

 成人及网络高等教育工商管理专业系列教材

人力资源管理

主 编 王益明

Renli Ziyuan Guanli



经济科学出版社
Economic Science Press

◎ 成人及网络高等教育工商管理专业系列教材

人力资源管理

主 编 王益明 副主编 王君南 姜秀丽

Renli Ziyuan Guanli



经济科学出版社
Economic Science Press

责任编辑：柳 敏 马金玉

责任校对：徐领柱

版式设计：代小卫

技术编辑：邱 天

图书在版编目 (CIP) 数据

人力资源管理/王益明主编. —北京：经济科学出版社，2011.5

成人及网络高等教育工商管理专业系列教材

ISBN 978-7-5141-0619-0

I. ①人… II. ①王… III. ①人力资源管理 IV. ①F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 069925 号

人力资源管理

主 编 王益明

副主编 王君南 姜秀丽

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100142

总编部电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：www.esp.com.cn

电子邮件：esp@esp.com.cn

汉德鼎印刷厂印刷

三佳装订厂装订

787×1092 16 开 20.25 印张 390000 字

2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

印数：0001—5000 册

ISBN 978-7-5141-0619-0 定价：33.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

“成人及网络高等教育工商管理 专业系列教材”编委会

主 编：徐向艺

副主编：戚桂杰 陈志军

编 委：（按姓氏笔画排列）

丁荣贵	王兴元	王益明	吉小青
刘 刚	刘洪渭	陈志军	杨蕙馨
徐向艺	戚桂杰	潘爱玲	

总序

进入 21 世纪以来,全球化进程不断加快,社会结构急剧变化,知识更新日趋频繁,终身学习、全民学习已经成为广大人民群众适应经济与社会发展需要的必然要求和基本途径。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010~2020 年)》对我国“优先发展教育,建设人力资源强国”做出了战略部署,到 2020 年,我国要基本实现教育现代化,形成学习型社会,进入人力资源强国行列。这实际上是给包括成人教育和继续教育在内的中国高等教育提出了更高的要求,即如何更好地满足人民群众接受高等教育的多样化需求,为经济和社会发展提供更加广泛的服务。

山东大学是我国较早举办成人高等教育的学校之一,依托学校雄厚的师资力量和丰富的教育资源,努力服务企业、行业,为社会培养了大批德才兼备的应用型人才,为构建终身教育体系和建设学习型社会做出了贡献。为适应我国高等继续教育发展的新形势,进一步推动成人教育课程体系改革,山东大学管理学院和继续教育学院联袂提出成人及网络高等教育工商管理专业系列教材建设方案,共同组织推出了这套具有成教特色的工商管理专业系列教材。

工商管理是一门实践性、应用性很强的学科,其教学工作的中心就在于高水平教材的建设。山东大学工商管理专业自成立以来,一直在朝着努力提升专业教学水平这一中心方向不断地努力和探索,并取得了丰硕的成果。“工商管理专业”相继被评为教育部高等学校第一类特色专业、山东

省教学改革试点专业、山东省重点学科和山东省成人高等教育品牌专业，拥有工商管理专业国家级教学团队、国家级管理学科实验教学示范中心和一级学科博士点，管理学、战略管理两门课程被评为国家级精品课程，并且作为国家“十一五”规划教材多次获得重要奖项。因此，摆在读者面前的这套成教版工商管理专业系列教材，既是山东大学工商管理专业建设已取得丰硕成果的有益延伸，同时也体现了该专业的教师们在提升教学水平方面坚持不懈的努力和探索。

参与编写本套教材的作者们不仅受过经济学、管理学的系统训练，而且都有着丰富的教育教学经验和较高的专业学术水平。每本教材都严格按照要求进行了两次评审。该套教材突出成人教育特点，文中大量吸收企业管理实践案例，每部教材配有相应的学习指导书、教学课件，并形成能够用于网络环境下教学所用的学习包，学习内容形象生动、学习方式灵活，非常适合学员在职、业余自学，也可作为专科、本科和研究生的参考教材。

