

高级人力资源师复习汇总 - 劳动关系管理 PDF转换可能丢失
图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/452/2021_2022__E9_AB_98_E7_BA_A7_E4_BA_BA_E5_c37_452520.htm 第一节 集体劳动争议与处理程序

1、集体合同的协商

1) 决定劳动条件标准的约束因素：国家标准、市场因素（宏观经济状况、企业所处的行业、其他工会组织的集体协商结果的影响效应、工会组织的团结程度、集体协商各方的交涉技巧与公共关系能力）。

2) 集体协商策略：谈判的特征：谈判的不确定性（本身的不确定性、未来的不确定性）、谈判问题的多维性。策略：确定谈判的目标和各种项目的先后顺序；妥协和让步。

3) 建立利益协调型的劳动关系集体协商的前提有二：不同群体在力量上维持均衡；各群体都应将各自的利益追求限定在双方继续合作的程度之内。利益一体是计划经济的基本特征，我国已经向利益协调型劳动关系转变，主要表现在：（1）劳动关系主体明确化（用人单位和劳动者）；（2）劳动关系多元化；（3）劳动关系复杂化；（4）劳动关系动态多变化；（5）劳动关系的利益协调机制趋向法制化。

2、团体劳动争议处理程序特点：争议主体的团体性；争议内容的特定性；影响的广泛性。

因签订集体合同发生争议的处理程序：当事人协商；由劳动争议协调处理机构协调处理（申请和受理、拟定协调处理方案、进行协调、制作协调处理协议书、30 15）。

当事人的和平义务：（发生争议时，当事人应当进行协商、在申请和协调处理期间，也不得采取过激行为）。履行集体合同发生争议的处理：当事人协商；劳动争议仲裁委员会仲裁；法院审理。重大集体劳动争议和团体劳动争议处理对

策：自觉并积极参与劳动争议处理机构的调解、仲裁活动或人民法院的诉讼活动；积极参与因签订集体合同而产生的集体争议的协调活动；积极预防集体劳动争议和团体争议：措施：强化劳动关系当事人的劳动法制观念；强化对劳动合同、集体合同、企业内部劳动管理规则执行情况的监督检查；强化劳动合同、集体合同的管理；强化和完善企业的民主管理体制；强化与企业工会组织的沟通；制定劳动争议预防的工作计划。完善劳动关系管理体制：完善企业内部管理体制；在既定的生产经营和增长水平的条件下，营造积极进取的企业文化。

第二节 员工离职管理

1、离职行为的含义：非自愿离职和自愿离职（失能性离职、功能性离职）。

2、离职的影响：

3、员工的解聘管理：注意事项：应当去掉可能会导致管理者违约的内容；提供清晰的文字规章、并得到员工的认同；要充分考虑被解雇者的社会福利保障问题；不要引导员工放弃已有权利经换取其他权利，以免引起法律纠纷；不能违背内部诉讼的准则和程序；不要夸大企业有关社会保障方面的承诺。解聘程序：进行警告讨论；列出财产清单；更换锁具；慎重准备新闻发布会；有所对待非理性行为的准备；考虑如何公布员工被解聘信息。解聘面谈：精心准备（协议、准备时间、提前10分钟通知员工面谈、地点（中性）、安全准备）；抓住要点；说明情况；认真倾听；讨论补偿金、确定下一步。

4、核心员工自愿离职行为的管理与预防

1) 离职面谈的作用：发现深层次问题，给用人单位改进的机会；研究人才流动趋势，制定相应的人力资源战略；完善用人单位的留人机制；企业赢得更高声誉；给员工一个确定自己是否作了一个仓促决定的机会；对员工的职业生涯进行指

