

**2024年甘肃省职业院校技能大赛公共管
理与服务类人资力源服务赛项
(样题三)**

模块一

技能实操项目1：入职手续办理

1、赛题立意

一家公司的可持续发展是依赖于一批可持续成长的员工的，而所有老员工，无论是管理人员、业务骨干还是基层员工，都是由新员工成长而来的。所以设计良好的新员工入职流程的最高意义是让新员工尽快的成长为可为公司做出贡献的核心人才。

2、情景创设

（1）企业背景

QQ 公司是一家为客户提供即时出行、货运的综合出行服务平台，总部位于上海，在北京、南京、成都、武汉、哈尔滨、杭州、重庆等全国主要城市设有 28 家分公司，目前全公司拥有员工 5000 余人。

（2）任务背景

因业务发展迅速，人员招聘量比较大，2021 年 7 月 8 日当天不同时间段上海总部共有 15 名新员工准备入职，其中 10 名校招的管培生、5 名主管或经理级管理人员。

待入职人员信息：

序号	姓名	性别	学历	部门	岗位	待入职时间	拟签订劳动合同时限	试用期
1	付晓蕾	女	本科	采购部	主管	2021年7月8日	五年	六个月
2	秦奋斗	男	本科	运营部	主管	2021年7月8日	五年	六个月
3	张玉	女	本科	运营部	管培生	2021年7月8日	三年	三个月
4	王磊	男	专科	运营部	管培生	2021年7月8日	三年	三个月
5	李铭	男	本科	市场部	管培生	2021年7月8日	三年	三个月
6	赵辉	男	专科	市场部	管培生	2021年7月8日	三年	三个月
7	王菲菲	女	研究生	市场部	经理	2021年7月8日	五年	六个月
8	梁小慧	女	本科	设计部	主管	2021年7月8日	五年	六个月
9	曲歌	女	本科	设计部	管培生	2021年7月8日	三年	三个月
10	许小青	女	专科	设计部	管培生	2021年7月8日	三年	三个月
11	周大法	男	本科	销售部	经理	2021年7月8日	五年	六个月
12	张静	女	本科	销售部	管培生	2021年7月8日	三年	三个月
13	王新	男	专科	销售部	管培生	2021年7月8日	三年	三个月
14	李刚	男	本科	技术部	管培生	2021年7月8日	三年	三个月
15	谢龙	男	本科	技术部	管培生	2021年7月8日	三年	三个月

（3）角色背景

假设你是公司 HRSSC 人事手续办理专员，现在是 7 月 1 日，由你和你的同事 HRSSC 人事手续办理助理艾美丽为他们完成入职手续办理工作。在日常工作中，艾美丽同学由你带教和指导，请结合背景信息和具体任务情景完成相应实操任务。

3、任务设计



(1) 入职确认

在新员工办理入职手续之前，企业 HR 一般会在约定入职日期前一天或一周进行入职确认沟通，明确候选人是否能够按时入职，提醒准备必要的入职资料及办理入职手续的具体时间地点。

.....

如下是小艾同学与部分候选人进行入职确认沟通的情景再现，请根据此场景信息完成相应实训任务。

.....

艾美丽：秦先生您好，我是 QQ 公司 HRSSC 人事手续办理助理艾美丽，您可以叫我小艾同学，我这边是来协助您办理入职的。请问您现在通话是否方便呢？有几个入职相关问题需要跟您确认一下。

秦奋斗：你好小艾同学，时间是可以的，有什么问题你说吧！

艾美丽：首先，跟您确认一下，本月 8 日您确定可以到公司来办理入职手续吗？

秦奋斗：可以的，我会按时到公司报道的。

艾美丽：好的，秦先生，欢迎您的加入，我们已经将入职所需要的资料、报道时间地点

及注意事项以邮件的形式发送给您了，不知您是否收到？

秦奋斗：已经收到了，谢谢，我会认真查看并提前做好准备的。

艾美丽：好的，秦先生，感谢您对我们工作的支持！您上家单位的离职证明原件拿到了吗？离职时间是不是在咱们公司入职日期之前？

秦奋斗：我从上家单位离职有一段时间了，当时是有离职证明的，我需要找一下。

艾美丽：好的，秦先生，关于入职手续办理时间，这边要特别提醒一下您，我们入职手续办理时间是本月 8 日上午 9:00-10:00，请您务必在该时间段内达到。入职手续办理地点为：上海市 QQ 路 365 号 QQ 公司人力资源共享服务中心大厅。届时，请携带好个人身份证件、离职证明、学历学位证明及邮件中提到的其他入职资料。

秦奋斗：好的

艾美丽：秦先生，您这边有没什么问题或者想要了解的事项？

秦奋斗：没有了

艾美丽：好的，那我们 8 号上午见，期间有什么问题您可以随时联系我哈！

秦奋斗：好的

.....

与秦先生沟通确认完，艾美丽依次与其他待入职员工进行了入职确认沟通，沟通后发现管培生张静、李铭出现了异常情况，张静拿到了研究生补录通知，准备继续上学，拒绝了入职，李铭家里出了点事情，希望推迟两周再办理入职手续，其他人员都可以如期报道办理入职手续。

1) 入职确认沟通

任务 1：根据小艾同学与秦先生入职确认沟通的场景信息，你认为小艾与秦先生进行了哪些入职事项确认工作？

- A、确认是否可以如期入职
- B、明确入职报道具体时间和地点
- C、明确需要携带的入职资料
- D、确认入职审批是否完成
- E、确认入职邮件是否收到
- F、确认是否有离职证明原件

2) 入职确认异常处理

任务 2：对于张静拒绝入职、李铭延期入职的异常情况，你觉得应该如何处理？

(2) 入职准备

在确定候选人具体的入职情况后，企业 HR 一般会提前进行相应的入职准备，比如准备相应的办公场地及办公物品、开通相关系统权限、提前准备好劳动合同及需要签署的文件表格等等。

通过与各位候选人的入职确认沟通，小艾了解了待入职人员的相关情况，接下来开始为

新员工报到和办理入职手续提前做好准备工作！请根据背景信息完成以下实操任务。

1) 入职准备维度

任务 1: 在完成入职员工确认之后，小艾开始入职准备工作，你觉得小艾需要提前做哪些方面的准备？

- A、入职签署文件准备
- B、告知行政部门提前准备工位、工卡、办公用品
- C、预约会议室
- D、新员工入职礼包
- E、通知 HRBP 或业务部门安排对接人、做好融入计划
- F、通知 IT 信息部门开通系统帐号及权限

2) 入职准备文件

任务 2: 在进行入职签署文件准备时，以下文件资料中，你认为哪些是小艾需要准备的？

- A、《新员工入职信息登记表》
- B、《员工劳动合同》
- C、《非全日制劳动合同》
- D、《实习协议》
- E、《员工手册》
- F、《保密承诺书》
- G、《岗位说明书》
- H、《合同（协议）签订确认单》

3) 劳动合同准备

任务 3: 在小艾进行员工劳动合同准备时，根据相关法律法规和你的了解，员工劳动合同必备条款包含哪些内容？

（3）入职材料审核

如果企业采用线上提交入职材料的方式，企业 HR 可以在正式入职前进行入职材料的审核，反馈审核意见，有利于提升入职效率；如果企业采用线下提交入职材料的方式，企业 HR 只能入职当天进行材料审核。在进行入职材料审核时，企业 HR 一般会关注资料的完整性、合规性、真实性等方面。

入职材料审核是入职手续的关键步骤，需要根据入职资料清单和 Company 要求，对员工提交的入职资料进行审核，请根据背景信息及具体任务要求完成以下实操任务。

.....

今天是本月 8 日，星期四，天气炎热，小艾和共享服务中心的同事早早的到达了公司共享服务大厅，小艾打开工作计划表，发现今天有 13 位新同事来报道。

现在早上九点钟，还没有新员工到达共享服务中心大厅办理入职手续，小艾打开邮箱根据入职资料清单及要求对待入职员工通过邮箱提交的入职资料进行初步审核。

小艾查看所有待入职员工提交的入职资料后，发现周大法没有提交离职证明、销售部管培生张玉没有提交学历学位证书复印件...

1) 入职审核材料清单

任务 1: 根据背景信息和你的了解,在办理新员工入职手续时,小艾需要让新员工提交的入职资料一般会有哪些?

- A、身份证明复印件,验原件 B、原单位离职证明原件
- C、学位学历证书复印件,验原件 D、个人驾驶证复印件,验原件
- E、体检报告原件 F、职业资格证书复印件,验原件
- G、个人证件照片 H、本人开户银行卡复印件

任务 2: 办理入职手续时一般会让员工提供个人身份证明材料,这里所说的身份证明一般包含哪些证件?

