

MANPOWER
MANAGEMENT
OF
DENTAL
PRACTICES

2nd edition

口腔诊所
开业管理丛书

第2版

编著 李 刚

口腔医疗人力资源

D E N T A L P R A C T I C E S
M A N A G E M E N T S E R I E S



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

口腔诊所开业管理丛书

口腔医疗人力资源

M A N P O W E R M A N A G E M E N T O F
D E N T A L P R A C T I C E S

第2版

编 著 李 刚

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

口腔医疗人力资源 / 李刚编著 . — 2 版 . — 北京 : 人民卫生出版社 , 2013.3

(口腔诊所开业管理丛书)

ISBN 978-7-117-16830-4

I. ①口… II. ①李… III. ①口腔科医院 - 人事管理
IV. ①R197.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 020236 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数据库服务, 医学教育资源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

口腔医疗人力资源

第 2 版

编 著: 李 刚

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

010-59787586 010-59787592

印 刷: 尚艺印装有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 710 × 1000 1/16 印张: 16

字 数: 305 千字

版 次: 2007 年 1 月第 1 版 2013 年 3 月第 2 版第 2 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-16830-4/R · 16831

定 价: 39.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

序

——写在《口腔诊所开业管理》丛书再版之际

改革开放 30 多年来,我国的口腔医学事业得到前所未有的大发展。口腔医疗机构和口腔医师队伍迅猛发展。口腔执业医师、助理执业医师的数量已从改革开放前的 5000 多名增加到将近 20 万。每年新增加的口腔医师数量接近 2 万名。民营口腔诊所、门诊部从无到有遍布全国城乡,各级各类口腔医疗机构都有了新的发展与提高。

但是随着中国口腔医学的迅速发展,我们还必须清醒地认识到,在很多方面我们与发达国家甚至一些发展中国家相比较,还存在较大差距。特别是口腔医生的执业服务理念和服务水平还亟待提高。随着我国医疗卫生体制改革的不断深入,各种类型口腔医疗机构的社会需求正在不断加大,民营的和社区口腔诊所经营管理尚存在很多问题。事实上口腔诊所的开业管理对口腔医师来说是一种挑战,国外诸多学者十分重视这一课题的研究探讨。在发达国家的牙医学教育中,口腔诊所开业管理是一门必修课,甚至在日本、加拿大等国的一些大学将口腔诊所开业管理作为一个专业。

十几年前,李刚博士就曾与我谈起对口腔医疗服务管理研究的兴趣和研究计划。他对我国众多的口腔诊所和欧美日口腔诊所的开业管理进行了长期的调查与研究。自 1993 年开始在口腔医学专业大专生、本科生和研究生的课程教学中增加病人管理、医疗安全、职业道德、健康教育、交叉感染、医患关系、诊所管理等相关教学内容,2006 年人民卫生出版社出版了由李刚博士编著的《口腔诊所开业管理》丛书,2008 年中华口腔医学会将李刚博士主讲的《口腔医疗机构管理高级培训》列为继续教育项目,2009 年第四军医大学正式将李刚博士设计的《口

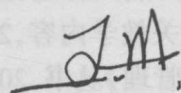
腔医疗服务管理学》课程列为 20 课时的口腔医学专业相关选修课教学计划,收到良好效果。

李刚博士的研究工作始终贯穿着一个主题——在科学飞速发展的今天,公共口腔卫生和口腔医疗服务管理如何改革、发展、与时俱进,这对于大众口腔健康是一至关重要的问题。从他的著作中可以清楚地看到,他始终坚持地投入公共口腔卫生和口腔医疗服务管理的研究,无论是成功还是挫折,无论是鼓励还是非议,他从不停下脚步。面对李刚博士的再版新著,更是油然而敬,值得击掌庆贺。

