

人力资源管理效能衡量的相关研究综述

● 卢 浩,翁赛珠,刘善仕

(华南理工大学 工商管理学院,广东 广州 510640)

[关键词]人力资源管理效能;人力资源指数;衡量

[摘 要]鉴于人力资源管理活动对企业的重要性,必须借助一套完整的衡量工具,来评估企业人力资源管理活动的实施成效。本文对国内外学者有关人力资源管理效能衡量的研究做了比较总结,并提出构建企业人力资源管理效能衡量模式的基本思路。

[文献标识码]A [文章编号]1009-0061(2005)05-0083-02

人力资源管理已经成为企业管理的重要内容,人力资源管理部门的职能正在由传统的人事行政管理职能转变成为战略性人力资源管理职能,成为企业发展战略的参谋部、执行部和支持部。企业人力资源管理的效能(HRME)攸关组织的整体绩效与竞争力。因此如何衡量企业人力资源管理效能自然成为学术界与实业界关注的焦点。

对人力资源管理效能的衡量有着积极意义:证明人力资源管理部门存在的价值;使人力资源管理对组织目标有显著贡献;为争取更多预算说明理由;从员工和直线主管那里获得对人力资源管理效果的反馈;通过判断何时增加或减少人力资源管理活动来提高人力资源管理的作用;帮助人力资源部在实现组织的共同目标时改进职能和角色;创造使企业有社会责任、伦理、竞争性的价值观等。

一、人力资源管理效能衡量的相关研究评述

赵曙明教授总结归纳了衡量人力资源管理的各种方法:人力资源指数问卷调查、人力资源声誉、人力资源会计、人力资源审计、人力资源成本控制、人力资源竞争基准、人力资源关键指标、人力资源效用指数、人力资源目标管理等等。下文中将对国内外比较著名的研究成果做较详细的介绍分析。

1. 人力资源指数

人力资源指数(Human Resource Index, HRI)这一概念最早是由 Rensis Likert 提出的,他在 20 世纪 60 年代从事人力资源统计时,企图在收入报表和收支平衡表上综合人力资源统计和财力数据,以此对人力资源管理作出评价。Schuler(1997)等人设计了“人力资源指数量表”,由报酬制度、信息沟通、组织

效率、关心职工、组织目标、合作、内在满意度、组织结构、人际关系、组织环境、员工参与管理、工作群体、群体间的协作能力、一线管理和质量等 15 项因素综合而成。人力资源指数分析是测定企业人力资源实际情况的量化指标体系,它采用问卷调查表的形式对企业各层次管理人员及各类员工进行调查,并结合系统深入的访谈,获取企业人力资源开发与管理的真实情况。

赵曙明教授在 Schuler 设计的“人力资源指数量表”基础上,根据中国企业的实际情况重新设计了一套适合中国国情的人力资源管理测评系统。人力资源指数问卷调查表由 15 个因素及 75 个问题所组成,涉及企业人力资源管理的各个方面,15 个因素分别是:报酬制度、信息沟通、组织效率、关心职工、组织目标、合作、内在满意度、组织结构、人际关系、组织环境、参与管理、基层管理、中高层管理、用人机制和职工精神与期望。

以上 15 种因素评分可以作为对比分析各组织人力资源管理绩效的依据,或对比分析同一组织在某个时期中变化的依据。确认了主要的因素后,有关的单项指标得分就变得十分重要,因为它能指名所关注问题的原因所在,并有助于理解它对组织的重要性。

人力资源指数问卷是通过对一万多人的应答数据进行因素分析而得出的,应答者具有广泛的代表性,整个调查方法以及每个因素的代表性都具有可靠性,其可靠性用 ALPHA 临界值来确定,信度系数在 0.75-0.92 之间,均超过了满意值。国际人力资源指数的 15 个大类的样本标准分值为 3.31,将某企业

[作者简介]卢浩,华南理工大学工商管理学院企业管理系 2002 级硕士生;翁赛珠,华南理工大学工商管理学院副教授;刘善仕,华南理工大学工商管理学院副教授。

的人力资源指数与国际样本标准分值进行比较可以发现中外差距,将某企业的人力资源指数与另一企业的人力资源指数进行比较也可以发现两者之间的差距。

2. 人力资源绩效指数

人力资源绩效指数 (Human Resource Performance Index, HRPI) 是使用大量的人力资源系统数据来建立的,开发者称它能够成功的用来评估企业在招聘、选择、培训和留用等方面的工作。但是目前还缺乏将其与组织绩效相比较的尝试。最具综合性研究的是美国学者杰克·菲利浦斯研究开发的人力资源有效性指数。他通过对 8 个工业部门、91 家企业的研究表明,人力资源绩效和组织有效性之间存在一定的联系。研究中所采用的、被实践证明是可行的六个衡量人力资源部门绩效的指标是:

