

中国社会学会社会福利专业委员会第二套专著

《社会福利服务与管理丛书》

主编◎彭华民 副主编◎顾东辉 陈树强

Human Resources
Management
SOCIAL WORK

社会工作

人力资源管理

唐斌尧

编著



中国社会出版社

国家一级出版社 | 全国百佳图书出版单位

中国社会学学会社会福利专业委员会第二套专著

《社会福利服务与管理丛书》

主编◎彭华民 副主编◎顾东辉 陈树强

Human Resources
Management
SOCIAL WORK

社会工作

人力资源管理

唐斌尧

编著



中国社会科学出版社

国家一级出版社 | 全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

社会工作人力资源管理/唐斌尧编著. —北京:中国社会出版社,2011.9
(社会福利服务与管理丛书)

ISBN 978 - 7 - 5087 - 3666 - 2

I. ①社… II. ①唐… III. ①社会工作—人力资源管理 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 176097 号

丛 书 名:社会福利服务与管理

丛书主编:彭华民

书 名:社会工作人力资源管理

编 著:唐斌尧

策划编辑:向 飞

责任编辑:张 杰

出版发行:中国社会出版社 邮政编码:100032

通联方法:北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话:编辑室:(010)66016392

邮购部:(010)66060275

销售部:(010)66080300 传真:(010)66051713

(010)66051698 传真:(010)66080880

(010)66080360 (010)66063678

网 址:www.shcbs.com.cn

经 销:各地新华书店

印刷装订:中国电影出版社印刷厂

开 本:170mm×240mm 1/16

印 张:17.5

字 数:314 千字

版 次:2011 年 10 月第 1 版

印 次:2011 年 10 月第 1 次印刷

定 价:32.00 元

总序：回应中等发展水平需要 研究中国社会福利转型

中国已经由低收入国家跃升至世界中等偏下收入国家行列，中国已经进入了一个新的社会福利时代，社会福利制度亟待转型，建立与中等发展水平相适应的新型社会福利制度刻不容缓！

经济快速发展使中国进入了中等偏下收入国家行列，社会福利需要配套发展

国家统计局公布数据显示，2008年年底，我国人均国民生产总值已经达到22698元，实际上已经超过了3000美元。按照世界银行的划分标准，我国已经由低收入国家跃升至世界中等偏下收入国家行列。这意味着我们的认识方式和管理方式必须与时俱进，我国的社会福利制度需要转型。过去我们的认识方式和管理方式都是基于人均国民总收入1000美元以下的国情，从当时“人口多、底子薄”的现实出发而形成的。然而，今天的社会现实已经悄然发生了质的变化，我国已经由低收入国家跃升至世界中等偏下收入国家行列，这就意味着人们对社会发展及社会福利提出了更高的要求，我国已经进入了一个新的社会福利时代，社会福利制度亟待转型。

中国的社会福利制度建设的实际状况远远低于中等发展国家的水平

新中国成立以来我国对户籍进行严格控制，城乡二元发展的格局已经形成，由此导致了社会福利制度安排上的不平等；而改革开放30多年来，一些举措又是以牺牲社会福利为代价的，因此，目前我国的社会福利制度建设不仅大大落后于经济进步的步伐，而且远远低于中等发展国家的社会福利水平。面对严峻的形势，我们要有危机意识。西方国家的现代福利制度是在其人均国民总收入1000美元以下，甚至没有达到

500 美元的时候开始建立的。与其他国家相比，我国的社会福利水平存在着极大的差距，要补的课非常之多。人均国民生产总值超过 3000 美元，说明中国已经完全具备条件大力发展社会福利事业，其他国家人均国民总收入 500 美元时能够办到的事情，中国没有理由办不到。

