**2014年5月 企业人力资源管理师三级**

**第一部分 职业道德**

**(第l～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，每题均有四十备选项，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)道德内含着一种重要的精神力量

(B)道德是尊长对晚辈、下属进行有效管理的要求

(C)道德不是“我”的要求。而是社会外加于“我”的规范

(D)道德是无助者的呼唤

2、与法律比较，道德( )。

(A)比法律产生得时间晚

(B)比法律的适用范围广

(C)比法律的社会影响力小

(D)比法律模糊

3、在中国传统道德中．所谓“礼之用，和为贵”的意思是( )。

(A)扎法的运用，要把求得一团和气作为重点

(B)道德的根本目的在于增进团结

(C)讲文明礼貌

(D)以礼特人，促进和谐相处

4、企业文化的激励功能表现在( )。

(A)刺激人们的物质欲望，挖掘员工的潜能

(B)通过引导人们追求个人荣誉，促进企业的发展

(C)通过树立正确的职业理想．激发员工的积极性

(D)满足员工的一切个性化需求，吸引员工为企业发展做贡献

5、关于爱岗敬业，理解正确的是( )。

(A)爱岗敬业是员工实现职业理想必不可少的素质要求

(B)在就业竞争激烈的条件下，为保住饭碗需要发扬爱岗敬业精神

(C)人们是为着自己而不是为着单位而工作的，爱岗敬业是欺人之谈

(D)无须倡导爱岗敬业精神．干一份工作拿一份报酬就可以了

6、英国思想家威廉•葛德文说：“个人习惯于说他明明知道的假话，或者掩盖他明明知道的真相，必定处于一种不断堕落的状态之中。”这句话的意思是( )。

(A)说假话是人的天性

(B)人说假话时，一般不知道自己是在说假话

(C)人们知道事情的真相，但总想掩盖起来

(D)说假话是一个人道德堕落的开始

7、所谓办事公道，意思是( )。

(A)作风正派，公平正义

(B)老实厚道，诚恳待人

(C)一视同仁，不留情面

(D)折中骑墙，平均对待

8、关于节俭，正确的说法是( )。

(A)节俭既是道德义务，也是法律要求

(B)节俭是一种精神，在具体事务上可以有所不同

(C)节俭是吝啬的表现

(D)由于生产发展，节俭在当代中国已经失去了必要性

(二)多项选择题(第9～16题)

9、企业价值观是企业人员共同活动的( )。

(A)价值取向 (B)文化定势 (C)心理趋向 (D)表层意识

10、对从业人员来说，“尊老爱幼”这一民族传统美德包括( )。

(A)没有必要提倡而且在工作中无法具体体现的

(B)建立和谐的人际关系．顺利开展职业活动必不可少的因素

(C)我国宪法规定的每个公民应该履行的一项义务

(D)加强个人修养、促进个人进步的精神力量

11、( )等言语属于职业禁语。

(A)“刚才和你说过了．怎么还问”

(B)“不是告诉你了，怎么还不明白”

(C)“到底要不要，想好了没有”

(D)“不知道”

12、和顾客发生争执时，员工不恰当的做法有( )。

(A)和对方讲道理，注意克制自己

(B)如果对方先骂自己一自己可以骂对方

(C)蔑视对方，不和对方一般见识

(D)为了不使矛盾升级，走开

1 3、关于职业责任，说法正确的有( )。

(A)职业责任是职业的内在规定

(B)如果公司不能满足员工提出的特遇要求，员工可以不履行责任

(C)职业责任必须是明文规定的内容

(D)在一般情况下，权力越大，职业责任也越大

14、对于顾客投诉，做法正确的有( )。

(A)扎貌接待 (B)耐心倾听 (C)道歉 (D)查找起因，认真解决问题

15、关于遵纪守法，看法正确的有( )

(A)只要没有违法犯罪的动机，即使不懂法也能够做到守法

(B)学法的人未必守法，因此．从业人员没有必要学法

(C)只有不断学法、用法，才能提高从业人员遵纪守法的自觉性

(D)合理运用法律武器，有助于从业人员维护自身的合法权益

16、( )等说法，体现了团结互助要求。

(A)一双筷子容易折，十双筷子折就难

(B)同舟共济，荣辱与共

(C)两肋插刀，在所不辞

(D)赠人玫瑰，手留余香

**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，每题均有四个鲁选项，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寨的相应字母涂黑。**

