

 Pearson

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT


人力资源管理

Business Administration Classics
工商管理经典译丛

(第14版) (FOURTEENTH EDITION)

[美] 加里·德斯勒 (Gary Dessler) 著
刘昕译



 中国人民大学出版社

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

人力资源管理

(第14版) (FOURTEENTH EDITION)

Business Administration Classics
工商管理经典译丛

[美] 加里·德斯勒 (Gary Dessler) 著
刘 昕 译

中国人民大学出版社
· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

人力资源管理：第 14 版 / (美) 加里·德斯勒 (Gary Dessler) 著；刘昕译. —北京：中国人民大学出版社，2017. 7

(工商管理经典译丛)

书名原文：Human Resource Management (Fourteenth Edition)

ISBN 978-7-300-23844-9

I. ①人… II. ①加… ②刘… III. ①人力资源管理-高等学校-教材 IV. ①F243

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 005109 号

工商管理经典译丛

人力资源管理 (第 14 版)

[美] 加里·德斯勒 著

刘昕译

Renli Ziyuan Guanli

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511770 (质管部)	
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)	
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)	
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	涿州市星河印刷有限公司		
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次	2017 年 7 月第 1 版
印 张	44.75 插页 2	印 次	2017 年 7 月第 1 次印刷
字 数	1 036 000	定 价	79.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

工商管理经典译丛

出版说明

随着中国改革开放的深入发展，中国经济高速增长，为中国企业带来了勃勃生机，也为中国管理人才提供了成长和一显身手的广阔天地。时代呼唤能够在国际市场上搏击的中国企业家，时代呼唤谙熟国际市场规则的职业经理人。中国的工商管理教育事业也迎来了快速发展的良机。中国人民大学出版社正是为了适应这样一种时代的需要，从1997年开始就组织策划“工商管理经典译丛”，这是国内第一套与国际管理教育全面接轨的引进版工商管理类丛书，该套丛书凝聚着100多位管理学专家学者的心血，一经推出，立即受到了国内管理学界和企业界读者们的一致好评和普遍欢迎，并持续畅销数年。全国人大常委会副委员长、国家自然科学基金会管理科学部主任成思危先生，以及全国MBA教育指导委员会的专家们，都对这套丛书给予了很高的评价，认为这套译丛为中国工商管理教育事业做了开创性的工作，为国内管理专业教学首次系统地引进了优秀的范本，并为广大管理专业教师提高教材甄选和编写水平发挥了很大的作用。据统计，本丛书现已成为目前国内管理院校和企业培训中采用率最高、影响最大的引进版教材。其中《人力资源管理》（第六版）获第十二届“中国图书奖”；《管理学》（第四版）获全国优秀畅销书奖。

进入21世纪后，随着经济全球化和信息化的发展，国际MBA教育在课程体系上进行了重大的改革，从20世纪80年代以行为科学为基础，注重营销管理、运营管理、财务管理到战略管理等方面的研究，到开始重视沟通、创业、公共关系和商业伦理等人文类内容；并且增加了基于网络的电子商务、技术管理、业务流程重组和统计学等技术类内容。另外，管理教育的国际化趋势也越来越明显，主要表现在师资的国际化、生源的国际化 and 教材的国际化方面。近年来，随着我国MBA和工商管理教育事业的快速发展，国内管理类引进版教材的品种越来越多，出版和更新的周期也在明显加快。为此，我们这套“工商管理经典译丛”也适时更新版本，增加新的内容，同时还将陆续推出新的系列和配套的案例教材、教学参考书，以顺应国际管理教育发展的大趋势。

本译丛入选的书目，都是世界著名的权威出版机构畅销全球的工商管理教材，被各国和地区的著名大学商学院和管理学院所普遍选用，是国际工商管理教育界最具影响力的教科书。本丛书的作者，皆为管理学界享有盛誉的著名教授，他们的这些教材，经过了美国和世界各地数千所大学和管理学院教学实践的检验，被证明是论述精辟、视野开阔、资料丰富、通俗易懂，又具有生动性、启发性和可操作性的经典之作。本译丛的译者，大多是国内各著名大学的优秀中青年学术骨干，他们大都曾留学欧美，在长期的教学研究和实践中积累了丰富的经验，具有较高的翻译水平。

