

全国 2009 年 10 月自学考试人力资源管理(一)试题

课程代码: 00147

一、单项选择题(本大题共 30 小题, 每小题 1 分, 共 30 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 人力资源在各种活动中, 能根据外部环境的可能性和自身条件, 有目的地确定活动方向, 并选择自己的行为。人力资源的这种特性称为(C) 1-4

- A. 生物性 B. 再生性
C. 能动性 D. 时效性

2. 被视为“人性回归”时代的人力资源管理阶段是(C) 1-15

- A. 初级阶段 B. 人事管理阶段
C. 人力资源管理阶段 D. 战略人力资源管理阶段

3. 组织中可以“外包”的人力资源管理活动一般是(A) 1-22

- A. 事务性职能 B. 战略性职能
C. 决策性职能 D. 规划性职能

4. 现代工作分析思想起源于(C) 2-33

- A. 英国 B. 德国
C. 美国 D. 中国

5. 在组织层面对工作进行纵向划分形成的两个基本概念是(D) 2-35

- A. 职位、职务 B. 任务、职责
C. 职组、职系 D. 职级、职等

6. 一旦观察对象得知他们已处于被观察、被关注的地位时, 他们工作表现会比平时好, 会提高自身生产率。这种现象被称为(B) 2-41

- A. 晕轮效应 B. 霍桑效应
C. 蝴蝶效应 D. 鲑鱼效应

7. 人力资源规划主要是规划组织人力资源的(D) 3-71

- A. 数量、层次和规模 B. 质量、层次和规模
C. 结构、层次和规模 D. 数量、质量和结构

8. 充分考虑内外环境的变化是制定人力资源规划时应遵循的(A) 3-76

- A. 兼顾性原则 B. 合法性原则
C. 实效性原则 D. 发展性原则

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!

- 9.影响人力资源供给的因素可以分为两大类,即(C) 3-86
A.毕业生规模与就业法规 B.就业水平与劳动人口数量
C.地区性因素和全国性因素 D.人口密度与各类人员需求
- 10.企业获取高级管理人才的最佳招募渠道是(A) 4-122
A.猎头公司 B.职业介绍机构
C.校园招聘 D.人才招聘会
- 11.在人力资源供不应求的情况下,能提高劳动生产率的方法是(B) 3-91
A.内部招聘 B.内部调整
C.重新安置 D.降低人工成本
- 12.在人员甄选过程中,面试者对餐饮专业毕业生问及“重大宴会座次应怎样安排”的问题,这属于对面试者的(D) 4-129
A.个性测试 B.人格测试
C.兴趣测试 D.成就测试
- 13.公司人力资源部要组织内部竞聘,请专家设计了一套测评方案,你认为该测评属于(D) 5-154
A.鉴定性测评 B.诊断性测评
C.开发性测评 D.选拔性测评
- 14.我国的人员测评目前处于(A) 5-146
A.繁荣发展阶段 B.复苏阶段
C.初步应用阶段 D.起步阶段
- 15.人员测评标准的两种基本形式是(C) 5-159
A.理论标准和实际标准 B.相对标准和绝对标准
C.效标参照标准和常模参照标准 D.一般标准和特定标准
- 16.关注结果的绩效考核,考核内容主要集中于员工的(A) 6-182
A.工作产出 B.工作态度
C.工作能力 D.个人素质
- 17.某企业的绩效考核标准共分为五个等级,一级最低,五级最高。每年考核的结果显示,所有的员工都被评定在二、三、四级上。这种现象被称为(B) 6-211
A.偏松趋势 B.居中趋势
C.马太效应 D.偏紧趋势
- 18.某企业在对销售人员进行绩效考核时仅注重“客户投诉数目”和“解决投诉效率”两个指标,结果使得销售额大减。这反映出该绩效考核系统(B) 6-219

