



高等院校管理学科规划教材——工商管理系列教材

人力资源管理概论

Human Resource Management

◆ 主编 周勇



经济科学出版社
Economic Science Press

高等院校管理学科规划教材

工商管理系列教材

人力资源管理概论

Human Resource Management

周 勇 主编

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人力资源管理概论/周勇主编. —北京:
经济科学出版社, 2014. 6
高等院校管理学科规划教材
ISBN 978 - 7 - 5141 - 4385 - 0

I. ①人… II. ①周… III. ①人力资源管理
IV. ①F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 039381 号

责任编辑: 纪晓津 张 力
责任校对: 刘欣欣 靳玉环
责任印制: 王世伟

人力资源管理概论

周 勇 主编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编辑部电话: 010 - 88191217 发行部电话: 010 - 88191522

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http://jjkxcs. tmall. com](http://jjkxcs.tmall.com)

北京季蜂印刷有限公司印装

710 × 1000 16 开 23 印张 410000 字

2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 4385 - 0 定价: 40.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191502)

(版权所有 翻印必究)

总 序

改革开放 30 多年来，我国管理理论与实践得到了飞速发展。学界在借鉴西方先进的管理理论的基础上，结合中国本土企业的实践经验，创造出了许多具有中国特色的管理理论和方法，研究领域不断拓宽。随着全球科技的迅猛发展和我国市场经济的不断深入，产业在升级，消费者的需求在变化，企业管理也出现很多新问题、新挑战，特别是网络技术的发展，催生了管理学科的一些新理论、新技术、新方法。同时，社会对人才的需求也在发生变化，社会需要具有国际视野和现代管理意识、掌握先进管理理论和管理方法的现代企业管理专业人才，以适应新经济环境下企业对管理人才的新要求。管理教育应适应上述变化的需要，把创新的理论和方法吸收到工商管理教材中就显得尤为重要和迫切，这也是我们组织编写本系列教材的主要动力。

高校管理学科教材，除了要适应管理教育变化的需要，同时还应根据自身层次、培养目标等情况来全面考虑。目前尚没有定位于工科院校背景并为其学生量身打造的工商管理类系列教材，有鉴于此，围绕学科与课程建设，按工商管理学科二级学科主干课程，我们组织策划编写了本系列教材，包括《管理学原理》、《人力资源管理概论》、《技术经济学》、《企业战略管理》、《初级财务会计》、《中级财务会计》和《财务管理》。在组织编写这套教材的时候，我们遵循这样的定位思路来进行设计：

一、教材的差异化“定位”，将此系列教材定位为理工科院校经济管理类专业的本科生使用教材，以及具有理工背景的企业管理人员的工具书。因为理工科院校学生一般都有较扎实的数理基础，并有较强的信息技术知识和应用能力，所以在本书编写过程中力求在突出主题，简明扼要讲清概念的同

时,更多应用数理工具解决企业管理中的实际问题,做到直观简便,以体现本教材的工科院校特色。

二、追求理论知识的体系感、前沿性和可读性。尽量将新时期具有学科发展特征的新理论、新技术、新成果、新方法融入教材,以形成现代企业管理的知识体系、逻辑体系。各教材的基本内容完整,在编写语言和体例上尽量深入浅出、言简意赅。

三、强调理论知识与实践应用的结合,注重能力训练,突出应用性特征。尽量考虑与相关职业资格认证机构的相关知识模块相衔接,在传授专业知识的同时,提高学生的实际应用能力,以培养学生应用专业知识解决企业实际问题的能力,适应本科院校工商管理专业教学应用型人才培养的要求。

四、注重案例的新颖性、本土化。案例的选择具有说服性和适应性,大多使用最近几年我国本土发生的企业案例,便于老师开展案例教学,加深学生理解和引起共鸣,满足互动性教育需求,通过参与、互动、讨论式教学,培养学生创新思维能力,有利于解决中国背景下企业管理的实际问题。

此外,为了加强教材的规划和建设,加强教育教学手段的创新和改革,除了编写出版课程相关纸质教材外,还计划丰富本教材相关配套资料库,包括编制具有特色的理论和实验电子教案,编制多媒体理论和实验教学课件,建立完善相关教学案例库、试题库等教学资源库的建设等。

