

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

（样题二）

模块一

技能实操项目1：劳动合同管理

1、赛题立意

劳动者要想实现劳动权，就需要劳动合同来保证：企业和劳动者对劳动合同进行签订之后，就表明已经确立了双方的劳动关系，并且是受到法律认可和保护的。通过本合同的签订，可以促使劳动者的工作得到稳定，另外，对于各项劳动权利的实现，劳动者也可以与企业协商解决。

企业劳动管理可以依据劳动合同来进行管理：劳动合同的签订，可以对企业利用劳动者的行为进行规范，并且劳动者在劳动过程中涉及到的各个方面都被涵盖于劳动合同中，如荣誉、劳动成果、信誉报酬等等。在具体实践过程中，企业依据劳动合同法，可以对劳动者自身的合法权益进行维护，保障劳动者的政治地位。通过劳动合同，企业也可以将劳动者的工作积极性给充分激发出来，促使其责任感得到增强，实现企业更好更快发展的目的。

劳动力合理流动的实现，也可以由劳动合同来完成：随着时代的发展，我国深入改革了相关体制，企业在对劳动者进行利用的过程中，除了要保证稳定之外，合理的流动也是必须的，避免企业人员有着过大或者过小的流失，对企业的健康发展造成不利影响。在与劳动者对劳动合同签订的过程中，结合劳动者的要求，企业可以对劳动者的期限进行设定，这样就可以将劳动力稳固下来，又可以合理流动人员，促使企业的人力资源配置得到有效优化。

劳动合同的签订，可以避免劳动争议的发生：企业与劳动者对劳动合同进行签订，可以对双方的切身利益进行权衡，促使企业和劳动者对相应的权利和义务进行享有。另外，因为劳动合同是受法律保护的，那么劳动者的劳动就是合法的，避免有纠纷出现于企业和劳动者之间，构建和谐劳动关系。

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

因集团业务发展需要，2021年7月15日有4名新员工即将入职，其中2名校招的管培生、2名主管或经理级管理人员。另外，7月5日有1名员工已经办理了入职手续，在集团总部担任市场部经理一职，尚未签订劳动合同。今天是2021年7月8日，请你根据公司要求，为他们准备好相应的合同文书，并于7月15日统一与他们签署。具体员工信息如下：

1、周成，男，本科学历，身份证号码：310101198007099232，2021年7月5日入职市场部，担任市场经理一职，薪资：25000元/月，拟与汉东食品有限责任公司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。

2、郑杰，女，本科学历，身份证号码：32031119870304568X，2021年7月15日入职采购部，担任采购主管一职，薪资：10000元/月，拟与徐州汉东食用油有限公司签订五年固定期限劳动合同，约定试用期四个月，工作地：徐州。

3、张楚，男，研究生学历，身份证号码：320102198508170472，2021年7月15日入职运营部，担任运营经理一职，薪资：18000元/月，拟与南京汉东肉制品有限公司签订无固定期限劳动合同，约定试用期六个月，工作地：南京。

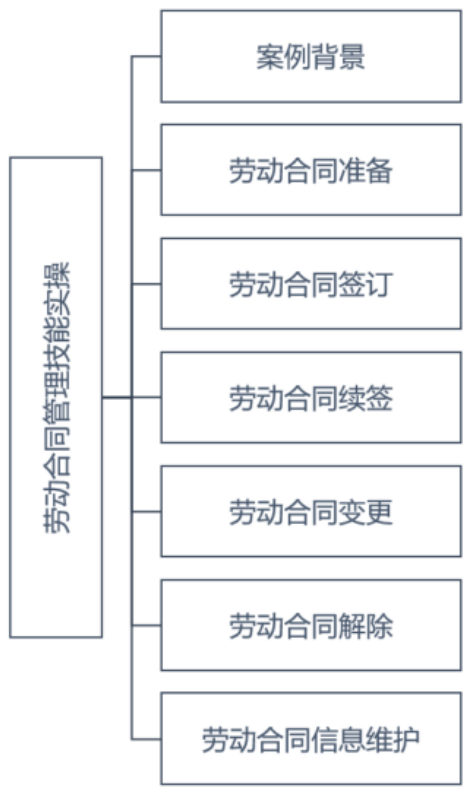
4、王龙，男，本科学历，身份证号码：370302199605278793，2021年7月15日入职市场部，担任市场部管培生一职，薪资：5000元/月，拟与青岛汉东海产品有限公司签订三年固定期限劳动合同，约定试用期三个月，工作地：青岛。

5、李婉，女，本科学历，身份证号码：321102199703077690，2021年7月15日入职市场部，担任市场部管培生一职，薪资：6000元/月，拟与汉东食品有限责任公司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）角色背景

假设你是汉东集团人力资源共享服务中心劳动合同管理专员王小虎，请根据以下任务情景完成相应的工作任务。

3、任务设计



(1) 劳动合同准备

如下是汉东集团的劳动合同范本，如无特殊要求一般按照此合同范本进行签订，具体如下：

合同编号_____

劳动合同书

甲 方：_____
乙 方：_____
签订日期：_____

根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等有关法律、法规的规定，甲乙双方经平等自愿、协商一致签订本合同，共同遵守本合同所列条款。

甲 方：
住 所：
法定代表人：

乙方姓名：_____性别：_____
身份证号码：_____
《其他证件类型及证件号码》：_____
户口所在地：_____
有效联系地址：_____
有效联系电话：_____
有效电子邮箱：_____
紧急联系人姓名：_____性别：_____
紧急联系人电话：_____紧急联系人与乙方关系：_____
紧急联系人经常居住地：_____

第一条 劳动合同期限

1.1 本合同期限属于下列第_____类情况。
A、本合同为固定期限劳动合同。
本合同于_____年_____月_____日生效，于_____年_____月_____日终止。其中试用期_____个月，自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日。
试用期届满前由乙方提出申请通过甲方的转正考核后，甲方为乙方办理转正手续。

1) 劳动合同本文准备

任务 1：在汉东集团劳动合同范本中，以下哪些模块是劳动合同的必备条款？

- A、保证书
- B、单位名称、住所、法人或主要主要负责人
- C、员工姓名、住址、有效身份证号码
- D、紧急联系人姓名、与员工关系、联系电话、常居住地
- E、劳动合同期限
- F、工作内容和工作地点
- G、工作时间和休息休假
- H、薪资报酬和社会保险
- I、劳动保护、劳动条件和职业危害防护
- J、劳动纪律和规章制度
- K、劳动合同的变更、解除、终止与续订
- L、保守商业秘密及知识产权
- M、当事人约定的其他内容
- N、劳动争议处理及其他

任务 2：在劳动合同准备过程中为提升工作效率和体验，一般会将已经和员工沟通确定的内容填写完整，签订时只需员工确认、签字即可，请将周成、张楚两位员工劳动合同的以下条款内容填写完整。

周成—劳动合同文本（部分）

第一项：签订主体及日期

甲 方：_____

乙 方：_____

签订日期：_____

第二项：劳动合同期限

1.1 本合同期限属于下列第_____种情况。

A、本合同为固定期限劳动合同。

本合同于_____年_____月_____日生效，于_____年_____月_____日终止。其中试用期_____个月，自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日。

试用期届满前由乙方提出申请通过甲方的转正考核后，甲方为乙方办理转正手续。

B、本合同为以完成一定工作任务为期限的劳动合同。

本合同于_____年_____月_____日生效，于_____年_____月_____日工作/项目完成时终止。

C、本合同为无固定期限劳动合同。

本合同于_____年_____月_____日生效，其中试用期_____个月，试用期至_____年_____月_____日。

1.2 如在试用期内乙方进入医疗期，则双方确认试用期自医疗期开始时中止，待相关情形消失时，继续计算。

第三项：工作内容及工作地点

2.1 工作岗位：

甲方根据工作需要聘任乙方从事_____（岗位/工种）工作，乙方同意甲方根据经营管理的需要，或乙方的工作能力、考评结果、工作业绩及健康状况等原因，依法将乙方调整至其他工作岗位工作。甲方根据工作需要可进行组织机构调整、部门名称变更、跨部门同类岗位轮换、调配、职位名称和改变等不影响本合同的有效性。乙方应按照甲方的要求，按时、按质、按量地完成工作任务，乙方应提高自身的职业技能，达到甲方的工作要求。

2.2 工作地点：

根据乙方任职的岗位（工种）作业特点，乙方的主要工作区域或工作地点为_____；根据甲方工作需要，甲方有权安排乙方到上述地点以外的地方从事临时性或暂时性的工作，乙方因工外出（含长、短期本地区内公出及异地出差）不视为工作地点的变更。在征求乙方意见后，甲方也可以根据工作需要调整乙方的工作区域或者工作地点。

2) 员工关键信息整理

任务 3: 请根据本次需要签订合同人员信息及公司《新员工劳动合同签订信息表》，整理本次员工劳动合同签订的关键信息。

新员工劳动合同签订信息表

签订公司名称	员工姓名	身份证号码	所属部门	工作岗位	入职日期	合同期限及类型
	周成	310101198007099232	市场部	市场经理		3年固定期限劳
徐州汉东食用油有限公司	郑杰	32031119870304568X	采购部		2021年7月15日	5年固定期限劳
	张楚	320102198508170472	运营部		2021年7月15日	
青岛汉东海产品有限公司	王龙		市场部	市场部管培生	2021年7月15日	3年固定期限劳
汉东食品有限责任公司	李婉	321102199703077690		市场部管培生	2021年7月15日	

