# 人力资源管理师考试论文（模版）

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2025-02-04

*第一篇：人力资源管理师考试论文（模版）浅谈铁路企业提升人力资源管理科学化的路径分析------艾德教育集团 论文关健词：铁路企业 人力资源管理 管理科学化论文摘要：“管理科学”是和谐铁路建设战略的重要内容，是推进铁路建设向纵深快速发展的助...*

**第一篇：人力资源管理师考试论文（模版）**

浅谈铁路企业提升人力资源管理科学化的路径分析------艾德教育集团 论文关健词：铁路企业 人力资源管理 管理科学化

论文摘要：“管理科学”是和谐铁路建设战略的重要内容，是推进铁路建设向纵深快速发展的助推器。然而，铁路企业人力资源管理尚处于从传统的经营管理向现代科学化管理的转型期。观念、制度及管理技术的滞后在一定程度上已经成为加快实现铁路现代化的制约性因素。本文主要针对铁路企业提升人力资源管理科学化的路径做些分析，以期对问题的解决有所稗益。

一、对人力资源特性的科学分析和茸重是实现科学化管理的前提

人力资源管理实践是建立在深刻的内涵和理念的基础上的。理念是企业最基本、最集中的价值取向，有什么样的人力资源管理理念，就有什么样的人力资源管理实践。透视“人才瓶颈”的表象，不难发现，真正限制企业人力资源管理科学化的障碍在于“观念瓶颈”。即我们缺乏对企业的人力资源及人力资源管理系统全面、科学的认识，不能从根本上把握人力资源管理的核心观念而导致的在制度建设、实施与完善过程中的盲目性和非科学性。因此，为实现企业人力资源管理的蜕变，前提是必须对管理对象一人力资源的特性做深刻的透析，并对症施治方能达成理想的管理实效。人力资源这一概念始创于美国管理学家彼得·德鲁克，在其1954年出版的《管理实践》中，他指出人力资源“和其他所有资源相比较而言，唯一的区别就是他是人”。人作为地球上的生灵，与其他生物体相比有其特殊性。其一，人力资源的逐利性，而且利益的需求具有复杂、多样的特点，包括物质的和非物质的利益。这一点西方经济学、管理学理论和马克思主义有着高度的共识。著名的管理学家马斯洛先生的需要层次论对人的需求做过详细的研究和分析。马克思也曾告诫他的追随者“人首先得要解决衣食住行，然后才能去从事其他社会活动。”所以，人力资源管理工作必须认清并合理处置企业与职工的逐利性本质，同时妥善调和二者之间的矛盾，解决企业与员工利益的平衡点，进而将职工的逐利动机转化为驱动企业发展的源动力。其二，人力资源的能动性，人力资源是生产力诸要素中最为活跃并唯一具有主观能动性的因素。人力资源潜在能量的发挥，取决于内在动机被激发的程度与效力的强弱。其三，人力资源的动态性，表现在三个方面:一是人力资源素质的动态性即素质的可变性;二是人力资源行为的动态性，行为是可塑的;其三，人力资源主体的流动性，当人力资本不能获得预期回报时，逐利性会导致人力资源主体的流动。人力资源的特性决定企业人力资源管理必须遵循人性的需求来开展管理行为，牢固树立并切实践行“以人为本”的管理理念。倘若理念不付诸实践是没有任何意义的。正如现代管理学大师彼得·德鲁克所言:“任何一种知识，只有当他能应用于实践，改变人们的生活，这种知识才会有价值。”通用电气公司的前CEO杰克·韦尔奇说“我始终信奉以人为本的思想，始终相信人是我们最重要的资产”。他言此行此，成为“以人为本”知行合一的典范，他给与员工以最高的信任度，广泛征求员工的合理化建议并将之付诸实践;他打破官僚界限，用小纸条搭建起与员工沟通的平台，激发了员工忘我的工作热情;他大手笔对人力资本进行投资，躬身授课，为员工的成长铺就阶梯。

