



面向内部客户需求的企业人力资源管理指数设计

王凌峰, 焦 蝶

(桂林电子科技大学 商学院, 广西 桂林 541004)

摘要:人力资源管理指数是评价企业人力资源管理水平的重要工具。目前国内外人力资源管理指数设计普遍存在忽视管理者特别是高层管理者对人力资源管理工作的需求、指标过多、采用多指标加权等问题,导致重要指标得分可能被多个次要指标得分掩盖。基于战略人力资源管理第五观理论分析企业内部客户特别是管理者对人力资源管理工作的需求,精简评价指标,采用指标分级组合可解决上述问题。新指数兼具理论与实践双重价值。

关键词:战略人力资源管理;内部客户;典型需求;人力资源管理指数;设计

中图分类号:F272.92

文献标识码:A

文章编号:1008-6390(2023)01-0023-06

人力资源管理被普遍视为企业管理的核心内容之一。改进企业的人力资源管理需要对企业人力资源管理现状进行评估,且评估可采用不同的方法^[1-3]。20世纪60—90年代中期欧美等国学者提出了人力资源指数、人力资源会计、投入产出分析、人力资源声誉等13种人力资源管理评估方法^[4]。赵曙明和沈群红^[5-6]对上述方法进行比较,指出在时间与经济成本两方面,人力资源管理指数(Human Resource Management Index, HRMI)处于居中位置,但收集的信息价值高。IBM、施乐等欧美大型企业都用人力资源管理指数评估自身人力资源管理状况^[7]。

需要说明的是,人力资源管理指数包括宏观与微观人力资源管理指数^[8]。宏观人力资源管理指数指从国民经济、社会统计以及人口经济等学科角度对一个国家、地区的人力资本进行统计,而微观人力资源管理指数是对组织内部人力资源管理状态进行评价。本文讨论微观人力资源管理指数。

目前,有多种人力资源管理指数设计思路以及为数不少的设计方案,它们各有利弊。本文在分析、总结的基础上基于面向内部客户需求的战略人力资源管理理论,提出一种人力资源管理指数设计,弥补现有人力资源管理指数设计的不足,为各类组织特

别是商业组织使用人力资源管理指数评估自身人力资源管理状况提供更优工具。

一、文献综述

(一)代表性观点

20世纪60年代,李克特(Rensis Likert)提出了人力资源管理指数的概念,在评估企业人力资源管理状况时,他尝试在财务报表中增加人力资源数量与人力资源管理经费收支情况。由于企业财务人员认为人力资源管理对企业产出的贡献难以量化,不符合会计准则要求,不方便做账,故李克特设计的人力资源管理指数未能推广。

李克特之后,人力资源管理指数的设计思路由采用财务数据转向采用便于观察、统计的组织行为指标。1982年,美国佛罗里达大西洋大学(Florida Atlantic University)管理学院学者舒斯特(Schuster)在大量访谈调查基础上设计了一个人力资源管理指数。该指数包括报酬制度、信息沟通、组织效率、关心员工、组织目标、分工合作、员工满意度、组织结构、人际关系、工作环境、员工参与、工作群体、基层管理、群体协作、管理质量等15个方面以及如“本单位各部门之间是否深度沟通和交流”“职工的技能是否能够得到充分发挥”等64个具体问题。被调查

