

21世纪经典原版经济管理教材文库

(英文版·第9版)

人力资源管理

(美) 约翰 M. 伊万切维奇(John M. Ivancevich) 著
休 斯 敦 大 学



Human Resource Management



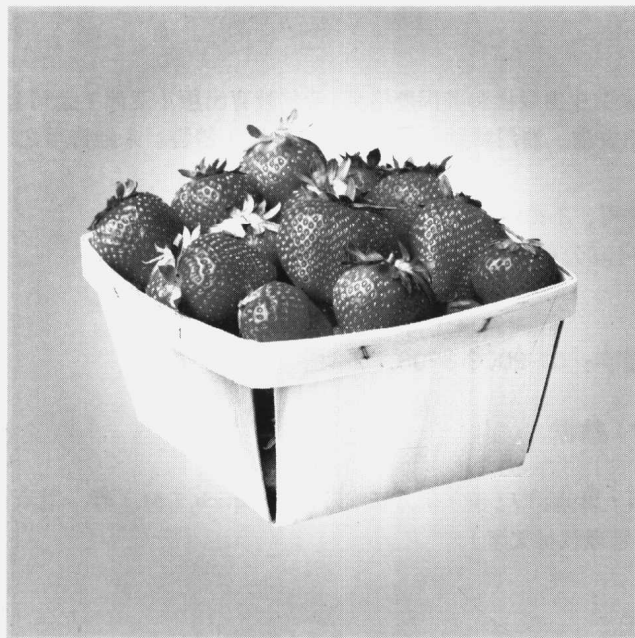
机械工业出版社
China Machine Press

21世纪经典原版经济管理教材文库

(英文版·第9版)

人力资源管理

(美) 约翰 M. 伊万切维奇(John M. Ivancevich) 著
休 斯 敦 大 学



Human Resource Management



机械工业出版社
China Machine Press

本书从人力资源对管理者、员工及公司的影响,人力资源的保障、报酬、发展、保护等方面着手,系统地讲述了人力资源的计量、人力资源信息的取得及职业计划等内容。技术变革、新经济、全球化、员工队伍多元化管理、在法律和道德约束下的管理及绩效质量的最优化等始终是贯穿全书的共同主线。书中还提供了丰富的互联网资源、人力资源管理杂志精彩文摘录、练习和案例,是理论与实践相结合的完美之作,具有很强的可读性。

本书适用于MBA师生、管理类专业本科生及研究生、企业的管理人员和相关专业人员。

John M. Ivancevich. Human Resource Management, 9th edition.

ISBN 0-07-252577-0

Copyright © 2004 by the McGraw-Hill Companies, Inc.

Original language published by The McGraw-Hill Companies, Inc. No part of this publication may be reproduced or distributed in any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

Authorized English language reprint edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and China Machine Press. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan. Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. Violation of this Law is subject to Civil and Criminal Penalties.

All rights reserved.

本书英文影印版由机械工业出版社和美国麦格劳-希尔教育出版(亚洲)公司合作出版。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括香港、澳门特别行政区及台湾地区)销售。未经许可之出口,视为违反著作权法,将受法律之制裁。

未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封底贴有McGraw-Hill公司防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。

本书版权登记号:图字:01-2003-8703

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理(英文版·第9版)/(美)伊万切维奇(Ivancevich, J. M.)著.-北京:机械工业出版社, 2004.5
(21世纪经典原版经济管理教材文库)

ISBN 7-111-14274-8

I. 人… II. 伊… III. 劳动力资源-资源管理-英文 IV. F241

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第034534号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:王莹舟 洪海山(赵曙明审校) 版式设计:刘永青

