

职业技能培训鉴定教材

# 劳动关系 协调员

人力资源和社会保障部教材办

(基础知识)



中国劳动社会保障出版社



职业技能培训鉴定教材

# 劳动关系 协调员

( 基础知识 )

## 编审委员会

主 任 张光伟

副主任 胡永甫 刘 洲 刘强华

委 员 陈 泉 陈 进 过 衍 徐潮水 何 军 黄 华 孟开贵 王 敏 龙燕柳 刘兴星  
刘华桂 曾文忠 杨 康 罗 勇 蒋 衡 代雁灵 罗殆勤 刘越旦 蒋一扉 陈 丽  
唐建华 唐碧波


## 本书编审人员

主 编 刘 洲

编 者 (按姓氏笔画排序)

王洁玉 毛海燕 代雁灵 刘越旦 杨 康 罗凌云 唐建华 崔金星 蒋一扉

审 稿 刘强华

 中国劳动社会保障出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

劳动关系协调员. 基础知识/人力资源和社会保障部教材办公室组织编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2013

职业技能培训鉴定教材

ISBN 978-7-5167-0220-8

I. ①劳… II. ①人… III. ①劳动关系-中国-职业-技能-鉴定-教材 IV. ①F249.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 049129 号

## 中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

\*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 18.25 印张 340 千字

2013 年 6 月第 1 版 2013 年 6 月第 1 次印刷

定价: 36.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者重奖。

举报电话: (010) 64954652

# 内 容 简 介

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写。教材以《国家职业标准·劳动关系协调员（试行）》为依据，紧紧围绕“以职业活动为导向，以职业能力为核心”的编写理念，力求突出职业技能培训特色，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材详细介绍了劳动关系协调员要求掌握的最新实用知识和技能。全书分为6个模块单元，主要内容包括：劳动关系协调员职业道德、劳动保障法律与政策、劳动关系、人力资源管理、劳动经济学和相关基础知识。每一单元后安排了单元测试题及答案，供读者巩固、检验学习效果时参考使用。

本教材可作为劳动关系协调员职业技能培训与鉴定考核用书，也可供相关从业人员参加在职培训、岗位培训使用。

# 前 言

1994年以来，原劳动和社会保障部职业技能鉴定中心、教材办公室和中国劳动社会保障出版社组织有关方面专家，依据《中华人民共和国职业技能鉴定规范》，编写出版了职业技能鉴定教材及其配套的职业技能鉴定指导200余种，作为考前培训的权威性教材，受到全国各级培训、鉴定机构的欢迎，有力地推动了职业技能鉴定工作的开展。

原劳动保障部从2000年开始陆续制定并颁布了国家职业标准。同时，随着社会经济、技术不断发展，企业对劳动力素质提出了更高的要求。为了适应新形势，为各级培训、鉴定部门和广大受培训者提供优质服务，人力资源和社会保障部教材办公室组织有关专家、技术人员和职业培训教学管理人员、教师，依据国家职业标准和企业对各类技能人才的需求，研发了职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点：

**在编写原则上，突出以职业能力为核心。**教材编写贯穿“以职业标准为依据，以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，依据国家职业标准，结合企业实际，反映岗位要求，突出新知识、新技术、新工艺、新方法，注重职业能力培养。凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能，均作详细介绍。

**在使用功能上，注重服务于培训和鉴定。**根据职业发展的实际情况和培训需求，教材力求体现职业培训的规律，反映职业技能鉴定考核的基本要求，满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。

**在编写模式上，采用分级模块化编写。**纵向上，教材按照国家职业资格等级单独成册，各等级合理衔接、步步提升，为技能人才培养搭建科学的阶梯型培训架构。横向上，教材按照职业功能分模块展开，安排足量、适用的内容，贴近生产实际，贴近培训对象需要，贴近市场需求。

**在内容安排上，增强教材的可读性。**为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象，同时也便于培训对象迅速抓住重点，提高学习效率，在教材中精心设置了“培训目标”等栏目，以提示应该达到的目标，需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。另外，每个学习单元后安排了单元测试题，方便培训对象及时巩固、检验学习效果。

本书在编写过程中得到四川省职业技能鉴定指导中心、四川现代职业学院的大力支持和热情帮助，在此一并致以诚挚的谢意。

编写教材有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，不足之处在所难免，恳切希望各使用单位和个人对教材提出宝贵意见，以便修订时加以完善。

