

● 校 学 术 经 典 文 库

雇员工作绩效结构模型 构建与实证研究

韩 翼 著

A Casual Model of Development and
Empirical Study on Employee Job
Performance Construct

湖北长江出版集团
湖北人民出版社

精校学术经典文库

雇员工作绩效结构模型 构建与实证研究

韩翼 著

A Casual Model of Development and
Empirical Study on Employee Job
Performance Construct

湖北长江出版集团
湖北人民出版社

鄂新登字 01 号

图书在版编目(CIP)数据

雇员工作绩效结构模型构建与实证研究/韩翼著.
武汉:湖北人民出版社,2007.6

ISBN 978 - 7 - 216 - 05158 - 3

I. 雇…

II. 韩…

III. 企业管理:人事管理—研究

IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 084122 号

雇员工作绩效结构模型构建与实证研究

韩 翼 著

出版发行: 湖北长江出版集团
湖北人民出版社

地址:武汉市雄楚大街 268 号
邮编:430070

印刷:武汉中科兴业印务有限公司

印张:8.375

开本:850 毫米 × 1168 毫米 1/32

插页:1

版次:2007 年 6 月第 1 版

印次:2007 年 6 月第 1 次印刷

字数:195 千字

定价:22.00 元

书号:ISBN 978 - 7 - 216 - 05158 - 3

本社网址:<http://www.hbpp.com.cn>

目 录

第 1 章 绪 论	(1)
1.1 研究背景	(4)
1.2 研究目的和意义	(5)
1.3 变量的界定、研究方法及工具	(10)
1.4 本书期望的创新点	(15)
1.5 全书主要内容及结构	(16)
第 2 章 相关研究文献综述	(18)
2.1 工作绩效的定义	(18)
2.2 国内外有关工作绩效结构理论模型	(31)
2.3 雇员心理定向及工作绩效研究	(52)
2.4 本章小结	(66)
第 3 章 工作绩效结构模型理论拓展	(71)
3.1 工作绩效结构模型拓展背景	(71)
3.2 工作绩效结构模型理论拓展	(86)
3.3 工作绩效总体模型	(99)
3.4 本章小结	(108)
第 4 章 研究框架及研究假设	(109)
4.1 研究框架	(109)
4.2 研究假设	(112)
第 5 章 工作绩效量表的拓展及检验	(118)
5.1 工作绩效的量表拓展及其定义	(118)
5.2 正式施测及样本特征分析	(140)

5.3 本章小结	(149)
第6章 研究结果及分析	(150)
6.1 正式样本质量分析	(150)
6.2 相关性分析	(156)
6.3 工作绩效结构方程分析	(163)
6.4 分层回归分析	(167)
6.5 研究结论及讨论	(178)
6.6 本章小结	(188)
第7章 总结与展望	(189)
7.1 全书总结	(189)
7.2 研究局限性	(191)
7.3 进一步理论思考的问题	(193)
致谢	(195)
参考文献	(199)
附录 问卷调查	(231)

第1章 绪 论

当今组织正在发生着巨大的变化,这种变化体现在越来越强调组织结构的灵活性,强调组织的可持续发展。但是变化中,蕴涵着不变:对于绩效的追求永远是组织最高目标之一。20世纪80年代以后,人们开始关注提升绩效评价工具的效率。90年代以后,人们对工作绩效的研究更为广泛,比如研究绩效评价中的公平性,研究绩效流程、绩效标准、绩效结构以及绩效理论与绩效实践的结合。Coleman&Borman(2000)认为,大多数绩效的分析集中在员工的任务绩效上,但任务绩效并不是对组织效率惟一起作用的绩效。近几年来,研究者们日益开始重视对关系绩效的研究,尤其是关系绩效的结构和维度一直成为组织行为学及人力资源管理学者研究的重点。一方面,任务绩效不足以表明雇员的心理状态和工作满意情况,无法探测雇员绩效倾向和交易动机,另一方面,行为确实对个体自己及团体的工作绩效有帮助,探测到雇员关系绩效对研究组织雇员的整体工作绩效有巨大的意义(韩翼和廖建桥,2006a)。

