

广西高等职业教育考试大纲与说明

（公共管理与服务大类）

（2026 年版）

广西高等职业教育考试（简称职教高考）全面贯彻党的教育方针，坚持立德树人，德技并修，立足服务现代职业教育高质量发展需要，是中等职业学校、高中阶段学历毕业生及社会人员升入高等职业学校和普通本科高校的选拔性考试。考试包括对口招收中等职业学校毕业生统一考试（简称对口考试）和单独招收高中阶段学历毕业生及社会人员统一考试（简称单招考试）两种类型。考试采用“文化素质+职业技能”的考试招生办法，依据高等院校职业技能人才培养要求和普通高中、中等职业学校教育教学实际，建立科学的考试内容，引导学生德智体美劳全面发展。

公共管理与服务类专业基础综合课是职教高考对口考试科目，包括管理学基础和人力资源管理 2 门课程，注重考查考生在公共组织开展管理和服务活动时，对管理学及人力资源管理相关基础知识和基本技能的掌握程度，以及在职业领域应具备的相关思维方式和行动能力。

一、考查内容

（一）管理学基础

1. 管理概述

了解管理的概念及其内涵；理解管理的性质和基本职

能；了解管理者的层次与类型；了解管理者的素质；了解管理者的角色；掌握管理者的三大技能及其在不同管理层次中的要求。

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。

(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

了解决策的方法分类；理解定性决策和定量决策的常用方法。

3. 计划

(1) 计划的含义

了解计划的概念与内容；了解计划的类型、作用和特点。

(2) 计划的编制方法

了解计划编制的步骤和方法，并能够结合实际编写计划。

4. 组织

(1) 组织的含义

了解组织的概念；掌握管理的幅度、层次；了解扁平式组织结构与垂直型组织结构的优缺点；了解组织结构的主要类型。

(2) 人员配备

了解人员配备的概念；了解人员的招聘方式及优缺点。

(3) 组织文化

了解组织文化的概念、结构；理解组织文化形成与建设的影响因素，并能结合实际加以运用。

5. 领导

(1) 领导的含义

了解领导的概念、领导的素质、领导的作用；了解权力的类型。

(2) 激励

了解激励的概念、理解激励的作用；了解需求层次理论、期望理论、公平理论和强化理论；了解物质激励和精神激励等方法；运用激励理论和方法来提升管理效能。

6. 沟通与礼仪

(1) 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，结合实际运用有效沟通的技巧，提升人际交往能力。

(2) 礼仪

了解礼仪的重要性及基本要求；理解仪容、仪表、仪态等职场形象塑造方面的基本操作规范；掌握提升职场形象的方法和技能；掌握人际交往中问候、介绍、名片交换、接打电话、握手等礼仪规范，并能够结合实际加以运用。

7. 控制

(1) 控制的含义

了解控制的概念、类型；理解有效控制的基本原理。

(2) 控制的过程和方法

了解控制的过程、控制的主要方法；理解PDCA循环管理、目标管理和全面质量管理。

(二) 人力资源管理

1. 人力资源管理概述

掌握人力资源及人力资源管理的概念；了解人口、劳动力、人才资源的内涵；了解人力资源的特点；了解人力资源管理在组织管理中的作用；了解人事管理与人力资源管理的联系和区别。

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；了解人力资源规划准备、预测、实施、评估四个阶段的工作内容。

