

企业人力资源管理师（二级）

考前串讲及答题技巧

主讲老师：王涛

目 录

第一部分 考试情况简介

第二部分 答题技巧

第三部分 内容串讲

考试情况介绍

第一场 理论知识考试

时间：08:30-10:00

题型：单项选择题和多项选择题

- 1、其中职业道德为1-25 题，单选26-85题，
多选86-125题
- 2、基础知识：二级（单选6多选4），三级
（单选12，多选8）

职业技能鉴定情况介绍

第二场 专业能力考核

时间：10:30-12:30

题型：题目数为6道，对应教程六大模块。其中：

一级：简答题2题，综合题4题

二级：简答题3题，综合题3题

三级：简答题2题，计算题1题，综合题3题

目 录

第一部分 考试情况简介

第二部分 答题技巧

第三部分 内容串讲

理论知识答题技巧--时间控制

125题目，90分钟，平均0.72分钟（43秒）

1道题目。要快

不会的放过去。100分的题，能做完80%，
正确率是80%，即可得到64分。已经达到了
及格，要懂得放弃。

直接答在答题卡上。可以节约5—10分钟。

职业道德

职业道德25题25分，占理论知识总分值的10%

其中：单选8题，多选8题，个人表现9题（单选）

第一章	职业道德与企业的发展	第七章	勤俭节约
第二章	职业道德与人自身的发展	第八章	遵纪守法
第三章	文明礼貌	第九章	团结互助
第四章	爱岗敬业	第十章	开拓创新
第五章	诚实守信	第十一章	职业道德修养
第六章	办事公道		

职业道德个人表现部分

◆ 原则一：法理情

厂长让会计小林在账目上做些手脚，以减少纳税额，并对他说，若不这样做，小林的工作不保，假如你是小林，你认为以下哪一种做法是可行的？(AB)

- A、宁可被开除，也不做假帐
- B、向有关部门反映
- C、做真假两本帐，既能满足厂长的要求，又能保留证据
- D、明确提出辞职

职业道德个人表现部分

◆ 原则一：法理情

2、员工小张一贯准时上班，但在一次上班途中，突遇倾盆大雨而迟到了，你认为以下哪些做法？（B）

A、小张虽然违犯了公司规定，但事出有因，情在可原，可以理解

B、应该严格按照公司规定，处理小张

C、给予小张口头批评

D、偶然一次，应该谅解

职业道德个人表现部分

◆ 原则二：积极乐观主动

3. 如果你钟爱某支球队，但这支球队始终不好，原因是少数球员的职业作风存在问题，这令你十分失望。如果这支球队马上又要在你所居住的地方进行一场十分重要的比赛，你会(D)。

(A)虽然失望，但仍然会关注，只是不再去现场看比赛了

(B)已经失望透顶，不会再关注他们的比赛了

(C)要是自己有权力决定足球队的去留，一定会解散它

(D)虽然感到失望，还是会到现场观看

职业道德个人表现部分

◆ 原则二：积极乐观主动

4. 秋天，虽然阳光依然充足，但爸爸种在院子里的花却有些桔黄了，只有在花茎上长得的几粒果实在微风中瑟瑟抖动。爸爸凝视了许久，说：“天凉了，冬天不远了。”你要对爸爸说的是（D）。

(A)“是呀，爸爸，天凉了，冬天不远了”

(B)“天凉了，爸爸，你要注意换衣服保暖，保重身体”

(C)“季节变换，很正常，把那些枯萎的花拔掉了吧，爸爸”

(D)“爸爸，你看，花茎上结了许多果实，明年可以多种一些”

职业道德个人表现部分

◆ 原则三：服从、积极沟通

对单位制定的规章制度，你通常采取哪一种做法？（D）

（A）有人监督时就遵守

（B）不折不扣地遵守

（C）自己认为合理的就遵守

（D）自觉遵守，并对不合理的地方提出自己的意见

职业道德个人表现部分

◆ 原则三：服从、积极沟通

如果你所在的公司为了进一步拓展市场，在人员和机构方面进行重大调整，而你正负责开发一个重要客户，并且已经取得较大进展，这时公司让你放下现在的工作，到一个新部门去，你会采取哪一种做法？（ B ）

- （ A ） 立刻放下现在的工作，投入到新的工作岗位
- （ B ） 请求公司让你把现在的工作做完，再去接受新工作
- （ C ） 立即将原工作进行安排与交接，同时接手新工作。
- （ D ） 想方设法保留原工作

