

企业引进高校毕业生的成本与效益分析

詹一虹¹,王战平²,冯兴亚³

(1.华中科技大学 管理学院,湖北 武汉 430074)

(2.华中师范大学 信息管理学院,湖北 武汉 430079)

(3.郑州日产汽车有限公司,河南 郑州 450000)

摘要:通过对高校毕业生个体价值与企业引进高校毕业生成本和高校毕业生对自己的满意程度的分析,探讨高校毕业生的配置情况,并给出成本、效益模式

关键词:高校毕业生;就业配置;优化

中图分类号:F272.92

文献标识码:A

文章编号:1001-7348(2004)06-0134-01

高校毕业生是国家培养的优秀人才,是我国高层次人力资源的重要组成部分。高校毕业生作为劳动力是重要的社会资源和生产要素,其就业分配从宏观上讲属于社会资源

配置的范畴,是由与国家经济体制密切相关的社会资源配置方式决定的。如何把高校毕业生这一种人力资源有效地配置给用人单位,使国家把高校毕业生培养成优秀人才

的成本是最小的,这是一个亟待解决的重要问题。本文试图通过对用人单位所需的人力资源个体价值与企业引进单个人力资源成本的比较和高校毕业生对自己就业满意度

同程度的服务失误,客户会认为两合并失误事件(一件较大程度失误事件)的价值会大于两分开失误事件(两件较小程度失误事件)。在相同程度的服务补救下,客户认为两分开补救事件(两件较小程度补救事件)的价值会大于两合并补救事件(一件较大程度补救事件)。

换言之,服务失误事件程度对客户满意的影响有显著差异,且相同程度下,一件较大程度失误事件与两件较小程度失误事件相比,前者能使客户产生较高的满意度。

服务补救事件程度对客户满意的影响也具有显著差异,且相同程度下,两件较小程度补救事件与一件较大程度补救事件相比,前者能使客户产生较高的满意度。

服务失误事件与服务补救事件程度的交互作用显著。且相同程度下,对一件较大程度失误事件而言,服务补救事件程度对客户满意的影响有显著差异;对两件较小程度服务失误事件而言,服务补救事件程度对客户满意的影响无显著差异。

3 结语

服务失误与服务补救对客户满意的影响作用是显著的,针对服务失误,作为服务的提供者应采取积极有效的补救措施。如主动积极响应客户抱怨,并给予适当的处理;告知失误发生原因与状况;提供等待时间信息;给予弹性,适当且满意的补偿;选择良好的响应失误处理者;以及提供良好的互动与沟通管道。同时,进行企业内部改善,如服务让渡系统改善,以及整合失误处理经验以建立相关数据库并致力于客户满意度的提高等等。

参考文献:

- [1]陈荣秋,马士华.生产与运作管理[M].北京:高等教育出版社,1999.
- [2]Desatnick,R.L..Managing to Keep The customer. Boston:Houghton Mifflin,1988.
- [3]Reichheld,F.F.,and W.E. Sasser.Zero Defections: Quality Comes to Service.Harvard Business Review,1990,68(5):105-111.

- [4]Kotler,P..Marketing Management: Analysis, Planning,Implementation and Control,9th ed.Englewood Cliffs,New Jersey:Prentice-Hall,1999.
- [5]Technical Assistance Research Program.Consumer Complaint Handling in America: Final Report. Washington District of Columbia:White House Office of Consumer Affairs,1986.
- [6]Tax,S.S.and S.W.Brown.Recovering and Learning From Service Failure.Sloan Management Review, 1998,55(4):75-88.
- [7]辉伟伟.客户抱怨处理与客户满意关系之研究[D].国立中央大学(台湾)企业管理研究所硕士论文,1996.
- [8]Hoffman,K.D.,S.W.Kelly, and H.M.Rotalsky.Tracking Service Failures and Employee Recovery Efforts.Journal of Service Marketing,1995,9(2): 49-61.
- [9]Thaler.,R.H.and E.J.Johnson.Gambling with the House Money and Trying to Break Even: The Effects of Prior Outcomes on Risky Choices. Management Science,1990,36(June):643-660.

(责任编辑:胡俊健)

收稿日期:2004-04-06

作者简介:詹一虹(1962-),男,浙江东阳人,华中科技大学管理学院博士生,华中师范大学研究生就业工作办公室,副教授,主要从事就业理论研究。

的分析,探讨高校毕业生的配置情况。

1 高校毕业生个体价值与企业引进高校毕业生成本

1.1 高校毕业生个体价值 I

高校毕业生要把学到的知识运用到实际工作中去,其学用结合状况对毕业生个人经济收益及对企业所带来的效益都会产生影响。学用结合意味着通过高等学校的专业学习而增加的人力资本得到了利用,而学用不结合则意味着通过专业学习而获得的知识、能力不能(或大部分不能)得到运用。

高校毕业生个体价值就是用人单位(企业)引进高校毕业生后能为企业所带来的收益,也就是高校毕业生在企业产出中的贡献大小。

(1)企业平均净现金流量增长率 g 为固定时,则该企业人力资源整体价值为 $I_{\text{总}}$ 。

企业人力资源整体价值受人力资源的成本占总投资成本的比重、企业当年的收益额、人力资源增长率占总增长率的比重、折现率等影响。

$$I_{\text{总}} = \sum_{i=1}^n \frac{kR_0(1+ag)^i}{(1+r)^i} \quad i \text{ 为自然数}$$

