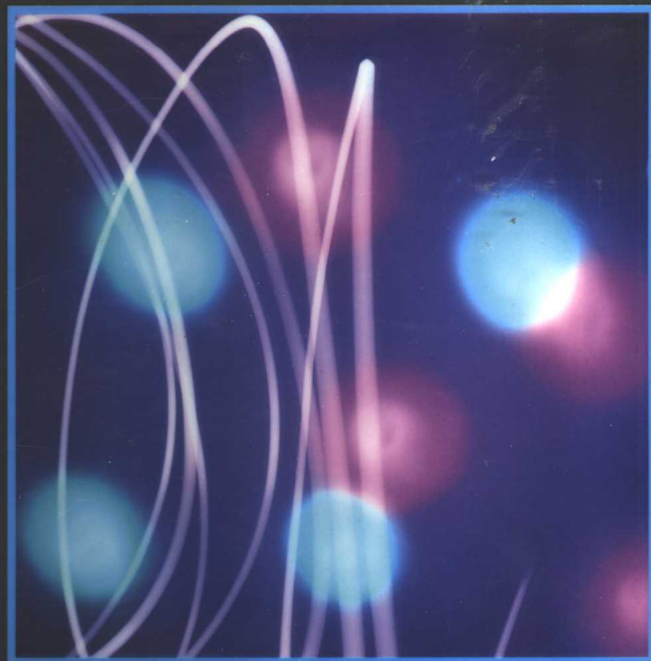




教材精品译丛



*Human Resource
Management:
A Managerial Tool for
Competitive Advantage
(Second Edition)*



人力资源管理

获取竞争优势的工具

(原书第2版)

(美) 劳伦斯·S·克雷曼 (Lawrence S. Kleiman) 著

孙非 等译



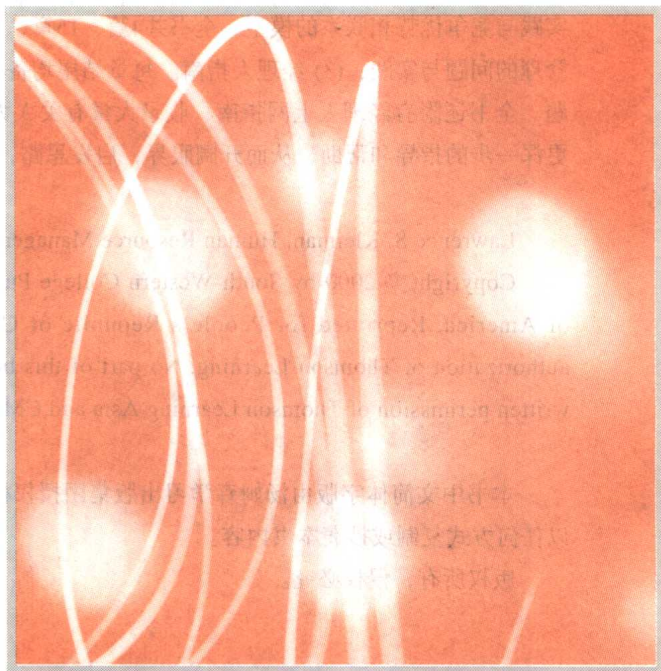
机械工业出版社
China Machine Press

T-241
24



教材精品译丛

**Human Resource
Management:**
*A Managerial Tool for
Competitive Advantage*
(Second Edition)



人力资源管理

获取竞争优势的工具

(原书第2版)

(美) 劳伦斯·S·克雷曼 (田纳西大学) 著

孙非 等译



北京服装学院图书馆



00203901



机械工业出版社
China Machine Press

本书是一本概论性的人力资源管理教程,最适合学习一般管理课程的大学生、研究生、MBA学生及企业经理使用。

本书围绕着人力资源的有效管理能够帮助企业获得持久性的竞争优势这一主题,介绍了人力资源管理实践与竞争优势相联系的模型。全书共4篇、15章,主体由三个部分组成:(1)获取竞争优势;(2)人力资源管理的问题与实践;(3)经理人指南。每章结尾均备有联系教材内容与实际的学习题、经验性的练习和案例题。全书还附有经理人上网指南,收录大量有关人力资源管理的网址,使读者在实用性很强的学习中得到更深一步的指导和帮助,从而开阔眼界,启发思路,达到举一反三的功效。

Lawrence S. Kleiman: Human Resource Management: A Managerial Tool for Competitive Advantage

Copyright © 2000 by South-Western College Publishing, an imprint of Thomson Learning, United States of America. Reprinted for People's Republic of China by Thomson Learning Asia and CMP under the authorization of Thomson Learning. No part of this book may be reproduced in any form without the express written permission of Thomson Learning Asia and CMP.

