

高等院校经济管理类“十一五”规划教材

人力资源管理

主编 © 赵春清

Renli Ziyuan Guanli



Gaoxiao Jingguan lei

“SHIYIWU” GUIHUA JIAOCAI



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

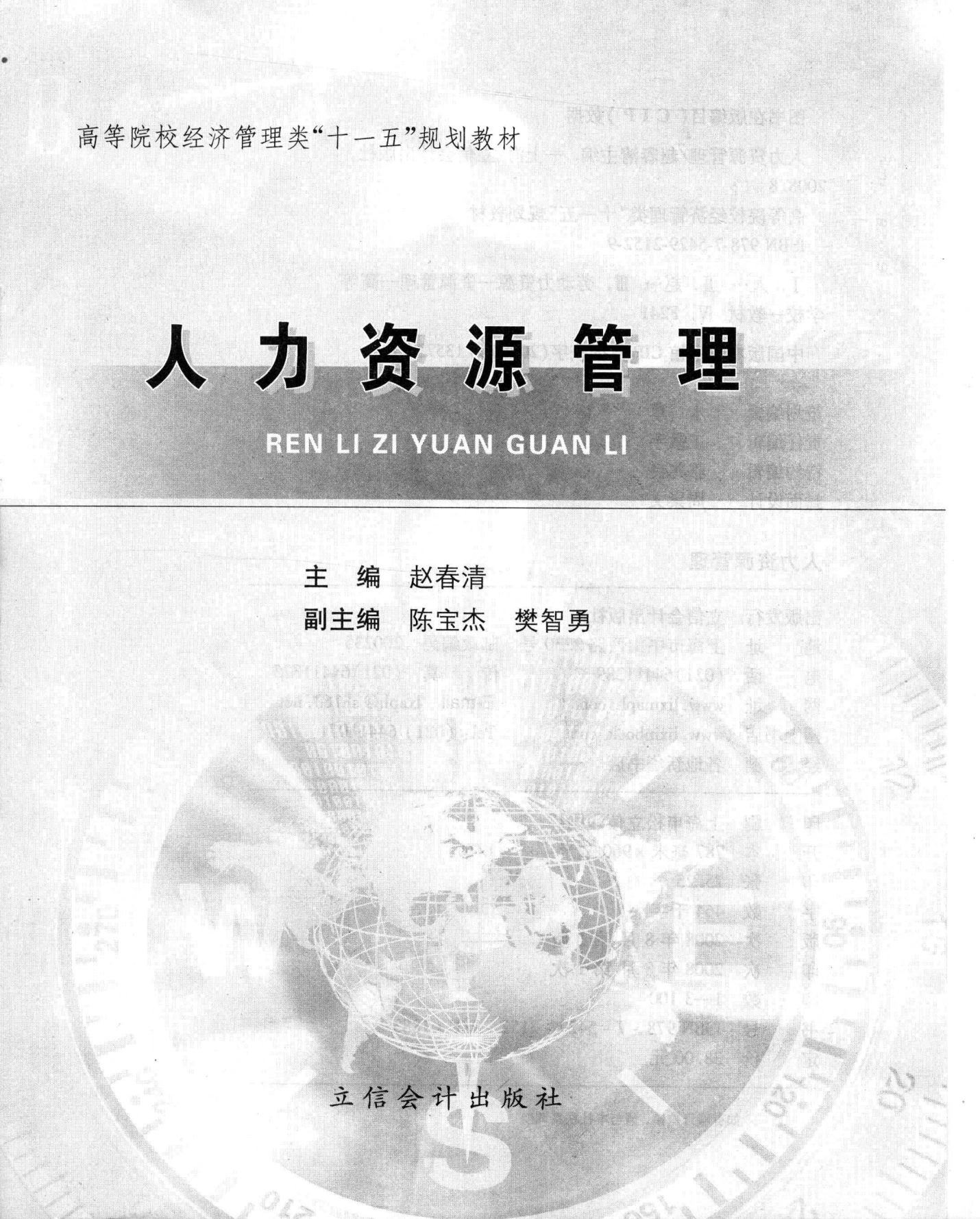
高等院校经济管理类“十一五”规划教材

人 力 资 源 管 理

REN LI ZI YUAN GUAN LI

主 编 赵春清

副主编 陈宝杰 樊智勇



立信会计出版社

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理/赵春清主编. —上海:立信会计出版社,
2008.8