17、如果工作场所内的自然光线充足，你会( )。

(A)关闭电灯

(B)多数情况下会关闭电灯

(C)因为没有这方面的规定，关或不关闭电灯就无所谓了

(D)没有注意过

18、单位总是要求员工周末加班，你很不情愿。但单位的事情实在是太多，如果没有人愿意加班，客户要求在限定时间内完成的定货任务就无法完成，你会( )。

(A)虽然不情愿，但还是接受了

(B)反映自己的看法，但在没有回应前会遵守规定

(C)直接拒绝

(D)找理由推脱加班

19、如果你的某个同事总是表现出难以接受别人批评的样子，而且他的缺点又根多，你会( )。

(A)委婉地指出他的缺点，要他以后注意改进

(B)避免和他接触

(C)绝不会指出他的缺点

(D)敢于批评他，表选自己的真诚愿望

20、你几次向公司领导提出台理化建议，都未被采纳，你会（ ）

(A)找机会再次提出自己的建议，直到领导重视起来为止

(B)把建议写成书面报告，再次向领导推荐

(C)找几个人商量一下，形成一个集体意见，再向上反映

(D)以后再也不会提出意见或建议了

21、公司的某件物品丢失，领导查找几次未有结果。你从各方面获得的线索表明，这件事情很有可能是某某同事千的，

你会( )。

(A)找某某谈心，让他主动承担责任

(B)闷在心里，佯装不知

(C)向上司报告自己所了解到的情况

(D)仔细研究，向公司领导提出加强物品管理的新办法

22、在公司里工作，你一般最信得过的人是( )。

(A)上司

(B)同学或老乡

(C)自己在公司里结识的几个朋友

(D)投有值得信任的人

23、由于某著名品牌的食品企业弄虚作假，被媒体连续暴光，你会( ）。

(A)不再相信食品是安全的

(B)吃东西时总是感觉不放心

(C)不把这当回事儿

(D)不再吃这家企业的食品

24、如果公司长期拖欠你的工资，你会( )。

(A)无奈、抱怨

(B)离开这家公司

(C)继续找领导索要

(D)打官司解决

25、如果就你目前的工作状况来看，你最希望解决的问题是( )。

(A)改变工作条件问题

(B)公司用人问题

(C)公司的分配机制问题

(D)自己的学习和培训问题

**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、劳动力供给弹性是( )变动对工资率变动的反应程度。

(A)劳动力供给增加量 (B)劳动力供给量

(C)劳动力需求增加量 (D)劳动力需求量

27、劳动者在就业岗位之间的变换所形成的失业称为（ ）。

(A)摩擦性失业 (B)技术性失业

(C)结构性失业 (D)季节性失业

28、( )是指劳动法律规范在调整劳动关系过程中所形成的劳动者与用人单位之间的权利与义务关系。

(A)劳动法律关系 (B)劳动合同关系

(C)劳动行政关系 (D)劳动雇佣关系

29、社会保险特征不包括( )。

(A)自由性 (B)社会性 (C)互济性 (D)补偿性

30、差异化战略的制定原则包括效益原则、适当原则和( )。

(A)领先原则 (B)有效原则 (C)经济原则 (D)持久原则

3l、( )是指企业在一定地区、一定时间内只选择一家中间商经销或代理其产品。

(A)独家性分销 (B)广泛性分销 (C)选择性分销 (D)密集性分销

32、( )关注于人际关系，它使团队成员们紧密结合，使大家能继续相处甚至获得某种乐趣。

(A)团趴沟通职能 (B)团队任务职能

(C)团队维护职能 (D)团队决策职能

33、( )是指领导者尊重和关心下属的看法和情感，更愿意与下属建立相互信任的工作关系。

(A)关怀维度 (B)认可维度 (C)结构维度 (D)尊重维度

34、( )指员工对自己的工作所持有的一般性的满足与否的态度。

(A)工作成就度 (B)工作绩效 (C)工作满意度 (D)工作态度

35、( )是人力资源开发的最高目标。

(A)人的发展 (B)社会发展 (C)企业发展 (D)组织发展

36、( )不属于人力资源创新能力运营体系。

(A)创新能力开发体系 (B)创新能力激励体系

