

山东省“技能兴鲁”职业技能大赛— 第三届山东省人力资源服务职业技能 竞赛技术工作文件

第三届山东省人力资源服务职业技能竞赛办公室

2024年9月

目 录

一、技术描述	1
(一) 项目概要	1
(二) 基本知识与能力要求	1
二、试题与评判标准	3
(一) 试题	3
(二) 比赛时间及试题具体内容	5
三、竞赛细则	7
(一) 比赛流程和安排	7
(二) 比赛纪律	8
四、竞赛场地、设施设备等安排	9
(一) 赛场规格要求	9
(二) 场地布局图	9
(三) 基础设施清单	10
五、安全、健康要求	10
(一) 竞赛操作安全规范	11
(二) 赛场通道	11
(三) 医疗设备及设施	11
(四) 绿色环保	12
六、竞赛须知	12
(一) 参赛队须知.....	12
(二) 领队或指导教师（教练）须知.....	13
(三) 参赛选手须知.....	14

(四) 工作人员须知.....	15
(五) 裁判员须知.....	16
七、申诉与仲裁.....	17
八、其他.....	17

一、技术描述

（一）项目概要

为深入贯彻习近平总书记视察山东重要讲话重要指示精神，落实第二届全国人力资源服务业发展大会精神，培育壮大人力资源服务高技能人才队伍，创新提升市场化服务能力，根据《山东省人力资源和社会保障厅关于组织开展2024年山东省“技能兴鲁”职业技能大赛的通知》（鲁人社函〔2024〕57号），决定举办山东省“技能兴鲁”职业技能大赛——第三届山东省人力资源服务职业技能竞赛（以下简称“竞赛”）。本次竞赛主要围绕人力资源规划、招聘与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理、劳动关系管理等人力资源管理业务模块，以及人力资源服务行业业态内容、政策文件和劳动人事法律法规，进行专业知识和实操技能竞赛。设置预赛和决赛两个赛程，其中预赛由各地市自行组织。

（二）基本知识与能力要求

相关要求		权重比例(%)
1	人力资源管理与开发的专业知识与实操技能	40
基本知识	—人力资源规划 —工作分析 —招聘与配置 —培训与开发 —绩效管理 —薪酬管理	
工作能力	—了解并掌握人力资源管理与开发的前沿理论 —能独立开展各项人力资源服务工作 —不断开拓创新，服务理念清晰	

2	人力资源服务业专业知识与实操技能	
基本知识	<ul style="list-style-type: none"> —人力资源服务基础理论 —人力资源服务的核心内容与发展模式 —人才招聘服务 —高级人才寻访 —人力资源培训服务 —人力资源咨询服务 —劳务派遣服务 —人力资源外包服务 —流动人员人事档案管理 —就业服务 —职业指导 —人力资源服务业发展政策 —人力资源服务行业的规范建设 —人力资源服务新业态 	25
工作能力	<ul style="list-style-type: none"> —熟知人力资源服务业相关政策 —能设计组织招聘、培训等相关服务项目 —能进行就业、职业等指导咨询 	
3	劳动人事法律法规专业知识与实操技能	
基本知识	<ul style="list-style-type: none"> —劳动关系的一般理论 —劳动合同法总则 —劳动合同的订立 —劳动合同的履行和变更 —劳动合同的解除和终止 —集体合同 —劳务派遣 —非全日制用工 —监督检查 —法律责任 —人力资源与社会保险政策 —新经济形态下的劳动关系 —其他法规规定 	35
工作能力	<ul style="list-style-type: none"> —熟知相关法律法规 —可根据案例进行分析 —能进行相关法律法规的指导咨询 	
合计		100

二、试题与评判标准

（一）试题

1.比赛模块

决赛环节设置理论知识测验和现场竞赛两个环节。

2.配分说明。

（1）理论知识测验

理论知识测试采取闭卷上机考试方式,设置1-2个考场,两名监考老师,1名技术支持。考试时间120分钟,满分200分,题型包括单项选择题(80题,每题1分,合计80分)、多项选择题(20题,每题2分,合计40分)、判断题(20题,每题1分,合计20分)、填空题(15题,每题2分,合计30分),案例分析题(1题,合计30分),主要考核参赛选手对人力资源管理与开发、人力资源服务行业和劳动人事法律法规等理论知识的掌握程度。其中案例分析题由5名裁判按照评分标准进行打分,取平均分作为该项最终得分。

