

高等院校市场营销专业实践与应用型规划教材

人力资源开发与管理

叶 盛 岳文赫/主 编
杜 琳 侯树强/副主编

清华大学出版社

高等院校市场营销专业实践与应用型规划教材

人力资源开发与管理

叶 盛 岳文赫/主 编
杜 琳 侯树强/副主编

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书分别对人力资源管理理论、人力资源管理职能以及人力资源管理发展趋势进行了详细论述。本书体系新颖、理论前沿、内容充实、结合实践、强化应用性。适合高校人力资源管理专业及相关经济管理专业师生作为教材使用,也可作为企业管理者以及对人力资源管理有兴趣人士的专业参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

人力资源开发与管理/叶盛,岳文赫主编. —北京:清华大学出版社,2012

(高等院校市场营销专业实践与应用型规划教材)

ISBN 978-7-302-29635-5

I. ①人… II. ①叶… ②岳… III. ①企业管理—人力资源开发—高等学校—教材②企业管理—人力资源管理—高等学校—教材 IV. ①F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 185090 号

责任编辑:贺 岩

封面设计:汉风唐韵

责任校对:宋玉莲

责任印制:张雪娇

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:三河市君旺印装厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:23 字 数:485 千字

版 次:2012 年 10 月第 1 版 印 次:2012 年 10 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:38.00 元

编 审 委 员 会

主 任 杜 琳

副 主 任 生奇志 王秀娥 叶 盛 刘 洋

委 员 (按姓氏笔画排列)

于英慧 王丽娜 王 贺 勾殿红 刘庆军

刘 颖 陈 燕 李文国 柳 伟 岳文赫

赵丽丽 姚海波 夏 冬 董乃群

总

序

这是一个不断变化和发展的世界。今天,我国的高等教育已走进大众化时代,人才培养模式多样化已经成为必然的趋势。研究型与应用型人才教育相结合成为我国经济建设和社会需求最多的一大类教育方向。这样的巨变反映在高等教育教学中,要求我们必须不断变革和创新,以适应我国市场经济发展的新需求。

为了促进市场经济领域应用型人才培养,发挥院校之间相互合作的优势,我们组织编写了这套“高等院校市场营销专业实践与应用型规划教材”。本系列教材是适应高等教育教学目标的转变,满足市场经济人才培养目标的努力成果。经编委会近三年的基础调研与组织编写,本系列教材终于与大家见面了。

本系列教材具有如下特点:

1. 以适应新市场经济形势下人才需求为目标。本系列教材理论与概念简洁、精练,突出理论性与实用性、操作性相结合的要求。

2. 强化应用性和技能训练。在传统教材正文基础上,中间穿插案例、拓展知识及小训练项目,培养学生理论联系实际,运用知识解决实际问题的能力,因此将更适合地方院校的教学要求。

3. 突出案例教学。本系列教材理论方面反映最新技术与研究成果,跟进时代经济发展,将最新案例融入各知识点的学习之中。

4. 形式活泼,可读性强。文中采用多种表述形式,提供大量阅读资料及推荐资料资源,符合当代大学生阅读习惯。

5. 合作与交流的成果。每一本教材都由几所院校的教师参加编写。编审委员会于沈阳召开计划会和审纲会,来自各院校的教师与行业专家在充分交流的基础上,确定了编写大纲。因此,本系列教材可以反映出各参编院校一些好的经验和做法。

6. 应用面广。本系列教材适用于高等院校市场营销专业教学,同时强化知识应用和技能训练的特点,使其同样适用于企业作为员工技能训练教程。

本系列教材编写过程中编审委员会进行了大量行业专访与基础调研工作。各主审在书稿编写过程中给予了很多有益的意见与建议,要求各位主编加强协调,认真负责,严

把质量关，努力保证和提高教材质量。各位主编和编者也尽职尽责，通力合作。教材编写过程中得到各主编所在院校的鼎力支持，清华大学出版社在整个系列教材的编写过程中给予全面指导与协助，在此，特向上述单位和相关人员表示衷心的感谢！

“高等院校市场营销专业实践与应用型规划教材”编审委员会主任 杜琳

2010年10月于沈阳



前

言

人力资源开发与管理课程是人力资源管理专业的基础课,同时也是工商管理类专业的必修课程之一,更是人力资源管理专业和工商管理专业的主干课程。在当今的社会生活中,越来越多的组织管理者意识到要管理、吸引、激励高素质的员工为实现组织目标高效率地工作,管理者的人力资源管理技能是至关重要的。另外,只有具备了良好管理技能的管理者才能创造出愉快的工作环境,才能吸引和留住人才。因此,如何“选、用、育、留”人才,对于提高组织竞争力,实现组织的发展目标是十分重要的。

