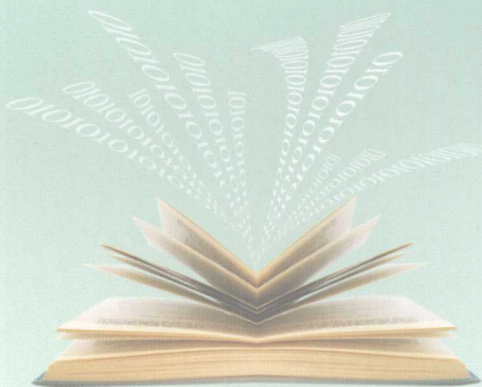


图书馆管理学丛书

图书馆 人力资源管理

刘贵勤 著



安徽大学出版社

图书馆管理学丛书

图书馆 人力资源管理

刘贵勤 著

安徽大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

图书馆人力资源管理 / 刘贵勤著. —合肥: 安徽大学出版社, 2008. 7

ISBN 978-7-81110-485-1

I. 图... II. 刘... III. 图书馆管理—劳动力资源—资源管理
IV. G251.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 104702 号

图书馆人力资源管理

刘贵勤 著

出版发行	安徽大学出版社	印刷	合肥现代印务有限公司
	(合肥市肥西路3号 邮编 230039)	开本	710×1000 1/16
联系电话	编辑室 0551-5108458	印张	13.5
	发行部 0551-5107748	字数	200千
E-mail	ahdxchps@mail.hf.ah.cn	版次	2008年7月第1版
责任编辑	徐建	印次	2008年7月第1次印刷
封面设计	孟献辉		

ISBN 978-7-81110-485-1

定价 22.00 元

如有影响阅读的印装质量问题,请与出版社发行部联系调换

前言

人力资源是“第一资源”，是所有资源中的“重中之重”。人力资源管理水平的高低，决定着一个组织在行业中的表现和行为，决定着组织战略的实现、目标的完成、竞争力的大小，决定着组织的生存、发展和未来。人力资源管理和传统的人事管理相比较有着重要的区别，它促进传统的人事管理向现代人力资源管理的转变，也是目前许多组织面临的重要课题和任务。

伴随着知识经济时代的到来，人力资源已经成为了图书馆管理的重要组成部分。全球化时代的图书馆竞争力主要靠吸引、开发、保持、调度人力资源的管理能力，所以，人力资源成为制定图书馆发展战略和规划的重要依据。管理是一种无边界行为，也是一种无止境思想与实践的双重活动，因此，人力资源的管理离不开正确思想的指导，也离不开具体实践的验证，思想和实践是人力资源管理活动中最重要的两个因素。

由于人力资源管理的内容非常广泛，本书在介绍人力资源管理的同时，结合我国图书馆管理的现实，对我国图书馆实施人力资源管理的内容和方法提出了看法并进行了概括。

本书共七章，其主要内容基本上是按照人力资源管理的实践顺序和认识顺序排列的。

第一章绪论介绍了人力资源和人力资源管理的概念、特点、基本原理和竞争优势。第二章阐述了图书馆人力资源管理的重要性和必要性、图书馆的岗位研究和工作分析。第三章至第六章着重介绍了

建立图书馆员的职业资格认证制度,图书馆员的招聘、使用,以及图书馆员的绩效评估、图书馆员的培训、图书馆员的心理关怀等内容,它们是图书馆人力资源管理的几个核心环节。第七章是图书馆员的伦理建设,分别从图书馆和图书馆员两个方面阐明了实施伦理建设有利于提高图书馆员的素质和图书馆的核心竞争力的问题。

由于人力资源管理涉及的内容广泛,加上作者水平有限,因此,书中难免有缺点、疏漏与不足,恳望专家、同行和读者批评指正。

作者

2007年8月

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 人力资源的概念、特征与竞争优势	1
第二节 人力资源管理的概念、特点和基本原理	9
第二章 图书馆人力资源管理	20
第一节 图书馆人力资源管理的重要性和必要性	20
第二节 图书馆的人力资源管理	23
第三节 图书馆的岗位研究和工作分析	35
第四节 图书馆的团队管理	45
第三章 图书馆员的使用	52
第一节 建立图书馆员的职业资格制度	52
第二节 图书馆员工的招聘和甄选	59
第三节 图书馆员的使用	64
第四节 高校图书馆的人员结构及其合理组配	69
第五节 图书馆员的调整	75
第六节 图书馆员的流动	83
第四章 图书馆员的绩效评估	90
第一节 图书馆员绩效评估的概念和作用	90