本书中文简体字版由汤姆森学习出版集团授权机械工业出版社独家出版。未经出版者书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书内容。

版权所有,侵权必究。

本书版权登记号:图字:01-2001-3763

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理:获取竞争优势的工具(原书第2版)/(美)克雷曼(Kleiman, L. S.)著;孙非等译.
-北京:机械工业出版社,2003.1

(MBA教材精品译丛)

书名原文:Human Resource Management: A Managerial Tool for Competitive Advantage

ISBN 7-111-11164-8

I 人… II ①克… ②孙… III. 劳动力资源-资源管理-研究生-教材 IV. F241

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第088728号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:吴雄江 版式设计:赵俊斌

中国电影出版社印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2003年1月第1版第1次印刷

889mm×1194mm 1/16·35 75印张

定价:65.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

美国田纳西大学管理学教授劳伦斯·S·克雷曼(Lawrence S. Kleiman)所著《人力资源管理：获取竞争优势的工具》是一本优秀的教材。本书英文版第1版于1997年面世后不久，机械工业出版社便于1999年出版了中译本，并有多次印刷。到2000年，该书作者克雷曼教授又对全书做了修订，出了英文第2版。2002年初，机械工业出版社华章公司的杨雯编辑便请我翻译该版本。作为中文版第1版的译者，我当然义不容辞了。

两个版本面世时间的间隔如此之短，第一，表明了社会和企业对人力资源管理知识的渴求程度；第二，表明这本书受到了广泛承认；第三，表明了作者写作态度的认真程度：不仅精益求精，还能与时俱进。

一本好教材应当既能全面介绍该学科的理论背景和发展动向，又能指导学生如何实际运用有关知识。《人力资源管理：获取竞争优势的工具》不仅完全符合这些要求，而且有所独创：它紧紧围绕有效的人力资源管理如何帮助组织获取竞争优势这个主题，设计了一个模型，把二者联系的有关理论和实践一环扣一环地展现在读者面前。例如，在论述绩效评估时，既介绍社会心理学有关“光环效应”和“隐含人格”的理论，又介绍设计和使用评定量表的方法，甚至对于把评估结果反馈给员工时该说些什么都有所说明。从这个角度看，该书又有着专著的特色。

尽管如此，它具有更多的标准教材特点：一是结构严谨。全书除一个常规的前言部分和一个讲人力资源管理职业的结尾部分以外，用4篇15章描述了人力资源管理的主要内容，即挑选前的实践、挑选的实践和挑选后的实践，以及影响人力资源管理的外部因素。此外，每一章的结构也完全符合教学要求，按该章总结的顺序排列，使用非常方便。二是教材内配备了齐全的教学工具。除正文外，文中还插入解释重点和难点的专栏文字、案例及图和表，文后还有关键性术语、复习题、经验性的练习、案例题、参考资料等。三是行文简练流畅、明白易懂。四是内容安排上符合教学时间要求，全书15章，刚好一个学期。

当然，由于这是一本由美国教授撰写、供美国学生阅读的教材，难免有些内容与我国的情况不完全相符。例如，美国的法律囊括了个人与社会行为的方方面面，已形成规范化的程式。还有工会问题、社会文化问题等。从人力资源管理的角度看，这些内容必不可少。特别是在经济日益全球化的今天，这样的资料是极其有益的：一是可供跨国商务运作参考，二是可供制定和发展我国的有关人力资源政策参考。

正是由于以上原因，译者在翻译该书时也遇到了不少难题。如有关报酬和津贴的内容、有关劳动法律的内容、有关科技和社会生活现象的内容，有许多是我国所没有或尚未有

的，在汉语中很难有或根本没有对应的词汇，如：telecommuting、decertification election、“Consolidated Omnibus Budget Reconciliation Act”等等，遍查各种词典和参考书籍，也难找到现成译法，我们只好“自行其是”地“闭门造车”了。还有一些词汇，如benefit、career、minority等，尽管早已有现成的各种译法，但在本领域、本书、前后文及与一系列近义词并存的情况下，我们选择了我们认为是最正确的译法，不当之处，盼望各方面的专家不吝指正。

