



国家职业资格考試指南
Guojia Zhiye Zige Kaoshi Zhinan

劳动关系协调员 基础知识 考试指南

Laodong Guanxi Xietiaoyuan Jichu Zhishi

人力资源和社会保障部劳动科学研究所
中国人民大学劳动人事学院

组织编写

主编 徐艳 唐鏞

人民出版社

劳动关系协调员 基础知识 考试指南

Laodong Guanxi Xietiaoyuan Jichu Zhishi

人力资源和社会保障部劳动科学研究所
中国人民大学劳动人事学院

组织编写

主 编 徐 艳 唐 鑽

责任编辑：胡耀东

封面设计：吴燕妮

图书在版编目（CIP）数据

劳动关系协调员基础知识考试指南/徐艳，唐镛主编. —北京：人民出版社，2013
ISBN 978-7-01-013066-8

I. ①劳… II. ①徐… ②唐… III. ①劳动关系-中国-指南 IV. ①F249.26-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 004390 号

劳动关系协调员基础知识考试指南

LAODONG GUANXI XIETIAOYUAN JICHU ZHISHI KAOSHI ZHINAN

徐 艳 唐 镛 主 编

人民出版社 出版发行

（100706 北京市东城区隆福寺街 99 号）

三河市金泰源印装厂印刷 新华书店经销

2014 年 3 月第 1 版 2014 年 3 月北京第 1 次印刷

开本：880 毫米×1230 毫米 1/16 印张：10

字数：270 千字

ISBN 978-7-01-013066-8 定价：26.00 元

邮购地址 100706 北京市东城区隆福寺街 99 号

人民东方图书销售中心 电话（010）65250042 65289539

版权所有·侵权必究

凡购买本社图书，如有印制质量问题，我社负责调换。

服务电话：（010）65250042

前 言

劳资双方在工作场所形成的用工关系就是劳动关系，劳动关系管理就是对劳资双方在工作场所形成的用工关系进行协调和管理。战略劳动关系管理的对象就是工作场所中的“人力资源与劳动关系”，我们把“人力资源与劳动关系”（HRIR）作为一个单个的词语来描述一个宽泛的领域，既包括人力资源管理也包括劳动关系的制度性范式。劳动关系管理清楚地表明劳资双方在企业中是一种谁也离不开谁的相互依存关系，企业只不过是一个利益相关方为实现共同利益并进行各自利益交换的平台而已。战略劳动关系管理认为企业要绩效，员工要报酬，这都是天经地义的，是市场经济条件下再正常不过的事情了。报酬和绩效其本质是劳资双方的对等承诺和双向实现，这才是工作场所用工管理的主要矛盾和主要问题，战略劳动关系管理实践实质上就是一个在组织绩效与员工报酬之间寻找平衡的过程。

对于我国复杂的劳动关系现状，党的十八大报告明确指出：“健全劳动标准体系和劳动关系协调机制，加强劳动保障监察和争议调解仲裁，构建和谐劳动关系”。因此，正确处理和协调劳动关系，已经成为我们在处理和协调各种经济社会矛盾中的一项长期的中心内容，成为协调社会经济发展的重要方面，成为建设和谐社会的基础工作。

我国虽然已经建立了包括法定劳动保障基准、劳动合同、集体合同、劳动争议处理、劳动保障监察制度在内的法定劳动关系调整体系，但是保障这套体系运行的劳动关系协调人员严重缺乏，亟待加强队伍建设。劳动关系协调工作责任重，专业性强，不仅要求从业人员具有认真负责的态度、客观公正的意识，更需要相应的劳动关系和劳动保障法律知识以及娴熟的判断、沟通和说服技能。因此，我国在壮大劳动关系协调人员队伍的同时，必须加强职业培训，建立相应的职业资格制度。

正是在这种现实需求和理论指导下，劳动和社会保障部于2007年11月将劳动关系协调员作为新职业发布，劳动科学研究所承担《劳动关系协调员国家职业标准》（以下简称《职业标准》）的编制工作，该职业标准于2008年2月由劳社厅发【2008】5号文发布试行。2012年，劳动科学研究所与中国人民大学劳动人事学院共同组织编写了《劳动关系协调员国家职业资格培训鉴定教材（试用）》，2014年《劳动关系协调员国家职业资格培训鉴定教材》（以下简称《培训鉴定教程》）和《劳动关系协调员（师）国家职业资格考试指南》（以下简称《考试指南》）由人民出版社正式出版。