职业道德个人表现部分

◆ 原则四：人性善

某员工下班后总是要晚一会儿才离开，你的看法是他（ A ）

- （ A ）工作上很投入
- （ B ）办事拖拉
- （ C ）工作量大
- （ D ）家庭观念不强

公司会议上，总经理表扬你工作很努力，但你觉得自己做得很不够，你认为总经理表扬你是因为（ C ）

- （ A ）他不了解自己
- （ B ）他可能弄错了对象
- （ C ）他想鼓舞自己
- （ D ）他只不过是顺口说说而已

职业道德个人表现部分

◆ 原则五：基于工作来评价

同事小王有下列特点，你最不喜欢哪一点？（C）

（A）上班前打扮得很细致 （B）工作中总是板着面容

（C）工作后不整理办公桌 （D）业余时间都花在娱乐上

在某同事的行为表现中，你最不能容忍的一种做法是（A）

（A）一分钟也不提前到岗

（B）与别人交往多，但与我交往少

（C）穿着打扮总是很入时

（D）老是加班

职业道德个人表现部分

◆ 原则六：为对方着想、善于沟通

你和某同事同住一室，这天，你回寝室时发现同事的家人来了，你会(D)

(A)说明自己只是偶尔回来，借口自己忙，便匆匆离开寝室

(B)问候同事的家人，早早离开寝室

(C)和同事的家人聊聊天，简短介绍自己和同时相处的情况

(D)把同事拉到一边，询问有什么需要自己做的事情

19、同事们在议论领导的缺点，你会(C)。

(A)不参与议论 (B)劝阻同事不要背后议论

(C)向领导委婉转达建议(D)参与议论

理论知识答题技巧-专业理论知识题

通常的出题知识点：

特点、优缺点、要求、原则、内容、分类、层次

书上的原话：关键词

理解基础上的合理判断

单选60题，多选40题

技能知识答题技巧-技能知识题

简答题是按照书上内容作答

把握要点

需要记忆和理解

程序、步骤、原则、方法

技能知识答题技巧-技能知识题

综合分析题是综合考察学员知识的综合掌握能力

仔细看清案例中的问题要点

找出优缺点

提出解决措施

尽可能的发散思维，列的全面些

需要引用书上的原理和原则

答题时注意问题框架的搭建

难度最大的一个题型

目 录

第一部分 考试情况简介

第二部分 答题技巧

第三部分 内容串讲

第一章 人力资源规划

题型分布：重点强化**理解**基本原理、方法、程序，突出运用

简答题：40%；综合题：**60%**

章节分布：突出组织**结构与变革**重点，尤其是**组织变革**

第一节：61%；第二节：12%；第三节：16%；

第四节：11%；第五节：0%

知识点分布：复习重点突出各部分能力要求

知识要求：12%；能力要求：**88%**。

知识点重复率：复习重点突出**未考察过**的考点

重复率：10%

第一章 人力资源规划

第一节 企业组织结构的设计与变革

第一单元 企业组织结构的设计

二、新型组织结构模式P4

- (一)超事业部制
- (二)矩阵制
- (三)多维立体组织
- (四)模拟分权组织
- (五)流程型组织
- (六)网络型组织

综合题：设计某企业组织结构

第一章 人力资源规划

第一节 企业组织结构的设计与变革

第一单元 企业组织结构的设计

一、组织的职能设计14简答题

(一)组织职能设计的步骤

(二)组织职能设计的方法

二、组织部门设计15简答题

(一)部门纵向结构的设计

(二)部门的横向结构设计

(三)企业部门组合方式

第一章 人力资源规划

第一节 企业组织结构的设计与变革

第二单元 企业组织结构的设计

一、企业组织结构变革程序25

(一)组织结构诊断

(二)实施结构变革 简答题

(三)企业组织结构变革评价 综合题

第一章 人力资源规划

第一节 企业组织结构的设计与变革

第二单元 企业组织结构的设计

二、组织结构整合28

(一)企业结构整合的依据

(二)新建企业的结构整合

(三)现有企业的结构整合简答题

(四)企业结构整合过程：拟定目标-规划

-互动-控制 简答题（预）

第一章 人力资源规划

第一节 企业组织结构的设计与变革

第三单元 企业组织结构的设计

三、改进岗位设计的基本内容

简答题

(一)岗位工作扩大化和丰富化

(二)岗位工作满负荷

(三)岗位工时工作制

(四)劳动环境优化

第一章 人力资源规划

第一节 企业组织结构的设计与变革

第三单元 企业组织结构的设计

一、岗位设计的基本方法36

(一) 传统方法

(二) 现代工学

(三) 工业工程

第一章 人力资源规划

第二节 企业人力资源规划的基本程序

能力要求

一、制定企业人力资源规划的基本程序**50**

简答题（08年11月）

二、企业人员计划的编制**52**

综合题（10年11月）

第一章 人力资源规划

第三节 企业人力资源需求预测

第一单元 人力资源需求预测的基本程序

人力资源需求预测的基本程序

一、准备阶段P33

(一)构建人力资源需求预测系统

(二)预测环境与影响因素分析 简答题 (12年11月)