本系列教材的作者主要由天津工业大学管理学院教师组成,作者均有在教学第一线从事教育和科学研究的丰富经验。在本书的编写过程中也得到了经济科学出版社及各方面的支持和帮助,在此一并表示衷心的感谢。虽然我们付出了努力,但限于水平,这套教材在理论创新和实践总结上,难免存在不足甚至错误之处,我们诚请广大读者批评指正,便于今后的修订。

为了做好本系列教材的组织编写工作,特成立了编委会,负责组织编写工作。

编委会组织及其成员如下:

主任:魏亚平教授,博士,天津工业大学

副主任:齐庆祝教授,博士后,天津工业大学

审阅专家:汪波教授,博士生导师,天津大学

韩传模教授,博士生导师,天津财经大学

委员(按姓氏笔画为序):

马立群副教授,硕士

王宏伟副教授，博士

李学东教授

辛枫冬副教授，博士

周勇副教授，博士

钱桂萍副教授，博士

熊德勇副教授，博士

系列教材编委会

2014年4月

前 言

最近在商业领域出现的两家公司所取得的成绩非常让人震惊。一家是美国的公司，叫 WHATSAPP，从事即时通信；另一家是国内的公司，叫小米科技，主要从事手机等互联网产品的设计和营销。前者被 FACEBOOK 公司斥资 190 亿美元收购了，而 WHATSAPP 的员工总数才 50 多人。小米公司成立才 3 年多就成为中国本土最赚钱的手机企业。2013 年，小米共销售手机 1 870 万台，实现销售额 316 亿元。如果说两者从资源利用角度有什么相同，就是都没有什么固定资产，只有人力资源。

孕育于 20 世纪 80 年代的全球化、网络化浪潮彻底改变了经济增长的模式，让企业清楚地认识到企业的核心竞争力越来越多地体现在人力资源的获取、开发、保留和使用等方面。因此，人力资源管理在企业管理中占据了越来越重要的地位。人力资源管理的工作也从当初的事务性向战略性转移，其地位在企业中不断提升。与此同时，市场对人力资源管理的需求也显得越发强劲，对其数量和质量提出更高的要求。应对人才需求，人力资源管理学科在高等教育中得到了快速发展。

从事过人力资源管理教育和教学的教师都有一个深刻的体会：人力资源管理的教学比较困难。究其原因主要有三个方面：首先，人力资源管理是一门实践性很强的学科，对于没有任何工作和社会经历的在校学生而言，对人力资源的理论和操作流程理解起来非常困难；其次，人力资源管理是一门复合型学科，融合了管理学、组织行为学、社会学、经济学等诸多学科的理论，如果没有较深的综合知识做储备，理解起来也颇为不易；最后，尽管很多组织已经认识到人力资源管理的重要性，但是对整个社会而言，还远没有达到理想的状态，因此，很多学生受到很多外部负面因素的干扰，入学后实际上对人力资源到底是什么、学什么持

有比较强烈的质疑，这也影响了教学工作的顺利开展。

因此，人力资源管理课程的老师和学生都希望有一本教材，能够既包含理论，又结合实际；既介绍标准流程，又涉及问题解决；既能较为完整地了解人力资源管理所触及领域的理论和内容，同时又简单、扼要，说明人力资源管理的意义和价值。这点对人力资源管理专业的学生而言显得尤为重要。因为，他们将用4年的时间来完成这个专业的学习，人力资源管理中每个模块或者说职能都会用一门专业课来讲解。如此一来，对一本全面讲述人力资源管理内容的概论教材而言，就更需要上述的特点，吸引性和引导性并存。

本教材共包括九章，分别是人力资源管理概述、组织设计与工作分析、人力资源战略与规划、招聘与甄选、培训与开发、职业生涯管理、绩效管理、薪酬管理和员工关系管理，涵盖了人力资源管理领域的主要内容和新的思想。

基于对教学的体会和学生学习过程的反馈，在教材编写过程中，我们把握四点原则：①理论与实践相结合；②用问题和目标引导学习；③侧重对流程的介绍和掌握；④注重全面与简洁的平衡。因此，本书按照如下模式安排内容：

