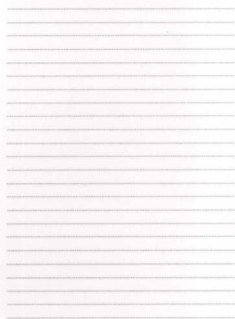
 21世纪 全国高职高专工商管理专业规划教材
王建民◎总主编

企业人力资源开发与管理

QIYE RENLI ZIYUAN
KAIFA YU GUANLI

伍双双◎主编
王若军◎副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21世纪全国高职高专工商管理专业规划教材
王建民◎总主编

企业人力资源开发与管理

QIYE RENLI ZIYUAN
KAIFA YU GUANLI

伍双双◎主编
王若军◎副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

企业人力资源开发与管理/伍双双主编. —北京: 北京大学出版社, 2007. 1

(21世纪全国高职高专工商管理专业规划教材)

ISBN 978-7-301-11211-3

I. 企… II. 伍… III. 企业管理—劳动力资源—资源管理—高等学校:
技术学校—教材 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 129020 号

书 名: 企业人力资源开发与管理

著作责任者: 伍双双 主编 王若军 副主编

责任编辑: 贾米娜

标准书号: ISBN 978-7-301-11211-3/F·1485

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 电子邮箱: em@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926

出版部 62754962

印 刷 者: 北京宏伟双华印刷有限公司

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

730 毫米×980 毫米 16 开本 18.75 印张 327 千字

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 0001—4000 册

定 价: 26.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

内 容 简 介

21 世纪全国高职高专工商管理专业规划教材

企业人力资源开发与管理不是一门需要在书斋里反复推敲、闭门造车的学科,它的组成既有理论层面的知识,也有一个个具体工作的方法和步骤,因此,它是一门实际操作性很强的课程;企业人力资源开发与管理所涉及的人和事早已超出了人力资源部门的范畴,它的内容几乎每一个在企业工作的员工都会或多或少地涉及,因此又是一门涉及面很广的学科。从这两个角度出发,《企业人力资源开发与管理》这本书在介绍基础理论体系的同时,特别注重实际操作知识和具体操作思维的介绍和解释。

本书的读者对象主要是刚刚或即将去企业工作的年轻人。与人打交道的管理知识是一个探究不尽的领域,尤其对于那些企业工作经验并不十分丰富的青年学生来说更是如此。为了让学生更好地感受和了解在具体实践中管理者和被管理者之间的冲突与合作,本书每章的章末均有案例研讨;为了方便教师备课和学生自习,每章的章末亦标出了各章的重点和习题。



作者简介

21 世纪全国高职高专工商管理专业规划教材

伍双双 北京市经济管理干部学院人力资源领域主讲教师,喜爱并长期从事人力资源开发与管理的教学工作,教授对象遍及国内各个不同类型的企业,在学院内外高级工商管理培训、成人高教、高职班的授课中获得好评,发表若干论文并有多本教材出版。

王若军 北京市经济管理干部学院副教授,长期从事工商管理专业的教学、研究和管理工。曾主持完成河南省科技攻关项目及十余项省部级课题,曾获得煤炭部管理现代化一等奖、河南省人民政府应用科学三等奖和北京市教委教改课题二等奖等奖项。编著《现代工业企业管理》等五本教材,发表论文二十余篇,有多篇论文被权威期刊和有关网站转载。



编 委 会

21 世纪全国高职高专工商管理专业规划教材

顾问：裴销才 汪星明 周景勤 刘东红

主任：王建民

委员：(排名不分先后)

宋玉贤 伍双双 张秀玉 杨益新

韩建勋 徐 晨 叶 楠 倪 卫



总序

21 世纪全国高职高专工商管理专业规划教材

高等职业教育是我国高等教育体系的重要组成部分,是培养职业型、技能型人才的基本途径。我国自 20 世纪 80 年代初开始举办高等职业教育以来,高等职业教育从无到有、从小到大,取得了长足发展。但由于我国高等职业教育起步较晚,在人才培养规格、教学模式和教材建设等方面还不能适应高等职业教育的要求。为此,国家先后出台了一系列政策和措施来加快推动高等职业教育教学改革工作,教育部专门启动了“新世纪高等教育教学改革工程”,在高职高专教育中开展教学改革试点工作,并分批组织实施了“新世纪高职高专人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划”。《21 世纪全国高职高专工商管理专业规划教材》正是根据高等职业教育培养目标的要求,在实践中进行教学模式和课程体系改革的成果。