高等院校经济管理类“十一五”规划教材

ISBN 978-7-5429-2152-9

I. 人… II. 赵… III. 劳动力资源—资源管理—高等
学校—教材 IV. F241

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第135734号

策划编辑 水 草
责任编辑 王微宇
特约编辑 骆兆良
封面设计 周崇文

人力资源管理

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号 邮政编码 200235

电 话 (021)64411389 传 真 (021)64411325

网 址 www.lixinaph.com E-mail lxaph@sh163.net

网上书店 www.lixinbook.com Tel: (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 上海申松立信印刷厂

开 本 787毫米×960毫米 1/16

印 张 25.25

字 数 464千字

版 次 2008年8月第1版

印 次 2008年8月第1次

印 数 1—3 100

书 号 ISBN 978 - 7 - 5429 - 2152 - 9/F · 1883

定 价 38.00元

如有印订差错,请与本社联系调换



为了适应不同的经营管理需要和不同的教学需求,各种类型的经济管理理论著作和系列教材,如雨后春笋般出现。大学教材的主要职能是传播知识,在知识经济时代,经济管理类教材内容的不断更新是形势发展的必然。亚里士多德曾经将人类的知识分为三大类:纯粹理性、实践理性和技艺。可以说经济管理是将这三类知识完美融合为一体的学科体系。曾几何时,管理学在我国还是一个无足轻重的学科,在 20 世纪 80 年代以前,我国的许多大学教学体系中,管理学与经济学是不加区分的,相关的大学毕业生所得到的学位几乎都是经济学学位。90 年代之后,管理学从经济学中分离出来,与其他学科结合又形成了一个庞大的管理学科体系。管理学,尤其是企业经营管理学与经济学是紧密相连的学科,你中有我,我中有你。因此,一些大学又纷纷将前期分设的经济学院和管理学院重新合并成为经济管理学院,这在一定程度上说明“经济管理”作为一个大类,在教学体系上的存在是十分必要的。为了避免在教材体系上的重复建设,我们组织 20 多所大学的专家教授共同努力,编写了这套“高等院校经济管理类‘十一五’规划教材”。这是十分必要的,也是十分及时的。

面对经济环境、市场状况以及管理者和学科层次的变化,这套教材力图贯彻以科学发展观为指导、以读者为中心、以市场为导向的原则,用语追求准确、简明和易懂。综合而言,这套教材主要有以下几个特点:

一是实用性。这套教材均配有 PPT 格式电子教案,选用本教材的教师可以在填妥书后的“教学课件索取单”,并将信息发给出版社后免费得到。此外,各书

的章节标题之后设有“学习目的”、“案例导读”等,每章之后还附有“本章小结”、“复习思考题”等,有利于培养读者的概括能力和实践能力。

二是前沿性。这套教材是多所高校的教师近年来教学和实践工作相结合的产物。从教学中得到的反馈来看,现代学生的个性化特征越来越明显,不少本科学生已经不再满足于初级的经济管理知识,他们希望能够接触一些更为深入的课题,或者是与时代经济紧密相连的话题。这就要求我们的教材必须站在时代的前沿,把握时代的脉搏,使学生以新的视角和思路来思考问题。

三是适用性。经济管理学与企业管理实践是息息相关的,这套教材在内容的选择上,既考虑了学科本身的系统性和完整性,也考虑了其适用性。教材体系的安排首先突出了经济管理类基础系列,进而又延伸出了会计学系列、营销管理系列、工商管理系列、贸易管理系列等,以适应不同学校、不同专业教学的需要,在行文上力求深入浅出,这样安排的好处是使授课教师有更大的选择余地,可以根据所教授学生的层次调整授课内容。

四是思考性。这套教材除了注重为学生提供专业基础知识,还增加了一些有一定理论深度的内容,一方面可以使学有余力的学生拓宽思路,深入思考一些问题;另一方面也突出地表达了经济管理类学科教学的基本原则,即向学生传授一种思考的方法,以此来驾驭纷繁复杂的经济现实。

