



国家职业资格 考试指南

企业人力资源管理人员

(人力资源管理员、助理人力资源管理师)

劳动和社会保障部职业技能鉴定中心
企业人力资源管理师项目办公室

组织编写

责任编辑 / 朱学敏

仲艳平

责任校对 / 薛宝丽

封面设计 / 邱雅卓

版式设计 / 沈悦

国家职业标准

- 企业人力资源管理人员(试行) 6.00元

国家职业资格培训教程

- 企业人力资源管理人员(基础知识) 18.00元
- 企业人力资源管理人员(上册) 40.00元
- 企业人力资源管理人员(下册) 55.00元
- 企业人力资源管理人员(常用法律手册) 28.00元

国家职业资格考试指南

- 企业人力资源管理人员
(人力资源管理员、助理人力资源管理师) 32.00元

ISBN 7-5045-3455-2



9 787504 534552 >

ISBN 7-5045-3455-2/F·661

定价：32.00元

国家职业资格考試指南

企业人力资源管理人員

(人力资源管理员、助理人力资源管理师)

劳动和社会保障部职业技能鉴定中心
企业人力资源管理师项目办公室 组织编写

中国劳动社会保障出版社

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

企业人力资源管理人员. 国家职业资格考试指南/劳动和社会保障部职业技能鉴定中心企业人力资源管理师项目办公室编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2003.4
ISBN 7-5045-3455-2

I. 企… II. 劳… III. 企业管理: 人事管理-资格考核-自学参考资料
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 024421 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

世界知识印刷厂印刷 新华书店经销

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 18 印张 391 千字

2003 年 4 月第 1 版 2003 年 4 月第 1 次印刷

印数: 20000 册

定价: 32.00 元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

前 言

为适应全国人力资源管理师国家职业技能鉴定考试的要求，根据《企业人力资源管理师国家职业标准（试行）》和《企业人力资源管理师国家职业资格培训教程》（以下简称《培训教程》）的内容，我们组织专家编写了《企业人力资源管理师国家职业资格考试指南（人力资源管理师、助理人力资源管理师）》（以下简称《考试指南》）。

本《考试指南》适用于申报人力资源管理师国家职业资格三级（助理人力资源管理师）和四级（人力资源管理师）的考生。在编写的过程中，本着“一切从实际需要出发”的指导原则，在内容上按照考生应试指导、鉴定点、辅导练习、模拟试题等四个部分进行了编排。《考试指南》是对《培训教程》的提炼和完善，对帮助考生理清思路、把握重点、提高应试能力具有一定的指导作用。

本《考试指南》由安鸿章主编，参加编写的有：安鸿章、姚裕群、蓝若琏、王守志、周伟、王海泉、吴江、张琪、胡芳、姚清、陈姗、田大洲、李丹、温少华、陈晨、张樨樨，参加审定的有：郑东亮、莫荣、曾湘泉、时勤、徐恒熹、岳威、蔡宁、方晔、童天。

由于时间仓促，难免有不足之处，敬请各位指正。

劳动和社会保障部职业技能鉴定中心

企业人力资源管理师项目办公室

2003年4月

目 录

第一部分 考生应试指导

考生应当注意的几个问题·····	(3)
考生如何应答案例分析题·····	(17)

第二部分 鉴 定 点

鉴定要素细目表说明·····	(23)
人力资源管理员、助理人力资源管理师基础知识鉴定要素细目表·····	(24)
人力资源管理员相关知识与技能鉴定要素细目表·····	(45)
助理人力资源管理师相关知识与技能鉴定要素细目表·····	(54)

第三部分 辅 导 练 习

基 础 知 识

第一章 劳动法·····	(69)
第二章 人力资源管理·····	(76)
第三章 劳动经济学·····	(86)
第四章 统计学知识·····	(95)
第五章 计算机知识·····	(100)
第六章 写作知识·····	(107)

人力资源管理员工作要求

第一章 人力资源规划·····	(116)
第二章 招聘与配置·····	(124)
第三章 培训与开发·····	(133)
第四章 绩效管理·····	(143)
第五章 薪酬福利管理·····	(155)
第六章 劳动关系管理·····	(164)

