

BUSINESS  
ADMINISTRATIVE  
CLASSICS

工商管理经典译丛

# 人力资源管理

(第六版)

[美] 加里·德斯勒 著

Gary Dessler

2

BUSINESS HUMAN  
ADMINISTRATIVE RESOURCE  
CLASSICS MANAGEMENT  
工商管理经典译丛

# 人力资源管理

(第六版)

SIXTH  
EDITION

[美] 加里·德

斯勒 著

Gary Dessler

刘昕 吴雯芳 等译

吴雯芳 校

图书在版编目 (CIP) 数据

人力资源管理: 第六版/ (美) 德斯勒 (Dessler, G.) 著

刘昕 吴雯芳等译

北京: 中国人民大学出版社, 1999

(工商管理经典译丛)

书名原文: Human Resource Management (6th. ed.)

ISBN 7-300-02520-X/F·787

I. 人…

II. ①德… ②刘…③吴…

III. 劳动力资源-资源管理

IV. F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 23330 号

Gary Dessler: Human Resource Management (6th. ed.)

Authorized translation from the English language edition published by Prentice Hall Inc.

Copyright © 1994 by Prentice Hall Inc.

All rights reserved. For sale in P.R. China only.

本书中文简体字版由中国人民大学出版社和 Prentice Hall 出版公司合作出版, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

**本书封面贴有 Prentice Hall 防伪标签, 无标签者不得销售。**

**版权所有, 翻印必究。**

工商管理经典译丛

## 人力资源管理

(第六版)

[美] 加里·德斯勒 著

刘昕 吴雯芳 等译

吴雯芳 校

---

出版者: 中国人民大学出版社  
(北京海淀路 157 号 邮编 100080)  
Prentice Hall 出版公司

发 行: 中国人民大学出版社

经 销: 新华书店

印 刷: 涿州市星河印刷厂

---

开本: 787×1092 毫米 16 开 印张: 45 插页 3

1999 年 6 月第 1 版 2001 年 3 月第 6 次印刷

字数: 1 022 000

---

定价: 58.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

# 《工商管理经典译丛》 出版说明

经过十几年的改革开放，我国正在建立有中国特色的社会主义市场经济体制，一个充满活力、欣欣向荣的中国，越来越引起世界的瞩目。多年以来，我国工商企业的管理水平虽有所提高，但由于在传统计划经济体制下长期存在的经营观念落后、管理体制不合理、竞争力不强等问题未得到根本解决，我国工商企业的管理水平与发达国家相比，仍有相当大的差距。事实使我们清醒地看到：企业要成长，经济要发展，就必须加强管理，提高经济效益。国务院总理朱镕基同志指出：“今天到了要大力提倡改善中国的管理和发展中国的管理科学的时候了。确实需要强调管理科学和管理教育也是兴国之道。对管理的重要性，宣传得还太少，要大力宣传加强企业的经营管理，要大力提倡振兴中国的管理科学。现代管理当然是西方起步早，我们也可以多出版一些介绍外国经验的书，看看人家是怎样发展的。促使大家转变观念，适应市场，重视管理，学会用人，勤俭办厂。”<sup>①</sup>

与我国经济迅速发展相联系，我国现行的管理教育和工商管理硕士（MBA）教育的发展速度也很快，目前正面临人才需求巨大，教学对象复杂，教学层次多，但教学手段和方法落后的严峻挑战，过去那种“从理论到理论”的教学方法，严重脱离了管理的实践，并且缺乏贴近实战、具有生动性和可操作性、能系统培养学生思考和解决实际问题能力的教材，广大教师和学生对此反应强烈。

管理是一门实践性、应用性很强的学科，教学的中心在于教材。为了改变我国工商管理教材不适应形势发展的现状，作为我国高校文科教材出版中心之一的中国人民大学出版社，坚持教材出版要创新、引进和配套的方针，以促进我国工商管理教育事业发展为己任，两年前就开始了策划和组织本译丛出版的工作，并与享誉世界的最大教育图书出版商、美国 Prentice Hall 出版公司竭诚合作，共同推出了这套全面反映 90 年代以来，世界工商管理各领域最新理论和研究成果，与国际惯例接轨的《工商管理经典译丛》。本《译丛》入选的图书，都是 Prentice Hall 出版公司全球畅销书排行榜中名列前茅的工商管理图书，在美洲、欧洲、亚洲和澳大利亚拥有众多的读者，被世界各国（地区）的大学和工商管理学院所普遍选用，是当今工商管理教育界最具影响力的教科书。

