



企业商务电子化应用丛书
QIYE SHANGWU DIANZIHUA YINGYONG CONGSHU

信息时代的企业 人力资源管理

► 时巨涛 马新建 孙虹等 编著



科学出版社
www.sciencep.com

企业商务电子化应用丛书

信息时代的企业人力 资源管理

时巨涛 马新建 孙 虹 等 编著

科 学 出 版 社

北 京

内 容 提 要

本书较全面地介绍了现代企业人力资源管理的理念、技术和方法。在知识经济时代,人力资源是企业的“第一资源”,是企业的核心竞争力,人力资源管理(HRM)也是企业管理者最重要的管理活动和必备的管理技能之一。

全书共分10章,内容基本涵盖了企业人力资源管理的各个领域,在阐述基本理论时,注重追踪前沿,深入浅出;在内容的编排上,注重实用性和可操作性,即通过学习了解和掌握人力资源管理的基本理论、熟悉企业人力资源管理发展变化的趋势和相关的技术方法,本书特别辟出一章介绍信息技术在企业人力资源管理中的应用,以提升管理者在信息化和网络背景下实施有效人力资源管理的能力。

本书可作为在企业、行业主管部门从事人力资源管理活动的专业人员和在生产经营一线的管理者的培训教材,也可作为在职人员和大专院校学生的学习参考书。

图书在版编目(CIP)数据

信息时代的企业人力资源管理/时巨涛等编著. —北京:科学出版社, 2004

(企业商务电子化应用丛书)

ISBN 7-03-013928-3

I.信... II.时... III.信息技术-应用-企业管理-劳动力资源-资源管理 IV.F272.92-39

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第071162号

责任编辑:鞠丽娜/责任校对:耿 耘

责任印制:吕春珉/封面设计:三函设计

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

新蕾印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2004年8月第 一 版 开本:B5(720×1000)

2004年8月第一次印刷 印张:17 3/4

印数:1—4 000 字数:343 000

定价:27.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈路通〉)

《企业商务电子化应用丛书》编委会

主 任 钱志新

副主任 (按姓氏笔画排序)

宁宣熙 叶继元 向安全 仲伟俊 陈允丰

徐洁磐 黄玉银 谢正义 潘宪生 魏 然

编 委 (按姓氏笔画排序)

王 力 王曰芬 王传松 王树进 王晓平

尤宏兵 方宁生 邓 凯 申俊龙 刘小群

许 超 齐美智 张启祥 张明宝 张建军

张建华 时巨涛 李长华 李晏墅 汪 群

沈固朝 苏新宁 陈次白 陈 昀 单大明

俞立平 姚正林 祝新汉 晏维龙 都国雄

钱旭潮 高功步 盛宇华 傅德胜 谢延森

韩 翔 楼佩煌 詹玉宣 翟玉庆 薛继龙

戴 勇 鞠丽娜

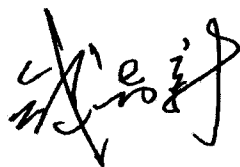
序

2000年以来,企业信息化进入第一次热潮,这次热潮是以企业上网工程为主要特征,成千上万个企业建立了自己的网站或网页,上网成为了企业的时尚,这是一个历史性的进步。2003年企业信息化已进入第二次热潮,这次热潮是以企业信息化应用为主要特征,大量企业把信息技术应用到企业商务活动中去,实现商务电子化,这是企业信息化发展的必然趋势。

商务电子与电子商务是既有联系又相区别的两个层面,电子商务是技术层面,主要是企业营销的信息技术,如B-B, B-C等,商务电子是应用层面,主要是企业商务活动的电子化;电子商务的主体是IT企业,商务电子的主体是应用企业;电子商务是实现手段,商务电子是应用目的。为此要把电子商务和商务电子很好地结合起来,通过电子商务实现企业商务的电子化。