(2) 劳动合同签订

需要在约定的时间与员工完成劳动合同签订工作，具体包含员工合同填写内容审核、劳动合同用印及返还、员工劳动合同签订签字确认、员工劳动合同领取签收确认等工作。

在完成劳动合同准备后下一步就是劳动合同签订，请根据以下情景信息及相应要求，完成实训任务。

今天是 7 月 15 日，王小虎拿出为每位新员工准备好的一式两份的劳动合同及其他需要签署的配套文件，准备与新员工进行劳动合同签订（补签）。合同签订过程很顺利，以下是与周成签订劳动合同的部分信息展示。

周成劳动合同部分信息：

根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等有关法律、法规的规定，甲乙双方经平等自愿、协商一致签订本合同，共同遵守本合同所列条款。

甲 方：汉东食品有限责任公司
住 所：上海市浦东新区汉东路 168 号汉东集团大厦
法定代表人：刘汉东

乙方姓名：周成 性别：男
身份证号码：310101198007099232
(其他证件类型及证件号码)：无
户口所在地：上海市黄浦区
有效联系地址：上海市杨浦区控江路 88 号
有效联系电话：18201871122
有效电子邮箱：zhoucheng@163.com
紧急联系人姓名：顾大福 性别：男
紧急联系人电话：1776598876 紧急联系人与乙方关系：同学
紧急联系人经常居住地：上海市杨浦区中山路 8 号康鸣小区

第一条 劳动合同期限

1.1 本合同期限属于下列第 A 类情况。
A、本合同为固定期限劳动合同。
本合同于 2021 年 7 月 5 日生效，于 2024 年 7 月 5 日终止。其中
试用期 3 个月，自 2021 年 7 月 5 日至 2021 年 10 月 5 日。
试用期届满前由乙方提出申请如通过甲方的转正考核后，甲方为乙方办理
转正手续。

1) 签订程序

任务 1: 王小虎具体与新员工签订劳动合同的时候, 一般会涉及以下几个流程环节, 请对以下流程环节进行步骤排序。

- A、确认合同条款是否无误
- B、填写个人信息
- C、确认预置信息是否正确
- D、在合同书上签字、盖章
- E、签署合同签订配套文件
- F、返还签订好的合同

2) 签署文件

任务 2: 在劳动合同签订时, 王小虎需要同时和新员工签署的劳动合同签订配套文件有哪些?

- A、《劳动合同领取确认单》
- B、《竞业禁止协议》
- C、《劳动合同签订确认单》
- D、《保密协议》

3) 问题纠错

任务 3: 王小虎与周成签订的劳动合同中有哪些不当之处, 请指出?

(3) 劳动合同续签

HR 实操中如不能及时与员工续签合同会给企业带来一定风险, 劳动合同续签工作包含员工劳动合同到期提醒、与业务部门或 HRBP 确认续签信息、组织合同续签等工作。

新员工入职需要签订劳动合同, 老员工合同到期后需要进行合同续签工作, 请根据以下情景信息及相应要求, 完成实训任务。

今天是 7 月 15 日, 办理完新员工劳动合同签订后, 王小虎登录劳动合同管理系统, 发现有 3 条系统提醒, 系统显示 2 个月后有 3 名员工合同到期, 分别是销售部的王宁、采购部的周亮、市场部的杨欣, 具体信息如下:

1、王宁, 大区销售经理, 2015 年 9 月 16 日入职签订 3 年劳动合同, 合同到期后续签了 3 年, 于 2021 年 9 月 15 日合同到期。

2、周亮, 采购经理, 2011 年 9 月 16 日入职签订 5 年劳动合同, 2016 年 9 月合同到期后续签了 5 年, 于 2021 年 9 月 15 日合同到期。

3、杨欣, 市场策划专员, 2018 年 9 月 17 日入职签订 3 年劳动合同, 于 2021 年 9 月 16 日合同到期。

.....

1) 续签准备

任务 1：接到系统提醒后，王小虎需要展开哪些工作？

- A、提醒 HRBP 或业务相关负责人员工合同到期
- B、与员工沟通合同续签意向
- C、征询相应员工劳动合同续签信息
- D、与员工直线经理或业务相关负责人沟通用人意向

任务 2：劳动合同到期前，王小虎什么时间向 BP 或业务部门相关负责人进行劳动合同到期提醒比较好？

- A、2021 年 7 月 15 日 B、2021 年 8 月 16 日
- C、2021 年 8 月 25 日 D、2021 年 9 月 6 日

2) 续签异常处理

任务 3：沟通后，销售部反馈继续和王宁签订劳动合同，合同期限 3 年，其他约定条件不变，并请王小虎完成合同续签工作。王小虎接到反馈后，以下正确的做法是哪一种？

- A、按照销售部反馈，准备合同文书，并与王宁沟通具体劳动合同签订时间
- B、向销售部反馈，王宁之前已经签订过两次固定期限劳动合同，如果续签须签订无固定期限劳动合同
- C、发起合同续签审批流程，待流程审批完成后，启动劳动合同续签工作
- D、与王宁进行合同签订意向沟通，确定后启动劳动合同续签工作

任务 4：经过沟通，BP 反馈采购经理周亮有新的职业规划，不愿意续签劳动合同。王小虎需要给周亮《终止劳动合同通知书》，请你帮他拟一份。

(4) 劳动合同变更

劳动合同变更包含确认劳动合同变更信息、组织签订劳动合同变更协议、劳动合同变更资料存档等工作。

当企业经营环境发生变化时，企业与员工签订的劳动合同也可能需要进行相应的变更，请根据以下情景信息及相应要求，完成实训任务。

因为工作需要，经过沟通协商一致，集团市场部市场经理张清从上海调往南京，到南京汉东肉制品有限公司任市场总监一职，薪资待遇及其他保持不变。

张清于 2020 年 3 月 5 日入职汉东食品有限责任公司，任市场经理一职，签订 5 年劳动合同，劳动合同编号：HD9801010889，工作期间表现优秀，富有开拓创新精神。

.....

1) 变更信息

任务 1：根据背景信息，张清需要变更的合同信息有哪些内容？

2) 变更协议

任务：如下是王小虎为张清拟定的劳动合同变更协议，请你帮他完成甲方、乙方、丙方、变更内容等方面内容的填写。

劳动合同变更协议	
甲方：	
乙方：	
丙方：	
经甲、乙、丙三方经协商一致，同意于 2021 年 7 月 15 日变更 2020 年 3 月 5 日双方签订的劳动合同（编号：HD9801010889），劳动合同的内容作如下变更：	
1 自本协议生效之日起，甲、乙双方现有劳动合同（以下简称“原合同”）中的甲方主体由丙方取代，即甲、乙原合同下的权利和义务（包括但不限于《培训协议》（如有）、《保密、不竞争和知识产权归属协议》以及其他与原合同相关的合同类文件中规定的所有权利、义务）变更为由乙方和丙方继续履行，甲方的权利、义务均随之全部转移给丙方，同时，甲方不再作为原合同（原劳动关系）的当事人。	
2	_____

3	_____

劳动合同书未变更部分的内容，继续遵照原合同执行。本协议一式三份，分别由甲、乙、丙三方持有。	
甲方（盖章）	乙方签字：
法定代表人	
或委托代理人签字：	
日期：_____年____月____日	日期：_____年____月____日
丙方（盖章）	
法定代表人	
或委托代理人签字：	
日期：_____年____月____日	

《劳动合同法》第三十五条规定，“用人单位与劳动者协商一致，可以变更劳动合同约定的内容。变更劳动合同应当采用书面形式，变更后的劳动合同文本由用人单位和劳动者各执一份。”协商变更一般是由一方当事人就劳动合同的期限、约定薪酬、工作岗位、工作地点等内容向另一方提出变更要求，双方在协商一致的基础上达成变更协议，并且应当采用书面形式。

不仅仅是员工的岗位变更，如果劳动合同中的条款有调整，一般都需要签订劳动合同变更协议或者签订新的劳动合同。

（5）劳动合同解除

劳动合同解除包含确认劳动合同解除信息、组织签订劳动合同解除协议、制作并送达劳动合同解除通知书等工作。

当企业与员工的合作不能继续时需要及时终止或解除劳动合同,请根据以下情景信息及相应要求,完成实训任务。

集团市场部活动执行专员张龙,在没有任何事由且未请假告知的情况下,连续旷工 10 个工作日,期间无法联系到本人,导致两次市场活动延期,给公司带来重大损失。后经了解张龙与朋友一块去他省旅游,严重违反公司考勤制度,公司决定于 2021 年 9 月 5 日与张龙解除劳动合同。

现在还有一个月的时间,请你做好与张龙解除劳动合同的相关工作。

.....

1) 解除通知书

任务 1: 根据背景信息请你为张龙拟写一份《解除劳动合同通知书》。

2) 送达方式

任务 2: 《解除劳动合同通知书》的送达方式有哪些?

(6) 劳动合同信息维护

劳动合同信息维护存在于劳动合同签订、续签、变更、解除等各个环节之中,在不同环节有不同的内容侧重。

前面我们完成了劳动合同准备、签订、续签、变更、解除等实训任务,接下来请根据要求完成劳动合同信息维护的实训任务。

任务: 请明确劳动合同签订、续签、变更、解除过程中需要维护的关键信息有哪些?