助理人力资源管理师工作要求

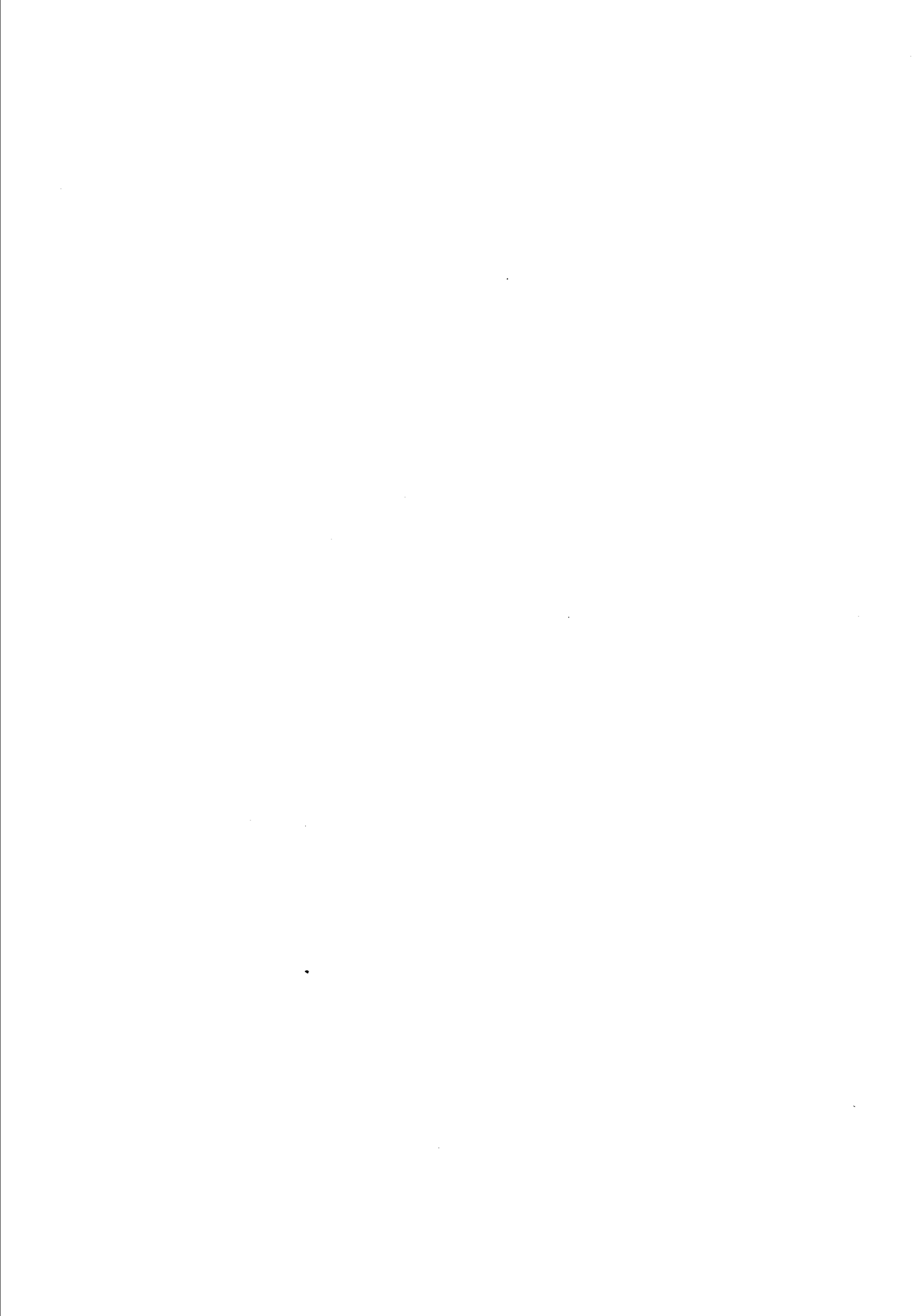
第一章 人力资源规划·····	(173)
第二章 招聘与配置·····	(185)
第三章 培训与开发·····	(198)
第四章 绩效管理·····	(210)
第五章 薪酬福利管理·····	(221)
第六章 劳动关系管理·····	(231)

