



从行为科学看 人力资源管理的三种视角

文/张丽华

任何管理学派和管理模式都要满足现实需要,为管理实践服务,这才符合实事求是的科学发展观。从人力资源角度来看,每种管理学派的出现都在客观上引导和推动了人力资源管理的研究和发展,行为科学就很具代表性。

行为科学的发展

行为科学诞生于20世纪20年代末、30年代初的霍桑实验,创始人是美国哈佛大学教授、管理学家梅奥。霍桑实验的研究结果否定了古典管理理论对于人的假设,实验表明:工人不是被动的、孤立的个体,其行为不仅仅受工资的刺激,影响生产效率的最重要因素不是待遇和工作条件,而是工作中的人际关系。据此,梅奥提

出了自己的观点:工人是“社会人”,而不是“经济人”;企业中存在着非正式组织;新的领导能力在于提高工人的满意度。梅奥的这一理论在当时被称为人际关系理论,也就是早期的行为科学。在梅奥等人创建人际关系学说,即早期的行为科学以后,经过三十年的大量研究,许多从事行为科学研究的社会学家、人类学家、心理学家、管理学家先后发表了大量优秀著作,提出了许多很有见地的新理论,逐步完善了人际关系理论。1949年,在美国芝加哥召开的一次跨学科的会议上,行为科学这一名称首次被提出。行为科学本身并不是完全独立的学科,而是心理学、社会学、人类文化学等研究人类行为的各种学科互相结合的一门边缘性学科。

行为科学以人的行为及其产生的

原因作为研究对象。具体来说,它主要是从人的需要、欲望、动机、目的等心理因素的角度研究人的行为规律,特别是研究人与人之间的关系、个人与集体之间的关系,并借助于这种规律性的认识来预测和控制人的行为,以实现提高工作效率、达成组织目标的目的。行为学派虽然没有研究出一套完整的管理体系,却为人们提供了许多有价值的观点,他们的行为论题主要有激励、领导、群体、组织设计、组织变化与发展等,二战后的行为科学主要包括以下几个部分:马斯洛(A. H. Maslow, 1908-1970,著有《人类动机的理论》)的需求层次理论,指出主管人员都必须随机制宜地对待职工的各种需求;赫茨伯格(F. Herzberg, 著有《工作的激励因素》)的双因素理论,强调主管人员

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》;
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》;



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）;
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

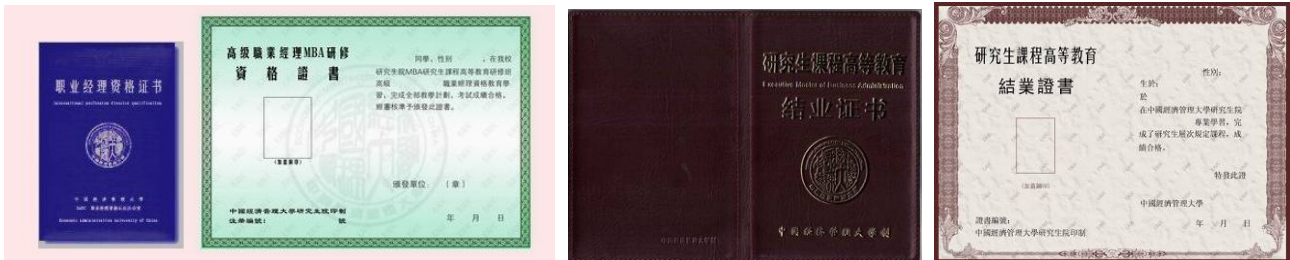
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件人：王海涛
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户 (存折)： 1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户 (卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>

必须抓住能促使职工满意的因素；麦格雷戈(D. M. McGregor, 1906-1964)的“X理论—Y理论”，他在1957年11月美国《管理评论》杂志上发表的《企业的人性面》一文中首先提出了有名的“X理论—Y理论”，以后又在其他著作中进一步加以阐释。

