

# 2023 年安徽省职业院校技能大赛（高职组）

## “人力资源服务”赛项规程

### 一、赛项名称

赛项名称：人力资源服务

英文名称：Human Resource Service

赛项组别：高等职业教育

赛项归属：公共管理与服务大类

### 二、竞赛目标

人力资源服务赛项坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“推动人力资源职业教育高质量发展”为核心，贯彻落实《国家职业教育改革实施方案》，对接 1+X 职业技能等级证书要求，围绕人力资源行业新职业、新技术、新方法、新理念，通过“以赛促教、以赛促学、以赛促建、以赛促改、以赛促融”，引领职业教育新专业目录中人力资源管理相关专业的创新发展。

本赛项设置“人力资源管理职业基础”“人力资源服务技能实操”“人力资源大数据分析及决策应用”三个模块。通过人力资源管理职业基础模块，有效推动“赛证融通”，全面提升大学生的职业素养和理论功底；通过人力资源服务技能实操模块，无缝对接人力资源服务真实工作任务场景，切实推进“产教融合”；通过人力资源大数据分析及决策应用模块，高水平对接人力资源服务数字化新技术，着力提升大学生的数字化素养并助力相关专业的数字化转型升级。

### 三、竞赛内容

人力资源服务赛项竞赛内容对接人力资源相关岗位群职业能力需要，围绕行业发展趋势，依据国家职业分类大典、国家职业技能等级标准、专业教学标准相关要求设计。本赛项由三个模块组成：人力资源管理职业基础、人力资源服务技能实操、人力资源大数据分析及经营决策，成绩占比分别为 20%、40%、40%。

### **（一）模块一：人力资源管理职业基础**

本模块竞赛内容主要依据《企业人力资源管理师》国家职业技能标准，“1+X”《人力资源共享服务职业技能等级证书》职业技能等级标准的相关内容设计，着重考察参赛选手人力资源管理基础理论、相关法律法规等职业水平，全面考察参赛选手的职业知识和素质。

### **（二）模块二：人力资源服务技能实操**

本模块竞赛内容以基于案例的场景式任务操作形式，紧密结合人力资源实操工作应用，围绕人力资源职业认知，招聘服务、人事服务、培训服务、薪税服务、福利服务、绩效考核服务、数据报表服务等内容的关键技能，着重考察参赛选手的人力资源管理和人力资源服务的实操水平，全面考察参赛选手发现问题、分析问题、提出解决方案并模拟解决相应具体问题的能力。

本模块考察的实操技能包括：人员招募、甄选、配置等招聘实操技能；需求分析、计划制定、过程管理、结果转化等培训实操技能；员工关系管理实操技能；岗位评价、薪酬调查、薪酬体系设计、员工薪资计发、社保公积金个税等薪酬管理实操技能；绩效计划、指标体系设计、考核实施、结果应用、绩效面谈等绩效管理实操技能，人事代理、劳务派遣、职业介绍等职业指导服务实操技能。

### **（三）模块三：人力资源大数据分析及经营决策**

本模块竞赛内容由相互关联的两个环节组成，即人力资源大数据分析和经营决策，人力资源大数据分析环节得到的结果，将通过改变企业初始资金、员工初始设定值等多种方式影响后续模拟经营结果，从而体现通过数据分析，驱动业务发展的经营管理理念，完成从数据分析到结果应用的全过程闭环。参赛团队需根据每个赛点给出的企业背景、业务场景及任务，完成数据分析整体流程，并依据数据分析结果做出其认为最合适的决策，重点考察参赛选手利用数据分析解决实际管理问题，促进企业经营的能力。

人力资源大数据分析环节将提供企业脱敏的原始数据，需要参赛选手针对具

体业务问题，完成数据分析任务，主要考察参赛选手对业务问题的理解能力、数据分析思维能力、数据分析方法、工具应用能力、可视化呈现能力、报告撰写能力、管理决策能力。业务内容涉及员工效率问题、员工招聘与配置问题、员工激励问题、员工流失问题、离职预测与前置干预、组织分位提升、组织降本增效等人力资源工作中常见管理问题，工作任务包含理解业务问题、数据获取与清洗、数据可视化分析、报告撰写、制定管理决策等。

经营决策环节，需要参赛选手基于前期数据分析环节的结果影响，完成3期模拟经营，通过各项人力资源决策提升人效，驱动企业发展，主要考察参赛选手根据动态变化的市场，基于数据分析制定竞争策略及人力资源决策的能力。具体工作任务涵盖竞争策略制定，包括制定企业文化、人才获取发展策略等；招聘计划制定，包括发布招聘需求、选择招聘渠道、制定校企合作计划、获取高端人才等；培训计划制定，包括选择课程、竞争优质培训讲师资源等；薪酬激励方案制定；员工援助计划制定，包括选择援助方式，竞争优质供应商等；裁员计划制定；处理随机事件等工作任务。每项工作任务的完成结果都将通过影响员工工作能力或工作意愿来影响员工产出，从而影响企业业务成长结果和公司经营业绩。

#### （四）竞赛内容模块、时长及分值配比

模块		主要内容	比赛时长	分值
模块一	人力资源管理职业基础	此模块为人力资源管理职业基础能力考核，考核形式为闭卷上机考试，系统自动评分。考核题目为理论题90道，题型为单选题、多选题和判断题。	45分钟	100分 (占比20%)
模块二	人力资源服务技能实操	此模块采用人力资源服务赛事平台，通过企业人力资源岗位典型工作场景再现，设置6个典型技能实操任务，每个技能实操任务6—15个操作步骤，系统自动评分。	100分钟	100分 (占比40%)

模块三	人力资源大数据分析 与经营决策	此模块采用人力资源服务赛事平台，由两个赛点组成，每个赛点包含两个环节，即人力资源大数据分析和经营决策环节，分为1期HR数据分析和3期经营模拟，系统自动评分。	270分钟	100分 (占比40%)
-----	--------------------	--	-------	-----------------

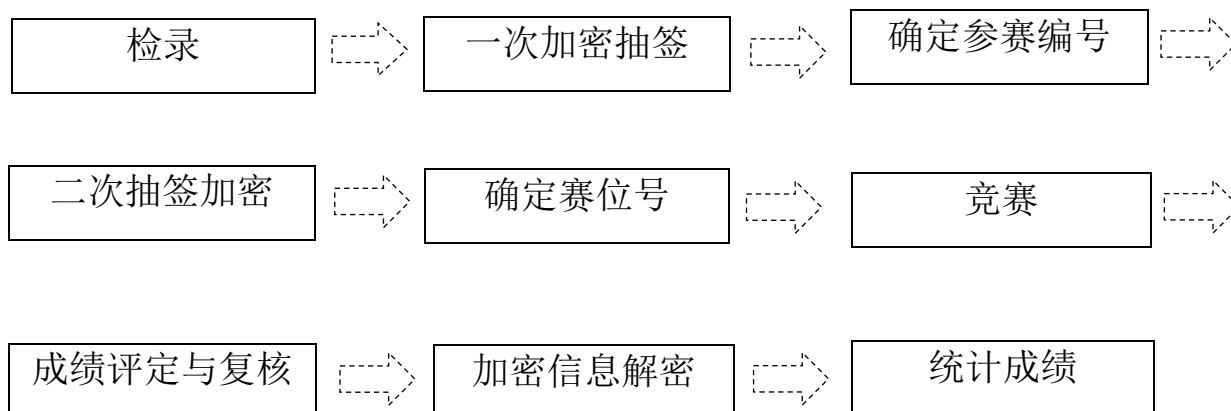
#### 四、竞赛方式

人力资源服务赛项参赛选手为专科全日制在籍学生（含高等职业院校、本科院校全日制专科在籍学生，技师学院、高级技工学校高级工班以上学生）。五年制高职学生报名参赛的，必须是进入高等教育阶段（四、五年级）在籍学生。

本赛项组队方式为团体赛，须以院校为单位组队参赛，同一学校报名参赛队不超过2支，不得跨校组队。每支参赛队伍有3名选手，每支队伍不超过2名指导教师，指导教师须为本校专任教师。模块一、模块二由每个参赛队3名选手分别答题，参赛队成绩为3名选手的平均成绩（若团队内任意一人弃赛，此模块分数做0分处理）；模块三由每个参赛队团队合作完成，选手分工由各参赛院校自行确定，需明确1名选手作为队长负责提交决策。

