



高等院校人力资源管理专业系列教材

Employee Relations Management

员工关系管理



李新建 编著

南开大学出版社

高等院校人力资源管理专业系列教材

员工关系管理

李新建等 编著

南开大学出版社
中国·天津

图书在版编目(CIP)数据

员工关系管理 / 李新建等编著. —天津: 南开大学出版社, 2009.7

(高等院校人力资源管理专业系列教材)

ISBN 978-7-310-03195-5

I. 员… II. 李… III. 企业管理: 人事管理—高等学校—教材 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 110094 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

河北昌黎太阳红彩色印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2009 年 7 月第 1 版 2009 年 7 月第 1 次印刷

787×960 毫米 16 开本 22.375 印张 375 千字

定价: 38.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125



高等院校人力资源管理
专业系列教材

总 序

社会需求是学科发展和专业建设的最基础和最强的推动力。随着人力资源在社会经济各类组织中战略地位的不断凸显,人力资源管理的重要性也日益受到关注。虽然人力资源管理专业名称在我国出现只是在改革开放之后的20世纪80年代,但是近年来,随着我国社会与经济的高速发展对于高素质的人力资源管理人才的需求不断扩大,人力资源管理领域的专业人才培养工作取得了突飞猛进的发展,我国人力资源管理的学科建设和专业发展也已经进入不断完善和日臻成熟的阶段。

南开大学是国内商科中较早设立人力资源管理本科专业的院校之一,现已形成较为完整的人力资源管理专业的本硕博系列学位培养体系,2008年人力资源管理专业又获得教育部的高校“第一类特色专业建设点”项目的支持。本套系列教材的策划和撰写正是我

们进行高校人力资源管理特色专业建设探索的重要活动之一。

在人力资源管理专业系列教材建设方面,我们2001年推出的“21世纪人力资源开发与管理系列教材”(共六册)得到了学界和业界人士的认可,并被多所高校列为教学用书。在当前社会与经济发展的新形势下,尤其是信息化、网络化社会的发展,中国经济全球化程度的加深,以及新的劳动合同法的出台等一系列因素,对中国企业人力资源管理带来新的机遇和挑战,也对我国人力资源管理学科发展提出新的要求,我国人力资源管理专业的知识结构、培养目标、课程内容安排和教材体系建设等方面都需要进行相应的调整和完善。如何借鉴国际先进经验,结合我国经济和社会发展的现实需求,探索新的适应国际化发展和体现我国特色的人力资源管理专业人才培养的教材体系显得十分迫切。为此,我们决定对第一套教材进行全面修订和重大补充。

本套“高等院校人力资源管理专业系列教材”是由南开大学商学院人力资源管理专业教师团队精心策划和撰写的。编者们结合近年来国内外人力资源管理领域在理论研究和实践应用方面的发展走向,同时本着推动具有中国特色的高校人力资源管理专业的课程与教材体系的不断完善思路,力求为广大学生提供一套前瞻性、系统性、创新性、实用性较强的专业教材。

本套丛书共包括七本教材,分别是:《人力资源管理概论》、《职务管理》、《员工招聘》、《人力资源开发》、《绩效管理》、《薪酬管理》、《员工关系管理》。本教材力图做到既有理论的深入分析,又具有实践的可操作性,同时也成为企业人力资源管理部门专业管理人员的参考工具。本书可供高等学校人力资源管理专业学生使用,也可供工商管理类、劳动管理专业学生使用。

丛书在编写中难免有一些不足之处,敬请读者批评指正。



高等院校人力资源管理
专业系列教材

前 言

知识经济时代,人力资源日益成为组织的战略资源,人力资源管理也逐渐被提升到战略高度去认识。但是,在传统的人力资源管理理念和实践模式中,缺乏对员工关系管理的重视。这种现象也较长时间地表现在我国的人力资源教学与实践中。例如,我国一些大学的人力资源管理专业,仍没有单独开设这门课程;相关的专业教材比较少;我国的一些企业也不单独设置员工关系(Employee Relations, ER)专员的职位,或者没有把它作为一项重要的人力资源管理职能和工作。这些问题实际上反映了学术界和企业界对人力资源管理的本质和时代特征的认知存在不足。可喜的是,近年来,员工关系管理领域开始引起关注,与之相关的研究和实践成果也在不断涌现。为此,我们立志适应教学和专业人员培养的需要,编写这本《员工关系管理》教科书,以为这个领域的发展尽绵薄之力。

