

人力资源共享服务 职业技能等级标准

(2021年1.0版)

上海踏瑞计算机软件有限公司 制定
2021年3月 发布

目 次

前言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	3
4 适用院校专业	4
5 面向职业岗位（群）	4
6 职业技能要求	4
参考文献	14

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：上海踏瑞计算机软件有限公司、山东领悟教育科技有限公司、南京大学商学院、上海近屿智能科技有限公司、上海电气集团企业服务有限公司、北京启人伟业信息技术有限公司、北京河狸家信息技术有限公司、社宝信息科技(上海)有限公司、上海益培科技有限公司、北京劳动保障职业学院、天津职业大学、广东科学技术职业学院、九江职业技术学院、江西财经职业学院、云南交通职业技术学院、四川建筑职业技术学院、浙江旅游职业学院、芜湖职业技术学院、乌鲁木齐职业大学、西安工业大学、安徽职业技术学院、黑龙江职业学院、河南经贸职业学院。

本标准主要起草人：朱莹、刘玉静、张正堂、崔晓燕、陈磊、李春伟、徐欢、华伟、何中伟、马刚、杨志彬、李贤威、李曙光、王静、李琦、高尚、钟强、占跃华、张江、曹玉敏、马艳秋、毛天平、夏天、胡明慧、阿不都艾尼、李育英、朱凤丽、宋红霞、刘正君、闫舒迪、王先记。

声明：本标准的知识产权归属于上海踏瑞计算机软件有限公司，未经上海踏瑞计算机软件有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了人力资源共享服务职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于人力资源共享服务职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《中华人民共和国劳动法》2018年修正 全国人大常委会

《中华人民共和国劳动合同法》2013年修正 全国人大常委会

《中华人民共和国个人所得税法》2019年修订 全国人大常委会

《住房公积金管理条例》2019年修订 中华人民共和国国务院

《中华人民共和国职业分类大典》（2015版）（职业代码2-06-08） 劳动和社会保障部、国家质量监督检验检疫总局、国家统计局

GB/T 33529-2017 人力资源服务术语

GB/T 32624-2016 人力资源培训服务规范

GB/T 32628-2016 流动人员人事档案管理服务规范

GB/T 37920-2019 集体合同规范

GB/T 35615-2017 社会保险登记服务规范

GB/T 31599-2015 社会保险业务档案管理规范

GB/T 34414-2017 社会保险经办绩效评价

3 术语和定义

国家法律法规、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 人力资源共享服务 Human Resources Shared Service

人力资源共享服务，是指企业集团及社会不同组织主体，将各业务单元所有与人力资源管理有关的可标准化、流程化的工作集中起来，由一个相对独立的部门、业务单元或组织来集中完成的服务共享形式。

3.2 人力资源共享服务中心 Human Resources Shared Service Center（简称 HRSSC）

人力资源共享服务中心，是提供人力资源共享服务的业务单位。该中心是通过对人员、技术和流程的有效整合，实现组织内公共流程的标准化和精简化的一种创新手段。作为一种战略性业务架构，共享服务中心以客户服务和持续改进的文化为核心，实现价值导向服务，促使组织在更大范围内能够集中精力于其核心能力，从而使各业务单元创造更多的附加价值。

3.3 OCR 智能识别 Optical Character Recognition

OCR智能识别，是指利用电子设备（例如扫描仪）或应用软件对文本资料进行扫描，通过光学输入方式将纸质文档上的文字转化为图像，再利用算法对图像信息进行处理，获取文字信息的过程。

3.4 服务水平协议 Service Level Agreement

服务水平协议（SLA）是服务使用者和服务提供者，就服务效率和质量，双方进行正式沟通和协商，形成一致的可衡量的定量指标。其目的是明确双方的期望和职责，鼓励双方达成共同为服务质量负责的共识，加强双方理解，使资源和服务合理配置，使服务有沟通、有定义、有评估、有承诺。

3.5 标准操作程序 Standard Operating Procedure

标准操作程序（SOP）是反应服务标准化的重要指标。其将人力资源共享服务中心各项工作内容、步骤进行标准定义、细化和量化，使所有员工全面、清晰地掌握各项服务的内容和要点。

