

历年四级(理论知识、专业能力)冲刺卷(一)

(考试时间90分钟,总分100分)

题号	一	二	三	总分
得分				

- 考生应检查“答题卡”正反两面，如果发现“答题卡”字迹模糊，行列歪斜或单面缺印等现象，要及时向监考员报告。
- 按题号在指定的答题区域内作答，如需对答案进行修改，可将需修改的内容划去，然后紧挨在其上方或其下方写出新的答案，修改部分在书写时与正文一样，不能超出该题答题区域的黑色矩形边框，否则修改的答案无效。
- 考试结束信号发出后，考生须立即停笔，待监考员收齐检查无误，根据监考员指令依次退出考场。

得分	评卷人

一、单项选择题（共20题，每题2分，共计40分）

- () 1、员工培训根据()可分为全员培训和单项培训。
- A、培训地点
- B、培训范围
- C、培训与工作的关系
- D、培训组织形式
- () 2、(2017年11月)()是对绩效管理中各个环节和工作要素进行全面监测、分析的过程。
- A、绩效沟通
- B、绩效改善
- C、绩效反馈
- D、绩效诊断
- () 3、(2019年5月)()不属于企业信息采集和处理的基本原则。
- A、准确性
- B、系统性
- C、全面性
- D、经济性
- () 4、(2015年5月)常用于管理培训的现场培训方法是()。
- A、工作指导法
- B、工作轮换法
- C、特别任务法

D、个别指导法

() 5、不同岗位和行业对绩效考评的标准、方式和内容要求不同，因此绩效考评应具有()

A、针对性

B、导向性

C、指向性

D、多维性

() 6、调研报告是指根据()的情况写出的供企业决策者使用的书面报告，主要包括调研的目的和要求、调研的方式和方法、调研结果的结论和对相关问题的建议等，以及调研过程的详细资料和统计分析附表。

A、调查研究和数据分析

B、资料的科学性

C、调查对象的基本情况

D、企业组织信息

() 7、()是组织报酬体系和实施的第一原则。

A、适当激励

B、公平公正

C、效率优先

D、成本节约

() 8、章先生在某企业工作有10年以上的工龄，该企业向章先生发出了一个解聘书，并没有说明解聘的原因。如果按照我国《宪法》第四十二条规定，该企业违背了劳动法提出的()权。

A、基本保护

B、全面保护

C、优先保护

D、劳动就业

() 9、(2017年11月)酒店服务员负责看管清扫房间的数量为每人5间，这种定额为()

A、时间定额

B、产量定额

C、服务定额

D、看管定额

() 10、定额时间中最主要的组成部分是()。

A、作业时间

B、作业宽放时间

C、个人需要与休息宽放时间

D、准备与结束时间

() 11、(2017年5月)企业组织信息的应用不包括 ()

A、信息的传输

B、信息的存储

C、信息的检索

D、信息的收集

() 12、资金筹集费通常在筹资过程中 ()，可以作为资金筹集总额的减少。

A、一次性支付

B、分期支付

C、税后支付

D、定期支付

() 13、实际工作年限10年以上的，在本单位工作年限5年以上10年以下的劳动者患病，其医疗期为 ()个月。

A、3

B、6

C、9

D、12

() 14、企业财务管理以 () 为对象，对企业资金实行决策、计划和控制。

A、企业财务活动

B、企业财务运转

C、企业资金分配

D、生产经营分配

() 15、员工为企业提供劳动而得到的各种货币与实物报酬的总和称为 ()

A、奖励

B、薪酬

C、分配

D、报酬

() 16、() 能够给员工提供发展的机会，强化工作动机，增强员工对组织的责任感。

A、竞争上岗

B、外部招募

C、公开选拔

D、内部招募

- () 17、上司交给你一个任务，规定你一个月内完成，但现在突然改变了时间，限你在一周之内完成，你分析了任务和时间，认为有可能在一周之内完成任务。你会告诉上司 ()
- A、自己难以完成，要求上司另请他人
- B、自己只能试一试，能否完成任务不好说
- C、自己可以尽力试一试，但完不成任务不能怪罪自己
- D、自己努力在一周之内完成任务
- () 18、(2015年5月)企业在劳动安全卫生保护方面的根本任务是()。
- A、执行行业标准
- B、执行企业制定标准
- C、执行国家标准
- D、执行地方政府规定
- () 19、顾客力量分析不包括 ()。
- A、顾客消费承受能力
- B、市场商品消费结构分析
- C、顾客购买动机分析
- D、企业产品消费群体分析
- () 20、(2017年5月)下列对劳动合同的变更表述不正确的是 ()
- A、可以变更合同的内容
- B、可以变更合同的主体
- C、提出变更合同的一方应提前书面通知对方
- D、双方当事人平等协商一致后方能变更合同

得分	评卷人

二、多项选择题（共5题，每题4分，共计20分）

- () 1、某企业采取欺骗的手段与某劳动者订立了劳动合同，根据劳动法，该合同为无效劳动合同。劳动合同的无效，由()确认。
- A、企业管理者
- B、企业工会
- C、劳动争议仲裁委员会
- D、劳动争议调解委员会
- E、人民法院
- () 2、企业筹资的动因包括 ()。
- A、依法筹集注册资本

- B、扩大生产规模
- C、优化资本结构
- D、偿还债务
- E、拓宽筹资渠道

() 3、市场经济是()。

- A、高度发达的商品经济
- B、信用经济
- C、是计划经济的重要组成部分
- D、法制经济

() 4、一般来说，反映员工历史状况信息的主要内容包括()

- A、履历材料
- B、奖励和先进模范事迹事件
- C、鉴定材料
- D、政治历史问题的审查
- E、甄别和复查材料

() 5、对企业生产经营活动产生很大影响的社会文化环境因素包括()。

- A、风俗习惯
- B、伦理道德
- C、行为准则
- D、价值观念
- E、价值标准

得分	评卷人

三、简答题（共4题，每题10分，共计40分）

- 1、劳动合同管理台账一般包括哪些内容？
- 2、劳动法律关系的特征。
- 3、(2019年5月)简要说明人力资源管理部门在绩效管理工作中负有的主要职责。
- 4、从人员选拔的具体内容和方法上看，其主要步骤包括哪些？

