



HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

人力资源管理 实务必备手册

本书内容切合中国企业实际需要
值得所有管理人员阅读

李 剑 / 编 著



中国言实出版社

人力资源管理实务 必备手册

李 剑 编著

中国言实出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

人力资源管理实务必备手册/李剑 编著

- 北京: 中国言实出版社, 2000.4

ISBN7-80128-234-5

I. 人…

II. 李…

III. 劳动力资源-资源管理

IV. F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 19283 号

中国言实出版社出版发行

(北京市西城区府右街 2 号 邮政编码 100017)

电话: 63099063 66126185

网址: <http://www.zgyscbs.com>

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开 13.75 印张 250 千字

2000 年 4 月第一版 2000 年 4 月第一次印刷

印数 1-5000

定价: 28.00 元

(如印装质量不合格 请与出版社联系调换)

前 言

当代最著名的管理学家彼得·德鲁克曾经说过：“所谓企业管理，最终就是人事管理。人事管理，就是管理的代名词。”时至今日，“人事管理”这个名词已被“人力资源管理”所替代，很多企业的人事部也更名为“人力资源部”。现代的人力资源管理已经从传统的人事管理事务性工作中解放出来，更多的去关注“人”的问题。

对许多企业而言，人力资源已经成为“最宝贵的资源”。但我国企业的人力资源管理水平还十分落后。特别是许多中小企业，负责人力资源管理工作的人员基本上都没有经过正规的专业培训，甚至根本没有独立的人力资源部门。然而，人力资源对它们同样是“最宝贵的资源”，这些企业同样需要对自身的人力资源进行管理。

本书是一本讲解人力资源管理操作的书籍。与很多人力资源管理理论书籍和教材不同，它很少去大篇幅地讲解人力资源的学术和理论，而是将注意力集中在一些实用方法和操作步骤上。比如“如何识别假文凭和假材料”、“小企业如何进行绩效考评”等等，都是这方面的

内容。另外，本书提供了丰富的实用表格和实用案例。这些表格和案例根据企业具体情况稍加修改就可使用。这些表格和案例的电子版本将放置在笔者的个人网站中——“人力资源管理与开发” <http://hrm.126.com>，读者可以免费下载。在本书的编写过程中，参考了大量的相关文献和书籍，在此向相关作者表示感谢。本书从1999年5月开始编写，其间有部分文章已经发表，在此一并收入。在本书的出版过程中，得到了申明同志的大力支持，在此表示感谢。读者如果有关于人力资源管理方面的问题，可以来电子邮件与笔者探讨。笔者的电子邮件地址为：hrm21cn@yahoo.com.cn

由于笔者学识浅薄，水平有限，所以难免有有些错误，欢迎各位读者和专家学者批评指正。

李 剑

2000年4月

本书是一本讲解人力资源管理操作的实用性手册，与很多人力资源管理理论书籍和教材不同，它很少大篇幅地讲解人力资源管理的学术和理论，而是将注意力集中在一些实用方法和步骤上。比如：

“如何识别假文凭和假材料”，“小企业如何进行绩效考评”等都是这方面的内容。另外，本书还提供了丰富的实用表格和案例，读者可以根据本企业的实际情况稍加修改即可使用。

本书作者是一家高科技公司的人力资源部经理，他所在的公司三年内获得了长足发展，现已准备上市，其中他所实施的人力资源举措可谓功不可没。所以，这本书绝不是无的放矢，值得一切有事业心的经理人员阅读。



思维设计工作室

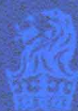
TEL: 02626370 13510675845

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

跳槽与反跳槽

全面剖析跳槽原因和防范对策
值得跳槽者和管理者仔细地研读

王德明 / 编著



中国商务出版社

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

薪酬支付的艺术

全面介绍成功企业薪酬支付的经典案例
解答薪酬支付的实用技巧和操作难点

王德明 / 编著



中国商务出版社

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

人力资源管理 实务必备手册

本书内容切合企业实际需要，值得所有管理人员阅读

王德明 / 编著



中国商务出版社

目 录

前 言	(1)
第一章 人力资源管理概论	(1)
第一节 人力资源管理	(2)
一、什么是管理	(2)
二、人力资源及其特点	(2)
三、人力资源管理及其目标	(3)
第二节 人本管理思想	(5)
一、人本管理及其内容	(5)
二、人本管理的层次	(6)
三、不同的管理类型	(8)
小 结	(11)
第二章 职务分析：人力资源管理的基础	(12)
第一节 什么是职务分析	(15)
一、职务分析的含义	(15)
二、职务分析的一些术语	(16)
三、职务分析的成果	(17)
四、职务分析的意义	(18)
五、职务分析的时机	(19)

