

2017年11月二级人力资源管理师（理论知识）考试真题及解析

- 管理人员培训需求的相关信息，无法从()中获得。

- (1) A. 人员与绩效分析
B. 岗位与薪酬分析
C. 工作与任务分析
D. 战略与环境分析

试题答案

B

试题解析

管理人员的培训需求分析，可围绕战略与环境分析、工作与任务分析，以及人员与绩效分析三个方面展开。

- ()不是处理薪酬调查数据的集中趋势分析方法。

- (2) A. 简单平均法
B. 百分位法
C. 加权平均法
D. 中位数法

试题答案

B

试题解析

集中趋势分析是统计数据处理分析的重要方法之一，具体包括以下几种方法：简单平均法、加权平均法、中位数法。百分位法属于离散分析方法。

- 组织设计理论一般可以区分为()

- (3) A. 静态与动态组织设计理论
B. 生产与服务组织设计理论
C. 一般与特殊组织设计理论
D. 近代与现代组织设计理论

试题答案

A

试题解析

组织设计理论一般可以分为静态的组织设计理论和动态的组织设计理论。静态的组织设计理论主要研究组织的体制(权、责结构)、机构(部门划分的形式和结构)和规章(管理行为规范)。动态的组织设计理论除了包含上述内容之外,还加进了人的因素,加进了组织结构以及组织在运行过程中的各种问题,诸如协调、信息控制、绩效管理、激励制度、人员配备及培训等。

- 工资集体协商的双方可书面委托本企业外的人士作为本方协商代表,但委托人数不得超过本方代表的()

- (4) A. 1/4
B. 1/3
C. 1/5
D. 1/2

试题答案

B

试题解析

由于工资集体协商会涉及一系列宏观和微观经济形势分析,法律、法规和政策以及协商谈判的技能技巧等专业问题,故此协商双方均可书面委托本企业以外的专业人士作为本方协商代表,但委托人数不得超过本方代表的 1/3。

- 根据绩效考评的具体目的和要求,用于培训的考评应以()为重点。

- (5) A. 工作过程
B. 工作效率
C. 工作结果
D. 工作方式

试题答案

A

试题解析

除了按岗位横向分类对担任不同岗位的人员分别制定绩效考评指标体系外,制定时还应充分考虑绩效考评的具体目的和要求,如用于奖励的考评应侧重于工作成果,而用于培训的考评则侧重于考评工作过程。

- 面试评分中的量化方法往往是()

- (6) A. 一次量化
B. 二次量化
C. 类别量化
D. 模糊量化

试题答案

A

试题解析

面试评分中的量化往往是一次量化,面试的结果直接由主试的评分相加平均得到。

- 对考评者培训的具体内容不包括()

- (7) A. 考评指标
B. 绩效反馈
C. 考评方法
D. 考评程序

试题答案

D

试题解析

考评者培训主要包括以下六个方面的内容:

- (1) 考评者误区培训。
- (2) 关于绩效信息收集方法的培训。
- (3) 绩效考评指标培训。
- (4) 关于如何确定绩效标准的培训。
- (5) 考评方法培训。
- (6) 绩效反馈培训。

- 绩效沟通的主要内容不包括()

- (8) A. 绩效辅导沟通
B. 绩效改进沟通
C. 绩效考评沟通
D. 绩效计划沟通

试题答案

C

试题解析

绩效沟通的内容主要包括: 绩效计划沟通、绩效辅导沟通、绩效反馈沟通、绩效改进沟通。

- 培训课程设计的本质目标是()

- (9) A. 进行人力资源开发
B. 体现现代系统理论基本原理
C. 满足企业员工需求
D. 体现成年人的认知规律

试题答案

A

试题解析

培训课程设计的本质目标是进行人力资源开发。

- 薪酬满意度调查的主要对象是()

- (10) A. 企业的员工
B. 竞争对手的员工
C. 同行业从业人员
D. 企业的客户

试题答案

A

试题解析

薪酬满意度调查的对象是企业内部所有员工。

- 人力资源需求预测的方法中, ()的主要思路是通过观察历年企业内部各级别人数的变化, 找出人事变动规律, 以此推断未来人事变动趋势和状态。

- (11) A. 计量经济模型
B. 马尔可夫分析法
C. 计算机模型法
D. 定员定额分析法

试题答案

B

试题解析

马尔可夫分析法的主要思路是通过观察历年企业内部人数的变化, 找出组织过去人事变动的规律, 由此推断未来的人事变动趋势和状态, 既可以预测企业的人力资源需求, 也可以预测企业内部的人员供给情况。

- 劳动争议一方当事人提出协商要求后, 另一方当事人应当积极做出口头或者书面回应。() 内未做出回应的, 视为不愿协商。

- (12) A. 5 日
B. 10 日
C. 3 日
D. 15 日

试题答案

A

试题解析

一方当事人提出协商要求后, 另一方当事人应当积极做出口头或者书面回应。5 日内不做出回应的, 视为不愿协商。

- 员工素质测评标准体系的纵向结构要素不包括()

- (13) A. 测评目标
B. 测评指标
C. 测评标准
D. 测评内容

试题答案

C

试题解析

员工素质测评标准体系的纵向结构包括:

- (1)测评内容。
- (2)测评目标。
- (3)测评指标。
- (4)测评指标设计的原则。

- 企业组织结构整合的全过程包括: (1)互动阶段;(2)拟定目标阶段;(3)控制阶段;(4)规划阶段。正确的排序是()

- (14) A. (2)(4)(3)(1)
B.(4)(2)(1)(3)
C.(2)(4)(1)(3)
D.(1)(2)(4)(3)

试题答案

C

试题解析

企业结构整合的过程包括以下几个阶段:

- (1)拟定目标阶段。
- (2)规划阶段。
- (3)互动阶段。
- (4)控制阶段。

- ()又称为“华德决策准则”。

- (15) A. 悲观决策标准
B.中庸决策标准
C.乐观系数决策标准
D.最小后悔决策标准

试题答案

A

试题解析

悲观决策标准又称为“华德决策准则”，是按照“保守”态度采用“小中取大”法(或称“不利中求有利”准则)，即宁可把情况估计得坏一些，先选取各方案收益最低值，经比较再从中选一个收益最高或最有利的方案。

- ()是培训管理者为实现整体培训规划而制定的支持性规划。

- (16) A. 员工培训开发战略规划
B. 员工培训开发管理规划
C. 员工培训项目评估规划
D. 培训需求分析规划

试题答案

B

试题解析

员工培训开发管理规划，即培训管理者为实现整体培训规划而制定的支持性规划。

- 岗位横向分类的最后一步是划分()

