

# 经济新常态下人力资源服务模式创新的思考

李识文

(北大荒农垦集团有限公司红兴隆分公司人力资源部,黑龙江 友谊 155811)

**摘要:**经济新常态对企业的人力资源服务模式提出了新的要求,强调务必改变落后的管理思路,与时代同发展,为企业的进步提供更大力度的人才支持。基于此,本文主要对经济新常态下人力资源服务模式创新进行了研究。文章首先指出了经济新常态对具体服务模式所提出的要求,其次,指出了传统人力资源服务模式存在的问题,从措施的内容、措施执行的保障两方面出发,探讨了问题所在,分析了导致问题出现的原因。最后,重点提出了加强素质服务、保证岗位科学、优化薪酬体系、注重绩效管理四点创新措施,以及重塑服务理念、更新服务目标、坚持以人为本、引进先进技术、强化服务团队、更新思想意识六点措施执行的保障,希望能够为有关人员提供参考。

**关键词:**经济新常态;人力资源;服务模式

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2022.12.029

## 1 前言

人力资源服务,是企业的主要服务之一,如服务模式缺乏创新性,将导致人才难以充分发挥其价值,影响企业的发展与进步。经济新常态,指的是社会发展条件下经济的发展模式与方向。就目前的情况看,经济新常态体现在提高劳动力质量方面,而非通过增加劳动力数量而提高生产力。就目前的情况看,部分企业已经遵循经济新常态的要求,开始注重人力资源服务模式改革工作。但仍存在一部分企业,在服务模式方面依然存在问题,具体体现在岗位设置不科学、速度服务水平较低、薪酬体系较为落后,以及绩效管理效果较差等方面。需要积极进行改进,对人力资源服务模式进行创新,使其满足经济新常态的要求。

## 2 经济新常态对人力资源服务模式的要求

经济新常态,对各个行业均提出了新的要求,从企业人力资源服务模式的角度分析,经济新常态所提出的要求,体现在以下方面:(1)提高人力资源质量。以往,我国得益于大量劳动力的支持,使生产力得到了提升,但人力资源质量较低,虽可促进国家经济快速增长,但增长质量较差。经济新常态下,国家经济发展已经自高速转化为了中高速,提高发展质量成为了主要目标。因此,需要提升人力资源质量,以满足经济新常态的要求。(2)提升资源配置效率。人力资源,属于企业资源的重要组成部分,应当对其进行合理配置,使人尽其才,方可提升生产力,满足新常态的要求,为企业的发展贡献力量。(3)分工精细化。人力资源分工需要逐渐向着精细化方向发展,严格落实责任制,使人力资源服务模式得到创新,提高人力资源整体效能的发挥水平。

## 3 人力资源服务模式存在的问题

### 3.1 缺乏行之有效的措施

当前,企业的人力资源服务模式,缺乏行之有效的措

施,导致无法满足经济新常态的要求,具体体现在素质服务质量较低、岗位设置不够科学、薪酬体系较为落后、绩效管理水平较低四方面。从素质服务的角度分析,当前,企业对人力资源的培训缺乏重视,加之人才选拔不够合理,导致人才的素质难以满足工作需求,从而影响企业进步。从岗位方面分析,不同人才具有不同的优势,如岗位设置不科学,将导致难以人尽其才,不满足经济新常态对于资源合理配置的要求。从薪酬体系角度分析,如未对此体系进行优化,将导致人才激励效果减弱,影响人力资源质量。从绩效管理角度分析,缺少管理计划,是当前企业在人力资源服务模式中存在的主要问题,需要予以完善,方可满足经济新常态的要求。

### 3.2 缺少措施执行的保障

各项人力资源服务模式的措施,需要一定保障方可执行。服务理念、目标、原则、技术、意识以及团队,均属于影响措施执行的关键因素。就目前来看,在企业人力资源服务模式中,依然存在着服务理念落后的问题,对经济新常态了解缺乏深入性。另外,服务目标同样与经济新常态的整体发展目标不相符,长此以往,将导致服务效果大打折扣。以往的人力资源服务模式,对以人为本缺乏重视,人性化水平较低,加之服务技术较为落后,致使人才工作积极性差,从而影响其工作质量。除了上述两项问题外,当前的人力资源服务模式下,服务团队本身素质较低,以及思想意识陈旧的问题依然存在。上述各项问题,均需要予以解决,以保证企业的人力资源服务模式得到创新,使其能够与经济新常态的要求相符合。

## 4 经济新常态下人力资源服务模式创新的有效路径

### 4.1 实施行之有效的措施

#### 4.1.1 加强素质服务

加强素质服务,有利于提升人力资源素质,满足经济新常态的要求。具体而言,素质服务的加强,需要从招聘

以及培训两方面入手而实现。具体如下:(1)招聘:企业在招聘的过程中,可尝试拓展招聘渠道,从线上与线下两个角度入手,使人才总量更大。除此之外,还需在面试的基础上,增加笔试环节。通过笔试的方式,对人才的素质进行初步评估,同时了解人才的优势与缺陷所在,从中选优,继续参与面试。(2)培训:人才进入岗位后,需不断更新知识,保证能够持续增强自身的岗位能力。为了达到上述目的,企业应当组织人才参与培训。培训频率可以为一年一次或以上,培训内容应当为最先进的岗位技术以及工作方法。培训完成后,可通过考核的方式,判断人才素质是否达标。如未达标,需要继续参与培训,否则不得参与岗位工作。

