A.工作量  B.工作任务  C.岗位区域  D.岗位权限

E.实行兼职作业的可能性

98.从标准的具体内容上看，行业定员标准包括（）。

A.用人的数量和质量要求 B.各工种工序的工艺流程

C.采用的典型设备和技术条件  D.规定各类人员划分的方法和标准

E.人员任职的国家职业资格标准（等级）

99.人力资源费用支出控制的原则包括（）。

A.及时性原则  B.节约性原则  C.适应性原则  D.标准化原则  E.合理化原则

100.外部招募存在的不足包括（）。

A.进入角色慢  B.决策风险小  C.招募成本高

D.影响内部员工积极性  E.筛选难度大、时间长

101.笔试不能全面考察应聘者的（）。

A.工作态度  B.品德修养  C.管理能力  D.操作能力  E.文字表达能力

102.提高笔试有效性应注意的问题包括（）。

A.命题恰当  B.确定评阅计分规则  C.学历水平相当

D.阅卷以及成绩复核  E.经历大致相同

103.开放式提问的类型包括（）。

 A.无限开放式  B.结构化开放式  C.有限开放式   D.非结构化开放式  E.综合开放式

104.人员录用的主要策略包括（）。

 A.补偿式策略  B.多重淘汰式策略  C.结合式策略  D.排除式策略  E.推荐式策略

105.招聘成本效益评估的分析指标包括（）。

A.选拔成本效益指标  B.招募成本效益指标

 C.录用成本效益指标  D.招聘收益成本比指标  E.招聘总成本效益指标

106.培训效果的评估方法主要包括（）。

 A.问卷评估法  B.访谈法  C.综合比较法  D.测验法  E.360度评估

107.讲授法的优点包括（）。

 A.对培训环境的要求不高  B.学员容易完全消化吸收

C.学员可利用教室环境相互沟通  D.传授内容较多，知识较系统  E.单项传授有利于教学双方互动

 108.个别指导法的优点包括（）。

A.有利于新员工尽快融入团队  B.可以避免新员工的盲目摸索

C.有利于企业传统优良作风的传递  D.有利于新员工的工作创新

E.消除刚毕业员工开始工作的紧张感

109.与技能培训相适应的培训方法包括（）。

 A.工作传授法  B.模拟训练法  C.项目指导法  D.个人指导 法 E.实习或练习法

110.企业允许、鼓励员工外出培训应当做好的工作包括（）。

A.员工自己提出申请  B.签订员工培训合同

C.工作日外出学习的要提供学习考勤单  D.工作日外出学习的要提供学习成绩单

E.提倡外出全脱产学习以尽快完成培训

111.培训激励制度的主要内容包括（）

A.公平竞争的晋升规定 B.奖惩执行的方式方法

C.完善的岗位任职的资格要求 D.以能力和业绩为导向的分配原则 E.公平、公正、客观的业绩考核标准

112.绩效管理由（）等环节构成。

A.目标设计  B.过程指导  C.考核反馈 D.系统管控  E.激励发展

113.绩效管理的应用开发阶段包括（）

A.被考评者的绩效开发 B.绩效管理的系统开发 C.考评者管理能力开发

D.企业组织的绩效开发 E.过程与成果全面开发

114.行为锚定等级评价法的优点有（）

A.考评更加精准 B.考评标准明确  C.反馈功能较好

D.考评维度清晰  E.实施的费用低

115.绩效受多方面因素的影响，其中个人行为和工作表现的影响因素包括（）

A.企业外部环境 B.个人生理条件

C.企业内部因素  D.个人心理条件  E.国内政治局势

116.企业员工薪酬管理的基本目标包括（）

A.保证薪酬具有竞争性 B.吸引并留住优秀人才 C.对员工贡献给予肯定

 D.使员工及时得到回  E.合理控制企业人工成本

