



高等职业院校连锁经营管理专业规划教材

连锁企业

主编 侯殿明

人力资源管理

LIANSUO QIYE RENLI ZIYUAN GUANLI

 中国劳动社会保障出版社

高等职业院校连锁经营管理专业规划教材

连锁企业人力资源管理

主 编 侯殿明

副主编 王彩梅 刘志云

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

连锁企业人力资源管理/侯殿明主编. --北京:中国劳动社会保障出版社,
2009

高等职业院校连锁经营管理专业规划教材

ISBN 978-7-5045-7793-1

I. 连… II. 侯… III. 连锁商店-劳动力资源-资源管理-高等学校-教材
IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 057411 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

*

廊坊市光达胶印厂印刷装订 新华书店经销

720毫米×965毫米 16开本 18印张 313千字

2009年4月第1版 2009年4月第1次印刷

定价:30.00元

读者服务部电话:010-64929211

发行部电话:010-64927085

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话:010-64954652

高等职业院校连锁经营管理专业 规划教材编委会

- 主任** 田志英（北京财贸职业学院）
- 副主任** （以姓氏笔画为序）
侯殿明（河南农业职业学院）
操 阳（江苏经贸职业技术学院）
- 委员** （以姓氏笔画为序）
王彩梅（陕西经济管理职业技术学院）
尹 健（沈阳工程学院）
平建恒（北京财贸职业学院）
田凤权（沈阳工程学院）
刘志云（沈阳工程学院）
刘素贞（河南农业职业学院）
杨应杰（河南农业职业学院）
庞德义（湖州职业技术学院）
居长志（江苏经贸职业技术学院）
寇长华（北京财贸职业学院）
韩 肃（哈尔滨职业技术学院）
褚 颖（河南农业职业学院）
蔡中焕（昆明冶金高等专科学校）

内 容 简 介

本书在介绍连锁企业人力资源管理内容的系统性、科学性的同时，介绍了当今世界上先进的连锁企业人力资源管理理论，注重连锁企业人力资源管理的创新性、可操作性，并密切联系连锁企业人力资源管理实践。

全书以连锁人力资源管理职能操作流程为主线，对连锁企业人力资源开发与管理的基本原理，连锁企业人力资源规划，连锁企业组织结构及工作分析与职务设计，连锁企业人力资源的招聘与设计，连锁企业人力资源培训与员工职业发展，连锁企业绩效考核管理，连锁企业薪酬与福利管理，连锁企业员工关系管理，连锁企业人力资源管理外包等进行全面的阐述。在吸收近几年最新人力资源管理动态和科研成果的基础上，重点介绍了连锁企业职务说明书编写内容，提出了连锁企业员工关系管理、连锁企业中非正式组织管理、连锁企业员工成长沟通管理模板、连锁企业人力资源管理外包、连锁企业人事代理等现代人事管理操作方法等连锁企业人力资源管理新理论和新方法。

为使读者真正树立连锁企业人力资源管理理念和掌握核心内容，每章配有大量的案例、知识卡、工作流程图、连锁企业实用人力资源管理表格模板、复习思考题、调查研讨题、技能训练题。并配置了开放式的讲授用连锁企业人力资源管理的PPT，有助于讲授者根据需要增添内容，也有助于学员自学。

本书是高职高专连锁经营管理专业全国统编教材，既可作为教材，也可作为连锁企业人力资源管理人员自学或连锁企业的培训教材。

前 言

为满足高等职业院校连锁经营管理专业教学需要，我们在全中国范围内经过广泛的征集与筛选，组成了一个既有长期耕耘在教学一线的资深教授，也有近些年来在高等职业院校连锁经营管理专业教研中成绩斐然的中青年学者在内的编写团队，编写了这套“高等职业院校连锁经营管理专业规划教材”。

