

人力资源 管理概论

中国最有影响和最具实力的人力资源院校

中国人民大学劳动人事学院组织编写



复旦博学

21世纪人力资源管理丛书

彭剑锋 主编

复旦大学出版社

www.fudanpress.com.cn

F241
P262

人力资源 管理概论

中国最有影响和最具实力的人力资源院校

中国人民大学劳动人事学院组织编写



复旦博学

21世纪人力资源管理丛书

彭剑锋 主编

参与编写人员: 朱兴东 罗 军 叶华 荆小娟
徐继军 欧阳袖 陈莹 吴雯芳



复旦大学出版社

www.fudanpress.com.cn

RENLI ZIYUAN GUANLI GAILUN RENLI ZIYUAN GUANLI GAILUN RENLI ZIYUAN GUANLI GAILUN

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理概论/彭剑锋主编. —上海:复旦大学出版社, 2003. 11
(博学·21世纪人力资源管理丛书)
ISBN 7-309-03808-8

I. 人… II. 彭… III. 劳动力资源-资源管理
IV. F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 091269 号

人力资源管理概论

彭剑锋 主编

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 邮编 200433

86-21-65118853(发行部) 86-21-65109143(邮购)

fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com

责任编辑 苏荣刚

装帧设计 陈萍

总编辑 高若海

出品人 贺圣遂

印刷 上海华业装潢印刷厂

开本 787×1092 1/16

印张 32.75

字数 641 千

版次 2003 年 11 月第一版 2003 年 11 月第一次印刷

印数 1—6 000


书号 ISBN 7-309-03808-8/F·827

定价 49.00 元



如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究



“博学而笃志，切问而近思。”

(《论语》)

博晓古今，可立一家之说；
学贯中西，或成经国之才。

复旦博学 · 复旦博学 · 复旦博学 · 复旦博学 · 复旦博学 · 复旦博学

主编简介

彭剑锋，中国人民大学劳动人事学院教授，我国管理咨询领域开拓性学者之一，现任和君创业研究咨询有限公司总裁。曾任中国人民大学劳动人事学院副院长，北京可思企业管理顾问有限公司董事长，在中国企业界享有较高的声望。他先后被深圳华为公司、广东TCL集团、山东六和集团、深圳天音通信、湖南正虹集团等企业聘为高级管理顾问，专家组组长。他所领导的专家团队为数十家著名企业提供过管理咨询，《华为基本法》、《华侨城宪章》、《迈普之道》、《新奥企业纲领》、《三星（中国）文化》、《TCL以速度抗击规模》、《天音通信ARS战略推进》、《山东六和集团人力资源优先开发战略》、《白沙集团人力资源三大机制六大体系》均出自该团队之手。

丛书编辑委员会

主 任 曾湘泉

委 员 （按姓氏笔画排序）

文跃然 孙健敏 刘子馨 刘尔铎 萧鸣政

苏荣刚 郑功成 徐惠平 彭剑锋

丛书策划

文跃然 苏荣刚

内 容 提 要

本书是目前国内最新的具有一定原创性的人力资源管理基础课教材，是作者根据中国近年来人力资源管理的发展和实践，以及多年的讲课积累和给国内许多著名企业咨询经验编写而成。全书从战略的角度论述了人力资源管理新的理念、技术和一般流程，特别是人力资源各专业模块系统在企业管理操作过程中的内在关系与衔接点，从制度、机制、程序和技术等方面构建人力资源管理系统。全书共10章，每章均有学习要点、即时案例、相关信息链接、案例讨论和复习练习题，帮助学生从问题的角度理解当前企业人力资源管理面临的困惑与技术难点，尤其对中国企业的人力资源管理实践具有很强的针对性和可操作性，是一本理论与实践紧密结合的教材。本书适合大学人力资源管理专业及相关经济管理专业师生作为教材使用，也可作为企业高层管理者和人力资源主管的参考书。