技术的变化使传统的有关适应于组织目标单一视角绩效(任务绩效和关系绩效)理论发生显著的变化,并导致许多绩效理论研究者对于组织心理学中的绩效标准产生了怀疑。为了将那些作为测量标准的绩效成分分离出来,需要在技术不断创新条件下,理解创新和学习各自产生的主效应,引入发展性绩效(学习绩效和创新绩效)。London&Mone(2004)认为,就个体而言,持续学习是一个过程。在其整个职业生涯中,个体

通过这一个过程获得知识、技巧和能力。绩效中关于持续学习的维度反映出形成计划、学习并将新知识和新技能应用于不断变化的组织环境中的过程。组织变化的实质或与此相关的持续学习的重要性表明了学习和对变化的响应变得重要起来,而这超出了绝对绩效的范围,这就暗示绩效需要重新定义。学习能力和应对变化的能力必须包含绩效的定义和绩效测量的方法。在今天的许多组织中,它还是个体绩效的重要组成部分。组织对持续学习的支持越多,雇员就越能体会到学习的价值,从而增加他们参与学习活动的动力。参与学习活动会导致一种或者多种效果,比如维持职业竞争力,获得晋升与进步,或者寻找新的就业方向。实际上,参与到持续学习和表现出绩效的提高也成为了许多组织进行绩效评价的重要维度。

彭特·塞德马兰卡(2004)认为,绩效管理最重要的是学习、创新、共享、接受以及应用知识的能力和意愿。学习是通过自我开发的研究或经验来获得知识,保持获取知识的能力、技能、态度和思想,通过经验改变行为,从而提高个人绩效。在一个知识经济的社会,如果一个雇员不考虑技术进步对自身绩效的影响,不考虑成长和发展,那么他将很难在工作角色日益变化的今天立足。Hesketh 和 Neal 认为,必须采用全新的方式来把持续学习纳入到绩效的概念和评价中来——尤其是奖赏那些掌握现在还不能立即使用的知识的员工。绩效评价不仅仅要关注员工过去的成绩和行为,还要关注未来的潜力。

20 世纪 80 年代以来,自主学习一直是西方学者研究的主题。美国心理学家班杜拉认为,那些试图把人类行为解释为不过是外部奖惩的理论,所揭示的只是人类本质的某个侧面。人类对预期利益的获得,驱动了对经验的掌握和对未知的探索。行动要引起自我反映,需要经过一个判断过程,积极或是消极

采取某种行为,依赖于评价的标准。评价标准的确立和判断技能的发展,主要通过自主学习获得。个体差异中的自我效能感和学习取向很可能是决定能否成功持续学习的因素。那些认为自己不善于学习和掌握新信息、新工作方法等新鲜事物的人,他们在需要持续学习的工作上可能就没有潜在的优势。人们现有绩效水平、他们所在职位拥有的资源、对于学习的关注,是决定今后绩效的一个先行因素。

新科技、全球化和工作岗位的多变性要求员工适应新的和变化的工作角色(Pulakos, 2000)。创造性地解决问题、处置不可预知的工作状况、应对不同技术和角色的柔性能力,都要求员工具备创新思维、工作方法和学习技巧。个体不仅学习“如何做”,还要学习“为什么”那样做(阿吉里斯, 2004)。学习如何做的个体只是对现有范围绩效的一种改善,而学习“为什么”那样做的个体往往突破现有惯例,即使掌握了现在不能奖赏的知识和技能,对于未来的成长和发展也是有帮助的。Janssen & Van Yperen (2004)证实了学习目标定向对于创新绩效的影响,并从创新愿望、创新行动、创新应用和创新成果四个方面开发了创新绩效问卷。

目前由于国际国内企业竞争压力的增大,企业的成功越来越取决于人力资源,而提高雇员工作绩效已经成为企业赢得竞争优势的条件之一(雷蒙德·A. 诺伊等, 2002)。随着非任务绩效的提出,人们逐渐认识到,个体的绩效不仅体现在任务绩效上,诸如帮助行为、利他行为、组织公民行为、雇员的学习和创新等非任务绩效行为对组织的贡献也相当巨大。为了进一步探讨工作绩效的实质,为组织对员工的绩效评估提供依据,我们选取本研究课题。

