

工商管理优秀教材译丛 PEARSON

管理学系列

Fundamentals of Human Resource Management

人力资源 管理基础

[美] 加里·德斯勒 (Gary Dessler) 著

刘钢 梁彦鸣 等 译

清华大学出版社

人力资源管理基础

[美] 加里·德斯勒 (Gary Dessler) 著

刘钢 梁彦鸣 等 译

Fundamentals of Human Resource Management

清华大学出版社
北京

北京市版权局著作权合同登记号 图字：01-2009-7482

Authorized translation from the English language edition, entitled FUNDAMENTALS OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT; CONTENT, COMPETENCIES, AND APPLICATIONS, 9780136050506 by GARY DESSLER, published by Pearson Education, Inc, publishing as Prentice Hall, copyright © 2009.

All Rights Reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by PEARSON EDUCATION ASIA LTD., and TSINGHUA UNIVERSITY PRESS Copyright © 2012.

本书中文简体翻译版由培生教育出版集团授权给清华大学出版社出版发行。未经许可,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 Pearson Education(培生教育出版集团)防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理基础/(美)德斯勒(Dessler,G.)著;刘钢,梁彦鸣等译.--北京:清华大学出版社,2012.6
(工商管理优秀教材译丛·管理学系列)

书名原文: Fundamentals of Human Resource Management

ISBN 978-7-302-28583-0

I. ①人… II. ①德… ②刘… ③梁… III. ①人力资源管理—高等学校—教材 IV. ①F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 073757 号

责任编辑:刘志彬

封面设计:常雪影

责任校对:宋玉莲

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市金元印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:33.75 插 页:2 字 数:797千字

版 次:2012年6月第1版 印 次:2012年6月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:58.00元

产品编号:032091-01

序 言

人力资源管理基础

Fundamentals of Human Resource Management

《人力资源管理基础》这部教材利用简要的 14 章内容,为选修该门课程的本科生和研究生全面学习和回顾了人力资源管理的知识体系。

人力资源管理是一个获取、培训、评估员工,并为员工支付薪酬,处理劳动关系,健康和公平问题的管理过程。因此,我们在书中谈到的问题将为你提供处理人力资源管理问题所需要的知识和技能。例如,甄选员工,引导和培训新员工,提供激励和福利,绩效评估等。如果你之前学过管理方面的基础课程将会有助于这门课程的学习,但这也并不是学习这门课程所必须的。

即使你从来没有做过人力资源经理,人力资源管理也是一个相当重要的议题。例如,在你职业生涯中的每一天,你都需要面试并招聘员工,都需要对他们进行培训和评估。因此,学习这本书将帮助你完成以下 3 个任务:本课程的内容可以帮助所有商学院的学生(而不仅仅是人力资源管理专业的学生)学习在工作中进行面试、评估、设置安全实践操作等重要的人力资源管理技巧;能够满足学校或其授权代理机构对你进行的“学习评估”的要求;帮助你从管理实践的视角,使用非传统的人力资源管理胜任能力(例如,管理伦理决策能力)和商务知识(例如,商业法律知识)来执行甄选、评估员工的工作任务。

我还希望,学生们能通过学习这本书中的内容,获得你们整个管理职业生涯中所需要的技能。世界各地的很多学生都已经体会到了这一点。各出版社已经将我的其他版本的人力资源管理教材翻译成十几种语言已在全世界发行。因此,在你读到这篇序言时,中国、俄罗斯、法国、马来西亚、印度、南美洲以及中东和世界其他地方的学生,他们都在使用这本书来学习管理人力资源的知识和技能。

在这里,我简单介绍一下这本书的几个特色专栏。每章中有关“全球化”的专栏会将人力资源管理在全球化方面的重点问题呈现给大家,而本书中提到的有关人力资源信息系统的内容则讨论了如何应用人力资源管理技术的问题。“人力资源管理实践”专栏为管理者给出了如何可以更好管理员工的建议和提示。还有两个特色专栏可以向管理者说明,如何使用个人和业务技巧来完成他们的工作。例如,在第 5 章的有关“员工甄选”的内容中,“个人胜任力”专栏讲的是“增强你的跨文化敏感性:降低员工甄选误差的技巧”;而“商业实践”专栏讲的是“增强你在人力资源测试方面的商业法律知识”。

目 录

人力资源管理基础

Fundamentals of Human Resource Management

第一部分 导 论

第 1 章 当代人力资源管理	3
引言	3
什么是人力资源管理	4
变化中的人力资源管理环境	9
人力资源管理的角色转变	12
当代人力资源管理的重要课题	14
本书计划	17
总结	19
关键术语	19
讨论与练习	19
应用练习	20
人力资源管理实践	20
案例 1-1: 杰克·尼尔松的问题	20
案例 1-2: 卡特洗涤公司	21
经验练习	22
注释	22
第 2 章 就业公平和员工多元化问题管理	24
引言	24
选定的公平就业机会法案	25
商业实践 建立你的公共政策知识	25
个人胜任力 增强你的伦理决策能力	31
人力资源管理实践	32
全球化的人力资源管理 在全球化环境中应用公平就业法	37
雇主对歧视诉讼的抗辩	38
说明性的就业歧视操作	40
公平就业机会委员会强制执行程序	43
多样化管理和反优先雇用行动项目	45

