**硕士学位论文**

**M软件公司研发部门绩效管理体系设计**

**The Design of Performance Management System for R & D Department of M Software Development Co.**

专 业 MBA

作 者 何佳

导 师 刘咏梅教授

中南大学商学院（管理科学与信息管理系）

2017年 6月

中图分类号 学校代码 10533

UDC 密级 公开

**硕士学位论文**

**M软件公司研发部门绩效管理体系设计**

**The Design of Performance Management System for R & D Department of M Software Development Co.**

|  |  |
| --- | --- |
| 作者姓名： | 何佳 |
| 学科专业： | MBA |
| 研究方向： | 信息管理 |
| 学院（系、所）： | 商学院（管理科学与信息管理系） |
| 指导教师： | 刘咏梅 |
| 副指导教师： |  |

论文答辩日期 答辩委员会主席

中 南 大 学

年 月

**原创性声明**

本人声明，所呈交的学位论文是本人在导师指导下进行的研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除了论文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果，也不包含为获得中南大学或其他单位的学位或证书而使用过的材料。与我共同工作的同志对本研究所作的贡献均已在论文中作了明确的说明。

作者签名： 日期： 年 月 日

**学位论文版权使用授权书**

本人了解中南大学有关保留、使用学位论文的规定，即：学校有权保留学位论文并根据国家或湖南省有关部门规定送交学位论文，允许学位论文被查阅和借阅；学校可以公布学位论文的全部或部分内容，可以采用复印、缩印或其它手段保存学位论文。同时授权中国科学技术信息研究所将本学位论文收录到《中国学位论文全文数据库》，并通过网络向社会公众提供信息服务。

作者签名： 导师签名 日期： 年 月 日

**M软件公司研发部门绩效管理体系设计**

摘要:....图X幅，表X个，参考文献X篇

**关键词：**（3-8）…………；…………；…………；…………

**分类号：**（1-2）…………；…………

**The Design of Performance Management System for R & D Department of M Software Development Co.**

**Abstract:**

**Keywords:**

**Classification:**

## 1 绪论

### 1.1 研究背景

近年来，软件行业一直保持着非常良好的发展势头，在很多发达国家，软件产业已经超过钢铁、汽车等传统产业成为国民经济的支柱。根据IDC 2014年全球半年软件追踪报告：2014年全球软件市场预计同比增长5.9%，2013年到2018年预测期间的复合增长率接近6%，其中分析和交付解决方案、结构化数据管理、协同应用合数据访问在未来5年内将会出现强劲增长，复合年增长率接近9%。相比全球软件，中国软件的增速更加明显：2013年全国规模以上软件和信息技术服务企业的软件业务收入达到了3.06万亿元，同比增长23.4%。2014年，软件业务收入则上升至3.7万亿，同比增长20.2%。软件已经逐渐成为中国的支柱性产业。

软件属于知识密集型产业，产品在市场上是否有竞争力，企业能否保持高速增长，关键取决于企业是否有一支高素质的技术人才队伍。有了高素质的的技术人才队伍后，还需要有先进的人力资源管理方法来确保技术人才可以充分发挥自己的能力。众所周知，绩效管理是人力资源管理的核心，有效的绩效管理可以增强组织的运行效率、推动组织的良性发展，提高员工的职业技能、激发员工的工作热情，确保工作的高效运行，最终的使组织和员工共同受益。因此，绩效管理对软件企业有着至关重要的作用，研究软件企业的绩效管理体系有着非常重大的现实意义。

M软件公司目前正处于迅速发展时期，研发部门是该公司的核心部门，但是落后的绩效管理体系使研发部门的运行效率大受影响，员工满意度不高, 工作热情不够, 离职率比较高, 逐渐成为阻碍公司发展的瓶颈。基于此，本文对M软件公司研发部门现有的绩效管理体系进行分析，找出其存在的问题和不足，设计一套符合该公司现状的研发部门绩效管理体系，帮助研发部门提升组织的工作效率，使M软件公司能继续保持当前良好的业务发展势头。

### 1.2 国内外研究现状

绩效管理作为企业人力资源部门的一项关键工作，涉及到各个部门和内容部运转。当今，绩效管理理论体系在西方国家已经发展的比较成熟，但是引用到我国还需结合我国企业的实际情况，灵活运用。回顾绩效管理的发展历程，大致可以分为如下三个阶段：

