

2013 全国经济专业技术资格考试辅导用书（中级）

人力资源管理 专业知识与实务

考点精编 · 习题精练 · 真题精解



全国经济专业技术资格考试命题趋势研究组◎编

考情趋势总览，考题分布点评
考点精讲细解，真题分章演练
考试模拟实战，解题顺利通关

2013 全国经济专业技术资格考试辅导用书（中级）

人力资源管理 专业知识与实务

考点精编 · 习题精练 · 真题精解

全国经济专业技术资格考试命题趋势研究组◎编



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

人力资源管理专业知识与实务考点精编·习题精练·真题精解/全国经济专业技术资格考试命题趋势研究组编

北京: 中国经济出版社, 2013. 6

2013 全国经济专业技术资格考试辅导用书 (中级)

ISBN 978-7-5136-2447-3

I. ①人… II. ①全… 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 (2013) 第 064397 号

责任编辑 姜 静

责任审读 霍宏涛

责任印制 张江虹

封面设计 任燕飞工作室

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 三河市佳星印装有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 19.5

字 数 458 千字

版 次 2013 年 6 月第 1 版

印 次 2013 年 6 月第 1 次

书 号 ISBN 978-7-5136-2447-3/G·2006

定 价 42.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010-68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010-68359418 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010-68344225 88386794

前言

为了满足参加 2013 年全国经济专业技术资格考试考生的应试复习需要,便于考生准确理解考试大纲的要求,尽快掌握复习要点,更好地适应考试,我们组织了由具有多年考试研究和辅导经验的专家学者组成的编写组。编写组通过对最新教材、考试大纲、命题规律和历年真题的分析,结合考生的复习规律和备考习惯,在大规模修订和再研发的基础上,编制了这套 2013 年版的经济专业技术资格考试辅导用书,希望能够帮助考生顺利通过考试。

本套辅导书共 5 册,包括《经济基础知识(中级)考点精编·习题精练·真题精解》、《工商管理专业知识与实务(中级)考点精编·习题精练·真题精解》、《财政税收专业知识与实务(中级)考点精编·习题精练·真题精解》、《金融专业知识与实务(中级)考点精编·习题精练·真题精解》和《人力资源管理专业知识与实务(中级)考点精编·习题精练·真题精解》。

每本辅导书分为两篇:第一篇为“分章考点精编及习题精练”,主要梳理各个章节的考试重点,并结合考试真题和易错题进行有针对性的解析;第二篇为“考前模拟冲刺试卷及 2012 年考试试卷”,以各章节考试重点为基础,结合历年考试情况,提供了两套考前模拟冲刺试卷和一套 2012 年考试试卷,并有重点地进行考点评解和答案解析。

本辅导教材具有以下特点:

(1) **与时俱进,紧扣大纲。**本套辅导书以最新教材及考试大纲为编写基础,在注重基础知识学习的同时,科学地安排编写结构,除了补充和编写适量的新题外,对一些不易理解、容易被考生忽视的知识点进行了着重说明,有助于考生有重点地复习和备考。

(2) **分析命题趋势,准确把握考试难度和命题特点。**对于考试而言,试卷本身是一份量表,它是大纲规定的考试内容和考试要求的具体体现。每一道题既反映了大纲对考生知识、能力和水平的要求,又蕴含着命题的指导思想、基本原则和趋势。每本书在编写过程中,以历年真题为主,在分析、研究考试试题的基础上提炼相关信息,从中发现规律,归纳出每部分内容的重点、难点及常考题型,有助于考生把握考试的特点及命题的思路和规律,做到有的放矢,提高复习效率。

(3) **科学的栏目设置。**本套辅导书按照“读书、做题、模考”分段学习法的科学思路,在第一篇设置了“考情分析”、“考点精编”、“本章习题精练”和“参考答案及解析”四部分,帮助考生边学边练;第二篇则配有模拟试卷和真题试卷,有助于考生检查复习效果,查漏补缺。