本书是为了贯彻《关于进一步加强高等学校本科教学工作的若干意见》和《教育部关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》的精神,针对培养应用型人才的本科教育层次和高职高专教育层次的人力资源管理及其他管理类专业的教学要求和特点而编写的。

全书分为三部分。第一部分是人力资源管理理论部分。从理论的角度对人力资源管理进行了总体性的阐述,集中讲述了人力资源、人力资源管理、人力资源管理的产生和发展、人力资源管理者 and 人力资源管理部门以及人力资源管理的理论等内容。第二部分是人力资源管理职能部分。从实践的角度对人力资源管理的主要职能活动进行了概括性的介绍,包括人力资源规划、工作分析、招聘与选拔、培训与开发、绩效管理、薪酬管理以及员工关系管理等主要职能。第三部分是人力资源管理发展趋势,包括跨国人力资源管理、人力资源会计以及人力资源管理信息系统。

全书理论与实践相结合,信息丰富,语言通俗,章后加以思考题、案例分析,便于读者在学习每章内容之后更好地理解知识,锻炼和提高自己的管理技能。值得一提的是,本书对人力资源会计做出了介绍,同时附有12个人力资源管理主要职能的实践操作流程及表格供读者应用于实际的工作中。

本书由叶盛主编,主要负责拟订编写大纲和编写第4、5、8、10章;岳文赫主编,主要负责编写第2、6、7、9章;杜琳教授负责编写第1、3章;侯树强负责编写第11章和全书校核工作。在本书的编写过程中,参阅了许多专家学者的著作和有关资料,在这里一并表示感谢。

本书能够顺利出版，得到了清华大学出版社的大力支持和热心帮助，在此向他们致以深深的谢意！

本书主要编者具有多年企业管理实践和高校教学经验，书中就人力资源管理工具应用方面有所强化，因此本书适用于高校教学，也可作为企业相关人员培训教程。为方便教师教学，编者提供教学课件和相关教学资料，欢迎来函索取。本书不足之处敬请读者指正、赐教，编者邮箱为 yeshome325@163.com。

编 者

2012 年 6 月

目

录

第 1 章 人力资源管理概论	1
1.1 人力资源概述	1
1.1.1 人力资源及其相关概念	1
1.1.2 人力资源的性质	6
1.1.3 人力资源的作用	7
1.1.4 人力资本	9
1.2 人力资源管理概述	12
1.2.1 人力资源管理产生的基础与发展	12
1.2.2 人力资源管理者 and 部门	23
1.2.3 人力资源管理的内容概述	29
1.3 人力资源管理的趋势	33
1.3.1 知识型员工的管理	33
1.3.2 人力资源管理的新特征	36
1.3.3 人力资源管理的发展趋势	38
1.3.4 人力资源管理面临的挑战	38
第 2 章 人力资源规划	45
2.1 人力资源规划概述	45
2.1.1 人力资源规划的含义	45
2.1.2 人力资源规划的内容及分类	47
2.1.3 人力资源规划的作用	48
2.2 人力资源供求预测与平衡	49
2.2.1 人力资源需求预测	49
2.2.2 人力资源供给预测	53

2.2.3 人力资源综合平衡	57
2.3 人力资源规划的编制	58
2.3.1 人力资源规划的编制程序	58
2.3.2 人力资源规划的制定原则	60
2.3.3 人力资源规划评价	60
第3章 工作分析	63
3.1 工作分析概述	63
3.1.1 工作分析的含义	63
3.1.2 工作分析的基本术语及内容	68
3.1.3 工作分析的作用	69
3.2 工作分析的方法	71
3.2.1 职务分析问卷法	71
3.2.2 工作要素法	75
3.2.3 管理职位描述问卷法	76
3.2.4 临界特质分析系统	77
3.2.5 职能工作分析法	81
3.2.6 任务清单分析系统	82
3.2.7 关键事件法	83
3.3 工作分析流程	84
3.3.1 准备阶段	84
3.3.2 调查阶段	85
3.3.3 分析阶段	86
3.3.4 完成阶段	87
3.4 工作设计	87
3.4.1 工作设计的含义	87
3.4.2 工作设计的主要内容	88
3.4.3 工作设计的方法	89
3.4.4 影响工作设计的主要因素	89
3.4.5 工作设计中的社会技术理论	90
第4章 招聘和选拔	94
4.1 招聘	94
4.1.1 招聘概述	94