要拥有与中等发展水平相适应的社会福利转型观念和认识

当前，在中国建立与中等发展水平相适应的社会福利制度不仅具有重要性，而且具有紧迫性。机不可失，时不再来，如果不抓住时机适时建立与中等发展水平相适应的社会福利制度，就会继续加重社会不公：首先，劳资矛盾会进一步加剧，这是有目共睹的事实。其次，经济发展质量将出现下降，欲速则不达。三聚氰氨就是一个反面的例子，一味保速度，保增长，致使食品安全问题显现，同时由于缺乏基本的社会福利保障，既摧垮了企业，也危害了代表国家未来发展潜力的儿童，从而失去了可持续发展的国际竞争力。再次，社会矛盾将不断激化。

中等发展水平社会福利制度是覆盖儿童、残疾人、老年人以及贫困人口福利的制度

中等发展水平社会福利制度涉及六个方面的内容——儿童福利、残疾人福利、老年人福利、贫困人口福利以及医疗保险和社会救助。具体形式体现在三个方面：现金福利、实物福利以及生活照料型的福利服务。我国目前已经从家庭福利转向社会福利，政府应更多地承担起组织责任，宏观政策先行，组织、动员社会力量建立一套覆盖所有存在紧迫需要群体的“普惠型”的福利制度。

新型社会福利制度的建立离不开发达的社会企业，离不开成千上万的社会工作者，离不开社会福利服务行业的工作者

发达的社会福利制度需要大量专业化、职业化的组织和社会工作者，也需要受过专业训练的社会福利行业的工作者。社会福利服务所提供的是一种特殊的服务。我国在 2000 年养老支出就达到了 3300 亿元，今天有可能达到 1 万亿元，这是一个巨大的市场，也是一个非常特殊的服务业市场。首先，这样一个巨大的市场，需要大量的社会组织——社会服务机构、行业协会以及基金会等。随着社会组织的不断

发育、成长，以及组织结构的转型，必将催生发达的社会福利制度。其次，这样一个巨大的市场，需要千百万的服务人员——社会工作者和其他社会福利行业的工作者。需要长期护理的老年人，前两年就达到 3250 万。这个巨大的服务市场，是现实的内需，将创造大量的工作机会。OECD 十五国就业人员的 8% 从事社会服务工作，按照我国目前城乡就业人员的 8% 计算，就应有 1 亿多人从事社会服务工作。展望未来，我国可能需要几千万的社会工作者。再次，这样一个巨大的市场，也需要百万社会福利行业的工作者、慈善工作者和亿万志愿者，这是一项巨大的挑战。

社会福利理论和社会福利政策研究需要转型

随着我国由低收入国家跃升至世界中等偏下收入国家行列，不仅我国的社会福利制度需要转型，我国的理论和政策研究也需要转型。过去我们的理论和政策研究都是基于人均国民总收入 1000 美元以下的国情，从当时的现实出发而形成的，这种理论和政策研究观念落后，方法陈旧。而理论和政策研究的落后，又直接导致了行政管理的落后，工作方式的落后。因此，理论研究和政策研究都需要转型，需要迈向现代化，理论研究和政策研究不仅要有技术含量，而且要有整体规划性。

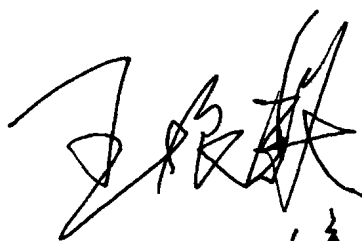
除了理论和政策研究，学者还应该把研究的视角放到更实际的社会福利服务与管理领域中。社会福利服务的标准和规范化问题特别值得研究。政府不仅仅是社会福利的提供者，是社会责任承担者，而且是社会福利提供的监督者。一些国家已经普遍采用在市场购买服务的方式，这就要求有规范、有监督、有评估。然而，服务的规范制定是很难做的，因为我们服务的对象是人。满足儿童、老人和残疾人的需要是社会福利服务的目标，根据这个目标，如何制定服务的标准，值得我们研究。另外，服务的范围和内容、服务的机构、服务的资金等也值得我们开展研究。单就民政部社会福利和慈善促进司来说，慈善问题、福利基金问题和儿童、老人、残疾人的服务问题一样重要，国内有什么经验，国外有什么可以借鉴的，需要我们进行深入研究。

