

21世纪卓越人力资源管理与服务丛书

广东省人力资源研究会鼎力推荐

# 人才服务学

陈国海 马海刚◎编著

清华大学出版社



21世纪卓越人力资源管理与服务丛书

# 人才服务学

陈国海 马海刚◎编著

清华大学出版社

北京

## 内 容 简 介

人才服务学是一门新兴的综合性学科。作为国内外屈指可数的“人才服务学”专著，本书内容涵盖人才服务学科体系和研究方法以及各种人才服务业态的理论研究，具体包括：人才服务学导论、人才职业发展服务、人才规划服务、人才测评服务、人才招聘与配置服务、人才绩效管理服务、薪酬福利管理服务、人才培训服务、劳动关系服务、人才咨询服务、人才派遣服务、人才外包服务、电子化人才信息技术服务、人力资源业务合作伙伴服务。

本书理论严谨、条理清晰、案例翔实、语言通畅，可以作为人力资源服务从业者、爱好者和研究者的自学读物，也可作为人力资源服务机构内训课程以及 MBA、EMBA 和经管类本科生“人才服务学”课程的教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

### 图书在版编目（CIP）数据

人才服务学/陈国海，马海刚编著. —北京：清华大学出版社，2016

（21世纪卓越人力资源管理与服务丛书）

ISBN 978-7-302-44080-2

I. ①人… II. ①陈… ②马… III. ①人才-劳动市场-商业服务 IV. ①F241.23

中国版本图书馆CIP数据核字（2016）第132444号

责任编辑：邓 婷

封面设计：刘 超

版式设计：刘艳庆

责任校对：刘 同

责任印制：王静怡

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦A座 邮 编：100084

社总机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈：010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

印 装 者：三河市春园印刷有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：185mm×230mm 印 张：19.5 字 数：391千字

版 次：2016年8月第1版 印 次：2016年8月第1次印刷

印 数：1~3000

定 价：38.00元

## 他序：理论与实践并行

在经济市场化、全球化和知识化浪潮的推动下，作为第三产业服务业的分支，中国人力资源服务业从无到有、从小到大，以星火燎原之势逐步壮大。国家颁发的一系列对人力资源服务业的利好政策也推动了人力资源服务业的快速发展，特别是2014年12月25日，人力资源和社会保障部、发展和改革委员会、财政部联合出台的《关于加快发展人力资源服务业的意见》，是我国首次对人力资源服务业发展做出的全面部署，将对促进人力资源服务业健康快速发展产生积极的作用，标志着我国人力资源服务业迎来了春天。国家标准化技术委员会审议通过的《高级人才寻访服务规范》（2011）、《现场招聘会服务规范》（2014）、《人才测评业务服务规范》（2014），也为推动行业的规范发展提供了有力的支撑。

中国人力资源服务业正逐步规范而有序地发展着，对我国社会 and 经济发展起到越来越重要的作用。然而，国内的人力资源服务业缺乏规模化经营，服务功能单一，产品同质化严重，从业人员的素质亟待提高，服务流程不规范，理论研究跟不上实践的步伐。这本《人才服务学》的问世，不仅从理论上阐述了人力资源服务业的特点、性质与现实意义，还将具体操作流程化、标准化，由此打破了实践先行、理论滞后的格局。我作为多年来从事中国人力资源市场管理和中国人事科学研究的工作者，看到这本著作，实感欣慰。

在人力资源管理领域，随着新一代信息技术的发展和市场竞争日益白热化，“机器人”趋势也越来越普遍，众多企业一方面倾向于能够采用人力资源管理自动化和标准化的外包服务，让人力资源部门从繁琐的事务中解脱出来；另一方面倾向于借助“外脑”诊断和发现人力资源管理中存在的问题，提供专家意见，进而提升人力资源管理的最佳实践，为企业创造更多的附加价值。经过三十余年的发展，人力资源服务机构从提供单一产品与服务的提供商转为提供一体化人力资源系统解决方案综合服务的服务提供商，企业可以紧扣实际需求进行更加人性化的选择。为此，本书囊括了人力资源服务业的十多个主要业态，包括人才职业发展服务、人才规划服务、人才测评服务、人才招聘与配置服务、人才绩效管理服务、薪酬福利管理服务、人才培养服务、劳动关系服务、人才

