

湖南省高等教育自学考试
课程考试大纲

人力资源管理（三）
（课程代码：04758）

湖南省教育考试院组编
2016 年 12 月

高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：人力资源管理（三）

课程代码：04758

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

人力资源管理（三）是高等教育自学考试会展管理（本科）专业的专业核心课程，其课程内容涉及人力资源规划、组织结构设计与工作分析、员工招募与甄选、培训与开发、绩效管理、薪酬管理等方面的理论和实践，其课程特点表现在理论性与实践应用性的有机结合。

二、课程目标与基本要求

考生通过对课程的学习，可以系统而全面地掌握会展人力资源管理基本概念、相关理论知识及人力资源管理各模块的技术方法与工具，要求考生初步具备人力资源管理工作的理念素养和操作技能，能够运用所学知识分析会展人力资源管理中的问题，并结合所学知识提出相应的解决对策，提高正确分析和解决现代人力资源管理基本问题的能力。

三、与本专业其他课程的关系

人力资源管理是会展组织最有挑战性的核心职能之一，是组织成功的保障，本课程作为专业必修课，直接关系到会展管理人才专业能力与素质的提高。人力资源管理作为管理的分支，应在全面理解和学习管理学原理课程的基础上进行该课程的学习，再就相关人力资源管理模块进行具体深入的专项课程学习。

第二部分 考核内容与考核目标

第一章 会展人力资源管理概述

一、学习目的与要求

学习目的：通过本章学习，了解人力资源管理的产生与发展历程，指出了近现代以来的人力资源管理对中国传统人事管理智慧研究的不足，系统地梳理了人力资源、人力资源管理、会展产业、会展人力资源、会展人力资源管理等核心概念的定义、含义、特点，并对会展人力资源管理的目标任务与运作展开了分析。

具体要求：了解人力资源管理的发展历史；掌握人力资源和人力资源管理含义与特点；掌握会展人力资源的含义与特点；掌握会展人力资源管理的目标与任务；熟悉会展人力资源管理的运作。

二、考核知识点与考核目标

（一）人力资源管理的产生与发展（一般）

识记：人力资源管理产生与发展不同阶段的重要代表人物及其思想

理解：传统人事管理与现代人力资源管理的时间演变过程

（二）会展人力资源管理的含义与特征（重点）

识记：1. 人力资源的含义

2. 人力资源的特点：能动性；两重性；再生性；社会性；生命周期性；高增值性

3. 会展人力资源的含义

4. 会展人力资源的特点

理解：1. 人力资源管理的职能：研究与规划；获取与配置；保持与开发；评价与激励

2. 会展产业的特点：集聚性；联动性；交融性；传播性；期货性；创新性

3. 会展人力资源管理的特点：战略性；注重团队管理；注重应急管理；短期密集性用工与培训；会展大数据管理

（三）会展人力资源管理的目标和任务（次重点）

理解：1. 会展人力资源管理的目标：与各部门协同保障组织目标的实现；帮助员工达成自我实现；为组织持续提供高素质的员工；短期密集性员工的招聘与培训；人力资源管理政策的沟通与执行；提高应急管理能力与战略管理能力；职业道德与企业社会责任的管理

2. 会展企业人力资源管理主要任务

（四）会展人力资源管理的运作（重点）

理解：1. 会展人力资源管理战略：人力资源规划战略；人力资源投资战略；人力资源薪酬战略；组织文化战略

2. 会展人力资源部门的主要职责：人力资源规划；组织设计；招聘与录用；培训与开发；绩效管理；薪酬管理；人事信息管理；员工关系管理；健康与安全管理；人力资源政策

3. 会展人力资源管理的一般流程

4. 会展人力资源管理的体系结构：人力资源管理战略与人力资源规划；组织体系设计与工作分析、招聘与录用、绩效管理、培训与开发、薪酬管理、员工关系管理、组织文化管理

第二章 会展人力资源规划

一、学习目的与要求

学习目的：通过本章学习，掌握会展人力资源规划的具体内容；了解会展组织在制定人力资源规划时应遵循的原则；了解会展人力资源需求预测的流程与方法；掌握会展人力资源内部与外部供给预测的内容与方法；了解会展人力资源信息系统的功能，以及会展人力资源规划文案的编制。

