

2015年11月人力资源管理师二级真题及答案

【专业技能】

- 简述对员工进行绩效辅导的时机及常见方式。

试题答案

对员工进行绩效辅导的时机,包括:

- 1、当员工需要征求你的意见时。
- 2、当员工需要你解决某个问题时。
- 3、当你发现了一个可以改进绩效的机会时。
- 4、当员工通过培训掌握了新技能时。

常见方式:

- 1、指示性辅导。
- 2、方向性辅导。
- 3、鼓励性辅导

试题解析

- 简述薪酬市场调查的主要方式及调查报告的内容。

试题答案

一、薪酬市场调查的主要方法:

- 1、问卷调查法(使用频率最高)
- 2、面谈调查法(专业的咨询或市场调研机构通常采用此方法)
- 3、文献收集法(优点:简单易行,节省时间、人力和物力;缺点:可能出现针对性不强,信息过时)
- 4、电话调查法(高效快速、操作方法简单)

二、薪酬市场调查报告的内容:

薪酬报告包括调查对象的基本资料和相关薪酬数据。具体内容可分为两大部分:

1、是薪酬调查概述,包括:

薪酬调查背景、调查对象资料、调查开展的具体过程、调查方法、调查样本量的描述、调查的职位描述。

2、薪酬数据统计资料,包括:薪酬数据的汇总表格、结构图、趋势图,主要是通过最低薪酬制度、最高薪酬制度、频率、中位数、均值、众数等数据进行描述。

试题解析

- 简述工资集体协商的实施步骤及工资协议的审查程序。

试题答案

一、工资集体协商的实施步骤:

- (1)提出方应事先向另一提出方提出书面的协商意向书,明确协商的时间、地点、内容等;另一方接到协商意向书后,应于 20 日内予以书面答复,并与提出方共同进行工资集体协商。
- (2)在不违反法律法规的前提下,协商双方有义务按照对方的要求,在协商开始前 5 日内,提供与工资集体协商有关的真实情况和资料。
- (3)协商形成的工资协议草案,应提交职工代表大会或职工职工大会讨论审议。
- (4)协商双方达成一致意见后,由企业行政方制作正式工资协议文本,经双方首席代表签字盖章后成立。

二、工资协议的审查。

- (1)工资协议签订后 10 日内,由企业将工资协议一式三份及说明,报送当地(县级以上)劳动保障行政部门审查。
- (2)劳动保障行政部门,应在收到工资协议 15 日内,对协议双方代表资格、工资协议条款内容和签订程序进行审查。
- (3)工资协议报送 15 日后,协商双方未收到劳动保障行政部门的《工资协议审查意见书》,视为劳动保障行政部门同意,该工资协议即行生效。
- (4)在接到已经生效的工资协议后,协商双方应于 5 日内,以适当形式向双方人员公布。

试题解析

- 1、某煤炭集团是以煤炭、煤化工、煤电铝及机电成套装备制造为主业的一家大型重点企业,现有员工近 10 万人,最近几年由于各种原因,集团所经营的企业面临着转产或限产的困境,而这类企业下属企业的员工总人数约占集团公司总人数的 60%,集团公司人力资源部针对这种情况,拟在进行深入调查研究的基础上,构建一套适合集团公司特点的人力资源预测系统,并制定出未来三年的集团人力资源发展总体规划。请结合本案例回答以下问题:

(1)企业人力资源需求预测系统一般由哪几个子系统构成?