#### 4.1.2 保证岗位科学

保证岗位科学,体现了对人力资源的合理化配置,是符合经济新常态要求的举措之一。对此,应当从岗位选择、轮换、价值分析三个角度出发,保证人才能够在其岗位发挥更大的价值。具体如下:(1)岗位选择:当确定人才具备入职资格时,企业需要根据其笔试以及面试结果,判断其适合的岗位,并对岗位进行分配,保证人才能够尽其所能。(2)轮换:每年年末,企业需要实施岗位轮转制度,每个部门工作人员均具有选择轮转的权利,可自行选择其他岗位尝试工作。通过岗位轮转的方式,企业能够真正发现人才的价值所在,最终将其分配到最为适合的岗位,这对资源分配合理性的提升,具有重要价值。(3)价值分析:企业每年年末均需要对人才的价值进行分析,针对反复轮转但依然无法满足企业工作要求的人才,应当予以辞退。

#### 4.1.3 优化薪酬体系

薪酬体系的优化,能够帮助企业实现对员工的激励,使其能够基于对物质以及岗位晋升等的渴望,尽可能发挥自身的实力,间接达到提高人力资源素质的目的。具体而言,薪酬体系的优化,应当以公平、激励、灵活作为主要原则。图 1 为薪酬体系图:

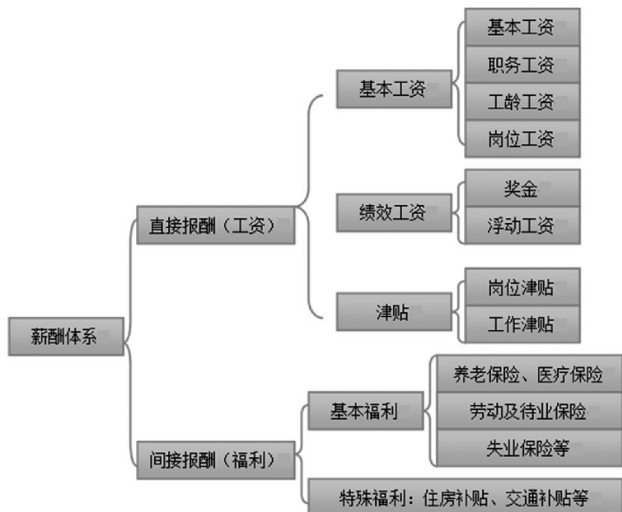


图 1 薪酬体系图

通过图 1 可以看出,薪酬体系应当包括直接与间接报酬两种。两者之中,直接报酬包括基本工资、绩效、津贴三种,属于常规的薪酬体系内容。而间接报酬,又称为福利,包括基本福利、特殊福利三种。人力资源是否能够被激励,相关体系是否公平、灵活,更大程度上取决于间接报酬。企业需要对间接报酬进行合理利用,通过此种方式,实现对人才的激励,对人才的报酬进行灵活调整,为优秀者工作积极性的提升提供保证。

#### 4.1.4 注重绩效管理

企业应当注重绩效管理工作,保证人才对绩效的设置满意,同时保证绩效能够真正反映人才的工作情况。绩效管理流程见图 2。



图 2 绩效管理流程

通过图 2 可以看出,在绩效管理的过程中,首先需要制定绩效计划,继而予以实施。在实施完成后,应当予以考评,由员工对绩效进行反馈与改进。最后,对绩效考评结果进行应用,结合结果,确定每位员工的绩效。在上述流程中,企业充分注重了员工的想法,通过绩效反馈与改进,企业能够了解员工对当前的绩效情况是否满意,使最终的绩效考评结果更加客观。上述人力资源服务模式的运用,可体现经济新常态的要求。

#### 4.2 落实服务保障工作

##### 4.2.1 重塑服务理念

企业应当重新塑造人力资源服务理念,尊重人才,尊重知识与能力。应当认识到,在企业的发展过程中,人力资源的质量是决定自身软实力的关键因素。为了体现对人才的尊重,企业应当保证人尽其才。例如:当某人才在工作过程中,体现出较强的能力,且该能力已完全超过企业的需求时,企业可以设置研发小组,根据人才的能力,为其进行科技研发提供帮助。另外,针对在研发过程中具有突出表现的员工,还可以为其进行深造提供条件。采用上述方法开展人力资源服务,能够帮助人才更加快速的成长,在参与企业实践的基础上,使其理论素质得到持续性的提升。从长远角度分析,这对企业未来人才的储备,同样具有重要价值,应当对此方法加以重视。

