

附1

## 现代学徒制人力资源管理专业2020年级人才培养方案

企业：1. 广州保利和悦养老服务有限公司

2. 广州事领科教育科技有限公司

3. 广州百才信息科技有限公司

学校：广州城市职业学院

### 一、专业名称及代码

人力资源管理专业(690202)

### 二、招生对象、招生与招工方式

普通高中应往届毕业生、中职应往届毕业生（自主招生）

。

### 三、基本学制与学历

#### （一）学制

三年

#### （二）学历

学生修满学分，并符合毕业条件和要求，可获得高职院校普通专科毕业证书。

### 四、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美、劳全面发展，面向人力资源服务行业，既能从事人力资源

助理等工作，又能胜任项目助理学徒岗位工作，具备人力资源的招聘与配置、绩效管理、薪酬福利管理、培训与开发、员工关系管理、人事业务代理、职业介绍职业等能力，以及自主学习能力，在服务、管理第一线的发展型、复合型和创新型的技术技能人才。

## 五、培养方式

学校和企业联合招生、联合培养、一体化育人。原则上职业院校承担系统的专业知识学习和技术技能训练；企业通过师傅带徒形式，依据培养方案进行岗位技术技能训练，教学任务必须由学校教师和企业师傅共同承担，形成双导师制。培养方式根据招生对象及学徒岗位特点进行描述，实现真正一体化育人。

## 六、职业范围

### （一）职业生涯发展路径

#### 人力资源管理专业职业生涯发展路径

发展阶段	学徒岗位	就业岗位			学历层次	发展年限 (参考时间)	
		操作岗位	技术岗位	管理岗位		中职	高职
初级	人力专员	人力资源管理		人力专员	大专		1
中级	人力资源经理	人力资源管理		人力资源经理	大专以上		5
高级	人力资源总监	人力资源管理		人力资源总监	本科以上		10

注：1. “发展阶段”应依据国家、行业企业的有关规定以及调查分析确定，将职业发展分为若干个阶段，阶段数量因各专业的具体情况而不同。

2. “就业岗位”的分类仅供参考，各专业可以自行分类。

3. “学历层次”只是要明确高职对应的层次。

## （二）面向职业范围

序号	对应职业（岗位群）	学徒目标方向	职业资格证书举例
1	人力资源助理	人力资源管理专业人员	人力资源管理师、培训师、劳动关系协调员
2	人力资源项目助理	人力资源管理服务人员	人力资源管理师、培训师、劳动关系协调员

1. **人力资源助理岗位：**能在中小型企业、事业单位、基层政府、社区等一线岗位上就业的复合型创新型高素质技术技能人才。

2. **人力资源项目助理岗位：**能在人才服务机构及管理咨询公司等一线岗位上就业的复合型创新型高素质技术技能人才。

## 七、人才规格

### 1. 职业素养

职业素养	合作企业要求(合作企业个性化要求)
<p>(1) 具有良好的职业态度和职业道德修养，具有正确的择业观。</p> <p>(2) 具有敬业精神、团队精神和求索精神，具有诚实守信、严谨求实的良好品德，具有认真的学习态度和艰苦奋斗的精神。</p> <p>(3) 热爱劳动，遵纪守法、自律谦虚，有良好的人际沟通能力和一线岗位适应能力</p>	<p>(1) 吃苦耐劳、踏实肯干；</p> <p>(2) 具有良好的书面沟通和口头沟通能力。</p>

。	
---	--

## 2. 专业能力

专业能力	合作企业要求(合作企业个性化要求)
<p>(1) 掌握管理学基础、经济学常识、劳动经济学基础理论知识, 创新创业相关知识</p> <p>(2) 掌握人员招聘与配置的程序与方法</p> <p>(3) 掌握绩效管理设计知识、绩效管理操作程序与方法</p> <p>(4) 掌握薪酬福利设计知识、薪酬福利管理程序与方法</p> <p>(5) 掌握员工培训与开发方案设计知识、培训管理的程序与方法</p> <p>(6) 掌握员工关系管理、劳动人事法律法规及政策的相关知识</p>	<p>◆</p> <p>(1) 掌握人事代理、职业介绍等人力资源市场服务的相关知识</p> <p>(2) 项目开发与管理能力: 能有效完成工作岗位所要求的各项工作任务; 能独立完成并开发人力资源服务项目, 并能成功实施项目, 创造效益。</p> <p>(3) 开发与培育创业项目, 并力争进行工商注册登记。</p>

