

跨文化



人力资源开发与管理

承敏 著



东南大学出版社

跨文化人力资源开发与管理

韩承敏 著

东南大学出版社

内容提要

本书在探索跨文化组织中文化整合的基础上,着重研究了跨文化组织中人力资源管理实务及个体职业生涯的开发问题。主要内容包括跨文化整合分析,美国、日本和中国文化差异与人力资源开发管理模式,人本主义思想及人力资源开发管理基本理论,组织结构的优势设计、规划与工作分析、招聘与培训、评估与薪酬、个体成长与职业生涯开发、个体需要与成就激励。本书还引用了若干中外跨文化人力资源开发与管理案例及相关测量,并对跨文化人力资源经营中某些热点问题进行了探讨。

本书适合经济类、管理类学生使用,也可供专业研究人员、培训组织和其他相关人员作为参考用书使用。

图书在版编目(CIP)数据

跨文化人力资源开发与管理/韩承敏编著,一南京:东南大学出版社,2003.5

ISBN 7-81089-241-X

I. 跨... II. 韩... III. ①劳动力资源—资源开发—研究②劳动力资源—资源管理—研究 IV. F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 039825 号

跨文化人力资源开发与管理

出版发行 东南大学出版社
出 版 人 宋增民
地 址 南京市四牌楼 2 号(210096)
电 话 025-3793329(办)/3795802(发行部)/3362442(传真)
网 址 <http://www.press.seu.edu.cn>
电子邮件 liujian3793329@sohu.com

经 销 全国各地新华书店
印 刷 南京玉河印刷厂
开 本 850mm × 1168mm 1/32
印 张 13
字 数 302 千
版 次 2003 年 7 月第 1 版第 1 次印刷
印 数 1—3000 册
定 价 21.80 元

* 未经许可,本书内文字不得以任何方式转载、演绎,违者必究。

* 东大版图书若有印装质量问题,请同发行部调换,电话:025-3795802。

序 一

1960年,人力资本理论的开创者舒尔茨在美国经济学会年会上发表的题为《人力资本投资》报告中提出人力资本的核心是提高人口质量,认为人力资源是蕴藏在人类机体中的知识和技能在形成与作用的过程中能力资本化的结果,还指出,有能力的人民是现代经济丰裕的关键。他们是经济增长的一个重要源泉。如果我们忽视了人的技能和知识的改善,忽视了使一个人变得更有能力的信心,那么经济增长的事业就会乏味而又得不到报偿。

20世纪以来,在人力资源背后一直酝酿着不断发展的理念。本书的作者在管理心理学和人力资源开发与管理领域任教多年,积累了一定的经验,在此基础上撰写了此专著,在跨文化人力资源开发与管理领域提出了一些独到的见解。

本书的特色是适应新形势,将人力资源的开发与管理放在跨文化的背景下进行探索,正如作者在书中所提到的,“文化的差异性使人力资源开发与管理整体设计具有差异性,所以在人力资源开发与管理,尤其是跨文化人力资源开发与管理中,注重与文化相匹配、相适应是至关重要的,是构建国家特色的人力资源开发与管理模式的优势所在”。任何一个国家都有着自己独特的文化背景,整体的人力资源开发与管理应当有着自身的个性。在中国加入WTO和参与全球化经济竞争中,各类组织又要学会在吸收、融合与发展中形成自身的人力资源开发与管理个性特色。

鉴于这样的思考,作者就人力资源管理实务作出了具体的阐述,在积极探索全球人力资源的经营方面提出了自己的观点,迈出了可喜的一步,并在广泛学习和吸收众多国内外专家的研究成果和人力资源管理者实践经验的基础上提出了许多有启发性的见解,这对于今后更好地推动有关人力资源问题的研究和实践是很有裨益的。

