

2011
年版

2011年版全国经济专业技术资格考试

本书按照2011年最新大纲和教材编写

人力资源管理专业知识与实务 (中级) 全程应试辅导

成启东 编著

多

覆盖全部考点，囊括六年真题，解析全部答案

快

迅速掌握重点，快速吃透真题，即刻巩固知识

好

严格依据大纲，结合最新考情，质量精益求精

省

提炼重点难点，有讲有练有解，省时省力省心

全

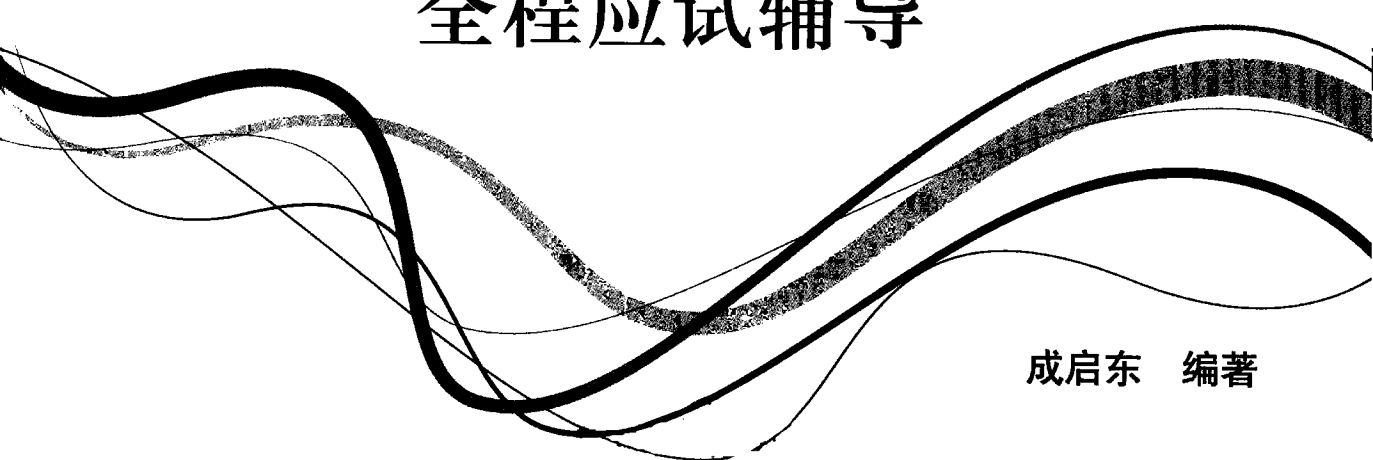
适于考点背诵，包含同步练习，附有模拟试卷

中国宇航出版社

2011年版全国经济专业技术资格考试

人力资源管理专业知识与实务 (中级)

全程应试辅导

A series of overlapping, wavy, black lines of varying thicknesses that sweep across the middle of the cover from left to right, creating a sense of motion and design.

成启东 编著

中国宇航出版社

• 北京 •

内 容 简 介

本书以2011年全国经济专业技术资格考试教材为依据,结合历年考试真题,按照“读书、做题、模考”三段学习法的科学思路安排内容,帮助考生把握命题思路、掌握重点、攻克难点,以达到有的放矢、提高效率的效果,是应考者快速贯通考点、顺利通过考试的必备书籍。

版权所有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理专业知识与实务(中级)全程应试辅导
成启东编著. — 北京:中国宇航出版社,2011.9
(2011年版全国经济专业技术资格考试)
ISBN 978-7-5159-0033-9

I. ①人… II. ①成… III. ①人力资源管理-资格考
试-自学参考资料 IV. ①F241

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第172532号

策划编辑 董琳 封面设计 上品设计
责任编辑 董琳 责任校对 许磊

出版 中国宇航出版社

社址 北京市阜成路8号 邮编 100830
(010) 68768548

网址 www.caphbook.com

经销 新华书店

发行部 (010) 68371900 (010) 88530478 (传真)
(010) 68768541 (010) 68767294 (传真)

