**北京市高等教育自学考试课程考试大纲**

**课程名称：员工关系管理 课程代码：14908（笔试） 2024年9月版**

**第一部分 课程性质与设置目的**

**一、课程性质与特点**

《员工关系管理》是北京市高等教育自学考试人力资源管理（专科）专业的一门专业课程，是在完成公共基础课程学习后开设的选考课。《员工关系管理》是一门从人际技能与自我成长的角度理解员工关系管理的课程，关系管理贯彻人力资源管理的全过程。学习员工关系管理，通晓员工关系构建的一般规律与技巧，能够全视角认识自我、理解关系，构建合作共赢的员工关系和亲密关系。本课程强调基础理论与实践应用学习相结合，是一门综合性较强的专业课程。

**二、课程目标与基本要求**

本课程的目标是全面贯彻落实立德树人根本任务，使学习者掌握贯穿生存、成长、晋升、平衡过程的关系管理与技巧，较为系统地架构积极员工关系管理的体系。课程内容围绕着自我关系、内部关系、外部关系、亲密关系、关系理论五篇内容展开。

课程基本要求为，学习者在掌握有关关系构建与管理的基础知识和理论原理的基础上，学习和掌握关系构建与管理的基本方法实施和实践应用。具体来说，在了解每种关系构建与管理过程中遇到的问题，掌握每种关系下的具体理论，学习与掌握积极关系构建与管理的方法的基础上，通过案例和实践操作等方式掌握积极员工关系构建与管理的实践应用。

本课程的考核章节为第一到第十二章，重点章节是：第二到十二章，无不考核章节。

**三、与本专业其他课程的关系**

本课程是高等教育自学考试人力资源管理专业（专科）学习计划中的专业课程，它与高等教育自学考试人力资源管理专业（专科）的其他课程有着密切的关系。本课程与《人力资源管理》《人力资源管理初级实验》《管理研究方法与写作》《员工福利管理》《职业生涯与人生规划》《有效沟通》等课程一起，构成了高等教育自学考试人力资源专业（专科）完整的专业知识与实践学习课程体系。

**第二部分 考核内容与考核目标**

第一章 人生旅程与关系管理

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，了解原生家庭对个人成长与关系建构的持久影响；了解职业生涯中可能面临的复杂关系；了解从生存与成长的视角如何看待与处理关系。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）原生家庭

识记：原生家庭在个体社会化过程中的塑造作用；

原生家庭的积极影响。

（二）职业生涯

识记：需要平衡的八大关系。

理解：晋升背后的三方面关系处理。

（三）人生旅程

识记：人生旅程的四个环节。

理解：信任的价值。

第二章 自我认知与关系管理

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，认识到在关系管理中“我”的重要性，了解自我的不同状态；掌握自我认知的不同角度与方法，掌握培养自尊与自信的方法，找到恰当的方式自我成长；认识到个体在关系中扮演各式各样的角色，了解互动中的智慧。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）自我的状态

识记：“现在的我”有哪三类；

骆驼、狮子和婴儿代表什么。

理解：“不知道有自我”“不愿意有自我”“不能够有自我”的含义；

“骆驼我”“狮子我”和“婴儿我”阶段的特征和做法；

具有领导力的人如何为“将来的我”制定目标。

应用：面对“过去的我”的正确态度和做法。

（二）个体的认知

理解：如何拒绝过去与幻觉；

原生家庭如何影响关系模式。

应用：发现独一无二的自己的方法；

培养自信与自尊的方法；

认知并管理好情绪。

（三）互动中的智慧

应用：互动中的智慧包含的内容。

第三章 自我成长与关系管理

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，进一步关注自我成长；厘清自我成长过程中员工关系管理的各个方面；认识并了解自然成长、主动成长和被动成长，在员工关系管理中能够加以实践；在关系管理中进行自我反思与成长规划。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）自然成长