第二节 图书馆员绩效评估的指标体系和标准	99
第三节 图书馆员绩效评估的方法与实施	106
第五章 图书馆员的培训	119
第一节 图书馆员培训的含义和内容	119
第二节 图书馆员培训的程序和方法	124
第三节 图书馆员的职业生涯	134
第六章 图书馆员的心理关怀	145
第一节 图书馆员的激励	145
第二节 图书馆员的压力	156
第三节 图书馆员的职业倦怠	165
第四节 图书馆员的情绪智商	173
第七章 图书馆员的伦理建设	177
第一节 现代图书馆的伦理管理	177
第二节 图书馆员的职业伦理建设	185
第三节 网络环境下图书馆员的伦理建设	195
参考文献	204

第一章 绪 论

第一节 人力资源的概念、特征与竞争优势

一、人力资源的概念

“人力资源”一词是由著名的管理学家彼得·德鲁克(Peter F. Drucker)于1954年在其《管理的实践》一书中提出的。德鲁克在书中提出了管理的三个更广泛的职能:管理企业、管理经理人员和管理员工及他们的工作。在讨论管理员工及他们的工作时,德鲁克引入了“人力资源”这一概念。他认为,人力资源和其他所有资源相比较而言,唯一的区别就是它是人,并且是经理们必须考虑的具有“专用性资产”的资源。德鲁克认为人力资源拥有当前其他资源所没有的素质,即“协调能力、融合能力、判断力和想象力”。经理们可以利用其他资源,但是人力资源只能自我利用。

关于人力资源的概念,概括起来,有下述五种说法:

①所谓人力资源是指能够推动整个社会和经济发展的劳动者的

能力,即处在劳动年龄的已直接投入建设或尚未投入建设的人口的能力。

②所谓人力资源是指一切具有为社会创造物质文化财富、为社会提供劳务和服务的人。

③所谓人力资源是指包含在人体内的一种生产能力。若这种能力未发挥出来,它就是潜在的劳动生产力;若发挥出来了,它就变成了现实的劳动生产力。

④所谓人力资源是对具有智力劳动或体力劳动能力的人们的总称。

⑤所谓人力资源是指一个国家或地区有劳动能力的人口的总和。

以上表述从各自侧面表达了“人力资源”的含义。从本源意义上说,人力资源是指在一定时间空间范围内的现实和潜在的劳动力的数量和质量总和;从时间序列上看,包括现有劳动力和未来潜在劳动力;从空间范围上看,可区分为某个国家(地区)、某区域、某产业或某企业乃至家庭和个人的劳动力,它既包括劳动力的数量,还包括劳动力的质量,更包括劳动力的结构。人力资源的内涵至少包括劳动力的体质、智力、知识、经验和技能等方面的内容。为了统计方便,人们又常将各国法律规定的劳动年龄范围内有劳动能力的人口归于现实人力资源范围。

二、人力资源的特征

人力资源是最活跃、最积极、最具主动性的生产要素,是积累和创造物质资本、开发和利用自然资源、促进和发展国民经济、推动和促进社会变革的主要力量。人力资源作为经济资源中的一个特殊种类,既有质、量、时、空的属性,也有自然的生理特性。

1. 自有性

人力资源属于人自身所有,具有不可剥夺性。虽然在从事雇佣

劳动中,人力资源会阶段性地被雇主所使用,但劳动者仍拥有其终极所有权,这是区别于其他任何资源的根本特征。

2. 再生性

经济资源分为可再生性资源和非再生性资源两大类。非再生性资源最典型的是矿藏,每开发和使用一批,其总量就减少一批,决不可能靠自身机制恢复。可再生性资源,如森林,在开发和使用过后,只要保持必要的条件,就可以保持资源总体的数量。人力资源的再生性是通过人口总体和劳动力总体中各个个体的不断替换、更新、恢复和“劳动力耗费→劳动力生产→劳动力再次耗费→劳动力再次生产”的过程得以实现的。当然,人力资源的再生性除了遵守一般的生物学规律外,还受人类意识的支配和人类活动的影响。

