

中美合金



课里播 企业培训课程
人力资源管理学习方案

课里播
CRISP www.crispchina.com
Learning Solutions China

如何编写员工须知



[美] Susan L. Brock 著
Sally R. Cabbell
孙经纬 译

 上海财经大学出版社

企业培训课程
人力资源管理学习方案
中美合金

课里播
(CRISP) www.crispchina.com
Learning Solutions China

如何编写员工须知

[美] Susan L. Brock 著
Sally R. Cabbell

孙经纬 译

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

如何编写员工须知/[美]布罗克(Brock S.)[美]卡贝尔(Cabbell S.)
著;孙经纬译. —上海:上海财经大学出版社,2001.8
(课里播企业培训课程,人力资源管理学习方案)
书名原文:Writing a Human Resources Manual
ISBN 7-81049-616-6/F·524

I. 如… II. ①布…②卡…③孙… III. 企业管理制度-编制
IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 052237 号

☐ 责任编辑 王 平
☐ 封面设计 周卫民

RUHE BIANXIE YUANGONG XUZH
如 何 编 写 员 工 须 知

[美] Susan L. Brock 著
Sally R. Cabbell
孙经纬 译

上海财经大学出版社出版发行
(上海市中山北一路 369 号 邮编 200083)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮件: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海市第二教育学院印刷厂印刷

上海市印刷七厂一分厂装订

2001 年 8 月第 1 版 2001 年 8 月第 1 次印刷

787mm×960mm 1/16 7 印张 103 千字

印数:0 001—4 000 定价:16.00 元

图字 09—2001—085 号

Writing a Human Resources Manual

Susan L. Brock

Sally R. Cabbell

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means now known or to be invented, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage or retrieval system without written permission from the author or publisher, except for the brief inclusion of quotations in a review.

© 1989 by Crisp Publications, Inc.

Printed in the United States of America by Bawden Printing Company.

© 2001 中文版专有出版权属上海财经大学出版社

版权所有 翻版必究

NA636/97

出版前言

致读者

21 世纪是科技高速发展与普及的年代,是资讯革命的年代。

在部分欧美国家,资讯公路已经伸展至所有企业及大部分家庭。它正在改变人类的生活、工作、学习及休闲的方式。

我国政府也正在努力架设资讯公路。在不久的将来,随着电视机顶盒的普及,互联网将走进每一个有电视机的家庭。

要成为新资讯年代的成功者,我们需要学习新的知识、技能与态度。最重要的是结合新科技的优势,重新建立新的思维方式及工作方法。

课里播企业培训课程是全世界领先企业采用的课程,我们希望这些课程能够帮助每一位读者战略性地开拓各自成功的职业生涯,建立无可比拟的个人竞争优势——成为终身学习者,不断学习、不断改进,与科技及资讯发展同步。

致企业的领导者

在竞争激烈、供过于求的年代,利用价格去竞争,已经令所有参与竞争的企业尝透了恶性循环的苦果。

如何在价格以外,建立企业的竞争优势,是每一个企业面临的共同的课题。

课里播企业培训课程,以自主互动的学习方式,帮助企业以低成本、高效益的方式,将学习与工作结合起来,使员工寓工作于学习之中、寓学习于工作之中,成为学习型的企业,在产品、营销、服务、企业文化、绩效等各方面产生由员工自发的动力,为企业建立无可比拟的竞争优势。

欢迎探访我们的网站: www.crispchina.com, 与我们的学习方案顾问联系。

李秀英

“课里播企业培训课程”学习方案顾问、业务拓展总监
Crisp Learning Solutions China

写
在
书
前

企业用户

对课里播(Crisp)课程的评价

惠普公司的 Wendy Flint 认为：

“在我们的自主学习图书馆借出的书籍中，课里播课程是最受欢迎的项目，我们的经理和管理者尤其欣赏它在培训员工时所体现的易用性。”

在波音公司领袖及学习中心工作的 Charles Ruthford 认为：

“成为课里播的合作伙伴使我们能够为广大的波音员工提供易学、易懂的商业技能培训课程。”

康柏计算机公司的 Duane Waterman 鼓励道：

“把这项优质工作干下去！课里播产品所展示的专业性及高度的成本效益极大地支持了我们事业的发展。”

西门子公司的销售培训经理 Mike Petefish 说：

“课里播的产品非常简练。它提供了一种质优价廉的学习途径。”