本丛书的作者，皆为美国工商管理教育界各学术领域中最著名的教授，享有极高的声望。他们的这些教材，经过美国及世界各地数百所大学和工商管理学院的使用，被证明是视野开阔、资料丰富、论述精辟、语言简洁、通俗易懂，具有生动性、启发性和可操作性的经

---

<sup>①</sup> 朱镕基：《管理科学 兴国之道》，载《光明日报》1996-09-18。

典之作，并且多次再版。本《译丛》的译者，是北京大学、中国人民大学工商管理各专业的中青年学术骨干，其中许多人曾留学欧美。他们在长期的教学研究和实践中，积累了丰富的经验，具有较高的翻译水平。

本《译丛》的运作过程，从市场调研与选题策划，书目的选择与论证，对译者水平的考察与遴选，译校要求与规范的确定，对译稿质量的控制，封面、版式和插图的设计等各方面，都坚持高水平和高标准的原则，力求奉献给读者一套译文准确、文字流畅，从内容到形式都尽可能保持原著风格的工商管理精品图书。

本《译丛》参考了国际上通行的管理专业核心课程的设置，按由浅入深、由一般到特殊的原则，充分考虑了我国工商管理各专业通开课与专业课的设置要求，其适用面较广，既可适应各专业及不同层次教学的需要，又可供各类企业管理人员培训以及个人自学使用。

为了本《译丛》的出版，中国人民大学出版社和美国 Prentice Hall 出版公司合作双方都给予了高度的重视，投入了大量的精力。为保证译稿质量，成立了由北京大学、中国人民大学、中国社会科学院专家学者组成的编辑委员会，许多我国留美学者和国内有关方面的专家教授，参与了原著的推荐和论证工作。在此，谨向他们表示敬意和衷心的感谢。

**《工商管理经典译丛》编辑委员会**

1999年5月

# 译者前言

每次读加里·德斯勒教授的《人力资源管理》都会有一种新的感受，你不能不被作者深邃而富有创新的人力资源管理思想所吸引，被作者扎实的理论功底、丰富的实践经验和娴熟地驾驭和处理信息资料的能力所折服。这是我迄今读到的人力资源管理教材中最具系统性、完整性和思想性的一本经典之作。掩卷之余，都会产生一种要急于将这本教材翻译成汉语介绍给更多读者的冲动。

一部教材既要有系统性、完整性，又要有创新性，有时是很难兼顾的，而德斯勒教授的这部著作，则使两者得到了完美的结合与体现。全书始终贯彻“人高于一切”的价值观，并以此为理念，创新性地围绕两个主题展开自己的思路：一是人力资源管理是每一位管理者的职责，而不仅是人力资源管理部门的事。凡是管理者，都需要在人力资源管理观念和管理技巧上具有扎实的功底。二是赢得雇员的献身精神是成功的人力资源管理的基石，而企业的整个人力资源管理的实践，都确实非常有助于雇员献身精神的培养。

正如德斯勒教授在本书英文版序言中所说的：“全书以一种极为可读易懂的形式，将基本的人力资源管理概念和人力资源管理技巧进行了完整而全面的阐述”。本书与众不同的最大特色是在占有最新资料、综合最新的人力资源管理理论与实践的基础上，以一种浅显且实用性极强的方式，系统地阐述人力资源管理的理论与方法。本书的每一章都以实例为依据编写了相应的小案例，而且还用一个完整的大案例贯穿各章，统领全书，从而使读者能够对企业人力资源管理的全貌有一个完整的了解。此外，全书引用资料之丰富翔实，采用数据之具体新颖，举例之贴切可信，都是其他许多同类人力资源管理教科书所不及的。作为一本公认的优秀人力资源管理教科书，本书自1978年面世以来，就一直受到国际管理教育界的极大关注和好评。在世界最大的教育图书出版商 Prentice Hall 的畅销书排行榜上，本书一直名列前茅。德斯勒教授几乎每隔三年就要对自己的这本教材重新修订一次。我们这次翻译出版的第六版，是德斯勒教授最新的也是修改最大的一个版本。相信将这样一本不可多得的人力资源管理教科书翻译出版，将对我国的工商管理教育和企业人力资源管理水平的提高起到积极的推动作用。