应该看到,传统和现代人力资源管理模式的本质区别之一在于:如何看待作为企业战略资源载体的员工,以及如何处理和协调在实现企业的过程中,企业与员工之间、管理方与被管理方之间、员工与员工之间的关系,即建立一种基于平等、互利、互惠和长久合作基础上的员工关系及其管理机制与模式。这也许是现代企业员工管理的最为本质的属性和终极目标之一。

尽管学术界对员工关系管理的研究对象、内容体系、理论基础和方法技术等还有很多争议,但是有两条实践发展的脉络已经较为清晰地呈现在我们面前,并逐渐形成了员工关系管理的基础:其一,是以人为本的管理模式对以工作(职位)为本的管理模式的替代;其二,以冲突和寻求外部解决途径为特征的劳资关系处理模式,正在向以合作和追求内部矛盾化解为特征的员工关系管理转化。虽然新时代下日益严酷的市场竞争环境还很难改变劳资之间利益冲突的本质特征,但劳资关系的性质和表现形式已经和正在发生很大的变化。需要强调的是:当员工与企业之间通过市场交易过程结成了法律契约关系之后,就需要在此基础上,通过双方的努力去构筑一种心理上的契约。而关注心理契约的达成正是员工关系管理与传统劳动关系领域的重要区别所在。

怎样去写一本既能关注理论思维,又能符合实践发展和反映我国企业人力资源管理特色的员工管理关系的教材,这对本书的所有作者都是一个极大的挑战。我们已经为本校人力资源管理专业的本科生开设了几轮“员工关系管理”的专业选修课程,积累了一些教学经验;在同企业的交流中,也得到了很多启发和写作动力;并尽可能地参考了国内外一些研究成果。但是由于我们对该领域涉猎不深,水平和能力有限,加之编著此书更多的是出于教学压力,而非研究积累和学术兴趣,因此,书中肯定有很多错误、疏漏之处,敬请读者批评指正。

本书共分16章,第1、2章主要介绍员工关系管理概述和员工关系管理的环境;第3~5章是以员工与企业劳动合同关系的建立和解除为基本框架,涉及员工劳动合同管理、员工离职管理、员工辞退、裁员管理;第6章为员工纪律与惩戒管理;第7、8章为员工参与和员工关系管理中的沟通;第9章为员工抱怨、申诉与劳动争议处理;第10、11章为员工安全和健康管理;第12~14章为员工压力管理、员工援助计划和工作—家庭平衡计划;第15章为员工满意度的调查与分析;第16章为非正式雇员的关系管理。

参加本书编写的作者分别为:

刘川,第1章第1~2节和第3章;

戴昶,第2章;

赵斌,第4章、第5章、第9章和第15章;

孔征宇,第6章;

时博,第7章、第8章(合作)和第12章;

杨帆,第8章(合作);

周斌,第10章;

高俊杰,第13章;

戚明明,第14章;

李新建,第1章第3节、第11章和第16章(合作);

张广福,第16章(合作)。

作为主编,李新建负责对本书编写框架的设计、对各章节内容的修改和协调工作;周斌承担了部分章节的校对和编辑工作。

南开大学出版社的纪益员副总编是本书的主要策划者,她对本书的编写和出版给予了最大的支持和帮助;南开大学人力资源管理系的所有教师都参加了编写提纲的讨论,并提出了许多宝贵的意见。同时,在本书的编纂中,也参考、引用和借鉴了许多中外学者的观点和成果,对此,书中尽可能详细地标明了出处,并表示诚挚的谢意。

