**xxxx年6月 劳动和社会保障部**

**国家职业资格统一鉴定**

**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**

**第一部分 职业道德**

**（1~50题，共50道题）**

1. **职业道德理论知识部分（1~8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正确，多项选择题有两个或两个以上选项正确。**
* **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、多选均不得分。**

**（一）单项选择题（请在下述每题的4个选项中，选择1个选项，并在答题卡上将相应的字母涂黑）**

1、下列说法中，违背办事公道原则的选项是（ ）。

* 1. 某商场售货员按照顾客到来的先后次序为他们提供服务
	2. 某宾馆服务员根据顾客需求提供不同的服务
	3. 某车站服务员根据需求开办特殊购票窗口
	4. 某工厂管理人员不分年龄、性别安排相同的工种

2、（ ）是公民道德建设的核心。

（A）集体主义 （B）爱国主义 （C）为人民服务 （D）诚实守信

3、《公民道德建设实施纲要》提出，要充分发挥社会主义市场经济机制的积极作用，人们必须增强（ ）。

1. 个人意识、协作意识、效率意识、物质利益观念、改革开放意识
2. 个人意识、竞争意识、公平意识、民主法制意识、开拓创新精神
3. 自立意识、竞争意识、效率意识、民主法制意识、开拓创新精神
4. 自立意识、协作意识、公平意识、物质利益观念、改革开放意识

（请结合下面的案例，回答第4~5题）

一天下午，某电器修理部一名男服务员正在聚精会神地看电视转播的足球比赛。这时，一个小青年抱着一台彩电进来，请求修理。他叫了一声服务员，服务员没有听见。小青年就用手拍了一下服务员的肩膀，服务员感到受了侮辱，就沉下脸来对小青年说：“有话好好说，不要动手动脚，你放规矩点。”小青年听了这话，怒气冲冲地说：“你没带耳朵来？我叫你为什么不理睬？用手碰你一下怎么了！”服务员说：“你再敢碰我一下，我就对你不客气。”小青年也不甘示弱，两人扭打在一起。很快，围观的人越来越多，修理部里秩序大乱。

4、电器修理部服务员在上班时间看电视的行为，违背了职业道德规范的哪项要求？（ ）

（A）表情从容 （B）举止得体 （C）态度恭敬 （D）忠于职守

5、小青年出口伤人，服务员打了他。对服务员的这种做法，你的看法是（ ）。

（A）此乃人之常情 （B）维护自我尊严的需要

（C）无所谓对错 （D）不应这样做

6、下列关于职业道德的说法中，正确的是（ ）。

1. 职业道德的形式因行业不同而有所不同
2. 职业道德在内容上具有变动性
3. 职业道德在适用范围上具有普遍性
4. 讲求职业道德会降低企业的竞争力

（请结合下面的案例，回答第7~8题）

1970年美国进行导弹发射试验时，由于操作员对某一个螺母少拧了半圈，导致发射失败。1980年“阿里安”火箭第二次试飞时，由于操作员不慎将一商标碰落，堵塞了燃烧室喷嘴，导致发射失败。1990年“阿里安”火箭爆炸，是由于工作人员不慎将一块小小的擦试布遗留在发动机的小循环系统中。

