# 06093人力资源开发与管理复习资料

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-05-26

*第一篇：06093人力资源开发与管理复习资料06093人力资源管理影响人力资源数量的因素P3以人为基础的系统性工作分析方法P73 职业锚的种类P252塔克曼的“阶段说”中人职匹配的模式P267 集体合同争议处理得原则P394态度、信度P1...*

**第一篇：06093人力资源开发与管理复习资料**

06093人力资源管理

影响人力资源数量的因素P3以人为基础的系统性工作分析方法P73 职业锚的种类P252塔克曼的“阶段说”中人职匹配的模式P267 集体合同争议处理得原则P394态度、信度P186

Y理论P34劳动争议处理及时处理原则P396

人力资源的宏观环境分析要素劳动合同订立的原则P391 员工招聘P138人员素质测评P168人力资源战略规划P118 培训P213学习型组织的核心修炼P274

人力资本投资的概念及其投资形式P205绩效考核的五个指标P286 人力资源规划P95薪酬P329人力资源管理五项基本职能P12 工作设计原则P85目前职业生涯管理中存在的缺陷P242 目标管理的定义及其功能P311工作设计的原来及其方法P86 怎样提高我国人力资源管理水平P234

斯坦福——比奈量表P175

德尔菲法P113

360度考核的优缺点P306

绩效管理在现代人力资源管理中的地位与作用P291

薪酬管理的改革思路P350

**第二篇：06093人力资源开发与管理 2025复习资料**

06093人力资源管理

影响人力资源数量的因素以人为基础的系统性工作分析方法 职业锚的种类塔克曼的“阶段说”中人职匹配的模式

集体合同争议处理得原则Y理论员工招聘人员素质测评人力资源战略规划

培训学习型组织的核心修炼

人力资本投资的概念及其投资形式绩效考核的五个指标

人力资源规划薪酬人力资源管理五项基本职能

目标管理的定义及其功能工作设计的原来及其方法

怎样提高我国人力资源管理水平

斯坦福——比奈量表

德尔菲法

360度考核的优缺点

绩效管理在现代人力资源管理中的地位与作用

薪酬管理的改革思路

**第三篇：《人力资源开发与管理概论》复习资料（最终版）**

《人力资源开发与管理概论》

1、人力资源的定义：指一定范围内的人所具备的劳动能力的总和。也称人类资源、劳动（力）资源。

2、人力资源的内容：适龄就业人口；未成年劳动者；老年劳动者；家务劳动者；就学人口；求业人口；军队服役人口；其他人口。

3、人力资源的特点

人力资源的基本特点（生物性；社会性）；

人力资源的资源特点（智能性；个体差异性；时效性；再生性；资本性；消耗性）； 人力资源的主体特点：动力性（推动物质资源）；自我选择性（意识对自身行动做出选择）；非经济性（经济利益外非经济利益的考虑）；流动性

4、人力资源管理思想的演进

传统劳动管理时期：18C—19C:特征：关注分工、效率，人作机器附属；19C：劳动或产业关系管理 泰罗制科学管理时期：19C末—20C初：讲求工作规范但缺乏人性色彩

人际关系与行为科学管理时期：20C2、30N：与泰罗制管理学说相反的“人际关系”管理学说

新人际关系与泛人力资源管理时期：20C70N：具有管理科学丛林的时代特征；形成现代系统管理理论 人力资源开发利用管理时期 ：20C90N：正把人放到人力资源开发与管理最核心的地位

5、现代人力资源开发与管理基特征

立意的战略性：（人力、市场、财务、生产）成为企业四大运营职能

内容的广泛性：时代发展，范围扩大、内容泛化

对象的目的性：强调员工业绩同时，把满足员工需求，保证员工发展作为组织重要目标

主体的多方性：管理主体有多方人员组成（直线经理；人力资源部门人员；高层领导者；一般员工）手段的人道性：方法和手段有诸多人道主义色彩

结果的效益性：

6、人力资源的数量界定；指的是构成劳动力的那部分人口的数量，其单位是个或人。

影响人力资源数量的因素（人口总量及其再生产状况；人口的年龄构成；人口迁移）

7、人力资源质量

A人力资源质量：即人力资源的质的规定性，这是区别不同的人力资源个体和总体的最关键方面，体现在劳动要素个体及群体身上的创造社会价值的能力，最直观的表现就是人力资源或劳动要素的体质、文化、专业技术、道德情操水平及心理素质高低等等，它可以通过经济社会统计指标来表示。

B人力资源质量及其意义；人力资源数量能够反映出可以推动物质资源的人的规模，人力资源的质量可以反映可以推动哪种类型，哪种复杂程度和多大数量的物质资源。它比数量更重要。经济越发展技术越现代化，对人力资源的要求就越高，另外，从人力资源内部替代性角度也可以看出质量的重要性。

C人力资源质量的内容（人力资源能力质量；人力资源精神质量）；

D影响人力资源质量的因素（遗传和其他先天因素；营养因素；教育培训因素；人力投资的成本与收益比例；经济与社会发展状况；人的主观能动性）

E人力资源数量与质量的关系:数满足数量要求，质可以完成一定难度工作，质比量更重要。高质创造多于低质；高质替代性强；低质不具替代性

9、人力投资项目分析

A人口生产投资:各项生活开支总和—教育、生活、保健开支的部分；

人口生产投资的效益：人口生产经济效益=人口预期生产量/人口生产费用；

B教育投资:教育对象是人，基本功能是培养社会劳动者，通过教育费用的支出，使人的劳动能力形成和提高，创造社会财富从而获益，所以其费用就是一种投资，教育投资效益公式：教育投资效益=教育投资带来的产出量/教育投资；

C人力保健投资:卫生保健投资；职业保护投资；人力保健投资的效益）； D人力流动投资:人力迁移。

人力流动投资的收益）

10、人力资源供给 ：是指就经济运动而言，已经开发的、马上可以投入经济活动的人力资源，是一个国家或地区社会劳动者与正在谋求职业者所具备的劳动能力的总和。它又分为宏观和微观供给。

A人力资源微观供给；从个人角度看，是以自己勤劳的付出或闲暇的牺牲以工资形式为代价的补偿。B人力资源宏观供给；从宏观角度全面研究人力资源供给更为重要，宏观人力资源供给的基本数量和微观人力资源供给的特征完全对应，即人力资源与工资对应：工资水平与人力资源供给成正比。C影响人力资源供给的因素（工资水平；劳动参与率；劳动时间；人力资源流动）

11、人力资源需求 ：一定范围的用人主体对人力资源的需求。是种派生需求，由人消费所引起、派生的。

人力资源需求的根源：社会消费。消费是用人单位使用人力资源的根本原因。微观人力资源需求（工资水平对人力资源需求的影响；人力资源的需求变动）； 宏观人力资源需求

12、人力资源供求关系

供过于求类型；

供不应求类型；

供求均衡类型

13、现代人力资源开发与管理的特征 ：通过人力资源开发与管理，组织采用科学的方法和手段，对员工进行合理的培训组织和协调，是人力物力经常保持合理比例，对员工的心理和行为进行恰当的干预和诱导，充分发挥他们的主观能动性，从而最大限度的实现组织的目标。劳动人事管理与人力资源开发管理的区别（图）

14、微观人力资源开发与管理的职能

A微观人力资源开发与管理五大职能：

获取；

保持； 发展；

评价； 调整）；

B微观人力资源开发与管理职能体系（即上述五个方面构成的系统。人力资源开发与管理可以从其中的任何一个环节开始，但是无论从哪个环节开始，都必须形成一个闭环系统，保证各环节的连贯性；另外，还有制约它的外部环境

；在经济全球化与国际间的竞争、合作逐步加强的情况下，组织的人力资源开发与管理职能也包含国际化的内容，这体现在国家人力资源管理的内容上）； C微观人力资源开发与管理职能体系（图）

15、微观人力资源开发与管理的主要活动

规划——组织对人力资源管理的起点；岗位——组织对人力资源管理的基础；招收——组织对人力资源的吸纳；工作——组织对人力资源的使用；评价——组织对人力资源的认定；薪酬——组织对人力资源的报偿；培训——组织对人力资源的开发；职业生涯——组织对人力资源的职业设计；激励——组织对人力资源的褒奖；文化——组织对人力资源的塑造

16、微观人力资源开发与管理原理

A同素异构的原理（同样数量的人力处于不同的组织模式，形成不同的结构和协作关系）； B能岗匹配原理:人得其职、职得其人 C协调优化原理:内部调整，以达最优 D激励强化原理: E公平竞争原理 F动态适应原理（组织和个人的相互适应、双向选择）；

17、组织模式

A直线制组织:

B直线—职能制组织： C事业部组织:

D矩阵制组织： E集团公司组织：

18、人力资源规划的含义

A狭义人力资源规划（人力资源供需预测,并使之平衡的过程）；

B广义人力资源规划（组织的人力资源目标规划；组织变革与组织发展规划；人力资源管理制度变革与调整规划；人力资源开发规划；人力资源供给与需求平衡计划；劳动生产率发展计划；人事调配晋升计划；员工绩效考评与职业生涯规划；员工薪酬福利保险与激励计划；定编定岗定员与劳动定额计划等）

