

丛书主编 萧鸣政

人力资源管理专业实用系列教材

人力资源管理研究 方法与案例分析

萧鸣政 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



丛书主编 萧鸣政

人力资源管理专业实用系列教材

人力资源管理研究 方法与案例分析

萧鸣政 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理研究方法与案例分析/萧鸣政主编.—北京:北京大学出版社,2017.5

(人力资源管理专业实用系列教材)

ISBN 978-7-301-28292-2

I. ①人… II. ①萧… III. ①人力资源管理—教材 IV. ①F243

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第078558号

- 书 名** 人力资源管理研究方法与案例分析
RENLI ZIYUAN GUANLI YANJIU FANGFA YU ANLI FENXI
- 著作责任者** 萧鸣政 主编
- 责任编辑** 陈相宜
- 标准书号** ISBN 978-7-301-28292-2
- 出版发行** 北京大学出版社
- 地 址** 北京市海淀区成府路205号 100871
- 网 址** <http://www.pup.cn> 新浪微博: @北京大学出版社
- 电子信箱** ss@pup.pku.edu.cn
- 电 话** 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765016/62753121
- 印 刷 者** 北京富生印刷厂
- 经 销 者** 新华书店
- 787毫米×1092毫米 16开本 15印张 200千字
2017年5月第1版 2017年5月第1次印刷
- 定 价** 36.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题,请与出版部联系,电话:010-62756370

前 言

人力资源管理属于管理学、心理学、教育学、政治学与法学等多学科交叉的学科。人力资源管理研究方法是管理学研究方法在人力资源领域中应用的一门课程。如何解决人力资源管理研究方法课程的高要求与人力资源管理实践经验性强的矛盾问题,一直是我们在课程设置中的一个难点。

《人力资源管理研究方法与案例分析》的优点,主要在于它的系统性、易懂性与方法性。本课程教材的系统性设计主要体现在两个方面:一方面比较系统地介绍了人力资源管理领域中常用的研究方法;另一方面,顺次介绍了人力资源管理研究方法在人力资源战略、工作分析、人员招聘与配置、人员培训与开发、绩效考评与管理、薪酬管理、员工福利与社会保障、员工激励与关系协调、劳动合同管理等人力资源管理实践中的应用。

教材的易懂性设计,主要体现在研究方法的介绍不是就方法介绍方法,就理论分析理论,而是通过案例问题与背景呈现、方法应用特点和问题的分析与评价等方式,介绍各种研究方法及其在人力资源管理理论与实践中的应用。

教材的方法性设计,一方面体现在开头的一章对于人力资源管理领域中常见研究方法的介绍;另一方面也体现在每章研究方法及其在人力资源管理研究理论与实践中的应用,体现在每章内容与形式的设计上。

本书适于人力资源管理本科学生自学与教师参考。内容包括人力资源管理常用研究方法及其在工作分析、人员招聘与配置、人员培训与开发、绩效考评与管理、薪酬管理、员工福利与社会保障、员工激励与关系协调等人力资源管理领域中的应用。这种方法与应用基本涵盖了人力资源管理的各个方面。

每章各节的写作,又包括学习目标、案例内容介绍与案例学习思考点。每章案例类型不一样,尽量在两个以上。每个案例的介绍,包括研究对象与背景介绍、研究目的、研究过程、研究方法选择、研究结果及其分析等。由此让学生通过案例的阅读与分析,来了解与掌握各种研究方法及其在人力资源管理领域中的应用过程与技巧。这样,学生不但容易理解与掌握各种研究方法,而且能够把握各种研究方法实际应用的步骤、技术与经验。

本书由北京大学人力资源开发与管理研究中心主任萧鸣政教授主编,负责内容策划、大纲设计、编写指导、文字统稿与修改等。本书的初稿,主要是由郭晟豪等人完成的。傅誉、萧箫、姚璐薇、李慧静对本书进行了通读与校正。在编写过程中,参考了国内外大量的著作、文章以及网络资料,在此向有关作者表示诚挚的谢意!