7、结合以上案例，你认为上述事故主要是由（ ）造成的。

（A）螺母质量不过关 （B）环境不卫生

（C）管理制度不健全 （D）从业人员没有严格遵守操作规则

8、关于上述事故，你的感受是（ ）。

1. 这是偶然事故
2. 做任何事情都需要精益求精
3. 职业道德不重要，关键的是提高职业技能
4. 上述事故皆由粗心造成，与职业道德素质高低无关

9、关于职业选择的意义，你赞同的看法是（ ）。

1. 职业选择意味着可以不断变换工作岗位
2. 提倡自由选择职业会导致无政府主义
3. 职业选择有利于个人自由的无限扩展
4. 职业选择有利于促进人的全面发展

10、从2003年起，我国把“公民道德宣传日”定为每年的（ ）。

（A）3月15日 （B）9月20日 （C）9月10日 （D）6月5日

**（二）多项选择（请在下述每题的4个选项中，选择两个或多个选项作为答案，并在答题卡上将相应的字母涂黑）**

11、法律与道德的区别体现在（ ）。

（A）产生时间不同 （B）依靠力量不同

（C）阶级属性不同 （D）作用范围不同

12、办事公道对企业活动的意义是（ ）。

1. 企业生存和发展的重要条件
2. 抵制不正之风的客观要求
3. 企业勤俭节约的重要内容
4. 企业正常运转的基本保证

13、文明生产的具体要求包括（ ）。

（A） 语言文雅、行为端正、精神振奋、技术熟练

（B） 相互学习、取长补短、相互支持、共同提高

（C） 岗位明确、纪律严明、操作严格、现场整洁

（D） 优质、低耗、高效

14、加强职业道德修养的途径有（ ）。

（A） 树立正确的人生观

（B） 培养自己良好的行为习惯

（C） 学习先进人物的优秀品质，不断激励自己

（D） 坚决同社会上的不良现象作斗争

15、下列说法中，符合光明磊落要求的有（ ）。

（A） 坚持批评与自我批评 （B） 克服私心杂念

（C） 办实事，不图虚名 （D） 不文过饰非

16、一个诚实守信的人该做到（ ）。

 （A） 顾及各方面的关系 （B） 正确对待利益问题

 （C） 树立进取精神和事业意识 （D） 培训高尚的人格

17、当企业利益与公共利益之间出现矛盾和冲突，企业应（ ）。

1. 维护公共利益
2. 维护自身利益
3. 既要考虑眼前利益，更要考虑长远利益
4. 发展是个连续的过程，不能牺牲眼前利益

18、评价从业人员的职业责任感，应该从工作的哪几个方面入手？（ ）

 （A） 能否与同事和睦相处 （B） 能否完成本职工作

 （C） 能否得到领导的表扬 （D） 能否为客户服务

19、“悦来客店兴旺，狗猛酒酸萧条”的商业谚语说明（ ）。

1. 商家不文明、不礼貌的行为，犹如猛狗一样挡住了顾客
2. 酒的质量不好
3. 养狗是不文明和不礼貌的行为
4. 从事商业活动，必须讲求职业道德

20、面对目前越来越多的择业机会，在以下说法中，你认为可取的是（ ）。

1. 树立干一行、爱一行、专一行的观念
2. 多转行，多学习知识，多受锻炼
3. 可以转行，但不可盲目，否则不利于成长
4. 干一行就要干到底，否则就是缺少职业道德

21、符合团结互助精神的表述是（ ）。

 （A） “三人同心，其利断金”

 （B） “三个和尚没水喝”

 （C） “三个臭皮匠，顶个诸葛亮”

（D） “三人行，必有我师焉”

22、关于职业纪律的正确表述是（ ）。

1. 每个从业人员开始工作前，就应明确职业纪律
2. 从业人员只有在工作过程中才能明白职业纪律的重要性
3. 从业人员违反职业纪律造成损失，要追究其责任
4. 职业纪律是企业内部的规定，与国家法律无关

23、无论你所从事的工作有多么特殊，它总是离不开一定的（ ）的约束。

 （A） 岗位责任 （B）家庭美德 （C）规章制度 （D）职业道德

24、下列说法中，有助于提升从业人员职业道德的观点是（ ）。

 （A） “舟必漏而后入水，土必湿而后生苔”

 （B） “运筹帷幄之中，决胜千里之外”

（C） “智者千虑，必有一失”

（D） “勿以善小而不为，勿以恶小而为之”

25、下列有关爱岗敬业的说法中，正确的是（ ）。

1. 爱岗敬业就是一辈子了换岗
2. 孔子所说的“敬事而信”，包含着爱岗敬业的观念
3. 提倡爱岗敬业，在某种程度上会遏制人们的创造热情
4. 职业选择自由与爱岗敬业不矛盾

26、下列行为中，违背职业道德的是（ ）。

 （A） 在单位的电脑上读小说 （B） 拷贝和使用免费软件

 （C） 用单位的电话聊天 （D） 私下打开同事的电子邮箱

27、下列关于道德的说法中，正确的有（ ）。

1. 道德是处理人与人之间关系的特殊性规范
2. 道德是人区别于动物的重要标志
3. 道德是现代文明社会的产物
4. 道德从来没有阶级性

28、对待中国传统文化，我们应坚持的正确态度是（ ）。

 （A） 具体问题具体分析 （B） 取其精华，去其糟粕

 （C） 脱离传统，彻底创新 （D） 全部继承，发扬光大

29、处理员工与领导之间关系的正确做法是（ ）。

1. 严格遵守企业各项规章制度，不给领导惹麻烦
2. 一切按领导要求行事
3. 信任领导，维护领导权威
4. 如果领导对自己批评确实有错，应立即澄清

30、下列做法中，违背商业从业人员职业道德要求的是（ ）。

1. 某顾客挑剔，与之理论
2. 顾客遗失物品，代为保管，等待来取
3. 服务员服务得好，可以按国际惯例接受一点国外顾客的小礼品
4. 没有顾客时，抓紧时间看书读报

31、关于爱岗与敬业关系的论述，你认为正确的是（ ）。

 （A） 爱岗与敬业是相互联系的 （B） 敬业不一定爱岗

 （C） 爱岗敬业是现代企业精神 （D） 爱岗不一定敬业

32、要使诚实守信成为企业的无形资本，要坚持（ ）。

 （A） 客户至上，质量第一 （B） 重视企业形象设计、广告策划和宣传

 （C） 严守承诺 （D） 促进产品销售，扩大市场占有率

33、诚实劳动的重要性主要体现在（ ）。

* 1. 它直接关系到劳动者人生追求和人生价值的实现
	2. 它直接影响企业的兴衰成败
	3. 它影响到企业的市场竞争力
	4. 它与个人利益的实现没有内在必然联系

