

PEARSON  
Prentice  
Hall

*B*

BUSINESS  
ADMINISTRATION  
CLASSICS

Business

工商管理经典译丛

Administration Classics

# 人力资源管理

(第9版)

Human Resource Management  
(Ninth Edition)

加里·德斯勒 (Gary Dessler) 著  
吴雯芳 刘昕 译



 中国人民大学出版社



BUSINESS  
ADMINISTRATION  
CLASSICS

工商管理经典译丛


Administration Classics

# 人力资源管理

(第9版)

Human Resource Management  
(Ninth Edition)

加里·德斯勒 (Gary Dessler) 著  
吴雯芳 刘昕译

 中国人民大学出版社

Simplified Chinese Copyright © 2005 by China Renmin University Press and Pearson Education North Asia Limited.

Human Resource Management, by Gary Dessler-9<sup>th</sup> ed.

ISBN: 0-13-066492-8

Copyright © 2003, 2000, 1997, 1994, 1991 by Pearson Education, Inc., Upper Sad River, New Jersey, 07458.

All Rights Reserved.

Published by arrangement with Pearson Education North Asia Limited, a Pearson Education company.

本书中文简体字版由培生教育出版公司授权中国人民大学出版社合作出版，未经出版者书面许可，不得以任何形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) 激光防伪标签。无标签者不得销售。

工商管理经典译丛  
编辑委员会

顾问：袁宝华 黄达

主编：纪宝成

副主编：贺耀敏 周蔚华

编委：(以姓氏笔画为序)

王化成 王其文 王立彦 孙健敏 刘曼红

李 焰 余明德 吴雯芳 金 碚 费小琳

闻 洁 赵锡军 徐二明 郭 毅 黄卫伟

梅清豪 董克用

工商管理经典译丛

## 《人力资源管理》

(第9版)

美国佛罗里达国际大学著名管理学教授加里·德斯勒撰写的《人力资源管理》自1978年面世以来，已经9次修订再版，且一直受到美国及国际管理教育界的关注和好评。本书自1999年引进出版以来，一直是中国市场上最畅销的人力资源管理教科书。

本书以6篇16章的篇幅和非常可读易懂的方式，全面、系统和透彻地阐述了人力资源管理的基本原理，以及企业人力资源管理的基本功能、程序、技术和方法，从提高企业绩效和竞争力的视角展开论述了职位分析、人力资源规划与人员招募、人员甄选与测试、候选人面试、员工培训与开发、组织更新、绩效评价与绩效管理、员工职业管理、战略性薪资管理、绩效薪资与奖金管理、福利与服务、劳资关系与集体谈判、雇员安全与健康、全球性人力资源管理等方面的基本概念、技术和方法。书中大量来自各类企业的精彩案例为读者理解和应用先进的人力资源管理理念和方法提供了有效的借鉴和帮助。

### 内容简介

本书通过“战略性人力资源管理”、“网上人力资源管理”、“新工作场所”、“企业家与人力资源管理”、“高绩效诀窍”、“研究借鉴”等专栏特写，突出了最新的人力资源管理热点论题。本着以实践为导向的原则，还提供了多家知名企业的经验和案例，以及便于读者理解和实践人力资源管理专业知识的多种练习活动方案。

本书的读者群极为广泛，不仅适用于全国各经济管理学院管理专业的广大教师、本科生、研究生、MBA和EMBA教学，各类企事业单位管理人员的培训，而且适用于管理咨询顾问、人力资源管理专家，以及对人力资源问题感兴趣的社会自学者作为必读参考书。

## 作者简介

**加里·德斯勒** 美国佛罗里达国际大学管理学与国际商业学教授，纽约城市大学组织行为和管理学、金融投资学博士、伦斯勒理工学院硕士、纽约大学学士。其专业领域为人力资源管理和组织管理。

德斯勒教授发表了大量的管理类著作，其中最新问世的作品有《管理学精要》(*Essentials of Management*; Prentice Hall, 1999年)。他的作品大多发表在诸如《管理学学会期刊》(*Academy of Management Journal*)、《公共人事管理》(*Public Personnel Management*)、《服务管理国际期刊》(*International Journal of Service Management*)等著名刊物上。德斯勒教授是人力资源管理和组织管理方面的权威，并担任人事招聘、人事政策、雇员测评、战略规划等方面的咨询顾问。1998年，德斯勒教授担任“富布赖特商业研究奖学金”(Fulbright Student Awards for Study in Business)的评审工作。

