

第十章

劳动力市场理论及其应用

【单选】下列关于劳动力市场特征的说法，正确的是（ ）。

- A. 通过劳动力市场交易实现的是劳动力所有权的转移
- B. 劳动力市场交易的唯一条件是工资
- C. 劳动力市场在很多时候是无形的
- D. 劳动力市场实现的劳动力供求匹配是永久性的

答案：C

解析：本题考查劳动力市场的概念与特征。

选项A错误，在劳动力交易中，劳动力这种特殊商品的所有权并没有转移，转移的只是其使用权，劳动者将自己的劳动力租借给企业使用一段时间，然后借此获得劳动报酬。

选项B错误，在除工资之外的劳动力市场的交易条件中，工作条件和工作环境的好坏也是交易能否完成的一个重要决定因素。

选项D错误，劳动力市场会表现出明显的动态属性，即匹配不是终身性的，而是可能会出现重新匹配。

【单选】全国性劳动力市场的形成条件是（ ）。

- A. 企业在全国范围内，劳动者在地区范围内找工作
- B. 企业在地区范围内招人，劳动者在全国范围内找工作
- C. 企业在全国范围内招人，劳动者在全国范围内找工作
- D. 企业在地区范围内招人，劳动者在地区范围内找工作

答案：C

解析：本题考查劳动力市场的结构。全国性劳动力市场是指劳动力供求双方在全国范围内彼此搜寻而形成的劳动力市场。无论是全国性劳动力市场还是地区性劳动力市场，关键都取决于劳动力供求双方相互进行搜寻的地理范围大小。

【注意】彼此搜寻

【单选】因贫穷、歧视以及受教育程度不高导致的技能缺乏造成的两种劳动力市场是（ ）。

- A. 内部劳动力市场和外部劳动力市场
- B. 全国性劳动力市场和地区性劳动力市场
- C. 优等劳动力市场和次等劳动力市场
- D. 国内劳动力市场和国外劳动力市场

答案：C

解析：本题考查劳动力市场的结构。双层劳动力市场理论认为，劳动力市场可以被划分为优等劳动力市场和次等劳动力市场。贫穷、歧视以及受教育程度不高导致的技能缺乏是造成两种劳动力市场之间出现相对隔离的主要原因。

【注意】相对隔离

【单选】若想通过向员工支付高工资确保他们达成高生产率，一个重要的前提条件是（ ）。

- A. 劳动者期望长期在企业中工作
- B. 企业只在短期中雇佣劳动者
- C. 企业内部的工资差距足够大
- D. 企业对所有的员工都支付高工资

答案：A

解析：本题考查效率工资和晋升竞赛。要想使效率工资能够对生产率产生促进作用，通常需要具备一个条件，这就是劳动者期望与企业保持长期雇佣关系。

【补充】效率工资

（1）效率工资是指企业提供的一种**高于市场均衡水平**的工资。

（2）企业之所以愿意支付高工资，是因为一个**基本假设**就是高工资往往能够带来高生产率。

【单选】下列关于晋升竞赛的说法，正确的是（ ）。

- A. 晋升失败的人可以得到小额工资提升
- B. 高一级职位的工资率是事先设计好的
- C. 同一职位的竞争者应该有较强的能力差距
- D. 当前职位和晋升职位工资水平应该类似

答案：B

解析：本题考查效率工资和晋升竞赛。

选项A错误，晋升竞赛的被晋升者将得到更高级新职位对应的全部报酬，即工资水平上涨；而失败者将不会因为参加晋升竞赛而得到任何报酬。

选项C错误，要想让晋升竞赛能够激发候选人的最大努力，必须使其在知识、能力或经验等方面具有较高的可比性。

选项D错误，要在参与晋升竞赛者当前的职位和拟晋升职位之间创造一种合理的工资差距，工资差距太小会削弱晋升竞赛参与者的努力动机。

【单选】实际劳动力人口与潜在劳动力人口之比称为（ ）。

- A. 劳动力参与率
- B. 失业率
- C. 就业率

D. 净人口流入率

答案：A

解析：本题考查劳动力供给总量。劳动力参与率通常是指就业人口与失业人口之和在一个国家或地区的16周岁以上人口中所占的百分比。另外一种说法是，16周岁以上总人口为潜在劳动力人口，而就业人口和失业人口的总和则为实际劳动力人口或经济活动人口，因此，劳动力参与率为实际劳动力人口与潜在劳动力人口之比。

【单选】下列关于劳动者个人的劳动力供给，说法正确的是（ ）。

- A. 工资率越低，劳动者的劳动力供给时间越多
- B. 工资率在很大程度上取决于劳动者的劳动力供给时间
- C. 劳动者的劳动力供给时间在很大程度上取决于工资率
- D. 工资率越高，劳动者的劳动力供给时间越多

答案：C

解析：本题考查个人及市场劳动力供给。

选项AD错误，工资率对于劳动力供给决策会产生两个方面的作用，即收入效应和替代效应。工资率上涨的收入效应导致个人劳动力供给时间减少，反之，个人劳动力供给时间增加。工资率上涨的替代效应导致个人劳动力供给时间增加，反之，个人劳动力供给时间减少。

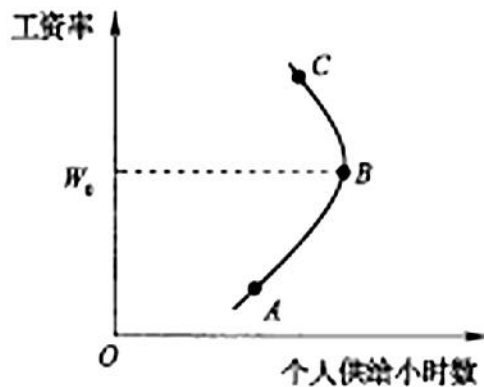
选项B错误，个人劳动力供给的最主要影响因素是工资率或工资水平，同时，非劳动收入和个人偏好也会对个人劳动力供给数量产生很大影响。

【单选】个人劳动力供给曲线的形状表明，在其他条件一定的情况下，劳动力供给与工资率变化之间的关系是（ ）。

- A. 劳动力供给先随工资率的上升而下降，后来随工资率上升而上升
- B. 劳动力供给随工资率的上升而下降
- C. 劳动力供给随工资率的上升而上升
- D. 劳动力供给先随工资率的上升而上升，后来随工资率上升而下降

答案：D

解析：本题考查个人及市场劳动力供给。一般情况下，在低收入阶段，工资率上升的替代效应大于收入效应，因此个人劳动力供给曲线具有正的斜率。而到了收入水平较高的某一阶段，工资率上升则很可能会促使人们为追求整体生活质量提高而增加闲暇时间，减少劳动力供给时间。正因为如此，个人劳动力供给曲线就呈现出一条**向后弯曲**的劳动力供给曲线。



【单选】如果某城市清洁工的小时工资率为15元，清洁工的劳动力总供给时间为1000小时，当小时工资率提高到20元之后，该市清洁工的劳动力总供给时间上升到1500小时，则该市劳动力供给弹性为（ ）。

- A. 0.33
- B. 0.5
- C. 1.5
- D. 1

答案：C

解析：本题考查个人及市场劳动力供给。

劳动力供给弹性=工时变动百分比/工资率变动百分比

$$= \text{工时增加或减少绝对数量} / \text{初始工时} \times 100\% / \text{工资率上升或下降绝对数量} / \text{初始工资率} \times 100\%$$

$$= (1500 - 1000) \div 1000 \times 100\% / (20 - 15) \div 15 \times 100\% = 1.5$$

【多选】下列关于家庭生产理论的说法，正确的有（ ）。

- A. 家庭生产理论认为劳动力供给决策的主体是家庭而不是单个的劳动者
- B. 家庭生产理论将家庭物品视为家庭的直接效用来源
- C. 家庭生产理论认为家庭会根据比较优势原理来决定家庭成员的时间利用方式
- D. 家庭生产理论认为一个家庭需要做出的重要决策之一是家庭成员需要将多少时间用于市场工作，多少时间用于家庭生产
- E. 家庭生产理论是一种劳动力需求理论

答案：ABCD

解析：本题考查家庭劳动力供给与周期性劳动力供给。

选项E错误，家庭生产理论是以家庭为单位来分析一个家庭中的劳动力供给问题。

【单选】在其他条件一定的情况下，关于劳动力需求的说法，正确的是（ ）。

- A. 在工资率上升时，劳动力需求量会下降
- B. 在劳动力供给增加时，劳动力需求数量会下降
- C. 在产品需求增加时，劳动力需求数量会下降
- D. 资本的价格对于劳动力需求数量不会产生影响

答案：A

解析：本题考查劳动力需求及其影响因素。

选项B错误，对劳动力需求量产生影响的因素有工资率、产品需求和资本价格，不包括劳动力供给。

选项C错误，在其他条件不变的情况下，产品需求上升带来的规模效应会导致在工资率不变的情况下，企业或市场总体的劳动力需求数量增加。

选项D错误，在其他条件不变的情况下，资本价格变化产生的规模效应和替代效应对于劳动力需求数量的影响在作用方向上是相反的。

【单选】某地养老护理人员现在的市场工资水平为每小时50元，当地平均每天的劳动力需求为10万小时，若此类人员的工资率提高到每小时60元，平均每天的劳动力需求时间会下降到8万小时，则该地养老护理人员的劳动力需求弹性是（ ）。

- A. 富有弹性的
- B. 缺乏弹性的
- C. 单位弹性的
- D. 无弹性的

答案：C

解析：本题考查劳动力需求弹性与派生需求定理。

劳动力需求弹性=劳动力需求量变动的百分比/工资率变动的百分比。

依据题干数据，劳动力需求弹性= $[(8-10) \div 10] \times 100\% / [(60-50) \div 50] \times 100\% = -1$ ，即养老护理人员的劳动力需求是单位弹性的。