34、如果顾客投诉上门，正确的态度应该是（ ）。

1. 有损于企业信誉，不予接待
2. 倾听投诉，向投诉者表示衷心感谢
3. 顾客投诉合理，赔礼道歉，否则不予理睬
4. 布置一个专门的顾客投诉接待室

35、符合坚持真理要求的是（ ）。

1. 坚持实事求是的原则 （B） 尊敬师长就是坚持真理
2. 敢于挑战权威 （D） 多数人认为正确的就是真理

**二、职业道德个人表现部分**

**答题指导：**

* **该部分均为单项选择题，每题均有四个备选项，**
* **请按照题意要求，根据自己的实际情况只选择其中一个选项。并在答题卡上将所选择答案的相应字母黑。**

36、如果领导出差，同事们没到下班时间便离开办公室。此时，你会（ ）。

（A） 与大家一起走 （B） 自己留下直到下班时间再走

（C） 劝大家别早走 （D） 领导出差回来后，告诉他这件事

37、小王是你的同事，如果你发现他利用工作时间偶尔干点私活，你会怎么做？（ ）

（A） 就当没看见 （B） 提醒他注意

（C） 直接向领导反映 （D） 觉得这是正常现象

38、如果领导给你一项从来没有做过的工作，你会（ ）。

（A） 担心的接受 （B） 兴奋地接受

（C） 焦虑的接受 （D） 平静地接受

39、你认为当今社会人与人之间的关第是（ ）的。

（A） 如和谐 （B） 比较和谐

（C） 不太和谐 （D） 极不和谐

40、你认为你的同事（ ）。

（A） 多是友善的 （B） 是否是友善的，说不清楚

（C） 少数人是友善的 （D） 没有人是友善的

41、如果你是商场收银员，发现某顾客在购物时钱没带够，你会怎样对顾客说？（ ）

 （A） “购物时你应该先计划。” （B） “不行，就退掉一些”

 （C） “您看，哪些东西不急着用？” （D） “东西先放在这儿，你回去取钱吧！”

42、因为一件小事，同事小王与你争吵起来，后来发现是小王误会了你。事后，你一般会（ ）。

（A） 等小王来向自己解释 （B） 找个机会和小王交流

（C） 请要好的朋友向小王说明情况 （D） 既然是误会，无须主放在心上

43、通常情况下，当你与同事一起做某项工作时，你会（ ）。

（A） 说服同事按自己的想法做 （B） 商量着做

（C） 多听同事意见，自己配合着做 （D）谁年纪大就听谁的

44、如果领导吩咐你与某同事共同做某项工作，同事事先答应了，但当工作开始时，同事却打电话说临时有个约会，他不能来了。对此，你会怎样说？（ ）。

（A） “如果你不来，我也不干了”

1. “如果你不来，你得请我吃顿饭”
2. “你来吧，干完了我请你吃饭”
3. “如果你不来，我们一块儿跟领导说”

45、当工作中遇到困难时，你一般会（ ）。

（A） 一个人慢慢做 （B） 向经验丰富的同事请教

（C） 只跟亲近的人诉说 （D） 争取领导的帮助

46、马路上，两辆自行车相撞，双方姓激烈争吵，面对此情景，你会（ ）。

（A） 旁观 （B） 走开

（C） 尝试着去调解 （D） 找交警来解决

47、如果你所在的单位经营状况不景气，你最有可能的反应是（ ）。

（A） 内心焦虑，但又无奈 （B） 做好手头的工作，同时找份兼职

（C） 干好本职工作，等待新的转机 （D） 不管建议能否被采纳，都提出来

48、单位来了一位缺乏工作经验的新同事，如果你的工作经验比较丰富，你一般会（ ）。

1. 如果领导让我帮助他，我就尽力去做
2. 各司其职，没必要对他人指手划脚
3. 在工作中遇到具体问题再提示他
4. 如果他主动询问，我会尽力帮助

49、如果同事小王当着大家的面指责你在工作上出现的纰漏，你会认为（ ）。

（A） 小王故意跟自己过不去 （B） 小王是对的

（C） 小王在小题大做 （D） 没必要在意

50、如果同事小张无意中提到有人在背后说你拍领导马屁，你最有可能的反应是（ ）。

1. 要小张告诉自己是谁说的
2. 别人爱怎么说怎么说
3. 私下打听是谁说的
4. 反思自己的行为是否引起了别人的误会

**第二部分 理论知识**

**（51~150题，共150题，共100道题，满分为100分）**

**一、单项选择题（51~110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）**

51、对劳动法的阐述，不正确的是（ ）。

1. 对劳动力市场的运作具有不可替代的作用
2. 体现了劳动既是权利又是义务的基本原则
3. 它是以实现劳动力资源配置合理化为宗旨
4. 所有与劳动者有关的社会关系都是劳动法的调整对象

