

人力资源管理师复习资料(三) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/54/2021_2022__E4_BA_BA_E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c37_54285.htm

2、多选：在与员工进行沟通时，应注意的问题有（ ）（A）文字要具有可读性，简明扼要（B）可借助专家、相关团体进行沟通（C）可适当运用图象进行形象化的展示（D）注意在信息沟通中建立相互信任的氛围（E）注意沟通语言、符号的适用性与准确性

分析：这涉及到员工沟通的分析和方法问题，员工沟通分析包括工作压力分析和挫折分析。沟通方法有：劝告、安抚、劝慰、鼓励沟通和重新定向。此类题主观性较强，主要依靠个人的理解和分析判断能力进行解答。

3、改错题：刘刚在某乡镇企业中担任人事主管，负责与本单位职工签定集体合同，下面描述的是刘刚在负责这项工作时的一些具体活动：

刘刚首先通知了厂工会，让他们选举出两名工会代表为集体合同协商做准备，同时与负责生产和行政管理的两位副总组成了三人小组，这个小组将代表企业选举出的两位工会代表对合同的各项事宜进行协商，刘刚担任协商进程的记录员，经过双方的讨论和修订以及两位工会代表的确认，双方在合同上签字。10天后，刘刚将签字的集体合同同文本一式三份及说明材料报送到该企业所在的乡劳动部门审核。请指出上述集体合同签订过程中存在的问题并加以改正（1）（2）（3）（4）

分析：本题主要考察应试者对劳动合同、集体合同的掌握程度。应试者必须很清楚集体合同的内容和主要的步骤：集体合同的协商是签约代表为签订集体合同进行商谈的法律行为。其主要步骤为：（1）协商准备。双方签约人为

集体协商进行各项准备工作，包括确定协商代表，拟订协商方案，预约协商内容、日期、地点。我国法律规定：集体合同协商代表双方人数相等。各方为3-10名，并确定一名首席代表；企业代表由法定代表人担任或指派；工会首席代表应由工会主席担任或书面委托其他工会代表担任。代表一经确认，必须履行义务，因故不能履行职责的，应另行指派或推举；集体协商的地点、时间由双方共同商定；记录员在协商代表之外指派。双方代表组成集体合同草案起草小组，共同拟订集体合同草案。（2）讨论。工会组织全体职工讨论集体合同草案并进行修订。（3）审议。经修订的集体合同草案提交职工代表大会或职工会议审议通过。（4）签字。双方首席代表在经过审议通过的集体合同文本上签字。答案：（1）各方集体合同协商代表的人数不能少于3名，工会代表应当再增加一名。（2）刘刚是协商代表，不能担任记录员，记录员应当在协商代表之外指派。（3）经修订的集体合同要提交到职工代表大会或职工会议审议通过才能签字。（4）集体合同签订后要在7日内报送。（5）集体合同必须报送到县级以上政府劳动部门。

培训与开发 案例分析 1、单选：企业用来选拔能够提供培训服务的咨询机构和供应商的一整套规范的标准是（C） A 评估报告书 B 任务分析书 C 征询建议书 D 培训说明书 分析：这道题涉及到培训机构的甄选。一般地，企业可以通过征询建议书来选拔能够提供培训服务的咨询机构和供应商。而征询建议书则包括以下几方面内容：1、概括说明企业所寻求的服务种类 2、所需参考资料的数量与类型 3、接受培训的人员数量 4、项目资金 5、评价满意度 6、服务水平标准和流程 7、预期完成项目的时间 8、

公司接受建议的截止日期

2、 多选题：属于直接传授培训方式的培训方法有（ A E ） A 讲义法 B 案例分析法 C 头脑风暴法 D 模拟训练法 E 专题讲座法

分析：根据培训的目的地和内容：主要有直播传授、实践性、参与式、行为调整和心理训练、利用科技手段等五种培训方法。其中，适宜知识类培训的直接传授培训方式有：讲授法、专题讲座法和研讨法。适宜综合能力提高和开发的参与式培训方式有：自学、案例研究法（案例分析法和事件处理法）、头脑风暴法、模拟训练法、敏感训练法、管理者训练。

3、 判断题：角色扮演法是一种综合性能力提高的参与式培训。（ 错误 ）

分析：角色扮演法是在一个模拟真实的工作情境中，让参加者身处模拟的日常工作环境之中，并按照他在实际工作中应有的权责来担当与实际上类似的角色，模拟性地处理工作事务，从而提高处理各种问题的能力。也就是说，它不针对某问题相互对话，而针对某问题实际行动，以提高个人及集体解决问题的能力，适宜对各类员工开展以有效开发角色的行为能力为目标的训练。

4、 技能题：案例：你们公司的合作者国外某著名培训公司，根据双方协议同意为你们公司集中培训几位高级管理人员。如果培训后这几名高级管理人员回公司工作，必将极大地促进公司的发展；但如果他们培训后离职，则会对公司造成不可估量的损失。如果你是这个合作项目的负责人并决定接受这个培训项目将如何处理上面提到的矛盾？

分析：由题意可知，此题涉及到公司利益与成本的权衡及员工流动性问题。所以，应试者必须着眼于公司利益和员工利益考虑解决该矛盾的措施。

答案：（ 1 ）能够全面考虑接受这个项目所带来的结果，也能够考虑到接受这个项目可能隐含的风险，

从而制定规避风险的各种方案。（2）签订契约以约束员工的自愿离职行为。（3）寻求企业和管理人员双方共同的发展目标，为学习者设计职业发展规划。（4）关心其家庭，或赢得同事、家庭成员的支持。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