具体要求：了解人力资源规划在会展组织中的重要性；理解战略规划与人力资源规划之间的关系；掌握会展人力资源规划核心理念；掌握会展人力资源需求供给预测的流程与方法；熟悉会展人力资源管理信息系统在人力资源规划中的应用；掌握人力资源规划的基本文案的写法。

二、考核知识点与考核目标

（一）会展人力资源规划概述（重点）

识记：1. 会展人力资源规划的内容：总体目标、周期和范围；人力资源需求分析；人力资源供给分析；人员补充计划；人员使用计划；培训开发计划；薪酬计划

2. 会展人力资源规划应遵循的原则：战略性原则；动态性原则；一致性原则；兼顾性原则；可持续发展的原则

理解：1. 人力资源规划的含义

2. 会展人力资源规划的理念：平衡的理念；协同的理念；双赢的理念

3. 人力资源规划与组织规划的关系

（二）会展人力资源规划的流程与方法（重点）

识记：1. 会展人力资源规划的一般流程：收集信息资料、分析信息资料、人力资源需求与供给预测、编制人力资源规划、实施人力资源规划、人力资源规划评估。

2. 会展人力资源规划信息收集的方法：普查法；重点调查法；典型调查法；抽样调查法；统计报表法

3. 人力资源规划评估的方法：利益相关者方法；绩效分析法；成本控制法；离任审计法

理解：1. 会展人力资源需求预测的方法：定性预测方法（经验预测法、微观集成法、工作研究法、德尔菲法）；定量预测方法（趋势分析法、回归分析法、比率分析法、劳动生产率分析法）

2. 会展人力资源供给预测的方法：组织内人力资源供给预测方法（人员接替图法、马尔可夫分析法、档案法）；组织外部人力资源供给预测方法（资料分析法、调查法）

应用：1. 会展人力资源规划过程中的注意事项：区分会展人力资源战略规划与人力资源年度计划过程中注意事项的不同

2. 德尔菲法的应用：了解具体做法与注意的关键环节

3. 马尔可夫法的应用：了解该方法的具体实施步骤

4. 人员接替图法的应用：了解该方法的具体操作步骤

（三）会展人力资源信息系统（次重点）

识记：会展人力资源信息系统的定义

理解：1. 会展人力资源信息系统的内容：企业战略；企业外部的人力资源供求信息以及这些信息的影响因素；企业现有人力资源的信息

2. 会展人力资源信息系统的基本功能：人力资源规划与决策功能；员工档案信息管理与查询功能；人力资源招聘录用功能；员工劳动合同管理功能；员工绩效管理功能；人力资源薪酬管理功能；员工考勤管理功能；人力资源培训管理功能；人力资源管理其他管理功能；系统维护功能

应用：会展人力资源信息系统的实施：可行性研究；组织项目小组；确定需求；选择合适的信息系统；人员培训；调试系统；初始信息输入；正式启动；维护和评价

（四）会展人力资源规划文案范例（次重点）

应用：1. 会展人力资源规划管理规范的编制
2. 会展人力资源战略规划编制格式
3. 会展人力资源年度工作计划编制格式

第三章 会展组织设计与工作分析

一、学习目的与要求

学习目的：通过本章学习，了解会展组织设计与工作分析的含义，掌握会展组织设计与工作分析的原则与方法；了解会展组织工作分析的流程；掌握会展工作分析文案的编制。

具体要求：了解会展组织设计与工作分析的含义；了解会展工作分析的作用；熟悉影响会展组织设计的因素和原则；掌握会展组织设计和工作分析的流程；掌握会展工作分析的方法。

二、考核知识点与考核目标

（一）会展组织设计与工作分析概述（重点）

识记：1. 会展组织的定义
2. 工作分析的定义
3. 会展组织设计的原则：任务导向原则；分工协调原则；集权与分权相结合原则；有效管理幅度原则

理解：1. 会展组织设计的含义
2. 影响会展组织设计的因素：外部环境（政策和法律、人力资源市场、物质资源市场、服务市场、社会形势）；技术条件（技术复杂程度、稳定性）；组织的经营战略；管理体制；组织规模
3. 会展组织设计的内容：职能设计；部门设计；管理层次和管理跨度设计；职权设计
4. 会展工作分析相关概念：工作要死、任务、职责、职位、工作、职业

