**工业社会工作与人力管理**

[社会工作](http://www.jianghuaisw.com/bbs/tag.php?name=%C9%E7%BB%E1%B9%A4%D7%F7), [工业](http://www.jianghuaisw.com/bbs/tag.php?name=%B9%A4%D2%B5), [人力](http://www.jianghuaisw.com/bbs/tag.php?name=%C8%CB%C1%A6), [管理](http://www.jianghuaisw.com/bbs/tag.php?name=%B9%DC%C0%ED)

|  |
| --- |
| 作者：谢鸿钧     <http://www.jianghuaisw.com/bbs/viewthread.php?tid=15560&extra=page%3D1>        无论是何种组织形态，“人事管理”（personnel）、“人力资源”（Human Resources）经常意味着相同的活动内容。因为一个可能成为组织员工的成员，首先接触到的是公司的人事部门而传统在组织内之人事部门最主要的功能即是在处理工作组织内“人”的问题，并且人事部门经常也负责提供许多服务与福利给员工，这些服务与福利计划有些是由公司志愿提供的，有些是基于法令规定。社会工作者虽然受雇于公司组织，但是提供服务给员工，所以必须从公司和员工的观点了解这些服务内容。      人事管理在典型上办理征选雇用、薪资管理、升迁福利、离职解雇等行政程序，在小型组织单独一个行政人员即负责这整个工作，但是随着组织规模愈来愈大，政府政策、社会立法要求愈多，在这个部门所需要的知识技能就更为复杂。例如以往劳动基本法、工会法的订定，目前公平交易法、残障才保护法及两性工作平等法的施行等都必然对组织带来冲击，必需做某种程度的调整以符合社会趋势，所以，传统人事管理的范围乃扩展为“人力资源发展”与“人事管理”（或人力资源管理）两大功能，以处理组织内日益复杂的人性行为问题。      社会工作者也许有机会在人事部门任职，但是比较人事行政人员的工作角色，他必须很小心避免在角色上的迷惑。因为有愈来愈多的服务或福利政策及方案，会使社会工作者在本身专业与人事管理两者之间形成角色冲突。为了更有效的发挥功能，工业社会工作者在公司内有必要针对人事部门之服务程序与内容深入了解，以更整合的观点提供专业咨询服务。      每一个组织都有人力资源的政策，这些政策包括了如议事评鉴的程序、薪资报酬的调整规则、生涯发展活动，还有劳资关系等。在许多大型组织，这些人事政策会以书面方式正式表示，有些小型组织则会以较非正式的方式由大家遵守着。但是无论如何，这些人力资源管理与人力资源发展之人事政策和程序都会直接、间接影响着组织内的所有员工。   **一、人力资源管理**      （一）招募征选      招募是指鼓励人们申请雇用，并从中选取最佳人选至适当工作职位的过程。目前的工作者变得非常注意组织是否重视他们以及他们的未来，因此，优秀的工作者会慎重考虑在组织发展的机会及可能性，所以组织必需在征选之前即决定给员工的承诺，以及未来所提供之人力资源发展的内容与程度。      从组织的观点能够获得最佳人才当然是重要的，因此，为了能够吸引适当员工至适当工作职位，必须在招募过程给管理者必要的协助，使人力资源方案和活动获得支持。另外，有效的招募方案同时也保证在雇用过程要避免歧视问题的发生，社会工作者在这些有关招募的活动中应该：      1、告知管理者目前政策规定有关公平雇用之法令。      2、协助管理者设计招募方案，并配合相关法令规定。      3、协助管理者评估雇用程序，并考虑员工征选条件及组织长程目标。      4、使管理者了解人力资源方案及实务以提供员工最佳福利。      （二）绩效评估      绩效评估是评鉴个体工作表现的程序，在这程序中包括了工作表现的评比与修正、人事评定、工作态度的评价、员工优缺点的评估等项目，同时也包括对人力资源的检讨，并确定工作表现程度为未来发展计划之基准。绩效评估的主要目的是保证组织人力资源的适当发展，以及整合管理行为。所以在一个系统性的绩效评估之前，社会工作者可以先使管理者了解人类及组织行为的知识，以提升管理者评估的工作品质。      有些组织会尝试在评估过程评定员工潜力并决定个体和组织需求，另外有些组织会将这些类似工作交由外部的评鉴中心进行，但是无论如何，所有的评鉴皆必需考虑整合进入管理系统。同时应注意到任何未以发展的观点所进行的评估，都容易引起被评估者的防卫，所得资料之使用也会受到限制，社会工作者可加强组织管理者在这方面的训练活动。      （三）员工福利      员工福利包括所有个别员工因执行组织任务所接受到的酬赏，这种福利措施直接影响员工对组织的忠诚与工作生产。以往传统的福利措施由于是以经济成本的观点考虑，执行时常是件困难而今人乏味的任务，但是以人力资源发展的策略规划员工福利，却能超越传统福利之经济报酬或医疗、假期等的方式。如下的比较可明白两者的差别：      传统的福利策略      1、增加薪资      2、加倍付予超时工作者      3、增加医疗、健康保险      4、退休计划      5、人寿保险      6、储蓄选择      人力发展的人力策略      1、健康方案      2、对员工、配偶、小孩提供教育计划      3、生涯咨商      4、家庭计划      5、财政计划      6、法律咨询      以上的比较可以了解人力资源发展的策略，着重人力资源的开发及预防的概念，提供个别员工及其生活相关家庭与生涯长程计划之协助。但是，强调此方面的福利并非忽略或否定传统福利措施的重要性。对许多员工而言，也许传统之福利更能符合其需求。然而现代社会发展，个人健康、生涯发展、教育机会及家庭幸福等已渐渐成为许多员工高度注重的层面，因此，福利措施应反应此方面的趋势与需求，社会工作者所设计之员工协助方案也需要配合组织、员工此方面的需求。      （四）员工关系      员工关系主要针对工作者之间、工作者与管理者、工作者与环境等关系的调适。在组织管理中，可以发现有些部门会发生员工之间或与管理之间的争论冲突，这些问题涉及人际关系并且影响员工福祉，同时也会对组织利益与生产有所损伤。      有许多时候员工关系的问题是由于不良的或无效的沟通所引起，另外，有些时候是因为管理者的风格或缺乏个人生涯发展的机会。社会工作者可特别针对这些问题设计人力资源发展方案，例如沟通技巧训练、问题解决策略、压力管理、决策形成以及工作衰竭预防。      （五）人力资源计划      此部分功能涉及有关人力资源活动与方案之评估与计划。假使公司组织欲寻求持续成长，则一个广泛、能实施的人力资源发展方案是必要的。因为经过一段时间之后，许多人力资源方案必需加以重新修订方能有益于员工。随着公司的成长与发展一些影响公司生产的因素也会随之改变，同时公司人力结构、员工忠诚意愿等都需要在设计人力计划时重新加以考虑。所以人力资源计划不但含括正式与非正式的需求评估活动，也是一个持续发展的过程。社会工作的咨询角色即可发挥此方面的功能。 |