本套教材在编写过程中得到了经济科学出版社的大力支持和帮助，也得到了许多同行以及企业人士的探讨和宝贵意见，在此一并致谢。

我们衷心地希望本套教材的出版，能够对推动以培养应用型管理人才为目标的工商管理专业继续教育有所帮助、有所贡献。另外，本套教材的编写虽经反复易稿，多次修订，但难免存在各种不妥之处，还请读者在使用过程中批评指正。

徐向艺

2011年4月8日

前言

人力资源管理既是一门新兴的科学，又是一门非常有发展前途的学科。它是继人事管理之后的一种新型的管理理论和管理实践，它广泛地吸收了经济学、管理学、行为科学、社会学等的研究成果，从而把对人的管理及其认识推向新阶段。人力资源管理在现代企业组织中占据着中心角色，越来越多的企业管理者意识到，人力资源管理对一个组织的成功具有关键的作用。由于它在当代管理实践及管理教育中有着举足轻重的地位和作用，因而这门课程目前已成为高校各层次工商管理专业的必修课以及各个管理专业的必修或选修课。本书是针对管理类非人力资源管理各专业的成人教育本科生教学编写的，主要配合网络教学使用，亦可以作为全日制管理专业本科教材使用。

本书的编写力求贯彻丛书总的指导思想，即注意保持这一学科主干、相对成熟的知识和理论框架，又要吸收人力资源管理理论发展的新成果，反映理论和实践新动向；既要注意理论和知识层次内容的系统性和充实性，又要注重技能操作层次内容的对应联系和支撑，处理好理论与实际结合以及借鉴与创新的关系。本书共分10章，在内容安排上，第1章引论中加强了对人力资源、人力资本等基本概念界定及其现实意义的内容和反映人力资源管理产生和发展的社会历史背景的内容；在第2章和第3章加强了战略人力资源管理和人力资源战略规划及工作分析等人力资源管理方向和基础方面的内容；从第3章到第10章介绍了人力资源管理各职能模

块的内容,其中第8章增加了员工关系的内容,强化了第5章绩效管理的内容、第7章职业管理的内容和第10章员工流动管理的内容,这反映了当今人力资源管理重视开发的趋势和中国企业人力资源管理实践中的现实需求。

为了使教与学更加切合实际、有趣并适应学生网络学习特点,本书的编写体例为每一章都包括如下的大部分要素:

正文前:

1. 学习目标; 2. 引导案例或管理问题; 3. 重要概念(中英文对照)。

正文后:

本章小结; 推荐读物(包括互联网资料); 复习思考题; 网上练习和案例学习资料。

本书是集体合作研究的成果。除主编和副主编负责本书的基本内容和框架设计外,参与本书编写的有王益明(第1章)、班博和徐莉(第2章)、孙卫敏(第3章)、裴春霞(第4章)、王怀明(第5章)、李明生(第6章)、刘冰(第7章)、陈微波(第8章)、王君南(第9章)、姜秀丽(第10章)。全书由主编王益明与副主编王君南、副主编姜秀丽讨论、调整,统纂定稿。

在本教材的编写过程中,我们参阅、借鉴和引用了国内外大量文献,有些因限于篇幅,未能一一注明,在此谨向这些文献作者表示最真挚的谢意。我们也期待着人力资源管理的同行和广大读者对本书存在的错误、疏漏和不足提出宝贵意见,以便我们今后进一步完善。

编著者

2011年2月28日



第1章 人力资源管理引论	1
1.1 人力资源及相关概念	3
1.2 人力资源管理	15
1.3 人力资源管理的观念与实践的演进	28
第2章 人力资源战略与规划	40
2.1 人力资源战略概述	41
2.2 人力资源战略的构建	49
2.3 人力资源规划的内容和作用	55
2.4 人力资源规划的制定程序	58
2.5 人力资源预测	60
2.6 人力资源规划的操作	67
第3章 人员招聘与选拔	77
3.1 工作分析	79
3.2 人员招聘与选拔的流程	93
3.3 招募	96
3.4 人员选拔与评价	100
3.5 人员录用	109
3.6 招聘评估	112
第4章 培训与开发	122
4.1 培训与开发概述	123