本系列教材力求体现以下特点：

1. 突出职业教育的特色。紧紧围绕“以就业服务为宗旨，以职业标准为依据，以社会需求为导向”的指导思想，坚持以提高学生综合素质为目标，着力培养学生的实际操作能力。

2. 紧扣职业标准。紧密结合国家人力资源和社会保障部颁布相关职业标准和职业技能鉴定的要求，将学历证书与职业资格证书“双证教育”同步进行。

3. 坚持按照“先进”“精简”“实用”的原则编写教材。“先进”，就是采用国内外连锁经营管理的新理论、新知识、新方法、新案例；“精简”，就是体现“必需、够用”的原则。重点陈述“是什么”“怎么做”，淡化“为什么”及理论的历史发展；“实用”，就是教材的知识和方法，具有实际的使用价值和可操作性，强调对企业的指导意义，强调操作程序与步骤。

由于时间和能力所限，书中难免会出现一些纰漏，请广大师生及专家学者指正。

人力资源和社会保障部教材办公室

2008年10月

本书前言

罗伯特·欧文，19世纪的企业家，在给他部下的一个指示中说：“你们中有许多人从长期的生产经营中体验到了结构坚固而且设计精致、制造完美的机器的好处。如果说，对无生命的机器给予细心照顾尚能产生有利的效果，那么如果你们以同样的精力去关心其构造奇妙得多的有生命的机器——人，还会有什么事办不成呢？”“企业”去掉“人”为“止业”，人是社会中最重要的一位资源，是各类资源中居于支配地位的资源。21世纪国家和企业竞争就体现在人力资本资源竞争方面，人力资源的价值已成为衡量国家、企业竞争力的最主要指标，做好人力资源管理使自己立于不败之地是世界各国和企业管理者最关心的问题。

本书从连锁企业人力资源的管理与开发的角度，在吸收近几年最新人力资源管理理论、新方法的基础上，对连锁企业人力资源开发与管理的基本原理，连锁企业人力资源规划，连锁企业组织结构及工作分析与职务设计，连锁企业人力资源的招聘与设计，连锁企业人力资源培训与员工职业发展，连锁企业绩效考核管理，连锁企业薪酬与福利管理，连锁企业员工关系管理，人力资源管理外包等进行全面的阐述。编写中编者注重本书的可读性和可操作性，真正做到学以致用。

本教材由侯殿明（河南农业职业学院）主编。侯殿明对全书进行了统稿，并绘制了全书图稿。侯殿明编写§1、§8，梁素芳（河南农业职业学院）编写§3、§9，王彩梅（陕西经济管理职业技术学院）编写§2、§4，刘志云（沈阳工程学院）编写§5、§6，王倩（沈阳工程学院）编写§5、§7，河南思达连锁商业有限公司徐贤胜对实训内容进行修改、订正。河南农业大学吴一平教授、博士生导师对本教材编写给予了详细指导，河南经贸职业技术学院姚新庄教授、江苏经贸职业技术学院操阳副教授对本教材进行了审定。本教材编写得到了河南农业职业学院、陕西经济管理职业技术学院、沈阳工程学院领导和有关老师的大力支持与帮助，并得到中国劳动社会保障出版社有关领导的大力支持，在此表示感谢。

在本书编写过程中，编者结合教学工作实践，参考和借鉴了国内外几十位专家、学者的大量著作，对于引用的观点、文字、图表在主要参考资料和网站中已一一列出，在此向这些专家、学者表示衷心的感谢与深深的敬意，对于确实无法

