

## 人身保险从业人员资格项目

### A9《寿险公司人力资源管理》2025 年考试大纲

#### 第一章 寿险公司人力资源管理概论 8%

##### 第一节 人力资源的基本概念及其内涵

1. 了解人力资源概念产生的理论背景；
2. 掌握人力资源的基本概念；
3. 掌握人力资源的主要内涵；
4. 熟悉人力资源的三项主要特性。

##### 第二节 人力资源管理的基础理论

1. 熟悉四项人性假设及其管理的含义；
2. 熟悉双因素理论的内容；
3. 熟悉公平理论的内容；
4. 熟悉目标设置理论的内容；
5. 熟悉期望理论的内容；
6. 熟悉强化理论的内容。

##### 第三节 人力资源管理的历史及其基本内涵

1. 了解西方人力资源管理发展的六个阶段的内容；
2. 熟悉中国人力资源管理发展的三个阶段的内容；
3. 熟悉人力资源管理的基本概念；
4. 熟悉人力资源管理的七项基本功能；
5. 熟悉人力资源管理的职能框架与主要内容；
6. 熟悉人力资源职能管理人员及其人力资源管理责任的内容；
7. 掌握高层管理者的人力资源管理责任；
8. 掌握中层管理者的人力资源管理责任。

##### 第四节 寿险公司人力资源管理

1. 熟悉我国寿险公司的发展及其人力资源管理概况；
2. 熟悉我国寿险公司在人力资源管理方面存在的主要问题；
3. 熟悉我国寿险公司在人力资源管理的发展趋势及面临的挑战；
4. 了解美国寿险公司人力资源管理的内容；
5. 了解日本寿险公司人力资源管理的内容。

#### 第二章 寿险公司的战略性人力资源管理 6%

##### 第一节 人力资源管理与战略

1. 掌握战略性人力资源管理的内涵；
2. 熟悉组织战略、竞争战略与职能战略的内涵及其相互关系；
3. 熟悉战略管理的基本模型；
4. 熟悉战略管理与人力资源管理之间的联系；
5. 熟悉人力资源管理在战略制定中的作用；
6. 熟悉人力资源管理在战略执行中的作用；
7. 掌握人力资源战略的定义；

8. 掌握寿险公司发展战略对人力资源管理的要求；
9. 掌握寿险公司竞争战略对人力资源管理的要求。

## 第二节 寿险公司人力资源职能的战略性管理

1. 掌握组织中的人力资源管理职能战略转型的内容；
2. 掌握人力资源专业人员的角色内容；
3. 掌握人力资源专业人员的胜任能力模型；
4. 掌握人力资源职能的有效性衡量方法；
5. 掌握提升人力资源管理职能有效性的途径。

## 第三章 寿险公司的组织结构与职位分析 12%

### 第一节 组织结构与组织设计

1. 掌握组织设计的九项基本原则；
2. 掌握组织设计的六项主要内容；
3. 掌握直线职能型结构的内容；
4. 掌握事业部制结构的内容；
5. 掌握矩阵结构的内容；
6. 掌握寿险公司直线职能制结构的特点和内容；
7. 掌握寿险公司事业部结构的特点和内容；
8. 掌握我国寿险公司在组织设计与管理方面的最新特点。

### 第二节 职位分析概述

1. 掌握职位分析的定义及意义；
2. 掌握职位分析在人力资源管理中的六项作用；
3. 掌握职位分析的四项基本原则；
4. 掌握职位分析的四项主要流程。

### 第三节 职位分析的方法与职位说明书的编写

1. 掌握职位分析的访谈法的内容及其适用性；
2. 掌握职位分析的问卷调查法的内容及其适用性；
3. 掌握职位分析的观察法的内容及其适用性；
4. 掌握职位分析的工作日志法的内容及其适用性；
5. 掌握职位分析的职位分析问卷法的内容及其适用性；
6. 掌握职位说明书的编写内容及其要领。

## 第四章 寿险公司的人力资源规划与招募 12%

### 第一节 人力资源规划

1. 熟悉人力资源规划的概念；
2. 熟悉人力资源规划的主要内容；
3. 熟悉人力资源规划的过程；
4. 熟悉人力资源规划的意义与作用；
5. 掌握人力资源需求预测的内容及考虑因素；
6. 掌握人力资源需求预测的主要方法；
7. 掌握人力资源供给预测的内容及考虑因素；
8. 掌握人力资源供给预测的主要方法；
9. 熟悉人力资源需求大于供给时的组织对策；
10. 熟悉人力资源需求小于供给时的组织对策；

11. 熟悉人力资源供求结构不匹配时的组织对策。

## 第二节 人力资源招募

1. 熟悉人力资源招募的定义；
2. 熟悉人力资源招募的影响因素；
3. 熟悉人力资源招募的主要战略；
4. 熟悉人力资源招募的来源；
5. 掌握人力资源招募的基本程序；
6. 掌握人力资源招募的相关内容；
7. 熟悉人力资源招募的内部和外部来源选择；
8. 掌握外部人力资源招募的主要渠道。

## 第五章 寿险公司的员工甄选 14%

### 第一节 员工甄选概述

1. 了解员工甄选的内涵；
2. 了解员工甄选的作用；
3. 掌握员工甄选的基本程序；
4. 掌握甄选的四项参照因素；
5. 熟悉甄选的影响因素；
6. 了解甄选方法的评价标准。

### 第二节 甄选的主要方法

1. 掌握心理测试的定义；
2. 掌握能力测试的定义和内容；
3. 掌握人格测试的定义和内容；
4. 掌握职业兴趣测试的定义和内容；
5. 掌握评价中心技术的定义；
6. 掌握公文筐测试的定义和内容；
7. 掌握无领导小组的定义和内容；
8. 掌握角色扮演的定义和内容；
9. 掌握公文筐工作样本测试的定义和内容；
10. 掌握笔试的定义和内容。

