

LUNLIHUA
GUANLI

伦理化管理

——现代行政发展的新趋势

孟昭武 吕学芳 著



人民
出版
社

LUNLIHUA
GUANLI

伦理化管理

——现代行政发展的新趋势

孟昭武 吕学芳 著

 人
民
大
学
出
版
社

责任编辑:方国根

图书在版编目(CIP)数据

伦理化管理:现代行政发展的新趋势/孟昭武 吕学芳 著.

—北京:人民出版社,2014.9

ISBN 978-7-01-013355-3

I. ①伦… II. ①孟…②吕… III. ①行政管理-伦理学-研究-中国
IV. ①D63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 056084 号



伦理化管理

LUNLIHUA GUANLI

——现代行政发展的新趋势

孟昭武 吕学芳 著

人民出版社 出版发行

(100706 北京市东城区隆福寺街 99 号)

北京新魏印刷厂印刷 新华书店经销

2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月北京第 1 次印刷

开本:710 毫米×1000 毫米 1/16 印张:25.75

字数:404 千字 印数:0,001-2,000 册

ISBN 978-7-01-013355-3 定价:62.00 元

邮购地址 100706 北京市东城区隆福寺街 99 号

人民东方图书销售中心 电话 (010)65250042 65289539

版权所有·侵权必究

凡购买本社图书,如有印制质量问题,我社负责调换。

服务电话:(010)65250042

目 录

绪 论	1
第一节 行政管理伦理化的基本理念	1
一、“以人为本”是行政管理伦理化的核心理念	1
二、人性化管理是行政管理伦理化的实践精神	9
第二节 行政管理的伦理特征	15
一、行政管理的最高伦理准则	15
二、行政管理的伦理特征	18
第三节 行政管理伦理化的基本内容	23
一、行政道德的基本内涵	23
二、行政道德的基本特点	25
三、行政道德的重要作用	26
四、行政管理伦理化	27
第四节 行政管理伦理化的实现	29
一、实现行政管理伦理化的必要性	29
二、实现行政管理伦理化的基本思路	33
三、实现行政管理伦理化的基本对策	35
第一章 行政管理伦理化的理论基础	39
第一节 道德的管理性	39
一、管理性是道德的一般属性	39
二、道德管理性的主要作用	47
三、道德管理性发生的动因	52

第二节 管理的道德性	56
一、管理道德性的基本内涵	56
二、行政管理的内在道德性	60
三、行政管理的外在道德性	68
第三节 管理与道德的辩证关系	72
一、法律管理、社会管理与道德管理	72
二、管理与道德的辩证关系	74
第二章 行政管理伦理化的实践依据	82
第一节 西方国家政府再造运动的伦理化趋势	82
一、西方国家的政府再造运动	82
二、政府再造运动的伦理化趋向	99
第二节 中国行政体制改革的伦理化趋势	102
一、中国的行政管理体制改革	102
二、中国行政管理体制改革的伦理化取向	119
第三章 行政权力伦理化	124
第一节 权力与道德的辩证关系	125
一、权力与道德释义	125
二、行政权力行为与道德行为的同一性	128
三、行政权力行为与道德行为的矛盾性	134
第二节 权力理论介说	138
一、公权主义与私权主义	138
二、法权主义与德权主义	142
三、马克思主义权力观	147
第三节 行政权力的伦理特征	151
一、行政权力道德的基本内涵	151
二、行政权力的伦理特征	153
第四节 行政权力的伦理调适	160
一、对传统权力伦理观的批判	160
二、树立新公权主义权力观	162