1.1 研究背景

当前,我们正处在一个国际市场的全球化重组过程之中,企业已经看到,要想生存下来,就必须迎接三种挑战:通过高绩效工作系统进行竞争、通过满足相关利益群体的需要进行竞争、通过全球化进行竞争。而最为重要的就是必须首先建立一个高绩效的工作系统(雷蒙德·A.诺伊等,2002)。

十几年来,中国已经从计划经济转向了市场经济。20世纪90年代以来,中国经济发生翻天覆地的变化。这与很多因素息息相关,包括政府政策的系统变革,外商直接投资的增长,中国加入WTO,电信网络技术的发展,特别是管理的现代化。在管理现代化过程中,一些企业日益从原来的劳动密集型企业向知识密集型企业进行转化。在这个过程中,对于人力资源的重视日益取代了对于物质资源的重视。企业也开始日益重视经营的质量,而不是数量,或者说效益。这种对高绩效系统的关注,激发了经营者对公司绩效和雇员绩效的重视。

竞争优势是市场经济竞争浪潮中提高经营绩效的核心,尤其在当今时代,全世界企业面临着增长减缓和来自国内及全球的竞争,一个企业能否创造并保持竞争优势,对于维持该企业的生存和发展至关重要。美国战略管理专家迈克尔·波特认为:“竞争优势归根到底取决于企业所能为客户创造的价值”(迈克尔·波特,2002)。面对国际市场的竞争,尤其是中国加入WTO之后全球经济一体化形势,国内企业在不断提高软硬件的同时,必须建立自己的核心能力和关键成功因素。企业建立自己的核心能力和关键成功因素的一个核心点就是在获取雇员高工作满意度、高组织承诺、低离职率的情况下,建立自己

的绩效管理系统。美国一项为期四年的课题研究分析 437 家公开交易上市公司的绩效管理系统和财务结果, 研究清晰地显示, 正式使用绩效管理系统的公司财务表现要明显优于未使用的公司, 同一公司执行正式绩效管理系统比没有执行前的效果也更好(见图 1-1)。正是在此背景下, 探讨雇员工作绩效的实质, 尤其是学习绩效和创新绩效显得尤为重要。

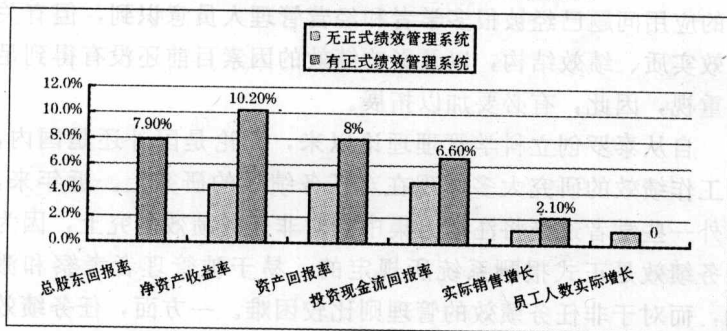


图 1-1 财务状况对比分析

资料来源: 中国经营报, 2004 年 8 月 30 日, B6 版。

1.2 研究目的和意义

1.2.1 研究目的

如何有效地调动个体和组织的积极性与创造潜能, 持续提高他们的绩效水平, 是人力资源开发与管理的核心。安达信咨询公司与经济学家情报研究所在对经营主管进行的一次题为“展望 2010: 设计明天的组织”的全球性调查中发现: (1) 75% 的经营主管认为绩效在组织竞争力的三大根源中排位第一, 其

次才是生产率和技术；(2) 80%的经营主管认为吸引和留住最好的员工的能力将是 2010 年影响企业战略的主导性力量，这些事实与数据都无可辩驳地说明了工作绩效的重要意义。

