

MBA核心课系列教程



企业高级管理人才系列

人事主管实务全书

人事主管业务必备

◎郑继超 编译

本书根据MBA最新理论和中外工商企业界务实型高级管理人才的实践经验综合编写而成，做到了先进理论与最佳经验的充分结合。作为企业人事主管，只要参照本书，即可轻松完成相应的实务操作。

航空工业出版社

人事主管实务全书

——人事主管业务必备

郑继超 编译

航空工业出版社

内 容 提 要

本书根据 MBA(工商管理硕士)最新理论和中外工商企业界务实型高级管理人才的实践经验综合编写而成,做到了先进理论与最佳经验的充分结合,从而使理论与实践互为表里,相得益彰。其中既有传统人事管理思想与现代人事管理观念的整合,又有中西方优秀人事管理方法的荟萃。内容全面具体,结构严谨有序,阐述科学翔实。作为企业人事主管,只要参照本书,即可轻松完成相应的实务操作。

图书在版编目(CIP)数据

人事主管实务全书:人事主管业务必备/郑继超编译.北京:航空工业出版社,2000.12

ISBN 7-80134-798-6

I.人… II.郑… III.企业管理:人事管理 IV.F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 81037 号

航空工业出版社出版发行

(北京市安定门外小关东里 14 号 100029)

北京奥隆印刷厂印刷

全国各地新华书店经售

2001 年 3 月第 1 版

2001 年 3 月第 1 次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:14

字数:320 千字

印数:1-3000

定价:28.00 元

序

任何一家企业的正常运转都是靠企业人事的合理运转实现的。在过去的实践中,美国的大多数公司开始更多地把企业的重点放在人力资源的管理上。企业的决策者们一直想通过调动和调整人的因素提高生产力和产品质量。于是,人事管理也就成了企业竞争中非常关键的环节。

人的因素对企业生存和发展的重要作用已不言自明。看看所有成功的企业,几乎无一例外地取决于人事管理的成功操作。不管是新开发项目,还是旧项目的成功运转,都是因为企业用对了人和调动了雇员的积极性而获益的;再看看那些失败的企业,也几乎无一例外地是因为企业用错了人或没有充分调动雇员的积极性的缘故,所以,人事管理对企业的生存和发展是至关重要的。而人事主管正是这一重要环节的启动轴和设计师,人事主管工作做得好,也就为企业的发展创造了最能动的和最具潜力的条件。

美国哈佛商学院由于强调人际关系、领导地位、人事管理、组织的设计以及对变化的管理,所以长期以来就是组织行为领域和人事管理领域的领导者。然而,经理们如何才能将他们对有效的人事管理的理解融入到实际管理大群雇员的政策和实践中去,这个问题仍未得到充分地解决。在许多企业中,人事管理实践的现实,还未与这些先进的思想充分地结合。而作为现代企业的人事主管,必须具有对以上诸多方面进行综合设计的能力。

本书利用现代人事管理思想,全面系统地介绍和阐释了作为企业人事主管应该掌握的人事管理知识,其中既有传统人事思想与现代人事观念的整合,又有中西方人事管理方法的荟萃,全书所涉及理论的指导性极高,所介绍方法的可操作性极强,对各企业人事主管来说,它既是一本指导实际工作的参考书,又是一本现查现用的工具书。

本书在编写过程中参阅了中外许多人事管理方面的优秀研究成果,在此对这些作者的劳动表示真诚的敬意和谢忱!

编者

2001年1月于中国人民大学

目 录

第一章 人事管理与人事主管	(1)
第一节 人事管理的涵义	(1)
一 人事管理的概念.....	(1)
二 人事管理的要点.....	(1)
三 西方国家人事管理的涵义.....	(2)
四 我国人事管理的涵义.....	(3)
第二节 人事管理的原则	(5)
一 科学管理原则.....	(5)
二 人际关系原则.....	(6)
三 教育与培训原则.....	(8)
四 确立标准原则.....	(8)
第三节 人事管理的基本要求	(9)
一 人事管理程序化.....	(9)
二 人事管理法制化.....	(12)
三 人事管理科学化.....	(12)
四 人事管理现代化.....	(13)
第四节 人事主管的工作内容	(13)
一 设立组织体系方面.....	(13)
二 人力选用考训方面.....	(13)
三 激发潜能意愿方面.....	(14)
四 保障生活安全方面.....	(14)