#### 五、竞赛流程

##### （一）参赛选手竞赛流程



##### （二）检录加密流程

1. 检录。由检录工作人员依照检录表进行点名核对，检查确定无误后向裁判员递交检录单。

2. 加密。在比赛的当天进行两次加密，加密后参赛选手中途不得擅自离开赛

场。分别由两组加密裁判组织实施加密工作，管理加密结果。监督仲裁人员全程监督加密过程。

加密裁判组织参赛选手进行第一次抽签，产生参赛编号，替换选手学生证、身份证等个人身份信息，并填写《安徽省职业院校技能大赛（高职组）一次加密记录表》中的一次加密记录表。

加密裁判组织参赛选手进行第二次抽签，确定赛位号，替换选手参赛编号，并填写《2023年安徽省职业院校技能大赛（高职组）二次加密记录表》中的二次加密记录表。

选手个人证件与参赛编号单独装袋并签名，由工作人员统一保管，比赛结束后归还选手。加密记录表单独密封交裁判长。

3. 引导。参赛选手凭赛位号进入赛场，不得携带其他显示个人身份信息和违规的物品。比赛开始前，在没有裁判允许的情况下，严禁随意触碰竞赛设施。比赛中途不得离开赛场。

### （三）竞赛日程（以赛事指南为准）

日期	时间	流程
报 到 日	08:00-15:00	参赛队报到
	15:00-16:00	赛前领队会
	16:00-17:00	熟悉赛场
竞 赛 日	07:30-08:00	参赛选手、裁判、仲裁到达赛场
	08:00-9:30	竞赛检录、抽签加密
	9:30-10:15	人力资源管理职业基础正式竞赛
	10:25-12:05	人力资源管理技能实操正式竞赛
	12:05-13:20	午餐（无需退场）
	13:20-15:35	人力资源大数据分析与经营决策竞赛（赛点一）
	15:45-18:00	人力资源大数据分析与经营决策竞赛（赛点二）
	18:00-20:00	成绩统计
	20:00-20:30	成绩公布

## 六、竞赛规则

### **（一）选手报名**

各参赛院校须按照规定的时间和要求上报参赛信息，参赛选手和指导教师报名获得确认后不得更换人员。如比赛前因故无法参赛，须由参赛院校在赛项开赛10个工作日之前出具书面说明，经大赛办核实后予以更换。如竞赛期间，参赛选手和指导教师因故无法参赛，视为弃赛。如未经报备，发现实际参赛选手与报名信息不符的情况，均不得入场。竞赛开始后，参赛队不得更换参赛选手。

### **（二）熟悉场地**

参赛选手、裁判员、工作人员等均需准时到达赛项举办地点，及时办理相关手续，领取相关证件，熟悉场地，做好赛前准备工作。

### **（三）入场规则**

参赛选手应提前30分钟到达赛场，凭学生证、身份证、报名表检录，按要求入场，不得迟到早退。根据抽签结果在对应座位入座，裁判负责核对检录。

### **（四）赛场规则**

1. 参赛选手不得随意离开赛场，不得大声喧哗，不得使用任何移动存储设备、通信设备等（电子手表包括普通手表），赛场将实时监控上述行为。如遇硬件软件故障或其他情况，须举手示意，由现场裁判按有关规定处理。

2. 比赛现场所有参赛选手、裁判员和其他工作人员须佩戴大赛身份标识，按照赛项相关规定出入指定区域。

3. 比赛时，模块一、模块二参赛队3名选手分别答题，参赛队成绩为团队选手的平均成绩；模块三团队合作，选手分工由各参赛院校自行确定。

### **（五）离场规则**

竞赛结束后，在赛项裁判长确认无误后方可离开赛场。不得提前离场，不得将竞赛涉及的用品用具及资料带出赛场。

### **（六）成绩评定与结果公布**

各模块竞赛成绩通过计算机自动评分，竞赛过程中相关技术人员不得随意操

作系统。从系统输出成绩的全过程需接受两名监督仲裁员监督，竞赛成绩需在监督仲裁员监督下由两名裁判员一同移交给加密裁判合并计算竞赛成绩，并经裁判员长及有关人员签字确认后公布最终比赛成绩。

## 七、技术规范

### （一）法律法规

1. 《中华人民共和国劳动法》
2. 《中华人民共和国劳动合同法》
3. 《中华人民共和国劳动合同法实施条例》
4. 《中华人民共和国就业促进法》
5. 《中华人民共和国社会保险法》
6. 《住房公积金管理条例》
7. 《中华人民共和国个人所得税法》
8. 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》
9. 《中华人民共和国职业分类大典》
10. 《中华人民共和国职业教育法》

### （二）技术标准

1. 人力资源共享服务职业技能等级标准，标准代码：590013
2. GB/T 33529-2017 人力资源服务术语
3. GB/T 32624-2016 人力资源培训服务规范
4. GB/T 32628-2016 流动人员人事档案管理服务规范
5. GB/T 37920-2019 集体合同规范
6. GB/T 32628-2016 流动人员人事档案管理服务规范
7. GB/T 35615-2017 社会保险登记服务规范
8. GB/T 31599-2015 社会保险业务档案管理规范
9. 4-07-03-04 企业人力资源管理师国家职业技能标准（2019年修订版）

10. GB/T 35295-2017 信息技术 大数据 术语
11. GB/T 38667-2020 信息技术 大数据 数据分类指南
12. GB/T 37973-2019 信息安全技术 大数据安全管理指南

### (三) 高职专业教学标准

1. 公共管理类-690202-人力资源管理
2. 公共管理类-690203-劳动与社会保障
3. 公共管理类-690205-公共事务管理

## 八、竞赛环境

### (一) 竞赛场地

1. 竞赛场地设在体育馆内或电脑机房，场地内应设置满足不少于 40 支代表队的竞赛工位。
2. 一个工位 4 个机位，并标注工位号，其中 1 个机位为备用机位。
3. 竞赛场地内设置裁判席、监督仲裁席、技术支持人员专席等，根据现场条件在竞赛场地外酌情设置观摩区，便于竞赛全程的观摩和监督。
4. 竞赛场地内设置背景板、宣传横幅及壁挂图，营造竞赛氛围。
5. 局域网络。采用星形网络拓扑结构，安装千兆交换机。网线与电源线隐蔽铺设。采用独立网络环境，不连接 INTERNET，禁止外部电脑接入。
6. 采用双路供电安全保障。采用统一的杀毒软件对服务器进行防毒保护。屏蔽竞赛现场使用的电脑 USB 接口。
7. 利用 UPS 防止现场因突然断电导致的系统数据丢失，额定功率：3KVA，后备时间：3.5 小时，电池类型：输出电压：230V±5%V。
8. 设置安全通道和警戒线，确保进入赛场的大赛参观、采访、视察的人员限定在安全区域内活动，以保证大赛安全有序进行。

### (二) 竞赛所用设备规格

序号	品名	规格



1	竞赛服务器	<p>①数量 3 台；</p> <p>②硬件要求：CPU： 4 颗 Quad Core(四核) 2.0G 以上；</p> <p>③内存： 64GB 以上；</p> <p>④硬盘： 2 块 1T 机械盘</p> <p>⑤网卡： 千兆网卡， 2 个网口主机通道；</p> <p>⑥操作系统： CentOS 8.0 64 位；</p> <p>⑦数据库： Mongodb 4.4 64 位。</p>
2	参赛选手计算机	<p>Windows 10 操作系统， CPU i5 及以上， 内存 8G 及以上； 预装全拼、 五笔、 微软拼音等中文输入法和英文输入法， 预装 office2010， 浏览器采用 Chrome 96 及以上版本。</p>
3	竞赛平台	<p>整个竞赛在一个赛事平台完成， 具体功能如下：</p> <p>模块一： 人力资源管理职业基础</p> <p>支持万人并发职业基础理论测试， 电脑自动统计分数， 具备防作弊功能。</p> <p>模块二： 人力资源服务技能实操</p> <p>以人力资源服务与管理技能体系为基础， 紧密结合人力资源实操工作应用， 以全景化的案例推进为核心， 以全流程规范化模拟为主线， 围绕人力资源职业认知， 招聘服务、 人事服务、 培训服务、 薪税服务、 福利服务、 绩效考核服务、 数据报表服务等各大模块的关键技能， 通过流程化、 情景化等交互设计再现企业人力资源管理中典型工作场景。</p> <p>模块三： 人力资源大数据分析 &amp; 经营决策</p> <p>将人力资源数据分析的方法、 流程、 技术与工作场景相融合， 结合经营决策环节， 帮助学生通过解决实际业务问题， 体验数据分析对管理决策的影响， 培养数据分析思维及技能。</p>
4	现场布置	<p>工位隔断、 环境布置、 桌椅等。</p>