• **考情分析**——总体说明近几年的试题在本章所考查的重要知识点、常考题型及所占总分比例,便于考生在宏观上把握重点。

• **考点精编**——将考点与试题巧妙地结合在一起，并有针对性地进行解析，便于考生复习该部分内容时了解到：考过什么、从哪个角度命题、常与哪些知识点联系起来命题，等等，从而使考生掌握试题的广度和深度，并在复习时能明确目标，做到心中有数。

• **本章习题精练**——每章考点精讲后，配有本章习题精练，有助于考生在练习中发现问题，找出差距，从容应考。

• **考前模拟冲刺试卷及2012年考试试卷**——基于重要考点和高频考点编写的模拟试题，有助于考生加强常用考点和易错考点的重点练习；2012年考试试题，便于考生模拟实战。

(4) 答案解析详尽，便于读者自学。本套辅导书全面剖析考点和重点，覆盖面广，对每道练习题做出了详尽的解析，讲解实用，便于考生自学。

本辅导书由刘永智担任主编，刘倩、张兮担任副主编，王明路、蒲茜、熊淑云、许传名、耿秋婕、鄢晴晴、吴霞、周丽、徐晓宁、江鹭、张爱爱、田甜、朱占文、赵志静、张金亮、杜梦杰、王艳、金威娜、胡敏、黄国华、杨磊、康晓璞等参与编写。我们力求在短时间内切实帮助考生理解知识点，掌握难点和重点，提高考生的应试水平和实际应用能力。希望本套辅导书能有效地帮助考生提高复习效率。如本辅导书编写中有不妥之处，欢迎广大考生指正，以便我们不断完善。预祝广大考生顺利通过考试！

编者

2013年5月

| 目录 |

第一篇 | 分章考点精编及习题精练

第一章 组织激励 / 1

考情分析 / 1

考点精编 / 1

本章习题精练 / 10

参考答案及解析 / 12

第二章 领导行为 / 15

考情分析 / 15

考点精编 / 15

本章习题精练 / 24

参考答案及解析 / 27

第三章 组织设计与组织文化 / 29

考情分析 / 29

考点精编 / 29

本章习题精练 / 36

参考答案及解析 / 38

第四章 战略性人力资源管理 / 41

考情分析 / 41

考点精编 / 41

本章习题精练 / 49

参考答案及解析 / 52

第五章 人力资源规划 / 55

考情分析 / 55

考点精编 / 55

本章习题精练 / 64

参考答案及解析 / 67

第六章 工作分析 / 70

考情分析 / 70

考点精编 / 70	
本章习题精练 / 78	
参考答案及解析 / 81	
第七章 人员甄选 / 84	
考情分析 / 84	
考点精编 / 84	
本章习题精练 / 94	
参考答案及解析 / 96	
第八章 绩效管理 / 98	
考情分析 / 98	
考点精编 / 98	
本章习题精练 / 109	
参考答案及解析 / 112	
第九章 薪酬福利管理 / 116	
考情分析 / 116	
考点精编 / 116	
本章习题精练 / 129	
参考答案及解析 / 132	
第十章 培训与开发 / 135	
考情分析 / 135	
考点精编 / 135	
本章习题精练 / 141	
参考答案及解析 / 143	
第十一章 劳动力市场 / 146	
考情分析 / 146	
考点精编 / 146	
本章习题精练 / 157	
参考答案及解析 / 160	
第十二章 人力资本投资理论 / 163	
考情分析 / 163	
考点精编 / 163	
本章习题精练 / 170	
参考答案及解析 / 173	
第十三章 社会保险法律 / 176	
考情分析 / 176	
考点精编 / 176	
本章习题精练 / 178	

