



普通高等教育“十二五”规划教材
财经专业基础课系列

人力资源管理

(第二版)

潘晓云/编著

CAIJING ZHUANYE JICHUKE XILIE



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE



普通高等教育“十二五”规划教材

财经专业基础课系列

人力资源管理

(第二版)

潘晓云/编著



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理 / 潘晓云编著. —2 版. —上海:

立信会计出版社, 2012. 1

高职高专“十二五”规划教材. 财经专业基础课系列

ISBN 978-7-5429-3224-2

I. ①人… II. ①潘… III. ①人力资源管理-高等职业
教育-教材 IV. ①F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 004556 号

责任编辑 赵志梅

封面设计 周崇文

人力资源管理(第二版)

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路 2230 号 邮政编码 200235

电 话 (021)64411389 传 真 (021)64411325

网 址 www.lixinaph.com 电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net 电 话 (021)64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 浙江省临安市曙光印务有限公司

开 本 787 毫米×960 毫米 1/16

印 张 20 插 页 1

字 数 381 千字

版 次 2012 年 1 月第 2 版

印 次 2012 年 1 月第 1 次

印 数 1—3 100

书 号 ISBN 978-7-5429-3224-2/F

定 价 32.00 元

如有印订差错,请与本社联系调换

第二版前言

自已故管理学大师彼得·德鲁克教授提出“人力资源”概念至今已半个多世纪,无论是企业的管理实践者还是管理学研究者无不深刻地体会到人力资源在企业管理中的重要性。人力资源的作用凸显在对组织核心竞争力、智力资本、组织能力、高绩效的工作系统、流程管理、价值管理、员工参与、生产率、企业文化变革和高绩效团队等方面。毋庸置疑,组成企业的人,是企业的宝贵财富。

为了力求使读者对本学科的知识体系有一个全面的认识,本书延续了第一版的框架,共分十章。除了第一、第二、第三章分别分析了人力资源与人力资源管理的概念,阐述了人力资源管理的历史与发展、人力资源管理理论的演变,探讨了影响现代人力资源管理的各种环境因素之外,还具体论述人力资源管理系统的各个主要部分,包括第四章工作分析与工作设计、第五章人力资源规划、第六章人力资源吸收、第七章人力资源开发、第八章绩效考评、第九章薪酬管理,以及第十章劳动关系与社会保险。同时,根据学科知识的不断更新,以及我国企业人力资源管理的实际问题,本书对第一版的内容进行了一定的修改。例如,介绍了曾在我国企业界相当流行的人力资源3P模式,并且提出由3P模式向4P模式转变的趋势;针对人力资本的概念、人力资本理论的产生进行了更为完善的知识梳理;较为详细地分析与评价平衡计分卡在绩效评估中的运用等。鉴于人力资源管理是一门综合性、实践性较强的学科,本书保留了第一版中实务操作性内容,以及相关的案例。并在每章的开始列出了学习目的与内容以及学习重点,在结束部分给出了思考题,从而方便读者对本书的知识内



容有一个全面、扎实的掌握。

本书是编者在多年“人力资源管理”课程教学过程中不断学习和研究的结果。所谓教学相长,在此要感谢那些在教学中激励我的学生们,正是因为他们强烈的求知欲才促使我不断挑战自我。要感谢复旦大学管理学院的各位学术造诣精湛的教授们,读博的3年,我接受了他们无数的教诲与指导。特别要感谢我的博士生导师胡君辰教授,他让我明白在艰辛的求学中也要体会快乐,学会放缓自己的脚步,享受过程。还要感谢立信会计出版社赵志梅编辑,没有她大力的支持与认真仔细的校阅,本书难以面世。最后还要特别感谢我的家人,正是他们给了我一个可以遮风挡雨、释放压力的幸福港湾。

本书在写作过程中,参阅、借鉴和引用了国内外学者的大量研究成果,由于篇幅所限,未能一一列出,在此一并致以诚挚的谢意!此外,由于个人水平、时间以及材料所限,本书错误、疏漏之处在所难免,还望得到广大读者的批评指正。

潘晓云

2012年1月

前 言

随着我国社会主义市场经济的进一步发展,企业之间的竞争将越来越激烈,而竞争的焦点,最终将体现在人才的竞争上。企业人力资源的开发与管理能否跟上时代发展的要求,对企业的发展将起到至关重要的作用,因此人力资源管理课程已经成为工商管理专业中一门重要的必修课。