4 适用院校专业

中等职业学校：人力资源管理事务、工商行政管理事务、客户服务、办公室文员、文秘、社会保障事务、社会福利事业管理等专业。

高等职业学校：人力资源管理、劳动与社会保障、社会福利事业管理、公共事务管理、行政管理、文秘、工商企业管理、商务管理等专业。

应用型本科学校：人力资源管理、工商管理、劳动关系、公共事业管理、行政管理、劳动与社会保障、心理学、应用心理学等专业。

5 面向职业岗位（群）

面向人力资源服务型企业及一般企业、事业单位人力资源部门，尤其是人力资源共享服务中心从事社会保险/住房公积金缴纳、人力资源事务处理、人员招聘与录用、员工培训、薪酬福利管理、服务流程设计与优化、数据统计分析、信息系统平台运用与维护、人力资源共享服务中心运营与管理等业务的岗位群。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

人力资源共享服务职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【人力资源共享服务】（初级）：主要面向人力资源服务型企业或企业共享服务中心一般服务岗位，也可面向一般企事业单位人力资源部，对应专员职级，掌握基础业务技能，能够开展入转调离手续办理、档案/劳动合同管理、人事证明开具、薪资核算与发放、社保/公积金办理、招聘支持等工作。

【人力资源共享服务】（中级）：主要面向人力资源服务型企业或企业共享服务中

心高级服务岗位，也可面向一般企事业单位人力资源部，对应高级专员职级，能够指导初级专员工作，并开展薪酬福利管理、员工关系维护、涉外服务、招聘服务、培训服务、数据报表管理等工作。

【人力资源共享服务】(高级)：主要面向人力资源服务型企业或企业共享服务中心运营管理岗位，也可面向一般企事业单位人力资源部，对应经理职级，能够指导专员工作，并开展内部团队管理、中心运营管理、供应商管理、流程设计优化、服务标准制定、数据分析、数据监控等工作。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 人力资源共享服务职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 人事服务	1.1 入转调离服务	<p>1.1.1 能够根据企业入职流程，为待入职员工准备相关资料，办理入职手续，指导新员工完成各类材料签署，在系统中录入新员工信息，为新员工开通 IT 系统相应账号及权限。</p> <p>1.1.2 能够根据企业转正流程为员工办理转正手续，监控转正审批状态，维护员工档案信息。</p> <p>1.1.3 能够根据企业调动流程及时发送调动手续办理通知，为员工办理调动手续，签署劳动关系变更协议，转移调动福利，监控调动审批状态。</p> <p>1.1.4 能够根据企业离职流程为员工办理离职手续。</p> <p>1.1.5 熟悉入转调离相关政策法规，能够回答员工关于入转调离手续办理问题咨询。</p>
	1.2 假勤统计	<p>1.2.1 能够根据公司政策，收取、验证各种假种的相关材料，办理员工请假休假手续，并跟踪员工实际休假与返岗情况。</p> <p>1.2.2 能够复核员工考勤记录，根据员工休假、加班、排班和打卡情况统计员工出勤数据，并进行考勤结算（加班、调休、倒班等）。</p> <p>1.2.3 能够提醒、处理常规的考勤异常问题（迟到、早退、缺勤）。</p> <p>1.2.4 能够回答员工关于工时与考勤的常规问题。</p>

1. 人事服务	1.3 档案管理	<p>1.3.1 能够根据企业建档规定，为不同类别的员工建立企业内部档案，并及时更新维护。</p> <p>1.3.2 能够根据企业档案管理规定，办理档案查阅、转入、转出手续。</p> <p>1.3.3 能够使用 OCR 等新技术，完成纸质档案的电子化归档。</p> <p>1.3.4 能够回答员工对于档案相关问题的常规问题。</p> <p>1.3.5 能够遵守职业道德规范，严格执行档案管理制度，防止档案被篡改或丢失。</p>
	1.4 劳动合同管理	<p>1.4.1 熟悉一般企业集中签订劳动合同的情形和通常签署的文件，能够执行劳动合同签署工作。</p> <p>1.4.2 能够对合同即将到期的员工进行及时提醒，确认续签方案，并跟进续签动作。</p> <p>1.4.3 能够及时更新系统中员工劳动合同的状态，协助、跟进劳动合同的变更、解除、终止工作。</p> <p>1.4.4 熟悉劳动合同相关政策法规，能够回答员工对于合同相关的常规问题。</p>
	1.5 沟通支持服务	<p>1.5.1 能够根据企业标准化模板和流程为员工开具在职证明、离职证明、人员信息证明等各类人事证明。</p> <p>1.5.2 能够回答员工关于公司政策、业务办理流程、个人信息等常规性询问。</p> <p>1.5.3 能够及时通过邮件、微信等多种途径进行员工沟通，发布公司政策、节假日安排、活动安排等各类通知。</p>
2. 薪税服务	2.1 薪资核算与发放	<p>2.1.1 能够完成企业计薪人员薪资数据的收集、检查，系统相关数据维护。</p> <p>2.1.2 能够根据企业规定流程完成薪资、奖金的核算与发放。</p> <p>2.1.3 熟悉银行付款的相关流程，能够制作银行付款文件。</p> <p>2.1.4 能够根据要求制作并发放工资单，协助员工开具收入证明。</p>
	2.2 个税申报	<p>2.2.1 能够协助员工进行个税专项附加扣除的申报及年度汇算清缴。</p> <p>2.2.2 能够按周期进行个税申报，处理特殊情况（如：离职补偿金、其他所得）和减免操作（如：残疾人冲抵、商业健康保险）。</p> <p>2.2.3 熟悉个税政策，能够按要求进行个人所得税的数据输出、结果传输、过程跟进，回答员工相关咨询。</p> <p>2.2.4 能够为员工提供完税证明协助办理。</p>

