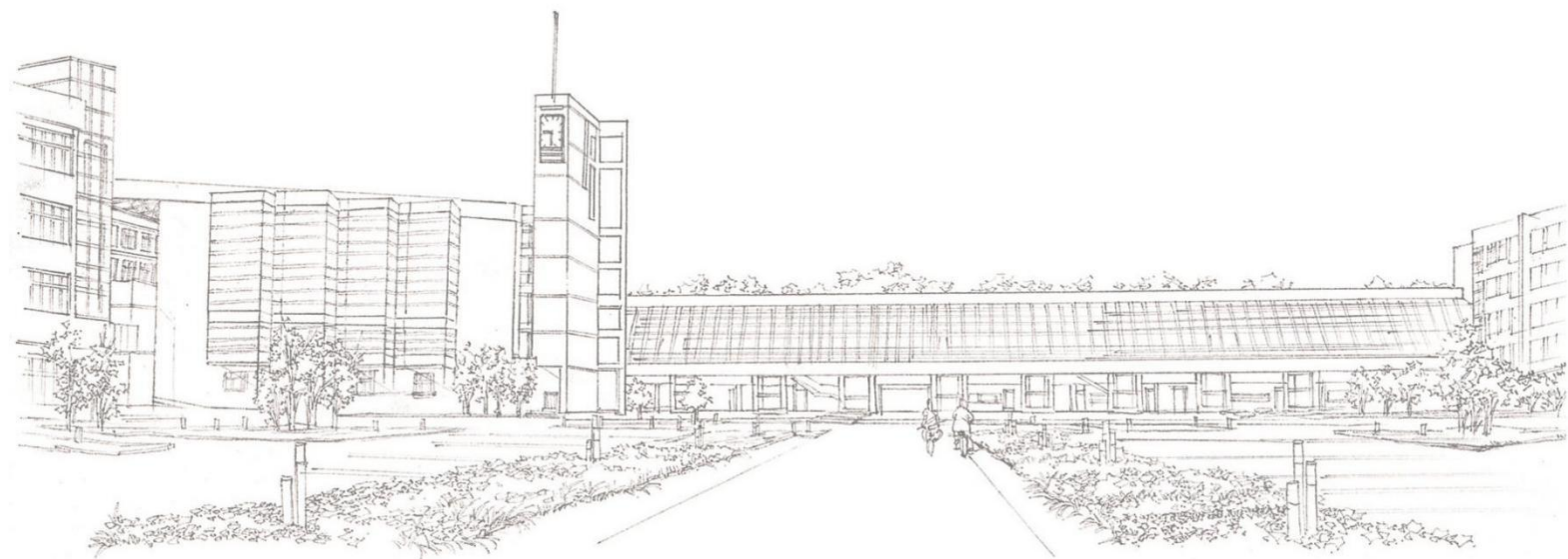




日照职业技术学院
RIZHAO POLYTECHNIC

《劳动关系管理》课程标准

商学系



《劳动关系管理》课程标准

一、课程基本信息

课程代码	270566	课程性质	选修
适用专业	工商企业管理	开设学期	大三第一学期
课程类别	岗位导向课程	课程类型	A类(理论)
学 分	3.0	总 学 时	48
学时分配	理论学时：18 实践学时：30		
实施场所	多媒体教室	授课方式	混合式教学
执笔人	刘俊玲		
审核人	高明浩		
制订时间	2024.06		

二、课程概述

该课程是工商企业管理专业学习领域中专业选修课程，它是现代企业管理中不可或缺的一部分。它涉及到企业与员工之间的各种关系，包括劳动合同、薪酬福利、培训发展、员工沟通、劳动争议处理等方面。员工关系管理课程旨在为学生提供全面、系统的理论知识与实践技能，以便他们能够在未来的职业生涯中有效管理员工关系，提升企业整体运营效率。