查到资料来源而涉及的专家、学者，因未能列出他们的姓名而向他们深表歉意。

由于编写时间紧，编者水平有限，难免会出现疏漏；另外受篇幅所限，连锁企业人力资源管理的模板未能收录，希望有关教师和读者提出宝贵意见，以便今后修订时充实和提高。

编 者

2009年1月

目 录

§ 1 连锁企业人力资源管理概述	
§ 1.1 连锁企业人力资源的含义	(1)
§ 1.1.1 连锁企业人力资源的含义	(2)
§ 1.1.2 人力资源与人力资本	(3)
§ 1.1.3 连锁企业人力资源的特点	(4)
§ 1.2 连锁企业人力资源管理	(5)
§ 1.2.1 连锁企业人力资源管理的含义	(6)
§ 1.2.2 连锁企业人力资源管理的意义	(8)
§ 1.2.3 连锁企业人力资源管理的内容体系与其他学科的关系	(9)
§ 1.2.4 人力资源管理的发展趋势	(10)
§ 1.3 连锁企业人力资源管理的基本理论	(11)
§ 1.3.1 人的管理哲学 人性假设	(12)
§ 1.3.2 人本管理理论	(14)
§ 1.3.3 激励理论	(16)
§ 1.4 连锁企业人力资源管理环境分析	(19)
§ 1.4.1 连锁企业人力资源管理社会文化环境分析	(19)
§ 1.4.2 连锁企业政治法律环境分析	(21)
§ 1.4.3 连锁企业经济环境分析	(21)
§ 1.4.4 连锁企业其他环境分析	(22)
§ 1.5 连锁企业人力资源成本与投资决策	(22)
§ 1.5.1 连锁企业人力资源成本概述	(23)
§ 1.5.2 连锁企业人力资源成本核算方法	(25)
§ 1.5.3 连锁企业人力资源投资收益与决策分析	(27)
【复习思考题】	(29)
【调查研讨题】	(30)

§ 2	连锁企业人力资源规划	(31)
§ 2.1	连锁企业人力资源规划概述	(31)
§ 2.1.1	连锁企业人力资源规划的含义和作用	(31)
§ 2.1.2	连锁企业人力资源规划内容和步骤	(33)
§ 2.1.3	连锁企业人力资源规划的影响因素	(36)
§ 2.2	连锁企业人力资源规划的方法	(37)
§ 2.2.1	连锁企业人力资源预测的影响因素	(38)
§ 2.2.2	连锁企业人力资源需求的预测方法	(39)
§ 2.2.3	连锁企业人力资源供给的分析方法	(41)
§ 2.2.4	连锁企业人力资源规划的平衡方法	(44)
	【复习思考题】	(45)
	【技能训练】	(45)
§ 3	连锁企业组织结构与职务设计	(47)
§ 3.1	连锁企业组织结构	(47)
§ 3.1.1	连锁企业组织结构的含义和作用	(47)
§ 3.1.2	连锁企业组织结构设计工作流程	(49)
§ 3.1.3	连锁企业组织结构设计原则	(50)
§ 3.1.4	组织结构设计中注意的问题	(52)
§ 3.1.5	连锁企业的组织结构模型	(52)
§ 3.2	连锁企业职务分析概述	(54)
§ 3.2.1	连锁企业职务的基本含义与相关术语	(55)
§ 3.2.2	连锁企业职务分析的作用	(57)
§ 3.2.3	连锁企业职务分析的工作流程	(58)
§ 3.3	连锁企业职务分析信息收集与编写职务说明书	(59)
§ 3.3.1	连锁企业职务分析信息的收集方法	(60)
§ 3.3.2	连锁企业职务设计工具表单	(61)
§ 3.3.3	连锁企业职务说明书的编写	(64)
§ 3.4	连锁企业职务评价	(73)
§ 3.4.1	连锁企业职务评价的定义	(73)
§ 3.4.2	连锁企业职务评价的作用	(74)
§ 3.4.3	连锁企业职务评价的特点	(74)
§ 3.4.4	连锁企业职务评价工作流程	(75)
§ 3.4.5	连锁企业职务评价的方法	(76)