全国政协常委
苏州市人民政府副市长
苏州大学教授、博士生导师
朱永新

2003年6月18日

序 二

本书的作者是我的一位学友,多年以来,尽管我们所从事的教学和研究领域截然不同,但是,对于学术上的一些边缘和热点问题,我们有着共同的兴趣,这本书是她多年观察思考的成果之一,在这一成果出版之际,作为她的读者,我愿为此书写上几句外行的评论,以表我对学友多年来在教学、科研领域不断努力和追求成果的敬重。

21 世纪,随着经济全球化进程的加速,人类活动的空间已经由多元文化所构成。本土与外来的文化、观念、行为方式和价值判断等方面的冲突和融合正在成为现代文明发展的推动力。对于正在步入全球化竞争时代的企业来说,如何在文化背景多元化的舞台上取得竞争优势,驾驭文化差异,整合跨文化企业组织形式,已成为企业在文化背景多元化的舞台上争取竞争优势的重要手段。正是在这种背景下,《跨文化的企业组织研究和跨文化的人力资源开发与管理》成为一门正在形成中的新兴学科。

就人力资源开发与管理理论本身而言,它在西方也是一门新的、实践性很强的学科,需要在生产实践中不断地充实和完善。而在中国加入 WTO 后,更是需要对跨文化的人力资源开发与管理进行拓展性的研究,以适应中国面对全球化经济竞争的要求。

本书作者正是从跨文化的沟通入手,在进行文化比较的基础上发现文化的差异性往往是不同国家人力资源开发与管

理特色形成的重要原因,从对人力资源管理实务的具体分析中,我们同样可以看到不同的文化因素对于个体职业生涯的开发、职业成就的评估以及员工激励机制等方面的重要影响。人力资源的开发与管理问题本身就是管理科学中的一个重要课题,而从跨文化的角度对人力资源开发与管理进行研究,是这一领域中的一个全新的视角,这种分析角度能使这一领域的研究内容更具时代特色和现实运用基础。作者能选择这一前沿问题进行研究,充分体现了她的学术敏感性和创新精神。也正是带着这样的精神,作者在本书中运用了多种学科知识,从总体上对于人力资源的开发与管理理论进行了全新的分析,并以实务层面及案例分析为基础,对多元文化背景下的人力资源开发和管理进行了理论思考。正因为是一门新兴学科,有些问题,还仅仅是提出问题,有待作者本人及学界同仁进一步深入地研究。

本书的出版对工商管理、劳动人事管理等专业的学生、跨国公司的员工和管理人员学习有关系统理论起到积极的引导作用,也有助于对跨文化人力资源开发与管理的理论和实践进行进一步的探索。

中国人民大学经济学院副院长
中国世界经济学会副秘书长兼常务理事
中国人民大学教授、博士生导师
雷 达

2003年6月18日

前 言

信息技术的各类新产品震荡着并改变了我们赖以生存和发展的环境,技术与经济语言伴随着一项发明、一个观念、一套设备、一种工艺流程从发源地漂洋过海到异地发展,随之,深层次的文化潜流也悄然在新经济组织中游荡。人类注视着来自政治、经济、科技、社会、文化等各方面信息的变化。

组织作为一种无形的、微小的载体开始了它的再造工程,由此,跨文化现象有了滋生地。文化使组织有了个性,文化使组织有了朝气,文化更使组织有了潜力,这是经济技术全球化时代的标识。学习、内化世界各国优秀成果,推进本国发展已成为世界共识,人类已进入了一个跨文化学习型的时代。

在加入 WTO 后,中国的各类组织正在由国内市场走向世界市场,而从跨文化人力资源开发与管理的视角看,中国的人力资源开发与管理尚处于初级阶段,在其国际化的进程中一方面应当研究、学习和吸收西方已成熟的最新理论和实践成果,另一方面应当挖掘具有本国特色的人力资源开发与管理理念,在融合中进行全球化人力资源的经营。本书的撰写试图在探索中国跨文化人力资源的开发与管理中做出一些贡献。