策划人 闻洁  
责任编辑 高翔 夏天  
封面设计 李亚莉  
版式设计 楠竹文化

# 《工商管理经典译丛》 出版说明

随着中国改革开放的深入发展，中国经济高速增长，为中国企业带来了勃勃生机，也为中国管理人才提供了成长和一显身手的广阔天地。时代呼唤能够在国际市场上搏击的中国企业家，时代呼唤谙熟国际市场规则的职业经理人。中国的工商管理教育事业也迎来了快速发展的良机。中国人民大学出版社正是为了适应这样一种时代的需要，从1997年开始就组织策划《工商管理经典译丛》，这是国内第一套与国际管理教育全面接轨的引进版工商管理类丛书，该套丛书凝聚着100多位管理学专家学者的心血，一经推出，立即受到了国内管理学界和企业界读者们的一致好评和普遍欢迎，并持续畅销数年。全国人大常委会副委员长、国家自然科学基金会管理科学部主任成思危先生，以及全国MBA教育指导委员会的专家们，都对这套丛书给予了很高的评价，认为这套译丛为中国工商管理教育事业做了开创性的工作，为国内管理专业教学首次系统地引进了优秀的范本，并为广大管理专业教师提高教材甄选和编写水平发挥了很大的作用。据统计，本丛书现已成为目前国内管理院校和企业培训中采用率最高、影响最大的引进版教材。其中《人力资源管理》（第六版）获第十二届“中国图书奖”；《管理学》（第四版）获“全国优秀畅销书奖”。

进入21世纪后，随着经济全球化和信息化的发展，国际MBA教育在课程体系上进行了重大的改革，从20世纪80年代以行为科学为基础，注重营销管理、运营管理、财务管理到战略管理等方面的研究，到开始重视沟通、创业、公共关系和商业伦理等人文类内容；并且增加了基于网络的电子商务、技术管理、业务流程重组和统计学等技术类内容。另外，管理教育的国际化趋势也越来越明显，主要表现在师资的国际化、生源的国际化 and 教材的国际化方面。近5年来，随着我国MBA和工商管理教育事业的快速发展，国内管理类引进版教材的品种越来越多，出版和更新的周期也在明显加快。为此，我们这套《工商管理经典译丛》也必须适时更新版本，并增加新的内容，才能保持持久的生命力。我们将在推出更新版的基础上，增加《管理沟通》、《商业伦理》、《商业与经济统计技术》、《企业的法律环境》、《管理信息技术》和《商业研究方法》等新的内容，同时还将陆续推出新的系列和配套的案例教材和教学参考书，以顺应国际管理教育发展的大趋势。

本译丛入选的书目，都是世界著名的培生教育出版集团、美国麦格劳-希尔教育出版公司、汤姆森学习集团、约翰威立出版公司等权威出版机构畅销全球的工商管理教材，被世界各国（地区）的著名大学商学院和管理学院所普遍选用，是国际工商管理教育界最具影响力的教科书。本丛书的作者，皆为美国管理学界享有盛誉的著名教授，他们的这些教材，经过了美国和世界各地数千所大学和管理学院教学实践的检验，被证明是论述精辟、视野开阔、

资料丰富、通俗易懂，又具有生动性、启发性和可操作性的经典之作。本译丛的译者，是中国人民大学、北京大学和上海各著名大学的优秀中青年学术骨干，他们大都曾留学欧美，在长期的教学研究和实践中积累了丰富的经验，具有较高的翻译水平。

本丛书的引进和运作过程，从市场调研与选题策划、每本书的推荐与论证、对译者翻译水平的考察与甄选、翻译规程与交稿要求的制定、对译者质量的严格把关和控制，到版式、封面和插图的设计等各方面，都坚持高水平和高标准的原则，力图奉献给读者一套译文准确、文字流畅、从内容到形式都保持原著风格的工商管理精品图书。

本丛书参考了国际上通行的 MBA 和工商管理专业核心课程的设置，并充分兼顾了我国管理各专业现行通开课与专业课程设置，以及企业管理培训的要求，故适应面较广，既可用于管理各专业不同层次的教学，又可供各类管理人员培训和个人自学使用。

