

四川省职业院校技能大赛

赛项规程

赛项名称： 人力资源服务

英文名称： Human Resource Service

赛项组别： 高职组

一、赛项信息

赛项组别		
<input checked="" type="checkbox"/> 高等职业教育		
<input checked="" type="checkbox"/> 学生赛 (<input type="checkbox"/> 个人 / <input checked="" type="checkbox"/> 团体)		
对接产业行业、对应岗位（群）及核心能力		
产业行业	岗位（群）	核心能力 (对应每个岗位（群），明确核心能力要求)
人力资源服务	基础人事服务	能够完成员工入转调离、假勤管理相关业务办理
		能够进行档案管理，包括档案建立、更新、借阅等
		能够完成员工社会保险和住房公积金申报、征缴、转移以及证明开具等业务操作
	招聘管理	能够分析招聘需求，维护招聘渠道，选择合适的招聘
		渠道发布职位需求，获取简历
		能够快速、有效地筛选简历，并组织实施面试及人才测评
		能够根据岗位需要，对拟聘人员完成基础背景调查，提供用人建议
	人力资源共享服务中心	能够面向企业内容员工提供基础人事服务、招聘服务、培训组织实施服务、薪酬福利服务、员工关系维护、员工咨询应答、数据分析及报表等人力资源服务
	第三方人力资源服务	能够面向甲方企业提供招聘服务、培训服务、薪酬服务、社保服务、福利服务、职业指导服务等人力资源服务
	培训管理	能够分析培训需求并设计相应的培训方案
		能够组织实施培训项目并进行培训效果评估
		能够对接、管理外部培训供应商
	薪酬福利管理	能够开展工资核算和社会保险和住房公积金申报、征缴、转移等业务操作
		能够设计薪酬福利体系，开展薪酬调查

	绩效管理	能够制定绩效计划、汇总分析绩效考核结果、配合开展反馈面谈及考核结果应用
	员工关系管理	能够完成员工，劳动合同签订、续签、变更、解除等业务操作
		能够处理员工咨询及投诉，维护员工关系
	人力资源大数据分析	能够获取、处理人力资源相关业务数据，建立分析指标体系
		能够建立数据分析模型，利用各类数据分析工具完成分析，并将结果进行可视化呈现
		能够根据分析结果识别、诊断业务问题，提出建议，辅助管理决策
	人力资源数字化建设与运营	能够根据需求，设计人力资源数据产品，并进行项目管理，确保产品按期上线
		能够通过多种途径对用户开展产品宣传推广及使用培训
		能够分析产品运营数据，制定优化方案，提升用户体验
	高级人才寻访	能够研究、分析客户需求，明确人才寻访目标和职位要求
		能够通过多种途径寻找符合要求的高端人才，并进行人才评估与后续面试、薪酬谈判、入职跟进
		能够评估方案实施效果、维护客户关系
	劳务派遣管理	能够收集、梳理用工单位的用工需求、岗位要求、劳动条件、薪酬待遇等
		能够了解劳动者求职信息，招募符合用人单位需求的人员，并对其进行人事档案、薪资福利、劳动合同、劳工保障等方面的管理

二、竞赛目标

人力资源服务赛项以“推动人力资源职业教育高质量发展”为核心，贯彻国务院《国家职业教育改革实施方案》，对接1+X职业技能等级证书要求，围绕人力资源行业新职业、新技术、新方法、新理念，通过“以赛促教、以赛促学、以赛促建、以赛促改、以赛促融”，引领职业教育新专业目录中人力资源管理相关专业的创新发展。

赛项设置“人力资源管理职业基础”“人力资源服务技能实操”“大数据分析与管理决策”三个赛段，整体用时435分钟。内容涵盖“人力资源共享服务”“招聘师”等多项多类职业技能等级证书；覆盖“人力资源规划、招聘、培训、绩效、薪酬”等人力资源管理及服务各个模块的近100种技能实操场景；涉及“人力资源大数据分析”“数据可视化”“量化管理决策应用”“数据驱动业务”等多维数字化素养。

大赛通过“人力资源管理职业基础”赛段，有效推动“赛证融通”，全面提升大学生的职业素养和理论功底；通过“技能实操”赛段，由头部人力资源企业命题、评审与评价，无缝对接人力资源服务真实工作任务场景，切实推进“产教融合”；通过“大数据分析与管理决策”赛段，高水平对接人力资源服务数字化新技术，着力提升大学生的数字化素养并助力相关专业的数字化转型升级。

三、竞赛内容

1. 赛项内容对接人力资源相关岗位群职业能力需要，围绕行业发展趋势，依据国家职业大典、专业教学标准、国家职业技能等级标准相关要求设计。竞赛由三个模块组成：人力资源管理职业基础、人力资源服务技能实操、人力资源大数据分析 & 经营决策。成绩占比分别为20%、40%、40%。

（一）人力资源管理职业基础

竞赛内容依据《企业人力资源管理师》国家职业标准，1+X 制度下人力资源专业覆盖面最广的《人力资源共享服务职业技能等级标准》等职业技能标准设计，着重考察参赛队员人力资源管理基础理论、相关法律法规等职业水平，全面考察参赛选手的职业知识和素质。

（二）人力资源服务技能实操

竞赛内容超出专业证书范畴，依据头部企业人力资源服务与管理典型工作场景下的工作任务展开，涵盖人力资源规划、招聘服务与管理、培训服务与人才发展、薪税服务与福利管理、绩效管理 & 服务、员工关系管理与基础人事服务、人力资源共享服务、职业指导、人力资源信息化服务等工作领域。

竞赛基于案例的场景式任务操作形式，考察选手人力资源管理和人力资源服务的实操水平。包括：人员招募、甄选、配置等招聘实操技能；需求分析、计划制定、过程管理、结果转化等培训实操技能；员工关系管理实操技能；岗位评价、薪酬调查、薪酬体系设计、员工薪资计发、社保公积金个税等薪酬管理实操技能；绩效计划、指标体系设计、考核实施、结果应用、绩效面谈等绩效管理实操技能，人事代理、劳务派遣、职业介绍等职业指导服务实操技能。

（三）人力资源大数据分析 & 经营决策

竞赛内容突出人力资源数字化转型背景下的新任务、新技术、新理念，基于“数据驱动业务”的理念设计，将人力资源大数据分析的数字化素养与经典的人力资源视角经营对抗相结合，兼顾过程与结果，重点考察参赛选手利用数据分析解决实际管理问题，促进企业经营的能力。

第一部分为人力资源大数据分析，选手将针对具体业务问题，完成数据分析任务。工作任务包含理解业务问题、数据获取与清洗、数据可视化分析、报告撰写、制定管理决策，主要考察参赛选手对业务问题的理解能力、数据分析思维能力、数据分析方法、工具应用能力、可视化呈现能力、报告撰写能力、管理决策能力；

第二部分为经营决策，参赛选手将基于前期数据分析结果的影响，通过各项人力资源决策促进

企业经营。经过三个经营周期的不同决策，带来不同的业务成长结果和公司经营业绩。主要考察参赛者2. 逐项说明赛项模块、比赛时长及分值配比（赛项模块应根据赛项目标进行合理设计，对每个参赛选手根据动态变化的市场，基于数据分析制定竞争策略及人力资源决策的能力。任务内容进行说明）。

模块		主要内容	比赛时长	分值
模块一	人力资源管理职业基础	<p>此模块为职业基础能力考核，考核形式为闭卷上机考试，系统自动评分。考核题目为理论题。数量 90 道，题型为单选题、多选题和判断题。</p> <p>考核内容的开发基于 1+X《人力资源共享服务职业技能等级证书》的职业技能等级标准以及人社部《企业人力资源管理师》国家职业技能标准的相关内容。</p>	45 分钟	20 分
模块二	人力资源服务技能实操	<p>本竞赛模块为人力资源服务技能实操模块，核心在于考察参赛选手人力资源服务与管理技能实操水平，通过企业人力资源岗位典型工作场景再现，设置典型技能实操任务，参赛选手需要结合背景发现问题、分析问题、提出问题解决方案并模拟解决相应具体问题，通过以赛促教、以赛促学、岗赛融合的方式提升参赛选手人力资源技能实操水平。</p> <p>人力资源服务技能实操模块竞赛内容 基于企业典型工作场景和典型工作任务展开，整体上包括近 100 项典型工作任务的技能实操，每项技能实操 8-15个操作步骤，进行模拟实操。在具体比赛时从实操模块库中抽取 5 项典型工作任务的技能实操进行考察。实操模块库具体内容如下：</p> <p>（1）人力资源规划，包括但不限于组织结构、人员需求预测、岗位说明书编撰、劳动力市场人员供给分析、人员招聘规划、员工培训开发规划、薪酬福利预算规划等10个以上人力资源规划典型工作场景工作任务的技能实操</p> <p>（2）招聘服务与管理，包括但不限于人员招聘计划制订、人员招聘需求分析、招聘渠道建设与维护、职位发布与维护、简历筛选分析、面试邀约与组织、人才测评实施、薪酬谈判、背景调查、校园招聘、招聘数据分析等15个以上招聘典型工作场景工作任务的技能实操。</p> <p>（3）培训服务与人才发展管理，包括但不限于培训需求分析、新员工入职培训、培训项目设计、培训组织与实施、培训效果评估、培训反馈调研、培训供应商管理等10个以上培训与发展典型工作场景工作任务的技能实操。</p> <p>（4）薪税服务与福利管理，包括但不限于员工薪资核发，薪酬调查，岗位评价、薪酬体系设计、宽带薪酬、绩效奖励计划、福利体系建设，数据报表制作，员工社会保险、住房公积金、</p>	120分钟	40 分

		<p>个税申报日常操作等 10 个以上薪税福利典型工作场景工作任务的技能实操。</p> <p>(5) 绩效管理与服务，包括但不限于绩效考核计划制定、绩效考核指标（KPI）设计、绩效考核实施、绩效考核数据分析、绩效辅导、绩效改进、考核结果应用、绩效面谈、360° 绩效考评实施等 10 个以上绩效管理与服务典型工作场景工作任务的技能实操。</p> <p>(6) 员工关系管理与基础人事服务，包括但不限于员工入职、转正、调动、离职、辞退等手续办理，员工劳动合同签订、续签、解除、变更等事务办理，员工企业档案建立、更新、借阅等事项管理，人事证明开具，员工热线咨询应答，员工工伤处理，劳动仲裁，员工投诉处理，员工关系维护等 15 个以上员工关系与基础人事服务典型工作场景工作任务的技能实操。</p> <p>(7) 职业指导服务，包括但不限于人事代理、劳动派遣、人才寻访、职业指导与咨询，职业素质测评，职业信息收集与分析，职业培训，职业生涯规划与管理，职业介绍等 10 个以上职业指导服务典型工作场景工作任务的技能实操。</p>		
<p>模块三</p>	<p>人力资源大数据分析与管理决策</p>	<p>人力资源大数据分析与管理决策模块，基于“数据驱动业务”理念设计，竞赛内容由相互关联的两个环节组成，即人力资源数据分析和经营决策，人力资源数据分析环节得到的结果，将通过改变企业初始资金、员工初始设定值等多种方式影响后续模拟经营结果，从而体现通过数据分析，驱动业务发展的经营管理理念，完成从数据分析到结果应用的全过程闭环。</p> <p>人力资源大数据分析环节将为参赛选手提供企业脱敏的原始数据，需要参赛选手通过数据分析解决管理问题，内容涉及员工效率问题、员工招聘与配置问题、员工激励问题、员工流失问题、离职预测与前置干预、组织分位提升、组织降本增效等人力资源工作中常见管理问题。每个问题下的具体工作任务包含</p> <p>(1) 理解业务问题，明确分析目标</p> <p>(2) 根据分析目标，确定分析思路，并获取所需的内外部数据</p> <p>(3) 数据处理，将获取的原始数据进行清洗、加工、整合，得到可用于分析的数据</p> <p>(4) 数据可视化分析，根据分析逻辑选择合适的分析方法完成分析，并通过合理的图表展示出来</p> <p>(5) 根据分析结果完成报告撰写并制定相应的管理决策</p> <p>经营决策环节，需要参赛选手基于数据分析环节的结果影响，完成 3 期模拟经营，通过各项人力资源决策提升人效，驱动企业发展。具体工作任务涵盖竞争策略制定，包括制定企业文化、人才获取发展策略等；招聘计划制定，包括发布招聘需求、选择招聘渠道、制定校企合作计划、获取高端人才等；培训计划制定，包括选择课程、竞争优质培训讲师资源等；薪酬激励方案</p>	<p>270 分钟</p>	<p>40 分</p>