本书由彭剑锋教授组织翻译并撰写译者前言。刘昕博士译英文版序言和第1、3、4、8、9、10、11、19章及附录和词汇表；吴雯芳副研究员译第2、7、15、17章；龚亚平译第5、6、16、18章初稿；陆梦龙译第12、13、14章初稿，彭亚拉女士、饶征先生为本书做了大量的辅助性工作。全书由吴雯芳副研究员审校；最后由闻洁副编审统纂定稿。

由于我们水平所限，书中难免有译释不当之处，恳请读者指正。

彭剑锋

1999年3月

# 英文版序言

《人力资源管理》一书是为那些要完成人力资源管理或人事管理课程的学生以及实践中的管理人员而写的。全书以一种极为可读易懂的形式，将基本的人力资源管理概念和人力资源管理技巧进行了完整而全面的阐述。

现在的这本第六版有以下几个比较突出的特点：

其一，它一方面仍然把绝大多数篇幅都集中于一些基本的人事管理问题，如工作分析、雇员甄选、工资报酬以及工作绩效评价等等；另一方面，又用如何“培养雇员的献身精神”这一突出主题，把所有的人力资源管理问题都整合在了一起，从而使全书更加具有连贯性和完整性。

其二，全书自始至终贯穿着大量的实际应用内容，比如，如何进行工作绩效评价；如何制定报酬计划；如何处理雇员的不满、抱怨以及申诉等等，本书正是力图通过这种方式向学生传授一些极为重要的人力资源管理技巧。由于所有的管理人员都负有与人力资源管理相关的责任，所以，本书并不仅仅是为那些想在未来的某一天获得人力资源管理职位的人而写的，而是以所有学习管理专业的学生为对象的。

其三，书中完整地描述了人力资源管理的法律背景，包括公平雇佣、劳资关系以及职业安全等。

其四，本书配备了一本全面的教师用手册和计算机测试题库，此外，还提供一套全新的计算机模拟软件包和其他一些附件（以后将会提到）。<sup>①</sup>

其五，有一个贯串于各章的完整案例，它以小短文的形式描述了一线主管人员在人事管理方面所扮演的角色。

第六版对以前的版本做了一些比较重大的调整。几乎每一章都根据最新的材料进行了重新编写，新加入的资料包括1993年的《家庭与医疗休假法》、1991年的《民权法》、与艾滋病有关的福利成本控制、非法解雇、资产滥用、健康保险成本的遏制政策等等。就在本书第六版付印前夕，我比第一次出版时更为强烈地感觉到：不仅仅是人事/人力资源管理者需要在人事管理观念和人事管理技巧方面具有扎实的功底，任何管理者要做好自己的工作，都必须达到同样的要求。因此，我在此书中扩展了原有的实际应用技巧部分，增加了更多的“如何……”（应用）的内容，包括如何处理资产滥用者、如何避免受到非法解雇起诉等等。

使用过前几个版本的读者还会发现本版另外几个比较重要的变化，这包括：

● 全书的章节结构根据使用者和审阅者的建议进行了重新调整。第2章（公平就业机会与法律）不再作为“招募和配置”各章的一个较长的部分，而是把它同第1章组合起来，用来强调公平就业立法对所有的人事/人力资源管理活动的影响。