总序

Human Resource Management

时间过得飞快！从1991年12月红旗出版社正式出版《中国人民大学劳动人事学院系列教材》至今，12个年头已经过去了。中国的政府、企业和其他非赢利组织对劳动科学，特别是对人力资源管理的认识，可以说发生了翻天覆地的变化。当时，人力资源管理在国内还处于无人知晓的阶段。所以，到了1993年我们首次将人事管理专业改成人力资源管理专业后，在招生时，竟发生学生家长误以为，学人力资源管理是搞计划生育的笑话。今天，战略性人力资源管理、薪酬制度、绩效管理、E-HR、素质模型等，几乎成为媒体出现频率最高的词汇。可以说，历史上从来没有像我国今天这样，社会各个层面的人们，特别是从事实际工作的各个组织的高级管理者，对人力资源管理理论和实践的关注达到了前所未有的程度。加入WTO后，经济的全球化大势所趋，企业面临更加激烈的来自国内外的竞争，对人才的吸纳、维系和激励，即对人力资源管理的需求迅速上升，最终派生了对人力资源管理知识的巨大需求。

回顾10多年的教学和人才培养所走过的道路，我们对人力资源管理学科的认识也在不断提升。从20世纪80年代起，我们大胆学习和借鉴了以美国为代表的发达市场经济国家的人力资源管理的理论、技术和方法。当年，在赵履宽院长的领导之下，我们学院积聚了一批具有市场化和国际化意识的教师，敢于抛弃前苏联劳动学科体系，大胆提出发展中国劳动力市场，积极推动运用现代人力资源管理理论、技术和方法，解决我国企业面临的“人”的实际问题的理论观点和做法。20世纪90年代中期以后，在引进发达国家人力资源管理理论和技术的同时，我院的一批教授，通过对国内大量企业的管理咨询，体验企业的人力资源管理和变革的活动，增加了对我国人力资源管理现实问题的理解和认识，使我院在历史上曾被称之为“以市场经济理论见长”而“实际管理操作不足”，得到了根本的弥补，并且很快成为一个新的亮点。这为今天我们静下心来，总结我国人力资源管理实践，采集我国企业人力资源管理的案例，编写既有国外先进的理念和知识，又贴近我国企业现实的人力资源管理教科书，无疑打下了很好的基础。今天摆在您面前的这一套人力资源管

HAM84/07

理的系列丛书，可以说是真实地反映了20世纪90年代以来，我国人力资源管理理论和实践发展的脉络，从一个侧面，展示了劳动人事学院教师们，多年来吸收和消化国外理论、技术和方法，以及实践活动探索的路径和轨迹。

如果说，本套丛书有着一些特点的话，我以为可归结为如下几点。

首先是它的理论性。管理，包括人力资源管理，常常被视为只是一套具体的技术，而缺乏理论。无论从西方的管理学说或东方的管理思想的演变，人们常常得到的感觉是表达和说法层出不穷，而最终缺乏一致的范畴和分析的框架。正如国外的一位学者所言，人力资源欠缺适切的核心理论。在整个人力资源管理学科教材体系设计过程中，在强调基础学科内容的训练，强化经济学、心理学、管理学和法学等学科之间的融合的同时，从整个教材体系搭建到每一本教材内容的安排，我们都试图做出努力，尽可能地减少和避免这一不足。在本丛书中，突出了《劳动经济学》、《组织行为学》等基础理论分量较重的教材。

其次，我们也考虑到了尽可能地 toward 读者提供系统性的知识。这主要体现在两个方面：一是尽最大可能从整个人力资源管理流程，如招聘、培训、薪酬和考核等所需要的教学内容出发，以更加细化的方式加以完整体现，使人力资源管理专业的学生，能全面地对人力资源管理流程中的各个环节、接点，有深入的理解、认识和把握；二是试图从理论到实践、从经济到文化、从国外到国内，给学生提供一种尽可能全面的，也是新颖的透视和观察的角度。

技术性和操作性较强也是本丛书的一个特点。当前，人们对人力资源管理的学习热情持续升温，国内近百所院校都开设了人力资源管理专业，培养专业的人力资源管理学生。有数以万计的在职人员，积极申报由国家劳动和社会保障部颁发的人力资源专业资格证书的考试。光顾各大书店，人们对现代人力资源管理知识的需求上升，我们也能不断目睹，新的人力资源管理方面的教科书应运而生，但总体而言，符合国际通行的人力资源管理理念、技术和操作规范，又能适合我国国情的教科书尚不多见。目前已出版的教科书，明显存在着两方面的问题：一是简单拷贝国外已有的教材，其内容几乎与国外教科书完全相同，甚至所有案例都无一例外来自国外。另外一个问题是，大量的概念和一般知识介绍有余，实际操作的技术和方法介绍不足，甚至可以说是极端缺乏。与此相比，由于劳动人事学院教师团队，多年来企业管理咨询的实战经验的积累，为编写这种实际操作性较强的教科书打下了一定的基础，在一定程度上弥补了这些缺陷。本套丛书，在所撰写的教材中，从技术、方法和国内所选择的案例，充分反映了我们对国际人力资源管理技术的理解和运用，乃至一些新的知识和技术的特点，这将在一定程度上，较好地满足当前人力资源管理专业人士的实际需求。

