



2021 年二级人力资源管理师专业技能备考习题（7）

一、简答题

1、什么是劳动政策?劳动政策涵盖哪些范围?

劳动政策是工业化的产物，是政府为协调劳动关系而制定实施的政策。劳动政策的范围涵盖各类劳动者，并在一定程度上通过立法的手段给予规定，如劳动法、劳动合同法、社会保障法等。

2、统计数据的包括哪些内容?在进行资料汇总以前，我们首先要对调查来的资料进行审核，这是保证调查工作质量的关键。审核的内容主要包括：及时性、完整性和正确性的。

及时性的审核是看各被调查单位是否都按规定日期填写和送出，填写的资料是否是最新资料。

完整性的审核是看应该包括的被调查单位是否都包括了，调查表内的各项目是否都填写齐全。

3、劳动行政法律关系的主体和客体分别是什么?

劳动行政法律关系的主体包括劳动行政主体和劳动行政相对人双方。劳动行政主体指，劳动行政机关、兼有劳动行政职能的其他行政机关。另外，经授权具有一定劳动行政职能的机构，如职业介绍机构等，在代理一定劳动行政职能时，也属于劳动行政主体。劳动行政相对人，是劳动行政法律关系中处于被管理者地位的一方当事人，主要是劳动者和用人单位。劳动行政法律关系的客体即劳动行政主体和劳动行政相对人的权利和义务所共同指向的对象。主要是劳动行政相对人按照劳动行政主体的管理要求实施的行为以及所支配的物和无形资产。如，劳动者与用人单位确立劳动关系的行为，即订立、变更和解除劳动合同的行为;又如，用人单位使用劳动力的行为，即用人行为。

4、企业培训与开发工作的特性有哪些?

(1)培训的经常性。及时充实和长期积累能使企业人员保持技术上的先进地位，获得最大的技术开发潜能。

(2)培训的超前性。关注管理理论研究的最新成果，对其他学科和技术前沿研究，以最大程度地培养、激发员工创造力，为开发潜能创造机会。

(3)培训效果的后延性。培训效果有后延性，若对培训的设计仅限于短期的具体目标，就不能满足企业应付和适应多变的动态环境和市场需求的要求。

二、综合分析题

案例分析 1





宝洁公司在用人方面是外企最为独特的，它与其他外企不同，只接收刚从大学毕业的学生。由于我国只有每年的7月份才有毕业生，宝洁才不得不接收少量非应届毕业生，中国宝洁公司北京地区人力资源部傅经理介绍说，在中国宝洁公司，90%的管理人员是从各大学应届毕业生中招聘来的。

20年来，宝洁公司已经聘用了几千名应届大学生。

请结合本案例回答下面问题：

(1) 宝洁公司为什么只招收应届大学毕业生？

答：宝洁公司只招应届大学毕业生的原因：

- ①大学生具有可塑性，很容易接受组织文化，能很快融入企业，阻力相对较小。
- ②大学毕业生是最具发展潜力的人员群体，用于评价其潜质的信息相对完整、可信度较高，从而能提高人员招聘的质量。
- ③宝洁很重视年轻人的发展，实行内部提升制原则，大学生刚离开学校走入社会，大家都处在同一个起跑线，竞争与升迁的条件是均等的，有利于激发他们的斗志。
- ④招聘有经验的管理人员进入企业，虽然有一定优势，但在工作安排、职务晋升、薪酬等方面必然会比大学生复杂的多，存在成本高，难管理，融入慢等问题，除非是特殊人才，企业不会冒此风险。

(2) 在招聘应届大学毕业生时，宝洁公司应该注意哪些问题？

答：在进行校园招聘时，宝洁公司应注意以下问题：

- ①要注意了解和掌握政府在大学生就业方面的相关政策和规定。
- ②一部分大学生在就业中有脚踏两只船或几只船的现象。
- ③大学生由于缺乏社会经验，在走上社会之前，往往对自己有不切实际的过高评价，或存在好高骛远的倾向。
- ④针对学生感兴趣的问题做好应答准备。

案例分析 2

某汽车销售服务有限公司是专营名牌汽车的代理商，急聘汽车服务人员 20 名，要求掌握汽车维修保养的专业知识，受过专业的教育或培训，能够准确判断故障原因，并有进取心和良好的客户服务精神。人力资源部张经理把这个任务交给了新来的人事助理小李：联系设有汽车修理专业的中等职业技术学校及专科院校，安排校园专场招聘会，提前拟定应聘申请表的筛选方案及面试提纲(要求 6 个问题以上，至少含三种提问技巧)。

但小李不太明白张经理为什么安排直接到学校去招聘，而不是以前自己习惯使用的社会招聘。





请你代张经理向小李解释原因，并帮小李做好初筛方案和面试提纲。

答：1) 采用校园招聘的原因及注意事项(参第 64、59、65 页，5 分)：

校园招聘亦称上门招聘，即由企业单位的招聘人员通过到学校招聘、参加毕业生交流会等形式直接招募人员。对学校毕业生最常用的招募方法是每年举办的人才供需洽谈会，供需双方直接见面，双向选择。除此之外，有的单位则自己在学校召开招聘会，在学校中散发招聘广告等。有的则通过定向培养、委托培养等方式直接从学校获得所需要的人才。校园招聘通常用来选拔工程、法律以及管理等各领域专业化初级水平人员。一般来说，工作经验少于 3 年的专业人员约有 50%是在校园中招聘到的。

外部招募的优点和缺点。(略，2 分)

采用校园上门招聘方式时应注意的问题。(略，2 分)

