

 现代管理类创新系列教材

# 人力资源管理

主 编 卢福财

副主编 杨 杰 刘爱军

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

现代管理类创新系列教材

# 人力资源管理

主 编 卢福财

副主编 杨 杰 刘爱军

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

**图书在版编目 (CIP) 数据**

人力资源管理/卢福财主编. —北京: 高等教育出版社, 2006. 8

ISBN 7-04-019635-2

I. 人... II. 卢... III. 劳动力资源—资源管理—高等学校—教材 N. F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 097047 号

责任编辑 钱正英 封面设计 吴昊 责任印制 潘文瑞

---

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号		021-56964871
邮政编码	100011	免费咨询	800-810-0598
总 机	010-58581000	网 址	<a href="http://www.hep.edu.cn">http://www.hep.edu.cn</a>
传 真	021-56965341		<a href="http://www.hep.com.cn">http://www.hep.com.cn</a>
			<a href="http://www.hepsh.com">http://www.hepsh.com</a>
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	<a href="http://www.landrace.com">http://www.landrace.com</a>
排版校对	南京展望文化发展有限公司		<a href="http://www.landrace.com.cn">http://www.landrace.com.cn</a>
印 刷	江苏南洋印务集团	畅想教育	<a href="http://www.widedu.com">http://www.widedu.com</a>
开 本	787×960 1/16	版 次	2006 年 8 月第 1 版
印 张	26	印 次	2006 年 8 月第 1 次
字 数	529 000	定 价	34.50 元

---

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请在所购图书销售部门联系调换。

**版权所有 侵权必究**

物料号 19635-00

# 现代管理类创新系列教材编委会

主任编委：严学军 廖进球

总主编：张金隆

副主编：邓明然 张新国

总策划：詹卫东

执行编委：詹卫东 刘悦珍

编委：（按姓氏笔画排列）

王军伟 邓明然 冯浩

史金平 卢福财 汤定娜

严学军 张金隆 张新国

张蕊 罗良清 胡永继

詹卫东 廖进球

# 序

随着新经济的出现,知识创新、技术创新已成主流,信息技术与互联网日益发达,经济全球化和可持续发展成为共识。在此背景下的管理学科,其地位及作用日益重要,其科学成果的应用与普及更加引人注目。作为其成果传播载体之一的教材,在其泽惠后人的功用、传播广度与深度上,都是其他手段一时很难替代的。

鉴于此,高等教育出版社约请国内部分院校长期从事管理学科教学与科研的专家,编写了这套“现代管理类创新系列教材”。本套教材部分被选为“十一五”国家级规划教材,足见其是应“时”而作,顺“势”而生了。

本系列教材涵盖了管理学科的主要核心课程,其中大多数教材的编著历时三年,内容简约、精到,足见作者写作之艰辛、用心之良苦。

本套教材具有以下几个特点:

第一,前瞻性。本套教材在内容上充分反映了本学科当前的发展水平,注意宽口径、小纵深拓宽学生视野,以便于学生掌握精髓或进行深入研究。

第二,时效性。科学要不断发展,技术会不断更新,新名词、新概念不断涌现,作为这些成果载体之一的教材,必须紧跟时代的步伐,其内容应及时反映这些新事物、新成果。例如,在会计学科中,由过去的计划经济到今天的社会主义市场经济,再到“新经济”,私营、民营、跨国公司、集团公司经营规模、经营方式不断推陈出新,随之而来的会计规则也不断翻新,与国际接轨的联系也越来越密切;会计核算处理方式、财务管理方式等方面出现了许多新名词、新概念、新规定,这些都要求相关教材及时融入最新知识,从而确保其内容跟上学科的发展。

第三,系统性。本套教材涵盖了管理学科主要专业的必修课程或核心课程内容;各册虽独立成篇,但在编写上,做到风格统一、体例一致。全套教材均力争做到结构合理、难易适度、理论与应用案例相结合。

为了利教便学,几乎每本教材都提供了丰富的课程教学资源,包括教材和与教材配套的思考题、案例分析、讨论题、参考答案以及教学课件等。

像这样既具有鲜明个性特征,又相互配套成体系的教材,对学校制订教学计划、选用教材,也是大有补益的。

建设具有中国文化特色的管理学科教材的工作任重道远。智者千虑,必有一失,书中的观点亦难免偏颇,谨望大家指正,以利修订!