## 八、典型工作任务及职业能力分析

根据本专业人力资源管理目标岗位, 运用工作流程等方法, 开

展行业企业专家研讨，获得个6典型工作任务，以及20个工作项目，53工作任务，53条职业能力点。典型工作任务(见下表)及职业能力分析表见附件。

**典型工作任务一览表**

序号	典型工作任务	工作项目及职业能力要求	备注
1	人力资源规划	企业组织架构图的绘制、工作岗位分析、劳动定额定员管理	
2	招聘与配置	招聘计划的制定、招聘活动的实施、招聘效果的评估	
3	培训与开发	培训需求的调研、培训计划的制定、培训活动的实施、培训效果的苹果	
4	绩效管理	绩效管理系统的的设计、员工绩效考评	
5	薪酬管理	薪酬制度设计、岗位评价、人工成本核算、员工福利管理	
6	劳动关系管理	劳动合同管理、劳动争议处理、社会保险管理、劳动安全卫生	

## 九、课程结构

本专业的课程体系建构是根据典型的工作任务分析方法得出人力资源管理岗位的职业核心能力，职业核心能力包括专业能力、社

会能力和方法能力三个部分。根据三个部分的能力来设置专业的课程结构。

课程模块	课程名称	课程性质
公共基础课程	思想品德修养与法律基础	必修课
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修课
	形势与政策	必修课
	高等应用数学	必修课
	英语	必修课
	计算机应用基础	必修课
	体育	必修课
	就业指导与职业生涯规划	必修课
	创新创业基础	必修课
	公共选修课	任选课
专业课程	社会组织管理	必修课
	劳动力市场调查	必修课
	社区活动策划	必修课
	组织行为学	必修课
	社区危机管理	必修课
	档案与信息管理	必修课
	人力资源管理	必修课
	人员测评原理与方法	必修课
	招聘与录用	必修课
	培训与发展	必修课
	绩效管理	必修课
	薪酬管理	必修课
	劳动法理论与实务	必修课
	企业劳动关系管理	必修课
人力资源管理实训	必修课	

		企业教学	必修课
		毕业实习及毕业实习报告	必修课
	学徒岗位 能力课程	招聘与录用实训	必修课
		培训与开发实训	必修课
		绩效管理实训	必修课
		薪酬管理实训	必修课
		劳动关系管理实训	必修课
专业 拓展 课程	人际关系与沟通、人事行政管理实务、人力资源职业资格 考证	任选课	

## 十、课程内容及要求

### 1. 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	思想品德修养与法律基础	1、思想政治素养的培养与训练（理想信念、人生价值、爱国主义和核心价值观） 2、道德素养的培养与训练（个人品德、社会公德、职业道德和家庭美德规范和意识） 3、法律素养的培养与训练（法律规范和法律意识）	72
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1、毛泽东思想 2、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观 3、习近平新时代中国特色社会主义思想	72
3	形势与政策	涵盖国际国内涉及政治、经济、文化、军事、外交、国际战略等各主题的重大问题	36
4	心理健康与教育	1、思想政治素养的培养与训练（理想信念、人生价值、爱国主义和核心价值观） 2、道德素养的培养与训练（个人品德、社会公德、职业道德和家庭美德规范和意识） 3、法律素养的培养与训练（法律规范和法律意识）	72
5	英语	1、毛泽东思想 2、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观	144

		3、习近平新时代中国特色社会主义思想	
6	计算机应用基础	1、计算机硬件、软件的基础知识 2、信息检索和信息安全的知识 3、大数据、云计算和物联网技术 4、Windows操作系统的操作技能 5、OFFICE基本应用 6、Internet的使用技能。	72
7	体育	1、体育理论和健康知识 2、体育实践项目  田径，篮球，足球，排球（气排球），乒乓球，羽毛球，体育艺术类项目（健美操、体育舞蹈、瑜伽），太极，健身。	72
8	就业指导与职业生涯规划设计	1、心理健康知识概论（心理健康基本知识） 2、心理过程与调适（学习心理调适、情绪管理） 3、生活与成长（人际交往、恋爱与性心理） 4、挫折与生命教育（挫折应对、生命教育）	36
9	创新创业基础	1、基础模块：日常的英语听说、自主学习，交互英语听说。 2、职场英语模块：规划未来、创办公司、公司介绍、职场沟通、产品介绍、求职招聘、联系业务、推销产品和服务、电子商务、商业调查、商务差旅、参加会展等 3、综合拓展模块：强化训练和英语考证模拟训练。	36

