

广西普通高等教育专升本考试 大纲与说明（公共管理与服务大类）

（2027 年版）

广西普通高等教育专升本考试（以下简称专升本考试）贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，是普通高校全日制高职（专科）应届毕业生升入普通本科高校和本科层次职业学校的选拔性考试，旨在促进高素质技术技能人才成长，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。考试目的是科学、公平、有效地测试考生在高职（专科）阶段相关专业知识、基本理论与方法的掌握程度和运用所学知识分析问题、解决问题的能力，以利于各本科院校择优选拔，确保招生质量。

公共管理与服务类专业基础综合课考试包括管理学基础、人力资源管理 2 门课程，注重考查考生对在公共组织开展管理和服务活动所必需的管理学及人力资源管理相关的基础知识理论、基本技能的掌握程度，以及相关的思维方法，为进入本科阶段的专业学习奠定必要的专业基础和学科素养。

一、考查内容及要求

（一）管理学基础

1. 管理概述

（1）管理的基本概念

掌握管理的概念及其内涵；理解管理的性质与基本职能；理解管理的二重性；了解管理者的层次与类型；了解管理者的素质；掌握管理者的角色与技能。

（2）管理理论的演进

了解管理理论的形成和发展；了解中国传统管理思想及相关文化背景，掌握西方近现代管理思想成果的内容；理解泰罗的科学管理理论、法约尔的一般管理理论、韦伯的理想行政组织体系理论、梅奥的人际关系理论、马斯洛的需求层次理论、赫兹伯格的双因素理论、麦克雷戈的 X-Y 理论；了解社会系统学派、决策理论学派、系统管理学派、经验主义学派、权变理论学派、管理科学学派；了解现代管理理论发展的最新趋势。

2. 决策

（1）决策的含义

了解决策的概念、原则与依据；理解决策的类型与特点。

（2）决策的过程

了解决策的过程；理解决策的影响因素。

（3）决策的方法

了解决策的方法；理解头脑风暴法、名义群体法、德尔菲法；掌握盈亏平衡分析法和决策树分析法；了解确定型决策、风险型决策、不确定型决策等方法。

3. 计划

（1）计划的含义

了解计划的概念与内容；理解计划与决策的区别与联系；理解计划的作用和特点；了解计划的类型。

（2）计划工作步骤与原理

计划工作流程（步骤）；影响计划的因素；计划工作原理。

（3）计划的编制方法

理解计划编制的过程和方法；掌握滚动计划法和甘特图法；了解网络计划技术。

4. 组织

（1）组织的含义

理解组织的概念；掌握管理的幅度和层次；掌握管理的组织结构形态及其优缺点。

（2）组织设计

了解组织环境的概念、类型和特点；掌握组织环境的内容及分析方法；理解组织结构设计的任务和原则；理解组织部门化；掌握组织结构的主要形式及其优缺点；理解集权与分权的概念。