(2)分析人力资源预测环境及影响因素通常有哪些方法?请详述每种方法的内容。

试题答案

一、构建人力资源需求预测系统。由企业总体经济发展预测系统、企业人力资源总量与结构预测系统和人力资源预测模型与评估系统三个子系统构成。

二、人员预测环境与影响因素分析。常见的分析方法有 SWOT(优劣势和机会威胁)分析法和竞争五要素(对新加入竞争者的分析、对竞争策略的分析、对自己产品替代品的分析、对顾客群的分析、对供应商的分析)分析法。

试题解析

● 某公司人力资源部正在召开全年人事工作总结会，主管人员招聘工作的副经理了解基本情况之后，也指出招聘工作存在的不足，特别是面试过程中，面试官常据岗位要求选人，影响了人员选拔的效果，未来需要进行改进。

请结合本案例回答以下问题：

- (1)在面试的过程中，面试官常见的偏见有哪些？
- (2)为避免和防止这些偏见的出现，可采取哪些有效措施？

试题答案

一、在面试过程中，面试官司觉的偏见有：

- 1、第一印象(首因效应)
- 2、对比效应
- 3、晕轮效应，即“以点带面”
- 4、与我相似心理
- 5、录用压力

二、为避免和防止这些偏见的出现，可采取措施如下：

- 1、充分准备
- 2、灵活提问
- 3、多听少说
- 4、善于提取要点
- 5、进行阶段性总结
- 6、排除各种干扰
- 7、不要带有个人偏见
- 8、在倾听时注意思考
- 9、注意肢体语言沟通

试题解析

● 这是一次为 SH 物流公司举行的一次培训课。课堂上，培训师时而在长篇大论的讲述，时而在白板上书写着。但是讲台下面却很混乱。中间下课休息时，学员聚集在一起议论：仓储主管小李说：“你们觉得这位名师如何？我可是耐着性子听了这两天半的课了，本以为他可能会讲些实用的内容，可是这三天的培训课快完了，我也没听到与我工作相关的内容！”而货运主管小齐大声说道：“主管在培训前可是早已经发话啦，受训完回岗可是有任务的！我是做运输的，我想知道如何解决运输中突发事故，比如遇到发错货了、途中遭劫或货物被人做手脚了等问题时该如何处理。结果听了半天，还没有摸到门道！”“这可不行啊，我们可是花了大价钱请他来上课的！平常，工作这么忙，能坐到这里听课非常不容易啊！要不是看他斯斯文文的样子。要是以前在学校上课，我早就提议大家将他赶下台了！”检验员小杨也急切地插话。仓储主管小李又接着说：“我们抱怨也没用啊，还是快想想办法吧。要不我们将这些情况向 HR 经理反映一下。”货运主管小齐说：“对！对！我们花钱并不是坐在这里听听课就行了，他虽然讲得都没错，但对我们没用啊！这些想法一定要讲出来，一定要讲出来！”

在企业人力资源管理活动过程中，这种令人失望的事并不少见，只是程度不同而已。

结合本案例, 回答以下问题:

(1)请您分析说明是什么样的原因导致上述教学质量问题的发生?

(2)为了提高培训师的教学质量和效果, 简述选培训师的标准有哪些?

试题答案

一、究其原因, 主要有:

首先, 培训师不具备聘任的资格和条件, 在培训师的选配上出现严重失误;

其次, 培训主管事前没有与培训师进行深入沟通, 说明培训的内容, 提出具体的要求。

再次, 培训课程的设计可能存在着一些问题和不足, 使培训内容缺乏实用性和适应性, 即使上述的几个方面都做得很好, 当培训师在教学过程中, 出现偏离教案等一些不良情况时, 如果培训主管能够及时地指出, 并予以纠正, 也能“亡羊补牢”, 不致出现严重过失。

二、

- 1、具有经济管理类和培训内容方面的专业理论知识
- 2、对培训内容所涉及的问题应有实际工作经验
- 3、具有培训授课经验和技巧
- 4、能够熟练运用培训中所需要的培训教材和工具
- 5、具有良好的交流和沟通能力
- 6、具有引导学员自我学习的能力
- 7、善于在课堂上发现问题并解决问题
- 8、积累与培训内容相关的案例与资料
- 9、掌握培训内容所涉及的一些相关前沿问题
- 10、拥有培训热情和教学愿望

试题解析