1.绩效考核阶段

早期绩效管理的内容主要集中在绩效考核方面。在西方工业领域, 罗伯特·欧文斯最先于19世纪初把绩效考核引入苏格兰。美国军方于1813年开始采用绩效考核，美国联邦政府则于1842年开始对政府公务员进行绩效考核。

1954年美国管理大师彼得.德鲁克最先提出了“目标管理”（MBO）的概念，目标管理成为绩效考核阶段的典型代表。

随着经济的发展、管理水平的进步，绩效考核的各种弊端逐步显露出来，在这种背景下，20世纪70年代后期，美国学者奥布里·丹尼尔斯提出“绩效管理”这一概念，随后各国学者对绩效管理展开了系统而全面的研究。

2.全过程绩效管理阶段

20世纪90年代，罗杰斯等人提出了全过程绩效管理的概念。他们认为绩效应该从整体进行管理。绩效管理的的内容是：计划、改进和考察。他们非常强调目标管理，认为所有的经验活动都应该指向组织的战略目标。1993年，安沃斯和史密斯指出绩效管理包含计划、评估、反馈三个循环过程。1995年,Torrington和Hall指出绩效管理是由计划、管理、绩效考核三个步骤组成。他们认为绩效管理是以人为核心的，管理者应该经常与员工就组织目标、绩效考评等问题进行沟通。Story(1993)等人认为，绩效管理周期模式的关键是找准方向。McAfee 和Champagne(1993)指出，绩效管理周期模型注重具体活动和时间安排。这个观点认为绩效管理将员工的工作与组织目标联系在一起，有利于组织战略目标的实现。另外绩效管理还激励员工，激发他们的潜力和创造力，改善组织绩效。

3.战略管理阶段

在全过程绩效管理阶段，学者们发现企业选取关键绩效考核指标要以企业的战略为基础。

1989年, Keegan、Eiter、Jones 共同提出绩效度量矩阵，但指标比较简单。1991年，林奇和柯若斯添加了分层次度量，创造出与之前相比有很大进步的SMART金字塔。1992年，哈佛大学管理学院的Kaplan、Norton提出了平衡计分卡。1996年, 平衡积分卡被应用于企业, 度量标准是财务、客户、内部流程和创新。2001年, 尼利、阿达姆和肯尼利有提出了绩效棱镜，该理论关注企业的战略、利益相关者满意、利益相关者贡献、流程和能力。

### 1.3 研究的目的和意义

研发是M软件公司的核心部门，但该部门一直问题颇多，而这些问题几乎都和公司目前落后的绩效管理体系有关：

1.很多员工认为自己没有得到公正的评价，不受重视，离职率高。

2.团队绩效目标和个人绩效目标没有很好的关联，大家都很忙，但部门整体的绩效目标总是难以完成。

3.绩效考核的结果没有得到很好的应用，后续的激励和沟通跟不上，员工的工作热情不高。

本文的研究目的在于帮助M软件公司解决上述问题并为遇到相同问题的软件公司改善研发部门的绩效管理体系提供参考依据。总体来说，本文的主要目的有如下几点：

1.分析M软件公司研发部门绩效管理的现状，找出其中的问题和不足之处。

2.针对M软件公司研发部门绩效管理的问题和不足之处，讨论解决方案，设计一套能够解决实际问题的研发部门绩效管理体系。

3.讨论如何才能使该绩效管理体系在研发部门切实落地，提出对应的保障措施。

研究意义方面:首先，该研究可以帮助M软件公司研发部门改进绩效管理体系，提升部门工作效率，减少人员流失，提高员工满意度，激发员工的工作热情。保障M软件公司的业务继续保持高速发展。

其次，M软件公司属于中小型软件企业，这类软件公司在软件企业中占据非常大的比重，有很强的代表性，M软件公司研发部门在绩效管理过程出现中的问题在其它软件公司也普遍存在，本研究所提出的改进意见有比较广的适用性。

最后，本研究有较大的理论价值。软件属于典型的高科技产业。研究软件企业研发部门的绩效管理对研究其它高科技产业研发部门的绩效管理有着很大借鉴作用。绩效管理总体理论或模型很多，但是针对某特定行业的特定部门的研究无疑对相关从业者有着更为直接的指导意义。

