人力资源规划

- 企业集团人力资本战略管理
  - 知识要求
    - 人力资本的含义
    - 人力资本的特征
    - 企业人力资本的含义
    - 人力资本管理与人力资源管理的关系
    - 人力资本管理的研究对象
    - 企业集团的人力资本管理
  - 企业集团的人力资本战略规划
    - 制定与实施人力资本战略的任务
    - 制定企业集团人力资本战略的作用
    - 实施企业集团人力资本战略的基本原则
  - 企业集团人力资本战略的制定
    - 制定人力资本战略的基本方法
      - 双向规划过程
      - 并列关联过程
      - 单独制定过程
    - 行动计划与资源分配
      - 行动计划
      - 资源分配
  - 能力要求
    - 企业集团人力资本战略的实施
      - 统一认识阶段
      - 战略的计划阶段
      - 战略的实施阶段
    - 人力资本战略实施的模式
      - 指令型
      - 变革型
      - 合作型
      - 文化型
      - 增长型
    - 人力资本战略实施的评价与控制
      - 环境评价
      - 问题确定
      - 战略制定
      - 行动计划和资源分配
- 企业人力资源战略规划
  - 战略性人力资源管理概述
    - 知识要求
      - 战略性人力资源管理的基本概念
      - 战略性人力资源管理是现代企业人力资源管理发展的必然结果
      - 四个时期三个阶段
        - 经验管理时期
        - 科学管理时期
        - 现代管理时期
        - 后现代管理时期
        - 传统人事管理-现代人力资源管理-高阶发展阶段
    - 能力要求
      - 战略性人力资源管理基本特性的分析
        - 1.将企业经营的长期性目标作为人力资源管理的战略目标。
        - 2.集当代多学科、多种理论研究的最新成果于一身
        - 3.人力资源管理部门的性质和功能发生了重大转变
      - 战略性人力资源管理衡量标准的确立
        - 基础工作的健全阶段
        - 组织系统的完善阶段
        - 领导观念的更新程度
        - 综合管理的创新程度
        - 管理活动的精确程度
  - 人力资源战略规划的设计
    - 知识要求
      - 战略规划的一般特点
        - 目标性
        - 全局性
        - 计划性
        - 长远性
        - 纲领性
        - 应变性、竞争性和风险性
      - 人力资源战略规划的基本概念
      - 人力资源战略规划的重要意义
        - 有利于使企业明确在未来相当长的一段时期内人力资源管理的重点
        - 有利于界定人力资源的生存环境和活动空间
        - 有利于发挥企业人力资源管理的只能以及相关政策的合理定位
        - 有利于保持企业人力资源长期的竞争优势。
        - 有利于增强领导者的战略意识。
        - 有利于全体员工树立正确的奋斗目标，鼓舞员工的士气。
      - 企业发展战略体系的构成
        - 总体战略
        - 业务战略（竞争战略、经营战略）
        - 职能战略
      - 企业人力资源战略规划的分类
        - 时限上分
          - 长期战略规划：5年以上
          - 中短期战略规划：3—5年
        - 层次和内容上分
          - 人力资源总体发展战略
          - 组织变革与创新战略
          - 员工培训开发战略
          - 专才培养选拔策略
          - 员工招聘策略
          - 绩效管理策略
          - 薪酬福利与保险策略
          - 员工激励与发展策略
          - 劳动关系管理策略
        - 性质上分
          - 吸引策略
          - 参与策略
          - 投资策略
    - 能力要求
      - 企业经营策略与人力资源策略
        - 企业经营策略（竞争策略）
          - 廉价型竞争策略
          - 独特型竞争策略
            - 创新竞争策略
            - 优质竞争策略
        - 人力资源策略
          - 吸引策略
          - 投资策略
          - 参与策略
      - 企业人力资源管理主要影响因素
        - 企业外部环境
          - 本行业发展状况与趋势
          - 劳动力市场的发育情况
          - 国家劳动人事法律规章
          - 工会组织健全完善程度
        - 企业的内在条件
          - 企业竞争策略的定位
          - 企业文化建设的定位
          - 生产技术条件与装备
          - 企业资本与财务实力
      - 企业人力资源发展规划的结构设计
      - 企业人力资源发展规划环境的综合分析
        - 人力资源外部环境分析
        - 人力资源内部能力分析
      - 企业人力资源发展战略模式的选择
      - 企业人力资源发展规划的实施与评价
- 企业集团的组织结构设计
  - 企业集团管控与组织结构的设计
    - 知识要求
      - 企业集团的概念
      - 企业集团的基本特征