最后,请允许我再次向所有对于本书编写与出版提供过帮助的同志表示衷心的感谢!由于水平有限、时间紧张,加上我们这种形式是对于“人力资源管理研究方法”课程的初次探索,经验不足,书中存在的不足与问题,恳请广大读者批评指正,并且提出宝贵意见,以便我们在今后的修订中改进与修改。

萧鸣政

2017年2月9日

目录

CONTENTS

绪 论 管理学研究方法概述	1
一、文献研究法	1
二、访问调查法	3
三、问卷研究法	6
四、案例分析法	8
五、实验研究法	11
六、比较研究法	15
第一章 人力资源开发及其战略研究案例	19
【案例呈现(一)】 国有企业人力资源管理战略研究	19
【案例点评(一)】	30
【案例思考(一)】	32
【案例呈现(二)】 企业人力资源开发中性别歧视的表现形式	33
【案例点评(二)】	54
【案例思考(二)】	58
第二章 工作分析研究案例	59
【案例呈现(一)】 工作分析的工具及其选择策略	59

【案例点评(一)】	68
【案例思考(一)】	70
【案例呈现(二)】 职务分析问卷(PAQ)的知识化改造	71
【案例点评(二)】	76
【案例思考(二)】	77
第三章 人员招聘与配置研究案例	79
【案例呈现(一)】 家族企业人力资源经理的招聘管理	79
【案例点评(一)】	87
【案例思考(一)】	90
【案例呈现(二)】 企业综合办公室“人岗交叉”问题探析	91
【案例点评(二)】	99
【案例思考(二)】	100
第四章 人员的培训与开发方法研究案例	102
【案例呈现(一)】 公务员培训参与动机分析	102
【案例点评(一)】	122
【案例思考(一)】	124
【案例呈现(二)】 影响饭店培训效果因素的实证分析	125
【案例点评(二)】	134
【案例思考(二)】	136
第五章 绩效考评与管理研究案例	137
【案例呈现】 周边绩效考评体系的建立和应用	137
【案例点评】	146
【案例思考】	148
第六章 薪酬管理研究案例	149
【案例呈现】 制造业员工的薪酬满意度实证研究	149
【案例点评】	156
【案例思考】	157

第七章 员工福利与社会保障研究案例	158
【案例呈现】 工资福利、权益保障与外部环境	158
【案例点评】	178
【案例思考】	180
第八章 员工激励与关系协调研究案例	181
【案例呈现(一)】 异质人才的异常激励	181
【案例点评(一)】	191
【案例思考(一)】	193
【案例呈现(二)】 团队多样性与组织支持对团队创造力的影响	194
【案例点评(二)】	213
【案例思考(二)】	214
第九章 劳动合同管理研究案例	216
【案例呈现】 企业对劳动合同期限的选择及法律管制的效率	216
【案例点评】	227
【案例思考】	229

绪 论

管理学研究方法概述

本章学习目标提示

- 了解管理学研究方法的基本概念
- 掌握管理学研究方法的基本操作流程
- 重点理解不同研究方法的优缺点及适用范围

人力资源管理研究方法,是管理学研究方法结合人力资源领域中探索研究的需要而产生的一系列解决问题的方法。因此,人力资源管理研究方法,主要是管理学研究中常用的一些方法。这些方法,从数据资料获取的途径上看,大致包括文献研究法、访问调查法、问卷研究法、案例分析法、实验研究法与比较研究法等。

一、文献研究法

文献研究法,简称文献法,是指调查者依据一定的目的和课题,通过搜集和阅读文献以获取资料的方法。它不直接接触被调查者,不需要大量研究人员和设备,因此具有客观、可靠和节约的特点。运用文献研究法的基本条件是搜集到有用的文献,以及对调查具有实用的知识信息。搜集的知识信息在内容上具有全面性,在时间上具

有延续性,在空间上具有一致性,在形式上具有多样性。通过文献研究法获得有关调查对象的尽可能丰富的信息资料,就能够了解调查课题的研究状况和进展的有效途径。

运用文献研究法的步骤:(1)明确调查课题的中心内容,确定查阅文献的范围,一定要明确查找范围的宽窄、深浅,才能集中力量找准查全;(2)选择适当的检索工具,由近及远地查阅文献目录,一般以综合性的检索工具为主,然后再用专业性的检索工具加以补充;(3)根据查阅文献的范围和文献的可能来源,确定检索途径和方法,如按内容、按分类、按作者或其他线索进行检索,都要分析考虑后才能确定;(4)到图书馆或资源库,通过图书目录、期刊目录和各种联合目录,找到需要查阅的原始文献、二次文献或三次文献;(5)对文献内容有一个基本的了解之后,要对文献进行筛选,把有价值的文献,包括各个时期有代表性的文章、专著、数据、资料和音像制品等搜集起来,保存下来,并把需要的材料摘录下来;(6)对材料进行分类整理、分析研究;(7)写出分析研究的结果,或在此基础上撰写论著。

