

上海市高等教育自学考试
人力资源管理专业（专升本）（120206）
人才中介职业规范（05968）
自学考试大纲

上海师范大学高等教育自学考试办公室编
上海市高等教育自学考试委员会组编
2026 年版

目 录

第一部分 课程性质及其设置的目的和要求	2
一、本课程的性质与设置的目的	2
二、本课程的基本要求	2
三、与相关课程的联系与区别	2
四、课程的重点与难点	3
第二部分 课程内容与考核目标	4
第一章 人力资源服务基础理论	4
第二章 人力资源服务的核心内容与发展模式	6
第三章 人才招聘服务	7
第四章 高级人才寻访	9
第五章 人力资源培训服务	11
第六章 人力资源咨询服务	14
第七章 劳务派遣服务	17
第八章 人力资源外包服务	20
第九章 流动人员人事档案管理	21
第十章 就业服务	23
第十一章 职业指导	26
第十二章 人力资源管理信息化服务	27
第十三章 人力资源服务业发展政策	28
第十四章 人力资源服务行业的规范建设	30
第十五章 人力资源服务新业态	31
第三部分 有关说明与实施要求	34
一、关于考核目标的说明	34
二、关于自学教材的说明	35
三、自学方法指导	35
四、对社会助学的要求	35
五、关于考试命题的若干规定	36
附录：题型举例	37

第一部分 课程性质及其设置的目的和要求

《人才中介职业规范》课程（以下简称本课程）

一、本课程的性质与设置的目的

本课程是上海市高等教育自学考试人力资源管理专业的推荐选考课，共 5 学分。

本课程设置的目的是使学习者系统学习人才中介职业规范的理论知识，掌握人才中介职业规范的方法和技巧，能够根据企业内外部环境的变化，采用专门的方法，制定企业的人才中介职业规范，并具有提供人才招聘服务、高级人才寻访、人力资源培训服务等人力资源服务的能力。

二、本课程的基本要求

本课程学习要求学生完整、准确地掌握人才中介职业规范的相关理论知识及相关法律法规；掌握人力资源服务各业态的实务操作流程，培养解决问题、开拓创新的能力。

三、与相关课程的联系与区别

人力资源服务对接人才的供给与需求，关系到人力资源的有效开发与优化配置，是人力资源管理的重要内容。学习本课程要求学习者掌握管理学和经济学基础理论知识，能够理解管理现象和经济学原理，因此本课程的先导课程为《管理学原理》和《经济学原理》。

人才中介是人才与用人单位之间的桥梁和纽带，与工作分析、员工招聘、培训与开发等人力资源管理职能密切相关。因此，本课程与其他人力资源管理专业课程也具有紧密的联系，学习本课程要求学习者对其他人力资源管理专业课程具有一定程度上的了解和认识。

四、课程的重点与难点

本课程的重点是掌握人力资源服务基础理论、人力资源服务的核心内容与发展模式及人才招聘服务、高级人才寻访、人力资源培训服务等人力资源服务，理解人力资源管理信息化服务，熟悉人力资源服务业发展政策和人力资源服务行业的规范建设，理解人力资源服务新业态。

本课程的难点是能够运用基础理论知识和专门方法，开展人才中介服务、高级人才寻访、人力资源培训服务、人力资源咨询服务、劳务派遣服务、人力资源外包服务，能够进行流动人员人事档案管理，并能够提供就业服务和职业指导。

第二部分 课程内容与考核目标

第一章 人力资源服务基础理论

一、学习目的和要求

掌握人力资源服务的基本定义和相关概念；了解我国人力资源服务业的发展历程和人力资源服务实践中的相关主体；理解人力资源服务的共同属性和特有属性、人力资源服务业的特征以及人力资源服务与人力资源管理的关系。

二、课程内容

第一节 人力资源服务概述

一、人力资源服务基本定义

二、我国人力资源服务业的发展历程

- （一）产生探索阶段（1978-1991）
- （二）规范形成阶段（1992-2000）
- （三）改革创新阶段（2001-2006）
- （四）统筹发展阶段（2007 至今）

三、人力资源服务相关概念

- （一）服务
- （二）人力资源
- （三）高级人才寻访
- （四）人力资源培训服务
- （五）人力资源咨询服务
- （六）劳务派遣服务
- （七）人力资源外包服务
- （八）就业服务
- （九）职业指导
- （十）人力资源管理信息化

第二节 人力资源服务的属性

一、共同属性

- (一) 寄生性
- (二) 非物质性
- (三) 实时性
- 二、特有属性
- (一) 多元性
- (二) 重复性
- (三) 匹配性
- (四) 溢出性

第三节 人力资源服务业的特征

- 一、规模化、全球化发展，成长性好
- 二、产业发展前景好，并购重组活跃
- (一) “互联网+”模式应用广泛
- (二) 准入门槛较低，行业整合成为新需要
- (三) 多元化发展格局，技术进步主导产业创新
- (四) 结合国家政策要求，适时调整行业发展侧重点