4.2	培训与开发的需求分析	128
4.3	培训计划的制定	137
4.4	培训方法与实施	141
4.5	培训效果评价	150
第5章	绩效管理	154
5.1	绩效管理概述	155
5.2	绩效管理的过程	161
5.3	绩效考评结果的应用	176
第6章	薪酬管理	183
6.1	薪酬及其管理	184
6.2	基本薪酬确定	189
6.3	绩效激励	195
6.4	员工福利	202
第7章	职业管理	209
7.1	职业生涯管理及职业管理概述	210
7.2	职业发展理论	215
7.3	职业管理体系	224
第8章	员工关系管理	238
8.1	员工关系管理概述	239
8.2	员工劳动关系管理	243
8.3	员工纪律管理	250
8.4	员工援助计划	254
第9章	社会保险	263
9.1	社会保险概说	264
9.2	社会保险险种	267
9.3	我国的社会保险制度建设	278

第 10 章 员工流动管理	285
10.1 员工流动概述	286
10.2 员工流动的影响因素	289
10.3 员工流动的调控方法	297
模拟试题	306
参考文献	308

第1章

人力资源管理引论

【学习目标】

学完本章后，你应当能够：

1. 理解人力资源概念的含义。
2. 理解人力资本概念的意义。
3. 把握人力资源的一般特征。
4. 掌握人力资源管理的基本原理。
5. 了解影响人力资源管理的主要职能活动。
6. 了解人力资源管理的产生与发展过程。
7. 了解人力资源管理所面临的挑战。

【引导案例】

美国西南航空成功的秘诀——“不老传说”

在整个民用航空界有一个“不老传说”——美国西南航空公司的成长壮大的历程，不但被全球比喻成为低成本航空运营模式的鼻祖，而且能够在美国遍地哀鸿的民航领域中一枝独秀，连续保持盈利，连续多年成为美国交通部的三维皇冠奖获得者——即准时绩效最高、行李处理最好以及顾客投诉最少的航空公司。那么到底什么是该公司成功的秘诀？

2005年美国整个航空行业共亏损100亿美元，又是一个不祥之年。运力过剩和史无前例的燃油价格让许多苦苦挣扎的航空公司被卷入生存之战，进行大规模精简和重组，甚至申请破产法保护。这种情况在美国航空行业已多次重演。相比之下，西南航空公司则继续保持了赢利。2010年西南航空公司净收益为4.59亿美元，是2009年0.99亿美元的4倍多。这是该航空公司连续第38年赢利，在航空历史上也是前无古人的记录。

表面上看该公司的成功秘诀是选择了独特而又恰当的市场定位和低成本经营策略,然而有许多公司试图模仿西南航空公司的这种做法,结果却是难见成功。于是更多人将这个秘诀归结为西南航空公司那难以模仿的企业文化和高效、富有团队合作和奉献精神的员工队伍。

该公司强调“员工第一”的价值观,鼓励创新和团队协作,提倡快乐和幽默文化,认为方便、风趣、实惠,是一种看不见的综合资源,其他航空公司想要学习也学不到。

公司花费了大量的时间和精力雇用、培训和保留那些聪慧、富有幽默感、积极主动、认同企业文化的员工。与此相对应的是公司 30 多年来从不解雇员工,为员工提供就业安全。其人员配备以淡季为标准,一旦旺季到来,所有员工都会毫无怨言地加班加点。美国西南航空的薪酬并不高,甚至低于市场的平均水平,但西南航空的员工流失率非常低,很多跳槽到西南航空的飞行员拒绝了两倍于西南航空起薪的挽留,这些跳槽的员工说:有竞争力的薪酬很多时候远远比不上付出得到及时的认可更吸引人。

虽然是低成本航空公司,但公司向员工队伍提供了极佳的福利方案,设置了利润共享计划。如退休储蓄,公司每年拿出税前营业额的一部分分发给工龄超过 5 年的员工,这些钱只有到退休或离职的时候才能得到,这对于必须面对高额税收和高额医疗保险的美国人来说,是一种很有吸引力的做法。还有广泛持股,美国西南航空是美国整个航空行业多年来唯一一家持续赢利的公司,其股票是公认的最成功的航空股。公司提供职工优先认股权。90% 的员工持有公司的股票,约占西南航空流通在外股数的 10% 以上。