19、人力资源规划与组织目标

A人力资源规划与组织目标的基本关系：（组织的长、中、短期目标分别对应人力资源的长、中、短期规划）；

B人力资源规划追求的组织目标：取得并保持人力资源；预测和分析人力资源潜在和潜在过剩以及资源不足的问题；充分利用人力资源；在保证组织目标前提下满足员工个人利益和需求；促进本组织人力资源素质提高，增强组织适应能力；减少组织对外部人力资源的依赖性。20、人力资源需求预测法

统计法（趋势分析法；比率分析法；回归分析法；劳动生产率分析法）； 推断法（自上而下法；自下而上法；德尔菲法）

21、人力资源供给预测法

A内部人力资源供给预测法： B外部人力资源供给预测法：

22、工作分析的概念；工作分析也称职务分析，是全面了解一项具体工作或具体职务的管理活动，和确定完成组织各项工作所需知识技能和担负责任的系统方法。

23、工作分析的内容 ：What Who When Where for Whom How

24、工作分析的方法

观察法 现场访谈法 问卷调查法 典型事例法 工作日志法

25、工作扩大化；是指在横向水平增加工作任务的数目或变化性，是工作内容多样化。

26、工作丰富化；是指纵向上赋予员工更复杂、更系列化的工作，使工作内容多样化。

27、人力资源招募

一、内部获取（查阅人事档案资料；发布内部招募公告）；

内部获取的优点：获取人员的准确性高；对员工具有激励作用；节约培训费用；节约组织的工作成本

内部获取的缺点：因循守旧；员工竞争产生内耗

二、外部征聘（就业市场；招聘广告；校园招聘；社会选拔；猎头公司；他人推荐；自荐）；

外部征聘的优缺点

28、面试的类型

定型式面试（根据空缺岗位的工作性质提问）；

结构性面试（其问题还有与岗位工作有关的问题，标准化、系统性更强）；

非定型式面试；系列式面试（循序式面试；不同的考官分别面试；采用非引导式面试；最后，所有考官讨论和比较评价结果）； 陪审团式面试（小组面试）； 压力性面试

29、绩效考核基本内容（绩效考核三大项目：个人特征、工作行为、工作结果）；建立考核项目指标体系（绩效评价指标的构成；评价尺度的类型；绩效评价指标的基本要求）；

各项目的分值分配；规定各项目的打分标准 30、绩效考核方法

简单排序法 强制分配法

要素评定法 工作记录法（即生产记录法或劳动定额法）关键事件与行为锚定法 360度考核法

31、平衡计分卡

平衡计分卡基本分析（平衡计分卡的含义；平衡计分卡考核的四个视角；平衡计分卡与企业战略管理）；平衡计分卡的实施方法（建立公司愿景与战略；建立组织的四类具体目标；为四类目标确定业绩衡量指标；加强公司内部沟通与教育；实施绩效指标的测量与管理）；

平衡计分卡的优缺点（平衡计分卡的优点；平衡计分卡的缺点）

32、控制考核误差 考核标准方面的问题（考核标准不严谨；考核内容不完整）；主考人员方面的问题（晕轮效应；宽、严倾向；平均倾向；近因效应；首因效应；个人好恶；成见效应）

33、考核申诉与处理

考核申诉产生的原因；

处理考核申诉的要点（尊重员工的申诉；把处理考核申诉作为互动互进过程；注重处理结果）

34、完善绩效管理的措施

采用客观考核标准；合理选择考核方法；由了解情况者进行考核；培训考核工作人员；以事实材料为依据；公开考核过程和考核结果；进行考核面谈；设职考核申诉程序

35、薪酬与福利概念

薪酬（“薪”原意为草柴，是具有一定的使用价值的物品；“酬”：是给予的回报）；工资（计时工资；计件工资；奖金；津贴）；福利；人工成本

36、影响薪酬水平的因素

外部因素（人力资源市场供求；组织的竞争环境；国家的法律和政策；物价水平和补偿要求；工会的影响）；

内部因素（组织的生产经营状况；组织的理念与薪酬政策；组织的工资管理制度；员工的绩效状况）

37、薪酬福利结构

内在薪酬； 外在薪酬：（直接薪酬；间接薪酬；非财务报酬）

**第四篇：南大自考2025人力资源开发与管理复习资料**

单选：人力资源开发的目的在于提高人力资源的质量，为社会经济的发展发挥更大的作用。人力资源是企业最重要的资源。人口资源是创造利润的主要来源。21世纪最重要、最具战略意义的资源是拥有高科技产业相关知识的人才。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”是西方的通行原则。HR开发主体-开发活动的领导者、计划者和组织实施者。开发客体-接受人力资源活动的组织或个人，是开发活动的承受者。开发对象-开发活动指向的素质，能力。开发方式-开发活动中对各要素所进行的组织方法。开发手段-开发活动所采用的工具支持行为。开发计划-准备工作的书面描述。素质开发-培养、提高与改进某一素质。组织开发-在组织范围内进行的文化、组织、制度建设和管理活动。区域开发-提高一定区域内人力资源数量、质量、功效而进行的活动。社会开发-国家进行的，如计划生育、九年义务、劳动改革，社保。人力资源开发必须在开发的客体或对象具有一定的人力资源数量或质量时，才有可能对他们进行有效的开发，这时开发才有意义。

开发的主体是人或组织，开发的客体也是人或组织，在人力资源开发中，人力资源的客体具有主观能动性。人力资源开发必须根据开发过程中出现的各种不确定因素及其变化，不断调整开发的阶段性目标、内容与措施。拔高型工作设计：理论依据是赫茨伯格的双因素理论，旨在提高员工工作满意度。优化型工作设计：依据是古典工业工程学和泰罗的科学管理理论，其力求效率最大化。卫生型工作设计：依据是人类工程学，以身心健康为目的。心理型工作设计：依据是人本主义，以人为中心。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，最终达到全面开发的目的。农业经济时代的关键要素-土地资源。工业经济-资本资源。知识经济-人力资源。20世纪初至20世纪20年代是科学管理时期，代表认为是泰罗（科学管理之父），标志着人事管理理论开始形成。20世纪20年代末到50年代是人际关系时期，梅奥的‘经济人‘假设。1919年，约翰·康芒斯在《产业信誉》一书中首次使用‘人力资源‘一词。德鲁克在《管理实践》中明确界定人力资源的概念。舒尔茨是人力资本之父，加里·贝克尔是现代人力资本理论最终确立的标志。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。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，X-Y理论。美国学者摩尔斯和洛希提出了超Y理论。四种人性假设理论：（沙因1965年《组织心理学》一书中提出）薛恩1965年在《组织心理学》一书中提出）:经济人假设，社会人假设，自我实现人假设，复杂人假设。

影响人力资源规划的外部因素：

1、经济环境。

2、人口环境。

3、科技环境(4)政治与法律环境(5)社会文化因素。企业对人力资源的需求是一种派生需求，消费者收入提高，商品需求提高，企业销售量高，扩大生产，人力资源提高。现状规划法：是一种最简单的预测方法，比较适合于短缺人力资源规划预测。管理人员接替模型（又称职位置换卡），主要针对企业管理人员供给。

人力资源业务规划：包括人员补充计划，对企业长期内可能产生的空缺职位加以弥补的动态规划过程）、分配计划、提升计划、教育计划、薪酬计划、保险福利计划、劳动关系计划、退休计划（为了让组织人员结构更优更合理的规划）等 人员配备计划-实现内部人员最佳配置。收集分析有关信息资料-人力资源规划的基础。工作分析是现代人力资源管理所有职能（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。工作分析最早起源于泰罗的科学管理理论。1979年，德国功效学家罗莫特被管理学界公认为是工作分析的创始人。工作要素：是指工作中不能再继续分解的最小活动单位。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。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，他常常由任职者的行为加上行动的目标来加以表达。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。职位：单个人所完成的任务与职责的集合。工作簇：两个或两个以上具有相似职责的工作的集合，这些工作或者要求工者具有相似的特点，或者包括多个平行的任务。工作分析：是人力资源管理活动的最基础职能。阶段观察法-适用周期长且有规律性的工作。工作表演法-有突发性时间比较多和工作周期长的工作。访谈法（最广泛且最常用）：包括对任职者进行个别访谈，对坐同种工作的任职者进行集体访谈，对了解被分析工作的主管人员进行访谈。工作日志法-以日记形式按时间记录，适合于工作循环周期短，状态无大起伏的工作。

