



【考点】员工离职管理

【经典题·单选】协商一致解除劳动合同的特点是（ ）。

- A. 需要由用人单位支付经济补偿金
- B. 只要达成协议即可即时解除，无须提前通知
- C. 应该由用人单位向劳动者主动提出
- D. 可以单方面告知对方，无须对方同意



【考点】员工离职管理

【答案】B

【解析】协商解除是解除劳动合同诸多形式中最常见的一种形式。协商解除具有以下特点：①员工和企业都可以主动向对方提出解除劳动合同关系的请求；②协议解除只要达成协议，即可即时解除，无须提前通知；③必须经双方平等自愿协商一致达成协议，才能解除合同，任何一方不能将自己的意愿强加给对方；④协商解除如果是企业提出的，须根据员工的工作年限支付经济补偿金。



【考点】员工离职管理

【经典题·多选】按裁员的动因划分，企业裁员一般可以分为（ ）。

- A. 经济性裁员
- B. 限期裁员
- C. 结构性裁员
- D. 一次性裁员或“闪电裁员”
- E. 优化性裁员

【答案】ACE

【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三种。



【考点】员工离职管理

【举一反三·单选】在员工关系管理中，企业根据绩效考核结果与那些不能满足企业发展需要的员工协商解除劳动关系的行为，属于裁员种类中的（ ）。

- A. 经济性裁员
- B. 结构性裁员
- C. 优化性裁员
- D. 非法裁员



【考点】员工离职管理

【答案】C

【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三种。经济性裁员是由于市场因素或经营不善，企业为降低成本，被迫采取裁员行为来缓解经济压力。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。优化性裁员是为保持人力资源的质量，根据绩效考核结果解聘那些业绩不佳、不能满足企业发展需要的员工的行为。



【考点】员工离职管理

【举一反三·单选】受到产品订单减少的影响，某公司预计今年将亏损上千万元，于是决定裁员近百人。该公司的裁员属于员工离职管理中的（ ）。

- A. 经济性裁员
- B. 结构性裁员
- C. 保护性裁员
- D. 发展性裁员

【答案】A

【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三种。经济性裁员是由于市场因素或经营不善，企业为降低成本，被迫采取裁员行为来缓解经济压力。



【考点】实习生管理

【经典题·多选】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

【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。



【考点】企业规章制度管理

【经典题·单选】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，小罗的两条工装裤都洗了没干，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合同关系。下列选项中，说法正确的是（ ）。

- A. 会所依据员工手册解除劳动合同关系，应该得到支持
- B. 会所员工手册处罚内容不够明确具体，单方解除劳动合同关系法律依据不足
- 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



【考点】企业规章制度管理

【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。



【考点】企业规章制度管理

【经典题·多选】关于员工请假管理制度说法正确的是（ ）。

- A. 企业不得擅自增减病假的期限，更不能将病假视为事假处理
- B. 病假工资不低于最低工资的90%
- C. 按照国家规定，职工连续工作满一年的，享受带薪年假
- D. 孕期女员工不得提出假期申请，只有哺乳期可请假
- E. 劳动者离职时，可以就其应当享受而未享受的年假天数要求用人单位支付300%的工资报酬



【考点】企业规章制度管理

【答案】ACE

【解析】本题考查员工请假管理制度。病假工资应不低于最低工资的80%。孕期女员工提出假期申请，企业可以酌情处理。



【考点】企业规章制度管理

【举一反三·单选】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，享受带薪年假
- C. 企业不能擅自增减病假的期限，但可将病假视为事假处理
- D. 带薪年假应当在应休年假年度外给予批准

【答案】B

【解析】按照国家规定，职工连续工作满1年的，享受带薪年假。



【考点】企业规章制度管理

【举一反三·单选】下列选项中，关于事假的说法，正确的是（ ）。

- A. 事假可以由员工提出，也可以由企业提出
- B. 事假批准与否由企业决定，并需要征求工会意见
- C. 得到领导批准的事假可以由企业自行决定是否给予薪酬
- D. 得到领导批准的事假可以自行延期



