劳动关系协调员培训评价大纲

一、基本要求

（一）职业道德

1.职业道德基本知识

2.职业守则

（1）遵章守法，严谨求实。

（2）以人为本，客观公正。

（3）积极主动，热情服务。

（4）公道正派，诚实守信。

（二）基础知识

1.劳动保障法律体系

（1）法学基础知识概述。

（2）劳动法律体系概述。

（3）社会保障法律体系概述。

2.劳动关系基础理论

（1）劳动关系理论的渊源。

（2）多元主义视角下的劳动关系理论。

（3）冲突理论视角下的劳动关系理论。

（4）一元主义视角下的劳动关系理论。

（5）中国情境下劳动关系理论的发展。

3.人力资源管理概论

（1）人力资源管理基本理论概述。

（2）工作分析的基础知识。

（3）员工招聘的基础知识。

（4）绩效考核的基础知识。

（5）薪酬管理的基础知识。

4.劳动经济学基础知识

（1）劳动经济学概述。

（2）劳动力供给与需求。

（3）工资决定与工资结构。

（4）劳动力市场制度。

5.其他基础知识

（1）经济学基础知识概述。

（2）管理学基础知识概述。

（3）统计学基础知识概述。

（4）人际交流沟通技巧。

二、工作要求

本标准对四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的内容。

（一）四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1.劳动标准管理	1.1 劳动标准信息收集	1.1.1 能收集整理用人单位的劳动标准 1.1.2 能收集整理并汇编国家、行业、地方劳动标准	1.1.1 劳动标准的概念 1.1.2 劳动标准的分类 1.1.3 劳动标准的表现形式 1.1.4 我国劳动标准的体系
	1.2 劳动标准的应用	1.2.1 能宣讲劳动标准的内容 1.2.2 能收集用人单位劳动标准实施情况	1.2.1 劳动标准的法律效力 1.2.2 劳动标准实施的原则

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2.劳动合同管理	2.1 劳动合同的订立	2.1.1 能建立职工名册 2.1.2 能建立需订劳动合同人员信息档案 2.1.3 能建立劳动合同管理信息档案 2.1.4 妥善保管劳动合同和专项协议文本	2.1.1 劳动合同订立的时间要求 2.1.2 劳动合同订立的程序 2.1.3 劳动合同档案的管理方法 2.1.4 与劳动关系相关的专项协议种类
	2.2 劳动合同的履行和变更	2.2.1 能定期收集整理用人单位劳动合同履行的情况 2.2.2 能建立试用期人员信息档案 2.2.3 能建立享受医疗期人员信息档案 2.2.4 能建立“三期”女职工信息档案 2.2.5 能建立工伤、职业病人员信息档案	2.2.1 劳动合同履行的原则 2.2.2 试用期、医疗期和女职工“三期”等相关政策规定 2.2.3 工伤、职业病等相关政策规定
	2.3 劳动合同的解除、终止和续订	2.3.1 能收集试用期、合同期、服务期、医疗期、工伤停工留薪期等信息 2.3.2 能收集整理员工离职的信息数据 2.3.3 能建立员工续订劳动合同信息档案 2.3.4 能妥善保管离职员工劳动合同文本	2.3.1 劳动合同解除和终止的条件及程序 2.3.2 解除或终止劳动合同后工作交接、档案和社会保险关系转移的有关规定
3.集体协商与集体合同管理	3.1 集体协商的组织开展	3.1.1 能征集整理集体协商议题和建议 3.1.2 能收集集体协商会议相关资料	3.1.1 集体协商的概念 3.1.2 集体协商的作用
	3.2 集体合同的订立和履行	3.2.1 能向职工宣讲订立集体合同的意义 3.2.2 能收集整理集体合同履行情况信息	3.2.1 集体合同与劳动合同的区别 3.2.2 集体合同履行的原则
4.劳动规章制度管理	4.1 劳动规章制度的制定	4.1.1 能整理汇编用人单位劳动规章制度 4.1.2 能收集整理劳动规章制度涉及的基本信息	4.1.1 劳动规章制度的内容体系 4.1.2 劳动规章制度的作用
	4.2 劳动规章制度的实施	4.2.1 能解释劳动规章制度 4.2.2 能收集整理劳动规章制度实施的相关情况	4.2.1 劳动规章制度实施的原则 4.2.2 劳动规章制度实施情况分析