        - 企业集团是由多个法人企业组成的企业联合体
        - 企业集团是以产权为主要联结纽带
        - 企业集团是以母子公司为主体。核心层和紧密层
        - 企业集团具有多层次结构。
      - 企业集团的作用和优势
        - 企业集团在国民经济发展中的主要作用
          - 产业结构调整，促进产业升级；
          - 技术创新体系的支撑主体
          - 市场秩序的自主管理，避免过度竞争、无序竞争；
          - 形成在国际市场中竞争实力，具有维护国家经济主权。
        - 企业集团的独特优势
          - 规模经济的优势。
          - 分工协作的优势。
          - 集团的“舰队”优势。
          - “垄断”优势；高占有率，定价权
          - 无形资产资源共享优势；资源共享收益最大化；
          - 战略上的优势；多元化经营、拓展经营边界、规避风险
          - 迅速扩大组织规模的优势
          - 技术创新的优势。
      - 企业集团的产权结构
        - 第一个层次是法人股东和个人股东之间的结构
        - 第二个层次是法人股东内部的结构。
      - 企业集团的治理结构
        - 股东大会
        - 董事会
        - 经理班子
        - 监事会
      - 企业集团的管理体制
        - 企业集团管理体制的特点
        - 管理体制内部的民主决策与监督制衡机制
        - 国外企业集团管理体制的类型
        - 国外企业集团管理体制
        - 国外企业集团内部集权与分权
      - 集团管控的三种基本模式
        - 财务管控型
        - 战略管控型
        - 运营管控型
    - 能力要求
      - 企业集团组织结构的概念的类型
        - 企业集团组织结构的组成
          - 职能结构
          - 层次结构
          - 部门结构
          - 职权结构
        - 企业组织结构的基本类型
          - U型组织结构
          - H型组织结构
          - M型组织结构
        - 企业集团组织结构的基本类型
          - 直线职能型
          - 事业部制
          - 控股子公司制
        - 企业集团组织结构的层次
          - 核心企业
          - 控股子公司
          - 协作（关系）企业
        - 企业集团组织结构的联络方式
          - 层层控股型
          - 环状持股型
          - 资金借贷型
        - 企业集团组织结构设计原则
          - 管理高效原则
          - 顾客满意原则
          - 合理利用资源原则
          - 适合外部环境原则
          - 集权与分权相结合的原则
      - 企业集团组织结构影响因素分析
        - 外在影响因素
          - 市场竞争
          - 产业组织政策
          - 反垄断法
        - 内在影响因素
          - 共同投资
          - 经营范围
          - 股权拥有
      - 企业集团管控模式的选择
      - 企业集团组织结构类型
        - 横向结合型企业集团
        - 纵向结合型企业集团
      - 企业集团组织结构再设计的主要程序
        - 组织结构的诊断分析
        - 组织结构的再设计
        - 制度体系的健全完善
        - 组织运行的反馈调整
      - 企业集团组织结构的有效运行
        - 执行检查
        - 效率考评
        - 纵向横向管理协调监督
  - 集团总部组织结构的设计与再造
    - 知识要求
      - 集团总部组织结构的类型和发展趋势
      - 集团总部组织结构设计的基本原则
      - 集团总部组织再造的前提和原则
        - 结构再造的内涵
        - 再造的前提
        - 结构再造的原则
    - 能力要求
      - 集团总部组织结构设计的基本程序
        - 明确依据
        - 掌握原理
        - 构建框架
        - 职能设计部门设置
      - 集团发展战略与集团总部职能的定位
        - 集团总体战略与发展目标的分析
        - 集团总部职能的正确定位
      - 集团总部组织结构设计的原理
      - 集团总部组织结构设计的基本要素
      - 集团总部组织结构的系统设计
        - 职能设计
        - 流程设计
        - 系统设计
      - 集团总部各类职能部门的设置
        - 集团总部部门的价值排序和定位
        - 集团总部职能部门的协同规则
      - 对集团总部组织结构存在问题的分析
        - 职能分析
        - 架构分析
      - 集团总部组织结构再造的程序
        - 集团总部组织结构设计的概念
        - 主要职能再造
        - 主要流程再造
        - 集团整体与总部类型的选择
        - 加强组织结构再造后的人才管理