- A.信度差B.效度差
C.可接受性差D.敏感性强
- 19.组织为员工缴纳的住房公积金属于员工薪酬组成部分中的(D) 7-229
A.基本工资 B.绩效工资
C.激励工资 D.员工福利
- 20.清洁工、门卫、保安等工作比较适合于采用(A) 7-250
A.计时工资制B.计件工资制
C.绩效工资制D.技能工资制
- 21.以企业新录用员工为对象的集中培训,称为(D) 8-267
A.离岗培训 B.在岗培训
C.业余自学 D.岗前培训
- 22.将培训重点放在管理技能和工作方法上的培训对象是(B) 8-266
A.高层管理人员 B.基层管理人员
C.专业技术人员 D.一般员工
- 23.根据霍兰德的“人业互择理论”,具有坚持性、实践性、稳定性人格特点的人格类型为(A) 9-301
A.实际型B.研究型
C.艺术型D.传统型
- 24.根据德斯勒的个人职业发展阶段,当人们进入 45 岁到 65 岁年龄段时,大多数人处于职业生
涯的(C) 9-305
A.成长阶段 B.探索阶段
C.维持阶段 D.确立阶段
- 25.根据福利发挥的功能可以把员工福利划分为劳动条件福利、人际关系福利和(D)
10-317
A.货币型福利B.实物型福利
C.服务型福利D.生活条件福利
- 26.关于员工福利管理的原则,下列说法错误的是(B) 10-330
A.合理必要 B.按劳分配
C.量力而行 D.统筹规划
- 27.根据企业文化的“三层次”说,人际关系属于(B) 11-345
A.物质文化 B.制度文化
C.精神文化 D.外部文化

- 28.在诺基亚公司,“科技以人为本”的标语随处可见,这属于企业文化的(A) 11-361
A.对内维系与传承渠道B.对外维系与传承渠道
C.对上维系与传承渠道D.对下维系与传承渠道
- 29.小张应聘到某企业后,企业对其支付的工资奖金和培训费用等被称为(D) 12-382
A.人力资源补偿 B.人力资源薪酬
C.人力资源开发 D.人力资源成本
- 30.小王因在工作中受伤住院治疗,公司为他报销了全部医疗费用,并给予一定的经济补偿,这部分费用属于(C) 12-388
A.失业保障成本 B.健康保障成本
C.劳动事故保障成本 D.养老保障成本

二、多项选择题(本大题共5小题,每小题2分,共10分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的,请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

- 31.工作设计中常用的技术有(BDE) 2-60/61/62
A.工作规范 B.工作轮换
C.工作描述 D.工作丰富化
E.工作扩大化
- 32.假如你是面试考官,在测评应试者的反应能力与应变能力时,你测评的要点包括(ACDE) 5-162
A.应试者对突发事件的应急处理能力B.应试者能抓住事物本质
C.应试者对提出的问题能迅速理解 D.应试者头脑机敏灵活程度
E.应试者对提出的问题回答迅速
- 33.从组织的角度对员工的职业生涯进行管理,集中表现为(ABCDE) 9-296
A.帮助员工制定职业生涯规划
B.建立各种适合员工发展的职业通道
C.针对员工职业发展的需求进行培训
D.给予员工必要的职业指导
E.促使员工职业生涯的成功
- 34.比较有影响的企业精神表达方式有(ABCDE) 11-349
A.比喻式B.故事式
C.品名式D.人品式
E.厂名式

35. 人力资源取得成本是企业获得人力资源的过程中发生的成本, 包括(ABCD) 12-384

- A. 人力资源招聘成本
- B. 人力资源选拔成本
- C. 人力资源录用成本
- D. 人力资源安置成本
- E. 人力资源开发成本

三、简答题(本大题共 6 小题, 每小题 5 分, 共 30 分)

36. 简述编制工作说明书需要注意的问题。 2-56

答: 在编制工作说明书的时候, 需要应注意以下问题:

- (1) 获得最高管理层的支持;
- (2) 明确工作说明书对管理的重要性;
- (3) 工作说明书应该清楚明确、具体且简单;
- (4) 工作说明书必须随组织机构的变化而不断更新。

37. 简述建立人力资源信息系统的步骤。 3-95

答: 建立人力资源信息系统的整个过程包括以下几个步骤:

- (1) 建立组织的人力资源信息平台, 通过计算机和网络技术构建组织的人力资源信息数据库, 配备所需的各种硬件设备和软件设备。
- (2) 建立人力资源信息的收集、整理、分析、评价等各个子系统, 确定每个子系统的的方法。
- (3) 将收集来的各种信息归入人力资源数据库, 并进行分类。
- (4) 运用人力资源信息系统和数据库进行各项人力资源规划工作, 对组织的人力资源状况进行准确判断和预测。
- (5) 对数据库中的相关数据随时进行更新, 确保数据的时效性。