本书的构思是:第一篇,文化:心灵的地图。包括第一章文化的现代阐释、第二章文化个性与人力资源开发管理。试图从人类的沟通开始,将潜在的文化内涵进行分析,探索文化的心路,提出跨文化的整合问题;同时,分析美国、日本和中国的文化特点,阐述了美国和日本的文化个性与人力资源开发管理模式的特点,也提出了中国文化的特点对开发中国人力

资源的优势所在,并就多元文化工作团队中的人力资源经营管理进行论述。第二篇,人力资源开发与管理的基本理论。包括第三章人本主义思想研究、第四章人力资源开发与管理理论的产生和发展。试图从个体的成长轨迹、行为发展轨迹、人性假设及其人的能力开发等方面分析人力资源研究开发的理论和实践过程,进而论述人事理论与人力资源开发管理理论及全球人力资源经营理论沿革的历史。第三篇,人力资源管理实务。包括第五章组织结构的优势设计、第六章规划与工作分析、第七章招聘与培训、第八章评估与薪酬。试图融合现代西方的人力资源管理的科学理念和中国已进行的人力资源管理运作内容,对组织结构的跨文化沿革和人力资源管理的实务进行较为系统的论述。本章还结合实际提供一些操作表及通用的测量表。第四篇,个体职业生涯的开发。包括第九章个体成长与职业生涯开发、第十章个体需要与成就激励。试图从个体的社会角色定位和个体差异性分析出发,探索个体的生涯发展道路、成就激励方法和影响成就需要实现的因素,并对跨文化人力资源生涯开发的差异性进行探讨。在第一、二、四篇后均配有相应的案例,以供实践学习,最后就最新的跨文化人力资源管理中值得关注的热点问题提供分析、参考材料。

本人从事管理心理学课程的教学近二十年,讲授跨文化人力资源开发与管理课程五年时间,在已撰写的讲稿的基础上整理出版此书,供学习参考。

在本书付梓出版之际,衷心感谢朱永新副市长和雷达教授在百忙中为我作序,给了我极大的鼓励;感谢单位领导和同事们给予我的关心和帮助;感谢我的爱人庞智在上海第二医科大学从事博士后工作期间,与我的相互讨论和切磋,促成了

该书的写成;感谢父母给予我照顾和关爱。此外,东南大学出版社,尤其是刘坚老师为本书的编辑出版付出了辛勤的劳动和大力支持,在此一并表示感谢。

由于编者水平有限,书中难免有疏漏和不当之处,敬请专家、同行和读者不吝赐正。

编 者

2003年3月30日

目 录

前言	(1)
----	-----

第一篇 文化:心灵的地图

第一章 文化的现代阐释	(1)
-------------	-----

第一节 经济全球化中的沟通理念	(1)
-----------------	-----

第二节 文化的心路	(13)
-----------	------

第三节 国际化征程中的跨文化整合	(21)
------------------	------

第二章 文化个性与人力资源开发管理	(26)
-------------------	------

第一节 美国文化个性与人力资源开发管理模式特色	(26)
-------------------------	------

第二节 日本文化个性与人力资源开发管理模式特色	(33)
-------------------------	------

第三节 中国文化个性与人力资源开发管理	(39)
---------------------	------

第四节 多元文化与人力资源开发管理	(44)
-------------------	------

案例	(49)
----	------

★ 国际化之路上的海尔	(49)
-------------	------

★ 西安杨森跨文化的整合	(58)
--------------	------

第二篇 人力资源开发与管理的基本理论

第三章 人本主义思想研究 (63)

第一节 人本主义心理学 (63)

第二节 人的成长轨迹 (67)

第三节 人的行为导向 (72)

第四节 对人性的认识 (74)

第五节 对能力的认识 (83)

第四章 人力资源开发与管理理论的产生和发展 ... (87)

第一节 历史的沿革 (87)

第二节 人事管理与人力资源开发管理 (91)

第三节 全球人力资源经营理念的新思路 (99)

案例 (106)

★ 香格里拉管理者以人为本的管理思想 (106)

★ 可口可乐中国行 (110)

