

人力资源管理概论知识点总结

第一篇：人力资源管理概论知识点总结

市场营销重点总结

一、市场营销模式的演进过程：

1、第一代营销模式：短缺经济时代的“4P”营销组合论。4P：指产品 product，地点 place，价格 price，促销手段 promotion 为代表的以生产为中心的营销四要素的总称。这一营销观念产生于 19 世纪盛行于 20 世纪，由于短缺经济时代的要求，人们关注更多的是产品的生产、产品的价格。

2、第二代营销模式：饱和经济时代的“4C”营销组合论。4C：指 customer（顾客的需求和期望）、cost（顾客的费用）、convenience（顾客购买的方便性）以及 communication（顾客与企业的沟通）。要求企业做到忘掉产品，记住顾客的需求和期望；忘掉价格，记住成本与顾客的费用；忘掉地点，记住方便顾客；忘掉促销，记住顾客沟通。第二次世界大战之后经济的飞速发展使得企业的目标和重点定位于消费者所需要又能发挥自己优势的产品。

3、第三代营销模式：客户经济时代的“4R”营销组合论。4R：指关联（relativity）、反应（reaction）、关系（relationship）以及回报（retribution）。要求企业与顾客建立关联，提高市场反应速度，关系营销越来越重要，回报是营销的源泉。

4、第四代营销模式：新经济时代的“4V”营销组合论。4V：指产异化（variation）、功能化（versatility）、附加价值（value）以及共鸣（vibration）。高科技的快速涌现要求企业注意顾客的差异化特点进行差异化营销，根据顾客的需求提供不同的产品供给，注重附加产品价值的竞争，将企业的利润最大化目标同顾客的价值最大化联系起来。

二、市场营销环境分析的意义：

从微观环境来看，对企业营销活动过程和结果有直接影响的各种力量，这些要素与企业经营的供应链直接发生关联。应该分析企业内

部环境（企业 本身）及其营销渠道企业、目标顾客（购买者市场）、竞争者和各种公众等与企业具体业务密切相关的个人和组织。

从宏观环境来看，给企业带来市场机会，同时有可能对企业营销活动产生威胁的各种力量。可以分析政治法律环境、经济环境、科学技术环境、人口环境、社会文化环境、自然环境。

第二篇：人力资源管理概论总结

第一章

1、土地劳动资本和企业家精神被以为是资源的四大要素

2、人力资源：即企业所雇用的整个人是多有资源中最富有生产力具有多种才能同时也是最丰富的资源

3、人力资本：人力资本是劳动者身上具备的两种能力，一种是先天遗传得到的，一种是通过后天的学习得到的 4、人力资源的性质：

（1）能动性（2）时效性（3）增值性（4）社会性（5）可变性（6）可开发性

5、人力资源的作用：（1）人力资源是财富形式的关键因素（2）人力资源是经济发展的主要力量（3）人力资源是企业的重要资源

6、管理：在特定的环境下对企业所拥有的各种资源进行计划组织领导和控制保证以有效的方式实现组织既定目标的过程

7、人力资源管理：指企业通过各种政策，制度和管理实践以吸引保留激励和开发员工，调动员工的工作积极性，充分发挥员工潜能，进而促进组织目标实现的过程

8、功能：吸纳 维持 开发 激励 “选，育，用，留”