技能实操项目2：面试邀约与组织

1、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，健全员工服务体系，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

由于集团业务快速发展，现急需大量销售类岗位人员，以下是销售经理岗位职责和任职要求：

岗位名称：销售经理

薪资待遇：18-30万年薪，五险一金，弹性工作，定期体检，节假日福利

工作地点：上海及周边区域

岗位职责：

1、负责区域内商超、卖场、专营门店等米、面、油及其他产品大客户销售及客户开发管理；

2、执行公司销售政策，进行区域市场规划和分销网络规划，完成区域销售业绩目标及各项销售指标和KPI指标；

3、根据销售目标及任务，制定地区营销策略，进行产品定价、渠道维护和客户拓展等；

4、负责区域内经销商客户管理、制定月度区域及门店促销计划，在计划批准后，确保执行并追踪促销结果，能够进行过程数据分析和各类成本费用核销；

5、市场开发及渠道拓展，指导经销商按照公司要求达到相关渠道陈列标准；

6、上级交待的其它工作。

任职要求：

1、全日制统招大学本科及以上学历；

2、5年以上快速消费品销售经验，3年以上渠道经销商管理经验，对粮油行业有深入的

了解；

- 3、具备良好的沟通能力和学习能力，具备丰富的营销知识技巧；
- 4、有良好数据分析和判断能力，熟练操作 office 办公软件；
- 5、有工作使命感，积极性及执行力强，能承受一定工作压力；
- 6、有粮油食品快消零售行业工作经验者优先。

该招聘需求经过审批确认后,招聘部门在各大招聘平台进行岗位发布、简历收集与筛选、候选人前期沟通等工作，具体招聘支持性工作由招聘助理阿花负责。

经过不懈努力，阿花筛选出了一批符合招聘需求的候选人，并提交给销售部再次确认，这批简历有候选人主动投递的，也有阿花在招聘平台简历库中根据需求搜集的。经过销售部门再次筛选，选出其中 12 位候选人，他们基本符合部门用人需要，但是否能胜任招聘岗位，还需要进一步的面试考评。

由于岗位人员需求迫切，为了缩短招聘周期，公司计划将 12 位候选人集中邀请到公司依次进行面试考察，且本次面试采用一次面试决策的机制进行，若有合适候选人将尽快安排入职到岗。

基于此背景，阿花开启了后续面试工作……

提供其中 2 位候选人的个人简历，以下是 2 份简历的具体内容：



冯程

女 | 28岁 | 已婚 | 6年工作经验

手机号码: 13995961234 教育程度: 本科

电子邮箱: Fengcheng0916@163.com 所在地: 上海

职业状态: 在职, 急于找工作

职业概况

目前职业概况

所在行业: 零售/食品

公司名称: 好再来粮油销售有限公司

所在职位: 区域销售主管

目前年薪: 15万

职业发展意向

期望行业: 食品行业, 零售/食品行业, 快消品行业

期望地点: 上海

期望职位: 销售主管, 销售经理

期望年薪: 20万

工作经历

2018/10-至今

好再来粮油销售有限公司

区域销售主管 | 年薪15万

所在地区: 上海

下属人数: 1

工作职责: 1、负责公司大客户的开发、维护与管理;
2、挖掘大客户的需求,参与新品开发需求阶段的技术转化;
3、从销售和客户需求的视角,对产品的研发提供指导性建议;
4、负责货款回收管理,确保货款按期回收并与财务部定期对账;
5、管理维护客户关系以及客户间的长期战略合作计划。

2015/10-2018/03

巴适川味集团

销售代表 | 年薪8万

所在地区: 成都

下属人数: 0

工作职责: 1、负责公司山珍海味、滋补品、洗护产品的销售及推广;
2、根据市场营销计划,完成部门销售指标;
3、开拓新市场,发展新客户,增加产品销售范围;
4、负责辖区市场信息的收集及竞争对手的分析;
5、负责销售区域内销售活动的策划和执行,完成销售任务。



李强

男 | 30岁 | 已婚 | 8年工作经验

手机号码: 17716771234 教育程度: 本科

电子邮箱: Lixiang@163.com 所在地: 上海

职业状态: 在职, 急寻新工作

职业概况

目前职业概况

所在行业: 粮油/食品

公司名称: 上海米面粮油销售有限公司

所在职位: 区域销售经理

目前年薪: 18万

职业发展意向

期望行业: 粮油行业, 食品/食品行业, 快消品行业

期望地点: 上海

期望职位: 销售主管, 销售经理, 销售总监

期望年薪: 24万

工作经历

2018/10-至今

上海米面粮油销售有限公司

区域销售经理 | 年薪18万

所在地区: 上海

下属人数: 3

工作职责: 1、根据公司下达的销售指标,合理运用公司给予的销售资源,对辖区销售任务进行合理的分解,按照实际市场情况开展销售工作;
2、指导辖区内的销售,配合公司完成销售任务,并针对辖区内的市场进行市场基础建设;
3、积极维护辖区内的客户关系,密切并指导区域内分公司下达的各项销售与市场开拓计划;
4、在辖区内维护良好的客户关系,与辖区内的A类大客户保持紧密良好的、平等互利的合作关系;
5、积极维护自身品牌进行深化的、正面的宣传,有提升辖区内的品牌影响力所发生的危机。

2015/10-2018/07

杭州食美集团

销售主管 | 年薪10万

所在地区: 杭州

下属人数: 1

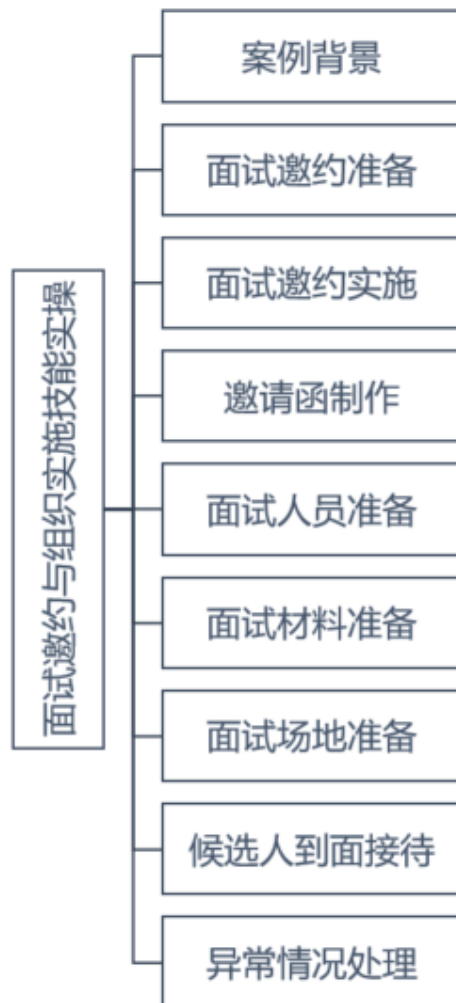
工作职责: 1、参与制定新的销售公司与新的销售团队,开发新市场,寻找新的合作伙伴,并协调新市场的销售体系,负责公司新客户开拓,维护销售团队维护;
2、针对公司销售政策,完成区域销售指标,提升区域销售业绩,提升产品市场占有率;
3、积极维护区域客户关系,并做好售后服务和培训;
4、市场信息反馈,了解行业、竞品动态,及时汇报市场信息。

(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，阿花入职以来一直由你代教，日常工作主要向你咨询，并接受你的指导。请根据以下具体情景，协助阿花完成本次面试邀约与组织实施工作。

1

2、任务设计



（1）邀约准备

1) 内部沟通

人物角色：

阿花 招聘助理 本次面试邀约与组织实施者

嘉乐 招聘主管 该岗位招聘负责人

（以下为面试邀约前人力资源助理阿花与招聘主管嘉乐的对话）

.....

.....

嘉乐：阿花，初筛过的销售经理候选人简历发给销售部确认了吗？

阿花：乐哥，上周就发过了，按照时间约定应该快有反馈了，我再确认一下。

嘉乐：好的，如果没有反馈，要及时跟进一下，不然这个岗位的招聘就要超时了。

阿花：好的，一定尽快，坚决完成任务！

.....（片刻后）.....