收稿日期:2022-09-27

作者简介:王凌峰,博士,教授,硕士生导师,研究方向:组织与人力资源管理;焦蝶,硕士研究生,研究方向:组织与人力资源管理。

者对每个问题按1~5分评价,最终形成企业人力资源管理总体得分^[9]。

20世纪90年代至21世纪初,欧美人力资源管理指数研究取得明显成效。Phillip^[4]提出人力资源效用指数,通过人力资源部门费用、员工薪酬、员工福利之和与企业总成本之比、培训开发成本与员工人数之比、员工缺勤率、员工离职率等指标来评价企业人力资源管理状态。Fiorelli等^[10]提出由员工调查、顾客联络表、员工自愿离职率、员工向监察员申诉频率、职业倦怠5个因素组成的组织健康报告(OHR, Organizational Health Report)。员工调查包括定期调查和临时调查,权重为33%;顾客联络表用于收集顾客对公司人力资源效率的评价信息,权重为27%;员工自愿离职率每4周统计1次,权重为20%;员工向监察员申诉频率权重为13%;职业倦怠权重为7%。Arthur^[11]制定的人力资源高承诺包括降低工作单调感、建立员工申诉渠道、建立员工自我管理团队、员工参与管理、信息共享、技能培训、优厚福利、高薪酬、员工持股等。美国若干钢厂实践证明,实行人力资源管理高承诺的钢厂生产率更高、废品率和员工离职率更低。Huselid^[12]制定的战略人力资源包括人员甄选、绩效评估、激励性报酬、工作设计、员工申诉渠道、信息共享、态度评价、员工参与管理、加大培训等,近千家企业实践表明其可提升企业绩效^[13]。Pfeffer^[14]提出他自己认为的战略人力资源最佳方案,包括16项指标,即不轻易辞退员工、重视招聘、相对于外部劳动力市场的高薪酬、奖励津贴、员工持股、信息共享、员工参与管理、以团队形式开展工作、技能开发培训、工作设计、上下级平等、控制薪酬差距、内部晋升先于外部空降、长期规划、及时评价和反馈员工业绩、强调管理中的系统哲学。4年后,Pfeffer^[15]将最佳方案指标从16项压缩为7项,包括雇佣安全、选择性雇佣、自我管理团队、与公司绩效相关的高报酬、广泛培训、减少组织成员间等级差异和共享信息。Morris等^[16]归纳的战略人力资源方案包括5个方面,即工作设计、招募与甄选、培训与开发、绩效评估和报酬。Fey^[17]归纳的战略人力资源方案包括9个方面,即以绩效为基础的薪酬和职位晋升、不轻易解雇员工、技术与非技术知识技能的全面培训、员工职业生涯计划、员工参与管理、内部晋升、减少空降兵、设置员工申诉渠道、高薪酬。Becker等^[18]在分析3000多家企业人力资源管理数据的基础上,提出人力资源记分卡,从人力资源可交付成果、高绩效工作系统、人力资源系统一致性、人力资源效率四个维度建立人力资源评估系统。

国内研究方面,张明辉等^[19]从企业绩效、员工满意度、员工绩效3个方面建立人力资源评估系统,设置了总体人力资源管理绩效、人力资源部成本和绩效、员工工作满意度、员工对人力资源管理职能部门满意度、员工离职率等26个指标。孙坤等^[20]从员工行为、员工福利、人力资源部门工作效率、企业文化、企业总体印象等5个方面设计指标,采用AHP层次分析法构建人力资源管理观察指数,评价者不需要调查收集资料而只是填写对企业人力资源管理现状的主观感受,使用简便。赵曙明等^[21]在Schuster研究的基础上,采用问卷和访谈调查企业高层、中基层管理人员及员工,提出包括报酬、晋升机制、信息沟通、关心职工、员工参与、员工满意度、人际关系、组织环境、组织目标、组织合作、组织结构、组织效率、基层管理、中高层管理和职工期望15个方面75项指标的人力资源观察指数。周楠^[22]整理分析文献和专家访谈信息,从报酬、招募与甄选、职业发展、关心员工、组织环境、信息沟通、团队合作、参与管理、关系取向和管理质量10个方面设计煤炭企业人力资源管理指数。赵海霞等^[23]提出包括发展战略、经营理念和文化相容性、劳动力市场适应性、法律符合性、人力资源与企业其他职能部门配合性、专业人员与直线人员配合等31个指标的人力资源管理指数。王晓玲等^[24]设计了包括人力资源的适应性、单位招聘成本、岗位清晰度、员工参与管理、时间管理、学习与知识管理、人力资源数据管理、薪酬制度、员工关系、留任率、顾客忠诚度等39个指标的人力资源管理指数。刘颖^[25]设计了包括企业人力资源平均年龄、平均文化程度、专业技术职称、员工保持率、招聘岗位平均填补时间等20个指标的人力资源管理指数。张东^[26]设计了包括员工岗位说明书占岗位总数的比例、员工岗位说明书更新的及时性、劳动合同管理规范性等44个指标的人力资源管理指数。常玮^[27]从目标明确、参与决策、激励创新、充分沟通、大力协同、管理质量、薪酬政策和职工满意度8个方面设计人力资源指数问卷,并使用其设计的人力资源管理指数对某航天科研单位的人力资源管理状况进行评价。周晓虹^[28]从信息沟通、报酬制度、关心员工、内部满意度、人际关系、员工参与管理、职业发展和鼓励创新8个方面评价科技企业人力资源管理。蒲谅^[29]使用沟通状况、协同合作、组织效率、员工满意度、管理质量、人际关系、职业发展、员工关系管理、报酬制度、组织结构、组织环境、目标明确11个指标对某市森林公安人力资源管理现状进行分析。李清卉^[30]采用98篇高绩