企业信息化的目的是使企业价值链增值,商务电子的本质就是将企业商务活动分解成若干价值链,然后将每项商务活动实现电子化,通过商务电子化提高其价值,促使价值增值,只有这样企业信息才有真正的作用。企业商务电子化的关键在于需求,必须认真研究企业的实际需求,根据需求逐一推进商务活动的电子化,从局部商务电子化到全部商务电子化,最后完成企业价值链的全程电子化,从而实现企业价值的增值,这是企业信息化的生命力所在。

商务电子化是一个新的探索,是企业信息化应用的深化。编写《企业商务电子化应用丛书》是有益的尝试,希望通过商务电子化的推行,把企业信息化提高到一个新的阶段。



2004年3月

《企业商务电子化应用丛书》出版说明

经过 20 多年的发展，特别是互联网的迅速普及，我国企业信息化已进入广泛应用的阶段，企业所有商务活动都要实现数字化、电子化，这已成为普遍的要求和发展趋势。商务活动的电子化不完全是技术问题，更多的是应用层面、管理层面的问题，它的一个重要条件是企业内部各类业务管理人员要熟悉信息化，要把电子化手段、方式应用到业务管理中去。因此，提高企业管理人员的商务电子化应用水平，已成为推动企业信息化发展中的一项重要任务。

为了推动企业信息化的应用与发展，提高企业商务电子化应用水平，在江苏省发展和改革委员会钱志新主任的倡导下，我们组织了高校、科研、企业及有关部门数十位教授、专家编写了一套面向企业中高层管理者的“企业商务电子化应用丛书”（以下简称“丛书”）。“丛书”共二十本，其中有四本书从不同角度综合论述企业商务电子化的总思路、总框架；其余的书则按企业商务流程、管理环节、职能分工分为不同的专题，一个专题一本书。“丛书”涵盖了企业商务电子化各环节、全过程的业务内容。“丛书”突出应用性，实务性，力求切合企业的实际需要，按“协同集成”的思路，为企业商务电子化具体运作提出可操作性的解决方案。“丛书”是国内目前企业信息化应用方面较为全面系统的一套普及性的读物。

“丛书”的主要特点如下：

1. “丛书”总体思路明确，体系完整。即企业所有商务活动都要实现电子化，企业商务电子化要在一个统一的平台上实现，体现流程化、互动化、协同化，按统一规划，分步实施的方式构建企业商务电子化全面的应用体系和解决方案，将多种管理系统功能按协同应用的原则集成在 Web 环境的平台上，构建一个以电子商务为导向、以客户为中心，覆盖企业生产与经营的全部过程和各个层面的应用系统，实现内外部信息资源共享，互连互通互动，以实现智能化决策支持的协同管理。这是一个总纲，一条红线，整套丛书以此构成内在联系，并形成完整的体系。

2. 理论与实践相结合，以实际应用为主。“丛书”从理论角度要解决的就是基本思路和共识性的内容和认识，更主要的是要解决实际应用，企业如何做，如何操作，强调应用性、实务性。“丛书”中所提出的按“协同集成”的方式构建“企业应用协同系统（EAC）”，全面实现商务电子化，则反映了企业信息化发展

的最新要求和趋势。同时,“丛书”中介绍大量的应用案例,案例融入每本书的体系之中,成为书的不可缺少的重要组成部分。

3. 面向培训,同实训软件相配套。“丛书”是配合企业中高层管理者进行商务电子化培训而出版的,旨在提高企业管理人员的商务电子化应用能力和水平;同时可作为高等院校的经济管理、信息管理、计算机等相关专业的选修教材。在培训中,要同实训软件相配套。实训软件是把“企业应用协同系统(EAC)”中商务电子化整个流程的通用性、共性化的功能模块,按“丛书”的整体思路和“协同化”的要求集成为可分可合的,可在局域网环境中进行实训的系统,“丛书”同“实训软件”形成互动。

组织编写“丛书”十分必要,也很适时,这是一件很有意义的大事,它将有力地推动企业商务电子化的应用。江苏省率先将“丛书”作为专用培训教材,在全省开展“企业商务电子化应用培训工程”,江苏省发展和改革委员会、江苏省人事厅决定,接受培训的人员可获得省人事厅颁发的“企业商务电子化应用培训合格证书”。

