

人力资源管理培训教程等一章第一节 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/54/2021\\_2022\\_\\_E4\\_BA\\_BA\\_E5\\_8A\\_9B\\_E8\\_B5\\_84\\_E6\\_c37\\_54419.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/54/2021_2022__E4_BA_BA_E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c37_54419.htm) 1.1 人力资源管理与竞争优势 人力资源管理工作直接影响整个企业的经营状况。这种影响可能是有利的，也可能是不利的，具体效果如何，取决于人力资源的具体政策、体制设计和贯彻实施。在很多情况下，人力资源实际上处于未充分利用的状态，其表现就是员工的工作效率往往低于其潜在的能力。人力资源管理工作的一项任务之一，就是力求通过改进员工的职责、技能和动机，来调动员工的积极性和提高工作效率。

### 1.1.1 人力资源管理目标

在人力资源管理方面，企业总的目标是尽可能拥有高素质的员工，以使企业得以保持竞争优势；而人力资源管理部门则主要侧重与这一总目标有关的更为具体的目标。最近，一项全国性的调查表明，人力资源经理们最为关注的目标是生产力、产品质量和服务水平<sup>1</sup>。

(1) 生产力 随着全球性经济竞争的日益激烈和技术的不断进步，提高生产力的任务变得更加紧迫。企业越来越意识到，传统的削减成本，特别是劳动力成本的办法，在有些情况下，反而可能阻碍生产力的提高。究其原因，乃是因为有些员工可能掌握着一些高生产力的诀窍，而生产力恰恰被定义为每个员工所生产的产品数量。

(2) 质量和服务 由于企业的各种产品和服务必须通过员工来提供，因此，在确认阻碍质量和服务提高的因素和重新设计操作程序的过程中，必须吸收员工参加。但要使所有员工而非仅仅经理人员参与解决各种问题，则通常要求企业在文化、领导式和人力资源政策与实践惯例等方面作出相应的改

变。另一方面，还需注意，时至今日，企业可利用的人力资源在数量和构成上已与数十年前的情况大为不同。继日本在美国的竞争举措取得成功后，质量运动在许多美国企业中已成为一种存在方式。W.艾德沃兹 戴明（W. Edwards Deming）倡导了全面质量管理（TQM）方法。与其他人力资源管理措施相比，全面质量管理的特点，更注重员工间的相互交流、各方面持续不断的改进、职工的业务培训以及上上下下对决策工作的积极参与。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](http://www.100test.com)