反观我们企业人力资源管理的实践，“以人为本”的管理理念，时至今日在一部分管理者的思想中并未植根，实践中官本位意识浓厚，忽视、蔑视乃至浪费人力资本的现象随处可见。比如，有的运输企业一方面有大量的富余人员存在，另一方面又大量雇佣其他用工。据2025年水平计算，企业每减少一个用工，每年可以节约人工成本6万元，减少一个劳务用工和外购劳务，可以节约成本2万元。由此可见，人力资源浪费的损失不容小觑。再比如基层发生的大量的影响企业和谐稳定的矛盾和问题，虽然从根本原因分析体制制度的不完善起到决定

作用，但管理者“以人为本”理念和管理行为的缺失应该是个不能回避的因由。管理学研究发现企业内发生矛盾和冲突70%是由于沟通不畅造成的，也就是说企业内部矛盾和问题之所以产生、激化，一定程度上证明企业的管理者对员工的合理诉求的忽视、对员工意见沟通的不良和对员工情绪抚慰的缺失。

综上所述，从铁路企业的实际出发，践行以人为本是管理理念，管理者应加强五项自我修炼。一是学会给予。对员工给予情感投资，以此发掘员工的同态心理，调动其主观能动性，使他们愿意人尽其能，为企业的生存与发展奉献自己的知识与才华。二是学会尊重。铁路企业半军事化的体制，强化了管理者的官僚习气，权力意识较为浓厚。惯有的思维模式决定其行为模式和管理风格，常常是重物轻人。因此，领导者要学会尊重，尊重员工的合理需求、信任下属的创造力，倾听和采纳员工的建设性意见和建议。三是学会沟通。沟通是理解的桥梁。管理者必须掌握沟通技巧，化干戈为玉帛，营造良好的人际环境。四是学会欣赏。领导的赞赏不仅使员工产生强烈的荣誉感和成就感，更会使他们因为受到高度关注和重视而施展才华。

二、系统完善是人力资源管理科学化的重要表现

人力资源管理的科学化的重要表现就是人力资源管理系统性特点，包括职能系统性和制度机制系统性和流程系统性三个维度。所谓职能的系统性是指人力资源管理的各项职能构成一个有机的系统，各个部分相互依赖具有统一性和整体性的，在实际运行中各组成部分相互协调和连接，从而保证管理的有序性和整体的运行效果。所谓制度机制的系统性是指人力资源管理的各项制度包括工作分析、招聘、考核、激励、薪资、晋升、奖惩等要形成一个完整的体系。所谓流程系统性是指制度的规范化和流程化，是制度执行的有效路径。

科学、完善的人力资源管理系统由人力资源战略规划-工作分析一招聘管理一绩效管理一薪酬管理一培训管理一员工关系管理七大模块构成，其中人力资源战略规划是企业经营战略的支持性战略，为实现企业的经营战略而对人力资源而做的长期的布局与谋划。其他六大模块是企业人力资源管理的常态职能。从国内外成功企业的实践看，六大模块功能齐全、职权统一，从而避免了因职能分散而导致的管理低效。铁路企业人力资源管理模式应该说尚处于由传统的人事管理向战略性人力资源管理转型阶段，缺乏从战略高度参与铁路人力资源的管理，同时，人力资源管理功能不全、常态职能分散运行，整个人力资源管理系统中的各个模块之间相互矛盾或不一致，难以充分发挥人力资源管理的整体效能，大大损失了人力资源管理的效率。因此，铁路企业提升人力资源管理科学化水平必须对人力资源管理进行战略定位。同时，要按职能统一、功能齐全、有序高效的原则对已有的人事管理职能进行整合。据上分析，检视铁路企业人力资源管理实践，我们在人性化制度安排上尚有诸多不科学、不完善的领域，突出表现在人力资源管理制度、政策的制定缺乏对员工的思想、心理需求、行为等特点及需求的全面认识，诸如收人分配制度的不完善，工资的增幅程度大大低于职工的心理预期，基本工资比重过低，而且系统内不平衡，不仅极大地损伤了职工工作的积极性，降低了职工对岗位的珍惜度，人才流失率高，而且在一定程度上成为导致基层队伍不稳、矛盾频发的根本原因。因此，完善人力资源管理制度，推进和谐铁路建设，从现实考量，我们应树立四个观念、坚持四项原则、建立和完善大制度和机制。