三、权力的伦理底线与惩治“权力腐败”	168
四、坚持以德用权,彰显权力真善美	176
第四章 行政责任伦理化	182
第一节 责任与伦理	182
一、责任的本质	182
二、职业责任与职务责任	184
三、责任与道德的辩证关系	186
第二节 行政责任与责任行政	188
一、行政责任的含义及类型	188
二、行政责任的主要内容	189
三、行政责任的基本特性	193
四、行政责任与责任行政	195
第三节 行政责任伦理的主要内容	196
一、责任伦理的本质	196
二、行政责任伦理的特征	199
三、行政责任伦理的作用	200
第四节 行政责任道德建设	204
一、坚守行政责任道德的基本原则	204
二、行政责任道德建设的主要内容	206
三、行政责任道德建设的基本方法	216
第五章 行政服务伦理化	225
第一节 从管制型政府走向服务型政府	225
一、从管制行政范式到服务行政范式	225
二、建设服务型政府的重要意义	230
第二节 服务型政府的基本内涵	234
一、服务型政府的基本含义	234
二、关于服务型政府的几个重要问题	237
三、服务型政府的基本职能	247
第三节 服务型政府的主要特征	254

4 伦理化管理

一、民本是服务型政府的基本理念·····	254
二、民主是服务型政府的政治前提·····	255
三、法治是服务型政府的重要保障·····	255
四、责任是服务型政府的基本内核·····	256
五、公正是服务型政府的价值导向·····	257
六、高效是服务型政府的管理目标·····	258
七、精干是服务型政府的组建原则·····	259
八、务实是服务型政府的工作方式·····	261
九、诚信是服务型政府的行为方式·····	262
十、无私是服务型政府的道德诉求·····	266
第四节 服务型政府的实现途径·····	268
一、服务型政府建设的基本思路·····	268
二、服务型政府建设的主要途径·····	270
第六章 行政制度伦理化 ·····	279
第一节 制度与伦理·····	279
一、制度的基本含义·····	279
二、制度的管理意义·····	284
三、制度的伦理意义·····	290
四、制度伦理化与伦理制度化·····	294
第二节 行政制度伦理化与行政伦理制度化·····	299
一、行政制度伦理化·····	299
二、行政伦理制度化·····	303
三、行政伦理立法·····	308
第三节 行政制度伦理化与行政管理民主化·····	309
一、民主的伦理内涵·····	309
二、行政制度伦理化与民主用权·····	313
三、行政制度伦理化与行政管理民主化·····	317
四、行政制度伦理化与行政管理的人民性·····	319

第七章 行政机制伦理化	325
第一节 机制的伦理意义	325
一、机制的内涵及功能	325
二、机制的伦理意蕴	327
第二节 行政机制与行政机制伦理	329
一、行政机制	329
二、行政机制伦理	331
第三节 行政机制伦理化的实现	342
一、优化行政机制是实现行政机制伦理化的基础和前提	342
二、健全道德规范体系是实现行政机制伦理化的核心	344
三、强化道德实践是实现行政机制伦理化的根本	345
四、建构行政权力道德机制是实现行政机制伦理化的关键	346
五、构建自律和他律道德机制是实现行政机制伦理化的 保证	352
第八章 行政人员伦理化	356
第一节 行政伦理人格	356
一、人格与伦理人格	356
二、行政主体的伦理人格向度	364
第二节 行政伦理人格塑造	371
一、行政伦理人格塑造的主要原则	371
二、行政伦理人格塑造的主要途径	373
三、行政伦理人格塑造的主要方法	378
第三节 行政官员平民化	381
一、平民化社会呼唤官员平民化	381
二、行政官员平民化的实现	386
主要参考文献	389
索 引	393

绪 论

人类社会发展的历史轨迹是人类文明发展的历史轨迹。人类从蒙昧、野蛮到文明的提升过程,就是人类逐步摆脱愚昧、野蛮,向开化、文明的提升的过程,也就是人类由“蒙昧人”、“野蛮人”向“文明人”提升的过程。在这一过程中,人类实现了由“非道德人”向“道德人”的发展和提升,人类的活动方式和行为方式也逐步趋向伦理化。人类生存方式、生活方式趋向伦理化,必定推动社会管理的伦理化。行政管理伦理化发展趋势是人类社会历史发展的必然产物,是人类活动方式趋向人文化、人性化的必然结果。

