



第二部分——高频考点

考点 1：人力资源及相关概念、人力资源的特征和作用（单选、简答）

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆☆

阿里巴巴的使命：让天下没有难做的生意。

人才资源是指一定范围内人力资源中能力较强、素质较高的人的总和，强调的是质量观念。

人力资源的特征：生成过程的时代性、开发对象的能动性（“活”的资源，具有目的性和社会意识性）、使用过程的时效性（都有其才能发挥的最佳期、最佳年龄段，使用时间不一样，所得效益也不相同）、开发过程的持续性、闲置过程的消耗性。

【例题】

以“让天下没有难做的生意”为使命的企业是（ ）。

- A. 腾讯
- B. 百度
- C. 沃尔玛
- D. 阿里巴巴

【正确答案】 D

【答案解析】 本题考查人力资源管理导论。阿里巴巴的使命是什么？让天下没有难做的生意。参见教材 P41。

考点 2：人力资源相关理论（单选、多选）

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆

针对“经济人”假设的管理措施：管理工作的重点是完成任务，提高劳动生产率；管理工作是少数人的事，工人的责任就是干活；采用胡萝卜加大棒的管理方法，效率高的重奖，消极怠工的重罚。

针对“社会人”假设的管理措施：管理人员在注重完成任务的同时，也要关注人，重视满足人的社会需要，培养员工的归属感；在实行奖励时，提倡集体奖励制度；重视非正式组织的作用。

针对“自动人”假设的管理措施：管理重点的改变；管理职能的改变；奖励方式的改变。

针对“复杂人”假设的管理措施：管理者应根据实际情况，具体问题具体分析，因人、因事、因其不同的情况，灵活地采用不同的管理方法。

【例题】



下列选项中, 针对“经济人”假设的管理措施是 ()。

- A. 培养员工的归属感
- B. 重视满足人的社会需要
- C. 重视非正式组织的作用
- D. 管理工作的重点是完成任务

【正确答案】 D

【答案解析】 针对“经济人”假设的管理措施是: (1) 管理工作的重点是完成任务, 提高劳动生产率。(2) 管理工作是少数人的事, 工人的责任就是干活。(3) 采用胡萝卜加大棒的管理方法, 效率高的重奖, 消极怠工的重罚。参见教材 P49。

考点 3: 人力资源管理的概念、作用和主要活动 (单选、多选、简答)

【难度】☆☆☆

【考频指数】☆☆☆☆☆

人力资源管理的概念包括宏观人力资源管理和微观人力资源管理。宏观人力资源管理是指在全社会的范围内, 对人力资源的计划、配置、开发和使用的过程。微观人力资源管理指的是特定组织的人力资源管理。人力资源管理是依据组织发展需要, 对人力资源获取、整合、开发、利用等方面所进行的计划、组织、领导、控制, 以充分发挥人的潜力和积极性, 提高工作效率, 实现组织目标和个人发展的管理活动。

人力资源管理的作用: 协助组织达成目标; 充分发挥组织中全体员工的技术和能力; 为组织招聘和培训合格的人力资源; 使员工的工作满意度和自我实现感得到最大限度的提高; 就人力资源管理政策、制度等与相关人员进行沟通。

【例题】

下列选项属于人力资源管理作用的有 ()。

- A. 协助组织达成目标
- B. 为组织招聘和培训合格的人力资源
- C. 充分发挥组织中全体员工的技术和能力
- D. 就人力资源管理政策、制度等与相关人员进行沟通
- E. 使员工的工作满意度和自我实现感得到最大限度的提高

【正确答案】 ABCDE

【答案解析】 人力资源管理的作用: 协助组织达成目标; 充分发挥组织中全体员工的技术和能力; 为组织招聘和培训合格的人力资源; 使员工的工作满意度和自我实现感得到最大限度的提高; 就人力资源管理政策、制度等与相关人员进行沟通。参见教材 P53。

考点 4: 人力资源管理和传统人事管理的联系与区别 (单选、简答)

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆☆



人力资源管理和传统人事管理的联系与区别

(1) 联系：初级阶段，传统的经验管理；科学管理阶段，以工作为中心；人力资源管理阶段，人与工作相互适应；战略人力资源管理阶段，人力资源管理提升到企业战略的高度。

(2) 区别：管理的观念不同；管理的模式不同；管理的重心不同；管理的地位不同；管理的方法不同；管理部门的性质不同。

【例题】

人事管理活动经历了初级阶段、科学管理阶段、人力资源管理阶段和战略人力资源管理阶段的发展过程。下列选项中属于初级阶段特点的是（ ）。

- A. 以工作为中心
- B. 传统的经验管理
- C. 人与工作相互适应
- D. 提升到企业战略的高度

【正确答案】 B

【答案解析】 本题考查人力资源管理和传统人事管理的联系与区别。初级阶段：当时管理的特点是军队式的严密组织和控制，生产控制主要是压低计件工资和高压式的生产监督。随着工厂内部劳资矛盾的日益激化，企业人事管理产生了，当时叫劳动管理，主要是对工人的工资和劳动条件进行管理。这是凭直觉、经验和个人意志进行管理的阶段，即传统的经验管理阶段。参见教材 P55。

考点 5：人力资源管理的模式和发展趋势（单选）

【难度】 ☆

【考频指数】 ☆☆

人力资源管理的模式：产业模式（注劳工关系协调）、投资模式、参与模式、高灵活性模式。

【例题】

1. 人力资源管理从功能上看有不同模式，主要关注劳工关系协调的模式是（ ）。

- A. 参与模式
- B. 投资模式
- C. 产业模式
- D. 高灵活性模式

【正确答案】 C

【答案解析】 产业模式：这一模式主要关注劳工关系的协调。参见教材 P62。

考点 6：战略性人力资源管理概述（单选、多选、案例分析）

【难度】 ☆☆☆

【考频指数】 ☆☆☆

战略性人力资源管理的衡量标准：基础工作的健全程度；组织系统的完善程度；领导观念的更新程度；综合管理的创新程度；管理活动的精确程度。

人力资源战略的类型：戴尔和霍德的分类，分为诱引战略、投资战略、参与战略；



斯特雷斯和邓菲的分类,分为家长式人力资源战略、发展式人力资源战略、任务式人力资源战略、转型式人力资源战略;舒勒的分类,分为积累型战略、效用型战略、协调型战略。

【例题】

舒勒划分的人力资源战略类型包括()。

- A. 积累型战略
- B. 效用型战略
- C. 协调型战略
- D. 家长式战略
- E. 发展式战略

【正确答案】 ABC

【答案解析】 本题考查人力资源战略的含义和类型。舒勒将人力资源战略分成以下三种类型: 积累型战略、效用型战略、协调型战略。参见教材 P68。

考点7: 激励概述(单选、多选、简答、案例分析)