在“丛书”编写过程中,得到了诸多方面的大力支持。在此,编委会向所有对“丛书”给予支持的单位和人士表示衷心地感谢。

在“丛书”编委会的领导下,南京商友资讯电子商务应用研究所承担了“丛书”编写的日常组织和管理的工作。编写这种大型的应用丛书,对我们来说是第一次,没有经验,肯定存在诸多不足之处,请广大读者批评指正。

《企业商务电子化应用丛书》编委会

2004年5月

前 言

张维迎教授最近谈到，中国过去 25 年经济的高速增长，除了资源、资本的大量投入外，主要来自资源配置效率的提高，如通过体制改革、改善激励以及人的自由选择的权力加大解放了生产力等，一句话，增长的动力很大程度是制度安排的结果。但随着中国经济的发展，这种后发优势和增长的潜力将越来越少，经济的发展必须转变到依靠技术进步和提高劳动生产率上来。当经济发展到一定阶段，一个国家、一个企业的原创技术、核心技术、产业标准、品牌，在利润、经济效率中的作用越来越重要。而要实现这个转变归根结底需要依靠人才，即高素质专业技术人才、高素质的员工，当然最重要的还有高素质的企业经营者。

近几年到企业感受到的变化也印证了这一点。过去企业领导最关心的往往是怎样从银行贷款，怎样找产品，怎样打市场，甚至怎样钻政策空子捞一笔这样一些很“实”的事。可现在他们遇到你谈的最多的却是战略、品牌及人才这样一些似乎挺“虚”的事。尤其是人才，如何吸引、集聚和留住人才成了企业家们最重视、最关心的事儿。与此相关，企业对人力资源管理越来越重视，对人力资源管理培训的需求也越来越大。在市场经济条件下，有需求就有供给。于是各种各样人力资源管理的书籍汗牛充栋，各种各样的培训班铺天盖地，但在热热闹闹的背后，企业人力资源管理水平究竟有多大提高，实在是值得我们更多关注的。

现在企业中有一普遍现象，即大家都知道人力资源是最宝贵的资源，都强调人力资源管理的重要性，都纷纷成立人力资源部，却不清楚人力资源管理究竟“管”什么？人力资源部门的职责是什么，在企业中的作用是什么。企业领导对人力资源部门的工作不满意，认为该管的事情管不起来；直线经理们对人力资源工作诸多抱怨，觉得对他们工作支持不够，解决不了什么问题；人力资源部的经理主管们也觉得委屈，辛辛苦苦付出很多，却总不落好；有的请来咨询公司，理论讲了很多，方案作了一套又一套，可实际运用起来还是问题多多。问题出在哪儿？

人力资源管理的实质是如何通过我们的管理活动，使企业的人力资源与物质资源达到合理配置，提高企业工作效率和经济效益，从而实现组织目标的过程。与其他管理手段相比，它更多受到社会环境、企业文化、组织成长阶段、员工行为及管理者偏好的影响，因而也更强调要从企业实际出发，因时因地因人地采取不同的方法和策略，而不能简单照搬照抄。人力资源管理也是近年来发展很快的学科，推动这种变化的最主要力量来自于几个方面，一是技术的进步，特别是信息技术的发展和互联网的出现；二是我国经济体制转轨及经济全球化的影响；三是人口和劳动力的变化以及组织再造等，这些都使企业所处环境发生了根本性的

变化,人力资源管理也不断面临新的挑战 and 变革的压力。人力资源管理是一门理论,更是一项实践性很强需要系统学习才能掌握的技术;人力资源管理决不仅仅是人力资源部的事儿,它应该成为总经理和直线经理最主要的工作。因此,我们感到有必要为企业的管理者、直线经理和人力资源工作者编写一本篇幅适中实用性较强的人力资源管理读物。