2. 薪税服务	2.3 社保/公积金服务	<p>2.3.1 熟悉企业所在地社保公积金政策及办理流程，能够按规定进行社保/公积金增减员、缴纳、费用核算、基数调整、补缴、稽查审计应对。</p> <p>2.3.2 能够协助员工进行社保转移、公积金转移、公积金提取、公积金贷款。</p> <p>2.3.3 能够根据要求将社保及公积金数据对接至薪资系统。</p> <p>2.3.4 能够协助员工办理社保卡，开具社保公积金缴纳证明。</p>
3. 招聘支持	3.1 职位发布	<p>3.1.1 能够与相关负责人沟通，收集、整理各部门招聘需求。</p> <p>3.1.2 能够根据各部门招聘需求，整理出招聘职位信息，并按照固定格式在相关渠道发布。</p> <p>3.1.3 能够对已发布职位进行管理，包括定期更新发布、内容调整、职位关闭等。</p> <p>3.1.4 能够根据需求管理招聘渠道的套餐和服务。</p>
	3.2 简历搜寻及筛选	<p>3.2.1 能够收集、汇总主投简历，并分类整理，维护人才库相关数据。</p> <p>3.2.2 能够通过准确的关键词在招聘网站上搜寻符合条件的简历。</p> <p>3.2.3 能够根据招聘需求，对简历进行初步筛选，并推送给相关人员。</p> <p>3.2.4 熟悉主流招聘渠道各自的特点，能够根据招聘岗位选择合适的渠道进行简历搜寻。</p>
	3.3 测评与背调支持	<p>3.3.1 能够协助候选人完成在线测评，并跟进测试情况。</p> <p>3.3.2 能够执行基础背调，对候选人的身份证验真、无犯罪记录、征信等级、学历、工作时间段等进行验证，制作基础背调报告，对于异常情况及时向相关负责人上报。</p> <p>3.3.3 能够与在线测评及背调供应商进行日常沟通，处理异常情况。</p>
4. 培训服务	4.1 培训实施支持	<p>4.1.1 能够按时将年度培训计划、具体培训通知等培训相关事项在企业内发布，并进行宣传。</p> <p>4.1.2 能够针对培训目标群体的需求进行信息收集、整理，反馈给培训讲师修订培训大纲和培训教材。</p> <p>4.1.3 能够进行培训落地组织工作，统计员工报名信息，调整报名班次，提醒员工按时</p>

4. 培训服务	4.1 培训实施支持	<p>参加培训。</p> <p>4.1.4 能够安排培训的场地、时间，准备培训所需的物料、设备，并处理培训现场的突发事件。</p> <p>4.1.5 能够对在线课程进行维护与管理，协助解决员工在学习过程中遇到的操作问题。</p>
	4.2 培训反馈调研	<p>4.2.1 能够利用问卷调查法、访谈法进行培训反馈调研。</p> <p>4.2.2 能够对培训反馈调研的数据进行简单分析，输出调研报告交付相关人员。</p> <p>4.2.3 能够根据培训反馈调研结果不断优化培训组织工作。</p>
	4.3 供应商日常沟通	<p>4.3.1 能够对培训场地供应商进行日常管理，确保培训场地符合培训实施要求。</p> <p>4.3.2 能够与培训课程供应商进行日常沟通，确保培训课程内容得到及时更新维护，内容有关问题得到及时解决。</p> <p>4.3.3 能够与培训讲师进行日常沟通联系，确保培训讲师按时完成培训任务。</p> <p>4.3.4 能够具备良好的沟通交流能力，能够与外部供应商进行灵活沟通，保持良好的合作关系。</p>