5	网络连接设备	提供网络布线、千兆交换机等。
6	视频采集与发布	赛场配置录像设备，实时录制和显示赛场内竞赛情况。

## 九、竞赛样题

本赛项按照《2023年安徽省职业院校技能大赛（高职组）方案》现将竞赛样题公开，详见文后附件。

## 十、赛项安全

赛事安全是人力资源服务技能赛项一切工作顺利开展的先决条件，是赛事筹备和运行工作必须考虑的核心问题。大赛办采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、裁判员、工作人员及观众的人身安全。

### （一）比赛环境

1、大赛办在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场的布置，赛场内的器材、设备，符合国家有关安全规定。承办单位赛前按照大赛办要求排除安全隐患。

2、赛场周围设立警戒线，防止无关人员进入，发生意外事件。

3、大赛办会同承办院校制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。

4、大赛期间，承办院校在赛场设置医疗医护工作站，管理的关键岗位增加力量，建立安全管理日志。

5、各参赛单位在组织参赛队时，须安排为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险，并加强对参赛人员的安全管理及教育。

6、比赛期间发生意外事故，应第一时间报告大赛办，同时采取措施避免事态扩大。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由大赛办决定。事后，大赛办应向教育厅报告详细情况。

### （二）处罚措施

参赛队伍有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可

取消其继续比赛的资格，情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

## 十一、成绩评定

人力资源服务赛项由三个模块组成，即人力资源管理职业基础、人力资源服务技能实操、人力资源大数据分析及经营决策，三个模块的成绩评定全部进行机考自动评分，无人为因素干扰，且三个模块得分均为百分制。

本赛项总成绩=模块一得分×20%+模块二得分×40%+模块三得分×40%

参赛队各模块成绩均由系统导出，最终总成绩四舍五入，保留两位小数。若出现相同成绩，以小数点后第三位数为准，如果仍然相同，以模块三成绩高的团队为先，若模块三成绩相同，以模块二成绩高的团队为先，若模块二成绩相同，以模块一成绩高的团队为先。

### （一）模块一：人力资源管理职业基础评分方法

人力资源管理职业基础模块满分 100 分，占本赛项总成绩 20%。此模块题型构成及评分细则如下：

模块	题型	题量	评分标准	赋分
人力资源管理职业基础	单选题	50 题	系统自动评分，每道题 1 分，选错不得分	50 分
	多选题	20 题	系统自动评分，每道 1.5 分，多选、少选、错选均不得分	30 分
	判断题	20 题	系统自动评分，每道 1 分，选错不得分	20 分
说明：每套试题总题量为 90 道理论题，共 100 分；参赛队成绩为团队选手算术平均成绩；若团队内任意一人弃赛，此模块分数作 0 分处理。				

### （二）模块二：人力资源服务技能实操评分方法

人力资源服务技能实操模块满分 100 分，占本赛项总成绩 40%。此模块包含 6 个技能实操项目，分别考察参赛选手人力资源服务不同典型工作方向的技能实操。每个参赛选手需完成 2 个技能实操项目，计算 3 个参赛选手技能实操项目的算术平均分为每个参赛队的最终得分。若团队内任意一人弃赛，此模块分数作 0

分处理。

人力资源服务技能实操模块评分标准（以其中一个技能实操项目为例）：

方向	评分内容	评分细则	分值	评分方式
招聘服务以校园招聘为例	校园招聘计划制定 (32.5分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够选择本次校园招聘的主要目标。	10分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够正确选择需要与各业务部门进行校园招聘需求沟通确认的事项。	10分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够正确设计校园招聘计划所包含的维度和内容	12.5分	测量评分
	校招院校选择与联络沟通 (10分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够做出正确的校招院校选择决策。	5分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够较好地同校招院校进行联络。	5分	测量评分
	人员物料准备 (5分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够进行正确的人员选择和沟通准备。	2.5分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够进行正确的物料准备工作。	2.5分	测量评分
	前期宣传推广 (5分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够选择合适的宣传启动时间。	2.5分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够正确选择宣传推广渠道。	2.5分	测量评分
	校园现场宣讲 (17.5分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够合适的进行宣讲时间安排。	2.5分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够进行合理的宣讲会流程设计。	10分	测量评分
		根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够进行合适的宣讲人员安排。	5分	测量评分

简历收集与 筛选 (15分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够 选择合理的简历收集渠道。	5分	测量评分
	根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够 设计合理的简历筛选标准。通过关键词进行 评分。	10分	测量评分
测评与面试 (7.5分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够 正确判定笔试测评的有关说法。	2.5分	测量评分
	根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够 判定面试官需要特别关注的面试事项。	2.5分	测量评分
	根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够 区别面试官面试过程需要特别注意的事项。	2.5分	测量评分
招聘录用与 签约 (7.5分)	根据案例背景和赛题情境创设的内容，能够 顺利完成录用签约工作。	5分	测量评分
	根据案例背景和赛题情境创设的内容，能合 理有效处理录用异常事件。	2.5分	测量评分
小计		100分	

### (三) 模块三：人力资源大数据分析及经营决策评分方法

人力资源大数据分析及经营决策模块由两个赛点组成，每个赛点包含 1 期 HR 数据分析和 3 期经营决策。此模块满分 100 分，占本赛项总成绩 40%。

模块三成绩=赛点 1 综合成绩×50%+赛点 2 综合成绩×50%

各赛点综合成绩=HR 数据分析成绩×40%+第 1 期经营决策成绩×10%+第 2 期经营决策成绩×20%+第 3 期经营决策成绩×30%

HR 数据分析成绩=过程操作成绩×30%+管理决策成绩×70%，具体评分细则如下：

评分模块	内容	内容细分	评分说明	分值	权重
过程操作 得分	明确分析 目的	业务问题	关键词评分，满分 50； 得分=匹配的组数/5×100	100	20%
		数据分析	关键词评分，满分 50；		

		目的	得分=匹配的组数/5×100		
	数据获取与清洗	数据获取	根据不同案例需求，判断获取数据字段是否正确，满分 20	100	70%
		数据清洗	根据不同案例数据需求，判断数据清洗规则设定是否正确，满分 80；需要设定的清洗规则包括不一致处理、相同重复值处理、错误值处理、缺失值处理		
	数据可视化呈现	图表	根据不同案例需求，判断有效图表，满分 50； 得分=有效图表数/3×100分	100	10%
		故事版	根据不同案例需求，判断有效故事板，满分 50； 得分=有效故事板/3×100分		
管理决策评分	人力资源各模块决策		根据案例业务问题不同，将涉及不同决策点，具体评分参照各个案例评分细则	100	100%

经营决策成绩，每期满分 100 分，评分细则如下：

(1) 净利润，占比 60%

得分=60-60/N (R-1)，N 代表参赛队伍数量，R 代表净利润排名

(2) 人力成本效率，占比 40%

得分=40-40/N (R-1)，N 代表参赛队伍数量，R 代表人力成本效率排名

(3) 扣分项，最高扣 10 分

出现人力资源法庭审判记录的参赛队伍，每次扣1分

裁判员人数最高的参赛队伍，扣1分

员工意愿值最低的参赛队伍，扣1分

员工压力值最高的参赛队伍，扣1分

员工援助投入最少的参赛队伍，扣1分

员工培训投入最少的参赛队伍，扣1分

#### **（四）裁判配备**

裁判组人员由大赛办按照实际需求裁判数量差额抽取。承办校于竞赛开始前7个工作日，以赛项为单位将所需裁判人员数量及要求报送至大赛办。承办院校需根据竞赛实际，成立监督仲裁组。竞赛期间，大赛办将选派相关人员，参与各赛点（赛项）竞赛巡查。

