

# 人力资源管理精要

陈 红 主编



科学出版社

# 人力资源管理精要

陈 红 主编



科学出版社

北 京

## 内 容 简 介

本书是作者在对相关问题长期深入思考与探索的基础上,带领团队成员梳理、研析了大量国内外文献,提炼、整合编撰而成。本书是我国人力资源管理领域首部系统性的以词条形式呈现的专业书籍,兼具创新性和实用性。全书包括基础词、工作分析、人力资源战略与规划、招聘与录用、培训与开发、薪酬与薪酬管理、绩效管理、劳动关系、职业生涯规划、人力资源统计等模块,内容追踪前沿,系统翔实,条目清晰,精练科学,便于读者专业性了解、掌握相关人力资源管理核心内容与方法。

本书不仅是高等院校人力资源管理专业学生学习掌握相关人力资源管理知识的重要工具书,也是教师、人力资源管理从业者以及其他有社会工作经验的人员提升人力资源管理教学或实践水平的重要参考用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理精要 / 陈红主编. —北京: 科学出版社, 2018.6

ISBN 978-7-03-057486-2

I. ①人… II. ①陈… III. ①人力资源管理-研究  
IV. ①F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 107078 号

责任编辑: 兰 鹏 / 责任校对: 彭 涛  
责任印制: 吴兆东 / 封面设计: 蓝正设计

**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>

**北京建宏印刷公司** 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2018 年 6 月第 一 版 开本: 787×1092 1/16

2018 年 6 月第一次印刷 印张: 13

字数: 308 000

定价: 78.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)



# 言

当前,国际经济社会环境正在发生深刻变化,技术革命和经济全球化正在倒逼组织持续改革与创新,以人力资源获取与发展为核心的竞争能力成为维系组织可持续成长的重要支撑。新时代的到来对组织人力资源管理提出了更高要求,对人力资源管理教材开发也提出了更高要求,主要体现在以下几个方面。

一是时代性要求。现代社会发展瞬息万变,知识更新日新月异,传统的以固定知识体系、数据信息、实践案例为主的教材内容与模式在反映新知识、新方法、新实践等变化方面,已越来越显得滞后和力不从心。创新教材结构与内容组织形式,以体现人力资源管理研究与实践的时代特征正在变得尤为迫切。

二是整合性要求。现代人力资源管理工作面临的环境因素复杂多变,对研究者和管理者都提出了更高的要求,一个系统整合的人力资源管理知识体系的建立对人力资源管理专业工作者洞察现实、问题发现、深度分析乃至有效推进工作等至关重要。

三是纲领性要求。理论来源于实践,但最终要服务于实践。好的实践性不仅要求理论体系本身具有完备性,还要求其具有工具性,能有逻辑地简洁呈现,能让学习者快速获得全局性和纲领性的双重认知,有效将知识转化为能力。

四是可拓性要求。形成一个在结构、内容组合方面具有可拓展性的知识体系框架十分重要,以保证在外在环境不断更迭的情形中,能在既有体系和内容基础上方便、迅速地通过新知识、新方法等的补充实现更新拓展。

基于上述思考,本书作者及其团队成员耗时近两年编撰本书,充分考虑“时代性”“整合性”“纲领性”“可拓性”的内在要求,力求形成一部兼具历史视角、前沿视角、实践视角的人力资源管理专业创新性工具书,以期能为人力资源管理教学与实践的发展做出应有贡献。本书是我国人力资源管理领域首部系统性的以词条形式呈现的专业书籍,兼具创新性和实用性。本书共分为十章:第1章基础词,涵盖人力资源管理领域所涉及的常用、普遍、通识的基本词及概念;第2章工作分析,包括工作分析内涵、相关术语、基本方法、定编定员、工作设计等内容;第3章人力资源战略与规划,包括人力资源管理技能、人力资源信息系统、人力资源规划内涵、人力资源现状、人力资源结构、人力资源现状综合分析、人力资源预测、人力资源总体规划、人力资源外包、战略人力资源管理等内容;第4章招聘与录用,包括招聘信息、招聘规划、招聘渠道、招聘广告、甄选与测评、面试、录用评估、有效性研究、代际研究、国际员工配置、离职等内容;第5章培训与开发,包括培训、人员开发、知识管理、行动学习、职业生涯规划等内容;