（二）会展组织设计与工作分析的流程（重点）

识记：1. 会展组织设计的流程：确定组织设计的基本思路；进行组织的职能分析和职能分解；确定管理层次和规定岗位的权责；组织内部联系方式和管理规范设计；配备部门的主要管理人员；组织结构修正与完善
2. 会展工作分析的流程：计划和设计阶段；信息收集；信息分析；分析完成；结果与运用及修正

应用：会展工作分析流程应用中的注意事项：了解各阶段中具体的任务

（三）会展组织设计与工作分析的方法（次重点）

识记：1. 工作分析定性分析方法：访谈法；直接观察法；问卷调查法；工作日志法；关键事件法

2. 工作分析定量分析方法：职位分析问卷法；功能性工作分析法；管理岗位描述问卷法

理解：1. 访谈法的优点和缺点

2. 问卷调查法的优缺点

（四）会展工作说明书的编写（次重点）

识记：工作说明书的内容：工作职责（职责概要、具体职责、工作权限、注意避免的过失、考核）；技能要求（岗位核心技能、一般技能）

理解：工作说明书的作用

应用：1. 工作说明书编制的注意事项：逻辑性；准确性；实用性；完整性；统一性

2. 工作说明书编制

第四章 会展人力资源获取

一、学习目的和要求

学习目的：通过本章学习，了解会展人力资源获取的具体内容与意义；掌握会展人力资源获取的原则和意义；掌握会展人力资源获取的流程，会展人力资源招募与甄选的方法；了解会展企业内外部招募的不同；掌握会展企业甄选的原则与方法。

具体要求：了解会展人力资源获取的重要性；熟悉会展人力资源获取的流程；掌握会展人力资源获取的主要方法；掌握如何进行有效的人力资源获取项目运作。

二、考核知识点与考核目标

（一）会展人力资源获取概述（一般）

识记：1. 会展人力资源获取的含义

2. 会展人力资源获取的一般原则：公平原则；效率原则；双向选择原则；保证质量原则；因事择人原则；人职匹配原则；用人所长原则

理解：会展人力资源获取的价值：为组织充实新生力量，实现人力资源合理配置，为组织提供人力资源保障；提供高素质人员；增加人员的稳定性；降低培训开发费用；提高会展组织效率；组织对外进行有效宣传。

（二）会展人力资源获取的流程与内容（重点）

识记：会展人力资源获取的一般流程：制订人力资源招聘计划；招募；甄选；录用；评估

理解：1. 会展人力资源招聘计划制订的流程：招聘的目的；招聘的对象；招募渠道；招聘流程；招聘成本预算；策略；工作机构与人员

2. 会展人力资源招募的流程
3. 会展人力资源内部招募的优缺点
4. 会展人力资源外部招募的优缺点
5. 会展人力资源甄选与录用的流程
6. 会展人力资源获取的评估：数量上的评估；质量上的评估；时间上的评估；获取成本
7. 会展人力资源招聘计划的内容

应用：会展人力资源获取计划应注意的问题

（三）会展人力资源获取的方法（重点）

识记：1. 会展企业人员招募的渠道：内部和外部

2. 会展人力资源内部招募的主要方法：工作公告；主管推荐；档案法；内部晋升和工作轮换；人才库和继任计划
3. 会展人力资源外部招募的主要方法：广告招聘；人才招聘会；校园招聘；利用猎头公司招聘；网络招聘；就业中介机构招聘
4. 会展人力资源甄选的主要方法：笔试；面试；心理测验；评价中心（公文筐、无领导小组讨论、管理游戏、角色扮演）

