



面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果

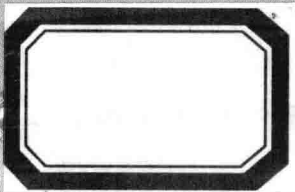
饭店人力资源管理

Hotel Human Resources Management

主编 张有山 王金茹



 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS



高等教育课程改革项目研

饭店人力资源管理

Hotel Human Resources Management

主 编 张有山 王金茹
副主编 林晓丽 李 姓
参 编 董艳霞



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内容提要

本书阐述了饭店人力资源管理的业务知识和管理知识,详细介绍了饭店人力资源管理的理论与方法,探讨了员工的培训、员工的职业生涯规划与管理、员工的绩效管理 with 考评、员工的薪酬管理、员工的激励政策措施以及饭店劳动关系管理,阐述了饭店人力资源管理的基本内容、人力资源计划的制订与预测、工作分析的内容与过程、员工的招聘与录用等。

本书既可作为高等院校旅游管理、酒店管理等相关专业教材使用,也可作为企事业单位相关高级从业人员提高业务素质的拓展培训教材。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

饭店人力资源管理/张有山,王金茹主编. —北京:北京理工大学出版社, 2011.2

ISBN 978-7-5640-4253-0

I. ①饭… II. ①张… ②王… III. ①饭店—劳动力资源—资源管理—高等学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第013841号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (办公室) 68944990 (批销中心) 68911084 (读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京市通州京华印刷制版厂

开 本 / 710毫米×1000毫米 1/16

印 张 / 17

字 数 / 343千字

版 次 / 2011年2月第1版 2011年2月第1次印刷

定 价 / 37.00元

责任编辑 / 袁 媛

张慧峰

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 母长新

根据世界旅游组织的预测,2020年中国将成为世界第一大旅游目的地国,并成为世界第四大旅游客源国。在我国旅游业迅速发展的过程中,需要大量优秀的专业人才。旅游业是我国“十一五”期间发展的重点领域之一,据国家旅游局统计数据显示,2009年全国旅游业从业人员约为600万人,而实际需要专业旅游人才在800万人以上,因此人才缺口至少在200万人以上,平均每年需求约增40万人。

教材建设是旅游人才培养的基础。随着我国旅游教育层次与结构的完整与多元化,高等教育对旅游专业人才的培养目标更为明确,也急需一套与我国旅游教育发展相匹配并符合高等院校旅游教育现状的专业教材。

根据教育部提出的“要紧紧抓住提高人才培养质量这条生命线,确保教学工作的中心地位,以培养满足国家和地方发展需要的高素质人才为目标,以提高学生国际竞争能力为重点,整合各类教学改革成果,加大教学过程中使用信息技术的力度,加强科研与教学的紧密结合”的宏观要求,为配合各高等院校进一步贯彻落实《教育部关于加强高等学校本科教学工作提高教学质量的若干意见》《教育部关于启动高等学校教学质量与教学改革工程精品课程建设工作的通知》及《教育部办公厅关于印发〈国家精品课程建设工作实施办法〉的通知》的精神,切实推进教育创新,深化教学改革,促进现代信息技术在教学中的应用,共享优质教学资源,进一步促进教授上讲台,全面提高高等教育教学质量,提升我国高等教育的综合实力,推动全国高等院校“精品课程”建设工作,并着眼于“十二五”国家级规划教材的申报工作,北京理工大学出版社策划出版了《面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果》。

本系列教材由四川大学历史文化(旅游)学院、四川师范大学历史文化与旅游学院等十多所高等院校联合编写,全面地研究和借鉴国外相关教材的教学方法,融入国内著名学校先进的教学成果,根据教育部相关教学大纲的指导思想进行编写,使教材建设具有实用性和前瞻性,与市场结合得更加紧密,并面向全国高等院校旅游专业课程的建设,大力推广,在全国范围内普及。

本系列教材适合高等院校旅游类专业使用,也可作为企事业单位相关高级从业人员业务素质提高的拓展培训教材,欢迎广大师生及专家学者对本套教材提出批评和意见。

前言

Preface

饭店人力资源管理是一门实践性很强且在不断发展和完善的学科。对饭店而言,从来没有像今天这样重视人力资源和人力资源管理。成功的企业往往对未来有准确的估计,企业通过人力资源管理吸引优秀人才,而优秀人才又推动企业不断走向成功。