人力资源部门费用/总经营费用;薪金总支出/总经营费用;福利总成本/总经营费用;培训与开发成本费用/总雇员数;缺勤率;流动率(人事变动率)。

以上指标简单明了,易于计算和理解而被人乐于接受。它们在进行不同组织间的比较时很有用,也可以用于组织内部控制和目标制定工作。

3. 我国台湾地区有关研究

我国台湾地区学者李元墩(2000)建构了“台湾高科技企业人力资源管理效能量表”,在此基础上,透过人力资源管理实务,他将人力资源管理效能衡量因素归纳为四个主要构面,分别是“技术性人力资源管理效能”、“战略性人力资源管理效能”、“人力资源管理专业才能”与“人力资源管理经营才能”。各个主要构面再细分出多项次要构面,各次要构面下有相关的多项指标。

该研究通过我国台湾组织行为与人力资源管理的学者专家、企业界专家意见的汇总、归纳及选择衡量指标,算出各构面及指标的权重,结果发现,台湾企业人力资源管理效能主要构面的重要性依序为,“战略性人力资源管理效能”(0.308)、“人力资源管理经营才能”(0.256)、“人力资源管理专业才能”(0.238)及“技术性人力资源管理效能”(0.198)。并得出评估企业人力资源管理实施发挥的效能以“战略性人力资源管理活动发挥的效能”和“人力资源管理所具备的经营才能”较为重要,其中“战略性人力资源管理效能”尤以人力资源战略与规划最为重要,而“人力资源管理所具备的经营才能”尤以人际关系管理能力最为重要。

另外,浙江大学的张明辉等人则从绩效测量、员工满意度测量、员工绩效的直接测量、对组织目

标的支持程度、员工的参与和与其他部门的沟通 6 个方面对企业的人力资源管理进行评价。武汉大学李燕萍博士从区域经济发展的角度,提出并构建了人力资源开发程度的测度指标体系,以衡量区域人力资源开发投资的结果,并测定区域经济发展的实力。中国社会科学院的张国初等人对人力资源管理活动度量的基本内容做了概括性的研究,从总体上指出了对人力资源管理活动进行度量的基本原则,并重点研究了人力资源规划和人员配置的定量测度。

二、总结

综合国内外学者对人力资源管理衡量的研究,可以看出国内外的学者基本都是从协调、效率和效果三个维度对企业人力资源管理的适应性、执行性和有效性进行衡量。协调维度衡量的是企业人力资源管理体系的内外协调情况,即适应性衡量;效率维度衡量的是企业各项人力资源管理职能的执行情况,反映人力资源管理活动的效率,即执行性衡量;效果维度衡量的是人力资源管理对企业目标实现的贡献情况,对满足员工要求,实现员工目标的支持情况,即有效性衡量。但以上所提到的三个维度的衡量基本只是涉及到人力资源管理的职能本身,而对于进行人力资源管理工作专业者的各项技能的衡量还涉及甚少,这也是后续研究必须克服的一个方面。

目前,对于企业人力资源管理效能的衡量有不同的假设和方法,但尚缺乏公认的成功工具。所以,企业在进行具体衡量时,应采取定性和定量相结合的方法,这才是未来的发展趋势。同时需要指出的是,人力资源管理效能衡量的结果还不是企业管理的目标,衡量的本身只是一种管理工具,通过衡量活动促使企业人力资源管理效益的提高,尤其是增强对组织目标实现的贡献。

至此,对于构建企业人力资源管理效能的衡量模式提出以下的基本思路:以协调、效率、效果为三个主要构面,并以人力资源管理执行者的技能为第四个主要构面,以此再对各个主要构面进行细分,归纳出次要构面,通过焦点访谈和专家咨询界定各个次要构面的指标,然后运用 AHP 法求得各构面与指标的权重,并建立衡量人力资源管理效能的计算公式,最后对该衡量模式进行实证研究。

[参考文献]

- [1]赵曙明.人力资源管理研究.北京:中国人民大学出版社,2001.
- [2]吴秉恩.策略性人力资源管理.世界经理文摘,1994.

[责任编辑:倪海清]