

物流中级复习资料-第九章人力资源与管理要点 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/37/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E4_B8_AD_E7_c31_37425.htm

掌握 一.人力资源的内涵又称“劳动力资源或劳动资源”，是指具有为社会创造财富、能够推动整个经济和社会发展的具有智力劳动和体力劳动的能力的人们的总和，它包括数量和质量两个方面。这一概念包含以下几层意思：1、是指一切具有为社会创造物质文化财富，为社会提供劳动服务的人；2、是指能够推动整个经济和社会发展的具有智力劳动和体力劳动的人；3、包含在这种资源中的能力，若发挥出来就变成了现实的劳动生产率。人力资源的最基本方面，包括体力和智力，从现实应用的状态，包括体质、智力、知识、技能四个方面。物流企业三大资源：物质资料、信息资源、人力资源 人力资源特征：1、生物性和社会性双重属性；2、智力性；3、能动性；4、再生性；5、时效性；6、两重性；7、是经济资源中的核心资源。二.人力资源的特征 1、人力资源具有生物性和社会性双重属性；2、人力资源具有智力性；3、人力资源具有能动性；4、人力资源具有再生性；5、人力资源具有时效性；6、人力资源具有两重性；7、人力资源是经济资源中的核心资源。个体差异最主要的表现为人的气质、能力、性格。影响知觉的因素：1、客观因素，刺激的强度、刺激的对比性、刺激的新异性；2、主观因素，思维定式、个体需要、期望与动机、知识与经验 三.人力资源管理中运用气质差异 气质是指在人的认识、情感、言语、行动中，心理活动发生时力量的强弱、变化的快慢和均衡程度等稳定的动力特征。运用

气质差异：1、人的气质特征合理安排与分配工作；2、根据人的气质特征合理调整组织结构，增强组织的凝聚力；3、对不同气质类型的人，采取不同的管理方法；4、注意气质类型的差异对人际关系的影响。

四.能力差异在人力资源管理中的运用能力是与顺利地完成某种活动有关的心理特征，通常是指个体从事一定社会实践的本领。一方面指个人到目前为止所具有的知识技能，另一方面是指含有可造就性或潜力的意思。又可分智力（个人的一般能力）、性向（个人可以发展的潜在能力）、成就（个人通过教育或训练，对学识、知识和技能方面所达到的较高水平）。

能力的个体差异：能力发展水平的差异、能力类型的差异、能力发展早晚的差异

人力资源管理中的运用 1、人的能力要与工作相匹配；2、人的能力要互补与协调；3、既要考虑员工的知识智能，又要考虑员工的技能和潜在能力；4、根据能力差异，进行职业技术培训。

五.性格差异在人力资源管理中的运用一个人的本质属性的独特的结合，这些属性使社会成员之间互有区别，表现了这个人对于现实的态度和习惯化的行为方式，并且表现在他的行为举止中。性格的特点有，复杂性、独特性、整体性、持续性

1、了解个体性格，在确定领导班子时，按人才的性格不同进行组合，有利于提高管理水平；2、注意行为预测，合理安排工作；3、注意性格顺应与性格互补；4、全面了解员工性格，加强思想教育。