咨询服务、人才派遣服务、人才外包服务、电子化人才信息技术服务、人力资源业务合作伙伴服务等，对人才服务产品、流程和服务的标准化建设进行深入探讨。通过对这些问题的探讨有利于促进人力资源服务业的快速发展和科学管理，提高人才服务产品的质量和服务态度，维护人才、用人单位及其他利益相关者的利益，促进业内人士对行业内产品与服务理解。

《人才服务学》的出版，将在人力资源服务业掀起一片波澜，促进该行业的学习、交流和研究，助力政府、企业管理和人才服务的创新与实践，引起各界对人力资源服务业的关注和支持，以共同营造我国人力资源服务业良好的发展环境，推动行业健康快速地发展，提升我国人才开发和配置服务的水平，更好地服务各类人才就业和职业发展。本书是一部系统化的专业性著作，一方面致力于构建学术与实践之间的交流平台，呼唤理论研究，助力人才服务学科的建设；另一方面通过对人才服务领域重大现实问题的深入研究，为政策制定提供理论指导和实证参考，为我国人才市场的管控提供理论指导。

衷心希望此书的出版，能够加深政府部门、企业、高校、科研机构和人力资源服务机构对人力资源服务业的理解，呼唤各界共同提高中国人力资源服务业的服务水平与质量，共同推动中国人力资源服务业的发展，尽早实现我国“人才强国战略”之梦。

人力资源和社会保障部  
中国人事科学研究院院长  
余兴安

2016年2月28日

# 自序

人才资源是第一资源，是任何组织在当今日趋激烈的市场竞争中立于不败之地的法宝和关键因素。从某种程度上说，任何国家或地区、企业或组织拥有了人才方面的优势，也就占据了竞争方面的主动权。因此，无论是从国家或地区的宏观战略层面，还是企业或组织的发展层面，对人才的重视都被提到了前所未有的高度。

随着经济的发展和产业化分工进一步细化，对人才的大力培养、合理配置、有效激励的专业化要求越来越高。19世纪末20世纪初，西方发达国家开始出现服务业的雏形，并于20世纪70年代出现前所未有的发展规模和发展速度。中国的人才服务业开始于1983年，2007年国务院出台的《关于加快发展服务业的若干意见》中首次提出“人才服务业”这个概念，并提出“发展人才服务业，完善人才资源配置体系，扶持一批具有国际竞争力的人才服务机构”。经过三十多年的发展历程，人才服务已经发展成为一个独立的、逐步成熟的、对社会经济影响深远的产业形态。据《中国人力资源服务业发展报告（2014）》资料显示，截至2013年底，全国共设立人力资源服务机构2.6万家，人力资源从业人员达到35.8万人，行业全年营业总收入6945亿元，共举办现场招聘会20.7万场，举办人力资源培训班21万次，为499万人提供了人才测评服务，为167万家用人单位提供了人力资源管理咨询服务，为43万家用人单位提供了人力资源外包服务。人才服务机构发展势头良好，其服务质量和服务水平也在逐步提高。

人力资源是指对整个经济和社会发展具有推动作用、具有劳动能力的人口总和。从企业的角度来看，人力资源是企业所拥有的能够被企业所用并对企业有价值 and 贡献的能力、技能、经验、体力等的总和。人才资源属于人力资源，但又不等同于人力资源，它是具有较高生产力和价值创造能力的人力资源。因此，人力资源服务与人才服务在一定程度上既有联系，又有区别。

服务业属于第三产业，促进服务业发展是调整产业结构、转变经济发展方式的重要途径。人才服务业是一个崭新而且热门的行业和产业，近年来发展迅猛。过去多从经济学、管理学的角度对人才服务进行研究，较少从服务学的角度开展。本书站在服务学的角度，全面、深入、系统地分析人才职业发展服务、人才规划服务、人才测评服务、人

才招聘与配置服务、人才绩效管理服务、薪酬福利管理服务、人才培训服务、劳动关系服务、人才咨询服务、人才派遣服务、人才外包服务、电子化人才信息技术服务、人力资源业务合作伙伴服务等内容，并适当增加了真实的案例介绍，既有理论性，又有较强的实用性，全面系统、重点突出、切合实际地阐述了“人才服务学”及其各业态的内涵、特点、作用、发展历程与趋势、服务流程等方面的内容。