38. 简述内部提升的不足之处。 4-124

答: 内部提升的不足之处

- (1) 近亲繁殖, 在所有管理层成员都是从内部晋升上来的情况下, 很可能出现“照章办事”和维持现状的倾向, 不利于创新思想和新政策的贯彻和执行。
- (2) 那些没有得到提拔的应征者可能会不满, 因此需要做解释和鼓励的工作。
- (3) 当新主管从同级员工中产生时, 工作集体可能会有抵触情绪, 这使得新主管不容易建立领导声望。
- (4) 许多企业都要求管理人员将职位空缺情况公布出来, 并且要同所有的内部候选人进行面谈, 而管理人员往往早有中意人选, 因而要同一大串并不看好的内部候选人面谈无疑是浪费时间。

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

(5) 如果企业已经有了内部补充的惯例, 当企业出现创新需要而急需从外部招募人才时, 就可能遭到现有员工的抵制, 损害员工的积极性。

39. 简述绩效反馈面谈中主持者应注意的事项。 6-217/218

答: 主持面谈的管理人员在面谈中应当注意:

- (1) 真诚, 建立和维护信任关系。
- (2) 谈话要直接而具体。
- (3) 双向沟通, 多问少讲。
- (4) 提出建设性意见。

40. 简述培训的基本程序。 8-273

答: 一般来说, 员工培训的基本程序是:

- (1) 培训需求分析, 确定企业绩效方面的偏差是否可以通过培训得以矫正。
- (2) 制定培训计划。
- (3) 设计培训课程。
- (4) 培训效果评估。

41. 简述员工福利计划的实施过程。 10-331

答: 员工福利计划的实施, 主要需要做好三个方面的工作:

- (1) 要做好福利政策和计划方案的宣传沟通工作。
- (2) 应按照既定的福利政策和计划, 审查员工资格, 向不符合条件的申请者做出解释; 对审查合格的申请者, 应为其或协助其办理相关手续, 帮助员工获得自己应享有的福利待遇。
- (3) 注意节约开支, 降低福利成本。

四、论述题 (本大题 15 分)

42. 试述当今人力资源管理面临的挑战。 1-19~21

答: 人力资源管理面临的现实挑战有:

- (1) 经济全球化的冲击

随着区域性经济合作组织产生, 国与国之间的界限开始变得越来越模糊, 地区经济甚至全球经济牵一发而动全身, 正日益成为一个不可分割的整体, 无论是发达国家、发展中国家, 还是转型经济国家, 企业对世界经济的依赖程度越来越强。各国经济在你中有我、我中有你的全球化市场中互相依赖, 互相竞争。这种无国界竞争格局的逐步形成, 又反过来进一步加快了全球化的进程。日益加快的经济全球化进程正在深刻地改变着世界经济的面貌。

- (2) 多元文化的融合与冲突

作为经济全球化自然结果的跨国公司在不同国家的运行, 带来了企业人力资源多元文化的融合与冲突。虽然跨国企业不过是一般企业的特例, 从人力资源管理职能来看, 都是执行人力

资源计划、招聘、甄选、培训、绩效考核、报酬管理等职能,但对一个跨国公司来说,地域上的分散,以及法律和价值观的差异,都对人力资源管理提出了挑战不仅需要制定相应的就业制度去迎合母国和东道国的法律要求,与东道国的政府官员、各种社会和经济利益团体打交道。人力资源管理专业人员也必须学会对各种就业法律以及语言、文化、价值观方面的差异问题。

(3) 信息技术的全面渗透

电子通信、计算机、互联网和其他互动技术的迅猛发展对企业管理方式产生了巨大影响。目前,信息技术正不断渗透到企业经营的每一个环节,人力资源管理也不例外:计算机技术的普及和应用,改变了组织结构的模式、工作以及沟通的方式。

(4) 人才的激烈争夺

知识经济社会的主要生产要素是知识和信息。人力资源是信息和知识的载体,知识靠人去继承和创造,信息靠人去捕捉和传播,知识和信息只有靠人才能转化成为现实的生产力。人力资源成了知识经济时代的第一资源。全球化加剧了市场竞争,使人力资源成为全球争夺的焦点。特别是随着新科学技术革命的迅猛发展,世界各国面临的一个共同问题是高级人才严重告急。

五、案例分析题(本题 15 分)

43.