本书涵盖学科的主要框架,力求使读者对本学科的知识体系有一个全面的认识。本书共分十章。除了第一、第二、第三章分别分析了人力资源与人力资源管理的概念,阐述了人力资源管理的历史与发展、人力资源管理理论的演变,探讨了影响现代人力资源管理的各种环境因素之外,还具体论述了人力资源管理系统的各个主要部分,包括第四章工作分析与工作设计、第五章人力资源规划、第六章人力资源吸收、第七章人力资源开发、第八章绩效考评、第九章薪酬管理,以及第十章劳动关系与社会保险。鉴于人力资源管理是一门综合性较强的学科,本书力求结合相关学科知识的发展,打破课程界限,引导读者学会全面梳理知识。又因为人力资源管理是一门实践性很强的学科,本书增强了一些实务操作的介绍,提供一些相关的案例,便于读者运用理论分析案例,培养分析问题和解决问题的能力。另外,在每章的开始列出了学习目的与内容,在结束部分给出了思考题,并且在正文中穿插了丰富的图表以利于读者掌握知识要点。

本书是我在多年的教学中,不断地学习和研究的结果。在此,非常感谢华东师范大学商学院和工商管理系的领导对我的信任,能够将开设新



课的任务交给我,让我在压力下不断地前进;感谢我的导师华东师范大学商学院叶守礼教授对我的谆谆教诲,她对待新知识、新生事物的强烈兴趣激励我不断地学习,不断充实自己;感谢华东师范大学商学院薛跃副教授,她的热情、她的帮助让我在工作和生活中备感关怀;感谢立信会计出版社戎其玉副编审,没有她大力支持与认真仔细的编辑加工,本书难以面世。另外还要特别感谢我的家人对我的支持。每每被工作的重担压得无法喘息时,是我的丈夫以他宽厚的肩膀给我有力的支撑!感谢我的母亲多年来默默的付出,是她帮助我分担家务,使我能够有充足的时间与精力投入工作!感谢我可爱的儿子,每当因为工作而不能时常陪伴其左右、担当起母亲应尽的责任时,我备感愧疚!

本书在写作过程中,参阅、借鉴和引用了国内外学者的大量研究成果,在此一并致以诚挚的谢意!此外,由于个人水平、时间以及材料所限,本书错误、疏漏之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

潘晓云

2005年8月

目 录

第一章 人力资源管理概述	1
学习目的及学习内容	1
学习重点	1
第一节 人力资源与人力资源管理	1
一、人力资源	1
二、人力资源管理	9
第二节 人力资源管理的历史与发展	20
一、产业关系学和人力资源管理学的创立	20
二、人力资源管理的历史沿革	23
三、人力资源管理的挑战	26
四、E时代的人力资源管理	29
思考题	31
案例与透视	31
第二章 人力资源管理理论	35
学习目的及学习内容	35
学习重点	35
第一节 人力资本理论	35
一、人力资本	35
二、人力资本基本理论	42
第二节 人力资源管理理论的演进	55
一、人力资源管理理论的发展	55
二、人性的假设与管理	58
思考题	61
案例与透视	61
第三章 人力资源管理的环境	64
学习目的及学习内容	64



学习重点	64
第一节 影响人力资源管理的环境因素	64
一、人力资源管理与环境的关系	64
二、人力资源管理的外部环境因素	65
三、人力资源管理的内部环境因素	69
第二节 人力资源管理环境的变化	74
一、经济和就业方面的变化	74
二、教育、培训的新要求	75
三、人口构成的新特征和多样性的新趋势	75
四、工作与家庭统筹兼顾的新难题	76
五、经济全球化趋势	76
思考题	78
案例与透视	78
第四章 工作分析与工作设计	82
学习目的及学习内容	82
学习重点	82
第一节 工作分析概述	82
一、工作分析的历史发展	82
二、工作分析的定义	84
三、工作分析的基本术语	85
四、工作分析的目的	87
五、工作分析的作用	87
第二节 工作分析的内容和方法	90
一、工作分析的内容	90
二、工作分析的方法	91
三、工作分析的实施	97
第三节 工作分析的相关结果	98
一、工作分析的相关结果之一:工作描述书	98
二、工作分析的相关结果之二:工作设计	100
思考题	105
案例与透视	105
第五章 人力资源规划	107
学习目的及学习内容	107