显然,美国西南航空公司是通过人来竞争的,其人力资源管理实践是其低成本优势战略发挥作用和企业文化落地的根本保证。

【重要概念】

人力资源 (Human Resources)

人力资本 (Human Capital)

人事管理 (Personnel Management)

职能 (Staff Function)

人力资源管理 (Human Resource Management, HRM)

1.1 人力资源及相关概念

1.1.1 人力资源的概念

1. 人力资源

“人力资源”(Human Resources, HR)可以说是当代颇为时尚的管理术语。我们目前所理解的人力资源概念,是由管理大师彼德·德鲁克(Peter Drucker)于1954年在其《管理实践》一书中首先正式提出的。他认为,与其他资源相比,人力资源是一种具有特殊优越性的资源,即具有协调、整合、判断和想象的能力。它必须通过有效的激励机制才能开发利用,并为企业带来可观的经济价值。德鲁克虽然提出了人力资源的概念并指出了其重要性,但却未对人力资源这一概念给出详细的定义。后来的学者从不同角度给出了不同的定义。当今教科书中对人力资源的定义可分为两大类。

一类主要是从人的角度来解释人力资源的含义,如认为智力正常的人都是人力资源。这是最一般的人力资源含义。另一类主要是从能力的角度来解释人力资源的含义,持这种观点的人占了较大的比例。例如:“所谓人力资源,就是指人所具有的对价值创造起贡献作用并且能够被组织所利用的体力和脑力的总和”。^①

我们倾向于接受这种从能力的角度对人力资源的定义,将人力资源定义为人所具有的对价值创造起贡献作用并且能够被组织所利用的身心素质的总和。这里的身心素质的总和可以被广义地理解为“能力”。一方面从能力的角度来理解人力资源的含义更接近它的本质和德鲁克所指出的其他资源所没有的其独特优越性。另一方面从能力角度定义和理解人力资源,使其更能反映我国今后相当一段时间里劳动力资源总量过剩,但结构性短缺以及是人力资源大国而不是人力资源强国的人力现实,使这一概念更能符合我国国情,具有存在和使用的现实意义。

对这个定义的具体理解可以包括以下几个要点:

(1) 人力资源的本质是组织中的人所具有的素质的总和,包括性别、人数、年龄、体能素质、智能素质、知识和技能素质、非智力心理素质、品德和经验等。

^① 董克用,叶向峰.人力资源管理概论[M].北京:中国人民大学出版社,2003.

(2) 这些素质要能对财富的创造起贡献作用,成为财富形成的来源。

(3) 这些素质还要能够被组织所利用,这里的“组织”既可以大到一个国家或地区,也可以小到一个企业或单位。这里的“能够”既含有社会现实条件允许组织利用这些素质的意思,又含有个人“愿意”被利用和值得被利用的意思。

此外,对人力资源的概念还可以有宏观意义和微观意义上的理解。人力资源宏观意义上的概念是以国家或地区为单位进行划分和计量的;微观意义的概念则是以部门和企、事业单位组织进行划分和计量的。本书主要是在微观意义上使用人力资源的概念。

2. 人力资源的数量和质量构成

作为一种资源,人力资源也同样具有质的规定性和量的规定性。作为“能力”来理解的人力资源在组织中的总量应该由这种能力的数量和质量来决定,亦即具有一定能力水平的人力资源数量。

(1) 人力资源的数量。对于企业而言,人力资源的数量一般来说就是其员工或各类员工的数量。对于国家而言,人力资源的数量可以从现实人力资源数量和潜在人力资源数量两个方面来计量。

