



湖南劳动人事职业学院

HUNAN LABOR AND HUMAN RESOURCES VOCATIONAL COLLEGE

人力资源管理专业
技能抽查考试题库
(2024级)

专业代码： 590202

适用年级： 2024级

教研室主任： 田兰

院 系： 公共管理与服务学院

制（修）订时间： 2024年8月30日



**湖南劳动人事职业学院专业技能
抽查考试题库**

模块一 员工规划与招聘

人力资源管理专业

2024年8月

目 录

员工规划与招聘模块.....	1
核心技能一 招聘规划.....	1
1、试题编号：T-11-1, AB 公司招聘规划.....	1
2、试题编号：T-11-2, WH 公司招聘规划.....	4
3、试题编号：T-11-3, HD 公司招聘规划.....	7
4、试题编号：T-11-4, JX 公司招聘规划.....	10
5、试题编号：T-11-5, BX 公司招聘规划.....	12
6、试题编号：T-11-6, XG 公司招聘规划.....	15
7、试题编号：T-11-7, ML 公司招聘规划.....	17
8、试题编号：T-11-8, WX 公司招聘规划.....	21
9、试题编号：T-11-9, ZH 公司招聘规划.....	24
10、试题编号：T-11-10, LQ 公司招聘规划.....	27
11、试题编号：T-11-11, HH 公司招聘规划.....	30
12、试题编号：T-11-12, MU 公司招聘规划.....	32
13、试题编号：T-11-13, YK 公司招聘规划.....	35
14、试题编号：T-11-14, PC 公司招聘规划.....	38
15、试题编号：T-11-15, WR 公司招聘规划.....	41
核心技能二 招聘实施.....	44
1、试题编号：T-12-1, AB 公司招聘实施.....	44
2、试题编号：T-12-2, FM 公司招聘实施.....	46
3、试题编号：T-12-3, GK 公司招聘实施.....	49
4、试题编号：T-12-4, HX 公司招聘实施.....	51
5、试题编号：T-12-5, TL 公司招聘实施.....	54
6、试题编号：T-12-6, ZP 公司招聘实施.....	57
7、试题编号：T-12-7, QA 公司招聘实施.....	59
8、试题编号：T-12-8, YH 公司招聘实施.....	61
9、试题编号：T-12-9, BY 公司招聘实施.....	64
10、试题编号：T-12-10, DT 公司招聘实施.....	66
11、试题编号：T-12-11, MA 公司招聘实施.....	69
12、试题编号：T-12-12, RT 公司招聘实施.....	71
13、试题编号：T-12-13, MU 公司招聘实施.....	74
14、试题编号：T-12-14, HL 公司招聘实施.....	76
15、试题编号：T-12-15, HN 出版社招聘实施.....	79
核心技能三 人员录用.....	81
1、试题编号：T-13-1, CC 公司员工录用.....	81
2、试题编号：T-13-2, HQ 公司员工录用.....	84
3、试题编号：T-13-3, BC 公司员工录用.....	86
4、试题编号：T-13-4, HC 公司员工录用.....	89
5、试题编号：T-13-5, MB 公司员工录用.....	92
6、试题编号：T-13-6, YY 公司员工录用.....	96
7、试题编号：T-13-7, HK 公司员工录用.....	99

8、试题编号：T-13-8，YG 公司员工录用	101
9、试题编号：T-13-9，WN 公司员工录用	103
10、试题编号：T-13-10，FS 研究院员工录用	105
11、试题编号：T-13-11，SN 集团员工录用	107
12、试题编号：T-13-12，HX 餐厅员工录用	109
13、试题编号：T-13-13，GK 公司员工录用	111
14、试题编号：T-13-14，JY 公司员工录用	114
15、试题编号：T-13-15，BX 公司员工录用	116
核心技能四 招聘评估	118
1、试题编号：T-14-1，FC 公司招聘评估	118
2、试题编号：T-14-2，TB 公司招聘评估	120
3、试题编号：T-14-3，MH 公司招聘评估	123
4、试题编号：T-14-4，TN 公司招聘评估	126
5、试题编号：T-14-5，TK 集团招聘评估	129
6、试题编号：T-14-6，HS 公司招聘评估	131
7、试题编号：T-14-7，DT 公司招聘评估	133
8、试题编号：T-14-8，TF 公司招聘评估	135
9、试题编号：T-14-9，XD 公司招聘评估	137
10、试题编号：T-14-10，SG 公司招聘评估	138
11、试题编号：T-14-11，BH 公司招聘评估	141
12、试题编号：T-14-12，IT 公司招聘评估	143
13、试题编号：T-14-13，PG 公司招聘评估	145
14、试题编号：T-14-14，TL 公司招聘评估	147
15、试题编号：T-14-15，FW 集团招聘评估	149

湖南省高等职业院校人力资源管理专业 学生专业技能抽查题库

人力资源管理专业技能抽查题库结构与内容的确定，依据教育部职业教育国家教学标准（人力资源管理专业）、原依据人力资源和社会保障部《企业人力资源管理师国家职业标准》，范围涵盖员工规划与招聘、员工培训与开发、绩效考核与薪酬管理、劳动关系管理四个笔试技能模块，以及一个无领导小组讨论面试模块，共计五个模块，每个模块下根据技能点设若干操作试题。

其中模块一员工规划与招聘模块共计 60 道题，共涵盖招聘规划、招聘实施、员工录用、招聘评估等 4 项核心技能，具体包括：编写岗位说明书技能、设计人力资源需求计划表技能、撰写招聘计划技能、拟订招聘广告技能、设计面试题库和面试评价标准表技能、员工录用决策分析技能、撰写员工录用通知技能、撰写招聘评估报告技能等 10 个基本技能点。

模块二员工培训与开发模块 40 道题，共涵盖培训需求调查、制定培训计划、组织与实施培训计划、培训效果评估 4 项核心技能，具体包括：确定培训需求调查目标及内容的技能、培训需求调查问卷设计技能、培训方案设计技能、培训课程设计与开发技能、培训计划的实施与管理技能、确定培训效果指标权重的技能、确定培训效果评估指标标准的技能、培训效果评估表设计技能等 8 个基本技能点。

模块三绩效考核与薪酬管理模块 38 道题，共涵盖选择绩效考核方法、绩效考核反馈面谈、制定薪酬策略和开展薪酬调查、薪酬福利的统计与计算 4 项核心技能，主要包括：绩效考核指标和标准的设计技能、选择和应用绩效考核方法技能、绩效考核反馈面谈技能；薪酬福利计算技能、人工成本核算技能、薪酬调查技能、制定和调整薪酬

策略技能等 7 个基本技能点。

模块四劳动关系管理与人力资源服务模块共计 66 道题，共涵盖解决劳动争议、管理劳动合同、办理社会保障、人力资源外包 4 项核心技能。具体包括解决劳动争议的技能、证据的收集与举证的技能、订立劳动合同的技能、履行与变更劳动合同的技能、解除与终止劳动合同的技能、办理社会保障的技能、处理工伤赔偿、人力资源外包服务等 8 个技能点。

模块五无领导小组讨论面试模块 40 道题。全部为分小组进行模拟面试。

五大模块共计 244 道题，其中笔试题 204 道题以及无领导小组讨论面试题 40 道题。

员工规划与招聘模块

核心技能一 招聘规划

1、试题编号：T-11-1，AB 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

(1) 任务描述：

背景资料：

AB 公司是一家大型化工企业，主要生产、销售医疗药品。近期公司人事专员小赵离职，导致他的工作无人接替，因此公司准备通过外部招聘的方式招聘一名新的人事专员，工作主要是协助人力资源主管完成公司的各项人力资源管理工作。主要职责与任职要求如下：

主要职责：

- 1、负责全体员工的人事档案管理工作。
- 2、负责新进员工试用期的跟踪考核，晋升提薪及转正合同的签订并形成相应档案资料。
- 3、负责统计汇总，上报员工考勤月报表，处理考勤异常情况。
- 4、负责员工技能培训方案，技能测评的督导与跟进。
- 5、完成上级交代的其他任务；

任职要求：

- 1、人力资源管理、行政管理、中文、文秘、汉语言文学及相关专业大专及以上学历；
- 2、从事人力资源工作 1 年以上，具备 HR 专业知识。

测试任务 1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能对该招聘岗位进行分析，并为该职位编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写

日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30分）

测试任务 2： 绘制并填写人力资源需求计划表

根据材料，请绘制并填写一份公司人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20分）

测试任务 3： 撰写招聘计划

如果你是人力资源部招聘专员，公司希望通过外部招聘的方式进行招聘，请撰写一份招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项2分，扣完为止。	
		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显著区别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。	
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作到日常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。	
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少一项扣2分，扣完为止。	
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣2分，扣完为止。	
	绘制并填报招聘需求计划表	5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分标准评分）	
		15	要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
	撰写招聘计划	10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体，合理合法，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分标准评分）	
		10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、地点安排不当每项扣3分，扣完为止。	
		5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分标准评分）	
		5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分标准评分）	
		10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分标准评分）	
	合计	100分		

2、试题编号：T-11-2，WH 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

(1) 任务描述：

背景资料：

WH 公司是一家健康食品生产与销售的民营企业，随着人们生活水平的日益提高，为健康食品行业的发展提供了机会，在短短的两年间，公司的业务得到了快速的发展，并在行业中有了一定的知名度。最近，销售部经理因故离职，由于离开得较为匆忙，加之产品销售竞争十分激烈，销售任务十分繁重，使公司一下子在市场竞争中处于被动局面。人力资源部经理十分焦急，为此他与其他人员一起，通过多种渠道寻找人选，例如朋友推荐、在一些大型人才网站和人才招聘报刊上刊登广告等，紧急招聘食品行业销售经理，并给出了丰厚的薪酬条件。该职位岗位职责及任职要求如下：

销售经理岗位职责：

- 1、根据公司战略，总体目标制定本部门的销售目标，并细化落实到各小组及个人；
- 2、带领团队成员完成公司月度销售任务，达成公司年度销售目标；
- 3、定期组织团队会议，密切关注下属心态，及时发现工作中存在的问题，保持整团队的向心力、忠诚度和稳定性；
- 4、按计划提高公司知名度及市场占有率；
- 5、主持销售部门日常工作事务，合理调配人力、物力等资源。

销售经理岗位要求：

- 1、大学本科及以上学历，市场营销等相关专业；
- 2、3 年以上销售工作经历，1 年以上本行业或相近行业销售管理经验；
- 3、具备较强的领导能力、判断决策能力、沟通协调能力及抗压

能力。

测试任务 1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能对该招聘岗位编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30分）

测试任务 2：绘制并填写人力资源需求计划表

根据材料，请绘制并填写一份公司人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20分）

测试任务 3：撰写招聘计划

如果你是人力资源部招聘专员，公司希望通过外部招聘的方式进行招聘，请撰写一份招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项2分，扣完为止。
		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显著区别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作到日常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少一项扣2分，扣完为止。
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣2分，扣完为止。
	绘制并填报招聘需求计划表	5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分标准评分）
		15	要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。
	撰写招聘计划	10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分标准评分）
		10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、地点安排不当每项扣3分，扣完为止。
		5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分标准评分）

	5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分标准评分）	
	10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分标准评分）	
合计	100分		

3、试题编号：T-11-3，HD 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

(1) 任务描述：

背景资料：

HD 公司是一家以电商起家的服装公司，现因公司战略调整，计划通过建设线下实体门店拓展新业务。于是，该公司在当地发行量超过 80 万份的《HZ 晚报》上，刊登了一则广告：“招聘市场部经理一名，年薪 100 万元”。广告中明确了该岗位的岗位职责和任职资格如下：

市场部经理岗位职责：

- 1、负责公司门店建设前期市场调研与市场开发；
- 2、负责公司品牌建设与维护；
- 3、负责市场部团队管理、业务流程及相关制度的制定与完善。

市场部经理任职资格：

- 1、大专或以上学历，28 周岁以上，品行端正、积极乐观；
- 2、具有五年以上服装行业市场开发及品牌建设实践经验。

广告发布后不久，在规定报名的时间里，有近 100 名本科以上学历的符合招聘条件的应聘者留下了应聘材料。总经理仔细地阅读每份应聘材料后，经过筛选，选定 50 名进行面试。经过初次面试，确定 20 名应聘者入围。因招聘的是市场部经理，公司邀请入围者组成考察团，赴全国重点市场进行实地考察，并分别递交一份全国市场工作总体规划，经总经理及专家组综合审查，选出了 3 名最佳候选人。

测试任务 1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能对该招聘岗位进行分析，并为该岗位编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职

位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30分）

测试任务 2： 绘制并填写人力资源需求计划表

根据材料，请绘制并填写一份公司人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20分）

测试任务 3： 撰写招聘计划

如果你是人力资源部招聘专员，公司希望通过外部招聘的方式进行招聘，请撰写一份招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项2分，扣完为止。	
		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显著区别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。	
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作到日常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。	
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少一项扣2分，扣完为止。	
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣2分，扣完为止。	
	绘制并填报招聘需求计划表	5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分标准评分）	
		15	要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
	撰写招聘计划	10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分标准评分）	
		10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、地点安排不当每项扣3分，扣完为止。	
		5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分标准评分）	
5		费用预算详细、具体。（按0/2/5分标准评分）		
10		要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分标准评分）		

	合计	100 分	
--	----	-------	--

4、试题编号：T-11-4，JX 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

(1) 任务描述：

背景资料：

JX 电子科技有限公司主要从事电子信息科技产品的研发、制造和营销，产品涉及通信、计算机、网络设备、软件、模拟及数字视听产品、广播电视发射及接收设备、电子元器件、集成电路、电子测量仪器及产业机器等。近年来，公司发展迅猛，按照公司人力资源规划，需逐年引进各类人才。因此，公司计划先招聘一名经验丰富的招聘专员，负责公司急需人才的引进工作。

测试任务 1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能对该招聘岗位进行分析，并为该岗位编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30 分）

测试任务 2：设计人力资源需求计划表

根据材料，请设计一份公司人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20 分）

测试任务 3：撰写招聘计划

公司希望通过外部招聘的方式招聘一名招聘专员，请撰写一份招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40 分）

分)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备, 每个测试室 30 人, 需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个, 每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员, 其中 1 名为专业教师, 另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10	考风: 考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内; 不独立完成任务, 考核过程舞弊取消考试资格, 成绩计 0 分; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的记 0 分。		
		卷容格式: 卷容整洁, 文字编排工整, 格式符合要求 (按 0/2/5 分的标准评分)		
		文字表达: 表达流畅, 条理清楚, 逻辑严密 (按 0/2/5 分的标准评分)		
工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息: 内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项 2 分, 扣完为止。	
		5	岗位目的: 用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣 2 分, 描述与别的岗位没有显著区别扣 2 分, 工作目的是对工作职责的简单罗列扣 2 分, 扣完为止。	
		8	职责和权限: 至少有三项以上职责, 职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业, 由重点工作到日常工作。每少一项扣 2 分, 排序混乱扣 2 分, 扣完为止。	
		4	工作关系: 分内部关系和外部关系, 包括联系部门、人员。每少一项扣 2 分, 扣完为止。	
		5	任职资格: 包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣 2 分, 扣完为止。	

绘制并填报招聘需求计划表	5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分标准评分）
	15	要求表格内容详尽具体，应包含用人单位、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。
撰写招聘计划	10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分标准评分）
	10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、地点安排不当每项扣3分，扣完为止。
	5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分标准评分）
	5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分标准评分）
	10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分标准评分）
合计	100分	

5、试题编号：T-11-5，BX公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、 J-1-2 、J-1-3

（1）任务描述：

背景资料：

BX公司成立于2010年，主要生产各类创意小家电并通过网络渠道进行销售。由于产品设计个性美观，价格合理，公司生产的小家电很快成为网红产品。随着公司网店咨询量的激增，现有客服人员已无法满足工作要求，因此公司计划尽快补充3名客户服务人员。

客户服务岗位职责：

- 1、负责解答公司客户咨询的问题，维护客户关系；
- 2、通过网络在线等形式为用户提供咨询服务，受理客户投诉；
- 3、收集客户反馈意见，及时上报汇总并跟进信息处理情况。

客户服务任职资格：

- 1、大专及以上学历，市场营销等相关专业；
- 2、有责任心，有团队合作意识。

测试任务1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能对该岗位进行分析，并编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30分）

测试任务 2：设计人力资源需求计划表

根据材料，请设计一份公司人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20分）

测试任务 3：撰写招聘计划

如果你是人力资源部招聘专员，请撰写一份招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项2分，扣完为止。	
		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显著区别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。	
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作到日常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。	
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少一项扣2分，扣完为止。	
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣2分，扣完为止。	
	绘制并填报招聘需求计划表	5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分标准评分）	
		15	要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
	撰写招聘计划	10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分标准评分）	
		10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、地点安排不当每项扣3分，扣完为止。	
		5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分标准评分）	
		5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分标准评分）	
		10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分标准评分）	
	合计	100分		

6、试题编号：T-11-6，XG 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

(1) 任务描述：

背景资料：

XG 公司是一家网络科技企业，主要进行软件设计与开发、游戏开发与推广。去年公司推出了一款小游戏，异常火爆。目前着手研发的新游戏也颇有爆款之势。随着公司业务的发展，公司领导决定继续储备一批游戏开发工程师。

游戏开发工程师岗位职责：

- 1、负责游戏的整体开发工作；
- 2、负责实现策划提出的游戏方案，通过与策划人员沟通协作，推动项目顺利有序进行。

游戏开发工程师任职资格：

- 1、了解游戏开发流程，有 1 年以上游戏开发经验，能独立完成游戏的开发工作；
- 2、熟悉小游戏、小程序、企业微信、公众号等腾讯生态产品；
- 3、热爱游戏，乐于思考，敢于拼搏。

测试任务 1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能，为该岗位编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30 分）

测试任务 2：设计人力资源需求计划表

根据材料，请设计一份公司人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20 分）

测试任务 3：撰写招聘计划

如果你是人力资源部招聘专员，请撰写一份招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任 编写岗位 说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项2分，扣完为止。	

评价内容		配分	评分标准	得分
务		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显著区别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。	
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作到日常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。	
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少一项扣2分，扣完为止。	
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣2分，扣完为止。	
绘制并填报招聘需求计划表		5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分的标准评分）	
		15	要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
撰写招聘计划		10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分标准评分）	
		10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、地点安排不当每项扣3分，扣完为止。	
		5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分标准评分）	
		5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分标准评分）	
		10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分标准评分）	
合计		100分		

7、试题编号：T-11-7，ML 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

(1) 任务描述：

背景资料：

“招聘专员”工作说明书

职务名称：招聘专员

所属部门：人力资源部

直接上级职务：人力资源部经理

职务代码：ML-HR-021

工资等级：9-13

一、职务说明

（一）工作要求

认真负责、有计划性、热情周到

（二）工作责任

- 1、根据企业发展情况，提出人员招聘计划
- 2、执行企业招聘计划
- 3、制定、完善和监督执行企业的招聘制度
- 4、制定面试工作流程
- 5、安排应聘人员的面试工作
- 6、应聘人员材料管理
- 7、应聘人员材料、证件的鉴别
- 8、负责建立企业人才库
- 9、完成直属上司交待的所有工作任务

（三）工作难点

如何提供详尽的工作报告。

（四）工作禁忌

工作粗心，留有首尾，不能有效地向应聘者介绍企业的情况。

二、任职资格

（一）生理要求

性别：限女性

身高：女性：1.55m-1.70m

体重：苗条

（二）知识和技能要求

- 1、学历要求：本科，有相关岗位3年以上经验者可放宽至大专
- 2、专业背景要求：曾从事人事招聘工作2年以上

（三）特殊才能要求

1、语言表达能力：能够准确、清晰、生动地向应聘者介绍企业情况；并准确、巧妙地解答应聘者提出的各种问题。

2、文字表述能力：能够准确、快速地将希望表达的内容用文字表述出来，对文字描述很敏感。

3、观察能力：能够很快地把握应聘者的心理

4、逻辑处理能力：能够将多项并行的事务安排得井井有条。

（四）综合素质

1、有良好的职业道德，能够保守企业人事秘密

2、独立工作能力强，能够独立完成布置招聘会场、接待应聘人员、应聘者非智力因素评价等事务。

3、工作认真细心，能认真保管好各类招聘相关材料

4、有较好的公关能力，能准确地把握同行业的招聘情况

（五）其他要求

1、能够随时准备出差

2、不可请1个月以上的假期

测试任务1：编写岗位说明书

以上资料中，该公司的招聘专员岗位说明书存在一些问题。请运用人力资源管理的相关专业知识和技能，为该公司招聘专员岗位重新编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30分）

测试任务2：设计人力资源需求计划表

请设计一份该公司人力资源需求计划表。要求标题内容表述完

整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20分）

测试任务3：撰写招聘计划

请针对该岗位撰写一份招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

（2）实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60分钟

（4）评价标准

表1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	

工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项2分，扣完为止。
		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显著区别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作到日常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少一项扣2分，扣完为止。
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣2分，扣完为止。
	绘制并填报招聘需求计划表	5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分的标准评分）
		15	要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。
	撰写招聘计划	10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分的标准评分）
		10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、地点安排不当每项扣3分，扣完为止。
		5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分的标准评分）
		5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分的标准评分）
		10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分的标准评分）
	合计	100分	

8、试题编号：T-11-8，WX 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

(1) 任务描述：

背景资料：

WX 公司成立于 2012 年，主要从事手机的开发、制造、销售和工程服务等，产品主要面向国内市场。据统计，公司近两年员工流失率

分别为 16%和 20%。由于关键部门的流失率比较高，WX 公司被其他的竞争对手形象地称为“培训中心”。尽管公司经营业绩持续上升，但部门经理和研发工程师流失率高已成为公司发展的瓶颈问题。

因此，公司决定聘请一名优秀的人力资源部经理来解决这个问题。招聘的第一步是明确人力资源部经理的职责与任职条件。经过仔细研讨，公司为人力资源部经理拟订了一份工作说明书，其主要内容如下：

1. 负责公司的劳资管理，并按绩效考评情况实施奖罚；
2. 负责统计、评估公司人力资源需求情况，制定人员招聘计划并按计划招聘员工。

该公司总经理认为这份工作说明书格式过于简单，内容不完整，描述不准确，要求人力资源部门重新制定一份规范的岗位说明书。

测试任务 1：编写岗位说明书

以上资料中，该公司人力资源部经理的岗位说明书存在一些问题。请运用人力资源管理的相关专业知识和技能，为该公司人力资源部经理岗位重新编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30分）

测试任务 2：设计人力资源需求计划表

请为该公司设计一份人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20分）

测试任务 3：撰写招聘计划

如果你是人力资源部招聘专员，请撰写一份招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、

地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项2分，扣完为止。	
		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显著区别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。	
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作	

评价内容		配分	评分标准	得分
			到日常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。	
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少一项扣2分，扣完为止。	
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣2分，扣完为止。	
绘制并填报招聘需求计划表		5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分的标准评分）	
		15	要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
撰写招聘计划		10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分的标准评分）	
		10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、地点安排不当每项扣3分，扣完为止。	
		5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分的标准评分）	
		5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分的标准评分）	
		10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分的标准评分）	
合计		100分		

9、试题编号：T-11-9，ZH 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

(1) 任务描述：

背景资料：

王强大学毕业后，应聘到 ZH 公司人力资源部工作。公司正在对工作岗位进行工作分析，人力资源经理安排王强负责办公室行政专员的工作说明书的编写。

该公司办公室行政专员由办公室主任领导，其主要工作内容包
括：负责公司文档、信息保密管理。包括：公司文档、合同、证照的

日常管理工作；公文的拟订、呈批、发布等工作；公司制度的发布、更新管理；公司图书管理；公司大事记资料录入、整理、归档；公共类信息的审核和发布（包括通讯录、网页等）；公司荣誉奖牌、奖状管理等；组织策划公司会议、年会，对会议纪要整理、归档工作。

测试任务 1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能对办公室行政专员岗位进行分析，并为该岗位编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30分）

测试任务 2：设计人力资源需求计划表

请为该公司设计一份人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20分）

测试任务 3：撰写招聘计划

如果你是人力资源部招聘专员，请撰写一份办公室行政专员的招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备

工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项扣2分，扣完为止。	
		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显著区别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。	
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作到日常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。	
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少一项扣2分，扣完为止。	
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣2分，扣完为止。	
	绘制并填报招聘需求计划表	5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分标准评分）	
		15	要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
	撰写招聘计划	10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分标准评分）	
		10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、	

评价内容	配分	评分标准	得分
		地点安排不当每项扣3分，扣完为止。	
	5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分的标准评分）	
	5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分的标准评分）	
	10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分的标准评分）	
合计	100分		

10、试题编号：T-11-10，LQ 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

（1）任务描述：

背景资料：

LQ 股份有限公司为公司财务部财务经理编写了一份岗位说明书，其主要内容如下：

1. 根据集团公司中、长期经营计划，组织编制集团年度综合财务计划和控制标准；
2. 建立、健全财务管理体系，对财务部门的日常管理、年度预算、资金运作等进行总体控制；
3. 与财政、税务、银行、证券等相关政府部门及会计师事务所等相关中介机构建立并保持良好的关系；
4. 向上级主管汇报公司经营状况、经营成果、财务收支及计划的具体情况，为集团高级管理人员提供财务分析，提出有益的建议。

公司总经理认为这份岗位说明书格式过于简单，结构不完整。要求人力资源部经理为该公司财务部财务经理重新编写一份岗位说明书。

测试任务 1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能，为 LQ 公司财务部财务经理岗位重新撰写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职

职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30分）

测试任务 2：设计人力资源需求计划表

请为该公司设计一份人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20分）

测试任务 3：撰写招聘计划

由于原财务经理离职，该公司目前需招聘财务部经理一名，如果你是人力资源部招聘专员，请撰写一份该公司财务部经理的招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准 评分）	
工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、 职责分析日期、编写日期等。每少一项2分，扣完为止。	
		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存 在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显著区 别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。	
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到 次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作到日 常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。	
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少 一项扣2分，扣完为止。	
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质 等。每少一项扣2分，扣完为止。	
	绘制并 填报招 聘需求 计划表	5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按 0/2/5分 的标准评分）	
		15	要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、 需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内 容扣3分，扣完为止。	
	撰写招 聘计划	10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数 和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体， 具有可操作性。（按0/2/5/8/10分 的标准评分）	
		10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的 运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、 地点安排不当每项扣3分，扣完为止。	
		5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分 的标准评分）	
		5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分 的标准评分）	
		10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚， 逻辑性强。（按0/2/5/8/10分 的标准评分）	
	合计	100分		

11、试题编号：T-11-11，HH 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

(1) 任务描述：

背景资料：

HH 公司是一家人力资源服务公司，主要为各大银行、IT、物流和零售等企业提供人力资源服务。主营业务包括：人力资源外包、代理招聘、培训及咨询顾问等服务。现因公司业务发展需要，招聘驻场人事 5 名。其主要工作内容如下：

- 1、负责外包人员的合同签署，入职资料收集、档案管理；
- 2、负责外包人员工伤、生育、医疗等社保相关事宜；
- 3、协助客户做相关人事工作，提高客户满意度。

其任职要求如下：

- 1、大专以上学历，人力资源管理相关专业优先；
- 2、具备人力资源管理专业知识和 1 年以上相关管理工作经历；
- 3、处事细致认真，熟悉劳务派遣的相关业务；
- 4、具有良好的客户服务意识、沟通能力、执行力和抗压能力；
- 5、具有良好的应急事件、危机处理能力。

测试任务 1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能进行岗位分析，并为该岗位编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30 分）

测试任务 2：设计人力资源需求计划表

请为该公司设计一份人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20 分）

测试任务 3：撰写招聘计划

如果你是人力资源部招聘专员，请撰写一份招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项2分，扣完为止。
		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显

评价内容		配分	评分标准	得分
			著区别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。	
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作到日常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。	
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少一项扣2分，扣完为止。	
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣2分，扣完为止。	
绘制并填报招聘需求计划表	5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分的标准评分）		
	15	要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。		
撰写招聘计划	10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分的标准评分）		
	10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、地点安排不当每项扣3分，扣完为止。		
	5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分的标准评分）		
	5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分的标准评分）		
	10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分的标准评分）		
合计	100分			

12、试题编号：T-11-12，MU公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

（1）任务描述：

背景资料：

MU公司是一家快速发展的高科技企业，公司人力资源部需要招聘一名员工培训与发展主管，现草编了一份岗位说明书，其主要内容如下：

1. 制定公司及各个部门的培训计划和培训大纲，经批准后实施；

2. 编制、修订、完善员工培训手册，建立岗位职业发展方向，完善培训体系。

任职要求

1、人力资源管理、行政管理、中文、文秘、汉语言文学及相关专业大专及以上学历；

2、从事人力资源工作1年以上，具备HR专业知识。

测试任务1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能，对SMU公司人力资源部培训与发展主管进行岗位分析，并为该岗位编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30分）

测试任务2：设计人力资源需求计划表

请为MU公司设计一份人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20分）

测试任务3：撰写招聘计划

如果你是人力资源部招聘专员，请撰写一份公司人力资源部培训与开发主管的招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项2分，扣完为止。	
		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显著区别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。	
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作到日常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。	
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少一项扣2分，扣完为止。	
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣2分，扣完为止。	
	绘制并填报招聘需求计划表	5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分的标准评分）	
	15	要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。		

评价内容		配分	评分标准	得分
撰写招聘计划	10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分的标准评分）		
	10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、地点安排不当每项扣3分，扣完为止。		
	5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分的标准评分）		
	5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分的标准评分）		
	10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分的标准评分）		
合计	100分			

13、试题编号：T-11-13，YK 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

（1）任务描述：

背景资料：

YK 生物科技公司拟招聘一名市场部广告企划主管，在开展招聘工作以前，该公司人力资源部编写了一份市场部广告企划主管岗位说明书，其主要内容如下：

1. 开发和维护公司与政府有关机构、合作伙伴之间的关系；
2. 组织企业各种资格认证、技术鉴定、政府科研基金申请申报、各种荣誉申报等工作；
3. 协助组织公司市场活动；
4. 协助创建企业品牌，传播企业文化；
5. 主持公司媒体公关活动，制定并组织执行媒体公关活动计划；
6. 负责竞争品牌广告信息的搜集、整理，行业推广费用的分析，主持制定产品不同时期的广告策略，制定年、季、月度广告费用计划；
7. 正确地选择广告公司，督导广告及制作代理公司的工作；
8. 进行广告检测与统计，及时进行广告、公关活动的效果评估。

公司总经理对这份岗位说明书非常不满意，认为该分析没有提供岗位的工作条件、工作要求、工作关系等信息，更加没有列出该岗位的任职资格和能力要求，过于简单，内容不完整。要求人力资源部经理重新编写一份岗位分析书，并如期开展招聘工作。

测试任务 1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能，对该公司市场部广告企划主管进行岗位分析，并为该岗位重新编写一份完整的岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30分）

测试任务 2：设计人力资源需求计划表

请为该公司设计一份人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20分）

测试任务 3：撰写招聘计划

如果你是人力资源部经理，请撰写一份市场部企划主管的招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项扣2分，扣完为止。	
		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显著区别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。	
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作到日常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。	
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少一项扣2分，扣完为止。	
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣2分，扣完为止。	
	绘制并填报招聘需求计划表	5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分标准评分）	
15		要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。		
撰写招聘计划	10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具		

评价内容	配分	评分标准	得分
		体，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分的标准评分）	
	10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、地点安排不当每项扣3分，扣完为止。	
	5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分的标准评分）	
	5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分的标准评分）	
	10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分的标准评分）	
合计	100分		

14、试题编号：T-11-14，PC 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

（1）任务描述：

背景资料：

PC 地产开发公司因为新增业务的需求，人力资源部根据下属部门的需求，计划招聘置业顾问 5 名。人力资源部经理将这一招聘任务交给了新进的招聘专员负责，并要求他先制定出相应的招聘计划。

置业顾问工作职责：

- 1、根据公司及项目要求完成公司下达的销售任务；
- 2、依据现场销售流程及制度接待项目客户，为客户提供专业化、顾问式服务，并努力促成成交；
- 3、负责来访客户的跟进及服务工作，并与客户建立良好的关系；
- 4、负责客户开发与积累、客户接待、实地看房、谈判签约以及售后跟进等详细工作。

置业顾问任职资格：

- 1、大专及以上学历，专业不限，形象气质佳，学习能力强；
- 2、沟通表达能力强，有销售经验，同时具备 1 年以上房地产行业从业经验；

3、热爱销售工作，具备较强的沟通表达能力、抗压能力及服务意识；

4、熟悉房地产市场及相关政策。

测试任务 1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能进行岗位分析，并为该岗位编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30分）

测试任务 2：设计人力资源需求计划表

请为该公司设计一份人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20分）

测试任务 3：撰写招聘计划

如果你是人力资源部经理，请撰写一份人力资源部主管的招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备
------	-----------------------------------	----

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	编写岗位说明书	8	
		5	
		8	
		4	
		5	
	绘制并填报招聘需求计划表	5	
		15	
	撰写招聘计划	10	
		10	

评价内容	配分	评分标准	得分
	5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分的标准评分）	
	5	费用预算详细、具体。（按0/2/5分的标准评分）	
	10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分的标准评分）	
合计	100分		

15、试题编号：T-11-15，WR 公司招聘规划

考核技能点编号：J-1-1、J-1-2、J-1-3

（1）任务描述：

背景资料：

WR 制药公司创立于 2004 年，现有员工 1000 余人，主要产品为家庭药类与治疗药类。历经十几年的努力经营，该公司符合国际水准药品已达二百多种，获得医药界一致赞誉。由于该区过去只有这一家制药企业，且因工作环境好，待遇与福利在该工业区亦属上等，因此过去员工流动性甚低。

后来公司附近新设立一家药厂 TC 公司，并大肆向外招聘员工，WR 公司员工流动率骤然增加，尤其是中层干部，纷纷提出辞呈。为确保生产有序推进，公司现急需招聘生产主管一名，人力资源部经理将这项工作交由招聘专员负责。

生产主管岗位职责：

- 1、组织制定并调整生产产能计划，通过计划分解与督导，确保达成生产产能目标；
- 2、合理配置人力资源与物料资源，做好信息沟通，确保产品质量、成本控制与安全生产；
- 3、负责生产现场 6S 管理，提升生产团队凝聚力。

生产主管任职资格：

- 1、大专及以上学历，具有机电一体化等理工科专业背景；

- 2、具备 2 年以上医药行业生产管理相关经验，熟悉车间工艺；
- 3、有较强的责任心、执行力与沟通协调能力。

测试任务 1：编写岗位说明书

请运用人力资源管理的相关专业知识和技能进行岗位分析，并为该岗位编写一份岗位说明书。要求：内容完整，应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责与权限、任职资格、编写日期等信息，岗位目的明确，职责权限清晰，任职资格合理可行。（30 分）

测试任务 2：设计人力资源需求计划表

请为 WR 公司设计一份人力资源需求计划表。要求标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观、合理，表格设计应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。（20 分）

测试任务 3：撰写招聘计划

如果你是招聘专员，请撰写一份 WR 公司招聘计划。要求：招聘目标明确，招聘要求具体、可行，招聘渠道、工作程序、招聘时间、地点安排合理，且有明确详细的费用预算，文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 1-1 人员规划与招聘技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 1-2 招聘规划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	编写岗位说明书	8	基本信息：内容应包含职位名称、部门、直接上级、所属下级、职责分析日期、编写日期等。每少一项2分，扣完为止。	
		5	岗位目的：用简练而准确的语言来描述本岗位在组织或部门中存在的目的和作用。目的太空泛扣2分，描述与别的岗位没有显著区别扣2分，工作目的是对工作职责的简单罗列扣2分，扣完为止。	
		8	职责和权限：至少有三项以上职责，职责的排序是按照由主要到次要、由计划工作到具体实施、由制度到作业，由重点工作到日常工作。每少一项扣2分，排序混乱扣2分，扣完为止。	
		4	工作关系：分内部关系和外部关系，包括联系部门、人员。每少一项扣2分，扣完为止。	
		5	任职资格：包括教育水平、工作经验、技能和水平、个性和品质等。每少一项扣2分，扣完为止。	
	绘制并填报招聘需求计划表	5	标题内容表述完整、到位，表格制作整体感觉美观，合理。（按0/2/5分标准评分）	
		15	要求表格内容详尽具体，应包含用人部门、需求时间、需要理由、需求人员类别、填报日期、批准人、填报人等信息。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
	撰写招聘计划	10	招聘目标和招聘要求：企业招聘计划书对拟聘的岗位、招聘人数和条件要做出充分说明，特别是聘用条件，应当尽量详细具体，具有可操作性。（按0/2/5/8/10分标准评分）	
		10	招聘工作程序及时间、地点安排合理，既要考虑到有利于企业的运作，也考虑到有利于应聘人员应聘。存在明显的程序及时间、地点安排不当每项扣3分，扣完为止。	
		5	招聘信息发布渠道明确、合理；（按0/2/5分标准评分）	
5		费用预算详细、具体。（按0/2/5分标准评分）		

评价内容	配分	评分标准	得分
	10	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强。（按0/2/5/8/10分的标准评分）	
合计	100分		

核心技能二 招聘实施

1、试题编号：T-12-1，AB 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4、J-1-5、J-1-6

(1) 任务描述：

背景资料：

AB 公司是一家大型化工企业，主要生产、销售医疗药品。近期公司人事专员小赵离职，导致他的工作无人接替，因此公司准备通过外部招聘的方式招聘一名新的人事专员，工作主要是协助人力资源主管完成公司的各项人力资源管理工作。主要职责与任职要求如下：

主要职责：

- 1、负责全体员工的人事档案管理工作。
- 2、负责新进员工试用期的跟踪考核，晋升提薪及转正合同的签订并形成相应档案资料。
- 3、负责统计汇总，上报员工考勤月报表，处理考勤异常情况。
- 4、负责员工技能培训方案，技能测评的督导与跟进。
- 5、完成上级交代的其他任务；

任职要求：

- 1、人力资源管理、行政管理、中文、文秘、汉语言文学及相关专业大专及以上学历；
- 2、从事人力资源工作 1 年以上，具备 HR 专业知识。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、

内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的人事专员岗位设计 10 道面试的题目，并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的人事专员岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
		10分	要求表达流畅，条理清楚，逻辑严密，每个考评点（按0/2/5/8/10分的标准评分）。	
	设计面试题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况	
		15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。	
	设计面试评分细则表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分的标准评分）。	
		30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分		

2、试题编号：T-12-2，FM 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4、J-1-5、J-1-6

(1) 任务描述：

背景资料：

FM 公司是一家综合性通信制造公司,致力于设计、开发、生产、分销及安装各种电信系统和设备。随着销售服务网点的拓展,公司计划招聘行政管理专员 5 人,负责各销售服务网点的行政后勤管理工作,包括:公司文档、合同、证照的日常管理工作;公文的拟订、呈批、发布等工作;公司制度的发布、更新管理;公司大事记资料录入、整理、归档;公共类信息的审核和发布(包括通讯录、网页等);公司荣誉奖牌、奖状管理等;会议组织,整理、归档会议纪要等工作。

测试任务 1: 拟订招聘广告

根据材料,请为该公司的校园招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。(30 分)

测试任务 2: 设计面试题目

结合材料,请为此次招聘的行政管理专员岗位设计 10 道面试的题目,并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质,要求面试题目能够全面考察应聘者的素质,包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面,为岗位招聘到合格的人才。(20 分)

测试任务 3: 设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员,请为该公司的行政管理专员岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准,内容应包括表格名称、表头(求职者姓名、评分时间、拟招聘职位)、主体内容(面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目)、考官评价意见、考官签字等信息。(40 分)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分，扣完为止。
		10分	要求表达流畅，条理清楚，逻辑严密，每个考评点（按0/2/5/8/10分的标准评分）。
	设计面试题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况
		15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。
	设计面试评分细则	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分的标准评分）。

表	30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。	
合计	100分		

3、试题编号：T-12-3，GK 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4 、J-1-5、J-1-6

(1) 任务描述：

背景资料：

GK 生物工程有限公司是一个集科研、生产和销售为一体的高科技企业。随着产品线及人才队伍的壮大成熟，公司已成为一家独具竞争力的企业。近年来，公司新药研制与开发业务发展迅速，因此计划通过专业招聘网站发布招聘 10 名医药销售代表的广告。具体要求如下：

工作职责：

- 1、拟订医药产品推广计划和方案；
- 2、向医务人员传递医药产品相关信息；
- 3、协助医务人员合理使用本企业医药产品；
- 4、收集反馈药品临床使用情况及医院需求信信息。

任职资格：

- 1、全日制大专及以上学历，医学、药学、生物、化工、营销等相关专业；
- 2、形象气质佳，学习能力强，有医药行业销售经验优先；
- 3、热爱销售工作，具备较强的沟通表达能力、抗压能力及服务意识。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、

任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的医药销售代表岗位设计 10 道面试的题目，并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的医药销售代表岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分 的标准评分）	
工作任务	拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
		10分	要求表达流畅，条理清楚，逻辑严密，每个考评点（按0/2/5/8/10分 的标准评分）。	
	设计面试题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况	
		15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。	
	设计面试评分细则表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分 的标准评分）。	
		30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分		

4、试题编号：T-12-4，HX 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4 、J-1-5、J-1-6

(1) 任务描述：

背景资料：

HX 公司位于商业区著名写字楼，对白领女性具有很强的吸引力。近期因公司发展需要，计划招聘一名行政助理。具体要求如下：

岗位职责：

- 1、负责办公室接待工作，处理邮件、传真、快递等事务；
- 2、维护公司日常生活次序及良好的办公环境；
- 3、其它行政相关事务，如资料打印收发文件及行政档案管理等；
- 4、负责公司来访客户接待；
- 5、领导交办的其他工作。

任职要求：

- 1、大专及以上学历，有行政管理经验者优先；
- 2、具备良好的语言表达和沟通能力，能熟练使用 Word、Excel 等办公软件；
- 2、工作积极主动，踏实认真，具有较强的责任心，执行力强；
- 3、有良好的团队合作精神，能够快速适应工作环境，有一定的抗压能力。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30 分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的行政助理岗位设计 10 道面试的题目，并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20 分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的行政助理岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。（40分）

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作 拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需	

任务			要说明的事项。每少一项内容扣3分，扣完为止。
		10分	要求表达流畅,条理清楚,逻辑严密,每个考评点(按0/2/5/8/10分的标准评分)。
设计面试 题目		5分	至少10道面试题目,每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况
		15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质,包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面,每少一项扣4分,扣完为止。
设计面试 评分细则 表		10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准,(按0/2/5/8/10分的标准评分)。
		30分	内容应包括表格名称、表头(求职者姓名、评分时间、拟招聘职位)、主体内容(面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目)、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分,满分30分,扣完为止。
合计		100分	

5、试题编号：T-12-5，TL 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4、J-1-5、J-1-6

(1) 任务描述：

背景资料：

根据2022年职务设置与人员配置计划，TL公司还需要补充置业顾问5名。其工作职责如下：

- 1、根据公司及项目要求完成公司下达的销售任务；
- 2、依据现场销售流程及制度接待项目客户，为客户提供专业化、顾问式服务，并努力促成成交；
- 3、负责来访客户的跟进及服务工作，并与客户建立良好的关系；
- 4、负责客户开发与积累、客户接待、实地看房、谈判签约以及售后跟进等详细工作。

其任职资格如下：

- 1、大专及以上学历，专业不限，形象气质佳，学习能力强；
- 2、沟通表达能力强，有销售经验，同时具备1年以上房地产行

业从业经验；

3、热爱销售工作，具备较强的沟通表达能力、抗压能力及服务意识；

4、熟悉房地产市场及相关政策。

该岗位薪资为底薪+提成，试用期底薪为 1600 元，试用期三个月，转正后底薪为 2000 元，购买五险一金，提供住房补助。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30 分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的置业顾问岗位设计 10 道面试的题目，并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20 分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的置业顾问岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学

生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
		10分	要求表达流畅，条理清楚，逻辑严密，每个考评点（按0/2/5/8/10分标准评分）。	
	设计面试题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况	
		15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。	
	设计面试评分细则表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分标准评分）。	
		30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签	

		字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分	

6、试题编号：T-12-6，ZP 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4、J-1-5、J-1-6

(1) 任务描述：

背景资料：

ZP 公司主要从事计算机网络工程、数据库和应用系统开发，是一家高新技术公司。因发展需要，需招聘平面设计师 2 名，负责网页详情页和网站上宣传广告、标语的广告图设计。性别不限，要求 28 岁以下，专科以上学历，设计相关专业毕业，熟练掌握 PHOTOSHOP、CORELDRAW 或 3DS MAX 等工具，有成熟设计，色彩感敏锐。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30 分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的平面设计师岗位设计 10 道面试的题目，并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20 分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的平面设计师岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整

准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分，扣完为止。
		10分	要求表达流畅，条理清楚，逻辑严密，每个考评点（按0/2/5/8/10分的标准评分）。

设计面试 题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况
	15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。
设计面试 评分细则 表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分的标准评分）。
	30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。
合计	100分	

7、试题编号：T-12-7，QA 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4、J-1-5、J-1-6

（1）任务描述：

背景资料：

QA 公司是一家对外贸易企业，由于业务发展需要，公司拟招聘一名采购经理。主要工作职责是联系供货公司，及时准确地在规定时间内将企业各部门所需货物发送至指定地点，并确保货物的质量和价格符合企业的要求。要求大专以上学历，有3年以上外贸采购相关工作经验，具备较好的英语和计算机能力，有高度工作责任感和沟通协调能力。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的采购经理岗位设计10道面试的题目，并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应

聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的采购经理岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。（40分）

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	

			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分 的标准评分）	
工作任务	拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
		10分	要求表达流畅，条理清楚，逻辑严密，每个考评点（按0/2/5/8/10分 的标准评分）。	
	设计面试题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况	
		15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。	
	设计面试评分细则表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分 的标准评分）。	
		30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。	
合计	100分			

8、试题编号：T-12-8，YH 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4、J-1-5、J-1-6

（1）任务描述：

背景资料：

YH 商贸连锁管理有限公司是一家便利店连锁品牌。1997 年成立，经过 20 余年不断地探索和创新，打造近百家连锁门店。YH 商贸公司致力开发差异化且符合本地消费者习惯的商品，引领消费潮流，成长为本土卓有成就的批发/零售企业。因公司发展需要，现急需招聘营运管培生 20 名。其岗位职责如下：

1、系统学习公司营运知识，协助店长带领门店员工，营造良好的购物环境，提供优质的服务，达成销售目标；

3、负责商品日常销售、促销管理，商品陈列及价格管理；

- 4、负责门店库存管理，商品损耗及质量管理；
- 5、处理客诉、供应商关系维护、竞争店调查分析。

任职要求：

- 1、25岁以内，大专以上学历、为人勤奋踏实，积极上进；
- 2、语言表达能力较强，拥有良好的沟通能力及组织协调能力；
- 3、拥有服务及创新意识，擅于思考及解决问题；
- 4、擅于观察及总结，并勤于在实践中验证对错。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的营运管培生岗位设计 10 道面试的题目，并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的营运管培生岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每

个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分，扣完为止。
		10分	要求表达流畅，条理清楚，逻辑严密，每个考评点（按0/2/5/8/10分的标准评分）。
	设计面试题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况
		15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。
	设计面试评分细则表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分的标准评分）。
		30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分

		标准或等级、计分栏目、总分栏目)、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分,满分30分,扣完为止。	
	合计	100分	

9、试题编号：T-12-9，BY 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4、J-1-5、J-1-6

(1) 任务描述：

背景资料：

BY 公司是一家网络科技企业，主要进行软件设计与开发、游戏开发与推广。去年公司推出了一款小游戏，异常火爆。目前着手研发的新游戏也颇有爆款之势。随着公司业务的发展，公司领导决定继续储备一批游戏开发工程师。

游戏开发工程师岗位职责：

- 1、负责游戏的整体开发工作；
- 2、负责实现策划提出的游戏方案，通过与策划人员沟通协作，推动项目顺利有序进行。

游戏开发工程师任职资格：

- 1、了解游戏开发流程，有1年以上游戏开发经验，能独立完成游戏的开发工作；
- 2、熟悉小游戏、小程序、企业微信、公众号等腾讯生态产品；
- 3、热爱游戏，乐于思考，敢于拼搏。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司销售经理的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的销售经理岗位设计 10 道面试的题目，

并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的销售经理岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考	

			试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
		10分	要求表达流畅，条理清楚，逻辑严密，每个考评点（按0/2/5/8/10分标准评分）。	
	设计面试题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况	
		15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。	
	设计面试评分细则表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分标准评分）。	
		30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。	
合计	100分			

10、试题编号：T-12-10，DT 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4、J-1-5、J-1-6

（1）任务描述：

背景资料：

DT 科技有限公司是一家信息技术企业，主要从事交换、传输等通信设备以及计算机、信息管理系统的研发和生产。根据公司的发展战略，今年公司将大力开拓新的销售渠道，急需补充 20 名销售代表，为公司的未来发展储备人才。具体要求如下：

岗位职责：

1、负责根据公司市场营销计划，完成营销指标；

2、负责项目相关参与方关系协调，合约谈判、签订及回款催收；
3、负责利用公司品牌和市场资源，以及个人资源和能力开发有意向客户；

4、及时了解客户需求及行业趋势并积极做出应对。

5、任职要求：

6、1、专科以上学历，1年以上工作经验；

2、具有良好的形象气质及亲和力，性格外向；

3、具有较强的市场开拓意识及学习能力，思维敏捷、抗压能力强；

4、具有良好的团队协作能力、沟通能力，服从工作安排，做事认真细致，责任心强；

5、有行业销售经验，熟悉市场行业环境市场相关情况。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的销售代表岗位设计 10 道面试的题目，并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的销售代表岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评

分时间、拟招聘职位)、主体内容(面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目)、考官评价意见、考官签字等信息。(40分)

(2) 实施条件(按被测学生总人数300人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备,每个测试室30人,需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个,每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员,其中1名为专业教师,另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风:考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内;不独立完成任务,考核过程舞弊取消考试资格,成绩计0分;严重违反考场纪律,造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式:卷容整洁,文字编排工整,格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
		文字表达:表达流畅,条理清楚,逻辑严密(按0/2/5分标准评分)	
工作任务	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分,扣完为止。	
	10分	要求表达流畅,条理清楚,逻辑严密,每个考评点(按0/2/5/8/10分标准评分)。	

设计面试 题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况
	15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。
设计面试 评分细则 表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分的标准评分）。
	30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。
合计	100分	

11、试题编号：T-12-11，MA 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4 、J-1-5、J-1-6

（1）任务描述：

背景资料：

MA 汽车销售服务有限公司是专营名牌汽车的代理商，现需急聘汽车售后服务维修人员 5 名，负责入厂车辆的故障判断、检测，并根据要求完成车辆维修及保养工作；负责工位设备及使用工具的维护和管理，工位区域环境的清洁和保持。要求具备基础的车辆结构、系统功能、零部件及总成知识；掌握汽车维修及保养的专业知识，受过专业的教育或培训，能够准确判断故障原因；有进取心和良好的沟通能力和客户服务意识。

人力资源部经理把这个任务交代给了新来的人事专员小李。小李结合该岗位特点，联系设有汽车维修专业的中等职业技术学校及专科院校，组织了多场校园专场招聘会，通过简历筛选、初试和笔试层层筛选，最终录用了 5 名汽车维修人员。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司的校园招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招

聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的汽车维修人员岗位设计 10 道面试的题目，并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的汽车维修人员岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
		10分	要求表达流畅，条理清楚，逻辑严密，每个考评点（按0/2/5/8/10分标准评分）。	
	设计面试题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况	
		15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。	
	设计面试评分细则表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分标准评分）。	
		30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分		

12、试题编号：T-12-12，RT 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4、J-1-5、J-1-6

(1) 任务描述：

背景资料：

RT 电子产品销售公司拟在本年度内为下属的地区销售部招聘 10 名销售代表。公司人力资源部吴经理，对新招聘来的大学生小郭说：“这项重要任务就交给你了，你先拟定一个招聘方案吧！”小郭是刚刚从一所知名大学人力资源管理专业毕业的本科生，他欣然地接受了任务，一周以后，他设计了一份详细的招聘计划草案，送到了吴经理的面前。

在提交的招聘计划草案中，小郭提出销售代表的招聘工作分初选、细选和终选三个阶段完成。根据应聘人员的简历、求职表和推荐信等资料进行初选的基础上，对候选人进行一次选拔性的素质测评，作为第二阶段的主要任务，然后再采用面试、无领导小组讨论等方法选拔出最终候选人。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30 分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的销售代表岗位设计 10 道面试的题目，并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20 分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的销售代表岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标

及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目)、考官评价意见、考官签字等信息。(40分)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备,每个测试室 30 人,需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表 2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个,每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员,其中 1 名为专业教师,另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风: 考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内;不独立完成任务,考核过程舞弊取消考试资格,成绩计0分;严重违反考场纪律,造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式: 卷容整洁,文字编排工整,格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
		文字表达: 表达流畅,条理清楚,逻辑严密(按0/2/5分标准评分)	
工作任务	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分,扣完为止。	
	10分	要求表达流畅,条理清楚,逻辑严密,每个考评点(按0/2/5/8/10分标准评分)。	
	5分	至少10道面试题目,每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况	

	15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。	
设计面试 评分细则 表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分的标准评分）。	
	30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。	
合计	100分		

13、试题编号：T-12-13，MU 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4、J-1-5、J-1-6

（1）任务描述：

背景资料：

小王是MU装饰公司的招聘专员，近期公司通过网络招聘、现场招聘和熟人推荐等方式共招聘了10名家装顾问。相关要求如下：

岗位职责：

- 1、通过电话、短信等方式邀约客户到公司，讲解公司产品及服务；
- 2、配合设计师共同跟进客户，促成装修业务达成；
- 3、及时了解客户需求，为客户提供满意的装修服务。

任职要求：

- 1、有责任心，对销售工作有较高的热情；
- 2、具备较强的学习能力和优秀的沟通能力；
- 3、有敏锐的市场洞察力，有强烈的事业心、责任心和积极的工作态度，有相关装修工作经验者优先。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、

任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的销售员岗位设计 10 道面试的题目，并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的储备店长岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分，扣完为止。	
		10分	要求表达流畅，条理清楚，逻辑严密，每个考评点（按0/2/5/8/10分的标准评分）。	
	设计面试题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况	
		15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。	
	设计面试评分细则表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分的标准评分）。	
		30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分		

14、试题编号：T-12-14，HL 公司招聘实施

考核技能点编号：J-1-4、J-1-5、J-1-6

(1) 任务描述：

背景资料：

HL 服装公司创立于 2010 年，现有 10 余家服装门店，公司因业务发展需要招聘储备店长 5 名，主要负责服装门店的运营和管理，理货管理和监督，营销活动策划等，以确保门店销售业绩达标；以及负

责服装店员的招聘、培训、考勤、绩效考核及团队建设，以确保团队执行力和凝聚力。人力资源部陈经理把这个任务交代给了新来的力资源招聘专员小何。要求招聘到形象气质佳，沟通表达能力强，具有丰富的行业从业经验的候选人。小何遂通过专业招聘网站发布招聘广告，同时在所有门店张贴招聘海报。一周后，有 50 多名应聘者报名，经过对应聘申请表的筛选和专业笔试后，确定了 20 名应聘者进入面试。面试分两轮进行，第一轮初试，由一位招聘专员对求职者进行面试。每人面试时间为 20 分钟。测评要点有：仪表良好、言谈举止得体、具有亲和力、普通话标准、性格开朗、对岗位了解、逻辑条理清晰。第二轮复试，采用结构化面试方法，考官根据求职者的应答表现对其相关胜任素质做出相应的评价。最后结合初试和复试中的表现择优录取。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料，请为该公司的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。（30 分）

测试任务 2：设计面试题目

结合材料，请为此次招聘的储备店长岗位设计 10 道面试的题目，并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，为岗位招聘到合格的人才。（20 分）

测试任务 3：设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员，请为该公司的储备店长岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评

分时间、拟招聘职位)、主体内容(面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目)、考官评价意见、考官签字等信息。(40分)

(2) 实施条件(按被测学生总人数300人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备,每个测试室30人,需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个,每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员,其中1名为专业教师,另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风:考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内;不独立完成任务,考核过程舞弊取消考试资格,成绩计0分;严重违反考场纪律,造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式:卷容整洁,文字编排工整,格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
		文字表达:表达流畅,条理清楚,逻辑严密(按0/2/5分标准评分)	
工作任务	拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分,扣完为止。
		10分	要求表达流畅,条理清楚,逻辑严密,每个考评点(按0/2/5/8/10分标准评分)。

设计面试 题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况
	15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。
设计面试 评分细则 表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分的标准评分）。
	30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。
合计	100分	

15、试题编号：T-12-15，HN 出版社招聘实施

考核技能点编号：J-1-4、J-1-5、J-1-6

（1）任务描述：

背景资料：

HN 出版社主要发行和出版中国当代及近现代文学作品、外国文学作品、儿童读物、文化生活读物、美术、音乐、摄影、书法等艺术门类书籍及音像出版物。因财务部经理即将退休，公司需要招聘一名具有专业素养、敬业精神、分析判断能力、组织协调能力、综合规划能力强的财务经理，负责公司会计核算和财务管理工作，监督检查各项财务规章制度的贯彻执行情况，并对出版社的经济活动实施有效监督。广告发出后，有 20 多位求职者应聘者，公司通过初选、笔试后有 6 人参加面试。面试分两轮进行，第一轮初试，由分管财务副总经理及招聘专员进行面试，主要针对求职者工作经验、专业能力及求职意向等考察，每人面试时间为 20 分钟。第二轮复试，采用结构化面试方法，考官根据求职者的应答表现对其相关胜任素质做出相应的评价。主要评价指标包括：敬业精神、分析判断能力、组织协调能力、综合规划能力等。

测试任务 1：拟订招聘广告

根据材料,请为该公司的招聘起草一份招聘广告。要求用词准确、内容详尽具体。招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职资格要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。(30分)

测试任务2:设计面试题目

结合材料,请为此次招聘的财务经理岗位设计10道面试的题目,并说明每道题考察应聘者的哪个方面。要求面试题目能够全面考察应聘者的素质,要求面试题目能够全面考察应聘者的素质,包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面,为岗位招聘到合格的人才。(20分)

测试任务3:设计面试评分细则表

如果你是人力资源部招聘专员,请为该公司的财务经理岗位设计一份面试评分细则表。要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准,内容应包括表格名称、表头(求职者姓名、评分时间、拟招聘职位)、主体内容(面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目)、考官评价意见、考官签字等信息。(40分)

(2) 实施条件(按被测学生总人数300人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备,每个测试室30人,需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表2-1 人员招聘实施技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个,每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员,其中1名为专业教师,另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 2-2 招聘实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	拟订招聘广告	20分	招聘广告应包含公司简介、招聘岗位名称、招聘人数、任职要求要求、招聘时间、招聘地点、联系人、联系方式以及其他需要说明的事项。每少一项内容扣3分，扣完为止。
		10分	要求表达流畅，条理清楚，逻辑严密，每个考评点（按0/2/5/8/10分标准评分）。
	设计面试题目	5分	至少10道面试题目，每道题目写明考察应聘者哪个方面的情况
		15分	要求面试题目能够全面考察应聘者的素质，包括个人特点、求职动机、对公司和岗位的了解程度、专业知识、岗位技能、个性品质、工作能力等方面，每少一项扣4分，扣完为止。
	设计面试评分细则表	10分	要求表格设计内容完整、结构合理、能完整准确描述面试评分标准，（按0/2/5/8/10分标准评分）。
		30分	内容应包括表格名称、表头（求职者姓名、评分时间、拟招聘职位）、主体内容（面试内容、所占比重、具体指标及其评分标准或等级、计分栏目、总分栏目）、考官评价意见、考官签字等信息。每少一项内容扣3分，满分30分，扣完为止。
	合计	100分	

核心技能三 人员录用

1、试题编号：T-13-1，CC公司员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述:

背景资料:

CC 公司生产部人力资源主管两名候选人的资料对比如下:

A: 男, 企业管理学士学位, 32 岁, 具备 6 年人事管理和生产管理经验, 在此之前的两份工作均有良好的表现, 可录用。

B: 男, 企业管理学士学位, 35 岁, 具备 7 年人事管理和生产管理经验, 以前曾在两个单位工作过, 第一位主管评价很好, 没有第二位主管的评价资料, 可录用。

从以上的资料可以看出, A 和 B 的基本资料相当。但 B 在招聘过程中, 没有上一个公司主管的评价。公司通知俩人, 一周后等待通知, 在此期间, A 在静待佳音; 而 B 打过几次电话给人力资源部经理, 第一次表示感谢, 第二次表示非常想得到这份工作。

在生产部经理在反复考虑后, 与人力资源部经理商谈何人可录用。人力资源部经理说: "两位候选人看来似乎都不错, 你认为哪一位更合适呢?" 生产部经理说: "两位候选人的资格审查都合格了, 唯一存在的问题是 B 的第二家公司主管给的资料太少, 但是虽然如此, 我也看不出他有何不好的背景, 你的意见呢?"

人力资源部经理说: "很好, 显然你我对 B 的面谈表现都有很好的印象, 人嘛, 有点圆滑, 但我想我会很容易与他共事, 相信以后的工作中不会出现大的问题。" 于是, 最后决定录用 B。

测试任务 1: 录用决策分析

根据背景资料提供的信息, 请分析 CC 公司在人员录用决策中存在的问题。要求至少从四个方面指出企业员工录用决策中存在的问题, 并提出两条以上的改进建议。(30 分)

测试任务 2: 列举企业员工录用注意事项

结合材料, 请列举企业员工录用的注意事项, 要求至少从三个方面列举企业员工录用的注意事项, 并进行简要说明。(20 分)

测试任务3：撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员，根据CC公司的招聘结果，请撰写一份书面录用通知。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表3-2 员工录用试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	录用决策分析	30分	要求至少从四个方面指出企业员工录用决策中存在的问题，并提出两条以上的改进建议，每少一项扣5分，满分30分，扣完为止。	

务	列举企业员工录用的注意事项	20分	要求至少从三个方面列举企业员工录用的注意事项,并进行简要说明。每少一项扣5分,缺乏简要说明扣5分,满分20分,扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体,能完整准确讲清楚各项录用事宜,内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。每少一项内容扣5分,满分40分,扣完为止。	
	合计	100分		

2、试题编号：T-13-2，HQ 公司员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述：

背景资料：

因原销售部经理突然离职,HQ 公司通过多种渠道寻找人选,例如朋友推荐,在一些大型人才网站与人才招聘报刊上刊登广告等,紧急招聘销售经理,并给出了丰厚的薪酬。经过一番努力,一份应聘者的资料让人眼前一亮。此人名叫 A,已获得了美国某名牌大学市场营销专业博士学位,在出国留学之前曾从事过传统行业的销售工作,做过某公司市场部副经理,有过管理若干名下属的经验。人力资源部经理李梅约见了 A。初次见面,A 给人的印象是讲话清晰,思维活跃。于是李梅将 A 推荐给总经理面试,总经理也非常满意,最终安排 A 担任了销售经理之职。

但一个月过去了,公司发现这位销售部新经理往往是想法很多,讲得很好,但不少事情很难落实,与销售部其他成员的配合也有不少问题,听不进下属意见,给员工以居高临下的感觉,公司销售业绩受到很大影响。

测试任务 1：人员录用决策分析

根据背景资料提供的信息,请分析 HQ 公司在人员录用决策中存在的问题。要求至少从四个方面指出企业员工录用决策中存在的问题,

并提出两条以上的改进建议。（30分）

测试任务2：列举企业员工录用的方法

结合材料，请列举企业员工录用的方法，要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。（20分）

测试任务3：撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员，根据HQ公司的招聘结果，请撰写一份书面录用通知。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表3-2 员工录用试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	

工作任务	录用决策分析	30分	要求至少从四个方面指出企业员工录用决策中存在的问题,并提出两条以上的改进建议,每少一项扣5分,满分30分,扣完为止。
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法,并进行简要说明。每少一项扣5分,缺乏简要说明扣5分,满分20分,扣完为止。
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体,能完整准确讲清楚各项录用事宜,内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。每少一项内容扣5分,满分40分,扣完为止。
	合计	100分	

3、试题编号：T-13-3，BC公司员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述：

背景资料：

BC公司依据销售额和销售货款回收率这两大指标的完成状况对销售员进行考核。随着产品的销售量的不断增加和营销策略的不断深化，公司感到人手紧缺。为此，从内部招聘了赵一、钱二、孙三和李四等4名职工，进行为期3个月的实习试用，作为正式销售员的候选人。

实习期将满，公司考虑从他们中选拔合适人员作为正式销售员。根据平时对他们的观察和同事及用户对他们的评价，对他们的个人素质和工作状况进行了初步的总结，以作为选拔的依据。

一、个人资料方面

赵一，21岁，高中学历，精力旺盛，工作肯吃苦。但平时大大咧咧、做事粗心大意。

钱二，35岁，专科学历，为人热情，善于交往，本人强烈要求做销售工作。

孙三，26岁，本科学历，经济管理专业，工作认真，稳重文静，

平时少言寡语。

李四，30岁，本科学历，公共关系专业，为人热情，善于交际，头脑灵活，但对销售工作缺乏经验。

二、工作实绩方面

赵一，工作很主动大胆，能打开局面，但好几次将用户订购的产品规格搞错，尽管经理曾多次向指出，他仍然时常出差错，用户有意见找他，他还冲人家发火。

钱二，工作效率很高，经常超额完成自己的推销任务，并在推销过程中与用户建立了熟悉的关系。但他常常利用工作关系办私事，如要求用户帮助自己购买物品等。而且，他平时工作纪律性较差，上班晚来早走，并经常在上班时间回家做饭，销售公司的同事们对此颇有微词，他曾找领导说情，希望能留在销售公司工作。

孙三，她的主管曾带她接触过所有的主要用户，并与用户建立了一定的联系，但她自己很少主动独立地联系业务，有一次，她的主管不在，恰巧有个用户要增加订货量，她因主管没有交代而拒绝了这一笔业务。

李四，他经常超额完成推销任务，并在推销过程中注意向用户介绍产品的性能、特色，而且十分重视售后服务工作。有一次，一个用户来信提出产品有质量问题，他专程登门调换了产品，用户为此非常感动。尽管如此，但他却时常难以完成货款回收率指标，致使有些货款一时收不回来，影响了企业经济效益指标的实现。

公司必须在月底以前做出决定，谁能留在公司成为正式销售员。

测试任务 1：录用决策分析

根据背景资料提供的信息，请分析招聘岗位的任职要求以及几位候选人的优缺点，协助公司做出录用决策。（30分）

测试任务 2：列举企业员工录用的方法

结合材料，请列举企业员工录用的方法，要求至少列举出三个以

上企业员工录用的方法,并进行简要说明。(20分)

测试任务3: 撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员,根据BCC公司的录用结果,请撰写一份书面录用通知。(40分)

(2) 实施条件(按被测学生总人数300人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备,每个测试室30人,需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个,每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员,其中1名为专业教师,另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表3-2 员工录用试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风:考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内;不独立完成任务,考核过程舞弊取消考试资格,成绩计0分;严重违反考场纪律,造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式:卷容整洁,文字编排工整,格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
			文字表达:表达流畅,条理清楚,逻辑严密(按0/2/5分标准评分)	
工作任务	录用决策分析	30分	要求至少从两个方面分析招聘岗位的任职要求,至少从三个方面分析几位候选人的优缺点,并作出录用决策,每少一项扣5分,满分30分,扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法,并进行简要说明。每少一项扣5分,缺乏简要说明扣5分,满分	

法		20分，扣完为止。	
撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体，能完整准确讲清楚各项录用事宜，内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。每少一项内容扣5分，满分40分，扣完为止。	
合计	100分		

4、试题编号：T-13-4，HC 公司员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述：

背景资料：

因为对市场战略目标的意见不一，HC 信息科技公司的市场部经理一怒之下炒了老板的鱿鱼，带着几个心腹之人走的不知去向。这时，HC 公司新一代信息技术产品刚刚进入市场，与它的竞争对手正处于胶着状态。所以说，这时的市场正是千金一刻的时候。在这段时间里，公司最气恼的是老板，最紧张的却是人力资源经理李梅。老板几乎是天天都在问为什么还没有招到新的市场部经理。

前几天，财务部的张文向李梅推荐了她的堂兄张武。

“我的堂兄，毕业于北大，学信息科学的高材生。他是个奇才，有点洒脱不羁，但绝对能力超群。难得的是，他刚刚做过市场工作，现在正在失业。”

从履历上看，张武的是计算机信息技术，毕业后却干了很多和信息技术联系不是很密切的事情，自己开过公司经营和开发软件，做过广告创作、电视台的技术总监，也推销保险和房地产，甚至作过酒店的大堂领班，毕业近 10 年来一直没有固定的工作。来此之前，他是南京的一家美妆企业的销售经理，任职期间一年半，这也是他做的最长的一项工作。

按照 HC 公司一贯的“忠诚于企业”的用人原则，有着这样一份

履历的人是不予考虑的，何况是市场部经理这样的一个重要职位。但李梅准备进一步考察这个张武，原因有二：一是因为张文的推荐。张文是一个出色的财务专家，她出众的理财天赋和精确的核算得到了大家的认可。另外一个原因是他的出身。李梅注意到张武出生于一个军人家庭，一般情况下，这样出身的人有着严格的家教和良好的职业道德。他的频繁跳槽一定有着独特的原因。

面谈过程中，李梅发现，张武是一个文质彬彬的人，在持续的交谈中，李梅感觉到他在不经意间流露出一般人少有的睿智和锋芒。整整一个下午的交谈，他们谈得非常融洽。张武表示他对这个职位很感兴趣，认为自己有条件得到这个职位。而李梅与老板也得出了一致的结论：张武是那种有能力、有理性、有远大抱负、有开拓精神的人，这也正是 HC 所一贯提倡的。

“我要做自己的事业，我一直在寻找自己合适的位置。有很多时候，我在思考。”他这样解释自己丰富的经历。

李梅毫不否认自己对张武的欣赏，但又确实拿不定主意是否该雇用他。“这样吧，我们需要从别的方面再考察一些情况然后再做决定。另外，按照 HC 公司选拔干部的程序，中层管理者签约以前，需要分别接受一系列的心理测验。我们正好等一下心理测验的结果”。大家都同意这个意见。

对张武进行心理测验分两部分：能力方面和个性方面的测验。能力测验根据相关职位包括了智力、社会适应能力、思维能力、语言使用能力、数字能力几个方面；个性测验采用了卡特尔 16 种个性因素测验、职业兴趣测验和投射反应测验。大多数是纸笔测验。张武认真做完了所有测验。

不久，心理测验结果出来了。能力方面的测验表示，张武此人充满智慧，具有极强的社会适应能力和思维判断能力，语言能力也超出平均水平。适合从事需要特别的思维判断、人际和语言关系能力的人

文系统职业，如社会科学研究、推销、管理与策划、公关等。个性测试方面的结果显示张武在个性方面的突出特征是非常聪慧、好强、执着、敢做敢为、责任心强，但感情偏脆弱、在处事果断方面有所欠缺，具有鲜明的技术/职能能力型职业锚、社会与管理型双重职业兴趣和人格倾向。

测试任务 1：录用决策分析

根据背景资料提供的信息，你认为张武是否能得到市场经理这个职位？要求从任职资格和应聘者特点两个方面进行分析，并作出录用决策。（30 分）

测试任务 2：列举企业员工录用的方法

结合材料，请列举企业员工录用的方法，要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。（20 分）

测试任务 3：撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员，根据 HC 公司的招聘结果，请撰写一份书面录用通知。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 员工录用试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	录用决策分析	30分	要求至少从两个方面分析招聘岗位的任职要求，至少从三个方面分析候选人的优缺点，并作出录用决策，每少一项扣5分，满分30分，扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。每少一项扣5分，缺乏简要说明扣5分，满分20分，扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体，能完整准确讲清楚各项录用事宜，内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。 每少一项内容扣5分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

5、试题编号：T-13-5，MB 公司员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述：

背景资料：

星期一大早，在长沙的 MB 公司的一间办公室里，负责人力资

源管理的副总经理李明正考虑着一会儿要进行的招聘高级研究人员的一些事项。他的办公室上放着三个人的材料，包括个人简历、相关证书以及一些素质测评的结论。这三个人是从30名应聘者中选拔出来的，每个人都有独到之处。

A 男性。30岁，应届博士生，毕业于名牌大学。其毕业论文关于“氟化玻璃的硬度与纯度”研究与公司下一步的技术开发方向十分吻合。去年，A曾到MB公司在中国的有力对手BK公司的一个实验室里实习过一个月。李明派人了解过他的情况，那个实验室的人高度评价了A在专业方面的悟性和工作能力，但对他的高傲自大颇有微辞。“有才华的人总免不了有些骄傲的。”佛朗西斯心想。

B 女性。36岁，硕士。目前的身份是一家省级科学院的研究员，在新型材料的市场调研和应用研究方面是专家。到处在本市的MBK公司就职主要是为解决夫妻两地分居的问题。

C 男性。34岁，硕士。自由职业者，有着关于氟化玻璃的两项专利。

10分钟后，李明和其他四位专家一起开始了对A、B、C三个人的面试交谈。谈话中，除了一些话题就个人情况密切相关外，有几项重要的提问对三个人是相同的，但是回答却大相径庭。

现在，面试结束了，李明面对这几项相同问题的不同回答的记录，陷入了沉思。

面试主要内容记录如下：

问：“为什么要做氟化玻璃这个项目的研究”

答：A：无所谓，是导师帮助定的，定了我就做。其实换个题目我照样能做得好，我有这份信心。

B：这是当前和今后几年里市场上的热点项目，技术上处于领先地位，获利是很高的。

C：我做是因为我喜欢，我喜欢研究那些透明的晶体。目前我们

国家的技术与国外比还是不行，你注意到了吗？国产氟化玻璃总是有杂质，肉眼看上去就很明显。

问：能否比较一下本公司与你以前工作过的单位？

答：A：没法比。我实习过的那家公司糟透了，无论人员素质还是技术水平都太落后，我的才能只有在MJ这样的大公司里才能发挥出来。

B：差不多，贵公司的技术条件和我们研究所差不多，资金实力还是要雄厚一些。

C：没法比较，我没有属于过哪家公司。但贵公司可以提供给我继续做研究工作的资金和场所仪器，所以我们还应该就待遇问题进一步的谈谈……

问：你觉得愿意和什么样的人相处？

答：A：什么样的都行，反过来，什么样的都不行。说实话，我不认为与什么人相处能对我的工作有所帮助，因为别人不可能帮得了我。我的工作主要靠我自己的努力。

B：我希望与不太自私的人共事。因为这样大家才能协作的好，也才有利于组织目标的实现。越是大公司越应注意这一点。但不必担心，就我个人来说，一般情况下都能和大家合作好的。

C：我……说实话，与别人共事时不是经常能够融洽的，但我希望与我共事的人能以工作为重，否则我会很气愤。这会影响工作的。

问：能否评价一下你现在的（或者前期）领导，你与领导的关系怎样？

答：A我的领导就是我的导师，就是个糟老头，又小气又刚愎。但是他对我很不错。但是我很看不上他做的那些事。

B我的领导就是我们室主任，我们相处得很好。虽然我们性格差距很大，他是一个原则性很强、严谨的一丝不苟的人，有事显得迂腐。

C当年，我就是因为与我们主任闹翻才辞职单干的。现在看来，

原因不在那位领导而是体制问题，在那种体制下，我只有单干才能不受约束的搞我的研究。但今天我发现，只靠我一个人的力量也很难继续研究下去。我想我会有意识的去搞好个人关系的。

问：如果你的研究项目失败你会怎样？

答：A 再换一个就是。我说过，不论做什么我都会成功的。

B 多找一找原因，从技术上、市场上、材料、仪器等，还需要研究有无做下去的必要。如果有前景，有市场，当然应该做下去。

C 我研究过了，这个项目的市场前景非常好。我会不遗余力的做下去，我不怕失败，不怕困难。

测试任务 1：录用决策分析

根据背景资料提供的信息，请分析招聘岗位的任职要求以及几位候选人的优缺点，并做出录用决策。（30 分）

测试任务 2：列举企业员工录用的方法

结合材料，请列举企业员工录用的方法，要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。（20 分）

测试任务 3：撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员，请撰写一份书面录用通知。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一	必备

	名为来自企业的专家	
--	-----------	--

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 员工录用试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	录用决策分析	30分	要求至少从两个方面分析招聘岗位的任职要求，至少从三个方面分析候选人的优缺点，并作出录用决策，每少一项扣5分，满分30分，扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。每少一项扣5分，缺乏简要说明扣5分，满分20分，扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体，能完整准确讲清楚各项录用事宜，内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。每少一项内容扣5分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

6、试题编号：T-13-6，YY 公司员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述：

背景资料：

某地有份报纸曾刊登出这样一份招聘启事：

YY 娱乐传媒有限公司招聘启事

本公司招聘市场部公关经理 3 名。

工作职责

- 1、组织实施公司的公关活动。
- 2、建立并维护与新闻媒体的良好关系。
- 3、组织有利于公司口碑及艺人形象的相关报道及传播。
- 4、对公关活动进行监控。
- 5、参与处理事件公关、危机公关等。
- 6、组织实施内部沟通等项目和其他相关工作。

应聘要求：

- 1、中文、广告或相关专业本科以上学历。
- 2、3年以上公关公司或信息类公司从业经验。
- 3、有良好媒介关系者优者。
- 4、形象好，善沟通，文字表达能力强。
- 5、具有良好的媒体合作关系。
- 6、较强的客户沟通能力及亲和力。
- 7、各种新闻稿件的媒体发放及传播监控工作能力。
- 8、具有吃苦耐劳、认真细致、优秀的人际沟通能力。

一经录用，月薪 4000 元以上，具体面议。

有意者将请简历于 3 月 23 日之前寄给本公司，公司将对应聘人员统一进行初试和复试。

招聘启事登出后，立刻引起众多人员的关注。但是，他们最终发现，在这则启事中，尽管应聘条件、岗位职责、工资待遇等内容俱全，就是没有应聘的联系方式。多数人认为这是招聘单位疏忽或是报社排版错误，于是，便耐心等待报社刊登更正或补充说明。但有 3 位应聘者见招聘的岗位适合自己，便马上开始行动。小苏通过互联网，找到公司详细信息，将简历发送过去；小王则通过 114 查询台，也很快取得了该公司的联系方式；小胡则通过在某商业区的广告牌，取得了该公司的地址和邮编。

YY 公司人事主管与他们三人相约面试，当即决定办理录用手续。三人对此频频蹊跷，招聘启事中不是说要进行考试吗？带着这一疑问，他们向老总请教。老总告诉他们：我们的试题其实就藏在招聘启事中，作为一个现代公关人员，思路开阔，不循规蹈矩是首先应具备的素质，你们三人机智灵活，短时间内迅速找到公司的联系方式，这就说明你们已经非常出色地完成了这份答卷。

测试任务 1：录用决策分析

根据背景资料提供的信息，请评价 YY 公司员工录用的策略和方法，要求指出企业员工录用决策中存在的问题或值得肯定的地方。（30 分）

测试任务 2：列举企业员工录用的方法

结合材料，请列举企业员工录用的方法，要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。（20 分）

测试任务 3：撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员，请根据公司的录用结果起草一份书面录用通知。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 员工录用试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	录用决策分析	30分	要求至少指出六项企业员工录用决策中存在的问题或值得肯定的地方，每少一项扣5分，满分30分，扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。每少一项扣5分，缺乏简要说明扣5分，满分20分，扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体，能完整准确讲清楚各项录用事宜，内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。每少一项内容扣5分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

7、试题编号：T-13-7，HK 公司员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述：

背景资料：

HK 公司想招聘一名行政文员，负责安排企业的对外联络业务，工作比较繁琐，对学历要求可以不高，但人一定要心细，换话说，要有“心”。于是，公司人力资源部想出了这样的一个“损招”。

