

《员工管理手册》

图书基本信息

书名：《员工管理手册》

13位ISBN编号：9787513903158

10位ISBN编号：7513903158

出版时间：2014-3-14

出版社：民主与建设出版社

作者：江晓兴，李文燕

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《员工管理手册》

内容概要

《员工管理手册》是一本涉及员工管理概述、员工工作分析、员工素质测评、员工压力管理、员工激励管理、员工沟通管理、员工授权管理、员工冲突管理、员工职业发展管理、员工工作满意度、知识型员工管理、员工劳动保护、防止人才流失和员工管理操作实务等各个环节的整套综合动态过程的书籍，与时俱进且全面实用，是一把打开员工成功管理之门的金钥匙。

《员工管理手册》

作者简介

江晓兴：中国人力资源心理学实务领域领军人物、美国人力资源管理心理学协会中国首席专家团成员、HRPC人力资源心理学专业学院首席导师、GPT国际注册团体心理培训师认证导师、MPTT国际注册管理心理培训师认证导师、EAPC国际注册心理资本开发咨询师认证导师、PPC中国心理绩效人力资源咨询的开创者、CMC国际注册管理咨询师。已经出版优势人力资本著作7本，最新代表作《中国式管人用人的32个手段》

李文燕：HRPC人力资源心理学实务专业学院独家签约人力资源讲师合伙人、HRPC高级人力资源经理实务班明星讲师、MPTT国际注册管理心理培训师。其有21年人力资源管理工作经历，服务过建材、电子、机械、餐饮等行业，有外企、名企、上市公司的HRM、HRD工作经历，对人力资源六大模块拥有丰富的管理及辅导经验。

书籍目录

第1章 员工管理概述

1.1 什么是员工管理

1.1.1 管理学中关于人性的假设

1.1.2 员工的需要

1.1.3 员工管理的内容和目标

1.1.4 管理者的职责

1.2 工作生活质量

1.2.1 工作生活质量概述

1.2.2 提高工作生活质量的途径

1.3 工作满足感

1.3.1 什么是工作满足感

1.3.2 员工期望的依据

1.3.3 工作满足感的调查

小结

第2章 员工管理的前提——做好员工工作分析

2.1 什么是员工工作分析

2.1.1 为什么要进行员工工作分析

2.1.2 员工工作分析的内容

2.1.3 员工工作分析的方法

2.2 员工工作分析的一般步骤

2.2.1 员工工作分析的五个阶段

2.2.2 工作分析调查表实例

2.2.3 工作分析调查文件实例

2.2.4 工作分析调研报告实例

2.3 常见岗位员工的职务说明书

2.3.1 会计职务说明书

2.3.2 出纳职务说明书

2.3.3 销售经理职务说明书

2.3.4 技术支持工程师职务说明书

2.3.5 办公文员职务说明书

2.3.6 司机职务说明书

第3章 了解你的员工

3.1 员工人格差异

3.1.1 员工的人格

3.1.2 影响人格形成的因素

3.1.3 西方人格理论

3.1.4 中国传统人格类型划分

3.2 员工气质差异

3.2.1 员工的气质

3.2.2 气质的类型

3.2.3 气质与职业

3.3 员工性格差异

3.3.1 员工的性格

3.3.2 性格的类型

3.3.3 性格与职业

3.4 员工能力差异

3.4.1 员工的能力

- 3.4.2能力的分类及结构
- 3.5职业适应理论
- 3.5.1职业适应理论
- 3.5.2职业索引
- 3.6员工素质测评
- 3.6.1员工素质测评的种类
- 3.6.2员工素质测评工具实例

小结

第4章 员工压力管理

- 4.1员工压力的种类和性质
- 4.1.1什么是压力
- 4.1.2员工压力的种类
- 4.1.3员工压力的性质
- 4.2员工压力源
- 4.2.1从内容分类
- 4.2.2从形式分类
- 4.3员工压力诊断
- 4.3.1工作压力源诊断
- 4.3.2压力承受能力诊断
- 4.4压力的控制
- 4.4.1宣泄
- 4.4.2咨询
- 4.4.3引导
- 4.5工作压力管理操作实务
- 4.5.1工作压力的识别
- 4.5.2工作压力管理的原则
- 4.5.3工作压力管理的策略