李新建

2008年7月

于南开大学商学院



高等院校人力资源管理
专业系列教材

目 录

第一章 绪论	(1)
本章学习要点	(1)
第一节 员工关系管理的内涵、目标与角色定位	(3)
第二节 员工关系管理的职能体系构建	(10)
第三节 员工关系管理的发展脉络与演变趋势	(17)
思考题	(23)
参考文献	(23)
第二章 员工关系管理环境及其变化	(25)
本章学习要点	(25)
第一节 员工关系管理的外部环境与因素	(27)
第二节 员工关系管理的内部环境与因素	(33)
第三节 我国员工关系管理环境变化及其影响	(37)

	思考题	(42)
	参考文献	(42)
1.	第三章 员工关系的确立与劳动合同管理	(43)
	本章学习要点	(43)
	第一节 劳动关系的确立是员工关系建立的基础	(45)
	第二节 劳动合同的特征、种类及内容	(46)
	第三节 劳动合同的订立和续订	(53)
	第四节 劳动合同的变更、终止和解除	(60)
	思考题	(68)
	参考文献	(68)
2.	第四章 员工离职与主动离职管理	(69)
	本章学习要点	(69)
	第一节 员工离职的内涵、类别与影响	(71)
	第二节 员工离职率与离职成本测量	(73)
	第三节 员工主动离职的原因与影响因素	(76)
	第四节 员工主动离职的防范对策与管理流程	(81)
	思考题	(90)
	参考文献	(90)
3.	第五章 员工解聘与裁员管理	(91)
	本章学习要点	(91)
	第一节 解聘及其员工关系管理	(93)
	第二节 裁员及其员工关系管理	(98)
	第三节 解聘和裁员中的员工关系协调	(103)
	思考题	(106)
	参考文献	(106)
4.	第六章 员工纪律、惩戒及不良行为管理	(107)
	本章学习要点	(107)
	第一节 员工纪律管理	(109)
	第二节 员工违纪行为的惩戒管理	(111)
	第三节 “问题员工”管理与员工不良行为防范	(116)
	思考题	(124)
	参考文献	(124)

第七章	员工参与管理	(125)
	本章学习要点	(125)
	第一节 员工参与概述	(127)
	第二节 员工民主参与的形式与内容	(132)
	第三节 员工管理参与的形式与内容	(137)
	思考题	(145)
	参考文献	(146)
第八章	沟通与员工关系管理	(147)
	本章学习要点	(147)
	第一节 沟通管理概述	(149)
	第二节 沟通的意义及对员工关系管理的作用	(154)
	第三节 员工关系沟通的渠道、网络与实现方式	(158)
	第四节 员工关系管理中的沟通障碍与处理	(166)
	思考题	(170)
	参考文献	(171)
第九章	员工抱怨、申诉与劳动争议处理	(172)
	本章学习要点	(172)
	第一节 员工抱怨管理	(174)
	第二节 员工申诉管理	(179)
	第三节 劳动争议处理	(183)
	思考题	(188)
	参考文献	(188)
第十章	员工安全管理	(190)
	本章学习要点	(190)
	第一节 员工安全管理概述	(192)
	第二节 员工安全管理的法制化与制度化	(197)
	第三节 企业员工安全管理体系与方案	(206)
	思考题	(211)
	参考文献	(211)
第十一章	员工健康管理	(212)
	本章学习要点	(212)
	第一节 员工健康管理概述	(214)

	第二节 职业病及其防治	(217)
	第三节 心理健康管理与心理疾病防治	(226)
	思考题	(230)
	参考文献	(230)
第十二章	员工压力管理	(232)
	本章学习要点	(232)
	第一节 工作压力的内涵与影响	(234)
	第二节 员工的压力源、压力性质与类别	(240)
	第三节 员工压力管理的组织对策	(243)
	第四节 不同员工群体的压力源及其压力管理	(252)
	思考题	(256)
	参考文献	(256)
第十三章	员工援助计划	(257)
	本章学习要点	(257)
	第一节 员工援助计划概述	(259)
	第二节 员工援助计划的内容与运作	(265)
	第三节 员工援助计划的设计与实施	(271)
	思考题	(277)
	参考文献	(277)
第十四章	员工工作—家庭平衡计划	(279)
	本章学习要点	(279)
	第一节 员工工作—家庭平衡概述	(281)
	第二节 员工工作—家庭冲突及其表现	(284)
	第三节 员工工作—家庭平衡的组织干预	(293)
	思考题	(298)
	参考文献	(298)
第十五章	员工满意度调查与分析	(299)
	本章学习要点	(299)
	第一节 员工满意度及管理概述	(301)
	第二节 员工满意度调查的目的、内容与方法	(305)
	第三节 员工满意度调查的实施与应用	(313)
	思考题	(320)