【单选】假如某个地区的男性劳动力的工资提高1%，导致该地区企业对女性的劳动力需求上升2%，则这两种劳动力之间存在的关系是（ ）关系。

- A. 替代
- B. 总替代
- C. 互补
- D. 总互补

答案：B

解析：本题考查劳动力需求弹性与派生需求定理。如果两种劳动力的交叉工资弹性为正值，则

意味着一种劳动力的工资率提高会导致另一种劳动力的需求数量上升，这说明两者之间是一种总替代关系。

【记忆要点】正值总替代，负值总互补

【单选】下列关于劳动力需求方面面临劳动力市场摩擦力的具体表现的说法，错误的是（ ）。

- A. 企业调整雇佣人数会产生一定的成本
- B. 企业并非一定按照市场工资水平支付工资
- C. 企业未必根据市场工资水平的变化迅速调整雇用人数
- D. 企业的劳动力需求数量会受到劳动力的供给的影响

答案：D

解析：本题考查劳动力市场非均衡及其影响因素。

选项D错误，对劳动力需求量产生影响的因素有工资率、产品需求和资本价格，不包括劳动力供给。

【单选】通常情况下，不利于劳动者工资上涨的宏观经济政策是（ ）。

- A. 收入政策
- B. 人力政策
- C. 财政政策
- D. 货币政策

答案：A

解析：本题考查劳动力市场政策。收入政策最普遍的做法是政府抑制劳动者提高工资以及企业提高价格的动机。

【案例分析题】老赵大学毕业后进入一家大型企业工作很多年，公司员工大都是从毕业干到退休，除非员工的工作能力实在太差，公司一般不会主动解雇人。在选拔管理干部时，公司通常从下一级的内部员工中择优选拔，做到了“人配其位，位得其人”。除了个人能力和业绩之外，员工资历也是晋升的重要考虑因素，员工流动率在晋升的激励中稳定下来。该公司实行岗位工资制，员工获得晋升后会加薪，但加薪幅度并不大。

后来，这家公司所在的行业逐渐走向夕阳行业，产品销量逐年下滑，公司不得不降薪和裁员，老赵这类觉得自己干得还行的老员工也失业了。失业之后，老赵发现，由于长年没有学习新的知识和技能，自己已经很难在市场上找到像当年的工作。正当此时，他得知自己有资格参加当地人力资源和社会保障部门组织的免费培训课程，靠着这些免费培训项目，老赵顺利找到了一份还算不错的工作。

根据上述材料，回答下列问题：

(1) 关于老赵失业前就职的这家公司的说法，正确的有（ ）。

- A. 该公司处在次等劳动力市场
- B. 该公司已构建一套完整晋升竞赛体系
- C. 该公司已形成内部劳动力市场
- D. 该公司工资水平很高

答案：BC

解析：本题考查劳动力市场理论。公司从内部逐级选拔、有明确晋升标准和层级，构成晋升竞赛体系（选项B正确）；员工从毕业干到退休、一般不主动解雇、从内部选拔，形成内部劳动力市场（选项C正确）。公司工作稳定、福利好，属于优等劳动力市场（选项A错误）。案例说“加薪幅度并不大”，不能得出工资水平很高的结论（选项D错误）。

(2) 跟老赵失业前就职的这家公司，基层员工得到晋升后的工资水平增长并不多但大家还是努力争取获得晋升，主要原因在于（ ）。

- A. 基层员工晋升后还有机会得到继续晋升
- B. 基层员工的工资水平已经很高
- C. 基层员工晋升不确定因素影响较小
- D. 基层员工处在次等劳动力市场

答案：AC

解析：本题考查晋升竞赛。设计合理的工资差距比较困难，要考虑晋升的综合价值以及晋升的风险。晋升的价值不仅在于当前涨薪，还在于获得继续晋升的机会（选项A正确）；基层晋升受不确定因素影响较小、晋升风险低，而高层晋升难度大、风险高（选项C正确）。案例明确加薪幅度不大，B不能解释为何大家仍努力争取。公司属于优等劳动力市场，D错误。

(3) 关于老赵失业原因的说法，正确的有（ ）。

- A. 老赵所在劳动力市场存在工资水平过高
- B. 老赵的工作业绩太差
- C. 老赵的能力达不到原公司的要求
- D. 老赵所在劳动力市场劳动力需求不足

答案：D

解析：本题考查失业的类型。案例明确“行业逐渐走向夕阳，产品销量逐年下滑，公司不得不降薪裁员”，说明行业衰退导致劳动力需求不足，老赵因此失业（选项D正确）。公司是降薪裁员而非工资过高（选项A错误）；老赵“觉得自己干得还行”，并非业绩差或能力不足（选项B、C错误）。

(4) 老赵通过参加人力资源和社会保障部门组织的培训而实现了再就业，这表明劳动者是可

以从特定的政府政策中受益的。这种政策属于（ ）。

- A. 产业政策
- B. 货币政策
- C. 财政政策
- D. 人力政策

答案：D

解析：本题考查政府促进就业的宏观经济政策。老赵“长年没有学习新的知识和技能”导致技能与市场需求不匹配，属于结构性失业。政府组织免费培训，通过对劳动力重新训练与教育来解决技能不匹配问题，属于典型的人力政策。

第十一章

工资与就业理论及其应用

【多选】在现实生活中，影响工资水平确定的因素有（ ）。

- A. 劳动者学历情况
- B. 劳动者个人及其家庭对生活工资的需求
- C. 同工同酬的原则
- D. 劳动力市场的现状
- E. 企业的工资支付能力

答案：BCE

解析：本题考查工资水平。在现实生活中，影响工资水平的主要因素可归纳为以下三个方面：

- （1）劳动者个人及其家庭对生活工资的需求。
- （2）同工同酬的原则。
- （3）部门或企业的工资支付能力。

【多选】高工资往往导致高生产率，这是因为高工资通常（ ）。

- A. 有助于企业控制人工成本
- B. 有助于组织吸引优秀员工
- C. 有助于员工产生外部公平感
- D. 有助于提高员工工作积极性
- E. 有助于降低员工离职率

答案：BCDE

解析：本题考查工资水平。

选项A错误，在最初阶段，提高工资水平可能会有助于生产率的提高从而增加企业的利润；但是在经过某一个点以后，继续提高工资水平给企业所带来的成本就会超过它所带来的收益。

【单选】下列关于工资差别的说法，错误的是（ ）。

- A. 工资差别越小对经济社会发展越有利
- B. 工资差别存在的原因之一在于劳动者的素质和技能不完全相同
- C. 工资差别的一种广泛存在的现象
- D. 工资差别有利于激励劳动者从低生产率岗位转移到高生产率岗位

答案：A

解析：本题考查工资差别。

选项A错误，工资差别的存在同市场经济中价格差别的存在一样，具有在整个社会范围内不断重新配置资源的功能，它会激励劳动者从低生产率的工作岗位、企业、职业、行业、产业部门甚至国家向高生产率的地方转移，从而**优化劳动力资源配置**，这对于社会经济的发展具有积极的作用。

【多选】下列关于不同产业部门间工资差别的说法，正确的有（ ）。

- A. 熟练劳动力所占比重高的产业通常工资水平更高
- B. 人均资本投资比例高的产业部门，人均工资水平通常也高
- C. 处于兴盛时期的发展阶段，工资水平越高
- D. 纺织业因工资水平较低而处于繁华地区
- E. 产业的工会化程度越高，则工资水平一定越高

答案：ABC

解析：本题考查工资差别。

选项D错误，工资水平较低的产业（如纺织业），则更多地集中在低工资水平地区，因为劳动力成本在纺织企业的总成本中占的比例较大，在低工资水平地区建厂可以以较低的工资招募劳动力，从而节约劳动力费用。

选项E错误，根据发达市场经济国家的经验，传统的高工资产业一般也具有较高的工会化程度，但并非所有产业的工会化程度均与工资水平正相关。

【单选】演艺明星的工资水平远超普通劳动者，这种工资差别是（ ）工资差别。

- A. 补偿性
- B. 竞争性
- C. 技能型
- D. 垄断性

答案：D

解析：本题考查工资差别。**自然性垄断**所造成的工资差别也可叫做**租金性工资收入**。使用他们而付出的价格，不是取决于他们本身的劳动价值，而是取决于社会对他们的需求。最典型的是

文体影视“明星”们的收入。

【单选】下列关于职业歧视的说法，正确的是（ ）。

- A. 职业歧视属于一种统计性歧视
- B. 不同性别劳动者之间的工资差别是职业歧视造成的
- C. 职业歧视是指针对具有不同生产率特征的不同劳动者群体支付不同的工资
- D. 对职业歧视进行衡量比较困难

答案：D

解析：本题考查工资性报酬差别与劳动力市场歧视。

选项A错误，职业歧视不是统计性歧视，统计性歧视是在经验的基础上进行判断产生的。

选项B错误，不同性别劳动者之间的工资差别是工资歧视的内容。

选项C错误，职业歧视是指针对具有相同生产率特征的不同劳动者群体支付不同的工资。

【单选】关于我国在就业和失业方面规定的说法，错误的是（ ）。

- A. 虽然从事一定社会劳动，但劳动报酬低于当地城市居民最低生活保障标准的情况视同失业
- B. 超出法定劳动年龄的劳动者外出找工作，但没找到的情况，不属于失业
- C. 16周岁以上各类学校毕业或肄业的学生，初次寻找工作但未找到，不属于失业人员
- D. 劳动者获得的劳动报酬达到和超过当地最低工资标准的，属于充分就业

