



大学管理类教材丛书

# 人力资源 开发与管 理

REN LIZI YUAN KAIFA YU GUAN LI

(第四版)

胡君辰 主 编

姚 凯 陶小龙 副主编

大学管理类教材丛书

# 人力资源开发与管理

(第四版)

胡君辰 主编

姚 凯 陶小龙 副主编

復旦大學 出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

人力资源开发与管理/胡君辰主编.—4版.—上海:复旦大学出版社,2014.9  
(大学管理类教材丛书)  
ISBN 978-7-309-10867-5

I. 人… II. 胡… III. ①人力资源开发-高等学校-教材  
②人力资源管理-高等学校-教材 IV. F241

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第166016号

## 人力资源开发与管理(第四版)

胡君辰 主编

责任编辑/刘子馨

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路579号 邮编:200433

网址: fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

门市零售: 86-21-65642857 团体订购: 86-21-65118853

外埠邮购: 86-21-65109143

江苏省句容市排印厂

开本 850×1168 1/32 印张 17 字数 405 千

2014年9月第4版第1次印刷

印数 1—11 000

ISBN 978-7-309-10867-5/F·2065

定价: 32.00 元

---

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究

A large, faint watermark of the Fudan University seal is centered on the page. The seal is circular with the university's name in Chinese and English around the perimeter, and the year 1905 at the bottom. In the center of the seal is a large, stylized Chinese character '博' (Bo), which is also the title of the book series.

“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。

## 内 容 提 要

管理学是人类近代史上发展最为迅速，对社会经济发展影响最为深远的一门学科，同时管理学也是一门与人类社会活动紧密相联的显学。

本书的第四版总结了前三版发行以来的读者的反馈与教学实践中的经验，更注意到了企业新的经济背景下所碰到的实际问题，增加了“管理道德与社会责任”等章节，并根据各大专院校在使用过程中的实际效果，将全书编为：总论、决策、组织、领导、控制、创新等六篇二十一章，使第四版更贴近相关专业的教学需要。

本书是一部管理学教材中的常青树。自第一版在1993年面世以来，总发行量已达三百余万册，成为我国各类大专院校管理类专业的首选教材，另外本书也可为广大政府管理干部、企业厂长经理的培训所用。本书是以复旦大学出版社“博学”系列冠名出版的品牌教材“大学管理类教材丛书”之一。

## 第四版序

在一次与企业家座谈的时候,有一位企业家向我发问:“教授,现在许多人都说,人力资源是企业最重要的财富,虽然我们公司拥有许多人力资源,但是我们公司还是经营困难。这是什么原因呢?”这个问题立即引起了与会者的关注。我思考了一下,作了以下的回答:

“谢谢这位朋友提出了一个好问题,我认为企业最重要的财富不是人力资源。而是人才资源!人才是指能为企业当前和未来创造效益的人力资源,简言之,人才就是高质量的人力资源。企业的成功取决于企业拥有的人才的质量和数量。那我们为什么要学习人力资源管理呢?就是为了更好地吸引人才、鉴别人才、开发人才、使用人才和激励人才。”

结果,与会者普遍同意我的观点。

当前,中国的经济发展已经到达一个重要的发展关键时刻,因此企业的人力资源开发与管理显得尤其重要。我们的第四版编写人员感到压力较大。

本书第四版力争更好地体现前三版的特点:使读者在掌握必要的基础理论知识的前提下,大量地掌握人力资源开发与管理的技能,真正理解企业内人力资源开发与管理应该如何运作,更好地帮助企业吸引人才、鉴别人才、开发人才、使用人才和激励人才,进而提高企业的经济效益和社会效益。

本书第一版的著者是郑绍濂、陈万华、胡君辰、杨洪兰;第二版和第三版的著者是胡君辰、郑绍濂;由于前三版的著者为本书奠定

了良好的基础,在此,我作为第四版的著者之一,特向他们的工作表示崇高的敬意和真诚的谢意。

本书在第三版的基础上,胡君辰修订了第一、十四、十五、十六、十七、十八章,姚凯修订了第八、九、十、十一、十二、十三章,陶小龙修订了第二、三、四、五、六、七章,全书由胡君辰总审。其中冯绚博士参与了不少文字工作。

在编写第四版的过程中,自始至终得到复旦大学出版社刘子馨先生的热情支持。他的市场前景性和相关的专业知识对于本书高质量的出版起到了十分重要的作用。

人力资源开发与管理是一门发展极其迅速的应用学科。本书的第一版在十九年前问世,现在中国企业的经营环境和人力资源开发与管理水平与十九年前相比,已不可同日而语。我们虽然竭尽全力想为读者贡献最新的成果,但还是有心有余而力不足之感。

在本书的编写过程中我们参考了大量文献,在此我们向所有这些文献的作者们表示真诚的感谢!