- A、身份证 B、户口簿 C、毕业证 D、驾驶证 E、护照或港澳台通行证

2) 入职材料缺失处理

任务 3: 对于周大法缺失离职证明,你认为小艾应该怎么处理?

(4) 入职文件签署

办理入职手续时需要让新员工填写并签署大量的文件,以保障员工和企业的权益,在文件签署完成后有些文件需要返还给员工。

刚刚完成所有待入职员工资料审核与处理,小艾就看到秦奋斗进入共享服务中心大厅,小艾热情接待了秦先生,反馈材料审核情况并收集查验了秦先生的入职材料原件,以确保其完整无误。完成检查后,开始进行入职表格及文件的填写和签署,请根据以下情景完成相应实操任务。

以下是小艾和秦先生的对话:

.....

小艾: 秦先生您好,我是 HRSSC 人事手续办理助理小艾,欢迎您到公司入职报道,您先请坐。我们之前通过电话,接下来由我来为您办理入职手续。

秦奋斗: 好的,小艾同学,非常感谢您之前的提醒,让我非常顺利到达这里。

小艾: 秦先生您客气,您之前邮件提交的材料我已经查看了,都很规范没有什么问题。请你把需要提交的材料原件及复印件给我一下。

秦奋斗: 好的,小艾同学,这是我的入职材料原件及复印件。

小艾: 好的,秦先生,这些是《员工入职信息登记表》、《员工劳动合同》、《员工手册》、《保密承诺书》、《劳动合同(协议)签订确认单》,都是需要您签署的文件,您先看一下,如果没有什么问题,就可以进行填写和签字确认了。

秦奋斗: 好的,我先看一下。

小艾: 对了,这些是需要签署文件的填写参考样例,您可以参照填写,标注的部分都是

必须要填写的，您须特别注意。

秦奋斗：好的，谢谢。

1) 入职办理存在问题

任务 1：通过小艾和秦先生的对话可知，小艾在办理入职手续过程中存在什么问题？

2) 签署文件清单

任务 2：除了小艾拿给秦先生的文件，在入职手续办理过程中，还有哪些文件需要签署？

任务 3：《员工劳动合同》签订后需要让秦先生签订《劳动合同（协议）签订确认单》，请帮小艾进行确认单的设计，写出确认单的核心项目？

（5）入职礼包发放

在新员工入职时企业一般会准备相应的入职大礼包，以示对新员工的欢迎，也方便员工尽快融入组织、开展工作。

在完成文件签署与返还后，小艾为秦先生拿来了新员工入职大礼包，并再次欢迎秦先生加入公司，请根据要求完成以下实训任务。

任务：新员工入职礼包中一般会包含哪些物品？

（6）入职信息维护

员工入职后企业 HR 一般会为其建立企业员工档案，新员工入职提交的个人材料、面试过程中的相应记录评价、签署的相关表格文件等共同构成了新员工的基础信息资料，为企业人力资源数字化管理奠定基础。

待秦先生离开后，小艾的工作还没有结束，需要继续加油完成新员工数据信息的维护更新，根据秦先生填写的员工入职信息登记表进一步完善员工主数据信息，根据背景信息完成以下实训任务。

任务：针对秦先生，小艾同学需要为其填写或维护哪些个人信息资料？

（7）发布人事通知

当新员工入职手续办理完成后，企业 HR 一般会向公司内部相关部门发布新员工入职的公告，以便新员工后续工作开展。

秦先生入职手续办理完成后，小艾同学还需要向公司内部相关部门发布秦先生入职的人事通知，在内部进行信息同步，请根据相应要求完成实训任务。

如下是小艾同学发布的人事通知：

各部门：

该员工按公司规定已办理完入职手续，请根据有关规定为其办理有关入职手续。

人力资源共享服务中心

员工信息如下：

姓名	性别	部门	入职日期
秦奋斗	男	运营部	2021年7月8日

任务：根据小艾同学发布的人事通知，请看里面存在什么问题？

技能实操项目2：培训实施支持

1、情景创设

（1）企业背景

K&D 餐饮连锁公司旗下的“ K&D 餐厅”是中国华东区域最出名的快餐品牌之一，K&D 餐饮连锁公司成立于 1998 年，扎根于华东领域并向华南、华北领域扩张，截止 2022 年年初，全国共有 102 家直营门店。K&D 自 2010 年拆分原有人力资源部，组建 HRSSC 部门，HRSSC 部门现有 15 人，其中有 4 人专门负责培训支持相关事宜，假设你是 HRSSC 部门中的一位培训支持专员，你的名字是 Lisa。2022 年 7 月初，K&D 餐饮决定为江浙沪地区的直营门店的店长们安排一次线下店面管理培训，培训需求、培训目的以及培训计划均已在 10 月初确定。Lee 作为培训部门的负责人，全面负责此次培训，你可能需要为 Lee 提供相关培训支持。

（2）任务背景

发件人：NPC@KD.topway.cn

收件人：Lisa@KD.topway.cn

时 间：2022年10月10日

关于开展2021年江浙沪区域第5期店长培训的通知

各位店长们：

为提升店面管理人员的管理素质和管理规范，使K&D餐饮连锁公司在市场中继续保持竞争力，公司培训部依据管理层决策，决定对江浙沪地区的直营店店长进行店面管理培训，培训方案如下：

培训对象

江苏省、浙江省和上海市两省一市所辖的所有区域的直营餐饮门店的24位门店店长

培训地点

上海浦东新区尚岛大酒店华夏厅请配合酒店做好疫情防控相关工作，要求佩戴口罩，进酒店需要在前台出示健康码并持核酸检测阴性报告方可进入会议厅。

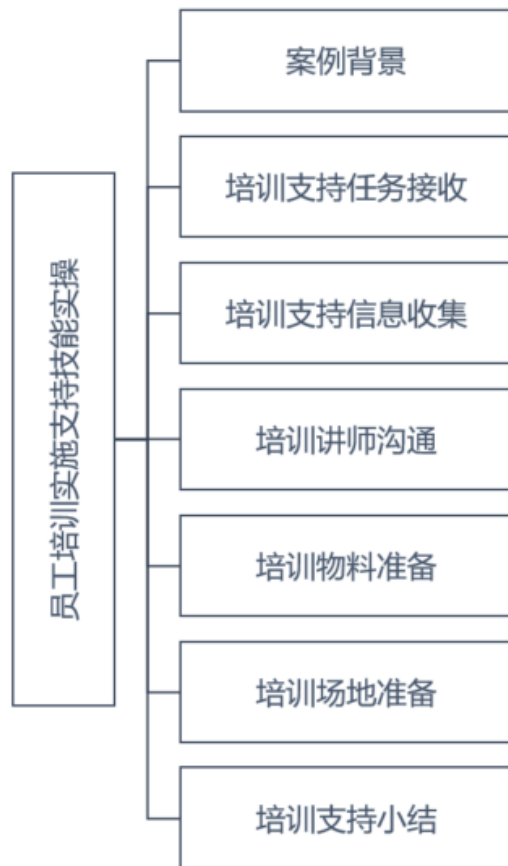
培训时间

2022年11月19号-2022年11月21号

培训安排

2022年11月19号		2022年11月20号		2022年11月21号	
09:00-09:30	开场	09:00-09:30	课程回顾	09:00-09:30	课程回顾
09:30-10:30	课程培训	09:30-10:30	课程培训	09:30-10:30	课程培训
10:30-10:45	茶歇（中途休息）	10:30-10:45	茶歇（中途休息）	10:30-10:45	茶歇（中途休息）

2、任务设计



(1) 培训支持任务接收

请先阅读背景信息，并按照要求和提示完成任务。 同时请尝试填写《培训支持信息收集表》，后续仍然可以修改。

1) 角色定位

- (1) 你的名字是：_____
- (2) 你的岗位是：_____
- (3) 你需要为谁提供培训支持：_____
- (4) Lee 的岗位是：_____

2) 培训方式分析

(5) 现在你需要获得本次培训的某些重要信息，你更侧重哪种方式去获得_____。

- A. 查看书面的材料
- B. 与培训相关负责人直接进行沟通

3) 培训需求沟通

●Lee: 培训负责人 Lisa: ssc 培训支持专员

Lee: 哈喽， Lisa ，请问现在在忙吗

Lisa: 我现在有时间的, Lee, 有什么事情吗

Lee: 是这样的, Lisa, 公司下个月要举办一次培训, 想问下你是否有时间支持这次培训

Lisa: 可以, 我没问题, 但是我需要同时和领导确认下这件事情, 我稍后给您回复

Lee: 好的, 你与 ssc 负责人确认下工作安排, 如果没什么问题的话回复我一下, 我们再约时间讨论下相关事宜

Lisa: 可以, 如果我确认没问题, 我及时答复你

(2) 培训支持信息收集

本步骤你需要和 Lee 进行对话, 从对话中归纳出有效信息, 并完成《培训支持信息汇总表》。

1) 任务信息邮件

发件人: NPC@KD.topway.cn
 收件人: Lisa@KD.topway.cn
 时 间: 2022年10月10日

关于开展2021年江浙沪区域第5期店长培训的通知

各位店长们:

为提升店面管理人员的管理素质和管理规范, 使K&D餐饮连锁公司在市场中继续保持竞争力, 公司培训部依管理层决策, 决定对江浙沪地区的直营店店长进行店面管理培训, 培训方案如下:

培训对象

江苏省、浙江省和上海市两省一市所辖的所有区域的直营餐饮门店的24位门店店长

培训地点

上海浦东新区尚岛大酒店华夏厅请配合酒店做好疫情防控相关工作, 要求佩戴口罩, 进酒店需要在前台出示健康码并持核酸检测阴性报告方可进入会议厅。

培训时间

2022年11月19号-2022年11月21号

培训安排

2022年11月19号		2022年11月20号		2022年11月21号	
09:00-09:30	开场	09:00-09:30	课程回顾	09:00-09:30	课程回顾
09:30-10:30	课程培训	09:30-10:30	课程培训	09:30-10:30	课程培训
10:30-10:45	茶歇 (中途休息)	10:30-10:45	茶歇 (中途休息)	10:30-10:45	茶歇 (中途休息)

2) 信息收集沟通

Lisa: Lee, 下午好, 这次的培训由我来对你做相关支持工作, 需要麻烦你跟我讲一讲这次培训的大致情况

Lee: 哈喽, Lisa, 非常感谢你能抽出时间对接两个月后举办的培训会, 这次培训我全权负责你从旁协助, 现在我大致跟你讲讲培训情况

Lisa:

- (一) 好的, Lee, 我也会全力配合你的工作 (对应邮 1.1—讲座式)
- (二) 好的, Lee, 请你大致跟我讲一下这次培训的具体情况吧 (对应邮 1.2—鱼骨形)
- (三) 好的, Lee, 我这里也会全力配合你的工作 (对应邮 1.3—U 型)

Lee: (一) 简称邮 1.1——讲座式:

2022 年 11 月安排的这场培训主要的对象是公司门店的店长。本次培训聘请的是某高校的一位教授,你可以称呼他为张老师,培训通知你应该已经收到了,你需要在培训前三天提醒所有参加培训的人准备好核酸检测报告,提醒参与培训的学员按时参加培训。张老师和所有的学员会在 11 月 18 号晚到酒店,所以你需要提前告诉张老师住宿地点、培训地点以及跟张老师确认下课程安排。另外这个张老师是一个特别好相处的人,教学经验丰富,张老师一贯的培训风格是以课堂讲授为主,老师对于住宿餐饮没有要求,但是他想要住得离培训场地近一点,这一点你注意一下。

(二) 简称邮 1.2——鱼骨形:

2022 年 11 月安排的这场培训主要的对象是公司门店的店长。本次培训聘请的是一位业界非常有名的培训专家,你可以称呼他为张老师,培训通知你应该已经收到了,你需要在培训前三天提醒所有参加培训的人准备好核酸检测报告,提醒参与培训的学员按时参加培训。张老师和所有的学员会在 11 月 18 号晚到酒店,所以你需要提前告诉张老师住宿地点、培训地点以及跟张老师确认下课程安排。这个培训师是一个特别好相处的人,培训经验丰富,比较喜欢和学员们互动,他对于住宿餐饮没有要求,但是他想要住得离培训场地近一点,这一点你注意一下。

(三) 简称邮 1.3——U 型:

2022 年 11 月安排的这场培训主要的对象是公司门店的店长。本次培训聘请的是一位业界非常有名的培训专家,你可以称呼他为张老师,培训通知你应该已经收到了,你需要在培训前三天提醒所有参加培训的人准备好核酸检测报告,提醒参与培训的学员按时参加培训,张老师和所有的学员会在 11 月 18 号晚到酒店,所以你需要提前告诉张老师住宿地点、培训地点以及跟张老师确认下课程安排。这个培训师是一个特别好相处的人,培训经验丰富,我昨天有跟张老师通过电话,他的培训主要以研讨的形式进行,非常注重与学员的交流互动。张老师对住宿条件要求也比较高,当初我跟他交流的时候是承诺为他安排五星级的住宿条件,这一点你注意一下。

Lisa: 好的, Lee, 这一点我记下了

Lee: 还有, 培训讲师已经把培训讲义发给我了, 我稍后转给你, 你需要提前打印, 在当天每位学员一份, 还要提醒学员自带电脑

Lisa: 嗯嗯, 我会提前准备好的

Lee: 咱们工作人员照旧住在公司合作的酒店, 凭借工卡食宿全免。我想嘱咐你的点就这么多了, 你那边还有什么问题吗

Lisa: 参训学员都是每个直营店的店长, 他们平时工作都挺忙的, 这次培训占用的还是上班时间, 若有学员缺席该怎么处理呢

Lee: 你可以在培训前一周对照参训名单与各位学员进行确定, 是否能准时参加培训, 若

不能，需要说明理由，安排不能参加的学员参加下一次的冬季培训

Lisa: 对了，这次培训需要为每个学员预订酒店吗，标准是什么呢，还有是否要在培训期间提供餐饮、茶歇、水果等

Lee: 这次培训的预算是充足的，像茶歇等就买点东西简单布置一下，所有员工的住宿加餐饮的费用标准控制在三天每人 750 以内吧。另外，培训期间需要采购的其他物品，像小零食、上课的用品等等、包括讲师这几天的住宿餐饮等预算大概控制在（邮 1.1） 4800 元；（邮 1.2） 5100 元；（邮 1.3） 7000 以内。培训当天，酒店会派 3 名工作人员协助我们，你要是有什么需求也可以向他们求助

Lisa: 行，我暂时没有什么问题了，有什么问题咱们再及时沟通

Lee: 好的，再见

3) 培训支持信息汇总表

培训对象：_____ 培训人数：_____ 培训时间：_____ 培训地点：_____

讲师方面要求：_____

学员方面要求：_____

其他要求：_____

费用标准：_____

（3）讲师沟通

本步骤你需要和 Lee 进行对话，从对话中归纳出有效信息，并完成《培训支持信息汇总表》。本步骤非常重要，一定要加油！

任务要求：请你选择你想要向张老师提问的问题_____。

- A. 张老师，请问您对于此次培训的场地布置有什么要求吗？
- B. 张老师，请问培训的时候还需要为您准备什么物料吗？
- C. 张老师，您觉得在场地布置的时候，学员的物品该怎么摆放？
- D. 张老师，您觉得发放给学员的培训通知里需要把您的姓名备注上吗？
- E. 张老师，请问您是在哪里工作？
- F. 张老师，请问您课上是否有安排与学员的互动环节？有哪些我需要帮助的地方？
- G. 张老师，我们的培训从 2022 年 11 月 19 日早上 9 点正式开始，请问是否需要为您安排接送？