- (17) A. 职系
B. 岗级
C. 岗等
D. 职级

试题答案

A

试题解析

岗位的横向分类的步骤是：

- (1)将企事业单位内全部岗位，按照工作性质划分为若干大类，即职门。
- (2)将各职门内的岗位，根据工作性质的异同继续进行细分，把业务相同的岗位归入相同的职组，即将大类细分为中类。
- (3)将同一职组内的岗位再一次按照工作的性质进行划分。即将大类下的中类再细分为若干个小类，把业务性质相同的岗位组成一个职系。职系的划分是岗位横向分类的最后一步，每一个职系就是一种专门的职业。

- 工作岗位设计的基本方法不包括()

- (18) A. 工业工程方法

- B.工效学的方法
- C.心理学的方法
- D.方法研究技术

试题答案

C

试题解析

工作岗位设计的基本方法主要包括:

- (1)传统的方法研究技术。
- (2)现代工效学的方法。
- (3)其他可以借鉴的方法,对企业的岗位设计来说,除了上述可采用的两种方法之外,最具现实意义的是工业工程所阐明的基本理论和基本方法。

- 企业发展战略决定了组织结构的不同模式,以产品为中心设立事业部的大型跨国公司,宜采用()组织结构模式。

- (19) A. 事业部制
B. 直线职能制
C. 矩阵制
D. 多维立体

试题答案

D

试题解析

多维立体组织又称多维组织、立体组织、多维立体矩阵制等,它是矩阵组织的进一步发展,它把矩阵组织结构形式与事业部制组织结构形式有机地结合在一起,形成了一种全新的管理组织结构模式,它主要应用于跨国公司和规模巨大的跨地区公司。

- 人力资源需求预测的准备阶段有以下步骤:(1)岗位分类;(2)构建人力资源需求预测系统;(3)预测环境与影响因素分析;(4)资料采集与初步处理。正确的排序是()

- (20) A. (4)(3)(2)(1)
B. (2)(3)(1)(4)
C. (1)(3)(4)(2)
D. (1)(4)(3)(2)

试题答案

B

试题解析

人力资源需求预测的准备阶段有以下步骤:

- (1)构建人力资源需求预测系统。
- (2)人员预测环境与影响因素分析。
- (3)岗位分类。
- (4)资料采集与初步处理。

- 以下测评指标中, ()不属于客观指标。

- (21) A. 工作数量
B.作业次数
C.工作时间
D.工作难度

试题答案

D

试题解析

外部环境指客观外界存在的、间接影响个体行为表现的环境条件, 包括工作性质和组织背景两方面。工作性质指工作难度、工作责任、工作周期、工作范围、工作地位等;组织背景包括人际关系、群体素质、领导因素、组织状况等。

- “你好像不太适合我们这里的工作, 你看呢?”属于()面试问题。

- (22) A. 思维性
B.知识性
C.经验性
D.压力性

试题答案

D

试题解析

压力性问题将应聘者置于一个充满压力的情境中, 观察其反应, 以对其情绪稳定性、应变能力等进行考察。如“你好像不太适合我们这里的工作, 你看呢?”“你怎么连这么简单的问题都不懂?”等。

- ()是生产要素的需求者。

- (23) A. 市场
B.居民户
C.劳动者
D.企业

试题答案

D

试题解析

在生产要素市场，居民户是生产要素的供给者，企业是生产要素的需求者。

- 加权选择量表法属于()绩效考评方法。

- (24) A. 结果导向型
B.行为导向型
C.品质导向型
D.综合导向型

试题答案

B

试题解析

行为导向型客观考评方法包括关键事件法、强迫选择法、行为定位法、行为观察法和加权选择法。

- 设计无领导小组讨论评分表时，评分指标应控制在()以内。

- (25) A. 30 个
B.10 个
C.40 个
D.5 个

试题答案

B

试题解析

设计无领导小组讨论评分表时,评价指标不能太多、太复杂,通常应将评价指标控制在10个以内,否则测评者无法在短时间内准确给出评判。

- 劳动者在就业岗位之间的变换所形成的失业称为()

- (26) A. 技术性失业
B. 结构性失业
C. 摩擦性失业
D. 季节性失业

试题答案

C

试题解析

摩擦性失业是指劳动者进入劳动力市场寻找工作直至获得就业岗位时所产生的时间滞差,以及劳动者在就业岗位之间的变换所形成的失业。它反映了劳动力市场经常的动态性变化,表明劳动力经常处于流动过程之中。

- 劳动法所规定的劳动标准为()

- (27) A. 最高标准并具有强制性
B. 最低标准并具有非强制性
C. 最高标准并具有非强制性
D. 最低标准并具有强制性

试题答案

D

试题解析

劳动法所规定的劳动标准为最低劳动标准,一般属于强行性法律规范,以绝对肯定的形式予以规定,具有必须严格执行的法律约束力,具有单方面的强制性,不能由当事人协议予以变更。

- 按照具体过程及其特点进行区分,绩效面谈不包括()

- (28) A. 深入沟通式面谈
B. 解决问题式面谈
C. 双向倾听式面谈

D.单向劝导式面谈

试题答案

A

试题解析

按照绩效面谈的具体过程及其特点,绩效面谈可以分为:单向劝导式面谈、双向倾听式面谈、解决问题式面谈和综合式绩效面谈。

● 以下关于劳务派遣的说法,正确的是()

- (29) A. 被派遣劳动者不得与劳务派遣单位解除劳动合同
B.实际用人单位可以将被派遣劳动者派遣到其他用人单位
C.被派遣劳动者的派遣期限到期应当提前告知
D.用人单位可以将连续用工期限分割,订立数个短期劳务派遣协议

试题答案

C

试题解析

被派遣劳动者的派遣期限到期,应提前告知,并应协同劳务派遣单位办理劳动合同的终止手续和工作交接。

● 培训评估层次的确定可采用科克帕蒂克(Kirkpartrik)的()模型。

- (30) A. 四层次
B.三层次
C.双层次
D.单层次

试题答案

A

试题解析

培训评估层次的确定是培训评估的一个重要环节。可应用 Kirkpartrik 的四层次模型,即反应层、学习层、行为层和结果层。

- 企业管理人员薪酬的构成一般不包括()

- (31) A. 基本薪酬
B. 奖金和红利
C. 浮动薪酬
D. 福利与津贴

试题答案

C

试题解析

管理人员薪酬主要由以下几部分构成:

- (1) 基本工资。
- (2) 奖金和红利。
- (3) 福利与津贴。

- KPI 指标法的核心是从众多绩效考评指标中()

- (32) A. 确立完善考评的标准
B. 构建新型的激励机制
C. 提取重要和关键指标
D. 明确企业的战略目标

试题答案

C

试题解析

关键绩效指标法的核心是从众多的绩效考评指标体系中提取重要性和关键性指标。

- ()是指导致行为或事件的相对不容易变化的因素。

- (33) A. 外因
B. 稳因
C. 内因
D. 非稳因

试题答案

B

试题解析

稳因即稳定原因,是指导致行为或事件的相对不容易变化的因素。

- 由于某人某方面的品质和特征特别明显,使观察者容易产生错觉,忽略了其他的品质和特征,这属于()

