

<<员工关系管理>>

图书基本信息

书名：<<员工关系管理>>

13位ISBN编号：9787040244380

10位ISBN编号：7040244381

出版时间：2008-8

出版时间：高等教育出版社

作者：郝德芳 编

页数：220

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：<http://www.tushu007.com>

<<员工关系管理>>

前言

随着我国市场经济的深入发展，企业竞争的日益激烈，协调好组织内部的上下级之间、部门之间和员工之间的关系成为当今企业的重要任务。

可以说，员工关系的好坏是组织在市场中成败的关键，员工关系管理不仅是法律意义上的关系管理，也不仅是企业内部规章的关系管理，而是一种全方位的管理过程。

了解员工关系管理的现状及优秀企业的经验，并能够系统掌握企业员工关系的基本问题、内在关系及危机事件的处理方法，是所有企业普遍关心和亟待解决的问题。

融洽、和谐的员工关系，将会在团队中形成互相帮助、协调开展工作的良好氛围，从而促进团队整体工作效率的提高。

因而，妥善管理好员工之间、员工与企业之间的关系，是增强团队凝聚力、向心力、战斗力的重要环节、重要工作和基本职责。

运用员工关系管理的基本理论和方法进行管理工作是企业形成良好工作氛围的前提，正确把握员工冲突是进行有效管理的关键，让员工参与是民主管理的具体体现，搞好员工的培训管理是提升员工素质的永久主题，注重员工的情感是人性管理不可缺少的过程，员工档案是组织进行管理的基本条件，员工奖罚管理是组织进行考核的必然依据，员工满意度调查是组织提高管理水平的出发点，工会管理是组织管理的法律监督和保障，企业文化建设是组织得以长久发展和生存的基石，离开了任何一个环节，组织将步履维艰。

员工关系管理是人力资源管理专业的一门核心课程。

通过本课程的学习，可以全面理解和深刻认识员工关系管理的重要作用，为本专业及相关专业的其他课程学习打下坚实的基础；同时通过本课程的学习，还可以拓宽理论视野，培养运用所学的员工关系理论对人力资源管理中的难点问题进行分析和解决的能力，全面掌握员工关系管理的相关技能，快速改进企业的员工关系管理状况。

本书在编写上特别注意融合了新《劳动合同法》的相关内容，全书通俗易懂，拓展性强，具有很强的实用性，特别突出技术和方法的掌握。

本书由山西经济管理干部学院郝德芳任主编。

其中，郝德芳负责第一章和第二章的编写，吕书梅负责第三章的编写，姚月娟负责第四章的编写，陈辉负责第五章的编写，宋艳红负责第六章的编写，杨建丽负责第七章的编写，王彩萍、郝德芳负责第八章的编写，宋艳红负责第九章的编写，王利军负责第十章的编写。

最后由郝德芳进行统稿。

我们建议使用者利用48课时至56课时完成本书的学习。

在编写过程中参考了许多最新理论，也参考了相关“人力资源管理师职业资格认证”教材，但因编者时间和水平有限，书中的疏漏在所难免，恳请读者批评指正。

<<员工关系管理>>

内容概要

全国高职高专教育“十一五”规划教材。

《员工关系管理》从涉及员工关系管理的不同方面入手，从不同角度对员工关系管理进行了阐述，以协调员工关系的具体实施手段作为主要内容，展现了员工关系管理的全过程。

全书融合了新《劳动合同法》的相关内容，通俗易懂，特别突出技术和方法的掌握，其宗旨是不求理论的完整性，而注重方法的理解和应用。

全书共十章，分别介绍了员工劳动关系管理、员工冲突管理、员工沟通管理、员工培训管理、员工情感管理、员工档案管理、员工奖罚管理、员工满意度调查、工会管理、企业文化建设。

《员工关系管理》适用于高等职业院校、高等专科学校、成人高校、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院人力资源管理及其他相关管理类专业教学，也可供五年制高职、中职学生使用，并可作为社会从业人士的参考读物。