理解：1. 内外部招募方法的优缺点

2. 笔试的优缺点
3. 面试的分类、考核要素及避免的误区
4. 评价中心方法的优缺点

应用：1. 运用面试方法时应注意的问题

2. 公文筐方法的应用
3. 无领导小组讨论的应用
4. 管理游戏的应用
5. 角色扮演的运用

（四）会展人力资源获取的文案范例（一般）

应用：1. 人力资源招聘管理制度或办法的编写

2. 人力资源年度招聘计划书的编写
3. 人力资源获取工作样表的编写：工作申请表；部门增员计划表；公司面试通知书；公司录用通知书；员工转正申请表

第五章 会展绩效管理

一、学习目的与要求

学习目的：通过本章学习，了解绩效管理的概念与内容；理解会展绩效管理的原则和意义；掌握会展绩效管理的流程；了解并掌握绩效反馈面谈的内容与原则；了解并掌握会展人员绩效评估的方法；了解并掌握 360 度绩效评估法、平衡计分卡、关键绩效指标法等新方法。

具体要求：了解绩效、会展绩效管理的概念和内容；理解会展绩效管理的原

则和意义；掌握会展绩效管理的流程；熟悉会展绩效管理的方法；掌握关键绩效指标法、平衡记分卡法、360度考核法。

二、考核知识点与考核目标

（一）会展绩效管理概述（一般）

识记：1. 绩效的定义

2. 绩效的特征：多因性；多维性；动态性

3. 会展绩效管理的含义

理解：1. 会展绩效管理的原则：目标一致原则；公开、公平、公正原则；双向沟通原则；定期化与制度化原则；组织文化导向原则

2. 绩效管理的意义：提高员工工作积极性，实现员工和组织双赢；促进组织内部信息沟通和组织文化建设；使会展人力资源管理成为一个完整的系统

（二）会展绩效管理的流程（重点）

识记：1. 绩效计划的定义

2. 绩效计划的内容：员工所达到的工作目标；达到目标的结果；结果从哪些方面去衡量；评价标准是什么；员工工作结果信息；员工工作目标权重

3. SMART 原则：S（明确性）；M（可衡量性）；A（可实现性）；R（相关性）；T（时限性）

4. 绩效考评的定义

5. 绩效考评的原则：公平严格原则；客观公正原则；结果公开原则

6. 绩效反馈的内容：绩效考评结果的分析；绩效考评结果的应用

理解：1. 绩效管理的流程：绩效计划；绩效实施与过程管理；绩效考评；绩效反馈与改进

2. 绩效实施与过程管理：绩效沟通；绩效信息的收集、分析和处理

（三）会展绩效管理的方法（次重点）

识记：1. 相对评价法：比较排序法；配对比较法；强制比例法；

2. 绝对评价法：目标考核法或目标管理；关键绩效指标法；等级评定法；平衡记分卡法

3. 描述法：360度考核法；关键事件法

4. 关键绩效指标法的定义

5. 平衡记分卡法的定义

6. 360度考核法的定义

理解：1. 各绩效评估方法的具体要求

2. 关键绩效指标法的流程：确定绩效产出；建立绩效考核体系；审核 KPI 指标；考核并反馈

应用：各绩效评估方法运用的注意事项

（四）会展绩效管理文案编制（一般）

- 应用：1. 绩效管理方法的编制：目的及适用范围；绩效考核要义；考核结果的应用
2. 员工绩效评价表的编制：员工绩效评价表；360 度绩效评价表

第六章 会展薪酬管理

一、学习目的和要求

学习目的：通过本章学习，了解薪酬管理的概念与内容；理解会展薪酬管理的原则和意义；掌握会展薪酬管理的流程与方法；了解并会展薪酬预算、薪酬控制与薪酬沟通；了解并掌握会展薪酬文案编制方法。

具体要求：了解薪酬、会展薪酬管理的概念和内容；掌握会展薪酬制度方案设计的流程与方法；熟悉会展薪酬管理的基本原则；了解会展薪酬预算、薪酬控制、薪酬沟通；熟悉会展薪酬管理手册的主要内容。