在一间非常宽大的办公室内，桌后坐着几位进行面试的考官，在考官面前约 5 米远处放了一把椅子，供面试人员面试时坐，一个易拉罐“掉”在面试房间门口的旁边。应聘者中不乏名牌大学毕业的本科

生和研究生，他们衣着讲究，头脑灵活，他们面对考官的问题侃侃而谈，显示出名牌大学学生的能力与“素质”。但他们对那一个易拉罐都熟视无睹，有的甚至还一脚踢上去。

最后进来一位衣着朴素的普通高校学生。当他进门时，发现地上有一个易拉罐，连忙把它捡起来放进可回收垃圾桶里。当看见椅子离考官比较远时，往前挪了挪。面对考官的问题，他的回答虽不尽人意，但却显得从容不迫。

然而，就是这位普通得大学生被考官们录用了。

测试任务 1：录用决策分析

根据背景资料提供的信息，如果由你来做决策，你会录用这名普通的大学生吗？要求至少指出六项企业员工录用决策中存在的问题或值得肯定的地方。（30分）

测试任务 2：列举企业员工录用的方法

结合材料，请列举企业员工录用的方法，要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。（20分）

测试任务 3：撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员，根据企业的录用结果，请撰写一份书面录用通知。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备

工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 员工录用试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	录用决策分析	30分	要求至少指出六项企业员工录用决策中存在的问题或值得肯定的地方，每少一项扣5分，满分30分，扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。每少一项扣5分，缺乏简要说明扣5分，满分20分，扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体，能完整准确讲清楚各项录用事宜，内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。 每少一项内容扣5分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

8、试题编号：T-13-8，YG 公司员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述：

背景资料：

YG 集团是国际知名的集团，目前拥有商业、置业两大核心产业，涵盖了超市、百货、电子商务、商业地产、便利店、电器、餐饮、服装、物流、大型综合体等多个业态。由于公司业务发展，需要在三个职位上各招聘一名工作人员。人力资源部在某知名人才网站上发布了招聘广告，很快收到一百多份求职简历，经过人力资源部的初步筛选、笔试、面试，最后，每个职位有五人竞争，每个应聘者在每个职位上测试的分数如下：

表 3-1 应聘者得分统计表

	甲	乙	丙	丁	戊
1	9.5	7.5	6	6	5.5
2	7.5	7	6.5	6.5	6.5
3	7	6	7.5	7	6

测试任务 1：录用决策分析

根据背景资料提供的信息，请分析，如果公司采用以人为标准的录用标准，三个职位上分别被录用者是谁？如果采用以职位为标准的录用标准，三个职位上分别被录用者是谁？（30 分）

测试任务 2：列举企业员工录用的方法

结合材料，请列举企业员工录用的方法，要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。（20 分）

测试任务 3：撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员，公司最终录用甲为市场专员，根据最终录用结果，请根据以人为标准的录用结果，给第一个职位上的录用者，撰写一份书面录用通知。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 员工录用试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	录用决策分析	30分	要求列出以人为标准的录用决策,三个职位上的录用者 要求列出以职位为标准的录用决策,三个职位上的录用者_ 每错误一项扣5分，满分30分，扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法,并进行简要说明。每少一项扣5分，缺乏简要说明扣5分，满分20分，扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体，能完整准确讲清楚各项录用事宜，内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。 每少一项内容扣5分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

9、试题编号：T-13-9，WN 公司员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述:

背景资料:

WN 公司采取补偿式录用方法进行生产主管的录用决策, 有甲、乙、丙三人需要作出录用决策, 每个人的得分情况如下:

表 3-1 候选人能力评价汇总表

	专业能力	责任心	适应能力	学历	管理能力
甲	9	5	7	8	6
乙	7	9	5	9	8
丙	6	8	9	5	9

经过公司几个部门的共同决策, 认为几种能力权重如下:

技术能力 0.8 责任心 1 适应能力 0.5 学历 0.6 反应能力 0.7

测试任务 1: 录用决策分析

根据背景资料提供的信息, 运用补偿式录用决策的方法, 请计算并指出公司最后应选择谁? (30 分)

测试任务 2: 列举企业员工录用的方法

结合材料, 请列举企业员工录用的方法, 要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法, 并进行简要说明。(20 分)

测试任务 3: 撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员, 公司最终将得分最高者录取为人事专员, 根据最终录用结果, 请撰写一份书面录用通知。(40 分)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备, 每个测试室 30 人, 需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个, 每个教室容纳 30 个学生	必备

工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 员工录用试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	录用决策分析	30分	要求运用补偿式录用决策的方法，分别计算三位候选人的得分，并指出企业最后应如何决策。计算错误一项扣 8 分，决策错误扣 6 分，扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。每少一项扣5分，缺乏简要说明扣5分，满分20分，扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体，能完整准确讲清楚各项录用事宜，内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。 每少一项内容扣5分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

10、试题编号：T-13-10，FS 研究院员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述：

背景资料：

FS 研究院采取补偿式的录用方法进行研发员的录用决策。现有

甲、乙、丙三人需要作出录用决策，每个人的得分情况如下：

表 3-1 候选人能力评价汇总表

	技术能力	责任心	社交能力	学历	沟通能力
甲	7	9	5	9	8
乙	9	5	7	8	6
丙	6	8	9	5	9

经过公司几个部门的共同决策，认为几种能力权重如下：

技术能力 0.8 责任心 1 适应能力 0.5 学历 0.6 反应能力 0.7

测试任务 1：录用决策分析

根据背景资料提供的信息，运用补偿式录用决策的方法，请计算并指出公司最后应选择谁？（30 分）

测试任务 2：列举企业员工录用的方法

结合材料，请列举企业员工录用的方法，要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。（20 分）

测试任务 3：撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员，得分最高的应聘者被录取为公司销售代表，根据最终录用结果，请撰写一份书面录用通知。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 员工录用试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务；方法得当、思路清晰；能在规定时间完成任务，体现职业素养。按 0/5/10分的标准评分。	
工作任务	录用决策分析	30分	要求运用补偿式录用决策的方法，分别计算三位候选人的得分，并指出企业最后应如何决策。计算错误一项扣 8 分，决策错误扣 6 分，扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。每少一项扣 5 分，缺乏简要说明扣 5 分，满分 20 分，扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体，能完整准确讲清楚各项录用事宜，内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。每少一项内容扣 5 分，满分 40 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

11、试题编号：T-13-11，SN 集团员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述：

背景资料：

SN 集团是一家以装修为主产业链，跨区、跨市、跨省经营的产业集团，公司创建于 1999 年 9 月，历经二十多年的拼搏，现已形成建筑施工、教育后勤、物业管理等于一体的锁链化、整体化、系统化全新规模产业，位居全国大型企业集团千强之列。集团现有资产 60 亿元，员工 3 万余人，在北京、上海、长沙及深圳等全国 8 个省、市已打造出一批堪称装修典范、建筑精品的标志性建筑。

该集团公司非常重视人员的选拔与培养,集团领导决定在公司内部建立一支培训队伍。人力资源部在公司内部发布公告,马上就有40多名符合报名条件的人员报了名,如何从这40名应聘者中选项出符合条件的培训师?公司通过分析,决定通过结构化面试和人员测评等方法来选择。公司决定在四个岗位各招聘一名工作人员,经过层层筛选,最后选拔出六位应聘者,六位应聘者在四种职位上综合测试得分如下:

表 3-1 应聘者在各职位上的得分

应聘者职位	赵	钱	孙	李	周	吴
A	4.5	2	4	2	3.5	2
B	3.5	3.5	3	2.5	3	1.5
C	3	2	3.5	3	2.5	1.5
D	4	2.5	2	2.5	2	1

测试任务 1: 录用决策分析

根据背景资料提供的信息,运用结合式录用决策的方法,请计算并指出公司最后应选择谁?(30分)

测试任务 2: 列举企业员工录用的方法

结合材料,请列举企业员工录用的方法,要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法,并进行简要说明。(20分)

测试任务 3: 撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员,根据最终录用结果,请撰写一份书面录用通知。(40分)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备,每个测试室 30 人,需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表 3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注

场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 员工录用试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	录用决策分析	30分	要求运用结合式录用决策的方法，分别计算四位候选人的得分，并指出企业最后应如何决策。计算错误一项扣6分，决策错误扣6分，扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。每少一项扣5分，缺乏简要说明扣5分，满分20分，扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体，能完整准确讲清楚各项录用事宜，内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。每少一项内容扣5分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

12、试题编号：T-13-12，HX 餐厅员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述：

背景资料：

李小云大学毕业后,一时找不到合适的用人单位,很苦恼。一天她在大街上闲逛,偶然看到HX餐厅招聘员工的广告,便推门进去。李小云见到经理后,两人一交谈,方得知是同乡,倍感亲切。经理非常热情地邀请李小云来餐厅工作,并亲自带领她参观了餐厅的各个部门和工作环境。李小云很满意。经理说:“咱俩是同乡,我们餐厅生意也不错,虽然你是学数学的,专业不对口,尤其是对餐厅经营管理还很生疏,就委屈你暂时做个服务员吧!月薪1000元,你若同意,明天就可以来上班。”李小云喜出望外,欣然同意了。第二天,李小云准时到餐厅上班了,什么手续也没有办理,换上工作服,便高高兴兴地在餐厅里干了起来。

李小云内心对餐厅经理很是感激,看来找工作也并非是什么难事。

测试任务 1: 录用决策分析

根据背景资料提供的信息,请分析HX餐厅在人员录用决策中存在的问题。要求至少从四个方面指出企业员工录用决策中存在的问题,并提出两条以上的改进建议。(30分)

测试任务 2: 列举企业员工录用的方法

结合材料,请列举企业员工录用的方法,要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法,并进行简要说明。(20分)

测试任务 3: 撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员,根据企业的录用结果,请给李小云撰写一份书面录用通知。(40分)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备,每个测试室 30 人,需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表 3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 员工录用试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	录用决策分析	30分	要求至少从四个方面指出企业员工录用决策中存在的问题,并提出两条以上的改进建议,每少一项扣5分,满分30分,扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法,并进行简要说明。每少一项扣5分,缺乏简要说明扣5分,满分20分,扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体,能完整准确讲清楚各项录用事宜,内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。每少一项内容扣5分,满分40分,扣完为止。	
	合计	100分		

13、试题编号：T-13-13，GK 公司员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述:

背景资料:

HX 公司位于北京繁华商业区的著名写字楼，对白领女性具有很强的吸引力。近期因公司发展需要，计划招聘一名行政前台负责公司前台接待、办公用品采购以及公司证照办理与变更手续等行政管理事务。后于今年10月从外部先后招聘了两名行政助理，结果都失败了。具体情况如下:

第一位 A 入职的第二天就没来上班，也没有请假，上午公司打电话联系不到本人。下午，她本人接听了电话，并提出辞职。入职当晚，公司举行了聚餐，她和同事谈得也挺愉快。她自述的辞职原因：工作内容和自己预期不一样，琐碎繁杂，觉得自己无法胜任前台工作。HR 对她的印象：内向敏感，不甘于做琐碎、接待人的工作。

第二位 B 工作十天后辞职。自述辞职原因：家中突发变故，需回老家处理。HR 对她的印象：形象好、思路清晰、沟通能力强，行政工作经验丰富。

招聘流程：1. 公司在网上发布招聘信息。2. 总经理亲自筛选简历。筛选标准：本科应届毕业生，形象气质佳。3. 面试：HR 进行初步面试，总经理最终面试。4. 面试合格后录用，没有入职前培训，直接进入工作。

被招聘的员工背景:

A: 23岁，专科毕业后通过专升本获得本科学位，无相关工作经验。

B: 21岁，学历大专，电子商务专业。毕业后在拍卖公司和电信设备公司分别担任过为商务助理和行政助理，任职时间均未超过半年。曾参加瑞丽封面女孩华北赛区复赛，形象气质均佳。

招聘行政助理连续两次失败，作为公司的总经理和 HR 觉得这不是偶然现象，在招聘行政助理方面肯定有重大问题。

测试任务 1: 录用决策分析

根据背景资料提供的信息,请分析该公司在人员录用决策中存在的问题。要求至少从四个方面指出企业员工录用决策中存在的问题,并提出两条以上的改进建议。(30分)

测试任务 2: 列举企业员工录用的方法

结合材料,请列举企业员工录用的方法,要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法,并进行简要说明。(20分)

测试任务 3: 撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员,公司决定录用小张为项目策划员,根据企业的录用结果,请给小张撰写一份书面录用通知。(40分)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备,每个测试室 30 人,需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表 3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个,每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员,其中 1 名为专业教师,另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 员工录用试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风:考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内;不独立完成任务,考核过程舞弊取消考试资格,成绩计0分;严重违反考场纪律,造成恶劣影响的记0分。	

			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	录用决策分析	30分	要求至少从四个方面指出企业员工录用决策中存在的问题，并提出两条以上的改进建议，每少一项扣5分，满分30分，扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。每少一项扣5分，缺乏简要说明扣5分，满分20分，扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体，能完整准确讲清楚各项录用事宜，内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。 每少一项内容扣5分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

14、试题编号：T-13-14，JY公司员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

(1) 任务描述：

背景资料：

JY公司是一家生产、销售食品生产设备的公司。公司领导认为公司中层管理职位有必要了解生产线和生产过程，因此，公司一贯坚持从内部选拔人员。但不久就发现提拔到中层管理职位的基层员工缺乏相应的适应新职责的技能。

公司决定改为从外部招募，尤其是招聘那些知名高校的管理类专业人才。通过校园招聘，公司录用了一些具备丰富管理理论知识的工商管理专业毕业生，并先安排在基层管理职位上，以便为今后提拔为中层管理人员做好准备。不料在一个月之内，这些毕业生都相继离开了该公司。

公司只好又回到以前的政策，从内部提拔；但又碰到了过去同样素质欠佳的问题。不久就有几个重要职位的中层管理人员将要退休

了，他们的空缺急待称职的后继者。面对这一问题，公司想请咨询专家来出些主意。

测试任务 1：录用决策分析

根据背景资料提供的信息，请分析 JY 公司在人员录用决策中存在的问题。要求至少从四个方面指出企业员工录用决策中存在的问题，并提出两条以上的改进建议。（30 分）

测试任务 2：列举企业员工录用的方法

结合材料，请列举企业员工录用的方法，要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。（20 分）

测试任务 3：撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员，若最终录用韩梅梅，请撰写一份书面录用通知。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 员工录用试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
------	----	------	----

职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	录用决策分析	30分	要求至少从四个方面指出企业员工录用决策中存在的问题，并提出两条以上的改进建议，每少一项扣5分，满分30分，扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。每少一项扣5分，缺乏简要说明扣5分，满分20分，扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体，能完整准确讲清楚各项录用事宜，内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。每少一项内容扣5分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

15、试题编号：T-13-15，BX 公司员工录用

考核技能点编号：J-1-7、J-1-8

（1）任务描述：

背景资料：

BX 公司是一家汽车销售公司，现公司计划采取补偿式的录用方法进行销售人员的录用决策。现有甲、乙、丙三人需要作出录用决策，每个人的得分情况如下：

表 3-1 候选人能力评价汇总表

测评要素及权重	表达能力 20%	应变能力 20%	服务意识 15%	上进心 15%	形象气质 15%	专业学历 15%
甲	7	9	5	9	7	9
乙	9	5	7	8	8	6

丙	6	8	9	5	9	7
---	---	---	---	---	---	---

测试任务 1：录用决策分析

根据背景资料提供的信息，运用补偿式录用决策的方法，请计算并指出公司最后应选择谁？（30分）

测试任务 2：列举企业员工录用的方法

结合材料，请列举企业员工录用的方法，要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。（20分）

测试任务 3：撰写员工录用通知

如果你是人力资源部招聘专员，得分最高的应聘者被录取为公司销售代表，根据最终录用结果，请撰写一份书面录用通知。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 员工录用技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 员工录用试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反	

			考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	录用决策分析	30分	要求至少从四个方面指出企业员工录用决策中存在的问题，并提出两条以上的改进建议，每少一项扣5分，满分30分，扣完为止。	
	列举企业员工录用的方法	20分	要求至少列举出三个以上企业员工录用的方法，并进行简要说明。每少一项扣5分，缺乏简要说明扣5分，满分20分，扣完为止。	
	撰写员工录用通知	40分	要求员工录用通知文笔通顺、内容详细具体，能完整准确讲清楚各项录用事宜，内容应包括录取员工姓名、欢迎词、报到时间、报到地点、联系人、联系方式、如何抵达报到地点的详细说明和其他应该说明的信息。 每少一项内容扣5分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

核心技能四 招聘评估

1、试题编号：T-14-1，FC公司招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述：

背景资料：

FC化学公司主要生产、销售医疗器械，随着生产业务的扩大，为了对生产部门的人力资源进行更为有效的管理开发，2020年初始，公司准备在生产部门专门设立一个人事专员的职位，工作主要是负责生产部与人力资源部的协调工作。公司决定从外部招聘人才，通过网络招聘、人才招聘洽谈会等形式进行招募，吸引应聘者50人。经过笔试、面试，最终找到了合适的人选。但新招聘的员工工作不到两个月就以不适合该岗位为由，辞职离开了公司。整个招聘工作支出的费用情况如下：

表 4-1 FC 公司招聘费用支出表

费用明细	费用支出	说明
招聘广告费	6600 元	智联招聘年费 4600 元，另有招聘会一次费用 2000 元
面试成本	1000 元	面试 1 次，计 2 小时，每次面试官 2 人。面试官时记工资成本 125 元/时，人力资源部简历筛选人力 500 元。
工资与福利费用	6000 元	月薪 5000 元，每月五金 1000 元
入职培训费	8000 元	新员工培训、部门上岗培训、业务流程培训

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。（20 分）

测试任务 2：计算

结合材料，试计算招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比。（30 分）

测试任务 3：撰写招聘评估报告

如果你是人力资源部招聘专员，请根据 FC 公司的招聘流程及结果，撰写一份招聘评估报告。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	计算	30分	要求列出招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比的计算公式并进行计算。 每个计算指标5分，未列计算公式扣3分，计算结果不正确扣2分。满分30分，扣完为止。	
	撰写招聘评估报告	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

2、试题编号：T-14-2，TB 公司招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述：

背景资料：

TB 公司是一家新兴的化妆品生产与销售的民营企业，随着人们生活水平的日益提高，为化妆品行业的发展提供了机会，在短短的两年间，公司的业务得到了快速的发展，并在行业中有了一定的知名度。最近，采购部经理王明因故离职，由于离开得较为匆忙，加之材料采购任务十分繁重，使公司一下子出现了被动的局面。

人力资源部经理十分焦急，通过多种渠道寻找人选，在一些大型人才网站与人才招聘报刊上刊登广告等，紧急招聘采购经理。一周后，公司收到 30 份应聘简历。经过简历筛选、专业笔试和面试，最终选定一名国外某名牌大学市场营销专业博士生。总经理对这位高材生的印象是讲话清晰，思维活跃，足智多谋。于是，最终安排他担任了采购经理之职。但一个月过去了，公司发现这位采购部新经理往往是想法很多，讲得很好，但不少事情很难落实，与采购部其他成员的配合也有不少问题，听不进下属意见，给员工以居高临下的感觉，公司销售业务受到很大影响。整个招聘工作支出的费用情况如下：

表 4-1 TB 公司招聘费用支出表

费用明细	费用支出	说明
招聘广告费	6600 元	智联招聘年费 4600 元，另有招聘会一次费用 2000 元
面试成本	1000 元	面试 1 次，计 2 小时，每次面试官 2 人。面试官时记工资成本 125 元/时，人力资源部简历筛选人力 500 元。
工资与福利费用	6000 元	月薪 5000 元，每月五金 1000 元
入职培训费	6000 元	新员工培训、部门上岗培训、业务流程培训

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。（20 分）

测试任务 2：计算

结合材料，试计算招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比。（30 分）

测试任务 3：撰写招聘评估报告

如果你是人力资源部招聘专员，根据 TB 公司的招聘流程及结果，请撰写一份招聘评估报告。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	计算	30分	要求列出招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比的计算公式并进行计算。 每个计算指标 5 分，未列计算公式扣 3 分，计算结果不正确扣 2 分。满分 30 分，扣完为止。	

撰写招聘评估报告	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分 的标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分40分，扣完为止。	
合计	100分		

3、试题编号：T-14-3，MH 公司招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述：

背景资料：

MH 公司是一家生产型企业，由私人投资兴办，成立于 2010 年。其公司负责人赵总正在为公司的人才引进问题烦恼。MH 公司成立 10 年多以来，业务量日益增长，市场逐渐扩大，逐步站稳了脚步跟。前一段时间，公司新添加了一些新产品的制造业务，同时也增设了相应的新岗位，如新产品的生产主管、技术主管等岗位。人力资源部孙经理想从外部引进人才，为公司新产品的生产制造注入新的活力。于是，人力资源部门抽取了一些工作人员，再加上一些重要部门的主管，构成了招聘小组，开始了招聘工作。

此次计划招聘中层管理人能源 6 人，由于招募渠道选择合理，本次招聘吸引了 120 名应聘者，最终录用了 6 名新员工，圆满完成招聘任务。可一个月后，新员工试用的效果并不尽如人意。许多刚刚应聘的人员提出了换岗或者干脆主动放弃该工作机会。人力资源部孙经理对此困惑不已。他们基本上都有两年以上制造业的工作经验，从学历看，其中有 3 个博士，2 个硕士，1 个本科生。他们都被安排在了新产品制造各个岗位中，公司提供的薪水并不低，领导对他们的工作还是基本持满意态度，再者，工作环境也还比较理想，因此，对于新员

工提出的主动辞职，孙经理陷入了沉思。他找来部门主管，询问了新产品的制造情况，发现岗位设置不大合理，特别是岗位对任职者的需求和实际任职者的能力之间存在较大差异。新招的员工具有良好的专业背景，并且拥有相关工作经验，他们的能力要求超过了这些岗位对员工的技能要求。因此，许多人认为工作没有挑战性，工作成就感很难获得，因此，提了了辞职的要求。孙经理认为应该要好好再认真思考一下这些问题了。本次招聘工作支出的费用情况如下：

表 4-1 MH 公司招聘费用支出表

费用明细	费用支出	说明
招聘广告费	11800 元	智联招聘年费 9800 元，现场招聘会费用 2000 元。
面试成本	6000 元	面试官工资成本 125 元/时/人，共 5 人，面试 8 小时，简历筛选人力 1000 元。
候选人考察费用	6000 元	资料背景调查费用。

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。（20 分）

测试任务 2：计算

结合材料，试计算招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比。（30 分）

测试任务 3：撰写招聘评估报告

如果你是人力资源部招聘专员，根据 MH 公司的招聘流程及结果，撰写一份招聘评估报告。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	计算	30分	要求列出招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比的计算公式并进行计算。 每个计算指标 5 分，未列计算公式扣 3 分，计算结果不正确扣 2 分。满分 30 分，扣完为止。	
	撰写招聘评估报告	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分的标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分		

4、试题编号：T-14-4，TN 公司招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述：

背景资料：

某日，在发行量超过 80 万份的《文汇报》报纸上，出现了这样一则广告：“招聘市场部经理一名，年薪 50 万元”，落款是浙江 TN 公司。《解放日报》、《新民晚报》、《劳动报》等沪、浙新闻单位也纷纷在显要位置或黄金时间发布了这则广告。此后，在规定报名的短短 4 天时间里，有 118 名本科以上学历的符合招聘条件的应聘者留下了应聘材料。总经理孙潇仔细地阅读每份应聘材料后，设法与这些应聘者逐一见面，当场考核。经过初次面试，大约有 50 名应聘者入围。这次招聘的是全国市场部经理，TN 公司请入围者与各地区市场部经理切磋交流，遴选出 10 名候选人，让他们组成考察团，赴北京、上海、武汉、杭州等地进行实地考察，并递交一份全国市场工作总体规划，经各地区市场部经理及专家组综合审查，选出 3 名最佳候选人。

据说，这个招聘过程，自始至终处于上海企业界、经济理论界权威人士组成的专家组监控之下。在电视直播的专家答辩会上，吴强战胜了其他两名候选人，得到了最高分，公证人员当场进行了公证。于是，50 万年薪的总经理诞生了。然而，不久之后，吴强在毫无思想准备的情况下，突然接到 TN 公司发出的免职通知书：“因吴强同志在担任市场部经理期间管理失职、决策失误，本公司将按公司规定追查其经济责任。”

总结被解聘的教训，吴强申辩道：“我是被竞聘的气氛所感染，为自己能遇上这样一个千载难逢的机遇而兴奋。我是在这样的氛围烘托下茫然进入角色的。我犯了一个致命错误，仅受 50 万元年薪的诱惑，而缺乏对 TN 公司的必要了解。除了厂房外，我对这家企业的管理风格知之甚少。”

而孙潇对吴强的评价是：“这个人有两个特点：第一，他特别能说，他编写的市场部规划制度比谁都漂亮，这点我佩服；第二，他办事不讲

效率,拖拖拉拉,很多事拖着不办。”“吴强事件”的焦点都集中在50万元年薪上,吴强称除了8月下旬一次性领取8万元以外,他再没有拿到1分钱工资。而TN公司则表示,总公司已如期召开董事会,决定按50万元年薪付给吴强,从入职日算起总共是25万元,但必须对吴强管理的账目进行清算后,才能支付工资。双方最终诉诸法庭,并达成庭外和解。“吴强事件”就此收场。本次招聘工作支出的费用情况如下:

表 4-1 TN 公司招聘费用支出表

费用明细	费用支出	说明
招聘广告费	266000 元	《文汇报》、《解放日报》、《新民晚报》、《劳动报》等沪、浙新闻单位显要位置或黄金时间发布招聘广告。
总经理面试成本	15500 元	总经理面试 1 次,共计 1 小时,共 108 人。面试官时记工资成本 125 元/时,简历筛选人力 2000 元。
各地区市场部经理面试成本	5000	各地区市场部经理切磋交流,共 50 人。面试官时记工资成本 100 元/时,按 1 小时/人计算。
候选人考察费用	50000	考察团,赴北京、上海、武汉、杭州等地进行实地考察,食宿差旅按 5000 元/人计。
电视直播费用	100000	举办电视直播的专家答辩会费用。

测试任务 1: 列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用,要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。(20 分)

测试任务 2: 计算

结合材料,试计算招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比。(30 分)

测试任务 3: 撰写招聘评估报告

如果你是人力资源部招聘专员,根据 TN 公司的招聘流程及结果,请撰写一份招聘评估报告。(40 分)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备,每个测试室 30 人,需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学

生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	<p>考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。</p> <p>卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）</p> <p>文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）</p>	
工作任务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	计算	30分	<p>要求列出招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比的计算公式并进行计算。</p> <p>每个计算指标 5 分，未列计算公式扣 3 分，计算结果不正确扣 2 分。满分 30 分，扣完为止。</p>	
	撰写招聘评估报告	40分	<p>要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分的标准评分）。</p> <p>内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分30分，扣完为止。</p>	
	合计	100分		

5、试题编号：T-14-5，TK 集团招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述：

背景资料：

TK 集团 2021 年人员招聘工作结束，本年度计划招聘录用开发组长 3 人、开发工程师 15 人、销售代表 20 人，通过招聘广告、现场招聘会等多种渠道吸引应聘者 200 人，其中通过专业招聘网站吸引应聘者 80 人；通过现场招聘会（校园招聘和人才市场）吸引应聘人员 120 人。最终成功录用开发组长 3 人、开发工程师 12 人、销售代表 16 人。本次招聘费用预算如下：

表 4-1 TK 集团招聘费用支出表

费用明细	费用支出	说明
招聘网站服务费	10000 元	智联招聘、前程无忧、boss 直聘全年发布招聘广告。
现场招聘交通费	5000 元	校园招聘：本科生和研究生各五个学校，共十次，每次往返交通费用 500 元，开支 5000 元
现场招聘场租费	2400	人才市场：参加交流会 4 次，每次平均 600 元，共计 2400 元
现场招聘宣传资料费	2000	宣传资料制作费
入职培训费	31000	举办入职培训，每人每天 100 元，为期 10 天

入职的新员工有一名销售代表因不愿从事销售，工作一个月后离职。

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。（20 分）

测试任务 2：计算

结合材料，试计算招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比。（30 分）

测试任务 3：撰写招聘评估报告

如果你是人力资源部招聘专员，根据 TK 公司的招聘流程及结果，请撰写一份招聘评估报告。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-2 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-3 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	20分	列举企业招聘评估的作用 要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	30分	计算 要求列出招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比的计算公式并进行计算。 每个计算指标 5 分，未列计算公式扣 3 分，计算结果不正确扣 2 分。满分 30 分，扣完为止。	

撰写招聘评估报告	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分 的标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分30分，扣完为止。	
合计	100分		

6、试题编号：T-14-6，HS 公司招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

（1）任务描述：

背景资料：

德国 HS 航空公司是当今世界三大航空公司之一，曾多次被权威杂志评选为世界十佳航空公司之一。在其 75 年的飞行历史上，还从未发生过机毁人亡的恶性事故。HS 公司本着“安全以人为本”的原则，多年来逐步形成了一套较为完善的飞行员和空乘人员招聘、培训和上岗制度。

在招聘方面，HS 公司首先委托德国航空航天中心对所有应聘者的基本知识和技能进行测试，测试涵盖各种能力，以确认是否具有从事飞行的基本素质。

其次，HS 公司挑选具有丰富实践经验的机长，对通过初步测试的应聘者在模拟驾驶舱内的实际操作进行观察，从而对其进行再一次筛选。

再次，HS 公司还对应聘者在高强度工作情况下的团队工作能力一起其在集体和单独情况下的行为方式进行测试。最后，在与公司签订合同、开始正式学习之前，应聘者还须通过由公司医疗保障部门实施的身体以及心里素质方面的检查。

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招

聘评估的作用。(20分)

测试任务2：资料分析

结合材料，请分析HS公司的招聘程序有哪些值得借鉴的地方？

(30分)

测试任务3：撰写招聘评估报告

如果你是人力资源部招聘专员，根据HS公司的招聘经验，撰写一份招聘评估报告。(40分)

(2) 实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	

			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分 的标准评分）	
工 作 任 务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	资料分析	30分	要求从人力资源规划、岗位分析、招聘程序、招聘渠道、招聘成本、录用决策等方面进行分析。每少一项内容扣5分，满分30分，扣完为止。	
	撰写招聘评估报告	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分 的标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分		

7、试题编号：T-14-7，DT 公司招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述：

背景资料：

DT 科技有限公司本次计划招聘销售代表 20 人。公司先后在报纸上发布招聘广告，花费 10000 元；在招聘网站发布招聘广告，花费 3000 元；参加多场销售类人才交流会花费场地费 2000 元。随后一周内收到 400 份应聘简历，通过层层选拔，最终成功录用 20 人，花去安置费 10000 元，新员工培训费 10000 元。

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。（20 分）

测试任务 2：计算

结合材料，试计算招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比。（30 分）

测试任务 3：撰写招聘评估报告

如果你是人力资源部招聘专员，根据DT科技有限公司的招聘流程及结果，撰写一份招聘评估报告。（40分）

（2）实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60分钟

（4）评价标准

表4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	20分	列举企业招聘评估的作用 要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	30分	资料分析 要求从人力资源规划、岗位分析、招聘程序、招聘渠道、招聘成本、录用决策等方面进行分析。每少一项内容扣5分，满分30分，扣完为止。	
	40分	撰写招聘评估报告 要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容	

		扣6分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分	

8、试题编号：T-14-8，TF 公司招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述：

背景资料：

TF 公司新投产的工业园即将开业，为尽快投入生产，需尽快招聘一批生产工人，计划招聘人数为 60 人。公司先后在报纸上发布招聘广告，花费 6000 元；在各大主流招聘网站发布招聘广告，花费 2000 元；参加多场生产类人才交流会花费场地费 2000 元，会场布置费 500 元；共有 400 人应聘，通过层层选拔，花费面试考官劳务费 2000 元，最终成功录用 50 人，花去安置费 5000 元。

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。（20 分）

测试任务 2：计算

结合材料，试计算招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比。（30 分）

测试任务 3：撰写招聘评估报告

如果你是人力资源部招聘专员，根据 TF 公司的招聘成效，撰写一份招聘评估报告。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	计算	30分	要求列出招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比的计算公式并进行计算。 每个计算指标 5 分，未列计算公式扣 3 分，计算结果不正确扣 2 分。满分 30 分，扣完为止。	
	招聘效果分析	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按 0/2/5/8/10分的标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣 6 分，满分 30 分，扣完为止。	
	合计	100分		

9、试题编号：T-14-9，XD 公司招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述：

背景资料：

XD 公司是一个业务蒸蒸日上的咨询公司，但其部分咨询师素质偏低，已严重影响到公司的发展。公司人力资源部经理李琴决定采用内外结合的方式选拔人才，她先从基层业务人员中提拔了一位有可靠资源的人员王某，又请职业介绍所为其介绍咨询师。后来，没有理想的人选，她又到校园招聘。校园招聘花费了 1000 元，吸引了 80 名大学生前来应聘，最终只选拔了 1 名大学生。李琴觉得该大学生金某知识丰富、反应敏捷，遂安排经验丰富的咨询师陈某亲自带领，传授经验。两个月后，正当金某可以独挡一面时，其报考的国外学校来了通知，金某提出辞职，李琴很生气，但也没办法。而内部提拔的王某却始终不能独立工作，李琴又陷入困境。

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。（20 分）

测试任务 2：资料分析

结合材料，试分析 XD 公司招聘失败的原因有哪些？（30 分）

测试任务 3：撰写招聘评估报告

结合材料，请评价 XD 公司人力资源部门人员招聘的成效，并撰写一份 XD 公司招聘评估报告。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	资料分析	30分	至少列出五个失败原因，每个项目计6分，多列不加分，每少一个项目扣6分，满分30分，扣完为止。	
	撰写招聘评估报告	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分的标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分		

10、试题编号：T-14-10，SG 公司招聘评估

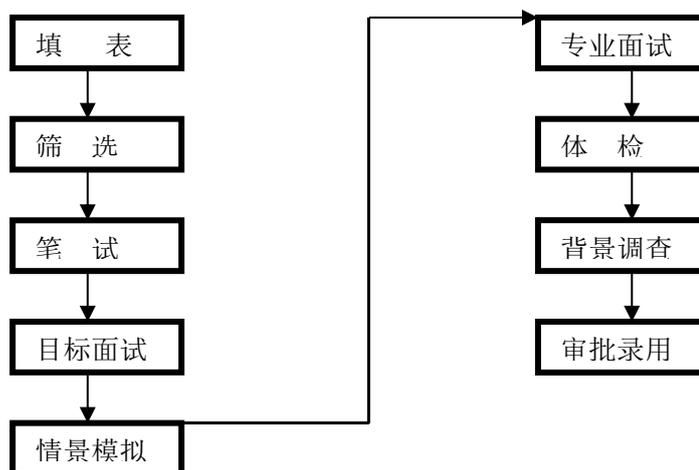
考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述:

背景资料:

SG 汽车有限公司是上海汽车工业（集团）总公司和美国 TYG 汽车公司合资建立的轿车生产企业，是迄今为止我国最大的中美合资企业之一。SG 的目标是成为国内领先、国际上具有竞争力的汽车公司。同时 SG 的发展远景和目标定们也注定其对员工素质的高要求：不仅具备优良的技能和管理能力，而且还要具备出众的自我激励、自我学习、适应、沟通能力和团队合作精神。

为了招到符合要求的员工，SG 制定了近乎苛刻的录用程序。SG 对应聘者设立了九大关口，见下图所示。



SG 的整个评估活动完全按标准化、程序化的模式进行。凡被录用者，须经每个程序和环节都有标准化的运作规范和科学化的选拔方法，其中笔试主要测试应聘者的专业知识、相关知识、特殊能力和倾向；目标面试则由受过国际专业咨询机构培训的评估人员与应聘者进行面对面的问答式讨论，验证其登记表中已有的信息，并进一步获取信息，其中专业面试则由用人部门完成；情景模拟是根据应聘者可能担任的职务，编制一套与该职务实际情况相仿的测试项目，将被测试者安排在模拟的、逼真的工作环境中，要求被试者处理可能出现的各种问题，用多种方法来测试其心理素质、潜在能力的一系列方法。如

通过无领导的两小组合作完成练习，观察应聘管理岗位的应聘者的领导能力、领导欲望、组织能力、主动性、说服能力、口头表达能力、自信程度、沟通能力、人际交往能力等。公司还把情景模拟推广到了对技术工人的选拔上，如通过齿轮的装配练习，未评估应聘者的动作灵巧性、质量意识、操作的条理性及行为习惯。在实际操作过程中，观察应聘者的各种行为能力，孰优孰劣，泾渭分明。

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。（20 分）

测试任务 2：资料分析

结合材料，试分析 SG 公司的招聘程序有哪些值得借鉴的地方？（30 分）

测试任务 3：撰写招聘评估报告

结合材料，请评价 SG 公司人力资源部门人员招聘的成效，并撰写一份 SG 公司招聘评估报告。（40 分）

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	资料分析	30分	至少列出六个项目，每个项目计5分，多列不加分，每少一个项目扣5分，满分30分，扣完为止。	
	撰写招聘评估报告	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

11、试题编号：T-14-11，BH 公司招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述：

背景资料：

某私营企业 BH 公司，主要业务是某著名品牌的新产品在中国区的总经销。由于管理人才的缺乏，公司成立之初，市场业绩一直不理想。总裁决定引进了一位高层管理人员作为主管销售和市场工作的副总裁。公司为此联系了一家猎头公司，花费 10 万元，猎头公司搜寻到匹配的人才 100 人，经过层层筛选，推荐了 5 人，请评估公司做专

业测评花费 2000 元，最终成功录用 1 人，为其支出安置费 1 万元。

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。（20 分）

测试任务 2：资料分析

结合材料，试计算招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比。（30 分）

测试任务 3：撰写招聘评估报告

结合材料，请评价 BH 公司人力资源部门人员招聘的成效，并撰写一份 BH 公司招聘评估报告。（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任	

			务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	计算	30分	要求列出招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比的计算公式并进行计算。 每个计算指标5分，未列计算公式扣3分，计算结果不正确扣2分。满分30分，扣完为止。	
	撰写招聘评估报告	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分		

12、试题编号：T-14-12，IT 公司招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述：

背景资料：

2021年9月，IT公司人力资源部进行了用人部门人才需求调查，统计了35个岗位需求。公司在各大主流招聘网站发布招聘广告，花费6000元；参加多场人才交流会花费场地费2000元，场地布置费500元；组织面试及心理测评花费2000元。本次招聘共收到简历200份，通过简历筛选、笔试、面试和心理测试，历时25天，共录取了30名合格的求职者，但最终只有25名求职者最后来公司报到并签订了劳动合同。这25名新员工在2021年底的绩效考评中，23名为优秀，1名为良好。

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。（20分）

测试任务 2：计算

结合材料，试计算招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比。（30分）

测试任务 3：撰写评估报告

结合材料，请评价该公司人力资源部门人员招聘的成效，并撰写一份招聘评估报告。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任 务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严 重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	

			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	计算	30分	要求列出招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比的计算公式并进行计算。 每个计算指标5分，未列计算公式扣3分，计算结果不正确扣2分。满分30分，扣完为止。	
	撰写招聘评估报告	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分		

13、试题编号：T-14-13，PG 公司招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述：

背景资料：

PG 公司为了加强销售工作，2019 年 3 月开始招聘销售经理。公司通过网络招聘、熟人推荐、人才市场等多种招募渠道，花费 1 万元，收集到应聘简历 50 份。甄选采用了简历筛选、笔试、面试、性格测评、背景调查，还请了大学教授设计了情景面试程序，花费 5000 元，最终选拔出了一位合格的销售经理，花费安置费用 2 万元。该销售经理上任后倒也称职，但半年后辞职，带走了公司一半的客户，使公司遭受巨大损失。

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。（20分）

测试任务 2：计算

结合材料，试计算招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比。（30分）

测试任务 3：撰写招聘评估报告

结合材料，请评价 PG 公司人力资源部门人员招聘的成效，分析招聘失败给公司带来的影响，并撰写一份招聘评估报告。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	

			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分 的标准评分）	
工 作 任 务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	计算	30分	要求列出招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比的计算公式并进行计算。 每个计算指标5分，未列计算公式扣3分，计算结果不正确扣2分。满分30分，扣完为止。	
	撰写招聘评估报告	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分 的标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分		

14、试题编号：T-14-14，TL 公司招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

(1) 任务描述：

背景资料：

TL 公司被视为中国的无线通讯巨人，通讯器材与半导体是公司的两大支柱。为提升公司的研发能力，根据公司战略规划，未来 3 到 5 年，公司需要储备一大批研发人才。本年度公司研发人员招聘计划为 50 人，为招聘到这些高素质研发人员，公司在报纸上发布招聘广告，花费 20000 元；在各大主流招聘网站长期置顶招聘广告，花费 6000 元；参加高级人才交流会 4 次，花费入场费 4000 元，会场布置费 1000 元。共吸引 200 人应聘，经过层层选拔，花费人才测评费、面试考官劳务费 3000 元，最终录用 30 人，花去安置费 30000 元。

测试任务 1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招

聘评估的作用。（20分）

测试任务2：资料分析

结合材料，试计算招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比。（30分）

测试任务3：撰写招聘评估报告

结合材料，请评价TL公司人力资源部门人员招聘的成效，并撰写一份招聘评估报告。（40分）

（2）实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60分钟

（4）评价标准

表4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任 务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严 重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要 求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5 分的标准评分）	

工作任务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	计算	30分	要求列出招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比的计算公式并进行计算。 每个计算指标5分，未列计算公式扣3分，计算结果不正确扣2分。满分30分，扣完为止。	
	撰写招聘评估报告	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分的标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分40分，扣完为止。	
	合计	100分		

15、试题编号：T-14-15，FW集团招聘评估

考核技能点编号：J-1-9、J-1-10

（1）任务描述：

背景资料：

FW公司是一个注册资金100万元，员工不到20人的电商企业，而短短几年，随着公司电商直播行业的发展，公司业务发展迅猛。今年公司计划招聘电商主播20人。公司通过短视频平台、公众号等新兴的网络招聘方式发布招聘广告，仅花费广告费2000元，吸引了100名应聘者。公司仅组织了一次简单面试，主要了解应聘人员的形象气质及求职意向，便录用了20名主播。为了确保录用人员能尽快适应岗位要求，公司组织了为期一个月的封闭式培训，花费入职培训成本6万元。正式上岗前还花费新员工安置成本2万元。

由于培训充分，新进主播很快就适应了高强度的工作。一个月后，仅有1人因自身家庭原因离职，其余员工均表现良好，且对公司满意度较高。

测试任务1：列举企业招聘评估的作用

请列举企业招聘评估的作用，要求至少从四个方面列举出企业招聘评估的作用。（20分）

测试任务 2：资料分析

结合材料，试计算招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比。（30分）

测试任务 3：撰写招聘评估报告

结合材料，请评价 FW 集团人力资源部门人员招聘的成效，分析招聘失败给公司带来的影响，并撰写一份分析报告。（40分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 招聘评估技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-2 招聘评估试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	

工作任务	列举企业招聘评估的作用	20分	要求至少从四个方面列举企业招聘评估的作用，每项内容计5分，每缺少一项扣5分，满分20分，扣完为止。	
	计算	30分	要求列出招聘总成本、招聘总成本效用、招募成本效用、应聘比、录用比、招聘完成比的计算公式并进行计算。 每个计算指标5分，未列计算公式扣3分，计算结果不正确扣2分。满分30分，扣完为止。	
	撰写招聘评估报告	40分	要求招聘评估报告文笔通顺、内容详细具体，能完整准确记录招聘各阶段的工作情况，（按0/2/5/8/10分标准评分）。 内容主要包括招聘概述、招聘数据分析（成本效益分析、人员数量质量分析）、招聘实施过程分析、存在的问题、改进建议等。至少列出五个方面的内容，每少一项内容扣6分，满分30分，扣完为止。	
	合计	100分		

**湖南劳动人事职业学院专业技能
抽查考试题库**

模块二 员工培训与开发

人力资源管理专业

2024年8月

目 录

员工培训与开发模块.....	1
核心技能一 培训需求调查.....	1
1、试题编号：T-21-1，人力资源管理咨询公司招聘专员培训需求调查.....	1
2、试题编号：T-21-2，医药企业营业员培训需求调查.....	4
3、试题编号：T-21-3，汽车公司员工培训需求调查.....	8
4、试题编号：T-21-4，大学生职前培训需求调查.....	11
5、试题编号：T-21-5，早教机构教师培训需求调查.....	14
6、试题编号：T-21-6，银行柜台业务员培训需求调查.....	17
7、试题编号：T-21-7，连锁奶茶店员培训需求调查.....	20
8、试题编号：T-21-8，考公务员学生培训需求调查.....	23
9、试题编号：T-21-9，猎头顾问培训需求调查.....	26
10、试题编号：T-21-10，运动专卖店销售人员培训需求调查.....	30
核心技能二 制定培训计划.....	34
1、试题编号：T-22-1，某钢铁公司制定培训计划.....	34
2、试题编号：T-22-2，某电信设备公司制定培训计划.....	38
3、试题编号：T-22-3，某家电企业制定培训计划.....	41
4、试题编号：T-22-4，某公司网络中心制定培训计划.....	44
5、试题编号：T-22-5，某公司商用零部件部门制定培训计划.....	48
6、试题编号：T-22-6，某本科院校制定培训计划.....	52
7、试题编号：T-22-7，某学院制定辅导员培训计划.....	55
8、试题编号：T-22-8，M旅游网公司制定培训计划.....	58
9、试题编号：T-22-9，某快餐厅制定培训计划.....	61
10、试题编号：T-22-10，某银行制定培训计划.....	65
核心技能三 组织与实施培训计划.....	70
1、试题编号：T-23-1，RB皮鞋制造公司组织与实施质量管理培训.....	70
2、试题编号：T-23-2，某高职院校组织与实施新生入学教育.....	73
3、试题编号：T-23-3，某医疗器械公司组织与实施新员工培训.....	76
4、试题编号：T-23-4，某电脑公司组织与实施产品培训.....	79
5、试题编号：T-23-5，某粮食深加工企业组织与实施技能培训.....	82
6、试题编号：T-23-6，某公司组织与实施高绩效团队培训.....	84
7、试题编号：T-23-7，某服装公司组织与实施销售技巧培训.....	87
8、试题编号：T-23-8，某商业公司组织与实施团队精神培训.....	90
9、试题编号：T-23-9，某高职院校组织与实施大学生心理健康知识培训.....	93

10、试题编号：T-23-10，某高新技术公司组织与实施应急安全知识培训	96
核心技能四 培训效果评估	100
1、试题编号：T-24-1，某电信公司新员工岗前培训效果评估	100
2、试题编号：T-24-2，某化妆品公司销售技巧培训效果评估	102
3、试题编号：T-24-3，某工艺品公司专营店长培训效果评估	105
4、试题编号：T-24-4，AE 电子领导力进阶培训效果评估	108
5、试题编号：T-24-5，学校职场礼仪培训效果评估	110
6、试题编号：T-24-6，某外贸企业商务礼仪培训效果评估	113
7、试题编号：T-24-7，某机械设备制造公司质量控制培训效果评估	115
8、试题编号：T-24-8，T 旅游网站英语口语培训效果评估	117
9、试题编号：T-24-9，Z 汽车租赁公司客户沟通培训效果评估	120
10、试题编号：T-24-10，某机械设备公司员工关系培训效果评估	123

湖南劳动人事职业学院人力资源管理专业 学生专业技能抽查题库

人力资源管理专业技能抽查题库结构与内容的确定，依据教育部职业教育国家教学标准（人力资源管理专业）、原依据人力资源和社会保障部《企业人力资源管理师国家职业标准》，范围涵盖员工规划与招聘、员工培训与开发、绩效考核与薪酬管理、员工关系管理与人力资源服务四个笔试技能模块，以及一个无领导小组讨论面试模块，共计五个模块，每个模块下根据技能点设若干操作试题。

其中模块一员工规划与招聘模块共计 60 道题，共涵盖招聘规划、招聘实施、员工录用、招聘评估等 4 项核心技能，具体包括：编写岗位说明书技能、设计人力资源需求计划表技能、撰写招聘计划技能、拟订招聘广告技能、设计面试题库和面试评价标准表技能、员工录用决策分析技能、撰写员工录用通知技能、撰写招聘评估报告技能等 10 个基本技能点。

模块二员工培训与开发模块 40 道题，共涵盖培训需求调查、制定培训计划、组织与实施培训计划、培训效果评估 4 项核心技能，具体包括：确定培训需求调查目标及内容的技能、培训需求调查问卷设计技能、培训方案设计技能、培训课程设计与开发技能、培训计划的实施与管理技能、确定培训效果指标权重的技能、确定培训效果评估指标标准的技能、培训效果评估表设计技能等 8 个基本技能点。

模块三绩效考核与薪酬管理模块 40 道题，共涵盖绩效考核指标和标准的设计技能、选择和应用绩效考核方法的技能、绩效考核反馈面谈、薪酬福利计算的技能、人工成本核算的技能、岗位评价的技能、开展薪酬调查的技能、制定与调整薪酬策略 8 个核心技能，主要包括：绩效考核指标和标准的设计技能、选择和应用绩效考核方法技能、绩

效考核反馈面谈技能；薪酬福利计算技能、人工成本核算技能、岗位评价技能、薪酬调查技能、制定和调整薪酬策略技能等 8 个基本技能点。

模块四员工关系管理与人力资源服务模块共计 70 道题，共涵盖解决劳动争议、管理劳动合同、办理社会保险、人力资源外包 4 项核心技能。具体包括解决劳动争议的技能、证据的收集与举证的技能、订立劳动合同的技能、履行与变更劳动合同的技能、解除与终止劳动合同的技能、办理社会保险的技能、处理工伤赔偿、人力资源外包服务等 8 个技能点。

模块五无领导小组讨论面试模块 40 道题。全部为分小组进行模拟面试。

五大模块共计 250 道题，其中笔试题 210 道题以及无领导小组讨论面试题 40 道题。

员工培训与开发模块

核心技能一 培训需求调查

1、试题编号：T-21-1，人力资源管理咨询公司招聘专员培训需求调查

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2

(1) 任务描述：

背景资料：

某人力资源管理咨询公司是一个有一定知名度的全国人力资源服务供应商，新招聘录用的员工在知识和技能上参差不齐，有的是刚毕业的大学生，有的是经历社会若干年，经验相对比较丰富的员工。由于每个企业的文化、制度和管理方式不同，他们在进入新单位后对新企业的概况、历史、现状和远景规划还不是很了解，在团队协作力上还有所欠缺。

该公司是在不断变动的经济社会环境中生存与发展的，企业员工的知识和技能就必须同这种不断变动的环境相协调，使知识和技能跟上社会的步伐。

测试任务 1 确定培训需求调查目标及内容：

该公司目前正处于成长期，在行业内处于领先地位、管理规范，正大力扩展市场，力争今年市场占有率提高 15%，客户满意度达到 100%。请根据背景资料分析：如果对该招聘专员进行培训需求分析，培训需求调查的目标有哪些？如果你是该企业培训主管，你会从哪些方面着手进行培训需求调查？要求目标明确，内容全面且有针对性和实用性。请将答案填入表 1。（30 分）

表1 确定培训需求调查目标及内容

确定培训需求调查目标
目标 1: 目标 2: 目标 3:
培训需求调查内容
内容 1: 内容 2: 内容 3: 内容 4:

测试任务 2 设计培训需求调查问卷:

为了打造更专业的员工队伍，进一步提升软件服务质量，提高招聘专员的专业技能和职业素养，该公司现需进行一次针对招聘专员的培训需求调查，使得培训工作有的放矢。请你根据背景资料设计一份培训需求调查问卷，要求问卷包括标题、开头、正文、结尾四个部分，问题数量不少于 12 个，其中开放式问题 1-2 个（60 分）:

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 员工培训与开发操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-2

表 2-2 培训需求调查试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	确定培训需求调查目标及内容	30分	要求培训需求调查目标明确，列举了至少3个合理的培训需求调查目标。每错误列举一个调查目标，扣5分，每少列举一个调查目标，扣5分。满分15分，扣完为止。 要求培训需求调查的内容全面且有针对性和实用性，列举至少3个合理的培训需求调查内容。每错误列举一个调查内容，扣5分，每少列举一个调查内容，扣5分。满分15分，扣完为止。	
	设计培训需求调查问卷	60分	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强；问卷构成完整，具有问卷标题、问卷开头、正文、结尾四个基本内容；提问项目设计合理。问题	

		清晰，语言易懂，用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题；提问设计方法得当。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则；问题顺序设计合理。整体逻辑性强；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等；开放式问句放在后面；问句数量不少于12个（开放式问句1-2个）；问卷的可行性强。问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调查目的所需要的信息。其中，文字格式及条理性共2分，其中一项不符合要求扣1分；问卷结构共8分，每个基本内容2分，错误一项或缺少一项扣2分；提问的顺序有误，扣1分；问卷的问题不具备充分性和必要性扣1分；问卷问句数量不得少于12个（开放式问句1-2个），错误列举一个问句，扣4分，少列举一个问句，扣4分，小计共48分。合计60分，扣完为止。	
	合计	100分	

2、试题编号：T-21-2，医药企业营业员培训需求调查

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2

(1) 任务描述：

背景资料：

某医药连锁企业，按照行业来分属于零售连锁企业。而零售连锁企业关键在于统一采购、统一配送、统一服务、统一文化，避免“连而不锁”的现象。因此企业培训首先就要从这几项统一出发，对现状进行分析，寻找差距。涉及相关的培训课程，进行培训。同时该企业销售的是药品，这个不等同于一般的零售企业。因为销售药品其实可以理解为销售健康，这对营业员服务提出了更高的要求，不但要懂得一般的销售技巧，还要懂得药品的药性以及药品的搭配，同时还要根据顾客的病情“照方抓药”。这也为企业培训需求分析提供了依据。

该企业未来战略是立足于当地区域，不断向类似区域市场拓展。依托此战略，未来企业管理模式由“游击战”的形式向规模化、正规化“集团军作战”转变。中高层管理者必须不断由重业务向重管理转

变，因此需要通过员工培训与开发，培养出一批既懂业务又懂管理的复合型人才。

测试任务 1 确定培训需求调查目标及内容：

随着全球化经济时代的到来，中国企业面临的环境变化越来越剧烈。企业战略必然要根据不断变化的行业关键成功进行及时的转型。这对员工的能力素质也提出了更高的要求。因此企业只有依托行业的特性的变化以及企业战略的转型，做好培训需求分析，开发出适合企业发展的人力资源，才能在理想与现实之间架起成功的桥梁。请根据背景资料分析：如果对该医药连锁企业营业员进行培训需求分析，培训需求调查的目标有哪些？如果你是该企业培训主管，你会从哪些方面着手进行培训需求调查？要求目标明确，内容全面且有针对。请将答案填入表 1。（30 分）

表 1 确定培训需求调查目标及内容

确定培训需求调查目标
目标 1: 目标 2: 目标 3:
培训需求调查内容
内容 1: 内容 2: 内容 3: 内容 4:

测试任务 2 设计培训需求调查问卷：

为了打造更专业的员工队伍，进一步提升软件服务质量，提高医药连锁企业员工的基本素质、专业素质和管理素质，该企业现需进行一次针对营业员的培训需求调查，使得培训工作有的放矢。请你根据背景资料设计一份培训需求调查问卷，要求问卷包括标题、开头、正

文、结尾四个部分，问题数量不少于 12 个，其中开放式问题 1-2 个（60 分）：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 员工培训与开发操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-2

表 2-2 培训需求调查试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	确定培训需求调查目标及内容	30分	<p>要求培训需求调查目标明确，列举了至少3个合理的培训需求调查目标。每错误列举一个调查目标，扣5分，每少列举一个调查目标，扣5分。满分15分，扣完为止。</p> <p>要求培训需求调查的内容全面且有针对性和针对性，列举至少3个合理的培训需求调查内容。每错误列举一个调查内容，扣5分，每少列举一个调查内容，扣5分。满分15分，扣完为止。</p>	
	设计培训需求调查问卷	60分	<p>要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强；问卷构成完整，具有问卷标题、问卷开头、正文、结尾四个基本内容；提问项目设计合理。问题清晰，语言易懂，用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题；提问设计方法得当。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则；问题顺序设计合理。整体逻辑性强；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等；开放式问句放在后面；问句数量不少于12个（开放式问句1-2个）；问卷的可行性强。问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调查目的所需要的信息。其中，文字格式及条理性共2分，其中一项不符合要求扣1分；问卷结构共8分，每个基本内容2分，错误一项或缺少一项扣2分；提问的顺序有误，扣1分；问卷的问题不具备充分性和必要性扣1分；问卷问句数量不得少于12个（开放式问句1-2个），错误列举一个问句，扣4分，少列举一个问句，扣4分，小计共48分。合计60分，扣完为止。</p>	
	合计		100分	

3、试题编号：T-21-3，汽车公司员工培训需求调查

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2

(1) 任务描述：

背景资料：

某汽车公司新任人力资源部部长L女士，在一次研讨会上学到了一些她自认为不错的培训经验，她回来后就兴致勃勃地向公司提交了一份全员培训计划书，要求对公司全体人员进行为期一周的脱产计算机培训——以提升全员的计算机操作水平。不久，该计划书获批准。公司还专门下拨十几万元的培训费。可一周的培训过后，大家对这次培训说三道四，议论纷纷。除办公室的几名文员和40岁以上的几名中层管理人员觉得有所收获外，其他员工要么觉得收效甚微，要么觉得学而无用，白费功夫。大多数人认为，十几万元的培训费只买来了一时的“轰动效应”。有的员工甚至认为，这次培训是新官上任点的一把火，是某些领导拿单位的钱往自己脸上贴金！听到种种议论的L女士则感到委屈：在一个有着传统意识的老国企，给员工灌输一些新知识，为什么效果这么不理想？当今竞争环境下，每人学点计算机知识应该是很有用的，怎么不受欢迎呢？她百思不得其解。

测试任务1 确定培训需求调查目标及内容：

请根据背景资料分析：如果对该汽车公司员工进行培训需求分析，培训需求调查的目标有哪些？如果你是该企业培训主管，你会从哪些方面着手进行培训需求调查？要求目标明确，内容全面且有针对。请将答案填入表1。（30分）

表1 确定培训需求调查目标及内容

确定培训需求调查目标
目标1:
目标2:
目标3:

培训需求调查内容
内容 1:
内容 2:
内容 3:
内容 4:

测试任务 2 设计培训需求调查问卷：

为了进一步提升员工队伍素质，丰富知识，提高综合能力，该公司现需进行一次针对全体员工的培训需求调查，使得培训工作有的放矢。请你根据背景资料设计一份培训需求调查问卷，要求问卷包括标题、开头、正文、结尾四个部分，问题数量不少于 12 个，其中开放式问题 1-2 个（60 分）：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 员工培训与开发操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-2

表 2-2 培训需求调查试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	<p>考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。</p> <p>卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）</p> <p>文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）</p>	
工作任务	确定培训需求调查目标及内容	30分	<p>要求培训需求调查目标明确，列举了至少3个合理的培训需求调查目标。每错误列举一个调查目标，扣5分，每少列举一个调查目标，扣5分。满分15分，扣完为止。</p> <p>要求培训需求调查的内容全面且有针对，列举至少3个合理的培训需求调查内容。每错误列举一个调查内容，扣5分，每少列举一个调查内容，扣5分。满分15分，扣完为止。</p>	
	设计培训需求调查问卷	60分	<p>要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强；问卷构成完整，具有问卷标题、问卷开头、正文、结尾四个基本内容；提问项目设计合理。问题清晰，语言易懂，用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题；提问设计方法得当。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则；问题顺序设计合理。整体逻辑性强；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等；开放式问句放在后面；问句数量不少于12个（开放式问句1-2个）；问卷的可行性强。问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调查目的所需要的信息。其中，文字格式及条理</p>	

		性共2分，其中一项不符合要求扣1分；问卷结构共8分，每个基本内容2分，错误一项或缺少一项扣2分；提问的顺序有误，扣1分；问卷的问题不具备充分性和必要性扣1分；问卷问句数量不得少于12个（开放式问句1-2个），错误列举一个问句，扣4分，少列举一个问句，扣4分，小计共48分。合计60分，扣完为止。	
	合计	100分	

4、试题编号：T-21-4，大学生职前培训需求调查

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2

(1) 任务描述：

背景资料：

近年来我国大学生占国民总数的比例大大低于发达国家平均水平，但毕业生供需矛盾突出，热门专业人才过剩，就业压力过大且就业形势不容乐观。造成大学生就业难题的原因是多方面，且各企业对毕业大学生的要求也日益增高，用人单位对应聘者的职业素质与能力需求，对学生发展有着很好的导向作用。良好的职业素质和能力是决定职场成败的重要因素，是职场制胜、事业成功的法宝，是真正提高毕业生的择业就业竞争能力，提高职业变化的适应能力的根本途径。鉴于用人单位对应聘者的职业素质与能力需求，对学生发展有着很好的导向作用。因此，从人才市场对人才的素质与能力要求出发，高等教育要在培养大学生专业技能的同时，注重培养行业职业发展所需要的通用技能和素质。良好的职业素质和能力是决定职场成败的重要因素，是职场制胜、事业成功的法宝，是真正提高毕业生的择业就业竞争能力，提高职业变化的适应能力的根本途径。

测试任务1 确定培训需求调查目标及内容：

为此某高校希望通过一次大学生职前培训需求调查及时掌握大学生技能培训需求状况，以指导大学生在进行就业前做到有的放矢，结合社会需求提高自身的各项素质以适应企业和社会的需求为将来

毕业后的严峻就业形势做好准备。请分析：如果对该高校在校大学生进行职前培训需求分析，培训需求调查的目标有哪些？如果你是该高校负责人，你会从哪些方面着手进行培训需求调查？要求目标明确，内容全面且有针对性。请将答案填入表 1。（30 分）

表 1 确定培训需求调查目标及内容

确定培训需求调查目标
目标 1:
目标 2:
目标 3:
培训需求调查内容
内容 1:
内容 2:
内容 3:
内容 4:

测试任务 2 设计培训需求调查问卷：

为了提高在校大学生职业素质和能力，培养符合社会需求的职场新人，提高毕业生择业就业的竞争力，该学校需进行针对在校大学生的职前培训需求调查，使得培训工作有的放矢。请你根据背景资料设计一份培训需求调查问卷，要求问卷包括标题、开头、正文、结尾四个部分，问题数量不少于 12 个，其中开放式问题 1-2 个（60 分）：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 员工培训与开发操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-2

表 2-2 培训需求调查试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	<p>考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。</p> <p>卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）</p> <p>文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）</p>	
工作任务	30分	<p>要求培训需求调查目标明确，列举了至少3个合理的培训需求调查目标。每错误列举一个调查目标，扣5分，每少列举一个调查目标，扣5分。满分15分，扣完为止。</p> <p>要求培训需求调查的内容全面且有针对性，列举至少3个合理的培训需求调查内容。每错误列举一个调查内容，扣5分，每少列举一个调查内容，扣5分。满分15分，扣完为止。</p>	
	60分	<p>要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强；问卷构成完整，具有问卷标题、问卷开头、正文、结尾四个基本内容；提问项目设计合理。问题清晰，语言易懂，用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、</p>	

		否定形式提问和敏感性提问；提问设计方法得当。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则；问题顺序设计合理。整体逻辑性强；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等；开放式问句放在后面；问句数量不少于12个（开放式问句1-2个）；问卷的可行性强。问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调查目的所需要的信息。其中，文字格式及条理性共2分，其中一项不符合要求扣1分；问卷结构共8分，每个基本内容2分，错误一项或缺少一项扣2分；提问的顺序有误，扣1分；问卷的问题不具备充分性和必要性扣1分；问卷问句数量不得少于12个（开放式问句1-2个），错误列举一个问句，扣4分，少列举一个问句，扣4分，小计共48分。合计60分，扣完为止。	
	合计		100分

5、试题编号：T-21-5，早教机构教师培训需求调查

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2

(1) 任务描述：

背景资料：

某早教机构自成立之初就遵循着“一切为了孩子”的经营理念，积极为0-3岁的宝宝营造一个温馨、快乐的家园。它是以意大利教育家蒙特梭利的教育理念、奥尔夫音乐理念、美国哈佛大学教育家霍华德·加德纳的多元智能教育理念为基础，充分利用外脑科学的研究成果，根据婴幼儿身心发展的关键期，对婴幼儿实施智力开发课程和素质启蒙教育。中心集专项教育培训与亲子园为一体，依照教育部“科学教育”的要求，设计了亲子园“1+X”的办园模式。“1”即亲子综合活动，从语言、运动、认知、艺术、情感等方面进行综合训练，以促进婴幼儿全面发展；“X”即通过测评，根据孩子个性差异进行专项训练，如蒙台索利课程、感觉统合课程、科学创意、绘画、音乐等。但是该机构很多早教教师都是刚毕业不久的大学生，经验欠缺，对各行业的了解不够深入，知识结构较为单一。

测试任务1 确定培训需求调查目标及内容:

此机构为了打造更专业的员工队伍,进一步提高早教教师的专业知识技能和职业素养,该集团需要进行一次针对早教教师的培训需求调查。请根据背景资料分析:如果对该机构早教教师进行培训需求分析,培训需求调查的目标有哪些?如果你是该集团培训主管,你会从哪些方面着手进行培训需求调查?要求目标明确,内容全面且有针对性。请将答案填入表1。(30分)

表1 确定培训需求调查目标及内容

确定培训需求调查目标
目标1: 目标2: 目标3:
培训需求调查内容
内容1: 内容2: 内容3: 内容4:

测试任务2 设计培训需求调查问卷:

为了打造更专业的员工队伍,进一步提升调查人员的专业知识技能和职业素养,该集团现需进行一次针对客服人员的培训需求调查,使得培训工作有的放矢。请你根据背景资料设计一份培训需求调查问卷,要求问卷包括标题、开头、正文、结尾四个部分,问题数量不少于12个,其中开放式问题1-2个(60分):

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 员工培训与开发操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-2

表 2-2 培训需求调查试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	确定培训需求调查目标及内容	30分	要求培训需求调查目标明确，列举了至少3个合理的培训需求调查目标。每错误列举一个调查目标，扣5分，每少列举一个调查目标，扣5分。满分15分，扣完为止。要求培训需求调查的内容全面且有针对性和针对性，列举至少3个合理的培训需求调查内容。每错误列举一个调查内容，扣5分，每少列举一个调查内容，扣5分。满分15分，扣完为止。	
	设计培训需求调查问卷	60分	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强；问卷构成完整，具有问卷标题、问卷开头、正文、结尾四个基本内容；提问项目设计	

		合理。问题清晰，语言易懂，用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题；提问设计方法得当。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则；问题顺序设计合理。整体逻辑性强；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等；开放式问句放在后面；问句数量不少于12个（开放式问句1-2个）；问卷的可行性强。问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调查目的所需要的信息。其中，文字格式及条理性共2分，其中一项不符合要求扣1分；问卷结构共8分，每个基本内容2分，错误一项或缺少一项扣2分；提问的顺序有误，扣1分；问卷的问题不具备充分性和必要性扣1分；问卷问句数量不得少于12个（开放式问句1-2个），错误列举一个问句，扣4分，少列举一个问句，扣4分，小计共48分。合计60分，扣完为止。	
	合计	100分	

6、试题编号：T-21-6，银行柜台业务员培训需求调查

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2

(1) 任务描述：

背景资料：

当今经济社会中，服务占有重要的地位。无论在传统的服务性行业还是制造业领域，人们都把创造增值性的服务当作竞争优势的重要手段。金融企业正面临着诸如客户竞争激烈、金融产品营销服务及客户管理难度提高、替代性产品选择余地增大和业务收入持续增长放缓等挑战。金融服务是一种行为或过程，具有无形性、不可分性和不可储存性，所以从绝对意义上讲，银行直接向市场推销的就是自己的服务产品。银行业的本质是服务行业，银行业的收入来源于为客户提供的金融服务，因此，金融服务就是银行的立身之本，就是银行业的生命之源。某银行为进一步增长员工服务意识，提高服务质量，打算对柜台业务员进行一次培训需求分析。

测试任务1 确定培训需求调查目标及内容:

请根据背景资料分析:如果对该银行柜台业务员进行培训需求分析,培训需求调查的目标有哪些?如果你是该银行培训主管,你会从哪些方面着手进行培训需求调查?要求目标明确,内容全面且有针对性。请将答案填入表1。(30分)

表1 确定培训需求调查目标及内容

确定培训需求调查目标
目标 1: 目标 2: 目标 3:
培训需求调查内容
内容 1: 内容 2: 内容 3: 内容 4:

测试任务2 设计培训需求调查问卷:

为了打造更专业的员工队伍,进一步提升软件服务质量,提高柜台业务员的专业技能和职业素养,该银行现需进行一次针对的培训需求调查,使得培训工作有的放矢。请你根据背景资料设计一份培训需求调查问卷,要求问卷包括标题、开头、正文、结尾四个部分,问题数量不少于12个,其中开放式问题1-2个(60分):

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 员工培训与开发操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-2

表 2-2 培训需求调查试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	确定培训需求调查目标及内容	30分	要求培训需求调查目标明确，列举了至少3个合理的培训需求调查目标。每错误列举一个调查目标，扣5分，每少列举一个调查目标，扣5分。满分15分，扣完为止。要求培训需求调查的内容全面且有针对性，列举至少3个合理的培训需求调查内容。每错误列举一个调查内容，扣5分，每少列举一个调查内容，扣5分。满分15分，扣完为止。	
	设计培训需求调查问卷	60分	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强；问卷构成完整，具有问卷标题、问卷开头、正文、结尾四个基本内容；提问项目设计	

		合理。问题清晰，语言易懂，用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题；提问设计方法得当。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则；问题顺序设计合理。整体逻辑性强；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等；开放式问句放在后面；问句数量不少于12个（开放式问句1-2个）；问卷的可行性强。问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调查目的所需要的信息。其中，文字格式及条理性共2分，其中一项不符合要求扣1分；问卷结构共8分，每个基本内容2分，错误一项或缺少一项扣2分；提问的顺序有误，扣1分；问卷的问题不具备充分性和必要性扣1分；问卷问句数量不得少于12个（开放式问句1-2个），错误列举一个问句，扣4分，少列举一个问句，扣4分，小计共48分。合计60分，扣完为止。	
	合计	100分	

7、试题编号：T-21-7，连锁奶茶店员培训需求调查

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2

（1）任务描述：

背景资料：

K 连锁奶茶公司成立于 2022 年，旗下零售产品包括 30 多款手工制作的奶茶和多款奶茶冷热饮料、新鲜美味的各式糕点食品以及丰富多样的奶茶机、奶茶杯等商品。自公司成立以来，迅速成为国内奶茶市场的领头羊，并始终坚持着自己的传统和特色，为顾客献上一流的奶茶产品，以及其他优质的饮料与食品。在为消费者提供始终如一的优质奶茶体验的同时，也一直致力于提升和改进我们的顾客体验。在对产品质量和服务精益求精的基础上，K 公司强调创新，强调产品和服务的个性化，强调不断给消费者带来愉悦和惊喜。K 公司不仅是一家“奶茶”公司，更是一家“人”的公司。它的核心和灵魂是把员工被称作“伙伴”。因为他们除了拥有保险、医疗等方面的福利外，还拥有获得公司“分红”的权利，真正成为公司的一员。

测试任务 1 确定培训需求调查目标及内容：

请根据背景资料分析：如果对 K 公司奶茶店员（奶茶吧台工作人员）进行培训需求分析，培训需求调查的目标有哪些？如果你是该企业培训主管，你会从哪些方面着手进行培训需求调查？要求目标明确，内容全面且有针对性和可行性。请将答案填入表 1。（30 分）

表 1 确定培训需求调查目标及内容

确定培训需求调查目标
目标 1:
目标 2:
目标 3:

培训需求调查内容
内容 1:
内容 2:
内容 3:
内容 4:

测试任务 2 设计培训需求调查问卷：

为了打造更专业的员工队伍，进一步提升软件服务质量，提高奶茶店员的专业技能和职业素养，该酒店现需进行一次针对奶茶吧员的培训需求调查，使得培训工作有的放矢。请你根据背景资料设计一份培训需求调查问卷，要求问卷包括标题、开头、正文、结尾四个部分，问题数量不少于 12 个，其中开放式问题 1-2 个（60 分）：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 员工培训与开发操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-2

表 2-2 培训需求调查试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	30分	要求培训需求调查目标明确，列举了至少3个合理的培训需求调查目标。每错误列举一个调查目标，扣5分，每少列举一个调查目标，扣5分。满分15分，扣完为止。 要求培训需求调查的内容全面且有针对性和，列举至少3个合理的培训需求调查内容。每错误列举一个调查内容，扣5分，每少列举一个调查内容，扣5分。满分15分，扣完为止。	
	60分	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强；问卷构成完整，具有问卷标题、问卷开头、正文、结尾四个基本内容；提问项目设计合理。	

		问题清晰，语言易懂，用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性提问；提问设计方法得当。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则；问题顺序设计合理。整体逻辑性强；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等；开放式问句放在后面；问句数量不少于12个（开放式问句1-2个）；问卷的可行性强。问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调查目的所需要的信息。其中，文字格式及条理性共2分，其中一项不符合要求扣1分；问卷结构共8分，每个基本内容2分，错误一项或缺少一项扣2分；提问的顺序有误，扣1分；问卷的问题不具备充分性和必要性扣1分；问卷问句数量不得少于12个（开放式问句1-2个），错误列举一个问句，扣4分，少列举一个问句，扣4分，小计共48分。合计60分，扣完为止。	
	合计	100分	

8、试题编号：T-21-8，考公务员学生培训需求调查

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2

（1）任务描述：

背景资料：

由于疫情的严峻形势，2022年进入了“史称最难就业季”，社会就业形式多年来逐步严峻，竞争日益激烈，就业压力越来越大，很多大学本科生“毕业等于失业”的现状。所以是否考公务员是摆在大学生面前的一大难题，同时在政府出台的一系列政策，不仅放宽了考公务员的条件，还放宽了考公务员能力要求，这些相关规定也无疑刺激了考公务员人数的增长。2023年考公务员人数在700万人左右，考公务员人数在逐年增加。而考公务员的培训机构也如雨后春笋增加抢占考公务员市场，怎样的培训机构能让学生获得收获？培训机构需要具备怎样的资质以及怎样的特色安排能够最大限度吸引考生？考公务员学生在选择培训机构时有哪些需求？某考公务员培训机构希望通过调查了解，更有针对性地发展培训业务，聘请

有吸引力的培训讲师，开发有效的培训课程，同时也希望能够给广大考生带来帮助。

测试任务 1 确定培训需求调查目标及内容：

请根据背景资料分析：如果对考公务员学生进行培训需求分析，培训需求调查的目标有哪些？如果你是该考公务员培训机构调查员，你会从哪些方面着手进行培训需求调查？要求目标明确，内容全面且有针对性。请将答案填入表 1。（30 分）

表 1 确定培训需求调查目标及内容

确定培训需求调查目标
目标 1:
目标 2:
目标 3:

培训需求调查内容
内容 1:
内容 2:
内容 3:
内容 4:

测试任务 2 设计培训需求调查问卷：

为了创造更舒适的培训环境，打造更专业的师资队伍，进一步提升软件服务质量，提高考公务员学生的分数，该考公务员培训机构现需进行一次针对考公务员学生的培训需求调查，使得培训工作有的放矢。请你根据背景资料设计一份培训需求调查问卷，要求问卷包括标题、开头、正文、结尾四个部分，问题数量不少于 12 个，其中开放式问题 1-2 个（60 分）：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 员工培训与开发操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-2

表 2-2 培训需求调查试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	确定培训需求调查目标及内容	30分	要求培训需求调查目标明确，列举了至少3个合理的培训需求调查目标。每错误列举一个调查目标，扣5分，每少列举一个调查目标，扣5分。满分15分，扣完为止。 要求培训需求调查的内容全面且有针对性，列举至少3个合理的培训需求调查内容。每错误列举一个调查内容，扣5分，每少列举一个调查内容，扣5分。满分15分，扣完为止。	
	设计培训	60分	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理	

需求调查 问卷		<p>清楚，逻辑性强；问卷构成完整，具有问卷标题、问卷开头、正文、结尾四个基本内容；提问项目设计合理。问题清晰，语言易懂，用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题；提问设计方法得当。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则；问题顺序设计合理。整体逻辑性强；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等；开放式问句放在后面；问句数量不少于12个（开放式问句1-2个）；问卷的可行性强。问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调查目的所需要的信息。其中，文字格式及条理性共2分，其中一项不符合要求扣1分；问卷结构共8分，每个基本内容2分，错误一项或缺少一项扣2分；提问的顺序有误，扣1分；问卷的问题不具备充分性和必要性扣1分；问卷问句数量不得少于12个（开放式问句1-2个），错误列举一个问句，扣4分，少列举一个问句，扣4分，小计共48分。合计60分，扣完为止。</p>	
合计		100分	

9、试题编号：T-21-9，猎头顾问培训需求调查

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2

(1) 任务描述：

背景资料：

H公司是集多种媒介资源优势的专业猎头服务机构。它集合了传统媒体、网络媒体及先进的信息技术，加上一支经验丰富的专业顾问队伍，提供包括招聘猎头、培训测评和人事外包在内的全方位专业人力资源服务，现在全国25个城市设有服务机构。H公司欲对市场上人力资源岗位员工进行一次大范围的培训需求调查。

现阶段大多数企业的人力资源管理岗位员工的实际绩效往往难以达到组织所要求的水平。此外，在市场竞争的日趋激烈和企业内外环境的变化不断加快的背景下，企业人力资源管理工作变得日益具有复杂性和挑战性，新技术新产品层出不穷，对猎头顾问的培训提出了更高的要求。因此，加强对从事猎头工作的员工进行职业培训已经成

为企业必不可少的工作之一。

H公司希望通过本次调研,加强对从事人力资源管理工作的认识,进而做出一份透彻全面专业的调查分析报告,供客户公司咨询参考。

本次调研,H公司旨在探求猎头顾问的职业培训需求,从而明确企业对猎头顾问的培训方向,找到培训猎头顾问的有效方法,最终提高职业培训的有效性。

测试任务1 确定培训需求调查目标及内容:

请根据背景资料分析:如果对市场上多家公司猎头顾问进行培训需求分析,培训需求调查的目标有哪些?如果你是该企业培训主管,你会从哪些方面着手进行培训需求调查?要求目标明确,内容全面且有针对性。请将答案填入表1。(30分)

表1 确定培训需求调查目标及内容

确定培训需求调查目标
目标 1:
目标 2:
目标 3:
培训需求调查内容
内容 1:
内容 2:
内容 3:
内容 4:

测试任务2 设计培训需求调查问卷:

为了深入了解市场对于猎头顾问的职前培训需求,为客户公司打造更专业的员工队伍,进一步提高猎头顾问的专业技能和职业素养,H公司现需进行一次针对客服人员的培训需求调查,使得培训工作有的放矢。请你根据背景资料设计一份培训需求调查问卷,要求问卷包

括标题、开头、正文、结尾四个部分，问题数量不少于 12 个，其中开放式问题 1-2 个（60 分）：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 员工培训与开发操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-2

表 2-2 培训需求调查试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	确定培训需求调查目标及内容	30分	要求培训需求调查目标明确，列举了至少3个合理的培训需求调查目标。每错误列举一个调查目标，扣5分，每少列举一个调查目标，扣5分。满分15分，扣完为止。 要求培训需求调查的内容全面且有针对性，列举至少3个合理的培训需求调查内容。每错误列举一个调查内容，扣5分，每少列举一个调查内容，扣5分。满分15分，扣完为止。	
	设计培训需求调查问卷	60分	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强；问卷构成完整，具有问卷标题、问卷开头、正文、结尾四个基本内容；提问项目设计合理。问题清晰，语言易懂，用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题；提问设计方法得当。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则；问题顺序设计合理。整体逻辑性强；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等；开放式问句放在后面；问句数量不少于12个（开放式问句1-2个）；问卷的可行性强。问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调查目的所需要的信息。其中，文字格式及条理性共2分，其中一项不符合要求扣1分；问卷结构共8分，每个基本内容2分，错误一项或缺少一项扣2分；提问的顺序有误，扣1分；问卷的问题不具备充分性和必要性扣1分；问卷问句数量不得少于12个（开放式问句1-2个），错误列举一个问句，扣4分，少列举一个问句，扣4分，小计共48分。合计60分，扣完为止。	
	合计		100分	