第二节 职务分析的方法	(20)
一、观察法	(20)
二、问卷调查法	(21)
三、面谈法	(23)
四、其他方法	(24)
第三节 进行职务分析的常规步骤	(25)
一、计划阶段	(26)
二、设计阶段	(28)
三、信息收集阶段	(33)
四、信息分析阶段	(36)
五、结果表达阶段	(37)
第四节 如何编写职务描述和职务资格要求	(38)
一、职务描述的编写	(38)
二、职务资格要求的编写	(40)
第五节 岗位责任制存在的问题及对策	(42)
一、问题的根源	(42)
二、具体的对策	(44)
第六节 职务设计	(45)
一、职务设计的时机	(45)
二、职务设计的原则	(46)
三、职务设计的形式	(47)
四、工作丰富化的步骤	(48)
小 结	(54)

第三章 人力资源计划	(70)
第一节 什么是人力资源计划	(71)
一、人力资源计划的含义	(71)
二、人力资源计划的原则	(72)
三、人力资源计划的内容	(73)
四、人力资源的成本分析	(74)
五、人力资源计划的发展趋势	(75)
第二节 人力资源预测	(76)
一、人力资源预测的含义	(76)
二、人力资源预测的方法	(77)
三、人力资源需求预测的典型步骤	(79)
四、人力资源供给预测的典型步骤	(80)
第三节 人力资源的供需平衡	(82)
一、人力缺乏调整方法	(82)
二、人力过剩调整方法	(84)
第四节 人力资源计划的编写步骤	(85)
一、编写人力资源计划的典型步骤	(85)
二、实例介绍	(87)
小 结	(93)
 第四章 招聘：为企业招兵买马	(94)
第一节 如何制定招聘计划	(96)
一、招聘计划的内容	(96)
二、招聘计划的编写步骤	(97)

三、实例介绍	(98)
第二节 招聘广告的编写	(101)
一、招聘广告的编写原则	(101)
二、招聘广告的内容	(101)
三、招聘广告实例	(102)
第三节 招聘渠道的选择	(104)
一、人才交流中心	(104)
二、招聘洽谈会	(104)
三、传统媒体	(105)
四、校园招聘	(105)
五、网上招聘	(105)
六、员工推荐	(106)
七、人才猎取	(106)
第四节 制定招聘流程	(107)
一、制定招聘流程的目的	(107)
二、制定招聘流程的步骤	(108)
三、招聘时应注意的问题	(108)
四、招聘流程及相关表格实例	(112)
第五节 招聘应届毕业生的步骤	(115)
一、参加招聘会	(116)
二、面试	(116)
三、毕业设计和实习	(117)
四、派遣	(118)
小 结	(118)

第五章 选择：挑选最合适的员工	(130)
第一节 面试	(132)
一、面试的目标	(132)
二、面试的形式	(133)
三、面试提问的内容	(135)
四、面试提问提纲	(136)
第二节 情境模拟测试	(137)
一、什么是情境模拟测试	(137)
二、情境模拟测试的形式	(138)
三、情境模拟测试例题	(139)
第三节 心理测试	(142)
一、什么是心理测试	(142)
二、心理测试的类型	(143)
三、心理测试时应注意的问题	(143)
第四节 如何识别假文凭和假材料	(144)
一、关于假文凭	(144)
二、如何识别假文凭	(145)
三、识别假材料的步骤	(147)
小 结	(148)

第六章 绩效考评：到底谁的工作出色？

	(156)
第一节 什么是绩效考评	(157)
一、绩效考评的含义	(157)