第三篇 人力资源管理实务

第五章 组织结构的优势设计 (120)

第一节 组织的生命周期理论 (120)

第二节 全球竞争时代的组织设计 (127)

第三节 组织文化与竞争优势 (134)

第四节 学习型组织 (138)

第六章 规划与工作分析 (146)

第一节 编制一份有效的人力资源规划 (146)

第二节 做一项有效的工作分析 (160)

第三节 人才规划中的跨文化思考 (172)

第七章 招聘与培训	(177)
第一节 招聘合适的员工	(177)
第二节 员工的培训和开发	(198)
第三节 招聘与培训中的跨文化思考	(210)
第八章 评估与薪酬	(215)
第一节 制作一个科学的绩效评估体系	(215)
第二节 配套设计薪酬系统	(223)
第三节 薪酬设计的全球意识	(235)
测量	(240)

第四篇 个体职业生涯的开发

第九章 个体成长与职业生涯开发	(290)
第一节 社会角色定位	(290)
第二节 个体的差异性分析	(294)
第三节 寻找生涯开发的理论依据	(303)
第四节 跨文化背景下个体生涯开发研究	(312)
第十章 个体需要与成就激励	(318)
第一节 成就动机与行为模式	(318)
第二节 激励理论	(325)
第三节 影响成就需要实现的个体因素分析	(330)
案例	(343)
★ 东风汽车的激励实践	(343)
★ 惠普的员工个体生涯设计	(347)
★ 宝洁公司的全球人力资源管理战略	(353)
附录	(362)
特别关注	(362)

第一篇 文化：心灵的地图

第一章 文化的现代阐释

技术与经济语言伴随着一项发明、一个观念、一套设备、一种工艺流程从发源地漂洋过海到异地发展，随之，深层次的文化潜流也悄然在新经济组织中游荡。组织作为一种无形的、微小的载体开始了它的再造工程，由此，跨文化现象有了滋生地。文化使组织有了个性，文化使组织有了朝气，文化更使组织有了潜力，这是经济技术全球化时代的标识。

第一节 经济全球化中的沟通理念

一、“社会生态链”中的跨文化沟通

“全球化”概念是 20 世纪 60 年代由罗马俱乐部首先提出的，80 年代开始被各界使用，并在学术论坛上成为讨论热点。从狭义来看，全球化指各国正从孤立的地域走向国际社会；广义而论，在全球经济、文化、技术日益发达的今天，国际分工更具精细化，信息传播更具网络化，市场更具国际化，由此世界各国彼此之间的互动与沟通，竞争与合作，影响与渗透加剧，具有共性或融通的政治、经济、文化、法律范式和资本、市场、服务等机构运作模式得以推广成为全球通用的标准，这种趋势和状况即称为全球化。全球化的动因、前提是现代高科技的全面推进，使得生产力得到了高度的发展，可见，其核心是

经济全球化。

经济全球化使全球活动跨越了地域的界线,减少了国家之间的隔阂,以利益和最终绩效为终点,由各种接受不同政治、经济、文化、法律和教育辐射的组织和个体加强互动和沟通,探索彼此相互联系、相互依存的新型关系。这种与生物种群自然生态链有些相似的,在社会经济生活结构中,由不同的人群组织成的环环相接的链条,我们称之为“社会生态链”。

人是组织的细胞,人是使社会生态链有机发展的决定性因素,也是最活跃的因素。在人际互动中,促进社会生态链朝着既定的目标发展。

由于受经济全球化趋势的影响,现代信息工程的迅猛发展和跨文化组织的开发使文化互动发生了质的变化。人类由最初的通过电报、电话、电视、电脑、传真等设施进行沟通,发展成在一个跨文化组织中不同肤色、语言、成长背景、社会规范、个性、思想及经验的人直面聚集工作。大大加深了人际互动,而且这种互动跨越了地域的界线,使社会生态链中各因素的活动性出现了新的飞跃。纵观人际互动,人们会意识到跨文化沟通背景的变化。