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各类职位的工作性质、工作任务、工作职责与工作环境所做的统一要求，他回答的是“该职位是做什么的”。工作名称-工作标志中最重要的项目。工作职责-工作描述的主体。工作规范-任职资格，从事某项工作必须具备的最基本资格条件。“显性”任职资格-工作经验，技能，教育和相关培训等要求。“隐形”-工作能力要求等。员工的招聘与录用工作室HR中最基础的工作，也是出现的最早的工作。提升是从内部选拔一些合适人员来填补职位空缺最常用的方法。招聘广告是最常用、最简单且信息传播最广泛的招募手段。资格审查与初选是对求职者是否符合职位的基本要求的一种审查。工作样本测试要求应聘者完成职位中的一项或若干项任务，依据任务的完成情况来作出评价，强调直接衡量工作绩效，因此具有较高的预测效度，例如现场讲课，操作办公软件等。评价中心测试就是通过情景模拟的方法来对应聘者作出评价。诊断测试是对经初步面试筛选的应聘者进行实际能力和潜力的测试，对录用决策以及是否加入组织决策至关重要。从面试的组织形式看：结构型面试、非结构型面试、压力面试。举例提问是面试的一项核心技巧。客观评价提问是主试者对应聘者更加深刻的了解。递进提问将问题向更深层次引申一步。比较式提问让应聘者对两个以上的问题进行比较分析。

稳定系数：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。等值系数：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。内在一致性系数：指把同一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。

同测效度：指对现有的职工实施某种测试，然后将结果与这些职工的表现或工作考核得分加以比较。内容效度：指测试是否代表了工作绩效的某些重要因素。企业外部因素：国家法律法规、当地的经济发展情况及物价水平、劳动力市场的供给状况、其他企业的薪酬状况。员工个人因素：员工所处的行业和职位、员工的绩效表现、员工的工作年限。亚当·斯密是第一个对薪酬进行分析的学者，李嘉图认为薪酬具有自然价格和市场价格。维持生存薪酬理论：威廉·配第，这一理论认为，产业社会中工人的薪酬应该等同或略高于能维持生存的水平。

供求均衡薪酬论：马歇尔在其《经济学原理》中提出，以均衡价格为基础，丛生产要素的需求与供给两方面来说明薪酬水平的决定，奠定了现代薪酬理论的基础。边际生产率薪酬理论：克拉克。效率薪酬理论-工人的生产率取决于薪酬率。工资：是劳动者付出劳动以后，以货币形式得到的劳动报酬。是劳动者收入的主要组成部分。薪酬结构：指企业内部各职位之间薪酬的相互关系，它反映了企业薪酬的内部一致性。薪酬形式：指在员工与企业总体薪酬 的不同类型的组合方式。薪酬调整：是指企业根据内外部各种因素的变化，对薪酬水平、薪酬结构、薪酬形式进行相应的变动。均等性平等履行劳动义务平的享受权利福利。失业保险-失业期间提供保障。工伤保险-产生最早，实施国家最多，制度最严密。生育保险-怀孕到产后的一系列保障。收入保障计划：企业年金、人寿保险、住房援助计划。附加型弹性福利-最为普遍的弹性福利计划。核心加选择型弹性福利-所有员工都享有的基本福利。弹性支用账户：员工每年可以从其税前收入中拨出一定数额的款项作为自己的“支用账户”，并在此账户中选购各种福利项目。福利“套餐”：企业提供多种不同的固定福利项目组合，员工不能进行自己组合，而只能自由的选择某种福利组合。选择型弹性福利：就是在原有的固定福利的基础上，在提供几种不同项目、程度的福利组合供员工选择。早期的传统产品属于“集成资源”，未来的产品属于“集成知识”。特性与因素理论：最早出现的职业选择理论，由帕森斯创立，威廉森发展和成型的，该理论的核心是人与职业的匹配。职业性向理论：由美国职业指导专家霍兰德所创，他把个性类型划分为现实型R、研究型I、艺术型A、社会型S、企业型E、常规型C六种。职业发展理论：金斯伯格的职业发展理论。员工培训的内容(1)知识培训,解决“知”的问题(2)技能培训，“会”的问题(3)思维培训，解决“创”的问题。(4)观念培训，解决一个“适”的问题(5)心理培训，解决“悟”的问题。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，取决于人员素质的高低。最早的期望理论源于心理学家勒温和托尔曼的认知概念，以及经典经济理论中选择行为和效用的概念，第一个将期望理论运用于激励并将其公式化的是美国心理学家维克托·弗鲁姆。目标设置理论：爱德华·洛克提出。综合激励理论是试图将各种激励理论归纳起来，克服各激励理论的片面性，系统的阐释人的行为激励过程，主要有勒温的早期综合理论，波特和劳勒的综合激励理论。绩效的特点(1)多因性(2)多维性(3)动态性（不断变化的过程）客观标准是考核者判断员工特质的时候对其每项特质在评定量表上有一个相对基准点来定位以此作出评价。配对比较法，两两比较法或对偶比较法，较为细化的一种方法，获得有利的对比结果最多的被评估者被排列的位置最高。量表评等法是应用最广泛的绩效考核方法。制定的考核项目一般有政策水平责任心决策能力组织能力协调能力应变能力社交能力等。

填空：影响人力资源数量的因素：

1、人口总量及其在生产状况，这是首要取决因素。

2、人口的年龄构成，直接决定了人力资源的数量。

3、人口迁移。商品的价值由转移价值和附加价值构成。人力资源管理先后经历了人事管理，人力资源管理，战略性人力资源管理三个阶段。人力资源开发的方式：

1、自我开发(2)职业开发（3）组织开发。组织发展的动机大致分为自我发展和追求个性实现，保住优秀人才，追求经济效益。工作绩效是由员工过的个人能力和组织对其激励两个变量决定。

学习的四种类型：照搬式学习，知识积累型学习，研究型学习，探索型学习。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，职业开发方式有助于组织获得可持续发展的利器。人力资源管理体系由人力资源开发理论和人力资源管理理论组成。人力资本的投资核心是提高人口质量。教育投资是投资主要部分。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，系统阐述了人力资本与人力资本投资的问题。

人力资本投资包括教育支出（最主要的）、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。人的潜能包括生理潜能和心理潜能。企业中的人力资源可以归属到四个不同的层次上：决策层（决策者、制定者）、人力资源职能层（倡导者、设计者，监督者）、直线部门职能层（实施者、执行者）、员工（体验者）。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。工作分析主体是工作分析者，工作分析的主体分为三个层次：工作分析小组、工作分析对象的直接领导、工作任职者。观察法（包括直接观察法、阶段观察法、工作表演法）职务说明书，它是根据工作分析所需要的各种调查资料，加以整理、分析、判断得出的一种关于工作是什么以及工作任职者应该具备什么资格条件的结论性的书面材料。它基本上包括工作描述和工作规范两个部分。企业外部影响因素：A、经济因素：人口和劳动力因素、劳动力市场条件因素、产品和服务市场条件因素。B、法律和政府政策因素：主要指劳动就业法规和社会保障法以及国家的就业政策等内容。招募广告需考虑两件事情：选用何种媒体，如何构思广告。能力测试包括一般智力测试和特殊认知能力测试。从面试所达到的效果来分类：初步面试和诊锻面试。从参与面试过程的人员来看：个别面试、小组面试、成组面试（集体面试）信度：指可靠性程度，包括稳定系数、等值系数、内在一致性系数。效度分为预测效度，同测效度，内容效度。薪酬就是劳动力的价格，取决于劳动力的供求状况。西方经济学者认为资本有物质资本和人力资本两种形式。薪酬由基本薪酬、可变薪酬、间接薪酬组成。薪酬支付有计时薪酬和计件薪酬，其中计时薪酬以按月计酬为基本形式也是运用最多的。按件薪酬按员工生产合格产品的数量和事先规定的计件单价和支付薪酬的一种形式。员工福利是薪酬的重要组成部分，由基本社会保险、企业补充保险和职工福利三部分组成。西方人力资源管理外包于20世纪90年代在企业实施“回归业主，强化核心业务”的大背景下风行起来。职业生涯规划学说产生于20世纪60年代的美国，20世纪90年代中期从欧美国家传入中国。职业：人们参与社会分工，利用专门的知识和技能，为社会创造物质财富和精神财富，获取合理报酬作为物质生活来源，并满足精神需求的工作。它具有专业性、经济性、社会性、连续性、稳定性的特点。社会分工是职业划分的基础和依据。2025年颁布《中华人民共和国职业分类大典》，分为4个层次，8大类，66中类，413小类，1838细类。SWOT决策分析法：优势、劣势、机会、威胁。脱产培训：传授知识、发展技能培训、改变态度的培训。培训的准备阶段须做好：培训需求分析和培训目标确定。培训需求分析指在规划与设计每一项培训活动之前，由培训部门、主管人员、工作人员等采用各种方法与技术，对各种组织及其成员的知识、技能、能力等方面进行系统的鉴别与分析以确定是否需要培训。

培训的评估阶段在四个层面上进行：反应层（培训评价的第一个层次），学习层（最常见、最常用）行为层，结果层（最高层次评价）:最典型的的内容型激励理论：马斯洛需求层次理论、赫兹伯格双因素理论、奥尔德弗的存在—关系—成长（ERG）理论、麦克利兰的成就需要理论。赫茨伯格提出“激励-保健因素理论”：保健因素主要为外部因素、激励因素主要为内部因素。麦克利兰的成就需要理论：权利需要、归属需要（与别人建立人际关系，得到别人的接纳等）、成就需要（核心)自主需要。最求成就的因素取决于动机强弱、期望大小和刺激性价值三个因素。过程型激励理论：期望理论、目标设置理论、强化理论。个体驱动力源于自身强烈的自我实现需要、超前的持续创新理念等。员工绩效主要受P=能力（A），激励（M）机会（O）环境（E）。绩效评估标注通常有基本标准和卓越标准。