表2 人力资源共享服务职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 人事服务	1.1 员工关系维护	<p>1.1.1 能够处理突发情况，应答员工关于较复杂人事问题的咨询。</p> <p>1.1.2 能够根据企业政策，通过多种途径进行员工关怀，包括生日关怀、节日关怀、纪念日关怀等等。</p> <p>1.1.3 发生劳动纠纷时，能够协助相关负责人准备仲裁/诉讼材料，并进行现场支持。</p> <p>1.1.4 能够对智能机器人等自助化服务工具进行日常维护，解答相关常规操作问题，导出使用数据报表。</p>
	1.2 人才安居服务	<p>1.2.1 熟悉各类落户政策及办理流程，能够指导员工填报并进行初步资料审核，递交材料，进行办理进度跟踪反馈。</p> <p>1.2.2 熟悉居住证、积分政策及办理流程，能够指导员工填报申请，初步资料审核，递交材料，进行办理进度跟踪反馈。</p> <p>1.2.3 熟悉职称申报系统，能够制作填报模板及相关材料，收集、审核资料并进行数据维护。</p> <p>1.2.4 能够回答员工关于落户、居住证、积分、职称等方面的问询。</p>

1. 人事服务	1.3 涉外服务	<p>1.3.1 能够协助企业出国人员进行证照办理、签证办理、保险购买等手续办理。</p> <p>1.3.2 能够为外籍员工办理入职手续，以及就业证、居留许可。</p> <p>1.3.3 能够为外籍员工办理离职手续，以及就业证、居留许可转移或注销。</p> <p>1.3.4 能够根据当地实际情况及企业政策，为外籍员工提供租房、子女教育、报销等相关服务。</p>
	1.4 员工投诉处理	<p>1.4.1 能够及时跟进并沟通关于员工投诉的具体情况，并给出相应的解决方案。</p> <p>1.4.2 能够收集、整理员工投诉，并对员工投诉或问题进行结构化的分析，例如背景、问题、原因、影响范围、处理对策等。</p> <p>1.4.3 能够根据分析情况，提出相应的服务改进建议，并跟进改进情况。</p>
2. 薪酬福利服务	2.1 薪酬调研支持	<p>2.1.1 参与薪酬调查，能够收集并汇总薪资数据，与薪酬调查负责人沟通，复核、确认数据。</p> <p>2.1.2 能够通过多种途径收集市场薪酬数据，并结合企业内部情况进行简单的比较分析，输出报告。</p> <p>2.1.3 能够掌握问卷调查法及基础的数据分析方法。</p> <p>2.1.4 能够根据需求，通过多种途径向公司员工宣传薪酬计划/方案和相关政策。</p>
	2.2 薪资发放管理	<p>2.2.1 能够复核薪资数据的计算，审核薪酬支付的合法性，并处理异常问题。</p> <p>2.2.2 能够根据企业要求完成年度调薪以及奖金数据收集、整理、计算、审核。</p> <p>2.2.3 能够与相关人员沟通处理特殊事件，如个别员工薪酬临时性调整，成本预算外薪酬支出等。</p> <p>2.2.4 能够解答员工对薪资数据、薪资政策、薪资证明及其他薪资相关问题的咨询与疑问。</p>
	2.3 薪酬常规报表支持	<p>2.3.1 能够制作并按照企业要求定期输出常规薪资报表。</p> <p>2.3.2 能够按照要求进行人事成本预算、分析，制作报表，并与相关人员沟通。</p> <p>2.3.3 熟悉财务过账流程，能够制作对账、过账所需的数据报表，并与财务完成过账、对账。</p>