【考点】企业规章制度管理

【答案】C

【解析】事假是必须由员工向用人单位提出一定事由的申请方可享有的假期，除法律规定的婚丧假、探亲假等之外，批准与否完全取决于用人单位。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，因此可以由企业自行决定是否给予薪酬。



【考点】企业规章制度管理

【经典题·单选】员工关系管理中，企业奖惩的原则不包括（ ）。

- A. 奖惩有据
- B. 奖惩分明
- C. 奖惩及时
- D. 奖惩灵活

【答案】D

【解析】企业奖惩的原则包括：①奖惩有据；②奖惩分明；③奖惩及时；④奖惩公开；⑤对于不合理、不公平的惩罚，员工有申诉的权利。



【考点】压力控制与管理

【经典题·单选】在压力管理的一般流程中，处于反应阶段和善后阶段之间的是（ ）。

- A. 预防阶段
- B. 处理阶段
- C. 预警阶段
- D. 压力强度判断阶段

【答案】B

【解析】压力管理的一般流程包括预防阶段、预警阶段、反应阶段、处理阶段和善后阶段。



【考点】压力控制与管理

【经典题·单选】下列选项中，关于压力源的说法，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



【考点】压力控制与管理

【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。



【考点】冲突管理

【经典题·单选】某部门基层员工在迁往新的办公地址之后，发现办公场所空气刺鼻，时间长了有眩晕等感觉，于是集体到企业行政办公室反映情况。作为办公室行政管理者，处理此冲突的有效办法是（ ）。

- A. 协商、调解
- B. 教育
- C. 拖延
- D. 转移目标



【考点】冲突管理

【答案】A

【解析】在常见的冲突处理方法中，协商、调解适用的条件是冲突双方势均力敌且理由都很合理；教育适用的条件是员工因一些不切实际的想法而产生自身冲突时，管理者可以帮助员工认清自身的现实情况；拖延适用的条件是双方冲突并不十分严重，且是由认识引起的，同时对工作并没有太大的影响；转移目标适用的条件是员工间的冲突是因为双方一时的冲动所引起的。很明显，员工提出的问题已经对工作造成了较大的影响，并且理由很合理，因此，教育、拖延、转移目标的处理方法均不适用于案例中的情况，最好的办法是进行协商解决问题。



【考点】冲突管理

【举一反三·单选】某企业内出现比较严重的冲突，且冲突的一方明显不合情理。在这种情况下，合适的员工关系管理方面的处理方法是（ ）。

- A. 和平共处
- B. 教育
- C. 拖延
- D. 上级仲裁

【答案】D

【解析】当冲突发生时，应依据实际情况采取不同的策略来缓解冲突，上级仲裁适用于冲突比较严重，且冲突一方明显不合情理的情况。



【考点】冲突管理

【经典题·单选】当冲突发生时，应根据实际情况采取不同的策略来缓解冲突，拖延方法适用的条件是（ ）。

- A. 冲突双方势均力敌且理由都很合理
- B. 双方冲突并不十分严重，且是由认识引起的，同时对工作并没有太大的影响
- C. 员工间的冲突是因为双方一时的冲动所引起的
- D. 冲突比较严重，且冲突一方明显不合情理

【答案】B

【解析】拖延方法适用的条件双方冲突并不十分严重，且是由认识不同引起的，同时对工作并没有太大的影响。



【考点】职业倦怠

【经典题·多选】在某公司工作的小王，起初工作积极努力，后来越来越消极怠工，对同事态度冷漠，甚至对新员工出言讽刺。下列选项中，关于小王的表现和应对措施的说法，正确的有（ ）。

- A. 小王的症状可能是职业倦怠
- B. 小王的行为变化可能是工作中的慢性情绪和人际压力的延迟反应
- C. 公司应马上解除与小王的劳动关系
- D. 公司可以适当丰富工作内容，以缓解或消除员工的疲劳感或乏味感
- E. 公司可以根据员工需要的变化，不断更新激励机制