本丛书的引进和运作过程，从市场调研与选题策划、每本书的推荐与论证、对译者翻译水平的考察与甄选、翻译规程与交稿要求的制定、对译者质量的严格把关和控制，到版式、

封面和插图的设计等各方面,都坚持高水平和高标准的原则,力图奉献给读者一套译文准确、文字流畅、从内容到形式都保持原著风格的工商管理精品图书。

本丛书参考了国际上通行的 MBA 和工商管理专业核心课程的设置,并充分兼顾了我国管理各专业现行通开课与专业课程设置,以及企业管理培训的要求,故适应面较广,既可用于管理各专业不同层次的教学,又可供各类管理人员培训和个人自学使用。

为了本丛书的出版,我们成立了由中国人民大学、北京大学、中国社会科学院等单位专家学者组成的编辑委员会,德高望重的袁宝华同志、黄达教授和中国人民大学校长纪宝成教授,都给了我们强有力的支持,使本丛书得以在管理学界和企业界产生较大的影响。许多我国留美学者和国内管理学界著名专家教授,参与了原著的推荐、论证和翻译工作,原我社编辑闻洁女士在这套书的总体策划中付出了很多心血。在此,谨向他们致以崇高的敬意并表示衷心的感谢。

愿这套丛书为我国 MBA 和工商管理教育事业的发展,为中国企业管理水平的不断提升继续做出应有的贡献。

中国人民大学出版社

在20多年前的中国，人力资源管理这个概念只有极少数人知道，更别说在市面上找到以人力资源管理为书名的教材了。我之所以有幸在1996年开始系统翻译加里·德斯勒教授的这本《人力资源管理》（当时是第6版），得益于我的老师和师兄彭剑锋的推荐。

1991年，刚刚开始攻读硕士学位的我被时任劳动人事学院副院长的彭剑锋老师吸收加入编撰《现代管理制度·程序·方法范例全集》的队伍。我不仅独立负责其中的《工资管理卷》的编写，而且为《人事考核卷》《市场营销卷》等其他姊妹书籍的编写做了大量的资料翻译和文献整理工作，这套于1993年陆续出版的书籍可以说是中国第一套系统介绍市场经济体制下的企业内部管理的实务性书籍。

1995年，刚刚开始攻读博士学位的我又被彭剑锋老师派到深圳华为，用一个月的时间在华为市场部考评办的办公室中设计出了一份针对华为全国各地办事处负责人的年薪制方案。回到学校不久，彭剑锋老师把我引荐给中国人民大学出版社，让我和吴雯芳研究员共同翻译德斯勒教授撰写的这本人力资源管理教材。

当时，编写教材和翻译英文教材在我们眼中还是一件很神圣的事情，所以能有幸参与一本教材的翻译工作，还是觉得很兴奋也很投入的。这次翻译工作不仅使我建立起牢靠的人力资源管理知识体系和框架，而且最终成为我人生道路上的一次重要转折，此后我逐渐意识到，自己更喜欢研究更为微观和具体的人力资源管理问题，而不再继续沿着当时已经攻读了十年的经济学道路走下去。

那时，中国刚刚决定建立社会主义市场经济体制不久，企业基本没有人力资源管理的概念，更不要说现代人力资源管理的理念和技术了。在翻译这本教材的第6版时，我们也是颇费了一番心思，对包括绩效这样的很多英文概念、原理的表述都要琢磨很久，遇到一些无法通过直译来表达其含义的内容时，只能通过一遍一遍地细细体会其中的滋味来慢慢揣摩合适的译法，真有参禅悟道的感觉。不过，也正是这样一个逼着自己去仔细品味和琢磨的过程，才使我对人力资源管理这个学科的内涵和思想有了更深的理解，同时也更加着迷。今天回过头来看，当初那段在没有任何压力和功利的情況下安安静静、不急不躁地点滴积累的日子，为我日后从事人力资源管理的教学、科研以及管理咨询实践打下了坚实的基础。在当今这个极其功利和浮躁的社会，那段能够让一位学子从容和沉静地体会学术之美的时光显得尤为难能可贵。