五 其他方面	(15)
第五节 人事主管的组织地位	(15)
第六节 人事主管的必备素质	(17)
一 能力素质	(17)
二 文化素质	(18)
三 心理素质	(19)
第二章 人事计划	(21)
第一节 人事计划的内容	(21)
一 人力资源计划的种类	(21)
二 人力资源计划的内容	(22)
第二节 人事计划的程序	(25)
一 人力资源规划程序	(25)
二 人力资源规划期限	(27)
第三节 人力资源的预测	(27)
一 需求预测	(27)
二 供给预测	(30)
三 对供求进行平衡	(38)
第三章 工作分析与工作设计	(42)
第一节 工作分析	(42)
一 工作分析的定义	(42)
二 工作分析的程序	(43)
三 工作分析的功能	(47)
四 工作分析的方法	(50)
五 工作分析的评价	(55)
第二节 工作设计	(56)
一 工作设计的内容	(56)
二 工作的性质	(56)

三 科学管理方法	(57)
四 人际关系方法	(58)
五 工作特征模型方法	(60)
六 优秀业绩工作体系	(63)
七 辅助工作设计方法	(65)
第三节 制订工作说明书与工作规范	(67)
一 工作说明书与工作规范的作用	(67)
二 工作说明书的定义与内容	(67)
三 工作说明书的制订	(68)
四 工作说明书的格式	(72)
五 工作规范	(75)
六 工作说明书和工作规范的确定	(80)
第四章 职位分类	(82)
第一节 职位分类的涵义	(82)
一 职位及其特点	(82)
二 职位分类的涵义及特征	(83)
第二节 职位分类的原则	(84)
第三节 职位分类的步骤与方法	(87)
一 职位调查	(87)
二 职位的横向分类	(88)
三 职位的纵向分类	(89)
四 制定职位规范	(89)
五 制定法规并予以实施	(90)
六 职位归级	(90)
第四节 职位评定的要点	(90)
一 职位评定的内容	(90)
二 职位评定的步骤	(91)

三	职位评定应考虑的因素	(91)
四	职位评定的方法	(92)
第五章	职称评定和职务聘任	(104)
第一节	职称评定与职务聘任的涵义	(104)
一	职务资格评定的涵义	(104)
二	专业技术职务聘任的涵义	(105)
第二节	职务系列及其设置	(106)
一	专业技术职务系统划分依据	(106)
二	专业技术职务设置的原则	(106)
三	专业技术职务系列分类、名称	(107)
第三节	职称评定与职务聘任的原则	(109)
一	资格评审的原则	(109)
二	职务聘任的原则	(111)
第四节	职称评定与职务聘任的方法及程序	(112)
一	任职资格评审方法	(112)
二	专业技术资格考试制度	(114)
三	职务聘任的方法和程序	(115)
第六章	人才招聘	(117)
第一节	招聘的意义与作用	(117)
一	招聘工作的意义	(117)
二	招聘在人力资源管理中的地位与作用	(118)
第二节	招聘原则	(119)
第三节	招聘程序	(120)
一	招聘决策	(121)
二	发布招聘信息	(122)
三	招聘测试	(123)
四	人事决策	(125)

第四节 招聘计划 ·····	(125)
第五节 招聘渠道 ·····	(130)
一 内部招募·····	(130)
二 外部招募·····	(131)
第六节 求职申请表的设计 ·····	(133)
一 求职申请表的内容·····	(133)
二 求职申请表实例·····	(134)
第七节 考试安排 ·····	(137)
一 考试原则·····	(137)
二 考试方法·····	(138)
第八节 面试设计 ·····	(140)
一 面试的意义·····	(140)
二 面试应注意的事项·····	(141)
三 面试设计的程序·····	(142)
四 面试技术·····	(143)
五 心理测验的内容·····	(144)
第九节 招聘的有效性与可靠性 ·····	(146)
第七章 人事考核 ·····	(147)
第一节 人事考核的意义 ·····	(147)
第二节 人事考核的原则 ·····	(149)
第三节 人事考核的因素 ·····	(151)
第四节 人事考核的方式和方法 ·····	(158)
一 人事考核的方式·····	(158)
二 人事考核的方法·····	(164)
第五节 人事考核的结果 ·····	(168)
一 数据的处理·····	(168)
二 测评结果的表示·····	(171)

