

新版

汇人网人力资源职业资格考试命题研究组 编

人力资源管理师 三级考试辅导用书

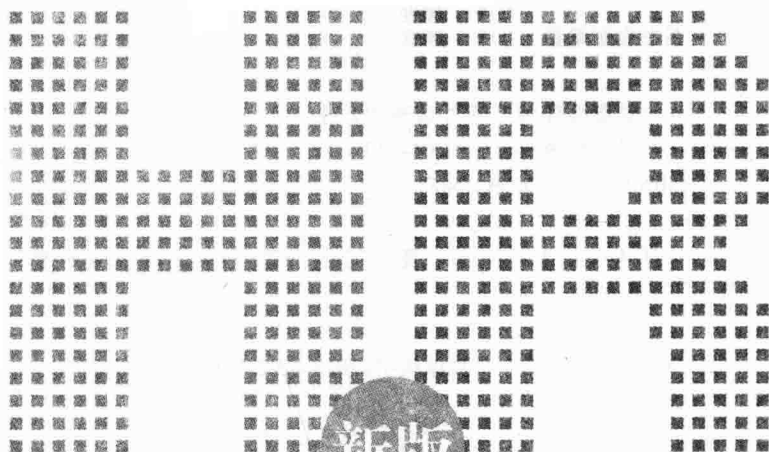
RENLI ZIYUAN GUANLISHI SANJIKAOSHI FUDAO YONGSHU

(上海专用)



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



新版

汇人网人力资源职业资格考试命题研究组 编

人力资源管理师 三级考试辅导用书

RENLI ZIYUAN GUANLISHI SANJIKAO SHI FUDAO YONGSHU

(上海专用)



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

人力资源管理师三级考试辅导用书/汇人网人力资源职业资格考试命题研究组编.
—北京: 经济管理出版社, 2014. 12
ISBN 978 - 7 - 5096 - 3485 - 1

I. ①人… II. ①汇… III. ①企业管理—人力资源管理—资格考试—自学参考资料
IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 276268 号

组稿编辑: 曹 靖
责任编辑: 曹 靖 白 冰
责任印制: 黄章平
责任校对: 超 凡

出版发行: 经济管理出版社
(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn
电 话: (010) 51915602
印 刷: 北京银祥印刷厂
经 销: 新华书店
开 本: 720mm × 1000mm/16
印 张: 24
字 数: 368 千字
版 次: 2014 年 12 月第 1 版 2014 年 12 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 3485 - 1
定 价: 59.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

主 编 王伟杰 李秀英

副主编 李鹏飞 李 浩

编写说明

本书是帮助 HR 从业人员学习和参加上海三级人力资源管理师职业资格考试的专用书籍。上海地区的人力资源管理师从 2003 年开考至今，每年参加人数都超过 2 万人，成为国内人力资源管理师职业资格考试参加人数最多的地区。2014 年随着第二版教材的出版，考试进一步规范化，考试难度不断提高。因此，要想顺利通过考试，必须有丰富翔实和具有针对性的资料，并加上学员本人认真地复习才可以实现一次性通过。

本书的编写者都来自于上海地区人力资源管理师专业培训机构——汇人网。汇人网从 2003 年开始在上海率先开始从事人力资源管理师培训，现在已经成为上海规模最大、知名度最高的人力资源管理培训机构。本书的主编王伟杰博士作为汇人网的创始人，长期研究企业人力资源管理、劳动关系管理与劳动合同法应用等，出版了多本人力资源与劳动关系、劳动合同法领域的理论研究与实践应用的专业著作。

本书为了保证学习效果，书内的理论知识与实务技能、专业英语等习题都没有直接公布答案，建议读者先自学每章知识要点，并独立完成相关题目，全部完成后再行查阅答案，答案公布在汇人网学员论坛 bbs.hr163.com。如有疑问需要咨询，可以加官方 QQ：800008163，微信公众号：汇人，或者致电 4008-363-163 咨询。

汇人网人力资源职业资格考试命题研究组

2014 年 12 月

目 录

第一部分 考试重点难点

第一篇 人力资源规划

第一章 人力资源预测	5
第一节 人力资源信息分析	5
第二节 人力资源需求预测	7
第三节 人力资源供给预测	10
第四节 人力资源供求平衡	13
第二章 人力资源管理制度建设	15
第一节 人力资源管理制度概述	15
第二节 人力资源管理制度建设	16
第三章 工作设计与工作分析	18
第一节 工作设计	18
第二节 工作分析	21
第三节 工作说明书编制	23