为了本丛书的出版，我们成立了由中国人民大学、北京大学、中国社会科学院等单位专家学者组成的编辑委员会，德高望重的袁宝华同志、黄达教授和中国人民大学校长纪宝成教授，都给了我们强有力的支持，使本丛书得以在管理学界和企业界产生较大的影响。许多我国留美学者和国内管理学界著名专家教授，参与了原著的推荐、论证和翻译主持工作，原我社副编审闻洁女士在这套书的总体策划中付出了很多心血。在此，谨向他们致以崇高的敬意并表示衷心的感谢。

愿这套丛书为我国 MBA 和工商管理教育事业的发展，为中国企业管理水平的不断提升继续做出应有的贡献。

**中国人民大学出版社**

2003年6月



# 译者前言

随着市场竞争环境的变化和企业发展战略的创新，企业人力资源管理领域正在发生深刻的变化。人力资源管理的战略地位在空前提高，同时，人力资源管理在增进企业绩效、促进国际化经营、提高企业竞争力等方面也面临种种新的挑战。

加里·德斯勒（Gary Dessler）教授长期致力于人力资源管理专业的研究和教学工作。他从“专业目击者”的角度持续观察这个领域的发展变化，所撰著的多部优秀教科书集中体现了他不断适应变革、不断创新的研究成果。在人力资源领域，德斯勒已经成为一个优秀教科书的品牌；在北美、欧洲、澳洲以及亚洲，人们在挑选人力资源管理专业教科书的时候，首选的便是德斯勒的著作。而《人力资源管理》则是优秀品牌的优秀之作。该书自1978年出版以来，已经9次修订再版；每次再版的《人力资源管理》都能以系统完整的知识体系为读者提供丰富的信息、创新的思想以及实用的方法，帮助读者做到专业知识水平与人力资源管理领域的发展变化保持同步，从而适应企业和组织对人力资源管理不断更新的战略需求。也正因为如此，该书一直是国际图书市场上最为畅销的人力资源管理著作。

《人力资源管理》（第9版）继续保持了以极为可读易懂的风格体系，全面、透彻地阐述人力资源管理的基本原理和技巧的特点。全书共6篇16章，囊括了当今企业人力资源管理的各项职能，为读者提供了完整系统的人力资源管理知识体系。与以往的版本相比，第9版反映了近年来人力资源管理领域的最新实践，向读者呈现了以下新的内容和视角：（1）人力资源管理的战略角色和战略性人力资源管理实践；（2）利用互联网开展人力资源管理活动；（3）高绩效的人力资源管理方法；（4）国际化企业人力资源管理实务；（5）小企业适用的人力资源管理策略。

作为一部优秀教科书，《人力资源管理》（第9版）在编排体例上进一步体现了助益教学、助益自学的读者友好精神：通过“战略观察”、“战略性人力资源管理”、“网上人力资源管理”、“新工作场所”、“企业家+HR”、“高绩效诀窍”、“研究借鉴”等专栏特写，突出了人力资源管理领域的热点论题；通过每章“小结”和前后章“融会贯通”，帮助读者回顾和整合所学的人力资源管理知识；通过“讨论题”、“个别和分组活动”、“体验式练习”、“实用案例”以及“连续案例”，帮助读者理解、体验和参与真实的人力资源管理实践。

1999年，中国人民大学出版社首次引进并翻译出版了德斯勒教授的《人力资源管理》（第6版）。5年以来，该书（中文版）受到我国企业管理界和工商管理教育机构的普遍关注和好评，而成为众多企业和教育培训机构首选的人力资源管理培训教材。与此同时，我国人力资源管理领域也已取得了很大的进步：企业对人力资源管理的态度变得更加积极，人力资源管理人员的职业能力得到明显改善，人力资源专业教育和培训已经蔚然成风……应当说，德斯勒教授和他的《人力资源管理》也推动了我们的进步。

如前所述，《人力资源管理》（第9版）在保持经典性和权威性的同时，更带来了与时俱进和应对挑战的新视角。因此，我们有理由相信，它会为我国人力资源管理领域的进步注入新的能量，也必将受到我国广大读者的欢迎和认同。

