

答案一

一、名词解释（每小题 5 分，共 20 分）

1、人才 P3：接受过良好的教育或训练，能为社会提供科学、技术、管理、文化、艺术等专业知识或智力劳动，并以此获得报酬的人。

2、职级 P58：是指将工作内容、难易程度、责任大小、所需资格皆是很相似的职位划分同一职级，实行同样的管理与报酬（每个职级的职位数并不相同，小到一个，多到几千。）

18. 面试 P106 面试是通过主考官与音频这面对面的信息沟通，考察应聘者是否具备与职位相关的能力和个性品质的一种人员甄选技术。

41. 内职业生涯 P226 指职业生涯发展中通过提升自身素质和职业技能而获得的个人综合能力、社会地位及荣誉的总称。

二、单项选择（每小题 4 分，共 40 分）

1-5CBABA 6-10BBCDD

三、多项选择（每小题 5 分，共 20 分。多选、少选、错选均不得分）

1、ABCE 2、BC 3、ABCE 4、ABDE 5、ACDE

四、简答题（每小题 15 分，共 45 分）

1、企业为什么要进行人力资源规划？ P68

- （1）组织外部环境处于不断地变化中，给组织决策带来了很大的不确定性；
- （2）组织内部的人力资源也处于不断地变化中；
- （3）现代大工业生产在很多情况下都属于连续性作业，要求劳动力数量、质量及结构的稳定；
- （4）现代人力资源管理是一个复杂的系统。

2、怎样进行绩效面谈？ P130

首先，要遵守面谈的基本原则 1-5.

其次，要遵守面谈的基本程序 1-3.

3、简述员工培训的意义。 P199

- （1）培训是提高员工素质和增强组织竞争力的根本途径之一；
- （2）培训是提高劳动生产率和工作效率的重要途径；

(3) 培训是实现员工个人发展的必要措施。

五、论述题（25分）

比较人事管理与人力资源管理的异同 P12

相同之处：

不同之处：



答案二

一、名词解释（每小题 5 分，共 20 分）

- 1、职位 P35：也是岗位，实在一定时期内祖师要求个体负担的一项或多项责任。
- 2、人力资源需求预测 P74：以组织的战略目标、发展规划和工作任务为出发点，综合考虑各种因素的影响，对组织未来人力资源的数量、质量和时间等进行估计的活动。
- 3、压力面试 P106：是将应聘者置于一种认为的紧张气氛中，以考察其应变能力、压力承受能力、情绪稳定性等。
- 4、薪酬等级制度 P161：是根据劳动的复杂程度、精确程度、负责程度、繁重程度、和劳动条件等因素，将各类薪酬划分等级，按等级确定薪酬标准的一定薪酬制度。

二、单项选择（每小题 4 分，共 40 分）

1-5ACACB 6-10CACCD

三、多项选择（每小题 5 分，共 20 分。多选、少选、错选均不得分）

1、AB 2、ABE 3、A 4、ABCDE 5、ABC

四、简答题（每小题 15 分，共 45 分）

1、为什么说出现在企业一个部门的人力资源管理革命影响的超越企业的范围？

P11

- (1) 人力资源管理理论的提出改变了人类对工作的管理；
- (2) 人力资源管理理论的提出改变了人们对管理的看法；
- (3) 人力资源管理理论的提出改变了人们对企业劳动关系性质、雇主与雇员关系、管理者与被管理者关系的看法，也改变了人们对工会地位的看法；
- (4) 人力资源管理理论的提出改变了人们对工作的看法。

2、衡量有效的绩效管理体的标准有哪些？ P127

- (1) 敏感性。
- (2) 可靠性。
- (3) 准确性。
- (4) 可接受性。
- (5) 实用性

3、职业生涯管理的主要内容有哪些？ P241

- (1) 提供必要信息，帮助员工建立切实可行的职业生涯规划；
- (2) 采取措施，提供资源以支持员工置业计划的实施；
- (3) 协调员工职业发展目标与组织目标；
- (4) 对员工职业发展情况进行考核、评估、反馈；
- (5) 建立员工职业生涯发展档案，对组织的所有员工进行统一管理。

