

广东财经大学华商学院 2020 年本科插班生招生考试

《人力资源管理》考试大纲

一、考试要求

在大纲的考核中，提出了“识记”、“了解”、“掌握”等三个能力层次，它们之间是递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，它们的含义是：

1. 识记：要求应考者能够记忆本课程中规定的有关知识点的主要内容，并能够领会和理解本课程中规定的有关知识点的内涵与外延，熟悉其内容要点和它们之间的区别联系，并能根据考核的不同要求，做出正确的解释、说明和阐释。

2. 了解：要求应考者应该掌握的课程中的知识点。

3. 掌握：要求应考者必须掌握的课程中的重要知识点。 TM

二、考试教材

本课程使用教材为：《人力资源管理概论》（第五版），作者：董克用、李超平，中国人民大学出版社，2019年7月

三、考试内容

第一章人力资源与人力资源管理概述

一、考核知识点

（一）人力资源概述

（二）人力资源管理概述

（三）战略性人力资源管理

二、考核要求

1. 识记：人力资源和人力资源管理的含义；人力资源的性质；人力资源的作用和功能。

2. 了解：战略性人力资源管理的含义及其主要观点。

3. 掌握：人事管理和人力资源管理的区别；人力资源管理的基本职能。

第二章人力资源管理的理论基础

一、考核知识点

（一）人性假设理论

（二）激励理论

（三）人力资源管理的环境

二、考核要求

1. 了解：人力资源管理的内外部环境及其对人力资源管理活动的影响。

2. 掌握：四种人性假设理论；需求层次理论、双因素理论、期望理论、公平理论、强化理论及其内。

第三章人力资源管理的组织基础

一、考核知识点

- (一) 组织文化
- (二) 组织结构
- (三) 人力资源管理者 and 人力资源管理部门

二、考核要求

不作为考核内容

- (二) 消费者关系

1. 识记：(1) 让顾客满意 CS。
2. 领会：(1) 处理消费者关系的艺术。

第四章 职位分析与胜任素质模型

一、考核知识点

- (一) 职位分析概述
- (二) 职位分析的具体实施
- (三) 职位说明书的编写
- (四) 胜任素质模型

二、考核要求

1. 识记：职位分析、职位族、胜任素质模型的含义。
2. 了解：职位分析的方法。
3. 掌握：职位说明书的内容；胜任素质模型建议的关键步骤；熟悉行为事件访谈的 S T A R 技术。

第五章 人力资源规划

一、考核知识点

- (一) 人力资源规划概述
- (二) 人力资源需求、供给的预测和平衡

二、考核要求

1. 识记：人力资源规划；人力资源需求；供给预测；马尔科夫模型和德菲法的内涵及其特点。
2. 掌握：人力资源规划的内容；人力资源需求和供给的方法；人力资源供需平衡。

第六章 员工招聘

一、考核知识点

- (一) 员工招聘
- (二) 招募的渠道与方法
- (三) 员工甄选

二、考核要求

1. 识记：招聘的含义；。
2. 了解：影响招聘活动的因素；招聘的渠道与方法；面试的类型及其过程。
3. 掌握：招聘工作的程序及其主要内容；招聘渠道的优缺点。

第七章 职业生涯规划与管理

一、考核知识点

- (一) 职业生涯规划与职业生涯管理概
- (二) 职业生涯规划与管理的基本理论
- (三) 职业生涯规划
- (四) 职业生涯管理

二、考核要求

- (不作为考核内容)

第八章 培训与开发

一、考核知识点

- (一) 培训与开发概述
- (二) 培训与开发工作的具体实施
- (三) 培训与开发的主要方法

二、考核要求

1. 识记：培训与开发的含义、原则与分类。
2. 了解：培训与开发的方法。
3. 掌握：培训与开发工作的具体实施步骤和内容；培训需求分析的方法、内容及培训有效性评估的重要性。

第九章 绩效管理

一、考核知识点

- (一) 绩效管理概述
- (二) 绩效计划
- (三) 绩效监控
- (四) 绩效考核
- (五) 绩效反馈

二、考核要求

1. 识记：绩效、绩效管理、绩效管理系统、B S C、K P I 的含义。
2. 了解：绩效的特点及层次；绩效计划的内容及实施过程；绩效考核的过程及关键点。
3. 掌握：绩效管理系统的四个组成部分及其内容；熟悉绩效考核的误区及绩效反馈的注意事项。

