

上海市人才中介职业资格考试用书



人力资源 管理

(第2版)

上海市职业能力考试院○编

主编○商红日 副主编○沈芳

上海人民出版社

上海市人才中介职业资格考试用书

人力资源 管理 (第2版)

上海市职业能力考试院○编
主编○商红日 副主编○沈芳

■ 上海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理/商红日主编;上海市职业能力考试院
编.—2版.上海:上海人民出版社,2007
ISBN 978-7-208-06796-7

I. 人... II. ①商...②上... III. 劳动力资源-资源管理
IV. F241

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第014421号

责任编辑 屠玮涓
特约编辑 刘益民
封面装帧 陈楠

人力资源管理

(第2版)

上海市职业能力考试院 编

主编 商红日 副主编 沈芳

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路193号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行

上海商务联西印刷有限公司印刷

开本 720×1000 1/16 印张 20.5 插页 2 字数 318,000

2007年2月第1版 2007年2月第1次印刷

印数 1-3,250

ISBN 978-7-208-06796-7/D·1183

定价 30.00元

样书

上海人民出版社

前 言

新世纪伊始,中共中央作出进一步加强人才工作的决定,提出建立和完善人才市场体系。为了完善社会主义市场经济体制,要求全面推进机制健全、运行规范、服务周到、指导监督有力的人才市场体系建设,进一步发挥市场在人才资源配置中的基础性作用;努力形成政府部门宏观调控、市场主体公平竞争、行业协会严格自律、中介组织提供服务的运行格局;消除人才市场发展的体制性障碍,使现有各类人才和劳动力市场实现联网贯通,加快建设统一的人才市场;健全专业化、信息化、产业化、国际化的人才市场服务体系。

社会主义市场经济体制全面转轨的现实需要,主要是以市场来实现各种资源的优化配置这一经济发展的必然需求,要求传统的人事管理制度必须向现代的人才人力资源开发体制转变。人力资源与人力资源管理的概念逐渐取代了人事与人事管理的概念,组织的人事管理活动具有了几乎是全新的理念和意义。人才市场逐步开放,允许外资进入与中方合资从事人才中介服务业务,我国人力资源服务领域以及人才中介服务行业都将面临着国际同行的激烈竞争,因此,适应经济全球化,提升国内人才中介服务业的整体竞争能力,提高人力资源开发的水平,优化人力资源的配置等问题愈加迫切。

人才中介服务机构在过去与政府职能部门有着密切的关系,其发展存在许多体制障碍,政企、政事不分,人才中介服务机构与政府、市场的关系没有明确定位,多头管理的现象严重。人才市场建设的任务之一就是初步构建成为政府授权为主导的公益性服务体系和以市场自主运作为主导的竞争性服务体系,实现政府职能转变和市场有效配置资源。对政府所属的人才中介服务机构,明确划分类型:确定其为公益事业型的,要实行政事分开,由政府授权向社会提供公益性标准化服务;确定其为竞争经营型的,要建立现代企业制度,真正自主经营,自负盈亏,自我约束,自我发展,成为法人实体和市场竞争实体。要坚持科学发展观,按照构建社会主义和谐社会的要求,规范人才中介行为,加强对人才中介服务机构和人才市场的管理,逐步完善各项制度,将人才中介服务的管理纳入法制化的轨道。

为了适应上海经济发展的需求,不断加强和完善上海人才市场的建设,规范人才市场的发展,加强对本市人才中介机构的管理,规范人才中介专业技术人员的职业行为,提高人才中介服务的能力和水平,上海市人事局根据人事部、国家工商行政管理总局发布的《人才市场管理规定》(第1号令)及职业资格制度的有关文件精神,探索建立了人才中介职业资格制度,经过几年的实践运作,对促进上海人才市场的建设和发展起到了积极的作用。

我们总结了过去几年的人才中介资格认证工作经验,组织了相关专家,根据上海人才中介市场的实际需求,在广泛征求各界人士和专家学者的意见的基础上,重新修订了《上海市人才中介职业资格考试用书》,这套教材包括《人力资源管理》、《人才中介相关法律基础》和《人才服务职业规范与实务》三个分册。