二、考核知识点与考核目标

（一）会展薪酬管理概述（次重点）

识记：1. 薪酬的含义；薪酬的定义；薪酬的分类

2. 薪酬的影响因素：外部因素（当地的生活水平、劳动力市场的供求状况、企业的竞争环境、国家的法律和政策）；组织内部因素（企业经营及财务状况、企业的理念与薪酬政策、企业的薪酬制度）；员工个人因素（员工的职位与职务、员工的绩效状况、员工的心理因素）

3. 薪酬管理的含义

4. 薪酬政策、薪酬结构、薪酬水平的含义

理解：1. 薪酬管理的原则：合法性原则；公平性原则；经济性原则；及时性原则；动态性原则

2. 会展薪酬管理的内容：制定薪酬管理目标（吸引并留住人才、激励员工改善绩效、保持员工目标与组织目标的一致、控制人工成本）；建立企业的薪酬政策（企业薪酬成本投入政策、企业薪酬体系的决策、企业薪酬结构、薪酬水平）；制订薪酬计划；薪酬系统的运行管理

（二）会展薪酬制度方案设计的流程与方法（重点）

识记：1. 工作评价的定义

2. 薪酬调查的含义

3. 会展薪酬结构的含义

理解：1. 薪酬调查内容：内部薪酬情况摸底；企业外部薪酬水平调查

2. 会展薪酬制度设计的流程：制订薪酬战略；岗位工作评价；市场薪酬调查；确定薪酬水平；确定薪酬结构及等级；制订薪酬管理制度；薪酬管理制度发布试行；薪酬管理制度调整修订

3. 会展薪酬策略：薪酬领袖策略；市场追随策略；薪酬混合策略

- 应用：薪酬调查的方法：非正式调查（电话询问、非正式讨论、询问应聘和录用人员、其他方法）；正式调查（问卷与访谈）；权威资料法
- （三）会展薪酬管理实施（一般）
- 识记：1. 会展薪酬预算的含义
2. 薪酬预算的方法：自上而下式预算法；自下而上式预算法
3. 薪酬控制指标：人均薪酬成本、人工费用比率、人工成本比例
- 理解：1. 薪酬控制的原则：以企业战略为指导的原则；以企业收入为基础的原则；利益和风险共享的原则；稳定性原则
2. 薪酬控制的途径：控制雇佣量；控制薪酬水平和薪酬结构；利用适当的薪酬管理技术；其他方法
- （四）会展薪酬管理手册的编写（一般）
- 应用：编制薪酬管理手册的主要内容：总则；薪酬制度方案设计；实施办法

第七章 会展人力资源培训与开发

一、学习目的和要求

学习目的：通过本章学习，了解会展人力资源培训与开发的含义、原则，掌握会展人力资源培训类型及作用，了解我国会展培训市场发展现状、存在的问题及未来前景展望；了解会展人力资源培训与开发的流程；掌握会展人员培训与开发的目标与原则；掌握会展人力资源培训与开发的技术与方法。

具体要求：了解我国会展培训市场的现状、存在的问题及未来前景展望；了解会展人力资源培训与开发的流程；掌握会展会员培训与开发的目标与原则；了解并掌握会展人员培训需求分析的内容与具体方法；掌握会展人力资源培训与开发的技术与方法。

二、考核知识点与考核目标

（一）会展人力资源培训与开发概述（次重点）

- 识记：1. 会展人力资源培训与开发的含义
2. 会展人力资源培训与开发的原则：理论联系实际原则；因材施教原则；统筹规划原则；激励原则；严格考核原则；全员培训原则；反馈提升原则
3. 会展人力资源培训的类型：内部培训（员工技能培训、强化培训、管理知识培训、领导能力提升培训）；外部培训