52、产生劳动力需求增量的根源不在于（ ）。

（A） 消费总量的增加 （B）消费结构的变化

（C） 消费群体的扩大 （D） 消费内容的丰富

53、劳动法确认劳动者为劳动力所有者，使劳动者在劳动力市场上处于劳动力（ ）。

（A） 求方客体的独立地位 （B） 供方主体的法律地位

（C） 供方客体的法律地位 （D） 求方主体的自主地位

54、从（ ）的角度，可将劳动力市场分为有组织的市场和非组织的市场，即自发市场、合法市场与非法市场。

（A） 市场机制 （B） 市场分层

（C） 社会认定 （D） 市场法制

55、劳动力资源的微观配置是指用人单位内部对劳动者的（ ）的安排。

（A） 工作地点、工作对象和工作量 （B） 作业地点、作业时间和作业量

（C） 劳动岗位、工作时间和劳动量 （D） 劳动范围、劳动对象和劳动量

56、人力资源与其他资源不同，具有（ ）等特征。

1. 战略性、能动性和被开发的无限性
2. 战略性、能动性和被开发的有限性
3. 积极性、创造性、可用性和无限性
4. 积极性、主动性、创造性和有限性

57、论证的方法很多，（ ）是通过讲故事、举实例，用比喻来证明两个事物之间具有某种共同的特点。

（A） 归纳法 （B） 类比法

（C） 举例法 （D） 比较法

58、在运用头脑风暴法组织群体决策时，错误的做法是（ ）。

1. 鼓励参与者各抒己见
2. 要对提出意见的数量进行控制
3. 对各种意见和方法的评判要放到最后阶段
4. 鼓励他人对已经提出的意见进行补充和修改

59、不属于财务主管的鉴别性胜任征的是（ ）。

1. 风险规避和计划能力
2. 分析能力和推理能力
3. 组织协调方面的能力
4. 相关的财务报表填写技能

60、在团队中分析方案的可行性，并为决策提供住处支持的角色称为（ ）。

（A） 创造者 （B） 评价者

（C） 联络者 （D） 维护者

61、关于企业的组织文化，理解错误的是（ ）。

1. 组织文化在加强组织内部的整合性的同时往往会减低其对外部的适应性
2. 当组织环境发生改变时，原有的组织文化可能会导致组织成员抗拒变革
3. 组织文化的塑造可以帮助组织成员形成共同的价值观，从而降低管理成本
4. 当两个文化差别较大的企业进行合并的时候，组织文化的冲突会增加合并的风险

62、矩阵制组织结构的最大特点是（ ）。

（A） 住处沟通迅速 （B） 集权和分权相结合

（C） 集中决策、分散经营 （D） 具有双道命令系统

63、以下各项中，以工作成果为中心来设计部门结构的是（ ）。

（A） 直线制 （B） 直线职能制

（C） 矩阵制 （D） 事业部制

64、狭义的为力资源规划的最终目的是（ ）。

（A） 保持人力 （B） 制定政策

（C） 预测目标 （D） 供需平衡

65、以下说法错误的是（ ）。

1. “因事设岗”是设置岗位的基本原则
2. 企业战略的变化快于组织结构的变化
3. 企业人力资源供求平衡即供求总量达到平衡
4. 技术复杂程度决定着组织的分工和作业的专业化程度

66、某企业计划期任务总工时为5050，企业的劳动效率工时为50，计划劳动生产率变动系数为0.01。运用劳动定额法预测该企业人力资源需求量应为（ ）。

 （A） 50人 （B） 100人 （C） 150人 （D） 200人

67、以下各项企业人员需求分析的方法中，不属于量化分析方法的是（ ）。

（A） 德尔菲预测技术 （B） 回归分析方法

（C） 劳动定额法 （D）转换比率法

68、企业组织中层次最低、约束范围最宽的制度规范是（ ）。

（A） 技术规范 （B） 企业基本制度

（C） 业务规范 （C） 个人行为规范

69、以下说法正确的是（ ）。

1. 员工开发计划是企业各种人力资源具体计划的核心
2. 劳动定额的两种基本表现形式是看管定额和服务定额
3. 企业人力资源需求的满足，应优先考虑外部人力资源供给
4. 当分公司发生资不抵债时，母公司必须对分公司的债务负责

70、单位在人员招聘上存在的“人才高消费”的倾向可以通过（ ）分析出来。

（A） 人员使用效果分析 （B） 人与事总量配置分析

（C） 人与事结构配置分析 （D） 人与事质量配置分析

71、为了获得过去行为的写照，面试考官应当避免提出的问题是（ ）。

 （A） “你是怎样看待部门之间出现的不合作现象的？”

 （B） “当你的工作得到了不好的反馈时，你是怎么做的？”

 （C） “请举一个你亲身经历过的部门合并中人员重组的事例。”

（D） “在你所承担的项目中，你是怎样获得技术部的支持和帮助的？”

72、受“第一印象”的影响，面试考官可能会在某种程度上倾向于（ ）。

1. 在评价当前应聘者的表现时受前一个应聘者表现的影响
2. 根据应聘者的某一优点或缺陷来评价应聘者的整体表现
3. 对和自己在某些方面具有相同（似）特点的应聘者做出较高的评价
4. 根据开始几分钟甚至是面试前从相关资料中得到的印象对应聘者做出评价

73、笔试不具备的优点是（ ）。

（A） 可以大规模地进行评价 （B） 成绩评定较为客观

（C） 评价成本较低 （D） 适用于各类能力的考评

74、关于文件筐测试的描述中，错误的是（ ）。

1. 考官要对应聘者的工作进行集体评价
2. 可以考察应聘者的沟通能力，协调能力
3. 要求应聘者在规定时间内处理完考官提供的文件
4. 考官发给应聘者的是事先由各类专家共同鉴定，标准化的文件组合

75、组织在进行人员招聘录用工作时，（ ）。

1. 首先要明确人员的招聘来源
2. 补充初级岗位的需求可以从内部招聘中得到满足
3. 为了组织的长期发展，组织内部的高层岗位应尽量从内部招聘获得
4. 对于本组织缺少又急需的人才，应立即制定内部培训计划对内部人员进行培养

76、关于投射测验，表述正确的是（ ）。

（A） 是应用较多的人际适应测试 （B） 主要用于专业能力的考察

（C） 更能反映出受测者的真实心理素质 （D） 不能用于高级管理人员的选拔

77、以下说法正确的是（ ）。

1. 招聘总成本=直接成本+间接费用
2. 工作规范与工作说明书在内容上不能出现重叠
3. 培训与开发的需求分析由工作任务需求分析和人员需求分析两部分组成
4. 在制定薪酬体系的六个基本步骤中，薪酬分级和定薪在薪酬结构设计之前进行