本书作为上海市人才中介人员职业资格参考用书,从理论、实务和法律规范等方面对人才中介服务作了比较充分的分析和介绍,突出了提升人才中介从业人员的素质能力。首先是理论和现实的结合,既具有一定的理论水准,又具有现实针对性和可操作性;其次是专业知识和能力素质的有机融合,既有对人才中介服务从业人员系统知识的要求,又顾及其素质方面的养成;第三,它强调了法律法规的重要性,有利于人才中介服务行为的规范化、法制化。这本书的出版发行,不仅是上海市人才中介人员执业资格考试参考用书,亦可供在职相关专业人员不断提高自身综合素质和业务能力的学习用书。我们相信本书的再版,将对上海市的中介服务从业人员的能力水平的提高、服务行为的规范,以至整个人才市场的健康发展起到积极的促进作用。

实施人才中介职业资格制度是一项探索性的工作,这就需要各方面人员共同关心上海的人才中介服务机构的建设。希望通过本书的发行,不断完善本市的人才中介职业资格制度,不断完善以能力和业绩为导向的科学的社会化人才评价机制。书中肯定会有一些不妥之处,希望广大读者指正,我们将加以修改和进一步完善。总之,一切有利于人才中介服务业发展的批评和建议都是我们所希望和欢迎的。

编 者

二〇〇七年二月

目 录

前言	1
第一章 导论	1
第一节 人力资源及其管理	1
一、人力资源的概念	1
二、人力资源的特征	4
三、人力资源管理	6
第二节 制约人力资源管理的基本要素	9
一、组织	9
二、环境	13
三、文化	17
四、战略	19
第三节 人性假设与人力资源管理	22
一、人性假设及其管理理论	22
二、人性假设与人力资源管理	25
第二章 人力资源规划	28
第一节 概述	28
一、人力资源规划的概念	28
二、人力资源规划的原则与新趋势	31
三、人力资源规划的目标与任务	33
四、人力资源规划的内容、业务与程序	33
第二节 人力资源预测	37
一、人力资源需求预测	37
二、人力资源供给预测	44
第三节 人力资源管理的信息系统	54
一、基本功能与结构	54
二、人力资源管理的基础信息	55

第三章 工作分析	59
第一节 概述	59
一、工作分析的性质	59
二、工作的特征和工作分析的作用	62
第二节 工作分析的流程与方法	65
一、工作分析的流程	65
二、工作分析的方法	67
第三节 工作说明书和工作规范	80
一、工作说明书	80
二、工作规范	85
三、工作设计	88
第四章 人员招聘	95
第一节 概述	95
一、人员招聘的意义和目标	95
二、人员招聘的程序和规划	98
第二节 人员招聘的途径	101
一、内部招聘及其方法	101
二、外部招聘及其方法	106
第三节 人员招聘活动对人力资源管理部门的要求	111
一、招聘的组织与实施	111
二、招聘的特殊技能	122
第五章 人员测评	126
第一节 概述	126
一、人员测评的意义及类型	126
二、人员测评的基本步骤	128
三、人员测评的准则	132
四、人才的资格评价	134
第二节 人员测评的技术标准	137

一、效度	137
二、信度	139
第三节 挑选测试	140
一、心理测验	140
二、人格测评	145
三、工作样本测试	147
四、工作模拟	147
五、结构化面试	149
第六章 职业生涯规划与人力资源开发	154
第一节 职业生涯规划的基础理论	154
一、职业生涯与职业规划	154
二、职业生涯管理	157
三、“职业锚”理论	158
第二节 人力资源开发及自我开发	160
一、人力资源开发	160
二、职业规划实施中的人力资源自我开发	162
第三节 经理人员开发	163
一、经理人员开发概述	163
二、经理人员的职业生涯阶段与开发	168
第七章 人员培训	180
第一节 概述	180
一、人员培训的含义与必要性	180
二、人员培训的目的	181
三、人员培训的类型	184
第二节 人员培训与学习理论和学习原则	185
一、几种有代表性的学习理论	185
二、学习原则	187
三、人员培训中学习理论及学习原则的运用	189

第三节 人员培训过程与方法	190
一、人员培训过程	190
二、人员培训的一般方法	195
第四节 培训效果的评价	198
一、评价培训的标准	198
二、培训的效度	199