《21 世纪全国高职高专工商管理专业规划教材》,按照“市场需求调查—能力体系设计—教学模块设计—课程体系设计”的教改思路,坚持以就业为导向、以职业能力为中心、以内容整合为手段、以互动式教学为关键环节,力求将教学内容与教学方法有机地融合起来,在精心勾画知识体系的同时,着力于职业能力的训练和培养。在课程选择上,该系列教材涵盖了工商管理专业的骨干课程和企业生产经营活动的核心流程,即《管理学原理》、《物流与供应链管理》、《生产运作管理》、《市场营销学》、《公司财务管理》、《企业人力资源开发与管理》、《战略管理》和《电子商务概论》。在编写体例上,该系列教材力图新颖实用,各章前设计了知识点和技能点,各章后设计了“本章小结”、“案例讨论”、“情景模拟”、“思考与练习”等。在内容上,该系列教材坚持从需求出发、从能力出发、从对象出发,着力突出高职教育的特点和要求,将能力培养贯穿教材内容始终,将教学内容、教学方法、实践训练进行有机融合,做到内容“必需”、



“够用”，具有针对性、实用性、可操作性和少而精。在编写风格上，力求语言活泼生动，通俗易懂，化复杂为简单，增强可读性。为了达到这样的编写目标，该系列教材在作者队伍选择上，打破学校界限，严格挑选了一批综合素质较高、具有丰富高职教学经验及教材编写经验的师资队伍，组成教材编写委员会，在认真研究高职高专工商管理专业人才培养规格、学生应具备的能力体系、课程定位及编写指导思想的基础上，广泛征求企业和用人单位的意见，以使教材更能适应学生能力培养和用人单位的需求。

本系列教材既可作为高职高专工商管理专业学生的学习教材，也可作为高职高专财经类专业学生和职业经理人的自学用书。我们真诚地希望老师、学生和职业经理人们能够多提宝贵意见，以使高职高专工商管理专业的教材建设能够不断丰富和完善。

《21世纪全国高职高专工商管理专业规划教材》编委会

2005年7月

目 录

21 世纪全国高职高专工商管理专业规划教材

上篇 企业人员的管理系统

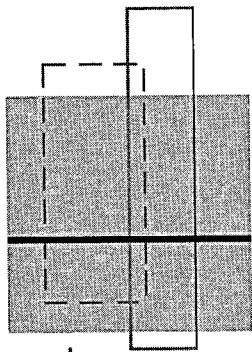
第一章 企业人力资源开发与管理导论	3
第一节 人力资源概念的产生	4
第二节 企业人力资源管理的发展演变与特征	9
第三节 人力资源管理工作中的社会责任和职业道德	21
本章小结	28
思考题	29
小知识	29
第二章 职务分析与员工招聘	31
第一节 职务分析	32
第二节 招聘与选拔企业员工	40
本章小结	60
思考题	61
案例	61
第三章 企业人员的培训与发展	63
第一节 新员工岗前培训	64
第二节 员工培训的组织和实施	68
第三节 员工职业生涯管理	74
本章小结	86
思考题	87

案例	87
第四章 人员管理与相关的劳动法律	91
第一节 劳动关系及劳动关系的确立	93
第二节 劳动争议及处理	99
第三节 工会、职代会与劳动协商和谈判	105
第四节 员工流动管理	108
本章小结	113
思考题	114
案例	114
第五章 绩效管理 with 薪酬管理	118
第一节 为什么要进行绩效管理	119
第二节 绩效评价的手段和方法	127
第三节 薪酬方案的制订	139
本章小结	145
思考题	146
案例	146

下篇 企业人员的激励系统

第六章 行为管理	151
第一节 行为管理的基本认识	152
第二节 有效的奖励与惩罚	163
第三节 用目标来激励员工	169
本章小结	175
思考题	176
案例	176
第七章 组织建设与人员管理	178
第一节 组织设计	179
第二节 工作设计	184
第三节 组织的个体行为管理	190
第四节 组织的群体行为管理	196
本章小结	204
思考题	205