## 2. 专业技术技能课程

序号	课程名称	对接典型工作任务及职业能力	主要教学内容和要求	参考学时
1	社会组织管理	薪酬管理、财务管理、项目管理	社会组织概述、社会组织管理制度和理论基础、社会组织运行管理、社会组织人员管理、薪酬管理、财务管理、项目管理和评估	36
2	劳动力市场调查	培训需求调研、薪酬市场调研	项目一绪论 项目二选题 项目四抽样 项目五测量 项目六问卷 项目七资料收集 项目八资料统计	54



			项目九调查报告的撰写	
3	社区活动策划	活动策划书的撰写、活动策划的实施	1. 社区活动策划导论 2. 社区活动策划思维与训练 3. 社区活动策划类型 4. 社区活动策划的写作与实践	36
4	组织行为学	有效激励部下完成目标	1、组织行为学认知 2、个性与行为 3、知觉与行为 4、激励 5、群体行为 6、管理沟通 7、领导与权力 8、组织结构设计 9、组织文化 10、组织变革与发展	36
5	社区危机管理	社区突发事件的处理	社区危机管理的内涵和模式；社区危机管理的识别与评估机制；社区危机管理的预警机制；社区危机管理的善后处理机制；社区危机管理的沟通机制。	36
6	档案与信息管理	文书档案的整理、归纳	1. 信息工作流程及规范化操作 2. 发文的规范化处理 3. 文书的立卷归档操作 4. 特殊档案的保管 5. 档案工作的要求和利用	36
7	人力资源管理	招聘甄选、培训开发、绩效考核、薪酬管理、劳动关系管理	人力资源管理基本概念；理论基础；人力资源规划；职务分析；员工招聘与录用；培训与发展；绩效管理；薪酬管理；员工关系管理与社会保障等。	54
8	人员测评原理与方法	笔试、面试、评价中心、心理测评	人员测评基本概念和基础理论；人员测评的组织与实施；测评标准体系的建构；心理测验及其应用；面试及其运用；评价中心；其他测评方法；测评结果的分析与报告。	54
9	招聘与录用	招聘计划制定、招聘活动实施、招聘效果评估	招聘基础知识和概念；招聘环境分析；招聘需求的确定；招募工作；甄选的基本方法；面试工作；录用工作；招聘与录用评估工作；招聘与录用工作新形式。	54
10	培训与发展	培训需求的调研、培训计划的制定、培训活动的实施、培训	包括培训基本理论、培训需求的确定、培训方案的设计	54

		效果的苹果	与实施、培训效果的评估四方面内容。	
11	绩效管理	绩效管理系统的的设计、员工绩效考评	包括绩效管理概述、绩效考核方法运用及管理、绩效考核系统设计、绩效反馈与改进等方面的内容。	54
12	薪酬管理	薪酬制度设计、岗位评价、人工成本核算、员工福利管理	包括薪酬管理概述、薪酬管理的原则程序、薪酬制度的设计管理、薪酬福利的统计计算等方面的内容。	54
13	劳动法理论与实务	劳动制度与劳动标准、劳动争议处理	劳动法概述、劳动的权利和义务、劳动法律关系、劳动制度和劳动标准、劳动争议的处理、法律责任。	54
14	企业劳动关系管理	劳动合同管理、劳动争议处理、社会保险管理、劳动安全卫生	劳动合同管理、社会保险管理、劳动安全卫生管理、劳动争议处理、员工沟通管理。	54
15	人力资源管理实训	招聘甄选、培训开发、绩效考核、薪酬管理、劳动关系管理	人力资源规划；招聘与录用；培训与开发；绩效管理；薪酬管理；劳动关系管理。	36
16	顶岗实习	招聘甄选、培训开发、绩效考核、薪酬管理、劳动关系管理	招聘甄选、培训开发、绩效考核、薪酬管理、劳动关系管理	324
17	毕业实习	招聘甄选、培训开发、绩效考核、薪酬管理、劳动关系管理	招聘甄选、培训开发、绩效考核、薪酬管理、劳动关系管理	216