答案：C

解析：本题考查失业与失业统计。

选项C错误，失业人员是指在规定的劳动年龄内，具有劳动能力，但在调查期内无职业并以某种方式寻找工作的人，具体包括：

- （1）16周岁以上各类学校毕业或肄业的学生中，初次寻找工作但是尚未找到工作者；
- （2）企业宣告破产后尚未找到工作的人员；
- （3）被企业终止、解除劳动合同或辞退后，尚未找到工作的人员；
- （4）辞去原单位工作后尚未找到工作的人员；
- （5）符合失业人员定义的其他人员。

【单选】在其他相同的情况下，会导致失业率上升的情形是（ ）。

- A. 因退休而退出劳动力市场的人数增加
- B. 找到工作的失业者人数迅速上升
- C. 绝大部分应届大中专毕业生都找到工作
- D. 一部分长时间找不到工作的失业者决定放弃寻找工作

答案：A

解析：本题考查失业率统计与劳动力市场的存量—流量模型。

选项A正确，退出劳动力市场的人数增加，劳动力人数减少，而失业人数没有减少，失业率增加。

【单选】摩擦性失业的主要原因是（ ）。

- A. 劳动力市场动态属性和信息不完善
- B. 劳动力需求发生季节性变化
- C. 经济衰退期
- D. 技术进步导致劳动力供求不匹配

答案：A

解析：本题考查失业的类型及其成因与对策。摩擦性失业的主要原因有：

- （1）劳动力市场的动态属性（**基本原因**）；
- （2）信息不完善性。

【多选】经济学家认为可缓和结构性失业的措施有（ ）。

- A. 政府规定合理的失业补助期限
- B. 加强劳动力市场的情报工作，使求职人员及时了解劳动力市场的供求情况
- C. 由政府提供资金，向愿意从劳动力过剩地区迁到劳动力短缺地区的失业工人提供安置费
- D. 制订各种培训计划，使工人的知识更新与技术发展同步，以适应新职业的需要
- E. 提供更好的职业指导和职业供求预测

答案：BCDE

解析：本题考查失业的类型及其成因与对策。经济学家一般主张采取下列措施以缓和结构性失业：

- （1）加强劳动力市场的情报工作，使求职人员及时了解劳动力市场的供求情况；
- （2）由政府提供资金，向愿意从劳动力过剩地区迁到劳动力短缺地区的失业工人提供安置费；
- （3）制订各种培训计划，使工人的知识更新与技术发展同步，以适应新职业的需要；
- （4）提供更好的职业指导和职业供求预测。

第十二章

人力资本投资理论及其应用

【单选】下列关于人力资本投资模型的说法，错误的是（ ）。

- A. 人力资本投资的收益等于未来若干年中获得的货币收益之和
- B. 在人力资本投资模型中，通常把利率作为贴现率
- C. 利率越高，相同人力资本投资收益的实际价值越小
- D. 内部收益率越高，人力资本投资有利可图的可能性越大

答案：A

解析：本题考查人力资本投资的基本模型。

选项A错误，人力资本投资类似资本投资，回报发生在不同时期，涉及贴现、贴现率（利率），不能简单地加总。人力资本收益除了货币收益还有心理收益等。

【记忆要点】先贴现再计算

现值法：利率或贴现率越（小）越值得

内部收益率法：内部收益率或最高贴现利率越（大）越值得

【多选】在其他条件相同的情况下，若（ ），则进行人力资本投资的合理性越大。

- A. 人力资本投资后获得收益的时间越长
- B. 人力资本投资的成本越低
- C. 人力资本投资后收入增加值越大
- D. 人力资本投资完成后获得收益的风险越高
- E. 人力资本投资的机会成本越高

答案：ABC

解析：本题考查高等教育投资决策的基本模型。

选项D错误，在其他条件相同的情况下，获得收益的风险越高，人们更不愿意进行人力资本投资。

选项E错误，在其他条件相同的情况下，机会成本越高，意味着成本越大，人们也不愿意进行人力资本投资。

【多选】下列关于上大学的合理年限决策的说法，正确的有（ ）。

- A. 对于任何人来说，能够达到效用最大化的高等教育投资数量都是在边际收益大于边际成本的那个点上取得的
- B. 对于不同的人来说，上大学的边际成本不可能是完全相同的
- C. 在边际收益一定的情况下，边际成本较高的人愿意上大学的年限会更少一些
- D. 对于学习特别费劲的学生来说，他们完成高等教育所付出的边际成本实际上会更高一些
- E. 多上一年大学的边际收益会因人而异

答案：BCDE

解析：本题考查高等教育投资决策的基本模型。

选项A错误，对于任何人来说，能够达到效用最大化的高等教育投资数量都是在**边际收益等于边际成本**的那个点上取得的。

【单选】下列情况中，会在高等教育投资收益估计中造成高估偏差的是（ ）。

- A. 上大学者可能本来就比没上大学者能力更强
- B. 在上大学的收益中包括无法被计算的心理收益
- C. 在上大学的成本中包括心理成本
- D. 假如大学毕业生不上大学，他们的工资性报酬比高中毕业生更低

答案：A

解析：本题考查教育投资的收益估计及高等教育的信号模型。高估偏差，也称能力偏差，即经济学家们很可能会过高地估计一个人能够从教育投资中所能获得的收益。虽然大学毕业生的工资性报酬通常会比高中毕业生高出一部分，但是，这并非完全是高等教育的作用，因为即使这些大学毕业生没有上大学，由于他们的能力本来就更强，所以他们高中毕业后参加工作获得的工资性报酬也会比那些实际上没上过大学的人更高。

【记忆要点】高估偏差：教育万能，忽略能力

【单选】高等教育的信号模型认为（ ）。

- A. 高等教育不仅提高了受教育者的生产率，而且向雇主证明了受教育者具有高生产率
- B. 高等教育并没有提高受教育者的生产率，但是向客户证明了受教育者具有高生产率
- C. 高等教育并没有提高受教育者的生产率，但是向雇主证明了受教育者具有高生产率
- D. 高等教育不仅提高了受教育者的生产率，而且向客户证明了受教育者具有高生产率

答案：C

解析：本题考查教育投资的收益估计及高等教育的信号模型。一部分人认为，高等教育本身并没有导致生产率的提高，但是它却表明了一个受过高等教育的人通常是生产率较高的人，即高等教育只不过是一种高生产率的信号而已。

【单选】根据人力资本投资理论，下列关于在职培训的说法，正确的是（ ）。

- A. 在职培训的成本应当由企业承担，收益应当由企业和员工共享
- B. 在职培训的成本应当由企业和员工分摊
- C. 一般在职培训的成本应当由员工承担，收益也归员工
- D. 特殊在职培训的成本应当由企业承担，收益也归企业

答案：C

解析：本题考查在职培训的成本与收益及其安排。一般培训的成本要由员工来承担，而企业负担特殊培训的成本。对于员工来说，获得的一般技能无论如何都能给其带来收益，因此，合理的情况是，由员工自己负担接受一般培训的成本并享有其收益。在管理实践中，企业所进行的一般培训和特殊培训实际上是很难完全区分开的，因此，在企业的各种在职培训活动中，普遍运用先分摊成本然后再分享收益这种双赢的安排方式。

【单选】通常规模越大的企业劳动力流动率越低，关于产生这种现象原因的说法，错误的是

()。

- A. 大企业提供的大多是特殊在职培训，这使员工流动到其他企业无利可图
- B. 大企业往往提供较高水平的工资，导致员工流动到其他企业的成本较高
- C. 大企业能够为劳动者提供较多的工作轮换机会
- D. 大企业能够为劳动者提供较多的垂直晋升机会

答案：A

解析：本题考查劳动力流动的主要影响因素。

选项A错误，说法太绝对。企业规模越大，劳动力流动越低。一方面是因为大企业往往会提供更高水平的工资，而在其他条件一定的情况下，高工资往往与低流动率联系在一起。另一方面，大企业的工作岗位类型多样化，同时垂直管理的层次也比较多，从而为员工的不断晋升提供了较大的空间。

【单选】下列关于劳动力跨职业流动的说法，正确的是()。

- A. 经济不景气时期，一些劳动者失去了原来较好的职业，不得不接受条件较差的职业，这属于跨职业流动中的水平流动
- B. 家庭两代人之间的职业相似性越高，则表明竞争对于职业选择的作用越大
- C. 劳动者进行跨职业流动的主要目的在于获得更多的报酬以及更高的职业地位
- D. 只有职业收入高于或接近中值水平的职业才会有劳动力的净流入

答案：C

解析：本题考查劳动力的跨职业流动。

选项A错误，经济不景气时期，一些劳动者失去了原来较好的职业，不得不接受条件较差的职业，这属于跨职业流动中的向下流动。

选项B错误，两代人从事相同职业的比例越大，非竞争性力量对职业选择的决定性越强，劳动力资源配置中的不合理成分越大。

选项D错误，通常情况下，收入高于或接近中值水平的职业，普遍存在劳动力净流入；收入低于中值水平的职业，普遍存在劳动力净流出。不过，服务业是个例外，其收入低于中值收入，但劳动力却普遍存在净流入。

第十三章

战略性人力资源管理

【多选】下列关于战略性人力资源管理理念的说法，正确的有()。

- A. 现代人力资源管理被视为利润中心
- B. 人力资源管理的核心是服务
- C. 人力资源管理要为组织实现目标做出贡献

- D. 人力资源管理要做到内外部战略契合
- E. 组织要通过人力资源管理获得可持续的竞争优势

答案：ACDE

解析：本题考查战略性人力资源管理 with 战略管理。

选项B错误，战略性人力资源管理要求组织的人力资源管理必须贯彻的思想之一是：从以利润为导向的观点（而不只是从以服务为导向的观点）出发，来分析和解决各种人力资源问题。

