

PHR/SPHR: Professional in Human Resources Certification Study Guide

PHR/SPHR:

人力资源认证全息教程

〔美〕 Anne M. Bogardus, SPHR 著

爱丁 等译

- 针对资深人力资源专业工作者
- 详细阐述人力资源管理的每个职能领域
- 探索全方位的人力资源管理问题



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

PHR/SPHR:

Professional in Human Resources Certification Study Guide

PHR/SPHR: 人力资源认证 全息教程

〔美〕 Anne M. Bogardus, SPHR 著

爱 丁 等译

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书旨在对人力资源管理的每个职能领域进行详细的阐述,从而使人力资源专业人员和人力资源高级专业人员都能够清楚自己应该做些什么准备以顺利通过人力资源专业资格认证考试。

本书主要是针对具有至少两年人力资源工作经验的资深专业工作者而编写的一本复习材料。



Copyright©2002 SYBEX Inc., 1151 Marina Village Parkway, Alameda, CA 94501.
World rights reserved. No part of this publication may be stored in a retrieval system, transmitted, or reproduced in any way, including but not limited to photocopy, photograph, magnetic or other record, without the prior agreement and written permission of the publisher.

本书英文版由美国SYBEX公司出版,SYBEX公司已将中文版独家版权授予中国电子工业出版社及北京美迪亚电子信息有限公司。未经许可,不得以任何形式和手段复制或抄袭本书内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2003-3203

图书在版编目(CIP)数据

PHR/SPHR: 人力资源认证全息教程/(美)勃格达斯(Bogardus, A.M.)著;爱丁等译. —北京:电子工业出版社, 2004.6

书名原文: PHR/SPHR: Professional in Human Resources Certification SG

ISBN 7-120-00039-X

I. P... II. ①勃... ②爱... III. 劳动力资源 - 资源管理 - 资格考核 - 自学参考资料 IV.F241

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第045886号

责任编辑: 徐云鹏 朱 巍

印 刷: 北京天竺颖华印刷厂

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编: 100036

北京市海淀区翠微东里甲2号 邮编: 100036

经 销: 各地新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 21.5 字数: 540千字

印 次: 2004年6月第1次印刷

定 价: 34.00元

凡购买电子工业出版社的图书,如有缺损问题,请向购买书店调换,若书店售缺,请与本社发行部联系。联系电话: (010) 68279077。质量投诉请发邮件至zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

致 谢

我早就在梦想着写这样一本书了，所以当机会来临时，我当然是激动万分。Sybex的团队鼓励我、激励我、鞭策我，帮助我最终完成了这本书。感谢伊丽莎白·彼得森从中牵线搭桥，感谢西泽·奥康诺帮助编写此书，感谢莱斯利·赖特对最终版本的修饰工作。还要感谢莎莉·英格弗莱德，她对细节的关注帮助极大。并要感谢罗兹·哈里斯和互动写作公司，他们整理了我的手稿。感谢他们的专业能力与才干。

我要特别感谢本书的技术编辑，人力资源管理高级专业人员辛西亚·埃里克森。她的反馈使我的表达更清晰，她恰如其分的提问帮助我澄清了很多信息。除此之外，她始终如一的支持与鼓励更是让我感动万分。感谢你们！还要感谢人力资源管理高级专业人员哈尔·安卓，他写下的问题简直是无懈可击，而他的反馈也让本书变得更好。人力资源管理专业人员卡罗琳·威尔为薪酬部分出了大力，感谢她的辛勤劳动。

感谢我所教授的认证课程班上的学员们，尤其是那些把我彻底问住、让我下不来台的学员们。从他们身上我学到了很多。还要特别感谢人力资源管理高级专业人员盖尔·豪姆兰得的鼓励与支持。

感谢鲍勃与莉塔的支持，感谢琳达、吉恩和艾利森的理解。感谢我的客户们，从你们身上我每天都能学到新的东西。感谢贾德，一周复一周，谢谢你的耐心等待。感谢比尔——你知道为什么要感谢你。最后，感谢我的朋友们，感谢你们的理解与耐心——你们是最棒的！

致读者：

Sybex非常荣幸地推出这本《PHR/SPHR：人力资源认证全息教程》。在人力资源这个日益显示出其重要性的领域中，还从未有过这样一本书。本书中所介绍的种种技能和概念与我们以往技术类全息教程当然是截然不同的两回事，但是细读之下，读者定会发现这两类书籍的一脉相承之处，那就是它们同样普遍适用于各种企业，而且都是非常重要的课题。