注：“对接典型工作任务及职业能力”填写典型工作任务和职业能力编码，编码与附件的职业能力分析表对应，学科课程除外。

### 3. 学徒岗位能力课程

序号	课程名称	对接典型工作任务及职业能力	主要教学内容和要求	参考学时
1	招聘与录用实训	招聘计划制定、招聘活动实施、招聘效果评估	招聘计划制定、招聘活动实施、招聘效果评估	54
2	培训与开发实训	培训需求的调研、培训计划的制定、培训活动的实施、培训效果的苹果	培训需求的调研、培训计划的制定、培训活动的实施、培训效果的苹果	54
3	绩效管理实训	绩效管理系统的的设计、员工绩效考评	绩效管理系统的的设计、员工绩效考评	54
4	薪酬管理实训	薪酬制度设计、岗位评价、人工成本核算、员工福利管理	薪酬制度设计、岗位评价、人工成本核算、员工福利管	54

			理	
5	劳动关系管理实训	劳动合同管理、劳动争议处理、社会保险管理、劳动安全卫生	劳动合同管理、劳动争议处理、社会保险管理、劳动安全卫生	54

注：“对接典型工作任务及职业能力”填写职业能力编码，编码与附件的职业能力分析表对应，学科课程除外。

## 十一、教学安排

### (二) 三年制人才资源管理现代学徒制试点专业人才培养教学进度表

课程类别	课程名称	学分	总学时	各学期周数、学时分配						教学场所学时分配			评价方式	说明	
				1	2	3	4	5	6	学校	网络	企业			
				18	18	18	18	18	18						
公共基础课程	思想品德修养与法律基础	4	72	2	2						72			笔试	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	72			4					72			笔试	
	形势与政策	2	36	1	1						36			笔试	
	心理健康与教育	4	72	4							72			笔试	
	英语	8	144	4	4						144			笔试	
	计算机应用基础	4	72		4						72			笔试	
	体育	4	72	2	2						72			笔试	
	就业指导与职业生涯规划	2	36	1		1					36			笔试	
	创新创业	2	36				2				36			笔试	

		已安排课程小计	34	612	14	13	5	2			612			笔试	
		小计	34	612	14	13	5				612				
专 业 课 程	专业 技术 技能 课程	社会组织管理	2	36		2					18		18	任务考核	
		劳动力市场调查	3	54		2					18		27	任务考核	
		社区活动策划	2	36			2				18		18	任务考核	
		组织行为学	2	36			2				36			笔试	
		社区危机管理	2	36				2			36			笔试	
		档案与信息管理	2	36				2			36			笔试	
		人力资源管理	3	54	2						18		38	笔试	
		人员测评原理与方法	3	54		2					36		18	任务考核	
		招聘与录用	3	54		2					18		36	任务考核	
		培训与发展	3	54			2				18		36	任务考核	
		绩效管理	3	54				2			36		18	任务考核	
		薪酬管理	3	54				2			36		18	任务考核	

		劳动法理论与实务	3	54			2				36		18	笔试
		企业劳动关系管理	3	54				2			36		18	笔试
		人力资源管理实训	2	36				2					36	任务考核
		顶岗实习	18	324					18				324	任务考核
		毕业实习	12	216						12			216	任务考核
		<b>小计</b>	69	1242										
	<b>学徒 岗位 能力 课程</b>	招聘与录用实训	3	54			3						54	任务考核
		培训与开发实训	3	54					3				54	任务考核
		绩效管理实训	3	54				3					54	任务考核
		薪酬管理实训	3	54				3					54	任务考核
		劳动关系管理实训	3	54					3				54	任务考核
		<b>小计</b>	15	270										
<b>已安排课程合计</b>														
<b>任意选修课（ 含专业拓展课 程）</b>	<b>公共选修课8, 专业拓展课 10</b>	<b>18</b>	324	4	4	6	4				14		任务考核	
		<b>合计</b>		140	2520	26	26	26	24	26	12			