参考答案

一、单项选择题

1、B

【解析】根据培训范围，员工培训可分为全员培训和单项培训。

2、D

【解析】绩效诊断是对绩效管理中各个环节和工作要素进行全面监测分析的过程。

3、C

【解析】企业组织信息采集和处理的基本原则包括：①准确性原则；②系统性原则；③针对性原则，即有的放矢，有目的、有计划地采集和处理企业信息；④及时性原则；⑤适用性原则；⑥经济性原则。

4、C

【解析】现场培训的方法的具体形式有：工作指导法、工作轮换法、特别任务法和个别指导法。其中特别任务法是指企业通过为某些员工分派特别任务对其进行培训的方法，此法常用于管理培训。

5、A

【解析】绩效考评具有层次性和针对性，不同的岗位、不同的部门和不同的行业对绩效考评的标准、方式和内容是不同的。

6、A

【解析】调研报告是指根据调查研究和数据分析的情况写出的供企业决策者使用的书面报告，主要包括调研的目的和要求、调研的方式和方法、调研结果的结论和对相关问题的建议等，以及调研过程的详细资料和统计分析附表。

7、B

【解析】公平公正是组织报酬体系设计和实施的第一原则。

8、C

【解析】我国《宪法》第四十二条规定：“中华人民共和国公民有劳动的权利和义务。”

劳动权受到国家的保障，这种劳动权保障具体地体现为基本保护、全面保护和优先保护等方面。

所谓优先保护是指劳动法对劳动关系当事人的利益都给予合法保护的同时，优先保护在劳动关系中事实上处于相对弱势地位的劳动者。

9、C

【解析】服务定额是指按一定的质量要求，对服务人员在制度时间内提供某种服务所规定的限额。例如，1名客房服务员每天负责打扫10间客房，1名餐厅服务员每天负责2张餐桌的顾客等。

10、A

【解析】作业时间是指直接用于完成生产作业或零件加工所消耗的时间。它是定额时间中最主要的

组成部分。

11、D

【解析】企业组织信息的应用包括：(1)企业组织信息的传输。(2)企业组织信息的存储。(3)企业组织信息的检索。

12、A

【解析】资金筹集费通常在筹资过程中一次性支付，可以作为资金筹集总额的减少。

13、C

【解析】医疗期规定：①实际工作年限10年以上的，在本单位工作年限5年以下的为6个月；②5年以上10年以下的为9个月；③10年以上15年以下的为12个月；④15年以上20年以下的为18个月；⑤20年以上的为24个月。

14、A

【解析】企业财务管理以企业财务活动为对象，对企业资金实行决策、计划和控制。

15、B

【解析】薪酬是指用人单位以现金或现金等价物的任何方式付出的报酬，包括员工从事劳动所得的工资、奖金、提成、津贴以及其他形式的各项利益回报的总和。

16、D

【解析】内部招募能够给员工提供发展的机会，强化员工为组织工作的动机，也增强了员工对组织的责任感。

17、D

18、C

【解析】企业劳动安全卫生标准的制定不得低于国家规定的标准，即国家劳动安全卫生标准是最低标准。由于企业的生产特点和工艺过程不同，劳动设备、劳动条件的复杂程度各具特点，因此，企业在劳动安全卫生保护方面的根本任务是执行国家标准，而不能任意制定。

19、B

【解析】顾客力量的分析是企业特定经营环境分析的重要内容。它包括企业产品 消费群体分析、顾客购买动机分析等。有时还要分析顾客消费承受能力。

20、B

【解析】劳动合同的变更仅限于劳动合同内容的变化，而不是主体的变更。用人单位变更名称、法定代表人、主要负责人或者投资人等事项，不影响劳动合同的履行。

二、多项选择题

1、CE

【解析】无效劳动合同从订立时起就没有法律约束力，如果合同属于部分条款无效，其余部分仍然有效，劳动合同的无效由劳动争议仲裁委员会或人民法院确认。

2、ABCD

【解析】企业筹资的动因包括：依法筹集注册资本，扩大生产规模，优化资本结构，偿还债务。企业筹资必须遵循合法性、效益性、合理性和及时性等基本原则。

3、ABD

4、ACDE

【解析】一般来说，员工信息的内容主要包括：①反映员工历史状况信息的主要内容。包括：履历材料、自传材料、鉴定材料、政治历史问题的审查、甄别和复查材料、参加党团组织等材料等。②反映员工现状的信息。包括目前的个人状况信息，以及与工作相关的信息，如职务、职称、教育状况、工作变动、工资变动、任免晋升、考核材料等；奖励和模范先进事迹材料；处分、取消处分和甄别复查材料等。③反映员工个性与潜能的信息。包括兴趣、特长、爱好等信息。

5、ABCD

【解析】社会文化环境中的文化并非指知识、文化程度方面的狭义的文化，而是指社会的风貌，包括观念、理想、情感、生活态度、生活方式、习俗爱好、价值标准等多种因素，即广义的文化。每个人都生活在一定的社会文化环境中。同样，各个企业也都在一定的社会文化环境中经营。一个社会在其长期的发展过程中，逐渐形成了不同的风俗习惯、伦理道德、行为准则和价值观念，这都对企业的生产经营活动产生很大的影响。所以答案为A、B、C、D。

三、简答题

1、(1)员工登记表。员工登记表应能够全面反映员工本人的基本情况。包括姓名、性别、年龄、学历、所在工种岗位、合同订立时间和合同期限、档案存放机构，以及企业需要了解的其他情况。