- (34) A. 感情效应
B. 近因相似效应
C. 以点代面效应
D. 对比效应

试题答案

C

试题解析

晕轮效应亦称以点代面效应,考核者在对人的各种品质进行考核时,会有一种偏高或偏低的习性,即由于某人某方面的品质和特征特别明显,使观察者容易产生清晰明显的错觉,忽略其他的品质和特征,从而作出片面的判断。

- 采用()制定薪酬计划,不易控制总体的人工成本。

- (35) A. 从上而下法
B. 从下而上法
C. 由内到外法
D. 由外到内法

试题答案

B

试题解析

从下而上法的工作程序是:根据部门的人力资源规划和企业的每一位员工在未来一年薪酬的预算估计数字,计算出整个部门所需要的薪酬支出,然后汇集所有部门的预算数字,编制出企业整体的薪酬计划。通常,从下而上法比较实际、灵活,且可行性较高,但不易控制总体的人工成本。

- 被派遣劳动者应当与劳务派遣单位订立()

- (36) A. 劳务协议

- B.劳动合同
- C.派遣协议
- D.劳务合同

试题答案

B

试题解析

劳动派遣单位应当与被派遣劳动者订立两年以上的固定期限劳动合同，按月支付劳动报酬。

- ()一般由企业外部专业的咨询公司完成。

- (37) A. 企业薪酬调查
B.商业性薪酬调查
C.政府薪酬调查
D.专业性薪酬调查

试题答案

B

试题解析

商业性薪酬调查一般是由咨询公司完成的，其中有的是应客户需要对某一行业进行调查，有的是咨询公司为获利而主动进行的调查。

- 以()为导向的薪酬结构有利于激发员工的工作热忱和责任心。

- (38) A. 行为
B.工作
C.绩效
D.技能

试题答案

B

试题解析

以工作为导向的薪酬结构有利于激发员工的工作热忱和责任心，缺点是无法反映在同一岗位(或职位)上工作的员工因技术、能力和责任心不同而引起的贡献差别。

- ()不是人力资源开发目标的特性。

- (39) A. 整体性
B. 层次性
C. 针对性
D. 多元性

试题答案

C

试题解析

人力资源开发目标的特性主要包括:

- (1)人力资源开发目标的多元性。
- (2)人力资源开发目标的层次性。
- (3)人力资源开发目标的整体性

- ()属于培训需求诊断项目。

- (40) A. 企业战略目标
B. 任职条件
C. 工作绩效
D. 员工个人素质

试题答案

B

试题解析

培训需求的诊断项目包括工作任务、工作责任、任职条件、督导与组织关系和企业文化。

- 以下关于劳动争议仲裁的表述, 不正确的是()

- (41) A. 仲裁主体具有特定性
B. 仲裁施行非强制性原则
C. 仲裁对象具有特定性
D. 仲裁施行一次裁决制度

试题答案

B

试题解析

劳动争议仲裁的特征为:

- (1)仲裁主体具有特定性。
- (2)仲裁对象具有特定性。
- (3)仲裁施行强制原则。
- (4)劳动争议仲裁施行仲裁前置、裁审衔接制。

劳动争议仲裁实行一个裁级一次裁决制度,一次裁决即为仲裁程序的最终裁决,除法律规定的终局裁决外,当事人不服仲裁裁决,只能向法院提起诉讼,不能向上一级仲裁委员会申请复议或重新进行处理。

- 以下关于制定工资指导线的表述,不正确的是()

- (42) A. 应当符合国家的宏观经济政策
B. 应当密切结合本地宏观经济状况
C. 主要用于微观调控
D. 应实行协商原则

试题答案

C

试题解析

制定工资指导线应遵循的原则有:

- (1)工资指导线的制定应符合国家宏观经济政策和对工资增长的总体要求,坚持企业工资总额的增长低于企业经济效益的增长,平均工资的增长低于劳动生产率的增长的原则。
- (2)由于我国幅员辽阔,地区之间经济文化发展并不均衡,经济发展水平及发展速度、生活费水平与其他价格水平亦存在着比较大的差异,因而国家不实行全国统一的工资指导线标准,允许各地根据其具体情况确定当地工资指导线水平。工资指导线水平的制定应密切结合当地的宏观经济状况。
- (3)制定工资指导线实行协商原则,由省、自治区、直辖市人民政府劳动行政主管部门会同同级工会、企业家协会研究制定,并将当年工资指导线方案报人力资源和社会保障部审核后,经地方政府审批,由地方政府(或其委托劳动行政主管部门)颁布。

- 以下关于制度化特征表述,不正确的是()

- (43) A. 需要提高管理者权力的自由度
B. 管理者应忠于职守而不是忠于某个人
C. 把责任和权力作为明确规范而制度化
D. 以文字形式规定岗位特性,提出员工应具备的素质

试题答案

A

试题解析

管理人员在实施管理时有三个特点:

- (1)根据因事设人的原则,每个管理人员只负责特定的工作。
- (2)每个管理者均拥有执行自己职能所必要的权力。
- (3)管理人员所拥有的权力要受到严格的限制,要服从有关章程和制度的规定。

- 以团队为核心的管理培训模式中,“三位一体”不包括()

- (44) A. 个体学习
B. 教师指导
C. 团队培训
D. 组织开发

试题答案

B

试题解析

工作团队中个体学习、团队培训、组织开发三位一体,便于培训与企业管理者开发目标协调一致,产生培训开发的高效益。

- 对于企业的成本指标如单位产品的成本、投资回报率等,可以通过()获取绩效数据。

- (45) A. 财务部门
B. 人事部门
C. 生产部门
D. 计划部门

试题答案

A

试题解析

成本指标如单位产品的成本、投资回报率等,可以通过财务方面获取有关数据。

- 企业应安排员工定期进行体检, 发现疾病时应当及时()

- (46) A. 上报
B. 治疗
C. 解聘
D. 转岗

试题答案

B

试题解析

健康检查制度包括两类制度:

- (1) 员工招聘健康检查。
- (2) 企业员工的定期体检, 发现疾病及时治疗以及预防职业病的发生。

- 一般来说, 对下级主管人员进行培训的培训者主要是()