(三)岗位分类

(四)资料采集与初步处理

二、预测阶段61

三、编制需求计划62 (计划期内)

第一章 人力资源规划

第三节 企业人力资源需求预测

第二单元 人力资源需求预测的技术路线和方法

三、定性方法综合题（13年11月）

经验预测法、描述法、德尔菲法

第一章 人力资源规划

第三节 企业人力资源需求预测

第二单元 人力资源需求预测的技术路线和方法

四、定量方法

(一)转换比率法

(二)人员比率法

(三)趋势外推法：时间序列法

(四)回归分析法：因果关系预测

(五)经济计量模型法

(六)灰色预测模型法

(七)生产模型法

(八)马尔可夫分析法：

历年人数变化中找规律，既可预测人资需求，也可预测内部供应

(九)定员定额法

第一章 人力资源规划

第四节 企业人力资源供给预测与供需平衡

第一单元 人力资源供给分析

能力要求

- 一、企业人员供给预测的步骤 **89 简答题（预）**
- 二、内部供给预测的方法 **89 综合题（09年11月）**
 - (一)人力资源信息库
 - (二)管理人员接替模型
 - (三)马尔可夫模型

第一章 人力资源规划

第四节 企业人力资源供给预测与供需平衡

第二单元 人力资源需求的结构预测

二、人力资源供不应求95 简答题

设备闲置，固定资产利用率低，也是一种浪费

三、人力资源供大于求95 简答题（12年11月）

组织内部人浮于事，内耗严重，工作效率低下

第一章 人力资源规划

第五节 企业人力资源管理制度规划

六、制定人力资源管理制度基本原则102 综合、简答题（预）

1. 将员工与企业的利益紧密地结合在一起，促进员工与企业共同发展，这是企业人力资源管理制度规划的基本原则。
2. 从企业内外部环境和条件出发，建立适合企业特点的人力资源管理制度体系，使之更加充满活力。
3. 企业人力资源管理制度体系应当在学习借鉴国外先进人力资源管理理论的同时，有所创新、有所前进。
4. 企业人力资源管理制度规划与创新，必须在国家劳动人事法律、法规的大框架内进行。
5. 企业人力资源管理制度规划必须与企业集体合同保持协调一致。
6. 必须重视管理制度信息的采集、沟通与处理，保持企业人力资源管理制度规划的动态性。

第一章 人力资源规划

第五节 企业人力资源管理制度规划

能力要求

- 一、人力资源管理制度规划的基本步骤**105** 简答题（预）
- 二、制定具体人力资源管理制度程序**106**简答题

第二章 招聘与配置

题型分布：重点强化**理解**基本原理、方法、程序，突出**应用**

简答题：21%；综合题：**79%**

章节分布：突出**面试的组织与实施**重点，由其是**面试的基本程序**，另，关注新增笔试内容

第一节：22%；第二节：8%；第三节：**47%**；第四节：23%，
第五节：0%

知识点分布：复习重点突出各部分能力要求

知识要求：11%；能力要求：**89%**。

知识点重复率：复习重点突出**复现率高**部分知识
重复率：**57%**

第二章 招聘与配置

第一节 员工素质测评标准体系的构建

二、测评标准体系构建的步骤124简答题（预）

- (一)明确测评的客体与目的
- (二)确定测评的项目或参考因素
- (三)确定素质测评标准体系的结构
- (四)筛选与表述测评指标
- (五)确定测评指标权重
- (六)规定测评指标的计量方法
- (七)试测或完善素质测评标准体系