本书翻译工作由刘昕博士和吴雯芳研究员共同承担。其中第10章为两人合译，序言、第1、第9、第11、第12、第13、第16章以及词汇表为刘昕所译，目录、第2、第3、第4、第5、第6、第7、第8、第14、第15章为吴雯芳所译。在本书翻译过程中，高慧、袁媛、胡瑞民、吴非、修琳、张珂、刘婷婷、张际诸位同仁为译者做了大量的辅助和支持工作，在此译者表示衷心的感谢。

由于水平所限，书中难免有译释不当之处，恳请读者指正。

**吴雯芳**

2005年1月

# 英文版序言

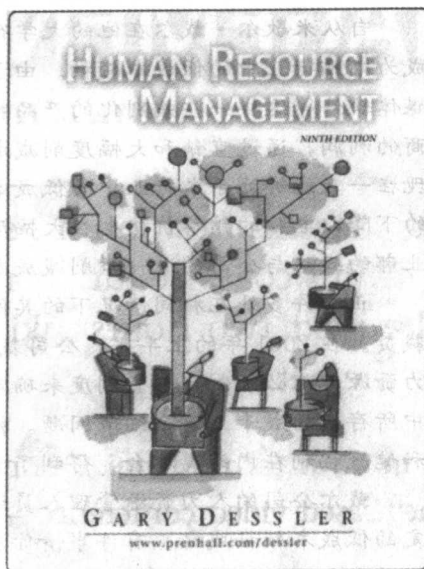
现在是早晨3点钟，美国德尔塔航空公司（Delta）的机械师刚刚下班回家。他脱下外套，打开电脑，在接下来的2个小时时间里，通过网络来学习公司要求他们完成的美国联邦航空管理局（FAA）的相关课程。

她走进位于迈阿密市中心的泰科公司（Kinko）的大门，10分钟后，远在圣地亚哥的思科公司（Cisco）的一位面试考官（通过基于网络的电视会议）就结束了对她的一次面试。

现在是12月份，匹特尼波斯公司（Pitney Bowes）的一群人力资源专家正在使用他们新建的福利管理门户网站，他们通过这一门户网站来帮助公司数千名员工在年底之前变更自己的一揽子福利计划。

今天，我们都在一个由网络连接而成的世界里从事各种经营活动。加里·德斯勒一直致力于借助他的《人力资源管理》，以一种非常具有可读性和容易被理解的方式，来向学生和人力资源从业人员提供关于人力资源管理概念和技术的全面而实用的知识。在本版中，他依然不改这一初衷。本书所具有的实践应用性以及较强的可读性使得该书成为一本最优秀的畅销书之一。此外，因为所有的管理人员都承担着与人力资源管理有关的任务，所以本书仍然继续把目标对准所有的管理人员，而不仅仅是人力资源管理者。但是，在本书的这一新版中还是有一个变化，那就是突出了连通性。本书通过几十个新的案例，向读者生动地展示了管理者是如何利用互联网来完善他们的人力资源管理职能运行以及提高工作效率的。

这种连通性并不仅仅意味着互联网。今天的管理者不能仅仅将战略性思考停留在口头上。你的所有努力必须是具有内一致性和整体性的。能够确保你的企业具有竞争力的惟一途径就是确保你们公司的人力资源管理以及其他活动与公司的战略联系在一起。本书涵盖了当前市场上存在的关于战略和人力资源之间关系的最全面和最具体的内容。所有的章节都是从关于一家真实公司的一次战略考察开始入手的。这个专题不仅展示了这家企业所面临的某一个战略挑战，而且表明了管理者如何能够通过人力资源管理来推进公司的战略。在各章包含的战略和人力资源管理之间紧密联系的内容，向读者很好地展现了人力资源管理在实际上到底是怎样开展的。所有的这一切所导致的最