	制定；员工援助计划制定，包括选择援助方式，竞争优质供应商等；裁员计划制定；处理随机事件等工作任务。每项工作任务的完成结果都将通过影响员工工作能力或工作意愿来影响员工产出，从而影响最终企业经营结果。	
--	--	--

四、竞赛方式

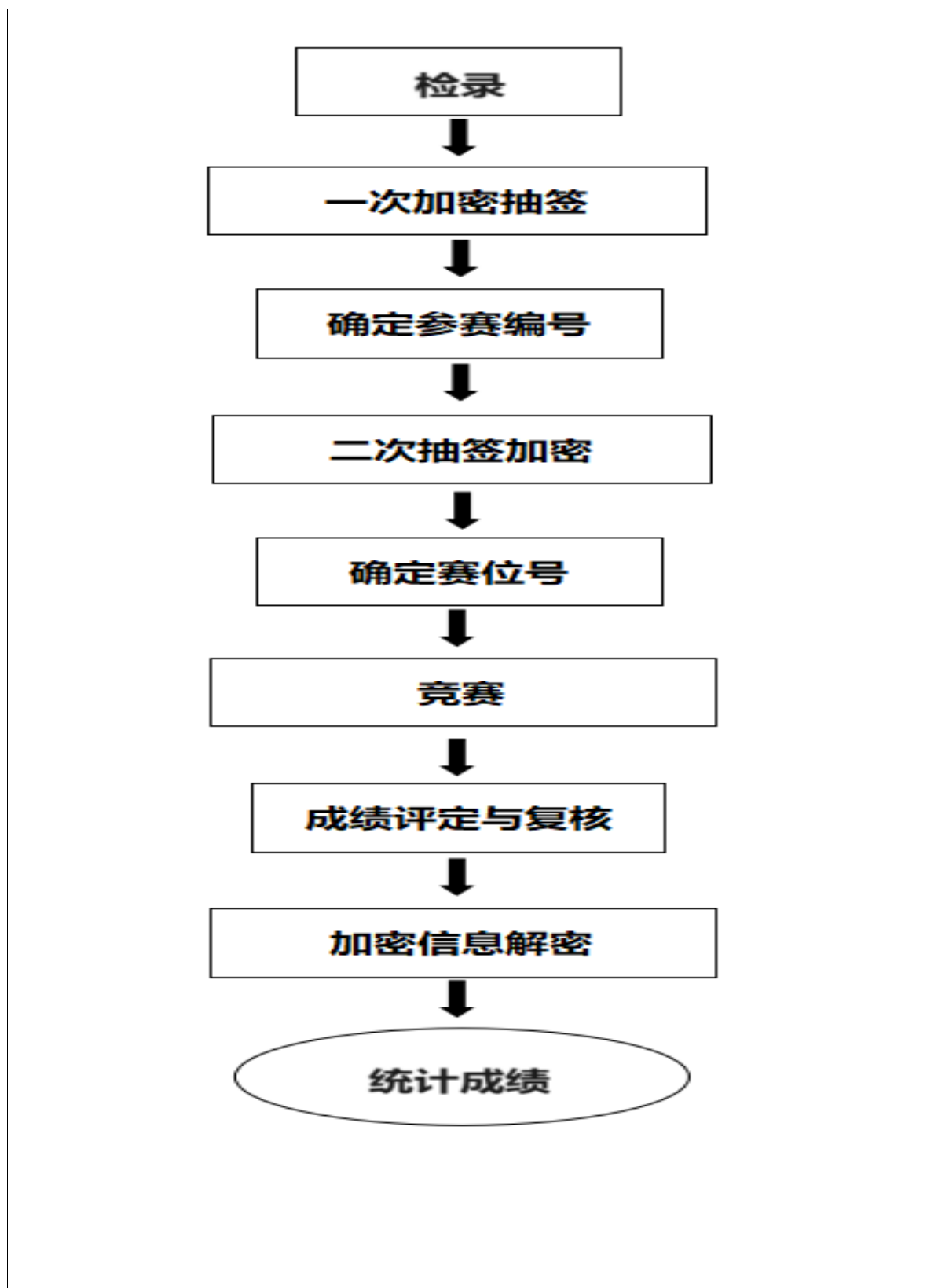
1. 竞赛形式：本赛项分为三个模块，均为线下比赛。

2. 组队方式：本赛项为团体赛，须以院校为单位组队参赛，同一学校报名参赛队不超过3支，不得跨校、跨层次组队。每支参赛队伍有3名选手，每支队伍不超过2名指导教师，指导教师须为本校专兼教师。模块一、模块二参赛队3名选手分别答题，参赛队成绩为团队选手的平均成绩；模块三团队合作，选手分工由各参赛院校自行确定。

3. 参赛选手报名资格：参赛选手须为四川省高等职业学校专科、职业本科院校以及五年制高职（四、五年级）全日制在籍学生。

五、竞赛流程

(一) 竞赛流程图



（二）赛事联系人

赛项负责人：肖昆

赛项报名联络员：吴俊 电话：13568237122

赛事咨询群号：602641702

（三）赛事时间

比赛报道时间：2023年11月24日

正式比赛时间：2023年11月25日

六、竞赛规则

（一）选手报名

各参赛院校须按照规定的时间和要求上报参赛信息，参赛选手和指导教师报名获得确认后不得更换人员。正式报名后原则上不得更换指导老师和参赛选手，如原报名选手因故不能参赛，应提前1周向组委会说明原因并提出书面申请，更换队员申请书加盖参赛单位公章，经组委会同意后方可更换，大赛开始后不能更换选手。如比赛期间，参赛选手因故无法参赛，视为本人弃赛。如发现实际参赛选手与报名信息不符的情况，团队成员均不得入场。

（二）熟悉场地

参赛选手、裁判员、工作人员等均需按照赛项执委会要求准时到达赛项举办地点，及时办理相关手续，领取相关证件，熟悉场地，做好赛前准备工作。

（三）入场规则

参赛选手应提前10分钟到达赛场，凭身份证或学生证、报名表检录，按要求入场，不得迟到早退。根据抽签结果在对应座位入座，赛项执委会负责核对检录。

（四）赛场规则

1. 参赛选手不得随意离开赛场，不得大声喧哗，不得使用任何移动存储设备、通信设备，赛场将实时监控上述行为。如遇硬件软件故障或其他情况，须举手示意，报告监考人员，由裁判按有关规定处理。

2. 比赛现场所有参赛选手、裁判员和其他工作人员须统一佩戴大赛证件，按照赛项相关规定出入指定区域。

（五）离场规则

竞赛结束后，参赛选手在赛项裁判同意后方可离开赛场，不得提前离场，不得将竞赛涉及的用品用具及资料带出赛场。

（六）成绩评定与结果公布

各环节竞赛成绩通过计算机自动评分、竞赛过程中相关技术人员不得随意操作系统。从系统

输出成绩和计算成绩的全过程需接受两名监督仲裁员监督，并经裁判长及有关人员签字确认后公布最终比赛成绩。

七、技术规范

（一）法律法规

- 1、《中华人民共和国劳动法》
- 2、《中华人民共和国劳动合同法》
- 3、《中华人民共和国劳动合同法实施条例》
- 4、《中华人民共和国就业促进法》
- 5、《中华人民共和国社会保险法》
- 6、《住房公积金管理条例》
- 7、《中华人民共和国个人所得税法》
- 8、《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》
- 9、《中华人民共和国职业分类大典》
- 10、《中华人民共和国职业教育法》

（二）技术标准

- 1、人力资源共享服务职业技能等级标准，标准代码：590013
- 2、GB/T 33529-2017 人力资源服务术语
- 3、GB/T 32624-2016 人力资源培训服务规范
- 4、GB/T 32628-2016 流动人员人事档案管理服务规范
- 5、GB/T 37920-2019 集体合同规范
- 6、GB/T 32628-2016 流动人员人事档案管理服务规范
- 7、GB/T 35615-2017 社会保险登记服务规范
- 8、GB/T 31599-2015 社会保险业务档案管理规范
- 9、4-07-03-04 企业人力资源管理师国家职业技能标准（2019 年修订版）
- 10、GB/T 35295-2017 信息技术 大数据 术语
- 11、GB/T 38667-2020 信息技术 大数据 数据分类指南
- 12、GB/T 37973-2019 信息安全技术 大数据安全管理指南

（三）高职专业教学标准

- 1、公共管理类-690202-人力资源管理
- 2、公共管理类-690203-劳动与社会保障
- 3、公共管理类-690205-公共事务管理

八、技术环境

- (一) 竞赛场地设在电脑机房，场地内应设置满足不少于 100支代表队的竞赛工位，并准备至少 20 个备用工位。
- (二) 一个工位 3 个机位，并标注工位号。
- (三) 竞赛场地内设置主席台、裁判席、监督仲裁席、技术支持人员专席等，竞赛场地外设置观众席和屏幕，便于竞赛全程的观摩和监督。
- (四) 竞赛场地内设置背景板、宣传横幅及壁挂图，营造竞赛氛围。
- (五) 采用双路供电安全保障。采用统一的杀毒软件对服务器进行防毒保护。屏蔽竞赛现场使用的电脑 USB 接口。
- (六) 利用 UPS 防止现场因突然断电导致的系统数据丢失，额定功率：3KVA，后备时间：3.5 小时， 电池类型：输出电压：230V±5%V。
- (七) 设置安全通道和警戒线，确保进入赛场的大赛参观、采访、视察的人员限定在安全区域内活动， 以保证大赛安全有序进行。
- (八) 竞赛所用设备规格

序号	品名	规格
1	竞赛服务器	①数量 3 台； ②硬件要求：CPU： 4 颗 Quad Core(四核) 2.0G 以上； ③内存：64GB 以上； ④硬盘：2 块 1T 机械盘 ⑤网卡：千兆网卡，2 个网口主机通道； ⑥操作系统：CentOS 8.0 64 位； ⑦数据库：Mongodb 4.4 64 位。
2	参赛选手计算机	Windows 10 操作系统，CPU：R5 3600， 内存： 16GB ， 输入法：微软拼音、搜狗拼音、搜狗五笔， office2016专业版、WPS，浏览器谷歌 版本号： 115.0.5790.171
3	竞赛平台	人力资源服务赛事平台： 整个大赛在一个赛事平台完成，具体功能如下： 模块一、人力资源管理职业基础 支持万人并发职业基础理论测试，电脑自动统计分数，具备防作弊功能。 模块二、人力资源服务技能实操 以人力资源服务与管理技能体系为基础，紧密结合人力资源实 操 工作应用，以全景化的案例推进为核心，以全流程规范化模拟为

		<p>主线，围绕人力资源职业认知，招聘服务、人事服务、培训服务、薪税服务、福利服务、绩效考核服务、数据报表服务等各大模块的关键技能，近100项典型工作任务展开，通过流程化、情景化等交互设计再现企业人力资源管理中典型工作场景。</p> <p>每个典型工作场景配备1-3个实操项目，每个实操项目由8-15个步骤组成，实操步骤基于企业真实工作情景和完成该任务的典型操作流程步骤，每个操作步骤根据企业实操过程中的风险点、易错点设置相应实操任务，配套任务参照答案、任务思路指引、任务工作方法技巧等。</p> <p>每一个实操项目均由计算机自动反馈分数，并可生成实操报告，达到以赛促教、以赛促学的目的。</p> <p>模块三、人力资源大数据分析及应用决策</p> <p>平台将人力资源数据分析的方法、流程、技术与工作场景相融合，结合经营决策环节，帮助学生通过解决实际业务问题，体验数据分析对管理决策的影响，培养数据分析思维及技能。</p> <p>平台支持参赛选手获取数据、进行可视化分析，解决不同具体业务问题，并根据数据分析结果，完成后续经营模拟，每期结束后可实时得到结果反馈。涉及业务问题包括但不限于人力配置需求应对问题、员工流失问题、员工激励问题、离职预测与前置干预问题、组织氛围提升问题、降本增效问题等。</p> <p>平台支持管理员（教师）创建并管理赛事活动，设置活动规则，竞赛过程中可以控制进行、暂停，可强制提交；比赛过程中可动态查看不同参赛团队运行数据统计。</p>
4	现场布置	工位隔断、环境布置、桌椅等
5	网络连接设备	提供网络布线、千兆交换机等
6	视频采集与发布	赛场配置无盲点录像设备，实时录制和显示赛场内竞赛情况。