【多选】根据组织战略层次的划分，下列战略类型中属于组织战略的有（ ）。

- A. 收缩战略
- B. 竞争战略
- C. 差异化战略
- D. 成长战略
- E. 稳定战略

答案：ADE

解析：本题考查战略性人力资源管理 with 战略管理。组织战略又称公司战略、企业战略或组织发展战略。它回答“到哪里（Where）去竞争”的问题，即做出组织应该选择经营何种业务以及进入何种行业或领域的决策。在一般情况下，组织战略划分为成长战略、稳定战略和收缩战略三种。

【记忆要点】收成稳

【单选】组织战略层次中，确定如何与竞争对手展开有效竞争，确立竞争优势的战略是（ ）。

- A. 人才战略
- B. 组织战略
- C. 职能战略
- D. 竞争战略

答案：D

解析：本题考查战略性人力资源管理 with 战略管理。竞争战略又称经营战略，它主要回答“如何进行竞争”的问题。即在已经选定的行业或领域中，应当如何与竞争对手展开有效的竞争，从而确立自己在市场上的长期竞争优势。

【记忆要点】本市差

【单选】企业在进行SWOT分析时，分析竞争对手的技术创新的内容属于（ ）。

- A. 战略机遇分析
- B. 组织劣势分析

- C. 组织优势分析
- D. 战略威胁分析

答案：D

解析：本题考查人力资源管理 with 战略规划和战略执行。战略威胁包括潜在的人员短缺，新的竞争对手进入市场，即将出台的可能会对组织产生消极影响的法律，竞争对手的技术创新等。

【单选】下列关于人力资源管理 with 战略规划之间的联系的说法，错误的是（ ）。

- A. 在一体化联系下，战略规划和人力资源管理之间持续互动
- B. 在单向联系下，人力资源管理部门积极参与战略规划
- C. 在双向联系下，人力资源管理职能与战略规划形成双向互动
- D. 在行政管理联系下，人力资源管理部门不参与战略规划

答案：B

解析：本题考查人力资源管理 with 战略规划和战略执行。

选项B错误，在单向联系下，组织自行制定战略规划，然后再将这种战略规划告知人力资源管理部门，让人力资源管理部门配合战略规划的实施或落地。

【单选】在战略执行过程中，为及时掌握各项战略任务的完成情况与重要工作的进度，公司需要运用的工具是（ ）。

- A. 人力资源计分卡
- B. 战略地图
- C. 高绩效工作系统
- D. 数字仪表盘

答案：D

解析：本题考查战略性人力资源管理的工具与步骤。战略地图指明了组织战略实现的路径和总体脉络，人力资源计分卡明确了衡量实现组织战略所必须完成的各项管理活动需要完成的具体指标和目标。仅有这两点还不足以监控组织战略目标的实现过程，组织的管理者尤其是高层管理者还需要随时掌握组织的各项战略任务完成情况与重要工作的进度。这时，一种非常直观的管理工具——数字仪表盘就能够发挥重要的作用。

【单选】下列人力资源管理举措中，与外部成长战略相匹配的是（ ）。

- A. 为组织招募大量新员工
- B. 强调以最小的代价进行组织精简和裁员
- C. 绩效管理重心是实现绩效管理的多元化
- D. 注重人力资源的重新配置与组织文化的整合

答案：D

解析：本题考查人力资源战略及其与组织发展战略的匹配。对于采取外部成长战略的组织，它们所面临的最大人力资源问题都是如何重新合理配置人力资源，维持员工队伍的士气，同时实现价值观和组织文化的整合，以及确保各项人力资源管理实践和标准的一致。因此，这类组织的人员招募的需求不大，但是将员工**重新配置**的工作压力却很大。

【多选】关于实行差异化战略的组织的人力资源管理，说法正确的有（ ）。

- A. 在人员招募上，更愿意得到富有创新精神和敢于承担风险的人
- B. 在薪酬上必须强调组织与员工的风险共担以及成果分享
- C. 员工的基本薪酬取决于内容非常清晰的职位范围和职责
- D. 绩效管理更关注创新的结果
- E. 绩效评价的重点通常是看员工在创新活动或创新过程中的行为表现及其对创新做出的贡献

答案：ABDE

解析：本题考查人力资源战略及其与组织发展战略的匹配。

选项C错误，员工的基本薪酬往往不取决于内容非常清晰的职位范围和职责，而更多地取决于员工个人的创新能力和技术水平。

【单选】与高绩效工作系统有关的“AOM”模型认为，影响组织绩效的要素不包括（ ）。

- A. 员工能力
- B. 参与机会
- C. 员工知识
- D. 员工动机

答案：C

解析：本题考查高绩效工作系统与人才管理。与高绩效工作系统有关的一个著名模型是

“AOM”模型。该模型认为，组织绩效在很大程度上取决于三大要素，即员工的能力（ability）、参与机会（opportunity to participate）和动机（motivation），而高绩效工作系统中的人力资源管理实践恰恰有助于而且也应该通过强化员工的能力、参与机会和动机来帮助员工提升绩效，从而进一步实现更高水平的组织绩效。故选择C选项。

【多选】下列关于人才管理的说法，不正确的有（ ）。

- A. 人才不是抽象的，更不是绝对的
- B. 对人才进行评价的重点只着眼于当前绩效
- C. 那些构成员工队伍大多数的、有能力且绩效稳定的员工需要受到重视
- D. 小规模、多批次地培养人才有利于降低风险的新型人才队伍调节机制
- E. 人才就是指最优秀或最重要的员工

答案：BE

解析：本题考查高绩效工作系统与人才管理。

选项B错误，对人才进行评价的重点在于绩效和潜力两个方面，绩效关注的是过去和现在，而潜力关心的则是未来。

选项E错误，人才不只是指组织中最优秀的、已经表现出卓越绩效的少数员工（A类人才），还包括那些构成员工队伍大多数的、有能力且绩效稳定的员工（B类人才）。

第十四章

人力资源规划

【单选】某企业随着数字化水平的提高，对操作类员工的需求大幅度减少，对数字化技术人才的上升，这表明影响组织人力资源需求的因素是（ ）。

- A. 组织的战略调整
- B. 组织的技术变革
- C. 组织结构调整
- D. 组织提供的产品和服务的变化

答案：B

解析：本题考查人力资源需求预测。组织在未来可能会采用的新技术会影响到组织的人力资源需求，这种影响可能不仅体现在对人力资源数量的要求上，而且体现在对人力资源质量的要求上。例如，生产的自动化、新技术的引进、人工智能的使用等，都有可能一方面减少对普通生产工人的需求，另一方面增加对技术工人的需求。

【单选】在进行人力资源需求预测时，采用经验判断法，下列错误的是（ ）。

- A. 经验判断法适用于长期预测
- B. 经验判断法是一种最简单的人力资源需求预测方法
- C. 经验判断法要求管理者具有丰富的工作经验
- D. 经验判断法是一种定性的方法

答案：A

解析：本题考查人力资源需求预测。

选项A错误，经验判断法是一种最简单的人力资源需求预测方法。它的做法是让组织中的中高层管理者凭借自己过去积累的工作经验以及个人的直觉，对组织未来所需要的人力资源的数量和结构等状况进行评估。要求管理者必须具有比较丰富的工作经验，否则很难保证预测结果的准确性。主要适用于短期预测，以及那些规模较小或经营环境相对稳定，同时人员流动率不太高的企业。

【记忆要点】短小稳定

【单选】幼儿园通过幼师幼儿比确定需要招聘的幼师人数，这种人力资源需求预测方法是（ ）。

- A. 比率分析法
- B. 趋势分析法
- C. 经验法
- D. 相关分析法

答案：A

解析：本题考查人力资源需求预测。比率分析法是一种基于关键的经营或管理指标与组织的人力资源需求量之间的固定比率关系，来预测组织未来人力资源需求的方法。

【单选】下列不属于人员替换分析法优点的是（ ）。

- A. 激励员工士气
- B. 降低招聘成本
- C. 有利于为组织引进新鲜血液
- D. 为未来的职位需要提前做好准备

答案：C

解析：本题考查人力资源供给预测。人员替换分析法主要强调了从组织内部选拔合适的候选人担任相关职位尤其是更高一级职位的做法，它有利于激励员工士气，降低招聘成本，同时，还能为未来的职位需求提前做好准备。

【多选】下列关于马尔科夫分析法的说法，正确的有（ ）。

- A. 马尔科夫分析法能够反映组织内的职业发展通道
- B. 马尔科夫分析法是一种人力资源供给预测的方法
- C. 马尔科夫分析法能够显示不同时间不同类型员工所占的比例
- D. 马尔科夫分析法通过供给更好预测未来人员的需求
- E. 马尔科夫分析法主要工具是人员替换关系图

答案：ABC

解析：本题考查人力资源供给预测。

选项D错误，马尔科夫分析法是一种人力资源供给预测的方法。

选项E错误，人员替换分析法主要工具是人员替换关系图。

【单选】当一家企业的人力资源需求大于人力资源供给时，适合采取的措施是（ ）。

- A. 将部分非核心业务外包
- B. 裁员

- C. 鼓励员工提前退休
- D. 冻结雇用

答案：A

解析：本题考查人力资源供求平衡的基本对策。当一个组织面临人力资源需求旺盛，而人力资源供给不足时，往往是其正处于高速扩张期，或者是刚刚开始进入一个新的经营领域的时候。可以采取的措施包括：

- （1）延长现有员工的工作时间；
- （2）考虑做好人力资源的招募工作，扩大招募范围，加大招募投入，树立组织在劳动力市场上的形象和品牌，增强对求职者的吸引力；
- （3）降低现有人员的流失率；
- （4）提高员工的工作效率；
- （5）将组织中的部分非核心业务外包出去。