五是多样性。从某种意义上说,教材的编写须有一定的规则,但作为大学教材,也应体现出大学教师的各自特色。因此,这套教材既有统一规划和基本要求,保持规划教材的整体性,但每本教材又各有特色,体现出不同教师的授课风格,如将案例引入教学等。

写教科书相当于以笔代口讲课,由口头授课到落笔以文字表达出来,其中之甘苦自不待言。应该说,每位作者的写作过程都是与家人及同事们的共同努力分不开的,在此,对他们付出的努力和爱心表示深深的感谢。

历史总是在不断推陈出新,教材的编写也应根据时代的发展和环境的变化而不断改革。我们在组织编写这套教材时,作了一些新尝试,希望能够取得良好的效果。但教材建设是一项庞大的系统工程,任何一项改革都不是一蹴而就的,需要不断修正和完善。这套教材在体系安排、理论联系实际和语言表述等方面若有不妥或错漏之处,恳请读者批评指正,以便我们在后续工作中加以改正。

最后,对立信会计出版社的全力支持表示诚挚的谢意,同时对责任编辑的出色工作表示由衷的钦佩,并对他们的辛勤工作表示感谢。

高等院校经济管理类“十一五”规划教材编委会

2008年4月

知识经济时代,企业处于一种超优势竞争的环境,即一种优势迅速崛起并迅速消失的环境。企业要想在这种环境中谋求生存和发展,必须对其活力的源泉——人力资源进行有效的开发和利用。因此,人力资源管理成为企业赢得竞争优势的关键所在,企业也必须从战略合作的角度来管理人力资源,利用新的理论和方法来提高人力资源管理的有效性。伴随着企业人力资源管理实践的深入和管理水平的提高,现代人力资源管理的理论框架和概念体系也在不断地丰富和完善。为更好地反映这种变化,及时把人力资源管理的最新理念和研究成果介绍给读者,我们组织人员编写了这本教材。

本书在吸收当前人力资源管理研究最新成果的基础上,集中研究和阐述了企业的人力资源管理系统。全书共分十二章,涉及人力资源管理概述、工作分析、人力资源规划、员工胜任素质、员工招聘与甄选、员工培训与开发、职业生涯设计与管理、绩效考评、薪酬管理、劳动关系、跨国公司人力资源管理、人力资源管理诊断等内容。

本书的特点在于:

(1) 系统的完整性。本书按照人力资源管理的内在联系和实践要求,对企业人力资源管理系统各个主要部分的基本概念、理论、方法和流程都作了介绍,使读者对企业人力资源管理系统有一个全面的认识。

(2) 内容的前沿性。本书介绍了国外人力资源管理方面的一些最新的研究成果,如胜任素质模型、关键业绩指标、考评标准体系设计等,增加了跨国公司人力资源管理方面的内容。同时紧密结合新颁布的《中华人民共和国劳动合同法》及时更新了劳动关系管理方面的相关内容。

(3) 理论和实务的统一性。本书在阐述人力资源管理理论的同时,还介绍了一些人力资源管理中的操作实务,尤其是增加了人力资源管理诊断一章,以提供给学生解决实际问题的思路 and 办法。同时每章都提供有引导案例和讨论案例,可以有效激发学生的学习兴趣 and 积极性,让学生在学理论的同时,能够运用相关理论分析案例,巩固所学知识、理解相关内容、培养和提高其分析和解决问题的能力。

本书是为高校管理类专业本科生和专科生编写的教材,也可作为企业领导和管理人员的培训资料 and 参考教材。

本书由主编拟定编写大纲,副主编和主编共同负责书稿的修改工作,最后由主编对全书进行审定、总纂和定稿。本书由赵春清任主编,陈宝杰、樊智勇任副主编。具体撰写分工为:第1章由张志宏编写;第2章和第4章由赵春清编写;第3章由刘东霞编写;第5章由梁冰编写;第6章由樊智勇编写;第7章由樊智勇和王颜芳编写;第8章由陈宝杰编写;第9章由刘孝龙编写;第10章由陈宝杰和马红霞编写;第11章由王颜芳和刘东霞编写;第十二章由宋春霞编写。

在本书的编写过程中,我们参阅了国内外大量的文献资料,从中借鉴和吸收了许多有价值的研究成果。在此一并致以谢忱。由于编者水平、经验以及时间有限,本书的错误和疏漏之处在所难免,敬请各位同行和读者予以批评指正,使本书能够不断充实完善。同时我们真诚希望本书能对涉猎人力资源管理领域的学界同仁有所裨益。