李刚博士编著并再版的《口腔诊所开业管理》丛书,包括了《口腔诊所感染控制》《口腔诊所健康教育》《口腔诊所病人管理》《口腔诊所开业准备》《口腔诊所空间设计》《口腔医疗人力资源》《口腔医疗设备管理》《口腔医疗市场拓展》《口腔医疗安全管理》《口腔医疗质量管理》共 10 册,以新颖的理论、大量的案例、调查报告等,反映了国内外口腔诊所开业管理的先进技术与方法,集中聚焦于模式、方法、工具、案例、问题及解决方案,务求使读者在有限时间里真正读有所获。综观全书的内容我们清晰地看到,一个世纪以来口腔诊所开业管理已经开辟了十分广阔的领域。《口腔诊所开业管理》丛书将把口腔医疗服务与服务管理学结合,使服务管理学的触角深入到口腔医疗服务的各个环节。本丛书打破了很多人都认为顺理成章的“经验管理”模式,提供了一系列实用的参考方案或建议,将成为解决执业口腔医生和口腔医疗机构在日常工作中遇到的种种难题的实用工具书。现在,这部《口腔诊所开业管理》丛书的再版是李刚博士多年来勤奋钻研,勇于开拓,深入探讨的结果,也得益于我国口腔医疗服务体制多元化发展的生态环境。

我相信《口腔诊所开业管理》丛书的再版,对中国口腔医生执业服务和口腔医疗机构管理水平的提高不无裨益。最后,我衷心地希望读者会喜欢这套丛书,并在阅读后有所收获。

中华口腔医学会会长



2012 年 9 月 20 日



前言

口腔医疗服务行业很特殊,是一种个性化的行业,讲求人员的专业性,人才是口腔医疗服务管理的重点。在葛优主演的一部影片《天下无贼》中有一句经典的台词,21世纪最缺少的是什么?是人才!口腔医疗人力资源管理的目的在于协调人与人合作的关系,最大限度地发挥人的能动性和创造性。

在现代医学中,口腔医学已经成为备受瞩目的热门专业。这不仅是由于现代人生活水平提高,开始重视自身的形象美,更重要的是,口腔医生的高薪前途也越来越多地吸引着众考生的视线。口腔医师的收入(年终奖金、基本工资、提成工资)逐步成为调节人力资源供求的手段和人力资源市场供求的信号。企业在争夺市场份额的同时,建立优于竞争对手的关键能力之一就是建立人力资源系统。在当今社会和管理层有句很流行的格言“员工是企业最宝贵的资产”。可见重视人才已越来越多地被人们所认同和接受,口腔诊所应该把自己的下属和员工当做是一种投资以期获取更长期的利益。

“客户第一、客户至上,也就是患者第一、患者至上”、这个口号在全球已经喊了很多年。好像从没有人怀疑过它的科学性。但有这么一家企业,放弃了“客户第一”的原则,倡导的是“员工第一,客户第二”。这就是美国西南航空公司。美国西南航空公司总裁凯勒认为:“如果认为‘客户永远是对的’,那就是老板对员工最严重的背叛。事实上,客户经常是错的,我们不欢迎这种客户。我们宁可写信奉劝这种客户改搭其他航空公司的班机,也不要他们侮辱我们的员工”。面对这样的尊重和关爱,美国西南航空公司的员工能不感动?

口腔医疗人力资源管理包括员工的福利、假期、缺勤及消极怠工的处理、评估、试用期、续约和终止合约等,这些管理必须符合政府的法规和条例。当口腔诊所发展顺风顺水、一路高歌时,要以真情实感善待员工。当口腔诊所处于逆境,陷于发展低谷时,员工才会用自己的不懈努力回报诊所。所谓投之以李必然报



之以桃就是这个道理。

作者长期以来将我国口腔医疗服务管理作为其研究内容,对国内外众多的口腔诊所的开业管理进行了调查与研究,积累了数以百计的口腔医疗人力资源成功案例。本书分为人力资源基础理论、口腔医生职业特点、口腔诊所人员职类、口腔诊所执业能力、医护人员招聘选拔、医护人员绩效考评、医护人员薪酬福利、口腔医师满意度调查、医护人员教育培训、医护人员职业礼仪、员工职业发展规划、口腔诊所团队建设、医护人员离职处理、口腔诊所学术交流、国内口腔医学期刊、国内口腔医学院校、口腔医师职业紧张、口腔医疗职业防护、口腔医生特殊管理等共二十章,我国部分省市口腔医生基本结构调查报告、陕西省口腔医生分布现状调查、口腔医师工作满意度现状调查等共三个附录。内容系统、全面、规范、实用、可操作性强,对口腔医疗人力资源管理有指导作用。

在本书编写和相关研究过程中,得到了第四军医大学口腔医学院和西安爱牙管理咨询有限公司的大力支持和帮助,得到了我国各地口腔医院、口腔门诊部、口腔诊所的大力合作和支持。借此出版机会,特此表示敬意和感谢。

李 刚

2012年9月20日

作者联系方式:

单位:第四军医大学口腔医学院口腔预防医学教研室

地址:中国 西安 长乐西路145号 邮编:710032

电话:029-84772650(办公室)

E-mail: fmmuligang@fmmu.edu.cn

欢迎来函来电咨询和提出宝贵修改意见

目 录

CONTENTS

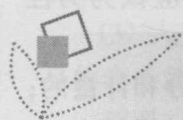
第一章 人力资源基础理论	1
第一节 人力资源	1
第二节 人力资源管理	3
第三节 人力资源规划	7
第四节 口腔医疗人力资源管理	10
第二章 口腔医生职业特点	15
第一节 职业特点	15
第二节 职业发展	17
【附录】 医师定期考核管理办法	19
第三节 分科特点	23
第三章 口腔诊所人员职类	28
第一节 口腔诊所员工分类	28
第二节 口腔诊所员工职责	29
第三节 医护人员职责管理	39
第四章 口腔诊所执业能力	44
第一节 执业能力的形成	44
第二节 有效管理基本理论	51
第三节 有效管理基本方法	55
第四节 我国口腔诊所人力资源管理中存在的问题	56



第五章 医护人员招聘选拔	58
第一节 口腔诊所员工编制	58
第二节 招聘和选拔员工	59
第三节 口腔医生素质评估	64
第四节 聘用员工签订合同	65
【附录1】 口腔诊所口腔医师聘用合同	65
【附录2】 中华人民共和国劳动合同法	68
第六章 医护人员绩效考评	79
第一节 口腔医师工作能力评价	80
第二节 牙科护士工作能力评价	84
第三节 医护人员考评制度	87
第四节 绩效考评注意问题	93
第七章 医护人员薪酬福利	96
第一节 薪酬福利基本原理	97
第二节 基本薪资方案	98
第三节 福利薪资方案	99
第四节 薪资实施注意问题	100
第八章 口腔医师满意度调查	104
第一节 满意度	104
第二节 满意度调查	106
第九章 激励口腔医师	108
第一节 口腔医生的需要	109
第二节 激励的原则	112
第三节 激励的方法	116
第四节 激励的导向	123
第十章 医护人员培训管理	125
第一节 岗位培训	126
第二节 职业教育	128
第三节 建立学习型口腔诊所	129

■ 第十一章 医护人员职业礼仪·····	135
第一节 口腔诊所员工形象·····	135
第二节 口腔诊所员工礼仪·····	136
■ 第十二章 员工职业发展规划·····	141
第一节 影响职业发展的环境因素·····	141
第二节 员工职业生涯规划·····	143
■ 第十三章 口腔诊所团队建设·····	146
第一节 团队建设的内涵·····	146
第二节 团队建设的特点·····	149
第三节 团队建设的环节·····	152
第四节 创造工作氛围·····	155
第五节 培训超级团队·····	156
第六节 团队建设的要素·····	158
■ 第十四章 医护人员离职处理·····	162
第一节 生涯承诺与组织承诺·····	162
第二节 辞职和离职·····	163
第三节 告诉患者离职去向·····	165
第四节 患者是诊所的资源·····	166
■ 第十五章 口腔诊所学术交流·····	168
第一节 设备及材料展览会·····	169
第二节 国家继续教育项目·····	175
第三节 口腔医学学术交流·····	177
■ 第十六章 国内口腔医学期刊·····	179
第一节 学术期刊·····	179
第二节 直投期刊·····	186
■ 第十七章 国内口腔医学院校·····	188

第十八章 口腔医疗职业防护	217
第一节 口腔医生职业紧张	217
第二节 口腔医生职业防护	220
附录 1 我国部分省市口腔医生基本结构调查报告	225
附录 2 陕西省口腔医生分布现状调查	230
附录 3 口腔医师工作满意度现状调查	234
参考文献	239



第一章

人力资源基础理论

口腔医疗人力资源是口腔诊所开业管理的核心部分,在整个口腔诊所开业管理中占有特殊重要的地位。无论哪种行业,员工在反映服务素质方面担当着重要的角色。现代管理学十分强调人的作用,认为:“人的知识不如人的智力,人的智力不如人的素质,人的素质不如人的觉悟”。在口腔诊所的人、财、物的因素中,人是首要的因素,培育调动员工的积极性,是口腔诊所管理永恒的主题。人力资源基础理论是口腔诊所管理者必备的知识。