运用文献研究法的具体操作方法多种多样。从检索角度看,一般有三种方法:(1)常用法。运用文摘、题录、简介等检索工具查找文献。主要通过书名、分类、主题等内容途径查找,也可通过著者、号码或其他途径查找。(2)追溯法。运用书籍和论文作者在文后所附参考文献资料目录追踪检索需要的文献。(3)循环法。先按常用法查出一定时期内的文献,再用追溯法查出需要的文献,循环向前推移,可逐步查准查全。从研究角度看,一般可采用三种方法:(1)推理法。从阅读报纸、书刊或其他途径得到的信息出发,加上已有的知识,运用科学的思维方法导出结论,然后在实践中加以检验。要善于从一些似乎互不相关的信息中,努力寻找它们的内在联系,大胆假设,丰富想象,严密演绎,以发挥创造性思维的能力。(2)转换法。运用文献抽样的方法,把用文字表示的文献转换为用数字表示的资料,用于描述变化中的事件或过程。具体地说,就是预先编制好信息对象研究的所有文献单位的清单,抽取所需样本,确定分析单位,界定内容的类别,最后对内容进行定量处理与计算。(3)分析法。分

为文献定性分析和文献定量分析。文献定量分析也叫内容分析,就是对文献内容做系统的、数量化的客观统计分析,从而验证研究者的假设或证明某种论断。该方法最基本的特点,是在文献中找出既反映文献内容的实质,又易于计量的特征、特点及属性。如统计文献中使用一定术语的频率,从而使质的内容变成可以测量的,进而进行精确的数量运算。文献定性分析则是通过对文献内容的分析,来揭示文献所反映之事物的性质、本质特征和发展规律的方法。对搜集的文献资料进行分析,包括初级分析和次级分析。初级分析要努力获取有关的文献资料,通过分析得出结论。次级分析则要识别和处理所选择的资料中的偏见和错误,选择适当的指标和索引体系,做好分析和追加分析,得出比初级分析结果更为精确和适用的结论。

文献研究的主要优点是可进行纵贯分析和大规模抽样,而研究费用比实地调查低廉,并且研究对象无反应性。其缺点是由于许多文献不是为研究目的而编制的,可能不包含研究者所需要的一些信息,或文献中存有编制者的偏见等。

运用文献研究法应特别注意鉴别、评价所用资料的真实性,要有“去伪存真”的科学态度和批判精神。只有这样,才能保证文献研究的方向。

二、访问调查法

访问调查法,也称访谈调查法,简称访问法,是研究者通过与被访者面对面谈话的途径获取研究资料的方法。访问法依其对变项的控制程度,可分为结构型访问法、半结构型访问法和非结构型访问法。结构型访问法又称标准化访问法。运用这种方法首先要把问题标准化,制成问卷,然后由被访者回答。所有被访者都回答同一结构的问题。使用结构型访问法,通常是为了验证一种假设或理论,而不考虑与此无关的因素。半结构型访问法指根据研究内容制定一个比较松散的框架,这一框架由一些开放式问题组成。通常,研究者事先拟订一个粗线条的访问提纲,根据自己的研究设计对受访者提出问

题,但在访问中如何发问,则由研究者或者访问者根据当时的情境灵活决定。非结构型访问法事先不制定表格、问卷或定向的标准程序,而是由研究者和被访者就某些问题自由交谈。往往不局限于事先确定的问题和问题的先后排列顺序,可以涉及较宽的领域,有利于充分发挥访问者和被访问者的主动性和创造性,因而能调查到原调查方案中没预料到的信息。这种方法不易控制变项,不适宜验证理论,但可用于探索性研究。非结构型访问由于具体方式不同,又可分为重点集中法、客观陈述法、深度访问法、团体访问法等。在实际调查工作中,这三种访问方式常常可以相互配合使用。一般是先进行非结构型访问,然后辅以半结构型访问或结构型访问。