零售店 读者服务部 北京宇航文苑
(010) 68371105 (010) 62529336

承印 北京中新伟业印刷有限公司

版次 2011年9月第1版
2011年9月第1次印刷

规格 787 × 1092

开本 1/16

印张 17.75

字数 549千字

书号 ISBN 978-7-5159-0033-9

定价 35.00元

本书如有印装质量问题,可与发行部联系调换

序 言

为了帮助参加 2011 年全国经济专业技术资格考试的广大考生顺利过关，我们组织了有多年考试辅导经验的专家学者，精心编写了这套“2011 年版全国经济专业技术资格考试全程应试辅导”丛书。该考试分为初级、中级两个层次，通过该考试是取得相应初级、中级经济技术职称的必备条件。

本书在编写过程中力求体现以下功能与特点：

第一，与时俱进，紧扣大纲。本书严格按照国家人事部颁布的 2011 年全国经济专业技术资格考试大纲及统编教材编写，所选习题及答案均以此为依据。

第二，栏目设置科学、合理。本书按照“读书、做题、模考”三段学习法的科学思路相应设置了“考点精讲与真题解析”“同步自测”“模拟试卷”三个栏目，以全程辅导的形式帮助读者按照正确的方法复习备考、集考点背诵手册、练习题集及押题模考试卷三项功能于一体。

第三，贴近实战，准确把握考试难度和命题特点。众所周知，历年真题是最好的练习题。本书在例题的选取上便是以历年真题为主，通过真题演练让考生了解考试的重点、难点、难度等关键问题，有的放矢，切实提高广大考生的应试能力。

第四，答案解析准确、详尽，便于读者自学。大部分考生都是在职人士，主要依靠自学，本书对每道习题都进行了准确、详尽的答案解析，非常便于读者自学。

准确把握学习规律、掌握科学学习方法是顺利通过考试的重要因素。根据我们多年的考试辅导经验，三段学习法是一种行之有效的好方法，即按照读书、做题、模考三个阶段进行复习备考。每个阶段有每个阶段的任务，需要大家尽力去完成，以达到事半功倍的效果。

第一阶段，认真阅读教材。本书“考点精讲”部分，是对指定教材的提炼与归纳，可以帮助读者迅速掌握重点，熟悉常见考点。

同时参照“真题解析”明白考试考什么、怎么考，哪些需要理解，哪些需要熟记，哪些需要再认，哪些需要再现。这对于提高学习质量与效率至关重要。

第二阶段，章节演练。仅仅熟悉考点还远远不够，这只是初步掌握知识结构，必须把知识转化为解题的能力，这就需要进行大量的习题演练。本书“同步自测”提供了大量全面覆盖考点、接近考试真题、难易适中的练习题。同时，我们对每一道习题都进行了深度解析，让大家知其然更知其所以然。学完一章内容后，应该马上进行同步自测，第一时间检验学习效果，迅速发现并解决问题。这是一个不可缺少的信息反馈、建立考点反射的过程。

第三阶段，模拟考试。至少要进行两次模拟考试。因为正式考试是在特定环境下、固定时间内对解题能力的考查，这要求考生必须保证较高的答题速度和正确率。大家可以找一个与考场近似的环境，严格按照规定的时间进行模拟考试。

本书模拟试题在考核重点、题型、题量、难度、命题风格等方面接近真题，是广大读者考前全面检验学习效果的标尺。

对于本套丛书的编写尽管我们已经殚精竭虑，但由于水平有限、时间紧迫，不周之处在所难免，希望大家谅解。我们的联系电话是 13681387472，邮件 suoxh@139.com，欢迎大家联系，我们一定竭诚为您解答。