服务学是2004年才兴起的新学科，目前的研究还不够深入和成熟。一个学科的兴起和发展最终还是要服务于社会和经济发展的需要。服务学的兴起，促进了现代服务业的发展，对服务创新型人才的建设培养也有重要的指导作用。目前，国内对“人才服务学”的研究仍处于起步阶段，缺少成熟的基础理论，也缺乏系统全面的研究成果。据了解，东莞理工大学根据现有的专业设置与现实的需要，采纳了专家学者的意见，在人力资源管理专业下设“人才服务”专业方向，开设人才服务学、人力资源管理咨询、人才测评服务、人才外包服务等专业课程；广东外语外贸大学商学院也准备开设“人才服务学”的选修课，但目前仍缺少专业的教材。本书的出版，对高校学生、企业相关人员都具有一定的参考价值。我们希望能够借此推动人力资源学科专业建设，促进“人才服务学”的深入研究，产生抛砖引玉的效果。

本书广泛征求业界专家、学者、企业高管等专业人士的意见和建议，是集体智慧的结晶，是产学研合作的劳动成果。编写本书是广东省人力资源研究会中国人力资源服务业研究院的一件大事。我们集思广益，加强高校与企业专业人士的合作，让更多有真知灼见的专业人士参与进来。本书由广东省人力资源研究会副会长兼秘书长陈国海教授（广东外语外贸大学商学院）、副会长马海刚总经理（深圳腾讯科技有限公司人力资源平台部）任主编，负责拟定全书的框架并总纂统稿。初稿的基本分工如下：第一、十三章，邓善怡；第二、十章，吴紫莹；第三、十二章，陈韵；第四章，邱珊珊；第五、十四章，杨玉华；第六章，陈友协；第七章，石思玲；第八章，郑风云；第九、十一章，肖曼。完成初稿后，邀请人力资源服务企业人士、高校专家学者提出宝贵的修改意见并提供案例，具体分工如下：第一章，王晓晖；第二章，王艳虹（案例）、汪义军、徐昶斌；第三章，陈国海（案例）、曾建权；第四章，许锋、肖计划、丁伟（案例）；第五章，伍江平、宋斌、丁伟（案例）；第六章，何立、龚志周、骆超；第七章，叶燕、邱厚贤；第八章，陈民、童宣军；第九章，罗燕、柯榕林、叶燕、邱厚贤（案例）；第十章，汪义军、聂有诚；第十一章，柯斯、聂有诚、吴炳（案例）、何博毅；第十二章，柯斯、聂有诚；第十三章，于万里、刘志斌、罗国栋（案例）；第十四章，徐升华、马海刚（案例）。本书的出版得到了21世纪海上丝绸之路协同创新中心的资助，还得到了清华大学出版社的大力支持和帮助。在此，我们对所有支持本书编写工作的单位和同仁表示诚挚的感谢。

由于我们的水平有限，加之时间仓促，本书难免有疏漏或错误之处，敬请读者不吝赐教，是为至盼。

广东外语外贸大学商学院教授  
广东省人力资源研究会秘书长  
陈国海

2016年2月27日



# 目 录

第一章 人才服务学导论 .....	1
第一节 人才服务学的发展 .....	1
一、人力资源服务的发展 .....	1
二、人才学的发展 .....	4
三、服务学的发展 .....	5
第二节 人才服务学的概念与作用 .....	6
一、人才服务学的基本概念 .....	6
二、人才服务学和人力资源管理学的联系与区别 .....	8
三、人才服务学的学科基础 .....	9
四、学习人才服务学的作用 .....	10
第三节 人才服务学的研究程序与方法 .....	11
一、人才服务学的研究程序 .....	11
二、人才服务学的研究方法 .....	17
参考文献 .....	20
第二章 人才职业发展服务 .....	22
第一节 人才职业发展服务的市场需求与发展趋势 .....	22
一、人才职业发展服务的市场需求 .....	22
二、人才职业发展服务的发展趋势 .....	25
第二节 人才职业发展服务概述 .....	26
一、人才职业发展服务的概念 .....	26
二、人才职业发展服务的发展过程 .....	27
三、职业发展服务的特征 .....	29
第三节 人才职业发展服务的内容与作用 .....	31
一、人才测评服务 .....	31
二、职业技能培训服务 .....	31

