

人力资源助理师考试基础知识复习(二) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/284/2021\\_2022\\_\\_E4\\_BA\\_BA\\_E5\\_8A\\_9B\\_E8\\_B5\\_84\\_E6\\_c37\\_284134.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/284/2021_2022__E4_BA_BA_E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c37_284134.htm)

二、劳动法狭义的劳动法仅指劳动法律部门的核心法律。广义的劳动法则调整劳动关系以及与劳动关系密切联系的其他一些社会关系的法律规范的总和。劳动法的基本原则的特点：指导性、纲领性的法律规范；反映了劳动法律部门的本质和特点；高度的稳定性；高度的权威性。劳动法律基本原则的内容：1、保障劳动者劳动权的原则。平等的劳动就业权、自由择业权、劳动报酬权、休息休假权、劳动保护权、职业培训权。平等的就业权和自由择业权是劳动权的核心。劳动权受到国家的保障，这种劳动权保障具体的体现为基本保护，全面保护，优先保护等方面。2、劳动关系民主化原则。劳动者有依据法律的规定享有参加和组织工会的权利；三方原则：政府、工会和雇主协会（企业家协会）。4、物质帮助权。物质帮助权的特征：社会性、互济性、补偿性。我国宪法规定了劳动者的基本权利，如劳动权、报酬权、休息休假权、劳动安全卫生保护权、物质帮助权、培训权、结社权等。劳动法律包括《中华人民共和国工会法》、《中华人民共和国劳动法》。国务院劳动行政法规：《工伤保险条例》、《企业劳动争议处理条例》、《职工奖惩条例》、《劳动保障监察条例》、《女职工劳动保护规定》、《国务院关于建立统一的企业职工基本养老保险制度的决定》等。正式解释：根据解释主体的不同，正式解释分为立法解释、司法解释、行政解释。集体合同是通过工会与雇主或雇主协会按照合法的程序

，经过集体谈判达成的关于一般劳动条件的协议。集体合同整体性地规定了工会会员和雇主的权利和义务，对劳动双方具有法律约束力。分为产业集体合同、行业集体合同。劳动法体系：劳动关系法、劳动标准法、劳动保障法、劳动监督检查法。劳动法律关系是指劳动法律规范在调整劳动关系过程中所形成的劳动者（雇员）与用人单位（雇主）之间的权利义务关系，即雇员与雇主在实现现实的劳动过程中所发生的权利义务关系。劳动法律关系的当事人必须服从国家的意志，在确定劳动关系各方面的内容以及劳动关系当事人各自的行为时，如工时、工资、劳动条件等，以及变更、解除和终止劳动关系时，必须服从国家的意志的制约。劳动法律关系的种类：劳动合同关系、劳动行政法律关系、劳动服务法律关系。劳动法律关系的双务关系：劳动法律关系是一种双务关系，雇主、雇员在劳动法律关系之中既是权利主体，又是义务主体，互为对价关系。雇员的权利即为雇主的义务，而雇主的权利也即雇员的义务。劳动法律事实：劳动法律行为、劳动法律事件劳动法律行为：是指以当事人的意志为转移，能够引起劳动法律关系产生、变更和消灭，具有一定法律后果的活动。劳动法律事件：指不以当事人的主管意志为转移，能够引起劳动法律关系产生、变更和消灭，具有一定法律后果的活动。三、现代企业管理企业战略是指企业为了适应未来环境的变化，寻求长期生存和稳定发展而制定的总体性和长远性的谋划与方略。企业战略具有全局性、系统性、长期性、风险性和抗争性。微观环境是指市场和产业环境。宏观环境是指间接影响企业活动环境因素，包括经济环境、政治环境、法律环境、社会文化技术环境。企业外部环境

调研的方法：获取口头信息、获取书面信息、专题性调研。

经营环境的微观分析：现有竞争对手的分析、潜在竞争对手的分析、替代产品和服务威胁的分析、顾客力量的分析、供应商力量的分析。资源是企业拥有或控制的有形资产和无形资产。物质、人力、财务、技术、管理、无形。能力是指企业将其资源进行组合、归集、整合形成产品和服务、以满足顾客需要的一种技能。资源的开发和利用活动分成两大类，即基本活动和支持活动。基本活动：生产加工，成品运输，市场营销，售后服务。支持活动：采购管理、技术开发、人力资源管理、企业基础设施。企业能力的分析方法：纵向分析、横向分析、财务分析。在分析企业能力时，效率和效果是两个重要的指标。所谓效率是指实际产出和实际投入的比率，所谓效果是指实际产出达到预计产出的程度。企业内部条件和外部条件的综合分析运用SWOT分析方法。WO：扭转战略 SO：增长战略 WT：防御战略 ST：多种经营战略企业的总体战略有进入战略、发展战略、稳定战略、撤退战略。一般竞争战略有低成本战略、差异化战略、重点战略。差异化战略制定的原则：效益原则、适当原则、有效原则。企业经营战略的实施：建立企业组织、合理配置资源，制定预算和规划、调动员工积极性，实施有效战略控制。企业经营战略的控制：制定评价标准，进行实际成效跟标准对比，针对偏差进行纠偏。企业战略控制由企业最高层控制，分为事前控制、事中控制和事后控制。决策科学化的要求：合理的决策标准、有效的信息系统、系统的决策观念、科学的决策程序、决策方法科学性。科学的决策程序：确定决策目标、探索可行方案、选优决策三个阶段。决策方法科学化：两条基