预祝广大读者顺利通过 2011 年全国经济专业技术资格考试，在新的人生征程中大展鸿图。

编 者

2011 年 8 月于中央财经大学

目 录

第一章 组织激励	1
考情分析	1
考点精讲与真题解析	1
第一节 需要、动机与激励	1
考点一 需要与动机的概念	1
考点二 内源性动机和外源性动机	1
考点三 激励及其类型	2
第二节 激励理论	2
考点四 需要层次理论	2
考点五 双因素理论	3
考点六 ERG 理论	3
考点七 三重需要理论	4
考点八 公平理论	5
考点九 期望理论	5
考点十 强化理论	6
第三节 激励理论在实践中的应用	6
考点十一 目标管理	6
考点十二 参与管理	7
考点十三 绩效薪金制	7
同步自测	7
同步自测解析	11
第二章 领导行为	16
考情分析	16
考点精讲与真题解析	16
第一节 领导理论	16
考点一 领导的含义	16
考点二 领导理论	16
第二节 领导风格与技能	18
考点三 领导风格与领导技能的定义	18
考点四 有关领导风格研究的思路和内容	19
第三节 领导决策	21
考点五 决策过程	21
考点六 决策模型	21
考点七 决策风格	22

同步自测	22
同步自测解析	26
第三章 组织设计与组织文化	30
考情分析	30
考点精讲与真题解析	30
第一节 组织设计概述	30
考点一 组织设计的基本内容	30
考点二 组织结构的基本内容	31
考点三 组织设计的类型	32
第二节 组织文化	33
考点四 组织文化	33
第三节 组织变革与发展	36
考点五 组织变革与发展	36
同步自测	37
同步自测解析	40
第四章 战略性人力资源管理	44
考情分析	44
考点精讲与真题解析	44
第一节 战略性人力资源管理概述	44
考点一 战略性人力资源管理概述	44
第二节 人力资源部门和人力资源管理者的角色	47
考点二 人力资源部门和人力资源管理者的角色	47
考点三 人力资源专业人员需具备的特征	47
考点四 人力资源管理者的职权	48
第三节 人力资源管理部门的绩效评价	48
考点五 量化评估对组织人力资源管理活动的重要意义	48
考点六 人力资源管理活动的绩效评估方法	49
同步自测	49
同步自测解析	53
第五章 人力资源规划	58
考情分析	58
考点精讲与真题解析	58
第一节 人力资源规划概述	58
考点一 人力资源规划的含义	58
考点二 人力资源规划的类型	59
考点三 影响人力资源规划的因素	60
考点四 人力资源规划的程序	60
第二节 人力资源预测与平衡	61
考点五 人力资源预测的主要内容	61
考点六 人力资源需求预测	61

考点七 人力资源的供给预测	62
考点八 人力资源规划的综合平衡	62
第三节 人力资源信息系统	63
考点九 人力资源信息系统	63
同步自测	64
同步自测解析	68
第六章 工作分析	72
考情分析	72
考点精讲与真题解析	72
第一节 工作分析概述	72
考点一 工作分析概述	72
考点二 工作分析的流程	73
考点三 工作分析方法	73
考点四 工作分析的实施技巧	75
第二节 工作分析的成果	76
考点五 工作说明书	76
考点六 工作描述	76
考点七 工作规范	76
第三节 工作设计	77
考点八 工作设计概述	77
考点九 工作设计的原理与方法	77
考点十 工作设计中需要注意的问题	79
同步自测	79
同步自测解析	83
第七章 人员甄选	86
考情分析	86
考点精讲与真题解析	86
第一节 人员甄选概述	86
考点一 人员甄选的含义与评价标准	86
考点二 胜任特征模型	87
第二节 人员甄选方法	88
考点三 筛选申请材料	88
考点四 专业笔试法	89
考点五 面试法	89
考点六 心理测验	91
考点七 评价中心	91
第三节 人员甄选的信度与效度	92
考点八 信度的概念	92
考点九 效度的概念	93
同步自测	93
同步自测解析	97