【复习思考题】	(77)
【调查研讨题】	(77)
【技能训练】	(77)
§ 4	连锁企业人力资源的招聘与使用	(79)
§ 4.1	连锁企业员工招聘与甄选概述	(79)
§ 4.1.1	连锁企业员工招聘的含义与原则	(80)
§ 4.1.2	连锁企业员工招聘的渠道	(81)
§ 4.1.3	连锁企业招聘员工的工作流程	(85)
§ 4.2	连锁企业招聘测试方法	(88)
§ 4.2.1	连锁企业招聘面试	(88)
§ 4.2.2	连锁企业招聘笔试	(95)
§ 4.2.3	连锁企业招聘现代测试	(96)
§ 4.3	连锁企业员工甄选与录用	(98)
§ 4.3.1	连锁企业员工甄选与录用的程序	(98)
§ 4.3.2	连锁企业员工录用的基本模式	(100)
§ 4.3.3	连锁企业招聘效果评估	(101)
§ 4.4	连锁企业员工录用后管理	(102)
§ 4.4.1	连锁企业员工录用后管理	(103)
§ 4.4.2	连锁企业人事档案管理	(105)
§ 4.5	连锁企业员工使用与调配	(107)
§ 4.5.1	连锁企业员工使用	(107)
§ 4.5.2	连锁企业员工调配	(110)
【复习思考题】	(112)
【技能训练】	(112)
【研讨题】	(114)
§ 5	连锁企业人力资源培训与员工职业发展	(116)
§ 5.1	员工培训概述	(116)
§ 5.1.1	连锁企业员工培训的含义与学习的理论	(117)
§ 5.1.2	连锁企业员工培训的原则	(120)
§ 5.1.3	连锁企业员工培训的方法	(120)
§ 5.2	连锁企业员工培训工作的主要流程	(125)
§ 5.2.1	连锁企业员工培训需求分析	(126)
§ 5.2.2	连锁企业员工培训的实施	(132)

§ 5.2.3	影响连锁企业员工培训成果转化的因素	(136)
§ 5.3	连锁企业员工培训综合评估	(137)
§ 5.3.1	连锁企业员工培训综合评估的方法和内容	(138)
§ 5.3.2	连锁企业员工培训评估的程序	(142)
§ 5.4	连锁企业员工职业发展	(143)
§ 5.4.1	连锁企业员工职业发展概述	(144)
§ 5.4.2	连锁企业员工职业生涯规划	(146)
	【复习思考题】	(152)
	【调研研讨题】	(152)
	【技能训练】	(152)
§ 6	连锁企业绩效考核管理	(153)
§ 6.1	连锁企业绩效考核概述	(153)
§ 6.1.1	连锁企业绩效考核	(154)
§ 6.1.2	连锁企业绩效考核的作用与原则	(156)
§ 6.1.3	连锁企业绩效考核的特点和意义	(159)
§ 6.2	连锁企业绩效考核的体系设计与方法的选择	(160)
§ 6.2.1	连锁企业绩效考核体系设计	(161)
§ 6.2.2	连锁企业绩效考核方法的选择	(163)
§ 6.3	连锁企业绩效考核的实施与反馈	(169)
§ 6.3.1	连锁企业绩效考核的实施	(170)
§ 6.3.2	连锁企业绩效考核的反馈	(172)
§ 6.3.3	影响连锁企业绩效考核的因素和改善绩效考核的建议	(174)
§ 6.4	连锁企业绩效考核管理	(176)
§ 6.4.1	连锁企业员工晋升、降级管理	(177)
§ 6.4.2	连锁企业员工离职管理	(180)
§ 6.4.3	连锁企业工作轮换管理	(183)
	【复习思考题】	(185)
	【调研研讨题】	(185)
	【技能训练】	(185)
§ 7	连锁企业薪酬和福利管理	(187)
§ 7.1	连锁企业薪酬概述	(187)
§ 7.1.1	连锁企业薪酬的含义和内容	(187)

