



国家人事部 / 中国企业联合会
全国现代管理领域专业技术人才知识更新工程

现代管理公需专修教材

企业人力资源管理

——理论·实务·案例

现代管理领域知识更新教材编写委员会

MANAGEMENT FOR BUSINESS

HUMAN RESOURCE



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



工商管理硕士（MBA）中国名校案例教学

工商管理硕士（MBA）中国名校案例教学系列教材

现代管理科学专业系列教材

企业人力资源管理

——理论·实务·案例

现代管理科学专业系列教材·工商管理硕士（MBA）中国名校案例教学

MANAGEMENT FOR BUSINESS



机械工业出版社

全国专业技术人员知识更新工程
现代管理公需专修教材

企业人力资源管理

——理论·实务·案例

郑海航 吴冬梅 / 主编



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

企业人力资源管理：理论·实务·案例/郑海航，吴冬梅主编. —北京：经济管理出版社，2012. 11

ISBN 978-7-5096-2175-2

I. ①企… II. ①郑… ②吴… III. ①企业管理—人力资源管理
IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第264809号

责任编辑：申桂萍

责任印制：黄 铄

责任校对：超 凡

出版发行：经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝8号中雅大厦A座11层 100038)

网 址：www. E-mp. com. cn

电 话：(010)51915602

印 刷：三河市延风印装厂

经 销：新华书店

开 本：787mm×1092mm/16

印 张：19.5

字 数：448千字

版 次：2012年12月第1版 2012年12月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-5096-2175-2

定 价：38.00元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书，如有印装错误，由本社读者服务部负责调换。

联系地址：北京阜外月坛北小街2号

电话：(010)68022974 邮编：100836

全国专业技术人才知识更新工程 现代管理公需教材专家委员会名单

名誉主任：袁宝华 陈锦华

主任：张彦宁

执行主任：陈兰通

副主任：（按姓氏笔划排序）

孙树义	张国有	张瑞敏	邵 宁	陈光复	陈佳贵
郑海航	秦家铭	常德传	谢企华	鲁冠球	戴光前

委员：（按姓氏笔划排序）

尹援平	王化成	王远枝	王基铭	刘冀生	刘明忠
刘海燕	孙文杰	朱继民	张维迎	张承耀	李京文
李建明	杨 杜	周放生	郑明身	曹明新	黄津孚
韩岫岚	魏 卓				

全国专业技术人才知识更新工程 现代管理领域教材编写委员会名单

名誉主任：陈兰通

主 任：尹援平

副 主 任：于 武

编 委：(按姓氏笔划排列)

于启武	牛琦彬	王关义	王西麟	王鲁滨	王伟光
邓荣霖	冯丽云	刘冀生	刘光明	刘丽文	何 瑛
吴冬梅	汪 平	张承耀	张世贤	张映红	张晓文
李慧才	杜胜利	杜莹芬	苏景兰	杨世伟	沈志渔
远松山	周绍朋	周小虎	郑明身	郑文堂	姚福喜
荆学民	赵景华	赵树基	高 键	梁复鑫	黄津孚
黄如金					

本书编写委员会名单

主 编：郑海航 吴冬梅

副主编：赵慧军 赵 耀

成 员：黄津孚 刘仲文 吕学静 朱勇国 徐 斌
余刘军 何 波

本书编辑委员会：（以姓氏笔画为序）

孙健敏	安鸿章	吴冬梅	张 德
杨河清	郑海航	赵曙明	梁钧平
董克用	曾湘泉	廖泉文	

前言

我国第十一个国民经济和社会发展五年规划纲要中明确提出实施“专业技术人才知识更新工程”的战略任务，国家人事部按照这一要求，以更新知识和提升能力为目的，针对全国专业技术人才在现代管理领域等重要专业技术领域，开展大规模的以知识更新为内容的继续教育活动。中国企业联合会作为牵头部门之一，负责现代管理领域专业技术人才知识更新的组织实施。

实施现代管理领域专业技术人才知识更新工程的重要一环是教材体系的建设。为此，中国企业联合会在国家人事部的指导下，组建了有代表性、权威性、专业性的由有关专家、学者、企业家组成的专家指导委员会和教材编写委员会。他们从我国专业技术和管理人员的实际需求出发，把握知识更新的特征，历时一年，完成了教材的设计、编写并形成了系列教材体系。