第八章 绩效管理	101
考情分析	101
考点精讲与真题解析	101
第一节 绩效管理概述	101
考点一 绩效管理概述	101
考点二 绩效管理的作用、特征及影响因素	102
考点三 战略性绩效管理	102
第二节 绩效计划与绩效监控	104
考点四 绩效计划	104
考点五 绩效监控与辅导	105
第三节 绩效考核	105
考点六 绩效考核的方法	105
考点七 绩效评价中容易出现的问题及应对方法	107
第四节 绩效反馈与结果应用	108
考点八 绩效反馈面谈	108
考点九 绩效改进	108
考点十 绩效考核结果的应用	109
第五节 特殊群体的绩效考核	110
考点十一 团队绩效考核	110
考点十二 国际人力资源的绩效考核	110
同步自测	111
同步自测解析	114
第九章 薪酬福利管理	118
考情分析	118
考点精讲与真题解析	118
第一节 薪酬管理概述	118
考点一 薪酬的作用	118
考点二 战略性薪酬管理	118
考点三 薪酬体系设计的步骤	120
考点四 薪酬结构设计步骤	120
考点五 新的薪酬体系的应用	121
第二节 奖金	121
考点六 奖金的概念	121
考点七 个人奖励计划与团队奖励计划	121
考点八 短期奖励计划	122
考点九 长期绩效奖励计划	123
第三节 员工福利管理	123
考点十 福利的概述	123
考点十一 典型福利计划的设计方法	124
第四节 特殊群体的薪酬管理	125
考点十二 经营者薪酬	125
考点十三 销售人员薪酬	127

考点十四 驻外人员薪酬	127
第五节 薪酬成本预算与控制	127
考点十五 薪酬成本预算的方法	127
考点十六 薪酬成本的控制	128
考点十七 企业人工成本	128
同步自测	128
同步自测解析	132
第十章 培训与开发	135
考情分析	135
考点精讲与真题解析	135
第一节 培训与开发决策分析	135
考点一 组织培训与开发的决策分析	135
考点二 培训与开发决策的制定	136
第二节 培训与开发的组织和管理	136
考点三 培训与开发的组织体系	136
考点四 培训与开发工作的组织管理	136
考点五 培训与开发效果的评估	137
第三节 职业生涯管理	138
考点六 职业生涯管理	138
考点七 职业生涯管理的方法	139
考点八 职业生涯管理效果的评估	140
考点九 职业生涯管理的注意事项	140
同步自测	141
同步自测解析	145
第十一章 劳动力市场	149
考情分析	149
考点精讲与真题解析	149
第一节 劳动力供给	149
考点一 经济中的劳动力供给总量	149
考点二 劳动力供给曲线与劳动力供给弹性	150
考点三 家庭生产理论与劳动力供给的周期理论	152
第二节 劳动力需求理论	153
考点四 短期劳动力需求	153
考点五 长期劳动力需求	154
考点六 劳动力需求弹性与派生需求定理	154
第三节 劳动力市场均衡与非均衡	156
考点七 单一竞争性劳动力市场的均衡	156
考点八 劳动力市场均衡的破坏与重建	156
考点九 劳动力市场的非均衡	157
同步自测	157
同步自测解析	161