4.1.2	招聘的原则	95
4.1.3	招聘的作用	96
4.1.4	招聘的程序	97
4.1.5	招聘的渠道	98
4.2	选拔	101
4.2.1	选拔的方法	101
4.2.2	录用程序	117
第5章	培训与开发	122
5.1	培训概述	122
5.1.1	培训的含义和分类	122
5.1.2	培训的目的	123
5.1.3	培训的原则	124
5.1.4	培训的意义	125
5.2	培训的流程	125
5.2.1	培训需求分析	125
5.2.2	确立培训目标	128
5.2.3	制定培训计划	128
5.2.4	实施培训计划	129
5.2.5	评价培训效果	130
5.2.6	培训效果迁移	131
5.3	培训的形式和体系	132
5.3.1	培训的形式	132
5.3.2	培训的体系	135
5.4	培训的方法	138
5.4.1	讲授法	138
5.4.2	角色扮演法	140
5.4.3	基本研讨法	142
5.4.4	视听教育法	143
5.5	人力资源开发	144
5.5.1	人力资源开发概述	144
5.5.2	人力资源整体开发	146
5.6	人力资源开发的途径与方法	147

5.6.1	人力资源开发的途径	147
5.6.2	人力资源开发的方法	148
5.7	职业生涯管理	150
5.7.1	职业生涯管理概述	150
5.7.2	职业生涯规划的编制	155
第6章	绩效管理	158
6.1	绩效管理概述	158
6.1.1	绩效	158
6.1.2	绩效考核	159
6.1.3	绩效管理	160
6.1.4	绩效管理与绩效考核的联系与区别	163
6.2	绩效管理的流程	164
6.2.1	绩效计划	164
6.2.2	绩效沟通	167
6.2.3	绩效考核	170
6.2.4	绩效诊断与提高	173
6.3	绩效考核方法	174
6.3.1	图尺度考核法	174
6.3.2	交替排序法	175
6.3.3	配对比较法	175
6.3.4	强制分布法	177
6.3.5	关键事件法	178
6.3.6	行为锚定等级考核法	180
6.3.7	目标管理法	181
第7章	薪酬管理	189
7.1	薪酬管理概述	189
7.1.1	薪酬概述	189
7.1.2	薪酬的功能	192
7.1.3	薪酬管理	193
7.2	薪酬设计	195
7.2.1	薪酬设计概述	195
7.2.2	薪酬设计的流程	197

7.3	薪酬体系与薪酬制度	200
7.3.1	薪酬体系	200
7.3.2	薪酬制度	204
7.3.3	岗位与薪酬制度设计	207
7.4	薪酬水平与薪酬结构	210
7.4.1	薪酬水平	210
7.4.2	薪酬结构	213
7.5	福利	215
7.5.1	福利概述	215
7.5.2	法定福利	217
7.5.3	企业自助式福利	223
7.6	薪酬预算与调整	227
7.6.1	薪酬预算	227
7.6.2	薪酬调整	229
第8章	员工关系管理	232
8.1	员工关系管理概述	232
8.1.1	员工关系概述	232
8.1.2	员工关系的影响因素及管理目标	234
8.1.3	建立正向员工关系的过程	236
8.2	劳动关系	238
8.2.1	劳动关系概述	238
8.2.2	我国劳动关系的现状及发展	239
8.3	劳动合同和集体合同管理	241
8.3.1	劳动合同	241
8.3.2	集体合同	246
8.4	劳动争议处理	249
8.4.1	劳动争议概述	249
8.4.2	劳动争议的处理	251
8.5	安全与健康	256
8.5.1	劳动保护概述	256
8.5.2	劳动保护的内容及措施	257
8.5.3	企业健康管理	258
8.6	工作伦理	263