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5.企业民主管理	5.1 劳企协商管理	5.1.1 能收集劳企协商议题的相关资料 5.1.2 能协助筹备劳企协商会议	5.1.1 劳企协商的形式 5.1.2 劳企协商的作用
	5.2 职工代表大会管理	5.2.1 能收集整理有关职工代表大会议题的意见和建议 5.2.2 能筹备职工代表大会的会务工作	5.2.1 职工代表大会的性质 5.2.2 召开职工代表大会的程序
	5.3 厂务公开管理	5.3.1 能向职工宣讲厂务公开制度的意义 5.3.2 能收集整理职工对厂务公开报告的意见和建议	5.3.1 厂务公开制度的意义
6.劳动争议处理	6.1 劳动争议的预防	6.1.1 能收集破坏和谐劳动关系的隐患信息 6.1.2 能受理员工申诉，并将处理结果及时与员工沟通 6.1.3 能定期汇总员工申诉情况	6.1.1 员工申诉的概念和特征 6.1.2 员工申诉制度的意义 6.1.3 员工申诉的途径
	6.2 劳动争议的协商和调解	6.2.1 能协助劳动争议双方查找相关法律法规政策 6.2.2 能指导劳动争议双方就解决争议问题寻找协商调解的渠道 6.2.3 能受理调解申请，并依法完成调解前的准备工作 6.2.4 能协助劳动争议双方明确争议焦点，并能依法调解处理个别简易争议	6.2.1 劳动争议的类型 6.2.2 个别劳动争议和集体劳动争议处理方式的区别
	6.3 劳动争议的仲裁和诉讼	6.3.1 能收集与劳动争议仲裁、诉讼案件相关的资料 6.3.2 能起草仲裁的程序性相关法律文书 6.3.3 能起草诉讼的程序性相关法律文书	6.3.1 劳动争议仲裁申请和受理的相关知识 6.3.2 劳动争议诉讼起诉和受理的相关知识

（二）三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1.劳动标准管理	1.1 劳动标准信息收集	1.1.1 分析比较用人单位劳动标准与国家、行业和地方劳动标准的差异 1.1.2 收集用人单位劳动标准存在问题	1.1.1 规范性法律文件的效力等级 1.1.2 行业和地方劳动标准的内涵 1.1.3 行业和地方劳动标准的分类
	1.2 劳动标准的应用	1.2.1 能就劳动标准的内容向用人单位员工提供咨询 1.2.2 能根据劳动行政部门的要求提供用人单位的劳动标准实施情况	1.2.1 劳动保障监察的程序、范围和方式
2.劳动合同管理	2.1 劳动合同的订立	2.1.1 能进行劳动合同订立前的与劳动关系相关的员工背景调查 2.1.2 将格式劳动合同专项协议补充完整 2.1.3 依法及时办理订立劳动合同的手续 2.1.4 能根据劳动行政部门要求办理用工备案手续	2.1.1 与劳动关系相关背景调查原则和内容 2.1.2 岗位描述的原则和内容 2.1.3 劳动合同的内容 2.1.4 与劳动关系相关的专项协议的内容
	2.2 劳动合同的履行和变更	2.2.1 能对试用期人员履行劳动合同情况进行及时评估和反馈 2.2.2 能为享受医疗期人员办理相关手续 2.2.3 能为“三期”女职工办理相关手续 2.2.4 为工伤、职业病人员办理相关手续 2.2.5 能依法办理劳动合同变更手续	2.2.1 劳动合同变更的程序 2.2.2 需要变更劳动合同的情形
	2.3 劳动合同的解除、终止和续订	2.3.1 能办理解除或终止劳动合同相关手续以及档案和社会保险关系转移手续 2.3.2 能计算解除或终止劳动合同的经济补偿或赔偿金等相关费用 2.3.3 能办理续订劳动合同的相关手续	2.3.1 解除或终止劳动合同的经济补偿或赔偿金、患病或非因工负伤职工医疗补助金、工伤职工一次性伤残就业补助金和医疗补助金等相关费用的规定和计算方法
3.集体协商与集体合同管理	3.1 集体协商的组织开展	3.1.1 能协调确定集体协商代表 3.1.2 能制定集体协商会议的流程	3.1.1 集体协商的主体 3.1.2 集体协商代表的确定规则 3.1.3 集体协商的程序
	3.2 集体合同的订立和履行	3.2.1 能安排职工代表大会审议集体合同草案 3.2.2 能收集整理职工代表或全体职工对集体合同草案的意见 3.2.3 能进行集体合同的报送审查	3.2.1 集体合同订立程序 3.2.2 集体合同报送审查流程