四个观念:人本观念、和谐观念、法治观念和灵活观念;四项原则:发展为先、职工为本、维护为要和基层为重;十二项制度和机制:劳动报酬及收人持续增长机制、用人和晋升制度、工作时间管理制度、休息休假制度、劳动安全管理制度、保险福利管理制度、职工培训管理制度、劳动纪律管理制度、劳动定额/绩效管理制度、劳动关系沟通、协调、预警机制、劳动争议调解机制、职工援助机制(不仅仅指经济救助，还包含心理、工作等方面的指导、帮助)。科学化的人力资源管理有一套规范化、程序化、标准化的流程体系，使人力资源管理职能中的工作分析、岗位评价、人力资源计划、招聘管理、绩效管理、薪酬管理、培训管理、员

工关系管理等迅速发挥作用。从成功企业的管理实践看人力资源管理流程的设计通常遵循“合法、简明、有序、高效”的原则。

铁路企业在人力资源管理流程化、标准化方面距与先进企业差距甚大。一方面是有些流程缺失，标准模糊;另一方面有些程序又过于繁琐，制约了管理的效率。因此，针对铁路企业人力资源管理流程化建设的状况，本文认为函待建立和完善以下流程;(I)制度生效流程。(2)招聘录用流程。(3)试用期管理流程。(4)工时加班流程。(5)绩效管理流程。(6)岗位变动流程。

(7)离职解聘流程。(8)劳动关系管理流程。通过以上流程的完善不仅可以促进制度的落实，提高管理效率和职工对制度的认知，提升职工制度的执行力，而且可以减少企业内部人际的摩擦、降低劳动关系矛盾和冲突的产生、激化，从而弱化企业面对的法律风险。

三、科学方法、技术的运用是人力资源管理科学化的重要衡量指标

20世纪90年代末以来，大量的科学方法、技术广泛应用于人力资源管理实践，如人力资源管理预测技术、工作(岗位)分析技术、绩效管理技术(KPI, BSC)、人才测评技术(心理测试、素质测试、评价中心、工作取样法)、薪酬设计技术、人才招聘面试技术、员工胜任能力评价技术、人力资源培训分析评估技术等，据统计有200多种。科学方法、技术的运用作为衡量企业人力资源管理科学化水平高低的重要指标和尺度。之所以如此，其一，它为管理思想、理念到可操作的制度、措施的转换提供技术支持和途径。比如铁路企业在管理人力资源的过程中，不缺乏先进的人力资源管理思想，但是由于技术系统构建的缺失，先进的人力资源管理思想难以转化为适合铁路企业特点的管理手段和管理行为。其二，它大大提高了企业人力资源管理的技术含量和工作效率，并使人力资源的量化管理、动态管理成为可能。其三，科学方法、技术、模型的科学选用可以提高职工的甄选、录用、配置、使用、评价、培训等更加客观、合理、科学、有效，降低人力资源管理风险。所以，铁路企业提升人力资源管理科学化水平，应加快人力资源管理科学方法、技术的引人和运用，改变人事管理模式下人力资源管理的主观性、随意性和局限性。当然，人力资源管理的每一种技术和方法都有自身的适用条件，所以，铁路企业在引进和运用先进的人力资源管理技术和方法时必须考虑这些技术、方法之间、或者方法技术与管理的具体工作之间，或者与管理人员之间是否相契合。条件不具备而盲目运用先进的技术方法，反倒会导致管理的混乱，难达预期效果。

综上所述，铁路企业提升人力资源管理科学化的路径就是:理念先行、制度有效、流程规范、技术可行。

**第二篇：人力资源管理师**

1.方案设计

2025年7月份某电信公司从各个大专院招收了一批本科毕业生和硕士研究生，这些人员将续补奋司市场营销、时务人事、技术研发等各部门120多个工作岗位的空缺，请您喂该公司设计一个对这些新员工进行入职教育的培训方案。