第一节 人力资源

人力资源是口腔诊所最重要的增值性资源,现代口腔诊所的竞争归根结底是人才的竞争,人力资源管理是口腔诊所开业管理最为重要的组成部分。

一、人力资源的定义

人力资源,又称劳动力资源或劳动力,是指能够推动整个经济和社会发展、具有劳动能力的人口总和。

人力资源的最基本方面,包括体力和智力。如果从现实的应用形态来看,则包括体质、智力、知识和技能四个方面。

具有劳动能力的人,不是泛指一切具有一定的脑力和体力的人,而是指能独立参加社会劳动、推动整个经济和社会发展的人。所以,人力资源既包括劳动年龄内具有劳动能力的人口,也包括劳动年龄外参加社会劳动的人口。

关于劳动年龄,由于各国的社会经济条件不同,劳动年龄的规定不尽相同。

一般国家把劳动年龄的下限规定为 15 岁,上限规定为 64 岁。我国招收员工规定一般要年满 16 周岁,员工退休年龄规定男性为 60 周岁(到 60 岁退休,不包括 60 岁),女性为 55 周岁(不包括 55 岁),所以我国劳动年龄区间应该为男性 16~59 岁,女性 16~54 岁。

从宏观意义上来看,人力资源是以国家或地区为单位进行划分和计量的;从微观意义上来看,人力资源则是以部门或企事业单位进行划分和计量的。

具体说来,人力资源的数量构成包括 8 个方面:

(1) 处于劳动年龄之内、正在从事社会劳动的人口,它占据人力资源的大部分,可称为“适龄就业人口”。

(2) 尚未达到劳动年龄、已经从事社会劳动的人口,即“未成年劳动者”或“未成年就业人口”。

(3) 已经超过劳动年龄、继续从事社会劳动的人口,即“老年劳动者”或“老年就业人口”。

以上三部分人口,构成就业人口的总体。

(4) 处于劳动年龄之内、具有劳动能力并要求参加社会劳动的人口,这部分可以称作“求业人口”或“待业人口”,它与前三部分一起构成经济活动人口。

(5) 处于劳动年龄之内、正在从事学习的人口,即“就学人口”。

(6) 处于劳动年龄之内、正在从事家务劳动的人口。

(7) 处于劳动年龄之内、正在军队服役的人口。

(8) 处于劳动年龄之内的其他人口。

二、人力资源的特点

由于人本身所具有的生物性、能动性、智力性和社会性,决定了人力资源具有以下特点:

1. 人力资源是能动的主体性资源 主体性或能动性是人力资源的首要特征,是与其他一切资源最根本的区别。所谓主体性,就是说人力资源在经济活动中起着主导作用。一切经济活动都首先是人的活动,由人的活动才引发、控制、带动了其他资源的活动。另外,在经济活动中人力资源是唯一创造作用的因素。经济活动的生命是发展、是进取、是创新,而只有人力资源才能担负起这种发展、进取和创新的任务,其他任何生产要素都不具有这样的能力。

2. 人力资源是特殊的资本性资源 人力资源作为一种经济性资源,它具有资本属性,与一般的物质资本有共同之处。即:

(1) 人力资源是公共、社会、企业等集团和个人投资的产物,其质量高低主要取决于投资程度。从根本上说,人力资源的这个特点起因于人的能力获得的后天性。因为任何人的能力都不可能是先天就有的,为了形成能力,必须接受教



育和培训,必须投入财富和时间。

(2) 人力资源也是在一定时期内可能源源不断地带来收益的资源,它一旦形成,一定能够在适当的时期内为投资者带来收益。

(3) 人力资源在使用过程中也会出现有形磨损和无形磨损。例如劳动者自身的衰老就是有形磨损,劳动者知识和技能的老化就是无形磨损。

但是,人力资源又不同于一般资本,对一般实物资本普遍适用的收益递减规律,不完全适用于人力资源。在现代社会的经济发展中,呈现的是人力资本收益递增规律,这使得当代经济的增长主要应当归因于人力资源。

3. 人力资源是变动的增值性资源 目前在国民经济中,人力资源收益的份额正在迅速超过自然资源和资本资源。在现代市场经济国家,劳动力的市场价格不断上升,人力资源投资收益率不断上升,同时劳动者的可支配收入也不断上升。与此同时出现的还有一种变动,就是高质量人力资源与低质量人力资源的收入差距也在扩大。