第一节 行政管理伦理化的基本理念

一、“以人为本”是行政管理伦理化的核心理念

(一)“以人为本”的基本内涵

本者,事物的中心、根基之谓也。管理学中所说的“以人为本”,指的就是以人为中心的管理,又称作人本管理。在各种类型的管理中,必然涉及人与物的关系,于是人们就可能采取两种截然不同的管理理念:一种是“物本主义”管理理念,即以“物”为管理轴心,全部管理要素围绕“物”来展开,实质上就是以物为根本;另一种是“人本主义”管理理念,即以“人”为管理轴心,强调以做好人的工作、重视人的自我实现为根本。

“以人为本”的管理是以人的全面发展为核心,创造相应的环境和条件,以自我管理为基础,以组织“共同愿景”为引导的一整套管理模式。它注重于

2 伦理化管理

开发人的潜在能力从而为管理组织的生存与发展服务。

在行政管理中,坚持“以人为本”,还有一个是坚持“以官为本”还是坚持“以民为本”的问题。“以官为本”,就是以“官”为管理轴心,所有的管理要素紧紧围绕“官”来展开,管理理念和思路、管理组织和人员、管理制度和机制、管理模式和方式、管理手段和方法,一切都是为了“官”的需要而展开。“以民为本”,就是以“民”为管理轴心,所有的管理要素紧紧围绕“民”来展开,管理理念和思路、管理组织和人员、管理制度和机制、管理模式和方式、管理手段和方法,一切都是为了“民”的需要而展开。诚然,在行政管理中,“以人为本”中的“人”又是一个相对概念。在大多数情况下,这个“人”指的是公民、人民、人民群众;从管理层级上来看,相对于上级官员来说,下级官员也就演变成“民”了。因而,在行政管理实践中,坚持“以民为本”,首先要坚持为广大人民群众服务,同时要坚持为下层和基层服务。

实践证明,只有坚持“以人为本”,才能实施有效管理。“以人为本”是一个完整的管理思想体系,它主要包括互相联系的五个方面的内容。

1.有效管理以满足人的需要为出发点和归宿

管理的历史昭示我们,任何社会组织的建立都是以满足人的需要为出发点和归宿的,离开人的需要的管理是没有任何意义的。

从管理组织外部来看,按系统论的观点,任何管理组织作为社会大系统中的—个子系统,其基本功能就是通过生产经营或管理来满足社会的需要,也就是要满足国家、社会团体和各个层面的人及人群的需要。

从管理组织内部来看,社会管理组织作为一个相对独立的系统,是由管理者和被管理者组成的,他们用各自的方式为自己的组织作出了各种贡献,因而管理组织也就必须相应地满足他们的各种需要,如获取报酬、施展才干、自我发展、实现抱负,等等。

2.有效管理的主体是人

人是管理活动中最活跃的、起决定性作用的因素。任何管理都离不开人的活动,管理组织由人组成,管理活动由人来推进,管理的目的是为了满足人的需要和促进人的全面发展。

在企业管理中,人是与生产工具、劳动对象同样不可缺少的生产要素,而

且是生产工具、劳动对象及各种资源的控制者、支配者。企业任何形态的物质都是由人掌握并为人服务的。企业的机构、体制、规章、条例、方案,都必须通过人的活动才能实现。日本著名企业管理家松下幸之助说过:经营的组合(织)、手段固然重要,但掌握并使之发生效力的仍旧是人,不管创造了多么完善的组织,引进了多么新的技术,如果没有使之发生效力的人,也就无从取得成果,也就不能完成其企业使命。同时,人又具有能动性、创造性,因而人不仅仅是管理的客体,更重要的是组成企业的主体。美国学者安妮·布鲁斯、詹姆斯·S.伯比顿一致认为:如果你希望你的员工努力工作,那么必须帮助他们感觉他们对工作具有控制权,他们属于组织,最重要的是他们是组织的主人。