阿花：乐哥，销售部已经反馈，并给出了他们筛选通过的候选人名单，让我们尽快安排面试，我转给你。

嘉乐：嗯，我看到了，准备安排面试吧！

（接下来，你认为阿花应该怎么回复嘉乐？以下有三个可能的沟通分支，请仔细阅读以便完成后续实训任务。）

分支一：

阿花：好的，我马上安排面试，尽快通知候选人过来面试。嘉乐：嗯，面试时间安排在本周三上午十点吧，如果候选人时间不合适也可以约其他时间，注意通知方式。

阿花：好的。有什么资料需要提醒候选人携带吗？

嘉乐：通知他们携带个人简历、学历及过往工作能力相关证明资料，其他的就没什么了。

阿花：好的，面试地点我们定在集团总部，还是销售中心？

嘉乐：这是个好问题，面试过程中有销售部的同事参加，面试地点就定在销售中心吧，记得提前预约一下会议室。另外，你给销售部同步一下面试安排，邀请销售副总参加这次面试活动。

阿花：好的。

分支二：

阿花：好的，我马上和候选人打电话，邀请他们过来参加面试。

嘉乐：嗯，面试时间安排在本周三上午十点吧，如果候选人时间不合适也可以约其他时间，打电话时注意沟通时间段，避免给候选人带来麻烦。

阿花：好的。有什么资料需要提醒候选人携带吗？

嘉乐：通知他们携带个人简历、学历及过往工作能力相关证明资料，其他的就没什么了。

阿花：好的，面试地点我们定在集团总部，还是销售中心？

嘉乐：这是个好问题，面试过程中有销售部的同事参加，面试地点就定在销售中心吧，记得提前预约一下会议室。另外，你给销售部同步一下面试安排，邀请销售副总参加这次面试活动。

阿花：好的。

分支三：

阿花：好的，我们面试安排定在什么时间合适？

嘉乐：本周三上午十点吧，如果候选人时间不合适也可以约其他时间，根据具体情况我们再沟通。

阿花：好的。有什么资料需要提醒候选人携带吗？

嘉乐：通知他们携带个人简历、学历及过往工作能力相关证明资料，其他的就没什么了。

阿花：好的，面试地点我们定在集团总部，还是销售中心？

嘉乐：这是个好问题，面试过程中有销售部的同事参加，面试地点就定在销售中心吧，

记得提前预约一下会议室。另外，你给销售部同步一下面试安排，邀请销售副总参加这次面试活动。

阿花：好的。

任务要求：根据阿花和嘉乐沟通对话内容，你认为三个可能的沟通分支，阿花应该选择哪一个沟通分支来回复嘉乐？

A、分支一：好的，我马上安排面试，尽快通知候选人过来面试。

B、分支二：好的，我马上和候选人打电话，邀请他们过来参加面试。

C、分支三：好的，我们面试安排定在什么时间合适？

2) 人岗匹配关键信息提取

为了更好的和候选人李强进行邀约沟通，在面试邀约前，HR 一般需要从公司品牌吸引力、岗位匹配性、薪资福利待遇等方面进行关键信息提炼，以增加公司和岗位吸引力，提升面试邀约成功率。

任务要求：以下是几个经过提炼的关键信息，请结合背景中的招聘岗位信息和李强的简历信息，帮助阿花进行公司品牌吸引力、岗位匹配性、薪资福利待遇等方面的信息分类。

提炼关键信息：粮油行业工作经验、过往销售经验、符合岗位任职要求、发展机会多、企业规模大（华东区规模最大的农产品和食品加工企业集团）、员工服务体系健全、业务面向全国、企业文化、薪资丰厚、五险一金、节假日福利、定期体检、弹性工作制

(2) 面试邀约

1) 邀约方式选择

任务要求：请根据背景信息和岗位特点，帮助阿花选择最合适本次面试的邀约方式，并完成对应邀约的实训任务。

A、短信邀约

B、邮件邀约

C、电话邀约

2) 电话邀约

设计思路：分两个环节进行，电话邀约时间段选择+电话邀约模拟对话呈现，邀约技巧评判（展示两段电话邀约模拟对话，然后针对邀约过程进行技巧点评。

任务要求：请帮助阿花选择比较好的电话邀约时间段。

A、8：00-9：30

B、10：00-11：30

C、12：00-13：30

D、17：00-18：30

环节二：以下是阿花与候选人李强、冯程电话邀约的模拟对话，请帮助阿花完成关键对话环节的选择。

与冯程的对话：

阿花:您好,请问是冯程女士吗? 我是汉东集团人力资源共享服务中心的招聘 HR 阿花。

冯程:是的,请问有什么事情?

A、阿花:冯女士,是这样的,之前看到您的简历比较符合我们公司销售经理岗位的招聘需求,现在邀请您参加我们公司的面试。

冯程:你在哪里找到我个人简历的?

B、阿花:冯女士,您的简历是在智联招聘平台简历库搜索到的,您现在还在寻找销售经理岗位的工作吗?

冯程:对的,你们公司是做什么?

C、阿花:我们公司叫做汉东食品有限责任公司简称汉东集团,成立于 1998 年,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。公司产品涵盖油、米、面、肉、奶、海鲜、食品原辅料、油脂科技等诸多领域。现在招聘的岗位主要是从事米面油的大客户销售及销售管理工作。

冯程:噢噢,之前听说的。

D、阿花:我们公司是集团企业,在行业内有一定的知名度,产品市场占有率一直名列前茅,近期有几个新品要上市,业务发展非常迅速,后续发展机会非常多。另外,公司的薪资待遇在市场上具备较强竞争力,员工培训成长和员工服务体系非常健全,弹性工作制,组织氛围良好。

冯程:听起来很诱人哈!

E、阿花:是吧,您这边过往从事的行业和工作经验与我们招聘的岗位有高度的相关性,所以想邀请你参加我们公司的面试。

冯程:好的,公司地点在哪边?

阿花:在浦东新区长寿路 888 号,地铁 2 号线长寿路站 3 号口附近,通勤交通非常便利的。

冯程:浦东长寿路啊,有点远哈,我住青浦这边,过去的话通勤时间有点长,非常抱歉,就先不考虑了。

F、阿花:距离确实有点远,不过您也清楚销售类岗位一般不在公司的,到公司的次数有限。除了距离问题,您还有其他原因拒绝这次机会吗?

冯程:主要是距离问题吧,虽然销售一般要跑客户,基本不在公司里待,但我个人情况比较特殊,这两年孩子比较小,想找一个离家近点的工作,这样可以多陪下孩子。也是这个原因考虑换工作的,实在不好意思哈!

G、阿花:好的,非常理解,冯女士,您身边有没像您一样优秀的人员想要换工作的,如果有的话欢迎给我们推荐哈,推荐成功后公司会有新人推荐奖励哦!

冯程:好的,我问问身边的朋友哈,要不是距离远我都想去了!

H、阿花:您来我们是非常欢迎的!后续我们保持联系,如果您方便了,也可以考虑过

来哈！现在就不过多打扰您了！

冯程：好的，再见！

阿花：再见！

与李强的对话：

阿花：您好，请问是李强先生吗？我是汉东集团人力资源共享服务中心的招聘 HR 阿花。

李强：是的，请问有什么事情？

（接下来阿花怎么继续沟通）

A、阿花：李先生，是这样的，我们在猎聘网上收到您投给我们公司的简历，您应聘的岗位是销售经理。我这次打来电话，想跟您进行一次简单的电话沟通，您现在讲话方便吗？

李强：噢噢，方便的。

B、阿花：好的，李先生，请问您还在寻找销售经理及相关岗位的工作吗？

李强：是的，还在寻找，之前谈了几家公司，不过还没有最终确定。

C、阿花：李先生，请问您对于今后的工作单位有什么期待哈，比如行业选择、工作地点选择、企业类型等？

李强：行业的话，最好是粮油、食品快消行业，之前一直在这个行业内，这些年也积累了一些经验，各方面也比较熟悉，做起来比较顺手。工作地点没啥要求，做销售的免不了到处跑。至于企业类型没有什么特殊要求。

D、阿花：非常凑巧，我们就是粮油食品行业的。李先生，您现在处于在职还是离职状态，如果加入我们公司的话，多久能够入职到岗？

李强：目前处于离职状态，主要是前一阶段太累，休息了一段时间，如果有幸加入贵公司，可以一周内入职到岗。

.....

E、阿花：好的，李先生，经过我们刚才初步沟通以及我们公司 HR 部门和业务部门对您简历的反复筛选与审核，现在正式邀请您参加我们公司销售经理岗位的面试，以便我们更多的相互了解。

李强：好的，非常感谢贵公司的认可。

F、阿花：我们面试时间安排在本周三上午 10:00，地点在汉东集团销售中心(浦东新区长寿路 888 号汉东大厦 11 楼销售中心，地铁 2 号线长寿路站 3 号口附近)，你看方便吗？

李强：好的，方便的。

阿花：好的，李先生，面试时销售部的负责人也会参加，届时你们可以共同探讨有关业务开展的问题。稍后我把面试邀请函发给您，您可以按照上面的指引到我们公司。

李强：好的，谢谢！

G、阿花：李先生，您有什么问题需要问我吗？

李强：面试时需要携带什么资料吗？

阿花：请您携带个人简历，相关证书及岗位资格证书复印件，以及其他可证明本人工作能力的材料复印件。

李强：好的，其他没什么了。

H、阿花：好的，李先生，和您沟通非常愉快，非常期待您的到来！如果您时间上有变更或其他异常情况，请打我电话，或给我短信，我会尽力为你安排下一场面试。如果没有其他事情就先不打扰您了。

李强：好的，再见！

阿花：再见！

沟通技巧训练：电话邀约过程可能使用到的沟通技巧如下

明确双方身份-(询问候选人姓名以确认其身份，主动告知候选人你是谁，以解除对方疑虑)

确定时间是否方便-(主动确认候选人当前时间是否方便，以确保候选人有时间在注意你说话，而不是在忙其他事情)

告知简历来源-(主动告知候选人简历来源，让候选人知道你是怎么知道他的信息的，不贸然提出让对方过来面试)

了解求职者状态-(发出面试邀约前，了解候选人当前处于在职、离职、是否找工作状态，从而推测其求职迫切性和可能入职时间)

了解求职意向-(发出面试邀约前，主动了解候选人对于工作行业、任职岗位、工作地点等方面的求职意向)

强调简历审核-(强调候选人简历是经过反复筛选审核的，暗示公司决定面试邀约是经过慎重考虑的)

强调岗位匹配性-(结合岗位需求和候选人简历情况，主动告知候选人岗位匹配性情况，增强其到面的决心)