(C)创新能力结构体系 (D)创新能力配置体系

37、在管理体制上，现代人力资源管理属于( )。

(A)主动开发型 (B)以事为中心

(C)被动反应型 (D)以人为中心

38、广义人力资源规划是企业所有人力资源计划的总称，是( )的统一

(A)战略计划与战术计划 (B)战略规划与组织规划

(C)人员计划与组织规划 (D)费用计划与人员计划

39、( )是对企业人力资源开发和利用的大政方针、政策和策略的规定

(A)人力资源培训规划 (B)人力资源费用计划

(C)人力资源战略规划 (D)人力资源制度规划

40、( )是对企业人工成本和人力资源管理费用的整体规划一

(A)人员规划 (B)制度规划 (C)费用规划 (D)战略规划

4l、( )为招聘、选拔、任用合格的员工奠定了基础。

(A)人员需求计划 (B)人员供给计划

(C)工作岗位分析 (D)工作岗位调查

42、根据生产总量、工人劳动效率和出勤率来核算定员人数的方法属于( )。

(A)按机器设备定员 (B)按比例定员

(C)按劳动效率定员 (D)按岗位定员

43、( )亦称详细定员标准，是以某类岗位、设备、产品或工序为对象制订的标准。

(A)效率定员标准 (B)岗位定员标准

(C)单项定员标准 (D)设备定员标准

44、( )被称为企业的“宪法”。

(A)企业管理制度 (B)企业基本制度

(C)企业薪酬制度 (D)企业培训制度

45、( )不属于行为规范。

(A)品德规范 (B)仪态仪表规范

(C)劳动纪律 (D)员工业务规范

46、( )是企业人力资源管理制度规划的基本原则。

(A)共同发展原则 (B)学习与创新并重

(C)适合企业特点 (D)保持动态性原则

47、( )不是内部招募法的优点。

(A)激励性强 (B)适应较快 (C)准确性高 (D)费闱较高

48、布告法经常用于非管理层人员的招聘，特别适合于( )的招聘。

(A)销售人员 (B)技术人员 (C)普通职员 (D)高层人员

49、对于高级人才和尖端人才，比较适合的招聘渠道是（ ）。

(A)人才交流中心 (B)猎头公司 (C)校园招聘广告 (D)网络招聘

50、面试不能够考核应聘者的( )。

(A)交流能力 (B)风度气质 (C)衣着外貌 (D)科研能力

51、( )让应聘者自由地发表意见或看法，以获取信息，避免被动。

(A)清单式提问 (B)开放式提问 (C)举例式提问 (D)封闭式提问

52、企业招聘大批的初级技术人员，最适合的招聘渠道是( )。

(A)校园招聘 (B)猎头公司 (C)熟人推荐 (D)档案筛选

53、在情景模拟测试方法中，( )经多年实践不断充实完善，并被证明是一种很有效的管理人员测评方法。

(A)决策模拟竞赛法 (B)即席发言法

(C)无领导小组讨论 (D)公文筐测试

54、( )是指将同一(组)应聘者进行的同一测试分为若干部分加以考察，各部分所得结果之间的一致性。

(A)内在一致性系数 (B)稳定系数

(C)外在一致性系数 (D)等值系数

55、( )不是效度的基本类型。

(A)内容技度 (B)预测效度 (C)同侧效度 (D)结果效度

56、( )是以工作说明书、工作规范等作为员工任职要求的依据,将其和员工平时工作中的表现进行对比寻找差距的方法。

(A)面谈法 (B)工作任务分析法 (C)观察法 (D)重点团队分析法

57、( )旨在对员工培训需求提供一个连续的反馈。

(A)全面任务分析模型 (B)循环评估模型

(C)绩效差距分析模型 (D)阶段评估模型

58、对培训师进行培训的主要内容不包括( )。

(A)教学工具的使用培训 (B)授课技巧培训

(C)教学风度的展现培训 (D)教学内容培训

59、培训课程实施的前期准备工作不包括( )。

(A)培训后勤准备 (B)准备相关资料

(C)确认培训时间 (D)学员自我介绍

60、( )是用来决策公司为培训计划所支付的费用。

(A)技能成果 (B)绩效成果 (C)情感成果 (D)认知成果

61、直接传授型培训法的具体方式不包括( )