#### **（五）成绩产生办法**

成绩产生为机考评分，参赛队伍在计算机上完成竞赛项目内容后，由答题系统自动评分。

流程如下：

1. 参赛队伍登陆答题系统，核实团队或个人信息后限时答题，竞赛结束前保存成果并提交。

2. 答题系统自动评分。

3. 裁判长实时汇总各赛位的成绩，经复核无误，由裁判长签字确认。

#### **（六）成绩抽检复核**

为保障成绩评判的准确性，监督仲裁组将对赛项总成绩排名前30%的所有参赛队伍成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于15%。如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过5%的，裁判组将对所有成绩进行复核。

#### **（七）成绩解密**

裁判长正式提交赛位评分结果并复核无误后，加密裁判在监督仲裁人员的监督下对加密结果进行逐层解密。

### **（八）成绩公布**

竞赛成绩复核无误后，经裁判长、监督仲裁组签字后进行公示。公示时间为30分钟。成绩公示无异议后，由监督仲裁长在成绩单上签字，并由大赛办正式公布竞赛成绩。

## **十二、奖项设置**

以实际参赛队总数为基数，分设一、二、三等奖。一、二、三等奖获奖比例分别为10%、20%、30%（小数点后四舍五入）。若出现相同成绩，以小数点后第三位数为准，如果仍然相同，以模块三成绩高的团队为先，若模块三成绩相同，以模块二成绩高的团队为先，若模块二成绩相同，以模块一成绩高的团队为先，获奖团队参赛队员获相应等级证书。

## **十三、赛项预案**

为保障技能竞赛有序进行，保障参赛选手的身体健康与生命财产安全，应对各种突发事件。根据《安徽省职业院校技能大赛（高职组）方案》，结合赛场实际，特制定如下应急预案：

### **（一）指导思想**

预防为主，防范各类安全事故发生，并在事故突发时能够快速、及时、妥善处置，最大限度降低安全事故危害。

### **（二）工作原则**

1. 以人为本、快速反应。突发事件的处置实行首遇责任制，首先发现情况的工作人员必须在第一时间报告相关领导，相关人员到达现场后及时做好交接，并积极协同处理有关事务，直至事态基本平稳后方可离开。应急处置的各环节都要坚持把保障健康和生命安全作为首要任务。在此前提下，工作人员迅速按照应急预案开展工作，最大限度地减少危害和影响。



2. 服从指挥、分工负责。在大赛办的领导下，由赛项专家联合承办校成立赛项应急保障小组，负责现场控制、后勤保障、医疗救援、信息资料等，工作人员各负其责、齐心协力、密切配合、共同做好突发事件的处置工作。

3. 防范为主、上下联动。加强宣传，提高自我防范、自救互救等能力。突发事件发生后，要在专业人员的指导下，采取切实可行的措施控制现场、维护秩序，防止事故的蔓延和扩大。

### **（三）组织管理**

赛场成立赛项安全工作领导小组，赛项安全工作领导小组总揽赛项安全工作，建立与公安、交通、消防、卫生、防疫、食品等相关职能部门的协调预警机制。赛项安全工作领导小组下设七个工作专班：疫情防控专班、现场安保专班、车辆安全专班、食品安全专班、特情处置专班、设备保障专班、电力保障专班。明确人员分工，落实岗位职责，着力抓细抓实。各工作专班负责制定出符合相关部门要求的《疫情防控应急预案》《伤害事故紧急处理预案》《车辆安全措施应急预案》《食品安全措施应急预案》《消防安全事故紧急处理预案》《设备事故紧急处理预案》《电力供应事故紧急处理预案》《地震灾害紧急处理预案》和《疾病防控应急预案》等预案。赛前组织相关工作组人员进行培训，提高他们的业务素质 and 处置能力，同时举行火灾、地震和洪水等灾害的应急疏散演练，以及相关设施设备的安全检查。

### **（四）赛场断电情况处理**

如竞赛开始前或竞赛过程中赛场出现断电情况，承办院校原则上应当在 30 分钟内解决，并按照有关规定或指令给予补时；如 30 分钟内无法解决，可宣布该赛场停止竞赛。

### **（五）网络故障情况处理**

如竞赛开始前赛场网络出现故障，技术支持人员应及时采取措施予以排除。原则上，如果故障在竞赛开始后 30 分钟内得到解决，竞赛将继续进行，竞赛时

间相应延长；如果故障在竞赛开始后 30 分钟内无法得到解决，可宣布该赛场停止竞赛。

#### **（六）竞赛机出现软硬件故障情况处理**

如个别选手出现竞赛机硬件死机情况、软件故障情况以及竞赛机配件故障情况，选手应举手示意裁判员解决，裁判员可要求技术人员现场协助解决或启用备用机位。从选手举手提出故障至故障处理完毕的时间超过 3 分钟可以申请获得相应补时。

#### **（七）赛场发生事故时的处理程序**

如比赛期间发生意外事故，应第一时间报告裁判员，同时采取措施避免事态扩大。裁判员应立即启动预案予以解决并报告大赛办。

### **十四、竞赛须知**

#### **（一）参赛队须知**

1. 参赛队选手和指导教师要有良好的职业道德，严格遵守比赛规则和比赛纪律，服从裁判，尊重裁判和赛场工作人员，自觉维护赛场秩序。
2. 比赛进行过程中，不可以更换参赛选手。

#### **（二）指导教师须知**

1. 各参赛代表队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。如发现弄虚作假者，取消参赛资格，名次无效。
2. 各代表队领队要坚决执行竞赛的各项规定，加强对参赛人员的管理，做好赛前准备工作，督促选手带好证件等竞赛相关材料。
3. 竞赛过程中，除参加当场次竞赛的选手、执行裁判员、现场工作人员和经批准的人员外，领队、指导教师及其他人员一律不得进入竞赛现场。
4. 参赛代表队若对竞赛过程有异议，在规定的时间内由领队向赛项仲裁工作组提出书面报告。
5. 对申诉的仲裁结果，领队要带头服从和执行，并做好选手工作。参赛选手

不得因申诉或对处理意见不服而停止竞赛，否则以弃权处理。

6. 指导老师应及时查看大赛专用网页有关赛项的通知和内容，认真研究和掌握本赛项竞赛的规程、技术规范和赛场要求，指导选手做好赛前的一切技术准备和竞赛准备。

7. 领队和指导教师应在赛后做好赛事总结和工作总结。

### **(三) 参赛选手须知**

1. 参赛选手严格遵守赛项规章、安全操作规程和工艺准则，保证人身及设备安全，接受裁判员的监督和警示，文明竞赛，一旦出现较严重的安全事故，经裁判长批准后将立即取消其参赛资格。

2. 参赛选手应按有关要求如实填报个人信息，否则取消竞赛资格。

3. 参赛选手凭有效证件参加竞赛，按赛项规定的时间、顺序、地点参赛。

4. 参赛选手应认真学习领会本次竞赛相关文件，自觉遵守大赛纪律，服从指挥，听从安排，文明参赛。

5. 除比赛需要外，参赛选手请勿携带一切电子设备、通讯设备及其他资料进入赛场。

6. 竞赛时，在收到开赛信号前不得启动操作，各参赛队自行决定分工、工作程序和时间安排，在指定工位上完成竞赛项目，严禁作弊行为。

7. 竞赛完毕，选手应全体起立，结束操作。将资料和工具整齐摆放在操作平台上，经工作人员清点后方可离开赛场，离开赛场时不得带走任何资料。

8. 在竞赛期间，未经组委会的批准，参赛选手不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访。参赛选手不得擅自公布竞赛的相关信息。