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4.劳动规章制度管理	4.1 劳动规章制度的制定	4.1.1 能收集整理用人单位劳动规章制度制定需求 4.1.2 能组织安排劳动规章制度讨论会，并整理讨论意见	4.1.1 劳动规章制度制定程序 4.1.2 劳动规章制度的生效条件
	4.2 劳动规章制度的实施	4.2.1 能安排劳动规章制度的公示告知 4.2.2 能组织劳动规章制度的培训活动	4.2.1 劳动规章制度的实施原则 4.2.2 劳动规章制度的公示告知要求
5.企业民主管理	5.1 劳企协商管理	5.1.1 能拟订劳企协商会议的议题和议程 5.1.2 能撰写劳企协商会议纪要	5.1.1 劳企协商和集体协商的区别 5.1.2 劳企协商会议纪要撰写规范 5.1.3 劳企协商会议的议程
	5.2 职工代表大会管理	5.2.1 能拟订职工代表大会的议题和议程 5.2.2 能组织开展职工代表的选举工作 5.2.3 能主持职工代表大会的小组讨论	5.2.1 员工民主参与的形式 5.2.2 职工代表的选举制度
	5.3 厂务公开管理	5.3.1 能向职工解读厂务公开报告的内容 5.3.2 能收集整理撰写厂务公开报告所需的相关资料	5.3.1 厂务公开的主要内容
	5.4 职工董事监事管理	5.4.1 向职工宣讲职工董事监事制度意义 5.4.2 向职工宣讲职工董事监事权利义务	5.4.1 职工董事监事制度的意义 5.4.2 职工董事监事的权利义务
6.劳动争议处理	6.1 劳动争议的预防	6.1.1 能调查核实员工申诉的有关情况，并提出处理建议 6.1.2 能定期分析员工申诉处理情况，并分析劳动争议发生的风险 6.1.3 能向员工宣讲员工支持计划的服务内容	6.1.1 工作场所冲突的类型 6.1.2 处理员工申诉的程序 6.1.3 员工支持计划的概念、内容和作用
	6.2 劳动争议的协商和调解	6.2.1 能向劳动争议双方解读相关法律法规政策 6.2.2 能提供和解方案，协助劳动争议双方达成一致意见 6.2.3 能组织劳动争议双方进行争议调解 6.2.4 能依法调解处理个别劳动争议	6.2.1 劳动争议协商的工作程序 6.2.2 劳动争议调解的工作程序
	6.3 劳动争议的仲裁和诉讼	6.3.1 能解读、运用劳动争议仲裁裁决书、诉讼判决书等相关资料 6.3.2 能起草仲裁的实体性相关法律文书 6.3.3 能起草诉讼的实体性相关法律文书	6.3.1 劳动争议仲裁案件审理和裁决相关知识 6.3.2 劳动争议诉讼案件审理和判决相关知识