【难度】☆☆☆☆

【考频指数】☆☆

激励的类型: 物质激励与精神激励; 正激励与负激励; 内激励与外激励。

正激励就是当一个人的行为符合组织的需要时,通过奖赏的方式来鼓励这种行为,以达到持续和发扬这种行为的目的。负激励就是当一个人的行为不符合组织的需要时,通过制裁的方式来抑制这种行为,以达到减少或消除这种行为的目的。

内激励是指由内酬引发的、源自工作人员内心的激励,如追求成长、锻炼自己、获得认可、自我实现、乐在其中等。外激励是指由外酬引发的、与工作任务本身无直接关系的激励,如奖金及额外补贴。

【例题】

1. 奖金激励属于()。

- A. 负激励
- B. 内激励
- C. 外激励
- D. 精神激励

【正确答案】 C

【答案解析】 本题考查激励的含义与类型。所谓外激励是指由外酬引发的、与工作任务本身无直接关系的激励。外酬是指工作任务完成之后或在工作场所以外所获得的满足感,它与工作任务不是同步的。如果一项又脏又累、谁都不愿干的工作有一个人干了,那可能是因为完成这项任务将会得到一定的外酬,如奖金及其他额外补贴,一旦外酬消失,他的积极性可能就不存在了。所以,由外酬引发的外激励是难以持久的。参见教材 P78。

考点8: 内容型激励理论(单选)

【难度】☆



【考频指数】☆☆☆

内容型激励理论包括需要层次理论、双因素理论、ERG理论、成就需要理论。

需要层次理论：马斯洛提出，即生理的需要（最基本的需要）、安全的需要、社交的需要、尊重的需要、自我实现的需要（最高一级的需要）。

成就需要理论：把人的需要分为三类，即权力需要、友谊需要、成就需要。

【例题】

下列选项中，属于内容型激励理论的是（ ）。

- A.公平理论
- B.归因理论
- C.期望理论
- D.双因素理论

【正确答案】 D

【答案解析】 本题考查内容型激励理论。内容型激励理论重点研究激发动机的诱因，主要包括马斯洛的“需要层次理论”、赫茨伯格的“双因素理论”、阿尔德弗的“ERG理论”和麦克利兰的“成就需要理论”等。参见教材 P83。

考点 9：过程型激励理论（单选、多选、简答）

【难度】☆☆☆

【考频指数】☆☆

过程型激励理论包括期望理论、公平理论、目标设置理论。

目标设置理论：洛克提出，其要点有目标难度、目标清晰度、自我效能感、调节变量。

【例题】

目标设置理论的要点包括（ ）。

- A.目标难度
- B.调节变量
- C.工作满意度
- D.自我效能感
- E.目标清晰度

【正确答案】 ABDE

【答案解析】 目标设置理论的要点：目标难度、目标清晰度、自我效能感、调节变量。参见教材 P90。

考点 10：行为后果型激励理论（单选、多选）

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆☆

行为后果型激励理论包括强化理论、归因理论。

强化理论：斯金纳提出，强化的类型有正强化（又称积极强化）、负强化（又称消极强化）和自然消退（又称衰减）。正强化：又称积极强化。当人们采取某



种行为时,能从他人那里得到某种令其感到愉快的结果,这种结果反过来又成为推进人们趋向或重复此种行为的力量。例如,企业用某种具有吸引力的结果(如奖金、休假、晋级、认可、表扬等),以表示对职工努力进行安全生产的行为的肯定,从而增强职工进一步遵守安全规程进行安全生产的行为。

【例题】

企业用某种具有吸引力的奖励措施,以表示对职工努力进行安全生产行为的肯定,从而引导职工进一步遵守安全生产规则。这种激励方式的理论基础是()。

- A.ERG 理论
- B.强化理论
- C.成就需要理论
- D.综合激励理论

【正确答案】 B

【答案解析】 本题考查行为后果型激励理论。强化包括正强化、负强化和自然消退三种类型。正强化:又称积极强化。当人们采取某种行为时,能从他人那里得到某种令其感到愉快的结果,这种结果反过来又成为推进人们趋向或重复此种行为的力量。例如,企业用某种具有吸引力的结果(如奖金、休假、晋级、认可、表扬等),以表示对职工努力进行安全生产的行为的肯定,从而增强职工进一步遵守安全规程进行安全生产的行为。参见教材 P90。

考点 11: 激励机制(单选、多选、简答、论述)

【难度】☆☆☆☆

【考频指数】☆☆☆☆☆

激励机制的内容:诱导因素集合、行为导向制度、行为幅度制度、行为时空制度、行为归化制度。

行为导向制度:是组织对其成员所期望的努力方向、行为方式和应遵循的价值观的规定。

【例题】

激励机制内容包括()。

- A.诱导因素集合
- B.行为导向制度
- C.行为幅度制度
- D.行为时空制度
- E.行为归化制度

【正确答案】 ABCDE

【答案解析】 本题考查激励机制的含义与内容。激励机制的内容:诱导因素集合、行为导向制度、行为幅度制度、行为时空制度、行为归化制度。参见教材 P94。

考点 12: 工作分析概述(单选)



【难度】☆

【考频指数】☆☆☆☆

工作分析的相关概念：工作要素是工作中不能再继续分解的最小活动单位；工作任务是工作活动中达到某一工作目的要素集合；工作职责是由各项相关联的任务构成，可以是一项任务，也可以是多项任务组成；职位是指某一时间内某一主体所担负的一项或数项相互联系的责任集合（职位的数量又称为编制）；职务是一组重要责任相似或相同的职位；职权是职位依法被赋予的某种权力，以保障履行职责，完成工作任务；职系是指职责繁简难易、轻重大小及所需资格条件并不相同，但工作性质相似的所有职位集合。