10、试题编号：T-21-10，运动专卖店销售人员培训需求调查

考核技能点编号：J-2-1、J-2-2

(1) 任务描述：

背景资料：

N企业作为全国连锁运动品牌公司，销售人员作为公司人才建设重点对象，公司对其培训更是十分重视，公司不单销售的是运动产品，更是通过销售让消费者可以了解为公司品牌，公司形象。所以对于销售人员提出了更高的要求。

最近，人力资源部对公司湖南20家分店117名销售人员进行了调查，了解到公司销售人员离职率一直居高不下，离职原因中，因个人发展占49.1%；因业绩不佳，无法维持生活占43.7%；因同事竞争压力占15.4%。

现N服饰公司需要进行一次门店销售人员培训需求调查，以掌握员工的培训需要并积极开展培训工作。

测试任务1 确定培训需求调查目标及内容：

请根据背景资料分析：如果对N公司门店销售人员培训需求分析，培训需求调查的目标有哪些？如果你是该企业培训主管，你会从哪些方面着手进行培训需求调查？要求目标明确，内容全面且有针对。请将答案填入表1。（30分）

表1 确定培训需求调查目标及内容

确定培训需求调查目标
目标1： 目标2： 目标3：
培训需求调查内容
内容1： 内容2：

内容 3:

内容 4:

测试任务 2 设计培训需求调查问卷:

为了打造更专业的员工队伍,进一步提升软件服务质量,提高门店销售人员的专业技能和职业素养,该公司现需进行一次针对销售人员的培训需求调查,使得培训工作有的放矢。请你根据背景资料设计一份培训需求调查问卷,要求问卷包括标题、开头、正文、结尾四个部分,问题数量不少于 12 个,其中开放式问题 1-2 个(60 分):

(2) 实施条件(按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备,每个测试室 30 人,需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表 2-1 员工培训与开发操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个,每个教室容纳 30 个学生	必备

工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-2

表 2-2 培训需求调查试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	确定培训需求调查目标及内容	30分	要求培训需求调查目标明确，列举了至少3个合理的培训需求调查目标。每错误列举一个调查目标，扣5分，每少列举一个调查目标，扣5分。满分15分，扣完为止。 要求培训需求调查的内容全面且有针对性，列举至少3个合理的培训需求调查内容。每错误列举一个调查内容，扣5分，每少列举一个调查内容，扣5分。满分15分，扣完为止。	
	设计培训需求调查问卷	60分	要求文字编排工整清楚，格式符合要求，文字流畅，条理清楚，逻辑性强；问卷构成完整，具有问卷标题、问卷开头、正文、结尾四个基本内容；提问项目设计合理。问题清晰，语言易懂，用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题；提问设计方法得当。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则；问题顺序设计合理。整体逻辑性强；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等；开放式问句放在后面；问句数量不少于12个（开放式问句1-2个）；问卷的可行性强。问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调查目的所需要的信息。其中，文字格式及条理性共2分，其中一项不符合要求扣1分；问卷结构共8分，每个基本内容2分，错误一项或缺少一项扣2分；提问的顺序有误，扣1分；问卷的问题不具备充分性和必要性扣1分；问卷问句数量不得少于12个（开放式问句1-2个），错误列举一个问句，扣4分，	

		少列举一个问句，扣4分，小计共48分。合计60分，扣完为止。	
	合计	100分	

核心技能二 制定培训计划

1、试题编号：T-22-1，某钢铁公司制定培训计划

考核技能点编号：J-2-3、J-2-4

(1) 任务描述

背景资料：

某钢铁有限公司是一家集炼铁、炼钢、轧钢为一体的大型钢铁企业，拥有烧结、高炉、转炉、钢板、型钢五大生产厂以及辅助生产厂。可以冶炼 310 个钢号、轧制 750 多个品种规格的钢材，已形成 140 万吨钢、270 万吨钢的年生产规模。

2024 年公司进行了体制改革，建立了新的公司领导班子，给公司带来了全新的现代化生产经营理念，为公司规划投资建设一个不锈钢精品生产基地，计划总投资 90 亿元的新厂房正在建设之中。预计两年后新产品生产线可建成投产。由于新生产线采用了当今先进的生产设备和技术，相比公司已有的几条生产线，新的生产线的技术含量和自动化程度都有很大的提高。为了保证新线马上能够良好运转，目前相关人员的培训准备工作正在有条不紊的进行着。但是由于该公司是老厂，员工学历都比较低，65.3%的生产人员只有初中学历，有高中学历的占 32.1%，有大专和大学学历的只占 10.7%。一些员工正在完成其高中学业，一些已获得和正在考取公司的相关技术职称。公司的管理人员刚刚进行了相关计算机知识和操作的培训。目前为参加新线脱产培训的员工开始的课程有相关高中知识、新线操作的相关英语知识、新线的生产流水线技术、设备操作等。

公司遇到的问题是一些老线上的职工惧怕被抽调去培训，原因是怕新线上岗不通过，原先的工作又被别人取而代之而遭遇下岗。人力资源部门的担心是对抽调的员工经过培训后是否能满足未来新线的要求没有把握。

测试任务 1 设计培训方案

根据背景资料，针对该企业存在的问题，若你是人力资源部经理，你会如何设计培训方案？使用文字表述出来，填入表 1：（60 分）

表 1 设计培训方案

本次培训的意义：
培训方案的设计：

测试任务 2 培训课程设计与开发：

该公司为有效开展培训工作，打算设计与开发有针对性的培训课程，并选择恰当的培训方法及考核方式。如果你是公司培训负责人，你将开发哪些培训课程以提高员工知识、技能与素质？请填写在表 2 中。（30 分）

表 2 课程设计与开发

培训对象	培训课程	培训方法	考核方式
全体员工	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
生产工人	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
基层管理人员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-3

表 2-3 制定培训计划试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	设计培训方案	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，培训的意义明确，培训方案设计合理、内容详实。培训意义不得少于3项，错误一项或缺少一项扣5分，满分15分，扣完为止。培训方案设计应包含培训需求、培训对象、培训内容、培训时间、培训地点、培训讲师、培训预算、实施办法、评估方式等内容，错误一项或缺少一项扣5分，满分45分，扣完为止。	
	培训课程设计与开发	30分	要求培训课程丰富、合理且有针对性、培训方法选择正确、考核方式得当。每一培训对象培训课程不少于3项，所有培训对象的培训课程不少于10项，每缺少一项扣3分，每错误一项按照课程1分，培训方法1分，考核方式1分进行具体扣分。	
合计		100分		

2、试题编号：T-22-2，某电信设备公司制定培训计划

考核技能点编号：J-2-3、J-2-4

(1) 任务描述

背景资料：

某民营企业是一个由几十名员工的小作坊式机电企业发展起来的，目前已拥有 3500 多名员工，年销售额达六千万元，其组织结构属于比较典型的直线职能制形式。随着本行业的技术更新和竞争的加剧，高层领导开始意识到，企业必须向产品多元化方向发展。其中一个重要的决策是转产与原生产工艺较为接近、市场前景较好的电信产品。恰逢某国有电子设备厂濒临倒闭，于是他们并购了该厂，在对其进行技术和设备改造的基础上，组建了电信产品事业部。然而，企业在转型过程中的各种人力资源管理问题日益显现出来。除了需要进行组织结构的调整之外，还需要加强企业人力资源管理的基础工作，调整不合理的人员结构，裁减一批冗余的员工，从根本上改变企业人力资源落后的局面。

此外，根据购并协议，安排在新组建的电信产品事业部工作的原厂 21 名中层、基层管理人员，与公司新委派来的 15 名管理人员之间的沟通与合作也出现了一些问题。如双方沟通交往较少，彼此的信任程度有待提高；沟通中存在着障碍和干扰，导致了一些不必要的误会、矛盾，甚至是冲突的发生。他们希望公司能够通过一些培训来帮助他们解决这些问题。

测试任务 1 设计培训方案

根据背景资料，针对该企业存在的问题，若你是人力资源部经理，你会如何设计培训方案？使用文字表述出来，填入表 1：（60 分）

表 1 设计培训方案

本次培训的意义：
培训方案的设计：

测试任务 2 培训课程设计与开发：

该公司为有效开展培训工作，打算设计与开发有针对性的培训课程，并选择恰当的培训方法及考核方式。如果你是公司培训负责人，你将开发哪些培训课程以提高员工知识、技能与素质？请填写在表 2 中。（30 分）

表2 课程设计与开发

培训对象	培训课程	培训方法	考核方式
基层管理人员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
	课程 5:		
中层管理人员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
	课程 5:		

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-3

表 2-3 制定培训计划试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	设计培训方案	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，培训的意义明确，培训方案设计合理、内容详实。培训意义不得少于3	

			项，错误一项或缺少一项扣5分，满分15分，扣完为止。培训方案设计应包含培训需求、培训对象、培训内容、培训时间、培训地点、培训讲师、培训预算、实施办法、评估方式等内容，错误一项或缺少一项扣5分，满分45分，扣完为止。	
	培训课程设计与开发	30分	要求培训课程丰富、合理且有针对性、培训方法选择正确、考核方式得当。每一培训对象培训课程不少于5项，每缺少一项扣3分，每错误一项按照课程1分，培训方法1分，考核方式1分进行具体扣分。	
合计		100分		

3、试题编号：T-22-3，某家电企业制定培训计划

考核技能点编号：J-2-3、J-2-4

(1) 任务描述

背景资料：

IM 公司是国内知名的大型家电生产企业，现有员工 2700 左右。自公司股票公开上市以后，公司的发展非常迅速。2023 年底，公司与某大学合作，对组织结构进行了重新设计，从各个管理岗位上精简下了 270 多人，使得机构更加精简而富有效率。2024 年，公司又与该大学合作，将公司建成学习型组织，把公司的发展建立在人员素质的普遍提高之上。因为目前国内家电行业竞争已经白热化，几家大型家电厂家竞相角逐，如何在未来获得竞争优势，是每个生产厂家都面临的课题。IM 公司在进行 ISO9001 认证前后已进行了多年的培训，并对部分管理人员进行了 EMBA 的课程培训，但公司总感到已有的培训效果不理想，培训总是缺乏主动性，常常跟着业务变化及公司大的决策变动而变化，计划性较差，随时性和变动性很大。而且公司也感到将来竞争优势的取得要依靠人员素质的大幅度提高。对于目前公司出现的问题，领导层希望能够通过培训加以解决。

测试任务 1 设计培训方案

表 2 课程设计与开发

培训对象	培训课程	培训方法	考核方式
基层管理人员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
中层管理人员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
高层管理人员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		

(2) 实施条件

同 2-1, 见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-3

表 2-3 制定培训计划试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	

工作任务	设计培训方案	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，培训的意义明确，培训方案设计合理、内容详实。培训意义不得少于3项，错误一项或缺少一项扣5分，满分15分，扣完为止。培训方案设计应包含培训需求、培训对象、培训内容、培训时间、培训地点、培训讲师、培训预算、实施办法、评估方式等内容，错误一项或缺少一项扣5分，满分45分，扣完为止。	
	培训课程设计与开发	30分	要求培训课程丰富、合理且有针对性、培训方法选择正确、考核方式得当。每一培训对象培训课程不少于3项，所有培训对象的培训课程不少于10项，每缺少一项扣3分，每错误一项按照课程1分，培训方法1分，考核方式1分进行具体扣分。	
合计	100分			

4、试题编号：T-22-4，某公司网络中心制定培训计划

考核技能点编号：J-2-3、J-2-4

(1) 任务描述

背景资料：

一想到明天就要正式到公司报到上班了，张明内心里别提多高兴了。这家公司是业内很有实力的“新生企业”，名牌大学毕业的他要到该公司网络中心开始自己人生的第一次工作。想到在最后一轮面试时总经理对他的欣赏，张明认为明天公司肯定会为他们这几个新招来的大学毕业生安排一些“精彩节目”，比如高层管理者的接见与祝贺，同事的欢迎，人事部对公司各种情况的详细介绍和完整的员工手册等。

他首先来到人事部，人事部确认张明已经来到公司，就打电话告诉网络中心的王经理让他过来带张明到自己的工作岗位。过了一段时间，王经理才派自己的助手小陈来，小陈客气地伸出手，说：“欢迎你加入我们的公司！王经理有急事不能来，我会安排你的一些事情的。”来到网络中心，小陈指着一个堆满纸张和办公用品的桌子对他说：“你的前任前些天辞职走了，我们还没有来得及收拾桌子，你自己先整理一下吧！”说完，小陈自顾自忙了起来。到中午，小陈带张明去餐厅

用餐，告诉他下午自己去相关部门办一些手续、领一些办公用品。在吃饭时，张明从小陈那里了解了公司的一些情况，午休时与办公室里的一些同事又谈了一会儿，但他感到很失望，公司并没有像他想象的那样热情地接待他、重视他。

第二天，王经理见到张明，把他叫到自己的办公室开始分派他的任务。当王经理说完之后，张明刚想就自己的一些想法同他谈一谈，一个电话来了，张明只好回到自己的电脑前边开始构思他的工作，他的工作是网页制作与网站维护。他知道，他需要同不少人打交道，但他还不知道谁是谁，只好自己打开局面了。

这几天里，张明想到好受一点的是另外两个同事对自己还算很热情。张明曾经问过他俩：“难道公司总是这样接待新员工？”他们的回答是：“公司就是这种风格，让员工自己慢慢适应，逐渐融入公司。公司的创始人是几个工程方面的博士，他们认为过多的花样没多大用处，适应的就留下来，不适应的就走人。不少人留下来是因为公司的薪水还不错！”

第一周过去了，张明望着窗外明媚的阳光感到有些茫然……

测试任务 1 设计培训方案

根据背景资料，针对该企业存在的问题，若你是人力资源部经理，你会如何设计新员工的培训方案？使用文字表述出来，填入表 1：
(60 分)

表 1 设计培训方案

本次培训的意义：
培训方案的设计：

测试任务 2 培训课程设计与开发：

该公司为有效开展培训工作，打算设计与开发有针对性的培训课程，并选择恰当的培训方法及考核方式。如果你是公司培训负责人，你将开发哪些新员工培训课程？请填写在表 2 中。（30 分）

表 2 课程设计与开发

培训对象	培训课程	培训方法	考核方式
全体新员工	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
	课程 5:		
网页制作及维护人员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
	课程 5:		

(2) 实施条件

同 2-1, 见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-3

表 2-3 制定培训计划试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10 分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	设计培训	60 分	要求思路清晰准确、文笔通顺，培训的意义明确，培训方案设计合理、内容详实。培训意义不得少于3项，错误一项或缺少一项	

	方案		扣5分，满分15分，扣完为止。培训方案设计应包含培训需求、培训对象、培训内容、培训时间、培训地点、培训讲师、培训预算、实施办法、评估方式等内容，错误一项或缺少一项扣5分，满分45分，扣完为止。	
	培训课程设计与开发	30分	要求培训课程丰富、合理且有针对性、培训方法选择正确、考核方式得当。每一培训对象培训课程不少于5项，每缺少一项扣3分，每错误一项按照课程1分，培训方法1分，考核方式1分进行具体扣分。	
合计		100分		

5、试题编号：T-22-5，某公司商用零部件部门制定培训计划

考核技能点编号：J-2-3、J-2-4

(1) 任务描述

背景资料：

欧洲K公司准备在其商用零部件部门，安装公司有史以来最大的计算机系统。该部门向各商用航空公司出售零部件。这个计算机系统的目的是要使该部门的许多工作任务自动化，如更新库存报表、回答顾客询问以及定价等。

K公司的管理人员都知道，这个新计算机系统的安装要求对雇员进行广泛的再培训，这几乎会对零部件部门所有的730名雇员发生影响，而且这种影响不仅仅是在使用这个新计算机系统的技术方面。此外，由于每个雇员会更相信别人准确输入计算机的信息，人际关系会变得更加相互依赖。雇员们必须理解，突然间他们拥有了许多依赖他们的“顾客”，而事实上这些顾客是其他零部件部门的雇员。

培训协调人在实施培训计划时体会到：“我们认识到仅提供技术培训不能保证新系统的成功运行。”当系统投入运行时，这个新系统

的用户需要掌握和处理他们将经历的变化的手段。这个培训小组想做到，通过培训将系统运行可能引起的压力和混乱降到最低。

由于该部人员职能多种多样，其中有一半的人在货栈工作，负责部件的装运、收货和仓储；另一半人则在 30 公里开外的一间办公室里工作。而且，这些人的受教育程度也参差不齐。在确定培训计划时，K 公司面临多种选择。由于公司已有一个完整的内部培训部，可以由内部培训部来实施培训；但另一方面，要在很短的时间内对 730 名雇员进行培训，在培训计划运作方面，培训部可能需要得到专业机构的服务。培训部还必须考虑要采用的各种培训方式，如研讨班、录像教学、讲座以及书籍等。K 公司考虑请一个总部设在旧金山的咨询公司来做，该公司在迅速设计大规模培训计划方面享有盛誉，其培训开发方式主要是利用书面资料和录像资料组织研讨、参与式练习、范例以及讲座实施研修。

但是，在决定究竟是由公司内部还是让咨询公司来组织实施培训计划之前，K 公司认为必须明确培训目标。例如，除技术方面的培训之外，还需要让使用计算机系统的雇员更进一步以顾客为中心，也许必须开发雇员沟通和判断的技能，以便在他们需要从该计算机系统得到数据输入员目前不能提供的特殊信息时，能够让有关人员了解他们的需求。

测试任务 1 设计培训方案

根据背景资料，针对该企业存在的问题，若你是人力资源部经理，考虑到此次培训涉及的人员较多、培训对象的层次参差不齐、每个工种培训的重点也不相同，你决定企业内部组织实施此培训项目。你将如何设计培训方案？使用文字表述出来，填入表 1：（60 分）

表 1 设计培训方案

本次培训的意义：
培训方案的设计：

测试任务 2 培训课程设计与开发：

该公司为有效开展培训工作，打算设计与开发有针对性的培训课程，并选择恰当的培训方法及考核方式。如果你是公司培训负责人，你将开发哪些培训课程以提高员工知识、技能与素质？请填写在表 2 中。（30 分）

表 2 课程设计与开发

培训对象	培训课程	培训方法	考核方式
货栈工作人员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
行政工作人员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
管理人员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-3

表 2-3 制定培训计划试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	设计培训方案	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，培训的意义明确，培训方案设计合理、内容详实。培训意义不得少于3项，错误一项或缺少一项扣5分，满分15分，扣完为止。培训方案设计应包含培训需求、培训对象、培训内容、培训时间、培训地点、培训讲师、培训预算、实施办法、评估方式等内容，错误一项或缺少一项扣5分，满分45分，扣完为止。	
	培训课程设计与开发	30分	要求培训课程丰富、合理且有针对性、培训方法选择正确、考核方式得当。每一培训对象培训课程不少于3项，所有培训对象的培训课程不少于10项，每缺少一项扣3分，每错误一项按照课程1分，培训方法1分，考核方式1分进行具体扣分。	
合计		100分		

6、试题编号：T-22-6，某本科院校制定培训计划

考核技能点编号：J-2-3、J-2-4

(1) 任务描述

背景资料：

某本科今年6月新招聘了一批专任教师和行政人员。其中包括会计系、旅游系、经济贸易系等系部的多个专业的专任教师，以及人事处、财务处、教务处等部门的多名行政人员。新教师队伍中包括由其他院校调入的骨干教师和刚毕业的应届毕业研究生。其他院校调入的骨干教师，虽有一定的教学经验，但是毕竟学校不同，制度不同，文化不同，工作方式也会有所不同，需要重新适应。应届毕业的研究生，

缺乏实际教学经验，对职场生活相对陌生，理论知识比较丰富，但实践能力还有待提高。而其他处室的行政人员，大多是刚从大学毕业的应届生，也缺乏实际工作经验。为帮助此次新进的专任教师及各处室行政人员尽快适应工作，学校需要对他们在暑假进行一系列强化培训。

测试任务 1 设计培训方案

根据背景资料，针对该学校新进员工存在的问题，若你是人事处负责人，你会如何设计培训方案？使用文字表述出来，填入表 1：
(60 分)

表 1 设计培训方案

本次培训的意义：
培训方案的设计：

测试任务 2 培训课程设计与开发：

该学校为有效开展培训工作，打算设计与开发有针对性的培训课程，并选择恰当的培训方法及考核方式。如果你是培训负责人，你将开发哪些培训课程以提高员工知识、技能与素质？请填写在表 2 中。
(30 分)

表 2 课程设计与开发

培训对象	培训课程	培训方法	考核方式
专任教师	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
人事专员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
教务行政专员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		

(2) 实施条件

同 2-1, 见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-3

表 2-3 制定培训计划试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	设计培训方案	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，培训的意义明确，培训方案设计合理、内容详实。培训意义不得少于3项，错误一项或缺少一项扣5分，满分15分，扣完为止。培训方案设计应包含培训需求、培训对象、培训内容、培训时间、培训地点、培训讲师、培训预算、实施办法、评估方式等内容，错误一项或缺少一项扣5分，满分45分，扣完为止。	
	培训课程设计与开发	30分	要求培训课程丰富、合理且有针对性、培训方法选择正确、考核方式得当。每一培训对象培训课程不少于3项，所有培训对象的培训课程不少于10项，每缺少一项扣3分，每错误一项按照课程1分，培训方法1分，考核方式1分进行具体扣分。	
合计		100分		

7、试题编号：T-22-7，某学院制定辅导员培训计划

考核技能点编号：J-2-3、J-2-4

（1）任务描述

背景资料：

辅导员是高校学生日常思想政治教育和管理组织者和实施者，是大学生健康成长的指导者和引路人，必须具有良好的政治素质和思想作风，高度的责任心和使命感。辅导员培训工作，是加强学院辅导员队伍建设，提升辅导员育人能力和工作水平的重要手段。根据教育部《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意

见》和《普通高等学校辅导员队伍建设规定》等有关精神，提高辅导员的职业素质和能力，优化学生工作队伍，更好的发挥辅导员思想政治教育主力军作用，根据你所在学院的实际情况，制定一份培训计划。

测试任务 1 设计培训方案

根据背景资料，针对你所在学院的实际情况及需要，若你是学工处负责人，你会如何设计培训方案？使用文字表述出来，填入表 1：
（60 分）

表 1 设计培训方案

<p>本次培训的意义：</p>
Empty space for writing the meaning of the training
<p>培训方案的设计：</p>
Empty space for writing the training plan design

测试任务 2 培训课程设计与开发：

该公司为有效开展培训工作，打算设计与开发有针对性的培训课程，并选择恰当的培训方法及考核方式。如果你是学工处负责人，你将开发哪些培训课程以提高辅导员知识、技能与素质？请填写在表 3 中。（30 分）

表2 课程设计与开发

培训对象	培训课程	培训方法	考核方式
辅导员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
	课程 5:		
	课程 6:		

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-3

表 2-3 制定培训计划试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分 的标准评分）	
工作任务	设计培 训方案	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，培训的意义明确，培训方案设计合理、内容详实。培训意义不得少于3项，错误一项或缺少一项扣5分，满分15分，扣完为止。培训方案设计应包含培训需求、培训对象、培训内容、培训时间、培训地点、培训讲师、培训预算、实施办法、评估方式等内容，错误一项或缺少一项扣5分，满分45分，扣完为止。	
	培训课 程设计 与开发	30分	要求培训课程丰富、合理且有针对性、培训方法选择正确、考核方式得当。每一培训对象培训课程不少于6项，每缺少一项扣5分，每错误一项按照课程2分，培训方法2分，考核方式2分进行具体扣分，满分30分，扣完为止。	
合计		100 分		

8、试题编号：T-22-8，M 旅游网公司制定培训计划

考核技能点编号：J-2-3、J-2-4

(1) 任务描述

背景资料：

M 旅游网以“让旅游更简单”为使命，为消费者提供由北京、上海、广州、深圳等 64 个城市出发的旅游产品预订服务，产品全面，价格透明，全年 365 天 24 小时 400 电话预订，并提供丰富的后续服务和保障。目前，M 旅游网提供 6 万余种旅游产品供消费者选择，涵盖跟团、自助、自驾、邮轮、酒店、签证、景区门票以及公司旅游等，已成功服务累计超过 650 万人次出游。同时基于 M 旅游网全球中文景点目录以及中文旅游社区，可以更好地帮助游客了解目的地信息，妥善制定好出游计划，并方便地预订旅程中的服务项目。M 旅游网长期都会大学应届毕业生招聘旅游顾问及管理培训生。旅游顾问主要负责从顾客订单的咨询直至最后订单生成及核定的全过程。管理培训生则作为储备业务骨干或管理骨干而需要轮岗工作。由于应届生缺乏经验，以及对业务可能还不够熟悉，为了使他们能更好的胜任工作，公司将组织一场培训。

测试任务 1 设计培训方案

根据背景资料，针对该公司目前新入职的旅游顾问及管理培训生存在的问题，若你是人力资源部培训主管，你会如何设计培训方案？使用文字表述出来，填入表 1：（60 分）

表 1 设计培训方案

本次培训的意义：
培训方案的设计：

测试任务 2 培训课程设计与开发：

该公司为有效开展培训工作，打算设计与开发有针对性的培训课程，并选择恰当的培训方法及考核方式。如果你是公司培训负责人，你将开发哪些培训课程以提高员工知识、技能与素质？请填写在表 3 中。（30 分）

表 2 课程设计与开发

培训对象	培训课程	培训方法	考核方式
旅游顾问	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
	课程 5:		
管理培训生	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
	课程 5:		

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-3

表 2-3 制定培训计划试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	设计培训方案	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，培训的意义明确，培训方案设计合理、内容详实。培训意义不得少于3项，错误一项或缺少一项扣5分，满分15分，扣完为止。培训方案设计应包含培训需求、培训对象、培训内容、培训时间、培训地点、培训讲师、培训预算、实施办法、评估方式等内容，错误一项或缺少一项扣5分，满分45分，扣完为止。	
	培训课程设计与开发	30分	要求培训课程丰富、合理且有针对性、培训方法选择正确、考核方式得当。每一培训对象培训课程不少于5项，每缺少一项扣3分，每错误一项按照课程1分，培训方法1分，考核方式1分进行具体扣分。	
合计		100分		

9、试题编号：T-22-9，某快餐厅制定培训计划

考核技能点编号：J-2-3、J-2-4

(1) 任务描述

背景资料：

S公司作为全球性的快餐连锁集团，有其独特的经营、管理方式。对S公司的工作伙伴（包括办公室职员和餐厅管理人员）来说：是其Q.S.C&V使得他们保持第一。这也是S公司的经营宗旨。

Q (Quality): S 的品质和声誉是国际著名的。因为这是在合理价格的基础上保持最高的质量标准。S 采用最优良的产品及经过仔细开发的食谱, 但所有这一切如果没有你的帮助, 就会失去它的光泽。记住, 要经常地检查你所提供的产品和服务, 如果产品有问题就不能提供给你们顾客, 并立即报告你的主管。

S (Service): 没有快捷、礼貌的服务, 品质和清洁就会被浪费。一个微笑就如同世界上最好的食品会吸引 S 的顾客再次光临, 请记住在经营中, 顾客是唯一的也是最重要的因素, 只要记住了这一黄金规则: 礼貌不难做到, 以自己希望别人对待自己的态度去对待每一个人尤其是顾客。顾客对礼貌会称赞, 同样也会称赞快捷的服务。有时同时为顾客提供快捷和礼貌会发生困难, 但这是我们的工作。这也是 S 与众不同之处。

C (Clean): 清洁象一块磁铁将顾客吸引到 S 餐厅来, 餐厅必须始终保持一尘不染, 里外都应如此, 只有全体人员全力以赴才能做到这一点。

V (Value): S 餐厅是在明亮、舒适宜人的环境中, 为顾客提供了价格合理, 品质优秀的快餐。

S 公司认定培训带来的意义, 它与每个人的工作密切相关, 贯穿整个系统的每个阶层。员工只有通过不断的培训获取更多的知识才能赢得晋升的可能。上至集团公司管理人员及员工, 下至 S 餐厅经理人员及服务人员, 都要接受不同课程的培训。

测试任务 1 设计培训方案

根据背景资料, 结合 S 公司的经营宗旨, 为了提高 S 餐厅的营业业绩及服务质量, 若你是人力资源部经理, 你会如何为 S 餐厅的管理人员及员工设计培训方案? 使用文字表述出来, 填入表 1: (60 分)

表 1 设计培训方案

本次培训的意义：
培训方案的设计：

测试任务2 培训课程设计与开发：

该公司为有效开展培训工作，打算设计与开发有针对性的培训课程，并选择恰当的培训方法及考核方式。如果你是公司培训负责人，你将开发哪些培训课程以提高员工知识、技能与素质？请填写在表2中。（30分）

表3 课程设计与开发

培训对象	培训课程	培训方法	考核方式
店铺经理	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
	课程 5:		
服务员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
	课程 5:		

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-3

表 2-3 制定培训计划试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	设计培训方案	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，培训的意义明确，培训方案设计合理、内容详实。培训意义不得少于3项，错误一项或缺少一项扣5分，满分15分，扣完为止。培训方案设计应包含培训需求、培训对象、培训内容、培训时间、培训地点、培训讲师、培训预算、实施办法、评估方式等内容，错误一项或缺少一项扣5分，满分45分，扣完为止。	
	培训课程设计与开发	30分	要求培训课程丰富、合理且有针对性、培训方法选择正确、考核方式得当。每一培训对象培训课程不少于5项，每缺少一项扣3分，每错误一项按照课程1分，培训方法1分，考核方式1分进行具体扣分。	
合计		100分		

10、试题编号：T-22-10，某银行制定培训计划

考核技能点编号：J-2-3、J-2-4

(1) 任务描述

背景资料：

金融市场已由传统的卖方市场、垄断市场逐步过渡到买方市场、竞争市场，消费者已经感知并享受到了金融市场变革所带来的好处。机遇与挑战并存，银行如何实现消费者日益增长的需求，满足消费要求，提高服务质量，提升用户满意度，是当前亟待探讨解决的问题。

银行业作为一个社会高端行业，随着新技术、新业务的推广以及

消费者消费水平、维权意识的不断提高，新的服务热点和难点必然会不断凸现出来，例如在电子银行服务领域，随着个人网上银行使用率的持续增长，针对网络延迟造成的交易失败的投诉问题愈渐突出；在短信通知领域，许多不法分子发送诈骗短信的犯罪行为使得消费者对帐户短信的投诉抱怨成为该领域质量问题的焦点；在个人金融业务领域，随着用户数量的增多以及营业人员服务意识不强、前期建设的网点设施陈旧狭小、设备及线路的使用老化等，服务过程中客户等待时间过长、服务态度不佳成为首要解决的难点问题。

目前，某银行主要存在以下问题：

(1) 服务的主动性不强，特别是在主动问候、礼貌送别、双手递送等最基本的服务动作方面表现明显不足，与同业的差距也最为显著，只有 15%-27% 的大堂经理和高柜柜员做到了主动迎接和送别客户。

(2) 网点员工未穿统一工装、未佩戴统一胸牌现象较为严重，与同业的差距较大，未能展现本银行统一的服务形象和好的服务风貌。

(3) 服务纪律遵守力度不够，缺乏基本的纪律观念，在有客户的情况下做与工作无关的事，未能充分履行服务职责。

(4) 业务熟练度不高，部分员工对我行的业务产品知识掌握不够熟练，未能准确解答客户的业务咨询，个别员工在寻求他人帮助后才能正确回答客户问题。

(5) 主动推荐营销意识较弱，只有 5.1% 的大堂经理和 1.2% 的柜员能够运用巧妙问题发现潜在销售机会，向客户推荐理财等产品，而这是目前网点功能转型的重要内容和零售银行发展的必然趋势。

(6) 大堂经理在引导分流、VIP 客户识别、指导帮助客户、调节柜台资源、主动维护和管理营业厅环境秩序等方面的基本业务技能亟待进一步提升。

(7) 网点内外部环境环境卫生维护不够到位，普遍忽视营业厅门外

地面、墙面以及自助设备区域的清洁维护，尤其是部分未装修改造的网点，营业厅的卫生状况亟待改观。

(8) 服务设施配备和维护管理不足，客户意见簿、填单台、排号机（或一米线标识）、老花镜、业务收费标准等基础服务设施存在不同程度的缺失，且现有设备设施维护不到位、管理不规范，部分设备未能正常使用，在很大程度上影响了客户的服务体验。

(9) 部分网点内部秩序较为混乱，没有配备排号机或设置一米线，或无人维持秩序，在保护客户隐私和资金安全方面存在隐患。

测试任务 1 设计培训方案

根据背景资料，针对该银行存在的问题，若你是人力资源部经理，你会如何设计培训方案？使用文字表述出来，填入表 1：（60 分）

表 1 设计培训方案

本次培训的意义：
培训方案的设计：

测试任务 2 培训课程设计与开发：

该银行为有效开展培训工作，打算设计与开发有针对性的培训课程，并选择恰当的培训方法及考核方式。如果你是银行培训负责人，你将开发哪些培训课程以提高员工知识、技能与素质？请填写在表 2 中。（30 分）

表 2 课程设计与开发

培训对象	培训课程	培训方法	考核方式
大堂经理	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
	课程 5:		
网点柜员	课程 1:		
	课程 2:		
	课程 3:		
	课程 4:		
	课程 5:		

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-3

表 2-3 制定培训计划试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	设计培训方案	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，培训的意义明确，培训方案设计合理、内容详实。培训意义不得少于3项，错误一项或缺少一项扣5分，满分15分，扣完为止。培训方案设计应包含培训需求、培训对象、培训内容、培训时间、培训地点、培训讲师、培训预算、实施办法、评估方式等内容，错误一项或缺少一项扣5分，满分45分，扣完为止。	
	培训课程设计与开发	30分	要求培训课程丰富、合理且有针对性、培训方法选择正确、考核方式得当。每一培训对象培训课程不少于5项，每缺少一项扣3分，每错误一项按照课程1分，培训方法1分，考核方式1分进行具体扣分。	
合计		100分		

核心技能三 组织与实施培训计划

1、试题编号：T-23-1，RB 皮鞋制造公司组织与实施质量管理培训

考核技能点编号：J-2-5

(1) 任务描述

背景资料：

RB 制造公司是一家位于华中某省的皮鞋制造公司，拥有近 400 名工人。大约在一年前，公司失去了两个较大的主顾，因为他们对产品过多的缺陷表示不满。RB 公司领导研究了这个问题之后，一致认为：公司的基本工程技术方面还是很可靠的，问题出在生产线上的工人，质量检查员以及管理部门的疏忽大意、缺乏质量管理意识。于是公司决定通过开设一套质量管理课程来解决这个问题。质量管理课程的授课时间被安排在工作时间之后，每个周五晚上 7:00—9:00，历时 10 周，公司不付给来听课的员工额外的薪水，员工可以自愿听课，但是公司的主管表示，如果一名员工积极地参加培训，那么这个事实将被记录到他的个人档案里，以后在涉及加薪或提职的问题，公司将会予以考虑。课程由质量监控部门的李工程师主讲。主要包括各种讲座，有时还会放映有关质量管理的录像片，并进行一些专题讲座内容包括质量管理的必要性、影响质量的客观条件，质量检验标准，检查的程序和方法、抽样检查以及程序控制等内容。公司里所有对此感兴趣的员工，包括监管人员，都可以去听课。课程刚开始时，听课人数平均 60 人左右。在课程快要结束时，听课人数已经下降到 30 人左右。而且，因为课程是安排在周五的晚上，所以听课的人员都显得心不在焉，有一部分离家远的人员课听到一半就提前回家了。在总结这一课程培训的时候，人力资源部经理评论说：“李工程师的课讲得不错，内容充实，知识系统，而且他很幽默，使得培训引人入胜。听课人数的减少并不是他的过错。”

测试任务 1 分析培训组织和管理存在的问题：

根据背景资料，试分析这次培训在组织和管理上有哪些不合理的地方？（30分）

测试任务2 组织与实施培训项目

根据背景资料，如果您是RB公司的人力资源部培训专员，您会怎样组织与实施这个培训项目？使用文字表述出来，填入表1：（60分）

表1 组织与实施培训项目

培训前期准备工作：
培训实施阶段：
培训后的工作：

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-4

表 2-4 组织与实施培训试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的 标准评分）	
工作任务	分析培 训组织 与管理 存在的 问题	30分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清楚，内容详细具体，能抓住要点，透彻分析培训组织与管理方面存在的问题。分析存在的问题不得少于2项，缺少一项扣15分，错误一项按照错误程度、回答的完善程度、分析的透彻程度酌情扣分。满分30分，扣完为止。	
	组织与 实施培 训项目	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，能分为培训前期准备阶段、实施阶段、培训后的工作组织与实施培训项目，结构合理，顺序正确、内容详实。其中培训前期准备工作应包括确认并通知参训人员、培训后勤准备、确认培训时间、相关资料准备、确认培训师等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。培训实施阶段应包括课前工作（准备茶水、播放音乐；学院报到并签名；引导学员入座；课程及讲师介绍；学员心态引导、宣布课堂纪律）、培训开始的介绍工作（培训主题、培训者的自我介绍、后勤安排和管理规则介绍；培训目标和日程安排介绍；破冰活动；学员自我介绍）、培训器材的维护、保管等内容，每错误一项或缺少一项，扣2分，共30分，扣完为止。培训后的工作应包括向培训师致谢、做问卷调查、颁发结业证书、清理检查设备、培训效果评估等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。	
合计		100分		

2、试题编号：T-23-2，某高职院校组织与实施新生入学教育

考核技能点编号：J-2-5

(1) 任务描述

背景资料：

某高职院校今年新招生 2000 余人，为帮助新生尽快适应新的学习生活环境，建立校园和集体归属感，认识专业特点及发展方向，新生入学培训是加强和改进学生思想政治教育的一项关键性基础工作。为指导和帮助新生尽快了解和适应新环境、明确学习目的、端正学习态度、增强学习动力、科学规划学习生活，学生工作处组织了为期一周的新生入学培训。其中大多以观看视频学习为主，辅导员及各班班干部负责维持教室纪律。在此期间，学生积极性有所欠缺，有的同学玩手机，有的打瞌睡，有的聊天，纪律涣散，学习效果较差。

测试任务 1 分析培训组织和管理存在的问题：

根据背景资料，试分析这次培训在组织和管理上有哪些不合理的地方？（30 分）

测试任务2 组织与实施培训项目

根据背景资料，如果您是该高职院校的学生工作处负责人，您会怎样组织与实施这个新生入学培训？使用文字表述出来，填入表1：
(60分)

表1 组织与实施培训项目

培训前期准备工作：
培训实施阶段：
培训后的工作：

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-4

表 2-4 组织与实施培训试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的 标准评分）	
工作任务	分析培 训组 织与 管理 存在 的 问题	30分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清楚，内容详细具体，能抓住要点，透彻分析培训组织与管理方面存在的问题。分析存在的问题不得少于2项，缺少一项扣15分，错误一项按照错误程度、回答的完善程度、分析的透彻程度酌情扣分。满分30分，扣完为止。	
	组织与 实施培 训项目	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，能分为培训前期准备阶段、实施阶段、培训后的工作组织与实施培训项目，结构合理，顺序正确、内容详实。其中培训前期准备工作应包括确认并通知参训人员、培训后勤准备、确认培训时间、相关资料准备、确认培训师等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。培训实施阶段应包括课前工作（准备茶水、播放音乐；学院报到并签名；引导学员入座；课程及讲师介绍；学员心态引导、宣布课堂纪律）、培训开始的介绍工作（培训主题、培训者的自我介绍、后勤安排和管理规则介绍；培训目标和日程安排介绍；破冰活动；学员自我介绍）、培训器材的维护、保管等内容，每错误一项或缺少一项，扣2分，共30分，扣完为止。培训后的工作应包括向培训师致谢、做问卷调查、颁发结业证书、清理检查设备、培训效果评估等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。	
合计		100分		

3、试题编号：T-23-3，某医疗器械公司组织与实施新员工培训

考核技能点编号：J-2-5

(1) 任务描述

背景资料：

周蕾是沪上一家医疗器械公司的人力资源部经理，公司最近招了一名销售员陈飞，在经过面谈后，周蕾认为陈飞在销售方面具有很大的潜力，具备公司要找的销售人员条件。可是，两星期后销售部经理却告诉她，陈飞提出离开公司。周蕾把陈飞叫到办公室，就他提出辞职一事进行面谈。

周蕾：陈飞，我想和你谈谈。希望你能改变你的主意。

陈飞：我不这样认为。

周蕾：那么请你告诉我，为什么你想走，是别的企业给你的薪水更高吗？

陈飞：不是。实际上我还没有其他工作。

周蕾：你没有新工作就提出辞职？

陈飞：是的，我不想在这里呆了，我觉得这里不适合我。

周蕾：能够告诉我为什么？

陈飞：在我上班的第一天，别人告诉我，正式的产品培训要一个月后才进行，他们给我一本销售手册，让我在这段时间里阅读学习。第二天，有人告诉我在徐汇区有一个展览，要我去公关部帮忙一周。第三周，又让我整理公司的图书。在产品培训课程开课的前一天，有人通知我说，由于某些原因课程推迟半个月，安慰我不要着急，说先安排公司的销售骨干胡斌先给我做一些在职培训，并让我陪胡斌一起访问客户。所以我觉得这里不适合我。

周蕾：陈飞，在我们这种行业里，每个新员工前几个月都是这样的，其他地方也一样。

测试任务 1 分析培训组织和管理存在的问题：

根据背景资料，试分析这次培训在组织和管理上有哪些不合理的地方？（30 分）

测试任务 2 组织与实施培训项目

根据背景资料，如果您是该医疗器械公司的人力资源部培训专员，现需要对新进员工进行系统培训，您会怎样组织与实施这个培训项目？使用文字表述出来，填入表 1：（60 分）

表 1 组织与实施培训项目

培训前期准备工作：
培训实施阶段：
培训后的工作：

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-4

表 2-4 组织与实施培训试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	分析培训组织与管理存在的问题	30分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清楚，内容详细具体，能抓住要点，透彻分析培训组织与管理方面存在的问题。分析存在的问题不得少于2项，缺少一项扣15分，错误一项按照错误程度、回答的完善程度、分析的透彻程度酌情扣分。满分30分，扣完为止。	
	组织与实施培训项目	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，能分为培训前期准备阶段、实施阶段、培训后的工作组织与实施培训项目，结构合理，顺序正确、内容详实。其中培训前期准备工作应包括确认并通知参训人员、培训后勤准备、确认培训时间、相关资料准备、确认培训师等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。培训实施阶段应包括课前工作（准备茶水、播放音乐；学院报到并签名；引导学员入座；课程及讲师介绍；学员心态引导、宣布课堂纪律）、培训开始的介绍工作（培训主题、培训者的自我介绍、后勤安排和管理规则介绍；培训目标和日程安排介绍；破冰活动；学员自我介绍）、培训器材的维护、保管等内容，每错误一项或缺少一项，扣2分，共30分，扣完为止。培训后的工作应包括向培训师致谢、做问卷调查、颁发结业证书、清理检查设备、培训效果评估等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。	
合计			100分	

4、试题编号：T-23-4，某电脑公司组织与实施产品培训

考核技能点编号：J-2-5

(1) 任务描述

背景资料：

某电脑公司新研发上市了一款智能平板，为了更好的推广及销售平板电脑，该公司人力资源部组织了一场新产品培训。培训对象包括该公司工程部、市场部、营销部等部门的相关员工。由于该公司的讲师队伍大多缺乏市场尤其是智能平板市场的实际运作经验，所掌握的市场信息仅仅局限于听来的一部分片面的内容，所以在培训课程中，理论知识虽然非常的充足，但市场案例却非常少，也缺乏对竞争企业的分析，以至于培训结束的学员在下到市场之前对当前智能平板的市场运作及竞争对手情况还是一知半解，培训效果并不理想。

测试任务 1 分析培训组织和管理存在的问题：

根据背景资料，试分析这次培训在组织和管理上有哪些不合理的地方？（30分）

测试任务 2 组织与实施培训项目

根据背景资料，如果您是该手机公司的人力资源部培训专员，您会怎样组织与实施这个新产品培训项目？使用文字表述出来，填入表 1：（60分）

表 1 组织与实施培训项目

培训前期准备工作：
培训实施阶段：
培训后的工作：

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-4

表 2-4 组织与实施培训试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	分析培训组织与管理存在的问题	30分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清楚，内容详细具体，能抓住要点，透彻分析培训组织与管理方面存在的问题。分析存在的问题不得少于2项，缺少一项扣15分，错误一项按照错误程度、回答的完善程度、分析的透彻程度酌情扣分。满分30分，扣完为止。	
	组织与实施培训项目	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，能分为培训前期准备阶段、实施阶段、培训后的工作组织与实施培训项目，结构合理，顺序正确、内容详实。其中培训前期准备工作应包括确认并通知参训人员、培训后勤准备、确认培训时间、相关资料准备、确认培训师等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。培训实施阶段应包括课前工作（准备茶水、播放音乐；学院报到并签名；引导学员入座；课程及讲师介绍；学员心态引导、宣布课堂纪律）、培训开始的介绍工作（培训主题、培训者的自我介绍、后勤安排和管理规则介绍；培训目标和日程安排介绍；破冰活动；学员自我介绍）、培训器材的维护、保管等内容，每错误一项或缺少一项，扣2分，共30分，扣完为止。培训后的工作应包括向培训师致谢、做问卷调查、颁发结业证书、清理检查设备、培训效果评估等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。	
合计			100分	

5、试题编号：T-23-5，某粮食深加工企业组织与实施技能培训

考核技能点编号：J-2-5

(1) 任务描述

背景资料：

某企业是一家以粮食深加工为主产品的高新技术企业。目前，职工总数约 7400 人，其中专业研究人员 287 人，专业技术人员 1321 人。员工队伍中年龄结构比较的合理，员工年龄在 30 岁以下的人数占一半左右，他们有很强的求知欲，接受新的知识和技能比较的快，是企业未来发展的主力军；同时 30—40 岁之间的员工占企业员工总数的三分之一，他们是企业发展的中间力量，并且这部分员工在企业的时间比较长，对企业的忠诚度比较高。而 40 岁以上的员工总数比例不到五分之一。企业整体学历较低，在操作人员中，高中及以下学历的人员占总的操作人员七成多，他们的文化素质和工作技能都需要尽快得到提高。

该企业长期坚持“建体系、带队伍、抓培训”的管理思想，虽然重视培训，但是培训组织机构较不完善。公司有“三级（公司、分厂、车间）培训流程”，公司也设有专门的培训人员，但整体来说培训力量仍然较为薄弱，培训管理能力有待于提高。它是一家粮食深加工企业，员工整体学历较低，主要是操作工类，较为注重技能培训。培训讲师主要是公司资深的老员工或者是部门骨干，熟悉业务并具备一定的授课技巧，由于某企业的生产任务紧，公司内够资格的员工很难抽出时间对员工进行培训，所以不定时间会邀请职业教育中心的老师来给员工讲解生物、化工、机械知识。培训大部分是走过场，并没有取得良好的效果。

测试任务 1 分析培训组织和管理存在的问题：

根据背景资料，试分析这次培训在组织和管理上有哪些不合理的地方？（30 分）

测试任务2 组织与实施培训项目

根据背景资料,如果您是该粮食深加工企业的人力资源部培训专员,您会怎样组织与实施培训项目?使用文字表述出来,填入表1:
(60分)

表1 组织与实施培训项目

培训前期准备工作:
培训实施阶段:
培训后的工作:

(2) 实施条件

同 2-1, 见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-4

表 2-4 组织与实施培训试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	分析培训组织与管理存在的问题	30分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清楚，内容详细具体，能抓住要点，透彻分析培训组织与管理方面存在的问题。分析存在的问题不得少于2项，缺少一项扣15分，错误一项按照错误程度、回答的完善程度、分析的透彻程度酌情扣分。满分30分，扣完为止。	
	组织与实施培训项目	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，能分为培训前期准备阶段、实施阶段、培训后的工作组织与实施培训项目，结构合理，顺序正确、内容详实。其中培训前期准备工作应包括确认并通知参训人员、培训后勤准备、确认培训时间、相关资料准备、确认培训师等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。培训实施阶段应包括课前工作（准备茶水、播放音乐；学院报到并签名；引导学员入座；课程及讲师介绍；学员心态引导、宣布课堂纪律）、培训开始的介绍工作（培训主题、培训者的自我介绍、后勤安排和管理规则介绍；培训目标和日程安排介绍；破冰活动；学员自我介绍）、培训器材的维护、保管等内容，每错误一项或缺少一项，扣2分，共30分，扣完为止。培训后的工作应包括向培训师致谢、做问卷调查、颁发结业证书、清理检查设备、培训效果评估等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。	
合计		100分		

6、试题编号：T-23-6，某公司组织与实施高绩效团队培训

考核技能点编号：J-2-5

(1) 任务描述

背景资料：

去年夏天，某公司为凝聚主向心力与促进部门间的沟通，且共同订定下年度经营目标，因此决定举办高绩效团队培训。有关之过程描述如下：

期初在规划阶段：

对于参加人数、活动天数及场地相关费用的支出，在规划时便出现了许多的争议。又因本活动非年度训练中之课程，故在规划时便被质疑，发生这种临时状况，培训部门应负什么样的责任？

培训部门在与企管顾问公司接洽中，经过评估认为顾问公司之专业不适任此活动，但碍于高阶主管之介入并指定，只能与之合作，在这样的状况下，作为训练承办人的你应如何处理才够专业，其心态之定位是什么？

执行阶段：

虽然当初高阶主管出席意愿不高，但因董事长亲自参加，让所有应到场之高阶主管均乖乖出席，活动进行时又为了顾及董事长的感受而很做作而且很压抑，高阶主管虽然都出席了，但其学习效果仍令人质疑。

事后的检讨：

活动尾声大家有感而发的说了感谢的话，也为自己、部门及公司订定了许多的计划及目标，但其成效连培训公司都有所质疑，诸如此类大笔经费的训练活动它的成功因素应是什么。

测试任务 1 分析培训组织和管理存在的问题：

根据背景资料，试分析这次培训在组织和管理上有哪些不合理的地方？（30分）

测试任务2 组织与实施培训项目

根据背景资料，如果您是该公司的人力资源部培训专员，您会怎样组织与实施这个培训项目？使用文字表述出来，填入表1：（60分）

表1 组织与实施培训项目

培训前期准备工作：
培训实施阶段：
培训后的工作：

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-4

表 2-4 组织与实施培训试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	分析培训组织与管理存在的问题	30分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清楚，内容详细具体，能抓住要点，透彻分析培训组织与管理方面存在的问题。分析存在的问题不得少于2项，缺少一项扣15分，错误一项按照错误程度、回答的完善程度、分析的透彻程度酌情扣分。满分30分，扣完为止。	
	组织与实施培训项目	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，能分为培训前期准备阶段、实施阶段、培训后的工作组织与实施培训项目，结构合理，顺序正确、内容详实。其中培训前期准备工作应包括确认并通知参训人员、培训后勤准备、确认培训时间、相关资料准备、确认培训师等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。培训实施阶段应包括课前工作（准备茶水、播放音乐；学院报到并签名；引导学员入座；课程及讲师介绍；学员心态引导、宣布课堂纪律）、培训开始的介绍工作（培训主题、培训者的自我介绍、后勤安排和管理规则介绍；培训目标和日程安排介绍；破冰活动；学员自我介绍）、培训器材的维护、保管等内容，每错误一项或缺少一项，扣2分，共30分，扣完为止。培训后的工作应包括向培训师致谢、做问卷调查、颁发结业证书、清理检查设备、培训效果评估等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。	
合计		100分		

7、试题编号：T-23-7，某服装公司组织与实施销售技巧培训

考核技能点编号：J-2-5

（1）任务描述

背景资料：

A公司是一家专注于服装产业的民营企业。公司现有培训类型有：
一、新员工入职培训。一般是在新员工报到后一周的时间里，由公司安排如下两方面内容的培训。首先是由管理者和人力资源部门对新员工进行认知培训，这主要包括企业概况、企业制度、员工守则、企业文化宣讲等内容，学习的方式实行集中培训。接下来，结合新员工将上任的工作岗位而进行的专业技能培训即由技能熟练的老员工对相应岗位的新人进行指导。培训的形式比较单一，而且由于老员工的技术水平也不大一致且没有相应的培训计划，因此对于新人的技术培训不同的人可能培训的内容大不相同，从而造成培训效果大打折扣。
二、在职培训。是结合员工所从事的工作需要，主要对其进行以岗位和专业为主的培训。这一类的培训，目前仍以讲课为主，重知识传授，轻技能训练，课堂的单向教学方式，难以达到互动，同时此类培训流于形式，缺乏整体性和系统性。而且员工在职培训缺乏培训激励机制，一方面由于在职培训没有正规学历，另一方面接受在职培训又与劳动报酬不挂钩，因此员工在接受在职培训的积极性不高，从而失去学习的积极性。
三、特殊培训。它包括出国培训、在职研究生(博士)学习、其他公司认为有必要的研修或者培训项目这几部分。在资料分析中，发现公司在选拔人员进行培训时，没有一个统一的制度和标准，盲目性、随意性较大。而且对于30岁以下，这批青年职工的培训不够重视，这对于提高企业的学历结构，更新职工的专业知识技能起到阻碍的作用，不利于企业未来发展。从而导致2023—2024年度员工流失现象大幅增加。

测试任务1 分析培训组织和管理存在的问题：

根据背景资料，试分析A公司的培训体系在管理上有哪些不合理的地方？（30分）

测试任务2 组织与实施培训项目

根据背景资料，如果您是A公司的人力资源部培训专员，您会怎样组织与实施一个服装销售导购的销售技巧在职培训项目？使用文字表述出来，填入表1：（60分）

表1 组织与实施培训项目

培训前期准备工作：
培训实施阶段：
培训后的工作：

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-4

表 2-4 组织与实施培训试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	分析培训组织与管理存在的问题	30分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清楚，内容详细具体，能抓住要点，透彻分析培训组织与管理方面存在的问题。分析存在的问题不得少于2项，缺少一项扣15分，错误一项按照错误程度、回答的完善程度、分析的透彻程度酌情扣分。满分30分，扣完为止。	
	组织与实施培训项目	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，能分为培训前期准备阶段、实施阶段、培训后的工作组织与实施培训项目，结构合理，顺序正确、内容详实。其中培训前期准备工作应包括确认并通知参训人员、培训后勤准备、确认培训时间、相关资料准备、确认培训师等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。培训实施阶段应包括课前工作（准备茶水、播放音乐；学院报到并签名；引导学员入座；课程及讲师介绍；学员心态引导、宣布课堂纪律）、培训开始的介绍工作（培训主题、培训者的自我介绍、后勤安排和管理规则介绍；培训目标和日程安排介绍；破冰活动；学员自我介绍）、培训器材的维护、保管等内容，每错误一项或缺少一项，扣2分，共30分，扣完为止。培训后的工作应包括向培训师致谢、做问卷调查、颁发结业证书、清理检查设备、培训效果评估等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。	
合计		100分		

8、试题编号：T-23-8，某商业公司组织与实施人员素质拓展培训

考核技能点编号：J-2-5

(1) 任务描述

背景资料：

小王是D商业公司人力资源部负责培训的主管，由于培训部只有一个“光杆司令”，只好请来公司外的咨询公司一起来制作培训项目。他们设计的第一个项目是针对提高管理能力的系列课程，第二个项目是培养员工的领导能力，第三个项目是通过人员素质拓展培养团队精神。设计好后，他们开始组织实施，每个部门分批分次前来参加，如果本期培训由于时间仓促没有时间，可以参加下期。培训中人员认真听取了老师的讲课并做笔记。培训后各部门人员继续回原部门工作，工作照旧，大家没感到有什么不同，只是觉得每年有这么一段培训时光，可以从紧张的工作中轻松一下。

测试任务1 分析培训组织和管理存在的问题：

根据背景资料，试分析这次培训在组织和管理上有哪些不合理的地方？（30分）

测试任务2 组织与实施培训项目

根据背景资料，如果您是D商业公司的培训主管小王，您会怎样组织与实施培养团队合作精神这个培训项目？使用文字表述出来，填入表1：（60分）

表 1 组织与实施培训项目

培训前期准备工作：
培训实施阶段：
培训后的工作：

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-4

表 2-4 组织与实施培训试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	分析培训组织与管理存在的问题	30分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清楚，内容详细具体，能抓住要点，透彻分析培训组织与管理方面存在的问题。分析存在的问题不得少于2项，缺少一项扣15分，错误一项按照错误程度、回答的完善程度、分析的透彻程度酌情扣分。满分30分，扣完为止。	
	组织与实施培训项目	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，能分为培训前期准备阶段、实施阶段、培训后的工作组织与实施培训项目，结构合理，顺序正确、内容详实。其中培训前期准备工作应包括确认并通知参训人员、培训后勤准备、确认培训时间、相关资料准备、确认培训师等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。培训实施阶段应包括课前工作（准备茶水、播放音乐；学院报到并签名；引导学员入座；课程及讲师介绍；学员心态引导、宣布课堂纪律）、培训开始的介绍工作（培训主题、培训者的自我介绍、后勤安排和管理规则介绍；培训目标和日程安排介绍；破冰活动；学员自我介绍）、培训器材的维护、保管等内容，每错误一项或缺少一项，扣2分，共30分，扣完为止。培训后的工作应包括向培训师致谢、做问卷调查、颁发结业证书、清理检查设备、培训效果评估等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。	
合计		100分		

9、试题编号：T-23-9，某高职院校组织与实施大学生心理健康知识培训

考核技能点编号：J-2-5

(1) 任务描述

背景资料：

加强心理健康教育，使大学生努力避免或消除心理障碍，增进身心健康，以积极的、正常的心理状态去适应大学生活，树立正确的人生观、价值观，已成为大学学习中必不可少的部分。

某高职院校除了在大一时开设心理健康教育课，还会在业余时间每学期举办一系列大学生心理健康培训，鼓励有需要、有兴趣的同学自愿参加。此项培训活动由学工处和心理咨询辅导室共同负责，培训讲师有学校内部心理咨询辅导室的心理老师，也有外聘的心理咨询专家。有一次，学校组织了一场“大学生恋爱心理辅导”培训，现场异常火爆，以至于很多学生在教室里站着听培训课，甚至有些学生未能进入教室。由于到场学生过多，培训现场人声鼎沸，非常嘈杂。大多数学生事后反映培训时根本听不清培训讲师在讲什么，培训效果不是很理想。

测试任务 1 分析培训组织和管理存在的问题：

根据背景资料，试分析这次培训在组织和管理上有哪些不合理的地方？（30分）

测试任务 2 组织与实施培训项目

根据背景资料，如果您是该校学工处负责此次培训的老师，您会怎样组织与实施这个培训项目？使用文字表述出来，填入表 1：（60分）

表 1 组织与实施培训项目

培训前期准备工作:
培训实施阶段:
培训后的工作:

(2) 实施条件

同 2-1, 见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-4

表 2-4 组织与实施培训试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	分析培训组织与管理存在的问题	30分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清楚，内容详细具体，能抓住要点，透彻分析培训组织与管理方面存在的问题。分析存在的问题不得少于2项，缺少一项扣15分，错误一项按照错误程度、回答的完善程度、分析的透彻程度酌情扣分。满分30分，扣完为止。	
	组织与实施培训项目	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，能分为培训前期准备阶段、实施阶段、培训后的工作组织与实施培训项目，结构合理，顺序正确、内容详实。其中培训前期准备工作应包括确认并通知参训人员、培训后勤准备、确认培训时间、相关资料准备、确认培训师等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。培训实施阶段应包括课前工作（准备茶水、播放音乐；学院报到并签名；引导学员入座；课程及讲师介绍；学员心态引导、宣布课堂纪律）、培训开始的介绍工作（培训主题、培训者的自我介绍、后勤安排和管理规则介绍；培训目标和日程安排介绍；破冰活动；学员自我介绍）、培训器材的维护、保管等内容，每错误一项或缺少一项，扣2分，共30分，扣完为止。培训后的工作应包括向培训师致谢、做问卷调查、颁发结业证书、清理检查设备、培训效果评估等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。	
合计		100分		

10、试题编号：T-23-10，某高新技术公司组织与实施应急安全知识培训

考核技能点编号：J-2-5

(1) 任务描述

背景资料：

R 公司是一家以研发高新技术为基础的全球性企业，提供能提高人类在保健，家居及建筑，电子和交通等生活领域的品质的高新技术解决之道。

R 公司的安全理念，最重要的一点是公司坚持把安全作为其核心价值观之一。团队中的每个成员都拥有个人安全价值，都必须对自己和同事的安全负责；同时，领导通过关心每一位员工，建立相互尊重，彼此依赖的关系，为安全管理奠定坚实的基础。

在此基础上，R 公司安全原则可具体归纳为以下 10 点：

1. 所有安全事故是可以预防的；
2. 各级管理层对各自的安全直接负责；
3. 所有安全操作隐患是可以控制的；
4. 安全是被雇佣一个条件；
5. 员工必须接受严格的安全培训；
6. 各级主管必须进行安全审核；
7. 发现的安全隐患必须及时改正；
8. 员工的直接参与是关键；
9. 工作外的安全和工作中的安全同样重要；
10. 良好的安全创造良好的业绩。

R 公司对全体新进员工都会组织实施非常详细、系统的安全知识培训。2023 年年底，公司安排近三个月新入职的员工接受安全知识培训。公司到了工作最繁忙的时候。由于不想因此项培训活动耽误日常工作，故被安排在下班后的晚上进行。员工白天工作节奏快，已经倍感疲惫，加上对于安全知识培训不够重视，部分员工要么不参加培训，要么参加培训打瞌睡不认真，培训效果不甚理想。有的员工反映参不参加培训感觉都一个样，所以不想浪费时间参加此项培训。

测试任务 1 分析培训组织和管理存在的问题：

根据背景资料，试分析这次培训在组织和管理上有哪些不合理的地方？（30分）

测试任务2 组织与实施培训项目

根据背景资料，如果您是R公司的人力资源部培训专员，您会怎样组织与实施这个培训项目？使用文字表述出来，填入表1：（60分）

表1 组织与实施培训项目

培训前期准备工作：
培训实施阶段：
培训后的工作：

(2) 实施条件

同 2-1, 见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-4

表 2-4 组织与实施培训试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	分析培训组织与管理存在的问题	30分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清楚，内容详细具体，能抓住要点，透彻分析培训组织与管理方面存在的问题。分析存在的问题不得少于2项，缺少一项扣15分，错误一项按照错误程度、回答的完善程度、分析的透彻程度酌情扣分。满分30分，扣完为止。	
	组织与实施培训项目	60分	要求思路清晰准确、文笔通顺，能分为培训前期准备阶段、实施阶段、培训后的工作组织与实施培训项目，结构合理，顺序正确、内容详实。其中培训前期准备工作应包括确认并通知参训人员、培训后勤准备、确认培训时间、相关资料准备、确认培训师等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。培训实施阶段应包括课前工作（准备茶水、播放音乐；学院报到并签名；引导学员入座；课程及讲师介绍；学员心态引导、宣布课堂纪律）、培训开始的介绍工作（培训主题、培训者的自我介绍、后勤安排和管理规则介绍；培训目标和日程安排介绍；破冰活动；学员自我介绍）、培训器材的维护、保管等内容，每错误一项或缺少一项，扣2分，共30分，扣完为止。培训后的工作应包括向培训师致谢、做问卷调查、颁发结业证书、清理检查设备、培训效果评估等内容，每错误一项或缺少一项扣3分，共15分，扣完为止。	
合计			100分	

核心技能四 培训效果评估

1、试题编号：T-24-1，某电信公司新员工岗前培训效果评估

考核技能点编号：J-2-6、J-2-7、J-2-8

(1) 任务描述

背景资料：

某电信公司作为我国信息化建设的主力军，大力开发和推广信息化应用，以全新的多业务、多网络、多终端融合及价值链延伸，努力使信息化成果惠及社会各行业和广大人民群众。今年公司从各个大专院校招收了一批本科毕业生和硕士研究生，这些人员将填补公司市场营销、财务人事、技术研发等各部门 180 多个工作岗位的空缺。

人力资源部正在组织新员工岗前培训活动。

测试任务 1 确定培训效果评估指标：

如果你是该公司的人力资源部培训主管，请根据背景资料，设计培训效果评估指标及分配权重。要求评估指标及权重设定合理，可信可控，并将培训评估指标名称填入表 1。（30 分）

表 1 培训效果评估指标

培训效果评估指标	权重
指标 1:	
指标 2:	
指标 3:	
指标 4:	

测试任务 2 设计培训效果评估表

根据背景资料，为了提高公司培训质量，请你针对此次培训课程编制一份给学员填写的反应层培训效果评估表。要求格式规范、内容完整。（60 分）

(2) 实施条件

同 2-1, 见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-5

表 2-5 培训效果评估试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	确定培训效果评估指标	30分	要求培训效果评估指标明确，可信，可控，列举了4个及以上合理的培训评估指标。权重分配合理。每少列举一个评估指标，扣6分，每错误列举一个评估指标，扣6分，共24分，扣完为止。权重分配不合理，扣6分。	
	设计培训效果评估表	60分	文字编排工整清楚；格式符合要求；文字流畅、条理清楚；逻辑性强；内容完整详实，包含了填表说明、填表人基本信息、培训课程、培训教材、培训时间、场所和环境、培训讲师的知识、能力、风格等、受训人员对课程的接受程度及满意程度等方面的内容。其中，卷容格式凌乱扣2分；文字表达不清楚扣2分；缺少填表说明，扣3分（填表说明应包含培训评估的目的（1分）、填表方法说明（1分）及取得填表人的支持（1分））；缺少填表人基本信息，扣6分，（应包括课程名称、授课教师、授课日期、授课地点、所在部门、工作年限、填表日期等基本信息，每缺少一项扣1分，扣完6分为止）；评估表的设计应包括培训内容（包括培训课程、培训教材等）、培训环境（包括培训时间、场所、环境等）、培训教师（应包括培训教师的知识、能力等）、受训人员（应包括受训人员对于授课方式的接受程度、对于课程的满意度及收益程度等），每缺少一项或错误一项扣10分，共40分，扣完为止。缺少对培训经费合理性的评估，扣2分；缺少开放式问句供评估者发表其他意见或建议，扣5分。	
合计			100分	

2、试题编号：T-24-2，某化妆品公司销售技巧培训效果评估

考核技能点编号：J-2-6、J-2-7、J-2-8

(1) 任务描述

背景资料：

某公司是上海的一家化妆品公司，按计划，该公司人力资源部三月份组织了一次提升销售技能技巧的培训。据了解，此次培训内容很精彩，而且培训讲师都是些在大公司工作且有丰富销售管理经验的专家。销售部派出了小邹和小李两位年轻员工参加培训。培训期间，小刘和小钱听课很认真，对教师所讲内容做了认真记录和整理。但在课间和课后小邹与小李俩人总在一起，很少跟其他学员交流，也没有跟讲师交流。培训回来后，主管只是简单地询问了一些培训期间的情况，小邹、小李与同事也没有详细讨论过培训的情况。过了一段时间，同事都觉得小邹和小李培训后并没有什么明显的变化，小刘和小钱本人也觉得听课时很精彩，但是对实际工作并没有什么帮助。

测试任务 1 确定培训效果评估指标：

如果你是该公司的人力资源部培训主管，请根据背景资料，设计培训效果评估指标及分配权重。要求评估指标及权重设定合理，可信可控，并将培训评估指标名称填入表 1。（30 分）

表 1 培训效果评估指标

培训效果评估指标	权重
指标 1:	
指标 2:	
指标 3:	
指标 4:	

测试任务2 设计培训效果评估表

根据背景资料，为了提高公司培训质量，请你针对此次培训课程编制一份给学员填写的反应层培训效果评估表。要求格式规范、内容完整。（60分）

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-5

表 2-5 培训效果评估试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	确定培训效果评估指标	30分	要求培训效果评估指标明确，可信，可控，列举了4个及以上合理的培训评估指标。权重分配合理。每少列举一个评估指标，扣6分，每错误列举一个评估指标，扣6分，共24分，扣完为止。权重分配不合理，扣6分。	
	设计培训效果评估表	60分	文字编排工整清楚；格式符合要求；文字流畅、条理清楚；逻辑性强；内容完整详实，包含了填表说明、填表人基本信息、培训课程、培训教材、培训时间、场所和环境、培训讲师的知识、能力、风格等、受训人员对课程的接受程度及满意程度等方面的内容。其中，卷容格式凌乱扣2分；文字表达不清楚扣2分；缺少填表说明，扣3分（填表说明应包含培训评估的目的（1分）、填表方法说明（1分）及取得填表人的支持（1分））；缺少填表人基本信息，扣6分，（应包括课程名称、授课教师、授课日期、授课地点、所在部门、工作年限、填表日期等基本信息，每缺少一项扣1分，扣完6分为止）；评估表的设计应包括培训内容（包括培训课程、培训教材等）、培训环境（包括培训时间、场所、环境等）、培训教师（应包括培训教师的知识、能力等）、受训人员（应包括受训人员对于授课方式的接受程度、对于课程的满意度及收益程度等），每缺少一项或错误一项扣10分，共40分，扣完为止。缺少对培训经费合理性的评估，扣2分；缺少开放式问句供评估者发表其他意见或建议，扣5分。	
合计		100分		

3、试题编号：T-24-3，某工艺品公司专营店长培训效果评估

考核技能点编号：J-2-6、J-2-7、J-2-8

(1) 任务描述

背景资料：

某工艺品有限公司，总部位于长沙县星沙产业园，专营店逾 1200 家，分布于全国 20 多个省，市，自治区，并以每月数十家的速度迅速增长。该公司是一家集饰品、彩妆、护肤品等时尚潮流研究，自主品牌产品研发，生产、销售功能为一体的连锁零售企业。该公司通过体验式营销的模式，“一次消费长期免费化妆盘发”的服务，销售给顾客产品、美丽、快乐。此公司为了打造更专业的队伍，进一步提升专营店服务质量，提高湖南地区专营店店长的专业技能和职业素养。为此，公司人力资源部进行了一次针对湖南地区专营店的店长的培训，其中包括饰品搭配、彩妆造型、盘发技巧、门店经营管理、沟通技能、销售技巧、客户服务、产品知识等多方面内容的培训。

测试任务 1 确定培训效果评估指标：

如果你是该公司的人力资源部培训主管，请根据背景资料，设计培训效果评估指标及分配权重。要求评估指标及权重设定合理，可信可控，并将培训评估指标名称填入表 1。（30 分）

表 1 培训效果评估指标

培训效果评估指标	权重
指标 1:	
指标 2:	
指标 3:	
指标 4:	

测试任务 2 设计培训效果评估表

根据背景资料，为了提高公司培训质量，请你针对此次培训课程编制一份给学员填写的反应层培训效果评估表。要求格式规范、内容完整。（60分）

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-5

表 2-5 培训效果评估试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	确定培训效果评估指标	30分	要求培训效果评估指标明确，可信，可控，列举了4个及以上合理的培训评估指标。权重分配合理。每少列举一个评估指标，扣6分，每错误列举一个评估指标，扣6分，共24分，扣完为止。权重分配不合理，扣6分。	
	设计培训效果评估表	60分	文字编排工整清楚；格式符合要求；文字流畅、条理清楚；逻辑性强；内容完整详实，包含了填表说明、填表人基本信息、培训课程、培训教材、培训时间、场所和环境、培训讲师的知识、能力、风格等、受训人员对课程的接受程度及满意程度等方面的内容。其中，卷容格式凌乱扣2分；文字表达不清楚扣2分；缺少填表说明，扣3分（填表说明应包含培训评估的目的（1分）、填表方法说明（1分）及取得填表人的支持（1分））；缺少填表人基本信息，扣6分，（应包括课程名称、授课教师、授课日期、授课地点、所在部门、工作年限、填表日期等基本信息，每缺少一项扣1分，扣完6分为止）；评估表的设计应包括培训内容（包括培训课程、培训教材等）、培训环境（包括培训时间、场所、环境等）、培训教师（应包括培训教师的知识、能力等）、受训人员（应包括受训人员对于授课方式的接受程度、对于课程的满意度及收益程度等），每缺少一项或错误一项扣10分，共40分，扣完为止。缺少对培训经费合理性的评估，扣2分；缺少开放式问句供评估者发表其他意见或建议，扣5分。	
合计		100分		

4、试题编号：T-24-4，AE 电子领导力进阶培训效果评估

考核技能点编号：J-2-6、J-2-7、J-2-8

(1) 任务描述

背景资料：

AE 电子是一家民营企业。企业创立之初，规模不大，是典型的直线制企业。总经理聘请了自己的几个亲友负责管理生产、销售、技术及后勤业，那几名管理人员的分工并不明确，但都非常敬业，忠诚度很高，在企业的发展初期起了很大的作用。目前生产线的员工实行的是计件工资制；销售人员只有提成工资；其他员工实行的是固定底薪，到年底按企业当年的效益发奖金，奖金的多少由总经理决定。企业的经济实力和业务规模近几年有了很大的提高，但也遇到很多发展中的问题，如企业的管理工作日趋繁重，员工反映管理人员方法生硬，为了改变这些困境，总经理让人力资源部安排了一场“领导力进阶”培训。

测试任务 1 确定培训效果评估指标：

如果你是该公司的人力资源部培训主管，请根据背景资料，设计培训效果评估指标及分配权重。要求评估指标及权重设定合理，可信可控，并将培训评估指标名称填入表 1。（30 分）

表 1 培训效果评估指标

培训效果评估指标	权重
指标 1:	
指标 2:	
指标 3:	
指标 4:	

测试任务2 设计培训效果评估表

根据背景资料，为了提高公司培训质量，请你针对此次培训课程编制一份给学员填写的反应层培训效果评估表。要求格式规范、内容完整。（60分）

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-5

表 2-5 培训效果评估试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	确定培训效果评估指标	30分	要求培训效果评估指标明确，可信，可控，列举了4个及以上合理的培训评估指标。权重分配合理。每少列举一个评估指标，扣6分，每错误列举一个评估指标，扣6分，共24分，扣完为止。权重分配不合理，扣6分。	
	设计培训效果评估表	60分	文字编排工整清楚；格式符合要求；文字流畅、条理清楚；逻辑性强；内容完整详实，包含了填表说明、填表人基本信息、培训课程、培训教材、培训时间、场所和环境、培训讲师的知识、能力、风格等、受训人员对课程的接受程度及满意程度等方面的内容。其中，卷容格式凌乱扣2分；文字表达不清楚扣2分；缺少填表说明，扣3分（填表说明应包含培训评估的目的（1分）、填表方法说明（1分）及取得填表人的支持（1分））；缺少填表人基本信息，扣6分，（应包括课程名称、授课教师、授课日期、授课地点、所在部门、工作年限、填表日期等基本信息，每缺少一项扣1分，扣完6分为止）；评估表的设计应包括培训内容（包括培训课程、培训教材等）、培训环境（包括培训时间、场所、环境等）、培训教师（应包括培训教师的知识、能力等）、受训人员（应包括受训人员对于授课方式的接受程度、对于课程的满意度及收益程度等），每缺少一项或错误一项扣10分，共40分，扣完为止。缺少对培训经费合理性的评估，扣2分；缺少开放式问句供评估者发表其他意见或建议，扣5分。	
合计		100分		

5、试题编号：T-24-5，学校职场礼仪培训效果评估

考核技能点编号：J-2-6、J-2-7、J-2-8

(1) 任务描述

背景资料：

对于即将步入职场的大三学生，职场礼仪对能否成功就职十分关键，因此某大专院校的就业指导处决定对大三学生进行一场职场礼仪的培训。在学校上文化课的大学生，对礼仪，尤其是对职场礼仪的了解甚少，并且有很多错误的认识，因此此次培训对大三学生十分必要。培训师对培训形式的选择进行考虑，鉴于之前培训的效果，对于原理性的培训，学生感到枯燥，互动性不强；对于管理游戏类的培训，无法全部参与，场面容易失控。因此采用了行动学习法，互动和使用操作兼顾。

测试任务 1 确定培训效果评估指标：

如果你是该学校的就业指导处老师，请根据背景资料，设计培训效果评估指标及分配权重。要求评估指标及权重设定合理，可信可控，并将培训评估指标名称填入表 1。（30 分）

表 1 培训效果评估指标

培训效果评估指标	权重
指标 1:	
指标 2:	
指标 3:	
指标 4:	

测试任务 2 设计培训效果评估表

根据背景资料，为了提高培训质量，请你针对此次培训课程编制一份给学员填写的反应层培训效果评估表。要求格式规范、内容完整。（60 分）

(2) 实施条件

同 2-1, 见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-5

表 2-5 培训效果评估试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准 评分）	
工作任务	确定培训 效果评估 指标	30分	要求培训效果评估指标明确，可信，可控，列举了4个及以上合理的培训评估指标。权重分配合理。每少列举一个评估指标，扣6分，每错误列举一个评估指标，扣6分，共24分，扣完为止。权重分配不合理，扣6分。	
	设计培训 效果评估 表	60分	文字编排工整清楚；格式符合要求；文字流畅、条理清楚；逻辑性强；内容完整详实，包含了填表说明、填表人基本信息、培训课程、培训教材、培训时间、场所和环境、培训讲师的知识、能力、风格等、受训人员对课程的接受程度及满意程度等方面的内容。其中，卷容格式凌乱扣2分；文字表达不清楚扣2分；缺少填表说明，扣3分（填表说明应包含培训评估的目的（1分）、填表方法说明（1分）及取得填表人的支持（1分））；缺少填表人基本信息，扣6分，（应包括课程名称、授课教师、授课日期、授课地点、所在部门、工作年限、填表日期等基本信息，每缺少一项扣1分，扣完6分为止）；评估表的设计应包括培训内容（包括培训课程、培训教材等）、培训环境（包括培训时间、场所、环境等）、培训教师（应包括培训教师的知识、能力等）、受训人员（应包括受训人员对于授课方式的接受程度、对于课程的满意度及收益程度等），每缺少一项或错误一项扣10分，共40分，扣完为止。缺少对培训经费合理性的评估，扣2分；缺少开放式问句供评估者发表其他意见或建议，扣5分。	
合计			100分	

6、试题编号：T-24-6，某外贸企业商务礼仪培训效果评估

考核技能点编号：J-2-6、J-2-7、J-2-8

(1) 任务描述

背景资料：

某外贸企业为提升企业的竞争力，针对部分业务人员进行了为期三天的商务礼仪培训，希望通过培训是每个学员能运用规范的商务礼仪来进行各种商务活动，塑造良好的企业形象。培训结束后人力资源部门为了解受训者对培训项目的感性认识，同时为将来课程的改进收集信息，要求受训者填写培训课程评估表。

测试任务 1 确定培训效果评估指标：

如果你是该企业的人力资源部培训主管，请根据背景资料，设计培训效果评估指标及分配权重。要求评估指标及权重设定合理，可信可控，并将培训评估指标名称填入表 1。（30 分）

表 1 培训效果评估指标

培训效果评估指标	权重
指标 1:	
指标 2:	
指标 3:	
指标 4:	