9. 各竞赛队按照大赛要求和赛题要求提交竞赛成果，禁止在竞赛成果上做任何与竞赛无关的记号。

10. 按照程序提交竞赛结果，并与裁判一起签字确认。

### **(四) 工作人员须知**

1. 工作人员必须统一佩戴相应证件，着装整齐。
2. 工作人员不得影响参赛选手比赛，不允许有影响比赛公平的行为。
3. 服从领导，听从指挥，以高度负责的精神、严肃认真的态度做好各项工作。
4. 熟悉比赛规程，认真遵守各项比赛规则和工作要求。
5. 坚守岗位，如有急事需要离开岗位时，应经赛场领导同意，并做好工作衔接。
6. 严格遵守比赛纪律，如发现其他人员有违反比赛纪律的行为，应予以制止。情节严重的，应向大赛办反映。
7. 发扬无私奉献和团结协作的精神，提供热情、优质服务。

## 十五、申诉与仲裁

人力资源服务赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，代表队领队可在比赛结束后2个小时之内向监督仲裁组提出书面申诉，超过时效不予受理。赛项设赛项监督仲裁工作组，赛项监督仲裁工作组在接到申诉报告后的30分钟内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。赛项监督仲裁工作组的仲裁结果为最终结果。

## 附件：人力资源服务赛项样题

### 模块一：人力资源管理职业基础

样题如下：

#### 1、单选题

(1) 对劳动者与劳动合同直接相关的基本情况，如劳动者的年龄、性别、学历、专业技术、工作经历、健康状况等，用人单位享有知情和审查的权利，即用人单位( )权。

- A. 知悉权
- B. 生产经营权
- C. 知情权
- D. 用人权

答案：C

(2) 主要通过第三方招聘平台和猎头公司搜寻简历的是( )。

- A. 社会招聘
- B. 校园招聘
- C. 内部招聘
- D. 现场招聘

答案：A

(3) 文件筐测验无法测评的能力是( )。

- A. 解决问题的能力
- B. 处理实际问题的能力
- C. 团队合作能力

D. 分析问题的能力

答案：C

## 2、多选题

(1) 工伤职工有( )情形的，停止享受工伤保险待遇。

A. 拒绝治疗的

B. 单位解除劳动合同

C. 丧失享受待遇条件的

D. 拒不接受劳动能力鉴定的

答案：ACD

(2) M公司张三，本年度获得的以下收入，哪些需要纳入全年综合所得缴纳个人所得税？( )

A. 工资

B. 奖金

C. 讲课费

D. 股息

答案：ABC

(3) 下列关于试用期的说法正确的是( )。

A. 劳动合同期限不满三个月的，不得约定试用期

B. 试用期包含在劳动合同期限内

C. 同一用人单位与同一劳动者可以约定 1 次试用期。

D. 试用期条款不是劳动合同的必备条款

答案：ABCD

### 3、判断题

(1) 一般企业对旷工的处理是比较严格的，旷工天数较多、达到情节严重的（需企业制定明确的标准并通过民主程序确定），企业可以据此解除劳动合同。（ ）

答案：正确

(2) 劳务派遣单位可根据情况停发被派遣劳动者的工资。用人单位按照同工同酬的原则支付被派遣劳动者的工资。（ ）

答案：错误

(3) 人力资源运作能力层面指标是人力资源管理所要达到的基本效率指标。（ ）

答案：错误

### 模块二：人力资源服务技能实操

人力资源服务技能实操模块的赛题设置以企业人力资源管理与服务实操为根本，具体包括招聘服务、培训服务、员工关系与人事服务、薪酬福利服务、绩效服务、职业指导服务等人力资源服务典型工作方向的内容，目的在于考察参赛选手人力资源服务技能实操水平。

在每个典型工作方向根据具体的典型工作任务内容，设置若干不同的技能实操考察项目，每个技能实操考察项目通过企业背景 and 具体业务情境再现，参赛选手通过角色扮演的方式带入情境，运用自身所学人力资源管理相关知识，根据任务设计要求完成相关人力资源管理和业务操作，解决背景企业 HR 实操过程中的问题。

人力资源服务技能实操赛题每一个技能实操考察项目都由情景

创设、任务设计、赛题答案、评分规则等内容组成。具体内容参照以下样题和评分标准内容：

### 培训服务样题——以新员工培训技能实操考察项目为例

#### 1、赛题立意

新员工培训，是员工进入企业后工作的第一个环节。它又被称为入职培训，是企业将聘用的员工从社会人转变成为企业人的过程，同时也是员工从组织外部融入到组织或团队内部，并成为团队一员的过程。员工通过逐渐熟悉、适应组织环境和文化，明确自身角色定位，规划职业生涯发展，不断发挥自己的才能，从而推动企业的发展。

#### 2、情景创设

大杨百货有限公司近日集中招聘了8名采购专员，采购专员的岗位说明书如下：

 <b>采购专员岗位说明书</b>					
岗位名称	采购专员	岗位编号	100	岗位定员	15人
所属部门	采购部门	直属上级	采购经理	直属下级	无
职级	五级	职业发展方向	采购主管		
岗位使命	执行采购部门制定的采购计划，达成公司所期望的货物种类、库存和利润目标。				
任职资格					
学历	大专及以上	专业	管理或物流专业		
年龄	20岁及以上	职称	不限		
经验	无采购工作经验要求（最好有采购实习经验）				
能力	沟通谈判能力，协调能力，价值和商品分析能力				
语言	英语四级以上	计算机水平	熟练	工作时间	弹性工作制
工作职责					
1. 充分调查了解本地市场行情 2. 执行采购计划，控制采购成本和损耗 3. 负责食品类及百货商品等的采购工作 4. 协助上级进行采购流程的优化 5. 协助挑选合适的供应商 6. 负责与供应商的对接和日常沟通 7. 负责与供应商的对账、请款工作 8. 负责商品日常事务对接处理，日常质量问题处理 9. 对所采购商品的交期、质量、价格、售后服务负责 10. 对所负责采购的商品进行采购成本控制，完成公司利润目标 11. 协调好业务部门的采购需求，按期保质保量，以最优价格成交 12. 完成采购经理交代的其他工作任务					



权限	
有授权范围内的采购合同的签订权	
工作关系	
内部协调关系	各商品仓库及其他部门
外部协调关系	各外部供应商

今年，大杨百货有限公司针对所有的新进员工制定了“三周融入计划”，“计划”的第一周，主要是让新员工快速熟悉公司发展和制度；“计划”第二周，主要是让新员工尽快熟悉工作同事，方便今后开展工作；“计划”第三周，主要是让新员工了解工作所需的基本知识和技能以及对培训做复盘和考核。

### 3、任务设计



## (1) 培训目标确定

▲ 请观察下列对话场景。

培训负责人：张总

HRSSC培训支持：小王

时间：2022年7月18日周一早上9:30

沟通方式：线下会议室



张总：小王，下周开始的采购专员新员工培训支持工作又要麻烦你了

小王：张总，我记得上年公司领导决定不对采购专员进行新员工培训了呀，新员工进入公司直接由专人全程带教，通常是一个老员工带教一到两个新员工。

张总：哎，上年公司确实制定过这样的决策，但是根据上年的新进采购专员入职表现，不是特别理想。

小王：上年新加入公司的采购专员工作表现不好吗？

张总：根据采购部门大领导的反馈，没有进行过新员工培训的采购专员，入职后对公司制度啊都不是很了解，熟悉公司需要挺长的过程，甚至有多个员工入职一星期就离职了，原因是进入公司没人管，不知道自己的岗位的职责究竟是什么。

小王：确实是，虽然入职后有专人带教，但是新员工毕竟对公司各方面都不熟悉，还是需要进行新员工培训帮助他们快速进入工作状态。

张总：这次还需要重新和采购部门共同制定新员工的培训计划，接下来有的忙呢。。。。。

小王：可不是呢，不过本次的采购部门新员工的入职培训正好可以和市场部门、商品部门、行政部门的新员工培训一起同步进行。

要求：大杨百货有限公司对新招聘的8名采购专员进行入职培训的目的是什么？

- A. 让新进员工了解公司的发展历程、规章制度等
- B. 提升新进员工的综合素质和管理能力，同时提升员工的决策能力，开拓员工视野和思路
- C. 减缓新进员工进入新公司的紧张感，使员工更快适应工作
- D. 让新进员工明白自身的工作职责，加强同事之间的联系
- E. 提升新进员工的经营能力和理念，提升员工的领导力和创新力