作为本书中文版的译者，我不仅在翻译过程中学习了许多知识，而且在第1版出版之后，亲身感受到了各方面人士的热情关心，他们中有来自教育界和科研界的同行，也有来自企业管理和企业咨询领域的专家。他们一致表示：这本书的文字既通俗又简练，内容既丰富又适用，既可以作为大学教材，又可以成为培训教材，还可以帮助自学。正因为承蒙读者如此厚爱，所以该书的市场销售势头一直很旺盛，有时，读者还直接找到作为译者的本人，了解何处可买到此书。

现在，当我即将在键盘上敲下最后数行文字时，我不仅要感谢本书的作者、读者和中文版的责任编辑，还要感谢我的几位学生，是他们帮我做完了重译本书的工作，他们是：姜婕（1~3章）、郭春雨（4~6章）、尹松青（7~9章）、李皓银（10~12章）、张金梅（13~15章及附录）。

孙 非

劳伦斯·S·克雷曼 (Lawrence S. Kleiman)

是美国田纳西大学查特诺加 (Chattanooga) 校区工商管理学院的管理学教授。他1978年在田纳西大学诺克斯维尔 (Knoxville) 校区获得工业/组织心理学博士学位。在加入田纳西大学查特诺加校区之前, 他在华盛顿特区的都市警察局、美国农业部(科学和教育管理局)以及新泽西州民政局工作过。他在下列杂志上发表过35篇以上的文章:《Personnel Psychology》,《American Psychologist》,《HRMagazine》,《Personnel Journal》,《Journal of Business and Psychology》,《Today's CPA》,《Applied HRM Research》,《Public Personnel Management》,《Journal of Social Psychology》,《Social Work》,《International Journal of Management》及《Equal Opportunity International》。他获得了杰出教学教授的头衔并被选入田纳西大学查特诺加校区的学者理事会。克雷曼教授曾给许多组织做过顾问, 其中包括: Sathers Corporation, Tennessee Valley Authority, McKee Foods, Salem Carpet, Union Carbide, 以及 AT&T。

前言

本书所要努力满足的,是那些选修引论性人力资源管理课程的本科生、MBA和EMBA研究生的教育需要。作为经理,这些人将要受到邀约,去解决那些涉及重要人力资源方案的关键商业问题。不幸的是,他们的需要常常被传统的引论性人力资源管理书籍忽略掉了,这些书所提供的是人力资源专业人员所使用的各种详细的人力资源管理技术。然而传统的人力资源管理书籍却没有讨论与经理关系最密切的人力资源管理的那些侧面。本书试图做的,便是填补这一空白。

本书的主题是有效的人力资源管理,像对所有其他的组织资源的有效管理一样,导致竞争优势。因此,本书十分醒目和持续不断地强调人力资源管理的重要性及其对公司的竞争优势的潜在贡献。

本书的结构

竞争优势的概念在第1章中便被引入。该章定义了这个概念,介绍了联结人力资源管理实践与竞争优势的证据,并且提出了一个解释这种联系的模型。其余各章则围绕该模型加以组织,并且帮助强化这种联系的重要性。

在第1篇到第4篇中,每一章都被分成3节:(1)获取竞争优势;(2)人力资源管理的问题与实践;(3)经理人指南。

获取竞争优势

这一节以一个现实生活的案例开头。案例描述某个公司所面临的人力资源管理的问题,介绍该公司的解决办法,并解释该解决办法怎样使该公司提高了其竞争优势。该案例被用做一种抓住注意力的工具,旨在让学生对以后的信息变得敏感,并且提高该信息在学生头脑中的可应用性。

紧跟在案例后面的是一段讨论:本章中所涉及到的人力资源管理实践怎样才能被用来提高竞争优势。例如,第8章所讨论的是一种有效的绩效评估系统怎样才能通过改进工作绩效、帮助雇主做正确的提薪和晋升的决策、保证依法行事和尽量减少工作上的不满和流动以提高竞争优势。

