**《人力资源管理》考试大纲**

**一、选择题**

1.职级是指同一职系中工作性质、繁简难易程度、责任轻重程度以及所需资格高低程度相同或充分相似的（ B）

A、职等B、职位C、职组D、职门

2.绩效管理的基础是（D ）

A、绩效评估B、绩效考核C、岗位评价 D、工作分析

3.目标管理法的创始人是( D)

A、韦伯B、泰勒C、法约尔D、德鲁克

4.人生职业成才的初期，通常是把（C ）作为首选道路。

A、转换职业的道路 B、自我创业的道路 C、立足本职的道路 D、规划职业的道路

5.在公共部门日常管理活动中，起决定作用的资源是（D ）。

 A、资本资源 B、信息资源 C、物质资源 D、人力资源

6.招募甄选是人力资源管理的（A ）。

A、入口管理 B、出口管理 C、激励管理 D、保障管理

7.人力资源管理的首要工作是什么（A ）

 A、人力资源规划 B、工作分析 C、职位评价 D、基本信息管理

8.（ A）是绩效管理的重要环节，也是传统的绩效管理模式与现代模式的本质区别之一。

 A、持续沟通 B、实施绩效评价 C、提供绩效反馈 D、绩效改进指导

9.被称为人力资本理论之父的是（D ）

 A、配第 B、亚当斯密 C、马歇尔 D、舒尔茨

10.面试人员所提的问题都是与工作有关的问题，且事先已确定应聘者可能有的答案。面试人员依据面试者的答复，当场做出不理想、普通、良好、优秀等结果评价的面试类型是（ D）

 A、系列式面试 B、非结构化面试 C、压力式面试 D、结构化面试

**二、多选题**

1.人力资源的特征包括（ ABCDE）

 A、能动性 B、创造性 C、时效性 D、两重性 E、社会性

2.根据人力资源理论，"人力"是指人的劳动能力，包括（ABCD ）。

 A、智力 B、技能 C、知识 D、体力

3.实行品位分类的代表国家有（ ACD）

 A、英国 B、美国 C、法国 D、德国

4.职业生涯选择理论的代表人物有（AB ）

 A、帕森斯 B、霍兰德 C、格林豪斯 D、金斯伯格

5.外部招聘的的类型包括（ACDEF ）

A、刊登广告 B、直接调动 C、学校招募 D、猎头公司 E、职业介绍所 F、网络招聘

6.根据绩效评价的结果可以将员工划分为哪些类型（ACDE）

A、核心型员工 B、优秀型员工 C、骨干型员工 D、问题型员工 E、僵化型员工

7.人力资本的性质主要体现在（ABCD ）。

A、人力资本的生产性 B、人力资本的稀缺性 C、人力资本的可变性 D、力资本的功利性

8.根据辞职原因的不同，可以将辞职分为（ABDE ）

A、因公辞职 B、自愿辞职 C、被迫辞职 D、引咎辞职 E、责令辞职

**三、名词解释**

1.结构化面试

结构化面试即面试人员所提问题都是与工作有关的问题，缺事先确定应聘者可能有的答案。

2.绩效考评

绩效考评是指考评主体对照工作目标或绩效标准，采用科学的考评方法，评定员工的工作任务完成情况、工作职责的履行程度和员工的发展情况，并将考评结果反馈给员工的过程。

3.福利

员工福利，就是指组织为改善和提高员工物质文化生活水平而采取的一些措施。福利与工资和奖金不同，它的提供与工作人员的绩效无关。

4．绩效管理

绩效管理，是指对绩效实现过程各要素的管理，它是通过对组织战略的建立、目标分解、业绩评价，并将绩效成绩用于组织日常管理活动中，以激励员工业绩持续改进并最终实现组织战略以及目标的一种正式管理活动。

5.职位

职位是指在一定时期内组织为每一个个体所规定的任务和相应的职责。

6．绩效

绩效是指某一组织或员工在一定时间和条件下完成某一工作任务所表现出的工作行为和所取得的工作效果。

7．职业生涯规划

职业生涯规划是指对员工工作及职业发展的设计，协调员工个人的需求和公共组织的需求，实现个人和组织的共同成长和发展

8.职位说明书

职位说明书是工作分析成果的体现。包括工作说明和工作规范两个部分。

**四、简答题**

1、简述薪酬的含义及其特点。

薪酬是指用人单位根据国家有关规定或劳动合同的约定，以货币或非货币形式支付给本单位劳动者的劳动报酬。

特点：

1.符合国家法律规范

2.与国家经济发展水平相适应。

3.与工作绩效相适应。

4.形式多元化。

5.体现激励性。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

2、影响个人职业生涯的因素有哪些？

影响因素有：

1.教育背景 2.家庭影响 3.个人心理要求与动机 4.机会 5.社会环境

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

3、绩效面谈对员工有哪些作用？

绩效面谈对员工的作用有：

（1）能增强员工的参与感。在员工全面参与的情况下进行的，员工对整个评价过程清楚明白，也了解组织给予自己的评价，这就增强了员工的参与感和对组织的信任感。

（2）增强员工对组织的归属感。通过绩效面谈，员工的工作绩效得到了肯定，有困难可以由组织帮助解决，个人的正当要求组织也会酌情予以满足，这就增强了员工对组织的归属感。