第四节 人力资源服务实践中的相关主体

- 一、人力资源服务机构
- 二、用人单位
- 三、劳动者
- 四、人力资源和社会保障部门

第五节 人力资源服务与人力资源管理的关系

- 一、人力资源服务与人力资源管理的关系

三、考核知识点与考核要求

- (一) 人力资源服务概述

识记：人力资源服务基本定义；我国人力资源服务业的发展历程；人力资源服务相关概念。

- (二) 人力资源服务的属性

领会：共同属性；特有属性。

（三）人力资源服务业的特征

领会：规模化、全球化发展，成长性好；产业发展前景好，并购重组活跃。

（四）人力资源服务实践中的相关主体

识记：人力资源服务机构；用人单位；劳动者；人力资源和社会保障部门。

（五）人力资源服务与人力资源管理的关系

领会：人力资源服务与人力资源管理的关系。

四、本章重点、难点

重点：人力资源服务基本定义；我国人力资源服务业的发展历程；人力资源服务相关概念；人力资源服务实践中的相关主体。

难点：人力资源服务的共同属性和特有属性；人力资源服务业的特征；人力资源服务与人力资源管理的关系。

第二章 人力资源服务的核心内容与发展模式

一、学习目的和要求

掌握人力资源服务的核心内容；了解人力资源服务的国内发展现状；理解人力资源服务的新模式、新要求。

二、课程内容

第一节 人力资源服务的核心内容

一、人力资源服务的核心内容

第二节 人力资源服务的发展模式

一、国内发展现状分析

（一）中国加入 WTO 之后，人力资源生态环境发生了巨大变化

（二）用人单位之间的竞争是人力资源经营模式的竞争

（三）WTO 带来了人才流动的新规则

（四）新兴职业培训和技术教育事业市场化加速发展

二、新模式、新要求

- (一) 大数据时代，电子信息技术贯穿人力资源服务全过程
- (二) 新职业异军突起，新业态下传统雇佣关系发生改变
- (三) 专注人力资源技术研发，主动寻求技术合作成为转型方向
- (四) 国外人力资源服务商快速涌入既是机遇也是挑战

三、考核知识点与考核要求

- (一) 人力资源服务的核心内容
简单应用：人力资源服务的核心内容。
- (二) 人力资源服务的发展模式
领会：国内发展现状分析；新模式、新要求。

四、本章重点、难点

- 重点：人力资源服务的核心内容；人力资源服务的国内发展现状分析。
- 难点：人力资源服务的新模式、新要求。

第三章 人才招聘服务

一、学习目的和要求

了解传统的人才招聘类型和人才招聘服务业的业务模式类型；掌握招聘服务部的岗位架构与岗位职责、招聘的环节与具体内容；理解人才招聘实施策略的选择和人才招聘的筛选策略；能够撰写招聘计划。

二、课程内容

第一节 人才招聘服务的业务类型

一、传统的人才招聘类型

- (一) 从劳动力的来源划分
- (二) 以招聘方式划分

二、人才招聘服务业的业务模式类型

- (一) 招聘流程外包
- (二) 招聘咨询

第二节 人才招聘服务部的岗位设计与职责

一、招聘服务部的岗位架构

二、招聘服务部的岗位职责

（一）招聘经理

（二）招聘主管

（三）招聘专员

第三节 人才招聘服务业务制度与流程设计

一、招聘的环节与具体内容

二、人才招聘实施策略的选择

（一）内部招聘与外部招聘的选择

（二）具体招聘方法的选择

三、人才招聘的筛选策略

四、招聘计划撰写范例

第四节 人才招聘服务商业模式创新

一、互联网招聘的商业模式创新

（一）社交招聘

（二）移动招聘

二、后疫情时代的招聘模式创新

三、考核知识点与考核要求

（一）人才招聘服务的业务类型

识记：传统的人才招聘类型。

简单应用：人才招聘服务业的业务模式类型。

（二）人才招聘服务部的岗位设计与职责

识记：招聘服务部的岗位架构。

简单应用：招聘服务部的岗位职责。

（三）人才招聘服务业务制度与流程设计

简单应用：人才招聘实施策略的选择；人才招聘的筛选策略。

综合应用：招聘的环节与具体内容；招聘计划撰写。

（四）人才招聘服务商业模式创新

简单应用：互联网招聘的商业模式创新；后疫情时代的招聘模式创新。

四、本章重点、难点

重点：传统的人才招聘类型；人才招聘服务业的业务模式类型；招聘服务部的岗位架构与岗位职责。

难点：人才招聘实施策略的选择；人才招聘的筛选策略；招聘的环节与具体内容；招聘计划撰写。

第四章 高级人才寻访

一、学习目的和要求

了解高级人才对企业发展的作用；掌握高级人才寻访的含义及发展、高级人才寻访服务的业务类型、高级人才寻访服务行业发展状况与发展趋势；理解高级人才寻访行业的价值创造、高级人才寻访服务的行业政策与常用报告；能够制定高级人才寻访服务机构基本制度，设计高级人才寻访服务业基本流程。