正如 Campbell, Gasser, & Oswald (1996) 指出，绩效的一般模型或理论有两个宽广的主题：一个是关于绩效的结构维度及其应用，另一个是绩效的前提及其应用。在国内，由于绩效的应用问题已经被很多学者和经营管理人员意识到，但有关绩效实质、绩效结构，以及影响绩效的因素目前还没有得到足够重视，因此，有必要加以拓展。

自从泰罗创立科学管理理论以来，无论是国外还是国内，对工作绩效的研究大多体现在对任务绩效的研究上。近年来，国外一些学者逐渐将注意力集中到对非任务绩效研究上，因为任务绩效是正式报酬系统所规定的，易于被管理者考察和激励，而对于非任务绩效的管理则比较困难。一方面，任务绩效不足以表明雇员心理状态和工作满意情况，无法探测雇员绩效倾向和交易动机，另一方面，非任务绩效确实对个体自己及团体的工作绩效有帮助。探测到雇员非任务绩效和任务绩效的交易动机和绩效倾向，有助于组织把握雇员未来产出动向和离职倾向，有助于组织采取相应的预防措施和控制措施 (e. g., Borman & Motowidlo, 1993; Campbell, 1990; Campbell, McCloy, Oppler, & Sager, 1993; Organ, 1988)。在已有的工作绩效结构探索性研究中，Smith 等人 (1983) 提出的组织公民行为 (OCB)、Organ & Brief (1986) 提出的亲社会组织行为 (POB) 以及 Borman & Motowidlo (1993) 提出的任务绩效和关系绩效理论是三个划时代的绩效结构理论。但此后，关于绩效结构的研究一直处于沉寂状态，有关绩效结构或维度的争论一直在进行之中。从这些研究成果来看，还没有形成一个统一的观点，各

个学派根据他们研究的成果提出了不同的理论观点和研究框架,形成百家争鸣的局面。由于不同的观点之间存在分歧,有时甚至相互矛盾,使得对其成果的应用和把握难以形成统一的标准,对实践的影响较大。

学术交流的日益密切,使得在心理学、社会学等领域的学者通过边缘研究逐渐向人力资源管理学科靠近。尤其是激励理论和社会交换理论及交易成本理论对人力资源管理产生巨大冲击。国内外许多学者已经从社会交换理论(包括领导成员交换理论, leader — member exchange, 简称 LMX) 和目标定向(goal orientation) 理论方面对工作绩效进行深入研究(Cropanzano et al, 1997; Hofmann, 1993; Janssen&Yperen, 2004; Han&Liao, 2005)。但总的看来,这些文献主要研究成员交换(与上级)、目标定向与工作绩效、心理状态(工作满意度、组织承诺和离职倾向)之间的关系,或者直接影响,或者间接影响工作绩效。前人的这些研究要么更多强调整体绩效,要么强调工作绩效结构或绩效考评,较少地把工作绩效结构和实质与其他影响因素结合起来,考察雇员的绩效情况,也没有考察基于激励理论的雇员绩效倾向和交易动机对工作绩效及工作态度的影响。大多数研究关注的是个体组织公民行为(OCB)或利他行为,较少考虑个体交易动机与学习(Borman&Motowidlo, 1993, 1997; Organ, 1977, 1988, 1997; Brief&Motowidlo, 1986)。一些学者也提出了人际关系和组织两个维度的问题,但也没有考虑个体自身的需求和绩效的预测源(Borman et al, 2000; Coleman&Borman, 2000; Podsakoff et al, 2000)。

纵观国内文献,有关工作绩效的研究相当少见,更不用说对于工作绩效前提以及交换理论方面的研究。已有的研究主要体现在工作满意度和组织承诺及管理者绩效和组织绩效的研究

上(刘小平,王重鸣,2001;凌文铨,张治灿、方俐洛,2000;孙健敏,焦长泉,2002;张勉,张德,2003),对于个体绩效的研究,尤其是学习绩效和创新绩效研究,几乎不存在。