78、关于管理者训练（MTP法），描述正确的是（ ）。

1. 适用于培训中高层管理人员
2. 最好避免采用企业内部的培训师
3. 是适宜行为调整和心理训练的培训方法
4. 一般采用专家授课，学员间研讨的培训方法

79、在对在职员工进行培训需求分析时，用（ ）来评估其在工作中所需要的技能。

（A） 绩效分析法 （B） 组织分析法

（C） 任务分析法 （D） 人员分析法

80、（ ）不是培训需求的来源。

（A） 绩效评估结果 （B） 新的业务需求

（C） 内部薪酬调整 （D） 新技术的产生

81、撰写培训评估报告时，错误的做法是（ ）。

1. 要对所有受训人员进行调查
2. 尽量实事求是地呈现评估结果
3. 附录中最好收集培训过程中所使用的原始资料
4. 当评估方案持续时间超过一年时，需要作中期评估报告

82、在培训平估中，角色扮演可以用来进行（ ）。

（A） 反应评估 （B） 学习评估

（C） 行为评估 （D） 结果评估

83、从前台接待到行政秘书，然后再成为行政主管，最后成为公司分管行政后勤的副总，这样的个人发展途径属于（ ）。

（A） 专业技术型发展 （B） 专业技术—行政管理型发展

（C） 横向—纵向发展 （D） 行政管理型发展

84、符合绩效考核指标设置要求的是（ ）。

1. 认真完成自己的工作
2. 客户对我们的服务完全满意
3. 对顾客的询问立即给予答复，尽快解决他们提出的问题
4. 今年内完成两篇市场分析报告，并在《市场观察》杂志上发表

85、绩效面谈的质量和效果主要取决于（ ）。

1. 考评双方的心理状态
2. 是否成立了员工绩效评审委员会
3. 考评双方对绩效管理制度的理解
4. 考评双方的准备情况以及提供数据的详细和准确程度

86、关于绩效面谈，理解正确的是（ ）。

1. 关注员工对考核过程的想法
2. 注重挖掘员工的潜能、拓展新的发展空间
3. 强调让上级发现员工的问题并帮助员工解决问题
4. 职业发展计划不应紧随考核后进行，至少要相隔三个月

87、绩效管理活动实施过程中的中坚力量是（ ）。

（A） 高层领导 （B） 一般员工

（C） 直接上级/主管 （D） 人力资源部人员

88、在绩效考评中，通常情况下（ ）考评的准确性和可靠性最难把握。

（A） 同事 （B） 下级

（C） 本人 （D） 客户

89、柳静上月产量是45件，本月是49件，比上月的工作绩效有所提高，这种分析方法是（ ）。

（A） 目标比较法 （B） 水平比较法

（C） 横向比较法 （D） 循环比较法

90、在制定工作目标时，下列说法错误的是（ ）。

1. 工作目标是可测量和评价的
2. 在考核前工作目标不可被修改
3. 工作目标是直接主管和员工都认可的
4. 工作目标应明确规定完成的时间期限

91、对一线销售人员的绩效考评宜采用（ ）。

1. 行为观察法
2. 以结果为导向的考评方法
3. 以关键事件为导向的考评方法
4. 以行为或品质特征为导向的考评方法

92、（ ）将员工分为有限的几种类别，但难以对个体表现的差别进行比较。

（A） 横向比较法 （B） 排序法

（C） 强制分布法 （D） 成对比较法

93、绩效结果的应用不包括（ ）。

（A） 培训需求的产生 （B）奖金的计算和发放

（C） 员工个人发展规划 （D） 工作分析方法的选择

94、一般而言，基本医疗保险是（ ）。

（A） 低差异，高刚性 （B） 低差异，低刚性

（C） 高差异，低刚性 （D） 高差异，高刚性

95、企业某年度增加值率为60%，劳动分配率为20%，那么其人工费用比率是（ ）。

 （A） 10% （B） 12% （C） 40% （D） 80%

96、当采用“收回利润并向别处投资”的发展战略时，企业整体薪酬水平应（ ）。

1. 高于平均水平，与刺激成本控制的奖励相结合
2. 相当于平均水平，与高、中等个人绩效奖结合
3. 低于平均水平，与刺激成本控制的奖励相结合
4. 相当于平均水平，与中等个人、班组或企业绩效奖相结合

97、将各种岗位与事先设定的标准进行比较来确定岗位的相对价值的岗位评价方法是（ ）。

（A） 岗位排列法 （B） 岗位分类法

（C） 要素比较法 （D） 要素计点法

98、以下各项中，不属于组织整体激励计划的是（ ）。

（A） 股票增值计划 （B） 员工持股计划

（C） 利润分享计划 （D） 个人发展计划

99、关于福利项目设计的原则，说法错误的是（ ）。

1. 企业选择的福利项目应当对员工的行为有一定影响
2. 严格控制福利开支，提高福利服务效率，减少浪费
3. 根据员工的需要和企业的特点提高多样化的福利项目
4. 福利项目应强调平均性，不要和员工的业绩表现相关联

