第一章人力资源规划（上）

第一节：企业组织结构设计与变革

1、

组织理论有大小，

古典行政刚性强，

近代行为强调人，

现代权变重内外，

组织设计静动态，

静动结合静为主。P1-2

2、

组织设计五原则，

任务目标为基本，

专业分工和协作，

幅度层次成反比，

稳定弹性适应性，

集权分权相结合。P2-3

3、

组织结构模式多，

传统直线为基础，

职能事业是趋势，

新型组织六模块，一

超二矩三多维，

四模五流六网络。P4-13

4、

结构设计重层级，

四级管理为常态，

幅度层次成反比。P13-15.

5、

部门设计纵横向，

纵向幅度和层次，

横向划分有两种，

企业结构上下分，

业务流程看顾客，

不同对象六分法。P15-216、

6、部门组合有三种，

任务为主稳定性，

成果为主适应性,

关系为主灵活性。P21-23

7、

组织结构从战略，

变革程序三步走，

诊断实施和评价，

变革征兆善于抓，

变革方式要计划，

时有改良慎爆破，

变革阻力在员工，

调查培训善用人，

评价工作重修改。P23-28

8、

结构整合最常用，

计划变革整分合，

内部冲突先考虑，

整合过程有四步，

先拟目标再规划，

互动之后要控制。P28-319、

9、

岗位设计三原则，

任务目标要明确，

合理分工要协作，

责任权利要对应，

岗位设计重关系，

不断改进是根本。P33-34

第二节：企业人力资源规划的基本程序

1、

广义为各种规划，

狭义为企业人员，

中长计划与短期，

五年以上为规划。P46

2、

狭义按年有三种，

配备补充和晋升，

广义按年有七种，

培训薪酬与职涯，

还有其他如援助，

剩下与狭义相同。P48-53、

3、

规划作用为战略，

促进协调与提高，

组织个人共发展。P48

4、

规划环境内外部，

外有经济和人口，

还有科技与文化，

内有特征与战略，

还有文化与管理。P48-50

5、

规划原则有四个，

满足需求是核心，

适应环境与战略，

适度流动利稳定。P50

6、

规划程序分五步，

调查信息定期限，

定量预测是关键，

制定计划拿措施，

最后评价与修正。P50-52

7、

七种计划对企业，

配置计划和需求，

供给培训加费用，

政策调整保发展，

评估风险拿对策。P52-53

第一章人力资源规划（下）

第三节：企业人力资源需求预测

1、

计划基础是预测，

预测核心是需求，

供给来源内外部，

组织个人同满足。P54-55

2、

需求预测含总量，

加减预测与结构，

特殊人才要考虑。P55

3、

预测作用显共赢，

提高组织竞争力，

调动员工积极性。P55-56

4、

预测局限有四点，

环境不定是其一，

内部抵制是其二，

代价高昂是其三，

水平限制是其四。P56-57

5、

影响预测因素多，

人力生产与市场，

在岗退休与福利，

政府政策影响多。P57

6、

需求预测三步走，

准备实施定计划。P57-61

7、

定性预测有三种，

德尔经验描述法，

定量预测有十种，

比率回归马尔可，

定员定额计算机，

生产计量两模块，

灰色预测加外推，

还有转换比率法。P63-71

8、

资源定量要预测，

涉及技术与管理。P72-82

9、

结构预测重比例，

比例关系讲稳定。P83-87

第四节：企业人力资源供给预测与供求平衡

1、

供给预测内外部，

内部供给三因素，

自然流失与跳槽，

内部流动升降职，

外部供给五因素，

地域人口与市场，

就业意识和偏好。P88

2、

供给预测六步骤，

盘点现状统比例，

了解状况汇数据，

分析因素得预测。P89

3、

内部预测三方法，

人力资源信息库，

管理人员接替模，

马尔可夫很重要。P89-94

4、

供需平衡极少见，

供不应求调内部，

技术人员要培训，

内部晋升外招聘，

延长工时加报酬，

提高效率增设备，

临时用工加返聘，

调动员工积极性。P95

第五节：人力资源管理制度规划

1、

制度管理六特征，

明确责任和地位，

规定素质重服从，

管理人员三特点，

管理中心忠企业。P57

2、

制度类型五大类，

基本制度与管理，

技术规范与业务，

行为规范范围宽。P89

3、

制度规划六原则，