【单选】在避免未来出现人员短缺的方法中，可撤回程度中等的是（ ）。

- A. 加班加点
- B. 技术创新
- C. 降低流动率
- D. 业务外包

答案：C

解析：本题考查人力资源供求平衡的方法。在避免未来出现人员短缺的方法中，速度慢、可撤回程度中等的方法是降低流动率。

方法	速度	可撤回程度
加班加点、雇用临时工、业务外包	快	高
再培训后换岗	慢	高
降低流动率	慢	中等
从外部招聘新员工、技术创新	慢	低

第十五章

甄选

【单选】下列关于人员甄选的说法，错误的是（ ）。

- A. 甄选决策本身总是蕴藏着一定的风险
- B. 甄选不要把过多的精力放在对求职者的比较上

- C. 甄选工作应关注求职者和空缺职位需要达到的客观标准之间的比较
- D. 人员甄选的目的是要挑出那些在某种特定方面最好的人

答案：D

解析：本题考查甄选的概念及其意义。

选项D错误，在构建有效的甄选体系时，组织的目的可能并非总是要挑出那些在某种特定方面最好的人；相反，甄选的目的在于谋求职位需求与求职者所具有的某种特性实现最优匹配。

【单选】同一测试内容多个题目得分的一致性属于（ ）。

- A. 内部一致性信度
- B. 构想效度
- C. 评价者信度
- D. 效标效度

答案：A

解析：本题考查甄选的可靠性与有效性。在甄选测试中，经常会用多个题目来测试同一个问题。内部一致性信度就是指反映同一测试内容的各个题目的得分一致性程度。它考查了同一项测试中的若干题目是否确实都是在测量同一个内容或者特质。

【单选】在MBTI人格测试中，反映个体处理信息和做出决策方式维度是（ ）。

- A. 思考-情感
- B. 外倾-内倾
- C. 感觉-直觉
- D. 判断-知觉

答案：A

解析：本题考查心理测试。在MBTI人格测试问卷从4个两极性的维度对人的行为风格进行测试。

- （1）外倾-内倾：注意力集中方向（外部世界还是内部世界）；
- （2）感觉-直觉：获取信息的方式（通过感觉和经验，还是通过想象和抽象性思维）；
- （3）思考-情感：处理信息和做出决策的方式（主要依赖逻辑关系，还是事物对自己和他人的价值和重要性）；
- （4）判断-知觉：表现出来的对待外界的方式（是判断性的、有计划的、有目的的，还是灵活的、好奇的、容易冲动的、适应性强的）。

【单选】考查人力资源管理岗位求职者对劳动法律法规条文掌握程度的甄选测试是（ ）。

- A. 一般认知能力测试

- B. 身体能力测试
- C. 知识测试
- D. 心理测试

答案：C

解析：本题考查成就测试。知识测试就是我们通常说的考试，它所考查的是一个人在特定领域掌握的知识的广度和深度。知识测试又可以被划分为综合知识测试、专业知识测试、外语测试等各种不同类型。从事任何类型的工作都需要具备一定的知识。例如，一位人力资源经理需要具备绩效和薪酬管理等人力资源管理职能模块方面的知识，还需要掌握国家相关法律法规方面的知识，同时还必须了解经济学、心理学等方面的知识，而考查该经理是否掌握此类知识的测试便是知识测试。

【单选】快递公司对货运司机实施的标准驾驶测试属于（ ）。

- A. 认知能力测试
- B. 人格测试
- C. 知识测试
- D. 工作样本测试

答案：D

解析：本题考查成就测试。工作样本测试在现实中运用较为广泛。例如，很多企业在招聘熟练工人（如电焊工、机械师、木工等）的时候，经常采用这种测试方式。其他工作样本测试的例子包括对计算机编程人员实施的编程测试，对物流货运人员实施的标准驾驶测试，对秘书和文员实施的电子文字和电子表格标准化测试，对管理者实施的公文处理测试，在芭蕾舞团和交响乐团中实施的视听测试等。

【单选】下列关于无领导小组讨论的说法，错误的是（ ）。

- A. 人力资源部门要参与引导讨论的过程
- B. 无领导小组讨论可以指定大家分别扮演的角色
- C. 无领导小组讨论不需要让一开始没有领导的一组人讨论选出一位领导
- D. 在无领导小组讨论中，求职者的地位是平等的

答案：A

解析：本题考查评价中心技术。

选项A错误，评价者不参与讨论过程，他们甚至不在现场进行观察。

【单选】评价中心技术中的角色扮演不能测出的能力是（ ）。

- A. 问题解决能力
- B. 领导能力

- C. 行政管理能力
- D. 压力承受能力

答案：C

解析：本题考查评价中心技术。

技能	练习		
	公文筐训练	无领导小组讨论	角色扮演
领导能力（控制、辅导、影响、足智多谋）	√	√	√
问题解决能力（判断力）	√	√	√
人际交往能力（敏感性、解决冲突能力、合作能力、口头沟通能力）		√	√
行政管理能力（组织能力、规划能力、书面沟通能力）	√	√	
压力承受能力（自信心）		√	√

【单选】情境化结构面试通常遵循所谓的“STAR”原则，其中T指的是（ ）。

- A. 行动
- B. 环境
- C. 时间
- D. 任务

答案：D

解析：本题考查面试。情境化结构面试通常需要遵循所谓的“STAR”原则，即首先向被面试者描述他们可能会面对的典型环境（situation）或需要完成的主要工作任务（task），其次询问他们实际上采取了何种行动（action），最后让他们说明这种行动产生了怎样的结果（result）。

【单选】下列关于传记资料分析技术的说法，错误的是（ ）。

- A. 它的最基本假设是人的行为具有一致性
- B. 它不适用于预测求职者的总体工作绩效
- C. 它注重收集分析求职者的学习、工作等信息
- D. 它要求收集的履历信息应当是真实且全面的

答案：B

解析：本题考查传记资料分析。

选项B错误，传统传记资料分析技术的目的是预测一个人的总体工作绩效，目标传记资料分析法的目的是预测不同的人在某些与工作相关的具体行为或兴趣方面存在的差异。

【补充】传记资料分析技术的最基本假设是一个人的行为具有一致性，即一个人过去的行为是对其未来行为进行预测的最佳依据。

【案例分析题】某企业总经理对近两年新招聘人员的工作表现不太满意，认为这两年的员工甄选工作效果不好，表现为招聘时表现好的人在实际工作中却表现一般。人力资源部门反思了员工甄选全过程，认为问题主要出在面试上：

第一，公司早期组织面试时，面试的随意性比较大，对不同候选人问的问题都不一样；后来改为使用标准化提纲，统一提问的问题，但灵活性不足，面试效果也一般。

第二，求职人员太多，一个人一个人面试的组织效率太低，面试官感到比较疲惫，影响面试效果。

第三，面试的问题不够科学，需要重新设计，公司计划重点设计“过去导向型”的情境化结构面试问题。

根据上述材料，回答下列问题：

（1）招聘时表现好的人在实际工作中却表现一般，这表明该公司甄选测试的（ ）比较低。

- A. 构想效度
- B. 分半信度
- C. 重测信度
- D. 预测效度

答案：D

解析：本题考查甄选的可靠性与有效性。根据案例材料可知，招聘时表现好的人在实际工作中却表现一般，说明该公司甄选测试的预测效度比较低。预测效度所要考查的是员工被雇用之前的测试分数与其被雇用之后的实际工作绩效之间是否存在实证性联系。

（2）针对问题一，该公司应当采取的面试类型为（ ）。

- A. 标准化面试
- B. 非结构化面试

C. 半结构化面试

D. 结构化面试

答案：C

解析：本题考查面试。根据案例材料可知，公司早期组织面试时，面试的随意性比较大，对不同候选人问的问题都不一样；后来改为使用标准化提纲，统一提问的问题，但灵活性不足，面试效果也一般，说明该公司应当采取的面试类型为半结构化面试。半结构化面试是一种介于非结构化面试和结构化面试之间的面试形式，它结合了两者的优点，有效避免了单一方法的不足。在这种面试中，有些面试内容会统一要求，有些内容则不会统一要求。也就是说，在一部分预先设计好的问题（结构化面试）的基础上，面试考官可以向被面试者提出另一些比较随机的问题。

（3）针对问题二，如果想同时对多位候选人进行面试，该公司应当采取的面试组织形式为（ ）。

A. 系列面试

B. 单独面试

C. 个体面试

D. 集体面试

答案：D

解析：本题考查面试。集体面试是指多位被面试者在同一时间和同一场合，共同接受面试考官面对面询问的面试形式。在集体面试中，面试考官既可以是多人，也可以是一个人。

（4）下列面试问题中，属于“过去导向型”的情境化结构面试问题的有（ ）。

A. “你具备哪些优势能满足本岗位的需要”

B. “你是否曾经带领团队完成一个有挑战性的目标，是如何做的”

C. “你有哪些兴趣爱好”

D. “假设你有一个想法，但是其他同事有所犹豫，你将如何推动大家按你的想法行动”

答案：B

解析：本题考查面试。情境化结构面试的题目可以划分为两类，即过去导向型和未来导向型。其中，过去导向型，即以过去的经验为依据，它要求被面试者回答他们在过去的工作中遇到的某种情形，以及他们当时是如何处理的。

第十六章

绩效管理

【多选】下列关于绩效考核和绩效管理的说法，正确的有（ ）。

A. 有效的绩效考核是对绩效管理的有力支撑

- B. 绩效管理是绩效考核的一个环节
- C. 绩效管理侧重于信息的沟通和绩效的提高
- D. 绩效考核侧重于信息的沟通和绩效的提高
- E. 绩效考核是绩效管理中的一个环节

