

人力资源 经理

365天

超级管理手册

王生平 张绍峰 编著

职业经理人的常

人力资源很重要，沟通协调讲技巧
企业要想大发展，人才培养有密招

从白领到金领的必备读本

角色模拟，想经理之所想
一问一答，提供最佳对策

精心编写了11套人力资源管理制度

列举了52个人力资源管理工作要点

- ★ 制定了66项人力资源经理自检标准
- ★ 提供了115张人力资源管理工作表单
- ★ 设计了365个人力资源管理工作事项

365天，1天1个知识点
每天都有新进展

6 经理人每天一堂
管理课系列

人力资源
经理 365天
超级管理手册

王生平 张绍峰 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

人力资源经理365天超级管理手册 / 王生平, 张绍峰
编写. -- 北京: 人民邮电出版社, 2013.4
(经理人每天一堂管理课系列)
ISBN 978-7-115-30929-7

I. ①人… II. ①王… ②张… III. ①企业管理—人
力资源管理—手册 IV. ①F272.92-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第017609号

内 容 提 要

本书详细介绍了在人力资源管理工作人力资源经理需掌握的各项管理技能和操作技能, 内容涉及人力资源经理的岗位职责、人力资源规划管理、员工招聘与试用管理、员工培训与激励管理、员工考勤与考核管理等多个方面, 可以有效地帮助人力资源经理提高管理效率和工作业绩, 增强员工的凝聚力和战斗力。

本书适合企业人力资源经理、主管及企业培训师、咨询师使用, 同时也适合高校相关专业师生阅读参考。

经理人每天一堂管理课系列

人力资源经理 365 天超级管理手册

-
- ◆ 编 著 王生平 张绍峰
责任编辑 乔永真
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京鑫正大印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 800×1000 1/16
印张: 21.5 2013 年 4 月第 1 版
字数: 170 千字 2013 年 4 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-30929-7

定价: 48.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

总 序

国家“十二五规划”中对于加快我国制造业发展、提升管理与服务水平提出了很高的要求。这就要求各类企业必须尽快提升管理者的素质和能力，提升从业人员的管理水平，只有这样才能真正赶上产业升级步伐，适应经济快速发展的需要。为此，国家出台了很多相关提升措施。例如，在《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020）》中具体提出了12项重大人才工程实施方案，其中“创新人才推进计划”、“青年英才开发计划”、“企业管理人才素质提升工程”和“高素质教育人才培养工程”已经全面启动。这些举措无疑为广大企业带来了信心与动力。

正是基于此，我们组织了一批企业一线管理人员、培训机构顾问和职业院校的教师，联合编写了这套“经理人每天一堂管理课系列”图书，目的在于配合国家的相关举措，为企业培养一大批高素质的管理人员，提升在职管理者的素质和岗位工作能力，促进企业人才队伍建设，进而改善企业的经营管理。

本系列图书具有以下几个方面的特点。

- 每本书的内容均分为三大部分，即岗位职责、管理技能和专业技能。在岗位职责部分，经理人可以了解到部门的职责权限以及自身的工作内容；在管理技能部分，经理人可以掌握工作中需要用到的各种管理知识；而在专业技能部分，经理人可以学到本岗位需要掌握的各项专业技巧和方法。
- 本系列图书的最大亮点是把经理人需要掌握的各项技能分解到365天当中，形成365个知识点，这样经理人可以每天学习一个知识点并运用于工作中，直至彻底掌握所有知识点。
- 本系列图书每一章的章前都设计了一段“A经理与Q先生/女士”的对话，