2.计算题

某公司人力资源部对员工举办一次为期4天得集中培训，参加培训的学员共50人。根筋以往经验，人力资源部作了80000元的培训成本预算。培训期间的费用标准及实际支出情况如下：培训讲师的课酬喂10000元/天、交通食宿费用500元/天；培训场地级设备租赁费1500元/天：学员教材费100元/人、餐费每人20元/天：参加培训人员的误工费为每天平均100元/天：其他培训费合计2025元。

请计算此次培训实际发生的培训总成本和每位学员的平均成本，并分析培训费用预算执行情况。

不用抄题目，只写答案！

2、培训总成本：

10000×4+500×4+1500×4+100×50+20×4×50+100×4×50+200

=40000+2025+6000+5000+4000+20000+2025

=79000（元）

人均培训成本：79000÷50=1580（元）

预算80000元，而实际培训总成本是79000元，实际培训总成本比预算相比节约了1000元，说明此次培训很好的控制了成本，满足预算要求、

**第三篇：海南省人力资源管理师**

海南省人力资源管理师《职业道德》

考点归纳

绪论

第一节道德是做人的基础

1.1道德的内涵

人类脱离的动物界，人就有了道德。早期原始社会，便生产了道德的萌芽。

道德是随着社会经济不断发展变化而不断发展变化的，没有什么永恒不变的抽象的道德。

道德：是一定社会.一定阶级向人们提出的处理人与人之间、个人与社会、个人与自然之间各种关系的一种特殊的行为规范。1.2道德是做人的根本

人生在世，最重要的有两件事：一是学做人，一是学做事。

第二节法治与德治相结合是治国的重要方略

2.1道路是调节社会关系的重要手段

人类社会在其长期发展的过程中，就逐渐形成了两大规范：道德规范和法律规范法律规范是保障个人与社会正常秩序的第二道防线。2.2道德规范和法律规范的区别：

1.从生产、发展来看，道德比法律产生的早的多，而且最终将替代法律，成为唯一的规范。道德在原始社会就有了，而经过了几十万年以后，社会分裂为统治阶级才产生了法律。任何被统治阶级都不可能有自己的法律。阶级社会的历史上：一种法律体系独立，多种道德体系并行。

2.从依靠的力量来看，法律是依靠国家强制执行的，道德是依靠社会舆论、人们良心、教育感化、典型示范等唤起人们的知耻心，培养人们的道德责任感和善恶判断力来进行调控的。

3.道德和法律作用的范围不同。法律只干涉人们的违法行为，而道德对人行行为所干涉的范围要广泛得多、深入的多。

2.3把道德和法律、以德治国和依法治国结合起来

道德与法律的联系：

1.从道德和法律的作用来看，德治与法治，以德治国和依法治国是相辅相成、相互促进的。

2.从道德和法律的内容来看，二者有相互重叠的部分。

3.道德和法律有相互转换、相互作用的关系。从道德和法律产生发展来看，奴隶社会刚出现时，有些法律规范就是从原始社会的道德习惯转化来的，在现实社会中，这种互相转化的现象更为普遍。

第三节中华民族是一个有传统美德的民族

3.1中华民族的传统美德源远流长 3.2中华民族传统美德的主要内容: 1.父慈子孝,尊老爱幼。2.立志勤学，持之以恒。3.自强不息，勇于革新。4.仁以待人，以礼敬人。5.诚实守信，见利思义。6.公忠为国，反抗外族侵略。7.修身为本，严于律已。

第四节社会主义市场经济呼唤社会主义职业道德

4.1社会主义市场经济的内涵

社会主义市场经济与资本主义市场经济区别：

1.从社会性质上看，资本主义市场经济从属于资本主义基本制度的一种体制一种手段。社会主义市场经济从属于社会主义基本制度的一种体制服种手段。

2.从所有制来看，资本主义条件下的市场经济其主体是私有制经济，社会主义条件下的市场经济是以公有制为主体的。

3.从分配制度上看，资本主义条件下的市场经济实行的是以按资分配为主体的分配形式；社会主义条件下的市场经济是以按劳分配为主体的多种分配形式。

4.从生产目的来看，资本主义市场经济是以获取最大利润为自己的最终目的社会主义市场经济虽然也国获得最大利润，但它的最终目的是满足社会需要，即服从于社会主义生产的目的。4.2职业道德的内涵和特征