### 1.4 研究内容

本文首先将回顾绩效管理的基本内容并对目标管理、平衡计分卡等绩效管理相关方法在企业中的应用进行讨论。然后，本文将对研究对象-M软件公司的研发部门的绩效管理体系进行研究，分析该公司绩效管理的过程，找出其中存在的问题。最后，根据相关理论，结合实际，设计出符合该企业要求的研发部门绩效管理体系并给出具体的保障措施。具体而言，本文的内容包括：

1. 绩效管理基本内容的回顾。
2. 目标管理、平衡积分卡等绩效管理相关理论或方法的应用讨论。
3. M软件公司研发部门绩效管理的现状分析，找出其中存在的问题。
4. 针对M软件公司研发部门绩效源管理中存在的问题，设计出能解决相关问题的研发部门绩效管理体系并给出具体的保障措施。

### 1.5 研究方法

本文主要采用了如下两种研究方法：

1.文献分析法。根据研究动机和研究目的需要，通过搜集整理国内外大量关于企业绩效管理的多种文献资源，讨论分析软件企业研发部门绩效管理的多项影响因素，形成完整的关于软件企业研发部门绩效管理的体系模型，为M软件公司研发部门人绩效管理的构建提供理论依据。

2.问卷调查法。邀请M软件公司研发部门的管理人员、技术人员作为调查对象调查员工对部门绩效管理的各个工作方面进行满意度调查，通过对调查结果的分析可以找出研发部门的绩效管理的不足之处以及存在的问题使后续的研究可以有的放矢。

## 2 研究基础

### 2.1 绩效管理的相关概念

2.1.1 绩效与绩效管理的含义

绩效, 从管理学的角度来说,指的是组织期望的结果,是为实现组织目标的而达成的有效输出，分为个人绩效和组织绩效两个层次。组织绩效的实现是建立在个人绩效达成的基础之上的，但是个人绩效的达成并不一定能保证组织绩效可以实现。如果组织绩效按照逻辑关系被合理的分解到每个工作岗位，理论上只要每个人的个人目标都达成，组织绩效也会实现。

绩效管理,是指各级管理者为了确保员工的工作产出和组织目标保持一致的一种管理过程。绩效管理的目标是持续提升个人、部门和组织的绩效。

2.1.2 绩效管理与绩效考核的关联与区别

绩效管理和绩效考核是两个具有紧密联系的概念。从本质上讲，正是由于绩效考核的片面和独立性，才发展出绩效管理的理念。

两者的区别，主要体现在以下几个方面:

1. 员工的参与方式不同

绩效考核的重点在于考核标准的制定、考核过程的执行和考核结果的评估,是一个单向性的命令式的过程。现代的绩效管理更加强调考核者和被考核者之间的沟通交流，员工可以亲自参与绩效管理的各个过程，是一个双向的重沟通的过程。

1. 内容范围不同

传统的绩效考核范围是比较窄的，只有绩效考核一个过程，现代的绩效管理则包含完整的计划、监督和控制的过程。

1. 目的不同

绩效考核的目的在于通过考核对员工的工作能力和工作结果形成一个相对准确的评估，评估的结果将作为奖惩的重要依据。绩效管理的主要目的是促进每个员工努力完成个人绩效并最终让组织达成组织目标，提高个人的工作效率，提升组织的运作效率。

1. 对人性的假设不同

传统的绩效考核的基本出发点是人性是懒惰的需要对其不断的进行监督和鞭策，更多的把人作为实现企业目标的一种工具。现代的绩效管理体现着以人为本的理念，相信每个人都有自我提升、自我完善的意愿，关键在与如何正确的激励和引导。

两者的关联是:在现代的绩效管理中，绩效考核是绩效管理的一个至关重要的组成部分，绩效考核能够为组织的绩效管理的改善提供重要的依据。绩效管理包含了绩效考核，现代的绩效管理理论对绩效考核的理解已经达到了更高的理解层次。

2.1.3 绩效管理的整体过程

绩效管理是一个完整的、不断循环、持续改进的系统和过程。总体来说，绩效管理包括如下5个步骤：

1. 绩效计划

绩效计划是考核者与被考核者对应该实现的工作绩效进行沟通的过程,沟通完成后将会形成正式的书面协议（包括绩效目标、发展计划、行动计划等）。绩效计划一般从最高层开始，然后逐步把绩效目标分解到各级子公司及部门，最后落实到个人。