（三）二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1.劳动标准管理	1.1 用人单位劳动标准的制定	1.1.1 能起草用人单位劳动标准 1.1.2 能收集、归纳并比较分析相关单位实施劳动标准的经验	1.1.1 劳动标准制定的法律依据与程序 1.1.2 劳动标准的编写规范 1.1.3 影响劳动标准制定的因素
	1.2 劳动标准实施评估	1.2.1 能对用人单位劳动标准的实施情况进行评估 1.2.2 能收集、汇总劳动标准实施过程中的问题并提出解决建议	1.2.1 劳动标准实施的原则 1.2.2 劳动标准实施效果评估的方法
2.劳动合同管理	1.3 企业社会责任报告编制	1.3.1 能收集编制企业社会责任报告资料 1.3.2 根据要求撰写社会责任报告内容	1.3.1 企业社会责任报告的概念和历史发展 1.3.2 企业社会责任报告的内容
	2.1 劳动合同的订立	2.1.1 能起草劳动合同文本 2.1.2 起草与劳动关系相关专项协议文本 2.1.3 能对劳动合同订立协商提供咨询和建议	2.1.1 订立无固定期限劳动合同的法定情形 2.1.2 劳务派遣用工的有关规定 2.1.3 非全日制用工的有关规定 2.1.4 试用期的有关规定
	2.2 劳动合同的履行和变更	2.2.1 协商解决劳动合同履行过程中问题 2.2.2 能发现导致劳动合同变更的潜在因素，并提出解决预案 2.2.3 能对劳动合同变更协商提供咨询和建议	2.2.1 劳动合同履行和变更的政策规定
	2.3 劳动合同的解除、终止和续订	2.3.1 能进行离职面谈，分析离职原因，并提出管理改进建议 2.3.2 能对劳动合同的解除或终止进行合法性审查，提出审查意见，防止或避免违法解除或终止劳动合同 2.3.3 能起草经济性裁员方案 2.3.4 能监督劳动合同解除或终止后的竞业限制、保密、专业技术培训服务期等协议的后续履行情况 2.3.5 能评估续订和终止劳动合同的不同效果	2.3.1 离职面谈和原因分析方法 2.3.2 劳动合同解除的法定情形和程序 2.3.3 劳动合同终止的法定情形和程序 2.3.4 经济性裁员的有关规定 2.3.5 限制解除和终止劳动合同的法定情形
3.集体协商集体合同管理	3.1 集体协商的组织开展	3.1.1 能拟订集体协商的议题 3.1.2 分析拟订集体协商谈判思路和策略 3.1.3 能协调解决集体协商会议中的争议	3.1.1 主要市场经济国家的集体谈判实践模式 3.1.2 中国情境下的集体协商 3.1.3 集体协商准备工作的内容 3.1.4 集体协商的原则和技巧
	3.2 集体合同的订立和履行	3.2.1 能拟订集体合同草案 3.2.2 向职工代表大会报告集体合同内容 3.2.3 参与协调处理签订集体合同的争议 3.2.4 能处理履行集体合同的争议	3.2.1 集体合同的格式和内容 3.2.2 拟订集体合同草案的要求 3.2.3 签订集体合同争议处理的程序 3.2.4 履行集体合同争议处理的程序