职业道德：它是指从事一定职业劳动的人们，在特定的工作和劳动中以其内心信念和特殊社会手段来维系的，以善恶进行评价的心理意识、行为原则和行为规范的总和，它是人们在从事职业的过程中形成的一种内在的、非强制性的约束机制。

职业道德的特征：1.范围上的有限性。2.在内容上的稳定性和连续性。3.在形式上的多样性。

4.3社会主义市场经济对职业道德的正面影响：

1.市场经济是一种自主经济，增强了人们的自主道德观念。2.市场经济是一种竞争经济，增强了人们竞争道德观念。

3.市场经济本质上是一种经济利益导向的经济，要求人们义利并重，增强了人们义利并重的道德观念。

4.社会主义市场经济是极为重视科技的经济，要求人们不为更新知识、学习科学技术，增强了人们学习创新的道德观念。4.4市场经济对职业道德的负责影响：

1.市场经济的利益机制，容易诱发利己主义。2.市场经济过分强调金钱价值，容易诱发拜金主义。

3.市场经济的功利性原则，容易诱使人们淡漠精神价值，追求享乐主义。4.5如何加强职业道德建设

1.抓职业道德建设，关键是抓各级领干部的职业道德建设。职业道德建设是一项总体工程，要在全社会各行各业抓好职业道德建设，在总体上形成一个良性循环。

2.职业道德建设应和个人利益挂钩。

3.要站在社会主义精神文明建设的高度抓职业道德建设。

4.把职业道德建设同建立和完善职业道德监督机制结合起来，并和相应的奖罚、教育措施相配合。

第一章职业道德与企业的发展

第一节职业道德是企业文化的重要组成部分

1.1.3企业文化的功能和价值：自律功能、导向功能、整合功能、激励功能。1.2职业道德在企业文化中占居重要地位:

表现在:(1)企业环境需要由职工来维护和爱护。(2)职工没有严格遵守规章制度的觉悟,企业的规章制度就形成虚设。

(3)实现企业价值观、经营之道和企业发展战略目标的主体是职工。(4)企业作风和企业礼仪本来就是职工职业道德的表现。

(5)职业道德对职工提高科学文化素质和职业技能具有推动作用。(6)企业形象是企业文化的综合表现。

第二节职业道德是增强企业凝聚力的手段

2.1职业道德是协调职工同事关系的法宝

同事关系构成了企业内部了际关系的主体：A.正常工作形成的交往关系。B.工作闲暇时的非正式交往。C.由个人意愿而进行的工作以外的交往关系。D.因工作接触而结交的知心朋友。

2.2职业道德有利于协调职工与领导之间的关系。

2.3道德有利于协调职工与企业之的间的关系：职工与企业的关系协调与否，主要责任在企业。

第三节职业道德可以提高企业的竞争力

3.1职业道德有利于企业提高产品和服务质量。

企业要提高产品质量,给顾客提供优质的服务就必须重视职工职业道德的教育和提高：（1）掌握扎实的职业技能和相关专业知识是提高产品和服务质量的前提。（2）工作的认真态度和敬业精神是提高产品和服务质量的直接表现。（3）忠于企业，维护企业形象，是提高产品和服务质量的的内部精神动力。（4）严格遵守企业的规章制度，服从企业安排是提高产品和服务质量的纪律保证。（5）奉献社会，真正以顾客为“上帝”，全心全意为顾客服务是提高产品和服务质量的外部精神动力。

3.2职业道德可以降低产品成本、提高劳动生产率和经济效益

（1）职工具备良好的职业道德有利于减少厂房、机器、设备的损耗，节约原材料，降低次品率。

（2）职工具备良好的职业道德，职工与职工之间，职工与领导之间，职工与企业之间就会保持协调、融洽、默契的关系，从而降低企业作为整体的协调管理费。

（3）职工具备良好的职业道德，提高产品和服务的质量，从而降低了企业与政府、社会和顾客的谈判交易费用。

（4）职工具备良好的职业道德，有较强的时间观念，在工作中惜分珍秒，有利于提高劳动生产率。

3.3职业道德可以促进企业技术进步因为：

（1）具有良好的职业道德是职工提高创新意识和创新能力的精神动力。

（2）具有良好的职业道德是职工努力钻研科学文化技术、革新工艺、发明创造的现实保证。

（3）职工具有良好的职业道德是企业保守科技机密的重要条件。3.4职业道德有利于企业摆脱困难，实现企业阶段性的发展目标。3.5职业道德有利于企业树立良好的形象、创造企业著名品牌因为：