第十章 薪酬管理

一、考核知识点

- (一) 薪酬管理概述
- (二) 基本薪酬
- (三) 可变薪酬



（四）福利

二、考核要求

1. 识记：薪酬、报酬、基本薪酬的含义；薪酬管理的含义、意义与原则。

2. 掌握：报酬体系的内容及法定福利的内容；影响薪酬管理的因素；薪酬管理的基本决策及其内容；基本薪酬的设计步骤及其内容。

第十一章 员工关系管理

一、考核知识点

（一）员工关系概述

（二）劳动关系

（三）劳动保护

二、考核要求

1. 识记：员工援助计划的含义。

2. 了解：劳动合同管理的程序和劳动争议的处理程序。

3. 掌握：员工关系管理的含义和内容。

四、考试方式与试题类型

1. 本大纲各章所提到的考核要求中，各条细目都是考试的内容，试题覆盖到章，适当突出重点章节，加大重点内容的覆盖密度。

2. 本课程考试试卷可能采用的题型有：单项选择题、名词解释、简答题及论述题、案例分析等类型。

3. 考试方式为闭卷、笔试，考试时间为 120 分钟。评分采用百分制。

启航专插本
www.qihangzcb.com

广东财经大学华商学院 2020 年本科插班生招生考试

《公共关系学》考试大纲

一、考试要求

在大纲的考核中，提出了“识记”、“领会”、“应用”等三个能力层次，它们之间是递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，它们的含义是：

1. 识记：要求应考者能够记忆本课程中规定的有关知识点的主要内容，并能够领会和理解本课程中规定的有关知识点的内涵与外延，熟悉其内容要点和它们之间的区别联系，并能根据考核的不同要求，做出正确的解释、说明和阐释。

2. 领会：要求应考者应该掌握的课程中的知识点。

3. 应用：要求应考者必须掌握的课程中的重要知识点。 TM

二、教材及主要参考书目

本课程使用教材为：《公共关系理论、实务与技巧》第六版，周安华主编，中国人民大学出版社，2019年7月。

三、考试内容

第一章公共关系概论

一、考核知识点

- (一) 公共关系的基本概念与要素
- (二) 公共关系的职能界定
- (三) 公共关系的起源
- (四) 公共关系产生的历史条件
- (五) 公共关系的主要职能
- (六) 公共关系的基本原则