### 第三节 面试

1. 掌握面试的基本含义；
2. 掌握根据面试结构划分的三种面试类型的内容；
3. 掌握根据面试组织形式划分的四种面试类型的内容；
4. 掌握其他特殊的面试类型的内容；
5. 掌握改善面试效果的主要方法。

## 第六章 寿险公司的培训与开发 14%

### 第一节 培训与培训管理概述

1. 了解培训的基本概念；
2. 了解培训的基本类型；
3. 了解寿险公司的培训及其作用；
4. 熟悉培训管理的概念及其内涵；

5. 熟悉培训管理的四大步骤。

## 第二节 培训管理的主要内容

1. 熟悉培训需求分析及其主要内容；
2. 熟悉培训计划的主要内容；
3. 掌握传授培训法的内容；
4. 掌握团队建设培训法的内容；
5. 掌握使用培训方法时应注意的问题；
6. 熟悉培训成果转化的环境要求；
7. 掌握培训效果评估的意义与方法。

## 第三节 员工开发与职业发展

1. 了解员工开发的内涵及其重要性；
2. 了解职业生涯管理的内容；
3. 了解正规教育法的内容；
4. 了解人格及能力评价法的内容；
5. 了解工作实践体验法的内容；
6. 了解开发性人际关系建设法的内容；
7. 了解职业生涯管理的意义；
8. 了解职业生涯管理的责任分组；
9. 熟悉职业生涯管理的关键步骤；
10. 熟悉寿险销售人员的开发内容；
11. 熟悉新员工入职引导计划的内容；
12. 熟悉继任计划的内容。

# 第七章 寿险公司的绩效管理 13%

## 第一节 绩效与绩效管理概述

1. 熟悉绩效的定义；
2. 熟悉组织绩效和员工个人绩效的定义；
3. 熟悉员工个人绩效的特征；
4. 熟悉影响员工个人绩效的四大因素；
5. 掌握绩效管理的概念与内涵；
6. 掌握绩效管理的目的；
7. 掌握绩效管理的四大环节；
8. 熟悉绩效管理对于组织的影响；
9. 熟悉绩效管理对于员工个人的意义。

## 第二节 绩效评价的主要方法

1. 掌握绩效评价的结果法的内容；
2. 掌握绩效评价的行为法的内容；
3. 掌握绩效评价的特征法的内容；
4. 掌握寿险公司绩效评价表格设计的要求；
5. 掌握寿险公司绩效评价表格的主要内容。

## 第三节 绩效评价与反馈的实施

1. 熟悉绩效评价的主要信息来源及其优缺点；
2. 熟悉绩效评价的误差及成因；
3. 熟悉减少绩效误差的主要措施；

4. 掌握寿险公司绩效辅导意义与主要职能；
5. 掌握寿险公司绩效辅导的主要活动；
6. 掌握绩效评价面谈的目的及程序；
7. 掌握绩效评价面谈的基本技巧。

## **第八章 寿险公司薪酬福利 13%**

### **第一节 薪酬与薪酬管理的一般原理**

1. 了解报酬的定义；
2. 了解薪酬的定义；
3. 了解总薪酬的定义；
4. 了解报酬、薪酬、总薪酬的差异；
5. 熟悉全面报酬体系模型；
6. 了解薪酬管理的作用；
7. 熟悉薪酬管理的基本要求；
8. 了解薪酬体系决策的内容；
9. 了解薪酬水平决策的内容；
10. 了解薪酬结构决策的内容；
11. 了解薪酬管理政策决策的内容；
12. 熟悉寿险公司的薪酬与薪酬管理的内容。

### **第二节 职位薪酬体系设计**

1. 熟悉职位薪酬体系的优缺点；
2. 熟悉实施职位薪酬体系的前提条件；
3. 掌握职位评价的概念及其主要方法；
4. 掌握完成职位评价的主要步骤；
5. 掌握四种职位评价的主要方法；
6. 熟悉薪酬水平与薪酬调查的内容；
7. 熟悉薪酬水平决策的内容；
8. 熟悉薪酬结构设计的内容。

### **第三节 绩效奖励计划**

1. 掌握绩效奖励计划及其优缺点；
2. 掌握绩效奖励计划的实施要点；
3. 掌握短期绩效奖励计划的定义及其特点；
4. 掌握个人绩效奖励计划的定义及其特点；
5. 掌握群体绩效奖励计划的定义及其特点；
6. 掌握长期绩效奖励计划的定义及其特点；
7. 掌握中国寿险行业的绩效奖励计划内容。

### **第四节 员工福利**

1. 了解组织提供福利的原因；
2. 了解福利对于员工个人的影响；
3. 了解福利存在的问题；
4. 了解福利的发展趋势；
5. 熟悉员工福利的种类及其内容。

## **第九章 寿险公司组织文化与员工关系 8%**

## 第一节 组织文化

1. 熟悉组织文化的定义；
2. 掌握组织文化的层次；
3. 了解组织文化的作用；
4. 熟悉组织文化建设的主要方法；
5. 了解国外寿险公司企业文化特点；
6. 熟悉中国特色的寿险公司企业文化。

## 第二节 员工关系管理

1. 掌握员工关系的定义；
2. 掌握员工关系管理的作用；
3. 掌握员工参与管理的内容；
4. 掌握员工援助计划的内容；
5. 掌握员工惩戒与解雇管理的内容；
6. 掌握员工安全与健康管理的內容；
7. 掌握员工满意度调查的内容；
8. 掌握劳动争议处理的内容。