（一）课程性质

《企业战略管理》是工商企业管理专业必修的专业核心课程，企业战略管理是培养学生全面掌握企业战略管理理论和方法的一门学科。它不仅教授学生数字化的基础知识和技能，还注重培养学生的创新思维和解决问题的能力。通过本课程的学习，学生将能够适应数字化时代的需求，提升自身在复杂商业环境中的竞争力。

（二）课程定位

本课程在专业课程体系中处于专业选修课程地位，本学习领域强调以学生为主体、知识为技能服务，培养学生的自主学习能力、创新能力、团队

合作能力和实践操作能力。本课程开设的对象为三年级学生，共 48个学时，3.0学分。

（三）前修后续课程

前修课程：

管理学基础、经济法、经济学基础、企业管理沙盘、人力资源管理、应用统计学、生产运营管理、企业行政管理、数字营销、市场营销、企业管理咨询、绩效管理等等。

后续课程：无

（四）课程设计思路

1. 突出课程的职业性、实践性和开放性。本课程以理论教学为主，实践教学为辅。

在理论教学中恰当运用企业案例，加深学生对理论的理解，同时锻炼学生的思维能力；在实践教学中采用任务驱动法教学，设计有针对性的实训项目，让学生充分得到锻炼。

2. 依托与行业企业专家共同制定以“校内实训、校企联合培训、校外顶岗实习模式”为主线的技能型人才培养方案，本着学以致用，以“用”促学，边“用”边学，学“用”结合的任务导向式的运行机制来组织教学。

3. 强化学生教育主体作用，不断增强学生的职业能力，注重学生创新能力的培养。

（五）岗位分析：

1. 学生所在专业面向的岗位(群)，初次就业岗、二次晋升岗和未来发展岗。

岗位面向	主要就业岗位
初始就业岗位	数据分析专员
	客户支持专员
	电子商务运营专员
	质量管理专员
	项目管理专员
	销售专员

二次晋升岗位	人力资源、行政主管
未来发展岗位	人力资源、行政经理

2. 项目管理典型工作场景

典型场景	具体内容
员工入职与离职管理	<p>入职管理：包括员工档案的建立、入职培训的安排、劳动合同的签订等。例如，在新员工入职时，需要为其介绍公司文化、规章制度、工作流程等，帮助其快速融入团队。</p> <p>离职管理：涉及员工离职面谈、离职手续办理、离职原因分析等。离职面谈是了解员工离职真实原因、收集改进意见的重要机会。</p>
员工沟通与反馈	<p>定期沟通：通过定期的团队建设活动、员工座谈会等形式，加强员工与管理层之间的沟通，了解员工的工作状态、困难和需求。</p> <p>员工满意度调查：定期开展员工满意度调查，收集员工对公司、工作、团队等方面的意见和建议，作为改进员工关系管理的依据。</p> <p>反馈机制：建立员工意见箱、在线反馈平台等，鼓励员工随时提出问题和建议，并及时回应和解决。</p>
员工培训与发展	<p>技能培训：根据员工岗位需求和公司发展规划，制定培训计划，提升员工的职业技能和综合素质。</p> <p>职业规划：为员工提供职业规划指导，帮助员工明确职业目标和发展路径，增强员工的归属感和忠诚度。</p> <p>晋升机会：建立公平、公正的晋升机制和评估标准，鼓励员工通过学习和努力实现个人职业目标。</p>
团队建设与文化塑造：	<p>团队建设活动：组织各种形式的团队建设活动，如户外拓展、运动会、主题晚会等，增强员工间的团队合作精神和凝聚力。</p> <p>企业文化宣传：通过各种渠道宣传公司的核心价值观、愿景和使命，让员工了解并认同公司文化。</p>
员工福利与关怀：	<p>福利计划：提供全面的福利计划，如医疗保险、带薪休假、健身房会员、团队旅游等，满足员工的基本需求，提高员工满意度。</p> <p>员工关怀：关注员工的生活和工作状态，提供必要的帮助和支持，如员工生日祝福、节日慰问等。</p>
劳动纠纷处理	<p>预防机制：建立健全的劳动纠纷预防机制，通过有效的沟通和反馈机制，减少劳动纠纷的发生。</p> <p>处理流程：建立明确的劳动纠纷处理流程，确保在发生劳动纠纷时能够迅速、公正地解决问题。</p>