【例题】

责任相似或相同的职位集合被称为（ ）。

- A. 职级
- B. 职业
- C. 职务
- D. 职责

【正确答案】 C

【答案解析】 本题考查工作分析中的基本概念。职务是一组重要责任相似或相同的职位。参见教材 P102。

考点 13：工作分析的程序（简答、案例）

【难度】☆☆☆

【考频指数】☆☆

工作分析的程序：准备阶段、调查分析阶段、实施阶段（确定工作分析的目标和侧重点）、形成结果阶段、应用反馈阶段。

工作分析过程中调查分析阶段的主要内容：

- （1）与工作分析涉及职位的任职者沟通。
- （2）制订调查分析工作计划。
- （3）调查分析信息数据。

【例题】

简述工作分析过程中调查分析阶段的主要内容。

- 【正确答案】 （1）与工作分析涉及职位的任职者沟通。
（2）制订调查分析工作计划。
（3）调查分析信息数据。

【答案解析】 参见教材 P107-108。

考点 14：工作分析的方法（单选）

【难度】☆



【考频指数】☆☆☆

功能性职务分析法的基础是 DPT 理论。D 指“资料”；P 指“人”；T 指“事物”。

【例题】

功能性职务分析法的基础是 DPT 理论，其中 D 指的是（ ）。

- A. 资料方面的信息
- B. 人员方面的信息
- C. 事物方面的信息
- D. 其他方面的信息

【正确答案】 A

【答案解析】 本题考查工作分析的方法。D（Data），指“资料”方面的信息。参见教材 P113。

考点 15：工作说明书的编写（单选）

【难度】☆

【考频指数】☆

工作条件包括该岗位完成工作任务需要哪些工具、仪器、设备等。

编写工作说明书的原则：对岗不对人、对事不对人、对当前不对未来、对职责不对待遇。

工作说明书编写的基本要求：清晰、具体、简洁、规范。

【例题】

完成工作任务所需要的工具、仪器、设备等是（ ）。

- A. 工作规范
- B. 工作权限
- C. 工作条件
- D. 工作职责

【正确答案】 C

【答案解析】 工作条件包括该岗位完成工作任务需要哪些工具、仪器、设备等，如秘书所用的打印机、复印机、计算机、一般文具等。参见教材 P115。

考点 16：工作设计的含义和内容、影响因素和原则（单选、多选、简答、论述）

【难度】☆☆☆☆

【考频指数】☆☆☆

工作设计的内容：工作内容；工作职责；工作关系；工作结果；工作结果的反馈；任职者的反应。

※工作设计的影响因素：环境因素；组织因素；行为因素。

工作设计的原则：因事设岗原则，是传统工作设计的总原则；系统性原则，工作设计要与组织的战略、设计思路相适应，形成有效的整体，从而发挥组织的最大效能；实用性原则，应充分考虑工作现状与人员能力等方面的影响；简单化原则，



应尽可能地将复杂的关系包含在一个岗位中，以减少人力成本并提高工作效率；

匹配原则，工作设计中应考虑每个人的工作量是否合理，时间是否均衡。

【例题】

工作设计中应考虑每个人的工作量是否合理，时间是否均衡。这一原则被称为（ ）。

- A.系统原则
- B.匹配原则
- C.简化原则
- D.实用原则

【正确答案】 B

【答案解析】 本题考查工作设计的影响因素和原则。匹配原则：工作设计中应考虑每个人的工作量是否合理，时间是否均衡。参见教材 P119。

考点 17：工作设计的形式和方法（单选、多选、简答、案例分析）

【难度】☆☆☆☆☆

【考频指数】☆☆

工作设计的形式：基于任务的工作设计；基于能力的工作设计；基于团队的工作设计。

工作设计的方法：工作专业化；工作扩大化；工作丰富化；工作轮换；工作特征再设计；工作设计综合模型。

【例题】

简述工作设计的形式。

【正确答案】 （1）基于任务的工作设计。

（2）基于能力的工作设计。

（3）基于团队的工作设计。

【答案解析】 参见教材 P119-120。

考点 18：人力资源规划的含义及分类、作用（单选、案例分析）

【难度】☆☆☆

【考频指数】☆☆☆☆

人力资源规划的分类：按照规划的独立性，分为独立性的人力资源规划和附属性的人力资源规划；按照规划的范围大小，分为整体的人力资源规划和部门的人力资源规划；按照规划的时间长短，分为长期人力资源规划（5 年或者 5 年以上）、中期人力资源规划（1 年以上 5 年以内）、短期人力资源规划（1 年或 1 年以内）。

人力资源规划的作用：有利于企业制定长远的战略目标和发展规划；确保企业在生存发展过程中对人力资源的需求；有利于人力资源管理活动的有序化；使企业有效地控制人工成本；有助于满足员工需求和调动其积极性；为企业的人事决策



提供依据和指导。

【例题】

按照人力资源规划的时间长短，短期人力资源规划的时间是（ ）。

- A. 1 年或者 1 年以内
- B. 2 年或者 2 年以内
- C. 3 年或者 3 年以内
- D. 5 年或者 5 年以内

【正确答案】 A

【答案解析】 本题考查人力资源规划的含义及分类。短期人力资源规划是指一年或者一年以内的规划，这类规划由于时间相对较短，因此其目标比较明确，内容也比较具体，更多地体现为操作性的东西。参见教材 P130。