第八章 人员激励与工作报酬	203
第一节 工作动力理论与人员激励理论	203
一、工作动力理论	203
二、人员激励理论	209
第二节 激励的原则和方法	216
一、激励的原则	216
二、激励的方法	218
第三节 工作报酬	220
一、工作报酬与工作满足感	220
二、薪资	223
三、福利与保险	232

第九章 绩效考评	236
第一节 概述	236
一、绩效考评的目的与重要性	236
二、绩效考评的内容及确定考评内容的原则	237
三、绩效考评系统与程序	239
第二节 绩效考评的标准、考评者与考评方法	242
一、绩效考评的标准、考评者及信息采集	242
二、绩效考评的方法	245
第三节 绩效考评的误差及纠正	251
一、绩效考评误差产生的原因及纠正措施	251
二、提高考评效果	254

第十章 人力资源管理中的沟通与冲突	260
第一节 沟通理论	260
一、沟通的模型	260
二、沟通类型	263
三、沟通网络	266
四、沟通障碍	269
五、人力资源管理与沟通	272
第二节 组织内的冲突及其处理	275
一、组织内部的冲突及其根源	275
二、冲突的类型	278
三、冲突的处理	280
第三节 劳动关系与劳动争议	283
一、劳动关系	283
二、劳动争议	286
第十一章 人力资源保护	290
第一节 概述	290
一、人力资源保护的含义及在人力资源管理中的意义	290
二、人力资源保护的分类	291
第二节 社会保障	293
一、社会保障体系	293
二、社会保障体系在实施中的管理	296
第三节 劳动保护和社会保护	300
一、劳动保护	300
二、社会保护	307
第四节 特殊人力资源的保护	310
一、老年人力资源保护	310
二、妇女人力资源保护	313
后记	319

第一章 导 论

第一节 人力资源及其管理

一、人力资源的概念

1. 人力资源概念的提出

进入 20 世纪 70 年代以后,特别是 90 年代以来,人力资源与人力资源管理概念逐渐取代了人事与人事管理的概念,从此使组织的人事管理活动具有了几乎是全新的理念和意义。传统的人事管理出现于 19 世纪后半叶的英国,但当时仅限于“福利人事”。“福利人事与某些当时被认为进步性的项目有关,这些项目专门涉及雇员的失业,病假工资和住房补贴等事项”。^①显然,福利人事还是一种非常单一的人事管理活动。1912 年,美国在波士顿召开了“雇佣经理联合会”的成立大会,提出了“雇员管理”的概念,这也许是人事管理概念的最初步的表达。第一次世界大战以后,雇员管理部门在成千上万的公司中设立,这一现象反映了劳动关系的重要性在企业中日益突出,同时也表明,劳动人事这样一个专业化的管理部门正在酝酿成型。这一时期,人事管理的具体称谓是五花八门的,如劳动管理、人事行政、人事管理、产业关系、雇员关系,等等。

第二次世界大战时期及以后,人事管理的内容不断扩展,人员招聘、上岗培训、在岗培训、报酬体系管理、人事档案管理、劳资关系咨询等,都成为人事

^① 丹尼尔·雷恩:《管理思想的演变》,赵睿等译,中国社会科学出版社 2000 年版,第 485 页。

管理部门的基本任务,人事管理已成为企业管理的重要组成部分。从这个时期开始,人力资源职业化趋势不断发展。1944年,美国成立了培训与开发协会(ASTD),并出版 *Training and Development* (培训与开发)月刊。1950年,美国在国际妇女人事协会(ITPW)的基础上成立了全国人力资源协会(NHRA)。这个时期形成的一般管理学理论已将人事管理作为管理理论的基本内容之一来阐述,例如哈罗德·孔茨等人于1955年出版的《管理学》即如此。