三、课程目标

（一）总体目标：

员工关系管理课程旨在为学生提供全面、系统的理论知识与实践技能，以便他们能够在未来的职业生涯中有效管理员工关系，提升企业整体运营效率：

1. 掌握员工关系管理的基本理论、原则和方法；
2. 了解劳动合同、薪酬福利、培训发展等员工关系管理的主要内容；
3. 学会如何与员工进行有效沟通，建立和谐的工作关系；
4. 掌握处理劳动争议的基本程序和技巧；
5. 培养学生的团队合作能力和创新思维。

(二) 知识目标：

1. 掌握员工关系管理实质
2. 掌握心理契约的特点
3. 掌握员工关系管理概述；
4. 掌握录用通知书的内容；
5. 掌握劳动合同的注意事项
6. 掌握录用通知书的内容；
7. 掌握三方协议和劳动合同的区别。
8. 掌握无效劳动合同概念；
9. 掌握《劳动合同法》规定了无效劳动合同的情形。
10. 掌握无期限劳动合同订立情形；
11. 掌握无期限劳动合同的解除情况。
12. 了解试用期期限和待遇问题；
13. 熟悉试用期劳动合同解除问题。
14. 掌握如何进行新员工的管理。
15. 掌握培训协议的概念。
16. 了解竞业限制协议的含义；
17. 了解劳动工时计算；
18. 掌握事假的批准权限；
19. 了解就业权利的内涵；
20. 掌握特殊群体的就业权利
21. 了解三期的含义；
22. 了解就业权利的内涵；
23. 了解就业权利的内容；
24. 掌握特殊群体的就业权利
25. 掌握员工援助计划的目的
26. 明确员工援助计划的服务内容。
27. 掌握违反纪律与工伤认定之间的关系。
28. 掌握参与管理的内涵。
29. 掌握位差效应的内涵；
30. 掌握问题员工的概念；
31. 掌握进行员工满意度调查的方法。
32. 掌握实习期的概念
33. 掌握实习期的劳动关系
34. 掌握劳务派遣的内涵；

35. 理解劳务派遣规则。
36. 掌握非全日制用工的内涵；
37. 理解非全日制用工的特点。
38. 掌握离职成本的概念；
39. 熟悉降低离职率掌握离职文本的内涵；
40. 掌握离职文本的类型熟悉。
41. 掌握经济补偿金的内涵；
42. 掌握支付经济补偿金的情形。
43. 掌握离职面谈的分类及内容。
44. 掌握劳动合同变更的内涵；
45. 掌握劳动合同变更的条件；
46. 掌握经济性裁员的内涵；
47. 掌握解除劳动合同的概念；
48. 掌握劳动争议的概念；
49. 掌握劳动合同续签的内涵；
50. 掌握劳动合同变更的内涵；
51. 掌握劳动合同变更的条件；
52. 掌握加班的内容；

（三）能力目标

1. 学生结合企业实际，能明确如何在员工管理中运用心理契约的积极价
2. 学生结合企业实际，能了解员工关系管理的重要性。
3. 学生结合企业实际，能了解员工关系管理的内涵，知道员工关系管理的目的
4. 学生理论学习，更好的掌握员工关系的内外环境影响。
5. 学生结合企业实际，能了解入职管理中的风险及风险规避。
6. 学生结合企业实际，能了解录用通知书含义及法律效力。
7. 学生结合企业实际，能了解择业时不能签订的几种合同。
8. 学生结合企业实际，能了解录用通知书含义及法律效力。
9. 学生结合企业实际，能了解择业时签订的三方协议不等同于劳动合同。
10. 学生结合企业实际，能了解避免签订无效劳动合同的措施。
11. 学生结合企业实际，能掌握哪三种情况下可以签订无期限劳动合同。
12. 学生结合企业实际，能了解试用期劳动合同如何解除。
13. 学生结合企业实际，能够在企业中进行新员工的管理，达到降低新员工的离职率。
14. 学生结合企业实际，能了解培训协议如何执行

