

6. 情景表演法

情景表演法是指教师在实施培训前事先准备和布置培训现场，并设定情景表演的情景、对话内容及评估标准，通过学员现场的情景表演活动以及教师对活动效果的及时评估，从而达到培训预期效果的教学方法。

7. 观摩法

观摩法是指让学员通过现场观摩、观看视频等形式，学习、获取知识、技能的一种教学方法。

2.3 考核规范

2.3.1 职业基本素质培训考核规范

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核单元
1. 职业道德	10	1-1 职业道德基本知识	5	劳务派遣管理员职业道德、职业守则
		1-2 劳务派遣管理员职业守则	5	
2. 人力资源管理知识	50	2-1 人力资源基本理论	12	(1) 人力资源与人力资源管理
				(2) 人力资源管理与组织行为学
				(3) 人力资源管理与沟通
		2-2 劳动力市场基本概念	12	(1) 劳动力市场概述和分类
				(2) 劳动力市场相关理论
		2-3 人力资源服务的分类和主要内容	26	(1) 人力资源服务的概念和招聘服务
(2) 高级人才寻访服务和人才测评服务				
(3) 人力资源培训服务和咨询服务				
		(4) 劳务派遣服务		

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核单元
				(5) 人力资源外包服务和管理信息化服务
3. 市场营销知识	18	3-1 市场营销基本概念	6	(1) 市场营销的概念
				(2) 市场营销的职能
		3-2 市场分析与判断	6	(1) 市场调研
				(2) 环境分析
				(3) 市场判断
		3-3 顾客分析	6	(1) 顾客分类
(2) 顾客行为分析				
4. 财税管理知识	12	4-1 财务管理基础知识	10	(1) 财务制度建设与管理
				(2) 财务计划管理
				(3) 财务预算管理
				(4) 财务分析与财务报告
				(5) 资产管理
				(6) 成本费用管理
				(7) 资金管理
				(8) 收支结算管理
				(9) 筹资管理
				(10) 投资管理
		4-2 税种分类知识	2	(1) 税种划分
(2) 税种税率				
5. 相关法律、法规知识	10	相关法律、法规知识	10	相关法律、法规知识

2.3.2 四级/中级职业技能培训理论知识考核规范

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核单元
1. 项目开发管理	20	1-1 信息收集与处理	10	信息收集与处理
		1-2 信息审核	10	项目资料的审核及项目协议的跟踪

续表

考核范围	考核比重(%)	考核内容	考核比重(%)	考核单元
2. 项目运营管理	12	2-1 项目计划分解与执行	6	(1) 起草工作实施方案
				(2) 分解工作任务, 填写工作记录
		2-2 项目现场管理	6	(1) 组织派遣员工见面会
				(2) 共同开展安全教育活动
				(3) 项目现场沟通
2. 项目运营管理	38	2-3 派遣员工服务管理	30	(1) 派遣员工招聘管理
				(2) 派遣员工入离职手续办理及劳动合同管理
				(3) 派遣员工薪酬管理和社会保险和住房公积金办理
				(4) 提供劳务派遣资料并办理劳动用工备案
2-4 客户服务管理	8	(1) 客户资料管理		
		(2) 客户日常沟通与诉求处理		
3. 项目风险管控	30	3-1 风险核查	15	(1) 劳动合同风险核查
				(2) 社会保险和住房公积金管理风险核查
				(3) 安全生产风险核查
		3-2 风险处理	15	(1) 劳动争议和突发事件处理
(2) 工伤处理和意外伤害处理				

2.3.3 四级/中级职业技能培训操作技能考核规范

考核范围	考核比重(%)	考核内容	考核比重(%)	考核形式	选考方式	考核时间(分钟)	重要程度
1. 项目开发管理	20	1-1 信息收集与处理	10	模拟操作	必考	90	X
		1-2 信息审核	10	模拟操作	必考		X
2. 项目运营管理	12	2-1 项目计划分解与执行	6	模拟操作	必考		X
		2-2 项目现场管理	6	模拟操作	必考		X

