

人力资源开发与管理

题目类型: 单选 30 分 填空 10 分 名词 5*3 分 简答 5*5 分 论述题 2*10 分

一、单选题:

- 1、一般意义上, 人力资源可以定义为, 在一定社会组织范围内能够作为生产性要素投入社会经济活动的全部劳动人口的总和。它分为现实的人力资源和潜在的人力资源两部分。P3
- 2、现实的人力资源是指一个国家或一个地区在一定时间内拥有的实际从事社会经济活动的全部人口, 包括正在从事劳动和投入经济运行的人口, 以及由于非个人原因暂时未能从事劳动的人口, 他们有时被称为“劳动力资源”。P3
- 3、作为人力资源的人的劳动能力首先表现为一种自然力, 具有自然属性, 与风力、水力、机械力是一样的。P3
- 4、开发对象的能动性。许多资源在其被开发的过程中完全处于被动地位, 而人力资源则不同, 它在被开发过程中具有能动性, 这也是人力资源与其他资源最根本的区别。P5
- 5、开发过程的持续性。提倡终身学习, 由于通过不断学习, 人的工作能力和工作态度会得到不断地提高和改善。P6
- 6、人类资源的社会性, 从宏观上看, 人类资源总是与一定的社会环境相联系的, 它的形成、配置、开发和使用都离不开社会环境和社会实践, 是一种社会活动。P6
- 7、人力资源是企业最重要的资源。P7
- 8、人力资源特别是拥有高科技产业相关知识的人才, 就成为 21 世纪最重要的最具有战略意义的资源。P8
- 9、西方人力资源管理理论的基础是个人主义, 人力资源的特点是“契约人”, “按契约办事”是西方人的通行原则。P11
- 10、战略性是战略性人力资源管理的本质特征, 强调人力资源管理所有活动的开展皆“聚焦”于实现组织战略目标。P12
- 11、匹配性是战略性人力资源管理的核心要求, 包括外部匹配和内部匹配。P12
- 12、关键性。随着知识经济时代的到来, 生产力的关键要素越来越多地依赖于脑力, 人力已成为企业获取竞争优势的关键性资源。P13
- 13、开发方式是指人力资源开发活动中对各种要素所进行的组织方法。P17
- 14、开发手段是指人力资源开发活动所才用的工具支持行为。P17
- 15、开发计划是指人力资源开发活动实施前的准备工作与实施过程的书面描述。P17
- 16、素质开发, 即为培养、提高与改进某一素质的教育、教学、培训、学习与管理的活动, 例如防止近亲结婚并提倡不同民族、不同种族通婚、接种疫苗等。技能开发、品德开发、能力开发均属于素质开发的范畴。P17
- 17、个体开发, 是从既定的个人特点出发, 对其人力资源进行合理的使用, 充分的发挥, 科学的促进与发展的活动, 例如因材施教、人尽其才、才尽其用等均体现了个体开发的思想。P17
- 18、群体开发是指从既定的群体特点出发, 采取优化组合, 优势互补等人力资源配置手段进行结构上的调整, 以实现群体人力资源结构优化和功能的提高。P17
- 19、组织开发, 即指在组织范围内进行的一切人力资源开发的活动的, 其主要手段是文化建设、组织建设、制度建设与管理活动。P17
- 20、区域开发, 是为提高一定区域内人力资源数量、质量与功效而进行活动, 如西部人力资源开发、移民等活动。P17
- 21、开发的动态性: 人力资源开发客体的主观能动性, 开发过程中的长期性以及开发活动的负责性, 决定着人力资源开发的动态性。由于人力资源具有可塑性, 不进则退, 因此人力资源开发还必须具有持续性与坚持性。P19
- 22、自我开发的形式, 在目前的组织中主要是学习与自我申报制度。P20
- 23、拔高型工作设计, 其理论依据是赫茨伯格的双因素理论。P21
- 24、优化型工作设计, 其理论依据是古典工业工程学与泰罗的科学管理思想。P21