（4）物料准备及酒店预定

任务要求：你需要采购一些培训要用到的食品和文具用品，同时为学员和讲师预订酒店。

任务1：相关食品如下，请选择种类及数量？

水果：香蕉、橘子、苹果、水果拼盘、榴莲

零食：沙琪玛、鲜花饼、蛋挞、小面包、冰淇淋、曲奇饼干、泡椒鸡爪、辣条

饮料：可乐、矿泉水、咖啡、牛奶

任务2：相关文具用品如下，请选择种类及数量？

易拉宝、横幅、宣传海报、破冰或者互动工具、行动学习卡、积木、拼图、纸质笔记本、便利贴、讲义、签字笔

任务3：相关酒店介绍如下，请选择种类及数量？

经济型（含三餐）：距离尚岛大酒店3km 单间：250元/天、标间：300元/天

四星级（含三餐）：距离尚岛大酒店2km 单间：580元/天、标间：750元/天

三星级（含三餐）：距离尚岛大酒店1km 单间：400元/天、标间：480元/天

五星级（含三餐）：距离尚岛大酒店2km 单间：1000元/天、标间：1450元/天

（5）场地布置

尚岛大酒店是 K&D 餐饮连锁公司培训场地供应商，你采购的所有物品已经到货，你需要前往尚岛大酒店布置培训现场。

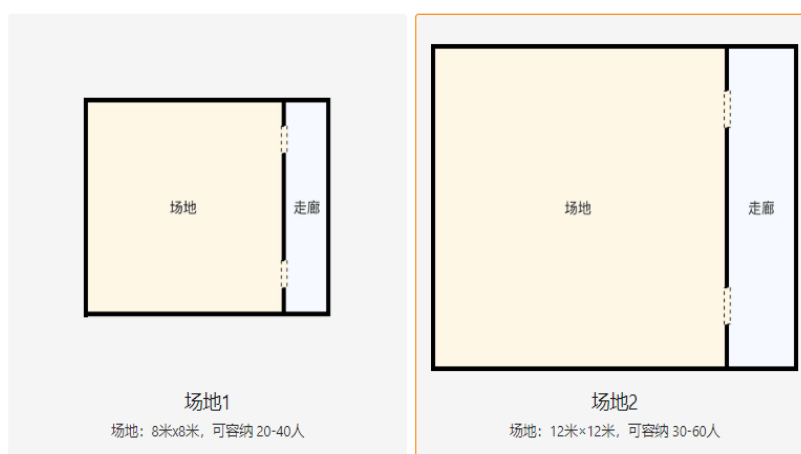
1) 场地选择

任务 1：你准备将培训场地布置为何种类型？

A. 讲座式 B. 鱼骨形 C. V 型 D. U 型

任务2：请选择合适的场地。

A. 场地1 B. 场地2



(6) 培训支持小结

本步骤为此实训项目的最后一步，你需要回想你在本项目中的表现，对你的培训支持工作进行复盘，同时按照实际情况回答下列问题。

任务 1：在【培训支持信息收集】步骤中，你对关键信息的把控能力如何？

- A. 非常好，能够快速抓取关键信息
- B. 一般，能够抓取大部分关键信息
- C. 比较差，可进步的空间较大

任务 2：在【讲师沟通】步骤中，你认为还有什么问题可以问讲师？

任务 3：在【物料准备及酒店预订】步骤中，你认为你整体的表现如何？

- A. 非常好，能够按照需求采购物品以及预订酒店
- B. 一般，基本上能够按照需求采购物品以及预订酒店
- C. 比较差，可进步的空间较大

任务 4：在【物料准备及酒店预订】中的物料购买阶段，你认为你的预算控制能力怎么样

- A. 非常好，能够较好地控制预算
- B. 一般，控制预算的能力有待进步
- C. 比较差，可进步的空间较大

任务 5：请你为自己在此次培训支持的全过程表现进行评价

- A. 非常差 B. 不太好 C. 一般般 D. 比较好 E. 非常好

技能实操项目3：住房公积金

1、情景创设

(1) 企业背景

汉东集团全称汉东食品有限责任公司，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，总部位于上海浦东，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

2021年7月集团市场部有3位员工需要进行住房公积金账号操作，具体员工信息如下：

1、周成，男，本科学历，上海户籍，身份证号码：310101198007099232，手机号码：18200761221，2003年7月1日正式参加工作，现在居住在上海杨浦区控江路88号，于7月5日入职市场部，担任市场经理一职，薪资：25000元/月，签订三年固定期限劳动合同，约定试用期三个月，工作地：上海。从上家公司离职后，他的公积金账户已转入汉东集团的公积金账户，目前处于待缴存停缴状态。

2、李婉，女，本科学历，江苏镇江户籍，身份证号码：321102199703077690，手机号码：17317178228，现在居住在上海宝山区友谊路167号，2021年应届毕业生，7月15日入职市场部，担任市场部管培生一职，薪资：6000元/月，签订三年固定期限劳动合同，约定试用期三个月，工作地：上海。

3、王泽，男，本科学历，山东淄博户籍，身份证号码：370302199305278793，大学毕业后一直在上海，至今已有五年工作经验，于2021年7月15日入职市场部，担任市场部主管一职，薪资：15000元/月，入职前王泽因个人原因在山东老家休息了半年时间。公司要从本月开始为其缴纳公积金，目前其公积金账户在上海市公积金管理中心住房公积金集中封存专户，公积金账号为168789016205。

现在是2021年7月20日，请根据以上员工的个人情况，在上海市住房公积金模拟系统上进行增员操作。

补充信息：

2021 年 7 月 2 日，上海住房公积金中心发布了 2021 年度上海市调整住房公积金缴存基数信息，具体缴存基数，缴存比例如下：

缴存基数

自 2021 年 7 月 1 日起，本市职工住房公积金的缴存基数由 2019 年月平均工资调整为 2020 年月平均工资。2021 年 1 月 1 日起新参加工作的职工，以该职工参加工作的第二个月的当月全月应发工资收入或以其新参加工作以来实际发放的月平均工资作为其住房公积金缴存基数。

2021 年 1 月 1 日起新调入的职工，以调入后发放的当月全月应发工资收入或者以其实际发放的月平均工资作为其住房公积金缴存基数。

住房公积金和补充住房公积金缴存基数最高不超过 31014 元，最低不低于 2480 元。

缴存比例

(一) 住房公积金缴存比例

2021 年度职工本人和单位住房公积金缴存比例为各 5%-7%(取整数)。单位可以在上述比例范围内，自主确定住房公积金具体缴存比例。

(二) 补充住房公积金缴存比例

缴存住房公积金的单位可以按照自愿原则参加补充住房公积金制度。职工本人和单位补充住房公积金缴存比例为各 1%-5%(取整数)，具体比例由各单位根据实际情况确定。

(三) 住房公积金降低缴存比例或缓缴

符合规定情形的企业，可以按照《上海市降低住房公积金缴存比例或缓缴住房公积金管理办法》(沪公积金管委会〔2018〕7 号)等相关规定，申请降低住房公积金缴存比例或缓缴

三、上海住房公积金月缴存额上下限

(一) 2021 年度月缴存额上限

住房公积金按职工本人和单位各 7%的缴存比例所对应的月缴存额上限为 4342 元。

补充住房公积金按职工本人和单位各 5%的缴存比例所对应的月缴存额上限为 3102 元。

(二) 2021 年度月缴存额下限

住房公积金按职工本人和单位各 7%的缴存比例所对应的月缴存额下限为 348 元。

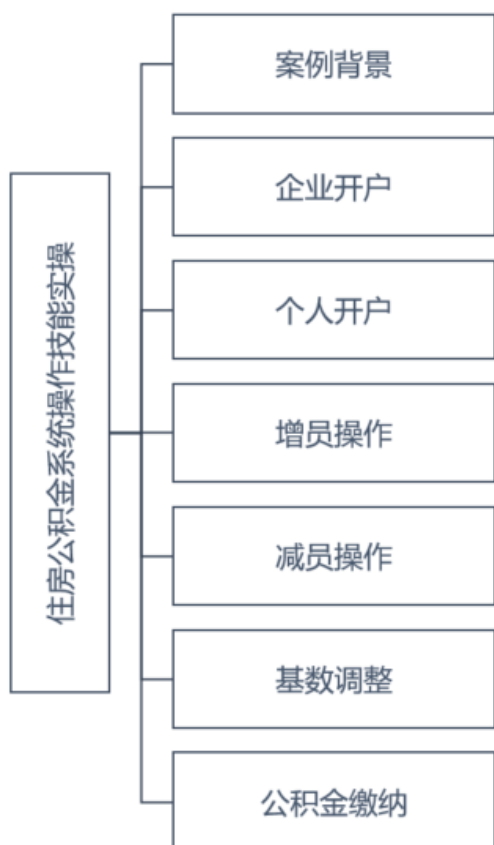
补充住房公积金按职工本人和单位各 5%的缴存比例所对应的月缴存额下限为 248 元。

此外，城镇个体工商户及其雇用人员、自由职业者的住房公积金月缴存额上下限参照执行。

(3) 角色背景

假设你是汉东集团人力资源共享服务中心福利专员关爱，请根据以下任务情景完成相应的工作任务。

2、任务设计



(1) 企业账户开通

本步骤为企业公积金账户开通，企业成立后需要及时准备好相关材料，完成单位住房公积金登记，开通企业住房公积金账户。

因业务发展和集团多元化战略需要，集团董事会决定在上海成立围绕集团产品的新零售子公司，探索新型营销模式。集团决策下达后，子公司的工商注册、团队组建、业务拓展……各方工作有序展开。子公司的工商注册手续已于两周前完成，今天你接到领导任务安排，务必在规定时间内为子公司进行住房公积金帐户开通。

子公司名称：汉东食品新零售科技有限公司

……

任务 1：根据背景信息可知，关爱最多还有多少时间来处理新公司住房公积金账户开通的问题？

A. 3 天 B. 15 天 C. 20 天 D. 30 天

任务 2：在办理住房公积金缴存登记开通账户时，关爱需要准备哪些资料？

- A. 企业营业执照副本原件及加盖公章的复印件 B. 组织机构代码证复印件
- C. 法人证书及其复印件 D. 单位经办人员居民身份证复印件
- E. 填妥并加盖单位公章的《上海市住房公积金缴存登记表》
- F. 填妥并加盖单位公章的《上海市单位住房公积金账户设立表》

任务 3: 进行子公司住房公积金的办事流程步骤是怎样的?