(2) 人力资源规划的措施

了解人力资源需求预测与供给预测的方法；能够结合实际、运用人力资源规划的措施实现供需平衡。

3. 工作分析

(1) 工作分析的基础知识

了解工作分析的含义及相关术语；理解工作分析的原则。

(2) 工作分析的方法

运用问卷调查法、工作日志法进行工作分析；了解观察法、座谈法、关键事件法等其他工作分析方法。

（3）岗位说明书

理解岗位说明书中岗位职责与任职资格的内涵；掌握岗位说明书的编写格式；用专业知识编写岗位说明书。

4. 员工招聘

（1）招聘的基础知识

理解招聘的概念、类别和作用。

（2）招聘流程

了解招聘工作的基本程序；了解招聘渠道；能够撰写招聘简章；理解人力资源甄选的方法；了解人力资源录用流程。

5. 员工培训

（1）员工培训的基础知识

了解员工培训的概念；理解员工培训的类别；理解员工培训的作用。

（2）培训流程

掌握员工培训的工作流程；了解培训的方法；能够运用相关知识制订培训计划。

6. 绩效管理

（1）绩效管理的基础知识

了解绩效与绩效管理的概念；了解绩效管理的工作流程。

（2）绩效考核及结果应用

了解绩效考核的方法；理解排序考核法、强制分布考

核法、360°考核法；理解绩效考核结果应用的相关知识和方法。

7. 薪酬和劳动关系管理

(1) 薪酬管理的基础知识

了解薪酬、福利的概念；了解薪酬结构；了解薪酬的影响因素；了解福利的类型；了解薪酬管理的原则。

(2) 劳动关系管理

了解劳动合同订立、变更、解除和终止的程序。

(3) 劳动安全卫生

了解劳动法中关于劳动安全卫生的规定。

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) 试卷满分及考试时间

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	60 题，每题 2 分，共 120 分
判断题	30 题，每题 2 分，共 60 分
简答题	6 题，每题 5 分，共 30 分
技能应用题	2 题，共 40 分
案例分析题	2 题，共 50 分

三、题型示例

(一) 单项选择题

1. 张英是某环保公司的副总经理，知识渊博、工作经验丰富，能够帮助员工解决工作中的实际问题，赢得了大家的尊敬和认可。请问张英在以上领导实践中主要行使的权力是

- A. 法定权
- B. 奖赏权
- C. 强制权
- D. 专长权

参考答案：D

2. S 公司人力资源部新招聘了一名新员工，在试用期期间工资标准为 1800 元/月。S 公司所在地最低工资标准为 1920 元/月。该公司违背的薪酬管理原则是

- A. 合法性原则
- B. 竞争性原则
- C. 公平性原则
- D. 激励原则

参考答案：A

(二) 判断题

1. 刘芳是某服装公司的销售经理，她带领的团队近两年都是公司的销售冠军，但刘芳只关心本部门的业绩。今年公司有一个副总经理的职位空缺，公司内部员工都认为刘芳必然会得到晋升，但是公司最终提拔了另一个管理者。有人认为这是因为刘芳的人际关系技能不足。你认为这种观点对吗？

- A. 正确
- B. 错误

参考答案：B

2. 小王是公司人力资源部的主管，收到公司拟招聘一名高层管理人员的任务，他认为适合通过校园招聘渠道开展招聘工作。

A. 正确

B. 错误

参考答案：B

(三) 简答题

1. 小陈是一名工商管理专业的大一学生，他希望将来能成为一名企业管理者，但是他不知道在企业中管理者具体做什么工作。请你为小陈解释管理者的基本职能。

参考答案：

管理者的基本职能有：

(1) 计划职能：制定行动计划，探索未来，预见并制定达到目标的途径。

(2) 组织职能：为企业的经营提供必要的原料、设备、资本和人员，建立企业物质和社会的双重结构。

(3) 指挥职能：对下属人员予以指导，使企业各项活动相互协调、相互配合。

(4) 协调职能：连接、联合、调和所有的活动及力量，使组织内一切工作密切配合，以取得成功。

(5) 控制职能：证实各项工作是否与计划相符，指出工作中的缺点和失误，以便及时纠正和避免重犯。

2. 小张在做公司相关岗位的工作分析，经理要求他遵循“5W1H”的原则，请简述“5W1H”具体指什么。

参考答案：

“5W1H”具体指：

- (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。

(四) 技能应用题

1. 大桂集团公司是一家大型家电公司，下设有总裁办公室、人力资源部、财务资金部、战略发展部等职能部门，这些职能部门主要负责公司的规章制度建设管理、重大人事决策、财务及资金控制等。公司拥有五个独立经营的子公司，各子公司对其经营的产品负有全部责任，实行独立核算，自负盈亏。每个子公司的经营业务尽管不同，但组织结构大体一致，分别设有财务部、经营部、市场部、生产部和销售部等若干部门，从事自己的生产经营活动。在集团公司的指导和各子公司的积极努力下，经营业绩不断提高。