(A)研讨法 (B)案例分析法 (C)讲授法 (D)专题讲座法

62、特别任务法常用于( )。

(A)技能培训 (B)知识培训 (C)管理培训 (D)态度培训

63、( )是培训管理的首要制度。

(A)培训奖惩制度 (B)培训激励制度

(C)培训服务制度 (D)培训考核制度

64、场地拓展训练的特点不包括( )。

(A)有限的空间，无限的可能 (B)锻炼无形的思维

(C)无限的空间。无限的可能 (D)简便，容易实施

65、绩效管理系统设计包括绩效管理程序的设计与( )。

(A)绩效管理目标的设计 (B)绩效管理制度的设计

(C)绩效管理方法的设计 (D)绩效管理内容的设计

66、( )有利于改进员工行为和表现，尤其适用于那些参与意识不强的下属。

(A)双向倾听式面谈 (B)绩效指导面谈

(C)单向劝导式面谈 (D)绩效计划面诫

67、( )通过对比考评期内员工的实际工作表现与绩效计划的目标，来寻找工柞绩效的差距和不足。

(A)横向比较法 (B)目标比较法 (C)纵向比较法 (D)水平比较法

68、( )较注重工作业绩，特别是员工或团队的产出和贡献。

(A)效果主导型考评方法 (B)行为主导型考评方法

(C)价值主导型考评方法 (D)品质主导型考评方法

69、加权选择量表法用一系列的形容或描述性的语句，说明员工的各种( )。

(A)工作能力 (B)工作态度 (C)工作行为 (D)工作潜力

70、( )是在本期绩效管理活动完成之后的面谈。

(A)绩效考评面谈 (B)绩效总结面谈

(C)绩效计划面谈 (D)绩效指导面谈

7l、( )泛指员工获得的一切形式的报酬。

(A)薪酬 (B)给付 (C)收入 (D)分配

72、外部薪酬包括直接薪酬和间接薪酬，间接薪酬又称( )。

(A)福利 (B)工资 (C)薪资 (D)薪金

73、影响员工个人薪酬水平的因素不包括( )。

(A)劳动绩效 (B)工会的力量 (C)工作条件 (D)员工的技能

74、安排劳动者延长工作时间的，支付不低于工资( )的报酬。

(A)150％ (B)200％ (C)300％ (D)400％

75、岗位评价结果的形式多种多样，但最值得关注的是( )。

(A)岗位与薪酬的对应关系 (B)岗位等级的高低

(C)岗位与绩效的对应关系 (D)岗位与职务的相关度

76、成本相对较低的岗位评价方法是( )。

(A)排列法 (B)关键事件法 (C)分类法 (D)因素比较法

77、延长工作时间是指超过( )长度的工作时间。

(A)定额工时 (B)实作工时 (C)实耗工时 (D)标准工时

78、( )是劳动者与劳动力使用者之间因就业或雇用而产生的关系，

(A)法律关系 (B)权利义务 (C)劳动关系 (D)法律规范

79、雇员是基于( )，为获取工资而有义务处于从属地位、为雇主提供劳动的人。

(A)法律关系 (B)劳动合同 (C)劳动关系 (D)法律规范

80、( )是劳动法对劳动关系进行的第一次调整。

(A)劳动合同关系 (B)劳动契约关系

(C)劳动法律关系 (D)劳动合作关系

81、( )是指不以当事人的主观意志为转移，能够引起一定劳动法律后果的客观现象。

(A)劳动法律关系 (B)劳动法律事实

(C)劳动法律事件 (D)劳动法律行为

82、( )劳动关系是基于在法律面前人人平等、契约自由等原则为基础构建的。

(A)利益激励型 (B)利益约束型 (C)利益协调型 (D)利益平衡型

83、集体台同是用人单位与本单位职工根据法律的规定，就劳动报酬、工作时问、休息休假等事项，通过集体协商签订的( )。

(A)文本协议 (B)口头协议 (C)阿络协议 (D)书面协议

84、( )的基本特点是体现国家意志。

(A)劳动法律关系 (B)劳动关系 (C)劳动法律法规 (D)劳动合同

85、( )是劳动关系双方就企业生产经营与职工利益的事务进行商讨沟通，相互理解和合作，并达成一定协议的活动。

(A)集体协商制度 (B)集体协商 (C)劳动争议处理 (D)平等协商

**二、多项选择题(86～125题，每小题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、均衡国民收入等于( )。

(A)消费与储蓄 (B)总需求 (C)投赍与储蓄 (D)总供给 (E)消费与投资

87、人口年龄结构对劳动力供给的影响主要表现在( )。

(A)就业人口总量 (B)劳动年龄组内部年龄构成

(C)劳动年龄人口占人口总体比重 (D)劳动年龄组外部年龄构成

(E)劳动年龄人口占失业人口比重

88、劳动法基本原则的特点是( )。

(A)是指导性的法律规范 (B)高度的权威性 (C)反映劳动法律部门的特点

(D)高度的稳定性 (E)反映调整的劳动关系的特殊性

89、根据解释主题的不同，正式解释分为( )。

(A)立法解释 (B)司法解释 (C)行政解释 (D)任意解释 (E)合同解释

90、产品改良包括( )。

(A)品质改良 (B)特色市场改良 (C)特色改良

(D)附加产品改良 (E)式样改良

91、企业促销策略包括( )

