

Human Resource Management

主编 朱海森

副主编 许 岳

现 • 代 • 管 • 理 • 科 • 学 • 丛 • 书

人力资源

管理

(修订版)

上海教育出版社

现 代 管 理 科 学 丛 书

主编 朱海森
副主编 许 岳

Human Resource Management

人力资源 管理

上海教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理 / 朱海森主编. —修订本. —上海:上海教育出版社, 2010.8

(现代管理科学丛书)

ISBN 978-7-5444-2931-3

I. ①人... II. ①朱... III. ①劳动力资源—资源管理—高等学校—教材 IV. ①F241

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第149200号

现代管理科学丛书

人力资源管理

朱海森 主编

上海世纪出版股份有限公司出版发行
上海教育出版社

易文网: www.ewen.cc

(上海永福路123号 邮政编码: 200031)

上海新华书店发行 上海商务联西印刷有限公司印刷

开本 850×1168 1/32 印张 9 插页 2

2010年8月第2版 2010年8月第1次印刷

印数 1-3,100本

ISBN 978-7-5444-2931-3/B·0064 定价: 19.00元

(如发现质量问题, 读者可向工厂调换)

《现代管理科学丛书》编委会

主 任	项家祥			
委 员	项家祥	高惠珠	桑玉成	朱勤军
	阮来民	朱海森	朱国定	石登荣
	刘晓敏			

本书主编 朱海森

副主编 许岳

作者 朱海森 唐力帆 吴文艳 王旭川

再 版 说 明

从本书 2002 年的第一版至今已近 10 年,我国企业人力资源管理实践、高校人力资源管理教育、研究均取得了重大发展,人们对人力资源管理的认识也不断加深和成熟。本书再版的目的是使其更符合时代发展的要求:更新一些观念、内容和方法,更符合人力资源管理课程的要求:侧重培养学生运用理论与知识解决问题、分析问题的能力。

本书新版的章节标记基本保持不变,但内容有所修改,文字也进行了重新梳理,纠正了原版中的一些笔误或阐述不清、不准确之处。新版的修订者均由上海师范大学天华学院教师承担,分工如下:主编朱海森:第一至第三章,第十章;副主编许岳:第四、五章;李曦:第六、七章;祝爱珍:第八、九章。

我们对再版本书的上海教育出版社耿坚编审及相关工作人员表示衷心感谢,对本书的原编者表示衷心感谢。

编 者

2010 年 5 月

序

管理起源于人类的共同劳动。就是说,人类自从有了共同劳动之后,就有了管理的问题。但是,管理之称之为“学”,即人类把管理作为一门学问来研究,则是近代以来的事情。而自从有了有关管理的学问之后,管理对于社会发展所起到的作用也就日益重要。在我看来,推动经济发展乃至整个社会发展的主要动力有这样三个,一是工业革命;一是管理革命;一是民主革命。这三者就像社会这辆列车前进的三个轮子,缺乏其中的任何一个轮子,这辆列车的正常运行都有可能存在问题。

管理既是一个重要的学科领域,也是社会的重要实践活动。在长期的管理实践基础上,人类开始了对于管理科学的研究。同样,在人们从事了一定的管理实践之后,往往很自然地会产生对于管理科学知识的需求。这种实践对于理论的需要,理论对于实践的推动,促进了管理学的发展,也促进了社会的进步和繁荣。

管理之所以能够在社会发展中起到积极的不可或缺的作用,我想这是由管理的基本任务所决定的。如果说,在农业时代、手工业时代,即便是大工业时代,生产力的发展和体现主要依赖劳动力和劳动技术的话,那么,在信息化越来越展露出对生产力发展的强劲影响的现时代,管理

科学作为人力资源、物质资源、生产过程和组织行为的从宏观调控直至微观运作的系统科学,已经显示出对社会进步的无可替代和必不可少的贡献。在一定意义上说,管理的基本任务是解决好对于人的安排问题。无论是一个国家还是一个地区抑或是一个单位,如何把人很好地组织起来,充分发挥每一个人的积极性和创造性,并且使这样的积极性和创造性都围绕一个既定的组织目标发挥作用,我想这应该是这个国家或这个地区或这个单位工作成败以及繁荣发展的关键。仔细回味起来,在我们这个世界里,人的智慧和能量应该说发挥到了几乎是令人难以想象的地步:人可以进入宇宙空间,人可以克隆人——尽管现在遭到绝大多数人的反对。但是,人如何组织好自己的同伴,使人的组合能够更有利于每一个人的发展,同时也有利于使每一个人的积极性和创造性得到充分发挥,我想解决这样的问题并不比解决进入宇宙空间乃至克隆人的问题要容易。