九、竞赛样题

(一) 模块一：人力资源管理职业基础模块竞赛题目内容说明
样题如下：

(一) 理论题

1、单选题

(1) 对劳动者与劳动合同直接相关的基本情况,如劳动者的年龄、性别、学历、专业技术、工作经历、健康状况等,用人单位享有知情和审查的权利,即用人单位_____权。()

- A. 知悉权
- B. 生产经营权
- C. 知情权
- D. 用人权

答案：C

(2) _____主要通过第三方招聘平台和猎头公司搜寻简历。()

- A. 社会招聘
- B. 校园招聘
- C. 内部招聘
- D. 现场招聘

答案：A

(3) 文件筐测验无法测评的能力是_____。()

- A. 解决问题的能力
- B. 处理实际问题的能力
- C. 团队合作能力
- D. 分析问题的能力

答案：C

2、多选题

(1) 工伤职工有_____情形的,停止享受工伤保险待遇。()

- A. 拒绝治疗的
- B. 单位解除劳动合同
- C. 丧失享受待遇条件的
- D. 拒不接受劳动能力鉴定的

答案：ACD

(2) M公司张三，本年度获得的以下收入，哪些需要纳入全年综合所得缴纳个人所得税？（ ）

- A. 工资
- B. 奖金
- C. 讲课费
- D. 股息

答案：ABC

(3) 以下关于试用期的说法正确的是_____。（ ）

- A. 劳动合同期限不满三个月的，不得约定试用期
- B. 试用期包含在劳动合同期限内
- C. 同一用人单位与同一劳动者可以约定1次试用期。
- D. 试用期条款不是劳动合同的必备条款

答案：ABCD

3、判断题

(1) 一般企业对旷工的处理是比较严格的，旷工天数较多、达到情节严重的（需企业制定明确的标准并通过民主程序确定），企业可以据此解除劳动合同。（ ）

答案：正确

(2) 劳务派遣单位可根据情况停发被派遣劳动者的工资。用人单位按照同工同酬的原则支付被派遣劳动者的工资。（ ）

答案：错误

(3) 人力资源运作能力层面指标是人力资源管理所要达到的基本效率指标。（ ）

答案：错误

（二）模块二：人力资源服务技能实操模块竞赛题目内容说明

人力资源服务技能实操模块的赛题设置以企业人力资源管理与服务实操为根本，具体包括招聘服务、培训服务、员工关系与人事服务、薪酬福利服务、绩效服务、职业指导服务等人力资源服务典型工作方向的内容，目的在于考察参赛选手人力资源服务技能实操水平。

在每个典型工作方向根据具体的典型工作任务内容，设置若干不同的技能实操考察项目，每个技能实操考察项目通过企业背景 and 具体业务情境再现，参赛选手通过角色扮演的方式带入情境，运用自身所学人力资源管理相关知识，根据任务设计要求完成相关人力资源管理和业务操作，解决背景企业HR实操过程中的问题。

每套赛题人力资源服务技能实操模块包含5个技能实操考察项目，项目之间相对独立，分别考察参赛选手人力资源服务不同典型工作方向的技能实操。



招聘服务	<ul style="list-style-type: none"> 面试邀约与面试实施 月度招聘需求收集一般流程 校园招聘一般内容 	<ul style="list-style-type: none"> 面试邀约与面试(邀约) 兄弟单位招聘渠道建设 【考试项目】校园招聘一般内容 	<ul style="list-style-type: none"> offer沟通 兄弟单位招聘人才画像
人事服务	<ul style="list-style-type: none"> 劳动合约管理一般内容 人事档案办理一般流程 员工考勤管理一般内容 【考试项目】员工投诉处理一般内容 	<ul style="list-style-type: none"> 人事证明开具 员工工伤假期管理一般内容 【考试项目】员工考勤管理一般内容 	<ul style="list-style-type: none"> 【考试项目】劳动合约管理一般内容 【考试项目】人事档案办理一般内容 员工投诉处理一般内容
培训服务	<ul style="list-style-type: none"> 培训需求分析一般流程 培训经费向业务部门处理 培训项目实施管理 	<ul style="list-style-type: none"> 培训项目设计与实施一般内容 培训效果评估 新员工入职培训制度 	<ul style="list-style-type: none"> 培训实施支持 培训资源协同管理分析 【考试项目】新员工入职培训制度



绩效考核	<ul style="list-style-type: none"> 绩效考核指标设计一般内容 	<ul style="list-style-type: none"> 绩效考核指标权重确定 绩效考核计分方法 	
薪酬服务	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬制度设计一般内容 薪酬核算一般内容 绩效考核方案设计 	<ul style="list-style-type: none"> 个税申报 【考试项目】薪酬核算一般内容 	<ul style="list-style-type: none"> 【考试项目】个税申报系统操作 薪酬调整一般操作支持
福利服务	<ul style="list-style-type: none"> 住房公积金 【考试项目】住房公积金系统操作 【考试项目】社会保险系统操作 员工福利管理与配置 	<ul style="list-style-type: none"> 社会保险 员工工伤事故处理一般内容 	
数据报表服务	<ul style="list-style-type: none"> 招聘过程数据支持 人员流动数据支持一般内容 员工福利数据支持一般内容 	<ul style="list-style-type: none"> 【考试项目】招聘过程数据支持 人力数据报表分析一般内容 HR数据报表一般内容 	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬数据支持一般内容 人力数据报表分析一般流程 【考试项目】HR数据报表一般内容



人力资源服务技能实操赛题每一个技能实操考察项目都由情景创设、任务设计、赛题答案、评分规则等内容组成。具体内容参照以下样题和评分标准内容：

（一）招聘服务样题——以校园招聘技能实操考察项目为例

1、赛题立意

校园招聘可以提高公司的知名度、为企业储备备用人才，可以让企业了解大学生的动态和需求，在所有招聘方式中校园招聘可有效降低企业招聘成本，所以企业对于校园招聘的重视程度越来越高。

另外，校园招聘适用大中小型各类型企业，为人力资源招聘服务的重要支撑内容。可以提高公司的知名度，对于大企业来说，校园招聘会现场可以利用图片、视频对企业进行整体的介绍，做一个整体的宣传。这些手段可以让应聘的学生很直观的了解到企业的业务，如果学生感兴趣的，可以安排现场负责人面对面进行交流和面对，可以大大提高公司的知名度。

可以为公司储备备用人才。校园招聘一般都是以学校为主体的，可以为公司储备很多备用人才。当然，选拔人才的过程也是很艰难的，在面试的时候，一定要了解学生的求职动机和基本性格，可以通过 AI 面试、在线笔试等流程来进行。通过初步筛选来判断学生能否融入到企业，是否是企业需要的人才。

可以了解大学生的动态和需求。企业通过校园招聘还可以及时了解到大学生的动态和需求，可以和学生面对面的交谈，充分了解到毕业生的工作期望、薪资期望等，这样公司就可以采取相应的对策调整。

可以有效降低成本。刚毕业的大学生虽然知识丰富，虽然没有工作经验，但是学习能力很强，有一股闯劲儿和拼劲儿！有很多大学生一开始愿意接受较低的工资，对于企业来说，可以大大降低成本。而且企业也可以慢慢培养人才。

校园招聘过程中重点考察选方案设计能力、组织协调能力、沟通交流能力、宣传推广能力、现场宣讲能力、简历筛选能力、人才评价鉴别能力、数据分析能力、持续服务意识等能力素质。

2、情景创设

（1）企业背景

汉东食品有限责任公司简称汉东集团，成立于 1998 年，法人刘汉东，是华东区规模最大的农产品和食品加工企业集团，公司总部位于上海，在全国 20 个省市，建成生产基地 30 多个，独立子公司 10 余家，生产型企业近 100 家，拥有员工超 2 万人。

集团产品涵盖油、米、面、肉、奶、海鲜、食品原辅料、油脂科技等诸多领域，业务覆盖全国。其中，青岛汉东海产品有限公司、南京汉东肉制品有限公司、徐州汉东食用油有限公司是所有子公司中发展比较好的。

为适应信息化、数字化发展趋势，提升公司管理效率，提升员工服务体验，2018年5月集团人力资源部进行了三支柱转型，筹建人力资源共享服务中心。经过三年的发展，汉东集团人力资源共享服务中心逐渐成熟，从最初只提供几项人力资源服务，到现提供包括算薪发薪、入离调转、员工咨询应答、社保公积金办理、招聘支持、培训支持、人力资源数据报表、劳动合同与员工档案管理、信息化系统建设等几十项服务。

（2）任务背景

因为公司发展迅速，各项业务发展较快，各部门对于人才储备需求较高，经过公司管理层决定启动新一轮的校园招聘工作并尽快开展，具体工作由共享服务中心招聘部和各相关业务部门共同负责，管理层希望在招揽优秀人才的同时能够进行公司品牌宣传，树立企业良好形象。

以下为部分校园招聘岗位需求：

研发中心：食品科技研发储备人员

需求人数：20人

岗位职责：从事食品生产、测试、研发及生产工艺流程优化、食品安全、品质管理等岗位工作。
专业要求：食品科学与工程类、食品科学与工程、食品质量与安全、食品科学、食品工程等相关专业。

信息技术中心：IT技术储备人员

需求人数：10人

岗位职责：从事人工智能、软件开发、数据分析、网络及IT专业系统运行维护等岗位工作。

专业要求：计算机、软件、数学、通信、信息、自动化、电子等相关专业。

营销中心：市场营销储备人员

需求人数：30人

岗位职责：从事各类食品业务市场营销工作，包括产品营销、市场拓展、市场分析研究、销售策略研究，客户及渠道维护，以及收益分析等方面相关工作。

专业要求：专业不限

（3）角色背景

假设你是汉东集团人力资源共享服务中心招聘专员阿杜，本次校园招聘工作由你负责组织协调。请根据以下具体情景和任务设计要求，完成本次校园招聘组织实施工作。

3、任务设计



(1) 校园招聘计划制定

企业在进行校园招聘时首先要制定校招计划，明确校招目标，理清各部门人员储备需求，制定相应校招方案。

1) 明确校招目标

不同类型企业，在企业不同经营阶段，进行校园招聘的目标不同，有些企业进行校园招聘是为了招聘储备人才、雇主品牌建设、了解同行人才战略，也有些企业是为了响应政府扩大就业号召、与院校建立良好关系，保持长期人才供应，因此在进行校园招聘计划制定时首先要明确校园招聘的主要目标是什么。

要求：根据企业背景、任务背景信息，明确企业进行校园招聘的目标。

- A. 了解同行业竞争对手采用的人才战略
- B. 为企业各人员需求岗位招聘优秀人才
- C. 响应政府号召，承担企业社会责任，为毕业生提供更多工作岗位
- D. 进行企业品牌宣传，树立良好的雇主形象
- E. 与校招院校建立良好关系，保持长期人才供应

2) 明确各业务部门校园招聘需求

明确企业各业务部门校园招聘需求，具体包括但不限于招聘岗位、需求数量、岗位职责与任职要求、薪资福利待遇、人员培养计划、入职到岗时间、入职培训安排等。

要求：根据企业背景、任务情境信息，在与各部门进行校招需求调查时，你需要和各业务部门沟通确认哪些内容？

- A. 校招岗位与需求人员数量
- B. 相应岗位任职资格与薪资福利

C. 人员培养计划与未来职业生涯规划

D. 人员入职到岗时间与新员工培训安排

3) 校园招聘计划内容

要求：在制定校园招聘计划时，需要考虑哪些维度的问题，需要明确哪些核心事项？

(2) 院校选择与联络沟通

在实施校招活动前，HR 首先需要同目标院校取得联系并获得许可，沟通招聘岗位计划，了解学生情况，确定校招具体时间等。

在匹配合适的院校时，通常有四种方式来锁定招聘的目标院校。

① 根据用人部门要求确认根据用人部门提报和确认所需岗位的专业要求来确定目标院校。把招聘需求进行职能分类，比如营销储备方向、职能类方向、视觉设计方向、财务方向、技术研发方向等。

② 根据人才盘点分析确认根据企业内部的人才盘点报告，分析现有的某个岗位的员工或者高层管理的毕业院校和所在专业的相关数据。这样一来可以分析这个院校培养人才效果，二来还可以邀请企业内部员工回母校进行演讲，对学生来说关系更近，易于招聘。