二、课程内容

第一节 高级人才寻访的内涵

一、高级人才对企业发展的作用

二、高级人才寻访的含义及发展

三、高级人才寻访行业的价值创造

第二节 高级人才寻访服务的业务类型

一、高级人才寻访服务按业务收费模式划分

（一）预付费模式

（二）成功后付费模式

二、高级人才寻访服务按业务运营模式划分

三、高级人才寻访服务按公司治理模式划分

四、高级人才寻访服务公司按资金性质划分

五、高级人才寻访服务公司按行业范围划分

六、高级人才寻访服务公司按业务模式划分

第三节 高级人才寻访服务业务制度与流程设计

一、高级人才寻访服务行业政策

二、高级人才寻访服务机构基本制度制定

三、高级人才寻访服务业基本流程设计

（一）接受客户委托

（二）需求分析、掌握真实需求

（三）谈判签约，明确责权利

（四）制订寻访计划，开展市场搜寻

（五）甄选确定目标，开展游说

（六）聘用面试

（七）协助客户录用

（八）后续服务

第四节 高级人才寻访服务常用报告

一、高级人才寻访服务行业发展报告

二、高级人才寻访服务市场调研报告

第五节 高级人才寻访服务行业展望与商业模式创新

一、高级人才寻访服务行业发展状况

二、高级人才寻访服务行业发展趋势

（一）灵活化

（二）平台化

（三）智能化

三、考核知识点与考核要求

（一）高级人才寻访的内涵

识记：高级人才寻访的含义及发展。

领会：高级人才对企业发展的作用；高级人才寻访行业的价值创造。

（二）高级人才寻访服务的业务类型

识记：高级人才寻访服务按业务收费模式、业务运营模式和公司治理模式划分；高级人才寻访服务公司按资金性质、行业范围和业务模式划分。

（三）高级人才寻访服务业务制度与流程设计

识记：高级人才寻访服务行业政策。

简单应用：高级人才寻访服务机构基本制度制定；高级人才寻访服务业基本流程设计。

（四）高级人才寻访服务常用报告

识记：高级人才寻访服务行业发展报告；高级人才寻访服务市场调研报告。

（五）高级人才寻访服务行业展望与商业模式创新

识记：高级人才寻访服务行业发展状况。

领会：高级人才寻访服务行业发展趋势。

四、本章重点、难点

重点：高级人才对企业发展的作用；高级人才寻访的含义及发展；高级人才寻访服务的业务类型；高级人才寻访服务行业政策；高级人才寻访服务常用报告；高级人才寻访服务行业发展状况与发展趋势。

难点：高级人才寻访行业的价值创造；高级人才寻访服务机构基本制度制定；高级人才寻访服务业基本流程设计。

第五章 人力资源培训服务

一、学习目的和要求

了解人力资源培训服务的原则与功能；掌握按培训内容分类和按培训方法分类的人力资源培训服务；能够理解人力资源培训服务发展现状、发展趋势和人力资源培训服务的商业模式创新；能够制定人力资源培训服务的业务制度，设计人力资源培训服务流程。

二、课程内容

第一节 人力资源培训服务的概念与功能

一、人力资源培训服务的概念

二、人力资源培训服务的原则

- (一) 战略性原则
- (二) 针对性原则
- (三) 有效性原则

三、人力资源培训服务的功能

第二节 人力资源培训服务的业务类型

一、按培训内容分类

- (一) 知识性培训
- (二) 技能性培训
- (三) 态度性培训
- (四) 潜能培训

二、按培训方法分类

- (一) 公司级别培训
- (二) 新员工培训
- (三) 外出培训
- (四) 部门内部培训
- (五) 继续教育培训

第三节 人力资源培训服务的业务制度与流程设计

一、培训业务制度

- (一) 培训对象
- (二) 各部门职责划分
- (三) 培训方式
- (四) 培训项目实施
- (五) 培训效果评估
- (六) 培训经费使用与管理
- (七) 师资开发与管理
- (八) 培训总结
- (九) 培训纪律

