
人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心（CETTIC）

国家级 EAP 实务技能（EAP 运营师方向）认证培训

2014 年新版报名通知

背景介绍

EAP（Employee Assistance Program），直译为员工帮助计划，又称全员心理管理技术，是通过运用心理学和管理学的专业知识与技术，有效解决组织中遇到的困难和问题，促进企业的发展，降低员工工作压力、改善人际关系、提高生活质量，协助企业营造有创造力的工作氛围，提高企业绩效，降低运营成本。

EAP 最初发源于美国，时至今日，EAP 已经在全球范围内迅速发展，欧美地区 EAP 服务日趋完善。国外研究表明，企业为 EAP 投入 1 美元，可节省运营成本 5 至 16 美元。目前财富 500 强企业中，90%以上都为员工提供了 EAP 服务。

《中国企业员工职业心理健康管理调查报告》显示，超过 46%的职场人士因职场压力产生不满情绪，其中超过 30%的人需要密切关注。多年实践证明，EAP 是解决职业心理健康问题的最佳方案。目前，世界 500 强企业几乎 100%引入了 EAP 服务。

在中国，凭借改革开放以来经济的高速发展，社会对心理服务的需求日趋旺盛，EAP 服务业迅速兴起。随着经济全球化的影响，企业竞争日益激烈，员工压力日益增加，2011 年 3 月，中央宣传部、国务院国资委关于加强和改进新形势下国有及国有控股企业思想政治工作的意见中指出：注重人文关怀和心理疏导，引导干部职工用正确的方式处理人际关系、表达利益诉求。要高度重视和密切关注干部职工多方面心理感受和情绪反应，根据不同群体的特点，提供及时有效的心理咨询服务，引导干部职工正确对待自己、他人和社会，正确对待困难、挫折和荣誉，培育奋发进取、理性平和、开放包容的社会心态。要加强心理危机干预工作，妥善应对重大心理危机事件。大型国有企业要建立心理咨询机构。由此可以看出党和国家对心理学在企业管理和社会群体组织中的应用价值给予了充分的肯定。而作为能帮助企业维护组织心理健康、解决员工心理问题、改善组织内外部关系、改进客户服务、提升经营绩效等方面的 EAP 作为一种经过实践检验的有效工具势必成为中国企业家和人力资源管理者们的必然选择。

EAP 进入中国已 20 年，市场培育阶段已基本完成，从 2012 年开始行业进入爆发期，市场年增长超过 50%，全行业对实战型 EAP 专业人才的需求激增，同时也产生大量创业机会。

而作为择业者来说，EAP 也是首选的新兴优势职业，EAP 咨询师和运营师被称为“心理咨询界的

金领”和“管理咨询界的新贵”。

为规范和促进 EAP 行业有序发展，人力资源与社会保障部中国就业培训技术指导中心批准北京华夏赛科科技发展有限公司，正式启动全国 EAP 实务技能培训工作。培训合格者将获得 EAP 实务技能培训证书。该证书由人力资源与社会保障部中国就业培训技术指导中心颁发，是唯一国家级 EAP 实务技能培训证书，标志着中国 EAP 职业化进入了全新的发展阶段。

EAP 实务技能培训项目组织机构

颁证机构：人力资源和社会保障部就业培训技术指导中心

中国就业培训技术指导中心（劳动和社会保障部职业技能鉴定中心合署办公）是劳动和社会保障部的直属事业单位，主要负责全国就业、职业培训的技术指导以及职业技能鉴定的技术指导和组织实施工作。

主办机构：

北京华夏赛科科技发展有限公司（技术支持单位）及北京市海淀区华夏心理培训学校（简称华夏心理）为促进咨询师成长、就业，根据各类组织发展需要，2005 年起连续组织承办多年中国企业心理服务（EAP）国际论坛，并于 2008 年组织有关专家，总结国际 EAP 培训（EAPA CEAP 培训）经验，结合我国本土组织实际，成立了 EAP CETTIC 项目中心，建立了 EAP CETTIC 项目专家委员会，研发了 EAP 实务技能课程体系（EAP 实务技能培训包括三个方向：EAP 运营师培训，EAP 咨询师培训，EAP 讲师培训），该体系得到国家主管人力资源职业技能鉴定与培训的技术总部的高度认可。