理解：会展人力资源培训与开发对会展企业人才的作用与意义

（二）会展人力资源培训与开发的流程（重点）

- 识记：1. 培训需求分为三个层面：组织分析；任务分析；人员分析
2. 培训与开发的流程：培训和开发计划的制订（培训需求分析、设定培训目标与对象、培训计划的内容、培训课程的设计）；培训实施（培训准备、培训介绍、课前准备、课程管理、培训评价）；培训效果评估（过程评估、结果评估）

3. 培训计划的内容：培训方式的选择；培训机构的选择；培训教材的选择；培训内容；培训师资的选择；培训预算；考核方案；培训时间安排

理解：1. 会展人力资源培训与开发的具体实施过程与步骤
2. 培训需求特点与作用

应用：会展人力资源培训与开发的实施

（三）会展人力资源培训与开发的方法（次重点）

识记：1. 演示类培训与开发方法：课堂讲授法；视听法
2. 模拟类培训与开发方法：角色扮演法；管理游戏法
3. 研讨类培训与开发方法：案例研究法；研讨会法
4. 实践类培训与开发方法：工作轮换；学徒制
5. 网络类培训与开发方法：网上培训法

理解：1. 课堂讲授法优缺点
2. 视听法优缺点
3. 管理游戏法优缺点
4. 案例研究法优缺点
5. 研讨会法优缺点
6. 工作轮换法优缺点
7. 网上培训法优缺点

（四）会展人力资源培训与开发文案范例（一般）

应用：1. 会展人力资源培训与开发管理制度
2. 人力资源培训开发样表：年度培训需求统计表；培训需求调查问卷；员工培训开发审批表；

第八章 面向未来的会展人力资源管理

一、学习目的和要求

学习目的：通过本章学习，了解国际会展产业的发展趋势及我国会展产业的发展趋势；了解并掌握未来会展企业组织模式及组织结构发展趋势；了解并掌握未来会展企业人力资源管理面临的挑战；了解会展人力资源管理的发展趋势。

具体要求：了解未来企业的典型组织模式；了解并掌握未来会展企业组织特性及组织结构发展趋势；了解并掌握战略人力资源管理的特点与框架体系；掌握未来会展人力资源管理的发展趋势

二、考核知识点与考核目标

（一）会展产业发展趋势（次重点）

识记：1. 国内外会展产业发展趋势：全球化趋势；集团化趋势；专业化趋势；网络化趋势；大数据趋势
2. 组织模式的类型：耸高式；方正式；扁平式

理解：1. 国际会展产业发展趋势

2. 我国会展产业发展趋势：会展管理规范化趋势；会展产品品牌化趋势；会展综合体大型化趋势；会展产业专业化和智能化趋势
3. 会展组织模式发展趋势：扁平化趋势；多极化趋势；跨文化融合趋势；虚拟化趋势；

（二）会展人力资源管理挑战（重点）

识记：会展人力资源管理挑战

- 理解：1. 全球化的挑战：人力资源管理职能上的国际化包括跨文化的人力资源获取、分配和利用；不同国家和地区的法律、制度和文化；不同国家和地区的员工
2. 新技术的挑战：推动员工素质的转型；推动人力资源管理的变革（人力资源知识库的构建、人力资源职能的全面整合）
3. 人力资本开发的挑战：会展员工的属性；培训员工的成本与代价

（三）会展人力资源管理的发展趋势（重点）

识记：1. 会展企业人力资源管理的发展趋势

2. 战略导向的人力资源管理协调利益相关者关系：为本企业服务；为投资者服务；为客户服务；为员工服务；为社区服务；为战略伙伴服务
3. 战略导向的人力资源管理扮演的角色：战略决策角色；战略职能角色；信息诊断角色；行政管理角色；管理变革角色；
4. 会展核心知识员工对人力资源管理的挑战：合理、有吸引力的薪酬与福利；充分公开与高效的信息沟通；公正平等的全球招聘政策；深入全面的跨文化培训与管理；开放的知识分享和民主决策体系；持续有效的系统激励模式
5. 跨文化人力资源管理四种实践模式：民族中心主义模式；多中心主义模式；全球中心主义模式；地域中心主义模式