在行政管理中,从行政管理的实现过程来看,无论是行政决策还是行政执行或是行政监督,都离不开人的活动;从行政职能的实现来看,行政指挥、行政组织、行政协调、行政控制等都离不开人的活动;从目标的实现来看,行政目标的设计、实施、控制、实现、评价等都离不开人的活动。

总之,不管是在企业管理中还是在行政管理中,人是一切管理活动中最活跃的、起决定性作用的要素,是各种管理的主体。

3.有效管理的制度是民主参与制

管理有两种基本思路:一种是高度集权,实行严格的制度化管理,依靠严格的制度和纪律,达到行为的规范和行动的一致,提高工作效率和管理效益;另一种是适度分权,实行人性化管理,实施民主参与制管理制度,吸引员工参与管理,依靠民主和科学的管理,形成管理组织与组织员工的命运共同体,激励员工为实现共同的目标而竭尽全力。“以人为本”的人性化管理思路,适应社会主义市场经济的要求和人民群众的素质特征,符合中国社会的客观实际,更能充分地调动员工的积极性、主动性、创造性。

4.有效管理的关键在于调动人的积极性

在相对稳定的物质条件下,员工的积极性、主动性、创造性是影响管理效率的最重要因素。工人的个人意志得到了尊重,从而迸发出积极性,劳动不再是被动的、枯燥的,而成为一种愉快的、很有兴趣的事情;做好人的工作,培养、使用好人才,调动好人的积极性、主动性和创造性,在各类管理中既是最重要又是最困难的工作。

5.有效管理的目标是促进人的全面发展

“以人为本”的哲学基础符合历史唯物主义的观点。马克思说过:“个人的全面发展,只有到了外部世界对个人才能的实际发展所起的推动作用为个人本身所驾驭的时候,才不再是理想、职责等等,这也正是共产主义者所向往的。”^①毛泽东同志也说过:“世间一切事物中,人是第一个可宝贵的。只要有了人,什么人间奇迹也可以造出来。”^②这些都体现了对人的地位和作用的充分肯定。因此,无论是行政管理还是企业管理,不仅要为员工提供就业的机会,更重要的是要使员工得到全面的发展,使人性更完美,知识更丰富,技能更高超,素质更优良。

(二)“以人为本”发展的历史轨迹

管理发展的历史表明,从古典管理到科学管理,再到现代管理的演变,经历了一个从以物为中心到以人为中心的发展过程。最初,人们普遍认为,管理就是要处理好人与物的关系,而在人与物的关系中必然是以物为中心,因而管理的核心和动力主要是物的因素,人只起到辅助的作用。美国的泰勒就把人视为机器的附属物,认为对人的管理与对物的控制没有本质的区别。后来,随着生产力的发展和对于人的研究的加深,管理学界对于人性的认识和对管理的本质的理解有了革命性的变化,大致经历了以下几个具有代表性的发展阶段。

第一阶段,受雇人。在资本主义初期的企业里,员工被看作是一个受雇佣的人,是一个会说话的工具。这些被雇佣的员工全都好吃懒做、游手好闲、好逸恶劳,没有一点责任心。因此只能严格管教,严厉处罚,否则他们就会不听指挥,甚至会破坏或闹事。与此相适应,管理界奉行的管理理论是“大棒”理论。

第二阶段,经济人。认为员工之所以对工作有积极性,是由于其背后有着经济动机,目的在于获取最大限度的工资收入。因此,金钱是刺激人的积极性的唯一动力,只要给予员工一定量的工资待遇,就可以引导员工接受管理,服

