

○—○—○—

学 号
姓 名
分校(工作站)

○—○—○—

题
号
不
同
线
稿
纸

试卷代号:2666

座位号

国家开放大学2022年春季学期期末统一考试

工作分析实务 试题

2022 年 9 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(在各题的备选答案中,只有 1 项是正确的,请将正确答案的序号填写在题中的括号内,每小题 2 分,共 20 分)

1. 工作中为了达到某种目的而进行的一系列活动是什么? ()
- A. 职权

B. 职系

C. 岗位职责

D. 任务
2. 通过(),工作人员可以对建立健全组织中的规范和制度提出要求。
- A. 组织

B. 工作分析

C. 再设计

D. 设计
3. 工作分析人员必须对整理好的信息进行审查与确认,以免出现()。
- A. 不规范

B. 不及时

C. 不准确

D. 不易理解
4. 选择合适的观察方法,对()非常重要。
- A. 部门主管间协作

B. 完成目标任务

C. 任务启动

D. 任务执行结果
5. 耗时,成本高,程序繁琐是以下哪种方法的缺点。()
- A. 访谈法

B. 工作日志法

C. 观察法

D. 职位分析问卷法
6. 运用职位分析问卷法进行工作分析首先要对()进行处理。
- A. 工作任务

B. 工作内容

C. 工作系统

D. 工作要素

7. 在组织管理中,工作说明书的正确()可为管理人员清楚地掌握各岗位的具体工作内容。

- A. 运用

B. 编制

C. 设计

D. 再设计

8. ()可以在一个既定的岗位上吸收更多的人才,并招聘到不可能提供全日制服务的熟练人员。

A. 远程办公

B. 优化工作时间

C. 弹性工作制

D. 工作分担

9. 评估指标的()由评估指标的特征和现实可行性来决定。

A. 真实性

B. 可测性

C. 全面性

D. 有效性

10. 效度是指能在多大程度上反映()的真实性、有效性和准确性。

A. 测量范围

B. 测量内容

C. 测量结果

D. 测量方法

得 分	评卷人

二、多项选择题(在各题的备选答案中,有 2 个或 2 个以上的正确答案,请将正确答案的序号填写在题中的括号里,每小题 2 分,共 20 分)

11. 访谈法的优点包括()。
- A. 对信息了解更深入

B. 应用范围更广泛

C. 直观性更强

D. 费用投入更低
12. 一次成功的访谈,应该注意的技巧包括()。
- A. 应该具有针对性,不涉及隐私

B. 注意提问方式,要采取启发式提问

C. 控制访谈,有指向一定的目标

D. 随时随地进行访谈
13. 工作分析的需求评估包括()。
- A. 目标评估

B. 组织层面的需求分析

C. 任务分析

D. 人员分析
14. 非结构化观察法比较灵活,信息收集范围较宽但是缺点在于()。
- A. 指导性差

B. 分析难度大

C. 比较僵化

D. 信息容易缺失
15. 主题专家组组建以后,由主题专家组成员根据自己了解和掌握的情况提出相应的工作要素,专家在工作要素选择过程中要考虑要素是否满足以下哪些标准()。
- A. 任职者所必须具备的要素

B. 低绩效员工所缺乏的要素

C. 能够区分优秀员工的要素

D. 企业所提供的工作环境要素

16. 功能性职位分析法的理论依据是共同的人与工作关系理论。这一理论认为所有工作都涉及职位任职者与()三者的关系。

- A. 数据
- B. 人
- C. 事
- D. 物

17. 获得全体员工的支持是在组织中推行工作分析项目的另一个重要环节。可以通过组织常用的沟通渠道传递要进行工作分析的信息,需要传递给员工的基本信息包括()。

- A. 工作分析的目的
- B. 时间规划
- C. 工作的具体内容
- D. 数据收集过程中的注意事项

18. 在设计完成任务清单时,可以利用任务清单进行信息的收集,在收集信息的过程中要注意()。

- A. 确定调查目的
- B. 确定调查对象和范围
- C. 选择调查方式
- D. 选择信息来源

19. 工作轮换的目的在于()。

- A. 调动员工的工作热情
- B. 平衡工作安排
- C. 细分各种工作任务
- D. 让员工获得更多工作经验

20. 工作评价的()应该具有最优化。

- A. 评价因素
- B. 评价方法
- C. 评价过程
- D. 评价结果

得 分	评卷人

三、判断题(在你认为正确的命题的括号里打“√”,错误的命题的括号里打“×”。每小题 1 分,共 10 分)