随着 EAP 行业的高速发展，为规范和促进从业人员的专业性，人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心（China Employment Training Technical Instruction Center）（简称 CETTIC）与华夏心理合作，独家授权华夏心理在全国范围内开展 EAP 实务技能的认证培训课程。2011 年经 CETTIC 批准，正式启动全国 EAP 实务技能培训工作，培训合格者将获得 EAP 实务技能培训证书。该证书由 CETTIC 颁发，是中国唯一国家级 EAP 实务技能培训证书，华夏心理是人力资源和社会保障部就业培训指导中心唯一授权组织 EAP 实务技能全国认证和考试的机构。

中国就业培训技术指导中心通告

[WWW.CETTIC.CN 来源：中国就业培训技术指导中心 发布日期：2012-01-09]

随着员工帮助计划（EAP-Employee Assistance Program）项目逐渐被越来越多的国内企业重视并引入，社会对EAP运营管理与EAP咨询人才的需求日益增长。北京华夏赛科技术发展有限公司（以下称“华夏”）在连续多年举办国际标准EAP人员培训基础上，组织国内外知名专家开发并试点开展EAP运营管理与咨询实务技能培训，满足了企业开展EAP服务和管理的需要，同时促进了心理咨询师实务能力的提升，增加了咨询师就业的途径。我中心认为华夏所开展的EAP相关培训具有引领性、示范性和可推广性，决定将该项目作为我中心在EAP领域的CETTIC证书合作项目，对培训合格者颁发CETTIC证书。

特此通告

中国就业培训技术指导中心

二〇一二年一月

证书：

由人力资源和社会保障部就业培训指导中心颁发，国内唯一国家级 EAP 实务技能培训证书，可入档案作为任职、职业资格及人才流动的重要依据；

根据《职业教育法》的相关规定，该证书可作为咨询、培训行业的从业凭证，是人才市场承认的三大证书之一；

代表了可信赖的知识、技术体系和职业操守，证书持有者可以从事员工帮助服务；是中国最早接受 EAP 领域国家级技能培训的专业人士，具有先发优势。

培训对象：

有志开拓组织心理服务市场的机构负责人、咨询师、培训师；

有意向了解 EAP 如何操作的企业中高层管理者、机构负责人、项目经理、咨询师、培训师；

企事业单位从事人力资源、工会、党群、员工关系等岗位的中高层管理者及内部 EAP 专员；

中央及地方政府的党政干部及各级工会组织的负责人。

培训目标：

基于 EAP 行业不同岗位对技能的不同需求，总结连续 5 年举办国际最高标准的 EAP 专业培训经验，充分结合本土实践，培养具有国际化视野、本土化操作能力的 EAP 专业人才；各模块培训目标如下：

培训内容:

时间	模块	课程类别	课程设置
第一天	模块一	EAP 在中国的新概念	EAP 的发展历程及现状
			当今中国 EAP 市场的启发和思考
			EAP 在中国发展的历程及现状
			EAP 从业人员面临的挑战、价值及定位
			EAP 在企业中的需求
			企业采购 EAP 服务的原因及关注的重点
第一天	模块二	EAP 的产品及项目运营管理	EAP 产品和服务的类型
			各类产品在 EAP 项目中的目的及作用
			如何设置呼叫中心
			EAP 公司需要的人才
			如何选拔、评估培养人才
			EAP 组织结构
			各部门的职能
第二天	模块三	EAP 的市场与销售	EAP 公司的特点
			谁在购买 EAP 服务
			不同企业（客户）购买 EAP 服务的需求
			不同行业对于 EAP 项目的需求
			EAP 销售要回答的最关键的三个问题
			企业（客户）考核、评估、选择 EAP 公司供应商的关键点
			EAP 项目方案书的结构和展示
			EAP 标书的规范及展示
第二天	模块四	EAP 项目管理	EAP 项目管理的内容
			宣传手册的内容及如何达到宣传效果
			EAP 前期调查的目标及调查的方法
			EAP 各服务模块间的衔接与联系
			EAP 的各类项目报告的内容及展示
			EAP 运作模式的特点及优劣势分析
			EAP 项目运营中必须遵循的职业、行业守则
			EAP 项目运营中可能存在的法律风险
第三天	模块五	EAP 最常见&最有挑战的咨询主题	咨询在 EAP 项目中的作用
			EAP 项目中最常见的咨询主题
			危机应对与防范
			最具挑战的咨询案例 EAP100 题
			EAP 咨询与社会心理咨询的差异
			EAP 经典咨询技术介绍
			EAP 咨询师所应具备的特质
第三天	模块六	EAP 培训主题和培训特点	培训在 EAP 项目中的作用
			最受企业欢迎的 EAP 培训主题介绍及示范
			EAP 培训该如何选择切入的角度