二、培训业务承接

- (一) 定义
- (二) 承接培训业务常用的方法

三、培训需求分析

- (一) 定义
- (二) 培训需求分析的内容
- (三) 培训需求分析的方法
- (四) 培训需求分析报告的内容

四、培训计划的制订

- (一) 定义
- (二) 培训方案起草注意事项

五、培训的组织实施

- (一) 定义
- (二) 培训准备工作
- (三) 培训期间工作

六、培训效果的评估

- (一) 定义
- (二) 评估内容
- (三) 相关评估人员

第四节 人力资源培训服务的行业展望与商业模式创新

一、人力资源培训服务的行业展望

- (一) 培训服务发展现状
- (二) 培训服务发展趋势

二、人力资源培训服务的商业模式创新

- (一) “互联网+”培训服务模式
- (二) 企业文化培训

三、考核知识点与考核要求

- (一) 人力资源培训服务的概念与功能
识记：人力资源培训服务的概念。

领会：人力资源培训服务的原则；人力资源培训服务的功能。

（二）人力资源培训服务的业务类型

识记：按培训内容分类的人力资源培训服务；按培训方法分类的人力资源培训服务。

（三）人力资源培训服务的业务制度与流程设计

简单应用：培训计划的制订；培训的组织实施；培训效果的评估。

综合应用：培训业务制度；培训业务承接；培训需求分析。

（四）人力资源培训服务的行业展望与商业模式创新

领会：人力资源培训服务的行业展望。

综合应用：人力资源培训服务的商业模式创新。

四、本章重点、难点

重点：人力资源培训服务的原则与功能；按培训内容分类和按培训方法分类的人力资源培训服务；人力资源培训服务的行业展望。

难点：培训业务制度；培训业务承接；培训需求分析；培训计划的制订；培训的组织实施；培训效果的评估；人力资源培训服务的商业模式创新。

第六章 人力资源咨询服务

一、学习目的和要求

了解人力资源咨询的概念、业务类型和价值；掌握人力资源咨询服务业务的一般流程；能够理解人力资源咨询服务业务内容；能够进行人力资源咨询服务商业模式创新。

二、课程内容

第一节 人力资源咨询的概念与价值

一、人力资源咨询的概念

二、人力资源咨询的价值

（一）专业管理维度

（二）外部对标维度

（三）企业内部团结维度

三、人力资源咨询服务的业务类型

第二节 人力资源咨询服务业务的一般流程

一、前期商务洽谈

二、调研诊断

（一）资料获取

（二）开展调研

（三）撰写调研报告

三、方案设计及沟通

四、方案落地实施

第三节 人力资源咨询服务业务内容介绍

一、组织结构设计

（一）组织结构介绍

（二）影响组织结构设计的相关因素

（三）组织结构设计的要求

二、岗位体系设置

（一）岗位编制设计

（二）岗位通道体系设计

（三）任职资格介绍

（四）通道体系管理

（五）岗位评估

三、薪酬管理咨询业务

（一）薪酬的含义、构成及作用

（二）薪酬管理

（三）工资制度介绍

（四）薪酬模式介绍

（五）薪酬方案设计

四、绩效管理咨询业务

（一）绩效的含义

- (二) 绩效管理及其目标
- (三) 绩效管理类型介绍
- (四) 绩效方案设计

第四节 人力资源咨询服务商业模式创新

一、常见的人力资源咨询服务商业模式

- (一) 纯咨询模式
- (二) 资本+咨询模式
- (三) 猎头+咨询模式
- (四) IT+咨询模式
- (五) 审计+咨询模式

二、人力资源咨询服务商业模式的发展方向

- (一) 平台化运营
- (二) 科技化手段
- (三) 全价值链服务
- (四) 互联网共享

三、考核知识点与考核要求

(一) 人力资源咨询的概念与价值

识记：人力资源咨询的概念；人力资源咨询服务的业务类型。

领会：人力资源咨询的价值。

(二) 人力资源咨询服务业务的一般流程

简单应用：前期商务洽谈；调研诊断；方案设计及沟通；方案落地实施。

(三) 人力资源咨询服务业务内容介绍

综合应用：组织结构设计；岗位体系设置；薪酬管理咨询业务；绩效管理咨询业务。

(四) 人力资源咨询服务商业模式创新

识记：常见的人力资源咨询服务商业模式。

领会：人力资源咨询服务商业模式的发展方向。

四、本章重点、难点

重点：人力资源咨询的概念、业务类型和价值；2.人力资源咨询服务业务的一般流程。

难点：人力资源咨询服务业务内容；人力资源咨询服务商业模式创新。

第七章 劳务派遣服务

一、学习目的和要求

了解劳务派遣的定义、优势及缺陷；掌握劳务派遣三方的主体资格及权利义务，劳务派遣的用工范围、用工比例要求和业务类型；熟悉劳务派遣服务常用文书；能够理解标准劳动关系、劳务外包、人事代理、借调、共享用工概念和我国关于劳务派遣的法律规制；能够设计劳务派遣服务业务流程，管控劳务派遣业务的风险。