第二章 招聘与配置

第一节 员工素质测评标准体系的构建

能力要求

三、企业员工素质测评的具体实施127 **简答题（09年11月）**

（一）准备 简答题（13年11月）；综合题（08年11月）

（一）选择合的测评方法

（二）实施：是测评过程的核心

（三）测评结果调整

（四）综合分析测评结果

四、企业员工测评实施案例135 **设计测评标准**

综合题（08年11月；09年5月）

第二章 招聘与配置

第二节 应聘人员笔试的设计与应用

能力要求

二、笔试存在的问题与主要对策144 综合题（预）

(一)建立笔试命题的研究团队

(二)进行岗位匹配能力分析

(三)针对级别与分类命题

(四)专家审核

五、试卷分析报告的撰写147 综合题（预）

(一)进行信度、效度、难度和区分度分析

(二)进行整体分析，了解应聘者整体状况

(三)应聘者个人试卷分析

第二章 招聘与配置

第三节 面试的组织与实施

第一单元 面试的基本程序

能力要求

一、面试的基本程序151

(一)面试的准备阶段

(二)面试的实施阶段 **简答题 (10年5月)**

(三)面试的总结阶段

(四)面试的评价阶段

二、面试中的常见问题158 **综合题 (08年5月)**

三、面试的实施技巧159 **综合题 (07年5月 ; 11年11月)**

注意事项 **综合题 (预)**

第二章 招聘与配置

第三节 面试的组织与实施

第二单元 结构化面试的组织与实施

一、结构化面试问题的类型164 综合题（07年11月；11年5月）

能力要求

一、基于选拔性素质模型的结构化面试步骤166综合题（14年5月）

(一)构建模型

(二)设计面试提纲 综合题（07年11月；11年5月）

(三)制定评分标准及等级评分表

(四)培训结构化面试考官，提高面试信度和效度

(五)面试及评分(六)决策

第二章 招聘与配置

第三节 面试的组织与实施

第三单元 群体决策法的组织与实施

知识要求

一、特点P173 综合题（13年5月）

能力要求

一、实施程序P174 综合题（13年5月）

第二章 招聘与配置

第四节 无领导小组讨论的组织与实施

第一单元 无领导小组讨论的操作流程

知识要求

四、无领导小组讨论的优缺点178

(一)优点：(二)缺点

能力要求

一、前期准备180 **综合题**（10年11月；12年5月，15年5月）

二、具体实施182

(一)宣读指导语

(二)讨论阶段 观察要点 **简答题（预）**

三、评价与总结183

四、应用实例184 **综合题（预）**

第二章 招聘与配置

第四节 无领导小组讨论的组织与实施

第二单元 无领导小组讨论的题目设计

能力要求

设计题目的程序 **简答题（预）**

- 一、选择题型190
- 二、编写初稿191
- 三、进行试题复查191
- 四、专家咨询191 **简答题（12年11月）**
- 五、试测191
- 六、反馈、修改、完善192

第二章 招聘与配置

第五节 企业人力资源的优化配置

能力要求

一、企业员工整体素质结构的分析198

(一)作用

(二)结构合理化 **简答题（预）**

年龄、性别、知识、专业、心理生理

二、企业各类人员比例关系的分析200

(二)处理好**五种人员比例关系**

生产非生产、生产内、男女、技术管理、其他

三、人力资源个体与整体配置的方法203 **简答题（预）**

劳动定额、企业定远、岗位分析、基于素质测评、基于岗位胜任力、综合

第三章 培训与开发

题型分布：重点强化**记忆**基本原理、方法、程序

简答题：79%；综合题：**21%**

章节分布：突出**员工培训效果评估**部分，由其是指标与标准设计

第一节：34%；第二节：8%；第三节：8%；第四节：**50%**

知识点分布：复习重点突出各部分能力要求

知识要求：25%；能力要求：**75%**。

知识点重复率：复习重点突出**复现率高**部分知识

重复率：**66%**

第三章 培训与开发

第一节 企业培训计划设计与实施

第一单元 企业员工培训规划的设计

知识要求

三、企业员工培训规划的内容**213**

- (一)目的
- (二)目标
- (三)对象与内容
- (四)范围
- (五)规模
- (六)时间
- (七)地点
- (八)费用 **简答题 (14年05月)**
- (九)方法
- (十)教师
- (十一)实施

第三章 培训与开发

第一节 企业培训计划设计与实施

第一单元 企业员工培训规划的设计

能力要求

- 一、企业员工培训需求分析**216简答题或综合题（预）**
- 二、明确企业员工培训的目标**218**
 - (一)目标层次分析
 - (二)目标可行性检查
 - (三)订立培训目标步骤 **简答题（预）**
- 三、员工培训规划设计的基本程序**219简答题（07年5月）**

第三章 培训与开发

第一节 企业培训计划设计与实施

第二单元 企业年度培训计划的设计

能力要求

二、年度培训计划设计的主要步骤**224 简答题（预）**

(一)培训需求的诊断分析

(二)确定培训对象

(三)**确定培训目标**

(四)根据岗位特征确定培训项目的内容

(五)确定培训方式和方法

(六)做好预算与控制

(七)**预设评估项目和工具**

(八)年度培训计划的确定方式

第三章 培训与开发

第一节 企业培训计划设计与实施

第三单元 企业员工培训计划的实施

能力要求

二、实施培训计划管理的配套措施234 **综合题预**

- (一)企业全员培训文化的培育
- (二)企业全员培训环境的营造
- (三)企业培训师队伍的建设
- (四)企业培训课程的开发与管理
- (五)企业员工培训成果的跟进
- (六)全员员工培训档案的管理
- (七)员工培训激励机制的确立