总结	49
关键术语	50
讨论与练习	51
应用练习	51
人力资源管理实践	51
案例 2-1: 发生在冰上曲棍球队里的性骚扰诉讼	51
案例 2-2: 卡特清洗公司(Carter Cleaning Company)	52
经验练习	53
注释	54
第 3 章 兼并、收购与战略人力资源管理	57
引言	57
什么是战略人力资源管理	58
战略管理过程	59
商业实践 获得战略的协调一致	64
人力资源管理如何创造竞争优势	66
人力资源管理的战略角色	69
人力资源的全球化问题 离岸外包(offshoring)	70
人力资源管理实践 如何将战略转化成人力资源政策和实践操作	72
战略人力资源管理实践: 人力资源管理在兼并与收购中的角色	74
个人胜任力 提高你的组织文化管理技能	76
总结	78
关键术语	79
讨论与练习	80
应用练习	80
人力资源管理实践	80
案例 3-1: 所谓的“承担社会责任的收购”存在吗	80
案例 3-2: 卡特清洁公司——高质量的工作体系	81
经验练习	82
第一部分 录像案例附录	82
录像一: 对人力资源管理和战略人力资源管理的介绍	82
录像二: 管理公平机会和多样性	83
注释	83
第二部分 组织的人员配置	
第 4 章 人员规划与招聘	87
引言	87

工作分析(Job Analysis)	88
招聘和甄选过程	97
人员规划和预测	97
招募应聘者	104
人力资源管理实践 招聘经理的责任	105
商业实践 建立你的营销知识	110
个人胜任力 增强你的供应商管理水平	113
人力资源的全球化问题 在全球范围内寻找适当人选	116
开发和使用职位申请表	121
总结	124
关键术语	124
讨论与练习	125
应用练习	126
人力资源管理实践	126
案例 4-1: 如何招聘到对工作充满激情的员工	126
案例 4-2: 卡特清洗公司: 清洁工的紧缩劳动力市场 ——应用你的营销技巧	127
经验练习	128
注释	128
附录: 其他关于工作分析的议题	130
第 5 章 员工甄选	139
引言	139
测试与甄选员工的基本方法	140
商业实践 增强你在人力资源测试方面的商业法律知识	143
实际工作中的测试	144
人力资源的全球化问题 对委派出国工作人员的测试	149
面试求职者	152
个人胜任力 增强你的跨文化敏感性: 降低员工甄选误差的技巧	157
人力资源管理实践 面试问题中的“四要四不要”原则	160
利用其他甄选手段	161
人力资源管理实践 如何识别不诚实的求职者	166
总结	170
关键术语	171
讨论与练习	171
应用练习	172
人力资源管理实践	172
人力资源实践案例 5-1: 伦理问题和失去控制的面试	172

人力资源实践案例 5-2: 卡特清洁公司的诚实度测试	173
经验练习	174
注释	175
第 6 章 员工培训与开发	179
引言	179
入职引导(Orienting Employees)	180
培训的目的地和流程(Training's Purpose and Process)	181
商业实践 增强你的战略管理知识	182
传统的培训技术	185
基于计算机和互联网的培训	187
人力资源的全球化问题 输出价值观	193
管理者开发和培训(Management development and training)	194
人力资源实践 领导组织变革的方法	199
个人胜任力 增强你的领导能力	200
对培训和开发进行评估	201
总结	204
关键术语	204
讨论与练习	204
应用练习	205
人力资源管理实践	205
案例 6-1: 彻底改造	205
案例 6-2: 新的培训项目	206
经验练习	207
注释	208

第三部分 绩效评估和薪酬福利

第 7 章 绩效管理 and 评估	213
引言	213
绩效管理的基本概念	214
商业实践 增强关于组织目标设定的知识	216
评估方法	221
全球化中的人力资源 海外员工的绩效评估	228
评估反馈面谈	228
个人胜任力 增强你的沟通技巧	229
评估的问题	230
人力资源管理实践 让评估更具说服力	232