第6章薪酬与薪酬管理,包括薪酬的基本概念及其功能、人力资源管理体系中的薪酬管理、战略导向的薪酬管理、从传统薪酬战略到总报酬战略、组织文化与薪酬管理、职位薪酬体系及其职位分析基础、职位评估、技能薪酬体系、薪酬水平及其外部竞争性决策、薪酬水平决策的影响因素、市场薪酬调查、薪酬结构的原理及其设计、绩效奖励的种类、员工福利概论、员工福利的种类、员工福利的规划与管理、销售人员的薪酬管理、专业技术人员的薪酬管理、外派员工的薪酬管理、管理人员的薪酬管理、薪酬预算、薪酬控制、薪酬沟通等内容;第7章绩效管理,包括基本概念、绩效管理的作用、绩效管理的公平性特征、绩效管理的过程、绩效考核、绩效管理体系的实施、绩效管理与法律、团队绩效管理等内容;第8章劳动关系,主要包括劳动关系相关概念,劳动关系的理念和基本理论,劳动关系管理运行,工作时间,制定企业规章制度的程序,劳动合同,劳动惩处,解雇管理,集体谈判,僵持、调解和罢工,三方协商等内容;第9章职业生涯规划,包括职业生涯管理总论、个人职业生涯规划、组织职业生涯规划以及现代职业管理问题等内容;第10章人力资源统计,包括统计学概述、人力资源战略与规划统计、人力资源培训与开发统计、工作分析统计、绩效与薪酬管理统计、人工成本分析等内容。

本书是编撰团队集体贡献的成果,希望能成为教师、学生、人力资源管理从业者教育教学、学习提升的好帮手。本书编撰工作量十分巨大,得以成功出版,是团队成员协同奋斗的结果,也是出版社各位编辑鼎力支持的结果,在此表示由衷感谢!

本书编撰成员均是中国矿业大学人力资源管理及相关专业的教师、研究生和本科生,包括:芦慧、王智宁、付金会、李宗波、祁慧、许红华、梁民、岳婷、于海淼、龙如银、刘蓓、程秀、丁允乔、岳爱玲、侯聪美、王佳琪、杨家慧、李倩文、王宇杰、李晨静、刘怡、仲舒儀、余雅仪、张格、张韬、崔晓彤、方文倩、刘燕。他们花费了大量时间进行枯燥、繁重又亟须耐心、细心与创造力的结构搭建、词条提炼、摘录、查重、校对、体系化等工作,整合形成核心词汇及其释义,循环反复,精益求精。他们认真细致、任劳任怨、优质高效的工作为本书的最终出版奠定了坚实的基础。

本书的完成和出版得到了以下项目支持:江苏省高校哲学社会科学优秀创新团队培育(2017);中国矿业大学“十三五”品牌专业建设工程资助项目(2017);中国矿业大学优秀教学团队(2016),在此一并致谢!

衷心希望这一有意义、有价值的工作能有效促进我国人力资源管理的实践创新,推动我国人力资源管理事业的健康、蓬勃发展。

陈 红

2018年1月

于中国矿业大学南湖校区



# 录

|                 |    |                    |     |
|-----------------|----|--------------------|-----|
| 第1章 基础词         | 1  | 4.6 面试             | 55  |
| 第2章 工作分析        | 22 | 4.7 录用评估           | 59  |
| 2.1 工作分析内涵      | 22 | 4.8 有效性研究          | 60  |
| 2.2 工作分析相关术语    | 23 | 4.9 代际研究           | 61  |
| 2.3 工作分析指标      | 23 | 4.10 国际员工配置        | 61  |
| 2.4 工作分析基础性方法   | 24 | 4.11 离职            | 62  |
| 2.5 工作分析产出      | 25 | 第5章 培训与开发          | 63  |
| 2.6 经典工作分析方法    | 28 | 5.1 人员培训           | 63  |
| 2.7 现代工作分析方法    | 28 | 5.2 人员开发           | 76  |
| 2.8 定编定员        | 29 | 5.3 知识             | 76  |
| 2.9 工作设计        | 31 | 5.4 行动学习           | 81  |
| 第3章 人力资源战略与规划   | 34 | 5.5 职业生涯规划         | 83  |
| 3.1 人力资源管理四大类技能 | 34 | 第6章 薪酬与薪酬管理        | 86  |
| 3.2 人力资源信息系统    | 34 | 6.1 薪酬的基本概念及其功能    | 86  |
| 3.3 人力资源规划内涵    | 34 | 6.2 人力资源管理体系中的薪酬管理 | 90  |
| 3.4 人力资源现状      | 35 | 6.3 战略导向的薪酬管理      | 94  |
| 3.5 人力资源结构      | 35 | 6.4 从传统薪酬战略到总报酬战略  | 94  |
| 3.6 人力资源现状综合分析  | 36 | 6.5 组织文化与薪酬管理      | 95  |
| 3.7 人力资源预测      | 37 | 6.6 职位薪酬体系及其职位分析基础 | 95  |
| 3.8 人力资源总体规划    | 39 | 6.7 职位评估           | 96  |
| 3.9 人力资源管理外包    | 42 | 6.8 技能薪酬           | 99  |
| 3.10 战略人力资源管理   | 43 | 6.9 薪酬水平及其外部竞争性决策  | 101 |
| 第4章 招聘与录用       | 45 | 6.10 薪酬水平决策的主要影响因素 | 102 |
| 4.1 招聘信息        | 45 |                    |     |
| 4.2 招聘规划        | 47 |                    |     |
| 4.3 招聘渠道        | 48 |                    |     |
| 4.4 招聘广告        | 51 |                    |     |
| 4.5 甄选与测评       | 51 |                    |     |