测试任务 2 设计培训效果评估表

根据背景资料，为了提高企业培训质量，请你针对此次培训课程编制一份给学员填写的反应层培训效果评估表。要求格式规范、内容完整。（60 分）

(2) 实施条件

同 2-1, 见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-5

表 2-5 培训效果评估试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	确定培训效果评估指标	30分	要求培训效果评估指标明确，可信，可控，列举了4个及以上合理的培训评估指标。权重分配合理。每少列举一个评估指标，扣6分，每错误列举一个评估指标，扣6分，共24分，扣完为止。权重分配不合理，扣6分。	
	设计培训效果评估表	60分	文字编排工整清楚；格式符合要求；文字流畅、条理清楚；逻辑性强；内容完整详实，包含了填表说明、填表人基本信息、培训课程、培训教材、培训时间、场所和环境、培训讲师的知识、能力、风格等、受训人员对课程的接受程度及满意程度等方面的内容。其中，卷容格式凌乱扣2分；文字表达不清楚扣2分；缺少填表说明，扣3分（填表说明应包含培训评估的目的（1分）、填表方法说明（1分）及取得填表人的支持（1分））；缺少填表人基本信息，扣6分，（应包括课程名称、授课教师、授课日期、授课地点、所在部门、工作年限、填表日期等基本信息，每缺少一项扣1分，扣完6分为止）；评估表的设计应包括培训内容（包括培训课程、培训教材等）、培训环境（包括培训时间、场所、环境等）、培训教师（应包括培训教师的知识、能力等）、受训人员（应包括受训人员对于授课方式的接受程度、对于课程的满意度及收益程度等），每缺少一项或错误一项扣10分，共40分，扣完为止。缺少对培训经费合理性的评估，扣2分；缺少开放式问句供评估者发表其他意见或建议，扣5分。	
合计			100分	

7、试题编号：T-24-7，某机械设备制造公司质量控制培训效果评估

考核技能点编号：J-2-6、J-2-7、J-2-8

(1) 任务描述

背景资料：

某机械设备制造公司是一家生产汽车机械设备的小型企 业，大约有 150 名员工，比尔是这家公司的人力资源经理。这个行业的竞争性很强，公司努力使成本水平保持在最低的水平上。

在过去的几个月中，公司因为产品不合格问题已经失去了三个主要客户。经过深入的调查发现次品率为 12%，而行业平均次品率为 6%。副总裁斯皮尔和总经理索洛在一起讨论后认为问题不是出在工程技术上，而是因为操作员工缺乏适当的质量控制培训，于是公司举行了质量控制培训。

测试任务 1 确定培训效果评估指标：

如果你是该公司的人力资源部培训主管，请根据背景资料，设计培训效果评估指标及分配权重。要求评估指标及权重设定合理，可信可控，并将培训评估指标名称填入表 1。（30 分）

表 1 培训效果评估指标

培训效果评估指标	权重
指标 1:	
指标 2:	
指标 3:	
指标 4:	

测试任务 2 设计培训效果评估表

根据背景资料，为了提高公司培训质量，请你针对此次质量控制培训课程编制一份给学员填写的 培训效果评估表。要求格式规范、内容完整。（60 分）

(2) 实施条件

同 2-1, 见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-5

表 2-5 培训效果评估试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	确定培 训效果 评估指 标	30分	要求培训效果评估指标明确，可信，可控，列举了4个及以上合理的培训评估指标。权重分配合理。每少列举一个评估指标，扣6分，每错误列举一个评估指标，扣6分，共24分，扣完为止。权重分配不合理，扣6分。	
	设计培 训效果 评估表	60分	文字编排工整清楚；格式符合要求；文字流畅、条理清楚；逻辑性强；内容完整详实，包含了填表说明、填表人基本信息、培训课程、培训教材、培训时间、场所和环境、培训讲师的知识、能力、风格等、受训人员对课程的接受程度及满意程度等方面的内容。其中，卷容格式凌乱扣2分；文字表达不清楚扣2分；缺少填表说明，扣3分（填表说明应包含培训评估的目的（1分）、填表方法说明（1分）及取得填表人的支持（1分））；缺少填表人基本信息，扣6分，（应包括课程名称、授课教师、授课日期、授课地点、所在部门、工作年限、填表日期等基本信息，每缺少一项扣1分，扣完6分为止）；评估表的设计应包括培训内容（包括培训课程、培训教材等）、培训环境（包括培训时间、场所、环境等）、培训教师（应包括培训教师的知识、能力等）、受训人员（应包括受训人员对于授课方式的接受程度、对于课程的满意度及收益程度等），每缺少一项或错误一项扣10分，共40分，扣完为止。缺少对培训经费合理性的评估，扣2分；缺少开放式问句供评估者发表其他意见或建议，扣5分。	
合计			100分	

8、试题编号：T-24-8，L 旅游公司英语口语培训效果评估

考核技能点编号：J-2-6、J-2-7、J-2-8

(1) 任务描述

背景资料：

L 公司是全球最大的旅游网站，旨在帮助旅行者计划并获得完美的旅行。L 公司提供真实旅行者的真实评论，帮助旅行者计划全套旅行方案，并提供预订链接。L 在中国的分公司和所有外企一样，公司对英语有同样的要求，因为作为一个全球公司，公司希望员工的交谈不让人误解，自己的想法也能让人正确理解。公司对招进的员工有进一步提高英语的安排，有时候是外籍教员和中国员工一对一学习，让员工了解他们的思维习惯和工作生活环境。公司在北京有一个语音室，是专门用来提高员工的英语能力的。今年由于新招了一批应届毕业生，公司对他们进行了为期一周的英语口语强化培训。现需要对这次培训进行效果评估。

测试任务 1 确定培训效果评估指标：

如果你是该公司的人力资源部培训主管，请根据背景资料，设计培训效果评估指标及分配权重。要求评估指标及权重设定合理，可信可控，并将培训评估指标名称填入表 1。（30 分）

表 1 培训效果评估指标

培训效果评估指标	权重
指标 1:	
指标 2:	
指标 3:	
指标 4:	

测试任务 2 设计培训效果评估表

根据背景资料，为了提高公司培训质量，请你针对此次培训课

程编制一份给学员填写的反应层培训效果评估表。要求格式规范、内容完整。(60分)

(2) 实施条件

同 2-1, 见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-5

表 2-5 培训效果评估试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	确定培训效果评估指标	30分	要求培训效果评估指标明确，可信，可控，列举了4个及以上合理的培训评估指标。权重分配合理。每少列举一个评估指标，扣6分，每错误列举一个评估指标，扣6分，共24分，扣完为止。权重分配不合理，扣6分。	
	设计培训效果评估表	60分	文字编排工整清楚；格式符合要求；文字流畅、条理清楚；逻辑性强；内容完整详实，包含了填表说明、填表人基本信息、培训课程、培训教材、培训时间、场所和环境、培训讲师的知识、能力、风格等、受训人员对课程的接受程度及满意程度等方面的内容。其中，卷容格式凌乱扣2分；文字表达不清楚扣2分；缺少填表说明，扣3分（填表说明应包含培训评估的目的（1分）、填表方法说明（1分）及取得填表人的支持（1分））；缺少填表人基本信息，扣6分，（应包括课程名称、授课教师、授课日期、授课地点、所在部门、工作年限、填表日期等基本信息，每缺少一项扣1分，扣完6分为止）；评估表的设计应包括培训内容（包括培训课程、培训教材等）、培训环境（包括培训时间、场所、环境等）、培训教师（应包括培训教师的知识、能力等）、受训人员（应包括受训人员对于授课方式的接受程度、对于课程的满意度及收益程度等），每缺少一项或错误一项扣10分，共40分，扣完为止。缺少对培训经费合理性的评估，扣2分；缺少开放式问句供评估者发表其他意见或建议，扣5分。	
合计		100分		

9、试题编号：T-24-9，Z汽车租赁公司客户沟通培训效果评估

考核技能点编号：J-2-6、J-2-7、J-2-8

(1) 任务描述

背景资料：

Z汽车租赁公司是目前全球访问量最大的汽车租赁网站。为广大汽车消费者提供汽车租赁及与汽车生活相关的全程服务，以全面、专业、可信赖、高互动性的内容，多层次、多维度地影响最广泛的汽车消费者，是中国最具价值的互联网汽车营销平台。根据相关数据统计，该网站月度覆盖人数接近7000万，中国互联网汽车网民60%的时间花费在此。该公司以全球化的视野和深刻的行业理解力，未来将持续推出创新的服务内容，并强化移动互联网等领域的各种应用，始终引领汽车互联网传媒的发展。

公司为了打造更专业的员工队伍，进一步提高租赁客服专员的专业技能和职业素养，开设了“客户沟通”培训课程。

测试任务1 确定培训效果评估指标：

如果你是该公司的人力资源部培训主管，请根据背景资料，设计培训效果评估指标及分配权重。要求评估指标及权重设定合理，可信可控，并将培训评估指标名称填入表1。（30分）

表1 培训效果评估指标

培训效果评估指标	权重
指标 1:	
指标 2:	
指标 3:	
指标 4:	

测试任务 2 设计培训效果评估表

根据背景资料，为了提高公司培训质量，请你针对此次培训课程编制一份给学员填写的反应层培训效果评估表。要求格式规范、内容完整。（60 分）

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-5

表 2-5 培训效果评估试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	确定培训效果评估指标	30分	要求培训效果评估指标明确，可信，可控，列举了4个及以上合理的培训评估指标。权重分配合理。每少列举一个评估指标，扣6分，每错误列举一个评估指标，扣6分，共24分，扣完为止。权重分配不合理，扣6分。	
	设计培训效果评估表	60分	文字编排工整清楚；格式符合要求；文字流畅、条理清楚；逻辑性强；内容完整详实，包含了填表说明、填表人基本信息、培训课程、培训教材、培训时间、场所和环境、培训讲师的知识、能力、风格等、受训人员对课程的接受程度及满意程度等方面的内容。其中，卷容格式凌乱扣2分；文字表达不清楚扣2分；缺少填表说明，扣3分（填表说明应包含培训评估的目的（1分）、填表方法说明（1分）及取得填表人的支持（1分））；缺少填表人基本信息，扣6分，（应包括课程名称、授课教师、授课日期、授课地点、所在部门、工作年限、填表日期等基本信息，每缺少一项扣1分，扣完6分为止）；评估表的设计应包括培训内容（包括培训课程、培训教材等）、培训环境（包括培训时间、场所、环境等）、培训教师（应包括培训教师的知识、能力等）、受训人员（应包括受训人员对于授课方式的接受程度、对于课程的满意度及收益程度等），每缺少一项或错误一项扣10分，共40分，扣完为止。缺少对培训经费合理性的评估，扣2分；缺少开放式问句供评估者发表其他意见或建议，扣5分。	
合计		100分		

10、试题编号：T-24-10，某智能医疗设备公司员工关系培训效果评估

考核技能点编号：J-2-6、J-2-7、J-2-8

(1) 任务描述

背景资料：

某智能医疗设备公司在西欧及南亚都设有分公司，公司认为，管理人员应该深刻认识到一个国家的劳动法规会影响员工与公司的关系，此外，管理人员还必须改进和提高员工关系管理方式，并组织动员员工更好地处理那些年轻的下级们在思想态度和行为上的变化。公司决定为管理人员开设一门课程，从外部邀请专业培训师执教，课程历时一周，在一家四星级酒店举行，每次 10—15 人参加，由公司的各个部门分别指派有关人员参加培训。

测试任务 1 确定培训效果评估指标：

如果你是该公司的人力资源部培训主管，请根据背景资料，设计培训效果评估指标及分配权重。要求评估指标及权重设定合理，可信可控，并将培训评估指标名称填入表 1。（30 分）

表 1 培训效果评估指标

培训效果评估指标	权重
指标 1:	
指标 2:	
指标 3:	
指标 4:	

测试任务 2 设计培训效果评估表

根据背景资料，为了提高公司培训质量，请你针对此次培训课程编制一份给学员填写的反应层培训效果评估表。要求格式规范、内容完整。（60 分）

(2) 实施条件

同 2-1，见表 2-1

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 2-5

表 2-5 培训效果评估试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	确定培训效果评估指标	30分	要求培训效果评估指标明确，可信，可控，列举了4个及以上合理的培训评估指标。权重分配合理。每少列举一个评估指标，扣6分，每错误列举一个评估指标，扣6分，共24分，扣完为止。权重分配不合理，扣6分。	
	设计培训效果评估表	60分	文字编排工整清楚；格式符合要求；文字流畅、条理清楚；逻辑性强；内容完整详实，包含了填表说明、填表人基本信息、培训课程、培训教材、培训时间、场所和环境、培训讲师的知识、能力、风格等、受训人员对课程的接受程度及满意程度等方面的内容。其中，卷容格式凌乱扣2分；文字表达不清楚扣2分；缺少填表说明，扣3分（填表说明应包含培训评估的目的（1分）、填表方法说明（1分）及取得填表人的支持（1分））；缺少填表人基本信息，扣6分，（应包括课程名称、授课教师、授课日期、授课地点、所在部门、工作年限、填表日期等基本信息，每缺少一项扣1分，扣完6分为止）；评估表的设计应包括培训内容（包括培训课程、培训教材等）、培训环境（包括培训时间、场所、环境等）、培训教师（应包括培训教师的知识、能力等）、受训人员（应包括受训人员对于授课方式的接受程度、对于课程的满意度及收益程度等），每缺少一项或错误一项扣10分，共40分，扣完为止。缺少对培训经费合理性的评估，扣2分；缺少开放式问句供评估者发表其他意见或建议，扣5分。	
合计		100分		

**湖南劳动人事职业学院专业技能
抽查考试题库**

模块三 绩效考核与薪酬管理

人力资源管理专业

2024年8月

目 录

绩效考核与薪酬管理模块	1
核心技能一 绩效计划与实施	1
1、试题编号：T-31-1，某公司培训讲师绩效计划与实施	1
2、试题编号：T-31-2，某高职院校辅导员绩效计划与实施	4
3、试题编号：T-31-3，某公司生产人员绩效计划与实施	8
4、试题编号：T-31-4，某公司营销部送货业务员绩效计划与实施	11
5、试题编号：T-31-5，某软件公司销售人员绩效计划与实施	15
6、试题编号：T-31-6，某公司区域销售主管绩效计划与实施	19
7、试题编号：T-31-7，某公司客服专员绩效计划与实施	22
8、试题编号：T-31-8，某服装卖场销售员绩效计划与实施	25
9、试题编号：T-31-9，某公司人事专员绩效计划与实施	29
10、试题编号：T-31-10，某公司餐厅店长绩效计划与实施	32
核心技能二 绩效考核反馈面谈	36
1、试题编号：T-32-1，某公司行政助理绩效考核反馈面谈	36
2、试题编号：T-32-2，某高职院校辅导员绩效考核反馈面谈	40
3、试题编号：T-32-3，某公司人力资源部招聘专员绩效考核反馈面谈	44
4、试题编号：T-32-4，某酒店维修部技术骨干绩效考核反馈面谈	48
5、试题编号：T-32-5，某手机卖场销售员绩效考核反馈面谈	52
6、试题编号：T-32-6，某培训机构市场销售员绩效考核反馈面谈	56
7、试题编号：T-32-7，某互联网公司技术人员绩效考核反馈面谈	63
8、试题编号：T-32-8，某公司基层主管绩效考核反馈面谈	66
9、试题编号：T-32-9，某制造型企业人力资源部部长助理绩效考核反馈面谈	71
10、试题编号：T-32-10，某公司置业顾问绩效考核反馈面谈	76
核心技能三 薪酬福利的统计与计算	82
1、试题编号：T-33-1，某机械制造企业薪酬福利的统计与计算	82
2、试题编号：T-33-2，某汽车配件制造公司薪酬福利的统计与计算	85
3、试题编号：T-33-3，某印刷公司薪酬福利的统计与计算	89
4、试题编号：T-33-4，某手机制造公司薪酬福利的统计与计算	93
5、试题编号：T-33-5，某服装企业薪酬福利的统计与计算	96
6、试题编号：T-33-6，某工程装备制造企业薪酬福利的统计与计算	99
7、试题编号：T-33-7，某家电生产公司薪酬福利的统计与计算	103
8、试题编号：T-33-8，某医疗器械制造公司薪酬福利的统计与计算	106
9、试题编号：T-33-9，某人工智能公司薪酬福利的统计与计算	109

10、试题编号：T-33-10，某软件公司薪酬福利的统计与计算	113
核心技能四 制定薪酬策略和开展薪酬调查	116
1、试题编号：T-34-1，某手机公司制定薪酬策略和开展薪酬调查	116
2、试题编号：T-34-2，某工业原料公司制定薪酬策略和开展薪酬调查	121
3、试题编号：T-34-3，某互联网企业制定薪酬策略和开展薪酬调查	127
4、试题编号：T-34-4，某出口百强企业制定薪酬策略和开展薪酬调查	132
5、试题编号：T-34-5，某金融公司制定薪酬策略和开展薪酬调查	136
6、试题编号：T-34-6，某木材加工企业制定薪酬策略和开展薪酬调查	141
7、试题编号：T-34-7，某中型汽车配件企业制定薪酬策略和开展薪酬调查	146
8、试题编号：T-34-8，某电子产品生产公司制定薪酬策略和开展薪酬调查	150
9、试题编号：T-34-9，某家电生产企业制定薪酬策略和开展薪酬调查	154
10、试题编号：T-34-10，某大型国企制药公司制定薪酬策略和开展薪酬调查	159

湖南劳动人事职业学院人力资源管理专业 学生专业技能抽查题库

人力资源管理专业技能抽查题库结构与内容的确定，依据教育部职业教育国家教学标准（人力资源管理专业）、原依据人力资源和社会保障部《企业人力资源管理师国家职业标准》，范围涵盖员工规划与招聘、员工培训与开发、绩效考核与薪酬管理、员工关系管理与人力资源服务四个笔试技能模块，以及一个无领导小组讨论面试模块，共计五个模块，每个模块下根据技能点设若干操作试题。

其中模块一员工规划与招聘模块共计 60 道题，共涵盖招聘规划、招聘实施、员工录用、招聘评估等 4 项核心技能，具体包括：编写岗位说明书技能、设计人力资源需求计划表技能、撰写招聘计划技能、拟订招聘广告技能、设计面试题库和面试评价标准表技能、员工录用决策分析技能、撰写员工录用通知技能、撰写招聘评估报告技能等 10 个基本技能点。

模块二员工培训与开发模块 40 道题，共涵盖培训需求调查、制定培训计划、组织与实施培训计划、培训效果评估 4 项核心技能，具体包括：确定培训需求调查目标及内容的技能、培训需求调查问卷设计技能、培训方案设计技能、培训课程设计与开发技能、培训计划的实施与管理技能、确定培训效果指标权重的技能、确定培训效果评估指标标准的技能、培训效果评估表设计技能等 8 个基本技能点。

模块三绩效考核与薪酬管理模块 40 道题，共涵盖确定绩效计划内容的技能，组织实施绩效考核的技能，设计绩效考核量表的技能，组织实施绩效反馈面谈的技能、薪酬福利计算的技能、人工成本核算的技能、岗位评价的技能、开展薪酬调查的技能、制定与调整薪酬策略 9 个核心技能，主要包括：确定绩效计划内容的技能，组织实施绩

效考核的技能，设计绩效考核量表的技能，组织实施绩效反馈面谈的技能；薪酬福利计算技能、人工成本核算技能、岗位评价技能、薪酬调查技能、制定和调整薪酬策略技能等 9 个基本技能点。

模块四员工关系管理与人力资源服务模块共计 70 道题，共涵盖解决劳动争议、管理劳动合同、办理社会保险、人力资源外包 4 项核心技能。具体包括解决劳动争议的技能、证据的收集与举证的技能、订立劳动合同的技能、履行与变更劳动合同的技能、解除与终止劳动合同的技能、办理社会保险的技能、处理工伤赔偿、人力资源外包服务等 8 个技能点。

模块五无领导小组讨论面试模块 40 道题。全部为分小组进行模拟面试。

五大模块共计 250 道题，其中笔试题 210 道题以及无领导小组讨论面试题 40 道。

绩效考核与薪酬管理模块

核心技能一 绩效计划与实施

1、试题编号：T-31-1，某公司培训讲师绩效计划与实施

考核技能点编号：J-3-1 J-3-2 J-3-3

(1) 任务描述：

背景资料：

某公司是一家人力资源服务公司，专门从事人力资源开发管理和劳动保障事务服务的专业性服务企业。业务范围涵盖劳务派遣、人力资源外包、人才测评、人才引进、职业资格培训、管理咨询服务等多重领域，充分发挥人力资源服务机构的综合性服务功能，搭建出全方位的服务平台，为企业事业单位及政府部门提供更满意、更全面的人力资源服务。其中企业内容培训讲师岗位的主要职责包括：查找培训需求；制定培训计划；开发培训课程；按计划实施培训；协助培训的组织 and 实施；达到所拟订的培训目标；并协助培训部门负责人做好培训部门的日常事务工作等。公司为进一步规范员工管理，提高服务质量，对培训讲师推出“末位淘汰”绩效考核制度，每月对员工进行考核，并对培训讲师进行强行排队，考核结果仅根据学员满意度打分进行排序。考核结果分为“优秀”、“合格”、“不合格”三个级别，其中“优秀”员工的比例占部门人数的10%，“合格”员工占部门人数的80%，“不合格”员工占部门人数10%。考核不合格的员工的当月绩效工资会被扣除，用来奖励当月考核优秀的员工，连续三个月考核不合格的员工将被强行除名。

考核制度推行后，员工意见纷纷，为避免被淘汰，其中由老王主管的培训经理内部达成默契，按比例分配部门“优秀”和“不合格”名额，由部门内部人员轮流当任，看似完善的考核管理制度变成流于

形式的坐庄制。

公司领导对考核结果很不满意，大力倡导“末位淘汰制”的人力资源部经理最后成了考核制度失败的牺牲品并离开了公司。

测试任务 1：分析绩效考核目的和特点

请根据背景资料分析该公司对培训讲师的绩效考核的目的是什么？对培训讲师的绩效考核具有哪些特点？请用文字的形式填入表 1。（30 分）

表 1 分析绩效考核目的和特点

绩效考核的目的（列举出至少 3 个考核目的）：
培训讲师的绩效考核特点（列举出至少 3 个合理的培训讲师的绩效考核特点）：
特点 1： 特点 2： 特点 3：

测试任务 2：分析绩效考核方法存在的问题：

根据材料，请你分析该公司实施末位淘汰制绩效考核方法有哪些不合理的地方？（要求透彻分析绩效考核方法存在的至少 4 个问题）（20 分）

测试任务 3：设计绩效考核量表

如果你是人力资源部经理，你打算设计量化考核表对该公司培训讲师进行考核，提炼关键的绩效指标进行考核，请设计对培训讲师的绩效考核量表。要求量表完整，逻辑清晰，量表内容包括指标、指标定义、权重、计分标准、数据来源、实际值、得分等项目，要求至少提炼五个考核指标（40分）。

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备
------	-----------------------------------	----

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效计划与实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	确定培训讲师的绩效计划内容	30分	要求绩效考核目的分析全面且有针对性，列举出至少3个考核目的，每错误列举1个考核目的扣5分，每少列举1个考核目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求能准确把握培训讲师的绩效考核特点，要求从绩效考核指标、绩效标准、权重设计、考核周期、考核原则和考核方式等方面列举出至少3个合理的特点，每错误列举1个特点扣5分，每少列举1个特点扣5分，满分15分，扣完为止。	
	组织实施绩效考核	20分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，透彻分析绩效考核方法在考核指标、绩效标准、权重的设计、考核方式、考核主体、考核实施等方面分析绩效考核方法存在的至少4个问题。每分析错误1个问题扣5分，每少分析1个问题扣5分，满分20分，扣完为止。	
	设计绩效考核量表	40分	要求绩效考核指标提炼精准，至少提炼5个指标，每个指标及对应的指标定义、权重、计分标准、数据来源各5分，实际值和得分总分5分，整体逻辑思路清楚，指标精准10分。总分40分，每少一个指标扣5分，扣完为止。	
	合计	100分		

2、试题编号：T-31-2，某高职院校辅导员绩效计划与实施

考核技能点编号：J-3-1 J-3-2 J-3-3

(1) 任务描述:

背景资料:

某高职院校建校 40 年，是省示范性高等职业院校，学校现有全日制专科生 10000 多名，学生辅导员 50 名，全部为中共党员，80% 的辅导员具有硕士学位，全部为专职，来源多样化。辅导员是学校教师队伍和管理队伍的重要组成部分，具有教师和干部的双重身份。辅导员是开展大学生思想政治教育的骨干力量，是学生日常思想政治教育和管理工作的组织者、实施者和指导者，然而由于诸多原因，该校尚未形成一套专门针对高职院校辅导员的科学、具体的绩效考核机制，只是沿用与教师相同的考核表对其进行年度考核。结果造成部分辅导员工作缺乏积极性，尤其是一些平时工作表现非常优秀的辅导员在今年提出辞职的请求，给学校的学生管理工作秩序带来了不小的冲击。因此，该校有必要结合当前高职院校辅导员的职业特点和实际需要，进行绩效改革，通过丰富和完善考核评价的内容，细化、量化评价指标，以达到更有效地开发辅导员潜能，提高绩效的目的。

测试任务 1：分析绩效考核目的和特点

请根据背景资料分析该高职院校对辅导员绩效考核的目的是什么？对该高职院校辅导员的绩效考核具有哪些特点？请用文字的形式填入表 1。（30 分）

表 1 分析绩效考核目的和被考核对象的特点

绩效考核的目的（列举出至少 3 个考核目的）：
高职院校辅导员绩效考核的特点（列举出至少 3 个合理的高职院校辅导员绩效考核的特点）：
特点 1：

特点 2:

特点 3:

.....

测试任务 2： 分析绩效考核方法存在的问题

根据材料,请你分析该校沿用与教师相同的考核表对辅导员进行年度考核存在什么问题? (20 分)

测试任务 3： 设计绩效考核量表

如果你是该校负责对辅导员进行绩效考核的工作人员,你打算采取 360 度考核法对该校辅导员进行考核,请设计学生对辅导员评价的绩效考核量表。要求量表完整,逻辑清晰,量表内容包括指标、指标定义、权重、计分标准、数据来源、实际值、得分等项目,要求至少提炼五个考核指标(40 分)。

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效计划与实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	确定辅导员的绩效计划内容	30分	要求绩效考核目的分析全面且有针对性，列举出至少 3 个考核目的，每错误列举 1 个考核目的扣 5 分，每少列举 1 个考核目的扣 5 分，满分 15 分，扣完为止； 要求能准确把握辅导员的绩效考核特点，要求从绩效考核指标、绩效标准、权重设计、考核周期、考核原则和考核方式等方面列举出至少 3 个合理的特点，每错误列举 1 个特点扣 5 分，每少列举 1 个特点扣 5 分，满分 15 分，扣完为止。	
	组织实施绩效考核	20分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，透彻分析绩效考核方法在考核指标、绩效标准、权重的设计、考核方式、考核主体、考核实施等方面分析绩效考核方法存在的至少4个问题。每分析错误1个问题扣5分，每少分析1个问题扣5分，满分20分，扣完为止。	

设计绩效考核量表	40分	要求绩效考核指标提炼精准，至少提炼5个指标，每个指标及对应的指标定义、权重、计分标准、数据来源各5分，实际值和得分总分5分，整体逻辑思路清楚，指标精准10分。总分40分，每少一个指标扣5分，扣完为止。	
合计	100分		

3、试题编号：T-31-3，某公司生产人员绩效计划与实施

考核技能点编号：J-3-1 J-3-2 J-3-3

(1) 任务描述：

背景资料：

L公司是一家以生产塑胶、合金、电子、电动玩具为主的玩具公司，创立于1987年，最初于深圳A小镇租赁厂房进行生产和其他业务。李某是该公司生产部门主管，该部门有50多名员工，其中既有生产人员又有管理人员。生产人员平日的工作就是与管理人员一起，按公司计划认真完成生产任务，确保公司生产目标顺利完成，以及确保产品的质量是合格的。控制成本也是很重要的一项工作，如果耗材量过高的话，是要扣奖金的。有时，公司还会组织脱产培训，让他们加强生产技能和专业知识的学习，提升技能熟练程度，提高工作效率。清洁和整理是生产人员每天下班前做的最后一件事情，为了工作的安全和舒心，维护生产车间的秩序和整洁是十分必要的。同时管理人员需要每星期给生产部门主管汇报一下他们的工作进度。

公司每年都会对各个部门进行绩效考核，生产部门采用的考评方法是排队法，每年对员工考评一次。具体做法是：根据员工的实际表现给予打分，每个员工最高分为100分，上级打分占30%，同事打分占70%，在考评时，20多个人互相打分，以此确定员工的位置。李某平时很少与员工就工作中的问题进行交流，只是到了年度奖金分配时，才对所属员工进行打分排序。

测试任务1：分析绩效考核目的和特点

请根据背景资料分析该企业对生产人员的绩效考核的目的是什

么？对生产人员的绩效考核具有哪些特点？请用文字的形式填入表1。（30分）

表1 分析绩效考核目的和特点

绩效考核的目的（列举出至少3个考核目的）：
生产人员绩效考核的特点（列举出至少3个合理的生产人员绩效考核的特点）：
特点1： 特点2： 特点3：

测试任务2： 分析绩效考核方法存在的问题

根据材料，分析李某对生产人员和生产部管理人员进行的绩效考核存在什么问题（透彻分析绩效考核方法存在的至少4个问题）？（20分）

测试任务3： 设计绩效考核量表

如果你是生产部门主管，拟采取关键绩效指标法对生产人员进行绩效考核？请设计对生产人员的绩效考核量表。要求量表完整，逻辑清晰，量表内容包括指标、指标定义、权重、计分标准、数据来源、实际值、得分等项目，要求至少提炼五个考核指标（40分）。

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效计划与实施试题评价标准

评价	配分	评分标准	得分
----	----	------	----

内容			
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	确定生产人员的绩效计划内容	30分	要求绩效考核目的分析全面且有针对性和，列举出至少3个考核目的，每错误列举1个考核目的扣5分，每少列举1个考核目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求能准确把握生产人员的绩效考核特点，要求从绩效考核指标、绩效标准、权重设计、考核周期、考核原则和考核方式等方面列举出至少3个合理的特点，每错误列举1个特点扣5分，每少列举1个特点扣5分，满分15分，扣完为止。
	组织实施绩效考核	20分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，透彻分析绩效考核方法在考核指标、绩效标准、权重的设计、考核方式、考核主体、考核实施等方面分析绩效考核方法存在的至少4个问题。每分析错误1个问题扣5分，每少分析1个问题扣5分，满分20分，扣完为止。
	设计绩效考核量表	40分	要求绩效考核指标提炼精准，至少提炼5个指标，每个指标及对应的指标定义、权重、计分标准、数据来源各5分，实际值和得分总分5分，整体逻辑思路清楚，指标精准10分。总分40分，每少一个指标扣5分，扣完为止。
	合计	100分	

4、试题编号：T-31-4，某公司营销部送货业务员绩效计划与实施

考核技能点编号：J-3-1 J-3-2 J-3-3

(1) 任务描述：

背景资料：

M公司是一家集碳酸、果汁饮品生产、销售于一体的中型企业，公司张老板最近很苦恼，原来公司销售部、市场部和公司人力资源部经理因为营销人员绩效考核问题较上了劲，并且还在部门经理例会上吵了起来，影响很不好。事情的起因是这样的，原来销售部所属的一

名送货业务员由于早晨交通拥挤的原因导致送货迟了一些，进而导致商场断货，商场于是打来了投诉电话。结果人力资源部经理知道了这件事，坚持要从重处罚这名送货员，而销售经理则认为这是客观原因造成的，不应处罚送货员。在 M 公司，这类事情已经发生过很多次，按照公司的考核标准这会影响到整个销售部的业绩，销售经理自然不服气。由于销售部和市场部作为营销系统的两大部门，两位经理的关系很好，并且市场部也不满于人力资源部制定的所谓绩效考核模式。于是，导致他们“联手”抵制人力资源部。更严重的是，销售部、市场部经理还找到了张老板，扬言如果人力资源部经理不“走人”，那他们就走。面对这些曾经在商场上和自己“出生入死”的兄弟们，张老板没了辙。人力资源部倡导绩效考核，自然没错，不能打消他的积极性；可是销售经理所言也有道理，市场更不能乱。如此“内耗”下去企业怎么办？张老板百思不得其解，陷入极度困惑之中。

测试任务 1：分析绩效考核目的和特点

请根据背景资料分析 M 公司对营销部送货业务员绩效考核的目的是什么？对营销部送货业务员的绩效考核具有哪些特点？请用文字的形式填入表 1。（30 分）

表 1 分析绩效考核目的和特点

绩效考核的目的（列举出至少 3 个考核目的）：
营销部送货业务员绩效考核的特点（列举出至少 3 个合理的营销部送货业务员绩效考核的特点）：
特点 1：
特点 2：
特点 3：

.....

测试任务 2： 分析绩效考核方法存在的问题

根据材料，请分析 M 公司人力资源部对销售部送货业务员进行的绩效考核到底存在什么问题，导致公司销售部和市场部大力反对？

(20 分)

测试任务 3： 设计绩效考核量表

如果你是人力资源部经理，拟采取关键绩效指标法对销售部送货人员的任务进行绩效考核？请设计对送货业务员的绩效考核量表。要求量表完整，逻辑清晰，量表内容包括指标、指标定义、权重、计分标准、数据来源、实际值、得分等项目，要求至少提炼 5 个考核指标（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学

生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效计划与实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	确定送货人员的绩效计划内容	30分	要求绩效考核目的分析全面且有针对性和，列举出至少3个考核目的，每错误列举1个考核目的扣5分，每少列举1个考核目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求能准确把握送货人员的绩效考核特点，要求从绩效考核指标、绩效标准、权重设计、考核周期、考核原则和考核方式等方面列举出至少3个合理的特点，每错误列举1个特点扣5分，每少列举1个特点扣5分，满分15分，扣完为止。	
	组织实施绩效考核	20分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，透彻分析绩效考核方法在考核指标、绩效标准、权重的设计、考核方式、考核主体、考核实施等方面分析绩效考核方法存在的至少4个问题。每分析错误1个问题扣5分，每少分析1个问题扣5分，满分20分，扣完为止。	
	设计绩效考核量表	40分	要求绩效考核指标提炼精准，至少提炼5个指标，每个指标及对应的指标定义、权重、计分标准、数据来源各5分，实际值和得分总分5分，整体逻辑思路清楚，指标精准10分。总分40分，每少一个指标扣5分，扣完为止。	

合计	100 分	
----	-------	--

5、试题编号：T-31-5，某软件公司销售人员绩效计划与实施

考核技能点编号：J-3-1 J-3-2 J-3-3

(1) 任务描述：

背景资料：

某软件公司成立于 2012 年，是一家以软件技术和服务为中心，致力于网络多媒体教学软件开发、设计的高科技企业。现已成功为国家部委相关部门设计开发了多套专业多媒体软件，并与之成为长期的合作伙伴。该公司在上市后资产规模和经济效益都得到了快速发展，但是，伴随着公司规模的发展，公司的管理思想却跟不上现代企业管理制度，仍然收到传统管理思想的影响，在营销策划、人员配置、资源调配上仍然基于传统管理思路进行调配，近十年来员工的管理模式一直没有变化，员工工作积极性低，人员流动率高。

近年来，公司发展迅速，规模不断扩大，但企业发展的障碍也越来越明显。公司掌握的 MPL 技术是大陆数一数二的技术，只有上海有一家企业拥有该技术，大陆很少有人了解该项技术，因此其推广存在一定困难，因此，公司对销售人员的要求越来越高，需要销售人员熟练掌握 MPL 技术，具有良好的沟通能力，以更好地想客户推销介绍该项技术，从而不断扩大市场占有率，扩大公司规模。

由于公司创办时间尚短，人力资源市场还不合理，公司销售部门的人员大多是伴随公司的成长一路走来的，学历都较低，大多是专科毕业，甚至有高中毕业的，专业知识较薄弱，且对 MPL 技术的理解认知较慢且不透彻，在向市场推广方面存在一定欠缺。公司内部销售人才欠缺，远未达到现代销售队伍素质结构的要求。

为了解决销售人员存在的问题，企业必须尽快建立其科学合理可操作的销售人员绩效考核体系，从而有效吸引、留住高素质、高绩效

的销售人员，从而充分激发他们的工作热情，积极主动地开拓市场。

测试任务 1：分析绩效考核目的和特点

请根据背景资料分析该软件公司对销售人员的绩效考核的目的是什么？分析该软件公司销售人员的绩效考核具有哪些特点？请用文字的形式填入表 1。（30 分）

表 1 分析绩效考核目的和特点

绩效考核的目的（列举出至少 3 个考核目的）：
软件公司销售人员绩效考核的特点（列举出至少 3 个合理的软件公司销售人员绩效考核的特点）：
特点 1： 特点 2： 特点 3：

测试任务 2：分析绩效考核方法存在的问题

在该公司，王帆是公司公认的销售状元，进入公司几年除了前两年打基础外，后几年一直荣获“三连冠”，由于业绩突出，被提拔为某办事处主任。担任办事处主任后，王帆深感责任重大，亲率 30 名员工摸爬滚打，决心再创佳绩。他把最困难的片区留给自己，经常向下属传授经验，但事与愿违，一年下来，办事处绩效令自己失望。年终临近，除了要做好销售总冲刺外，公司推行的“绩效管理”还要做，王帆认为公司又是规范，又是考核，办事处没有精力去抓市场，所以会导致考的主管筋疲力尽，考的员工垂头丧气，销售怎么可能不下滑，但是还得应付绩效考核。好在王帆对公司现有的绩效管理也是轻车熟

路了，通过内部电子系统，王帆给每位员工发了一份考核表，要求他们尽快完成自评工作。同时自己根据员工一年来的总体表现，利用排序法将所有员工进行了排序。排序是件非常伤脑筋的工作，时间过去那么久了，下属又那么多，自己不可能一一都那么了解，谁好谁坏确实难以区分。不过，好在公司没有什么特别的比例控制，特别好与特别差的，自己还是可以把握的。

排完队，员工的自评差不多也结束了，王帆随机选取6名下属进行了5-10分钟的考核沟通，OK！问题总算解决，考核又是遥远的下个年度事情了，每个人又回到“现实工作”中去了。

根据材料，可以看出王帆对员工的绩效考核是存在问题的，请你分析具体存在哪些问题（透彻分析绩效考核方法存在的至少4个问题）？（20分）

测试任务 3：设计绩效考核量表

如果你是王帆，你准备设计详细的绩效考核量表对办事处销售人员进行绩效考核？要求量表完整，逻辑清晰，量表内容包括指标、指标定义、权重、计分标准、数据来源、实际值、得分等项目，要求至少提炼五个考核指标（40分）。

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效计划与实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	确定软件公司销售人员的绩效计划	30分	要求绩效考核目的分析全面且有针对性和可行性，列举出至少 3 个考核目的，每错误列举 1 个考核目的扣 5 分，每少列举 1 个考核目的扣 5 分，满分 15 分，扣完为止； 要求能准确把握销售人员的绩效考核特点，要求从绩效考核指	

务	内容		标、绩效标准、权重设计、考核周期、考核原则和考核方式等方面列举出至少3个合理的特点,每错误列举1个特点扣5分,每少列举1个特点扣5分,满分15分,扣完为止。	
	组织实施绩效考核	20分	要求结构严谨、文笔通顺,条理清晰,内容详尽具体,能抓住要点,透彻分析绩效考核方法在考核指标、绩效标准、权重的设计、考核方式、考核主体、考核实施等方面分析绩效考核方法存在的至少4个问题。每分析错误1个问题扣5分,每少分析1个问题扣5分,满分20分,扣完为止。	
	设计绩效考核量表	40分	要求绩效考核指标提炼精准,至少提炼5个指标,每个指标及对应的指标定义、权重、计分标准、数据来源各5分,实际值和得分总分5分,整体逻辑思路清楚,指标精准10分。总分40分,每少一个指标扣5分,扣完为止。	
	合计	100分		

6、试题编号：T-31-6，某公司区域销售主管绩效计划与实施

考核技能点编号：J-3-1 J-3-2 J-3-3

(1) 任务描述：

背景资料：

Z公司是一家大型的食品公司，公司包括管理人员与员工，共10000多人，公司下设A、B、C、D四大区域以此拓宽销售业务，并在每个区域指定区域销售主管在本区域开展营销活动。由于每个区域销售主管及销售人员的齐心协力，公司销售额不断上升，新客户拓展初见成效，销售回款率也在不断提高，到了年底，A公司又开始了一年一度的绩效考核，因为每年年底的绩效考核是与奖金挂钩，因此，大家都十分重视。人力资源部又将一些考评表发放到部门经理，要求部门经理在规定的时间内填写表格，再交回人力资源部。

老张是公司的销售经理，他拿到人力资源部送来的考评表格，却不知道怎么办。考评表格主要包括对区域销售主管的工作业绩和工作态度的评价。工作业绩那一栏分为5档，每一档只有间断的评语，如超额完成工作、基本完成等。由于年初的种种原因，老张并没有将每个区域的销售主管的业绩目标清楚地确定下来。因此，对业绩考评时，无法判断谁超额完成任务及谁没完成任务，工作态度就更难填写了。

由于平时没有收集和记录销售主管的工作表现，也没有要求销售主管进行汇报区域销售情况，到了年底，仅对近1~2个月的事情以及个别区域的情况有一点记忆。

由于人力资源部催得紧，老张只好在这些评表勾勾圈圈，再加上一些轻描淡写的评语，交给人力资源部。想到这些绩效考核要与奖金挂钩，老张感到如此做有一些不妥，但又觉得无可奈何。

测试任务1：分析绩效考核目的和特点

请根据背景资料分析该公司对区域销售主管的绩效考核的目的是什么？分析该公司对区域销售主管绩效考核具有哪些特点？请用文字的形式填入表1。（30分）

表1 分析绩效考核目的和特点

绩效考核的目的（列举出至少3个考核目的）：
区域销售主管绩效考核的特点（列举出至少3个合理的区域销售主管绩效考核的特点）：
特点1： 特点2： 特点3：

测试任务2：分析绩效考核方法存在的问题

根据材料，请你分析对区域销售主管的绩效考核方法存在什么问题？（透彻分析该绩效考核方法存在的至少4个问题）（20分）

测试任务 3：设计绩效考核量表

如果你是销售经理，拟采取关键绩效指标法对区域销售主管进行绩效考核？请设计对区域销售主管的绩效考核量表。要求量表完整，逻辑清晰，量表内容包括指标、指标定义、权重、计分标准、数据来源、实际值、得分等项目，要求至少提炼五个考核指标（40分）。

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效计划与实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准		得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	确定区域销售主管的绩效计划内容	30分	要求绩效考核目的分析全面且有针对性和，列举出至少3个考核目的，每错误列举1个考核目的扣5分，每少列举1个考核目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求能准确把握区域销售主管的绩效考核特点，要求从绩效考核指标、绩效标准、权重设计、考核周期、考核原则和考核方式等方面列举出至少3个合理的特点，每错误列举1个特点扣5分，每少列举1个特点扣5分，满分15分，扣完为止。	
	组织实施绩效考核	20分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，透彻分析绩效考核方法在考核指标、绩效标准、权重的设计、考核方式、考核主体、考核实施等方面分析绩效考核方法存在的至少4个问题。每分析错误1个问题扣5分，每少分析1个问题扣5分，满分20分，扣完为止。	
	设计绩效考核量表	40分	要求绩效考核指标提炼精准，至少提炼5个指标，每个指标及对应的指标定义、权重、计分标准、数据来源各5分，实际值和得分总分5分，整体逻辑思路清楚，指标精准10分。总分40分，每少一个指标扣5分，扣完为止。	
	合计	100分		

7、试题编号：T-31-7，某公司客服专员绩效计划与实施

考核技能点编号：J-3-1 J-3-2 J-3-3

(1) 任务描述：

背景资料：

某公司 2021 年在广东省惠州市成立，业务经营范围覆盖非寿险业务的各个领域。公司设有总经理室、业务管理部、客户服务部、销

售管理部、计划财务部、审计部、办公室、营业部等部门。

小张和小李都是客户服务部的电话客服专员，为了更好地对他们的工作进行考评，公司设置了一套绩效指标体系，其中绩效指标为“客户满意度”（即客户在客服解答他们的疑虑后的打分），“客户投诉次数”（即客户对客服的投诉次数）。在绩效考评的第一个月，小张请了一周的假，而小张的一部分工作由小李承担。在出具绩效结果时，小张的绩效结果远远好于小李，于是小李向人事行政部申诉，申诉的理由为：工作做得越多，绩效得分越低，小张休息了一周，这一周不会有投诉，客户不会有不满意的情况，所以分数反而会高。

测试任务 1：分析绩效考核目的和特点

请根据背景资料分析该公司对电话客服专员的绩效考核的目的是什么？分析该公司电话客服专员的绩效考核具有哪些特点？请用文字的形式填入表 1。（30 分）

表 1 分析绩效考核目的和特点

绩效考核的目的（列举出至少 3 个考核目的）：
客服专员绩效考核的特点（列举出至少 3 个合理的客服专员绩效考核的特点）：
特点 1： 特点 2： 特点 3：

测试任务 2：分析绩效考核方法存在的问题

请你分析该公司对客服专员绩效考核方法存在什么问题？（透彻分析该绩效考核方法存在的至少 4 个问题）（20 分）

测试任务 3：设计绩效考核量表

如果你是客户服务部经理，你会如何修改绩效考核指标，设计正确的绩效考核量表？请设计对生产人员的绩效考核量表。要求量表完整，逻辑清晰，量表内容包括指标、指标定义、权重、计分标准、数据来源、实际值、得分等项目，要求至少提炼五个考核指标（40分）。

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效计划与实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	确定客服专员的绩效计划内容	30分 要求绩效考核目的分析全面且有针对性，列举出至少3个考核目的，每错误列举1个考核目的扣5分，每少列举1个考核目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求能准确把握客服专员的绩效考核特点，要求从绩效考核指标、绩效标准、权重设计、考核周期、考核原则和考核方式等方面列举出至少3个合理的特点，每错误列举1个特点扣5分，每少列举1个特点扣5分，满分15分，扣完为止。	
	组织实施绩效考核	20分 要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，透彻分析绩效考核方法在考核指标、绩效标准、权重的设计、考核方式、考核主体、考核实施等方面分析绩效考核方法存在的至少4个问题。每分析错误1个问题扣5分，每少分析1个问题扣5分，满分20分，扣完为止。	
	设计绩效考核量表	40分 要求绩效考核指标提炼精准，至少提炼5个指标，每个指标及对应的指标定义、权重、计分标准、数据来源各5分，实际值和得分总分5分，整体逻辑思路清楚，指标精准10分。总分40分，每少一个指标扣5分，扣完为止。	
	合计	100分	

8、试题编号：T-31-8，某服装卖场销售员绩效计划与实施

考核技能点编号：J-3-1 J-3-2 J-3-3

(1) 任务描述：

背景资料：

W市某服装大卖场B2层（该楼层主要经营服装），过去考核员工把他（她）的销售业绩、专柜卫生环境、账册管理和客户意见反馈

等方面的情况汇总在一块考评，根据综合考评的结果来发放奖金。在这样的考核方式下，经常会出现销售业绩单项突出，但其他考核项目得分一般，导致最后综合评价分数不高，奖金拿的偏少的现象，这严重影响了销售员的积极性。2015年8月起，卖场推出了一套新的改革措施。具体就是首先把总奖金的50%提取出来，作为销售奖金，按销售业绩排序分档：第一名拿一档，第二名拿二档……最后一名，如有客观原因（例如生病、家中有急事等情况）而排在最后的，则可以按序拿最后一名的奖金；如果没有客观原因而排在最后一名，则不能按序拿奖金，而是只能得到收底的100元。其次再把总奖金的15%提取出来，作为销售服务奖，按服务态度、顾客投诉情况等分档排序。再者，是拿出总奖金的5%作为领班奖，奖励一些临时性的、不能进入业绩考核的工作。最后，剩下的总奖金的15%才按过去的办法进行卫生、专柜、账册等综合考评。不难看出，新方案与过去最大的不同是突出了销售员的销售业绩，并把每个人的业绩摆在明处。

新措施实施后，确实极大地调动了销售员销售的积极性，主动迎客热情服务。9、10月份销售额连续增长20%。但是，与此同时也引出了一些负面效应，例如，一些销售员争抢顾客，在一定程度上影响了团结，经常出现来了顾客，两人就同时争着上去迎接介绍情况；顾客掏钱了，这个说是我先迎上去的，那个说是听了我的介绍他才买的。此外，也有一些员工平时工作态度好，只因为不善于与顾客沟通表达而销售业绩不突出，被排在了末档上，员工会感到很委屈，觉得没有面子，心理压力会比较大。

测试任务 1：分析绩效考核目的和特点

请根据背景资料分析该请根据背景资料分析该服装卖场对 B2 层销售员绩效考核的目的是什么？分析该服装卖场 B2 层销售员的绩效考核具有哪些特点？请用文字的形式填入表 1。（30 分）

表 1 分析绩效考核目的和特点

绩效考核的目的（列举出至少 3 个考核目的）：
服装卖场销售员绩效考核的特点（列举出至少 3 个合理的服装卖场销售员绩效考核的特点）：
特点 1： 特点 2： 特点 3：

测试任务 2： 分析绩效考核方法存在的问题

请你分析该服装卖场在进行了绩效改革后，对销售员采取的绩效考核方法存在一什么问题？（透彻分析绩效考核方法存在的至少 4 个问题）（20 分）

测试任务 3： 设计绩效考核量表

如果你是人力部主管，拟采取关键绩效指标法对对服装卖场销售员进行绩效考核。请设计对服装卖场销售员的绩效考核量表。要求量表完整，逻辑清晰，量表内容包括指标、指标定义、权重、计分标准、数据来源、实际值、得分等项目，要求至少提炼 5 个考核指标（40 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效计划与实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	确定服装卖场销售员的绩效计划内容	30分	要求绩效考核目的分析全面且有针对性，列举出至少 3 个考核目的，每错误列举 1 个考核目的扣 5 分，每少列举 1 个考核目的扣 5 分，满分 15 分，扣完为止； 要求能准确把握服装卖场销售员的绩效考核特点，要求从绩效考核指标、绩效标准、权重设计、考核周期、考核原则和考核方式等方面列举出至少 3 个合理的特点，每错误列举 1 个特点	

		扣 5 分，每少列举 1 个特点扣 5 分，满分 15 分，扣完为止。	
组织实施绩效考核	20 分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，透彻分析绩效考核方法在考核指标、绩效标准、权重的设计、考核方式、考核主体、考核实施等方面分析绩效考核方法存在的至少 4 个问题。每分析错误 1 个问题扣 5 分，每少分析 1 个问题扣 5 分，满分 20 分，扣完为止。	
设计绩效考核量表	40 分	要求绩效考核指标提炼精准，至少提炼 5 个指标，每个指标及对应的指标定义、权重、计分标准、数据来源各 5 分，实际值和得分总分 5 分，整体逻辑思路清楚，指标精准 10 分。总分 40 分，每少一个指标扣 5 分，扣完为止。	
合计	100 分		

9、试题编号：T-31-9，某公司人事专员绩效计划与实施

考核技能点编号：J-3-1 J-3-2 J-3-3

(1) 任务描述：

背景资料：

G 公司又到了年终绩效考核的时候了，从主管人员到员工每个人都忐忑不安。公司采用强迫分布式的末位淘汰法，到年底，根据员工的表现，将每个部门的员工划分为 A、B、C、D、E 五个等级，分别占 10%、20%、40%、20%、10%，如果员工有一次被排在最后一级，工资降一级，如果有两次排在最后一级，则下岗进行培训，培训后根据考察的结果再决定是否上岗，如果上岗后再被排在最后 10%，则被淘汰，培训期间只领取基本生活费。主管人员与员工对这种绩效考核方法都很有意见。人事部主管老钱每年都为此煞费苦心，该部门是职能部门，主要负责协助招聘人员进行人员招聘，筛选简历，面试邀约，完成公司的招聘任务；负责人员入职、培训以及新员工的餐卡办理和车牌号的录入；负责员工的离职办理和离职纠纷问题处理；负责员工档案的整理，员工所考证书的保存及其他相关人员资料的整理；负责员工的考勤，以及完成领导交待的其他相关工作。大家都没有什么错误，工作都完成的很好，把谁评为 E 档都不合适。去年，小钟因家里有事，

请了几天假，有几次迟到了，但是也没耽误工作。老钱没办法只好把小钟报上去了。为此，小钟到现在还耿耿于怀。今年又该把谁报上去呢？

测试任务 1：分析绩效考核目的和特点

请根据背景资料分析该企业对人事部工作人员的绩效考核的目的是什么？试分析该企业人事部工作人员的绩效考核具有哪些特点？请用文字的形式填入表 1。（30 分）

表 1 分析绩效考核目的和特点

绩效考核的目的（列举出至少 3 个考核目的）：
企业人事部工作人员的绩效考核的特点（列举出至少 3 个合理的企业人事部工作人员绩效考核的特点）：
特点 1： 特点 2： 特点 3：

测试任务 2：分析绩效考核方法存在的问题

根据材料，请分析该企业对人事部主管人员与员工的强迫分布式的末位淘汰绩效考核方法存在哪些问题？（透彻分析该绩效考核方法存在的至少 4 个问题）（20 分）

测试任务 3：设计绩效考核量表

如果你是人力资源部经理，拟采取关键绩效指标法对人事部工作人员进行绩效考核？请设计对人事部工作人员的绩效考核量表。要求量表完整，逻辑清晰，量表内容包括指标、指标定义、权重、计分标准、数据来源、实际值、得分等项目，要求至少提炼 5 个考核指标（40 分）。

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效计划与实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	确定人事专员的绩效计划内容	30分 要求绩效考核目的分析全面且有针对性，列举出至少3个考核目的，每错误列举1个考核目的扣5分，每少列举1个考核目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求能准确把握人事专员的绩效考核特点，要求从绩效考核指标、绩效标准、权重设计、考核周期、考核原则和考核方式等方面列举出至少3个合理的特点，每错误列举1个特点扣5分，每少列举1个特点扣5分，满分15分，扣完为止。	
	组织实施绩效考核	20分 要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，透彻分析绩效考核方法在考核指标、绩效标准、权重的设计、考核方式、考核主体、考核实施等方面分析绩效考核方法存在的至少4个问题。每分析错误1个问题扣5分，每少分析1个问题扣5分，满分20分，扣完为止。	
	设计绩效考核量表	40分 要求绩效考核指标提炼精准，至少提炼5个指标，每个指标及对应的指标定义、权重、计分标准、数据来源各5分，实际值和得分总分5分，整体逻辑思路清楚，指标精准10分。总分40分，每少一个指标扣5分，扣完为止。	
	合计	100分	

10、试题编号：T-31-10，某公司餐厅店长绩效计划与实施

考核技能点编号：J-3-1 J-3-2 J-3-3

(1) 任务描述：

背景资料：

某餐饮有限公司是一家由美国丹尼尔国际集团有限公司投资的台商合资企业，是在“田子坊”区域内最具特色的第一家外商独资企业。本着“新生活、新文化、新创意、新产业”的宗旨，企业至今已在“田子坊”内创立了6家门店，并形成了披萨、意式餐饮、东南亚

菜系、中餐、日式烧烤等不同风格和类型的餐厅和酒吧。企业现有员工 230 人，主要消费群体以游客为主，其中，外国游客占 50%以上。随着企业的稳步发展，高层领导有意向对原有的餐饮业务进行扩充，在丰富产品与服务的同时，增加客户美誉度，扩大企业影响力，力争上市。公司发展的总目标是要在五年内上市，从目前的 6 家不同品牌的门店，发展为拥有多种品牌的多家连锁店，盈利稳定、持续提高，并实现扩张，同时提高标准化管理水平，成长为行业中同类企业的佼佼者。

通过对公司战略目标及未来发展规划的分析，特别是面对餐厅营业额提升、人才培养及品牌建设的重大挑战，对各个餐厅战略任务进行分解：提高餐厅营业额，提高菜品和服务质量、合理分配岗位、加强团队建设、不断开拓市场。因此，作为各餐厅的店长必须明确自己的工作目标，带领餐厅实现餐厅目标，进而实现企业战略目标。

公司为激励店长实现木匾，对餐厅店长的考评分为自我考评、上级考评和人事部门考评；每月初营运部经理在店长考核表上列出店长本月应当完成的主要工作，将考评表发给店长。考评表除了列出本月的工作要求外，还有固定的考评项目如工作态度、工作品质、纪律性、协调能力、团队精神等，每项都说明了含义和分值。考评项目满分为 100 分，月末店长填写考评表为自己打分并上交营运部经理。经理在同一张考评表上打分再交给人事部门。人事部门对店长进行最终的考评和分数汇总，并向员工通报当月的考评成绩。员工对考评结果有疑问，可直接向人力资源部反映。

店长的自评占 30%，人事部门评分占 10%，部门经理评分占 60%，考评结果应用于薪酬、晋升、培训等各方面。

测试任务 1：分析绩效考核目的和特点

请根据背景资料分析该公司对餐厅店长绩效考核的目的是什么？请根据背景资料分析该公司餐厅店长的绩效考核具有哪些特

点？请用文字的形式填入表 1。（30 分）

表 1 分析绩效考核目的和特点

绩效考核的目的（列举出至少 3 个考核目的）：
餐厅店长绩效考核的特点（列举出至少 3 个合理的餐厅店长绩效考核的特点）：
特点 1： 特点 2： 特点 3：

测试任务 2： 分析绩效考核方法存在的问题

根据材料，请分析该公司对餐厅店长的绩效考核方法存在哪些问题？（透彻分析该绩效考核方法存在的至少 4 个问题）（20 分）

测试任务 3： 设计绩效考核量表

如果你是人力资源经理，打算就餐厅的工作进行量化考核，请设计对餐厅店长的绩效考核量表。要求量表完整，逻辑清晰，量表内容包括指标、指标定义、权重、计分标准、数据来源、实际值、得分等项目，要求至少提炼五个考核指标（40 分）。

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效计划与实施试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	确定餐厅店长的绩效计划内容	30分	要求绩效考核目的分析全面且有针对性和可行性，列举出至少3个考核目的，每错误列举1个考核目的扣5分，每少列举1个考核目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求能准确把握餐厅店长的绩效考核特点，要求从绩效考核指	

务			标、绩效标准、权重设计、考核周期、考核原则和考核方式等方面列举出至少3个合理的特点,每错误列举1个特点扣5分,每少列举1个特点扣5分,满分15分,扣完为止。	
	组织实施绩效考核	20分	要求结构严谨、文笔通顺,条理清晰,内容详尽具体,能抓住要点,透彻分析绩效考核方法在考核指标、绩效标准、权重的设计、考核方式、考核主体、考核实施等方面分析绩效考核方法存在的至少4个问题。每分析错误1个问题扣5分,每少分析1个问题扣5分,满分20分,扣完为止。	
	设计绩效考核量表	40分	要求绩效考核指标提炼精准,至少提炼5个指标,每个指标及对应的指标定义、权重、计分标准、数据来源各5分,实际值和得分总分5分,整体逻辑思路清楚,指标精准10分。总分40分,每少一个指标扣5分,扣完为止。	
	合计	100分		

核心技能二 绩效考核反馈面谈

1、试题编号：T-32-1，某公司行政助理绩效考核反馈面谈

考核技能点编号：J-3-4

(1) 任务描述：

背景资料：

徐经理是公司行政部经理，年初刚刚上任，杨瑞是她上任前半年调到部门的，目前负责公司A项目的行政支持和服务。她的前任行政部经理告诉你，杨瑞是公司最早的员工之一，在公司人缘极好，大家都喜欢她。杨瑞上年度的业绩评估为良好。

在徐经理接手的这几个月里，发现杨瑞的确为人很好，为人热心，不仅主动帮助他人而且积极组织和参加各种员工活动，如郊游、慰问希望小学等。她几乎认识公司的每一个人，有时别人办不了的事情她都能办。

但是同时也发现杨瑞的专业技能很差，外语和计算机操作水平都

远不能达到她现在的工作要求，甚至她的有些报告需要别人帮忙来做。她对业务的了解也非常肤浅，基本不能向你汇报项目的状况，从而影响了部门的工作效率，而她本人好像并没有意识到这些问题，仍把大量时间花费在其他事情上。

就此，作为行政部经理的徐经理决定下班前 10 分钟同杨瑞就近几个月工作上的问题展开一次面谈。

徐经理：杨瑞，正好快下班了，我想找你聊下你最这几个月的工作情况，据同事反映，你目前的很多工作都是由其他同事帮助完成的，这可不行呀，每个人都有每个人的事情。你需要自己不断成长，独立完成工作。

杨瑞：徐经理，随着公司发展，新的工作与过去已大不相同，许多报告和报表要用电脑来作。我电脑方面确实不强，我也确实不知道怎样才能提高办公技能。但是我帮助其他同事完成了其他工作，作为交换他们来帮助我也可以的，我也没耽误工作。

徐经理：你这个想法是不对的，我们要与时俱进，别人只能帮的了你一时，很多时候还是得你自己完成。好了，我要去接小孩放学了，你自己想办法去寻求帮助，独立完成工作任务，下次再让我发现这样的情况，那按照公司规章制度业绩考核不合格的话，就要面临辞退了。你自己再好好想想吧。

测试任务 1：分析绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

请根据背景资料分析该行政经理对行政助理绩效面谈存在问题有哪些？若你是行政部徐经理，请确定此次与杨瑞的绩效考核反馈面谈应掌握哪些原则？试用文字表述出来，填入表 1。（24 分）

表 1 绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

分析此次绩效考核反馈面谈存在的问题（列举出至少 3 个问题）：

确定绩效反馈面谈的原则（列举出至少 3 个原则）：

测试任务 2：绩效考核反馈面谈的准备工作

若你是徐经理，你会如何进行绩效考核反馈面谈的准备工作？要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到了至少 4 个步骤。请用文字表述出来，填入下表 2。（16 分）

表 2 绩效考核反馈面谈的准备工作

绩效反馈面谈的准备工作（提到至少 4 个步骤）：

测试任务 3：模拟绩效考核反馈面谈

若你是徐经理，你会怎样如何开展面谈？请模拟此次面谈过程，能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少 6 个步骤，试着用文字表述出来。填入表 3。（30 分）

表 3 模拟绩效考核反馈面谈

模拟绩效反馈面谈：（参照绩效反馈面谈沟通 8 步法，能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少 6 个步骤）

--

测试任务 4：设计绩效考核反馈面谈记录表

为明确杨瑞的绩效状况，更好地帮助杨瑞制定改进计划，在绩效面谈结束阶段，徐经理与杨瑞需要对面谈内容进行整理和确认，并填写相应的绩效反馈面谈记录表，形成书面文件，由徐经理存档管理。若你是公司 HR 负责设计反馈面谈记录表，请设计绩效反馈面谈记录表供面谈时使用。要求记录表包含面谈对象基本信息、面谈时间地点、面谈内容、面谈签字确认等（20 分）。

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效考核反馈面谈试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取	

		<p>消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。</p> <p>卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）</p> <p>文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）</p>		
工作任务	确定绩效反馈面谈存在的问题、原则	24分	<p>要求正确分析出此次绩效反馈面谈中存在的问题，描述正确、表达清楚，列举并分析出至少存在的3个问题。每错误列举1个问题扣4分，少列举1个问题扣4分，满分12分，扣完为止。</p> <p>要求绩效反馈面谈的原则描述正确、表述清楚，列举出至少3个原则。每错误列举1个原则扣4分，少列举1个原则扣4分，满分12分，扣完为止；</p>	
	绩效考核反馈面谈的准备工作	16分	要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到至少4个步骤。每错误列举1个步骤扣6分，少列举1个步骤扣6分，满分24分，扣完为止。	
	模拟绩效反馈面谈	30分	<p>能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少6个步骤，每错误列举1个步骤扣5分，少列举1个步骤扣5分，满分30分，扣完为止。</p> <p>（步骤参考：①说明面谈目的②员工自评，分析工作目标考核完成情况③上级评价员工在工作上的强项和有待改进的方面④讨论绩效表现，分析成功失败原因⑤协商提升绩效的方法，制定绩效改进和发展计划⑥讨论需要的支持和资源⑦重申下一阶段考评内容和目标⑧确认共识，签字结束面谈。）</p>	
	设计绩效反馈面谈记录表	20分	要求绩效反馈面谈记录表至少包含5个内容，每少设计一个内容扣4分，满分20分扣完为止。（记录表内容包括：①面谈对象基本信息；②员工考核期基本情况；③下一阶段改进措施；④员工的意见与反馈；⑤所需要的资源和支持；⑥面谈签字确认	
	合计	100分		

2、试题编号：T-32-2，某高职院校辅导员绩效考核反馈面谈

考核技能点编号：J-3-4

(1) 任务描述：

背景资料：

李萍担任某高职院校学校经贸系的辅导员一职，某艺术院校音乐

专业本科毕业，具有音乐和乐器才艺，她本人及所指导的学生多次获得学院及省内艺术节大赛各类奖项，得到学院领导和学生的一致认可，但是其所负责的几个班级的学生到课率一年以来却一直在全院最低，学生无故迟到、早退及旷课的现象也非常严重，作为主管经贸系学生辅导员工作的王主任在一次会议上就班级到课率低的问题展开讨论。

王主任：李老师，你们班为什么到课率总是那么低呢，你看下其他班学生早退旷课现象基本没有，这是为什么呢？

李萍：王主任，我们班确实两极分化现象很严重，我也确实做了思想工作，奈何这部分学生就是屡教不改我也没办法呀。再说我们班情况你也知道，转专业的同学很多，不好管。

王主任：李老师，你不要找那么多借口，你要多想办法才是呢。你看下新来的刘老师经验不足，但是班级到课率、宿舍内务都管理得很好。

李萍：好的，王主任你有什么更好的办法呢？

王主任：你去请教下其他老师吧，我也该去院部开会了，散会。

测试任务 1：分析绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

请根据背景资料分析王主任对辅导员绩效面谈存在的问题有哪些？若你是王主任，请确定此次绩效考核反馈面谈应掌握哪些原则？试用文字表述出来，填入表 1。（24 分）

表 1 绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

分析此次绩效考核反馈面谈存在的问题（列举出至少 3 个问题）：
确定绩效反馈面谈的原则（列举出至少 3 个原则）：

--

测试任务 2：绩效考核反馈面谈的准备工作

若你是王主任，你会如何进行绩效考核反馈面谈的准备工作？要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到了至少 4 个步骤请用文字表述出来，填入表 2。（16 分）

表 2 绩效考核反馈面谈的准备工作

绩效考核反馈面谈的准备工作（提到至少 4 个步骤）：

测试任务 3：模拟绩效考核反馈面谈

若你是王主任，你会怎样如何开展面谈？请模拟此次面谈过程，试着用文字表述出来，填入表 3。（30 分）

表 3 模拟绩效考核反馈面谈

模拟绩效反馈面谈：（参照绩效反馈面谈沟通 8 步法，能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少 6 个步骤）

测试任务 4：设计绩效考核反馈面谈记录表

为明确李萍的绩效状况，更好地帮助李萍制定改进计划，在绩效会议结束阶段，王主任与李萍需要对会议内容进行整理和确认，并填写相应的绩效反馈面谈记录表，形成书面文件，由王主任存档管理。若你是学校人事专员负责设计面谈记录表，请设计绩效反馈面谈记录表供面谈或开会时使用。要求记录表包含面谈对象基本信息、面谈时间地点、面谈内容、面谈签字确认等（20分）。

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效考核反馈面谈试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	

		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分 的标准评分）	
工作任务	确定绩效 反馈面谈 存在的问 题、原则	24分	要求正确分析出此次绩效反馈面谈中存在的问题，描述正确、 表达清楚，列举并分析出至少存在的3个问题。每错误列举1 个问题扣4分，少列举1个问题扣4分，满分12分，扣完为止。 要求绩效反馈面谈的原则描述正确、表述清楚，列举出至少 3 个原则。每错误列举 1 个原则扣 4 分，少列举 1 个原则扣 4 分，满分 12 分，扣完为止；
	绩效考 核反馈 面谈的 准备工 作	16分	要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺， 能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确， 表述清楚，步骤说明条理清晰，提到至少4个步骤。每错误列 举1个步骤扣6分，少列举1个步骤扣6分，满分24分，扣完为 止。
	模拟绩效 反馈面谈	30分	能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少6个步骤，每错误列 举1个步骤扣5分，少列举1个步骤扣5分，满分30分，扣完为 止。 (步骤参考：①说明面谈目的②员工自评，分析工作目标考 核完成情况③上级评价员工在工作上的强项和有待改进的方 面④讨论绩效表现，分析成功失败原因⑤协商提升绩效的方 法，制定绩效改进和发展计划⑥讨论需要的支持和资源⑦重 申下一阶段考评内容和目标⑧确认共识，签字结束面谈。)
	设计绩效 反馈面 谈记录 表	20分	要求绩效反馈面谈记录表至少包含5个内容，每少设计一个内 容扣4分，满分20分扣完为止。(记录表内容包括：①面谈对 象基本信息；②员工考核期基本情况；③下一阶段改进措施； ④员工的意见与反馈；⑤所需要的资源和支持；⑥面谈签字 确认)
	合计	100分	

3、试题编号：T-32-3，某公司人力资源部招聘专员绩效考核反馈面 谈

考核技能点编号：J-3-4

(1) 任务描述：

背景资料：

孙强是公司人力资源部经理，负责公司的人力资源管理工作；人

资部招聘专员小苏，主要负责招聘工作，是被考核者。

小苏来公司也有一年多的时间了，平日里都能认真完成自己的手头工作，做事非常努力，但为人沉默寡言，与公司其他部门的人员接触较少，是个埋头苦干的角色。前一段时间，小苏给几个有岗位空缺的部门招了一些人员，但是存在以下几个问题：①招聘成本差超出了预算；②未在规定时间内完成招聘工作。③就能力而言，大多比较优秀，但是适应性比较慢，在工作中经常出现问题，影响了部门的整体业绩。

这个考核周期结束后，在某次的会议上，孙经理临时让小苏就工作情况作汇报。小苏因为未提前准备，就招聘质量、招聘时限和招聘成本简单的做个报告。但是招到孙经理的严厉批评，指责他汇报不全面、不属实。接着就他几个问题在会上讨论，想起到震慑其他员工的作用。小苏觉得很委屈，本身准备时间就不足，汇报肯定不全面，再说招聘成本超出了预算，支出也是经过批准的，并不完全是自己的原因，超过时限完成招聘工作也是因为招聘对象出尔反尔耽误了进度，为什么都怪罪在我头上，这么多同事被批评很尴尬，出了会议室，随即就委屈的哭了。

测试任务 1：分析绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

请根据背景资料分析人力资源部经理对招聘专员绩效会议沟通存在的问题有哪些？若你是孙强，请确定此次绩效考核反馈面谈应掌握哪些原则？试用文字表述出来，填入表 1。（24 分）

1 绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

分析此次绩效考核反馈面谈存在的问题（列举出至少 3 个问题）：
确定绩效反馈面谈的原则（列举出至少 3 个原则）：

--

测试任务 2：绩效考核反馈面谈的准备工作

若你是孙强，你会如何进行绩效考核反馈面谈的准备工作？要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到了至少 4 个步骤。请用文字表述出来，填入表 2。（16 分）

表 2 绩效考核反馈面谈的准备工作

绩效考核反馈面谈的准备工作（提到至少 4 个步骤）：

测试任务 3：模拟绩效考核反馈面谈

若你是孙强，你会怎样如何开展面谈？请模拟此次面谈过程，试着用文字表述出来，填入下表 3。（30 分）

表 3 模拟绩效考核反馈面谈

模拟绩效反馈面谈：（参照绩效反馈面谈沟通 8 步法，能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少 6 个步骤）

测试任务 4：设计绩效考核反馈面谈记录表

为明确小苏的绩效状况，更好地帮助小苏制定改进计划，在会议结束阶段，孙经理与小苏需要对会议内容进行整理和确认，并填写相应的绩效反馈面谈记录表，形成书面文件，由苏经理存档管理。若你是公司 HR 负责设计反馈面谈记录表，请设计绩效反馈面谈记录表供面谈或开会时使用。要求记录表包含面谈对象基本信息、面谈时间地点、面谈内容、面谈签字确认等（20 分）。

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

表 3-2 绩效考核反馈面谈试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	

工 作 任 务	确定绩效反馈面谈存在的问题、原则	24分	<p>要求正确分析出此次绩效反馈面谈中存在的问题，描述正确、表达清楚，列举并分析出至少存在的3个问题。每错误列举1个问题扣4分，少列举1个问题扣4分，满分12分，扣完为止。</p> <p>要求绩效反馈面谈的原则描述正确、表述清楚，列举出至少3个原则。每错误列举1个原则扣4分，少列举1个原则扣4分，满分12分，扣完为止；</p>	
	绩效考核反馈面谈的准备工作	16分	要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到至少4个步骤。每错误列举1个步骤扣6分，少列举1个步骤扣6分，满分24分，扣完为止。	
	模拟绩效反馈面谈	30分	<p>能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少6个步骤，每错误列举1个步骤扣5分，少列举1个步骤扣5分，满分30分，扣完为止。</p> <p>（步骤参考：①说明面谈目的②员工自评，分析工作目标考核完成情况③上级评价员工在工作上的强项和有待改进的方面④讨论绩效表现，分析成功失败原因⑤协商提升绩效的方法，制定绩效改进和发展计划⑥讨论需要的支持和资源⑦重申下一阶段考评内容和目标⑧确认共识，签字结束面谈。）</p>	
	设计绩效反馈面谈记录表	20分	要求绩效反馈面谈记录表至少包含5个内容，每少设计一个内容扣4分，满分20分扣完为止。（记录表内容包括：①面谈对象基本信息；②员工考核期基本情况；③下一阶段改进措施；④员工的意见与反馈；⑤所需要的资源和支持；⑥面谈签字确认	
	合计	100分		

4、试题编号：T-32-4，某酒店维修部技术骨干绩效考核反馈面谈

考核技能点编号：J-3-4

(1) 任务描述：

背景资料：

老赵是某酒店工程维修部技术人员，是技术骨干，今天怒气冲冲地从维修部经理办公室出来，愤愤回到办公桌前，回想刚才与梅总交谈的场景，想想自己进入酒店以来，一直尽心尽力在工作，没日没夜地技术攻关，然而今天的绩效评估面谈大会上，梅总不仅没有表扬这些，反而抓住自己的一些缺点不放，“我跟你说过多少次了，要与部

门同事搞好关系，但你就是无动于衷，他们多投诉你多少次了？”“你都快 40 岁的人了，做事怎么还那么莽撞……”一想到这里，老赵更是愤愤不平，“为什么我一说话他就打断我？我做得还不够吗？原本还想着对公司的感情，婉拒了别的公司的邀约。现在看来，梅总对我这么不满，这里是干不下去了。不如去那家公司，况且他们提出的薪资也有 30% 的增长。”

随着老赵愤然离去的那一刻，梅总也非常惊讶，本来自己是依照人力资源部制定的规章来召开绩效评估反馈面谈，怎么会造成自己与下属的关系紧张呢？为什么老赵还没听自己说完就如此大动肝火呢？梅总有些困惑了，如果这些困扰无法解决，那下一个老陈、老谢……也出现这种情况怎么办？想到此，梅总不由得惊出了一身冷汗，老赵可是自己辛苦培养出来的维修部技术骨干啊，以后还想让他接班呢！看来，还是要找老赵谈谈，可又如何谈呢？

测试任务 1：分析绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

请根据背景资料分析该维修部经理对维修部骨干开展绩效面谈应达到的目的是什么？若你是梅总，请确定此次绩效考核反馈面谈应掌握哪些原则，运用哪些技巧？试用文字表述出来，填入表 1。（36 分）

表 1 绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

分析此次绩效考核反馈面谈存在的问题（列举出至少 3 个问题）：
确定绩效反馈面谈的原则（列举出至少 3 个原则）：

--

测试任务 2：绩效考核反馈面谈的准备工作

若你是梅总，你会如何进行绩效考核反馈面谈的准备工作？要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到了至少 4 个步骤。请用文字表述出来，填入下表 2。

(24 分)

表 2 绩效考核反馈面谈的准备工作

绩效考核反馈面谈的准备工作（提到至少 4 个步骤）：

测试任务 3：模拟绩效考核反馈面谈

若你是梅总，你会怎样如何开展面谈？请模拟此次面谈过程，试着用文字表述出来，填入下表 3。（30 分）

表 3 模拟绩效考核反馈面谈

模拟绩效反馈面谈：（参照绩效反馈面谈沟通 8 步法，能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少 6 个步骤）

测试任务 4：设计绩效考核反馈面谈记录表

为明确老赵的绩效状况，更好地帮助老赵制定改进计划，在绩效面谈结束阶段，梅总与老赵需要对面谈内容进行整理和确认，并填写

相应的绩效反馈面谈记录表，形成书面文件，由梅总存档管理。若你是公司 HR 负责设计面谈记录表，请设计绩效反馈面谈记录表供面谈或开会时使用。要求记录表包含面谈对象基本信息、面谈时间地点、面谈内容、面谈签字确认等（20 分）。

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

表 3-2 绩效考核反馈面谈试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分 的标准评分）	
工作 确定绩效 反馈面谈	24分	要求正确分析出此次绩效反馈面谈中存在的问题，描述正确、表达清楚，列举并分析出至少存在的3个问题。每错误列举1	

任务	存在的问题、原则		个问题扣4分，少列举1个问题扣4分，满分12分，扣完为止。 要求绩效反馈面谈的原则描述正确、表述清楚，列举出至少3个原则。每错误列举1个原则扣4分，少列举1个原则扣4分，满分12分，扣完为止；	
	绩效考核反馈面谈的准备工作	16分	要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到至少4个步骤。每错误列举1个步骤扣6分，少列举1个步骤扣6分，满分24分，扣完为止。	
	模拟绩效反馈面谈	30分	能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少6个步骤，每错误列举1个步骤扣5分，少列举1个步骤扣5分，满分30分，扣完为止。 (步骤参考：①说明面谈目的②员工自评，分析工作目标考核完成情况③上级评价员工在工作上的强项和有待改进的方面④讨论绩效表现，分析成功失败原因⑤协商提升绩效的方法，制定绩效改进和发展计划⑥讨论需要的支持和资源⑦重申下一阶段考评内容和目标⑧确认共识，签字结束面谈。)	
	设计绩效反馈面谈记录表	20分	要求绩效反馈面谈记录表至少包含5个内容，每少设计一个内容扣4分，满分20分扣完为止。(记录表内容包括：①面谈对象基本信息；②员工考核期基本情况；③下一阶段改进措施；④员工的意见与反馈；⑤所需要的资源和支持；⑥面谈签字确认)	
	合计	100分		

5、试题编号：T-32-5，某手机卖场销售员绩效考核反馈面谈

考核技能点编号：J-3-4

(1) 任务描述：

背景资料：

Z市某手机品牌公司由于过去的考核结果并没有与收入直接挂钩，中层经理及员工一直都不重视考核结果的应用，绩效面谈也一直流于形式化，最后如果是如果员工对上司的评分没意见，就干脆把绩效面谈这个流程也省掉了。但这一次，手机卖场主管张悦却因为销售员张璇主动要求绩效面谈而很尴尬。当张璇主动来找张悦要求绩效考核面

谈时，张悦是有心理准备的，因为入职 4 个月的张璇的绩效评分在最近三个月都不是非常理想，这个月张悦给了她一个最低分。张璇非常坦诚地问她的上司：这个月她的 KPI 指标完成情况的确不够理想，也遭到几个客户投诉，得了部门最低分，她心理非常难过。但她希望知道自己如何做，才能避免这种情况？

面对充分准备的张璇，缺乏绩效面谈准备的张悦显得手足无措，一时无言以对。她只是简单安慰张璇，她会考虑下一个月调低对她的考核指标，帮助她把工作做得更好，也会动员其他同事给她提供一些帮助。至于如何调整考核指标，提供什么样的帮助，张悦表示自己也在考虑中，张璇对张悦的态度感到不满，认为自己在这种情况下非常无助，的确希望自己的直接上司在工作改进上提供指导性的帮助。但张悦的答复，对她没有任何价值。她认为，这样下去，自己肯定是第一个被淘汰的员工。她再次直截了当地问张悦：怎样帮助自己改善绩效？

测试任务 1：分析绩效考核反馈面谈存在的问题和原则

请根据背景资料分析该卖场主管对销售员开展绩效面谈存在的问题有哪些？根据背景资料，若你是张悦，请确定此次绩效考核反馈面谈应掌握哪些原则？试用文字表述出来，填入下表 1。（24 分）