考点 19：人力资源规划的内容及程序、原则与目标（单选、多选）

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆

企业人力资源规划目标的核心：人力资源效益、人才效益、全员劳动生产率、人均利润等指标。

人力资源规划的目标：配合组织发展的需要；规划人力发展；促使人力资源的合理运用；用人成本合理化。

【例题】

企业人力资源规划目标的核心内容有（ ）。

- A. 人均利润
- B. 人才效益
- C. 人力资源效益
- D. 全员劳动生产率
- E. 区域经济发展指数

【正确答案】 ABCD

【答案解析】 本题考查人力资源规划的原则与目标。人力资源效益、人才效益、全员劳动生产率、人均利润等指标应构成企业人力资源规划目标的核心。参见教材 P134。

考点 20：人力资源需求预测（单选、简答）

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆

人力资源需求预测的定量方法：趋势分析法、比例分析法、回归分析法以及计算机模拟法等。

（1）趋势分析法：根据过去人力资源需求趋势来预测未来需求情况的方法。

（2）比例分析法：通过计算某组织活动因素和该组织所需人力资源数量之间的比例来确定未来人力资源需求的数量与类型的方法。



正保自 考 3 6 5

www.zikao365.com

免费咨询热线：4008135555

(3) 回归分析法：运用数学中的回归原理对人力资源需求进行预测的方法。

【例题】

人力资源预测方法中，比例分析法属于（ ）。

- A. 定性方法
- B. 定量方法
- C. 内部供给分析方法
- D. 外部供给分析方法

【正确答案】 B

【答案解析】 人力资源需求预测的定量方法主要有趋势分析法、比例分析法、回归分析法以及计算机模拟法等。参见教材 P139。

考点 21：人力资源供给预测（单选、简答）

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆

人力资源供过于求的调整方法：裁员、提前退休、变相裁员、工作轮换、工作分享。

供不应求的调整方法：外部招聘、内部招聘、延长工作时间、工作扩大化、外包。

【例题】

企业调整人员供过于求的方法有很多，其中鼓励员工辞职是（ ）。

- A. 提前退休
- B. 变相裁员
- C. 工作轮换
- D. 工作分享

【正确答案】 B

【答案解析】 变相裁员的主要方法有：鼓励员工辞职；买断工龄；对富余人员实行下岗政策，交给再就业服务中心和人才交流中心等机构安排。参见教材 P145。

考点 22：人力资源战略规划（单选、多选）

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆☆☆

人力资源战略规划的发展阶段：萌芽阶段、产生阶段（19 世纪末期）、发展阶段（20 世纪 60 年代）和成熟阶段（20 世纪 80 年代）。

人力资源战略规划的意义：可以帮助企业识别战略目标；有助于创造战略目标实现的环境；为企业战略目标的实现提供人力资源的保证；可以提高员工的工作生活质量。

【例题】

人力资源战略规划进入成熟阶段的时间是（ ）。



- A. 20 世纪 50 年代
B. 20 世纪 60 年代
C. 20 世纪 70 年代
D. 20 世纪 80 年代

【正确答案】 D

【答案解析】 人力资源战略规划成熟阶段：20 世纪 80 年代以来，企业面对的经营环境变化越来越快，面临的竞争也越来越激烈，企业的战略在管理经营中的重要性越来越强，人力资源战略作为企业战略的一个重要组成部分也变得越来越重要。参见教材 P150。

考点 23: 招聘概述（单选）

【难度】 ☆

【考频指数】 ☆☆☆

招聘过程中用人部门与人力资源部门的工作职责分工：

用人部门	人力资源部门
1. 招聘计划的制订	2. 招聘计划的审批
3. 招聘岗位的工作说明书及录用标准的提出	4. 招聘信息的发布 5. 应聘者申请登记、资格审查
6. 应聘者初选，确定参加面试的人员名单	7. 通知参加面试的人员
8. 负责面试、考试工作	9. 面试、考试工作的组织 10. 个人资料的核实、人员体检
11. 录用人员名单、人员工作安排及试用期间待遇的确定	12. 试用合同的签订 13. 试用人员报到及生活安置
14. 正式录用决策	15. 正式合同的签订
16. 员工培训决策	17. 员工培训服务
18. 录用员工的绩效评估	19. 招聘工作评估
20. 人力资源规划修订	21. 人力资源规划修订

【例题】

在企业招聘过程中，具有招聘计划审批权的部门是（ ）。

- A. 用人部门
B. 财务部门
C. 政府部门
D. 人力资源部门

【正确答案】 D

【答案解析】 人力资源部门的工作职责包括招聘计划的审批。参见教材 P158。

考点 24: 人员招募（单选、多选、简答、论述、案例分析）

【难度】 ☆☆☆☆☆

【考频指数】 ☆☆☆☆☆

招募信息既包括内部信息，也包括外部信息。内部信息主要包括：组织目标、组织发展现状和未来发展规划；组织现有职位和员工的情况等。外部信息主要包括：组织所处城市环境、发展机遇；竞争对手的薪酬和福利；外部劳动力市场的供求



状况；国家有关劳动人事管理的法律、法规及政策等。

【例题】

下列选项属于内部招募渠道的是（ ）。

- A.网络招募
- B.广告招募
- C.职位轮换
- D.校园招聘

【正确答案】 C

【答案解析】 根据招募对象的不同，可将招募渠道分为内部征招和外部征招。前者有内部晋升和职业转换等渠道。参见教材 P161。

考点 25：人员选拔（单选、多选、简答、案例分析）

【难度】☆☆☆☆☆

【考频指数】☆☆☆☆

人员选拔的过程：一般分为初选和精选。初选主要由人力资源部负责，包括求职者背景与资格的审查（初步筛选）和初次面试（考察面试）。精选包括笔试、心理测验、第二次面试（诊断面试）、甄选决策和体检，一般由人力资源部与用人单位的负责人共同协作进行。

【例题】

简述人员选拔的过程及其内容。

【正确答案】（1）人员选拔过程一般分为初选和精选两个阶段。

（2）初选包括求职者背景与资格审查和考察面试。精选包括笔试，诊断面试，心理测试和体检。

【答案解析】 参见教材 P171。

考点 26：人员录用（单选）

【难度】☆

【考频指数】☆

人员录用的原则：因事择人与因人任职相结合；平等竞争原则；慎用过分超过任职资格条件者的原则；重工作能力原则；工作动机优先原则。

因事择人强调人员录用必须按照岗位的特性，根据工作的需要来进行。在其他条件相同或相似时，工作能力强的优先。

【例题】

对所有报考者，应当一视同仁，不要人为地制造各种不平等的限制。体现了人员录用的（ ）。

- A.工作动机优先原则
- B.重工作能力原则
- C.平等竞争原则



正保自考365

www.zikao365.com 免费咨询热线: 4008135555

D.因事择人与因人任职相结合

【正确答案】 C

【答案解析】 本题考查人员录用的原则。平等竞争原则要求对所有报考者,应当一视同仁,不要人为地制造各种不平等的限制。对合格人员应该采用竞争录用,择优录用。参见教材 P182。

