

○—○—○

考点名称:

姓名:

学号:

○—○—○

试卷代号:22666

座位号

国家开放大学2023年秋季学期期末统一考试

工作分析实务 试题

2024 年 1 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. ()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
- 2. 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
- 3. 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
- 4. 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和要求提供蓝本。
 - A. 运用
 - B. 编制
 - C. 设计
 - D. 再设计

- 5. ()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
 - 6. ()具有直接量化的特点。
 - A. 要素计点法
 - B. 分类法
 - C. 排序法
 - D. 因素比较法
 - 7. 访谈法的()阶段,其所有工作都将围绕如何得到完整、全面的信息而展开。
 - A. 开始
 - B. 结束
 - C. 进程中
 - D. 主体
 - 8. 工作说明书的结构一般包括几个要素?()
 - A. 6 个
 - B. 7 个
 - C. 8 个
 - D. 9 个
 - 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. 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. 对于一个组织来说,什么时候有必要进行工作分析呢?()
 - A. 公司的组织体系发生变化
 - B. 生产技术发生变革
 - C. 工作中出现职责划分不清
 - D. 公司倒闭
 - 12. 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
 - 13. 工作分析人员培训的内容包括熟悉工作分析本身,这个本身指的是()。
 - A. 目的
 - B. 内容
 - C. 意义
 - D. 方法
 - 14. 工作责任因素包括以下哪些内容?()
 - A. 质量责任
 - B. 产量责任
 - C. 管理责任
 - D. 安全责任
 - 15. 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

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. 工作任务是指工作中不能继续分解的最小动作单位。()

17. 观察法的优点主要包括:对信息了解更为深入,尤其是对被访谈人员的工作态度、工作动机等较深层次的内容有比较深刻、详细的了解。()

18. 在编写工作说明书的过程中,使用规范的描述方式和用语间接关系到工作说明书的质量。()

19. 编写工作说明书之前,一定要明确组织的要求和工作分析的目的,按照实际情况的需求,选择工作分析的内容。()

20. 工作分析方法的多样性一方面为工作分析人员提供了多种选择,另一方面也增加了他们选择工作分析方法的难度。()

四、简答题(本题共 3 小题,每小题 10 分,共 30 分)

21. 简述采用观察法时的注意事项。

22. 选择工作分析方法时,应考虑的因素包括哪些内容?

23. 请列举编写工作说明书的原则。

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:

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2023年秋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 1 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. D
2. B
3. B
4. A
5. C
6. D
7. D
8. C
9. B
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. ABC
12. AB
13. ACD
14. ABCD
15. ABC

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. 简述采用观察法时的注意事项。

观察法简便易行,但使用时仍需要注意一些事项。

(1)注意样本的代表性

要注意工作行为样本,即被观察对象的代表性,有代表性的样本才具有观察的价值。

(2)记录的内容要反映工作情境

在观察过程中,要避免机械地记录,应主动记录反映工作的各有关内容,对观察到的现场工作信息要及时进行比较和提炼。

(3)不干扰被观察者

工作分析人员应尽可能不引起被观察者的注意,不应干扰被观察者的工作。

(4)有详细的观察提纲和行为标准。观察前要有详细的观察提纲和行为标准,观察力求结构化。

22. 选择工作分析方法时,应考虑的因素包括哪些内容?

(1)方法与目的选择。

(2)成本的可行性。考虑成本的可行性,就要结合组织自身的实力,考虑与该工作分析方法成本相比,是否能够获得较高的利益或价值。这里所指的成本包括材料费用、培训费用、咨询费用、人工成本等。使用不同的工作分析方法会带来不同的成本,如问卷法的成本较低,而主题专家会议法的成本则较高。

(3)方法的适用性。要考虑所选择的工作分析方法对所涉及的工作和任职者是否适用。

(4)方法使用的便利性。即使用该工作分析方法是否方便,是否有什么因素限制了它的使用等。

(5)时间上的考虑。工作分析不可能无时间限制地进行下去。因此,要充分考虑时间方面的限制,即从开始实施一直到工作分析结束,要事先规定一个期限。除非有特殊情况,一般不要超出规定时间,以免影响后续工作的开展。

(6)信度与效度方面。对于工作分析方法一定要进行认真的评估,并加以改进。这对下一次的工作分析具有非常重要的指导意义和参考价值。

(7)培训需求。这是指在使用这种工作分析方法时需要进行培训的等级,即工作分析人员需要经过多长时间的培训才能独立操作该工作分析方法。

(8)标准化。这是指该工作分析方法制定的标准能否应用在不同时间和不同来源的工作分析资料中。

23. 请列举编写工作说明书的原则。

(1)目标明确的原则

编写工作说明书之前,一定要明确组织的要求和工作分析的目的,按照实际情况的需求,选择工作分析的内容。

(2)分层实施的原则

编写工作说明书是一个系统工程,应该从组织说明书到部门说明书,再到工作说明书,逐级分层编写。

(3)量化可操作的原则

工作说明书的许多内容都应是可量化的,内容表述应能够被使用者所理解,并便于在实际工作中操作。

(4)及时沟通的原则

工作说明书的编写需要一个固定的办公地点,方便小组成员随时沟通。当遇到问题时,小组成员也应及时反馈,协商解决。

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)