- 25、卫生型工作设计, 其理论依据是人类工程学。P21
- 26、心理型工作设计, 其理论依据是人本主义。P21
- 27、工作轮换有助于对员工的人力资源进行螺旋式的逐步开发, 最终达到全面开放的目的。
- 28 农业经济时代, 关键要素是土地资源; 工业经济时代, 关键要素是资本资源; 知识经济时代, 关键要素是人力资源。P25
- 29、学习型组织的最本质的特征就是组织学习。P26
- 30、职业开发是指通过职业活动本身提高与培养员工素质的开发形式。P27
- 31、从 20 世纪初至 20 世纪 20 年代是科学管理时期, 管理从经验阶段步入科学阶段。为解决劳资矛盾, 在 19 世纪最后的几十年间, 泰罗开创了科学管理运动, 被称为“科学管理之父”。P29
- 32 一般认为, 康芒斯是第一个使用“人力资源”术语的人。20 世纪 60 年代, “人力资源管理”术语开始流行。80 年代, 人力资源开发与管理理论形成, 并被付诸实践。P30
- 33、人力资源的概念是由德鲁克在《管理实践》中加以明确界定的。P30
- 35、舒尔茨是西方经济学界公认的人力资本之父。P30
- 36、人力资本教育投资理论, 把教育投资作为生产性投资来研究其分配和经济收益的客观规律。人力资本投资核心是提高人口质量, 教育投资是人力资本投资的主要部分。P32
- 37、家庭人力资本投资理论, 研究家庭人力资本投资的规律和方法。贝克尔从家庭生产(生育行为)和个人资源的经济决策和成本效用分析角度, 系统地阐述了人力资本与人力资本投资问题。
- 38、人力资本是通过人力资本投资形成的, 其投资是多方面的, 包括教育支出、保健支出、劳动力国内流动支出或用于移民入境的支出以及搜集价格与收入的信息等多种形式, 其中最重要的是教育支出。P34
- 39、开发潜能的关键在于开发人的大脑。P35
- 40、美国学者麦格雷戈 1957 年在《企业中人的方面》一书中, 首次提出了“人性假设”的概念。
- 41、美国学者薛恩 1965 年在其著述的《组织心理学》一书中将此前学者们关于人性假设的研究成果归纳为“经济人假设”、“社会人假设”和“自我实现人假设”, 并提出了自己的人性假设观点——“复杂人假设”。P37
- 42、经济人假设: 员工受经济性刺激物的刺激而工作, 只要能获得最大经济利益, 他就会干任何工作, 组织控制经济性刺激物。P37
- 43、社会人假设: 社交需要是人类行为的基本动机, 员工要求与同事之间建立良好的人际关系, 以获得基本的认同感, 人际关系是形成员工身份感的基本要素。P37
- 44、人力资源成本中一项最大的支出就是工资支出。P46
- 45、人力资源规划作为企业的战略性决策, 是企业制订各种具体人事决策的基础。P47
- 46、企业对人力资源的需求是一种派生需求。P48
- 47、人力资源现状规划法是一种最简单的预测方法。P51
- 48、经验预测法顾名思义就是企业根据以往的经验对人力资源进行预测的方法。P52
- 49、德尔菲法也可以称作集体预测法, 在 1940 年由美国兰德公司的“思想库”中发展起来的。这种方法实质是通过综合专家们各自的权威判断, 对未来的不确定情况做出尽可能合理的预测。P52
- 50、管理人员接替模型也称为职位替换卡, 主要是针对企业管理人员供给预测的简单而有效的一种方法。P57
- 51、马尔科夫模型是一种内部人力资源供给的统计预测技术方法, 是预测组织在某一个时段上(一般为一年)各类人员的分布状况。P58
- 52、外部招聘是最常用的人力资源供不应求的调整方法, 当企业生产工人或技术人员供不应求时, 从外部招聘可以比较快地得到熟练的员工, 以及满足企业生产的需要。P61
- 53、减少人员补充是人力资源供过于求最常用的方式, 当企业出现员工退休、离职等情况时, 对空闲的岗位不进行人员补充, 这样做可以通过不紧张的气氛减少企业内部的人员供给, 从而达到人力资源供求平衡。P62
- 54、裁员是一种没有办法的办法, 在进行裁员时, 要制订优厚的裁员政策, 比如为被裁减者发放优

厚的失业金等等，一般裁剪那些希望离职的员工和工作考评成绩低下的员工。P62

55、劳动关系规划：劳动关系是指劳动者和劳动力使用者之间的社会经济利益关系的统称。劳动关系规划是关于如何减少和预防劳动争议、改进劳动关系的计划。P67

56、收集分析有关信息资料是人力资源规划的基础，对人力资源规划工作影响很大。P67

57、人力资源职能层是企业经营战略的倡导者，人力资源规划的制定者、设计者，规划实施的监督者；直线部门职能层是人力资源政策的实施者、人力资源规划的执行者，员工是人力资源政策的体验者，也是人力资源规划的对象。P70

58、工作分析是现代人力资源管理所有只能（即人力资源获取、整合、保持与激励、控制与调整、开发等职能工作）的基础和前提，只有做好工作分析，才能据此有效地完成各项人力资源管理的具體工作。P73

59、工作分析的萌芽：工作分析作为现代人力资源管理活动中必不可少的一部分，最早起源于泰罗的科学管理理论。P73

60、1979 年，德国功效学家罗莫特经过几十年的工作分析和设计研究，总结归纳出了工作分析的工效学调查法，被管理学界公认为是工作分析的创始人。P74

61、工作分析作为人力资源管理活动最基本的职能，在整个人力资源管理活动中起着举足轻重的作用。P75

62、工作要素：是指工作中不能再继续分解的最小活动单位。P75

63、任务：是为了达到某种目的而进行的一系列工作要素的集合，是职位分析的基本单位，是对工作职责的进一步分解。

64 职责：是指一人担负的由一项或多项任务组成的相关任务集合，它常常用任职者的行动加上行动的目标来表达。P76

65、权限：是指为了保证职责的有效履行，任职者必须具备的，对某事项进行决策的范围和程度。

66、任职资格：是指为了保证工作目标的实现，任职者必须具备的知识、技能和能力要求。

67、职位：单个人所完成任务与职责的结合。P76

68、工作：一些具有相似职责的职位的集合，它是由实现企业职能的一个个具体活动所构成的相对独立体。P76

69、工作簇：两个或两个以上具有相似职责的工作的集合，这些工作或者工作者具有相似的特点，或者包括多个平行的任务。P76

70、在工作分析的计划阶段确定工作分析的目标是最重要的。P82

71、工作分析的方法有很多种，依照不同标准可以划分为不同的形式：比如根据功能划分，有基本方法与非基本方法；根据分析内容划分，有结构性分析方法与非结构性方法；根据分析对象划分，有任务分析、人员分析与方法分析；根据基本方式划分，有观察法、问卷调查法等。P84

72、阶段观察法适用于那些工作周期长且有规律性的工作。P85

73、工作表演法适用于有突发性事件比较多和工作周期长的工作。P85

74、访谈法又称面谈法，是与任职者或相关人员一起讨论被分析职位的特点和要求，从而取得相关信息的方法。适应于各类工作的分析，并且对中高层管理工作进行深度分析具有很好的效果。P86

75、访谈法作为一种最为广泛应用的方法。P86

76、非结构问卷形式是我国使用较多的职位分析问卷形式。P87

77、问卷设计是问卷调查法的最重要环节。P88

78、工作标志包括：工作名称、工作代码、所属部门、直接上级、薪资范围等，它的作用是对各种工作进行识别、分类、登记。P91

78、工作名称是指一组在重要职责上相同的职位总称，是工作标志中最重要的项目。P91

79、工作职责就是工作任务，这是工作描述的主体，实际上就是逐条列出任职者的工作任务、主要职责、工作权限，工作职责应该在时间和重要性方面进行优化，指出每项职责的分量或价值。