(A)人员推销 (B)广告 (C)营业推广 (D)宣传 (E)公共关系

92、心理测验按测验目的可分为( )。

(A)描述性测验 (B)诊断性测验 (C)综合性测验

(D)个体性测验 (E)预测性测验

93、人力资本投资支出包括( )。

(A)实际支出 (B)心理损失 (C)直接支出 (D)间接支出 (E)时间支出

94、从规划的期限上看，人力资源规划可分为( )。

(A)长期规划 (B)人力资源费用规划 (C)中期计划

(D)企业组织变革规划 (E)短期计划

95、人力资源费用规划的内容包括( )。

(A)人力资源费用的预算 (B)人力资源费用的审核

(C)人力资源费用的核算 (D)人力资源费用的控制

(E)人力资源费用的结算

96、岗位劳动规则的内容包括( )。

(A)时间规则 (B)行为规则 (C)组织规则 (D)费用规则 (E)协作规则

97、为了使岗位工作丰富化，应该考虑的因素有( )。

(A)任务整体性 (B)任务多样化 (C)任务的意义

(D)赋予自主权 (E)沟通与反馈

98、按照管理体制分类方法，劳动定员标准可分为( )。

(A)国家劳动定员标准 (B)按效率定员的标准 (C)行业劳动定员标准

(D)企业劳动定员标准 (E)地方劳动定员标准

99、依据制度涉及的层扶和约束范围的不同，企业制度规范的类型包括( )。

(A)企业基本制度 (B)技术规范 (C)企业管理制度

(D)行为规范 (E)企业业务规范

100、外部招募的不足主要体现在( )。

(A)进入角色慢 (B)筛选的难度大且时间长 (C)招募成本高

(D)影响内部员工的积极性 (E)决策风险大

101、网络招聘的优点包括( )。

(A)成本较低 (B)选择余地大，涉及范围广 (C)方便快捷

(D)不受地点和时间的限制 (E)成功率高

102、下列对笔试法的描述正确的是( )。

(A)成绩评定比较主观

(B)可以对大规模的应聘者同时进行筛选，花较少的时间达到较高的效率

(C)由于考试题目较多，可以增加对知识、技能和能力的考察信度与效度

(D)不能全面考察应聘者的态度、品德、管理能力、口头表达能力和操作能力

(E)笔试往往作为应聘者的初次竞争，成绩台格者才能继续参加面试或下轮的竞争

103、在面试过程中，应聘者通常希望( )。

(A)创造融洽的会谈气氛 (B)充分了解自己所羌心的问题 (C)被理解、尊重，被公平对待

(D)决定是否愿意到该单位工作 (E)有足够时间向考官展示自己的能力

104、面试问题的提问方式包括( )。

(A)开放式提问 (B)举例式提问 (C)封闭式提问 (D)重复式提问 (E)假设式提问

105、工柞轮班制的主要组织形式有( )。

(A)混合制 (B)三班制

(C)四班制 (D)交叉制 (E)两班制

106、培训需求分析就是采用科学的方法，弄清( )。

(A)培训什么 (B)培训方法 (C)为什么要培训 (D)培训方式 (E)谁最需要培训

107、根据培训对象的不同．培训需求分析可分为( )。

(A)业务部门培训需求分析 (B)新员工的培训需求分析 (C)管理部门培训需求分析

(D)在职员工培训需求分析 (E)设计部门培训需求分析

108、观察法比较适台于收集( )的培训需求信息。

(A)技术工作人员 (B)生产作业人员 (C)管理工作人员

(D)销售工作人员 (E)服务工作人员

109、如果选择问卷调查法收集培训需求信息，在设计问卷时应注意( )。

(A)语言简洁 (B)问卷问题清楚明了 (C)多采用主观问题方式

(D)问卷填写者须署名 (E)问题后应留填写意见的足够空间

110、培训效果信息的种类包括( )方面的信息。

(A)培训时间选定 (B)受训群体选

(C)培训场地选定 (D)培训形式选择 (E)培训教师选定

111、态度型培训法主耍针对行为调整和心理训练，具体方法包括( )。

(A)角色扮演法 (B)拓展训练

(C)管理者训练 (D)模拟训练 (E)敏感性训练

112、国外专家认为，绩效管理主要由( )组成一

(A)考核 (B)指导 (C)激励 (D)奖励 (E)控制

113、在绩效管理的准备阶段，绩效管理人员应完成的工作有( )。

(A)考评方法的选择 (B)考评要素的确定 (C)绩效管理对象的确定

(D)标准体系的确定 (E)对实施步骤提出具体要求

114、遵守( )等原则，可以保障激励策略的有效性。

(A)预告性 (B)及时性 (C)同一性 (D)明确性 (E)开发性

115、对企业的绩效管理系统进行总体评价，应从( )等内容入手。

(A)总体的功能分析 (B)总体的方法分析