（2）现场竞赛设置

初露锋芒(风采展示),本环节满分100分,裁判按《风采展示评分标准》对参赛选手进行现场打分,设7名现场裁判,每人按照评分标准进行打分,各参赛选手本环节得分为7名评委去掉一个最高分和一个最低分后的平均分。

牛刀小试(必答题目),本环节单选题10题、多选题10题,每题10分,本环节参赛选手得分=答对题数*每题得分。

火眼金睛（案例纠错），本环节选手指出错误点可得10分，在规定时间内给出正确答案再得10分，超时不得分；指错错误点或抢答成功未回答扣10分，参赛选手答题正确与否由现场裁判组进行商议，由裁判长判定。

巅峰对决（角色扮演），本环节评委根据两名参赛选手的综合表现按照《巅峰对决环节评分标准》进行评分（各评委所打分数在大屏幕同步呈现，满分100分），各参赛选手本环节得分为7名评委去掉一个最高分和一个最低分后的平均分。

（二）比赛时间及试题具体内容

1. 比赛时间安排

具体时间分配如下：

竞赛模块		时间操作时间
理论知识测验		120分钟
现场竞赛	初露锋芒（风采展示）	20分钟
	牛刀小试（必答题目）	10分钟
	火眼金睛（案例纠错）	30分钟
	巅峰对决（角色扮演）	50分钟

2. 试题

结合工作实际，本竞赛理论知识测验和现场竞赛设置有专门题库，题库按照人力资源和社会保障部对于人力资源服务业职业标准的基础理论知识要求，以《全国人力资源服务大赛选拔赛参考样题》为范本进行出题。试题在比赛前无变化。

（三）评判标准

1.分数权重。比赛采用测量（客观评分）和评价（主观评分）两种方式进行评分。比赛表现需要检测的，由负责的主裁判长带领裁判员监督检测，评价评分每个评价评分项，并同时给出评分结果。

2.评判方法。本次竞赛设立裁判组，由1名裁判长和6名裁判员组成。实行裁判长负责制，负责组织裁判员培训、组织实施本项目比赛、开展技术点评。裁判员按照公平工作原则，承担比赛执裁和评分工作，本着廉洁、诚信的原则履行职责，确保大赛公平公正公开透明。

3.成绩并列。当出现选手理论知识测试成绩由高到低进行排序，出现成绩并列时，根据技术文件，逐次按填空题、多项选择题、单项选择题、判断题、案例分析题分值高低排名。现场竞赛根据参赛选手四个赛项总得分由高到低顺序进行排名，评出一、二、三等奖。若出现两名或两名以上参赛选手得分相同且影响奖项评定时，则按照理论知识测试环节排名确定名次。

4.评分标准

（1）理论知识测试采取闭卷上机考试方式，客观题由计算机阅卷计分，主观题即案例分析题由5名裁判按照评分标准进行打分，取平均分作为该项最终得分。

（2）现场竞赛

初露锋芒（风采展示）参赛选手从个人形象、仪容仪表、语言表达、逻辑思维、综合素质、竞赛宣言、从业经历等方

面进行风采展示，限时 1 分钟（参赛选手在展示过程中不能透露所属地市及个人基本信息、单位信息）。本环节满分 100 分，裁判按《风采展示评分标准》对参赛选手进行现场打分。本环节设 7 名现场裁判，每人按照评分标准进行打分，各参赛选手本环节得分为 7 名评委去掉一个最高分和一个最低分后的平均分。

牛刀小试（必答题目）每一题在大屏幕显示，主持人进行试题朗读，参赛选手在平板电脑给出答案，每题答题时间限时 15 秒，大屏幕显示各参赛选手的答题对错结果。本环节结束主持人公布各参赛选手的答对题数及分值。本环节参赛选手得分=答对题数*每题得分。