第四部分 模拟试卷

人力资源管理员知识考试模拟试卷·····	(243)
人力资源管理员技能考试模拟试卷·····	(256)
助理人力资源管理师知识考试模拟试卷·····	(262)
助理人力资源管理师技能考试模拟试卷·····	(276)

第一部分

考生应试指导



考生应当注意的几个问题

一、《考试指南》与《培训教程》《职业标准》的关系

本《考试指南》是为了帮助考生了解和掌握人力资源管理员和助理人力资源管理师两个等级的职业资格认证考试的内容和要求而编写的，它同国家劳动和社会保障部已经发布的《企业人力资源管理人员国家职业标准（试行）》（以下简称《职业标准》），以及中国劳动社会保障出版社出版发行的国家职业资格培训教程——《企业人力资源管理人员（基础知识）》《企业人力资源管理人员（上册）》《企业人力资源管理人员（常用法律手册）》等四本书有着不可分割的密切联系。

每一个准备参加职业资格鉴定的考生都应当反复阅读《职业标准》《培训教程》以及本《考试指南》，并正确理解其中所包含的各项具体内容和要求。

《职业标准》是国家制定的专门用于职业技能鉴定的纲领性文件，考生们可以从该《职业标准》中了解本职业的概况，如职业的定义、职业等级的划分、职业胜任能力特征、培训的要求（培训期限、培训教师和场地设施设备）、鉴定的要求（适用对象、申报条件和鉴定方式）等；还可以使考生明确企业人力资源管理人员应当理解和掌握的基础知识、相关知识以及技能操作的具体范围、内容和比重，并了解考试考核的规则、形式和要求等一系列重要的信息。

《培训教程》是以《职业标准》为纲，体现了本职业的性质和特点以及对任职资格、所应掌握的理论知识和操作技能的要求，它是《职业标准》中各项工作内容的细化、具体化和实际化，是考生获取理论知识与专业技能的基本依据。参加不同级别人力资源管理师考试的考生，通过对《培训教程》相应范围内理论知识的学习、复习和系统培训，可以更好地掌握从事人力资源管理工作所必须的专业技能。

本《考试指南》是以《职业标准》为纲，以《培训教程》为依据，按照《培训教程》章节编写了鉴定要素细目表，具体列出了人力资源管理员和助理人力资源管理师两个等级的基础知识、相关知识和操作技能的鉴定范围、比重和鉴定点，并为考生们编写了应试指导。总之，本《考试指南》详细说明了鉴定考核的特点，并给考生指明了鉴定考核的重点范围和内容，明确了复习内容上的轻重缓急，并通过知识和技能两部分的复习指导，对考生把握重点、理解难点提供了详略得当的具体指导；尤其是书中的模拟试卷直接反映了考试的内容特点和题型特征，具有很强的实战性。

同时，也应当指出：考生在阅读本《考试指南》时，一定要与《职业标准》《培训教程》等多种资料、教材有机地结合在一起学习，务必反复阅读认真钻研，尤其是要弄

清本职业鉴定考核试卷的组卷思想、考核范围和试题试卷特点，真正理解各项具体的要求，把握要领，做到心中有数。

二、命题思路及原则

(一) 命题依据

人力资源管理师职业技能鉴定国家题库的命题依据是：劳动和社会保障部于2001年8月3日颁布试行的《职业标准》和《中华人民共和国职业技能鉴定规范》(以下简称《规范》)，并充分考虑到当前我国社会经济的发展水平，对企业从事人力资源管理工作人员在知识、技能和心理素质等多方面的要求。