学习重点	107
第一节 人力资源规划概述	107
一、人力资源规划概念	107
二、人力资源规划的作用	110
三、人力资源规划的内容	112
四、人力资源规划的基本程序	114
第二节 人力资源预测	116
一、人力资源预测的概念	116
二、人力资源预测的特点	118
三、人力资源需求预测方法	118
四、人力资源供给预测方法	121
第三节 人力资源规划的编制、运用与控制	125
一、人力资源规划的编制	125
二、人力资源规划的运用与控制	129
思考题	133
案例与透视	133
第六章 人力资源吸收	135
学习目的及学习内容	135
学习重点	135
第一节 人力资源吸收概述	135
一、招聘的概念、意义和原则	135
二、广义的招聘程序	138
三、狭义的招聘程序	139
四、人员招聘工作责任的划分	143
第二节 人员招募	144
一、内部招募	144
二、外部招募	146
第三节 人员甄选	148
一、人员甄选方法的特征	149
二、笔试	150
三、面试	151
四、测评	156
五、人员甄选的决策	168
第四节 招聘评估	172



一、招聘评估的作用	172
二、招聘结果的成效评估	172
思考题	173
案例与透视	173
第七章 人力资源开发	178
学习目的及学习内容	178
学习重点	178
第一节 人力资源开发概述	178
一、人力资源开发的概念	178
二、人力资源开发的意义	181
三、人力资源开发的误区	183
第二节 人力资源开发的过程	185
一、人力资源开发的阶段	185
二、人力资源开发的需求分析	186
三、人力资源开发项目的实施	191
四、人力资源开发的效果评价	197
第三节 新员工的导向活动与员工的职业发展	200
一、新员工导向活动	200
二、员工的职业发展	203
思考题	208
案例与透视	208
第八章 绩效考评	215
学习目的及学习内容	215
学习重点	215
第一节 绩效考评概述	215
一、绩效考评的概念	215
二、绩效考评的意义	218
三、绩效考评的类别	219
四、绩效考评的主体	220
五、绩效考评常见的六种误解	221
六、绩效考评的发展趋势	223
第二节 绩效考评的内容与方法	225
一、绩效考评的内容	225



二、绩效考评的指标体系	227
三、绩效考评的常用方法	229
四、绩效考评的困难和问题	235
第三节 绩效考评结果的应用	237
一、绩效考评结果的反馈与面谈	237
二、绩效考核结果的运用	238
思考题	241
案例与透视	241
第九章 薪酬管理	245
学习目的及学习内容	245
学习重点	245
第一节 薪酬管理概述	245
一、薪酬的概念	245
二、薪酬的作用	246
三、影响员工薪酬的因素	247
四、关于薪酬理解的误区	249
五、现代薪酬管理发展的新趋势	251
第二节 薪酬管理的理论基础	256
一、公平理论与薪酬管理	256
二、双因素论与薪酬管理	257
三、期望理论与薪酬管理	258
四、代理理论与薪酬管理	259
第三节 薪酬制度	260
一、薪酬模式	260
二、常见的薪酬制度	262
三、薪酬调查	263
四、薪酬设计	264
五、薪酬的控制与调整	269
第四节 员工福利	272
一、员工福利的特点	272
二、员工福利的构成	272
三、企业福利制度弹性化	273
思考题	276
案例与透视	276



第十章 劳动关系与社会保险	279
学习目的及学习内容	279
学习重点	279
第一节 劳动关系	279
一、劳动关系的内涵	279
二、劳动者的地位和权利	280
三、劳动合同及其管理	282
第二节 社会保险	287
一、社会保险概述	287
二、养老保险	289
三、失业保险	295
四、医疗保险	299
思考题	306
案例与透视	306
参考文献	308

第一章 人力资源管理概述

学习目的及学习内容

当前中国企业面临越来越复杂的环境,市场的不确定性、技术的创新性、组织的变革性、人员的流动性正日益困扰着企业家们。另外,世界经济一体化的浪潮席卷全球,中国加入 WTO 后,如何面对扑面而来的挑战?如何在竞争中保持自己的优势?这些问题都涉及管理中最根本的问题——人的问题。现代企业之间的竞争,归根到底是人的竞争,即要使优秀的员工成为企业的核心竞争力,而怎样去获取、领导和发展他们则是人力资源管理重点。在本章中,我们将介绍人力资源的概念、特点、地位和作用,分析现代人力资源管理与传统人事管理的区别。从产业关系学和人力资源管理学的创立入手,阐述人力资源管理的历史沿革,分析人力资源管理所面临的挑战,并探讨在网络时代人力资源经理的生存问题。