答案：ACE

解析：本题考查绩效管理的概念、作用、特征及影响因素。

选项B错误，绩效考核是绩效管理中的一个环节。

选项D错误，绩效考核侧重于绩效的识别、判断和评价。

【单选】“不同评价者对同一员工的评价基本相同”体现的有效绩效管理的特征是（ ）。

- A. 敏感性
- B. 可靠性
- C. 实用性
- D. 可接受性

答案：B

解析：本题考查绩效管理的概念、作用、特征及影响因素。绩效管理应当具备以下五个特征：

- （1）敏感性。有效的绩效管理体系可以明确地区分高效率员工和低效率员工。
- （2）可靠性。有效的绩效管理体系能使不同的评价者对同一个员工所作的评价基本相同。
- （3）准确性。绩效管理的准确性是指应该把工作标准和组织目标联系起来确定绩效的好坏。
- （4）可接受性。组织上下共同支持绩效工作，才能促成绩效管理的成功。
- （5）实用性。绩效管理体系的建立和维护成本要小于绩效管理体系带来的收益。

【单选】下列关于不同组织整体战略对应的绩效管理策略的说法，错误的是（ ）。

- A. 探索者战略绩效考核采用结果与过程并重、长期与短期结合的考核方式
- B. 分析者战略绩效考核应尽量采用目标管理法
- C. 防御者战略绩效考核选用系统化的评价方法，多角度选择考核指标
- D. 探索者战略绩效沟通重点是将组织目标融入员工的个人发展目标

答案：B

解析：本题考查战略性绩效管理。

选项B错误，分析者战略适合选用标杆超越法，通过设立标杆组织来确定绩效指标和衡量标准，不是目标管理法。

【多选】下列关于不同竞争战略下的绩效管理策略的说法，正确的有（ ）。

- A. 成本领先战略下，绩效考核重点以财务与运营效率指标为主，强调指标可量化、标准化

- B. 差异化战略鼓励试错与跨部门协作，容忍短期亏损，考核结果重点用于员工培训与开发
- C. 市场集中战略的绩效考核指标包含客户留存率、客户生命周期价值、细分市场利润率
- D. 差异化战略应当选用以结果为导向的评价方法，评价主体限定为直接上级，减少评价成本
- E. 成本领先战略考核周期要尽可能缩短，高频考核，最大限度压缩组织管理成本

答案：ABC

解析：本题考查战略性绩效管理。

选项D错误，差异化战略创新成果难以量化，适合行为导向的评价方法，评价主体要求多元化，而非结果导向、仅由直接上级评价。

选项E错误，成本领先战略考核周期不宜太短，频繁考核会增加组织的管理成本，并非周期越短越好。

【多选】下列关于绩效评价技术的说法，正确的有（ ）。

- A. 行为观察量表法开发成本较低，且应用较为普遍
- B. 行为锚定法的计量方法更为准确，评价结果具有较高的信度
- C. 配对比较法在人数较少的情况下，能快速比较出员工的绩效水平
- D. 强制分布法可有效避免考核结果的趋中倾向
- E. 关键事件法可以高效地衡量员工的绩效水平，降低绩效评价成本

答案：BCD

解析：本题考查绩效评价。

选项A错误，图尺度评价法具有普遍适应性、实用且开发成本小的优势。

选项E错误，关键事件法非常费时，而且无法提供员工之间、部门之间和团队之间的业绩比较信息。

【单选】关于绩效评价误区的说法，正确的是（ ）

- A. 评价者根据过宽或过严的标准对员工进行绩效评价的误区，称为趋中效应
- B. 评价者根据对员工的最终印象做出绩效评价的误区，称为晕轮效应
- C. 评价者根据对员工的最初印象做出绩效评价的误区，称为首因效应
- D. 评价者对员工的某种强烈而清晰的特质感知导致其忽略了员工在其他方面的表现，这种评价误区称为盲点效应

答案：C

解析：本题考查绩效评价。

选项A错误，趋中倾向指有些管由于不愿意得罪人或所辖范围过大，很难全面了解所有员工工作表现时，将员工的考核分数集中在某一固定范围的变动中，使评价的结果没有好坏的差异。

选项B错误，晕轮效应指对一个人进行评价时，往往会因为对他的某一特质强烈知，而掩盖

了该人其他方面的品质。

选项 D 错误，盲点效应指主管难以发现员工身上存在的与主管自身相似的缺点和不足。

【多选】作为被广泛应用的绩效考核方法，目标管理法存在的不足有（ ）。

- A. 可能增加企业的管理成本
- B. 倾向于聚焦短期目标
- C. 目标有时可能难以制定
- D. 没有可量化的客观标准，考核中存在主观偏见
- E. 过分乐观的假设高估了企业内部自觉、自治氛围形成的可能性

答案：ABCE

解析：本题考查绩效管理工具。目标管理法存在以下不足：

- （1）目标管理法倾向于聚焦短期目标，即该考核周期结束时需要实现的目标。
- （2）目标管理法的假设之一是认为员工是乐于工作的，这种过分乐观的假设高估了企业内部自觉、自治氛围形成的可能性。
- （3）目标管理法可能增加企业的管理成本。
- （4）目标有时可能难以制定。

【单选】在关键绩效指标分类中，“合格产品的数量”属于（ ）。

- A. 数量类
- B. 质量类
- C. 成本类
- D. 时限类

答案：B

解析：本题考查绩效管理工具。通常来说，关键绩效指标有四种类型：

- （1）数量类，如产品的数量、销售量等；
- （2）质量类，如合格产品的数量、不合格品比率等；
- （3）成本类，如单位产品的成本、投资回报率等；
- （4）时限类，如及时性、供货周期等。

【单选】下列关于绩效管理中的平衡计分卡法的说法，错误的是（ ）。

- A. 该方法的实施成本很高
- B. 该方法避免了仅仅关注财务指标的弊端
- C. 该方法实现了评估系统与控制系统的结合
- D. 该方法着眼于企业的短期目标实现

答案：D

解析： 本题考查绩效管理工具。

选项D错误，平衡计分卡法是一种新型的战略性绩效管理工具和方法，也比较适用于企业战略进行重大调整的时期，它着眼于公司的长远发展。

【多选】 下列属于绩效改进方法的是（ ）。

- A. 目标管理法
- B. 卓越绩效标准
- C. 六西格玛管理
- D. ISO质量管理体系
- E. 标杆超越

答案： BCDE

解析： 本题考查绩效改进。绩效改进的方法主要有：卓越绩效标准、六西格玛管理、ISO质量管理体系、标杆超越。

【多选】 下列关于绩效考核结果的分析，说法正确的有（ ）。

- A. 对于贡献型员工，组织给予必要的奖励
- B. 对于安分型员工，主管应对其进行绩效辅导
- C. 堕落型员工工作态度不好，工作能力低
- D. 对于冲锋型员工，主管人员应当对其进行绩效辅导
- E. 安分型员工工作态度好，工作能力低

答案： ACDE

解析： 本题考查绩效考核结果的分析与应用。

选项B错误，对于安分型的员工，组织要对其进行必要的培训以提升其工作技能。

【多选】 下列关于知识型团队绩效考核的说法，正确的有（ ）。

- A. 对团队的考核应以结果为导向
- B. 评估不确定性风险对团队及其成员的危害程度时，应采用风险型指标
- C. 评估团队工作过程和工作结果对客户的长远影响时，应采用递延型指标
- D. 对团队的考核应以行为为导向
- E. 评估团队的产出满足客户需求的程度时，应采用效率型指标

答案： ABC

解析： 本题考查团队绩效考核。

选项D错误，知识型团队的绩效考核要以结果为导向，而不是以行为为导向。

选项E错误，效益型指标可以直接用来判断知识型团队的工作产出成果，即团队的产出满足客

户需求的程度。

第十七章

薪酬管理

【单选】下列关于不同发展战略的薪酬管理特征的说法，正确的是（ ）。

- A. 采取成长战略的企业往往在短期内提供较高水平的基本薪酬
- B. 采取稳定战略的企业薪酬结构中，基本薪酬和福利所占的比重通常较低
- C. 采取稳定战略的企业一般采用市场跟随或略高于市场水平的薪酬
- D. 采取收缩战略的企业薪酬结构中的基本薪酬所占比例通常较高

答案：C

解析：本题考查战略性薪酬管理。

选项A错误，对于追求成长战略的企业来说，其薪酬方案是在短期内提供相对低的基本薪酬，而从长期来讲，企业将实行奖金或股票选择权等计划，能够使员工得到较为丰厚的回报。

选项B错误，采用稳定战略或集中战略的企业在薪酬结构中，基本薪酬和福利所占的比重较大。

选项D错误，采用收缩战略或精简战略的企业在薪酬结构中，基本薪酬所占的比重相对较小。

【多选】实行成本领先战略的企业在制定薪酬方案时通常会（ ）。

- A. 提高奖金在整体薪酬中所占的比例
- B. 实施高于市场水平的基本薪酬
- C. 使薪酬水平不超过竞争对手
- D. 追求效率最大化、成本最小化
- E. 对于创新给予足够的报酬和奖励

答案：ACD

解析：本题考查战略性薪酬管理。采取成本领先战略的企业往往追求的是效率最大化、成本最小化，在薪酬水平方面较低于竞争对手，在薪酬结构中，奖金部分所占的比重相对较大。

【单选】下列关于薪酬体系设计的说法，错误的是（ ）。

- A. 工作分析是确定薪酬体系的基础
- B. 薪酬调查主要是为了解决薪酬的外部竞争性问题
- C. 职位评价主要是为了解决薪酬的内部公平性问题
- D. 奖励性薪酬在薪酬体系中所占的比重越高越好

