



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_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

《中华人民共和国劳动合同法》

企业人力资源管理

（第二版）

主编：张其成
副主编：王健、李海、王健、李海

国家职业资格考試指南

企业人力资源管理人員

(人力资源管理師)

劳动和社会保障部职业技能鉴定中心
企业人力资源管理師项目办公室 组织编写

中国劳动社会保障出版社

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. 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编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004. 4

ISBN 7-5045-4466-3

I. 企… II. ①劳… ②企… III. 企业管理-劳动力资源-资源管理-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 (2004) 第 027304 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

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷、装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 13 印张 326 千字

2004 年 4 月第 1 版 2005 年 1 月第 4 次印刷

定价: 26.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

本书封面轧有我社社标和英文缩写的暗纹

否则即为盗版, 请读者举报

举报电话: 010-64911344

国家职业资格考試指南
企业人力资源管理人員

专家审訂委员会

主任 郑东亮 莫 荣
委员 曾湘泉 安鸿章 时 勤 徐恒熹 张 斌
李京申 李晓軒 林新奇 李超平 岳 威
蔡 宁 童 天

企业人力资源管理人員（人力资源管理師）编写人員

主 编 时 勤 安鸿章
副主编 徐恒熹
编 者 徐长江 谢义忠 时 雨 李文东 田 宝
任孝鹏 胡卫鹏 陆佳芳 王 斌 王永丽
范红霞 陈雪峰 王筱璐 林 琳 田大洲
徐丽雯 汪翔红 张凤环 霍立新 吕亚非
周 伟 王 楨 赵 萌 胡志强

前 言

为适应全国人力资源管理人员职业技能鉴定考试的要求，根据《企业人力资源管理人员国家职业标准（试行）》和《企业人力资源管理人员国家职业资格培训教程》（以下简称《培训教程》）的内容以及人力资源管理师职业资格鉴定考试试点的研究成果，我们组织专家编写了《企业人力资源管理人员国家职业资格考试指南（人力资源管理师）》（以下简称《指南》）。

本《指南》适用于申报人力资源管理师（国家职业资格二级）的考生和相关的教学辅导人员使用。在《指南》编写内容上，我们按照《指南》的编制依据、鉴定点、命题思路、辅导练习、模拟试卷和应试技能等六部分进行了编排。《指南》是对培训教材的提炼、补充和完善，它对于考生理清思路、把握重点、提高应试能力具有一定的指导作用。

本《指南》为国家企业人力资源管理师项目办公室委托中国科学院心理研究所完成的职业资格鉴定效度研究的成果。由项目负责人时勤研究员任主编，负责全书的内容结构设计、鉴定点的设计和辅导练习内容的统稿，并特邀安鸿章教授任主编，徐恒熹副研究员任副主编。参加本《指南》的编写人员有：徐长江、谢义忠、时雨、李文东、任孝鹏、田宝、王斌、王永丽、胡卫鹏、陆佳芳、陈雪峰、范红霞、林琳、王筱璐、田大洲、徐丽雯、汪翔红、张凤环、霍立新、吕亚非、周伟、王桢、赵萌和胡志强等同志。参加本书审定的专家有：郑东亮、莫荣、曾湘泉、时勤、安鸿章、徐恒熹、李晓轩、林新奇、李超平、岳威、蔡宁、童天。这里，特别要感谢国家自然科学基金委（项目资助号：70072031）对于人力资源管理师职业资格鉴定效度研究和本《指南》编制的支持。作为试点的培训指导资料，由于时间仓促，难免有不足之处，敬请各位读者提出，以便我们再版时修正。

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

2004年3月21日

目 录

第一部分 《指南》的编制依据

| | |
|----------------------------|-------|
| 人力资源管理师的胜任特征模型 | (4) |
| 人力资源管理师的工作要求 | (5) |
| 《指南》与《职业标准》《培训教程》的关系 | (6) |

第二部分 鉴 定 点

| | |
|-----------------------------|--------|
| 职业技能鉴定要素细目表说明 | (11) |
| 人力资源管理师基础知识鉴定要素细目表 | (12) |
| 人力资源管理师相关知识与技能鉴定要素细目表 | (30) |

第三部分 命 题 思 路

| | |
|------------|--------|
| 命题依据 | (49) |
| 命题原则 | (49) |
| 题型特征 | (49) |
| 答题要求 | (51) |