表 1 绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

分析此次绩效考核反馈面谈存在的问题（列举出至少 3 个问题）：
确定绩效反馈面谈的原则（列举出至少 3 个原则）：

--

测试任务 2：绩效考核反馈面谈的准备工作

若你是张悦，你会如何进行绩效考核反馈面谈的准备工作？要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到了至少 4 个步骤。请用文字表述出来，填入表 2。（16 分）

表 2 绩效考核反馈面谈的准备工作

绩效考核反馈面谈的准备工作（提到至少 4 个步骤）：

测试任务 3：模拟绩效考核反馈面谈

若你是张悦，你会怎样如何开展面谈？请模拟此次面谈过程，试着用文字表述出来，填入表 3。（30 分）

表 3 模拟绩效考核反馈面谈

模拟绩效反馈面谈：（参照绩效反馈面谈沟通 8 步法，能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少 6 个步骤）

测试任务 4：设计绩效考核反馈面谈记录表

为明确老赵的绩效状况，更好地帮助老赵制定改进计划，在绩效面谈结束阶段，梅总与老赵需要对面谈内容进行整理和确认，并填写相应的绩效反馈面谈记录表，形成书面文件，由梅总存档管理。若你

是公司 HR 负责设计面谈记录表，请设计绩效反馈面谈记录表供面谈或开会时使用。要求记录表包含面谈对象基本信息、面谈时间地点、面谈内容、面谈签字确认等（20 分）。

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效考核反馈面谈试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	

			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	确定绩效反馈面谈存在的问题、原则	24分	要求正确分析出此次绩效反馈面谈中存在的问题，描述正确、表达清楚，列举并分析出至少存在的3个问题。每错误列举1个问题扣4分，少列举1个问题扣4分，满分12分，扣完为止。 要求绩效反馈面谈的原则描述正确、表述清楚，列举出至少3个原则。每错误列举1个原则扣4分，少列举1个原则扣4分，满分12分，扣完为止；	
	绩效考核反馈面谈的准备工作	16分	要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到至少4个步骤。每错误列举1个步骤扣6分，少列举1个步骤扣6分，满分24分，扣完为止。	
	模拟绩效反馈面谈	30分	能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少6个步骤，每错误列举1个步骤扣5分，少列举1个步骤扣5分，满分30分，扣完为止。 （步骤参考：①说明面谈目的②员工自评，分析工作目标考核完成情况③上级评价员工在工作上的强项和有待改进的方面④讨论绩效表现，分析成功失败原因⑤协商提升绩效的方法，制定绩效改进和发展计划⑥讨论需要的支持和资源⑦重申下一阶段考评内容和目标⑧确认共识，签字结束面谈。）	
	设计绩效反馈面谈记录表	20分	要求绩效反馈面谈记录表至少包含5个内容，每少设计一个内容扣4分，满分20分扣完为止。（记录表内容包括：①面谈对象基本信息；②员工考核期基本情况；③下一阶段改进措施；④员工的意见与反馈；⑤所需要的资源和支持；⑥面谈签字确认	
	合计	100分		

6、试题编号：T-32-6，某培训机构市场销售员绩效考核反馈面谈

考核技能点编号：J-3-4

(1) 任务描述：

背景资料：

2016年年底的一个周三下午，某市中学旁边某培训机构市场销售员彭洋被其主管销售部赵经理请到了二楼会议室。彭洋进门时，看见赵经理正站在窗户边打手机，脸色不大好看。约五分钟后，赵经理匆匆挂了电话说：

“刚接到我们培训机构老总的电话，希望我们销售部能带头实施面谈。我本打算提前通知你，好让你有个思想准备。不过我这几天事情比较多，而且我们平时也常沟通，所以就临时决定今天下午和你聊聊。”

等彭洋坐下后，赵经理接着说：“其实刚才是学生的家长打来电话，反应我们宣传的内容与实际有出入。他给你打过电话，是吧？”彭洋一听，顿时紧张起来：“经理，我接到电话后我给这位家长耐心解释过了，当时他也没再说其他问题，我以为解决了呀。”彭洋心想：这家长肯定向赵经理说了我其他的问题！于是变得愈加紧张，脸色也变得很难看。

“不解决客户的问题怎么行呢？现在市场竞争这么激烈，你可不能犯这种低级错误呀！这件事等明天你把它处理好，现在先不谈了。”说着赵经理拿出一张纸，上面有几行手写的字，彭洋坐在对面没看清楚。赵经理接着说：“这次的绩效考评结果我想你也早就猜到了，根据你的销售业绩，你今年业绩最差。小彭呀，做市场是需要头脑的，不是每天都出去跑就能跑到业务的。你看和你一起进公司的小李，那小伙子多能干，你要向他多学着点儿！”。彭洋从赵经理的目光中先是看到了批评与冷漠，接着又看到了他对小李的欣赏，彭洋心里感到了刺痛。

“经理，我今年的业绩不佳，那是有客观原因的。我负责的片区是安置房周边市场，家长经济压力本身就较大，有能力又有意愿报我们培训班的较少，跟其他学区房周边市场不能比。为了开拓市场，我可费了很多心血才有这些成绩的。再说了，小李业绩好那是因为……”彭洋似乎有满肚子委屈，他还想往下讲却被赵经理打断了。

“小彭，你说的客观原因我也能理解，可是我也无能为力，帮不了你啊！再说，你来的比他们晚，他们在周边已经打下了一片市场，有了良好的基础，我总不能把别人做的市场平白无故地交给你啊。你

说呢？”赵经理无奈地看着彭洋说。

“经理，这么说我今年的奖金倒数了？”彭洋变得沮丧起来。

正在这时销售部的小吴匆匆跑来，让赵经理去办公室接一个电话。赵经理匆匆离去，让彭洋稍等片刻。于是，彭洋坐在会议室里，心情忐忑地回想着经理刚才讲过的话。大约过了三分钟，赵经理匆匆回到了会议室坐下来。

“我们刚才谈到哪儿了？”赵经理显然把话头丢了。彭洋只得提醒他说到自己今年的奖金了。

“小彭，眼光要放长远，不能只盯着一时的利益得失。今年业绩不好，以后会好起来的。你还年轻，很有潜力，好好干会干出成绩来的。”赵经理试图鼓励彭洋。

“我该怎么才能把销售业绩做得更好呢？希望经理你能多帮帮我呀！”彭洋流露出恳切的眼神。

“做销售要对自己有信心，还要有耐心，慢慢来。想当年我开辟市场时，也是花了近一年的时间才有了些成效。那个时候公司规模小，总经理整天带着我们跑市场。现在我们已经有了了一定的市场占有率了，公司知名度也有所提高，应该讲现在比我们那时候打市场要容易些了。”

彭洋本正打算就几个具体的问题请教赵经理时，赵经理的手机突然响了，他看了一眼号码，匆忙对彭洋说：“我要下班接儿子去了，今天的面谈就到这里吧，以后好好干！”说罢匆匆地离开了会议室，身后留下了一脸困惑的彭洋……

测试任务 1：分析绩效考核反馈面谈的目的、原则和技巧

根据背景资料，我们可以初步判断这是一次失败的面谈。而从面谈的内容可以推断出来，赵经理应该是在尝试进行一次和下属的绩效反馈面谈，只不过是一次走样了的绩效反馈面谈。因此，在我们为赵经理提出更有效的建议对策之前，应先分析这次绩效考核反馈面谈存

在哪些问题？确定此次绩效考核反馈面谈应掌握哪些原则？试用文字表述出来，填入表 1。（24 分）

表 1 绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

分析此次绩效考核反馈面谈存在的问题（列举出至少 3 个问题）：
确定绩效反馈面谈的原则（列举出至少 3 个原则）：

测试任务 2：绩效考核反馈面谈的准备工作

若你是赵经理，你会如何进行绩效考核反馈面谈的准备工作？要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，至少提到 4 个步骤。请用文字表述出来，填入表 2。（16 分）

表 2 绩效考核反馈面谈的准备工作

绩效反馈面谈的准备工作（提到至少 4 个步骤）：

测试任务 3：模拟绩效考核反馈面谈

若你是赵经理，你会怎样如何开展面谈？请模拟此次面谈过程，

试着用文字表述出来，填入表 3。（30 分）

表 3 模拟绩效考核反馈面谈

模拟绩效反馈面谈：（参照绩效反馈面谈沟通 8 步法，能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少 6 个步骤）

测试任务 4：设计绩效考核反馈面谈记录表

为明确彭洋的绩效状况，更好地帮助彭洋制定改进计划，在绩效面谈结束阶段，赵经理与彭洋需要对面谈内容进行整理和确认，并填写相应的绩效反馈面谈记录表，形成书面文件，由赵经理存档管理。若你是公司 HR 负责设计面谈记录表，请设计绩效反馈面谈记录表供面谈或开会时使用。要求记录表包含面谈对象基本信息、面谈时间地点、面谈内容、面谈签字确认等（20 分）。

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效考核反馈面谈试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	24分	要求正确分析出此次绩效反馈面谈中存在的问题，描述正确、表达清楚，列举并分析出至少存在的3个问题。每错误列举1个问题扣4分，少列举1个问题扣4分，满分12分，扣完为止。	
		要求绩效反馈面谈的原则描述正确、表述清楚，列举出至少3个原则。每错误列举1个原则扣4分，少列举1个原则扣4分，满分12分，扣完为止；	
	16分	要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到至少4个步骤。每错误列举1个步骤扣6分，少列举1个步骤扣6分，满分24分，扣完为止。	
30分	能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少6个步骤，每错误列举1个步骤扣5分，少列举1个步骤扣5分，满分30分，扣完为止。 (步骤参考：①说明面谈目的②员工自评，分析工作目标考核完成情况③上级评价员工在工作上的强项和有待改进的方面④讨论绩效表现，分析成功失败原因⑤协商提升绩效的方法，制定绩效改进和发展计划⑥讨论需要的支持和资源⑦重申下阶段考评内容和目标⑧确认共识，签字结束面谈。)		

	设计绩效 反馈面谈 记录表	20分	要求绩效反馈面谈记录表至少包含5个内容，每少设计一个内容扣4分，满分20分扣完为止。（记录表内容包括：①面谈对象基本信息；②员工考核期基本情况；③下一阶段改进措施；④员工的意见与反馈；⑤所需要的资源和支持；⑥面谈签字确认	
	合计	100分		

7、试题编号：T-32-7，某互联网公司技术人员绩效考核反馈面谈

考核技能点编号：J-3-4

(1) 任务描述：

背景资料：

R 公司技术部这个月提前完成了项目任务，技术部姚经理决定开个会表扬一下大家。

会议开始了，经理清了清嗓子说道：“大家最近辛苦了，业务部赞扬了我们部门，说非常感谢你们的支持，是你们的努力让许多客户的网站都提前上线了，客户反映很好，还推荐了其他客户给业务部。我在这儿表扬大家，希望大家再接再厉。”

到了下个月，项目的业绩不升反而降了，这让经理百思不得其解，心想：“怎么表扬了大家，反而大家的工作热情没有以前高了，特别是之前经常加班加点赶项目的小刘和小张。”

原来，这个部门只有小刘和小张经常加班赶项目，为客户网站的提前上线作出了特别的贡献，而其他员工则每天只是完成固定任务。闹了半天大家都受到了表扬，小张和小刘的热情也就下降了。

测试任务 1：分析绩效考核反馈面谈的目的、原则和技巧

根据背景资料，请分析技术部姚经理这次绩效考核反馈面谈存在哪些问题？若你是技术部姚经理，应如何确定此次绩效考核反馈面谈的原则？应运用哪些技巧？试用文字表述出来，填入表 1。（24 分）

表 1 绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

分析此次绩效考核反馈面谈存在的问题（列举出至少 3 个问题）：
确定绩效反馈面谈的原则（列举出至少 3 个原则）：

--

测试任务 2：绩效考核反馈面谈的准备工作

若你是技术部姚经理，你会如何进行绩效考核反馈面谈的准备工作？要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，至少提到 4 个步骤。请用文字表述出来，填入表 2。（16 分）

表 2 绩效考核反馈面谈的准备工作

绩效考核反馈面谈的准备工作（提到至少 4 个步骤）：

测试任务 3：模拟绩效考核反馈面谈

若你是技术部姚经理，你会怎样如何开展面谈？请模拟此次面谈过程，试着用文字表述出来，填入表 3。（30 分）

表 3 模拟绩效考核反馈面谈

模拟绩效反馈面谈：（参照绩效反馈面谈沟通 8 步法，能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少 6 个步骤）

测试任务 4：设计绩效考核反馈面谈记录表

为明确员工的绩效状况，更好地帮助员工制定改进计划，在绩效面谈结束阶段，姚经理与员工需要对面谈内容进行整理和确认，并填写相应的绩效反馈面谈记录表，形成书面文件，由姚经理存档管理。若你是公司 HR 负责设计面谈记录表，请设计绩效反馈面谈记录表供面谈或开会时使用。要求记录表包含面谈对象基本信息、面谈时间地点、面谈内容、面谈签字确认等（20 分）。

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

表 3-2 绩效考核反馈面谈试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
------	----	------	----

职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	确定绩效反馈面谈存在的问题、原则	24分	要求正确分析出此次绩效反馈面谈中存在的问题，描述正确、表达清楚，列举并分析出至少存在的3个问题。每错误列举1个问题扣4分，少列举1个问题扣4分，满分12分，扣完为止。 要求绩效反馈面谈的原则描述正确、表述清楚，列举出至少3个原则。每错误列举1个原则扣4分，少列举1个原则扣4分，满分12分，扣完为止；	
	绩效考核反馈面谈的准备工作	16分	要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到至少4个步骤。每错误列举1个步骤扣6分，少列举1个步骤扣6分，满分24分，扣完为止。	
	模拟绩效反馈面谈	30分	能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少6个步骤，每错误列举1个步骤扣5分，少列举1个步骤扣5分，满分30分，扣完为止。 （步骤参考：①说明面谈目的②员工自评，分析工作目标考核完成情况③上级评价员工在工作上的强项和有待改进的方面④讨论绩效表现，分析成功失败原因⑤协商提升绩效的方法，制定绩效改进和发展计划⑥讨论需要的支持和资源⑦重申下一阶段考评内容和目标⑧确认共识，签字结束面谈。）	
	设计绩效反馈面谈记录表	20分	要求绩效反馈面谈记录表至少包含5个内容，每少设计一个内容扣4分，满分20分扣完为止。（记录表内容包括：①面谈对象基本信息；②员工考核期基本情况；③下一阶段改进措施；④员工的意见与反馈；⑤所需要的资源和支持；⑥面谈签字确认	
	合计	100分		

8、试题编号：T-32-8，某公司基层主管绩效考核反馈面谈

考核技能点编号：J-3-4

(1) 任务描述：

背景资料：

小蒋在一家私营公司做基层主管已经有3年了。这家公司在以前不是很重视绩效考评,但是依靠自己所拥有的资源,公司的发展很快。去年,公司从外部引进了一名人力资源总监。至此,公司的绩效考评制度才开始在公司中建立起来,公司中的大多数员工也开始知道了一些有关员工绩效管理的具体要求。在去年年终考评时,小蒋的上司张经理要同他谈话。小蒋很是不安。虽然他对一年来的工作很满意,但是不知道他的上司对此怎么看。小蒋是一个比较“内向”的人,除了工作上的问题,他不是很经常的和他的上司交往。

在谈话中,张经理对小蒋的表现总体上来讲是肯定的,同时,指出了他在工作中需要改善的地方。小蒋也同意此看法,他知道自己有一些缺点。整个谈话过程是令人愉快的,离开他张经理办公室时小蒋感觉不错。但是,当小蒋拿到张经理给他的年终考评书面报告时,小蒋感到非常震惊,并且难以置信,书面报告中写了他的很多问题,缺点等负面的东西,而他的成绩优点等只有一点点。小蒋觉得这样的结果好像有点“不可理喻”。

小蒋从公司公布的“绩效考核规则”上知道,书面考评报告时要长期存档的,这对小蒋今后在公司的工作影响很大。小蒋感到很是不安和苦恼。

测试任务 1: 分析绩效考核反馈面谈的目的、原则和技巧

经过此次绩效面谈后小蒋感到不安和苦恼,根据背景资料请分析导致这样的结果其原因何在?应掌握哪些绩效考核反馈面谈的原则和技巧才能克服这些问题的产生?试用文字表述出来,填入表1。(24分)

表 1 绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

分析此次绩效考核反馈面谈存在的问题(列举出至少3个问题):

确定绩效反馈面谈的原则（列举出至少 3 个原则）：

测试任务 2：绩效考核反馈面谈的准备工作

若你是张经理，你会如何进行这次的绩效考核反馈面谈的准备工作？要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，至少提到 4 个步骤。请用文字表述出来，填入表 2。（16 分）

表 2 绩效考核反馈面谈的准备工作

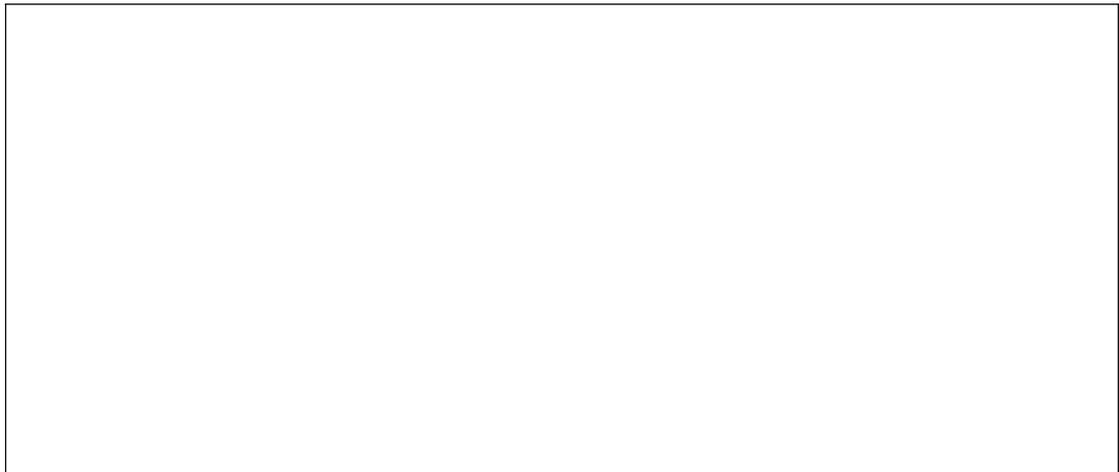
绩效反馈面谈的准备工作（提到至少 4 个步骤）：

测试任务 3：模拟绩效考核反馈面谈

若你是张经理，你会怎样如何运用汉堡原理开展面谈？请模拟此次面谈过程，试着用文字表述出来，填入表 3。（30 分）

表 3 模拟绩效考核反馈面谈

模拟绩效反馈面谈：（参照绩效反馈面谈沟通 8 步法，能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少 6 个步骤）



测试任务 4：设计绩效考核反馈面谈记录表

为明确小蒋的绩效状况，更好地帮助小蒋制定改进计划，在绩效面谈结束阶段，张经理与小蒋需要对面谈内容进行整理和确认，并填写相应的绩效反馈面谈记录表，形成书面文件，由张经理存档管理。若你是公司 HR 负责设计面谈记录表，请设计绩效反馈面谈记录表供面谈或开会时使用。要求记录表包含面谈对象基本信息、面谈时间地点、面谈内容、面谈签字确认等（20 分）。

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效考核反馈面谈试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	24分	要求正确分析出此次绩效反馈面谈中存在的问题，描述正确、表达清楚，列举并分析出至少存在的3个问题。每错误列举1个问题扣4分，少列举1个问题扣4分，满分12分，扣完为止。	
		要求绩效反馈面谈的原则描述正确、表述清楚，列举出至少3个原则。每错误列举1个原则扣4分，少列举1个原则扣4分，满分12分，扣完为止；	
	16分	要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到至少4个步骤。每错误列举1个步骤扣6分，少列举1个步骤扣6分，满分24分，扣完为止。	
	30分	能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少6个步骤，每错误列举1个步骤扣5分，少列举1个步骤扣5分，满分30分，扣完为止。 (步骤参考：①说明面谈目的②员工自评，分析工作目标考核完成情况③上级评价员工在工作上的强项和有待改进的方面④讨论绩效表现，分析成功失败原因⑤协商提升绩效的方法，制定绩效改进和发展计划⑥讨论需要的支持和资源⑦重申下一阶段考评内容和目标⑧确认共识，签字结束面谈。)	
20分	要求绩效反馈面谈记录表至少包含5个内容，每少设计一个内容扣4分，满分20分扣完为止。（记录表内容包括：①面谈对象基本信息；②员工考核期基本情况；③下一阶段改进措施；④员工的意见与反馈；⑤所需要的资源和支持；⑥面谈签字确认		

	合计	100分	
--	----	------	--

9、试题编号：T-32-9，某制造型企业人力资源部部长助理绩效考核反馈面谈

考核技能点编号：J-3-4

(1) 任务描述：

汤总是某制造型企业人力资源总监，王杰是该企业人力资源部部长助理，负责绩效薪酬和培训工作，以下是汤总和王杰之间的一次绩效考核反馈面谈：

汤总：（匆匆寻找，自言自语）“王杰刚才还在啊，你们有没有看到？（打电话）喂，王杰啊？在哪里？到我办公室来一下，有个急事，赶快过来。”

王杰：（匆匆赶来）“汤总，什么事情这么着急？我这里很忙，这个月的培训计划有点调整，正和 A 事业部孙总沟通呢”。

汤总：“那个事情先别着急，先坐，工作沟通嘛，缓缓没事，我这边上个月的考核截止时间快到了，这个工作是我们部门负责组织的，自己要是没按时完成，怎么去催其他部门呢，你说是吧？”

王杰：“考核嘛！我做的事情你反正知道，你看着办吧，别让我们吃亏就好。”（王杰一副无所谓的态度）

汤总：“你的工作好坏我心里有数，但程序也要走一下嘛！你先把上个月的工作谈一下吧。”

王杰（瞪眼）：“我不是已经把上个月的工作总结交给你了吗？”

汤总（惊讶）：“是吗？我怎么没记得，我找找看。（汤总在一堆文件翻找）。哦，你的这个工作总结写得太简单了，你还是讲讲吧！”

王杰：“我也没做准备，（稍微犹豫）我用一下这个吧。（从汤总手中拿过工作总结，开始讲），2009 年 12 月在公司领导的支持和帮助下，我基本上完成了预定的 KPI 指标，工作总结上有数据，也有相关说明，你自己看吧，至于关键行为指标和临时任务指标，我的工作

做了很多，也很忙，失误也是有的，主要是因为本人思想上不重视、工作能力有限。这个月我准备继续努力、发扬成绩、改进缺点，争取不断改善。（作无辜状）唉，汤总，反正我的工作你也是知道的，我也不多说了。”

汤总：“王杰，你的工作我心里有数的，你的成绩我也看得到，但是，你的缺点也有很多。比如说，上次去A事业部开会的时候，孙总就反映上个月的培训计划到现在还没有收到，由于没有培训计划，A事业部不知道该做哪些培训，所以上个月的培训一个也没做，这是你的责任吧？”

王杰（作气愤状）：“那个事情我和你也解释过了，我是太忙了给忘记了，我又不是故意的，这你也知道的，我手头那么多工作，一时忙不过来，忘记了也是能理解的吧？我下次记住就是了，在以后的工作中多加注意，不会再犯这样的错误了。”

汤总：（点头）“反正类似的事情以后你要注意，我以后不想再次听到这样的理由，好吗？还有，岗位说明书上规定，你有一条很重要的职责是组织实施绩效管理制度。这个工作主要是由绩效薪酬专员做，但你作为部长助理，有责任督促绩效薪酬把这个事情做好，但是最近绩效考核的工作开展得很不好，很多部门的考核不能按时完成，考核结果也不能及时汇总，绩效分析做得也很马虎，这是你的责任吧？”（语气加重）

王杰：“最近绩效考核工作是开展得不好，这又不是我一个人的责任，是各个部门的部长不严格执行制度，有制度不执行，故意拖延，我也催过，但是效果不理想，我也拿他们没有办法。”

汤总：“这个我知道，但我记得我和你说过的，让你在每次考核的时候都要全程参与，旁听考核面谈的过程，并做好记录，形成书面报告，但是好几个月过去了，我一份报告也没看到，而且我听说，你每次参加其他部门的考核面谈的时候都是坐一下就走，根本没有用心，

就凭这一点，我在KBI的这一项就得给你扣分！”（作发火状）

王杰：“你要这样说我也没有办法，你是领导嘛！”

汤总：“王杰啊，工作上有失误不要推脱嘛，你的成绩我也看得到，反正月度考核也是走个形式。关键是下个月你有没有明确的改进计划……”

王杰：“你要给我一个方向嘛，你们上面不定下来我们怎么做啊？”

汤总（看手表）：“这样吧，我们先谈到这吧，反正我们也谈的差不多了，我会一碗水端平的。我这边还有些急事。不过，我看你这个月的绩效奖金肯定要受影响了！”

王杰：“随你便吧！”（王杰摔门走了出去）

王杰：（边走边说，自言自语）“汤总怎么这样说呢，我没有功劳还有苦劳呢，他根本不了解情况！”

测试任务 1：分析绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

绩效考核反馈面谈的目的本来是帮助员工改善绩效，但是，这次面谈的结果非但没有帮到王杰，反倒引发了王杰的逆反情绪，造成了对立和尴尬的局面。根据背景资料请分析此次绩效考核反馈面谈存在哪些问题？若你是汤总，应掌握哪些绩效考核反馈面谈的原则才能克服这些问题的产生？试用文字表述出来，填入表 1。（24 分）

表 1 绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

分析此次绩效考核反馈面谈存在的问题（列举出至少 3 个问题）：
确定绩效反馈面谈的原则（列举出至少 3 个原则）：

--

测试任务 2：绩效考核反馈面谈的准备工作

若你是汤总，你会如何进行这次的绩效考核反馈面谈的准备工作？要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，至少提到 4 个步骤。请用文字表述出来，填入表 2。（16 分）

表 2 绩效考核反馈面谈的准备工作

绩效考核反馈面谈的准备工作（提到至少 4 个步骤）：

测试任务 3：模拟绩效考核反馈面谈

若你是汤总，你会怎样如何开展此次面谈？请模拟此次面谈过程，试着用文字表述出来，填入表 3。（30 分）

表 3 模拟绩效考核反馈面谈

模拟绩效反馈面谈：（参照绩效反馈面谈沟通 8 步法，能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少 6 个步骤）

--

测试任务 4：设计绩效考核反馈面谈记录表

为明确王杰的绩效状况，更好地帮助王杰制定改进计划，在绩效面谈结束阶段，汤总与王杰需要对面谈内容进行整理和确认，并填写相应的绩效反馈面谈记录表，形成书面文件，由汤总存档管理。若你是公司 HR 负责设计面谈记录表，请设计绩效反馈面谈记录表供面谈或开会时使用。要求记录表包含面谈对象基本信息、面谈时间地点、面谈内容、面谈签字确认等（20 分）。

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效考核反馈面谈试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分

职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	确定绩效反馈面谈存在的问题、原则	24分	要求正确分析出此次绩效反馈面谈中存在的问题，描述正确、表达清楚，列举并分析出至少存在的3个问题。每错误列举1个问题扣4分，少列举1个问题扣4分，满分12分，扣完为止。 要求绩效反馈面谈的原则描述正确、表述清楚，列举出至少3个原则。每错误列举1个原则扣4分，少列举1个原则扣4分，满分12分，扣完为止；	
	绩效考核反馈面谈的准备工作	16分	要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到至少4个步骤。每错误列举1个步骤扣6分，少列举1个步骤扣6分，满分24分，扣完为止。	
	模拟绩效反馈面谈	30分	能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少6个步骤，每错误列举1个步骤扣5分，少列举1个步骤扣5分，满分30分，扣完为止。 （步骤参考：①说明面谈目的②员工自评，分析工作目标考核完成情况③上级评价员工在工作上的强项和有待改进的方面④讨论绩效表现，分析成功失败原因⑤协商提升绩效的方法，制定绩效改进和发展计划⑥讨论需要的支持和资源⑦重申下一阶段考评内容和目标⑧确认共识，签字结束面谈。）	
	设计绩效反馈面谈记录表	20分	要求绩效反馈面谈记录表至少包含5个内容，每少设计一个内容扣4分，满分20分扣完为止。（记录表内容包括：①面谈对象基本信息；②员工考核期基本情况；③下一阶段改进措施；④员工的意见与反馈；⑤所需要的资源和支持；⑥面谈签字确认	
	合计	100分		

10、试题编号：T-32-10，某公司置业顾问绩效考核反馈面谈

考核技能点编号：J-3-4

(1) 任务描述：

刘经理是某房地产公司市场部经理，小谢是市场部置业顾问，以

下是两人之间的一次绩效考核反馈面谈场景：

刘经理：小谢，有时间吗？

小谢：什么事情，头？

刘经理：想和你谈谈，关于你年终绩效的事情。

小谢：现在？要多长时间？

刘经理：恩……就一小会，我9点还有个重要的会议。哎，你也知道，年终大家都很忙我也不想浪费你的时间。可是HR部门总给我们添麻烦。

小谢：…… 刘经理：那我们就开始吧。

（于是小谢就在刘经理放满文件的办公桌的对面，不知所措地坐了下来）

刘经理：小谢，今年你的业绩总的来说还过得去，但和其他同事比起来还差了许多，但你是我的老部下了，我还是很了解你的，所以我给你的综合评价是3分，怎么样？

小谢：头，今年的很多事情你都知道的，我认为我自己还是做的不错的呀，年初我也销售多套房产了，虽说这个月销售数量不乐观，但那是因为我最近都在帮之前的业主办理面签等相关工作呀，另外我还帮助其他的同事很多的工作……

刘经理：年初是年初，你也知道公司现在的发展速度，在半年前部门就接到新的市场任务，我也对大家做了宣布的，结果到了年底，我们的新任务还差一大截没完成，我的压力也很重啊！

小谢：可是你也并没有因此调整我们的目标啊？！

（秘书直接走进来说，“刘经理，大家都在会议室里等你呢！”）

刘经理：好了好了，小谢，写目标计划什么的都是HR部门要求的，他们哪里懂公司的业务！现在我们都是计划赶不上变化，他们只是要求你的表格填的完整好看，而且，他们还对每个部门分派了指标。大家都不容易，你的工资也不错，你看小王，他的基本工资比你低，

工作却比你做的好，所以我想你心理应该平衡了吧。明年你要是做的好，我相信我会让你满意的。好了，我现在很忙，下次我们再聊。

小谢：可是头，去年年底评估的时候……

刘经理没有理会小谢，匆匆和秘书离开了自己的办公室。

测试任务 1：分析绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

根据背景资料，请分析刘经理和小谢之间的这次绩效考核反馈面谈存在哪些问题？若你是刘经理，应如何确定此次绩效考核反馈面谈的原则？应运用哪些技巧？试用文字表述出来，填入表 1。（24 分）

表 1 绩效考核反馈面谈存在的问题和面谈原则

分析此次绩效考核反馈面谈存在的问题（列举出至少 3 个问题）：
确定绩效反馈面谈的原则（列举出至少 3 个原则）：

测试任务 2：绩效考核反馈面谈的准备工作

若你是刘经理，你会如何进行此次绩效考核反馈面谈的准备工作？要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，至少提到 4 个步骤。请用文字表述出来，填入表 2。（16 分）

表 2 绩效考核反馈面谈的准备工作

绩效反馈面谈的准备工作（提到至少 4 个步骤）：

--

测试任务 3：模拟绩效考核反馈面谈

若你是刘经理，你会怎样如何开展面谈？请正确模拟此次面谈过程，试着用文字表述出来，填入下表 3。（30 分）

表 3 模拟绩效考核反馈面谈

模拟绩效反馈面谈：（参照绩效反馈面谈沟通 8 步法，能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少 6 个步骤）

测试任务 4：设计绩效考核反馈面谈记录表

为明确小谢的绩效状况，更好地帮助小谢制定改进计划，在绩效面谈结束阶段，刘经理与小谢需要对面谈内容进行整理和确认，并填写相应的绩效反馈面谈记录表，形成书面文件，由刘经理存档管理。若你是公司 HR 负责设计面谈记录表，请设计绩效反馈面谈记录表供面谈或开会时使用。要求记录表包含面谈对象基本信息、面谈时间地点、面谈内容、面谈签字确认等（20 分）。

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 绩效考核反馈面谈试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	确定绩效反馈面谈存在的问题、原则	24分	要求正确分析出此次绩效反馈面谈中存在的问题，描述正确、表达清楚，列举并分析出至少存在的3个问题。每错误列举1个问题扣4分，少列举1个问题扣4分，满分12分，扣完为止。 要求绩效反馈面谈的原则描述正确、表述清楚，列举出至少3个原则。每错误列举1个原则扣4分，少列举1个原则扣4分，满分12分，扣完为止；	
	绩效考核反馈面谈的准备工作	16分	要求绩效考核反馈面谈的准备工作表述结构严谨、文笔通顺，能很好地概括出考评双方准备工作的具体内容，描述正确，表述清楚，步骤说明条理清晰，提到至少4个步骤。每错误列举1个步骤扣6分，少列举1个步骤扣6分，满分24分，扣完为止。	

模拟绩效 反馈面谈	30分	<p>能很好地模拟绩效反馈面谈过程中的至少6个步骤，每错误列举1个步骤扣5分，少列举1个步骤扣5分，满分30分，扣完为止。</p> <p>（步骤参考：①说明面谈目的②员工自评，分析工作目标考核完成情况③上级评价员工在工作上的强项和有待改进的方面④讨论绩效表现，分析成功失败原因⑤协商提升绩效的方法，制定绩效改进和发展计划⑥讨论需要的支持和资源⑦重申下阶段考评内容和目标⑧确认共识，签字结束面谈。）</p>	
设计绩效 反馈面谈 记录表	20分	<p>要求绩效反馈面谈记录表至少包含5个内容，每少设计一个内容扣4分，满分20分扣完为止。（记录表内容包括：①面谈对象基本信息；②员工考核期基本情况；③下一阶段改进措施；④员工的意见与反馈；⑤所需要的资源和支持；⑥面谈签字确认</p>	
合计	100分		

核心技能三 薪酬福利的统计与计算

1、试题编号：T-33-1，某机械制造企业薪酬福利的统计与计算

考核技能点编号：J-3-5、J-3-6

(1) 任务描述：

背景资料：

下表是某一机械制造企业 2013 年 1 月至 3 月企业人工成本支出的统计表（金额：万元）

序号	工业企业人工成本构成（甲）	金额（乙）	列支科目（丙）
1	产品生产人员工资、奖金、津贴和补贴	520	
2	产品生产人员的员工福利费	41.6	
3	生产单位管理人员工资	24	
4	生产单位管理人员的员工福利费	2	
5	劳动保护费	18	
6	工厂管理人员工资	120	
7	工厂管理人员的员工福利费	10	
8	员工教育经费	36	
9	养老、医疗、失业、工伤和生育保险费	188	
10	销售部门人员工资	210	
11	销售部门人员的员工福利费	16	
12	技工学校经费	360	
13	工会经费	44	
14	员工集体福利设施费	36	
	合 计		

测试任务 1：合理确定人工成本：

请您根据表格完成以下问题（40分）：

- （1）请分析企业人工成本总额由哪些项目构成？（14分）
- （2）指出各项人工成本的列支科目并填写在（丙）栏内。（14分）
- （3）分别核算出该企业 2013 年 1 月至 3 月的人工成本，在制造费用、管理费用和公益金中所列支的金额。（6分）
- （4）确定合理的人工成本应注意哪些因素？（6分）

测试任务 2：薪酬福利的计算（加班费的计算）：

今年五一期间，该机械厂因接待外宾参观，安排产品调试车间的 10 位员工加班一天。后来又安排他们补休一天。6 月初发工资时，10 位员工均没有领到加班工资，随即一起提出质疑。公司辩称称五一节加班是由于接待外宾的工作需要，而且后来也安排了补休，拒绝再发加班工资。10 位员工向当地劳动仲裁争议委员会提出申诉，请求补发五一节加班工资。

根据材料，请分析劳动仲裁机构是否支持这 10 位员工的诉求，若支持补发加班工资诉求，假如小王是这 10 位员工之一，他的日标准工资的 120 元/天，请计算公司应该补发小王多少加班工资？并结合材料谈谈企业如何对加班费进行高效管理？使用文字表述出来，将计算过程与结果和文字表述分别填入表 1（50 分）：

表 1 薪酬福利的计算

计算说明补发小王加班工资的原因以及计算过程与结果：
如何对企业加班工作进行高效管理：：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 薪酬福利统计与计算试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	合理确定人工成本	40分	要求能准确列举人工成本的7个构成项目，每列举错误一个项目扣2分，少列举一个项目扣2分，多列举不加分，满分14分，扣完为止； 要求能准确列举各项人工成本的列支科目；每列举错误1个列支科目计1分，少列举1个列支科目扣1分，满分14分，扣完为止； 能正确计算人工成本在制造费用、管理费用和公益金三个项目中所列支的金额。每个项目计算公式错误或不列计算公式扣1分，计算过程错误或无计算过程扣1分，计算结果错误或无计算结果扣1分，满分6分，扣完为止； 要求能正确分析合理确定人工成本应注意事项事项，至少列举3个注意事项，每错误列举或少列举1个注意事项扣2分，满分6分，扣完为止。	
	薪酬福利计算	50分	要求准确说明原因5分，进行薪酬福利的计算，计算公式错误或不列计算公式扣5分，计算过程错误或无计算过程扣5分，计算结果错误或无计算结果扣5分，满分20分，扣完为止； 要求深刻理解薪酬福利的统计与计算对企业的重要性、掌握各项薪酬福利计算方法的优缺点，观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等。要求至少分析列举出5项对加班费进行高效管理的措施，每列举错误1项或不列举1项措施扣6分，满分30分，扣完为止。	
合计		100分		

2、试题编号：T-33-2，某汽车配件制造公司薪酬福利的统计与计算

考核技能点编号：J-3-5、J-3-6

(1) 任务描述：

背景资料：

某汽车配件制造公司上年度相关费用如表 1 所示，上一年度净产值为 9780 万元，本年度确定目标净产值为 12975 万元，目标劳动分配率同上一年。

表 1 某公司上年度相关费用表

	数额万元
在岗员工工资总额	2300
不在岗员工工资总额	81
企业高管分红	260
社会保险费用	678
福利费用	219
教育经费	44
劳动保护费用	58
住房费用	127
工会经费	30
招聘费用	22
解聘费用	21

测试任务 1：合理确定人工成本：

请根据上述资料，分别计算出该企业本年度目标人工成本总额及其目标人工成本的增长率，请将计算过程与结果以及用文字形式将企业确定合理的人工成本应考虑哪些因素填入表 2 中。（40 分）。

(2) 请结合材料谈谈计时工资制的优缺点 (30 分)

使用文字表述出来，将计算过程结果和文字表述分别填入表 3:

表 3 薪酬福利的计算

计时工资计算方法计算张三的应发工资 (计算过程与结果):
计时工资制的优缺点:

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下:

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 薪酬福利统计与计算试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	合理确定人工成本	40分	要求能准确计算出该企业本年度目标人工成本总额，计算公式错误或不利计算公式扣6分，计算过程错误或无计算过程扣6分，计算结果错误或无计算结果扣4分，满分16分，扣完为止； 要求能准确算出该企业目标人工成本的增长率，计算公式错误或不利计算公式扣4分，计算过程错误或无计算过程扣3分，计算结果错误或无计算结果扣2分，满分9分，扣完为止； 要求能正确分析合理确定人工成本 应考虑的因素 ，至少列举3个注意事项，每错误列举或少列举1个注意事项扣5分，满分15分，扣完为止。	
	薪酬福利计算	50分	要求准确进行薪酬福利的计算，计算公式错误或不利计算公式扣5分，计算过程错误或无计算过程扣12分，计算结果错误或无计算结果扣5分，满分20分，扣完为止； 要求正确分析计时工资制的特点和计时工资制的优缺点，观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等。要求至少分析列举出计时工资的3个优点和3个缺点，每列举错误1项或不列举1项扣6分，满分30分，扣完为止。	
合计		100分		

3、试题编号：T-33-3，某印刷公司薪酬福利的统计与计算

考核技能点编号：J-3-5、J-3-6

(1) 任务描述：

背景资料：

某印刷公司毛利金额为 5400 万元，公司中推销人员月工资 1860 元，一年发 13 个月工资，公司为推销人员花费的总费用如表 1 所示：

表 1：公司为推销人员花费的总费用（单位：万元）

员工工资总额	社会保险费用	福利费用	教育费	住房费用	招聘费用	解聘费用
530	151	59	13	28	10	7

测试任务 1：合理确定人工成本：

请根据上述资料，分别计算出该推销员年度目标销售毛利是多少？其月目标销售毛利是多少？以及谈谈确定合理的人工成本应考虑哪些因素？使用文字表述出来，将计算过程结果和文字表述分别填入表 2（40 分）。

表 2 合理确定人工成本

计算出该推销员年度目标销售毛利（计算过程与结果）：
计算出该推销员月目标销售毛利（计算过程与结果）：
确定合理的人工成本应考虑哪些因素：

测试任务 2：薪酬福利的计算：

该公司员工李云月标准工资为 4350 元，2022 年 10 月请事假两天，请病假三天。事假和病假中分别有法定假日 1 天。李云参加工作已有 8 年，按公司的有关规定，李云病假期间工资按其月标准工资的 70% 支付。当月个人承担住房公积金、基本养老保险金、医疗保险金、失业保险金及个人所得税不计。

根据资料，请完成以下测试任务（50 分）：

- （1）请用计时工资计算方法计算李云的应发工资（20 分）
- （2）请结合材料谈谈计时工资制的优缺点（30 分）

使用文字表述出来，将计算过程结果和文字表述分别填入表 3：

表 3 薪酬福利的计算

计时工资计算方法计算李云的应发工资（计算过程与结果）：
计时工资制的优缺点：

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 薪酬福利统计与计算试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	合理确定人工成本	40分	要求能准确计算出该企业本年度目标人工成本总额，计算公式错误或不利计算公式扣6分，计算过程错误或无计算过程扣6分，计算结果错误或无计算结果扣4分，满分16分，扣完为止； 要求能准确算出该企业目标人工成本的增长率，计算公式错误或不利计算公式扣4分，计算过程错误或无计算过程扣3分，计算结果错误或无计算结果扣2分，满分9分，扣完为止； 要求能正确分析合理确定人工成本应考虑的因素，至少列举3个注意事项，每错误列举或少列举1个注意事项扣5分，满分15分，扣完为止。	
	薪酬福利计算	50分	要求准确进行薪酬福利的计算，计算公式错误或不利计算公式扣5分，计算过程错误或无计算过程扣12分，计算结果错误或无计算结果扣5分，满分20分，扣完为止； 要求正确分析计时工资制的特点和计时工资制的优缺点，观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等。要求至少分析列举出计时工资的3个优点和3个缺点，每列举错误1项或不列举1项扣6分，满分30分，扣完为止。	

合计	100 分
----	-------

4、试题编号：T-33-4，某手机制造公司薪酬福利的统计与计算

考核技能点编号：J-3-5、J-3-6

(1) 任务描述：

背景资料：

某手机制造公司上年度人工费用如表 1 所示。上年度净产值为 12250 万元，本年度确定目标净产值为 14550 万元，目标劳动分配率与上年度相同。

测试任务 1：合理确定人工成本：

请根据上述资料，分别计算出该企业本年度目标人工成本总额及目标人工成本的增长率。并谈谈确定合理的人工成本应考虑哪些因素（40 分）

表 1： 某公司上年度人工费用统计表（单位：万元）

在岗员工 工资总额	不在岗员工 工资总额	社会保 险费用	福利 费用	教育 费用	劳保 费用	住房 费用	工会 经费	招聘 费用
3060	70	800	220	50	58	120	30	42

使用文字表述出来，将计算过程结果和文字表述分别填入表 2：

表 2 合理确定人工成本

计算出该企业本年度目标人工成本总额（计算过程与结果）：
计算出该企业目标人工成本的增长率（计算过程与结果）：
确定合理的人工成本应考虑哪些因素：

测试任务 2：薪酬福利的计算：

小张为该公司正式职员，月标准工资为 3915 元。在 5 月份中，他于 5 月 1 日加班一天，当月还有二个晚上加班，共 6 小时。这一个月他请事假二天，病假一天，按公司规定，正式职工事假期间的工资按月标准工资的 100%扣除，病假期间的工资按月标准工资的 65%支付。小张 6 月共加工甲类产品 1200 件，经检验，其中合格品为 950

件，料废品为 200 件，工废品为 50 件。合格品的计件单价为 2.5 元/件，工废品单位赔偿金额为 3.5 元/件。

请分别计算小张 5 月份的实发工资（五险一金费用和个人所得税不计）是多少？6 月份的计件工资应是多少？（要求列出计算式），将计算过程与结果以及分析计件工资制的特点和优缺点用文字形式填入下表 3 中（50 分）

表 3 薪酬福利的计算

计算小张 5 月份的实发工资和 6 月份的计件工资（五险一金费用和个人所得税不计，计算过程与结果）：
计件工资制的优点：
计件工资制的缺点：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 薪酬福利统计与计算试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	合理确定人工成本	40分	要求能准确计算出该企业本年度目标人工成本总额。计算公式错误或不列计算公式扣5分，计算过程错误或无计算过程扣10分，计算结果错误或无计算结果扣5分，满分20分，扣完为止； 要求能准确算出该企业本年度目标人工成本的增长率，计算公式错误或不列计算公式扣3分，计算过程错误或无计算过程扣5分，计算结果错误或无计算结果扣3分，满分11分，扣完为止； 要求能正确分析合理确定人工成本应注意事项事项，至少列举3个注意事项，每错误列举或少列举1个注意事项扣3分，满分9分，扣完为止。	
	薪酬福利计算	50分	要求准确计算小张5月份的实发工资，计算公式错误或不列计算公式扣2分，计算过程错误或无计算过程扣6分，计算结果错误或无计算结果扣2分，满分10分，扣完为止； 要求准确计算小张6月份的计件工资，计算公式错误或不列计算公式扣3分，计算过程错误或无计算过程扣7分，计算结果错误或无计算结果扣2分，满分12分，扣完为止； 要求正确分析计件工资制的特点和计件工资制的优缺点，观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等。要求至少分析列举出计件工资的2个优点和5个缺点，每列举错误1项或不列举1项扣4分，满分28分，扣完为止。	
合计	100分			

5、试题编号：T-33-5，某服装企业薪酬福利的统计与计算

考核技能点编号：J-3-5、J-3-6

(1) 任务描述：

背景资料：

某服装企业的固定成本为 2000 万元（含人工成本 1200 万元），变动成本比率为 60%。

测试任务 1：合理确定人工成本：

试分别分析和计算企业在实现盈亏平衡经营时的销售额和人工费用比率。并谈谈确定合理的人工成本应考虑哪些因素？将计算过程与结果和文字表述分别填入表 1（40 分）：（该企业法人所得税率为 25%）

表 1 合理确定人工成本

计算企业在实现盈亏平衡经营时的销售额（计算过程与结果）：
计算企业在实现盈亏平衡时的人工费用比率（计算过程与结果）：
确定合理的人工成本应考虑哪些因素：

测试任务 2：薪酬福利的计算：

小李是该企业员工，2016 年 5 月共加工甲类产品 1200 件，其中合格品为 1000 件，料废品为 150 件，工废品为 50 件。合格品的计件

单价为 5 元/件，工废品单位赔偿金额为 8 元/件。当月个人承担住房公积金、基本养老保险金、医疗保险金、失业保险金及个人所得税不计。（注：料废品是材料缺陷原因造成的废品，工废品是加工失误造成的废品）

(1) 请用计件工资计算方法计算小李 5 月的应付工资（25 分）

(2) 分析计件工资制的特点和优缺点（25 分）

将计算过程与结果以及分析计件工资制的特点和优缺点用文字形式填入下表 2 中（50 分）

表 2 薪酬福利的计算

计件工资计算方法计算小李 5 月的应付工资（计算过程与结果）：
计件工资制的优点：
计件工资制的缺点：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备
------	-----------------------------------	----

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表 3-2 薪酬福利统计与计算试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	合理确定人工成本	40分	要求能准确分析和计算企业在实现盈亏平衡经营时的销售额。计算公式错误或不列计算公式扣4分，计算过程错误或无计算过程扣5分，计算结果错误或无计算结果扣5分，满分14分，扣完为止； 要求能准确分析和计算企业在实现盈亏平衡经营时的人工费用比率。计算公式错误或不列计算公式扣4分，计算过程错误或无计算过程扣5分，计算结果错误或无计算结果扣5分，满分14分，扣完为止； 要求能正确分析合理确定人工成本应注意事项事项，至少列举3个注意事项，每错误列举或少列举1个注意事项扣4分，满分12分，扣完为止。	
	薪酬福利计算	50分	要求用计件工资计算方法准确计算小李5月的应付工资，计算公式错误或不列计算公式扣10分，计算过程错误或无计算过程扣10分，计算结果错误或无计算结果扣5分，满分25分，扣完为止； 要求正确分析计件工资制的特点和计件工资制的优缺点，观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等。要求至少分析列举出计件工资的2个优点每列举错误1项或不列举1项扣5分，5个缺点每列举错误1项或不列举1项扣3分，满分25分，扣完为止。	
合计		100分		

6、试题编号：T-33-6，某工程装备制造企业薪酬福利的统计与计算

考核技能点编号：J-3-5、J-3-6

(1) 任务描述：

背景资料：

下表是某工程装备制造企业 2022 年 1 月至 3 月企业人工成本支出的统计表（金额：万元）

序号	工业企业人工成本构成（甲）	金额（乙）	列支科目（丙）
1	产品生产人员工资、奖金、津贴和补贴	1040	
2	产品生产人员的员工福利费	84	
3	生产单位管理人员工资	48	
4	生产单位管理人员的员工福利费	4	
5	劳动保护费	36	
6	工厂管理人员工资	240	
7	工厂管理人员的员工福利费	20	
8	员工教育经费	72	
9	养老、医疗、失业、工伤和生育保险费	376	
10	销售部门人员工资	420	
11	销售部门人员的员工福利费	32	
12	技工学校经费	720	
13	工会经费	88	
14	员工集体福利设施费	72	
合 计			

测试任务 1：合理确定人工成本：

请您根据表格完成以下问题（40 分）：

- （1）请分析企业人工成本总额由哪些项目构成？（14 分）
- （2）指出各项人工成本的列支科目并填写在（丙）栏内。（14 分）
- （3）分别核算出该企业 2022 年 1 月至 3 月的人工成本，在制造费用、管理费用和公益金中所列支的金额。（6 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 薪酬福利统计与计算试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）		
工作任务	合理确定人工成本	40分	要求能准确列举人工成本的 7 个构成项目，每列举错误一个项目扣 2 分，少列举一个项目扣 2 分，多列举不加分，满分 14 分，扣完为止； 要求能准确列举各项人工成本的列支科目；每列举错误 1 个列支科目计 1 分，少列举 1 个列支科目扣 1 分，满分 14 分，扣完为止； 能正确计算人工成本在制造费用、管理费用和公益金三个项目中所列支的金额。每个项目计算公式错误或不列计算公式扣 1 分，计算过程错误或无计算过程扣 1 分，计算结果错误或无计算结果扣 1 分，满分 6 分，扣完为止； 要求能正确分析合理确定人工成本应注意事项事项，至少列举 3 个注意事项，每错误列举或少列举 1 个注意事项扣 2 分，满分 6 分，扣完为止。	

	薪酬福利计算	50分	<p>要求准确说明原因5分，进行薪酬福利的计算，计算公式错误或不列计算公式扣5分，计算过程错误或无计算过程扣5分，计算结果错误或无计算结果扣5分，满分20分，扣完为止；</p> <p>要求深刻理解薪酬福利的统计与计算对企业的重要性、掌握各项薪酬福利计算方法的优缺点，观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等。要求至少分析列举出5项对加班费进行高效管理的措施，每列举错误1项或不列举1项措施扣6分，满分30分，扣完为止。</p>	
合计	100分			

7、试题编号：T-33-7，某家电生产公司薪酬福利的统计与计算

考核技能点编号：J-3-6、J-3-7

(1) 任务描述：

背景资料：

某家电生产公司的固定费用为4000万元，其中人工费2600万元，边际收益率为30%。（注：该企业法人所得税税率为25%）

测试任务1：合理确定人工成本：

请根据背景资料完成以下任务：

- ①该公司当年损益分歧点之销货额为多少？（14分）
- ②损益分歧点之人工费用率为多少？（14分）
- ③并谈谈确定合理的人工成本应考虑哪些因素？（12分）

将计算过程与结果和文字表述分别填入表1：

表1 合理确定人工成本

计算该公司当年损益分歧点之销货额（计算过程与结果）：
计算该公司损益分歧点之人工费用率（计算过程与结果）：

确定合理的人工成本应考虑哪些因素：

测试任务 2：正确进行岗位评价

该公司准备开展岗位评价工作。根据公司的有关部署和要求，此项工作现由人力资源部负责牵头开展（采用排列法），目的是体现薪酬的内部公平性，为公司下一年薪酬分配改革方案打下坚实的基础。

请根据背景资料完成以下任务：

①排列法的工作步骤有哪些？（15分）

②两种不同的排列法在排列工作顺序时，分别应该怎么做？

（26分）

③岗位评价应遵循的原则？（9分）

请将计算过程与结果和文字表述分别填入表 2：

表 2 正确进行岗位评价

说明排列法的步骤：
两种不同的排列法在排列工作顺序时，分别应该怎么做：

岗位评价应遵循的原则：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 薪酬福利统计与计算试题评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评 分）	

工作任务	合理确定人工成本	40分	要求能准确分析和计算企业在实现盈亏平衡经营时的销售额。计算公式错误或列计算公式扣4分，计算过程错误或无计算过程扣5分，计算结果错误或无计算结果扣5分，满分14分，扣完为止； 要求能准确分析和计算企业在实现盈亏平衡经营时的人工费用比率。计算公式错误或列计算公式扣4分，计算过程错误或无计算过程扣5分，计算结果错误或无计算结果扣5分，满分14分，扣完为止； 要求能正确分析合理确定人工成本应注意事项，至少列举3个注意事项，每错误列举或少列举1个注意事项扣4分，满分12分，扣完为止。
	正确进行岗位评价	50分	要求准确说明排列法岗位评价的步骤，每列举错误1项或不列举1项扣5分，满分15分，扣完为止； 要求正确说明卡片排列法和成对比较排列法两种不同方法其排列工作顺序的做法，每列举错误1项或不列举1项扣4分，满分26分，扣完为止； 要求正确说明岗位评价的原则，每列举错误1项或不列举1项扣3分，满分9分，扣完为止。
合计		100分	

8、试题编号：T-33-8，某医疗器械制造公司薪酬福利的统计与计算

考核技能点编号：J-3-5、J-3-7

(1) 任务描述：

背景资料：

某医疗器械公司2023年实现销售额9000万元，人事费率为20%，该年度必须支付各类工资数额为1500万元。

测试任务1：薪酬福利的计算

请根据背景资料完成以下任务：

- ①该公司该年度可用于支付的奖金额是多少？（13分）
- ②奖金有哪些特点？（12分）
- ③制定和实施奖金计划的基本要求有哪些？（15分）

请将计算过程与结果和文字表述分别填入表1：

表1 薪酬福利的计算

计算该公司该年度可用于支付的奖金额（计算过程与结果）：

奖金的特点：
制定和实施奖金计划的基本要求：

测试任务 2：正确进行岗位评价

某医疗器械制造公司准备开展岗位评价工作。根据公司的有关部门和要求，此项工作现由人力资源部负责牵头开展（采用计点法），目的是体现薪酬的内部公平性，为公司下一年薪酬分配改革方案打下坚实的基础。

在评价要素选择上决定采用劳动复杂程度、劳动责任、劳动强度、劳动条件四个要素，其中劳动责任最重要，劳动复杂程度是劳动责任的 90%，劳动强度是劳动责任的 70%，劳动条件是劳动责任的 50%。总点数为 1000 点。

请根据背景资料完成以下任务：

- ①计点法的工作步骤有哪些？（16 分）
- ②采用计算法确定劳动评价四个要素的权重及配点？（25 分）
- ③岗位评价应遵循的原则？（9 分）

请将计算过程与结果和文字表述分别填入表 2：

表 2 正确进行岗位评价

说明计点法工作评价的步骤：				
采用计算法确定劳动评价四个要素的权重及配点：				
评价要素	重要程度	转化过程	权重	点数
岗位评价应遵循的原则：				

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备

工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 薪酬福利统计与计算试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	薪酬福利计算	40分	要求准确计算公司可发放的奖金额，计算公式错误或不列计算公式扣 4 分，计算过程错误或无计算过程扣 6 分，计算结果错误或无计算结果扣 3 分，满分 13 分，扣完为止； 要求准确分析奖金的特点，每列举错误 1 项或不列举 1 项扣 3 分，满分 12 分，扣完为止； 要求正确分析制定和实施奖金计划的基本要求，每列举错误1项或不列举1项扣5分，满分15分，扣完为止。	
	正确进行岗位评价	50分	要求准确进行说明计点法岗位评价的步骤，每列举错误1项或不列举1项扣4分，满分16分，扣完为止； 要求正确采用计算法进行评价要素权重及配点的计算，能根据表格内容进行填写，每填错一个扣1分，满分25分，扣完为止； 要求正确说明岗位评价的原则，每列举错误1项或不列举1项扣3分，满分9分，扣完为止。	
合计		100分		

9、试题编号：T-33-9，某人工智能公司薪酬福利的统计与计算

考核技能点编号：J-3-6、J-3-7

(1) 任务描述：

背景资料：

假定某人工智能公司上年度薪酬费用总额为 1225 万元，附加价值为 2988 万元，本年度第一季度公司薪酬总额费用为 423 万元，附加价值为 986 元；按照惯例，企业拟从 4 月份起调整薪酬，预计今后三个月的月平均附加值可达 364 万元。（全年劳动分配率相同）

测试任务 1：合理确定人工成本

请根据背景资料，回答以下问题：

- ①试计算合理的薪酬调整幅度。（25 分）
- ②请分析说明确定合理的人工成本应考虑哪些因素（15 分）

请将计算过程与结果和文字表述分别填入表 2

表 2 薪酬福利的计算

计算合理的薪酬调整幅度（计算过程与结果）：
确定合理的人工成本应考虑哪些因素：

测试任务 2：正确进行岗位评价

某人工智能公司准备开展岗位评价工作。根据公司的有关部署和要求，此项工作现由人力资源部负责牵头开展（采用排列法），目的

是体现薪酬的内部公平性，为公司下一年薪酬分配改革方案打下坚实的基础。

请根据背景资料完成以下任务：

①排列法的工作步骤有哪些？（15分）

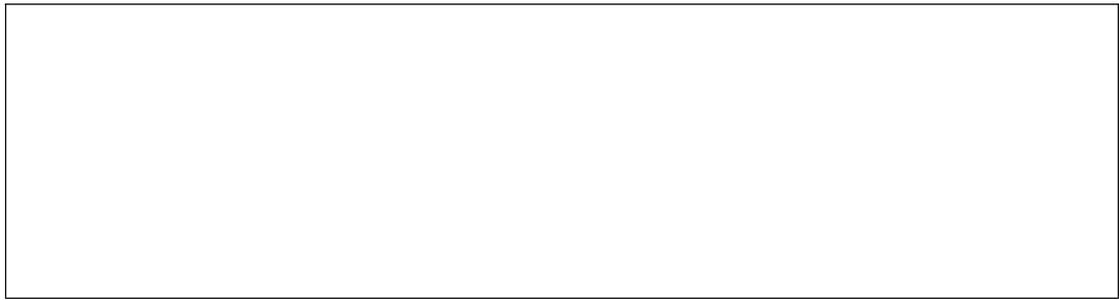
②两种不同的排列法在排列工作顺序时，分别应该怎么做？
（26分）

③岗位评价应遵循的原则？（9分）

请将计算过程与结果和文字表述分别填入表2：

表2 正确进行岗位评价

说明排列法的步骤：
两种不同的排列法在排列工作顺序时，分别应该怎么做：
岗位评价应遵循的原则：



(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 薪酬福利统计与计算试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工 作 任 任	合理 确定 人工	40分	要求准确进行合理的薪酬调整幅度的计算，计算公式错误或不列计算公式扣5分，计算过程错误或无计算过程扣15分，计算结果错误或无计算结果扣5分，满分25分，扣完为止；	

务	成本		要求能正确分析合理确定人工成本应注意事项事项，至少列举3个注意事项，每错误列举或少列举1个注意事项扣5分，满分15分，扣完为止。	
	正确进行岗位评价	50分	要求准确说明排列法岗位评价的步骤，每列举错误1项或不列举1项扣5分，满分15分，扣完为止； 要求正确说明卡片排列法和成对比较排列法两种不同方法其排列工作顺序的做法，每列举错误1项或不列举1项扣4分，满分26分，扣完为止； 要求正确说明岗位评价的原则，每列举错误1项或不列举1项扣3分，满分9分，扣完为止。	
合计		100分		

10、试题编号：T-33-10，某软件公司薪酬福利的统计与计算

考核技能点编号：J-3-5、J-3-7

(1) 任务描述：

背景资料：

某软件公司 2021 年实现销售额 8000 万元，人事费率为 15%，该年度必须支付各类工资数额为 1000 万元。

测试任务 1：薪酬福利的计算

请根据背景资料完成以下任务：

- ①该公司该年度可用于支付的奖金额是多少？（13 分）
- ②奖金有哪些特点？（12 分）
- ③制定和实施奖金计划的基本要求有哪些？（15 分）

请将计算过程与结果和文字表述分别填入表 1：

表 1 薪酬福利的计算

计算该公司该年度可用于支付的奖金额（计算过程与结果）：
奖金的特点：

制定和实施奖金计划的基本要求：

测试任务 2：正确进行岗位评价

某软件公司准备开展岗位评价工作。公司经过咨询有关专业人士后，决定采用计点法开展岗位评价工作，目的是体现薪酬的内部公平性，为公司下一年薪酬分配改革方案打下坚实的基础。

在评价要素选择上决定采用学历、技能、品质管理、工作负荷四个要素，其中技能最重要，学历是技能的 90%，品质管理是技能的 70%，工作负荷是技能的 50%。总点数为 1000 点。

请根据背景资料完成以下任务：

- ①计点法的工作步骤有哪些？（16 分）
- ②采用计算法确定劳动评价四个要素的权重及配点？（25 分）
- ③岗位评价应遵循的原则？（9 分）

请将计算过程与结果和文字表述分别填入表 2：

表 1 正确进行岗位评价

说明计点法工作评价的步骤：

采用计算法确定劳动评价四个要素的权重及配点：				
评价要素	重要程度	转化过程	权重	点数
岗位评价应遵循的原则：				

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 薪酬福利统计与计算试题评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	薪酬福利计算	40分	要求准确计算公司可发放的奖金额，计算公式错误或 不列计算公式扣4分，计算过程错误或无计算过程扣6分， 计算结果错误或无计算结果扣3分，满分13分，扣完为 止； 要求准确分析奖金的特点，每列举错误1项或不列举1项 扣3分，满分12分，扣完为止； 要求正确分析制定和实施奖金计划的基本要求，每列举 错误1项或不列举1项扣5分，满分15分，扣完为止。	
	正确进行岗位评价	50分	要求准确进行说明计点法岗位评价的步骤，每列举错误 1项或不列举1项扣4分，满分16分，扣完为止； 要求正确采用计算法进行评价要素权重及配点的计算， 能根据表格内容进行填写，每填错一个扣1分，满分25 分，扣完为止； 要求正确说明岗位评价的原则，每列举错误1项或不列 举1项扣3分，满分9分，扣完为止。	
合计		100分		

核心技能四 制定薪酬策略和开展薪酬调查

1、试题编号：T-34-1，某手机公司制定薪酬策略和开展薪酬调查

考核技能点编号：J-3-8、 J-3-9

(1) 任务描述：

背景资料：

C公司是一家手机公司，成立于2015年，是一家民营企业。企业创立之初，规模较小，采用直线制结构。总经理聘请了自己的几个亲友负责管理生产、销售、技术及后勤业，那几名管理人员的分工并

不明确，但都非常敬业，忠诚度很高，在企业的发展初期起了很大的作用。目前生产线的员工实行的是计件工资制；销售人员只有提成工资；其他员工实行的是固定底薪，到年底按企业当年的效益发奖金，奖金的多少由总经理决定。企业的经济实力和业务规模近几年有了很大的提高，但也遇到很多发展中的问题，如企业的管理工作日趋繁重，员工反映管理人员方法生硬；产品缺乏创新，导致一部分固定客户的流失；有些生产和销售的骨干被同行高薪挖走；人才的引进工作也不顺利，好不容易招聘到的几个技术人才不到半年就纷纷离开了。

为了改变这些困境，企业进行了一系列改革，如将企业的组织结构调整为直线职能制，明确了各部门的职责；在原有基础上对所有岗位的薪资按比例进行了调整；为了避嫌，免除了原有管理人员的职位，对这些人员在工作安排和薪酬发放上与一般员工一视同仁；为了提高管理水平，面向社会进行了重新招聘，并规定应聘人员的学历一律不能低于大学本科。

经过改革，企业员工流失率明显降低，员工工作积极性也有了一定的提高。

测试任务 1 制定薪酬策略

根据背景资料，企业发展现在处于快速成长期，请分析在快速成长期，企业在经营状况和管理机制等方面具有什么样的特点；结合目前企业的经营状况和管理机制，为企业拟定薪酬水平策略。将在快速成长期对企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析及企业拟采取的薪酬水平策略类型名称用文字概括后，填入下表 1（30 分）：

表 1 制定薪酬水平策略

分析快速成长期企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点（列举出至少 5 个特点）：
特点 1:
特点 2:
特点 3:
特点 4:

特点 5:
拟制定的薪酬水平策略类型：（领先型 or 跟随型 or 滞后型 or 混合型）

测试任务 2：薪酬调查

为进行薪酬改革，稳定员工队伍，C 公司人力资源部拟进行详尽的市场薪酬调查，请说明此次市场薪酬调查的目的和步骤，用文字概括后，填入表 2 中（30 分）：

表 2 确定薪酬调查的目的和步骤

确定薪酬调查目的（列举出至少 3 个目的）：
目的 1:
目的 2:
目的 3:
分析薪酬调查的步骤（分析出至少 5 个步骤）：
步骤 1:
步骤 2:
步骤 3:
步骤 4:
步骤 5:

测试任务 3：薪酬调查的数据分析

以下是 C 公司针对文员岗位的薪酬调查数据：

部门文员岗位工资调查数据

企业名称	平均月工资（元）
------	----------

公司 A	2800
公司 B	2700
公司 C	2500
公司 D	1600
公司 E	2350
公司 F	2100
公司 G	2250
公司 H	1900
公司 I	2150
公司 J	2300
公司 K	2050
公司 L	1950
公司 M	1800
公司 N	1850
公司 O	2600

请用数据排列法重新排列上表中企业文员岗位薪酬调查的数据资料，并分别找出并注明 25%点、50%点、75%点、90%点处的文员岗位平均月工资；若依据公司拟制定的薪酬水平策略，请分析该企业文员岗位目前的工资水平制定的是否合理？若不合理，工资水平应定为多少元？使用文字和数字表述出来，分别填入下表 3（30 分）：

表 3 薪酬调查

用排列法重新排列上表中企业文员岗位薪酬调查的数据资料，并分别找出并注明 25%点、50%点、75%点、90%点处平均月工资：
依据你为公司拟制定的薪酬水平策略，分析该企业行政文员目前的薪酬水平制定的是否合理并说明理由（分析说明至少 3 个理由）
理由 1： 理由 2： 理由 3：
薪酬水平应定为多少元？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-1 制定薪酬策略和开展薪酬调查评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	制定薪酬策略	30分	要求对快速成长期企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析描述正确、表述清楚，列举出至少5个特点。每错误列举或少列举1个特点扣5分，满分25分，扣完为止。 要求拟采取的薪酬策略类型名称正确，错误或不列举扣5分，满分5分，扣完为止。	
	确定薪酬调查的目的和步骤	30分	要求能准确描述薪酬调查的目的，列举出至少3个目的。每列举错误1个或少列举1个目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求详尽分析薪酬调查的步骤，描述正确、表述清楚，分析出至少5个步骤。每列举错误1个步骤扣5分，每少列举1个步骤扣5分，满分15分，扣完为止。	
	薪酬调查的数据分析	30分	要求能对薪酬调查数据进行重新排列，分别准确找出并注明25%点、50%点、75%点、90%点处平均月工资。每注明错误一个点或少注明1个点的平均月工资扣4分，满分16分，扣完为止； 要求分析公司行政文员目前的薪酬水平制定的是否合理并说明理由，要求分析的思路清晰准确、文笔通顺。至少说明3个理由，每说明错误1个理由扣3分，每少说明1个理由扣3分，满分9分，扣完为止。 要求能准确定位岗位薪酬水平，定位错误或未定位扣5分，满分5分，扣完为止。	
合计		100分		

2、试题编号：T-34-2，某工业原料公司制定薪酬策略和开展薪酬调查

考核技能点编号：J-3-8、 J-3-9

(1) 任务描述：

背景资料：

E公司成立于2015年，从事工业原材料研发、生产和销售。从成立之日起，依靠敏锐的市场嗅觉，抓住机会，经过10年的发展取得行业前五名的地位。但是，这两年整个市场容量不断扩大，行业竞争越来越激烈，和前几年相比，发展速度明显放慢。

该公司研发人员的待遇由基本工资和提成奖金组成。公司基本工资偏低，基本工资的调整缺乏制度，往往开发人员主动提出才调整工资，有经验的员工、老员工和新员工之间工资差距比较小。在奖金方面，按照开发人员个人开发出来的产品销售后毛利的一定百分比进行提成奖励。公司成立后的几年，因为行业竞争不太激烈，产品毛利率比较高，公司研发人员较少，基本工资加上提成有一定吸引力。

2016年以来，竞争越来越激烈，同行纷纷提高工资待遇吸引优秀人才。E公司管理层也意识到市场正在发生变化，企业核心能力必须从生产和销售向产品和技术研发方向转变，必须构建自己的研发优势。所以不断引进人才，包括很多有经验的博士生、硕士研究生和应届研究生。但在不断引进人才的同时，公司内有经验的人才却纷纷流失，使公司的研发部成了行业培训中心之一。

行业龙头老大在发展过程中，对研发人员也同样采取毛利提成制度，并取得巨大成功，年销售额几乎是行业第2-10名的总和，所以E企业坚信以产品毛利的一定比例对研发人员进行提成激励的制度是合理的，不能改，否则担心员工的研发活动会不以市场为导向。同时，对研发人员的奖励额度也没有了依据。

同时，公司管理层发现研发部的问题越来越严重。研发人员只是对自己开发的产品负责，对其它事情毫无兴趣；研发部不是一个团队，单兵作战；老员工不愿意共享经验，每当员工离职都给公司带来重大创伤；公司想发展的产品没有人开发，开发难度大销售量小的产品也没有人开发；因为不同产品的市场容量相差很大，导致员工之间的收入差距非常大；新的开发人员来了以后只能自己摸索，从头做起，浪

费大量的时间和试验材料，等等。

发现这些问题后，为了激励研发人员开发公司战略产品和难度大的产品，管理层对重点新产品开发项目进行评估“定价”，产品开发成功后按照“定价”进行奖励。反之，如果开发不成功，根据定价的一定比例进行处罚。但是政策实施后，不但没有提高新产品开发速度，研发人员反倒越来越害怕开发新产品了。

测试任务 1：制定薪酬策略

根据背景资料，E 公司目前的发展处于成熟稳定期，请分析在成熟稳定期，企业在经营状况和管理机制等方面具有什么样的特点？结合目前 E 公司的经营状况和管理机制，为该公司拟定薪酬水平策略。将在成熟稳定期对 E 公司在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析及公司拟采取的薪酬水平策略类型名称用文字概括后，填入下表 1（30 分）：

表 1 制定水平薪酬策略

分析成熟稳定期企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点（列举出至少 5 个特点）：
特点 1:
特点 2:
特点 3:
特点 4:
特点 5:
拟制定的薪酬水平策略类型：（领先型 or 跟随型 or 滞后型 or 混合型）

测试任务 2：薪酬调查

为进行薪酬改革，稳定公司研发人员队伍，E 公司人力资源部对研发人员岗位进行了详尽的薪酬满意度调查。调查中，人力资源部发现，在对待目前奖金分配制度上，管理层和研发人员各执一词。管理

层坚持认为研发产品的目的就是要在市场上取得成功，以研发人员开发产品的市场销售毛利的一定比例来进行提成奖励是天经地义的。否则，如何评价技术人员的表现，衡量研发人员的绩效呢？虽然研发人员之间的确存在一定的收入差距，但是如果研发人员有能力，未来的收入同样是会很高。高收入要靠自己多开发新产品来争取。公司不赚钱，研发人员奖金从哪里来呢？

但是，研发人员认为不公平，开发什么产品是上级分配的，而产品在市场上的表现由市场容量和销售人员的努力决定，和研发人员关系不大。所以，提成是由产品分配决定，而不是我们的努力。并且，产品的毛利和产品开发难度没有对应关系。很多非常难以开发的产品市场容量很小，导致提成很少。很多研发人员，尤其是销量小的产品开发人员认为付出和收益不成正比，纷纷提出要开发其它市场容量大的产品，并放言说干到合同期满就辞职。同时，认为工资晋升没有制度，不能从基本工资反映有经验员工对工资的贡献。

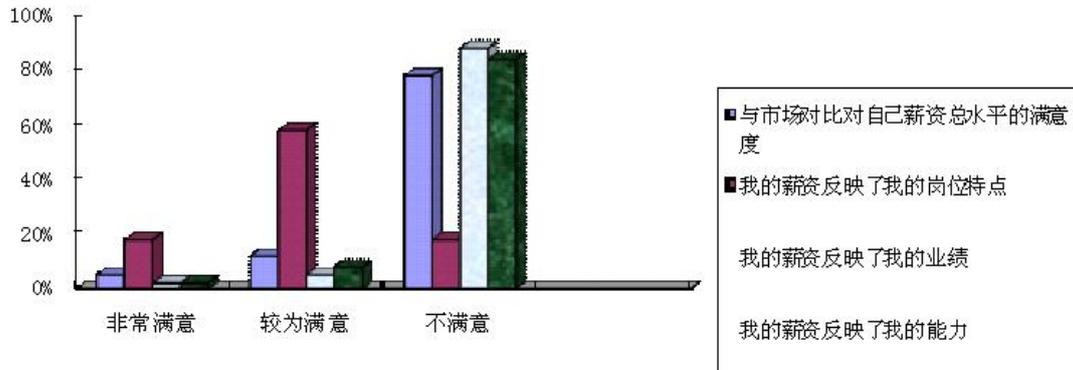
请说明此次薪酬满意度调查的目的和步骤，用文字概括后，填入表 2 中（30 分）：

表 2 确定薪酬调查的目的和步骤

<p>确定薪酬满意度调查目的（列举出至少 3 个目的）：</p> <p>目的 1:</p> <p>目的 2:</p> <p>目的 3:</p>
<p>分析薪酬满意度调查的步骤（至少描述出 5 个步骤）：</p> <p>步骤 1:</p> <p>步骤 2:</p> <p>步骤 3:</p> <p>步骤 4:</p> <p>步骤 5:</p>

测试任务 3：薪酬调查的数据分析

以下是 E 公司针对研发人员岗位的薪酬满意度调查数据：



请根据研发人员岗位的薪酬满意度调查数据分析，若依据公司拟重新制定的薪酬策略，该企业研发人员工作岗位目前的薪酬结构制定的是否合理？若不合理，应如何改进？试用文字表述出来，分别填入下表 3（30 分）：

表 3 薪酬调查

分析研发人员工作岗位薪酬结构是否合理（至少描述出 3 个理由）：
是否合理：
理由 1：
理由 2：
理由 3：
研发人员薪酬结构改进的措施（至少 3 个）：
措施 1：
措施 2：
措施 3：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每

个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 制定薪酬策略和开展薪酬调查评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	制定薪酬策略	30分	要求对成熟稳定期企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析描述正确、表述清楚，列举出至少5个特点。每错误列举或少列举1个特点扣5分，满分25分，扣完为止； 要求拟采取的薪酬策略类型名称正确，错误或不列举扣5分，满分5分，扣完为。	
	确定薪酬调查的目的和步骤	30分	要求能准确描述薪酬调查的目的，列举出至少3个目的。每列举错误1个或少列举1个目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求详尽分析薪酬调查的步骤，描述正确、表述清楚，分析出至少5个步骤。每列举错误1个步骤扣5分，每少列举1个步骤扣5分，满分15分，扣完为止。	
	薪酬调查的数据分析	30分	要求详尽分析研发人员工作岗位薪酬结构，描述正确、对不同岗位的薪酬标准分类建档，至少描述出3个理由，每错误描述或少描述1个理由扣5分，满分15分，扣完为止； 要求能准确列举出改进的措施，思路清晰准确、文笔通顺。至少描述出3个改进措施，每错误描述或少描述1个改进措施扣5分，满分15分，扣完为止。	
合计		100分		

3、试题编号：T-34-3，某互联网企业制定薪酬策略和开展薪酬调查

考核技能点编号：J-3-8、 J-3-9

(1) 任务描述：

背景资料：

某互联网科技 J 公司是一家提供网络应用技术的高新技术企业，立足于研发完全自主知识产权网络教育系列产品，在短短的两年内，从一家只有 20 人的小公司，发展成为拥有员工 300 人的规模企业。

公司建立初期实行的是“基本工资（60%）+年终奖金（40%）”的薪酬结构形式，大家的工资和奖金高低不一。谁的技术水平高、业绩好、对公司的贡献大，谁的工资和奖金就高。工资和奖金的发放额度全部由总经理决定。总经理对每个人的工作成绩十分清楚，其他人也是有目共睹，因此，公司内部非常和谐。

随着公司规模扩大，这种和谐被打破了。因为人员增多后，总经理对员工工作的判断不再准确，有些人由于工资拿得比别人少，感觉很不公平。

总经理听到了大家的反应后，觉得到了应该改变薪酬体制的时候。于是他让人力资源部进行薪酬改革，根据岗位、绩效、在职年限、学历等多项标准，初步建立起公司的薪酬体系，但薪酬结构的发放形式还是“基本工资+年终奖金”。对此，员工也比较认可，所以议论渐渐减少。

但是这种薪酬体制实行了刚刚两个月问题就来了。人力资源部在招聘时发现公司的薪酬对求职者不具有吸引力。求职者只认基本工资，而对于年终发放的奖金并没有像公司老员工一样认同，担心最后的年终奖金太少，甚至没有，因此不愿意来公司工作。

公司要发展和进步，必须不断引进高素质的人才，在这种情况下，对薪酬的再次调整势在必行。为此，人力资源部展开了详尽了市场薪酬调查，在了解同行业的薪酬情况的基础上，再次调整公司的薪酬策

略和拟定薪酬体系，改革薪酬的发放形式，以解决公司招聘难的问题。

测试任务 1：制定薪酬策略

根据背景资料，请分析 J 公司在成立初期，公司在经营状况和管理机制等方面具有什么样的特点？公司发展现在处于快速成长期，结合目前公司的经营状况和管理机制，为企业拟定薪酬水平策略。将在成立初期对企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析及企业拟采取的薪酬水平策略类型名称用文字概括后，填入下表 1（30 分）：

表 1 制定薪酬水平策略

分析成立初期公司在经营状况和管理机制等方面具有的特点（列举出至少 5 个特点）：
特点 1： 特点 2： 特点 3： 特点 4： 特点 5：
拟制定的薪酬水平策略类型：（领先型 or 跟随型 or 滞后型 or 混合型）

测试任务 2：薪酬调查

为稳定员工队伍，解决目前公司招聘难的问题，公司人力资源部拟进行详尽的市场薪酬调查，打算根据调查结果进行再次的薪酬改革。请说明此次市场薪酬调查的目的和步骤，用文字概括后，填入表 2 中（30 分）：