火眼金睛（案例纠错）将在大屏幕播放案例情景模拟视频，内容为人力资源服务各业态和人力资源管理各业务模块知识点，视频中设置 20 处错误点。视频播放开始后，所有参赛选手即可使用抢答器随时抢答。抢答器响，视频暂停播放，抢答成功的参赛选手有 30 秒时间作答。指出错误点可得 10 分；在规定时间内给出正确答案再得 10 分，超时不得分；指错错误点或抢答成功未回答扣 10 分。参赛选手答题结束视频继续播放，参赛选手继续抢答。参赛选手答题正确与否由现场裁判组进行商议，由裁判长判定。

巅峰对决（角色扮演）的 20 名参赛选手通过现场抽签确定组次及 AB 角色（1A/1B、2A/2B、3A/3B、4A/4B、5A/5B、6A/6B、7A/7B、8A/8B、9A/9B、10A/10B）。每组两名参赛选手分饰 AB 角色对给出的人力资源管理服务模拟场景进行角色

扮演，A角色先发言，B角色根据A角色的发言内容进行观点表达与回复。双方角色表现需紧扣角色情景，提问和回答都要简洁明确。每组限时5分钟（现场倒计时提示）。每组角色扮演结束后，评委根据两名参赛选手的综合表现按照《巅峰对决环节评分标准》进行评分（各评委所打分数在大屏幕同步呈现，满分100分），各参赛选手本环节得分为7名评委去掉一个最高分和一个最低分后的平均分。

三、竞赛细则

根据本项目特点和工作要求，具体说明本项目比赛的具体流程。

（一）比赛流程和安排

时间	内容	地点
C-1	领队及参赛选手报到	住宿酒店
C1	领队、参赛选手统一乘车到山东青年政治学院、召开考务会	山东青年政治学院 躬行楼
C1	理论知识上机测试	山东青年政治学院 躬行楼
C2	公布理论知识测试结果、现场竞赛抽签、熟悉场地、彩排	山东青年政治学院 山青剧院
C2	现场竞赛	山东青年政治学院 山青剧院

（二）比赛纪律

1.理论知识测试

（1）选手需携带身份证和参赛证进入考场，无参赛证

者不得入场；

(2) 选手除身份证、参赛证外，其他物品（包括学习资料、书包、手机、手表及其它电子设备等）禁止带入，请选手在安检前将禁带物品提前交由领队保管。

(3) 选手考前 20 分钟在指定地点进行安检并进入考场，凭参赛证对号入座，并将身份证、参赛证放在指定位置，以便监考人员查对。选手在开考 15 分钟后不得入场。所有选手须在考试结束后，方准出场。