在对话中简要归纳了本章中经理人需要掌握的各项重点知识，同时每节前还设计了提示语作为本节的导引。这些设计极大地方便了读者的阅读与学习。

- 每本书中均运用了大量的图表，以方便经理人进行最直观的阅读和学习，同时还提供了“经典范本”、“实用案例”以及“扩展阅读”等栏目，对相关知识点进行了丰富和拓展，以便为读者提供更多的知识与信息。
- 作者充分考虑到现代人工作节奏快、压力大的特点，在编写时尽量做到“去理论化”而注重“实操性”，以精确、简洁的方式描述所有知识点，极大地满足了经理人希望快速掌握工作技能的需求。
- 本系列图书不仅可以作为职业经理人自我充电、自我提升的学习手册和日常管理工作的“小百科”图书，还可以为相关培训机构开展上岗培训、团队学习提供参考。

希望本系列图书能够得到广大读者的认可。

“经理人每天一堂管理课系列”

图书编委会



前言

人力资源管理在企业中非常重要，因为它涉及企业内部各项具体而烦琐的人力资源事务，如员工招聘、培训、考核，以及各种手续的办理。人力资源经理作为企业人力资源事务的主要负责人，只有充分掌握人力资源管理的各项技能，才能带领部门人员做好人力资源管理工作。

本书主要分为以下三大部分：

◎第一部分“岗位职责”主要描述了人力资源经理的岗位职责，具体包括人力资源部的职责权限以及人力资源经理的职责要求和日常工作内容。

◎第二部分“管理技能”介绍了人力资源经理需要掌握的各项管理技能，如制订工作计划、汇报与下达指示、进行有效授权等。在这一部分中，特别提到人力资源经理应积极进行形象自检，确保拥有良好的个人形象，同时要经常进行自我反思，以便更快取得进步。

◎第三部分“专业技能”重点介绍了人力资源经理在日常工作中需要掌握的各项实际操作技能，具体如下。

◇第五章“人力资源规划管理”对人力资源经理如何进行人力资源规划进行了详尽的阐述。

◇第六章“员工招聘与试用管理”介绍了人力资源经理开展员工招聘与试用工作需要掌握的必备技能。

◇第七章“员工培训与激励管理”介绍了人力资源经理在员工培训等阶段的管理工作，同时还介绍了员工激励的具体方法、措施。

◇第八章“员工考勤与考核管理”介绍了人力资源经理如何做好员工日常考勤与考核的管理工作。

◇第九章“员工薪酬与福利管理”介绍了人力资源经理做好员工薪酬和福利工作的方法与技能。

◇第十章“员工离职与调动管理”介绍了人力资源经理对员工离职与调动工作的管理，包括员工辞职、辞退、晋升、平级调动以及降职等内容。

◇第十一章“员工身心健康管理”介绍了人力资源经理对员工身心健康的管理，包括员工工作环境、心理健康等内容。

◇第十二章“劳动关系管理”介绍了人力资源经理对各种劳动关系的管理，包括劳动合同管理，劳动争议处理等内容。

◇第十三章“用工风险防范”详细介绍了企业用工的各项风险，并介绍了对风险的防范措施。

通过对本书的认真学习，人力资源经理可以较为全面地掌握人力资源管理的各项技能，更好地开展工作。

本书由中国管理科学研究会、全国高校经济管理专业教研协作会常务理事，企业管理硕士研究生导师，MBA导师王生平（任职于山西大学、山西工商学院）主持编写，参与编写的还有企业一线管理人员和山西工商学院老师张绍峰、刘冬娟、高风琴、吴丽芳、宿佳佳、申姝红、郑洁、刘军、李辉、赵静洁、赵建学、陈运花、段青民、杨冬琼、王丹、赵仁涛、柳景章、唐琼、段利荣、林红艺、贺才为、林友进、刘海江、马丽平、匡仲潇、滕宝红。