第三章 培训与开发

第二节 培训课程设计与资源开发

第一单元 培训课程体系的开发与管理

能力要求

四、培训课程体系的设计**247简答题、综合题（预）**

- （一）要求（立足目标、成人、系统）
- （二）任务（准备、收集、设计、实验、修订）
- （三）项目系列（大纲、系列、课程）
- （四）格式
- （五）关键点

第三章 培训与开发

第二节 培训课程设计与资源开发

第二单元 企业培训资源的开发与利用

能力要求

一、设计合适的培训手段**258**简答题（预）

内容方法、学员差异、兴趣动力、评估可行

二、开发培训教材的方法：**259**

三、培训教师的选聘**259**

第三章 培训与开发

第三节 管理人员培训与开发

知识要求

二、管理人员培训开发体系的结构设计264 简答题（预）

(一)培训需求分析

(二)筛选开发需求

(三)培训计划编制

(四)培训计划的实施

五、管理技能培训开发项目设计与实施270 简答题（预）

(一)管理技能培训开发的目的

(二)管理技能培训开发的要求及职能组合

(三)管理技能培训开发的内容

第三章 培训与开发

第三节 管理人员培训与开发

能力要求

六、管理技能培训开发的方法274

(一)在职培训

(二)一般方法 简答题 (13年5月)

(三)新方法

七、继任者培训278 综合题简答题 (预)

(一)培训任务

(二)胜任力维度分析

(三)接班人计划实施流程

第三章 培训与开发

第四节 培训评估方案设计与实施

第一单元 培训评估方案设计与实施

能力要求

一、培训评估体系的总体设计**285简答题（预）**

二、培训评估方案的设计**286**

(一)员工培训需求的评估

(二)作出培训评估的决定

(三)设计培训评估方案**简答题（预）**

第三章 培训与开发

第四节 培训评估方案设计与实施

第二单元 培训评估指标与标准设计

知识要求

二、培训成果的四级评估体系

简答题（13年11月；12年11月）

能力要求

一、培训成果评估的五项重要指标

295 简答题（12年11月；09年5月）

第三章 培训与开发

第四节 培训评估方案设计与实施

第三单元 员工培训评估方法与应用

一、培训评估的定性定量方法301

(一)定性评估法 **简答题 (09年11月)**

(二)定量评估法

(三)综合评估法

二、受训者培训成果评估**310简答题或综合题 (预)**

(一)情感结果评估

(二)技能结果评估

(三)行为改善评估

(四)绩效增长评估

第三章 培训与开发

第四节 培训评估方案设计与实施

第三单元 员工培训评估方法与应用

三、培训主管业绩评估312简答题（预）

- 培训过程管理
- 个人能力与组织环境
- 经济效益
- 外部效应

五、培训评估报告的撰写316 简答题（11年11月；
07年11月）

本章案例分析万能模版

- ② 一、培训需求分析（战略、学员需求、岗位与人胜任差异）
- ② 二、培训规划（老师，教学方法）
- ② 三、组织实施（时间、地点、后勤）
- ② 四、效果评估（事前、事中、事后）
- ② 五、培训成果转化(配套措施)