15. 掌握竞业限制协议的内涵，明确竞业限制补偿金的标准确定与支付
16. 掌握休息休假制度
17. 掌握加班费的计算与加班事项
18. 结合企业实际，能了解事假的批准权限及法律效力
19. 可结合实际工作，了解就业中，特殊群体的就业权利。
20. 可结合实际工作，了解就业中，特殊群体的就业权利。
21. 掌握员工援助计划的目的
22. 明确员工援助计划的服务内容。
23. 学生结合企业实际，能理解纪律惩罚的合理合法性要求。
24. 学生结合企业实际，能了解违反纪律与工伤认定之间的关系。
25. 学生结合企业实际，能明确如何在员工管理中运用参与管理的积极价值。
26. 学生结合企业实际，能了解位差效应的内涵
27. 学生结合企业实际，能了解问题员工如何管理。
28. 学生结合企业实际，能了解运用员工满意度调查时的注意事项
29. 学生结合企业实际，能了解试用期劳动合同如何解除。
30. 学生结合企业实际，能了解试用期劳动合同如何解除。
31. 学生结合企业实际，能了解非全日制用工的劳动法律规定。
32. 理解离职文本中的重要信息
33. 学生结合企业实际，能理解经济补偿金的计算标准。
34. 学生结合企业实际，掌握离职面谈的四部曲。
35. 学生结合企业实际，能了解劳动合同变更的条件。
36. 学生结合企业实际，能理解经济性裁员的一般程序
37. 学生结合企业实际，能了解解除劳动合同适用情形。
38. 学生结合企业实际，能了解劳动争议的原则。
39. 学生结合企业实际，能了解劳动合同变更的条件
40. 学生结合企业实际，能了解加班的法律责任。

（四）素质目标

1. 通过学习，增强学生学好理论课的信心，增加对专业的热爱。
2. 通过本课的学习，使学生树立市场经济的竞争意识，增强学生劳动者的意识。
3. 学生结合企业实际，能了解择业时不能签订的几种合同。
4. 通过本课的学习，增长学生的见识，激发学生对员工关系管理的兴趣

5. 通过本课的学习，使学生充分明确与用人单位签订正规的三方协议的重要性，增强法制意识。
6. 通过本课的学习，使学生充分明确与用人单位签订正规的无期限劳动合同的重要性，增强法制意识。
7. 通过本课的学习，增长学生的见识，在现实工作中能维护自身合法权益。
8. 通过本课的学习，增强学生对问题员工者的认识。
9. 通过本课的学习，熟知离职面谈的注意事项。

（五）思政目标

1. 理解员工关系的基本概念与原理：
 - 要求学生深入理解员工关系的基本概念和原理，这是建立和谐劳动关系的基础。
2. 掌握员工关系的管理方法与技巧：
 - 学生应掌握员工关系的管理方法和技巧，以便在实际工作中有效应用。
3. 培养社会责任意识与职业道德观念：
 - 课程强调企业的社会责任和员工权益保障，旨在增强学生的社会责任意识和职业道德观念。
 - 这与思政目标中的“强化社会责任意识，培养奉献精神”相契合。
4. 提升团队协作与沟通能力：
 - 员工关系管理需要良好的团队协作和沟通能力，因此课程注重培养学生的这些能力。
5. 提高管理实践能力与综合素质：
 - 鼓励学生通过实践提高管理能力和综合素质，以适应复杂多变的工作环境。
6. 弘扬社会主义核心价值观：
 - 结合最高法院发布的劳动法典型案例，课程进一步融合法律法规与思政要素，弘扬社会主义核心价值观。
7. 培养正确的政治方向与理想信念：