招聘与配置

人才测评技术的应用

沙盘推演测评法

知识要求

- 沙盘的起源
- 沙盘推演前的准备工作
- 沙盘推演测评法的特点

能力要求

- 沙盘推演测评法的操作过程

公文筐测试法

知识要求

- 公文筐测试的含义
- 公文筐测试的特点

能力要求

- 试题的设计程序
  - 工作岗位分析
  - 文件设计
  - 确定评分标准
- 向被试者介绍有关背景资料
- 公文筐测试的基本程序
  - 告诉他们是某个职位的任职者
  - 处理公文筐里所有文件
- 公文筐测试的具体操作步骤

职业心理测试

知识要求

- 心理测试及其相关概念
  - 心理测试的含义
  - 人格特征与形成
  - 能力的含义
- 心理测试的特点
  - 代表性
  - 间接性
  - 相对性
- 职业心理测试的种类
  - 学业成就测试
  - 职业兴趣测试
  - 职业能力测试
  - 职业人格测试
  - 投射测试

能力要求

- 心理测试的设计标准和要求
  - 标准化
  - 信度
  - 效度
  - 常模
- 选择测试方法的考虑因素
  - 时间
  - 费用
  - 实施
  - 表面效度
  - 测试结果
- 投射测试应用实例
  - 联想法
  - 构造法
  - 绘画法
  - 完成法
  - 逆境对话法
- 注意事项

岗位胜任特征模型的构建与应用

知识要求

- 胜任特征的概念及内涵
- 岗位胜任特征的分类
  - 按运用情境分
  - 按主体分
  - 按内涵大小划分
  - 按区分标准划分
- 研究胜任特征的意义和作用
  - 人员规划
  - 人员招聘
  - 培训开发
  - 绩效管理
- 胜任特征模型
  - 胜任特征模型的概念和内涵
  - 岗位胜任特征模型的分类
    - 按结构形式划分
    - 按建立思路划分