|                     |     |                     |     |
|---------------------|-----|---------------------|-----|
| 6.11 市场薪酬调查·····    | 103 | 第8章 劳动关系·····       | 151 |
| 6.12 薪酬结构的原理及其设计··· | 103 | 8.1 劳动关系相关概念·····   | 151 |
| 6.13 薪酬宽带·····      | 105 | 8.2 劳动关系的理念和基本理论··· | 160 |
| 6.14 绩效奖励的基本原理····· | 106 | 8.3 劳动关系管理运行·····   | 164 |
| 6.15 绩效奖励的种类·····   | 107 | 8.4 工作时间·····       | 166 |
| 6.16 员工福利概论·····    | 114 | 8.5 制定企业规章制度的程序···  | 167 |
| 6.17 员工福利的种类·····   | 114 | 8.6 劳动合同·····       | 167 |
| 6.18 员工福利的规划与管理···  | 121 | 8.7 劳动惩处·····       | 169 |
| 6.19 销售人员的薪酬管理····· | 121 | 8.8 解雇管理·····       | 170 |
| 6.20 专业技术人员的薪酬管理··· | 123 | 8.9 集体谈判·····       | 170 |
| 6.21 外派员工的薪酬管理····· | 123 | 8.10 僵持、调解和罢工·····  | 171 |
| 6.22 管理人员的薪酬管理····· | 124 | 8.11 三方协商·····      | 172 |
| 6.23 薪酬预算·····      | 124 | 第9章 职业生涯规划·····     | 176 |
| 6.24 薪酬控制·····      | 127 | 9.1 职业生涯管理总论·····   | 176 |
| 6.25 薪酬沟通·····      | 129 | 9.2 个人职业生涯管理·····   | 184 |
| 第7章 绩效管理·····       | 131 | 9.3 组织职业生涯管理·····   | 187 |
| 7.1 基本概念·····       | 131 | 9.4 现代职业管理问题·····   | 190 |
| 7.2 绩效管理的作用·····    | 134 | 第10章 人力资源统计·····    | 192 |
| 7.3 绩效管理的公平性特征····· | 137 | 10.1 统计学概述·····     | 192 |
| 7.4 绩效管理的过程·····    | 138 | 10.2 人力资源战略与规划统计··· | 194 |
| 7.5 绩效考核·····       | 141 | 10.3 人力资源培训与开发统计··· | 196 |
| 7.6 绩效管理体系的实施·····  | 148 | 10.4 工作分析统计·····    | 197 |
| 7.7 绩效管理与法律·····    | 149 | 10.5 绩效与薪酬管理统计····· | 199 |
| 7.8 团队绩效管理·····     | 150 | 10.6 人工成本分析·····    | 202 |



# 第1章

## 基 础 词

**“刺激—反应”理论 (stimulus-response theory)**

简称 S-R 理论, 该理论提出, 人的行为可以分解为刺激和反应两大部分, 反应将随着刺激而出现, 行为是人受到刺激之后的反应。

**“竞合”理论 (competing theory)**

描述伙伴的多种角色以及伙伴如何既是公司的竞争对手又是互补者。

**HR 系统 (HR system)**

包括资源层面的人力资源活动、职能性的人力资源管理活动以及增强组织核心能力积累和开发的一系列活动过程。

**保证性知识协调 (guaranteed knowledge coordination)**

向员工解释知识管理、建立激励机制与激励员工、获取赞助。

**变革 (change)**

对新理念和新行为的采纳。

**标杆法 (benchmarks)**

一种为了衡量那些对成为一位成功的管理者而言非常重要的要素而设计的评价方法。

**标杆学习 (bench-marking)**

以行业内外一流企业的最佳时间为基准, 将本企业经营的各方面状况和环节与之进行对比分析, 找出本企业存在的差距, 然后针对差距采取有效的改进措施, 以达到提高企业竞争力或赶超竞争对手目的一种学习方法。

**标准差法则 (standard deviation rule)**

运用实际的概率分布来决定是否存在负面影响。这种分析方法通过计算少数族裔群体的预期代表人数和实际代表人数之间的差异, 来判断这两个值之间存在的差异是否大于随机情况下可能出现的正常差异。