要建设社会福利研究队伍

我在 2008 年 10 月民政部第三届全国社会福利理论与政策研讨会上

就提出：将来条件成熟的时候，应组建中国社会福利政策专业研究会，成立民政部慈善或者社会福利专家委员会，用专家学者的力量来推动社会福利政策和社会福利理论研究的转型。今天，我非常高兴地听到中国社会福利专业委员会成立的消息。我认为学术研究必须和中国社会福利制度改革的实践结合起来，学者要努力提出能够指导、支持中国社会福利转型的理论和政策建议。

社会福利专业委员会积极回应时代需要，组织国内外专家学者编撰《社会福利思想与制度丛书》，既研究中国社会福利转型，也研究国外社会福利制度变迁，批判性地借鉴其他国家和地区社会福利发展的经验。我认为这个工作很有价值。另外，社会福利专业委员会还组织编写《社会福利服务与管理丛书》，从实务操作层面提出社会福利制度运行的规范规则。这也是很有必要的。因为社会福利行业包含了很多类型，既需要更新管理方法，也需要发展新的服务。该套丛书涉及的领域已经超出了传统民政社会福利政策、管理、服务的范围，具有创新性和前瞻性。中国社会福利专业委员会常务副理事长、丛书主编彭华民教授邀请我为这套书写序。我主张中国社会福利发展转型必须与经济社会发展水平相适应，提出了建立与中等经济发展水平相适应的社会福利制度的观点。放在这套丛书前面，是为序。



王稼

二〇〇九年十月

目 录

第一章 社会工作人力资源管理概述	(1)
第一节 什么是人力资源管理	(2)
第二节 什么是社会工作人力资源管理	(9)
第二章 社会工作人力资源规划	(20)
第一节 社会工作人力资源规划概述	(20)
第二节 社会工作人力资源规划的内容	(24)
第三节 社会工作人力资源规划的程序	(42)
第四节 工作岗位分析	(44)
第三章 社会工作机构的员工招聘与甄选	(55)
第一节 员工招聘概述	(55)
第二节 员工招聘程序	(57)
第三节 员工甄选方法	(69)
第四节 人员录用	(85)
第四章 社会工作机构的员工培训与成长	(94)
第一节 员工培训的概述	(94)
第二节 员工培训的程序	(96)
第三节 员工培训方法	(107)

第五章 社会工作机构的员工督导	(118)
第一节 员工督导的含义与功能	(118)
第二节 督导者与被督导者	(125)
第三节 员工督导的过程与模式	(128)
第四节 员工督导程序和技巧	(131)
第五节 员工督导的评估	(134)
第六章 社会工作机构的员工激励	(139)
第一节 员工激励概述	(139)
第二节 员工激励的基本方法	(149)
第三节 员工激励的特点及技巧	(160)
第七章 社会工作机构的员工绩效管理	(165)
第一节 员工绩效管理概述	(165)
第二节 员工绩效管理制度体系的构建	(168)
第三节 社会工作机构员工绩效管理系统	(185)
第八章 社会工作机构的志愿者管理	(196)
第一节 志愿者内涵	(196)
第二节 志愿者招募与培训	(201)
第三节 志愿者队伍建设	(213)
附录一 全国性劳动法律法规	(230)
附录二 中华人民共和国劳动法	(236)
附录三 中国社会工作者守则	(247)
附录四 美国社会工作者协会(NASW)伦理守则	(249)
参考文献	(267)