五、论述题（25分）

面试的基本过程有哪些步骤？面试过程中面试官应该注意哪些问题？ P106+107

面试的基本过程有哪些步骤 P106。

面试过程中面试官应当有意识地克服一些因素对面试效果的影响 107。



答案三

一、名词解释（每小题 5 分，共 20 分）

- 1、诱引战略 P19：通过发展事业、优化环境、改革制度、提高待遇、增进情感来吸纳和稳定人才，特别是一些优秀的国家化人才。
- 2、劳动定额 P77：劳动者在单位时间内应完成的工作量的规定。
- 3、劳动合同 P111：指劳动者同企业、国家机关、事业单位、民办非企业组织、个体经济组织等用人单位之间订立的明确双方权利义务的协议。
- 4、薪酬结构 P158：在同一组织内部不同岗位或不同技能薪酬水平的排列对比关系。

二、单项选择（每小题 4 分，共 40 分）

1-5AADBA 6-10BBAD

三、多项选择（每小题 5 分，共 20 分。多选、少选、错选均不得分）

1、CDE 2、BCDE 3、AC 4、ABC 5、ACDE

四、简答题（每小题 15 分，共 45 分）

1、简述人力资源管理的基本功能。P6

- (1) 获取
- (2) 整合
- (3) 保持和激励
- (4) 控制与调整
- (5) 开发

2、分析人力资源供给的影响因素。P78+P81

人力资源供给来自两方面：一是组织内部人力资源供给，二是组织外部人员的补充。

影响组织内部人力资源供给的因素包括：P78

影响组织内部人力资源供给的因素有：P81

3、怎样进行绩效改进？P131

首先，进行绩效差距分析。

其次，制定并实施有针对性的改进计划和策略。

五、论述题（25 分）

职业生涯管理面临的主要问题有哪些？应如何解决？P245



答案四

一、名词解释（每小题 5 分，共 20 分）

1、岗位分类 P58：将所有的工作岗位，从横向上按其工资性质分为若干职组、职系，然后从纵向上按责任大小、工作难易、所需教育程度及技术高低划分为高低不等的职级，在对各个职系的职位分级的基础上，再将各职系的职级加以比较，划分各个职系的统一职等，最后，制定出职位规范，作为员工奖惩、薪酬、晋升、福利、培训等方面管理工作的基础和依据。

2、测试的信度 P103 又叫“可靠性”为了使甄选标准有更高的可信度，甄选的标准必须保持一致性，这就是所谓的信度。

3、绩效考核 P122 是指考评主体对照工作目标或绩效标准，采用科学的方法，评定员工的工作任务完成情况、员工的工作职责履行程度和员工的发展情况，并将评定结果反馈给员工的过程。

4、培训 P197：培训是指组织为了自身目标和员工个人发展的目标，采用一定方式有计划、系统地对全体人员进行培养和训练，使之提高与现在或将来工作相关的知识、技能及态度等素质，以改善员工现有或将来的工作业绩。

二、单项选择（每小题 4 分，共 40 分）

1-5DAACD 6-10AACCA

三、多项选择（每小题 5 分，共 20 分。多选、少选、错选均不得分）

1、ABCD 2、CD 3、CDE 4、BCDE 5、BC

四、简答题（每小题 15 分，共 45 分）

1、学习型组织有何特点？ P22

（1）接受新观念的开放性；（2）具有鼓励并提供学习与创造机会的文化；（3）具有整体目的与目标。

2、如何对人力资源规划进行评价？ P85

（1）本规划是否进行了忠实的执行。
（2）人力资源规划本身合理性的问题。人力资源规划者对问题的熟悉程度和重视程度；人力资源规划者与提供数据及使用人力资源规划的管理人员之间的工作关系；人力资源规划与相关部门进行信息交流的难易程度；人力资源规划在管理人员心目中的地位与价值。（3）将行动的结果与人力资源规划进行对照比较，通过发现规划与现实之间的差距来指导以后的人力资源规划活动。

3、进行校园招聘时，应注意哪些工作要点？ P99

(1) 校园招聘时要选派能力比较强的工作人员，因为他们在申请人面前代表着公司的形象；(2) 是对工作申请人的答复要及时，否则对申请人来对公司服务的决心会产生消极影响；(3) 新的大学生毕业生总是感觉自己的能力强于公司现有的员工，因此，他们希望公司的各项政策能够体现出公平、诚实和顾及他们的特征。