(4) 考试期间，选手不得向监考人员询问有关试题内容。涉及试题内容以外问题，可举手经同意后询问。

(5) 选手须遵守考场纪律，不准交头接耳，不准偷看他人答案，不准夹带纸条等。对违反规定者，给予警告；情节严重者，取消考试资格。

(6) 考试时间到，系统将自动关闭并交卷。

2. 现场竞赛

(1) 裁判长应在决赛前对比赛现场进行检查验收，确认合格后方可作为正式比赛现场。

(2) 选手按规定的时间、地点，凭身份证及参赛证进入决赛地点参加比赛。

(3) 与赛场无关人员不得进入比赛现场。

(4) 选手按规定进入现场后，要按主持人统一指令开始比赛，严格遵守规程。

(5) 选手在比赛过程中，不得无故离开，不得帮助其他选手或让别人帮助自己操作，如有违反者，当场取消比赛

资格。

(6) 选手必须严格遵守赛场纪律，对违反规定者，按有关规定严肃处理。

(7) 比赛期间如遇其它特殊情况，由裁判组或组委会做出裁决。

3. 违规处理

(1) 在比赛期间，参赛选手自带材料进入赛场，均得“零”分。

(2) 参赛选手在展示过程中不能透露所属地市及个人基本信息、单位信息，否则按“作弊”处理，取消赛项成绩。

(3) 其他未尽事宜，由裁判长主持，全体裁判投票表决。

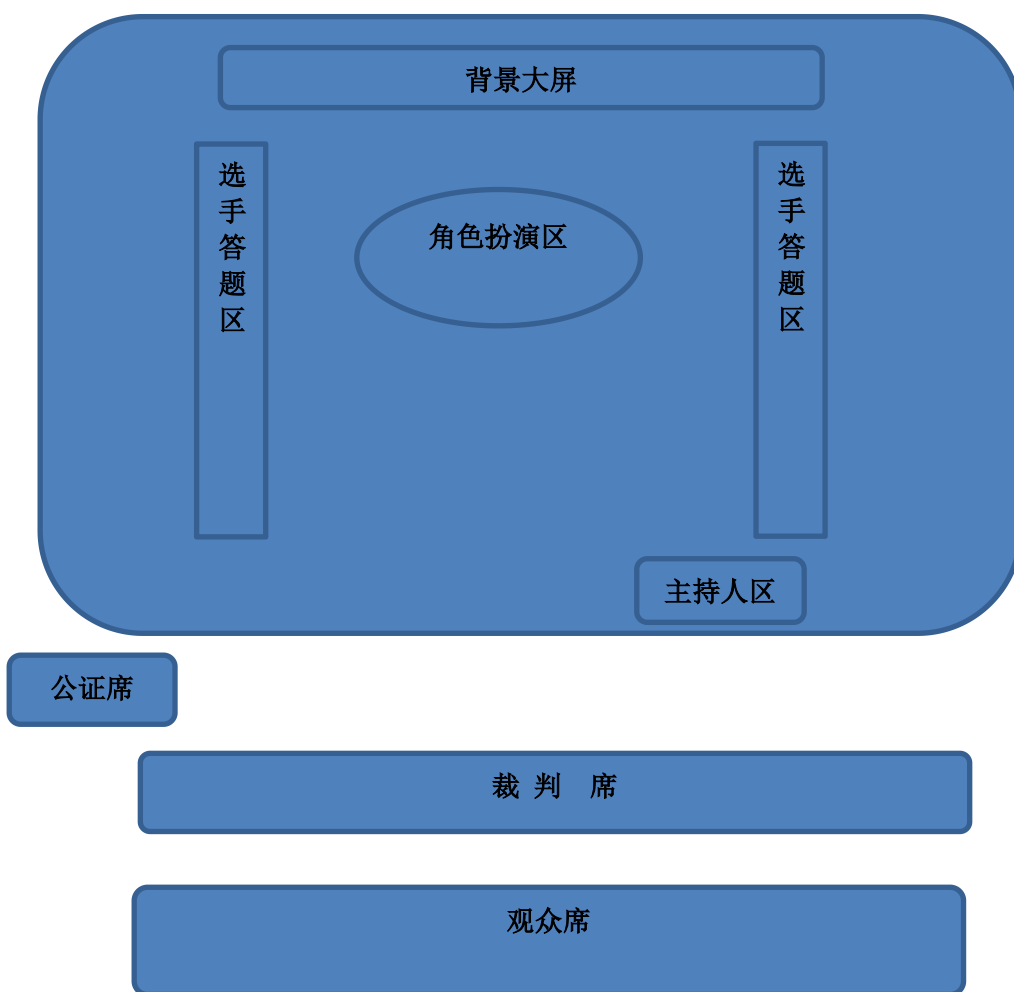
四、竞赛场地、设施设备安排

(一) 赛场规格要求

项目场地总体面积约为500平方米。

场地的布局合理，功能齐全，区域划分清晰，每个选手的位置相对独立安全，减少相互间的干扰；场地要便于展示选手的技能特点和风采；观众席尽量减少对选手的影响，要与选手位置保持一定的距离。比赛区域分为选手答题区、角色扮演区、裁判评分区、公证席区和观众席。

(二) 场地布局图



（三）基础设施清单

赛项场地提供的设施设备清单由竞赛组委会公布并由赛场统一提供。

选手自己根据比赛主题自备自己的比赛服装。选手除身份证、参赛证外，其他物品（包括学习资料、书包、手机、手表及其它电子设备等）一律不得带出赛场。

五、安全、健康要求

根据国家相关法规要求，结合本项目实际，为确保事故为零，需提升所有参赛队伍的职业健康及安全意识。

（一）竞赛操作安全规范

竞赛中选手应按照相关安全规定、安全操作规程，妥善存放个人用品，在整个竞赛过程保持场地整洁、工具摆放整齐。竞赛过程严禁选手跑，推拉桌子、椅子，如特殊需要可向裁判申请。竞赛过程若出现平板电脑等物品落地，选手不可私自捡起掉落物件，应立即向裁判报告。竞赛过程中出现滑倒、跌伤、扭伤及其他不可预测不安全情形，由裁判长根据现场情况组织处理。