员工企业同利益，

内外环境为依据，

学习借鉴要创新，

法律法规要遵守，

集体合同要一致，

重视信息与沟通。P103-104

4、

制度制定无要求，

企业情况先考虑，

实际需求要满足，

符合法律和道德，

注重系统和配套，

保持合理和先进。P105

5、

制度规划三步骤，

提出草案可行性，

征求意见重讨论，

逐步修改渐完善。P105-106

6、

制度制定十步骤，

概括制度必要性，

具体规定责权利，

明确原则和要求，

说明依据和原理，

规定类别和期限，

具体工具要规范，

结果应用有要求，

年度总结有原则，

员工权力要明确，

制度解释要说明。P106-107

第二章招聘与配置（上）

第一节：员工素质测评标准体系的构建

1、

素质测评三原理，

人岗匹配为尺度，

个体工作有差异。P109-110

2、

测评类型有四种，

选拔开发和诊断，

信度效度保考核。P110-111

3、

测评原则五结合，

客观主观定性量，

素质绩效静动态，

分项综合相结合。P111-112

4、

测评体系三要素，

标准标度和标记。P113-114

5、

测评结构分纵横，

校标常模两类型。P115-118

6、

品德知识和能力，

三项测评记心中。P118-120

7、

测评量化四形式，

一次二次与当量，

类别模糊是二次，

顺序等距与比例。P120-123

8、

标准构建七步骤，

明确客体与目的，

确定项目或因素，

确定体系之结构，

筛选与表述指标，

确定指标之权重，

规定计量的方法，

标准试测与完善。P124-127

9、

素质测评四步骤，

一来准备二实施，

结果调整后分析。P127-134

第二节：应聘人员笔试的设计与应用

1、

岗位知识三方面，

基础知识和专业，

外语考试笔口答。P1422、

2、

笔试包括六步骤，

成立小组定计划，

设计试题控过程，

阅卷评分用结果。P143

3、

笔试问题与对策，

建立命题好团队，

人岗匹配细分析，

命题注重针对性，

用好专家审核制。P144-145

第三节：面试的组织和实施

1、

面试内涵为选拔，

初选中选和终选。P150

2、

面试类型有四类，

根据标准结构非，

根据方式单独组，

情景经验据内容。P150-151

3、

面试程序四阶段，

准备实施和总结，

评价经验为下次。P151-158

4、

准备阶段亦四步，

制定指南和问题，

确定方式训考官，

指南包括五内容，

面试团队的组建，

面试准备要充分，

提问分工和顺序，

提问技巧列提纲，

评分办法和答案。P152-154

5、

面试实施五阶段，

轻松友好建关系，

自然开放巧导入，

胜任事例是核心，

针对核心再确认，

平等互问礼结束。P154-156

6、

面试总结重三点，

评价分数汇总表，

反馈信息签合同，

结果信息要存档。P156-158

7、

常见问题不忽视，

目的不明不可取，

标准不详难考察，

缺乏系统无提纲，

面试问题不合理，

主观后面要客观，

面试考官四偏见，

首因效应与对比，

录用压力与晕轮。P158-159

8、

面试实施有技巧，

准备充分灵活问，

多听少说提要点，

阶段总结排干扰，

远离偏见重思考，

肢体语言显友好。P159-161

9、

注意事项列九点，

轻看简历重经历，

轻看学历重能力，

个性特征不忽视，

企业状况多介绍，

应聘对象多观察，

忠诚诚意要注意，

超强能力不能用，

慎做决定选最佳，

考官形象要注意，

双向选择显平等。P162-163

10、

面试试题七类型，

背景知识与思维，

经验情景与压力，

行为问题胜任力。P164

11、

行为面试实质三，

过去行为测未来，

识别工作关键性，

行为样本要探测。P165

12、

行为面试四要素，

情境目标看过去，

行为结果测未来。P165

13、

结构面试于选拔，

步骤有六顺序化，

素质模型先构建，

面试提纲结构化，

评分标准和表格，

提高质效训考官，

实施面试计评分，

最后决策五要素。P166-168

14、

群体决策三步骤，

招聘团队先建立，

实施招聘重测试，

做出决策用群体。P174-175

第二章招聘与配置（下）

第四节：无领导小组讨论的组织与实施