问题：

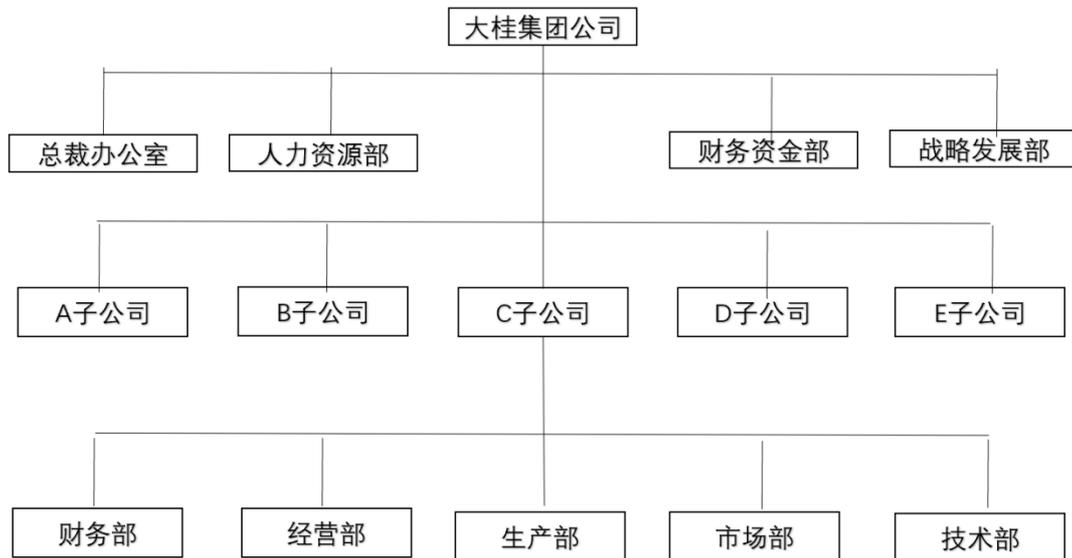
- (1) 大桂集团公司采用的是什么类型的组织结构？
- (2) 请画出该公司的组织结构图。
- (3) 该组织结构的特点是什么？

参考答案：

- (1) 该公司采用的是事业部制组织结构。这种制度中，

企业按产品、地区或经营部门分别成立若干个事业部或称为子公司，实行分权化管理。

(2) 事业部制组织结构图如下：



(3) 该组织结构的特点如下：

① 事业部制组织的管理原则是“集中政策，分散经营”，企业高层管理者保持人事决策、财务控制、规定价格幅度，以及监督等大权，并利用利润等指标对事业部进行控制。各事业部实行独立经营，单独核算。

② 事业部的经理根据企业最高领导的指示进行工作，统一领导其所管辖的事业部和研制、技术等辅助部门。

③ 事业部制适合大型的或跨国的企业公司。

2. A 公司拟招聘一名办公室文员，要求中职（高中）以上学历，身体健康，熟悉包括接待、外联、人事等办公室日常事务工作，能拟写常用文书，具备基本的数据收集整理能力，掌握一定的会议服务及社交礼仪知识。文秘、商务助理、人力资源管理等专业优先，薪酬 3500-5000 元/

月，按规定缴纳社会保险，工作时间 8 小时工作制，依法享受国家规定的休息和休假。联系电话 123456789，联系邮箱 87654321@XX.com。

请根据上述信息，制作一份招聘简章。

参考答案：

A 公司办公室文员招聘简章

一、公司简介

A 公司（此处可简要介绍公司背景、业务范围及企业文化等，由于原文未提供具体信息，故省略）致力于为员工提供广阔的发展空间和良好的工作环境，现因业务需要，特面向社会公开招聘一名办公室文员。

二、招聘岗位及人数

1. 岗位名称：办公室文员

2. 招聘人数：1 名

三、岗位职责

1. 负责办公室日常事务，包括接待事务、外联事务、人事事务等。

2. 负责报表数据的收编以及整理。拟写办公室常用文书，做好文件收发及档案管理工作。

3. 协助筹备相关会议，提供会议服务，确保会议顺利进行。

4. 协助部门经理完成其它工作。

四、任职要求

1. 学历要求：中职（高中）及以上学历。
2. 专业背景：文秘、商务助理、人力资源管理等相关专业优先。
3. 身体健康，无不良嗜好。
4. 熟悉办公室日常事务工作流程，具备扎实的文书写作能力。
5. 了解会议服务流程及社交礼仪知识。
6. 熟练掌握办公自动化软件（如 Word、Excel、PowerPoint 等）及速录技能。

五、薪酬福利

1. 薪酬范围：3500-5000 元/月，具体根据应聘者能力和经验面议。
2. 社会保险：按照国家规定缴纳社会保险。
3. 工作时间：实行 8 小时工作制，周末双休，按照国家规定享受法定节假日及带薪年假。

六、应聘方式

1. 联系电话：123456789（请在工作日 9:00-17:00 拨打）
2. 联系邮箱：87654321@XX.com（请将简历发送至此邮箱，邮件主题请注明“应聘办公室文员-姓名”）