80、工作规范也称任职资格，就是反映从事某项工作的人必须具备的最基本的资格条件，即一个职位对承担这些工作活动的人的要求。形象地说，可以分为“显性”任职资格，如工作经验、工

作技能、教育和相关的培训等要求；“隐性”任职资格，主要涉及的是对工作能力的要求等。P93

81、员工的招聘与录用工作是人力资源管理中最基础的工作，也是出现最早的工作。P101

82、招聘工作影响着人力资源管理的费用。作为人力资源管理的一项基本职能，招聘活动的成本构成了人力资源管理成本的重要组成部分。

83、招聘工作影响着人力资源管理的费用。作为人力资源管理的一项基本职能，招聘活动的成本构成了人力资源管理成本的重要组成部分，招聘成本主要包括广告的费用、宣传资料的费用、招聘人员的工资等等。P102

84、招聘是整个企业人力资源管理工作的基础。P103

85、招聘的区域是由人才分布规律、求职者活动范围、人力资源供求状况及招聘成本大小确定的。

86、提升，从内部提拔一些合适人员来填补职位空缺是常用的方法。P111

87、招聘广告。广告是最常用、最简单且信息传播最广泛的招募手段，它以报纸、电视、广播、杂志，甚至网络以及街头墙报为媒介，进行广泛宣传，从而吸引求职者。P113

88、资格审查是对求职者是否符合职位的基本要求的一种审查。P117

89、个性测试主要是测量被测试人的内向性、稳定性、动机等。主要的测试方法是影射法。P118

90、评价中心测试就是通过情景模拟的方法来对应聘者做出评价。P119

91、无领导小组讨论：无领导小组讨论就是把几个应聘者组成一个小组，给他们提供一个议题，事先并不指定主持人，让他们通过小组讨论的方式在限定时间内给出一个决策，评委们则在旁边观察所有应聘者的行为表现并作出评价。P119

92、举例提问。这是面试的一项核心技巧。当应聘者回答有关问题时，主试者让其举例说明，引导应聘者回答解决某一问题或完成某项任务所采取的方法和措施，以此鉴别应聘者所谈问题的真假，了解应聘者实际解决问题的能力。P121

93、递进提问。在用简单提问提出几个问题以后，谈话的气氛往往开始轻松下来，这时可采用递进提问方式将问题向深层次引申一步。递进提问的目的在于引导应聘者详细描述自己的工作经历、技能、成果、工作动机、个人兴趣等。P122

94、稳定系数。它是指用同一种测试方法对一组应聘者在两个不同时间进行测试结果的一致性。

95、等值系数。是指对同一应聘者进行两种对等的、内容相当的测试，其结果之间的一致性。P128

96、内在一致性系数。它是指把同一组应聘者进行的统一测试分为若干部分加以考察，各部分所得结果之间的一致性。P128

97、效度系数。在选拔过程中，有效测试的结果应该能够正确地预计应聘者将来的工作成绩，即选拔结果与以后的工作绩效考评分数是密切相关的。这两者之间的相关系数称为效度系数。效度可分为三种，即预测效度、同测效度和内容效度。P128

98、总成本效用=录用人数/招聘总成本，招募成本效用=应聘人数/招募期间的费用，选拔成本效用=被选中人数/选拔期间的费用，人员录用效用=正式录用的人数/录用期间的费用 p129

99、传统意义上的薪酬是一种人力成本的支出，但今天薪酬已成为企业的人力资本投资。P134

100、劳动力市场的供给状况。按照经济学的观点，薪酬就是劳动力的价格，取决于劳动力的供求状况。P135

101、亚当·斯密是第一个对薪酬进行分析的学者。P137

102、维持生存薪酬理论最初是由古典经济学的创始人威廉·配第提出。P138

103、克拉克提出劳动的边际生产率这一概念，指最后追加的单位劳动所带来的产量的增加。

104、供求均衡薪酬论：马歇尔在其名著《经济学原理》中，以均衡价格论为基础，从生产要素的需求与供给两方面来说明薪酬水平的决定。P139

105 效率薪酬理论的基本观点是工人的生产率取决于薪酬率。P140

106 基本薪酬，是企业根据员工所承担或完成的工作任务，或者员工所具备的完成工作的技能或能力而向员工制服的稳定性报酬。P142

107 间接薪酬也称福利薪酬，主要指企业为员工提供的各种物质补偿和服务形式，包括法定福利和企业提供的各种补充福利。P143

108 企业福利是指企业在国家法定的基本福利之外，自主建立提供的，为满足职工的生活和工作需要，在工资收入之外，向员工本人及家属提供的一系列福利项目，包括货币津贴、实物和服务等形式。P156

109 家庭援助计划。企业向雇员提供的照顾家庭成员的福利，主要针对老人和儿童。P158

110 弹性福利，也可以称作自助式福利即由企业所提供的允许员工在规定的时间和资金范围内，根据自己的需要资源进行选择和调整的福利项目。P161

111 附加型弹性福利。就是在现有的福利计划之外，再提供一些福利项目或提高原有的福利水准，供员工按需自由选择。这是使用最为普通的弹性福利计划，在不降低原有直接薪酬水平和福利水平的基础上，给员工一张信用卡，员工根据自己的需要自行购买商品或福利。P162

113、选择型弹性福利。就是在原有的固定福利基础上，再提供几种不同项目、程度的福利组合供员工选择。P162

114、从发达国家的实践来看，福利管理还出现了社会化和货币化的趋势。

115、职业生涯规划学说在 20 世纪 90 年代中期从欧美国家传入中国。P169

116、职业分类。2000 年颁布了《中华人民共和国职业分类大典》，该《大典》比照国际标准，把职业分成四个层次，包括 8 大类、66 个中类、413 个小类、1838 个细类