人力资源的经济作用日益强化,不仅仅是人力资源质量提高的结果,同时也是人力资源的使用过程是一个不断自我补偿、更新、发展和丰富化的过程所决定的。

4. 人力资源是可控的再生性资源 人力资源的再生性,主要基于人口的再生产和劳动力的再生产,通过人口总体内个体的不断更替和“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。当然,人力资源的再生性不同于一般生物资源的再生性,除了遵守一般生物学规律外,它还受人类意识的支配和人类活动的影响。



第二节 人力资源管理

人力资源管理是指影响员工的行为、态度以及绩效的各种政策、管理实践以及制度。包括了组织中一切与员工有关的管理决策和管理实践活动。由于人力资源在经济增长中的作用越来越重要,对人力资源的有效管理也越来越受到重视。人们认识到员工的行为表现、对工作的投入和工作绩效是组织目标实现的关键,因此人力资源管理对组织的兴衰成败至关重要。

一、人力资源管理的定义

人力资源管理就是指运用现代化的科学方法,对与一定物力相结合的人力进行合理的培训、组织和调配,使人力、物力经常保持最佳比例,同时对人的思想、心理和行为进行恰当的诱导、控制和协调,充分发挥人的主观能动性,使人尽



其才,事得其人,人事相宜,以实现组织目标。

根据定义,可以从两个方面来理解人力资源管理,即:

1. 对人力资源外在要素——量的管理 对人力资源进行量的管理,就是根据人力和物力及其变化,对人力进行恰当的培训、组织和协调,使二者经常保持最佳比例和有机的结合,使人和物都充分发挥出最佳效应。

2. 对人力资源内在要素——质的管理 主要是指采用现代化的科学方法,对人的思想、心理和行为进行有效的管理(包括对个体和群体的思想、心理和行为的协调、控制和管理),充分发挥人的主观能动性,以达到组织目标。

在讲到人力资源管理时,我们常常还会涉及“人力资源开发”这个概念,二者既相互联系又有所区别,都是针对人力资源的管理活动,但侧重点不同。人力资源开发强调的是如何使潜在的人力资源向现实的人力资源合理转化,不断挖掘其潜力、提升其价值。而人力资源管理则强调如何使人力资源与物力资源实现合理配置,充分发挥其效益、提高其效率。

二、现代人力资源管理与传统人事管理的区别

人事管理的区别人力资源管理是从人事管理和劳动管理发展演变而来,但与传统人事管理以“事务”为中心不同,它更加强调人力资源管理要与组织的目标和战略相联系;更注重人力资本的投入产出效益;更关注人的能力的二次开发、人力资本的升值以及企业价值和员工价值的“双赢”。

现代人力资源管理深受经济竞争环境、技术发展环境和国家法律及政府政策的影响。它作为近 20 年来出现的一个崭新的和重要的管理学领域,远远超出了传统人事管理的范畴。具体说来,存在以下一些区别:

传统人事管理的特点是以“事”为中心,只见“事”,不见“人”,只见某一方面,而不见人与事的整体、系统性,强调“事”的单一方面的静态的控制和管理,其管理的形式和目的是“控制人”;而现代人力资源管理以“人”为核心,强调一种动态的、心理、意识的调节和开发,管理的根本出发点是“着眼于人”,其管理归结于人与事的系统优化,致使企业取得最佳的社会和经济效益。

传统人事管理把人设为一种成本,将人当做一种“工具”,注重的是投入、使用和控制。而现代人力资源管理把人作为一种“资源”,注重产出和开发。是“工具”,你可以随意控制它、使用它,是“资源”,特别是把人作为一种资源,你就得小心保护它、引导它、开发它。难怪有学者提出:重视人的资源性的管理,并且认为 21 世纪的管理哲学是“只有真正解放了被管理者,才能最终解放管理者自己”。

传统人事管理是某一职能部门单独使用的工具,似乎与其他职能部门的关系不大,但现代人力资源管理却与此有着截然不同。实施人力资源管理职能的



各组织中的人事部门逐渐成为决策部门的重要伙伴,从而提高了人事部门在决策中的地位。人力资源管理涉及企业的每一个管理者,现代的管理人员应该明确:他们既是部门的业务经理,也是这个部门的人力资源经理。人力资源管理部门的主要职责在于制订人力资源规划、开发政策,侧重于人的潜能开发和培训,同时培训其他职能经理或管理者,提高他们对人的管理水平和素质。所以说,每一个口腔诊所的管理者,不单完成口腔诊所的医疗、服务目标,还要培养一支为实现口腔诊所目标能够打硬仗的员工队伍。

三、人力资源管理的具体任务

源于传统人事管理,而又超越传统人事管理的现代人力资源管理,主要应包括哪些具体内容和工作任务呢?