《考试指南》以《职业标准》为依据，以《培训鉴定教程》为基础，编写了鉴定要素细目表，并对各章节的知识点进行了梳理。为指导考生更好地掌握《培训鉴定教程》的重点、理解难点、解析疑点，《考试指南》还给考生提供了各种练习题，如辅导练习题、真题详解、样题及解答示例等。

《考试指南》丛书包括：《劳动关系协调员基础知识考试指南》、《劳动关系协调员考试指南》、《劳动关系协调师考试指南》、《高级劳动关系协调师考试指南》。我们计划还将陆续推出《劳动关系协调案例



库》、《劳动关系协调员国家职业资格考试法律汇编》等相关辅导书籍。

《考试指南》丛书由中国人民大学劳动人事学院唐鑑教授和人力资源和社会保障部劳动科学研究所徐艳主任共同担任主编，负责丛书的框架结构设计以及丛书的统稿工作。各章节的具体分工为：第一篇由刘兰编写；第二篇由汪鑫编写；第三篇由嵇月婷编写第一章，李潇、嵇月婷编写第二章，卢衍江、王舒扬编写第三章，汪鑫、李潇编写第四章，童欣、汪鑫编写第五章，刘江、赵楠编写第六章。汪鑫和陈玉杰负责全套教程的统稿和校稿工作。柯烁荣、王笑颜、贾丽妍、余田、王方易、廖紫薇、刘文静、冉凯文、冯国豪、曹可安、黄文欣、王冠迪、王选立、武芳旭、冷宜臻、周亚颖、杨欣然、刘晓琳、黄尧、林芳圆、柯丽香、张佳玮、朱云乐等参与了丛书的讨论、校稿等工作。

虽然劳动关系学科建设和专业推广在我国目前的社会经济背景下正在全面普及，劳动关系协调员（师）教学培训工作的开展也正如火如荼，呈燎原之势，但是我们必须清醒地认识到具有中国特色的社会主义劳动关系理论体系和教研体系的构建还处于探索之中。因此，《劳动关系协调员考试指南》丛书难免存在许多不足之处，我们殷切地期望人力资源与劳动关系领域的专家、学者和从业人员给予批评和建议，以便我们进一步改进和完善。

目 录

第一篇 考试说明及复习指导

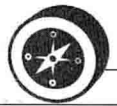
劳动关系协调员国家职业资格考试说明	3
劳动关系协调员基础知识复习指导	7

第二篇 鉴定点

劳动关系协调员基础知识鉴定要素细目表	13
--------------------------	----

第三篇 基础内容

第一章 职业道德	19
第一节 职业道德基础知识	19
第二节 职业道德守则	21
第三节 劳动关系协调人员职业操守	22
第二章 劳动保障法律与政策	26
第一节 劳动保障法律与政策概论	26
第二节 劳动保障法律关系	30
第三节 劳动保障法的基本制度	34
第三章 劳动关系	39
第一节 劳动关系基础理论	39
第二节 劳动合同制度	44
第三节 集体协商和集体合同制度	47
第四节 劳动规章制度	50
第五节 职工参与制度	53
第六节 劳资冲突	56
第四章 人力资源管理	60
第一节 人力资源管理基本理论	60



第二节	工作分析	66
第三节	员工招聘	71
第四节	绩效考核	78
第五节	薪酬管理	84
第六节	人力资源管理与劳动关系管理的关系	88
第五章	劳动经济学	92
第一节	劳动力市场	92
第二节	劳动力需求与供给	96
第三节	工资的确定	105
第四节	人力资本投资	110
第五节	劳动力流动	116
第六节	劳动力市场歧视	120
第六章	其他基础知识	125
第一节	社会学常识	125
第二节	社会调查统计分析方法	131
第三节	心理学常识	134
第四节	人际沟通的方法与技巧	139
第五节	人力资源和社会保障行政部门机构设置与职能	144
第六节	劳动争议仲裁、诉讼机构职能和办案程序	147



第一篇

考试说明及复习指导

劳动关系协调员国家职业资格考試说明

一、劳动关系协调员国家职业资格鉴定概述

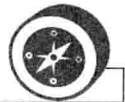
2008年，劳动和社会保障部颁布了《劳动关系协调员国家职业标准》（劳社厅发【2008】5号文）（以下简称《职业标准》）。《职业标准》指出：劳动关系协调员是指从事宣传和监督劳动保障法律实施、管理劳动合同、参与集体协商、促进劳资沟通、预防与处理劳动争议等协调劳动关系的专业工作人员。主要职业功能有六项，分别是劳动标准实施管理、劳动合同管理、集体协商和集体合同管理、劳动规章制度建设、劳资沟通和民主管理、员工申诉和劳动争议处理。本职业共设三个等级，分别为劳动关系协调员（国家职业资格三级）、劳动关系协调师（国家职业资格二级）和高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）。