③ 根据校招历年数据分析根据企业历年的校招数据，查看校招生历年 1 到 3 年内的保有率、各大高校的毁约率、到岗率和保有率 TOP 的高校，根据数据来选择高校。

④ 根据目标院校划分初步确定好了目标院校后，可以按照重要程度等级进行划分，以最少的资源精准投入到校招活动中，合理规划校招路线。

1) 校招院校选择

建设以下几所院校近期可以开展校园招聘工作：

① 上海海洋大学学校设水产与生命、海洋科学、食品、海洋生态与环境、经济管理、海洋文化与法律、信息、工程、外国语等 14 个学院，其中食品学院前身是 1952 年创办的水产加工系，1986 年更名为食品科学技术系，1993 年成立食品学院，设有水产品加工及贮藏工程博士点，食品科学与工程一级学科硕士点、食品科学与工程本科专业，食品工艺专科专业。

② 上海师范大学是上海市重点建设高校，是一所以文科见长并具教师教育特色的文、理、工、艺等学科协调发展的综合性大学。现有哲学、经济学、法学、教育学、文学、历史学、理学、工学、管理学、农学、艺术学等 11 个学科门类，设有 19 个学院。其生命科学学院设有生物科学、生物技术、食品安全与检测等专业。

③ 华东理工大学学校设有 17 个专业学院，学科设置涵盖理、工、农、医、经、管、文、法、艺术、哲学、教育等 11 个学科门类。其生物工程学院下设食品科学与工程系，开设食品科学一级学科学术型硕士点，食品科学与工程、食品质量安全等本科专业。

④ 上海食品科技学校始建于1985年，隶属于金山区教育局，是一所全日制公办中等职业学校。现有在校师生近1700人，学校设有食品与安全检测、食品科学与工程、食品质量与安全、农产品加工与质量检测、食品加工工艺、食品安全与检测技术、农产品贮藏与加工等专业。

要求：根据公司校园招聘岗位信息及当前可进行校招院校背景，本次校招首选哪个院校。

- A. 上海海洋大学
- B. 上海师范大学
- C. 华东理工大学
- D. 上海食品科技学校

2) 校招院校联络

任务：在与院校沟通联络过程中，阿杜需要注意哪些事项？

- A. 咨询校招需要办理的手续及可获得的支持
- B. 了解院校学生的就业意向和考研状况
- C. 了解本企业在该院校面临的校招竞争
- D. 确定开展校招活动的具体时间地点

(3) 人员物料准备

在校园招聘过程中需要院校联络人员、宣讲人员、面试考评人员等各类人员，在整个校招过程中需要用到的各类宣传、考评、办公等各类物料人员和物料都需要提前准备好。

1) 人员准备

假设在进行校园招聘团队组建时，结合以往相关招聘活动，阿杜盘点了本次招聘活动相关的人员，具体介绍如下：

阿杜，共享服务中心招聘专员，本次招聘活动组织协调负责人。

张强，研发中心经理，食品科技研发储备人员需求对接人，负责公司基层研发人员的培养，拥有丰富的产品研发经验。

嘉乐，招聘主管，拥有丰富的校园招聘经验。

李俊，信息技术中心经理，IT技术储备人员需求对接人，整体负责公司信息化平台技术开发、测试、上线、运维等团队管理。

刘爽，公司副总，日常主要分管营销中心工作，本次校招市场营销储备人员需求提出者，个人市场营销品牌推广经验丰富，形象气质佳且具有较强的感染力和气氛带动能力。

张蕾，研发中心专员，三年前加入公司，目前为所在团队核心骨干，参与多个公司核心研发项目，毕业于目标院校。

赵磊，公司人力资源管理工作主要负责人，对于选、用、育、留等各个模块拥有丰富的实操和管理经验。

李老师，面试专家，公司外聘人才评鉴专家顾问，掌握多种人员评价技术，面试评鉴经验丰富，擅长于细微处发现不同，与公司有过多合作，曾在多次重大招聘活动候选人面试评价环节给出关键评价与录用有效建议。

要求：根据背景信息，结合成本和效率因素，本次校招团队需要以下哪些人员参加？

- A. 招聘专员阿杜
- B. 招聘主管嘉乐
- C. HR 负责人赵磊
- D. 面试专家李老師
- E. 公司副总刘爽
- F. 研发中心经理张强
- G. 研发中心专员张蕾
- H. 信息技术中心经理李俊

2) 物料准备

要求：在本次校园招聘中需要提前专门准备的文件及物料有哪些？



(4) 前期宣传推广

前期的宣传推广对校招结果至关重要，充分的宣传才能吸引更多的学生参与，同时，对公司的品牌建设也有助推作用。

1) 宣传启动时间

要求：在进行校园招聘前期宣传推广时，至少需要在校园宣讲会开始前多久进行各种宣传推广

- A. 1天 B. 1周 C. 1个月 D. 半年

2) 宣传渠道

要求：本次校园招聘中，在进行前期宣传推广时有哪些渠道途径可以使用？

- A. 企业官网、公众号，提前将校招信息通过公司官网、公众号或专题网站发布，并接收学生在线咨询和投递简历
- B. 与就业办联系，获取目标招聘学生学院老师的联络方式，直接打电话或者发邮件去告知学院招聘宣讲信息，请他们通知学生参加
- C. 通过校园大使、就业班学生助理或者其他的社团干部，请他们建立微信群协助宣传
- D. 利用学校招生就业网和微信公众号发布招聘信息和宣讲会时间地点
- E. 创建微信社群，以目标院校为单位组建微信社群，种子用户一般为该院校已入职本公司的毕业生，让员工拉下一届学生入群，然后，以红包福利活动的形式进行病毒式传播，在群内分享最新的招聘信息、公司新闻大事件、行业最新趋势等，塑造行业地位和良好的雇主品牌形象
- F. 通过校园大使或校内社团组织张贴海报和发放招聘介绍折页
- G. 通过校园广播发布招聘宣讲信息

（5）校园现场宣讲

宣讲会是在进行企业展示的核心环节，也是学生了解企业的主要通道，做好现场宣讲沟通定会为学生留下一个良好印象。

1) 宣讲时间安排

要求：根据场地时间安排情况，本次校园宣讲的具体时间，学校提供了三个时间段，你觉得选择哪个时间段比较好？

A. 上午 B. 下午 C. 晚上

2) 宣讲会流程设计

校园宣讲会整体上包括但不限于以下环节：宣讲场地布置-组织学生入场-企业宣传片播放-企业介绍（企业历史文化、价值观、人才标准、薪酬福利、发展前景）-招聘岗位介绍（岗位需求、任职资格、薪资待遇、岗位培训及发展、招聘流程）-校友分享（个人工作经历、毕业后的学习成长、公司认同感）-互动答疑-简历收集

要求：根据背景信息及业务场景，针对本次校园宣讲会，请设计整个宣讲会的组织流程顺序。

3) 宣讲人员安排

在进行校园招聘团队组建时，结合以往相关招聘活动，阿杜盘点了本次招聘活动相关的人员，具体介绍如下：

阿杜，共享服务中心招聘专员，本次招聘活动组织协调负责人。

张强，研发中心经理，食品科技研发储备人员需求对接人，负责公司基层研发人员的培养，拥有丰富的产品研发经验。

嘉乐，招聘主管，拥有丰富的校园招聘经验。

李俊，信息技术中心经理，IT 技术储备人员需求对接人，整体负责公司信息化平台技术开发、测试、上线、运维等团队管理。

刘爽，公司副总，日常主要分管营销中心工作，本次校招市场营销储备人员需求提出者，个人市场营销品牌推广经验丰富，形象气质佳且具有较强的感染力和气氛带动能力。

张蕾，研发中心专员，三年前加入公司，目前为所在团队核心骨干，参与多个公司核心研发项目，毕业于目标院校。

赵磊，公司人力资源管理工作主要负责人，对于选、用、育、留等各个模块拥有丰富的实操和管理经验。

李老师，面试专家，公司外聘人才评鉴专家顾问，掌握多种人员评价技术，面试评鉴经验丰富，擅长于细微处发现不同，与公司有过多次合作，曾在多次重大招聘活动候选人面试评价环节给出关键评价与录用有效建议。

要求：校招宣讲会需要分工合作，不同环节由不同人员进行宣讲或主持，根据背景信息在不考虑人员成本的情况下，请为以下环节匹配合适的宣讲人员。



1) 笔试

针对笔试部分进行考察，具体包括笔试题目设计和笔试测评组织实施等内容。

要求：在进行线下专业笔试时，以下描述中哪些是正确的？

- A. 至少提前半小时到达笔试场地，在黑板上写上注意事项。
- B. 提前与院校就业负责老师联系预订笔试场地，因为就业负责老师能够提供的面试场地有限，如果宣讲之后再去看预定很可能就没有场地了。

C. 根据笔试成绩不同，将考生分为：优秀（ $X \geq 90$ 分）、良好（ $90 < X \geq 75$ ）、及格（ $75 < X \geq 60$ ）、不及格（ $X < 60$ ）四个类别，将不及格者直接剔除，其余进入面试环节。

D. 笔试时的纪律一定要严格遵守，如果有学生作弊，则在收试题时就记录不再进入面试。

2) 面试

针对校园面组织实施、面试过程、面试提问、录用决策建议等方面进行考察。

要求：在进行面试时，人力资源和业务部门的面试官需要进行分工协作，其中人力资源面试官主要考察学生哪些方面的内容？

- A. 个人基本能力素质优劣状况
- B. 未来职业发展潜力
- C. 文化价值观的匹配程度
- D. 专业技术知识水平

3) 面试注意事项

针对面试过程面试官需要注意的相关事项进行考察。

要求：在进行面试时，以下事项中面试官需要注意的问题有哪些？

- A. 要保持良好的态度，微笑面对学生
- B. 允许学生提问，并耐心回复
- C. 衣着正式
- D. 控制时间：如果学生较多的话，要控制面试时间，最好用手机定时提醒

(8) 招聘录用与签约

针对面试合格的学生 HR 一般会发出录用 offer、签订三方协议，快速锁定优秀人才，否则学生加入其他企业，前期努力白费。

1) 录用签约

针对录用签约过程、需要准备的材料、风险与注意事项等内容对参赛选手进行考察。

要求：在进行录用签约时，需要学生提供哪些资料？

- A. 就业协议书
- B. 身份证原件及复印件
- C. 就业推荐表原件

D. 成绩单原件

2) 录用异常处理

要求：在校园招聘中，毕业生小李没被公司录取，但是小李表达了强烈愿望希望到公司工作，下面哪个做法最合适？

A. 再次审核一次面试笔试资料，根据岗位是否空缺，再决定给不给机会

B. 虽然小李不符合公司要求，但公司被小李的感动，决定录用

C. 由于小李的意愿强烈，招聘人员可向上级力荐再给他一次面试机会

D. 不予理会

4、赛题答案

(1) 根据背景信息进行校园招聘计划制定，明确招聘目标和需要同业务部门进行需求沟通确认的具体事项。

(2) 根据招聘岗位要求、专业要求以及可选院校清单进行院校选择，并与校招院校展开联络沟通工作。

(3) 根据校招岗位及需求情况，组织协调相关人员，准备物料。

(4) 根据具体进行校招活动时间和学校具体情况，展开前期宣传推广活动，确定推广展开的提前量和具体宣传渠道。

(5) 根据宣讲时间和院校具体情况进行校园现场宣讲时间安排、流程设计相应宣讲人员安排。

(6) 根据背景企业和校招院校具体情况进行简历收集渠道设计，根据岗位要求进行简历筛选标准设计。

(7) 根据常见测评方法工作原理进行笔试和面试题目设计、测评组织实施、注意事项和风险防范。

(8) 根据面试评估建议进行招聘录用决策、发放 offer、签订相关协议，并处理相关异常事件。

(二) 培训服务样题——以新员工入职培训方案制定为例

1、赛题立意

新员工培训，是员工进入企业后工作的第一个环节。它又被称为入职培训，是企业将聘用的员工从社会人转变成为企业人的过程，同时也是员工从组织外部融入到组织或团队内部，并成为团队一员的过程。员工通过逐渐熟悉、适应组织环境和文化，明确自身角色定位，规划职业生涯发展，不断发挥自己的才能，从而推动企业的发展。