当然，我们也毫不忌讳地承认，本套丛书中的不同教材，包括一本教材中的不同章节的质量，也参差不齐。最重要的是，一个国家的一本教材，深刻地反映了一个国家该学科领域研究的真实的水平和发展的状况。坦率地讲，

无论是经济学还是管理学，甚至是整个社会科学，国内学术界与国际学术界的学术规范和研究前沿相比，仍存在着一定的差距和不足。一套教材不可能超越目前国内学者对人力资源管理领域现有研究状况，特别是对现有知识系统的贡献的程度。不过，这也并不妨碍本套丛书的特点，更不能否认如下这一点：这里的大部分教材，都是我们教师群体“用心”体会、独立思考完成的成果。

成立于1983年的中国人民大学劳动人事学院，今年迎来了它成立20周年的喜庆日子。《复旦博学——21世纪人力资源管理丛书》的出版，也是带给我院成立20周年的一份献礼。感谢我院人力资源管理系主任文跃然副教授的策划，复旦大学出版社副总编刘子馨先生、副编审苏荣刚先生的鼎力支持。还要感谢人力资源管理系硕士生朱玲玲同学在丛书编辑过程中的辛勤付出。学院老师和出版社共同努力来出版这一套教材，让我写下这一段算是“序”的文字。我们相信，这套丛书的出版，将会推动我国人力资源管理的教学、科研及管理实践活动的健康发展。希望如Arthur K. Yeung 和 Kenneth J. Dewoskin 在“亚洲国家的人力资源管理发展”一文中所指出的那样，“展望未来，我们相信当亚洲或拉丁美洲等地区受到更多专家学者的关注之后，终将出现以亚洲或南美洲为主的人力资源理论与措施。”

中国劳动学会副会长
中国劳动学会劳动科学教学分会会长
中国人力资源开发研究会副理事长
中国人民大学劳动人事学院院长
博士生导师

曾湘泉

2003年7月7日于中国人民大学资料楼323室

前言

1985年，当我还在中国人民大学劳动人事学院师从赵履宽教授攻读劳动经济专业人力资源研究方向的硕士学位时，便登上讲台给本院的本科生及干部专修生讲授人力资源管理这门课程，屈指算来，已有十八个年头了。十八年来，我发表了有关人力资源管理方面的文章及专著数十余篇（本），但唯独没有编写或主编过人力资源管理方面的教科书。对于我这样一个讲了近二十年人力资源管理课程的教书匠来说，这不能不说是一大憾事。我一直认为，文章和专著可以个性化随意一些，而教科书却不能随意编撰。因为教科书既要站在学科研究的前沿，又要求严谨规范，写不好容易误人子弟。

当然，我一直不敢编写人力资源管理教科书的深层原因主要还是来自于十八年来人力资源教学生涯中遇到的两个困惑。一是拿来主义的困惑。所谓拿来主义，就是在人力资源管理教学中，直接采用欧美人力资源管理的教科书版本。这样可以使学生直接接触西方最新的人力资源理念和方法，也可以使我们免于自编教材东拼西凑、脱离实际的窘迫。可由于教师缺乏对欧美企业的质感和深刻理解，在课堂上只能随意演绎，信口开河。同时，由于东西方文化及企业发展阶段、市场竞争环境的不同，西方教科书中的许多理念和方法，和中国企业的需求相距甚远，解释不了中国企业成长过程中的独特问题与现象。简单的拿来主义使我们的许多教师忘记了思考，也逐步失去了探索和实践的能力。这便又使我进入了第二个困惑，即原创性成果的困惑。多年来，我内心一直潜藏一种信念，那就是中国的管理学学者一定要超越拿来主义，一定要出具有原创性成果的人力资源管理专著或教科书，要让西方的大学教授采用中国学者编写的教科书。显然，原创性成果要有实践的土壤，来源于对实

