

线上混合学习 

# HRSSC 运营管理专家认证训练营

— Certified HRSSC Operations Management Expert (HRSSC COME)



**权威  
打造**

结合智享会多年 HRSSC 领域专业研究及项目运营经验重磅推出



**形式  
多元**

应时代需要采用录播课程、直播知识点提炼、辅导点评、学员交流群等多种形式学习



**大师  
亲授**

知名共享服务领域资深专家，智享会常年合作讲师结合多年人力资源共享服务中心落地及数智化转型经验深度开发与呈现

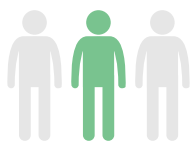


## 什么是“HRSSC 运营管理专家认证训练营 (HRSSC COME)”？

“HRSSC 运营管理专家认证训练营 (HRSSC COME)”是智享会结合其常年合作讲师，共享服务领域专家崔晓燕老师及多年专业 HRSSC 领域研究经验所重磅推出的线上训练营产品。在疫情反复的这几年期间，我们感受到了客户对于轻量、敏捷、高效学习的需求和渴望，此产品在这样的环境下孕育而生。“HRSSC 运营管理专家认证训练营 (HRSSC COME)”将覆盖共享服务搭建与运营所必备的多项专业技能，内容包含但不限于 HRSSC 的解构详解、搭建、流程优化及产品升级、HRSSC 的效率提升与服务提升实践等模块，帮助 HRSSC 管理人士掌握其岗位任职要求上必知必学的课程内容。本次训练营虽为全线上进行，但学习形式丰富、知识点精炼，并配有专属运营班主任及课程助理，以给学员打造优质体验。全程参与学习并符合智享会认证标准的学员将获得广具影响力的人力资源品牌智享会亲授的“HRSSC 运营管理专家认证证书”，为其支持企业发展专业需要添砖加瓦。



## 参与对象



拥有 2-5 年从业经验的  
HRSSC 运营与管理人士为佳



## 课程目标

通过本次训练营，掌握作为 HRSSC 运营与管理专业人士的必知必学：

- 1 理解共享服务的基本理念和对学员的认知
- 2 全局了解 HRSSC 的框架与各种模式
- 3 知晓并掌握 HRSSC 的构建及其相应方法与工具
- 4 掌握 HRSSC 的流程优化与产品升级
- 5 了解 HRSSC 的效率提升之数智化转型
- 6 了解员工联络中心的定位与建设
- 7 了解员工体验及员工体验设计

## 认证标准

1. 完整学习所有课程，每周课后测验达到 80 分以上
2. 按要求完成项目作业，经导师批阅达到合格标准
3. 直播课程缺席不多于 1 次

通过认证的学员将有智享会授予  
“HRSSC 运营管理专家认证证书”