（3）使员工明确未来的工作目标。员工明确了组织对自己的工作要求，清楚了下一步该怎么做，怎样做才能更好地符合组织的目标。这就引导员工自觉地改进工作绩效，以获得组织的认可。

（4）提高员工对组织的满意度。绩效面谈使绩效评价过程透明化，使员工对组织的满意度提高。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

4、简述公共部门人力资源培训的重要性。

人力资源培训的重要性

 （1）科技革命、信息社会与知识经济时代的到来，使公共部门人力资源面临前所未有的挑战。

（2）社会的剧烈变迁给所有从事各类工作和即将从事各类工作的人力资源，包括公共部门的员工提出了严峻的挑战。

（3）日益严峻的社会问题强化了公共管理者们接受培训的客观需要。

（4）行政改革与行政发展对公共部门人力资源的素质提出了更为严格的要求。

（5）从战略高度看，国家已将公共部门人力资源培训纳入到整个社会、经济发展的长期规划之中。人是事业发展的根本保证，国家社会、经济的发展离不开优秀的人才。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

5、简述职位分类管理的优缺点。

职位分类将公共部门机构中的众多繁杂的职位作了系统的、逻辑的考量和分类，使人力资源管理做到简化、公平、客观，从而有着其特有的功能与作用，它的优点具体表现在：

1.职位分类管理的规范化。。

2.职位分类管理的科学化。

3.职位分类管理的专业化。

4.职位分类管理的高效化。

5.职位分类管理的合理化。

职位分类有其固有的优点，但同时，我们也必须看到，这一制度本身仍有其无法回避的缺点，主要体现在：

1.职位分类管理的高成本。

2.职位分类管理的非人本化。

3.职位分类管理的弱激励性。在职位分类管理中，官等、工资随人的变动而变动，从而使其激励性减弱。

4.职位分类管理过分强调量化，缺乏弹性。

5.职位分类管理不利于“通才”培养。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

6、简述组织内部招聘的优缺点。

优点：实行内部招聘可以将现有员工安排在更适合他的位置上，使之更好地发挥自己的能力而为组织服务，大大提高了他对组织的忠诚度和工作绩效。这一方式可以对现有员工起到激励作用，促进工作效率的提高；还可以节约许多人力资源管理与开发的成本，节省对外招聘所需要花费的时间和费用，节约培训费用等；内部员工离职的可能性也要小很多。

缺点：过多的内部招聘会使组织走向自我封闭，不易吸引到更多更高级的优秀人才；如果内部提升不是依据业绩和表现，或者在提升中出现了让员工感到不公平的现象，那么会极大地挫伤现有一部分员工的积极性，甚至产生不满情绪，影响了组织的士气；容易造成近亲繁殖的现象，影响组织工作的创新。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

7、绩效面谈对组织有哪些作用？

（1）起沟通的作用。面对面地向员工说明要求和未来的目标,了解员工个人的要求、期望和建议。

（2）起反馈的作用。将绩效评价的结果反馈给员工，明白工作中的成绩和差距，利于发掘员工的潜力，改进绩效的具体方法和措施。

（3）起审视工作的作用。通过评价者的询问和被评价者的说明和申辩，可以澄清一些事实，纠正绩效评价中产生的误差。

（4）起激励的作用。组织充分肯定员工作出的工作绩效和对组织的贡献,激励员工提高积极性。

（5）起纠正失误的作用。就员工工作中的失误开诚布公地与员工一起分析原因，寻找解决问题的方案，并具体地帮助员工落实整改措施。

（6）起调整的作用。及时作出人事决策和调整，更有效地进行员工的岗位配置工作。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

8、简述网络招聘的优缺点。

网络招聘的优势在于信息传播快、成本低。通过网络进行招聘可以发布完整的招聘信息，省下很多人的出差费用，节省大量的招聘成本，还会使应聘者很快就能掌握用人单位的职位要求和工作内容及薪酬等自己所关心的信息，从而通过比较来确定自己所要应聘的组织和职位。但这一形式的缺点是组织招聘人员仅从网络上很难发现应聘者的真实水平和能力。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