案例.....	206
第八章 员工激励	212
第一节 所有的员工都可以被激励.....	213
第二节 提升员工的满意度.....	222
第三节 成功的领导行为.....	230
本章小结.....	235
思考题.....	236
案例.....	236
第九章 企业文化与跨文化管理	238
第一节 企业文化及其在管理工作中的作用.....	239
第二节 文化的冲突.....	247
第三节 跨文化管理.....	251
本章小结.....	257
思考题.....	258
案例.....	259
第十章 知识管理	265
第一节 知识型企业和企业知识化.....	266
第二节 知识管理的概念与特征.....	271
第三节 知识管理的手段和方法.....	280
本章小结.....	286
思考题.....	287
案例.....	287
参考文献	289



上
篇

企业人员的管理系统

1945

21

22

1945



第一章 企业人力资源开发与管理的导论

21 世纪全国高职高专工商管理专业规划教材

本章主要知识点

1. 人力资源与人力资本；
2. 人力资源的特点；
3. 人员管理所面临的道德矛盾；
4. 中国企业人员管理的主要特点和趋势。



企业管理,归根结底是对人的管理;企业竞争,最终离不开对人才的竞争。无论是传统的工业制造业,还是新兴的信息产业,任何行业的企业管理都离不开“人”的参与。人是企业各项工作中最基本的、也是最重要的因素。企业人员管理的基本宗旨就是力求企业中的每一个员工(上至总经理下至最基层的员工)都能够最大限度地发挥个人的长处和优势。著名的美国组织管理专家安德鲁·卡纳基在他的墓碑上这样写道:“这里安葬着一个人,他擅长于把那些强过自己的人,编织到为他服务的管理机构中去。”成功的企业管理人员、优秀的企业家对人的管理的梦想不外乎卡纳基所作的总结。

第一节 人力资源概念的产生

按照西方经济学家的解释,资本有两种形式,一种是物质资本,另一种是人力资本。随着经济的发展,人力资本成为越来越引人注目的话题。理论学家们早就承认民众是社会财富的一个重要组成部分,例如在《经济学原理》一书中,马歇尔说:“所有的投资中,最有价值的是对人本身的投资。”但是英国经济学家亚当·斯密(Adam Smith)和阿尔弗雷德·马歇尔(Alfred Marshall)等早期的主流经济学家认为,人力资源尽管“以一种抽象的和数学的观念来看无可否认,但是在实际分析中把人看成是创造财富的一种资本,与市场的实际情况是不符合的”^①。因而,许多经济学家在他们的论著中并没有把人是创造社会财富的重要资源纳入他们理论的核心观点中。古典的主流经济学家在谈及社会财富的创造时,更多的是探讨物质资源,而对于人这种资源的探讨,也许是基于认识不够或碍于当时道德的压力,大家都小心翼翼地没有作深入的理论探索。

一、人力资源概念的产生

最早把对造成财富增长原因的研究目光从物质资源转向人力资源的人是1979年诺贝尔经济学奖的获得者美国人西奥多·W.舒尔茨(Theodore W. Schultz)。他最早创建了人力资本和人力资源的理论体系,对经济发展的动力作出了全新的解释,他的观点很快就得到了众人的追捧和迅速的发展,自20世纪60年代起人力资源和人力资本成为经济、管理领域中的流行话题。

在舒尔茨之后,经济学家萨卡洛普洛斯(Psacharopoulous)分析了61个

^① [美]西奥多·W.舒尔茨,《论人力资本投资》,北京经济学院出版社1990年版,第3页。

国家的人力资本投资(社会与个人教育投资)状况,发现对于发展中国家来说,20世纪60年代的物质资本投资收益率为15%,人力资本投资收益率为20%;70年代这两个数字分别为13%和15%。^①

对于现代财富增长原因探讨的辩论

对于现代财富的增长,学者们的讨论分为旗帜鲜明的两派。一派以舒尔茨为领军人物,还有贝克尔、卢卡斯、罗默尔等,他们高举的是“人力资本”的旗帜,他们认为,“人力资本”是解开现代财富增长之谜的金钥匙。另一派以诺斯为领军人物,追随者有布坎南、哈耶克等,他们高举的是“制度资本”的旗帜,他们认为,“制度资本”才是解开现代财富增长之谜的金钥匙。