本步骤为企业住房公积金增员操作,具体包括新入职员工个人开户或转入、启封等工作。

2021 年 7 月集团市场部有 3 位员工需要进行住房公积金账号操作，具体员工信息如下：

2、李婉，女，本科学历，江苏镇江户籍，身份证号码：321102199703077690，手机号：17317178228，现在居住在上海宝山区友谊路 167 号，2021 年应届毕业生，7 月 15 日入职市场部，担任市场部管培生一职，薪资：6000 元/月，签订三年固定期限劳动合同，约定试用期三个月，工作地：上海。

任务要求：现在是 2021 年 7 月 20 日，请根据以上员工的个人情况，在上海市住房公积金模拟系统上进行增员操作。

The screenshot shows the 'Shanghai Housing Public Fund Online Business Processing System' (上海市住房公积金网上业务办理系统). The interface includes a sidebar with navigation options such as '单位信息' (Unit Information), '单位业务' (Unit Business), '个人账户' (Personal Account), '贷款' (Loan), '转出' (Transfer Out), '封存' (Seal), '转移户管理' (Transfer Management), '转移出账' (Transfer Out), '年度基数调整' (Annual Base Adjustment), '单位补充公积金开户' (Unit Supplemental Housing Public Fund Opening), '单位缴存证明' (Unit Contribution Proof), '单位缴存网点变更' (Unit Contribution Point Change), and '单位住房公积金账户注销' (Unit Housing Public Fund Account Cancellation). The main content area displays '最新公告' (Latest Announcements) and '政策法规' (Policy and Regulations). A '业务记录' (Business Record) table is shown, listing a transaction from July 2014 regarding a housing public fund loan application for a staff member named Zhang Yanyan.

个人开户信息填写

住房公积金单位网上业务办理系统（模拟上海市）

单位户信息

个人开户

查询

转入

转出

封存

转移户存储

转移转出

年度基数调整

单位补充公积金开户

单位缴存证明

单位缴存网点变更

单位住房公积金账户注销

资金业务

网上业务查询

单位设置

首页 > 个人开户

住房公积金开户

补充住房公积金开户

● 开户后职工账户状态将为正常，单位需为职工正常缴存，如暂不需要为职工缴存，请勾选不开户。

姓名：李博

工资：6000

身份证号：310103199705231199

户籍：沪籍

月缴存额：840

缴存比例：7%

提交

清空

批量导入

职工封存状态查询

任务说明

操作记录

帮助联系系统

2021年7月集团市场部有3位员工需要进行住房公积金账号绑定，具体员工信息如下：

1、周泓，男，本科学历，上海户籍，身份证号：310101198007099822，手机号码：18220761211，2023年7月1日正式参加工作，现居住在上海静安区江苏路66号，于9月2日入职海康，担任市场经理一职，薪资：25000元/月，签订三年固定期限劳动合同，约定试用三个月，工作地：上海，从上市公司离职后，他的公积金账户已转入京东集团的公积金账户，目前处于待缴存激活状态。

需要特别注意的是,在操作过程中需要按照系统要求及员工具体个人情况正确填写相关信息,另外,各地住房公积金操作系统可能存在不同。

2) 公积金转入

The screenshot displays the '住房公积金单位网上业务办理系统 (模拟上海市)' (Shanghai Housing Provident Fund Unit Online Service System - Simulation). The left sidebar contains navigation links such as '单位账户管理', '单位业务', '个人开户', '贷款', '转入', '转出', '封存', '解冻', '转移户名', '转移出账', '年度数据清理', '单位财务会计报表上传', '单位缴存证明', '单位缴存网点变更', '单位住房公积金账户注销', '业务咨询', '网上业务查询', '单位业务', and '用户管理'. The main content area is divided into three tabs: '福利公司', '政策法规', and '业务指南'. Under the '福利公司' tab, there are four news items regarding the implementation of the new housing provident fund management regulations starting from March 2008. A '任务说明' (Task Description) pop-up window is visible, explaining the steps for unit registration and listing, including required documents like the business license and identification cards.

填写转入信息

单位账户信息

单位业务

个人开户

启封

转入

转出

封存

待制卡停缴

待转出停缴

年度基数调整

单位补充公积金开户

单位缴存证明

单位缴存网点变更

单位住房公积金账户注销

资金业务

网上业务查询

单位设置

用户管理

首页 > 转入

该业务只允许职工账户在“市公积金管理中心住房公积金集中封存专户”的情况下办理

账户类型: 住房公积金

职工账号:

姓名:

身份证号:

请输入个人住房公积金账号

姓名需为中文汉字 (可包含)

提交

批量导入

任务说明

操作记录

关闭模拟系统

2021年7月集团市场部有3位员工需要进行住房公积金账号操作，具体员工信息如下：
1、周斌，男，本科学历，上海户籍，身份证号：310101198007099232，手机号码：18200761221，2003年7月1日正式参加工作，现在居住在上海杨浦区柏工路88号，于7月4日入职市场部担任市场经理一职，薪资：25000元/月，签订三年固定期限劳动合同，约定试用期三个月，工作地：上海，从上市公司离职后，他的公积金账户已转入华东集团的公积金账户，目前处于待缴存停缴状态。

需要特别注意的是,在操作过程中需要按照系统要求及员工具体个人情况正确填写相关

信息，另外，各地住房公积金操作系统可能存在不同。

3) 公积金启封

人员信息查询与启封操作

账户类型	个人账号	所属部门	工号	姓名	身份证号	身份证号	工资	缴存比例	月缴存额	操作
基本账户类型	1788710205	采购部	-	周聪	-	310101198007099232	7500	7	1080	启封
基本账户类型	1788710205	销售部	-	王龙	-	310116198401034712	10000	7	2100	启封
基本账户类型	16818016205	市场部	-	王强	-	370302198005278760	15000	7	2100	启封
基本账户类型	16105414205	市场部	-	周红	-	310101198007099232	20000	7	2800	启封

启封信息填写

启封住房公积金账号

● 请先确认个人信息，再录入工资。

个人账户: 178876011205 工资: 6000

姓名: 王龙 缴存比例: 7%

身份证: 310101198007099232 月缴存额: 840

关闭 确定

需要特别注意的是，在操作过程中需要按照系统要求及员工具体个人情况正确填写相关信息，另外，各地住房公积金操作系统可能存在不同。

(3) 减员操作

本步骤为企业住房公积金减员操作，具体包括离公司人员公积金转出、封存、待转出停缴、待销户停缴等工作内容。

减员操作是住房公积金相关工作的基础，请根据以下情景信息及相应要求，完成实训任务。

2021 年 7 月集团与 4 位员工的劳动关系出现变动，具体变动信息如下：

1、周聪，手机号码：18200228966，身份证号码：350205199503261768，公积金帐号：143536135205，离职前为采购部高级采购专员，因个人准备回福建老家发展而主动提出辞职，并于 7 月 10 日办理离职手续。目前，周聪在老家已经找到合适的工作，但尚未正式入职。另外，他希望后续将在上海缴纳的住房公积金转到老家，经沟通公司先为其停缴公积金 3 个月，待其新的工作单位建立公积金后再进行转移。

2、周红，手机号码：17317725622，身份证号码：310205198802252813，公积金帐号：156023564205，离职前为销售部销售经理，于 6 月 28 日办理离职手续。离职前，周红已

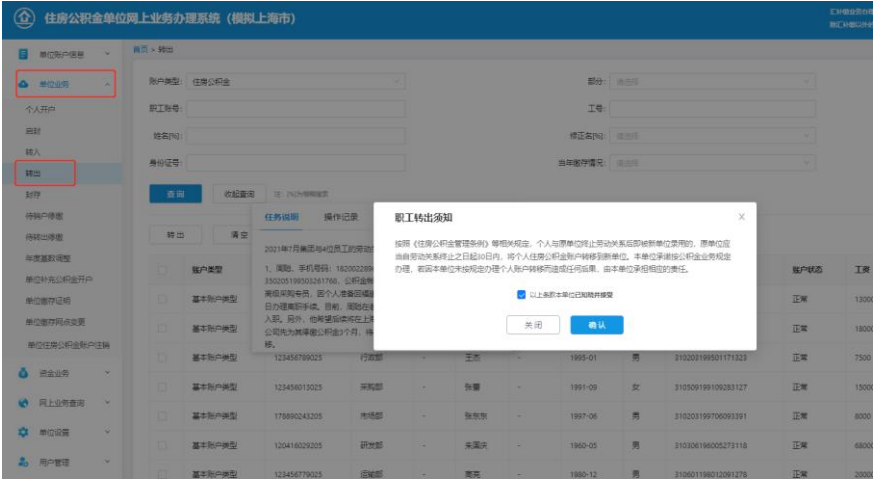
经找到新的工作，准备 7 月初到新公司嘉里食品集团上班，新公司公积金帐号为：666666888888，希望将自己的住房公积金直接转移到新单位。