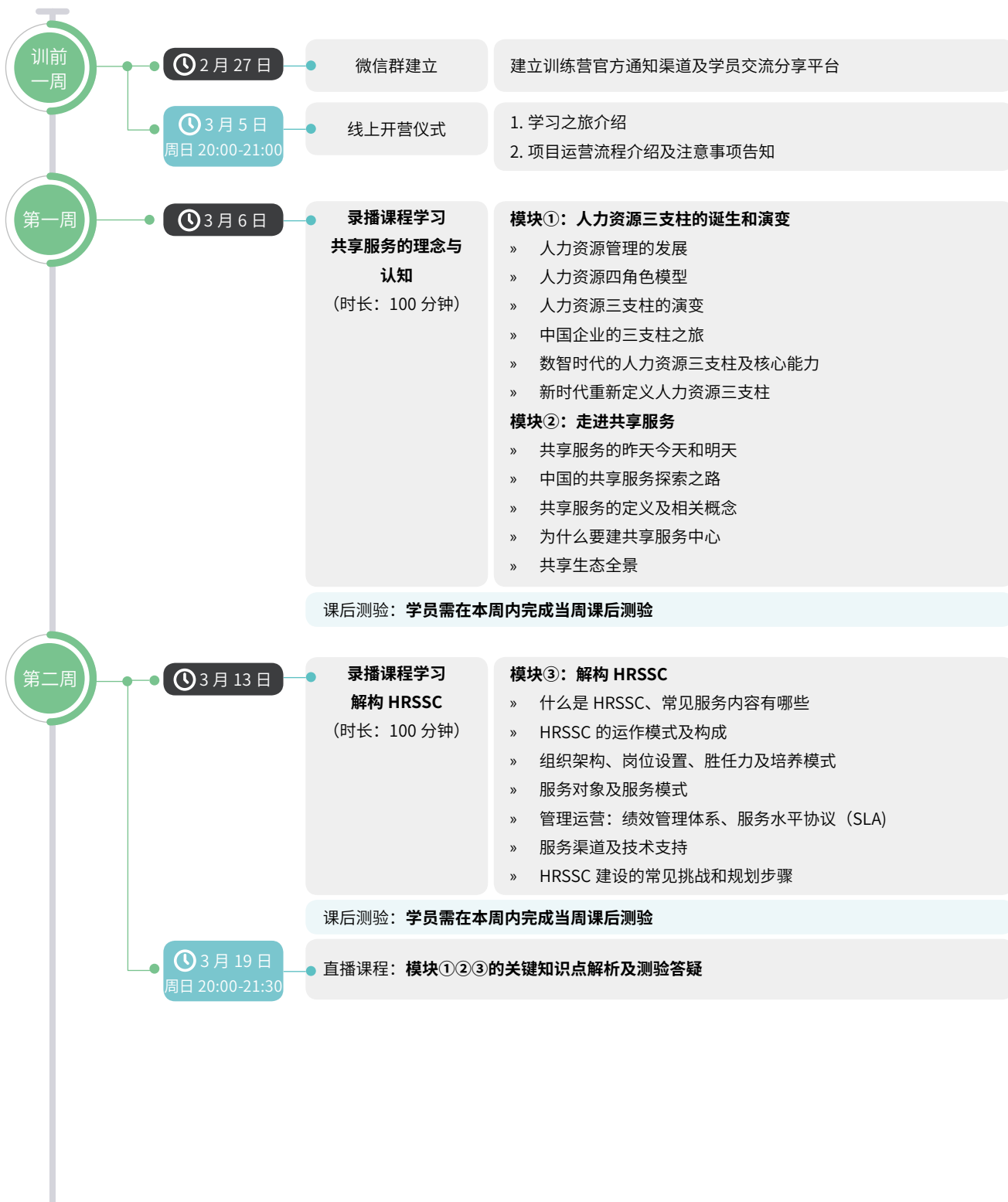
\*如学员因自身原因没有达到认证标准，则智享会不予发放证书，但会为这些学员提供一次复训机会。  
如复训仍无法达到认证标准，学员将丧失认证资格。  
如复训达到认证标准，学员将在复训结业后获得认证证书。

## 训练营认证之旅

第 0 周	第 1 周	第 2 周	第 3 周	第 4 周	第 5 周	第 6 周	第 7 周
<p>训前准备 微信群建立 建立训练营官方 通知渠道及学员 交流分享平台</p>	<p>课程模块学习 (视频录播课程) 模块①: 人力资 源三支柱的诞 生和演变 模块②: 走进共 享服务</p>	<p>课程模块学习 (视频录播课程) 模块③: 解构 HRSSC</p>	<p>课程模块学习 (视频录播课程) 模块④: HRSSC 的建设 路径 模块⑤: HRSSC 构建之 方法论与工具 支持</p>	<p>课程模块学习 (视频录播课程) 模块⑥: HRSSC 之流程 再造及产品化 升级</p>	<p>课程模块学习 (视频录播课程) 模块⑦: HRSSC 效率提 升之数智化 转型</p>	<p>课程模块学习 (视频录播课程) 模块⑧: HRSSC 效率提升之员工 联络中心的定位 和建设 模块⑨: HRSSC 服务提升之员工 体验及员工体验 设计</p>	<p>完成项目作业</p>
<p>线上开营仪式 学习之旅介绍 训练营须知信息 介绍</p>	<p>课后测验</p>	<p>课后测验  知识点巩固 (直播) 模块①②③关 键知识点解析、 测验答疑</p>	<p>课后测验  知识点巩固 (直播) 模块④⑤⑥关 键知识点解析、 测验答疑</p>	<p>课后测验  知识点巩固 (直播) 模块④⑤⑥关 键知识点解析、 测验答疑</p>	<p>课后测验  项目作业发放</p>	<p>课后测验  知识点巩固 (直播) 模块⑦⑧⑨关 键知识点解析、 测验答疑</p>	<p>线上结营仪式 导师项目作业点评 宣布优秀学员名单 优秀学员心得分享</p>