五、论述题（25分）

岗位研究应当遵守哪些主要原则？ P34



答案五

一、名词解释（每小题 5 分，共 20 分）

1、职等 P58：工作性质不同或主要职务不同，但其困难程度、职责大小、工作所需资格等条件相同的职级的归纳称为职等。

2、心理测验 P107：通过观察人的少数具有代表性的行为，依据一定的原则或通过数量分析，对贯穿人的行为活动中的能力、个性、动机等心理特征进行分析推论的过程。

3、绩效改进 P131：确认组织或员工工作绩效的不足和差距，查明产生的原因，制定并事实有针对性的改进计划和策略，不断提高企业员工竞争优势的过程。

4、职业 P225：人们在社会生活中所从事的相对稳定的、以获取报酬为目的的专门的工作。

二、单项选择（每小题 4 分，共 40 分）

1-5BCACB 6-10CBBBA

三、多项选择（每小题 5 分，共 20 分。多选、少选、错选均不得分）

1、CD 2、ACD 3、BCDE 4、ABCE 5、ABDE

四、简答题（每小题 15 分，共 45 分）

1、分析人力资源需求的影响因素。P74

(1) 组织外部因素。

(2) 组织内部因素。

(3) 人力资源自身因素。

2、简述招聘工作的意义。P92

(1) 招聘关系到企业的生存和发展

(2) 提高企业效益

(3) 减少离职，增强企业内部的凝聚力

(4) 招聘时企业人力资源管理中许多其他职能的基础

(5) 扩大企业知名度，树立企业良好信息。

3、简述技能薪酬体系设计的基本流程。P165

(1) 建立薪酬设计小组；

(2) 进行工作任务分析；

(3) 评价工作任务并创建新的工作任务清单；

- (4) 技能等级确定与定价；
- (5) 对员工进行技能分析、培训和认证。

五、论述题（25分）

怎样设计组织的绩效考核体系？ P132



答案六

一、名词解释（每小题 5 分，共 20 分）

1、岗位分析 P44：岗位分析是对企业各类岗位的性质、任务、职责、工作条件和工作环境，以及员工承担本岗位应该具备的资格要求等信息进行的系统分析和研究，并制定工作说明书、岗位描述、岗位规范等人事文件的过程，即全面了解、获取与岗位有关的详细信息的过程。

2、结构化面试 P106：面试题目、面试实施程序、面试评价、考官构成等方面都有统一明确的规范的面试。

3、范例对比考核法 P139：把需要考核的内容分为不同的维度和等级，每一维度每一等级选出一名合适的员工作基准，其他人与之对号入座，最终各维度的分数综合即为员工的考核结果。

4、技术等级标准 P163：员工担任某项工作（岗位、工种）所应具备的劳动能力的技术（业务）规范文件，是划分工作等级和评定员工任职能力及薪酬等级的重要依据。

二、单项选择（每小题 4 分，共 40 分）

1-5DACAB 6-10DDCBB

三、多项选择（每小题 5 分，共 20 分。多选、少选、错选均不得分）

1、BCE 2、CD 3、B 4、ABC 5、ACDE

四、简答题（每小题 15 分，共 45 分）

1、人力资源规划的程序是怎样的？ P71

搜集信息；人力资源需求/供给预测；确定人力资源净需求；制定人力资源规划；实施人力资源规划；人力资源规划评价与反馈。

2、影响面试效果的因素有哪些？ P107

第一印象效应；强调应聘者的负面资料；主考官不熟悉工作要求；雇用压力；对比效应；非言语行为的影响。

3、薪酬管理的内容是什么？ P154

薪酬体系决策与管理的主要任务；薪酬水平决策与管理的主要任务；薪酬结构决策与管理的主要任务；薪酬形式的决策与管理的主要任务；特殊群体的薪酬决策与管理的主要任务；薪酬分配的实施操作或行政事务管理工作的主要任务。

五、论述题（25 分）

答案七

一、名词解释（每小题 5 分，共 20 分）

1、岗位研究 P32: 全面了解工作岗位的一种管理活动, 是对工作岗位的内容和任职资格进行描述并对岗位定等归级的系统过程, 即采用科学的方法, 通过岗位调查收集有关工作岗位信息, 并进行科学的岗位分析、岗位评价和岗位分类, 制定工作说明书和岗位分类图等各种人事管理文件的过程。

2、公文处理 P110: 是评价中心的一种主要的测试形式。在这项测试中, 主考官设计出一系列管理者所处真实环境中需要处理的各类公文, 要求被测试者以管理者的身份对各类公文材料进行处理, 以此来评价被测试者的计划、组织、分析、判断等能力。