由于编者水平有限，全书不足之处在所难免，在此希望广大读者批评指正。

本书阅读指南

本书每章前都有一段“导读”，以简要介绍本章的基本内容，方便读者阅读。

人力资源经理365[®] 超越管理手册

第一章 人力资源部的职责

导读 >>>

要想有效地开展工作，人力资源经理必须先了解人力资源部在企业中所处的位置及其职责权限、日常工作流程；同时，还要明确一年的工作安排。



Q女士：A经理，作为人力资源部经理，该怎样开展本部门的管理工作呢？

A经理：首先，你要了解人力资源部在整个企业中的位置，它的职责权限和日常工作流程。在日常管理工作中，你要时刻牢记这些知识，尤其是不能做出超越自己职责权限的事情。

Q女士：那么，我该如何安排我的日常工作呢？

A经理：根据我的经验，你可以将日常工作按日、周、月、季度以及年度来进行安排。因为时间不同，要做的事情也有所不同，例如，每日要做的事情是常规事项，而每年要做的事情则是需要长远计划的事情。只有做好安排，才能使工作有条不紊、循序渐进地开展，而不至于出现手忙脚乱、不知所措的情况。



说明：A经理是一名具有多年工作经验的人力资源经理；

Q女士是一名刚上任的人力资源经理。

2

本书在每章前设置了一段A经理与Q女士的对话。通过对话揭示本章的核心内容，使读者在学习过程中能够重点掌握这些内容。

本书在每一节前设置了“阅读提示”栏目，简要介绍了本节内容。

本书安排了365个知识点，每个知识点都介绍了相关的专业知识。人力资源经理可随时学习和查阅。

第一节 人力资源部职责权限

阅读提示

人力资源部是企业的人力资源事务管理部门，在企业中既扮演着监督控制的角色，又扮演着决策协调的角色。

001 了解人力资源部所处位置

在生产型企业中，人力资源部主要负责企业的人力资源规划、员工招聘、试用、培训、考勤、考核以及薪酬与福利等方面的工作。

【经典范本 01】录用通知书

录用通知书

_____先生(小姐)：
您好！因您应聘我公司_____岗位(工种)，经我公司研究决定，现同意录用您，并于____月____日____时持本通知书到我公司报到。
请在报到时携带如下资料：
1. _____寸彩色照片____张。

书中提供了相当多的“经典范本”供读者参考，这些范本都是成熟企业的管理规范，具有较高的参考价值。

“实用案例”栏目为读者提供了大量有价值的常用案例，帮助读者完整地掌握相关知识点。

【实用案例】

××公司员工招聘计划书

一、招聘目标(人员需求)

职务名称	人员数量	其他要求
软件工程师	8	本科以上学历，35岁以下
销售代表	10	大专以上学历，相关工作经验3年以上
行政文员	3	专科以上学历，30岁以下

扩展阅读

工作背景调查注意要点

- 要点一：根据对方的态度灵活掌握进度。
- 要点二：选择合适的联系时间。通常，下午4:00左右的时候会稍微好一点。
- 要点三：调查的内容要循序渐进、由浅入深。千万不要开门见山地问一些对方不便透露的问题，如应聘人员原来的待遇等。一般是把最简单、无关痛痒的问题放在前面问，再一点一点地深入。一旦发现对方态度不好，应马上停止调查，感谢对方的配合。

针对正文知识点不足的情况，我们设置了“扩展阅读”栏目来扩展读者的视野，丰富其专业知识。

目 录

第一部分 岗位职责

第一章 人力资源部的职责 2

要想有效地开展工作，人力资源经理必须先了解人力资源部在企业中所处的位置及其职责权限、日常工作流程；同时，还要明确一年的工作安排。

第一节 人力资源部职责权限 ... 3

- 001 了解人力资源部所处的位置 ... 3
- 002 人力资源部的职责权限 ... 4
- 003 人力资源部的工作流程 ... 6

第二节 365天工作安排 7

- 004 了解国家法定节假日 7
- 005 计算工作时间 7
- 006 采用阶段工作法 8

第二章 人力资源经理岗位须知 ... 10

人力资源经理岗位须知主要包含两个方面的内容，即岗位要求和工作内容。岗位要求对人力资源经理的任职提出了各种要求，只有达到这些要求，人力资源经理才能胜任公司人力资源管理工作；工作内容即人力资源经理主要的工作事项，这也是人力资源经理必须了解和掌握的。