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4.劳动规章制度管理	4.1 劳动规章制度的制定	4.1.1 能分析确定需要通过劳动规章制度解决的问题，并拟订劳动规章制度草案 4.1.2 能主持劳动规章制度的讨论和平等协商，根据讨论和协商意见修改草案	4.1.1 劳动规章制度与劳动保障政策法律法规、集体合同、劳动合同的关系 4.1.2 劳动规章制度的编写规范
	4.2 劳动规章制度的实施	4.2.1 指导人员正确适用劳动规章制度 4.2.2 协调处理劳动规章制度实施中问题 4.2.3 能审核用人单位有关机构提出的违章行为处理意见 4.2.4 能组织开展劳动规章制度实施情况的监督检查，分析劳动规章制度实施中存在的问题，并提出修改意见和建议	4.2.1 劳动规章制度监督检查的方法 4.2.2 处理违反劳动规章制度人员原则和程序
5.企业民主管理	5.1 劳企协商管理	5.1.1 能主持劳企协商会议 5.1.2 检查和评估协商决定事项实施情况	5.1.1 主持劳企协商会议的原则和方法 5.1.2 劳企协商检查评估的内容
	5.2 职工代表大会管理	5.2.1 组织选举职工代表大会主席团成员 5.2.2 能主持职工代表大会预备会议和正式会议 5.2.3 能根据职工代表大会讨论结果，拟订会议决议或会议纪要	5.2.1 职工代表大会的组织制度 5.2.2 职工代表大会的工作制度 5.2.3 职工代表大会代表的选举、职权和监督
	5.3 厂务公开管理	5.3.1 能撰写厂务公开报告 5.3.2 能合理选择厂务公开的实现形式	5.3.1 厂务公开报告撰写规范 5.3.2 厂务公开的实现形式
	5.4 职工董事监事管理	5.4.1 能制定推选职工董事监事工作方案 5.4.2 组织开展对职工董事监事更换工作	5.4.1 职工董事监事的任职资格 5.4.2 职工董事监事的选举程序 5.4.3 职工董事监事的工作内容
6.劳动争议处理	6.1 劳动争议的预防	6.1.1 能协调解决员工申诉 6.1.2 能制定用人单位员工申诉制度 6.1.3 能针对用人单位劳动争议发生的风险，提出解决方案 6.1.4 能制定员工支持计划实施方案	6.1.1 劳动争议产生的原因 6.1.2 劳动争议预防的策略 6.1.3 申诉程序设计原则 6.1.4 员工支持计划实施的基本要素
	6.2 劳动争议的协商和调解	6.2.1 能起草和解协议 6.2.2 能调解处理用人单位集体争议并起草调解协议 6.2.3 能调解处理重大疑难劳动争议案件	6.2.1 集体争议的类型 6.2.2 处理集体争议的特殊程序 6.2.3 劳动争议协商和调解的区别
	6.3 劳动争议的仲裁和诉讼	6.3.1 能完成劳动争议仲裁的申请工作，或作为被申请人参加仲裁活动 6.3.2 能完成劳动争议诉讼的起诉工作，或作为被告参加诉讼活动	6.3.1 劳动争议仲裁和诉讼的举证规则 6.3.2 劳动争议仲裁和诉讼的庭审程序

