
《HRBP-人力资源部门如何支持业务部门的工作》

课程对象：适合总裁班、人力资源部全员

课时：

本大纲是很全面的2天通用版

与企业调研后会专门为企业定制

课程背景：

业务部门公司的核心部门、是直接产生效益的部门，所以，好的管理体系中，所有综合管理部门的工作都是围绕业务部门开展的。

“人”是一切的根本，人力资源部门是研究选人、育人、用人、留人的专业部门，应该在管人方面成为各部的支持部门、应该以为各部门服务为前提开展工作

一方面管控、一方面服务、服务的同时不失监管，需要人力资源部门人员去平衡，但服务是基础，人力资源部只有更了解业务部门的工作内容、工作流程、经营目标，才能更好的为业务部门服务

本课程站在人力资源部主动服务的角度、解析人力资源部应该做才能更好的支持业务部门工作

课程目标：

- 1、让学员了解人力资源工作应该服务业务部门的重要意义
- 2、强化人力资源部门配合、支持业务部工作的心态

-
- 3、掌握如何引导业务部门及时找人力资源部要支持
掌握如何指导业务部门了解应该找人力资源部要什么支持
 - 4、掌握配合、支持业务部门工作的各项技能
 - 5、从而更好的支持业务部管理本部门工作、促进经营管理目标的达成

课程大纲：标“**”号的是组织模拟演练、讨论、视频解析、案例解析

前言：

- ** 组织学员开展企业人力资源管理现状分析
- ** 讨论业务部门对人力资源管理部门有什么样的意见
- ** 讨论人力资源 6 大模块与业务部门的关系

引导学员强化认识、更好的做到人力资源工作的“知与行”一致

第一部分 业务部门对人力资源部成员的素质要求

1、 HR 工作者应该是有全面综合管理素质的“杂家”

HR 工作者应该哪些基本素质

2、 HR 工作者如何掌握本企业的经营战略、业务流程

HR 工作者是否需要加入业务部门的例行会议

HR 工作者如何熟悉业务流程

3、 学习人格学在 HR 工作中的重要性

人格学对配合业务部门工作的意义

人格学流派解析

4、学习心理学在 HR 工作中的重要性

心理学对配合业务部门工作的意义

心理学解析

第二部分 人力资源部要注重引导业务部门找 HR 部要支持

1、 引导业务部、HR 部能做哪些工作

HR 部门要善于从人力资源 6 大模块上向业务部门介绍

** 讨论哪些问题上可以得到 HR 部的支持

2、 引导业务部：要得到 HR 部的支持需要做什么配合工作

强调：业务部门不仅仅是向 HR 部提要求

向业务部门宣导：在找 HR 部要支持时需要什么准备

招聘工作方面的支持时、通常需要做什么准备

绩效工作方面的支持时、通常需要做什么准备

培训工作方面的支持时、通常需要做什么准备

员工关系工作方面的支持时、通常需要做什么准备

薪酬工作方面的支持时、通常需要做什么准备

人力资源战略规划工作方面的支持时、通常需要做什么准备

3、 引导业务部：在遇到问题的什么时间向 HR 部门反馈

向业务部门宣导信息交流的时效性

强调在员工的情绪不稳定、员工关系出现问题时，及时通知 HR 部

** 业务部各 HR 部及时反馈问题带来的积极效果案例分析

第三部分 人力资源部在培训管理方面应该给业务部哪些支持

1、深入业务部门了解部门的岗位情况、绩效情况

如何结合业务部门员工绩效结果、分析培训需求

如何结合岗位职责分析培训需求

2、指导业务部门挖掘培训师、建立培训师队伍

指导业务部负责人对部门员工进行挑选

挑选的标准是什么

2、 帮助业务分析本部门适合开发的课程

指导业务部用观察法分析培训需求

指导业务部用访谈法分析培训需求

指导业务部用工作任务分析培训需求

** 案例：结合业务部门的业务情况分析课程需求

4、如何帮助业务部门拟定本部门培训计划

培训计划的拟定方法解析

** 部门培训计划案例解析

第四部分 人力资源部应该在员工关系方面给业务部哪些支持

1、 HR 部门人员应该精通跨部门沟通技巧，更主动的处理好协作关系

HR 部门与业务部门容易出现哪些沟通问题？

跨部门沟通的要点解析

** 演练与业务部沟通中的情境

2、 如何处理 HR 部门与业务部门容易出现的沟通问题

做到“三个主动”