二、课程内容

第一节 劳务派遣概述

一、劳务派遣的定义

二、劳务派遣三方的主体资格及权利义务

（一）劳务派遣单位

（二）用工单位

（三）被派遣劳动者

三、劳务派遣的用工范围

四、劳务派遣的用工比例要求

五、劳务派遣的优势及缺陷

（一）劳务派遣的优势

（二）劳务派遣的缺陷

第二节 劳务派遣与人力资源相关概念的辨析

一、标准劳动关系与劳务派遣

二、劳务外包与劳务派遣

三、人事代理与劳务派遣

四、借调与劳务派遣

五、共享用工与劳务派遣

第三节 劳务派遣服务的业务类型

一、完全派遣

二、转移派遣

三、短期派遣

第四节 我国关于劳务派遣的法律规制

一、同工同酬问题

二、“假外包、真派遣”的法律规制

第五节 劳务派遣服务业务流程设计

劳务派遣服务的业务流程

第六节 劳务派遣服务常用文书

一、劳务派遣协议

二、劳动合同

三、聘用合同/聘用协议

四、派遣员工退回与解除/终止文书

第七节 劳务派遣业务的风险管控

一、违规派遣的风险

（一）劳务派遣单位的派遣资质

（二）用工单位“三性”岗位要求及用工比例限制

（三）派遣员工的身份问题

二、劳务派遣退回以及劳务派遣解除/终止

（一）劳务派遣的法定退回

（二）违法退回和违法解除、终止的关系及法律后果

三、派遣员工的解除权问题

四、跨地区劳务派遣的社会保险问题

（一）跨地区劳务派遣的社保缴纳地

- (二) 跨地区劳务派遣的社保缴纳主体
- (三) 跨地区派遣社保缴纳不合规的后果

五、劳务派遣的工伤责任问题

- (一) 申请工伤认定的主体
- (二) 承担工伤保险责任的主体
- (三) 职业病情形
- (四) 未依法缴纳工伤保险时的责任承担主体

三、考核知识点与考核要求

(一) 劳务派遣概述

识记：劳务派遣的定义。

领会：劳务派遣的优势及缺陷。

简单应用：劳务派遣三方的主体资格及权利义务；劳务派遣的用工范围；劳务派遣的用工比例要求。

(二) 劳务派遣与人力资源相关概念的辨析

识记：标准劳动关系与劳务派遣；劳务外包与劳务派遣；人事代理与劳务派遣；借调与劳务派遣；共享用工与劳务派遣。

(三) 劳务派遣服务的业务类型

识记：完全派遣；转移派遣；短期派遣。

(四) 我国关于劳务派遣的法律规制

简单应用：同工同酬问题；“假外包、真派遣”的法律规制。

(五) 劳务派遣服务业务流程设计

综合应用：劳务派遣服务的业务流程。

(六) 劳务派遣服务常用文书

简单应用：劳务派遣协议；劳动合同；聘用合同/聘用协议；派遣员工退回与解除/终止文书。

(七) 劳务派遣业务的风险管控

领会：违规派遣的风险。

简单应用：劳务派遣退回以及劳务派遣解除/终止；派遣员工的解除权问题。

综合应用：跨地区劳务派遣的社会保险问题；劳务派遣的工伤责任问题。

四、本章重点、难点

重点：劳务派遣的定义、优势及缺陷；劳务派遣三方的主体资格及权利义务；劳务派遣的用工范围、用工比例要求；标准劳动关系、劳务外包、人事代理、借调、共享用工与劳务派遣概念辨析；劳务派遣服务的业务类型；劳务派遣服务常用文书。

难点：我国关于劳务派遣的法律规制；劳务派遣服务业务流程设计；劳务派遣业务的风险管控。

第八章 人力资源外包服务

一、学习目的和要求

了解人力资源外包的定义；掌握人力资源外包服务机构的从业资质要求；掌握人力资源外包服务的业务类型、相关制度和业务流程；能够进行人力资源外包服务商业模式创新。

二、课程内容

第一节 人力资源服务外包概述

一、人力资源外包的定义

二、人力资源外包服务机构的从业资质要求

第二节 人力资源外包服务的业务类型

一、从服务内容划分

- （一）招聘流程外包服务
- （二）内部竞聘外包服务
- （三）绩效评估外包服务
- （四）薪酬管理外包服务
- （五）员工培训外包服务
- （六）基础人事事务的外包服务

二、从服务方式划分

(一) 人力资源(专项)咨询服务

(二) 人力资源业务流程外包

(三) 人力资源数据服务外包

第三节 人力资源外包服务制度与流程设计

一、人力资源外包服务相关制度

二、人力资源外包服务的业务流程

第四节 人力资源外包服务商业模式创新

一、HR SaaS 系统

二、灵活用工平台

三、考核知识点与考核要求

(一) 人力资源服务外包概述

识记：人力资源外包的定义；人力资源外包服务机构的从业资质要求。

(二) 人力资源外包服务的业务类型

识记：从服务内容划分；从服务方式划分。

(三) 人力资源外包服务制度与流程设计

识记：人力资源外包服务相关制度。

简单应用：人力资源外包服务的业务流程。

(四) 人力资源外包服务商业模式创新

简单应用：HR SaaS 系统；灵活用工平台。

四、本章重点、难点

重点：人力资源外包的定义；人力资源外包服务机构的从业资质要求；人力资源外包服务的业务类型；人力资源外包服务相关制度。

难点：人力资源外包服务的业务流程；人力资源外包服务商业模式创新。

第九章 流动人员人事档案管理

一、学习目的和要求

了解人事档案的基本概念与属性、主要类型；掌握人事档案的形成规律和流

动人员人事档案的产生、特点与基本公共服务的内容；掌握人事档案工作的基本环节和流动人员档案信息化建设要点；能够理解流动人员人事档案信息化建设的意义；能够进行流动人员人事档案工作及操作。

二、课程内容

第一节 人事档案工作概述

一、人事档案的基本概念与属性

二、人事档案的形成规律

（一）是各级组织在考察和使用人的过程中形成

（二）以个人为立卷单位、科学整理

（三）手续完备、具有保存价值和使用价值

（四）由各单位组织和人事部门集中统一保管

三、人事档案的主要类型

四、人事档案工作的基本环节

第二节 流动人员人事档案基本公共服务

一、流动人员人事档案的产生和特点

二、流动人员人事档案基本公共服务的内容

三、流动人员人事档案工作及操作

（一）机构和从业人员要求

（二）流动人员人事档案材料的范围

（三）流动人员人事档案基本工作

第三节 流动人员人事档案信息化建设

一、流动人员人事档案信息化建设的意义

二、流动人员档案信息化建设要点

（一）提高档案管理人员的信息化意识

（二）努力建设人事档案数据库

三、考核知识点与考核要求

（一）人事档案工作概述

识记：人事档案的基本概念与属性；人事档案的主要类型。

领会：人事档案的形成规律。

简单应用：人事档案工作的基本环节。

（二）流动人员人事档案基本公共服务

识记：流动人员人事档案基本公共服务的内容。

领会：流动人员人事档案的产生和特点。

综合应用：流动人员人事档案工作及操作。

（三）流动人员人事档案信息化建设

领会：流动人员人事档案信息化建设的意义。

简单应用：流动人员档案信息化建设要点。

四、本章重点、难点

重点：人事档案的基本概念与属性、主要类型；人事档案的形成规律；流动人员人事档案的产生、特点与基本公共服务的内容；流动人员人事档案信息化建设的意义。

难点：人事档案工作的基本环节；流动人员人事档案工作及操作；流动人员档案信息化建设要点。

第十章 就业服务

一、学习目的和要求

了解就业服务的起源及其在中国的发展；掌握就业服务的分类；理解职业介绍业务相关理论与业务流程、就业援助业务相关理论与业务流程、职业培训业务相关理论与业务流程；能够处理就业服务相关管理事务。