人力资源和社会保障部教材办公室

# 目 录

## 第1单元 劳动关系协调员职业道德/1—19

### 第一节 职业道德基本知识/2

- 一、职业道德的概念
- 二、职业道德的特征
- 三、职业道德的作用

### 第二节 劳动关系协调员职业守则/8

- 一、遵章守法，严谨求实
- 二、以人为本，客观公正
- 三、积极主动，热情服务
- 四、和谐至上，合作共赢

### 单元测试题/15

### 单元测试题答案/19

## 第2单元 劳动保障法与政策/21—45

### 第一节 劳动保障法与政策概论/22

- 一、劳动保障法的概述
- 二、劳动保障政策
- 三、劳动保障法与劳动保障政策的关系
- 四、劳动保障法的意义与原则
- 五、劳动保障法的体系及渊源

### 第二节 劳动保障法律关系/28

- 一、劳动保障法律关系的概念与分类
- 二、劳动保障法律关系的要素

三、劳动保障法律关系的运行

四、劳动保障法的适用

五、劳动保障法的发展

### 第三节 劳动保障法的基本制度/35

一、劳动合同制度

二、工时制度

三、休息休假制度

四、劳动安全卫生制度

五、社会保障制度

### 单元测试题/42

### 单元测试题答案/44

## 第3单元 劳动关系/47—124

### 第一节 劳动关系基础理论/48

一、劳动关系的概念、构成与主体

二、劳动关系与劳务关系的区别

三、劳动关系调整机制和手段

四、政府在处理劳动关系中的职能和作用

五、劳动关系三方协调机制

### 第二节 劳动合同制度/54

一、劳动合同概述

二、劳动合同的订立

三、劳动合同的内容

四、劳动合同的履行和变更

五、劳动合同的解除与终止

### 第三节 集体协商和集体合同制度/77

一、集体协商概述

二、集体合同的特征和种类

三、集体合同的签订

四、集体合同的内容

五、集体合同的效力



#### 第四节 职工参与制度/91

- 一、职工参与概述
- 二、职工参与的形式

#### 第五节 劳动规章制度/100

- 一、劳动规章制度概述
- 二、劳动规章制度的制定
- 三、劳动规章制度的效力

#### 第六节 劳动纠纷及其处理/107

- 一、劳动纠纷概述
- 二、劳动纠纷处理的方式和程序

#### 单元测试题/118

#### 单元测试题答案/124

### 第4单元 人力资源管理/125—180

#### 第一节 人力资源管理基本理论/126

- 一、人力资源概述
- 二、人力资源管理主流理论介绍
- 三、企业文化

#### 第二节 工作分析/134

- 一、工作分析的内容、作用和信息来源
- 二、工作分析的流程与方法
- 三、工作说明书的编写
- 四、工作设计

#### 第三节 员工招聘/151

- 一、招聘的原则
- 二、招聘的途径与方法
- 三、员工的选拔与录用
- 四、招聘评估与风险防范

#### 第四节 绩效考核/159

- 一、绩效管理概述
- 二、绩效考评方法
- 三、绩效管理的总流程

四、绩效考核中的争议及其处理

### 第五节 薪酬管理/171

一、薪酬概述

二、薪酬设计

三、薪酬管理中的争议及其处理

单元测试题/178

单元测试题答案/180

## 第5单元 劳动经济学/181—212

### 第一节 劳动经济学基础知识/182

一、劳动经济学的研究对象

二、劳动经济学的研究方法

### 第二节 劳动力供给与需求/185

一、概述

二、劳动力供给

三、劳动力需求

### 第三节 工资决定与工资结构/199

一、概述

二、工资水平的决定

三、工资结构

### 第四节 劳动力市场制度/202

一、概述

二、劳动力资源的市场配置

三、政府与劳动力市场

单元测试题/210

单元测试题答案/212

## 第6单元 相关基础知识/213—278

### 第一节 社会学概述/214

一、社会学的研究对象

二、社会学的学科特点

三、社会学的研究范围

四、社会学的功能	
五、社会学的主要理论流派	
<b>第二节 社会学研究方法/223</b>	
一、社会学的研究方式	
二、社会学研究过程	
三、社会学研究的分析方法	