在《人力资源管理》（第6版）1999年刚刚上市时，市面上只有为数不多的两三本国外人力资源管理教材的中译本，所以，我们翻译的这本教材在上市后借助中国人民大学出版社在人文社会科学领域的优势地位，迅速成为国内很多大学商学院的MBA教材，这一版教材连续重印十几次，并于2002年荣获第十二届中国图书奖。2005年，我们两位译者再次联手翻译了《人力资源管理》（第9版），德斯勒教授自1978年以来一直不断修订和完善的这本优秀人力资源管理教材的中译本继续受到读者的热捧。2009年，德斯勒教授再次到访中国，约我在北京

西苑饭店面谈了一次,极力邀请我继续承担这本教材的翻译工作。由于对这本书有着特殊的感情,我爽快地答应老先生我会尽力做好他的第12版。

在翻译第12版的过程中,出版社考虑到原版的内容非常丰富,中文版的篇幅可能会过长,请我同德斯勒老先生商量能否对原书做适当删减,比如,在翻译版中不再保留适用于美国的关于公平就业机会以及关于集体谈判和劳资关系等跟中国关系不大的几章,老先生认真考虑了我们的建议并明确表达了他的意见,即可以对表格、文字、案例等内容做适度删减,但是不建议删减原书的整章内容,理由是中国的很多企业正在实施全球化战略,让读者了解美国的劳工法律以及集体谈判制度是非常重要的,这有利于中国企业在实施“走出去”的战略时不至于由于忽略这些在国际上常见的人力资源管理问题而蒙受损失甚至导致经营失败。另外,德斯勒教授还特别强调了关于人力资源管理中的伦理、道德和公平对待的内容以及关于员工职业安全与健康的内容。这两部分内容往往是教师和学生最容易忽略的,因为大家通常认为这两章的内容与人力资源管理的核心领域关系不大,但德斯勒教授却对这两章特别加以强调,这一点让我印象非常深刻。我想这是因为人力资源管理的技术和实践最终都源于组织的人力资源管理价值观,如果基本的价值观和理念有问题,人力资源管理的工具和实践就会失去指南,在遇到棘手的人力资源管理问题时就无法做出决断,而这一点恰恰是中国企业在很多人力资源管理问题上犯错误的根源。现在回过头来看,德斯勒教授还是很有远见的。前段时间,中国企业家曹德旺先生的福耀玻璃在美国开工厂遇到的问题,恰恰是我们国内的很多企业家和人力资源管理者的工会和劳资关系问题,而我国对人力资源管理伦理道德以及员工安全等问题的不重视未来也同样会有所改观。

现在呈现给大家的第14版一如既往地受益于德斯勒教授严谨的写作态度和流畅的表达风格,全书不仅进一步丰富和完善了整体知识体系和结构,而且及时更新了所有的案例和数据,同时还介绍了人力资源管理理论和实践领域的最新进展情况,使读者既能够把握人力资源管理的基本学科内容,同时还能够感受到一些时尚和未来的气息。这一新版本强调各种人工成本控制手段仅仅是企业用来降低成本和提高绩效、生产率及盈利水平的众多人力资源管理技术之一,还可以同时采用维护或改善员工关系、士气和敬业度等其他做法。事实上,新的版本更加关注组织的绩效改进,为此专门设置了“作为利润中心的人力资源管理”“直线经理和企业家人力资源管理工具”以及“全球人力资源管理实践”等绩效改进专栏,同时增加了“社交媒体与人力资源管理”等与时俱进的新专栏。