1、

评价中心最有效，

作用有三要记牢，

挑选员工挖潜质，

培训诊断优劣势，

提高能力为发展。P177

2、

无头小组五优点，

互动效应很生动，

被评价者生互动，

过程真实易评价，

个人特点易显示，

测评效率比较高。P178-179

3、

无头小组四缺点，

题目质量要求高，

对象标准要求高，

易受旁人的影响，

伪装可能仍存在。P179

4、

小组讨论六准备，

编制题目有效性，

设计评表定标准，

编制计表定时间，

培训考官拟练习，

选定场地要舒适，

小组人数六九人。P180-182

5、

无头小组五评价，

参与程度影响力，

决策程序完成度，

团队氛围共鸣感。P183

6、

无头小组原理请，

冰山模型洋葱头。P187

7、

题目设计有五种，

开放问题加两难，

排序选择重分析，

资源争夺看综合，

实际操作考合作。P188-189

8、

题目设计三原则，

联系工作针对性，

难度适中要客观，

引起争论得真实。P189

9、

题目设计六流程，

选择类型重常用，

选择排序和争夺，

考察高管最常用，

开放操作两难式，

由于缺点较少用，

六步流程先选题，

编写初稿俩问题，

调查分析可用性，

专家咨询定方案，

关键步骤是测试，

反馈修改与完善。P190-192

第五节：企业人力资源的优化配置

1、

优化配置作用大，

多种因素要考虑，

部门投入劳动力，

比例分配有三种，

工艺性劳动为一，

辅助性劳动为二，

技术管理为三。P193

2、

配置方式看优化，

分为时间和空间，

配置性质看优化，

分为数量和质量，

配置成分看优化，

分为总量和结构，

配置范围看优化，

分为个体和整体。P193

3、

员工素质含六点，

年龄三十效率高，

性别为男体力好，

体质健康适应强，

性格匹配岗位康，

智力高低定岗位，

品德上下选人才。P198

4、

五种人员重比例，

生产与非生产人，

生产内部各人员，

男女两性员工比，

技术与管理比例，

其他的比例关系。P201-202

5、

优化配置六方法，

劳动定额配置法，

企业定员配置法，

岗位分析配置法，

素质测评配置法，

胜任特征模型法，

多种方式综合法。P205-206

第三章培训与开发（上）

第一节：企业培训计划设计与实施

1、

培训规划细节多，

目标明确对象请，

规模适合内容明，

时间准确有标准，

负责机构与人员，

培训费用选教师，

费用注意直间接。P211

2、

培训规划分三类，

内容、期限和对象。

侧重内容有三种，

战略、管理及其他。

侧重期限有三种，

长期、中期和短期。

侧重对象指人员，

管理、技术与技能，

基层、中层与高层。P212-213

3、

规划内容十一项，

目的目标先确立，

明确对象和内容，

范围规模与时间，

地点费用和方法，

找好教师便实施。P213-215

4、

培训计划四要求，

整体流程系统性，

各个环节标准性，

实际操作有效性，

规划指向普遍性。P215-216

5、

规划设计三程序，

培训需求五分析，

战略分析定方向，

组织分析定需求，

任务分析保胜任，

人员分析找差距，

生涯分析为优化，

明确目标讲方法，

分好层次可衡量，

准确定位可量化，

合理分解限时间，

具体规划五步骤，

明确目的从战略，

收集信息定目标，

不断研讨与修正，

把握规划关键点，

撰写规划总方案。P216-221

6、

年度培训五模块，

封面、目录和概要，

主题计划和附录。P222

7、

培训计划八内容，

目标、时间与地点，

内容课程针对性，

培训负责与教师，

培训对象指学员，

教材工具不可少，

形式方法可多样，

培训预算因素多。P222-223

8、

年度培训四程序，

前期准备为基础，

调查分析不可少，

计划制定讲步骤，

计划审批保开展。

计划设计八步骤，

需求分析定对象，

确定目标和内容，

确定方式和预算，

评估工具不可少，

确定计划要记牢。P223-228

9、

人力部门管培训，

职能有四要明确，

组织管理重协调，

需求管理重分析，

行政管理重服务，

资源管理重开发。P233-234

10、

配套措施有七项，

全员文化要培养，

培训环境要营造，