学习重点

1. 人力资源的内涵、外延、层次和特点。
2. 结合人力资源管理范畴模型理解人力资源管理的概念。
3. 传统人事管理与现代人力资源管理的区别。
4. 人力资源管理的历史沿革。
5. 人力资源管理的挑战。

第一节 人力资源与人力资源管理

一、人力资源

(一) 人力资源的概念

1. 人力资源的内涵

“人力资源”作为一个管理术语出现至今,随着认识的深化,在概念上已有非常丰



富的含义。

经济学通常把为了创造物质财富而投入生产过程中的一切要素称为资源。资源可以分为以下几类:

(1) 自然资源。自然资源一般是指用于生产活动的一切未经人加工的自然物。例如,未经开发的土地、山川、森林、矿藏等,它们有待于人们去开发利用。

(2) 资本资源。资本资源一般是指用于生产活动的一切经人加工的自然物。例如,资金、机器、厂房、设备。人们并不直接消费资本本身,而是利用它去生产和创造新的产品与新的价值。

(3) 信息资源。信息资源是指对生产活动及对与其有关的一切活动的事物描述的符号集合。信息是对客观事物的一种描述,与前两种资源不同的是,自然资源和资本资源具有明显的独占性,而信息资源则具有共享性。

(4) 人力资源。人力资源是生产活动中最活跃的因素,也是一切资源中最重要

的资源,由于该资源特殊的重要性,被经济学家称为第一资源。
那么究竟什么是人力资源?许多学者根据自己的研究对人力资源下了不同的定义。综合前人的研究,可以将人力资源的定义表述为:人力资源是与自然资源或物力资源相对应的,以人的生命机体为载体的社会资源,是指在一定领域内人口所拥有的劳动能力。

其中,所谓的人口,是居住在一定地区内或一个单位内的人的总和。人口的基本形态是一个个具体的活的人。作为一个具体的活的生命有机体的人,除极少数由于各种原因丧失劳动能力之外,绝大多数人口都具有劳动能力。所以,一定数量的人口是人力资源得以形成的自然基础。有了一定数量的人口就有一定数量的人力资源。人口数量的多寡、增长速度的快慢、地域分布是否均衡、人口结构是否合理等都直接影响人力资源的总量、质量以及开发、配置、使用和管理。比如,一个地区人口稀少,一个地区人口众多,这两个地区的人力资源就存在量的悬殊。但是,人力资源并不是简单地指一定数量的人,而是指在这些人身上的劳动能力。

劳动能力或劳动力是指存在于活的人体中的体力和脑力的总和。所谓体力,是指在一定身体素质基础上的负荷力、灵敏度、耐力等;而脑力又称为智力、知识力,是人们掌握和运用知识的能力,如观察力、记忆力、思维力、想象力以及操作能力等。体力是个体发育到一定的生理阶段就具有的能力,是自然力;脑力则是后天学习获得的。体力反映人力资源的自然力,脑力反映人力资源的社会性。两者的结合就构成人力资源的总和,成为社会财富的重要资源。

2. 人力资源的外延

人是人力资源的载体。但不是所有人都是人力资源,而且社会上的人个个特殊,他们所拥有的人力资源各不相同,即使同一个人,在不同阶段、不同环境所拥有的人



力资源也有很大区别。

一般地说,在人口总体中,除了丧失劳动能力的极少数人外,所有的人都拥有人力资源。一个国家或地区的人口总量大体上相当于该国或该地区的人力资源总量。在作为人力资源总量的人口中,又有以下不同的情况:

从劳动年龄^①看,有未达到劳动年龄的16岁以下的青少年,有处于劳动年龄之中的青壮年(男性劳动者从16~60岁,女性从16~55岁或16~50岁),还有超过劳动年龄的老年(男性60岁,女性50岁或55岁以上)。