最新的第14版中文版是在我指导的博士研究生王潇的帮助下整理出来的,王潇在第12版的基础上做了新增内容的初步翻译,此后我本着认真负责的态度对全文进行了逐字校阅,以尽可能减少在翻译中可能出现的失误或瑕疵。此外,我过去指导过的已经毕业的一些博士生和研究生对本书之前版本的中文版出版也做出了不小的贡献,他们是江文、柴茂昌、贾蕾、罗先莉、王孟、牛喆等。在此,一并对他们表示感谢。

最后,拜托使用本书的每一位教师和学生读者,如果在阅读过程中发现存在任何翻译不当或不好理解之处,敬请与本人联系,我们会尽快做出完善和更正,力争为读者提供更为准确、优雅和可读的人力资源管理译著,共同提高中国各类组织的人力资源管理水平。

我的联系方式是:

通信地址:北京市海淀区中关村大街59号,中国人民大学公共管理学院组织与人力资源研究所,邮编:100872

办公电话:010-62519357 电子信箱:lxin@ruc.edu.cn

《人力资源管理》第14版为学习人力资源管理课程的学生及实践中的管理者掌握人力资源管理的相关概念和技术提供了全面、实用的介绍，同时本书关注如何通过使用这些技术来提升工作中的绩效、生产率和盈利水平。随着新版本的出版，作者比第一次编写此书时更加强烈地意识到，所有的管理者——不仅仅是人力资源管理者——都需要对人力资源管理方面的概念和技术具备坚实的基础才能有效地开展工作。因此即使你从未以一名人力资源管理者的身份工作，也将发现此书所强调的实用材料，正是你履行日常管理职责所需。

由于两个方面的原因，作者在新版本中更加关注绩效、生产率和盈利水平。首先，公司必须具有竞争力，但到最后，要想获得这种竞争力，企业就必须通过绩效改善以及生产率和盈利水平的提高来实现。

其次，在作者写这篇前言之时，2008年开始的全球经济衰退的残留影响依然在持续妨碍着经济增长。例如，2008—2013年，美国国内生产总值的平均增长率仅为1%左右，远低于此前的同期增长水平（大约3%）。面对如此虚弱的市场需求，为了提升绩效、生产率和盈利水平，各个企业将部分目光转向了人力资源管理。许多企业先是采用了人工成本控制手段，而这从一方面解释了为什么美国的就业人口比例低至20世纪80年代早期的59%，失业率为7%——至少偏高了2%，而工资占国内生产总值的比例（大约为44%）也远低于平均水平。不过，人工成本控制的确帮助企业保持了比过去50年都高的税后边际利润（9.3%）和利润占国内生产总值的份额（约11%）。

同时，正如我们将在本书中看到的，上述人工成本控制手段仅仅是企业曾经用来降低成本和提高绩效、生产率及盈利水平的众多人力资源管理技术之一，企业通常还同时采用维护或改善员工关系、士气和敬业度等做法。捷尔杰工业公司（JLG Industries）实施了一项技能工资计划，使公司的总体人员数量下降，最低雇用资格要求提高，生产率上升，以及工厂产能进一步扩大。一家林产品公司通过投资大约5万美元用于改进安全和员工安全培训，在5年多的时间里节约了100多万美元的支出。通用电气医疗公司利用诸如最终录用人数与参加面试人数之比等招募指标使招募成本下降了17%。施乐公司在进行呼叫中心人员配置时，长期雇用具备呼叫中心工作经验的求职者。但当该公司用专门的人力资源数据分析工具进行呼叫中心绩效分析时却发现，接线员的人格特征——而非工作经验——才是绩效好坏的关键因素。于是，该公司现在采用专门的软件对其呼叫中心的近4万个职位进行人员筛选，从而保持了较低的雇用成本和较高的绩效水平。