第二篇 招聘与配置

第四章 招聘计划与实施	29
第一节 招聘计划	29
第二节 招聘来源和渠道	31

第三节 招聘广告	32
第五章 招聘选拔	34
第一节 知识测验	34
第二节 心理测验	36
第三节 招聘面试	40
第六章 人员录用	45
第一节 人员录用概述	45
第二节 人员录用决策	46
第三节 人员录用实施	48
第七章 人员配置与离职管理	51
第一节 人员配置	51
第二节 离职管理	54

第三篇 培训与开发

第八章 培训需求分析	58
第一节 培训需求分析概述	58
第二节 培训需求分析实施	61
第九章 培训计划制订	64
第一节 培训目标设计	64
第二节 培训计划编制	66
第十章 培训的组织实施	68
第一节 培训方法的选择与运用	68
第二节 培训师的选择与培训	69
第三节 培训机构的选择	72
第四节 培训预算编制	73

第四篇 绩效管理

第十一章 绩效计划	79
第一节 绩效计划制订	79

第二节 绩效目标设定	81
第三节 绩效指标设计	84
第十二章 绩效评估实施	87
第一节 绩效评估方法	87
第二节 绩效评估过程组织	91
第十三章 绩效反馈与结果运用	94
第一节 绩效反馈	94
第二节 绩效申诉机制	97
第三节 绩效结果运用	98

第五篇 薪酬管理

第十四章 岗位评价	104
第一节 岗位评价概述	104
第二节 岗位评价方法	105
第十五章 薪酬水平	109
第一节 薪酬调查	109
第二节 薪酬水平	111
第十六章 薪酬结构设计	116
第一节 薪酬结构设计概述	116
第二节 薪酬结构设计	119
第三节 宽带薪酬	122

第六篇 劳动关系

第十七章 员工关系管理	127
第一节 员工关系管理概述	127
第二节 劳动规章制度制定和实施	129
第三节 劳动纪律制定和实施	131
第十八章 集体协商与集体合同	134
第一节 集体协商	134

第二节 集体合同管理	137
第十九章 职工民主管理	141
第一节 职工民主管理概述	141
第二节 职工代表大会	142
第三节 工会	144

第二部分 理论知识模拟试题

第一篇 人力资源规划	149
第二篇 招聘与配置	164
第三篇 培训与开发	180
第四篇 绩效管理	195
第五篇 薪酬管理	211
第六篇 劳动关系	226

第三部分 实务技能模拟试题

第一篇 人力资源规划	245
第二篇 招聘与配置	249
第三篇 培训与开发	253
第四篇 绩效管理	257
第五篇 薪酬管理	261
第六篇 劳动关系	264

第四部分 专业英语模拟试题

专业英语模拟试卷 1	269
专业英语模拟试卷 2	277
专业英语模拟试卷 3	285

目 录

专业英语模拟试卷 4	293
专业英语模拟试卷 5	302
专业英语模拟试卷 6	310
专业英语模拟试卷 7	318
专业英语模拟试卷 8	326
专业英语模拟试卷 9	334
专业英语模拟试卷 10	343
附录 1 《企业人力资源管理师》(三级)理论知识鉴定要素细目表	351
附录 2 《企业人力资源管理师》(三级)操作技能鉴定要素细目表	360
附录 3 专业英语词汇表	362

第一部分

考试重点难点

第一篇 人力资源规划

本篇重点内容

1. 人力资源动态平衡
2. 工作分析与工作设计
3. 工作说明书编制

本篇导读

人力资源规划流程：

1. 人力资源信息分析
2. 人力资源需求预测
3. 人力资源供给预测
4. 协调人力资源供求平衡
5. 与其他规划相协调（培训、财务及人力资源其他管理政策等）
6. 沟通确认

人力资源规划是企业根据其战略目标、发展战略及内外部具体环境，以科学规范的方法，进行人力资源需求和供给的分析预测，编制相应的吸引、留住、使用、激励方案，为企业的发展提供所需要的员工，以完成企业发展目标的过程。

人力资源规划的实质是促进企业实现其目标。

人力资源规划的特性是具有战略性、前瞻性、目标性。

人力资源规划的特点是把员工看成资源。

人力资源预测是人力资源规划的重要工作。人力资源预测的基础是人力资源信息的处理分析。

人力资源预测包括人力资源需求预测和人力资源供给预测。人力资源需求预测是最复杂、最烦琐的工作内容之一。人力资源供给预测是针对人力资源需求预测的应对措施,包括内部供给预测和外部供给预测。