所以这才需要管理,才需要管理科学。

我们手头的这套丛书,是上海师范大学管理学领域的专家、教授的集体成果。为适应国家经济发展以及社会发展的需要,满足改革开放的社会实践对高等教育提出的要求,上海师范大学已经实现了从一所师范类的高等学校向保留师范特色的综合型大学的转变。在这样的一个背景下,学校近年来也逐步发展了诸多管理类的专业和学科,如行政管理、公共事业管理、社会工作、旅游管理、财务管理等等。它们在学校的社会科学类专业和学科中,占据了

极其重要的地位。这套丛书既是教授们多年来从事管理类课程教学的成果,又是整合学校师资资源和知识资源的产物。我相信,这套丛书的出版一定能够有力地推动学校相关专业和学科的进一步发展。

当然,丛书也充分考虑到了社会对于管理知识的需要,相信丛书会具有广泛的读者面。如果本丛书的出版对企业、事业单位和其他部门的管理工作者以及对管理有兴趣的人们能够有所裨益的话,那也就权作为本校对社会作出的一份微薄贡献。这应该也是我的心愿。

我虽然在管理岗位上从事实际的管理工作,对管理学也有浓厚的兴趣,但严格说来我的专业不是管理学,所以上述对管理的一点认识肯定是粗浅的不成熟的。要对管理知识有一个全面的了解和认识,这套丛书应该能够提供必要的帮助。

是为序。

上海师范大学副校长 项家祥

2002年4月

目 录

第一章 人力资源管理导论	1
第一节 人力资源概述	1
第二节 人力资源管理理论的产生与发展	6
第三节 人力资源管理的目标和内容	22
第四节 我国人力资源管理发展的现状与趋势	26
第二章 工作分析	32
第一节 工作分析概述	33
第二节 工作分析的方法	40
第三节 工作说明书的编写	54
第三章 人力资源规划	63
第一节 人力资源规划概述	63
第二节 人力资源规划的编制	68
第三节 人力资源预测的实例简介	78
第四章 招聘	92
第一节 招聘的意义和原则	92
第二节 招聘的程序	95
第三节 招聘评估	120
第五章 理解和运用激励理论	130
第一节 激励概述	130
第二节 需要理论	132
第三节 其他激励理论	139
第六章 人员培训和开发	148

第一节	人员培训和开发的含义	148
第二节	人员培训和开发的意义	149
第三节	人员培训和开发的原则	150
第四节	人员培训和开发的分类	152
第五节	人员培训和开发的方法	156
第六节	人员培训和开发的实施	161
第七章	绩效评估	166
第一节	确定绩效评估体系	166
第二节	绩效评估方法	173
第三节	绩效评估应注意的问题	182
第八章	沟通	188
第一节	沟通的作用和类型	188
第二节	沟通的网络	196
第三节	沟通中的障碍及克服障碍的策略	198
第四节	冲突及其处理	204
第五节	跨国企业与跨文化沟通	212
第九章	工作报酬	218
第一节	工作报酬的基本问题	218
第二节	工资	222
第三节	奖励	231
第四节	福利	236
第十章	企业文化与人力资源管理	241
第一节	企业文化的概念、特征及内容	241
第二节	企业文化理论的产生与发展	247
第三节	日美企业文化的比较	254
第四节	建设中国特色的企业文化	267
主要参考书目		273
后 记		275