与旅游饭店业及旅游教育事业快速发展的态势相比,我国高等院校的旅游及饭店管理专业目前在教材建设上还存在相对的不足和滞后。本书面向在校的旅游饭店专业学生,适应高等教育的教学要求,以简洁、系统、实用、规范、前沿、创新为指导原则,全面系统地阐述了现代饭店人力资源管理的基本原理、知识、方法、技巧和实践。同时本书也为饭店现在和未来的人力资源部门主管和经理、非人力资源部门的人力资源管理者们提供了相关的知识和信息,希望对他们有所启迪,以利于提高技能和实践感悟能力。

本书以人力资源管理发展、管理职能、管理实务和管理技巧为框架,分十章安排了人力资源管理导论、饭店人力资源计划、饭店工作分析、饭店员工招聘与录用、饭店员工培训、员工职业生涯规划与管理、饭店员工绩效管理与考评、饭店员工薪酬管理、员工激励和饭店劳动关系管理等具体内容。本书以系统性、实用性、先进性为指导思想,结构简洁,逻辑严密,内容深入浅出,理论联系实际,并努力尝试对传统教材的突破。书中穿插的“章首案例”、“相关链接”等内容,不仅有助于读者更好地理解知识要点,提高阅读兴趣,同时也为饭店人力资源管理工作者提供了具有实践意义的信息。

在本书的编写过程中,我们得到了许多业内人士的支持和帮助,也听取了许多老师的意见,同时参阅和借鉴了大量的相关著作及文献,在此表示衷心的感谢。

由于编写时间仓促,书中难免有不足之处,敬请广大专家和读者朋友批评指正。

编者

一、课程性质

饭店人力资源管理是高等院校旅游管理专业和酒店管理专业的一门专业核心课程，是该专业学生了解饭店人力资源管理、旅游企业人力资源管理和旅游业管理理论的基础课程，并且对学生未来从事饭店或者旅游业的实践工作具有指导意义。

二、培养目标

◎知识目标

通过本课程的学习，认识饭店人力资源在饭店管理中的作用、地位和意义；了解制订人力资源计划的基本原理、原则和预测人力资源计划需求与供给的方法；掌握工作分析的内容、过程和方法；掌握员工招聘与录用的程序、原则与途径；掌握员工的培训目的、分类与过程；掌握员工薪酬设计的原则和流程；掌握员工绩效管理与绩效考评的内容和方法；掌握激励的理论和进行有效员工激励的方法；了解饭店企业员工的职业生涯规划与管理，熟悉饭店人力资源管理过程中劳动合同的管理、劳动争议的解决和员工权益的维护。

◎能力目标

通过本课程的学习，能够在理论的指导下运用人力资源管理的基本原理和方法，分析饭店在人力资源管理中出现的各种问题，从中找到饭店人力资源管理中出现的漏洞与不足；能够采取相应的措施和办法来解决人力资源管理中出现的问题，改善饭店人力资源结构和提高饭店人力资源管理的效率；提高组织协调能力、分析处理问题的能力及应变能力，具备管理人事的组织协调能力、分析处理问题的能力，具有人力资源管理方面较强的发展潜力。

◎素质目标

通过本课程的学习，提高饭店服务与管理素质，为从事饭店及旅游行业服务与管理工

作打下坚实的理论基础。

三、学科定位

本课程是旅游管理专业和酒店管理专业的基础课程，是学生进一步学习旅行社经营与管理、饭店管理概论等相关课程的基础。

目录

Contents

第一章 导 论/1

- 第一节 人力资源的含义、特点和作用/3
- 第二节 人力资源管理概述/8
- 第三节 饭店人力资源管理概述/12
- 第四节 饭店人力资源管理面临的挑战/17

第二章 饭店人力资源计划/21

- 第一节 饭店人力资源计划概述/23
- 第二节 饭店人力资源计划的制订和程序/29
- 第三节 饭店人力资源的预测/35
- 第四节 饭店人力资源供需平衡/43