- (47) A. 内部各级主管人员
B. 外部聘请学校教师
C. 外部聘请的专职培训师
D. 企业内部优秀技术专家

试题答案

A

试题解析

一般来说, 在对下级主管人员进行培训时, 主要是依靠组织内各级主管人员作为培训者。

- () 薪酬策略的特点是员工的薪酬与实际绩效关系不大。

- (48) A. 高稳定类
B. 高风险类
C. 折中类
D. 高弹性类

试题答案

A

试题解析

高稳定类薪酬结构的特点是：员工的薪酬与实际绩效关系不太大，而主要取决于年功及企业整体经营状况，员工的薪酬相对稳定，给人一种安全感。

- 处于成熟期的企业，一般()组织员工培训。

- (49) A. 从大专院校聘请教师
B. 从内部开发教师资源
C. 委托专业性培训机构
D. 聘请企业外部培训师

试题答案

B

试题解析

对于培训已经处于成熟期的企业或一些需要定期开展的培训项目来说。企业一般从内部开发教师资源。

- ()不是制定企业人员规划的基本原则。

- (50) A. 与内外环境相适应
B. 确保人力资源需求
C. 降低员工流动性
D. 与战略目标相适应

试题答案

C

试题解析

制定企业人员规划的基本原则包括：

- (1) 确保人力资源需求的原则。
- (2) 与内外环境相适应的原则。
- (3) 与战略目标相适应的原则。
- (4) 保持适度流动性的原则。

- 以下关于笔试主观题的表述，不正确的是()

- (51) A. 试题内容综合度高，命题量少，题干比较简单
B. 试题具有一定的发散性，鼓励应聘者自由发挥

- C.测试的内容范围广, 题目分数所占的比重较大
- D.主观题的答案是非唯一的、开放性的

试题答案

C

试题解析

主观题的主要优点是:

- (1)试题的内容综合度高。
- (2)具有一定的发散性, 鼓励应聘者自由发挥, 有利于考查知识的运用能力、深层次的认识思维能力。
- (3)主观试题命题量少, 题干比较简单。

主观题的局限性在于:

- (1)测试的内容范围有局限性, 分数占的比重大, 考生一道题目的得失对结果的影响偏大。
- (2)主观题没有统一的答案, 容易受到批阅人自身的知识及其专业水平, 以及评判标准等主客观因素的制约和影响。
- (3)批阅主要靠人工完成, 效率比较低, 不能用现代化的评分手段替代。

- 绩效考评的()会造成“好人不好, 强人不强, 弱者不弱”的考评结果。

- (52) A. 宽厚误差
B. 苛严误差
C. 对比偏差
D. 中间倾向

试题答案

D

试题解析

集中趋势和中间倾向, 又称居中趋势, 这种考评结果造成绩效管理的扭曲, 出现“好人不好, 强人不强, 弱者不弱”, 某些人的考评结果偏高, 而某些人偏低的现象。

- 下列关于劳动力市场工资指导价位的说法, 不正确的是()

- (53) A. 坚持市场取向
B. 坚持系统科学性原则
C. 坚持实事求是
D. 每年 6、7 月份发布一次

试题答案

B

试题解析

劳动力市场工资指导价位的制定应注意以下几点:

(1)坚持市场取向。

(2)坚持实事求是。工资指导价位在每年6~7月发布,每年发布一次。

- 面试官从应聘者某一优缺点出发去评价其他方面,这种偏见属于()

- (54) A. 录用压力
B. 晕轮效应
C. 主观效应
D. 首因效应

试题答案

B

试题解析

晕轮效应就是“以点代面”,从某一优点或缺陷出发去评价应聘者其他方面。如过分强调应聘者的不利因素,以致不能全面了解这个人。

- 以下关于员工素质的表述,不正确的是()

- (55) A. 先天因素可以造成素质差异
B. 员工素质测评的对象是心理素质
C. 人的素质是有差异的
D. 后天因素可以造成素质差异

试题答案

B

试题解析

员工测评的对象是人的素质。员工测评的基本假设认为,人的素质是有差异的。这种差异是客观存在的,是不为意志所转移的。造成人们素质差异的因素是多方面的,既有先天的因素,也有后天的自然、社会因素。

- ()的薪酬标准不以金额表示。

- (56) A. 一岗多薪制
B. 薪点制
C. 提成制
D. 一岗一薪制

试题答案

B

试题解析

岗位薪点薪酬制的主要特点是薪酬标准不是以金额表示的,而是用薪点表示的,而且点值的大小由企业或部门的经济效益确定。

- 受训者从培训项目中学到了一些基本原理和方式方法,这种培训成果属于()

- (57) A. 技能成果
B. 认知成果
C. 情感成果
D. 绩效成果

试题答案

B

试题解析

认知成果可以用来测量受训者对培训项目中所强调的基本原理、程序、步骤、方式、方法或过程等所理解、熟悉和掌握的程度。

- 以下关于流程型组织模式的表述,不正确的是()

- (58) A. 以系统、整合理论为指导原则
B. 坚持以业务流程为主、职能服务为辅的设计原则
C. 纵向管理链长而横向管理链短,更加强调横向关系
D. 管理者职权很大,业务流程较长,实行全程式管理

试题答案

C

试题解析

流程型组织纵向管理链较短,而横向管理链较长。与传统的职能型组织结构相比,流程型组织结构更加强调组织各要素之间的横向关系。

- 绩效考评指标体系设计的程序包括: (1)理论验证;(2)工作分析;(3)修改调整;(4)指标调查。正确排序是()

- (59) A. (1)(3)(2)(4)
B.(1)(2)(3)(4)
C.(2)(1)(4)(3)
D.(1)(4)(2)(3)

试题答案

C

试题解析

确定绩效考评指标体系,一般可分为四个步骤:

- (1)工作分析。
- (2)理论验证。
- (3)进行指标调查.确定指标体系。
- (4)进行必要的修改和调整。

- 劳动关系当事人基于集体合同、劳动合同约定的权利与义务所发生的争议属于()

- (60) A. 权利争议
B.利益争议
C.集体争议
D.个别争议

试题答案

A

试题解析

权利争议,又称既定权利争议,是指劳动关系当事人基于劳动法律、法规的规定,或集体合同、劳动合同约定的权利与义务所发生的争议。

- 《公民道德建设实施纲要》提出的我国从业人员应该遵循的职业道德要求是()

- (61) A. 爱岗敬业、诚实守信、公道正派、服务社会、创业进取
B. 爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会
C. 爱国守法、诚实守信、崇尚科学、团结和谐、创新进取
D. 遵纪守法、敬业奉献、公道正派、崇尚科学、开拓进取

试题答案

B

试题解析

- 世界 500 强企业关于优秀员工的 12 条核心标准, 要求建立“良好的人际关系”。对从业人员来说, 践行这一标准的意义在于()

- (62) A. 通过建立良好的人际关系, 能够增强员工的工作舒适感
B. 良好的人际关系会成为员工一生中最珍贵的资产
C. 可以减少管理中的矛盾
D. 人际关系好, 自然好办事

试题答案

B

试题解析

- 关于职业道德的说法中, 正确的是()