第一章 社会工作人力资源管理概述

管理学大师彼得·德鲁克(Peter F. Drucker)在其1954年出版的《管理的实践》(*The Practice of Management*)一书中曾批评道:“尽管管理如此重要,如此受瞩目,并如此快速地兴起,然而企业管理层仍然是我们的基本机构中最鲜为人知、最没有被人们了解的部分。即使是在企业中工作的人,也常常不知道管理者在做什么,管理者应该做什么、如何做、为什么要这样做,以及他们的工作究竟做得好还是不好。”^①时至今日,彼得·德鲁克所描述的这一类似状况仍然不同程度地发生在国内外各种社会工作服务机构当中。尽管社会工作服务发展迅速,为社会工作机构以及其他非营利组织量身定做的管理理论也层出不穷,但是对于究竟什么是社会工作管理、社会工作管理实践的本质是什么、管理层的职责又是什么等这些最基本的问题,社会工作研究者和社会工作服务机构的管理者依然像半个多世纪前的企业管理者一样,没能给出令人满意的答案。这导致了社会工作服务机构在管理实践中出现种种困惑和混乱,社会工作服务机构是一个人力密集的组织,它主要依赖员工(主要是一线社工、社工行政人员以及其他非社工人员)的能力为服务对象提供高素质的服务^②。因此,员工可说是机构最重要的资产。此外,社会工作服务机构还拥有大量的志愿者,这是它区别于企业组织的一个重要特点。但是,迄今为止,大多数关于社会工作人力资源管理的理论和实践仍然无法摆脱企业管理或行政管理理论的影响,而很少关注到社会工作人力资源与众不同的特征以及社会工作机构的特殊需求。目前,中国内地的社会工作机构管理处于起步阶段,关于社会工作人力资源管理的讨论基本上是一片空白。内地的社会工作服务机构蓬勃发展,但同时也面临着如何招募人才、留住人才和发展人才等诸多急迫问题,尽管政府出台了一系列社会工作人才队伍建设的措施,但是这些宏观的政策愿景无法解决社会工作人力资源的微观管理问题。

彼得·德鲁克把“管理层”视为一种有着多重目的的机构,它既管理企

① 彼得·德鲁克(Peter F. Drucker). 管理的实践[M]. 齐若兰,译. 北京:机械工业出版社,2009:5.

② 梁伟康. 社会服务机构行政管理与实践[M]. 香港:集贤社,1990:133.

业,又管理管理者,也管理员工和工作。如果这其中缺掉任何一项,就不再有管理可言,甚至也不会有企业或工业社会了^①。尽管社会工作管理与企业管理之间存在着很多根本性差异,但是在管理决策和行动中,社会工作服务机构的管理者也总是在每一项活动中同时履行着三项职能:管理服务机构、管理管理者、管理员工和工作。其中,管理员工和工作职能的履行意味着要对服务机构的正式员工和志愿者进行组织,使得他们能够最有效地完成工作,而这正是通过社会工作人力资源管理活动来实现的。因此,本书中要讨论的问题是:社会工作服务机构应该有什么样的人力资源,以及用什么方法动员、团结和组织人力资源。

作为概述,本章将对社会工作人力资源管理的概念进行界定,并探讨其特点。其次,本章将着重讨论社会工作人力资源管理决策和行动中所涉及的价值观冲突问题。

第一节 什么是人力资源管理

一、人力资源的含义

一般认为,“人力资源”这一概念是由彼得·德鲁克在其1954年出版的《管理的实践》一书中首先提出并加以明确界定的^②。但是,关于人力资源这一概念的含义,学术界还是存在着各种不同的理解。

国内学者引入人力资源概念之后,主要是从劳动能力、财富等经济学角度界定其内涵的。

例如,有人认为,“资源”分为自然资源、资本资源和人力资源。人力资源是指一定范围内的人口总体所具有的劳动能力的总和,或者说是能够推动社会和经济发展的具有智力和体力劳动能力的人的总称。人力资源与自然资源的差异在于:人力资源作为生产要素,是生产的承担者;作为生产要素的载体,又是生产发展目的的实现者^③。

相类似的,还有部分学者认为,所谓人力资源就是指人所具有的对价值创造有贡献作用并且能够被组织所利用的体力和脑力的总和。这一定义强调人的劳动能力和身心素质,这些能力对组织的发展具有推动作用。在这

① 彼得·德鲁克(Peter F. Drucker). 管理的实践[M]. 齐若兰. 译. 北京:机械工业出版社, 2009:13.

② 王思斌. 社会行政[M]. 北京:高等教育出版社,2006:117.

③ 赵曼. 人力资源开发与管理[M]. 北京:中国劳动社会保障出版社,2002:1.