◇ 学习目的：在每章开篇就直接提出本章的学习任务，让学生有目标的开展学习。

◇ 开篇案例：由案例引入本章内容，引导学生持续思考和后续学习。

◇ 基本理论：包括主要概念、理论、目的和意义等内容，帮助学生记忆和理解。

◇ 工作流程：对每项人力资源管理工作的流程作比较清晰和简洁的介绍。

◇ 问题思考：针对本章中的重要内容与学习目的相联系，提出思考问题。

◇ 案例讨论：通过篇末的案例，让同学有机会运用刚学过的理论知识，从而达到学以致用目的。

◇ 本章小结：对本章的核心概念和内容作出简明概括。

在写作过程中，我们参考和借鉴了很多人力资源方面的教材、文献、网站和研究成果，因为种种原因没能逐项列出。所有主要的参考文献和来源都列举在书后的参考文献中，在此向各位作者深表谢意。

参加本书编写工作的有天津工业大学李志敏老师、张琳老师、刘丽荣老师，以及我的研究生卢巧红、高玲等。其中第一、五、六、八、九章由周勇执笔，第二章和第四章由张琳老师执笔，第三章由刘丽荣老师执笔，第七章由李志敏老师执笔。

本书毕竟是一种尝试，欠妥、遗漏甚至错误之处在所难免，我们真诚地希望广大读者不吝赐教。

编者

2014年2月

目 录

第一章 人力资源管理概述	1
学习目标	1
开篇案例：“海底捞”的成长秘密	1
第一节 人力资源管理的概念	3
第二节 人力资源管理的发展	12
第三节 人力资源管理的理论基础	20
第四节 人力资源管理者的职责与素质要求	30
本章小结	35
思考题	36
案例讨论：三星公司的人力资源管理如何提升其竞争力	36
第二章 组织设计与工作分析	39
学习目标	39
开篇案例：职位再设计讨伐面子工程	39
第一节 组织设计	40
第二节 岗位设置	51
第三节 工作分析的内容和程序	57
第四节 工作分析的方法	63
第五节 工作说明书的编写	74
本章小结	78
思考题	79

案例讨论：失败的工作分析	79
第三章 人力资源战略与规划	83
学习目标	83
开篇案例：华为公司的人力资源战略规划	83
第一节 人力资源战略概述	84
第二节 人力资源规划概述	94
第三节 人力资源的需求与供给预测及平衡	100
本章小结	111
思考题	112
案例讨论：信达公司的人力资源计划	112
第四章 招聘与甄选	117
学习目标	117
开篇案例：招聘选拔中的新挑战	117
第一节 招聘概述	118
第二节 招聘渠道的选择	131
第三节 面试与甄选	139
第四节 招聘评估	148
本章小结	152
思考题	153
案例讨论：微软公司的招聘	153
第五章 培训与开发	156
学习目标	156
开篇案例：美国通用电气的六级人才培养体系	156
第一节 培训与开发概述	157
第二节 培训需求分析与培训计划	163
第三节 培训的组织实施	172
第四节 培训效果的评估	179
第五节 培训与开发的方法	186
本章小结	192
思考题	193

案例讨论：企业导师制的是与非：N集团导师辅导制度推行前后	193
第六章 职业生涯管理	197
学习目标	197
开篇案例：零点集团员工职业规划	197
第一节 职业生涯管理概述	199
第二节 职业生涯管理理论	206
第三节 职业生涯管理的过程	215
本章小结	229
思考题	230
案例讨论：美国智睿咨询公司的“人才加速储备库”	231
第七章 绩效管理	233
学习目标	233
开篇案例：王君带来的启示	233
第一节 绩效管理概述	234
第二节 绩效管理的流程	242
第三节 绩效管理的方法	261
本章小结	273
思考题	274
案例讨论：AA集团绩效管理体系面临的新问题	275
第八章 薪酬管理	276
学习目标	276
开篇案例：美国西南航空公司的薪酬和福利	276
第一节 薪酬管理概述	278
第二节 职位评价与基本薪酬的确定	286
第三节 激励薪酬管理	296
第四节 间接薪酬管理	301
本章小结	308
思考题	309
案例讨论：中新公司高管年薪制优化设计	310