第四章 绩效管理

题型分布：重点强化**记忆**基本原理、方法、程序

简答题：**71%**；综合题：**29%**

章节分布：突出**绩效考评指标与标准设计**知识，但要特别关注

第二节与第三节**新增**内容

第一节：**69%**；第二节：0%；第三节：23%；综合:8%

知识点分布：复习重点突出各部分能力要求

知识要求：30%；能力要求：**70%**。

知识点重复率：复习重点突出**未考核**部分知识

重复率：**23%**

第四章 绩效管理

第一节 绩效考评指标与标准设计

第一单元 绩效考评指标体系设计

知识要求

三、绩效考评指标的来源**324 简答题（预）**

四、绩效考评指标体系的设计原则：**P234 多选（预）**

能力要求

一、绩效考评指标体系的设计方法**325**

综合题（11年05）简答题（13年11月）

二、绩效考评指标体系的设计程序**329**

综合题（11年05）简答题（08年11月）

第四章 绩效管理

第一节 绩效考评指标与标准设计

第二单元 绩效考评标准的设计

知识要求

二、绩效考评标准的设计原则**332**

简答题（08年11月）

第四章 绩效管理

第一节 绩效考评指标与标准设计

第三单元 关键绩效指标的设计与应用

知识要求

二、设定关键绩效指标的目的**337综合题（预）**

(一)难以采用客观量化指标进行绩效考评的原因

(二)强调要提取和设定关键指标的原因

(三)关键绩效指标与标准体系的基本特点

第四章 绩效管理

第一节 绩效考评指标与标准设计

第三单元 关键绩效指标的设计与应用

能力要求

二、提取关键绩效指标的程序和步骤**341 简答题（10年5月）**

(一)利用客户关系图分析工作产出。

(二)提取和设定绩效考评的指标：SMART方法

(三)根据提取的关系指标设定考评标准**简答题（14年5月）**

(四)审核关键绩效指标和标准：**简答题（09年11月）**

(五)修改和完善关键绩效指标和标准

三、设定KPI时常见的问题与解决方法**346 简答题（11年11月）**

第四章 绩效管理

第二节 绩效监控与沟通

第一单元 绩效监控与辅导

能力要求

一、绩效监控的关键点**348简答题（预）**

二、绩效辅导的时机与方式**349**

(一)辅导时机**简答题或综合题（预）**

- 1、员工征求意见时
- 2、员工求助时
- 3、员工掌握新技能时
- 4、主管发现改进绩效机会时

(二)辅导方式

第四章 绩效管理

第二节 绩效监控与沟通

第二单元 绩效沟通

能力要求

二、不同绩效管理阶段沟通的目的和侧重点

357 简答题（预）

(一)计划阶段：就绩效目标和工作标准讨论后达成一致

(二)执行阶段：

(三)考评和反馈阶段

(四)改进与辅导阶段：

三、绩效沟通的技巧358简答题（预）

第四章 绩效管理

第三节 绩效考评方法应用

第一单元 绩效考评方法的比较与误差控制

能力要求

一、绩效考评误差识别362改错题（07年11月）

二、避免考评者误差的方法**综合题（预）**

三、考评者的培训

（一）考评者培训的目的

（二）考评者培训主要内容 **简答题（预）**

（三）考评者培训的时间

（四）考评者培训的具体形式

二、避免考评者误差的方法**综合题（预）**

制定出科学合理、具体明确、切实可行的评价要素指标和标准体系；

采用360度的考评方式，避免个人偏见等错误；

选择恰当的考评工具和方法，强调绩效管理的灵活性和综合性；

建立以行为和成果为导向的考评体系；

重视对考评者的培养训练，定期总结考评经验；

重视绩效考评各个环节的管理。

第四章 绩效管理

第三节 绩效考评方法应用

第二单元 360度考评方法

知识要求

二、360度考评方法的优缺点**综合题**（08年5月；13年5月）

能力要求

二、实施360度考评应关注的问题P375 **简答题**（07年5月）