从就业情况看,有在业人口、待业人口、失业人口、尚未到社会就业或离职就读的学生、服兵役的士兵、家庭闲居人员和其他人员。

从人力资源的实现程度来看,未到劳动年龄、符合劳动年龄和超过劳动年龄的这三部分在业人口,是现实人力资源的主体;待业人口、失业人口和家庭闲居人口,是现实人力资源的闲置状态;尚未到社会就业或离职就读的学生、服兵役的士兵是潜在的人力资源。

人力资源大致包括以下几种:

(1) 符合劳动年龄的社会劳动人口,又称适龄就业人口。

(2) 未到劳动年龄,但已从事社会劳动的人口,又称未成年就业人口^②。

(3) 超过劳动年龄,仍从事社会劳动的人口,又称老年就业人口。

(4) 处于劳动年龄,具有劳动能力,等待或要求从事社会劳动的人口,又称待业人口、求业人口。

(5) 处于劳动年龄,具有劳动能力但失去社会劳动岗位的人口,又称失业人口。

(6) 处于劳动年龄,正在国民教育系列就读的求学人口。

(7) 处于劳动年龄,正在军队服役的人口。

(8) 处于劳动年龄,不领取劳动报酬的家务劳动人口。

(9) 处于劳动年龄,具有劳动能力的其他人口。

综上所述,人力资源是指在一个国家或地区之中,处于劳动年龄,未到劳动年龄和超过劳动年龄而具有劳动能力的人口之和;或者表述为,一个国家或地区的总人口中减去丧失劳动能力的人口之后的人口。

① 劳动年龄又称就业年龄,是有资格参加社会劳动的法定年龄,各国规定不同。我国规定就业年龄下限为年满16周岁。上限男性为60岁;女性职员为55周岁,女性工人为50岁。

② 我国禁止录用童工,这里指的是因特殊需要并经地方人民政府行政机关批准的未成年人口。我国《劳动法》第15条规定:“禁止用人单位招用未满16周岁的未成年人。文艺、体育和特种工艺单位招用未满16周岁的未成年人,必须依照国家有关规定,履行审批手续,并保障其接受义务教育的权利。”



3. 人力资源的数量和质量

人力资源既有量的一面又有质的一面。数量和质量是人力资源最基本的性质。

人力资源的数量是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,主要是指由就业、求业和失业人口所组成的现实人力资源。

影响人力资源数量的因素主要有三个方面:

第一,人口总量及其生产状况。由于劳动力人口是人口总体中的一部分,而人力资源的数量体现为劳动人口的数量,因此,人力资源数量首先取决于人口总量及其通过人口的再生产形成的人口变化。从这个意义上说,人口的状况就决定了人力资源的数量。

第二,人口的年龄构成。人口的年龄构成是影响人力资源的一个重要因素。在人口总量一定的情况下,人口的年龄构成直接决定了人力资源的数量。

第三,人口迁移。人口迁移可以使得一个地区的人口数量发生变化,继而使得人力资源的数量发生变化。

人力资源的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综合。人力资源的质量是人力资源所具有的体质、智力、知识和技能水平,以及劳动者的劳动态度。它一般体现在劳动者的体质水平、文化水平、专业技术水平、劳动的积极性上,可以用健康卫生指标、教育状况、劳动者的技术等级状况和劳动态度指标来衡量。

人力资源的质量主要受以下几个方面的影响:

第一,遗传和其他先天因素。人类的体质和智能具有一定的继承性。人口的遗传,从根本上决定了人力资源的质量及最大可能达到的限度。我们提倡优生优育,提高人口质量。

第二,营养因素。营养因素是人体发育的重要条件。一个人儿童时期的营养状况,必然影响其未来成为人力资源时的体质与智力水平。营养也是人体正常活动的重要条件,充足而全面地吸收营养才能维持人力资源原有的质量水平。

第三,教育方面的因素。教育是人为传授知识、经验的一种社会活动,是一部分人对另一部分人进行多方面影响的过程,这是赋予人力资源质量的一种最重要、最直接的手段,它能使人力资源的智力水平和专业技能水平都得到提高。

人力资源的数量和质量是密切联系的两方面。

首先,一定数量的人口是形成人力资源的自然基础,是一个国家或地区人力资源多寡的决定性因素。人口稀少的国家和地区很难具有人力资源的数量优势。但在现代社会,一个国家和地区的人力资源优势主要不表现在数量而表现在质量上,因为在创造社会财富方面,人力资源的质量远远胜于它的数量。

其次,一般地说,人力资源的质量对数量的替代性较强,而数量对质量的替代作