

第十章 员工关系管理



一、单项选择题

1. 大学毕业生或其他刚踏入社会的青年最容易受到的歧视是（ ）。

A. 学历、院校歧视

B. 身材相貌歧视

C. 年龄歧视

D. 经验歧视



一、单项选择题

【答案】D

【解析】要求求职者具备工作经验已成为很多用人单位的招聘条件。大学毕业生或其他刚踏入社会的青年最容易受到经验歧视。



一、单项选择题

2. 下列选项中，关于入职体检的说法，表述错误的是（ ）。
- A. 对基础性疾病的排查可以减少工伤法律纠纷的产生
 - B. 体检工作要安排在签订劳动合同之后进行
 - C. 如果设定乙肝项目测试，可能会带来法律风险
 - D. 重点体检项目应为本行业易发的职业病、工伤



一、单项选择题

【答案】 B

【解析】 用人单位应注意入职体检的时间安排，体检工作一定要在签订劳动合同之前完成。在这个阶段，用人单位还掌握主动权，可以根据体检结果来考虑是否录用应聘者。



一、单项选择题

3. 下列选项中，关于培训服务期的说法，正确的是（ ）。
- A. 用人单位没有出资培训劳动者的情况下，不得要求劳动者赔偿培训费
 - B. 若劳动者违约，除要赔偿用人单位培训费用外，还要向对方适度支付惩戒性违约金
 - C. 未满服务期离职的员工支付的违约金数额应高于服务期未履行部分应分摊的培训费用
 - D. 未签订培训合同的劳动者不受服务期的约束



一、单项选择题

【答案】 A

【解析】 服务期是指用人单位出资培训劳动者，受训劳动者有义务为用人单位服务一定的年限。如果劳动者违反服务期约定，应当按照约定向用人单位支付违约金。同时，为保护劳动者的合法权益，违约金的数额不得超过用人单位提供的培训费用，且用人单位要求劳动者支付的违约金不得超过服务期尚未履行部分所应分摊的培训费用。



一、单项选择题

4. 由于企业的业务方向、提供的产品或服务发生变化而导致内部组织机构的重组、分立、撤销引起的集中裁员，称为（ ）。

- A. 经济性裁员
- B. 政策性裁员
- C. 优化性裁员
- D. 结构性裁员



一、单项选择题

【答案】 D

【解析】 按裁员的动因划分，企业裁员一般可分为经济性裁员、结构性裁员和优化性裁员。其中，结构性裁员是企业的业务方向、提供的产品或服务发生变化而导致内部组织机构的重组、分立、撤销引起的集中裁员。



一、单项选择题

5. 下列选项中，关于社会保险的说法，正确的是（ ）。
- A. 国家强制性养老保险具有营利性
 - B. 为员工缴纳社会保险费是每个企业的责任和义务
 - C. 我国社会保障机构委托商业保险公司代为管理社会保险金以实现保险金的保值增值
 - D. 如果确定了投保年限和投保金额，就可以计算出将来支付的保险金



一、单项选择题

【答案】 B

【解析】 社会保险是国家强制保险，具有非营利性。

为职工办理社会保险是用人单位的法定义务。



一、单项选择题

6. 下列选项中，关于员工请假管理制度的说法，正确的是（ ）。

- A. 事假中的员工没有在法定工作时间履行工作义务，同时又没有国家允许享有薪金待遇的规定，因此企业不付薪酬
- B. 职工连续工作满1年的，享受带薪年休假
- C. 企业不能擅自增减病假期的期限，但可将病假视为事假处理
- D. 带薪年休假应当在应休年休假年度外给予



一、单项选择题

【答案】 B

【解析】 按照国家规定，职工连续工作满1年的，享受带薪年休假。



一、单项选择题

7. 小罗在一家会所当健身教练，该会所的员工手册要求员工“必须穿工装上班，违反者会受到相应的处罚”。某天，小罗的两件工装裤都洗了没干，而天气又很炎热，小罗就穿了一条九分裤来上班，被该会所以违反纪律为由解除劳动关系。下列选项中，说法正确的是（ ）。

- A. 会所依据员工手册解除劳动关系，应该得到支持
- B. 会所员工手册处罚内容不够明确具体，单方解除劳动关系法律依据不
- C. 奖惩须分明，会所对不符合要求的员工予以辞退，应该得到支持
- D. 员工手册内容不合理，干涉了员工的着装自由权，不应得到支持