北京昌平奔腾印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2004年5月第1版第1次印刷

889mm×1194mm 1/16·42.5印张

定 价:78.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线:(010) 68326294

投稿热线:(010) 88379007

21世纪经典原版经济管理教材文库

编 委 会

主任委员 赵纯均

副主任委员 陈国青 陈章武 李维安

常务委员 钱小军 杨 斌

委 员 陈国权 陈 剑 陈涛涛

冯耕中 韩 焱 刘冀生

刘 力 刘丽文 刘 昕

宋逢明 宋学宝 吴维库

夏冬林 谢德仁 杨 忻

原毅军 朱宝宪 赵 平

郑晓明

总 序

2001年，对于中国而言，是新世纪的开门红。这一年中所发生的很多事情，无论是加入WTO，还是获得2008年的奥运会主办权，都提示着我们，21世纪的中国是一个更加开放的中国，也面临着一个更加开放的世界。中国的日益开放，大背景是当今世界发展所呈现出的最显著的趋势——经济全球化，这也是为越来越多的事实揭示与验证的。当然，这当中也有以网络为代表的信息技术突飞猛进的重要影响。在今天的中国，任何企业、任何组织，想谋求发展，想自我超越，恐怕都很难脱离日益密切的政治、经济、文化等方面的国际合作大舞台，当然这同时也意味着更加激烈的全球范围的挑战。

春江水暖鸭先知。教育，特别是管理教育，作为一个前瞻性的事业，在学习、借鉴与合作中扮演着先行者的角色。改革开放以来，尤其是20世纪90年代之后，为了探寻中国国情与国际上一切优秀的管理教育思想、方法和手段的完美结合，为了更好地培养高层次的“面向国际市场竞争、具备国际经营头脑”的管理者，我国的教育机构与北美、欧洲、大洋洲以及亚洲一些国家和地区的大量的著名管理学院和顶尖跨国企业建立了长期、密切与实质性的合作关系。以清华大学经济管理学院为例，2000年，学院顾问委员会成立并于10月举行了第一次会议，2001年4月又举行了第二次会议。这个顾问委员会包括了世界上最大的一些跨国公司和中国几家顶尖企业的最高领导人，其阵容之大、层次之高，超过了世界上任何一所商学院。此外，在同外方合作的过程中，我们始终坚持“以我为主，博采众长”，能够主动地实施国际化战略，而不是被动地“守株待兔”。同外方合作，就是要增强我们办学的综合实力，加强我们成为一流学院的力量。在这样高层次、多样化、重实效的管理教育国际合作中，教师和学生，特别是教师，与国外学术机构和企业组织的交流机会大大增加，管理教育工作者和经济管理学习者，越来越深入到全球性的教育、文化和思想观念的时代变革中，真切体验着这个世界上正发生着的深刻变化，也能够更主动地去探寻和把握世界经济发展和跨国企业运作的脉搏。

我们清楚地知道，要想建设一流的大学、一流的管理学院、一流的MBA项目，闭关锁国、闭门造车是绝对不行的，必须同国际接轨，按照国际先进水准来严格要求自己。正如朱镕基总理在清华大学经济管理学院成立10周年时所发的贺信中指出的那样：“建设有中国特色的社会主义，需要一大批掌握市场经济的一般规律，熟悉其运行规则，而又了解中国企业实情的经济管理人才。清华大学经济管理学院就要敢于借鉴、引进世界上一切优秀的经济管理学

院的教学内容、方法和手段，结合中国国情，办成世界第一流的经管学院。”作为达到世界一流的一个重要基础，朱镕基总理多次建议清华大学的MBA教育要加强英语教学。我个人体会，这不仅因为英语是当今世界交往中重要的语言工具，是连接中国与世界的重要桥梁和媒介，而且更是中国经济管理人才参与国际竞争，加强国际合作，实现中国企业的国际战略的基石。推动和实行英文教学并不是目的，真正的目的在于培养学生——这些未来的企业家——能够具备同国际竞争对手、合作伙伴沟通和对抗的能力。若英文学习同专业学习脱钩，那么培养高层次的面向国际市场竞争、具备国际经营头脑的管理者是不可能的。按照这一要求，清华大学经济管理学院正在不断推动英语教学的步伐，使得英语不仅是一门需要学习的核心课程，而且渗透到各门专业课程的学习当中。