(2)劳动合同台账。劳动合同台账应能全面地反映员工合同签订、续订、变更等情况。

(3)员工统计表。员工统计表按照一定的员工序号全面记录员工个人的情况，其栏目及统计指标根据劳动合同管理的需要设定。

(4)岗位(专项)协议台账。

(5)医疗期台账。准确、全面记录员工患病或非因工负伤的治疗与休假情况。

(6)员工培训台账。反映员工培训类别、培训时间、培训费用及企业需要了解的其他情况。

(7)终止或解除劳动合同员工去向台账。

(8)其他必要的台账。

2、(一)劳动法律关系是劳动关系的现实形态

(二)劳动法律关系的内容是权利和义务

(三)劳动法律关系的双务关系

(四)劳动法律关系具有国家强制性

3、人力资源管理部门在绩效管理工作中负有的主要职责：

- （1）设计、试验、改进和完善绩效管理制度，并向有关部门建议推广。
 - （2）在本部门认真执行企业的绩效管理制度，以起到示范作用。
 - （3）宣传企业绩效管理制度，说明贯彻该项制度的重要意义、目的、方法与要求。
 - （4）督促、检查、帮助各部门贯彻现有绩效管理制度，培训实施绩效管理的人员。
 - （5）收集反馈信息，包括存在的问题、难点、批评与建议，记录和积累有关资料，提出改进方案和措施。
 - （6）根据绩效管理的结果，制订相应的人力资源开发计划，并提出相应的人力资源管理决策。
- 4、①简历筛选；②应聘申请表筛选；③笔试；④面试；⑤情景模拟测试；⑥心理测试；⑦背景调查与体检等内容。

历年四级(理论知识、专业能力)冲刺卷(二)

(考试时间90分钟,总分100分)

题号	一	二	三	总分
得分				

- 考生应检查“答题卡”正反两面,如果发现“答题卡”字迹模糊,行列歪斜或单面缺印等现象,要及时向监考员报告。
- 按题号在指定的答题区域内作答,如需对答案进行修改,可将需修改的内容划去,然后紧挨在其上方或其下方写出新的答案,修改部分在书写时与正文一样,不能超出该题答题区域的黑色矩形边框,否则修改的答案无效。
- 考试结束信号发出后,考生须立即停笔,待监考员收齐检查无误,根据监考员指令依次退出考场。

得分	评卷人

一、单项选择题（共20题，每题2分，共计40分）

- () 1、在新员工对企业及员工不熟悉的情况下, () 是新员工获取企业信息的基本来源。
- A、企业简介
- B、企业宣讲
- C、员工手册
- D、电视广告
- () 2、() 是整个人力资源管理系统正常运转的基础。
- A、业务处理层
- B、基础数据层
- C、决策支持层
- D、劳动关系层
- () 3、劳动卫生规程不包括()
- A、职业病防治
- B、传染病防治
- C、防暑降温和防冻取暖
- D、防止有毒有害物质危害
- () 4、(2018年11月)制度工作时间是指法定工作时间,国家人力资源和社会保障部门有关文件规定,员工全年月平均工作天数调整为() 天。
- A、20.83
- B、21.75

C、22

D、21

() 5、(2018年11月) 录用歧视指在其他条件相同的情况下，甚至部分劳动力供给者具有更好的劳动力供给条件，但是由于这部分劳动者个人的()而遭到雇主的拒绝，因而承受着与其他社会群体不适当的失业率或失业持续期。

A、个人特征

B、经济特征

C、非经济特征

D、典型特征

() 6、劳动力供给富有弹性表示为()。

A、 $E_s < 0$

B、 $E_s > 0$

C、 $E_s < 1$

D、 $E_s > 1$

() 7、在劳动争议中，采用《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释》属于()解释。

A、司法

B、行政

C、法律

D、问题

() 8、(2018年11月)奖励是指员工()的报酬，如红利、佣金、利润分享计划等。

A、足额劳动

B、等额劳动

C、超额劳动

D、过量劳动

() 9、下列有关制定劳动定额的要求表述不正确的是()

A、定额的制定应该迅速及时

B、制定的劳动定额应完整齐全

C、定额的制定反映市场行情

D、制定的劳动定额应先进合理

() 10、组织开发的主要方法中最受欢迎的方法不包括()。

A、莱维特感兴趣模式

B、哈罗德·莱维特的相互作用变量模式

C、拉里·格雷纳的过程顺序步骤模式

D、库尔特·利温的三步模式

() 11、() 的途径主要有实现规模经济、应用专利技术、改善原材料以及其他方式。

A、降低成本战略

B、低成本战略

C、低成本原则

D、企业降低成本

() 12、所谓销售渠道是指产品由() 向最终顾客移动过程中所经过的各个环节，或企业通过() 到最终顾客的全部市场营销结构。

A、中间商，企业

B、专卖者，消费者

C、消费者，中间商

D、企业，中间商

() 13、群体和组织层面的绩效薪资不包含() 。

A、收益共享

B、收益升华

C、利润共享

D、员工持股

() 14、下列公式错误的是() 。

A、总供给=消费+收入

B、均衡国民收入=消费+储蓄

C、总供给=消费+储蓄

D、均衡国民收入=消费+投资

() 15、个人追求的目标是() 。

A、收益最大化

B、效用最大化

C、可支配收入最大化

D、可支配资源最大化

() 16、以下不属于劳动标准法的是() 。

A、劳动争议处理法

B、工资法

C、劳动安全卫生标准法

D、工作时间法

() 17、在管理手段上，现代人力资源管理 ()。

A、以计算机为主

B、以人工为主

C、以员工为中心

D、手段很单一

() 18、以下不属于员工信息内容的是 ()。

A、参加党团组织的材料

B、兴趣、特长、爱好等信息

C、奖励和模范先进事迹材料

D、劳动合同

() 19、()是指根据劳动分工与协作的要求，规定员工在本岗位范围内对事、对物或对所承担的各种义务。

A、责任

B、任务

C、职责

D、职权

() 20、()的目的是要解决一些共同的问题，让新员工尽快了解企业的基本情况。

A、文化课学习

B、上岗前的集中训练

C、专业课学习

D、上岗后的分散训练

得分	评卷人

二、多项选择题（共5题，每题4分，共计20分）

() 1、关于产品的认识，正确的看法是 ()

A、产品如人品

B、产品反映着一个企业的文化品位

C、产品中既包含着技术和技能，也包含着职业道德要素

D、产品中凝结着超过市场价值以外的价值

() 2、领导行为的权变理论包括 ()。

A、费德勒的权变模型

- B、领导情境理论
- C、路径一目标理论
- D、反馈理论
- E、参与模型

() 3、关于创造，正确的认识是 ()