绩效管理(Performance Management)	233
职业(生涯)管理	239
总结	245
关键术语	245
讨论与练习	246
应用练习	246
人力资源管理实践	246
案例 7-1: 对斯威特沃特大学的教务秘书进行绩效评估	246
案例 7-2: 卡特清洁公司: 绩效评估	247
经验练习	248
注释	248
第 8 章 薪酬管理	252
引言	252
哪些因素决定了你需要支付多少薪酬	253
雇主如何确定工资率	256
人力资源管理实践 用排序法进行职位评估的步骤	258
薪酬管理的现行趋势	260
人力资源的全球化问题 外派员工的薪酬管理	262
激励计划	263
人力资源管理实践	266
个人胜任力 加强你的团队建设能力和团队激励	267
员工福利(employee benefits)	271
人力资源管理实践 强化你的财务和预算知识	281
总结	282
关键术语	283
讨论与练习	284
应用练习	284
人力资源管理实践	284
案例 8-1: 是否应该在薪酬中引入团队概念呢	284
案例 8-2: 卡特清洁公司的激励计划	285
经验练习	286
注释	287

第四部分 员工与劳动关系

第 9 章 伦理、员工权利及工作中的公平问题	293
引言	293

伦理、员工权利及工作中的公平问题	294
商业实践 增强你的员工权利和商业法律知识	297
什么因素会影响工作中的伦理行为	298
个人胜任力 增强你的组织文化技能	302
在伦理和公平问题上,人力资源管理承担什么样的角色	304
员工的处罚和隐私	308
人力资源管理实践 公平处罚准则	310
解雇管理	313
人力资源的全球化问题 雇用合同	318
总结	319
关键术语	320
讨论与练习	320
应用练习	321
人力资源管理实践	321
案例 9-1: 安然公司的伦理及组织文化	321
案例 9-2: 卡特清洗公司——保障公平	322
经验练习	323
注释	324
第 10 章 与工会合作和解决争议	327
引言	327
工人运动(The Labor Movement)	328
商业实践 了解公司的社会责任	334
工会的代表权和选举(The Union Drive and Election)	335
人力资源管理实践 工会化过程中的管理者角色	340
集体谈判的流程(The Collective Bargaining Process)	342
人力资源管理实践 谈判指引	345
人力资源管理实践 如何处理申诉	351
工会运动的未来	353
全球化的人力资源管理 走向世界的工会	355
总结	355
关键术语	356
讨论与练习	357
应用练习	357
人力资源管理实践	357
案例 10-1: 与美国作家协会进行谈判	357
案例 10-2: 卡特清洁公司——申诉	358
经验练习	359

注释	360
第 11 章 提高员工的职业安全与健康	363
引言	363
员工安全与健康：写在前面的话	364
导致意外的原因	368
人力资源管理实践 检查可能引发意外事故的机械或物理因素	369
如何避免意外	372
个人胜任力 应用你的激励技能	374
商业实践 增加你的综合管理知识	376
人力资源的全球化问题 海外工作人员的安全与健康问题	381
员工健康：问题与补救措施	381
人力资源管理实践 解雇高危员工的指引	388
总结	390
关键术语	390
讨论与练习	391
应用练习	391
人力资源管理实践	391
案例 11-1：办公室安全和健康计划	391
案例 11-2：卡特清洁公司——激励安全行为	392
经验练习	393
注释	393

第五部分 人力资源管理专题

第 12 章 小企业的人力资源管理	399
引言	399
小企业所面对的挑战	400
利用互联网和借助政府来支持人力资源管理工作	402
企业小型化的优势：熟悉度、公平、非正式、人力资源管理	409
人力资源管理实践 一个简单的流水线面试过程	413
个人胜任力 增强你的沟通能力	417
利用专业雇主组织	417
人力资源管理系统、流程以及文书工作	420
商业实践 增强你的人力资源信息系统的知识	423
总结	424
关键术语	426
讨论与练习	426

应用练习	427
人力资源管理实践	427
案例 12-1: 新的人力资源系统	427
案例 12-2: 卡特清洁公司——新薪酬计划	427
经验练习	428
注释	428
第 13 章 人力资源管理的全球化	431
引言	431
人力资源与国际化企业	432
商业实践 增强你的国际商业法律知识	435
通过员工甄选改善外派工作	436
人力资源管理实践	439
人力资源管理实践 人力资源管理在离岸外包工作中的实际角色	441
培训并保留国际员工	446
个人胜任力 增强你的全球化管理团队技能	448
如何实施全球化的人力资源系统	453
总结	455
关键术语	455
讨论与练习	456
应用练习	456
人力资源管理实践	456
案例 13-1: “老板,我想我们遇到麻烦了。”	456
案例 13-2: 卡特清洁公司——去国外	457
经验练习	458
注释	458
第 14 章 衡量和提升人力资源管理的水平	462
引言	462
正在改变的人力资源管理的角色	463
人力资源管理实践 建立信任	466
实施人力资源管理审计工作	466
人力资源测量的标准和尺度	471
人力资源管理活动外包	480
人力资源管理实践 外包业务工作清单	485
商业实践 增强你的供应链管理知识	486
人力资源管理的全球化问题 外包全球招聘业务	487
总结	487