严禁携带任何易燃易爆物品进入比赛场地。这些物品可能包括打火机、酒精、鞭炮等，它们都可能在比赛场地中引发火灾或爆炸事故，对选手和其他人员的生命安全造成极大威胁。因此，要求所有选手在比赛前仔细检查，确保没有携带任何违规物品。

（二）赛场通道

赛场须确保足够的场地和空间放置设备、计算机和相关选手位置，并有符合工业标准要求自然或人工光线照明，场地需配置消防设施，标识出安全通道。

观众可在观众席观赛，不得进入竞赛区域。

经组委会允许的赞助商和负责宣传的媒体记者，按竞赛规则的要求进入赛场相关区域。上述相关人员不得妨碍、烦扰选手竞赛，不得有任何影响竞赛公平、公正的行为。

（三）医疗设备和措施

赛场配备专门的医疗设备和急救箱，以便在比赛中的选手能够得到及时的救治。医护人员要做好岗前培训，并通过考试才能上岗。

赛场的消毒和卫生条件必须符合相关规定。需要定期进行全面消毒，确保场地和设备保持清洁，防止病毒和细菌的传播。同时，要准备足够的消毒用品和清洁工具，以便在需要的时候使用。

（四）绿色环保

秉持绿色环保、节俭高效的原则做好比赛组织工作，严格落实各项纪律要求。在尊重比赛日程安排的基础上，本赛项采用科学合理的安排方式，既保证了比赛的公正与高效，又显著减少了设备的使用，从而降低了能耗和污染。

六、竞赛须知

（一）参赛队须知

1. 参赛队员在报名获得审核确认后，原则上不再更换，如筹备过程中，队员因故不能参赛，须由设区市人社行政部门于赛项开赛5个工作日之前出具书面说明并按相关规定补充人员并接受审核；竞赛开始后，参赛队不得更换参赛队员。

2. 参赛队按照大赛赛程安排，凭大赛组委会颁发的参赛证，以及身份证等参加比赛及相关活动。

3. 各参赛队按竞赛组委会统一安排，赛前参加熟悉场地环境的活动。

4.各参赛队按组委会统一要求，准时参加赛前领队会并进行抽签仪式。

5.各参赛队要注意饮食卫生，防止食物中毒。

6.各参赛队在比赛期间，应保证所有人员的安全，防止交通事故和其它意外事故的发生，为领队、教练和参赛选手购买人身意外保险。

7.各参赛队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。

（二）领队须知

1.每支参赛队只能配备一名领队，领队经报名、审核后确定，一经确定不得更换，如需更换，须由设区市人社行政部门于赛项开赛3个工作日之前出具书面说明并按相关规定补充人员并接受审核。如发现弄虚作假者，取消评定优秀指导教师（教练）资格。

2.对申诉的仲裁结果，领队应带头服从和执行，还应说服选手服从和执行。凡恶意申诉，一经查实，省大赛组委会将追查相关人员责任。

3.领队应认真研究和掌握本赛项比赛的技术规则和赛场要求，指导选手做好赛前的一切准备工作，并在赛后做好技术总结和工作总结。

（三）参赛选手须知

1.参赛选手应严格遵守竞赛规则和竞赛纪律，服从裁判员和竞赛工作人员的统一指挥安排，自觉维护赛场秩序，不得因申诉或对处理意见不服而停止比赛，否则以弃权处理。

2.参赛选手在赛前熟悉设备和竞赛时间内，应该严格遵守赛场安全操作规程，杜绝出现安全事故。

3.参赛选手不得将通讯工具、任何技术资料、工具书、自编电子或文字资料、笔记本电脑、通讯工具、摄像工具以及其他即插即用的硬件设备带入比赛现场，否则取消选手比赛资格。