8.6.1 工作伦理概述	263
8.6.2 伦理管理	264
8.6.3 隐私管理	268
第9章 跨国人力资源管理	272
9.1 人力资源管理和商业国际化	272
9.1.1 人力资源管理国际化趋势	272
9.1.2 人力资源管理的复杂性	273
9.2 影响跨国人力资源管理的因素	273
9.2.1 文化环境	274
9.2.2 产业类型	274
9.2.3 跨国公司对母国市场的依赖	275
9.2.4 高层管理者对国际经营管理的态度	275
9.3 跨国人力资源管理概述	275
9.3.1 跨国人员的选拔和配置	275
9.3.2 跨国驻外人员培训与开发	276
9.3.3 驻外人员薪酬和福利	277
9.4 跨国公司人力资源管理与开发模式的国际比较	278
9.4.1 跨国公司人力资源管理与开发的美国模式	278
9.4.2 跨国公司人力资源管理与开发的日本模式	279
9.4.3 跨国公司人力资源管理与开发的德国模式	280
9.4.4 跨国公司人力资源管理与开发的英-荷模式	281
9.5 跨国公司的跨文化管理	281
9.5.1 文化与文化差异	281
9.5.2 文化差异对跨国经营企业的影响	282
9.5.3 创造国际竞争优势	283
9.6 外资企业的人力资源管理的成功经验分析	285
9.6.1 外资企业的人力资源管理的成功经验	285
9.6.2 提高我国人力资源管理水平的对策与建议	287
第10章 人力资源会计	291
10.1 人力资源会计概述	291
10.1.1 人力资源会计的含义	291
10.1.2 人力资源会计产生的原因	292

10.1.3	人力资源会计的内容和分类	295
10.1.4	人力资源会计的研究对象、假设与作用	296
10.1.5	人力资源会计研究目前存在的问题	299
10.2	人力资源成本会计	299
10.2.1	人力资源成本会计的概念和内容	299
10.2.2	人力资源成本会计的核算	302
10.3	人力资源价值会计	306
10.3.1	人力资源价值的概念	306
10.3.2	人力资源价值的货币性计量方法	306
第 11 章	人力资源管理信息化	312
11.1	人力资源管理信息化概述	312
11.1.1	人力资源管理信息化的含义	312
11.1.2	人力资源管理领域信息技术的应用和发展历程	313
11.1.3	人力资源管理信息化的意义	315
11.2	人力资源管理信息系统的设计和应用	315
11.2.1	人力资源管理信息系统的解决方案	315
11.2.2	人力资源管理信息系统的目的	317
11.2.3	人力资源管理信息系统的测评指标	318
11.2.4	人力资源管理信息系统的建立	320
11.2.5	人力资源管理信息系统应用过程中常见的问题	321
11.3	人力资源管理信息系统的主要基础功能和应用	323
11.3.1	电子化招聘	323
11.3.2	电子化培训	325
11.3.3	电子化学习	326
11.3.4	电子化沟通	327
11.3.5	电子化考评	327
11.4	人力资源管理信息系统的实施	328
11.4.1	人力资源管理信息系统实施项目的组织	328
11.4.2	人力资源管理信息系统的工作内容	329
11.4.3	人力资源管理信息系统的维护	330
附 录		333
附录 1	招聘流程	333

附录 2 招聘申请表	334
附录 3 面试评估表	335
附录 4 新员工入司工作流程	337
附录 5 录用通知书	338
附录 6 签订劳动合同流程	339
附录 7 履历表	340
附录 8 新员工入职手续清单	344
附录 9 培训流程	345
附录 10 员工内部调动工作流程	346
附录 11 员工离职流程	347
附录 12 考勤流程	348
参考文献	349

第1章

人力资源管理概论

学习目标

学习本章首先要掌握人口资源、劳动力资源、人力资源以及人才资源的相关概念；其次要掌握人力资源管理的含义及其职能；最后要了解人力资源管理的发展历程和发展趋势，熟悉人力资源管理的相关内容在管理中使用的一些方法。

关键词

资源，人力资源，人力资源资本，人力资源管理

1.1 人力资源概述

1.1.1 人力资源及其相关概念

1. 人力资源的概念

资源是人类赖以生存的物质基础，是为了创造物质财富而投入生产活动中的一切要素。资源可以分为两大类：一类是物质资源；一类是人力资源。当代经济学家又进一步把资源作了划分，认为世界上目前存在四大资源，即自然资源、资本资源、信息资源和人力资源，其中最重要的是人力资源。

(1) 自然资源。这是指一般用于生产活动的一切未经加工的自然物。如未经开发的土地、山川、森林、矿藏等，它们有待于人们去开发利用。

(2) 资本资源。这是指一般用于生产活动的一切经人加工的自然物，如资金、机器、厂房、设备。人们并不直接消费资本资源本身，而是利用它去创造和生产新的产品与价值。

(3) 信息资源。这是指对生产活动及与其有关的一切活动的事、物进行描述的符号集合。信息是对客观事物的一种描述。与前两种资源不同的是，前两种资源具有明显的独占性，而信息资源具有共享性。

(4) 人力资源。它是存在于人体的经济资源，反映一个国家或地区人口总体中所拥有