参考答案及解析 / 180	
第十四章 劳动关系协调 / 182	
考情分析 / 182	
考点精编 / 182	
本章习题精练 / 191	
参考答案及解析 / 193	
第十五章 劳动争议调解仲裁 / 195	
考情分析 / 195	
考点精编 / 195	
本章习题精练 / 204	
参考答案及解析 / 207	
第十六章 社会保险 / 210	
考情分析 / 210	
考点精编 / 210	
本章习题精练 / 222	
参考答案及解析 / 225	
第十七章 法律责任与执法 / 228	
考情分析 / 228	
考点精编 / 228	
本章习题精练 / 238	
参考答案及解析 / 241	

第二篇 | 考前模拟冲刺试卷及 2012 年考试试卷

考前模拟冲刺试卷一 / 244	
参考答案及解析 / 255	
考前模拟冲刺试卷二 / 262	
参考答案及解析 / 273	
2012 年人力资源管理专业知识与实务（中级）考试试卷 / 283	
参考答案及解析 / 295	

>>> 第一篇

分章考点精编及习题精练

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分布:

年份	单项选择题	多项选择题	案例分析题	合计
2010 年	3 题 3 分	2 题 4 分	—	5 题 7 分
2011 年	4 题 4 分	—	—	4 题 4 分
2012 年	4 题 4 分	1 题 2 分	1 题 8 分	6 题 14 分

【考点精编】

第一节 需要、动机与激励

考点一 需要

表 1-1 需要的概念

需要的概念	需要是指当缺乏或期待某种结果而产生的心理状态。
-------	-------------------------

考点二 动机**(一) 动机的概念及要素****表 1-2 动机的概念及要素**

动机的概念	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能够满足人的需要。
动机的要素	(1)决定人行为的方向,即选择做出什么样的行为。 (2)努力的水平,即行为的努力程度。 (3)坚持的水平,即遇到阻碍时付出多大努力坚持自己的行为。

(二) 动机的分类**表 1-3 动机的分类**

分类	概念	区别
内源性动机	指人做出某种行为是因为行为本身可以带来成就感,或者个体认为这种行为是有价值的。	员工看重工作本身,诸如寻求挑战性工作,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	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,完成某种行为是为了行为的结果,而不是行为本身。	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。

例 1.【2010 年单项选择题】关于内源性动机和外源性动机的说法,错误的是()。

- A. 内源性动机是指人做出某种行为是为了获得行为带来的成就感
- B. 外源性动机是指人做出某种行为是为了获得物质或社会报酬
- C. 追求高社会地位属于内源性动机
- D. 谋求多拿奖金属于外源性动机

【答案】C

【解析】C 选项错误,因为追求工资、奖金、表扬、社会地位等均属于外源性动机。

考点三 激励及其类型**表 1-4 激励的概念及类型**

激励的概念	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。
激励的类型	(1)从激励内容的角度:物质激励、精神激励。 (2)从激励作用的角度:正向激励、负向激励。 (3)从激励对象的角度:他人激励、自我激励。

第二节 激励理论

考点四 内容型激励理论

(一) 需要层次理论

表 1-5 需要层次理论

理论	提出者	相关内容	
需要层次理论	马斯洛	需要层次	五种类型:认为人类需要的强度并不都是相等的。 生理/安全/归属和爱/尊重/自我实现
		主要观点	(1)需要层次理论认为人均有这五种需要,只是在不同的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,当低层次的需要被合理地满足后,个体才会追求高层次的需要。 (4)这五种需要可大致分为两大类:前三个层次为基本需求,后两个层次为高级需求,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。
		评价(局限性)	(1)不十分可靠和准确:五种层次的需求并不严格呈阶梯关系。 (2)较为呆板和不灵活。 (3)不完全适用于复杂多变的实际环境。