表 2 确定薪酬调查的目的和步骤

确定薪酬调查目的（列举出至少 3 个目的）：
目的 1：
目的 2：
目的 3：
分析薪酬调查的步骤（分析出至少 5 个步骤）：
步骤 1：
步骤 2：
步骤 3：
步骤 4：
步骤 5：

测试任务 3：薪酬调查的数据分析

以下是该公司针对会计岗位的薪酬调查数据：

会计岗位市场薪酬调查数据

企业	平均月工资
A	1650
B	2200
C	1650
D	1900
E	1700
F	2200
G	1650
H	2500
I	1500
J	1500
K	1550
L	1500
M	1600
N	1600
O	1750

请用数据排列法重新排列上表中会计人员岗位市场薪酬调查的数据资料，并分别找出并注明 25%点、50%点、75%点、90%点处的会计人员岗位平均月工资；若依据公司拟重新制定的薪酬策略，请分析 J 公司会计人员岗位目前的工资水平和薪酬结构制定的是否合理？若不合理，工资水平应定为多少元？使用文字和数字表述出来，分别填入下表 2（30 分）：

表 3 薪酬调查

用排列法重新排列上表中会计人员岗位薪酬调查的数据资料，并分别找出并注明 25%点、50%点、75%点、90%点处平均月工资：
依据公司拟制定的薪酬策略，分析该企业会计人员目前的薪酬水平制定的是否合理并说明理由？（至少说明 3 个理由）
是否合理： 理由 1： 理由 2： 理由 3：
薪酬水平应定为多少元？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 制定薪酬策略和开展薪酬调查评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）		
工作任务	制定薪酬策略	30分	要求对成立初期公司在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析描述正确、表述清楚，列举出至少 5 个特点。每错误列举或少列举 1 个特点扣 5 分，满分 25 分，扣完为止。 要求拟采取的薪酬策略类型名称正确，错误或不列举扣 5 分，满分 5 分，扣完为止；	
	确定薪酬调查的目的和步骤	30分	要求能准确描述薪酬调查的目的，列举出至少 3 个目的。每列举错误 1 个或少列举 1 个目的扣 5 分，满分 15 分，扣完为止； 要求详尽分析薪酬调查的步骤，描述正确、表述清楚，分析出至少 5 个步骤。每列举错误 1 个步骤扣 5 分，每少列举 1 个步骤扣 5 分，满分 15 分，扣完为止。	
	薪酬调查的数据分析	30分	要求能对薪酬调查数据进行重新排列，分别准确找出并注明 25% 点、50% 点、75% 点、90% 点处平均月工资。每注明错误一个点或少注明 1 个点的平均月工资扣 4 分，满分 16 分，扣完为止； 要求分析该公司会计人员目前的薪酬水平制定的是否合理并说明理由，要求分析的思路清晰准确、文笔通顺。至少说明 3 个理由，每说明错误 1 个理由扣 3 分，每少说明 1 个理由扣 3 分，满分 9 分，扣完为止。 要求能准确定位岗位薪酬水平，定位错误或未定位扣 5 分，满分 5 分，扣完为止。	
合计	100 分			

4、试题编号：T-34-4，某出口百强企业制定薪酬策略和开展薪酬调查

考核技能点编号：J-3-8、 J-3-9

(1) 任务描述：

背景资料：

NLD（实业）公司是某市出口产值百强企业之一。随着母公司的迅猛发展，该公司由初创时二百多名员工的规模发展到成为目前拥有四千多名员工的PCBA生产厂家。

公司的中高层管理人员大多由外籍员工担任，薪资结构遵循国际惯例。大陆员工多为技术骨干，如工程师、高级工程师等，他们的薪资比较特殊，以工程师为例，月基本工资为2500元，各种补贴总额在500元左右，剩下的机动收入就是加班费，加班费按照国家劳动法的规定发放。与当地其他同类企业相比，该公司的加班费在其薪资结构中占据很大的比例。

公司初创时，大部分员工已经结婚，下班后有很多家庭事宜要处理，不存在“混”加班费的问题，公司对加班时间也没有控制。但随着公司规模扩大，员工来源多为外地大学生，单身，下班后没有其他事情可做，大部分愿意留在公司工作，月人均加班时间超过120小时。加班费远超过他们的基本工资，公司形成了一种加班文化，员工有事没事泡在公司，白天能完成的工作也要拖到晚上干。

厂里召集各部门经理对此进行了专门讨论研究，人力资源部经理提出：“再招些员工，规定不准加班”。厂长表示反对：“多招一个人的成本大于加班费，不合算”。其他部门经理也提出各种意见，认为确实有混加班的问题，但也有真正的加班，况且现在定单这么多，限定不许加班不太现实。最后，会议决定：按照职务级别确定加班时限，技术员每月可以加班100小时，工程师每月80小时，高级工程师每月50小时。新的加班制度出台后，表面上加班费降下来了，但

出现一个有趣的现象，无论任务多少，每当月末结卡时，员工的加班时数不多不少正好是各自的时限。问题仍然没有得到解决。

测试任务 1：制定薪酬策略

根据背景资料，NLD 公司目前的发展处于成熟稳定期，请分析在成熟稳定期，企业在经营状况和管理机制等方面具有什么样的特点？结合目前 NLD 公司的经营状况和管理机制，为该公司拟定薪酬水平策略。将对 NLD 公司在成熟稳定期的经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析及公司拟采取的薪酬水平策略类型名称用文字概括后，填入下表 1（30 分）：

表 1 制定水平薪酬策略

分析成熟稳定期 NLD 公司在经营状况和管理机制等方面具有的特点（列举出至少 5 个特点）：
特点 1： 特点 2： 特点 3： 特点 4： 特点 5：
拟制定的薪酬水平策略类型：（领先型 or 跟随型 or 滞后型 or 混合型）

测试任务 2：薪酬调查

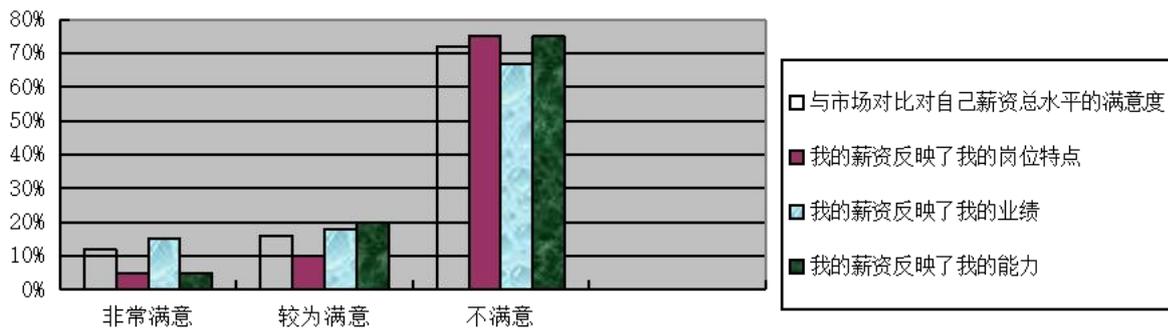
为解决目前公司部分员工混加班费的问题，公司人力资源部拟在公司内部进行薪酬满意度调查，打算根据调查结果进行加班费的薪酬改革。请说明此次公司内部薪酬满意度调查的目的和步骤，并且运用办公软件建立薪酬档案，用文字概括后，填入表 2 中（30 分）：

表 2 确定薪酬调查的目的和步骤

<p>确定薪酬调查目的（列举出至少 3 个目的）：</p> <p>目的 1:</p> <p>目的 2:</p> <p>目的 3:</p>
<p>分析薪酬调查的步骤（分析出至少 5 个步骤）：</p> <p>步骤 1:</p> <p>步骤 2:</p> <p>步骤 3:</p> <p>步骤 4:</p> <p>步骤 5:</p>

测试任务 3：薪酬调查的数据分析

以下是公司针对工程师岗位的薪酬满意度调查数据：



请根据工程师岗位的薪酬满意度调查数据分析，若依据公司拟重新制定的薪酬策略，该企业工程师工作岗位目前的薪酬结构制定的是否

合理？若不合理，应如何改进？试用文字表述出来，分别填入下表 3（30 分）：

表 3 薪酬调查

分析工程师薪酬结构是否合理并说明理由（至少描述出 3 个理由）：
是否合理： 理由 1： 理由 2： 理由 3：
改进的措施（至少列举出 3 个改进措施）：
措施 1： 措施 2： 措施 3：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 制定薪酬策略和开展薪酬调查评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	制定薪酬策略	30分	要求对成熟稳定期公司在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析描述正确、表述清楚，列举出至少5个特点。每错误列举或少列举1个特点扣5分，满分25分，扣完为止； 要求拟采取的薪酬策略类型名称正确，错误或不列举扣5分，满分5分，扣完为止。	
	确定薪酬调查的目的和步骤	30分	要求能准确描述薪酬满意度调查的目的，列举出至少3个目的。每列举错误1个或少列举1个目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求详尽分析薪酬满意度调查的步骤，描述正确、表述清楚，分析出至少5个步骤。每列举错误1个步骤扣5分，每少列举1个步骤扣5分，满分15分，扣完为止。	
	薪酬调查的数据分析	30分	要求详尽分析工程师薪酬结构是否合理并说明理由，要求描述正确、表述清楚，至少描述出3个理由，每错误描述或少描述1个理由扣5分，满分15分，扣完为止； 要求能准确列举出改进的措施，思路清晰准确、文笔通顺。至少描述出3个改进措施，每错误描述或少描述1个改进措施扣5分，满分15分，扣完为止；	
合计	100分			

5、试题编号：T-34-5，某金融公司制定薪酬策略和开展薪酬调查

考核技能点编号：J-3-8、 J-3-9

(1) 任务描述：

背景资料：

B公司是一家在上海刚刚创立的金融公司，旗下员工以业务人员比率最高。由于公司强调业务导向、业绩挂帅，组织内许多决策都

以业绩做为最主要的考虑因素。公司也为业务人员设计了一套完全包底的制度，也就是有业绩有奖金，没业绩没奖金。奖金计算方式以当期业绩的 30%至 40%为计算方式，会进行这样的设计一来是可以节省公司大笔的固定人事费用，二来为的是要鼓励业务人员能冲高业绩。除了薪资制度的设计外，公司每季还举办季竞赛来奖励那些销售成绩优异的人员。

虽然激励制度实施的一开始，的确改变了原来销售不佳的窘境，为组织带来许多的业绩，但是在实施一段时间后，公司的主管开始发现许多问题。首先由于公司奖金计算方式是以当期新保单金额累加基础，业务人员想尽办法让客户买完之后，对于后续客户的问题处理与售后服务就变得不是那么积极，许多客户常打电话过来抱怨，长期下来恐有损公司品牌形象。再者，业务人员之间的竞争开始激化，甚至听到业务人员为了抢客户而产生彼此不合的传闻，另外公司业绩不佳的员工，也会施予许多压力，造成员工的不安全感，影响办公室紧张气氛。最后，这些凡事以业务挂帅的人员只对如何提升业绩感兴趣，对于公司其它政策的配合度上意愿不高，致使公司许多政策不易贯彻。

细究这些业务员的来源动机，大部分是临时找份工作过活，再来就是通过关系进到公司，想赚点奖金过日子，谁也没想到要在公司里面一直呆下去。

测试任务 1：制定薪酬策略

根据背景资料，该金融公司目前的发展处于初创期，请分析在初创期，企业在经营状况和管理机制等方面具有什么样的特点？结合目前公司的经营状况和管理机制，为该公司拟定薪酬水平策略。将对公司在初创期的经营状况和管理机制等方面具有的特点的具体分析及公司拟采取的薪酬水平策略类型名称用文字概括后，填入下表 1（30 分）：

表 1 制定水平薪酬策略

分析初创期该公司在经营状况和管理机制等方面具有的特点（列举出至少 5 个特点）：
特点 1： 特点 2： 特点 3： 特点 4： 特点 5：
拟制定的薪酬水平策略类型：（领先型 or 跟随型 or 滞后型 or 混合型）

测试任务 2：薪酬调查

为解决目前公司业务人员管理方面存在的问题，公司人力资源部拟进行业务员市场薪酬调查，打算根据调查结果进行相应的薪酬改革。请说明此次市场薪酬调查的目的和步骤，用文字概括后，填入表 2 中（30 分）：

表 2 确定薪酬调查的目的和步骤

确定市场薪酬调查的目的（列举出至少 3 个目的）：
目的 1： 目的 2： 目的 3：
分析市场薪酬调查的步骤（分析出至少 5 个步骤）：
步骤 1： 步骤 2： 步骤 3： 步骤 4： 步骤 5：

测试任务 3：薪酬调查的数据分析

以下是 B 公司针对业务员岗位的薪酬调查数据：

业务员岗位工资调查数据

企业	平均月工资	
A	3900	
B	5200	
C	5000	
D	4800	
E	4300	
F	5600	
G	3900	
H	3500	
I	3200	

请用数据排列法重新排列上表中业务员岗位薪酬市场调查的数据资料，并分别找出并注明 25%点、50%点、75%点、90%点处的业务员岗位平均月工资；若依据 B 公司拟重新制定的薪酬水平策略，请分析该公司业务员岗位目前的工资水平制定的是否合理并说明理由；依据公司拟制定的薪酬策略，该公司薪酬水平应关注哪个点？使用文字和数字表述出来，分别填入下表 3（30 分）：

表 3 薪酬调查

用排列法重新排列上表中业务员岗位薪酬市场调查的数据资料，并分别找出并注明 25% 点、50%点、75%点、90%点处平均月工资：
依据公司拟制定的薪酬水平策略，分析该公司业务员目前的薪酬水平制定的是否合理并说明理由（至少说明 3 个理由）：
是否合理： 理由 1： 理由 2： 理由 3：
依据公司拟制定的薪酬策略，该公司业务员薪酬水平应定为多少元？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 制定薪酬策略和开展薪酬调查评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	制定薪酬策略	30分	要求对初创期公司在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析描述正确、表述清楚，列举出至少5个特点。每错误列举或少列举1个特点扣5分，满分25分，扣完为止； 要求拟采取的薪酬策略类型名称正确，错误或不列举扣5分，满分5分，扣完为止。	
	确定薪酬调查的目的和步骤	30分	要求能准确描述该公司进行薪酬市场调查的目的，列举出至少3个目的。每列举错误1个或少列举1个目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求详尽分析薪酬市场调查的步骤，描述正确、表述清楚，分析出至少5个步骤。每列举错误1个步骤扣5分，每少列举1个步骤扣5分，满分15分，扣完为止。	
	薪酬调查的数据分析	30分	要求能对薪酬调查数据进行重新排列，分别准确找出并注明25%点、50%点、75%点、90%点处平均月工资。每注明错误一个点或少注明1个点的平均月工资扣4分，满分16分，扣完为止； 要求分析该公司业务员目前的薪酬水平制定的是否合理并说明理由，要求分析的思路清晰准确、文笔通顺。至少说明3个理由，每说明错误1个理由扣3分，每少说明1个理由扣3分，满分9分，扣完为止； 要求能准确定位岗位薪酬水平，定位错误或未定位扣5分，满分5分，扣完为止。	
合计		100分		

6、试题编号：T-34-6，某木材加工企业制定薪酬策略和开展薪酬调查

考核技能点编号：J-3-8、 J-3-9

(1) 任务描述：

背景资料：

某公司是一家木材加工企业，三年前员工的薪酬等级是依据公司工作岗位评价的结果确定的。进入2016年以后，由于激烈的市场竞争，迫使公司生产经营领域有所转向，公司主要生产产品的生产加工流程也根据需要重所作了调整。

该公司自成立以来，在员工的薪酬方面一直秉持“对外具有市场竞争性”的原则，公司领导认为，在新的形势下需要制定一套更有效的薪酬制度。这套制度应根据劳动的差别适当拉开薪酬的差距，以有利于强化对员工的激励作用，提高组织的凝聚力，促进员工队伍的建设。同时，员工不一定固定在一岗位上，也可以适当进行调动。

测试任务 1 制定薪酬策略

根据背景资料，该加工企业目前的发展处于转型期，请分析在转型期，企业在经营状况和管理机制等方面具有什么样的特点？并结合目前公司的经营状况和管理机制，为该公司拟定薪酬水平策略、同时做好工资的发放、查询与保密工作。将对公司在转型期的经营状况和管理机制等方面具有的特点的具体分析及公司拟采取的薪酬水平策略类型名称用文字概括后，填入下表 1（30 分）：

表 1 制定水平薪酬策略

分析在转型期该企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点（列举出至少 5 个特点）：
特点 1： 特点 2： 特点 3： 特点 4： 特点 5：
拟制定的薪酬水平策略类型：（领先型 or 跟随型 or 滞后型 or 混合型）

测试任务 2：薪酬调查

为进行薪酬改革，稳定员工队伍，公司人力资源部拟进行详尽的市场薪酬调查，请说明此次市场薪酬调查的目的和步骤，用文字概括后，填入表 2 中（30 分）：

表 2 确定薪酬调查的目的和步骤

确定市场薪酬调查的目的（列举出至少 3 个目的）：
目的 1： 目的 2： 目的 3：
分析市场薪酬调查的步骤（分析出至少 5 个步骤）：
步骤 1： 步骤 2： 步骤 3： 步骤 4： 步骤 5：

测试任务 3：薪酬调查的数据分析

该公司在对会计岗位进行市场薪酬调查中，被调查单位没有给出会计岗位完整的工资数据，只能采集到会计岗位的平均工资数据，记录在各工资额度内各类企业会计岗位平均工资水平出现的频率，具体会计岗位工资频数分布情况如下表 3：

表 3 会计岗位薪酬调查工资频数分布情况

工资额度（元）	出现频数
2800~2999	2
2600~2799	1
2400~2599	1
2200~2399	4
2000~2199	3
1800~1999	3
1600~1799	1

请采取频率分析法，分析上表中会计人员岗位市场薪酬调查的数据资料，分析市场会计人员岗位工资平均水平为多少？目前该公司会计人员岗位工资水平为 2800 元，若依据公司拟重新制定的薪酬策略，请分析该公司会计人员岗位目前的工资水平制定的是否合理？若不合理，薪酬水平应关注哪个点？使用文字和数字表述出来，分别填入下表 4（30 分）：

表 4 薪酬调查

市场会计人员岗位工资平均水平为多少？：
依据公司拟制定的薪酬策略，分析该公司会计人员目前的薪酬水平制定的是否合理并说明理由（至少说明 3 个理由）：
是否合理： 理由 1： 理由 2： 理由 3：
依据公司拟制定的薪酬策略，该公司会计人员薪酬水平应定为多少元？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 制定薪酬策略和开展薪酬调查评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	制定薪酬策略	30分	要求对转型期公司在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析描述正确、表述清楚，工资的发放、查询与保密工作列举出至少5个特点。每错误列举或少列举1个特点扣5分，满分25分，扣完为止； 要求拟采取的薪酬策略类型名称正确，错误或不列举扣5分，满分5分，扣完为止。 要求拟采取的薪酬水平策略类型名称正确，错误或不列举扣5分，满分5分，扣完为止；	
	确定薪酬调查的目的和步骤	30分	要求能准确描述薪酬调查的目的，列举出至少3个目的。每列举错误1个或少列举1个目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求详尽分析薪酬调查的步骤，描述正确、表述清楚，分析出至少5个步骤。每列举错误1个步骤扣5分，每少列举1个步骤扣5分，满分15分，扣完为止。	
	薪酬调查的数据分析	30分	要求正确计算市场会计人员岗位工资平均水平，公式错误或未写公式扣4分；计算分析过程错误或没有计算分析过程扣8分；计算结果错误扣4分，满分16分，扣完为止； 要求分析该企业会计人员目前的薪酬水平制定的是否合理并说明理由，要求分析的思路清晰准确、文笔通顺。至少说明3个理由，每说明错误1个理由扣3分，每少说明1个理由扣3分，满分9分，扣完为止； 要求能准确定位岗位薪酬水平，定位错误或未定位扣5分，满分5分，扣完为止。	
合计		100分		

7、试题编号：T-34-7，某中型汽车配件企业制定薪酬策略和开展薪酬调查

考核技能点编号：J-3-8、 J-3-9

(1) 任务描述：

背景资料：

某公司是由原来的三家企业合并而成的中型汽车配件企业。近几年，该公司的经济效果迅速提高，财务实力明显增强。但由于领导层重视生产轻视管理，使公司各项管理的基础工作十分薄弱，规章制度也不够健全完善，特别是在人力资源管理方面，绝大部分员工对公司目前的薪资制度怨声载道，严重地影响了公司生产经营活动的正常进行。

为此，公司董事会决定对员工薪资制度进行一次全面调整。该公司目前一般员工实行的是技术等级工资制，采用计时工资加奖金（按月支付）的计酬方式，而管理人员实行的是职务等级工资制，按照职务高低支付工资，每个季度按照对各个部门的绩效考评结果，支付一定数额的季度奖，其奖金水平不得超过一般员工奖金水平30%。

测试任务 1：制定薪酬策略

根据背景资料，该企业目前的发展处于成长期，请分析在成长期，企业在经营状况和管理机制等方面具有什么样的特点？并结合目前企业的经营状况和管理机制，为企业拟定薪酬水平策略。将对企业在成长期的经营状况和管理机制等方面具有的特点的具体分析及企业拟采取的薪酬水平策略类型名称用文字概括后，填入下表 1（30分）：

表 1 制定水平薪酬策略

分析在成长期该企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点（列举出至少 5 个特点）：
特点 1:
特点 2:
特点 3:
特点 4:
特点 5:
拟制定的薪酬水平策略类型：（领先型 or 跟随型 or 滞后型 or 混合型）

测试任务 2：薪酬调查

为进行薪酬调整改革，稳定员工队伍，企业人力资源部拟委托某咨询公司进行详尽的薪酬满意度调查，请说明此次薪酬满意度调查的目的和步骤，用文字概括后，填入表 2 中（30 分）：

表 2 确定薪酬调查的目的和步骤

确定薪酬满意度调查目的（列举出至少 3 个目的）：
分析薪酬满意度调查的步骤（分析出至少 5 个步骤）：

测试任务 3：薪酬调查的数据分析

图1、图2和图3是受委托管理咨询公司对该企业员工薪酬满意度调查结果的 analysis 图。

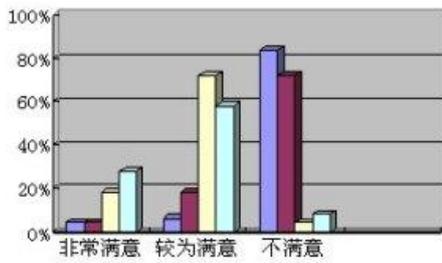


图1 一般员工薪资满意度调查结果分析图

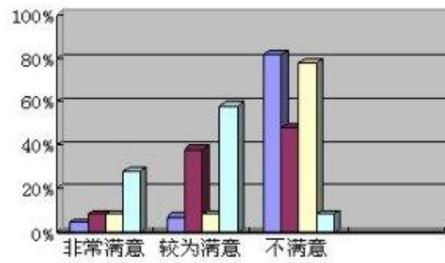


图2 中级管理人员同薪资满意度调查结果分析图

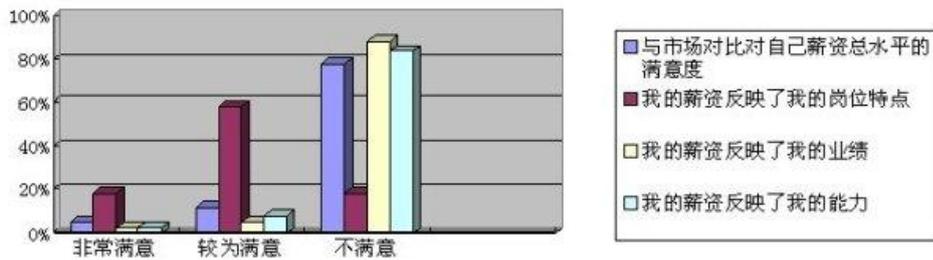


图3 高级管理人员薪资满意度调查结果分析图

请根据根据薪酬满意度调查的结果分析图，说明若依据企业拟重新制定的薪酬水平策略，三类人员薪资结构是否合理？若不合理，应如何改进？试用文字表述出来，分别填入下表3（30分）：

表3 薪酬调查

分析三类人员薪酬结构是否合理？（至少描述出3个理由）：
是否合理：
理由1：
理由2：
理由3：
改进的措施（至少描述出3个改进措施）：
措施1：
措施2：
措施3：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 制定薪酬策略和开展薪酬调查评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	制定薪酬策略	30分	要求对成长期企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析描述正确、表述清楚，列举出至少5个特点。每错误列举或少列举1个特点扣5分，满分25分，扣完为止。 要求拟采取的薪酬策略类型名称正确，错误或不列举扣5分，满分5分，扣完为止。 要求拟采取的薪酬水平策略类型名称正确，错误或不列举扣5分，满分5分，扣完为止；	
	确定薪酬调查的目的和步骤	30分	要求能准确描述薪满意度调查的目的，列举出至少3个目的。每列举错误1个或少列举1个目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求详尽分析薪酬满意度调查的步骤，描述正确、表述清楚，分析出至少5个步骤。每列举错误1个步骤扣5分，每少列举1个步骤扣5分，满分15分，扣完为止。	

	薪酬调查的数据分析	30分	要求分析该企业目前一般员工、中级管理人员、高级管理人员等三类人员的薪酬结构制定的是否合理并说明理由，要求分析的思路清晰准确、文笔通顺。至少说明3个理由，每说明错误1个理由扣5分，每少说明1个理由扣5分，满分15分，扣完为止；要求能准确列举出改进的措施，思路清晰准确、文笔通顺。至少描述出3个改进措施，每错误描述或少描述1个改进措施扣5分，满分15分，扣完为止；	
合计		100分		

8、试题编号：T-34-8，某电子产品生产公司制定薪酬策略和开展薪酬调查

考核技能点编号：J-3-8、 J-3-9

(1) 任务描述：

背景资料：

F公司是一家生产电子产品的公司。在创业初期，依靠一批志同道合的朋友，大家不怕苦不怕累，从早到晚拼命干。公司发展迅速，几年之后，员工由原来的十几人发展到几百人，业务收入由原来的每月10多万元发展到每月1000多万元。企业大了，公司业务进入发展期，人也多了，但公司领导明显感觉到，大家的工作积极性越来越低，也越来越计较报酬。

F公司的总经理黄先生一贯注重思考和学习，为此特地到书店买了一些有关成功企业经营管理方面的书籍来研究，他在《松下幸之助的用人之道》一文中看到这样一段话：“经营的原则自然是希望能做到‘高效率、高薪资’。效率提高了，公司才可能支付高薪资。但松下幸之助提倡‘高效率、高薪资’时，却不把高效率摆在第一个努力的目标，而是借助提高薪资，来激发员工的工作意愿，以此达到高效率的目的。”

黄先生想，公司发展了，确实应该考虑提高员工的待遇，这一方面是对老员工为公司辛勤工作的回报，另一方面也是吸引高素质人才

加盟公司的需要。为此，F公司聘请一家知名的咨询公司为企业重新设计了一套符合公司老总要求的薪酬制度，大幅度提高了公司各类员工的薪酬水平，并对工作场所进行了全面整修，改善了各级员工劳动环境和工作条件。

新的薪酬制度推行以后，其效果立竿见影，F公司很快就吸引了一大批有才华有能力的人，所有的员工都很满意，工作十分努力，工作热情高涨，公司的精神面貌焕然一新。但这种好势头没有持续多久，员工的旧病复发，又逐渐地恢复到以前懒洋洋、慢吞吞的状态。

公司的高薪没有换来员工持续的高效率，公司领导陷入两难的困境，既苦恼又彷徨，不知问题的症结到底在哪儿，于是要求公司人力资源部重新进行薪酬制度改革。

测试任务 1 制定薪酬策略

根据背景资料，该企业目前的发展处于成长期，请分析在成长期，企业在经营状况和管理机制等方面具有什么样的特点？并结合目前企业的经营状况和管理机制，为企业拟定薪酬水平策略并对薪酬政策进行宣导、与员工进行沟通。将对企业在成长期的经营状况和管理机制等方面具有的特点的具体分析及企业拟采取的薪酬水平策略类型名称用文字概括后，填入下表 1（30 分）：

表 1 制定水平薪酬策略

分析在成长期该企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点（列举出至少 5 个特点）：
特点 1： 特点 2： 特点 3： 特点 4： 特点 5：
拟制定的薪酬水平策略类型：（领先型 or 跟随型 or 滞后型 or 混合型）

测试任务 2：薪酬调查

为再次进行薪酬制度改革，解决目前员工工作积极性低的现状，公司人力资源部首先在公司内部进行了详尽的薪酬满意度调查。请说明此次薪酬满意度调查的目的和步骤，用文字概括后，填入表 2 中（30 分）：

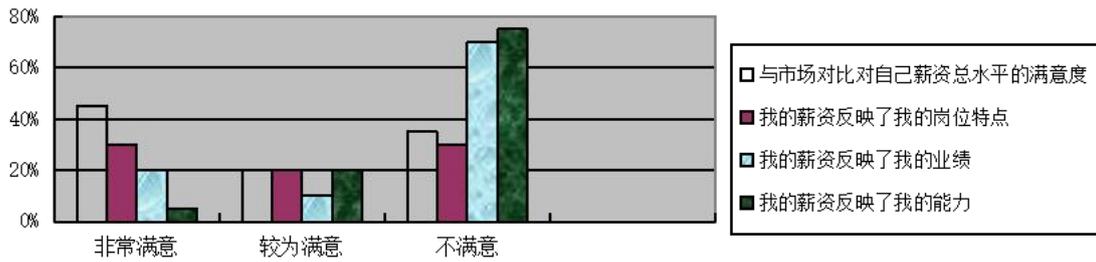
表 2 确定薪酬满意度调查的目的和步骤

确定薪酬满意度调查目的（列举出至少 3 个目的）：
分析薪酬满意度调查的步骤（分析出至少 5 个步骤）：

测试任务 3：薪酬调查的数据分析

图1是公司人力资源部对该公司中层管理人员员工薪资满意度调

查结果的分析图。



请结合上述薪酬满意度调查结果分析图，回答下列问题：

若依据公司拟重新制定的薪酬策略，说明该公司中层管理人员高薪制度制定的是否合理并说明理由；若不合理，应如何改进才能提高中层管理人员工作的积极性？试用文字表述出来，分别填入下表2(30分)：

表 3 薪酬调查

分析公司中层管理人员高薪制度制定的是否合理并说明理由（至少描述出 3 个理由）：：
是否合理：
理由 1：
理由 2：
理由 3：
改进的措施（至少列举出 3 个改进措施）：
措施 1：
措施 2：
措施 3：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 制定薪酬策略和开展薪酬调查评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	制定薪酬策略	30分	要求对成长期企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析描述正确、表述清楚，列举出至少5个特点。每错误列举或少列举1个特点扣5分，满分25分，扣完为止。 要求拟采取的薪酬水平策略类型名称正确，错误或不列举扣5分，满分5分，扣完为止。	
	确定薪酬调查的目的和步骤	30分	要求能准确描述薪酬满意度调查的目的，列举出至少3个目的，制定薪酬政策的宣导，有效的与员工沟通。每列举错误1个或少列举1个目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求详尽分析薪酬满意度调查的步骤，描述正确、表述清楚，分析出至少5个步骤。每列举错误1个步骤扣5分，每少列举1个步骤扣5分，满分15分，扣完为止。	
	薪酬调查的数据分析	30分	要求详尽分析公司中层管理人员高薪制度制定的是否合理并说明理由，要求描述正确、表述清楚，至少列举出3个理由，每错误描述或少描述1个理由扣5分，满分15分，扣完为止； 要求能准确列举出改进的措施，思路清晰准确、文笔通顺。至少描述出3个改进措施，每错误描述或少描述1个改进措施扣5分，满分15分，扣完为止。	
合计		100分		

9、试题编号：T-34-9，某家电生产企业制定薪酬策略和开展薪酬调查

考核技能点编号：J-3-8、 J-3-9

(1) 任务描述：

背景资料：

A 公司是一家知名的家电生产企业，该公司为了打破论资排辈现象，进一步体现对内公平的原则，自 2017 年起推行薪资制度改革，开始实施岗位工资制。其内容是：以市场、行业差别确定公司各类岗位的工资差别和标准，通过工作岗位评价，确定各岗位的薪点数。同时，每个月按照所属单位的经济效益，折算出各个岗位的绩效薪点值。

该公司所推行的这种岗位加绩效的弹性等级薪点薪资制度，避免了公司原来实行的薪资制度的种种不足。

改革初期，成效是巨大的，然而，随着时间的推移，尤其是当公司规模迅速扩大，公司业务进入成熟稳定期，管理机构和管理人员急剧增加时，该工资制度的弊端便暴露出来。员工工资连续一年甚至更长时间没有调整，奖金没有发放，这对任何一个有上进心的员工来说都是一件十分沮丧的事情，因为他不清楚公司对自己工作情况的评价如何。渐渐地，越来越多的优秀人才相继离开公司，而继续留在公司的员工也议论纷纷。

面对人才流失，士气低落，以及公司竞争力的削弱，公司高层专门召开了一次薪资问题专题会，虽然大家一致认为，公司的薪资制度改革势在必行，但对“应该如何对薪资制度进行改革？”“改革从何处下手？”“最终应该建立怎样的薪资管理体系？”等问题争议很大，没有形成一致的意见。于是管理层委托专业管理咨询公司对公司薪酬制度进行改革。

测试任务 1：制定薪酬策略

咨询管理公司在对企业薪酬制度进行改革前，首先需要制定公司的薪酬策略。根据背景资料，该公司目前的发展处于成熟稳定期，请分析在成熟稳定期，公司在经营状况和管理机制等方面具有什么样的特点？并结合目前公司的经营状况和管理机制，为该公司拟定薪酬水

平策略。将对公司在成熟稳定的经营状况和管理机制等方面具有的特点的具体分析及公司拟采取的薪酬水平策略类型名称用文字概括后，填入下表 1（30 分）：

表 1 制定水平薪酬策略

分析在成熟稳定期企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点(列举出至少 5 个特点):
特点 1: 特点 2: 特点 3: 特点 4: 特点 5:
拟制定的薪酬水平策略类型：（领先型 or 跟随型 or 滞后型 or 混合型）

测试任务 2：薪酬调查

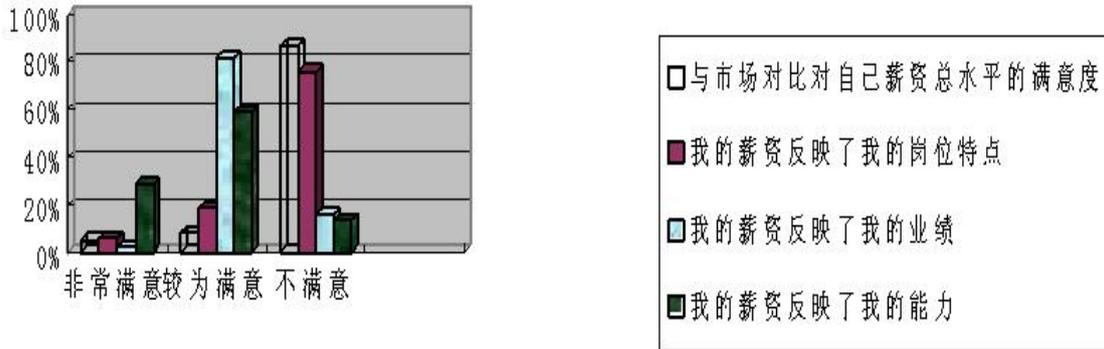
为进行薪酬制度改革，解决公司人才流失，士气低落，以及公司竞争力的削弱的问题，咨询管理公司首先需要进行详尽的薪酬满意调查。请说明此次薪酬满意度调查的目的和步骤，用文字概括后，填入表 2 中（30 分）：

表 2 确定薪酬满意度调查的目的和步骤

确定薪酬满意度调查目的（列举出至少 3 个目的）：
分析薪酬满意度调查的步骤（分析出至少 5 个步骤）：

测试任务 3：薪酬调查的数据分析

图 1 是咨询管理公司对该公司员工薪资满意度调查结果的分析图



请结合上述薪酬满意度调查结果分析图，回答下列问题：

说明若依据公司拟重新制定的薪酬策略，该公司薪酬制度制定的是否合理并说明理由；若不合理，应如何改进才能解决公司人才流失，士气低落，以及公司竞争力的削弱的问题？试用文字表述出来，分别填入下表3（30分）：

表3 薪酬调查

分析公司目前的薪酬制度制定的是否合理并说明理由（至少描述出 3 个理由）：：
是否合理： 理由 1： 理由 2： 理由 3：
改进的措施（至少列举出 3 个改进措施）：
措施 1： 措施 2： 措施 3：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 制定薪酬策略和开展薪酬调查评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	制定薪酬策略	30分	要求对成熟稳定期企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析描述正确、表述清楚，列举出至少5个特点。每错误列举或少列举1个特点扣5分，满分25分，扣完为止； 要求拟采取的薪酬水平策略类型名称正确，错误或不列举扣5分，满分5分，扣完为止。	
	确定薪酬调查的目的和步骤	30分	要求能准确描述薪酬满意度调查的目的，列举出至少3个目的。每列举错误1个或少列举1个目的扣5分，满分15分，扣完为止； 要求详尽分析薪酬满意度调查的步骤，描述正确、表述清楚，分析出至少5个步骤。每列举错误1个步骤扣5分，每少列举1个步骤扣5分，满分15分，扣完为止。	
	薪酬调查的数据分析	30分	要求详尽分析公司目前的薪酬制度制定的是否合理并说明理由，要求描述正确、表述清楚，至少列举出3个理由，每错误描述或少描述1个理由扣5分，满分15分，扣完为止； 要求能准确列举出改进的措施，思路清晰准确、文笔通顺。至少描述出3个改进措施，每错误描述或少描述1个改进措施扣5分，满分15分，扣完为止。	
合计	100分			

10、试题编号：T-34-10，某大型国企制药公司制定薪酬策略和开展薪酬调查

考核技能点编号：J-3-8、 J-3-9

(1) 任务描述：

某大型国有企业 A 企业是一个制药公司，随着市场竞争的加剧，公司目前遇到发展的瓶颈，部分业务萎缩，公司管理也出现一系列问题，员工迟到、早退甚至误工现象非常普遍，管理技术人员流失率上升。

今年公司新任领导上任伊始，决定进行管理制度改革，要求公司人力资源部首先进行薪酬制度改革，以期改善公司管理水平。

测试任务 1：制定薪酬策略

人力资源部在对企业薪酬制度进行改革前，首先需要制定公司的薪酬策略。根据背景资料，根据背景资料，该公司目前的发展处于衰退转型期，请分析在衰退转型期，公司在经营状况和管理机制等方面具有什么样的特点？并结合目前公司的经营状况和管理机制，为该公司拟定薪酬水平策略。将对公司在衰退转型期的经营状况和管理机制等方面具有的特点的具体分析及公司拟采取的薪酬水平策略类型名称用文字概括后，填入下表 1（30 分）：

表 1 制定水平薪酬策略

分析在衰退转型期企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点(列举出至少 5 个特点):
特点 1:
特点 2:
特点 3:
特点 4:
特点 5:
拟制定的薪酬水平策略类型：（领先型 or 跟随型 or 滞后型 or 混合型）

测试任务 2：薪酬调查

为进行薪酬制度改革，解决公司人才流失，士气低落，以及公司竞争力的削弱的问题，人力资源部首先需要进行详尽的薪酬市场调查。请说明此次薪酬市场调查的目的和步骤，用文字概括后，填入表 2 中（30 分）：

表 2 确定薪酬市场调查的目的和步骤

确定薪酬市场调查目的（列举出至少 3 个目的）：
分析薪酬市场调查的步骤（分析出至少 5 个步骤）：

测试任务 3：薪酬调查的数据分析

以下是此次薪酬调查的一些数据：

（1）工资水平处于行业工资水平的 50% 处，但核心技术 \ 管理岗位员工的工资只达到行业工资水平的 20% 处

（2）工资等级按行政级别划分，共 48 级，级差为 50 元

（3）工资的调整采取 “一支笔” 政策总裁同意就可以

根据薪酬调查的数据，请分析回答下列问题：

说明若依据公司拟重新制定的薪酬策略，该公司薪酬制度制定的是否合理并说明理由；若不合理，应如何改进才能解决公司人才流失，士气低落，以及公司竞争力的削弱的问题？试用文字表述出来，分别填入下表 3（30 分）：

表 3 薪酬调查

分析公司目前的薪酬制度制定的是否合理并说明理由（至少描述出 3 个理由）：：
是否合理： 理由 1： 理由 2： 理由 3：
改进的措施（至少列举出 3 个改进措施）：
措施 1： 措施 2： 措施 3：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 3-1 绩效考核与薪酬管理操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 3-2 制定薪酬策略和开展薪酬调查评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	制定薪酬策略	30分	要求对衰退转型期企业在经营状况和管理机制等方面具有的特点的分析描述正确、表述清楚，列举出至少5个特点。每错误列举或少列举1个特点扣5分，满分25分，扣完为止。要求拟采取的薪酬水平策略类型名称正确，错误或不列举扣5分，满分5分，扣完为止。	
	确定薪酬调查的目的和步骤	30分	要求能准确描述薪酬调查的目的，列举出至少3个目的。每列举错误1个或少列举1个目的扣5分，满分15分，扣完为止；要求详尽分析薪酬调查的步骤，描述正确、表述清楚，分析出至少5个步骤。每列举错误1个步骤扣5分，每少列举1个步骤扣5分，满分15分，扣完为止。	
	薪酬调查的数据分析	30分	要求详尽分析公司目前的薪酬制度制定的是否合理并说明理由，要求描述正确、表述清楚，至少列举出3个理由，每错误描述或少描述1个理由扣5分，满分15分，扣完为止；要求能准确列举出改进的措施，思路清晰准确、文笔通顺。至少描述出3个改进措施，每错误描述或少描述1个改进措施扣5分，满分15分，扣完为止。	
合计		100分		

**湖南劳动人事职业学院专业技能
抽查考试题库**

模块四 员工关系管理与人力资源服务

人力资源管理专业

2024年8月

目 录

核心技能一 解决劳动争议	1
1、 试题编号：T-41-1，广州市某区的科技公司与小王劳动争议的解决	1
2、 试题编号：T-41-2，郴州市北湖区某企业与李某劳动争议的解决	4
3、 试题编号：T-41-3，深圳某外商独资企业与易某劳动争议的解决	8
4、 试题编号：T-41-4，某医药公司与李某劳动争议的解决	11
5、 试题编号：T-41-5，深圳市罗湖区某动漫公司与徐某劳动争议的解决	14
6、 试题编号：T-41-6，北京某区服装公司与江某劳动争议的解决	17
7、 试题编号：T-41-7，天津某食品公司与李平劳动争议的解决	20
8、 试题编号：T-41-8，北京市某科技公司与李某劳动争议的解决	23
9、 试题编号：T-41-9，北京某区的A乳品公司与米某劳动争议的解决	26
10、 试题编号：T-41-10，上海某外资公司与段某劳动争议的解决	29
11、 试题编号：T-41-11，天津某医疗器械公司与叶某劳动争议的解决	32
12、 试题编号：T-41-12，广州越秀区某科技公司与沈某劳动争议的解决	35
13、 试题编号：T-41-13，广州东山区某外贸公司与小杨劳动争议的解决	38
14、 试题编号：T-41-14，湖南某医疗设备公司与谢某劳动争议的解决	42
15、 试题编号：T-41-15，江阴市某汽车配件公司与徐某劳动争议的解决	45
16、 试题编号：T-41-16，上海A劳务派遣公司与周某劳动争议的解决	48
17、 试题编号：T-41-17，合肥某食品公司与张某劳动争议的解决	51
18、 试题编号：T-41-18，武汉某外商独资企业与闵某劳动争议的解决	54
19、 试题编号：T-41-19，广州市白云区某运输公司与刘某劳动争议的解决	57
20、 试题编号：T-41-20，北京某汽车制造公司与张某劳动争议的解决	60
核心技能二 管理劳动合同	63
1、 试题编号：T-42-1，广州某矿泉水公司与秦某的劳动合同管理	63
2、 试题编号：T-42-2，成都某外贸公司与刘某的劳动合同管理	67
3、 试题编号：T-42-3，长沙C酒店与李某的劳动合同管理	71
4、 试题编号：T-42-4，上海某建设工程项目管理有限公司与李女士的劳动合同管理	74
5、 试题编号：T-42-5，长沙某职校与王某的劳动合同管理	77
6、 试题编号：T-42-6，大连某化妆品公司与谢女士的劳动合同管理	80
7、 试题编号：T-42-7，杭州市滨江区某生产型企业与石某的劳动合同管理	83
8、 试题编号：T-42-8，武汉武昌H文化服务公司与王某的劳动合同管理	87
9、 试题编号：T-42-9，北京崇文区某家具制造公司与江某的劳动合同管理	90
10、 试题编号：T-42-10，南昌某连锁超市与马某的劳动合同管理	93
11、 试题编号：T-42-11，上海黄浦区某电机有限公司与吴某的劳动合同管理	97
12、 试题编号：T-42-12，云南昆明某包装公司与孙某的劳动合同管理	100
13、 试题编号：T-42-13，广西南宁某化工公司与李某的劳动合同管理	104
14、 试题编号：T-42-14，福建厦门某文化投资公司与赵某的劳动合同管理	107
15、 试题编号：T-42-15，齐齐哈尔某电力公司与伍某的劳动合同管理	111
16、 试题编号：T-42-16，广东江门市蓬江区某培训公司与小陈的劳动合同管理	114
17、 试题编号：T-42-17，成都某餐饮公司与陈某的劳动合同管理	117
18、 试题编号：T-42-18，天津某化妆品公司与佟女士的劳动合同管理	121
19、 试题编号：T-42-19，哈尔滨某德资企业与李某的劳动合同管理	124
20、 试题编号：T-42-20，滨海市迪尔公司的集体合同管理	128

核心技能三 办理社会保险	130
1、试题编号：T-43-1，广东汕头某化工厂社会保险办理	130
2、试题编号：T-43-2，北京某证券公司社会保险办理	133
3、试题编号：T-43-3，某设计公司社会保险办理	136
4、试题编号：T-43-4，北京市某局社会保险办理	139
5、试题编号：T-43-5，浙江省某纺织有限公司社会保险办理	142
6、试题编号：T-43-6，岳阳某通讯公司社会保险办理	145
7、试题编号：T-43-7，海南省三亚市某酒店社会保险办理	148
8、试题编号：T-43-8，天津市某大型铁架加工厂社会保险办理	151
9、试题编号：T-43-9，长沙市某物业公司社会保险办理	154
10、试题编号：T-43-10，广东省中山市某建筑公司社会保险办理	157
11、试题编号：T-43-11，成都某岩砖有限公司社会保险办理	160
12、试题编号：T-43-12，云南省西双版纳州某木业公司公司社会保险办理	163
13、试题编号：T-43-13，义乌市某机械制造公司社会保险办理	166
14、试题编号：T-43-14，大连某海产品加工企业社会保险办理	169
15、试题编号：T-43-15，CS 银行社会保险办理	172
16、试题编号：T-43-16，湖北荆门市某劳动服务公司社会保险办理	175
17、试题编号：T-43-17，某奶茶股份有限公司社会保险办理	178
18、试题编号：T-43-18，山西省某煤炭加工有限公司社会保险办理	181
19、试题编号：T-43-19，江西省九江市某快递公司社会保险办理	184
20、试题编号：T-43-20，上海市某电子制造股份有限公司社会保险办理	187
核心技能四 人力资源外包服务	190
1、试题编号：T-44-1，FA 人力资源服务公司的人力资源外包服务	190
2、试题编号：T-44-2，SN 公司的人力资源外包服务	192
3、试题编号：T-44-3，FD 公司的人力资源外包服务	194
4、试题编号：T-44-4，北奥公司的人力资源外包服务	197
5、试题编号：T-44-5，YF 电子商务有限公司的人力资源外包服务	200
6、试题编号：T-44-6，WF 公司人力资源外包管理	202
7、试题编号：T-44-7，长沙银行人力资源外包	204
8、试题编号：T-44-8，BG 日用品公司人力资源外包	206
9、试题编号：T-44-9，BY 软件研发公司人力资源外包	208
10、试题编号：T-44-10，与时信息科技有限公司人力资源外包	211

湖南劳动人事职业学院人力资源管理专业 学生专业技能抽查题库

人力资源管理专业技能抽查题库结构与内容的确定,依据教育部职业教育国家教学标准(人力资源管理专业)、原依据人力资源和社会保障部《企业人力资源管理师国家职业标准》,范围涵盖员工规划与招聘、员工培训与开发、绩效考核与薪酬管理、员工关系管理与人力资源服务四个笔试技能模块,以及一个无领导小组讨论面试模块,共计五个模块,每个模块下根据技能点设若干操作试题。

其中模块一员工规划与招聘模块共计 60 道题,共涵盖招聘规划、招聘实施、员工录用、招聘评估等 4 项核心技能,具体包括:编写岗位说明书技能、设计人力资源需求计划表技能、撰写招聘计划技能、拟订招聘广告技能、设计面试题库和面试评价标准表技能、员工录用决策分析技能、撰写员工录用通知技能、撰写招聘评估报告技能等 10 个基本技能点。

模块二员工培训与开发模块 40 道题,共涵盖培训需求调查、制定培训计划、组织与实施培训计划、培训效果评估 4 项核心技能,具体包括:确定培训需求调查目标及内容的技能、培训需求调查问卷设计技能、培训方案设计技能、培训课程设计与开发技能、培训计划的实施与管理技能、确定培训效果指标权重的技能、确定培训效果评估指标标准的技能、培训效果评估表设计技能等 8 个基本技能点。

模块三绩效考核与薪酬管理模块 40 道题,共涵盖绩效考核指标和标准的设计技能、选择和应用绩效考核方法的技能、绩效考核反馈面谈、薪酬福利计算的技能、人工成本核算的技能、岗位评价的技能、开展薪酬调查的技能、制定与调整薪酬策略 8 个核心技能,主要包括:绩效考核指标和标准的设计技能、选择和应用绩效考核方法技能、绩效考核反馈面谈技能;薪酬福利计算技能、人工成本核算技能、岗位

评价技能、薪酬调查技能、制定和调整薪酬策略技能等 8 个基本技能点。

模块四员工关系管理与人力资源服务模块共计 70 道题，共涵盖解决劳动争议、管理劳动合同、办理社会保险、人力资源外包 4 项核心技能。具体包括解决劳动争议的技能、证据的收集与举证的技能、订立劳动合同的技能、履行与变更劳动合同的技能、解除与终止劳动合同的技能、办理社会保险的技能、处理工伤赔偿、人力资源外包服务等 8 个技能点。

模块五无领导小组讨论面试模块 40 道题。全部为分小组进行模拟面试。

五大模块共计 250 道题，其中笔试题 210 道题以及无领导小组讨论面试题 40 道题。

员工关系管理与人力资源服务模块

核心技能一 解决劳动争议

1、试题编号：T-41-1，广州市某区的科技公司与小王劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1，J-4-2

(1) 任务描述：

背景资料：

小王 2018 年 7 月 1 日入职广州市某区的科技公司，双方签订了一份为期 3 年的劳动合同。双方在劳动合同中约定，小王工作地址在宁波的分公司，并在合同解除或终止后，三年内不得在生产同类型产品、经营同类业务或者有其他竞争关系的用人单位任职，也不得自己生产与原单位有竞争关系的同类产品或经营同类业务。在竞业限制期间，科技公司每月向小王支付 2500 元的经济赔偿金。如小王违反，则赔偿公司相应的赔偿金。2021 年 7 月，小王在合同期满后，没有续签劳动合同，双方劳动合同终止。后小王一直没有从事同类工作，科技公司没有按照约定每月向小王支付 2500 元的赔偿金。

小王于 2022 年 1 月向广州某区劳动争议仲裁委员会申请仲裁，请求科技公司每月向自己支付 2500 元的经济赔偿金。科技公司以劳动合同的履行地在宁波，此案应由宁波某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，广州某区劳动争议仲裁机构驳回了电子公司的管辖异议并作出了裁决。小王对裁决不服，向宁波某区人民法院起诉，科技公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每

个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分	
解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。		
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
	解决劳动争议的程序	14分	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
			10分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
			10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
			10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	17分	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
			17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
		合计	100分		

2、试题编号：T-41-2，郴州市北湖区某企业与李某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1，J-4-2

(1) 任务描述：

背景资料：

李某与郴州北湖区某企业 2017 年 9 月 1 日签订了为期三年的劳动合同，工作地点在长沙雨花区的办事处，2020 年 8 月 31 日为劳动合同到期。2020 年 2 月 25 日，李某在医院被确认怀孕，企业亦知道这一事实。同年 3 月，企业由于生产经营发生严重困难，决定裁员，李某亦在其列，被解除了劳动合同。2020 年 12 月，李某得知女职工在“三期”内不能被辞退，在朋友的建议下，李某首先到企业与领导协商，要求恢复员工关系，企业对李某的请求不予理睬。

李某遂到郴州市北湖区劳动争议仲裁委员会申诉，要求企业继续履行原劳动合同。该企业以劳动合同的履行地在长沙，此案应由长沙市雨花区的劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，郴州北湖区劳动争议仲裁机构驳回了该企业的管辖异议并作出了裁决。李某对裁决不服，向长沙市雨花区人民法院起诉，该企业又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为企业的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构::
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分的标准评分)	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分的标准评分)	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
			会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
			仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
			使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
			能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计		100分	

3、试题编号：T-41-3，深圳某外商独资企业与易某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

易某是深圳某外商独资企业驻上海的销售经理，合同期限自 2019 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，为期 3 年，月薪 8000 元。2021 年 3 月 11 日，易某突然接到公司的通知，要求其 4 月 1 日离职，并在此之前办妥一切移交手续。易某接此通知后马上向企业提出质疑，要求企业做出解释，但是得到的答复是：双方签订的劳动合同中有一条约定，合同双方任何一方均可提前 30 天通知对方解除合同，至于解约的理由，是公司怀疑易某与另一家竞争对手公司接触频繁，但是公司拒绝对此原因给易某书面的说明。同时公司表示，由于易某在公司已经工作 2 年多的时间，可以给予易某 2 个月的工资作为赔偿。

易某不服，2021 年 3 月 20 日向深圳某区劳动争议仲裁委员会申请仲裁。该企业以劳动合同的履行地在上海，此案应由上海某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，深圳某区劳动争议仲裁机构驳回了企业的管辖异议并作出了裁决。易某对裁决不服，向上海某区人民法院起诉，企业又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为企业的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找到双方争议的焦点：

选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：

公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
----	------	----	-----------	----

解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分标准评分)	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁管辖时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

4、试题编号：T-41-4，某医药公司与李某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

某医药公司的总部设在上海，在广州设有营业部。为扩展业务，2019年5月8日，某医药公司在上海招聘了李某，双方签订了期限为2年的劳动合同。合同约定，李某在合同期内担任广州营业部经理，全面负责公司在广州的业务，工资及奖金由广州营业部按其业绩支付。合同签订后，李某到广州工作。后因奖金分配问题，李某与某医药公司发生纠纷，2019年9月1日，广州营业部解除了与李某的劳动合同。

李某不服，2019年9月10日向上海某区劳动争议仲裁委员会申请仲裁，请求公司继续履行劳动合同。某医药公司以劳动合同的履行地在广州，此案应由广州某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，上海某区劳动争议仲裁机构驳回了医药公司的管辖异议并作出了裁决。李某对裁决不服，向广州某区人民法院起诉，某医药公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务1 解决劳动争议的程序

作为公司的HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58分）

表1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务2 证据的收集与举证

做为公司的HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
----	------	----	-----------	----

解决劳动争议 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

5、试题编号：T-41-5，深圳市罗湖区某动漫公司与徐某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

徐某与深圳市罗湖区某动漫公司在2017年6月签订为期3年的劳动合同，工作地点在广州市白云区。2017年10月徐某因患急性肺炎住院治疗，2018年2月痊愈出院。出院后徐某拒绝上班，通过熟人从医院开出病假条，以患病为由向公司请病假，事实上，徐某一直在帮助某外贸公司从事服装买卖。动漫公司查实，徐某请假纯属虚假后，立即对徐某予以警告，责成其马上去广州上班。徐某置之不理。2018年4月动漫公司停发徐某的工资。2018年10月，徐某回广州上班，动漫公司于2019年6月正式决定予以开除徐某，解除与其签订的劳动合同。

徐某对此不服，认为自己患病，可以休病假，动漫公司不能因此而解除劳动合同。因此向深圳市罗湖区劳动争议仲裁委员会申诉，请求予以公正裁决。动漫公司以劳动合同的履行地在广州，此案应由广州白云区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，深圳罗湖区劳动争议仲裁机构驳回了动漫公司的管辖异议并作出了裁决。徐某对裁决不服，向广州白云区人民法院起诉，动漫公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议（100 分）	职业素养	10 分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣	

			影响的记0分。	
			卷容格式:卷容整洁,文字编排工整,格式符合要求(按0/2/5分 的标准评分)	
			文字表达:表达流畅,条理清楚,逻辑严密(按0/2/5分 的标准评分)	
	解决劳动争 议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分;不能正确指出本案争 议焦点的扣4分;不能准确适用相关法律法规的,扣8分;不 能分析该案的解决办法的,扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权,不知道结合案例,选择不同的劳动争 议处理机制的,一次扣3分,扣完为止;仲裁、诉讼程序衔 接不准确的,扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的,每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的,一次扣5分。	
	证据的收集 与举证	15分	能根据案情,收集对公司的有利证据。证据收集不正确的, 每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的,扣5 分;不能正确运用证据规则分配举证责任的,扣5分;不能 根据收集到的证据证明待证事实的,扣7分。	
	合计	100分		

6、试题编号：T-41-6，北京某区服装公司与江某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

2019年3月，江某应聘到北京某区一家服装公司担任品牌推广工作，双方签订了三年期限的劳动合同，工作地点在长沙，工资标准为8200元/月，并约定了7个月的试用期，试用期工资为2960元/月。2019年9月底，在江某试用期期满前一天，该公司找到江某，告知其试用期内绩效考核不合格，以试用期内被证明不符合录用条件为由，要与其解除劳动合同，并要求江某当日即办理合同解除手续。而江某表示，自己在应聘公司工作时，从未看到有关录用条件的说明，在签订劳动合同及此后的工作中，公司也未曾告知自己相关的绩效考

核规定，况且自己也一直严格按照公司的相关规章制度工作，于是她要求公司向其支付经济赔偿。

在遭到公司的拒绝后，江某向北京某区劳动争议仲裁委员会提请了仲裁，要求裁定公司违法解除劳动合同，支付其双倍经济赔偿的赔偿金。公司以劳动合同的履行地在长沙，此案应由长沙某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，北京某区劳动争议仲裁机构驳回了公司的管辖异议并作出了裁决。江某对裁决不服，向长沙某区人民法院起诉，公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出

对自己有利的证明呢？（32分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
----	------	----	-----------	----

解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分的标准评分)	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分的标准评分)	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

7、试题编号：T-41-7，天津某食品公司与李平劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

李平和天津的总公司签订了劳动合同，成为某食品公司的销售代表，主要负责上海销售工作，李平进公司时，合同约定：某食品公司每月将工资存到李平在天津的银行卡里。

半年后，李平因某食品公司未支付加班工资和未为其办理社会保险为由向上海市某区劳动争议仲裁委员会提出申诉，要求某食品公司：1、补发半年以来的加班工资共计5864元；2、按上海市标准补购社会保险。而食品公司则认为上海市某区劳动争议仲裁委不应该受

理此案，上海市某区劳动争议仲裁委的协调无效，既作出裁决。李平对裁决不服，向天津某区人民法院起诉，某食品公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
----	------	----	-----------	----

解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分标准评分)	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

8、试题编号：T-41-8，北京市某科技公司与李某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

2019年5月20日，李某入职北京市某科技公司，双方约定李某的工作地点在河南洛阳某区，从事电话销售工作，双方约定薪酬为底薪4000元，另加提成。李某声称其入职后，公司一直未与其签订劳动合同，也没有为其缴纳社会保险。2019年7月31日，小李提出离职。

随后，李某向北京某区仲裁委提起仲裁，要求公司支付2019年6月20日至7月30日期间未签订劳动合同的二倍工资，并为其补缴社

会保险。科技公司以劳动合同的履行地在河南洛阳某区，此案应由河南的劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，北京某区劳动争议仲裁机构驳回了科技公司的管辖异议并作出了裁决。李某对裁决不服，向河南洛阳某区人民法院起诉，科技公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议（100 分）	职业素养	10 分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣	

			影响的记0分。	
			卷容格式:卷容整洁,文字编排工整,格式符合要求(按0/2/5分 的标准评分)	
			文字表达:表达流畅,条理清楚,逻辑严密(按0/2/5分 的标准评分)	
解决劳动争议的程序	24分		不能正确指出本案争议双方的扣4分;不能正确指出本案争 议焦点的扣4分;不能准确适用相关法律法规的,扣8分;不 能分析该案的解决办法的,扣8分。满分24分	
	14分		会争取案件的主动权,不知道结合案例,选择不同的劳动争 议处理机制的,一次扣3分,扣完为止;仲裁、诉讼程序衔 接不准确的,扣5分。	
	10分		仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的,每项扣5分。	
	10分		使用仲裁时效、诉讼时效不准确的,一次扣5分。	
证据的收集 与举证	15分		能根据案情,收集对公司的有利证据。证据收集不正确的, 每项扣5分。	
	17分		能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的,扣5 分;不能正确运用证据规则分配举证责任的,扣5分;不能 根据收集到的证据证明待证事实的,扣7分。	
合计	100分			

9、试题编号：T-41-9，北京某区的A乳品公司与米某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

A公司是在北京注册的一家乳品公司，在北京市、天津市的主要城区及郊区县都设有生产厂家。2019年6月份，位于天津市某区的生产厂的一位技术研发人员小米由于提出辞职和公司发生了争议，小米和企业签订了两年的固定期限的劳动合同，合同履行了一年半后，小米提前30日向企业提出了辞职的申请。随后，小米收到公司的一纸处罚通知书，处罚原因是小米作为技术人员掌握着公司的乳品配方，却将公司乳品配方这种重要的商业机密泄露给了A公司的竞争对手B乳品厂，违反了《A公司规章制度》中关于技术人员应当保守公

司的商业秘密的规定，属于严重违纪的行为，因此，解除与该技术人员的劳动合同。

小米不服，2019年7月向北京某区的劳动争议仲裁委员会提起了仲裁，认为公司是违法解除自己，请求公司继续履行合同。与此同时，A公司以合同履行地在天津，此案应由天津某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，北京某区劳动争议仲裁机构驳回了A公司的管辖异议并作出了裁决。小米对裁决不服，向天津某区人民法院起诉，A公司又向人民法院提出了管辖异议并要求小米赔偿因泄漏商业秘密给公司造成的损失。

测试任务1 解决劳动争议的程序

作为公司的HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58分）

表1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务2 证据的收集与举证

做为公司的HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出

对自己有利的证明呢？（32分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
----	------	----	-----------	----

解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分标准评分)	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

10、试题编号：T-41-10，上海某外资公司与段某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

段某于2018年1月受聘于上海黄浦区某外资公司驻南京销售部经理，约定月基本工资5000元，销售浮动工资2000~10000元，浮动工资具体数额视上月销售数额而定。劳动合同还约定任何一方均可提前一个月书面通知对方解除劳动合同。因公司经营亏损，2019年7月1日，该外资公司以段某未完成销售任务不能胜任工作为由，发函通知段某自2019年8月1日起双方解除劳动合同。段某于8月1日前进行了有关工作交接，外资公司按段某前12个月的平均工资支付

了其 7 月份的工资计 11044 元。

离职后，段某觉得委屈，于 8 月 12 日要求该外资公司支付提前解除劳动合同的经济赔偿金但遭到拒绝，便向上海黄浦区劳动仲裁委员会申请仲裁。外资公司以劳动合同的履行地在南京，此案应由南京某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，上海某区劳动争议仲裁机构驳回了外贸公司的管辖异议并作出了裁决。段某对裁决不服，向南京某区人民法院起诉，外贸公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出

对自己有利的证明呢？（32分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
----	------	----	-----------	----

解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分标准评分)	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决方法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

11、试题编号：T-41-11，天津某医疗器械公司与叶某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

叶某于2019年3月应聘到天津某医疗器械公司工作，公司注册地在天津，该公司在泉州设立了办事处。双方在劳动合同中约定，叶某的工作地点在泉州。2020年1月份公司单方面以叶某不能胜任工作为由解除与叶某的劳动合同，并拒绝支付叶某1月份的工资。

叶某不服公司口头解除自己，向公司注册地天津某区劳动争议仲裁机构提起仲裁请求。医疗器械公司以劳动合同的履行地在泉州，此案应由泉州的劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，天津某区劳

劳动争议仲裁机构驳回了公司的管辖异议并做出了裁决。叶某对裁决不服，向泉州某人民法院起诉，医疗器械公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出

对自己有利的证明呢？（32分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
----	------	----	-----------	----

解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分的标准评分)	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分的标准评分)	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

12、试题编号：T-41-12，广州越秀区某科技公司与沈某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

沈某于2018年9月进入注册在广州越秀区的一家科技公司（以下简称“科技公司”）的上海办事处工作，上海办事处设在上海市闸北区。沈某入职时与科技公司签订了为期一年的劳动合同，并且约定，双方劳动合同履行地为上海市闸北区。2019年4月29日科技公司以沈某在工作中严重失职对单位利益造成损害为由，单方解除了与沈某的劳动合同。

沈某对科技公司的解除决定不服，遂于2019年5月27日向广州

越秀区劳动争议仲裁委员会提起仲裁，要求科技公司恢复员工关系并支付仲裁期间内的工资。科技公司以劳动合同的履行地在上海，此案应由上海闸北区的劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，广州越秀区劳动争议仲裁机构驳回了公司的管辖异议并作出了裁决。沈某对裁决不服，向上海闸北区某人民法院起诉，医疗器械又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出

对自己有利的证明呢？（32分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
----	------	----	-----------	----

解决劳动争议（100分）	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

13、试题编号：T-41-13，广州东山区某外贸公司与小杨劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

2019年3月，广州东山区某外贸公司聘请小杨担任销售员，派往驻成都的办事机构工作。小杨说工作期间，双方未签订书面劳动合同，公司也未为小杨缴纳社会保险费。事实上公司与他签订了书面劳动合同，也为他缴纳了社会保险费。2020年3月，小杨因为工作严重失职造成公司巨大损失，公司与小杨解除劳动合同。

小杨对公司与他解除劳动合同不满要求经济补偿但公司不予，小杨遂向广州东山区的劳动争议仲裁部门申请仲裁，外贸公司以劳动合同的履行地在成都，此案应由成都某区的劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，广州东山区劳动争议仲裁机构驳回了外贸公司的管辖异议并作出了裁决。小杨对裁决不服，向成都某区人民法院起诉，外贸公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务1 解决劳动争议的程序

作为公司的HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议（100 分）	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣 4 分；不能正确指出本案争议焦点的扣 4 分；不能准确适用相关法律法规的，扣 8 分；不能分析该案的解决办法的，扣 8 分。满分 24 分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣 3 分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣 5 分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣 5 分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣 5 分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣 5 分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣 5 分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣 5 分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣 7 分。	
	合计	100分		

14、试题编号：T-41-14，湖南某医疗设备公司与谢某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

2019年6月16日，小谢与湖南某医疗设备公司签订了为期两年的劳动合同，约定小谢进入医疗设备公司驻大连分公司从事日语翻译工作，公司《就业规定》载明：“员工提交的资料，经核实如果与真实情况不符的，按公司规定惩处。”合同签订后，小谢正式进入医疗设备公司驻大连办事处工作。2019年6月25日，小谢按公司的要求填写员工基本情况登记表时，小谢将自己已婚的事实“隐”瞒下来，在“婚姻状况”一栏中填了“否”；2019年10月下旬，小谢突然发现自己怀孕了。妊娠反应致使影响到工作，让公司十分不满。公司因小谢的不佳表现接连向她发出了六份警告处分决定书。但小谢工作表现并无起色，公司便着手调查，终于发现她结婚并怀孕的事实，公司遂以小谢在进入公司工作时虚假填写婚姻状况，并多次严重违反单位规章制度拒不改正为由决定解雇小谢。

小谢不服，2019年12月10日向长沙某区劳动争议仲裁委员会申请仲裁，要求公司继续履行劳动合同并享受孕期的相关待遇。医疗设备公司以劳动合同的履行地在大连，此案应由大连某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，长沙某区劳动争议仲裁机构驳回了医疗设备公司的管辖异议并作出了裁决。小谢对裁决不服，向大连某区人民法院起诉，医疗设备公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务1 解决劳动争议的程序

作为公司的HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分的标准评分)	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分的标准评分)	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

15、试题编号：T-41-15，江阴市某汽车配件公司与徐某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

某汽车配件公司住所地在江阴市，同时在天津市开发区设有办事处。天津人徐某于2019年9月25日入职于该公司，并在天津市办事处工作。公司与徐某签订劳动合同。2020年4月23日徐某向江阴市某仲裁委员会申请仲裁，以该公司没有为其缴纳社会保险提出解除双方的员工关系，并要求支付经济赔偿金与双倍工资，江阴市劳动争议仲裁委员会作出裁决。徐某不服裁决，诉至天津开发区人民法院，

公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分的标准评分)	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分的标准评分)	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

16、试题编号：T-41-16，上海 A 劳务派遣公司与周某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

A 公司是注册地在上海的一家劳务派遣公司，B 公司是北京的一家集团公司。周某与 A 公司签订了一份为期 3 年的劳动合同，后被派遣至 B 公司，实际工作地点在北京。周某与 A 公司签订劳动合同时约

定，双方发生劳动争议时，由 A 公司所在地的劳动争议仲裁委员会管辖，对仲裁裁决不服的，应当由 A 公司所在地的人民法院管辖。

后周某与 A、B 公司产生劳动争议，认为 B 公司随意更改劳动合同约定的工作地址和不按劳动合同约定的报酬给付工资是不对的，但公司拒绝改正。于是，周某向北京市某区劳动争议仲裁委员会提出申请，A 公司提出管辖权异议，认为双方在签订劳动合同时已就争议管辖作出约定，本案应由上海某区的仲裁机构管辖。北京市某区劳动争议仲裁机构驳回了公司的管辖异议并作出了裁决，周某对裁决不服，向北京某区人民法院起诉，公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务2 证据的收集与举证

做为公司的HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32分）

表2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少3项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另1名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

见表4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分的标准评分)	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分的标准评分)	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

17、试题编号：T-41-17，合肥某食品公司与张某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

某食品公司总部所在地在合肥，在杭州有分公司，2018年4月2日在杭州当地聘请了员工张某，张某的劳动合同履行地在杭州。2019年7月某食品公司因张某重失职，对用人单位利益造成损害为由，解除了张某的劳动合同。

张某对公司的解除决定不服，要求公司支付解除合同所应给付

的经济补偿金。因此向杭州当地的劳动争议仲裁委员会申诉，某公司提出管辖权异议，认为公司总部在合肥，本案应由合肥的劳动争议仲裁委员会管辖，杭州劳动争议仲裁委员会驳回了某食品公司管辖异议并作出了裁决。张某对结果不满意，向总部所在地的合肥某法院提起诉讼。某公司又对法院提出管辖异议，认为该案应该由杭州的法院进行审理。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务 2 证据的收集与举证

做为公司的 HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分的标准评分)	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分的标准评分)	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

18、试题编号：T-41-18，武汉某外商独资企业与闵某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

闵某于 2019 年 9 月在武汉某外商独资企业北京分公司工作，双方未签订劳动合同，2020 年 2 月武汉某外商独资企业公司以北京分公司解散为由辞退了所有分公司员工，也未支付经济赔偿金。当时

闵某正好检查出已怀孕两个多月。

闵某以武汉某公司为被申请人向武汉某区劳动争议仲裁委员会申请仲裁，要求继续履行劳动合同并支付欠发的工资。武汉某外商独资企业以劳动合同的履行地在北京，此案应由北京某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，武汉某区劳动争议仲裁机构驳回了武汉外商独资企业的管辖异议并作出了裁决。闵某对裁决不服，向北京某区人民法院起诉，外商独资企业又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务2 证据的收集与举证

做为公司的HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32分）

表2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少3项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

（2）实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另1名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60分钟

（4）评价标准

见表4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分的标准评分)	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分的标准评分)	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

19、试题编号：T-41-19，广州市白云区某运输公司与刘某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

刘某于 2018 年 11 月 11 日入职与广州市白云区某运输公司(以下简称广州公司)，广州公司派刘某去位于深圳市宝安区的公司办事处工作，任运输主管职务，工资为每月 8500 元。广州公司由于拖欠支付刘某近一个月工资，并且从未与刘某签订过任何的书面劳动合同，

从未购买过任何的社保，从未休过年休假，以及有部分应由广州公司报销的费用（包括电话费、交通费）均未得到广州公司报销。刘某多次与广州公司沟通，都无法得到应得的工资及相关费用。刘某于 2020 年 2 月 10 日提前 30 日通知公司，单方解除双方的劳动合同。

刘某向广州白云区劳动争议仲裁委员会申请仲裁，请求公司支付拖欠的工资、社会保险金、以及未报销的费用，并支付因合同解除产生的经济赔偿金。广州公司以劳动合同的履行地在深圳市宝安区，此案应由深圳市宝安区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，广州白云区劳动争议仲裁机构驳回了运输公司的管辖异议并作出了裁决。刘某对裁决结果不服，向深圳市宝安区人民法院起诉，广州公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务2 证据的收集与举证

做为公司的HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32分）

表2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少3项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另1名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

见表4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

20、试题编号：T-41-20，北京某汽车制造公司与张某劳动争议的解决

考核技能点编号：J-4-1、J-4-2

(1) 任务描述

背景资料：

北京登记注册的某汽车制造公司在南京、广州等城市分别设立了办事处。其中，南京办事处首先成立。当时，公司录用了几名南京籍员工，签订了两年的劳动合同，其中张某被聘为南京办事处副主任。后来，由于张某在工作中表现出色，受到了领导的赏识。当两年劳动合同期满时，张某被公司经理召到北京总部，告知由于他这两年出色的表现，公司决定提升他为广州办事处主任。另外，他的工资中由总部每月从北京寄给他。张某表示同意，张某那份劳动合同中写上了“工作岗位：广州办事处主任”几个字。张某在广州工作期间，因公司未

给张某增加工资，并对劳动报酬约定不明确发生了纠纷。经与公司反复协商，仍不能达成一致意见。

张某向广州某区的劳动争议仲裁委员会提起了仲裁请求。公司得知此事后，派律师前往广州，向当地所辖劳动争议仲裁委员会提出了管辖异议，声称该公司在与张某的劳动合同中有约定，一旦发生劳动争议，由北京市的所辖劳动争议仲裁委员会进行仲裁。广州所辖劳动争议仲裁机构驳回了汽车制造公司的管辖异议并作出了裁决。张某对裁决不服，向北京某区人民法院起诉，汽车制造公司又向人民法院提出了管辖异议。

测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的 HR，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

测试任务2 证据的收集与举证

做为公司的HR，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32分）

表2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少3项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表4-1 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另1名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

见表4-2

表 4-2 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议（100分）	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

核心技能二 管理劳动合同

1、试题编号：T-42-1，广州某矿泉水公司与秦某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

（1）任务描述：

背景资料：

秦某于2020年3月1日到广州某矿泉水公司应聘市场部经理，公司要求其签订为期三年的劳动合同，约定年薪为税后人民币20万元，聘任书盖有公司公章和董事长签章。秦某收到该聘任书后，未在

其上签章。

2020年3月12日秦某正式上任。2021年2月份，公司因业务扩展，公司决定安排3名员工到惠州销售部驻点工作，主要从事产品推销工作。其中被派驻员工中包括秦某。当月，公司便根据前述派驻决定向相关员工下发了到岗通知。秦某收到该通知后立即找上级主管反映情况，其称因自己近期将举办婚礼，且已在广州买房居住，故如长期在惠州驻点工作将十分不便，希望公司能变更派驻人员。公司对秦某的要求未予理睬，坚持要求秦某按期到派驻点报到，否则将对其按严重违纪处理，双方未能对此协商一致，就此产生争议。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务2 变更劳动合同

若2020年3月12日，该矿泉水公司与秦某签订了劳动合同。因人员结构调整，原有的企划部经理岗位已不存在。因此公司将其转到销售岗位工作，基本工资每月4000元，奖金上限2000元。秦某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同

所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该饮料公司的 HR, 如何对该劳动合同的变更依法做出处理。
请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。(25 分)

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程:
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些:

测试任务 3 解除劳动合同

该矿泉水公司与秦某未能就变更劳动合同内容达成协议, 请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。(35 分)

表 3 解除劳动合同

结合本案, 谈谈解除劳动合同应具备的条件:
解除该劳动合同应履行哪些手续? (不少于 5 项)
若企业违法解除该劳动合同, 将面临哪些风险?