9、目标：最终目标：有助于实现企业整体目标

具体目标：（1）保证价值源泉中人力资源的数量与质量（2）为价值创造营造良好的人力资源环境（3）保证员工价值评价的准确有效（4）实现员工价值分配的公平合理

第二章

1、激励：激发人内在的行为动机并使其向着既定的目标前进的过程。

2、需求层次理论：生理需求，安全需求，社会，成就

3、双因素：激励、保健

4、成就激励理论：权利需求，归属需求，成就需求

5、意义：

1、在人员选拔和安置上，测量一个人的需求体系的特征对于分配工作有重大意义

2、可了解员工的需求体制，建立合理的激励体制

6、人力资源管理环境：指对人力资源管理活动产生影响的各种因素

7、分析评价考虑的两方面因素：

1、环境复杂性

2、环境稳定性

8、外部环境：

1、政治因素：政治环境的影响政府管理方式和方针政策

2、经济因素：1 经济体制 2 经济发展情况和劳动力市场的状况

3、法律因素

4、文化因素

9、内部环境：

1、企业发展战略：将人力资源管理与企业发展相结合 2、企业组织结构

3、企业生命周期

4、企业文化

第三章

1、管理者：管理活动和管理职能的承担者

2、角色：社会学概念，指与人的某种社会地位相一致的权力、义务规范行为模式

3、人力资源管理者 and 人力资源管理部门从事活动分三大类：

1、战略性和变革性活动

2、业务性职能活动

3、行政性事务

4 人力资源管理者在组织中要扮演一定角色而所有人资管理者角色

的集合形成了人资管理部门的角色

- 1、业务合作伙伴
- 2、变革推动者
- 3、人资专家
- 4、领导者

第四章

1、职位分析：指了解组织内部的一种职位并以一种格式把这种职位有关信息描述出来，使他人了解此职位的过程

2、与职业分析相关的概念：行动，任务，岗位，职位，职业族，职业，职业生涯

3、职业分析的目的：使管理者与员工正确理解职位，保证组织期望得以贯彻实施

4、职位分析的作用：

- 1、为其他人资管理活动提供依据
- 2、对企业管理有溢出效应

5、职位分析的时机：

- 1、新企业刚成立
- 2、从未做过职位分析
- 3、需要调整战略、发展业务

4、技术创新，生产率提高后重新定岗、定员 4 建立新制度

6、职位分析原则：

- 1、系统分析原则
- 2、关注职位原则
- 3、以当前工作为依据

7 职位分析步骤：

- 1、准备
- 2、调查
- 3、分析

4、完成 8、职位素质模型：为完成某一目标所需要的一系列职位素

质的组成第五章

1.人力资源规划；指在企业战略和经营规划的指导下，对某个时期的人员供给和人员需求进行预测，并根据预测的结果采取相应的措施来平衡人力资源的供需以满足企业对人员的需求，为企业的发展提供合质合量的人力资源保证，为达成企业的战略，目标和长期利益提供人力资源支持。

2.人力资源规划内容（1）人力资源总规划（2）人力资源业务规划

3.人力资源规划的意义和作用；（1）人力资源规划有助于企业发展战略的制定（2）人力资源规划有助于企业保持人员稳定（3）人力资源规划有助于企业降低人工成本开支

（4）人力资源规划对其他人力资源管理职能有指导意义

4.人力资源需求预测是指对企业在未来某一特定时期所需要的人力资源数量质量以及结果进行分析估计

第六章

1.招聘 指在企业总体发展战略规划下，制定相应的职位空缺计划，寻找合适的人员来填补这些职位空缺的过程，包括招募，甄选，录用

2.招聘工作的意义（1）决定了企业是否吸纳优秀的人力资源（2）影响着人员的流动。

（3）影响着人力资源管理的费用（4）是企业对外进行宣传的一条有效途径

3.影响招聘的因素（1）外部因素包括国家的法律法规，外部劳动力市场，竞争对手。（2）企业内部因素包括企业自身形象，企业招聘预算，企业政策。

第七章

1.职业生涯规划是指一个人通过对自身条件和客观环境的分析，确立自身职业目标，获取职业信息，选择能实现该目标的职业，并且为实现目标而制定的行动计划和行动方案

2.职业生涯规划的意义（1）对员工而言有助于员工实现自己的职业目标和理想，帮助员工使整个职业历程中的工作更富有成效（2）

对企业而言可以稳定员工队伍，减少人员流失，进行有效管理，可以提高绩效，有助于推进企业文化建设。

第八章

1.培训与开发是指企业通过各种方式使员工具备完成现在或者将来工作所需要的知识，技能并改变他们的工作态度以改变员工在现有或将来职位上的工作业绩并最终实现企业整体绩效提升的一种计划性和连续性的活动

2.培训开发的意义有助于改善企业绩效，提高员工满意度，增进企业的竞争优势，培育企业文化。

第九章

1、绩效：员工在工作中表现出来和与组织目标关系且能被评价的工作能力和工作态度。

2、绩效管理：制定员工的绩效目标并收集与绩效有关的信息，定期对员工的绩效目标，完成情况作出评价与反馈，从确保员工的工作活动与工作产出和组织保持一致，进而保证组织目标的完成。