按被访问者的人数,访问法可分为个别访问法和集体访问法。

- (1)个别访问法。个别访问法是对项目参与者、项目的利益群体及一些重要信息提供者进行个别访谈,有助于了解项目可能涉及的生态环境、自然资源、社会、文化、经济、政治等方面的问题,更重要的是能了解项目目标群体的观点、态度、看法和感觉等“软”的信息。
- (2)集体访问法。集体访问法就是召集被调查者开会讨论和交流,以收集社会信息。这是一种更省时、更高效的访问法。它不仅能做到调查者和被调查者之间的交流,也能做到被调查者之间的交流。但一些涉及保密性、隐私性的问题不宜在集体访问中调查,因为人们往往不愿在这种公开场合谈及这类问题。实施集体访问时的要求是:(1)由于与会者不可能是所有居民,通常可按专家的意见或以随机抽样的方式选择参会者,同时邀请一些人(如地方权威人士、名人、年长者、主要信息提供者等)参加会议;(2)会议主持人(调查者)简要地说明会议主题,提出讨论的具体要求,并严格规定议题的范围;(3)调查者保持中立,不发表自己的意见,不表明自己的倾向,以免误导;(4)要创造一种自由、民主讨论的气氛,以便与会者自由发表意见,但最好不要允许与会者反驳别人的意见,否则容易偏离会议主题,浪费时间;(5)调查者在会议期间要及时记录每个与会者的意见,也应尽可能把自己的观点、反应和感觉系统地记录下来,还应注意要尽量给每个与会者在每一个主题上提供说话的机会;(6)有时,

并不是每个与会者都能或愿意在会上完整、清晰地表达自己的观点和意见,因此在会议结束之后应给他们留下一定的时间。事实上,通过会后与这些人交谈,常可获得一些很有用的信息。

访问的实施过程大致分为访问前的准备、访问开始、访问高潮、访问结束、记录整理等五个阶段。访问前的准备,是要准备好调查问卷或提纲,严格抽样,了解调查对象及群体的情况,准备调查中必要的工具等;访问开始是按抽出的样本顺利接近调查对象,向调查对象说明调查的目的、关系等,以求得调查对象的配合;访问高潮是指在实质调查内容上,力求详细、具体,并设法引导调查对象谈出更深刻和更有意义的看法;访问结束是指要恰到好处地结束访问,向被访问者表示感谢,有条件者可赠送小件纪念品;记录整理是最后一个阶段,对访问时记录不清或有遗漏者及时进行补充、核实,最后整理完成调查资料。

访问法的优点为:(1)可用来调查文盲及受教育程度较低的调查对象;(2)可提高被调查者提供资料的兴趣;(3)调查资料的代表性较高;(4)比较灵活,有较大的伸缩性,可避免被调查者的误会或误解问题,同时也可搜集到问卷调查以外的资料,以利于研究者的深入研究;(5)可限定特定的人回答问题。缺点为:(1)调查所用人力、经费及时间较多,不适宜做大规模调查;(2)受调查人员个人的特性或偏见所影响,难以在一致的情境下收集资料;(3)无法使被调查者有完全匿名的感觉,因此他对回答可能有所保留,或做出不符合事实的回答;(4)用以调查私人生活性质的问题常无法得到回答;(5)被调查者考虑的时间较短,并且也无法参考别人的意见或查看资料,所以难以用来调查复杂的且需要思考或记忆的经验或事实;(6)访问资料难以量化,不宜推论全体。

在使用访问法的过程中应注意以下几点:(1)尊重被访问者,态度应真诚、热情,用语应适当;(2)环境应舒适,气氛应轻松愉快,使被访问者感到轻松愉悦;(3)访问者应多用启发性、引导性问题,对核心、重要的问题,应尽量避免发表个人的观点与看法;(4)在访问结束后,要对资料进行检查和核对,以得出最恰当的结论;(5)事前