二、《考试指南》与《培训鉴定教程》、《职业标准》的关系

本《考试指南》是为了帮助考生了解和掌握劳动关系协调员国家职业资格认证考试的内容和要求编写的，同《劳动关系协调员国家职业标准》，以及人民出版社出版发行的国家职业资格培训鉴定教程——《劳动关系协调员基础知识》、《劳动关系协调员（国家职业资格三级）》、《劳动关系协调师（国家职业资格二级）》、《高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）》（以下简称《培训鉴定教程》）有着密切的联系。

（一）《职业标准》

《职业标准》是国家制定的专门用于职业技能鉴定的纲领性文件。考生可以从《职业标准》中了解本职业的概况，如职业的定义、职业等级的划分、职业能力特征、培训的要求、鉴定的要求等；更重要的是，《职业标准》统一制定了职业功能模块，并且明确了每项职业功能所需的相关知识和能力要求，这些即是考试的基本内容；与此同时，《职业标准》还规定了各职业功能模块在考试中所占的比重，这也是命题的重要依据。



（二）《培训鉴定教程》

《培训鉴定教程》以《职业标准》为依据，体现了本职业对不同层级从业人员所应掌握的理论知识和操作技能的要求，是《职业标准》中各项职业功能所要求的相关知识和能力的细化，是考生获取理论知识与专业技能的基本依据。参加不同层级劳动关系协调员考试的考生，通过对《培训鉴定教程》的学习，可以更好地掌握劳动关系协调员工作所必需的各项专业技能。

（三）《考试指南》

《考试指南》以《职业标准》为准绳，按照《培训鉴定教程》的章节编写了鉴定要素细目表，明确了各章节的考核知识点。同时，《考试指南》还提供各种题型的样题及解答示例，为考生掌握重点、理解难点、解析疑点提供具体的指导；加入真题的内容（考试真题样本），也可以更好地指导考生复习。

三、命题依据及原则

（一）命题依据

劳动关系协调员国家职业资格鉴定考试命题的主要依据是劳动和社会保障部于2008年2月29日颁布施行的《劳动关系协调员国家职业标准》（劳社厅发【2008】5号文）以及涉及劳动关系协调工作的各项法律法规及规章制度，并充分考虑到当前我国社会经济的发展对劳动关系协调工作人员在知识、能力和心理素质等多方面的要求。

（二）命题原则

1. 命题的总体原则

本职业鉴定考试的命题总体原则是：高等级的理论知识和能力要求覆盖低等级的理论知识和能力要求；注重基本知识和基本能力的理解与掌握，难度适中，不出偏题怪题；适应我国劳动关系的现状乃至未来发展趋势，以及本职业的特点和目前总体水平。

2. 理论知识考试的命题原则

理论知识考试应实事求是地反映《职业标准》所提出的各项要求；注重理论知识对职业能力的支撑作用，强调实际工作中必备的知识，避免过度学科化；同时坚持科学性、实用性、一致性、通用性和先进性原则，既考虑当前本职业的发展水平，又要体现一定的前瞻性。

3. 专业技能考核的命题原则

专业技能考核强调实际操作技能的具体应用性，注重所考内容在实际工作中的基础性和关键性作用；结合实践中的典型工作任务，最大限度地呈现出真实工作情境和反映出当前社会热点问题，使鉴定具有较强的针对性；依据劳动关系协调员各等级的岗位胜任能力要求，监测考生的实际职业能力水平。



四、鉴定方式

根据《职业标准》的规定，劳动关系协调员国家职业资格鉴定方式分为理论知识考试和专业技能考核，均采用闭卷笔试方式，实行百分制，60分及以上为合格（理论知识考试、专业技能考核的合格成绩两年之内有效）；劳动关系协调师（国家职业资格二级）和高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）考核还需要进行综合评审。综合评审采用案例分析、论文答辩、业绩考核等形式。

（一）理论知识考试

理论知识考试时间不少于90分钟，考试采用单选和多选两种类型的客观题目。其中，单选题有四个备选项，仅有一个最恰当的答案；多选题也有四个备选项，有两个或两个以上的正确答案。考试内容包括《劳动关系协调员基础知识》、《高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）》、《劳动关系协调师（国家职业资格二级）》、《劳动关系协调员（国家职业资格三级）》培训鉴定教程中所介绍的相关知识和能力要求。考试涉及各个模块内容及所占比例如表1所示，需要注意的是，在各个层级的考试中，同一模块知识所占的比重有所区别。