**玻璃天花板 (glass ceiling)**

不利于女性和少数族裔雇员向公司更高级别的职位迈进的障碍。

**才职不对称 (competitive asymmetry)**

招聘进来的人员在工作过程中所发挥的才干和能力与其所处的职位和所负责的工作内容不匹配, 不能完成实际工作任务, 造成人才和相应工作岗位的浪费。

**参照系 (frame of reference)**

能够用来与其他点进行比较,从而帮助人们找到某种意义的一个标准点。

**差别对待 (disparate treatment)**

处于类似情况下的个人受到的对待不一样,并且这种不同的对待是由于个人的种族、肤色等方面的差异导致的。

**差别影响 (disparate impact)**

某些表面上看似属于中性的雇佣实践,却将某个受保护的群体成员不成比例地排除在雇佣机会之外。

**产业战略 (industry strategy)**

一种混合战略。在采取这种战略的企业中,更加注重员工资历。这类企业的工资水平主要参照资历和实际工作业绩,而不太受外部劳动力市场的影响,雇主只提供有限的职业生涯发展规划。相应地,员工为了获得有限的工作保障和待遇会放弃对工作过程的控制。

**超文本组织 (hypertext organization)**

由相互连接的若干界面或情景构成,通常包括业务系统、项目团队和知识基础。

**陈述性知识 (declarative knowledge)**

回答是什么的问题。

**程序公平 (procedural justice)**

过程的公平性(例如,公司分配绩效加薪的过程是公平的吗)。

**程序性知识 (procedural knowledge)**

回答怎么做的问题。

**澄清 (clarification)**

指通过正式方式对已经或可能产生误解的事件或信息进行说明。

**怠工行为 (acts of sabotage)**

组织中员工威胁到组织或其他员工利益的故意行为。

**弹性工作安排 (alternative work arrangements)**

灵活的工作时间和地点。

**导师的心理支持 (psychologist support)**

包括以一位朋友或者角色榜样的身份对被指导者提供积极的关系和认可,并且创造一种能够让被指导者说出心中焦虑与担心的氛围。

**导师的职业支持 (career support)**

包括辅导、保护以及推动员工成长,为他们安排富有挑战性的工作任务,提供接触各种工作内容以及增长见识的机会,等等。

**第二种战略 (second strategies)**

只需要最基本技能的工作岗位,薪酬标准相对较低,没有工资保障,也没有职业生涯发展规划,如一些看门人和送信人。员工因工作灵活性、工作过程的控制和工作安全感,而要求企业提供市场化的工资。

**电子化运用支持系统 (electronic performance support systems, EPSS)**

一种可以按照要求提供技能培训、信息获取以及专家建议的计算机应用软件系统。

**电子会议软件 (electronic conference software)**

一种特殊的应用软件,它可使不同的使用者搜寻、共享和组织信息,并可同时同一份文件上工作。

**多项式回归 (polynomial regression)**

个人—组织匹配研究的典型方法之一,作为一种统计检验方法,可以检验个人—组织契合的不同典型状态下因变量和自变量的关系。

**多元化管理 (managing diversity)**

通过创造出一种环境让所有的员工都能够为组织目标做出自己的贡献。

**非正式组织群体 (informal organization group)**

在企业生产经营中自然形成的一种群体关系。非正式组织群体关系的存在,显示了员工之间广泛的社会关系,其凭借非正式的渠道,以感情为基础,群体成员的行为不受正式的约束。

**非自愿流动 (involuntary turnover)**

由组织提出的流动(常发生在那些愿意留在公司的员工身上)。

**分类统计法 (classification statistics)**

根据知识形态、类别及构建特征进行分类核算,从而掌握各种形态、类别的知识总量。

**分配公平 (distributive justice)**

决策结果的公平性和公正性。

**分析学习 (analytical study)**

广泛与系统地收集公司内外信息,通过分析操作和扫描环境来发现关键问题与机会。

**复述 (reputation)**

使用自己的语言重新叙述说话者言语中的感知含义。

**岗前集中培训 (pre-job intensive training)**

尚未正式上岗工作前的系列培训活动。

**岗位价值评价 (post value evaluation)**

以工作分析为基础,以人力资本存量为目标考核员工占有企业人力资本产权的份额。

**岗位经验交流 (job experience exchange)**

包括两个部分:一是轮值轮岗,让每位员工到新的岗位上体验新的工作;二是在体验结束后,每个岗位上的新老员工进行面对面的交流,员工可以更快更深入地理解新岗位上的工作要求。

**高层梯队理论 (upper echelon theory)**

由于内外环境的复杂性,管理者不可能对其所有方面进行全面认识,管理者特质影响着他们的战略选择,并进而影响企业的行为。

**高承诺人力资源管理体系 (high commitment human resource management system)**

通过实施给予员工参与的机会、提高员工工作能力及激发员工工作动机等一系列旨在提高员工对组织承诺度的管理措施,使员工认同企业目标和管理理念,并带来员工和组织双赢的管理模式。