张金隆

2006年6月

# 前 言

人力资源是知识经济时代的第一战略资源,人力资源管理是企业获取持续竞争力的根本途径,人力资源管理人才是人才市场上最抢手的人才,人力资源管理专业则是大学最热门的专业之一,人力资源管理方面的教材与著作也是书市中最畅销的书籍。由江西财经大学工商管理学院卢福财等编著的《人力资源管理》教科书于2003年由经济管理出版社出版后,深受广大读者喜爱,被很多大学选为本科和研究生教材或指定参考书。很多使用过本书的教师除给予高度评价外,还非常真诚地提出了不少好的修改再版意见。近年来,人力资源管理理论与实践发展迅猛,论文、专著琳琅满目,教科书层出不穷,出现了许多新观点,使用了不少新材料。学习这些新成果使我们获益匪浅,也使我们受到很大启发。因此,我们决定再次组织人员编写一本新的教科书,这就是现在这本《人力资源管理》。

本书吸收了当前人力资源管理研究的最新成果,在结构和内容方面都具有新颖性,并呈现出内容充实、信息充足、资料翔实、注重理论、强调应用等鲜明特点。本书主要为经济、管理类专业的大学本科生编写,也适合工商管理硕士(MBA)和经济管理类专业硕士研究生作教学参考书之用,当然也可以作为广大管理理论工作者和实际工作者的实用参考书。

在本书的编写过程中,我们参阅了国内外专家学者的大量研究成果,并从中借鉴和吸收了许多有价值的理论和观点。对于这些研究成果,有的已在文中或参考文献中列示,但仍有许多没有一一列出,在此我们对所有的资料提供者表示衷心的感谢。同时,我们还要特别感谢高等教育出版社的领导和编辑人员,由于他们的关心和支持,才使本书能够得以出版。

本书由江西财经大学工商管理学院教授、博士生导师卢福财任主编,工商管理学院杨杰教授、人力资源管理系主任刘爱军任副主编。由卢福财拟定编写大纲,并负责最后

总纂定稿。各章编写人员分别为：第1章(卢福财)，第2、9、10章(刘爱军)，第3、4、5、6章(杨杰)，第7、14章(赵映云)，第8章(卢福财、刘满芝)，第11、12章(蔡文著)，第13章(陶永进)。

由于作者的水平 and 所掌握的资料有限，书中尚存在许多不足和缺点，恳请广大读者和专家批评指正。

编 者

2006年5月



## 郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

**反盗版举报电话：**(010)58581897/58581896/58581879

**传 真：**(010)82086060

**E - mail：**dd@hep.com.cn

**通信地址：**北京市西城区德外大街4号  
高等教育出版社打击盗版办公室

**邮 编：**100011

购书请拨打电话：(010)58581118

# 目 录

<b>第 1 章 人力资源管理导论</b> .....	1
学习目的 .....	1
引导案例 联合公司中的人事管理 .....	1
第一节 人力资源概述 .....	2
第二节 什么是人力资源管理 .....	4
第三节 人力资源管理的发展历程 .....	8
第四节 人力资源管理模式比较 .....	11
第五节 胜任素质与人力资源管理 .....	17
本章小结 .....	20
复习思考题 .....	21
案例分析 威廉·伍德希德：高价“收买”人才 .....	21
<b>第 2 章 工作分析</b> .....	23
学习目的 .....	23
引导案例 工作说明书的功用 .....	23
第一节 工作分析概述 .....	24
第二节 工作分析的主要内容 .....	29
第三节 工作分析的流程与方法 .....	35
第四节 工作设计 .....	43
本章小结 .....	47
复习思考题 .....	48
案例分析 全部修改财务部工作说明 .....	48
<b>第 3 章 人力资源规划</b> .....	50
学习目的 .....	50