（四）一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1.劳动标准管理	1.1 劳动标准实施疑难问题解决	1.1.1 能对劳动标准实施中的疑难问题进行分析并提出解决方案 1.1.2 能分析国家、行业、地方劳动标准及其调整对用人单位的影响	1.1.1 国际劳工标准的主要形式、内容和分类 1.1.2 核心劳工标准的内容 1.1.3 我国实施核心劳工标准情况
	1.2 用人单位劳动标准的完善	1.2.1 能根据用人单位发展战略调整对劳动标准实施的影响，提出防范发生重大问题的方案 1.2.2 能根据国家、行业和地方劳动标准调整，提出用人单位劳动标准修改方案	1.2.1 国家劳动标准的主要内容 1.2.2 行业、地方劳动标准的内容和分类 1.2.3 用人单位必须修改和调整劳动标准情形
	1.3 企业社会责任报告编制	1.3.1 能组建企业社会责任报告编制团队 1.3.2 能制订企业社会责任报告编制计划 1.3.3 能指导编写人员撰写企业社会责任报告的内容 1.3.4 能组织开展企业社会责任报告评估	1.3.1 企业社会责任报告编制原则 1.3.2 企业社会责任报告编制流程
2.劳动合同管理	2.1 劳动合同的订立	2.1.1 能规范用人单位签订劳动合同的流程，避免用工风险，保证合法用工 2.1.2 能依法合理选择用工方式和劳动合同期限 2.1.3 能根据法律法规的变化，审查修订劳动合同、劳务派遣协议和专项协议，并保障合同协议文本合法有效	2.1.1 不同用工方式和劳动合同期限形式的特点及效果 2.1.2 用工的风险点和风险控制方法
	2.2 劳动合同的履行和变更	2.2.1 能评估关键岗位劳动合同履行中的潜在风险，提出解决预案 2.2.2 能指导在用人单位转产、重大技术革新或经营方式调整等情况下的劳动合同变更工作	2.2.1 保护商业秘密和竞业限制的政策法规及实施策略 2.2.2 反不正当竞争的政策法规及实施策略 2.2.3 心理契约的内容和分析方法 2.2.4 企业文化的内涵
	2.3 劳动合同的解除、终止和续订	2.3.1 能提出应对用人单位战略转型和经营困难的用工调整方案 2.3.2 能审核经济性裁员方案，并与相关方面进行沟通和协商 2.3.3 能协调解决违法解除劳动合同的问题和劳动合同违约问题 2.3.4 能分析用人单位内外违法解除终止劳动合同的典型劳动争议案例，指导用人单位及时修订、完善有关规章制度，有效预防劳动争议 2.3.5 能对相关人员进行劳动合同解除、终止和续订的法律及实务培训指导	2.3.1 裁员对象的选择 2.3.2 裁员的程序 2.3.3 未被裁减人员的管理 2.3.4 裁员的效果评价

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3.集体协商与集体合同管理	3.1 集体协商的组织开展	3.1.1 能在用人单位建立集体协商机制 3.1.2 能组织拟订行业性、区域性集体协商方案 3.1.3 能主持行业性、区域性集体协商代表和首席代表的推选确定工作 3.1.4 能在行业性、区域性集体协商中充分履行代表职责	3.1.1 集体协商的战略意义 3.1.2 行业性、区域性集体协商准备工作的内容 3.1.3 行业性、区域性集体协商组织开展的流程 3.1.4 行业性、区域性集体协商的策略和技巧
	3.2 集体合同的订立和履行	3.2.1 能在集体合同履行后对集体协商的效果进行评估和改进 3.2.2 能起草行业性、区域性集体合同草案 3.2.3 能整理汇报行业性、区域性集体协商过程和集体合同草案并接受质询 3.2.4 能检视行业性、区域性集体合同与本单位集体合同的匹配程度并按需进行整改	3.2.1 集体协商评估的意义、原则、内容、主体和方法 3.2.2 集体协商改进的必要性、原则和方法 3.2.3 行业性、区域性集体合同签订的程序 3.2.4 行业性、区域性集体合同的履行原则
4.劳动规章制度管理	4.1 劳动规章制度的制定	4.1.1 能设计符合用人单位特点的劳动规章制度体系 4.1.2 能指导相关人员起草劳动规章制度 4.1.3 能审核劳动规章制度草案，保证劳动规章制度的内容和程序的合法性与合理性	4.1.1 用人单位劳动规章制度体系 4.1.2 劳动规章制度合理性审核方法
	4.2 劳动规章制度的实施	4.2.1 能协调处理劳动规章制度实施中劳动关系双方的分歧 4.2.2 能评估劳动规章制度体系运行状况，并提出调整方案	4.2.1 劳动规章制度实施情况评估原则和方法 4.2.2 劳动行政部门审查劳动规章制度的形式和内容
5.企业民主管理	5.1 劳企协商管理	5.1.1 能制定用人单位劳企协商制度 5.1.2 能评估用人单位劳企协商制度运行状况，并提出解决方案	5.1.1 劳动关系氛围的概念 5.1.2 劳动关系氛围的维度与测量 5.1.3 构建劳动关系氛围的理论基础 5.1.4 构建和谐劳动关系氛围的管理策略
	5.2 职工代表大会管理	5.2.1 能根据用人单位需要和法律要求，提出职工代表大会制度的建设方案 5.2.2 能检查和评估职工代表大会决议的实施情况	5.2.1 职工代表大会独特的优势 5.2.2 新型民主参与制 度的种类
	5.3 厂务 公开管理	5.3.1 能制定厂务公开实施意见 5.3.2 能审议厂务公开重大事项 5.3.3 能协调有关部门解决厂务公开实施中的重大问题	5.3.1 厂务公开评议和监督程序 5.3.2 各种员工民主参与形式所对应员工权利
	5.4 职工董事监事管理	5.4.1 制定用人单位职工董事监事制度 5.4.2 对用人单位职工董事监事制度评估	5.4.1 民主管理体系评估的常用方法 5.4.2 民主管理体系评估的内容