**高级知识工作者 (senior knowledge worker)**

那些从事革新工作,彻底地利用知识的人。

**高绩效工作系统 (high performance work system)**

以有效的能力模型作为基础,进行员工雇用、开发、管理和奖励的程序。

**高绩效人力资源管理系统 (high performance human resource management system)**

一组能够提高员工技能并激发员工为实现企业高绩效而努力工作的既不同又相互联系的人力资源实践。

**高潜质员工 (high-potential employee)**

那些被公司认为具有一定的潜力,因而能够胜任高层管理职位的人。

**告密 (whistle-blowing)**

通过告知新闻媒体而将争议公之于众。

**个人发展假 (sabbatical)**

离开公司去更新或者开发技能的一种休假。

### 个人—组织价值观契合 (Individual-organizational values fit)

个人持有的价值观念与组织价值体系的匹配程度。

### 个体—环境匹配理论 (individual-environment matching theory)

如果个体特征与环境特征相匹配,个体就会在该特征环境下表现出积极的心理与行为。认为情境因素能直接对个体的心理态度产生影响,但到底产生怎样的影响取决于这一因素能否满足个体所需的资源和条件。

### 工资化战略 (wage strategy)

采取工资化战略的企业将员工看作获得持续竞争优势的一种关键资源。这类企业通常提供强有力的工作保障、可以变动的工作职责、灵活的分配方式、明确的职业生涯发展规划,依赖杰出人才,工资差别较大。相应地,这类企业要求员工对企业忠诚及更高的工作投入。工资化战略是一种典型的内部劳动力市场观点。

### 工作边界 (work boundary)

区分员工工作与非工作领域在空间、时间、心理等方面的界限,反映了员工工作与家庭融合的程度。

### 工作满意度 (job satisfaction)

人们感到自己从事工作可以满足或者有助于满足自己的工作价值观需要而产生的一种愉悦感受。

### 工作热情 (work enthusiasm)

员工愿意对组织投入他的心,是一种态度与行为的表现。

### 工作体验 (job experience)

指员工在实际工作中遇到的各种关系、问题、需求、任务以及其他一些特征。

### 工作投入度 (job involvement)

人们对自己所从事的工作的认同程度。

### 工作团队 (work teams)

包括拥有各种技能的雇员,他们交互地组装产品或提供服务。

### 工作吸引力 (job attractiveness)

工作特性的一个重要维度,它反映应聘者对于特定工作品质的综合性判断。

### 工作指导培训 (job instruction training)

按照一系列有逻辑顺序的步骤培训员工的方法。

### 公平理论 (equity theory)

公平理论认为,人能否受到激励,不但因他们得到了什么而定,还因受到他们所得与别人所得是否公平而定。

### 公平启发理论 (fairness heuristic theory)

认为公平感的形成存在首因效应,即人们主要依据首先可得的公平相关信息形成公平感,公平感一经形成,便具有相对的稳定性。

### 共决 (total decision)

意味着员工拥有在公司政策的制定过程中发表自己意见的法定权利。

### 共同项目攻关 (common project research)

把面临相同技术难题或战略问题的各单位组织起来建立联盟。

### 共享媒体 (shared media)

类似于 YouTube 提供可观看和分享的音视频资料的媒介。

### 雇员敬业度 (employee engagement)

雇员全身心投入工作的程度、对工作中的承诺的履行程度和为企业服务的程度。

### 管理者的支持 (manager support)

受训者的上级管理人员在多大程度上强调参与培训项目的重要性,以及应当将

培训内容运用到实际工作当中。

### 行动计划 (action plan)

用来说明受训者及其上级管理者将采取哪些措施确保培训成果得到转化的一份书面文件。

### 行为安全教育 (behavior-based safety education)

首先确定造成工伤事故的员工行为, 然后对员工进行培训, 使他们避免再出现这些行为。

### 行为导向培训 (behavior-based program)

关注的是改变那些阻碍员工个人成长和生产率提高的组织政策以及个人行为。

### 行为整合 (behavioral integration)

团队成员集体互动的程度, 一个高度行为整合的高管团队有大量基于解决方案和决策的有效互动以及开放的信息交流活动。高管团队的行为整合是一个任务过程。在该过程中, 高管团队的不同成员要充分利用、融合其关系异质性 (由年龄、性别、种族等带来的异质性) 和任务异质性 (由教育背景、职能、知识等带来的异质性), 需要就组织最需要解决的关键问题达成共识并有效执行。