3、成就工资 P153: 又叫绩效加薪, 是用人单位出于对员工已经取得的成就和过去工作行为的认可, 在其原来基本工资之外另行增加的定期支付的固定数额的货币薪酬。

4、柯氏模型 P216: 是一种用于培训效果评估的方法。该方法从四个层对培训效果进行评估, 四个层次分别是: 反应层, 评估学员对培训的反应; 学习层, 评估学员所学的知识技能, 即学习效果; 行为层, 评估学员工作行为在培训后是否发生变化; 结果层, 评估效益培训果, 即组织的生产经营是否因培训而得到改善。

二、单项选择（每小题 4 分，共 40 分）

1-5DDADC 6-10CCACA

三、多项选择（每小题 5 分，共 20 分。多选、少选、错选均不得分）

1、AB 2、ACDE 3、ABD 4、BC 5、BCE

四、简答题（每小题 15 分，共 45 分）

1、为什么说人力资源的社会性表现在哪些方面? P5

(1) 人力资源的素质是在社会中形成的。。。

(2) 蕴藏在人体内部的人力资源具有随着社会生产方式变化而变化的特点;

(3) 人力资源是在社会分工体系中实现劳动能力和价值的, 个体不可能脱离群体而从事劳动;

(4) 人力资源的开发利用程度决定于社会生产方式尤其是经济技术发展水平。

2、比较内部招聘与外部招聘的优、缺点。P94+P95

(1) 内部招聘优点：激发员工的内在积极性；提拔员工可以提高员工对组织的忠诚度；员工能够迅速地熟悉和进入工作，离职的可能性也比较小；上级对员工的能力比较了解；人才获取的费用较少。缺点：可能影响部分人的积极性；新主管不容易建立领导声望；可能影响企业的活力和竞争力。

(2) 外部招聘的优点：能够给企业带来新思想、新观念、补充新鲜血液，是企业充满活力；避免过度使用内部不成熟人才；是树立企业形象的好机会。缺点：人才获取成本高；对内部员工的积极性造成打击；文化的融合需要时间；对工作的熟悉以及周边工作关系的密切配合也需要时间。

3、职业生涯规划的作用有哪些？P229

(1) 对个人的作用：帮助个人确定职业发展目标及路径；鞭策个人努力工作；引导个人发挥潜能；评估当前工作环境。

(2) 对组织的作用：保证组织未来人才的需要；确保组织留住优秀的人才；使组织人力资源得到有效的开发。

五、论述题（25分）

怎样进行人力资源规划？P71

人力资源规划的程序

一、名词解释（每小题 5 分，共 20 分）

- 1、津贴 P153：是指根据员工的特殊劳动条件和工作特性以及特定条件下的额外生活费用而计付的劳动报酬。
- 2、要素计点法 P55：又称因素计分法，就是选择和定义一组评价指标，并为每个指标定义许多等级，然后对每个岗位的几个指标进行打分，汇总这些分数就可以得出该项岗位的价值。
- 3、职业停滞 P246：指在工作中晋升缓慢或继续晋升的可能性不大的情况。
- 4、培训需求分析 P203：在规划实施每项培训活动之前，由培训组织者、主管人员等采取一定方法，对组织及其成员的目标、知识、能力等方面进行系统的鉴别与分析，以确定是否需要培训及培训内容的一种过程。

二、单项选择题（每小题 4 分，共 40 分）

1-5AACDD 6-10ABDD

三、多项选择（每小题 5 分，共 20 分。多选、少选、错选均不得分）

1、ABCD 2、ABD 3、ABCD 4、ABC 5、ACDE

四、简答题（每小题 15 分，共 45 分）

1、简述岗位分析的基本过程。P45

- （1）准备阶段。明确工作目的；制定工作计划；组建分析小组；收集有关制度；做好其他准备
- （2）实施阶段。与有关人员沟通收集工作背景资料；收集工作相关信息
- （3）形成阶段。整理资料；审查信息；分析信息；形成工作说明书
- （4）应用和反馈。工作说明书的使用培训反馈与调整

2、简述薪酬管理的原则。P155

补偿原则；公平原则；透明化原则；竞争经原则；经济性原则；合法性原则。

3、简述绩效管理的作用。P123

- （1）绩效管理有明显的战略功能；
- （2）绩效管理具有明确的管理功能；
- （3）绩效管理具有强烈的激励功能；
- （4）绩效管理有利于提升计划管理和控制工作的有效性。