第14版的变化及新特点

除了对所有各章和全书进行了全面的更新和梳理之外，为体现新版本对绩效、生产率和盈

利水平的关注，作者还在本书中新增了如下专栏，并做了一些调整。

“改进绩效”专栏展示了现实中的管理者为改进绩效而经常使用的一些人力资源管理工具和实践。“改进绩效：作为利润中心的人力资源管理”专栏包括人力资源管理实践如何通过降低成本或增加收入为企业增加价值的相关实例。“改进绩效：直线经理和企业家人力资源管理工具”专栏说明了许多直线管理人员和企业家在进行人力资源管理时必须“依靠自己”，因此，描述了工作样本测试以及其他一些比较简单、直线管理人员和企业家可以在改进绩效的过程中创建并安全使用的人力资源管理工具。“改进绩效：全球人力资源管理实践”专栏展示了全球各地的公司在现实中如何运用人力资源管理实践来改善团队和公司绩效，同时阐释了管理者在国际化管理过程中面临的挑战。

“通过人力资源管理信息系统改进绩效”是描述管理者如何运用人力资源管理技术来改进绩效的专栏。

每章中的“企业需要了解的雇用法律”专栏讨论了适用于该章主题的一些雇用法律对于企业的实用启示，比如与招募有关的法律（第5章）、与甄选有关的法律（第6章）、与培训有关的法律（第8章）、与安全有关的法律（第16章）。

“多元化盘点”专栏为管理一支多元化的员工队伍提供了务实的见解，比如有关甄选决策中的性别偏见、绩效评价中的个人偏见以及一些奖励计划中的“隐性”性别偏见（第12章）等。

各章中的“社交媒体与人力资源管理”专栏展示了企业如何利用社交媒体来完善其人力资源管理过程。

本书在第1章中对人力资源管理战略的相关概念和技术做了介绍，并在第3章中对其予以呈现。

从第3章开始，每一章中都包含一个巴黎酒店国际集团的连续案例，该案例的编写目的在于使战略性人力资源管理对于读者来说更加真实生动。这个连续案例展示了酒店的人力资源总监如何运用该章中的人力资源管理概念和技术来制定人力资源管理政策和实践——也正是这些人力资源管理政策和实践使巴黎酒店国际集团获得了通过改进服务实现战略目标所需的那些员工技能和行为。

本书将人力资源认证机构知识点中要求的，但在其他教材中通常会忽视的那些主题一一囊括，比如伦理道德、员工权利、员工关系等。各章开头的“学习目标”也是与人力资源认证机构知识点相对应的。人力资源认证机构是一个针对人力资源管理专业人士的、独立的认证组织（详见 www.hrci.org/）。本书附录中的人力资源认证机构的人力资源专家（PHR）与高级人力资源专家（SPHR）能力认证知识点具体列出了其主要领域中的大约91项知识主题类别。

修改后的第14章更名为“伦理道德、员工关系及工作中的公平对待”，该章节包含——尤其是在本版中——有关员工关系的详细内容，包括其含义是什么，为什么这一主题很重要，以及如何对其进行测量和施加影响等。在人力资源认证机构知识点中可以找到“员工关系”这一主题。

指导教师补充说明

指导教师可以在 www.pearsonhighered.com/irc 下载本书中用到的各种电子资源。

- 教师手册。

- 测试项目文件——问题已根据美国国际管理教育联合会 (AACSB) 学习标准进行标记。
- 通用测试 (TestGen)。
- PPT 演示。

致谢

我们每位参与本书创作的人都为我们取得的成果感到骄傲。《人力资源管理》是目前市面上最畅销的教材之一，而当你阅读此书时，遍布世界各地的学生和管理者正在使用翻译成泰语、法语、西班牙语、印度尼西亚语、俄语和中文等多种语言的不同版本。