<b>第三节 心理学常识/232</b>	
一、个体心理学知识	
二、社会心理学知识	
<b>第四节 人际沟通/254</b>	
一、人际沟通的概念	
二、人际沟通的意义、目的和特性	
三、人际沟通的组成和类型	
四、人际信息传递的沟通网络	
五、人际沟通技巧	
六、劳动关系协调中的人际沟通及冲突解决	
<b>第五节 劳动保障行政部门机构设置与职责/266</b>	
一、劳动保障行政部门的机构设置	
二、劳动保障行政部门机构职能	
<b>第六节 劳动争议仲裁、诉讼机构的职能和     办案程序/269</b>	
一、劳动争议仲裁机构的职能和办案程序	
二、劳动争议诉讼机构和劳动争议诉讼程序	
<b>单元测试题/275</b>	
<b>单元测试题答案/278</b>	
<b>参考文献/279</b>	



# 单元

# 劳动关系协调员职业道德

第一节 职业道德基本知识

第二节 劳动关系协调员职业守则

本单元从当前劳动关系协调的职业状况和工作实际需要出发，介绍了职业道德基本知识和劳动关系协调员职业道德要求。希望学员通过学习，能了解职业道德概念、特征、功能和作用，明确劳动关系协调员职业道德守则及其在职业活动中的具体要求，增强职业道德意识，遵守职业道德规范，提升职业道德素质，为促进劳动关系协调的专业化水平和服务效率、质量的提高奠定相应的职业素质基础。

## 第一节 职业道德基本知识

### 培训目标

- ◆了解职业道德的概念及特征
- ◆熟悉职业道德在社会主义市场经济中的重要作用

职业道德既是从业人员在职业活动中的行为规范，又是行业对社会所负的道德责任和义务。与一般道德相比，职业道德具有其独特之处。

### 一、职业道德的概念

#### 1. 职业与职业道德

职业道德是从业人员搞好本职工作、履行职业义务、承担社会责任的素质保障，要了解并认真践行职业道德要求，首先要了解什么是职业。

职业，是指人们为满足社会生产、生活需要所从事的承担特定社会责任、具有某种专门业务活动的、相对稳定的工作。

职业的含义可以从三个方面来理解：第一，职业是人们的生存方式，是谋生的手段，是一种有报酬的劳动，人们通过职业为社会奉献劳动，社会按照一定的标准付给劳动者报酬，成为劳动者及其家庭生活的主要经济来源。第二，职业是实现人生价值的舞台，职业劳动不但使人的体力、智力和技能水平不断得到发展和完善，而且是创造人生价值、实现生活理想的桥梁。第三，人们通过职业劳动来履行对社会和他人的责任。

承担社会责任是职业的本质。从业人员只有承担社会责任，履行职业义务，才能立足社会，驰骋职场。

职业是社会分工的产物，社会分工的发展变化决定着职业的发展变化。随着科技的迅速进步和社会分工的发展，职业的精细化和专业化达到了前所未有的程度。1999年，原劳动和社会保障部组织制定了《中华人民共和国职业分类大典》，把我国职业分为8个大类，66个中类，413个小类，1838个细类，全面系统地反映了我国现阶段的职业分类状况。同时，大量的新职业也在不断涌现。2007年11月22日，原劳动和社会保障部在青岛召开第十批新职业信息发布会，正式向社会发布我国服务业领域近来产生的十个新职业，其中就包括了“劳动关系协调员”。劳动关系协调员是从事劳动标准的宣传和实施管理以及劳动合同管理、集体协商协调、促进劳资沟通、预防与处理劳动争议等工作的人员。劳动关系协调员是用人单位和员工双方利益协调机制、诉求表达机制、矛盾调处机制、权益保障机制的最基层承担者。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，更要具备劳动关系和劳动保障法律方面的专业知识以及娴熟的沟通与交流技能。

职业道德，是指从事一定职业的人员在职业活动中应该遵循的，依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来维持的行为规范的总和。

职业道德的基本要素包括职业理想、职业态度、职业业务、职业纪律、职业良心、职业荣誉、职业作风。

职业道德是职业活动的产物。任何一种职业活动都体现着职业责任、职业权力和职业利益的高度统一。职业的特殊性要求从业人员遵守道德规范，承担职业责任，履行职业义务，遵守职业纪律，体现职业风范。可以说，遵守职业道德就是遵循职业的生存发展之道。