识记：生态系统的竞合法则；

自然万物的哲学启示；

扬长避短中需要接纳和改变的内容。

理解：如何自我接纳

如何对待优势与劣势；

不同时期的向书本学；

如何向实践学。

应用：关系管理中如何向他人学。

（二）主动成长

识记：生存能力的内容；

先见力的概念；

核心专长的七个方面。

理解：如何拓展社交圈；

如何发挥先见力；

如何提高忍耐力；

如何管理好时间。

应用：主动离开舒适区的原因及方法。

（三）被动成长

识记：闻过则喜的概念；

逆境商的内涵；

控制的概念；

归因的概念；

延伸的概念；

忍耐的概念；

“小人”的行为特征；

“小人”的特点。

理解：正确认识批评的三个角度；

被批评后应采取的行动。

应用：关系管理中如何进行逆境商的培养；

员工关系管理中如何应对“小人”。

第四章 下属关系管理

**一、学习目的与要求**

通过本章学习，了解心态管理、认识到心态管理在员工关系管理中的重要作用，掌握规避心态失衡的方法；认识到业绩与关系之间的联系，掌握下属业绩管理过程中的技能；掌握与下属沟通的基本方法与技巧，应用于关系管理中。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）心态管理

识记：员工心态的含义及包括的内容；

心态管理的目的；

下属心态管理的含义；

“蘑菇管理”的含义；

“恶魔效应”“光环效应”的含义。

理解：认知自我角色；

把握职业角色过程中，角色错位、角色不当、角色迷失的主要表现。

应用：自我心态管理的内容。

（二）业绩管理

识记：绩效沟通的含义。

理解：皮格马利翁效应的含义和应用。

应用：制定目标的步骤；

优化考核的方面；

适度激励的方法。

（三）沟通管理

识记：员工成长阶段。

理解：沟通的基石。

应用：积极的沟通技巧；

应对麻烦的策略。

第五章 团队关系管理

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，认清自我在团队中的角色便于更好在实践中进行员工关系管理；了解中国与西方团队的异同；了解如何从团队凝聚力与团队沟通两方面巩固团队文化；掌握团队规则构建和处理冲突的方法，更好实现积极的员工关系管理。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）团队成员

识记：追随者的分类；

新人面临的四方面问题；

领导者的重要性；

领导者的权力来源；

领导者权威的分类；

中美日团队的特征。

理解：“空降兵”员工关系管理中易面临的问题；

刚入职的追随者如何做；

如何建立领导者权威；

如何建立团队人际关系。

应用：中国团队的类型。

（二）团队文化

识记：团队沟通的主要形式；

会议的概念及形式；

沟通的主要原则。

理解：团队凝聚力的重要性；

团队如何强大；

培养团队自豪感的原因；

团队沟通的会议管理。

应用：如何培养团队凝聚力；

使用电子邮件需注意的问题；

电话联系需注意的问题；

使用PPT需注意的问题。

（三）团队规则

识记：冲突的类别；

关系型冲突的概念及产生原因。

理解：团队制度建设的重要性。

应用：冲突处理的思路。

第六章 组织关系管理

**一、学习目的与要求**

通过本章学习，了解员工关系是从入职就开始构建的，掌握面试技巧、入职手续以及主动融入职场的方法；掌握个体与组织层面实现晋升的规律与技巧，应用于员工关系管理中；了解个体与组织层面离职关系处理的方法，学会维护关系。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）入职管理

识记：入职流程。

理解：面试中细节的把握；

员工入职过程中企业的注意事项。

应用：主动融入职场的技巧。

（二）晋升管理

识记：员工组织关系交换内容包含的类别和内容。

理解：如何完善以晋升为中心的激励机制。

应用：个体与组织共同生长的体现；

个体晋升前、晋升中、晋升成功与失败后分别应该做与不该做的事；

员工的职业通道（以营销类员工为例）。

（三）离职管理

识记：离职的含义。

理解：个体层面的离职评估；

个体层面的离职流程；

员工离职前的表现。

应用：组织进行离职管理时，如何化解冲突并避免离职；

企业应对离职的策略。

第七章 上司关系管理

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，认清上司，便于在工作中能够实现积极的员工关系管理；掌握上司关系管理的技能；了解在员工关系管理中应对各种类型上司的方法。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）认清上司