到60年代,被认为是人力资源理论创始人的舒尔茨教授创立了人力资本的理论,从而为人力资源概念的提出和内涵的界定奠定了坚实的基础。据说最早使用人力资源概念的人是怀特·巴基·爱德华,他在1958年出版了《人力资源的作用》一书,而温德尔·弗伦奇“是第一个把‘人力资源’作为人事管理教材副标题的作者”。^①但是,一个具有学科性质的科学术语,总要经历一个逐渐被认识被接受的过程。直到70年代,还有人将人事管理(personnel management)与人力资源管理(human resource management)两个概念并用,例如加里·德斯勒(Gary Dessler)于1978年出版的畅销书《人力资源管理》,既使用人事管理的概念,也使用人力资源管理的概念,书中在重要的地方使用“人事/人力资源管理”的表达方式。成立于1973年的国际人事管理协会(IPMA)仍然使用“人事管理”的概念。直到90年代,人们“开始将雇员称作组织的财产或‘人力资源’,思维方式的变化导致人事管理逐渐被称作人力资源管理”。^②可以说,经过70年代至90年代的转换时期,人力资源与人力资源管理的概念已得到理论与实践两个方面的确认,成为一个有效的工具。

2. 人力资源的含义

资源一般被认为是获取财富的源泉。资源不一定是财富的现实存在物,但任何被认为是财富(物质财富与精神财富)的东西或物品,都是通过资源的转化而形成的。可以说,资源是财富之母。人力资源的概念强调了人力的资源属性,从而提升了人力对人类所具有的根本意义。日前,人们对人力资源这

① 布鲁斯·E.考夫曼:《美国人力资源专业教育的发展历史及其现状》,《公共行政与人力资源》2000年第5期。

② E.麦克纳,N.比奇:《人力资源管理》,中信出版社、西蒙与舒斯特国际出版公司1998年版,第2页。

个概念的解释并不完全相同。有的称人力资源为劳动力资源,即对具有脑力劳动和体力劳动的人们的总称;也有的称人力资源为人类可用于生产产品或提供各种服务的活力、技能和知识;还有其他一些广义或狭义的解释,诸如人力资源就是所有智力正常的人(广义),人力资源指存在于人体内的生产能力(狭义)等。在这里我们必须指出,界定人力资源概念,首先应申明研究人力资源及其管理的面向或指向。以政府的宏观管理为指向,则上述解释均具有可接受性;但以企业组织的人力资源及其管理为指向,则人力资源概念的含义应更具体、更明确。对于企业或公司而言,人力资源是组织创造物质财富与精神财富的第一要素,因此,对于企业或公司而言,人力资源就是制约组织生存与发展的组织人的技能和创造力。“组织人”强调人与组织的关系,即只有效力于组织,甚至与组织紧密联系在一起的人才组织的人力资源,而不与组织发生联系的人不是该组织的人力资源;虽然存在于组织之中,但不能为组织效力的人,也不完全具有人力资源的意义。被称为组织人的所有员工所拥有的岗位服务技能与创造能力,是一个组织生存和发展的源泉。

3. 人力资源的价值定位

通常,人力资源被定位在经济资源上,或者说,人们一般是在经济活动的范围内考察人力资源的。这样的价值定位有其固有的局限性。例如,政府部门的人力资源尽管也是从社会中产生的,但更具有政治资源和行政资源的特殊性。当然,人力资源作为一种政治资源和行政资源,也可以从经济的角度来认识,但不能因此而改变这种人力资源的特性。如果进一步从微观层面来观察,例如从一个企业的视角来看,人力资源也不仅仅是一种经济资源,它还是企业的文化资源和政治资源。在现代社会,企业同任何其他组织一样,也具有文化的、社会的和政治的功能。这样的功能并不完全是实现企业盈利目的的手段,从根本上说,它们来自于人的不同的多层次的需要。对于组织而言,人力资源的价值在于:组织人通过开发与被开发、使用和被使用,使组织人所拥有的人力资源转化为物质的或精神的物品,从而既实现了组织的目标,也实现了组织人个体的追求,体现了人的意义与自我。这里强调:一个组织应使自己的成员获取或再开发某种人力资源,这不仅是一个组织追求其组织利益的基本条件,也是组织人实现其价值的基本条件。只有如此,一个组织才能实现其“以人为本”,或“以人为中心”的理念。