例 2.【2012 年单项选择题】根据马斯洛的需要层次理论,获得友好和睦的同事关系的需要属于()。

- A. 生理需要
B. 安全需要
C. 归属和爱的需要
D. 尊重的需要

【答案】C

【解析】归属和爱的需要,包括情感、归属、被接纳、友谊等,如获得友好和睦的同事。

例 3.【2011 年单项选择题】根据马斯洛的需要层次理论,下列需要层次中,主要靠内在因素来满足的需要层次是()。

- A. 生理需要 B. 安全需要 C. 归属需要 D. 尊重需要

【答案】D

【解析】马斯洛的需求层次理论认为:人具有五种主要的需要,按照从低到高的顺序分别为:生理需要、安全需要、归属和爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要。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。

例 4.【2011 年单项选择题】传统观点总把金钱看成最好的激励手段,但在很多企业中,增加同样的奖金并没有起到同等的激励作用,这说明()。

- A. 组织可以忽略员工的低层次需要
- B. 组织用来满足员工低层次需要的投入是效益递减的
- C. 组织应当为员工提供较低的福利待遇
- D. 组织必须考虑所有员工的自我实现需要

【答案】B

【解析】本题考查的是马斯洛的需要层次理论。金钱并不是万能的,它对员工可以起到一定程度的激励作用,但仅仅靠金钱来激励员工是远远不够的。当员工的低层次需要金钱等到一定程度的满足之后,他们更注重的是被尊重、自我实现等精神方面的需要,然而组织如果仍然以金钱来激励员工,效果会越来越不明显。

例 5.【2010 年多项选择题】关于马斯洛的需要层次理论的说法,错误的是()。

- A. 未被满足的需要是行为的主要激励源
- B. 获得基本满足的需要具有强的激励作用
- C. 基本需要主要靠内部条件满足;高级需要主要靠外在条件满足
- D. 管理者在进行激励时,需要考虑每个员工的特殊需要以及占主导地位的需要层次
- E. 组织用于满足员工的低层次需要的投入是效益递减的

【答案】BC

【解析】B 选项错误,因为已获得基本满足的需要不再具有激励作用;C 选项错误,因为基本需要主要靠外部条件满足,高级需要主要靠内部条件满足。

(二)双因素理论

表 1-6 需要层次理论

理论	提出者	内容	具备	缺失
双因素理论:又称激励保健因素理论,区分出了激励因素和保健因素。	赫兹伯格	激励因素:指成就感、别人的认可、工作本身、责任和晋升等因素。	满意	没有满意
		保健因素:指组织政策、监督方式、人际关系、工作环境和工资等因素。	没有不满	不满
双因素理论与马斯洛的需要层次理论的联系与区别	(1)需求层次理论针对:人类的需求和动机。 (2)双因素理论:针对满足这些需要的目标或诱因。 (3)双因素理论中保健因素:相当于需要层次理论中的低级需要。 (4)双因素理论中激励因素:相当于需要层次理论中的高级需要。			
在管理上应用	(1)让员工满意和防止员工不满是两回事。 (2)实践应用(做法):工作丰富化的管理措施。			

例 7.【2010 年单项选择题】关于成就需要的说法,错误的是()。

- A. 成就需要是指个体追求优越感的驱动力
- B. 成就需要高的人倾向选择适度的风险
- C. 成就需要高的人具有较强的责任心和进取意识
- D. 一般来说,成就需要高的人工作绩效较低

【答案】D

【解析】成就需要的高低与工作绩效之间有很高的正相关。成就需要指个体追求优越感的驱动力,或者参照某种标准去追求成就感,追求成功的欲望。

考点五 过程型激励理论

(一)公平理论

表 1-9 公平理论

理论	提出者	相关内容			
公平理论	亚当斯	主要内容	观点	(1)员工倾向于将自己的产出与投入的比率与他人(成为对照者)的产出与投入的比率相比较,来进行公平判断。 (2)员工比较的是:对投入、产出的自我知觉,而非投入、产出的客观衡量结果。	
			比较角度	纵向比较 (自我比较)	适合人群:薪资水准、教育水平比较低的员工。
				横向比较(他比)	适合人群:薪资水准、教育水平比较高、视野较为开阔,依据的信息比较全面的员工。
		恢复公平的方法	(1)改变自己的投入或产出。 (2)改变对照者的投入或产出。 (3)改变对投入或产出的知觉。 (4)改变参照对象。 (5)辞职。		
		在管理上的应用	(1)根据员工对工作和组织的投入来给予报酬,并确保不同的员工的投入/产出比大致是相同的,以保持员工的公平感。 (2)应经常注意了解员工的公平感。		