（1）企业形象是企业文化的综合反映，其本质是企业信誉，商品品牌是企业形象的核心内容。职工具有良好的职业道德有利于企业形象和创造著名品牌。（2）在现代媒体十分发达的今天，企业职工的表现直接影响企业形象和品牌。

第二章职业道德与人自身的发展

第一节人总是要在一定的职业中工作生活

职业是指人们由于社会分工而从事具有专门业务和特定职责并以此作为主要生活来源的工作。

人总要在一定的职业中工作生活，因为：（1）职业是人谋生的手段（2）从事一定的职业是人的需求

（3）职业活动是人的全面发展的最重要条件：A.首先职业活动是人生历程的重要五一节。B.职业活动是人获得全面发展的重途径。

第二节职业道德是事业成功的保证

因为：

（1）没有职业道德的人干不好任何工作。（2）职业道德是人事业成功的重要条件（3）每一个成功的人往往都有较高的职业道德（职业品格包括：职业理想、进取心、责任感、意志力、创新精神等）

第三节职业道德是人格的一面镜子

3.1人的职业道德品质反映着人的整体道德素质

3.1.1人的道德素质是人的综合素质的一个方面，它自身包含丰富的内容。从道德的结构来看，人的道德素质包括：道德认识、道德情感、道德意志、道德行为等内容。从道德可能涉及的领域来看，则包含恋爱、婚姻、家庭道德、职业道德。

3.1.2人内在的根本的道德价值观念，在人的整个道德素质中，居于核心和主导的地位。3.2人的职业道德的提高有利于人的思想道德素质的全面提高 3.3提高职业道德水平是人格升华最重要的途径

\*在家庭道德、公共道德和职业道德三个领域中，一直以家庭道德为中心。\*代替以“孝”为核心的道德体系，“服务意识”将成为新的核心理念。\*从职业道德的角度来讲，“服务意识”表现为服务态度和服务质量。（1）只有经过严格职业训练和生活磨练的人才能获得有用的知识和智慧。（2）一个想成就事业的人必须经受得住诱惑以及考验。

（3）最伟大的人物无一不是经过严格职业训练，无一不是历经千辛万苦取得辉煌成就的。

第三章文明礼貌

第一节文明礼貌和职业道德

1.1文明礼貌的涵义

所谓文明是同“野蛮”相对的，指的是人类社会的进步状态。它包括物质文明和精神文明，有时专指精神文明。

礼貌一词，在中国古代指“礼仪”“礼”“礼节”等，是维护奴隶社会和封建社会的典章制度和道德规范。在社会主义条件下，礼貌是社会主义人与人平等友爱、互相尊重的新型社会关系的体现。因此，我们今天的礼貌一词是指人们在一切交往中，语言举止谦虚、恭敬，彬彬有礼。

文明礼貌指人们的行为和精神面貌符合先进文化的要求。1.2文明礼貌是从业人员的基本素质

文明礼貌是职业道德的重规范，是做作业人员上岗的首要条件和基本素质：

（1）文明礼貌是《服务公约》和《职工守则》的内容之一。（2）文明礼貌是从业的基本条件。

（3）文件礼貌是一生一世的事情。1.3文明礼貌是塑造企业形象的需要。

1.3.1文明礼貌是企业形象的重要内容一般的说，企业形象包括企业的道德形象、内部形象、外部形象。

内部形象主要指企业的内部管理形象，包括：企业员工的整体素质、企业管理风格、企业经营目标、企业经营作风、企业竞争观念、企业进取精神等。外部形象是指企业的公众形象、经营形象、社会评价等。