小结

第5章 员工激励管理

- 5.1什么是员工激励
- 5.1.1员工激励的概念
- 5.1.2现代企业重视员工激励
- 5.2员工激励理论
- 5.2.1马斯洛的需求层次理论
- 5.2.2赫茨伯格的双因素理论
- 5.2.3麦戈莱伦的成就需要理论
- 5.2.4弗隆的期望激励理论
- 5.2.5韦纳归因理论
- 5.2.6亚当斯的公平理论
- 5.3员工激励的原则和方法
- 5.3.1员工激励的原则
- 5.3.2员工激励的方法
- 5.3.3提高员工激励的有效性
- 5.3.4激励能力诊断
- 5.4“零成本”激励——尊重员工
- 5.4.1为什么要尊重员工
- 5.4.2如何尊重员工
- 5.5著名企业员工激励实例
- 5.5.1通用电气公司的员工管理

5.5.2 微软公司知识型员工的管理

小结

第6章 员工沟通管理

6.1 沟通的意义

6.1.1 沟通概述

6.1.2 沟通的重要意义

6.2 影响沟通的因素

6.2.1 沟通的过程

6.2.2 沟通的分类

6.2.3 沟通的障碍

6.2.4 如何提高沟通效率

6.3 沟通网络

6.3.1 正式组织的沟通网络

6.3.2 非正式组织的沟通网络

6.4 沟通技巧

6.4.1 倾听技巧

6.4.2 阅读技巧

6.4.3 演讲技巧

6.4.4 谈判技巧

6.4.5 写作技巧

6.4.6 批评技巧

6.4.7 会议

6.4.8 身体语言

6.5 著名企业员工沟通管理实例

6.5.1 员工协调会议

6.5.2 主管汇报

6.5.3 员工大会

小结

第7章 员工授权管理

7.1 为什么要授权

7.1.1 什么是授权

7.1.2 为什么要授权

7.1.3 授权的障碍

7.2 授权的原则

7.2.1 授权的原则

7.2.2 授权时应注意的问题

7.2.3 授权状况调查

7.3 授权的程序和程度

7.3.1 授权的程序

7.3.2 授权的程度

7.3.3 授权控制诊断

小结

第8章 员工冲突管理

8.1 员工冲突的类型

8.1.1 冲突概论

8.1.2 员工冲突的类型

8.2 员工冲突的成因

8.2.1 杜布林的冲突成因模型

8.2.2 员工个体冲突的成因

- 8.2.3 员工之间冲突的成因
- 8.2.4 组织冲突的成因
- 8.3 冲突的解决方法
- 8.3.1 解决员工冲突的一般方法
- 8.3.2 托马斯的冲突处理模型
- 8.3.3 组织冲突的解决方法
- 8.3.4 测试你的冲突管理指数

小结

第9章 员工职业发展管理

- 9.1 职业发展管理概述
- 9.1.1 职业阶段的划分
- 9.1.2 员工职业周期的安排
- 9.2 员工自我职业管理
- 9.2.1 员工的自我规划
- 9.2.2 员工的自我测评
- 9.3 员工的职业发展计划
- 9.3.1 企业制定员工职业发展计划的重要性
- 9.3.2 如何帮助员工制定职业开发计划
- 9.4 职业生涯规划操作实务
- 9.4.1 职业规划应注意的问题
- 9.4.2 中小企业的职业生涯规划管理
- 9.4.3 怎样设计自己的职业生涯
- 9.4.4 职业发展观念上的误区
- 9.5 知名企业职业生涯开发案例
- 9.5.1 背景
- 9.5.2 系统的组成部分