三、创业指导服务 .....	32
四、职业生涯设计服务 .....	34
五、职业心理援助服务 .....	35
案例 A 企业 EAP 项目 .....	37
参考文献 .....	38
<b>第三章 人才规划服务 .....</b>	<b>40</b>
第一节 人才规划概述 .....	40
一、人才规划的概念 .....	40
二、人才规划的内容 .....	41
三、人才规划的作用 .....	42
四、人才规划的原则与方法 .....	43
第二节 人才规划服务概述 .....	48
一、人才规划服务的概念 .....	48
二、人才规划服务的产生 .....	48
三、人才规划服务的特点 .....	50
四、人才规划服务的作用 .....	50
五、人才规划服务的供应商 .....	51
第三节 人才规划服务流程与效果评估 .....	53
一、人才规划服务流程 .....	53
二、人才规划服务效果评估 .....	55
案例 广东省佛山市三水区“十三五”人才规划制定 .....	57
参考文献 .....	58
<b>第四章 人才测评服务 .....</b>	<b>59</b>
第一节 人才测评服务概述 .....	59
一、人才测评服务的概念 .....	59
二、人才测评服务的特点 .....	60
三、人才测评服务的应用 .....	61
四、国内外人才测评服务企业介绍 .....	63
第二节 人才测评服务现状 .....	64
一、人才测评服务的市场需求分析 .....	64
二、人才测评服务的供需矛盾 .....	67
三、人才测评服务的发展趋势 .....	69
第三节 人才测评产品体系与技术 .....	71

一、人才测评产品体系 .....	71
二、人才测评技术 .....	72
三、人才测评服务的流程 .....	76
案例 中国银行某市分行客户经理后备人才选拔测评项目 .....	77
参考文献 .....	79
<b>第五章 人才招聘与配置服务 .....</b>	<b>80</b>
第一节 人才招聘服务 .....	80
一、人才招聘服务概述 .....	80
二、人才招聘服务的现状 .....	82
三、人才招聘服务业的发展趋势 .....	83
第二节 网络招聘服务 .....	85
一、网络招聘服务的发展现状 .....	85
二、网络招聘服务概述 .....	87
三、网络招聘服务体系与流程 .....	89
第三节 猎头服务 .....	93
一、猎头服务概述 .....	93
二、猎头行业的发展历程 .....	96
三、猎头服务的发展趋势 .....	98
四、猎头服务的流程 .....	99
第四节 人才配置服务 .....	101
一、人才配置服务概述 .....	102
二、人才配置服务形式 .....	103
三、人才配置服务体系 .....	105
案例 佛山市公用事业控股有限公司全球公开招聘总经理项目 .....	106
附录：高级人才寻访服务规范（GB/T25124—2010） .....	107
参考文献 .....	111
<b>第六章 人才绩效管理服务 .....</b>	<b>112</b>
第一节 人才绩效管理服务概述 .....	112
一、绩效管理的含义 .....	112
二、绩效管理的基本流程 .....	113
三、绩效管理与绩效考核的比较 .....	113
四、人才绩效管理服务的含义 .....	114
五、人才绩效管理服务的主要特点 .....	115

六、人才绩效管理服务的优势和劣势 .....	115
七、人才绩效管理服务的作用 .....	116
第二节 人才绩效管理服务现状 .....	117
一、人才绩效管理服务的需求分析 .....	118
二、人才绩效管理服务的供给分析 .....	119
三、人才绩效管理服务供需对接状况 .....	121
第三节 人才绩效管理咨询服务 .....	122
一、人才绩效管理咨询服务针对的主要问题 .....	122
二、人才绩效管理咨询服务常用的绩效考核技术 .....	123
三、人才绩效管理咨询服务的流程 .....	125
第四节 人才绩效管理信息系统服务 .....	127
一、人才绩效管理信息系统服务针对的主要问题 .....	127
二、人才绩效管理信息系统服务的关键特性 .....	128
三、人才绩效管理信息系统服务的流程 .....	129
案例 1 某国有全资寿险公司绩效管理提升项目 .....	130
案例 2 北森绩效管理系统助力盛世永业绩效管理的标准化和规范化 ..	132
参考文献 .....	133
<b>第七章 薪酬福利管理服务 .....</b>	<b>135</b>
第一节 薪酬福利管理服务概述 .....	135
一、薪酬福利管理服务的内涵 .....	136
二、薪酬管理服务发展的驱动因素 .....	137
三、薪酬福利管理服务的国内外发展现状 .....	139
第二节 薪酬福利管理服务的项目与内容 .....	141
一、国内外薪酬福利管理服务项目现状 .....	141
二、薪酬福利管理服务的主要内容 .....	142
第三节 日常性薪酬福利管理服务 .....	142
一、日常性薪酬福利管理服务的内涵 .....	143
二、薪资福利计算与发放 .....	143
三、个税申报与缴纳 .....	145
四、商业福利 .....	145
五、劳动政策咨询 .....	146
第四节 薪酬福利管理咨询服务 .....	147
一、薪酬福利管理咨询服务的内涵 .....	147