一、单项选择题

【答案】 B

【解析】 员工手册编写过程中，应注意内容明确、措辞严谨、条款严密、称谓统一、语言简洁规范。该会所的员工手册要求员工“必须穿工装上班，违反者会受到相应的处罚”，但该条款没有明确规定在什么情况下，违反到什么程度，会受到什么样的处罚，处罚内容不够明确具体。在这种情况下，会所单方面解除劳动关系，法律依据不足。



一、单项选择题

8. 下列不属于冲突产生原因的是（ ）。
- A. 处事策略不同
 - B. 个体差异
 - C. 不良的沟通
 - D. 职业倦怠



一、单项选择题

【答案】D

【解析】冲突产生的原因主要包括：①处事策略不同；
②不良的沟通和信息谬传；③个体差异；④角色矛盾。



一、单项选择题

9. 下列选项中，关于压力源的说法，表述错误的是（ ）。
- A. 压力源从形式上可分为工作压力源、生活压力源和社会压力源
 - B. 生活条件、住房问题等属于生活压力源
 - C. 工作压力源主要有员工在企业中的角色、职业生涯发展、人际关系和组织变革等
 - D. 社会压力源包括社会地位、经济实力、财务问题等



一、单项选择题

【答案】 B

【解析】 压力源从形式上可以分为工作压力源、生活压力源和社会压力源三种。社会压力源包括社会地位、经济实力、生活条件、财务问题、住房问题等。



一、单项选择题

10. 下列选项中，关于员工援助计划的说法，正确的是（ ）。

- A. 员工援助计划是组织为帮助员工及其家属解决职业心理健康问题而设置的系统服务项目
- B. 外部员工援助计划比内部员工援助计划更节省成本
- C. 员工对内部员工援助计划的信任程度可能高于外部员工援助计划
- D. 内部和外部员工援助计划要分别使用



一、单项选择题

【答案】A

【解析】员工援助计划是组织为帮助员工及其家属解决职业心理健康问题，由组织出资为员工设置的系统服务项目。



二、多项选择题

11. 在发布招聘广告阶段存在的歧视包括（ ）。

- A. 年龄歧视
- B. 性别歧视
- C. 户籍歧视
- D. 学历、院校歧视
- E. 经验歧视



二、多项选择题

【答案】 ABDE

【解析】 发布招聘广告阶段的歧视包括：①性别歧视；
②年龄歧视；③经验歧视；④学历、院校歧视。



二、多项选择题

12. 下列关于三方协议的说法，表达正确的有（ ）。
- A. 三方协议由毕业生、用人单位、毕业生所在学校三方签订
 - B. 三方协议是学校统计就业率、派遣毕业生的依据
 - C. 三方协议是当事人针对未来签订劳动合同、确立劳动关系达成的合意，不具备法律效力
 - D. 学校仅仅是登记者或认证者的身份，三方协议对其并不产生实际的约束
 - E. 三方协议的权利和义务主要针对毕业生和用人单位



二、多项选择题

【答案】 ABDE

【解析】 三方协议是当事人针对未来签订劳动合同、确立劳动关系达成的合意，意思表示真实，内容合法。三方协议符合民事法律行为的构成要件，具有法律效力。选项C错误。



二、多项选择题

13. 在员工离职时，用人单位无须支付补偿金的情形包括（ ）。

- A. 由用人单位提出的协商解除
- B. 由劳动者提出的协商解除
- C. 因为劳动者严重违反用人单位规章制度造成的用人单位单方解除
- D. 劳动者提前30日书面通知用人单位解除劳动合同
- E. 试用期内用人单位以劳动者不符合录用条件为由单方解除



二、多项选择题

【答案】 BCDE

【解析】 如果是企业提出协商解除的，须根据员工的工作年限支付经济补偿金，最多不超过12个月。解聘是指企业可以解除劳动合同，无须提前30日书面通知，也不用支付任何经济补偿的情况，主要适用于劳动合同的试用期内和员工存在过错的情况下。企业解聘无过错的员工应提前30日书面通知员工本人，或支付相当于该员工1个月工资的代通知金，并根据其工作年限支付经济补偿金。