例 8.【2011 年单项选择题】公平理论认为,员工会将自己的产出与投入比与别人的产出与投入比进行比较。这里的“产出”是指()。

- A. 工作经验
- B. 工作报酬
- C. 工作绩效
- D. 工作承诺

【答案】B

【解析】这里主要考查公平理论的主要内容。产出是使他们察觉到从工作或雇主那里获得的报酬,包括直接的工资和奖金、额外福利、工作安全等。ACD 是投入。

例 9.【2010 年多项选择题】小张原本在 A 公司工作,后来跳槽到 B 公司;跳槽半年后,他发现新公司对自己努力工作的回报远不如 A 公司。根据公平理论,这种比较属于()。

- A. 横向比较

B. 纵向比较
- C. 组织内自我比较

D. 组织外自我比较
- E. 组织外他比

【答案】BD

【解析】纵向比较包括组织内自我比较和组织外自我比较,题中所述情况属于组织外自我比较,即将自己在不同组织中的工作和待遇进行比较。

(二)期望理论

表 1-10 期望理论

理论	提出者	相关内容			
期望理论	弗罗姆	主要内容	认为动机是三种因素的产物:①一个人需要多少报酬(效价);②个人对努力产生成功绩效的概率估计(期望);③个人对绩效与获得报酬之间关系的估计(工具)。		
			表达式	效价×期望×工具=动机	
				效价	指个体对所获报酬的偏好强度。
				期望	指员工对工作努力能够完成任务的信念强度。
				工具	指员工对一旦完成任务就可以获得报酬的信念。
			特色	强调情景性	认为没有哪一个单一原则可以用来解释每一个人的动机。
		管理上的应用	产生最强动机的组合是:高的正效价、高期望和高工具。		

例 10. 【2012 年单项选择题】根据弗罗姆的期望理论,员工对一旦完成任务就可以获得报酬的信念称为()。

- A. 效价

B. 期望

C. 工具

D. 动机

【答案】C

【解析】工具是指员工对一旦完成任务就可以获得报酬的信念。

例 11. 【2011 年单项选择题】期望理论可以用()来加以表述。

- A. 结果=效价×期望

B. 动机=效价×工具
- C. 动机=效价×期望×工具

D. 结果=效价×期望×工具

【答案】C

【解析】期望理论认为,动机取决于三种因素的共同作用:效价、期望和工具。它们之间的关系是:效价×期望×工具=动机。

(三)强化理论

表 1-11 强化理论

理论	提出者	相关内容	
强化理论	—	观点	认为行为的结果对行为本身有强化作用,是行为的主要驱动因素。
		性质	是一种行为主义观点。
		特点	并不考虑人的内在心态,而注重行为及其结果。 并不是地道的动机激励理论。

第三节 激励理论在实践中的应用

考点六 激励理论在实践中的应用

(一) 目标管理

表 1-12 目标管理

		内容
目标管理	基本核心	强调通过群体共同参与制定具体的、可行的而且能够客观衡量的目标。
	四要素	目标具体化、参与决策、限期完成、绩效反馈。
	实施	自上而下设定目标,也包括自下而上过程。

例 12. 【2012 年单项选择题】关于目标管理的说法,正确的是()。

- A. 目标管理强调应通过群体共同参与的方式,制定具体、可行且能客观衡量的目标
- B. 实施目标管理时,必须自下而上地设定目标
- C. 完整的目标管理包括目标具体化和参与决策两个要素
- D. 目标管理的实施效果总能符合管理者的期望