个使用意义上,与之相关的一个概念是“人力资本”。这两个概念之间既有联系,又存在一定的区别。人力资本侧重强调劳动者在提升能力时所作的投资,包括教育、培训等,它注重成本收益的分析。而人力资源则是指由于劳动者拥有的各种能力而对社会所作的贡献,注重投入产出的分析。资源是存量概念,资本则是兼有存量和流量的一个概念^①。

另外,也有教材引用台湾学者的观点,指出所谓人力资源就是把人力当做一种财富而加以投资,使员工的能力、知识、技术和态度符合组织发展的需要^②。

上述国内教材中的几种定义仅仅把人力资源视为一种特定的“资源”,基本上将其等同于“劳动力资源”的概念,未能真正把握这种资源的特性和本质究竟是什么。这与彼得·德鲁克对“人力资源”概念的最初界定相去甚远,更在相关概念内涵的理解和运用上造成许多混乱、模糊不清之处。因此,在这里有必要对人力资源概念的含义进行深入讨论和澄清。

“人力资源”一词翻译自英文 Human Resource。因此,“人力资源”这一概念的内涵包括了“人”(Human)和“资源”(Resource)两个层面,而不能仅仅从“资源”的角度去理解其本质。当我们把重点分别放在“人”或“资源”时,会得到两种截然不同的答案^③。

资源(Resource)一词的原意是生命,其字根是拉丁文的一个动词 surge-re,它令人联想到不断从地下涌出水的活泉^④。资源的本质在于有用性,即它是指一切对人们的生产和生活有使用价值的物品或财富。与“资源”密切相关的一个概念是“资本”,二者必须加以区别。“资本”可以被定义为“期望在市场中获得回报的资源投资”,即资本是在以追求利润为目标的行动中被投资和动员的资源。因而,资本是经过两次处理的资源,在第一个过程中,资源作为投资得以生产或改变;在第二个过程中,将生产或改变后的资源投放市场从而实现利润。即:一方面,资本是对资源进行生产或追加价值;另一方面,它又是为了获取利润而进行资源交换^⑤。

任何组织都要首先衡量自己手上有哪些资源。组织竞争的成败取决于

① 王思斌. 社会行政[M]. 北京:高等教育出版社,2006:117-118.

② 范志海,阎更法. 社会工作行政[M]. 上海:华东理工大学出版社,2004;李增禄. 社会工作概论(增订二版)[M]. 台湾:巨流图书,1996:284.

③ 彼得·德鲁克(Peter F. Drucker). 管理的实践[M]. 齐若兰,译. 北京:机械工业出版社,2009:193.

④ 黄平,罗红光,许宝强. 当代西方社会学·人类学新词典[M]. 长春:吉林人民出版社,2003:213.

⑤ 林南. 社会资本——关于社会结构与行动的理论. 张磊,译. 上海:世纪出版集团、上海人民出版社,2005:3.

其拥有多少资源和什么样的资源,以及如何运用资源。从性质上划分,组织的资源既包括有形的资源,例如资金、机器、土地、矿产等,也包括了很多无形的资源,例如机会、技术、信用、关系网络等。员工也应被视为组织的一种资源,即人力资源。

而“人力资源”概念中的“人力”一词在英文中是 Human,而非 Manpower。Manpower 与 Labour force 同义,即劳动力。劳动力属于经济活动人口,它可以简单定义为提供商品生产和社会服务的人口的总和。劳动力是人口的一个组成部分,对此联合国按照经济活动性质对人口进行了划分,分为经济活动人口和非经济活动人口^①。而 Human 意指“人的”、“显示人的本性的(以有别于神的、动物的或机器的)”,它的意思又可进一步延伸为“有良好品性的”、“有人情的”、“好心肠的”^②;因此,“人力资源”概念的原本意思是“人的资源”。以往绝大多数国内教材把“人力资源”概念望文生义地理解为“劳动力资源”、“劳动能力”或“人力资本”,是在很大程度上曲解了这一概念的本来含义。

要界定人力资源这一概念,就必须着重从人或人性的角度把握其本质。彼得·德鲁克提出关于“人”(a human being)的三个基本假设:

- (1) 人具有自主性,即唯有本身才能充分自我利用、发挥所长。
- (2) 人是积极、主动的,即人有办法控制生产的品质和数量。
- (3) 个人的成长和发展必须是内在产生的^③。

这些特性是人作为一种资源和其他资源根本的区别。因此,企业组织虽然把员工当成资源,但是这并不意味着这一资源与其他资源没有什么两样。企业组织必须从人的特性出发,使工作的设计安排符合人的这些独一无二的特质:

首先,人对于自己要不要工作握有绝对的自主权。因此,单靠消除恐惧并不能激励员工。企业组织必须主动创造正面的诱因而取代恐惧,设法改变员工的工作动机。

其次,应当让员工积极参与整个工作流程,而不像其他资源都只是消极参与,针对预设的刺激被动地给予预设的反应。

最后,管理者的工作是鼓励并引导员工个人的成长,否则就无法充分运用人力资源的特长。

① 谭林,李建民. 现代人口学辞典[M]. 天津:天津人民出版社,1994:66.

② 霍恩比(A. S. Hornby). 牛津高阶英汉双解词典(第四版)[M]. 李北达,编译. 商务印书馆、牛津大学出版社,1997.

③ 彼得·德鲁克(Peter F. Drucker). 管理的实践[M]. 齐若兰,译. 北京:机械工业出版社,2009:194-196.

彼得·德鲁克虽然从企业管理的角度界定了人力资源的特性,但是他的观点无疑具有普遍意义。依据彼得·德鲁克的理论,本书认为,人力资源概念即是“人的资源”概念,它是指从人本的、积极的和内在发展的观点出发,把组织内的员工视为最宝贵的、具有创造力的财富。

二、人力资源管理的含义

如前所述,管理员工和工作是组织管理的主要职能之一。不论是营利性的企业组织,还是非营利组织,任何一个组织要实现其目标,获得生存和发展,都必须落实到每一项具体工作的有效执行中,而工作是由组织内的员工来完成的。任何组织雇用的不只是员工的一双手、某项技能或某种能力,而是员工整个人。每一位员工都是一个有着自主性的独特个体,他能够在工作中投入多少,能否达到组织的期望,这完全取决于员工的自身意愿,而员工的工作绩效如何又直接决定着组织目标的实现程度。人力资源管理作为一种员工管理的实践,其目的正在于探索如何激励员工自愿、积极的工作动机和能力。

要界定人力资源管理概念的内涵,必须首先了解人力资源管理的发展历史。其实早在20世纪20年代,“人力资源管理”一词就已经出现,但这一术语主要运用于宏观经济研究当中。现代人力资源管理的理论和实践真正产生于20世纪五六十年代西方国家的企业管理领域,有两个因素对人力资源管理概念的产生起了重要的作用:一个是技术革命和经济发展不断对企业管理带来的挑战;另一个则是科学管理、行为科学等诸多理论的发展。但人力资源管理概念直接是从20世纪前期人事管理(Personnel Management)的理念和实践中逐渐演变而来的。

首先,从促使人力资源管理概念产生的社会现实条件来看。从整个19世纪到20世纪初期,随着资本主义经济的发展,资本主义制度确立了雇主的自由管理权和大规模的生产模式。这直接导致劳工问题的严重泛滥,进而形成劳资对立,劳资双方围绕着生产控制权以及收入分配权而展开斗争,带来普遍的社会问题^①。日益严重的劳工问题带来企业管理理念变革的现实需求。在宏观的社会结构层面,劳资关系的冲突及劳资间的自由谈判导致企业或雇主力图改变原有独断粗暴的管理方式,转而寻求一种新的工人管理模式,以作为解决劳工问题的一种制度安排。这成为人力资源管理产生和发展的外在动力。另外,在微观的企业管理内部,一群企业的经理人本着实用性的原则,也在寻求适当的方法、技术或策略以解决他们在工作场所遇

^① 闻效仪. 人力资源管理的历史演变[M]. 北京:中国社会科学出版社,2010:3.