考点 27: 人员素质测评的含义、作用、原理(单选、多选、论述、案例分析)

【难度】☆☆☆☆☆

【考频指数】☆☆☆☆

素质是指个体为完成某项活动与任务所具备的基本条件和基本特点,是行为的基础与根本因素。素质模型也称胜任素质模型,或胜任力模型。

人员素质测评的作用: 为人力资源培训开发提供科学依据;为招聘选拔提供科学的评价技术与工具;为人岗匹配提供基本依据;为绩效考核和诊断提供解决方案。

【例题】

背景资料:

A 公司通过招聘让小陈担任开发工程师一职,考虑到他是应届毕业生,公司先让他到日本接受为期三个月的技术培训。培训期满,小陈如期上岗,参与项目开发工作。然而,一个月后人力资源部就接到用人部门的投诉,说小陈在工作中的表现并不如人意,影响了整个项目的进度,项目经理要求重新招人。人力资源部左右为难,决定请人才测评中心对小陈进行评估后再作安排。测评报告显示,小陈属于社会型素质模型,有着强烈的与人沟通的欲望,尽管他技术上能胜任开发工程师一职,但不具备开发工程师所需要的“研究型”人才的素质。该公司权衡利弊,决定把小陈安排到市场部,并对他进行营销方面的培训。不到半年,小陈凭着出色的表现被提拔为销售主管。

问题: (1) 简述人员素质测评的作用。

(2) 分析 A 公司在培训开发方面存在的问题。

【正确答案】 (1) 作用

- ①为人力资源培训开发提供科学依据。
- ②为招聘选拔提供科学的评价技术与工具。
- ③为人岗匹配提供基本依据。
- ④为绩效考核和诊断提供解决方案。

(2) 问题

- ①未评估过小陈的发展潜力就盲目开发培训;
- ②导致人岗不匹配, 以及人力资本投资的损失。

【答案解析】 参见教材 P188。

考点 28: 人员素质测评的类型、原则、发展(单选、简答)

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆☆☆

人员素质测评的类型:



(1) 配置性测评: 是以实现人力资源的合理配置, 达到人岗匹配为目的。特点: 针对性; 客观性; 严格性。

(2) 选拔性测评: 是根据职位的需要, 以选拔优秀人才为目的的测评。特点: 强调测评的区分和选拔功能; 测评标准刚性较强; 测评指标的选择具有灵活性; 测评结果多以分数或等级的形式呈现。

(3) 开发性测评: 是以开发员工的素质为目的的测评, 强调通过测评来勘探个人的优势和劣势, 尤其是潜在的发展可能。特点: 勘探性; 配合性; 促进性。

(4) 考核性测评, 又称鉴定性测评, 是以鉴定与验证某种素质是否具备或者具备程度大小为目的的素质测评, 经常穿插在选拔性测评与配置性测评之中。特点: 测评结果是对求职者素质结构与水平的鉴定; 侧重于求职者现有素质的价值与功用; 概括性; 要求测评结果具有较高的信度与效度。

(5) 诊断性测评, 主要目的是了解素质现状或素质开发问题。特点: 测评内容精细、全面; 测评过程寻根究底; 测评结果不公开; 测评具有较强的系统性。

【例题】

企业为了解员工素质现状和问题而进行的人员素质测评类型是 ()。

- A. 开发性测评
- B. 配置性测评
- C. 诊断性测评
- D. 考核性测评

【正确答案】 C

【答案解析】 诊断性测评的主要目的是了解素质现状或素质开发问题。参见教材 P191。

考点 29: 心理测验 (单选、简答)

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆☆

心理测验的特点: 是对行为的测量, 这些行为主要是心理的而不是反射性的生理行为 (打喷嚏、呼噜等), 是外显行为而不是内部心理活动, 是一组行为而不是单个行为; 是对一组行为样本的测量; 即所测量的行为组是有代表性的一组行为; 其行为样组不一定是真实行为, 而往往是概括了的模拟行为; 是一种标准化的测验; 是一种力求客观的测量。

心理测验的类型: 认知测验, 有智力测验、能力倾向测验; 人格测验, 有量表法 (分为自陈量表法和评定量表法)、投射法、作业法。

【例题】

下列哪一项不是人格测验的主要形式 ()。

- A. 量表法
- B. 投射法
- C. 作业法
- D. 面试法

【正确答案】 D

【答案解析】 本题考查人格测验的主要方法。人格测验的主要形式有量表法、投射法、作业法。参见教材 P198-200。



正保自 考 3 6 5

www.zikao365.com 免费咨询热线：4008135555

考点 30：面试（单选）

【难度】☆

【考频指数】☆

面试的特点：对象的单一性；内容的灵活性；信息的复合性；交流的直接互动性；判断的直觉性。

面试的方法技巧：如何“问”；如何“听”；如何“观”；如何“评”。

【例题】

简述面试的特点。

【正确答案】（1）对象的单一性。

（2）内容的灵活性。

（3）信息的复合性。

（4）互动性强。

（5）判断的直觉性。

【答案解析】参见教材 P200。

考点 31：评价中心（单选、简答）

【难度】☆☆

【考频指数】☆

评价中心的主要形式：文件筐测验；无领导小组讨论；管理游戏；模拟面谈。
无领导小组讨论可以考察一些笔试和面试不能考察或难于考察的能力或素质，如人际敏感性、组织协调能力、人际影响力等。