【考点】职业倦怠

【答案】ABDE

【解析】职业倦怠是一种心理上的综合病症，主要有3个方面的表现，即情感衰竭、人格解体和个人成就感丧失。情感衰竭是指一种过度的付出感及情感资源的耗竭感。对人格解体的进一步描述是对他人消极、冷淡、过分隔离，愤世嫉俗及冷淡的态度和情绪。而自我成就感丧失是指自我能力感降低，以及倾向于对自己作出消极评价，尤其是在工作方面。小王的表现“越来越消极怠工，对同事态度冷漠，甚至对新员工出言讽刺”符合职业倦怠的症状表现，因此小王的症状可能是职业倦怠。职业倦怠通常认为是工作中的慢性情绪和人际压力的延迟反应。职业倦怠的干预措施包括适当丰富工作内容、采取岗位轮换等，缓冲乃至消除疲劳感和乏味感；依据员工需要的变化不断更新激励机制等。



【考点】职业损伤与职业病

【经典题·单选】关于职业损伤的说法不正确的是（ ）。

- A. 职业损伤是指员工因工作造成的身体和精神上的伤害
- B. 包括被法律认可的职业病损伤
- C. 不包括由于认定困难或损伤不易察觉的非职业病损伤
- D. 当员工处于高温等特殊环境中时，企业应针对主要的危害因素采取积极的预防措施

【答案】C

【解析】本题考查职业损伤。职业损伤是指员工因工作造成的身体和精神上的伤害，包括被法律认可的职业病损伤，也包括由于认定困难或损伤不易察觉的非职业病损伤。



【考点】职业损伤与职业病

【经典题·多选】使用计算机办公时间过长，给劳动者带来的危害是（ ）。

- A. 视力损害
- B. 听力损伤
- C. 微波损害
- D. 肌肉关节损伤
- E. 职业性中暑

【答案】ACD

【解析】使用计算机办公时间过长对人体产生的危害包括微波危害、视力危害、组织伤害、呼吸系统危害。组织伤害是指操作计算机时重复、紧张的动作，会损伤某些部位的肌肉、神经、关节、肌腱等组织。



【考点】职业损伤与职业病

【经典题·单选】对职业病进行认定时，不属于职业病认定的三个条件的是（ ）。

- A. 该疾病应与工作场所的职业性有害因素密切相关
- B. 过度劳动
- C. 所接触的有害因素的剂量（强度或浓度）无论是过去还是现在，都足以导致疾病的发生
- D. 必须区别职业性与非职业性疾病所引起的作用



【考点】职业损伤与职业病

【答案】B

【解析】本题考查职业病的认定。

对职业病进行认定时，应注意职业病认定的三个条件：

- （1）该疾病应与工作场所的职业性有害因素密切相关。
- （2）所接触的有害因素的剂量（强度或浓度）无论是过去还是现在，都足以导致疾病的发生。
- （3）必须区别职业性疾病与非职业性疾病所起的作用，前者的可能性必须大于后者。



【考点】职业损伤与职业病

【经典题·单选】下列不属于职业病的预防的是（ ）。

- A. 人员管理
- B. 作业环境管理
- C. 作业管理
- D. 健康管理

【答案】A

【解析】本题考查职业病的预防。职业病的预防可以从作业环境管理、作业管理和健康管理三个方面入手开展工作。



【考点】过度劳动和劳动保护

【经典题·多选】很多社会精英都存在过度劳动的现象，因此英年早逝的不幸案例时有发生，造成这种情况的因素包括（ ）。

- A. 经济因素，经济窘迫促使过度劳动
- B. 心理因素，成就动机过高
- C. 生理因素，长期重体力劳动易引发身体潜在疾病急速恶化
- D. 社会因素，人们的工作生活节奏过快
- E. 文化因素，提倡对他人、对社会无私奉献