- 虽然这一点在直接参考文章中未明确提及，但员工关系管理课程思政目标也应包含培养具有正确政治方向和坚定理想信念的人才。

四、课程内容

序号	项目（模块）	工作任务	学时
1	课程导入	1. 员工关系的含义和特点	0.5
		2. 员工关系的本质	0.5
		3. 员工关系的根源	0.5
		4. 员工关系管理的内容	0.5
2	员工共关系基础分析	1. 员工关系的环境、管理岗位和用工形式	0.5
		2. 员工关系岗位设置的业务操作	0.5
		3. 进行公司内外部环境分析的业务操作	1
3	招聘管理	1. 录用审查	0.5
		2. 录用审查的业务操作	0.5
		3. 签订劳动合同的业务操作	0.5
		4. 试用期管理的业务操作	0.5
4	培训和保密管理	1. 培训保密与敬业限制管理	0.5
		2. 签订培训协议的业务操作	0.5
		3. 签订保密协议的业务操作	0.5
		4. 签订竞业限制协议的业务操作	0.5
5	薪酬和工作时间管理	1. 薪酬和工作时间管理的相关知识	0.5
		2. 进行工资支付的业务操作	0.5
		3. 进行工作时间管理的业务操作	1
6	就业保护、安全与健康管理	1. 员工就业保护、安全与健康管理相关知识	0.5
		2. 进行就业保护的業務操作	0.5
		3. 进行员工安全管理的业务操作	0.5
		4. 进行员工健康管理的业务操作	0.5
7	员工行为约束与激励	1. 企业规章制度、员工手册与员工奖惩	0.5

		2. 制定和实施企业规章制度的业务操作	0.5
		3. 制定和实施员工手册的业务操作	0.5
		4. 进行员工奖惩的业务操作	0.5
8	员工沟通与满意度管理	1. 员工沟通和员工满意度调查	0.5
		2. 进行有效沟通的业务操作	0.5
		3. 进行员工满意度调查的业务操作	1
9	企业文化建设	1. 企业文化建设、企业内刊和年会	0.5
		2. 进行企业文化体系创建和实施的业务操作	0.5
		3. 进行企业内刊建设的业务操作	0.5
		4. 进行企业年会策划和执行的业务操作	0.5
10	灵活用工管理	1. 劳务派遣用工与非全日制用工相关知识	1
		2. 处理劳务派遣用工的业务操作	0.5
		3. 处理非全日制用工关系的业务操作	0.5
11	员工离职管理	1. 员工离职、劳动关系的解除与终止相关知识	0.5
		2. 进行员工离职管理的业务操作	0.5
		3. 进行劳动合同解除和终止的管理	1

五、实训项目设计

第X次	1	2	3	4
周次	1	2	3	4
总情境	学生进入某市海汇制造公司工作，学生被分配到了人力资源部，负责员工关系管理工作			
项目名称	进行公司内外部环境分析	进行员工录用审查的业务操作	进行培训协议签订的业务操作	薪酬和管理工作管理
任务	进行员工关系的外部环境分析和内部环境分析。	进行员工录用审查的业务操作	进行培训协议签订的业务操作	进行工作时间管理的业务工作
实训目的	从处理与员工关系的岗位出发，进而分析员工关系所处的内外部环境，然后开始制定员工关系计划	员工招聘是人力资源管理的基础性工作，其中录用审查是员工招聘的工作之一	能够区分不同的培训类型，辨别培训协议的签订条件，确定培训的服务期，限额内确定违约金金额，并且能够正确地签订培训协议	能够掌握工作时间及其管理的概念，同事能够掌握加班家电、休息休假的概念，同事耶讷能够掌握工作时间管理中的员工关系概念
具体任务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 进行政治、经济、技术、社会外部环境分析 2. 进行员工内部环境分析：工作任务分析、绩效控制方式分析、决策中的员工参与分析、工作安全性分析。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确定背景调查的人员 2. 筛选背景调查的内容 3. 确定调查的目标部门 4. 选择背景调查的方式 5. 确定背景调查的时间 6. 开始进行背景调查 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按照培训协议区分培训类型 2. 辨别培训协议的签订条件 3. 确定培训协议的服务期 4. 限额内确定违约金金额及其支付 5. 不得将服务期工资含于培训费中 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握标准工作日的规定 2. 掌握缩短工作日的规定 3. 办理不定时工作日的申报 4. 办理综合工作日的申报 5. 合理确定记件工作时间 6. 可选择弹性工作时间