## (2) 制定培训课程

下列有 14 门新员工入职培训课程，请根据大杨百货有限公司的“三周融入计划”，分别匹配前三周新员工入职培训的主要内容。

要求：请将下列课程与不同的周次相匹配。



## (3) 选择培训讲师

现有以下 7 位培训主讲人可供选择。



**林总**

大杨百货有限公司的总经理，负责制定公司的战略规划，百货商城年度经营工作计划，以及相应的实施策略和方案，并给于组织和监督实施；同时负责协调各部门业务关系，明确下属部门和主要岗位的职责范围；主导公司的业务运作，通过高效的业务管控模式，以达成公司全年的经营业绩指标；还要负责听取各部门的每周、月度、季度和年度工作汇报，保障并促进各部门工作计划的顺利实施。



**钱总监**

大杨百货有限公司的市场营销总监，15年的从业经验，负责制定公司销售目标，经公司确认后，制定相应的营销策略、规划与政策、制度，组织协调资源，提升公司与产品品牌的同时，完成销售、回款目标；负责百货公司对外推广和宣传，制定各种线上线下整合营销的活动，对危机事件做出有效反应；制定年度市场活动预算与计划，监督实施并评估市场效果与预算执行情况。



**张总**

大杨百货有限公司人力资源部培训负责人，负责公司日常的培训工作，包括根据公司总体要求建立培训体系，制订、组织、实施公司培训计划；围绕公司内部经营管理需求，创新培训模式；根据培训计划与培训需求，选择合适的培训师开发优质的培训课程；实施培训体系，并指导各部门的落实确保培训的有效落地；拓展培训渠道和培训资源，做好培训费用的管控。



**冯姐**

大杨百货有限公司人力资源部的主管，负责整个人力资源部的运行和管理，建立健全公司人力资源制度建设；根据公司需要建立、优化人力资源日常工作流程；执行人力资源管理各项实务的操作流程和各类规章制度的实施；收集相关的劳动用工等人事政策及法规；优化入职调岗工作流程。



**小王**

大杨百货有限公司HRSSC部门的培训支持专员，负责对公司日常安排的培训工作进行支持工作，包括购买培训所需的材料、培训场地布置、培训调查问卷发放、培训现场的支持工作，培训供应商对接及沟通工作。



**齐总**

大杨百货有限公司采购部门的采购总监，负责管理采购部门的日常工作安排，为采购部门制定月度、季度以及年度工作计划；维护商品供应商资源；协调各方资源，保证采购工作的正常平稳推进；鼓舞士气，保障采购部门的和谐一致，顺利完成各项计划安排。



**庞经理**

大杨百货有限公司采购部门的采购主管，采购专员的直接上级，负责收集各商品部门的采购需求，根据产品需求，寻找、开发适宜供应资源，整理收集供应商资质及相关信息；根据采购需求，通过打样、竞标和询比价等规定采购流程，控制采购成本，筛选适宜的供应商，完成采购流程，同时负责采购专员的人才培养、考勤、考核等工作。

要求：经过张总和采购部门对接，最终决定：“三周融入计划”的第一周安排如下课程内容，请你为不同的培训课程匹配合适的主讲人（在空格处填写主讲人的姓名即可）。

第一周

时间	课程	主讲人
周三上午9:00-11:00	公司简介、企业架构	<input type="text"/>
周三下午14:00-16:00	公司文化、公司发展历程、未来发展规划	<input type="text"/>
周四上午9:00-12:00	员工手册与规章制度	<input type="text"/>

其他时间，部门领导带领熟悉工作环境和同事，部门领导带教

第二周

时间	课程	主讲人
周一上午9:00-11:00	部门介绍、团队精神、团队沟通	<input type="text"/>
周一下午14:00-16:00	采购工作流程梳理	<input type="text"/>

### 模块三：人力资源大数据分析与应用决策

习近平总书记在党的二十大报告中指出，“加快发展数字经济”，新一代信息技术与各产业结合形成数字化生产力和数字经济，是现代化经济体系发展的重要方向，数字化转型已经成为全球经济发展的大趋势。在这样的时代背景下，企业人力资源数字化转型不断深化，催生了对相关人才的需求。

为培养更多符合时代发展需求的人力资源专业人才，支持数字经济蓬勃发展，人力资源大数据分析与应用决策模块内容设计选取企业真实数据分析项目，纳入信息技术、统计等跨领域学科技能，着重将数据分析方法、工具、流程与人力资源专业知识及职业素养相融合，

强调海量人力资源数据与业务数据的结合，突出体现以人力资源大数据分析辅助决策对企业经营的影响，同时以更富趣味性的形式展现。重点考察选手的业务理解能力，数据分析方法、工具使用能力，呈现结果的能力和利用数据分析解决问题、驱动业务发展带来经营业绩的能力。助力培养高素质、复合型人力资源人才，助力企业人力资源数字化转型升级，企业高质量发展。

赛题样例：

A：人力资源大数据分析模块

案例背景

当今世界正经历百年未有之大变局，新一轮科技革命和产业变革方兴未艾，新的商业竞争环境挑战与机遇并存。

智未来集团成立于 1985 年，总部坐落于京州，其旗下共有 15 家子公司，涵盖地产、印刷、教育、医疗等多个业务板块。面对不确定性增强的外部商业环境，智未来集团人力资源转型升级不断深化，希望通过更科学的管理提升人力资源效能，从而提升企业的整体效能。

智未来集团旗下属于印刷行业的子公司成立于集团发展初期，三十多年来经过快速成长期、多元化发展期，现在已经是紧跟行业趋势的二次创业期了，公司积极布局多元发展战略转型，目前已成为中高端包装、个性影像、个性化包装的研发、生产、销售为一体的大型企业。

**【使命、愿景】**

使命：用先进的印刷技术和个性化印品，帮助客户珍藏每个幸福

瞬间

愿景：科技赋能，成为个性化印刷领跑者

### 【公司产品服务】

#### 包装印刷业务

- > 高端印品：高端烟包、酒包、彩盒
- > 个性影像：婚纱相册、照片书
- > 个性包装：婚宴喜庆、生日寿宴
- > 按需印刷：激光材料、镭射纸

#### 按需出版业务

- > 按需印刷：提供从个性印刷到终端物流的一站式解决方案
- > 云印刷：一站式线上印刷平台
- > 自出版：致力于新商业、新思维、新科技的优质内容产出
- > 古籍出版：充分开拓古籍出版资源

#### 个性影像业务

> 个性定制：围绕女性用户多个生活场景提供故事化软产品以及生活场景化硬产品

该子公司从传统印刷转向工业互联网，在数字化转型的背景下对人力资源管理提出了更高的要求，要求 HR 要和业务建立链接，能够从经营的角度体现 HR 数据分析价值。

接下来，你作为该子公司的人力资源数据分析师，将发挥才智，通过科学的人力资源决策，解决业务问题，驱动业务增长。

### (1) 业务问题

总经理：这么急着叫你们来，是因为现在有个比较着急的难题。情况是这样的，我们有个大客户 甄谨慎，甄老板你知道吧，他的订单能占我们企业主营业务收入的 20%—25%，公司向来非常重视。但这次他的订单，我们内部生产 7 天后发现，实际达成的产能和预期相比只有 60%左右，按此情况继续发展，肯定不能按期交货了，这样我们的信誉、资金都会有很大损失。

CHRO：确实，而且甄老板特别看重时间节点。以前好像没听说延期过，那这次是什么原因呢？生产负责人有什么初步想法吗？

总经理：这次他的订单是一个新品包装盒，成形有两个刚需步骤，一是印刷、模切生产制造工序，即把图形、文稿等平面设计的内容印刷到纸质上并裁切好；二是半品质检后的组装、成形，挑出没有质量问题的印刷裁切半成品，组装成盒子。

生产负责人郝福泽反思得出的结论是产能偏低的主要原因在于半品质检环节效率低下，因为这个产品的特殊性，它不能完全通过机检，只能通过手工+机检的配合，新人在工艺操作上也存在技术不纯熟的问题，所以总体效率比较低。为了保证按期交货，他提出要再加一条生产线，这样就得至少再招 20 个生产人员呢。