麦当劳的副总裁助理 Terri K. Capatoso 是这样评价的：

“我们认为课里播产品对我们开发的‘顾客满意代表培训证书班’，是一个无价之宝。”他不无自豪地说：“我们的培训班赢得了‘1998 年麦当劳团队奖’。我们愿意就课里播产品提供给我们的世界级的宝贵经验，而共同分享这个殊荣。我们非常庆幸选择了课里播作为我们的合作伙伴，而且我们期待未来继续合作。”

课里播企业培训课程简介

课里播(Crisp)企业培训课程由美国专业培训顾问师结合企业辅导工作开发,具有极高的操作性。在全球 20 多个国家,共有 20 000 000 个课程正在各大、中、小企业使用,其中包括 75% 以上的美国 500 强企业(例如麦当劳、惠普、摩托罗拉、波音公司等)以及美国总统的办公室。中国几家优秀的出版社(上海财经大学出版社、清华大学出版社、中山大学出版社),与美国 Crisp 公司在中国的代表 Crisp Learning Solutions China 进行合作,将这些课程翻译到中国。事实证明,这些课程可以明显改进企业的管理,有效提高生产力、销售业绩、员工绩效及顾客的满意度。我们期盼这些中美企业文化合金课程的引进亦能为迅速崛起的中国企业助一臂之力,加速其国际化进程。

课里播企业培训课程将当今全球验证成功的企业管理方法整理成简便易行、文字浅显,以成功基因为本(competence based)的互动课程。每个课程只需 1 个小时就可以学完,并掌握基本重要的理念。这些课程,既可以自主学习,也可以作为培训师或经理培育员工的教材,或者作为顾问师辅导企业的辅助工具。课程将覆盖企业管理实用范畴,包括管理者及被管理者的知识技能、态度、顾客服务、营销、人力资源开发、企业发展等方面。

这些课程具高度成本效益,可以改进企业的素质,提高生产率、销售成绩、员工绩效、工作质量及顾客的满足程度。

建议学员拿着铅笔,边看边做练习,效果更佳

学习目标

如何编写员工须知

以下列出了本书的学习目标，它将引导您了解本书所讨论的主要问题。

目 标：

- ☐ 1) 指出《政策手册》与《员工须知》的区别
- ☐ 2) 讨论如何编写《员工须知》
- ☐ 3) 指出编写《员工须知》应注意的问题



学习进展评价

除了学习目标以外，课里播公司还设计了一套评估体系，该体系覆盖了本书的所有基本知识。通过多项选择/是非判断题，您可以测试自己对本书讨论主题的理解程度，并作出评价。同时，您还可以得到与上面所列目标及问题配套的答卷与答案。想得到这一套评估资料，请登录www.crispchina.com查询。

本评价体系不可用于任何人员的挑选过程。

前 言

《员工须知》(也被称为《员工手册》)对任何企业都是不可缺少的。不管公司规模如何,员工都必须了解某些组织政策、实务和程序。如果您尚未制定《员工须知》,那您现在就需要制定一份。如果您已经制定了《员工须知》,您仍可能需要不断更新它。本书能满足这两项需要。

向员工提供信息收益颇多。一些政策如平等雇佣和禁止骚扰等,是强制性的,其他政策(如雇员行为规范和费用政策)则明确了组织的实务操作;而这些都能帮助员工尽快适应公司的环境。

通过阅读本书,您能够制定或更新您自己的《员工须知》。本书中的练习和例子能帮助您根据贵公司的需要处理信息。当您读完本书时,您就会对此有全面的认识。在此基础上,您就可以编写或修订您自己的《员工须知》了。

当您完成自己的编写或修订工作后,您仍可以将本书留作参考之用。对员工而言,了解重要的人事政策自然会从中受益;而对经理们而言,在他们执行这些政策时有了本书作参考,也就心里有底了。

祝你好运!