第三章 饭店工作分析/45

- 第一节 饭店工作分析概述/48
- 第二节 饭店工作分析的内容/51
- 第三节 饭店工作分析的过程/60
- 第四节 饭店工作分析的方法/64

第四章 饭店员工招聘与录用/69

- 第一节 饭店员工招聘概述/71

第二节 饭店员工招聘的任务和程序/74

第三节 饭店员工招聘的原则和途径/78

第四节 饭店员工的录用/84

第五章 饭店员工培训/89

第一节 饭店员工培训概述/92

第二节 饭店员工培训的分类、内容和方法/95

第三节 饭店员工培训的程序/106

第六章 员工职业生涯规划与管理/117

第一节 职业生涯规划概述/119

第二节 职业生涯规划与管理/123

第七章 饭店员工绩效管理与考评/133

第一节 饭店绩效管理/135

第二节 饭店绩效考评概述/145

第三节 饭店绩效考评的方法/150

第四节 饭店绩效考评的实施与执行/155

第八章 饭店员工薪酬管理 /165

第一节 饭店薪酬管理概述 /168

第二节 饭店薪酬设计 /174

第三节 工资与奖金 /185

第四节 福利待遇 /196

第九章 员工激励 /203

第一节 激励概述 /205

第二节 激励理论及其运用 /212

第三节 有效激励的方法 /222

第四节 员工类型与激励 /230

第十章 饭店劳动关系管理 /235

第一节 劳动关系概述 /237

第二节 饭店劳动合同管理 /242

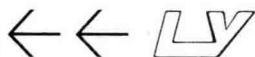
第三节 饭店劳动争议 /250

第四节 饭店员工权益的维护 /255

参考文献 /260

第一章

导论



本章导读

➊ 人力资源管理是一门关于管理人的学科，是一个技术性很强的领域。随着知识经济时代的来临，人的因素越来越成为组织实现自己战略目标的关键因素。人力资源是第一资源，人力资源管理是所有管理工作的核心。本章主要介绍饭店人力资源管理的含义和特点，饭店人力资源管理的内容和任务，以及现代饭店人力资源管理面临的挑战。

学习目标

- ➋ 理解人力资源的含义和作用；
- ➌ 熟悉人力资源管理的含义及基本内容；
- ➍ 掌握饭店人力资源管理的含义、内容和特点；
- ➎ 掌握饭店人力资源管理存在的问题及应对措施。

章首案例

>>

老黄的困惑

老黄是某饭店一位新上任的经理。该饭店几年来发展迅速，现有几家分店。上任后，老黄先考察了总店餐饮部。在餐厅，他看见员工小沈正在按客人姓名放婚宴的席卡，就问：“你们店的菜是什么菜系？有哪几种招牌菜？”小沈回答不出，借口自己是新来的，只知道端盘子。这时小沈的主管走来，夸奖小沈是个不错的员工。随后几天里，老黄走访了其他几个分店，发现存在不少问题：分店的员工跳槽率很高，主管忙于事务，与员工沟通很少。分店在聘用员工时各自为政，出现空缺职位，主管就赶紧招聘一个自认为是合格的人员来填补。招聘时不采用科学的选拔方法，招聘后培训三天就上岗。老黄回到办公室，觉得很困惑。

思考：

请问你认为总店是否要设人力资源部？该饭店出现这些问题的原因是什么？

案例分析：

饭店应该设人力资源部。出现这些问题的原因是该饭店以前对人力资源管理不够重视，因为管理工作是一种社会活动，管理对象中的各个不同因素和管理过程中的各个环节，都需要人去掌握和推动。人力资源管理在现代管理中有着重要的地位，这是由人力资源管理本身的重要性所决定的。

第一节 人力资源的含义、特点和作用

一、人力资源的含义

资源可以分成自然资源、资本资源、信息资源和人力资源，人力资源是其中最重要、最独特的资源。一切经济活动首先是人力资源的活动，由它的活动才引发、带动其他资源的活动。人力资源的活动总是处于经济活动的中心位置，操纵和控制其他资源的活动。人力资源在经济活动中是唯一一起创造性作用的因素，社会生产要谋求不断地发展和创新，人力资源起着决定性作用。

对于什么是人力资源，不同的学者从不同的角度给出了不同的定义。综合各种观点，可以将其定义为：人力资源是指在一定区域内的人口总体所具有的劳动能力的总和，或者是具有智力劳动和体力劳动能力的人们的总和。具体到一个饭店，人力资源就是饭店所拥有的能达成其组织目标的人及其能力的总和。