【例题】

为考察被测者的组织协调能力，最适用的测评方法是（ ）。

A. 笔试

B. 心理测验

C. 结构化面试

D. 无领导小组讨论

【正确答案】 D

【答案解析】 无领导小组讨论可以考察一些笔试和面试不能考察或难于考察的能力或素质，如人际敏感性、组织协调能力、人际影响力等。参见教材 P206。

考点 32：人员素质测评的实施（单选、简答）

【难度】☆☆

【考频指数】☆

人员素质测评的过程包括准备阶段、实施阶段、评定结果阶段、跟踪检验和反馈阶段。

测评指标也称测评维度，是组织对员工的具体要求。构建测评指标体系：构建胜任素质模型；基于胜任素质模型筛选测评指标；确定测评指标权重；确定测评标



度。

【例题】

简述测评指标的含义及测评指标体系的构建。

【正确答案】 测评指标也称测评维度，是组织对员工的具体要求。

构建测评指标体系：构建胜任素质模型；基于胜任素质模型筛选测评指标；确定测评指标权重；确定测评标度。

【答案解析】 本题考查构建测评指标体系。参见教材 P210。

考点 33：培训概述（单选、简答）

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆

培训是指组织根据经济和社会发展特别是自身实际工作的需要，采取多种多样的形式对员工进行有目的、有计划、有组织、多层次、多渠道的培养、教育和训练活动。其目的在于提高员工各方面的素质和能力，使之适应现职工作或未来发展需要。

培训的作用：是调整人与事之间矛盾，实现人事和谐的重要手段；是快出人才、多出人才的重要途径；是调动员工积极性的有效办法；是建立优秀组织文化的有力杠杆。

【例题】

简述员工培训的概念和目的。

【正确答案】 （1）概念：培训是指组织根据经济和社会发展特别是自身实际工作的需要，采取多种多样的形式对员工进行有目的、有计划、有组织、多层次、多渠道的培养、教育和训练活动。

（2）目的：

①向本企业员工传授其他更广泛的技能。

②利用培训来强化员工的献身精神。

【答案解析】 参见教材 P217。

考点 34：新员工培训、在职员工培训（单选、简答、案例分析）

【难度】☆☆☆☆

【考频指数】☆☆☆☆

新员工培训的意义：有助于减少新进员工的焦虑感；有助于增进新员工的归属感，尽快地成为企业人；有助于增进新员工的认同感，激发动机，鼓励行为，提高士气。

新员工培训的内容：企业文化方面的培训，包括企业文化精神层次的培训、企业文化制度层次的培训、企业文化物质层次的培训；业务方面的培训，包括请技师讲解主要的生产工艺和流程、请总工程师给新员工上课、分类学习有关的业务知识；开展对新员工的“传、帮、带”活动。

【例题】

简述新员工培训的意义。



正保自 考 3 6 5

www.zikao365.com

免费咨询热线：4008135555

- 【**正确答案**】（1）新员工培训有助于减少新进员工的焦虑感。
（2）新员工培训有助于增进新员工的归属感。
（3）新员工培训有助于增进新员工的认同感。

【**答案解析**】 参见教材 P220-221。

考点 35：员工培训的步骤（单选、简答、案例分析）

【**难度**】☆☆☆☆

【**考频指数**】☆☆☆☆☆

培训成果转化的理论：同因素理论、激励推广理论、认知转化理论。

员工培训评估的模型（指标）和方法：成本—收益分析法、效用评估法、CIPP 评估模型、柯克帕特里克模型。

【**例题**】

简述培训成果转化理论。

- 【**正确答案**】（1）同因素理论。
（2）激励推广理论。
（3）认知转化理论。

【**答案解析**】 参见教材 P230。

考点 36：员工培训的方法（单选、多选、简答）

【**难度**】☆☆☆

【**考频指数**】☆☆☆☆

碎片化学习法是学习者在自然情境中根据自我学习需求，随时随地利用多样化学习媒体，获取相关知识的学习方式。优点：灵活性；针对性；个性化；高效率。
缺点：无序性；随意性；浅层化。

如何使碎片化学习法更有效：定一个应用目标；建立知识体系框架；碎片化输入、体系化积累。

【**例题**】

简述提高碎片化学习效果的有效方式。

【**正确答案**】 碎片化学习最有效的方式应该是在碎片化的时间里，做到体系化学习。

第一步：定一个应用目标。

目标要以自身职业生涯状态和个人兴趣来确定，以这个目标为导向，实现知识和能力的融会贯通。

第二步：建立知识体系框架。

从应用目标出发，分解出实现这个目标所需的知识，并组织为一个系统的框架。能否构建出一个应用导向的知识体系，是碎片化学习是否有效的基础。

第三步：碎片化输入、体系化积累。

知识体系有了后，无论学习时间多么短、学习内容多么零碎，你都可以根据应用的需要，将碎片化的输入内容，系统地填充在知识体系的相应位置。

【**答案解析**】 本题考查碎片化学习法。参见教材 P244。



正保自考365

www.zikao365.com 免费咨询热线: 4008135555

考点 37: 绩效管理概述 (单选、简答)

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆☆☆

绩效管理的作用: 引导性作用; 价值性作用; 战略性作用。

绩效管理体系的内容: 绩效计划 (起点)、绩效实施、绩效考核、绩效反馈与调整。

【例题】

简述绩效管理体系的内容。

【正确答案】 绩效计划、绩效实施、绩效考核、绩效反馈与调整

【答案解析】 本题考查绩效管理体系的含义与内容。参见教材 P251。

考点 38: 绩效计划的含义与作用、主要内容 (单选、多选)

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆

绩效计划的作用: 制订行动计划, 指导整个绩效管理四个环节的有效实施; 增强后续工作的计划性, 有效降低浪费和冗余; 设定考核指标和标准, 有利于组织对员工工作的监控和指导, 也为考核提供了衡量指标和标准, 使考核公正、客观、科学, 容易获得员工的接受; 员工参与计划的制订, 增强员工的参与感和受重视感, 同时也提高了员工对绩效目标的承诺; 将组织战略目标和员工考核指标相结合, 使绩效考核和绩效管理上升到组织战略的高度, 有助于组织战略目标实现。
在确定绩效指标时, 管理者应当遵循的原则: 有效性原则; 定量指标为主、定性指标为辅的原则; 明确具体原则; 少而精的原则; 可测性原则; 差异性原则。

【例题】

下列选项中, 属于管理者在确定绩效指标时应当遵循的原则有 ()。

- A. 有效性原则
- B. 差异性原则
- C. 可测性原则
- D. 抽象性原则
- E. 少而精原则

【正确答案】 ABCE

【答案解析】 本题考查绩效计划的主要内容。在确定绩效指标时, 管理者应当遵循以下几个原则: 有效性原则; 定量指标为主、定性指标为辅的原则; 明确具体原则; 少而精的原则; 可测性原则; 差异性原则。参见教材 P254。