3、张东东，手机号码：17723567788，身份证号码：310203199706093391，公积金帐号：178890243205，离职前为集团市场部活动执行专员，在没有任何事由且未请假告知的情况下，连续旷工 15 个工作日，期间无法联系到本人，严重违反公司考勤制度，公司决定于 2021 年 6 月 30 日与张龙解除劳动合同，并于当天进行退工。

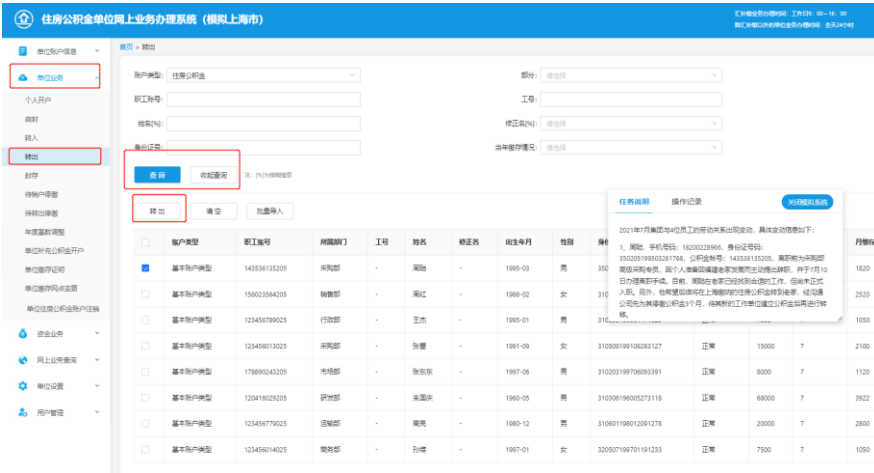
4、朱国庆，手机号码：17321596636，身份证号为：310306196005273118，公积金账号：120416029205，朱国庆是汉东集团的元老为公司做出过重大贡献，从公司建立就开始在公司工作，至今已有 20 余年，于 7 月 1 日办理了退休手续。

现在是 2021 年 7 月 20 日，你接领导通知到要为以上 4 位员工办理公积金减员手续，请根据 4 位员工的不同情况，在当日完成相应操作。

1) 公积金转出



人员查询与转出操作



转出信息填写

转出信息填写

X

❶ 请与职工核实转入单位的单位名称，需按单位公积金账户对应的单位名称填写。

单位名称:

单位账号:

职工转出前需汇缴到的年月:

关闭

提交

需要特别注意的是,在操作过程中需要按照系统要求及员工具体个人情况正确填写相关信息,另外,各地住房公积金操作系统可能存在不同。

2) 公积金封存

人员查询与封存操作

住房公积金单位网上集中封存业务办理须知

1. 按照《住房公积金管理条例》等相关规定,个人与单位终止劳动关系,尚未重新就业的,个人住房公积金账户应当由原单位或本人选择封存。单位封存时,应填写《住房公积金封存申请表》,经单位负责人签字盖章,并加盖公章,连同《住房公积金封存申请表》一并提交住房公积金管理中心办理封存手续。
2. 单位封存时,应填写《住房公积金封存申请表》,经单位负责人签字盖章,并加盖公章,连同《住房公积金封存申请表》一并提交住房公积金管理中心办理封存手续。
3. 单位封存时,应填写《住房公积金封存申请表》,经单位负责人签字盖章,并加盖公章,连同《住房公积金封存申请表》一并提交住房公积金管理中心办理封存手续。
4. 单位封存时,应填写《住房公积金封存申请表》,经单位负责人签字盖章,并加盖公章,连同《住房公积金封存申请表》一并提交住房公积金管理中心办理封存手续。
5. 单位封存时,应填写《住房公积金封存申请表》,经单位负责人签字盖章,并加盖公章,连同《住房公积金封存申请表》一并提交住房公积金管理中心办理封存手续。
6. 单位封存时,应填写《住房公积金封存申请表》,经单位负责人签字盖章,并加盖公章,连同《住房公积金封存申请表》一并提交住房公积金管理中心办理封存手续。

封存详细信息填写

封存详细信息

● 停止参加关系以外的其他封存业务,请单位公积金账户所属区公积金中心办理。

个人姓名: 封存年月:

个人账号: 封存原因:

个人身份证号: 身份证号:

封存日期: 封存日期:

封存记录查询

需要特别注意的是,在操作过程中需要按照系统要求及员工具体个人情况正确填写相关信息,另外,各地住房公积金操作系统可能存在不同。

3) 公积金待转出停缴

人员信息查询

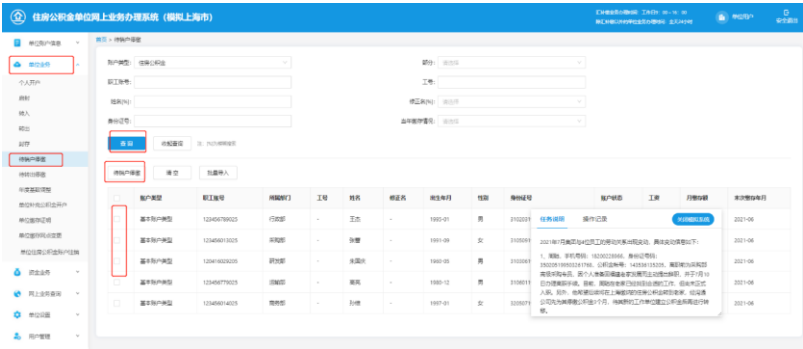
停缴时间设置

操作记录查询

需要特别注意的是,在操作过程中需要按照系统要求及员工具体个人情况正确填写相关信息,另外,各地住房公积金操作系统可能存在不同。

4) 公积金待销户停缴

人员信息查询与操作



待销户停缴确认



操作记录查询



需要特别注意的是,在操作过程中需要按照系统要求及员工具体个人情况正确填写相关信息,另外,各地住房公积金操作系统可能存在不同。

(4) 基数调整

本步骤为住房公积金基数调整操作,需要根据公积金管理中心公布的年度公积金缴费基数上限、下限数据完成企业员工住房公积金缴费基数调整工作。

缴费基数调整操作是企业住房公积金操作的必备项目,但不会经常进行操作,请根据以下情景信息及相应要求,完成实训任务。

现在是 2021 年 7 月 20 日，按照公司福利专员岗位工作日历安排，近期需要完成员工年度住房公积金缴费基数调整工作。

以下是部分员工信息：

1、钟磊，集团销售部销售助理，2020 年 7 月入职，薪资 5000 元/月，2021 年 1 月涨薪 500 元/月，自入职以来缴费基数一直为：5000 元。

2、田青，集团销售部销售经理，已经在公司工作三年，当前薪资 18000 元/月，由于业绩突出，2021 年 1 月涨薪 20%，当前缴费基数为：15000 元。

3、钱杰，集团采购部采购总监，已经在这个岗位接近 10 年，当前薪资 50000 元/月，另外有部分期权分红，当前缴费基数 28017 元。

补充信息：

2021 年 7 月 2 日，上海住房公积金中心发布了 2021 年度上海市调整住房公积金缴存基数信息，具体缴存基数，缴存比例如下：

一、缴存基数

自 2021 年 7 月 1 日起，本市职工住房公积金的缴存基数由 2019 年月平均工资调整为 2020 年月平均工资。2021 年 1 月 1 日起新参加工作的职工，以该职工参加工作的第二个月的当月全月应发工资收入或以其新参加工作以来实际发放的月平均工资作为其住房公积金缴存基数。

2021 年 1 月 1 日起新调入的职工，以调入后发放的当月全月应发工资收入或者以其实际发放的月平均工资作为其住房公积金缴存基数。

住房公积金和补充住房公积金缴存基数最高不超过 31014 元，最低不低于 2480 元。

二、缴存比例

(一) 住房公积金缴存比例

2021 年度职工本人和单位住房公积金缴存比例为各 5%-7%(取整数)。单位可以在上述比例范围内，自主确定住房公积金具体缴存比例。

(二) 补充住房公积金缴存比例

缴存住房公积金的单位可以按照自愿原则参加补充住房公积金制度。职工本人和单位补充住房公积金缴存比例为各 1%-5%(取整数)，具体比例由各单位根据实际情况确定。

(三) 住房公积金降低缴存比例或缓缴

符合规定情形的企业，可以按照《上海市降低住房公积金缴存比例或缓缴住房公积金管理办法》(沪公积金管委会〔2018〕7 号)等相关规定，申请降低住房公积金缴存比例或缓缴

三、上海住房公积金月缴存额上下限

(一) 2021 年度月缴存额上限

住房公积金按职工本人和单位各 7%的缴存比例所对应的月缴存额上限为 4342 元。

补充住房公积金按职工本人和单位各 5%的缴存比例所对应的月缴存额上限为 3102 元。

(二)2021 年度月缴存额下限

住房公积金按职工本人和单位各 7%的缴存比例所对应的月缴存额下限为 348 元。

补充住房公积金按职工本人和单位各 5%的缴存比例所对应的月缴存额下限为 248 元。

此外，城镇个体工商户及其雇用人员、自由职业者的住房公积金月缴存额上下限参照执行。

任务 1: 请根据集团相应人员信息，在上海市住房公积金系统中完成年度住房公积金基数调整工作，在完成系统调整之前，请分别计算钟磊、田青、钱杰应该调整的公积金基数。

钟磊公积金基数:

田青公积金基数:

钱杰公积金基数:

任务 2: 在上海市住房公积金系统中进行年度住房公积金基数调整工作时，业务系统的操作流程步骤是怎样的?