根据我们的师生在培养工作中的体会，除了课堂讲授外，课前课后大量阅读英文原版著作和案例对于尽快提高学生的英文水平是相当关键的。这不仅是积累一定专业词汇的必由之路，而且是对学习者思维方式的有效训练。就阅读而言，学习和借鉴国外先进的管理经验和掌握经济理论动态，或是阅读翻译作品，或是阅读原著。前者属于间接阅读，后者属于直接阅读。直接阅读取决于读者的外文阅读能力，有较高外语水平的读者当然喜欢直接阅读原著，这样不仅可以避免因译者的疏忽或水平所限而造成的纰漏，同时也可以尽享原作者思想的真实表达。而对于那些有一定外语基础，但又不能完全独立阅读国外原著的读者来说，外文的阅读能力是需要加强培养和训练的，尤其是专业外语的阅读能力更是如此。如果一个人永远不接触专业外版图书，他在获得国外学术信息方面就永远会比别人慢半年甚至一年的时间，就会在无形中减弱自己的竞争能力。因此，我们认为，只要有一定外语基础的读者，都应该尝试着阅读外文原版，只要努力并坚持，就一定能过这道关，到那时就能体验到直接阅读的妙处了。

在掌握了大量术语的同时，我们更看重读者在阅读英文原版著作时对于西方管理者或研究者的思维方式的学习和体会。我认为，原汁原味的世界级大师富有特色的表达方式背后，反映了思维习惯，反映了思想精髓，反映了文化特征，也反映了战略偏好。对于跨文化的管理思想、方法的学习，一定要熟悉这些思想、方法孕育、成长的文化土壤，这样，有朝一日才能真正“具备国际战略头脑”。

当然，在学习和研究管理问题的时候，一定要兼顾全球化与本土化的均衡发展。教师要注意开发和使用相当数量的反映中国企业实情的案例，在教学过程中，要启发学生“思考全球化，行动本地化”。我们希望在这样的结合中能够真正培养出具备“全球视野，国情感觉，规范训练，务实手段”的中国MBA。

机械工业出版社华章公司与 McGraw-Hill、Thomson Learning、Pearson Education等国际出版集团合作，从1998年以来出版了100余种MBA国际经典教材，为我国MBA教育教材的建设做出了很大贡献。这些出版物大都是在国外一版再版的成熟而经典的教材，同时，该公司向任课教师提供的教师手册、PowerPoint、题库等教辅材料非常完备，因此，这些教材也在国内大学中广为采用，并赢得了不错的口碑。

华章公司特别注意教材的更新，其更新频率也争取与国际接轨。这次，清华大学经济管理学院与华章公司联合策划并陆续推出的英文版教材中，也有一部分是已出版教材的更新版本。我们在审读推荐的

VI

部分教材甚至是国外公司出版前的清样 (Pre-publication Copy), 所以几乎能够做到同步出版。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。”祝愿我国的管理教育事业在社会各界的大力支持和关心下不断发展、日新月异；祝愿我国的经济建设在不断涌现的大批高层次的面向国际市场竞争、具备国际经营头脑的管理者的勉力经营下早日振兴。

赵纯均 教授

清华大学经济管理学院院长

全国工商管理硕士教育指导委员会副主任

推 荐 序

随着我国工商管理教育的蓬勃发展,工商管理教材的出版也进入了一个新的阶段。目前市面上的工商管理教材数以千计,这给教师和学生选择教材带来了一定的困难。经常有人问我,应该选择怎样的人力资源管理教材?在众多的教材中,哪本最好?是选择本土教授编写的好,还是选择翻译的教材好?对这些问题我经常难以回答。以人力资源管理教材的出版为例,一般可以分成4种情况。第一种情况是,全部由中国本土的教授根据教学研究编写而成。这种类型教材的最大优点在于贴近中国的现实,对中国人力资源管理实践中较为突出的现实问题讲述较多,具有很强的现实针对性。但是,由于我国人力资源管理研究的起步较晚,目前国内人力资源管理的研究水平还不是非常高,因而这类教材通常存在的一个突出问题是,难以跟踪最新的前沿理论,理论和实践的联系不够。第二种情况是,完全翻译国外的人力资源管理教材。由于国内出版业的快速发展,绝大多数国外通用的人力资源管理教材在国内都已经有了中文版本。这类翻译过来的教材最大的优点是完整介绍了西方人力资源管理的体系,其中一些优秀教材对各种最新的人力资源管理理论和实践都有详细的介绍。这些教材的翻译和出版,对于提高我国人力资源管理教学和研究水平具有很大的促进作用。但是这类教材的最大问题在于,教材的编写都是以西方的读者为对象,因而对一些在西方社会中较为突出的人力资源管理问题讲述较多,如公平就业法等。这些问题虽然随着中国社会的发展,在未来的某一天可能成为企业员工雇用中的关键问题,但是目前用一章来讲述该内容,显然不符合中国的现实。相反,这些教材中对中国企业管理存在的一些人力资源管理问题,如国有企业的人力资源管理、国有企业的减员增效等没有讲解。这对于学生了解国情,掌握人力资源管理技能是不利的。另外,由于翻译的水平、专业术语的用法等问题,造成了目前国外教材翻译水平的参差不齐,也给读者和老师的教学带来了很大的障碍。第三种情况是,很多出版社为了弥补翻译中存在的问题,同时满足部分高校用英文讲授人力资源管理课程的需要,在国内出版发行了一些原版人力资源管理教材的英文影印本。我从20世纪90年代初回国以后,就一直提倡在国内开展使用英文教学。1993年以后,我在南京大学商学院为工商管理部分本科生、研究生、MBA开设英文的全球人力资源管理课程。在教学的过程中,我直接使用英文教学,使用英文教材,发现这对于学生准确理解西方人力资源管理的精髓、跟踪最新人力资源管理