人力资源认证学会致力于人力资源专业人员的认证衡量标准，而我们Sybex则致力于为专业人员提供认证所需的各种技能与知识。本书作者和编辑殚精竭虑，惟求本书能够在广度、深度以及适应教学这几个方面都能让人满意。对于本书我们充满了信心。在专业认证市场上，标准不可谓不高，但本书不但能够达到他们的要求，甚至还有所超越。不论你是计划参加人力资源专业人员考试还是参加人力资源高级专业人员考试，本书都能助你一臂之力。

祝你考试一帆风顺！

内尔·艾迪
认证副总编
Sybex公司

PHR/SPHR: 人力资源认证全息教程

人力资源认证协会考试大纲

职能

章节数

战略管理

- 从企业内部各部门的角度来阐释企业的运作, 包括财务/会计、市场营销、运营、信息技术以及单个员工, 应如何参与战略规划及政策的制定。 3
- 从企业外部的角度进行阐释, 包括经营大环境、行业惯例与发展、技术发展(比如出版、政府文件、媒体、行业协会), 探讨应如何参与战略规划及政策的制定。 3
- 以合作者的身份参与企业的战略规划。 3
- 与企业内部人员建立战略性的合作关系, 从而对企业决策的制定施加影响。 3
- 与社会公众以及专业人士中的关键人物建立战略性的合作关系或联盟, 从而满足企业的战略需求。 3
- 评估人力资源对企业运作效率的贡献, 包括对与人力资源管理目标中的企业战略衡量相关的活动进行评价、设计、执行及评估。 3
- 为企业在组织程序、运作、规划、干预、领导力培训及企业文化等方面的变革提供指导, 这些变化能够平衡企业、员工和其他利益相关者(包括客户)的期望值和需求。 3
- 规划并修改企业的人力资源管理相关政策。 3
- 通过模范示例和教学的方式来培养自己和他人的领导力和道德价值观。 3
- 为企业的预算工作提供信息, 包括预算制定及审核。 3
- 关注司法环境, 注意有关修改法律的提议, 并采取恰当的措施来支持、修改或阻止法律修改提议(例如, 给国会议员写信、在公开听证会上提供专家证言, 对立法者进行游说)。 3

劳动力规划及员工招聘

- 确定企业的员额需求以达到企业的目标。 4
- 对工作岗位进行分析, 确定岗位描述并培养该岗位所需的能力。 4
- 确定并记录岗位的基本工作职能。 4
- 根据工作岗位所需的能力确定招聘标准。 4
- 对企业内部劳动力、劳动力市场和招聘代理机构进行评估, 从而确定能否获得足够数量的合格应征者。 4
- 根据企业的目标确定该如何从企业内部选拔, 如何从企业外部招聘。 4
- 制定战略, 以向潜在应聘者宣传公司。 4
- 确定选拔程序, 包括面试、测试、推荐及背景调查。 4
- 进行选拔, 包括面试、测试、推荐及背景调查。 4
- 出具或延长劳动合同。 4
- 执行签约后期活动(例如, 雇用协议、填写I-9检验表格、搬迁补偿协议以及体检)。 4
- 为非美国公民能在美国合法工作提供支持。 4
- 设计、推动或实施入职导向程序, 包括为新雇员或新调员工讲解绩效标准。 4
- 评估招聘、雇用程序的有效性, 如果需要的话要实施变革(例如, 员工留职率指标不佳)。 4
- 制定继位规划程序。 4
- 制定并实施企业退出机制, 包括失业保险的问题(包括合同到期、招募新人、对离职者的新职介绍)。 4
- 制定、实施、管理并评估肯定行动方案, 这可能是需要的。 4

人力资源开发

进行需求分析以确定人力资源开发的优先顺序。	5
制定培训计划。	5
实施培训计划。	5
对培训计划进行评估。	5
制定计划，以对员工在企业内的成长及发展潜力进行评估。	5
实施上述评估计划。	5
对上述计划进行评估。	5
制定变革管理计划及活动。	5
实施变革管理计划及活动。	5
评估变革管理计划及活动。	5
制定绩效管理计划及程序。	5
实施绩效管理计划及程序。	5
评估绩效管理计划及程序。	5
制定计划，以满足不同员工的需求（例如，工作与家庭平衡计划、多样化方案、再就业服务、遣返计划以及快车道计划）。	5
实施上述计划。	5
对上述计划进行评估。	5