- A、人人是创造之人
- B、天天是创造之时
- C、事事是创造之机
- D、处处是创造之地

() 4、领导者的角色包括 ()。

- A、集中于人
- B、询问什么和为什么
- C、起源与创造
- D、发展
- E、做正确的事

() 5、绩效管理中集中归档的优点有 ()。

- A、避免绩效管理资料的重复和浪费
- B、只需要一种存档的程序
- C、工作人员能提供质量更好的服务
- D、集中管理档案能满足各部门的需求
- E、不会出现积压等待归档的资料

得分	评卷人

三、简答题（共4题，每题10分，共计40分）

1、校园招聘的方式有哪些？

2、课堂培训的方法有哪些？

3、某公司一直采用硬性分配法对员工进行绩效考评，公司都要根据员工的平时表现，将每个部门的员工划分为A、B、C、D、E五个等级，分别占10%、20%、40%、20%、10%。如果员工有一次被排在最后一级，工资降一级，如果连续2次排在最后一级，则下岗进行培训，直到符合要求为止，培训期间只领取基本生活费。

主管人员与员工对这种绩效考核方法都很有意见。财务部主管老高每年都为此煞费苦心，该部门是职能部门，大家都没什么错误，工作都完成得很好，把谁评为E档都不合适。去年年底考评时，小田因家里有事，请了几天假，有几次迟到了，但是也没耽误工作，老高没办法，只好把

小田报上去了。为此，小田到现在还耿耿于怀呢！今年又该把谁报上去呢

请结合本案例回答下列问题：

(1) 该公司的绩效考评存在什么问题

(2) 员工的绩效考评包括哪些基本步骤

4、外部招聘的局限。

参考答案

一、单项选择题

1、C

【解析】岗前培训中的一项重要材料就是为员工定制的员工手册，在新员工对企业及其他员工不熟悉的情况下，员工手册是新员工获取企业信息的基本来源。

2、B

【解析】基础数据层在HR系统初始化的时候要用到，是整个系统正常运转的基础；业务处理层是企业掌握人力资源状况、提高人力资源管理水平以及提供决策支持的主要数据来源；决策支持层可以是单位高层从总体上把握人力资源情况。

3、B

【解析】劳动卫生规程是国家为了保护劳动者在生产过程中的健康，防止和消除职业危害而制定的各种法律规范和技术标准的总和。劳动卫生规程具体包括：①防止有毒有害物质危害；②防止粉尘危害；③防止噪声和强光刺激；④防止电磁辐射危害；⑤防暑降温和防冻取暖；⑥通风和照明；⑦个人防护用品和生产辅助设施；⑧职业病防治。

4、A

【解析】制度工作时间是指法定工作时间，国家人力资源和社会保障部门有关文件规定，员工全年月平均工作天数和工作小时数分别调整为20.83天和166.67小时。

5、C

【解析】录用歧视指在其他条件相同的情况下，甚至部分劳动力供给者具有更好的劳动力供给条件，但是由于这部分劳动者个人的非经济特征而遭到雇主的拒绝，因而承受着与其他社会群体不适当的失业率或失业持续期

6、D

【解析】本题考查的是劳动力供给弹性。劳动力供给无弹性，表示为 $E_s=0$ ；供给有无限弹性表示为 $E_s \rightarrow \infty$ ；单位供给弹性表示为 $E_s=1$ ；供给富有弹性表示为 $E_s>1$ ；供给缺乏弹性表示为 $E_s<1$ 。

7、A

【解析】《最高人民法院关于在民事审判工作中适用〈中华人民共和国工会法〉若干问题的解释》《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释》等则属于司法解释。正式解释作为重要的法律渊源意义重大，在劳动法律关系主体选择、确定、规范自己的行为上，在仲裁与司法实践中得到广泛的适用，不可忽视。

8、C

【解析】奖励是指员工超额劳动的报酬，如红利、佣金、利润分享计划等。

9、C

【解析】快、准、全是制定劳动定额的基本要求：①“快”是时间上的要求，就是定额的制定应该迅速及时，以满足生产和管理的需要；②“准”是质量上的要求，即制定的劳动定额应该先进合理，同时在不同产品、不同车间和工种之间保持水平平衡，只有这样才能使劳动定额在生产和分配

中发挥积极的作用；③“全”是定额制定范围上的要求，即制定的劳动定额应该完整齐全，凡是需要和可能制定劳动定额的产品、车间、工种、岗位都要实施定额管理。

10、A

【解析】组织开发有许多方法，这里着重讨论管理文献中三种最受欢迎的方法。第一种是库尔特·利温（Kurt Lewin）的三步模式（three-step model），即“解冻”（unfreezing）、“改变”（changing）、“重新冻结”（refreezing）。第二种是拉里·格雷纳（Larry Greiner）的过程顺序步骤模式（sequential stages in the process model）。第三种是哈罗德·莱维特（Harold J. Leavitt）的相互作用变量模式（interacting variables model）。

11、D

【解析】企业降低成本的途径主要有实现规模经济、应用专利技术、改善原材料以及其他方式。行业不同，降低成本所采用的途径会不同。

12、D

【解析】销售渠道的概念：销售渠道是指产品由企业（生产者）向最终顾客（消费者）移动过程中所经过的各个环节，或企业通过中间商（转卖者）到最终顾客的全部市场营销结构。

13、B

【解析】群体和组织层面的绩效薪资，如收益共享、利润共享、员工持股等，能够强化和鼓励员工为部门或组织的最大利益升华个人目标。

14、A

【解析】总供给=消费+储蓄。故A错误。

15、B

【解析】在现代市场经济中，市场运作的主体是企业和个人。市场主体的经济行为都有着自己的目标，并以明智的方式追求这一目标。个人追求的目标是效用最大化，即在个人可支配资源的约束条件下，使个人需要和愿望得到最大限度的满足。企业追求的目标是利润的最大化。

16、A

【解析】劳动法律体系的构成：

17、A

【解析】在管理手段上，传统的劳动人事管理手段单一，以人工为主，日常的信息检索、报表制作、统计分析多为人工进行，很难保证及时、准确，并浪费人力、物力和财力；现代人力资源管理的软件系统、信息检索、报表制作、核算、测评、招聘等均由计算机自动生成结果，及时准确地提供决策依据。