第十二章 人力资本投资理论	165
考情分析	165
考点精讲与真题解析	165
第一节 人力资本投资的一般原理	165
考点一 人力资本投资理论的产生及其发展	165
考点二 人力资本投资的基本模型	166
第二节 人力资本投资与高等教育	166
考点三 高等教育投资的决策模型	166
考点四 关于人力资本投资及高等教育的几个重要结论	167
考点五 教育的社会收益以及高等教育的信号模型	167
第三节 人力资本投资与在职培训	168
考点六 在职培训及其基本类型	168
考点七 在职培训的成本与收益及其安排	169
考点八 在职培训对企业及员工行为的影响	169
第四节 劳动力流动	170
考点九 劳动力流动及其利弊	170
考点十 劳动力流动的主要影响因素	170
考点十一 劳动力的跨地区流动和跨职业流动	170
考点十二 劳动力的跨产业流动及产业内流动	171
同步自测	171
同步自测解析	175
 第十三章 社会保险法律	179
考情分析	179
考点精讲与真题解析	179
第一节 社会保险法律关系	179
考点一 社会保险法律关系	179
考点二 社会保险法律关系的产生、变更和消灭	180
考点三 社会保险法律事实	181
第二节 社会保险法律适用	181
考点四 社会保险法律适用	181
第三节 社会保险法的基本内容	182
考点五 社会保险法的基本内容	182
同步自测	182
同步自测解析	184
 第十四章 劳动关系协调	185
考情分析	185
考点精讲与真题解析	185
第一节 劳动关系协调机制	185
考点一 劳动关系	185
考点二 劳动关系双方享有的权利和义务	186
考点三 劳动合同法律关系	187

考点四 劳动关系协调机制	187
第二节 集体协商与集体合同	188
考点五 集体协商与集体合同的概念、特征	188
考点六 集体合同的签订	189
考点七 工资集体协商	189
考点八 集体合同争议处理	190
第三节 用人单位劳动规章制度	190
考点九 用人单位劳动规章制度	190
第四节 特殊用工	191
考点十 劳务派遣	191
考点十一 非全日制用工	192
同步自测	193
同步自测解析	194
 第十五章 劳动争议协调仲裁	196
考情分析	196
考点精讲与真题解析	196
第一节 劳动争议	196
考点一 劳动争议及其处理机制	196
第二节 劳动争议处理的原则和范围	197
考点二 劳动争议处理的基本原则和范围	197
第三节 劳动争议处理的基本程序	197
考点三 劳动争议处理机构	197
考点四 劳动争议调解	198
考点五 劳动争议仲裁	199
第四节 劳动争议当事人和举证责任	201
考点六 劳动争议当事人的权利、义务	201
考点七 劳动争议当事人的举证责任	202
第五节 劳动争议诉讼	203
考点八 劳动争议诉讼的概念及程序	203
考点九 劳动争议诉讼的司法解释规定	203
同步自测	204
同步自测解析	205
 第十六章 社会保险	207
考情分析	207
考点精讲与真题解析	207
第一节 社会保险制度	207
考点一 社会保险的概念	207
考点二 参加社会保险的范围	207
考点三 社会保险登记	208
考点四 社会保险缴费	208
考点五 社会保险权益	208

第二节 基本养老保险	208
考点六 基本养老保险制度	208
考点七 基本养老保险费的缴纳	209
考点八 劳动者退休条件及基本养老保险待遇	209
考点九 基本养老保险的发放和调整	209
考点十 基本养老保险关系转移接续	210
第三节 基本医疗保险	210
考点十一 基本医疗保险	210
第四节 工伤保险	211
考点十二 工伤保险概念	211
考点十三 工伤保险的原则和覆盖范围	211
考点十四 工伤保险费的缴纳	211
考点十五 工伤认定	211
考点十六 劳动能力鉴定	212
考点十七 工伤待遇	213
考点十八 特殊情形	214
第五节 失业保险	215
考点十九 失业保险	215
考点二十 失业保险待遇	215
第六节 生育保险	216
考点二十一 生育保险制度	216
考点二十二 生育保险待遇	216
第七节 企业补充保险	217
考点二十三 企业年金	217
考点二十四 补充医疗保险	217
同步自测	218
同步自测解析	220
 第十七章 法律责任及执法	222
考情分析	222
考点精讲与真题解析	222
第一节 劳动法律责任	222
考点一 劳动法律责任	222
考点二 违反集体合同的责任	224
第二节 社会保险法律责任	225
考点三 用人单位违反《社会保险法》的法律责任	225
考点四 骗取社会保险基金支出或者骗取社会保险待遇的法律责任	225
考点五 违反社会保险基金管理的法律责任	225
考点六 有关行政部门和单位及其工作人员违反《社会保险法》 的法律责任	226
第三节 劳动监察	226
考点七 劳动监察的主要内容	226
第四节 社会保险行政争议处理	227
考点八 社会保险行政争议处理的适用范围	227