制定好一个问题清单,只选择与所调查资料直接相关的问题,按一定的逻辑顺序排列,把容易但必要的问题排在前面,修改不清楚的问题。

三、问卷研究法

问卷研究法,简称问卷法,是通过问卷收集各种社会资料并对问卷进行研究分析的方法。问卷是收集材料的工具,由根据研究的目的而设计的一系列问题所构成。问卷要由被调查者自填答案,所以只能用于受教育程度较高的调查对象(对于受教育程度较低的对象,可以在其填答时进行解释指导)。

一份较为完整的问卷大致包括标题、卷首语、填写说明、问题和答案、编码等部分。其中:(1)标题。调查者应开宗明义地定下题目,概括说明调查的主题。(2)卷首语。说明调查机构、研究目的及重要性、保证为填写问卷者保密等内容。语气要谦虚诚恳,在结尾处感谢被调查者的合作与帮助。(3)填写说明。告知被调查者如何正确填写问卷。(4)问卷正文:问题和答案。一般包括两类问题:一是有关事实方面的问题,主要包括个人的实际行为和个人的基本资料,如性别、职业、受教育程度等;二是有关态度方面的问题,包括意见、情感、动机等。(5)结束语。表示感谢,以及关于不要漏填和复核的请求,提出关于调查形式和内容感受的征询等。(6)编码。可以在问卷设计时就对答案进行编码,便于数据的录入与统计。

使用问卷法的步骤是:(1)确定调查的目的、对象、内容和范围;(2)设计问卷;(3)分发问卷,并保证问卷能够收回;(4)对问卷调查结果进行统计分析和归纳整理。

由于问卷是调查的主要手段,故对问题的设计有较高要求。一般说来,要符合以下几项:(1)提问要准确,假设要明细。问题越准确,假设越明细,回答就越精确有效。不必要的问题不要列入。问卷的字句力求通俗易懂,问题不能模棱两可,每个问题中不可同时包含两个主题。(2)问卷要精练。填写时间一般不宜超过半小时。填写

时间越长,回收率往往越低。(3)问题设计要适应填写者的文化程度和具体情况。问题不宜提得过于深奥或抽象,尽量选用填写者了解和熟悉的文字,少用术语,非用不可时要加以说明。要照顾到填写者的心理状态。(4)问卷表前面要有指导语。指导语是问卷的重要组成部分。在指导语中应当把调查目的、方法、处理形式和注意事项告诉填写者。在可能的情况下还要写明,以后将把调查结果报告本人,并请求合作,予以致谢。这样能使填写者产生兴趣和感到信任。(5)尽量把能引起填写者兴趣的问题放在前面,难度高的问题放在后面。同一类的问题应排在一起。表中所提到的概念和用语应保持前后一致。(6)在进行大规模问卷调查前,最好先在小范围内试调查,并对问卷进行效度和信度检定,以减少问卷误差。

问卷上的问题类型有封闭式和开放式两种。封闭型问卷会把所有可能的答案列出,由填写者任选其中一项或几项适宜的答案。主要有以下五种格式:(1)排列式。即把多种可供选择的答案按其重要程度用1、2、3、4……排列。(2)选择式。即所列答案有多个,填写者可在他认为对的地方打“√”。(3)是非式。答案只有“是”与“否”两种,填写者任选一项打“√”。(4)填充式。即要求填写者以文字或数字填入问卷的空格。(5)尺度式。即把答案作为一根轴上的两个极端,中间格以2、3、4、5……若干等,填写者任选其中一等打“√”。封闭型问卷回答方便,答案规范化,便于处理分析,适用于手工处理与计算机处理。开放型问卷没有约束,可由填写者任意回答,但容易因宽泛而失去重点,调查结果的处理分析也较困难。在实际使用中,开放型与封闭型问卷通常结合使用,既能获得较多的信息,又便于处理分析。封闭式问题更易于进行统计处理。

问卷的发放和回收可以有两种方式。当调查规模小且样本比较集中时,可当面将问卷发给被调查者,由他们填完后直接收回。这种方式的回收率一般比较高。而如果样本量比较大且很分散时,只能把问卷邮寄出去,被调查者填完后再寄回。这种方式的回收率一般比较低。如果一次邮寄回收率太低,可对相同样本再追发一次问卷,以提高回收率,达到研究所需要的样本数。在对问卷进行整理时,要