**胡君辰**

2014年2月28日于上海黄兴公寓

## 第三版序

2003年春节,在一次获奖教材作者座谈会上,一位记者问我:“现在您最想说的是哪句话?”我脱口而出:“谢谢读者!”这句话在我心中已经讲了上百遍了。随着《人力资源开发与管理》(第二版)销量的不断突破,尤其是突破了20万册,我的感激之情越来越浓厚。感谢读者知遇之恩;感谢读者提出许多宝贵的建议;感谢读者与我的学术探讨;感谢读者的热情支持。

“人力资源是企业中最重要的资源”几乎成为所有职业经理人的共识。中国的市场经济越来越走向成熟,中国的市场竞争也越来越激烈,尤其是加入了世贸组织后,中国企业必将直接面对全球企业的竞争。事实反复证明:竞争的核心是人才的竞争,是人力资源质量和数量的竞争。因此,国际一流商学院培养MBA时都把《人力资源开发与管理》作为一门必修课是十分自然的事。

本书力争更好地体现前两版的特点:使读者在掌握必要的基础理论知识的前提下,大量地掌握人力资源开发与管理的技能,真正理解企业内人力资源开发与管理应该如何运作,进而提高企业的经济效益和社会效益。

本书作为第三版,第一版的著者是郑绍谦、陈万华、胡君辰、杨洪兰;第二版的著者是胡君辰、郑绍谦;由于前两版的著者为本书奠定了良好的基础,在此,我作为第三版的著者之一,特向他们的工作表示崇高的敬意和真诚的谢意。

郑绍谦教授一如既往地对本书的策划、修订提出了极具前瞻性的建议。全书由胡君辰总审。

在编写第三版的过程中,自始至终得到复旦大学出版社刘子馨先生的热情支持。他的专业知识对于本书高质量的出版起到了十分重要的作用。

本书根据中国市场经济发展的现状,根据读者的要求,增加了三章:第十一章 人力资源会计;第十二章 民营企业人力资源管理;第十三章 高科技企业人力资源管理。我们还对第八章 绩效评估进行了重点修订。另外我们对其他章节也进行了适当的修改。

在本书的修订过程中,陈宁参与了第十二章和第十三章的编写工作;徐燕参与了第八章和第十一章的修改和编写工作;车明明、詹赞、顾馨耘、凌旻慧和左雯珏参与了相关链接的编写工作。顾馨耘还做了部分辅助工作。

人力资源开发与管理是一门发展极其迅速的应用学科。本书的第一版在十一年前问世,现在的人力资源开发与管理与十一年前相比,已不可同日而语。我们虽然竭尽全力想为读者贡献最新的成果,但还是有心有余而力不足之感。

在本书的编写过程中我们参考了大量文献,在此我们向所有这些文献的作者们表示真诚的感谢!

**胡君辰**

2004年8月18日于上海黄兴公寓

# 目 录

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| <b>第一章 工作生活质量和提高生产率</b> ..... | 1  |
| 本章要点 .....                    | 1  |
| 引例 微软研究院与麦当劳的人力资源管理之道 .....   | 1  |
| 第一节 人力资源的重要性 .....            | 4  |
| 第二节 工作生活质量 .....              | 8  |
| 第三节 提高生产率 .....               | 13 |
| 本章小结 .....                    | 17 |
| 关键术语 .....                    | 17 |
| 复习思考题 .....                   | 18 |
| <b>第二章 人力资源计划</b> .....       | 19 |
| 本章要点 .....                    | 19 |
| 引例 苏澳玻璃公司的人力资源规划 .....        | 19 |
| 第一节 人力资源计划概述 .....            | 21 |
| 第二节 人力资源需求与供应预测 .....         | 26 |
| 第三节 人力资源计划的制定与执行 .....        | 37 |
| 本章小结 .....                    | 43 |
| 关键术语 .....                    | 44 |
| 复习思考题 .....                   | 44 |
| <b>第三章 工作分析</b> .....         | 45 |
| 本章要点 .....                    | 45 |
| 引例 王师傅到底需要什么样的工人 .....        | 45 |
| 第一节 什么是工作分析 .....             | 46 |