考点九 社会保险行政争议处理的程序	228
第五节 行政复议与行政诉讼	228
考点十 人力资源和社会保障行政复议特点	228
考点十一 人力资源和社会保障行政复议范围	229
考点十二 行政复议的基本法律规定	229
考点十三 行政诉讼的概念	230
考点十四 行政诉讼的时效、程序	230
同步自测	230
同步自测解析	234
 模拟试卷（一）	 238
答案速查与精讲解析（一）	248
模拟试卷（二）	255
答案速查与精讲解析（二）	264

第一章 组织激励



考情分析

本章主要讲述需求与激励的相关基本理论。本章的重点在于掌握激励的若干理论内容，难点在于理解这些激励理论在管理中的应用。从历年考题来看，单项选择题、多项选择题和案例分析题都有涉及。

最近三年本章考试题型及分值

年 份	单项选择题	多项选择题	案例分析题	合 计
2008 年	4 题 4 分	2 题 4 分	3 题 6 分	9 题 14 分
2009 年	6 题 6 分	1 题 2 分	3 题 6 分	10 题 14 分
2010 年	3 题 3 分	1 题 2 分	1 题 2 分	5 题 7 分



考点精讲与真题解析

第一节 需要、动机与激励

考点一 需要与动机的概念

需要是指当缺乏或期待某种结果而产生的心理状态，包括对食物、水、空气等的物质需要及对归属、爱等的社会需要。

动机是指人们从事某种活动、为某一目标付出努力的意愿，这种意愿取决于目标能否以及在多大程度上满足人的需要。

考点二 内源性动机和外源性动机

动机分为内源性动机（又称内在动机）和外源性动机（又称外在动机），如表 1-1 所示。

表 1-1 内源性动机和外源性动机

类别	含义	特点
内源性动机	人做出某种行为是缘于行为本身，因为这种行为可以带来成就感，或者个体认为这种行为是有价值的	看重的是工作本身，诸如寻求挑战性的工作，获得为工作和组织多做贡献的机会以及充分实现个人潜力的机会
外源性动机	人为了获得物质或社会报酬，或为了避免惩罚而完成某种行为，完成某种行为是为了行为的结果，而不是行为本身	看重工作所带来的报偿，诸如工资、奖金、表扬、社会地位等

【例1-1】以下关于内外源动机说法错误的是()。(2010年单选题)

- A. 出于内源性动机的员工看重的是工作本身
- B. 出于内源性动机的员工追求社会地位
- C. 出于外源性动机的员工更看重工作所带来的报偿
- D. 出于外源性动机的员工追求工资、奖金等

【解析】B 出于外源性动机的员工更看重工作所带来的报偿,诸如工资、奖金、表扬、社会地位等。本题正确答案为B项。

【例1-2】在激发个体努力工作的动机因素中,不属于外源性动机的是()。(2007年单选题)

- A. 社会地位
- B. 奖金报酬
- C. 避免惩罚
- D. 实现潜能

【解析】D 外源性动机是指人为了获得物质或社会报酬,或为了避免惩罚而完成某种行为。工作所带来的报偿,工资、奖金、表扬、社会地位都属于此类动机。本题正确答案为D选项。

考点三 激励及其类型

激励就是通过满足员工的需要而使其努力工作,从而实现组织目标的过程。它对于调动人们潜在的积极性,使员工出色完成工作目标以及不断提高工作绩效都具有十分重要的作用。

激励的类型是指对不同激励方式的分类。从激励内容的角度可以将激励分为物质激励和精神激励,从激励作用的角度可分为正向激励和负向激励,从激励对象的角度可分为他人激励和自我激励。