【考点】过度劳动和劳动保护

【答案】BCDE

【解析】造成过度劳动的因素包括：①生理因素，长期重体力劳动、长时间加班加点、无休息日的工作等违反生理规律的劳动易导致病理性疲劳，加之长年累月缺乏必要的休息，肌体受到严重损害，极易引发身体潜在的疾病急速恶化；②心理因素，主要表现于成就动机过高、心理压力过大、休闲缺失；③经济因素，劳动者作为微观经济个体，在同企业签约时双方地位上的不平等性，以及在经济压力下放弃加班的机会成本等因素导致了劳动者的过度劳动行为等；④社会因素，目前我国社会处于快速转型期，人们的生活和工作节奏不断加快，压力渗透到人们生活的方方面面；⑤管理因素，部分人力资源管理者认为长时间工作就是给企业做贡献，忽视人力资源的可持续发展，轻易裁减人员，造成员工工作紧张，工作压力增大，员工关系管理不佳，不能帮助员工缓解工作上、生活上的压力；⑥文化因素，提倡一种对他人、对社会无私奉献的精神。



【考点】过度劳动和劳动保护

【经典题·单选】下列选项中，关于劳动保护的说法，正确的是（ ）。

- A. 通过购买保险来保障劳动者的生命安全
- B. 不包括对员工劳动报酬方面的保护
- C. 包括劳动安全、上下班交通安全和劳动卫生3个部分
- D. 是对所有劳动者的全部保护措施



【考点】过度劳动和劳动保护

【答案】B

【解析】劳动保护是指用人单位为了防止劳动过程中的安全事故，采取各种措施来保障劳动者的生命安全和健康。劳动保护是基于劳动关系而产生的保护关系。劳动保护包括劳动安全和劳动卫生两个方面。劳动保护不包括对员工其他劳动权利和劳动报酬等方面的保护，也不包括生活中的卫生保健和伤病医疗工作。



【考点】员工援助计划

【经典题·单选】将评估的重点集中在推动和实施员工援助计划过程中的各个方面，主要包括员工对项目的组织、实施及成效的态度和满意感，此员工援助计划测量方式属于（ ）。

- A. 过程评估
- B. 成本-效益分析
- C. 临床评估
- D. 心理评估



【考点】员工援助计划

【答案】A

【解析】本题考查过程评估的概念。过程评估将评估的重点集中在推动和实施员工援助计划过程中的各个方面，主要包括员工对项目的组织、实施及成效的态度和满意感。



【考点】员工援助计划

【经典题·多选】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包括（ ）。

- A. 增强企业凝聚力
- B. 促进员工身心健康
- C. 帮助员工深入学习心理学知识
- D. 提高生产效率
- E. 改善员工工作情绪



【考点】员工援助计划

【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，促进其身心健康，帮助其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，改善工作情绪，提高士气；④增加劳资沟通，促进双方之间的融洽关系。



【考点】员工援助计划

【经典题·单选】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. 外设模式比内置模式更节省成本
- C. 外设模式在组织员工数量多时较为常见
- D. 整合模式是指若干组织联合成立一个专门为其员工提供援助的服务机构



【考点】员工援助计划

【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。



【考点】员工援助计划

【经典题·多选】下列选项中，关于企业实施员工援助计划的影响因素的说法，正确的有（ ）。

- A. 实力较强的企业会更加倾向于实施员工援助计划
- B. 有工会的企业实施员工援助计划的数量比没有工会的企业要多
- C. 传统行业中实施员工援助计划的企业比例超过了高科技行业企业
- D. 规模越大的企业实施员工援助计划的可能性越大
- E. 员工的教育和学历水平越低的企业越倾向于实施员工援助计划



【考点】员工援助计划

【答案】ABD

【解析】大型、实力较强的企业会更加注重企业的名誉和影响力，更倾向实施员工援助计划。有工会的企业实施员工援助计划的数量比没有工会的企业要多。有研究发现，在高科技行业中，实施员工援助计划的企业超过了50%，而在传统行业中，这一数字只有20%左右。研究表明，随着企业规模的扩大，人员数量的增多，企业实施员工援助计划的可能性就越大。一般来说，企业中员工的教育和学历水平越高，企业越倾向于实施员工援助计划。