人性格的六种类型：经济型、理论型、审美型、宗教型、权利型、社会型（重视爱，以爱他人为其最高价值）

六.影响群体凝聚力的因素 1、群体的同质性；2、对群体的依赖程度；3、群体目标；4、群体的成就和荣誉；5、群体的领导方式及奖励方式；6、外部

压力。七.鲰鱼效应经济活动中有一种做法叫“鲰鱼效应”，既是采取一种手段或措施，刺激一些企业活跃起来投入到市场中积极参加竞争，从而激活市场中的相关物流企业。负激励的方法：困境激励法、激将激励法、竞争激励八.鲰鱼效应应用时需注意的方面 1、鲰鱼与鲰鱼窝里斗；2、鲰鱼未到，沙丁鱼开溜。九.领导艺术的特点 1、非模式化；2、直觉性；3、随机性；4、创造性；5、适度性；6、多变性领导有效性包括：领导品质理论、领导行为理论、领导权变理论 现代物流企业中，领导承担着越来越多的角色：外交家、传教士、调节人、观察家、教师 物流企业领导者的素质：政治素质、业务素质、业务技能、身体素质 区分领导者与非领导者的六项特质：进取心、领导愿望、诚实与正直、自信、智慧、工作相关知识 领导艺术的表现形式：运筹、决断、权变、用人、协调、激励、讲话、开会。熟悉 一.气质特点和气质差异 气质特点：1、不因个人的动机和心理不同，气质特点在极其不同的活动中，在具有及其不同目的的情况下，都会在其身上以同样的方式表现出来；2、还表现在某个人气质的不同特征，并不是偶然的彼此结合在一起的，而是有规律地相互联系着，从而构成表明气质类型的组织和结构。 气质分类：1、按理智、情绪及其意志的强度，分为理智型、情绪型、意志型；2、按心理活动的指向性，分为内向型、外向型；3、按个体的独立性和顺从性，分为独立型、顺从型；4、按人的情绪特征，分为 A（情绪特征不安定，社会适应性较差） B（情绪特征和社会适应性都较为平均，但缺乏主导性） C（情绪特征安定，社会适应性良好） D（情绪特征安定，社会适应性强，群众关系好） E（情绪特征不安定，社会

适应性差)型二.群体的定义、特征、组成要素和功能群体是指两个或者两个以上相互作用、相互依赖的个体,为了实现某种特定目标而组成的集合体。正式群体有:命令群体(是由正式的权利关系所决定的)、交叉功能团队(有来自不同领域的,有专门知识和技能的人员组成的群体)、自我管理团队(基本上独立的群体,除了完成本职工作以外,还承担一些传统管理职责)、任务小组(为完成某一特殊任务而临时组建的群体)。特征:1、群体成员相互依赖,在心理上彼此意识到对方的存在;2、群体成员有一定的结构,有共同的目的或需求,有着“我们同属于一群体”的感受;3、各成员之间在心理与行为上相互作用。彼此影响。组成要素:1、存在于全体中的活动;2、相互作用;3、感情群体功能:1、群体对组织的作用(贯彻执行组织的任务,有效地组织群体生产或社会活动,通过完成特定的工作任务,来实现组织的总体目标);2、群体对个人的作用(维持性功能A、群体成员获得安全感;B、满足成员交往、亲和、爱与被爱的需要;C、满足自尊的需要;D、增强自信与力量;E、群体的工作性功能和维持性功能相辅相成、相互促进)三.群体合作与竞争合作是指两个或两个以上的个体或群体,为了达到一个共同的目标而齐心协力,相互配合的一种行为方式。这种相互配合方式有时是自觉的,有时是不自觉的,是由当时当地情景而诱发的自发的行为。合作的作用:1、有利于密切群体内部的人际关系;2、有利于提高工作效率;3、有助于群体内的精神文明建设。建立合作必须具备以下条件:1、合作者必须有共同的目标、利益和兴趣;2、合作必须具备一定的物质技术基础。竞争是指群体中个体与个体之间为

达到一定的目标，力求超过别人取得优势地位的心理状态。

了解一.归因理论归因理论认为，我们对于个体的不同判断取决于我们对给定行为归因于何种意义的解释。这一理论表明，当我们观察某一个体的行为时，我们总是试图判断它是由于内部原因还是外部原因造成的。

二.知觉与个体行为之间的关系人的心理现象包括个体心理过程（即心理活动）和个性心理特征。个体心理过程是指感知过程、情感过程和意志过程；个性是指表现在人的身上的经常的、稳定的、本质的心理特点的总和，通常以能力、气质、性格等形式表现出来，我们称之为个性心理特征。个性心理特征是在各种心理过程中形成和发展起来，并通过心理过程表现出来的，而已经形成的个性心理特征，对人的心理过程又有影响和制约的作用。。

个体因为外部环境而被迫行动，这种决定取决于以下三个因素：1、区别性；2、一致性；3、一贯性。知觉的特征：整体性、选择性、理解性、恒常性。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com