考虑在什么情况下用到“业务部门工作联络单”

“业务部门工作联络单”执行中的问题如何处理

3、 HR 部门要指导业务部门强化对员工人格的分析

四种人的性格特征解析

分析型人的性格特征

支配型人的性格特征

表达型人的性格特征

和蔼型人的性格特征

** 帮助业务部门掌握快速识别员工人格特征的技巧

指导业务部门强化对员工的岗位匹配度

** 本部门岗位的特征分析

** 分组讨论不同本部门的岗位适合什么样的人格分析

对不同员工采用不同的激励方法

强调正面信息是基础

对不同人格的员工采用不同的激励方法

对分析型员工的激励方法

对支配型员工的激励方法

对表达型员工的激励方法

对和蔼型员工的激励方法

与不同类型员工的面谈技巧

** 讨论对不同人格类型员工下达工作任务的不同方法

** 讨论面对不同人格类型员工纠纷的处理方法

4、与员工面谈的常见错误话术解析

** 话术讲解、演练

第五部分 人力资源部应该在绩效管理方面给业务部哪些支持

1、指导业务部门如何分析 KPI 指标

** KPI 标准表分析

如何应用 SMART 原则定绩效指标

如何定指标的权重

2、指导业务部门用好 OEC 法解析、管好员工每日工作

OEC 样表分析

OEC 法实施要点分析

OEC 法适合什么阶段的企业

3、指导业务部在给员工绩效考评时要降低哪些风险

宽厚效应

苛严误差

首因效应

近因效应

** 如何用正态分布法降低风险

4、指导业务部门做好绩效面谈

强调绩效面谈的意义

绩效面谈的种类

** 绩效总结面谈案例解析

** 演练与员工做绩效面谈的过程

第六部分 人力资源部应该在薪酬管理方面给业务部哪些支持

1、指导业务部在薪酬满意度调查的实施中应该如何处理

** 薪酬满意度调查表标准表解析

业务部应该如何在个工作中表现部门员工的情况

业务部应该如何应对部门员工对薪酬的各种意见

2、指导业务部门了解不同的薪酬体制，让业务部门更理解如何展开薪酬激励

岗位等级式工资制解析

技能工资制解析

绩效工资制解析

经营者年薪制解析

岗位薪点工资制解析

综合工资制解析

** 讨论结合各部门岗位情况定适合的工资结构

第七部分 人力资源部在人力资源战略规划上如何为业务部门服务

1、人力资源战略规划书解析

** 人力资源规划书样版解析

2、人力资源部要指导业务部如何尽量用人力规划数据帮助业务部门的工

作

3、指导业务部门重视工作说明书

工作说明书对企业管理的重要意义

** 工作说明书样表解析

指导业务部门开展工作岗位分析

指导业务部门总结员工工作量及工作频率

指导业务部门分析员工的主要工作、次要工作

指导业务部门分析员工的任职资格

4、指导业务部门如何用工作说明书中的信息管好人

第八部分 人力资源部应该在招聘管理方面给业务部哪些支持

1、指导在招聘流程中业务部应该如何配合

** 招聘流程样表

招聘流程中如何引导业务部门配合工作、提高招聘效率

2、如何更好的满足业务部门的招聘的时效性

强化与业务部门确认“招聘需求表”

引导业务部门加强用人的计划性

3、如何根据业务部门岗位工作的要求开拓招聘渠道

人力资源部需要更深入的掌握招聘岗位的行业需求和专业需求

结合岗位需求如何开展内部\外部招募

4、指导业务部门优化面试提问的技巧，提高复试的精确度

确认式提问解析

重复式提问解析

开放式提问解析

压力面试的运用

封闭式提问解析

举例式提问解析

提问时如何避免引导性问题

提问时如何运用投射效应

** 现场演练每种提问技巧

5、指导业务部门掌握新形势下的招聘技巧，降低业务部门的用人风险

分析结构化面试中业务模块的考评点，更好的提取评价要素

指导业务部门了解结构化面试的优点

指导为部门建立本部门结构化招聘面试题库

** 结构化面试标准样表解析

指导业务部门学会在无领导小组讨论面试中如何观察应聘者、如何打分

** 案例解析\演练

第八部分 学员提问，唐老师现场解答