能力要求

- 构建岗位胜任特征模型的基本程序
  - 定义绩效标准
  - 选取效标样本
  - 获取有关数据资料
  - 建立岗位胜任特征模型
  - 验证模型
- 构建胜任特征模型的主要方法
  - 定性方法
    - 编码字典法
    - 专家评分法
    - 频次选拔法
  - 定量方法
    - t检验分析
    - 相关分析
    - 聚类分析
    - 因子分析
    - 回归分析

人力资源流动管理

员工晋升管理

知识要求

- 人力资源流动的种类
- 企业员工流动种类
- 晋升的定义和作用
- 员工晋升制的种类

能力要求

- 员工晋升策略的选择
- 实施晋升策略的措施
- 企业员工的晋升管理
- 选择晋升候选人的方法
  - 配对比较法
  - 主管评定发
  - 评价中心发
  - 升等考试法
  - 综合选拔法

员工调动与降职管理

- 员工调动
  - 含义及目的
  - 工作岗位轮换
  - 企业员工降职
- 降职
  - 调动管理
  - 员工处罚管理

员工流动率的计算与分析

知识要求

- 企业员工流动率统计调查的基本内容

能力要求

- 总流动率的计算
- 员工留存率与流失率
- 员工变动率主要变量测量与分析
- 员工流动率的其他分析方法

企业人才招聘与选拔

基于工作分析的人才招募与甄选

知识要求

- 企业人才概念与分类方法
  - 管理知识型
  - 技术知识型
  - 技能操作型
- 人才招募与甄选基本概念
  - 人才招募
  - 人才甄选
- 工作岗位分析的概念和内容

能力要求

- 人才招募流程设计
  - 人才招募流程设计的重点
  - 人才招募流程的基本环节
- 人才甄选流程设计
  - 确定甄选流程中的甄选程序与方法
  - 根据人才甄选标准对应聘者进行筛选
  - 进行详细的综合评价以确定最佳人选

注意事项

- 招聘人员对人才空缺岗位缺乏深入全面的了解和分析
- 无法将必要的技能水平和经验与最恰当的技能水平和经验要求区别开来
- 未能对面试小组进行正确地培训
- 未能对面试小组进行协调和整合
- 未能有效地进行背景审查或利用背景审查的结果
- 在甄选过程中受非理性情感因素的影响

基于胜任特征的人才招募与甄选

知识要求

- 基于胜任特征人才招募甄选特点
- 不同人才招募甄选模式比较
- 基于胜任特征人才招募甄选前提
- 基于胜任特征应聘申请表的功能
- 基于胜任特征行为面试设计原则
- 基于胜任素质背景审查的目的和原则
- 基于胜任特征人才招募甄选基本步骤
- 基于胜任特征人才甄选流程设计
- 基于胜任特征应聘申请表设计与审核

能力要求

- 行为面试流程设计主要步骤
  - 全面分析岗位信息
  - 选定必测胜任特征
  - 设计行为面试体系
  - 评估设计出的体系
- 基于胜任特征背景审查

企业人才的录用决策、反馈与评估

知识要求

- 企业人才的录用、反馈与评估的含义
  - 人才录用
  - 人才招聘结果反馈
  - 人才招聘活动评估

能力要求

- 人才录用决策程序
  - 补充完善人才录用标准
  - 整合甄选流程获得的数据
  - 采用量化分析法进行决策
- 人才招聘结果反馈与评估
  - 人才招聘结果的反馈
  - 人才招聘活动的评估