效工作系统文献中出现频次列前 8 的词作为一级指标,再采集主题包含上述一级指标的 401 篇文献,将一级指标在实践中存在的 59 个典型问题作为二级指标设计人力资源管理指数。

(二)代表性观点存在的不足

上述人力资源管理指数设计思路可分为四类:

1. 基于人力资源管理的典型职能模块即招聘、培训、考核与薪酬等设计评价指标;2. 基于组织行为如员工与组织沟通互动、人际关系等设计评价指标;3. 基于财务指标与组织绩效设计指标,如成本支出、投入产出等;4. 整合上述三种思路设计指标。这些人力资源管理指数设计存在 3 个方面的不足。

一是普遍忽视管理者特别是高层管理者对人力资源管理工作的需求。企业的竞争优势是企业战略管理长期关注的方面。Barney^[31]提出企业的竞争优势是否具有可持续性取决于该优势是否具有高价值、稀缺性、难以模仿和不可替代性。“人”作为企业的一种资源,多数情况下本身并不具备难以模仿与不可替代性,但企业可以通过人力资源管理有机整合“人”,从而形成竞争对手短期内难以模仿的高价值、稀缺性优势。张正堂等^[32]指出通过整合、配置人力资源,使人力资源对企业竞争优势的贡献从可能转化为现实,因此企业持续竞争优势的来源之一是人力资源管理而不是人力资源。Beer 等^[33]进一步提出整合、配置人力资源的基本途径是积极回应利益相关者诉求。Penrose^[34]指出管理层尤其是高级管理层是整合、配置企业各种资源(自然也包含人力资源)的关键行动者。Chadwick 等^[35]指出企业各层次管理者都参与资源整合与管理,其中高层管理者由于处于企业组织架构最顶端,故最重要。Helfat 等^[36]认为管理者认知能力包括感知、捕捉、配置资源 3 方面,是企业竞争力来源的微观基础。因此,人力资源管理需要积极回应管理者特别是高级管理者对人力资源管理工作的需求。从前文文献综述可见,大多数 HRMI 指数只是从员工角度设计指标,普遍没有涉及管理者尤其是高级管理者对人力资源管理工作的需求。

二是一些指数的指标偏多。评价指标并非越多越好,从理论研究角度看,一种人力资源管理指数涵盖的指标越多,则检验该指标是否有效需要的样本就越多,其他研究者对其进行检验的难度就越大,控制研究误差的难度也越大^[37]。从管理实践角度看,指标过多则容易出现内容交叉、重点不突出、应用困难等问题。

三是普遍采用多指标加权评价法,即采用多个

指标、每个指标打分,不同指标不同权重,最后计算加总。多指标加权评价法存在的最大问题是重要指标得分可能被多个次要指标得分掩盖,比如一个重要指标评分很差,但是多个次要指标评分高,最终评分并不低,从而可能得出不合理的评价。

王凌峰等^[38]采用扎根方法,实证得出高层管理者、中基层管理者、员工等企业内部客户对人力资源管理工作的典型需求,并围绕需求展开讨论,最终提出战略人力资源管理的第五观——面向内部客户需求观。本文以此为基础设计人力资源管理指数中的评价指标,并采用指标评级后再组合确定最终评级规则来设计人力资源管理指数,弥补上述 3 个方面的不足。

二、面向内部客户需求的人力资源管理指数设计

(一)内部客户划分

人力资源部门的服务对象包括外部客户和内部客户。外部客户包括顾客、股东、投资者、行业协会、各类社团与政府机构等,内部客户即公司内部各类人员。人力资源部门的工作固然与外部客户有一定关联,但作为职能部门,人力资源部门日常工作中接触、互动最多的还是公司内部客户,因此人力资源管理转型最应该关注的服务对象是内部客户。