二、薪酬体系的动态诊断 .....	147
三、薪酬体系的设计 .....	149
第五节 薪酬福利管理外延服务 .....	150
一、薪酬福利管理外延服务的内涵 .....	150
二、薪酬调研 .....	150
三、薪酬培训 .....	154
案例 跨国公司 Seagate 在中国的薪酬福利管理服务 .....	154
参考文献 .....	157
<b>第八章 人才培养服务 .....</b>	<b>159</b>
第一节 人才培养服务概述 .....	159
一、人才培养服务的概念 .....	160
二、人才培养服务的类型 .....	160
三、人才培养服务的形式 .....	162
四、人才培养服务的作用 .....	164
第二节 人才培养服务的供需分析 .....	165
一、人才培养服务的需求分析 .....	166
二、人才培养服务的供给分析 .....	168
三、人才培养服务的供需平衡 .....	169
四、人才培养服务的发展趋势 .....	171
第三节 人才培养外包服务 .....	173
一、人才培养外包服务的概念与流程 .....	174
二、人才培养外包服务的监督与管理 .....	176
案例 浙江亚太机电股份有限公司的人才培训外包 .....	178
参考文献 .....	179
<b>第九章 劳动关系服务 .....</b>	<b>180</b>
第一节 劳动关系服务概述 .....	180
一、劳动关系概述 .....	180
二、劳动关系服务的概念 .....	182
第二节 劳动关系服务的兴起与发展 .....	182
一、劳动关系三方协调机制的产生 .....	183
二、我国劳动关系服务的发展 .....	184
三、劳动关系仲裁服务 .....	185
第三节 劳动关系服务主体 .....	186

一、工会 .....	186
二、雇主组织 .....	187
三、政府 .....	188
第四节 劳动关系商业服务 .....	189
一、雇主服务 .....	189
二、劳动关系协调师的兴起与发展 .....	193
三、其他机构 .....	194
案例 1 W 集团上海某区搬迁案例 .....	194
案例 2 广东某贸易公司劳动关系管理顾问服务 .....	195
参考文献 .....	197
<b>第十章 人才咨询服务 .....</b>	<b>199</b>
第一节 人才咨询服务概述 .....	199
一、人才咨询服务的概念 .....	199
二、人才咨询服务的分类 .....	200
三、人才咨询服务的特点 .....	202
四、人才咨询服务的作用 .....	203
第二节 人才咨询服务的市场需求与发展 .....	204
一、人才咨询服务的市场需求 .....	204
二、人才咨询服务的历史发展 .....	207
三、人才咨询服务行业的发展趋势 .....	208
第三节 人才咨询服务的实施 .....	210
一、人才咨询服务的模式与流程 .....	210
二、人才咨询服务的一般方法 .....	212
三、人才咨询服务的具体方法 .....	214
案例 北森调查云助力中国邮政员工发展 .....	215
参考文献 .....	216
<b>第十一章 人才派遣服务 .....</b>	<b>218</b>
第一节 人才派遣服务概述 .....	218
一、劳务派遣的概念与特点 .....	218
二、人才派遣服务的概念与特点 .....	220
三、人才派遣服务的流程 .....	221
四、人才派遣服务的作用 .....	222
五、劳务派遣服务的兴起与发展 .....	223