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核形式	选考方式	考核时间 (分钟)	重要程度
2. 项目运营管理	38	2-3 派遣员工服务管理	30	模拟操作	必考	90	X
		2-4 客户服务管理	8	模拟操作	必考		X
3. 风险管控	30	3-1 风险核查	15	模拟操作	必考		X
		3-2 风险处理	15	模拟操作	必考		X

重要程度说明：

“X”表示核心要素，是鉴定中最重要、出现频率最高的内容，具有必备性、典型性特点。“Y”表示一般要素，是鉴定中一般重要的内容。

2.3.4 三级/高级职业技能培训理论知识考核规范

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核单元
1. 项目开发管理	20	1-1 项目分析与策划	7	(1) 用工单位需求分析
				(2) 投标书的制作
				(3) 编制合作方案
		1-2 项目评估与分析	7	(1) 项目合规性审核
				(2) 项目成本测算
				(3) 项目收益分析
1-3 协议草拟与修改	6	(1) 合作协议的要求		
		(2) 草拟与修改合作协议		
2. 项目运营管理	35	2-1 项目计划制订与执行	9	(1) 项目年度经营计划制定
				(2) 召开项目业委会
				(3) 编写项目报告
		2-2 项目现场管理	9	(1) 现场管理风险的类型与风险防范措施
				(2) 优化项目现场操作流程
				(3) 解答派遣员工问题
		2-3 派遣员工服务管理	10	(1) 设计工资结构和福利
				(2) 培训需求调查
				(3) 开展岗前和上岗后技能培训

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核单元
2. 项目运营管理	35	2-3 派遣员工服务管理	10	(4) 派遣员工关怀
		2-4 客户服务管理	7	(1) 客户诉求分析方法与处理
				(2) 提供咨询服务
3. 项目风险管控	25	3-1 风险核查	12	(1) 项目执行的内容
				(2) 派遣业务风险分析
				(3) 用工风险管控
		3-2 风险处理	13	(1) 协商与调解
4. 项目费用管理	20	4-1 项目预算编制	8	(1) 项目费用表制作
				(2) 项目成本预算编制
		4-2 项目收支管理	12	(1) 项目收支计划表制作
				(2) 项目费用使用的检查
		(3) 项目费用的结算		

2.3.5 三级/高级职业技能培训操作技能考核规范

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核形式	选考方式	考核时间 (分钟)	重要程度
1. 项目开发管理	20	1-1 项目分析与策划	6	模拟操作	必考	120	X
		1-2 项目评估与分析	7	模拟操作	必考		X
		1-3 协议草拟与修改	7	模拟操作	必考		X
2. 项目运营管理	35	2-1 项目计划制定与执行	9	机考	必考		X

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核形式	选考方式	考核时间 (分钟)	重要程度
2. 项目运营管理	35	2-2 项目现场管理	9	机考	必考	120	X
		2-3 派遣员工服务管理	9	机考	必考		X
		2-4 客户服务管理	8	机考	必考		X
3. 项目风险管控	30	3-1 风险核查	14	机考	必考		X
		3-2 风险处理	16	机考	必考		X
4. 项目费用管理	15	4-1 项目预算编制	7	模拟操作	必考		X
		4-2 项目收支管理	8	模拟操作	必考	X	

2.3.6 二级/技师职业技能培训理论知识考核规范

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核单元
1. 项目开发管理	28	1-1 策划与谈判	13	(1) 市场营销策划
				(2) 项目谈判
		1-2 评估与审核	15	(1) 用工状况评估
				(2) 财务状况评估
		(3) 劳务派遣协议审核、项目收益测算		

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核单元
2. 项目运营管理	22	2-1 项目计划制定与审核	4	(1) 制订项目年度经营计划
				(2) 审核项目实施方案
		2-2 现场管理制度制定	4	(1) 制定现场管理制度
				(2) 制订劳务派遣管理人员管理制度
		2-3 派遣员工服务管理	8	(1) 劳务派遣员工的退回、待派
				(2) 派遣员工服务
2-4 客户关系管理	6	(1) 客户诉求解决方案		
		(2) 客户满意度提升		
3. 项目风险管控	28	3-1 风险监管	14	(1) 编制业务风险预案
				(2) 编制项目服务质量管控计划
		3-2 风险处理	14	(1) 劳动争议仲裁和诉讼应诉
				(2) 用工单位协议争议处理
4. 项目费用管理	17	4-1 项目费用分析	8	(1) 项目收入与成本分析
				(2) 项目分析报告的编制
		4-2 项目业绩管理	9	(1) 劳务派遣管理员业绩考核
				(2) 项目业绩分配
5. 培训与指导	5	5-1 人员培训	3	(1) 培训基本知识与方法
				(2) 编写培训指导书
				(3) 制订培训计划
		5-2 业务指导	2	(1) 项目团队管理常用技能
(2) 项目运营经验的传授				