18、D

【解析】一般来说，员工信息的内容主要包括：①反映员工历史状况的信息。主要内容有：履历材料；自传材料；鉴定材料；政治历史问题的审查、甄别和复查材料；参加党团组织的材料等。②反映员工现状的信息。包括目前的个人状况信息，以及与工作相关的信息，如职务、职称、教育状况、工作变动、工资变动、任免晋升、考核材料等；奖励和模范先进事迹材料；处分、取消处分和甄别复查材料等。③反映员工个性与潜能的信息。包括兴趣、特长、爱好等信息。实际上，单位可根据工作的需要或单位人员管理的情况，建立有效、实用的人员信息资料。

19、A

【解析】B项，任务是为达到一定的工作目标而进行的一项劳动活动；C项，职责是根据岗位性质和特点，对岗位员工全部工作任务和工作责任从时间、空间上作出的界定；D项，职权是指职务范围以内所应具有的权利。岗位责任是指根据劳动分工与协作的要求，规定员工在本岗位范围内对事、对物或对所承担的各种义务。

20、B

【解析】上岗前的集中训练的目的是要解决一些共同的问题，让新员工尽快了解企业的基本情况。可以采用发行内部刊物以及观看企业相关录像或实地参观的形式。

二、多项选择题

1、ABCD

2、ABCE

【解析】领导行为的权变理论包括：①费德勒的权变模型；②赫塞与布兰查德的领导情境理论；③伊万斯的路径—目标理论；④弗罗姆和耶顿的参与模型。

3、ABCD

4、ABCDE

【解析】领导者的角色：设定方向；团结成员；激励和鼓舞；远视的；集中于人；询问什么和为什么；起源与创造；发展；做正确的事。

5、ABCE

【解析】集中归档的优点主要有：①可以避免绩效管理资料的重复和浪费；②只需要一种存档的程序；③工作人员能提供质量更好的服务；④不会出现积压等待归档的资料。不足之处是：①不同部门可能会需要某些考评记录，导致这些记录必须复制；②一种归档制度不能满足各部门的需求。

三、简答题

1、（1）企业到校园招聘

（2）学生提前到企业实习

（3）企业和学校联手培养

2、课堂培训的方法主要包括：（1）讲授法，即教师按照准备好的讲稿系统地向受训者传授知识；（2）研讨法，即学员围绕某一个或几个主题进行交流，相互启发；（3）模拟练习法，即设置与工作相同的情境，让受训者置身其中进行演练；（4）视听法，即利用幻灯、电影、录像、计算机等视听设备进行训练；（5）演示法，即运用一定的实物和教具进行示范，让受训者掌握某项活动的方法和要领；（6）案例分析法，即根据学习目的编写或选择典型案例，通过对案例的分析和讨论使受训者掌握需要的知识和提高分析问题。其中讲授法、研讨法、案例分析法和专题讲座法最常用。

3、（1）绩效考评所采用的硬性分配法不适合人数不多的职能部门；考评主管没有靠平时积累的数据说话；绩效考评没有确定明确的绩效标准。（2）科学地确定考评的基础；评价实施；绩效面谈；制定绩效改进计划；改进绩效的指导。

4、（1）筛选难度大，时间长

(2) 进入角色慢

(3) 招聘成本高

(4) 决策风险大

(5) 影响内部员工的积极性

历年四级(理论知识、专业能力)冲刺卷(三)

(考试时间90分钟,总分100分)

题号	一	二	三	总分
得分				

- 考生应检查“答题卡”正反两面，如果发现“答题卡”字迹模糊，行列歪斜或单面缺印等现象，要及时向监考员报告。
- 按题号在指定的答题区域内作答，如需对答案进行修改，可将需修改的内容划去，然后紧挨在其上方或其下方写出新的答案，修改部分在书写时与正文一样，不能超出该题答题区域的黑色矩形边框，否则修改的答案无效。
- 考试结束信号发出后，考生须立即停笔，待监考员收齐检查无误，根据监考员指令依次退出考场。

得分	评卷人

一、单项选择题（共20题，每题2分，共计40分）

- () 1、员工信息管理的作用不包括()。
- A、是人力资源管理活动中必不可少的工具
- B、为单位处理员工的有关问题提供依据和凭证
- C、为企业制定人力资源管理等政策提供原始资料
- D、对试用员工进行考核和鉴定
- () 2、作为职业活动内在的道德准则，“勤勉”的本质要求是()
- A、早出晚归，加班加点
- B、自觉自愿，忠诚敬业
- C、不惧安危，自我勉励
- D、以勤补拙，笨鸟先飞
- () 3、如果用人单位安排劳动者延长工作时间，需支付员工不低于本人日工资()的报酬。
- A、100%
- B、150%
- C、200%
- D、250%
- () 4、社会保险包括养老保险、()、失业保险、工伤保险、生育保险以及疾病、伤残、遗属三种津贴。
- A、商业保险
- B、财产保险

C、医疗保险

D、公积金

() 5、(2019年5月)员工管理人员教程培训是在职培训的重要组织形式之一，受到很多企业的重视。一般按照以下()个级别进行。

A、四

B、三

C、二

D、六

() 6、(2016年11月)竞聘上岗的理论基础是()。

A、能岗匹配原理

B、动态优先原理

C、同素异构原理

D、效率优先原理

() 7、我国法律规定，年满()以上的劳动者才能作为劳动合同主体的劳动者。

A、18周岁

B、16周岁

C、15周岁

D、20周岁

() 8、(2016年5月)劳动法律关系与劳动关系最主要的区别在于前者体现了()。

A、雇主意志

B、雇员意志

C、国家意志

D、社会意志

() 9、绩效管理制度的基本内容不包括()。

A、绩效管理的目标

B、员工申诉的管理办法

C、职位晋升的标准

D、考评结果应用原则及配套措施

() 10、下列关于职业活动内在道德准则的理解，正确的说法是()。

A、对企业的忠诚，实际上就是对出资人的忠诚

B、摆脱审慎，敢于冒险，是对职业经理人的职业品质要求

C、善始善终，不虎头蛇尾，是勤勉的具体体现

D、强调规则和规范而非主动积极，是职业化素养的核心

() 11、(2015年11月)2011年3月，李某与甲企业签订了5年期的劳动合同，2014年12月，企业因工作需要与李某协商一致，同意解除劳动合同，李某可得到()工资的经济补偿金。