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| 第二节 收集工作信息的主要方法 .....         | 53         |
| 第三节 工作分析中各种信息类型与标准 .....      | 58         |
| 本章小结 .....                    | 69         |
| 关键术语 .....                    | 69         |
| 复习思考题 .....                   | 70         |
| <b>第四章 人力资源吸收——员工招聘</b> ..... | <b>71</b>  |
| 本章要点 .....                    | 71         |
| 引例 索尼公司的内部招聘制度 .....          | 71         |
| 第一节 招聘的基本程序 .....             | 72         |
| 第二节 招聘的主要形式 .....             | 76         |
| 第三节 招聘工具的设计 .....             | 80         |
| 第四节 招聘中的评估 .....              | 93         |
| 本章小结 .....                    | 98         |
| 关键术语 .....                    | 99         |
| 复习思考题 .....                   | 99         |
| 相关链接 .....                    | 99         |
| <b>第五章 招聘中的测试</b> .....       | <b>103</b> |
| 本章要点 .....                    | 103        |
| 引例 美国电话电报公司的人员测评与选拔 .....     | 103        |
| 第一节 心理测试 .....                | 104        |
| 第二节 知识考试 .....                | 114        |
| 第三节 情景模拟和系统仿真 .....           | 118        |
| 第四节 面试 .....                  | 132        |
| 本章小结 .....                    | 139        |
| 关键术语 .....                    | 139        |
| 复习思考题 .....                   | 140        |
| 相关链接 .....                    | 140        |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>第六章 员工培训与开发</b> .....    | 144 |
| 本章要点 .....                  | 144 |
| 引例 别具一格的杜邦培训 .....          | 144 |
| 第一节 员工培训与开发概述 .....         | 145 |
| 第二节 培训与开发的实施模型 .....        | 152 |
| 第三节 培训与开发的方法与类型 .....       | 158 |
| 第四节 培训与开发中的主要问题及其应对策略 ..... | 168 |
| 本章小结 .....                  | 176 |
| 关键术语 .....                  | 176 |
| 复习思考题 .....                 | 176 |
| 相关链接 .....                  | 177 |
| <b>第七章 职业计划与职业管理</b> .....  | 180 |
| 本章要点 .....                  | 180 |
| 引例 海尔的个人生涯培训 .....          | 180 |
| 第一节 职业计划与职业管理的基本含义 .....    | 182 |
| 第二节 职业发展 .....              | 189 |
| 第三节 职业管理 .....              | 197 |
| 第四节 员工职业活动 .....            | 204 |
| 本章小结 .....                  | 215 |
| 关键术语 .....                  | 216 |
| 复习思考题 .....                 | 216 |
| <b>第八章 绩效评估</b> .....       | 217 |
| 本章要点 .....                  | 217 |
| 引例 为什么? 怎么办? .....          | 217 |
| 第一节 绩效评估概述 .....            | 218 |
| 第二节 绩效评估的标准与主要方法 .....      | 225 |
| 第三节 绩效评估的系统设计与具体操作 .....    | 240 |
| 本章小结 .....                  | 252 |

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 关键术语·····                 | 252 |
| 复习思考题·····                | 252 |
| 相关链接·····                 | 253 |
| <b>第九章 报酬系统</b> ·····     | 256 |
| 本章要点·····                 | 256 |
| 引例 失败的高薪·····             | 256 |
| 第一节 报酬管理·····             | 257 |
| 第二节 工资与奖金·····            | 269 |
| 第三节 福利·····               | 282 |
| 第四节 薪酬设计·····             | 290 |
| 本章小结·····                 | 293 |
| 关键术语·····                 | 294 |
| 复习思考题·····                | 294 |
| 相关链接·····                 | 294 |
| <b>第十章 员工问题及其处理</b> ····· | 298 |
| 本章要点·····                 | 298 |
| 引例 天价违约金能否震慑跳槽者? ·····    | 298 |
| 第一节 压力的种类、起因和控制方法 ·····   | 299 |
| 第二节 心理咨询的类型及其效果·····      | 308 |
| 第三节 科学惩罚的原则与实施·····       | 316 |
| 第四节 员工交往·····             | 321 |
| 本章小结·····                 | 327 |
| 关键术语·····                 | 327 |
| 复习思考题·····                | 328 |
| 相关链接·····                 | 328 |
| <b>第十一章 人力资源会计</b> ·····  | 330 |
| 本章要点·····                 | 330 |
| 引例 以人抵债破天荒·····           | 330 |

|             |                    |     |
|-------------|--------------------|-----|
| 第一节         | 人力资源会计概述           | 332 |
| 第二节         | 人力资源成本分析           | 342 |
| 第三节         | 人力资源价值分析           | 347 |
| 第四节         | 人力资源的需求预测与投资决策     | 353 |
|             | 本章小结               | 362 |
|             | 关键术语               | 363 |
|             | 复习思考题              | 363 |
|             | 相关链接               | 363 |
| <b>第十二章</b> | <b>民营企业人力资源管理</b>  | 367 |
|             | 本章要点               | 367 |
|             | 引例 销售额低“谁”之过       | 367 |
| 第一节         | 民营企业人力资源管理的特点      | 369 |
| 第二节         | 民营企业人员的素质要求        | 374 |
| 第三节         | 民营企业人力资源管理中存在的问题   | 376 |
| 第四节         | 民营企业人力资源管理的对策      | 378 |
| 第五节         | 中小型民营企业面临的特殊问题     | 384 |
|             | 本章小结               | 387 |
|             | 关键术语               | 387 |
|             | 复习思考题              | 387 |
|             | 相关链接               | 387 |
| <b>第十三章</b> | <b>高科技企业人力资源管理</b> | 390 |
|             | 本章要点               | 390 |
|             | 引例 惠信科技的困境         | 390 |
| 第一节         | 高科技企业的人才规划与战略      | 392 |
| 第二节         | 高科技企业中员工的心理和行为特点   | 393 |
| 第三节         | 高科技企业员工招聘与选拔       | 395 |
| 第四节         | 高科技企业员工的激励策略       | 399 |
| 第五节         | 高科技企业人员流动的问题及对策    | 406 |