第一章 人力资源管理导论

经济全球化,正在全面影响和改变着企业的工作方式以及个人的生活,全社会都面临着挑战生存和发展的压力,处于转型期的我国广大企业,其生存环境日益复杂,竞争也日益加剧。企业间的相互竞争,归根到底是对人的竞争。人力资源是现代企业最重要的资源,现代企业管理的模式越来越从“以事为中心”向“以人中心”转变。“以人为本”、“人高于一切”的管理理念正越来越多成为人们的共识,作为国家竞争力来源的人力资源已上升至国家战略层面的高度。人力资源管理是当代管理科学体系的重要组成部分,也是当代管理科学研究中最具应用价值和最受关注的领域之一,其理论研究及其在企业管理中的实践与推广应用正在迅速地发展。随着经济全球化、社会知识化趋势的不断进展,对人力资源管理提出了更新更高的要求。进入新世纪以来,我国政府部门、企事业单位以及社会团体都对人力资源管理给予了极大的关注,其理论与实践也已成为我国社会政治经济中一个重要领域。

第一节 人力资源概述

“资源”一词是经济学术用语,是指可以投入到生产中去创造财富的生产条件的通称,是可以给人们带来新的使用价值和价值的客观物质。世界上的资源大致可分为4大类:即自然资源、资本资源、人力资源和信息资源。在这4大资源中,唯有人力资源是具有主观能动性的、可开发再生的资源。因此,确定以人力资源开发

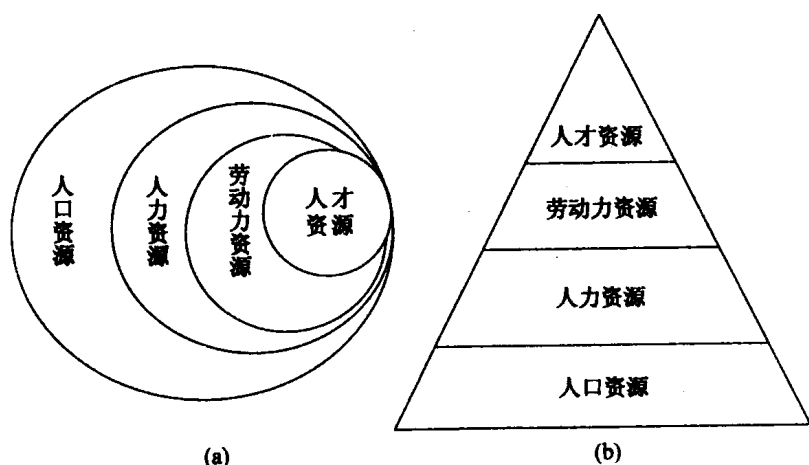
为适应环境变化、增进组织效益的发展战略,是现代组织明智的选择。

一、人力资源的概念及其内涵

“人力资源”的概念最早是由著名美国管理学大师彼得·德鲁克于1954年在其著作《管理实践》一书中首次提出来的,此后逐渐成为管理学领域中研究的热点之一,受到广泛的重视。对于人力资源的含义,众多学者从不同的角度提出了多种不同的解释,如:①能够推动整个经济和社会发展的具有智力劳动能力和体力劳动能力的人们的总和;②一个国家或地区有劳动能力的人口的总和;③具有智力劳动能力和体力劳动能力的人们的总和;④包含在人体内的一种生产能力;⑤能够推动整个经济和社会发展的劳动者的能力;⑥一切具有为社会创造物质文化财富、为社会提供劳务和服务的人;⑦存在于人体的经济资源,也称人类资源、劳动资源、劳动力资源;⑧有能力并愿意为社会工作的经济活动人口,等等。从内涵来看,多将它定义为一种特殊资源来理解。我们认为,人力资源是指“包含在人体内的一种生产能力,是表现在劳动者身上的、以劳动者的数量和质量表示的资源”。如果从更广义的角度看,只要有工作能力或将会有工作能力的人都可视为人力资源,这样可以充分表明人力资源具有潜在的效应和可开发性。作为一种资源,人力资源与森林、矿产等用来满足人类需要的自然资源的重大差异在于:人力资源作为劳动者,既是生产的承担者,又是生产发展目的的实现者,即一切生产都是为了满足人的发展和社会全面进步的需要。

人力资源研究的目的是为了有效地开发和运用它。人力包括体质、智力、知识和技能等4部分,其中体质和智力被认为是人力资源的基础性内容。人力资源所具有的劳动能力存在于人体中,是人力资本的存量,只有在劳动时才能发挥出来。人力资源具有多种质的规定性的统一,它既有自然性,也有社会性;既有经济性,也有政治性。人力资源也是一个宏观的概念,它是人口总体的