A、3个月

B、4个月

C、5个月

D、12个月

() 12、所谓()，即以人为核心、以人为根本的管理。

A、人本管理

B、人力资源管理

C、生产组织管理

D、人力创新管理

() 13、有下列哪一情形的可以终止劳动合同()。

A、劳动合同期满

B、用人单位没被宣告破产

C、用人单位正常营业

D、劳动者想离职

() 14、美国IBM公司宣称，“IBM就是服务”。你对这句话的感受是()

A、IBM公司对市场经营的理解比较深入客观

B、IBM公司的战略定位缺乏应有的高度和新意

C、IBM公司在经营上走的是“服务高于技术”的道路

D、IBM公司缺乏创新意识和创新能力

() 15、以下关于领导技能评价说法错误的是()。

A、技能都是行为上的

B、技能在不同的例子中似乎是相对的

C、技能在不同的例子中似乎是矛盾的

D、技能相互关联性不强

() 16、(2017年5月)以下有关奖金总额的计算公式错误的是()

A、奖金总额=成本节约额×计奖比例

B、奖金总额=实际利润总额×超额利润奖金系数

C、奖金总额=(年度实现销售额-年度目标销售额)×计奖比例

D、奖金总额=生产总量×标准人工成本费用-实际支付工资总额

() 17、(2017年11月)()规定，计件单价不仅以产量定额来计算，而且如质量、原材料消耗以及

- () 17、(2017年11月) () 规定，计件单价不仅以厂里定额来计算，而且把灰里、灰竹料消耗以及产品成本综合考虑进去。
- A、间接计件工资制
 - B、综合计件工资制
 - C、累计计件工资制
 - D、超额计件工资制
- () 18、(2015年11月)在现代市场经济条件下，人力资源的配置是通过 () 来实现的。
- A、雇主的选择
 - B、国家安排
 - C、劳动力市场
 - D、双向选择
- () 19、下列做法中，最符合“敬业”本质要求的是 () 。
- A、用心做事
 - B、谨慎虔敬
 - C、服从领导
 - D、加班加点
- () 20、(2017年11月) () 是指企业在一个生产经营周期内，人力资源部门的全部管理活动的费用支出。
- A、工资项目
 - B、保险福利项目
 - C、人工成本
 - D、人力资源管理费用

得分	评卷人

二、多项选择题（共5题，每题4分，共计20分）

- () 1、() 的说法符合团结互助的要求。
- A、在崇尚个性化的时代，倡导团结互助应控制在一定范围内
 - B、在市场经济条件下，团结互助应是建立在等价交换原则基础上的互利行为
 - C、同事间常使用“您好”“谢谢”等话语，有助于促进团结互助
 - D、团结互助是团队精神的基本表现
- () 2、折扣和折让定价策略包括 () 。
- A、数量折扣
 - B、功能折扣

- C、现金折扣
- D、季节折扣
- E、推广折让和补贴

() 3、决策科学化的要求包括()。

- A、合理的决策标准
- B、有效的信息系统
- C、系统的决策观念
- D、科学的决策程序
- E、决策方法科学化

() 4、人力资本的含义包括()。

- A、人力资本是活的资本
- B、人力资本直接由投资费用转化而来
- C、人力资本独特的本质功能是，与物质资源要素相结合，转移价值、创造价值并产生新的价值增值
- D、人力资本内含一定的经济关系
- E、人力资本存在于人体之中

() 5、(2017年5月)以下关于绩效考评的说法正确的有()

- A、绩效考评是人力资源管理体系的基础
- B、绩效考评可以按照月度定期进行
- C、绩效考评与企业的经营管理息息相关
- D、绩效考评可以不定期地进行考核
- E、非正式的绩效考评也很重要

得分	评卷人

三、简答题（共4题，每题10分，共计40分）

1、(2016年11月)请简述企业实施人员招聘的基本程序和步骤?(18分)

2、A公司是一家大型商场，公司包括管理人员与员工共有500多人。由于大家齐心努力，公司销售额不断上升。到了年底，A公司又开始一年一度的绩效考评，因为每年年底的绩效考评是与奖金挂钩，大家都非常重视。人力资源部又将一些考评表发放到各个部门的经理，部门经理在规定的时间内填完表格，再交回人力资源部。老张是营业部的经理，他拿到人力资源部送来的考评表格，却不知怎么办。表格主要包括了对员工工作业绩和工作态度的评价。工作业绩那一栏分为五档，每一档只有简短的评语，如超额完成工作任务，基本完成工作任务等。年初由于种种原因，老张并没有将员工的业绩目标清楚地确定下来。因此对业绩考评时，无法判断谁超额完成任务，谁没有完成任务。工作态度就更难填写了，由于平时没有收集和记录员工的工作表

现，到了年底，仅对近一两个月的事情有一点记忆。由于人力资源部又催得紧，老张只好在这些考评表勾勾圈圈，再加上一些轻描淡写的评语，交给人力资源部。想到这些绩效考评要与奖金挂钩，老张感到如此做有些不妥，他决定向人力资源部建议重新设计本部门营业人员的考评方法。老张在考虑，为营业人员设计考评方法应该注意哪些问题呢

问题：

(1) 该公司绩效管理存在的哪些问题有待于改进和加强

(2) 选择营业人员的绩效考评方法时，应该注意哪些问题

3、(2016年5月)某公司是一家新组建的装备制造企业，公司领导根据未发展的需要，决定面向社会公开招聘一批专业设计和产品研发人才。由于公司人力资源部除了老李是有20多年人事管理经验的资深经理，其他人员大都是新近从外部招聘来的，招聘专员小章也是去年刚从某大学毕业的硕士研究生。

人力资源部经理决定大家一起讨论一下这次招聘工作。

请结合本案，阐述为了保证招聘取得令人满意的结果，必须正确回答并解决好哪些问题?(18分)

4、(2017年5月)简述定期进行绩效管理总结时应当围绕哪些重点问题展开。(14分)