强调公司品牌-(强调公司雇主品牌、社会市场地位、薪资待遇等优势条件，增加公司及岗位吸引力)

提醒携带资料-(主动提醒候选人面试时需要携带的资料)

强调面试人员-(强调部门或公司相关负责人等重要人员参加面试，展现公司对此面试的重视)

强调异常告知-(强调候选人参加面试前的异常告知，如果候选人不能到面 HR 可以提前掌握相应情况)

探寻拒绝原因-(探究候选人拒绝电话邀约的原因)

鼓励人员推荐-(进行人才推荐，保持后续联系)

任务要求：根据电话邀约沟通过程，结合以下给出的电话邀约技巧，请判断阿花在与两位候选人沟通过程中分别使用到了什么邀约技巧以及需要加强的邀约技巧。

3) 短信邀约

任务要求：请帮助阿花完成邀约短信的编辑和发送工作。

4) 邮件邀约

任务要求：请帮助阿花完成邀约邮件的编辑和发送工作。

(3) 邀请函制作

任务要求：如下是阿花准备发给候选人李强的邀请函，其中可能存在不恰当的地方，请予以指出并给出优化建议。



(4) 面试人员准备

1) 面试人员选择

面试官 1：钱宝，销售副总，区域销售主要负责人，岗位用人需求提出者，当前直接管理区域内 6 个销售经理，日常主要工作为区域内整体销售策略制定，大项目及重点客户跟踪支持，后备人才队伍建设及日常培训管理，对区域整体销售业绩负责。

面试官 2：赵磊，HRD，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。

面试官 3：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。

面试官 4: 嘉乐, 招聘主管, 负责本岗位具体招聘工作的 HR, 前期与应聘者进行多次线上沟通, 熟悉该岗位和应聘者具体情况, 招聘面试经验丰富。

面试官 5: 阿花, 招聘助理, 主要负责招聘支持性工作, 针对该岗位前期进行了大量的简历筛选、候选人面试邀约、以及本次面试活动的组织实施工作。

面试官 6: 刘刚, 销售经理, 连续 3 个季度区域销售冠军, 直接管理 2 位销售代表 1 位销售助理, 接受销售副总领导, 擅于客户沟通交流和关键要素分析, 曾在多个大项目推进的关键环节提出有效推动方案, 拥有丰富的销售技巧和项目经验。

面试官 7: 张易, 销售代表, 同区域优秀销售一线人员, 熟悉该区域市场具体情况, 后续会与该销售经理岗位组成区域销售小组。

面试官 8: 孙晓, 营销经理, 与区域销售协作密切, 负责该区域市场营销工作, 擅于借助各种主题、节日、事件进行系列活动营销, 整体营销经验丰富。

任务要求: 请帮助阿花选择适合担任本次面试活动面试官的人员。

2) 面试人员沟通

任务要求: 面试官沟通事项选择, 根据背景信息, 请帮阿花选择需要提前和面试官进行沟通的事项。

- A、招聘背景, 岗位介绍, 岗位职责与用人要求等
- B、候选人基本情况, 求职意向, 过往行业、工作经历背景等
- C、提醒面试官深层次的考察候选人的专业水平
- D、岗位整体匹配性情况及综合能力素质等
- E、面试时间地点及过程安排
- F、需要特别注意考察的方向或之前沟通把握不准的方面
- G、岗位考评维度与打分评价标准

(5) 面试材料准备

1) 面试材料选择

任务要求: 根据本次面试活动特点, 请帮助阿花准备面试过程中需要用到的材料。

2) 面试题目设计

任务要求: 基于 STAR 原则, S-情境(situation)、T-任务(task)、A-行动(action)、R-结果(result)请帮阿花进行面试问题归类。

A、详细了解候选人为了完成业务工作, 都做了哪些工作任务, 每项任务的具体内容是什么样的。通过这些可以了解候选人的工作经历和经验, 以确定他所从事的工作与获得的经验是否适合所空缺的职位。

B、每项任务在采取了行动之后的结果是什么，是好还是不好，导致结果的原因是什么？

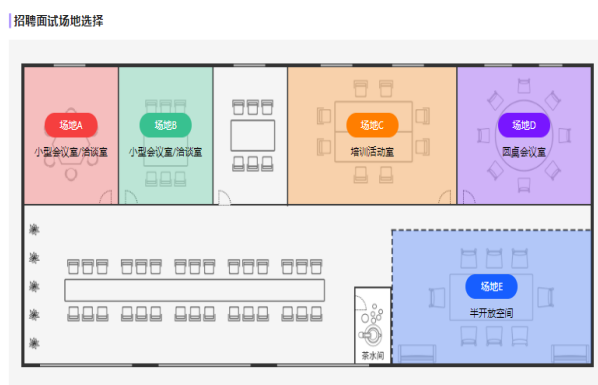
C、了解候选人是如何完成某项具体工作的，都采取了哪些行动，所采取的行动是如何帮助他完成工作的，通过这些，可以进一步了解他的工作方式、思维方式和行为方式。

D、通过不断提问与过往销售工作业绩有关的背景问题，可以全面了解该候选人取得优秀业绩的前提，从而获知所取得的业绩与候选人的关系，多少是和市场的状况、行业的特点有关。

（6）面试场地准备

1) 面试场地选择

任务要求：请根据销售中心办公场地示意图，帮助阿花选择适合本次招聘面试的场地。



2) 场地空间物品选择与布置

任务要求：请根据本次面试需求和系统提供的物品示意图，帮助阿花选择在本次面试活动中需要的物品。

具体物品元素：

桌子（长条桌（单侧 4-5 人）、小圆桌（适合 4-6 人）、大圆桌（适合 8-10 人）、小单桌）

椅子（沙发、园凳、办公座椅）

席卡（应聘者、面试官、主持人、记录员、计时员）

考评材料（候选人简历、笔试题本、面试提纲、面试评价表、加权评分表）

纸、笔、水杯、绿植、录像设备、公司简介、产品宣传册、条幅（销售经理岗位招聘面试现场）、打印机、电话座机、电脑、投影仪、桌麦、报刊杂志

（7）候选人到面接待

场景 1：（候选人李强来到销售中心）

李强：你好，我是来面试的。

阿花：你好，是李先生吧？我是阿花，您来面试销售经理岗位的吧，我们之前电话沟通过？

李强：对的，你好阿花。

阿花：李先生，欢迎您的到来，请随我到这边会议室。

李强：好的。

场景 2：（到会议室后，阿花需要怎么安排）

A、李先生，您请坐、先喝点水，在这里稍微休息一下，我们面试一会开始。

李强：好的，谢谢。

阿花：这儿有份应聘登记表，您先填写一下。

李强：好的。

阿花：这里有一些公司的介绍资料及其它书刊杂志，您也可以浏览一下，稍后面试时间到了，我会过来找您。

李强：好的，你先忙吧。

B、李先生，路上过来还方便吗，开车过来的还是地铁啊？

李强：开车过来的，路上还行不堵车，这边停车也挺方便的。

阿花：是的，这边停车还可以，您请坐，先喝点水休息一下，这儿有份应聘登记表，您稍后填写一下，我们面试一会开始。

李强：好的。

阿花：这里有一些公司的介绍资料及其它书刊杂志，您也可以浏览一下，稍后面试时间到了，我会过来找您。

李强：好的，你先忙吧。

C、李先生，这儿有份应聘登记表，您先填写一下，我们面试一会开始。

李强：好的。

阿花：这里有一些公司的介绍资料及其它书刊杂志，您也可以浏览一下，稍后面试时间到了，我会过来找您。

李强：好的，你先忙吧。

场景 3：（当需要向候选人收集携带资料时，阿花需要怎么说）

A、李先生，之前通知您需要携带的资料，您带了吗？需要复印件的我去帮您复印一下。

李强：好的，都带来了，这些过往项目资料我带了一份，你再帮我复印一下，过会给到面试官。

阿花：好的。

B、李先生，请把携带的资料给我一下，我去复印一下，公司要做相关资料存档记录。

李强：好的，这是资料，如果要留存的话帮我复印一下。

阿花：好的。

C、李先生，除了简历您还携带其他个人相关资料了吗？如果有的话，请交给我吧！

李强：有的，这是相关证书和过往项目资料。

阿花：好的。

（8）面试异常情况处理

场景一：

现在是上午九点五十五分，第一个候选人的面试马上就要开始，在公司还没看到销售副总的影子，这时你该怎么做？

- A、等待销售副总的到来，说不定他现在在忙，再过五分钟他就到了
- B、给销售副总打电话，了解其动向，确认其参加面试时间
- C、向招聘主管佳乐报告，让其提前做好准备
- D：其他：

场景二：

现在是上午十点，按照事先约定第一个候选人需要开始面试了，但是销售副总还没到，据了解他在参加一场重要的临时会议，具体会议结束时间未知，这时你该怎么安排？

- A、正常开始面试，协调其他销售部人员代替销售副总参加面试
- B、延迟面试开始时间，等销售副总会议结束后再开始面试活动
- C、向候选人说明情况，让候选人决定是按时开始，还是等待一会再开始
- D、正常开始面试，将具体情况告知候选人，先由人力资源部进行面试
- E、其他：

场景三：

第五位候选人马上就要面试结束了，还没看到第六位候选人到来，这时你该怎么做？

- A、等第五位候选人面试结束后，暂停面试活动，等待第六位候选人到来
- B、观看第七位面试候选人是否到达，若到达将第七位候选人的面试时间提前
- C、立即电话第六位候选人，了解具体情况，根据具体情况再做安排
- D、通知面试官第六位候选人尚未到达，询问其接下来的安排
- E、其他：