二、绩效考评的目的·····	(158)
三、绩效考评的类型·····	(158)
四、绩效考评的用途·····	(159)
第二节 绩效考评的方法及误差·····	(162)
一、绩效考评的方法·····	(162)
二、绩效考评的误差·····	(165)
第三节 如何建立绩效考评体系·····	(168)
一、选取考评内容·····	(168)
二、编写考评题目·····	(170)
三、选择考评方法·····	(177)
四、制定考评制度·····	(184)
第四节 绩效考评的实施·····	(186)
一、考评前的培训·····	(187)
二、考评的实施·····	(187)
三、考评沟通·····	(188)
四、考评结果的统计和分析·····	(188)
第五节 小企业如何进行绩效考评·····	(189)
一、小企业绩效考评的特点·····	(189)
二、小企业绩效考评的内容·····	(190)
三、考评表格实例·····	(191)
小 结·····	(198)
 第七章 报酬管理：发工资并不容易 ·····	(200)
第一节 报酬的构成·····	(202)

一、工资·····	(202)
二、津贴·····	(204)
三、奖金·····	(205)
四、福利·····	(206)
第二节 报酬调查·····	(207)
一、报酬的外部均衡问题·····	(207)
二、什么是报酬调查·····	(208)
三、报酬调查的渠道·····	(209)
四、报酬调查的实施步骤·····	(210)
第三节 岗位评估·····	(212)
一、报酬的内部均衡问题·····	(212)
二、什么是岗位评估·····	(213)
三、岗位评估的方法·····	(214)
第四节 如何设计报酬制度·····	(217)
一、调查报酬管理中存在的问题·····	(217)
二、确定企业报酬总额·····	(218)
三、制定报酬结构·····	(219)
第五节 软件企业的报酬设计·····	(219)
一、高报酬问题·····	(220)
二、高差距问题·····	(221)
三、报酬设计要点·····	(221)
小 结·····	(222)

第八章 员工管理	(237)
第一节 员工管理基础内容.....	(238)
一、员工管理的目标.....	(238)
二、员工的需求及其实现.....	(239)
三、员工的价值体系管理.....	(242)
四、提高员工工作效率.....	(246)
五、员工保护.....	(248)
第二节 培训和激励.....	(250)
一、培训步骤.....	(250)
二、培训方法.....	(254)
三、员工激励.....	(256)
第三节 中层经理管理.....	(259)
一、中层经理的培养.....	(259)
二、中层经理的撤换.....	(263)
第四节 知识型员工管理.....	(267)
一、知识型员工的素质.....	(267)
二、知识型员工管理.....	(269)
第五节 员工管理问卷调查.....	(272)
一、员工谈话及其缺点.....	(272)
二、什么是员工管理问卷调查.....	(273)
三、员工管理问卷调查的内容.....	(274)
四、员工管理问卷调查的设计.....	(275)
五、员工管理问卷调查的实施和反馈.....	(276)
六、问卷实例.....	(277)

七、分析实例·····	(282)
小 结·····	(292)
第九章 管理者素质 ·····	(294)
第一节 管理的穿透力·····	(295)
一、什么是管理的穿透力·····	(295)
二、达成的主要目标·····	(295)
三、增强管理穿透力的四个方面·····	(296)
第二节 管理者自身素质·····	(297)
一、管理者应具有的习惯·····	(297)
二、管理者的团队合作能力·····	(300)
三、管理者如何接受批评·····	(302)
四、管理者如何增强说服力·····	(304)
第三节 管理能力·····	(306)
一、五种重要的管理能力·····	(306)
二、培养下属·····	(310)
三、赞扬下属·····	(313)
四、批评下属·····	(315)
五、领导下属·····	(317)
小 结·····	(319)
第十章 人事经理管理工作 ·····	(321)
第一节 基本管理技巧·····	(322)
一、几种不良工作习惯·····	(322)
二、如何对待员工·····	(324)

三、如何编写制度·····	(327)
四、帮助新员工了解公司·····	(330)
五、如何防止员工跳槽·····	(332)
第二节 如何处理员工的抱怨·····	(335)
一、员工抱怨的内容·····	(335)
二、抱怨的特点·····	(336)
三、如何处理员工的抱怨·····	(337)
第三节 人力资源管理中的风险管理·····	(339)
一、风险分类·····	(340)
二、风险识别·····	(340)
三、风险评估·····	(341)
四、风险驾驭·····	(342)
五、风险监控·····	(343)
第四节 软件企业的人力资源政策·····	(343)
一、软件企业的人力资源特点·····	(344)
二、树立现代软件企业人力资源观念·····	(345)
三、软件企业的人力资源政策·····	(346)
小 结·····	(352)
 附录：	
一、机械制造业人事规章制度·····	(354)
二、餐饮业人事管理规章·····	(382)
三、人事作业程序·····	(401)
 参考资料 ·····	(424)