● “绩效评价”一章（在第五版中位于薪资报酬各章的后面）调整到“培训与开发”各章之后，这样它就位于“工资报酬”各章的前面了。

---

<sup>①</sup> 本书的教师手册、计算机测试题库、模拟软件包和其他附件的版权，未授予中国人民大学出版社——译者注。

●“职业管理”一章（在第五版中放在靠近书尾的地方）的位置也作了调整，现在把它同放在“工资报酬”诸章前面的“培训和开发”各章组合在一起。

●本书的第四篇（在第五版里的标题是“人事管理的法律背景”）现在更名为“劳资关系”。

●“激励的基本原理”一章现在用新的一章“有保证的公平对待”来代替。这一章包括所有与惩罚和解雇（包括离职和临时解雇）有关的内容、与雇员就业保障有关的内容，还包括为了切实“保证”雇员得到组织及其管理人员的公平对待，如何改善组织内的人际沟通技术等方面的内容。

●“非经济激励”一章（在第五版中位于“工资报酬”各章的末尾）在重点上进行了调整，并且完全进行了重新编写。在它原来的位置上，即“培训与开发”部分，读者将会看到“质量与生产率管理”一章，这一章着重阐述全员质量管理及生产率改善的技术。

●第六版中特别增加了一个新的主题，这就是如何才能使人事/人力资源管理政策与实践有利于雇员献身精神的培养。随着组织的层级结构日益趋于扁平化，控制幅度逐步增大，服务型工作的分量越来越重，对质量的要求越来越高以及生产变得更加富有弹性，今天的企业越来越依赖那些对组织富有强烈献身精神的雇员，这些雇员在做工作时“好像公司就是他们自己的”。人力资源管理实践在培养雇员献身精神方面无疑能够起到十分重要的作用，事实上，我在整本书中都在试图证实，从测试甄选到工资报酬、申诉处理程序的整个人事管理实践，确实都非常有助于培养雇员的献身精神。本书中还引用了一些实证材料来证明一些公司确实是按照这种方法去做的。

●关于效度和相关性的信息大大丰富了。

●本版是对上一版的重大修改。每一句话都进行了重新审查并且在必要时进行了修正，大多数图表和数字以及案例都根据最新资料进行了调整。此外，我们仍然注意继续保持或扩展了以下几个方面的特色：

## 人事/人力资源管理中的计算机应用

本书中包括了大量有关如何在人事/人力资源管理中应用计算机的内容。首先，在许多章节中都有计算机应用的内容，比如，如何用计算机把工作绩效评价同绩效工资联系起来。其次，为了强调计算机在人事管理中的应用，在大多数章节中，我们都用“计算机在××方面的应用”专题来讲述同各章内容相匹配的计算机应用技术。此外，我们还编制了一套全新的计算机模拟资料。将这套材料同本书配套使用，学生将会通过解决一些现实人力资源管理问题而获得相关的人力资源管理实际经验。

## 着眼于国际范围的人力资源管理

本书除了在许多章节中有人力资源管理国际应用的内容之外，还以“国际性人力资源管理问题”为标题做了一个综合性的附录。该附录包括的问题有：如何在国际范围内进行人力资源甄选、培训以及薪资报酬管理；如何对待国与国之间在人事管理方面的法律和法规以及要求方面的差别。



## 小企业应用

在美国，每年新产生的工作岗位中，至少有2/3是由小企业创造出来的。此外，许多学生将来自己都要开公司。因此，当前的这一版本延续下来的另外一个特点是：继续保留并充实大量具体而实际的小企业应用实例，以此向学生说明，对于资源和时间都很有有限的小企业而言，如何才能改进人力资源管理的程序和方法。比如，在本书第3章中，学生将会看到一个小企业应用的具体实例。在那里，我们谈到了如何利用被人们广泛使用的《职位名称词典》来进行工作分析，并且谈到了如何利用以特定工作承担者为对象的问卷调查来对工作分析结果加以完善。其他一些实例包括：在小企业中如何制定培训计划的程序；小企业雇主的激励性暗示；如何制定可行的小企业薪资计划等等。

## 服务型企业中的质量改善

这本第六版扩大了质量管理以及全员质量管理计划的篇幅，并且扩展了对人力资源管理者，尤其是服务型企业中的人力资源管理者在制定和推行质量改善计划中作用的论述。书中仍然保留了佛罗里达热电公司（Florida Power & Light Company）所使用的一个质量管理计划实例，该公司是位于日本之外惟一的一家获得戴明质量奖（Deming Prize）的企业。