(C)总体的结构分析 (D)总体的信息分析 (E)总体的流程分析

116、企业员工薪酬管理的基本目标包括( )。

(A)确立薪酬激励机制 (B)保证内部公平 (C)吸引井留住优秀人才

(D)保证外部公平 (E)合理控制企业人工成本

117、岗位评价与薪酬的比例关系如下图所示．其中曲线A与曲线B的关系为( )岗位评价分点数

(A)A比B的岗位之间薪酬差距大 (B)B的激励作用小

(C)A比B的岗位之间薪酬差距小

(D)B的激励作用小 (E)无法确定

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)细致性原则

(C)可比性原则 (D)精确性原则 (E)综合性原则

119、确定和调整最低工资标准应考虑的因素包括( )。

(A)员工的个人意愿 (B)社会平均工资水平

(C)员工家属的意愿 (D)劳动就业实际情况 (E)管理人员的意愿

120、以下关于劳动法律关系说法正确的是( )。

(A)劳动法律关系不是强制性法律

(B)劳动法律关系是单务关系

(C)劳动法律关系具有国家强制性

(D)劳动法律关系是双务关系

(E)劳动法律关系的内容是权利和义务

121、劳动法律事实可以分为( )。

(A)劳动法律关系

(B)劳动合同

(C)劳动法律行为

(D)劳动关系

(E)劳动法律事件

122、雇员参与民主管理的形式包括( )。

(A)职工大会

(B)岗位参与

(C)质量小组

(D)政策参与

(E)合理化建议

123、劳动争议处理制度中的调解是劳动关系当事人的一种自我管理形式，其基本特点包括( )。

(A)群众性 (B)自治性 (C)国家性 (D)强制性 (E)非强制性

124、订立集体合同应当遵循的原则包括( )。

(A)不得采取过激行为 (B)诚实守信、公平合作

(C)兼顾双方合法权益 (D)相互尊重、平等协商

(E)遵守法律、法规和田家有关规定

125、限制延长工作时间的措施包括( )。

(A)条件限制 (B)缩短工作时间

(C)时间限制 (D)延长工作时间支付劳动报酬标准

(E)人员限制

**卷册二：技能操作**

**一、简答题(本题共2题，第1小题12分，第2小题13分，共25分)**

1、请问绩效管理中有哪些矛盾冲突?应如何化解这些矛盾冲突?(12分) （P193）

答：(I)绩效管理中存在的矛盾冲突：由于考评者与被考评者双方在绩效目标上的不同追求，可能产生三种矛盾：①员工自我矛盾。 (2分)②主管自我矛盾 (2分)③组织目标矛盾。 (2分)

(2)化解绩效管理中存在的矛盾冲突的措施：①在绩效面谈中，做到以行为为导向．以事实为依据，以制度为准绳，以诱导为手段，本着实事求是、以理服人的态度，克服轻视F属锋错误观念，与F属进行沟通交流。 (2分)②在绩效考评中，将过去的、当前的以及今后可能的目标适当区分开。将近期绩效考评的目标与远期开发目标严格区分开，采用且体问题凡体分析解决的策略。 (2分)③简化科序。适当下放权限，鼓励下属参与。 (2分)

2、简述影响企业员工薪酬水平的主要原因。(13分) (P211)

答：(1)影响员工个人薪酬水平的因素：①劳动绩效。(1分)②工作条件。(1分)③年龄与工龄。 (1分)④职务或岗位。 (1分)⑤综合素质与技能。 (1分)

(2)影响企业整体薪酬水平的因素：①工会的力量 (1分)②行业工资水平。 (1分)③地区工资水平。(1分)④产品的需求弹性。 (1分)⑤企业的薪酬策略。 (1分)⑥企业工资支付能力。 (1分)⑦生活费用与物价水平。 (1分)⑧劳动力市场供求状况。(1分)

**二、计算题(本题1题，共20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程不得分)**

某车间产品装配组有王成、赵云、江平、李鹏四位员工，现有A、B、C、D四项任务，在现有生产技术组织条件下，每位员工完成每项工作所需要的工时如表1所示。

表1 每位员工完成四项工作任务的工时统计表 单位：工时

员工 工作任务 王成 赵云 江平 李鹏

A 10 5 9 18

B 13 18 6 12

C 2 3 4 4

D 18 16 10 9

请运用匈牙利法求出员工与任务的配置情况，以保证完成任务的总时间最短，并求出完成任务的最短时间。

答：(1)建立矩阵；(2)进行约减(以下为参考答案如有其他解法也可，但最终答案应与第(3)步以后的答案相同，才能给分)(4分)；(3)画盖O线；(4)求最优解。

根据求得结果找到表1中对应的数据，即得如下结果：王成完成c任务：赵云完成A任务；江平完成B任务；李鹏完成D任务。 (2分)完成任务的总时间=2+5+6+9=22(小时)。 (2分)

