

HRM

人力资源管理经典读物

Human Resource Management

人力资源管理 工具箱

徐 伟◎编著

权威性 从招聘到离职，人事部门全覆盖

实操性 从理论到实践，实战案例全解析

实用性 从所见到所得，重点表格全赠送

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

HRM实用表单全附赠

HRM

人

勿

Human Resource Management

人力资源管理 工具箱

徐 伟◎编著

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理工具箱/徐伟编著. —北京:中国
铁道出版社, 2013. 10

ISBN 978-7-113-16864-3

I. ①人… II. ①徐… III. ①人力资源管理 IV.
①F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 139779 号

书 名:人力资源管理工具箱

作 者:徐伟 编著

责任编辑:张艳霞 电 话:010-51873179 邮箱:zyxbooks@126.com

编辑助理:胡娟娟

封面设计:王 岩

责任校对:龚长江

责任印制:赵星辰

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:北京铭成印刷有限公司

版 次:2013年10月第1版 2013年10月第1次印刷

开 本:700 mm×1 000 mm 1/16 印张:29 字数:429 千

书 号:ISBN 978-7-113-16864-3

定 价:78.00 元(配光盘)

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。

前 言

在如今全球知识、经济爆炸的时代,人才成为众多生产力要素中最重要的要素,人力资源成为当前企业抢夺的第一资源。人才,不仅为社会应用并传播着先进的科学技术,更为企业创造了巨额的收益。

企业如何发展?社会如何进步?毋庸置疑,得靠人才发起的变革与创新。如何掌握优秀的人力资源,如何进行人力资源的管理,已经成为困扰企业管理者的首要难题。人力资源管理已经成为当前最热门的专业之一,很多企业的管理者也急需掌握和应用这些知识。

基于此,我们精心设计和编写了这本书,以便解决众多企业管理者的心头之患。本书包含了大量人力资源管理方面的专业知识,从员工的招聘、培训、在职、离职、薪酬与绩效管理等六个方面进行详细的讲解。

首先,本书的第一部分对人力资源的概念和制度合同进行了介绍;第二部分重点讲述了企业招聘员工的细节和新员工的入职、培训方案;第三部分针对员工在职期间的沟通与冲突、劳动争议、心理健康、满意度等问题做出阐述;第四部分则是企业设计薪酬时所必须掌握的知识。为了做到尽善尽美,我们查阅和借鉴了很多相关文献和法律规定,尽可能地考虑到企业在人力资源管理过程可能遇到的各种问题,在书中对这些问题的解决方法进行重点强调。其次,本书的第五部分附有丰富多样的人力资源操作表单;第六部分还为企业管理者提供了一些实用性强、极具代表性的实战案例分析。另外,随书附赠的光盘含书内所有实用表单内包。与大部分图书只赠送 PDF 版不同的是,本书赠送 PDF 版和 WORD 版两个版本。PDF 版附表单目录,可随查随用;WORD 版可供读者根据企业自身情况稍作修改、拿来即用,极大地方便了读者。本书可谓集知识性、技能性、工具性于一体,实乃企业管理者必备的实用管理全书。

企业拥有了优质员工还远远不够,重点是要将这些员工出色的智慧和能力为己所用。本书的核心就在于,帮企业如何满足 80、90 后新生代员工对企业的多元化、个性化需求;帮企业的人力资源管理人员紧跟时代潮流,对人力资源管

理机制进行大刀阔步的改革。只有取得了员工信任,才能让其心甘情愿地为企业奉献力量。

人才不仅是可再生型资源,而且是资本性资源。人力资源管理工作对企业的生存与发展起着决定性作用。重视人力资源的开发和投入,可以提高企业人力资源的利用程度。相信阅读了本书后,利用本书提供的方法更好地为企业员工提供各种有利条件,激励员工发挥自身的潜力,进而使人力资源管理制度更趋完善,让企业上下充满活力、生机勃勃。

徐 伟

目 录

CONTENTS

第一部分 人力资源管理概述与制度合同

第一章 人力资源管理概述与组织结构	2
人力资源的概念	2
人力资源管理的内容	4
人力资源管理的目标	6
人力资源管理的意义	7
人力资源部的职能	9
第二章 人力资源规划与岗位管理	10
人力资源规划的概念	10
人力资源规划的内容	10
人力资源规划的作用	11
人力资源规划主管岗位职责	12
人力资源规划专员岗位职责	12
第三章 人力资源管理流程与制度	14
人力资源规划工作流程	14
人力资源规划内容的联系	15
人力资源规划制定流程	16
人力资源预算管理流程	17
人力资源规划管理制度	17
人力资源规划管理规范	21
第四章 人力资源专项制度	25
招聘录用管理制度	25
员工培训管理制度	28
绩效考核管理制度	40
薪酬福利管理制度	45