绩效计划是绩效管理体系的一个关键步骤,通过它能够把公司的利益和个人利益、公司的目标和个人的具体工作有机的结合在一起，其价值得到了各公司的普遍认可。

1. 绩效实施与管理

绩效的实施与管理贯穿整个绩效管理的过程。主要包括按计划推进和监控相关活动的进度、及时进行总结、与员工进行探讨、对员工进行指导和建议等。

该步骤的目的是确保绩效管理的各项工作能够有效的运行。

1. 绩效考核

根据绩效计划所形成的正式的书面协议对部门、员工进行定期绩效考核。绩效考核是现代组织不可或缺的管理工具，它是一种周期性检讨与评估员工工作表现的有效机制。绩效计划是绩效考核的依据、绩效实施是确保绩效考核的结果公平公正的保障。

1. 绩效反馈

绩效考核结束后，需要及时就考核结果与员工进行沟通。沟通目的一是让员工知晓考核结果以及得到该考核结果的原因,二是帮助员工及时总结考核期间工作上的进步以及不足之处,三是得到员工对考核结果的反馈和对公司的建议。

1. 绩效结果的应用

绩效考核及反馈结束后, 需要把绩效结果有效的应用起来。一是考核结果要在后期员工的职位变动以及薪酬方面进行体现。二要把整个过程中收集的反馈进行整理并安排计划进行处理,如果有涉及绩效管理本身的改进意见，就需要体现到后续的绩效管理工作中来。

### 2.2 绩效管理的相关方法

为保证设计的科学性、合理性在设计绩效管理体系的过程中需要认真借鉴和参考前人的理论方法。以下对本文所借鉴的最主要的几种理论和方法进行简要的介绍。

#### 2.2.1 目标管理法

目标管理(Management by objectives)是由管理学大师德鲁克创建的管理方法, 它的总体思想是让组织的所有成员共同参与工作目标的制定,在目标制定完成后不断的激励员工完成工作目标，并最终达成组织目标。目标管理具有如下几个特点:

1. 目标管理是员工参与管理的一种形式。目标的制定者同时也是目标的执行者，需要上级与下级共同确定目标。首先确定出企业的总目标，然后再对目标进行逐层分解，通过上下协调，共同讨论最后制定出各部门以及每个员工的目标。总目标指导各分目标，而分目标又用来保证总目标。
2. 用自我控制的管理代替压制性的管理。目标管理很强调自我控制。德鲁克认为员工是有自我提高的意愿的，是愿意负责的，应该关注员工行为的动机而不是行为本身。员工的自我控制可以成为一个非常强的工作动力，推动员工全力以赴把工作做好。
3. 结果导向。传统的管理方法往往根据工作态度等定性因素来评价员工，目标管理更注重按员工的实际贡献来如实的评价一个人。目标管理还非常关注组织目标和个人目标的结合度，这样可以更好的调动员工的积极性,增强组织的凝聚力。

#### 2.2.2 平衡计分卡

平衡积分卡(The Balanced Score Card, 简称BSC)是一种绩效管理工具,它将企业战略目标逐层分解转化为各种具体的相互平衡、相互关联的绩效考核指标体系，并对这些指标的实现状况进行考核，从而保证企业的战略目标能够顺利完成。该方法是由哈佛商学院的罗伯特.卡普兰和复兴方案公司的戴维.诺顿发明的。

平衡积分卡打破了传统的只注重财务指标的业绩管理方法。该方法认为,传统的财务会计模式只能衡量过去发生的事情,无法评估组织前瞻性的投资，企业应该从如下四个维度来审视自身的业绩：

1. 财务层面

财务指标显示企业的战略及其实施是否对提高企业盈利、提高股东的收益做出贡献。典型的财务考核指标包括营业收入、资本报酬率、经济增加值等。

2.客户层面

客户最关心的是交付时间、服务、成本、质量、产品带来的收益。客户层面的指标通常包括客户满意度、客户流失率、客户盈利率等。客户层面的成功能够增加市场份额、创造出色的财务回报。

3.内部运营流程层面

内部运营流程针对的是企业内部管理的优势和重点，内部运营流程实现两个关键的企业战略要素:1.向客户生成和传递价值主张;2.改善流程并降低成本。

4.学习和成长层面

平衡积分卡的前3个方面一般会揭示企业的实际能力与和达成目标所需能力之间的差距，为弥补这个差距，企业必须投资于员工能力的提升，组织能力的成长，这些都是平衡积分卡学习与成长层面追求的目标。员工满意度、员工流失率、员工培训等都是这个层面的典型考核指标。