人力资源管理的问题与实践

这一节讨论各种人力资源管理的实践(例如,工作分析、招聘、挑选、绩效评估)以及它们怎样才能得到开发和实施以获得竞争优势。尽管这一节包括了在其他书籍中都会涉及到的“传统的”人力资源管理课题,但它们是以一种非传统的方式加以介绍的。传统的人力资源管理书籍不是采取一种“微观”方法(介绍大量的技术细节),便是采用一种“宏观”方法(包含许多课题,但停留在一种肤浅水平上)。本书试图找到中间立场,它承诺:作为未来的管理者,学生们需要对重大人力资源管理的问题和实践有某种概念性的理解,但不需要全部技术细节(主修人力资源管理的学生在选修高级人力资源管理课程时可以去掌握这些技术细节)。例如,在讨论效度的课题时,本书给出了一种非技术性的描述,强调为什么效度很重要,以及一个公司的人力资源专业人员和管理者在挑选雇员时怎样才能达到它。因为这本教科书避免讨论许多微观的问题,所以,在所需章数的问题上,就没有必要沿着其他书籍所开辟的道路前进。例如没有必要用3章讨论报酬,用2章讨论工会。结果,本书在一个学期里就能较为容易地教完:15章在15个星期里完成。

经理人指南

设计这一节的目的,在于帮助学生理解经理在人力资源管理过程中的角色以及存在于经理与人力资源专业人员之间的关系。前者考察经理的人力资源管理责任。第2节的标题为“人力资源部门怎样才能起作用”,这一节讨论人力资源管理部门的角色以及人力资源专业人员怎样才能帮助经理们完成他们的人力资源管理责任;在第3节中,包含在本章中的人力资源管理实践被突出为经理们怎样做的指南。这节的目标是把实施经理的人力资源管理责任所需要的技能教给学生。所涉及的技能有:

- 为下属的工作撰写工作描述
- 拿出现实的工作预览
- 面试申请工作的人们
- 评估下属的培训需要
- 召集绩效评估会议
- 处理FLSA的加班条款
- 召集惩罚会议
- 处理员工抱怨
- 进行安全审计
- 事故调查
- 按墨西哥文化管理雇员

第2版中的变动

除了按最新资料改写每一章以反映人力资源管理领域中的当前实践和研究发现的内容之外，第2版还增添了以下课题：

- 围绕反歧视雇佣行动法案（affirmative action programs）的争论（第2章）
- 公司怎样将国际互联网、公司内部互联网、公司外部互联网结合成它们的人力资源信息互联系统（第3章）
- 在线招聘（第5章）
- 1997年的公平信用报告法案的条款（the Fair Credit Reporting Act）（第6章）
- 把互联网用做一种培训工具（第7章）
- 360度反馈系统（第8章）
- 持续改进项目（第10章）
- 最高法院最近关于性骚扰的决定的含义（第11章）
- 经理们应当怎样处理雇员抱怨（第12章）
- “工作场所无毒品法案”（The Drug-Free Workplace Act）（第13章）
- 理解工作场所中的墨西哥文化（第14章）

教学工具

本书还包含了许多教学工具，以帮助讲师们创造一个能最佳地满足其需要以及其学生们的需要的弹性学习环境。书中的其余部分便是学习工具的简单介绍。

写作风格

本书以一种非技术性的、会话式的语气写成。它干脆利落，中肯扼要，不陷于枝节问题之中。许多例子被用做解释关键论点。

法律重点

因为法律问题在人力资源管理领域中的重要性，学生们需要充分了解就业法律以及它怎样应用于管理和人力资源管理，因此，本书具有一种非常强烈的法律取向。平等就业

机会和反优先雇佣行动的基本原理被包含在第2章中。工作场所正义的法律影响雇员的权利(例如：性骚扰、错误的解雇、雇员的隐私)，这部分内容被包含在第11章中。其余的每一章都包含人力资源管理的法律并且把它们应用在所要考察的课题上。例如，第6章就描述了雇员挑选技术的法律细节。

本章概要和目标

每章都以关于该章所包含的课题的概要作为开头，接着是一个关于目标的清单。这使读者对该章的内容有一个大概了解。

再次考察本章目标

在每章的末尾我们都要再次叙述该章的目标，并用特殊标记指明涉及每个目标的主要论点。

关键性术语和概念

所有关键性的术语都用特殊字体加以突出。定义则在书侧空白处列出。(由于关键性术语解释在其所在段落中已经表达得很清楚了，所以中译本并未将定义在书侧空白处列出。——译者注)