人力资源规划的目的就是根据企业人力资源供求预测结果,制定相应的政策措施,使其未来人力资源需求实现平衡。

企业人力资源供求关系有三种情况:人力资源供求平衡;人力资源供大于求;人力资源供小于求。

人力资源管理制度建设,可以提升人力资源管理工作效率,确保人力资源管理部门为企业发展战略服务。

企业两种管理哲学与管理模式的对比

内容	以任务为中心的管理哲学	以人为中心的管理哲学
观念	员工是人工成本的承担者	员工是具有能动性的重要资源
目的	着眼于企业的近期目标	重视员工职业生涯规划,着眼于企业长远发展
定位	经济人	社会人
态度	被动执行	自觉主动
方式	权利—命令—服从	民主—尊敬—参与

工作设计和工作分析为组织人力资源管理提供了依据,从而优化人力资源管理系统,提高人力资源管理水平。

工作分析是一个连续不断的动态过程,应根据企业的发展变化不断调整,使工作说明书能及时反映职位的变化情况。

工作说明书的编制是对工作分析的结果加以整合以形成具有企业法规效力的正式文本的过程。

人力资源管理的目标是实现个人目标和组织目标的一致;吸引合适的员工;留住好的员工;激励员工。

第一章 人力资源预测

第一节 人力资源信息分析

人力资源信息分析是根据人力资源规划的任务和目的,将通过人力资源调查所取得的原始数据进行分类和汇总,并对其进行再加工,使之成为人力资源评价指标的过程。

一、人力资源信息

1. 人力资源数量:重点在于探求现有人力资源数量是否与企业的业务量相匹配。

2. 员工类别:体现一个企业的业务重心所在。包括业务序列(营销、生产、技术等人员)和职能序列(行政、财务等人员)。

3. 员工素质:对人员受教育程度及培训状况分析,一定程度上反映工作知识和技能情况。

4. 年龄结构:

(1) 从员工平均年龄可以了解企业员工是日趋年轻化还是老化。

(2) 平均年龄、员工能力、体能或职位性质与年龄的匹配等,影响员工工资效率和组织效能。

(3) 企业员工的理想年龄分配应是呈金字塔形(顶端代表50岁以上、中间部位代表35~50岁、底部代表20~35岁)。

5. 职位结构：主管职位与非主管职位比例（显示管理幅度大小、部门与层次多少）。

除以上常用人力资源信息外，还有人力资源存量信息（员工期初数、员工期末数）、人力资源效率信息（人均工资、人均利润）、招聘效率信息、培训效率信息、绩效信息等。

二、人力资源信息的分析过程

过程	名称	主要工作
第一阶段	原始人力资源信息审核阶段	初次审核，纠正与补救
第二阶段	分类汇总阶段	对初审通过的信息分组、汇总、计算
第三阶段	二次审核阶段	再纠正与补救
第四阶段	形成信息资料阶段	用文字、数据和图表等描述人力资源信息
第五阶段	综合分析阶段	综合分析和计算，形成可用来进行规划的数据

三、人力资源信息的审核

人力资源信息的审核又称审查，一般采用抽样的方式进行。

主要审核采集的信息完整、准确取舍：如发现有信息重复统计，一项数据出现多个数值，可进行取舍；如数据出现空白和遗漏，可再次调查或对历史资料推算来弥补。

1. 复原：计算错误导致数据偏差，对原始数据再次计算进行弥补。
2. 修正：条件改变，对原数据进行调整。

四、人力资源信息分析方法

1. 定量方法：统计分组法，即将大量原始人力资源信息分组归类后，把同质信息归纳在一起，并进行统计。其既是人力资源信息处理的基本方法，也是人力资源信息分析的基本方法。

2. 定性方法：

(1) 分析法：把人力资源信息的内容分解为个别属性、某一局部或某一方面。

(2) 综合法：把人力资源信息的各个属性、各个部分或各个方面归纳为一个整体加以阐述。

五、人力资源信息分析报告的撰写

1. 人力资源信息分析报告的内容。

(1) 明确提出分析的问题。

(2) 分析问题的过程。

(3) 分析问题的结论。

(4) 相应的对策措施。

2. 编写报告时需要注意的问题。

(1) 主题要突出。

(2) 论点和论据一致。

(3) 定性和定量分析相结合。

(4) 分析推理要有逻辑性。

(5) 文字要简练、语言要通俗。

第二节 人力资源需求预测

人力资源需求预测是指根据企业发展规划和内外条件，选择适当的预测技术，对人力资源需求的数量、质量和结构进行预测。

一、人力资源需求的影响因素

1. 外部环境因素：劳动力市场变化、政府相关政策变化、行业发展状况变化。

2. 内部环境因素：企业目标变化、员工素质变化、组织形式变化、领导层观念。

3. 基本要素：