<<员工关系管理>>

书籍目录

第一章 员工劳动关系管理第一节 劳动关系概述第二节 劳动合同与集体合同第三节 员工关系管理与劳动关系管理制度第二章 员工冲突管理第一节 员工冲突的成因分析第二节 员工冲突管理程序第三节 员工冲突的管理方法第三章 员工沟通管理第一节 员工沟通管理概述第二节 员工沟通形式第三节 员工沟通管理的技巧第四章 员工培训管理第一节 员工培训管理概述第二节 员工技能培训第三节 员工发展培训第五章 员工情感管理第一节 员工情感管理概述第二节 员工情感管理的目的、内容及方法第三节 员工情感管理的现状与发展第六章 员工档案管理第一节 员工档案管理概述第二节 员工档案管理实务第三节 员工档案规范化建设与开发利用第七章 员工奖罚管理第一节 员工奖罚管理概述第二节 员工奖罚管理制度第三节 员工奖罚管理方法第八章 员工满意度调查第一节 员工满意度调查概述第二节 员工满意度调查的实施第三节 员工满意度调查的应用第九章 工会管理第一节 工会概述第二节 我国工会的基本制度第三节 新时期我国工会的发展与挑战第十章 企业文化建设第一节 企业文化概述第二节 企业文化建设基本理论参考文献

<<员工关系管理>>

章节摘录

(二) 第三者“仲裁” 所谓第三者“仲裁”，是指由一位权威人士来判断冲突双方谁是谁非的一种方法。

权威人士可以是双方的上级、有关机构的工作人员，或是双方都认可的其他人士。

这种方法不同于法律意义上的仲裁。

采用这种方法时，首先要让冲突双方充分阐述各自的观点、立场，以事实为根据、以法律（规章）为准绳。

“仲裁”的最佳结果是双方口服心服，服从“仲裁”。

但是这种结果没有什么强制性，所以，在“仲裁”后要注意输方可能会产生的挫折心理，要给予适当疏导以防止不良反应或者冲突再起。

(三) 拖延 所谓拖延，是指面对冲突，不予处理，等待其自然缓解或消除的一种方法。

拖延也是管理者常用的一种方法，对涉及面较小、不会构成重大危害作用的轻微冲突，可采用拖延方法。

但是，如果对目前看来微不足道的冲突，一经拖延，或者矛盾一经积累，会造成重大损失的冲突，不宜采用拖延方法，要及时解决。

(四) 和平共处 和平共处是指冲突双方求同存异，避免把矛盾公开、加剧的一种方法。

一般没有重大原则差异的冲突可以用和平共处的方法来解决。

管理者可以协助冲突双方分析各自的观点与立场，以及产生冲突的原因，然后协助冲突双方找出共同的地方，加以肯定；找出小差异的地方，通过协商来解决；找出大差异的地方，暂时拖延一下，但要避免公开和加剧。

和平共处是解决一些冲突较好的方法。

(五) 转移目标 所谓转移目标，是指寻找一个冲突之外的目标，把冲突双方的注意力转移到新的目标上来，以缓解或消除当前冲突的一种方法。

当冲突激烈，又无其他适当解决方法时，转移目标是一种可以选用的方法。

在运用转移目标方法时，一定要注意消除冲突双方固有的冲突因素，否则新的目标消失后，冲突双方的原有冲突因素又会成为主要矛盾，管理者还是要回过头来解决这些问题。

(六) 重组 重组是指解散原有群体，重新建立新的群体。

一般当一个群体内的冲突十分激烈，又长期得不到解决，该群体由于冲突而处于瘫痪状态时，可以选择重组这一方法。

在重组以前要考虑以下事项：（1）非重组不可吗？

有时冲突主要由个别人引起，只要把个别人调走，就可以解决冲突。

（2）重组后是否能解决冲突？

如果不能解决冲突，还是不重组为好。

（3）重组的代价与冲突的代价哪个大？

如果重组代价大就不重组，如果冲突代价大就重组。

在管理中，尽量少用重组，这样可以以较小的代价换取较大的利益。

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:<http://www.tushu007.com>