考勤休假管理制度	49
商业秘密管理制度	51
奖励惩罚管理制度	57
离职辞退管理制度	61
申诉处理管理制度	63
第五章 人力资源劳动合同	65
完整的劳动合同	65
简要的劳动合同	73
集体合同	74
劳务派遣协议	79
用工合同	84
劳务外包合同	89
第六章 岗位职责说明书	91
总经理职责说明书	91
信息部经理职责说明书	92
技术开发部经理职责说明书	92
财务部经理职责说明书	95
生产部经理职责说明书	96
质保部经理职责说明书	98
营销部经理职责说明书	99
客户服务部经理职责说明书	101
人力资源部经理职责说明书	103
会计主管职责说明书	104
秘书职责说明书	105
业务员职责说明书	107
出纳员职责说明书	108
采购员职责说明书	109

第二部分 员工招聘与培训

第七章 招聘管理概述与岗位职责	114
招聘的概念	114

招聘的原则	114
招聘主管岗位职责	115
招聘专员岗位职责	116
第八章 招聘管理流程	117
招聘管理流程	117
外部招聘流程	118
内部竞聘流程	119
校园招聘流程	120
猎头使用流程	121
新员工入职流程	122
第九章 招聘管理制度	123
招聘与面试制度	123
甄选录用制度	125
员工招聘管理办法	128
人员选聘测试制度	129
面试指导细则	131
公关人员招聘录用制度	134
第十章 保密与竞业限制管理	136
商业秘密概述	136
保密协议概述	137
保密协议内容	137
保密协议适用范围	137
违反保密协议的处理方法	138
竞业限制概述	140
竞业限制协议概述	140
竞业限制协议内容	140
竞业限制期限	141
违反竞业限制的处理方法	141
第十一章 员工入职管理与培训	142
新员工入职工作标准	142

员工转正定级工作标准	143
新员工培训制度	143
新员工培训流程	145
在职员工培训制度	147
在职员工培训流程	149
外派人员培训制度	150
员工出国培训制度	151
第十二章 培训需求分析管理	153
培训需求分析的原因和作用	153
培训需求分析的类别与层面	153
培训需求分析的意义和步骤	155
培训需求信息收集	157
培训需求调查方法	161
培训需求分析的内容	162
培训需求分析的主要方法	164
培训需求确认的方法	166
培训需求分析报告	166
第十三章 培训的基础工作	169
制订培训计划	169
选择培训方式	170
开发培训课程	171
选择培训教师	172
第十四章 开展培训	175
发布培训通知书	175
签订员工培训协议书	175
签订对外培训协议书	176
选择与布置培训场所	177
培训设备准备	178
培训后勤工作	178
培训管理工作	179

培训后期管理	180
培训记录及资料整理	181
第十五章 培训评估	182
反应评估	182
学习评估	184
工作表现评估	185
影响评估	186
结论反应评估	187
 第三部分 员工入职与离职管理	
第十六章 试用期管理	190
试用期概述	190
试用期的时间规定	190
试用期的权利义务规定	191
试用期的法律规定	192
用人单位违法约定试用期将受到何种处罚	192
试用期的工资规定	192
在试用期内,用人单位能否随时解除劳动合同	192
在试用期内,劳动者能否随时解除劳动合同	193
在试用期内,单位是否应该给职工缴纳社会保险	193
第十七章 员工沟通与冲突管理	194
内部沟通的内容	194
内部沟通的目的和风格	195
内部沟通的方式	196
改善沟通效果的方法	197
创造性沟通	197
有效冲突	198
有害冲突	199
引发冲突原因	199
冲突二维模型	199

冲突解决方法	200
第十八章 员工离职管理	201
员工离职类别	201
员工离职处理	202
员工离职原因分析	203
薪酬不是重要因素	204
留用员工策略	204
员工离职面谈	205
处理好离职员工关系	206
第十九章 员工处分与辞退管理	208
纪律处分程序	208
纪律处分方法	208
纪律处分注意事项	210
辞退员工程序	211
辞退面谈步骤	214
辞退中员工反应及对策	215
提供心理咨询服务	216
第二十章 劳动争议处理	218
劳动争议内容	218
劳动争议类型	218
解决劳动争议原则	219
解决劳动争议途径	221
劳动争议预防	223
劳动合同签订类风险控制	224
工时与加班类风险控制	224
劳动报酬类风险控制	224
员工保护类风险控制	225
社保与工伤类风险控制	225
第二十一章 员工职业病预防与管理	226
职业性有害因素	226

职业性有害因素的预防	227
安全组织管理工作	228
卫生保健工作	229
建立员工职业档案	229
发放劳动防护用品	231
个体防护措施	233
个体卫生保健措施	234
年度体检工作	234
作业环境管理	235
职业病的认定	236
职业病的管理	237
 第二十二章 员工心理健康管理	239
员工心理健康的常见问题	239
管理员工心理健康的目的	240
开展员工心理援助计划	240
干预员工心理危机	242
干预自杀危机	243
 第二十三章 员工满意度调查与分析	246
员工满意的五大要素	246
员工满意的重要性	247
员工满意度调查的目的	247
员工满意度调查的方法	248
员工满意度调查步骤	249
员工满意度提升	252
 第四部分 薪酬与绩效管理	
 第二十四章 岗位价值评估管理	254
岗位价值评估	254
岗位价值评估方法	255
岗位价值评估准备	256