本途径：按常规办事、不必事事重新决策；建立健全专门的组织机构，赋予其专门处理某类决策的权力和责任，分工明确。新的方法：硬技术得到了迅速发展和广泛运用，软技术也使决策越来越科学化。确定性决策方法：量本利分析法，是将企业的总成本分为固定成本和变动成本，观察产品单价和单位变动成本的差额，若前者大于后者，则存在“边际贡献”。量本利分析的主要问题是找出盈亏平衡点，寻找的方法有图解法和公式法。安全余额 = 实际（预计）销售额与盈亏平衡点的差额安全余额越大，经营越安全，销售额紧缩的余地越大。经营安全率是安全余额与实际销售额的比值，经营安全率在0~1之间，越接近于1就越安全。当经营安全率低于20%的时候，企业就要作出提高经营安全率的决策。风险性决策方法：是一种随即决策，要具备5个条件：1、有一个明确的决策目标；2、存在2个以上可供选择的方案；3、存在着不以人们的意志为转移的各种自然状态；4、可测算不同方案在不同自然状态下的损益值；5、可测算出各种自然状态发生的客观概率。决策树的分析程序：绘制树形图，计算期望值，减枝决策。不确定性决策方法：悲观决策标准华德决策准则乐观决策标准赫威斯准则中庸决策标准中庸决策标准最小后悔决策标准萨凡奇决策标准同等概率标准（机会均等标准）拉普拉斯决策标准 编制经营计划的方法：滚动计划法、PDCA循环法、综合平衡法滚动计划法计划期可长可短，若是年度计划则按季度滚动，若是中长期计划在按年度滚动。PDCA循环法就是按照计划（PLAN）、执行（DO）、检查（CHECK）、处理（ACTION）四个阶段的顺序，周而复始地循环进行计划管理的一种工作。综合平衡法是指综合考

考虑企业生产经营活动中的各个因素，通过反复测算制定科学的计划，对企业经营活动进行指导、监督、控制和协调，从而实现企业综合平衡的要求，取得最佳经济效益。目标管理的特点：1、它是一种系统化的管理模式。2、要求有明确完整的目标体系。3、更富于参与性。4、强调自我控制。5、重视员工的培训和能力开发。市场营销是关于构思、货物和服务的设计、定价、促销和分销的规划和实施过程，目的是创造能实现个人和组织目标的交换。按交换对象不同可分为商品市场、服务市场、技术市场、金融市场、劳动力市场和信息市场等等。按买方类型可分为消费者市场和组织市场。按活动范围和区域不同可分为世界市场、全国性市场和地方市场等等。消费者市场是指所以为了个人消费而购买物品和服务的个人和家庭所构成的市场。影响消费者购买行为的主要因素：社会、文化、个人和心理等因素。学习指由于经验而引起的个人行为的改变。组织市场是由各组织机构形成的对企业产品和劳务需求的总和：产业市场、转卖者市场、政府市场。影响产业市场购买者的因素：环境、组织、人际、个人因素等等。市场营销的管理过程：分析市场机会；选择目标市场；设计市场营销组合；执行和控制市场营销计划。设计市场营销组合的四个基本变量：产品（product）、价格（price）、地点（place）、促销（promotion）产品组合的关联性是指一个企业的各个产品大类在最终使用、生产条件、分销渠道等方面的密切关联程度。品牌是用来识别商品或劳务的名称、记号、图案、颜色及其组合，包括品牌名称和品牌标志两部分。商标是指已获得专用权并受法律保护的一个品牌或一个品牌的一部分。一般来说，对于不是以生产企业