要进一步了解职业道德，还需要把握以下关系和问题：

第一，职业道德存在共性要求和个性差异。

一方面，社会价值标准必然要对职业道德提出根本要求，形成基本规范，如“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”，这是职业道德的共性，任何从业人员都必须遵守。另一方面，职业道德又具有明显的个性差异，它不是一般地反映社会道德和阶级道德的要求，而是要反映职业、行业以至产业特殊利益的要求，表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则；它不是在一般意义上的社会实践基础上形成的，而是在特定的职业实践基础上形成的某一职业的道德传统和道德习惯，表现为从事某一职业的人们所特有的道德心理和道德品貌，如人们常说的“军人作风”“工人性格”“农民意识”“商人习气”“干部派头”“学生味”“学究气”等。

第二，职业道德在调节范围上的内外统一。

第一，职业道德用来调节从业人员内部关系，加强职业、行业内部人员的凝聚力。第二，职业道德用来调节从业人员与其服务对象之间的关系，塑造本职业从业人员的形象。第三，职业道德既能使一定的社会或阶级的道德“职业化”，又能使个人道德品质“成熟化”。

职业道德虽然是在特定的职业生活中形成的，但它绝不是离开阶级道德或社会道德而独立存在的道德类型。在阶级社会里，任何一种形式的职业道德，都在不同程度上体现着阶级道德或社会道德的要求；阶级道德或社会道德，在很大范围上都是通过具体的职业道德形式表现出来的。同时，职业道德主要表现在实际从事一定职业的人员的意识和行为中，是道德意识和道德行为成熟的阶段。职业道德与各种职业要求和职业生活结合，具有较强的稳定性和连续性，形成比较稳定的职业心理和职业习惯。职业道德在很大程度上改变人们在学校生活阶段和少年生活阶段所形成的品行，影响道德主体的道德风貌。

从现实生活来看，绝大多数的社会成员都必然与一定的职业相联系。所以，除去家庭生活和大众公共领域外，人们的道德实践范围主要发生在每个人特定的职业活动中。这也就决定了职业道德必然会对人们产生巨大而广泛的影响。职业道德、家庭美德和社会公德三者都是道德体系的主要组成部分。而在这其中，职业道德因其能更具体、通俗、形象地体现道德原理而成为道德体系中的重要组成部分。可以说，在现代社会人们道德品质的形成，除了在家庭和学校教育中初步建立外，更主要的是在各种职业活动中进一步培养和训练，并通过职业活动不断强化和提高。人们在各自的职业生涯中受不同的道德约束和职业训练，经过长期的职业生涯的磨炼，从而养成了特殊的职业道德习惯，形成优秀的道德品质。因此，大力加强职业道德的建设不仅有利于在各行各业中形成良好的职业素质，而且有利于提高全体公民的道德素养。

## 2. 社会主义职业道德建设

社会主义职业道德是社会主义社会各行各业的劳动者在职业活动中必须共同遵守的基本行为准则。它是判断人们职业行为优劣的具体标准，也是社会主义道德在职业生活中的反映。

社会主义职业道德的基本要求以为人民服务为核心，以集体主义为原则，以爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义为基本要求，以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为基本规范，以社会主义荣辱观为基本行为准则。

为人民服务是贯穿于全社会共同的职业道德之中的基本精神，是社会主义职业道德的核心规范。集体主义是社会主义职业道德的基本原则，是正确处理国家、集体、个人关系的最根本的准则，也是衡量个人职业行为和职业品质的试金石。“爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义”是中国全体公民必须共同遵循的道德规范，是中国社会主义道德建设的基本要求。“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”是《中共中央关于加

强社会主义精神文明建设若干问题的决议》中提出的五项职业道德基本规范，是各行各业都应该遵守的行为准则。以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观，是对马克思主义道德观的精辟概括，是社会主义市场经济条件下基本的价值准则和行为规范。

社会主义职业道德不同于过去一切社会里的职业道德。首先，它批判地继承传统职业道德，同时，又根据社会主义生产方式的要求提出了新的内容，是继承性与创造性的统一。其次，社会主义职业道德带有鲜明的阶级性，但它又反映和体现着广大人民的利益和意志，是阶级性与人民性的统一。再次，社会主义职业道德具有先进性，但不同行业 and 不同职业之间的职业道德要求又存在一定的差异，是先进性与广泛性的统一。