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同（100分）	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。至少写 5 项。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
合计	100分			

2、试题编号：T-42-2，成都某外贸公司与刘某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

2020年3月1日刘某应聘在成都某外贸公司工作，他大专毕业又有技师职称，双方约定工作岗位是电工，月薪4600元，由于各种原因一直没有签订合同，也未办理各种保险。3月5日刘某开始上班。12月20日单位因为岗位变动，要将刘某的岗位变更为普通工，报酬也降为2300元。刘某表示不同意，认为调动岗位要协商一致。但不管刘某同意不同意，单位就发出一份通知书，宣布刘某的岗位调整为搬运工，于2021年1月1日之前到新岗位就职，逾期3日，视为自动离职。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务 2 变更劳动合同

若 2020 年 3 月 5 日, 该外贸公司与刘某签订了劳动合同。要调整岗位, 将其转到搬运工岗位, 基本工资每月 2600 元, 奖金上限 1000 元。李某不同意公司的上述决定, 申诉到劳动争议仲裁委员会, 要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的 HR, 如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。(25 分)

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程:
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些:

测试任务 3 解除劳动合同

该外资公司与李某未能就变更劳动合同内容达成协议, 请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。(35 分)

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-2 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同 (100 分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
	合计	100分		

3、试题编号：T-42-3，长沙 C 酒店与李某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

2020 年 8 月 1 日李斌被长沙 C 酒店录用为客房经理，双方口头约定工作年限为两年，月工资为 6200 元。李斌在工作期间多次迟到，还多次与顾客争吵。2021 年 4 月 1 日，C 大酒店书面通知调动李斌为客户服务员，若对方不同意，限其三个月内另谋出路，在此期间，只按当地最低工资标准发放工资。李斌接到通知后，不同意工作调动；同时，李斌仍存在迟到、与顾客吵架的违纪现象。

测试任务 1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表 1 中。（30 分）

表 1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于 5 项）：

测试任务 2 变更劳动合同

若 2020 年 8 月 1 日，C 酒店与李斌签订了劳动合同。因李斌不能胜任客房经理的工作，因此酒店将其转到客户服务员岗，基本工资每月 2500 元，奖金上限 1000 元。李斌不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该酒店的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：

测试任务 3 解除劳动合同

C 酒店与李斌未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同（100 分）	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
合计	100分			

4、试题编号：T-42-4，上海某建设工程项目管理有限公司与李女士的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

2017年4月28日，李女士到上海某建设工程项目管理有限公司工作，《员工聘用合同书》中写明合同期限为3年，自2017年4月29日至2020年4月28日。该合同约定，公司安排李女士从事项目协助经理或行政人事部经理，公司如因工作需要，可以调换李女士的工作岗位。李女士一直未签合同。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务2 变更劳动合同

若2017年4月28日，上海某建设工程项目管理有限公司与李女士签订了劳动合同。因人员结构调整，原有的项目协助经理及行政人事部经理已不存在，新岗位前台行政助理的工作职责、工作内容和工作量与项目协助经理及行政人事部经理岗位有很大差异，前台行政助理基本工资每月1600元，奖金上限1000元。李女士不同意公司的上

述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：

测试任务 3 解除劳动合同

上海某建设工程项目管理有限公司与李女士未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同 (100 分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
	合计	100分		

5、试题编号：T-42-5，长沙某职校与王某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

王某自 2018 年 4 月 24 日受聘于长沙某职校任教师。王某在该校工作期间，双方没有签订书面劳动合同，校方也未给王某缴纳社会保险。2019 年 9 月 17 日，王某与校方的法定代表人因工作原因发生矛盾，校方向王某发出一份停职通知书，要求王某 9 月 20 日开始停止教师工作职责，于 9 月 23 日之前到学校食堂报到，担任食堂工作人员，逾期 3 日，视为自动离职。

测试任务 1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表 1 中。（30 分）

表 1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于 5 项）：

测试任务 2 变更劳动合同

若 2018 年 4 月 24 日，该职校与王某签订了劳动合同。因专业调整，原有的教师岗位已不存在，新岗位的工作职责、工作内容和工作量与教师岗位有很大差异，且新岗位已无人员空缺。因此职校将其转到食堂岗位工作，基本工资每月 2000 元，奖金上限 1000 元。王某不同意该职校的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动

合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行该职校与自己签订的劳动合同。

作为该职校的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：

测试任务 3 解除劳动合同

该职校与王某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果和用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同 (100 分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握解除劳动合同的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担解除劳动合同的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
合计	100分			

6、试题编号：T-42-6，大连某化妆品公司与谢女士的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

谢女士于2018年11月2日进大连某化妆品公司工作，担任品质部检验部长职务，月薪4800元，未与公司签订劳动合同，也未购买任何保险。由于工作任务减少，2019年6月28日公司拟调整谢女士的工作岗位，于是发放“调岗通知单”，由原来的检验部长调整到车间包装岗位，谢女士不同意，坚持回原检验部长岗位工作，但由于原岗位已无工作任务，2019年7月7日谢女士拿着“调岗通知单”，直接离开公司后且一直没有回来上班，也没有通过任何方式通知公司，公司多次要求谢女士回公司上班，谢女士不予理会。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务 2 变更劳动合同

若 2018 年 11 月 2 日，该化妆品公司与谢女士签订了劳动合同。因人员结构调整，原有的检验部长岗位已不存在，新岗位市场营销主任的工作职责、工作内容和工作量与检验部长岗位有很大差异，且新岗位已无人员空缺。因此公司将其转到车间包装岗位工作，基本工资每月 2200 元，奖金上限 1000 元。谢女士不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：

测试任务 3 解除劳动合同

该化妆品公司与谢女士未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动 合同（100 分）	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
	合计	100分		

7、试题编号：T-42-7，杭州市滨江区某生产型企业与石某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

2019 年 4 月 5 日石某到杭州市滨江区某生产型企业工作，工作内容为生产设备统计工作，月工资为 2600 元，双方未签订合同，也

未购买保险。2019年10月，石某发现自己怀孕了，也开始感到腰酸背痛。为此，她到医院就诊，医生认为这是她孕后的正常反应，建议她注意休息。于是，石某拿着医院的证明按公司规定向公司请假。公司认为，石某怀孕了，以后需时常请假休息，必将对公司的经营造成一定影响，加上公司质检部门需要人手，2019年11月2日公司通知石某到质检部门上班，按质检岗位的标准享受相关待遇。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务2 变更劳动合同

若2019年4月5日，该公司与石某签订了劳动合同。因人员结构调整，原有的生产设备统计工作岗位已不存在，公司将石某转到质检岗位工作，基本工资每月1800元，奖金上限1000元。石某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表2中。（25分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：

测试任务 3 解除劳动合同

杭州市滨江区某生产型企业与石某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理 劳动 合同 (100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动 合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。	
	变更劳动 合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。至少写 5 项。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动 合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
合计	100分			

8、试题编号：T-42-8，武汉武昌H文化服务公司与王某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

王某自2018年8月2日来到武汉武昌H文化服务公司担任秘书工作，双方未签订劳动合同，2019年6月1日，王某被提升为办公室副主任，双方口头约定工资由原来的2800元/月提高到4500元/月。2019年12月28日公司进行改制，办公室副主任岗位已撤。公司向王某发出一份停职通知书，要求王某2020年1月1日开始停止办公室副主任工作职责，于1月5日之前到公司后勤处报到，逾期3日，视为自动离职。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务2 变更劳动合同

若2019年6月王某提升为办公室副主任之后，因公司人员结构调整，原有的办公室副主任岗位已不存在，因此公司将王某转到后勤

岗位工作，基本工资每月 2200 元，奖金上限 1000 元。王某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：

测试任务 3 解除劳动合同

武汉武昌 H 文化服务公司与王某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同 (100 分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
合计	100分			

9、试题编号：T-42-9，北京崇文区某家具制造公司与江某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

北京崇文区某家具制造公司，有员工五十人，一直未签订劳动合同。2008年后由于《劳动合同法》宣传的不断深入，公司逐渐认识到签订劳动合同的重要性，2019年1月6日，公司要求员工与公司签订书面的劳动合同。但江某拒绝签订劳动合同。他认为劳动合同是对自己的束缚，因此不愿意签。公司方面无奈，让江某写了一个声明，声明上写道：“本人不愿意签订劳动合同，特此声明。”后面是江某的亲笔签名。于是公司方面也就未再要求江某签订劳动合同。2020年1月4日，因江某不能胜任工作，该家具制造公司与江某协商，调其去保安岗位，洪某以保安岗位工资低而拒绝。该家具制造公司与洪某多次协商未果。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务 2 变更劳动合同

若 2019 年 1 月 6 日，北京崇文区某家具制造公司与江某签订了劳动合同。因工作岗位调整，公司将其转到保安岗位工作，基本工资每月 2000 元，奖金上限 1000 元。江某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：

测试任务 3 解除劳动合同

北京崇文区某家具制造公司与江某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同(100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
	合计	100分		

10、试题编号：T-42-10，南昌某连锁超市与马某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

2019 年 6 月 12 日马某应聘在南昌某连锁超市做会计，与超市约定，马某在超市财务部门担任会计，月工资 3700 元，双方没有签订合同。2020 年 1 月 23 日马某因加班事宜与经理发生矛盾。经理怀恨

在心，向超市领导建议将马某调离财务部。很快超市人事部门通知马某2020年2月1日到超市化妆品销售柜台担任收银员月工资2900元，马某拒绝到新的岗位上班。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务2 变更劳动合同

若2019年6月12日，连锁超市与马某签订了劳动合同。因人员结构调整，会计岗位缩减，新岗位市场策划的工作职责、工作内容和工作量与会计岗位有很大差异，且新岗位已无人员空缺。因此公司将马某转到收银员岗位工作，基本工资每月2900元，奖金上限1000元。马某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该超市的HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表2中。（25分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：

测试任务 3 解除劳动合同

该连锁超市与马某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。(35 分)

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动 合同(100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
合计	100分			

11、试题编号：T-42-11，上海黄浦区某电机有限公司与吴某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

吴某系上海黄浦区某电机有限公司的老员工，双方最后一期劳动合同的合同期限为2014年1月1日至2018年12月31日止，合同约定吴某的工作岗位为情报课课长，月工资6500元。合同期满后双方没有再签订合同。2019年3月1日，该电机有限公司临时派遣吴某前往深圳办事处工作。2019年12月1日，吴某回到公司本部。该电机有限公司告知其情报课已变更为资料管理课并已另聘课长。12月12日吴某提出异议，该电机有限公司让吴某担任厂长助理一职，并表示工资待遇不变，吴某不同意。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务 2 变更劳动合同

若 2020 年 1 月 1 日，该电机有限公司与吴某签订了劳动合同。因人员结构调整，原有的情报课课长岗位已不存在，新岗位推广部副经理的工作职责、工作内容和工作量与情报课课长岗位有很大差异，且新岗位已无人员空缺。因此公司将其转到检验员岗位工作，基本工资每月 3000 元，奖金上限 2000 元。吴某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些？

测试任务 3 解除劳动合同

该电机有限公司与吴某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动 合同（100 分）	职业 素养	10	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
	合计	100分		

12、试题编号：T-42-12 云南昆明某包装公司与孙某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

到 2019 年 5 月 15 日，孙某在云南昆明某包装公司工作就有 2 年了，孙某工作岗位是包装工，月工资 2300 元，双方一直没有签订合

同。2019年6月1日企业引进包装流水线装置投产，孙某不能胜任岗位工作，6月15日企业与其谈话，告诉他他的工作岗位改为车间清洁员，月工资为1900元。被孙某拒绝。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务2 变更劳动合同

若2017年5月14日，云南昆明某包装公司与孙某签订了3年的劳动合同。2019年6月15日因公司进行战略重组，原有的包装工作岗位不存在，公司将其转到车间清洁工作岗位工作，基本工资每月1900元，奖金上限1000元。孙某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表2中。（25分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些？

测试任务 3 解除劳动合同

云南昆明某包装公司与孙某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同 (100 分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
合计	100分			

13、试题编号：T-42-13，广西南宁某化工公司与李某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

2019年1月10日李某应聘到广西南宁一家化工公司任技术员工作，由于董事长出国谈业务，双方当时没有签订合同，口头约定月薪4000元，聘期两年。5月10日，李某自感身体不适，到企业医院就诊，医院诊断为过敏症，休息4天后痊愈上班。一个星期后，同样症状再次发生。经企业指定医院确诊是生产中常用的一种原料过敏症，如果不脱离过敏源，该症状还会反复发生，影响患者的健康。公司了解了上述情况后，与李某协商变动其工作岗位，调他到第三车间工作，这样可以脱离过敏源。李某表示不愿去车间工作，因为持有文秘的职业资格证书，能从事办公室文书工作，他要求到公司的职能科室工作。公司则以科室编制已满，无法安排为由，拒绝了李某的要求。双方协商未果。6月1日，李某休假后重新上班，但他没有去第三车间工作，而是来到企业劳资科，再次要求去科室工作，被拒绝。公司向李某发出一份调岗通知书，要求李某6月7日开始到第三车间工作，逾期3日，视为自动离职。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务 2 变更劳动合同

若 2019 年 1 月 10 日，该化工公司与李某签订了劳动合同。因工厂产品调整，原有的技术员岗位已不存在，新产品的技术员的工作职责、工作内容和工作量与原有的技术员岗位有很大差异，且新岗位已录用人员，无人员空缺。因此公司将其转到后勤岗位工作，基本工资每月 1800 元，奖金上限 1000 元。李某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些？

测试任务 3 解除劳动合同

该化工公司与李某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同（100分）	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
	合计	100分		

14、试题编号：T-42-14，福建厦门某文化投资公司与赵某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

2019 年 2 月 1 日赵某到福建厦门某文化投资公司工作，双方未签订书面劳动合同，口头约定赵某的工作岗位为企划部经理，月薪 4600 元。2019 年 9 月 1 日，未经赵某同意，公司擅自调整了赵某的

工作岗位，并通知赵某到生产部工作，赵某不同意而拒绝到生产部报到。后该公司以赵某无故旷工，严重违反公司劳动纪律为由，作出给予除名并解除劳动合同的决定。

测试任务 1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表 1 中。（30 分）

表 1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于 5 项）：

测试任务 2 变更劳动合同

若 2019 年 2 月 1 日，福建厦门某文化投资公司与赵某签订了劳动合同。因人员结构调整，原有的企划部经理岗位已不存在，新岗位市场营销主任的工作职责、工作内容和工作量与企划部经理岗位有很大差异，且新岗位已无人员空缺。因此公司将其转到仓储管理岗位工作，基本工资每月 2300 元，奖金上限 1000 元。赵某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些？

测试任务 3 解除劳动合同

福建厦门某文化投资公司与赵某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同 (100 分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
合计	100分			

15、试题编号：T-42-15，齐齐哈尔某电力公司与伍某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

2018年9月1日，伍某被齐齐哈尔某电力公司招聘为仓储部经理，月薪5100元。但该企业人力资源管理较为混乱，一直未同伍某签订书面劳动合同。

2019年5月22日，公司向伍某发出一份调岗通知书，要求伍某5月24日开始停止仓储部经理职务，于5月26日之前到公司营业部报到，逾期3日，视为自动离职。5月26日，伍某自动离职。后伍某向齐齐哈尔市某劳动人事争议仲裁委员会提起仲裁申请。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务2 变更劳动合同

2018年9月1日，该电力公司与伍某签订了劳动合同。因业务调整，原有的仓储部经理岗位已不存在，新岗位营业部主任的工作职责、工作内容和工作量与仓储部经理岗位有很大差异，且新岗位已无人员空缺。因此公司将其转到收费岗位工作，基本工资每月3000元，

奖金上限 2000 元。伍某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些？

测试任务 3 解除劳动合同

该电力公司与伍某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理 劳动 合同 (100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动 合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动 合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动 合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
合计	100分			

16、试题编号：T-42-16，广东江门市蓬江区某培训公司与小陈的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

2019年5月23日，小陈入职广东江门市蓬江区一家培训公司任讲师，双方口头约定工作地点为江门市蓬江区，月薪6000元。2019年9月初，公司以新会区的分公司缺少讲师为由，将小陈调至该区，并向小陈发出书面通知要求其准时到新岗位报到工作，否则按旷工处理。小陈未到新岗位报到。公司以小陈不服从公司的安排，旷工严重违纪为由，作出予以解除劳动合同的决定。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务 2 变更劳动合同

若 2019 年 5 月 23 日，该培训公司与小陈签订了劳动合同。因课程调整，原有的讲师岗位已不存在，新岗位讲师的工作职责、工作内容和工作量与原有讲师岗位有很大差异，且新岗位已无人员空缺。因此公司将其转到前台接待岗位工作，基本工资每月 2600 元，奖金上限 1000 元。小陈不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些？

测试任务 3 解除劳动合同

该培训公司与小陈未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同（100分）	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
合计	100分			

17、试题编号：T-42-17，成都某餐饮公司与陈某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

（1）任务描述：

背景资料：

2019 年 5 月 20 日，成都某餐饮公司向陈某发出聘任书，聘任陈某为公司推广部副经理，约定年薪为税后人民币 30 万元，聘期为五年，聘任书盖有公司公章和董事长签章。陈某收到该聘任书后，未在其上签章。同年 7 月 1 日，陈某正式入职。9 月 22 日，公司向陈某

发出一份停职通知书，要求陈某 9 月 24 日开始停止副经理工作职务，于 9 月 26 日之前到公司总部报到，逾期 3 日，视为自动离职。

测试任务 1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表 1 中。（30 分）

表 1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于 5 项）：

测试任务 2 变更劳动合同

若 2019 年 7 月 1 日，成都某餐饮公司与陈某签订了劳动合同。因人员结构调整，原有的推广部副经理岗位已不存在，新岗位市场营销主任的工作职责、工作内容和工作量与推广部副经理岗位有很大差异，且新岗位已无人员空缺。因此公司将其转到秘书岗位工作，基本工资每月 3000 元，奖金上限 2000 元。陈某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些？

测试任务 3 解除劳动合同

成都某餐饮公司与陈某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同 (100 分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握解除劳动合同的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担解除劳动合同的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
合计	100分			

18、试题编号：T-42-18，天津某化妆品公司与佟女士的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

佟女士 2019 年 3 月 1 日进入到天津某化妆品公司推广部工作，双方约定月薪 4000 元，聘用期为一年。双方由于各种原因未签订合同。2019 年 8 月 4 日，公司向佟女士发出一份调岗通知书，要求佟女士 8 月 10 日之前到公司河南分部报到，逾期 3 日，视为自动离职。佟女士向公司说明，自己有亲人需要照顾，不能离开天津，请求公司不调任。公司以此为由，要求佟女士自动离职。

测试任务 1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表 1 中。（30 分）

表 1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于 5 项）：

测试任务 2 变更劳动合同

若 2019 年 3 月 1 日，天津某化妆品公司与佟女士签订了劳动合同。因人员结构调整，原有的推广部岗位已不存在，新岗位市场营销

的工作职责、工作内容和工作量与推广部岗位有很大差异，且新岗位已无人员空缺。因此公司将其转到美容顾问岗位，基本工资每月 2000 元，奖金上限 1000 元。佟女士不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的 HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些？

测试任务 3 解除劳动合同

天津某化妆品公司与佟女士未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动 合同（100 分）	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
合计	100分			

19、试题编号：T-42-19，哈尔滨某德资企业与李某的劳动合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

（1）任务描述：

背景资料：

李某 2018 年 6 月就职哈尔滨某德资企业，其与公司的合同约定，职位为策划总监，合同期限为 3 年，月薪为 5000 元。同时还约定，公司可以视企业的经营状况和工作需要，合理调整其工作岗位，员工必须服从，且薪随岗变。因合同盖章的问题一直没有签订。2020 年，公司效益出现下滑，决定缩编管理岗位，在此情况下，2020 年 4 月 5

日，公司向李某发出了书面调岗通知，表明由于企业经营状况发生变化，所以决定将李某的职位调整为一般的市场推广人员，薪水降为3000元。对此，李某十分不满，他一方面坚持正常上班，一方面多次找公司领导理论，并表示调岗后其工作内容和性质均未发生实质变化，因此，要求公司撤销调岗决定。但由于公司坚持有权根据工作需要，调整员工工作岗位，双方协商无果。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

本案中有何用工风险？该如何防范？
订立该劳动合同的流程（不少于5项）：

测试任务2 变更劳动合同

若2018年6月，该德资企业与李某签订了劳动合同。因人员结构调整，原有的策划总监岗位已不存在，新岗位客户维护主管的工作职责、工作内容和工作量与策划总监岗位有很大差异，且新岗位已无人员空缺。因此公司将李某转到市场研究专干岗位工作，基本工资每月3000元，奖金上限2000元。李某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的HR，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表2中。（25分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些？

测试任务 3 解除劳动合同

若该德资企业与李某未能就任务 2 中变更劳动合同的内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。（35 分）（把握劳动合同解除的法律条件，不结合案情的扣 5 分；不结合法律规定的扣 5 分。）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同（100分）	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣 5 分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣 5 分；不能采取正确的防范措施的，扣 5 分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣 3 分，扣完为止。至少写 5 项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣 3 分；不结合案情的，每项扣 2 分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣 5 分；不结合法律规定的，扣 5 分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣 2 分，法律条件不准确的扣 5 分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣 3 分。至少写 5 项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣 5 分；法律后果不正确的，扣 8 分。	
	合计	100分		

20、试题编号：T-42-20，滨海市迪尔公司的集体合同管理

考核技能点编号：J-4-3，J-4-4，J-4-5

(1) 任务描述：

背景资料：

迪尔公司是新成立的一家私营企业，有职工 200 多人。有些职工听说了集体合同的重大意义，想要在本公司也签订集体合同。双方确定集体协商代表后，职工方协商代表于 1 月 3 日向公司提交了书面材料，要求就工资标准、工资支付方法、工时制度、劳动定额标准、休息休假、劳动条件、安全技术措施及各项保险、福利等内容进行集体协商。

公司方面 3 月 12 日书面答复同意进行集体协商，双方代表于 3 月 16 日召开了集体协商会议。作为企业方首席代表的总经理因外出开会而未到场，导致企业方协商代表比职工方协商代表少一人。经过认真的讨论，双方就协商内容基本达成一致意见。徐某作为职工一方的首席代表在集体合同草案上签字，人力资源部经理受总经理委托作为企业一方代表在集体合同草案上签字。

会议结束后，职工方协商代表将集体合同草案的内容进行了公布，但有些职工表示刚知道此事，对参加集体协商代表的资格产生了质疑。

公司对于这些职工的质疑毫不理会，称只要总经理回来，审查了集体合同草案，觉得没有什么问题，签字批准后，集体合同就生效了。

测试任务 1 订立集体合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订集体合同。请将过程与结果用文字表述填入表 1 中。（100 分）

表 1 订立劳动合同

本案中迪尔公司签订集体合同的程序是否合法？

订立该集体合同的流程（不少于 5 项）：

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理集体 合同（100 分）	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	订立集体合同	40分	善于防范集体合同订立的风险。不结合案情的，扣10分；不能准确指出不依法订立集体合同的情形的，扣20分；不能采取正确的防范措施的，扣10分。	
		50分	熟悉劳动合同签订流程。程序每错一项扣10分，扣完为止。至少写5项。	
	合计	100分		

核心技能三 办理社会保险

1、试题编号：T-43-1，广东汕头某化工厂社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

（1）任务描述

背景资料：

2018年6月2日程某与广东汕头某化工厂签订了为期两年的劳动合同，合同中明确李某的工种为原料注入工，明确了工作职责条件，合同约定月薪为3100元。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定程某社保种类：

公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？

请计算各项社保缴费的数额：（若确定程某的社保缴纳基数为 3100 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2018 年 11 月 28 日，程某在其加注原料时，右手被机器带入混合池，造成严重烧伤。当即被送至医院接受治疗，住院 60 天，共花去医疗费 93000 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费共计 18450 元。

经汕头某劳动部门鉴定，程某的伤残级别 7 级。因不能正常工作，程某提出与公司终止劳动合同，要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

程某是否可以认定为工伤?
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料? (至少写出 5 项)
请列出程某的工伤赔偿项目 (至少写出 5 项), 并计算出具体数额。【提示: 2018 年广东省工伤职工本人提出解除或终止员工关系, 终止员工关系时, 工伤七级赔偿标准: 一次性伤残补助金(本人工资)×13 个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×6 个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×25 个月。】(需写出计算过程与结果)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备, 每个测试室 30 人, 需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个, 每个教室容纳 30 个学生	必备

工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(1) 考核时量

60 分钟

(2) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理社会保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

2、试题编号：T-43-2，北京某证券公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

王某 2020 年 8 月 1 日入职北京某证券公司工作，双方签订了一份三年期的劳动合同，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为 9300 元。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定王某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定王某的社保缴纳基数为 7300 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2020 年 8 月 15 日，王某在该公司仅仅工作了 15 天，王某在单位食堂门口排队打饭时被患有精神病的单位保安员打成重伤，当场送进了北京协和医院，住院治疗 42 天，共花费医疗费 82000 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 20550 元。

经当地劳动部门鉴定，王某的伤残级别达到 6 级。因身体不力，王某提出，与公司终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

王某是否可以认定为工伤？
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料？（至少写出 5 项）
请列出王某的工伤赔偿项目（至少写出 5 项），并计算出具体数额。【提示：2019 年北京市工伤职工本人提出解除或终止员工关系，终止员工关系时，工伤六级赔偿标准：一次性伤残补助金(本人工资)×16 个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×8 个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×40 个月。】（需写出计算过程与结果）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备

工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理社会保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

3、试题编号：T-43-3，某设计公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

2020 年 9 月 1 日关某入职某设计公司工作，劳动合同中约定工作岗位为办公室职员，月薪为 5600 元，工作年限三年。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定关某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定关某的社保缴纳基数为 5600 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2020 年 12 月 14 日关某与公司另一名职工李某发生争执，李某持美工刀将关某左下颌划伤，关某被送至当地医院，住院 50 天，共花去医疗费、美容费 923470 元。住院期间，花费住院伙食补助费、交通费、住宿费等共计 9500 元。

当地劳动能力鉴定委员会鉴定，该划伤造成关某部分劳动能力丧失，关某应当享受八级伤残待遇。关某提出，与公司终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与

结果用文字表述分别填入表 2 中。(45 分)

表 2 处理工伤赔偿

关某是否可以认定为工伤?
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料? (至少写出 5 项)
请列出关某的工伤赔偿项目 (至少写出 5 项), 并计算出具体数额。【提示: 2020 年当地工伤职工本人提出解除或终止员工关系, 终止员工关系时, 工伤八级赔偿标准: 一次性伤残补助金(本人工资)×11 个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×10 个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×16 个月。】(需写出计算过程与结果)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备, 每个测试室 30 人, 需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个, 每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员, 其中 1 名为专业教师, 另 1 名为来自企	必备

	业的专家	
--	------	--

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理 社会 保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
		合计	100 分	

4、试题编号：T-43-4，北京市某局社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

严某 2018 年 6 月 25 日入职北京市某局工作，双方签订了一份两年的劳动合同，合同中明确约定严某的工作岗位和工作职责条件，约定了每月工资为 5900 元。

测试任务 1 办理社会保险

作为单位的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定严某社保种类：
单位向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定严某的社保缴纳基数为 5900 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2018 年 10 月 23 日，严某参加单位组织的施工时，被一根 10 多公斤重的铁棍击中头部，造成头部 3 厘米的皮裂伤。单位将严某送到卫生站，为其简单包扎，打了一针破伤风疫苗，没有进行影像学检查。此后，回到家中休养的严某时常感到头晕、恶心、头痛、失眠。2018 年 11 月 25 日凌晨，严某从厨房拿来菜刀割腕自杀，后被紧急送往医院抢救，住院 30 天，共花去医疗费 32000 元，住院期间，共花费住

院伙食补助费、交通费、住宿费计 4765 元。

警方委托精神疾病司法鉴定中心对这起案件进行司法精神医学鉴定，结论为严某作案时存在严重的抑郁情绪，在抑郁情绪影响下发生扩大性自杀，生活完全不能自理达到 90 天，鉴定结果为三级伤残。严某丈夫向某局提出赔偿。

作为该单位的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

严某是否可以认定为工伤？
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料？（至少写出 5 项）
请列出严某的工伤赔偿项目（至少写出 5 项），并计算出具体数额。【提示：2018 年北京工伤职工工伤三级赔偿标准：一次性伤残补助金(本人工资)×23 个月，但最高为 289869 元、最低为 57973 元；伤残津贴：三级伤残为本人工资的 80%（最低不得低于 2016 元/月），直到本人退休或死亡。生活护理费按照生活完全不能自理、生活大部分不能自理或者生活部分不能自理 3 个不同等级支付，其标准分别为统筹地区上年度职工月平均工资的 50%、40%或者 30%。】（需写出计算过程与结果）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企	必备

	业的专家	
--	------	--

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理社会保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

5、试题编号：T-43-5，浙江省某纺织有限公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

2019 年 3 月 10 日 25 岁的吴某入职浙江省某纺织有限公司，双方签订了一份一年期的劳动合同，合同中明确约定了工作岗位为工人，并约定了工作职责条件，月薪 4400 元。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定吴某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定吴某的社保缴纳基数为 4400 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2019 年 10 月 15 日，吴某在下班途中被机动车撞伤。后被送至医院，住院治疗 63 天，共花去医疗费 44579 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 9654 元。

事故发生后，吴某受伤情况经当地劳动能力鉴定委员会鉴定为九级伤残。由于身体原因，吴某向纺织公司提出终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

<p>吴某是否可以认定为工伤？</p>
<p>企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料？（至少写出 5 项）</p>
<p>请列出吴某的工伤赔偿项目（至少写出 5 项），并计算出具体数额。【提示：2019 年当地工伤职工本人提出解除或终止员工关系，终止员工关系时，工伤九级赔偿标准：一次性伤残补助金(本人工资)×9 个月。一次性工伤医疗补助金：1 年 0.4 个月当地职工平均工资。一次性伤残就业补助金(20-30 周岁)，当地职工平均工资×10 个月。】（需写出计算过程与结果）</p>

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企	必备

	业的专家	
--	------	--

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分	
办理 社会 保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。		
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）		
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）		
	办理社会保险	10 分	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
		合计	100 分		

6、试题编号：T-43-6，岳阳某通讯公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

郑某 2018 年 8 月 10 日与岳阳某通讯公司签订了一份一年的劳动合同，合同中明确约定了工作岗位为安装员，并约定了工作职责条件，每月工资为 3200 元。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定郑某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定郑某的社保缴纳基数为 3200 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2018 年 12 月 26 日，郑某在一次安装过程中，不慎从 4 米高的施工台上摔下，当即被送至岳阳市一医院医院，住院 52 天，共花费医疗费 61000 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 8900 元。

经岳阳市劳动部门鉴定，郑某的伤残级别达到六级。因身体不适，郑某提出，与某通讯公司终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与

结果用文字表述分别填入表 2 中。(45 分)

表 2 处理工伤赔偿

郑某是否可以认定为工伤?
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料? (至少写出 5 项)
请列出郑某的工伤赔偿项目 (至少写出 5 项), 并计算出具体数额。【提示: 2019 年湖南省工伤职工本人提出解除或终止员工关系, 终止员工关系时, 工伤六级赔偿标准: 一次性伤残补助金(本人工资)×14 个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×18 个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×30 个月。】(需写出计算过程与结果)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备, 每个测试室 30 人, 需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个, 每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员, 其中 1 名为专业教师, 另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分	
办理 社会 保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任		
			务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。		
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分		
				的标准评分）	
				文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分	
				的标准评分）	
	办理社会保 险	10 分	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔 偿	9 分	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
20 分		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。		
16 分		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。		
合计		100 分			

7、试题编号：T-43-7，海南省三亚市某酒店社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

2017 年 11 月 5 日谢某受聘为海南省三亚市某酒店的服务员，双方签订了一份两年的劳动合同，合同中明确合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为 4000 元。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定谢某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定谢某的社保缴纳基数为 4000 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2018 年 1 月 19 日，酒店另一服务员何某不慎将一桶油洒到地上，十几分钟后谢某端菜路经此地时滑倒，将脚踝部扭伤，膝盖摔成粉碎性骨折，住院治疗 58 天，共花费医疗费 32000 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 6980 元。

经三亚市劳动部门鉴定，谢某的伤残级别达到八级。因行动不便，谢某提出，与公司终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

谢某是否可以认定为工伤？

企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料？（至少写出 5 项）
请列出谢某的工伤赔偿项目（至少写出 5 项），并计算出具体数额。【提示：2018 年海南省工伤职工本人提出解除或终止员工关系，终止员工关系时，工伤八级赔偿标准：一次性伤残补助金(本人工资)×11 个月，工伤八级一次性工伤医疗补助金(本人工资) ×4 个月，工伤八级一次性伤残就业补助金(本人工资) ×15 个月】（需写出计算过程与结果）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理 社会 保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

8、试题编号：T-43-8，天津市某大型铁架加工厂社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

霍某为一名钢铁作业工。2018 年 5 月，天津市某大型铁架加工厂与霍某签订了一份三年期的劳动合同，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为 5500 元。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定霍某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定霍某的社保缴纳基数为 5500 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2018 年 9 月 29 日霍某在清理机器时，不慎被机器击中后腰，工厂领导得知消息后，立即将其送至医院治疗，住院治疗 62 天，共花费医疗费 84300 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 10200 元。

经天津市劳动部门鉴定，霍某的伤残级别达到 4 级。霍某伤及腰椎，日后只能依靠轮椅行走，生活完全不能自理达 120 天。霍某向公司提出工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

霍某是否可以认定为工伤？
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料？（至少写出 5 项）
请列出霍某的工伤赔偿项目（至少写出 5 项），并计算出具体数额。【提示：2018 年天津市工伤四级赔偿标准：一次性伤残补助金（本人工资）×18 个月，但最高为 217998 元、最低为 43599.6 元；伤残津贴：每月本人工资的 75%（最低不得低于 1816.6 元/月），直到本人退休或死亡。】（需写出计算过程与结果）

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理 社会 保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

9、试题编号：T-43-9，长沙市某物业公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

2019 年 2 月 5 日，长沙某物业公司招收录用了邹某为清洁工，双方签订了一份两年期的劳动合同，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为 2200 元。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定邹某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定邹某的社保缴纳基数为 2200 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2019 年 5 月 10 日，邹某在上班时不慎从二楼窗户坠落，当场送进了长沙市人民医院进行抢救，住院治疗 57 天，共花费医疗费 72000 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 10250 元。

邹某经劳动能力鉴定伤残等级为 7 级。因身体不力，邹某提出，与公司终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

邹某是否可以认定为工伤?
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料? (至少写出 5 项)
请列出邹某的工伤赔偿项目 (至少写出 5 项), 并计算出具体数额。【提示: 2019 年湖南省工伤职工本人提出解除或终止员工关系, 终止员工关系时, 工伤六级赔偿标准: 一次性伤残补助金(本人工资)×14 个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×18 个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×30 个月。】(需写出计算过程与结果)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备, 每个测试室 30 人, 需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个, 每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员, 其中 1 名为专业教师, 另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理 社会 保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

10、试题编号：T-43-10，广东省中山市某建筑公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

李某 2017 年 5 月 2 日与广东省中山市某建筑公司签订合同，双方签订了一份为期一年的劳动合同，李某的工作为泥瓦工，月工资 3200 元。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定李某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定李某的社保缴纳基数为 3200 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2017 年 9 月 8 日下午，李某接受公司安排参与维修某单位家属楼，在作业时，三楼的拐角处有两个窗口相隔约 1 米左右，李某为图省事，从一个窗口往另一个窗口跳，不幸坠下摔成重伤，被当即送往医院治疗。经医院诊断为：右肘关节粉碎性骨折，右臂骨粉碎性骨折，右脚关节骨折。住院治疗 63 天，共花费医疗费 86540 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 8875 元。

李某经劳动能力鉴定伤残等级为八级。因身体不力，李某提出，

与公司终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

李某是否可以认定为工伤？
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料？（至少写出 5 项）
请列出李某的工伤赔偿项目（至少写出 5 项），并计算出具体数额。【提示：2017 年广东省工伤职工本人提出解除或终止员工关系，终止员工关系时，工伤八级赔偿标准：一次性伤残补助金(本人工资)×10 个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×15 个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×4 个月。】（需写出计算过程与结果）

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理社会保险 (100分)	职业素养	10分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	办理社会保险	10分	社会保险的险种。险种每错一项，扣2分。	
		10分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项2分。	
		25分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣5分。	
	处理工伤赔偿	9分	工伤认定判断不准确，扣3分；是否认定工伤的原因分析不准确扣6分。	
		20分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣4分。	
		16分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣2分；赔偿项目共计6分，每算错一项扣3分，扣完为止。	
	合计	100分		

11、试题编号：T-43-11，成都某岩砖有限公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

27岁的杨某2018年9月21日与重庆某岩砖有限公司签订合同，双方签订了一份劳动合同，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为3200元，工作年限2年。

测试任务1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定杨某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定杨某的社保缴纳基数为 3200 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2018 年 12 月 22 日下午，杨某在工作过程中突发疾病导致脑出血，立即送往当地医院抢救，后于 2019 年 2 月 9 日治愈出院，共住院 48 天。此次治疗中，杨某共花去医疗费 79558 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 8950 元。

杨某经成都劳动能力鉴定伤残等级为十级。邓某因身体不力，杨某提出，与公司终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与

结果用文字表述分别填入表 2 中。(45 分)

表 2 处理工伤赔偿

杨某是否可以认定为工伤?
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料? (至少写出 5 项)
请列出杨某的工伤赔偿项目 (至少写出 5 项), 并计算出具体数额。【提示: 2017 年成都工伤职工本人提出解除或终止员工关系, 终止员工关系时, 工伤五级赔偿标准: 一次性伤残补助金(本人工资)×16 个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×10 个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×50 个月。】(需写出计算过程与结果)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备, 每个测试室 30 人, 需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个, 每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员, 其中 1 名为专业教师, 另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理社会保险 (100分)	职业素养	10分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
	办理社会保险	10分	社会保险的险种。险种每错一项，扣2分。	
		10分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项2分。	
		25分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣5分。	
	处理工伤赔偿	9分	工伤认定判断不准确，扣3分；是否认定工伤的原因分析不准确扣6分。	
		20分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣4分。	
		16分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣2分；赔偿项目共计6分，每算错一项扣3分，扣完为止。	
	合计	100分		

12、试题编号：T-43-12，云南省西双版纳州某木业公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

42岁的邓某自2017年1月20日到云南省西双版纳州某木业公司从事开槽工工作，某木业公司与邓某签订劳动合同，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为3600元，工作年

限 2 年。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定邓某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定邓某的社保缴纳基数为 3600 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2017 年 11 月 23 日邓某在从事开槽工作时，因左臂衣服卷入双端机器，导致左臂被电锯锯伤，伤势甚为严重，入院进行尺骨骨折缺损植骨手术和神经移植手术治疗，共住院 70 天。此次治疗中，邓某共花去医疗费 85900 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 7950 元。

邓某经西双版纳州劳动能力鉴定伤残等级为四级。冯某向公司提出工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

邓某是否可以认定为工伤？
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料？（至少写出 5 项）
<p>请列出邓某的工伤赔偿项目（至少写出 5 项），并计算出具体数额。【提示：2017 年云南省工伤四级赔偿标准：一次性伤残补助金（本人工资）×21 个月；伤残津贴：本人工资的 75%。伤残津贴实际金额低于当地最低工资标准的，由工伤保险基金补足差额，直到本人退休。达到退休年龄并办理退休手续后，停发伤残津贴，按照国家有关规定享受基本养老保险待遇。基本养老保险待遇低于伤残津贴的，由工伤保险基金补足差额。职工因工致残被鉴定为一级至四级伤残的，由用人单位和职工个人以伤残津贴为基数，缴纳基本医疗保险费。】</p> <p>（需写出计算过程与结果）</p>

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理 社会 保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

13、试题编号：T-43-13，义乌市某机械制造公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

2015 年 4 月 1 日朱某与义乌市某机械制造公司签订了劳动合同，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为 3500 元，工作年限 2 年。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定朱某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定朱某的社保缴纳基数为 3500 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2016 年 12 月 10 日，朱某上班时右手不慎受伤，后到东莞市某医院住院治疗 32 天，此次治疗中，朱某共花去医疗费 32000 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 4950 元。

朱某经东莞劳动能力鉴定中心鉴定伤残等级为九级伤残。因身体不适，朱某提出，与公司终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

朱某是否可以认定为工伤?
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料? (至少写出 5 项)
请列出朱某的工伤赔偿项目 (至少写出 5 项), 并计算出具体数额。【提示: 2017 年该地区工伤职工本人提出解除或终止员工关系, 终止员工关系时, 工伤九级赔偿标准: 一次性伤残补助金(本人工资)×9 个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×2 个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×8 个月。】(需写出计算过程与结果)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备, 每个测试室 30 人, 需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个, 每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员, 其中 1 名为专业教师, 另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理社会保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

14、试题编号：T-43-14，大连某海产品加工企业社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

2016 年 5 月 7 日赵某与大连某海产品加工企业签订合同，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为 3600 元，工作年限 2 年。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定赵某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定赵某的社保缴纳基数为 3600 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2017 年 7 月 30 日，赵某在工作过程中，不慎被掉落的机器砸中头部，后被同事紧急送往医院进行急救，住院 100 天，赵某共花去医疗费 220000 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 14400 元。生活完全不能自理达 10 个月。

赵某经威海劳动能力鉴定中心鉴定伤残等级为三级伤残。因赵某已无自理能力，赵某妻子钱某向企业提出，要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与

结果用文字表述分别填入表 2 中。(45 分)

表 2 处理工伤赔偿

赵某是否可以认定为工伤?
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料? (至少写出 5 项)
请列出赵某的工伤赔偿项目 (至少写出 5 项), 并计算出具体数额。【提示: 2017 年山东工伤三级赔偿标准: 一次性伤残补助金(本人工资)×23 个月; 伤残津贴: 三级伤残为本人工资的 80%, 直至死亡。生活完全不能自理, 护理费按统筹地上年度职工月平均工资的 50%。】 (需写出计算过程与结果)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备, 每个测试室 30 人, 需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个, 每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员, 其中 1 名为专业教师, 另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理 社会 保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

15、试题编号：T-43-15，CS 银行社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

2017 年 9 月 1 日，胡某与 CS 银行签订劳动合同，成为人事代理制员工，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为 5800 元，工作年限 3 年。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定胡某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定胡某的社保缴纳基数为 5800 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2018 年 7 月 3 日胡某在下班途中发生交通事故，右腿粉碎性骨折，后被 120 送往医院进行急救，住院 98 天，胡某共花去医疗费 100000 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 12000 元。

胡某经长沙市某劳动能力鉴定中心鉴定伤残等级为四级伤残，护理期限为 90 天。胡某向 CS 银行提出工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

<p>胡某是否可以认定为工伤？</p>
<p>企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料？（至少写出 5 项）</p>
<p>请列出胡某的工伤赔偿项目（至少写出 5 项），并计算出具体数额。【提示：2018 年湖南省工伤职工本人提出解除或终止员工关系，终止员工关系时，工伤六级赔偿标准：一次性伤残补助金(本人工资)×14 个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×18 个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×30 个月。】（需写出计算过程与结果）</p>

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理 社会 保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

16、试题编号：T-43-16，湖北荆门市某劳动服务公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

2016 年 6 月 23 日，贺某与湖北荆门市某劳动服务公司签订劳动合同，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为 2800 元，工作年限 3 年。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定贺某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定关某的社保缴纳基数为 2800 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2017 年 2 月 28 日，劳动服务公司安排贺某等人为某初中进行危房改造，在拆除房屋过程中贺某不慎坠落受伤。后被 120 紧急送往医院进行急救，住院 43 天，贺某共花去医疗费 31000 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 4327 元。

贺某经荆门劳动能力鉴定中心鉴定伤残等级为十级伤残。贺某向企业提出终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与

结果用文字表述分别填入表 2 中。(45 分)

表 2 处理工伤赔偿

贺某是否可以认定为工伤?
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料? (至少写出 5 项)
请列出贺某的工伤赔偿项目 (至少写出 5 项), 并计算出具体数额。【提示: 2017 年湖北省工伤职工本人提出解除或终止员工关系, 终止员工关系时, 工伤十级赔偿标准: 一次性伤残补助金(本人工资)×7 个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×8 个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×8 个月。】(需写出计算过程与结果)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备, 每个测试室 30 人, 需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个, 每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员, 其中 1 名为专业教师, 另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理 社会 保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

17、试题编号：T-43-17，某奶茶股份有限公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

2018 年 3 月 5 日谭某与某奶茶股份有限公司签订了劳动合同，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为 3500 元，工作年限 3 年。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定谭某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定谭某的社保缴纳基数为 3600 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2018 年 8 月 13 日，谭某在工作时右腿不慎被叉车压伤，后被紧急送往医院进行治疗，住院 54 天，谭某共花去医疗费 28000 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 3877 元。

谭某经司法鉴定为十级伤残。谭某向公司提出终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

谭某是否可以认定为工伤?
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料? (至少写出 5 项)
请列出谭某的工伤赔偿项目 (至少写出 5 项), 并计算出具体数额。【提示: 2018 年当地工伤职工本人提出解除或终止员工关系, 终止员工关系时, 工伤十级赔偿标准: 一次性伤残补助金(本人工资)×7 个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×3 个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×3 个月, 最底 1 个月。】(需写出计算过程与结果)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备, 每个测试室 30 人, 需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个, 每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员, 其中 1 名为专业教师, 另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理 社会 保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

18、试题编号：T-43-18，山西省某煤炭加工有限公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

泰某 2015 年 3 月 5 日与山西省某煤炭加工有限公司签订了劳动合同，合同中明确约定其工作岗位为井下采矿工，并约定每月工资为 4500 元，工作年限 3 年。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定泰某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定泰某的社保缴纳基数为 4500 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

自工作以来，泰某常常感觉胸痛并伴有咳嗽，2017 年 7 月 6 日因咳嗽明显加重，引起呼吸困难，晕倒在井下，后被紧急送往医院。诊断为速发性矽肺，住院 70 天，泰某共花去医疗费 73245 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 9351 元。

泰某经大同市劳动能力鉴定委员会去申请进行工伤鉴定，被确诊患有尘肺病，三级伤残，生活大部分不能自理达 90 天，向公司提出工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

泰某是否可以认定为工伤？
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料？（至少写出 5 项）
请列出泰某的工伤赔偿项目（至少写出 5 项），并计算出具体数额。【提示：2016 年山西省工伤三级赔偿标准：一次性伤残补助金（本人工资）×23 个月；伤残津贴：三级伤残为本人工资的 80%，直到本人退休或死亡。生活护理费按照生活完全不能自理、生活大部分不能自理或者生活部分不能自理 3 个不同等级支付，其标准分别为统筹地区上年度职工月平均工资的 50%、40%或者 30%。】（需写出计算过程与结果）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备
------	---	----

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理社会保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任 务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分 标准评分）	
	办理社会 保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤 赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准 确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共 计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

19、试题编号：T-43-19，江西省九江市某快递公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

2016 年 2 月 2 日江某应聘于江西省九江市某快递公司，与公司签订了劳动合同，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为 4500 元，工作年限 3 年。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定江某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定江某的社保缴纳基数为 4500 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

2017 年 10 月 15 日，江某在送快递途中被机动车撞伤。后被送至医院，住院治疗 63 天，共花去医疗费 44579 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 9654 元。

事故发生后，江某受伤情况经当地劳动能力鉴定委员会鉴定为九级伤残。由于身体原因，江某向快递公司提出终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与

结果用文字表述分别填入表 2 中。(45 分)

表 2 处理工伤赔偿

江某是否可以认定为工伤?
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料? (至少写出 5 项)
请列出江某的工伤赔偿项目 (至少写出 5 项), 并计算出具体数额。【提示: 2017 年当地工伤职工本人提出解除或终止员工关系, 终止员工关系时, 工伤九级赔偿标准: 一次性伤残补助金(本人工资)×11 个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×10 个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×16 个月。】(需写出计算过程与结果)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备, 每个测试室 30 人, 需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个, 每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备
------	---	----

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理社会保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

20、试题编号：T-43-20，上海市某电子制造股份有限公司社会保险办理

考核技能点编号：J-4-6，J-4-7

(1) 任务描述：

背景资料：

2016 年 2 月 2 日罗某应聘于上海市某电子制造股份有限公司，与公司签订了劳动合同，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为 5500 元，工作年限 2 年。

测试任务 1 办理社会保险

作为公司的 HR，请完成如下社会保险的办理工作。（45 分）

表 1 办理社会保险

请确定罗某社保种类：
公司向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定罗某的社保缴纳基数为 5500 元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位 20%，个人 8%；医疗保险：单位 8%，个人 2%；失业保险：单位 2%，个人 1%；生育保险缴费比例：单位 0.8%；工伤保险：单位 0.4%）

测试任务 2 处理工伤赔偿

罗某负责喷涂一种金属材料，每天在车间工作十几个小时。2017 年 12 月 23 日，罗某出现了严重的咳嗽、气喘，并伴有持续性的发烧。随即在当地住院进行治疗。CT 检查发现，罗某的肺部全是白色的粉尘颗粒。南京大学的实验室进行分析检测，检测报告显示，主要成分除了氧化硅和氧化铝外，还有一种重金属元素引起了专家们的注意，那就是“铟”。“铟”是一种稀有金属，是制作液晶显示器和发光二极管的原料，毒性比铅还强。罗某住院 120 天，共花去医疗费 133245

元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 15981 元。

罗某经上海市劳动能力鉴定委员会进行工伤鉴定，肺功能重度损伤，被确诊职业病，四级伤残。罗某生活完全不能自理，护理期限为 90 天，罗某的家人向公司提出工伤赔偿。

作为公司的 HR，请完成工伤事故的处理工作，并将计算过程与结果用文字表述分别填入表 2 中。（45 分）

表 2 处理工伤赔偿

罗某是否可以认定为工伤？
企业提出工伤认定申请需要提交哪些材料？（至少写出 5 项）
请列出罗某的工伤赔偿项目（至少写出 5 项），并计算出具体数额。【提示：2017 年上海市工伤四级赔偿标准：一次性伤残补助金（负伤前一月本人缴费工资）×21 个月，但最高为 272853 元、最低为 90951 元；伤残津贴：四级伤残为工伤人员负伤前一月本人缴费工资的 75%（最低不得低于 3248 元/月），直到本人退休或死亡。】（需写出计算过程与结果）

（2）实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

见表 4-2

表 4-2 办理社会保险试题评价标准

项目	评价内容	分值	考核内容及扣分标准	得分
办理 社会 保险 (100 分)	职业素养	10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分标准评分）	
	办理社会保险	10 分	社会保险的险种。险种每错一项，扣 2 分。	
		10 分	社会保险登记的材料收集与提交。至少写出五项，每项 2 分。	
		25 分	社会保险缴费计算方法。缴费计算方法每错一项，扣 5 分。	
	处理工伤赔偿	9 分	工伤认定判断不准确，扣 3 分；是否认定工伤的原因分析不准确扣 6 分。	
		20 分	企业提交工伤认定的材料完整。材料每少或缺一项扣 4 分。	
		16 分	列出并计算工伤赔偿项目。项目每缺一项扣 2 分；赔偿项目共计 6 分，每算错一项扣 3 分，扣完为止。	
	合计	100 分		

核心技能四 人力资源外包服务

1、试题编号：T-44-1，FA 人力资源服务公司的人力资源外包服务

考核技能点编号：J-4-8

(1) 任务描述：

背景资料：

某大型外资电子制造业企业计划在中国沿海某三线城市投资兴建工厂。针对工厂的组建，企业有多种岗位、大批量的人才招聘需求；

完成人员招聘工作后，又面临人员岗前培训、员工保险福利、薪资发放等一系列事务性工作。该外资制造企业希望能够将本公司的 HR 从烦琐的人员招聘、培训、管理等日常事务性工作中解脱出来，更好地把精力集中在核心业务上。该企业最后选择了 FESCO Adecco 公司（简称 FA 公司）提供的一套整体的人力资源服务解决方案，最终有效地提高了工作效率，减少了内部人事工作的压力，保证了工厂如期投产运营。

测试任务 1 人力资源外包服务的基本流程

请根据背景资料写出 FA 公司承接并完成人力资源外包服务项目的基本操作流程。（45 分）

表 1 人力资源外包服务项目操作流程

人力资源外包服务项目的操作流程：
步骤 1:
步骤 2:
步骤 3:
步骤 4:
步骤 5:

测试任务 2 人力资源外包对企业的影响

FA 公司给该制造企业实施外包业务后，对该制造企业带来了哪些积极作用。（45 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 人力资源外包操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备

工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

见表 4-2

表 4-2 人力资源外包流程和外包作用评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	人力资源外包的流程分析	45分	要求对企业进行人力资源外包的流程详尽分析，描述正确、表述清楚，共有5个步骤。每错误列举或少列举1个特点扣9分，满分45分，扣完为止。	
	人力资源外包对企业的积极作用	45分	要求能准确描述人力资源外包对企业的积极作用和影响，列举出至少5个作用。每列举错误1个或少列举1个目的扣9分，满分45分，扣完为止。	
合计		100分		

2、试题编号：T-44-2，SN公司的人力资源外包服务

考核技能点编号：J-4-8

(1) 任务描述：

背景资料：

SN公司在全球拥有14000名员工，人力资源专员分布在7个地点。SN公司最需要的是更新其软件系统来缩短其预期状态与现状之间的差距。在SN公司找到翰威特之前，其人力资源机构在软件应用和文本处理方面徘徊不前，人力资源小组意识到，他们不仅仅需要通

过技术方案来解决人力资源问题，还需要更有效地管理和降低人力资源服务成本，并以此提升人力资源职能的战略角色。

正是基于此，SN 公司决定与翰威特签订外包合同，转变人力资源职能。翰威特认为这将意味着对 SN 公司的人力资源机构进行重大改革，其内容不仅限于采用新技术，翰威特还可以借此契机帮助 SN 公司提高人力资源数据的质量、简化管理规程、改善服务质量并改变人力资源部门的工作日程，进而提高企业绩效。

SN 公司实施外包方案之后，一些结果已经初见端倪。SN 公司现在已经充分认识到通过外包方式来开展人力资源工作的重要性，因为可以由此形成规模经济效应并降低成本。

测试任务 1 人力资源管理外包的基本流程

请根据背景资料写出翰威特公司承接并完成人力资源外包服务项目的基本操作流程。（45 分）

表 1 人力资源外包流程

人力资源外包的流程：
步骤 1:
步骤 2:
步骤 3:
步骤 4:
步骤 5:

测试任务 2 人力资源外包对企业的影响

翰威特公司给 SN 公司实施外包业务后，对 SN 公司带来了哪些积极作用。（45 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 人力资源外包操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

见表 4-2

表 4-2 人力资源外包流程和外包作用评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
工作任务	人力资源外包的流程分析	45分	要求对企业进行人力资源外包的流程详尽分析，描述正确、表述清楚，共有5个步骤。每错误列举或少列举1个特点扣9分，满分45分，扣完为止。	
	人力资源外包对企业的积极作用	45分	要求能准确描述人力资源外包对企业的积极作用和影响，列举出至少5个作用。每列举错误1个或少列举1个目的扣9分，满分45分，扣完为止。	
合计		100分		

3、试题编号：T-44-3，FD公司的人力资源外包服务

考核技能点编号：J-4-8

(1) 任务描述：

背景资料：

FD公司，成立于1995年，是中国较早成立的专业人才公司。经过25年的时间，FD公司不断发展创新，已经成为“中国最大的民营人才

市场”之一。随着公司业务与规模的不断扩大,公司人力资源管理面临的挑战与压力也越来越大。各业务部门总是抱怨人手不够,同时部分员工又抱怨工作饱和度不够,薪资偏低,年终奖金分配不合理,随意性太大,而管理层没有办法确切了解到人均产值,也很难考察到每个人是否尽力工作。

公司管理层经过认真分析,认为这种现象源于长期以来公司没有一套合理的绩效考核体系,薪资不能很好地与绩效挂钩。为了集中精力于自己的核心业务,公司决定实行人力资源外包策略,将设计绩效考核体系的工作人力资源外包出去。之后,公司迅速采取了以下措施:

1、选择人力资源部外包服务商。明确外包项目后,FD公司收集了若干外包商的信息,包括公司历史、成功实践和长期合作伙伴,结合自己公司的特点,经过评估和详细考察,最终确定了H公司,双方很快签订了外包服务协议。

2、设计新的绩效考核体系。协议签订后,咨询人员进驻FD公司,一个月后,通过实地观察、访谈等手段,咨询公司制定出FD公司各岗位职位说明书,并在此基础上设计FD公司的绩效考核体系。

3、实施新的绩效考核体系。FD公司随后在公司实施了新的绩效考核体系,得到了员工的大力支持。

新的绩效考核体系运行半年后,公司的绩效水平明显提升,在人工、时间和流程上的成本大大下降,减少了基础性的事务工作,提高了整体运作效率,优化了办事流程。

测试任务 1 人力资源管理外包的基本流程

请根据背景资料写出H公司承接并完成人力资源外包服务项目的基本操作流程。(45分)

人力资源外包的流程:

步骤 1:

步骤 2:

步骤 3:

步骤 4:

步骤 5:

测试任务 2 人力资源外包对企业的影响

H 公司给 FD 公司实施外包业务后,对 FD 公司带来了哪些积极作用。(45 分)

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备,每个测试室 30 人,需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表 4-1 人力资源外包操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个,每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员,其中 1 名为专业教师,另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

见表 4-2

表 4-2 人力资源外包流程和外包作用评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	10分	考风:考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内;不独立完成任务,考核过程舞弊取消考试资格,成绩计0分;严重违反考场纪律,造成恶劣影响的记0分。	

			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标 准评分）	
工 作 任 务	人力资 源外包 的流程 分析	45分	要求对企业进行人力资源外包的流程详尽分析，描述正确、表 述清楚，共有5个步骤。每错误列举或少列举1个特点扣9分， 满分45分，扣完为止。	
	人力资 源外包 对企业 的积极 作用	45分	要求能准确描述人力资源外包对企业的积极作用和影响，列举 出至少5个作用。每列举错误1个或少列举1个目的扣9分，满分 45分，扣完为止。	
合计		100分		

4、试题编号：T-44-4，北奥公司的人力资源外包服务

考核技能点编号：J-4-8

(1) 任务描述：

背景资料：

北奥公司 2001 年成立于中国深圳，是专注于传真服务器软件系统与传真文档解决方案的供应商，为企业、金融中心及政府机关等机构提供专业优质的解决方案和顾问服务。核心产品是具有统一通信、流程管理、文档管理等功能的软件应用平台。在信息化建设的大背景下，IT 软件行业处于蓬勃发展期，对于人才的素质与数量都有更高的要求，加上该行业的人员流动性大，进一步加剧了 IT 行业招聘的困难，尤其对于资源有限，企业知名度低的中小型软件公司更是如此。北奥目前处于业务快速发展时期，在未来 2-3 年时间将增员一倍多甚至两倍，招聘需求旺盛，公司目前大部分都是老员工，缺少新鲜血液，公司高层希望能有新鲜的培养型人才注入，壮大公司人才队伍。公司在培养型人才方面招聘需求量大，而且这是公司第一次进行校招，之前从未组建专业的校招团队，缺乏经验等原因，公司希望交由专业的外包服务机构帮助公司进行校园招聘。

为尽快满足公司用人需求，北奥分别和市场上比较受欢迎的邦德、博明、方财和华科等公司展开联系，通过对其价格、成功案例、经验、团队质量、专业水平、企业信誉、擅长领域等方面进行综合比较，最终与博明进行合作。在此次校园招聘中，北奥派遣人事部主管罗海全权负责此次招聘活动与博明负责人胡寻轩进行密切联系，双方达成一致意见后，共同签订校园招聘委托书，规定博明为北奥做招聘流程外包服务，北奥将提供每人 800 元的招聘服务费用。

为寻找到合适的推荐人才，北奥与博明在寻人前就人员要求、专业要求、技能要求、工资情况和任职要求等内容进行沟通确认。很快博明便展开了此次招聘工作。为此，博明还特组建了一个招聘小组。博明凭借其广泛的宣传和招聘渠道及强有力执行能力及高素质的执行团队，不仅快速精准掌握客户需求，而且成功完成此次招聘项目。在 2019 年 3 月 6 日的校园宣讲会结束之后，收到参与应聘的学生简历有 150 份，并且成功录取 90 名应届毕业生。

测试任务 1 人力资源管理外包的基本流程

请根据背景资料写出博明公司承接并完成人力资源外包服务项目的基本操作流程。(45 分)

人力资源外包的流程：
步骤 1:
步骤 2:
步骤 3:
步骤 4:
步骤 5:

测试任务 2 人力资源外包对企业的影响

博明公司给北奥公司实施外包业务后，对北奥公司带来了哪些积极作用。(45 分)

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 人力资源外包操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

见表 4-2

表 4-2 人力资源外包流程和外包作用评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	人力资源外包的流程分析	45分	要求对企业进行人力资源外包的流程详尽分析，描述正确、表述清楚，共有5个步骤。每错误列举或少列举1个特点扣9分，满分45分，扣完为止。	
	人力资源外包对企业的积极作用	45分	要求能准确描述人力资源外包对企业的积极作用和影响，列举出至少5个作用。每列举错误1个或少列举1个目的扣9分，满分45分，扣完为止。	

合计	100 分
----	-------

5、试题编号：T-44-5，YF 电子商务有限公司的人力资源外包服务

考核技能点编号：J-4-8

(1) 任务描述：

背景资料：

YF 电子商务有限公司成立于 2010 年 6 月，主要从事 B2C 电子商务平台的研发，运营，销售及服务等。公司拥有强大的市场研究团队和专业电子商务运营队伍，目前在编员工数量超过 500 人，并且具备丰富的打造电子商务交易平台的实战经验。公司汇聚了大量 B2C 电子商务行业精英，已组成专业化的市场调研、分析、推广和客户服务团队。公司在技术方面一直是业界一流水平，但公司存在人心涣散、合作意识不强和研发能力较弱的问题，为此，公司决定对公司员工展开职业培训、认知培训及企业文化培训。通过了解企业背景和工作流程和制度规范，来培养员工吃苦耐劳、不断奋斗的精神，增强团队意识和合作精神，并帮助员工建立良好的人际关系，以进一步提高员工的职业素养和工作技能。

公司目前在培训环节薄弱，为了制定更加专业合理又人性化的培训方案，YF 公司计划通过大数据时代的信息综合以寻求外包服务商的帮助。市场上较出名的几家外包服务商有浙江 BM 人力资源有限公司、YH 人力咨询服务有限公司、广州 MT 企业管理咨询有限公司、上海 KY 咨询有限公司及 BD 人力资源有限公司等，综合考虑服务经验、企业信誉、透明度和沟通能力等内容，鉴于 MT 公司善于主动与企业沟通，积极了解企业需求，能有效帮助客户解决问题，YF 公司最终决定与 MT 企业管理咨询有限公司展开合作。

YF 公司代表王一与对方代表李四于 2019 年 8 月 20 日签订协议。合同有效期为一年，服务费用 30 万元。合同签订后，为使培训方案

具有针对性和可操作性，双方认真进行培训需求调查，企业培训方式、培训预算及培训人员进行深入沟通，促进合作的顺利开展。针对 YF 公司人员的具体情况结合培训需要，MT 公司进行了专门的培训规划，最终给出了一套全新的方案。

经过双方的密切沟通之后，公司领导层对最终形成的方案非常满意，并在后续的培训工作中具体实施了这一方案，效果非常明显，YF 公司员工对其服务给予高度评价。

测试任务 1 人力资源管理外包的基本流程

请根据背景资料写出 MT 公司承接并完成人力资源外包服务项目的基本操作流程。（45 分）

<p>人力资源外包的流程：</p> <p>步骤 1:</p> <p>步骤 2:</p> <p>步骤 3:</p> <p>步骤 4:</p> <p>步骤 5:</p>
--

测试任务 2 人力资源外包对企业的影响

MT 公司给 YF 公司实施外包业务后，对 YF 公司带来了哪些积极作用。（45 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 人力资源外包操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

见表 4-2

表 4-2 人力资源外包流程和外包作用评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
工作任务	人力资源外包的流程分析	45分	要求对企业进行人力资源外包的流程详尽分析，描述正确、表述清楚，共有5个步骤。每错误列举或少列举1个特点扣9分，满分45分，扣完为止。	
	人力资源外包对企业的积极作用	45分	要求能准确描述人力资源外包对企业的积极作用和影响，列举出至少5个作用。每列举错误1个或少列举1个目的扣9分，满分45分，扣完为止。	
合计		100分		

6、试题编号：T-44-6，WF 公司人力资源外包管理

考核技能点编号：J-4-8

(1) 任务描述：

背景资料：

WF 公司拥有近两万名员工，管理难度极大。人力资源部也逐渐意识到，他们迫切需要通过外包的方式来降低管理成本，解决人力资源管理效率的问题，并以此提升人力资源职能的战略角色。

正是基于此，经过多方考察，WF 公司决定与 CC 公司签订外包合同，转变人力资源职能。这将意味着 WF 公司的人力资源机构将进行重大改革，并借此契机帮助 WF 公司提高人力资源数据的质量、简化管理规程、改善服务质量并改变人力资源部门的工作日程，进而提高企业绩效。

WF 公司实施外包方案之后，一些结果已经初见端倪。除整合、改善人力资源政策之外，这一变革项目还转变了 WF 公司 80% 的工作内容，将各地的局域网、数据维护转换到人力资源门户网的系统上。数据接口数量减少了 2/3。新型的汇报和分析能力将取代原有的、数以千计的专项报告。从未来看，到第二年，WF 公司的人力资源部门将节省 15% 左右的年度成本，而到第五年时，节省幅度将高达 40% 左右。平均而言，5 年期间的平均节资额度可达 25% 左右。

测试任务 1 人力资源外包服务供应商的选择

在选择人力资源外包服务供应商时应考虑哪些方面？请结合材料背景阐述，言之有理即可。（40 分）

测试任务 2 人力资源外包服务的内容

在这样的新型合作关系中，翰威特公司可为 WF 公司公司提供哪些外包服务？（50 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 人力资源外包操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

见表 4-2

表 4-2 外包供应商选择和内容确定评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作任务	分析人力资源外包服务供应商的选择	40分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，至少写出4个方面，每一方面至少提出两小点。每少分析1个方面扣5分，每少分析1小点扣2分，满分40分，扣完为止；	
	掌握人力资源外包服务的内容	50分	要求服务内容分析全面且有针对性和针对性，列举出至少5个内容，每少列举1个考评目的扣10分，满分50分，扣完为止。	
合计	100分			

7、试题编号：T-44-7，长沙银行人力资源外包

考核技能点编号：J-4-8

(1) 任务描述：

背景资料：

长沙银行股份有限公司，是一家地方性法人股份制商业银行。随着公司业务与规模的不断扩大，公司人力资源管理面临的挑战与压力也越来越大。首先，由于银行需要给客户提供高品质的服务，所以专业人员需求量大，对客服工作人员的要求相对较高，但是，这一工作人群流动率又大，于是，招聘和保留专业员工成了公司人力资源管理面临的一道难题。与此同时，长沙银行由于在用人方面受到人员编制和人工成本的限制，无法满足实际用工需求。部分编制外员工由于长期处于临时工身份，劳动权益难以得到保障。为了解决以上难题，也为了给企业瘦身，节省人力、物力和时间成本，长沙银行股份有限公司决定采用专业的人力资源外包服务公司提供的 HR 流程外包服务。

测试任务 1 人力资源外包服务供应商的选择

在选择人力资源外包服务供应商时应考虑哪些方面？请结合材料背景阐述，言之有理即可。（40 分）

测试任务 2 人力资源外包服务内容

你现在是人力资源外包服务公司市场主管，可以为长沙银行提供哪些外包服务？（50 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 人力资源外包操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备

工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

表 4-2 外包供应商选择和内容确定评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	分析人力资源外包服务供应商的选择	40分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，至少写出4个方面，每一方面至少提出两小点。每少分析1个方面扣5分，每少分析1小点扣2分，满分40分，扣完为止；	
	掌握人力资源外包服务的内容	50分	要求服务内容分析全面且有针对性和针对性，列举出至少5个内容，每少列举1个考评目的扣10分，满分50分，扣完为止。	
	合计	100分		

8、试题编号：T-44-8，BG 日用品公司人力资源外包

考核技能点编号：J-4-8

(1) 任务描述：

背景资料：

2013年9月，BG公司与IBM签订了为期10年、价值约5亿美元的人力资源外包合同。从2014年1月起，BG公司全球各地的800名

人力资源部门员工转入 IBM，协同 IBM 原有员工一起为全球的 B&G 员工提供包括：工资管理、津贴管理、补偿计划、移居国外和相关的安置服务、差旅和相关费用的管理以及人力资源数据管理在内的服务。IBM 还将利用 BG 公司现有的全球 SAP 系统和员工门户网站，为 B&G 的人力资源系统提供应用开发和管理服务。

通过外包，BG 公司成功实现了业务转型，集中精力专注于产品的配送和公司资源的重组上。把更重充足的资源放在开发核心业务上。IBM 专业的外包服务使 BG 公司通过流程改造、技术集成和最佳实践来改进服务和减少人力资源成本，为高层管理人员提供统一、精确和标准化的实时员工报告，进一步改善决策质量；此外，还能够以更加实时、灵活和按需应变的方式提供各种员工服务。

测试任务 1 人力资源外包服务供应商的选择

在选择人力资源外包服务供应商时应考虑哪些方面？请结合材料背景阐述，言之有理即可。（40 分）

测试任务 2 人力资源外包服务的内容

IBM 为 BG 公司提供了哪些外包服务？（50 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 人力资源外包操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备
------	---------------------------------------	----

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

见表 4-2

表 4-2 外包供应商选择和内容确定评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）		
工作任务	分析人力资源外包服务供应商的选择	40分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，至少写出4个方面，每一方面至少提出两小点。每少分析1个方面扣5分，每少分析1小点扣2分，满分40分，扣完为止；	
	掌握人力资源外包服务的内容	50分	要求服务内容分析全面且有针对，列举出至少5个内容，每少列举1个考评目的扣10分，满分50分，扣完为止。	
	合计	100分		

9、试题编号：T-44-9，BY 软件研发公司人力资源外包

考核技能点编号：J-4-8

(1) 任务描述：

背景资料：

BY 软件研发有限公司成立于 2013 年，主要经营企业管理类软件研发、移动终端 app 策划研发、电商平台 app 策划研发、微信接口 app 策划研发等业务。随着公司的发展壮大，一些管理问题也逐渐暴

露。技术经理认为公司的工资低，没有发展空间，而且自己的技术水平还不错，于是通过猎头公司准备跳槽。公司领导认为程欢走了之后，对公司没有太大影响，于是就同意了他的离职申请。程宇的离职，给公司的技术经理团队带来很不好的示范，员工的离职申请越来越多，引起了总经理的重视。公司人力资源部门通过沟通了解到，大家普遍反映岗位工资低，绩效奖金少，公司的开发任务过于繁杂，而且没有项目奖金，导致没有太大的积极性。针对这一现象，公司领导商讨决定完善技术经理的薪资结构，通过市场薪酬调查，了解市场行情，制定员工工资水平至少不能低于市场平均水平或者竞争对手的工作水平，从而降低骨干人才的离职意愿。

为能够更有效地管理和降低人力资源服务成本，灵活地适应本公司发展需求，公司决定采用薪酬调查外包的方式，对企业进行外部薪酬调查，了解企业所在同行业的工资水平、本地区的工资水平、工资结构及市场薪酬差异等内容。BY 公司项目负责人 S 首先收集了若干家外包服务商的信息，包括浙江方财人力资源公司、浙江博明人力资源有限公司、锐航人力咨询服务有限公司、广州铭泰企业管理咨询有限公司及北京江森人力资源服务有限公司，而北京江森人力资源服务有限公司则凭借其实践经验丰富的专家队伍、备受好评的服务特色在众多企业中脱颖而出。为了使调查的结果更具针对性，在合作期间，双方经过多次商讨，确定本次合作的主要调查内容为本行业及竞争对手的薪酬信息并且沟通确认了调查方式。

很快，江森公司方就发来了一份详细的薪酬调查报告，BY 公司将根据此报告设计本公司技术经理薪酬水平。江森公司高效的服务在本次合作中赢得了口碑。

测试任务 1 人力资源外包服务供应商的选择

在选择人力资源外包服务供应商时应考虑哪些方面？请结合材料背景阐述，言之有理即可。（40 分）

测试任务2 人力资源外包服务的内容

江森公司为BY公司提供了哪些外包服务？（50分）

（2）实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次300人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备10间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表4-1 人力资源外包操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

（3）考核时量

60分钟

（4）评分细则

见表4-2

表4-2 外包供应商选择和内容确定评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。		
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
工作	分析人力资源外包服务	40分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，至少写出4个方面，每一方面至少提出两小点。每少分析	

任务	供应商的选择		1个方面扣5分，每少分析1小点扣2分，满分40分，扣完为止；	
	掌握人力资源外包服务的内容	50分	要求服务内容分析全面且有针对性，列举出至少5个内容，每少列举1个考评目的扣10分，满分50分，扣完为止。	
	合计	100分		

10、试题编号：T-44-10，与时信息科技公司人力资源外包

考核技能点编号：J-4-8

(1) 任务描述：

背景资料：

与时信息科技是一家以高科技数码产品开发为主导，集移动电话、平板电脑、工业电脑、数码影像产品研发、生产、销售、服务于一体的高科技企业。公司主要致力于远程移动终端研发，同时紧紧围绕人性化多功能产品大市场进行战略研究。公司拥有一支专业、团结、高效、敬业的研发生产和销售和售后服务队伍，但公司在基本人力资源管理环节上较为薄弱，为了应对这种情况，公司内部自成立以来一直是决定将公司的非核心业务外包给外部专业机构进行管理。

2017年初，人力资源主管刘伟开始负责公司劳动争议外包项目。刘伟根据收集过来的资料对市场上的人力资源公司进行了初步分析，公司初步物色了此次项目的服务商：上海艾迪企业管理咨询有限公司、博明人力资源有限公司和常州万凯劳务派遣有限公司。在仔细对比了三家外包服务商的服务特色、服务行业以及服务团队之后，刘伟考虑到博明人力资源服务有限公司拥有多名专家、资深的专职顾问群体、极具能力和经验的专业工作人员，能为客户提供专业服务，最终选择了博明人力资源服务有限公司作为自己的合作伙伴，代替公司完成劳动争议事件。

2018年10月18日，与时信息科技公司出现了一场新的劳动争议事件。公司因发展需要，欲招聘一名有程序设计工作经验的程序设计

师。王二应聘后，自称完全符合招聘条件，拥有名校学历，经验丰富，于是公司方和他签订 3 年的劳动合同，未约定试用期。一个月后，公司发现王二根本不能胜任工作，通过调查发现王二资料简历作假，他并没有上过大学，只懂计算机基础知识而且并不懂程序设计。了解此事后公司方书面通知与其解除劳动合同。王二不服，宣扬要把公司告到法庭去，并且在外散播谣言，造谣公司对待员工不公，技术造假等，给公司造成了很糟糕的负面影响。原本公司只想解除劳务合同不追究王二的欺骗行为，但王二散播谣言的行为严重损害了公司利益，为确保违反者得到应得的惩罚以及保全公司的名声，公司表示严肃处理。博明在了解情况后，立刻采取紧急措施，收集大量王二的违法的相关证据以及一些合同资料直接向当地仲裁庭提交劳动仲裁申请。在大量确凿的证据下，与时信息科技有限公司取得了本次仲裁的胜利。与时信息科技有限公司对于博明公司高效的行动做出了高度的赞赏。

测试任务 1 人力资源外包服务供应商的选择

在选择人力资源外包服务供应商时应考虑哪些方面？请结合材料背景阐述，言之有理即可。（40 分）

测试任务 2 人力资源外包服务的内容

博明公司为与时信息科技有限公司提供了哪些外包服务？（50 分）

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查按每次 300 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 10 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 4-1 人力资源外包操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备

工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

见表 4-2

表 4-2 外包供应商选择和内容确定评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养		10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分 的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准 评分）	
工作任务	分析人力资源外包服务供应商的选择	40分	要求结构严谨、文笔通顺，条理清晰，内容详尽具体，能抓住要点，至少写出4个方面，每一方面至少提出两小点。每少分析1个方面扣5分，每少分析1小点扣2分，满分40分，扣完为止；	
	掌握人力资源外包服务的内容	50分	要求服务内容分析全面且有针对性和针对性，列举出至少5个内容，每少列举1个考评目的扣10分，满分50分，扣完为止。	
	合计	100分		

**湖南劳动人事职业学院学生专业技能
抽查考试题库**

模块五 无领导小组讨论面试

人力资源管理专业

2024年8月

目 录

无领导小组讨论面试模块	1
1、试题编号：T-5-1，人力资源管理人員贏得同事好感	1
2、试题编号：T-5-2，海上救援	5
3、试题编号：T-5-3，某工程机械公司录用决策	9
4、试题编号：T-5-4，某服装公司招聘启事	14
5、试题编号：T-5-5，失事飞机	19
6、试题编号：T-5-6，扳道工救孩子	25
7、试题编号：T-5-7，西游记师徒四人挑选助理	29
8、试题编号：T-5-8，频繁换工作的困惑	34
9、试题编号：T-5-9，成功的领导者所需素质	38
10、试题编号：T-5-10，能力 OR 机遇	44
11、试题编号：T-5-11，影响利润的因素	48
12、试题编号：T-5-12，办公经费的使用	53
13、试题编号：T-5-13，某贸易公司录用决策	57
14、试题编号：T-5-14，某公司招聘渠道选择	61
15、试题编号：T-5-15，蚁族的去留	66
16、试题编号：T-5-16，荒岛逃生	70
17、试题编号：T-5-17，沙漠求生记	74
18、试题编号：T-5-18，检修太阳能热水器	79
19、试题编号：T-5-19，遴选总经理接班人	85
20、试题编号：T-5-20，人资专员的能力和素质	90
21、试题编号：T-5-21，分配住房	94
22、试题编号：T-5-22，化妆品销售举报	99
23、试题编号：T-5-23，西点军校军规	103
24、试题编号：T-5-24，人力资源服务公司待处理事件	108
25、试题编号：T-5-25，公司待处理事件排序	112
26、试题编号：T-5-26，救助款项分配	117
27、试题编号：T-5-27，转正人员挑选	121
28、试题编号：T-5-28，某国营机械公司全员培训计划	126
29、试题编号：T-5-29，撤销 OR 保留教师资格	131
30、试题编号：T-5-30，某集团人力资源规划的困惑	135
31、试题编号：T-5-31，轮船救生	140
32、试题编号：T-5-32，年终联欢会	146
33、试题编号：T-5-33，绩效考核的困惑	150
34、试题编号：T-5-34，报告信息的选择	155
35、试题编号：T-5-35，大学生就业问题	159
36、试题编号：T-5-36，裁员决策	164
37、试题编号：T-5-37，交通拥堵问题	168
38、试题编号：T-5-38，客户答谢晚宴活动策划	172
39、试题编号：T-5-39，职业选择影响因素	177
40、试题编号：T-5-40，飞机紧急情况	181

湖南劳动人事职业学院人力资源管理专业 学生专业技能抽查题库

人力资源管理专业技能抽查题库结构与内容的确定，依据教育部职业教育国家教学标准（人力资源管理专业）、原依据人力资源和社会保障部《企业人力资源管理师国家职业标准》，范围涵盖员工规划与招聘、员工培训与开发、绩效考核与薪酬管理、劳动关系管理四个笔试技能模块，以及一个无领导小组讨论面试模块，共计五个模块，每个模块下根据技能点设若干操作试题。

其中模块一员工规划与招聘模块共计 60 道题，共涵盖招聘规划、招聘实施、员工录用、招聘评估等 4 项核心技能，具体包括：编写岗位说明书技能、设计人力资源需求计划表技能、撰写招聘计划技能、拟订招聘广告技能、设计面试题库和面试评价标准表技能、员工录用决策分析技能、撰写员工录用通知技能、撰写招聘评估报告技能等 10 个基本技能点。

模块二员工培训与开发模块 40 道题，共涵盖培训需求调查、制定培训计划、组织与实施培训计划、培训效果评估 4 项核心技能，具体包括：确定培训需求调查目标及内容的技能、培训需求调查问卷设计技能、培训方案设计技能、培训课程设计与开发技能、培训计划的实施与管理技能、确定培训效果指标权重的技能、确定培训效果评估指标标准的技能、培训效果评估表设计技能等 8 个基本技能点。

模块三绩效考核与薪酬管理模块 38 道题，共涵盖选择绩效考核方法、绩效考核反馈面谈、制定薪酬策略和开展薪酬调查、薪酬福利的统计与计算 4 项核心技能，主要包括：绩效考核指标和标准的设计技能、选择和应用绩效考核方法技能、绩效考核反馈面谈技能；薪酬福利计算技能、人工成本核算技能、薪酬调查技能、制定和调整薪酬

策略技能等 7 个基本技能点。

模块四劳动关系管理与人力资源服务模块共计 66 道题，共涵盖解决劳动争议、管理劳动合同、办理社会保障、人力资源外包 4 项核心技能。具体包括解决劳动争议的技能、证据的收集与举证的技能、订立劳动合同的技能、履行与变更劳动合同的技能、解除与终止劳动合同的技能、办理社会保障的技能、处理工伤赔偿、人力资源外包服务等 8 个技能点。

模块五无领导小组讨论面试模块 40 道题。全部为分小组进行模拟面试。

五大模块共计 244 道题，其中笔试题 204 道题以及无领导小组讨论面试题 40 道题。

无领导小组讨论面试模块

1、试题编号：T-5-1，人力资源管理人员赢得同事好感

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4 、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

有人提出，作为人力资源管理人员，在公司要赢得同事的好感，以下要点要铭记于心：

- ①塑造良好形象
- ②注意积累知识
- ③堂堂正正做人
- ④善于语言表达
- ⑤尊重对方人格
- ⑥背后勿论人非
- ⑦处事宽容大度
- ⑧勿做势利小人

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，从上述八种因素中选出三个你认为最主要的影响因素，在答题纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述做出这种选择的具体原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用2分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1	必备

	名为来自企业的专家以及计时员 1 名	
--	--------------------	--

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分				
	良：4分				
	中：2-3分				

				差：0-1分		
自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		操控影响能力：善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		参与及对他人态度：态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		合作协调能力：有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
	领导与责任感：有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分				
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
总结发言	20分	语言表达能力：语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			

				差：0-2分		
			集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念： 要求在规定的时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