对企业来讲，新员工未来选择如何在企业中表现、决定自己是否在企业长期发展，很大程度上取决于在最初进入企业的一段时间内的经历和感受，在此期间新员工感受到的企业价值理念

、管理方式将会直接影响新员工在工作中的态度、绩效和行为，而这些因素和新员工入职培训的效果关系密切。

成功的新员工培训可以起到传递企业价值观和核心理念，并塑造员工行为的作用，它在新员工和企业以及企业内部其它员工之间架起了沟通和理解的桥梁，并为新员工迅速适应企业环境并与其它团队成员展开良性互动打下了坚实的基础。

新员工入职培训具有以下价值和意义：

(1) 降低员工流失率

企业的培训工作做得越好，新员工越愿意留下来为企业工作，从而使得企业在获得自己所需要的人才同时，也节约了多次培训的成本和二次招聘的费用。

(2) 减少新员工适应岗位的时间

为使新员工尽快适应工作，以便节省时间，降低工作中的失误率，就可以通过安排培训活动把新员工需要的工作以及公司的规章制度等都告诉新员工，从而使公司效率能相应地提高。

(3) 展现清晰的职位特征及组织对个人的期望

企业要告知新员工自己所在职位的工作内容，以及企业对他的期望，起到激发其工作热情的作用。

(4) 增强企业的稳定程度

积极有效的新员工入职培训可以降低企业的人员流失率，使新员工对企业产生信赖感，愿意为企业的发展贡献出自己的力量。

(5) 减少新员工对企业的抱怨

如果新员工在刚进入企业时没有受到良好的关照，就会产生抱怨。而一次好的入职培训，会减少新员工的焦虑和抱怨，使其真正地专心为企业工作。

(6) 最重要的价值是使新员工融入企业文化

企业文化本身包括了理念文化、制度文化、行为文化和物质文化等方面的内容，它是公司员工长期积累并得到大家认可的价值观和行为体系。将公司的文化传授给新员工，可以使他们对公司的各个方面都有一个较全面的了解，从而树立“企业是员工与之共同生存和发展的平台，是制度共守、利益共享、风险共担的大家庭，当员工为之奉献的同时，自身素质也会得到提高”的理念，发自内心爱企业，快速融入公司。这才是新员工入职培训最重要的目的之所在。

2、情景创设

大杨百货有限公司近日集中招聘了8名采购专员，采购专员的岗位说明书如下：



采购专员岗位说明书

岗位名称	采购专员	岗位编号	100	岗位定员	15人
所属部门	采购部门	直属上级	采购经理	直属下级	无
职级	五级	职业发展方向	采购主管		
岗位使命	执行采购部门制定的采购计划，达成公司所期望的货物种类、库存和利润目标。				

任职资格

学历	大专及以上	专业	管理或物流专业		
年龄	20岁及以上	职称	不限		
经验	无采购工作经验要求（最好有采购实习经验）				
能力	沟通谈判能力，协调能力，价值和商品分析能力				
语言	英语四级以上	计算机水平	熟练	工作时间	弹性工作制

工作职责

1. 充分调查了解本地市场行情
2. 执行采购计划，控制采购成本和损耗
3. 负责食品大类及百货商品等的采购工作
4. 协助上级进行采购流程的优化
5. 协助挑选合适的供应商
6. 负责与供应商的对账和日常沟通
7. 负责与供应商的对账、请款工作
8. 各仓商品日常事务对接处理，日常质量问题处理
9. 对所采购商品的交期、质量、价格、售后服务负责
10. 对所负责采购的商品进行采购成本控制，完成公司利润目标
11. 协调好业务部门的采购需求，按期保质保量，以优势价格成交
12. 完成采购经理交代的其他工作任务

权限	
有授权范围内的采购合同的签订权	
工作关系	
内部协调关系	各商品仓库及其他部门
外部协调关系	各外部供应商

今年，大杨百货有限公司针对所有的新进员工制定了“三周融入计划”，“计划”的第一周，主要是让新员工快速熟悉公司发展和制度；“计划”第二周，主要是让新员工尽快熟悉工作同事，方便今后开展工作；“计划”第三周，主要是让新员工了解工作所需的基本知识和技能以及对培训做复盘和考核。

3、任务设计

(1) 培训目标确定

▲ 请观察下列对话场景。

培训负责人：张总

HRSSC培训支持：小王

时间：2022年7月18日周一早上9:30

沟通方式：线下会议室



张总：小王，下周开始的采购专员新员工培训支持工作又要麻烦你了

小王：张总，我记得上年公司领导决定不对采购专员进行新员工培训了呀，新员工进入公司直接由专人全程带教，通常是一个老员工带教一到两个新员工。

张总：哎，上年公司确实制定过这样的决策，但是根据上年的新进采购专员入职表现，不是特别理想。

小王：上年新加入公司的采购专员工作表现不好吗？

张总：根据采购部门大领导的反馈，没有进行过新员工培训的采购专员，入职后对公司制度啊都不是很了解，熟悉公司需要挺长的过程，甚至有个员工入职一星期就离职了，原因是进入公司没人管，不知道自己的岗位的职责究竟是什么。

小王：确实是，虽然入职后有专人带教，但是新员工毕竟对公司各方面都不熟悉，还是需要进行新员工培训帮助他们快速进入工作状态。

张总：这次还需要重新和采购部门共同制定新员工的培训计划，接下来的忙碌。。。。。

小王：可不是呢，不过本次的采购部门新员工的入职培训正好可以和市场部门、商品部门、行政部门的新员工培训一起同步进行。

要求：大杨百货有限公司对新招聘的8名采购专员进行入职培训的目的是什么？

- A. 让新进员工了解公司的发展历程、规章制度等
- B. 提升新进员工的综合素质和管理能力，同时提升员工的决策能力，开拓员工视野和思路

- C. 减缓新进员工进入新公司的紧张感，使员工更快适应工作
- D. 让新进员工明白自身的工作职责，加强同事之间的联系
- E. 提升新进员工的经营能力和理念，提升员工的领导力和创新力

(2) 制定培训课程

下列有 14 门新员工入职培训课程，请根据大杨百货有限公司的“三周融入计划”，分别匹配前三周新员工入职培训的主要内容。

要求：请将下列课程与不同的周次相匹配。



(3) 选择培训讲师

现有以下 7 位培训主讲人可供选择。

 <p>林总</p> <p>大杨百货有限公司的总经理，负责制定公司的战略规划、百货商城年度经营工作计划，以及相应的实施策略和方案，并给予组织和监督实施；同时负责协调各部门业务关系，明确下部门和主要岗位的职责范围；主导公司的业务运作，通过高效的业务管控模式，以达成公司全年的经营业绩指标；还负责听取各部门的每周、月度、季度和年度工作汇报，保障并促进各部门工作目标的顺利实施。</p>	 <p>钱总监</p> <p>大杨百货有限公司的市场营销总监，15年的从业经验，负责制定公司销售目标，经公司确认后，制定相应的营销策略、规划与政策、制度，组织协调资源，提升公司与产品品牌的同时，完成销售。回款目标；负责百货公司对外推广和宣传，制定各种线上线下整合营销的活动，对危机事件做出有效反应；制定年度市场活动预算与计划，监督实施并评估市场效果与预算执行情况。</p>
 <p>张总</p> <p>大杨百货有限公司人力资源部培训负责人，负责公司日常的培训工作，包括根据公司总体要求建立培训体系，制订、组织、实施公司培训计划；围绕公司内部经营管理需求，创新培训模式；根据培训计划与培训需求，选择合适的培训师开发优质的培训课程；实施培训体系，并指导各部门的落实确保培训的有效落地；拓展培训渠道和培训资源，做好培训费用的管控。</p>	 <p>冯姐</p> <p>大杨百货有限公司人力资源部的主管，负责整个人力资源部的运行和管理，建立健全公司人力资源制度建设；根据工作需要建立、优化人力资源日常工作流程；执行人力资源管理各项实务的操作流程和各类规章制度的实施；收集相关的劳动用工等人事政策及法规；优化入转调离工作流程。</p>



小王

大杨百货有限公司HRSSC部门的培训支持专员，负责对公司日常安排的培训工作进行支持工作，包括购买培训所需的材料、培训场地布置、培训调查问卷发放、培训现场的支持工作、培训供应商对接及沟通工作。



齐总

大杨百货有限公司采购部门的采购总监，负责管理采购部门的日常工作安排，为采购部门制定月度、季度以及年度工作计划；维护商品供应商资源；协调各方资源，保证采购工作的正常平稳推进；鼓舞士气，保障采购部门的和谐一致，顺利完成各项计划安排



庞经理

大杨百货有限公司采购部门的采购主管，采购专员的直接上级，负责收集各商品部门的采购需求，根据产品需求，寻找、开发适宜供应资源，整理收集供应商资质及相关信息；根据采购需求，通过打样、竞标和询比价等规定采购流程，控制采购成本。筛选适宜的供应商，完成采购流程。同时负责采购专员的人才培养、考勤、考核等工作。

要求：经过张总和采购部门对接，最终决定：“三周融入计划”的第一周安排如下课程内容，请你为不同的培训课程匹配合适的主讲人（在空格处填写主讲人的姓名即可）。

第一周

时间	课程	主讲人
周三上午9:00-11:00	公司简介、企业架构	<input type="text"/>
周三下午14:00-16:00	公司文化、公司发展历程、未来发展规划	<input type="text"/>
周四上午9:00-12:00	员工手册与规章制度	<input type="text"/>

其他时间，部门领导带领熟悉工作环境和同事，部门领导带教

第二周

时间	课程	主讲人
周一上午9:00-11:00	部门介绍、团队精神、团队沟通	<input type="text"/>
周一下午14:00-16:00	采购工作流程梳理	<input type="text"/>

(4) 选择培训方法

当前有 5 个情景：

其他时间，部门领导带教，并尝试完成基础的工作任务

第三周

时间	课程	主讲人
周一上午9:00-11:00	采购与供应	<input type="text"/>
周一下午14:00-16:00	供应商的挑选、供应商的管理与考核	<input type="text"/>
周二上午9:00-11:00	采购成本管理	<input type="text"/>
周二下午14:00-16:00	采购系统的操作与使用	<input type="text"/>

其他时间，部门领导带教，同时进行培训考核

情景一	为了提升公司全体职工的凝聚力以及团队合作能力，公司决定安排全体员工前往参加外部培训供应商安排的“野外求生”培训项目。	情景二	生产部的安全检查屡次出现不合格，安全组组长决定组织生产部员工参加培训，组长提出了“隐患大揭秘”的讨论主题，想要引发大家激烈讨论与思考，从而引导大家注重生产安全。
情景三	某集团人力资源部新招聘了多位员工，他们对于入转调高等知识以及人力资源相关的法律法规都不是很了解，人力资源部总监决定对他们开展一次培训。	情景四	某公司想要引入国外的先进生产工艺，但是目前国内并没有人掌握这项工艺，该公司决定请国内的高级工程师，结合国外公司拍摄讲解视频，从而对员工进行培训。
情景五	某公司为了让员工明白无论何时都应该增强自信心，遇到困难不要轻易放弃，从而设定了一场培训。培训主题为“坚持、坚定、坚信”，培训师拟定了两种情境： (1) 近日，一名工作激情递减的员工找到你，向你吐槽工作太难了。请你作为他的倾诉对象，与该员工对话，尝试挖掘出该员工工作激情下降的根源。 (2) 你所在的部门有一位员工，他工作非常有动力，每天面对繁重的任务也能够很好的面对，好像没有他不能解决的事情，请你找到该员工，并与之对话，尝试找到他保持强大信心的方法。		

下列有 5 种培训方法，分别是讲授法、研讨法、视听法、角色扮演法、户外训练法。

要求：请将上述 5 个情景，分别与之相对应的培训方法进行一一匹配

培训方法	讲授法	研讨法	视听法	角色扮演法	户外训练法
简介	主要通过语言表达的形式传授知识、技能，同时结合一些辅助工具，使一些抽象的知识变得具体形象、浅显易懂。	由讲师主导，参训学员围绕特定主题或者题目进行讨论交流，可培养独立钻研的能力。	即多媒体教学法，指在培训授课过程中利用电影、录像、录音、计算机等视听教材与被培训者进行互动交流，使其形成多方位的感受产生较为深刻的印象。	在一个模拟真实的工作环境中，指定被培训者来扮演实际工作中的任务角色，从而模拟处理工作事务，提高处理问题、解决问题的能力。	又称拓展训练。在户外环境下让被培训者直接参加到精心设计好的培训程序中，从而自我发现、自我激励，提高个体适应环境的能力；进而提高整个团队适应环境的能力。
情景					