Ulrich 等^[39]认为人力资源部的内部客户群可分三个层面,从上而下依次为战略层面、运营层面和基础层面,即高层管理人员、中基层管理人员、员工。Paaue^[40]将公司内部主要相关利益者分为高层管理者、直线管理者、员工、工会。Chuler 等^[41]将人力资源管理的内部客户划分为高层管理者、直线经理、员工。李锡元^[42]将内部客户划分为高层管理者、直线经理和员工。

工会存在的价值即保障、反映员工的合理需求,若人力资源管理积极回应员工合理需求,则单独考虑工会的必要性自然降低。另外,不少国家和地区工会的独立程度不高。为了提高本文讨论的普适性,不将工会单独划分为人力资源部门的内部客户之一。因此,本文将企业人力资源管理内部客户分为高层管理者、中基层管理者、员工。

(二)内部客户对人力资源管理工作的典型需求

Ulrich 等^[39]认为高层管理者对人力资源管理的需要主要有两个方面。一是要求人力资源部门根据企业的发展战略,及时、保质、保量配置相应人员;二是根据公司经营的外部环境变化,及时调整人力资

源战略、了解企业业务,确保人力资源部门与其他业务部门保持一致。Paauwe^[40]认为高层管理者的人力资源管理需求集中于公司人力资源管理效率与效能表现、员工生产率情况、员工激励、公司战略与人力资源管理体系的匹配方面。中基层管理者希望人力资源部门能够告知和培训人力资源管理相关知识、顺利开展招聘与培训以满足本部门对人力资源的需求,让员工积极工作并提供高效行政支持(如个人工资查询、公司人力管理政策解释说明)等。员工对人力资源管理的需求包括高效行政支持、考虑员工职业发展、公平薪酬体系、良好上下级关系、劳动合同合理合法、工作具有挑战性、公司沟通氛围良好、工作与生活平衡。李锡元^[42]认为高层管理者在决策时,需要掌握关键的人力资源投入产出指标以及人力资源状态指标。直线经理需要良好的绩效管理、薪酬管理以充分激励员工。员工希望人力资源部门积极回应员工声音,工作氛围透明良好。薛维娜^[43]认为高层管理者需要人力资源部门为其提供战略执行所需的组织、人力、文化、制度及变革管理等方面的支持;中层管理者需要人力资源部门为

其提供人员管理咨询、辅导和工具;员工需要人力资源部门解答政策疑问,提供高效行政支持,如快速办理入职手续、准时发放薪资等。

王凌峰等^[38]整合上述文献观点,采用斯特劳斯和科宾提出的3层编码程序化版本扎根方法对公司主要内部客户的典型人力资源管理需求进行实证研究,提出高层管理者、中基层管理者、核心员工、一般员工4个内部客户22种人力资源管理需求。

根据本文第一作者给桂林电子科技大学商学院MBA学员讲授人力资源管理、管理沟通课程时发放的问卷以及访谈收集的材料,结合本文第一作者与珠三角部分企业高层管理者、中基层管理者、员工以及人力资源管理工作者的交流,此处微调王凌峰等^[38]的研究结果,将核心员工与员工合并,高层管理者七个需求中删掉最后一个,员工需求增加“信息反馈及时全面”,“人际关系简单”改为“基于业绩晋升”,其余不变。由于内部客户群体分3个,每个群体对人力资源管理需求均有6种需求,合计18种,可简称为“企业内部客户人力资源管理3×6需求”模型,如图1所示。