3、有关绩效管理的一系列：

第十章

1、薪酬：是指企业为认可员工的工作和服务而支付给员工的各种直接和间接的经济收入

2、薪酬管理：企业在经营战略和发展规划的指导下，综合考虑内外部因素的影响，确定薪酬体系，薪酬结构，薪酬形式，确定员工应得薪酬，并进行薪酬调整和控制的过程。

3、薪酬管理的意义：（1）有助于吸引和保留优秀的员工（2）有助于实现对员工的激励（3）有助于改善企业绩效（4）有助于塑造良好企业文化

4、原则（1）合法性原则（2）公平性原则（3）及时性原则（4）经济性原则（5）动态性原则

第十一章

1、员工关系：企业中各主体，包括企业所有者，企业管理者，员工和员工代言人等之间的围绕雇佣与利益关系而形成的权力和义务关

系

2、员工关系管理：企业采用各种管理手段和行为，来调节员工与企业，员工与员工之间的相互联系，使之良性循环，以实现组织目标

3、劳动关系：国家机关，企事业单位，社会团体，个人经济组织和民办非企业单位与劳动者之间依据法律签订劳动合同，劳动者接受用人单位管理，从事用人单位安排的工作并从用人单位领取报酬的一种法律关系

第三篇：人力资源管理概论总结

第一章

1、土地劳动资本和企业家精神被以为是资源的四大要素

2、人力资源：即企业所雇用的整个人是多有资源中最富有生产力具有多种才能同时也是最丰富的资源

3、人力资本：人力资本是劳动者身上具备的两种能力，一种是先天遗传得到的，一种是通过后天的学习得到的

4、人力资源的性质：（1）能动性（2）时效性（3）增值性（4）社会性（5）可变性（6）可开发性

5、人力资源的作用：（1）人力资源是财富形式的关键因素（2）人力资源是经济发展的主要力量（3）人力资源是企业的重要资源

6、管理：在特定的环境下对企业所拥有的各种资源进行计划组织领导和控制保证以有效的方式实现组织既定目标的过程

7、人力资源管理：指企业通过各种政策，制度和管理实践以吸引保留激励和开发员工，调动员工的工作积极性，充分发挥员工潜能，进而促进组织目标实现的过程

8、功能：吸纳 维持 开发 激励 “选，育，用，留”