岗位价值评估程序	259
形成岗位等级结构	260
评估面临的问题	261
第二十五章 薪酬结构管理	263
薪酬等级结构的原理与设计	263
宽带薪酬结构	265
薪酬等级制度	266
薪酬结构策略和薪酬水平策略	268
市场薪酬调查和市场薪酬线	269
薪酬体系结构设计	271
薪酬等级设计六步法	272
中高层年薪制设计	274
股权激励制设计	276
销售人员薪酬设计	278
专业技术人员薪酬设计	281
生产人员薪酬设计	283
一般人员薪酬设计	285
第二十六章 薪酬实施管理	288
薪酬总额预算	288
薪酬预算方法	289
薪酬计算与支付	289
薪酬成本控制	293
薪酬水平调整	296
岗位及个人薪酬调整	297
薪酬组合调整	297
薪酬总体趋势	298
薪酬等级与组合趋势	299
薪酬管理趋势	299
第二十七章 奖金与福利管理	300
奖金的特点	300
个人奖励	301

集体奖励	301
公司范围奖励	302
利润分享计划	302
奖金与战略的联系	303
奖金设计	303
津补贴设计	304
福利概况	304
福利的作用机制	305
福利设计要点	306
福利制度范例	307
 第二十八章 绩效计划管理	 309
绩效计划的定义	309
绩效计划的制定原则	309
绩效计划的内容	311
绩效计划的制定流程	311
绩效计划的制定步骤	313
绩效计划的作用	315
 第二十九章 关键绩效指标设定	 316
关键绩效指标的定义	316
关键绩效指标的要素	316
关键绩效指标的设立步骤	317
 第三十章 绩效辅导沟通	 320
绩效沟通的目的	320
绩效沟通的内容	320
绩效沟通的方法	322
建立员工绩效档案	323
员工绩效辅导	324
绩效反馈面谈	326
 第三十一章 员工绩效考核	 328
员工绩效考核的目的	328

员工绩效考核的内容	328
员工绩效考核的方法	329
员工绩效考核者	330
员工绩效考核实施步骤	331
员工绩效考核定级基准	332

第五部分 人力资源实用表单

第三十二章 人力资源管理表单	334
人力资源管理表单	334
人力资源决策权一览表	334
人力资源规划表	335
人力资源部招聘计划书	336
员工人数及费用动态统计表	337
员工每日动态统计表	338
员工每月动态统计表	339
每月人事变更统计表	339
员工工龄动态统计表	340
人才库人才信息表	340
人员补充申请表	341
人员编制调整表	342
月份人员需求估算表	342
年度人员需求估算表	343
第三十三章 员工应聘及审核表单	345
应聘登记表	345
初试记录表	346
复试记录表	347
应聘人员筛选比较表	348
招聘工作报告表	349
试用标准表	349
员工入职试用表	350
新员工试用结果通知单	351
职务说明书	352

工作内容说明书	353
第三十四章 员工培训及考评表单	355
员工培训计划表	355
员工培训档案	356
员工培训意见调查表	356
外派培训统计表	357
培训申请表(团体申请)	357
培训申请表(个人申请)	358
受训人员报告书	359
受训统计表	360
培训经费申请表	360
新员工岗位实习指导重点表	361
新员工岗位实习缺点检查表	362
员工培训前行为分析表	363
职前教育计划表	365
受训人员资历表	366
员工培训感性认知测评表	366
培训报告书	367
员工培训后工作作风测评表	369
新员工培训成效考评表	370
新员工培训成效统计表	371
受训人员成绩登记表	372
受训人员成绩测评表	372
员工培训后行为分析表	373
各部门年度培训统计表	375
年度培训计划实际情况统计表	375
部属每月工作评价表	376
月份工作项目考评表	376
员工每月考评成绩登记表	377
员工年度考评成绩登记表	377
第三十五章 业绩奖惩及薪资表单	378
年度奖惩公告表	378

奖惩呈报表	378
奖惩登记表	379
业绩奖金核定表(管理人员、营销人员适用)	379
业绩奖金核定表(生产人员适用)	380
调资申请表(个人申请)	381
工资调整表(人力资源部用)	382
工资登记表	383
工资计算表(按日计薪人员适用)	383
工资计算表(按件计薪人员适用)	384
工资定额调整表	385
工资汇总统计表	385
工资发放表	386
抚恤金申请表	386
第三十六章 员工调动及离退申请表单	388
辞职申请表(非作业人员通用)	388
辞职申请表(工人专用)	389
离职申请表(辞职、辞退通用)	390
工作调动申请表	391
停薪留职申请表	392
免职通知书	393
工作调动(升职、降职、兼职)通知书	394
离职人员面谈记录	394
辞退通知单	395
小型单位离职移交手续清单	395
较大型单位离职移交手续清单	397
中高层管理者离职移交手续清单	398
退休申请书	399
离职证明书	400
第三十七章 员工出勤及差旅情况表单	401
员工每日出勤登记表	401
签到簿	402