第一节 人力资源经理岗位要求... 11

- 007 个人形象要求 11
- 008 心理素质要求 12
- 009 个人能力要求 12
- 010 职业道德要求 14

第二节 人力资源经理工作内容... 14

- 011 日常管理工作内容 14
- 012 专业管理工作内容 16

第二部分 管理技能

第三章 基本管理技能..... 20

基本管理技能是指人力资源经理在日常管理工作中需要用到的一系列管理方法，如制订工作计划、进行有效授权、开展沟通工作等。

第一节 制订工作计划 21

- 013 工作计划的格式与内容 ... 21
- 014 工作计划制订步骤 23

第二节 汇报与下达指示..... 23

- 015 向上级汇报工作 23
- 016 听取下级汇报工作 24
- 017 正确地下达指示 24

第三节 进行有效授权 25

- 018 明确授权要素构成 26

019	避免踏入授权误区	26
020	掌握必要授权方法	27
第四节	团队管理技能	29
021	团队管理的内容	29
022	团队管理的基本要点	29
第五节	日常沟通管理	31
023	了解常见沟通方式	31
024	了解常见沟通障碍	32
025	明确沟通的共识	32
026	向上沟通	33
027	水平沟通	33
028	向下沟通	34
029	了解需要立即沟通的情况	35
030	掌握倾听的方法	37

第四章 自我管理技能 39

人力资源经理除了要掌握基本管理技能之外，还要做好自我管理的工作。自我管理的工作主要包含两个方面的内容，即个人形象自检和自我反省。通过形象自检，人力资源经理才能获得更好的个人形象；而通过自我反省，人力资源经理可以获知个人失误，以便及早作出改正，取得更大进步。

第一节	个人形象自检	40
031	男士形象自检内容	40
032	女士形象自检内容	41
第二节	自我反省	43
033	了解自我反省内容	43
034	做好自我反省记录	44
035	将自我反省推广运用	44

第三部分 专业技能

第五章 人力资源规划管理 46

规划有助于减少未来的不确定性，因此，企业的人力资源管理工作应首先从规划开始。人力资源规划在工作中处于重要的战略地位，对其地位的保障是人力资源管理工作正常开展必不可少的条件。

第一节 人力资源规划要点 47

036	了解人力资源规划类别	47
037	人力资源规划的基本内容	47
038	人力资源规划的作用	48
039	人力资源规划编制	49
040	人力资源规划编制应注意的事项	50
041	人力资源规划层次	51
042	人力资源规划的方法	51

第二节 企业组织设计 53

043	明确企业组织设计程序	53
044	直线型组织设计	54
045	事业部型组织设计	55
046	矩阵型组织设计	56
047	部门型设计	56
048	子公司和分公司型组织设计	57