薪酬福利

要确保公司的薪酬福利计划符合联邦、州及地方的法律法规。	6
分析、制定、实施并维护公司的薪酬政策及工资体系，确保其符合公司的战略目标（包括广义的定义及设计）。	6
根据内部价值和外部市场情况对薪酬体系进行分析和评估（包括薪酬调查）。	6
制定/选择并实施薪资管理机制。	6
管理薪资职能。	6
对公司的薪酬政策进行评估，确保其内部、外部定位正确，符合企业的战略目标（这里指的是强化管理、优化、变更等，与薪酬相关的员工流失率问题也属于这个范围）。	6
根据企业的战略目标进行福利计划需求评估，并确定/选择对企业合适的计划。	6
实施并管理福利计划。	6
对福利计划进行评估，确保其内部、外部定位正确，符合企业的战略目标。	6
对高管薪酬、股票购买、股票期权、物质激励以及奖金计划（包括利润分享计划）进行分析、选择、实施、维护以及管理。	6
对国外派遣以及在海外员工的薪酬福利计划进行分析、制定、选择、维护及实施。	6
向员工传达公司的薪酬福利政策。	6

员工及劳资关系

要确保符合联邦、州和当地的法律法规。	7
制定并实施工关系维护计划，从而创造积极的企业文化。	7
推动、监督并衡量企业员工关系维护计划的有效性。	7
协助建立企业的工作规程并监督这些规程的落实情况以确保员工在制度遵守方面的公平性和一致性。（分有工会和没有工会两种情况，具体情况具体分析。）	7
向员工传达法律法规方面的知识，并确保员工能够真正地理解和接受。	7
解决员工向联邦、州、地方相关机构提出的劳动纠纷投诉问题（这里指正式的、合法的投诉）。	7
制定陈情政策和纪律处分条例，以确保公平性和一致性。	7
执行陈情政策和纪律处分条例，以确保公平性和一致性（包括进行相关的调查）。	7
对组织工会的活动做出积极回应。	7
参与集体谈判活动，包括合同谈判和管理。	7

职业健康、安全和保障

确保符合联邦、州及地方的工作场所健康及安全法律法规。	8
针对企业的具体情况制定安全规范制度。	8
制定和/或选择伤害/职业病预防计划。	8
实施伤害/职业病预防计划。	8
制定和/或选择安全知识培训及激励计划。	8
实施安全知识培训及激励计划。	8
评估安全防范、培训及激励计划的有效性。	8
实施工作场所伤害/职业病防范计划（比如，对工人的补偿，美国职业安全和卫生管理局规定）。	8
制定符合企业实际情况的健康计划。	8
制定/选择、实施并评估安全计划以使企业免受责任追究。	8
制定/选择、实施并评估安全计划以保护员工的利益（例如，因工作场所暴力而导致的人身伤害）。	8
制定/选择、实施并评估突发事件应急方案（例如，自然灾害、工作场所安全威胁、紧急疏散）。	8

人力资源专业人员要求的核心知识

需求评估及分析	2
第三方合同管理，包括招标书的编写	2
沟通策略	2
文件编制收集策略	2
成人学习程序	2
动机的概念及应用	2
培训方式	2
领导力的概念及应用	2
项目管理的概念及应用	2
多样性的概念及应用	2
人际关系的概念及应用（例如，人际行为以及企业行为）	2
人力资源伦理及职业标准	2
通过技术和人力资源信息系统来支持人力资源活动。	2

职能

章节数

为分析、阐释及决策制定而采用定性与定量的方法和工具。

2

变革管理

2

责任管理及风险管理

2

工作分析和岗位描述方法

2

员工档案管理（如保留与废弃的程序）

2

人力资源活动和计划的职能领域间相互关系。

2

注释：考试大纲及考试内容随时都会有所变化，恕不另行提前通知，美国人力资源管理协会人力资源认证机构对此享有最终解释权。如果你想了解最新的考试内容，请访问人力资源认证协会网站（www.hrci.org）。