CHRO：加一条生产线啊！？这人力成本可不小啊，按规划来看，人数应该不会差距这么大呀，是不是也有其他问题呢？

总经理：你和我想到一起去了，根据我过去的经验，我觉得是生产流程管理导致的问题，但是具体哪有问题我也说不出来。生产其他产品的生产线排期也很满，无法支援这个产品。

我不敢靠行政压力去给质检人员施压，这是拿甄老板的交期去做赌注呀，风险太大。所以专门找你们来，就是希望你们站在 HR 的客观角度，帮忙分析一下现在有人产能还能不能提升，能提升多少？到底要不要补员呢？

CHRO：郝经理说的有一定道理，直接招人确实是个解决方案，但是一方面招人需要时间，另一方面产能跟不上可能也还存在一些其他问题。确实需要具体问题具体分析一下，看看到底卡住产能点在哪里。

总经理：嗯，你们先分析看看，到时候得按期交货才行。

CHRO：按现有的情况，提升产能其实无非是延长工作时间、提升工作效率，如果从管理的角度来看，我看可以找一些行业对标数据看看（陷入沉思……）

数据分析师：我觉得您说的很对，咱们可以从时间和效率两个方面来试试，只是行业数据可能并不好找。另外，我想也可以和我们自己比，至少看看过去半年的最佳产能是什么情况，您放心，具体分析的事儿就交给我吧。

总经理：好，你们先出个分析报告，然后我们再讨论具体怎么解决，不过要快啊，交付节点不能耽误，试错的时间不多。

CHRO：嗯嗯，我们心里有数，放心吧。

## （2）任务设计

### 1) 明确分析目的

要求参赛选手在了解案例背景信息的基础上，根据业务场景对话，



明确业务问题，并澄清数据分析的目的。

## 2) 数据获取

随案例将给出该公司员工基本信息数据、生产数据、出勤数据等大量数据，参赛选手需要根据自己的分析目的及思路，从 HR 信息系统中选择合适的数据到数据处理区。

(数据样例如下图所示，由于数据量较大，仅截取部分数据作样例展示)

A1 出勤日期							
	A	B	C	D	E	F	G
1	出勤日期	星期	姓名	工号	计薪方式名称	班次编号	出勤时数
2	2021/1/1	星期五	曾博超	SC0106	综合制	A01	8
3	2021/1/1	星期五	郝钰轩	SC0025	综合制	A01	8
4	2021/1/1	星期五	宋子涵	SC0120	综合制	A01	8
5	2021/1/1	星期五	鲜于子赛	SC0071	综合制	A02	8
6	2021/1/1	星期五	石擎宇	SC0125	综合制	A02	8
7	2021/1/1	星期五	徐昊焱	SC0015	综合制	A02	8
8	2021/1/1	星期五	尹晓啸	SC0164	综合制	A02	0
9	2021/1/1	星期五	程鹏涛	SC0085	综合制	A02	8
10	2021/1/1	星期五	仲孙擎宇	SC0155	综合制	A01	8
11	2021/1/1	星期五	武天磊	SC0030	综合制	A01	8
12	2021/1/1	星期五	刘子默	SC0076	综合制	A02	8
13	2021/1/1	星期五	司空驰	SC0159	综合制	A01	8
14	2021/1/1	星期五	唐黎昕	SC0041	综合制	A02	8
15	2021/1/1	星期五	覃建辉	SC0145	综合制	A02	8
16	2021/1/1	星期五	侯博涛	SC0090	综合制	A02	8
17	2021/1/1	星期五	钱熠彤	SC0079	综合制	A02	8
18	2021/1/1	星期五	金博超	SC0115	综合制	A01	8
19	2021/1/1	星期五	严钰轩	SC0143	综合制	A02	8
20	2021/1/1	星期五	长孙浩宇	SC0171	综合制	A01	8
21	2021/1/1	星期五	司空峻熙	SC0054	综合制	A01	8
22	2021/1/1	星期五	李睿渊	SC0062	综合制	A02	8
23	2021/1/1	星期五	李思源	SC0105	综合制	A01	8
24	2021/1/1	星期五	慕容皓轩	SC0077	综合制	A02	8
25	2021/1/1	星期五	侯昊强	SC0014	综合制	A02	8
26	2021/1/1	星期五	谭晓啸	SC0074	综合制	A01	8
27	2021/1/1	星期五	田擎苍	SC0113	综合制	A02	8
28	2021/1/1	星期五	于子默	SC0118	综合制	A02	8
29	2021/1/1	星期五	胡擎宇	SC0103	综合制	A01	8
30	2021/1/1	星期五	毛潇然	SC0102	综合制	A01	0
31	2021/1/1	星期五	丁雪松	SC0060	综合制	A02	8

A1	工单编号										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	工单编号	看板ID	工序代码	工序名称	生产数量	生产时数	计件标示	开始日期	开始时间	结束时间	
2	0010017254	157705	1000304	压检	7380	60	计件	2021/01/01	14:00:00	15:00:00	
3	0010078424	157706	1000305	包装	3120	60	计件	2021/01/01	16:00:00	17:00:00	
4	0010092715	157707	1000303	敲纸,整理	35760	60	计件	2021/01/01	08:00:00	09:00:00	
5	0010090165	157708	1000304	压检	40980	180	计件	2021/01/01	12:00:00	15:00:00	
6	0010013761	157709	1000303	敲纸,整理	27120	120	计件	2021/01/01	14:00:00	16:00:00	
7	0010080660	157710	1000304	压检	28920	180	计件	2021/01/01	09:00:00	12:00:00	
8	0010044318	157711	1000305	包装	5880	60	计件	2021/01/01	08:00:00	09:00:00	
9	0010074608	157712	1000304	压检	21900	150	计件	2021/01/01	08:00:00	10:30:00	
10	0010057504	157713	1000305	包装	15420	90	计件	2021/01/01	17:00:00	18:30:00	
11	0010075274	157714	1000303	敲纸,整理	98100	150	计件	2021/01/01	14:00:00	16:30:00	
12	0010086481	157715	1000305	包装	33060	180	计件	2021/01/01	09:00:00	12:00:00	
13	0010053216	157716	1000304	压检	22680	120	计件	2021/01/01	09:00:00	11:00:00	
14	0010024484	157717	1000303	敲纸,整理	14250	150	计件	2021/01/01	14:00:00	16:30:00	
15	0010060216	157718	1000304	压检	17400	120	计件	2021/01/01	12:00:00	14:00:00	
16	0010079846	157719	1000303	敲纸,整理	8460	60	计件	2021/01/01	10:00:00	11:00:00	
17	0010030793	157720	1000303	敲纸,整理	1560	180	计件	2021/01/01	13:00:00	16:00:00	
18	0010083991	157721	1000304	压检	14520	120	计件	2021/01/01	10:00:00	12:00:00	
19	0010010054	157722	1000303	敲纸,整理	18120	30	计件	2021/01/01	16:00:00	16:30:00	
20	0010088528	157723	1000305	包装	28380	180	计件	2021/01/01	10:00:00	13:00:00	
21	0010094200	157724	1000304	压检	12720	90	计件	2021/01/01	12:00:00	13:30:00	
22	0010064378	157725	1000305	包装	9960	60	计件	2021/01/01	14:00:00	15:00:00	
23	0010010440	157726	1000303	敲纸,整理	96840	120	计件	2021/01/01	08:00:00	10:00:00	
24	0010098108	157727	1000303	敲纸,整理	8040	60	计件	2021/01/01	13:00:00	14:00:00	
25	0010033117	157728	1000305	包装	13020	60	计件	2021/01/01	16:00:00	17:00:00	
26	0010055992	157729	1000304	压检	33900	150	计件	2021/01/01	10:00:00	12:30:00	
27	0010047373	157730	1000305	包装	20100	90	计件	2021/01/01	13:00:00	14:30:00	
28	0010068943	157731	1000305	包装	24750	150	计件	2021/01/01	12:00:00	14:30:00	
29	0010067962	157732	1000305	包装	12060	60	计件	2021/01/01	16:00:00	17:00:00	
30	0010056549	157733	1000305	包装	1440	30	计件	2021/01/01	12:00:00	12:30:00	
31	0010041568	157734	1000304	压检	6480	60	计件	2021/01/01	17:00:00	18:00:00	