\* 所有录播课程视频和直播课程的录制视频在结营仪式结束之后的一年内可以回看

## 训练营大纲





## 第三周

3月20日

**录播课程学习**  
**HRSSC 建设之路**  
(时长: 100 分钟)

**模块④: HRSSC 的建设路径**

- » 共享服务适用范围
- » 经典的 MNC 模式
- » 边打仗、边建设的当代模式
- » 敏捷撬动及共建共营的创新、生态模式

**模块⑤: HRSSC 构建之方法论与工具支持**

- » 变革管理与移交管理
- » RACI 及 PDCA 在 HRSSC 管理中的应用
- » 共享服务选址策略及考量因素
- » 共享服务定价策略及常见模式

课后测验: 学员需在本周内完成当周课后测验

## 第四周

3月27日

**录播课程学习**  
**HRSSC 流程优化**  
(时长: 120 分钟)

**模块⑥: HRSSC 之流程再造及产品化升级**

- » 流程对共享服务中心的价值和意义
- » 流程及相关概念和理念导入
- » 常见的流程优化方法及呈现形式
- » 传统流程和共享流程的差别
- » HRSSC 流程优化五步法详解
- » 流程线上化的原则
- » 流程的产品化升级

课后测验: 学员需在本周内完成当周课后测验

4月2日

周日 20:00-21:30

直播课程: **模块④⑤⑥的关键知识点解析及测验答疑**

## 第五周

4月3日

**录播课程学习**  
**HRSSC 效率与服务提升 (1)**  
(时长: 70 分钟)

**模块⑦: HRSSC 效率提升之数智化转型**

- » 什么是企业的数智化转型
- » 企业数智化转型带来的 HR 新使命
- » 什么是人力资源的信息化、数字化和智能化
- » 人力资源数智化转型全景
- » 人力资源数智化转型五要素
- » 人力资源管理的“四化”转型模型

课后测验: 学员需在本周内完成当周课后测验

项目作业: 导师布置项目作业课题与要求

## 第六周

4月10日

录播课程学习  
HRSSC 效率与服务  
提升 (2)  
(时长: 100 分钟)

**模块⑧: HRSSC 效率提升之员工联络中心的定位和建设**

- » 员工联络中心的价值及使命
- » 新时代的员工联络中心定位
- » 员工联络中心的构成要素及建设路径
- » 员工联络中心的卓越运营
- » 员工联络中心的技术应用