五、论述题（25 分）

培训与开发工作存在哪方面的风险？如何防范？ P215

答案九

一、名词解释（每小题 5 分，共 20 分）

- 1、人力资源规划 P66：预测未来的组织任务和环境对组织的要求，以及为了完成这些任务和满足这些要求而设计的提供人力资源的过程。
- 2、薪酬水平 P156：是组织支付给其内部不同职位的平均薪酬或内部各种薪酬的平均数。
- 3、学习 P208：指的是由经验引起的在知识、技能、理念、态度或行为方面发生的相对持久的变化，而不仅仅是能够陈述事实或知识。
- 4、组织社会化 P246：是指使新员工转变为高绩效的组织成员的过程。

二、单项选择（每小题 4 分，共 40 分）

1-5CACCA 6-10ACBBC

三、多项选择（每小题 5 分，共 20 分。多选、少选、错选均不得分）

- 1、ACDE 2、CDE 3、B 4、ABD 5、BCD
- A. 传授性培训 B. 知识性培训 C. 技能性培训 D. 态度性培训 E. 企业文化培训

四、简答题（每小题 15 分，共 45 分）

1、怎样选择最有效的收集岗位信息的方法？ P48

首先，考虑岗位分析要达到的目的；第二，要考虑所分析的岗位的不同特点；第三，要考虑实际条件的限制；最后，要考虑岗位分析方法与人员的相互匹配性。

2、简述人力资源规划的作用 P69

（1）人力资源规划可以确保组织的在生存发展过程中对人力资源的需求；（2）人力资源规划可以为组织的人事决策提供依据和指导；（3）人力资源规划是组织有效控制人工成本的重要工具；（4）人力资源规划有助于满足员工需求和调动员工的积极性。

3、如何防范培训风险？ P215

（1）依法建立劳动、培训关系；（2）加强企业文化教育，增强组织凝聚力；（3）建立有效的激励机制；（4）加大考核力度，提高整体素质；（5）完善培训制度，提高培训质量。

五、论述题（25 分）

怎样进行个人职业生涯规划？ P235

答案十

一、名词解释（每小题 5 分，共 20 分）

1、工作日写实 P39：是对任职者整个工作日的工时利用情况，按时间顺序进行观察、记录、分析的岗位调查方法。

2、绩效改进 P131：就是确认组织或员工工作绩效的不足和差距，查明产生的原因，制定并实施针对性的改进计划和策略，不断提高企业员工竞争有事的过程。

3、晕轮效应 P144：是指考评者因一个人的某一特点而在其他考察项目上全给高分或全给低分而形成的一种考核结果。

4、培训效果 P215：指通过培训活动，学员所获得的知识技能状况、态度改变程度、工作绩效提高程度及组织收益程度。

二、单选题（每小题 4 分，共 40 分）

1-5CCBCC 6-10ABCCB

三、多选题（每小题 2 分，共 10 分。多选、少选均不得分）

1、BCD 2、ACDE 3、ACE 4、AD 5、AE

四、简答题（共 45 分）

1、新型组织的出现，对人力资源管理工作形成怎样的挑战？ P18

（1）新经济挑战；（2）新组织的挑战；（3）员工的挑战。

2、组织为什么需要人力资源规划？ P68

（1）组织外部环境处于不断地变化中，给组织决策带来了很大的不确定性；（2）组织内部的人力资源也处于不断地变化中；（3）现代大工业生产在很多的情况下都属于连续性作业；（4）现代人力资源管理是一个复杂的系统。

3、绩效管理工作中常出现哪些方面的误区？ P143

（1）对绩效管理认识存在误区：将绩效评价等同于绩效管理；角色分配上的错误；认为绩效管理是经理的事。

（2）实施绩效考核时存在误区：指标不符合 SMART 原则；近因效应；评分模式问题；考核者存在偏见；晕轮效应。

五、论述题（共 25 分）

1、分析薪酬体系的几种类型的特点及适用条件。 164

答案十一

一、名词解释（每小题 5 分，共 20 分）

- 1、岗位调查 P36：是以工作岗位为对象，采用科学的调查方法，收集与岗位有关的信息的过程。
- 2、人员甄选 P102：指综合利用心理学、管理学等学科的理论、方法和技术，对候选人的任职资格和工作胜任程度进行系统的、客观的测量和评价，从而做出录用决策。
- 3、薪酬标准 P163：单位时间（时、日、周、月）的薪酬金额，是计算和支付劳动者薪酬的基础。
- 4、前瞻性培训需求分析 P205：随着技术进步及员工个人成长，即是员工目前的工作绩效是极佳的，也可能会由于工作岗位调动、组织内部晋升及环境变化导致的工作要求发生变化等产生培训需求，由于这种分析具有明显的超前性，称为前瞻性培训需求分析。