3. 生物性

人力资源以身体为天然载体,是一种活的资源,并与人的自然生理特征、基因遗传等紧密相关。一般来说,从事劳动密集型岗位的劳动者对人力资源的体能要求较高,从事技术和智力密集型岗位的劳动者对其智力、情感和经验要素要求较高。此外,人力资源生物性还表现在从个人和社会角度的人力资源再生性。这一特点决定了在人力资源使用过程中需要考虑工作环境、工伤风险、时间弹性等非经济或货币因素。

4. 能动性

人力资源的能动性,是指人的体能与智能结合在一起所具有的主观能动性,这种能动性具有不断开发和提高的潜能。人力资源的能动性可以从以下四个方面来理解:

(1)有意识性。知道活动的目的,可以有效地对自己的活动做出抉择,处理自身与环境之间的关系。

(2)人在活动中处于主体地位,是支配其他一切资源的主导因素。

(3)人具有自我开发性。在生产过程中,人是对自身的消耗,但更重要的是在劳动中通过自身行为的合理化,使自己的劳动能得到补偿、更新和发展。这是其他资源所没有的特征。

(4)在生产过程中的可激励性。即通过对人的工作能力的提高和工作动机的激励来提高工作效率。

5. 时效性

人力资源的形成、开发、配置、使用和培训均与人的生命周期有关。首先,人的一生中都存在着人力资源的积累过程,但开发和被利用则仅仅是人一生中的中间阶段。其次,在这一阶段中,由于劳动者类型不同、层次不同,其发挥作用的最佳年龄段也不同。即使同为高级人才,社科类人才与技术类人才发挥作用的最佳期也不同;更进一步,即使同为技术型人才,IT产业人才与生物医学人才的最佳期也不尽一致。再次,人力资源只有在使用中才能发挥其作用,它不能像物质财富那样储存起来。如果是体力型的人力资源,不能使用不仅会造成浪费还要消耗其他资源来维持它;作为智力型的人力资源,如果长期得不到开发使用,不仅会造成浪费,还可能因跟不上时代步伐而贬值。此外,一个人在一天中的不同时段,其特点也不一样,因而要求我们合理使用,使人的不同阶段的潜能得到最大限度发挥。最后,人力资源的时效性也与其他管理手段有关,有效的管理能够长期使人力资源发挥最佳功效,无效的管理则会导致人力资源的浪费和流失。就是对于同一个人,不同时期不同的激励方式也可带来不同的效益。

6. 持续性

就物质资源而言,人们对其进行一次、二次开发后,就形成了相对固定的产品,就此资源和产品而言,开发到此结束。但人力资源则不同,除了前述生物学意义上的生产再生产涵义外,人力资源还是个可持续开发的资源,不仅其使用过程是开发的过程,而且,培训、积

累、提高、创造的过程也是开发的过程,它是一个可以“多次开发”的资源。对一个具体的人来说,直到他的生命终结以前,或者更准确地说,到他的职业生涯结束以前,人力资源管理就是不断开发这一资源的管理行为。

7. 资本性

人力资源具有资本性,可以投资并得到回报。但与物质资本的被动性不同,人力资本具有能动性。人力资本是一种活的资本,是劳动者能力和价值的资本化,有自己的意识、需要、权利和感情。可以能动地进行自我投资、自主择业和主动创业。一句话,人力资本可以自我增值、自我利用。

8. 创造性

人力资源区别于其他资源的最本质特征在于它是“有意识的”,而且还是知识的载体。通过其智力活动,具有巨大的创造力,它不仅丰富了人们的生产和生活资料,而且不断增强着人自身的能力。人力资源的这种创造性特征,从社会角度,要求给予科学的制度安排和制度创新来调动人的积极性和有效地配置资源;从企业角度,要求给予恰当的激励以提高人力资源使用效益;从个人角度,要求增加智力投资,选择最适合自己的专业,以使人力资本投资收益最大化。同时,人的知识还可以传播、深入,正是一代又一代的人吸收了他们的先辈在生产活动所积累起来的知识,才使得今天的人力资源更具有价值和使用价值。