（3）组织变革

理解组织变革的概念、内容和阻力；理解组织冲突及其化解方法；掌握组织创新的内容和过程；了解创新活动的组织。

（4）组织文化

理解组织文化的概念、内容及其塑造途径。

5. 领导

（1）领导的含义

理解领导的概念及其权力的来源；了解领导的作用和领导理论的发展；了解领导艺术；学会运用这些原理和方法进行管理实践。

（2）激励

了解激励的作用，理解激励的概念；掌握需求层次理论、期望理论、公平理论和强化理论；了解工作激励、成果激励和综合

激励等方法；理解有效的激励方法；学会运用激励理论和方法来提升自己的领导效能。

（3）沟通

了解沟通的概念和沟通过程；理解沟通中常见的障碍及克服方法；结合实际掌握有效沟通的技巧；了解组织中产生冲突的原因及管理措施；学会运用谈判的技巧。

6. 控制

（1）控制的含义

了解控制的概念和类型；掌握有效控制的基本原理。

（2）控制的基本过程和方法

掌握控制的过程、主要类型和主要方法；理解目标管理和全面质量管理。

（二）人力资源管理

1. 人力资源管理基础

（1）人力资源管理及相关概念

掌握人力资源及人力资源管理的概念；理解人口资源、人力资源、劳动力资源和人才资源等概念之间的联系与区别；了解人力资源的特点。

（2）发展历程

了解人力资源管理的产生与发展历程。

（3）数智化人力资源管理场景

数智化人力资源管理概念；人力资源数据分析的类型。

2. 人力资源规划

（1）人力资源规划基础知识

理解人力资源规划的含义和内容；了解人力资源规划的作用。

（2）人力资源规划步骤

掌握人力资源规划的准备、预测、实施和评估四个阶段的步骤。

（3）人力资源规划方法与措施

掌握人力资源需求预测与供给预测的方法；掌握人力资源规划供需平衡的措施。

3. 工作分析与岗位说明书

（1）基础概念

理解工作分析的概念、相关术语及含义。了解岗位说明书的概念。

（2）工作分析

掌握工作分析的流程、内容及方法。

（3）岗位说明书

了解岗位说明书的编制流程和编制要点。

4. 员工招聘

（1）招聘流程与招聘计划

了解招聘计划的主要内容；掌握招聘各环节的相关内容。

（2）招聘渠道与广告

掌握招聘渠道的选择；掌握不同渠道招聘广告的特点及相关原则并能够灵活运用。

（3）甄选与录用

能够运用人力资源甄选的方法；掌握人力资源录用策略；了解人力资源招聘录用效果评价。

（4）配置

了解人力资源配置的能级对应原则、动态调节原则和结构合理原则。

（5）数智化招聘场景

了解各种数智化招聘应用场景；AI 面试的优势和劣势。

5. 员工培训

（1）培训基础知识

理解人力资源培训的分类；掌握人力资源培训的工作流程。

（2）培训方法

掌握人力资源培训的需求分析方法；了解人力资源培训的方法；运用人力资源培训的效果评估方法。

6. 绩效管理

（1）绩效管理概念与工作流程

理解绩效与绩效管理的概念；了解绩效管理的工作流程及各阶段内容。

（2）绩效考核及结果运用

科学运用绩效考核的方法；理解绩效考核结果的反馈和运用。

7. 薪酬福利管理

（1）薪酬

掌握薪酬管理的相关法律法规；了解薪酬调查的方式；了解岗位评价的步骤和方法；理解薪酬体系和薪酬结构；能够运用基本薪酬的计算方法。

（2）福利

掌握福利的相关法律法规；理解福利的类型；了解福利制度的设计原则。

8. 劳动关系管理

(1) 劳动合同

掌握劳动合同订立、履行和变更、解除和终止的相关规定；
理解无效劳动合同的判定。

(2) 劳动争议

理解劳动仲裁程序；学会运用正确方法处理劳动争议。

(3) 劳动安全卫生

了解劳动安全、卫生管理的相关制度。

二、考试形式与试卷结构

(一) 考试形式

闭卷（专业基础综合课合卷）、笔试。

(二) 试卷分值及考试时间

满分 300 分，其中管理学基础 150 分、人力资源管理 150 分。
考试时间 150 分钟。

(三) 题型结构

题型	题量、分值
单项选择题	40题，每题3分，共120分
多项选择题	10题，每题4分，共40分
判断题	20题，每题2分，共40分
简答题	4题，每题5分，共20分
技能应用题	2题，共40分
案例分析题	2题，共40分

三、题型示例

（一）单项选择题

1. 被称作“科学管理之父”的学者是

- A. 韦伯
- B. 泰罗
- C. 法约尔
- D. 罗伯特

参考答案：B

2. 人力资源具有时效性的特点，具体是指

- A. 人力资源是生产要素中唯一具有能动性的生产要素
- B. 人力资源是“活”的资源
- C. 人力资源的形成和作用效率受到其生命周期的限制
- D. 人力资源是第一资源

参考答案：C

（二）多项选择题

1. 某项目经理老张在项目推进中，既要协调各部门资源冲突，又要向高层汇报进展并争取预算支持，同时还需指导新员工熟悉工作流程。根据明茨伯格的管理者角色理论，老张正在扮演的角色有

- A. 谈判者
- B. 企业家
- C. 联络者
- D. 领导者

参考答案：ACD

2. 某销售公司新入职员工参加为期三天的“客户沟通技巧”培训后，公司通过笔试考核了沟通话术的掌握程度，又安排模拟场景观察学员的实际应对表现。三个月后，对比参训员工与未参训员工的季度销售额差异。以上做法体现的培训效果评估层面有