由此可以看出，人力资源既指其数量，更指其质量。数量是指拥有劳动能力的人口数量，投身有用工作的人口比例及实际劳动量；质量是指最能体现人的体力和脑力状况的生理素质和科学文化素质以及这两者的总和。人力资源的数量和质量是密切联系的两个方面。既要有数量，又要有质量。数量是基础，质量是关键。一个组织的人力资源管理，首先要谋求的是规模效益，但是，在规模达到一定程度之后，就要把着力点迅速转移到提高人力资源的质量上来。这是因为，在现代社会，在创造社会财富方面，人力资源的质量远远优于它的数量。因为人不仅是社会财富的创造者，还是消费者。数量庞大的人力资源如果没有较高的质量，就会给组织造成负担。古人云：兵不在多而在精。数量与质量相统一，数量适中且素质精良，这是人力资源管理的理想目标之一。

相关链接1-1

人力资源、人口资源、人才资源

人口资源是指一个国家或地区所拥有的人口的总量，是一个最基本的底数。一切人力资源、人才资源皆产生于这个最基本的资源中，主要表现为人口的数量。

人才资源是指一个国家或地区中具有较多科学知识、较强劳动技能，在价值创造过程中起关键或重要作用的那部分人。人才资源是人力资源的一部分，即优质的人力资源。

应当说这三个概念的本质是有所不同的,人口资源和人才资源的本质是人,而人力资源的本质则是脑力和体力,从本质上来讲它们之间并没有什么可比性。就人口资源和人才资源来说,它们关注的重点不同,人口资源更多的是一种数量概念,而人才资源更多的是一种质量概念。但是这三者在数量上却存在一种包含关系。

在数量上,人口资源是最多的,它是人力资源形成的数量基础;人口资源中具备一定脑力和体力的那部分才是人力资源;而人才资源又是人力资源的一部分,是人力资源中质量较高的那部分,也是数量最少的。

在比例上,人才资源是最小的,它是从人力资源中产生的,而人力资源又是从人口资源中产生的。

二、人力资源的特点

要进行社会生产,就必须具备人、财、物三种基本资源。由于财力(即资金)是人力和物力的货币表现,所以社会生产的最基本要素或基本资源就是人力和物力。人力资源作为国民经济资源中的一个特殊部分,有以下几个特点。

1. 生物性

人力资源存在于人体之中,是一种“活”的资源,与人的生理特征、基因遗传等紧密相连,具有生物性。人力资源的载体——人是有生命的。由于生命的个体差异很大,所以人力资源个体禀赋差异也很大。哲学上讲没有两片完全相同的树叶,其实人与人的差别比树叶与树叶的差别要大得多。由于生命有它特定的生存规律,存在生物钟、新陈代谢、生老病死、生命周期、生理极限,所以人力资源的功能就带有极限性、周期性、不稳定性和不确定性。

2. 能动性

人力资源的能动性主要表现在以下几个方面。

(1) 自我强化。人类的教育和学习活动,是人力资源自我强化的主要手段。人们通过正规教育、非正规教育和各种培训,努力学习理论知识和实际技能,刻苦锻炼意志和身体,使自己获得更高的劳动素质和能力,这就是自我强化过程。

(2) 选择职业。在市场经济环境中,人力资源主要靠市场来调节。人作为劳动力的所有者可以自主择业。选择职业是人力资源主动与物质资源结合的过程。

(3) 积极劳动。敬业、爱业,积极工作,创造性地劳动,是人力资源能动性的最主要方面,也是人力资源发挥潜能的决定性因素。

3. 时效性

人力资源存在于人的生命之中,是一种具有生命的资源,其形成、开发、使用都具有时间方面的限制。人力资源的时效性主要表现在以下三个方面。

(1) 人力资源的使用具有时效性。从个人的角度看,在幼年期、青年期、壮年期或老年期,人力资源可利用程度各不相同。从饭店的角度来看,对人才的使用也要经历培训期、试用期、最佳使用期、淘汰期的过程。所有人都有其才能发挥的最佳期、最佳年龄段。所以,人力资源的开发与使用必须及时,必须把握住关键期,以取得最佳效益。

(2) 人力资源的闲置具有退化性。对人力资源来说,储而不用,才能就会荒废、退化,所以,人力资源的规划要因事设职、因职择人,“一个萝卜一个坑”,做到物尽其用、人不闲置。

(3) 人力资源的开发具有适宜性。当今社会科学技术日新月异,人的知识、技能也要随之变化。市场经济是竞争经济,竞争规律就是优胜劣汰、适者生存。所以,人力资源的开发也不能一劳永逸,而要因势利导、不断更新,并强化员工“活到老学到老”的意识,实现人力资源的使用过程与开发过程的有机结合。