前沿、提高运用英语的能力都很有帮助。这本人力资源管理教材英文影印本出版的初衷我想也在于此吧。但是，直接使用英文教材教学也有其限制条件，那就是对老师和学生的要求都比较高。最后，我们最近还与国内几家大型出版社尝试在翻译英文原版的基础上，对教材进行改写，最后以合著的形式出版教材。这种方式的优点在于一方面保留了国外教材的特点和长处，另一方面也在书中加入了很多符合中国国情的人力资源管理内容，删除和改写了不适应中国国情的内容。我想，这种方式可以归为目前人力资源管理教材出版的第四种模式吧。

本书的作者是休斯敦大学伊万切维奇教授，本书是该书的英文第9版，这说明这本人力资源管理教材在西方各国的确深受欢迎。本书主要包括6大部分。第一部分是人力资源简介，包括人力资源管理概述，人力资源管理的战略方法；公平就业机会，全球人力资源管理等内容。第二部分是获取人力资源，包括人力资源规划、工作分析和设计、招聘、挑选等内容；第三部分是人力资源报酬，包括绩效管理 with 评估；薪酬概述；薪酬：问题和政策；福利管理等内容；第四部分是人力资源开发，包括培训和发展、职业生涯规划和发展等内容；第五部分是劳资关系，包括劳动关系和集体谈判、员工权利等内容；第六部分是人力资源保护，包括就业安全和健康等。从内容上来看，本书覆盖了人力资源管理的主要内容，并且由于作者一直在不断地修改和更新，本书对一些人力资源管理理论和实践的最新发展也有所介绍，如战略人力资源管理。本书的最大特色在于其实用性。正如作者在书中所说，本书写作的出发点在于，描述人力资源管理部门如何工作，描述人力资源管理从业人员面临的挑战，给企业直线经理提供从事人力资源管理工作必须掌握的工具、程序和政策。本书的“职业挑战”，“人力资源杂志”，“案例”，“人力资源法律建议”，“网络资源”等栏目对于学生将人力资源理论和实践有机结合有很好的帮助作用。

本书主要面向的是西方的读者，很多内容都是针对西方发达国家的人力资源管理实践而编写的，因而限制了这本高水平人力资源管理教材对我国人力资源管理教学的适用性。我们计划在翻译本书的基础上，增加和修改有关中国企业人力资源管理的内容，最后以合著的形式在国内出版中文版《人力资源管理》教科书。我们计划在书中增加目前中国企业人力资源管理的热点问题，如中国企业人力资源管理制度的发展与现状、中国企业人力资源管理案例、中国企业劳资关系管理、在华跨国公司的人力资源管理等内容。同时，我们对一些在西方社会突出，并且在原书中篇幅较大，而在中国并不是非常突出的人力资源管理内容进行删减。目前，我们正在组织人员进行本书的翻译和改写工作，希望中文版的《人力资源管理》在不久的将来能够与读者见面。我们也希望大家在喜欢本书的同时，也能够喜欢我和两位教授合作的中文版的《人力资源管理》教材。

赵曙明

前言

人力资源管理在组织里占据着中心角色。管理者们意识到人力资源管理对一个组织的成功发挥着关键的作用。人力资源管理不再是事后才考虑的因素、一种有限的服务或被忽略的部门。它是一个组织为了保持竞争力、高生产力和高效率而必须制定的整体战略的一个活跃的参与要素。