A. 反应层面

B. 学习层面

C. 行为层面

D. 结果层面

参考答案：BCD

（三）判断题

1. “SWOT”分析法中，采取“WO”战略即扭转型战略，是企业利用自身优势，回避或减轻外部威胁造成影响的一种战略。

参考答案：错误

2. 人力资源补充靠组织外部的人力资源供给。

参考答案：错误

（四）简答题

1. 请简述马斯洛的需求层次理论的内容。

参考答案：

马斯洛的需求层次理论是关于人类需求的五级模型，通常被描绘成金字塔型的5个等级。从层次结构的底部向上，需求分别为：生理、安全、社交、尊重、自我实现。

2. 请简述工作分析的5W1H分别指什么。

参考答案：

（1）Who，谁来完成这项工作；（2）What，这项工作具体做什么；（3）When，工作时间的安排；（4）Where，工作地点在哪里；（5）Why，为什么工作；（6）How，如何工作。

（五）技能应用题

1. 随着《区域全面经济伙伴关系协定》（简称：RCEP）全面落实，中国茶叶企业迎来了更多商机。南宁市XX茶业有限公司计划将自产的茶叶出口东盟国家。目前，该公司有两个产品生产方案，

分别为熟茶产品（A 方案）及生茶产品（B 方案）。经估算，A 方案的投资成本为 450 万元，B 方案则需投入 240 万元，一旦方案选定，生产和营销周期为 5 年。根据经市场调研所得数据，制作了以下在各种状态下的收益值表。

各方案的收益值表

概率 自然状态 方 案	销路好	销路差
	0.7	0.3
方案 A（熟茶产品）	收益：300 万元	收益：-60 万元
方案 B（生茶产品）	收益：120 万元	收益：30 万元

问题：

（1）如果你是南宁市 X 茶业有限公司该产品项目的负责人，你打算用什么决策方法来确定是否启动新项目？

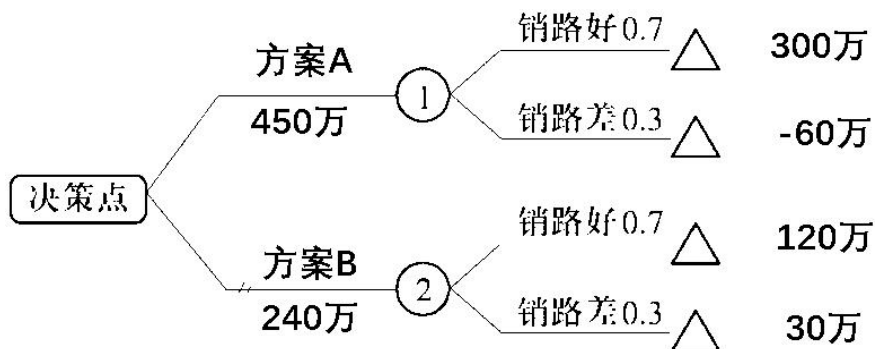
参考答案：

一般决策方法分为定性决策和定量决策两类。如果我是南宁市 X 茶业有限公司该产品项目的负责人，我认为应该采用定量决策的方法来确定是否启动新项目，具体可采用定量决策方法中的风险型决策法。

（2）请根据市场调研数据，利用风险型决策法，计算出期望收益值，并做出方案选择。

参考答案：

首先，根据题意画出决策树。



其次，分别计算方案 A 和方案 B 的期望收益值：

方案 A 期望收益值：

$$[0.7 \times 300 \text{ 万元} + 0.3 \times (-60) \text{ 万元}] \times 5 - 450 = 510 \text{ 万元}$$

方案 B 期望收益值：

$$[0.7 \times 120 \text{ 万元} + 0.3 \times 30 \text{ 万元}] \times 5 - 240 = 225 \text{ 万元}$$

最后，根据期望收益值进行方案选择。方案 A 的期望收益值大于方案 B 的期望收益值，因此方案 A 是我选中的最优方案。

2. 某知名公司拟招聘一名高层管理人员和一批基层专业技术人员。如果你是该公司的人力资源经理，请完成如下任务：

(1) 如果需要做一个招聘广告的设计，你会罗列哪些内容？

参考答案：

①单位情况简介；②岗位情况介绍；③岗位任职资格要求；④相应的人力资源政策；⑤应聘者的准备工作；⑥应聘的联系方式。

(2) 招聘渠道一般分为内部招聘和外部招聘。内部招聘分为公开招聘、人事档案筛选；外部招聘分为广告招聘、校园招聘、现场招聘、委托中介招聘、猎头招聘等。请为本次招聘选择合适的招聘渠道，并阐述原因。