117、职业分类大典的“细类”，是我国分类体系中最基本类别。P171

118、标准型选择，即在人的职业生涯历程中顺利完成职业准备、职业选择、职业适应期，比较成功地进入职业稳定期。P172

119、先期确定型择，即人们在职业准备期接受方向明确的职业、专业教育，并在准备期确定自己的职业方向，有时教育培训单位还协助介绍对口的职业。P172

120、反复型选择，即当一个人选择职业走上工作岗位，不能顺利完成职业适应，或者自己职业期望提高，导致第二次选择，甚至三次、四次选择。P172

121、特性与因素理论是最早出现的职业选择理论

122、特性与因素理论是帕森斯创立，威廉森发展和成型的。P174

123、特性与因素理论的核心是人与职业的匹配 p175

124、美国著名职业学家金斯伯格是职业发展理论的先驱。

125、吉斯伯格把人的职业选择心理的发展分为三个主要时期：幻想期、尝试期、现实期。P180

126、SWOT 分析法是英文单词 Strengths(优势)、Weaknesses(劣势)、Opportunities(机会)、Threats(威胁)的缩写。

127、技能培训的主要任务是对培训对象所具有的能力加以培养和补充，其主要是解决“会”的问题。

128、培训的主要目标在于解决一个“创”的问题。

129、观念培训其主要任务在于使培训对象持有的与外界环境不相适应的观念得到改变，其目标在于解决一个“适”的问题。

130、心理培训主要目标是解决“悟”的问题。P201

131、培训原则是训经验经过理论提高而制订的对于培训的基本要求。P202

132、人是生产力诸要素中最重要、最活跃的因素，一个企业组织的命运，归根结底取决于人员素质的高低。P24

133、案例分析法通常是将实际工作中的一些典型实力或特殊实力进行详细描述，让接受培训的人员根据描述的事实、提供的信息进行分析，提出解决方案。P208

134、反应层是培训评价的第一个层次。P215

135、学习层是目前最常见也是最常用的一种评价方式。P215

136、结果层是对培训的高层次的评价。P216

137、美国著名的行为科学家麦格雷戈提出了著名的“X-Y 理论”。

138、X 理论的观点与我国古代恶论观点非常相似，认为人性是恶的，因而必须采取全过程的控制方法。P221

140、Y 理论的观点与我国古代的性善论的观点在某种程度上也是不谋而合，认为人性本善，管理应加以合理引导，使个人在达到组织目标的同时获取个人目标的满足。

141、美国行为科学家埃德加·沙因提出了“复杂人假设”。P222

142、美国著名的心理学家马斯洛 1943 年在《需求层次论》中把人类纷繁复杂的需要从低到高依次分为生理需求、安全需求、社会需求、尊重需求和自我实现需求五个层次。

143、美国心理学家弗雷德里克赫兹伯格首次在 1959 年提出双因素理论。

144、保健因素主要为外部因素，包括公司政策及管理、工作条件、人际关系、监督、报酬、地位以及安全保障等。

145、激励因素主要为内部因素，包括成就感、认同、工作本身、责任、提升与自我实现。P227

146、首先成就需要是麦克里理论的核心。P231

147、第一个将期望运用于激励并将其公式化是美国心理学家维克托弗鲁姆。P233

148、20 世纪 60 年代末，管理学家兼心理学家爱德华·洛克教授提出了目标设置理论。

149、强化理论是由美国心理学家斯金纳从动物实验中得到并提出的。P236

150、公平理论，也称社会比较理论由美国北卡罗来那大学行为学教授塔西斯·亚当斯于 1956 年提出。

151、绩效考核是人力资源管理和开发的手段、前提和依据。P250

152、绩效的多因性是指绩效的好坏不是由单一的因素决定的，而要受许多主客观因素的影响。P250

153、结果取向型。结果取向型着眼于“干出了什么”，而不是“干了什么”。

154、行为取向型。行为取向型考核的重点是评价员工在工作中的行为表现，即工作是如何完成的。

155、特征取向型。特征取向型考核主要用于考核员工的个体特征和个人能力等。P253

156、敏感性原则。他是指核系统应具备有效区分工作效率高于低的员工的能力。P254

157、一致原则。由不同的评估人按照同样的考核标准和考核程序来对同一员工的绩效进行评估。

158 排序法是依据某一考核维度，如工作质量、工作日爱都或者员工的总体绩效，将考核者从最好到最差依次进行排序。

159、配对比较法叫做两两比较法或偶比较法，是一种较为细化和有效的方法，本质上也是排序法的一种。P261

160、量表评等法是应用最广泛的绩效考核法。P262

161 行为观察量表法也称为行为评价法、行为观察量表评价法，是关键时间发的基础上发展起来的。

162、晕轮效应，也叫“哈罗效应”在绩效考核中，晕轮效应的表现就是评价者对下属的某一方面评价较高或较低时，往往对其他方面的评价也较高或较低。

163、近因效应和首因效应，心理学实验证明人们常常有一种不易为人所察觉的倾向，那就是人们比较容易记住最近发生的事情，而较早发生的事则往往被遗忘，造成在评价别人的工作时，新近获得的印象对评价结果产生了过大的影响。

164、暗示效应，暗示是指通过语言、行为或某种事物提示别人，使其接受或照办而引起的迅速的心理反应。P267

165、组织发展是通过有计划的干预措施 ulai 增强组织运作有效性及其成员工作满意度的过程。

166、改革过程理论试图解释组织提升和改革发生的动力机制。P269

167 技术结构干预理论赶住的是改善工作内容、工作方法、工作流程、绩效因素以及员工之间人际关系。P271

168、两种最新行间的、目前仍被普遍使用的人际过程干预策略是调查反馈的团队建设。

二填空

1、现实的人力资源是指一个国家或一个地区在一定时间内拥有的实际从事社会经济活动的全部人口，包括正在从事劳动和投入经济运行的人口，以及由于非个人原因暂时未能从事劳动的人口，他们有时被称为“劳动力资源”。P3