1.3.2职工个体形象对整体形象的影响 1.3.3做一个文明职工

文明职工是指在社会主义精神文明建设中起模范带头作用，自觉做有理想、有道德、有文化、有纪律的先进职工。

\*文明职工的基本要求：（1）热爱祖国，热爱社会主义、热爱共产党，努力提高政治思想水平；

（2）模范遵守国家法律和各纪律；（3）讲究文明

\*社会主义制度下，文明生产要做到：（1）生产的组织者和劳动者要语言方雅、行为端正、技术熟练，以主人翁态度从事生产活动。（2）工序与工序之间，车间与车间之间，企业与企业之间要发扬共产主义协作精神，互相学习，取长补短，互相支援，共同提高。（3）管理严密，纪律严明。（4）企业环境卫生整洁、优美无污染。（5）生产达到优质、低耗高效。

其他考点归纳可咨询海大源的敖老师，一三零一六二九三三三零。130-1629-3330

第二节文明礼貌的具体要求

1.1仪表端庄

仪表端庄是指一定职业从来人员的外表要端正庄重。

仪表端庄的具体要求：（1）着装相互大方。（2）鞋袜搭配合理。（3）饰品和化妆要适当。（4）面部、头发和手指要整洁。（5）站姿端正。1.2语言规范

语言规范或称规范语言，是人们在特定的职业活动中形成的或明文规定的语言标准或规则，是职业用语的基本要求。

1.2.1职业用语的基本要求

（1）语感自然（2）语气亲切（3）语调柔和（4）语流适中（5）语言简练（6）语意明确

1.2.4职工上岗以后，在接待服务对象时必须说好三声：即招呼声、询问声、道别声。1.2.5讲究语言艺术要求：和婉、让步、幽默。

1.举止得体举指得体是指从业人员在职业活动中行为、动作要适当，不要有过分或出格的行为。具体要求：

（1）态度恭敬（2）表情从容（3）行为适度（4）形象庄重 1.待人热情待人热情是指上岗职工在接待服务对象时，要有热烈的情感。是与人交往的首要条件，基本要求是：

（1）微笑迎客。（2）亲切友好（3）主动热情

**第四篇：人力资源管理师考试相关**

三级：指定教材

《助理人力资源管理师（1+x）》主编 颜世富 中国劳动保障出版社。

《人力资源管理人员专业英语》 主编：王伟杰 中国劳动保障出版社。

《助理人力资源管理师职业技能鉴定辅导练习》 主编：王伟杰 中国劳动保障出版社。

报考条件：

助理人力资源管理师（三级）（具备以下条件之一者）：

1、学历不限，连续从事本职业工作6年以上；

2、人力管理员连续从事本职业工作4年以上；

3、大专学历，连续从事本职业工作3年以上；（19-23周岁）

4、本科学历，连续从事本职业工作1年以上；（19-23周岁）

5、硕士研究生及以上学历证书，无需工作经验。人力资源管理师（二级）（具备以下条件之一者）：

1、连续从事本职业工作13年以上；

2、本科学历，连续从事本职业工作5年以上；（25周岁）

3、人力助师，连续从事本职业工作5年以上

4、本科学历＋人力助师证，连续从事本职业工作4年以上；

5、硕士学历，连续从事本职业工作2年以上。

高级企业人力资源管理师（一级）（具备以下条件之一者）：

1、博士学历+3年本职业工作经验证明+结业证书

2、硕士学历+6年本职业工作经验证明+结业证书

3、本科学历+9年本职业工作经验证明+结业证书

4、取得人力资源师资格+3年工作经验证明+结业证书+大专学历

人力资源管理师考试介绍

考试认证简介

1.考试性质：

人力资源管理师资格认证考试属中华人民共和国劳动和社会保障部举办、全国统一考试、政府认证的资格考试。是目前从事人力资源管理工作的国家标准。由于证书颁发方（国家劳动部）的权威和课程体系的有效，该证书获得了中国企业的普遍尊重，已逐步成为人力资源工作者的从业资格证书。