简介

恭喜你已经在准备获得人力资源专业人员（PHR）或人力资源高级专业人员（SPHR）证书的道路上迈出了第一步！你着手开始进行的这一过程是有益而富于挑战性的。正如59000多名人力资源工作者所发现的，它给你提供了一个绝好的机会来探索那些可能在日常工作中无法接触到的人力资源管理问题。在接下来的几页中你将会了解到有关人力资源证书的一般信息、如何使用本书的一些建议、本书后面章节内容的介绍，以及相关认证机构的情况。

在开始之前，我们还要重申一点你应该已经清楚的内容。这本全息教程是针对具有至少两年人力资源工作经验的资深专业工作者而编写的一本复习材料。准备考取专业证书的人员应该具备基本的人力资源知识，这些知识不仅来自于有关人力资源的学习，而且更重要的是来源于实践经历。如果你在日常工作中涉猎较广，那么我所论及的很多问题你可能已经有所了解，但却不深入。相反，如果你专门从事人力资源中一两个方面的工作，你就有可能对这些领域具有广泛的经验，但仍然需要补充其他方面的知识。

这本全息教程旨在对人力资源管理的每个职能领域进行详细的阐述，从而使上述两种考生都能够清楚自己应该做些准备以顺利通过考试。有关人力资源管理的书籍在亚马逊网站中就超过22000册，而且，我也不可能在一本书中囊括人力资源管理的各个层次。因此本书主要是围绕人力资源认证协会规定的考试大纲来编写的，而人力资源认证协会是人力资源行业的认证机构。我会在第1章对考试大纲做更详细的说明，但目前我只强调一句：成功通过考试的关键在于全面理解考试大纲并能够在考试中正确应用。

关于人力资源专业资格认证

人力资源专业资格认证究竟是什么？简单说，这一认证用于证明个人是否已达到人力资源专业人员所应具备的能力标准。要想知道这本书是否适合你，你就要清楚自己为什么要获得专业认证以及如何实现这一目标。

谁来评定人力资源专业人员

人力资源专业人员资格的认证涉及到3个机构：人力资源认证协会（HRCI）、美国人力资源管理协会（SHRM）和专业考试中心（PES）。

人力资源认证协会

人力资源认证协会是人力资源行业的专业资格认证机构。它由美国人事管理者协会（ASPA）于1972年建立，当时名为ASPA资格认证协会（AAI）。初期，人力资源认证协会在财务上依赖于美国人力资源管理协会，但如今已经独立运营。人力资源认证协会和美国人力资源管理协会都设有各自的董事会来管理运作。虽然人力资源认证协会和美国人力资源管理协会之间的密切联系和相互支持由来已久，但人力资源专业人员认证工作却是人力资源认

证协会一个独立而明确的职能，而美国人力资源管理协会，就像该行业内任何其他个人或任何机构一样，对认证工作无权过问。

说明：有关人力资源认证协会的组织宣言，请访问以下网址www.hrci.org/about/2002stateinstituterpt.html。

美国人力资源管理协会

美国人力资源管理协会是世界规模最大的人力资源专业人员组织，截至2002年在全球拥有会员超过17万人。该协会于1948年成立，起初为美国人事管理者协会（ASPA），成立以来，美国人力资源管理协会一直致力于使人力资源行业得到社会的公认。今天的资格认证体系正是美国人力资源管理协会首批志愿成员努力的直接结果，他们意识到需要建立一套规范的知识体系并同时开发出一套评估从业人员能力的相应认证过程。

专业考试中心

专业考试中心是一家从事执照和资格证书考试的非营利性机构，其考试对象包括心理学、医药、房地产评估、安全管理等不同行业的从业者。专业考试中心备有由人力资源认证协会开发的试题库，负责确保参加人力资源专业人员认证考试和人力资源高级专业人员认证考试的考生满足参考标准，并负责考试的组织管理和评分以及通知考生考试结果。2000年，专业考试中心进行了有关行业知识体系的最新调查，也称为行业规范分析调查，以确保认证机制与企业运营的紧密相连。

我在第1章讨论行业知识体系和资格认证过程时还会经常提到这些机构。

为什么要获得专业认证

人力资源认证协会的专业认证已经逐渐成为人力资源界的行业标准。个人决定取得专业认证的原因多种多样，现在我们就来看看其中几个。

首先，专业证书表明你已经达到了其他专业人员所确立的在这一领域所必需的能力标准。由于这些标准的制定者是这一行业的从业人员，而不仅仅是行业中的教师或顾问，因此专业证书表明，根据同行制定的标准，你完全能够胜任人力资源行业。