- (63) A. 企业利益至上日益成为职业道德的主导价值观
B. 职业道德具有激励功能, 表明它能够给从业人员以强大精神动力
C. 职业道德具有鲜明的行业性, 说明职业道德缺乏共性特征
D. 职业道德只有在接受和认可的前提下才能发挥作用

试题答案

B

试题解析

- 古语说：“求学不诚则学杂，处事不诚则事败。”下列说法中，对此理解正确的是()

- (64) A. 求学之道在于防止学杂，处世之道在于防止失败
B.“诚”通“成”，求学不诚会庞杂，办事不诚会败露
C.不讲诚信，用心不专，终究难以成功
D.求学不成则莫如当学徒，自然办事不成会导致失败

试题答案

C

试题解析

- 职业化的核心是()

- (65) A. 职业化技能
B.职业化管理
C.职业化素养
D.职业化理念

试题答案

C

试题解析

- 从职业活动内在的道德准则看，“审慎”的根本含义是()

- (66) A. 不冒险
B.多请示汇报，同时集思广益
C.谨慎，少言多做
D.以最佳手段取得最优效果

试题答案

D

试题解析

- “通用”总裁杰克·韦尔奇曾说：“任何一家想竞争取胜的公司必须设法使每个员工敬业。”下列说法中，与韦尔奇上述言论意思相符的是()

- (67) A. 敬业精神高于企业发展战略
B. 想方设法使员工敬业是企业管理的核心目的
C. 只要员工具备敬业精神，企业必会无往而不胜
D. 员工的敬业精神是企业竞争取胜的重要保障

试题答案

D

试题解析

- 我国社会主义职业道德的原则是()

- (68) A. 人道主义
B. 民主集中制
C. 群众路线
D. 集体主义

试题答案

D

试题解析

- 培训过程中印制的工作任务表，其作用包括()

- (69) A. 提高学习的效果
B. 提高培训的水平
C. 强调课程的目标
D. 关注信息的反馈
E. 强调课程的重点

试题答案

ADE

试题解析

工作任务表的作用包括:

- (1)强调课程的重点。
- (2)提高学习的效果。
- (3)关注信息的反馈。

- 市场薪酬调查的被调查岗位,应在()等几个方面与本企业岗位具有可比性。

- (70) A. 任职资格
B. 岗位人数
C. 薪酬水平
D. 岗位职责
E. 工作性质

试题答案

ADE

试题解析

确定被调查的岗位时,应当遵循可比性原则,即选择被调查岗位时,应注重岗位之间在时间和空间多个维度上的可比性。选择确定被调查的岗位,应在工作性质、难易复杂程度、岗位职责、工作权限、任职资格、能力要求、劳动强度、环境条件等方面,与本企业需调查的岗位具有可比性。

- 企业在确定内部上下级管理权力分工时,应考虑的因素主要有()

- (71) A. 企业生产技术的特点
B. 企业规模的大小
C. 各项专业工作的性质
D. 人员素质的高低
E. 各个单位的管理层级

试题答案

ABCD

试题解析

企业在确定内部上下级管理权力分工时,主要应考虑的因素有:企业规模的大小,企业生产技术特点,各项专业工作的性质,各单位的管理水平和人员素质的要求等。

- 工资集体协商确定职工年度工资水平应考虑的因素有()

- (72) A. 地区、行业、企业的人工成本水平
B.地区、行业的职工平均工资水平
C.过去三年企业职工工资总额和职工平均工资水平
D.本地区城镇居民消费价格指数
E.企业劳动生产率和经济效益

试题答案

ABDE

试题解析

协商代表在进行工资集体协商、确定工资水平时应保证协商确定的职工年度工资水平符合国家有关工资分配的宏观调控政策,并综合参考下列因素,包括:地区、行业、企业的人工成本水平;地区、行业的职工平均工资水平;当地政府发布的工资指导价、劳动力市场工资指导价;本地区城镇居民消费价格指数;企业劳动生产率和经济效益;上年度企业职工工资总额和职工平均工资水平;其他与工资集体协商有关的情况。

- 绩效考评指标是实施绩效考评的基础,其主要作用有()

- (73) A. 有利于企业绩效管理制度健全与完善
B.有助于指引员工行为朝正确方向转变
C.有助于改善组织的内部管理
D.有利于促进企业产品竞争力不断增强
E.有助于战略的落实和达成

试题答案

BCE

试题解析

绩效考评指标是实施绩效考评的基础,它不仅影响着绩效考评的成败,而且对组织和员工都具有重要的影响作用,具体包括:

- (1)绩效考评指标有助于战略的落实和达成。
- (2)有效的绩效指标有助于改善组织的内部管理。
- (3)有效的绩效指标有助于指引员工的行为朝向组织正确的方向上来。

- 引起员工素质测评结果误差的原因包括()

- (74) A. 近因误差
B.测评参照标准不明确
C.测评指标体系不明确
D.模糊效应

E.感情效应

试题答案

ABCE

试题解析

引起员工素质测评结果误差的原因包括:

- (1)测评的指标体系和参照标准不够明确。
- (2)晕轮效应。
- (3)近因误差。
- (4)感情效应。
- (5)参评人员训练不足。

- 采用双向倾听式面谈反馈考评结果时,应当注意的事项包括()

- (75) A. 上级主管应了解下属员工的工作优缺点
B.对员工的过激言词应予制止,以缓解抵触情绪
C.遇到不同意见时,主管应当允许下属保留自己的看法
D.主管应事先准备一些问题,并掌握提问时机
E.让被考评者无顾忌地表达自己对考评结果的真实看法

试题答案

ACDE

试题解析

双向倾听式面谈并没有严格的程序和格式。这种面谈形式为下属提供了一次参与考评以及向上级主管进行交流的机会。在面谈中,首先要求下属回顾总结自己的工作,然后上级主管根据下属的自评报告,在综合归纳各个方面的考评意见的基础上,提出自己的看法,并做总体的评估。最后,主管再听取下属的意见,给下属充分发表意见的机会,使其毫无顾忌地表达自己对考评结果的直接感受和真实看法;遇到不同意见时,也允许下属保留自己的看法。采用这种面谈方式时,上级主管应具有与员工沟通其工作优缺点的能力,主管应能够认真地倾听员工的不同意见,对员工的陈述或过激的言辞不予反驳,不置可否,以缓解员工的抵触情绪,采用这种方式,可以在员工受到挫折时,减少或消除员工的不良情绪。双向倾听式面谈要求参加者事先准备一些问题,而且要掌握提问和聆听的时机。

- 以下对品质主导型考评方法的表述,正确的有()

- (76) A. 技能优异员工未必会有良好的工作业绩
B.主观性强,标准设定和描述较为困难

- C.能够促进员工不断提高职业素质
- D.操作比较复杂,适用于变化不大的职业
- E.能够激励员工不断提高自身技能

试题答案

ABCE

试题解析

品质主导型考评方法的优点是操作简单,能够激励员工提高技能或培养职业需要的个人素质,缺点是主观性强,标准设定和描述比较困难,技能好未必会带来良好的工作业绩;适用变化剧烈、需要大量的知识能力作为业绩支持的行业。