**模块⑨: HRSSC 服务提升之员工体验及员工体验设计**

- » 为什么谈员工体验, 什么是员工体验
- » 员工体验设计的两大核心和三个方面
- » 员工体验触点及旅程
- » 五心员工体验
- » 员工体验新趋势

课后测验: 学员需在本周内完成当周课后测验

4月16日  
周日 20:00-21:30

直播课程: 模块⑦⑧⑨的关键知识点解析及测验答疑

## 第七周

4月17日

项目作业: 学员需在本周完成项目作业并提交

4月23日  
周日 20:00-21:00

线上结营仪式

1. 导师项目作业点评
2. 宣布优秀学员名单
3. 优秀学员心得分享

## 训练营导师介绍



崔晓燕

### HR 三支柱、HRSSC、人力资源数智化转型资深专家

- » 教育部 HRSSC 1+X 认证首席顾问。超过 20 年人力资源从业经验，曾任职于中电金信（原文思海辉）、美菜网、中国惠普、毕博管理咨询、华信惠悦等知名大型跨国企业和民营企业，是共享服务共建共赢的倡导者和成功实践者。著有《人力资源数字化转型：HRSSC 的搭建、迭代与运营》一书，2018 年度 HR 科技 TOP100 的获奖者。
- » 她非常深入的参与了原文思海辉（现中电金信）共享服务运营中心从建设、到优化、到持续迭代到成功市场化的整个过程，并完成了美菜网人事行政共享服务中心从 0 到 1 的搭建。带领团队和客户一起完成了东风集团共享服务中心数智化转型的业务蓝图规划，帮助康师傅完成了共享服务中心的建设和运营托管，帮助广汽丰田完成了人事行政数字化中期规划。

### 咨询业务范围：人力资源战略转型驱动的组织及数字化转型和智能化升级

#### 人力资源数字化转型及智能化升级

- » 蓝图规划
- » 路径设计
- » 平台建设
- » 数字化思维意识
- » 数字化土壤打造

#### 人力资源共享服务中心（HRSSC）

- » 蓝图规划
- » 路径设计
- » 数字化平台建设
- » 流程再造及产品化升级
- » 服务渠道及自助服务体系设计

### 典型咨询服务客户

科大讯飞、伊利集团、浙江外服、广汽丰田、东风汽车、康师傅、快手、华润创业、商汤科技、周黑鸭、中石化、云南投资集团、51 社保、玛氏、养生堂、航天科工、中国银行、辰安科技、三星中国、中海油、Vivo、中海建设、中航通用……

### 依据企业管理实践和咨询项目成果开发系列课程，并得到学员广泛认可

- » 数智化 HRSSC 全景及建设与迭代
- » 数智化 HRSSC 核心方法论及工具
- » HRSSC 流程优化五步法
- » 人力资源数智化转型实战前沿
- » 员工体验设计创新工作坊

About HREC

## 关于人力资源智享会

人力资源智享会 (HREC) 是高端、专业、广具影响力的, 面向中国人力资源领域专业人士提供会员制服务的企业。我们致力于成为 HR 团队的学习伙伴, 赋能 HR 的日常工作, 支持 HR 的职业发展。

### 截止至 2021 年 6 月 30 日:

- 智享会付费会员企业超过 **4000** 家
- 遍布 **20** 个行业门类和超过 **81** 个行业大类
- 其中本土领先企业约占 **57.4%**, 外资企业约占 **40%**
- 已经进入中国的世界 **500** 强和全球 **2000** 强企业中, 超过 90% 的企业正在享受智享会的各项服务
- 注册会员代表中, 人力资源总监及以上级别占 **22.6%**, 人力资源经理级别占 **50.9%**
- 人力资源智享会 (HREC) 每年举办超过 **200** 场会员专享活动, 包括:
  - ✓ 近 **35** 场大型年会与展示会
  - ✓ **50+** 场空中课堂和网络会议
  - ✓ **14** 场标杆企业实地探访活动
  - ✓ 超过 **60** 场人力资源专业培训与各类版权课程
- 人力资源价值大奖以及人力资源供应商价值大奖
- 人力资源智享会 (HREC) 旗下《HR Value》会员通讯内参, 读者人数超 **3** 万名
- 人力资源智享会 (HREC) 每年出版超过 **12** 份研究报告
- 人力资源智享会 (HREC) 每年邀约、采访并撰写超过 **200** 个企业实践案例
- 人力资源智享会 (HREC) 旗下“供应商采购指南 (The Purchasing Guide)” 集合了市场上兼具知名度和美誉度的近 **200** 家人力资源服务商帮助人力资源从业者在采购服务时, 节省时间, 降低风险



### 联系我们

地址: 上海市武宁路 99 号我格广场办公楼 1001-1003 室 邮编: 200063 电话: +86 21 6056 1858 传真: +8621 6056 1859  
邮箱地址: marketing@hrecchina.org 网站: www.hrecchina.org