其次，专业证书能够提升职场竞争力。在职位竞争激烈的经济低迷时期，专业证书可以成为竞争中的制胜法宝。在僧多粥少的职位竞争中，只要与众不同，你就会最终胜出。

第三，那些不断充实自己并获得专业证书的人展现了他们终身学习不断进步的能力，在不断变化的商业社会中，这种能力是非常重要的。志向远大并努力追求的人所展现出的正是当今商业社会所迫切需要的个人品质：注重结果、技术优秀、责任心强及表现出众。

最后，专业证书能够增加同事和客户对你的信任。它能够向那些你在日常工作中接触的人们证明，你已经达到了其他专业人士所制定的行业标准，并足以显示你的专业能力。

取得专业认证的原因，不论属于以上之一，还是出于其他原因，都能验证你对人力资源行业到底了解多少。

如何获得专业认证

要想成为通过认证的人力资源专业人员，你必须通过人力资源专业人员证书考试或人力资源高级专业人员证书考试。这两个考试都是人力资源认证协会开发的综合性考试，我们将在第1章对此进行介绍。

从2004年5月的考试开始，人力资源认证协会将在每年的两次考试中使用机考程序（CBT）：5月初至6月底和11月中旬到1月中旬。CBT的一个好处是考生能够在离开考场前知道他们是否通过了考试。

人力资源专业人员认证考试和人力资源高级专业人员认证考试都由225个问题组成，通过对其中200个问题计分来评定你是否通过考试。其余25个问题则是“测试性考题”，目的是确定这些题目的可靠性和有效性以便用于以后的考试中。人力资源认证协会的《PHR & SPHR认证手册》对题目设定和计分有详细的介绍，你可以在人力资源认证协会网站（www.hrci.org）中阅读或下载该手册，或拨打电话（866）898-4724要求人力资源认证协会向你邮寄一本手册。这本手册是考试的重要指南，不仅介绍了考试时间、报名截止日期、收费情况以及有关认证的常见问题，还列出了完整的考试大纲。

第1章将详细介绍各级别考试对工作经验程度和种类的要求，以及不同级别考试在题目上的区别。

本书的架构

正如我已经提到的，本书第1章将介绍认证的要求和考试过程，同时还就考生如何通过最佳方式准备考试提出了一些建议。

第2章是“人力资源专业人员的核心知识要求”，简要介绍了各领域相关的知识。阅读这一章能使考生有效理解后面章节中的内容。

第3章～第8章是本书的重点，详细介绍了考试大纲。每章都包含学习目标、对某一职能领域的概述、适用于这一领域的联邦雇佣法律、对考试大纲的阐述以及相应的法庭案例。

此外我还提供了3个附录帮助你的学习。附录A是“联邦雇佣立法及其判例法”，按时间顺序列出了在本书中出现的联邦法律以及与人力资源有关的重要法庭判例。在这一附录中，我还包含了一些补充的法庭判例，这些判例虽在章节中没有详述，但却对人力资源行业意义重大而你也需要熟悉这些内容，所以，一定要复习好这些内容。这些判例列在附录A中单独的部分。

附录B“资料来源”提供了人力资源各个职能领域的补充信息资料。

附录C“雇佣文件及其留存”，汇集了联邦法律法规中对必须收集和存档的文件的各种要求。

最后，我还附上了一个术语表，按字母顺序列出了本书出现过的所有关键术语及其定义。

全息教程的组成要素

阅读这本全息教程时你会发现很多反复出现的要素,现在我们就对其中一些要素进行解释。

小结 “总结”是对每章的内容进行简要回顾。

考试要点 “考试要点”重申了可能以某种形式出现在两种考试或其中之一中的内容。虽然我不能准确知道某一特定考试的内容,但这一部分却着重强调了一些对理解各职能领域及人力资源认证协会考试大纲起到关键作用的重要概念。