三	测评结果的分析	(172)
四	测评的信度和效度	(173)
第六节	人事考核常见的弊病	(173)
第七节	员工绩效考核	(175)
一	认识绩效考核	(175)
二	绩效考核的程序	(176)
三	绩效评估的方法	(177)
第八章	人事任免与职务升降	(182)
第一节	人事任免的涵义	(182)
第二节	人事任免的原则与条件	(184)
一	人事任免的原则	(184)
二	人事任免的条件	(186)
第三节	人事任用的形式与人事任免的程序	(188)
一	人事任用的形式	(188)
二	人事任免的程序	(192)
第四节	职务升降的种类、条件及程序	(193)
一	晋升和降职的涵义	(193)
二	晋升的种类	(194)
三	职务晋升的资格条件	(196)
四	职务晋升的程序	(197)
五	降职的有关规定	(198)
第九章	工作激励	(199)
第一节	激励的意义	(199)
一	从人的行为模式看激励	(199)
二	从人力资源激励的过程看激励	(200)
第二节	激励的经典理论	(202)
一	一般需求理论	(202)

二 需求层次理论·····	(203)
三 条件激励——双因素理论·····	(206)
四 期望激励——期望理论·····	(208)
五 行为改造的归因、强化理论·····	(212)
六 一分为二的挫折理论·····	(214)
七 综述·····	(215)
第三节 激励的原则·····	(217)
一 期望行为原则·····	(217)
二 利益差别原则·····	(218)
三 因人而异原则·····	(218)
四 时间和力度原则·····	(219)
五 策略体系原则·····	(219)
第四节 激励的目标·····	(219)
一 激励所产生的积极性应与组织目标吻合·····	(219)
二 积极性应得到全方位的调动·····	(220)
三 积极性应有良好的发展趋势·····	(221)
四 激励应使绩效成本降低·····	(225)
第五节 激励的基本形式·····	(225)
一 奖励和惩罚的种类·····	(225)
二 奖励的技巧·····	(226)
三 精神激励的方法·····	(228)
四 惩罚的技巧·····	(235)
五 奖惩的综合运用·····	(238)
第六节 奖金的发放·····	(244)
一 发放奖金的要点·····	(244)
二 发放奖金的时机·····	(247)
三 奖金激励失败的常见原因·····	(248)

第七节 激励效果分析·····	(251)
第十章 工资·····	(253)
第一节 发工资的原则·····	(253)
一 工资的实质·····	(253)
二 工资的功能·····	(253)
三 工资的原则·····	(254)
第二节 工资的形式·····	(255)
第三节 工资制度的类别·····	(259)
一 等级工资制·····	(259)
二 岗位技能工资制·····	(264)
三 岗位效益工资制·····	(267)
四 结构浮动效益工资制·····	(274)
第四节 工资水平的决定因素·····	(276)
一 企业内部因素·····	(276)
二 企业外部因素·····	(279)
第五节 职务工资的确定·····	(283)
第六节 能力工资的确定·····	(286)
第七节 特殊工资的确定·····	(290)
一 推销员的工资·····	(290)
二 兼职者的工资·····	(292)
第八节 津贴的发放·····	(293)
一 津贴的涵义·····	(293)
二 津贴的管理原则·····	(293)
三 津贴的种类·····	(294)
第十一章 福利与劳动保险·····	(298)
第一节 福利、劳动保险与工资的区别·····	(298)
一 分配的原则不同·····	(298)

二 享受的对象不同·····	(299)
三 分配的特性不同·····	(299)
第二节 发放福利的原则·····	(299)
一 经济的原则·····	(299)
二 需要的原则·····	(300)
三 群众的原则·····	(300)
第三节 劳动保险·····	(301)
一 失业保险·····	(301)
二 养老保险·····	(303)
三 工伤保险·····	(305)
四 疾病保险·····	(307)
第十二章 培训和教育·····	(310)
第一节 培训和教育的意义·····	(310)
一 培训和教育对企业的好处·····	(310)
二 培训和教育对职工的益处·····	(311)
第二节 培训和教育的原则·····	(313)
一 处理好近期目标和长远战略的关系·····	(313)
二 处理好文化教育与专业技术教育的关系·····	(313)
三 处理好理论与实践的关系·····	(314)
四 处理好共性和个性的关系·····	(314)
第三节 培训项目的确定·····	(315)
一 确定培训项目的必要性·····	(315)
二 工作分析·····	(316)
三 培训项目的特殊性·····	(318)
第四节 培训形式的选择·····	(319)
一 按培训方式选择·····	(319)
二 按培训的形式选择·····	(321)