二、课程内容

第一节 就业服务概述

一、就业服务的起源及其在中国的发展

（一）过渡阶段：计划经济时代的就业

（二）初创阶段：20 世纪 70 年代末至 80 年代中的就业

(三) 快速发展阶段：20 世纪 80 年代中期至 90 年代的就业

(四) 逐步完善阶段：20 世纪 90 年代后的就业

二、就业服务的分类

(一) 公共就业服务

(二) 私营就业服务

第二节 职业介绍业务相关理论与业务流程

一、职业介绍业务相关理论

(一) 职业介绍理论依据

(二) 职业介绍的定义及相关制度典范

二、职业介绍业务流程

(一) 服务产品开发流程

(二) 服务作业流程

(三) 客户管理流程

第三节 就业援助业务相关理论与业务流程

一、就业援助业务相关理论

(一) 就业援助理论

(二) 定义及相关制度典范

二、就业援助业务流程

(一) 服务内容与要求

(二) 服务作业流程

(三) 服务评价与改进流程

第四节 职业培训业务相关理论与业务流程

一、职业培训相关理论

(一) 职业培训理论依据

(二) 定义及相关制度典范

二、职业培训业务流程

(一) 职业培训的分类

(二) 职业培训工作流程

(三) 职业培训补贴领取

第五节 就业服务相关管理事务

一、就业服务机构的财务管理

- (一) 运营资本管理
- (二) 成本费用管理
- (三) 收入与利润管理

二、就业服务机构的市场营销管理

- (一) 公共关系
- (二) 人员推广
- (三) 促销
- (四) 广告

三、考核知识点与考核要求

(一) 就业服务概述

识记：就业服务的起源及其在中国的发展；就业服务的分类。

(二) 职业介绍业务相关理论与业务流程

领会：职业介绍业务相关理论。

简单应用：职业介绍业务流程。

(三) 就业援助业务相关理论与业务流程

领会：就业援助业务相关理论。

简单应用：就业援助业务流程。

(四) 职业培训业务相关理论与业务流程

领会：职业培训相关理论。

简单应用：职业培训业务流程。

(五) 就业服务相关管理事务

简单应用：就业服务机构的财务管理；就业服务机构的市场营销管理。

四、本章重点、难点

重点：就业服务的起源及其在中国的发展；就业服务的分类；职业介绍业务相关理论与业务流程；就业援助业务相关理论与业务流程；职业培训业务相关理

论与业务流程。

难点：就业服务相关管理事务。

第十一章 职业指导

一、学习目的和要求

了解职业指导的定义、产生；掌握职业指导的内容和有效性原则；掌握职业指导的技术与方法；理解职业规划设计的意义和职业规划的原则；能够制定职业规划。

二、课程内容

第一节 职业指导概述

一、职业指导的定义

二、职业指导的产生

三、职业指导的内容

四、职业指导的有效性原则

（一）指导理念人性化

（二）指导人员专业化

（三）服务流程系统化

（四）职业指导个性化

五、职业指导的技术与方法

（一）建立友好关系技术

（二）信息采集与处理的技术

（三）职业测评技术及在线测评技术

（四）职业设计和培训

（五）教练技术

第二节 职业规划设计

一、职业规划设计的意义

（一）职业规划设计可以帮助个体确定职业发展目标

（二）职业规划设计可以鞭策个体努力工作

- (三) 职业规划设计可以帮助个体抓住重点
- (四) 职业规划可以引导个体发挥潜能
- (五) 职业规划设计可以帮助评估目前的工作成绩
- (六) 职业规划设计可以促进人才的合理流动

二、职业规划的原则

三、制定职业规划的步骤

三、考核知识点与考核要求

(一) 职业指导概述

识记：职业指导的定义；职业指导的产生；职业指导的内容。

领会：职业指导的有效性原则。

简单应用：职业指导的技术与方法。

(二) 职业规划设计

领会：职业规划设计的意义；职业规划的原则。

简单应用：制定职业规划的步骤。

四、本章重点、难点

重点：职业指导的定义、产生、内容和有效性原则；职业规划设计的意义；职业规划的原则。

难点：职业指导的技术与方法；制定职业规划的步骤。

第十二章 人力资源管理信息化服务

一、学习目的和要求

掌握人力资源管理信息化服务的资料库型、独立功能型、功能组合型、系统功能型；理解人力资源管理信息化服务的“专业咨询+厂商实施”模式和“系统厂商轻咨询+系统实施”模式。

二、课程内容

第一节 人力资源管理信息化服务的业务类型

- 一、资料库型
- 二、独立功能型
- 三、功能组合型
- 四、系统功能型

第二节 人力资源管理信息化服务商业模式创新

- 一、模式一：“专业咨询+厂商实施”
- 二、模式二：“系统厂商轻咨询+系统实施”