综上所述：针对该公司所需汽车维修保养专业的初级技术人员，非常适合采用校园招聘这一外部招募方法。如果在招聘过程中能充分发挥外部招募的优势，减小负面影响，加强选拔工作，并在面试过程中尽可能注意大中专学生的特点，就能圆满完成招聘任务，并培养出适合企业发展需要的骨干技术人才。(2 分)

2) 应聘申请表的筛选方案，即筛选简历和申请表的方法(参第 67 页，8 分)：

分析简历结构、审察简历的客观内容、判断是否符合岗位技术和经验要求、审查简历中的逻辑性以及简历的整体印象。(5 分)

通过应聘申请表判断应聘者的态度，多关注与职业相关的问题，预先注明可疑之处。(3 分)

3) 面试提纲，即面试程序及主要面试问题(参第 71、75 页，5 分)：

面试的基本程序包括：面试前的准备阶段，做好充分的准备工作；面试开始阶段，要有循序渐进的导入过程；正式面试阶段，通过沟通解决疑点等核心问题；结束面试阶段，注意维护友好氛围；面试评价阶段，包括打分和评语。(1 分)

面试提问的常用的技巧有：开放式提问、封闭式提问、清单式提问、假设式提问、重复式问题、确认式提问、举例式提问。(1 分)

(1) 请谈谈你对汽车维修保养专业的认识?(开放式)

(2) 你认为这几年在学校学到的专业知识中，最有价值的依次有哪些?譬如汽车构造原理、汽车维修基础、汽车美容、具体哪一结构系统原理和修理技术及保养技巧、或者其他?(清单式)

(3) 你的意思是说：专业技能的实践比专业知识的学习更重要?(重复式)

(4) 请举一个你自己通过实践掌握了某一专业技能的实际例子?(举例式)





(5) 如果我们公司给你提供了这次工作机会，你会如何开展你的日常工作?(假设式)

(6) 今后你会不会考虑在专业方向上继续学习深造?(封闭式)

(7) 请谈谈对客户服务的认识?(开放式)

(8) 你刚提到的这种客户意识很重要!(确认式) (6个问题以上，共3分)

分析：本题涉及到的知识面很广，基本涵盖了第二章中招募渠道、招募方法、初筛和面试等各个方面，而且与实际工作结合紧密，非常具有实战意义。作为外部招募方法的一种，校园招聘不仅有其在初级技术人员选拔中的特定地位，而且同时也具有外部招募的一系列优点及不足，另外书上又重点提到校园招聘的注意事项，因此，在答题过程中都应当提到。应聘申请表的筛选，与简历筛选具有共同点，又有不同之处，在筛选方案的设计中都应当照顾到。而且，每个要点都应当结合考题中的内容作一定补充和完善。在面试提纲的设计中，既要体现提纲的基本完整性，包括面试程序安排及提问要点，同时又要符合考题中对提问技巧的要求(三种以上)，有一定难度，而且能考查学员对面试环节的真正掌握程度。

案例分析 3

周一一大早，技术部的小王正在专注于自己的工作。这时，人事部来了一个电话，匆匆把他请到公司小会客室，参与某一技术岗位的招聘面试工作。由于事先小王对此一无所知，所以在面试过程中，他总是在不断翻阅应聘人员的资料，低头阅读简历，然后提出相应的问题，之后又忙于了解其他应聘者的情况。就这样，一上午紧张的工作终于挺过去了，小王共参与了6名应聘者的面试。

请对上述面试活动过程提出评价，并说明：

(1) 是什么原因造成这些问题的?

(2) 在一个有效的面试中，小王应该怎样做，人事部应该如何避免这样的情况发生?

答案要点：(主要包含以下要点。具体参第71页和72页，另外要注意结合题目要求进行分析和陈述)

1) 招聘的意义，招募、选拔、录用三个主要环节，面试的作用。(略，2分)

2) 说明面试是一种操作难度较高的测评形式。(略，2分)

3) 结合题目对以下要点一一进行分析：无论是用人部门参与面试的考官，还是人事部工作人员，在正式面试前都应当做好充分的面试准备工作，包括明确面试的目的、科学设计面试问题、选择合适的面试类型、确定面试时间和地点等。(略，5分)

4) 说明面试考官的准备工作，并结合题目分析，至少应当包括：了解应聘者的资料，确定面试的事项、范围，并列提纲。(略，4分)





5) 一个有效的面试计划，应当对以下内容作明确的规定：面试的准备阶段，面试的开始阶段，正式面试阶段和结束面试阶段的具体步骤、方法和要求。(5分)

分析：面试程序，是第二章的重要知识点，本题要求对这一知识点全面掌握。

作为案例分析题，如何紧扣题作一定判断分析，并结合书上要点给出自己的方案或建议，是重要考查方向。具体到这一个综合题，可以有两种答题方式供学员选择：一种是抓住要点一一剖析，最后得出结论；另一种是针对问题一一进行回答。前一种体现技能，是复习和演练时要真正掌握的内容，而后一种则是答题形式的需要。

有些学员最喜欢的复习方式是背，就是把后一种答案背下来。这样的做法风险会很大。试想，如果考题中没有列出前两个分问题直接是第三问，你还怎么答？而这种情况很普遍，显然有些学员复习方法很成问题。

最好的办法是：先列出答案要点，然后根据问题设计答题步骤，这是一个组织素材的过程，最后结合题目回答。以上仅为答题思路及要点，除了要根据题目集中做一定的诊断分析外，各个部分都需要注意结合考题。