终结果是，每一位学生都能够为成为一位成功的管理者而做好了准备。

## 第9版中的主要专栏

### 正文中各专栏



**新 全面覆盖战略和人力资源管理** 本书第1章中的一部分内容对战略管理的内容以及战略与人力资源管理之间所存在的关系进行了简单的勾勒。而且本书中的所有章节都对对一家真实公司的战略考察开始进入主题。这一专栏的内容展现了该公司正在面临的某种战略挑战，并且表明了人力资源管理在企业迎接这一战略调整过程中可能发挥的作用；而在各章中所包括的战略性人力资源管理专栏，则向读者阐述了该公司在现实中是如何采取行动的。在这一专栏中所涉及到的很多公司是世界著名的大公司，还有一些则是中小型企业。在各章中特色专栏包括：戴尔计算机公司（Dell Computer）和成本削减（第1章）；萨特健康公司（Sutter Health）的信息技术资源短缺（第4章）；隆格丰田公司（Longo Toyota）的雇员多元化计划（第2章）；英国第4频道（UK's Channel 4）的世界级培训计划（第7章）；克里斯特尔万豪国际酒店（Crystal Gateway Marriott）：赢得员工的献身精神（第10章）；康·爱迪生（Con Edison）和安全第一（第15章）；西门子（Siemens）成为一家全球性的公司（第16章）。

### 战略性人力资源管理

#### 戴尔公司

自从米歇尔·戴尔在他的大学宿舍里创建戴尔公司的时候开始，这家公司就始终致力于成为电脑行业中的低成本领袖。由于像苹果公司（Apple）等其他一些计算机公司凭借像多媒体软件等这样一些差别化的产品特征来与戴尔公司进行竞争，因此戴尔公司拿掉了零售商的利润，通过直销和大幅度削减成本来降低自己的产品成本。这也就是戴尔公司从过去到现在一直能够处于本行业中的低成本领袖地位的根本原因。可是最近，随着个人电脑销售量的下降，电脑的销售价格也在大幅度下跌，因此其各事业部的高级管理人员都必须确保本事业部的战略与公司的进一步削减成本战略保持步调一致。

正如许多处在相同情况下的其他公司一样，戴尔公司人力资源管理工作的首要任务就是裁员。在2001年的上半年，公司裁掉了4 000名工人。为了完成这项任务，戴尔公司的人力资源部门必须制定一套制度来确定哪些人应当离开公司，并且还必须处理在这次解雇过程中所存在的成千上万个细节问题。被辞退的工人较早地拿到了年度奖金以及包括2个月薪资和健康福利在内的离职金，得到了重新求职咨询以及其他一些福利。

戴尔公司的人力资源管理人员还找到其他一些方法来帮助公司高层管理人员执行公司制定的低成本领袖战略。有件事情你应当能够想像得到，这就是戴尔公司目前的大多数人力资源服务都是通过网络提供的。在公司内联网上有一个管理者工具箱栏目，其中包含了大约

30种自动网络应用程序(包括执行搜寻命令的报告、各种雇佣工具以及雇员背景资料的自动搜索等等),这些网络应用工具使得管理者们能够承担以前必须由人力资源部门的人员参与的、成本很高的人力资源管理任务。此外,戴尔公司的内联网还可以让戴尔的雇员管理他们自己的401(k)计划、查阅空缺职位公告、监控他们自己的薪资明细单。这些做法大大减少了公司对从事这些管理活动的人力资源管理的需求,从而降低了管理成本。

同时,戴尔公司还对人力资源服务工作进行了重组。传统的人力资源部门都是分成几摊,比如有负责雇佣服务的、有负责薪酬的、有负责雇员健康服务的等等,每一摊事儿都有一个负责的人。而戴尔公司则把人力资源管理部门划分为人力资源“运营部门”和人力资源“管理部门”。从事运营工作的人力资源专业人员直接与雇员打交道,负责通过一个集中的呼叫中心来协调各种日常事务性的职能,比如福利、薪酬以及雇员关系等等。这些从事人力资源运营工作的人员很少与公司业务部门的管理者打交道。与此相反,人力资源管理的工作内容则包括教育和培训职能(如戴尔大学)以及像招募和甄选等这样一些职能。从事人力资源管理工作的人力资源专业人员要同时向事业部(如笔记本电脑事业部)的副总裁和人力资源副总裁汇报工作。他们需要以顾问的身份参加所负责事业部的雇员会议,为某一个特定的事业部制定专门的人力资源战略,还要协助各事业部来确定人事方面的需求、培训雇员以及从人力资源管理的角度来帮助各事业部来实现他们的战略规划。