第二节 人才派遣服务的市场需求与发展趋势 .....	225
一、人才派遣服务行业的供求分析 .....	225
二、人才派遣服务行业的发展趋势 .....	226
第三节 人才派遣企业的服务模式 .....	227
一、一站式服务模式 .....	227
二、专项服务模式 .....	228
三、劳务承揽模式 .....	230
第四节 人才派遣服务相关的法律法规 .....	231
一、国外人才派遣服务相关的法律法规 .....	231
二、国内人才派遣服务的相关法律法规 .....	233
案例 劳务派遣——专业的事情找专业的公司做 .....	237
参考文献 .....	238
<b>第十二章 人才外包服务 .....</b>	<b>240</b>
第一节 人才外包服务概述 .....	240
一、人才外包服务的概念 .....	240
二、人才外包服务的分类 .....	241
三、人才外包服务的产生与发展 .....	242
四、人才外包服务的优势与劣势 .....	243
五、人才外包服务流程 .....	245
第二节 事务处理外包服务 .....	247
一、事务处理外包服务的概念 .....	248
二、事务处理外包服务的内容 .....	248
三、事务处理外包服务的特点 .....	250
四、事务处理外包服务案例 .....	251
第三节 业务流程外包服务 .....	251
一、业务流程外包服务的概念 .....	252
二、业务流程外包服务的产生与发展 .....	252
三、业务流程外包服务的内容 .....	254
四、业务流程外包服务的特点 .....	255
案例 福祿（苏州）新型材料有限公司的人力资源业务流程外包 .....	256
参考文献 .....	257
<b>第十三章 电子化人才信息技术服务 .....</b>	<b>258</b>
第一节 电子化人才信息技术服务概述 .....	258

一、电子化人才信息技术服务的概念 .....	258
二、电子化人才信息技术服务的发展历程 .....	259
三、电子化人才信息技术服务的新趋势 .....	261
第二节 电子化人才信息技术服务的主要应用 .....	264
一、招聘管理服务 .....	264
二、培训管理服务 .....	266
三、绩效管理服务 .....	269
四、薪酬管理服务 .....	269
五、劳动关系管理服务 .....	270
六、自助服务 .....	271
第三节 电子化人才信息技术服务整体解决方案 .....	272
一、电子化人才信息技术服务整体解决方案的定义 .....	272
二、企业集团的电子化人才信息技术服务整体解决方案 .....	273
三、制造企业的电子化人才信息技术服务整体解决方案 .....	275
案例 华侨城如何进行 HR 信息化建设 .....	276
参考文献 .....	277
<b>第十四章 人力资源业务合作伙伴服务 .....</b>	<b>278</b>
第一节 人力资源业务合作伙伴的发展 .....	278
一、HRBP 概述 .....	279
二、HRBP 的兴起 .....	279
三、HRBP 定位与作用模式 .....	280
四、HRBP 的发展现状 .....	283
第二节 服务于业务的 HRBP .....	284
一、HR 的职能转变 .....	285
二、HRBP 的能力素质要求 .....	285
三、HRBP 工作流程 .....	287
第三节 人力资源业务伙伴服务 .....	288
一、人力资源业务伙伴服务的概念 .....	288
二、HRBP 转型服务流程 .....	289
三、HRBP 的服务内容 .....	290
四、HRBP 的培训服务 .....	292
案例 腾讯为何选择 R 公司 .....	292
附件：蓝博思 HRBP 培训课程的课程大纲 .....	294
参考文献 .....	296



## 人才服务学导论

21 世纪综合国力的竞争，归根到底就是人才的竞争，人才及其才能在很大程度上决定着我国民族的盛衰和现代化建设的进程。国家之间的竞争如此，企业之间的竞争也是如此，谁拥有人才，谁就拥有称霸世界的实力。争人才，抢人才，已成为当今世界最大、最激烈的竞争。然而，随着就业观念的变化，人才流动性加剧，人才市场竞争激烈，企业希望仅靠自己的力量做好人才管理和人才服务往往显得心有余而力不足。为了更好地发现人才、吸引人才、留住人才、培育和发展人才，企业呼唤着专业的人才服务，因此，人才服务应运而生，而人才服务学正是以人才服务为研究对象的学科。

### 第一节 人才服务学的发展

人才服务是近些年来才被提及的一个重要话题，然而它的出现并非偶然，而是信息经济时代对人才管理提出的新要求。人才服务学作为一门新兴的综合性学科，其提出和发展得益于不同的社会实践和学科发展，其中，最主要的是人力资源服务、人才学和服务学的兴起和发展。

#### 一、人力资源服务的发展

人才服务是人力资源服务在 21 世纪的新发展。世界各地包括中国在内的全球性组织已经开始采用一种较新的流程来运用人力资本，即“人才管理”（Talent Management），而专业的人力资源服务提供商应用“人才管理”这种流程来运用人才资源并为企业提供专业服务则成为现代的人才服务。因此，人才服务的发展历程与人力资源服务的发展密不可分。