社会主义市场经济条件下职业道德基本原则中包含着对“义”与“利”关系的深刻认识。所谓“义”，就是坚持全心全意为人民服务的价值理想，一切为了人民，一切服务于人民，强调服务的社会效益，提倡的是无私奉献精神。所谓“利”，即利益，是指工作带来的物质与精神利益，主要指的是员工的薪酬以及职位的晋升、表彰、奖励等内容。社会主义社会的价值标准是“义”和“利”的辩证统一，人们在争取和获得物质利益的过程中，所采取的手段、方式和途径必然受到社会规范的制约，不能违反“义”的要求而不择手段去追求“利”，同样，也不能只强调所谓的“义”而忽视人民群众的切身利益，妨碍人们追求正当的物质利益。要确立把国家和人民利益放在首位而又充分尊重公民个人合法利益的社会主义义利观，这就是我国社会主义职业道德建设的基本原则。

## 二、职业道德的特征

### 1. 鲜明的行业性

职业道德的内容与职业实践活动密切相关，反映着特定职业活动对从业人员的行为要求。一定的职业道德规范只适用于一定的职业活动领域。有些具体的行业道德规范，只适用于该行业，对其他行业就不完全适用，或完全不适用。例如，高等学校教师职业道德规范要求高校教师必须爱国守法、敬业爱生、教书育人、严谨治学、服务社会、为人师表。机械工程师职业道德规范要求机械工程师应具备诚实、守信、正直、公正、爱岗、敬业、刻苦、友善、对科技进步永远充满信心、勇于攀登的品德；服务于公众、用户、组织及与专业人士协调共事的能力；勇于承担责任，保护公众的健康、安全，促进社会进步、环保和可持续发展的意识。另外，即便是同属一个行业，职业特点的不同也决定了职业道德的要求不同。例如，中华人民共和国法官职业道德基本准则要求法官要保障司法公正、提高司法效率、保持清正廉洁、遵守司法礼仪、加强自身修养、约束业外活动。检察官职业道德规范则要求检察



官做到正确履行职责的八字箴言，即“忠诚、公正、清廉、文明”。

## 2. 适用范围的有限性

一方面，职业道德一般只适用于从业人员的岗位活动。另一方面，尽管不同的职业道德之间也有共同的特征和要求，存在共通的职业道德内容，如敬业、诚信、互助等，但在某一特定的行业和具体的岗位上，每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务，由于各种职业的职业责任和义务不同，从而形成各自特定的职业道德的具体规范。例如，律师的职业道德要求他们对当事人必须努力进行辩护，而警察则要尽力去搜寻犯罪嫌疑人的犯罪证据。可见，具体的职业道德的适用范围不是普遍的，而是特定的、有限的。

## 3. 表现形式的多样性

由于各种职业道德的要求都较为具体、细致，因此其表达形式多种多样。随着社会发展，社会分工越来越细，职业道德的内容也必然千差万别。各个行业都从实际出发，制定适合本行业需要的行业公约、规章制度、员工守则、岗位职责、承诺、誓言、条例，以及标语口号等。这些灵活多样的形式既易于为从业人员所接受和实行，又易于形成一种职业的道德习惯。

## 4. 一定的强制性

职业道德要求每一名劳动者在职业劳动中都受到相应的纪律与法律约束。纪律也是一种行为规范，但它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。纪律既要求人们能自觉遵守，又带有一定的强制性。就前者而言，它具有道德色彩；就后者而言，它又带有一定的法律的色彩。就是说一方面遵守纪律是一种美德，另一方面，遵守纪律又带有强制性。因此，对于从业人员而言，职业道德又具有一定的强制性。

## 5. 相对稳定性

由于职业具有不断发展和世代延续的特征，所以职业一般处于相对稳定的状态。不仅其中有些技术世代延续，其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法，也有一定的历史继承性。如“有教无类”“学而不厌，诲人不倦”，从古至今始终是教师的职业道德要求。

## 6. 利益相关性

职业道德与物质利益具有一定的关联性。利益是道德的基础，各种职业道德规范及表现状况，关系到从业人员的利益。每个人既是服务的主体，又是服务的客体，每个人既为他人提供利益，同时也获得利益。对于爱岗敬业的员工，单位不仅应该给予精神方面的鼓励，也应给予物质方面的奖励；相反，违反职业道德、漠视工作的员工则会受到批评，严重者还会受到纪律的或经济的处罚。