泰勒制的科学管理诞生在20世纪初，直到今天，世界500强企业中知名的美国UPS公司还在成功地使用它，科学管理的价值就在于它的有效性。行为科学在以往的应用领域强调关注个体心理、群体心理，强调了组织和领导的作用。进入19世纪80年代以后，行为科学在国内外都面临着挑战。很多新的理论被提出后，都要经受时间的验证；在实践层面，企业的人力资源管理也面临各种类似的挑战。人们越来越发现，企业面临的竞争是全球化的，企业竞争也分为不同的层次。产品竞争包括价格、质量、服务的竞争，这是一种表层的竞争；企业在管理自己的品牌时，如果市场策略、管理和创新跟不上的话，产品最终是没有竞争力的，这种品牌竞争属于一种中间层面的竞争；企业面临的更深层面的竞争就是领导者的经营理念、企业家的价值观和组织文化，以及企业的运营机制和人的经营素质的竞争。人的素质决定了产品的创新，那么这种企业文化的竞争就是深层次的竞争。简单地说就是：表层竞争是产品竞争，中层竞争是品牌竞争，而深层竞争是企业文化的竞争，而人是文化的载体，其重要作用就不言而喻了。

行为科学的诞生以及组织行为学的发展推动了人力资源管理的研究和应用；同样，人力资源管理的各种实践也要求行为科学不断地深化和完善。现在来看，人力资源管理在国外

的学术研究领域，已经明显分成了三个重要的视角，并且深刻地影响了企业人力资源管理的实践应用。

雇主视角的人力资源管理

雇主视角的人力资源管理主要是从行为科学的角度来看待，基本的理论就是个体行为、群体行为、组织行为、领导行为，所需要的基本技能是用人、识人、影响人；激励、决策、变革。

这些理论应用于实践的主要目标是：最大限度地调动员工的工作积极性，雇主力求以最低的经济投入获得劳动力这一生产要素的最大产出。实践中行为科学帮助企业提高生产力，主要是通过改进组织结构、完善管理政策、优化管理方法来解决人力资源领域的问题，尽管整个改善活动的主体是员工，但主要还是依赖资方的意愿和态度。新形势下，国有企业面临的最严峻的问题就是需要建立团队，因此从雇主角度来说，人力资源管理理论是行为科学的基础，镶嵌在行为科学的发展进程中。

雇主视角的研究其实就是一部现代管理学的发展史。初级阶段的理论源泉是早期的工业心理学和以泰勒为代表的古典科学管理学派，管理的中心是如何通过科学的工作方法来提高人的劳动效率。在人事管理阶段，雇主视角的研究领域融合了心理学，尤其是管理心理学和行为科学的研究方法。20世纪40年代，人际关系运动兴起；50年代，组织行为学问世；70年代，行为科学在人力资源管理领域日益占据了统治地位。在雇主视角的人力资源教学科研领域，大多数教学人员都有心理学博士学位。在人力资源管理阶段，目前北美几乎每一所大学

都开设了人力资源管理课程，有些大学在商学院或管理学院设置了人力资源管理专业，或在MBA教学中设置了人力资源管理研究方向。这些就是通常所说的从雇主视角研究人力资源问题。一大批行为科学研究人员受雇于商学院，成为管理学教授，发表了一系列研究论文，其聚焦点和中心诉求就是帮助雇主采取更加有效的技术方法提高组织效率。

雇员视角的人力资源管理

雇员视角的人力资源管理一般是着眼于工会与劳动关系的角度，主要关注产业民主、劳动立法、集体谈判。学者要研究如何兼顾从雇员的角度去帮助弱势群体争取与巩固自己的权益。

相关理论应用于实践的主要目标是：促进平等无歧视就业；在雇员受雇于公司的整个过程中——从受雇到雇佣关系结束（退休、辞职、裁员与解雇），因追求效率和机会平等而引发的矛盾能够受到雇主和政府的重视，力求双赢，最终促进企业和个人发展目标的实现。

从全球范围看，雇员视角的研究是伴随着劳工运动、产业关系以及劳动立法的发展而形成的。20世纪20年代北美对劳工问题的研究，是当时盛行并影响较大的另外一个研究产业关系的视角。产业关系或者说劳动关系的研究脱胎于应用经济学，其理论源泉最初是劳动经济学的制度经济学派。产业关系或劳动关系逐渐更多地从属于法学或社会学学科领域，许多劳动关系专家都具有法学背景，他们的理论基础是法学和宏观社会学。他们认为人力资源问题的根源在企业外部，要从社会中寻找原因，企业内部

管理的改进只能部分地解决劳动问题,如果没有工会和政府法规这两根“操纵杆”,企业的管理就不会有效。从20世纪20年代到40年代,北美几所大学相继成立了劳工关系研究中心,从而促进了劳工关系的研究,如普林斯顿大学和麻省理工学院的劳工关系研究中心。二战以后,近24所大学和学院建立了独立的雇佣和劳工关系系、学院或研究所。1945年康奈尔大学建立了劳工关系学院,研究人员涉及八个研究领域,如集体谈判、劳动立法和产业民主等。