绩效考核是一个完整的系统，具体包括的内容：（1）绩效界定（2）绩效衡量（3）绩效反馈。绩效考核的类型（1）结果取向型：考核重点在于产出和贡献（2）行为取向型：重点是评价员工在工作中的行为表现（3）特征取向型：注意用以考核员工的个体特征和个人能力。绩效考核标准可分为绝对标准、相对标准和客观标准。

关键事件法对部门的效益产生积极的或消极的重大事件。美国学者弗拉赖根和伯恩斯共同创立。名词解释：现实的人力资源：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。又称“劳动力资源”。潜在的人力资源指处于储备状态，正在培养成长逐步具备劳动能力，或虽具有劳动能力，但由于各种原因不能或不愿从事社会劳动，并在一定条件下可以动员投入社会经济生活的人口总和。人力资源管理：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。人力资源开发：开发者通过学习，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。工作设计：根据组织目标要求与工作者个人需要而采取的对工作特点、工作方式、工作关系和工作职能进行规划与界定的过程。人力资源开发战略：指组织为了一定的组织目标，通过培训，职业开发，组织开发等多种形式，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。人力资本：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。人力资源规划（HRP）：根据企业的战略规划，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，制定与企业发展相适应的综合性人力资源规划。人力资源需求预测：指企业为实现既定的目标而对未来所需员工数量和种类的估量和计算。工作分析是系统地收集和分析工作内容，工作环境和国内工作要求等相关信息的过程。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。

招聘：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。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与知识技能水平，预测他们的未来工作绩效，从而最终挑选出企业所需要的、恰当的职位空缺填补者。角色扮演：在模拟场景中要求应试者扮演某一角色并进入角色场景去处理各种问题和矛盾并以此来观察应试者的表现，了解其心理素质和潜在能力。

无领导小组讨论：把几个应聘者组成一个小组，给他们提供一个议题，事先并不制定主持人，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。压力面试给应聘者提出一个意想不到的问题，往往是在面试的开始时就给应试者以意想不到的一击，通常是具有敌意的或具有攻击性，主考官以此观察应试者的反应。

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支付的稳定性报酬。薪酬管理：指企业在经营战略和发展规划的指导下，综合考虑内外部个影响因素，确定自身的薪酬水平、薪酬结构和薪酬形式，并进行薪酬调整和薪酬控制的整个过程。法定福利：也称基本福利，是指按照国家法律法规和政策规定必须实施的对员工的福利保护政策，其特点是只要企业建立并存在，就有义务、有责任且按照国家统一规定的福利项目和支付标准支付，不受企业所有制性质、经济效益和支付能力的影响，包括社会保险和各类休假制度。养老保险国家为劳动者或全体社会成员依法建立的老年收入保障制度，当其达到法定年龄退休时，由社会提供养老金，保障其基本生活的社会保险制度。企业福利：指企业在国家法定的基本福利之外，自主建立并提供的，为满足职工的生活和工作需要，在工资收入以外，向员工本人及其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。弹性福利：也可称为自助式福利，即由企业所提供的，允许员工在规定的时间和资金范围内，根据自己的需要自愿进行选择和调整的福利项目。职业生涯规划：又叫职业生涯设计，是指个人与组织相结合，在对一个人职业生涯的主客观条件进行测定、分析、总结的基础上，对自己的兴趣、爱好、能力、特点进行综合分析与权衡，结合时代特点，根据自己的职业倾向，确定其最佳的职业奋斗目标，并为实现这一目标做出行之有效的安排。职业选择：是指人们从对职业的评价、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。职业决策：是指个体在职业进入阶段或职业改变过程中，选择所要从事的职业和职务及职位，从而制定职业计划，他是一种问题解决的办法。

员工培训：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、有系统的组织员工从事学习和训练，已更新他们的知识、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需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。在职培训：为使下级具备有效完成工作所需要的知识和技能，在工作中，由上级有计划地对员工进行教育培训。案例分析法：通常是将实际工作中的一些典型事例或特殊事例进行详细描述，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。计算机辅助培训：是指由计算机给出学习的要求，受训者作出回答，再由计算机分析这些答案并向受训者提供反馈的一种互动性培训方式。挫折理论：是指个体从事有目的的活动，由于受到干扰或障碍而使其需要和动机得不到满足时的情绪状态。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，以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。绩效反馈：向员工提供绩效评价的结果，由管理者和员工就绩效情况进行探讨，以便员工能够根据组织的目标来改进自己的绩效，同时管理者帮助员工个人，促进其发展。目标管理法：组织中的上级和下级一起协商，根据组织的使命确定一定时期内组织的总目标，由此决定上下级的责任和分目标，并把这些目标作为组织绩效考核、考核每个部门和个人绩效产出对组织贡献的标准。360度考核法 ：全方位的考核，综合员工自己，上司，下属和同事的评价结果而得出最终的评价。简答：．影响人力资源质量的因素（1）遗传和其他先天因素（2）营养因素（3）教育因素。人力资源管理涉及的主要内容，（1）获取：它主要包括人力资源规划，招聘与录用（2）整合《员工之间相互认识认同的过程，员工与组织之间的协调的过程》（3）奖酬：是人力资源管理的核心（4）调控。（5）开发：是人力资源管理的重要职能。人力资源管理的特征：

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。战略性人力资源管理的特征：

1、战略性：这是其本质特征(2)系统性（3）匹配性：这是其核心要求，包括内部匹配和外不匹配(4)动态性《考虑组织内外部环境是不断变化的，考虑战略性HR要有适应性灵活性》（5）关键性。工作丰富化的遵循的原则：

1、给员工增加工作要求。

2、赋予员工更多的责任。

3、赋予员工工作的自主权。

4、不断和员工进行沟通反馈。

5、对员工进行相应的培训。工作丰富化的方法：

1、实行任务合并。

2、建立客户关系。

3、让员工而不是别人来规划和控制它的工作，自己安排上下班时间和工作进度。

人力资源开发战略的特点：前瞻性，服务性，全局性，系统性，弹性，动态性。人力资本理论对人力资源理论形成的作用：

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，推动和指导了人力资源开发实践。

3、人力资本理论使人力资源管理与开发结合起来。

4、人力资本理论使人力资源开发与管理超越了微观组织的局限。人力资源规划概念所包含的含义：

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表现。

4、人力资源规划的全局性。

5、人力资源规划的长期性。供过于求的调整（1）提前退休（2）减少人员补充，最常用的方式。（3）增加无薪假期(4)裁员，是一种没有办法的办法，但相当有效（5）暂时或永久地关闭一些不盈利的分厂或车间。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、能级层序原则具有不同能力的人，应摆在组织内部不同的职位上，给予不同的权利和责任。

5、适度流动原则。工作分析的发展趋势(1)结构化、定量化(2)个性化与战略化(3)工作说明的简明化。工作分析的意义。

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。工作分析的作用：组织决策，人力资源管理，工作和设备设计，其他用途。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，强调的是职位而不是在职者。

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。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，增强企业内部凝聚力。

3、招聘工作影响着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。招聘的程序：

1、确定招聘需求。

2、制定招聘计划：确定招聘机构，分析相关的信息，制定招聘方案。

3、发布招聘信息。

4、实施招聘计划：组织内部人员的调整与适应，实施外部招聘计划。

5、招聘效果评估。招聘方案的主要内容：

1、需招聘人员的层次、类别、数量和录用条件。

2、招聘的区域范围和招聘的起止时间。

3、招聘的主要形式及运用何种渠道发布招聘信息。

4、招聘的程序及各个阶段时间安排。

5、招聘测试的方法和基本内容。

6、招聘的费用开支预算。

影响面试效果的因素：

1、非语言行为造成的错误。

2、面试考官支持与诱导。

3、对职位缺乏认识。

4、相对标准。

5、招聘规模的压力。人员录用的程序(1)背景调查(2)体检(3)签订试用合同(4)员工的安排与试用(5)正式录用。

薪酬管理中需要注意的事项：

1、薪酬的支付必须促进企业的可持续发展。

2、薪酬制度的实施必须支持企业战略的实施。

3、薪酬支付必须强化企业的核心价值观和核心能力。

4、薪酬管理必须有利于营造响应变革和实施变革的文化。员工服务计划：雇主咨询援助计划、教育援助计划、家庭援助计划、其他福利计划、特殊福利。职业选择的分类(1)标准型选择(2)先期确定型选择(3)反复型选择。职业选择决策的原则(1)客观原则，职业选择的首要原则(2)主动原则(3)比较原则。职业生涯规划的意义(1)有助于明确未来的奋斗目标(2)促成自我实现(3)避免人力资源的浪费(4)是组织留住人才的最佳措施。

职业生涯规划的特征(1)发展性(2)阶段性(3)互动性(4)个性化。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：短期规划一般为3年、中期规划一般为5年、长期规划一般为5~10年。员工培训的意义（1）培训是提高企业员工工作效率的关键（2）培训能够满足员工实现自我价值的需要（3）培训是发现人才、快出人才、多出人才的重要途径（4）培训有利于改善企业的工作质量（5）培训有利于企业活动竞争优势。在职培训：实地工作培训、员工发展会议、“助理”方式、指导方式、学徒培训、工作轮换。培训目标主要有：