4. 知识性和智力性

人力资源中包含着丰富多彩的知识和智力的内容。人类运用自己的知识和智力,创造了各种各样的工具,如显微镜和望远镜等,使自己的器官得到延伸和扩大,从而增强了自身征服自然和改造自然的能力。人力资源的这种知识性和智力性表明它具有巨大的潜力,应该花大力气进行挖掘,使它变成财富。

5. 再生性

人力资源具有再生性,它的再生性基于人口的再生产和劳动力的再生产,通过人口总体内个体的不断更替和“劳动力耗费→劳动力生产→劳动力再次耗费→劳动力再次生产”的过程得以实现。当然,人力资源的再生性不同于一般生物资源的再生性,除了遵守一般生物学规律之外,它还受人类意识的支配和人类活动的影响。

6. 社会性

从人类社会经济活动角度看,人类劳动是群体性劳动,不同的劳动者一般都分别处于各个劳动集体之中,构成了人力资源社会性的微观基础。从宏观上看,人力资源总是与一定的社会环境相联系。它的形成、配置、开发和使用都是一种社会活动。从本质上讲,人力资源是一种社会资源,应当归整个社会所有,而不应仅仅归属于某一个具体的社会经济单位。

7. 双重性——生产性和消费性

人力资源的生产性强调人力资源首先是物质财富的创造者，而且是有条件的创造者。而人力资源的消费性则强调人力资源的保护与维持需要消费一定量的物质财富，并且是无条件的消费。人力资源的双重性是相辅相成的，生产性能够创造出物质财富，为人类的生存和发展提供条件；消费性则能够维护和发展人力资源，推动社会生产的进一步发展。总的来说，人力资源的生产性总是大于消费性，否则社会就不会发展。当然，当人力资源的数量过剩，质量结构与现行经济结构以及社会需求相互脱节或不匹配时，就会造成人力资源和物力资源的浪费，有碍于社会的发展。这也就是编制人口计划、劳动力计划 and 教育培训计划的根本原因。

8. 高增值性

这一特征体现在，人力资源的经济价值呈不断上升的趋势。劳动力的市场价格在上升，人力资源投资收益率在上升，劳动者自己可支配的收入也在上升。其中高质量人力资源与低质量人力资源的收入差距明显被拉大。

三、人力资源在现代管理中的作用

人力资源的性质或特点决定了人力资源在企业中的作用和地位。人是一切社会活动的主体，是最宝贵的资源，对人力资源的管理始终是管理的重要组成部分，现代管理大师彼得·德鲁克（P.Drucker）曾经说过：“企业只有一项真正的资源——人。”人力资源在现代管理中的作用表现在如下几个方面：

1. 人力资源是企业最重要的资源

人对社会的价值主要表现在其劳动能力上。劳动能力不能脱离人的健康肌体而独立存在，因此，一个具有企业所需职业能力、身体健康、有主动工作精神和创新意识、能够与企业的组织环境和企业文化相适应的人，就成为企业最重要的资源之一。首先，企业的发展与员工的职业能力发展是相互依赖的。但是人们重视人的职业能力必须先重视人本身。企业通过竞聘、培训开发等激励措施，鼓励员工不断地提高职业能力并运用职业能力为企业工作，否则企业就无法适应激烈的竞争环境。其次，人力资源是有意识、有价值的资源，这是它与物的资源的本质区别之一。当人具有从事工作的愿望时，人的工作会是主动的；当人从事工作的意愿不足或根本不愿工作时，其工作起来就不会积极、主动。因此，如何有效调动员工的积极性，强化他们对组织的认同感，建立良好的工作价值观，是人力资源管理中一项意义深远的管理任务。最后，人是在特定环境中成长起来的，每个人形成了与其成长环境相关的生活和心理品质。企业是由许多单个的人组成的、有目的的组织，

为了有效地实现组织的目标，企业就需要统一价值观念，养成自身独特的组织习惯。这种统一的价值观念，可以称其为企业文化。任何企业都有属于自己的企业文化，企业必须把价值观念不同的人通过特定的政策进行引导并辅之以相应的手段，从而建立一个有利于企业经营业绩不断提高的企业文化。