第二节 激励理论

考点四 需要层次理论

需要层次理论由马斯洛提出,该理论将人的需要由低到高分五种类型:生理需要、安全需要、归属和爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要,在管理上,需要层次理论认为管理者需要考虑员工不同层次的需要,并为每一层次的需要设计相应的激励措施。管理者需要考虑每个员工的特殊需要,因为不同人的需要是不同的。组织用于满足低层次需要的投入效益是递减的。如表1-2所示。

表1-2 需要层次理论

内容	层次	定义	说明
生理需要	底层	对食物、水、居住场所、睡眠、性等身体方面的需要	(1) 需要层次理论认为人均有这五种需要,只是在不同时期表现出来的各种需要的强烈程度不同而已。 (2) 未被满足的需要是行为的主要激励源,已获得基本满足的需要不再具有激励作用。 (3) 这五种需要层级越来越高,当下一层次的需要相当程度上得到满足后,个体才会追求上一层次的需要。 (4) 以上五种层次的需要还可大致分为两大类:前三个层次为基本需要,后两个层次为高级需要,因为前三者的满足主要靠外部条件或因素,而后两者的满足主要靠内在因素
安全需要	第二层	主要针对身体安全和经济安全的需要,以避免身心受到伤害	
归属和爱的需要	第三层	包括情感、归属、被接纳、友谊等需要	
尊重的需要	第四层	包括内在的尊重,如自尊心、自主权、成就感需要,以及外在的尊重	
自我实现的需要	最高层	包括个人成长、发挥个人潜能、实现个人理想的需要	

【例1-3】在马斯洛的需要层次理论中,五种需要类型由低到高的排列顺序是()。(2009年单选题)

- A. 生理→安全→自我实现→尊重→归属和爱
- B. 生理→安全→归属和爱→尊重→自我实现
- C. 安全→生理→尊重→归属和爱→自我实现
- D. 生理→安全→尊重→自我实现→归属和爱

【解析】B 马斯洛的需要层次理论中,需要类型由低到高的排列顺序为生理需要、安全需要、归属和爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要。本题正确答案为B选项。

考点五 双因素理论

双因素理论由美国心理学家赫兹伯格提出,又称“激励—保健因素理论”。赫兹伯格认为,满意与不满意并不是或此或彼、二择一的关系,满意的反面是没有满意,不满意的反面是没有不满意。赫兹伯格区分了激励因素和保健因素,如表1-3所示。给管理者的启示是:让员工满意和防止员工不满是两回事,需要从两方面入手。

表1-3 双因素理论

内容	层次	定义	说明
激励因素	低层次需要	成就感、别人的认可、工作本身、责任和晋升等因素	具备这些因素可以令员工满意,但不具备这些因素也不会招致员工的不满
保健因素	高层次需要	组织政策、监督方式、人际关系、工作环境和工资等因素	具备这些因素只能使员工不产生不满情绪,但不能起到激励的作用

【例1-4】根据赫兹伯格的双因素理论,激励因素的缺失会导致员工()。(2009年单选题)

- A. 满意
- B. 没有满意
- C. 不满
- D. 没有不满

【解析】D 根据赫兹伯格的双因素理论,激励因素的缺失不会招致员工的不满。本题正确答案为D选项。

考点六 ERG理论

奥尔德佛对马斯洛的需要层次理论进行了修订,提出了ERG理论,认为人有三种核心需要:生存需要、关系需要和成长需要,如表1-4所示。

表1-4 ERG理论

内容	定义	与需要层次理论的对应
生存需要	个体的生理需要和物质需要,或个体维持生存的物质条件	与全部“生理需要”和部分“安全需要”相对应
关系需要	个体维持重要人际关系的需要	与部分“安全需要”、全部“归属和爱的需要”和部分“尊重需要”相对应
成长需要	个体追求自我发展的内在欲望	与部分“尊重需要”和全部“自我实现需要”相对应