师资队伍要建设，

培训课程要开发，

培训成果要跟进，

培训档案要管理，

激励机制要确立。P234-237

第二节：培训课程设计与资源开发

1、

课程设计有特征，

微观员工宏观企，

企业发展三阶段，

初期面向创业者，

侧重营销促成长，

中期中层管理者，

管理能力与观念，

成熟期侧重员工，

培训文化与态度。P238

2、

课程设计三原则，

根本任务为需求，

基本要求对成人，

主要依据新理论，

本质目标为开发。P239

3、

培训课程要素多，

目标、内容定教材，

模式策略要评价，

组织形式与时间，

空间、教师与学员。P240-241

4、

教学计划五内容，

目标、课程与形式，

教学环节排时间。P241-242

5、

课程需求度调查，

确定调查项目组，

收集信息与资料。P242-244

6、

课程体系要定位，

课程目录三领域，

认知领域重知识，

情感领域重态度，

运动领域重技能，

培训性质无层次，

知识、技能与思维，

观念、心理要开发，

培训对象有两类，

内部培训指员工，

外部培训指客户。P244-245

7、

国内教学七步骤，

目的、目标看对象，

策略、方法定计划，

反馈修正看评价。P252

8、

教材开发有要求，

教材不是教科书，

学员需求要切合，

多用创新资料包，

努力开发活教材，

信息资源充分用，

视听材料设计好。P259

第三章培训与开发（下）

第三节：管理人员培训与开发

1、

管理培训六原则，

战略、有效性，

计划、规范性，

持续、实用性。P260

2、

管理人员分三类，

高层中层和基层，

高层重战略眼光，

中层看执行能力，

基层看操作水平。P261

3、

管理培训重开发，

形成计划保开发，

有了计划重实施，

实施效果要评估，

培训成果要转化。P261-262

4、

管理开发要系统，

设计程序要明确，

目的作用先确定，

一般步骤有四步，

明确目的赢支持，

确认差距保对象，

分析差距定优先，

执行计划重改进。P263-264

5、

开发结构有四点，

培训需求三方面，

战略环境要分析，

工作任务要分析，

人员绩效要分析，

开发需求要筛选，

一般需求先明确，

培训重点要明确，

开发目的要确定，

计划编制重服务，

以需求驱动培训，

注重评估和转化，

计划实施三阶段，

全面培训为其一，

定向提高为其二，

重点提高为其三。

6、

在职管理三培训，

职务轮换备人才，

设立副职训能力，

临时提升做代理。

7、

管理培训一般法，

替补训练做储备，

敏感训练重感情，

案例点评练决策，

事件过程五步骤，

理论培训短训班，

专家演讲内外部，

大学管理学习班，

阅读训练重自学。P274-276

8、

管理培训四新法，

文件事务合处理，

角色扮演也常用，

管理游戏是模拟，

无头小组是重点。P277-278

9、

继任分析六维度，

认同文化与战略，

具备才能和动机，

擅长协调和化解，

拥有技能和业绩，

自我开发要持续，

高度忠诚要保持。P278-279

10、

接班人实施五步，

评估岗位定需求，

确定素质建模型，

确定人选依计划，

培养人才定核心，

计划实施与反馈。P280-281

第四节：员工培训效果评估

1、

培训评估很重要，

狭义只评估培训，

广义要评估全局，

评估原则三方面，

客观、综合与灵活，

评估模块三阶段，

训前、训中和训后。

训前确保科学性，

训中确保计划性，

训后确保目的性。P282-284

2、

培训评估体系化，

总体设计六步骤，

培训需求先评估，

评估目标要确立，

评估方案设计好，

具体实施按方案，

根据结果做调整，

结果反馈重沟通。P285-286

3、

评估方案六内容，

评估人员先选择，

评估对象要确立，

评估层次和内容，

选择内容和指标，

建立评估数据库，

确立方案及工具。P287-289

4、

效果评估四层级，

反应评估与学习，

行为评估与结果，

评估标准四要求，

相关性与可靠性，

区分度与可行性。P292-294

5、

培训评估五成果，

认知成果和技能，

情感成果和绩效，

还有投资回报率。P295-298

6、

评估方式有三类，

非正式与正式评，