【案例分析题】

老赵在某高科技公司担任软件工程师，他出身于农村，计算机专业硕士毕业之后就一直在该公司工作。妻子为全职太太，还有两个孩子，生活较为平稳。在公司浓厚的加班文化影响下，老赵经常加班，工作压力较大，四十岁出头就已两鬓斑白，但因为目前工作收入可观，他比较认可这份工作，也有较高的成就感。

随着公司技术革新，老赵在和年轻人加班竞争的过程中逐渐感到力不从心，再加上性格内向，一直没有得到晋升，而同龄的软件工程师要么已晋升管理岗位，要么早早离职了。最终，他最担心的事情还是发生了：公司通知他被裁员了，他不得不离开这个奋斗过多年的地方。



【案例分析题】

在离职面谈时，领导告诉他，由于公司财务紧张，补偿金只能按国家规定的最低标准支付，而且大部分以公司股权的形式体现。这意味着老赵拿到手的补偿金比行业通行标准少很多。老赵在和领导激烈争吵之后，感受到一种强烈的被欺骗和被愚弄的感觉，于是，他跑到公司办公大楼最高层，纵身跃下。



【案例分析题】

1. 该公司在员工关系管理方面存在的不足表现在（ ）。

- A. 压力管理方面
- B. 员工健康管理方面
- C. 保密制度管理方面
- D. 岗位管理方面

【答案】 AB

【解析】 “在公司浓厚的加班文化影响下，老赵经常加班，工作压力较大，四十岁出头就已两鬓斑白”，说明老赵的工作压力大，身体状况不佳，这表明该公司在压力管理和员工健康管理方面存在不足。



【案例分析题】

2. 从案例来看，老赵的压力源包括（ ）。

- A. 工作压力源
- B. 学习压力源
- C. 社会压力源
- D. 环境压力源



【案例分析题】

【答案】AC

【解析】从形式上划分，压力源可分为工作压力源、生活压力源和社会压力源3种。工作压力源即由于工作或与工作相关的因素而使企业员工产生工作压力的根源，主要有工作特性、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。生活压力源即由于生活上的各种因素使企业员工产生压力的根源，主要有离婚、夫妻分居、拘禁、家庭成员死亡、外伤或生病、结婚、解雇、退休等。社会压力源即由于社会的各种因素影响员工的行为和情绪，使员工产生压力的根源，包括社会地位、经济实力、生活条件、财务问题、住房问题等。



【案例分析题】

3. 老赵的情况属于（ ）。

- A. 职业损伤和职业病
- B. 职业倦怠
- C. 压力过大及情绪失控
- D. 过度劳动



【案例分析题】

【答案】CD

【解析】在案例中，老赵在公司浓厚的加班文化影响下，经常加班，工作压力较大，在和年轻人加班竞争的过程中逐渐感到力不从心，再加上性格内向，一直没有得到晋升，家中还有完全需要自己供养的老婆孩子和远在农村的父母，又遭到裁员，且补偿条件远低于行业通行标准，多种因素累加，使得老赵长期过度劳动，工作、生活和社会压力都很大，最终情绪失控。



【案例分析题】

4. 为预防此类事件的发生，公司可以采取的措施包括（ ）。

- A. 实施员工援助计划，对困境中的员工进行心理辅导
- B. 建立健全职业生涯发展规划，让年轻员工有不同的晋升通道或未来职业规划
- C. 完善劳动保护措施，减少安全事故的发生
- D. 控制加班的数量，在办公场所设置咖啡角、休息室、健身室等，鼓励员工劳逸结合



【案例分析题】

【答案】 ABD

【解析】 公司可以通过给员工减压的方式预防此类事件发生。员工减压措施包括：①改善工作环境和条件，减轻或消除恶劣的工作条件给员工带来的压力；②从公司文化氛围上帮助员工保持心理健康，学会缓解压力，自我放松；③在组织制度、程序上帮助员工减轻压力，加强过程管理。公司也可以加强对过度劳动情况的重视，保障劳动者的休息休假权，还可以实施员工援助计划，对困境中的员工进行心理辅导。