### 行为主义学习流派 (behaviorism learning school)

行为主义学习流派学者认为, 创造合适的环境和刺激, 将会为学习和其他行为的最大化提供理想的条件。

### 合理的便利 (reasonable accommodation)

要求雇主承担某些特定的义务, 采取积极的行动。从而通过提供某些合理的便利为残疾员工或有某种宗教信仰的员工提供工作上的便利。

### 互动公平 (internationalize justice)

在结果执行过程中的人际关系性质。

### 霍桑效应 (Hawthorne effect)

在评估中, 雇员仅仅因为受到关注而表现出高绩效的现象。

### 机械安全 (mechanical security)

利用诸如锁、入侵报警器、门禁控制系统、监视系统等安全系统, 有效地降低人员监控需要。

### 激励推广理论 (stimulus generalization approach)

表明理解培训转化问题的方式是实施培训来强调最重要的特征或总体原则。

### 集成学习 (blended learning)

综合了在线学习、面对面指导以及其他传递学习内容的方式。

### 技能矩阵 (skill matrix)

实际是一种团队建设工具, 它以确保业务需求得到满足为前提, 明确团队成员完成团队工作所需的知识技能和能力要求, 通过盘点团队成员的实际水平与需求之间的差距, 提出未来团队的培养发展建议, 以及为未来人员配置提供依据, 最终实现团队组合最优化的目标。

### 技能培训 (skills training)

采用实际操作的方式, 对员工工作中需要的技能进行教授和规范操作, 提高工作效率以及操作的安全性。

### 技能战略 (skill strategy)

假定劳动力市场的参与者拥有熟练的技能, 追求个人职业生涯的发展。

### 继任计划 (succession planning)

一种通过系统性地确认、评价以及开发组织领导力来提升组织绩效的持续性过程。同时也是确认并跟踪高潜质员工的过程。

**绩效导向 (performance orientation)**

学习者关注任务绩效以及与他人的比较。

**绩效分析 (performance analysis)**

是一个确认是否存在绩效缺陷,并且判定这种绩效缺陷是否能通过培训或者其他手段来予以解决的过程。

**绩效评价 (performance appraisal)**

对员工的绩效进行衡量的过程。

**价值 (values)**

公司代表的利益。

**间接获取 (indirect access)**

通过其他间接行动来获取知识。

**建构主义学习流派 (constructiveness learning school)**

建构主义是一种关于知识和学习的理论。对于建构主义学习理论家来说,知识和学习受到环境的限制,个人和小组从行动与经验中建构学习、规范和意义。被迫处理不熟悉的问题,会产生质变学习和创新。建构主义者假定,最佳的学习发生于与环境的互动之中,在该环境中,要确定问题并以学习者为中心进行学习,行动学习是建立在真实问题和真实应用基础上的学习。

**建设性争议解决办法 (alternative dispute resolution)**

以一种及时、富有建设性以及更具成本有效性的方式来解决冲突的做法。

**渐进退出理论 (procession of withdrawal)**

只有当一个人在上一种行为中未能取得成功或者不可能实施上一种行为时,他们才会采取下一种行为模式。

**交互记忆系统 (interactive memory system)**

交互记忆系统是通过将知识进行编

码、存储和沟通而形成的集体记忆。

**交互式远程学习 (interactive distance learning, IDL)**

运用卫星技术使节目得以在不同地区播放,方便受训者使用键盘回答培训过程中提出的问题。

**交互学习 (interactive learning)**

两个或两个以上的组织或不同组织员工通过面对面的相互接触、切磋而进行的互动学习。

**角色置换效应 (role substitution effect)**

在社会心理学中,人们把交往双方的角色在心理上加以置换从而产生的心理效应现象,称为角色置换效应。

**教学设计 (teaching design)**

为该次培训确定具体的、可衡量的知识和绩效方面的培训目标,查阅各种可能的培训内容,并为此次培训项目编制预算。

**教育 (education)**

广义的教育指人类社会一切增进人的知识、技能,影响人的思想、观念,增强人的体质的活动。狭义的教育是指学校教育,它是一种有组织、有计划、有目的的教育环境。

**阶段性退休 (phased retirement)**

年老的雇员逐渐减少工作时间,过渡到完全退休状态。

**结构化知识 (structured knowledge)**

系统化的知识,既包括营销学、物理学等学科化的知识,也包括某一小领域的相对系统化的知识。

**结构化知识协调 (structured knowledge coordination)**

包括建立交流方式、构建基础设施、结构化知识工作和分配知识工作者。

**结构式访谈 (structured interviews)**

把个人隐性知识转化为具有明显格式

内容的常用技术。

### 结构资本 (structural capital)

公司开发的以实现人力资本商品化的基础设施,可分为直接支持和间接支持。

### 结果公平 (outcome fairness)

人们以自己认定的其他一些人得到的结果为依据,对自己得到的结果做出的一种判断。

### 经验学习 (experiential learning)

经验学习培训项目包括四个步骤:

①学习概念性知识和理论;②参加行为示范;③分析活动;④将理论与活动和现实工作生活中的情境联系起来。

### 经营战略 (business strategy)

结合公司的目标、政策和行动的计画。

### 精益思维 (lean thinking)

用更少的劳动力、设备、空间和时间做更多的事情,但仍能为顾客提供他们所需所想的产品和服务。

### 竞争性价值观模型 (competitive value model)

根据关注内部—关注外部、灵活导向—控制导向区分出团队、活力、市场、规范四种价值观,抓住企业文化的关键特征,是研究个人与组织在不同价值观上契合效应的理想框架,在组织研究领域已被广泛应用。