这并不意味着绩效研究人员必须在自己的研究工作中采用一些自己不熟悉的理论模式,虽然也许会有这种现象存在。不过我们必须承认:充分学习那些我们不熟悉的,为构建理论和展开研究所必须的模式,有助于理论的充分发展。例如绩效人员通常偏爱定性研究和定量研究。因此,绩效的很多研究成果被作为没有价值的东西而惨遭淘汰。绩效领域的这种教条主义倾向严重限制了大量被认为能够帮助人们认识的研究,这种现象在大多数学者发表的文章所援引的绩效文献中能够被看到。我明白,如果研究人员或者实践人员读了拙作以后能够欣赏、利用、制定并援引更多种类的绩效研究成果,那么就算达到了本书的一个目的。但这并非是本书的惟一目的。

从国内外学者的研究中,我们至少可以得到以下几点启示:(1)对于雇员的工作绩效研究不能仅仅停留在过去的任务绩效和整体绩效的研究上;(2)工作绩效不仅与技术和公民气候相关,还与个体的学习和创新相关。组织要了解雇员的绩效,必须从过去的结果和未来的价值两个方面考察雇员。尤其在中国传统文化和注重人际关系的环境下,探讨雇员的关系绩效、学习绩效和创新绩效的关系,更有助于理解雇员绩效,从而提高组织绩效。因此本研究的主要目的在于:

(1)通过综合已有的文献研究成果和样本调研,在访谈和问卷调查的基础上,构建企业一般雇员工作绩效模型,并运用实证研究进行检验。

(2)提出新的工作绩效结构和实质,为工作绩效考评和工作绩效管理提供依据。

(3) 从心理定向的角度, 探讨影响工作绩效的相关因素。

1.2.2 研究意义

上述研究目的的实现, 在理论和实践上具有以下意义:

(1) 构建工作绩效, 学习绩效和创新绩效结构模型, 对于探讨中国组织雇员, 尤其是企业雇员的行为方式, 实行跨文化研究, 从而丰富工作绩效理论具有开拓性意义。Drucker (1998) 认为在今后 50 年内, 提高知识工作者的生产率将成为管理的重心, 正如 100 年前 (自泰勒以后), 提高体力劳动者的生产率是当时管理的重心一样。我们的研究从普遍意义上, 不仅仅为体力劳动者, 也为知识员工工作绩效的基础研究提供了一个新的框架。

(2) 提供绩效评估依据。先前的工作绩效结构模型, 一是从工作岗位或者工作角色方面去研究, 即只要雇员满足了工作岗位或者角色目标就可以了, 绩效是历史遗留的产物。但随着工作性质不断变化以及组织结构的扁平化, 组织更加强调学习和创新, 以适应日益变化的工作性质。这就要求改变原来的仅仅依赖于工作角色的绩效定义标准和绩效评估, 从适应型绩效评估转变为学习型绩效评估再到创新型绩效评估。

(3) 工作绩效研究是其他人力资源管理职能的基础。在人力资源管理日益占据公司经营管理重要地位的今天, 工作绩效的研究变得更加重要。因为, 工作绩效不仅是雇员晋升和薪酬的体现, 也是雇员职业生涯发展的前提。因此研究雇员工作绩效结构, 有助于其他人力资源管理职能的完善。

总之, 对于中国雇员的工作绩效研究有相当大的价值。

1.3 变量的界定、研究方法及工具

1.3.1 变量的界定

伴随着人们从事商品生产和服务的开始,他们的绩效一直是影响组织效率的关键因素。所有人力资源实践活动的一个根本目的就是确保组织中的成员有效完成任务,从而为组织目标实现做出贡献。在今天,定义、评估、预测以及转变绩效仍然和以前一样重要。工作性质的变化改变了我们对于工作绩效的审视。这些变化特征主要有:

- ◆ 技术与工作相互交织
- ◆ 工作构思发生变化
- ◆ 将临时雇员融入企业劳动中
- ◆ 不断强调持续学习
- ◆ 新的工作环境和变换的职业
- ◆ 从个体到团队的工作结构的转变
- ◆ 产品寿命周期变化要求的创新速度