作为《人力资源管理》这本书的责任人，我想感谢几位为我提供过帮助的人士：首先是仔细重审了第 13 版并提出许多富有价值、见解深刻的意见的多位教授：

Kyle Stone, Fort Hayes State University

George Wynn, University of Tampa

Edward Ward, Saint Cloud State University

Daniel Grundmann, Indiana University

Clare Francis, University of North Dakota

John Durboraw, Columbia College

Mary Kern, Baruch College

Lucy Ford, St. Joseph's University

Tom Zagenczyk, Clemson University

Leonard Bierman, Texas A&M University

Thomas J. Zagenczyk, Clemson University

Itoe Valentine, Albany Technical College

Pravin Kamdar, College of Business and Management Cardinal Stritch University

Craig J. Russell, Price College of Business, University of Oklahoma

Matthew S. Rodgers, The Ohio State University

Carol Heeter, Ivy Tech Community College

Magdalem Upshaw, Richland College Dallas

C. Darren Brooks, Florida State University

Brian D. Lyons, Wright State University

同样要感谢新加入的一些作者为第 14 版补充部分的更新和改进所付出的努力工作。他们分别是美国公开大学的 Donna Gala，贝克菲尔德学院的 Lisa Moeller 以及得州大学阿灵顿分校的 Angela Boston。

我还要感谢培生公司所有参与本书出版的人士，感谢他们的支持和热忱帮助。第 14 版的顺利出版要得益于一个崭新的编辑团队，而我尤其感激主编 Stephanie Wall 和高级业务主编 Kris Ellis-Levy 所提供的见解、意见和亲身参与。再一次对我杰出的制作团队——领导团队项目经理 Judy Leale 和产品项目经理 Kelly Warsak 表示感谢，我已与他们共事多年。感谢高级营销经理 Erin Gardner 以及培生公司的销售人员，没有他们的努力，本书不能如此畅销。感谢项目经理 Sarah Holle 和编辑助理 Bernie Ollila IV。我要感谢培生国际公司所有工作人员在本书国际化管理上的努力工作。开发编辑 Kerri Tomasso 为本书作出了杰出贡献，另外还要感谢

S4Carlisle 的 Lori Bradshaw.

我要感谢我的妻子 Claudia 在我忙于本书写作期间给予我的支持。还有我的儿子 Derek, 一直是我的骄傲, 给了我很多帮助。Lisa, Samantha 和 Taylor 也时常给我启发。我的父母永远是我获得支持和鼓励的巨大源泉, 他们对本书的出版感到非常骄傲。