求废弃不合标准的问卷,对合乎标准的问卷用社会统计技术进行统计分析。问卷法在国内外的社会调查中都有着广泛的应用。

问卷法的主要优点是内容多,样本大,结构化,标准化,便于定量分析,对人员功能特征的描述较为详细,能以较少的人力和时间获得多方面的信息,可以排除人际交往中可能产生的干扰。其主要缺点是要求对象具有相当文化程度,调查面广而不够深入,回复率也较低,填写者可能隐瞒和改变其真正的想法,或做出一般性的回答,使结果容易产生误差。

使用问卷法时应注意:(1)与被调查者建立信赖关系;(2)尽量避免提出被调查者难以回答的问题;(3)某些问题(如比较敏感的问题)尽量以无记名形式进行调查。

四、案例分析法

案例分析法,也称案例研究、个案调查法,简称案例法、个案法,是指对某一特定个体、单位、现象或主题的研究。这类研究广泛搜集有关资料,详细了解、整理和分析研究对象产生与发展的过程、内在与外在因素及其相互关系,以形成对有关问题深入全面的认识和结论。个案研究的单位可以是个人、群体、组织、事件或者某一类问题,某一个案研究项目可以由若干规模较小的研究个案组成,也可以是更大研究项目的一个组成部分。案例分析法一般采用定性的、定量的或者定性定量相结合的方法,是根据某些普遍原理,对社会生活中的典型事件或社会实践的范例进行研究和剖析,以寻求解决有关领域同类问题的思路、方法和模式,提出新的问题,探索一般的规律,检验某些结论的一种社会科学研究方法。

在设计案例研究时,研究者要确定的第一个也是最重要的问题,便是进行单一案例研究还是多个案例研究。在以下情况中我们可以采用单一案例研究。首先,该案例是测试某一理论的关键性个案。这一理论已经有一套主张(假设),以及说明了这套主张(假设)在什么情况下是正确的,而且,这关键性的单一案例是用来证实、挑战或

扩展该理论的,因此,单一案例的研究发现有助于建立理论。其次,该案例代表了一种极端的或独特的情况,因其罕见而值得记录并分析。再次,该案例在过去是没有条件进行研究的。当研究要涉及不止一个案例时,就应采取多个案例的设计。案例的数量不是由抽样逻辑所决定的,因此不会出现样本大小的问题。研究者在选择案例时应该审慎仔细,所选择的案例应该能预测相似的结果或基于可以预测的原因得出相反的结果。前者称为“原样复现”,后者称为“理论复现”。在同一个研究中,一些案例可能是“原样复现”,而另一些案例可能是“理论复现”,选择几个成功的个案是“原样复现”,选择不成功的个案做比较则是“理论复现”。在选择成功和不成功的案例时,研究者会定下成功所需条件的理论主张(理论假设),并选择那些可能会揭示这些条件是否为关键的案例。无论进行单一案例研究还是多个案例研究,很重要的一点就是有一个整体的分析单位或嵌入的分析单位。要牢记案例研究的设计不是在开始时就固定并在研究过程中保持不变的。实际上,在研究的初始阶段该设计可能就会有所变化,原来认为独特的案例研究也许最终只是常规情况。在多个案例研究中所要选取的案例也许会根据所收集的新信息而做出修改。开展多个案例研究需要投入大量的资源和时间,常常要一组研究者才能完成,它也要求收集数据的程序步骤和数据的分析应该符合标准。

运用案例分析法有以下步骤:(1)研究设计,包括定义研究问题、确立先验的理论假设、定义分析单位、确定诠释标准。①定义研究问题,即研究的问题是什么。进行案例研究的问题应该满足以下三个条件:问题要与当前在真实环境中发生的事件和行为有关,我们对此类问题几乎没有控制能力,以及有关“怎样”和“为什么”的问题。案例研究也涉及过去的历史,也可以用来回答除了“多少”和“多大程度”之外的“什么”之类的问题。研究者选择何种研究策略并不是绝对的,而应依据我们要研究的问题采取综合的方法。②理论假设。在少数情况下,虽然有一些研究没有任何理论主张(理论假设)(即使如此也应该有一个明确的研究目的,并基于此对数据的收