编者

2008年8月

CONTENTS 目录



第1章 人力资源管理概述	001
第一节 人力资源的含义与特征.....	002
第二节 人力资源管理的目标与职能.....	007
第三节 人力资源管理的发展历程.....	012
第四节 美国及日本的人力资源管理.....	017
本章小结.....	022
复习思考题.....	023
案例分析.....	023
 第2章 工作分析	 027
第一节 工作分析的含义和作用.....	028
第二节 工作分析的内容与步骤.....	032
第三节 工作分析的方法.....	037
第四节 工作描述与工作规范.....	044
第五节 工作设计与工作评价.....	048
本章小结.....	059
复习思考题.....	060
案例分析.....	061

第3章 人力资源规划	062
第一节 人力资源规划概述	063
第二节 人力资源需求预测	071
第三节 人力资源供给预测	077
第四节 人力资源平衡与规划编制	082
本章小结	088
复习思考题	089
案例分析	089
第4章 员工胜任素质	091
第一节 胜任素质概述	092
第二节 胜任素质模型的构建	100
第三节 胜任素质模型的应用	106
本章小结	110
复习思考题	111
案例分析	111
第5章 员工招聘与甄选	113
第一节 员工招聘概述	114
第二节 招聘渠道	120
第三节 员工甄选方法与技术	127
第四节 员工录用与招聘评估	135
本章小结	140
复习思考题	140
案例分析	141
第6章 员工培训与开发	143
第一节 员工培训与开发概述	144

第二节 员工培训需求分析·····	150
第三节 员工培训方案的设计与实施·····	156
第四节 员工培训评估·····	168
本章小结·····	173
复习思考题·····	173
案例分析·····	174
 第7章 职业生涯设计与管理 ·····	 176
第一节 职业生涯概述·····	177
第二节 职业生涯发展与选择理论·····	179
第三节 职业生涯发展规划·····	192
第四节 组织职业生涯管理·····	198
本章小结·····	205
复习思考题·····	206
案例分析·····	207
 第8章 绩效考评 ·····	 208
第一节 绩效考评概述·····	209
第二节 绩效考评的方法·····	216
第三节 关键绩效指标的设定·····	222
第四节 绩效考评标准体系的设计·····	230
第五节 绩效考评的实施与改善·····	235
本章小结·····	242
复习思考题·····	243
案例分析·····	243
 第9章 薪酬管理 ·····	 245
第一节 薪酬管理概述·····	246

第二节 薪酬管理原理.....	253
第三节 基本工资制度设计.....	260
第四节 员工福利.....	268
第五节 社会保险.....	275
本章小结.....	284
复习思考题.....	285
案例分析.....	285

第 10 章 劳动关系 288

第一节 劳动关系概述.....	289
第二节 劳动合同.....	294
第三节 劳动者派遣管理.....	300
第四节 工资集体协商.....	304
第五节 劳动安全卫生管理.....	308
第六节 劳动争议与处理.....	313
本章小结.....	318
复习思考题.....	319
案例分析.....	319

第 11 章 跨国公司人力资源管理 321

第一节 跨国公司人力资源管理的模式.....	322
第二节 跨国公司人力资源管理的特征.....	327
第三节 跨国公司人力资源管理中的跨文化问题.....	331
第四节 跨国公司人力资源管理的内容.....	340
本章小结.....	350
复习思考题.....	350
案例分析.....	351

第 12 章 人力资源管理诊断	353
第一节 人力资源管理诊断概述	354
第二节 人力资源管理诊断的程序及内容	358
第三节 人力资源管理诊断技术	373
本章小结	380
复习思考题	381
案例分析	381
 参考文献	383

第 1 章

人力资源管理概述



学习目的

通过本章学习,在分析和了解人力资源概念与特征、人力资源与人力资本区别与联系的基础上,掌握人力资源管理的概念、目标、功能与主要职能;了解西方与我国企业人力资源管理的演变过程;熟悉美国、日本人力资源管理模式的特点及变化。