场景四：

面试进行中，公司突然停电了，面试会议室现场一片漆黑，这时你该怎么做？

- A、向面试官和候选人说明情况，表示歉意，并安排备用照明条件，继续进行面试
- B、暂停面试，邀请面试官和候选人休息一下，等来电之后继续面试
- C、安排其他靠外窗会议室，邀请面试官和候选人转移场地，继续进行面试
- D、其他：

技能实操项目3：社保保险

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2位员工入职，新入职员工具体信息如下：

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。

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。

请根据相应信息完成社保系统操作。

附件：

2021年7月2日，上海人社局发布关于本市2020年度全口径城镇单位就业人员平均工资相关事项的公告，发布了2020年度上海城镇单位就业人员平均工资，社保缴费基数及调整时间。

上海市2020年度全口径城镇单位就业人员平均工资为10338元/月，自2021年7月1日起，本市社保缴费基数的上限调整为31014元/月，本市社保缴费基数的下限将分两年过渡到位，自2021年7月1日起调整为5975元/月。

2021上海社保基数调整时间：2021年7月1日起，2021年7月1日-2022年6月30

日上海社保缴费基数上下限：

社保缴费基数：10338 元/月

社保缴费基数上限：31014 元/月

社保缴费基数下限：5975 元/月

2021 年 7 月 1 日起，本市人才引进政策中涉及“上年度城镇单位就业人员平均工资”的事项，按 10338 元/月执行。

2021 年度（2021 年 7 月）上海市职工社会保险缴费标准：

项目 对象	缴费基数	养老保险		医疗保险		失业保险		工伤保险
		单位	个人	单位	个人	单位	个人	单位
机关、事业、企业、 社会团体等单位	5975-31014 (注 1)	16%	8%	10.5%	2%	0.5%	0.5%	0.16%-1.52%
有雇工的个体工商户	5975-31014	个体业 主缴付 16%	个人 (包括 业主) 缴付 8%	个体业 主缴付 10.5%	个人(包 括业主) 缴付 2%	个体业主 缴付 0.5%	个人(包 括业主) 缴付 0.5%	个体业主缴付 0.16%-1.52%
灵活就业人员(含非 全日制从业人员)	5975-31014	24%		11.5%		——		——
								(注 2)
注： 1. 单位缴费基数按单位内职工个人月缴费基数之和确定； 2. 按照《上海市工伤保险实施办法》的规定，非全日制从业人员由用人单位缴纳工伤保险费并享受相应的工伤保险待遇。								

(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) 企业开户

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社会保险帐户开通。

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企业社会保险登记问题?

- A. 一周 B. 两周 C. 三周 D. 一个月

任务 2: 在进行企业社保帐户开通时, 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. 税收登记证原件及加盖公章的复印件
C. 法人居民身份证复印件
D. 单位经办人员居民身份证复印件
E. 在职员工异动名册表
F. 《单位社会保险登记(变更)表》(申字 0 表)

(2) 增员操作

企业社保增员操作,具体包括入职员工招工登记、社保账户启封、转入或新参加工作人员账户开通等工作。

任务要求: 人员增员操作是社保相关工作的基础, 请根据以下情景信息及相应要求, 在社会保险系统中完成实训任务。

2021 年 7 月集团市场部有 2 位员工入职, 新入职员工具体信息如下:

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。

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。

注:

2021 年 7 月-2022 年 6 月上海市社保缴费基数:

最低: 5975 元

最高: 31014 元

请根据相应信息完成社保系统操作。

1) 招工登记

人力资源和社会保障自助系统 (模拟上海市)

退出暂录证

退出暂录证

信息查询

打印服务

单位管理

单位信息管理

退出暂录证信息管理

欢迎使用自助经办系统

目前街道工务自助经办系统开通的时间如下:

退出暂录证
用人单位为应招的本市户籍或从从业人员办理退出暂录证登记以及就业参保登记业务。

单位管理
用人单位可维护地址、联系信息等基本信息。

打印服务
用人单位可打印任意一份市内办理的从从业人员档案工务记录, 以及本市户籍从从业人员档案工证。

办事指南

办事指南

2021年7月1日起本市所有24位员工入职、新入职员工档案信息如下:

1. 姓名: 男, 本科毕业, 上海户籍, 身份证号码: 310101198007094932, 手机号码: 18207811221, 2008年7月1日正式参加工作, 档案存放在上海社保局24位员工处, 今年将加入本市社保, 居住地址为一栋, 薪资: 25000元/月, 签订三年固定期限劳动合同, 协议年限三个月, 工作地: 上海。

2. 李梅: 女, 本科学历, 江苏镇江户籍, 身份证号码: 311101198007094932, 手机号码: 17811111111, 档案存放在上海社保局。

个人信息查询

人力资源和社会保障自助经办系统（模拟上海市）

劳动就业

登记失业

失业保障金

个人信息查询

公民身份证号码

310101198007099032

姓名: 王晨

确定 取消

个人信息填写

被招用人员信息填写

[illegible]

2) 社保转入

[illegible]

转入人员信息查询与申报信息填写

人力资源和社会保障自助经办系统（模拟上海市）

社会保险

业务办理指南

进入人员

转入人员

转出人员

补缴人员

断保人员

退休人员

灵活就业缴费人员

社保转移

参保登记

核定缴费基数

缴纳社保费

待遇申领

输入人员

公民身份证号码：310101198007098232姓名：周成提交重置

个人信息

姓名：周成性别：男户籍类别：家庭户
提示：如以上户籍类别与实际填报人员的实际情况不一致，将无法通过校验规则。社会人员的资料可随增删变。
公民身份证号码：310101198007098232户籍所在地省市：上海市

申报信息

外单从他人处转接转入
☐ 选择本人首次注册过医保
申报信息
个人序号：12075
月平均工资税前收入：元确定
续缴按原单位：选择原单位确定
月缴费基数：

☐ 本单出单前已达成用工调整协议，并签订补充协议或重新签约，如有不实以及由此产生的法律责任由本单位负责

业务说明操作记录详细记录与备注

2021年7月离岗休岗期间属2位员工入职，转入职工工具体详情如下：
1、周成，男，本科学历，上海户籍，身份证号：310101198007098232，手机号码：18203761221，2023年7月自正式参加工作，现因身体上出现重大疾病需休养，于2024年1月向单位提出书面请辞申请，经单位批准同意，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，工作地点：上海。
2、李静，女，本科学历，江苏镇江户籍，身份证号：311103198703177680，手机号码：17811717018，原在单位做上海户口。

各地社保系统中进行增员转入操作不尽相同，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。

周聪，男，现任采购部高级采购专员，2018年3月16日入职并与公司签订5年劳动合同，因个人发展原因主动提出辞职，并于7月10日办理离职手续。周聪离职前月薪13000，该薪资为3月开始调整后的薪资，调整幅度为30%。（周聪，福建厦门户籍，身份证号码：350205199503261768，手机号码：18200228966）