三、考核知识点与考核要求

（一）人力资源管理信息化服务的业务类型

简单应用：资料库型；独立功能型；功能组合型；系统功能型。

（二）人力资源管理信息化服务商业模式创新

简单应用：模式一：“专业咨询+厂商实施”；模式二：“系统厂商轻咨询+系统实施”。

四、本章重点、难点

重点：人力资源管理信息化服务的资料库型、独立功能型、功能组合型、系统功能型。

难点：模式一：“专业咨询+厂商实施”；模式二：“系统厂商轻咨询+系统实施”。

第十三章 人力资源服务业发展政策

一、学习目的和要求

了解人力资源服务业发展政策体系；掌握税收优惠政策、财政支持政策、市场准入政策；理解产业要素支持政策。

二、课程内容

第一节 人力资源服务业发展政策体系概述

人力资源服务业发展政策体系

第二节 税收优惠政策

- 一、企业所得税政策
- 二、劳务派遣服务政策
- 三、人力资源服务外包政策
- 四、促进就业的税收优惠
- 五、人力资源提升的税收优惠

第三节 财政支持政策

- 一、财政支持政策

第四节 市场准入政策

- 一、市场准入政策

第五节 产业要素支持政策

- 一、推进科技创新政策
- 二、鼓励发展数字化人力资源市场服务机构
- 三、鼓励产业结构调整

三、考核知识点与考核要求

（一）人力资源服务业发展政策体系概述

识记：人力资源服务业发展政策体系。

（二）税收优惠政策

识记：企业所得税政策；劳务派遣服务政策；人力资源服务外包政策；促进就业的税收优惠；人力资源提升的税收优惠。

（三）财政支持政策

识记：财政支持政策。

（四）市场准入政策

识记：市场准入政策。

（五）产业要素支持政策

识记：推进科技创新政策；鼓励发展数字化人力资源市场服务机构；鼓励产

业结构调整。

四、本章重点、难点

重点：人力资源服务业发展政策体系；税收优惠政策；财政支持政策；市场准入政策。

难点：产业要素支持政策。

第十四章 人力资源服务行业的规范建设

一、学习目的和要求

了解行业监管的概念；掌握人力资源服务行业监管的目标、体系与内容；掌握政府监管职能部门的职责及政府监管的必要性和内容；理解行业协会在行业自律行为的实施上发挥的重要作用和社会监督在行业自律中的作用；理解行业标准化的品牌化、标准化。

二、课程内容

第一节 行业监管概述

- 一、行业监管的概念
- 二、人力资源服务行业监管的目标
- 三、人力资源服务行业监管的体系与内容

第二节 政府监管

- 一、政府监管的必要性
- 二、政府监管职能部门的职责
 - （一）人社部的职责
 - （二）工业和信息化部职责
- 三、政府监管的内容

第三节 行业自律

- 一、行业协会在行业自律行为的实施上发挥着重要作用
- 二、发挥社会监督在行业自律中的作用

第四节 行业标准化

一、品牌化

二、标准化

三、考核知识点与考核要求

（一）行业监管概述

识记：行业监管的概念。

领会：人力资源服务行业监管的目标。

简单应用：人力资源服务行业监管的体系与内容。

（二）政府监管

识记：政府监管职能部门的职责。

领会：政府监管的必要性；政府监管的内容。

（三）行业自律

领会：行业协会在行业自律行为的实施上发挥着重要作用；发挥社会监督在行业自律中的作用。

（四）行业标准化

领会：品牌化；标准化。

四、本章重点、难点

重点：行业监管的概念；人力资源服务行业监管的目标、体系与内容；政府监管职能部门的职责；政府监管的必要性和内容。

难点：行业协会在行业自律行为的实施上发挥着重要作用；发挥社会监督在行业自律中的作用；品牌化、标准化。

第十五章 人力资源服务新业态

一、学习目的和要求

了解人力资源服务新需求；掌握人力资源服务新方向；理解人力资源服务新业态。

二、课程内容

第一节 人力资源服务新需求

一、影响未来人力资源管理的因素

- (一) 全球化
- (二) 人口变化
- (三) 移动技术
- (四) 数据和信息
- (五) 竞争和资源

二、未来人力资源管理要关注的问题

- (一) 全球化与劳动力多样化问题
- (二) 人口变化与不同代际员工管理问题
- (三) 技术进步将重塑技能需求
- (四) 竞争形态变化将引致组织结构改变

第二节 人力资源服务新方向

一、向“新型团队”转型

二、从员工招聘到人才管理

三、注重员工体验

四、数字化人力资源

第三节 人力资源服务新业态

一、平台化

二、数字化

三、业务化

三、考核知识点与考核要求

(一) 人力资源服务新需求

领会：影响未来人力资源管理的因素；未来人力资源管理要关注的问题。

(二) 人力资源服务新方向

简单应用：向“新型团队”转型；从员工招聘到人才管理；注重员工体验；数字化人力资源。

(三) 人力资源服务新业态

简单应用：平台化；数字化；业务化。

四、本章重点、难点

重点：人力资源服务新需求；人力资源服务新方向。

难点：人力资源服务新业态。

第三部分 有关说明与实施要求

一、关于考核目标的说明

本考试大纲按照识记、领会、简单应用和综合应用四个考核目标层次规定各章的考试范围和考试要求，这四个考核目标层次的具体表述如下：

（一）识记

识记是通过阅读、学习和记忆，理解并记住课程知识点的内容，从而掌握课程所学知识的过程。

本大纲所列识记内容要求考生理解并记住本课程的基础性知识，包括一些名词、概念、性质、特征等，并能够正确地认识、表述与区分。

（二）领会

领会是在对某一特定知识进行深入思考与悉心体悟的基础上，领悟该知识点中所蕴涵的道理，并对其产生深刻的体会。

本大纲所列领会内容要求考生在识记的基础上达到深层次理解的程度，包括对本课程中的一些概念、基本原理、基本方法、基本原则、基本模式等内容，能够在理解的基础上加以解释、说明和分析，对知识点形成发自内心的真实感受。