陷于危机的薪酬体系

ST 公司是一家民营投资公司,在最初成立的几年时间里,由于整个金融行业比较景气,市场形势一片大好,公司获得了长足的发展,拥有数十亿资产,员工人数从最初的几十人发展到近 300 人,其收入也实现了成倍增长。

在 ST 公司,公司经营管理层(公司总裁、副总裁、部门总经理)的薪酬采用年薪制。年薪收入由基本年薪、奖励年薪和超值年薪三部分组成。其中基本年薪水平分别为 10 万元/年、8 万元/年、6 万元/年,按月发放;奖励年薪根据经营管理层的最高奖励年薪和关键业绩指标(销售收入和利润)的达成情况,按考核等级确定;超值年薪根据经营管理层当年完成指标的超额情况,按与总裁超值年薪的一定比例确定。近三年,总裁的年薪总额基本都在 100 万元以上,而部门总经理的年薪总额没有超过 30 万元的。

ST 公司的其他员工实行的是基本工资加奖金的月薪制。基本工资根据工作的复杂程度分为 ABCDE 五个序列,A 序列工作复杂程度最低,其他序列工作复杂程度依次递增。每个序列中又分别规定了工资额的上下限,并划分为若干等级,各序列中的等级工资存在交叉。例如 A 序列岗位员工(接待员、收发员、保安等)的月工资一般在 1800~2400 元之间,B 序列岗位员工(财务人员、审计人员、网络维护员等)的月工资一般在 2000~2600

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

元之间。员工奖金也是按岗位等级确定标准,根据工作表现按月支付,只要员工的工作没有大的失误,基本上都可以获得全额奖金。虽然公司的薪酬方案提供的基本工资比当地类似工作的工资水平低 20%,但由于该公司每月分配的奖金平均为基本工资的 100% 以上,这使得公司的平均薪酬比该地区的平均水平高出许多。由于薪酬较高,该公司一直是当地最受欢迎的公司之一,应聘者颇多。但公司内部员工,特别是从事管理和技术工作的员工对自己的薪酬似乎并不满意。

近一年来,由于受国际金融风暴和我国宏观经济形势走软的影响,金融行业面临着前所未有的困难,ST 公司的经营形势也越来越严峻,公司的中期年报已出现了亏损,利润也显著下降,按利润提取的奖金估计还不到历史平均水平的一半。于是,在不久前举行的部门总经理办公会议上,公司总裁王锋宣布,由于公司人工成本比较高,决定大幅度降低员工奖金水平,经营管理层今年的奖励年薪暂时取消,以帮助公司渡过当前难关。消息一传出,公司上下一片哗然,大家对降薪的事议论纷纷,对公司薪酬体系的长期不满也随之爆发出来,公司董事会为此事头痛不已。

问题:

- (1) 薪酬体系设计流程包括哪几个步骤? (7分) **7-234~246**
 (2) 结合本案例分析 ST 公司现行薪酬体系存在哪些问题? (8分) **7-教材中无标准答案**

(1) 答:薪酬体系设计的流程包括以下七个步骤:

- (1) 薪酬调查;
- (2) 确定每个职务的相对价值;
- (3) 将类似职位归入同一等级;
- (4) 确定每一工资级别表示的工资水平——工资曲线;
- (5) 确定薪酬浮动幅度;
- (6) 设计等级重叠;
- (7) 管理薪酬体系。

(2) 答:ST 公司现行薪酬体系存在的问题有:

- (1) 经营管理层薪酬结构不合理,奖励年薪的比重过高;
- (2) 经营管理层得年薪收入差距很大,与员工的差距更大,有违公平原则;
- (3) 公司薪酬结构比该地区的平均薪酬水平高出很多,虽然在一定能够程度上能够吸引到优秀人才,但他同时也加重了人工成本的负担,不利于公司的可持续发展;
- (4) 奖金基本上是按人员全额发给的,实质就是工资的一部分,减少奖金就是降低工资,而工资一般是刚性的,必然会引起很大的反响;
- (5) 经营管理层的奖金没有和工作绩效挂钩,起不到激励作用;

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

(6) 员工的工资差别不大, 没有体现出简单劳动和复杂劳动的区别;

考试课件网: <http://www.examebook.cn/>

——我们专业提供自考易考题库课件集、自考免费电子书、自考历年真题及标准答案!

考试真题软件网: <http://down.examebook.com/>

——我们专业提供自考历年真题及答案整理版、自考考前模拟试题!

考试学习软件商城: <http://www.examebook.com/>

——为您提供各种考试学习软件课件更为便利的购买通道!

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!