注：各校在此基础上，结合学校实际情况，将课程体系设计完整。（1）总学时数一般为2500-

2700学时，公共基础课程学时应当不少于总学时的1/4，专业技术技能课程和学徒岗位能力课程总学时一般应超过50%。（2）

评价方式：①笔试，②面试，③任务考核，④业绩考核，等；（3）总学分不低于120，含军训及入学教育、在岗培养、社会实践、毕业教育等活动的学分。（4）“……”表示由各院校自行安排的必修课程、选修课程；（4）教学场所、学时分配可根据校企教学安排实际情况描述，比如学生在校内实践基地由企业导师完全对接岗位组织教学，可以计算为企业课时。

### （三）工学交替的教学组织进度安排表

对招生招工同步的学生，学生（学徒）在岗学习工作原则上不少于50%；对于先招工后招生的企业在职员工，校企探索创新教学组织实施模式、教学过程管理与工作过程管理相融合，体现工学交替、交互训教。

## 十二、教学基本条件

### （一）学校条件

#### 1. 学校导师条件

专业课程群	专兼教师配置情况	教师专业能力要求	主要课程	课时
人力资源管理专业基础理论课程群	校内教师6人 企业兼师1人	具备管理学基础和人力资源基本理论知识	人力资源管理	54
			劳动经济学	54
			组织行为学	36
			人力资源专业英语	36
			人事行政管理	54
人力资源管理专业实践课程群	校内教师6人 企业兼师3人	具有人力资源管理专业实操经验，能指导学生完成实习	人力资源管理实训	36
			企业教学	324
			毕业（顶岗）实习	144
			毕业（顶岗）实习报告	72
			企业人力资源管理师考证	54
招聘与录用课程群	校内教师5人 企业兼师1人	掌握招聘与录用的基本流程和操作技巧	招聘与录用	54
			招聘与录用实训	36
			人员测评原理与方法	54
培训与开发课程群	校内教师5人 企业兼师1人	掌握员工培训与开发理论知识和操作技能	员工培训与发展	54
			职业生涯规划与设计	36
			人际关系与沟通技巧	36
薪酬绩效课程群	校内教师3人 企业兼师1人	掌握基本的薪酬绩效管理 体系设计的流程和方法	薪酬福利管理	54
			绩效管理	54
			社会保障管理	36
劳动关系课程群	校内教师4人 企业兼师1人	掌握劳动法、劳动合同法的法律知识以及劳动争议案件处理的程序	企业劳动关系管理	54
			劳动法	54
			劳动力市场调查	45
			社区危机管理	36

## 2. 校内实训室。

校内实训必须具备人力资源管理等实训室，主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		
		名称	规格	数量（生均台套）
1	人力资源管理实训室（N701）	北森测评软件	北森系统	65
		ERP人力资源管理 系统	用友系统	65
		薪酬系统	精创教育	65
2	社会组织孵化培 育基地（N601）	打印机、复印机、 企业登记流程		65
3	会务展览实训室 （N501）	招聘会布置、面试 现场		65

### （二）企业条件

#### 1. 企业导师条件

- （1）有一定的人力资源实际工作经验或人力资源实操授课经验；
- （2）热爱教学工作，对人力资源内容有独到研究，能透彻分析教材的重点与难点；
- （3）普通话好、有亲和力和渲染力，具有良好的演讲能力和台风。

#### 2. 岗位培养条件

- （1）具有管理类、心理类研究生以上学历，并持有与管理类相关的职业资格证书；



- (2) 热爱教育事业，具备良好的思想政治素质；
- (3) 组织观念和责任心强，服从分配，具有吃苦耐劳和团队协作精神；

### **十三、教学实施建议**

#### **(一) 教学要求**

理论教学活动包括：学校“双师型”教师，聘请的企业专家对学生进行理论授课和现场进行专业技术理论授课，课程内容以“实用”为原则。

在企业进行实践教学活动时，管理主体是企业，教学主体是“师傅”，学校委派优秀的“双师型”教师在企业中兼职，进行教学组织，并组好协调、沟通工作。

#### **(二) 教学组织形式**

体现“教学做合一”的教学理念，采用形式丰富多样的教学方法，例如案例式、项目式、启发式和讨论式等，以提高学生在教学过程中的参与程度。

#### **(三) 学业评价**

学生在教学实践活动中的专业技术考核，有企业和学校协同完成。考核按照企业管理制度考核结果、工作表现鉴定、阶段性实践学习总结等形式综合评级学生的专业知识技能、工作态度、职业道德以及工作能力等。