参考答案：

①招聘高层管理者选择委托猎头公司招聘，猎头公司可以在

公司和个人需求之间进行较好的平衡；②招聘一批基层专业技术人员选择校园招聘，招聘一批学历较高、可塑性强的年轻人，有利于公司短期批次补充基层技术人员。

（3）试拟出本次招聘工作的流程。

参考答案：

①完成招聘计划的制定、审批；②发布招聘信息；③收集应聘信息；④进行材料预审；⑤面试、测评、体检；⑥试用；⑦正式录用。

（六）案例分析题

2021年6月，小张通过应聘到X食品公司工作，岗位为生产技术岗，劳动合同期限2年，月工资8000元，试用期3个月，试用期间工资发放80%。每周工作5天，上班时间为8:00-12:00，14:00-18:00，法定休假日按照公司具体值班规定值班，加班费按照100元/天支付。X食品公司于2021年9月与小张签订书面劳动合同，合同约定社会保险按照每个月5000元进行缴纳，从转正之时开始缴纳。小张考虑到初到公司，对公司这些规定并未提出异议。

2023年9月，X公司以劳动合同到期为由不再续聘，与小张协商终止劳动关系。小张提出劳动关系存续期间公司未遵守劳动关系管理相关法律法规，向公司要求经济补偿。公司以合同到期为由不支付经济补偿金。小张与公司协商未果，拟提出劳动仲裁申请。

请你运用劳动关系管理相关法律法规知识，回答如下问题：

（1）公司关于试用期的规定符合法律规定吗？为什么？

参考答案：

公司关于试用期的规定不符合法律规定。《中华人民共和国劳动合同法》规定，劳动合同期限一年以上不满三年的，试用期不得超过二个月。X公司与小张签订劳动合同期限两年，试用期三个月不符合《中华人民共和国劳动合同法》规定。

(2) 小张对法定节假日加班工资支付标准提出异议，你认为他提出的要求合理吗？应该如何处理？

参考答案：

我认为小张提出的要求合理。《中华人民共和国劳动法》第四十四条规定“法定节假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的百分之三百的工资报酬。”，公司应支付小张法定节假日工资的标准为：月工资除以当年每月计薪天数乘以 300%（假设当年每月计薪天数为 21.75 天，则应支付法定节假日工资标准为： $8000 \div 21.75 \times 300\%$ ），公司应根据其法定节假日具体上班天数进行计算，补足差额部分。

(3) 小张提出，公司自其报到上班后一个月内未与其签订书面劳动合同，2021 年 7~8 月公司需支付其双倍工资，已支付过一个月的，尚需再支付两个月的工资；其社会保险未足额缴纳，申请补足差额。这两项诉求是否合理？为什么？

参考答案：

这两项诉求合理。《中华人民共和国劳动合同法》规定，用人单位自用工之日起超过一个月不满一年未与劳动者订立书面劳动合同的，应当向劳动者每月支付二倍的工资；用人单位应足额为劳动者缴纳社会保险。

(4) 公司以小张在职期间未对公司规定提出异议为依据，拒绝支付小张离职时提出的仲裁诉求，你认为合理吗？为什么？

参考答案：

不合理。《劳动争议仲裁法》规定劳动争议申请仲裁的时效为一年，劳动关系存续期间因拖欠劳动报酬发生劳动争议的，劳动者申请仲裁不受上述限制，在劳动关系终止之日起一年内均可提出劳动仲裁申请。

(5) 请你计算小张离职时应得的经济补偿金（不考虑加班费、法定休假日加班费）。

参考答案：

劳动关系从 2021 年 6 月到 2023 年 9 月，共 2 年 3 个月，经济补偿金按 2.5 个月的工资标准，即： $8000 \times 2.5 = 20000$ （元）。

(6) 请你根据上述内容拟出劳动争议处理建议。

参考答案：

①按法律规定公司未在一个月内签订书面劳动合同应补 2 个月工资，所以公司应补给小张 2 个月工资；

②因公司多计算了 1 个月试用期，应补给小张 20% 的工资差额；

③因安排法定休假日加班，公司应根据法定休假日实际加班天数，按照应支付小张法定休假日工资标准减去实际已支付 100 元/天的差额补足；

④因公司未足额缴纳社会保险，应补缴社会保险差额部分；

⑤公司应按照 2.5 个月工资标准给予小张合同到期离职经济补偿。

（意思表达正确，处理方式符合法律法规，不需要写出具体法律规定，即可得分。）