1、通过培训让员工对企业文化、价值观、发展战略达到了解和认同。

2、提高对企业规章制度，岗位职责，工作要领的掌握。

3、提高员工的知识水平，增强员工的工作能力，改善工作绩效。

4、提高员工工作热情，建立良好的工作环境和氛围。

5、有利于促进员工潜能的开发，将个人发展与企业发展相结合。

超Y理论是美国心理学家莫尔斯和洛希根据“复杂人”假定，与1970年发表，其内容如下：a、人们出于不同的愿望和需要加入企业组织，但主要的需要是去实现胜任感。B、组织形式和管理方法要与工作性质和人们的需要相适应，不同的人对管理方式的 要求不一样。C、组织机构和管理层次的划分、员工的培训和工作的分配、工资报酬等要多方面充分考虑，当工作任务的性质与组织结构等相适合时，胜任感最容易满足，工作效率也就高，反之则低。D、胜任感可以持续不断的被激励。经济人假设，最早由麦格雷戈提出，沙因总结如下：a、人由于经济因素引发工作动机，其目的是为尽可能获取最大的经济利益。B、经济诱因在组织控制之下，故人总是被动的在组织的操作、激励和控制下从事工作。C、人以一种合乎理性、精打细算的方式行事，总是力图以最小的投入获得满意的报酬。D、人的情感是非理性的，会干预人对经济利益的合理追求，组织必须控制人的感情。

自我实现人假设：马斯洛的“需求层次理论”和阿吉里斯的“不成熟-成熟”理论，它的内容：a、人的需要有低级和高级之分，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。B、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。C、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。D、个人自我实现的目标和组织的目标并不是冲突的，而是能达成一致的。目标设置理论其内容包括：具体的目标具有强烈的内在激励作用、具有挑战性的目标会产生更大的激励作用、及时有效的反馈能够带来更高的绩效三个。目标设置过程中有几个因素特别重要：目标的难度、高度的自我效能感、目标清晰度、强调独立性的文化背景、反馈、个人参与。

强化理论：斯金纳在巴浦洛夫条件反射理论的基础上提出，认为强化的类型有三种：积极强化（又称正强化，指当人们采取某种行为时，能从他人那里得到某种令人感到愉快的结果，这种结果反过来又成为推动人们趋向或重复此种行为的力量）、消极强化（又称负强化）、消退（指对原先可接受的某种行为强化的撤销，由于在一定时间内不予强化，此行为将自然下降并逐渐消退）物质手段：合理的工资福利制度；技能培训、职务晋升；员工持股和股票期权满足；福利性娱乐设施、带薪休假、交通补贴、员工餐厅等。非物质手段：信任、区别对待与关怀；参与决策，共同设置目标；危机激励 ；公平和工作稳定性。绩效考核的原则(1)客观性原则，必须严格客观公正遵守，实事求是，不偏不倚(2)考核方法多样性原则，条件允许的情况下，尽可能个选用两三种考核方法来消除系统性误差。(3)明确性、公开性原则(4)敏感性原则，区分性原则，考核系统应有效区分工作效率高于工作效率低的员工(5)一致性原则，采用同样的考核标准和考核程序对同一员工考核结果应大致相近(6)可行性原则，评估成本在接受范围内，考核标准、程序考评人员能让人认可。(7)及时反馈原则(8)阶段性和连续性相结合的原则。

绩效考核的程序（1）制定绩效考核计划（2）确定绩效考核标准：绝对标准、相对标准、客观标准（3）选择考核方法（4）收集分析数据资料（5）评定考核结果和对绩效考核结果的反馈运用。绩效考核中的误区(1)评价标准难以确定(2)偏差现象(3)信息不对称(4)反馈不良(5)绩效考核结果的使用有误

论述：人力资源的特点：（1）存在状态的生物性（2）开发对象的能动性（与其他资源最根本的区别）。自我强化。功利性倾向。爱岗敬业，积极工作，创造性的劳动（能动性最主要的表现）（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（人力资源是可以不断开发的资源，在开发适用后还可以继续开发）。（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（从宏观上看，人力资源总是与一定的社会环境相联系的，他的形成、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。）人力资本理论的基本内容：

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。

4、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。

5、卫生经济学理论，把卫生保健作为人力资本投资来研究。

人力资源规划的作用：

1、人力资源规划有利于组织战略目标的制定与实现。

2、人力资源规划可以满足组织发展对人力资源的要求。

3、人力资源规划有助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协调组织的人力资源管理。人力资源供不应求的调整(1)外部招聘，最常用的解决供不应求的调整方法。(2)内部招聘，出现职位空缺时，从企业内部调整职位到该职务。(3)聘用临时工，企业从外部招聘员工的一种特殊形式。(4)延长工作时间，即加班制。(5)内部晋升(6)技能培训（7）调宽工作范围。工作分析流程：

1、工作分析的计划阶段。

2、工作分析的准备阶段：a成立工作分析小组b有效的沟通。

3、工作分析的执行阶段：a收集工作的背景资料b设计调查方案c巧妙运用各种调查方法。

4、工作分析的分析阶段：a整理资料b审查资料c分析资料。

5、工作分析的完成阶段：a编写工作说明书b总结整个工作分析过程c将工作分析的结果运用于人力资源管理以及企业管理的相关方面。

6、维护和更新阶段。外部招聘的优势：

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。外部招聘的局限：

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照成打击。内部选拔的重点是管理人才，外部招聘的重点是技术人才。面试主试者应具有的素质：

1、客观公正的对待所有的应聘者。

2、良好的语言表达能力。

3、善于倾听应聘者的陈述。

4、有敏锐的观察能力。

5、善于控制面试的进程。福利的优缺点（1）优势：a它的形式灵活多样，可以满足员工不同的需要b福利具有典型的保健性质，可降低员工的不满，增强企业的凝聚力c具有税收方面的优惠，可以使员工获得更多的实际收入d企业集体购买某些产品，具有规模效应，可以为员工节省一定的支出（2）缺点：a由于它具有普遍性，因此在提高员工工作绩效方面的效果不如直接薪酬那么明显b具有刚性特征，增加企业负担。

职业生涯规划的影响因素（1）个人因素：身心素质、个人能力、年龄（2）社会因素：经济发展水平、社会阶层、文化因素、正在制度和氛围、价值观念（3）环境影响：行业环境（行业发展状况、国际国内重大事件对该行业的影响、行业发展前景预测）、企业内部环境（企业文化、企业制度、领导人的素质和价值观、企业实力）

设计职业生涯规划的步骤：(1)评估自我(2)职业生涯机会的评估(3)正确进行职业分析(4)职业生涯路线的选择(5)确定职业生涯目标(6)制定行动计划与措施(7)评估与回馈。员工培训的影响因素：

1、培训内容(2)培训实施者(3)培训方式(4)培训时机(5)培训规模(6)培训师(7)培训成本(8)培训地点与环境。双因素理论在管理领域的启示主要体现在哪几个方面? 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,满足员工高层次的需求。5)考虑员工的个人差异设计工作,满足员工的内在需求。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。绩效考核的作用（1）绩效考核是制定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。偏差现象：在绩效考核过程中，评价者受个人的价值观和偏见的影响，在具体执行绩效评价标准时发生的偏差。

1、晕轮效应，“哈罗效应”，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。

2、评价标准的执行弹性较大，评价者对员工要求不同在评价时出现较大的弹性。

3、居中倾向，评价者为减少麻烦导致的。

4、偏见效应，考评者对被考评者所持有的一种不符合实际的刻板印象。

5、个人好恶，评价者凭个人好恶来判断是非。

6、近因效应和首因效应。近因效应是新近获得的印象对评价结果产生过大的影响。首因效应即第一印象。

7、对比效应。评价者在评价别人时往往将其与某个人的评价标准而评价。

8、暗示效应。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迅速的心理反应。

**第五篇：公共部门人力资源开发与管理 复习资料 新)**

选择题 1．能动性是人力资源的一个根本性质，体现了人力资源与其他一切资源的本质区别。

2．西奥多·舒尔次被公认为是“人力资本理论之父”。

3．公共部门人力资源管理的政治性要求与特征远远高于私营部门。

4．组织人力资源的成长和发展环境是公共部门人力资源管理的基本出发点。5．从一个公共部门内人力资源管理的流程或一个员工职业生涯发展历程上讲，人力资源管理承担着三大方面的职能，即员工“入口”管理/员工在职管理/员工“出口”管理。

6．现代人力资源发展的重要目标和方向是提高一国人力资源的质量。

7．被公认为是“人力资本理论”之父的是西奥多·舒尔次

8．影响公共生产力水平的第一要素是公共部门的人力资源。9。现代国家公务员制度出现于19世纪中叶的英国。10。首先提出政治与行政二分论的人是伍德罗·威尔逊。11。系统论证政治与行政二分论的人是弗兰克·古德诺。

12。政府具有两种天然的功能，一种是政治的功能，另一种是行政的功能。13。在国家公务员系统中，业务类公务员实行的雇佣模式是永业制 14。规范公务员行为和管理者行为的重要方式是法治主义。15。我国公务员管理的根本原则是党管干部。

16。当前，各国政府都已经认识到，发展国家治理能力之本是公共部门人力资源开发和使用。

17。在人力资源管理各部门中，起着组织发展专家作用的是培训与发展部门。18。一般初任公职人员以考任方式获得国家的作用。19。人力资源战略应当关注的首要环节是人力资源问题。20。人力资源战略关联度最高的问题来源是人口因素的变化 21。人力资源战略制定的分析性方法是以问题为焦点。22。战略管理者首先考虑解决的问题是坐鸭类问题。

23。通常作用SWOT模型的补充，旨在使战略的制定更加灵活，更能应对新问题的方法是问题管理法。

24.学校招募只能在固定时间内进行总招募,不能临时录用.25非引导式面试面试是指人员依自己兴趣所至,随意向应聘人员提出问题。26..公务员任用形式的是选任制、委任制、考任制

27..聘任制的最大优点是弹性化。

28.品位分类是以国家公共部门工作人员的职务或等级高低为依据的人员分类管理理制度.29.以事为中心的分类体系是职位分类分类类制度?