为加强职业技能鉴定命题管理，提高命题质量，更好地与当前社会经济发展水平相适应，劳动和社会保障部职业技能鉴定中心组织全国知名的人力资源管理专家，按照原劳动部制定的《国家职业技能鉴定命题技术标准(试行)》和劳动和社会保障部制定的《职业技能鉴定国家题库开发指南》的统一要求，组织开发并建立了职业技能鉴定国家题库系统，并进一步就职业从业人员的要求进行充分的分析和论证，以鉴定要素细目表的形式确定了理论知识和操作技能两方面所应考核的具体内容。每个人力资源管理师等级的鉴定要素细目表中，基础知识部分设有100个以上的鉴定点，操作技能和必备的相关知识部分具有150个以上考核鉴定项目，以便更准确有效地反映在当前社会经济发展水平和条件下对人力资源管理人員的素质与技能要求，从而保证考试试卷的内在质量。

(二) 命题原则

1. 命题的总体原则

- (1) 高等级职业资格的理论知识 and 技能要求覆盖低等级的理论知识 and 技能要求；
- (2) 注重基本知识和基本技能的理解与掌握，不出偏题和难题；
- (3) 符合我国企业的现状乃至今后发展的趋势，以及人力资源管理人員的特点和目前整体的发展水平。

2. 理论知识鉴定的命题原则

- (1) 实事求是反映《职业标准》所提出的各项要求；
- (2) 注重理论知识对操作技能的支撑作用，强调实际工作中必备的知识，避免理论化或学科化倾向；
- (3) 坚持科学性、实用性、一致性、通用性和先进性原则，既要考虑当前我国人力资源管理人員的平均水平，又要体现理论知识的超前性。

3. 操作技能鉴定的命题原则

- (1) 强调实际操作技能的具体应用性，注重所考内容在实际工作中的基础性和关键性作用；
- (2) 采用多样化的、灵活的方式，有效地组织操作技能试题，尽可能做到鉴定实施的可行、有效；
- (3) 尽可能地按照现代企业人力资源管理要求，依据各个等级人力资源管理人員的岗位胜任特征，检测考生的实际操作技能水平。

三、考生在考前的复习方法

由于所有应试的考生都是在职人员，平时忙于自己的本职工作，除了在有限时间内进行一次专业的应试培训学习之外，很难坐下来认认真真地对《职业标准》《培训教程》等四种教材资料进行系统深入研读，因此对具有丰富实践经验的从业者来说，考前的系统复习是至关重要的，是一个不容忽视的关键环节。如果考生能够全面理解本《考试指南》所列出的鉴定范围和各章节的鉴定点，系统掌握《培训教程》中所阐述的基本原理、基本方法和基本的技能，紧紧抓住本职业等级所必备的基础和相关知识的关键点，密切与自己的专业实践经验和切身体会，深入探索企业人力资源管理的规律性，坚持从实践到认识、再从认识到实践的理性的思考，一定能够起到事半功倍的考试效果。为此，提出以下几点意见和建议供考生参考。

1. 考前复习要做到全面、系统和深入，把握住重点。要想从容应对所有的考试内容，取得较好的考试效果，就应当进行全面系统深入的复习。因为《培训教程》的内容很多，就以《企业人力资源管理人员（基础知识）》为例，基础知识在总考试份额中虽然仅占30%，但它涉及到劳动法、人力资源管理学、劳动经济学、统计学、计算机和写作等六个方面的知识，如果不系统、不全面地进行复习，只靠押题或者掌握几个重点知识，在考试时很可能丢分。因此，考生要通过全面的复习来熟悉《培训教程》的全部内容，并紧密结合培训师的系统培训（讲座），以逐步理清和把握本《考试指南》中所列举的要点乃至重点。可以说考前复习的这一阶段是很重要的，关系到最后的考试效果。

2. 考前复习要注重理解，加强记忆。对专业知识和技能来说，感受到了的东西，不一定能够认识它，只有真正理解了的东西，才能更深刻地认识它。对各个等级的应试考生来说，所有的理论知识不能不背诵、不强记，但是完全依靠死记硬背也不行，一定要对《考试指南》中规定的鉴定范围内的各个鉴定点有深入的理解和认知，才能从容应对各种形式的考试。