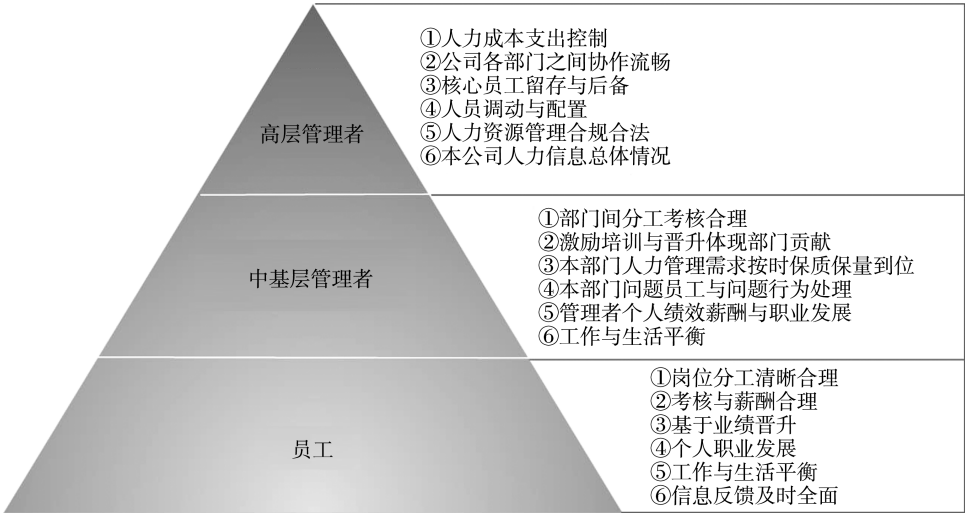


图1 企业内部客户人力资源管理3×6需求模型

企业内部客户人力资源管理3×6需求模型的必然性在于:内部客户对人力资源管理的需要基于其工作。对于高层管理者而言,需要从组织层面把握公司人力资源管理,确保人力资源管理有效支撑公司战略;对于中基层管理者而言,需要人力资源管理部门协助解决其自身工作中遇到的与人力资源管理有关的问题,推动本部门业务顺利开展;对于员工而言,加入组织的第一目的是通过工作从组织一方取得收入以生存发展,而分工、考核是薪酬先导环节,因此员工首先关注岗位职责分工、考核与薪酬,

在此基础上,员工关注点由物质需求转向成长需求,转向职业发展、满足自我实现的需求,同时希望工作压力不宜过大,工作与生活保持平衡。

(三) 面向内部客户典型需求的人力资源管理指数:定义与等级划分

长期以来,国内外人力资源管理指数普遍采用多指标加权评价法进行计算,即采用多个指标、每个指标打分,不同指标不同权重,最后计算加总。多指标加权评价法存在的最大问题是重要指标得分可能被多个次要指标得分掩盖。以高层管理者与员工需

求为例,高层管理者的需求显然与员工需求存在差异,不能简单加权。因此,面向内部客户需求设计的人力资源管理指数本质上是非线性的,不宜采用常见加权方法确定。此处采用内部客户需求满足不同程度组合进行评价。

本文第一作者邀请9名人力资源管理专家参与评级,其中取得高校人力资源管理专业高级职称、担任研究生导师的教师5人,具有十年以上企业HR工作经验的人力资源管理工作4人,先让他们独立思考,再集中讨论,最后形成以下评价规则:

首先,三个客户群体分别对各自需求进行评价,每个需求评价分3个等级,每个等级可评0、1、2分。其中,“0”代表评价差,指人力资源管理工作中存在较多问题,需要极大改进;“1”代表一般,指人力资源管理工作中存在一些问题,需要尽快改进;“2”代表好,可能不存在一些小问题,但基本不需改进或者不需要尽快改进。内部客户群体中的每个人对自身所属群体对应的6个需求进行评分,求和后除以该内部客户群体人数,得到该客户群体对公司人力资源管理评价得分(评分有小数点者四舍五入)。最典型评分是三个客户群体对每个等级都取相同分,则此时三个客户群体对6个需求的评分为0、6、12。进一步,将0~3分设定为D,4~6分设定为C,7~9分设定为B,10~12分设定为A。

其次,整合三个客户群体对各自需求满足程度的评价分级,确定企业人力资源管理指数评价最终等级(表1)。

表1 基于内部客户3×6典型需求的企业HRMI指数评级规则

人力资源管理指数 评价最终等级	三个内部客户群体 评级情况
5	3A(即三个内部客户群体均给出A评级)
4	2A1B
3	2A1C 或者 1A2B 或者 ABC 或者 3B
2	1A2C 或者 2B1C
1	1B2C 或者 3C
0	出现1个D

基于内部客户3×6典型需求的企业HRMI指数有针对性地解决或者部分解决了前述三个问题。第一,该指标单独考虑高层与中基层管理者需求。第二,该指数包括18个指标,比前文介绍的大多数人力资源管理指数精简得多,同时又保持一定的指标数量,避免指标数量过少而评价覆盖面不够。第三,采用指标分级组合,不会出现重要指标评分被次