苏珊·布罗克

萨莉·卡贝尔

Susan L. Brock

Sally Cabell

目 录

写在书前/1

第一篇 什么是《员工须知》/1

《员工须知》与《政策手册》的区别/3

为什么需要《员工须知》/7

本书对您有哪些帮助/8

第二篇 您如何知道自己需要告诉员工一些什么/9

您如何知道需要告诉员工一些什么/11

明确公司究竟需要告诉员工一些什么/12

把目录表用作向经理们征求意见的工具/13

征求经理们的意见/18

把目录表用作《员工须知》的正式目录/19

对政策的表述要再三斟酌/20

第三篇 撰写政策概要/23

《政策手册》样本/25

《员工须知》样本/31

如何撰写政策概要/32

风格问题/33

练习 1:文句的意思要明了/37

练习 2:检查政策概要有没有不妥之处/39

练习 3:测验/43
定稿步骤/52

第四篇 怎样使用《员工须知》/55
怎样使用《员工须知》/57

第五篇 复习/59
您是否需要我们的帮助/61
编写《员工须知》的步骤概述/62

第六篇 附录/63
《员工须知》必须包含的条款种类/65
《政策手册》的内容条目(样本)/68
《员工须知》的两种内容条目(样本)/70
XYLON 公司的《员工须知》/74

第一篇

什么是《员工须知》



《员工须知》与《政策手册》的区别

在开始阅读本书之前,您应该了解一些背景材料。首先,您的组织已经制定了有关的政策和程序,但可能没有写入正式的文件中。未正写入文件中的人事措施就是政策——可以在法庭中被作为证据。所以,以您希望的诠释方式——而不是法庭可能采取的诠释方式——把这些措施和惯例写入文件中不失为好主意。

这种正式文件被称为《政策手册》(或《政策和程序手册》)。政策手册包括对人事政策、公司规定或雇员福利的详细描述或解释。《员工须知》(或《员工手册》)中也含有对这些政策的概述,同时,它还包括对公司规定或雇员福利的解释。但是和《政策手册》相比,《员工须知》的解释更简洁、语言通常更通俗。本书虽然也涉及《政策手册》的某些内容,但是,主要的目的仍在说明如何编写《员工须知》。

下一页是对同一人事政策的两种表述,分别来自《员工须知》和《政策手册》。

摘自《员工须知》的例子

(本例对政策的概述典型地反映了《员工须知》的文体风格)

员工培训

学费支出

我们鼓励您接受进一步的教育和技能培训。在此情况下,您可能要为正常工作时间以外的教育课程负担学费。如果您想参加这种培训项目,请向人力资源部了解具体的政策规定并索取学费支出表。

摘自《政策手册》的例子

(从本例中可以看出《政策手册》中信息的全面性)

600 节:员工培训

XYLON 公司

主题:	政策编号:602
学费支出	制定日期:19××年 5 月 21 日

1. 目的

鼓励员工提高技能与工作知识,增加员工在本公司中的各种机会。

2. 政策

对员工在业余时间参加与本职工作有关的经公司认可的学习课程,公司为他们负担部分学费,以此帮助他们提高工作技能。

3. 资格和条件

(1)本政策适用于已在本公司服务 6 个月以上的专职正式员工。

(2)在员工修完全部课程后,公司负担其 80%的学费。

(3)员工在注册之前必须获得公司批准并应该提交有关学习时间和费用的估算。申请书应提交给有关上级或部门领导。申请书必须附有批准表格。

(4)所进修课程必须与进修人员的本职工作有关,上级或部门领导将对有关课程逐项审批,即使这些课题构成有关“证书”或“学位”的一部分。

(5)在员工修完了相关课程并提交了表明实际成本的收据之后,公司马上支付其先前负担的部分学费。

(6)书籍、停车等其他费用不属公司负担之列。

摘自《政策手册》的例子

XYLON 公司

学费补助申请

申请(须在课程注册前提交)

员工姓名:_____ 职务:_____ 日期:_____

部门:_____ 课程名称:_____

课程提供方:_____ 结束日期:_____

课时:_____ 学费金额:_____

审批意见:_____

主管签名:

人力资源部负责人签名:

申请学费

我已修完上述课程,现申请学费补助。附上下列文件:

- 修完课程证明
- 学费交纳证明

签名:_____ 日期:_____

审批意见:_____

主管签名:

人力资源部负责人签名:

填表说明

1. 填写本表申请部分,在课程注册前呈交给主管审批。
2. 批准后,一份返回给员工,另一份在修完课程后归入人事档案。
3. 课程修完后,员工需要在本表学费申请部分签名,然后附上有关文件,一起提交给主管。

从上面 2 个例子中,您可以看到,在编写《员工须知》中的政策概述时,《政策手册》中对有关政策的完整阐述已经被大大精炼。