##### 4.2.2 更新服务目标

企业应当在人力资源服务的过程中,更新服务目标,使其能够与经济新常态的要求更加吻合。考虑到经济新常态的特征,建议企业将“高速发展”的目标转移到“高质量发展”方面。简言之,企业不应以增加人力资源数量的方式增加生产力,而是需要保证人力资源的质量,保证技术的质量,从而打造在国内外均具有一定竞争力的团体。服务目标的更新,主要包括两方面,分别为短期目标、长远目标。长远的目标,应当基于市场以及经济新常态的要求而制定。而短期目标,则可以根据企业上阶段的发展情况,以及下阶段的预计发展思路而制定。当确定两大目标后,企业需要基于目标进行人力资源服务,保证人才可向着上述目标作出努力,不断前进,为企业的高质量发展提供支持。

#### 4.2.3 坚持以人为本

坚持以人为本,实现人性化人力资源服务,可使企业满足经济新常态对自身人力资源服务模式所提出的要求。以人为本的理念,主要体现在对待员工的态度,以及企业文化两方面。从前者的角度进行分析,企业需要使员工感受到温暖以及关怀,避免依据刻板的规章制度进行管理,如此方可达到激励员工积极性的目的。从企业文化角度进行分析,企业应当创造积极、上进、团结的企业文化。为了达到上述目的,企业可以适当组织相关活动。

#### 4.2.4 引进先进技术

经济新常态下,技术的使用,是促使企业人力资源服务模式得以改进的关键。当前,常用的人力资源管理软件较多,企业可根据自身的需求,对其进行选择。结合相关信息,便可调整人力资源服务模式,改进工作状态。除此之外,企业同样需要引进大数据技术。通过大数据,对人才进行筛选,保证招聘时人才的基础素质。或通过大数据技术,对人才的能力提升情况进行评估,从而为绩效的评价提供支持。

#### 4.2.5 强化服务团队

强化服务团队,目的在于搭建专业的人力资源管理团队,保证服务模式的创新能够有效落实。为了保证服务团队的工作质量,加强沟通较为关键。例如:人力资源管理者,需要了解企业的生产部门分布情况,并了解每个部门的工作特点。结合上述特点,明确管理方向。针对工作风险高的部门,应当重点考虑人性化管理问题,时刻关心员工的操作安全。另外,还需定期组织其参与体检,并落实安全教育,减少安全事故。人力资源服务团队的强化,需要通过培训以及指导等方式实现。针对人力资源管理者培训,需要从专业知识、部门特征等角度出发而实现。另外,还需保证能够充分人力资源管理软件,实现对各部门员工的统一化管理,提高人力资源服务效率与整体质量。

#### 4.2.6 更新思想意识

思想意识的更新,应当从领导层角度出发而实现。企

业的领导者,应当了解经济新常态的特征,掌握经济新常态对企业人力资源服务模式所提出的新要求。在此基础上,不断更新自身的思想意识,以先进的思想,从宏观角度出发,引导人力资源服务模式改进以及优化。单独由领导者更新思想意识还不够,领导者需要落实宣传以及普及工作,保证其他工作人员,尤其人力资源管理者,能够具备先进的意识,根据经济新常态的要求,落实服务工作,创新服务模式。上述措施实施的过程中,领导者需要把握全局,对人力资源服务模式的形成情况以及落实情况进行跟进,保证此模式能够良好执行,确保在执行的过程中,人才的整体质量能够得到全面提升,从而为自身的长远发展与进步提供保证。

### 5 结束语

综上所述,本文针对经济新常态下人力资源服务模式创新的研究,为各个企业均可提供参考,保证企业能够认识到自身在人力资源服务模式中存在的问题,了解到当前模式与经济新常态要求之间的差异。在此基础上,积极改进服务模式,为自身人力资源服务质量的提升提供保证。未来,建议企业首先重塑服务理念,继而更新服务目标,积极坚持以人为本的原则,引进先进技术,并强化服务团队,更新自身的思想意识,为人力资源服务模式的改革提供保障。最后,还需要基于上述基础,不断加强素质服务,保证岗位设置具有科学性,同时,对薪酬体系进行优化,提高对绩效管理的重视程度,全面改善人力资源服务模式的实施效果。

### 参考文献

- [1]董良坤.人力资源服务产业集聚空间演化:生成逻辑与模式选择[J].中国人事科学,2021(12):70-80.
- [2]齐向宇.SaaS+AI,让人力资源更简单——对话金柚网CTO 邬学宁[J].人力资源,2021(23):14-21.
- [3]朱莉莉.“零工经济”视阈下的人力资源共享模式探究——基于第三方人力资源服务平台的视角[J].商业经济,2021(11):111-114.
- [4]范卫红,王廷兴.人力资源服务机构诚信激励:理论分析与制度完善[J].中国人事科学,2021(10):83-93.
- [5]史新建.河南省人力资源服务业发展现状和运行机制分析——以中国中原人力资源服务产业园区为例[J].人才资源开发,2021(20):16-17.
- [6]进一步提高人力资源服务水平 更好促进就业扩大和优化人力资源配置[J].人才资源开发,2021(17):1.

**作者简介:**李识文(1985-),汉,辽宁开原人,学历:硕士研究生,职称/职务:高级经济师/主管,研究方向:人力资源。