		7. 背景调查的配合流程	6. 签订培训协议	7. 掌握加班加点条件和限制 8. 掌握休息休假种类和规定
能力目标	学生理论学习，更好的掌握员工关系的内外环境影响。	学生结合企业实际，能了解入职管理中的风险及风险规避。	学生结合企业实际，能了解培训协议如何执行。	能够熟练掌握记件工作时间和弹性工作时间的规定，并且能够进行进行两者相关工资的计算
知识目标	了解员工关系外部环境 了解员工关系内部环境	了解录用审查的方式； 使学生认识审查不到位引发的法律风险； 熟悉录用审查的内容。	掌握培训协议的概念。	能够掌握工作时间及其管理的概念，同时能够掌握加班加点，休息休假的概念，也能够掌握工作时间中的员工关系管理内容
素质目标	通过本课的学习，增强学生学好理论课的信心，增加对专业的热爱。	通过本课的学习，增长学生的见识，激发学生对员工关系管理的兴趣。	通过本课的学习，增长学生的见识。	通过本课的学习，增长学生的见识，激发学生对员工关系管理的兴趣。
考核点	本项目完成后，需要提交的实训成果： 形成员工关系内外部环境分析图	掌握背景调查的工作流程，能够独立开展背景调查工作，形成背景调查报告	按照培训协议签订流程签订培训协议	按照工作时间管理的业务操作流程进行工作时间管理

第X次	5	6	7	8
周次				
情境	学生进入某市海汇制造公司工作，学生被分配到了人力资源部，负责员工关系管理工作			
项目名称	就业保护、安全与健康健康管理	员工行为约束与激励	员工沟通与满意度管理	企业文化建设
任务	进行就业保护的作业操作	制定和实施员工手册的作业操作	进行员工满意度调查的作业操作	进行企业文化体系创建和实施的作业操作
实训目的	熟悉就业保护的内容	熟悉和掌握员工手册与企业规章制度的关系，员工手册的作用及员工手册的法律效力	运用专业方法，向员工收集意见并与员工就有关观点、想法、评价等进行交流。适时了解员工工作状态和企业管理上的成绩和不足，以改善企业管理，提高员工满意度。	通过企业文化建设对员工的价值取向和行为施加影响。
具体任务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 女员工的就业保护 2. 女职工禁忌从事的劳动范围 3. 未成年工的就业保护 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 明确员工手册的内容 2. 员工手册的编制要求 3. 员工手册编制的步骤 4. 员工手册的执行程序 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 选择员工满意度调查方式 2. 选择员工共满意度调查的测量工具 3. 用问卷调查法进行员工满意度调查 	<p>创建企业文化体系：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 总结经验，确定共识 2. 创建企业文化项目小组 3. 拟定完备的提高或草图 4. 研讨与论证 5. 搭建企业文化体系的框架

				6. 对企业文化进行梳理 7. 调整和完善
能力目标	1. 能够熟练掌握女职工就业权利的保障内容级女职工禁忌从事的劳动范围, 并且可以根据相关规定对女职工进行就业保护 2. 能够熟练掌握未成年工就业保护的规定, 并且能够根据相关规定对未成年工进行保护。	能够数量掌握员工手的内容、编制要求、并且能够根据其编写步骤和执行程序进行员工手册的编写与执行	能够熟练掌握员工满意度调查的方式及测量工具, 并且能够根据问卷调查法的操作流程进行问卷调查的操作。	1. 掌握企业文化的创建步骤, 并且能够根据该步骤协助进行企业文化建设 2. 掌握企业文化体系的实施和推广步骤
知识目标	能够熟悉员工就业保护的内容。	掌握员工手册与企业规章制度的关系、员工手册的作用及员工手册的法律效力。	能够熟悉员工满意度调查的定义, 了解员工满意度调查的作用, 并且掌握员工满意度调查的目标。	熟悉企业文化的定义, 掌握企业文化建设的内容, 并且能够了解企业文化的作用
素质目标	通过本课的学习, 增长学生的见识, 激发学生对员工关系管理的兴趣。	通过本课的学习, 增长学生的见识, 激发学生对员工关系管理的兴趣。	通过本课的学习, 增长学生的见识, 激发学生对员工关系管理的兴趣。	通过本课的学习, 增长学生的见识, 激发学生对员工关系管理的兴趣。
考核点	能够根据就业保护的相关知识进行女员工及未成年人的就业保护	能够根据员工手册的制定步骤, 制定和执行员工手册并制定出某公司的员工手册。	完成员工满意度调查, 形成满意度调查报告	形成企业文化的提纲