答案：D

解析：本题考查薪酬体系设计的基本步骤。

选项D错误，企业现状及未来战略目标是制定薪酬政策、进行薪酬决策的重要前提条件。只有

明确了企业现状及未来战略目标，才能确定适合本企业的薪酬水平，建立具有内部公平性和外部竞争性的薪酬体系结构。并不是奖励性薪酬在薪酬体系中所占的比重越高越好。

【单选】下列关于职位评价方法的说法，正确的是（ ）。

- A. 分类法属于定量方法
- B. 要素计点法属于职位尺度比较法
- C. 要素计点法属于定性方法
- D. 分类法属于直接职位比较法

答案：B

解析：本题考查职位评价的原则、流程及方法。

选项A错误，分类法属于定性方法。

选项C错误，要素计点法属于定量方法。

选项D错误，分类法属于职位尺度比较法。

【单选】下列关于职位评价方法的说法，正确的是（ ）。

- A. 排序法是比较复杂的量化评价方法
- B. 分类法的缺点是等级定义困难
- C. 要素计点法的最大优点在于简单易行
- D. 因素比较法的准确性和公平性容易得到员工的肯定

答案：B

解析：本题考查职位评价的原则、流程及方法。

选项A错误，排序法是职位评价中较早使用的一种极为简单、最易于理解的评价方法。

选项C错误，要素计点法的设计与实施都比较复杂，对管理水平要求较高。

选项D错误，因素比较法不易被理解，员工对其准确性和公平性容易产生质疑。

【单选】下列关于股票期权的说法，错误的是（ ）。

- A. 风险较小的情况下会获得比较好的激励效果
- B. 是一种权利而不是义务
- C. 是公司无偿给予经营者的激励
- D. 只有在行权价高于行权时才有价值

答案：D

解析：本题考查上市公司股权激励。股票期权的特征包括：

- （1）股票期权是一种权利而不是义务；
- （2）股票期权只有在行权价低于行权时本企业股票的市场价格才有价值，选项D错误；
- （3）股票期权是公司无偿给予经营者等激励对象的。

【多选】下列关于股票增值权的说法，正确的有（ ）。

- A. 主要适用于发行境外上市外资股的公司
- B. 行权期一般短于任期
- C. 激励对象有表决权、配股权
- D. 实质上是一种虚拟的股票期权，股票期权的现金结算
- E. 可以认为是企业奖金的延期支付

答案：ADE

解析：本题考查上市公司股权激励。

选项B错误，股票增值权的行权期一般超过任期，这样就将激励对象与公司的利益捆绑在一起，有效地约束他们的短期行为。

选项C错误，股票增值权的激励对象拥有规定数量的股票股价上升所带来的收益，但不拥有这些股票的所有权，也不拥有表决权、配股权。

【单选】下列关于上市公司三种股权激励模式的表述，正确的是（ ）。

- A. 股票期权适合对资金投入要求不是非常高的企业
- B. 限制性股票适合境外上市公司
- C. 股票增值权适合现金流量比较充裕且股价比较稳定的上市公司
- D. 限制性股票适合成长性较好、股价呈强势上涨的上市公司

答案：C

解析：本题考查上市公司股权激励。

选项A错误，股票期权适用于成长性较好、股价呈强势上涨的上市公司。

选项BD错误，限制性股票适用于成熟型的、对资金投入要求不是非常高的上市公司。

选项C正确，股票增值权适用于现金流量比较充裕且股价比较稳定的上市公司，境外上市公司。

【多选】下列关于非上市公司股权激励的表述，正确的有（ ）。

- A. 股份期权的最终价值体现在购买价和行权价的价差上
- B. 现值有利法是股份期权行权价的确定方法之一
- C. 激励对象持有的业绩股份，在规定持股的期限内享有分红权和表决权
- D. 虚拟股票期权的行权价格取决于公司股票的市价
- E. 虚拟股票期权是股份期权模式的一种变形

答案：ABE

解析：本题考查非上市公司股权激励。

选项C错误，激励对象持有的业绩股份，在规定持股的期限内享有分红和送配股的权利，不享有表决权。

选项D错误，虚拟股票期权的行权价格不取决于公司股票的市价，而是公司虚拟股票的内部市场价格。

【单选】下列关于我国员工持股计划的说法，正确的是（ ）。

- A. 每位员工所获股份权益对应的股票总数累计可以超过公司股本总额的1%
- B. 上市公司应当在员工持股计划届满前12个月公告到期计划持有的股票数量
- C. 上市公司全部有效的员工持股计划持有的股票总数累计不得低于公司股本总额的10%
- D. 每期员工持股计划的持股期限不得低于12个月

答案：D

解析：本题考查员工持股计划。

选项A错误，单个员工所获股份权益对应的股票总数累计不得超过公司股本总额的1%。

选项B错误，上市公司应当在员工持股计划届满前6个月公告到期计划持有的股票数量。

选项C错误，上市公司全部有效的员工持股计划所持有的股票总数累计不得超过公司股本总额的10%。

选项D正确，每期员工持股计划的持股期限不得低于12个月，以向特定对象发行方式实施的员工持股计划的，持股期限不得低于36个月。

【多选】下列关于员工持股计划的股份设置及持股比例的说法，正确的有（ ）。

- A. 参与员工持股计划的员工数量不得高于企业员工总数的90%
- B. 只有本企业正式聘用的员工才能参与员工持股
- C. 参与员工持股计划的员工能够购买的企业股票数量由本人工资在员工全体薪金总额的比例确定
- D. 员工持股占企业总股本的比例应超过20%
- E. 一般企业高管人员与一般职工在员工持股中的认购比例不得低于10:1

答案：BC

解析：本题考查员工持股计划。

选项A错误，员工持股计划应强调员工持股的广泛参与性，原则上要求企业正式聘用的员工都参与员工持股计划，明确规定参与员工持股计划的员工数量不得低于员工总数的90%。

选项DE错误，对于员工持股的比例，需要注意以下两点：（1）要明确界定员工持股占企业总股本的比例，一般不宜超过20%；（2）要明确界定企业内部员工持股额度的分配比例，一般企业高管人员与一般职工的认购比例差距不宜拉得太大，原则上不应超过4:1。

【多选】下列关于年薪制的说法，正确的有（ ）。

- A. 年薪制在年薪结构中降低了风险收入的比例
- B. 年薪制依靠约束和激励互相制衡的机制
- C. 年薪制根据经营者的业绩计发薪酬
- D. 年薪制的设计比较灵活
- E. 年薪制容易导致经营者的短期行为

答案：BCDE

解析：本题考查经营者薪酬。

选项A错误，年薪制年薪结构中加大了风险收入的比例，有利于在责任、风险和收入对等的基础上加大激励力度。

【单选】下列关于专业技术人员薪酬的表述，错误的是（ ）。

- A. 基本薪酬与从事岗位的重要性相关
- B. 专业技术人员会获得较高基本薪酬，奖金比重小
- C. 专业技术人员非常看重继续受教育和受培训的机会
- D. 能够分享新产品上市后一段时期中产生的利润

答案：A

解析：本题考查专业技术人员薪酬。

选项A错误，专业技术人员的基本薪酬往往取决于他们所掌握的专业知识与技术的广度与深度，以及运用这些专业知识与技术的熟练程度，而不是所从事岗位的重要性。

第十八章

培训与开发

【单选】从投资的成本—收益角度分析，只有在（ ）情况下，培训与开发才会提高组织的收益。

- A. $S > B$
- B. $S - B > C$
- C. $B - S > C$
- D. $B > C$

答案：C

解析：本题考查培训与开发决策分析的概念。B为员工参加培训与开发将会给组织带来的收益，C为培训与开发的支出，S为组织支付给员工的加薪。从投资的成本—收益角度分析，只有在 $B - S > C$ 时，培训与开发才会提高组织的收益。

【多选】下列关于培训与开发组织体系的说法，正确的有（ ）。

- A. 在中小型组织中，由于员工规模不大，培训与开发工作通常是某个人力资源管理岗位的一项职责
- B. 在大型组织中，培训与开发机构可以与人力资源部并列，是组织的一个独立部门
- C. 在大型组织中，培训与开发机构不可以隶属于人力资源部
- D. 培训与开发隶属于人力资源部，无法体现培训与开发在组织中的战略位置
- E. 企业大学并不是独立的培训与开发机构

答案： ABD

解析： 本题考查培训与开发的组织体系。

选项C错误，在大型组织中，培训与开发机构可以隶属于人力资源部。

选项E错误，企业大学是独立的培训与开发机构的一种扩大发展的模式。

【多选】 下列关于培训与开发效果评估的说法，正确的有（ ）。

- A. 效果评估是培训与开发体系中最难实现的一个环节
- B. 效果评估中应用最广的是层次评估模型
- C. 反应评估是效果评估中最基本、最常用的评估方法
- D. 行为评估中最常用的是直接观察与监测法
- E. 学习评估的内容包括知识、技能、态度三个方面

答案： ABCE

解析： 本题考查培训与开发效果评估。

选项D错误，工作行为评估的方法包括面谈、直接观察、绩效监测、行为评价量表等。其中，行为评价量表是工作行为评估中最常用的方法。

【单选】 下列关于培训与开发评估方法中控制实验法的说法，错误的是（ ）。

- A. 它是一种最规范的培训与开发效果评估方法
- B. 它可以提高培训与开发评估的准确性和有效性
- C. 它操作起来比较复杂，且费用比较高
- D. 它适用于管理技能培训与开发项目