① 《马克思恩格斯全集》第3卷,人民出版社1960年版,第330页。

② 《毛泽东选集》第四卷,人民出版社1991年版,第1512页。

从指挥,并发挥积极性,尽力工作,提高工作效率。与此相适应,管理界最流行的管理理论是“胡萝卜”理论。

第三阶段,社会人。认为企业的员工是作为集团或组织的一员的“社会人”,因此他们不是单纯地追求物质和金钱,还会要求人与人之间的友情、安全感、归属感等社会和心理需求的满足,因而常常不是单纯地、被动地接受管理。这就要求管理人员具备处理、协调人际关系的能力,注重上下沟通,通过提案制度、面谈制度等方式,让员工参与管理与决策,从而在满足员工社会需要的过程中,激发员工的主动性、创造性。与此相适应,管理界最流行的管理理论是“胡萝卜+大棒”理论。

第四阶段,管理人。认为在管理过程中,任何一个员工都具有双重身份,既是被管理者,又是特定工作领域的主动实施者,也是面临突发问题的果断处理者。因此,企业所有员工都是管理者。当员工在特定的岗位上自主地工作、创造佳绩,这本身就是对其成就欲望的满足和激励。在管理方式上就要适当地分权和严密地组织,让每一个人都能在一定的范围内独立自主地、创造性地工作,使其发挥出最大的潜能。与此相适应,管理界最流行的管理理论是“民主参与制”理论。

第五阶段,自我实现的人。认为追求自我实现是人的本质的表现。只要环境许可,每个人都能为取得成就而奋斗。在正常情况下,人总是愿意承担责任的,人们都热衷于发挥自己的潜能和创造性。既然如此,在企业管理中,就必须设计全新的组织体系,创造全新的机制,提供良好的环境,激励员工在本职工作中发挥潜力,获取成就,实现自己的人生价值。与此相适应,管理界最流行的管理理论是自主管理理论。

基于这样的认识,一些管理学家对人在管理中的地位和作用进行了重新认识,充分重视人的价值、人的潜能、人的作用、人的行为和动机、人的需要和满足等要素,形成了一整套科学的理论,并且开始把管理的重心转到对人的管理之上。国内外的管理实践证明,人的能动性发挥的程度与管理的效应成正比,人的能动性发挥得越充分,管理的效应就越大;强调人的能动性和创造性,这是现代管理的发展趋势。于是,便形成了“以人为本”的管理思想和管理方式,管理学的发展由此进入了一个崭新的阶段。

(三)“以人为本”在行政管理中的应用

现代管理思想把人的因素放在第一位,注重启发人的自觉性和自我实现精神。现代管理的核心动力是人,以及人的积极性、主动性和创造性。因此,必须坚持以“以人为本”为指导,提高每个人的素质,规范每个人的行为,调动每个人的积极性和主观能动性,发挥每个人的创造精神。具体说来,在行政管理中,坚持“以人为本”,主要应注意以下几点。

第一,坚持“以人为本”,就是要紧紧抓住做好人的工作这个根本。坚持“以人为本”,要发挥行政文化的作用,加强思想政治工作,使全体人员明确整体目标、本人职责、工作意义、相互关系等,从而促进每一个行政人员自觉地、主动地、创造性地完成工作任务。如果不能明确地、坚定地抓住人这个根本,忽视人的积极性和主动性这个动力,而把注意力集中在经费、物质条件、环境因素等物质要素上,那就很可能舍本求末,很难实现管理目标。

第二,坚持“以人为本”,就是要采用适合人的特点的管理思路和管理方式。坚持“以人为本”,要把物质激励和精神激励结合起来,把制度化管理与人性化管理有机地结合起来,把制度管理与思想引导有机地结合起来。日本的日立公司认为:“人比组织机构更重要”,因此,“组织机构要适应人”,而不是由人去适应组织机构。毋庸讳言,不少管理者囿于习惯,满脑子“人管人”的思想,对被管理者较多地采用强制性的管理办法,一味强调固守规章制度的惩罚性管理。坚持“以人为本”就是要充分研究人的思想特点、行动特征、活动规律及各个层次的需要,切忌把管“物”的思路和方法运用于管“人”。