### 纠偏战略分析 (deviation correction strategy analysis)

采用象限图对人力资源规划实施偏差进行的战略分析。

### 纠正活动法 (corrective action method)

在人力资源规划实施过程中的一系列纠正偏差活动。

### 开发 (development)

根据组织或岗位的需要和要求,对员工实施培训,不断提高他们的知识、技

能,并结合员工个人的行为特点和期望为他们提供充分的发展机会,指导他们明确未来的发展方向和道路,激发他们的潜能。

### 可持续性 (sustainability)

公司在不牺牲雇员、社会或环境资源的前提下,仍能保持盈利的能力。

### 客观成功 (objective success)

一般指诸如工资水平、晋升次数等一段时间内可观测的成果。

### 客户交互系统 (customer interaction system)

一个面向客户的知识界面。

### 客户数据仓库 (customer data warehouse)

一方面作为企业客户的信息库,另一方面作为一种分析手段。

### 客户知识 (customer knowledge)

指客户对组织有价值的知识。

### 客户知识的保存 (the preservation of customer knowledge)

将企业的客户知识以适当的形式保存在信息系统中。

### 客户知识的共享 (customer knowledge sharing)

与客户知识转移紧密相关的另一种客户知识管理活动是客户知识的共享。

### 客户知识的获取 (acquisition of customer knowledge)

企业员工通过与客户的接触,收集、开发和整合企业内外客户信息,并利用数据挖掘、知识推理等人工智能技术从中发现客户需求规律、模式与理念的过程。

### 客户知识的转移 (the transfer of customer knowledge)

客户在与企业交互的各种行为中发生的客户知识在客户自己与企业或者企业员

工之间的传递和吸收。

**客户知识管理 (customer knowledge management)**

通过利用先进信息技术与客户互动交流,帮助客户找出问题及问题的答案,进而适应周围的环境。

**客户知识管理系统 (customer knowledge management system)**

帮助企业实现客户知识的获取、共享、应用和创新,从而提升企业价值和客户价值的平台与技术。

**客户资本 (customer capital)**

企业为了达到目标,与企业外部有业务往来的个人及组织所形成的关系。

**课程安排表 (curriculum schedule)**

描述培训课程的主要活动内容及相应的时间及时间间隔的计划。

**课程描述 (course description)**

有关培训项目的总体信息,具体包括课程名称、目标学员、目的陈述、课程目标、地点、时间、预先准备的培训设备以及培训教师名单。

**课程目标 (course objectives)**

指提供学习的方向和学习过程中各阶段要达到的标准。

**口头规劝 (verbal persuasion)**

通过鼓励性言语使别人相信他们的学习能力。

**快速指导设计 (rapid instructional design, RID)**

使培训进展更为迅速的一些技术手段。

**离职意向 (intention to leave)**

个体在一定时期内变换其工作的可能性。

**灵活的工作时间 (flextime)**

让雇员可以自由选择工作日、工作周或工作年。

**留职人员 (survivors)**

裁员后留在公司的雇员。

**逻辑证明 (logical verification)**

论证新任务与已完成任务之间的联系。

**马尔可夫分析法 (Markov analysis method)**

找出过去人力资源变动的规律,以此来推测未来人力资源变动趋势。

**目标导向 (goal orientation)**

受训者在学习环境中所持有的目标。

**目标设定理论 (goal setting theory)**

一个人的行为方式是由其有意识的目标和意图决定的。

**内部化 (internalization)**

显性知识转化为组织中其他成员的隐性知识的过程。

**内部环境 (internal environment)**

团队成员本身对合作的影响,这方面的研究主要关注信任对合作关系的影响。

**内部劳动力市场 (internal labor market)**

由正被企业聘用的员工构成的劳动力市场。

**内在条件 (internal conditions)**

学习者自身必须具备的学习条件,包括信息的注册、存储以及恢复。

**培训积分机制 (training integration mechanism)**

根据不同的员工层级、不同岗位赋予不同的目标培训积分,是员工当年必须完成的积分;在目标培训积分之上,上浮10%,作为挑战培训积分。如未完成目标培训积分,则无法参评最高等级绩效和当年度推优评选等,并且需要在下一年度补充完成所欠积分;在完成目标培训积分基础上,如果还完成了挑战培训积分并通过相关考评,则可以获得额外的物质或精神奖励。