加里·德斯勒

第 1 篇

导 论

第 1 章 人力资源管理导论 // 003

1.1 什么是人力资源管理以及为什么人力资源管理很重要 // 004

1.2 影响人力资源管理的重要发展趋势 // 010

1.3 新型人力资源管理者 // 017

1.4 人力资源管理者胜任素质 // 022

1.5 本书的计划安排 // 023

1.6 各章内容概述 // 024

本章内容概要 // 025 讨论题 // 026 个人及小组活动 // 026

体验式练习 → 帮助“唐纳德先生” // 027 应用案例 → 杰克·尼尔森的难题 // 028

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 028 注释 // 029

第 2 章 公平就业机会和相关法律 // 032

2.1 1964—1991 年间生效的公平就业机会相关法律 // 032

2.2 与公平就业机会有关的法律法规（1991 年至今） // 036

2.3 应对歧视指控 // 044

2.4 公平就业机会委员会的执法过程 // 052

2.5 多元化管理 // 055

本章内容概要 // 060 讨论题 // 061 个人及小组活动 // 062

体验式练习 → “古怪者”还是受害者？ // 062

应用案例 → 一起职业球队中的性骚扰指控 // 063

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 064 注释 // 065

第 3 章 人力资源管理战略与分析 // 069

3.1 战略管理过程 // 069

3.2 战略的类型 // 075

3.3 战略性人力资源管理 // 077

3.4 人力资源管理的衡量指标及标杆管理 // 083

3.5 高绩效工作系统 // 089

本章内容概要 // 090 讨论题 // 091 个人及小组活动 // 091

体验式练习 → 为星巴克制定人力资源管理战略 // 092

应用案例 → 西门子公司建立以战略为导向的人力资源管理系统 // 093

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 093

将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 094

注释 // 096

第 2 篇 **员工招募、配置与人才管理**

第 4 章 **职位分析与人才管理过程** // 101

4.1 人才管理过程 // 101

4.2 职位分析基础知识 // 103

4.3 收集职位分析信息的方法 // 108

4.4 编写职位描述 // 116

4.5 编写任职资格 // 126

4.6 在人才管理中运用胜任素质模型和职位特征 // 128

本章内容概要 // 131 讨论题 // 132 个人及小组活动 // 133

体验式练习 → 教师的职位描述 // 133 应用案例 → 洪水 // 134

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 134

将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 135

注释 // 136

第 5 章 **人事规划与招募** // 137

5.1 导 论 // 138

5.2 员工队伍规划与预测 // 138

5.3 为什么有效的招募很重要 // 147

5.4 候选人的内部来源 // 149

5.5 候选人的外部来源 // 150

5.6 招募一支更加多元化的员工队伍 // 168

5.7 求职申请表的设计和使用 // 171

本章内容概要 // 174 讨论题 // 175 个人及小组活动 // 175

体验式练习 → 护士紧缺 // 176

应用案例 → 寻找那些对工作充满热情的人 // 176

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 178

将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 178

注释 // 179

第 6 章 **员工测试与甄选** // 183

6.1 为什么员工甄选很重要 // 183

6.2 与员工测试和甄选有关的一些基本概念 // 184

6.3 测试的类型 // 194

6.4 工作样本与工作模拟 // 199

6.5 背景调查及其他甄选方法 // 205

本章内容概要 // 217 讨论题 // 218 个人及小组活动 // 218

体验式练习 → 针对一名机票预订员的测试 // 218 应用案例 → “知情人” // 219

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 219

将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 221

注释 // 222

第7章 求职者面试 // 225

7.1 面试的基本类型 // 225

7.2 影响面试效果的若干错误 // 234

7.3 如何设计和实施有效的面试 // 239

7.4 设计和发放录用通知书 // 244

本章内容概要 // 245 讨论题 // 246 个人及小组活动 // 246

体验式练习 → 你将雇用的最重要的人 // 247 应用案例 → 失控的面谈 // 248

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 248

将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 249

附录1 结构化面试指南 // 250

附录2 求职者面试指南 // 252

注释 // 254

第3篇 培训与开发

第8章 员工培训与开发 // 259

8.1 新员工入职引导或入职管理 // 259

8.2 培训流程概述 // 262

8.3 实施培训方案 // 271

8.4 实施管理技能开发计划 // 283

8.5 管理组织变革项目 // 287

8.6 培训效果评估 // 291

本章内容概要 // 294 讨论题 // 295 个人及小组活动 // 295

体验式练习 → 飞过友好者的天空 // 296 应用案例 → 再造阿派克斯门业公司 // 297

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 297

将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 298

注释 // 300

第9章 绩效管理 with 评价 // 303

9.1 绩效管理和绩效评价基础 // 303

- 9.2 各种绩效评价技术 // 312
- 9.3 评价者误差问题的处理 // 323
- 9.4 绩效评价面谈的管理 // 328
- 9.5 人才管理与员工绩效评价 // 332
- 本章内容概要 // 333 讨论题 // 334 个人及小组活动 // 335
- 体验式练习 → 对教师评定等级 // 335 应用案例 → 斯威特沃特大学秘书的绩效评价 // 336
- 连续案例 → 卡特洗衣公司 // 337
- 将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 338
- 注释 // 339

第10章 员工保留、敬业度及职业生涯管理 // 342

- 10.1 员工离职与保留管理 // 342
- 10.2 管理员工敬业度 // 348
- 10.3 职业生涯管理 // 350
- 10.4 员工生命周期职业生涯管理 // 357
- 10.5 解雇管理 // 362
- 本章内容概要 // 368 讨论题 // 369 个人及小组活动 // 369
- 体验式练习 → 我要到哪里去? 我为什么要去? // 370
- 应用案例 → 谷歌公司的反应 // 370 连续案例 → 卡特洗衣公司 // 371
- 将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 371
- 附录 管理你的职业生涯和找到一份工作 // 372
- 注释 // 382