就宏观而言,潜在人力资源的数量可依据一个国家具有劳动能力的人口量加以计量。但是实际允许成为劳动力的是法律规定条件。为此,各国都根据其国情(经济和社会发展状况、人口状况、教育制度、劳动力自身的生理特点等)对人口进行劳动年龄的划分。就业年龄的下限指的是最低就业年龄,国际劳动组织通过的第138号《准予就业最低年龄公约》规定最低就业年龄为14周岁,而世界上大多数国家都以16周岁作为劳动年龄的下限。例如,美国规定为16岁,日本、英国规定为15岁,一些热带地区的国家还要小些,如菲律宾规定从10岁起就算劳动年龄了。一般来说,大多数国家只规定劳动年龄下限而无上限。我国现行的劳动年龄规定:男性16~60岁,女性16~55岁。在劳动年龄上下限之间的人口称为劳动适龄人口。小于劳动年龄下限的称为未成年人口,大于劳动年龄上限的称为老年人口。

但是在现实中,劳动适龄人口内部存在一些丧失劳动能力的病残人口;此外,还存在一些因为各种原因暂时不能参加社会劳动的人口,如在校就读的学生。在劳动适龄人口之外,也存在一些具有劳动能力且正在从事社会劳动的人口,如退休返聘人员、个体劳动者。在计量人力资源时,上述两种情况都应当加以考虑,这也是划分现实人力资源与潜在人力资源的依据。按照上述思路,可以对我国的人口构成作如下的划分,见图1-1。

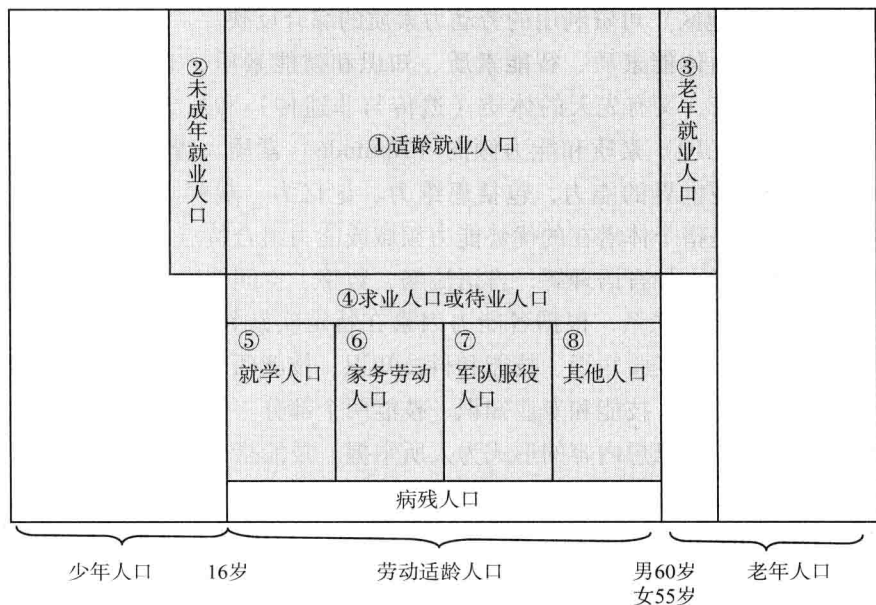


图 1-1 人力资源数量构成图

资料来源：陈远敦，陈全明主编。人力资源开发与管理。中国统计出版社，1995。

如图 1-1 所示：①处在劳动年龄之内，正在从事社会劳动的人口，亦可称为“劳动适龄就业人口”；②尚未达到劳动年龄、已从事社会劳动的人口，即“未成年就业人口”；③已经超过劳动年龄，继续从事社会劳动的人口，即“老年就业人口”；④处在劳动年龄之内，具有劳动能力并要求参加社会劳动的人口，即“求业人口”或待业人口；⑤处在劳动年龄之内，正在从事学习的人口，即“就学人口”；⑥处于劳动年龄之内，正在从事家务劳动的人口；⑦处于劳动年龄之内，正在军队服役的人口；⑧处在劳动年龄之内的其他人口。