- 企业发展期应集中力量提高中层管理人员的()

- (77) A. 管理观念和管理技能
B. 客户沟通能力
C. 管理知识水平
D. 管理能力
E. 营销公关能力

试题答案

ACD

试题解析

在发展期,企业应集中力量提高中层管理人员的管理能力,如培养并影响他们的管理风格和思维习惯,使之适应企业的要求;提高他们的管理知识,加深他们对行业发展的认识,以建立适应企业未来发展的管理体制;培养他们的管理观念和管理技能,促进企业的长远发展。

- 对企业员工而言,薪酬的功能包括()

- (78) A. 配置功能
B. 保障功能
C. 增值功能
D. 激励功能
E. 社会信号功能

试题答案

BDE

试题解析

对企业员工来讲,传统的工资主要有两种功能:满足基本物质需求的功能和满足安全保障需求的功能。现代薪酬不仅具有这两种功能,而且日益体现出对员工精神需求满足的作用。具体功能如下:

- (1)保障功能。
- (2)激励功能。
- (3)社会信号功能。

● 影响人力资源需求预测的一般因素包括()

- (79) A. 规章制度
B. 工作时间
C. 生产需求
D. 工资状况
E. 市场需求

试题答案

BCDE

试题解析

影响人力资源需求预测的一般因素有:

- (1)顾客的需求变化(市场需求)。
- (2)生产需求(或者企业总产值)。
- (3)劳动力成本趋势(工资状况)。
- (4)劳动生产率的变化趋势。
- (5)追加培训的需求。
- (6)每个工种员工的移动情况。
- (7)员工的出勤率。
- (8)政府的方针政策的影响。
- (9)工作小时的变化。
- (10)退休年龄的变化。
- (11)社会安全福利保障。

● 劳动争议当事人的义务包括()

- (80) A. 尊重其他仲裁参加人的义务
B. 按规定交纳仲裁费的义务
C. 尊重对方当事人的义务
D. 回答仲裁员提问的义务
E. 如实陈述案情的义务

试题答案

ABCDE

试题解析

劳动争议当事人的义务主要包括:

- (1)当事人有正当行使权利的义务。
- (2)当事人有遵守仲裁庭纪律和程序的义务。
- (3)当事人有如实陈述案情、提供证据、回答仲裁员提问的义务。
- (4)当事人有尊重对方当事人和其他仲裁参加人的义务。
- (5)当事人有自觉履行发生效力的仲裁调解书和仲裁书的义务。
- (6)当事人有按规定交纳仲裁费的义务。

● 品德测评主要包括()

- (81) A. 问卷法
B. 抽样法
C. 投射技术
D. 访谈法
E. FRC 测评法

试题答案

ACE

试题解析

品德测评主要包括 FRC 品德测评法、问卷法、投射技术。

● 企业部门结构的横向设计方法包括()

- (82) A. 按产品划分法
B. 按时序划分法
C. 按地区划分法
D. 按人数划分法
E. 按专业划分法

试题答案

ABCD

试题解析

部门横向划分的方法,主要有以下两大类方法。

(1)从企业总体结构来看,部门结构的横向设计方法可以分为:自上而下法、自下而上法、业务流程法。

(2)按照不同对象和标志,部门结构的横向设计方法。

除以上方法外,还包括:按人数划分法、按时序划分法、按产品划分法、按地区划分法、按职能划分法、按顾客划分法。

● 劳动法的构成体系包括()

- (83) A. 职业培训制度
B. 劳动争议处理制度
C. 劳动标准制度
D. 社会保险和福利制度
E. 促进就业法律制度

试题答案

ABCDE

试题解析

我国劳动法的构成体系包括:

- (1)促进就业法律制度。
- (2)劳动合同和集体合同制度。
- (3)劳动标准制度。
- (4)职业培训制度。
- (5)社会保险和福利制度。
- (6)劳动争议处理制度。
- (7)工会和职工民主管理制度。
- (8)劳动法的监督检查制度。

● 企业员工培训规划的设计,应当充分体现()等基本要素的统一性和综合性。

- (84) A. 信念
B. 目标
C. 远景
D. 策略
E. 方向

试题答案

ABCD

试题解析

企业员工培训规划的设计,应当充分体现“信念、远景、任务、目标、策略”等基本要素的统一性和综合性。

● 绩效薪酬制的主要形式有()

- (85) A. 岗位薪酬制
B. 薪点薪酬制
C. 技能薪酬制
D. 提成薪酬制
E. 计件薪酬制

试题答案

DE

试题解析

现在企业主要的绩效薪酬形式有:

- (1) 计件薪酬制(计件工资制)。
(2) 佣金制(提成制)。

● 员工薪酬激励计划的作用有()

- (86) A. 有利于充分调动员工的工作积极性
B. 保证人工成本与企业经营状况的恰当比例
C. 提高企业在市场上的竞争力
D. 对未来的薪酬总额进行预测
E. 充分发挥薪酬的激励功能

试题答案

ABDE

试题解析

员工薪酬激励计划一方面是为了保证企业人工成本与企业经营状况之间恰当的比例关系,另一方面是为了充分发挥薪酬的激励功能。企业通过薪酬激励计划,可以在预测企业发展的基础上,对未来的薪酬总额进行预测,并设计、制定、实施未来一段时期的激励措施,如激励方式的选择等,以充分调动员工的工作积极性。

● 影响工作岗位的因素有()

- (87) A. 劳动对象的复杂性

- B.相关的技术状态
- C.软环境条件的影响
- D.部门对岗位目标的定位
- E.企业生产业务系统的决策

试题答案

ABCDE

试题解析

影响工作岗位的因素包括:

- (1)相关的技术状态, 从事劳动活动所使用的设备工具的影响。
- (2)劳动条件和劳动环境的状况。
- (3)服务、加工的劳动对象的复杂性、多样性的影响。
- (4)本部门对岗位任务和目标的定位, 主管对本岗位工作的分配指派, 以及领导行为的影响。
- (5)本岗位不同时段不同经历任职者思想意识、主观判断、个人意志等, 对岗位工作任务和目标所产生的反作用。
- (6)企业生产业务系统的决策, 对岗位工作目标和活动的定位与调整的影响。
- (7)工业工程师、劳动定额师等职能性技术专家对岗位设计的影响。
- (8)软环境条件的影响。

●影响企业外部劳动力供给的因素有()

- (88) A. 社会就业意识
B.企业人员的自然流失
C.劳动力市场发育程度
D.地域性因素
E.社会择业心理偏好

试题答案

ACDE

试题解析

影响企业外部劳动力供给的因素主要包括:

- (1)地域性因素。
- (2)人口政策及人口现状
- (3)劳动力市场发育程度。
- (4)社会就业意识和择业心理偏好。

- 面试根据标准化程度的不同,可分为()

- (89) A. 非结构化面试
B. 一次性面试
C. 分阶段面试
D. 半结构化面试
E. 结构化面试

试题答案

ADE

试题解析

根据面试的标准化程度,面试可分为结构化面试、非结构化面试和半结构化面试。

- 无领导小组讨论的题目应具备()等共性。

- (90) A. 实用性
B. 科学性
C. 可评性
D. 易评性
E. 简洁性

试题答案

ABCD

试题解析

在进行无领导小组讨论题目的编制时,应对所编制出的备选答案进行甄别、筛选,确定出最符合本岗位工作特点的题目,对其进行检验、修正,使其真正成为具备科学性、实用性、可评性、易评性的测试题目。

- 人口的()等因素都对劳动力供给有影响。

- (91) A. 城乡结构
B. 素质结构
C. 年龄结构
D. 性别化
E. 总体规模

试题答案

BCE

试题解析

人口现状直接决定了企业现有外部人力供给状况,其主要影响因素包括人口规模、人口年龄和素质结构、现有的劳动力参与率等。

- 绩效考评标准()是考评工具失常的主要原因。

- (92) A. 不规范
B. 不简洁
C. 不清楚
D. 不全面
E. 不明确

试题答案

ACE

试题解析

绩效考评标准不明确、不清楚、不规范是考评工具失常的主要客观原因。

- 培训前评估的作用有()

- (93) A. 确保培训计划与实际需求的合理衔接
B. 帮助实现培训资源的合理配置
C. 保证培训需求确认的科学性
D. 保证培训效果测定的科学性
E. 保证培训活动按照计划进行

试题答案

ABCD

试题解析

培训前评估的作用包括:

- (1) 保证培训需求确认的科学性。
- (2) 确保培训计划与实际需求的合理衔接。
- (3) 帮助实现培训资源的合理配置。
- (4) 保证培训效果测定的科学性。

● 售后服务包括()

- (94) A. 提供零件
B. 特种服务
C. 质量三包
D. 产品介绍
E. 安装调试

试题答案

ABCE

试题解析

售前服务包括提供咨询、协助选购和提供资料。售后服务包括安装调试、提供维修、提供零件、质量三包、技术培训和特种服务。

● 路径目标理论认为的领导行为类型有()

- (95) A. 反馈型
B. 指导型
C. 支持型
D. 参与型
E. 成就导向型

试题答案

BCDE

试题解析

路径—目标理论是加拿大多伦多大学伊万斯提出,后由豪斯开发确立的。这一理论采用俄亥俄大学的结构和关系两个维度观点,确定了四种领导行为,分别是:

- (1) 指导型(结构维度)。
- (2) 支持型(关系维度)。
- (3) 参与型。
- (4) 成就导向型。

● ()属于以工作为导向的薪酬结构。

- (96) A. 效益薪酬制
B. 岗位薪酬制
C. 提成薪酬制

- D.技能薪酬制
- E.职务薪酬制

试题答案

BE

试题解析

以工作为导向的薪酬结构,其特点是员工的薪酬主要根据其所担任的岗位(或职位)的重要程度、任职要求的高低以及劳动环境对员工的影响等来决定。薪酬随着岗位(或职位)的变化而变化,岗位薪酬制、职务薪酬制等都属于这种薪酬结构。

● 工资协商指导员应()

- (97) A.熟悉人力资源管理知识
B.了解企业综合治理与管控
C.了解企业生产经营管理
D.熟悉劳动和社会保障政策
E.了解本地区相关行业工资水平

试题答案

ACDE

试题解析

工资协商指导员应同时具备以下条件:具有中专以上文化程度,能熟练运用劳动法法律法规,熟悉相关劳动、工资方面的政策并能熟练运用政策分析处理问题。了解本地区相关行业的工资水平和企业生产经营管理等方面的专业知识,熟悉企业人力资源管理、劳动工资和社会保障等方面的专业知识。具有一定的指导和综合协调能力,有丰富的实践经验和较高的协商谈判艺术,能够熟练地组织和处理集体协商、集体合同签订、工资集体协商工作的相关事宜。

● KPI体系的特点包括()

- (98) A.自下而上分解目标
B.以控带4为中心
C.自上而下分解目标
D.以战略为中心
E.财务考评指标为主

试题答案

CD

试题解析

战略导向的 KPI 体系是以战略为中心, 指标体系的设计与运用都是为战略目标服务的。从考评指标产生的过程来看, 战略导向的 KPI 体系是在组织内部自上而下对战略目标进行层层分解产生;从考评指标的构成上看, 战略导向的 KPI 体系是通过财务与非财务指标相结合, 体现关注短期效益, 兼顾长期发展的原则, 指标本身不仅传达了结果, 也传递了产生结果的过程;从指标的来源看, 战略导向的 KPI 体系的考评指标来源于组织的战略目标与竞争的需要, 有助于推进组织战略的实施。

- 从具体内容来看, 企业薪酬调整包括()

- (99) A. 效益性调整
B. 政策性调整
C. 物价性调整
D. 薪酬定级性调整
E. 奖励性调整

试题答案

ACDE

试题解析

从具体内容来看, 企业薪酬调整可以分为薪酬定级性调整、物价性调整、工龄性调整、奖励性调整、效益性调整和考核性调整。

- 绩效辅导的最佳时机包括()

- (100) A. 当员工本期的绩效考评已经结束时
B. 当员工通过培训掌握了某种新技能时
C. 当员工希望征求主管的意见时
D. 当员工希望主管帮助解决某个问题时
E. 当主管发现一个可以改进员工绩效的机会时

试题答案

BCDE

试题解析

一般来说, 在以下时间进行指导会获得较好的效果:

- (1) 当员工需要征求你的意见时。

- (2)当员工希望你解决某个问题时。
- (3)当你发现了一个可以改进绩效的机会时。
- (4)当员工通过培训掌握了新技能时。

● 人岗匹配包括()相匹配。

- (101) A. 不同员工之间
B.不同岗位之间
C.工作要求与员工素质
D.工作报酬与员工贡献
E.工作权限与员工愿望

试题答案

ABCD

试题解析

人岗匹配包括：工作要求与员工素质相匹配;工作报酬与员工贡献相匹配;各类员工与员工之间相匹配;各类岗位与岗位之间相匹配。

● 培训课程需求度调查需要回答的问题包括()

- (102) A. 要使学员的哪些具体行为或表现得到改进
B.实施课程教学的资源和手段是否可以实现
C.课程设置要达到什么目的
D.课程效果如何考核及评价
E.课程的科学性如何

试题答案

ABCD

试题解析

课程需求度调查需要回答下面五个主要问题:

- (1)课程设置要达到什么目的?
- (2)通过课程教学要使学员的哪些具体行为或表现得到改进?
- (3)课程的可行性如何?
- (4)实施课程教学的资源和手段是否可以实现?
- (5)课程效果如何考核及评价?

