

科學圖書大庫

實用人事管理學

編譯者 盛元清

徐氏基金會出版

科學圖書大庫

實用人事管理學

編譯者 盛元清

徐氏基金會出版

徐氏基金會科學圖書編譯委員會

監修人 徐銘信

發行人 陳俊安

科學圖書大庫

版權所有



不許翻印

中華民國七十二年十一月二日再版

實用人事管理學

基本定價 4.40

編譯者 盛元清

本書如發現裝訂錯誤或缺頁情形時，敬請「刷掛」寄回調換。 謝謝惠顧

局版臺業字第1810號

出版者 財團法人 臺北市徐氏基金會 臺北市郵政信箱 13-306 號

發行者 財團法人 臺北市徐氏基金會 郵政劃撥帳戶第 15795 號

承印者 東雅印製廠有限公司 台北市西藏路五二八號

電話 9221763
9271575
9271576
9286842

電話 3084886

譯 序

譯者曾在一年前譯過一本由司谷特及克洛奚爾二位博士所撰的人事管理學，在該書第六版修訂時，曾調查過八百五十二家公司的實務，與一般原則加以印證修改，故內容豐富極合人事作業的實際應用。譯本出版之後獲得各界閱讀參考。其中人性關係一章係新增部份，申論企業與員工關係的合作精神，與工作生活環境，深受管理階層與員工等各方面歡迎。

徐氏基金會近又從美國同一歐文系統 (Erwin Series) 引入此一由邁卡爾諸休士教授 (Michael J. Jucius, ph. D.) 所編的人事管理學，該書搜集了許多事例與問題，為一般教育與研究所最期望的資料，足可補充上一本書所缺少的重要資料。而其編排次序更能符合學校教授及在學青年之用。全書共分五篇計二十八章，第一篇人事管理的基本觀念，第二篇人員的來原，第三篇人事發展，第四篇人員的保養，及第五篇人員的運用。講解敘述一氣呵成，極合國人有系統有次序的閱讀觀念。

人事管理學為近代新興學科本書英文版問世迄今已出至第八版，其宗旨與指導原則的正確，與文字的通俗淺近，最適合教室研究及從業人士參考之用，譽稱本書為人事管理的典範亦不為過。譯者有幸為之逐譯，惟恐才識淺薄，倘有謬誤，尚祈讀者不吝指正。

盛 元 清

六十七年六月二日

11/12/82
I

原 序

本書的基本目的在於提供大專在學青年人事管理學方面的真實概念。希望其他從業各級人員同感實用。爲了更適合教師及同學在教室共同研討，深入體會實業世界，與學說講解獲得引證起見，更搜集事例與問題，作爲原理與實用的平衡。

修訂版無意放棄上述指導準則，保持原有主題的結構，但加插不少資料用以加強發展，及精煉本題，經過新舊資料混和之後，可望益能刻畫出人事管理最新工作的可信可觀景況。有不少讀者包括部份學生在內善意建議作某些修改均經採納，每章末尾增添相當數量的問題與事例，也修正了不少內容。

本書的組織自以建立有效滿意的人事基本任務爲主，篇首注重人事管理的範疇，原則，及背景，然後考慮應付人事活動的計畫與組織。在研究基本學理與原則之後，進而討論主要作業任務，主題有規定工作與人力需要；吸引，過濾，會見，及考試；員工訓練及包括行政人員在內的訓練及發展；建立考績，酬報，及服務項目；應付集體談判，訴願及紀律問題；以及實行研究及考核計畫。

上述各種資料都是爲適合有效教材而發展編定，教師在講授作業中可能需將次序調動，例如有人主張合作與糾紛排在前面或將工作評估與工作分類合併，爲了配合特殊理由不難將第幾章與第幾章重予編排應用。

作者對於各同寅，各行政首長，會員，及許多同學的協助與意見極爲感激，尤其是亞克朗大學岱茲爾君代爲校閱稿本與教材，衷心的感謝有非言詞所可表達的。

邁卡爾、諸休士博士

亞利桑那州立大學管理學教授 一九七五年二月

目 錄

譯 序
原 序

第一篇 人事管理的基本觀念

第一章 人事管理的範圍

企業的人性因素·····	1
人事管理概念·····	2
人事管理的定義·····	3
人事管理的責任·····	5
人事管理的準則·····	5
人事行政人員·····	7
以後各章概略·····	10