第四部分 辅 导 练 习

基础知识

| | |
|------------------|---------|
| 第一章 劳动法 | (63) |
| 第二章 人力资源管理 | (69) |
| 第三章 劳动经济学 | (79) |
| 第四章 统计学知识 | (87) |
| 第五章 计算机知识 | (93) |
| 第六章 写作知识 | (100) |

工 作 要 求

| | |
|------------------|-------|
| 第一章 人力资源规划 | (107) |
| 第二章 招聘与配置 | (117) |
| 第三章 培训与开发 | (126) |
| 第四章 绩效管理 | (135) |
| 第五章 薪酬福利管理 | (144) |
| 第六章 劳动关系管理 | (153) |

第五部分 模拟试卷

| | |
|-------------------|-------|
| 理论知识考试的模拟试卷 | (165) |
| 专业技能考试的模拟试卷 | (179) |

第六部分 应试技能

| | |
|------------|-------|
| 自我要求 | (191) |
| 复习方法 | (192) |
| 临场准备 | (195) |
| 答卷技巧 | (196) |
| 心理调控 | (198) |

第一部分

《指南》的编制依据

进入 21 世纪以来，人力资源开发已经成为世界各国促进社会发展的重要战略。中国作为世界上人力资源最丰富的国家，急需数量充分的、高素质的、结构合理的、适应现代化要求的人力资源。因此，提高劳动者的素质，已成为数百万企业人力资源管理者的重要使命。为了达成这个使命，特别需要人力资源开发和管理人员提高素质，这也是我们在继续保持经济高速增长过程中所面临的重要问题。为了加强我国人力资源管理队伍的能力建设，中共中央、国务院于 2003 年 12 月 31 日发布了《中共中央、国务院关于进一步加强人才工作的决定》，明确提出“以能力建设为核心，大力加强人才培养工作”，要“全面推行专业技术职业资格制度，加快职业资格制度建设。积极探索资格考试、考核和同行评议相结合的专业技术人才评价方法。发展和规范人才评价中介组织……积极推进专业技术人才职业资格国际互认”。

建立企业人力资源管理人员职业资格准入制度，是全面提高人力资源管理人员素质，推动我国建立与现代企业相适应的人力资源管理制度的重要举措。根据劳动和社会保障部批准、2001 年 8 月 3 日起试行的《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》），目前，企业人力资源管理人员职业资格划分为四个等级：人力资源管理员（国家职业资格四级）、助理人力资源管理师（国家职业资格三级）、人力资源管理师（国家职业资格二级）、高级人力资源管理师（国家职业资格一级）。为了加强人力资源管理人员职业技能鉴定的管理工作，劳动和社会保障部发出了《关于开展国家职业资格企业人力资源管理人员职业全国统一鉴定试点工作的通知》（劳社鉴发〔2002〕21 号）。为了加强这方面管理工作的规范化和科学化，2003 年 1 月 10 日，劳动和社会保障部专门成立了项目推广办公室和职业资格鉴定专家委员会，负责开展人力资源管理人员国家职业资格统一鉴定推广工作和标准的制定、完善工作。

为了保证高级别的人力资源管理师（二级）的职业资格鉴定工作的科学性和有效性，项目办公室委托中国科学院心理研究所的科研人员组成课题组，开展了人力资源管理师国家职业资格考试的效度研究。所谓效度研究，就是以参加考试的人力资源管理人员在实际工作中的管理经验和业绩作为预测指标，考察国家职业资格鉴定考试题库中哪些内容和形式能够与之保持一致，并把这些有预见性的指标作为鉴定系统的主要内容的过程。在效度研究进行过程中，根据国际职业技能鉴定指标系统制定的经验和通常做法，采用了目前国际上通用的 O'NET（Occupational Network Questionnaire）工作分析问卷和关键行为事件访谈方法，对于试点地区的近 800 名参加考试人员进行了问卷调查，并同时获得了被调查人员所在单位上级以及自我评价的信息，获得了我国企业人力资源管理师应该具备的胜任特征（素质要求），在参考国外，尤其是发达国家职业资格鉴定的已有研究成果的基础上，对于现有的《职业标准》和《企业人力资源管理人员国家职业资格培训教程》的内容进行了补充和完善，设计了国家人力资源管理师（二级）资格考试的考试方案，完成了考试题库（含知识、技能）的研制工作。2003 年 8 月和 11