## 美国广播公司电视新闻/学徒式训练录像带

为了进一步强化本书的实际应用性和现实性导向，我们还提供了与本书配套、方便课堂教学使用的新闻实况录像带。<sup>①</sup> 这些录像都是从美国广播公司的新闻节目，如晚间世界新闻、商业世界等上面截取下来的，它们都涉及了像职业安全、雇员报酬、团队训练这样一些与人事管理有关的问题。配合这些录像带的还有一些已给出一半答案的小案例，通过这些小案例，读者可以对书中各个部分的每一章集中加以理解并得出自己的结论。

## 致谢

在本人对本书全部内容负责的同时，我要向几位对我提供专业帮助的人表示感谢。这包括以下几位审阅者：宾夕法尼亚州立大学（Pennsylvania State University）的奥古斯特·B·考兰格洛（August B. Colangelo）；密苏里大学（University of Missouri）的丹尼斯·杜塞特（Dennis Dossett）；依萨卡学院（Ithaca College）的克莱格·图恩沃尔（Craig Tunwall）；温斯若普大学（Winthrop University）的诺格尔·D·威克尔（Roger D. Weikle）；J·萨金特·雷诺兹学院（J. Sargeant Reynolds College）的罗伯特·S·布尔斯（Robert S. Bull）；韦兰德·巴普蒂斯特大学（Wayland Baptist University）的瓦雷斯·L·杜瓦尔（Wallace L. Duvall）；迈阿密大学（Miami University）的马克·维所罗斯基（Mark Wesolowski），以及亚克朗大学（University of Akron）的罗伯特·A·菲格勒（Robert A. Figler）。

卡恩·笛尔·博沃曼（Karen Dill Bowerman）、肯·约克（Ken York）、托马斯·洛德

<sup>①</sup> 该录像带版权未授予中国人民大学出版社——译者注。

(Thomas W. Lloyd)、安·斯图亚特兹 (Ann Schwartz) 在马奥瑞恩·哈尔 (Maureen Hull) 的指导下为准备本书的辅助材料做了大量工作，在此一并表示感谢。

纽约大学斯坦商学院 (Stern School of Business) 的哈里奇·伯德罗西安 (Hrach Bedrosian) 教授就本书第五版的出版及其补遗与我分享了他的许多思想。我还要衷心感谢恩诺·沃伦兹 (Enzo Valenzi) 教授，他为本书第五章的效度和信度分析提供了许多的资料。在本书学徒式训练录像带的制作过程中，格瑞特·怀特 (Garret White)、沃勒瑞·阿斯通 (Valerie Ashton)、纳特利·安德森 (Natalie Anderson)、史蒂文·瑞格洛斯 (Steven Rigolosi)、迪恩·佩那罗 (Diane Peirano) 以及我的制作编辑伊代·普尔曼 (Edoe Pullman) 付出了辛勤的劳动，对于他们所给予我的巨大帮助，我也要表示衷心的感谢。

我的儿子德雷克 (Derek) 是我工作时的巨大力量源泉，我的妻子克劳蒂亚 (Claudia) 也给我提出了许多有益的建议。

**加里·德斯勒**

# 《人力资源管理》

## (第六版)

### 内容简介

由美国佛罗里达国际大学著名管理学教授加里·德斯勒撰写的《人力资源管理》，自1978年面世以来，一直受到美国及国际管理教育界的关注和好评，在世界最大的教育图书出版商，Prentice Hall 出版公司全球畅销书排行榜上，该书一直名列前茅。由中国人民大学出版社和 Prentice Hall 出版公司合作出版的这本《人力资源管理》（第六版），是德斯勒教授最新的、也是修改最大的一个版本。

本书与其他同类教科书最大的区别之处在于，它始终以“人高于一切”的价值观为基本理念，创新性地围绕以下两个主题展开全书：(1)人力资源管理是每一位管理者的职责，而不仅仅是人力资源管理部门的事。凡是管理者都需要在人力资源管理观念和技巧方面具有扎实的功底。(2)赢得雇员的献身精神是成功的人力资源管理的基石，而企业中每个人力资源管理的实践环节，都非常有助于雇员献身精神的培养。本书的主要内容为：雇员招募与配置；人员培训与开发；工资报酬；劳资关系；雇员保障与工作安全。另外，本书还对计算机在人力资源管理中的应用、人力资源管理国际化问题、中小企业的人力资源管理等问题，进行了广泛而深入的讨论。