§ 7.1.2	连锁企业薪酬的功能	(190)
§ 7.1.3	影响连锁企业薪酬水平的因素	(190)
§ 7.1.4	连锁企业薪酬管理的误区	(191)
§ 7.1.5	连锁企业薪酬管理的发展趋势	(192)
§ 7.2	连锁企业员工薪酬体系	(193)
§ 7.2.1	连锁企业员工薪酬体系的含义	(194)
§ 7.2.2	目前连锁企业典型的薪酬体系	(194)
§ 7.2.3	连锁企业薪酬体系的设计	(196)
§ 7.2.4	连锁企业绩效薪酬	(201)
§ 7.3	连锁企业员工福利	(203)
§ 7.3.1	连锁企业福利的含义和作用	(204)
§ 7.3.2	连锁企业员工福利的内容	(205)
§ 7.3.3	制定连锁企业员工福利计划	(206)
§ 7.3.4	连锁企业绩效福利制度	(208)
§ 7.4	连锁企业社会保险	(208)
§ 7.4.1	连锁企业社会保险的含义和特点	(209)
§ 7.4.2	我国的社会保障及保险体系	(210)
§ 7.4.3	连锁企业养老保险	(211)
§ 7.4.4	连锁企业失业保险	(213)
§ 7.4.5	连锁企业医疗保险	(214)
§ 7.4.6	连锁企业员工工伤保险	(214)
§ 7.4.7	连锁企业员工生育保险	(215)
	【复习思考题】	(216)
	【调查研讨题】	(216)
	【技能训练】	(216)
§ 8	连锁企业员工关系管理	(217)
§ 8.1	连锁企业员工关系概述	(217)
§ 8.1.1	连锁企业员工关系和员工关系管理的含义	(217)
§ 8.1.2	连锁企业员工关系的特性和本质	(218)
§ 8.1.3	连锁企业员工关系类型	(219)
§ 8.1.4	连锁企业员工关系管理的理论	(220)
§ 8.1.5	连锁企业员工关系管理的作用	(221)
§ 8.1.6	连锁企业员工关系管理的工作内容	(223)

§ 8.2	连锁企业劳动关系管理	(224)
§ 8.2.1	连锁企业劳动关系的类型和劳动法律关系	(225)
§ 8.2.2	连锁企业劳动合同的内容	(226)
§ 8.2.3	连锁企业劳动合同的签订与变更	(229)
§ 8.2.4	连锁企业劳动合同的解除	(232)
§ 8.2.5	连锁企业劳动争议	(234)
§ 8.3	连锁企业员工人际关系管理与沟通	(237)
§ 8.3.1	连锁企业员工人际关系的含义和类型	(238)
§ 8.3.2	影响连锁企业人际关系的基本因素	(239)
§ 8.3.3	连锁企业人际交往的原则和功能	(239)
§ 8.3.4	连锁企业人际关系沟通	(241)
§ 8.3.5	连锁企业员工成长沟通模板	(249)
§ 8.4	连锁企业员工冲突管理	(252)
§ 8.4.1	连锁企业员工冲突的含义	(252)
§ 8.4.2	连锁企业员工冲突的类型	(253)
§ 8.4.3	连锁企业员工冲突的原因	(254)
§ 8.4.4	解决连锁企业员工冲突的方法	(255)
§ 8.4.5	连锁企业的非正式群体	(255)
	【复习思考题】	(258)
	【调查研讨题】	(259)
	【技能训练】	(259)
§ 9	人力资源外包	(260)
§ 9.1	人力资源外包概述	(260)
§ 9.1.1	人力资源外包的含义	(260)
§ 9.1.2	人力资源外包产生的原因	(261)
§ 9.1.3	人力资源外包的作用	(262)
§ 9.1.4	人力资源外包的缺点	(263)
§ 9.1.5	人力资源外包方式	(263)
§ 9.2	人力资源外包的实施	(264)
§ 9.2.1	人力资源外包的基本程序	(264)
§ 9.2.2	选择人力资源外包内容	(266)
§ 9.2.3	人力资源外包服务商	(266)
§ 9.2.4	外包合作关系的建立和维护	(267)

§ 9.2.5 人力资源外包的发展趋势	(268)
【复习思考题】	(269)
【调查研讨题】	(269)
主要参考资料	(270)

§ 1 连锁企业人力资源管理概述

【学习目标】

1. 正确理解人力资源与人力资源管理的含义；
2. 重点掌握人力资源特点，人力资源管理的目标、职能和意义；
3. 通过学习真正树立人力资源管理的思想；
4. 掌握关于人性假说和人本管理的相关理论；
5. 掌握人力资源成本的含义和核算流程；
6. 了解人力资源管理的环境和人力资源投资决策的含义。