第九章 员工关系管理	315
学习目标	315
开篇案例：加班费该不该给？	315
第一节 员工关系管理概述	316
第二节 劳动关系管理	320
第三节 员工离职管理	329
第四节 员工纪律与奖惩管理	335
第五节 员工参与及员工满意度管理	344
本章小结	350
思考题	351
案例讨论：劳动争议该如何处理？	351
参考文献	353

第一章 人力资源管理概述

【学习目标】

1. 掌握人力资源管理的基础概念，包括人力资源、管理和人力资源管理
2. 了解人力资源在国内外的发展和趋势
3. 掌握人力资源管理的人性假设
4. 了解人力资源管理的经济学、管理学和组织行为学基础
5. 了解人力资源管理者的职责和胜任力

【开篇案例】

“海底捞”的成长秘密

“海底捞”于1994年创办，到2012年拥有连锁店80多家，营业额31亿元。“海底捞”先后在四川、陕西、河南等省荣获“先进企业”、“消费者满意单位”、“名优火锅”等十几项称号和荣誉，其创新特色服务获得了“五星级”火锅店的美名，并连续多次被评为“最受欢迎10佳火锅店”、“最受欢迎20佳餐馆”，获得“中国餐饮百强企业”荣誉称号。如今，“海底捞”更是成为各高校商学院以及不同行业的企业纷纷研究的典范企业。

一、善待员工

“海底捞”董事长张勇说：“人心都是肉长的，你对人家好，人家也就对你好；只要想办法让员工把公司当成家，员工就会把心放在顾客上。”张勇道出了“海底捞”的秘诀：善待员工，把员工当成家里人。“海底捞”也是这么做的。

善待员工首先要信任员工，而信任的标志就是授权。张勇在公司的签字权是100万元以上；100万元以下是由副总、财务总监和大区经理负责；大宗采购部长、工程部长和小区经理有30万元签字权；店长有3万元签字权。这种放心大胆的授权在民营企业实属少见。张勇对一线员工的信任更让同行匪夷所思：一线普通员工有给客人先斩后奏的打折和免单权。不论什么原因，只要员工认为有必要，都可以给客人免一个菜或者加一个菜，甚至免一餐。

在大多数餐饮业的打工者居住在简陋的地下室时，“海底捞”不仅为员工提供公寓，还配置24小时的热水与空调。公寓内电话、电视网络一应俱全，有专人打扫卫生、换洗床单。员

工生病了，公司还会送上药品和病号饭，上夜班的员工还能享受到夜宵服务。对那些夫妻员工还考虑给单独房间。

二、“海底捞”的平等主义

作为北方区的总负责人，袁华强每个月都有一项特殊的任务：去员工的宿舍生活3天。目的在于体验员工的衣、食、住、行是否舒适，以便及时改善。员工对待他，不叫“袁总”，而是亲切地呼唤他“袁哥”。在“海底捞”分店，他与来自家乡的小服务生随意地开玩笑，互相拍着肩膀。

在袁华强看来，在很大程度上，这得益于张勇的充满理想主义的“人生而平等”的价值观念。现在“海底捞”的核心高管，除了财务和工程师外聘外，其他都是开始在“海底捞”的基层做起，一步步走到现在的普通人。袁华强几乎干过“海底捞”所有的职务：门童，厨师，洗碗工……

三、鼓励创新，给员工成长的平台

关于“海底捞”被人广为称道的细节服务——发圈、眼镜布等，最初只是一个自发的想法。袁华强说：“员工提出新建议，大家讨论后觉得可行就会去实践。”“包丹袋”就是这个想法的代表，这是一个防止顾客手机被溅湿的塑封袋子，由于是一名叫包丹的员工提出的这个创意，即用员工的名字命名。“这种命名的方式既能实现他的价值，也是对他的尊重，很多员工都有很多不错的创意，要给他们提供机会。”当“包丹袋”在其他店使用时，这些店会给这位员工缴纳一定的费用。