参考文献	(321)
第十六章 非正式雇佣员工关系管理	(322)
本章学习要点	(322)
第一节 非正式雇佣员工管理概述	(324)
第二节 非正式雇员的员工关系问题及成因	(331)
第三节 劳务派遣员工关系管理	(337)
思考题	(343)
参考文献	(343)



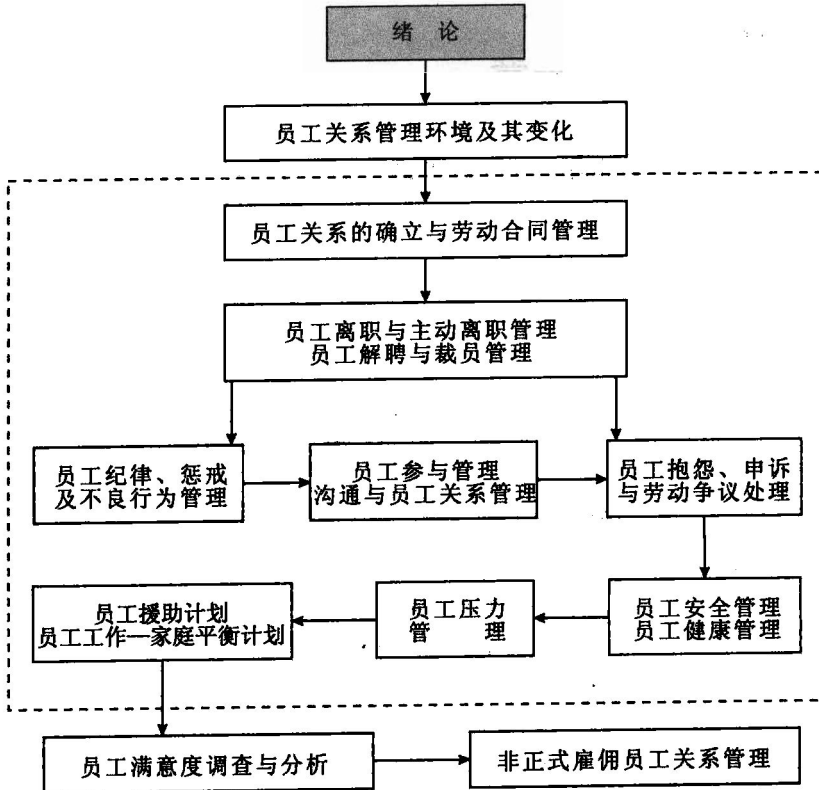
高等院校人力资源管理
专业系列教材

第一章

绪 论

本章学习要点

- 员工关系是企业内各利益群体之间的一种特殊关系,它的协调与否,关系到企业人力资源的开发和使用效果,关系到企业与员工共同发展,并有可能关系到企业目标的最终实现。
- 员工关系管理是企业人力资源管理的基本职能之一,其职责和工作任务贯穿于人力资源管理的各个环节和全过程。
- 企业员工关系管理的模式与运作依企业性质、环境、发展阶段和员工特征而有所不同,但企业的员工关系必须遵照一定的法律法规、制度规则和工作目标进行有效的管理和协调。
- 西方企业员工关系管理经历了一个较长的历史发展过程,是劳动关系和人力资源管理发展的必然产物;当前我国企业的员工关系管理方兴未艾,需要借鉴西方的经验,结合我国的国情和企业特征,寻找促进员工关系和谐的途径与方法。



企业管理归根到底是对人的管理,这不仅是因为在决定企业发展的各要素之间,人力资源已成为企业组织考虑的首要问题;而且还在于,作为企业人力资源载体的员工,其积极性和创造性的发挥需要建立在和谐的劳资关系和人际关系的基础之上。企业中人与人之间的关系表现为,但不局限于物质利益关系,还包括非物质利益关系和社会文化关系等;主要体现为,但不局限于企业与员工之间的关系,还体现为管理者与被管理者之间、员工之间、员工与客户之间,以及企业、员工与政府之间的关系等。这些关系都应该构成企业员工关系管理的对象。