实践的探索，而不是在拿来基础上的简单演绎。但这对中国的管理学学者来说，是一种近乎理想主义的追求。因为中国的历史很短，尚未产生真正世界级的一流企业群体，而没有世界级的一流企业群体就没有世界级的企业家，更谈不上产生世界一流的管理学学者，也就谈不上世界级水平的教科书了。

正唯如此，从1994年起，我与包政等几位中国人民大学教授便一头扎进企业，为企业提供管理咨询服务，从《华为基本法》、《华侨城宪章》到《白沙文化》、《三星（中国）文化》；从《TCL以速度抗击规模》，到《天音通讯ARS战略推进》；从《山东六和集团人力资源优先开发战略》到《白沙集团人力资源三大机制六大体系》、《新奥集团人力资源系统构建》，这一扎就是将近10年。回首十年的咨询实践，我深感实践才是我们最伟大的老师，市场与企业是一个知识的炼狱，中国知识分子的价值在于将知识奉献给社会，而管理学者的价值需要在企业中得到体现。中国知识分子的价值创造与价值实现不能靠神仙皇帝，而要靠自救意识下的对管理实践的全心奉献。这10年来我们给予企业的很少，但从企业中获得很多，在与企业同步成长的过程中，我们的能力得到了提升，自我价值得到了企业的承认，也在实践中摸索出了许多具有中国特色的原创性成果。当然，这些原创性成果是零散而不系统的，更谈不上在人力资源开发与管理哲学层面上的创新了。

呈现在读者面前的这本教科书，基本上是我与我的学生、同事将我数十年的教学与咨询心得进行的一次较为系统的总结提炼。书中有许多我对中国企业的独特感知与看法，一些观点和方法具有原创性的成分，但还属于感性的东西，缺乏科学系统的论证，还不属于真正意义上的原创性科研成果。这就是当复旦大学出版社苏荣刚编辑让我来主编这本教材时，我感到困惑和为难的地方。有些事情很想去做，但又做不到，这不能不令人郁闷。

好在我的许多企业界朋友、同事和我的学生们都鼓励我，希望我将这些年来的教学心得和管理咨询经验进行一次梳理，虽然不成熟，但也可以提供给业界研究和探讨。在我的几位研究生和同事的共同努力下，这本教科书终于出笼了。本书既借鉴了西方学者的大量研究成果，又直接引用了我们在咨询实践中的原创性研究成果。这本教科书抄袭模仿的成分少，自己的东西多一些，也算是困惑中的一丝安慰了。

当然，这本教科书的价值如何，最终还是需要读者来评判。作为一种尝试和探索，本书值得探讨的问题和需要改进的地方很多，但我想，只

要我们坚持科学的探索精神，就一定能研究开发出既具有国际视野、又根植于中国本土企业的人力资源技术和方法。我相信只要我们持续努力去做，这一愿望总有一天会实现的。

中国人民大学
劳动人事学院

彭剑锋

2003年9月

目录

Human Resource Management

1	第一章 企业核心能力与人力资源管理	17
3	第一节 企业的核心能力要素与人力资源	17
3	一、企业的核心能力	17
9	二、人力资源以及人力资源管理	17
15	第二节 通过人力资源管理形成企业的核心能力与竞争优势	17
15	一、“战略—核心能力—核心人力资本”模型	17
20	二、人力资源管理实践获取竞争优势的模型	17
23	三、国内人力资源管理学界的主要模型与观点	17
28	四、人力资源管理支持企业的核心能力或竞争优势的实际证据	17
31	第三节 提高竞争优势的人力资源管理的角色与职责承担	17
31	一、人力资源管理在现代企业中的角色定位	17
33	二、人力资源管理的职责分担	17
34	三、人力资源管理者 and 人力资源部门的职责	17
38	四、人力资源管理者素质模型	17
41	第四节 人力资源管理的历史、现状与未来	17
41	一、人力资源管理的历史沿革	17
48	二、当前人力资源管理面临的问题与挑战	17
50	三、人力资源管理的未来发展趋势	17
56	案例讨论	17