在工业和组织心理学家们试图寻找一种纯绩效的测量作为筛选、培训,以及职业发展计划标准的时候,技术总是会给他们带来威胁。由于技术在绩效中所占的比重日渐突出,研究者们认为需要细化人(P)、环境(E)和兴趣测量结果三个维度之间关系的精确性。有关强情景和弱情景的文献提供了发展人与技术($P \times T$)之间交互作用形式预测的基础。在强技术环境中,由于个体差异存在的机会不多,因而缺乏个体差异对绩效产生影响。但在弱技术环境中,可能就会提供更多的探测个人贡献的机会。由此,Borman&Motowidlo提出了任务绩效和

关系绩效概念。

任务绩效(task performance)是通过技术核心为组织目标做出贡献。Borman&Motowidlo (1993) 将任务绩效分为两种类型。一种是将原材料变成组织产品的活动构成的, 一种是服务和维持技术核心的活动。有些学者则将任务绩效定义为直接指向目标完成的过程或行为。关系绩效(contextual performance)消除组织成员之间的摩擦, 通过对工作环境的支持为组织的目标做出贡献。关系绩效与其他一些行为模式具有很强的 consistency, 其中包括组织公民行为(organizational citizenship behavior)、亲社会组织行为(prosocial organizational behavior), 角色外行为(extra-role behavior)。

在过去, 绩效完全是建立在先前行为的基础上。即定义一段时间(例如过去的一年), 将这段时间内的绩效作为标准来衡量个体的工作效率。现在, 作为绩效定义的一部分, 组织需要知道怎样才能允许持续学习的方式下完成工作。技术的变化要求必须持续学习, 技术导致了工作性质的变化, 也使个体为了完成更加自动化的任务所必须掌握的技巧发生了变化。学习绩效(learning performance)表明个体从系统的解决问题、过去的经验、向他人学习以及在组织内传递知识的过程, 获取有益的信息, 通过对自我认知的改变, 提高学习技能和其他相关能力的过程。学习绩效本质在于引起自我反应, 从而导致个体的适应性和工作绩效的提高。

适应新奇的、动态的和日益变化的工作角色, 要求员工解决新的和不熟悉的问题(Pulakos et al, 2000)。新的工作环境和变换的职业、创新速度的递增, 迫使个体必须具备更多的适应能力和创新能力。这些能力包括: 创造性地解决问题; 处置应急事件和危机; 处理工作压力; 处理不确定和不能预料工作

情况；学习新的工作任务、技术和流程；展示人际适应性；展示文化适应性；展示身体素质适应性。创新绩效 (innovative performance) 是雇员在知识不断共享和转移的过程中，为了获得本身的竞争优势，保持自己的核心竞争力，获取持续成长动力，不断转移知识重心。学习绩效的雇员往往是一种单环学习，而创新绩效的雇员，往往表现为双环学习。学习绩效是基于适应性的常规学习，不改变组织的惯例和规则；而创新绩效是一种生成性 (generative learning) 学习，通过转移知识重心，突破常规和惯例，扩大目标和资源范围，重新评价目标本质、价值和人生基本假设的动态行为，是一种突破性的绩效，具有策略意义 (具体见第二章文献综述)。

因此，在研究工作绩效的本质时，本书主要从技术核心 (任务绩效)、公民气候 (关系绩效)、学习过程 (学习绩效) 和创新行为 (创新绩效) 进行探讨。

在研究员工工作绩效实质同时，必须考察影响员工工作绩效的因素。在先前的研究中，影响员工工作绩效的研究主要集中在个性、组织因素 (领导支持、企业文化、薪酬等)、工作满意度、组织承诺，对于员工心理特征的研究则主要集中在工作动机上 (Williams & Hazer, 1986; Mowday et al, 1982; Williams & Anderson; Van Scotter, 2000)。考虑到中国的实际情况和研究的需要，工作满意度、组织承诺、目标定向和绩效倾向纳入了本书研究范围 (具体见文献回顾)。

1.3.2 变量的测量

根据本研究要求，研究工具主要体现为对测量工具的选择和有效的操作化处理。为使研究具有可比性，本研究工作根据关键事件法和既有的研究成果设计实证研究所需要的系统的、