100、以下各项中，不属于强制性社会保险福利的是（ ）。

（A） 失业保险 （B） 基本养老保险

（C） 工伤保险 （D） 补充医疗保险

101、当企业侧重了解薪酬市场的宏观信息时，适宜采用的薪酬调查方法是（ ）。

（A） 企业之间相互调查 （B） 委托调查

（C） 调查公开的信息 （D） 问卷调查

102、关于有效薪酬管理的基本原则，表述错误的是（ ）。

1. 尽量满足员工的需求
2. 支付相当于员工工作价值的薪酬
3. 适当拉开各等级之间的薪酬差距
4. 支付要考虑劳动力市场的一般薪酬水平

103、当员工的薪酬与其工作价值大体相当，可认为该企业的薪酬管理做到了（ ）。

（A） 外部公平 （B）内部公平

（C） 程序公平 （D） 个人公平

104、王齐在单位工作了16年，该单位提出双方协议解除劳动合同，按规定经济补偿金应发放（ ）的工资。

 （A） 8个月 （B） 12个月 （C） 16个月 （D） 24个月

105、劳动者的工种与岗位、工作地点和场所通常在劳动合同的（ ）中加以约束。

 （A） 法定条款 （B） 约定条款 （C） 专项协议 （D） 补充协议

106、按照承担法律责任的要件的分析方法分析劳动争议，下列选项中错误的是（ ）。

1. 要分析确定劳动争议当事人所实施的行为
2. 要分析确定行为人的行为是否存在主观上的错误
3. 要分析确定当事人的行为是否造成或足以造成一定的危害
4. 要分析确定当事人行为与危害结果之间是否存在间接的因果关系

107、劳动卫生规程不包括（ ）。

（A） 防止粉尘危害 （B） 传染病的防治

（C） 防止噪音和强光刺激 （D） 防止电磁辐射危害

108、劳动者单方解除劳动合同，不同赔偿的损失是（ ）。

（A） 用人单位支付的培训费 （B） 劳动合同约定的其他赔偿费用

（C） 用人单位在招聘中所支付的费用 （D） 对生产经营造成的间接经济损失

109、发生劳动争议后，劳动争议调解委员会职工代表是由（ ）。

（A） 工会指定 （B） 当事人指定

（C） 用人单位推荐 （D） 职代会或职工大会推举

110、劳动争议调解委员会调解劳动争议的期限是（ ）。

 （A） 7天 （B） 15天 （C） 30天 （D） 60天

**二、多项选择题（111~140题，每题1分，共30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）**

111、提炼主题的全过程，必须抓住（ ）环节。

1. 分类鉴别 （B） 找出共性

（C） 抓住特点 （D） 准确概括

1. 标新立异

112、事务文书包括（ ）。

1. 计划 （B） 总结

（C） 调查报告 （D） 简报

（E） 会议纪要

113、劳动要素的基本特点是（ ）。

1. 独立性 （B）自我选择性

（C） 动力性 （D）个体差异性

1. 非经济性

114、下列属于帮助员工进行职业发展的项目有（ ）。

1. 工作轮换 （B）学位教育

（C） 工作满负荷设计 （D）组织文化建设

（E） 在企业内部建立职业指导中心

115、胜任特征模型主要应用于（ ）。

1. 岗位分析 （B）员工培训

（C） 员工的职业发展 （D）业务流程的重组

1. 质量的管理和监控

116、从组织的角度看，帮助员工应对工作压力的方式有（ ）。

1. 加强组织沟通
2. 为员工建立明晰的绩效目标
3. 为员工提供身心健康的方案
4. 让员工参与到工作再设计中来
5. 工作安置的时候考虑和尊重员工的个人压力

117、高绩效团队的特征是（ ）。

1. 规模越小越好
2. 团队成员能彼此信任
3. 团队目标和个人目标没有冲突
4. 团队成员能对共同的目标进行承诺
5. 绩效管理模式得到认可

118、为了使岗位工作丰富化，需要考虑的因素有（ ）。

1. 技能的多样化 （B）任务的整体性

（C） 任务的意义 （D）工作的自主性

（E） 工作的反馈

119、组织人事规划是人力资源战略规划的下属概念，它包括（ ）。

1. 劳动定员定额计划 （B）劳动组织调整发展计划

（C） 制度建设计划 （D）组织结构调整变革计划

（E） 员工开发计划

120、以下各项中属于非正式组织的是（ ）。

1. 中国男子篮球队
2. 一个中学的校长和他所管辖的教师
3. 由于共同爱好而组成的书法笔会
4. 为完成某项生产任务而临时组建的项目团队
5. 自发组建的旅游团体

121、招聘需求的产生包括（ ）。

1. 组织的自然减员 （B）业务量增大

（C） 部分员工长期超负荷工作 （D）员工离职

（E） 组织的财务预算

122、某大型企业要招聘一位具有10年以上消费品市场工作经验的物流管理经理，一般应选择（ ）为招聘渠道。

1. 校园招聘 （B）租赁公司

（C）内部招聘 （D）猎头公司

（E）在专业期刊发布广告

123、关于人员招聘的实施过程，表述正确的是（ ）。

1. 预备性面试通常由人力资源管理部门人员进行
2. 心理测试主要是淘劣，结构化面试主要是选优
3. 如果应聘者通过结构化面试下一步就是复查简历
4. 职业心理测试必须由人力资源部与其它各部门经理共同完成
5. 对于外部招聘而言，递交申请材料的应聘者都应给予机会参加预备性面试

124、张建是销售部的业务骨干，最近他突然向公司提出辞职，公司可能面临的问题是（ ）。

1. 造成部分客户的流失
2. 找到替代员工的难度较大
3. 部门的年度绩效目标受到影响
4. 销售部其他员工的工作热情降低
5. 对其客户的催款工作将产生困难

125、分析培训需求要重点（ ）。

1. 关注培训成本
2. 了解受训员工的现状
3. 考虑培训计划的可行性
4. 了解受训员工在工作中面临的困难
5. 关注员工通过培训后要达到的效果

126、在选择培训公司的过程中，应当考虑（ ）。

1. 以往客户对该公司的评价
2. 该公司在本行业的培训经验
3. 该公司对本企业的了解程度
4. 该公司曾经服务过的客户群
5. 该公司为本企业提供的培训项目建议是否符合实际需求