六、课程实施计划

单元	周次	学时	项目（任务）	教学方法手段	教学场所
1	1	2	课程导入，员工共 关系管理的内容	PPT、讲课视频、小 组 讨论、案例分析	教室
2	2	2	员工关系基础分析 ：员工关系岗位设 置的业务操作；公 司内外部环境分析 的业务操作。	PPT、讲课视频、小 组 讨论、案例分析	教室
3	3	2	招聘管理：员工录 用审查的业务操作 ；签订劳动合同的 业务操作	PPT、讲课视频、小 组 讨论、案例分析	教室
4	4	2	培训和保密管理： 签订培训协议、保 密协议、竞业限制 的业务操作；	PPT、讲课视频、小 组 讨论、案例分析	教室
5	5	2	薪酬和工作时间管 理：进行工资支付 的业务操作；进行 工作时间管理的业 务操作	PPT、讲课视频、小 组 讨论、案例分析	教室
6	6	2	就业保护、安全与 健康管理：进行就 业保护的业操作 ，进行安全管理的 业操作	PPT、讲课视频、小 组 讨论、案例分析	教室
7	7	2	员工行为约束与激 励： 制定和实施员工手 册的业务操作	PPT、讲课视频、小 组 讨论、案例分析	教室
8	8	2	员工沟通和满意度 管理：进行员工满 意度度调查的业 操作	PPT、讲课视频、小 组 讨论、案例分析	教室

9	9	2	企业文化建设：进行企业文化体系创建和实施的业务操作	PPT、讲课视频、小组讨论、案例分析	教室
10	10	2	员工离职管理：进行员工离职管理的业务操作	PPT、讲课视频、小组讨论、案例分析	教室
11	11	2	劳动争议的预防和处理：进行劳动争议预防的业务操作	PPT、讲课视频、小组讨论、案例分析	教室

七、课程考核

考核以过程性评价和终结性评价相结合的方式进行。

（一）过程性评价

1、平时成绩

- （1）出勤情况；
- （2）课堂纪律；
- （3）上课表现，是否积极参与课堂讨论；
- （4）课堂提问，是否能主动回答问题以及回答问题结果；
- （5）书面作业，是否及时完成，完成质量，有无抄袭等。

2、小组任务完成情况

对每一次小组的实境操作任务进行考核。

- （1）方案设计能力：是否能够根据资料合理设计流程、安排时间和人员分工，是否具有自我学习及创新能力；
- （2）任务实施能力：运用所学知识，进行项目实施；
- （3）项目报告书写能力：是否独立完成，书写是否规范，是否有心得体；
- （4）团结合作能力：小组各角色是否分工明确，履行职责是否有条不紊。