A 公司期待您的加入，与我们一起共创美好未来！

（五）案例分析题

1. 大学毕业生小林进入 M 科技公司才两年多，就因为工作出色而获得重用，担任公司的市场部经理。他怀揣着

先进的目标管理理念，决心大干一场提升部门业绩。他依据市场数据和公司战略，精心制定了详细的季度目标，细分到每个团队成员，并要求每周汇报进度。但是，在首次部门工作例会上，正当小林经理激情澎湃地阐述计划时，却遭遇了市场部资深员工老李的当场质疑：“这目标是不是定得太高了？根本不考虑实际情况。”其他老员工也纷纷附和，认为新计划破坏了团队原有的节奏。原来，M 科技公司一直有着“以和为贵”的企业文化，强调团队和谐，以往工作安排较为宽松，突然紧凑的目标管理让大家很不适应，人际沟通的矛盾就此爆发。

随着时间推移，似乎问题愈发严重。小林经理严格按照部门任务目标来控制工作进度，每周都采用编制甘特图（横道图）的方法核查部门各项任务的进展情况，并对未完成任务的员工提出批评，这使得团队氛围愈发紧张。老李等老员工开始消极怠工，私下抱怨：“这简直是把人当机器，哪还有一点人情味，企业文化都没了。”小林经理也很苦恼，他觉得自己没错，目标管理是提升效率的关键，对任务进度进行控制也是必要手段。

转机出现在一次市场危机中。竞争对手推出了极具竞争力的产品，M 科技公司的市场份额急剧下滑。此时，小林经理没有强硬推行目标，而是与老员工们坐下来沟通。老李提出了一个利用公司原有客户资源进行差异化推广的方案，认为这样可以通过满足客户个性化需求而有效地降低竞争压力，从而实现公司的经营目标。小林经理觉得可

行，与部门成员就任务目标和工作方案进一步达成共识，并共同确定保障措施和奖惩办法后，迅速整合资源推动实施。在共同应对危机的过程中，大家逐渐意识到，目标管理并非洪水猛兽，适当的企业控制和明确的目标能让工作更高效；而老员工们也感受到小林经理并非不近人情，只是做事方式不同，团队人际沟通开始回暖，企业文化中的和谐包容也在新的工作模式下找到了平衡。小林经理最终成功化解了这次危机，带领市场部走向新的发展阶段。

请根据管理学相关知识并结合材料，回答下列问题：

(1) 请简述什么是企业文化？根据案例谈谈企业文化对企业管理有什么影响？

(2) 请简述常见的沟通障碍有哪些？根据案例谈谈小林在推进工作中遇到了什么沟通障碍，应该如何克服？

(3) 请简述目标管理有什么特点？根据案例中小林在推进目标管理的同时使用甘特图进行工作控制的情况，谈谈你的看法。

参考答案：

(1) 企业文化是在一定的条件下，企业生产经营和管理活动中所创造的具有该企业特色的精神财富和物质形态。它包括企业愿景、文化观念、价值观念、企业精神、道德规范、行为准则、历史传统、企业制度、文化环境、企业产品等。其中价值观是企业文化的核心。

M 科技公司的“以和为贵”的企业文化是该公司在长期发展过程中形成的，强调团队和谐，以往工作安排较为

宽松，体现了该公司上下各级成员的思维模式和行为特点，能够影响公司成员的行为和决策，且具有一定的稳定性。如果不考虑企业文化，仓促之间采取新的管理制度和举措，难免会引起企业员工之间的矛盾冲突。

(2) 沟通障碍是人与人之间、团体之间交流意见、传递信息时所存在的困难。常见的沟通障碍有：语言障碍（表达障碍）、观念障碍（文化障碍）、心理障碍（情绪障碍）、环境障碍（空间障碍）等。

案例中小林在推进工作时遇到的主要障碍是观念障碍（文化障碍），因为小林推进工作的理念和工作举措与市场部原有的企业文化存在差异，员工们的工作经历不同，工作理念不同，对工作的态度和观点也必然不同，导致部门员工不能很好地理解小林推进目标管理的初衷和任务控制的工作方式，因而在沟通中出现障碍甚至产生冲突。克服这些障碍的方法是：通过建立良好的人际关系、让员工一起参与决策、诚心诚意倾听、提倡平等沟通、控制情绪等。