127、拓展训练（ ）。

1. 是以体能训练为主 （B）可培训参与者的团队精神

（B） 可提高参与者的动手能力 （D）可改善参与者的心理素质

（E） 是针对中高层管理人员的训练

128、贯彻绩效管理制度必须获得（ ）。

1. 劳动行政部门的认可 （B）客户代表的审议通过

（C） 一般员工的理解和认同 （D）中层管理人员的全心投入

（E） 企业高层领导的全面支持

129、有关绩效评价中的成绩记录法，正确的说法是（ ）。

1. 属于行为导向客观考评方法
2. 比较适合教师或工程技术人员
3. 需要从外部请来专家参与评估
4. 考核的成本要低于一般的考评方法
5. 被考评者记录自己的考评成绩，由直接上级来验证成绩的真实性

130、行为锚定等级评价法的主要优点有（ ）。

1. 具有良好的反馈功能 （B）有利于综合评价判断

（C） 绩效考评标准更加明确 （D）实施的费用较低

（E） 具有良好的连贯性和较高的信度

131、关于岗位评价，说法正确的是（ ）。

1. 岗位评价即岗位分析
2. 岗位评价的结果应该公开
3. 评价的是岗位而不是任职者
4. 应让员工积极地参与到岗位评价工作中来
5. 岗位评价的目的在于判定一个岗位的相对价值

132、采用从下而上法制定薪酬计划的特点是（ ）。

1. 有利于控制总体的人工成本 （B）有利于加强员工的参与性

（C）有利于保持较强的灵活性 （D）有利于保证计划的客观性

（E）有利于提高计划的可行性

133、常见的薪酬调查方式包括（ ）。

1. 企业之间相互调查 （B）委托调查

（C） 调查公开信息 （D）薪酬调查问卷

（E） 岗位分析问卷

134、在核算企业工资总额时，不应包括（ ）。

1. 终止合同的违约金 （B）各种津贴和补贴

（C） 劳动保护的各种支出 （D）加班工资

（E） 劳动保险和福利

135、劳动仲裁委员会是由（ ）构成的。

1. 职工当事人代表 （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

（E） 仲裁委员会的办事机构

136、以下劳动合同的条款中，不属于法定条款的是（ ）。

1. 劳动报酬 （B）劳动纪律

（C） 试用期限 （D）保密事项

（E） 劳动合同终止的条件

137、下列说法正确的是（ ）。

1. 调解意见书对争议双方没有约束性
2. 调解委员会调解劳动争议的期限是30日
3. 劳动争议经调解委员会调解达成协议后双方当事人不得反悔
4. 劳动争议发生后，当事人必须以书面形式向调解委员会提出申请
5. 企业劳动争议调解委员会对劳动争议的调解是劳动争议仲裁或诉讼的必要条件

138、劳动争议仲裁的原则包括（ ）。

1. 最终裁决原则 （B）合议原则

（C） 自愿原则 （D）回避原则

（E）区分举证责任原则

139、关于信息沟通说法正确的是（ ）。

1. 信息沟通是调节人际关系的工具
2. 对于工会在员工沟通中的作用要予以适当的限制
3. 信息沟通不能独立于员工的性格特点而孤立存在
4. 是企业管理活动从无序到有序状态转化的基本手段
5. 增大员工提出建议和意见，上向沟通的信息必须给予答复

140、伤亡事故报告和处理制度包括的内容有（ ）。

1. 伤亡预测报告 （B）伤亡事故报告

（C）伤亡事故调查 （D）企业职工伤亡事故分类

（E）伤亡事故处理

**三、判 断题（141~150题，每题1分，共10分。对于下面的叙述，你认为正确的，请在答题卡上把相应题号下“A”涂黑，你认为错误的，把“B”涂黑）**

141、职工代表大会制度、工会组织和工人均可以参与企业内部劳动规则的制定。

142、劳动力资源的宏观配置是指对劳动力在全社会范围内各个部门之间的配置。

143、在团队形成的各阶段中，由领导权导致的冲突往往出现在激荡阶段中。

144、工作满负荷既影响员工的心理健康，又会给设备带来不必要的损害。

145、心理测试具备客观性、确定性和可比较性等优点。

146、当不进行培训的损失小于培训的成本时，该培训应当暂缓。

147、员工绩效申诉系统可以保证绩效考评的准确性和公正性。

148、薪酬管理对员工具有激励性的原则表明，企业向员工支付的薪酬应相当于或高于劳动力市场的一般薪酬水平。

149、人工成本不仅包括企业成本费用中人工的部分，还包括企业税后利润中用于员工分配的部分。

150、集体合同的签订必须通过职工代表大会或职工大会讨论。

**2004年6月 劳动和社会保障部**

**国家职业资格统一鉴定**

**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、改错题（本题共2题，每小题5分，共10分）**

1、在某些工作领域内，员工在完成工作任务过程中，有效的工作行为导致了成功，无效的工作行为导致了失败。这些有效或无效的工作行为称为“关键事件”。关键事件法可以弥补其他考评方法的不足，为其他方法提供依据和参考。在评定员工行为时，管理者可以利用这些关键事件作为考证的指标和衡量的尺度。关键事件法对事也对人。当然，考核还要考虑到行为发生的情境，这样，可以用来向员工提供明确的住处使他们知道自己在哪些方面做得好，哪些方面做得不好。关键事件法考评的内容是下属的品质和个性特征，而不是行为本身。关键事件法搜集的材料还可用来进行定量分析，它能为考评者提供客观的事实依据。还可以采用这种方法来对员工之间的行为优劣进行比较。不过，关键事件法也有不足的方面，如记录关键事件需要花费大量的时间和精力，其结果只能从静态的角度了解下属的表现。