（二）终结性评价

采用期末闭卷考试的方式，考察学生对必要的理论知识和实践操作知识的掌握情况。

（三）评定标准

- 1、平时成绩（40%）：平时成绩20%+项目完成情况20%
- 2、终结性考试（60%）

八、课程实施条件

（一）教师教学条件：

教师应该熟练掌握项目管理理论与实践知识，并会熟练运用信息化手段，把课堂理论知识和课外实践活动有机结合起来。

（二）教学场所条件：

1. 多媒体教学环境
2. 校内实训基地以便学生进行实训演练

九、教材与资源的选择

（一）主选教材

目前使用的教材是尹丽莎、崔静的《员工关系管理实务》，清华大学出版社，2019

（二）选用辅助资料

1. 符成成主编《劳动法与劳动关系管理》，中国人民大学出版社，2019
2. 唐镛、刘兰主编《企业劳动关系管理》，中国人民大学出版社，2017

十、需要说明的其他问题

1. 本课程根据教学目标要求和营销师考试需要对教材作了适当的取舍处理。在保证达到教学要求的前提下，对教学内容、次序和学时分配等，可根据具体需要做适当调整。
2. 本课程在教学过程中会根据项目设置要求组织学生以小组形式进行观察、调查、讨论、分析，并对观察结果利用所学知识进行分析，要求最后形成书面总结报告上交，或制成 PPT，进行交流。

十一、课程制定依据

1. 本课程根据《教育部关于提高高等职业教育教学质量的若干意见》文件精神，以提高课程教学质量为目标，以创新课程体系和改革教学内容为重点准确把握课程定位，整体优化教学过程，充分发挥课程对实现人才培养目标的支撑作用，促进学生德、智、体、美等方面的全面发展
2. 本课程标准制定的依据是专业人才培养方案中确定的培养目标。坚持以工作过程为导向，以真实工作任务为载体开发课程，贯彻“教、学、做”为一体的教学要求，实现职业能力开发与素质培养的课程目标。
3. 本课程与行业企业合作开发，根据职业岗位（群）的任职要求，参照相关的职业资格标准，改革课程教学内容。教学内容的选取和组织遵循职业性原则，实施以真实工作任务（项目）为载体的教学方法，融“教、学、做”为一体，建立课堂与实习实训地点一体化的行动导向的教学模式，突出教学过程的实践性、开放性和职业性。

十二、本课程常用术语中英文对照表

1. *Workforce planning*: 人力资源规划
2. *Recruitment*: 招聘
3. *Talent acquisition*: 人才招聘
4. *Job analysis*: 职位分析
5. *Job description*: 职位描述
6. *Job specification*: 职位要求
7. *Candidate screening*: 候选人筛选
8. *Interview*: 面试
9. *Background check*: 背景调查
10. *Orientation*: 入职培训
11. *Onboarding*: 入职
12. *Training and development*: 培训与发展
13. *Performance management*: 绩效管理
14. *Performance appraisal*: 绩效评估
15. *Performance feedback*: 绩效反馈
16. *Goal setting*: 目标设定
17. *Employee engagement*: 员工参与度
18. *Employee satisfaction*: 员工满意度
19. *Succession planning*: 继任计划
20. *Leadership development*: 领导力发展
21. *Employee retention*: 员工保留
23. *Payroll*: 工资单
24. *Salary negotiation*: 薪水谈判
25. *Employee relations*: 员工关系
26. *Conflict resolution*: 冲突解决
27. *Grievance procedure*: 投诉程序

28. *Workplace diversity*: 职场多样性
29. *Work-life balance*: 工作与生活平衡
30. *Employee wellness*: 员工健康
31. *Employee assistance programs*: 员工援助计划
32. *Human resource information system (HRIS)*: 人力资源信息系统
33. *HR metrics*: 人力资源指标
34. *Performance indicators*: 绩效指标
35. *Key performance indicators (KPIs)*: 关键绩效指标
36. *Employee turnover*: 员工流动率
37. *Time and attendance*: 时间与出勤
38. *HR policies*: 人力资源政策
39. *Employee handbook*: 员工手册
40. *Labor relations*: 劳工关系
41. *Collective bargaining*: 集体谈判
42. *Grievance handling*: 投诉处理
43. *Workplace safety*: 职场安全
44. *Occupational health*: 职业健康
45. *Workforce diversity*: 劳动力多样性
46. *HR strategy*: 人力资源战略
47. *HR development*: 人力资源发展
49. *Change management*: 变更管理
50. *Employee motivation*: 员工激励