注：

2021年7月-2022年6月上海市社保缴费基数：

最低：5975元

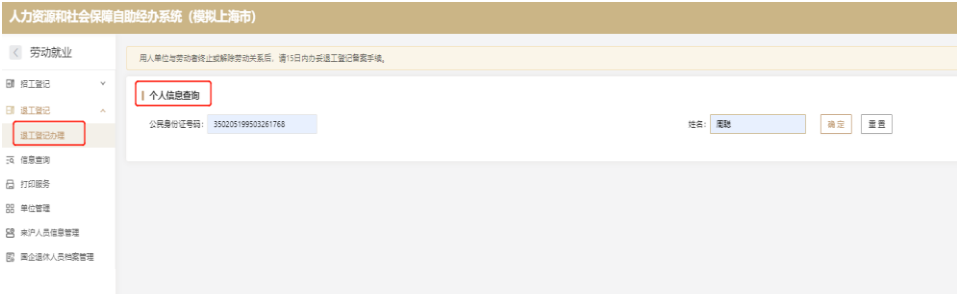
最高：31014元

请根据相应信息完成社保系统操作。

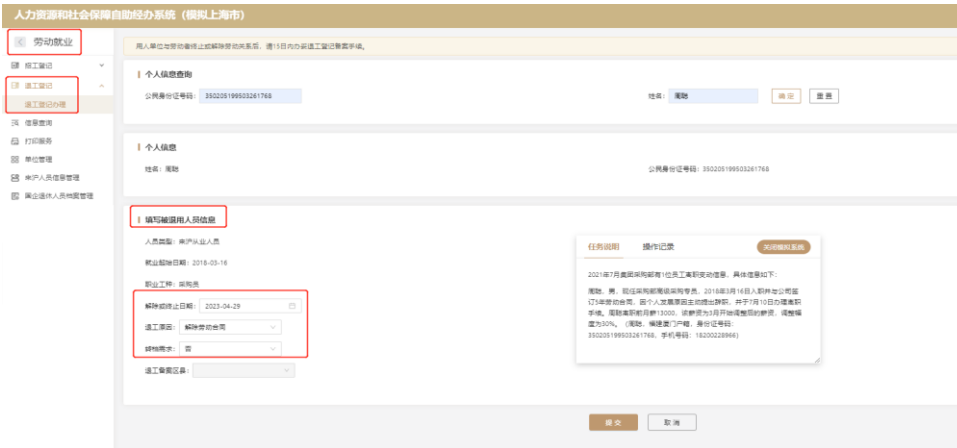
1) 退工登记



个人信息查询



被退用人员信息填写



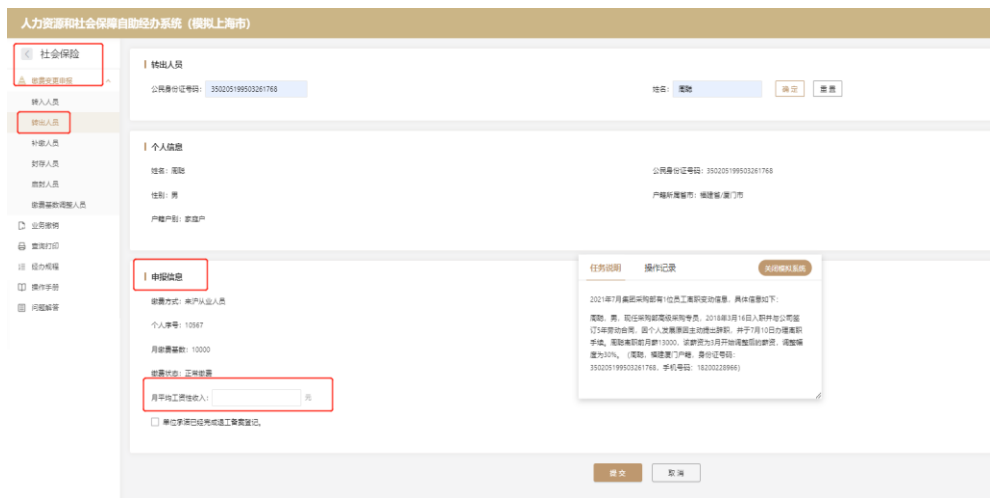
2) 社保转出



转出人员信息查询



转出信息申报月平均工资性收入计算



各地社保系统中进行社保转出操作不尽相同，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。

(4) 基数调整

社保基数调整操作需要根据人社局公布的年度社保缴费基数上限、下限数据完成企业员工社保缴费基数调整工作。

任务要求：社保缴费基数调整操作是企业社保操作的必备项目，但不会经常进行操作，请根据以下情景信息及相应要求，在社会保险系统中完成实训任务。

现在是 2021 年 7 月 20 日，按照公司社保专员岗位工作日历安排，近期需要完成员工年

The screenshot displays the 'Shanghai Social Security System' interface. On the left, a sidebar menu includes '社会保险' (Social Insurance) and '参保人员信息' (Insured Person Information). The main area is titled '参保人员信息' and shows details for an employee with ID '310103198705231199'. The '个人信息' (Personal Information) section includes fields for '姓名' (Name), '性别' (Gender), '出生日期' (Date of Birth), '身份证号' (ID Card Number), '户籍' (Household Registration), and '参保地' (Insurance Location). The '缴费信息' (Contribution Information) section shows '缴费基数' (Contribution Base) as 3000 and '缴费基数' (Contribution Base) as 3000. A red box highlights the '缴费基数' (Contribution Base) field. The '缴费比例' (Contribution Ratio) section shows '缴费基数' (Contribution Base) as 3000 and '缴费基数' (Contribution Base) as 3000. The '缴费比例' (Contribution Ratio) section shows '缴费基数' (Contribution Base) as 3000 and '缴费基数' (Contribution Base) as 3000. The '缴费比例' (Contribution Ratio) section shows '缴费基数' (Contribution Base) as 3000 and '缴费基数' (Contribution Base) as 3000.

各地社保系统中进行社保缴费基数调整的操作不尽相同，需要特别注意的是，在操作过程中需要按照系统要求正确填写员工相关信息。

（5）社保缴纳

社保缴纳操作，需要完成社保月度汇缴、补缴、企业社保数据报表制作等工作。

任务 1：企业需要为员工缴纳的社会保险种类都有哪些？在这些险种中，哪些也需要员工自己缴纳？

任务 2：鉴于佟薇尚未缴纳社保的情况，关爱应当如何处理？

任务 3：在进行社保费用缴纳时，有哪些缴费方式？

（6）跨区转移

社保转移，是指在对于参保人员跨统筹区域流动就业的，转移养老保险关系的这一过程，具体包括：参保人提出申请，两地社保部门进行对接转移。

社保缴纳操作是在确定企业人员变更之后进行的社保日常操作，请根据以下情景信息及相应要求，完成实训任务。

原采购部高级采购专员周聪，因个人发展原因主动提出辞职，并于 7 月 10 日办理离职手续。周聪是福建厦门户籍，准备回老家厦门工作发展，希望将在上海缴纳的社会保险转移回去，但具体怎么操作不甚清楚。

任务：周聪向你咨询如何将将在上海缴纳的社会保险转移回去，你会怎么回答他？

模块二

案例1：管理盲点识别：如何降本增效？

一、数据分析任务

1. 明确分析目的

旁白：公司降本增效大背景下，展开了一场成本盘点，其中，盘点过程中，财务人员发现公司存在员工已离职，但公司依然在为其缴纳社保的情况，整体算下来一年带给公司的损失高达10万元，于是专门向CEO汇报了此情况，于是CEO找到HR负责人，一起探讨，这笔糊涂账应该怎么算？

CEO：我发给你的财务报告你都看了吧，关于离职人员社保应停未停这部分的损失你怎么看？

CHRO：真的是，不算不知道，一算吓一跳，没想到离职带来的应停未停成本这么高！确实是个管理漏洞，得补上

CEO：你觉得具体是什么原因呢？

CHRO：我初步判断主要原因还是“拖延”。咱们地区社保系统每月28日起就不能再办理增减员业务了，社保停保是当月停下月的，过了28日系统就会默认下个月要缴纳的人数。我们虽然要求管理者在每月25日前完成离职审批，但是总有员工月底才提交离职单或者管理者自己审批时间过长，有时候流程一耽误就是十几天，所以容易导致社保减员不及时，出现次月继续购买的情况。

CEO：嗯，现在公司整体都在降本增效，这种情况要是被总部知道了肯定会问责，你们尽快分析清楚，当月离职的当月统计、处理清楚，避免此类问题再发生！

旁白：下面，请你以生产部某操作组为例，详细分析离职员工社保应停未停的原因，并制定出针对性管理干预措施。

【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

系统会给出不同月份离职员工基本信息数据、社保成本数据以及数据整合参考模板，，

参赛选手需根据自己的数据分析目标，建立分析逻辑，选择合适的数据处理后进行后续分析

以下为部分数据样例：

序号	工号	姓名	操作用户	部门	学历	级别	职类	离职日期	离职类型	是否停保	原因
1	SC0050	鲜于天宇	SAPWEB1	生产部	高中及以下	G	操作类	2023/2/2	辞职	是	-
2	SC0063	范锦程	SAPWEB1	生产部	高中及以下	G	操作类	2023/2/2	优化	是	-
3	SC0075	马晨睿	SAPWEB1	生产部	本科	D	品管类	2023/2/3	辞职	是	-
4	SC0084	说奕奕	SAPWEB1	生产部	本科	D	品管类	2023/2/5	辞职	是	-
5	SC0130	江炜伟	SAPWEB1	生产部	专科	E	操作类	2023/2/6	辞职	是	-
6	SC0153	孟靖琪	SAPWEB1	生产部	专科	E	操作类	2023/2/8	辞职	是	-
7	SC0166	孟乐驹	SAPWEB1	生产部	专科	E	操作类	2023/2/10	辞职	是	-
8	SC0093	恭颖	SAPWEB1	生产部	本科	E	操作类	2023/2/11	辞职	是	-
9	SC0107	孟致远	SAPWEB1	生产部	专科	E	操作类	2023/2/12	辞职	是	-
10	SC0069	贾彬	SAPWEB1	生产部	高中及以下	E	操作类	2023/2/13	辞职	是	-
11	SC0105	李思源	SAPWEB1	生产部	专科	G	操作类	2023/2/15	辞职	是	-
12	SC0119	夏嘉懿	SAPWEB1	生产部	专科	F	操作类	2023/2/16	辞职	是	-
13	SC0229	从慷	SAPWEB1	生产部	本科	E	品管类	2023/2/18	辞职	是	-
14	SC0230	帅一禾	SAPWEB1	生产部	本科	E	品管类	2023/2/19	辞职	是	-
15	SC0126	石正豪	SAPWEB0	生产部	高中及以下	G	操作类	2023/2/19	优化	是	-
16	SC0227	貳碧蓉	SAPWEB0	生产部	专科	F	操作类	2023/2/20	辞职	是	-
17	SC0198	蔡鸿涛	SAPWEB0	生产部	硕士	C	品管类	2023/2/20	辞职	是	-
18	SC0241	姓知	SAPWEB0	生产部	专科	E	操作类	2023/2/21	辞职	是	HR审批时间过长
19	SC0213	乙雅	SAPWEB0	生产部	专科	E	操作类	2023/2/22	辞职	否	HR审批时间过长
20	SC0236	绍豫	SAPWEB0	生产部	专科	E	操作类	2023/2/22	辞职	否	HR审批时间过长
21	SC0217	喜恨凤	SAPWEB0	生产部	专科	F	操作类	2023/2/22	辞职	否	HR审批时间过长
22	SC0249	侯陵禄	SAPWEB0	生产部	专科	E	操作类	2023/2/23	辞职	否	HR审批时间过长
23	SC0242	裴晓静	SAPWEB0	生产部	专科	F	操作类	2023/2/23	辞职	否	HR审批时间过长