第三,坚持“以人为本”,就是要充分重视和发挥人的作用。坚持“以人为本”,就是要充分尊重人、理解人、关心人。尊重人,就是要平等待人,尊重他人的人格、合法权利及个人隐私;理解人,就是要理解每个人的具体处境和个性特点,设身处地地为他人着想,承认人们的不同兴趣爱好、目标追求的差异和合理的要求;关心人,就是要满怀热情,诚恳宽厚,乐于为他人排忧解难。坚持“以人为本”,就是要诚恳地而非虚假地、实际地而非口头地、持久地而非一时地尊重人、理解人、关心人,把被管理者看作是自己的“合作伙伴”,而非“雇佣者”;坚持“以人为本”,要防止和弃除那些“见物不见人”、“见钱不见人”、“重技术不重人才”、“重权力不重人才”等陈旧的认识和做法。

第四,坚持“以人为本”,就是要注重发现人才、培养人才,科学使用和开发人才。人才资源是第一资源,培养人才是事业得以长期发展的重要保证。日本企业的一条成功经验就是培养人才。他们认为,没有先进的设备可以买,没有充足的资金可以借,没有人才就什么也干不成。日本学者松下幸之助说过:就事业经营而言,最重要的首先是寻求人才,培育人才……生产优质产品是公司的使命,为此必须培育出与之相适应的人才,有了人才自然就能生产出优质产品。因此,在行政管理工作中,坚持“以人为本”,既要重视发现人才、培养人才,更要注重科学使用和有效开发人才资源。

第五,坚持“以人为本”,就是要重视人的各种需要的满足。马斯洛的需要层次论认为,人的需要是分层次的:生理的需要、安全的需要、爱与归属的需要、尊重的需要、自我实现的需要。一个管理者必须自觉遵循人的需要规律,高度重视并尽可能地满足被管理者的各种需要。针对我国行政管理的特殊情况,要在相对满足被管理者物质需求的基础上,更多地关心他们在精神层面的需要。

第六,坚持“以人为本”,就是要针对不同的管理对象采用不同的管理方法。美国学者弗兰克·戈布尔写道:一个优秀的企业家对社会来说也许是无价之宝,但收入的巨大差异则会引起人的嫉妒。马斯洛认为,我们应该找到金钱以外的其他方法来奖励企业家。安妮·布鲁斯、詹姆斯·S.伯比顿认为:个人发展的机会是最大限度激励员工的方法之一,这有助于鼓励员工取得更好的业绩。

由于人和组织都存在一定的差异性,在具体的操作过程中,应当根据管理对象的不同,采用不同的管理办法,切忌“一刀切”。例如,在经济效益较好的企业,要注意物质待遇的“边际效应”,不能单纯地依靠工资、奖金来调动积极性;对于知识层次较高的员工,不能简单地讲究报酬与贡献的对等,而要更多地关注他们高层次的需要,尽可能满足其社会尊重和实现理想抱负的需要。

第七,坚持“以人为本”,就是要坚持全心全意为广大人民群众服务。在行政管理工作中坚持“以人为本”,就是要坚持“以民为本”,要坚决摒弃“以官为本”的行政理念。坚持“以民为本”,就是要坚持以人民为本体,一切相信人民,一切依靠人民;坚持“以民为本”,就是要坚持以人民为本位,自觉站在

人民群众的立场上来分析问题、解决问题,做到权为民所用,情为民所系,利为民所谋;坚持“以民为本”,就是始终坚持以人民群众作为行政管理的轴心,行政管理组织的构建、行政模式的选定、行政过程的实现、行政目标的追求、行政效益的提升等,都要始终围绕人民群众的需要来展开;坚持“以民为本”,就是要坚持人民的利益是最高利益,人民的利益高于一切,想方设法为人民谋利益;坚持“以民为本”,就是要全心全意为人民服务,既要积极回应广大人民群众的需要,又要积极主动地为人民群众排忧解难。