- 培训与开发
  - 培训开发体系设计与运行
    - 企业培训与开发体系的构建
      - 知识要求
        - 企业培训开发体系的一般构成
          - 培训管理体系
          - 培训课程体系
          - 培训实施体系
        - 战略导向培训开发体系的特征
      - 能力要求
        - 员工培训开发体系的构建方式
          - 结构化培训体系构建方式
          - 过程序培训体系构建方式
        - 培训结构设置与管理体系设计
          - 培训管理机构的完善
          - 培训管理体系的健全
        - 战略导向培训配套体系建设
          - 战略导向的培训制度体系建设
          - 战略导向的企业文化体系建设
          - 战略导向的后勤支撑体系建设
        - 实现培训开发战略的保障措施
          - 文化保障
          - 制度保障
          - 组织保障
          - 人员保障
          - 风险防范
          - 效果保障
    - 企业培训与开发的运行模式
      - 知识要求
        - 培训与开发运行模式的内在结构
          - 两大核心
          - 三个层面
          - 四大环节
        - 培训与开发运行模式的特点
        - 培训与开发运行模式的类型
          - 传统模式
            - 咨询模式
            - 持续发展型模式
          - 新模式
            - 系统型模式
            - 阿什里德模式
          - 企业大学的组织模式
            - 指导型组织模式
            - 合作型组织模式
            - 独立型组织模式
            - 战略联合型组织模式
      - 能力要求
        - 培训与开发组织运行模式设计
        - 企业大学运行模式的构建
          - 企业大学的构建要求
            - 企业性
            - 战略性
            - 集成性
            - 自主性
            - 针对性
          - 企业大学的组织架构
          - 企业大学的创办定位
            - 内向型企业大学
            - 外向型企业大学
    - 企业培训文化与成果转化
      - 企业培训文化的营造
        - 知识要求
          - 培训文化的含义及其功能
          - 培训文化的发展过程
            - 萌芽阶段
            - 发展阶段
            - 成熟阶段
          - 学习型组织的含义、特征和功能
            - 学习型组织的含义
            - 学习型组织的特征
            - 学习型组织的功能
              - 个人
              - 团体
              - 组织
              - 社会
        - 能力要求
          - 学习型组织的构建
            - 自我超越
            - 改善心智模式
            - 建立共同愿景
            - 团队学习
            - 系统思考
          - 组织学习力的培养
      - 员工培训成果的转化
        - 知识要求
          - 培训成果转化的含义
          - 促进培训成果转化的组织学习理论
        - 能力要求
          - 影响培训成果转化的因素分析
            - 基于受训者层面的分析
              - 培训能力
              - 自然遗忘
              - 受训者培训转化的四个层面
            - 基于工作环境层面的分析
            - 基于组织层面的分析
              - 学习型组织
              - 知识管理
          - 构建培训成果的转化机制
            - 转化环境和条件创造子机制
            - 培训激励子机制
            - 反馈与考核子机制
          - 促进培训成果转化的策略
            - 明确关键人员在培训成果转化中的作用
            - 通过激励强化受训者的学习动机
            - 积极营造有利于培训成果转化的工作环境
            - 对培训效果及时跟踪调查
            - 开展培训全过程的沟通
    - 创新能力培养
      - 思维创新
        - 知识要求
          - 创新能力的含义
          - 创新的来源
            - 需求拉动创新
            - 技术推动创新
            - 竞争驱动创新
          - 常见的思维障碍
          - 发散思维与收敛思维
            - 发散思维的类型
              - 逆向思维法
              - 横向思维法
              - 颠倒思维法
            - 发散思维与收敛思维的区别
              - 思维指向相反
              - 作用不同
          - 想象思维与联想思维
            - 想象思维
            - 联想思维
            - 联想思维与想象思维的异同
          - 逻辑思维与辨证思维
            - 逻辑思维在创新中的作用
            - 辨证思维在创新中的作用
        - 能力要求
          - 发散思维训练
          - 收敛思维训练
          - 想象思维训练
          - 联想思维训练
          - 逻辑思维训练
          - 辨证思维训练
      - 方法创新
        - 知识要求
          - 设问检查法
          - 智力激励法
        - 能力要求
          - 设问检查法
            - 奥斯本检核表法
            - 5W1H法
            - 和田十二法
          - 组合技法
            - 主体附加法
            - 二元坐标法
            - 焦点法
            - 形态分析法
          - 逆向转换型技法
          - 分析列举型技法
            - 特性列举法
            - 缺点列举法
            - 希望点列举法
            - 成对列举法
          - 智力激励法
            - 准备阶段
            - 热身活动
            - 明确问题
            - 自由畅谈
            - 加工整理
    - 职业生涯规划与管理
      - 组织的职业生涯规划
        - 知识要求
          - 职业生涯管理的概念及分类
          - 组织职业生涯管理的目标
            - 实现员工的组织化
            - 实现员工发展与组织发展的统一
            - 实现员工能力和潜能发展
            - 促进企业事业的长久发展
          - 组织职业生涯管理的原则
            - 利益整合原则
            - 机会均等原则
            - 协作进行原则
            - 时间梯度原则
            - 发展创新原则
            - 全面评价原则
        - 能力要求
          - 组织职业生涯管理的任务
          - 企业与个人职业生涯管理的重点
          - 组织职业生涯管理角色的定位
            - 组织最高领导者
            - 人力资源管理部门
            - 职业生涯委员会
            - 职业生涯指导顾问
            - 直接上级
            - 直接下级
            - 同级
      - 职业生涯规划前期准备
        - 知识要求
          - 职业生涯规划的含义
          - 职业生涯规划的基本特征
            - 职业生涯规划的开放性
            - 职业生涯规划的预期性
            - 职业生涯规划的其他特点
          - 职业生涯规划的影响因素
            - 员工的自我评价
            - 企业对员工的评价
            - 向员工传递职业机会
            - 对员工进行职业指导
          - 职业生涯规划的作用
            - 职业生涯规划对个人的作用
            - 职业生涯规划对企业的作用
        - 能力要求
          - 职业生涯规划的准备工作
            - 分析员工职业生涯规划的影响因素
              - 个人
              - 组织
              - 环境
            - 明确员工职业生涯规划的信息
            - 收集员工职业生涯规划的信息
              - 收集组织发展的信息
              - 收集员工发展信息
          - 员工职业发展信息采集的途径和方法
            - 员工职业发展信息采集的途径
              - 通过员工自我评价收集信息
              - 通过企业的组织评价获取信息
                - 人事考核
                - 人格测试
                - 情景模拟
                - 职业能力倾向测验
      - 员工职业生涯规划设计
        - 知识要求
          - 员工职业生涯规划设计的基本原则
          - 确立员工职业生涯规划目标的原则
          - 组织职业生涯年度评审的目的和意义
        - 能力要求
          - 制定员工职业生涯规划的模式
            - 强调组织作用的模式
            - 强调个人自主发展的模式
          - 组织职业生涯发展规划的制定
          - 职业生涯路径设计
            - 传统职业生涯路径
            - 网状职业生涯路径
            - 横向职业路径
            - 双重职业路径
          - 职业生涯发展规划方案的设计
            - 员工职业生涯规划方案基本结构
            - 制定员工的职业生涯规划表
          - 组织的职业生涯规划的年度评审
          - 组织为员工提供职业生涯发展通道
      - 分阶段的职业生涯管理
        - 知识要求
          - 组织职业生涯管理的四个阶段
            - 职业选择与职业准备阶段
            - 职业生涯早期阶段
            - 职业生涯中期阶段
            - 职业生涯后期阶段
          - 职业锚的基本概念和职业定位的类型
        - 能力要求
          - 员工职业生涯早期的组织管理
            - 相互接纳的表示
            - 相互接纳过程中的问题与解决
            - 选拔晋升，职业通路畅通
          - 员工职业生涯中期的组织管理
            - 安排富有挑战性的工作和新的工作任务，或者安排探索性的职业工作
            - 实施工作轮换
            - 继续教育和培训
            - 赋予员工以良师益友角色，提供适宜的职业机会
            - 改善工作环境和条件，增加报酬福利
            - 实施灵活机动的多形式的处理方案
          - 员工职业生涯后期的组织管理
            - 做好细致的思想工作
            - 做好退休后的计划与安排
            - 做好退休之际的职业工作衔接
          - 组织对职业锚的开发
            - 分配给员工以挑战性工作，为其提供建立职业锚的机会
            - 帮助和指导员工寻觅职业锚
            - 为员工建立职业锚设置通道