引导案例 华兴集团公司张总裁的决定 .....	50
第一节 人力资源规划概述 .....	51
第二节 人力资源存量分析 .....	58
第三节 人力资源需求预测 .....	62
第四节 人力资源供给预测 .....	68
本章小结 .....	74
复习思考题 .....	74
案例分析 小王的人力资源规划 .....	75
<b>第4章 员工招聘与甄选 .....</b>	<b>76</b>
学习目的 .....	76
引导案例 视频简历 .....	76
第一节 员工招聘概述 .....	77
第二节 员工招聘的渠道、来源和选择 .....	82
第三节 员工甄选 .....	91
第四节 员工录用 .....	100
第五节 招聘评估 .....	104
本章小结 .....	107
复习思考题 .....	107
案例分析 耐顿公司的招聘 .....	108
<b>第5章 员工培训 .....</b>	<b>110</b>
学习目的 .....	110
引导案例 东京迪斯尼乐园员工培训 .....	110
第一节 员工培训概述 .....	112
第二节 员工培训需求评估 .....	119
第三节 员工培训方案的设计与实施 .....	126
第四节 员工培训效果评价 .....	131
第五节 管理人员培训 .....	139
本章小结 .....	142

复习思考题 .....	142
案例分析 员工培训值得吗? .....	143
<b>第6章 职业生涯设计与管理 .....</b>	<b>145</b>
学习目的 .....	145
引导案例 找马 .....	145
第一节 职业与职业生涯 .....	146
第二节 职业生涯设计的有关理论 .....	148
第三节 职业生涯发展规划 .....	160
第四节 职业管理 .....	169
本章小结 .....	173
复习思考题 .....	173
案例分析 玛利安的故事 .....	174
<b>第7章 绩效考核 .....</b>	<b>176</b>
学习目的 .....	176
引导案例 “表演”式绩效评价 .....	176
第一节 绩效考核与绩效管理 .....	177
第二节 绩效考核标准 .....	180
第三节 绩效考核系统 .....	185
第四节 绩效反馈与绩效监控 .....	196
本章小结 .....	201
复习思考题 .....	202
案例分析 XX电子公司的目标管理考核 .....	203
<b>第8章 员工激励原理 .....</b>	<b>206</b>
学习目的 .....	206
引导案例 重视人才开发,关心职工生活 .....	207
第一节 激励过程模型 .....	208
第二节 激励理论 .....	211
第三节 激励理论应用 .....	220

本章小结 .....	223
复习思考题 .....	225
案例分析 对员工短缺的反应：尼桑汽车公司与美国卡车公司 .....	225
<b>第9章 薪酬管理</b> .....	<b>227</b>
学习目的 .....	227
引导案例 兔王的胡萝卜政策为何失效? .....	227
第一节 薪酬概述 .....	229
第二节 薪酬管理原理 .....	234
第三节 基本工资设计 .....	241
第四节 奖金体系设计 .....	255
本章小结 .....	258
复习思考题 .....	259
案例分析 ABC公司薪酬制度 .....	260
<b>第10章 员工福利</b> .....	<b>262</b>
学习目的 .....	262
引导案例 让胡萝卜游戏振作公司的士气 .....	262
第一节 员工福利概述 .....	264
第二节 法定福利 .....	267
第三节 带薪假期与单位福利 .....	272
第四节 员工福利发展趋势 .....	278
本章小结 .....	282
复习思考题 .....	283
案例分析 ABC公司福利制度 .....	284
<b>第11章 员工关系管理</b> .....	<b>287</b>
学习目的 .....	287
引导案例 德国企业的员工关系管理机制 .....	288
第一节 员工关系管理概述 .....	288
第二节 劳动关系 .....	291

第三节 员工职务升降 .....	296
第四节 员工心理契约 .....	300
第五节 员工流动 .....	306
本章小结 .....	310
复习思考题 .....	311
案例分析 沃尔玛：像对待顾客一样对待自己的同仁 .....	312
<b>第 12 章 跨国公司的人力资源管理 .....</b>	<b>315</b>
学习目的 .....	315
引导案例 国内有效，国外未必有效 .....	316
第一节 跨国公司人力资源管理的模式 .....	316
第二节 跨国公司人力资源管理的特点 .....	323
第三节 人力资源管理中的跨文化问题 .....	328
本章小结 .....	335
复习思考题 .....	337
案例分析 国际化人才成为新联想用人的重点 .....	337
<b>第 13 章 人力资源管理信息系统 .....</b>	<b>340</b>
学习目的 .....	340
引导案例 计算机在工作绩效评价中的应用 .....	340
第一节 人力资源管理信息系统概述 .....	341
第二节 人力资源管理信息系统的实施 .....	349
第三节 人力资源管理信息系统的开发方案 .....	356
第四节 人力资源管理信息系统分析与设计 .....	359
本章小结 .....	363
复习思考题 .....	364
案例分析 崇尚实用的人力资源管理软件 .....	364
<b>第 14 章 人力资源管理诊断 .....</b>	<b>369</b>
学习目的 .....	369
引导案例 999 美元从哪里来 .....	369