答案： D

解析： 本题考查培训与开发效果评估。

选项D错误，控制实验法不适用于那些难以找到量化绩效指标的培训与开发项目或活动，如管理技能的培训与开发等。

【多选】 下列职业生涯管理方法中，属于组织层次职业生涯管理方法的有（ ）。

- A. 公布职位空缺信息
- B. 心理测验

- C. 工作轮换
- D. 职业生涯讨论会
- E. 提供职业生涯手册

答案：ABC

解析：本题考查职业生涯管理方法。组织层次的职业生涯管理方法主要包括：

- （1）提供职业生涯信息：①公布职位空缺信息；②介绍组织内的职业生涯通道；③建立职业生涯信息中心。
- （2）成立潜能评价中心：①评价中心；②心理测验；③替换或继任规划。
- （3）实施培训与发展项目：①工作轮换；②利用公司内、外人力资源发展项目对员工进行培训；③参加组织内部或外部的专题研讨会；④专门对管理者进行培训或实行双通道职业生涯设计。

【多选】下列关于职业生涯建立期的说法，正确的有（ ）。

- A. 其发展任务是晋升、成长和安全感，需要确定生涯类型
- B. 其专业资历一般多于10年
- C. 其身份为导师
- D. 年龄为30~45岁
- E. 其活动内容是协助、学习

答案：AD

解析：本题考查职业生涯管理的注意事项。处在职业生涯建立期，其发展任务是晋升、成长、安全感，生涯类型的确立，其专业资历一般是2~10年，其身份为同事，其年龄一般是30~45岁。其活动是独自做出贡献。

【单选】下列关于管理能力型职业生涯锚的说法，错误的是（ ）。

- A. 强调实际技术工作
- B. 必须具备分析能力、人际沟通能力、情绪控制能力
- C. 有很强的升职欲望
- D. 喜欢追求权力

答案：A

解析：本题考查职业生涯管理的注意事项。

选项A错误，技术、职能型的特点是愿意从事强调实际技术、职能的业务工作；拒绝一般性管理工作，但愿意在其技术、职能领域管理他人。

第十九章

劳动关系

【单选】劳动关系最主要的特点是（ ）。

- A. 社会关系
- B. 经济关系
- C. 从属性
- D. 冲突与合作关系

答案：C

解析：本题考查劳动关系的概念。在劳动力市场上，劳资双方都是自主的独立主体，劳动力的市场交换关系是一种形式上的平等经济关系。这种形式的平等掩盖了实际的不平等。由于资本具有稀缺性和独占性，因此资方在劳动力市场上大多占有着绝对的优势；而劳动者出让劳动力的行为，本质上是一种谋生的手段，而且劳动者在劳动过程中又处于被支配和被管理的地位，因而不得不依从或从属于资本。因此，市场经济中的劳动者具有从属性特点。从属性是市场经济中劳动关系最主要的特点。

【多选】政府在劳动关系中的作用包括（ ）。

- A. 劳动关系的规制者
- B. 通过雇主组织的培训机构为会员企业提供培训服务
- C. 劳动争议的重要调解仲裁者
- D. 劳动关系重大冲突的控制者
- E. 协调劳动关系制度和机制建设的推动者

答案：ACDE

解析：本题考查劳动关系的概念。政府在劳动关系中的作用包括：

- （1）劳动关系的规制者；
- （2）劳动关系运行的监督者；
- （3）劳动争议的重要调解仲裁者；
- （4）劳动关系重大冲突的控制者；
- （5）协调劳动关系制度和机制建设的推动者。

选项B错误，通过雇主组织的培训机构为会员企业提供培训服务是雇主组织的作用。

【单选】下列关于调整劳动关系的原则的说法，错误的是（ ）。

- A. 劳动关系主体权利与义务是统一的
- B. 保护劳动关系主体权益的原则中的优先保护，是指当对劳动者权益保护和对用人单位权益保护出现矛盾、发生冲突时，对用人单位实施优先保护
- C. 平等保护指对全体劳动者和各类用人单位的权益都应平等保护
- D. 劳动关系的建立、存续和终止以及劳动关系双方的纠纷处理，由劳动关系双方依法自主协商

决定

答案：B

解析：本题考查劳动关系调整的原则。

选项B错误，保护劳动关系主体权益的原则中的优先保护，是指在特定条件下，当对劳动者权益保护和用人单位权益保护出现矛盾时，调整劳动关系，对劳动者实施优先保护。

【记忆要点】统一保护双方促进

【单选】下列关于员工申诉管理的说法，正确的是（ ）。

- A. 非正式的申诉处理程序就是由双方共同的上级进行说和
- B. 员工申诉是一种表达不满的途径
- C. 员工不满全都可以通过申诉程序进行申诉
- D. 正式的申诉程序中，员工无需举证，由受理部门查明事实

答案：B

解析：本题考查员工申诉管理。

选项A错误，非正式的申诉处理主要是依靠第三方调解实现的，训练有素的中立的第三方协调处理申诉双方当事人的意见分歧，以解决有关问题。

选项C错误，员工申诉的主要作用是处理员工工作过程中产生的不满情绪，员工申诉范围一般限于与工作有关的问题，与工作无关的问题通常排除在外（如员工的家庭问题、私人问题），虽然这些问题可能间接影响到工作绩效，但这并不是申诉制度应该或能够处理的问题。

选项D错误，员工申诉的正式处理流程一般包括四个阶段：（1）向申诉受理人提交员工申诉表，应写明申诉缘由，并尽量列举可靠的依据；（2）申诉受理；（3）查明事实；（4）解决问题。

【多选】下列关于劳动争议调解的说法，正确的有（ ）。

- A. 广义的劳动争议调解是指企业劳动争议调解委员会对本企业发生的劳动争议案件进行的调解
- B. 劳动争议调解委员会可以根据需要在车间、工段、班组设立调解小组
- C. 调解协议书应当写明双方当事人基本情况、调解请求事项、调解结果和协议履行期限、履行方式等
- D. 小微企业可以设立劳动争议调解委员会，也可以由劳动者和企业共同推举人员，开展调解工作
- E. 企业劳动争议调解委员会调解劳动争议前不需要通知被申请人

答案：BCD

解析：本题考查劳动争议调解管理。

选项A错误，狭义的劳动争议调解是指企业劳动争议调解委员会对本企业发生的劳动争议案件

进行的调解。

选项E错误，企业劳动争议调解委员会在调解劳动争议案件前，应通知被申请人提交答辩书，同时提供相关的证据资料，做好参加调解工作的准备。

【案例分析题】某市的一家农贸市场有400多家商户以及700多人就业。当地街道工会面向这部分群体发展会员。开始很多商贩不了解工会，不愿加入。一天，一名菜贩在进货时出了车祸，因为他是工会会员，街道工会帮他申请了2万元赔偿金。经过这件事以后，该市场的大部分人主动加入了工会。

与此同时，工会积极面向周边的小吃店、小发廊的员工发展会员。该工会还依托该市的“互助服务卡”的功能，推出互助保障、教育培训、文化体育、参观游览等服务项目，让工会会员从中得到实惠。

面向这些小微企业，街道工会还专门在服务站内设置了专职调解员岗位，从事调解劳动争议、宣传劳动法等工作。

根据上述材料，回答下列问题：

（1）当地的街道工会属于（ ）。

- A. 企业工会
- B. 职业工会
- C. 区域性工会
- D. 产业工会

答案：C

解析：本题考查劳动关系的主体。按工会层级划分为企业工会、区域性（地方性）工会、全国性工会。街道工会以特定区域（街道）为单位，覆盖农贸市场、小吃店、小发廊等多家小微企业劳动者，属于按层级划分的区域性工会（选项C正确）。

（2）该案例反映了我国劳动关系调整机制中的保护劳动者主体权益的（ ）。

- A. 全面保护原则
- B. 优先保护原则
- C. 特殊保护原则
- D. 平等保护原则

答案：D

解析：本题考查劳动关系调整的原则。平等保护要求对不同经济类型或用工形式的劳动者平等保护其合法权益。街道工会面向灵活就业群体和小微企业劳动者发展会员、帮助维权，体现了对各类劳动者的平等保护。

（3）本案例体现的我国工会的性质有（ ）。

- A. 中国共产党领导的职工自愿结合的工人阶级群众组织
- B. 只代表少数劳动者的权益
- C. 中国共产党联系职工群众的纽带
- D. 劳动者自由组建的松散组织

答案：AC

解析： 本题考查劳动关系调整的原则。《工会法》规定，工会是中国共产党领导的职工自愿结合的工人阶级群众组织，是党联系职工群众的桥梁和纽带。案例中职工从不愿加入到主动加入，体现“职工自愿结合”的群众组织性质（选项A正确）；工会通过维权服务联系群众，体现“桥梁和纽带”作用（选项C正确）。工会代表广大劳动者而非少数人（选项B错误）；工会受党的领导，不是自由组建的松散组织（选项D错误）。

（4）关于本案例中调解员的说法，正确的有（ ）。

- A. 调解员不能去没有工会的小微企业调解
- B. 调解员可以以第三方委托的方式，对企业内员工的申诉进行非正式处理
- C. 其他人员受小微企业和劳动者共同推举，也可以开展调解工作
- D. 服务站的调解员对当事人说服教育，解决争议，属于广义的企业劳动争议调解的范畴

答案：BCD

解析： 本题考查企业解决劳动争议的制度和方式。非正式申诉处理依靠中立第三方调解实现，调解员可以此方式处理员工申诉（选项B正确）；小微型企业可由劳动者和企业共同推举人员开展调解（选项C正确）；广义劳动争议调解包括各种组织以各种方式进行的调解，服务站调解员属于广义调解（选项D正确）。调解员服务范围不限于有工会的企业，也可面向无工会小微企业（选项A错误）。