政府视角的人力资源管理

政府视角的人力资源管理主要研究劳动经济方面,重点关注就业与市场、收入与分配、劳动与社会保障。

这方面理论应用于实践的主要目标是:关注产业发展趋势,对劳动力市场现象进行微观分析(劳动力市场、劳动力需求、供给人力资本理论、工资原理),对劳动经济进行宏观分析(劳动就业和失业);协调雇主和工会与集体谈判,关注雇员的社会保险;协助政府和有关部门出台决策。

从政府的视角来说,关注点在社会效益与产业发展、就业与劳动力市场等方面的发展。劳动与社会保障专业的前身叫劳动经济专业,劳动经济学主要研究的是劳动力市场,研究企业和人在劳动力市场上的行为反应。企业人力资源管理借助行为科学的研究范式,更多地聚焦于微观问题,关注具体的管理方法和技术工具;劳动经济学更多地站在政府的视角,关注人力资源领域的宏观问题,考虑人力资源的合理配置,比如运用

经济学的方法研究劳动力市场供给和需求问题、就业歧视问题、收入分配问题以及社会保障理论与实践等。近年来,劳动经济学的研究在北美开始出现新的变化趋势,即劳动经济学与人力资源管理开始出现融合的现象。劳动经济学已开始深入到企业微观层面,越来越多的学者开始运用经济学的理论和方法来系统探讨人力资源管理所面临的诸如人员招聘、绩效考核、培训等管理流程中的问题。

劳动关系问题的理论和实践

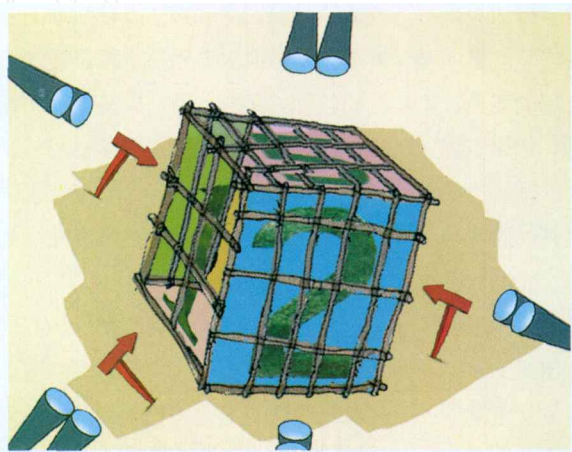
无论从哪个视角来看待人力资源管理,都会涉及劳动关系问题,或者说,劳动关系管理是人力资源管理的核心问题。现代西方资本主义的发展

性和平等性的一种社会关系,用社会法的理论来揭示劳动关系的内涵。尽管第三阶段的理论最具科学性,但其他两种认识还继续为一部分人所接受,至今仍对劳动关系的实践工作有一定的影响。目前的实际情况是,上述三种关于劳动关系的理论认识同时存在,不但同时存在于人们的思想意识中,也同时存在于现行的法律规范和劳动争议处理制度中,造成了非常复杂的局面。今后,由政府、工会、企业三方共同建立协调劳动关系的机制,是预防和化解劳动关系矛盾的重要手段。近年来,我国协调劳动关系的三方机制建设快速推进,发挥了加深理解、协调意见、维护稳定的积极作用。

随着管理科学的不断发展,特别

是行为科学的逐渐深化,人力资源管理的研究更为普遍,企业在实践应用中又呈现出许多新趋势。在建设和谐社会的今天,为了创造更加和谐的雇佣关系,促进组织的可持续发展、培养综合性的人力资源管理人才,研

究者和企业必须促使多学科融合,以厚基础、宽口径的要求为出发点,来更好地满足社会进步、企业发展和人才建设的需要。



历史,就是一部劳资关系的发展史。从亚当·斯密到马克思乃至凯恩斯,不同学科背景的学者们从不同的视角致力于劳资关系问题的研究,推动了劳资关系和劳工运动理论的发展。我国理论界对劳动关系的认识大致经历了三个阶段。第一阶段,将劳动关系视为隶属关系,完全通过行政手段进行调节;第二阶段,将劳动关系视为平等关系,用民法的理论来协调;第三阶段,认识到劳动关系是兼有隶属

作者系中国人民大学劳动人事
学院教授

本文编辑/曹永刚