- 21. 工作分析只能反映组织或企业的目标,不能反映组织的结构。()
- 22. 工作规范化是工作分析小组能够顺利开展工作的重要保障。()
- 23. 问卷调查的效果与问卷填写者对问卷的理解程度和配合程度无关。()
- 24. 作为一种典型的开放式的人员导向工作分析系统,工作要素法的开放性就在于它所研究的行为或行为的特征要素与其他工作分析系统研究的行为或行为的特征要素有所不同。()
- 25. 一般来说,组织进行工作分析都希望达到多种目的,而且工作分析本身就是目的。()
- 26. 工作说明书的编写实际上是一个由领导牵头、人力资源部编制、全体员工配合实施的自上而下的工作过程,涉及组织管理工作的各个环节。()
- 27. 工作行为是一种特殊的行为,无论什么工作,总有一定的要求和规范,工作性质越简单,规范的程度通常也就越高。()
- 28. 工作活动本身包含的激励因素有很多,如工作的趣味性、工作的挑战性和员工的成长发展等。()
- 29. 组织的发展战略是工作评价的基本导向。对组织发展战略影响越大、为组织发展战略做出贡献越大的岗位,所得岗位分数应越高,薪酬也应越多。()
- 30. 不同的工作评价方法在具体实施过程中,所需要花费的人力、物力和财力是相同的。()

得 分	评卷人

四、简答题(每小题 5 分,共 20 分)

31. 简述工作分析在薪酬管理中的作用。

32. 工作要素法的操作流程是什么?

33. 请列举编写工作说明书的原则。

34. 简述编写工作说明书的步骤。

得 分	评卷人

五、应用分析题(共 30 分)

35.

小王为何要辞职

小王来到公司的人力资源部,“张经理,”小王说,“可能我无法适应目前的工作,我希望在这个月未试用期结束时离开公司。”张经理听了很惊讶。小王是两个月以前到公司销售部担任销售部经理助理的。在这段时间的工作中,人力资源部通过销售部经理及销售部其他同事了解小王试用期的工作情况,大家都反映很好,想不到小王会主动提出辞职。

三个月以前,销售部经理提出了增加经理助理职位的需求,由于销售部将加强与国外厂商的业务联系,急需熟练使用英语口语和处理英语书面文件的员工,并希望新增加的员工具有一定的计算机水平,同时可兼顾公司对外网站的管理工作。人力资源部就所需增加的工作岗位进行分析,经过与销售部经理协商,编写了该岗位的工作说明书。其中对岗位职责的描述是:

- 1. 协助经理处理国外业务的联系及英文书面文件、合同;
- 2. 在需要的情况下可担任英文翻译;
- 3. 整理销售部内部业务文档;
- 4. 负责在网站上发布有关公司的业务信息,并进行公司网页的更新、调整。

由于工作岗位对语言能力方面的要求决定了应聘人员最好是英语专业的毕业生或在国外生活过的人员;而计算机网站管理又对应聘人员的计算机水平提出了较高的要求,要求能制作网页和进行数据库处理,应聘者最好是具备计算机专业学历的人员。

看到这样的任职资格要求,人力资源部感到这个岗位的招聘工作难度较大。当招聘信息在人才招聘渠道发布后,应聘的人员不多。小王是华南地区某商学院毕业的学生,毕业后在广告公司做过业务工作,后到英国留学,在国外所学的专业是计算机应用,留学回国才一个月,各方面的条件完全符合招聘岗位的要求。经过两次面试后,销售部和人力资源部都觉得小王是这个岗位的最佳人选,于是通知小王来公司报到上班。