第三节 企业岗位工作分析 58

049	了解岗位工作分析流程	58
050	掌握岗位工作分析要点	58
051	了解作分析常用方法	60

052 获取岗位信息	62	放性问题	75
053 综合处理岗位信息	62	068 对应聘人员进行操作测试	75
054 做好岗位设计工作	62	069 对应聘人员进行心理测验	76
055 编写岗位说明书	63	070 安排应聘人员进行体检	76
第六章 员工招聘与试用管理	65	071 正式录用应聘人员	77
招聘和试用工作除了能够解决企业的人员			
补充问题之外,还能树立企业形象、促进企业发			
展、降低员工在短期内的离职率。			
第一节 员工招聘管理	66	【经典范本 01】录用通知书	77
056 了解招聘需求产生的原因	66	072 签订劳动合同	78
057 判断是否需要招聘新员工	66	073 通知未被录用者	78
058 了解招聘计划基本内容	67	第二节 员工试用管理	79
059 编写招聘计划书	68	074 明确新员工试用期限	79
【实用案例】××公司员工招聘		075 准备接受新员工报到	80
计划书	68	076 新员工报到当天的准备	
060 了解内部招聘方式	70	工作	80
061 了解外部招聘方式	70	077 新员工填写保证书	81
062 应聘人员开始报名	71	【经典范本 02】员工保证书	81
063 对应聘人员报名登记表进		078 发放“新员工须知”	81
行汇总	72	【实用案例】××公司新员工须知	81
064 开展对照审查工作	72	079 新员工签领个人物品	83
065 对审查合格者进行复查	73	080 试用期内跟进	84
扩展阅读 工作背景调查注意		081 试用期内辞退处理	85
要点	73	扩展阅读 新员工被辞退的	
066 对应聘人员进行笔试	74	情形	85
067 对应聘人员进行面试	74	082 试用期内辞职处理	86
【实用案例】与工作经历有关的开放		083 试用期变更处理	86
性问题	74	084 明确新员工转正考核要求	86
【实用案例】与教育经历有关的开		085 明确新员工转正考核依据	87
		086 设定转正考核基本内容	87
		087 对考核结果进行处理	89
		【经典范本 03】转正通知书	89
		第七章 员工培训与激励管理	90
		员工培训是企业人力资源管理与开发的重	

要组成部分和关键职能,是企业人力资源资产增值的重要途径,也是企业组织效益提高的重要途径。员工激励,则能够促使员工更勤奋地努力工作,使员工与企业都能受益。

第一节 员工培训需求分析 91

- 088 做好培训需求分析前准备工作 91
- 089 从各部门获得培训需求 92
- 090 员工个人培训需求调查 93
- 091 分析往年培训项目 93
- 092 考察员工绩效考核成绩 93
- 093 总结培训相关数据 94
- 094 撰写培训需求分析报告 95

第二节 制订员工培训计划 95

- 095 确定培训的目标 96
- 096 确定培训的对象 96
- 097 了解常见的培训方法 96
- 098 了解课程开发要求 99
- 099 掌握课程开发要点 99
- 100 了解培训课程开发程序 99
- 101 制订培训计划的考虑因素 101
- 102 制订新员工培训计划 101
- 【实用案例】××公司新员工培训计划 101
- 103 制订管理层培训计划 103
- 【实用案例】××公司管理层培训计划 103
- 104 制订基层员工培训计划 105
- 【实用案例】××公司基层员工培训计划 105

105 落实培训计划 106

106 发布培训计划 107

第三节 培训过程控制 108

- 107 发布培训通知书 108
- 108 签订员工培训协议书 109
- 【经典范本 04】培训协议书 109
- 109 提前布置好培训场所 110
- 110 准备培训设备 111
- 111 做好培训后勤工作 112
- 112 培训签到 112
- 113 整理培训记录及资料 113

第三节 培训成果评估 114

- 114 对培训成果进行评估 114
- 115 一级评估 115
- 【实用案例】××公司培训课程调查问卷 116
- 116 二级评估 117
- 117 三级评估 118
- 118 四级评估 120

第五节 员工激励管理 121

- 119 为员工设定工作目标 121
- 120 实行工作轮换制度 122
- 121 丰富日常工作内容 122
- 122 进行工作扩大化安排 123
- 123 培育良好的学习环境 123
- 124 积极鼓励创新活动 124
- 【经典范本 05】关于开展公司“技术创新金点子”征集活动方案 125
- 125 征求员工意见和建议 126
- 126 了解合理授权的作用 126