第三天	模块六	EAP 培训主题和培训特点	EAP 培训应该针对哪些关键性问题
			如何体现 EAP 培训的实用性及互动性
			课前需求调研设计
			课前的宣传及策划
			课程满意度反馈调研
			如何运用培训推进 EAP 项目的进行
第四天	模块七	模拟演练和考试	利用真实的案例进行演练及分析
			学员参与案例的互动与点评
			网上答疑及考试

培训特色：

- 1. 内容新：**原版是理论讲解，新版注重实践技能，考核标准将侧重于实践性内容，教材同时进行了更新升级；
- 2. 师资强：**原有师资侧重理论知识技能，实战经验不足，现有师资为一线丰富经验的 EAP 企业高管，注重实操；
- 3. 资源丰富：**课后可以获得更丰富的资源，甚至是 EAP 操作环节中涉及到的资料，综合服务支持，顾问和督导，以及可以获得客户资源。

师资：

国际、内知名 EAP 公司高管；国际权威认证 CEAP 中国区候选人；人保部 EAP 实务技能培训专家委员会专家；均具备丰富的职业背景，长期从事知名公司 EAP 项目运营管理与咨询的实战专家。

王苑：

原天力亚太中国区运营副总裁



王苑老师先后在世界 500 强公司以及企业管理咨询和培训公司工作，有着丰富的工作经历以及企业管理咨询和培训的经验，2005 年进入 EAP 领域，先后曾任顾问及管理职务，八年多的时间里积累了 EAP 在中国本土运营的丰富的经验。工作中接触了很多来自企业的各类员工管理的问题，其中包括系列危机干预服务、以及经济危机引发的各企业的大规模或小范围的变革、重组、裁员、管理层的调迁、调岗服务以及特殊“个性”员工管理等等，丰富的管理及顾问的经验使得她能够深入理解 EAP 在中国企业的管理中遇到的具体问题，并针对性地提出个性化的 EAP 综合解决方案，帮助管理者解决管理中遇到的各种员工管理问题。

黄岚：国际 CEAP 中国区候选人，华夏心理 EAP 特聘专家，人保部 EAP 实务技能培训专家；中国 EAP 服务中心营销副总裁

黄岚老师毕业于医学院校，先后在三甲医院、外资健康管理公司工作，有着丰富的工作经历以及身心健康的管理理念。2008 年进入 EAP 领域，成为中国 EAP 服务中心的合伙人，并兼任公司营销副总裁及资深培训师。在进入 EAP 行业六年多的时间里，所服务的客户涵盖了政府机构、世界 500 强企业、合资企业及民营企业，客户性质包括：中资、美资、日资、韩资等。服务客户的行业涉及：金融、互联网、移动通讯、能源、快消、医疗、制造、电子等行业。在工作中，积累了大量企业客户的需求及 EAP 在本土实践过程中遇到的问题及相应的解决方案。逐步探索出让 EAP 真正成为帮助企业创造生产力，帮助员工提升价值的有效工具。



证书及报考：



报考条件

大专以上学历，8 年以上工作经验者；

本科以上学历，5 年以上工作经验者；

具有 3 年以上企业管理经验者；

企事业单位管理者；

以上条件满足其中一条即可报考。

报名携带

1. 身份证复印件

2. 报名表（见附件）

3. 2寸蓝色背景数码证件照（和报名表一同发送至邮箱 eap@psychcn.com）

培训安排：

培训时间：2014年8月中旬（共计四天）

培训地点：北京

培训人数：限额60人，报满即止

官方网站：www.psychcn.com

授课地点：北京

培训价格：9800元/人

咨询电话：400-689-1166 010-84280702 010-84280700-558、8853

付款方式：

开户行：北京银行孙河支行

帐户名：北京市海淀区华夏心理培训学校

帐号：010 9050 2700 12011 2003018

开户行：工商银行北京北三环支行和平里支行

帐户名：魏世伟

帐号：6212 2602 0001 5803 832

考试方式：

按全国统一考试时间安排，通过华夏心理网上答题平台参加全国统一考试。培训期间完成案例考核。

北京市海淀区华夏心理培训学校

2014年6月13日



华夏心理
WWW.PSYCHCN.COM

EAP 实务技能（EAP 运营师）升级版培训

报名申请表

EAP _____（咨询、讲师或运营）方向

档案号：

姓 名		性 别		民 族		蓝色背景 电子照片 贴在此处 (必须要)
出生日期		年 龄				
移动电话		单位电话				
		住宅电话				
电子邮箱						
最高学历		毕业院校				
所在单位						
职 务				职 称		
身份证号码						
通讯地址						
工作经历						

申请人签名：_____

_____年_____月_____日

联系电话：