一个国家或社会所具有的人力资源总量由图中阴影的八个部分（①～⑧）加上部分智力正常的残疾人口组成，它是指一个国家和地区在条件允许的情况下可能动员投入劳动运行或其他人力需求活动的全部人力资源数量。现实的人力资源则由四个部分（①～④），即适龄就业人口、未成年就业人口、老年就业人口和求业人口构成，这是已经开发的，可以直接投入劳动运行的人力资源。潜在的人力资源数量是由图中后四个部分（⑤～⑧）加上部分智力正常的残疾人口组成，是指处于储备状态，正在培养成长，逐步具有劳动能力的或虽具有劳动能力，但由于各种原因不能或不愿从事社会劳动的，并在一定条件下可以动员投入社会经济生活的人口的总和。

（2）人力资源的质量。人力资源质量与构成人力资源的单个劳动力的素质相关。

它是一个国家（或地区）可资利用的劳动力素质的综合反映。

劳动力的素质由体能素质、智能素质、知识和技能素质、非智力心理素质等构成。就体能素质而言，又有先天的体质（遗传与非遗传）和后天的体质之分。智能素质包括一般智力（IQ）素质和能力倾向（Aptitude）素质。智力是人们认识事物、运用知识、改造客观世界的能力，包括思维力、记忆力、观察力、想象力、判断力等，而能力倾向则是指个体潜在的优势能力领域或能力组合特点，是将一般能力中的相对独立的能力因素，如言语理解、言语流畅、数字、空间能力、知觉和推理等与特定实践活动的效果建立联系，根据各能力因素在特定实践领域中的功能效果组合而成。知识技能素质包括经验知识、技能和科技知识、技能两个方面，而科技知识、技能又可以分为通用知识、技能和专业知识、技能两个部分。知识是人对客观事物的认识与经验的总结，它以思想内容的形式为人所掌握。技能指的是通过练习和实践而获得的有意识活动中接近自动化的动作体系和心智活动方式。非智力心理素质包括情绪智慧素质（emotional intelligence），亦即情商，动机、价值观、兴趣、态度等动力定向素质，气质和性格等风格素质、心理健康素质等。见图 1-2。

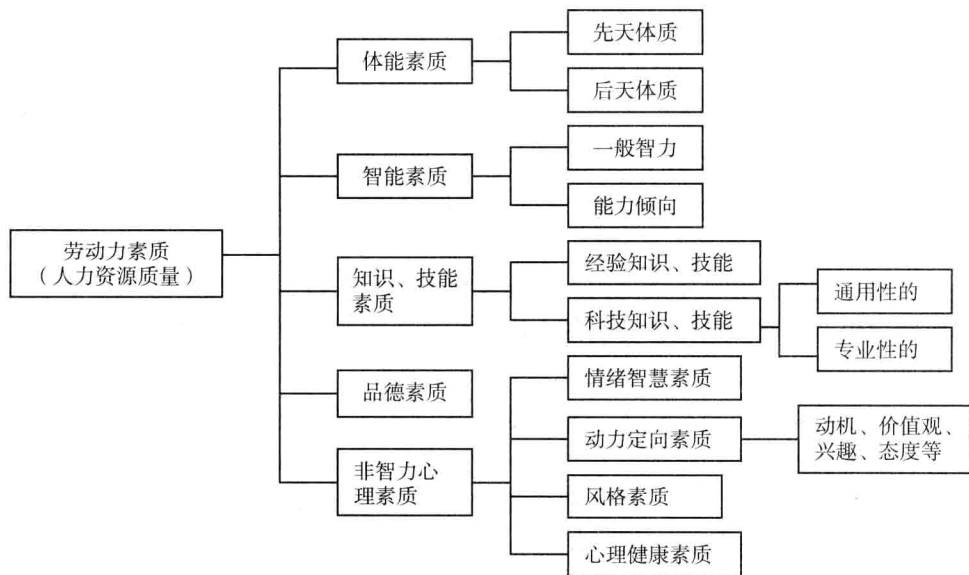


图 1-2 劳动力素质的构成

人类社会发展的历史表明，在人力资源对经济发展的贡献中，智能因素和知识技能因素的作用越来越大，体能因素的作用相对逐渐降低；在知识技能因素中，科技知