9、目标：最终目标：有助于实现企业整体目标

具体目标：（1）保证价值源泉中人力资源的数量与质量（2）为价值创造营造良好的人力资源环境（3）保证员工价值评价的准确有效（4）实现员工价值分配的公平合理

第二章

1、激励：激发人内在的行为动机并使其向着既定的目标前进的过

程。

2、需求层次理论：生理需求，安全需求，社会，成就

3、双因素：激励、保健

4、成就激励理论：权利需求，归属需求，成就需求

5、意义：

1、在人员选拔和安置上，测量一个人的需求体系的特征对于分配工作有重大意义

2、可了解员工的需求体制，建立合理的激励体制

6、人力资源管理环境：指对人力资源管理活动产生影响的各种因素

7、分析评价考虑的两方面因素：

1、环境复杂性

2、环境稳定性

8、外部环境：

1、政治因素：政治环境的影响

政府管理方式和方针政策

2、经济因素：1 经济体制

2 经济发展情况和劳动力市场的状况

3、法律因素

4、文化因素

9、内部环境：

1、企业发展战略：将人力资源管理与企业发展相结合 2、企业组织结构

3、企业生命周期

4、企业文化

第三章

1、管理者：管理活动和管理职能的承担者

2、角色：社会学概念，指与人的某种社会地位相一致的权力、义务规范行为模式

3、人力资源管理者和人力资源管理部门从事活动分三大类：

1、战略性和变革性活动

2、业务性职能活动

3、行政性事务

4 人力资源管理者在组织中要扮演一定角色而所有人资管理者角色的集合形成了人资管理部门的角色

1、业务合作伙伴

2、变革推动者

3、人资专家

4、领导者 第四章

1、职位分析：指了解组织内部的一种职位并以一种格式把这种职位有关信息描述出来，使他人了解此职位的过程

2、与职业分析相关的概念：行动，任务，岗位，职位，职业族，职业，职业生涯

3、职业分析的目的：使管理者与员工正确理解职位，保证组织期望得以贯彻实施

4、职位分析的作用：

1、为其他人资管理活动提供依据

2、对企业管理有溢出效应

5、职位分析的时机：

1、新企业刚成立

2、从未做过职位分析

3、需要调整战略、发展业务

4、技术创新，生产率提高后重新定岗、定员

4 建立新制度

6、职位分析原则：

1、系统分析原则

2、关注职位原则

3、以当前工作为依据 7 职位分析步骤：

1、准备

2、调查

3、分析

4、完成

8、职位素质模型:为完成某一目标所需要的一系列职位素质的组成第五章

1.人力资源规划；指在企业战略和经营规划的指导下，对某个时期的人员供给和人员需求进行预测，并根据预测的结果采取相应的措施来平衡人力资源的供需以满足企业对人员的需求，为企业的发展提供合质合量的人力资源保证，为达成企业的战略，目标和长期利益提供人力资源支持。

2.人力资源规划内容

（1）人力资源总体规划

（2）人力资源业务规划

3.人力资源规划的意义和作用；（1）人力资源规划有助于企业发展战略的制定

（2）人力资源规划有助于企业保持人员稳定

（3）人力资源规划有助于企业降低人工成本开支

（4）人力资源规划对其他人力资源管理职能有指导意义

4.人力资源需求预测是指对企业在未来某一特定时期所需要的人力资源数量质量以及结果进行分析估计 第六章

1.招聘 指在企业总体发展战略规划下，制定相应的职位空缺计划，寻找合适的人员来填补这些职位空缺的过程，包括招募，甄选，录用

2.招聘工作的意义

（1）决定了企业是否吸纳优秀的人力资源（2）影响着人员的流动。（3）影响着人力资源管理的费用（4）是企业对外进行宣传的一条有效途径

3.影响招聘的因素（1）外部因素包括国家的法律法规，外部劳动力市场，竞争对手。（2）企业内部因素包括企业自身形象，企业招聘预算，企业政策。第七章

1.职业生涯规划是指一个人通过对自身条件和客观环境的分析，确立自身职业目标，获取职业信息，选择能实现该目标的职业，并且

为实现目标而制定的行动计划和行动方案

2.职业生涯规划的意义（1）对员工而言有助于员工实现自己的理想和目标，帮助员工使整个职业历程中的工作更富有成效（2）对企业而言可以稳定员工队伍，减少人员流失，进行有效管理，可以提高绩效，有助于推进企业文化建设。

第八章

1.培训与开发是指企业通过各种方式使员工具备完成现在或者将来工作所需要的知识，技能并改变他们的工作态度以改变员工在现有或将来职位上的工作业绩并最终实现企业整体绩效提升的一种计划性和连续性的活动

2.培训开发的意义

有助于改善企业绩效，提高员工满意度，增进企业的竞争优势，培育企业文化。

第九章

1、绩效：员工在工作中表现出来和与组织目标关系且能被评价的工作能力和工作态度。

2、绩效管理：制定员工的绩效目标并收集与绩效有关的信息，定期对员工的绩效目标，完成情况作出评价与反馈，从确保员工的工作活动与工作产出和组织保持一致，进而保证组织目标的完成。

3、有关绩效管理的一系列：

第十章

1、薪酬：是指企业为认可员工的工作和服务而支付给员工的各种直接和间接的经济收入

2、薪酬管理：企业在经营战略和发展规划的指导下，综合考虑内外部因素的影响，确定薪酬体系，薪酬结构，薪酬形式，确定员工应得薪酬，并进行薪酬调整和控制的过程。

3、薪酬管理的意义：（1）有助于吸引和保留优秀的员工（2）有助于实现对员工的激励（3）有助于改善企业绩效（4）有助于塑造良好企业文化

4、原则（1）合法性原则（2）公平性原则（3）及时性原则（4）

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/085324001204012114>