第四章 绩效管理

第三节 绩效考评方法应用

第三单元 基于信息化的绩效考评

能力要求

一、基于信息化绩效考评系统的构建

377简答题（预）

(一)绩效考评后台系统

(二)绩效考评实施系统

(三)绩效结果分析系统

第四章 绩效管理

第三节 绩效考评方法应用

第四单元 考评结果的反馈与应用

能力要求

一、绩效考评结果反馈体系设计**384**

(一)绩效反馈面谈的程序

二、绩效考评结果的具体应用**385**

(一)基于绩效考评的培训开发

(二)基于绩效考评的薪酬调整

第四章 绩效管理

第三节 绩效考评方法应用

第五单元 绩效管理系统总体评估

知识要求

一、绩效管理系统总体评估的内容**386**

二、绩效管理评估指标**387 多选（预）**

能力要求

一、绩效管理系统的评估方法**388 简答题（预）**

第五章 薪酬管理

题型分布：重点强化**理解**基本原理、方法、程序，突出知识**运用**

简答题：21%；综合题：79%

章节分布：突出薪酬**调查与制度设计**知识，但要特别关注**薪酬制**

度诊断与调整

第一节：36%；第二节：36%；第三节：14%；综合:14%

知识点分布：复习重点突出各部分能力要求

知识要求：43%；能力要求：57%。

知识点重复率：复习重点突出**未考核**部分知识

重复率：42%

第五章 薪酬管理

第一节 薪酬调查

第一单元 市场薪酬调查

知识要求

四、薪酬水平的市场定位**402 综合题（预）（14年11月）**

(一)分析市场行情，谋划薪酬水平的市场定位

(二)分析企业特征，进行薪酬水平的市场定位

第五章 薪酬管理

第一节 薪酬调查

第一单元 市场薪酬调查

能力要求

一、薪酬市场调查基本程序 **简答题（预）**

（一）确定目的 （二）确定范围 （三）选择方式

（四）统计分析调查数据 **简答题（12年5月；08年5月）**

（五）形成报告

第五章 薪酬管理

第一节 薪酬调查

第三单元 岗位分类与分级

知识要求

三、岗位分类的基本要求**430** 岗位分类的几个注意点 **综合题（预）**

能力要求

一、岗位分类的主要步骤**432**

二、岗位横向分类的步骤与方法**432** **综合题（10年11月）**

三、岗位纵向分级的方法与步骤**435**

(一)岗位纵向分级的步骤

(二)生产性岗位纵向分级方法 **综合题（08年11月）**

(三)管理性岗位纵向分级的方法**440** **综合题（10年11月）**

第五章 薪酬管理

第二节 薪酬制度设计

第一单元 不同类型薪酬制度的设计

知识要求

二、薪酬制度类型**443综合题（10年5月）**

三、薪酬制度设计的内容和方法**454**

(一)薪酬水平及其影响因素 外部内部

能力要求

一、制定薪酬制度的基本程序 **综合题（预）**

461综合题（11年11月）

第五章 薪酬管理

第二节 薪酬制度设计

第二单元 宽带薪酬体系设计

能力要求

一、宽带薪酬体系设计流程469 综合题（07年11月）

理解战略、整合岗位评价

完善薪酬调查、构建薪酬结构

第五章 薪酬管理

第二节 薪酬制度设计

第三单元 薪酬制度的诊断与调整

知识要求

- 一、薪酬制度常见问题476 **综合题预（09年11月；11年11月）**
- 三、薪酬制度调整480 **综合题（09年5月）**

能力要求

- 一、员工个体薪酬标准的调整482**综合题（预）**

一、薪酬制度的常见问题

薪酬战略缺失

薪酬理念缺乏

没有合理的薪酬体系

薪酬结构失衡

职业发展通道缺乏

内部公平性不足

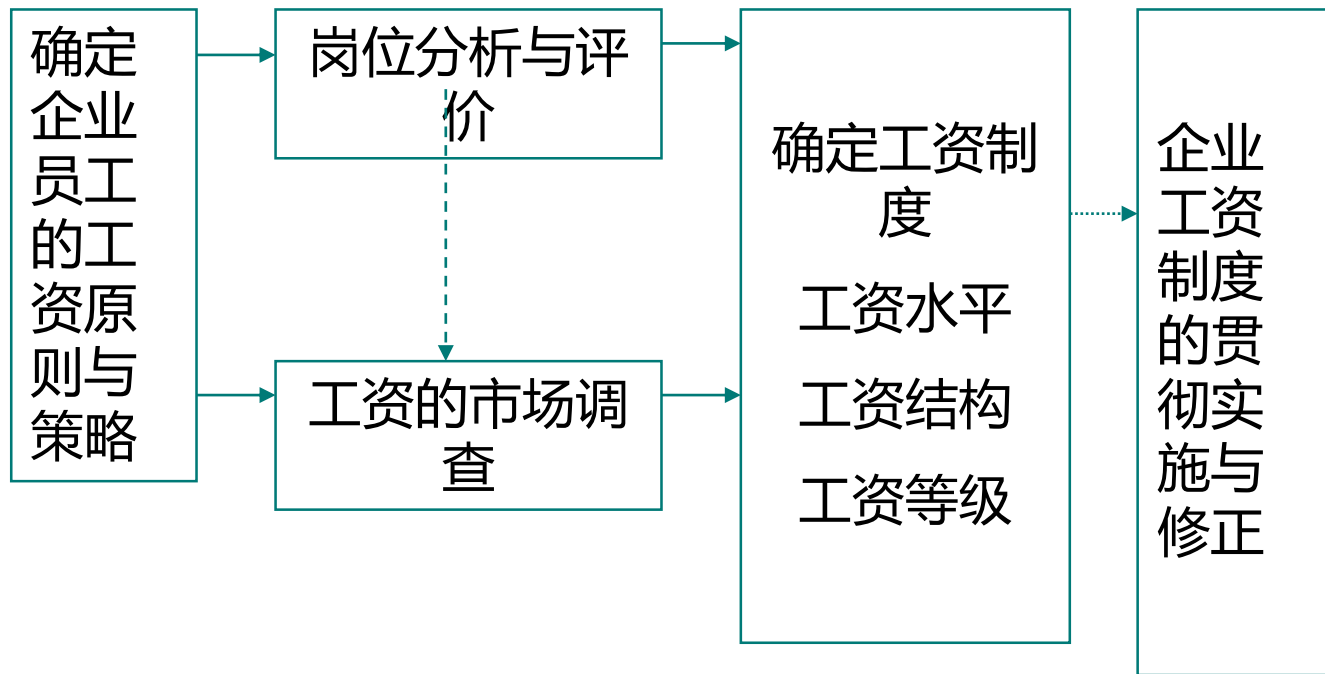
薪酬调整依据缺乏

薪酬绩效关联性不强

忽视非经济薪酬的激励作用

薪酬激励不及时

合理的工资制度流程



第五章 薪酬管理

第二节 薪酬制度设计