二、多项选择题

14. 实习协议一般应包含的内容有（ ）。

- A. 实习要求
- B. 实习岗位及工作时间
- C. 劳动保护
- D. 保密义务
- E. 法律效力



二、多项选择题

【答案】 ABCE

【解析】 实习协议一般包括以下几方面的内容：

- ①实习要求；
- ②实习期限；
- ③实习岗位及工作时间；
- ④实习管理；
- ⑤实习报酬；
- ⑥劳动保护；
- ⑦协议解除或变更；
- ⑧法律效力。



二、多项选择题

15. 根据员工关系管理理论，企业帮助员工解决职业心理健康问题的员工援助计划的作用有（ ）。

- A. 增强企业凝聚力
- B. 促进员工身心健康
- C. 降低员工士气
- D. 提高生产效率
- E. 改善员工工作情绪



二、多项选择题

【答案】 ABDE

【解析】 员工援助计划的作用包括：①员工援助计划是企业人性化管理的一个组成部分，它可以增强企业的凝聚力，减少员工问题带来的损失。②帮助员工解决生活上的问题，促进员工身心健康，帮助员工实现自我成长及职业生涯规划。③提高员工生产效率及工作绩效，改善员工工作情绪。④增加劳资沟通，促进双方之间的融洽关系。



三、不定项选择题

根据下面资料，回答问题

美乐公司是一家大型的纺织集团，员工有四五千人，公司管理模式一直没有什么改变。近来公司出现员工生产率下降，员工在工作中缺乏积极性与主动性等现象。该公司人事部门通过调查发现4个导致员工懈怠的原因：①最近出现一系列劳资冲突现象，公司所采取的处理措施很好，但总是被误传，公司上级很少和工人进行交流，使得大多数人不满意；②最近周围充满了漫天飞舞的棉絮、轰隆隆的机械声以及刺鼻的染色剂的味道，员工害怕得职业病，心情烦躁；③最近新修改的请假制度规定，将病假视为事假处理；④公司近来无故裁掉了一部分员工。根据以上资料，回答下列问题：



三、不定项选择题

(1) 案例中该公司出现劳资冲突的原因可能是（ ）。

- A. 员工之间的个体差异
- B. 不良的沟通
- C. 角色矛盾
- D. 企业文化



三、不定项选择题

【答案】 B

【解析】 冲突产生的原因主要包括：①处事策略不同；②不良的沟通和信息谬传；③个体差异；④角色矛盾。本题中达美所采取的处理措施很好，但总是被误传，公司上级很少和工人进行交流，使得大多数人不满意，这主要属于不良的沟通和信息谬传。



三、不定项选择题

(2) 该公司领导决定对职业倦怠进行干预的做法，错误的是（ ）。

- A. 对管理者进行心理技能培训，帮助员工建立心理恢复计划
- B. 通过有效提供物质和精神支持改善职业倦怠现象
- C. 适当丰富工作内容、采取轮岗的方式，缓冲乃至消除疲劳感和乏味感
- D. 严格执行奖惩制度，发现问题严肃处理



三、不定项选择题

【答案】D

【解析】职业倦怠干预的内容包括：①做好企业心理调查工作，及时发现员工职业倦怠问题及程度；②对管理者进行心理技能培训，帮助员工建立心理恢复计划；③通过有效提供物质和精神支持改善职业倦怠现象；④适当丰富工作内容、采取轮岗的方式，缓冲乃至消除疲劳感和乏味感；⑤营造轻松和谐的人际关系；⑥不断更新激励机制；⑦提升员工的成就感，给员工个人带来良好的心理暗示。



三、不定项选择题

(3) 对于大家都担心的职业病，应该从（ ）方面开展预防职业病的工作。

- A. 作业环境管理
- B. 作业管理
- C. 奖惩管理
- D. 健康管理



三、不定项选择题

【答案】 ABD

【解析】 职业病的预防可以从作业环境管理、作业管理和健康管理3个方面入手开展工作。



三、不定项选择题

(4) 劳动者离职时，可以就其应当享受而未享受的年休假天数要求用人单位支付（ ）的工资报酬。

A. 100%

B. 150%

C. 200%

D. 300%



三、不定项选择题

【答案】 D

【解析】 劳动者离职时，可以就其应当享受而未享受的年休假天数要求用人单位支付300%的工资报酬，其中包含用人单位支付职工正常工作期间的工资收入。