表1 理论知识考试各模块知识比重表

项目		劳动关系协调员 (%)	劳动关系协调师 (%)	高级劳动关系协调师 (%)
基本要求	基础知识	15	10	0
	职业道德	5	5	0
相关知识	劳动标准实施管理	15	10	10
	劳动合同管理	15	15	20
	集体协商与集体合同管理	10	15	20
	劳动规章制度建设	10	10	10
	劳资沟通与民主管理	10	15	15
	员工申诉与劳动争议处理	20	20	25
合计		100	100	100

（二）专业技能考核

专业技能考核时间不少于120分钟，考试一般采用简答题、案例分析题、方案设计题等类型的主观题目，考试内容包括《高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）》、《劳动关系协调师（国家职业资格二级）》、《劳动关系协调员（国家职业资格三级）》培训鉴定教程中所介绍的相关知识和能力要求。考试涉及各个模块内容及所占比例如表2所示：



表2 专业技能考核各模块知识比重表

项目		劳动关系协调员 (%)	劳动关系协调师 (%)	高级劳动关系协调师 (%)
相关知识	劳动标准实施管理	20	15	10
	劳动合同管理	20	20	20
	集体协商与集体合同管理	10	10	10
	劳动规章制度建设	10	15	15
	劳资沟通与民主管理	15	15	20
	员工申诉与劳动争议处理	25	25	25
合计		100	100	100

(三) 综合评审

劳动关系协调师（国家职业资格二级）和高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）考核还需要进行综合评审。综合评审可采用案例分析、论文提交、论文答辩、业绩考核、项目评审、方案设计等多种形式进行。

(四) 不同等级考试的难度区分

本职业共分三个等级，虽然《职业标准》对三个等级的申报条件做出了明确的界定，但是按照《职业标准》的要求，劳动关系协调员职业的三个等级都涵盖了职业标准中的六个职业功能模块，但三个等级的职业活动层级和范围有较大区别。

《职业标准》对劳动关系协调员、劳动关系协调师、高级劳动关系协调师的能力要求依次递进，高级别涵盖低级别的内容，即着眼于同样的职业功能，但是高级别的鉴定考试覆盖低级别鉴定考试的内容，向纵深发展。表3以“试用期”和“年休假”知识点为例，说明三个等级考试的不同侧重点和难度区分。

表3 不同等级考试的侧重点和难度示例

等级	三级	二级	一级
命题依据	岗位职责、职位权限、典型工作任务		
命题侧重点	常识认知（70%） 一般应用（30%）	常识认知（50%） 问题解决（50%）	常识认知（30%） 重大、疑难问题解决（70%）
命题难度区分	典型工作任务涉及的常识及其简单应用。	典型工作任务涉及的常识及其复杂应用。	仍立足于典型工作任务涉及的常识，在应用方面向纵深发展，注重从战略上解决问题。
命题内容示例1（试用期）	不同期限劳动合同对应的试用期长短；试用期的待遇的有关规定等。	针对期限或者待遇不合法的试用期事例的处理办法；试用期辞退员工的条件和程序等。	和试用期相关的用工方式的选择、劳动合同期限的选择；试用期工资的设计；试用期的管理；试用期跟进评估；如何避免试用期产生的风险等。
命题内容示例2（年休假）	工作年限对应的年休假天数；年休假工资支付比例等。	根据职工工龄计算年休假、应休未休年休假工资；职工中途入职或离职情形下年休假的计算及应休未休的补偿等。	针对国家关于放假安排的有关规定、本单位工作性质、工作进度安排以及职工的个性化需求，制定职工休假实施方案等。

劳动关系协调员基础知识复习指导

一、基础知识在考试中的地位

基础知识对应《职业标准》的“基本要求”，包含“基础知识”和“职业道德”两部分。根据《职业标准》所确定的理论知识考试各部分知识比重表，基础知识在各等级考试中所占的比例不同，见表4。

表4 理论知识考试中基础知识比重表

项目	劳动关系协调员 (%)	劳动关系协调师 (%)	高级劳动关系协调师 (%)
基础知识	15	10	0
职业道德	5	5	0
合计	20	15	0

由此可见，基础知识在劳动关系协调员（国家职业资格三级）的理论知识考试中所占比重最大，达到了20%，在劳动关系协调师（国家职业资格二级）的理论知识考试中也占到了15%，参加这两个等级考试的考生应当对本部分内容予以重视。