- 伤亡事故报告和处理制度的内容包括()

- (103) A. 伤亡事故报告
B. 伤亡事故调查
C. 伤亡事故案例分析
D. 伤亡事故处理
E. 企业伤亡事故分类

试题答案

ABDE

试题解析

伤亡事故报告和处理制度包括以下内容:

- (1)企业职工伤亡事故分类。
- (2)伤亡事故报告。
- (3)伤亡事故调查。
- (4)伤亡事故处理。

- 以下关于劳务关系特征的表述, 正确的有()

- (104) A. 双方当事人的人身上不具有隶属关系
B. 工作风险一般由双方当事人承担
C. 劳务关系的内容具有广泛性特征
D. 劳务关系基于民事法律规范成立
E. 劳务关系的主体具有不特定性

试题答案

ACDE

试题解析

劳务关系具有下述特征:

- (1)劳务关系双方当事人的法律地位平等, 在人身上不具有隶属关系, 当事人之间不存在管理与被管理、指挥、命令和服从的关系。
- (2)工作风险一般由劳务供给者自行承担。但由劳务需求者提供工作环境和条件的以及法律另有规定的除外。
- (3)劳务关系是基于民事法律规范成立, 并受民事法律规范的调整和保护。
- (4)劳务关系主体具有不特定性, 劳务需求方与供给方可以是自然人、法人或是其他组织。劳务关系的内容具有广泛性特征等。

- 影响员工薪酬满意度的因素包括()

- (105) A. 薪酬制度的激励性
B. 薪酬调查方式
C. 薪酬的期望值
D. 薪酬制度的公平性
E. 薪酬管理政策

试题答案

CDE

试题解析

影响员工薪酬满意度的因素有:

- (1) 薪酬管理政策。
- (2) 员工对薪酬的期望值。
- (3) 边际效应规律。
- (4) 薪酬制度的公平性。
- (5) 员工职业生涯的阶段。

- 按照劳动争议标的的不同, 可以把劳动争议划分为()

- (106) A. 权利争议
B. 利益争议
C. 由于劳动条件而发生的争议
D. 劳动合同争议
E. 由于劳动报酬而发生的争议

试题答案

CDE

试题解析

按照劳动争议的标的不同, 可以把劳动争议划分为:

- (1) 劳动合同争议。解除、终止劳动合同而发生的争议。因开除、除名、辞职等对适用条件的不同理解与实施而发生的争议。
- (2) 关于劳动安全卫生、工作时间、休息休假、保险福利而发生的争议。
- (3) 关于劳动报酬、培训、奖惩等因适用条件的不同理解与实施而发生的争议等。

- 行为描述面试的假设前提包括()

- (107) A. 人的行为具有多变性
B.人的行为具有多样性
C.过去行为能预示未来行为
D.说和做是截然不同的两码事
E.人的言行具有高度的统一性

试题答案

CD

试题解析

行为描述面试的假设前提是:

- (1)一个人过去的行为最能预示其未来的行为。
- (2)说和做是截然不同的两码事。

- 撰写培训评估报告的要求包括()

- (108) A. 评估者必须关注培训的整体效果
B.可以美化和粉饰培训评估的结果
C.评估者必须以一种圆熟的方式论述培训结果中的消极方面
D.注意接受调查的受训者的代表性
E.当评估方案持续一年以上时间时, 评估者需要作中期评估报告

试题答案

ACDE

试题解析

撰写评估报告的要求包括:

- (1)调查培训结果时必须注意接受调查的受训者的代表性, 必须保证他们能代表整个受训者群体回答评估者提出的问题, 避免因调查样本缺少代表性而做出不充分的归纳。
- (2)组织对培训投入大量的时间和精力, 必然力图通过评估来证明培训的价值。
- (3)评估者必须综观培训的整体效果. 以免以偏赅全。
- (4)评估者必须以一种圆熟的方式论述培训结果中的消极方面, 避免打击有关培训人员的积极性。
- (5)当评估方案持续一年以上时间时, 评估者需要作中期评估报告。
- (6)要注意报告的文字表述与修饰。

- 关于操作规程, 从业人员在业务工作中必须明确的有()

- (109) A. 操作时要多尝试使用新方法
B.上岗时必须坚持操作规程

- C.岗前加强操作规程演练
- D.心中时刻牢记操作规程

试题答案

BCD

试题解析

- 关于“合作”，正确的说法有()

- (110) A. 宽容忍让、不计较是非，是推动合作的现实条件
- B.公平竞争、创先争优，是优化合作的文化环境
- C.换位思考、理解他人，是促进合作的思想基础
- D.合理安排的工序流程，是加强合作的必要措施

试题答案

ABCD

试题解析

- 近现代以来，西方国家职业道德建设取得了许多进展，主要表现在()

- (111) A. 职业重点由“群体”转向“个体”
- B.管理思想从“物本”转向“人本”
- C.管理作风从“控制”转向“参与”
- D.职业观念由“尽本职”转向“尽天职”

试题答案

BC

试题解析

- 关于“奉献”的特征，正确的是()

- (112) A. 非功利性
- B.不稳定性
- C.可为性

D.普遍性

试题答案

ACD

试题解析

- 依照“节约”的价值差异性, 在具体实践中()

- (113) A. 在社会领域倡导节约, 所有人应像陈光标那样摒弃汽车改骑自行车
B.企业厉行节约, 需要建立相应的企业操作规范或计量标准
C.在部门实行节约, 应该建立目标责任制
D.为促进社会和谐, 在个人“节约”上, 对挥霍无度者应予包容

试题答案

BC

试题解析

- 社会主义核心价值体系所包含的内容有()

- (114) A. 马克思主义指导思想
B.共同富裕的社会理想
C.以改革创新为核心的时代精神
D.社会主义荣辱观

试题答案

ACD

试题解析

- 在企业经营过程中, 应该秉持的正确利益观有()

- (115) A. 社会利益第一、经济利益第二
B.客户利益第一、公司利益第二
C.公司利益第一、员工利益第二
D.眼前利益第一、长远利益第二

试题答案

ABC

试题解析

- 关于践行“公道”的理解中，正确的有()

- (116) A. 所谓公私分明，即只要不是牟取个人利益，就必然是为公的
B. 所谓按照贡献取酬，即多劳多得，不劳动者不得食
C. 所谓坚持原则，即首先要立场坚定，同时要方法适当灵活
D. 所谓平等待人，即尊重人格，但服务方式可以有所不同

试题答案

BCD

试题解析