关键术语 我在每个章节中都明确列出了考生需要理解的关键术语及其定义。

复习题 每个章节包含10道练习题用以评估你对每章关键内容的掌握情况。你在阅读完每章内容后都要回答这些问题;如果你的某些答案不正确,这就表明需要再花些时间学习这一内容。复习题答案附在每章最后一道问题之后。复习题旨在帮助你评估通过阅读掌握了多少知识,而不同于你将在考试中遇到的各类问题。

选购光碟内容

我着实花功夫准备了一些基本工具来帮助你备考。在备考时你应该将以下工具安装在自己的电脑里。

Sybex考试复习软件

由Sybex专家设计的考试复习软件能够帮助你顺利通过人力资源专业人员认证考试或人力资源高级专业人员认证考试。在这个考试软件中,你能找到本书中所有的复习和评估题目,外加4套选配光碟中独有的补充考试题。你可以使用它进行评估测试,按章节进行自测,完成练习试卷或进行包含全书所有题目的随机考试。最后,软件还可以按照不同类别的内容给你打分,这样你就可以知道你哪方面还有欠缺。

说明:和资格考试一样,选配光碟中赠送的补充考试也将涉及根据你作为人力资源专业人员的经验而出的题目。你应该留心这些根据人力资源日常活动所提出的问题,而不仅仅是PHR/SPHR全息教程中的材料。

适用于电脑的电子卡片和掌上设备

Sybex设计的电子卡片包含了150道PHR问题和150道SPHR问题,用以进一步检验你对这两个考试的准备情况。通过这些复习题、练习试卷和电子卡片,你就可以多方检验你的备考情况了。

PDF格式的《全息教程》

在选配光碟中Sybex还提供了PDF格式的《PHR/SPHR: 人力资源认证全息教程》,这样你就可以用台式电脑或在旅行中使用笔记本来阅读,而不必携带此书;这也满足了那些喜欢通过电脑屏幕进行阅读的读者。选配光碟中还包含了Acrobat Reader 5软件。

如何使用本书和选配光碟

本书专为指导备考人力资源专业人员认证考试或人力资源高级专业人员认证考试而设计，独具特色。它能使你在备考中有所侧重：理解考试大纲并在考试中有所应用。为此目的，本书会在每章的开头列出当前的考试大纲并保证在每章中对这些内容进行充分讲解。每章最后的复习题和选配光碟中的练习试卷能帮助你检验自己对所阅读材料的掌握情况，以此发现需要额外注意的学习内容。此外，我还提供了一些网址链接和其他资源，以帮助你更好地掌握这些知识。以下是关于使用本书和选配光碟的一些建议：

1. 在开始阅读本书前完成评估测试。这些题目是为了衡量你目前的知识水平，不同于你将在考试中遇到的试题。它们能够使你了解到哪些内容你需要花更多时间加以学习，哪些内容只需要简单复习一下即可。
2. 在阅读每章内容前复习考试大纲。请务必阅读人力资源认证协会的《PHR & SPHR 认证手册》对相关知识的要求，因为这些内容会对你的学习过程有所帮助。阅读完各章内容后你还需要再次复习考试大纲，以确保自己能够理解它们并能对其进行正确应用。
3. 阅读完每章后要做复习题；遇到不会的题目时就要返回这一章并重新阅读相应的内容。如想了解更多的信息，也可以利用一些补充资源进行复习。
4. 务必理解适用于每项职能领域的法律内容、它们所涵盖的范围以及它们适用于哪些企业或政府部门。
5. 将电子卡片下载到便携设备上并在每天空闲的时候随时复习。
6. 经常进行自测。除了评估测试和复习题，选配光碟上还有赠送试卷。你应该在不查阅各章内容的情况下完成这些试题，然后看看自己的完成情况——针对回答错误的地方返回相应内容进行复习；直到你完全理解这些概念并能够正确应用为止。

最后，尽可能找到一位学习伙伴。和其他人一起复习和参加考试能够使整个过程更加愉快，你可以让他人帮助你理解那些较难的知识，而你在帮助学习伙伴的同时也可以强化自己掌握的知识。