第二章 人事管理的透視

透視的範圍與要點·····	13
歷史的變遷·····	13
工技情況·····	13
文化與社會背景·····	14
政府關係·····	17
員工職務的趨向·····	18
管理態度·····	19
教育的影響力·····	20
人事管理現況·····	20
問題的一般性質·····	20
管理角色·····	21

人事問題的解決方法·····	21
解決問題的障礙·····	23
未來遠景·····	23

第三章 人事管理的人性因素觀

人性因素·····	27
對付人性因素·····	27
人性因素的質與量·····	28
人性觀念的激勵·····	29
管理行為的人性觀念·····	34

第四章 人事計畫

要點與範圍·····	40
人事計畫的目標：目標的重要性·····	40
目標的分類·····	41
人事計畫的職務：職務的性質·····	44
規定職務的責任·····	45
人事政策：·····	46
政策的性質與目的·····	47
政策的範圍·····	48
建立政策的責任·····	48
政策控制·····	49
計畫的預算觀念·····	50
計畫所需的資料·····	52

第五章 人事管理的組織

組織的範圍·····	56
人事管理的系統：·····	56
組織系統的性質·····	56
人事管理的系統·····	58

組織結構：	59
正式組織	59
非正式職權	62
管理人員間相互關係	63
組織結構內的責任	64
特殊結構的設計因素：	64
管理態度	65
人事與結構的相互作用	65
實質因素	67
法規與工會對結構的影響	68
面臨的問題	68
優良結構的考驗	69
人事職務與因素的完整	70

第二篇 人事管理的人員來源

第六章 工作及人員需要

招募職務	74
工作與員工的規範：	75
定義	75
工作規範的資料	79
員工規範的資料	82
收集資料的責任	86
收集資料的方法	87
編訂規範表格	87
數量需要：測估方法	88
生產估計與人事需要	88
員工流動率	88
技術與管理人員的需要	89

第七章 人員供應來源

不同的供應來源·····	93
人員來源的類型·····	93
內部來源·····	93
外界來源·····	94
各種來源的估價·····	99
人事僱工課的地點與配置·····	100

第八章 甄選程序

甄選程序的範圍·····	103
程序與組織關係的規畫·····	103
甄選程序的發動·····	107
收集候選人資料·····	107
報告與記錄·····	110
新進人員的授職·····	117

第九章 會見與談話

會談的角色·····	122
會談的目標·····	122
會談方式·····	124
技術因素·····	127
會談程序·····	128
會談準則·····	130

第十章 考 試

考試的普遍性·····	135
考試的基本·····	135
考試的應用範圍·····	136
考試測驗的型式·····	139

執行考試計畫·····	143
考試測驗的規則·····	147

第十一章 調職與升遷

調職與升遷的範圍·····	151
升調的目標·····	151
作業觀念·····	151
行政計劃的實際限度·····	158
年資觀念·····	162
結論·····	164

第十二章 考 績

考績計畫·····	167
考績的目標·····	167
考績的基本事務·····	168
考績表的設計·····	172
考績的正確性·····	180
考績的規條·····	183

第三篇 人事管理的人員發展

第十三章 訓練操作人員

訓練與教育·····	190
訓練的理論與範圍·····	191
訓練課程：·····	191
在職訓練·····	191
實習訓練·····	192
學徒訓練或藝徒訓練·····	192
內部訓練·····	193
外界補習·····	193

程式學習.....	195
再訓練與升級訓練.....	195
訓練計畫的因素：.....	196
訓練計畫的設計.....	196
組織要點.....	196
教員與受訓人的遴選.....	199
訓練計畫的評價.....	199
學習的規章與原則.....	203

第十四章 行政人員的發展

發展行政人員的重要性.....	207
行政人員發展的計畫：.....	207
行政人員的才能.....	208
發展的候選人.....	208
行政人員發展的條件.....	210
發展計畫的類型：.....	212
在職發展.....	212
見習計畫.....	213
短期補習.....	213
職務輪調計畫.....	214
其他監督人員訓練.....	214
決策訓練.....	214
職業競賽.....	215
表演遊戲.....	215
感性訓練.....	216
發展計畫的內容.....	216
考核與評估：.....	217
受訓人員的評估.....	218

第十五章 教 育

教育的重要性與範圍·····	221
向上教育：教育行政人員學習了解·····	221
了解主題·····	221
了解方法·····	223
向下教育：教育低級人員了解·····	224
了解主題·····	224
教育方法·····	225
意見溝通：·····	225
溝通的基本觀念·····	225
溝通的常規·····	227