9. 社会性

从人类社会的经济活动角度看。人类劳动是群体性劳动,不同的劳动者一般都分别处于各个劳动集体之中,构成了人力资源社会性的微观基础。从宏观上看,人力资源总是与一定的社会环境相联系的。它的形成、配置、开发和使用都是一种社会活动。因此从本质

上讲,人力资源是一种社会资源,应当归整个社会所有,而不应仅仅归属于某一个具体的社会经济单位。

10. 双重性

人力资源既是生产者也是消费者,这就是人力资源的双重性。这要求我们既要重视对人口数量的控制,更要重视人力资源的开发和人才的培养;充分地利用和开发现有的人力资源,降低人力资源成本,获取人力资源收益。

三、人力资源与竞争优势

人力资源是组织的核心资源,是组织创造更好的产品、提供更优质的服务的行为主体和活力源泉。但组织中的人力资源必须具备四种特征才能够使组织通过人力资源获取竞争优势和导致组织互相间的差异。

1. 资源是有价值的

人力资源的价值体现为其能够在组织战略的指导下完成组织分配的工作。这种工作的含义是泛化的。他为组织带来的不仅仅是一个工作工序的实现,更为可能的是他通过对工作的整体把握和整个工作流程的理解为组织带来可能的客户需求。这是建立在员工(人力资源)对工作的热爱和对组织的认可的基础上的。如投资银行中一位接线员的工作职责也许就是回答客户的有关货币汇率的电话咨询。这好像并不能创造多大的价值,但是有些接线员就可以在这个简单的工序过程中为组织寻找到可能的客户。因为他在电话咨询过程中,除了回答了客户咨询的项目之外,还对客户咨询的目的有了深入的了解,当客户是要投资时,他为客户推荐了相关的投资咨询员。主观能动性的发挥使组织获得了新的客户,带来了新的效益,这是只

完成咨询工序的其他员工所不能创造的。员工通过合理的建议而降低了成本或通过知识和技能上的互补而减少了内耗也是人力资源价值的重要体现。

2. 资源是稀缺的

当组织内的人力资源的技术、知识、经验与能力优于其他竞争者,而这种优势恰恰是组织开发核心产品承担核心业务所必需的,那么组织就具备了竞争优势,这种人力资源就是相对于其他竞争者的稀缺资源。因为一旦他们被一个组织雇佣,在主要工作时间内或在主要业务领域内他们是不能和其他组织共享的,这就构筑了组织内的人力资源壁垒。如果其他的组织想要获得这种壁垒,有两种方法,即在市场上雇用类似的人力资源,形成互相竞争的局面;或通过自身更优越的物质和心理条件将其他组织的稀缺资源招致自己的麾下,形成反雇用。雇用的方式如果成功,组织就能够在短期内立即获得其带来的竞争优势。但是,如果交易成本过高,而且组织只依赖于这种方式,会很容易形成对外部人力资源的依赖性,不利于本组织内部人力资源的发展。所以,组织应将两种方法结合起来,雇用的同时通过巨大的投资对内部的员工进行培训和开发。根据组织的发展战略,制定出切实可行的培训开发规划,推动组织知识技能的资本化,形成人力资源的长期效应。组织内部的人力资源其实是组织的财富,其中孕育着巨大的能量,培训开发使得能量得以迅速提升,当这种能量释放出来时,就提高了组织的竞争力。

3. 资源是难以模仿的

人力资源的难以模仿性源于组织文化与组织的制度建设,组织价值观念、道德准则、行为规范由于组织的长期作用积淀在人力资源上,形成特殊群体具有的共同的并区别于其他组织的人力资源“个性”,而且这种个性的传承也使组织在构造自身独特的文化氛围和制度系统过程中获得竞争优势。松下公司的创始人松下幸之助先生就

格外注重组织文化的创造,他用自己提出的松下“七精神”来塑造松下的员工,并要求每位员工每天早上都必须将这“七精神”大声说出来。松下创造了企业成功的神话,而松下先生也成了日本 20 世纪的经营巨头。尽管松下先生已经谢世,但其“七精神”已经作为松下的象征,深深地铭刻在每位员工的心中,成为他们价值理念的支柱。组织文化和制度规范对人力资源的影响是持久而且是独特的,它并不随着人力资源的进入或者流失而丧失它的原来面目,是组织的资本。