30.公务员职务分为领导职务和非领导职务,非领导职务层次在厅局级以下设置.31.1923年的《美国职位分类法》颁布,标志着工作分析、职位评价制度在美国政府人事管理中得以广泛使用.32.面谈法所收集到的信息容易失真。33.问卷法可以在短时间内从众多任职者身上收集到所需的资料

34.工作日志法可以检验面谈法等所收集的信息的真实程度?35.因素比较法是在排列法基础上改良员与执政党的关系`官员进入公职系统而成的一种量化评价方法。

和作用的方式等因素，将公职官员划分利用广告进行招募的缺点不是受众范为政务官、业务官。围小。

64。国家公务员制度的基本精神有功绩36.绩效考核的内容包括工作能力、工作主义的精神、法治主义的精神、人才主业绩、工作态度。

义的精神、市场主义的精神、竞争主义37.业绩评定表法是通过一个等级表,的精神、分权主义的精神。根据所限定的因素来对员工进行考核,65。国家公务员制度的运行机制在竞争对业绩进行判断并评出等级。

机制和激励机制、更新机制、保障机制、38.以员工比较为基础的绩效考核方法监控机制的有交替排序法、配对比较法、强迫分66。在与直线管理者的分工中，人力资布法。源管理部门担任的角色有指导者、评价

者、咨询者、服务者 39.职业发展是施恩教授最先提出来。67。常规的人力资源管理部门包括招募40.感情丰富,理想主义,富于想象力,易与作用部门/培训与发展部门和绩效考冲动属于艺术型人格。

核部门、薪酬与福利部门、劳动41.真诚坦率,讲求实利属于现实主义型关系部门。人格。

68。人力资源管理从业的人员基本知能42.倾向于选择特定技术或功能领域的要求包括技术、组织经营、人际关系、职业,不愿意从事一般管理职业的人具知识。

有技术或功能型职业锚特征。

69。公务职务产生的类型有选任和委43.具有安全型职业锚特征的人倾向于任、考任、调任、聘任。选择具有稳定性和工作保障性,并有可70。根据公职人员没有履行法定义务的靠的经济收入的职业。

程度，相应承担着法律的或行政的责任44.工作设计与再设计是组织用于满足有身份处分、行政处分、行政赔偿责任、多方面人事管理功能的策略和措施.刑事责任。

45.高等院校、管理干部学院是公共部71。除人力资源管理外，内部管理包括门人力资源培训的教育机构。

组织架构、业务流程控制、财务管理、47.案例分析法是公共部门人力资源培营销管理、领导者的个人因素。训中普遍受到重视和欢迎的一种教学72。依据战略所关注的焦点不同，战略方法.制定的方法可分为分析性方法、以参与48.案例教学法的难点和关键点是案例者为焦点的概念性方法、以组织为焦点的编写。的概念性方法。49.管理人才的培养常常借助于角色扮73。人力资源战略制定的以参与者为焦演法,这种方法是培训的有效方法之一.点的概念性方法，依据侧重点不同，又50.在正常的薪酬制度下,薪酬的核心组可分为行业分析法、利益相关者回应成部分是货币报酬。

法、解释性方法。51.职等薪酬制是西方职位分类国家实74。人力资源战略的实施需要组织宏观行的政府员工薪酬制度,以美国为代表.条件的支持，最关键的是支持来自于政52.级别工资主要体现公务员的实绩和策支持和资源配置。

资历..属于人员分类制度选择的原则文化原53.计时薪酬制是按工作人员的实际工则、传统原则、组织需求原则。作时间计付薪酬的一种薪酬形式.75.工作说明书内容的有工作认定、工作54.依据组织目标实现程度,以利润或收摘要、工作关系、绩效标准、工作条件。入的固定比例作为员工奖金的发放额76能力测试可以分为普通能力测试、特度的是固定比例法。

殊能力测试、成就测试。

55.津贴一般在标准工资的10%-40%幅77.行为模拟测试的方式有文件筐处理、度内浮动.分析模拟、面谈模拟。

56.保险是一种补偿风险损失,从而减轻78.国家公务员的考试必须遵循公开原损失程度的经济方法.则、平等原则、竞争原则、择优原则。57.全面质量管理最早是爱德华斯·戴明79绩效考核的内容包括工作能力、工作提出来。

业绩、工作态度。

在传统意义上，公共组织最重要的组成80平衡记分卡的基本程序说明愿景-沟部分是国家各级立法机关、国家各级行通-业务规划-反馈与学习。

政机关、国家各级司法机关、国81.个人职业生涯包括职业生涯意识、自家各级检察机关。

我评价、实际检验、职业发展战略目标、58．从整体上讲，公共部门人力资源管行动计划。

理包括宏观管理和微观管理。82.工作扩大化、工作丰富化和工作轮59．从一个公共部门内人力资源管理的换可以增强员工职业生涯发展的机会.流程或一个员工职业生涯发展历程上83.在我国,公共部门人力资源交流调配讲，人力资源管理承担着的职能有员工的方式有调任、转任、岗位轮换。“入口”管理、员工在职管理、员工“出84.薪酬的作用主要体现在补偿作用、激口”管理。励作用、调节作用。

60．人力资源管理的环境最关键的是组85..激励薪酬可以分为个人激励、团队织选拔人和使用人的标准、组织员工个激励、组织整体激励。

人作用的评价方式、组织处理人事管理86.依据资金筹措的方式不同,世界各国事务的立场。的养老保险大体可分国家统筹、强制61．罗纳德·克林格勒和约翰·纳尔班储蓄、投保资助。迪认为，针对人事管理的主要机制，公87。现代国家公务员制度又称现代文官共部门人力资源管理的主要职能有人制度，出现于19世纪中叶的英国。力资源规划、人力资源获取、人力资源88。政府具有两种天然的功能，即政治开发、人力资源培训。的功能和行政的功能。

62。建构国家公务员制度关键的理论基89。公务员制度的根本原则是功绩制。石是政治与行政二分论和行政管理的90。我国全面改革国家干部人事管理制职业主义倾向。

度是从1984年开始的。63。在西方国家公务员制度中，按照官91。发展工作生活质量标准是当今人力1

资源管理的重要价值和政策导向。

92。美国乌里奇教授从纵向未来/战略导向与日常/操作导向和横向的过程与人员两个维度，描述了当代人力资源管理部门和管理者的角色定位。93。国家公共部门人力资源管理中法律关系主体的双方，一方是公共部门及其人事主管机构，另一方是公职人员。94。每个国家公职人员都具有双重的身份，即“公民”和“公职人员”。95。确认公职人员行为的关键是明确区分公职人员的公务行为和个人行为。96。公职人员经济权利实现的原则是按劳分配/同工同酬。97。设计学派理论的核心内容是SWOT分析模型。

98。战略管理过程包括三个阶段，即战略制定/战略实施和战略评价。

99。在我国，党的干部政策是影响公共部门人力资源战略的最重要的因素。100。由组织高层人员发起的人力资源战略，其成败的关键是中低层人员对战略的认同度。

101。政策模型方法是指运用SWOT模型对组织内外因素进行分析，在此基础上制定适应环境的人力资源战略。102.公务员职务可以分为领导职务和非领导职务.103.面谈法有三种形式:个别员工面谈法、集体面谈法、主管领导面谈法.104.工作说明书是描写某一职位的工作内容、职责、工作环境及任职条件的书面文本.105.排列法是将组织内所有职位按责任轻重、复杂程度等因素,由高到低排列出来进行评价的方法.106.人员的供给分为内部供给和外部供给.107.笔试 是最古老、最基本的人员甄选方法.108.依据《公务员法》规定,国家公务员的考试录用应遵循下列程序:发布招考公告、资格审查、公开考试、严格考察、录用公示、审批录用、试用.109.依据《公务员法》规定,国家公务员的考试录用应遵循下列程序:发布招考公告、资格审查、公开考试、严格考察、录用公示、审批录用、试用.110.考任制,是指通过公开的竞争性考试来甄选、任用人员的用形式.111.绩效考核的目的有两类:一是维持和发展组织,另一类是对员工个人进行管理.112《公务员法》规定,按照管理权限,全面考核公务员的德、能、勤、绩、廉,重点考核 工作成绩图解式考核法是运用最为普遍的绩效考核技术.113“360度考核法 ”又称为“全方位全视角考核法”,最早被英特尔公司提出并加以实施运用.114.初任培训一般采取两种方式,一种是工作实习,一种是集中进行理论、业务培训.115.公共部门人力资源培训需求分析的三大基本要素是个人培训需求情况、组织的培训需求情况和战略的培训需求情况