小结

第10章 员工工作满意度

- 10.1 满意度调查概述
- 10.1.1 为什么要关心员工工作满意度
- 10.1.2 如何了解员工的工作满意度
- 10.2 满意度调查问卷实例
- 10.2.1 注意事项
- 10.2.2 调查问卷
- 10.3 满意度调查分析报告
- 10.3.1 导言
- 10.3.2 理论依据
- 10.3.3 建议

小结

第11章 员工工作满意度调查操作实务

- 11.1 问卷调查法
- 11.1.1 员工满意度模型选择
- 11.1.2 员工满意度调查问卷设计
- 11.1.3 员工满意度调查问卷
- 11.1.4 问卷调查实施及数据采集
- 11.2 访谈法
- 11.2.1 访谈实施
- 11.2.2 访谈纪要
- 11.3 调查数据处理

- 11.3.1 调查数据统计
- 11.3.2 调查结果汇总
- 11.3.3 员工满意度调查应避免的七大误区
- 11.4 企业管理现状分析
 - 11.4.1 薪酬管理现状分析
 - 11.4.2 绩效考核管理现状分析
 - 11.4.3 绩效考核中的正向激励之伤
 - 11.4.4 培训管理现状分析
 - 11.4.5 内在激励机制现状分析
- 11.5 调查结果的应用
 - 11.5.1 人力资源开发模型设计思路
 - 11.5.2 人力资源开发模型的建立
 - 11.5.3 薪酬激励体系设计
 - 11.5.4 绩效考核体系设计
 - 11.5.5 培训体系设计
 - 11.5.6 内部激励机制设计

小结

第12章 知识型员工管理

- 12.1 知识型员工概述
 - 12.1.1 什么是知识型员工
 - 12.1.2 知识型员工的特点
 - 12.1.3 如何管理知识型员工
- 12.2 如何激励知识型员工
 - 12.2.1 外在激励因素分析
 - 12.2.2 内在激励因素分析
 - 12.2.3 外在因素与内在因素的结合
- 12.3 知识型企业的人力资源管理
 - 12.3.1 知识型企业人力资源管理新特点
 - 12.3.2 知识型企业人力资源管理方法
- 12.4 知识型员工技术职称管理
 - 12.4.1 知识型员工的职业生涯
 - 12.4.2 知识型员工职称管理制度实例
 - 12.4.3 知识型员工职称评审标准实例
- 12.5 知识型团队项目管理实证研究
 - 12.5.1 项目背景
 - 12.5.2 团队的组建
 - 12.5.3 团队的磨合
 - 12.5.4 团队的成熟
 - 12.5.5 团队成员的绩效评估

小结

第13章 员工劳动保护

- 13.1 劳动关系
 - 13.1.1 确立劳动关系的要素
 - 13.1.2 员工的权利与义务
 - 13.1.3 企业的权利与义务
- 13.2 劳动保护
 - 13.2.1 女员工的劳动保护
 - 13.2.2 女职工劳动保护相关法条
 - 13.2.3 未成年员工的劳动保护

13.2.4 未成年员工特殊保护相关法条

13.3 劳动合同

13.3.1 劳动合同的内容

13.3.2 集体合同的内容

13.3.3 劳动合同文书

13.4 劳动争议

13.4.1 劳动争议的内容

13.4.2 劳动争议的处理

13.4.3 特殊劳动争议的处理

13.5 社会保障

13.5.1 劳动保险

13.5.2 企业员工福利

小结

第14章 防止人才流失

14.1 人才流失的主要原因

14.1.1 从一个案例谈起

14.1.2 人才流动的主要原因

14.2 防止人才流失的对策

14.2.1 加强风险管理

14.2.2 防止人才流失的五项措施

14.2.3 美国公司采用的雇员保持策略

14.2.4 美国公司留住员工的秘诀

14.3 IT企业人才流失调查报告

14.3.1 背景介绍

14.3.2 数据和研究方法

14.3.3 结果和讨论

14.3.4 流失一般性的影响因素分析

14.3.5 流失的中国化情景影响因素分析

14.3.6 技术人员流失的特质性影响因素分析

14.3.7 本调查报告总结

小结

第15章 员工管理操作实务

15.1 危机中的员工管理

15.1.1 影响员工的危机因素

15.1.2 员工可能出现的情绪

15.1.3 管理者的处理方式

15.1.4 企业应采取的措施

15.2 小企业如何做好员工管理

15.2.1 小企业应以监管式为主

15.2.2 小企业的管理之道在于“善借力”