三 按培训的时间选择·····	(322)
四 按培训的阶段选择·····	(322)
第五节 培训方法的选择 ·····	(323)
一 在职培训与脱产培训·····	(323)
二 直接传授式培训·····	(324)
三 参与式培训·····	(324)
四 职工上岗前培训·····	(327)
五 其他方法·····	(327)
第六节 职务轮换制度 ·····	(327)
第十三章 人事冲突管理 ·····	(331)
第一节 人事冲突概述 ·····	(331)
一 人事冲突的概念·····	(331)
二 人事冲突的阶段·····	(333)
三 人事冲突的范围·····	(334)
第二节 个人范围内的冲突管理 ·····	(335)
一 处理人与人之间冲突的一般方法·····	(335)
二 处理人与人之间冲突的语言与体态·····	(341)
三 如何处理日常冲突·····	(343)
第三节 部门之间的冲突 ·····	(345)
一 冲突的原因·····	(345)
二 冲突给冲突的部门及部门之间带来的变化·····	(349)
三 部门之间冲突的管理·····	(350)
第四节 冲突对组织的影响 ·····	(353)
一 冲突的影响概述·····	(353)
二 冲突的积极作用·····	(354)
三 冲突的消极作用·····	(355)
第十四章 劳动合同与劳动争议 ·····	(357)

第一节 劳动合同的涵义 ·····	(357)
一 劳动合同的概念和特征·····	(357)
二 劳动合同的性质·····	(360)
第二节 劳动合同的种类和内容 ·····	(361)
一 劳动合同的种类和形式·····	(361)
二 劳动合同的内容·····	(362)
第三节 劳动合同的订立、变更、终止和解除 ·····	(363)
一 劳动合同的订立·····	(363)
二 劳动合同的变更·····	(365)
三 劳动合同的终止·····	(366)
四 劳动合同的解除·····	(367)
第四节 违反劳动合同的责任 ·····	(371)
一 违反劳动合同责任的涵义·····	(371)
二 违反劳动合同责任的类型·····	(372)
三 承担责任的方式和内容·····	(373)
第五节 集体劳动合同的订立 ·····	(374)
一 集体劳动合同的含义·····	(374)
二 集体劳动合同的内容·····	(375)
三 集体劳动合同的订立程序·····	(376)
四 集体劳动合同的法律效力·····	(377)
第六节 个人劳动合同的订立 ·····	(377)
一 个人劳动合同的概念和特征·····	(377)
二 个人劳动合同的期限·····	(378)
三 订立个人劳动合同的原则和程序·····	(379)
四 个人劳动合同的内容·····	(380)
五 变更和解除个人劳动合同的条件·····	(382)
第七节 企业劳动争议概述 ·····	(385)

一 企业劳动争议的涵义、特征、类型与性质·····	(385)
二 企业劳动争议产生的原因·····	(389)
三 引起劳动争议发生的事项·····	(392)
四 正确处理劳动争议的意义·····	(393)
第八节 劳动争议的处理·····	(394)
一 企业劳动争议处理途径·····	(394)
二 企业劳动争议处理机构·····	(396)
三 企业劳动争议处理原则·····	(398)
四 企业劳动争议处理程序·····	(400)
第十五章 公务员制度·····	(403)
第一节 公务员制度的一般原则·····	(403)
第二节 我国公务员的分类制度·····	(408)
一 我国公务员职位分类的基本原则·····	(408)
二 我国职位分类制度的主要内容·····	(409)
第三节 公务员考试录用制度·····	(413)
一 公务员考试录用的基本原则·····	(413)
二 我国公务员考试录用制度·····	(415)
第四节 公务员职务晋升原则、资格和程序·····	(426)
一 公务员职务晋升的原则·····	(426)
二 公务员晋升的资格条件·····	(429)
三 公务员职务晋升的程序·····	(430)