考点 39: 绩效计划的主要工具、绩效沟通 (单选、多选、论述)

【难度】☆☆☆

【考频指数】☆☆

绩效计划的主要工具:

- (1) 目标分解: 源自目标管理理论。目标由组织的最高管理者设定, 然后分解



成子目标落实到组织的各个层次上。

(2) 关键绩效指标: 是一种目标式量化管理指标,是企业绩效管理的基础;来自对公司战略目标的分解,是对绩效构成中可控部分的衡量,是对重点经营活动的衡量,是组织上、下认同的。

(3) 平衡计分卡: 内容包括财务类指标、顾客市场类指标、内部运营类指标、学习与成长类指标;五个平衡为财务与非财务的平衡、短期与长期的平衡、前置与滞后的平衡、内部与外部的平衡、定量指标和定性指标的平衡。

【例题】

平衡计分卡的内容包括 ()。

- A. 财务类指标
- B. 统计类指标
- C. 顾客市场类指标
- D. 内部运营类指标
- E. 学习与成长类指标

【正确答案】 ACDE

【答案解析】 平衡计分卡的内容: 财务类指标、顾客市场类指标、内部运营类指标、学习与成长类指标。参见教材 P258。

考点 40: 绩效考核的含义与作用、流程(单选、多选、论述)

【难度】☆☆☆

【考频指数】☆☆

绩效考核的流程: 确立目标; 建立评价系统; 整理数据; 分析判断; 输出结果。

【例题】

试述绩效考核的流程及其内容。

【正确答案】 (1) 确立目标。明确组织的战略目标、选择考核对象。

(2) 建立评价系统。该系统包括确定评价主体、构建指标体系、选择恰当的考核方法。

(3) 整理数据。把在绩效实施阶段收集到的绩效信息和数据进行整理分析, 按照考核指标和标准进行界定、归类。

(4) 分析判断。对信息进行重新整合, 按照所确定的评价方式对评价对象进行最终的判断。

(5) 输出结果。考核结束后, 需要给出一个具体的考核结果。

【答案解析】 参见教材 P268-269。

考点 41: 绩效考核体系(单选、多选、案例分析)

【难度】☆☆☆☆

【考频指数】☆☆

绩效考核体系: 包括考核对象、考核主体、考核内容和方法、考核周期。

(1) 主体: 上级; 同级; 下级; 个人。

(2) 内容: 关键业绩、能力素质和满意度。

(3) 方法: 品质主导型的考核方法、行为导向型的主观考核方法(排列法、选



择排列法、成对比较法、强制分布法和结构式叙述法)、行为导向型的客观考核方法(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量表法)、结果导向型的绩效考核方法(目标管理法、绩效标准法、短文法、直接指标法、成绩记录法和劳动定额法)和综合型的绩效考核方法(图解式评价量表法、合成考评法)。

(4) 比较法包括个体排序法(也叫作排队法)、配对比较法、人物比较法。

(5) 关键事件法包含三个重点：第一，观察；第二，书面记录员工所做的事情；第三，有关工作成败的关键性的事实。

(6) 360度绩效考核，又称“360度绩效反馈”或“全方位评估”，最早是由被誉为“美国力量象征”的典范企业英特尔首先提出并加以实施的。

【例题】

绩效考核体系包括的内容有()。

- A.考核对象
- B.考核主体
- C.考核内容
- D.考核方法
- E.考核周期

【正确答案】 ABCDE

【答案解析】 具体而言，绩效考核体系包括考核对象、考核主体、考核内容和方法、考核周期。参见教材 P269。

考点 42：绩效考核中常见的误区(单选)

【难度】☆

【考频指数】☆

绩效考核中常见的误区：首因效应(也叫首次效应、优先效应或第一印象效应)；近因效应；从众效应；晕轮效应；趋中效应；拟己效应(又称像我效应)；个性效应；情感效应。

【例题】

下列选项中，属于绩效考核中常见的误区有()。

- A.晕轮效应
- B.近因效应
- C.情感效应
- D.首因效应
- E.趋中效应

【正确答案】 ABCDE

【答案解析】 绩效考核中常见的误区有：首因效应、近因效应、从众效应、晕轮效应、趋中效应、拟己效应、个性效应、情感效应。参见教材 P276-277。

考点 43：绩效反馈(单选、简答)

【难度】☆☆



【考频指数】☆☆☆

绩效反馈面谈的程序：面谈开场；面谈对象简要进行自我评估；面谈者对面谈对象进行评估；双方商谈；进一步讨论；确定绩效评估的得分或等级；绩效反馈面谈结束。

绩效反馈面谈的技巧：保持友好认真的态度；先肯定成绩，再指出缺点；评估以事实为依据；着重员工的工作绩效，避免涉及与此无关的问题；把握面谈的局面，避免冷场，避免出现双方的冲突和僵局。

【例题】

简述绩效反馈面谈的程序。

【正确答案】（1）面谈开场。

（2）面谈对象简要进行自我评估。

（3）面谈者对面谈对象进行评估。

（4）双方商谈与进一步讨论。

（5）确定绩效评估的得分或等级。

（6）绩效反馈面谈结束。

【答案解析】 参见教材 P280-281。

考点 44：薪酬概述（单选、多选、简答、论述、案例分析）

【难度】☆☆☆☆☆

【考频指数】☆☆☆☆☆

薪酬的分类：按照是否可以用货币衡量，分为货币性薪酬和非货币性薪酬；按照薪酬基本发生机制不同，分为外在薪酬和内在薪酬；按照薪酬支付量如何界定，分为计时薪酬和计件薪酬；按照薪酬激励时间的长短，分为短期薪酬和长期薪酬；按照薪酬发放标准，分为能力薪酬、绩效薪酬和职位薪酬。

薪酬的功能：对员工的功能有补偿功能、激励功能、保障功能、价值功能；对企业的功能有资本增值功能、资源配置功能、控制成本功能、文化塑造功能、组织协调功能；对社会的功能有价格信号功能、公平标准功能、宏观调控功能。