**三、案例分析题(本题共2题，第1小题18分，第2小题15分，共33分)**

1、 某机械公司新任人力资源部部长W先生，在一次研究会上学到了一些他自认为不错的培训经验，回来后就兴致勃勃地向公司提交了一份全员培训计划书，要求对公司全体人员进行为期一周地脱产计算机培训，以提升全员的计算机操作水平。不久，该计划书获批准，公司还专门下拨十几万元的培训费。可一周的培训过后，大家对这次培训说三道四，议论纷纷。除办公司的几名文员和45岁以上的几名中层管理人员觉得有所收获外，其他员工要么觉得收效甚微，要么觉得学而无用，白费功夫。大多数人认为，几十万元的培训费只买来了一时的“轰动效应”。有的员工甚至认为，这次培训是新官上任点的一把火，是某些领导拿单位的钱往自己脸上贴金!听到种种议论的W先生则感到委屈：在一个有着传统意识的老国企，给员工灌输一些新知识，为什么效果这么不理想?当今竞争环境下，每人学会计算机知识应该是很有用的，怎么不受欢迎呢?他百思不得其解。

请分析： ( P115)

(1)导致这次培训失败的真正原因是什么?(8分)

答：这次培训失败的主要原因有：①培训与需求严重脱节。 (2分)②培训层次不清。 (2分)③没有确定培训目标。 (2分)④没有进行培训效果评估。 (2分)

(2)企业应当如何把员工培训落到实处?(10分)

答：①培训前做好培训需求分析，包括培洲层次分析、培训对象分析、培训阶段分析。 (2分)

②尽量设立可以衡量的、标准化的培训目标。(2分)

③开发合理的培训考核方案，设计科学的培训考核指标体系。(2分)

④实施培训过程管理，实现培训中的互动。 (2分)

⑤重视培训的价值体现。(2分)

2、李某2000年被甲公司雇佣，并与公司签订了劳动合同，其工作岗位是在产生大量粉尘的生产车间。李某上班后，要求发给劳动保护用品，被公司以资金短缺为由拒绝。李某于2006年初生病住院，2006年3月，经承担职业病鉴定的医疗卫生机构诊断，李某被确诊患有尘肺病。出院时，职业病鉴定机构提出李某不应再从事原岗位工作。李某返回公司后，要求调到无粉尘环境的岗位工作，并对其尘肺病进行疗养和治疗。但公司3个月后仍没有为其更换工作岗位，不好安排别的工作为由，让其继续从事原工作。李某无奈，向当地劳动争议仲裁委员会提出申述，要求用人单位为其更换工作岗位，对其尘肺病进行疗养和治疗，并承担治疗和疗养的费用。

请分析本案例，指出甲公司的做法违背了哪些劳动法律法规?应该如何正确解决?(15分) (P311)

答：(1)本案例是因用人单位违反劳动安全卫生法规，不对职工实施劳动安全保护而引发

(2)按照劳动法有关规定，劳动者有获得劳动安全保护的权利。公司没有为李某提供必要的劳动保护用品，违反了劳动安全卫生法规，公司必须发给李某劳动保护用品。 (3分)

(3)劳动者冈忠职业病需要暂停工作接受工伤医疗的划间为停工留薪期。劳动者在评定伤残等级后，劳动者在停工留薪期满后仍需治疗的，继续享受工伤医疗待遇。 (3分)

(4)本案中李某被职业病鉴定机构确诊为尘肺病，患有尘肺病的劳动者有权享受职业病待遇。李某在暂停工作接受工伤医疗期间，公司应给予李某停工留薪待遇。同时，在医疗期终鲒后，公司依据劳动鉴定委员会的伤残鉴定等级，支付李某一次性伤残补助金。 (3分)

(5)本案中李某被确诊为职业病后，即向公司提出调离岗位的请求，李某的要求是止当合理的。本案中公司在李某提山调离要求3个月后，仍不调换李某的工作岗位，这是违法的。公司麻为李某调换工作岗位，并承担在此期间的治疗费用。 (3分)

**四、设计题(本题1题，共22分)**

某公司为人力资源部经理草拟了一份工作说明书，其主要内容如下：

1、负责公司的劳资管理，并按绩效考评实施奖惩：

2、负责统计、评估公司人力资源需求情况，制定人员招聘计划并按计划招聘公司员工；

3、按实际情况完善公司《员工工作绩效考核制度》：

4、负责向总经理提交人员鉴定、评价的结果；

5、负责管理人事档案：

6、负责本部门员工工作绩效考核；

7、负责完成总经理交办的其它任务。

该公司总经理认为这份工作说明书格式过于简单，内容不完整，描述不准确。

请为该公司人力资源部经理重新编写一份《工作说明书》(22分)

