

国家开放大学2024年春季学期期末统一考试

工作分析实务 试题

2024年7月

注意事项:

1. 将你的学号、姓名及考点名称填写在试题和答题纸的规定栏内。考试结束后,把试题和答题纸放在桌上。试题和答题纸均不得带出考场。待监考人员收完试题和答题纸后方可离开考场。
2. 仔细阅读题目的说明,并按题目要求答题。所有答案必须写在答题纸的指定位置上,写在试题上的答案无效。
3. 用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(本题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

1. 工作说明书的使用是一个()过程,必须建立一套完整的管理机制。
A. 静态 B. 动态
C. 持续 D. 螺旋上升
2. 耗时,成本高,程序繁琐是()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
3. 选择合适的观察方法,对()非常重要。
A. 完成目标任务 B. 部门主管间协作
C. 任务启动 D. 任务执行结果
4. ()是对工作设计的创新。
A. 工作再设计 B. 工作丰富化
C. 工作重塑 D. 工作轮换
5. 反映劳动者的体力消耗和生理、心理紧张程度的是()因素。
A. 工作心理 B. 工作强度
C. 工作技能 D. 工作责任
6. 工作说明书的结构一般包括()个要素。
A. 6 B. 7
C. 8 D. 9

7. 容易受个人因素的影响,致使信息不全或失真()的缺点。
A. 访谈法 B. 工作日志法
C. 观察法 D. 关键事件法
8. 在时间和人员上保持一致,保证两个人或者更多人在不同场合做出的评价结果相似体现了工作评价的()。
A. 代表性原则 B. 实用性原则
C. 一致性原则 D. 能级对应原则
9. ()本身是一个综合因素,我们还需要关注工作者所不能控制的环境因素,这些因素包括设备改良、任务的设计等,我们仍然可以应用关键事件法。
A. 培训 B. 任务
C. 绩效 D. 信息收集
10. 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

二、多项选择题(本题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分。请在下列每小题给出的选项中,选出符合题目要求的两个或两个以上选项。多选、漏选、错选均不得分)

11. 工作分析报告汇总中有一项为“群体比较报告”,其主要用途为()。
A. 确定工作价值 B. 确定职位等级
C. 薪酬设计 D. 制订培训开发计划
12. 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()的关系。
A. 数据 B. 人
C. 事 D. 物
13. 在设计完成任务清单的基础上,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
14. 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
15. 当组织发生重大变革时,为了保证组织的持续健康发展,有必要对组织进行工作分析工作。这里所说的重大变革主要包括()。
A. 公司的组织体系发生变化
B. 生产技术发生变革
C. 公司领导层集体换届
D. 工作中出现了职责划分不清晰等情况

三、判断题(本题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分。以下叙述中,你认为正确的打“√”,错误的打“×”)

16. 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。()

17. 工作分析是企业或其他组织中的一项重要管理活动。()

18. 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。()

19. 工作规范化是工作分析小组能够顺利开展工作分析的重要保障。()

20. 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。()

四、简答题(本题共 3 小题,每小题 10 分,共 30 分)

21. 简述编写工作说明书的原则。

22. 简述工作分析在薪酬管理中的作用。

23. 简述职位分析问卷法的操作过程与关键控制点。

五、应用分析题(本题共 3 小题,共 30 分)

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经理助理的。在这段时间的工作中,人力资源部通过销售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,后来到英国留学,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定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定制的产品的规格、型号,有时还要决定我们什么时候能给客户提供哪些类型的产品。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:

24. 小王为什么要辞职?

25. 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?

26. 如果你是人力资源部经理,你需要做什么?

国家开放大学2024年春季学期期末统一考试

工作分析实务 试题答案及评分标准

(供参考)

2024年7月

一、单项选择题(本题共10小题,每小题2分,共20分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

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

二、多项选择题(本题共5小题,每小题2分,共10分。请在下列每小题给出的选项中,选出符合题目要求的两个或两个以上选项。多选、漏选、错选均不得分)

11. ABCD 12. ABC 13. BCD 14. AD 15. ABD

三、判断题(本题共5小题,每小题2分,共10分。以下叙述中,你认为正确的打“√”,错误的打“×”)

16. × 17. √ 18. × 19. √ 20. √

四、简答题(本题共3道题,每小题10分,共30分)

21. 简述编写工作说明书的原则。

- (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。

22. 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。

23. 简述职位分析问卷法的操作过程与关键控制点。

职位分析问卷法的操作过程与关键控制点包括七个步骤:

- (1)明确工作分析的目的。
(2)赢得组织的支持。
(3)确定信息收集的范围和方式。
(4)培训职位分析问卷分析人员。
(5)与员工沟通整个项目。
(6)收集信息并编码。
(7)分析工作分析的结果。

五、应用分析题(本题共3小题,共30分)

24. 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。

25. 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。

26. 如果你是人力资源部经理,你需要做什么?

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)