目前应试考生中有相当多的人年龄较大，在记忆力方面已经明显衰退，要求他们把《培训教程》的所有内容靠背诵记下来是很难的事情。因此，应试考生在复习过程中，一定要通过阅读和理解《培训教程》的内容，并在理解基础上进行重点记忆。如果考生理解了《培训教程》的内容，就能比较容易地掌握知识和技能的重点、难点。当然，对一些重点概念和要点，适当地背诵、强记也是非常必要的。

3. 考前复习要讲究方法，提高效率。考前复习不能没有重点盲目地进行，应该讲究方法。方法得当，就能提高复习的效率和效果。上面所强调的两个方面，实质上讲的就是复习的方法问题。

当然，以下所要介绍的应试技巧，如命题视角、答题要求和答题技巧等，也是向考生介绍一些行之有效的复习方法。考生可在全面复习、掌握重点的基础上，按照命题与答题的视角要求，有针对性地掌握考试内容。

从复习的时间阶段来说，第一阶段可安排全面复习；第二阶段可安排重点复习，巩

固已复习的内容；第三阶段可安排模拟练习，以进一步掌握考试要求的内容。

4. 考前复习要劳逸结合，全力备考。考前要复习的内容很多，需要花费很大的精力，如果不注意劳逸结合，带着很大压力，背着很重的负担去复习，是很难取得理想的考试效果的。因此，要求考生在紧张的考前复习阶段，既要重视复习、重视考试、重视考试结果，也应该在精神上放松，要减轻压力，要有通过考试的信心，在此基础上，通过认真的复习，掌握考试内容。劳逸结合不是要考生不重视，而是要从思想上高度重视复习的过程，全力准备，力争通过考试。

四、应试技巧

(一) 考试命题的视角

1. 选择题的命题视角

选择题包括单项选择题（简称单选题）和多项选择题（简称多选题）。选择题是标准化考试中最基本的题型，应重点复习。选择题主要考查应试人员的掌握和理解能力，考查应试人员对一些基本概念、基本观点的掌握程度。选择题出题的视角主要包括：

(1) 单选题 ✓ *标准化题，出题者知道的和出题者*

① 基本概念。主要是指各种概念、定义的内涵。

例如：

在下面关于对绩效管理概念的叙述中，正确的是：(C)。

(A) 绩效管理的范围覆盖组织中大部分人员

(B) 绩效管理可以按照公司、部门或小组的目标确定，但不能按照员工的个人目标确定

(C) 绩效管理是企业生产经营活动正常运行的重要支持系统

(D) 绩效管理首先要确定员工的行为规则

正确答案是：C

② 基本观点。主要是指常识性的、比较重要的观点。

例如：

绩效考评的最后落脚点是：(C)。

(A) 人员职位的变化

(B) 薪酬标准的确定

(C) 员工绩效的改进

(D) 绩效面谈的进行

正确答案是：C

③ 相近概念。一些相近（并列）的概念，内涵差别不十分明显，其外延也不易区别，容易“张冠李戴”的词与句，往往是比较好的出题素材。

例如：

绩效管理与绩效考评的概念，既有明显的区别又存在十分密切的联系，正确的表述应当是：(B)。

- (A) 绩效考评是以绩效管理为基础的人力资源管理的子系统
- (B) 绩效考评是绩效管理的重要支撑点
- (C) 绩效管理为绩效考评的运行与实施提供了依据
- (D) 相比较而言, 绩效考评更注重员工绩效与组织绩效的有机结合

正确答案是: B

(2) 多选题 ✓

① 基本概念的外延, 这是主要的题目来源之一。

例如:

培训的配套激励制度主要包括 ()。

- (A) 岗位任职资格制度
- (B) 业绩考核制度
- (C) 岗位晋升制度
- (D) 收入分配制度
- (E) 培训服务制度

正确答案是: ABCD

② 包含于一个命题中的并列从属项。多见于一些并列的“性质”“方法”等等。

例如:

员工发展规划的合作性原则主要是考虑个人的目标与他人的目标是否具有 ()。

- (A) 合作性
- (B) 协调性
- (C) 一致性
- (D) 具体性
- (E) 清晰性

正确答案是: ABC

2. 判断题的命题视角

判断题也是标准化考试中常见的题型。它是指给出一个题干(概念、语句等), 要求考生判断其正误。

判断题的主要特色是:

① 是非观念很明确, 只有“是”和“非”两种答案。这就要求题目的是非界限分明, 无可非议。出题时一般不出现新观点、不明确的观点、有争议的观点。

② 选择范围上, 二选一。如果试题很容易, 就用不着考生判断了。所以需要考生进行判断的试题往往是一些很容易混淆的基本概念、基本原理, 或者是具体的作业程序和方法, 有时还会出一些偏题、怪题。这就要求考生在复习时一定要对《培训教程》及相关的指定用书的内容十分熟悉, 真正理解鉴定范围中的各个鉴定点, 切忌似是而非。

判断题的来源主要是各种确切的理论、常识、概念; 严格的逻辑顺序或先后次序关

系；分门别类的组成要素等。例如：

①劳动法律关系是以国家强制力作为保障手段的社会关系，它与劳动关系一样，都体现了国家的意志。（错误）

②职工因工致残被鉴定为一至四级的，应当退出生产、工作岗位，终止劳动关系，发给工伤伤残抚恤证件。（正确）

③在对原始信息进行评级时，使用的主要标准是信息渠道的稳定性。（错误）

④人力资源战略规划是各种人力资源的具体计划的核心。（正确）

⑤招聘过程中产生的不公正现象的最主要根源是经济利益原因。（正确）

⑥无领导小组讨论是已经被多年实践充实、完善并被证明是很有效的管理干部测试的方法。（错误）

⑦能力主导型的绩效考评适合于对管理性、事务性工作考评。（错误）

⑧企业的劳动关系管理制度不仅是劳动者必须遵守的行为规范，而且也是企业必须遵守的行为规范。（正确）

⑨市场经济条件下，企业劳动条件是在国家法律法规的最低标准上由企业所有者确定的。（错误）

3. 简答题的命题视角

简答题的命题视角比较好掌握，人力资源管理的具体程序、方法、过程、步骤等，都可以形成简要回答的问题。

例 1：

制定人力资源规划的程序有哪些步骤？

答案：人力资源规划的步骤包括：

- (1) 调查、收集和整理涉及企业战略决策和经营环境的各种信息；
- (2) 根据企业或部门实际情况确定人力资源规划期限；
- (3) 对未来的人力资源供求进行预测；
- (4) 制定人力资源供求协调的总计划和各项业务计划；
- (5) 对人力资源规划的过程和结果进行监督、评估、调整。

例 2：

企业在制定岗位工资制度时，应该按照怎样的程序？

答案：企业在制定岗位工资制度时，应该按照以下的程序：

- (1) 根据员工薪酬结构中岗位工资所占比例以及薪酬总额，确定岗位工资总额；
- (2) 根据企业战略等确定岗位工资的分配原则；
- (3) 进行工作岗位评价并确定薪酬等级数量以及划分等级；
- (4) 进行薪酬市场调查；
- (5) 根据企业薪酬策略确定薪酬等级，包括确定每个薪酬等级所有薪酬标准、薪酬等级之间的薪酬差距、每个薪酬等级的薪酬幅度、薪酬等级之间的重叠部分大小；
- (6) 确定具体计算办法。

4. 计算题的命题视角

计算题主要检验考生从事人力资源管理活动所应具有的基本计算能力的程度, 以及对各种数据处理和运算水平的高低。相对来说, 计算题所考查的知识面比案例分析题以及方案设计题都要简单一些, 因为计算题所涉及的题目都是人力资源管理者在日常的工作中所必需用到的一些简单的计算方法, 计算题的命题视角也集中于此。