2. 人力资源是创造利润的主要来源

商品的价值是由两个性质不同的主要部分构成的：一部分被称为“转移价值”，另一部分是所谓的“附加价值”。“转移价值”是指在商品构成过程中“采购”过来的那部分，如材料、能源、机器、厂房的折旧等生产要素，这些生产要素在商品的价值构成中不会增加价值，而只能将其原值转移到商品的价值中，因此它们不会产生利润。但是“附加价值”对企业的意义就不同了，它是商品价值与转移价值的差额部分。这部分价值基本上是由劳动创造（附加）的，它才是利润的真正来源。商品的附加价值越高，企业的利润就越大，而期望的附加价值越高，就越依赖人力资源的质量和结构。IBM公司总裁华生（T.J.Watson）也说过：“你可以搬走我的机器，烧毁我的厂房，但只要留下我的员工，我就可以有再生的机会。”企业所拥有的各种资源是受到一定的条件限制的，如何用最少的资源使企业获取最大的经济效益，是现代企业正在苦苦思索的一个问题。由于人力资源（资本）具有低投入、高产出的特征，人力资源的重要性已被广泛认识。

3. 人力资源是一种战略性资源

对人力资源的管理往往关系到一个企业的生存和可持续发展问题。随着知识经济时代的到来，社会经济的发展已经减弱了工业化时代对财力资源、物力资源和劳动者体力的依赖，而增强了对劳动者知识的依赖，因此，人力资源特别是拥有与高科技产业发展相关知识的人才，就成为新世纪最重要的、具有战略意义的资源。例如，微软公司的盖茨和他的软件工程师是公司最有价值的财富，是微软最重要的战略资源，微软的成功正是对“才智至上”理念的最好注解。因此，员工的价值在于其知识、技能有很大的开发空间，并且这些知识、技能能够在工作中充分地发挥出来，为企业带来利润。人力资源使用的这种价值是其他任何生产要素所无法替代的。企业员工的知识 and 技能，特别是以未编码知识的形式表现出来的知识和技能被视为饭店的核心竞争力。同时，员工的高使用价值也是潜在的，企业员工的价值不仅取决于其奉献意愿及程度，取决于其专业知识和技能及与组织其他职员之间的协同程度，更取决于他们的知识和技能与组织目标的符合程度，以及与工作环境的融合程度。因此，企业人力资源的价值具有一定的潜在性。组织目标的调整、组织资源的充足都会对员工知识效价产生影响，而个人的工作满意程度、努力程度以及员工之间的协调程度都会直接影响员工对实现组织目标的作用。

第二节 人力资源管理概述

人力资源开发与管理在西方始于20世纪60年代,而在我国则是20世纪80年代才兴起的新学科,国内学者相继发表了一些有关人力资源开发的专著和文章。尽管如此,在许多关于人力资源开发的基本问题上,人们众说纷纭,莫衷一是,急需作进一步深入探讨和总结,这将有助于人力资源开发与管理理论内容的丰富和实际工作的借鉴。

一、人力资源管理的含义

人力资源管理是指对人力资源的取得、开发、保持和利用等方面所进行的计划、组织、指挥、控制和协调的活动。它研究并解决组织中人与人关系的调整,人与事的配合,以充分开发人力资源,挖掘人的潜力,调动人的生产劳动积极性,提高工作效率,实现组织目标的理论、方法、工具和技术的总称。

二、人力资源管理的发展历程

人力资源管理是一门新兴的学科,产生于20世纪70年代末。人力资源管理的历史虽然不长,但人事管理的思想却源远流长。从时间上看,从18世纪末开始的工业革命,一直到20世纪70年代,这一时期被称为传统的人事管理阶段。20世纪70年代末以来,人事管理让位于人力资源管理。

1. 人事管理阶段

人事管理阶段又可具体分为这样几个阶段:科学管理阶段、工业心理学阶段、人际关系管理阶段。

(1) 科学管理阶段。20世纪初,弗里得里克·泰勒等人,开创了科学管理理论学派,并推动了科学管理实践在美国的大规模开展。泰勒提出了“计件工资制”和“计时工资制”,提出了实行劳动定额管理。1911年,泰勒发表了《科学管理原理》一书,这本著作奠定了科学管理理论的基础,因而其被西方管理学界称为“科学管理之父”。

(2) 工业心理学阶段。以德国心理学家雨果·芒斯特伯格等为代表的心理学家的研究成果,推动了人事管理工作的科学化进程。雨果·芒斯特伯格于1913年出版的《心理学与工业效率》标志着工业心理学的诞生。

(3) 人际关系管理阶段。1929年,美国哈佛大学教授梅奥率领一个研究小组到美国西屋