这本人力资源管理的第9版——像以前的各个版本一样——采用的是管理导向，也就是说，人力资源管理被视做与每个部门、项目或团队的管理者密切相关。管理者一向都面对着人力资源管理的问题、挑战和抉择。每个管理者都必须是一个人力资源问题的解决者和诊断专家，能够灵活运用人力资源管理的概念、程序、模型、工具和技巧。本书关注人力资源管理方法在真实的组织环境和情境下的运用。现实主义、时新、理解和批判的思考在本书的每一个版本中都是重要的。

人力资源管理存在于所有的组织，其聚焦点是人——人是组织命脉和活力的源泉。没有了他们，计算机信息系统、薪酬计划、使命措词、项目或者程序都没有存在必要。因为人力资源管理活动包括了人，所以这些活动必须很好地协调，合理地实施，并且持续地监控，以得到预期的结果。人力资源管理的独特性在于对工作环境中的人的关注以及对组织里人力资源的福利和健康舒适状况的关心。本版关注：（1）对组织绩效最大化和符合伦理道德负有责任的管理者和领导者；（2）在工作中，给管理者和非管理者提出建议，给予支持，并提供帮助的人力资源管理专家；（3）从事具体工作的员工（如工程师、职员、打字员、机械师、药剂师、老师、护士）。

学生和教师认为本书的主要优点在于其可读性。另外，它还能保持时新和全面。但它从来没要有意成为一部关于人力资源管理工具、法则和观点的百科全书或纲要。它的意图是在使老师和学生跟上最新的人力资源管理理论和实践的同时，向他们提供一本可以从中学学习，并使自己的观点得到启发的书。

教学特点

为了使本书切合实际、有趣、有学术性并且实用，我们采用了一些教学程序。每一章都包括如下的大部分要素：

- 行为学习目标的简要列表和章节概述。

- **互联网资源**（本版有更多的叙述）。每一章都与互联网的一般资源和本章所提到公司的公司网址相链接。由于互联网在以极快的速度改变，地址（URL）也许被改变了或移动了。请耐心一些，你很快就能找到新的地址。
- **职业挑战**——设定一个简短的情境，强调运用每章介绍的知识以及其小结中深入讨论的人力资源管理技巧和问题。
- **对本书起综合框架作用的诊断模型。**
- **人力资源备忘录**——放在页边空白处的词条，用以强调一个统计量、一个事实、一个历史上的要点或相关的信息片断。
- **人力资源期刊**——一则关于一个实际存在的公司、一项技术或一群人的简短新闻。
- **与本章主题有关的能够得到的最新的统计数据和资料。**
- **章节小结**——简单、简洁地提及了本章要点。
- **关键词条列表**（加上本书末尾的关键词条综合词汇表）。
- **复习和讨论题。**
- **人力资源管理法律顾问**——与章节内容相联系的简要法律要点、案例或事实。管理者必须保证自己了解最新的法律要素和法律。
- **应用案例和/或经验练习**——反映各种规模和各种行业的组织所面对的人力资源管理论点、关注要点和问题。
- **前5个部分的每部分都有一个录像案例，并通过讨论题来整合本书相关部分的内容。**

章节和附录

第9版包括6个部分，分成17章和3个附录。附录A“测量人力资源活动”最初由萨拉托加研究所的所长Jac Fitz-Enz博士准备。它解释了为什么测量很重要并且一个人力资源管理部门的测量系统应如何发展和设计。附录B“人力资源管理信息的来源：到哪里寻找事实和数据”最初由威斯康星大学拉克罗斯分校的Paul N. Keaton准备，并在本版中得到了更新。这个附录提供了珍贵的人力资源管理信息来源。附录C“职业指导”由教科书的作者准备。该附录部分考察了职业计划中每个人都必须负责并且在适当的时候应该开始采取行动的重要步骤。本书的每位读者都应当积极投入到他或她自己的职业规划中去。

新的和加强的特色内容

每个新的版本都做了重要的修订、增删和重写。来自教师、学生、实践者、研究人员、咨询顾问、法律专家和同事的每条建议均被认真对待，以使得本版变得更好、更新鲜、更有价值。据估计本版做了超过2 000处的变动。我们没有详细地列出这些变动，而是提及一部分，为读者的精读定下基调。