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| 本章小结·····                          | 415        |
| 关键术语·····                          | 416        |
| 复习思考题·····                         | 416        |
| 相关链接·····                          | 416        |
| <b>第十四章 人力资源的测评方法·····</b>         | <b>421</b> |
| 本章要点·····                          | 421        |
| 引例 米勒公司应该裁掉谁? ·····                | 421        |
| 第一节 员工健康的测评·····                   | 423        |
| 第二节 员工素质的测评·····                   | 430        |
| 第三节 工作环境的测评·····                   | 439        |
| 第四节 人力资源管理能力的测评·····               | 443        |
| 第五节 参考答案·····                      | 447        |
| <b>第十五章 人力资源的三大层次——改革与思考·····</b>  | <b>457</b> |
| 本章要点·····                          | 457        |
| 引例 访谈:国企人事经理的“人事经” ·····           | 457        |
| 第一节 人力资源在企业中的地位和层次分析·····          | 459        |
| 第二节 如何进行人力资源管理改革·····              | 461        |
| 第三节 由企业人力资源管理引起的系列改革·····          | 465        |
| 本章小结·····                          | 467        |
| 关键术语·····                          | 467        |
| 复习思考题·····                         | 467        |
| <b>第十六章 人力资源开发与管理中的若干理论问题·····</b> | <b>468</b> |
| 本章要点·····                          | 468        |
| 引例 GE 的 CEO 任用 ·····               | 468        |
| 第一节 因人设岗与因岗配人·····                 | 469        |
| 第二节 知人与善任·····                     | 471        |
| 第三节 员工晋升与员工使用·····                 | 474        |
| 第四节 人才流动与人才培养·····                 | 475        |

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| 本章小结·····                          | 479        |
| 关键术语·····                          | 480        |
| 复习思考题·····                         | 480        |
| <b>第十七章 人力资源开发与管理的新趋势·····</b>     | <b>481</b> |
| 本章要点·····                          | 481        |
| 引例 梅赛德斯-奔驰公司的“未来工厂”·····           | 481        |
| 第一节 未来的企业组织·····                   | 482        |
| 第二节 未来的人力资源管理·····                 | 488        |
| 第三节 未来的人力资源部·····                  | 496        |
| 第四节 未来的企业家·····                    | 501        |
| 本章小结·····                          | 509        |
| 关键术语·····                          | 510        |
| 复习思考题·····                         | 510        |
| <b>第十八章 人力资源开发与管理案例·····</b>       | <b>511</b> |
| 案例一 青绿红营养品(中国)有限公司的人力资源<br>管理····· | 511        |
| 案例二 上海法习实业总公司的人力资源管理·····          | 514        |
| <b>参考文献·····</b>                   | <b>524</b> |

# 第一章 工作生活质量和提高生产率

## 本章要点

1. 人力资源开发与管理的含义与意义。
2. 工作生活质量及其影响因素。
3. 提高生产率的基本思路。

## 引例

### 微软研究院与麦当劳的人力资源管理之道

作为世界上最著名的计算机软件公司,微软研究院在人力资源管理方面有很多独到之处,主要有以下几点:

#### 1. 发掘精英人才

人才在信息社会中的价值,远远超过在工业社会中。在工业社会中,一个最有效率的优秀工人或许能比一般的工人多生产20%或30%。但是,在信息社会中,一个最好的软件研发人员能够比一个一般人员多做出500%甚至1000%的工作。例如,为微软带来巨额利润的Windows,只是由一个研究小组做出来的。微软研究院旨在找出有杰出成果的领导者。这些领导者,有些是著名的专家,有些是默默无闻的幕后研究者。无论是知名教授,还是幕后英雄,只要他们申请工作,微软都会花很多的时间去理解他们的工作,并游说他们考虑到微软研究院工作。

#### 2. 制造“引导,但不控制,自由、真诚、平等”的工作氛围

研究院研究的项目、细节、方法、成败,都由研究员自己来决