- 绩效管理
  - 1 绩效管理系统设计与评估
    - 绩效管理系统总体设计
      - 知识要求
        - 绩效管理系统的组成要素与运行方式
          - 组成要素
            - 考评者与被考评者
            - 绩效指标
            - 考评程序与方法
            - 考评结果
          - 运行方式
            - 横向分工
            - 纵向分解
        - 战略性绩效管理的内涵及特点
          - 战略性绩效管理的内涵
            - 战略性绩效管理
            - 活动内容
          - 战略性绩效管理的特点
            - 体现组织的战略性
            - 战略管理与绩效考核的协同性
            - 组织内绩效目标的一致性
            - 完整的绩效管理过程
      - 能力要求
        - 绩效管理系统
          - 绩效指标体系
          - 考评运作体系
          - 结果反馈体系
        - 绩效管理系统设计的步骤
          - 前期准备工作
          - 绩效考评指标体系设计
          - 绩效考评运作体系设计
          - 绩效考评结果反馈体系设计
          - 制定绩效管理制度
        - 战略性绩效管理系统模式
          - 组织架构
          - 组织文化
          - 战略目标子系统
          - 绩效管理子系统
          - 战略性绩效管理工具
    - 绩效考评指标体系设计
      - 知识要求
        - 经济增加值（EVA）
          - EVA的体系
            - 考评指标
            - 管理体系
            - 激励制度
            - 理念体系
          - EVA的优势
          - EVA的不足
        - 绩效棱镜
          - 绩效棱镜的含义
          - 绩效棱镜的原理
            - 棱镜的特点
            - 绩效棱镜能够告诉我们
            - 绩效测量棱镜理论的出发点
          - 绩效棱镜的设计
            - 绩效棱镜的突出优点
            - 绩效棱镜包含相互关联的五个方面
              - 利益相关者满意
              - 利益相关者贡献
              - 战略
              - 流程
              - 能力
      - 能力要求
        - 关键绩效指标体系的设计
          - 战略地图
          - 任务分工矩阵
          - 目标分解鱼骨图
          - 确定关键绩效指标的原则
          - 关键绩效指标的分解
        - 岗位职责指标的设计
        - 工作态度指标的设计
        - 岗位胜任特征指标的设计
        - 否决指标
        - 绩效指标库
    - 绩效考评动作体系设计
      - 知识要求
        - 绩效考评管理机构
          - 绩效管理委员会
          - 绩效日常管理小组
          - 绩效考评管理机构的职责
        - 绩效考评的组织实施原则
          - 横向分工
          - 纵向组织
        - 绩效考评主体的选择
          - 主体
            - 内部考评者
            - 外部考评者
          - 主体选择的原则
        - 团队与团队绩效
          - 团队概念
          - 团队特点
          - 团队绩效
          - 团队绩效与部门绩效的比较
      - 能力要求
        - 员工绩效考评的一般程序
        - 不同类型指标的考评方法
          - KPI与PRI考评
          - PCI考评
          - NNI考评
        - 团队绩效考评的流程与方法
          - 客户关系图法
          - 组织绩效目标法
          - 绩效金字塔法
          - 工作流程法
        - 团队绩效考评指标的确定方法
          - 团队绩效考核指标分类
            - 辅助指标
            - 整体指标
            - 否决指标
          - 团队绩效考核指标设计流程
        - 不同类型的团队绩效考评手段
        - 跨部门团队绩效考评
    - 考评结果的反馈与应用
      - 知识要求
        - 绩效面谈的类型
          - 单向劝导式面谈
          - 双向倾听式面谈
          - 解决问题式面谈
          - 综合式绩效面谈
        - 绩效考评结果的应用范围
          - 用于人员调配
          - 用于人员培训与开发决策
          - 用于确定和调整员工薪酬
        - 绩效考评结果的校标作用
          - 用于计算人员选拔的预测效度
          - 用于进行培训评估
      - 能力要求
        - 绩效考评结果反馈体系设计
          - 绩效反馈面谈的程序
          - 绩效反馈面谈的技巧
        - 绩效考评结果的具体应用
          - 基于绩效考评的培训开发
          - 基于绩效考评的薪酬调整
    - 绩效管理系统总体评估
      - 知识要求
        - 绩效管理系统总体评估的内容
      - 能力要求
        - 绩效管理系统的评估方法
          - 座谈法
          - 问卷调查法
          - 查看工作记录
          - 总体评价法
        - 绩效管理系统总体评估的指标设计
          - 系统构建指标
          - 系统实施指标
          - 系统整体指标
          - 信息系统指标
        - 绩效管理系统评估指标数值计算
          - 绩效管理系统总体评价值
          - 绩效管理系统一级指标评价值
          - 绩效管理系统二级指标评价值
        - 绩效管理评估问卷设计
          - 基本信息
          - 问卷说明
          - 主体部分
          - 意见征询
  - 2 平衡计分卡的设计与应用
    - 知识要求
      - 平衡计分卡的产生及背景
        - 传统的绩效评价体系
        - 企业绩效评价理论与实践的变革
        - 平衡计分卡的产生
      - 平衡计分卡的内容
        - 财务方面
        - 客户方面
        - 内部流程方面
        - 学习与成长方面
      - 平衡计分卡的特点
      - 作为绩效管理工具的平衡计分卡
      - 作为战略管理工具的平衡计分卡
    - 能力要求
      - 平衡计分卡的应用
        - 企业应用平衡计分卡的前提
        - 设计与应用平衡计分卡的障碍
      - 利用平衡计分卡设计企业绩效指标体系
        - 建立企业愿景与战略
        - 围绕愿景与战略，设计企业层面的KPI
        - 部门与班组级BSC
        - 设计岗位（个人）的BSC
        - 企业KPI库的建立
      - 平衡计分卡数据处理
        - 定性数据的处理
        - 定量指标的处理
        - 确定平衡计分卡的评价指标的权重
        - 数据综合处理
        - 数据的比较分析
      - 应用实例