识记：上司的关键性；

DISC类型上司的特点。

理解：认识上司的重要性；

企业组织的特征。

应用：按D、I、S、C型对上司分类。

（二）主动沟通

识记：主动沟通的六大技巧；

上司关系管理的必备技巧和五大禁忌。

理解：谦虚的重要性；

信任的重要性；

如何认清形势。

应用：主动汇报的方式。

（三）积极应对

识记：与DISC上司沟通的策略。

理解：职场女性的心理特点及困境。

应用：如何应对女上司；

如何应对不轨上司；

如何应对年轻上司；

如何应对暴躁型上司；

如何应对自负型上司；

如何应对阴险型上司。

第八章 客户关系管理

**一、学习目的与要求**

通过本章学习，了解客户价值的重要性，认识到积极员工关系与客户关系的紧密联系；掌握企业营销部门员工关系的方法，了解营销部门员工进行客户开发与服务的技巧；了解企业经营的服务理念，掌握企业发展不同阶段的特点与管理策略，并落实于积极员工关系管理中。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）客户价值及关系

识记：客户关系是企业关系的核心含义。

理解：互联网时代企业客户价值。

应用：服务利润链涵盖的关系、组成、带来的启示。

（二）客户开发及管理

理解：营销员工的压力；

营销团队的人际互动包含的内容；

循序渐进与客户沟通。

应用：接触客户的技巧；

有效开发客户。

（三）客户服务与管理策略

理解：贯穿企业的服务理念。

应用：企业发展不同阶段的经营特点与具体对策。

第九章 环境关系管理

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，了解什么是商业生态系统，并学会在当今商业生态环境下的生存法则、以及如何进行员工关系管理；厘清政府运作规律，学会在员工关系管理过程中构建政府关系；认识传媒关系的重要性，了解如何在员工关系管理中构建传媒关系。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）商业生态

识记：商业生态系统的成员；

商业生态系统的特性。

理解：商业生态系统下的生存方式。

（二）政府关系

识记：政府的条条与块块；

政府与企业的异同。

理解：政府对员工关系的调节。

应用：构建良好的政府关系的原则。

（三）传媒关系

识记：不同时期的企业危机公关。

理解：互联网时代的传媒变革；

员工关系管理中雇主品牌建设的重要性。

应用：如何借助互联网进行雇主品牌建设与产品宣传；

构建传媒关系需注意的问题。

第十章 家庭关系管理

**一、学习目的与要求**

通过本章学习，了解两性与恋爱关系中男女的需求与自我成长的途径，能够更好在职场中管理关系；了解夫妻双方如何在婚姻关系中经营家庭、如何携手应对职场挑战；了解应对亲密关系变故的策略，培养积极的心态。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）两性与恋爱关系

识记：女性和男性最基本的需求；

恋爱关系中的女性手册和男性手册。

应用：处理办公室恋情的方法。

（二）婚姻与家庭关系

识记：把家庭当作整体来经营的内涵。

理解：婚姻关系中如何处理原生家庭的影响。

（三）变故与重组关系

理解：如何走出离婚的痛苦。

第十一章 社会关系管理

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，认识到强弱关系在关系网络中的作用；认识到社会惯性作用下古今关系间的联系；认识中西方员工关系的内涵与处理的差异，便于在实践中进行积极的员工关系管理。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）强弱关系

识记：强弱关系的概念；

弱关系的必要性及规律性。

理解：强关系的由来及功能；

强关系有限性背景下企业如何利用。

应用：如何将弱关系连接进关系网络中。

（二）古今关系

识记：对自我漠视的后果。

理解：皇权下的主要关系类型；

官本位的影响。

（三）中外关系

识记：中西关系的异同。

理解：跨国公司的“社会约束”。

第十二章 本书理论脉络

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握员工关系管理中生存关系、亲密关系、经济关系、政治关系、社会关系的基本理论。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）生存关系的基本理论

识记：情绪的四大理论的主张、代表人物与生活忠告。

理解：用进废退与适者生存的内涵；

生态系统竞合理论的内容。

（二）亲密关系的基本理论

识记：弗洛伊德的自我理论的内容；

埃里克森的自我同一性危机理论的内容；

爱情三元论的内容；

自卑补偿理论的内容。

理解：儿童心理畸变的原因与表现；

克拉克提出的工作－家庭边界理论的内容。

（三）经济关系的基本理论

识记：约翰W•巴德在《劳动关系：寻求平衡》中提到的目标及目标内容。

（四）政治关系的基本理论

识记：马克斯·韦伯的理论；

洛克的法律思想内容；

社会契约论的内容；

皇权政治的内容。

理解：“市场失灵”与“政府失灵”的概念、原因及解决方法；

公司政治的产生根源。

（五）社会关系的基本理论

识记：人情的内涵；

面子的内涵。

理解：差序格局理论内容；

社会交换理论内容；

角色理论的内容；

社会化理论的内容。

应用：基本理论在关系紧张或冲突情况下的应用。

**第三部分 有关说明与实施要求**

**一、考核的能力层次表述**

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。

理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题，是最高层次的要求。

**二、指定教材**

《员工关系管理：中国职场的人际技能与自我成长（第2版）》，刘平青等著，机械工业出版社，2017年版。

**三、自学方法指导**

1、在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。

2、阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固掌握。

3、在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。

4、完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节。在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