117.从横向分类来看，企业薪酬制度是由多种单项制度组合而成，包括（）

A.工资制度  B.福利制度 C.奖励制度 D.津贴制度  E.补贴制度

118.确定工作岗位评价要素和指标的基本原则包括（）

A.少而精原则 B.综合性原则 C.可比性原则

D.重要性原则  E.界限清晰便于测量的原则

 119.影响企业支付能力的因素有（）

A.劳动分配率 B.销货劳动生产率

 C.损益分歧点  D.实物劳动生产率  E.税率水平高低

120.企业民主管理制度的基本形式包括（）

A.合理化建议  B.职工大会

 C.平等协商制度  D.质量小组  E.职工代表大会制度

121.企业民主管理的平等协商形式包括（）

 A.民主对话 B.民主议事  C.民主质询

 D.民主选举  E.民主咨询

122.员工满意度调查应围绕（）等方面进行全面评估。

A.薪酬  B.工作 C.环境  D.机遇  E.管理

123.一个地区最低工资标准的确定需要考虑的因素包括（）

A.职工平均工资  B.住房公积金  C.经济发展水平  D.社会救济金 E.个人缴纳社会保险费

124.用人单位内部劳动规则的特点包括（）

A.制定主体的特定性  B.属于劳动关系的协议

 C.企业和劳动者共同的行为规范  D.企业经营权与职工民主管理权相结合的产物

 E.是定期的书面合同，其生效需经过特定程序

 125.集体合同也具有一般协议的（）等特征。

A.合法性  B.主体平等性  C.内容一致性

 D.客体平等性  E.法律约束性

**卷册二：专业能力**

**一、简答题**

（本题共2题，每小题16分，共32分）

1.行为导向型的主观和客观考评方法有哪些？

2.简述确定企业奖金制度的基本程序。

**二、计算题**

（本题共18分，先根据题意进行计算，然后进行必要分析。只有计算结果没有计算过不得分）

 某大型企业人力资源部组成了定员核定小组，正在核定该企业后勤服务系统的定岗定员标准。该企业下属的医务所现有编制定员人数12人，包括正、副所长各1人，医师7人，医务辅助人员2人，勤杂人员1人。此外，该医务所实行标准工时制度，即每周一至周五，每天上午8：00～12：00，下午13：00～17：00应诊，中午休息。

定员核定小组随机抽取了该所10个工作日每天就诊人数的原始记录，如表1所示。同时，根据岗位工作日写实和工作抽样等方面采集到的资料，得到以下数据：医生平均的制度工作时间利用率为90%，每位患者的平均诊治时间为20分钟，医务辅助和勤杂人员岗位的工作负荷量均在85%以上，该两类岗位人员定员达到先进合理的要求。

表1                         医务所就诊人数统计表



请根据上述信息资料计算：

（1）该医务所平均每天就诊的患者人数。（4分）

（2）在各种条件正常的情况下，

请采用概率推断法，在可靠性为95%的前提下（μ=1.6），

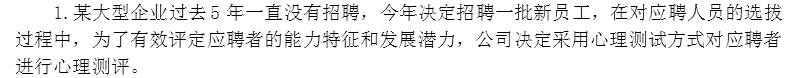
计算该医务所每天必须安排几名医生应诊。（10分）

（3）根据该医务所实际工作任务量，确定该所的定员人数。（4分）

**三、综合分析题**

（本题共3题，第1小题16分，第2小题16分，第三小题18分，共50分）

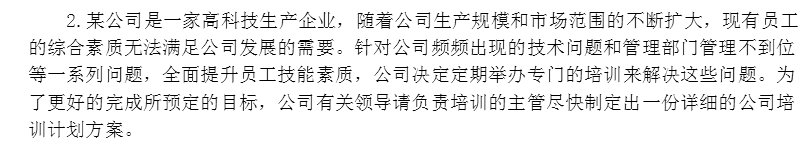
1.某大型企业过去5年……



 （1）应用心理测试法进行人员招聘时，需注意哪些基本要求？

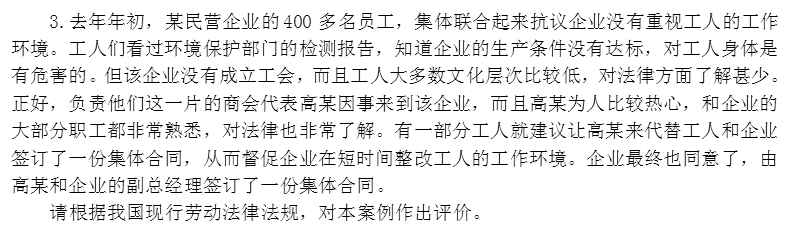
（2）对应聘人员进行能力测试时，可采用哪些情境模拟测试方法？

2.