(5) 公积金缴纳

本步骤为住房公积金缴纳操作，需要完成住房公积金月度汇缴、补缴、公积金费用数据报表制作等工作。

住房公积金缴纳操作是在确定企业人员变更之后进行的公积金日常操作,请根据以下情景信息及相应要求，完成实训任务。

现在是 2021 年 7 月 20 日，按照公司福利专员岗位工作日历安排，近期需要完成员工年度员工月度住房公积金费用汇缴、补缴工作。

以下是部分员工信息:

1、钟磊，集团销售部销售助理，2020 年 7 月入职，薪资 5000 元/月，2021 年 1 月涨薪 500 元/月，自入职以来缴费基数一直为：5000 元。

2、田青，集团销售部销售经理，已经在公司工作三年，当前薪资 18000 元/月，由于业绩突出，2021 年 1 月涨薪 20%，当前缴费基数为：15000 元。

3、钱杰，集团采购部采购总监，已经在这个岗位接近 10 年，当前薪资 50000 元/月，另外有部分期权分红，当前缴费基数 28017 元。

4、贾薇薇，集团采购部专员，于 2021 年 5 月 8 日入职，薪资 8000 元/月，由于之前工作疏漏尚未为其缴纳过住房公积金。

……请根据相关背景信息完成以下实训任务……

任务 1: 【公积金费用月度缴纳】在进行公积金汇缴补缴时，有哪些操作方式?

任务 2：上海住房公积金单位公积金网上业务办理系统（客户端）汇缴补缴操作事项，请按照正确的操作流程进行排序。

任务 3：背景信息中的四位员工，哪位需要住房公积金补缴？

A. 钟磊 B. 田青 C. 钱杰 D. 贾薇薇

任务 4：对于住房公积金需要补缴的情况，关爱应当如何处理？

模块二

案例1：主动就有故事：离职预测与前置管理干预怎么做？

一、数据分析任务

1. 明确分析目的

研发总监：我看了你发过来的数据，我们技术研发工程师离职率每年都在升高啊，真让人头疼

维度	2020年				2021年				2022年			
	年初人数	入职人数	主动离职人数	主动流失率	年初人数	入职人数	主动离职人数	主动流失率	年初人数	入职人数	主动离职人数	主动流失率
流失率	53	12	14	21.5%	51	8	14	23.7%	45	16	15	24.6%

CHRO：是啊，今年也已经好几位了，虽然立刻采取了挽留措施，但是员工还是要走，一般员工正式提离职了，挽留成功概率不大

研发总监：对呀，有些员工表现不好，提离职正好，还能优化人才结构，但偏偏主动提离职的一般都是公司骨干员工，好不容易培养起来了，就这么流失，真是让人很苦恼。

CHRO：可不是嘛，理想很丰满，现实很骨感……

研发总监：你们不是最近在搞数据分析嘛，上次的管理效率问题解决的不错，现在这个情况，你看能不能搞个离职监测、预警啥的，谁离职风险高提前预警一下，也好让我们的管理者采取前置干预措施，把一些不好的苗头扼杀在摇篮里。

CHRO：哈哈，这是个好想法呀，我们试试看。

【操作】填写数据分析目的

业务问题:

数据分析目的:

2. 数据获取及处理

系统会给出不同员工在职业发展、薪酬竞争力、管理认可、工作强度、家庭影响、行为监测等六个方面的数据，参赛选手需建立分析逻辑，预测这些员工的离职风险。

以下为部分数据样例：

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
				职业发展平台—满分30					薪酬竞争力—满分30				管理认可—满分20				工作强度—满		
				晋升	平调	降级	司龄	小计得分	风险等级	内部分位值	外部分位值	小计得分	风险等级	绩效评估	下级评价	小计得分	风险等级	加班	出差
朱林慧	研发部	结构工程师	D	0.3	1	0	5		低	25	25		低	B等	84		低	19	0
刘新宇	研发部	结构工程师	D	1.6	0.7	0	3		低	50	50		低	B等	88		低	50	0
宋家琪	研发部	QE助理工程师	E	3	3	0	3.5		低	25	25		低	A等	90		低	56	80
邹建华	研发部	QE助理工程师	E	0.6	2	0	3		低	50	50		低	B等	87.5		低	29	56
王美华	研发部	高级外销产品工程师	C	5	3	0.5	12		低	50	75		低	A等	89		低	10	20
赵志强	研发部	烟包产品工程师	D	2	1	0	7		低	50	25		低	C等	89		低	26.5	0
刘孟君	研发部	结构工程师	D	0.5	0.6	0	3		低	50	50		低	B等	90		低	55	4
张建华	研发部	高级烟包产品工程师	C	0.5	1	0	2		低	75	90		低	B等	93		低	16.5	52
林娜楠	研发部	内销产品工程师	D	4	1	1	8		低	25	25		低	C等	85		低	39	32

3. 可视化分析

系统给出可视化分析工具，参赛选手需根据自己的分析逻辑，选择合适的图表，完成分析结果的可视化呈现。

4. 完成故事板

参赛选手需根据自己的分析结果，在系统上创建故事版，关联相应图表，并填写发现、分析及建议内容。

5. 人力资源决策

(1) 高离职风险员工识别

参赛选手需根据自己获取数据的分析结果，判断哪些员工属于高离职风险员工。

(2) 判断是否保留

参赛选手需结合员工基本信息及自己的分析结果，判断哪些高离职风险员工需要通过一些管理干预手段进行保留。

(3) 制定管理干预计划

参赛选手需根据员工不同的离职风险因素，为其制定相应的管理干预策略。

二、经营决策

参赛选手需根据数据分析部分的结果影响，制定自己的竞争策略，分析市场数据以及公司情况，做出各项人力资源决策以促进企业发展，经营决策共3期，每期分为上、下两个回合。

（1）上半回合

参赛选手需完成人力资源规划决策、招聘决策、员工关系决策及卡牌使用决策。

在人力资源规划决策中，参赛选手需考虑公司整体发展，选择合适的企业文化以及人才发展战略；

在招聘决策中，参赛选手需根据人才发展战略，制定合适的招聘方案，完成人才招聘决策；

在员工关系决策中，参赛选手需根据员工情况及企业发展需要，制定裁员计划。

在卡牌区域，参赛选手需根据企业竞争策略，完成不同类型的卡牌出牌

（2）下半回合

参赛选手需完成人力资源规划决策、培训决策、薪酬绩效决策及员工关系决策。

在人力资源规划决策中，参赛选手需对公司关键岗位关键人才进行规划，包括设定高管技能及高管部门配置；

在培训决策中，参赛选手需根据企业发展需要，竞争市场优质资源，为不同类型的员工制定相应的培训计划；

在薪酬绩效决策中，参赛选手需根据目标-激励理论，制定能激发员工潜力，提升效率的薪酬策略；

在员工关系决策中，参赛选手需根据企业情况及员工发展，竞争市场优质资源，完成员工援助计划及援助设施建设。

案例2：组织诊断：如何找差距、提氛围？

一、数据分析任务

1. 明确分析目的

旁白：随着内外部环境因素的变化，公司的传统产品线业绩下滑，业务员吃老本现象严重，出现问题各部门互相推诿，互相抱怨，导致士气低落，氛围低下，CEO希望尽快提振士气，扭转局面。

CEO：市场不景气，总部战略收缩，各种资源倾向性也不利于我们，日子不好过呀。最近一段时间，公司好几个老产品线业绩均有下滑，经常能听到大家抱怨、推责，好几个元老来找我诉苦……

CHRO：是啊，我也能感受到最近组织内部整体士气比较低落，不可否认环境是个很重要的影响因素，但是就我看来，咱们内部管理上也确实也存在一些问题，是到了该采取措

施改善的时候了

CEO：哎，公司有些历史遗留问题，你懂的……我最近也在和集团总部沟通，争取资源，希望下个考核周期能给总部和员工们交个满意的答卷吧，但是怎么才能提升组织氛围、激活组织，具体如何改善，我现在心里还没有特别清晰的方向，需要你的协助……