**四、对社会助学的要求**

1、应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。

2、应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。

3、辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。

4、辅导时，应对学习方法进行指导，宜提倡"认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通"的方法。

5、辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。

6、注意对应考者能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。

7、要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。

8、助学学时：本课程共4学分，建议总课时72学时，其中助学课时分配如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 章 次 | 内 容 | 学 时 |
| 第一章 | 人生旅程与关系管理 | 4 |
| 第二章 | 自我认知与关系管理 | 4 |
| 第三章 | 自我成长与关系管理 | 4 |
| 第四章 | 下属关系管理 | 8 |
| 第五章 | 团队关系管理 | 8 |
| 第六章 | 组织关系管理 | 8 |
| 第七章 | 上司关系管理 | 6 |
| 第八章 | 客户关系管理 | 6 |
| 第九章 | 环境关系管理 | 4 |
| 第十章 | 家庭关系管理 | 6 |
| 第十一章 | 社会关系管理 | 6 |
| 第十二章 | 本书理论脉络 | 8 |
| 合 计 | | 72 |

**五、关于命题考试的若干规定**

1．本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。

2．笔试的比例一般为识记占40%，理解占40%，应用占20%。

3. 试题难易程度应合理：易、中等难度、难。难题部分比例不超过20%。

4．笔试试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、名词解释题、简答题、论述题、案例分析题。

5．笔试采用闭卷考核方式，考试时间150分钟，按百分制计分，60分为及格。

**六、题型示例**

（一）单项选择题

DISC类型的上司中，D型上司的特点是

A．乐观的社交者 B．结果导向 C．配合支持他人 D．完美主义者

（二）多项选择题

团队沟通的主要形式有

A．会议 B．视频 C．电话 D．聚餐

（三）名词解释题

先见力

（四）简答题

冲突处理的思路是什么?

（五）论述题

论述如何更好地进行主动汇报？

（六）案例分析题

面试自信满满却被拒绝

小王是互联网行业的一名从业者，工作中更多的是与用户需求打交道。当他作为一名产品经理职位的候选人去W公司面试时，信心满满和自我感觉良好的他最终却收到了该公司的婉拒信。面试经过如下:

面试官：请列举你日常工作中经常遇到的问题和困扰。

小王：做产品来讲最主要的就是把握好用户的需求，最令人头疼的就是需求变更。

面试官：面对需求变更的时候，你一般会怎么把控？

小王：做任何服务类的项目需求变更的现象是再正常不过了。但作为项目的整体管

理者而言，必须把握好可允许的需求变更的度。打个比方说，如果在完成正常需求的计划时间内已无多余时间处理其他需求项，那么我们应该把合同作为最终的参考依据。合同中约定的需求是工作范围，其他可做后期考虑。如果在完成正常需求的时间内有多余精力来处理变更项，那么我会考虑将用户的变更项纳入工作任务中。

之后面试官又提出了一些相关专业知识问题，小王也是对答如流。

面试官：你为什么离开上一家公司？

小王：上一家公司的环境不利于员工的成长。

面试官：为什么？

小王：公司没有满足员工学习专业知识、拓展自身技能的配套制度和资源。对于想学习更多、更深入行业或专业知识的员工来讲诉求无门。

这次面试后小王信心满满，本以为可以坐等公司发邀请函直接入职。W公司的回应也确实很快，但结果却出人意料：尊敬的王某某，经过公司相关领导慎重考虑，觉得本公司不适合成为日后您发挥才智的平台。您可以有更大的平台和机会施展才能，再次感谢！

根据上述材料，结合所学知识，回答以下问题：

（1）小王自信满满的面试为何会被面试官拒绝？

（2）如果是你，你会如何应对这场面试？