建设性与总结性，

定性评语定量评。P299-300

7、

定性评估六方法，

目标评估重结果，

关键人物重改变，

比较评估重前后，

动态评估人和事，

问卷之前访谈法，

有效信息座谈法。P301-302

8、

定量评估三方法，

问卷调查重过程，

收益评估重汇报，

6西格玛重满意度。P302-306

9、

综合评估七方法，

软硬指标相结合，

集体讨论提意见，

绩效评估看目标，

内省法主观镜子，

笔试法了解知识，

操作测试看技能，

行为观察看变化。P306-310

10、

受训者评估成果，

四个方面要侧重，

情感结果四指标，

新想法的创造性，

责任意识无私性，

学习成长快乐性，

协调能力沟通性，

技能结果重应用，

行为改善重程度，

绩效成长看水平。P310-312

11、

教师评估要全面，

专职兼职兼为主，

教师来源内外部，

只要职责弄清楚，

学习环境会创造，

学员发展要协助，

企业文化要弘扬，

企业政策要宣贯。

评估内容两方面，

评估完毕满意度，

能力评估有标准。P313-314

12、

评估报告六要求，

受训者的代表性，

评估语的真实性，

以偏概全不合理，

结果论述要圆熟，

长期报告分阶段，

文字表达要朴实，

评估报告分六步，

先有导言后过程，

阐明结果有评论，

附录内容作补充，

报告提要需简明。P316-317

第四章绩效管理（上）

第一节：绩效考评指标与标准体系

1、

指标体系内容多，

不同角度有区别，

不同对象有两种，

组织绩效与个人，

个人指标看岗位，

岗位特点横向分，

岗位地位有四类，

生产、技术和管理，

还有一个是服务，

不同性质有三类，

品质特征为首要，

行为过程中表现，

工作结果看产出。P319-323

2、

指标作用有三点，

有助于战略实施，

有助于改善管理，

有助于指引行为，

指标来源三方面，

组织战略与经营，

部门职能与岗位，

绩效短板与不足。P323-324

3、

指标体系八原则，

针对性与关键性，

科学性与明确性，

完整性与合理性，

独立性与可测性。P324-325

4、

指标体系六方法，

要素、图示加问卷，

个案研究加面谈，

经验总结和风暴。P325-328

5、

指标体系四程序，

工作分析拟指标，

理论验证验指标，

指标调查改指标，

修改调整定指标。P329

6、

考评指标四类型，

量词式较好一般，

等级式优良中差，

数量式数字量化，

定义式语言描述。P330-331

7、

考评标准四原则，

定量准确重量化，

先进合理超前性，

突出特点所衡量，

简明扼要易明确。P333-334

8、

关键指标三意义，

激励员工从战略，

层层分解激斗志，

理念改变利创造。P336-337

9、

关键指标五原则，

定量行为整体性，

整体价值增值性，

简便易算可测性，

积极努力可控性，

不断提高关联性。P338-339

10、

关键指标三方法，

目标分解平衡卡，

关键分析重信息，

标杆基准找榜样。P339-340

11、

关键指标五步骤，

关系图分析产出，

SMART原则设定指标，

据指标设定标准，

审核指标5要点，

改善指标重调查。P341-345

第二节：绩效监控与辅导

1、

绩效监控非贬义，

关注下属保指标，

两项任务来承担，

对员工给予支持，

记数据提供信息。P347

2、

绩效辅导三作用，

帮助员工定任务，

营造分为重学习，

提供机会重协作。P348

3、

辅导时机保效果，

四个时间要记牢，

员工需要意见时，

员工需要帮助时，

创新方法产生时，

新技能要培训时。

辅导方式有三种，

指示型传授技能，

方向型侧重引导，

鼓励型侧重鼓励。P349-350

4、

绩效沟通是核心，

考与被考要面谈。

沟通内容有四种，

计划沟通两方面，

目标制定与实施，

反馈沟通对员工，

辅导沟通解问题，

改进沟通承上下。P350-352

5、

沟通方法有技巧，

态度坦诚表信任，

信息具体显品质，

员工想法要知道，

问题成绩一起看，

注意倾听巧沟通，

及时处理不消极，

多提建议保绩效。P358

第四章绩效管理（下）

第三节：绩效考评方法应用

1、

校标就是指标准，

类别属性有三种，