参考答案

一、单项选择题

1、D

【解析】员工信息管理的作用在于：①企业全方位考察员工的必要手段，是人力资源管理活动中必不可少的工具之一；②为企业处理员工的有关问题提供了依据和凭证；③为企业制定人力资源管理等政策，以及人才学、心理学等学科的研究提供了原始资料。

2、B

3、B

【解析】用人单位依法安排劳动者在制度工作时间(8小时)以外延长工作时间的，按照不低于劳动合同规定的劳动者本人日或小时工资标准的150%支付劳动者工资。

4、C

【解析】社会保险包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险以及疾病、伤残、遗属三种津贴。

5、A

【解析】员工管理人员教程培训是在职培训的重要组织形式之一，受到很多企业的重视。一般按照以下四个级别进行：①四级培训，管理理论教程；②三级培训，基础管理教程；③二级培训，高级管理教程；④一级培训即总体管理教程。其中，一级培训，总体管理教程的培训目的是塑造领导能力。

6、A

【解析】竞聘上岗的理论基础是能岗匹配原理。根据这一原理，企业聘任谁来承担某一管理岗位的工作，谁是这一岗位的最适合者，不是凭领导主观判断，而是通过公开竞聘的方式，从企业现有的具备聘任条件的各级专业技术、经营管理人员中来挑选。

7、B

【解析】劳动合同的主体具有特定性。一方是自然人，即劳动者；另一方是法人或非法人经济组织，即用人单位。其中，作为劳动合同主体的劳动者必须年满16周岁，有就业要求，具有劳动能力的人。

8、C

【解析】劳动关系是指在劳动过程中雇员与雇主之间的关系。劳动法律关系是指劳动法律规范在调整劳动关系过程中所形成的雇员与雇主之间的权利义务关系。如果没有国家意志的干预，劳动关系就完全根据当事人双方的意志形成，是纯粹的双方的行为。它与劳动关系的最主要的区别在于劳动法律关系体现了国家意志。

9、C

【解析】在起草和编写企业员工绩效管理制度时，至少应当包括以下十个方面的基本内容：①概括说明建立绩效管理制度的原因、绩效管理的地位和作用；②对绩效管理的组织机构设置、职责范围、业务分工，以及各级参与绩效管理活动的人员的责任、权限、义务和要求做出具体的规定；③明确规定绩效管理的目标、程序和步骤，以及具体实施过程中应当遵守的基本原则和具体的要求；

④对各类人员绩效考评的方法、设计的依据和基本原理、考评指标和标准体系做出简要确切的解释和说明；⑤详细规定绩效考评的类别、层次和考评期限；⑥对绩效管理中所使用的报表格式、考评量表、统计口径、填写方法、评述撰写和上报期限，以及对考评结果偏误的控制和剔除提出具体的要求；⑦对绩效考评结果的应用原则和要求，以及与之配套的薪酬奖励、人事调整、晋升培训等规章制度的贯彻实施和相关政策的兑现办法做出明确规定；⑧对各个职能和业务部门年度绩效管理总结、表彰活动和要求做出原则规定；⑨对绩效考评中员工申诉的权利、具体程序和管理办法做出明确详细的规定；⑩对绩效管理制度的解释、实施和修改等其他有关问题做出必要的说明。

10、C

11、B

【解析】依据劳动法的规定，经当事人协商一致，劳动合同可以解除。双方协议解除劳动合同时，应书面提前通知对方。由用人单位提出解除劳动合同的，用人单位应根据劳动者在本单位的工作年限，每满1年发给相当于1个月的工资作为经济补偿金，工作时间不满1年的按1年的标准发放；工作时间不满半年的，发给相当于半个月的工资作为经济补偿金。李某在甲企业工作时间为3年9个月，故可得4个月工资的补偿金。

12、A

【解析】所谓人本管理，即以人为核心、以人为根本的管理。它是指企业中的人作为管理的首要因素，是企业一切管理活动的主体或主导因素。

13、A

【解析】有下列情形之一的可以终止劳动合同：劳动者合同期满；劳动者开始依法享受基本养老保险待遇的；劳动者死亡，或者宣告失踪的；用人单位被依法宣告破产的；用人单位被吊销营业执照、责令关闭、撤销或者用人单位决定提前解散的；法律、行政法规规定的其他情形。

14、A

15、D

【解析】通过研究，Whetten & Cameron对上述各种领导技能进行了评价，指出以下三种特征：

第一，这些技能都是行为上的。

第二，这些技能在不同的例子中似乎是相对的或者是矛盾的。

第三，这些技能是相互关联的，而且有时是重叠的。

16、B

【解析】奖金总额的计算方法包括：(1)按企业超额利润的一定百分比提取奖金。计算公式为：本期新增奖金额=(本期实际利润-上期利润或计划利润)×超额利润奖金系数。(2)按产量、销售量、成本节约量来发放奖金总额，据情况不同有以下三种计算方法：①按企业实际经营效果和实际支付的人工成本两因素决定奖金的支付。计算公式为：奖金总额=生产(或销售)总量×标准人工成本费用-实际支付工资总额。②按企业年度产量(销售量)的超额程度提取奖金。计算公式为：年度奖金总额=(年度实现销售额-年度目标销售额)×计奖比例。③按成本节约量的一定比例提取奖金总额。计算公式为：奖金总额=成本节约额×计奖比例。

17、B

【解析】综合计件工资制，即计件单价不仅以产量定额来计算，而且还把质量、原材料消耗以及产品成本综合考虑进去

18、C

【解析】在市场经济条件下，人力资源的配置是通过劳动力市场实现的。在劳动力市场中，企业与劳动者均为享有经济主权的市场主体。

19、A

20、D

【解析】人力资源管理费用是指企业在一个生产经营周期(一般为一年)内，人力资源部门的全部管理活动的费用支出，它是计划期内人力资源管理活动得以正常运行的资金保证。

二、多项选择题

1、CD

2、ABCDE

【解析】折扣定价策略实质上是一种优惠策略，直接或间接地降低价格，以争取顾客，扩大销量。灵活运用折扣和折让定价策略，是提高企业经济效益的重要途径。

1) 数量折扣。数量折扣是生产企业为鼓励顾客集中购买或大量购买所采取的一种策略。

2) 功能折扣。功能折扣又称交易折扣，是指生产企业针对经销其产品的中间商在产品分销过程中所处的环节不同，其所承担的功能、责任和风险不同，而给予不同的价格折扣。

3) 现金折扣。这是生产企业对顾客迅速付清货款的一种优惠。

4) 季节折扣。有些产品是常年生产，季节性消费；而有些产品是季节性生产，常年消费。生产企业为了调节供需矛盾，实现均衡生产，把产品的储存分散到销售渠道或顾客手里，便采用季节折扣的方式。