情景

情景一	情景二	情景三	情景四	情景五
-----	-----	-----	-----	-----

第一周

时间	课程	主讲人	培训方法
周三上午9:00-11:00	公司简介、企业架构	林总	讲授法
周三下午14:00-16:00	公司文化、公司发展历程、未来发展规划	林总	讲授法
周四上午9:00-12:00	员工手册与规章制度	冯姐	

其他时间，部门领导带教熟悉工作环境和同事，部门领导带教

第二周

时间	课程	主讲人	培训方法
周一上午9:00-11:00	部门介绍、团队精神、团队沟通	齐总	视听法；研讨法
周一下午14:00-16:00	采购工作流程梳理	鹿经理	讲授法；角色扮演法

其他时间，部门领导带教，并尝试完成基础的工作任务

第三周

时间	课程	主讲人	培训方法
周一上午9:00-11:00	采购与供应	鹿经理	讲授法
周一下午14:00-16:00	供应商的挑选、供应商的管理与考核	鹿经理	讲授法
周二上午9:00-11:00	采购成本管理	鹿经理	
周二下午14:00-16:00	采购系统的操作与使用	鹿经理	讲授法；视听法

4、赛题答案

(1) 培训目标确定，在进行新员工培训之前首先需要明确培训的目的，一般来讲，进行新员工培训的目的有“让新进员工了解公司的发展历程、规章制度、企业文化等信息，加强员工的认同感”、“减缓新进员工进入新公司的紧张感，使员工更快适应工作”、“让新进员工明白自身的工作职责，加强同事之间的联系”、“让新进员工感受到公司对他的期待和欢迎，使员工可以快速融入工作团队”。B项和E项通常是对中高层管理人员进行培训的目的。

(2) 制定培训课程，根据“三周融入计划”，“计划”的第一周，主要是让新员工快速熟悉公司发展和制度，所以培训内容需要涵盖“公司简介、企业架构、公司文化、公司发展历程、未来发展规划”等；“计划”第二周，主要是让新员工在工作团队中尽快熟悉工作同事以及工作流程要点，方便今后开展工作，所以培训内容需要涵盖“部门介绍、团队精神、工作流程梳理、团队沟通”等；“计划”第三周，主要是让新员工了解工作基本知识和技能，所以培训内容需要和工作知识技能相关，可以涵盖“采购与供应、采购系统的操作与使用、供应商的管理与考核、供应商的挑选、采购成本管理”等。

(3) 选择培训讲师，第一周的新员工入职培训属于全公司新员工都可以参加的整体培训，通常由公司管理层和人力资源部门一起进行，公司高层管理者会负责企业文化、企业发展战略、发展规划等宏观层面的内容培训。关于企业简介和企业架构等信息的介绍可以由人力资源部或者公司管理层进行。对于员工手册与规章制度等内容需要由制定制度的部门——人力资源部门，负责培训。

关于新员工的工作相关的培训则由用人部门负责，所以第二周和第三周的培训均由采购部门的采购总监和采购主管负责。“部门介绍、团队精神、团队沟通”等部门层面的内容可以由采购部门的管理层进行培训，所以采购总监或者采购主管都可以做主讲人。

“采购与供应、供应商的挑选、供应商的管理与考核、采购成本管理”等专业度较高且和工作相关的课程可以由部门里经验丰富的老员工或者领导进行培训，所以这些课程由采购总监或者采购主管培训都可以。对于较为细致的“采购工作流程梳理、采购系统的操作与使用”等培训课程一般都是由用人部门的主管级别或者经理级别的人员进行负责。

(4) 选择培训方法，情景一中，根据信息，企业想要对员工进行户外拓展训练；情景二安全组组长设定了讨论主题，员工需根据主题开展讨论，属于研讨法；情景三中是知识性的培训，培训方式属于讲授法；情景四中培训融入了视频，属于视听法培训；情景五中，培训师拟定了两种情境，让员工进行角色扮演。

根据提示，人力资源部的主管冯姐决定在培训中融入互动机制，所以此处的培训方案建议是讲授法和其他方法相结合的培训方法，比如“讲授法和视听法”、“讲授法和角色扮演法”、“讲授法和研讨法”。

根据提示，采购部门的采购主管庞经理负责第三周的“采购成本管理”课程培训，培训是小组

讨论互动的形式，所以这里最合适的培训方法应该是“研讨法”。

（三）模块三：人力资源大数据分析与管理决策模块竞赛题目内容说明

1、赛题立意

习近平总书记在党的二十大报告中指出，“加快发展数字经济”，新一代信息技术与各产业结合形成数字化生产力和数字经济，是现代化经济体系发展的重要方向，数字化转型已经成为全球经济发展的大趋势。在这样的时代背景下，企业人力资源数字化转型不断深化，催生了对相关人才的需求。

为培养更多符合时代发展需求的人力资源专业人才，支持数字经济蓬勃发展，人力资源大数据分析与管理决策模块内容设计选取企业真实数据分析项目，纳入信息技术、统计等跨领域学科技能，着重将数据分析方法、工具、流程与人力资源专业知识及职业素养相融合，强调海量人力资源数据与业务数据的结合，突出体现以人力资源大数据分析辅助决策对企业经营的影响，同时以更富趣味性的形式展现。重点考察选手的业务理解能力，数据分析方法、工具使用能力，呈现结果的能力和利用数据分析解决问题、驱动业务发展带来经营业绩的能力。助力培养高素质、复合型人力资源人才，助力企业人力资源数字化转型升级，企业高质量发展。

2、赛题样例

A：人力资源大数据分析模块

案例背景

当今世界正经历百年未有之大变局，新一轮科技革命和产业变革方兴未艾，新的商业竞争环境挑战与机遇并存。

智未来集团成立于1985年，总部坐落于京州，其旗下共有15家子公司，涵盖地产、印刷、教育、医疗等多个业务板块。面对不确定性增强的外部商业环境，智未来集团人力资源转型升级不断深化，

希望通过更科学的管理提升人力资源效能，从而提升企业的整体效能。

智未来集团旗下属于印刷行业的子公司成立于集团发展初期，三十多年来经过快速成长期、多元化发展期，现在已经是紧跟行业趋势的二次创业期了，公司积极布局多元发展战略转型，目前已成为

中高端包装、个性影像、个性化包装的研发、生产、销售为一体的大型企业。

【使命、愿景】

使命：用先进的印刷技术和个性化印品，帮助客户珍藏每个幸福瞬间

愿景：科技赋能，成为个性化印刷领跑者

【公司产品服务】

er包装印刷业务

④ 高端印品：高端烟包、酒包、彩盒

④ 个性影像：婚纱相册、照片书

④个性包装：婚宴喜庆、生日寿宴

④按需印刷：激光材料、镭射纸

& 按需出版业务

④按需印刷：提供从个性印刷到终端物流的一站式解决方案

④云印刷：一站式线上印刷平台

④自出版：致力于新商业、新思维、新科技的优质内容产出

④古籍出版：充分开拓古籍出版资源

📷 个性影像业务

④个性定制：围绕女性用户多个生活场景提供故事化软产品以及生活场景化硬产品

该子公司从传统印刷转向工业互联网，在数字化转型的背景下对人力资源管理提出了更高的要求，要求HR要和业务建立链接，能够从经营的角度体现HR数据分析价值。

接下来，你作为该子公司的人力资源数据分析师，将发挥才智，通过科学的人力资源决策，解决业务问题，驱动业务增长。

（1）业务问题

总经理：这么急着叫你们来，是因为现在有个比较着急的难题。情况是这样的，我们有个大客户甄谨慎，甄老板你知道吧，他的订单能占我们企业主营业务收入的20%-25%，公司向来非常重视。但这次他的订单，我们内部生产7天后发现，实际达成的产能和预期相比只有60%左右，按此情况继续发展，肯定不能按期交货了，这样我们的信誉、资金都会有很大损失。

CHRO：确实，而且甄老板特别看中时间节点。以前好像没听说延期过，那这次是什么原因呢？生产负责人有什么初步想法吗？

总经理：这次他的订单是一个新品包装盒，成形有两个刚需步骤，一是印刷、模切生产制造工序，即把图形、文稿等平面设计的内容印刷到纸质上并裁切好；二是半成品质检后的组装、成形，挑出没有质量问题的印刷裁切半成品，组装成盒子。

生产负责人郝福泽反思得出的结论是产能偏低的主要原因在于半成品质检环节效率低下，因为这个产品的特殊性，它不能完全通过机检，只能通过手工+机检的配合，新人在工艺操作上也存在技术不纯熟的问题，所以总体效率比较低。为了保证按期交货，他提出要再加一条生产线，这样就得至少再招20个生产人员呢。

CHRO：加一条生产线啊！？这人力成本可不小啊，按规划来看，人数应该不会差距这么大呀，是不是也有其他问题呢？

总经理：你和我想到一起去了，根据我过去的经验，我觉得是生产流程管理导致的问题，但是具体哪有问题我也说不出来。生产其他产品的生产线排期也很满，无法支援这个产品。

我不敢靠行政压力去给质检人员施压，这是拿甄老板的交期去做赌注呀，风险太大。所以专门找你们来，就是希望你们站在HR的客观角度，帮忙分析一下现在有人力产能还能不能提升，能

提升多少？到底要不要补员呢？

CHRO：郝经理说的有一定道理，直接招人确实是个解决方案，但是一方面招人需要时间，另一方面产能跟不上可能也还存在一些其他问题。确实需要具体问题具体分析一下，看看到底卡住产能点在哪里

总经理：嗯，你们先分析看看，到时候得按期交货才行

CHRO：按现有的情况，提升产能其实无非是延长工作时间、提升工作效率，如果从管理的角度来看，我看可以找一些行业对标数据看看（陷入沉思……）

数据分析师：我觉得您说的很对，咱们可以从时间和效率两个方面来试试，只是行业数据可能并不好找。另外，我想也可以和我们自己比，至少看看过去半年的最佳产能是什么情况，您放心，具体分析的事儿就交给我吧

总经理：好，你们先出个分析报告，然后我们再讨论具体怎么解决，不过要快啊，交付节点不能耽误，试错的时间不多

CHRO：嗯嗯，我们心里有数，放心吧

（2）任务设计

1) 明确分析目的

要求参赛选手在了解案例背景信息的基础上，根据业务场景对话，明确业务问题，并澄清数据分析的目的。

2) 数据获取

随案例将给出改公司员工基本信息数据、生产数据、出勤数据等大量数据，参赛选手需要根据自己的分析目的及思路，从HR信息系统中选择合适的数据到数据处理区。

（数据样例如下图所示，由于数据量较大，仅截取部分数据做样例展示）

A1 出勤日期		A	B	C	D	E	F	G
1	出勤日期	星期	姓名	工号	计薪方式名称	班次编号	出勤时数	
2	2021/1/1	星期五	曾博超	SC0106	综合制	A01	8	
3	2021/1/1	星期五	郝钰轩	SC0025	综合制	A01	8	
4	2021/1/1	星期五	宋子涵	SC0120	综合制	A01	8	
5	2021/1/1	星期五	鲜于子赛	SC0071	综合制	A02	8	
6	2021/1/1	星期五	石擎宇	SC0125	综合制	A02	8	
7	2021/1/1	星期五	徐昊焱	SC0015	综合制	A02	8	
8	2021/1/1	星期五	尹晓啸	SC0164	综合制	A02		0
9	2021/1/1	星期五	程鹏涛	SC0085	综合制	A02	8	
10	2021/1/1	星期五	仲孙擎宇	SC0155	综合制	A01	8	
11	2021/1/1	星期五	武天磊	SC0030	综合制	A01	8	
12	2021/1/1	星期五	刘子默	SC0076	综合制	A02	8	
13	2021/1/1	星期五	司空驰	SC0159	综合制	A01	8	
14	2021/1/1	星期五	唐黎昕	SC0041	综合制	A02	8	
15	2021/1/1	星期五	覃建辉	SC0145	综合制	A02	8	
16	2021/1/1	星期五	侯博涛	SC0090	综合制	A02	8	
17	2021/1/1	星期五	钱熠彤	SC0079	综合制	A02	8	
18	2021/1/1	星期五	金博超	SC0115	综合制	A01	8	
19	2021/1/1	星期五	严钰轩	SC0143	综合制	A02	8	
20	2021/1/1	星期五	长孙浩宇	SC0171	综合制	A01	8	
21	2021/1/1	星期五	司空峻熙	SC0054	综合制	A01	8	
22	2021/1/1	星期五	李睿渊	SC0062	综合制	A02	8	
23	2021/1/1	星期五	李思源	SC0105	综合制	A01	8	
24	2021/1/1	星期五	慕容皓轩	SC0077	综合制	A02	8	
25	2021/1/1	星期五	侯昊强	SC0014	综合制	A02	8	
26	2021/1/1	星期五	谭晓啸	SC0074	综合制	A01	8	
27	2021/1/1	星期五	田擎苍	SC0113	综合制	A02	8	
28	2021/1/1	星期五	于子默	SC0118	综合制	A02	8	
29	2021/1/1	星期五	胡擎宇	SC0103	综合制	A01	8	
30	2021/1/1	星期五	毛潇然	SC0102	综合制	A01		0
31	2021/1/1	星期五	丁雪松	SC0060	综合制	A02	8	