【例题】

下列选项中，属于薪酬对员工的功能是（ ）。

A. 补偿功能

B. 资源配置功能

C. 文化塑造功能

D. 成本控制功能

【正确答案】 A

【答案解析】 薪酬对员工的功能：补偿功能、激励功能、保障功能、价值功能。参见教材 P291。

考点 45：薪酬水平（单选、简答、案例分析）

【难度】☆☆☆☆

【考频指数】☆☆☆

薪酬水平决定了企业薪酬的内部和外部竞争性，它是吸引、留住和激励人才的重



要筹码。

薪酬水平的影响因素：宏观因素，主要有劳动生产率水平，积累消费水平，政府政策法规的调节，劳动力市场供求状况，物价变动等。微观因素，包括企业的经营效益、企业的薪酬策略及价值观、企业的规模和发展阶段、企业员工的情况、劳资双方的谈判和心理因素等。

【例题】

决定企业薪酬内部和外部竞争性，吸引、留住和激励人才的重要筹码是（ ）。

- A.薪酬等级
- B.薪酬结构
- C.薪酬水平
- D.薪酬区间

【正确答案】 C

【答案解析】 本题考查薪酬水平。薪酬水平决定了企业薪酬的内部和外部竞争性，它是吸引、留住和激励人才的重要筹码。参见教材 P294。

考点 46：薪酬设计（单选）

【难度】☆

【考频指数】☆☆☆☆

薪酬设计原则：公平性；竞争性；激励性；经济性；合法性；战略性。

薪酬调查就是通过正当途径获取企业外部组织或个人相关薪酬信息的过程。主要包括企业的薪酬战略、薪酬政策、薪酬水平和结构以及薪酬发展趋势等。

【例题】

通过正当途径获取企业外部组织或个人相关薪酬信息的过程被称为（ ）。

- A.薪酬分析
- B.薪酬调查
- C.薪酬设计
- D.薪酬比较

【正确答案】 B

【答案解析】 本题考查薪酬设计的基本流程。薪酬调查就是通过正当途径获取企业外部组织或个人相关薪酬信息的过程。参见教材 P309。

考点 47：职业生涯管理概述（单选、多选）

【难度】☆☆

【考频指数】☆☆☆

生涯的特征：终身性；独特性；发展性；综合性。

职业生涯管理作用：可以使员工掌握职业发展的方法、获得公平持续的发展；可以使员工获得适宜的发展；可以实现员工发展与组织发展的统一；是组织吸引和留住人才的重要措施。

【例题】



下列选项中，属于职业生涯管理的作用有（ ）。

- A.使员工人尽其才
- B.使员工掌握职业发展的方法
- C.实现员工发展与组织发展的统一
- D.使员工获得公平持续的发展机会
- E.是组织吸引和留住人才的重要措施

【正确答案】 BCDE

【答案解析】 本题考查职业生涯管理的作用。职业生涯管理的作用：职业生涯管理可以使员工掌握职业发展的方法、获得公平持续的发展；职业生涯管理可以使员工获得适宜的发展；职业生涯管理可以实现员工发展与组织发展的统一；职业生涯管理是组织吸引和留住人才的重要措施。参见教材 P317。

考点 48：职业生涯管理理论（单选、案例分析）

【难度】☆☆☆

【考频指数】☆☆☆☆

金斯伯格的职业生涯发展阶段理论：幻想期、尝试期、现实期。

舒伯的职业生涯发展阶段理论：成长期、探索期、建立期、维持期、衰退期。

【例题】

将职业生涯的发展划分为幻想期、尝试期、现实期三个阶段的职业指导专家是（ ）。

- A.舒伯
- B.帕森斯
- C.霍兰德
- D.金斯伯格

【正确答案】 D

【答案解析】 本题考查职业生涯发展阶段理论。金斯伯格是美国著名的职业指导专家，他研究的重点是从童年到青少年阶段的职业心理发展过程。他将职业生涯的发展划分为三个阶段：幻想期、尝试期、现实期。参见教材 P322。

考点 49：员工职业生涯规划（单选、多选、简答）

【难度】☆☆☆

【考频指数】☆☆☆

生涯路线是个人选择的职业发展路线，即通过什么途径去实现职业目标。有三种职业发展路线：立足本职的生涯路线；转换职业的生涯路线；自我创业的生涯路线。

员工职业生涯规划的影响因素：教育背景、家庭影响、个性与职业理想、外部环境。

【例题】



生涯路线是个人选择的职业发展路线，包括的内容有（ ）。

- A.立足本职的生涯路线
- B.转换职业的生涯路线
- C.组织安排的生涯路线
- D.自我创业的生涯路线
- E.政府安置的生涯路线

【正确答案】 ABD

【答案解析】 一般有以下三种职业发展路线：立足本职的生涯路线、转换职业的生涯路线、自我创业的生涯路线。参见教材 P329。

考点 50：组织的职业生涯设计（单选、多选、论述）

【难度】☆☆☆

【考频指数】☆☆

职业生涯发展途径也称为职业途径，可分为纵向的、横向的、网状的和多阶梯发展四种类型。

对处于职业生涯后期的员工的管理：

（1）员工的特点：进取心、竞争力和职业能力明显下降；权力、责任和中心地位下降，角色发生明显变化；优势尚存，仍可发挥余热，尽职尽责。

（2）对退休计划的管理：树立正确观念，坦然面对退休；开展退休咨询，着手退休行动；做好退休员工的职业衔接；采取多种措施，做好员工退休后的工作安排。

职业生涯延伸管理：关注员工健康；处理员工工作与生活的矛盾；帮助再就业；员工退休管理。

【例题】

通过职位调动锻炼员工的综合能力并发挥员工的潜力，从而在职位未提升的情况下增加员工满意感的职业发展途径是（ ）。

- A.纵向职业途径
- B.横向职业途径
- C.网状职业途径
- D.多阶梯职业途径

【正确答案】 B

【答案解析】 横向的职业途径指通过调动增加员工的阅历，锻炼员工的综合能力并发挥员工的潜力，从而在职位未提升的情况下增加员工的满意感。参见教材 P337。