加方框的专栏

每一章都包含两类加方框的专栏。“走上竞争优势之路”的专栏所提供的是关于现实生活中的公司如何使用人力资源管理实践去获取某种竞争优势的实例；“更密切地考察”的专栏则在不中断课文内容流畅性的情况下，为学生们提供一段关于某些课题的更详细的描述。

复习题

在每章的末尾还有大约10道复习题，以检测学生们对该章主要论点的了解程度。

经验性的练习和案例

每一章（第1章和第15章除外）都包含一个或多个与该章的课题相关的经验性练习和案例题。

致谢

写作一本书是一项工程浩繁的任务。幸运的是，我得到了许多帮助。十分荣幸的是，我有三位同事同意替我捉刀，写作第1版中的3章（他们的大部分写作内容也包含在这1版中，他们是Michael Gordon（第12章）、Mark Mendenhall（第14章）和Marilyn Helms（第3章）。我也要感谢下列人士，他们花费时间审阅了第2版并做出了独到的评论：Floy Evans (Lamar University-Orange), Vicki Kaman(Colorado State University)和Barbara Redmond (Briar Cliff College)。我也想把我的谢忱扩大到ITP/Southwestern出版公司的职员们，以感谢他们的帮助——John Szilagri, “指挥”了这个项目，Betsy Newberry (Custom Editorial Productions 公司)的编辑贡献及其花在修订互联网附录上的心血。我也要向Mark Lengnick-Hall和Jan Veal,表达谢忱，前者为本书准备了Powerpoint介绍资料，后者为修订“教师手册”提供了帮助。

对于审阅第1版的下列人士，我也要表示感谢，感谢他们为此所花费的时间和精力，他们的建议为改进手稿做出了重大贡献：

Hrach Bedrosian, Stern School of Business
J. Philip Craiger, University of Nebraska-Omaha
Satish Deshpande, Western Michigan University
James Dick, Jamestown College
Dennis Dossett, University of Missouri
Don Eskew, Otterbein College
Dale Feinauer, University of Wisconsin-Oshkosh
Hubert Field, Auburn University
David Harris, Rhode Island College
Robert Heneman, Ohio State University
Richard Jette, Northeastern University
Avis Johnson, University of Akron
Eileen Kaplan, Montclair State University
Gundars Kaupins, Boise State University
Timothy Keaveny, Marquette University
Russell Kent, Georgia Southern University
Albert King, Northern Illinois University

Brian Klaas, University of South Carolina
Ellen Kossek, Michigan State University
Elaine LeMay, Colorado State University
Mark Lengnick-Hall, Wichita State University
John Lust, Illinois State University
Patricia Madison-Manninen, North Shore Community College
Jonathan Monat, California State University Long Beach
Jeff Miles, University of the Pacific
Sharron Noone, Portland State University
Pamela Perrewe, Florida State University
Alex Pomichowski, Ferris State University
Franklin Ramsoomair, Wilfrid Laurier University
Joel Rudin, University of Central Oklahoma
Donald Spangler, S.U.N.Y. at Binghamton
Charles Vance, Loyola Marymount
Philip Weatherford, Glenwood, FL
Jason Weiss, University of Nebraska–Omaha
Ann Wndt, Wright State University
Kenneth York, Oakland University

目 录

译者序
作者简介
前言

绪论	1
第1章 人力资源管理与竞争优势	3
本章概要	3
本章目标	3
1.1 人力资源管理	4
1.1.1 人力资源管理实践	4
1.1.2 谁负责开发和贯彻人力资源管理实践	7
1.2 获取竞争优势	10
1.2.1 竞争优势的定义	10
1.2.2 成本领先	10
1.2.3 产品差异	11
1.3 竞争优势与人力资源管理	12
1.3.1 人力资源管理实践与竞争优势相互联系的证据	12
1.3.2 一个把人力资源管理实践与竞争优势联系起来的模型	15
1.3.3 人力资源管理实践与持续性的竞争优势	21
1.4 再次考察本章目标	23
关键性术语	24
复习题	24
经验性的练习	25
参考资料	25