（三）简单应用

简单应用考查考生对某一知识点内容的应用能力，要求考生在掌握某一知识点内容的基础上，能够运用该知识点解决人才中介职业规范管理过程中的某一具体实际问题。

本大纲所列简单应用内容要求考生在领会的基础上，能够运用本课程中的一些相关基础知识、基本理论、基本原则、基本方法等，解决和人才中介职业规范有关的理论和实践问题。

（四）综合应用

综合应用考查考生对所学课程知识的综合性理解、分析和应用的能力，要求考生能够运用所学课程知识综合性分析和解决人才中介职业规范管理过程中的各种具体实际问题。

本大纲所列综合应用内容均要求考生能够熟练掌握、融会贯通，并能够利用这些知识综合性地解决人才中介职业规范管理中的各种实际问题。

二、关于自学教材的说明

（一）指定教材

《人力资源服务业管理理论与实务（第二版）》范围、白永亮主编，首都经济贸易大学出版社，2023.05.

（二）参考教材

《人力资源服务与咨询》朱庆阳主编，华东理工大学出版社，2010.05.

三、自学方法指导

1.在考试大纲的指导下，反复、认真阅读和理解教材内容，从整体上认识本教材的篇章结构编排和案例分析材料，系统把握教材重点阐述的问题。

2.本教材以案例分析出发，融合了编者多年来对人才中介职业规范进行研究的结果，考生务必要仔细阅读，灵活地按照识记、领会、简单应用、综合应用的要求掌握重点内容。

3.在学习过程中，考生要注意培养运用课程知识解决人才中介职业规范具体实际问题的能力，由点到面，由面到点，能够举一反三，提高综合分析能力。

四、对社会助学的要求

1.社会助学应根据考试大纲所规定的考试内容和考试要求，全面、系统的领会和把握教材，同时应保证课程的课时，保证主讲教师的质量，对自学考试的考生能够进行切实有效的辅导。

2.要积极引导自学考试的考生刻苦钻研教材，深入理解教材内容，以防止自学过程中的各种不良学习倾向，体现社会助学的正确导向。

3.要正确处理好基础理论知识与实践应用能力之间的关系，在助学辅导过程中将重点放在培养和提高自学考试的考生运用基础理论知识来分析、说明和解决人才中介职业规范管理过程中存在着的各种实际问题的能力，努力引导自学考试的考生积极主动地将基础理论知识转化为自己的动手实践能力。

五、关于考试命题的若干规定

（一）覆盖面与重点章节

本课程的考试命题以考试大纲为依据，试卷命题的选定与组配，要覆盖本大纲所涉及的考核知识点，并适当地突出重点章节。

（二）试卷能力层次比例

本课程试卷在知识与能力的组配结构方面需做到科学合理，一般识记占 20%，领会占 30%，简单应用占 30%，综合应用占 20%。

（三）试卷难易比例

本课程试卷的难易度结构应科学合理，试卷的难度分为易、较易、较难、难四个等级，每套试卷中不同难度试题的分数比例一般为：易占 20%，较易占 30%，较难占 30%，难占 20%。

（四）题型

本课程的考试题型一般有单项选择题、多项选择题、名词解释、简答题、论述题、案例分析题等。各种题型的具体样式参见本大纲附录。

（五）考试形式、考试时间

本课程考试采用书面闭卷考试的形式，考试时间为 150 分钟。60 分为及格。

（六）特殊要求

不得使用计算器。

附录：题型举例

题型一：单项选择题

1.国家刚刚打破统包统配的人力资源配置制度，用人单位开始实行自由的劳动合同制度，这是我国人力资源服务业的

- A.产生探索阶段
- B.规范形成阶段
- C.改革创新阶段
- D.统筹发展阶段

题型二：多项选择题

1.人力资源服务业的特有属性有_____。

- A.多元性
- B.重复性
- C.匹配性
- D.溢出性
- E.实时性

题型三：名词解释题

1. 高级人才寻访：

题型四：简答题

1.人力资源服务业在后疫情时代展现出哪些新特征？

题型五：论述题

1.试论述人力资源服务与人力资源管理的关系。

题型六：案例分析题

W 科技园区在短期内入住了多家新成立的公司，分别从事各种不同类型的经营业务。由于这些公司多处于起步阶段，信息化建设程度较低，人才资源匮乏，在员工招聘、培训和人才素质测评等方面均较为落后。

为了帮助这些新企业尽快建立健全管理运营机制，优化人力资源管理，提高人力资本价值，W 科技园区邀请启明星人力资源服务公司为科技园区内这些新成立的企业提供系统的人力资源服务。经过全面细致的调查了解，启明星人力资源服务公司制定了详细的人力资源服务方案，提供一揽子解决办法。例如，针对企业人力资源与人力资本信息化建设水平较低的现状，帮助建立相对完善的人力资本信息化服务平台；为企业建立系统的人力资源管理制度体系，帮助企业开展人力资源招聘、人力资源和社会保障事务代理、新员工培训与测评等人力资源管理

职能。此外，启明星人力资源服务公司还为科技园区内这些新成立的企业搭建劳动力就业服务平台，帮助企业在短期内尽快解决用工不足的问题，促进当地劳动力的实习和就业。

问题：1.什么是人力资源服务？

2.根据案例所提供的材料，谈谈人力资源服务有哪些核心内容。