4.参赛选手应严格按竞赛流程进行比赛。

5.参赛选手必须持身份证、并佩戴组委会签发的参赛证件，按比赛规定的时间，到指定的场地参赛。

6.参赛选手须在赛前20分钟到达赛场进行检录，进行赛前准备，等候比赛开始指令。迟到15分钟者，不得参加比赛。已检录入场的参赛选手未经允许，不得擅自离开。

7.参赛选手按规定进入比赛赛位，在现场工作人员引导下，进行赛前准备，检查设备和配套的工具等。

8.裁判长宣布比赛开始，参赛选手方可进行设备操作。

9.比赛过程中，选手若需休息、饮食或去洗手间，一律计算在比赛时间内。食品和饮水由赛场统一提供。

10.比赛过程中，参赛选手须严格遵守相关规程，确保人身及设备安全，并接受裁判员的监督，若因选手个人因素造成人身安全事故和设备故障，不予延时，情节特别严重者，由大赛裁判组视具体情况作出处理决定（最高至终止比赛）并由裁判长上报竞赛监督仲裁组；若因非选手个人因素造成设备故障，由大赛裁判组视具体情况作出延时处理并由裁判长上报竞赛监督仲裁组。

11.参赛选手在比赛过程中，如遇问题，需举手向裁判员提问。选手之间不得发生任何交流，否则，按作弊处理。

12.比赛结束，选手应立即清理现场（包括设备和工作台及周边卫生等），经裁判员和现场工作人员确认后方可离开赛场。

13.参赛选手在竞赛期间未经组委会的批准，不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访；参赛选手不得私自公开比赛相关资料。

（四）工作人员须知

1.工作人员必须服从大赛组委会统一指挥，佩戴工作人员标识，认真履行职责，做好竞赛服务工作。

2.工作人员按照分工准时上岗，不得擅自离岗，应认真履行各自的工作职责，保证竞赛工作的顺利进行。

3.工作人员应在规定的区域内工作，未经许可，不得擅自进入竞赛场地。如需进场，需经过裁判长同意，核准证件，有裁判长跟随入场。

4.如遇突发事件，须及时向裁判员报告，同时做好疏导工作，避免重大事故发生。

5.竞赛期间，工作人员不得干涉个人工作职责之外的事宜，不得利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。如有上述现象或因工作不负责任的情况，造成竞赛程序无法继续进行，由大赛组委会视情节轻重，给予通报批评或停止工作，并通知其所在单位做出相应处理。

(五) 裁判员须知

1.执裁期间，裁判员统一着装并佩戴裁判员标识，举止文明礼貌，接受参赛人员的监督。

2.严守竞赛纪律，执行竞赛规则，服从大赛组委会和裁判长的领导。按照分工开展工作，始终坚守工作岗位，不得擅自离岗。

3.裁判员在工作期间严禁使用各种器材进行摄像或照相。

4.严格执行赛场纪律，不得向参赛选手暗示或解答与竞赛有关的内容。及时制止选手的违纪行为。对裁判工作中有争议的技术问题、突发事件要及时处理、妥善解决，并及时向裁判长汇报。

5.要提醒选手注意操作安全，对于选手的违规操作或有可能引发人身伤害、设备损坏等事故的行为，应立即制止并向现场负责人报告。

6.严格遵守保密纪律。裁判员不得私自与参赛选手或代表队联系，不得透露竞赛的有关情况。

7.竞赛期间，因裁判人员工作不负责任，造成竞赛程序无法继续进行或评判结果不真实的情况，由大赛组委会视情节轻重，给予通报批评或停止裁判资格，并通知其所在单位做出相应处理。

七、申诉与仲裁

本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，代表队领队可在比赛结束后1小时之内向监督仲裁

工作组提出书面申诉。大赛组委会选派人员参加监督仲裁工作，监督仲裁工作组在接到申诉后的1小时内组织复议，并及时反馈仲裁结果，仲裁结果为最终结果。没有书面申诉或超过1小时进行申诉的不予受理。

八、其他

经大赛组委会允许的负责宣传的媒体记者，按竞赛规则的要求进入赛场相关区域。上述相关人员不得妨碍、烦扰选手的正常比赛。与大赛相关的赛题、评分细则、技术文件等均有著作权保护，未经许可不得它用。