- 在整本书的每个章节里整合了互联网资源基础。
- 每章的最后部分叫做“人力资源管理法律顾问”，举例说明了理解雇员和雇主的法律权利的重要性。
- 整合了大多数更新的参考资料和示例内容。这是一本面向21世纪的书。
- 修订本仍然包括17章。
- 更加强调管理责任和属于人力资源管理活动的行动，这种强调贯穿在全书中。
- 共同的线索交织在修订本中，包括技术变革、新的人力资源管理技术、全球化、管理多样化、有道德的管理和在法律范围内的管理以及绩效质量最大化。这些线索起到了凝聚知识、理论、实证结果和实际应用的核心作用，适合于全世界各种规模、各个行业的组织。

引导学生上因特网/万维网

当大多数学生都对计算机很熟悉时，一场关于如何使用它们的革命正在进行。如果你们将计算机连接在一起，则每个人都拥有自己的软件和数据，而且能够利用整个网络的资源。无论你们在学习任何课程或进行任何项目，只要用指尖方便地“点击”，就能得到信息、数据、统计资料、历史因素以及无尽的大量内容。

通过使用这些小窍门你们可以增加对人力资源管理的理解，每个章节里推荐的那些可以链接到其他信息群集的站点地址将更进一步加深你们的理解。因特网和万维网（WWW）为学生们提供了一个很好的机会。

因特网

作为美国国防部尖端研究项目管理局（DARPA）的一个项目，因特网在30年前就发明了。它的目标是提供一种使广泛分布在各地的计算机相互传递信息和数据的方法，并使得数据通讯尽可能地牢固和可靠。DARPA想要建立一个足够聪明的网络，以至于它可以从诸如电力中断和通讯线路干扰之类故障中自我恢复。

最后，政府放弃了将网络仅用于与国防有关的项目的想法，这个网络以Arpanet这个名字而闻名。然后政府开始将许多国家的大学连接到网络里。从那时起，几代学生学习、使用并改进了我们今天所说的因特网。

虽然因特网最初是政府的研究项目并且由税收收入资助维持了许多年，但政府再也没有更多地参与和因特网有关的事务。政府仍然是因特网最大的单个用户之一，但是它不再资助其新的发展，也不再支持任何与维护网络有关的成本。因特网完全是自给自足的。

仅仅几年以前，因特网在科技界之外还是鲜为人知的，但短时间内就发生了戏剧性的变化。在经历了20年的发展和改进后，因特网已经成为主流。

XII

人们开始被因特网吸引是因为它将他们和世界充分地联系了起来。他们可以互发电子邮件，参加讨论（通过Usenet新闻组），并且能容易地用因特网的网络传输设备和世界上其他人交流程序和数据。

从技术上讲，因特网不是计算机的网络——而是网络的网络。世界各地的局域网络被用电线、电话线、光纤、微波传输和轨道上的卫星连接起来。但是用户无法从因特网上看到数据如何从一台计算机传输到另一台计算机的细节。

因特网与诸如CompuServe和美国在线之类的在线服务完全不同。这些公司出售其计算机的接入；可以把它们当成由一家公司所有和操作的巨大公告板系统。你看到的和你利用他们所能做的仅限于他们允许你看到的和做的事情。为了避免失去他们在因特网上完整的成员权利，这些服务发现有必要提供对因特网和万维网的接入。他们决定你能进入因特网的哪些部分，但是，他们要为因特网接入服务，甚至要为向一个因特网地址发送电子邮件收取额外的费用。

直到最近，使用因特网一般意味着使用UNIX计算机上的程序和工具。在个人电脑的热潮达到高潮很久之后，因特网对于许多个人计算机和苹果机用户——甚至对许多自以为是个人电脑、软件和网络专家的人仍然是一个神秘的概念。

但随着高速调制解调器和一种叫做串行线路因特网协议（SLIP）的黑客软件的发展，所有这些都开始改变了。当14.4Kbps调制解调器投入市场时，将个人电脑和Macintosh电脑连接到因特网突然变得实际起来，SLIP软件使因特网从位于中心的网络扩展到位于家中或办公室里的用户成为可能。