请指出上述描述中存在的5个错误的地方，请予以改正。

（1）

（2）

（3）

（4）

（5）

2、集体合同均为定期集体合同，我国劳动立法规定集体合同的期限为3-5年，劳动者一方的签约人，法定为基层工会委员会；用人单位一方的签约人，法定为用人单位行政机关，即法定代表人。集体合同协商代表双方人数对等，各方为3-10名，并确定一名首席代表，记录员在协商代表中产生。集体合同草案经过讨论修订并提交职工代表大会或职工会议审议通过后，所有协商代表要经过审议通过的信贷合同文本上签字。

由企业一方将签字的集体合同文本一式三份及说明材料，在集体合同签订后的7天内报送县级以上政府劳动行政部门审查，劳动行政部门在收到集体合同后的20天内将《审核意见书》送达；集体合同的生效日期以《审核意见书》确认的日期为准。若集体合同经劳动行政部门审核认定存在无效条款或部分无效条款的，签约双方在30日内对其进行修改并重新报送审核。

请指出上述描述中存在的5个错误的地方，请予以改正。

（1）

（2）

（3）

（4）

（5）

**二、简答题（本题共3题，每小题10分，共30分）**

1、某企业需要招聘一位市场营销经理，下面是某求职者简历的部分内容：

⯀ 1998年至1999年 A企业销售部营销助理，连续两次获得该企业销售冠军；

⯀ 2000年至2002年 A企业销售部营销主管，产品销售额连续3年增长10%；

⯀ 2003年至今 B企业市场总监，成功策划了2次全国性的大型产品展销活动。

依据这些情况介绍，人力资源部决定对其进行面试。

请问应如何采用行为描述面试的方式来询问该求职者，才能更加深入、准确地了解求职者的真实情况？

2、在企业组织变革的过程中会遇到很多来自员工的阻力或障碍。请简要说明企业管理者应如何通过沟通来克服这些障碍？

3、在绩效管理中，如何保证考评的准确是一个重要问题，请问影响考评准确性的主要原因有哪些？

* + 1. 图表分析题（本题共2题，每小题15分，共30分）

 1、某企业员工的薪酬由基本工资和绩效工资两部分组成。最近，该企业进行了市场薪酬调查，并将本企业的薪酬状况与市场薪酬调查结果进行了比较，其各个薪酬等级的基本工资及薪酬总和与市场平均薪酬水平的比较结果见图1。



 图1 某企业薪酬与市场薪酬的比较情况

请回答下列问题：

（1）该企业的薪酬水平和薪酬结构各有什么特点？

（2）试对该企业的薪酬结构进行评价。

2、最近，某企业人力资源部发现员工的离职率有所上升，他们在对以往自愿离职员工的离职面谈资料进行整理之后，形成了下列统计结果，分别见图2、图3和图4。



图2 某企业2001-2003年员工离职原因分析

 图3 离职员工的职位分布 图4 离职员工的年龄分布

请回答下列问题：

（1）导致该企业员工流失的主要原因是什么？并对流失员工的构成情况进行分。

（2）采取哪些人力资源管理措施，才能有效地解决目前存在的问题？

四、综合分析题（本题共30分）

某民营企业是一个由仅几十名员工的小作坊式机电企业发展起来的，目前已拥有3000多名员工，年销售额达几千万元，其组织机构属于比较典型的直线职能制形式。随着本行业的技术更新和竞争的加剧，高层领导者开始意识到，企业必须向产品多元化方向发展。其中一个重要的决策是转产与原生产工艺较为接近、市场前景较好的电信产品。恰逢某国有电子设备厂濒临倒闭，于是他们并购了该厂，在对其进行技术和设备改造的基础上，组建了电信产品事业部。

然而，企业在转型过程中的各种人力资源管理问题日益显现出来。除了需要进行组织结构的调整之外，还需要加强企业人力资源管理的基础工作，调整不合理的人员结构，裁减一批冗余的员工，从根本上改变企业人力资源管理落后的局面。

此外，根据购并协议，安排在新组建的电信产品事业部工作的原厂18名中低层管理人员，与公司新委派来的12名管理人员之间的沟通与合作也出现了一些问题。如双方沟通交往较少，彼此的信任程度有待提高；沟通中存在着障碍和干扰，导致了一些不必要的误会、矛盾，甚至是冲突的发生。他们希望公司能够通过一些培训来帮助他们解决这些问题。

请回答以下问题：

（1）与企业原来的直线职能制相比，新的电信产品事业部的组织结构形式具有哪些优点和缺点？

（2）在组织结构设计合理化的基础上，企业应当采取哪些措施加强基础工作，使人力资源管理纳入正确轨道？

（3）上级要求人力资源部设计一个培训方案，帮助电信产品事业部的管理人员加强沟通与合作。您认为哪些培训方法适合用于这次培训中？应选择外部培训师还是内部的培训师？为什么？