4. 资源是有效组织的

人力资源的主动支配权在个人,而被动指挥权在组织。本体依附性的特征决定了人力资源个体在接受组织的任务安排时,最终的决定权还在个人:我该投入多少精力和时间去做、做多少等等。组织当然希望自己的员工能够全身心地投入工作,为实现组织目标服务。但很多情况下都是事与愿违。员工的积极性不高、工作完成质量差、人际关系紧张等不利于组织发展的现象屡有发生,为什么?某些组织中的人力资源掌握着最先进的技术,甚至是智商极高的群体的集合,但是工作效果仍然不如人意,为什么?因为没有经过精心的组织。只有组织将合适的人放在合适的岗位上,经过科学的分析组成分工协作的工作单位才能使这些人力资源确实转变成推进组织发展的动力源泉,实现组织真正意义上的拥有创造竞争优势的人力资源。

彼得·德鲁克关于“人力资源”概念的提出使人事管理开始向人力资源管理转变。这种转变使得传统的人事管理正在成为过去,取而代之的是一场新的以人力资源开发为主的人事革命。

第二节 人力资源管理的概念、特点和基本原理

一、人力资源管理的概念

从人力资源管理理论发展的历程来看,“人力资源管理”的概念可以总结为以下三类:

第一类是由彼得·德鲁克、巴克等人提出的“人力资源管理”概念。他们认为,人力资源管理是管理人员所具有的一种广泛意义上的普通管理职能,其目的是为了对工作场所的个体进行适当的管理。具体包括:理解、维持、开发、利用和协调一致。人力资源管理的这一定义是建立在“人本主义”管理哲学的基础之上的,它把组织中的人力资源、组织中的所有员工都作为组织的有价值的资源,而不是把他们看成组织应该最大限度减小的成本开支。人本主义的观点认为,人力资源管理是采用一系列管理活动来保证对人力资源进行有效的管理,其目的是为了实现个人、企业和社会的利益。

第二类“人力资源管理”观点认为,“人力资源管理”是人事管理的一个新的名称,是由专业人员从事的员工管理。这一概念的假设基础是:现在的管理实践和管理活动是最好的和可以接受的,可以用来对员工进行有效的管理,并且这些管理实践是可以被不断丰富的。因此,人力资源管理即人事管理,就是为了完成管理工作中涉及人或人事方面的任务所需要掌握的各种概念和技术。

第三类是由英国管理主义学派的代表者斯托瑞等人在 20 世纪 80 年代末提出的。作为“员工至上”学说的信奉者和多元主义的拥护

者,斯托瑞等人认为,从本质上讲,人力资源管理是为了躲避工会和掩饰管理控制方法的一种复杂的管理方式。他们认为,人力资源管理是用来显示管理人合法性的一种不同方法,而不是将其作为工具或手段。

我认为,人力资源管理就是在一定的环境条件下,通过计划、组织、协调与激励等管理职能,对组织中人与人、人与事、事与事之间的关系进行协调,以充分发掘人的潜能,激发人的创造力,从而实现个人愿望与组织目标一致的一系列活动过程。

人力资源管理要达到以下四个方面的目的:

人与事的匹配,要求做到事得其人,人尽其才,提倡德才并举。

人与人的协调,要求达到互补凝聚,共赴事功,强调团队精神。

工作与工作的联系,要求权责有序,灵柔高效,发挥整体优势。

人的需求与工作报酬的一致,要求实现酬适其需,人尽其力,讲求最大贡献。

二、人力资源管理的特点

1. 综合性

人力资源管理是一门相当复杂的综合性的科学,需要综合考虑种种因素,如经济因素、文化因素、组织因素、心理因素、生理因素、民族因素、地缘因素等。它涉及经济学、社会学、人类学、心理学、人才学、管理学等多种学科,是一门综合性科学。

2. 实践性

人力资源管理的理论来源于实际工作中对人力资源管理的经验,是对这些经验的概括和总结,并反过来指导实践,接受实践的检验。