- 理解：1. 战略导向的人力资源管理
2. 基于知识的人力资源管理
3. 基于网络的人力资源管理：基于互联网的人力资源管理流程化与自动化；实现人力资源管理的 B TO B （即商对商）；实现人力资源管理的 B TO C（商对客户）。
4. 跨文化的人力资源管理
5. 人力资源服务外包管理

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。

理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题，是最高层次的要求。

二、教材

指定教材：会展人力资源管理，杨琪、徐文涛、张雨宜，教育科学出版社，2013年12月第1版

三、自学方法指导

1. 在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。
2. 阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固掌握。
3. 在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。
4. 完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

四、对社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
3. 辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
4. 辅导时，应对学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
5. 辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。

8. 助学学时：本课程共 5 学分，建议总课时 90 学时，其中助学课时分配如下：

章 次	内 容	学 时
第一章	会展人力资源管理概述	10
第二章	会展人力资源规划	12
第三章	会展组织设计与工作分析	12
第四章	会展人力资源获取	12
第五章	会展绩效管理	12
第六章	会展薪酬管理	12
第七章	会展人力资源培训与开发	10
第八章	面向未来的会展人力资源管理	10
合 计		90

五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。
2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为 30%、“理解”为 30%、“应用”为 40%。
3. 试题难易程度应合理：易、较易、较难、难比例为 2：3：3：2。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 60%，次重点占 30%，一般占 10%。
5. 试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、名词解释、简答题、论述题、案例分析题。
6. 考试采用闭卷笔试，考试时间 150 分钟，采用百分制评分，60 分合格。

六、题型示例（样题）

一、单项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■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，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 最先提出“人力资源”的管理学家是
A. 休格·闵斯特伯格 B. 乔治·埃尔顿·梅奥
C. 彼得·德鲁克 D. 弗雷德里克·温斯洛·泰勒
2. 人力资源管理各职能中统筹和关联功能最强的职能是
A. 招聘管理 B. 绩效管理 C. 培训与开发 D. 人力资源规划

二、多项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个以上是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 会展人力资源管理的特点包括
A. 战略性特点 B. 注重团队管理 C. 注重应急管理
D. 短期密集性用工培训 E. 会展大数据管理

2. 会展人力资源规划核心理念有

A. 平衡的理念

B. 协同的理念

C. 双赢的理念

D. 合作的理念

E. 战略的理念

三、名词解释题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 会展人力资源规划

2. 会展组织设计

四、简答题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 简述内部招募的优缺点。

2. 简述会展绩效管理的流程。

五、论述题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 试述会展薪酬管理的内容。

2. 试述会展人力资源管理面临的挑战。

六、案例分析题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

B 公司是一家大型家用电器集团公司，随着经营范围的不断扩大，市场占有率不断提高。但随之而来的一些问题却让管理层陷入困境——B 公司的员工似乎变得不好管了。

与创业初期相比，推诿责任的情况变得越来越频繁，有的事情没人管，有的事情大家都在管，但发生问题时又没人负责。追究责任时无制度可依，因为现在公司中使用的岗位说明书是好几年前的版本，与公司的实际严重脱节，责任无法落实，由于没有清晰的岗位职责，各个岗位的用人标准也比较模糊，人员的招聘、选拔和提升全凭领导主观意见。因为薪酬、晋升等问题引发的矛盾增多，就连新招聘的员工在工作方面的表现也不尽人意。这些问题的存在不仅降低了管理的有效性，还在很大程度上影响了员工的工作满意度，导致员工士气下降。

最近公司进行了一系列改革工作，一些年轻的、有才能的人进入管理层并开始发挥作用。管理层针对公司存在的问题进行了深入分析，决定聘请专业的咨询顾问进行系统的人力资源管理诊断，并构建科学的人力资源管理制度体系。外部专家进驻公司开展工作，根据系统诊断结果，提出了一套从工作分析入手的整改方案。

问题：

1. 请你回答工作分析的具体程序有哪些？

2. 请结合案例对 B 公司管理中出现的问题进行分析。