2、试题编号：T-5-2，海上救援

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

现在发生在海难，一游艇上有八名游客等待救援，但是现在直升飞机每次只能够救一个人。游艇已坏，不停漏水。寒冷的冬天，刺骨的海水。游客情况：

1. 将军，男，69岁，身经百战；
2. 外科医生，女，41岁，医术高明，医德高尚；
3. 大学生，男，19岁，家境贫寒，参加国际奥数获奖；
4. 大学教授，50岁，正主持一个科学领域的项目研究；
5. 运动员，女，23岁，奥运金牌获得者；
6. 经理人，35岁，擅长管理，曾将一大型企业扭亏为盈；
7. 小学校长，53岁，男，劳动模范，五一奖章获得者；

8. 中学教师，女，47岁，桃李满天下，教学经验丰富。

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，请将这八名游客按照营救的先后顺序排序，在答题纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述作出这种选择的理由。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用2分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用28分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过2分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间2分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10人	无领导小组讨论	考生抽题	5分钟	5分钟	每个场地配备3名考评员，其中2名为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名，共计4人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5分钟	5分钟		
		陈述个人观点及理由	2分钟	20分钟		
		自由讨论	28分钟	28分钟		
		总结发言	2分钟	2分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用	优：5分		

			语音、语调、目光和手势。	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			思维分析能力： 要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念： 要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			自由讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分
良：5-7分						
中：3-4分						
差：0-2分						
操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分					
	良：5-7分					
	中：3-4分					
	差：0-2分					
参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分					
	良：5-7分					
	中：3-4分					
	差：0-2分					
合作协调能力： 有合作意识，善	优：8-10分					

			沟通, 善于协调或活跃气氛, 缓解紧张关系, 说服别人, 调解争议	良: 5-7分		
			中: 3-4分			
			差: 0-2分			
		领导与责任感: 有大局意识, 时间观念, 能抓住关键, 对讨论导向, 善于将众人意见引向一致	优: 8-10分			
			良: 5-7分			
			中: 3-4分			
	总结发言	20分	语言表达能力: 语言表达准确简洁、流畅清楚, 能很好表达地自己的意思, 善于运用语音、语调、目光和手势。	差: 0-2分		
				中: 3-4分		
				良: 5-7分		
				优: 8-10分		
			集思广益总结能力: 善于收集, 整理众志, 众意, 集思广益, 概括总结, 准确总结	差: 0-1分		
				中: 2-3分		
良: 4分						
具有时间观念: 要求在规定的时间内完成总结发言	优: 5分					
	良: 4分					
	中: 2-3分					
	差: 0-1分					
合计	100分					

3、试题编号: T-5-3, 某工程机械公司录用决策

考核技能点编号: J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料:

某工程机械公司主要从事工程机械产品的研发、生产与销售。随着生产业务的扩大，为了对生产部门的人力资源进行更为有效的管理、开发，他们希望在生产部建立一个处理人事事务的职位，工作主要是生产部与人力资源部的协调。经人力资源部经理与生产部经理协商确定候选人为赵某和钱某两人。这两个人基本情况如下：

赵某：男，32岁，有企业管理硕士学位，有8年一般人事管理及生产经验，在此之前的两份工作均有良好的表现。面谈结果：可录用。

钱某：男，32岁，有企业管理学士学位，有7年的人事管理和生产经验，以前曾在两个单位工作过，第一位主管评价很好，没有第二位主管的评价资料。面谈结果：可录用。

公司通知俩人，一周后等待通知，在此期间，赵某在静待佳音；而钱某打过几次电话给人力资源部经理，第一次表示感谢，第二次表示非常想得到这份工作。

最终，钱某被公司录用了，进入公司6个月以后，他的工作不如期望做得好，指定的工作，他经常不能按时完成，有时甚至表现出不胜任其工作的行为，所以引起了管理层的报怨，显然，钱某对此职位不适合，必须加以处理。

假设你是人力资源部经理，你该如何处理这件事情？

测试任务:

请考生仔细阅读材料并思考如何处理这件事情。在答题纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述具体理由。

具体要求:

1. 陈述观点及理由:

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由(不指定发言顺序)。

2. 小组讨论:

用 28 分钟时间进行自由讨论, 力求说服不同意见者, 努力达成一致意见。(注意: 每人每次发言时间不要超过 2 分钟, 但对发言次数不作限制。)

3. 总结发言:

讨论结束后, 推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言, 发言时间 2 分钟。

测试流程:

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员, 其中 2 名为专业教师, 另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名, 共计 4 人	采取百分制计分, 取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试, 按被测学生人数 300 人计算, 每个测试室每场考试测试 10 人, 需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米, 配置办公桌椅	必备

	10套，准备室一间	
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备3名考评员，其中2名为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
具有时间观念：要求在规定时间内	优：5分				

			范围内完成个人陈述	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
自由 讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力		优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		操控影响能力：善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力		优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		参与及对他人态度：态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权		优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		合作协调能力：有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议		优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		领导与责任感：有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致		优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
总结	20分	语言表达能力：语言表达准确简	优：8-10分			

发言	洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	良： 5-7分		
		中： 3-4分		
		差： 0-2分		
		优： 5分		
		良： 4分		
		中： 2-3分		
	集思广益总结能力：善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	差： 0-1分		
		优： 5分		
		良： 4分		
		中： 2-3分		
	具有时间观念：要求在规定时间内完成总结发言	差： 0-1分		
		优： 5分		
良： 4分				
中： 2-3分				
合计	100分			

4、试题编号：T-5-4，某服装公司招聘启事

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

某地有份报纸曾刊登出这样一份招聘启事：

某服装公司招聘启事

本公司招聘市场部公关经理 3 名。工作职责如下：

- 1、组织实施公司的公关活动。
- 2、建立并维护与新闻媒体的良好关系。
- 3、组织有利于公司品牌及产品形象的相关报道及传播。
- 4、对公关活动进行监控。

- 5、参与处理事件公关、危机公关等。
- 6、组织实施内部沟通等项目和其他相关工作。

应聘要求：

- 1、中文、广告或相关专业本科以上学历。
- 2、3年以上公关公司或信息类公司从业经验。
- 3、有良好媒介关系者优者。
- 4、形象好，善沟通，文字表达能力强。
- 5、具有良好的媒体合作关系。
- 6、较强的客户沟通能力及亲和力。
- 7、各种新闻稿件的媒体发放及传播监控工作能力。
- 8、具有吃苦耐劳、认真细致、优秀的人际沟通能力。

一经录用，月薪 4000 元以上，具体面议。

有意者请将简历于 3 月 23 日之前寄给本公司，公司将对应聘人员统一进行初试和复试。

招聘启事登出后，立刻引起众多人员的关注。但是，他们最终发现，在这则启事中，尽管应聘条件、岗位职责、工资待遇等内容俱全，就是没有应聘的联系方式。多数人认为这是招聘单位疏忽或是报社排版错误，于是，便耐心等待报社刊登更正或补充说明。但有 3 位应聘者见招聘的岗位适合自己，便马上开始行动。小李通过互联网，找到公司详细信息，将简历发送过去；小强则通过 114 查询台，也很快取得了该公司的联系方式；小孙则通过在某商业区的广告牌，取得了该公司的地址和邮编。

公司人事主管与他们三人相约面试，当即决定办理录用手续。三人对此频频蹊跷，招聘启事中不是说要进行考试吗？带着这一疑问，他们向老总请教。老总告诉他们：我们的试题其实就藏在招聘启事中，作为一个现代公关人员，思路开阔，不循规蹈矩是首先应具备的素质，你们三人机智灵活，短时间内迅速找到公司的联系方式，这就说明你

们已经非常出色地完成了这份答卷。

测试任务：

根据背景资料提供的信息，请评价该公司员工录用决策中存在的问题或值得肯定的地方，并简述您的理由。在答题纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述做出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
	20分		中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用	优：5分		

			语音、语调、目光和手势。	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			思维分析能力： 要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念： 要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			自由讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分
良：5-7分						
中：3-4分						
差：0-2分						
操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分					
	良：5-7分					
	中：3-4分					
	差：0-2分					
参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分					
	良：5-7分					
	中：3-4分					
	差：0-2分					
合作协调能力： 有合作意识，善	优：8-10分					

			沟通, 善于协调或活跃气氛, 缓解紧张关系, 说服别人, 调解争议	良: 5-7分		
				中: 3-4分		
				差: 0-2分		
			领导与责任感: 有大局意识, 时间观念, 能抓住关键, 对讨论导向, 善于将众人意见引向一致	优: 8-10分		
				良: 5-7分		
				中: 3-4分		
	总结发言	20分	语言表达能力: 语言表达准确简洁、流畅清楚, 能很好表达地自己的意思, 善于运用语音、语调、目光和手势。	差: 0-2分		
				中: 3-4分		
				良: 5-7分		
				优: 8-10分		
			集思广益总结能力: 善于收集, 整理众志, 众意, 集思广益, 概括总结, 准确总结	差: 0-1分		
				中: 2-3分		
良: 4分						
具有时间观念: 要求在规定的时间内完成总结发言	优: 5分					
	良: 4分					
	中: 2-3分					
	差: 0-1分					
合计	100分					

5、试题编号: T-5-5, 失事飞机

考核技能点编号: J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料:

一天上午,你们乘坐的一架小型客机,由我国西北边疆飞向东部的一个城市。就在飞临北疆某严寒地区的一个没有人烟的雪野时,飞机遇到大风雪不幸失事,跌到山里。此时正是一月,气温低至 -15°C 。飞机可乘坐10人,是双引擎机,机身已撞毁并起火。飞机驾驶员及1名乘客死亡,其它人则没有受到严重伤害。

驾驶员还没来得及告诉大家飞机的具体位置就死去了。就在失事之前,你曾注意到飞机的高度显示:飞机是在3000米左右出现故障的。失事地点正好在雪线下面不远,地面崎岖不平,树林茂密。乘客们穿着秋装,并且每个人都有一件外套。

测试任务:

请考生仔细阅读材料并思考:在飞机爆炸以前,乘客们从机舱中抢救出15件物品。现在请你们将这15件物品按照对生存的重要性从1-15的顺序列出来。请在最重要的物品旁边写上(1),第二重要的旁边写上(2),最不重要的旁边写上(15)。

物品排序表

- () 该地区的航空地图
- () 大型手电筒
- () 四条羊毛毯
- () 一支手枪及10发子弹
- () 一支雪撬
- () 二小瓶白酒
- () 一面化妆用小镜子
- () 一把小刀
- () 四副太阳镜
- () 三盒火柴

- () 一个军用水壶
- () 急救箱
- () 十二小包花生米
- () 一张塑料防水布
- () 一只大蜡烛

在答题纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述做出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		

		自由讨论	28分钟	28分钟	企业的专家以及计时员1名，共计4人	终得分
		总结发言	2分钟	2分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数300人计算，每个测试室每场考试测试10人，需配备6间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于70平米，配置办公桌椅10套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备3名考评员，其中2名为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。		
无领导小组讨论 考生陈述个人观点及理由	20分	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分	
			良：4分	
			中：2-3分	
			差：0-1分	

论		非语言表达能力： 要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力： 要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		具有时间观念： 要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分		
	良：4分				
	中：2-3分				
	差：0-1分				
自由讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
	良：5-7分				
	中：3-4分				
	差：0-2分				

				优：8-10分		
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
				优：8-10分		
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
				优：8-10分		
			语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
				优：5分		
		20分	集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
				优：5分		
			具有时间观念： 要求在规定时间内完成总结发言	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
				优：5分		
	合计	100分				

6、试题编号：T-5-6，扳道工救孩子

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

一群孩子在铁轨上玩，铁轨有两条，一条A道正在使用中，另一条B道废弃停用。A道上面有9个孩子在玩耍，B道上面有2个孩子在玩耍。这个时候一列火车行使过来了……

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考：作为扳道工的你，你会怎么做呢？是让火车按原轨道行驶，还是让火车改道而行呢？在答题纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述做出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用2分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用28分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过2分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间2分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间	评委	评分
----	----	----	----	----	----

			考生 时间	总体 时间		方法
10 人	无领导小 组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配 备 3 名考评 员，其中 2 名 为专业教师， 另 1 名为来自 企业的专家 以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制 计分，取三位 考评员的平 均分作为每 名考生的最 终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点 及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，		

			扣完为止。			
无 领 导 小 组 讨 论	考 生 陈 述 个 人 观 点 及 理 由	20分	语言表达能力： 要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
		20分	非语言表达能力： 要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
		20分	思维分析能力： 要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	20分	具有时间观念： 要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分			
			良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			
自 由 讨 论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
	50分	操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			中：3-4分			

				差：0-2分		
			参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
总结发言	20分		语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念： 要求在规定时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		

				差：0-1分		
	合计	100分				

7、试题编号：T-5-7，西游记师徒四人挑选助理

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

假如你是新上任某产品部门经理，需要从以下的几个人中选择做助理，这几个人就是西游记的师徒四人：唐僧、孙悟空、猪八戒、沙和尚。

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考：你会选择谁做助理，理由是什么？在答题纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述做出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用2分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用28分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过2分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发

言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容		配分	评分标准	备注	得分
职业素养		10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。 着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。		
无 领 导 小 组 讨 论	考生 陈 述 个 人 观 点 及 理 由	20分	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分	
				良：4分	
				中：2-3分	
				差：0-1分	
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
	具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分			
		良：4分			
		中：2-3分			
		差：0-1分			
自由 讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		

				差：0-2分		
			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
			参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分		
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
总结发言	20分		语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分		
				良：5-7分		
中：3-4分						
差：0-2分						
			集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
	良：4分					
	中：2-3分					

				差：0-1分		
			具有时间观念：要求在规定时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

8、试题编号：T-5-8，频繁换工作的困惑

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

研究生毕业后，她被一家外企录用。文化背景的差异，让晓梅很不适应。看到在另一家企业工作的同学常常能够出国，几个月的时间里就先后去了欧洲、美洲的多个国家，十分羡慕。实习期刚满晓梅就提出辞职，很快更换了东家。

第一次辞职，晓梅还算是如意，新的单位也确实成全了她的出国梦想。但是很快，晓梅发现常常出国并没有想象的那么快乐。最为突出的就是本来就积蓄不多的钱袋空空如洗，国是出了，但只能是眼看着喜欢的商品无力支付，心情很是郁闷。在每次的出国行程中，工作的时间与逛街的时间严重失调，有几次甚至是刚刚结束工作，就要赶往机场踏上返程。当时的心情真的是郁闷至极。

紧跟着，晓梅又换了东家，实现了自己比较高一些的收入愿望，但是出国的机会没有了，工作环境也远远不如第一家企业。就这样，晓梅不断地换着工作，每次为了一个简单的目的，但往往是失去的更多。仰仗着自己的高学历，每次换东家也还算是顺利。一路走下来，两年的时间里，晓梅竟然换了5次工作。

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，晓梅的病根在哪里？如果你是人力资源管理专家，你要给晓梅提些什么建议？在答题纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由:

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由(不指定发言顺序)。

2. 小组讨论:

用 28 分钟时间进行自由讨论, 力求说服不同意见者, 努力达成一致意见。(注意: 每人每次发言时间不要超过 2 分钟, 但对发言次数不作限制。)

3. 总结发言:

讨论结束后, 推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言, 发言时间 2 分钟。

测试流程:

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员, 其中 2 名为专业教师, 另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名, 共计 4 人	采取百分制计分, 取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试, 按被测学生人数 300 人计算, 每个测试室每场考试测试 10 人, 需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米, 配置办公桌椅	必备

	10套，准备室一间	
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备3名考评员，其中2名为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		

				差：0-1分		
			具有时间观念： 要求在规定时间内完成个人陈述	优：5分		
		良：4分				
		中：2-3分				
		差：0-1分				
自由 讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			

				差：0-2分		
总结发言	20分	语言表达能力：语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。		优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		集思广益总结能力：善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结		优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
		具有时间观念：要求在规定时间内完成总结发言		优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
合计	100分					

9、试题编号：T-5-9，成功的领导者所需素质

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

做一个成功的领导者，可能取决于很多的因素，比如：

1. 能充分发挥下属的优势
2. 坚持原则又不失灵活性
3. 幽默
4. 独立、有主见

5. 有威严感
6. 善于鼓舞人
7. 处事公正
8. 办事能力强
9. 言谈举止有风度
10. 有亲和力
11. 善于沟通
12. 善于化解人际冲突
13. 能通观全局
14. 了解业务知识
15. 有明确的目标
16. 有决断力

测试任务：

请考生仔细阅读材料，分别从上面所列的因素中选出一个你认为最重要和最不重要的因素，在答题纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
	具有时间观念：要求在规定时间内完成个人陈述	优：5分			
		良：4分			
		中：2-3分			
		差：0-1分			
自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观	优：8-10分		
			良：5-7分		

			点时有说服力	中：3-4分				
				差：0-2分				
			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			总结发言	20分			语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分
								良：5-7分
中：3-4分								
差：0-2分								
集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分							
	良：4分							

				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念：要求在规定的时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

10、试题编号：T-5-10，能力 OR 机遇

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4 、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

能力和机遇是成功路上的两个非常重要的因素。有人认为成功路上能力重要，但也有人认为成功路上机遇更重要。

测试任务：

若只能倾向性地选择其中一项，您会选择哪一项？并至少列举 5 个支持您这一选择的理由。

适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10人	无领导小组讨论	考生抽题	5分钟	5分钟	每个场地配备3名考评员，其中2名为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名，共计4人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5分钟	5分钟		
		陈述个人观点及理由	2分钟	20分钟		
		自由讨论	28分钟	28分钟		
		总结发言	2分钟	2分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平方米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容		配分	评分标准	备注	得分	
职业素养		10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。 着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	20分	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分				
		良：4分				
		中：2-3分				
		差：0-1分				
自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			

			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
总结发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分			
			良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			

			具有时间观念：要求在规定时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

11、试题编号：T-5-11，影响利润的因素

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

你被调到某旅游饭店当总经理，上任后发现2007年第四季度没有完成上级下达的利润指标，其原因是该饭店存在着许多影响利润指标完成的问题，它们是：

①食堂伙食差、职工意见大，餐饮部饮食缺乏特色，服务又不好，对外宾缺乏吸引力，造成外宾到其他饭店就餐；

②分管组织人事工作的党委副书记调离一月余，人事安排无专人负责，不能调动职工积极性；

③客房、餐厅服务人员不懂外语，接待国外旅游者靠翻译；

④服务效率低，客房挂出“尽快打扫”门牌后，仍不能及时把房间整理干净，旅游外宾意见很大，纷纷投宿其他饭店；

⑤商品进货不当，造成有的商品脱销，有的商品积压；

⑥总服务台不能把市场信息、客房销售信息、财务收支信息、客人需求和意见等及时地传给总经理及客房部等有关部门；

⑦旅游旺季不敢超额订房，生怕发生纠纷而影响饭店声誉；

⑧饭店对上级的报告中有弄虚作假、夸大成绩、掩盖缺点的现象，

而实际上确定的利润指标根本不符合本饭店实际情况；

⑨仓库管理混乱，吃大锅饭，物资堆放不规则，失窃严重；

⑩任人唯亲，有些局、公司干部的无能子女被安排到重要的工作岗位上。

测试任务：

请考生仔细阅读材料，思考在上述 10 项因素中，哪三项是造成去年第四季度利润指标不能完成的主要原因(只准列举三项)?请陈述你的理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由(不指定发言顺序)。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。(注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。)

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名	采取百分制计分，取三位考评员的平
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		

		陈述个人观点及理由	2分钟	20分钟	为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名，共计4人	均分作为每名考生的最终得分
		自由讨论	28分钟	28分钟		
		总结发言	2分钟	2分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数300人计算，每个测试室每场考试测试10人，需配备6间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于70平米，配置办公桌椅10套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备3名考评员，其中2名为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。		

无 领 导 小 组 讨 论	考 生 陈 述 个 人 观 点 及 理 由	20分	语言表达能力： 要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
		20分	非语言表达能力： 要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
		20分	思维分析能力： 要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	20分	具有时间观念： 要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分			
			良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			
自 由 讨 论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
	50分	操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			

			<p>参与及对他人态度：态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权</p>	<p>优：8-10分</p> <p>良：5-7分</p> <p>中：3-4分</p> <p>差：0-2分</p>		
			<p>合作协调能力：有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议</p>	<p>优：8-10分</p> <p>良：5-7分</p> <p>中：3-4分</p> <p>差：0-2分</p>		
			<p>领导与责任感：有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致</p>	<p>优：8-10分</p> <p>良：5-7分</p> <p>中：3-4分</p> <p>差：0-2分</p>		
	总结发言	20分	<p>语言表达能力：语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。</p>	<p>优：8-10分</p> <p>良：5-7分</p> <p>中：3-4分</p> <p>差：0-2分</p>		
<p>集思广益总结能力：善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结</p>			<p>优：5分</p> <p>良：4分</p> <p>中：2-3分</p> <p>差：0-1分</p>			
<p>具有时间观念：要求在规定时间内完成总结发言</p>			<p>优：5分</p> <p>良：4分</p> <p>中：2-3分</p> <p>差：0-1分</p>			
	合计	100分				

12、试题编号：T-5-12，办公经费的使用

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

某公司现有 20 万元办公经费，要办的事情有下列几项：

- (1) 解决办公打电话难的问题。
- (2) 装修会议室大厅等以迎接上级单位委托承办的大型会议。
- (3) 支付职工的高额医疗费用。
- (4) 五一节为单位职工发些福利。

测试任务：

请考生仔细阅读材料，根据背景资料思考，很明显 20 万元无法将上述四件事情都办圆满，如果你是公司分管领导，将如何使用这笔钱？请陈述你的理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10人	无领导小组讨论	考生抽题	5分钟	5分钟	每个场地配备3名考评员，其中2名为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名，共计4人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5分钟	5分钟		
		陈述个人观点及理由	2分钟	20分钟		
		自由讨论	28分钟	28分钟		
		总结发言	2分钟	2分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数300人计算，每个测试室每场考试测试10人，需配备6间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于70平方米，配置办公桌椅10套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备3名考评员，其中2名为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
	具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分			
		良：4分			
		中：2-3分			
		差：0-1分			
自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		

			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
总结发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分			
			良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			

			具有时间观念：要求在规定的时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

13、试题编号：T-5-13，某贸易公司录用决策

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

某贸易公司想招聘一名行政文员，负责安排企业的对外联络业务，由于工作比较繁琐，对学历要求不高，但人一定要心细，换句话说，要有“心”。于是，公司人力资源部想出了这样的一个“损招”。

在一间非常宽大的办公室内，桌后坐着几位进行面试的考官，在考官面前约5米远处放了一把椅子，供面试人员面试时坐，一个易拉罐“掉”在面试房间门口的旁边。应聘者中不乏名牌大学毕业的本科生和研究生，他们衣着讲究，头脑灵活，他们面对考官的问题侃侃而谈，显示出名牌大学学生的能力与“素质”。但他们对那一个易拉罐都熟视无睹，有的甚至还一脚踢上去。

最后进来一位衣着朴素的高校学生。当他进门时，发现地上有一个易拉罐，连忙把它捡起来放进可回收垃圾桶里。当看见椅子离考官比较远时，往前挪了挪。面对考官的问题，他的回答虽不尽人意，但却显得从容不迫。

测试任务：

请考生仔细阅读材料，假如你是该公司总经理，你会录用这名普通的高校学生吗？你认为该企业的甄选方式合理吗？请陈述你的理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各

自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，

具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
良：4分					
中：2-3分					
差：0-1分					
思维分析能力：要求对问题的分	优：5分				

		析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
			优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
		具有时间观念：要求在规定时间内完成个人陈述	差：0-1分		
			优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
差：0-2分					
自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		操控影响能力：善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		参与及对他人态度：态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		合作协调能力：有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
领导与责任感：有大局意识，时	优：8-10分				

			间观念,能抓住关键,对讨论导向,善于将众人意见引向一致	良: 5-7分		
				中: 3-4分		
				差: 0-2分		
总结发言	20分	语言表达能力: 语言表达准确简洁、流畅清楚,能很好表达地自己的意思,善于运用语音、语调、目光和手势。		优: 8-10分		
				良: 5-7分		
				中: 3-4分		
				差: 0-2分		
		集思广益总结能力: 善于收集,整理众志,众意,集思广益,概括总结,准确总结		优: 5分		
				良: 4分		
				中: 2-3分		
				差: 0-1分		
		具有时间观念: 要求在规定时间内完成总结发言		优: 5分		
				良: 4分		
				中: 2-3分		
				差: 0-1分		
合计	100分					

14、试题编号: T-5-14, 某公司招聘渠道选择

考核技能点编号: J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料:

A公司是一家生产、销售食品生产设备的公司。公司总经理认为公司中层管理职位有必要了解生产线和生产过程,因此,公司一贯坚

持从内部选拔人员。但不久就发现提拔到中层管理职位的基层员工缺乏相应的适应新职责的技能。

公司决定改为从外部招募，尤其是招聘那些知名高校的管理类专业人才。通过校园招聘，公司录用了一些具备丰富管理理论知识的工商管理专业毕业生，并先安排在基层管理职位上，以便为今后提拔为中层管理人员做好准备。不料在一个月之内，这些毕业生都相继离开了该公司。

公司只好又回到以前的政策，从内部提拔；但又碰到了过去同样素质欠佳的问题。不久就有几个重要职位的中层管理人员将要退休了，他们的空缺急待称职的后继者。面对这一问题，公司想请咨询专家来出些主意。

测试任务：

请考生仔细阅读材料，假如你是该公司总经理，你会选择什么渠道进行人才招聘？请陈述你的理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10人	无领导小组讨论	考生抽题	5分钟	5分钟	每个场地配备3名考评员，其中2名为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名，共计4人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5分钟	5分钟		
		陈述个人观点及理由	2分钟	20分钟		
		自由讨论	28分钟	28分钟		
		总结发言	2分钟	2分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数300人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数300人计算，每个测试室每场考试测试10人，需配备6间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于70平米，配置办公桌椅10套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备3名考评员，其中2名为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

表5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。		

			着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。		
无 领 导 小 组 讨 论	考 生 陈 述 个 人 观 点 及 理 由	20分	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分	
				良：4分	
				中：2-3分	
				差：0-1分	
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
	具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分			
		良：4分			
		中：2-3分			
		差：0-1分			
自 由 讨 论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
	操控影响能力：善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分			
		良：5-7分			
		中：3-4分			

				差：0-2分		
			参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
总结发言	20分		语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念： 要求在规定时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		

				差：0-1分		
	合计	100分				

15、试题编号：T-5-15，蚁族的去留

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

“蚁族”，指的是毕业后无法找到工作或工作收入很低而聚居在城乡结合部的大学生。八成以上的‘蚁族’来自农村和县城，尽管日子清苦，不到万不得已“蚁族”从不愿意离开大城市回老家。许多人建议毕业大学生不要留在大城市当“蚁族”，应该去二线、三线城市工作。

测试任务：

请考生仔细阅读材料，请问你认为“蚁族”是否应该去二线、三线城市？请陈述你的理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用2分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1	必备

	名为来自企业的专家以及计时员 1 名	
--	--------------------	--

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分				
	良：4分				
	中：2-3分				

				差：0-1分		
自由 讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
	领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分				
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
总结 发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			

				差：0-2分		
			集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念： 要求在规定的时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

16、试题编号：T-5-16，荒岛逃生

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

私人飞机坠落在荒岛上，只有6人存活。这时逃生工具只有一个只能容纳一人的橡皮气球吊篮，没有水和食物。

角色分配：

1. 孕妇：怀胎八月
2. 发明家：正在研究新能源(可再生、无污染)汽车
3. 医学家：经年研究爱滋病的治疗方案，已取得突破性进展
4. 宇航员：即将远征火星，寻找适合人类居住的新星球
5. 生态学家：负责热带雨林抢救工作组
6. 流浪汉

测试任务：

请考生仔细阅读材料，请问你会选谁乘坐橡皮气球吊篮逃生？请陈述你的理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并

分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，

具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
中：2-3分					

				差：0-1分		
			思维分析能力： 要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
		良：4分				
		中：2-3分				
		差：0-1分				
			具有时间观念： 要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分		
		良：4分				
		中：2-3分				
		差：0-1分				
自由 讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分					
	良：5-7分					

				中：3-4分		
				差：0-2分		
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
总结发言	20分		语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	具有时间观念： 要求在规定的时间内完成总结发言	优：5分				
		良：4分				
		中：2-3分				
		差：0-1分				
合计	100分					

17、试题编号：T-5-17，沙漠求生记

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4

(1) 任务描述

背景资料：

1、在炎热的八月，你乘坐的小型飞机在撒哈拉沙漠失事，机身严重撞毁，将会着火焚烧；

2、飞机的位置不能确定，只知道最近的城镇是附近七十公里的煤矿小城；

3、飞机上生还人数与你的小组人数相同；你们装束轻便，只穿着短袖T恤、牛仔裤、运动裤和运动鞋，每人都有一条手帕；

4、全组人都希望一起共同进退；

5、飞机燃烧前，你们只有十五分钟时间，从飞机中抢救物品；

6、机上所有物品性能良好；

7、沙漠日间温度是40度，夜间温度随时骤降至5度。

测试任务：

请考生仔细阅读材料，在飞机失事中，如果你们只能从十五项物品中，挑选五项。

15件物品包括：

1、一支闪光信号灯（内置四个电池）；

2、一把军刀；

3、一张该沙漠区的飞行地图；

4、七件大号塑料雨衣；

5、一个指南针；

6、一个小型量器箱（内有温度计、气压计、雨量计等）；

7、一把45口径手枪（已有子弹）；

8、三个降落伞（有红白相间图案）；

9、一瓶维他命丸（100粒装）；

10、十加仑饮用水；

11、化妆镜；

12、七副太阳眼镜；

13、两加仑伏特加酒；

14、七件厚衣服；

15、一本《沙漠动物》百科全书。

在考虑沙漠的情况后，请现场各位挑选出 5 件最重要的东西，然后进行排序，请陈述你的理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
	20分		中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用	优：5分		

			语音、语调、目光和手势。	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分
良：5-7分						
中：3-4分						
差：0-2分						
操控影响能力：善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分					
	良：5-7分					
	中：3-4分					
	差：0-2分					
参与及对他人态度：态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分					
	良：5-7分					
	中：3-4分					
	差：0-2分					
合作协调能力：有合作意识，善	优：8-10分					

			沟通, 善于协调或活跃气氛, 缓解紧张关系, 说服别人, 调解争议	良: 5-7分		
			中: 3-4分			
			差: 0-2分			
		领导与责任感: 有大局意识, 时间观念, 能抓住关键, 对讨论导向, 善于将众人意见引向一致	优: 8-10分			
			良: 5-7分			
			中: 3-4分			
	总结发言	20分	语言表达能力: 语言表达准确简洁、流畅清楚, 能很好表达地自己的意思, 善于运用语音、语调、目光和手势。	差: 0-2分		
				中: 3-4分		
				良: 5-7分		
				优: 8-10分		
			集思广益总结能力: 善于收集, 整理众志, 众意, 集思广益, 概括总结, 准确总结	差: 0-1分		
				中: 2-3分		
良: 4分						
具有时间观念: 要求在规定时间内完成总结发言	优: 5分					
	良: 4分					
	中: 2-3分					
	差: 0-1分					
合计	100分					

18、试题编号: T-5-18, 检修太阳能热水器

考核技能点编号: J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料:

一公司出售太阳能热水器，主要用于军营与户外活动。每一位销售人员都有一部销售样品，在销售之前，每人手中的样品由销售人员必须进行清洗，而后送到检修部检修。一般检修时间需要一个小时，但由于销售人员每次清洗的都不是很干净彻底，导致检修部的必须临时清洗，使得时间要两个小时。一次两位销售人员同时各自送来一部机器，并且都未能彻底清洗。他们两个小时之后都要去见客户，并且两位客户一样重要。两位销售人员要求不清洗直接进行检修。

测试任务:

请考生仔细阅读材料，如果你是检修部的小王，你会怎么做？请陈述你的理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们的理由。

具体要求:

1. 陈述观点及理由:

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论:

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言:

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程:

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10人	无领导小组讨论	考生抽题	5分钟	5分钟	每个场地配备3名考评员,其中2名为专业教师,另1名为来自企业的专家以及计时员1名,共计4人	采取百分制计分,取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5分钟	5分钟		
		陈述个人观点及理由	2分钟	20分钟		
		自由讨论	28分钟	28分钟		
		总结发言	2分钟	2分钟		

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试,按被测学生人数 300 人计算,每个测试室每场考试测试 10 人,需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米,配置办公桌椅 10 套,准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员,其中 2 名为专业教师,另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体;言语表达适合场景需要;		

			<p>有较好的精神面貌，着装得体、整洁。 着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。</p>		
无 领 导 小 组 讨 论	考 生 陈 述 个 人 观 点 及 理 由	20分	<p>语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。</p>	优：5分	
				良：4分	
				中：2-3分	
				差：0-1分	
		20分	<p>非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。</p>	优：5分	
				良：4分	
				中：2-3分	
				差：0-1分	
		20分	<p>思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖</p>	优：5分	
				良：4分	
				中：2-3分	
				差：0-1分	
	20分	<p>具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述</p>	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
自 由 讨 论	50分	<p>发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力</p>	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		<p>操控影响能力：善于支配控制他</p>	优：8-10分		

		人，对群体其他成员有影响力	良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分		
	良：5-7分				
	中：3-4分				
	差：0-2分				
	总结发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分	
良：5-7分					
中：3-4分					
差：0-2分					
集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结			优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
具有时间观念： 要求在规定时间内	优：5分				

			范围内完成总结发言	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

19、试题编号：T-5-19，遴选总经理接班人

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

捷迅公司是一家中等规模的汽车配件生产集团。最近由于总经理临近退休，董事会决定从该公司的几个重要部门的经理中挑选接班人，并提出了三个候选人。这三位候选人都是在本公司工作多年，经验丰富，并接受过工作转换轮训的有发展前途的高级职员。就业务而言，三个人都很称职，但三个人的领导风格有所不同。

1. **贾旺**。贾旺对他本部门的产出量非常满意。他总是强调对生产过程和质量控制的必要性，坚持下属人员必须很好地理解生产指令，迅速准确、完整地执行。当遇到小问题时，贾旺喜欢放手交给下属去处理。当问题严重时，他则委派几个得力的下属去解决。通常他只是大致规定下属人员的工作范围和完成期限，他认为这样才能发挥员工的积极性，获得更好的合作。贾旺认为对下属采取敬而远之的态度是经理最好的行为方式，亲密关系只会松懈纪律。他不主张公开批评或表扬员工，相信每个员工都心中有数。贾旺认为他的上司对他们现在的工作非常满意。贾旺说在管理中的最大问题是下级不愿意承担责任。他认为，他的下属可以把工作做得更好，如果他们尽力去做的话。他还表示不理解他的下属如何能与前任——一个没有多少能力的经理相处。

2. **李东生**。李东生认为应该尊重每一位员工。他同意管理者有义务和责任去满足员工需要的看法。他常为下属员工做一些小事：帮助员工的孩子上重点学校，亲自参加员工的婚礼，同员工一起去郊游等。他还为一些员工送展览会的参观券，作为对员工工作的肯定。李东生每天都要到工作现场去一趟，与员工们交谈，共进午餐。他从不愿意为难别人，他还认为贾旺管理方式过于严厉，贾旺的下属也许不那么

满意，只不过在忍耐。李东生注意到管理中存在的不足，不过他认为大多是由于生产压力造成的。他想以一个友好、粗线条的管理方式对待员工。他也承认本部门的生产效率不如其他部门，但他相信他的下属会因他的开明领导而努力地工作。

3. 李邦国。李邦国认为作为一个好的管理者，应该去做重要的工作，而不能把时间花在与员工握手交谈上。他相信如果为了将来的提薪与晋职而对员工的工作进行严格考核，那么他们会更多地考虑自己的工作，自然地会把工作做得更好。他主张，一旦给员工分派了工作，就应该让他以自己的方式去做，可以取消工作检查。他相信大多数员工知道自己应该怎样做好工作。如果说有什么问题的话，那就是本部门与其他部门的职责分工不清，有些不属于他们的任务也安排在他的部门，但他一直没有提出过异议。他认为这样做会使其他部门产生反感。他希望主管叫他去办公室谈谈工作上的问题。

测试任务：

请考生仔细阅读材料，假如你是公司董事，参加推举候选人的讨论，决定总经理的最终人选，你会推选谁？请陈述你的理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们的理由。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言:

讨论结束后,推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言,发言时间 2 分钟。

测试流程:

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员,其中 2 名为专业教师,另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名,共计 4 人	采取百分制计分,取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试,按被测学生人数 300 人计算,每个测试室每场考试测试 10 人,需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米,配置办公桌椅 10 套,准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员,其中 2 名为专业教师,另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
	具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分			
		良：4分			
		中：2-3分			
		差：0-1分			
自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		

				差：0-2分		
			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
			参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分		
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
总结发言	20分		语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分		
				良：5-7分		
中：3-4分						
差：0-2分						
			集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
		良：4分				
		中：2-3分				

				差：0-1分		
			具有时间观念：要求在规定的时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

20、试题编号：T-5-20，人资专员的能力和素质

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

下面是一名人力资源部人资专员应具备的一些能力和素质：

- ① 工作积极主动
- ② 沟通协调能力
- ③ 文字表达能力
- ④ 语言表达能力
- ⑤ 学习能力
- ⑥ 创新能力
- ⑦ 全局意识
- ⑧ 服务意识
- ⑨ 敬业精神

测试任务：

请考生仔细阅读材料，你认为作为人力资源部人资专员哪三项能力最重要？请陈述你的理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主

要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们的理由。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，

具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
良：4分					
中：2-3分					
差：0-1分					
思维分析能力：要求对问题的分	优：5分				

		析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			
		具有时间观念：要求在规定时间内完成个人陈述	优：5分			
			良：4分			
			中：2-3分			
	自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	差：0-1分		
				中：2-3分		
				良：5-7分		
				优：8-10分		
			操控影响能力：善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	差：0-2分		
				中：3-4分		
良：5-7分						
优：8-10分						
参与及对他人态度：态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权		差：0-2分				
		中：3-4分				
		良：5-7分				
		优：8-10分				
合作协调能力：有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	差：0-2分					
	中：3-4分					
	良：5-7分					
	优：8-10分					
领导与责任感：有大局意识，时	优：8-10分					

			间观念,能抓住关键,对讨论导向,善于将众人意见引向一致	良: 5-7分		
				中: 3-4分		
				差: 0-2分		
总结发言	20分	语言表达能力: 语言表达准确简洁、流畅清楚,能很好表达地自己的意思,善于运用语音、语调、目光和手势。		优: 8-10分		
				良: 5-7分		
				中: 3-4分		
				差: 0-2分		
		集思广益总结能力: 善于收集,整理众志,众意,集思广益,概括总结,准确总结		优: 5分		
				良: 4分		
				中: 2-3分		
				差: 0-1分		
		具有时间观念: 要求在规定的时间内完成总结发言		优: 5分		
				良: 4分		
				中: 2-3分		
				差: 0-1分		
合计	100分					

21、试题编号: T-5-21, 分配住房

考核技能点编号: J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料:

公司现在有一套一居室,两套两居室可分配,目前有6名员工及其家庭符合资格。

A, 男, 35 岁, 科技人员, 其研发的新技术为公司创造了可观的利润, 已婚, 目前与妻子在外租住。

B, 男, 29 岁, 市场部经理, 业务水平连续三年获第一名, 单身, 目前在外租住。

C, 男, 52 岁, 后勤人员, 为公司勤勤恳恳工作了 30 年, 目前一家三代四口人居住于二十多平的平房内。

D, 女, 33 岁, 会计, 举报了上级的不法行为使公司避免了一大笔损失, 刚刚离异, 目前带着 5 岁的女儿居住于员工宿舍。

E, 男, 31 岁, 销售员, 创造了本年度个人最高销售额纪录, 见义勇为致残, 即将结婚, 目前居住于员工宿舍。

F, 女, 42 岁, 行政, 公司连续五年优秀员工, 其子患白血病卖房救治, 目前一家三口租住于一居室。

测试任务:

请考生仔细阅读材料, 按照分配的先后顺序进行排序, 并给出一个具体的分配方案。适当在草稿纸上作些记录, 列出主要观点及理由, 并分别阐述各自观点及理由, 然后在规定时间内请相互展开充分讨论, 尽可能达成小组一致意见。最后, 派出一个代表来汇报你们的意见, 并阐述你们的理由。

具体要求:

1. 陈述观点及理由:

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由(不指定发言顺序)。

2. 小组讨论:

用 28 分钟时间进行自由讨论, 力求说服不同意见者, 努力达成一致意见。(注意: 每人每次发言时间不要超过 2 分钟, 但对发言次数不作限制。)

3. 总结发言:

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容		配分	评分标准	备注	得分	
职业素养		10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无 领 导 小 组 讨 论	考 生 陈 述 个 人 观 点 及 理 由	20分	语 言 表 达 能 力： 要 求 语 言 表 达 恰 当 简 洁 、 流 畅 清 楚 ， 条 理 性 逻辑 性 强 ， 能 很 好 表 达 地 自己 的 意思。	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
		20分	非 语 言 表 达 能 力： 要 求 善 于 运 用 语 音 、 语 调 、 目 光 和 手 势。	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
		20分	思 维 分 析 能 力： 要 求 对 问 题 的 分 析 系 统 全 面 透 彻 、 观 点 清 晰 、 角 度 新 颖	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	20分	具 有 时 间 观 念： 要 求 在 规 定 时 间 范 围 内 完 成 个 人 陈 述	优：5分			
			良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			
自由 讨论	50分	发 言 的 积 极 主 动 性： 能 够 积 极 发 言 ， 敢 于 发 表 不 同 意 见 ， 善 于 提 出 新 的 见 解 和 方 案 ， 在 强 调 自己 的 观 点 时 有 说 服 力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			

			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
总结发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分			
			良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			

			具有时间观念：要求在规定时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

22、试题编号：T-5-22，化妆品销售举报

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

你是某化妆品品牌销售经理，化妆品专柜销售A向你举报销售B私匿原本应该给顾客的赠品和小样。你向销售C了解情况，C说对此事不知情，反而向你汇报销售A利用内部员工价购买产品交由其亲戚网上销售赚取差价。与销售B沟通时，B反映C倚仗自己是某领导亲戚，迟到早退，对顾客态度不好，业绩最差，收入却不比AB两人少。

测试任务：

请考生仔细阅读材料，假设公司派你去解决这个问题，你会如何处理？请陈述理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们的理由。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用2分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。 着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分				
	良：4分				
	中：2-3分				
	差：0-1分				

	自由讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
	领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分				
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
总结发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			

			集思广益总结能力： 善于收集， 整理众志，众意，集思广益，概 括总结，准确总结	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念： 要求在规定的时 间范围内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
合计	100分					

23、试题编号：T-5-23，西点军校军规

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

西点军校被认为是培养领袖的地方。在其 200 年的里程中，培养了众多的政治家、企业家、教育家和科学家，其中有 3700 人成为将军。西点军规在现代企业管理中也得到许多管理者的推崇。下面是著名的西点军规：

- ① 无条件执行
- ② 工作无借口
- ③ 细节决定成败
- ④ 以上司为榜样
- ⑤ 荣誉原则
- ⑥ 善于合作
- ⑦ 团队精神
- ⑧ 敢于冒险

- ⑨ 火一般的精神
- ⑩ 不断提升自己
- ⑪ 勇敢者的游戏
- ⑫ 全力以赴
- ⑬ 尽职尽责
- ⑭ 没有不可能
- ⑮ 永不放弃
- ⑯ 敬业为魂
- ⑰ 为自己奋斗
- ⑱ 理念至上
- ⑲ 立即行动
- ⑳ 自动自发

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，请从以上军规中选择您认为对企业管理最有帮助的两条军规，再选择您认为在目前环境下没有适用性的两条军规，并说明选择的理由。请适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成

一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。 着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		具有时间观念：要求在规定时间内完成个人陈述	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		

	自由讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
	领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分				
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
总结发言	20分		语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		

			集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念： 要求在规定时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
合计	100分					

24、试题编号：T-5-24，人力资源服务公司待处理事件

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

作为一家人力资源服务公司的管理者，近期内有以下几件事情需要处理：

- A，校园招聘在即，人力资源部经理因家中有事突然辞职。
- B，竞争对手制造虚假消息指责公司劳务外包服务存在严重违规问题。
- C，市人力资源与社会保障局相关领导临时通知来公司视察。
- D，公司正在接洽的一个重点客户有可能被竞争对手捷足先登。
- E，由公司发起的人资服务行业年会需要筹备。
- F，全公司季度例会需要你主持，评选本季度最优秀员工并颁奖。

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，假如你是计算机公司的管理者，请你对近期内公司待处理事件按照处理先后顺序排列并阐述原因。适当

在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种排序的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间

测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
良：4分					
中：2-3分					
差：0-1分					
思维分析能力：要求对问题的分	优：5分				

		析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
			优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
		具有时间观念：要求在规定时间内完成个人陈述	差：0-1分		
			优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
差：0-2分					
自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		操控影响能力：善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		参与及对他人态度：态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		合作协调能力：有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
领导与责任感：有大局意识，时	优：8-10分				

			间观念,能抓住关键,对讨论导向,善于将众人意见引向一致	良: 5-7分		
				中: 3-4分		
				差: 0-2分		
总结发言	20分	语言表达能力: 语言表达准确简洁、流畅清楚,能很好表达地自己的意思,善于运用语音、语调、目光和手势。		优: 8-10分		
				良: 5-7分		
				中: 3-4分		
				差: 0-2分		
		集思广益总结能力: 善于收集,整理众志,众意,集思广益,概括总结,准确总结		优: 5分		
				良: 4分		
				中: 2-3分		
				差: 0-1分		
		具有时间观念: 要求在在规定时间内完成总结发言		优: 5分		
				良: 4分		
				中: 2-3分		
				差: 0-1分		
合计	100分					

25、试题编号: T-5-25, 公司待处理事件排序

考核技能点编号: J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料:

你被派往某地分公司担任总经理,发现存在以下几个问题:

1. 员工工作态度散漫，迟到早退甚至旷工现象普遍。
2. 几名业务骨干接连跳槽，优秀人才流失严重。
3. 竞争对手强势，几家大客户被挖走。
4. 数名部门经理和主管是依靠裙带关系就任该职位，能力不足。
5. 福利待遇两极分化严重，基层员工不满。
6. 销售部门业绩不佳，销售人员积极性较差。
7. 部分专柜销售人员私匿顾客赠品在网上出售。

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，假如你被派往某地分公司担任总经理，请按照你认为解决这些问题的先后顺序进行排序，并给出相应的解决方案。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种排序的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分
------	----	------	----	----

职业素养	10分	<p>应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。</p> <p>着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。</p>				
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分			
			良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			
		20分	非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			
		20分	思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			
	20分	具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分			
		良：4分				
		中：2-3分				
		差：0-1分				
自由讨论	50分	<p>发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力</p>	优：8-10分			
良：5-7分						
中：3-4分						
差：0-2分						

			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
总结发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分			
			良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			
具有时间观念： 要求在规定时间内	优：5分					

			范围内完成总结发言	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

26、试题编号：T-5-26，救助款项分配

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

公司拨发 10 万元的困难员工救助款项，目前有 6 名员工及其家庭符合救助资格。

A. 男，62 岁，退休老职工，在公司基层兢兢业业工作了 40 年，身患老年痴呆症。

B. 男，35 岁，高级技术人员，有多项专利发明，意外受伤，需要长期的康复治疗。

C. 男，16 岁，学生，父母生前均是公司职工，车祸辞世，目前跟随年迈的祖母生活，已考上重点高中，却将面临失学。

D. 女，22 岁，行政人员，患白血病等待换骨髓。

E. 男，41 岁，门卫，残疾人家庭，妻子无工作能力。

F. 女，32 岁，销售，上年度销售冠军，家里刚刚遭受火灾，家属重伤，正在治疗。

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，根据实际情况，请对这六名员工按照款项分配的优先顺序进行排序，并给出具体分配方案。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。

最后, 派出一个代表来汇报你们的意见, 并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求:

1. 陈述观点及理由:

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由(不指定发言顺序)。

2. 小组讨论:

用 28 分钟时间进行自由讨论, 力求说服不同意见者, 努力达成一致意见。(注意: 每人每次发言时间不要超过 2 分钟, 但对发言次数不作限制。)

3. 总结发言:

讨论结束后, 推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言, 发言时间 2 分钟。

测试流程:

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员, 其中 2 名为专业教师, 另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名, 共计 4 人	采取百分制计分, 取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试, 按被测学生人数 300 人计算, 每个测试室每场考试测试 10 人, 需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
良：4分					
中：2-3分					
差：0-1分					
思维分析能力：要求对问题的分	优：5分				

		析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
			优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
		具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	差：0-1分		
			优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
差：0-2分					
自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		操控影响能力：善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		参与及对他人态度：态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		
		合作协调能力：有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		
			差：0-2分		

				优：8-10分			
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	良：5-7分			
				中：3-4分			
				差：0-2分			
总结发言	20分			优：8-10分			
				良：5-7分			
				中：3-4分			
				差：0-2分			
				集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
					良：4分		
					中：2-3分		
					差：0-1分		
		具有时间观念： 要求在规定的时间内完成总结发言	优：5分				
			良：4分				
			中：2-3分				
			差：0-1分				
合计	100分						

27、试题编号：T-5-27，转正人员挑选

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

公司对于实习生有三个转正名额，目前在岗的实习生有以下七

位：

A. 女，重点大学历史专业，实习于行政部，文静内向，做事细心节俭，主动将使用过的废弃打印纸收集二次利用。

B. 男，二类本科英语专业，实习于销售部，热情开朗，与同事关系融洽，实习业绩在同类实习生中名列前茅。

C. 男，专科计算机专业，实习于技术部，忠厚朴实，因其优秀的专业技术破格录用实习，其专业能力也获得部门领导和同事的赞赏。

D. 女，三类本科法学专业，实习于人力资源部，亲和，善于沟通，曾开解说服对人事调动不满的个别员工。

E. 男，重点大学财会专业，实习于财务部，热心正直，在小偷偷窃一位老人财物时挺身而出见义勇为而收到对方的感谢锦旗。

F. 女，一类本科中文专业，实习于市场部，活泼外向，文笔颇佳，写的文案获得过总经理的表扬。

G. 男，二类本科电子商务专业，实习于采购部，稳重踏实，经手财物无差错，制止过同事以次充好的行为。

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，根据实际情况，请在以上实习生中挑选你认为应予以转正的三位并说明理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。 着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		具有时间观念：要求在规定时间内完成个人陈述	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		

	自由讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
	领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分				
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
总结发言	20分		语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		

			集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念： 要求在规定的时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

28、试题编号：T-5-28，某国营机械公司全员培训计划

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

国营机械公司新上任的人力资源部部长王先生，在一次研讨会上获得了一些他自认为不错的其它企业的培训经验，于是，回来后就兴致勃勃地向公司提交了一份全员培训计划书，以提升公司人力资源素质。不久，该计划书就获批准。王先生便踌躇满志地“对公司全体人员——上至总经理、下至一线生产员工，进行为期一周的脱产计算机培训。”为此，公司还专门下拨十几万元的培训费。可一周的培训过后，大家议论最多的，便是对培训效果的不满。除办公室的几名员工和45岁以上的几名中层干部觉得有所收获外，其他员工要么觉得收效甚微，要么觉得学而无用，大多数人竟达成共识地认为：十几万元的培训费用只买来了一时的“轰动效应”。有的员工甚至认为，这场

培训，是新官上任点的一把火，是在花公司的钱往自己脸上贴金！而听到种种议论的王先生则感到委屈：在一个有着传统意识的老国企，给员工灌输一些新知识怎么效果不理想呢？他百思不得其解：当今竞争环境下，每人学点计算机知识应该是很有用的呀！怎么不受欢迎呢？

测试任务：

每位小组成员首先仔细阅读题目，思考该公司全员培训中存在的问题及改进建议，适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表就该公司全员培训中存在的问题及改进建议进行汇报发言。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配	采取百分制

	组讨论	阅读试题	5分钟	5分钟	备3名考评员,其中2名为专业教师,另1名为来自企业的专家以及计时员1名,共计4人	计分,取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		陈述个人观点及理由	2分钟	20分钟		
		自由讨论	28分钟	28分钟		
		总结发言	2分钟	2分钟		

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试,按被测学生人数 300 人计算,每个测试室每场考试测试 10 人,需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米,配置办公桌椅 10 套,准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员,其中 2 名为专业教师,另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体;言语表达适合场景需要;有较好的精神面貌,着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分;神面貌欠佳扣3分;有不良行为,如抖脚等扣3分;满分10分,扣完为止。		
无领导	考生陈述个人	语言表达能力:要求语言表达恰当简洁、流畅清楚,条理性逻辑性强,能很好表达地自己的意思。	优: 5分 良: 4分	

小组讨论	观点及理由		中：2-3分			
			差：0-1分			
			非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
				良：4分		
		中：2-3分				
		差：0-1分				
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分			
			良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			
		具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分			
			良：4分			
	中：2-3分					
	差：0-1分					
	自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
				良：5-7分		
中：3-4分						
差：0-2分						
操控影响能力：善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力			优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
参与及对他人态度：态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，			优：8-10分			
			良：5-7分			

			不侵犯他人发言权	中：3-4分				
				差：0-2分				
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
	总结发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分				
					良：5-7分			
					中：3-4分			
					差：0-2分			
					集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
						良：4分		
						中：2-3分		
						差：0-1分		
					具有时间观念： 要求在规定时间内完成总结发言	优：5分		
						良：4分		
						中：2-3分		
						差：0-1分		
	合计	100分						

29、试题编号：T-5-29，撤销 OR 保留教学资格

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4 、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

某大城市外来务工人员较多，为了解决外来务工人员的子女就学问题，一些外来务工人员子弟学校开办了，“鹏程小学”就是其中之一。但是由于外来务工人员收入不高，所以学校的教育设施比较简陋，师资力量薄弱，卫生状况很差。而且鹏程小学未在该城市教育部门登记备案，属于擅自开办。根据教育部门已有的文件，凡是未登记备案的教学机构一律要予以取缔。但是一旦取缔鹏程小学这样的外来务工人员子弟学校，大量外来务工人员的子女将面临失学辍学的危险。现在该城市教育部门对此事作了认真地研究，在研究中出现了如下两种意见：

- 1、撤销鹏程小学的教学资格。
- 2、破例保留鹏程小学的教学资格。

测试任务：

如果你们是该城市教育部门的负责人，将按哪种意见处理？

请你们首先从上述两种意见中选择一种并将选择的结果及简要理由写在答题卡上交给考官。经过讨论，小组最后必须形成一个一致性的明确意见，即你们认为是撤销，还是保留鹏程小学的教学资格（记住：只有一项选择）。小组选派一名代表，在讨论结束后向考官报告讨论的情况和结果。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备

设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备3名考评员，其中2名为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
具有时间观念：要求在规定时间内完成个人陈述	优：5分				
	良：4分				

				中：2-3分		
				差：0-1分		
自由 讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
	合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分				
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分					
	良：5-7分					
	中：3-4分					
	差：0-2分					
总结 发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			

				差：0-2分		
			集思广益总结能力： 善于收集， 整理众志，众意，集思广益，概 括总结，准确总结	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念： 要求在规 定时间范围内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

30、试题编号：T-5-30，某集团人力资源规划的困惑

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

D集团在短短5年之内由一家手工作坊发展成为国内著名的食品制造商，企业最初从来不定什么计划，缺人了，就现去人才市场招聘。企业日益正规后，开始每年年初定计划：收入多少，利润多少，产量多少，员工定编人数多少等等，人数少的可以新招聘，人数超编的就要求减人，一般在年初招聘新员工。可是，因为一年中不时的有人升职、有人平调、有人降职、有人辞职，年初又有编制限制不能多

招，而且人力资源部也不知道应当多招多少人或者招什么样的人，结果人力资源经理一年到头的往人才市场跑。

近来由于3名高级技术工人退休，2名跳槽，生产线立即瘫痪，集团总经理召开紧急会议，命令人力资源经理3天之内招到合适的人员顶替空缺，恢复生产。人力资源经理两个晚上没睡觉，频繁奔走于全国各地人才市场和面试现场之间，最后勉强招到2名已经退休的高级技术工人，使生产线重新开始了运转。人力资源经理刚刚喘口气，地区经理又打电话给他说自己的公司已经超编了，不能接收前几天分过去的5名大学生，人力资源经理不由怒气冲冲地说：“是你自己说缺人，我才招来的，现在你又不要了！”地区经理说：“是啊，我两个月前缺人，你现在才给我，现在早就不缺了。”人力资源经理分辩道：“招人也是需要时间的，我又不是孙悟空，你一说缺人，我就变出一个给你？”……

测试任务：

每位小组成员首先仔细阅读题目，思考该公司在人力资源规划与招聘中存在的问题及改进措施。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表就该共在人力资源规划与招聘中存在的问题及改进措施进行汇报发言。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用2分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用28分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过2分钟，但对发言次

数不作限制。)

3. 总结发言:

讨论结束后,推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言,发言时间 2 分钟。

测试流程:

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员,其中 2 名为专业教师,另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名,共计 4 人	采取百分制计分,取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试,按被测学生人数 300 人计算,每个测试室每场考试测试 10 人,需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米,配置办公桌椅 10 套,准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员,其中 2 名为专业教师,另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。 着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
自由	50分	发言的积极主动性：能够积极发	优：8-10分		

讨论		言,敢于发表不同意见,善于提出新的见解和方案,在强调自己的观点时有说服力	良: 5-7分				
			中: 3-4分				
			差: 0-2分				
		操控影响能力: 善于支配控制他人,对群体其他成员有影响力			优: 8-10分		
					良: 5-7分		
					中: 3-4分		
					差: 0-2分		
		参与及对他人态度: 态度主动,积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人,不侵犯他人发言权			优: 8-10分		
					良: 5-7分		
					中: 3-4分		
					差: 0-2分		
		合作协调能力: 有合作意识,善沟通,善于协调或活跃气氛,缓解紧张关系,说服别人,调解争议			优: 8-10分		
	良: 5-7分						
	中: 3-4分						
	差: 0-2分						
	领导与责任感: 有大局意识,时间观念,能抓住关键,对讨论导向,善于将众人意见引向一致			优: 8-10分			
				良: 5-7分			
				中: 3-4分			
				差: 0-2分			
	总结发言	20分	语言表达能力: 语言表达准确简洁、流畅清楚,能很好表达地自己的意思,善于运用语音、语调、目光和手势。	优: 8-10分			
良: 5-7分							
中: 3-4分							
差: 0-2分							
集思广益总结能力: 善于收集,			优: 5分				

			整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念：要求在规定时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

31、试题编号：T-5-31，轮船救生

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

在公海上航行的一艘中国轮船，由于触礁在30分钟内即将沉没。轮船上只有一艘救生船可用，这艘救生船只可以乘坐6人。而这艘轮船上有16个人，他们分别是：

船长：男 36岁

船员：38岁

盲童：音乐天才

某公司经理：男 34岁

副省长：博士 男

省委副书记：女 42岁

省委副书记的儿子：研究生，数学天才 24岁

某保险公司推销员：白族 女 20岁

生物学家：女 52岁

生物学家的女儿：弱智

公安：女，25岁

某外企外方总经理：白种人，女，20

罪犯：孕妇

医生

护士：同性恋

英雄：重伤，女

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考：1、按照应该离开的次序对16人进行排序。2、通过小组讨论决定16人应该离开的次序。3、最终小组的意见必须统一。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用2分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用28分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过2分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间2分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10人	无领导小组讨论	考生抽题	5分钟	5分钟	每个场地配备3名考评员，其中2名	采取百分制计分，取三位考评员的平
		阅读试题	5分钟	5分钟		

		陈述个人观点及理由	2分钟	20分钟	为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名，共计4人	均分作为每名考生的最终得分
		自由讨论	28分钟	28分钟		
		总结发言	2分钟	2分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。		
无	考生	20分	语言表达能力：要求语言表达恰	优：5分

领导 小组 讨论	陈述 个人 观点 及理 由		当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	良：4分		
			中：2-3分			
			差：0-1分			
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分			
			良：4分			
			中：2-3分			
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	差：0-1分			
			优：5分			
			良：4分			
		具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	中：2-3分			
			差：0-1分			
			优：5分			
	自由 讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
				优：8-10分		
操控影响能力：善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
		优：8-10分				
参与及对他人态度：态度主动，	优：8-10分					

			积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
	总结发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分				
					良：5-7分			
					中：3-4分			
					差：0-2分			
					集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
						良：4分		
						中：2-3分		
						差：0-1分		
					具有时间观念： 要求在规定的时间内完成总结发言	优：5分		
						良：4分		
						中：2-3分		
						差：0-1分		
	合计	100分						

32、试题编号：T-5-32，年终联欢会

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

新的一年要结束了，公司要组织一次年终联欢会，以答谢全体员工一年来的辛勤工作，会议上要表彰先进，鼓舞士气，假设大家现在都是行政部成员，我们现有的资源如下：

- 1、联欢会前 1 个月的准备时间；
- 2、5 万元的活动经费；
- 3、大家都是这个联欢会筹备小组的成员。

测试任务：

请大家拟定一个年终联欢会活动方案出来，方案内容需包括以下几项：

- 1、联欢会准备阶段的分工及日程安排；
- 2、联欢会议程（内容）；
- 3、联欢会的目的及口号；
- 4、如何使全员互动，通过联欢会达到团队建设的目的？

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发

言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
	具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分			
		良：4分			
		中：2-3分			
		差：0-1分			
自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
			良：5-7分		
			中：3-4分		

				差：0-2分		
			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
			参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分		
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
总结发言	20分		语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分		
				良：5-7分		
	中：3-4分					
	差：0-2分					
			集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
		良：4分				
		中：2-3分				

				差：0-1分		
			具有时间观念：要求在规定时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

33、试题编号：T-5-33，绩效考核的困惑

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

某公司又到了年终绩效考核的时候了，从主管人员到员工每个人都忐忑不安。公司采用强迫分布式的末位淘汰法，到年底，根据员工的表现，将每个部门的员工划分为A、B、C、D、E五个等级，分别占10%、20%、40%、20%、10%，如果员工有一次被排在最后一级，工资降一级，如果有两次排在最后一级，则下岗进行培训，培训后根据考察的结果再决定是否上岗，如果上岗后再被排在最后10%，则被淘汰，培训期间只领取基本生活费。主管人员与员工对这种绩效考核方法都很有意见。财务部主管老高每年都为此煞费苦心，该部门是职能部门，大家都没有什么错误，工作都完成的很好，把谁评为E档都不合适。去年，小田因家里有事，请了几天假，有几次迟到了，但是也没耽误工作。老高没办法只好把小田报上去了。为此，小田到现在还耿耿于怀。今年又该把谁报上去呢？

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，财务部是否适合采用硬性分配法进

行绩效考评，如何不合适的应该如何重新设计该公司财务部门的绩效考评方案，并陈述自己的理由。经过讨论，达成一致意见后，请推选一名代表做总结汇报。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测

学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。		
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分	
			良：4分	
			中：2-3分	
			差：0-1分	
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分	
			良：4分	
中：2-3分				

				差：0-1分		
			思维分析能力： 要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
		良：4分				
		中：2-3分				
		差：0-1分				
			具有时间观念： 要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分		
		良：4分				
		中：2-3分				
		差：0-1分				
自由讨论	50分		发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
	合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分				
		良：5-7分				
		中：3-4分				

				差：0-2分		
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
总结发言	20分		语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念： 要求在规定的时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
合计	100分					

34、试题编号：T-5-34，报告信息的选择

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

假设您是市政府信息处的工作人员。信息处的重要职责是将关于本市政治、经济、生活等方面的重要信息每日摘要向市领导呈报。下面有两条信息：

信息一：某居民小区原有一个菜市场，在前一阶段的全市拆除违章建筑大行动中被拆除了。市政府一直没有重新给菜市场安排场地。这样，该小区的居民就要到距离小区很远的其他菜市场买菜，给居民尤其是家中仅有老人的生活带来极大的不便。居民呼吁市政府尽快解决该问题。

信息二：本市有一家国有企业，常年来一直亏损，开不出工资。本年初新厂长及领导班子上任后，通过完善内部管理，改变经营思路，半年多时间使企业扭亏为盈，成为本市利税大户。现在这家企业在银行贷款方面遇到了困难，该企业向市政府请求帮助，这笔贷款关系到这家企业的新项目是否能够投产。

测试任务：

由于各种原因，上述两条信息只能报一条给领导。

1. 请问，您认为应该将哪一条信息报给市领导？理由是什么？
2. 各小组成员发表自己的意见，对于不同的观点进行辩论后得出一个统一的意见。
3. 然后选举一位代表，汇报你们小组的意见，并阐述你们做出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不

指定发言顺序)。

2. 小组讨论:

用 28 分钟时间进行自由讨论, 力求说服不同意见者, 努力达成一致意见。(注意: 每人每次发言时间不要超过 2 分钟, 但对发言次数不作限制。)

3. 总结发言:

讨论结束后, 推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言, 发言时间 2 分钟。

测试流程:

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员, 其中 2 名为专业教师, 另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名, 共计 4 人	采取百分制计分, 取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试, 按被测学生人数 300 人计算, 每个测试室每场考试测试 10 人, 需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减, 具体抽查实施条件如下:

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米, 配置办公桌椅 10 套, 准备室一间	必备

设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备3名考评员，其中2名为专业教师，另1名为来自企业的专家以及计时员1名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		

				优：5分		
			具有时间观念： 要求在规定时间内完成个人陈述	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
自由 讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力		优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力		优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权		优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议		优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致		优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		

	总结发言	20分	语言表达能力：语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		20分	集思广益总结能力：善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
		20分	具有时间观念：要求在规定时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
合计	100分					

35、试题编号：T-5-35，大学生就业问题

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

某市今年有 3.9 万大学生今年毕业，而仅有 1.7 万工作岗位面向应届大学生，为解决大学生的就业问题，现在人大代表提出以下解决方案：

- (1) 创业补贴，对大学生创业得给予补贴（具体措施若干）。
- (2) 税费减免，对于录用应届大学毕业生的企业给予税费减免

优惠（具体措施若干）。

(3) 实习基地，选择 1000 个企业创办实习基地，为 10000 名学生提供实习指导（具体措施若干）。

(4) 鼓励大学生去西部建设西部，有考试加分等措施。

(5) 鼓励大学生去中小企业工作，给中小企业贷款方面的补贴。

(6) 鼓励大学生去城乡基层工作。

(7) 如果你是劳动和社会保障部门的工作人员，你将如何解决大学生的就业问题。

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，进行自由讨论并选择三个最重要的措施。在最重要措施中选择一个，然后讨论具体执行的步骤。在规定时间内团队需给出统一答案，并推举一位代表进行总结陈辞。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间	评委	评分
----	----	----	----	----	----

			考生 时间	总体 时间		方法
10 人	无领导小 组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配 备 3 名考评 员，其中 2 名 为专业教师， 另 1 名为来自 企业的专家 以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制 计分，取三位 考评员的平 均分作为每 名考生的最 终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点 及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。 着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。		

无 领 导 小 组 讨 论	考 生 陈 述 个 人 观 点 及 理 由	20分	语言表达能力： 要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分				
				良：4分				
				中：2-3分				
				差：0-1分				
			非语言表达能力： 要求善于运用语音、语调、目光和手势。	20分		优：5分		
						良：4分		
						中：2-3分		
						差：0-1分		
			思维分析能力： 要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	20分		优：5分		
						良：4分		
						中：2-3分		
						差：0-1分		
		具有时间观念： 要求在规定的时间内完成个人陈述	20分		优：5分			
					良：4分			
					中：2-3分			
					差：0-1分			
自 由 讨 论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力		优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
		操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	50分		优：8-10分			
					良：5-7分			
					中：3-4分			
					差：0-2分			
	参与及对他人态度： 态度主动，	50分		优：8-10分				

			积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
	总结发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分				
					良：5-7分			
					中：3-4分			
					差：0-2分			
					集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分		
						良：4分		
						中：2-3分		
						差：0-1分		
					具有时间观念： 要求在规定的时间内完成总结发言	优：5分		
						良：4分		
						中：2-3分		
						差：0-1分		
	合计	100分						

36、试题编号：T-5-36，裁员决策

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

假设你是空降到一个长期项目的负责人，现在单位资源紧张，从四个人中裁掉一个人，选择谁？

- A、工作能力强，脾气暴躁，经常和同事吵架，闹矛盾；
- B、工作踏实但做事拖拉，在项目组中人缘好，保持较高威信；
- C、名校毕业生，聪明而且骄傲，工作能力谈不上好，但有较大潜力；
- D、工作能力强，且手里有资源，但平时工作作风散漫，经常迟到早退。

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，根据实际情况，请在以上员工中挑选你认为最应该被裁掉的人员并说明理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用2分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用28分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过2分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。 着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观	优：8-10分		
			良：5-7分		

			点时有说服力	中：3-4分				
				差：0-2分				
			操控影响能力：善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			参与及对他人态度：态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			合作协调能力：有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			领导与责任感：有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分				
				良：5-7分				
				中：3-4分				
				差：0-2分				
			总结发言	20分	语言表达能力：语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分		
						良：5-7分		
中：3-4分								
差：0-2分								
集思广益总结能力：善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分							
	良：4分							

				中：2-3分		
				差：0-1分		
			具有时间观念：要求在规定时间内完成总结发言	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

37、试题编号：T-5-37，交通拥堵问题

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

北京市近期治堵措施不断，经过调查研究，造成北京拥堵的原因一共有7个选项，如下：

- (1) 轨道交通不发达
- (2) 交通管理技术落后
- (3) 个人驾驶技术不规范
- (4) 公务用车过多
- (5) 城区功能不合理
- (6) 私家车增加过快
- (7) 路网分布过于稀疏不合理。

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，根据实际情况，请在以上给出的因素中对造成北京拥堵的原因的重要性进行排序并说明理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。

最后, 派出一个代表来汇报你们的意见, 并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求:

1. 陈述观点及理由:

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由(不指定发言顺序)。

2. 小组讨论:

用 28 分钟时间进行自由讨论, 力求说服不同意见者, 努力达成一致意见。(注意: 每人每次发言时间不要超过 2 分钟, 但对发言次数不作限制。)

3. 总结发言:

讨论结束后, 推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言, 发言时间 2 分钟。

测试流程:

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员, 其中 2 名为专业教师, 另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名, 共计 4 人	采取百分制计分, 取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件 (按被测学生总人数 300 人计算)

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试, 按被测学生人数 300 人计算, 每个测试室每场考试测试 10 人, 需配备 6 间

测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。		
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分	
			良：4分	
			中：2-3分	
			差：0-1分	
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分	
			良：4分	
			中：2-3分	
			差：0-1分	

				优：5分		
			思维分析能力： 要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
				优：5分		
			具有时间观念： 要求在规定的时间内完成个人陈述	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
				优：5分		
自由 讨论	50分		发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		

			领导与责任感：有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分 良：5-7分 中：3-4分 差：0-2分		
总结发言	20分	语言表达能力：语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好地表达自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	集思广益总结能力：善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：8-10分		
				良：5-7分		
				中：3-4分		
				差：0-2分		
		具有时间观念：要求在规定的时间内完成总结发言	优：5分			
			良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-1分			
合计	100分					

38、试题编号：T-5-38，客户答谢晚宴活动策划

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

一家名为 china-health 的公司，将要在 6 个月后推行自己的药物产品，因此想在推行产品之前举行一个宣传活动，邀请一些 VIP 客人来参加一个客户答谢晚宴。列出了 6 位候选的 VIP，如下：

1. 喜欢茶道和中国书法的健康协会会长，老年人
2. 投行单身女强人，想收养孩子

3. 医院的主治医师，喜欢结交名流，疼爱自己的女儿
4. 新华日报的女记者，喜欢旅游，孝顺父母
5. 原料供应商
6. 公司股东儿子，与女记者是同学，喜欢外出冒险

测试任务：

整个活动的预算是 10 万元，需要讨论的问题是：

- A. 确定活动的地点和时间
- B. 只能邀请 5 位 VIP 来参加晚宴，确定人选，并讲出理由
- C. 每个 VIP 将得到一份礼物，确定礼物的类型，并说明理由。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		

		自由讨论	28分钟	28分钟	企业的专家 以及计时员1 名,共计4人	终得分
		总结发言	2分钟	2分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试,按被测学生人数 300 人计算,每个测试室每场考试测试 10 人,需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米,配置办公桌椅 10 套,准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员,其中 2 名为专业教师,另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体;言语表达适合场景需要;有较好的精神面貌,着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分;神面貌欠佳扣3分;有不良行为,如抖脚等扣3分;满分10分,扣完为止。		
无 领 导 小 组	考生 陈述 个人 观点 及理	语言表达能力:要求语言表达恰当简洁、流畅清楚,条理性逻辑性强,能很好表达地自己的意思。	优: 5分	
			良: 4分	
			中: 2-3分	

讨论	自由			差：0-1分		
			非语言表达能力： 要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			思维分析能力： 要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	具有时间观念： 要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分				
		良：4分				
		中：2-3分				
差：0-1分						
自由讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			

				差：0-2分			
			合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分			
				良：5-7分			
				中：3-4分			
				差：0-2分			
			领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分			
				良：5-7分			
				中：3-4分			
				差：0-2分			
	总结发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分			
					良：5-7分		
					中：3-4分		
					差：0-2分		
			集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结	优：5分			
				良：4分			
				中：2-3分			
				差：0-1分			
		具有时间观念： 要求在在规定时间内完成总结发言	优：5分				
			良：4分				
			中：2-3分				
			差：0-1分				
	合计	100分					

39、试题编号：T-5-39，职业选择影响因素

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

经调查研究，影响职业选择的十大因素主要有：

1. 性格；
2. 兴趣；
3. 学历；
4. 国家政策；
5. 亲友意见；
6. 榜样力量；
7. 偶然事件；
8. 社会阅历；
9. 家庭状况；
10. 社会风尚。

测试任务：

请考生仔细阅读材料并思考，根据实际情况，请在以上将以上影响职业选择的因素按照重要性进行排序并说明理由。适当在草稿纸上作些记录，列出主要观点及理由，并分别阐述各自观点及理由，然后在规定时间内请相互展开充分讨论，尽可能达成小组一致意见。最后，派出一个代表来汇报你们的意见，并阐述你们作出这种选择的原因。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用2分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1	必备

	名为来自企业的专家以及计时员 1 名	
--	--------------------	--

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用语音、语调、目光和手势。	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
		思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
			良：4分		
			中：2-3分		
			差：0-1分		
具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	优：5分				
	良：4分				
	中：2-3分				

				差：0-1分		
自由 讨论	50分	发言的积极主动性： 能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		操控影响能力： 善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		参与及对他人态度： 态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
		合作协调能力： 有合作意识，善沟通，善于协调或活跃气氛，缓解紧张关系，说服别人，调解争议	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
	领导与责任感： 有大局意识，时间观念，能抓住关键，对讨论导向，善于将众人意见引向一致	优：8-10分				
		良：5-7分				
		中：3-4分				
		差：0-2分				
总结 发言	20分	语言表达能力： 语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好表达地自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。	优：8-10分			
			良：5-7分			
			中：3-4分			

				差：0-2分		
		集思广益总结能力： 善于收集，整理众志，众意，集思广益，概括总结，准确总结		优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
		具有时间观念： 要求在规定的时间内完成总结发言		优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
	合计	100分				

40、试题编号：T-5-40，飞机紧急情况

考核技能点编号：J-5-1、J-5-2、J-5-3、J-5-4、J-5-5、J-5-6

(1) 任务描述

背景资料：

一架飞机载乘客由北京飞往昆明。突然，机长通知你，飞机可能出行故障，让你做好应急准备。同时，飞机也已经出现剧烈摇晃，乘客有些惊慌。面对这种情况，如果你是机组人员，会如何处理？

- 1、立即召集机组人员召开紧急会议。
- 2、播放轻音乐缓解紧张气氛。
- 3、告知乘客紧急情况。
- 4、通知工作人员检查维修故障。
- 5、组织乘客系好安全带。
- 6、通知空姐安抚乘客，防止骚动。
- 7、通知地面工作人员做好紧急救援工作。
- 8、通知地面飞机准备返航。

测试任务：

请考生按重要性给上述 8 个措施进行排序，个人陈述自己排序结果，表明观点，阐述理由。然后自由讨论，最终形成一致意见（不得以投票形式达成一致），最后推荐一人陈述最终决议。

具体要求：

1. 陈述观点及理由：

每个考生用 2 分钟时间当众轮流陈述自己的观点及阐述理由（不指定发言顺序）。

2. 小组讨论：

用 28 分钟时间进行自由讨论，力求说服不同意见者，努力达成一致意见。（注意：每人每次发言时间不要超过 2 分钟，但对发言次数不作限制。）

3. 总结发言：

讨论结束后，推选一位代表对所讨论的问题进行总结性发言，发言时间 2 分钟。

测试流程：

人数	形式	环节	时间		评委	评分方法
			考生时间	总体时间		
10 人	无领导小组讨论	考生抽题	5 分钟	5 分钟	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名，共计 4 人	采取百分制计分，取三位考评员的平均分作为每名考生的最终得分
		阅读试题	5 分钟	5 分钟		
		陈述个人观点及理由	2 分钟	20 分钟		
		自由讨论	28 分钟	28 分钟		
		总结发言	2 分钟	2 分钟		

(2) 实施条件（按被测学生总人数 300 人计算）

人力资源管理专业技能抽查无领导小组讨论模块的测试，按被测学生人数 300 人计算，每个测试室每场考试测试 10 人，需配备 6 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 5-1 无领导小组讨论模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	无领导小组讨论面试场地不小于 70 平米，配置办公桌椅 10 套，准备室一间	必备
设备	配备电脑两台、计时器一台	必备
测评专家	每个场地配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家以及计时员 1 名	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

表 5-2 无领导小组讨论面试评价标准

评价内容	配分	评分标准	备注	得分	
职业素养	10分	应试者表现出来的气质风度和综合素养等。要求仪态与举止大方、得体；言语表达适合场景需要；有较好的精神面貌，着装得体、整洁。着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分10分，扣完为止。			
无领导小组讨论	考生陈述个人观点及理由	语言表达能力：要求语言表达恰当简洁、流畅清楚，条理性逻辑性强，能很好表达地自己的意思。	优：5分		
			良：4分		
	20分		中：2-3分		
			差：0-1分		
		非语言表达能力：要求善于运用	优：5分		

			语音、语调、目光和手势。	良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
			思维分析能力：要求对问题的分析系统全面透彻、观点清晰、角度新颖	优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
			具有时间观念：要求在规定的时间内完成个人陈述	差：0-1分		
				优：5分		
				良：4分		
				中：2-3分		
				差：0-1分		
				优：5分		
自由讨论	50分	发言的积极主动性：能够积极发言，敢于发表不同意见，善于提出新的见解和方案，在强调自己的观点时有说服力	良：4分			
			中：2-3分			
			差：0-2分			
			优：8-10分			
		操控影响能力：善于支配控制他人，对群体其他成员有影响力	良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
			优：8-10分			
		参与及对他人态度：态度主动，积极发表不同意见又能倾听妥协支持或肯定别人意见、尊重别人，不侵犯他人发言权	良：5-7分			
			中：3-4分			
			差：0-2分			
			优：8-10分			
合作协调能力：有合作意识，善	优：8-10分					

			沟通, 善于协调或活跃气氛, 缓解紧张关系, 说服别人, 调解争议	良: 5-7分		
				中: 3-4分		
				差: 0-2分		
			领导与责任感: 有大局意识, 时间观念, 能抓住关键, 对讨论导向, 善于将众人意见引向一致	优: 8-10分		
				良: 5-7分		
				中: 3-4分		
				差: 0-2分		
总结发言	20分		语言表达能力: 语言表达准确简洁、流畅清楚, 能很好表达地自己的意思, 善于运用语音、语调、目光和手势。	优: 8-10分		
				良: 5-7分		
				中: 3-4分		
				差: 0-2分		
			集思广益总结能力: 善于收集, 整理众志, 众意, 集思广益, 概括总结, 准确总结	优: 5分		
				良: 4分		
				中: 2-3分		
				差: 0-1分		
			具有时间观念: 要求在规定时间内完成总结发言	优: 5分		
				良: 4分		
				中: 2-3分		
				差: 0-1分		
合计	100分					