15.2.3 小企业管理者要善于发挥自身“榜样效应”

15.3 如何管理员工的心理契约

15.3.1 什么是心理契约

15.3.2 如何管理员工的心理契约

15.4 如何管好不合群的员工

15.4.1 有不合群者不是坏事

15.4.2 什么是“不合群”员工

15.4.3 搞好与不合群者的关系

15.5 如何管理年轻员工

- 15.5.1 了解年轻员工
- 15.5.2 年轻员工的管理技巧
- 15.6 怎样管理消极被动的员工
 - 15.6.1 消极被动型员工的人格分析
 - 15.6.2 消极被动型员工的典型表现
 - 15.6.3 管理消极被动型员工的一般办法
- 小结
- 第16章 员工管理案例
 - 16.1 惠普战略性细节人力资源管理
 - 16.1.1 卓越论
 - 16.1.2 动成长
 - 16.2 安利亲情式的员工管理
 - 16.2.1 员工就是伙伴
 - 16.2.2 员工就是家庭成员
 - 16.2.3 员工沟通没有极限
 - 16.2.4 以提高员工素质为培训目的
 - 16.3 日本7?11便利店的员工管理
 - 16.3.1 规范化的员工管理
 - 16.3.2 管理的思想根源
 - 16.3.3 检查与评估
 - 16.3.4 对员工行为的规范
 - 16.3.5 人心增值论
 - 16.4 沃尔玛的员工管理
 - 16.4.1 坚信内训出人才
 - 16.4.2 看重的是好学与责任感
 - 16.4.3 崇尚岗位轮换
 - 16.4.4 沃尔玛的“新人”，90天定乾坤
- 第17章 员工管理金点子
 - 17.1 建立开放的交流
 - 17.2 辅导员工发展个人事业
 - 17.3 设立高期望值
 - 17.4 “你就是公司”
 - 17.5 刚柔相济，宽严互补
 - 17.6 人才盘点
 - 17.7 “不用聪明人”
 - 17.8 “三工”管理制
 - 17.9 “赛马”制
 - 17.10 超弹性工作时间
 - 17.11 “黄金降落伞”制度
 - 17.12 “沉淀福利”制度
 - 17.13 平安保险公司的“员工参与管理”
 - 17.14 见怪不怪的3M公司
 - 17.15 思想教育
 - 17.16 “锯椅背”
 - 17.17 身教重于言教
 - 17.18 客观环境激励
 - 17.19 多表彰员工
 - 17.20 小功即奖
 - 17.21 荣誉激励

- 17.22 自我激励
 - 17.23 兴趣激励
 - 17.24 优质服务源自员工参与
 - 17.25 员工决策：企业的隐形推手
 - 17.26 职业发展留人
 - 17.27 把“思考”作为员工的座右铭
 - 17.28 点子激励
 - 17.29 日本制造业的“禁足令”
 - 17.30 “永不解雇政策”
 - 17.31 工作丰富化
 - 17.32 关怀
 - 17.33 危机警告
 - 17.34 广开言路激发热情
 - 17.35 巧用激将
 - 17.36 一日厂长
 - 17.37 星级管理
- 附录 员工测评量表
- 测评一：斯特里劳气质调查表
 - 测评二：人格特质测量表
 - 测评三：艾森克情绪稳定性测验
 - 测评四：威廉斯创造力倾向测量表
 - 测评五：工作满意度测评样本
 - 测评六：员工自我测评系列