引导案例

雀巢公司的人力资源管理

雀巢公司创始于 1867 年,是全球最大的食品公司,世界 500 强中名列前 50 位,其规模之大已到了无法确切统计其产品种类和数量的程度。雀巢之所以如此成功,与其独特的人力资源管理息息相关:

(1) 人员招募。从公司内部晋升是雀巢的政策,当需要外部招聘时,雀巢招募与发展的基本原则是:① 雇用具有适当的专业背景与特质的男性或女性,给予组织内长期生涯发展的规划;② 选取的标准应在工作说明书和应征者的背景资料内界定;③ 要特别注意的是应征者的个性应与雀巢文化相符合。

(2) 激励和参与。雀巢认为激发员工的动力不只是报酬、福利和升迁,还必须提供他

们一个能鼓励和支持、信任、沟通、合作及激励的工作环境。公司为那些愿意外出工作的员工提供良好的晋升机会,员工们对能及时得到上司的反馈感到十分满意。

(3) 薪资报酬。雀巢设计了一套薪酬政策以招募、激励及留住表现优异且对公司的成功有贡献的员工。刚进公司的员工在试用期内可获得丰厚的报酬,这使雀巢本已十分优厚的工资待遇更具竞争力。此外,员工们还可选择公司提供的多种保险计划。

(4) 绩效管理。员工的发展是每位经理人的责任,透过绩效管理中的目标设定及员工绩效评估可使每位经理有机会和部属讨论其改善计划、培训需求和发展方向。

(5) 生涯管理。建立组织内持续学习的文化——不论是通过在职训练、还是组织外部训练,促使员工对于公司目标的达成发挥最大的贡献力,也为员工提供自我和专业方面的成长机会。生涯管理的规划随时随地予以建立,以符合个人的期望和公司专业人才的需求。

请问:雀巢公司的人力资源管理有何特点?

资料来源:新华网(<http://www.xinhuanet.com/>)

第一节 人力资源的含义与特征

► 一、人力资源的含义与构成

(一) 人力资源的含义

按照逻辑从属关系,人力资源属于资源这一大的范畴,是资源的一种具体形式。资源在《辞海》里的意思是资财的来源。经济学中资源是指为了创造物质财富而投入到生产过程中的一切要素。当代西方经济学把资源分为人力资源、物力资源、财力资源、信息资源和时间资源,同时认为:人力资源是生产活动中最活跃的因素,也是一切资源中最重要的资源,由于该资源的特殊重要性而被称为第一资源。

到目前为止,对于人力资源的定义,学者们给出了多种不同的解释。根据研究角度的不同,可以将这些定义分为两大类。

第一类主要是从能力的角度出发来解释人力资源的概念,持这种观点的人占了较大的比例。例如:

(1) 所谓人力资源,是指能够推动整个经济和社会发展的劳动者的能力,即处在劳动年龄的已直接投入建设和尚未投入建设的人口的能力。

(2) 人力资源是人类可用于生产产品或提供各种服务的活力、技能和知识。

(3) 所谓人力资源,是指包含在人体内的一种生产能力,它是表现在劳动者的身上、

以劳动者的数量和质量表示的资源,对经济起着生产性的作用,并且是企业经营中最活跃、最积极的生产要素。

(4) 人力资源是指社会组织内部全部劳动人口中蕴含的劳动能力的总和。

(5) 所谓人力资源,是指劳动过程中可以直接投入的体力、智力、心力总和及其形成的基础素质,包括知识、技能、经验、品性与态度等身心素质。

(6) 人力资源是指企业员工所天然拥有并自主支配使用的协调力、判断力和想象力。

第二类主要是从人的角度出发来解释人力资源的定义。例如:

(1) 人力资源是指一定社会区域内所有具有劳动能力的适龄劳动人口和超过劳动年龄的人口总和。

(2) 人力资源是企业内部成员及外部的顾客等人员,即可以为企业直接提供或潜在服务及有利于企业实现预期经营效益的人员的总和。

(3) 人力资源是指存在于人体的智力资源,是指人类进行生产或提供服务,推动整个经济和社会发展的劳动者的各种能力的总称。

(4) 人力资源是指人拥有的知识、技能、经验、健康等“共性化”要素和个性、兴趣、价值观、团队意识等“个性化”要素以及态度、努力、情感等“情绪化”要素的有机结合。

综合以上观点,本书采用的人力资源定义为:人力资源是指能够推动国民经济和社会发展、具有智力劳动能力和体力劳动能力的人们的总和,它包括数量和质量两个方面。

(二) 人力资源的构成

人力资源由数量和质量两个基本方面构成。

1. 人力资源的数量构成

人力资源的数量指一个国家或地区具有劳动能力、能从事社会劳动的人口的总和。

如图 1-1 所示。

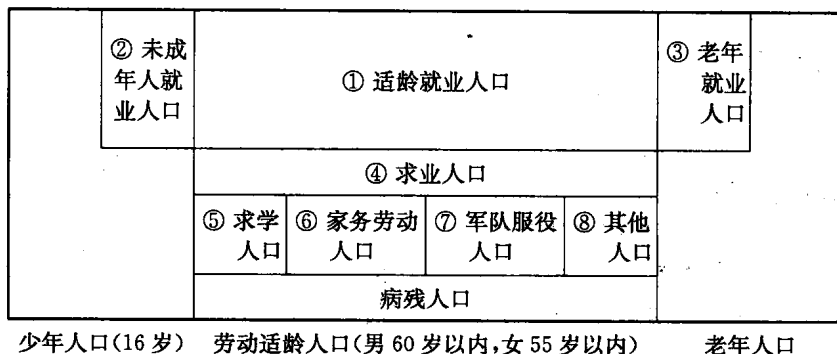


图 1-1 人力资源的数量构成

图中①~⑧均属于人力资源。其中:①~④是直接的、已开发的、现实的劳动力供

给;⑤~⑧是间接的、尚未开发好的、潜在形态的社会劳动力供给。

人力资源的数量受到很多因素的影响,概括起来主要有以下两个方面:

(1) 人口的总量。人力资源属于人口的一部分,因此人口的总量会影响到人力资源的数量。人口的总量由人口基数和自然增长率两个因素决定,自然增长率又取决于出生率和死亡率,用公式可以表示为:

$$\text{人口总量} = \text{人口基数} \times [1 + (\text{出生率} - \text{死亡率})]$$

(2) 人口的年龄结构。人口的年龄结构也会对人力资源的数量产生影响,相同的人口总量下,不同的年龄结构会使人力资源的数量有所不同。劳动适龄人口在人口总量中所占的比重较大时,人力资源的数量相对会较多;相反,人力资源的数量相对会比较少。

2. 人力资源的质量构成

人力资源的质量是指人力资源所具有的体质、智力、知识和技能水平以及劳动者的劳动态度。它一般用劳动者的体质水平、文化水平、专业技术水平、劳动者的积极性来衡量。人力资源的质量主要受到以下几个方面的影响:

(1) 遗传和其他先天因素。人类的体质和智力具有一定的继承性,这种继承性来源于人口代系间遗传基因的保持,并通过遗传与变异,使人类不断地进化、发展。但是,不同的人体质水平与智力水平的先天上的差异是比较小的,主要还是在后天因素的影响下产生的不同。

(2) 营养因素。营养因素是人体发育的重要因素,一个人的营养状况,特别是青少年时期的营养状况,必然影响其体质和智力水平。营养也是人体正常活动的重要条件,充足而均衡地吸收营养才能保持人力资源的质量水平。

(3) 教育因素。教育是人为地传授知识、经验的一种社会活动,是一部分人对另一部分人进行多方面影响的过程。教育是提高人力资源质量的一种最重要、最直接的手段,它能使人力资源的智力水平和专业技能水平都得到提高。

3. 人力资源数量和质量的比较

一个国家或地区的人力资源丰富程度不仅要用其数量计量,而且要用质量来评价。与人力资源的数量相比,其质量方面更为重要。人力资源的数量反映了可以控制物质资源的人数,而人力资源的质量则反映了可以具体控制的物质资源的数量、类型、复杂程度和人员特征。随着社会生产的发展,现代科学技术对人力资源的质量提出了更高的要求。人力资源质量的重要性还体现在其内部的替代性方面。一般说来,人力资源的质量对数量的替代性较强,而数量对质量的替代作用较差,有时甚至不能替代。人力资源开发的主要目的在于提高人力资源的质量,为社会经济的发展发挥更大的作用。