本书是《企业商务电子化应用丛书》中的一种书,它以企业的管理者和在企业中从事人力资源管理工作的同志为对象,试图用比较通俗的方式,从人力资源管理本质出发,简要清晰地阐述人力资源管理的基本概念、基本理论和管理的基本框架;指出在经济全球化和信息化的背景下,企业人力资源管理发生的变化和面临的挑战;并从我国实际出发,有针对性地介绍国内外企业比较前沿和有代表性的人力资源管理理论、技能和方法,以帮助提升我国企业人力资源管理工作的水平。本书的读者主要是企业管理者(不仅仅是人力资源管理工作者),以及大专院校的学生,它也可作为相关培训的教材及参考书。

本书共分10章,各章编写分工如下:第1、8、9章由时巨涛编写;第6、7、10章由马新建编写;第3、4、5章由孙虹编写;第2章由梅姝娥编写。全书由时巨涛拟定提纲并负责统稿协调。

本书在编写过程中得到丛书编委会和科学出版社编辑的大力支持和热情帮助,特别是承蒙沈固朝教授在百忙之中审阅了全书,并提出了具体修改建议,谨此一并表示衷心地感谢。

由于时间仓促,作者水平有限,书中难免存在错误与不妥之处,敬请读者不吝赐教。

时巨涛

2004年6月于南京

目 录

第1章 绪论	1
1.1 人力资源管理概述	1
1.1.1 人力资源、人力资本、人才	3
1.1.2 人力资源管理的定义	9
1.1.3 企业人力资源管理的职能	11
1.2 人力资源管理与企业竞争力	15
1.2.1 人力资源管理为什么难以满足企业竞争的需要	15
1.2.2 人力资源管理是如何帮助企业提高竞争优势的	17
1.3 人力资源管理面临的挑战和变革	20
1.3.1 经济全球化对人力资源管理的影响	20
1.3.2 知识经济和信息技术革命对人力资源管理的冲击和影响	23
1.3.3 人力资源管理发展变革的主要趋势	25
案例 把珍珠串成项链——联想集团的人力资源管理经验	26
第2章 信息技术在企业人力资源管理中的应用	30
2.1 信息时代企业人力资源管理	30
2.1.1 信息时代企业人力资源和人力资源管理的变化	30
2.1.2 信息时代人力资源管理信息化的必要性	33
2.2 企业人力资源管理信息系统	35
2.2.1 企业人力资源管理信息系统的服务对象和应用目标	35
2.2.2 企业人力资源管理信息系统的结构	37
2.3 企业人力资源管理信息系统的实施	40
2.3.1 人力资源管理信息系统的实施	40
2.3.2 人力资源管理信息系统成功实施的注意事项	43
案例 资生堂的人力资源管理信息系统	47
第3章 人力资源战略与规划	50
3.1 企业战略与人力资源战略	50
3.1.1 什么是人力资源战略	50
3.1.2 有哪些常见的企业人力资源战略	50
3.1.3 人力资源战略与企业战略的匹配	53
3.2 人力资源规划的内容	55

3.2.1	什么是人力资源规划	55
3.2.2	制定人力资源规划意义何在	56
3.2.3	人力资源规划包括哪些内容	57
3.3	人力资源规划的基本程序	59
3.4	人力资源供需预测	64
3.4.1	人力资源需求预测	64
3.4.2	人力资源供给预测	71
3.5	人力资源规划的编制	77
3.5.1	如何编制人力资源规划	77
3.5.2	人力资源信息系统	80
案例	伍德公司的人力资源规划	82
第4章	工作分析	83
4.1	什么是工作分析	83
4.2	如何进行工作分析	85
4.2.1	概念准备——工作分析的基本术语	85
4.2.2	工作分析的基本程序	87
4.2.3	工作分析需收集的信息	88
4.2.4	工作分析的常用方法	89
4.3	工作分析的成果——职位说明书	100
4.3.1	如何编写工作描述	100
4.3.2	如何编写工作规范	101
案例	A公司的工作分析和岗位评价	105
第5章	员工招聘	111
5.1	企业成长与员工招聘	111
5.1.1	员工招聘——价值何在	111
5.1.2	什么是成功的招聘	112
5.1.3	招聘前的准备	113
5.1.4	一个例子——招聘的程序是什么	113
5.2	如何招募应聘者	116
5.2.1	人员招募的来源	116
5.2.2	人员招募的方法	120
5.3	人员甄选与雇用决策	121
5.3.1	人员甄选	121
5.3.2	雇用决策	130
5.4	面向网络的人员招聘	130