第四篇 人事管理的人員保養

第十六章 酬報政策

酬報的重要性·····	223
酬報的問題·····	223
現時討論的範圍·····	224
經濟意義·····	234
非經濟因素·····	236
計算酬報水準·····	237
工會勢力與集體談判·····	238
政府規章·····	240
華爾許希萊公眾契約法案·····	241
貝康戴維斯公眾建築契約法案·····	243
同等薪酬法案·····	243
薪資計畫的保障·····	243

第十七章 工作評價及薪資分等

緒論	247
關於組織方面	247
選擇需要評價的工作	248
工作分析	249
工作評價計畫	249
結論	259

第十八章 酬報計畫

緒論	262
薪酬計畫的基本類別	262
薪資計畫的測驗	263
給付計畫的類型	264
業務員的酬報	270
行政人員的酬報計畫	271
記錄	274

第十九章 員工福利

討論範圍	277
各項福利	277
保險計畫	278
養老金計畫	280
失業救濟金計畫	283

第二十章 酬報有關問題

緒論	288
時間問題：可變數	288
日常工作時間	289
上下班時間加給	290

工作週時間問題	291
年度工作時間問題	291
工作穩定計畫：	293
工作穩定	293
個別公司計畫	294
各公司合作計畫	295
政府影響	296
薪資穩定：計畫範圍	297
員工保證範圍	297
保證期間與數額	297
主動計畫的事例	298
可用情況	298

第二十一章 服務及參與計畫

計畫範圍	301
康樂，社會，及體育計畫：計畫的目標	301
康樂與社會計畫	302
體育計畫	303
工廠與辦公室播放音樂	303
參與計畫：公司定期刊物	305
建議制度	307
需用設施服務：	307
餐室設施	307
公司舉辦的供應社	309
信用貸款組合	309
代建或代購寓所	310
醫療服務	310
顧問服務	310
退休顧問	311
服務計畫的組織：	311

服務組織範例·····	311
分部的組織計畫·····	312
公司專家服務·····	312
服務作業的準則·····	213

第二十二章 保健計畫

緒論·····	317
安全保障的目標·····	317
工作情況：一般條件·····	318
工作情況的各方面·····	321
健康與衛生：有關因素·····	324
體格檢查·····	324
保健服務·····	326
醫療服務組織·····	327
安全：安全的範圍及重要性·····	327
意外的測度·····	329
安全的人性面·····	330
安全組織·····	333

第二十三章 特殊人事利益

利益範圍·····	338
少數民族及劣勢群眾·····	338
殘缺員工·····	343
老弱員工·····	344
女性員工·····	345
工藝革新·····	346
國際人事計畫·····	347

第五篇 人事管理的人力利用

第二十四章 合作與衝突的範圍

組織行爲·····	352
組織的性質與特徵·····	352
人員與組織的相互作用·····	353
組織上人事管理的職務·····	354
員工的士氣：·····	355
士氣的意義·····	356
發展士氣的原則·····	356
發展士氣的因素·····	359
衝突：衝突的性質與撞擊·····	359
處理衝突·····	359

第二十五章 工會與管理關係

討論範圍·····	363
工會組織的普通背景：·····	363
工會的角色·····	363
工會的成長歷史·····	364
法令變化與現狀·····	365
工會的類型·····	365
勞工與管理關係法案：法案的範圍·····	367
各方面的權力·····	367
法案的覆蓋範圍·····	369
法案的實施·····	370
工會關係：·····	370
準備談判·····	370
進行談判·····	371
合約的論題·····	373

履行合約·····	374
-----------	-----

第二十六章 處理訴願

員工的不滿·····	378
基本要點·····	378
訴願的意義·····	378
定義的應用·····	379
處理訴願的途徑·····	379
處理訴願的步驟：·····	379
陳述訴願案情·····	380
收集事實原因·····	380
假定解決方案·····	382
校正假設方案·····	382
實行解決·····	383
追查訴願結果·····	383
處理訴願的原則：·····	383
會談原則·····	383
管理對員工的態度·····	384
管理的責任·····	384
長程原則·····	384
處理訴願的機具：·····	385
組織的責任·····	385
處理訴願的程序·····	387

第二十七章 懲戒行動

緒論：·····	392
紀律用語的意義·····	392
懲戒行動的程序·····	393
問題的陳述·····	393
收集事實原因·····	394