

EB1 《员工福利计划：原理、设计与管理》试大纲

第一章 员工福利的基本理论 14%

第一节 员工福利制度的概念

1. 掌握福利的狭义和广义概念；
2. 掌握福利制度的概念和基本特征；
3. 掌握福利制度包含的三个范畴；
4. 掌握员工福利制度的狭义和广义概念；
5. 掌握员工福利制度的内容和特征；
6. 熟悉员工福利制度和社会福利制度的联系和区别；
7. 了解员工福利制度的微观和宏观作用；
8. 熟悉员工福利计划的概念和内容；
9. 熟悉员工福利项目的概念；
10. 掌握员工福利制度、员工福利计划和员工福利项目三者之间的关系。

第二节 员工福利制度的产生和发展

1. 熟悉员工福利制度产生和发展的原因；
2. 了解国外员工福利制度的产生和发展；
3. 了解我国员工福利制度发展的三段历程。

第三节 与员工福利制度相关的理论简介

1. 了解各时期的薪酬管理理论及代表人物；
2. 掌握人力资本理论和分享经济理论等薪酬管理理论的主要内容；
3. 了解内容型激励、过程型激励和行为改造型激励三大类激励理论内涵及代表人物；
4. 掌握期望理论、马斯洛需求层次理论、公平理论、目标设置理论和双因素理论等激励理论的主要内容。

第二章 员工福利和人力资源管理 8%

第一节 人力资源管理概述

1. 了解人力资源的含义；
2. 了解人力资源的特征；
3. 掌握人力资源管理的含义；
4. 熟悉人力资源管理的角色；
5. 熟悉人力资源管理的职能。

第二节 全面薪酬体系

1. 熟悉全面薪酬体系的含义；
2. 熟悉三代全面薪酬模型的含义和变动过程；
3. 掌握全面薪酬体系中薪酬、福利、工作和生活的平衡、赏识和认可、发展机会和职业开发五个方面的内容。

第三节 员工福利与人力资源管理的关系

1. 熟悉员工福利是企业全面薪酬体系的组成部分的内容；
2. 熟悉员工福利是人力资源价值创造的环节的内容；
3. 熟悉员工福利是人力资源管理风险点之一的内容。

第四节 员工福利在人力资源管理中的作用

1. 掌握员工福利对企业的五项作用；

2. 掌握员工福利对员工的四项作用。

第三章 员工福利项目的类别 15%

第一节 员工福利项目的分类

1. 掌握依照员工福利项目设定依据而分的法定福利项目和非法定福利项目的概念、内容和特征；
2. 掌握依照员工福利项目给付形式而分的货币型福利项目和非货币型福利项目的概念、内容和特征；
3. 掌握依照员工福利项目实施主体而分的自办型福利和外包型福利项目的概念、内容和特征；
4. 掌握依照员工福利项目提供方式而分的固定福利和弹性福利项目的概念、内容和特征
5. 掌握依照员工福利项目功能而分的物质激励型福利项目和风险保障型福利项目的概念、内容和特征；
6. 掌握依照员工福利项目按享受福利的范围而分的全员福利、特种福利和特困福利的概念、内容和特征。

第二节 法定福利项目

1. 熟悉社会保险的概念和特征；
2. 熟悉社会养老保险的概念、特征和三种模式；
3. 熟悉我国基本养老保险的内容；
4. 熟悉社会医疗保险的概念、特征和模式；
5. 熟悉我国社会医疗保险的内容；
6. 熟悉失业保险的概念、特征和模式；
7. 熟悉我国失业保险的内容；
8. 熟悉工伤保险的概念、特征和模式；
9. 熟悉我国工伤保险的内容；
10. 熟悉生育保险的概念、特征；
11. 熟悉我国生育保险的内容；
12. 熟悉住房公积金的内容；
13. 熟悉法定休假制度的内容；
14. 熟悉政策性津贴和补贴的概念、特点和分类。

第三节 非法定福利项目

1. 掌握企业年金、利润分享计划和员工持股计划等退休保障类非法定福利项目的内容；
2. 掌握商业保险类非法定福利项目的内容；
3. 掌握家庭援助、饮食娱乐服务、住房援助、健康管理和其他福利等生活需求类非法定福利项目的内容；
4. 掌握教育资助、弹性工作时间等工作需求类非法定福利项目的内容。

第四章 保险公司参与的员工福利项目 15%

第一节 团体保险作为员工福利项目的优势

1. 熟悉团体保险作为员工福利项目所具有的四项优势：风险选择特殊、保障计划灵活和保障范围广、手续简便和经营成本低廉及管理服务专业。

第二节 团体保险的特点和条款特征

1. 掌握团体保险的六项特点；
2. 掌握团体保险的五项条款特征。

第三节 团体人寿保险

1. 掌握团体人寿保险的概念；
2. 掌握团体人寿保险的参保资格；
3. 掌握团体人寿保险的主要保险责任；
4. 掌握团体人寿保险的一般给付条件；
5. 掌握团体人寿保险的五种主要险种的概念、内容和特点。

第四节 团体健康保险

1. 掌握团体健康保险的概念；
2. 掌握团体健康保险的参保资格；
3. 掌握团体健康保险的主要保险责任；
4. 掌握团体健康保险的一般给付条件；
5. 掌握团体健康保险的七种主要险种的概念、内容和特点。

第五节 团体意外伤害保险

1. 掌握团体意外伤害保险的概念；
2. 掌握团体意外伤害保险的参保资格；
3. 掌握团体意外伤害保险的给付项目；
4. 掌握团体意外伤害保险的给付标准；
5. 掌握团体意外伤害保险的给付期限。