到的劳工问题,这个领域慢慢演变成人事管理和今日的人力资源管理。这就是促使人力资源管理产生的内在动力^①。第二次世界大战之后,自动化的新技术革命带来新的变化和挑战。技术革新对劳动专业化分工与协作提出了更高的要求,技术性的白领工人不断增多。随之而来的是,企业的劳动组织需要变革,管理的领域、内容和弹性不断扩大,基层技术性员工对管理的参与以及自主管理不断增强。这成为人力资源管理产生和发展的更强大内生动力。

其次,从影响人力资源管理概念产生的理论基础来看。19世纪末期和20世纪前半叶社会科学理论的发展,包括泰勒(Frederick W. Taylor)倡导的科学管理运动,20世纪初期发展起来的行为科学理论(包括人际关系学派及其后期的发展),芒斯特伯格(Hugo Munsterberg)创立的早期工业心理学,舒尔茨(Schultz)、贝克尔(Becker)等人提出的人力资本理论,为人力资源管理概念的产生提供了学理基础。特别是前两者,对人力资源管理概念的影响最大。

泰勒被视为“科学管理之父”。泰勒及其追随者所倡导的科学管理,即泰勒制,主要是以科学化、标准化的方法,代替过去主观经验式的管理模式。科学管理理论的内容主要包括:挑选使用一流工人承担岗位工作;通过系统训练使工人掌握标准化操作方法;实现工具、设备、材料以及作业环境的标准化;建立激励性工资报酬制度;实现职能制或直线职能制;坚持例外原则;进行有效的监督控制;劳资双方建立融洽的协作关系。这些论述成为早期企业人事管理理论的基本范畴^②。“科学管理”虽然成为了应用最为广泛的人事管理概念,但其并未能真正解决管理员工和工作的问题。科学管理理论的盲点在于:(1)在工程上,把分析的原则和行动的原则混为一谈,也混淆了工作分析和工作中的动作,从而误解了人力资源的特性;(2)“区分计划和执行”的科学管理信条反映出一种模糊而危险的精英哲学观,这容易造成“管理层的特权”^③。

整个行为科学理论可以划分为早期的人际关系理论和后期的行为科学理论。哈佛大学教授梅奥(George Elton Mayo)以1928年进行的著名的霍桑试验(Hawthorne Experiment)为基础,创立了人际关系学派。梅奥和同事在霍桑试验中开创性地探索了员工在企业生产中的人群关系,系统研究了作

① 闻效仪. 人力资源管理的历史演变[M]. 北京:中国社会科学出版社,2010:3-8.

② 中国就业培训技术指导中心. 企业人力资源管理(一级)[M]. 北京:中国劳动社会保障出版社,2010:3.

③ 彼得·德鲁克(Peter F. Drucker). 管理的实践[M]. 齐若兰,译. 北京:机械工业出版社,2009:206-209.

为“社会人”的员工及其社会需要的满足问题。梅奥认为,员工是“社会人”,企业中存在着“非正式的组织”。因此,优秀的企业领导能够正确处理人际关系,通过提高员工的满意度来鼓舞士气。1949年,梅奥正式提出“行为科学”这一新的名称来替代人际关系学说^①。20世纪40年代以后,行为科学理论得到进一步发展。后期的行为科学理论主要包括:马斯洛(Abraham H. Maslow)提出的需要层次理论,赫茨伯格(F. Herzberg)提出的“激励—保健”双因素理论,麦格雷戈(Douglas McGregor)创立的X-Y理论,以及其他一些心理学家提出的Z理论、成就需要理论、期望理论、目标理论、挫折理论、强化理论、团体动力学理论、沟通理论、冲突调节理论等。早期的人际关系理论认识到人力资源是一种特别的资源,反对把人看成机器。这一观念对于人力资源管理概念的产生有着很大的贡献。但是,人际关系理论的局限在于:(1)它还没有提出积极的工作动机有哪些,只是泛泛而谈;(2)它把焦点全放在人际关系和“非正式团体”上,而不是放在针对员工和工作的分析上;(3)它对问题的经济维度缺乏了解。这些局限导致人际关系理论很容易变成一些空洞化的口号,而没有真正的组织管理政策^②。