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) 损失金额分析
参赛选手需根据自己获取数据的分析结果，将不同月份离职人员带来的损失成本分析表补充完整。
- (2) 管理干预措施
参赛选手需根据自己的分析结果，针对社保应停未停的不同原因，选择合适的管理干预措施，以防止此类情况再次发生。

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：业务人员抱怨工作量大提增编，HR如何应对？

一、数据分析任务

1. 明确分析目的

旁白：随着公司业务发展，分支机构在全国各地分布，需要与公司总部同步信息的各组织日益增加。但目前，公司各类助理/文员的配比不规范，且工作内容及工作量参差不齐，一些待遇相同的员工工作量差异大，有的节假日还需要加班，但有的员工平时工作量都不饱和。

内部不公平现象导致助理/文员类岗位的员工对公司埋怨较多，经常接收到员工抱怨信息的高管都会找到HR部门，以当前下属的工作太饱和为理由要求增编，但这些需求真的合理吗？

CHRO：最近公司业务量增长迅速，好几个老总都在问我要助理，说现有人员已经忙不过来了，但是我看今年咱们助理/文员类岗位的人都已经满编了，上周我还看到李总助理上班时间刷刷，这是忙不过来的节奏嘛……

HR数据分析师：我最近也听到了些小道消息，有助理抱怨都是一样的工资，但是干得活儿是别人的几倍

CHRO：这也是我最近比较头疼的问题，如果真是内部公平性问题，那我们就得调整人员配置、薪酬体系，不然肯定会影响大家的干劲儿和士气。但是目前对于助理/文员的工作量没有量化核定，仅通过日常的观察和感受，无法客观判断这些岗位员工真实的工作饱和度情况，也不好决定要不要给这些要求加人的老总们加人，毕竟我们也有人力成本的考核指标，这也是我今天找你来的原因

HR数据分析师：嗯嗯，了解，我看可以先对各助理/文员类岗位做个工作饱和度分析，然后再决定要不要给几个老总配人，有数据依据，到时候您去沟通也会更顺畅

CHRO：没错儿，就这么干！

【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

系统会给出员工工作饱和度调研数据及员工打卡数据，参赛选手需根据自己的数据分析目标，建立分析逻辑进行工作饱和度分析

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、基本信息：一姓名：	1、岗位名称：	1、工号：	2、(1)关于“会议组织”工作，您通常平均每次花费的时间 (min)：___	2、(2)平均每天处理频次：___	3、(1)关于“事务处理”工作，您通常平均每次花费的时间 (min)：___	3、(2)平均每天处理频次：___	4、(1)关于“文件管理”工作，您通常平均每次花费的时间 (min)：___	4、(2)平均每天处理频次：___	5、(1)关于“接待访问”工作，您通常平均每次花费的时间 (min)：___	5、(2)平均每天处理频次：___	6、(1)关于“办理签证”工作，您通常平均每次花费的时间 (min)：___	6、(2)平均每天处理频次：___	7、(1)关于“档案管理”工作，您通常平均每次花费的时间 (min)：___
1	赖和璧	总经理助理	XZ0012	22.5	4	30	2	0	0	60	1	0	0	60
2	汪若英	总经理助理	XZ0018	22.5	4	30	2	0	0	20	3	0	0	60
3	乔友容	总经理助理	XZ0009	60	1	0	0	0	0	30	2	0	0	90
4	汪冰萍	总经理助理	XZ0021	60	1	60	1	0	0	60	1	0	0	30
5	吴思萌	总经理助理	XZ0005	60	1	30	1	0	0	30	4	0	0	30
6	杨盼曼	总监助理	XZ0010	22.5	4	60	1	7.5	4	30	2	0	0	15
7	邓绮菱	总监助理	XZ0031	30	2	60	1	20	3	30	1	0	0	15
8	沈春枫	总监助理	XZ0013	15	4	45	2	10	3	60	1	0	0	30
9	孙桑朵	总监助理	XZ0016	20	3	60	1	30	2	60	1	0	0	30
10	段言心	总监助理	XZ0002	30	2	60	2	20	3	60	2	0	0	30
11	邹束芳	总监助理	XZ0014	60	2	60	1	60	1	0	0	0	0	30
12	贺幼翠	总监助理	XZ0004	60	1	60	2	30	2	0	0	0	0	30
13	阎露云	总裁助理	XZ0007	18	5	30	2	60	1	30	4	60	1	60
14	袁雨南	部门文员	XZ0029	30	1	60	1	0	0	0	0	0	0	10
15	蔡琨琪	部门文员	XZ0001	30	1	60	2	0	0	0	0	0	0	10
16	秦华乐	部门文员	XZ0030	30	2	60	2	0	0	0	0	0	0	20
17	马忆南	部门文员	XZ0023	30	1	90	1	0	0	0	0	0	0	20
18	蒋尹夏	部门文员	XZ0019	30	1	60	2	0	0	0	0	0	0	10
19	邱书翠	部门文员	XZ0008	30	1	60	1	0	0	0	0	0	0	20
20	朱晋洁	部门文员	XZ0027	30	1	60	1	0	0	0	0	0	0	20
21	萧孤兰	部门文员	XZ0015	30	1	60	1	0	0	0	0	0	0	20
22	邹楚云	部门文员	XZ0020	30	1	30	2	0	0	0	0	0	0	15
23	李醉波	部门文员	XZ0028	30	1	60	1	0	0	0	0	0	0	10

			D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL			
			1月																																					
			六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五			
序号	姓名	岗位名称	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4			
1	袁雨南	部门文员	※	※	※	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※			
2	薛秀琴	副总裁助理	※	※	※	9.5	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	※	10	11	11	10	8	※	※	10	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※			
3	王姬清	副总裁助理	※	※	※	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	※	8	8	8	8.5	9	※	※	8	8	8	10	9	8	8	8	8	※	※	※	※		
4	蔡琨琪	部门文员	※	※	※	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	※	8	8	○	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※		
5	赖和璧	总经理助理	※	※	※	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	※	8	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※		
6	汪若英	总经理助理	※	※	※	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	※	8	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※	
7	秦华乐	部门文员	※	※	※	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	※	8	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※	
8	乔友容	总经理助理	※	※	※	8	8	8	8	7	※	8	8	8	8	8	8	※	8	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※	
9	汪冰萍	总经理助理	※	※	※	8	8	8	8	※	8	8	8	8	8	8	8	※	8	8	☆	8	8	8	※	8	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※		
10	杨盼曼	总监助理	※	※	※	8	8	8	8	※	7	8	8	8	8	8	8	※	8	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※	
11	邓绮菱	总监助理	※	※	※	8	8	8	8	※	※	9	8	9	8	8	7	9	9	9	9	9	8	※	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	※	※	※	※	
12	沈春枫	总监助理	※	※	※	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	※	8	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※
13	孙桑朵	总监助理	※	※	※	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	※	8	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※
14	段言心	总监助理	※	※	※	8	8.5	8	8	※	8	8	8	8	8	8	8	※	8	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※
15	邹束芳	总监助理	※	※	※	8	8.5	8	10	10	※	8	8	8	8	8	8	※	8	8	8	8	8	※	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※
16	贺幼翠	总监助理	※	※	※	7	8	8	8	8	※	9	8	8	8	8	8	※	8	8	8	8	8	※	※	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	※	※	※	※

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） 工作饱和度自测

参赛选手需根据问卷调研数据，分析工作饱和度自测数据，并完成自测数据分析表。

（2） 打卡数据分析

参赛选手需根据员工近期打卡数据，分析不同岗位工作饱和度，并完成工作饱和度打卡数据分析表。

（3） 饱和度指数分析

参赛选手需根据不同岗位自测工作饱和度和打卡数据饱和度，计算出综合数据饱和度指数，并判断不同岗位工作饱和情况。

（4） 招聘决策

参赛选手需根据工作饱和度指数，判断各岗位是否真实有招聘需求，并说明原因。

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：管理盲点识别：如何降本增效？

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%	明确分析目的：20 分 数据获取及清洗：70 分 数据可视化：10 分
管理决策	100	80%	分析表格：36 分 管理干预措施：64 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：

社保；已离职/离职；依然/仍然/还；缴纳/多缴/多交；员工/有些员工/部分员工

- 数据分析目的：

员工；已离职/离职；缴纳/多缴/多交；原因/影响；应停未停；依然/仍然/还；避免/防止/以防；管理措施/干预措施/对策建议

2. 数据获取及处理

该部分取表单并处理可得相应分数。

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：业务人员抱怨工作量大提增编，HR如何应对？

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：50分 数据获取及处理：30分 数据可视化：20分
	管理决策	100	80%	岗位工作内容饱和度自测：20分 量化打卡饱和度分析：20分 综合饱和度指数分析：50分 判断各岗位是否增编：10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：

工作饱和度；不均/不公平/不太公平；衡量/标准；老总/部门/业务；增加/增设/添加；招聘/需求/增编；助理/文员；判断/确定

● 数据分析目的：

是否；增加/增设/添加；招聘/增编；助理/文员；工作饱和度；量化/分析；决策/辅助/辅助决策；建议/意见/指导/参考

2. 数据获取及处理

该部分每获取一个表单可得相应分数。

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	1	

	率		
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。