4. 人力资源与人力资本

在西方古典政治经济学家亚当·斯密(Adam Smith, 1723—1790)的《国富论》中就已经开始确立人力资本(human capital)的观念,但人力资本理论的产生和发展是在 20 世纪 50 年代之后,代表人物有 W. 舒尔茨和贝克尔等人。1960 年,舒尔茨在他就任美国经济学会会长时,发表了“人力资本的投资”的演说,这为他赢得了“人力资本理论之父”的美誉,同时也促进了人力资本概念的传播。此后,舒尔茨在《高等教育的资源配置》、《人力资本的投资》等论文中继续详尽阐述这个概念,促进了人力资本理论的形成。贝克尔在 60 年代以后,出版了一系列论述人力资本的著作,其中《人力资本》(1964 年)和《人类行为的经济分析》(1976 年)等书是全面阐述人力资本理论的著作。在人力资本理论中,人力资本概念是指人力即人的知识与技能的资本形态。人力的取得需付出代价,或者说,人力的形成是投资的结果,因此有理由认为,人力资本就是通过对人力的投资而形成的资本,它同样能够带来利润。人力资本与人力资源是两个有重要联系的概念。人力资本作为一种经济学理论的核心概念,是用于对人力资源的形成过程进行经济分析的工具,它被用来解释和分析人力资源的基础性投资何以获得未来的收益。因此,当人力资源作为管理与开发的对象时,以人力资本的分析为基础,这是一个非常重要的视角。可以说,人力资本概念为人力资源理论的研究和发展提供了深入的理论基础与方法论。但是,人力资本的概念不能取代人力资源的概念。人力资源有其独立的概念工具的作用和作为独立的研究对象的属性。特别是在人力资源管理的领域,人力资源作为研究的对象,有着众多的分析视角,除了经济学的视角外,还有诸如社会学、心理学、管理学等许多学科视角。

二、人力资源的特征

1. 再生性与可增值性

通过人口的再生产、劳动能力的再生产等过程,人力资源会源源不断地得到补充和增加,这使得人力资源不同于其他资源。人口的再生产意味着人力资源具有再生性。同时,在各种资源中,只有人力资源是在使用中,或通过使用而增值。矿藏会枯竭,河流会干涸,这些物质资源总是在人们的消费中逐渐

减量,而人力资源却在使用中增加其价值。例如,一个工人长期从事某一工种的劳动,逐渐积累了工作经验,使劳动技能更加精湛;一个教师通过不断的教学活动,使其教学质量不断提高;一个医生治愈的病人越多,则医术越高明,等等。人力资源在消费中增值,而不是减少,这一点意义重大。当然,这种增值是有条件的,同时,每个拥有人力资源的人均会受到自然的不可抗拒的因素的制约,从而也会出现“衰败”期,但人力资源一般说具有一个“增值期”,这一点无疑不同于其他资源。这一特征使人力资源管理更富有挑战性。

2. 开发过程的持续性与闲置过程的消耗性

物质资源在使用之前一般要有较大的先期投入,以使资源能够被使用,人们通常将这个过程叫做开发。人力资源也需要开发才能使用,但人力资源开发与自然资源或物质资源开发不同。人力资源开发是一个持续不断的过程,它一方面表现在使用与开发的同一性上,另一方面也表现在人的需求品位的提高及社会对优秀人才的需求上。人力资源通过使用而同时得到开发,例如上文提到的“增值”,这就是使用与开发的同一性。由于人力资源的不断使用,就使得这种开发具有持续性。当人们不满足于现状而力图为新的目标努力时,当社会对人才的需求增加时,都会促使人们对人力资源实施再开发,这都是人力资源开发持续性的重要体现。但是,人力资源被闲置的时候,它本身具有一定的消耗性,即所谓不进则退,并且,还会消耗其他物质资源以维持其生存。这个特征具有重要的管理学意义。如何使组织的人力资源处于持续的开发状态,并使人力资源得到充分使用,这是需要不断解决的课题。

3. 自控性与可塑性

一个人具有某种技能和创造力,那么,这个人就是他所具有的某种人力资源的所有者。由于人对自己的人力资源属性具有自觉性,因而,可以对自己的技能与创造力加以自我控制,这就是人力资源的自控性。这种自控性也是人力资源独有的性质,它的意义也是十分重要的。例如,“专制独裁的管理者和领导者往往忽视这一点,认为可以通过饥饿和威胁迫使人工作。事实证明,带着恐惧和不满心理工作,人的潜力是不可能充分发挥的”。正因为如此,“人类所拥有的自身资源是必须经过激励才能充分发挥出来的”。^①再比如,人并不