127	采取有效的授权措施	127	因素	142
128	选择充分授权的形式	128	145 了解绩效考核指标的 分类	143
129	开展优秀员工评选活动	128	146 了解绩效考核指标的 来源	145
第八章 员工考勤与考核管理		130	147 了解绩效考核指标体系	146
考勤是进行员工管理的重要手段。通过考勤管理，人力资源经理可以掌握企业员工基本的工作情况；而通过绩效考核，人力资源经理则可以明确获知员工的工作成绩，并根据其成绩来安排后续工作。			148 建立绩效考核指标体系的步骤	148
第一节 员工考勤管理		131	149 审核绩效考核指标体系	149
130	制定考勤打卡管理规定	131	第三节 绩效考核准备工作	150
	【经典范本 06】员工考勤打卡管理规定	131	150 选择合适的考核者	150
131	了解常见缺勤事项	132	151 选择绩效考核的方法	151
132	做好缺勤统计工作	133	152 确定绩效考核的时间	153
133	了解缺勤管理的作用	133	153 确定绩效考核计算方式	154
134	了解缺勤管理过程模型	134	154 编制绩效考核表	154
135	缺勤管理的实施流程	135	第四节 实施绩效考核	156
136	确定缺勤需求	135	155 明确绩效考核实施流程	156
137	实施缺勤管理	136	156 公布绩效考核方案	157
138	评估缺勤管理效果	136	【实用案例】××公司考核前的通知	157
139	明确员工加班条件	137	157 收集绩效考核信息	157
140	明确不受加班规定限制的情况	137	【经典范本 07】生产计划准交率绩效考核数据收集作业指导书	158
141	加班的日常管理	138	158 开展绩效考核沟通	159
142	员工日常出差管理	139	159 绩效反馈面谈	159
143	员工日常休假管理	141	160 确定绩效改进计划	161
第二节 设定绩效考核指标		142	第五节 绩效考核结果应用	161
144	影响绩效考核指标的因素		161 用于员工招聘方面	161
			162 用于员工薪酬决策方面	162
			163 用于人员调配和职位变动	162

164	用于确定员工培训需求	162
165	用于制订员工个人发展计划	162

第九章 员工薪资与福利管理

薪资与福利的作用主要有两点：一是对员工过去业绩的肯定；二是借助有效的薪资福利体系促进员工不断提升业绩。因为薪酬与福利事关员工切身利益，所以人力资源经理在开展这方面的工作时必须认真仔细，以免造成不必要的纠纷。

第一节 员工薪酬组成与分析

166	了解薪酬相关定义	165
167	了解薪酬的构成	166
168	了解职务薪酬制	168
169	了解职能薪酬制	169
170	了解绩效薪酬制	169
171	了解市场薪酬制	170
172	了解年薪制	170

第二节 薪酬调查与预算

173	了解薪酬调查的目的	171
174	了解薪酬调查的范围	171
175	明确薪酬调查的项目	172
176	了解薪酬调查的渠道	173
177	选择薪酬调查常用方法	173
178	设计薪酬调查问卷	175
【经典范本 08】薪酬调查问卷		
179	进行调查数据分析	178
180	了解薪酬预算的含义	179
181	明确薪酬预算的目标	179
182	制定薪酬预算应考虑的因素	180

183	薪酬预算常用方法	181
-----	----------	-----

第三节 薪酬体系设计与调整

184	薪酬体系设计的目的	182
185	薪酬设计依据的原则	182
186	销售人员的薪酬设计模型	183
187	生产人员的薪酬设计模型	183
188	管理人员的薪酬设计模型	184
189	技术人员的薪酬设计模型	184
190	薪酬体系设计避免事项	186
191	薪酬水平的调整	187
192	薪酬结构的调整	187

第四节 员工日常薪酬管理

193	工资发放的形式	189
194	工资发放的时间	189
195	工资发放的对象	189
196	工资发放的要求	190
197	了解奖金的类型	190
198	确定奖励的项目	191
199	明确奖励指标与条件	192
200	确定奖励形式和计奖办法	193