**培训迁移 (training migration)**

从系统化的视角,概括地反映了受训员工将培训所学知识和技能有效地、持续地运用于工作之中的过程。

**培训迁移成效 (training migration effectiveness)**

在培训课程结束后,培训所学由员工应用到工作中并持续发挥作用的收益。

**培训师 (trainer)**

指在员工培训过程中具体承担培训任务,并且向受训者传授知识和技能的人员。

**培训效益评估 (evaluation of training benefits)**

依据组织本身目标与要求,应用合理恰当的理论、程序与方法,在人力资源培训细节当中,收集资料与数据,并整理分析,确定人力资源培养价值与质量的过程。

**培训需求 (training needs)**

指特定工作的实际需要与任职者现有能力之间的差距。

**培训支持技术 (training support technology)**

可以用来帮助未参加培训的员工了解有关的培训内容,还可以让员工按照自己的需求来获取有关信息和决策规则(如工作帮助)的技术,如在线课堂等。

**批判型心智模式 (critical mental model)**

批判型心智模式是被动的,具有批判型心智模式的人在提问时其行动往往更自动化和绝对化,他们往往强调消极、悲观、压力和有限的可能性。批判型质疑会导致非赢即输的结果。

**期望符合度 (expectation coincidence)**

研究的是评估期待的结果将来实现的

可能性,个体的期望是建立在现实的基础上,依赖过去的经验,对出现某种结果的可能性的信念。

**期望社会化 (anticipatory socialization)**

对公司、职位、工作条件以及人际关系的预期。

**企业内部关系资本开发 (internal relations capital development)**

企业与其员工之间新关系的建立。

**企业培训体系 (enterprise training system)**

企业内部建立的具有层次性、与企业的发展以及企业人力资源管理相结合的系统。

**企业生命周期理论 (enterprise life cycle theory)**

企业的发展与成长的动态轨迹,通常被划分为创业期、成长期、成熟期和衰退期。

**企业文化 (company culture)**

组织内全体员工形成及共享的一套与企业有关的观念、信念和假设。

**嵌入式商业模式 (business embedded model)**

包括战略方向、产品设计、结构多功能性、产品交付和问责结果。

**嵌入式学习 (embedded learning)**

发生在工作过程中的必要的学习行为,包括协作和非学习性技术,并且融入了知识管理。

**强工作边界策略 (strong work boundary strategy)**

完全分离工作与非工作的偏好。

**强化理论 (reinforcement theory)**

人们受到激励去实施或避免某些行为是由于这些行为过去导致的结果。

**亲社会动机 (pro-social motivation)**

这一术语通常明确地描述了人们给他

人提供帮助的动机有多强。

**全面质量管理 (total quality management)**

全面质量管理是以产品质量为核心,建立起一套科学、严密、高效的质量体系,以提供满足用户需要的产品或服务的全部活动。

**人本主义学习流派 (humanistic learning school)**

人本主义理论家相信,对于贡献、学习和行动,每个人都有未开发出来的能力。学习需要小组成员之间的支持和关怀,这样提出新颖的问题时才会感到舒适和自由。学会寻求每种情景的独特性以及每个人有意义的事情,是人本主义学习理论的重要元素。该流派还强调,最好的学习发生于人们全身心投入之时。

**人才管理 (talent management)**

对组织内员工实施人力资源规划、招募、培训、开发、管理以及支付薪酬的环环相扣的管理过程。

**人力资本的产权 (human rights of human capital)**

人力资本所有者与使用者、受益者之间的利益关系。

**人力资本管理 (human capital management)**

将培训与人力资源职能相结合,以决定如何对培训进行投资以及这些投资如何更好地与公司的经营相联系。

**人力资源管理政策 (human resource management policy)**

公司为了实现目标而制定的有关人力资源的获取、开发、保持和利用的政策规定,主要包括人员选聘录用政策、培训与开发制度、员工激励制度、评估考核制度、奖金福利制度和劳动关系政

策等内容。

**人员交流互助 (people exchange each other)**

一个或数个单位抽调自己的人员共同帮助另一个单位解决问题。

**人员竞争力指标 (personnel competitiveness indicators)**

包括知识客户、知识员工比例、杠杆效应、员工人均价值创造量等。

**认知理论 (cognitive theory)**

动机的认知理论用有机体对环境的认知来解释动机的产生和变化。

**认知异质性 (cognitive heterogeneity)**

成员间认识性的差异化。

**认知主义学习流派 (cognitive learning school)**

认知主义学习理论家主要关注大脑处理信息和经验,然后将其转换为知识、技能和价值观的方式。行动学习结合了认知心理学的关键要素,关注点有:元认知技能和学习如何学习;信息获取和保留的内部流程;把问题作为学习的内部心理过程的触发器;在反思的同时寻求模式、见解和理解;在行动中思考如何做。

**认知转化理论 (cognitive theory of transfer)**

转化的可能性取决于受训者检索所学技能的能力。

**融入组织阶段 (settling-in phase)**

员工开始适应他们面临的工作要求和社会关系。

**弱工作边界策略 (weak work boundary strategy)**

工作与非工作完全整合的偏好,具体表现为员工喜欢一边工作一边能够随时处理非工作事务。