特征、行为、效果性。P359

2、

考核方法有五种，

校标不同方法异，

行为导向主客观，

结果导向加综合，

还有一个品质型。P359-360

3、

考评误差七方面，

分布误差有三种，

宽厚、苛严和趋中，

晕轮误差称光环，

个人偏见有偏差，

近期效应近代远，

自我中心两表现，

对比偏差与相似，

后继效应重过去，

评价标准不忽视。P362-365

4、

避免误差有方法，

指标标准科学性，

工具方法慎选择，

行为产出是重点，

避免偏见用360，

培养训练考评者，

加强沟通保质量。P365-366

5、

考评者培训内容，

考评误差先告知，

信息收集教方法，

考评指标教使用，

绩效标准要培训，

具体方法有多样，

绩效反馈重沟通。P368

6、

360考评七优点，

全方位来多视角，

胜任特征深层次，

核心价值得强化，

消除顾虑有效性，

充分尊重各意见，

干群交流被加强，

个人发展得促进。P372-373

7、

360考评四缺点，

定性评价比重大，

信息广泛难一致，

信息量大成本高，

气氛紧张震文化。P373

8、

360考评五步骤，

决定用否360，

组建考官加培训，

实施考评并改进，

反馈面谈重提高，

效果评价为完善。P374

9、

360考评八注意，

确定考官请专家，

选定时机很重要，

承担责任在考官，

客观统计要公正，

防止作弊与违规，

偏见偏好要识别，

评价保密除上级，

目的内容有异同。P375

10、

绩效考评信息化，

内部网络安全性，

提供信息与服务，

优势明显广泛用，

不足之处在自身，

信息化程度大小，

安全隐患重防范。P377

11、

信息化考评流程，

构建考评体系，

实施绩效考评，

分析考评结果。P378-380

12、

绩效面谈四类型，

单项劝导谈行为，

双向倾听谈总结，

解决问题谈改进，

综合式面谈综合。P381-382

13、

反馈面谈八步骤，

和谐气氛先营造，

目的、步骤要说明，

每项内容要讨论，

成功失败析原因，

达成共识是目的，

深层讨论为下步，

提出建议给支持，

达成一致要签字。P384

14、

反馈面谈五技巧，

摆好位置重沟通，

正面鼓励善表扬，

客观事实先强调，

双方沟通核结果，

未来计划要协商。P385

15、

绩效系统七指标，

评估人数与等级，

信息质量与面谈，

管理制度满意度，

总体成本收益率，

单元组织之绩效。P387

16、

绩效系统四评估，

不同人员座谈法，

节约时间问卷法，

查看工作记录法，

总体评价含五点，

功能分析看全面，

结构分析看流程，

方法分析看效果，

信息分析看价值，

结果分析看公平。P388-389

第五章薪酬管理（上）

第一节：薪酬调查

1、

企业薪酬七功能：

增值功能为企业，

控制成本有意义，

改善绩效加激励，

塑造文化作用强，

企业变革有支持，

配置功能调人才，

导向功能保目标。P395

2、

员工薪酬三功能：

保障生活增收入，

激励功能在利益，

信号功能不忽视。P396

3、

薪酬管理四内容：

总额计划与控制，

水平控制内公平，

制度设计要完善，

日常薪酬管具体。P397-398

4、

薪酬决策据调查，

薪酬要有竞争力。

正式调查有三种，

商业专业和政府。P399

5、

薪酬调查四作用：

薪酬水平的依据，

薪酬制度的基础，

有助掌握新趋势，

控制成本竞争力。P400

6、

薪酬调查需注意：

调查结果仅参考，

重职责非责位，

看待数据要科学。P401

7、

薪酬定位两方面：

一看行情二特征；

行请分析在分位。

特征分析有三点：

依据行业有三类：

传统行业求平稳，

领先行业要求高，

新兴行业非主流；

依据地位有三种，

第一第二领导型，

第三第四领先型，

剩下就是小企业；

依据发展三阶段，

创业初始工资低，

快速成长非现金，

稳定经营看主流。P403-404

8、

薪酬调查五步走：

确定目的四调整：

（水平、结构和政策，岗位水平要调整），

确定范围有四点：（确定企业和岗位，确定信息和时间），选择方式有四种：（企业之间与中介，社会公开与问卷），数据分析六方法：（数据排列析频率，趋中趋势析离散，回归分析加图表），