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6.劳动争议处理	6.1 劳动争议的预防	6.1.1 能分析用人单位、行业和地区的劳动争议特点、趋势，建立用人单位劳动争议预防机制 6.1.2 能在当地协调劳动关系三方会议中，就劳动关系运行中可能产生的重大问题提出意见和建议 6.1.3 能评估员工支持计划的实施效果	6.1.1 劳动争议预防机制的设计原则 6.1.2 协调劳动关系三方会议的议事规则 6.1.3 员工支持计划的主要模式 6.1.4 员工支持计划的 干预模型
	6.2 劳动争议的协商和调解	6.2.1 能制定用人单位劳动争议协商工作制度 6.2.2 能制定用人单位劳动争议调解工作制度 6.2.3 能实施劳动争议协商调解事务培训指导	6.2.1 劳动争议处理方式选择策略 6.2.2 劳动争议协商工作规则 6.2.3 劳动争议调解工作制度
	6.3 劳动争议的仲裁和诉讼	6.3.1 能根据劳动争议仲裁案件制定劳动关系管理改进方案 6.3.2 能根据劳动争议诉讼案件制定劳动关系管理改进方案	6.3.1 仲裁建议书的效力和作用 6.3.2 司法建议书的效力和作用
	6.4 冲突管理	6.4.1 能处理劳动关系群体性突发事件 6.4.2 能制定处理群体性突发事件应急处理预案 6.4.3 能对用人单位冲突管理系统进行制度设计和程序设计 6.4.4 能建立用人单位劳动争议处理机制	6.4.1 群体性突发事件的类型和处理方法 6.4.2 冲突管理的模型 6.4.3 工作场所冲突管理系统的发展演变 6.4.4 冲突管理系统的制度设计和程序设计 6.4.5 冲突管理系统的实现

三、权重表

（一）理论知识权重表

项目	技能等级	四级/中级工(%)	三级/高级工(%)	二级/技师(%)	一级/高级技师(%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5
	基础知识	15	15	10	5
相关知识要求	劳动标准管理	15	15	15	15
	劳动合同管理	15	15	20	20
	集体协商与集体合同管理	10	10	10	15
	劳动规章制度管理	10	10	10	10
	企业民主管理	10	10	10	10
	劳动争议处理	20	20	20	20
合计		100	100	100	100

（二）技能要求权重表

项目	技能等级	四级/中级工(%)	三级/高级工(%)	二级/技师(%)	一级/高级技师(%)
技能要求	劳动标准管理	20	20	20	20
	劳动合同管理	25	25	25	25
	集体协商与集体合同管理	10	10	10	10
	劳动规章制度管理	10	10	10	10
	企业民主管理	10	10	10	10
	劳动争议处理	25	25	25	25
合计		100	100	100	100