为了强调本书的实用性，书中每一章都以实例为依据编写了相应的案例，而且还用一个完整的大案例贯穿各章、统领全书，从而使读者能够对企业人力资源管理的全貌有一个完整的了解。本书具有观点独到新颖、资料丰富翔实、举例贴切可信的特点，适用于管理各专业学生、MBA及企业管理人员的培训与自学。

《工商管理经典译丛》  
编辑委员会

顾问 袁宝华  
黄 达

主 编 杜厚文  
副主编 邱金利

总策划 闻 洁

编 委 (以姓氏笔画为序)

王化成	王其文
王立彦	孙建敏
刘曼红	李 焰
余明德	金 碚
邱金利	赵锡军
闻 洁	徐二明
黄卫伟	郭国庆
董克用	彭剑锋

# 目录

<b>1 章 人事/人力资源管理导论：思想体系与本书计划</b> .....	(1)
工作中的人事管理 .....	(2)
直线管理与职能管理中的人事/人力资源管理 .....	(4)
变化中的人事管理环境 .....	(10)
本书将为你提供何种帮助 .....	(15)
培养雇员的献身精神 .....	(18)
本书的计划 .....	(22)
本章回顾 .....	(24)
应用练习 .....	(25)
<b>2 章 公平就业机会与法律</b> .....	(29)
公平就业机会立法 .....	(30)
1964—1989 年的公平就业机会法律 .....	(31)
1989—1991 年的公平就业机会法律 .....	(38)
1991 年至今的公平就业机会法律 .....	(41)
对有关歧视诉讼的防御 .....	(45)
关于歧视性雇佣活动的具体说明 .....	(50)
反优先雇佣行动计划 .....	(57)
本章回顾 .....	(61)
应用练习 .....	(64)
<b>I 篇 雇员招募与配置</b> .....	(73)
<hr/>	
<b>3 章 工作分析</b> .....	(75)
工作分析的性质 .....	(76)
搜集工作分析信息的方法 .....	(80)
职位说明书的编写 .....	(93)
小企业应用 .....	(98)
工作规范的编写 .....	(101)
本章回顾 .....	(104)
应用练习 .....	(105)

<b>4章 人员计划与招募</b> .....	(109)
人员计划与预测 .....	(110)
人员需求预测 .....	(111)
培养雇员的献身精神 .....	(122)
外部候选人供给预测 .....	(123)
工作候选人的招募 .....	(124)
小企业应用 .....	(143)
工作申请表的设计与使用 .....	(145)
本章回顾 .....	(152)
应用练习 .....	(153)
<b>5章 雇员测试与甄选</b> .....	(158)
甄选过程 .....	(159)
测试的基本概念 .....	(160)
测试中的道德问题和法律问题 .....	(165)
测试的类型 .....	(167)
工作样本与工作模拟 .....	(170)
其他甄选技术 .....	(175)
小企业应用 .....	(185)
本章回顾 .....	(187)
应用练习 .....	(188)
附录 测试中的几个特殊问题 .....	(190)
<b>6章 面试与全面甄选计划的建立</b> .....	(202)
面试概述 .....	(203)
常见的面试错误 .....	(210)
有效的面试 .....	(212)
小企业应用 .....	(218)
培养雇员的献身精神 .....	(220)
受试者须知 .....	(223)
本章回顾 .....	(224)
应用练习 .....	(226)
<b>II篇 培训与开发</b> .....	(231)
<hr/>	
<b>7章 上岗引导与培训</b> .....	(233)
新雇员上岗引导与社会化 .....	(234)
培养雇员的献身精神 .....	(236)
培训概述 .....	(238)