^① 严诚忠:《企业人力资源管理——理论与实务》,立信会计出版社1999年版,第3页。

是简单机械地适应环境,人对来自环境的因素有其能动的自我调适能力,这也是人力资源自控性的重要表现。这种表现在管理中有重要价值。这就是说,对人力资源的自控性不能简单地从消极意义上来认识。由于人可以对来自外界的刺激作出积极的反应,从而使得人力资源主体在积极发挥自己的作用中求得更大的绩效。人力资源的可塑性与自控性是密切相关的。可塑性是说,人的素质与创造力在不同的条件下会表现出不同的水平。充分发挥人力资源主体的能动性,使人力资源部门为组织人的开发所创造的条件与激发人力资源主体的能动性结合起来,这将会更有效地发挥人的潜能。

4. 共享性与流动性

人力资源共享性指人力资源主体可同时服务于多个部门和承担多种不同工作的特性。人力资源流动性指人力资源在区域、部门或在不同岗位上的变动与配置。区域之间(包括国家间)、部门之间的流动称为横向流动,而不同岗位上的变动称为纵向流动。俗话说“人往高处走”,这是对人力资源流动性的生动说明。如果把智力资源也视为人力资源的话,那么,人力资源流动还表现为空间流动。即使人力资源具有这样的特性,如果缺乏制度资源的支持,那么,这样的特性也很难得到体现。现代社会的一个主要特征是开放性,主要表现是人力资源的共享性和流动性。在现代社会条件下,组织的人力资源部门应充分重视人力资源的这种特性,既从人力资源的合理配置上为人力资源的流动与共享服务,也努力创造条件,使人力资源主体确立起对本组织的忠诚的信念。

6

三、人力资源管理

1. 人力资源管理的概念

人力资源管理(Human Resource Management, HRM)在一般管理学中具有十分重要的地位,与此同时,它也正在成为我国的一个热门职业和一个重要性日益凸现的学科。作为人力资源管理学中的核心概念,人们对人力资源管理的含义有不完全相同的解释,主要差别是认识的角度和侧重点不同。例如,将人力资源管理定义为对人力这一资源进行有效开发、合理利用和科学管理,这是以人力资源开发为视角并以此为基础,来揭示人力资源管理的内涵;

将人力资源管理定义为“对各种类型的从业人员从招工、录用、培训、使用、升迁、薪酬、调动以及退休的全过程的管理”，^①这是侧重于人力资源管理的内容与过程而作出的解释。国外的一种代表性的解释认为，“人力资源管理是利用人力资源实现组织的目标”。^②这样的解释强调了人力资源与组织目标的联系，是以实现组织目标为最终关怀的。本书将人力资源管理定义为：处于环境约束下的组织，在其文化理念和战略的指导下，获取、配置、开发、使用和保护人力资源的活动。

- 获取。组织从外部补充人力资源的过程。
- 配置。组织对人力资源的布局或人力资源在组织内的合理流动。
- 开发。组织通过培训、激励等途径提升人力资源水平的活动。
- 使用。人力资源服务于组织的过程。
- 保护。组织维护人力资源的行为。

2. 制约人力资源管理的要素

一个组织的人力资源管理受到四大要素的制约，即组织、环境、文化和战略。这些要素从空间与时间的不同维度制约着组织的人力资源管理水平，具有十分重要的分析意义和实际的操作价值。本章第二节还将进一步对这些要素作具体阐述。

3. 人力资源管理与传统人事管理的区别

以人力资源管理取代人事管理，这不只是称谓上的变化，更主要的是范式的转换。这种转换体现在管理的方方面面（详见本书第七章）。表1—1从六个方面比较了人力资源管理与传统人事管理之间存在的主要区别：

表 1—1 人事管理与人力资源管理比较

比 较	传统人事管理	人力资源管理
管理的价值观念	视员工为成本、普通的生产性要素和实现组织经济目标的工具	视员工为组织的人力资源，组织发展之本。

① 窦胜功：《人力资源开发与管理：提高生产力的法宝》，沈阳出版社 2000 年版，第 57—58 页。

② R. 韦恩·蒙迪等：《人力资源管理》（第 6 版），葛新权等译，经济科学出版社 1998 年版，第 4 页。