而是以规格划分质量的均质产品，如电力、钢材等产品，消费者习惯上不认商标。包装的作用主要是保护商品，便于运输、携带和保存。产品生命周期分为投入期、成长期、成熟期、衰退期。价格是影响产品销售的最直接、最重要的因素之一。产品的最高价格取决于市场需求，最低价格取决于该产品的成本费用。目标收益率 =  $1/\text{投资回报率} \times 100\%$  需求导向定价法：以顾客为基础的差别定价；以地理为基础的差别定价；以时间为基础；以产品为基础；逆向定价法的特点。不是单纯考虑产品成本，而是首先考虑需求状况。特点是：价格能反映市场需求情况，有利于加强与中间商的友好关系，保证中间商的利润，使产品迅速向市场渗透，并可根据市场供求关系状况及时调整，定价比较灵活。最佳分销渠道的选择要解决三个问题，是否使用中间商、确定中间商的数目、中间商的选择。促销策略：广告、人员推销、营业推广、公共关系等方式。四、管理心理与组织行为能力差异：心理学所指的能力，其一是个人在某方面所表现出的实际能力，即“所能为者”，其二是个人将来有机会通过学习，在行为上表现出的能力，即“可能为者”。前者称为实际能力或“成就”，后者称为潜在能力或性向。大五人格特征：情绪稳定性、外向、开放性、宜人性、责任感。工作满意度：富有挑战性的工作，公平的报酬，支持性的工作环境，融洽的人际关系，个人特征与工作的匹配满意导致生产率。组织承诺：感情承诺，继续承诺，规范承诺社会知觉是指个体对其他个体的知觉，即我们如何认识他人。首应效应，光环效应，投射效应，对比效应，刻板效应。归因，就是利用有关的信息资料对认的行为进行分析，从而推论其原因的过程。

内因，外因，稳因和非稳因。人的多重需要和组织的报酬形式：成就需要，权力需要，亲和需要，安全需要，地位需要。最初，金钱被认为是唯一的报酬形式（以科学管理理论为代表），过一段时间以后这种外部诱因又包括了工作环境、安全感或者民主管理的风格。然后，更为稳定的工作动机又被认为是“更高层次”的需要，如自尊和自我实现（以人本主义心理学为代表）、责任、赞赏、成就和进步、以及个人成长和发展，因而组织所设计的报酬形式要更多地满足人的内在需求，如晋升、发展、创造等。

组织公正与报酬分配：分配公平、程序公平、互动公平。

组织行为矫正的具体步骤：识别和确认对绩效有重大影响的关键行为。对这些关键行为进行基线测量。做功能性分析。干预行为。团队的有效性由四个要素构成：绩效、成员满意度、团队学习、外人的满意度。

边界管理：指一个团队与自己团队之外的人们进行合作的方法。边界管理是团队运作的主要范畴之一，在创造和维护团队有效性方面起着关键性的作用。团队过程的主要范畴是沟通、影响、任务和维护的职能、决策、冲突、氛围和情绪问题。

沟通、影响、任务和维护的职能、决策、冲突、氛围、情绪问题。

影响群体决策的群体因素：群体多样性，群体熟悉度，群体的认知能力，群体成员的决策能力，参与决策的平等性、群体规模、群体决策规则。

人际关系和沟通：选择或定向阶段，试验和探索阶段，加强阶段，融合阶段，盟约阶段。

周哈利窗模型是对沟通风格进行评估与分类时最常用的模型。根据周哈利窗，要想提高沟通的有效性，就要从两方面进行努力。一方面时增加自我暴露的程度，缩小隐藏区，扩大开放区，让对方了解自己多些，诚实坦率地与

对方分享信息；另一方面，提高他人对自己的反馈程度，缩小盲区，扩大开放区。根据这种分析，可以把个体的沟通风格划分成四种类型。自我克制型，自我保护型，自我暴露型，自我实现型。领导的特质：自信、远见、又清楚表达目标的能力、对目标的坚定信念、行为不循规蹈矩，变革的代言人，对环境的敏感。对领导行为的早期研究显示出以下两个维度：关怀维度，结构维度在常规性任务为主的生产部门，高结构的领导行为与生产效率成正比，关怀的领导结构与生产效率成反比。而在非生产部门情况则刚刚相反。费德勒的权变模型：任何一种领导行为可能是有效的也可能是无效的，关键是看它是否适合于特定的领导环境。对领导行为有效性的考察或预测，要从三个方面进行：确定领导的行为风格，确定领导的具体情境，确定行为风格是否适合具体的情境。在非常有利和非常不利的情境下，“工作取向”的领导都会比“关系取向”的领导更有效。“关系取向”的领导者在中等有利的情境中工作绩效会更好。而被领导者的成熟度包括以下两个方面：工作成熟度（被领导者的知识和技能），心理成熟度（工作的意愿和动机）。领导理论中的新观点：情商与领导效果，领导替代论，领导技能和职业发展计划。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)