评分标准：P6

人力资源部经理工作说明书应当包括以下内容：

(1)基本资料。要包括岗位名称、岗位等级(即岗何评价的结果)、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。 (1分)

(2)岗位职责。主要包括职责概述和职责范围。 (2分)

(3)监督与岗位关系。说明本岗位与其他岗位之间在横向与纵向上的联系。&n, bsp; (2分)

(4)工作内容和要求。对本岗位所要从事的主要工作事项作出的说明。 (2分)

(5)工作权限。 (2分)

(6)劳动条件和环境。 (2分)

(7)工作时间。包含工作时间长度的规定和工作轮班制的设计等两方面内容。 (2分)

(8)任职资格。由工作经验和学历条件两个方面构成。 (2分)

(9)身体条件。结台岗位的性质、任务对员工的身体条件做出规定，包括体格和体力两项具体的要求。(2分)

(10)心理品质要求。岗位心理品质及能力等方面要求，应紧密结合本岗位的性质和特点深入进行分析，并进行具体的分析。 (2分)

(11)专业知识利技能要求。 (2分)

(12)绩效考评。从品质、行为和绩效等多个方面对员工进行全面的考核和评价。 (1分)

参考答案：

人力资源部经理工作说明书

一、基本资料(1分)

岗位名称人力资源部经理1岗位等级l×××

岗位编码××××××1所属部门1人力资源部

直接上级总经理直接下级×××

定员标准1人分析日期××××～××月

二、岗位职责(2分)

(一)概述1

(二)工作职责1

1、负责人力资源发展规划的制定与完善。

2、负责人力资源管理系统的建立与完善。

3、负责人员的招聘与人才的储备。

4、负责各种绩效管理制度的制定。

5、负责处理员工劳动关系

6、完成公司交付的其他任务。

三、监督和岗位关系(2分)

(一)所受监督与所施监督

1、所受监督：总经理

2、所施监督：下属人力资源管理人员

(二)与其他岗位关系

1、内部联系

2、外部联系

四、工作内容和要求(2分)

1、建立人力资源发展规划

2、人力资源规划应符合公司发展目标

五、工作权限(2分)

六、劳动条件和环境(2分)

七、工作时间(2分)

八、任职资格(2分)

1、学历；

2、工作环境。

九、身体条件(2分)

十、心理品质要求(2分)

十一、专业知识和技能要求(2分)

十二、绩效考评(2分)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| **B** | **C** | **D** | **A** | **C** | **D** | **D** | **A** | **ABC** | **AB** | **AD** | **ABC** | **BCD** | **ABCD** | **BC** |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| **ABC** | **A** | **C** | **A** | **B** | **B** | **D** | **C** | **D** | **D** | **D** | **D** | **C** | **D** | **D** |
| 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 |
| **D** | **B** | **B** | **A** | **D** | **A** | **D** | **B** | **C** | **D** | **D** | **D** | **A** | **B** | **D** |
| 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 |
| **A** | **A** | **C** | **C** | **B** | **A** | **C** | **A** | **A** | **C** | **B** | **B** | **C** | **D** | **B** |
| 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 | 75 |
| **B** | **C** | **C** | **C** | **A** | **A** | **B** | **C** | **C** | **A** | **B** | **A** | **C** | **B** | **D** |
| 76 | 77 | 78 | 79 | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 | 90 |
| **A** | **A** | **B** | **C** | **D** | **B** | **A** | **A** | **A** | **C** | **ABDE** | **AE** | **ABCDE** | **AB** | **AB** |
| 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 | 101 | 102 | 103 | 104 | 105 |
| **ACE** | **CDE** | **ACE** | **ADE** | **BCDE** | **AD** | **ABC** | **ABCDE** | **ABCD** | **ACD** | **ABCE** | **BD** | **ABCD** | **ABE** | **ABCD** |
| 106 | 107 | 108 | 109 | 110 | 111 | 112 | 113 | 114 | 115 | 116 | 117 | 118 | 119 | 120 |
| **ACE** | **BD** | **BCE** | **ABCE** | **ABCDE** | **AB** | **ADE** | **ACDE** | **ABD** | **ACDE** | **ABCDE** | **ABCE** | **ABCD** | **ABDE** | **AC** |
| 121 | 122 | 123 | 124 | 125 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **BDE** | **CDE** | **ABCDE** | **ACDE** | **ACE** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**大牛职业培训学校联系方式：**

**招生电话：400-888-2728**

**联系QQ：** **2355740077 翁老师**

**招生地址：广州天河区五山路178号华南师范大学科技大楼一楼136室**

**微信公众号：大牛职业学校**

**学校微博：广州市大牛职业培训学校**

**资格证官网：http://daniu.gd-jiaoyu.cn/**