撰写报告重内容，六点内容要牢记。P405-418

9、

薪酬市场调查四方法：

问卷、面谈和文献，电话调查重对象。P418

10、

员工满意五因素：

管理政策、期望值，边际效应、公平性，职业生涯各阶段。

满意调查三步走：

对象、内容和方法。P422

11、

岗位分类概念清：

三职两岗要弄明，

三职是指系组门，

两岗分为级和等。P427

12、

岗位分类要求多：

以事为主是原则，

横向归类系统性，

岗位结构要合理，

分类依据重在事，

岗位差别要反映，

静态分类要预测。P430

13、

岗位分类局限性：

适用范围相对窄，

结构严密不方便，

投入陈本程序繁。P431

14、

横向分类四原则：

单一、程度和时间，

上述为难找领导。P431

15、

横向分类有要求：

层次以少不宜多，

最多不宜超过三，

类别划分别太细，

大类不过四，小类不过十。P432

16、

岗位分类步骤繁：

横向为类纵向级，

生产管理要统一；

横向分类粗到细，

职们职组到职系；

纵向分级先定级，

然后统一那岗等。P432-435

第五章薪酬管理（下）

第二节：薪酬制度设计

1、

工资制度有四类：

岗位。技能和绩效，

特殊群体又三种：

管理人员工资制，经营者年薪制，三种团队工资制。P443-454

2、

薪酬设计重结构，

结构明确定等级。

薪酬设计五原则，

公平原则分内外，

激励竞争经济性，

最后合法要牢记。P459-461

3、

薪酬制度七步走：

确定原则与策略，

岗位分析与评价，

市场调查查水平，

水平、结构和等级，

实施制度重修正。P461-466

4、

宽带薪酬七特征：

支持扁平型组织，

引导员工长技能，

有利于岗位轮换，

配合市场的变化，

有利于角色转变，

有利于工作绩效，

强调员工的合作。P467-468

5、

宽带设计三原则：

战略匹配重调整，

文化适应重绩效，

全面激励系统化。P469

6、

宽带设计五步走：

企业战略先考虑，

岗位评价要整合，

薪酬调查要完善，

薪酬结构要构建，

加强控制和调整。P469

7、

薪酬制度十问题：

战略缺失、少理念，

薪酬体系不合理，

结构失衡、通道少，

岗位价值不公平，

薪酬调整少依据，

薪酬绩效总分家，

内在薪酬被忽视，

薪酬激励不及时。P477-479

8、

薪酬调查有三种：

定级、物价性调整，

工龄、奖励性调整，

效益、考核性调整。P480-481

第三节：薪酬计划的制定

1、薪酬计划八步骤：

薪酬调查析财务，

人力规划要了解，

绘制计划计算表，

综上预计总额度，

部门计划要汇总，

部门整体调一致，

上报领导等批示。P490

第四节：企业补充保险管理

1、

企业年金弄清楚，

设计程序有六步：

确定来源定比例，

确定额度与形式，

确定时间与办法。P496

第六章劳动关系管理（上）

第一节：劳务派遣用工管理

1、

市场主体有两个：

用人单位劳动者，

劳动关系二者间，

劳动过程重发生。

劳动关系三特征：

关系内容是劳动，

人身财产相结合，

平等隶属相兼容。P498-500

2、

劳动法律有关系，

书面合同为制度。

法律关系四特征：

劳动关系现实形，

内容权利和义务，

权利义务双务性，

国家规定强制性。P500-502

3、

事实劳动有关系：

基本要素要牢记，

事实不是订合同，

用工依据很重要，

提供劳动服管理，

遵守制度得报酬。P502-505

4、

劳务关系和普通：

主体是人或组织，

内容权利和义务，

客体指向实事务；

劳务特征有四点：

地位平等无隶属，