培训需求评估.....	(240)
培训与培训技术.....	(242)
小企业应用.....	(248)
为特殊目的而进行的培训.....	(249)
培训效果评价.....	(254)
本章回顾.....	(256)
应用练习.....	(257)
<b>8章 管理人员开发.....</b>	<b>(263)</b>
管理人员开发的性质与目的.....	(264)
管理人员的在职培训.....	(266)
脱岗开发的基本方法.....	(269)
特殊的管理人员开发技术.....	(277)
高级管理人员开发：成功的关键因素.....	(287)
小企业应用.....	(289)
本章回顾.....	(291)
应用练习.....	(293)
<b>9章 质量管理与生产率管理.....</b>	<b>(298)</b>
概述.....	(299)
弹性工作时间安排计划.....	(300)
质量圈计划的运用.....	(304)
全面质量管理计划.....	(309)
创建自我指导工作小组.....	(317)
培养雇员的献身精神.....	(319)
本章回顾.....	(325)
应用练习.....	(326)
<b>10章 工作绩效评价.....</b>	<b>(331)</b>
为什么要对工作绩效进行评价.....	(332)
如何对工作进行界定.....	(334)
工作绩效评价本身：评价方法.....	(335)
工作绩效评价：可能出现的问题及相应的解决办法.....	(348)
工作绩效评价面谈.....	(357)
现实中的工作绩效评价.....	(361)
本章回顾.....	(361)
应用练习.....	(365)

<b>11 章 职业管理</b> .....	(372)
引言：人力资源职业管理.....	(373)
影响职业选择的因素.....	(374)
职业管理与第一次职业选择.....	(382)
晋升与调动的管理.....	(386)
培养雇员的献身精神.....	(389)
本章回顾.....	(394)
应用练习.....	(396)
附录 怎样找到合适的工作.....	(397)
<b>Ⅲ篇 工资报酬</b> .....	(407)
<hr/>	
<b>12 章 工资方案的制定</b> .....	(409)
关于报酬的几个基本问题.....	(410)
确定报酬率需考虑的基本因素.....	(411)
如何确定工资率.....	(415)
培养雇员的献身精神.....	(429)
确定管理和专业职位的工资水平.....	(431)
当前在报酬管理上存在的争议.....	(434)
小企业应用.....	(439)
本章回顾.....	(442)
应用练习.....	(444)
附录 量化职位评价方法.....	(445)
<b>13 章 绩效工资与奖金</b> .....	(459)
金钱与激励：背景.....	(460)
生产工人激励计划.....	(461)
中高层管理人员激励计划.....	(463)
销售人员激励计划.....	(468)
其他专业人员激励计划.....	(470)
组织的整体激励计划.....	(473)
建立有效的激励计划.....	(477)
培养雇员的献身精神.....	(479)
小企业应用.....	(481)
本章回顾.....	(482)
应用练习.....	(484)
<b>14 章 福利与服务</b> .....	(491)
引论.....	(492)



补充性工资福利.....	(492)
保险福利.....	(498)
退休福利.....	(503)
雇员服务福利.....	(509)
弹性福利计划.....	(514)
小企业应用.....	(517)
今天和明天的福利.....	(518)
培养雇员的献身精神.....	(519)
本章回顾.....	(520)
应用练习.....	(521)
<b>IV篇 劳资关系</b> .....	<b>(531)</b>
<hr/>	
<b>15章 劳资关系基础</b> .....	<b>(533)</b>
劳工运动简介.....	(534)
工会与法律.....	(539)
工会推进与选举.....	(545)
本章回顾.....	(561)
应用练习.....	(562)
<b>16章 集体谈判</b> .....	<b>(568)</b>
什么是集体谈判.....	(569)
实际谈判过程.....	(571)
合同执行：抱怨处理.....	(575)
工会主义的未来.....	(579)
培养雇员的献身精神.....	(581)
本章回顾.....	(584)
应用练习.....	(585)
<b>V篇 雇员保障与工作安全</b> .....	<b>(591)</b>
<hr/>	
<b>17章 有保证的公平对待</b> .....	<b>(593)</b>
培养雇员的献身精神.....	(594)
有保证的公平对待与雇员惩处.....	(597)
解雇管理.....	(602)
遣散管理：临时解雇和退休.....	(607)
本章回顾.....	(612)
应用练习.....	(615)