(四) 坚持“以人为本”,是世界管理学界之共识

坚持“以人为本”,是当前世界学界和管理界普遍认同的管理理念。例如日本和美国两种管理模式的产生和发展都是以其文化传统、思想意识、教育体制为基础形成的,因而形成了两种不同的管理思想——美式的“个人主义”和日式的“集体主义”。

在美国企业里,以“个人主义”为引导,企业建立和完善奖罚制度、人事制度和法律制度。由于传统上的责任心和思想上的独立性,工人在自己的岗位上尽心尽力地完成自己职责范围内的事情,所以工作效率很高。同时他们在自己的工作尽可能施展自己的才华,形成了工作多样化的局面。但由于缺乏集体观念,他们很少关心同事的工作情况以及企业的整体利益。另外,企业实行股东资本主义,追求利润最大化,他们在公司退休职工安排、医疗保险制度及工人的培训上很少投资,造成彼此收入差距悬殊,低福利制度,教育质量差,工人忠诚度低,离散力大且工作不稳定、流动性强,不容易形成强大的凝聚力和向心力。如此却使企业减少了对社会成本的承担,增加了企业的活力和竞争力。最后,美国人注重现实,同事之间缺乏沟通和相互了解。

在日本企业里,则以“集体主义”为引导,松下先生倡导的终身制占统治地位,造就了职工高度的忠诚度,掌握了熟练的技术;同时企业对退休养老、医疗保险及工人培训等方面进行大量投资,因此教育质量好、社会福利好,易激发职工发展事业的激情,在共同目标下,使管理组织具有较强向心力和凝聚力。但如此使管理组织承担大量的社会成本,使成本过高、利润率低,企业缺乏竞争争力和活力。同时,由于从小养成的集体观念,职工责任心低,经常推卸责任,工作效率低,很难发挥职工的特长和潜力,工作单调,缺乏创意。

从上面的分析中我们可以看出,虽然日本和美国两种管理制度是截然不同的管理模式,分别从两个不同角度发展,日式管理从人的集体协作角度出发,而美式管理把以人为本作为根本出发点,偏重于个人的发展。但是,他们都坚持相同的管理思想,即奉行以人为本。坚持“以人为本”是现代管理的基本发展趋势,是世界管理学界之共识。

二、人性化行政管理伦理化的实践精神

(一)人性化行政管理的基本内涵

人性化行政管理是一种全新的管理体系,是建立在管理者对被管理者的尊重和信任的基础之上,以文化为载体、以情感为纽带、以责任为底线的自主管理与民主管理相结合的管理制度。

人性化行政管理不是某一单项管理内容的变化,而是对整个管理思路、管理模式和管理制度的一次革命性变革。可以这样说,从“科学管理”提升到“行为科学管理”,再提升到“人性化行政管理”,人类的管理制度上升到了一个新的平台。因而,人性化行政管理是人类管理制度的一大创新,是管理发展史上的一个新的里程碑。

人性化管理制度既是一种全新的管理理念,也是一种全新的管理模式,还是一种全新的管理机制。管理理念是深层次的,属于管理意识范畴;管理模式是物化的,属于静态的管理组织范畴;管理机制是渗透性的,属于动态的运行方式的范畴。

人性化行政管理主要包括以下几个重要特征:第一,忠实的信任管理。信任是人性化行政管理的基础或者说根基,没有信任的建立就没有人性化行政管理的实施;第二,真实的情感管理。情感是人性化行政管理的纽带或者说桥梁,没有情感的构建就没有人性化行政管理的实现;第三,确实的自主管理。自主管理是人性化行政管理的基本方式,被管理者没有自主权的管理不是人性化行政管理;第四,切实的民主管理。民主管理是人性化行政管理的基本形式,一个部门或者单位如果没有充分的民主,就不可能进行人性化行政管理;第五,殷实的文化管理。文化是人性化行政管理的载体,一个部门或者单位没有深厚的文化底蕴,没有成体系的文化内涵,也是不可能实现人性化行政管理的;第六,落实的责任管理。责任是人性化行政管理的底