要指标指标评分掩盖的情况。

三、面向内部客户需求的人力资源管理指数有效性检验

提出人力资源管理指数是第一步,接下来检验其合理性与有效性。合理性指HRMI指数的理论基础是否扎实、提出过程是否符合研究规范。有效性指设计的HRMI指数是否与企业绩效高度正相关或者对企业绩效有较高预测能力。就本文作者见及文献而言,国内外学者设计的HRMI指数普遍合理性较高,但对有效性的系统讨论还不多。赵曙明等^[44]以100家跨国企业为研究样本,使用层次回归分析方法验证人力资源管理对企业绩效提升的作用。田立法^[45]使用层次回归方法分析164家高新技术企业数据,验证了人力资源管理与企业绩效之间呈正相关关系。李玉蕾等^[46]以876家中国企业为研究样本,使用结构方程模型,也验证了人力资源管理与企业绩效之间呈正相关关系。但是,上述文章测度人力资源管理时,均未采用人力资源管理指数作为测度人力资源管理水平的量化指标,因此上述工作并未直接证明HRMI指数设计的有效性。

检验本文设计的HRMI指数有效性的一个思路是选取若干企业作为研究对象,使用本文设计HRMI指数评价其人力资源管理状态,采用格兰杰因果检验方法或者其他定量方法检验HRMI指数是否与企业绩效高度正相关或者对企业绩效有较高的预测能力。

四、结语

在目前人力资源管理指数设计的四种思路之外,本文基于面向内部客户需求的战略人力资源管理第五观理论,采用面向内部客户需求的新思路设计了一个人力资源管理指数,为国内人力资源管理指数研究探索一个新方向,该指数可以作为企业人力资源管理水平的一个量化测度,进而在控制企业绩效其他影响因素的情况下,用于人力资源管理对企业绩效影响的理论研究。实践方面,本文提出的人力资源管理指数,可作为评价企业人力资源管理水平的具体管理工具,推动企业从战略人力资源管理的角度评估自身人力资源管理工作,并进行针对性改进和完善。

为方便引用,建议读者可将“基于内部客户3×6典型需求的企业HRMI指数”简称为“内部客户3×6需求HRMI指数”。由于种种原因,笔者暂未对本文提出的人力资源管理指数有效性进行实证检

验,这是今后需要努力的方向,同时欢迎感兴趣的读者完成该项工作。

参考文献:

- [1] ULRICH D. Measuring human resources: an overview of practice and a prescription for results[J]. Human resource management, 1997(3):303-320.
- [2] LAHTENMAKI S, STOREY J, VANHALA S. HRM and company performance: the use of measurement and the influence of economic cycles[J]. Human resource management journal, 1998(2):51-65.
- [3] JAMROG J J, OVERHOLT M H. Measuring HR and organizational effectiveness[J]. Employment relations today, 2004(2):33.
- [4] PHILLIPS J, SMITH K. Accountability in human resource management: connecting HR to business results[M]. Houston: TX Gulf Publishing Company, 1996.
- [5] 赵曙明,沈群红.论企业人力资源管理评估的功能与方法[J].生产力研究,1998(6):109-113.
- [6] 赵曙明.人力资源管理研究[M].北京:中国人民大学出版社,2001.
- [7] 孙泽厚,李发彬.人力资源指数:评价人力资源管理的试金石[J].武汉市经济管理干部学院学报,2001(2):28-30.
- [8] 高宁,李景平.人力资源配置科学性测评指标体系的构建[J].统计与决策,2016(6):45-9.
- [9] SCHUSTER F E. A tool for evaluating and controlling the management of human resources[J]. The personnel administrator, 1982(10):63-69.
- [10] FIORELLI J S, ALARCON G A, TAYLOR E, et al. The organization health report: an HR metric to mobilize executives into action[J]. People and strategy, 1998(2):12.
- [11] ARTHUR J B. Effects of human resource systems on manufacturing performance and turnover[J]. Academy of management journal, 1994(3):670-687.
- [12] HUSELID M A. The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance[J]. Academy of management journal, 1995(3):635-672.
- [13] DELANEY J T, HUSELID M A. The impact of human resource management practices on perceptions of organizational performance[J]. Academy of management journal, 1996(4):949-969.
- [14] PFEFFER J. Competitive advantage through people: unleashing power of work force[M]. Boston: Harvard Business Review Press, 1996.
- [15] PFEFFER J. The human equation: building profits by putting people first[M]. Boston: Harvard Business Press, 1998.
- [16] MORRIS M H, JONES F F. Human resource management practices and corporate entrepreneurship: an empirical assessment from the USA[J]. International journal of human resource management, 1993(4):873-896.
- [17] FEY C F, BJÖRKMAN I, PAVLOVSKAYA A. The effect of human resource management practices on firm performance in Russia[J]. International journal of human resource management, 2000(1):1-18.
- [18] BECKER B E, HUSELID M A, HUSELID M A, et al. The HR scorecard: linking people, strategy, and performance[M]. Boston: Harvard Business Press, 2001.
- [19] 张明辉,谢金山,赵晓东.人力资源管理评估[J].中国人力资源开发,2000(7):28-29.
- [20] 孙坤,崔祥琨.人力资源管理观察指数体系的构建[J].科技创业月刊,2009(6):108-110.
- [21] 赵曙明,刘洪,徐军.人力资源管理研究新进展[M].南京:南京大学出版社,2002.
- [22] 周楠.煤炭企业人力资源管理指数研究[D].青岛:山东科技大学,2010.
- [23] 赵海霞,余敬.企业人力资源管理的评价指标体系[J].经济论坛,2004(2):61-63.
- [24] 王晓玲,谢康.企业人力资源管理质量评价指标体系研究[J].现代管理科学,2005(6):20-22.
- [25] 刘颖.企业人力资源管理评价指标体系的探索[J].上海工程技术大学学报,2005(3):268-272.
- [26] 张东.人力资源管理部门绩效评价体系研究[D].南京:南京理工大学,2013.
- [27] 常玮.人力资源指数体系探索[D].南京:南京理工大学,2010.
- [28] 周晓虹.科技企业人力资源指数实证研究[J].南京理工大学学报(社会科学版),2011,24(2):44-49.
- [29] 蒲谅.森林公安人力资源管理指数评价研究[D].广州:华南农业大学,2016.
- [30] 李清丹.基于HPWS理论的G公司人力资源管理指数设计与应用[D].桂林:桂林电子科技大学,2018.
- [31] BARNEY J. Firm resources and sustained competitive advantage[J]. Journal of management, 1991(1):99-120.
- [32] 张正堂,李爽.企业持续竞争优势来源:人力资源还是人力资源管理[J].科学管理研究,2005(4):102-105.
- [33] BEER M, BOSELIE P, BREWSTER C. Back to the future: implications for the field of HRM of the multistakeholder perspective proposed 30 years ago[J]. Human resource management, 2015(3):427-438.
- [34] PENROSE E. The theory of the growth of the firm[M]. Oxford: Oxford university press, 2009.
- [35] CHADWICK C, SUPER J F, KWON K. Resource orchestration in practice: CEO emphasis on SHRM, commitment-based HR systems, and firm performance[J]. Strategic management journal, 2015(3):360-376.

(下转第40页)