#### **(四) 教学管理**

教学过程管理根据学生培养工学交替的特点，实行学分制。

### （五）质量监控

1. 学院和系建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度。

2. 学院和系完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进。

3. 学院建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。

## 十四、毕业要求

本专业学生必须完成教学进度表所规定所有必修课程，取得必修课 122学分，专业选修课 10学分，公共选修课 8学分，总学分达到 140 学分方可毕业。

## 十五、其他

建议职业技能等级证书：人力资源管理员（国家职业资格四级）、劳动关系协调员、助理人力资源管理师（国家职业资格三级）、企业培训师、其他证书如秘书证等。

### 附录：制订团队

#### （一）行业企业团队

序号	姓名	单位	职称、职务
1	李年红	广州红海集团股份有限公司	部门经理
2	江思敏	广东南油对外服务有限公司	招聘经理3
3	陈汉松	前程无忧有限公司	项目经理

#### （二）学校教师团队

序号	姓名	单位	职称、职务
1	吕凤亚	广州城市职业学院	讲师、专业负责人
2	李坪	广州城市职业学院	教授、系主任
3	余世峰	广州城市职业学院	副研究员
4	葛斐	广州城市职业学院	讲师
5	范荟	广州城市职业学院	讲师
6	刘葵	广州城市职业学院	讲师

## 附件：人力资源管理专业职业能力分析表

对人力资源岗位的工作任务进行分析，总结人力资源管理岗位的职业核心能力，包括：专业能力、社会能力和职业素养三个部分。具体如下所示：

### 人力资源管理专业职业能力分析表

典型工作任务	职业能力		
	社会能力	专业能力	职业素养
人力资源规划	1、沟通 2、组织协调、 3、观察力 4、创新能力 5、团队领导能力 6、统筹能力 7、影响力	1、人力资源的整体规划 2、熟练处理人力资源管理事务性工作 3、激励部下完成目标 4、领导能力 5、有效配置人员 6、公文写作能力	1、具有战略前瞻性思维 2、敬业精神及高涨的工作热情 3、抗压性 4、勇于承担责任 5、计划性 6、服务意识 7、人本意识
招聘与配置	1、沟通 2、语言表达 3、统筹能力 4、洞察力 5、组织协调 6、判断能力	1、制定聘用管理制度 2、制定招聘计划 3、人才测评技术 4、招聘需求调查 5、宣传推广 6、人才甄选 7、人岗匹配 8、面谈技巧	1、责任心 2、敬业精神 3、团队合作意识 4、服从意识 5、形象意识 6、原则性 7、亲和力
培训与发展	1、判断能力 2、组织协调 3、沟通 4、语言表达 5、把握全局 6、学习力	1、计划制定能力 2、培训需求的调研 3、项目管理 4、培训技 5、课件制作 6、开发员工潜能	1 前瞻性眼光 2 创新意识 3 责任意识 4 形象意识
绩效管理	1 人际沟通 2 组织协调 3 把握全局	1 绩效考核方案制定 2 激励策略应用 3 宏观成本控制 4 市场调研 5 面谈技巧 6	1 原则性 2 细致、耐心 3 保密意识 4 平衡意识 5 严谨性

		掌握相关法律、法规 7 熟练使用各种绩效评价方法 8 计算机应用	
薪酬管理	1问题解决 2 组织协调 3 人际交往 4 语言表达	1 薪酬方案制定 2 excel 表格等应用 3 法律、法规的应用 4 相关法律、法规的宣传 5统计分析 6 财务知识基本应用 7 对相关政策的解读	1 企业文化意识 2保密意识 3 细致、严谨 4 全局观念
劳动关系管理	1应变能力 2 公关 3 问题解决 4协调能力	1 法律法规的应用 2 劳动争议的处理 3 劳动合同事务的处理 4 社会保障的管理 5 突发事件处理 6 公共关系管理	1 法律意识 2 应急意识