这种工作的划分方式使戴尔公司呼叫中心的人力资源操作人员能够有效地处理各种日常的人力资源事务,而在每一个业务单位中的数量相对较少的人力资源管理人员,又能够为各事业部有效地提供人事甄选测评以及战略规划等方面的专业支持。这种工作划分方式再加上戴尔公司基于网络的自助型人力资源服务,很好地说明了戴尔公司的人力资源管理是如何帮助公司保持其在个人电脑行业的低成本领袖地位的。



**新 网上人力资源管理** 该专栏说明了管理人员如何利用网络来改善组织的人力资源管理职能。本书中部分网络化人力资源管理的主题包括:利用互联网来推进员工的多元化;网上招募;通用电气公司以技术手段为基础的培训;远程办公;通过互联网进行薪资调查;在线管理401(k)计划;全球性人力资源管理信息系统等等。

## 网上人力资源管理

### 人力资源门户网站

人力资源门户网站,通常是建立在一个公司的内联网上,它为雇员接触到所有的人力资源信息提供了一个单一接触点或者是单一“通道”。这种入口或者通道使得公司的雇员、管理者以及高层管理人员能够以互动的方式(同时也是可以有选择地)获取并修改人力资源信息,因此这种网站就简化了人力资源管理的过程,同时使得人力资源管理人员能够把更多的精力放在战略问题上去。

有些时候,一家公司的人力资源门户网站仅仅是为少数几个人力资源专家提供服务的。Anheuser Busch公司采取的就是这样一种做法,它在每年需要让雇员选择自己的一揽子福利计划时才开放自己的人力资源门户网站。这样,该公司实际上就用Authoria公司(www.authoria.com)所开发的人力资源管理门户网站Authoria HR来取代了自己原来的

一些手工处理申请程序。这种做法使得该公司的人力资源管理实现了数字化集成，它通过一个单一的信息来源（即新的门户网站）把公司的福利咨询专家过去需要使用的所有书面福利报告、电子表格以及福利总结都汇集在了一起。这就使得该公司人力资源呼叫中心的专家们更容易回答雇员们通过电话所提出的问题了。该系统的最终目标是让公司的雇员通过一个基于浏览器的互动界面来研究和回答他们自己所提出的人力资源问题。

在富国银行（Wells Fargo）与 Norwest Corporation 公司合并的案例中，富国银行就使用了一个人力资源门户网站。这项并购导致要将 9 万名雇员转移到一种新的福利计划当中，而这就意味着必然要引发雇员对福利计划进行大量的查询。就像 Anheuser Busch 公司所做的那样，富国银行为公司人力资源呼叫中心的咨询专家们配备了一套专业化的门户网站技术系统，这套系统能够帮助他们研究和回答雇员们所提出的各种问题。

NCR 公司也安装使用了一个人力资源管理门户网站。这套软件的名字是 HR eXpress，这个网站一共被分成三个信息区域：福利和薪酬、培训和职业成长、NCR 公司价值观与人力资源政策。而且，NCR 公司还在网站的标题栏中增加了一个名为“表格中心”的栏目。这套名为 HR eXpress 的门户网站为 NCR 公司的雇员提供了一个查询他们所需要信息的快捷方式，比如查询与公司福利有关的内容以及更新他们自己的私人信息等等。表格中心则使得他们能够迅速找到自己所需要的任何一种表格。

需要再次说明的是，提供人力资源的在线服务，不仅可以降低成本，而且可以使雇员们研究自己需要查询的问题，或者可以使公司人力资源呼叫中心的顾问们工作起来更加容易（当然它也可以使公司能够同时做到上述两点）。此外，它还使得公司能够对自己的人力资源资产进行重新配置，使人力资源管理能够把更多的注意力放到更具战略性的问题上来。正如一位经理所说的那样：“我们并不是在追求成本的节约，而是努力把人力资源管理所做的工作从被动反应（处理各种纸张和手工工作）转变为主动出击，也就是说，将好钢用在刀刃上，努力使人们成为更好的雇员。”