式中: k 为人力资源的成本占总投资成本的比重; R 为企业当年的收益额; a 表示人力资源增长率占总增长率的比重(根据道格拉斯函数来确定); r 表示折现率。

(2)高校毕业生个体价值 I。

高校毕业生个体价值 I 就是高校毕业生人力资源的贡献占企业人力资源整体价值的多少。

$$I = I_{\text{总}} \alpha \beta$$

式中: α 为高校毕业生人力资源的贡献的百分率; β 为高校毕业生工作的年限

1.2 企业引进高校毕业生成本 C

高校毕业生从出生到创造价值需要许多成本,企业引进高校毕业生的成本主要包括高校毕业生取得的开发成本、转让成本、使用成本和机会成本。

(1)开发成本:即一个人从出生到能创造价值为止一段时间所耗费的值。

(2)转让成本:转让成本主要包括安置费及一些附加条件。

(3)使用成本:即将来企业为人力资源所支付的工资。

(4)机会成本:即个人进行人力资源投

资而引起的损失

即 $C = \text{开发成本} + \text{转让成本} + \text{使用成本} + \text{机会成本}$

1.3 企业引进高校毕业生的条件

作为一个企业,其引进高校毕业生必须考虑高校毕业生给企业所带来的价值以及所需要的成本。当高校毕业生给企业所带来的价值小于引进需要的成本,则企业不愿意引进高校毕业生。

设 Z 为高校毕业生个体价值与企业引进高校毕业生成本之比

即 $Z = \text{高校毕业生个体价值} / \text{企业引进高校毕业生成本} = I / C$

当 $Z \geq 1$ 时,企业愿意引进该高校毕业生

当 $Z < 1$ 时,企业不愿意引进该高校毕业生

2 高校毕业生对自己的满意程度

对于高校毕业生而言,一方面要为社会创造价值,拓展发展空间,另一方面要追求自己的收益,使收益最大化。因此,衡量高校毕业生就业的指标就是对自己的满意程度 Y 。

我们把选取薪酬福利和发展空间作为衡量满意度的指标

$$Y = d_1 D_1 + d_2 D_2$$

D_1 :表示薪酬水平,取值为 0-1 之间,满意取 1,不满意取 0;

D_2 :表示发展空间,当对发展空间满意时取 1,对发展空间不满意取 0;

d_1, d_2 为常数,且 $d_1 + d_2 = 1$ 。 d_1 表示对高校毕业生个体而言,所取薪酬的水平; d_2 表示所取发展空间的比重。

如果我们把高校毕业生就业的平均满意度设定为一个常数 m 。

当 $Y \geq m$ 时,则高校毕业生愿意进入该企业工作

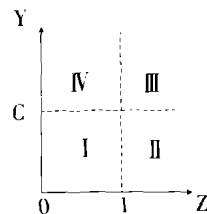
$Y < m$ 时,则高校毕业生的愿意进入该企业工作

3 Z 与 Y 的分析

通过前面的分析,我们把高校毕业生个体价值与企业引进高校毕业生成本之比以及高校毕业生对自己的满意程度作为高校毕业生配置的优化条件。

我们把高校毕业生个体价值与企业引

进高校毕业生成本之比作为横坐标,把高校毕业生对自己就业的满意程度作为纵坐标,作图:



从图中我们可以发现:图中 I 部分表示高校毕业生不愿意进入该企业,企业也不愿意引进该高校毕业生;II 部分表示高校毕业生不愿意进入该企业,但该企业愿意引进该高校毕业生;III 部分表示高校毕业生愿意进入该企业,该企业也愿意引进该毕业生;IV 部分表示高校毕业生愿意进入该企业,但该企业不愿意引进该毕业生。

随着我国社会经济条件的变化,当市场在社会资源配置中发挥基础性作用的情况下,作为社会重要资源的高校毕业生的配置也受到市场机制的制约。高校毕业生是宝贵的人才资源,合理配置使用高校毕业生资源是实施人才战略的重要措施。因此,我们要对高校毕业生的个体价值、企业引进高校毕业生所需成本以及高校毕业生对自己就业的满意程度进行定量分析,使高校毕业生合理配置到企业。

参考文献:

- [1]傅桂林,闫存岩.人力资源评估理论及方法[J].中国人力资源开发,2002,(10).
- [2]刘纯阳.农村人力资源配置问题探析[J].调研世界,2003,(5).
- [3]吴价宝.人力资源考评的三个问题[J].化工管理,2003,(Z1).
- [4]彭湘玉.论企业人力资源配置[J].湖南工程学院学报,2003,(2).
- [5]张云鹏.企业核心员工流失与关键性人力资源的风险管理[J].决策探索,2003,(6).
- [6]陈云光,张明.人力资源管理模式探讨[J].科技管理研究,2003,(3).
- [7]张明亲,杨倩.价值工程在人力资源管理中的应用研究[J].商业研究,2003,(13).

(责任编辑:曙 光)