一部分,与人口资源、劳动力资源及人才资源之间的存在着相互包容的关系(图 1-1);人口资源是指一国、一地区的人口总体,其主要表现的是数量观念;劳动者资源是指一国、一地区有劳动能力并在劳动年龄范围内的人口总和,它偏重于劳动者的数量;人力资源是指一国一地区从事智力劳动和体力劳动的人们的总称,它强调人具有劳动的能力,从广义上说,除了丧失劳动能力的人口,包括潜在的劳动力都属于人力资源;而人才资源则指一国、一地区具有较强管理、研究、创造及专门技术能力的人们的总称,它强调人的质量方面,是劳动力资源中较突出、较优秀的部分。由此可见,人口资源和劳动力资源侧重在人和劳动者的数量方面,人才资源侧重在人的质量方面,而人力资源则是人口数量和质量的统一,是潜在的和现实的人力的统一。我国是一个人口大国,人口数量和劳动力数量均位居世界首位,人力资源数量也名列前茅;但从质量上看,人力资源和人才资源均较落后,需要进行大力开发,充分利用和科学管理。



(a) 人口资源、劳动力资源、人才资源与人力资源四者的包含关系

(b) 人口资源、劳动力资源、人才资源与人力资源四者的包含关系

图 1-1 人口资源、劳动力资源、人才资源与人力资源之间关系

二、人力资源的特征

人力资源与其他资源一样,也具有质、量、时、空等一般属性,但作为一种存在于一定社会中“活”的资源,又具有不同于其他物质资源的特征,可以归纳在以下 4 个方面:

1. 人力资源的能动性

这是人力资源与其他生物资源的根本区别之所在。人具有主观能动性,能够主动地、有目的地有意识地认识世界、改造世界,在生产要素中人是最积极、最活跃的要素,居于主导地位。对人的能动性的调动状况,直接决定着人力资源开发的程度和达到的水平,如调动的好,就可以创造出超出自身价值许多倍的效益,反之则可能成为消极因素或阻力。因此,也有的学者将这一特点概括为人力资源的“可激励性”。

2. 人力资源的智力性

人不仅具有主观能动性,而且还是科技和知识的载体,这是人力资源区别于其他资源的又一特征。人类在劳动中创造了机器和工具,通过智力开发,使器官等有效地得到延长,从而使自身能力得到扩大。同时,人的智力还具有传播和继承性,人类通过地区交往和世代更替,使科学技术和文化知识得到积累和承传。由此可见,人力资源所蕴藏的特殊能量具有巨大开发的潜力。

3. 人力资源的生物性

人力资源存在于人体之中,是有生命的“活”的资源,具有与人的自然生理特征相联系的许多特征,在对其的开发中应充分认识并因势利导。如人能从事劳动的自然时间被限定在生命周期的中间一段,人力资源的开发有时效性,对其开发与使用须适时和及时,储而不用,才能就会被荒废、退化;人作为生物体为维持其本身存在,要消耗一定数量的其他自然资源,具有消耗性;人力资源还是一种可再生的资源,它基于人口再生产和劳动力再生产,通过人口总体内个体的不断更替和劳动力的再生产过程得以实现,这一特征决定了社会通过有目的的投资、开发,可以有效地推动人力资

源的再生产过程,从而调节社会对人力资源的需求。当然,人力资源的再生性除了遵守一般生物性规律外,还受人类意识的支配和人类活动的影响。

4. 人力资源的社会性

马克思说,人的本质在其现实性上是一切社会关系的总和,人力资源受到具体的社会关系的制约,从根本上说是一种社会资源,应当归整个社会所有,而不应当仅仅归属于某个具体社会企业单位。人力资源开发的目的是通过提高个体的素质,形成高水平的人力资源质量。而在现代高度社会化的大生产条件下,个体要通过一定的群体以及整个社会大环境来发挥作用。因此,合理的群体组织结构、有效的组织管理和规范和谐的社会环境有助于个体的成长及工作积极性的发挥。