当然，不是每一个创意都可以得到应用和推广，但“海底捞”鼓励员工自由提出想法，允许员工犯错误。为了鼓励员工创新，现在“海底捞”已经形成了一个代表创新意识的红黄蓝榜机制。在“海底捞”总部的办公室墙上，每月以店为单位进行创意统计。每个月9日，各个片区的店经理都要向总部提交一份创新的评估报告，上面详细列出各店员工最近的一些想法和创意。而几位核心高层则会在月底讨论，负责对此进行总结和评比，确定哪些是在本店可行的，哪些是可以推广到全国连锁应用的。“如果一个店这个月是蓝榜，那代表无创新，黄榜则代表本店可以应用，红榜则代表全国可以推广。”

四、良好的晋升通道

在“海底捞”，公司会给员工明确的晋升方向：从管理线、技术线、后勤线三个通道让不同岗位的员工都有晋升的机会；所有的高管，包括店长，必须从基层的员工开始做起，一步一步升级上来。按照张勇的说法，管理者要是没有做过服务员，再换位思考也是“近台看戏”——看戏的哪怕是票友，也不能完全体会真正靠唱戏为生的压力与追求。

这种晋升制度，让所有的员工都感受到公平——哪怕你今天是一个切菜的厨房小工也有机会升级，这样让有能力和追求的员工都能够在这里找到发展的方向，几乎没有晋升的“天花板”。即使你当了店长，还有更大的区域和连锁店给你提供施展的空间，只要你想，“海底捞”早就给你设计好了职业生涯的舞台。

五、激发员工工作热情的考核制度

“海底捞”超越一般企业最重要的一点是，它更大程度地发挥了员工的热情，并把这种热情传递下去。对于餐饮连锁企业来说，店长起着极为重要的作用。在张勇的办公室墙上，贴

着对店长以上干部的考核表，目的就是检测干部和员工的热情度。考核分为多个项目，除了业务方面的内容之外，还有创新、员工激情、顾客满意度、后备干部的培养。每项内容都必须达到规定的标准，唯独缺少的就是业绩指标。

这几项不易评价的考核内容，“海底捞”都有自己衡量的标准。如“员工激情”，总部会不定期地对各个分店进行检查，看员工的注意力是不是放在顾客的身上，看员工的工作热情和服务的效率。如果有员工没有达到要求，就要追究店长的责任：“你平时是怎么要求的？你是怎么带动的？”一次可以原谅，可以给机会；几天后再派人检查，员工的服务是否快速、准确、热情，是否能够马上满足顾客的要求，是否大方得体。

第一节 人力资源管理的概念

20世纪末以来，以信息技术为代表的新经济，引发了人类经济发展史的第三次浪潮，将社会带入了知识经济时代。科技、经济领域依靠人才推动、发展的特征明显，展现出了不同以往的增长模式，“人力资源（human resource）是第一资源”成为组织发展必须尊重的理念和实践指导原则。不但微软、谷歌、苹果等创新型科技公司重视人才管理，传统意义上的企业面对全球化、超竞争、顾客需求动态变化的市场环境，也是千方百计吸引、激励、保留优秀的人才，以实现自己的战略目标。在学习企业人力资源管理管理实践的理论、流程与方法之前，有必要先厘清、确定和掌握人力资源的概念和特征。

一、人力资源的概念和特征

管理大师彼得·德鲁克在其著作《管理实践》中第一次描述了当前意义的人力资源概念。首先，他强调管理者素质是企业核心资源、唯一拥有的有效优势，没有它，生产资源就只是资源，不能被有效规划、配置，因此绝不会通过有效生产转换为有竞争力的产品或服务；其次，他认为要重新认识人的特征，人力资源除了是“人力”的资源属性以外，和其他资源最大的区别是它具有主动、协调、整合、判断和想象的能力，这是人力资源唯一的特殊优越性。德鲁克对人力资源概念的解读显然是在提醒企业，站在企业管理者的立场上看公司内部的人力资源，有助于推动企业人力资源的使用和开发。但是，人力资源的概念常常针对不同的描述对象，从不同角度和范围看，具体内涵会有差异。我们首先需要从个体、组织和社会三方面全面理解。

（一）个体的人力资源

对个体“人”而言，人力资源是指身体所蕴含的生产能力，包括体质能力、知识、技能、经验和个人特质等内容。个人所拥有的人力资源总量既有遗传因素的影响，还是长期教育、学习、实践、培训的结果，构成了员工当前工作胜任能力的基础，也将预示其未来的职业发展潜力。