第4篇 薪酬管理

第11章 制定战略性薪酬计划 // 387

- 11.1 确定薪酬水平的基本要素 // 387
- 11.2 职位评价法 // 397
- 11.3 如何创建具有市场竞争性的薪酬计划 // 402
- 11.4 为管理类职位和专业类职位定价 // 414
- 11.5 当前薪酬管理主题 // 417
- 本章内容概要 // 423 讨论题 // 424 个人及小组活动 // 424
- 体验式练习 → 对高校行政管理职位进行排序 // 425
- 应用案例 → 阿斯利康公司的薪酬不公平问题 // 425
- 连续案例 → 卡特洗衣公司 // 426
- 将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 427
- 注释 // 428

第 12 章 绩效薪酬和经济性奖励 // 431

12.1 金钱在激励中的作用 // 431

12.2 针对员工个人的各种奖励和认可计划 // 435

12.3 销售人员的奖励计划 // 442

12.4 中高层管理人员的奖励计划 // 446

12.5 团队和组织绩效奖励计划 // 452

本章内容概要 // 457 讨论题 // 457 个人及小组活动 // 458

体验式练习 → 激励运通汽车公司的销售人员 // 458

应用案例 → 应当将团队的概念引入薪酬系统吗? // 459

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 460

将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 461

注释 // 462

第 13 章 福利与服务 // 466

13.1 导论: 当前的福利概况 // 466

13.2 非工作时间薪酬 // 468

13.3 各种保险福利 // 475

13.4 退休福利 // 484

13.5 个人服务和家庭友好型福利 // 488

13.6 弹性福利计划 // 492

本章内容概要 // 495 讨论题 // 496 个人及小组活动 // 496

体验式练习 // 497 应用案例 → 为福利而罢工 // 497

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 498

将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 498

注释 // 500

第 5 篇 人力资源管理精要主题

第 14 章 伦理道德、员工关系及工作中的公平对待 // 505

14.1 有关工作中的伦理道德和公平对待的基本知识 // 505

14.2 对工作中的伦理道德行为产生影响的因素 // 510

14.3 运用人力资源管理工具提高道德水平和强化公平对待 // 515

14.4 员工惩戒管理 // 520

14.5 员工关系管理 // 523

本章内容概要 // 527 讨论题 // 528 个人及小组活动 // 528

体验式练习 → 惩戒还是不惩戒? // 529 应用案例 → 安然公司、道德与组织文化 // 530

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 531

将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 531

注释 // 533

第 15 章 劳资关系与集体谈判 // 536

15.1 劳工运动 // 536

15.2 工会与法律 // 539

15.3 工会启动与工会选举 // 543

15.4 集体谈判过程 // 551

15.5 争议处理与申诉 // 558

15.6 工会运动的今天与未来 // 561

本章内容概要 // 564 讨论题 // 565 个人及小组活动 // 565

体验式练习 → 皮尔斯大学中的工会组建 // 565

应用案例 → 与美国编剧协会的谈判 // 566

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 567

将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 567

注释 // 568

第 16 章 员工安全与健康 // 571

16.1 引言: 安全与管理者 // 571

16.2 管理者应了解的职业安全法律概要 // 573

16.3 引发事故的原因是什么 // 580

16.4 如何预防事故的发生 // 581

16.5 工作场所安全风险: 问题与对策 // 592

16.6 职业安全与风险管理 // 599

本章内容概要 // 605 讨论题 // 606 个人及小组活动 // 606

体验式练习 → 我们大学的安全性怎么样? // 607

应用案例 → 新的安全与健康计划 // 611

连续案例 → 卡特洗衣公司 // 612

将战略转化为人力资源政策及实践的案例 → 改进巴黎酒店国际集团的绩效 // 613

注释 // 614

第 17 章 全球化人力资源管理 // 618

17.1 管理者面临的全球化挑战 // 618

17.2 使人力资源管理活动适应国家间差异 // 619

17.3 国际企业的员工配置 // 623

17.4 外派员工的培训和保留 // 632

17.5 本土化人力资源管理: 如何实施一套全球人力资源管理系统 // 639

本章内容概要 // 641 讨论题 // 642 个人及小组活动 // 642

体验式练习 → 外派人员的纳税问题 // 643

应用案例 → “老板, 我想我们有麻烦了!” // 643