2. 薪酬福利服务	2.4 福利管理	<p>2.4.1 能够组织员工进行年度体检，跟踪体检结果，并根据企业情况通过多种途径向员工进行健康、安全、职业病方面的宣传。</p> <p>2.4.2 能够根据企业实际情况，完成员工商业保险的新增、减少及变更。</p> <p>2.4.3 能够协助员工选择商保方案，收集员工的参保材料，进行保费核算及理赔跟进。</p> <p>2.4.4 能够根据企业政策协助员工申领各类津贴、补助。</p>
3. 招聘服务	3.1 面试邀约	<p>3.1.1 能够与用人部门沟通，进行需求分析，明确用人核心要求。</p> <p>3.1.2 掌握简历筛选的关键技能，能够筛选出与招聘岗位匹配度高的简历，推送给业务部门。</p> <p>3.1.3 掌握电话邀约技巧，能够通过电话短时间介绍清楚公司及职位，吸引候选人。</p> <p>3.1.4 能够对候选人进行初步的电话面试，并确认候选人意向度。</p> <p>3.1.5 能够具备良好的语言表达能力，根据实际情况灵活应对候选人的问题。</p>
	3.2 面试组织	<p>3.2.1 能够协调候选人与面试官的时间，合理安排面试时间、地点。</p> <p>3.2.2 能够与面试官沟通，提前准备面试所需相关资料，并接待候选人。</p> <p>3.2.3 能够通过设计宣传方案、协调时间地点、组织笔试等方式对校园招聘进行支持。</p> <p>3.2.4 具备良好的沟通协调能力，能够处理面试现场的突发事件。</p>
	3.3 面试后续跟进	<p>3.3.1 能够执行电话背调，对候选人工作情况，业绩，人际关系等进行调查，并制作匹配性报告。</p> <p>3.3.2 能够结合用人部门及候选人的情况，出具 offer 方案，并与 HRBP 及用人部门进行沟通和确认。</p> <p>3.3.3 能够按照企业要求在规定的时间内将 offer 发送给面试通过者，并跟进入职。</p> <p>3.3.4 能够回答候选人关于 offer、招聘入职流程等方面的相关问题。</p>
4. 人力资源数字化应用	4.1 人力资源数据核查	<p>4.1.1 能够按照要求，分类管理公司各层级员工的各类人力资源数据。</p> <p>4.1.2 掌握数据清洗方法，能够根据公司数据核查机制，对人力资源数据进行处理，保证数据质量。</p> <p>4.1.3 具备较强的数据保密意识，耐心、细致的工作态度。</p>

4. 人力资源数字化应用	4.2 人力资源数据分析	<p>4.2.1 熟悉常见的人力资源指标定义，能够按照分析需求提取合适的人力资源数据。</p> <p>4.2.2 掌握基础的数据分析方法和工具，能够根据需要进行人力资源数据描述性分析。</p> <p>4.2.3 能够根据人力资源数据分析目的，将分析结果进行可视化呈现。</p> <p>4.2.4 具备较强的数据敏感性和基本问题的分析能力。</p>
	4.3 人力资源数据报表服务	<p>4.3.1 能够定时、定量输出周期性人力资源常规报表，满足 HR 及业务团队人力资源数据需求。</p> <p>4.3.2 能够对接客户，从业务需求出发选取适合的数据源和指标，设计定制化报表。</p> <p>4.3.3 具备较强逻辑思维能力及耐心细致的工作态度。</p>

表 3 人力资源共享服务职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. HRSSC 运营管理	1.1 下属业务审核与绩效管理	<p>1.1.1 能够按需对下属的工作进行审核、指导。</p> <p>1.1.2 能够为下属提供支持，解决工作中遇到的突发性、复杂性问题。</p> <p>1.1.3 掌握绩效管理技能，能够对团队成员进行绩效管理，实现整体目标。</p> <p>1.1.4 具备较强的责任心，有优先级意识，能够根据具体情况作出合适的决策。</p>
	1.2 运营风险管理	<p>1.2.1 熟悉人力资源政策法规，能够识别所负责业务线服务流程中的潜在风险。</p> <p>1.2.2 能够总结、分析可能遇到或已经遇到的风险，建立风险预警机制。</p> <p>1.2.3 发生风险时（如信息泄密），能够及时响应，评估影响范围，并制定补救措施。</p> <p>1.2.4 具备较强的风险管理意识，能够确保所有流程运营及服务交付类工作符合法律规定。</p>
	1.3 客户满意度管理	<p>1.3.1 能够对接客户，理解客户需求。</p> <p>1.3.2 能够建立客户满意度评价体系，为不同类别的客户设计相应的满意度评价指标、标准、权重。</p> <p>1.3.3 能够定期开展满意度调查，对调查结果进行结构化分析，制定相应的提升满意度改进行动计划，并持续跟踪检查。</p> <p>1.3.4 具备较强的客户意识、服务意识，有同理心。</p>