二、考核要求

- (一) 公共关系的基本概念与要素

1. 识记：(1) 公共关系；(2) 公共关系学；(3) 公共关系的基本要素；(4) 公众；(5) 传播的基本要素；(6) 公共关系的传播模式。

2. 领会：(1) 常见的公众分类；(2) 公共关系传播媒介及传播活动的作用。

- (二) 公共关系的职能界定

领会：(1) 公共关系与宣传的区别与联系；(2) 公共关系与广告的区别联系；(3) 公共关系与市场营销的关系；(4) 公共关系与庸俗关系的区别。

- (三) 公共关系的起源

领会：(1) 公共关系的产生和发展经历的哪几个主要阶段；(2) 艾维·李、伯纳斯和卡特李普分别提出过哪些有代表性的观点。

(四) 公共关系产生的历史条件

领会：(1) 公共关系产生的历史条件。

(五) 公共关系的主要职能

识记：(1) 公共关系的主要职能。

(六) 公共关系的基本原则

识记：(1) 公共关系的基本原则

第二章公共关系的组织机构和人员

一、考核知识点

(一) 公共关系的组织机构

(二) 公共关系人员

二、考核要求

(一) 公共关系的组织机构

1. 识记：(1) 公共关系部的职责；(2) 公共关系部设置的原则；(3) 公共关系公司的工作内容。

2. 领会：(1) 从工作方式的角度，公共关系部的三种组织机构的类型及其各自的优点；(2) 公共关系部与公共关系公司的优势和不足之处。

(二) 公共关系人员

识记：(1) 公共关系人员应具备的素质。

第三章几种常见的对象型公共关系

一、考核知识点

(一) 雇员关系

(二) 消费者关系

(三) 媒介关系

(四) 社区关系

(五) 股东关系

(六) 政府关系

(七) 名流关系

二、考核要求

(一) 雇员关系

领会：(1) 处理雇员关系的艺术。

(二) 消费者关系

1. 识记：(1) 让顾客满意 CS。

2. 领会：(1) 处理消费者关系的艺术。

(三) 媒介关系

领会：(1) 新闻媒介对于组织发展的意义；(2) 怎样加强与新闻界的合作与联系。

启航专插本
www.qihangzcb.com

(四) 社区关系

领会：(1) 组织如何处理社区关系。

(五) 股东关系

识记：(1) 公共关系人员与股东之间采用的沟通方式。

(六) 政府关系

领会：(1) 在公共关系中如何处理政府关系。

(七) 名流关系

1. 识记：(1) 社会名流。

2. 领会：(1) 建立名流关系的意义和作用。

第四章 公共关系工作的一般程序

一、考核知识点

(一) 调查研究

(二) 谋划对策

(三) 实施方案

(四) 效果评估

二、考核要求

(一) 调查研究

识记：(1) 公共关系调查的基本内容及常用方法。

(二) 谋划对策

领会：(1) 拟定公共关系活动主题时注意的问题；(2) 在谋划对策中如何把握好时机。

(三) 实施方案

领会：(1) 在公共关系实施过程中，可能会遇到的障碍。

(四) 效果评估

领会：(1) 效果评估的意义；(2) 评估的内容。

第五章 公共关系专题活动

一、考核知识点

(一) 赞助活动

(二) 庆典活动

(三) 新闻发布会

(四) 开放组织

(五) 展览会

(六) 举办会议

二、考核要求

(一) 赞助活动



启航专插本
www.qihangzcb.com

领会：（1）组织如何开展赞助活动。

（二）庆典活动

1. 识记：（1）庆典活动的类型。

2. 领会：（1）要办好一次庆典活动，要做好哪些工作。

（三）新闻发布会

领会：（1）新闻发布会的准备工作。

（四）开放组织

识记：（1）开放组织的定义。

（五）展览会

1. 识记：（1）展览会的类型。

2. 领会：（1）展览会的组织工作。

（六）举办会议

领会：（1）成功会议的基本条件；（2）成功的会议，对主持人的要求。

第六章公共关系中的人际交往

一、考核知识点

（一）人际交往与形象塑造

（二）人际交往中的语言技巧

（三）人体语言的交际功能

（四）人际交往中的心理障碍及克服方法

（五）常见的人际交往形式

二、考核要求

（一）人际交往与形象塑造

识记：（1）人际交往的一般过程。

（二）人际交往中的语言技巧

应用：（1）在人际交往中，如何赞扬别人。

（三）人体语言的交际功能

1. 识记：（1）人体语言的特性和表现功能。

2. 领会：（1）交往中需要注意的人体语言。

（四）人际交往中的心理障碍及克服方法

1. 识记：（1）知觉障碍的表现；（2）心理障碍的表现。

2. 应用：（1）如何克服交往中的心理障碍。

（五）常见的人际交往形式

1. 应用：（1）打电话时的讲究；（2）名片制作有哪些要求，使用名片时要注意哪些礼节。

第七章公共关系广告

一、考核知识点

- (一) 公共关系广告的产生
- (二) 公共关系广告的创意与策划
- (三) 公共关系广告的媒介选择

二、考核要求

- (一) 公共关系广告的产生

1. 识记：(1) 公共关系广告的类型。

2. 领会：(1) 公共关系广告的作用。

- (二) 公共关系广告的创意与策划

领会：(1) 怎样进行公共关系广告定位；(2) 确定公共关系广告主题的要求。

- (三) 公共关系广告媒介选择

识记：(1) 公共关系广告媒介的类型。

第八章 公共关系活动模式

一、考核知识点

- (一) 战略型公共关系活动模式
- (二) 战术型公共关系活动模式

二、考核要求

- (一) 战略型公共关系活动模式

1. 识记：(1) 战略型公共关系活动模式包含的模式类型。

2. 领会：(1) 开展建设型公共关系活动和维系型公共关系活动应把握的原则。

- (二) 战术型公共关系活动模式

1. 识记：(1) 战术型公共关系活动模式的具体类型。

2. 领会：(1) 交际型公共关系应把握的原则。

第九章 危机处理的公关技巧

一、考核知识点

- (一) 公关危机与危机公关
- (二) 公关危机的预防和处理

二、考核要求

- (一) 公关危机与危机公关

识记：(1) 公关危机；(2) 危机公关；(3) 危机事件的特点。

- (二) 公关危机的预防和处理

领会：(1) 危机处理原则；(2) 危机处理的一般程序；(3) 怎样制定危机传播管理方案。

第十章 公共关系策划

一、考核知识点

- (一) 公共关系策划概述
- (二) 公共关系策划的方法

二、考核要求

- (一) 公共关系策划概述

1. 识记：(1) 公共关系策划定义；(2) 公共关系策划的要素。
2. 领会：公共关系策划应遵循的基本原则之一是新奇性，怎样做才算是符合新奇性原则的要求

- (二) 公共关系策划的方法

1. 领会：(1) 模拟策划思路的方法及其应注意的要点。
2. 应用：能利用借题发挥法或制造新闻法策划一项公共关系活动，并写出策划思路的提纲。

第十一章 CI 战略

一、考核知识点

- (一) CI 要旨
- (二) CI 要素与设计要领
- (三) CI 导入程序
- (四) 导入 CI 的时机

二、考核要求

- (一) CI 要旨

识记：(1) CI 的功能；(2) CI 设计的基本原则。

- (二) CI 要素与设计要领

识记：(1) 理念识别；(2) 行为识别；(3) 视觉识别。

- (三) CI 导入程序

领会：(1) CI 作业程序的三个阶段。

- (四) 导入 CI 的时机

领会：(1) 企业导入 CI 的最佳时机。

四、考试方式与试题类型

1. 本大纲各章所提到的考核要求中，各条细目都是考试的内容，试题覆盖到章，适当突出重点章节，加大重点内容的覆盖密度。

2. 本课程考试试卷可能采用的题型有：单项选择题（20分）、判断题（10分）、简答题（30分）、综合运用题（15分）、案例分析（25分）等类型。

3. 考试方式为闭卷、笔试，考试时间为120分钟。评分采用百分制。



启航专插本
www.qihangzcb.com