2.考试程序：

第一.在各省和劳动保障厅职业技能鉴定中心或代理机构报名

第二.由各省职业技能鉴定中心审核报名条件

第三.审核通过后，交考试费用，缴齐费用后领取准考证第四.参加全国统一考试，考场由各省职业鉴定中心组织安排第五.考试结束后，三个月至四个月内通知考试结果并发放证

书（未通过者可以参加补考）

3.考试时间：

1）考试每年进行两次，第一次在该年的5月中旬，第二次在11月中旬，补考时间与正常考试时间相同。

2）考试级别的时间及内容安排

三级、四级：

考试时间 8：30-10：00 10：30-12：30

考试内容 理论知识 操作技能

二级：

考试时间 8：30-10：00 10：30-12：30 14：00-15：30考试内容 理论知识 操作技能 综合考试

4.考试级别：

1）企业人力资源管理师（4级）

2）企业人力资源管理师（3级）

3）企业人力资源管理师（2级）

5.考试内容：

共三本书：1）人力资源管理师教程；2）法律常识；3）职业道德。

考试具体资料名称如下：二、三、四级通用备考教材：

《企业人力资源管理师国家职业资格培训教程（第二版）》（基础知识）

《企业人力资源管理师国家职业资格培训教程（第二版）》（常用法律手册）

四级主教材：

《企业人力资源管理师国家职业资格培训教程（第二版）》（四级）

三级主教材：

《企业人力资源管理师国家职业资格培训教程（第二版）》（三级）

二级主教材：

《企业人力资源管理师国家职业资格培训教程（第二版）》（二级）

6.考试形式：

1）闭卷考试。

2）理论知识部分（总分100分）一共有125题，这一部分考两个知识块：第一、职业道德，第二、理论知识。考试形式全部为选择题，包括单项选择题和多项选择题。

3）操作技能部分（总分100分）考核分成四块：第一、简答题，第二、计算题，第三、案例分析题，第四、方案设计。

7.补考说明：

企业人力资源管理师认证考试分成两个部分：第一、理论部分，第二、操作技能部分。两个部分均通过方视为通过，有一部分不及格或两部分都不及格均视为未通过考试，但一部

分未通过者只需补考该不及格部分(注:一部分不及格只有一次只补考该不及格部分的机会，若补考还未通过二次补考时则需两门课都补考)，两门未通过者则需要补考两门（相当于重新考试）。

**第五篇：企业人力资源管理师**

企业人力资源管理师

第一章 人力资源规划

第一节 工作岗位分析与设计

第一单元工作岗位分析

一、人力资源规划的基本概念

（一）人力资源规划的内涵

广义的人力资源规划是企业所有人力资源规划的总称，是战略规划与战术规划（即具体的实施规划）的统一。

狭义的人力资源规划是指为实施企业的发展战略，完成企业的成产经营目标，根据企业内部环境和条件的变化，运用科学的方法，对企业人力资源的需求和供给进行预测，制定相宜的政策和措施，从而使企业人力资源供给和需求达到平衡，实现人力资源的合理配置，有效激励员工的过程。

从规划的期限上看，人力资源规划可区分为：长期规划：五年以上的计划；

中期规划：规划期限在一年至五年的计划；短期规划：一年及一年以内的计划。

（二）人力资源规划的内容

1、战略规划：即人力资源战略规划，是根据企业总体发展战略的目标，对企业人力资

源开发和利用的大政方针、政策、和策略的规定，是各种人力资源具体计划的核心，是事关全局的关键性规划。

2、组织规划：是企业对整体框架的设计，主要包括组织信息的采集、处理和应用，组

织结构图的绘制，组织调查，诊断和评价，组织设计与调整，以及组织机构的设置等。

3、制度规划：企业人力资源管理制度规划是人力资源总规划目标实现的重要保证，包

括人力资源管理制度体系建设的程序、制度化管理等内容。

4、人员规划：是企业人员总量、构成、流动的整体规划，包括人力资源现状分析、企

业定员、人员需求与供给预测和人员供需平衡等。

5、费用规划：是对企业人工成本、人力资源管理费用的整体规划，包括人力资源费用的预算、核算、审核、结算。以及人力资源费用控制。

（三）人力资源规划与企业其他规划的关系

企业规划的目的是使企业的各种资源（人、才、物等）彼此协调并实现内部供给实现平衡。人力资源是企业内最活跃的因素，人力资源规划是企业规划中起决定性作用的规划。

（四）

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！