关键术语	489
讨论与练习	489
应用练习	490
人力资源管理实践	490
案例 14-1: 玛莎百货	490
案例 14-2: 卡特清洁公司——高绩效工作系统	491
经验练习	491
注释	492
附录 综合案例	494
案例一: 班狄克的汽车生意(Bandag Automotive)	494
案例二: 安吉洛的比萨店(Angelo's Pizza)	496
案例三: 谷歌(Google)	499
案例四: “消声器魔法”汽车服务连锁店	502
案例五: 得克萨斯城的英国石油公司	505
术语表	510
译后记	525

第一部分 导 论

第1章 当代人力资源管理

第2章 就业公平和员工多元化问题管理

第3章 兼并、收购与战略人力资源管理

人力资源管理基础

Fundamentals of Human Resource Management

当代人力资源管理

提 要

- 什么是人力资源管理；
- 人力资源管理面临的环境变化；
- 人力资源管理的角色转变；
- 当今人力资源管理的重要议题；
- 本书的结构。

当你结束本章的学习后,应该能够做到:

1. 了解什么是人力资源管理；
2. 用至少5个例子来说明,对于一名主管或经理来说,了解人力资源管理的概念和技巧是十分重要的；
3. 举例说明我们所说的“人力资源管理面临的环境变化”指的是什么；
4. 举例说明当今人力资源经理的职责和30年前有什么不同；
5. 举例说明影响当今人力资源管理的4个重要议题。



引言

对餐饮业来说,要留住优秀员工从来都不是一件容易的事。餐厅里,钟点工的流动率通常高达110%~135%,这意味着一家普通餐馆每年几乎要将它的所有员工换掉¹。这种情况对于服务行业企业来说是十分危险的。因为在这个行业里,某个员工如果心情不好,他的一句冷言恶语就会把你的顾客赶走。不过,总是有这样一些经理,他们不仅知道怎样留住优秀员工,他们还知道怎样让他们保持愉快的心情。鲍勃·甘博亚



(Bob Gamboa)是俄勒冈州斯坦福饭店的首席经理,他就是这类优秀经理中的一员。他估计自己管理的饭店每年的人员流动率大约在28%左右,这比行业平均水平好很多了。他究竟有什么秘诀呢?其实很简单,就是有效的人力资源管理。例如,“你真的有必要挑三拣四一些……我在挑选员工时是十分挑剔的。我要找的是那些真的想要留下来的人。”²带着这种想法,最终鲍勃找的都是那些笑容温和,待人友善的员工。鲍勃在面试时就告诉他们:“如果你不是饭店里最友善的员工,你将不会成功。”³鲍勃的成功表明了,在人力资源管理中,做好即使是最简单的工作都能取得事半功倍的效果。



什么是人力资源管理

斯坦福饭店是一个组织。一个组织是由员工组成的(在这个例子里,就是像厨师、经理和服务员等)。员工在组织中有被正式任命的角色,并且为了实现组织目标在一起工作。而经理则要实现组织的目标负有责任,他的工作就是通过管理组织内员工的工作努力程度来保证实现这个目标。大多数学者都认为,管理包括以下五个基本功能:计划、组织、人事、领导和控制。总而言之,这些功能共同呈现了管理的过程。而每个功能中又包括了以下一些特定的活动:

- 计划(planning): 设立目标和标准;制定规则和流程;制订计划和做出预测。
- 组织(organizing): 给每个下属分派特定的任务;设立工作部门;向下属授权;建立权力流动和沟通渠道;协调下属工作。
- 人事(staffing): 决定你需要雇用什么样的人;招聘有发展潜力的员工;设立绩效标准;分配薪酬;评估绩效;指导员工;培训和开发员工。
- 领导(leading): 敦促员工完成工作;保持士气;激励下属。
- 控制(controlling): 制定标准,例如,销售指标、质量标准、生产层次等;对比标准检查实际绩效;在必要的时候对过程进行修正。

在这本教材中,我们将重点讲人事(staffing),即人事管理或人力资源管理(HRM)。人力资源管理包括:招聘、培训、评估和酬报员工;也包括对他们的劳动关系、安全健康以及公平事宜的管理。你在进行人事管理或者管理过程中涉及“人”的问题的时候都要用到这些概念和技巧,而这些在我们接下来要讨论的话题中都会涉及。主要内容包括:

- 工作分析(确定每位员工所承担工作的性质);
- 制订劳动力需求计划并招募员工;
- 甄选求职者;
- 引导及培训新员工;
- 工资与薪金管理(给员工支付报酬);
- 提供奖金和福利;
- 评价绩效;
- 沟通(面谈、咨询、教导);
- 培训员工和开发管理者;
- 培养员工的献身精神。