人力资源是社会最宝贵的财富，其他资源必须通过人的有效运用才能发挥作用，因此对人力资源的开发直接关系到一个国家的经济发展，关系到每一个企业的兴衰成败。我国企业参与国际经济的竞争，成败的关键在于是否拥有高素质的人才队伍，是否建立行之有效的人力资源管理系统。“企业”去掉“人”就是“止业”，由此可见，掌握人力资源管理知识、方法和技巧，显得尤为重要。

§ 1.1 连锁企业人力资源的含义

【案例 1】

人力资源是企业的第一资源

方正集团一向以创造民族高新技术为己任，公司自成立已走过 20 多年的风雨历程，创造了世界印刷史的奇迹，使我国的印刷业告别了铅与火，进入了光和电的时代。方正集团的发展与公司尊重人才的风气是密切相关的。方正技术研究院院长王选曾说：“我是一个过期的计算机专家，今后的成就，就看能不能培养一批超过我的新人。”方正集团拥有一支高素质的队伍，公司 2 500 名员工中，大学本科以上者占 80%。现任方正集团总裁刘秋云一再强调：“高新技术企业要

有效益，就必须有好的产品，好的产品技术含量高，技术含量高必须有高素质的人才；一流企业有一流的产品，一流的产品有一流的人才，好的产品没有好的人才，市场也开拓不了，人的因素最重要。”

(资料来源：www.br.com.cn，内容有修改)

§ 1.1.1 连锁企业人力资源的含义

资源分为自然资源和社会资源，人力资源是社会资源的一种。广义的人力资源是指凡是智力正常的人或人口，狭义的人力资源指具有劳动能力的人。多数人认为，人力资源是一定时间段内、一定空间范围内推动一个国家或一

美国钢铁大王安德鲁·卡内基深情地说：“如果你把我的工厂、设备、资金、市场及品牌拿去，但只要保留我组织中的人，十年后我仍将是一个钢铁大王。”

个地区社会经济发展和运转的，具有劳动能力的人口之和。这里所指的劳动能力包括脑力劳动能力和体力劳动能力。脑力劳动能力简称智能，包括智力、知识和技能；体力劳动能力简称体能。体能、智能是人力资源的实质内容。

人力资源包括人力资源的数量和质量。人力资源的数量是指具有劳动能力的人口总数；人力资源的质量是指人的思想素质、文化技术素质和生理心理素质。人力资源的质量标准随生产力水平、技术水平的不同而不同。高质量的人力资源是经济发展的源动力。

人力资源的劳动能力可分为现实的劳动能力和潜在的劳动能力。现实的劳动能力是能够直接投入劳动过程，对社会经济发展产生贡献的劳动能力，即进入劳动年龄到丧失劳动能力年龄段的人。潜在的劳动能力是指由于某些原因，暂时不能参加特定的劳动，必须经过人力资源的开发、培养等过程才能形成的劳动能力。如少年儿童，必须养育和培养，使其脑力、体力上形成劳动能力；再如技能较差、文化素质较低的人群，必须对其进行定向的培训，使之满足工作岗位需要。

人力资源是以人作为载体的，没有人，人力资源将不存在，因此现实中的人力资源表现为总人口中的具有劳动能力的人口。人力资源总是与人口、劳动力和人才紧密联系，其关系如图 1-1 所示。

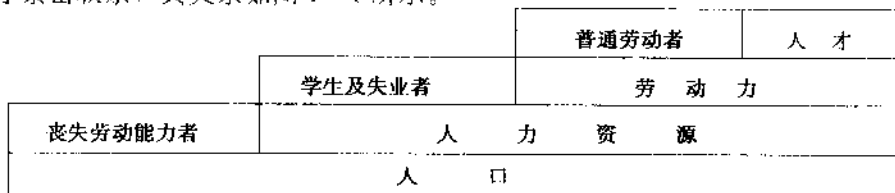


图 1-1 人力资源与相关概念的关系