第2章 了解人力资源管理的法律背景和环境背景	27
本章概要	27
本章目标	27
2.1 工作场所中的法律问题	28
2.1.1 平等就业机会	28
2.1.2 反歧视雇佣行动	39
2.2 工作场所中的环境问题	43
2.2.1 工作场所的文化多样性	43
2.2.2 工作的变动性质	49
2.2.3 兼并和接管	50
2.2.4 机构精简	51
2.3 再次考察本章目标	54
关键性术语	55
复习题	56
经验性的练习	57
案例题	57
参考资料	58
 第1篇 人力资源管理的挑选前实践	61
第3章 人力资源的规划	63
本章概要	63
本章目标	63
3.1 获取竞争优势	64
3.1.1 篇首案例：AT&T获取竞争优势	64
3.1.2 把人力资源规划与竞争优势联系起来	65
3.2 人力资源管理的问题与实践	68
3.2.1 战略规划	68
3.2.2 人力资源的规划	71
3.2.3 人力资源规划过程的结果	75
3.2.4 人力资源信息系统	78

3.3 经理人指南	82
3.3.1 人力资源规划与经理的工作	82
3.3.2 人力资源管理部门怎样才能起作用	83
3.3.3 为经理们建立人力资源管理的技能	85
3.4 再次考察本章目标	86
关键性术语	87
复习题	87
经验性的练习	88
案例题	89
参考资料	90
 第4章 工作分析	 91
本章概要	91
本章目标	91
4.1 获取竞争优势	92
4.1.1 篇首案例：阿莫科公司获取竞争优势	92
4.1.2 把工作分析与竞争优势联系起来	93
4.2 人力资源管理的问题与实践	96
4.2.1 确定所需信息类型	96
4.2.2 如何收集信息	99
4.2.3 分析信息并整理信息	102
4.3 经理人指南	109
4.3.1 工作分析与经理的工作	109
4.3.2 人力资源管理部门怎样才能起作用	110
4.3.3 为经理们建立人力资源管理的技能	111
4.4 再次考察本章目标	117
关键性术语	118
复习题	118
经验性的练习	119
案例题	119
参考资料	120

第2篇 人力资源管理的挑选实践	123
第5章 招聘求职者	125
本章概要	125
本章目标	125
5.1 获取竞争优势	126
5.1.1 篇首案例: 肯塔基大学医院获取竞争优势	126
5.1.2 把招聘与竞争优势联系起来	126
5.2 人力资源管理的问题与实践	132
5.2.1 招聘规划	132
5.2.2 内部招聘方法	137
5.2.3 外部招聘方法	140
5.3 经理人指南	148
5.3.1 人力资源招聘与经理的工作	148
5.3.2 人力资源管理部门怎样才能起作用	149
5.3.3 为经理们建立人力资源管理的技能	150
5.4 再次考察本章目标	152
关键性术语	153
复习题	154
经验性的练习	154
案例题	155
参考资料	156
第6章 挑选求职者	159
本章概要	159
本章目标	159
6.1 获取竞争优势	160
6.1.1 篇首案例: 西南航空公司获取竞争优势	160
6.1.2 把挑选实践与竞争优势联系起来	161
6.2 人力资源管理的问题与实践	163
6.2.1 挑选实践的技术标准	163

6.2.2 雇员挑选的法律约束	170
6.2.3 挑选方法	176
6.3 经理人指南	188
6.3.1 雇员挑选与经理的工作	188
6.3.2 人力资源管理部门怎样才能起作用	190
6.3.3 为经理们建立人力资源管理的技能	191
6.4 再次考察本章目标	196
关键性术语	197
复习题	198
经验性的练习	199
案例题	201
参考资料	202
附录 政府的ADA法规摘要	205

第3篇 人力资源管理的挑选后实践 209

第7章 雇员的培训和开发	211
本章概要	211
本章目标	211
7.1 获取竞争优势	212
7.1.1 篇首案例：施乐公司获取竞争优势	212
7.1.2 把培训和开发与竞争优势联系起来	213
7.2 人力资源管理的问题与实践	215
7.2.1 指导的过程	215
7.2.2 管理开发	230
7.3 经理人指南	235
7.3.1 培训和开发与经理的工作	235
7.3.2 人力资源管理部门怎样才能起作用	237
7.3.3 为经理们建立人力资源管理的技能	238
7.4 再次考察本章目标	239
关键性术语	241