

2017年5月人力资源管理师二级真题及答案

【专业技能】

- 利用问卷调查法设计绩效考评指标体系步骤

试题答案

- (1)根据绩效考评目的和对象,查阅工作岗位说明书,通过必要的现场调查,详细地采集与工作绩效各种要素和指标相关的数据和资料。
- (2)列出所有相关的影响和制约工作绩效的要素及具体的指标,并进行初步筛选。
- (3)用简洁精炼的语言或计算公式,对每个相关要素(指标)概念的内涵和外延,作出准确的界定。
- (4)根据调查的目的和单位的具体情况,确定调查问卷的具体形式、所调查对象和范围,以及具体的实施步骤和方法。
- (5)设计调查问卷。将需要调查的内容,以一定的格式编制成问卷。这一步是很重要的。对于调查问卷中所提的问题、问题的回答方式、答题次序等都要慎重考虑。调查问卷中所提的问题,应当直截了当,不能绕弯子。在一个问题中不要包含两个或两个以上问题,提问的措辞要认真推敲,要防止诱导。回答问题的方式可采用封闭式或开放式,两者各有优点,应根据实际的需要作出选择。调查问卷中需要回答或作出判定的问题,在次序上应按逻辑性、先易后难的顺序排列。
- (6)发放调查问卷。通过一定的渠道将调查问卷分发给调查者,选择的渠道应是可靠的。
- (7)回收调查问卷,进行整理汇总和统计分析,取得最后的调查结果。

试题解析

- 无领导小组讨论题目设计的一般流程

试题答案

- 1、选择题目类型。分为开放式、两难式、排序选择型、资源争夺型、实际操作型,结合岗位特点及领导的建议,选择题目
- 2、编写试题初稿。应注意团队合作和广泛收集资料
- 3、进行试题复查
- 4、聘请专家审查
- 5、组织进行试测
- 6、反馈、修改和完善

试题解析

- 构建宽带薪酬结构的工作要点步骤

试题答案

- 1、密切关注公司的文化、价值观和战略
- 2、注重加强非人力资源部的人力资源管理能力
- 3、鼓励员工的参与，加强沟通
- 4、要有配套的员工培训和开发计划

试题解析

- 收银员培训的技能成果评估应包含哪些内容?试举例说明。

试题答案

技能成果，可以用来评价受训者对培训项目中所强调的操作技巧、技术或技能以及行为方式等所达到的水准。主要表现在所掌握的技能水平，以及在实践活动中被应用的程度，即技能学习与技能转换两个方面，因此，技能成果评估应包含：

- 1、学习评估，着眼于对学习效果的度量，即评估学员在知识、技能、态度或行为方面的收获。比如设置考卷考查受训人对收银员的作业操守制度及退货等流程。
- 2、行为评估，评估学员在工作中的行为方式有多大程度的改变。如受训人现场操作收银设备、看对改口令、条形码输入、刷卡、点钞验钞等基本操作是否熟练，注意使用礼貌用语着装与仪表是否符合规范。

试题解析

- 培训的技能成果可采用哪些方法进行评估?

试题答案

【P296】

员工培训的技能成果可采用以下方法进行评判：

- 1、现场观察法;
- 2、工作抽样法。

现场观察法、工作抽样的方法,既可用于评判受训者掌握技能的真实水平,也可以用来评判员工所掌握的技能实际被应用的程度。

试题解析