月,项目组在北京、广州、上海、天津、石家庄五个考试试点城市获得了800多名样本的考试结果,我们将考生的实际考试成绩进行了项目分析,基本验证了人力资源管理人员的胜任特征模型及其考试题库系统的有效性,本《指南》就是在这—基础上编制完成的。

本《指南》的编制依据部分主要介绍人力资源管理者胜任特征模型、人力资源管理工作要求以及本《指南》与《职业标准》《培训教程》的关系。

人力资源经理师的胜任特征模型

胜任特征(competence)是指“能将某一工作职位中表现优秀者与表现一般者区分开来的个体潜在的深层次特征”。人力资源管理专家一般把胜任特征划分为六个层次(技能、知识、社会角色、自我概念、特质和动机)。其中,技能和知识只是对任职者基础素质的要求,较容易通过培训、教育来发展,但不能把表现优异者与表现平平者区别开来,因此,被称为基准性胜任特征(Threshold Competence);而社会角色、自我概念、特质和动机则是优异者在职位上获得成功所必须具备的素质要求,在短期内较难改变和发展,这些素质特征却能把表现优异者与表现平平者区别开来,被统称为鉴别性胜任特征(Differentiating Competence)。我们认为,人力资源经理师属于较高层次的管理人员,应该区别于一般的人力资源管理者。

我们采用国际上通用的O'NET职位分析问卷,对我国五个城市800多名被试者进行了调查,并将从事人力资源管理工作的人员与计算机程序员、办公室职员、客户服务人员以及行政支持人员的一线主管进行比较分析。在此基础上,获得了人力资源管理人员的基本工作特征。如表1—1所示,可以从知识、技能和工作风格三方面来说明人力资源管理人员的基本工作特征。

表1—1 人力资源经理师的胜任特征模型

| 知识 | | 技能 | | 工作风格 | |
|-----------|-------------|---------|-----------|----------|----------|
| 基础要求 | 专业要求 | 基础要求 | 专业要求 | 基础要求 | 专业要求 |
| 1. 劳动法规 | 1. 战略与规划 | 1. 学习能力 | 1. 判断决策 | 1. 自我控制 | 1. 影响他人 |
| 2. 人力资源管理 | 2. 招聘与配置 | 2. 协调 | 2. 计划 | 2. 分析性思维 | 2. 创新 |
| 3. 劳动经济学 | 3. 职位分析 | 3. 沟通 | 3. 专业知识应用 | 3. 独立性 | 3. 正直诚信 |
| 4. 计算机 | 4. 员工培训 | 4. 辅导 | 4. 发展关系 | 4. 成就动机 | 4. 战略性思维 |
| 5. 统计和调查 | 5. 职业生涯规划 | 5. 阅读理解 | | 5. 应变 | |
| 6. 写作 | 6. 绩效管理 | 6. 客户服务 | | 6. 关心他人 | |
| 7. 组织行为学 | 7. 薪酬管理 | 7. 洞察力 | | 7. 可靠性 | |
| 8. 研究方法 | 8. 劳动关系管理 | 8. 调查统计 | | 8. 团队合作 | |
| 9. 胜任特征模型 | 9. 工作安全与健康 | | | 9. 主动性 | |
| | 10. 组织文化与变革 | | | | |

如表1—1所示,与其他职业相比较,我国人力资源经理师的胜任特征主要包括学

习能力、协调、沟通、辅导、阅读理解、客户服务、洞察力、调查统计、判断决策、计划、专业知识应用、发展关系、自我控制、分析性思维、独立性、成就动机、应变、关心他人、可靠性、团队合作、主动性、影响他人、创新、正直诚信、战略性思维等 25 项要求。进一步的关键行为事件分析和专家讨论调查结果及分析使我们确定了人力资源管理师职位特别强调的素质要求，即胜任特征模型包括：判断决策、计划、专业知识应用、发展关系、影响他人、创新、正直诚信、战略性思维等 8 项指标（即技能和工作风格中有关专业要求部分），这是我们设计国家人力资源管理师职业资格鉴定指标体系的核心依据。

人力资源管理师的工作要求

胜任特征模型为人力资源管理师职业资格鉴定系统的设计提供了客观的依据，但是它还不能成为命题的直接依据，这需要考察人力资源管理师的工作要求，也就是查明该职位一般承担的管理职能、工作内容及任职者针对这些职能要求应掌握的具体的知识、技能要求。我们在国家颁布的职业标准、原有教材的工作要求的基础上，根据获得的胜任特征模型，编制完成了人力资源管理师的工作要求系列表格。现分述如下：