1. HRSSC 运营管理	1.4 HR 供应商管理	<p>1.4.1 能够根据需求寻找供应商，并进行分析比较，出具供应商列表和评级供上级决策。</p> <p>1.4.2 能够进行合同拟定，并与供应商进行谈判。</p> <p>1.4.3 能够维护与供应商的关系，并建立、完善、规范供应商对接流程。</p> <p>1.4.4 能够对供应商进行评价考核，确保供应商的产品及服务质量。</p>
2. HR 产品设计与运营	2.1 HR 服务产品设计与优化	<p>2.1.1 能够分析客户需求，定义服务产品的范围和内容，并输出产品需求文档。</p> <p>2.1.2 能够为服务产品制定相应的服务交付标准（SLA）。</p> <p>2.1.3 能够建立用户监督反馈机制，发现服务产品的流程、体验、组织等方面的问题，提出优化方案并推动落地。</p> <p>2.1.4 掌握项目管理技能，具备较强的沟通协调能力。</p>
	2.2 HR 业务流程设计与优化	<p>2.2.1 能够针对具体业务进行流程设计，输出流程泳道图、标准操作流程（SOP）等相关文档。</p> <p>2.2.2 掌握流程优化的方法，能够对现有流程进行优化，识别改善点，提升流程效率。</p> <p>2.2.3 能够持续跟踪流程优化情况，监督流程正常运行。</p> <p>2.2.4 能够熟练使用流程图设计工具绘制流程图，具备迭代思维与解决问题的能力。</p>
	2.3 HR 服务产品运营	<p>2.3.1 熟悉内部客户群体的特点，能够设计运营活动方案。</p> <p>2.3.2 能够充分利用运营方法，协调相关人员进行产品宣传推广实施，提升产品使用率。</p> <p>2.3.3 能够熟练运用运营工具，具备一定的创新思维。</p>
3. 人力资源数字化应用	3.1 人力资源数字化支持	<p>3.1.1 熟悉 HR 信息系统设计的基础技术架构，能够协助 HRIS 人员进行人力资源信息系统规划。</p> <p>3.1.2 能够根据业务需求，提出 HR 信息系统功能完善的建议。</p> <p>3.1.3 能够将线下流程设计转化为系统需求，协助 HRIS 人员完成流程线上化。</p> <p>3.1.4 能够梳理业务需求，协助 HRIS 人员进行流程自动化、智能机器人等工具设计。</p>

3. 人力资源数字化应用	3.2 数据分析与监控	<p>3.2.1 掌握常用数据分析方法和工具，能够借助数据分析发现人力资源管理问题，输出分析报告，为企业人才规划和发展提供建议。</p> <p>3.2.2 能够从业务需求出发，跟踪监控各项人力资源数据指标的合理性，优化数据监控指标体系。</p> <p>3.2.3 能够与数据产品经理及开发人员协作，完善公司人力资源数据分析、监控平台。</p> <p>3.2.4 具备较强的数据敏感性和分析总结能力，善于发现数据之间的关联。</p>
	3.3 数据报表体系规划	<p>3.3.1 能够根据人力资源管理需求，设计人才发展、组织健康等人力资源相关指标模型。</p> <p>3.3.2 能够对接客户，整理客户需求，协同数据产品经理为客户提供高级报表定制服务。</p> <p>3.3.3 能够与数据产品经理及开发人员协作，搭建公司人力资源数据报告体系。</p>

参考文献

- [1] 中华人民共和国教育部. 中等职业学校工商行政管理事务教学标准（试行）[S]. 2019
- [2] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校工商企业管理教学标准. [S]. 2019
- [3] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校人力资源管理教学标准. [S]. 2019
- [4] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校劳动与社会保障管理教学标准. [S]. 2019
- [5] 刘凤瑜. 人力资源服务与数字化转型[M]. 北京:人民邮电出版社, 2020. 5
- [6] 张正堂. HR三支柱转型:人力资源管理的新逻辑[M]. 北京:机械工业出版社, 2018. 10
- [7] 马海刚, 彭剑锋, 西楠. HR+三支柱:人力资源管理转型升级与实践创新[M]. 北京:中国人民大学出版社, 2017. 6