第三节 薪酬计划的制定

二、薪酬计划的制订489综合题（13年11月；14年5月）

(一)制订薪酬计划所需资料

(二)薪酬计划的制订方法

(三)制订薪酬计划的工作程序

第五章 薪酬管理

第四节 薪酬计划的制定

能力要求

- 一、企业年金制度的设计程序496简答题（预）
确定来源、比例、额度、支付形式、时间、办法
- 二、企业补充医疗保险制度的设计程序496

第六章 劳动关系管理

题型分布：重点强化**理解**基本原理、方法、程序，突出知识**运用**

简答题：40%；综合题：60%

章节分布：突出**企业劳动争议处理**知识，但要特别关注新增内容

第一节：14%；第二节：27%；第三节：22%；

第四节：34%；综合:5%

知识点分布：复习重点突出各部分能力要求

知识要求：40%；能力要求：60%。

知识点重复率：复习重点突出**未考核**部分知识

重复率：6%

第六章 劳动关系管理

第一节 劳务派遣用工管理

知识要求

二、劳动法律关系的含义和特征

(三)事实劳动关系**综合题504 (12年11月)**

工资、工作证、登记表、考勤、证言

四、劳务关系与劳动关系的区别**505 简答题或综合题 (预)**

六、劳务派遣的特点**508简答题 (07年5月)**

第六章 劳动关系管理

第一节 劳务派遣用工管理

能力要求

一、劳务派遣机构的管理**510**

(三)合同体系 **综合题（预）**

(四)法定要求

二、被派遣劳动者的管理**511 综合题（13年11月）**

五、应用案例分析**514 综合题（预）**

第六章 劳动关系管理

第二节 工资集体协商

知识要求

一、工资集体协商**520**

(二)工资集体协商的内容 **简答题 (08年5月 ;
11年5月)**

四、工资指导线主要内容**524 简答题 (预)**

第六章 劳动关系管理

第二节 工资集体协商

能力要求

一、工资集体协商的程序**526 综合题（预）**

(一)工资集体协商代表的确定 **综合题（12年5月）**

(二)工资集体协商的实施步骤

(三)工资协议的审查

(四)明确工资协议的期限

第六章 劳动关系管理

第三节 劳动安全卫生管理

制度的分类 [简答题（预）](#)

- 一、安全生产责任制度533
- 二、安全技术措施计划管理制度533
- 三、安全生产教育制度533
- 四、安全生产检查制度533
- 五、重大事故隐患管理制度533
- 六、安全卫生认证制度534
- 七、伤亡事故报告和处理制度534
- 八、个人劳动安全卫生防护用品管理制度534
- 九、劳动者健康检查制度

第六章 劳动关系管理

第三节 劳动安全卫生管理

能力要求

一、职业安全卫生预算编制与审核**535 简答题（10年5月）**

(一)职业安全卫生保护费用分类

(二)职业安全卫生预算编制审核程序

第六章 劳动关系管理

第四节 企业劳动争议处理

知识要求

一、劳动争议概述**540**

二、劳动争议处理的原则**544 简答题（07年5月）**

四、仲裁委员会对劳动争议的仲裁**547**

(四)劳动争议仲裁的时效制度**550**

第六章 劳动关系管理

第四节 企业劳动争议处理

四、劳动争议仲裁程序559★

(一)申请和受理 简答题 (13年5月)

(二)开庭审理和裁决 简答题 (预)

(三)集体劳动争议处理程序

(四)因签订集体合同发生争议的处理方法 简答题 (11年11月)

第六章 劳动关系管理

第四节 企业劳动争议处理

六、应用案例分析 **综合题（预）**

- （一）劳动争议仲裁的时效是从何时计算
- （二）劳动争议仲裁的时效的中断与申诉时效
- （三）仲裁时效中止与中止情形消失后时效的计算
- （四）劳动争议仲裁委员会应于受理劳动争议案件的范围

综合题（13年5月）

- （五）在劳动争议案件中用人单位的举证责任 **综合题（08年11月）**



谢谢！