“为什么你会觉得自己不能适应这项工作呢?”张经理问小王。

小王回答说:“工作中业务文件处理、与客户的业务联系都没问题,内部文档也能按要求管理好,但是我不了解我们公司生产产品的技术参数和生产能力,在与客户联系的过程中,需要根据客户的需要为客户量身订制产品的技术参数并在合同中注明交货期限。销售部要求我向客户提供技术方案和我们能为客户量身订制的产品的规格、型号,有时还要决定我们什么时候能给客户供应哪些类型的产品。这些工作需要较多技术方面的知识,何况我不是销售部经理,我也无法决定。目前我承担的工作与应聘时对我提出的工作要求完全不一样”。

根据案例请回答

- (1)小王为什么要辞职?
- (2)销售经理助理这一职位的工作说明书存在什么问题? 有何影响?
- (3)如果你是人力资源部经理,你需要怎样做?

密 封 线 内 不 要 答 题

试卷代号:2666

2022年春季学期考试
工作分析实务 参考答案

2022年9月

一、单项选择题(在各题的备选答案中,只有1项是正确的,请将正确答案的序号填写在题中的括号内,每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. D | 2. B | 3. C | 4. B | 5. D |
| 6. B | 7. A | 8. D | 9. B | 10. B |

二、多项选择题(在各题的备选答案中,有2个或2个以上的正确答案的序号,请将正确答案的序号,填写在题中的括号里,每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|---------|---------|---------|--------|---------|
| 11. ABC | 12. ABC | 13. BCD | 14. AB | 15. ABC |
| 16. ABC | 17. ABD | 18. BCD | 19. AD | 20. BCD |

三、判断题(在你认为正确的命题的括号里打“√”,错误的命题的括号里打“×”。每小题1分,共10分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 21. × | 22. √ | 23. × | 24. √ | 25. × |
| 26. √ | 27. × | 28. √ | 29. √ | 30. × |

四、简答题(每小题5分,共20分)

31. 简述工作分析在薪酬管理中的作用。

(1)决定薪资的差距。在一个组织中,不同的人取得不同的薪资,各个组织都有自己的薪资体系。

(2)区分岗位的相对价值。不同岗位所承担的责任不同。有的岗位需要对组织承担较大的责任,有的岗位承担的风险较大,有的岗位有较大的指导、监督他人的责任,有的岗位需要承担较多的在组织外部进行协调的责任。根据承担的责任不同,各岗位所应获得的薪酬也就不同。

32. 工作要素法的操作流程是什么?

工作要素法的操作流程有三个步骤:

- (1)提出工作要素
- (2)评估工作要素
- (3)对评估结果进行解释和描述

33. 请列举编写工作说明书的原则。

答题要点:

- (1)目标明确的原则
- (2)分层实施的原则
- (3)量化可操作的原则
- (4)及时沟通的原则

34. 简述编写工作说明书的步骤。

答题要点：

- (1)成立专项工作组
- (2)动员
- (3)收集工作信息
- (4)协调沟通
- (5)处理工作信息
- (6)撰写工作说明书
- (7)反馈、修订和确认

五、应用分析题(共 30 分)

35.

(1)小王为什么要辞职?

因为小王无法适应工作,小王所承担的工作与应聘时提出的岗位要求完全不一样。

分析:在组织的招聘工作中,需要了解所招聘岗位的工作职责和任务,由此确定应聘者应具备的资格条件,只有这样才能使招聘者有效地筛选应聘者的资料,从中挑选应聘候选人,针对工作岗位的要求进行选拔、聘用。

(2)销售经理助理这一职位的工作说明书存在什么问题?有何影响?

分析:销售经理助理这一职位的工作说明书缺乏系统性,没有对该岗位的工作职责进行全面描述,漏了工作任务,由此确定的任职资格条件也不完备、不恰当。工作说明书的信息失误将直接影响招聘工作的准确性、可靠性,即使员工录用后,由于工作岗位职责不明确或工作任务与招聘时的工作界定范围不同也会引起员工不适应工作而流失,从而造成组织和应聘者双方不必要的浪费。

(3)如果你是人力资源部经理,你需要怎样做?

在招聘之前,应对该职位进行系统的工作分析,编制出一份准确的工作说明书,然后以其为依据进行招聘。

(此答案仅为参考,学生只要言之有理都可相应得分)