精彩短评

1、听君一节课，胜读十年书！

章节试读

1、《员工管理手册》的笔记-第191页

如何管理知识型员工：1.管理者不摆架子；知识型员工都具有独立思考的能力，甚至在某些方面超过他的上级，与他们接触，应该明智地放下架子，把自己摆到与员工相同的位置上。2.与员工讨论公司发展；3.讨论与命令并重；4.敢于批评；5.上级对下级要忠心耿耿。

2、《员工管理手册》的笔记-第7页

提高员工对工作的满足感是员工管理的重要目的。根据著名心理学家洛克的定义，工作满足感是“对一个人的工作或工作经验的评价所产生的一种愉快的或有益的情绪状态”。工作满足程度取决于员工个体对工作及其回报的期望值和实际值的差异。对工作的期望主要包括对工作环境、管理环境、工作重要性、工作挑战性和工作优越性等的期望；工作回报的期望主要包括对工作报酬、工作评价、工作奖励等的期望。当现实水平达到或超过了员工的期望值，员工就会有工作的满足感。比如说，公司进行了搬迁，新的工作环境比员工想象中的要舒适；领导给员工安排了一件重要的工作，等等。当现实水平没有达到员工的期望值，员工的工作满足感就会减少，失败感和挫折感就会增强。比如，员工优秀的工作表现没有获得相应的评价、员工的薪酬没有得到晋升等。需注意的是，员工的工作满足感是员工个体的感受，同样的职务、同样的工作环境、同样的待遇，不同的员工由于期望值不同，对工作的满足程度也是不尽相同的。所以，当管理者在分析员工的工作满足程度时，要将重点放在多数员工所共有的问题上，提高整体的员工工作满足感。

3、《员工管理手册》的笔记-第4页

阿布雷在其所著的《管理的演进》（The Management Evolution）中提出了“管理的十大要领”。在这十大要领中有六项是关于员工管理的，可见公司中对人的管理的重要性，这六项要领也可以作为人力资源部门进行员工管理的六大目标，它们分别是：

- （1）应使员工明白企业制定的目标，以确保其实现；
- （2）应使企业中的每一位成员都了解其职责、职权范围以及与他人工作关系；
- （3）定期检查员工的工作绩效及个人潜力，使员工个人得到成长和发展；
- （4）协助并指导员工提高自身素质，以作为企业发展的基础；
- （5）应有恰当及时的鼓励和奖赏，以提高员工的工作效率；
- （6）使员工从工作中得到满足感。

4、《员工管理手册》的笔记-第5页

管理者的职责是：

- （1）识别职业发展中员工个人的潜力；
- （2）选择时机，向员工提供有用的职业发展建议；
- （3）支持他们达成职业发展各阶段的要求。

要求管理者有这样的能力：

- （1）理解员工基本的需要和激励；
- （2）客观地评估员工的优点与缺点，帮助他们实现职业期望；
- （3）根据内部和外部的现实情况，协助员工制定最佳的职业发展计划；
- （4）根据员工的能力、经验和社会关系，制定实现职业发展目标的策略。

5、《员工管理手册》的笔记-第3页

不同的人有不同的需要结构，有的人追求低层次的金钱需要；有的人要求参与决策，愿意承担更大的责任；还有的人则宁愿接受正规的组织结构及其规章的约束，而不愿意参与决策和承担责任。人对不同的组织或组织的不同部门会有不同的需要。一个人是否肯为某一组织贡献力量，其关键问题在于该组织的状况是否同他的需要相一致。由于每个人的需要和能力各不相同，因而他们对一定的管理方式就会产生不同的反映。

复杂人理论所倡导的管理方式为：

- (1) 管理者本身要有较大弹性，其行为应能随时改变和调整，以适应不同人的不同情况；
- (2) 要了解员工的能力差异和需求差异，在安排工作时要充分考虑这些差异。

《员工管理手册》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com