人力资源管理关心的是“人的问题”,其核心是认识人性、尊重人性,强调现代人力资源管理“以人为本”。在一个组织中,围绕人,主要关心人本身、人与人的关系、人与工作的关系、人与环境的关系、人与组织的关系等。

目前比较公认的观点是:现代人力资源管理就是一个人力资源的获取、整合、保持激励、控制调整及开发的过程。通俗点说,现代人力资源管理主要包括求才、用才、育才、激才、留才等内容和工作任务。一般说来,现代人力资源管理主要包括以下几大系统:

- (1) 人力资源的战略规划、决策系统。
- (2) 人力资源的成本核算与管理系统。
- (3) 人力资源的招聘、选拔与录用系统。
- (4) 人力资源的教育培训系统。
- (5) 人力资源的工作绩效考评系统。
- (6) 人力资源的薪酬福利管理与激励系统。
- (7) 人力资源的保障系统。
- (8) 人力资源的职业发展设计系统。
- (9) 人力资源管理的政策、法规系统。
- (10) 人力资源管理的诊断系统。

为了科学、有效地实施现代人力资源管理各大系统的职能,对于从事人力资源管理工作的人员有必要掌握三方面的知识:①关于人的心理、行为及其本性的一些认识;②心理、行为测评及其分析技术,即测什么、怎么测、效果如何等;③职务分析技术,即了解工作内容、责任者、工作岗位、工作时间、怎么操作、为什么做等方面的技术。这是从事人力资源管理工作的前提和基础。

四、人力资源管理的意义

在人类所拥有的一切资源中,人力资源是第一宝贵的,自然成了现代管理的核心。不断提高人力资源开发与管理的水平,不仅是当前发展经济、提高市场竞争力的需要,也是一个国家、一个民族、一个地区、一个单位长期兴旺发达的重要保证,更是一个现代人充分开发自身潜能、适应社会、改造社会的重要措施。

我国著名人力资源专家张德教授曾在其著作中指出人力资源管理的主要意义是:

(1) 通过合理的管理,实现人力资源的精干和高效,取得最大的使用价值。并且指出:人的使用价值达到最大 = 人的有效技能最大地发挥。

(2) 通过采取一定措施,充分调动广大员工的积极性和创造性,也就是最大地发挥人的主观能动性。调查发现:按时计酬的员工每天只需发挥自己20%~30%的能力,就足以保住个人的饭碗。但若充分调动其积极性、创造性,其潜力可发挥出80%~90%。

(3) 培养全面发展的人。人类社会的发展,无论是经济的、政治的、军事的、文化的发展,最终目的都要落实到人——一切为了人本身的发展。目前,教育和培训在人力资源开发和管理中的地位越来越高,马克思指出,教育不仅是提高社会生产的一种方法,而且是造就全面发展的人的唯一方法。

实际上,现代人力资源管理的意义可以从三个层面,即国家、组织、个人来加以理解。

目前,“科教兴国”、“全面提高劳动者的素质”等国家的方针政策,实际上,谈的是一个国家、一个民族的人力资源开发管理。只有一个国家的人力资源得到了充分的开发和有效的管理,一个国家才能繁荣,一个民族才能振兴。

在一个口腔诊所中,只有求得有用人才、合理使用人才、科学管理人才、有效开发人才等,才能促进口腔诊所目标的达成和个人价值的实现。针对个人,有个人潜能开发、技能提高、适应社会、融入组织、创造价值,奉献社会的问题,这都有赖于人力资源的管理。

我们不从宏观层面和微观层面,即国家和个人来谈人力资源管理,而是从中观层面,即针对口腔诊所来谈现代人力资源管理。因此,我们更为关注现代人力资源管理对一个口腔诊所的价值和意义。我们认为现代人力资源管理对口腔诊所的意义,至少体现在以下几方面:

1. 对口腔诊所管理 人、财、物、信息等,可以说是口腔诊所管理关注的主要方面,人又是最为重要的、活的、第一资源,只有管理好了“人”这一资源,才算抓住了管理的要义、纲领,纲举才能目张。