1. 人力资源的质量是人力资源所具有的体制、智力、知识和技能水平，以及劳动者的劳动态度。

2. 商品的价值是由转移价值和附加价值这两个性质不同的主要部分构成。P7

3. 而对于组织而言,其人力资源数量的开发方法有招聘、保持等。P9
4. 西方人力资源管理理论的基础是个人主义,人力资源的特点是“契约人”,“按契约办事”是西方人的通行原则 p11
5. 人力资源管理的发展先后经历了人事管理、人力资源管理以及战略性人力资源管理三个阶段。
6. 自我开发的形式,在目前的组织中主要是学习与自我申报制度 p20
7. 职业开发是指通过执业活动本身提高与培养员工人力资源的开发形式。就目前组织内部活动来看,职业开发主要包括工作设计、工作专业化、工作轮换化、工作扩大化和工作丰富化等。
8. 组织发展的动机大致有三,即自我发展和追求个性实现、保住优秀人才与追求经济效益。P23
9. 绩效理论认为人力资源开发就是一个不断通过雇员的能力提高组织绩效的过程,其出现标志着人力资源开发从以“学习为中心”向以“绩效为中心”转移 p24
10. 学习分为四种类型:照搬式学习、知识积累型学习、研究型学习和探索型学习。P27
11. 人力资源理论体系由人力资源开发理论和人力资源管理理论组成。人力资源开发理论在西方国家是以人力资本理论为依据的。P31
12. 开发潜能的关键在于开发人的大脑。P35
13. 人力资源规划主要包括两方面的内容:一是人力资源总体规划,二是人力资源业务计划。P64
14. 企业中的人力资源可以归属到四个不同的层次上:决策层、人力资源职能层、直线部门职能层、员工。P70
15. 工作分析主题是工作分析者,工作分析的主题又分为三个层次:工作分析小组、工作分析对象的直接领导和工作任职者。P76
16. 我们还可以将观察法依据观察对象的工作周期分为直接观察法、阶段观察法以及工作表演法三种形式。P84
17. 工作日志法,是指让员工以日记的形式按时间顺序记录工作过程,然后经过归纳提炼,获得所需工作信息的方法。P89
18. 但大多数的工作说明书包括两个部分——工作描述和工作规范两部分核心内容。P91
19. 影响企业招聘工作的外部因素有很多,概括起来可以分为两类:一类为经济因素,一类为法律和政策因素。P103
20. 招聘活动从计划开始。招聘计划主要包括三项内容:(1) 确定招聘机构。(2) 分析相关的信息 (3) 制定招聘方案。P107
21. 再借助广告进行招募时,必须考虑两件事情:第一,选用何种媒体;第二,如何构思广告。
22. 能力测试包括一般智力测试和特殊认知能力测试 p118
23. 从面试所达到的效果来分类,则面试可分为初步面试和诊断面试。P120
24. 从参与面试过程的人员来看,可分为个别面试、小组面试和成组面试。P120
25. 从面试的组织形式来看,面试则分为:结构性面试、非结构型面试、压力面试。P121
26. 人员录用主要包括:背景调查、体检、签订试用合同、员工的初始安排与试用、正式录用。
27. 通常新都可分为:稳定系数、数值系数、内在一致性系数
28. 效度可分为三种,即预测效度同测效度和内容效度
29. 薪酬分为经济类报酬和非法经济类报酬两种 p134
30. 企业的激励薪酬常于员工的绩效呈正相关关系 p136
31. 西方经济学认为资本有两种形式:物质资本和人力资本 p139
32. 广义的薪酬,包括员工所获得各种货币收入以各种货币收入以及各种具体的服务和福利 p141
33. 员工的薪酬一般由三种部分组成:基本薪酬、可变薪酬、间接薪酬。P142
34. 企业的薪酬水平包括组织的薪酬总体水平、各职务工种的薪酬标准 p150
35. 员工福利是薪酬的重要组成部分,由基本养老保险、企业补充保险和职工福利三部分组成
36. 法定福利是国家通过立法强制实施的,包括社会保险和各类休假制度 p154
37. 社会保险的目的是风险的补偿和预防 p155
38. 社会分工是职业划分的基础和依据 p170