评估测试

1. 一位女员工站出来指控她的主管对其进行性骚扰。作为人力资源部经理，你有责任对这一指控进行调查。但这位主管与你的关系一直不错。在这种情况下，主持调查的最佳人选是：
 - A. 你
 - B. 公司律师
 - C. 涉案主管的顶头上司
 - D. 第3方调查人员
2. 激励理论认为，人们工作的动力来自他们成功时所获得的报酬，而且，人们会将预期报酬的价值与要付出的相应努力进行比较。这一理论是：
 - A. 维洛姆的“期望理论”
 - B. 亚当斯的“公正理论”
 - C. 麦克克里兰“后天需求理论”
 - D. 格雷格尔的“X理论”和“Y理论”
3. 下列哪一项属于被动培训方法？
 - A. 技工学校培训
 - B. 示范
 - C. 远程学习
 - D. 自学
4. 多样性培训项目的目的是：
 - A. 增强工作场所的创造力
 - B. 提高员工的工作效率
 - C. 增强企业吸引客户的能力
 - D. 以上各项
5. 将企业看做社会组织 and 经济体系并认为生产力与员工工作满意程度有关的概念是：
 - A. 人力资源管理
 - B. 战略管理
 - C. 人际关系
 - D. 人力资源开发
6. 在选择人力资源信息系统前必须回答以下哪个问题？
 - A. 要将哪些信息转换到人力资源信息系统中
 - B. 谁有权使用人力资源信息系统
 - C. 如何进入人力资源信息系统
 - D. 以上各项

7. 相关系数是具有以下哪种用途的统计量度单位:
 - A. 确定某一变量是否会对另一变量造成影响
 - B. 弥补可能过时的数据所造成的影响
 - C. 确定哪些变量超出可以接受的范围
 - D. 描述质量标准
8. 确定风险并采取措施将风险最小化的过程被称为:
 - A. 负债管理
 - B. 风险管理
 - C. 定性分析
 - D. 风险评估
9. 以下属于工作场所道德问题的是:
 - A. 工作场所的个人隐私
 - B. 利益冲突
 - C. 揭发检举
 - D. 以上各项
10. 以下哪点能对有效游说(即尝试影响或说服某政府官员赞同、否决或修改某条法律)产生重要影响?
 - A. 了解立法和行政程序
 - B. 首先说服当选政府官员接受你的观点
 - C. 捐赠巨额金钱
 - D. 让政府官员自己选择一个解决方案,而不是向他提出一个方案
11. 人力资源审计是为了协助管理层:
 - A. 提高员工士气
 - B. 对违反适用法律要求的人力资源政策、项目和程序进行分析
 - C. 提高人力资源部的工作效率
 - D. 以上各项
12. 以下哪项是衡量人力资源生产力的量度单位的一种?
 - A. 人员变动率和员工保持率
 - B. 员工的单位成本
 - C. 员工的平均收入
 - D. 工作满意度
13. 现金流量表能够告诉你:
 - A. 企业在某一时点的财务状况
 - B. 企业营运资金的来源
 - C. 企业在某一时段内的经济效益
 - D. 顾客对企业的欠款数额

14. 以下哪项不属于企业业务部门的职责？
- A. 产品设计
 - B. 按照顾客需求安排生产
 - C. 确保产品或服务达到质量标准
 - D. 企业新产品生产决定
15. 在制定战略规划的过程中我们会用到PEST分析法。PEST是以下哪几个英文单词的缩写？
- A. 政治、环境、优势、威胁
 - B. 政治、经济、具体、及时
 - C. 政治、经济、社会、技术
 - D. 产品、环境、社会、技术
16. 以下哪项是德尔菲技术的一个特点？
- A. 它是为了使人们达成一致意见所使用的一种量化工具
 - B. 它是一种会议组织模式
 - C. 参与者从不见面
 - D. 它需要由一名推动者来引导整个过程的进行
17. 如果一家公司长期需要有人完成某项具体工作而该工作又比较分散，那么它最适合采用以下哪种招募计划：
- A. 实习项目
 - B. 随叫随到的工人
 - C. 季节工
 - D. 临时工
18. 一种看似公平但结果却对某一受保护群体构成歧视的标准雇佣行为可以被称为：
- A. 差别待遇
 - B. 差别影响
 - C. 不利影响
 - D. 不公正待遇
19. 根据销售量评估需要招募的员工数量可以通过以下哪种方法取得最佳效果？
- A. 多元线性回归
 - B. 比率
 - C. 仿真模型
 - D. 简单线性回归
20. 如果面试考官知道某位应征者在评估测试中分数特别高，这种先入为主的印象被称作：
- A. 光环效应
 - B. 预言者效应