二、基础知识的复习方法

如前所述，基础知识在理论知识考试中所占的比重为15%—20%，但它涉及职业道德、劳动保障法律政策、劳动关系、人力资源管理、社会学、心理学等方面的知识，考前应对基础知识进行全面深入的复习。全面理解本《考试指南》所列出的鉴定范围和各章节的鉴定点，系统掌握《培训鉴定教程》中所阐述的基本原理、基本方法。为此，提出以下几点意见和建议供考生参考。

（一）构建完备的知识体系

基础知识涉及的内容较多，如果没有完备的知识体系，只凭掌握若干知识碎片，考试则难以通过。基础知识的每一章所涉及内容相对独立，各章关联性不大，但是每一章都蕴含一个庞大的知识体系。考



生应当对该部分内容有一个总体的认识，从宏观上把握整体架构，还可以结合相关的其他教材来进行知识体系的构建。

（二）重点关注核心内容

如前所述，基础知识的每一章背后都有一个庞大的知识体系，但并不意味着这个知识体系覆盖的所有内容都是考试的内容。基础知识作为职业功能的支撑，考生需要熟练掌握的应当是该类知识里最关键、最核心的内容。因此，在把握该类知识总体架构的基础上，考生应重点关注各章的鉴定范围和鉴定要点，紧紧抓住各职业等级所必备的基础知识关键点。

（三）结合题型特点进行复习

虽然基础知识内容较多，但通常只出现在理论知识考试当中。理论知识考试以客观题为主，包括单项选择题和多项选择题等，主要考查考生的记忆能力、理解能力以及对一些基本概念、基本观点和基本原理的掌握程度。因此，考生应结合题型特点来进行基础知识部分的复习。

三、基础知识样题及解答示例

基础知识的考核主要通过单项选择题和多项选择题两种题型体现，选择题的命题视角主要包括基本概念、基本概念的延伸、基本观点、相近概念和包含于一个命题中的并列从属项等。基本概念主要指各种概念、定义的内涵；基本观点主要指常识性、比较重要的观点等。相近概念是指两个或两个以上意义相近、但内涵外延又略有不同的定义。包含于一个命题中的并列从属项是指构成某个知识体系的若干并列知识要点。

（一）单项选择题

单项选择题是要求在四个选项中选择符合题干要求的、最恰当的选项。

示例：

【题目】下列劳动保障法律规范中，效力层级最低的是（ ）。

- A. 宪法中的有关规定
- B. 全国人大颁布的劳动保障法律
- C. 全国人大常委会颁布的劳动保障法律
- D. 国务院颁布的劳动保障行政法规

【答案】D

【解析】

（1）本题属于基础知识“劳动保障法律与政策”部分的内容。实践中，劳动保障法律规范因其颁布的部门不同，其效力层级也不同。在整个法律体系中，宪法具有最高的法律效力，因此宪法中有关劳动保障内容的规定也具有最高的法律效力；狭义的劳动保障法律，包括全国人大颁布的和全国人大常委会



颁布的，其效力仅次于宪法；而国务院颁布的劳动保障行政法规，其效力又次于法律。因此本题的正确答案为 D。

(2) 区分法律规范的效力层级，有助于我们从众多规范性法律文件中准确地找到适用的准则，因此这是劳动保障法律与政策里非常重要的知识点。考生应当学会给不同机构颁布的规范性法律文件的效力层级排序，这样无论怎样变换出题方式，考生均能正确作答。

(二) 多项选择题

在多项选择题中，题目一般设置四个选项，其中有两个或者两个以上的选项符合题意。多项选择题中考生少选、多选、错选均不得分。

示例：

【题目】保护劳动者合法权益，应当具体落实对劳动者的（ ）。

- A. 平等保护
- B. 优先保护
- C. 全面保护
- D. 基本保护

【答案】 ABCD

【解析】

(1) 本题属于基础知识“劳动保障法律与政策”部分的内容。保护劳动者合法权益是劳动保障立法基本原则最主要的一项内容。保护劳动者合法权益又具有丰富的内涵，包括对劳动者的平等保护、优先保护、全面保护和基本保护。因此，本题的正确答案是 ABCD。

(2) 劳动保障立法的基本原则是“劳动保障法律与政策”的核心内容之一，而保护劳动者合法权益原则更是最重要的一条基本原则，因此要正确理解其内涵。除了了解保护劳动者合法权益所包含的对劳动者的平等保护、优先保护、全面保护和基本保护内容外，对平等保护、优先保护、全面保护和基本保护的具体所指也应有明确的认识，并可以举例说明，这样才算对劳动保障法的立法原则有较好的掌握。