现代管理教材体系是由“全国现代管理领域专业技术人才知识更新工程”《教学指南》和《公需教材》、《公需专修教材》、《专修教材》、《参考教材》等四方面组成。它们之间既相对独立又相互依托，既独领一面又互为补充。《公需教材》是以企业管理理论体系为基础，将现代管理领域的前沿理论、技术、方法，按照系统要求认真筛选出24个章节科目，归纳在“新环境、新视野”、“新理论、新思维”、“新方法、新工具”三个模块之中，形成一本现代管理知识更新培训主教材。现代管理知识更新《公需专修教材》是针对跨行业的通用专业（岗位）的需求，对《现代管理公需教材》所列章节科目有选择地进行展开、细化和补充。教材内容以“新经验、新实践”为重点，理论和实践相结合，收入许多管理创新成果和国内外企业实践案例，突出实用性，对培养企业各专业管理岗位的专业技术人才有很强的针对性，为提升他们在管理方面的学习能力、创新能力和实践能力提供了方便之门和快捷通道。《公需教材》、《公需专需教材》是参加现代管理领域知识更新工程学员的必选教材。《现代管理知识更新公需专修教材》目前共有13册。

《企业人力资源管理——理论·实务·案例》是《公需专修教材》系列



教材之一。本教材是为企事业单位领导和人力资源管理工作者学习需要编写的。本教材既包括系统的基本知识，还包括前沿知识信息；既讲一般原理和方法，还把新的操作技术、新的典型案例作透彻分析。本教材有三个特点：一是前沿性，力求反映国内外最新的人力资源管理的成果，体现最新人力资源管理技术的发展，突出近几年国内外企业实践和典型案例。二是可操作性，各章节有关操作技术、技巧重点突出，注重解释分析。三是有独立专题，针对企业文化、心理学、信息化与人力资源管理及人力资源会计等四个专题进行分章讲解。

《公需专修教材》在编写过程中，组织者和编写人员广泛征求了不同行业、企业的意见，经过了教材编写委员会和科研院所专家学者等多方面的评估审核。期待着本教材能够为知识更新工程实施，为建设一支宏大的、高素质的管理人才队伍起到积极的、应有的作用。

全国专业技术人才知识更新工程
现代管理领域教材编写委员会
2007年3月8日



第二节 人力资源经理和非人力资源经理的职责分工	33
一、人力资源管理角色的改变：从行政事务部门到绩效部门	33
二、人力资源经理和非人力资源经理的分工	34
第三节 非人力资源经理的人力资源管理	35
一、非人力资源经理的人力资源管理职能	35
二、非人力资源经理对人力资源部门的配合	38
本章案例	40
思考题及答案要点	41
推荐读物	41

中篇 人力资源管理的主要业务

第三章 人力资源规划	45
本章提要	45
章首案例	45
第一节 人力资源规划的内容	46
一、人力资源规划概念	46
二、人力资源规划基本内容	48
第二节 人力资源规划的程序	50
一、调查分析准备阶段	50
二、人力资源需求与供给预测	50
三、确定人员的净需求	51
四、制定具体规划	51
五、规划实施、评估与反馈	52
第三节 人力资源需求预测	53
一、人力资源需求预测的特点	53
二、人力资源需求预测的原则	54
三、人力资源需求预测的方法	54
第四节 人力资源供给预测	58
一、影响人力资源供给的因素	58
二、人力资源供给预测的内容	59
三、人力资源供给预测的方法	60
本章案例	63
思考题及答案要点	66
推荐读物	66

第四章 岗位分析	67
本章提要	67
章首案例	67
第一节 岗位分析的内容和程序	68
一、岗位分析的概念和作用	68
二、岗位分析的基本内容	69
三、岗位分析的程序	73
四、岗位分析的方法	74
第二节 工作说明书和岗位规范	76
一、工作说明书和岗位规范的基本概念	76
二、工作说明书的基本内容和格式	77
三、岗位规范的基本内容和格式	78
本章案例	81
思考题及答案要点	84
推荐读物	85
第五章 岗位评价	86
本章提要	86
章首案例	86
第一节 岗位评价的内容	87
一、岗位评价的含义	87
二、岗位评价的特点	87
三、岗位评价的基本功能	87
四、岗位评价的步骤	88
第二节 岗位评价的方法	88
一、序列法	88
二、分类法	89
三、评分法	89
第三节 岗位评价应注意的几个问题	93
一、岗位评价要素和指标的确定	93
二、岗位评价中计量方法的选择	94
本章案例	99
思考题及答案要点	100
推荐读物	100
第六章 招 聘	102
本章提要	102



章首案例	102
第一节 招聘概述	103
一、招聘及其意义	103
二、招聘的目标和内容	103
三、招聘的原则	104
第二节 招聘的准备	105
一、招聘的渠道	105
二、招聘信息的发布	107
三、招聘登记表格	108
第三节 招聘的方法与实施	109
一、初步筛选的方法——简历	109
二、笔试	110
三、面试	110
四、心理测试	112
五、情景模拟	113
六、人员录用	114
第四节 面试的技巧	115
一、面试的过程及技巧	115
二、面试问题的设计	116
三、面试发问技巧	118
四、面试常见偏差及解决办法	120
五、面试评价	122
本章案例	124
思考题及答案要点	125
推荐读物	126