5) 推广折让和补贴。推广折让是间接折扣的一种形式，它是指购买者在按价格目录将货款全部付给销售者以后，销售者再按一定比例将货款的一部分返还给购买者。

3、ABCDE

【解析】一般认为决策科学化包括以下几点：合理的决策标准；有效的信息系统；系统的决策观念；科学的决策程序；决策方法科学化。

4、ABCD

【解析】人力资本概念包括以下几方面的含义：

第一，人力资本是活的资本，它凝结于劳动者体内，表现为人的智能（智力、知识、技能）、体能，其中真正反映人力资本实质的是劳动者的智能，此为人力资本之实质内涵。

第二，人力资本直接由投资费用转化而来，没有费用投入于劳动者，就没有人力资本的形成。这种投资在货币形态上可以表现为保健费用支出、教育费用支出和迁移费用支出等。

第三，人力资本独特的本质功能是，与物质资源要素相结合，转移价值、创造价值并产生新的价值增值。这是其成为资本之根本所在。

第四，人力资本内含一定的经济关系。因为人力资本是一种资本，由实际的投资行为而形成，故不可避免地存在着产权归属关系，即存在人力资本产权关系，它包含着人力资本投资、使用及收益分配等过程中的一系列经济关系。

5、BCDE

【解析】绩效考评的基本特点包括：(1)绩效考评不是孤立的事件，它与企业的发展战略、组织架构、人力资源管理、经营管理息息相关。(2)绩效考评具有指向性，它的出发点和终点就是企业的整体绩效，是为了使企业更好地生存和发展。(3)绩效考评具有层次性和针对性，不同的岗位、不同的部门和不同的行业对绩效考评的标准、方式和内容是不同的。(4)绩效考评具有时限性，它要求在一段时间以内，对考评做出明确的结论。考评既可以按照月度、季度、年度定期进行，也可以不定期进行。(5)绩效考评是一个过程，不是简单的行为，它是由诸多步骤共同组合而成的行为集合。(6)实际管理过程中，对员工的绩效考评工作可以是正式的，也可以是非正式的。在现代企业里，正式的绩效考评是必不可少的，非正式的考评也很重要。

三、简答题

1、人员招聘的基本程序如下：

(1)准备阶段。

①进行人员招聘的需求分析，明确哪些岗位需要补充人员。(2分)

②明确掌握需要补充人员的工作岗位的性质、特征和要求。(2分)

③制订各类人员的招聘计划，提出切实可行的人员招聘策略。(2分)

(2)实施阶段。

①招募阶段。根据招聘计划确定的策略和用人条件与标准进行决策，采用适宜的招聘渠道和相应的招聘方法，吸引合格的应聘者，以达到适当的效果。(3分)

②筛选阶段。在吸引到众多符合标准的应聘者之后，还必须善于使用恰当的方法，挑选出最合适的人员。(3分)

③录用阶段。在这个阶段，招聘者和求职者都要做出自己的决策，以便达成个人和工作的最终匹配。(3分)

(3)评估阶段。

进行招聘评估，可以及时发现问题、分析原因、寻找解决的对策，有利于及时调整有关计划并为下次招聘提供经验教训。(3分)

2、(1)A公司的绩效评估存在的问题有：①考核目的不明确。绩效评估的目的是发现员工工作的长处与不足，改进员工以及组织的整体绩效，促进员工与组织的提高与发展。公司人力资源部在发放表格时并没有向各部门经理说明绩效考核的意义，只是简单的将绩效考核结果与奖金挂钩。

②考核指标不准确。例如工作业绩一栏分为五档，每一档只有简短的评语，考核指标没有量化，使考评者难以评判被考评者属于哪一档。

③平常的工作过程中没有关于员工工作行为的记录，考评时缺乏证据性资料，使得考评结果的可靠性降低。

④在考核过程中，考评者以被考评者近期的绩效表现代表整个考核期的表现，这种“以近概全”的方式，使得考评结果的真实性降低。

⑤考核周期设置不当。营业部门的业绩考核周期过长，不利于发现、解决问题，也不利于平时收集员工的绩效信息。

(2)选择营业人员的绩效考评方法时，应该注意下列问题：

①明确考核的目的。根据营业员工作的特点，选择最能体现营业员工作要求的指标作为考评的项目，如工作业绩和服务态度等。

②重新设计考核周期。营业员工作的特性，决定了其考核周期不宜过长。

③及时记录员工绩效信息。

3、为了保证招聘取得令人满意的结果，必须正确回答并解决好的基本问题包括：

(1)计划期内，将有哪些岗位出现人员空缺?有哪些岗位需要补充或储备人才?(3分)

(2)计划期内需要招聘人员的岗位有何要求?需要招聘多少人，招聘什么样的人?(3分)

(3)企业人员招聘的主要来源是什么?通过哪些渠道和途径补充人员?如何补充?(3分)

(4)采用哪些具体的程序、步骤和方法对应聘人员进行初选?在此基础上，如何进行细选、精选，确认出若干符合条件的候选人?(3分)

(5)在上述人员选拔的各个阶段中，面试、笔试、素质测评、心理测评等各种人事测量将如何进行组织，将分别起到哪些主要作用?(3分)

(6)在人员招聘中本企业各类的员工调配和升迁将处于何种地位?各类岗位人员的升降将如何进行合理安排?(3分)

4、为了加强企业人力资源管理，对绩效管理进行定期的总结，主要应围绕以下重点展开：

(1)为企业提供薪酬方面的相关信息。(2分)

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/455113242332011130>