 请结合本案例，说明该公司培训计划方案应包括哪些内容。

3.去年年初，某民营企业的400多名员工……



请根据我国现行劳动法律法规，对本案例作出评价。

26-30ABAAB 31-35ABCBA 36-40 BDDAD 41-45 BABAA

46-50DBCBB 51-55 ABBDA 56-60BAACC 61-65 CABBD

66-70ADAAA 71-75 ACDAC 76-80 CDACD 81A 82C

【解析】劳动行政部门在收到集体合同的15日内未提出异议的，自第16日起，集体合同自行生效。

83.【答案】C（P375） 【解析】计件工作时间是以劳动者完成一定劳动定额为标准的工作时间，是标准工作时间的转化形式。

84.【答案】C（P417）

【解析】工伤事故按伤害类别分为20种。

 85.【答案】C（P420）

【解析】生活自理障碍分为三个等级，即生活完全不能自理、生活大部分不能自理和生活部分不能自理。 二、多项选择题

86.【答案】CD（基础P20）

【解析】社会就业总量取决于均衡国民收入，或者更准确地说，取决于总需求水平。 87.【答案】ADE（基础P23） 【解析】失业的影响有：（1）失业造成家庭生活困难。（2）失业是劳动力资源浪费的典型形式。（3）失业直接影响劳动者精神需要的满足程度。 88.【答案】BCE（基础P43） 【解析】法律通常将自然人分为完全劳动行为能力人、限制劳动行为能力人和无劳动行为能力人。

89.【答案】AC（基础P61）

【解析】一般战略控制标准有两类：（1）成效标准。（2）废弃标准。

90.【答案】CDE（基础P78） 【解析】产业市场的特点有：（1）购买者多为企业单位，数量较少，购买规模较大。（2）购买者往往集中在少数地区。（3）需求具有派生性。（4）需求缺乏弹性。（5）需求有较大的波动性。（6）专业人员购买。（7）互惠。（8）直接购买。（9）产业购买者往往通过租赁方式取得产业用品。

91.【答案】ABCD（基础P105） 【解析】满足成就需要的行为包括：（1）比竞争者更出色。（2）实现或者超越一个难以达到的目标。（3）解决一个复杂问题。（4）发现和使用更好的方法完成工作。

 92.【答案】ACE（基础P165）

【解析】人的发展具有以下特征：（1）充分发展的可能性。

（2）发展方向的多样性。（3）发展结果的差异性。

93.【答案】BCDE（基础P166）

【解析】人力资源开发的具体目标包括：（1）国家人力资源开发的目标。（2）劳动人事部门人力资源开发的目标。（3）教育部门人力资源开发的目标。（4）卫生医疗部门人力资源开发的目标。（5）企业人力资源开发的目标。

 94.【答案】ABCD（P15～16） 【解析】岗位劳动规则包括：（1）时间规则。（2）组织规则。（3）岗位规则。（4）协作规则。（5）行为规则。

95.【答案】ACD（P17）

【解析】工作说明书中岗位的基本资料包括岗位名称、岗位等级、岗位编码、定员标准、直接上下级和分析日期等方面识别信息。 96.【答案】ABCE（P17～18）

【解析】为了确保工作的正常开展，必须赋予每个岗位不同的权限，但权限必须与工作责任

相协调、相一致。故D项错误。

97.【答案】ABCE（P49）

【解析】工作岗位定员主要根据工作任务、岗位区域、工作量，并考虑实行兼职作业的可能性等因素来确定定员人数。

 98.【答案】ABCDE（P58）

【解析】行业定员标准除了A、B、C、D、E项外，还有：

（1）企业管理体制以及机构设置的基本要求和规范，按照不同生产能力和生产规模，提出年实物劳动生产率和全员劳动生产率的原则要求，规定出编制总额以及各类人员员额控制幅度。（2）根据不同生产类型和生产环境、条件，提出不同规模企业各类人员比例控制幅度。（3）企业各工种、岗位的划分，其名称、代号、工作程序、范围、职责和要求。（4）对本标准涉及的新术语给出确切定义。

99.【答案】ABC（P66）

【解析】人力资源费用支出控制的原则包括：（1）及时性原则。（2）节约性原则。（3）适应性原则。（4）权责利相结合的原则。

 100.【答案】ACDE（P71） 【解析】外部招募的不足包括：（1）筛选难度大、时间长。（2）进入角色慢。（3）招募成本大。（4）决策风险大。（5）影响内部员工的积极性。