随着知识经济的产生和对社会、经济的影响,目前看来,“人力资本”派的追随者越来越多了。

人力资源和人力资本是两个十分相近的概念,舒尔茨教授在其《人力资本投资》一书中,既使用“人力资源”概念,又使用“人力资本”概念。人力资源可以看作是人力资本在企业管理领域中存在的主要类型和具体体现。企业员工的劳动不再被看作是普通生产资料的一种,而是可以进行投资的产物。人力资源的发展与管理和社会经济结构的变迁与企业的长远发展有着密不可分的关系,即人力资源运用于创造价值的过程,便成了人力资本。

在实际操作中,人力资源管理和企业的发展有着千丝万缕的关联,尽管有时在表面上企业管理和这个企业今年是否能赚钱没有明显的关系,但是如果一个企业想长远发展,没有一个强劲、高效的人力资源队伍的支持是难以做到的。

二、人力资源的含义

人力资源可以被看作是凝聚在人体上的知识与技能的总合。人力资源既有数量方面的指标,又有质量方面的指标;既包含人的体力,又包含人的脑力。对人力资源管理和开发的研究可以从宏观(国民经济发展)和微观(企业利润

^① George Psacharopoulos, Returns to Education: A Further Update and Implications, *Journey of Human Resources*, 1985.



增长)两个层面上进行。本书侧重介绍现代企业的实际情况,力求从企业基础人事工作的角度来论述人力资源管理的各个方面的内容和操作步骤。

1. 人力资源的数量与质量的不同构成对企业发展的影响

在人力资源的数量上,国际上通用的衡量标准是15~64岁的劳动人口,中国企业员工的年龄标准是16~60岁。中国是世界上人口最多的国家,人口已达到13亿,占世界人口的21%。2000年,我国16岁及以上人口达9.4亿,占总人口的74.6%。近几年,中国劳动年龄人口每年的净增量都超过1000万,再加上农村1.5亿的富余劳动力需要转移,因此就业压力非常大。未来20年16岁及以上人口的规模仍然较大,总量在9亿以上,2013—2020年将超过11亿,并继续呈增长态势。劳动年龄人口基数大,高峰持续时间长,给人口就业和城市化发展带来了巨大的压力。^①在这种社会人口特征之下,我国政府的劳动就业指导思想是积极发展劳动力密集型产业,解决城镇人口就业问题,尤其是小城镇和农村剩余劳动力劳动就业的问题。劳动力密集型产业是指单位资本占用劳动力较多或单位劳动占用资本较少的产业。一般认为,商贸餐饮、运输通信、文教卫等服务业和纺织服装、食品加工、电子通信设备等制造业以及建筑业,都属于吸纳劳动力相对较多的劳动力密集型产业。

中国的现状和政策环境都为劳动力密集型企业的生存和发展提供了一定的空间。甚至在那些走向国际市场的企业中,一些劳动力密集型的企业凭借着我国丰富而廉价的劳动力资源在国际市场中获得了一片生存的天空。但是,在世界新一轮经济增长中,随着新兴的高利润、高知识附加值的知识产业的崛起,中国的企业,特别是在沿海地区和大城市之中的企业,面临着国外知识和资本密集型企业的冲击和挑战。知识和资本密集型企业是指单位资本占用企业员工人数较少,人力资源成本较高的企业。在知识和资本密集型企业中,员工成本一般占企业总成本的20%~70%左右。

在人力资源的管理上,知识和资本密集型企业的规模(人数)为中小左右;大多喜欢选择扁平化的组织结构;工作团队化、任务项目化、反应速度快、效率高、信息流动速度快的组织结构设计,而非传统的劳动力密集型企业的金字塔式的结构特征。一个企业属于劳动力密集型产业还是知识和资本密集型产业,固然与这个产业运用的技术水平有关系,但也与产业的性质有关系。例如,服装制造业是劳动力密集型产业,这与服装的制造特点有关。而飞

^① 国家统计局人口和社会科技统计司,《中国13亿人口日特稿:新中国人口发展的轨迹》,《中国信息报》,2005年1月7日。