高速调制解调器和SLIP掀起了那些将家中或办公室里的电脑轻松接入因特网的新产品的浪潮——既有硬件也有软件。结果，在差不多3年时间里，对于因特网的兴奋情绪滚雪球般地持续扩大，使得学生们，连同其他上百万的用户都成为受益人。

那些国家之间和主要城市之间工作着的主要线路通常属于大型通讯公司并由它们维护。比如，美国电报电话公司和Sprint公司拥有并且维护那些盘绕在本国和世界各地的通讯主干线相当大的部分。大部分情况下，对于这些公司而言它们的线路被用来进行因特网通讯并不非常重要；这正是一家通讯公司做的事情。当有数据通讯的需求的时候，公司便努力用自己的服务满足这个需求。当需求足够大的时候，它们会另外铺设光纤线路和另外发射卫星来满足大规模的需求。

万维网

尽管拥有这些技术上的奇迹，因特网多年来仍受难学、难用的名声所累。与公告板系统、在线服务和大多数在个人电脑上使用的软件所拥有的迷人界面相比，因特网被看成一个土头土脑的家伙。

万维网改变了这一切。这张网很快变成因特网的图形用户界面，并且无论在美学上还是在灵活性上都没有在线服务可以与之匹敌。

要接入网络，你要使用一个叫做网络浏览器的程序。网络浏览器是你自己的电脑上的程序，它知道如何从因特网上其他电脑外重新找回文本和图形的“页面”。内嵌在这些页面上的是告诉你的

网络浏览器在因特网上到哪里去寻找相关页面的符号（叫做链接和超级链接）。浏览器将链接与周围的文本显示得与众不同（比如，可能显示成蓝色，有下划线或三维按钮）。当你点击了一个链接，浏览器就登陆另一个文本和图片的网页。这叫做实现链接，跟随链接去相关信息网页的概念称做超文本。

网络巨大和快速成功的部分原因是它使用简单：简单到只需点击鼠标键。每章前面都会提供给你一些地址，你可以进入并且轻松点击来找到你想要或需要的信息。

正如你需要一个电子邮件地址从而可以让别人联络到你，因特网上的文件需要一个地址从而人们能够获得它们。一个文件的地址被称为统一资源定位或URL。每章都有链接到与人力资源问题、关注点、挑战和机会有关的信息的URL。

任何网站的第一个页面被叫做主页。“主页”只是一个起点。你需要浏览器，也就是一个允许你访问因特网/万维网上不同URL的程序。应用得最广泛的两个浏览器是Internet Explorer和网景的Navigator。它们就是浏览器领域的可口可乐和百事可乐。浏览器将一个文档从因特网上下载并显示在你的电脑显示屏上。

网络魔力的其他关键点是简单。网络“页面”是驻留在连接到因特网的成百上千台计算机上的简单文件。为了在浏览器请求浏览这些页面时为之提供“服务”，计算机都需要的一切仅仅是另一个简单程序，叫做Web服务器。Web服务器仅仅等待和听取Web浏览器发出的请求。当一个请求送达时，它找到被请求的文件并把该文件发送回浏览器。

搜索引擎

如果你知道包含你要的信息的网站的URL，寻找信息就变得更容易。但是如果你不知道URL该怎么办呢？别担心——你需要的就是一个搜索引擎。搜索引擎是一个网址，在你输入一条询问后会提供一张超级链接列表（点击时，将你带到同一网站的另一个页面或一个完全不同的站点）。一些（相对来说）比较知名，更好用的搜索引擎有：

www.google.com

www.northernlight.com

www.altavista.com

www.excite.com

www.lycos.com

www.hotbot.com

www.yahoo.com

在网络浏览器（Explorer或网景的Navigator）地址栏键入一个搜索引擎的URL，然后按回车键。通过点击和/或键入一些描述你想寻找的东西的词汇，然后按回车键，你就可以从那里得到信息。如

XIV

果你寻找人力资源管理的信息，结果发现了成百个甚至上千个网页，请不要惊讶。由于因特网/万维网每天都在扩展和变化，你需要保持更新你最喜欢的URL。

因特网/万维网将在这门课程以及其他课程中为你服务。当你更多地使用这项无价的资源，你将感觉更舒适，对之更精通。将因特网/万维网想像成你的个人导师，在你需要提高对一个人力资源管理问题、话题、主题或情况的理解时就可以使用它。