39. 现代许多管理学家认为,早期的传统产品属“集成资源”,而未来的产品则属于“集成知识”,企业应更加注重人的智慧、技艺和能力的提高与全面开发 p173
40. 霍兰德把个性类型划分为六种:现实型、研究型、艺术型、社会型、企业型、常规型。
41. 员工培训是一种终身的、回归的继续教育,是“属于第二教育过程”的再教育 p198
42. 一般来说,现代培训的内容可分为五个层次,即知识培训、技能培训、态度培训、观念培训、心理培训。
43. 在员工培训的准备阶段,必须做好两方面的工作:一是培训的需求分析;二是培训的目标确定 p211
44. 期望理论、强化理论和目标设置理论是三种较为典型的过程型激励理论。P232
45. 斯金纳认为,对人的行为进行改变有三种类型和方法,即积极强化、消极强化和消退 p236
46. 一般来说,员工受到三种典型的需要激励:个体驱动力、他人的推动力和环境吸引力 p245
47. 员工的绩效主要受以下四个因素的影响:一是能力,二是激励,三是机会,四是环境 p250
48. 绩效考核的标准是评价员工的尺度,考核标准可以分为绝对标准、相对标准、客观标准三类
49. 对部门的效益产生积极的或消极的重大影响的事件被称为关键事件 p260
50. 组织发展理论可以划分为两大类:变革过程理论和执行理论 p269
- 三. 名词解释
1. 人力资源可以定义为,在一定社会组织范围内能够作为生产性要素投入社会经济活动的全部劳动人口的总和。它分为现实的人力资源 and 潜在的人力资源两部分。
2. 人力资源管理,是指对人力资源的生产、开发、配置、使用等诸环节所进行的计划、组织、指挥和控制的管理活动。
3. 战略性人力资源管理就是以战略为导向,通过动态协同人力资源管理的各项职能活动,确保组织获取持续竞争优势并达到组织目标的过程
4. 人力资源开发界定为:开发通过学习、教育、培训、管理、文化制度建设等有效方式为实现一定的经济目标与发展战略,对既定的人力资源进行利用、塑造、改造与发展的活动。
5. 组织开发,在这里不是指组织本身的开发,而是指通过组织这个中介对组织中成员进行开发的一种形势与活动
6. 人力资源开发战略是指组织为了一定的组织目标,通过培训、职业开发、组织开发等多形式,促进员工与组织共同成长,提高组织绩效,进而实现组织可持续发展的战略。
7. 人力资本就是体现在劳动者身上的、以劳动者的知识与技能或者其质量表现出来的资本形式
8. 潜能是人的潜在能力,只一个人身上现在没有、将来可能会有潜在力量
9. 职业计划是指个体确立职业目标并采取行动实现职业目标的过程
10. 人力资源规划又称人力资源计划(HRP),是指根据企业的战略规划,通过对企业未来的人力资源的需求和人力资源供给状况的分析及预测,采取职务编制分析、员工招聘、测试选拔、培训开发、薪酬激励等人力资源管理手段,制定与企业发展相适应的综合性人力资源计划
11. 人力资源预测,是对未来一段时间内人力资源发展趋势的推测,是根据人力资源的现状,运用科学的方法对目标年度内人力资源发展的状态进行定性与定量的估计和判断
12. 人力资源需求预测是指企业为实现既定目标而对未来所需员工数量和种类的估量和计算
13. 工作分析是人力资源管理中最基本的内容,指系统地收集和分析工作内容、工作环境和工作要求等相关信息的过程
14. 工作描述,又称工作说明、职务描述,是指用书面形式来对组织中给类职位的工作性质、工作职责与工作环境做的统一要求,他回答的是“该职位是做什么的”。
15. 工作规范也称任职资格,就是反映从事某项工作的人必须具备的最基本的资格条件,及一个职位对承担这些工作活动的人的要求,包括相关的知识、技能能力和其他的特征,他回答的是“要做好这项工作,任职者必须具备什么样的特点和经验”。
16. 招聘是指在企业总体发展规划的指导下,制定相应的职位空缺计划,并决定如何寻找合适的人员来填补这些职位空缺的过程。

17. 选拔录用也叫人员甄选,是指通过运用一定的工具和手段对已经招募到的求职者进行鉴别和考察,区分他们的人格特点和知识水平,预测他们的未来工作绩效,从而最终挑选出企业所需要的、恰当的位置空缺填补者。

18. 预测效度,是指对所有应聘者都施予某种测试,但并不依其结果决定录用与否,而以其他选拔手段(如申请表、面试等)来决定录用人员。

19. 同测效度,是指对现有的职工事实某种测试,然后将结果与这些职工的工作表现或工作考核得分加以比较。

20. 薪酬是企业对员工为企业所做出的贡献(包括员工付出的脑力、体力、时间、技术、创新以及实现的绩效),所给付出的相应报酬或答谢。

21. 薪酬管理是指企业在经营战略和发展规划的指导下,综合考虑内外部各影响因素,确定自身的薪酬水平、薪酬结构和薪酬形式,并将薪酬调整和薪酬控制的整个过程

22. 计时薪酬也称定额工资,以小时、日或月薪酬等形式,根据员工的薪酬等级规定的标准和实际有效的劳动时间来计算和支付薪酬。

23. 计件薪酬,按员工生产合格产品的数量以及事先规定的计件单价和支付薪酬的一种形式。

24. 员工福利是指在一段时间内具有公司员工资格的人获得的所有非直接的经济报酬。

25. 养老保险,是社会保险的一个重要险种,也是企业员工的一项基本福利。

26. 职业是人们参与社会分工,利用专门知识和技能,为社会创造物质财富、精神财富,获取合理报酬作为物质生活来源,并满足精神需求的工作。

27. 职业分类,是指运用一定的科学方法,通过对全社会就业人员所从事的各类职业进行分析和研究,按不同职业的性质和生活方式、技术要求及管理范围进行系统划分和归类,已达到劳动素质与职业要求相适应的活动过程

28. 职业选择是指人们对职业的评价、意向、态度出发,依照自己的职业愿望和兴趣,凭借自身能力挑选职业,是自身能力素质与职业需求特征相符合的过程。

29. 职业生涯规划,是指个人结合自身情况以及面对的机遇和制约因素,为自己确立职业目标,选择职业道路,确定教育、培训和发展计划等,并为自己实现职业生涯目标而确定行动方向,行动实践和行动方案。

30. 职业决策是指个体在职业进入或职业改变过程中,选择所从事的职业和职务及职位,从而制定职业计划,它是一种问题解决活动。

31. 员工培训,是指组织在将组织发展目标和员工个人发展目标相结合的基础上,有计划、有系统地组织员工从事学习和训练以更新他们的知识,理念,提高他们的综合素质,影响和改变他们的行为方式,从而最大限度地使员工的个人素质与工作要求相匹配,使员工能胜任目前所承担或将要承担的工作与任务的人力资源管理活动。

32. 绩效考核就是管理者用系统的方法、原理来评定、测量员工的工作行为和工作效果,已确定其工作成绩的管理方法,是对员工的工作完成情况进行定性和定量评价的过程。

四. 简答题

1. 人力资源管理涉及的主要内容有:(1)获取(2)整合(3)奖酬(4)调控(5)开发

2. 人力资源管理与其他资源管理相比,具有不同的特征:(1)人力资源管理的综合性(2)人力资源管理的实践性(3)人力资源管理的发展性(4)人力资源管理的民族性(5)人力资源管理的全面性