5.4.1 日趋普及的网络招聘	130
5.4.2 如何实施网络招聘	132
案例 丰田公司的“全面招聘体系”	134
第6章 培训与开发	137
6.1 员工培训与开发概述	137
6.1.1 什么是员工培训与开发	137
6.1.2 培训与开发在人力资源管理中的地位和作用	138
6.2 培训与开发的类型与方法	139
6.2.1 员工培训与开发的基本类型	139
6.2.2 培训与开发有哪些常用方法	141
6.3 培训与开发活动的计划与实施	146
6.3.1 培训与开发的系统模型与程序	146
6.3.2 培训与开发计划的制定	149
6.3.3 培训与开发活动的组织实施	152
6.4 新员工导向与组织社会化	152
6.4.1 新员工导向与组织社会化的概念	153
6.4.2 新员工导向的内容	154
案例 YNBY 医药公司的培训管理办法	156
第7章 职业发展	159
7.1 人力资源管理与员工职业发展	159
7.1.1 什么是职业生涯发展	159
7.1.2 职业发展在人力资源管理中的地位和作用	160
7.1.3 个人与组织在职业管理中的作用和收益	161
7.2 职业发展理论	162
7.2.1 个性与职业相匹配理论	162
7.2.2 “职业锚”理论	164
7.2.3 职业生涯发展阶段理论	165
7.3 职业生涯发展规划	167
7.3.1 个人如何制定自己的职业生涯规划	168
7.3.2 组织如何指导员工制定职业生涯规划	171
7.4 员工职业生涯管理	173
7.4.1 员工职业生涯管理的内容	173
7.4.2 员工职业生涯管理的基本规则	176
7.4.3 员工职业生涯管理活动的经验做法	178
案例 3M 公司的职业生涯开发与规划	180

第 8 章 绩效评估	184
8.1 绩效评估在管理中的作用及特征	184
8.1.1 什么是绩效评估	184
8.1.2 绩效评估的目的	187
8.1.3 绩效评估系统及评价指标设计的要求	190
8.2 绩效评估的主要方法	194
8.2.1 比较法	194
8.2.2 特性法	197
8.2.3 行为法	199
8.2.4 目标结果法	202
8.3 绩效评估的组织和实施	204
8.3.1 绩效评估计划和评估程序的制定	204
8.3.2 评估的基本原则和需注意的问题	205
8.3.3 影响绩效评估的因素	207
案例 GE 和福特公司的考核	209
第 9 章 薪酬管理	211
9.1 薪酬的定义及基本形式	211
9.1.1 基本薪酬	212
9.1.2 浮动薪酬	213
9.1.3 间接薪酬（服务与福利）	214
9.2 薪酬的功能	216
9.2.1 从组织的观点看待薪酬	216
9.2.2 从员工的观点看薪酬	220
9.3 薪酬管理	222
9.3.1 薪酬系统建立的基本原则	222
9.3.2 薪酬管理决策	223
9.3.3 薪酬策略选择	224
9.4 薪酬是如何确定的	226
9.4.1 职位评价	227
9.4.2 来自市场的压力	227
9.4.3 作为一种资源的雇员	228
9.4.4 由供求关系决定的市场工资水平	229
9.4.5 市场薪酬调查	230
9.5 薪酬的基本类型	230
9.5.1 岗位工资	231