59	第二章 战略性人力资源管理系统设计
62	第一节 战略性人力资源管理系统设计的基础和依据
62	一、企业的使命、愿景与战略
65	二、组织系统研究
69	三、职位系统研究
71	四、人性的基本假设
75	五、人的内在能力结构与特征
76	六、人力资本价值理论
76	第二节 战略性人力资源管理系统组成要素
77	一、基于战略的人力资源规划
78	二、人力资源的获取与人力资源配置
79	三、基于战略和职业生涯规划的培训开发体系
80	四、以职位和能力为基础的薪酬体系
83	五、以关键业绩指标(KPI)为核心的绩效管理体系
86	第三节 人力资源管理的机制
87	一、牵引机制
88	二、激励机制
91	三、约束机制
92	四、竞争淘汰机制
95	五、四大机制的重心在于企业人力资源价值链管理的整合
96	第四节 人力资源管理系统业务运行
97	一、职位分析与职位评价
98	二、素质模型
98	三、人力资源规划
98	四、培训开发系统
99	五、绩效管理系统
99	六、薪酬管理系统
100	案例讨论

102	第三章 人力资源管理的基础——职位分析与职位评价
104	第一节 职位分析及其运用
104	一、职位分析的发展脉络及范畴界定
108	二、职位分析的战略意义及作用
110	三、构建目标导向的职位分析系统模型
114	四、职位分析方法
123	五、职位描述与任职资格
131	六、职位分析的组织与实施
132	第二节 职位评价及其运用
132	一、职位评价的范畴界定及发展脉络
134	二、职位评价的战略意义及作用
136	三、构建战略导向的职位评价系统
137	四、职位评价方法
148	五、开发适合组织特点的个性化职位评价方案
153	六、几种典型的要素计点法职位评价方案
161	案例讨论
166	第四章 人力资源战略规划
168	第一节 人力资源战略规划概述
168	一、人力资源战略规划的定义
169	二、企业经营战略与人力资源战略规划
172	三、人力资源战略规划的内容
180	第二节 人力资源战略规划的操作程序与方法
180	一、人力资源战略规划的基本程序
184	二、人力资源战略规划的技术方法
190	第三节 人力资源战略规划的执行
190	一、人力资源战略规划的执行
193	二、人力资源战略规划的辅助工具——人力资源管理信息系统
197	三、人力资源战略规划的推进
199	案例讨论

201	第五章 员工素质模型的建立与应用
203	第一节 素质及相关概念释义
203	一、素质的概念释义
207	二、素质的构成要素释义
209	三、素质构成要素的特点
210	四、素质与行为以及绩效之间的驱动关系
215	五、素质模型
216	六、素质的描述
225	第二节 员工素质模型与企业的人力资源管理
225	一、员工素质模型与企业核心竞争力的构建
227	二、员工素质模型与企业人力资源管理
231	三、员工素质模型与员工个人的职业生涯发展
231	四、企业员工素质模型的框架
234	第三节 员工素质模型建立的流程、技术与方法
234	一、建立员工素质模型的流程
239	二、行为事件访谈法的操作要点与基本方法
244	三、主题分析与素质模型的建立
247	四、管理类通用素质模型示例
248	第四节 员工素质模型的应用
250	一、素质模型与潜能评价
252	二、素质模型与招聘甄选
254	三、素质模型与绩效管理
255	四、素质模型与薪酬管理
255	五、素质模型与培训开发
256	六、素质模型在人力资源其他业务板块的应用
256	案例讨论
258	第六章 人力资源的获取与再配置
259	第一节 人力资源的获取与再配置
259	一、人力资源的获取与再配置
261	二、人力资源获取与再配置的系统模型

263	第二节 人员招募与甄选
263	一、人员招募与甄选
264	二、定义需求
266	三、人员招募
279	四、人员甄选
300	第三节 人力资源再配置
300	一、人力资源再配置
302	二、人力资源再配置的理论基础
305	三、工作轮换
307	四、晋升、降职与辞退
312	五、竞聘上岗
317	案例讨论
322	第七章 企业绩效管理体系
324	第一节 企业绩效与绩效管理的概念
324	一、企业绩效的概念
325	二、绩效管理的概念
327	第二节 以战略为导向的绩效管理体系
327	一、目前绩效管理中的常见问题
329	二、以战略为导向的绩效管理体系
333	三、绩效管理与人力资源管理的关系
334	第三节 关键绩效指标体系
334	一、关键绩效指标体系的概念
336	二、企业绩效评价指标体系的演进过程
339	三、平衡计分卡
344	四、关键绩效指标体系的构建
349	五、关键绩效指标体系开发实例
352	第四节 绩效管理实施过程
352	一、绩效管理实施的内容
353	二、目标体系的建立
358	三、绩效监控体系的建立