供给者自担风险，

民事法律为依据，

关系主体不特定。P505

5、

劳动劳务有区别，

七个方面要牢记：

产生原因有区别，

适用法律各不同，

主体资格与性质，

权利义务差别大，

劳动条件和责任，

纠纷伤亡并处理。P506-507

6、

劳务派遣早就有，

就业形式非正规，

三种主体三关系，

雇用使用相分离。P507

7、

派遣管理很重要，

派遣单位要规范，

具备资质签合同，

劳动报酬要支付。

歧视侵权不可有，

同工同酬要和谐。P510

8、

外国企业聘雇员，

九步程序要牢记：

委托服务有资质，

遵守法律和法规，

雇员求职找委托，

服务机构要审查，

签订合同缴保费，

派遣协议定权义，

争议处理依法律，

外企违法追责任，

港澳台等同执行。P513-514

第二节：工资集体协商

1、

工会企业共商议，

内容细节责任清。

宏观调控指导线，

政企分开控成本。P520-523

2、

指导线由政府定，

宏观调节与控制。

指导线有三作用：

工资增长有依据，

人工成本得预测，

政企分开得调控。P522-523

3、

指导线有三原则：

国家要求要符合，

地区差异要重视，

具体指导要协商。P523

4、

工资指导三条线：

上线基线和下线。P524

5、

工资价位两形式：

年度工资月收入。

微观指导合理性，

意义四点要记清：

劳动市场得优化，

分配体系得科学，

合理流动得市场，

工资水平有参考。P524-525

6、

集体协商四步走：

确定代表保三名，

开始实施重协商，

行政部门要审查，

最后确定协议期。P526-527

7、

指导价位三程序：

信息采集用抽样，

价位制定高中低，

公开发布六七月。

第六章劳动关系管理（下）

第三节：劳动安全卫生管理

1、

安全制度有多种，

常用九个要牢记：

安全生产责任制，

技术措施管理制度，

安全生产教育制，

安全生产检查制，

重大隐患管理制，

安全卫生认证制，

伤亡事故报告制，

个人安全防护制，

劳动健康检查制。

2、

安全卫生要预算：

预算程序层层分，

高层下令中层编，

内部平衡后上报，

审核之后再下达，

预算费用和人工，

根据上述全审核。P534-535

3、

安全卫生重制度，

职业危害有因素，

潜在危害若激发，

导致后果损失大。P535-536

4、安全卫生三环境;

观念、制度和技术。P536

第四节：企业劳动争议处理

1、

劳动争议称纠纷，

纠纷产生因利益。

劳动争议有三种：

个别集体和团体。P541

2、

争议处理四方式：

自力救济自治性，

社会救济群众性，

公力救济找国家，

社会公力相结合。P542

3、

争议处理三原则：

及时处理重调解，

查清事实考法律，

法律面前要平等。P544

4、

团体争议三特点：

争议主体团体性，

争议内容特定性，

争议影响广泛性。P554

5、

协商步骤有五步：

发生争议约协商，

工会参与并协助，

协商与否应回应，

协商一致签协议，

协商不成再调解。P554-555

6、

争议调解五步走：

申请受理做记录，

调查调解不公开，

达成调解签协议，

调解时效要记清，

法院强制支付令。P555-558

7、

争议仲裁四程序：

申请受理有条件，

开庭裁决有程序，

集体争议超10人，

团体争议因合同。P558-565

8、

争议案例会分析：

自身规定析三点：

争议标的先分析，

分析意思明意图，

是否合法要分析，

法律责任析四点：

分析当事人行为，

分析行为的危害，

分析是否有关系，

分析主管是否错。