尽管科学管理、行为科学等理论为人力资源管理的产生和发展提供了丰富的知识养分,但是,人力资源管理的概念和理念的真正源头是人事管理。

人事管理始于第一次世界大战期间,其最初目标正是为应对当时的企业员工管理问题,即通过向那些表现好的工人提供高工资和稳定就业来保障战时生产活动。在这一过程中,企业或雇主们纷纷对工头独断的管理权力以及粗暴的管理作风进行限制,建立专门的雇佣管理部门,制定和执行一系列公平、规范、以员工为导向的人事管理政策,形成职业的人事管理群体,促使企业内部组织变革,并使企业赢得工人的忠诚和合作^③。在人事管理发展过程中,科学管理的理念也广泛应用于其中。但是,早期的人事管理更像是一个“大杂烩”,它包含了安全措施、养老金计划、提案制度、人事聘用和处理工会投诉等具体琐碎的内容。这些活动本身所需要的管理能力并不太高,对于企业经营也无法产生重大影响。更为重要的是,人事管理的理念中存在三个基本假设:首先,假定员工不想工作,“工作是员工为了获得其他满足而不得不忍受的惩罚”;其次,认为管理员工是专家的工作,而非管理者的

① 中国就业培训技术指导中心. 企业人力资源管理(一级)[M]. 北京:中国劳动社会保障出版社,2010:4.

② 彼得·德鲁克(Peter F. Drucker). 管理的实践[M]. 齐若兰,译. 北京:机械工业出版社,2009:204-205.

③ 闻效仪. 人力资源管理的历史演变[M]. 北京:中国社会科学出版社,2010:84.

职责;最后,人事管理部门往往扮演消极的“救火员”角色^①。因此,人事管理并没有真正把员工视为一种特殊的资源从而激发员工自愿投入工作的动机。

随着新技术革命时代的到来,人事管理面临巨大的挑战,已无法适应企业内外环境的根本变化。在管理模式变革的现实需求以及社会科学理论发展两个因素的影响下,到20世纪五六十年代,“人事”概念逐渐被“人力资源”概念所取代,“人事管理”发展为“人力资源管理”。人力资源管理与人事管理的区别见表1.1。

表1.1 人力资源管理与人事管理的不同^②

人力资源管理	人事管理
1. 以成员为主,把组织成员当做资源加以规划、管理、分析和设计,发挥其潜能和专长	1. 以组织为主,目的是使成员在组织中运作,达到组织的目的
2. 偏重协助成员的发展	2. 偏重执行组织的既定政策
3. 把人力当做生产和投资	3. 把人事当做消耗
4. 特别强调训练	4. 重视控制

直到20世纪80年代,“人力资源管理”这个术语才被广泛使用。但是,研究者的立场、目的和视角不同,关于人力资源管理概念的定义也不尽相同。根据不同的理念取向、关注焦点,目前关于人力资源管理概念内涵的界定可以分为三大类:

第一类定义从宏观层面出发,认为人力资源管理概念主要研究的是劳资关系问题。由此,人力资源管理被界定为一种以劳资“互惠”的名义提出或掩饰的员工控制方法、技术或管理方式。

第二类定义着眼于微观的组织内部管理层面,认为人力资源管理主要研究的是员工管理命题。由此,人力资源管理被视为一种广泛存在的管理职能,或者是员工管理专业化、职业化的结果。

第三类定义试图采用最宽泛的定义,以调和、涵盖上述两种视角。人力资源管理被定义为是为了解决劳工问题,建立专门的雇佣官僚机构进行专门的人事管理,并在与工会的斗争过程中不断发展演变的一种先进的雇主

① 彼得·德鲁克(Peter F. Drucker). 管理的实践[M]. 齐若兰,译. 北京:机械工业出版社,2009:203-204.

② 李增禄. 社会工作概论(增订二版)[M]. 台湾:巨流图书公司,1996:285.