A1	工单编号									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	工单编号	看板ID	工序代码	工序名称	生产数量	生产时数	计件标示	开始日期	开始时间	结束时间
2	0010017254	157705	1000304	压检	7380	60	计件	2021/01/01	14:00:00	15:00:00
3	0010078424	157706	1000305	包装	3120	60	计件	2021/01/01	16:00:00	17:00:00
4	0010092715	157707	1000303	敲纸, 整理	35760	60	计件	2021/01/01	08:00:00	09:00:00
5	0010090165	157708	1000304	压检	40980	180	计件	2021/01/01	12:00:00	15:00:00
6	0010013761	157709	1000303	敲纸, 整理	27120	120	计件	2021/01/01	14:00:00	16:00:00
7	0010080660	157710	1000304	压检	28920	180	计件	2021/01/01	09:00:00	12:00:00
8	0010044318	157711	1000305	包装	5880	60	计件	2021/01/01	08:00:00	09:00:00
9	0010074608	157712	1000304	压检	21900	150	计件	2021/01/01	08:00:00	10:30:00
10	0010057504	157713	1000305	包装	15420	90	计件	2021/01/01	17:00:00	18:30:00
11	0010075274	157714	1000303	敲纸, 整理	98100	150	计件	2021/01/01	14:00:00	16:30:00
12	0010086481	157715	1000305	包装	33060	180	计件	2021/01/01	09:00:00	12:00:00
13	0010053216	157716	1000304	压检	22680	120	计件	2021/01/01	09:00:00	11:00:00
14	0010024484	157717	1000303	敲纸, 整理	14250	150	计件	2021/01/01	14:00:00	16:30:00
15	0010060216	157718	1000304	压检	17400	120	计件	2021/01/01	12:00:00	14:00:00
16	0010079846	157719	1000303	敲纸, 整理	8460	60	计件	2021/01/01	10:00:00	11:00:00
17	0010030793	157720	1000303	敲纸, 整理	1560	180	计件	2021/01/01	13:00:00	16:00:00
18	0010083991	157721	1000304	压检	14520	120	计件	2021/01/01	10:00:00	12:00:00
19	0010010054	157722	1000303	敲纸, 整理	18120	30	计件	2021/01/01	16:00:00	16:30:00
20	0010088528	157723	1000305	包装	28380	180	计件	2021/01/01	10:00:00	13:00:00
21	0010094200	157724	1000304	压检	12720	90	计件	2021/01/01	12:00:00	13:30:00
22	0010064378	157725	1000305	包装	9960	60	计件	2021/01/01	14:00:00	15:00:00
23	0010010440	157726	1000303	敲纸, 整理	96840	120	计件	2021/01/01	08:00:00	10:00:00
24	0010098108	157727	1000303	敲纸, 整理	8040	60	计件	2021/01/01	13:00:00	14:00:00
25	0010033117	157728	1000305	包装	13020	60	计件	2021/01/01	16:00:00	17:00:00
26	0010055992	157729	1000304	压检	33900	150	计件	2021/01/01	10:00:00	12:30:00
27	0010047373	157730	1000305	包装	20100	90	计件	2021/01/01	13:00:00	14:30:00
28	0010068943	157731	1000305	包装	24750	150	计件	2021/01/01	12:00:00	14:30:00
29	0010067962	157732	1000305	包装	12060	60	计件	2021/01/01	16:00:00	17:00:00
30	0010056549	157733	1000305	包装	1440	30	计件	2021/01/01	12:00:00	12:30:00
31	0010041568	157734	1000304	压检	6480	60	计件	2021/01/01	17:00:00	18:00:00

1	A	B	C	D	E
	工号	姓名	所属部门	文化程度	员工状态
7	YF0001	暴燎	研发部门	专科	离职
11	YF0002	卢天空	研发部门	博士	在职
14	YF0003	回佳妍	研发部门	专科	离职
22	YF0004	辛婉容	研发部门	本科	在职
24	YF0005	姜幼珊	研发部门	专科	在职
26	YF0006	危晓兰	研发部门	本科	离职
35	YF0007	廉巧绿	研发部门	本科	在职
44	YF0008	菅光霖	研发部门	本科	离职
65	YF0009	昔访梦	研发部门	专科	在职
67	YF0010	卯如凡	研发部门	专科	离职
75	YF0011	佟心愫	研发部门	本科	离职
77	YF0012	须巧春	研发部门	专科	离职
83	YF0013	齐娟娟	研发部门	本科	在职
86	YF0014	米奇思	研发部门	本科	在职
89	YF0015	舜琦珍	研发部门	本科	在职
90	YF0016	度瑞芝	研发部门	硕士	离职
95	YF0017	欧醉巧	研发部门	本科	在职
122	YF0018	宫友容	研发部门	本科	在职
127	YF0019	过其	研发部门	本科	在职
130	YF0020	九骊泓	研发部门	专科	在职
131	YF0021	业弘文	研发部门	本科	在职
132	YF0023	频淑哲	研发部门	本科	离职
133	YF0022	军倚云	研发部门	专科	在职
136	YF0024	凌元绿	研发部门	硕士	在职
138	YF0025	旁湃	研发部门	专科	在职
148	YF0026	诗书文	研发部门	专科	在职
156	YF0027	星乐芸	研发部门	本科	在职
165	YF0028	符冰海	研发部门	硕士	在职

3) 数据清洗

参赛选手需为自己获取的不同数据字段选择合适的清洗规则，将数据清洗为可用数据。具体规则包括：

处理类型	可处理方式
格式不一致处理规则	不予处理
	文本数字转数字
相同重复值处理规则	不予处理
	删除重复值所在行
	删除重复值所在列

错误值处理规则（大于…）	不予处理
	用0替换该数值
	用平均值替换该数值
	用众数替换该数值
	删除该数值所在行
错误值处理规则（小于…）	不予处理
	用0替换该数值
	用平均值替换该数值
	用众数替换该数值
	删除该数值所在行
错误值处理规则（介于…）	不予处理
	用0替换该数值
	用平均值替换该数值
	用众数替换该数值
	删除该数值所在行
缺失值处理规则	不予处理
	用0填充
	用平均值填充
	用众数填充
	用“-”填充
	删除缺失值所在列
	删除缺失值所在行

4) 可视化分析

参赛选手需要利用可视化分析工具，建立分析逻辑，并通过清洗后的数据分析得出相应的图表，进行呈现，可视化分析工具选取企业真实工作中常用的工具，如下图所示：



5) 完成数据分析故事板

参赛选手需要根据在可视化分析步骤中得到的结果，完成故事板，故事板的设计遵循全球知名咨询

公司麦肯锡的“空-雨-伞”叙事结构，考察学生结构化思维能力。

关联图表

选择链接方式

添加关联图表



发现

5月单位工时产值趋势为下降趋势，仅为1月旺季时单位工时产值的50%，说明在职人员的工时产出效率低下，其中可能的原因因为产品难度或人员技能不足导致。

分析

人员综合使用效率最差阶段，无论是提升设备单位产出还是合理压缩人员配置，均有较大空间。

建议

1. 减员增效；
2. 组织召开“设备性能率达成”专项分析会议并推动改善。

6) 人力资源决策

参赛选手需根据分析结果，做出他认为能解决开篇业务问题的决策。决策模块包括三个：招聘决策、培训决策、薪酬绩效决策。

若参赛选手认为应该进行招聘，则需要制定招聘计划，包括岗位、人数、招聘时的薪资待遇等；若参赛选手认为应该进行培训，则需要根据具体案例问题选择合适的招聘课程、讲师及授课方式；若参赛选手认为应该进行绩效薪酬牵引，则需要根据数据探索设计出合理的绩效奖金激励计划。这里所作的决策导致的结果将反应在后续经营模拟模块中。

B: 经营决策模块

(1) 背景信息

关联案例，背景信息与环节A人力资源大数据分析共享，且环节A数据分析后做出的决策结果将影响不同参赛选手的开端，体现数据分析对经营的影响。

(2) 任务设计

1) 竞争策略制定

参赛选手需根据自己的企业情况，以及市场环境情况，制定自己的人才竞争策略和企业文化竞争策略。人才竞争策略包括精英人才战略、人才掠夺占了、人才稳定战略、固本培元战略；企业文化包括狼性文化、分工严明、人生导师、红色精神、绝地反击。不同策略均各有优劣，将为企业带来不同的竞争优势。

2) 人力资源决策

参赛选手需根据自己制定的竞争策略，分析市场数据以及公司情况，做出各项人力资源决策以帮助业务发展。决策点包括招聘、培训、激励、员工援助、裁员等。

在招聘决策中，参赛选手需考虑整个公司的发展，确定并实施招聘计划；

在培训决策中，参赛选手需根据员工发展，制定培训项目，并竞争稀缺培训资源；

在激励决策中，参赛选手需根据目标-激励理论，制定能激发员工潜力，提升效率的激励策略；

在员工援助决策中，参赛选手需根据企业情况及员工发展，制定员工援助计划，并竞争稀缺援助资源；

在裁员决策中，参赛选手需根据企业发展需要，判断是否需要裁员，并制定相应计划。

3) 卡牌使用

卡牌是特殊的道具，在整个经营过程中，可以用来改变企业内外部环境，以及争取资源。卡牌分为攻击牌、防御牌、功能牌，参赛选手需要根据竞争策略，在规定时间内选择使用。

赛题答案

A: 人力资源大数据分析

业务问题：生产效率低下导致无法按期交货，生产负责人希望增加人员配置来提升效率，但 CEO 认为这不是最佳解决方案，不确定是否真的需要补员。

数据分析目的：通过分析能够给出提升生产效率的方案，为是否增加人员配置给出管理决策依据，最终目标是帮助业务人员实现按期交货的目标。

想要实现按期交货，就需要提升生产效率，提升效率有两个方向，即增员或提效。

直接增员的缺点在于增加后续管理成本和人工成本，长期来看可能会造成人员冗余。因此，分析时应该首先考虑，在目前人员的基础上，是否还能提升产能，提升的空间有多大？

通过以上思考，可以得出以下三个分析指标

1、出勤时间利用率：分析工人生产时间投入饱和程度，反应管理是否得当，人工是否有闲置，生产是否顺畅；

2、人均产量：分析人数头图与产出的关系，判断是否有提升空间，提供是否补员的决策参考依据；

3、单位工时产出：判断人员与设备之间的关联关系，生产效率是否可以提升

参赛选手若有其他思路也可，根据自己建立的分析逻辑，选择合适的数​​据，完成清洗、可视化分析、故事板步骤，并做出决策。系统会根据参赛选手不同的决策给出不同分数和后续反馈。

B: 经营决策

参赛选手选择任一竞争策略均可能得高分，评价方式主要看最终的经营结果，即企业净利润和人力资源成本效率，目标是要通过各项人力资源决策实现企业和员工双赢的局面。

企业净利润主要受市场份额、市场份额完成率、产品利润率几个指标影响，而这几个指标均与员工贡献息息相关。其中：

(1) 市场份额受市场总量和份额占比影响。市场总量将根据初始市场总量设定，在自然增长率的基础上，受各参赛团队的研发生产销售情况影响，另外，功能类卡牌也将有机会影响市场总量；市场份额占比是指一个参赛团队在市场总量中能占有的部分，将受到销售、研发产出的影响，以及企业整体魅力值的影响，另外，功能类卡牌也有机会影响市场份额占比。