对于一个健康的企业而言,无论它隶属于哪一个行业,所有制性质如何,处于哪个发展阶段,都具备共同的特征——拥有和谐的员工关系。这是因为企业因人而生,因人而盛。无数理论和实践都在证明这样的道理:一个拥有和谐员工关系的企业可以吸引和保留住优秀员工,可以提高劳动生产率,降低缺勤率和离职率,减少劳动争议和劳资冲突,提升员工士气和对企业的忠诚度,最终达到实现员工发展和提升组织绩效的双重或多重目标。

第一节 员工关系管理的内涵、目标与角色定位

作为企业人力资源管理的一项基本职能和管理行为,需要对员工关系及其管理的核心概念、管理目标和角色定位等尽可能作出系统和明确的界定。

一、员工关系的内涵及特点

1. 员工关系的内涵界定

目前中外学术界尚没有统一的关于“员工关系”(Employee relations)的内涵界定,但可以将员工关系的内涵和外延做广义和狭义的区别。广义的员工关系经常与“雇佣关系”(Employment relations)、“雇主—雇员关系”(Employer—employee relations)、产业关系(Industrial relations),以及劳动关系(Labor relations)等概念混合使用;而狭义的员工关系是将其作为企业人力资源管理的一项工作或管理职能,即表现为企业或管理者与其内部员工之间的关系。

国外学者很少对员工关系作出严格的内涵界定,他们多是基于不同的研究目的和视角去研讨员工关系的性质、管理意义和具体内容。这也许有助于我们对员工关系管理进行更为开阔和深入的探讨。随着我国企业员工关系管理实践的兴起,国内研究者也开始对员工关系的概念和内涵作出界定。程延园(2004)提出,员工关系是由企业和员工双方利益引起的,表现为合作、冲突、力量和权利关系的总和;它强调以员工为主体和出发点的企业内部关系,注重个体层次上的关系和交流,注重和谐与合作是这一概念所蕴涵的精神^①。还有一些学者认为广义的员工关系是在企业内部以及与企业经营有密切关联的集体或个人之间的关系,甚至包含与企业外特定团体(供应商、会员等)或个体的某种联系;狭义的员工关系是指企业和员工、员工与员工之间的相互联系和影响^②。

本书所指的员工关系是从狭义角度所做的界定,即所谓员工关系主要是指员工与企业组织之间的一种相互影响和相互制约的工作关系。这种关系以雇佣契约为基础,以工作组织为纽带,主要表现为在组织既有的管理过程中的一种人际互动关系。这一关系的实质也可以认为是企业组织中各利益群体之间的经济、法律和社会关系的特定形式。

2. 员工关系的特点

上述定义表明,员工关系蕴涵以下特点:

(1)以企业与员工之间的和谐劳动关系为基础。追寻西方劳动关系的演变历史可以看出,早期的劳资矛盾和激烈对抗曾给企业正常发展带来许多不稳定的因素,正是在劳资双方的长期冲突和力量博弈中,管理方逐渐意识到缓和劳资冲突、提倡劳资合作对企业的正面影响大于其负面影响。于是,强化人力资源管理,确立员工管理在企业中的地位成为当代企业追求的主要目标之一。员工关系及其管理的概念和管理实践也随之产生。

与对抗性的劳资关系不同,员工关系强调以员工为主体和出发点的企业内部关系,注重人际关系管理、内部劳动关系管理、沟通与交流管理、民主参与、员工工作与家庭平衡,以及人本文化等管理视角和行为,追求企业与员工之间的利益协调和共同发展。因此,从历史与逻辑统一的视角可以看出,员工关系是建立于,但又在某些方面超越于劳动关系的一项企业管理,

^① 程延园编著,《员工关系管理》,复旦大学出版社,2004年,第2页。

^② 许云华,《探析基于组织承诺的员工关系管理》,《经济论坛》,2005年第19期,第84~85页。