导；对离职员工的抚慰和挽留，也是对在职员工的心理安慰。

2) 离职面谈的内容：对原公司的意见；探究离职的原因；新旧工作的比较；改进意见及结论。

第三节 职业安全管理

1、安全及其重要性

安全：保护员工不受到与工作相关事故的伤害；

事故：突然发生的、它使系统或人的有目的的行为受到阻碍，是致使上述行为暂时停止或永久停止的、违背人的意志的事件，并可能导致人员伤亡或物资财产的损失。

事故的特点：违背人的意志、随机、意外。它包含劳动安全卫生事故和劳动卫生事故。

2、安全计划的制定与实施

1) 制定安全计划创造一个能够提高安全水平的心理环境，培养员工安全工作的态度（软件建设）；发展并保持一种有利于人身安全的工作环境，防止事故发生（硬件建设）。

2) 安全计划的实施：要在人员、法律和执行机构三个方面提供保证。首先，生产管理人员负责保持安全/卫生的工作环境；其次，要有法律保证；再次，要建立监控机构。最重要的是要发挥管理人员在安全计划实施中的作用。

3、事故产生的原因与预防原因

原因：随机事件、不安全环境、员工的不安全行为。员工不安全行为由以下四方面构成：员工的身心状况；员工的个人特征和态度；某些有事故倾向的特定人群；其他与工作有关联的事故因素。

预防事故的管理措施：减少不安全的环境因素；减少不安全的行为；加强安全宣传；提供安全培训；员工参与安全管理；建立安全政策；设置具体的损失控制目标；定期进行安全和健康检查。

4、重大劳动安全卫生事故处理对策

事故报告（死亡事故报省级政府主管部门、重大伤亡事故（一次死亡3人以上）报国务院主管部门）、事故调查、事故处理。

第四节 工作压力管理

1、工作压力概念：

以反应为基础的模式（报警阶段、抵抗阶段、消耗阶段）、以刺激为基础的模式（压力源有：工作本身、组织中的角色、职业发展、组织结构与环境、组织中的人际关系）、交互作用模式。

2、压力的来源与影响因素：环境因素、组织因素和个人因素三个方面。环境因素：经济的不确定性、政治的不确定性、技术的不确定性。组织因素：角色模糊、角色冲突、任务超载、任务欠载、人际关系、企业文化、工作条件。个人因素：家庭、经济问题、生活条件、个性特点。

如何承受压力：一种称为A型行为、一种称为B型行为。外在控制（结果不由个人努力所决定的一种普遍信念）、内在控制（认为事情结果与个人努力相一致）。

3、工作压力后果：压力与绩效的关系可用类似于耶基斯 - 多德森法则的倒U形关系表示。它对工作绩效有积极的一面（使人集中注意力，提高忍受力，增强肌体活力，减少错误的发生）、也有消极的一面（生理症状、心理症状、行为症状）。

4、工作压力管理

1) 个体压力管理的主要策略

压力源导向（主要从对工作环境的管理和生活方式管理进行）：列出每天要完成的工作任务；根据工作重要程度和紧急程度对事情排序；根据工作的优先顺序进行日程安排；了解自己的日常活动周期状况。

压力反应导向（从生理、情感、认知三个方面进行）：心理训练、寻求社会支持、挑战压力源。

个性导向：行为矫正、建立内部控制源和自我效能感。

2) 组织水平上的压力管理策略

任务和角色需求：控制组织氛围；提供控制能力；提供社会支持；强化员工正式的组织沟通；目标设置；工作再设计。

生理和人际关系需求：弹性工作制、参与管理、放松训练。

第五节 员工援助计划

1、EAP的内涵：组织向所有员工

及其家属提供的一项免费的、专业的、系统的和长期的咨询服务计划。 EAP对象：所有员工及其家属；EAP目标：改善员工的工作生活质量，从而达到其终极目标；提高组织的工作绩效和促进员工的个人成长；EAP实质：组织层面的心理咨询。

2、历史发展沿革：早期的OAP EAP.3、EAP的分类：长期EAP和短期EAP；内部EAP和外部EAP；4、EAP的意义：从个体层面提高员工的生活质量；从组织层面减少成本，增加收益。

5、操作流程：问题诊断阶段；方案设计阶段；宣传推广阶段；教育培训阶段；咨询辅导阶段；项目评估和反馈。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com