二、单选题（每小题 4 分，共 40 分）

1-5DDBAC 4500 ÷ (1.2 × 3000 / 45) 6-10DDAAD

三、多选题（每小题 4 分，共 20 分。多选、少选、错选均不得分）

1、ACE 2、ABD 3、CDE 4、ACDE 5、ABCDE

四、简答题（共 45 分）

1、人力资源的时效性表现在哪些方面？（12 分） P5

人力资源的时效性从三个层面表现出来：生命周期、劳动周期、知识周期

生命周期就是人从出生到死亡的过程；

劳动周期主要是针对处在法定劳动年龄内的劳动人口而言；

知识周期主要指一个人所学的相关知识和理论从适应社会工作需要到被社会淘汰所经历的时间。

2、叙述实施因素比较法的步骤。（20 分） P57

确定付酬要素；选择基准岗位；确定基准岗位工资；把非基准岗位与基准岗位进行比较；确定非基准岗位工资。

3、主要从哪些方面来评价人力资源规划本身的合理性？（13 分） P85

（1）人力资源规划者对问题的熟悉程度和重视程度；（2）人力资源规划者与提供数据者及使用人力资源规划的管理人员之间的工作关系；（3）人力资源规划与

相关部门进行信息交流的难易程度；（4）人力资源规划在管理人员心目中的地位和价值。

五、论述题（共 25 分）

1、组织人力资源供大于求时如何实现平衡？ 83



答案十二

一、名词解释题（本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分）

1. 绩效 P121：指人们在具体工作中所取得的成绩。也就是组织成员对组织的贡献，或对组织所具有的价值。
2. 人力资源管理 P6：指为了完成组织管理工作和总体目标，影响员工的行为、态度和绩效的各种组织管理政策、实践及制度安排。
3. 薪酬管理 P154：指一个组织针对所有员工所提供的服务来确定他们应当得到的报酬总额以及报酬结构和报酬形式的过程。
4. 招聘 P91：指企业为了生存和发展，采用一定的方法吸纳或寻找具备任职资格和条件的求职者，而采用科学的方法，筛选出合适的人员予以聘用的过程。

二、单项选择题（本大题共 10 小题，每小题 4 分，共 40 分。在每小题给出的四个备选项中，选出一个正确的答案。）

1-5ADCBA 6-10BDCCA

三、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分。在下列各题的选项中，至少有两个选项是最符合题意的，多选、少选或错选的均不得分。）

1、BCE 2、CE 3、ABCD 4、BCD 5、ABCDE

四、简答题（本大题共 3 小题，每小题 15 分，共 45 分。）

1. 简述人力资源的特点。

答：能动性（3 分）；特殊的资本性（2 分）；再生性（2 分）；高增值性（3 分）；时效性（2 分）；社会性（3 分）。

2. 薪酬对员工及企业的功能分别表现在哪些方面？

答：保障功能（3 分）；激励功能（3 分）；吸引和保留人才功能（3 分）；改善企业经营绩效（3 分）；控制成本的功能（3 分）。

3. 工作分析的准备阶段要完成哪些工作？

答：确定工作分析的目的（3 分）；制定工作分析的实施计划（3 分）；组建工作分析小组（3 分）；收集和分析有关的背景信息并确定所要收集的信息（3 分）；确定信息收集的方法（3 分）。

五、论述题（本大题共 1 小题，共 25 分。）

请论述培训需求分析从哪些方面开展，每个方面具体内容是什么？

答：从组织分析、任务分析和人员分析这三个方面展开。（4 分）

（1）组织分析是指根据组织所面临的环境、组织发展战略及培训资源的可获得性，来确定组织范围内的培训需求，以保证培训计划符合组织的整体目标与战略要求，其目的是了解组织中哪里需要培训；它包括两方面：对企业未来的发展方向进行分析，确定培训重点及培训方向；对企业整体绩效做出评价，找出现存问题，确定目前的培训重点。（7 分）

（2）任务分析的主要对象是企业内的各个职位，通过任务分析要确定各个职位的工作任务，各项工作任务要达到的标准，以及完成这些任务所需要的知识、技能和态度。（7 分）

（3）人员分析包括两个方面，首先对员工个人的绩效做出评价，找出存在的问题并分析问题产生的原因，以确定解决当前问题的培训需求。其次根据员工的职位变动计划，将员工现有的状况与未来的职位要求进行比较，以确定解决将来问题的培训需求。（7 分）