116.公共部门人力资源培训需求分析的三大基本要素是个人培训需求情况、组织的培训需求情况和战略的培训需求情况.117.以人格素质为中心的培训方法,主要是人格拓展训练.118.同案例法的重点一样,角色扮演法的关键是设计和创造角色.119.内在薪酬是员工工作或任务的内在激励.120.职务工资主要体现公务员的工作职责大小.121激励薪酬是出于激励目的而设立的薪酬,也称活薪酬.122提高分享计划是依据 劳动时间比率 来衡量生产力水平高低,进而确定团体的奖励.123凡是有关改善员工生活质量的公益性事业和所采取的措施都可称为 福利。

124尼基·海斯认为团队可以分为生产/服务型、行动/谈判型、项目/开发型、建议/顾问型四类.名词解释

1.人力资源：指在一定区域范围内，所有具有劳动能力的人口总和，它既包括现有在生产过程中投入的劳动力人口，也包括即将进入生产过程的潜在的劳动人口和暂时失去工作职位但仍有劳动能力的失业或待业人口等。2.现代人力资源管理：指国家和各种组织为开发和促进本国、本组织人力资源的发展，对本国或本组织人力资源未来和现状进行的统计、规划、投资、成本收益核算、培训、使用、保障、研究和发展等一系列组织、决策活动

3.公共部门：指在社会生活中相对于私营部门而存在的，指在提供公共产品和公共服务，以谋求公共利益和普通福祉的一套组织体系。

4.公共部门人力资源管理：公共部门中各类公共组织依据人力资源开发和管理的目标，对其所属的人力资源开展的战略规划、甄选录用、职业发展、开发培训、绩效评估、薪酬设计管理、法定权利保障等多项管理活动和过程总和。5.公共生产力：公共部门投入与产出之间的数量和成效之比。

6.国家公务员制度：指一国公共组织依靠立法和规章规制的手段，以功绩为中心原则，以官员稳定性、连续性和职业化为目标，通过专门的人事管理机构，对规定范围内的公务员的获得、任用、晋升、工作福利、考核激励、纪律惩戒等方面进行管理而逐步形成和确立的公共组织人事管理制度。

7.广义的公共部门人力资源管理的法律体系：指有关公共部门人力资源管理事务的，由法律制度、法律原则、法律规定等因素构成的总体法律框架。

8.狭义的公共部门人力资源管理的法律体系：指公共部门人力资源管理的法律体系可以视为由国家和政府组织制定、颁布并执行的，有关公共部门公职人员管理制度和规则的一系列法律、法规、规章等法律文件和规范总和。

9.公务职务关系：是公职人员基于他的公务职务而与国家构成的权利、义务关系，它是使公民成为一个公职人员的法律基础。

10.SWOT分析模型：通过组织内部和外部环境的认识和分析，了解自身的优势（strength）和劣势（weakness），适时把握组织的机会（opporunity）规避组织面临的威胁（thrends）从而得到发展的策略。

11.人力资源战略管理：是一系列旨在提供可持续人力资源能力的独特的、有价值的人力资源定位活动的过程。12.公共部门的人员分类：指根据公共部门内公职人员的主体性质，如资历和学历，或根据工作职位的相关因素，如工作性质。责任轻重、资历条件及工作环境等因素，将人员或职位分门别类，设定等级，形成一定官职序列的基本管理 制度，其目的是为人力资源管理其他环

富有中国特色的公务员分类管理制度。节提供相应的管理依据。（二48）

13.职位评价：也称工作评价，是指在工简述现代国家公务员制度的基本精神。作分析基础上，通过专门的技术和程答：1.功绩主义的精神2.法治主义的精序，对职位进行系统的比较，从而确定神3.人才主义的精神4.市场主义和竞争职位在组织中的相对价值或次序的过主义的精神5.分权主义的精神。（二35）程。

3．简述行政管理职业化倾向对现代国14人员的招募与甄选：公共部门人员招家公务员制度建立的理论意义。答：1.募是指公共组织在人力资源规划的基要求公职人员的招募和选用采取以客础上，依靠人力资源供需信息，通过一观的资格条件为中心的择优录取制度，定渠道和手段吸引并获取求职者补充按照公职人员的知识和技能水平获取、组织空缺职位的活动和过程，这是人力发展行政管理者;2.公职人员的知识、能资源管理的“入口”环节。公共部门人力、技能和由此产生的工作成绩是其得员甄选是指公共组织通过一定的认识以晋升并获得职业发展的基本路径；3.测评手段，从应聘候选人中择优挑选出“去政治化”和对职业精神的忠诚应是符合组织职位工作性质，具备职位所需国家公职人员职业理论的基本要求；4.的知识、能力、技能要求，胜任工作职以专业化的工作分析和职位划分体系，责和任务要求的人员过程。

发挥公职人员的能力，达到人尽其才，15压力面试：考官提出一系列直率的，应该是公职人员基本制度设计基础；5.甚至不礼貌的问题，使应考者处于压力发挥技术和管理专家在行政管理中的之下，或处于不愉快甚至尴尬的环境之作用。可见，行政管理的职业化倾向为下，通过观察应考者此时的行为反应，公务员制度设定了一系列原则性要求。评判求职者的知识水平。压力承受能（二31）

力、应变能力和创造能力。4当今公共部门人力资源管理改革体现16评价中心：指将应聘者集中起来，采出哪些重要特征？答：1.压缩、精简国用多种评价方法进行集体评价，然后从家公务员数量是政府人事制度改革的中甄选出合格的人员过程。

先导和首先使用的改革措施，它构成了17刻板印象误差：刻板印象俗称偏见，一种国际性现象2.建立分权化、多样化即将以往的经验和观念，不顾时间、空的人力资源管理模式，转换人力资源管间的推移，带到现实环境中，在考核中，理部门的功能。3.形成以共同愿景和使以固有的对人概念。笼统。僵化地判断命感构建为平台，以发展员工工作绩效和评价他人。

为中心，以维系和发展工作团队为基础18光环效应误差+的公共部门的人力资源管理目标。4.将19职业生涯管理：指一个组织根据自身人力资源管理过程的策略设计融入组的发展目标和发展要求，通过咨询和指织人力资源管理战略管理体系。5.发展导等手段，强化组织员工对个人能力、弹性化的人力资源雇佣关系形式。6.不潜质和个人终身职业计划的认知，加强断开发和培训人力资源管理成为组织其对组织目标与个人发展之间联系的工作的重要活动内容，也成为员工终身认识，以鼓励员工在达成组织目标的同事业和生活的一部分。7使用更为现代时实现个人的职业发展目标。(化的人力资源管理技术手段，以发展组20职业性向：指存在于个人心理和行为织公平激励机制，促进员工绩效水平。中的“人格倾向”，它在一定程度上形（三59/60）成了个人职业价值观、动机和需求，从52．当代公共部门人力资源管理部门的而使得个人具有比较明显的适于从事责任和角色是什么？答：在人力资源管某一类职业、有助于其职业成功的倾理日益受到重视的今天，人力资源管理向。的功能逐渐从组织其他部门独立出来。21外在薪酬 当代公共部门人力资源管理部门和管22职务薪酬制：以职务为中心要素来规理者的责任和角色是，1.战略规划、人定薪酬标准的一种薪酬制度，即根据职是政策的制定者；2.组织变革和创新的务的工作特点与工作价值来决定薪酬推动者；3.人事管理的专家和研究者；标准。4.促进组织业务完成的服务；5.组织员简答 工的激励着；6.资源使用中的协调、监

（一）简述公共生产力的内容.？答：首控、和评价者。（三70/71）

先，从字面的含义上，公共生产力意味6目前，公职人员个人行为和公务行为着公共部门通过其应有的活动，对社会的划分标准主要有哪些？答：1.公职人发展做出贡献的能力水平。其次，公共员的行为以所属单位名义做出的，属于生产力的结果导向。效率和效能是公共公务行为；以个人行为做出的，属于个生产力的核心内容和重要标尺，是公共人行为。2.公职人员的行为时在其自己生产力的测量依据。再次，公共生产力职责范围内做出的，属于公务行为；如的目标导向。公共生产力产出的性质并果超出了其职责范围，必须结合标志不像经济组织的生产力那样，只通过经（1）和标志（2）综合认定。3.公职人济性的指标就能够体现出来。最后，公员的行为如果是执行公共职责的命令共生产力的过程导向。公共生产力的提和委托，不管公共职责的命令和委托是高不只是反映在生产的结果上，而是贯否越权，一概属于公务行为。（四85）穿整个公共部门的全部活动过程，贯穿7涉及公职人员言论自由问题时，在哪于各种生产力要素的每个环节。(一16)些情况下，公共组织可以合法地“剥夺”2.。公共部门人力资源管理承担着怎样公职人员的言论自由？答：1.关系到公的管理功能？答：识才、选才、用才、共组织保密的需要2.影响和妨害组织育才、留才