例如: 某企业岗位评价表如表 1 所示。

表 1 某企业岗位评价表 单位: %

薪酬要素	权重	等级				
		一	二	三	四	五
1. 知识经验	10	2	4	6	8√	10
2. 对决策的影响	15	2	5	8√	11	15
3. 监督管理	20	2√	6	11	16	20
4. 职责	15	3	6	9	12√	15
5. 解决问题的能力	15	2	6	10	15√	—
6. 沟通	10	2√	6	10	—	—
7. 工作环境	15	4√	8	15	—	—
合计	100	—	—	—	—	—

说明:

(1) 岗位评价总点值为 800 分, 表中的权重是指薪酬要素占总点值的权重;

(2) 岗位 A 经过评价, 结果为: 知识经验 4 等, 对决策的影响 3 等, 沟通 1 等, 监督管理 1 等, 职责 4 等, 解决问题的能力 4 等, 工作环境 1 等;

(3) 岗位 B 经过评价, 结果为: 知识经验 2 等, 对决策的影响 1 等, 沟通 1 等, 监督管理 2 等, 职责 2 等, 解决问题的能力 2 等, 工作环境 3 等。

请你计算岗位 A、B 的岗位评价结果。

本题是企业制定薪酬制度时, 在工作岗位评价时所进行的简单计算。

答案如下:

$$1. \text{ 岗位 A 的计算结果是: } 800 \times (0.08 + 0.08 + 0.02 + 0.02 + 0.12 + 0.15 + 0.04) = 800 \times 0.51 = 408$$

$$2. \text{ 岗位 B 的计算结果是: } 800 \times (0.04 + 0.02 + 0.02 + 0.06 + 0.06 + 0.06 + 0.15) = 800 \times 0.41 = 328$$

再比如:

某市基本养老保险企业缴费费率为 19%, 个人为 7%; 医疗保险企业缴费费率为 10%, 个人是 2% + 3 元; 失业保险企业缴费费率是 1.5%, 个人是 0.5%。某企业现有员工 10 名, 工资情况 (每月) 如表 2 所示:

表 2 某企业员工工资分布

工资(元)	5 000	3 000	2 000	1 000
人数(人)	1	3	4	2

问题:

(1) 企业每月三项保险共需缴纳多少保险费?

(2) 每个员工每月应该缴纳多少保险费?

这主要是检验考生对福利保险缴费的简单计算能力。

答案如下:

(1) 企业缴费

企业的工资总额为: $5\,000 + 3\,000 \times 3 + 2\,000 \times 4 + 1\,000 \times 2 = 24\,000$ 元/月

企业所缴纳的养老保险费 = $24\,000 \times 19\% = 4\,560$ (元)

企业所缴纳的医疗保险费 = $24\,000 \times 10\% = 2\,400$ (元)

企业所缴纳的失业保险费 = $24\,000 \times 1.5\% = 360$ (元)

企业每月所缴纳的三项保险费总和 = $4\,560 + 2\,400 + 360 = 7\,320$ (元)

(2) 个人交费 (如表 3 所示)。

表 3

员工工资(元/月)		5 000	3 000	2 000	1 000
员工缴费 (元/月)	养老保险费	350	210	140	70
	医疗保险费	103	63	43	23
	失业保险费	25	15	10	5

此外还有一些鉴定点, 比如在人力资源规划、招聘与配置、培训与开发等章节中包含着一定数量的计算题, 请考生在复习时予以注意。

5. 案例分析题的命题视角

案例分析题的命题不是简单孤立地考核问题本身, 而是考核考生对基本原理和方法的扎实掌握和综合应用能力, 既包括对考生知识的掌握程度, 也体现着一定的能力测试。这类试题的命题视角一般出现在人力资源管理重要的基本原理的理解和基本程序、方法的操作和运用上。

例 1:

一天早上, 技术部的小王正在专注于自己的工作, 人事部的电话匆匆将他调到小会客室, 参与技术人员招聘面试工作。由于事先小王对此事一无所知, 所以在面试过程中, 他总是在不断翻阅应聘人员的资料, 低头阅读简历, 然后提出相应的问题, 之后又忙于了解下一名应聘者的情况。就这样一上午过去了, 6 名应聘者的面试结束了, 小王的任务也完成了。