**五、论述题**

1、试析职位分类和品位分类管理的优缺点。

**A、品位分类制优点：**

1、方法简单易行，结构充满弹性。

2、注重公务员的学识水平、经验、能力等基本条件，不强调其必须具备某专门知识和技能，有利于“通才”的培养，便于人员培训。

3、强调年资，官职相对分离，有利于公务员队伍的稳定。

4、注重按行政首长和上级主管部门的意图实施人事管理，利于实施集中统一领导，提高行政效率。

5、注重学历背景，有利于吸收高学历的优秀人才，提高公共部门人力资源的整体素质。

**B、品位分类制缺点：**

1、人在事先，易出现因人设岗，机构臃肿现象。

2、分类不系统、不规范，不利于公职人员的科学管理。

3、忽视专才人员培养，不利于部门整体效率的提高。

4、强调年资，加剧了官员的保守性，容易形成官本位倾向。

5、过于注重公务员的学历、资历、身份、地位等条件，不利于学历低、能力强的人发展。

6、公职人员等级分明，容易滋生上下隔阂，彼此歧视的心理，服务意识、团队合作精神差。

7、以官阶定待遇，容易导致同工不同酬的现象，不利于对公职人员的激励。

**C****、职位分类优点：**

1、职位分类管理的规范化。

2、职位分类管理的科学化。

3、职位分类管理的专业化。

4、职位分类管理的高效化。

5、职位分类管理的合理化。

**D、职位分类缺点：**

1、职位分类管理的高成本。

2、职位分类管理的非人本化。

3、职位分类管理的弱激励性。

4、职位分类管理过分强调量化，缺乏弹性。

5、职位分类管理不利于“通才”培养。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

2、你认为影响个人职业生涯的因素有哪些？请举一例加以说明。

影响个人职业生涯的因素主要有：

1.教育背景 2.家庭影响 3.个人心理要求与动机 4.机会 5.社会环境

例如：姚明的成长经历

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

3、在应用面试法进行人员甄选时，常出现哪些问题？如何克服？

在应用面试法进行人员甄选时，容易产生以下一些问题：

第一，缺乏训练的面试人员往往不能作出客观的评价。

第二，面试人员易受光环效应和触角效应的影响。

第三，面试人员往往过早下判断，即在见到应聘者的几分钟内就已经做出了判断，即使延长面试时间也不能改变其判断。

第四，面试人员过分重视负面资料。面试人员较容易受负面资料的影响，对应聘者的印象容易从好转坏，而不容易由坏转好。

第五，面试次序的对比误差。即应聘者接受面试的先后次序会影响面试人员的评分。

要避免上面提到的述五个方面的问题，就需采取以下措施：

第一、对参与面试的面试人员（考官）如经理、主管或人事干部进行面试技术培训，讲明面试的意图、要求和需要注意的问题，并适当进行讨论和模拟，以便注意到面试中最容易出现的问题和所犯的错误；

第二，确保面试人员在面试之前充分了解空缺职位的工作规范及应聘者的申请材料；

第三，选择适当的地点作为面试场所，并注意使家具的摆放符合面试的环境要求；

第四，合理安排面试时间，并使每位应聘者的受试时间基本相同；

第五，面试所提问题中，应包含开放式的有关职位的问题；

第六，一般在面试人员提问后，应给应聘者一些时间，允许他们问一些问题并自由发表一些评论；

第七，将面试法与其他方法结合使用。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

4、试述绩效考核中可能存在的问题及解决的方法。

答:绩效考核中可能存在以下问题:

(1)工作绩效考核标准不明确，这是造成绩效评价工具时效的常见原因之一。

(2)晕轮效应。

(3)剧中趋势。

(4)偏松或偏紧倾向。

(5)评价者的个人偏见。

(6)员工过去的绩效状况。

为解决这些问题，应从以下几个方面着手:

(1)弄清楚绩效评价过程中容易出现的问题，有意识地加以避免。

(2)要根据需要正确选择绩效评价工具，可以考虑几种工具的综合使用。

(3)要慎重挑选考核者并对考核者进行相关培训。

(4)要排除一些外部因素对绩效考核者进行相关培训

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

**六、案例题**

1、案例：麦肯锡是如何招聘员工的麦肯锡公司非常注意招聘“尖子”员工，总是尽力寻找具有特殊品质的人。麦肯锡的目标之一是“建立一个能够吸引、培养、激发、激励和保持杰出人物的企业”。达到这一目的的第一步就是招聘最优秀的人才加入公司。麦肯锡试图寻找的是精华，是名牌商学院、法学院中的尖子。同时公司还将其招聘范围扩大到了“非传统”的候选人，从商学院领域之外（医生、科学家、政界人士，还有其他人士）招聘人才。麦肯锡公司在招聘员工时最注意分析能力。麦肯锡总是在寻找具有分析思考能力的人。为此，他们先把问题分解成几个部分，然后考察应聘者如何把问题组织起来。麦肯锡在面试时总是通过案例来考察应聘者的商业判断能力以及解决问题的能力。案例是麦肯锡在面试时进行挑选的武器。它们的范围从一般的麦肯锡实际案例的翻版到一些希奇古怪的类型都有，例如，美国有多少加油站，为什么下水道的盖子是圆的？许多面试题目并非有什么“真正的答案”，而是通过这些题目了解被试者的分析能力、判断能力和实际解决问题的能力。例如，在计算美国的加油站的数目的时候，你可能要从问这个国家有多少小汽车入手。面试者也许会告诉你这个数字，但也有可能说，“我不知道，你来告诉我”。那么，你对自己说，美国的人口是2.75亿。你可以猜测，如果平均每个家庭的规模是2.5人，你的计算机会告诉你，共有1.1亿个家庭。面试者也许会点头同意。你回忆起在什么地方听说过，平均每个家庭拥有1.8辆小汽车（或者是1.8个孩子？）那么美国一定会有1.98亿辆小汽车。现在只要你计算出1.98亿辆小汽车服务需要多少加油站，你就把问题解决了。重要的不是数字，而是你算出数字的方法。

问题：麦肯锡是如何招聘“尖子”员工的？日本人的观念是“尖子”员工未必好，只要70分就好了，对这两种不同的招聘观念你是如何看的？

答:麦肯锡的目标之一是“建立一个能够吸引、培养、激发、激励和保持杰出人才的企业”。达到这目的的第一步就是招聘最优秀的可能人选加入公司。所以，首先进入麦肯锡的门坎就很高,不是清华、北大一类大学或是有海外工作留学经验的一般连门都进不去。从大的方向看来他所选定的群体有优秀人才的比例会高出普通群体一大截，当然不排除普通群体当中有人才，但是如果这样做耗费的成本相对较高。其次，在这个小群体中，暂时称之为高端群体吧。在高端群体中，再经过筛选，主要是英语是第一关，一定要口语流利；另外是团队合作能力；再有就是案例的分析解决能力了。而麦肯锡公司在招聘员工时最注重分析能力。麦肯锡总是在寻找具有分析思考能力的人，他们可以把问题分解成几部分。麦肯锡想要的是他们知道如何把问题组织起来的证据。同时还要看商业判断能力，以及这个人明白他自己的解决方案的含义的感受。这也是麦肯锡为什么总喜欢用案例的原因。

日本人喜欢70分的，应该跟文化有一定的关系，毕竟日本受中国影响还是有一定程度上倾向于中庸之道的，而且70分的人有能力，同时有相对而言好把控，不太会有骄傲自满的情绪在，没有过强的自我意识，便于团队合作，当然雇佣成本和对公司的忠诚度也会有相对合适。

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**

**2、**【案例】考核因何草草收场?

A公司是一家生产和销售计算机的国有股份有限公司。由于近来公司经营情况不太理想，公司总经理M先生要求人力资源部对本公司部门经理及其以上的干部实施绩效考核。

到了月末，公司生产部经理L先生收到一份绩效考核表要其填写。L先生对绩效考核不甚了解，同时对绩效考核的目的有些担心，以为公司是不是因为近来经营不善，要减薪或者裁员。于是，L先生便在“工作内容”一栏里，将自己一个月里所做的事情做了一个简要的小结，并将自己觉得完成得不错的工作列在了前面。在“自评”一栏里有“出色完成、较好完成、一般完成、基本完成、没有完成”五个档次。由于公司产品质量问题一直上不去，L先生担心考核结果会对自己不利，斟酌了一下便选了“一般完成”。到了“原因分析”一栏，L先生填了“物料部进料质量太差，生产时间又太紧张”。L先生填好后将考核表交给主管自己部门的副总经理B先生。B先生因为日常工作已经非常烦琐，认为所谓绩效考核不过是无谓的文字工作，况且B先生也不愿得罪人，便在“直属领导考评”一栏中对所有下属都千篇一律地写上“同意自评意见”。然后，B先生再将考核表交给人力资源部的经理G女士。G女士负责绩效考核表的汇总工作。她在汇总时，留意看了看“原因分析”一栏，其中物料部工作欠佳的主要原因是“财务部资金供给不足，使得工作被动”，财务部的又是“销售部应收帐款太多，致使资金周转不灵”，而销售部的是“产品质量不好，应收款难以收回”。最终，G女士也不知道责任究竟出在哪里，况且自己这个人力资源部权力有限，便没去多加过问。最后，G女士对绩效考核表只是作了一个简要汇总后就整齐地把考核资料归档放在了文件柜中，也未去采取其它的措施，这次考评就这样草草收场。

问题：(1)本案例中A公司的绩效考核方法存在哪些局限性?

答: 1、考核前期宣传不到位，考核没有得到应有的重视；

2、考核培训工作缺乏，考评者与被考核者培训缺失；

**温馨提示：照抄答案，没有加入自己的答案，一律0分。**