正常的工作绩效3.使公共组织的信任3.简述我国公务员制度的特征。答：1.度受到了严重损害4.由于公职人员所公务员是党的干部，党管干部是公务员处的地位，其言论影响了公民言论的表管理的根本原则。2.公务人员要坚持四达5.影响了个人应承担的公共责任6.项基本原则，坚持党的基本路线，坚持毫无顾忌表达对公共事务和政治事务执行党的路线、方针、政策。3.坚持德的见解等。（四87）

才兼备的人才任用和管理原则。4.坚持8公职人员的基本权利有哪些？答：身全心全意为人民服务的宗旨。5.建立了份保障权、执行公务应有的职务权力和2

工作条件、政治权利、经济权利、救济

权利和监督权利、其他法定权利。（四91）

9战略制定的具体方法有哪些？答：依据战略所关注的焦点不同，战略制定的方法可以分以下几种：1.分析性方法2.以参与者为焦点的概念性方法3.以组织为焦点的概念方法。五125

10简述品位分类的特征.答1.品位分类是以“人”为中心的分类体系2.分类和分类相互交织3.品位分类强调公务人员的综合管理能力4.官位和等级职位可以分离5.品位分类在等级观念比较深厚的国家较为盛行。(七,159)11简述工作分析的程序？答：1.确定收集相关信息的类型2.确定工作分析信息的来源3.确定收集信息的方法和手段。(六,134)

12简述因素比较法的评价程序.答：1确定标杆职位2.选择比较因素3.编制因素比较尺度表4.进行职位比较(六,144)13组织人员需求的因素有哪些方面?答：1.整体经济环境2.政治压力3.科学技术的进步4.组织政策(八章,169)

14改进式考核指标体系的特点.答：1.继承传统个人特质考核的优势，仍将其内容作为评估指标体系的组成部分。2.改进后的指标以测量员工与工作相关的各种行为结果为中心。3.为体现功绩制的精神。4.将员工的个人呢考核与组织目标管理结合在一起。(九,195)15绩效考核的基本流程.(九,210)

16部门职业发展管理的意义？答1.公共部门参与公职人员职业生涯发展计划的过程，是开发、发展人力资源这一现代管理理念的具体体现，它强化了公共部门的培训目标。2.公共部门参与公职人员职业生涯发展计划，有助于使公职人员在组织环境中，明确地认识到自身的角色和努力的方向，不断发展自己，提高自身的成就感3.将公职人员职业生涯发展计划于人力资源规划结合起来，有助于人力资源的合理使用和合理流动，实现人与事的最佳组合，在完成组织目标的同时，使公职人员个人呢获得事业的成就感，最终形成组织利益与员工利益双赢的局面4.在公共部门职业生涯发展计划与人力资源管理活动的相互匹配过程中，组织与个人不断调整各自的价值观，有助于形成组织和谐的文化氛围和良好的人际关系，建立团结的组织气氛。(十,223)

18职业生涯的重要发展阶段。答：1.成长探索阶段2.进入职业领域的早期职业确立阶段3.职业发展中的持续阶段4.衰退和离职阶段2(十,226)19施恩的五种职业锚.答：1.技术或功能型职业锚2.管理型职业锚3.创造性职业锚4

.自主与独立型职业锚5.安全型职业锚(十,230)

20公共部门人力资源培训方法的类型.答：.公共部门人力资源培训属于在职教育，培训形式具有较强的弹性，类型对种多样。1.初任培训2.在职培训3.晋升培训4.专门业务培训(十一,265)

21使讲授收到较好的效果,教师应遵循哪些原则?答：选择合适的内容和对象进行讲授，如对于系统知识和理论体系的培养，课程讲授法的优势就是其他方法不可替代的。2.在课堂讲授中，也可以采取灵活多样的形式，而不只是单纯的灌输式，可以以多种多样形式吸引学员参与教学过程3.讲授者本身在教学时应做充分的准备，根据事先准备的要点提示讲授，不要照本宣科。5.可以通

过改变教师布置提高学员的学习兴趣和效率。(十一,266)

22简述公共部门人力资源培训评估的类型.答：1.培训总体评估2.受训者反映评估3.受训者知识、技能学习成果评估4.工作表现的评估5.组织绩效的评估6(十一,272)

23公共部门薪酬的基本原则.答：1.与组织战略一致原则2.按劳付酬原则3.比较平衡原则4.同工同酬原则5.公开原则6.定期增薪原则7.物价补偿原则8.法律保障原则(十二,281)论述

1试析人力资源管理与发展对促进公共生产力提高的意义。答：人力资源管理与发展对促进公共生产力方面具有举足轻重的意义。这取决于人力资源管理的能动性与资本性。有学者十分形象地称：公共部门人力资源管理与发展是公共生产力增长的“活水源头”。（1）公共部门的人力资源是促进公共生产力发展的第一要素（2）公共生产力目标确定了公共部门人力资源管理与发展的方向（3）公共部门人力资源的品的素质、行为能力与行为规范构成了公共生产力水平提高的基础、条件和手段（4）公共部门人力资源管理本身的投入一产出效益也是直接反映组织生产力水平的重要内容之一（5）公共部门人力资源的不断开发时公共生产力水平持续提高的源泉（6）公共部门人力资源自身的发展本身也是组织生产力提高的目的。（一15—17）

2试述现代国家公务员制度的基本特征。答：1终身的常任制取向构成了国家公务员的基本任职模式.2.依照法律。规章的规范形式对国家公务员系统进行管理.3.以能力和业绩评价为本位的功绩制原则，贯穿于整个国家公务员的体系中.4.奉行“价值中立”或“政治中立”的职业道德准则.5.政务官与业务官分途而治.6.建立有专门的公务员管理机制.7.公务员法定权利和义务的平衡.8.力图发展公平、客观的公务员能力和绩效的测评标准。（二31）

3试述当今公共部门人力资源管理变革的价值与主要方向。答1.压缩。精简国家公务员数量是政府人事制度改革的先导和首先使用的改革措施，它构成了一种国际性的现象2.建立分权化。多样化的人力资源管理模式，转换人力资源管理部门的功能。3.形成以共同愿望和使命感构建为平台，以发展员工工作绩效为中心，以维系和发展工作团队为基础的公共部门人力资源管理目标。4.将人力资源管理过程的策略设计融入组织人力资源战略管理体系。5.发展弹性化的人力资源管理雇佣关系形式。6.不断开发和培训人力资源城为组织工作的重要活动内容。7.使用更为理性化的人力资源管理技术手段，以发展组织公平激励机制，促进员工绩效水平。（三62/66）

4论述绩效考核结果的使用的理论依据及用途.答：理论依据有1.期望理论2.强化理论3.公平理论。用途;1.用于薪酬的分配和调整2.用于级别的调整3.用于职务的变动4.作为员工选择和培训的校标5.用于奖惩6.用于员工培训与大众的绩效改进计划。(九215)

5论述学习型组织的基本价值和特征.答：价值体现在：1.组织及其成员需要以开放性的理念和未来战略发展的眼光看待学习的必要性2.学习是由组织系统这个整体共同完成的，整个组织就像是个大脑系统。3.学习是组织一个持

续不断的、战略性的过程，于员工的实际工作紧密结合。4.创新与变革成为学习型组织的一种常态5.学习型组织的结构是敏捷、灵活和富有弹性的。学习型组织的目标是发展以竞争力为核心的组织再造和成才能力，形成这种战略性的持续不断的发展能力。基本特征：1.在对组织学习的认识上，是一种创造性学习2.在维系组织运行的基础和精神上，是一种创造性学习3.在组织结构安排上，是扁平型。4.在管理方式上，是自主管理5.在组织文化上，强调团队的、合作的6.在领导者角色和领导模式上，是一种仆从式的协调者(十四,338)

6论述职位分类的程序及进行评价.答：程序1.职位分类工作的前期准备2.职位调查3.职位分类与评价4.拟定职位分类规范5.职位归级6.职位分类的复核与后续管理.评价：优势1.建立了规范化管理系统，构成系统性比较强，为人力资源管理的各项活动提供了客观依据2.有利于贯彻专业化的原则，一方面可以使人员的升降转调有明确的方向和范围，另一方面可以避免学非所用，用非所学的现象3.为考核。培训等工作提供了客观的标准。4.有利于合理确定编制，完善机构设置5.职等与官等合一，是职务、责任与薪酬紧密相连，进一步促进了同工同酬，并打破了官员能上不能下的局面。不足：1.职位分类工程浩大。运作成本高，推行困难2.整个系统过于强调量化，缺乏弹性3.重视专才，从考试录用、考核、晋升到培训都是贯彻专业化精神，这使人员的调转流动受到限制，一定程度上限制了人的全面发展，不利于综合管理人才，即为通才培养。

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！