一、管理职能

工作分析的结果表明，我国人力资源管理师的管理职能主要包括：人力资源规划、职位分析、招聘与配置、员工培训、职业生涯管理、薪酬管理、绩效管理、劳动关系管理、职业安全和健康、组织文化和变革。为适应考试实际情况的需要，通过对以上各项职能进行进一步的归纳合并，仍旧整合为六大职能模块：人力资源战略与规划（人力资源规划、组织文化与变革）、招聘与配置（职位分析、招聘与配置）、员工培训与发展（员工培训、职业生涯管理）、薪酬管理、绩效管理、劳动关系管理（劳动关系管理、职业安全和健康）。

二、工作内容

从工作内容要求来看，与三、四级人力资源管理人员的工作要求相比，各管理职能模块的内容均有所拓展和加深。比如，员工招聘与配置部分扩充了工作分析的内容；员工培训与发展部分扩充了职业生涯管理的内容；劳动关系管理扩充了职业安全和健康、压力管理的内容；人力资源规划方面扩充了组织战略规划的内容等。这些调整与扩充值得考生在复习时加以注意。

三、技能要求和知识要求

关于技能要求和知识要求这里不多叙述，因为都是根据实际工作内容和职能而设计的，特别是根据人力资源管理师的胜任特征模型的要求而编制的。考生在复习时要注意逐项对照工作要求，并照此阅读教材。如果发现教材不能满足要求，还可以向辅导教师请教，并可以查阅相关的教学参考书，以便理解和掌握。

《指南》与《职业标准》《培训教程》的关系

在明确了人力资源管理师的工作要求之后，我们对于考试的基本范围就有了较为明确的把握。下一步的关键问题就是了解《指南》的作用，并明确《指南》与《职业标准》《培训教程》的关系。首先，需要明确的是《指南》的作用。简言之，《指南》实际上就是从整体角度，把《职业标准》和《培训教程》联系起来，帮助考生掌握职业资格鉴定的整体结构，掌握认证考试的主要标准、内容、形式和要求。下面分别介绍一下《指南》与《职业标准》《培训教程》的关系。

一、《指南》与《职业标准》的关系

《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，考生们可以从了解到本职业概况，如职业的定义、职业等级的划分、胜任特征、培训要求（培训期限、培训教师和场地设施设备）、鉴定要求（适用对象、申报条件和鉴定方式）等；还能够明确人力资源管理师应当掌握的基础知识、专业知识、专业技能的范围、内容和各项内容所占的比重，并了解考试的规则、形式和要求等一系列重要的信息。在本《指南》中，与《职业标准》的关系最为密切的是本书的第二部分——鉴定点。在职业技能鉴定要素细目表中，详细地说明了考试是怎样根据《职业标准》的鉴定点从国家职业技能鉴定题库中抽题组卷的。

二、《指南》与《培训教程》的关系

《培训教程》包括了劳动社会保障出版社出版的《国家职业资格培训教程·企业人力资源管理（基础知识）》《国家职业资格培训教程·企业人力资源管理（常用法律手册）》《国家职业资格培训教程·企业人力资源管理（下册：人力资源管理师、高级人力资源管理师工作要求）》。这三种教材之间有着不可分割的密切联系。

《培训教程》是以《职业标准》为纲，体现了本职业对管理人员任职资格以及所应掌握的理论知识 and 操作技能的要求，它是《职业标准》中各项工作内容和要求的具体化，是每位考生获取理论知识和专业技能的基本依据。参加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所必需的专业技能。总之，培训教程系列反映了该职位对从业人员的知识和技能要求的主要内容，考生务必正确理解和掌握各项内容和要求。

总之，本《指南》以《职业标准》为纲，按照《培训教程》章节要求，编制了人力资源管理师的工作要求，明确地提出了各个职能需要的工作内容、知识考试和技能考试的内容和要求；编写了鉴定要素细目表，具体列出了人力资源管理师的基础知识、相关知识和管理技能的鉴定范围、比重和鉴定点，并为考生们编写了辅导练习的内容。《指南》还针对鉴定考核的重点范围和内容，通过知识和技能两部分不同题型的指导，提供

了具有实战性的模拟试卷，使考生能从综合的角度把握考试的内容和题型的特征，并在应试准备和心理调控方面提出了一些建议。只要掌握了《指南》中的要求，就能在复习准备中尽可能地避免盲目性，提高复习的效率。



第二部分

鉴定点