- 薪酬管理
  - 1 薪酬制度设计
    - 战略性薪酬管理
      - 知识要求
        - 企业薪酬战略的制定与实施
          - 薪酬的概念
          - 薪酬的形式
            - 基本工资
            - 绩效工资
            - 激励工资
            - 员工福利保险
        - 薪酬战略
          - 薪酬战略的含义
          - 薪酬战略的目标
            - 效率目标
            - 公平目标
              - 对外公平（外部竞争性）
              - 对内公平（内部一致性）
              - 对员工的公平（绩效报酬的公平性）
              - 分配工作程序公平
            - 合法目标
          - 薪酬战略的构成
            - 内部一致性
            - 外部竞争力
            - 员工的贡献率
            - 薪酬体系管理
          - 影响薪酬战略的因素
            - 企业文化与价值观
            - 社会、政治环境和经济形势
            - 来自竞争对手的压力
            - 员工对薪酬制度的期望
            - 工会组织的作用
            - 薪酬在整个人力资源管理中的地位和作用
          - 薪酬战略的设计艺术
      - 能力要求
        - 构建薪酬战略的基本步骤
          - 评价整体性薪酬战略的内涵（即收集内、外信息和评价）
          - 使薪酬战略与企业经营战略和环境相适应
          - 制定具体的薪酬制度体系，将整体性薪酬战略的目标具体化
          - 重新评价和调整薪酬制度体系，保持动态性和适应性
        - 薪酬战略的定位
        - 薪酬战略的实施
    - 薪酬水平与薪酬策略
      - 知识要求
        - 现代西方工资决定理论
          - 边际生产力工资理论
          - 均衡价格工资理论
          - 集体谈判工资理论
          - 人力资本理论
        - 对劳动力供求模型的理论修正
          - 对劳动力需求模型修正的三种理论
            - 薪酬差异理论
            - 效率工资理论
            - 信号工资理论
          - 对劳动力供给模型修正的三种理论
            - 保留工资理论
            - 劳动力成本理论
            - 岗位竞争理论
          - 工资效益理论
          - 薪酬竞争力的含义
            - 企业薪酬水平
            - 薪酬外部竞争力
            - 影响企业薪酬水平的三大因素
            - 薪酬水平控制关系到两个基本目标
      - 能力要求
        - 跟随型薪酬策略
        - 领先型薪酬策略
        - 滞后型薪酬策略
        - 混合型薪酬策略
    - 薪酬制度的完善与创新
      - 知识要求
        - 激励理论
          - 需要层次理论
          - 双因素理论
          - 需要类别理论
          - 期望理论
        - 分享理论
        - 企业各类人员薪酬特点
          - 研发人员的薪酬
          - 高级主管的薪酬
          - 销售人员的薪酬
        - 企业薪酬制度的评价
          - 评价薪酬制度的目的
          - 优化薪酬制度的特征
      - 能力要求
        - 评价企业薪酬制度的步骤
          - 薪酬调查
          - 调查分析
          - 对工资方案进行评价
        - 薪酬制度完善与创新的工作程序
  - 2 薪酬激励模式的选择与设计
    - 团队薪酬的设计
      - 知识要求
        - 团队薪酬设计需要考虑的因素
          - 企业所处的发展阶段
          - 团队的类型
          - 团队规模
        - 团队薪酬设计的原则
          - 激励与控制相结合
          - 个人绩效与团队绩效相结合
          - 内部公平与外部公平相结合
          - 固定薪酬浮动薪酬相结合
          - 经济薪酬与非经济薪酬相结合
      - 能力要求
        - 不同团队薪酬模式的设计
          - 团队宽带薪酬模式设计
          - 自助式团队薪酬模式设计
          - 团队薪酬的目标管理模式设计
        - 团队薪酬设计的流程
    - 股票期权的设计
      - 知识要求
        - 股票期权的概念
        - 股票期权的特点
          - 股票期权的产生和发展情况
          - 参与范围
          - 股票期权的行权价
          - 股票期权的行使期
          - 赠予时机与授予数量
          - 股票期权行权所需股票来源
          - 股票期权的执行方法
          - 对股票期权计划的管理
      - 能力要求
        - 期股的含义
        - 期股的特点
          - 股票期权与期股的区别
          - 经营者期股的政策含义和原则
          - 期股的使用范围
          - 期股激励的对象
          - 期股激励的主体
          - 期股的形成
          - 经营者期股的获取方式和数量
          - 经营者期股红利兑现及用途
          - 期股变现或终止服务的处理
    - 员工持股制度的设计
      - 知识要求
        - 员工持股制度的产生和发展
        - 员工持股计划的原则
        - 员工持股的分类
          - 福利分配型员工持股
          - 风险交易型员工持股
        - 员工持股计划的效果
        - 企业内部员工的持股计划
        - 员工持股计划可行性研究
      - 能力要求
        - 对企业进行全面价值评估
        - 聘请专业咨询机构参与计划的制定
        - 确定员工持股的份额和分配比例
        - 明确员工持股的管理机构
        - 解决实施计划的资金筹集问题
        - 制定详细的计划实施程序
        - 制作审批材料，履行审批程序
        - 注意事项
    - 专业技术人员薪酬制度的设计
      - 知识要求
        - 专业技术人员薪资制度设计的原则
          - 人力资本投资补偿与回报原则
          - 高产出、高报酬原则
          - 反映科技人才稀缺性原则
          - 对外竞争力优先原则
          - 尊重知识、尊重人才原则
        - 专业技术人员的薪资模式
          - 单一的高工资模式
          - 较高的工资加奖金
          - 较高的工资加科技成果转化提成制
      - 能力要求
        - 科研项目工资制
        - 股权激励
        - 双通道职业阶梯
        - 成熟曲线
          - 成熟曲线的应用
  - 3 企业福利制度的设计
    - 知识要求
      - 福利的含义和特点
      - 福利的作用
        - 福利对企业的作用
        - 福利对员工的作用
      - 福利的种类
        - 法定保险福利
        - 非工作日福利
        - 员工补充保险福利
        - 员工服务福利及其他福利
      - 员工福利计划的内外部环境分析
        - 外部环境
        - 内部环境
      - 弹性福利计划的类型和设计原则
        - 弹性福利计划的类型
        - 弹性福利计划的设计原则
    - 能力要求
      - 企业员工福利模式的选择
        - 确定员工福利计划的水平
        - 确定员工福利项目的内容
        - 确定员工福利计划的灵活性
      - 员工福利计划的制定
        - 福利总量的选择
        - 福利构成项目确定时考虑的三个因素
          - 总体的薪酬战略
          - 企业的发展目标
          - 员工队伍的特点
      - 弹性福利计划的制定与实施
        - 弹性福利计划的制定
        - 弹性福利计划的实施