### 新工作场所：多元化管理和全球性人力资源

这个专栏揭示了员工队伍的多元化问题以及全球性人力资源管理的内容。本书第 2 章对多元化的内容进行了扩展，在新工作场所专栏中，大约有一半的内容是向读者提供关于多元化管理的案例和技巧；另外一半内容则介绍了全球性人力资源管理的应用，比如培训员工到海外工作、为外派管理人员制定薪资计划、在其他国家处理工会问题以及其他一些重要的问题。当然，本书中还有专门的一章对国际性人力资源管理的问题进行了全面的考察和拓展（第 16 章）。这一章深入探讨了与人力资源甄选、培训、薪酬管理、人事法律和要求的国家间差异以及更多的其他人力资源管理问题所涉及到的国际方面的内容。

## 新工作场所

### 《1991 年民权法案》在海外执行的情况

联邦法律通常只用于美国本土，只有明确规定的情况例外。由于 CRA1991 的通过，EEO 的覆盖范围大大扩展。该法律修改了《民权法案第七章》关于雇员的定义，包括了在外国受雇于美国所有企业或美国控股企业的美国公民。至少从理论上讲，在海外为美国企业

工作的美国公民现在享有与在美国本土工作的美国公民同样的公平就业机会保护。

比较令人烦恼的问题是这条规定执行起来很困难。例如，EECO 调查员的首要职责是分析海外雇主的财务及组织结构。但实际上，几乎没有调查员受过这方面培训，并且没有做这种调查的现存标准。某专家指出，美国法院“对海外调查的帮助极小，因为很少有另一个国家会协助执行美国的民权法。”因此，在这方面，CRA1991 的“吠声”比其“咬伤”更糟糕。

**企业家+HR** 中小企业的管理者在管理人力资源方面面临着比较特殊的挑战。这里的《人力资源管理》(第9版)继续运用一个单独的栏目来向读者展示，在各章中所介绍的人力资源管理的内容如何能够被运用到小企业之中。这样的专栏在本书几乎半数以上的章节中都可以看到，这一专栏所涉及到的主题包括：扩大管理团队(第4章)；向员工授权：Time Vision 公司的路易斯·墨尔本(Lois Melbourne)(第8章)；一个小企业的激励计划(第12章)；.COM 公司和工会(第14章)。

**研究借鉴** 正如在本书第8版中一样，在第9版中各章正文中所插入的这一特殊内容，向我们描述了像在面试和评价这样一些领域中的最新研究成果，它为读者提供了关于某一主题的生动、真实的“画面”。在每一章中你都可以看到一到两个这样的小插曲。



**新 高绩效诀窍** 各章正文中的这一部分内容描述了企业如何运用现代人力资源管理实践来建设起更好、更快以及更富有竞争力的组织。比如，第4章向读者展示了通用电气公司(GE)和思科系统公司是如何通过使用网络化的人力资源管理技术来招募高技术员工，从而使公司的市场反应速度更快、竞争力更强；第13章中则介绍了威尔顿钢铁公司(Weirton Steel Corp.)是如何利用工伤保险的方法来降低企业成本；第15章则介绍了大顿零配件公司(Dayton Parts)是如何利用新的安全管理计划来降低企业费用并改善企业绩效。

## □ 各章结尾部分专栏

### 本章小结

在每一章的结尾都有一个对该章中各个重点内容所做的点到为止的总结，它使学生可以通过这些总结快速回忆该章内容，从而对该章中所学内容有一个总体性的印象。



### 融会贯通

在每一章的最后都有一段对该章前面各章节以及下一个章节内容的简要描述，从而使每一章中所讲述的问题能够与其他各章联系起来。

### 练习和作业

本书的审阅者希望运用更多的资源来支持和鼓励读者进行经验性的学习。因此我们在新版中加强了各章结尾部分的练习。在每一章的后面你都会看到下面的内容：

### 讨论题

在每章的结尾部分都有一组既可以作为课堂讨论，也可以作为家庭作业的讨论题。

### 个别和分组活动

在每一章中都有个人或者群体可以在课堂或课外进行的一组活动，这些活动往往是3种~4种学习活动。对每一种活动的注释在教师手册上都可以找到。

## 个别和分组活动

1. 假设你是一个小型制造工厂的经理，你厂多数雇员的工会合同将到期。个别或分组活动，讨论如何为工会合同谈判做准备。

2. 个别或分组活动，利用互联网查找在谈判过程中公司管理层与工会形成僵局，但最终化解了僵局的事例。描述导致双方僵持的问题。他们是如何化解僵局的？最后的结局是什么？