人力资源的上述特点,决定了人力资源具有自己独特的开发和管理方法,在实践中必须充分考虑,并从总体上加以把握,才能产生预期的良好效益。

三、人力资源开发与管理的含义

人力资源开发与人力资源管理是既有区别又有联系的两个概念。

人力资源开发主要指国家和企业对所涉及范围内的所有人员进行正规教育、智力开发、职业培训和全社会性的启智服务,包括教育、调配、培训、使用、核算、周转等全过程。其开发对象是全社会的人,而且是从幼儿开始的教育、到成年后的使用、调配和继续教育管理直至老年退休后发挥余热等全过程的管理行为,其开发的途径包括:①政策开发,制定出有利于人力资源开发的政策;②制度开发,制度是政策的具体化,相对于宏微观来说,制度开发属于中观开发;③使用开发,也叫微观开发,即人与事的合理配置,做到人适其事、事适其人;④教育开发,也叫主观开发,人使自己的无限潜能变成显能意识、精神、品格和实施过程及结果。

人力资源管理则主要指对全社会和企业的从业人员从招工、

录取、培训、使用、升迁、调动、直至退休的全过程的管理。其管理对象主要指正在从事劳动的人们,其侧重点在于组织管理现有劳动过程中的人力资源,有效发挥他们的功能,完成企业的目标,推动经济和社会的发展。

人力资源开发与人力资源管理在人力资源经济活动的总体过程中融为一体,并密切联系:人力资源开发要求不断改善人力资源管理的工作,合理安排和使用人力资源,充分发挥劳动者的工作积极性,努力为人力资源的深度开发创造条件;同时,人力资源开发的许多子目标要通过人力资源管理来落实、监控和优化。有人作过这样的比喻来形容这两者之间的关系:人力资源开发好比对一块田地的开垦和播种,人力资源管理则是对庄稼的精耕细作,施肥浇水的具体管理过程。人力资源开发是本、是根,人力资源管理是成果、是收获,两者有机联系,但侧重点有所不同。

人力资源管理可以分为宏观和微观两个方面,宏观人力资源管理是对一个国家或地区的人力资源实施管理,在全社会范围内,对人力资源的计划、配置、开发和使用的过程,其目的在于调整和改善人力资源的整体状况,使之适应社会发展的要求,促进社会经济的良性运行和健康发展等;

微观人力资源管理则是组织的人力资源管理,研究组织中人与人之间的关系调整、事与事之间的关系协调以及人与事之间的匹配适应,以调动人力资源积极性,发挥人力资源潜能,提高人员工作效率,使得人尽其才,事得其人,人事相宜,最终实现组织目标的理论、方法、工具和技术的统称。

本教材中的人力资源管理主要指的是微观人力资源管理。

第二节 人力资源管理理论的产生与发展

人力资源管理的产生与发展在世界各地不尽一致,根据美国学者的看法,从古埃及和巴比伦时代的家庭手工工场对工人技能

的培训时就已开始,到 13 世纪的西欧手工艺培训流行时成为人力资源管理的“手工艺制度阶段”^①。但多数人认为现代人力资源管理的产生是在工业革命以后,其起因与下述因素有关:

- ① 与工业革命相适应的专业化生产和技术更新;
- ② 对劳资双方都有约束力的自由劳资谈判的出现;
- ③ 科学管理运动;
- ④ 早期工业心理学;
- ⑤ 日益增加的政府人事活动;
- ⑥ 人事专家及其人事部门的出现;
- ⑦ 人际关系运动;
- ⑧ 行为科学;
- ⑨ 20 世纪六七十年代的社会立法及法庭裁决,等等。

一、人力资源管理产生和发展的因素

人力资源管理理论与实践的发展主要受工业革命、科学管理运动、行为科学理论、产业关系学、人力资本以及企业文化等理论发展的影响。

(一) 工业革命

18 世纪 60 年代从英国开始的工业革命有 3 大特征,即机械设备的发 展,人与机器的联系以及需要雇佣大量人员的工厂的建立。工业革命导致了劳动专业化水平和生产率的迅速提高,由此而产生的劳动分工也越来越细,其优点是:新工人只需学习一种技术,接受培训的时间大为减少;原材料消耗减少;合理安排工人节约了开支,从而产生了以技能为基础划分的工资等级制度;由于减少了工作转换,节约了工作时间,工人的操作更加熟练,激发了工人的创造性;不过也产生了以下问题,即劳动分工把人变成了机器的附属物,压抑了工人的活力。正如马克思对资本主义和劳动分

^① 张一弛:《人力资源管理教程》,第 2 页,北京大学出版社,1999 年 9 月出版。