2.3.7 二级/技师职业技能培训操作技能考核规范

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核形式	选考方式	考核时间 (分钟)	重要程度
1. 项目开发管理	35	1-1 策划与谈判	20	机考	必考	120	X
		1-2 评估与审核	15	模拟操作	必考		X

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核形式	选考方式	考核时间 (分钟)	重要程度
2. 项目运营管理	15	2-1 项目计划制定与审核	3	模拟操作	必考	120	Y
		2-2 现场管理制度制定	4	机考	必考		X
		2-3 派遣员工服务管理	4	机考	必考		X
		2-4 客户关系管理	4	模拟操作	必考		X
3. 项目风险管控	25	3-1 风险监管	5	机考	必考		X
		3-2 风险处理	20	模拟操作	必考		X
4. 项目费用管理	20	4-1 项目费用分析	10	模拟操作	必考		X
		4-2 项目业绩管理	10	模拟操作	必考		X
							X
							X
5. 培训与指导	5	5-1 人员培训	3	模拟操作	必考	Y	
		5-2 业务指导	2	模拟操作	必考	Y	

2.3.8 一级/高级技师职业技能培训理论知识考核规范

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核单元
1. 项目开发管理	20	1-1 业务方案策划	5	(1) 业务开发与管理
				(2) 项目成本预算与管控
		1-2 业务决策谈判	6	(1) 项目合作
				(2) 项目报价
				(3) 谈判失误后的补救措施
		1-3 项目评估与审核	4	(1) 业务服务能力评估
				(2) 项目运营情况审核
		1-4 服务模式创新	5	(1) 新业务机会开发
(2) 服务产品和服务模式创新				

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核单元
2. 项目运营管理	20	2-1 项目计划统筹	11	(1) 经营规划和项目运营
				(2) 项目资源配置
		2-2 客户关系管理	9	(1) 客户关系管理策略
				(2) 危机公关管理
3. 项目风险管控	30	3-1 风险监管	20	(1) 重大风险应急预案
				(2) 风险防控
				(3) 重大风险分析和归类
		3-2 风险处理	10	(1) 危机事件处理
(2) 合法权益问题处理				
4. 项目费用管理	20	4-1 成本管控	10	(1) 项目成本收益
				(2) 项目成本管控
		4-2 目标管理	10	(1) 年度目标
				(2) 年度目标的分解和执行
5. 培训与指导	10	5-1 人员培训	6	(1) 业务管理培训内容与方式
				(2) 制定人才培养计划
				(3) 编制培训教材
		5-2 业务指导	4	(1) 项目团队管理常用技能
(2) 项目经营和管理知识				

2.3.9 一级/高级技师职业技能培训操作技能考核规范

考核范围	考核比重 (%)	考核内容	考核比重 (%)	考核形式	选考方式	考核时间 (分钟)	重要程度
1. 项目开发管理	25	1-1 业务方案策划	7	模拟操作	必考	120	X
		1-2 业务决策谈判	7	机考	必考		X
		1-3 项目评估与审核	6	模拟操作	必考		X
		1-4 服务模式创新	5	机考	必考		X
2. 项目运营管理	10	2-1 项目计划统筹	6	机考	必考		X
		2-2 客户关系管理	4	机考	必考		Y
3. 项目风险管控	25	3-1 风险监管	15	机考	必考		X
		3-2 风险处理	10	模拟操作	必考		X
4. 项目费用管理	30	4-1 成本管控	15	模拟操作	必考		X
		4-2 目标管理	15	模拟操作	必考		X
5. 培训与指导	10	5-1 人员培训	5	模拟操作	必考		X
		5-2 业务指导	5	模拟操作	必考		X