(2) 市场份额完成率是指生产部的产量能在多大程度上保质保量的完成销售部抢得的市场份额，主要受各参赛团队市场份额及其生产部的员工总产出影响；

(3) 产品利润率，指的是企业的研发部有没有把产品设计的更好，让产品生产成本低，易于生产，从而也就是提升了每一件产品的利润率，主要受研发部员工总产出影响。

(4) 研发、生产、销售各部门员工产出基于“杨三角”理论设计，部门整体产出=员工数量*员工贡献值。

1) 员工数量将受到参赛选手在招聘模块各项决策影响，而是否能在市场中获取更多人才则受到多种因素影响，包括但不限于企业魅力值、薪资福利待遇、企业人才战略、企业文化等。

2) 员工的贡献值受到“员工能力”和“员工意愿”两个重要因素影响。每个参赛团队的员工初始值，将根据其在数据分析阶段的决策结果关联影响，在经营模拟初期将会有不同的设定，“员工能力值”在经营模拟阶段将受到各类培训决策、培训效率及员工潜能的影响。“员工意愿值”将受到员工薪酬满意度、成长满意度、员工关系满意度、绩效激励满意度以及压力值的影响，当员工满意度较高，并且动力较强时将会开启敬业状态，在敬业状态下会有更多产出，此外，敬业状态也将受不同企业问题文化的影响，比如狼性文化和红色精神文化下，员工将更容易达到敬业状态。

人力成本效率=企业营收/人力成本，本评价指标机制设计参考“管理双杀效应”，参赛选手要想取得好成绩则需要让企业财效和人效进入互相促进的螺旋上升正循环。人力成本包括薪酬福利成本及招聘、培训、员工关系等人力资源管理费用，为了实现员工与企业双赢的可持续发展，参赛选手不能通过压榨员工来提升效率，压榨员工将极大降低满意度导致员工产出下降，企业营收减少。

在招聘、培训、薪酬绩效、员工援助、裁员等决策环节均涉及资金的使用，需要参赛选手综合考虑企业经营竞争策略、人力资源路线选择、企业拥有的资源、竞争对手策略、整体市场发展情况等方面，结合数据分析做出招聘、培训、薪酬绩效、员工关系等各项人力资源决策，去竞争市场稀缺资源，例如人才资源、培训师资源、员工援助资源等，让各个生产要素综合作用，最终实现企业与员工共同发展的双赢局面。

十、赛项安全

赛项执委会采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、裁判员、工作人员及观众的人身安全。

（一）比赛环境

1. 赛项执委会在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场的布置，赛场内的器材、设备，符合国家有关安全规定。承办单位赛前按照赛项执委会要求排除安全隐患。
2. 赛场周围设立警戒线，防止无关人员进入，避免发生意外事件。
3. 赛项执委会会同承办院校制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。
4. 大赛期间，承办院校在赛场设置医疗救护工作站，管理的关键岗位增加力量，建立安全管理日志。
5. 各参赛单位在组织参赛队时，须安排为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险，并加强对参赛人员的安全管理及教育。
6. 比赛期间发生意外事故，应第一时间报告执委会，同时采取措施避免事态扩大。执委会应立即启动预案予以解决并报告组委会。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由执委会决定。事后，执委会应向组委会报告详细情况。

（二）处罚措施

参赛队伍有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可取消其继续比赛的资格，情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

十一、成绩评定

赛项评分遵循“公平、公正、公开”的原则，各个模块均使用信息化系统进行机考评分，无人因素干扰。

竞赛由三个模块组成，即人力资源管理职业基础、人力资源服务技能实操、人力资源大数据分析 & 经营决策，三个模块的成绩评定全部由计算机自动评分，且三个模块得分均为百分制。

人力资源服务赛项总成绩=模块一得分*20%+模块二得分*40%+模块三得分*40%，参赛队各模块成绩均由系统导出，最终总成绩四舍五入，保留二位小数。若出现相同成绩，以小数点后第三位数为准，如果仍然相同，以模块三成绩高的团队为先，若模块三成绩相同，以模块二成绩高的团队为先，若模块二成绩相同，以模块一成绩高的团队为先。

（一）模块一：人力资源管理职业基础模块评分方法

模块一考卷构成及评分细则如下：

试卷结构	题型	试题构成		评分标准	赋分
		公开 试题	保密 试题		
人力资源 管理职业 基础	单选题	35题	15题	共 50 道题，每道题1分，选错不得分	50 分
	多选题	14题	6题	共20道题，每道 1.5 分，多选、少选、错选均不得分	30 分
	判断题	14题	6 题	共 20 道题，每道1分，选错不得分	20分

考卷说明：每套试题总题量为 90 道理论题共 100 分；公开试题分数占比70%，保密试题分数占比 30%。参赛队成绩为团队选手平均成绩。

（二）模块二：人力资源服务技能实操模块评分方法

人力资源服务技能实操模块每套赛题包含 5 个技能实操考察项目，分别考察参赛选手人力资源服务不同典型工作方向的技能实操，每个参赛选手均需独立完成 5 个技能实操项目，参赛队成绩为团队选手算出平均成绩。

每个技能实操考察项目 20 分，5 个技能实操项目共计 100 分，技能实操项目均采用客观数据测量评判方式计分，选手答题完毕后系统自动评分。

人力资源服务技能实操竞赛模块满分 100 分，占本赛项总成绩40%。

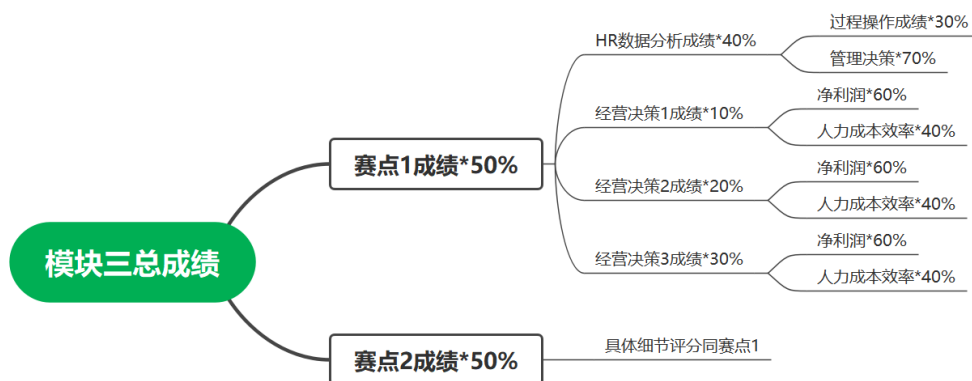
人力资源服务技能实操模块评分标准（以其中一个技能实操项目为例）：

方向	评分内容	评分细则	分值	评分方式
招聘服务 以校园招聘为例	校园招聘计划制定 (4分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够选择本次校园招聘的主要目标。	1分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够正确选择需要与各业务部门进行校园招聘需求沟通确认的事项。	1分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够正确设计校园招聘计划所包含的维度和内容	2分	测量评分
	校招院校选择与联络沟通 (1.5分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够做出正确的校招院校选择决策。	0.5分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够较好的同校招院校进行联络。	1分	测量评分
	人员物料准备 (2分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够进行正确的人员选择和沟通准备。	1分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够进行正确的物料准备工作。	1分	测量评分
	前期宣传推广 (1.5分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够选择合适的宣传启动时间。	0.5分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够正确选择宣传推广渠道。	1分	测量评分
	校园现场宣讲 (3.5分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够合适的进行宣讲时间安排。	0.5分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够进行合理的宣讲会流程设计。	2分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够进行合适的宣讲人员安排。	1分	测量评分

简历收集与筛选 (3分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够选择合理的简历收集渠道。	1分	测量评分
	根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够设计合理的简历筛选标准。通过关键词进行评分。	2分	测量评分
测评与面试 (3分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够正确判定笔试测评的有关说法。	1分	测量评分
	根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够判定面试官需要特别关注的面试事项。	1分	测量评分
	根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够区别面试官面试过程需要特别注意的事项。	1分	测量评分
招聘录用与签约 (1.5分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容,能够顺利完成录用签约工作。	1分	测量评分
	根据案例背景和赛题情境创设的内容,能偶合理有效处理录用异常事件。	0.5分	测量评分
	小计	20分	

(三) 模块三：人力资源大数据分析 & 经营决策评分方法

该模块由两个赛点组成,每个赛点包含 1 期 HR 数据分析和 3 期经营模拟。该模块得分最终按百分制计算。



模块三总成绩=赛点 1 综合成绩*50%+赛点 2 综合成绩 *50%

各赛点综合成绩=HR 数据分析成绩*40%+经营决策 1 成绩*10%+经营决策 2 成绩*20%+经营决策 3 成绩*30%

HR 数据分析成绩=过程操作成绩*30%+管理决策成绩*70%, 具体评分细则如下:

评分模块	内容	内容细分	评分说明	分值	权重
过程操作 评分	明确分析 目的	业务问题	关键词评分，满分 50； 得分 = 匹配的组数 / 5 * 100	100	20%
		数据分析目的	关键词评分，满分 50； 得分 = 匹配的组数 / 5 * 100		
	数据获取 与清洗	数据获取	根据不同案例需求，判断获取数据 字段是否正确，满分 20	100	70%
		数据清洗	根据不同案例数据需求，判断数据 清洗规则设定是否正确，满分 80 ；需要设定的清洗规则包括不 一致处理、相同重复值处理、错 误值处理、缺失值处理		
	数据可视 化呈现	图表	根据不同案例需求，判断有效图表 ，满分 50； 得分 = 有效图表数 / 3 * 100 分	100	10%
		故事板	根据不同案例需求，判断有效故事 板，满分 50； 得分 = 有效故事板 / 3 * 100 分		
管理决策 评分	人力资源各模块决策		根据案例业务问题不同，将涉及 不同决策点，具体评分参照各个 案例评分细则	100	100%
<p>经营决策成绩，每期满分 100 分，评分细则如下：</p> <p>(1) 净利润，占比 60%</p> <p>得分 = $60 - 60 / N (R - 1)$，N 代表参赛队伍数量，R 代表净利润排名</p> <p>(2) 人力成本效率，占比 40%</p> <p>得分 = $40 - 40 / N (R - 1)$，N 代表参赛队伍数量，R 代表人力成本效率排名</p> <p>(3) 扣分项，最高扣 10 分</p> <p>出现人力资源法庭审判记录的参赛队伍，每次扣 1 分</p> <p>裁员人数最高的参赛队伍，扣 1 分</p> <p>员工意愿值最低的参赛队伍，扣 1 分</p> <p>员工压力值最高的参赛队伍，扣 1 分</p> <p>员工援助投入最少得参赛队伍，扣 1 分</p> <p>员工培训投入最少的参赛队伍，扣 1 分</p> <p>(四) 裁判配备</p>					

1、裁判员人数：赛项设裁判长1名，现场裁判4名，裁判总人数5人。现场裁判要求从事人力资源专业或职业工作5年以上，具备深厚的专业理论知识和较高的实践技能水平，熟悉职业教育和大赛工作，具备副高级以上专业技术职称或高级技师资格，具有省级或行业职业技能竞赛执裁经验。

（五）成绩产生办法

成绩产生为机考评分，参赛队伍在计算机上完成竞赛项目内容后，由答题系统自动评分的方法。流程如下：

- 1、参赛队伍登陆答题系统，核实团队或个人信息后限时答题，竞赛结束前保存成果并提交
- 2、答题系统自动评分。
- 3、裁判长实时汇总各赛位的成绩，经复核无误，由裁判长签字确认。

（六）成绩抽检复核

为保障成绩评判的准确性，监督仲裁组将对赛项总成绩排名前30%的所有参赛队伍成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于15%。如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过5%的，裁判组将对所有成绩进行复核。

（七）成绩解密

裁判长正式提交赛位评分结果并复核无误后，加密裁判在监督仲裁人员的监督下对加密结果进行逐层解密。

（八）成绩公布

竞赛成绩复核无误后，经裁判组签字后进行公示，公示时间为60分钟。

十二、奖项设置

大赛设参赛队团体奖和优秀指导教师奖。

（一）参赛队团体奖

按团体设一、二、三等奖。以实际参赛队总数为基数，一、二、三等奖获奖比例分别为10%、20%、30%（小数点后四舍五入）。

（二）优秀指导教师奖

获得一等奖的参赛队指导教师获“优秀指导老师奖”。