个人的人力资源通常可以由两个维度划分：一是表现方式，二是意识状态。表现方式把人力资源分为两类：外显型人力资源要素和调节型人力资源要素。外显型要素包括人体在价值创造过程中，能直接使用、产生直接影响和结果的知识、技能和经验；而调节型要素对外显型要素能否有效、持久的发挥作用起到调整、协调的作用，既可以增大，也可以削弱其作用和效果，主要包括个体的素质特征，如价值观、动机等。意识状态指个人作为意识的主体，同时也是意识的客体，在对自身人力资源的具体内容、数量和质量分析的过程中是否有清晰的了解，以规避存在的认知不足、偏差等问题，从而在本身人力资源的利用、开发中与工作的潜在要求和未来发展的期望更适宜、更有针对性。针对这种情况，从意识的角度，将人力资源分成意识内人力资源要素和意识外人力资源要素两部分。根据上述维度的划分，人力资源可以划分为四类（如表1-1所示），个体所拥有的人力资源是这四类人力资源的总和。

表 1-1 个体的四类人力资源

维度		意识状态	
		意识内	意识外
表现方式	外显型	意识内外显型人力资源	意识外的外显型人力资源
	调节型	意识的调节型人力资源	意识外的调节型人力资源

个体人力资源主要具有以下六个特征。

（1）生命周期性。人作为有生命的有机个体，有其自然的生命周期：婴幼儿期、少年期、青年期、中年期和老年期。在职业期间，不同时期人的心理、生理特点不同，劳动能力也不同。个体人力资源的形成、开发也受到所处人生阶段的限制和制约。

（2）时效性。在知识经济时代，科学知识和技术发展快，组织人力资源的质量和数量需要与产业发展要求紧密契合，所积累的知识和技能最佳使用期不断缩短，人力资源的时效性特征明显。

(3) 再生性。组织中个体的人力资源在生产、服务过程中消耗之后可以通过休息和补充能量得到恢复；人力资源的知识、技能等要素可以通过持续培训、实践、学习等活动不断更新。

(4) 能动性。人具有思维能力和情感动机，能有目的、有意识地整合、利用包括其自身在内的所有资源开展生产、服务等经营活动。人力资源让组织可以适应各种变化，应对潜在挑战，突破现有发展模式，提出新理念，采用新方法，有效推动组织发展。

(5) 不可分割性。作为人力资源的核心要素的知识和技能，是长期教育、学习和实践积累形成，最具价值的隐性知识固化在人的头脑中，需要人主动积极的使用才能发挥作用。如果能力强的人离开，或者他们没有受到激励充分发挥其知识和才能，企业必然会遭受人力资源的损失。

(6) 社会性。社会属性是人的本质特征。人力资源的形成与开发不但需要个体独立学习，更重要的是人际互动和反馈，与个体所在的社会、组织具有不可分割的联系。同时，人力资源能否得到有效的使用受到团队的氛围、组织的文化等社会环境因素的影响。

(二) 组织的人力资源

对组织而言，人力资源是指具有各种差异化能力特征，从事组织内不同岗位、职能业务，实现和完成组织目标和任务的工作人员的总和。组织的人力资源是组织中个体人力资源的集合。但是，与组织有什么样关系的个体才会纳入组织人力资源的范畴？通常个体需要满足三个条件：①和组织签订了直接或间接劳动或劳务合同关系，组织为他们支付工作期间的报酬；②组织对他们具有调度、使用的权限；③组织具有培训、开发的权利和义务，以提升他们为组织工作的效率，满足他们职业发展的需求；④组织对他们进行日常管理工作。

(三) 社会的人力资源

对社会而言，人力资源是指推动经济和社会发展、具有智力劳动和体力劳动人员的统称，主要包括劳动者的智力、劳动者的受教育程度、劳动者的技能、劳动者的思想道德修养和劳动者的体力等方面。社会的人力资源概念弱化了不同组织对个体的差异化需求，而是强调劳动者的共性特征。

从人力资源的概念可以看出，就人力资源的质量和数量而言，个体的人力资源强调的是质量，而组织和社会的人力资源包括质量和数量两个方面。本书的研究对象是组织内的人力资源管理，因此组织角度的人力资源概念是本书的