- [20]王械.秋灯丛话[M].华莹,校.济南:黄河出版社,1990.
- [21]褚人获.坚瓠集[M].上海:上海古籍出版社,2012.
- [22]王奎.幼科类萃[M].北京:中医古籍出版社,1984.
- [23]王大纶.婴童类萃[M].北京:人民卫生出版社,1983.
- [24]王有光.吴下谚联[M]//清代史料笔记丛刊.北京:中华书局,1982.
- [25]何三畏.云间志略[M]//明代传记丛刊:第147册.台北:明文书局,1991.
- [26]陈殿桂.与袁堂文集[M]//清代诗文汇集:第50册.上海:上海古籍出版社,2010.
- [27]金之俊.金文通公集[M]//清代诗文汇集:第8册.上海:上海古籍出版社,2010.
- [28]陈廷敬.午亭文编[M]//清代诗文汇集:第153册.上海:上海古籍出版社,2010.
- [29]陈用光.乙舟文集[M]//清代诗文汇集:第489册.上海:上海古籍出版社,2010.
- [30]焦竑.国朝献征录[M]//明代传记丛刊:第112册.台北:明文书局,1991.
- [31]潘楫.医灯续焰[M].杨维益,点校.北京:人民卫生出版社,1988.
- [32]王肯堂.王肯堂医学全书[M].北京:中国中医药出版社,1999.
- [33]俞樾.春在堂杂文[M]//清代诗文汇集:第686册.上海:上海古籍出版社,2010.
- [34]翁叔元.翁铁庵年谱[M].北京:中华书局,1991.
- [35]陈恭尹.独漉堂诗文集[M]//清代诗文汇集:第125册.上海:上海古籍出版社,2010.
- [36]徐媛.络纬吟[M]//明别集丛刊第4编:第67册.合肥:黄山书社,2015.
- [37]陈弘谋.五种遗规[M].北京:中国华侨出版社,2012.
- [38]陈康祺.郎潜纪闻[M].北京:中华书局,1984.
- [39]纪昀.阅微草堂笔记[M].延吉:延边人民出版社,2000.
- [40]廖志灏.燕日堂录七种[M]//四库禁毁书丛刊集部:第133册.北京:北京出版社,1997.
- [41]贺长龄.魏源.清经世文编[M].北京:中华书局,1992.
- [42]施闰章.施愚山先生学余文集[M]//清代诗文集汇编:第67册.上海:上海古籍出版社,2010.
- [43]桂馥.晚学集[M]//清代诗文集汇编:第389册.上海:上海古籍出版社,2010.
- [44]魏禧.魏叔子文集[M].北京:中华书局,2003.
- [45]重修安徽通志:卷267[M]//续修四库全书:第654册.上海:上海古籍出版社,2002.
- [46]陈鼎.留溪外传[M]//四库全书存目丛书 史部:第122册.济南:齐鲁书社,1996.
- [47]吕坤.吕坤全集[M].王国轩,王秀梅,整理.北京:中华书局,2008.
- [48]沈嘉客.西溪先生文集[M]//四库未收书辑刊 第5辑:第26册.北京:北京出版社,2000.
- [49]李世熊.寒支集[M]//清代诗文集汇编:第17册.上海:上海古籍出版社,2010.
- [50]王元启.祇平居士集[M]//清代诗文集汇编:第335册.上海:上海古籍出版社,2010.
- [51]杭世骏.道古堂文集[M]//清代诗文集汇编:第282册.上海:上海古籍出版社,2010.
- [52]奶妈子可怕[J].北京画报,1907(29).
- [53]乳媪杀孩[N].时事报图画杂俎,1907-03-25.

[责任编辑 文 川]

(上接第28页)

- [36]HELFAT C E, PETERAF M A. Managerial cognitive capabilities and the microfoundations of dynamic capabilities[J]. Strategic management journal, 2015, 36(6):831-850.
- [37]王晓晖.重庆中小工业企业人力资源管理评价体系研究[D].重庆:重庆工商大学,2013.
- [38]王凌峰,姚依楠.战略人力资源管理第五观:内部客户需求观[J].重庆科技学院学报(社会科学版),2021(1):32-38.
- [39]ULRICH D, BROCKBANK W. The HR value proposition[M]. Cambridge: Harvard Business Press, 2005.
- [40]PAAUWE J. HRM and performance: achieving long-term viability[M]. Oxford:Oxford University Press, 2004.
- [41]CHULER R S, WALKER J W. Human resources strategy: focusing on issues and actions[J]. Organizational dynamics, 1990(1):5-19.
- [42]李锡元.内部营销(IM)与人力资源管理(HRM)[J].江汉论坛,2004(10):60-62.
- [43]薛维娜.HRBP:面向企业内部客户新模式[J].合作经济与科技,2015(17):89-91.
- [44]赵曙明,高素英,耿春杰.战略国际人力资源管理与企业绩效关系研究:基于在华跨国企业的经验证据[J].南开管理评论,2011(1):28-35.
- [45]田立法.人力资源管理系统影响企业绩效的复杂性机理:基于高新技术企业的实证研究[J].中国管理科学,2014(12):109-117.
- [46]李玉蕾,袁乐平.战略人力资源管理对企业绩效的影响研究[J].统计研究,2013(10):92-96.

[责任编辑 乡 下]