101.【答案】ABCD（P79）

【解析】笔试的缺点是不能全面考察应聘者的工作态度、品德修养以及企业管理能力、口头表达能力和操作能力等。

102.【答案】ABD（P81）

【解析】提高笔试有效性应注意以下几个问题：（1）

命题是否恰当。（2）确定评阅计分规则。（3）阅卷及成绩复核。

103.【答案】AC（P88）

【解析】开放式提问分为有限开放式和无限开放式。

104.【答案】ABC（P94）

【解析】人员录用的主要决策模式有以下三种：（1）多重淘汰式。（2）补偿式。（3）结合式。

105.【答案】ABCE（P97） 【解析】成本效益评估是对招聘成本所产生的效果进行的分析。它包括招聘总成本效益分析、招募成本效益分析、人员选拔成本效益分析、人员录用成本效益分析等。

106.【答案】ABDE（P165～167）

【解析】培训效果的评估方法主要包括：（1）问卷评估法。（2）360度评估。（3）访谈法。（4）测验法。

107.【答案】ACD（P186～187） 【解析】讲授法的优点有：（1）传授内容多，知识比较系统、全面，有利于大面积培养人才。（2）对培训环境要求不高。（3）有利于教师的发挥。（4）学员可利用教室环境相互沟通。（5）也能够向教师请教疑难问题。（6）员工平均培训费用较低。 108.【答案】ABCE（P190） 【解析】个别指导法的优点包括：（1）新员工在师傅的指导下开始工作，可以避免盲目摸索。（2）有利于新员工尽快融入团队。（3）可以消除刚从高校毕业的学生进入工作状态的紧张感。（4）有利于企业传统优良工作作风的传递。（5）新员工可以从指导者处获取丰富的经验。

 109.【答案】ABDE（P197）

【解析】与技能培训相适应的培训方法有实习或练习、工作传授法、个人指导法和模拟训练等。

110.【答案】ABCD（P207）

【解析】为便于管理，需要外出培训的员工做好以下工作：（1）自己提出申请。（2）需签订员工培训合同，合同规定双方的责任、义务。（3）要注意外出培训最好不要影响工作，没有什么特殊情况，不宜提倡全脱产学习。外出学习在工作日的时间视同在公司上班，但要提供学习考勤、学习成绩单。

111.【答案】ACDE（P211）

【解析】培训激励制度的主要内容包括：（1）完善的岗位任职的资格要求。

（2）公平、公正、客观的业绩考核标准。（3）公平竞争的晋升规定。（4）以能力和业绩为导向的分配原则。

 112.【答案】ABCE（P219）

【解析】绩效管理是一系列以员工为中心的干预活动过程。它包括四个环节，分别是目标设计、过程指导、考核反馈和激励发展。

 113.【答案】ABCD（P230～231）

【解析】绩效管理的应用开发阶段包括：（1）重视考评者绩效管理能力的开发。（2）被考评者的绩效开发。（3）绩效管理的系统开发。（4）企业组织的绩效开发。

 114.【答案】ABCD（P249～250）

【解析】行为锚定等级评价法的优点有：（1）对员工绩效的考量更加精确。（2）绩效考评标准更加明确。（3）具有良好的反馈功能。（4）具有良好的连贯性和较高的信度。（5）考评维度清晰，各绩效要素相对独立性强，有利于综合评价判断。

115.【答案】ABCD（P276）

【解析】个人行为和工作表现的影响因素包括：（1）企业外部环境。（2）企业内部因素。 （3）个人、体力、条件、性别、年龄、智力、能力、经验、阅历。（4）心理、条件、个性、态度、兴趣、动机、价值观、认识论。

 116.【答案】ABCDE（P284）

【解析】企业薪酬管理的基本目标包括：（1）保证薪酬在劳动力市场上具有竞争性，吸引并留住优秀人才。（2）对各类员工的贡献给予充分肯定，使员工及时地得到相应的回报。

（3）合理控制企业人工成本，提高劳动生产效率，增强企业产品的竞争力。

（4）通过薪酬激励机制的确立，将企业与员工长期、中短期经济利益有机地结合在一起，促进公司与员工结成利益关系共同体，谋求员工与企业的共同发展。

117.【答案】ABCD（P297）

【解析】从横向分类来看，薪酬制度是各种单项薪酬制度的组合，这些单项薪酬制度包括工资制度、奖励制度、福利制度和津贴制度。其中最主要的是工资制度。

 118.【答案】ABCE（P315）

【解析】确定工作岗位评价要素和指标的基本原则包括：（1）少而精的原则。（2）界限清晰，便于测量的原则。（3）综合性原则。（4）可比性原则。

119.【答案】ABCD（P339）

【解析】影响企业支付能力的因素有以下几个：（1）实物劳动生产率。（2）销货劳动生产率。（3）人工成本比率。（4）劳动分配率。（5）附加价值劳动生产率。（6）单位制品费用。 （7）损益分歧点。