1. 时空的变化。科技和经济合力的作用使世界被压缩了,通讯使远距离的沟通变得更为便利,也更为廉价,尽管相隔千里,世界各地的居民似乎就在同一个舞台上工作,合作、联盟与交流成为现实的可能。

2. 沟通的广度和频率提高。每个人都希望对各类刺激做出适当反应。现代社会,当个体处于人际沟通的中心位置时,在一定时间内接触的人、事和物非常多,并隐含着大量的信息。每个人为保证面对“信息超荷”的情境,常常需要集中注意力对外界刺激加以区别与选择,这样就提高了个体处理

信息的能力。

3. 跨国的资源共享。政府与非政府组织的多样性组合表现出了惊人的力量,其中包括信息、知识、经验的传递和认同,相得益彰,组成了快乐的地球村。

4. 消费与生活方式的默认。不同风格的观念选择不同的消费与生活形式,但文化的无边界是构成变化的基础。

5. 组织成为横向交往的媒介。高度专业化与分工细致化基础上的人际沟通,导致大多数社会活动都是通过一定机构或团体的组织进行的。从家庭到社会,无不由各种团体、组织机构来供给和控制。

6. 群体性、角色性特征显著。在人际交往的场合,群体性交往的匿名性特征越来越明显。由于每天接触的人次多,而和每个人接触的时间又短,相互认识而缺少深交,因而,个性被“淹没”了,只根据你在做怎样的事做出评价,以事为本;同时,每个人在交往过程中每天又扮演着不同的社会角色,茫茫人海中人们只能根据对方的职业表征、群体性社会角色去判断。群体性社会角色是指群体交往中,个体被作为群体社会角色的代表,这是一种刻板印象,而不是以人为本,因人而异。

7. 传媒与信息交往加剧。以报刊、杂志、书籍以及广播、电视、电脑网络作为信息载体的信息传递,是一种人类的间接交流方式。

大众传媒的高度发达是现代社会的典型特征之一,它对人类的影响是深远的,这种影响已在西方发达国家中逐渐明显地显现了出来。由于大众传播的发展,社会交往的空间距离缩短了,开阔了人们的眼界,增强了人们进行社会比较的能力。传媒使人们能生活在世界各地不同的政治、经济、文化背

景中，有身临其境的感觉，同时传媒还起着导向作用，扮演着教育者、培训者、指导者和管理者的角色，它提供了各种丰富而实用的感性、理性知识，使人们常有赏心悦目感。

社会生态链是人们在观察现代社会经济生活基础上建立的概念。处于现代社会的个体，在特定的社会经济生活中，带有各种不同需求的人们进行交往而组成动态、多元、暂时或长久的社会经济链状结构。运用社会生态链概念分析社会沟通理念，剖析社会现象和问题，不仅可以寻找个体的成长轨迹，而且，社会生态链与社会全面协调发展的目标有着密切的关系，要使社会全面协调发展的目标得以实现，那就要使社会生态链上的相关要素和谐、平衡和有效。

在分析中更可以发现，社会生态链中人类的沟通是潜藏着文化背景的，文化是无形的纽带，它决定着个体和组织前进的方向。

二、人类的互动与沟通

人是群体存在的生灵。离开了群体，人便无法展现自己，无法证明自己存在的意义和价值，甚至无法存活下去。人只有借助对象来认识和发现自己，这个对象就是不同时期的不同伙伴群。

人际互动又称为人际相互作用，是社会心理学的一个重要研究领域。就“互动”或“相互作用”一词来说，实际上强调的是人与人之间交往时的相互依赖关系。蒂博特和杰勒德正是从相依这一观点出发，提出了人际互动的理论。该理论认为，任何一个人在一种互动情境中的行为都取决于两个基本因素，即一方进入情境时的目的、动机，以及另一方对此可能出现的行为反应。由此而来的三个需要考虑的问题便是：个人行为受其意图决定的程度；个人行为与对方反应相依的程