第六节 团体养老年金保险

1. 熟悉团体养老年金保险的概念；
2. 熟悉团体年金保险的五种主要险种；
3. 熟悉保险公司参与养老保险计划业务的主要角色。

第七节 委托管理服务

1. 了解健康保障委托管理业务的概念；
2. 了解健康保障委托管理业务的内容；
3. 了解养老保障委托管理业务的基本概念；
4. 了解养老保障委托管理业务应履行的职责和必备程序；
5. 了解养老保障委托管理基金的管理；
6. 了解了解养老保障委托管理的账户管理和收费。

第五章 员工福利计划的调查、分析和评估 14%

第一节 员工福利基本信息收集和调查

1. 熟悉员工福利基本信息的收集；
2. 熟悉福利调查的目的、方法和步骤；
3. 熟悉年度整体福利调查的内容；
4. 熟悉员工福利需求调查的内容。

第二节 福利需求因素分析

1. 掌握企业自身特点中行业性质分析的内容；
2. 掌握企业自身特点中行业技术特征分析；
3. 掌握企业自身特点中企业的行业地位分析；
4. 掌握企业自身特点中企业的所有权性质分析；
5. 掌握企业在初创期、成长期、成熟稳定期、衰退期等四个发展阶段的福利需求分析；
6. 掌握员工构成特点分析的；
7. 掌握政策影响因素分析。

第三节 福利现状的分析和评估

1. 掌握福利现状的分析内容，包括福利成本分析、保险理赔分析和福利预算的内容；
2. 掌握福利的市场对标的内容：对标管理、福利水平分析和福利项目结构分析；
3. 掌握福利现状的评估内容。

第六章 员工福利计划的整体设计 12%

第一节 员工福利计划整体设计的目标及指导思想

1. 熟悉企业员工福利计划整体设计的三项目标；
2. 熟悉企业员工福利计划整体设计的指导思想和原则。

第二节 员工福利计划的组合

1. 掌握市场上员工福利计划的主要种类和不同特点；
2. 了解保险福利计划的主要构成与特点；
3. 了解保险福利计划的特殊性；
4. 掌握福利项目组合的注意因素；
5. 掌握福利计划中不同福利的组合方式。

第三节 员工福利计划建议书的制作

1. 掌握建议书制作方法的三项分类：分险类型、提交对象、制作主体；
2. 掌握建议书主要制作方法的特点；
3. 掌握建议书制作的流程；
4. 掌握制作流程中需注意的关键点；
5. 掌握建议书设计过程中的差异性；
6. 掌握建议书的基本构成要素；掌握建议书案例分析内容。

第七章 员工福利计划的实施 13%

第一节 福利供应商的确定

1. 熟悉主要的员工福利供应商分类，包括保险公司、第三方管理机构和救援公司；
2. 熟悉员工福利供应商选择的影响因素；
3. 熟悉团体购买保险的五项行为特征；
4. 熟悉团体面临的购买决策类型；
5. 熟悉团体购买的五项决策过程。

第二节 福利计划的沟通

1. 熟悉福利计划沟通的目的；
2. 熟悉福利计划沟通的重要性；
3. 掌握福利计划沟通需要注意的问题；
4. 熟悉福利计划沟通的四项媒介；
5. 掌握员工福利计划沟通的六项步骤。

第三节 保险类员工福利计划实施

1. 掌握团体保险的承保的定义；
2. 掌握团体保险承保的环节；
3. 掌握团体保险的保全服务的定义；
4. 掌握不同种类的团体保险的保全服务的内容；
5. 掌握团体保险的理赔服务的特性；
6. 掌握团体保险的理赔服务的管理要求；
7. 掌握团体保险的查询服务的内容和媒介；
8. 掌握团体保险保单运营报告的重要性；

9. 掌握团体保险保单运营报告的形式和周期;
10. 掌握团体保险保单运营报告的主要内容。

第四节 员工福利计划的评估和完善

1. 掌握良好的员工福利计划的特征;
2. 掌握员工福利计划评估的主要方法;
3. 掌握福利计划管理中应该注意的事项;
4. 掌握福利计划持续完善的内容。

第八章 员工福利计划的客户关系管理 5%

第一节 客户关系管理概述

1. 熟悉客户关系管理的概念及核心价值;
2. 了解客户关系管理的产生原因;
3. 了解客户关系管理的目的和作用;
4. 熟悉客户关系管理的理念;
5. 熟悉客户关系管理的技术实施;
6. 熟悉客户关系管理在员工福利计划中的实施应用;
7. 掌握客户关系管理的实施步骤;
8. 掌握客户关系管理实现成功的关键因素。

第二节 附加值服务

1. 熟悉附加值服务的概念;
2. 了解附加值服务提供的目的;
3. 熟悉附加值服务的主要形式;
4. 了解附加值服务提供的效果。

第三节 客户的二次开发

1. 熟悉二次客户开发的原因、含义;
2. 了解二次客户开发的主要作用;
3. 了解二次开发的方法论;
4. 了解二次开发的趋势。

第九章 员工福利计划案例和分析 4%

第一节 综合福利保险计划案例

1. 通过具体案例,掌握综合福利计划的问题、案例要点分析、案例操作思路和启示、项目操作流程和注意环节及小结;
2. 掌握案例延伸的问题、情况分析及解决对策和实用性思路;
3. 掌握案例的总结和启示。

第二节 风险保障类福利计划案例

1. 了解风险保障类福利计划案例;
2. 掌握保险公司的分析和处理流程,包括企业特征和保险需求分析、案例扩展、保险保障方案的设计、业务风险因素分析、团体保险核保报价、项目建议计划书的设计;
3. 掌握案例的总结和启示。

第三节 实际案例方法论和总结

1. 掌握员工保险福利中的项目管理的四项方法论;
2. 掌握员工保险福利中的风险管控的四项方法论。