第一节 人力资源管理诊断概述 .....	370
第二节 人力资源管理诊断的实施 .....	375
第三节 人力资源管理诊断技术 .....	386
本章小结 .....	386
复习思考题 .....	388
案例分析 泰勒公司对 LCC 公司的 HRM 咨询 .....	388
<b>参考文献</b> .....	<b>394</b>
<b>教学课件索取单</b>	

# 第1章

## 人力资源管理导论

### 学习目的

1. 深刻理解人力资源的概念；
2. 理解人力资源的特征；
3. 理解人力资源管理的内容；
4. 了解人力资源管理的发展过程；
5. 了解人力资源管理的不同模式；
6. 理解胜任素质对人力资源管理的意义。

### 引导案例

#### 联合公司中的人事管理

1951年,具有拉特洛斯学院心理学学士学位和塞顿、霍尔学院人际关系学硕士学位的查尔斯·比肖夫在社会上四处寻找工作。不久,他找到了一家叫做包兰亭·索思斯的公司(酿造业),做起了人事面试工作。后来,又相继到一家糖加工公司和美国美孚有限公司干了一



段时间。最后,于1963年才来到联合公司。如今,他已成为这家从事纤维、塑料生产及能源开发的联合公司的人事经理。

当有人问起他这些年当人事经理都干了些什么时,他微笑着并带嘲弄的口吻答道:“保证每人在生日得到一张生日卡,在感恩节得到一只火鸡。”他还说,人事部“对那些不能容忍这种工作方式的人来说,简直就是一个堆破烂的地方”。

确实,退回去许多年看看,人事工作除了雇用工人就再没有别的内容了(根据美国人事管理协会所言)。这大概还是从过去的工头那里传下来的呢。以前的工头总是习惯于走出工厂,从长长的求职队伍中去挑选工人。他们根本就不用什么简历表,而是凭他们的手随便点道,“你,你,还有你”。后来,这些工头也实在腾不出时间来干这类事情了,于是也就有人专门从事起人事工作来。然而不幸的是,这种人往往是别的部门都不要的人。

除了干些招收新工人和发薪水之类的工作,人事部经理还负责诸多这样的事情:如教人鞠躬时如何抬臂,教人如何打扫公司停车场等等。这确实产生了如25年前著名管理理论家彼得·德鲁克所指的情形,“所有做人事工作的人无不忧虑,何以证明他们也在对企业作出贡献”。

不过如今,比肖夫再也不谈什么生日卡、火鸡之类的事了。“电话随时都会嘟嘟地响,”比肖夫在办公桌旁挥了一下手说道,“嘿,那准是董事会主席又叫我去他办公室了。”

是的,人事经理一蹶不振的时代已成为过去了。那种由人事部门的头目给公司诊所分配西瓜的日子不过是令人一笑的回顾罢了。而事实上,“人事”这一称呼在公司惯用语中也已销声匿迹了,取而代之的是另一种很有影响力的称呼——“人力资源管理经理”。

## 第一节 人力资源概述

### 一、人力资源的概念

人力资源是与自然资源、物质资源或信息资源相对应的概念,有广义与狭义之分。广义的人力资源是指以人的生命为载体的社会资源,凡是智力正常的人都是人力资源,它以人口为存在的自然基础。狭义的人力资源则是智力和体力劳动能力的总称,也可以理解为是为社会创造物质文化财富的人。

从狭义的人力资源概念里,我们可以看到,人体内潜在着一种生产能力,若能开发出来就成为现实的劳动生产力。将人力资源的狭义概念引入到人力资源管理,则是指组织内具有劳动能力的人的总和,包括数量和质量两个指标。

同人力资源相关的概念还有人口资源、劳动力资源和人才资源。人口资源是指一