### 3) 数据清洗

参赛选手需为自己获取的不同数据字段选择合适的清洗规则，将数据清洗为可用数据。具体规则包括：

处理类型	可处理方式
格式不一致处理规则	不予处理
	文本数字转数字
相同重复值处理规则	不予处理
	删除重复值所在行
	删除重复值所在列
错误值处理规则（大于...）	不予处理
	用 0 替换该数值
	用平均值替换该数值
	用众数替换该数值

	删除该数值所在行
错误值处理规则（小于…）	不予处理
	用 0 替换该数值
	用平均值替换该数值
	用众数替换该数值
	删除该数值所在行
错误值处理规则（介于…）	不予处理
	用 0 替换该数值
	用平均值替换该数值
	用众数替换该数值
	删除该数值所在行
缺失值处理规则	不予处理
	用 0 填充
	用平均值填充
	用众数填充
	用 “- ” 填充
	删除缺失值所在列
	删除缺失值所在行

#### 4) 可视化分析

参赛选手需要利用可视化分析工具，建立分析逻辑，并通过清洗后的数据分析得出相应的图表进行呈现，可视化分析工具选取企业真实工作中常用的工具，如下图所示：



### 5) 完成数据分析故事板

参赛选手需要根据在可视化分析步骤中得到的结果，完成故事板，故事板的设计遵循全球知名咨询公司麦肯锡的“空-雨-伞”叙事结构，考察学生结构化思维能力。



## 6) 人力资源决策

参赛选手需根据分析结果，做出他认为能解决开篇业务问题的决策。决策模块包括三个：招聘决策、培训决策、薪酬绩效决策。

若参赛选手认为应该进行招聘，则需要制定招聘计划，包括岗位、人数、招聘时的薪资待遇等；若参赛选手认为应该进行培训，则需要根据具体案例问题选择合适的招聘课程、讲师及授课方式；若参赛选手认为应该进行绩效薪酬牵引，则需要根据数据探索设计出合理的绩效奖金激励计划。这里所做的决策导致的结果将反映在后续经营模拟模块中。

## B: 经营决策模块

### (1) 背景信息

关联案例，背景信息与环节 A 人力资源大数据分析共享，且环节 A 数据分析后做出的决策结果将影响不同参赛选手的开端，体现数据分析对经营的影响。

### (2) 任务设计

#### 1) 竞争策略制定

参赛选手需根据自己的企业情况，以及市场环境情况，制定自己的人才竞争策略和企业文化竞争策略。人才竞争策略包括精英人才战略、人才掠夺战略、人才稳定战略、固本培元战略；企业文化包括狼性文化、分工严明、人生导师、红色精神、绝地反击。不同策略均各有优劣，将为企业带来不同的竞争优势。

#### 2) 人力资源决策

参赛选手需根据自己制定的竞争策略，分析市场数据以及公司情况，做出各项人力资源决策以帮助业务发展。决策点包括招聘、培训、激励、员工援助、裁员等。

在招聘决策中，参赛选手需考虑整个公司的发展，确定并实施招聘计划；

在培训决策中，参赛选手需根据员工发展，制定培训项目，并竞争稀缺培训资源；

在激励决策中，参赛选手需根据目标—激励理论，制定能激发员工潜力，提升效率的激励策略；

在员工援助决策中，参赛选手需根据企业情况及员工发展，制定员工援助计划，并竞争稀缺援助资源；

在裁员决策中，参赛选手需根据企业发展需要，判断是否需要裁员，并制定相应计划。

### 3) 卡牌使用

卡牌是特殊的道具，在整个经营过程中，可以用来改变企业内外部环境，以及争取资源。卡牌分为攻击牌、防御牌、功能牌，参赛选手需要根据竞争策略，在规定时间内选择使用。

### 赛题答案

#### A: 人力资源大数据分析

业务问题：生产效率低下导致无法按期交货，生产负责人希望增加人员配置来提升效率，但 CEO 认为这不是最佳解决方案，不确定是否真的需要补员。

数据分析目的：通过分析能够给出提升生产效率的方案，为是否增加人员配置给出管理决策依据，最终目标是帮助业务人员实现按期交货的目标。

想要实现按期交货，就需要提升生产效率，提升效率有两个方向，即增员或提效。

直接增员的缺点在于增加后续管理成本和人工成本，长期来看可能会造成人员冗余。因此，分析时应该首先考虑，在目前人员的基础上，是否还能提升产能，提升的空间有多大？

通过以上思考，可以得出以下三个分析指标

1、出勤时间利用率：分析工人生产时间投入饱和程度，反映管理是否得当，人工是否有闲置，生产是否顺畅；

2、人均产量：分析人数头图与产出的关系，判断是否有提升空间，提供是否补员的决策参考依据；

3、单位工时产出：判断人员与设备之间的关联关系，生产效率是否可以提升

参赛选手若有其他思路也可，根据自己建立的分析逻辑，选择合适的的数据，完成清洗、可视化分析、故事板步骤，并作出决策。系统会根据参赛选手不同的决策给出不同分数和后续反馈。

## B: 经营决策

参赛选手选择任一竞争策略均可能得高分，评价方式主要看最终的经营结果，即企业净利润和人力资源成本效率，目标是要通过各项人力资源决策实现企业和员工双赢的局面。

企业净利润主要受市场份额、市场份额完成率、产品利润率几项指标影响，而这几项指标均与员工贡献息息相关。其中：

(1) 市场份额受市场总量和份额占比影响。市场总量将根据初始市场总量设定，在自然增长率的基础上，受各参赛团队的研发生产销售情况影响，另外，功能类卡牌也将有机会影响市场总量；市场份额占比是指一个参赛团队在市场总量中能占有的部分，将受到销售、研发产出的影响，以及企业整体魅力值的影响，另外，功能类卡牌也有机会影响市场份额占比。

(2) 市场份额完成率是指生产部的产量能在多大程度上保质保量地完成销售部抢得的市场份额，主要受各参赛团队市场份额及其生产部的员工总产出影响；

(3) 产品利润率，指的是企业的研发部有没有把产品设计得更好，让产品生产成本低，易于生产，从而也就是提升了每一件产品的利润率，主要受研发部员工总产出影响。

(4) 研发、生产、销售各部门员工产出基于“杨三角”理论设计，  
部门整体产出=员工数量\*员工贡献值。

1) 员工数量将受到参赛选手在招聘模块各项决策影响，而是否能在市场中获取更多人才则受到多种因素影响，包括但不限于企业魅力值、薪资福利待遇、企业人才战略、企业文化等。

2) 员工的贡献值受到“员工能力”和“员工意愿”两个重要因素影响。每个参赛团队的员工初始值，将根据其在数据分析阶段的决策结果关联影响，在经营模拟初期将会有不同的设定，“员



工能力值”在经营模拟阶段将受到各类培训决策、培训效率及员工潜能的影响。“员工意愿值”将受到员工薪酬满意度、成长满意度、员工关系满意度、绩效激励满意度以及压力值的影响，当员工满意度较高，并且动力较强时将会开启敬业状态，在敬业状态下会有更多产出，此外，敬业状态也将受不同企业问题文化的影响，比如狼性文化和红色精神文化下，员工将更容易达到敬业状态。

人力成本效率=企业营收/人力成本，本评价指标机制设计参考“管理双杀效应”，参赛选手要想取得好成绩则需要让企业财效和人效进入互相促进的螺旋上升正循环。人力成本包括薪酬福利成本及招聘、培训、员工关系等人力资源管理费用，为了实现员工与企业双赢的可持续发展，参赛选手不能通过压榨员工来提升效率，压榨员工将极大降低满意度导致员工产出下降，企业营收减少。

在招聘、培训、薪酬绩效、员工援助、裁员等决策环节均涉及资金的使用，需要参赛选手综合考虑企业经营竞争策略、人力资源路线选择、企业拥有的资源、竞争对手策略、整体市场发展情况等方面，结合数据分析做出招聘、培训、薪酬绩效、员工关系等各项人力资源决策，去竞争市场稀缺资源，例如人才资源、培训师资源、员工援助资源等，让各个生产要素综合发挥作用，最终实现企业与员工共同发展的双赢局面。