(3) 目标管理的特点有：①员工参与管理；②以自我管理为中心；③强调自我评价；④重视结果。

甘特图是一种利用条形图直观展现任务进度情况的管理工具，通常用于过程控制。

目标管理虽然重视结果，但并非完全不关注过程控制，甘特图有利于帮助管理者和团队成员更好地了解和控制项目进度。所以推进目标管理也可以使用甘特图。但是

目标管理强调以自我管理为中心，强调以目标为导向（重视成果），要避免案例中小林过于关注工作过程监控的情况。

2. G公司在成立初期，凭借直播销售几款热门小家电产品在电商市场崭露头角，业务发展势头迅猛。为进一步扩大市场份额，公司决定拓展新的时尚美妆业务线，这便需要组建全新的运营团队，然而，一系列人力资源管理问题也随之接踵而至。

在岗位分析阶段，负责此项工作的汪经理参考了行业标杆企业的岗位架构，经过数周的研究和讨论，制定出一套精细的岗位说明书，对各岗位的职责、技能要求以及任职资格都做了详细规定。然而，公司创始人陈总经理却认为，新业务要快速上线，抢占市场先机是关键，应先把人招进来，岗位划分不必过于细致，具体工作可以在实践中慢慢摸索，两人为此僵持不下。

招聘工作启动后，矛盾进一步激化。汪经理坚持按照岗位说明书招聘有美妆行业经验且熟悉电商运营流程的专业人才，为此筛选简历时极为严格，面试流程也设置得较为复杂。但符合要求的候选人寥寥无几，招聘进度缓慢。用人部门着急用人，向陈总经理抱怨，陈总经理便指责汪经理招聘效率低，要求放宽条件，先把团队搭建起来再说。汪经理无奈妥协，招入了部分经验稍欠但学习能力强的员工。

新员工入职后，培训计划又引发争议。汪经理依据前期的岗位分析，设计了为期三个月的系统培训，包括美妆知识、电商平台操作、营销技巧等课程，还邀请了业内专

家来授课，希望全面提升员工专业素养。但业务部门急于看到成果，要求缩短培训时间，让新员工尽快上岗实操，认为在实践中学习更快，而且新业务的市场机会稍纵即逝，不能等培训完再开始干活。结果，新员工被仓促安排上岗。由于对业务了解不深，频繁出错，客户投诉增多，新员工因压力过大而纷纷离职。

面对这一系列问题，陈总经理和汪经理意识到，岗位分析应结合企业实际灵活调整，不能照搬照抄；招聘不能只看经验或速度，要综合考量人才的潜力与团队的适配性；而培训要兼顾理论与实践，平衡短期业务需求与长期人才发展。他们重新梳理岗位职责，优化招聘策略，调整培训计划，让新业务逐渐走上正轨，也为企业的人力资源管理积累了宝贵经验。人力资源管理各环节紧密相连，任何一个环节的偏差都可能引发连锁反应，只有协同共进，才能为企业发展提供有力支撑。

请结合具体案例内容，运用人力资源管理相关知识，回答下列问题：

（1）你如何看待在岗位分析问题上陈总经理和汪经理的分歧？

（2）汪经理坚持按照岗位说明书招聘专业人才，严格筛选，导致招聘进度缓慢。针对此问题，如何优化招聘策略？

（3）如何解决新员工入职培训与业务部门急需用人的矛盾？结合本案例实际问题，谈谈你的看法。

参考答案：

(1) 两人的做法均存在问题：汪经理进行岗位分析参考行业标杆企业的岗位架构时，应充分考虑 G 公司初创型公司的特点，不能照抄照搬；陈总经理主张的不明确岗位职责就把人招进来，为员工不符合岗位要求、不能胜任工作埋下隐患。

(2) 汪经理要充分考虑求职人员现状和公司实际需要，优化招聘策略：把握岗位任职资格中的核心要素，同时考量人才的可培养和发展潜力，可以通过团队适配来降低对个人要求，以降低招聘难度，加快招聘进度，提高招聘工作效率，以满足公司业务发展的迫切需要。

(3) 业务部门急于用人往往是出于对业务推进的考虑，而人力资源管理部门设计较长培训周期也是为了让员工能更好地胜任工作。首先，应加强沟通和协调。通过沟通协调，相关部门间达成共识，建立共同目标。其次，应该优化培训计划。采取灵活措施优化新员工入职培训计划，兼顾新员工系统性技能培训和业务部门用人需求。

案例中汪经理和业务部门之间缺乏充分的沟通，双方没有深入理解彼此的需求和出发点，而且原有的培训计划也需要进一步优化。我认为在项目开始前，陈总经理应召集各相关部门研究分析，充分沟通形成共识并确定共同目标。开展培训时可以采用专业理论和实践技能结合的培训，还可以采用分段式培训，在培训师指导下进行顶岗实习和上岗实操等环节的培训，并根据实际需要穿插进行。

(优化培训计划可采取的措施不唯一，考生可根据个人的理解解答。)