第七章 培训与开发 127

本章提要	127
章首案例	127
第一节 培训与开发概述	129
一、培训与开发的意义	129
二、培训与开发的学习原理	131
第二节 培训与开发的系统流程	134
一、系统流程内容	134
二、系统流程运行的前提条件	142
第三节 培训与开发的方法类型	144
一、常用方法类型	144
二、特定人员的培训与开发	147



本章案例·····	150
思考题及答案要点·····	153
推荐读物·····	154
第八章 员工职业生涯规划与管理·····	155
本章提要·····	155
章首案例·····	155
第一节 职业生涯规划的理论·····	158
一、有关概念的界定·····	158
二、职业生涯规划理论·····	160
第二节 员工个人职业生涯规划·····	164
一、个人参与职业生涯管理的意义·····	164
二、个人职业生涯规划的内容·····	164
第三节 企业的员工职业生涯管理·····	168
一、企业员工职业生涯管理的特征·····	169
二、企业实施员工职业生涯管理的意义·····	170
三、员工职业生涯管理的内容·····	170
本章案例·····	177
思考题及答案要点·····	179
推荐读物·····	180
第九章 绩效管理·····	181
本章提要·····	181
章首案例·····	181
第一节 绩效管理概述·····	184
一、绩效管理的理解·····	184
二、绩效指标的主要形式与内容·····	188
第二节 关键绩效指标体系建立·····	188
一、关键绩效指标（KPI）基本概念·····	188
二、关键绩效指标（KPI）设计的基本方法·····	190
三、KPI 指标的设计·····	190
第三节 绩效计划·····	191
一、经营绩效计划的制订·····	192
二、员工绩效计划的制订·····	192
第四节 绩效结果应用·····	196
一、绩效结果应用·····	196
二、绩效计划修订·····	197
本章案例·····	198



思考题及答案要点	200
推荐读物	201
第十章 薪酬管理	202
本章提要	202
章首案例	202
第一节 薪酬概述	204
一、薪酬的概念	204
二、薪酬的本质与构成	205
三、薪酬制度的设计原则	206
四、影响薪酬制度制定的主要因素	207
第二节 企业基本工资制度的设计流程	208
一、岗位分析与岗位评价	208
二、薪酬调查	208
三、基本工资结构设计	209
第三节 奖金	217
一、奖金的概念	217
二、奖金的特点	217
三、奖金的类型	217
第四节 福利	218
一、福利的分类	218
二、福利的优点	218
三、员工福利的实施原则	219
四、未来员工福利的规划方向	219
本章案例	221
思考题及答案要点	224
推荐读物	225

下篇 人力资源管理专题

第十一章 企业文化建设	229
本章提要	229
章首案例	229
第一节 企业文化建设概述	230
一、企业文化的含义	230
二、企业文化的功能和作用	230
三、企业文化的形成机制	232

四、企业文化的贯彻·····	233
第二节 中国文化的传承与跨文化管理·····	235
一、“天人合一”论以及公平观有助于解决世界可持续发展问题·····	236
二、儒家文化有助于强化企业伦理观念，净化商业环境·····	236
三、太极思维有助于正确理解和处理改革与发展中的各种矛盾·····	237
本章案例·····	239
思考题及答案要点·····	242
推荐读物·····	242
第十二章 人力资源管理中的心理学方法·····	244
本章提要·····	244
章首案例·····	244
第一节 心理学对人力资源管理的影响·····	245
一、心理学在组织和人力资源管理中的应用·····	245
二、心理学对管理者的意义·····	246
第二节 人力资源管理中的心理测量技术·····	247
一、心理测量的原理·····	247
二、心理测量与人力资源管理·····	251
本章案例·····	255
思考题及答案要点·····	260
推荐读物·····	260
第十三章 信息化人力资源管理·····	262
本章提要·····	262
章首案例·····	262
第一节 信息化人力资源管理概述·····	264
一、信息化人力资源管理概念·····	264
二、信息化人力资源管理给人力资源管理带来的变革·····	264
三、信息化人力资源管理的演进·····	266
第二节 信息化人力资源管理的功能开发·····	267
一、基础功能模块·····	268
二、业务功能模块·····	269
本章案例·····	271
思考题及答案要点·····	275
推荐读物·····	276
第十四章 人力资源会计概述·····	277
本章提要·····	277



章首案例	277
第一节 人力资源会计产生的历史背景	278
一、人力资源会计概念	278
二、人力资源会计产生和发展过程	279
第二节 人力资源成本会计概述	281
一、人力资源成本会计概念和内容	281
二、人力资源成本计量的一般方法	282
第三节 人力资源价值会计概述	283
一、人力资源价值的特性	283
二、人力资源价值会计与人力资源成本会计的区别	284
三、人力资源价值计量的方法	285
本章案例	287
思考题及答案要点	288
推荐读物	289
后 记	291