9.5.2 技能工资	232
9.5.3 绩效工资	233
9.5.4 计件工资	234
9.5.5 年薪、协议(谈判)工资	235
案例 全球薪酬的中国落差	237
第10章 劳动关系	241
10.1 劳动关系与企业劳动关系管理	241
10.1.1 什么是劳动关系	241
10.1.2 改善劳动关系有何意义	243
10.1.3 企业劳动关系管理的原则和路径	244
10.2 企业劳动关系管理的基本依据和事务	246
10.2.1 企业劳动关系管理的基本依据	246
10.2.2 劳动报酬	247
10.2.3 工作时间	249
10.2.4 劳动合同管理	251
10.3 劳动保护与员工安全	252
10.3.1 女工和未成年工保护	252
10.3.2 劳动安全与劳动卫生	253
10.3.3 预防事故和雇员健康干预	254
10.4 平等就业与公平对待	256
10.4.1 平等就业与公平对待概述	257
10.4.2 企业解雇与裁员	258
10.4.3 员工惩处与申诉	261
案例 伊顿(EATON)的蓝领待遇——劳动关系意味着什么	263
主要参考文献	265

第1章 绪 论

英国经济学家哈里森说过,“人力资源是国民财富的最终基础。资本和资源是被动的生产要素,人是积累资本、开发自然资源,建立社会、经济和政治并推动国家向前发展的主动力量。”在当今时代,人力资源或曰人力资本已经取代自然资源和资本成为最重要的生产要素,是一个企业、一个地区、一个国家最宝贵的资源,是竞争力的核心,那么如何有效地开发利用这种资源,为企业赢得竞争优势,则是人力资源管理所需要回答的问题。最近20多年来,企业的人力资源管理发生了巨大的变化,推动这种变化的最主要力量来自于几个方面,一是技术的进步,特别是信息技术的发展和互联网的出现;二是经济全球化和体制转轨的影响;再就是人口和劳动力的变化以及组织再造等,这些都使企业所处环境发生了根本性的变化,人力资源管理也不断面临新的挑战 and 变革的压力。本章将概要介绍人力资源及人力资源管理在企业经营活动中所起的作用和承担的责任,探讨如何通过改善和提升人力资源管理水平应对挑战性的环境,以提高组织绩效,赢得竞争优势。这也是贯穿全书的主题。

1.1 人力资源管理概述

2003年下半年,有两张在社会和互联网上引起广泛讨论和很多争议的关于竞争力的“排行榜”。一个是瑞士达沃斯世界经济论坛的国家(地区)竞争力排行榜,一个是北京大学关于中国大陆地区31个省、自治区、直辖市新经济实力的排行榜(表1.1,表1.2)。

这两张表之所以引起争论的一个很重要的原因,是它们得出的结论与我们传统的认识和一般人的感受有较大的不同。以第一张表为例,在竞争力居前的10个国家和地区中,除美国外,大多都不是传统意义上大国或强国(地区),许多老牌的大国强国都落到了10名开外,而排行榜中成长竞争力和商业竞争力都排在第一的芬兰,在10多年前却还曾被视为欧洲最穷的国家之一。中国近20年经济持续高速增长,2002、2003两年增速均为全球第一,经济总量跃居世界第六,科技、教育、人民生活都发生了巨大变化,可在竞争力上却排在世界102个国家和地区的第44位,甚至比上年还后退了四位。这与人们的直观感受明显不一致,也是引起争论最多的地方。

表 1.1 世界经济论坛 2003 年国家（地区）
竞争力排行榜

排名	国家（地区）	排名	国家（地区）
1	芬兰	10	澳大利亚
2	美国	11	日本
3	瑞典	13	德国
4	丹麦	15	英国
5	中国台湾	16	加拿大
6	新加坡	18	韩国
7	瑞士	26	法国
8	冰岛	44	中国
9	挪威		