【答案】A

【解析】基本核心是强调通过群体共同参与制定具体的、可行的而且能够客观衡量的目标。

例 13. 【2011 年单项选择题】关于参与决策的说法,正确的有()。

- A. 参与决策可以发挥员工的专长,提高他们对工作的兴趣
- B. 管理者应考虑到员工有参与的需要
- C. 当工作十分复杂的时候,参与决策并不适合
- D. 参与决策为员工提供了工作的内在奖赏
- E. 员工参与决策的问题,无须是员工自己熟悉的领域

【答案】ABD

【解析】当工作十分复杂的时候,管理人员无法了解员工所有情况和各个工作细节,如果允许员工参与决策,可以让了解详细情况的员工提出合理化、符合实际情况的一些建议,有助于工作的完成,故 C 选项说法有误。员工参与决策的问题,应该是员工自己熟悉的领域,故 E 选项说法有误。

例 14. 【2010 年单项选择题】关于目标管理的说法,错误的是()。

- A. 目标管理强调,应通过群体共同参与的方式,制定具体、可行且能客观衡量的目标
- B. 实施目标管理时,必须自下而上地设定目标,将组织的目标分解为各个相应层次的目标
- C. 目标管理包括目标具体化、参与决策、限期完成和绩效反馈四个要素
- D. 目标管理的实施效果有时候并不能符合管理者的期望

【答案】B

【解析】B 选项错误,因为目标管理既包括自上而下的过程,也包括自下而上的过程。

(二)参与管理

表 1-13 参与管理

		相关内容
参与管理	概念	就是让下属人员实际分享上级的决策权。
	实施原因	(1)工作十分复杂,管理人员无法了解所有情况与细节,允许员工参与,让了解更多情况的人有所贡献。 (2)任务相互依赖,倾听其他部门的意见有利于彼此协商,决定并致力推行。 (3)可以使参与者对做出的决定有所认同感,有利于决策的执行。 (4)可以提供工作的内在奖励,使工作更有趣、更有意义。
	实施条件	(1)在行动前,要有充裕的时间来进行参与。 (2)员工参与的问题必须与其自身利益相关。 (3)员工必须具有参与的能力,如智力、知识技术、沟通技巧等。 (4)参与不应使员工和管理者的地位和权力受到威胁。 (5)组织文化必须支持员工参与。
	作用	促进团队建设的重要手段之一,可以促进管理者 and 员工的沟通,有利于决策的执行;质量监督小组是一种常见的参与管理的模式。
	质量监督小组	(1)是一种常见的参与管理的模式。 (2)通常由 8~10 名员工及 1 名督导员组成。 (3)作为小组成员的前提条件:具备分析和解决质量问题的能力,擅长与他人沟通并宣传各种策略。

例 15.【2012 年单项选择题】质量监督小组这种管理模式属于()的一种形式。

- A. 参与管理
- B. 目标管理
- C. 绩效薪金制管理
- D. 计件工资管理

【答案】A

【解析】质量监督小组是一种常见的参与管理模式。

考点七 绩效薪金制

表 1-14 绩效薪金制

		相关内容
概念	斯坎伦计划	(1)定义:指将绩效与报酬相结合的激励措施。 (2)方式:计件工资、工作奖金、利润分成、按利分红等。其中:按利分红在西方主要针对各级主管。 (3)种类:绩效可以是个人绩效、部门绩效和组织绩效。 (4)实施基础:公平、量化的绩效评估体系。 (5)主要优点:可以减少管理者的工作量。 (6)绩效同期望理论的关系:比较密切,绩效薪金制可以提高激励水平和生产力水平。
	概念	(1)主张:组织应结合为一体;员工是有能力而且愿意贡献出他们的想法和建议的;效率提高后所增加的获利,应与员工共同分享。 (2)关键:在于劳资双方是否能够彼此相互信赖,以及整个组织中的所有员工是否对这一制度具有强烈的认同感。