3. 人力资源开发的特点

(1)特定的目的性与效益中心性(2)长远的战略性(3)基础的存在性(4)开发的系统性(5)主客体的双重性(6)开发的动向性

4. 人力资源开发战略的作用

(1)有助于增强组织竞争力(2)有助于提高个人绩效与组织绩效(3)有助于组织的可持续发展

5. 人力资源理论的基本内容

(1)人力资本基本特征和形成理论(2)人力资本定量分析理论和方法,研究和计量人力资本投

资和收益问题。(3)人力资本教育理论,把教育投资作为生产性投资来研究其分配和经济收益的客观规律。(4)家庭人力资本投资理论(5)卫生经济学理论,把卫生保健作为人力资本投资来研究。

6. 人力资本理论对人力资本理论形成的作用

(1)人力资本理论确立了人力资源在组织中的重要地位。(2)人力资本理论促成了人力资源开发理论的形成(3)人力资本理论使人力资源管理与开发结合起来(4)人力资本理论是人力资源开发与管理超越了微观组织的局限。

7. 人力资源规划的概念包括以下几个方面的含义:

(1)人力资源规划要适应环境的变化(2)人力资源规划的对象是组织内外的人力资源(3)人力资源规划是组织文化的具体体现(4)人力资源规划的全局性(5)人力资源规划的长期性

8. 人力资源规划的作用具体表现在以下几个方面:

(1)人力资源规划有利于组织战略目标的制订和实现(2)人力资源规划可以满足组织发展对人力资源的需求(3)人力资源规划有利于调动员工的创造性和主动性(4)人力资源规划可以降低人力资源成本(5)人力资源规划有利于写太噢组织的人力资源管理

9. 企业内部人力资源供给预测。常用方法:(1)人员审核法(2)技能清单(3)管理人员接替模型(4)马尔科夫模型

10. 人力资源规划的原则

(1)确保企业所需人力资源原则(2)与内外环境相适应原则(3)与企业战略目标相适应原则(4)能级层序原则(5)适度流动原则

11. 工作分析的原则:(1)以战略为导向,强调工作与组织和流程的有机衔接(2)以现状为基础,强调的是只为了而不是在职者(3)以分析为重点,强调对工作职责之间内在逻辑关系的系统把握(4)以假设为前提,明确工作分析的目标导向

12. 工作分析的意义和作用

意义:全面和深入的进行工作分析,可以使企业充分了解各项工作的具体特点和它对工作人员的行为要求,为人力资源管理决策奠定坚实的基础。作用:(1)有利于人力资源规划,制定有效的人事预测和计划(2)有利于人员的招聘和筛选(3)有利于员工的培训和开发(4)有利于绩效考核,为员工的考核提供依据(5)有利于制定合理的薪酬政策(6)有利于制定职业生涯规划。

13. 编写工作说明书遵循的原则

(1)对象是工作岗位本身(2)内容具体细致(3)对工作职责的描述应简明(4)工作说明书应与企业同步发展

14. 招聘的意义

(1)招聘是企业获取人力资源的重要手段(2)减少离职,增强企业内部的凝聚力(3)招聘工作影响人力资源管理的费用(4)招聘工作对推销企业具有重要的作用(5)招聘是整个企业人力资源管理工作的基础

15. 招聘影响因素

企业外部影响因素:(1)经济因素(2)法律和政策因素企业内部影响因素:(1)企业的招聘政策(2)企业的招聘预算(3)企业的形象及号召力(4)企业的薪酬水平

16. 招聘的原则

(1)任人唯贤(2)公开、公平、公正(3)符合国家法律政策和社会整体利益(4)双向选择(5)竞争、择优、全面(6)确保用人的质量和结构

17. 招聘的程序

(1)确定招聘要求(2)制定招聘计划(3)发布招聘信息(4)实施招聘计划(5)评估招聘效果

18. 有效的人员选拔的意义 P116

19. 人员录用的原则

(1)因事择人,知事识人。(2)任人唯贤,知人善用(3)用人不疑,疑人不用(4)宽严相济,指导帮助

20. 背景调查应遵循的原则

(1) 只调查与工作有关的情况, 并以书面形式记录 (2) 背景调查因征得求职者的书面同意 (3) 背景调查不能涉及个人隐私和其他与工作无关的信息 (4) 尽可能由求职者直接主管或直接相关人提供信息 (5) 避免忽视求职者性格等方面的主观评价内容

21. 招聘评估的作用

(1) 有利于为组织节省开支 (2) 通过录用员工数量的评估, 分析在数量上满足或不满足需求的原因, 有利于改进组织在招聘上的薄弱环节, 同时, 将录取人员数同计划招聘数相比较, 可以为人力资源规划提供资料 (3) 人力资源录用质量的评估是对招聘工作绩效、行为、实际人力资源录用者能力、工作潜力的评估。

22. 薪酬管理之于人力资源管理有十分重要的意义

(1) 吸引和保留优秀的员工 (2) 实现对员工的激励 (3) 提升企业的绩效 (4) 塑造良好的企业文化

23. 根据薪酬目标与薪酬战略设计薪酬制度, 包括五个步骤:

(1) 职位分析和评价 (2) 薪酬调查分析 (3) 设计、确定薪酬结构 (4) 确定薪酬水平 (5) 薪酬体系的事实和修正

24. 员工福利的主要特点

(1) 补偿性 (2) 均等性 (3) 集体性

25. 员工福利的意义

(1) 吸引并保持人才 (2) 提高生产效率 (3) 提高满意度 (4) 增强凝聚力

26. 职业选择决策的原则

(1) 客观原则 (2) 主动原则 (3) 比较原则

27. 职业生涯规划呈现出下列特征:

(1) 发展性 (2) 阶段性 (3) 互动性 (4) 个性化

28. 制定职业生涯规划的原则

(1) 系统性原则 (2) 动态性原则 (3) 客观性原则 (4) 阶段性原则

29. 员工培训的内容

(1) 知识培训 (2) 技能培训 (3) 思维培训 (4) 观念培训 (5) 心理培训

30. 沙因把自我实现假设的主要观点总结为以下四点:

(1) 人的需要要有地基和高级之分, 从低级到高级可以划分为多个层次, 人的最终目的是满足自我实现的需要, 寻求工作的意义 (2) 人们能够自我激励和自我控制, 外部的激励和外部的控制会对人产生威胁 (3) 人们力求在工作上有所成就, 实现独立和自治, 发展自己的能力和技术, 从而富有弹性, 能适应环境 (4) 个人自我实现的目标和组织的目标并不冲突的, 而是能够达成一致的, 在适当的条件下, 个人会自动调整自己的目标并使之与组织目标相配合。

31. 绩效考核的功能

(1) 控制功能 (2) 激励功能 (3) 开发功能 (4) 沟通功能

32. 业绩考核的作用

(1) 绩效考核时制订人力资源规划的依据 (2) 绩效考核是员工安置的依据 (3) 绩效考核是员工培训的依据 (4) 绩效考核是确定薪酬和奖惩的依据 (5) 绩效考核侧重于对员工的工作成果及过程进行考察 (6) 绩效考核有利于形成高效的工作氛围

五, 论述题

1. 资源的特点

(1) 存在状态的生物性 (2) 开发对象的能动性 (3) 生成过程的时代性 (4) 使用过程的时效性 (5) 开发过程的持续性 (6) 使用开发的再生性 (7) 闲置过程的消耗性 (8) 人力资源的社会性

2. 人力资源的影响因素

(1) 经济形势 (2) 劳动力市场的供求关系 (3) 产品结构的发展情况 (4) 消费者收入水平

3. 对内部招聘来说, 其优势在于:

优势: (1) 从选拔的有效性和可信度来看, 管理者和员工之间的信息是对称的, 不存在“逆向选择”问题, 甚至: 道德风险”问题。(2) 从企业文化角度来看, 内部选用加强了企业文化, 并且传达了一个信息: 忠诚和出色的工作会得到晋升的奖励。(3) 从组织的运行效率来看, 与外部招聘相比, 对于内部员工通常需要较少的技能评估、较少的时间来做决定, 且他们拒绝所提供待遇的可能性也小的多, 所以能更快的开始工作 (4) 从激励方面来看, 一个内部人员的晋升引起多个内部人员的晋升。(5) 从成本方面来看, 首先, 由于减少了投入昂贵的广告费用以及使外部雇佣熟悉本公司的需要, 费用也低, 其次, 内部晋升使得对外招聘集中在“初级层次”上。

4. 外部招聘的优点与局限性

优点: (1) 有利于平息和缓和内部竞争者之间的紧张关系。(2) 能够为企业带来新鲜空气 (3) 树立企业形象的好机会。局限性: (1) 外聘人员不熟悉组织流程 (2) 企业对应聘者的情况缺乏深入的了解 (3) 对内部员工的积极性造成打击。

5. 影响面试的效果和因素

(1) 非语言行为造成的错误 (2) 面试官支配和诱导 (3) 对职位缺乏认识 (4) 相对标准 (5) 招聘规模的压力

6. 薪酬的影响因素

企业外部因素: (1) 国家法律法规 (2) 当地的经济的发展情况及物价水平 (3) 劳动力市场的供给状况 (4) 其他企业的薪酬状况

企业内部因素: (1) 企业的经营战略和企业文化 (2) 企业的发展阶段 (3) 企业的财务状况

员工的个人因素: (1) 员工所处的行业和职位 (2) 员工的绩效表现 (3) 员工的工作年限

7. 员工培训与正规教育不同, 其主要区别有以下几方面:

(1) 员工培训是以工作为中心, 其目的是使受训者掌握职业岗位上所必须的知识、能力和技巧, 以提高工作效率和水平, 他对改进工作的作用是直接的, 而正规教育是以人为中心, 其目的是传授知识, 以提高人们的一般文化水平和社会道德水平, 它对改进工作的作用是间接的 (2) 员工培训是一种终身的、回归的继续教育, 是属于“第二教育过程”的再教育, 员工培训是正规教育的发展与继续, 是在第一教育过程的基础上进行的。(3) 员工培训是针对其职位的具体要求向受训者传授专门知识和特殊技能, 而正规教育一般是培养新生一代准备从事社会生活的过程, 对其进行全面的、综合的、通用的培养, 使人获得全面发展, (4) 员工培训不像正规教育那样整体划一, 而是根据工作需要采取灵活多样的形式。

8. 双因素理论在管理领域的启迪主要体现在一下五方面:

(1) 管理者在管理过程中, 要对两类因素区别对待 (2) 这一理论提出调动员工积极性的新途径——工作本身产生的激励因素。(3) 在众多因素中, 成就和社会认可与赞赏有比较大的激励作用。(4) 工作丰富化, 即垂直工作加重和水平工作加重, 满足员工高层次需求。(5) 考虑员工的个体差异设计工作, 满足员工的内在需求。

9. 试过激励的物质手段和非物质手段

物质手段 1 合理的工资福利制度 2 技能培训职务晋升 3 员工持股和股票期权满足 4 福利性娱乐设施。

非物质手段 1 信任区别对待与关怀 2 参与决策, 共同设置目标 3 危机激励 4 公正与工作稳定性

10. 绩效考核的原则

(1) 客观性原则 (2) 考核方法多样性原则 (3) 明确性, 公开性原则 (4) 敏感性原则 (5) 一致性原则 (6) 可行性原则 (7) 及时反馈原则 (8) 阶段性和连续性相结合的原则

11. 绩效考核中的误区

(1) 晕轮效应 (2) 评价标准的执行弹性较大 (3) 居中倾向 (4) 偏见效应 (5) 个人好恶 (6) 近因效应和首因效应 (7) 对比效应 (8) 暗示效应