## 体验式练习

这些练习有助于学生将他们所学的知识在一个互动的团队情境中加以运用。关于这些练习说明在教师手册上可以找到。

体验式练习以战略伙伴的身份进行人力资源管理。

## 实用案例

在每一章中都包括两种类型的案例：应用案例篇幅较长，内容层次较深，能够作为课堂讨论和书面作业的素材。除此之外，在各章中还有一个新的案例内容，这是一个前后连贯的案例，动态学习公司的案例在每一章的结尾都会出现，它为学生提供了一个解决网络公司在创业过程中所面临的各种问题的机会。

## □ 教学与学习工具包\*

### 在线支持

本书除了列举很多基于新技术的例子，比如如何在互联网上进行员工招募和薪资调查，还从以下几个方面扩大了技术的运用：



这次新版的《人力资源管理》通过下列形式提供一个完善的人力资源管理在线课程：



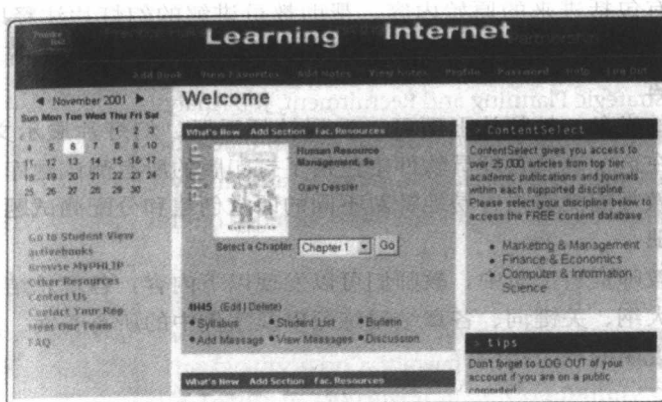
公司网址 ([www.prenhall.com/dessler](http://www.prenhall.com/dessler))

第9版的网页在很多方面取得了飞跃性的进步，它能够为任何人力资源管理的内容提供功能强大、内容丰富的网络支持。教师可以利用它来定制一个客户化的网址，其中包括沟通工具、对各章内容的一键导航、关于当前时事动态和互联网练习等方面的资源以及关于实地

\* 本书的实地拍摄录像片、人力资源管理技能光盘、多媒体幻灯片和其他附件的版权，未授权中国人民大学出版社，有需要者请按本书后面的教学支持说明与培生教育集团北京代表处联系。——编者注



拍摄的录像系列片的指南等等。对于学生们来说，在网上有一个互动式的学习指南（多项选择、判断题和问答题），其中的互联网资源部分为学生们提供了一个在德斯勒的书中所提及的所有公司和网络资源的链接、额外的人力资源管理表格和数字、第9版的附录（建立人力资源管理系统、管理你的职业以及定量的职位评价方法）、自测练习、电视辅导以及人力资源管理认证（HRCI）考试指南。



### 一个强大的全新点击式大纲创作工具

教师们可以把这种工具运用于每一个课堂和每一章节的内容。此外，他们还可以将网站上的每一种资源与他们自己的教学大纲链接在一起。教师们甚至还能够把他们自己的教学材料上传到网站上，从而通过他们的个性化教学大纲来向他们的学生提供这些资料。

请浏览：[www.prenhall.com/dessler](http://www.prenhall.com/dessler)



### 实地拍摄录像片

在这些一小段一小段的录像片断中，学生们将会看到一群来自真实企业（比如 BMG）的高层人力资源管理人员以及一些热门工作岗位上的人，来谈论当前的一些人力资源话题，比如性骚扰和歧视、招募、企业重组的复杂性、奖金和福利、劳资关系以及外派管理人员的成功与失败等等。



### 人力资源管理技能光盘

该光盘是由中佛罗里达大学的玛丽·高文（Mary Gowan）制作，这个学生用光盘所传授的是一些基本的人力资源管理技能，比如战略规划和招募、职位分析和全面报酬等等。每一个模块都包括一个简介、一个允许学生通过互动式练习来运用其所学知识的技能练习，最后通过测验来考察学生对该模块内容的掌握程度。此外，在该光盘上还包括人力资源技能的