表 1.2 2003 年中国新经济
实力排行榜

排名	省、自治 区、直辖市	排名	省、自治区、 直辖市
1	北京	6	浙江
2	上海	7	江苏
3	广东	8	陕西
4	天津	9	辽宁
5	福建	10	山东

尽管许多人认为这个指标体系并不科学而对排名不屑一顾，但它还是有助于我们认识一些问题的。在新经济时代，评价一个国家和地区的竞争力已不仅仅是经济增长、GDP、人均 GDP、企业规模（世界 500 强）、投资强度、进出口贸易这样一些指标了。这两份评价报告有一个共同的地方，就是在考察着眼于未来的经济成长竞争力时，十分重视一些与人的素质及商业环境有关的“软”指标，如每万人中受过高等教育的人数、企业获得熟练工程师的难易程度、每万人中互联网用户数量、社会医疗水平和公共福利、企业创新能力、拥有专利数量、商业环境、基础设施以及政府管理效率等这样一些指标，在评价中占有越来越多的权重（关于国内各省、自治区、直辖市新经济实力的评价也是如此），而这些正是我国经济的“软肋”。从根本上说，我国竞争力不强与经济增长方式有关。我国的经济增长有两个特点，一是以投资拉动为主，没有实现从投资拉动向以提高生产率为中心的技术拉动的转变；二是经济增长的结构不合理，仍以外延扩张为主，创新能力较低，效益低下。要改变这一现状，必须大力提高劳动者的素质、提高企业和全社会的创新能力、提高企业经营和政府管理的效率。这也是我们现在常常提到的科学发展观或可持续发展观。

从这两张表上我们可以看出，凡是经济发展水平高，竞争力强的国家和地区，都在人力资本、知识资本上占据明显优势。还有一个有趣的现象，就是一些发展较快的国家和地区，像爱尔兰、韩国、中国、印度、巴西等国家，其经济和综合竞争力大幅度提升，也是与其教育、科技的发展，制度的变迁和人力资本的不断提升紧密相连的。

一个企业的竞争优势常常表现在最有价值的资源——员工身上。当今最成功和最有效的企业，无论他是中国企业还是外国企业，无论他是生产性企业还是服务性企业，也无论他是规模巨大的跨国公司还是机制灵活的创新性公司，其成功都依赖他所拥有的出色员工和知识资源。盖茨就曾经说过，除了微软那些最优秀的员工之外，我一无所有。现在世界上最优秀、最成功的企业恰恰也是拥有知识资产（如专利）最多、创新能力最强的企业，如 IBM、微软、通用电气、索尼、日立、辉瑞制药、诺基亚、三星等。中国的企业也是如此，如 2002 年申请专利最多的中国企业就有华为、海尔、联想、春兰、TCL、长虹等。

这一切都说明，21 世纪将是一个以知识、智力和创新能力为基础的知识经济时代，人的知识、智力和创新能力将成为经济和社会发展的主要源泉和动力。在当代，人类经济的发展已经从主要依靠物的投入转向主要依靠智力的投入；人力资源已经成为社会的第一资源，人力资本已经高于物质资本；国家间的竞争，企业间的竞争，说到底人才的竞争，而人力资源管理则在帮助企业在赢得竞争优势和提升工作有效性方面起着关键性作用。

那么什么是人力资源？什么是人力资本？人力资源管理在企业经营管理中又起着什么作用？这就是我们下面要讨论的问题。

1.1.1 人力资源、人力资本、人才

人力资源就是劳动力资源，它同自然资源、资本资源一道被看做是推动经济增长最主要的三种生产要素。在漫长的农业社会，土地和劳动力是最主要的资源，是财富的泉源。人类的一切经济活动主要围绕土地进行，国与国之间的争战，说到底是为了获得更多的土地和劳动力。进入工业社会以后，机械化大生产取代手工劳动成为主要生产方式，货币资本逐渐取代土地和劳动力成为最重要的资源。资本的拥有者可以用钱购买机器设备、物资矿藏和劳动力，甚至购买技术，并且创造了更高的生产力，但对机器和自然资源的过度依赖和消耗又使人类的可持续发展面临威胁，迫使人们寻找新的经济增长方式和生活方式。在当今时代，以知识为基础的生产正取代传统的生产方式成为主要的经济形态，人力资源或曰人力资本已经取代自然资源和资本成为最重要的生产要素，是一个企业、一个地区、一个国家最宝贵的资源，是竞争力的核心。

1. 什么是人力资源

人力资源（human resources）是指在一定社会区域内能够推动经济和社会发展的具有智力劳动和体力劳动能力的人口的总和，其内涵应包括数量和质量两个方面。这个定义中一定社会区域可以指一个国家，一个地区，也可以指一个企业、一所学校、一家医院或其他社会组织；数量是指一定年龄范围的人口总量，