劳动关系管理

1 集体协商的内容与特征

- 知识要求
  - 集体协商的内容
    - 竞争型协商
    - 合作型协商
  - 集体谈判的范围论
    - 可以达成协议的范围论
    - 不能达成协议的范围论
  - 效率合约
    - 集体谈判的约束条件
      - 政府
      - 市场
    - 工会弱化约束的努力
  - 效率合约
    - 在约束条件下工会效用最大化
    - 效率合约模型
  - 集体协商的特点
    - 谈判本身的不确定性
    - 谈判未来的不确定性
  - 集体协商谈判策略的含义
    - 谈判策略是在谈判中扬长避短和争取主动的有力手段
    - 谈判策略是维护自身利益的有效工具
    - 灵活运用谈判策略有利于顺利通过谈判过程的各个阶段
    - 合理利用谈判策略有助于促使谈判双方尽早达成协议
- 能力要求
  - 集体协商谈判策略的选择
  - 集体协商谈判策略的应用
    - 系统地掌握相关信息
    - 创造和谐的协商谈判气氛
    - 妥协与让步
    - 目标分解
    - 其他措施、手段

2 重大突发事件管理

- 知识要求
  - 劳工问题及其特点
    - 劳工问题的特点
      - 客观性
      - 主观性
      - 社会性
      - 历史性
  - 突发事件的表现形式
    - 重大劳动安全卫生事故
      - 重大的工厂安全技术事故
      - 矿山安全事故
      - 建筑安装工程安全事故
    - 重大的劳动卫生事故
    - 重大劳动争议
    - 劳资冲突
      - 尚未严重激化的群体性事件
      - 矛盾严重激化的群体性事件
    - 其他突发事件
  - 突发事件的特点
    - 突发性和不可预期性
    - 群体性
    - 社会的影响性
    - 利益的矛盾性
- 能力要求
  - 突发事件处理一般对策
    - 集权化的突发事件管理机构
    - 突发事件预警
    - 突发事件处理
      - 突发事件处理的准备
      - 突发事件确认
      - 突发事件控制
      - 突发事件解决
  - 重大劳动安全卫生事故处理对策
    - 重大劳动安全卫生事故处理对策的基本前提
    - 编制应急预案
      - 编制应急预案的基本要求
      - 制定部门应急预案
      - 编制生产经营单位的应急预案
    - 应急预案的评审、论证与备案
      - 应急预案的评审
      - 应急预案的备案
    - 应急预案的实施
      - 应急预案的宣传教育
      - 应急预案演练
      - 应急预案修订
    - 企业出现重大劳动安全卫生事故的处理程序与要求
      - 事故报告
      - 事故调查
        - 一般事故调查
        - 死亡或重大伤亡事故配合调查
      - 事故处理
  - 重大集体劳动争议或团体劳动争议处理对策
  - 重大突发事件处理对策
    - 重大突发事件的必然性
      - 快速反应
      - 准确的信息引导
      - 化解矛盾
    - 坚持劳动权保障
    - 强化工会职能的转换

3 劳动争议诉讼

- 知识要求
  - 劳动争议诉讼的含义及特征
    - 劳动争议诉讼的含义
    - 劳动争议诉讼的特征
      - 劳动争议诉讼是权利的公力救济方式
      - 劳动争议诉讼具有强制性
      - 劳动争议诉讼具有严谨的程序性
      - 劳动争议诉讼是解决劳动争议的终结性程序
  - 劳动争议诉讼的条件
  - 人民法院受理劳动争议诉讼案件的条件
  - 劳动争议诉讼的基本流程
    - 提起诉讼
    - 受理
    - 预交诉讼费用
    - 庭前准备
    - 开庭审理
    - 调解
    - 判决
- 能力要求
  - 劳动争议诉讼的当事人
    - 诉讼请求
    - 劳动争议诉讼的相关时效规定
    - 劳动争议诉讼案件的管辖
  - 劳动争议诉讼应当关注的事项
    - 终局裁决案件的诉讼
      - 终局裁决案件的适用条件
      - 关于终局裁决案件的诉讼
    - 关于工伤认定争议的诉讼
      - 工伤认定申请
      - 工伤认定的决定
      - 劳动能力鉴定
      - 工伤认定争议的处理
  - 应用案例分析

4 工作压力管理与员工援助计划

- 工作压力管理
  - 对象：所有员工和他们的家属
  - 目标：改善员工的工作生活质量，从而达到其终极目标—提高组织的工作绩效和促进员工的个人成长
  - 实质：进行组织层面的心理咨询服务
- 员工援助计划
  - 知识要求
    - 员工援助计划的含义
    - 员工援助计划的历史沿革
    - 员工援助计划的分类
      - 根据实施时间长短划分
        - 短期EAP
        - 长期EAP
      - 根据服务提供者
        - 内部EAP
        - 外部EAP
    - 员工援助计划的意义
      - 个体层面
      - 组织层面
    - 员工援助计划的操作流程
      - 问题诊断阶段
      - 方案设计阶段
      - 宣传推广阶段
      - 教育培训阶段
      - 咨询辅导
      - 项目评估和反馈
  - 能力要求

5 和谐劳动关系的营造

- 工会组织与企业社会责任运动
  - 知识要求
    - 工会的定义及组织建设保障
      - 工会的定义
      - 工会组织建设的法律保障
        - 组织建设保障
        - 工会干部保护
        - 工会经费保障
    - 我国工会组织的职能
      - 维护职工合法权益的职能
      - 工会的其他职能
        - 工会的建设职能
        - 工会的参与职能
        - 工会的教育职能
    - 企业社会责任
      - 企业社会责任的含义
      - 企业社会责任产生的直接条件
    - 企业社会责任的两个国际性标准
      - 企业社会责任国际标准（SA 8000）
      - 社会责任指南（ISO 26000）
        - 社会责任指南（ISO 26000）产生的条件
        - 社会责任指南（ISO 26000）制定的目的
    - 社会责任国际标准（SA 8000、ISO 26000）的意义
    - 企业社会责任国际标准（SA8000）、ISO 26000对我国的影响
      - 积极影响
        - 有利于促进构建和谐劳动关系
        - 有利于企业可持续发展战略的实施
        - 有利于落实科学发展观
      - 消极影响
        - 产品出口受阻或者被取消供应商资格
        - 降低出口产品的国际竞争力
        - 降低我国国际贸易的比较优势
  - 能力要求
    - 应对企业社会责任国际标准的主要措施
      - 正确理解社会责任
      - 履行社会责任应注意处理好的三个重要关系
      - 企业履行社会责任的主要内容
      - 履行社会责任的主要保障措施
- 国际劳动立法
  - 知识要求
    - 国际劳动立法的含义
    - 国际劳动立法的特点
    - 国际劳动立法的主要内容
    - 国际劳工公约的分类
    - 主要国际劳工公约的内容
      - 结社自由和保护组织权利公约
      - 组织权利和集体谈判权利公约
      - 强迫和强制劳动公约
      - 最低就业年龄公约
      - 禁止和消除最恶劣形式的童工劳动公约
      - 同酬公约
      - （就业和职业）歧视公约
      - 国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言
    - 国际劳工立法与我国的关系
  - 能力要求
    - 国际劳动立法的程序
      - 确定立法主题
      - 形成拟议草案
      - 审议通过