120.【答案】BCE（P358）

【解析】职工代表大会或职工大会制度与平等协商制度是企业民主管理制度的两种基本形式。

121.【答案】ACE（P359）

【解析】企业民主管理的平等协商形式包括：（1）民主对话。（2）民主质询。（3）民主咨询。

 122.【答案】ABCE（P361）

【解析】员工满意度调查应围绕薪酬、工作、晋升、管理、环境等方面进行全面评估。

123.【答案】ABCE（P380）

【解析】确定最低工资标准一般考虑城镇居民生活费用支出、职工个人缴纳社会保险费、住房公积金、职工平均工资、失业率、经济发展水平等因素。

124.【答案】ACD（P385）

【解析】用人单位内部劳动规则的特点包括：（1）制定主体的特定性。（2）企业和劳动者共同的行为规范。（3）企业经营权与职工民主管理权相结合的产物。

 125.【答案】ABE（P395） 【解析】集体合同具有一般协议的主体平等性、意思表示一致性、合法性和法律约束性特征。

卷册二：专业能力

一、简答题

1.（P245～253） 答：（1）行为导向型的主观考评方法有排列法、选择排列法、成对比较法、强制分布法、结构式叙述法。

（2）行为导向型的客观考评方法有关键事件法、行为锚定等级评价法、行为观察法、加权选择量表法、强迫选择法。 2.（P298）

答：奖金制度的制定程序为：

（1）按照企业经营计划的实际完成情况确定奖金总额。 （2）根据企业战略、企业文化等确定奖金分配原则。 （3）确定奖金发放对象及范围。 （4）确定个人奖金计算方法。 二、计算题 （P51） 答：（1）设该医务所每天就诊的患者人数为x，

则平均每天就诊的患者人数y=（104+106+100+104+101+101+101+100+103+100）/10=102（人）。 （2）σ==2，

在可靠性为95%的前提下，该医务所每天就诊的患者人数为102+1.6×2≈106（人），

该医务所每天必须安排的医生=（106×20）∕（8×60×0.9）≈5（人）

。 （3）在核算出必要的医务人员人数后，还应按一定比例配备辅助人员和勤杂工（如各配备1人）。考虑夜班员工的医疗保健需要，应再增加1名医务人员。最后初步核算出该医务所定员人数为5+2+1=8（人）。 三、综合分析题 1.（P92～93） 答：（1）应用心理测试法进行人员招聘时，需注意的基本要求有：

①要注意对应聘者的隐私加以保护。 ②要有严格的程序。

③心理测试的结果不能作为唯一的评定依据。

   （2）对应聘人员进行能力测试时，可采用的情境模拟测试方法有：

①公文处理模拟法。 ②无领导小组讨论法。 ③角色扮演法。 2.（P131～140）

答：该公司培训计划方案应包括以下内容：

（1）需求分析实施的背景：因公司生产规模和市场范围的不断扩大，现有员工的综合素质无法满足公司发展的需要。

（2）开展需求分析的目的和性质，全面提升员工技能素质。 （3）概述需求分析实施的方法和过程： ①培训前期的准备工作。 ②制定培训需求调查工作。 ③实施培训需求调查工作。

④分析与输出培训和计划需求结果采用方法，如面谈法、重点团队分析法等。 （4）阐明分析结果。 （5）解释评论分析结果。

（6）附录：收集和分析材料用的图表、问卷、部分原始材料。 （7）报告提要：对报告要点的概括。

3.（P395、400） 答：（1）依据我国现行劳动法律法规，以高某为最高代表所签订的集体合同无效。因为根据劳动法的规定，集体合同是由工会代表职工与企业签订的，没有成立工会组织的，由职工代表与企业签订。而上述案例中，高某为当地商会会员而非该民营企业职工，故其签订的集体合同无效。

该民营企业职工应选择职工代表，再由其职工代表与企业签订集体合同。

（2）依据我国现行劳动法律法规，企业副总经理签订的集体合同无效。因为根据劳动法的规定，企业签订集体合同的签约人应为法定代表人，而副总经理并不是法定代表人。

该集体合同的企业签约人应由身为法定代表人的企业总经理签订。