【经典范本 09】全勤奖金给付

办法	193	
201	员工常规加班工资计算	194
202	国家法定节假日加班工资计算	194

203 制定加班管理制度

【经典范本 10】加班管理制度	195
-----------------	-----

204	严格界定加班情形	196	232	了解薪酬沟通的方式	211
205	明确规定加班手续	197	233	把握薪酬沟通的要点	211
206	杜绝虚假加班	197	234	薪酬沟通应避免的事项	212
207	预防加班纠纷	197			
第五节	员工福利管理	199	第十章	员工离职与调动管理	213
208	员工福利的作用	199		员工离职与调动的内容主要包括辞职、辞	
209	员工福利的构成	199		退、晋升、平级调动以及降职五个方面，人力资	
210	法定社会保险	200		源经理应当对其进行严格管理。	
211	企业补充保险计划	200	第一节	员工辞职的管理	214
212	带薪节假日与假期	201	235	员工提出辞职申请	214
213	各种补贴或补助	201	236	了解离职面谈的作用	215
214	各种优惠服务	202	237	对离职面谈进行管理	215
215	员工福利政策制定要点	203		扩展阅读 该由谁与员工进行离	
216	福利政策制定注意事项	204		职面谈	216
217	提出福利申请	204	238	了解离职面谈的内容	217
218	与员工就福利进行沟通	205	239	办理相关离职手续	218
219	落实员工福利	205	240	收集离职员工资料	219
220	管理员工节日福利品	205	241	分析离职原因	219
221	进行福利监控	206	242	做好离职员工关系管理	220
222	控制福利成本	206		扩展阅读 跨国公司的员工离	
第六节	提高员工薪酬满意度	207		职管理	221
223	分析员工薪酬不满的		第二节	员工辞退的管理	221
	原因	207	243	明确辞退员工的原因	222
224	进行薪酬满意度调查	208		【实用案例】××公司辞退员工的	
225	通过测评评估岗位价值	208		规定	223
226	合理设计工资结构	208		扩展阅读 企业必须辞退的几	
227	把收入和技能挂钩	209		类人	224
228	参与薪酬制度的设计与		244	明确辞退员工流程	225
	管理	209	245	对辞退信息进行公布	226
229	建立完善的绩效考核体系	210		【实用案例】××公司员工辞退	
230	提高意外性收入	210		通知	226
231	建立有效的企业文化	210			

246	了解辞退面谈类别	227	第一节 职业病预防和管理	243	
247	辞退面谈流程	227	263	职业病的内容	243
248	进行辞退面谈演练	229	264	职业病的认定	243
	【实用案例】辞退面谈演练	229	265	了解职业性有害因素	244
249	被辞员工不同反应的应对策略	230	266	与生产过程有关的有害因素	244
250	提供心理咨询服务	231	267	与劳动过程有关的有害因素	246
第三节 员工晋升的管理		232	268	与工作环境有关的有害素	246
251	明确员工晋升管理中各部门职责	232	269	做好职业病的预防工作	246
252	明确晋升对象	232	270	采取防护措施	248
253	掌握晋升工作要点	233	271	做好日常卫生管理工作	248
254	明确员工晋升条件	234	272	改善工作环境	249
	【实用案例】××公司员工晋升条件表	234	273	建立员工职业病档案	249
255	明确员工晋升流程	235	274	做好年度体检工作	250
256	正式晋升前的强化培训	236	第二节 员工心理健康管理	251	
257	员工晋升薪酬调整	236	275	员工心理不健康的表现	251
第四节 员工平级调动的管理		236	276	影响员工心理健康的外部因素	252
258	明确平级调动条件	237	277	影响员工心理健康的内部因素	253
259	平级调动管理程序	237		扩展阅读 马斯洛需求层次理论	254
第五节 员工降职的管理		238	278	明确员工心理健康管理目的	256
260	限定降职审核权限	239	279	实行弹性工作制	256
261	明确员工降职的流程	239	280	提供释放压力的渠道	257
262	区别对待不同降职人员	240		扩展阅读 微软研究院的“降压”方法	257
第十一章 员工身心健康管理		242	281	通过培训提高员工的自信	257
	员工的身心健康关系着员工的个人工作效率，同时也关系着企业的实际利益。因此，人力资源经理应将员工的身心健康管理列为自己的重要工作内容。		282	建立员工心理档案	258
			283	应对员工抱怨	258