目 录

总序	21
推荐序	22
前言	24
第一部分 人力资源管理导论	25
第1章 人力资源管理	26
□ 人力资源部门的组织结构	26
□ 本书的计划	28
□ 摘要	31
□ 关键术语	31
□ 复习和讨论题	31
□ 注释	31
□ 应用案例1-1 人力资源管理经理及其多重责任	31
□ 附录A 人力资源行业中的职业生涯	31
第2章 人力资源管理的战略方法	33
□ 一个人力资源管理的诊断框架	34
□ 如何对人力资源管理采取诊断方法	35
□ 外部环境的影响	37
政府法律和法规	38
工会	39
经济条件	39
竞争力	41
劳动队伍的组成和多样化	41
组织所在的地理位置	45
□ 内部环境的影响	46
战略	46
目标	47
组织文化	48
任务的性质	49
工作团队	50
领导的风格和经验	51
□ 战略性人力资源管理：成功的一个重要关键	51
□ 人力资源管理面临的战略挑战	52
第1章 人力资源管理	2
□ 人力资源管理简史	6
□ 人力资源管理的战略重要性	8
□ 人力资源管理与组织有效性	9
□ 人力资源职能的目标	10
帮助组织实现其目标	10
有效利用劳动力的技能和能力	10
提供训练有素和工作积极性高的员工	11
提高员工的工作满意度和自我实现度	11
提高工作生活质量	12
向全体员工传达人力资源政策	12
维持伦理政策和社会责任行为	12
管理变革	13
处理日益增加的紧急情况和更快的生命周期	13
□ 谁执行人力资源管理活动	14
外包	14
直线经理和人力资源经理间的互动	15
人力资源管理在企业管理中的地位	15
□ 人力资源部门的运行	16
人力资源管理战略	16
界定有意义的人力资源管理目标	18
人力资源管理政策	19
人力资源管理程序	20

技术	53	1967年雇佣法案中的年龄歧视 (ADEA)	82
多样化: 建立有竞争力的劳动力	53	1990年美国残疾人法令 (ADA)	83
劳动力的能力	57	州立法律	84
组织重组和裁员	57	☐ 实施法律	84
临时工	58	平等就业机会委员会 (EEOC)	84
☐ 人员和人力资源管理的诊断框架	59	联邦合同执行计划办公室 (OFCCP)	85
员工的能力	59	法庭	86
员工的态度和偏好	60	☐ 组织的确认行动	88
员工的动机	60	什么是确认行动	88
员工的个性	61	自愿确认行动计划	88
☐ 期望的结果	61	非自愿确认行动计划	89
☐ 摘要	63	确认行动的更新	90
☐ 关键术语	63	☐ 摘要	92
☐ 复习和讨论题	64	☐ 关键术语	93
☐ 注释	64	☐ 复习和讨论题	93
☐ 练习2-1 剖析和诊断模型及其应用	65	☐ 注释	93
☐ 应用案例2-1 有关Towers Perrin和Hudson机构的 研究——人力资源主管	67	☐ 练习3-1 剖析和诊断模型及其应用	94
第3章 公平雇佣机会: 人力资源管理的 法律方面	69	☐ 应用案例3-1 应对性骚扰的挑战	98
☐ 公平雇佣机会是怎么产生的	72	第4章 全球人力资源管理	102
社会价值和公平雇佣机会	73	☐ 诊断模型和全球人力资源管理	105
少数民族的经济地位: 1964年之前 政府	73	全球人力资源管理的文化性质	107
☐ 平等雇佣机会法: 内容和法庭解释	74	全球人力资源管理中的“匹配”概念	108
1964年民权法案第七条	74	多国和全球公司	108
第七条和性骚扰	74	☐ 多国公司中的外派经理	110
第七条和孕妇歧视	77	选择外派经理	111
第七条和宗教少数派	79	文化冲击和外派经理	113
第七条和“English-Only”规则	79	培训外派经理	114
1991年民权法案	80	对外派经理的补偿	116
11246号执行命令 (1965)	81	☐ 母国公民和全球企业	118
1963年平等报酬法案	81	关于全球公司董事会的注释	119
	81	☐ 全球公司的法律和伦理氛围	119
	81	☐ 劳动关系和国际公司	121