CHRO：我觉得咱们可以做个组织诊断调研，根据调研数据分析情况进行诊断后，列出问题清单，排个优先级，再来制定后续的改善行动方案，您觉得如何？

CEO：嗯，就这么办吧，你去安排，尽快启动吧

CHRO：好的。

旁白：从问卷设计、预测试、修改完善到正式发放再到回收，经历了一个不长不短的时间段，接下来请你获取问卷调研数据，删除无效问卷后完成相应的数据分析

【操作】填写数据分析目的

业务问题：

数据分析目的：

2. 数据获取及处理

系统会给组织诊断问卷调研相关数据，需要学生删除无效问卷后，完成整体组织诊断分析。

以下为部分数据样例：

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
序号	1你当前的	1我相信公	2我清楚地	3公司建立	4我认同公	5我知道我	6组织战略	7公司有四	8我了解我	9公司的绩	10对于我	11公司能	12与其他	13相对我
1	非管理层-	80	80		80	80			100	80	80	80	60	60
2	非管理层-	100	100		100	100			100	100	100	100	100	100
3	非管理层-	50	60		60	80			80	60	80	60	50	50
4	非管理层-	100	100		100	100			100	100	100	100	100	100
5	非管理层-	60	60		60	100			100	60	80	100	60	60
6	非管理层-	100	100		100	100			100	100	100	100	100	100
7	非管理层-	80	60		80	80			80	60	80	60	50	50
8	非管理层-	100	100		100	100			100	100	100	100	100	100
9	非管理层-	80	60		100	100			80	80	80	80	80	80
10	非管理层-	60	60		80	80			80	60	60	80	60	60
11	非管理层-	80	60		80	100			80	100	100	100	60	80
12	非管理层-	60	60		60	80			60	60	60	50	50	60
13	非管理层-	80	80		60	80			80	80	80	80	80	80
14	非管理层-	60	60		80	80			80	80	80	60	60	60
15	非管理层-	100	100		100	100			100	100	100	100	100	100
16	非管理层-	60	60		80	80			80	60	60	80	60	80
17	非管理层-	80	80		80	80			80	80	80	80	100	80
18	非管理层-	50	60		80	100			20	80	50	100	60	60
19	管理层-主	60	60	60			80	80		80	80	80	80	80
20	非管理层-	100	100		100	100			100	60	80	80	60	60
21	非管理层-	100	100		100	100			100	100	100	80	80	60
22	非管理层-	100	100		100	100			100	100	100	100	100	100
23	非管理层-	80	80		80	80			20	80	80	80	80	80
24	非管理层-	80	80		80	80			80	80	60	80	60	60
25	非管理层-	100	100		100	100			100	100	100	100	100	100
26	非管理层-	80	80		80	80			60	60	80	60	60	60

3. 可视化分析

系统给出可视化分析工具，参赛选手需根据自己的分析逻辑，选择合适的图表，完成分析结果的可视化呈现。

4. 完成故事板

参赛选手需根据自己的分析结果，在系统上创建故事版，关联相应图表，并填写发现、分析及建议内容。

5. 人力资源决策

参赛选手需根据问卷调研结果完成数据分析，根据分析结果判断出当前组织存在的重要问题，并针对问题制定相应的管理干预决策。

二、经营决策

参赛选手需根据数据分析部分的结果影响，制定自己的竞争策略，分析市场数据以及公司情况，做出各项人力资源决策以促进企业发展，经营决策共3期，每期分为上、下两个回合。

（1）上半回合

参赛选手需完成人力资源规划决策、招聘决策、员工关系决策及卡牌使用决策。

在人力资源规划决策中，参赛选手需考虑公司整体发展，选择合适的企业文化以及人才发展战略；

在招聘决策中，参赛选手需根据人才发展战略，制定合适的招聘方案，完成人才招聘决策；

在员工关系决策中，参赛选手需根据员工情况及企业发展需要，制定裁员计划。

在卡牌区域，参赛选手需根据企业竞争策略，完成不同类型的卡牌出牌

（2）下半回合

参赛选手需完成人力资源规划决策、培训决策、薪酬绩效决策及员工关系决策。

在人力资源规划决策中，参赛选手需对公司关键岗位关键人才进行规划，包括设定高管技能及高管部门配置；

在培训决策中，参赛选手需根据企业发展需要，竞争市场优质资源，为不同类型的员工制定相应的培训计划；

在薪酬绩效决策中，参赛选手需根据目标-激励理论，制定能激发员工潜力，提升效率的薪酬策略；

在员工关系决策中，参赛选手需根据企业情况及员工发展，竞争市场优质资源，完成员工援助计划及援助设施建设。

附件：评分说明及参考答案

案例1：主动就有故事：离职预测与前置管理干预怎么做？

一、数据分析评分说明

满分100分，具体的分数计算如下：

模块	满分	权重	说明
过程操作	100	20%	明确目的：60 分 数据获取及清洗：20 分 数据可视化：20 分
管理决策	100	80%	分析是否高离职风险：40 分 识别需要保留的员工：30 分 制定管理干预措施：30 分

二、数据分析参考答案

1. 明确分析目的

该部分根据关键词打分，参考关键词范围如下：

- 业务问题：

绩优/优秀；核心/骨干；离职/离职率；高/多/难；研发/工程师/技术

- 数据分析目的：

大/高/高风险/可能性高；离职/离职率；降低/减少；提前/前置/管理/措施/对策；识别/发现/判断；留人/留任/保留/挽留

2. 数据获取及处理

该部分每获取相应数据表可得相应分数。

3. 可视化分析

该部分需根据参赛选手自己建立的分析逻辑，选取指标完成，言之有理即可。

4. 完成故事板

言之有理即可。

5. 人力资源决策

略。

案例2：组织诊断：如何找差距、提氛围？

一、数据分析评分说明

满分100分，具体的分数计算如下：

模块	子模块	子模块满分	权重	说明
数据分析	过程操作	100	20%	明确分析目的：60分 数据获取及处理：20分 数据可视化：20分
	管理决策	100	80%	调研数据分析：38分 组织问题诊断：18分 管理干预措施：44分

二、数据分析部分参考答案

1. 明确分析目的

该部分根据关键词打分，参考关键词范围如下：

● 业务问题：

组织；业绩/绩效/经营/业务增长；下滑/不佳/乏力/下降/下跌；士气低落/抱怨/推责/推诿/怨声载道；改善/激活/完善/优化/提升；活力/氛围

● 数据分析目的：

组织；组织诊断/组织分析；改善/激活/完善/优化/提升；发现/分析/问题；活力/氛围；行动方案/方向/思路/方案

2. 数据获取及处理

该部分每获取处理相应表单可得相应分数。

3. 可视化分析

该部分需根据参赛选手自己建立的分析逻辑，选取指标完成，言之有理即可。

4. 完成故事板

言之有理即可。

5. 人力资源决策

略。

经营决策

一、评分说明（案例1、2通用）

参赛选手采取任一竞争策略均可能得高分，经营决策共有3期，占数据分析整场比赛得分的60%，满分60分。

经营决策总分=第1期得分*第1期权重+第2期得分*第2期权重+第3期得分*第3期权重，各期权重如下：

期数	第1期	第2期	第3期
权重	10%	20%	30%

经营决策成绩，每期满分100分，主要由以下几个部分组成：

得分项	详细说明	得分	满分
人力资源基础	妥善完成人力资源相关工作,使得企业能够正常运作	7	45
	应对市场变化,维护企业忠诚度,能够留人用人	7	
	应对市场变化,维护企业魅力值	7	
	合理调控研发部门发展,能够参与市场竞争	8	
	合理调控生产部门发展,能够参与市场竞争	8	
	合理调控销售部门发展,能够参与市场竞争	8	
经营决策结果	A为最高【企业经营利润】;B为最高【人力成本利润率】;a为某参赛团队企业经营利润;b为某参赛团队人力成本利润率	得分=a/A*30+b/B*20	50
加分项	奖励在竞争对抗中获得远超其他企业的市场份额占比	1	5
	奖励在竞争对抗中大力推动研发部发展	1	
	奖励在竞争对抗中精准计算生产部产量	1	

	奖励在竞争对抗中维护最高企业形象与信誉	1	
	奖励在竞争对抗中获得最高的员工敬业率	1	
扣分项	人力资源法庭审判记录	最高可扣9分	-15
	裁员人数最高的玩家	-1	
	员工意愿值最低的玩家	-1	
	员工压力值最高的玩家	-1	
	员工援助投入最少得玩家	-1	
	员工培训投入最少的玩家	-1	

二、参考答案

类似游戏，只有规则，无参考答案，各参赛选手根据自己的策略发挥即可。