#### 2.2.3 关键绩效指标法

关键绩效指标(KPI：Key Performance Indicator)是通过对组织内部[流程](http://baike.baidu.com/item/%E6%B5%81%E7%A8%8B/31013)的输入及输出端的关键参数进行设置、[取样](http://baike.baidu.com/item/%E5%8F%96%E6%A0%B7)、计算、分析，[衡量](http://baike.baidu.com/item/%E8%A1%A1%E9%87%8F)流程[绩效](http://baike.baidu.com/item/%E7%BB%A9%E6%95%88)的一种目标式[量化管理](http://baike.baidu.com/item/%E9%87%8F%E5%8C%96%E7%AE%A1%E7%90%86)指标，是企业宏观战略执行效果的监控指针。确定明确并切实可行的KPI指标是做好绩效管理的关键，关键绩效指标是绩效管理的重要组成部分。

KPI法本身符合一个重要的管理原理-“二八法则”,即20%的骨干员工创造了企业80%的价值，把这个原则放到工作流程上也是同样适用的，即80%的工作任务是由20%的关键行为完成的。因此抓住这20%的关键行为并对其进行分析和监控，就能抓住企业绩效的核心。

在制定KPI绩效指标时，需要遵守SMART法则:具体的(Specific)、可衡量的(Measurable)、可达到的(Attainable)、和其它目标要有关联性(Relevant)、要有截止日期(Time-bound)。

#### 2.2.4 360度反馈法

360度反馈法，也称为全方位反馈评价或多源反馈评价。传统的绩效评价一般是由上级对下级的评价，这样往往有有一定的局限性。而360度反馈评价所涉及的人要多得多，首先被考核者需要进行自评,然后和被考核有日常工作往来的人员都需要参与考评（包括考评者的上下级、同事、客户等）。这种考评方式将会产生一个对被考核者来说更加全面、更加公正的考核结果。360度反馈法有助于减少只根据有限的行为进行评价的偏见。

360反馈所包含的信息量非常大，因此该反馈法不单是对员工进行考评的一个方法，反馈过程中产生的信息也应该进行认真的分析和总结以帮助企业进行各方面的改善。

## 3 M软件公司研发部门绩效管理现状及分析

### 3.1 M软件公司基本状况概述

M软件公司是一家全球领先的客户沟通软件供应商，成立于2009年,总部位于加拿大温哥华。该公司为电子商务企业提供多渠道客户沟通、客服管理、客户智能的大型行业解决方案。 M软件公司在全球设立多个研发以及服务中心，为英语国家、中国、 日本和德国的众多企业提供本地化服务，目前全球企业用户超过20万。公司有加拿大本地销售团队，在线客服在欧美市场上销售态势良好。

索尼、保时捷、思科等全球知名企业均有使用M软件公司的产品。

M软件公司目前的主打产品是Live Chat。Live Chat 是一种网页版的在线客户产品。用户只需在嵌有Live Chat 产品代码的网页(一般是的公司的门户网站）上点击相应的图片或链接便可以与后端客服进行在线沟通交流。该产品大大节约了企业在客服方面的投入，具有非常好的市场前景。

#### 3.1.1 公司发展概况

M 软件公司于2009年7月3日正式注册并于8月5日发布第一款产品Live Chat。11月8日公司又发布了Forum、Email Marketing、KB 三款产品。发布之初，四款产品均是免费对外提供服务。

2011年4月8日,整个产品线注册企业用户达到了10万。

从11年12月开始公司的各项产品先后转入收费模式。转入收费模式后,公司为企业提供了更加优质的服务，2012年10月注册企业用户达到了20万。

2015年决定把公司的业务聚焦于Live Chat 产品线。

2016年开始，公司进入人员规模迅速扩张的时期。2016年3月，长沙研发中心成立。2017年,加拿大成立了专业的BD团队。

2017年公司开始进行A轮融资及财务改革，计划3年后进行B轮融资。

#### 3.1.2 公司的业务模式

M软件公司是一家典型的SaaS软件公司。SaaS 是一种软件布局模型，其应用专为网络交付而设计，便于用户通过互联网托管、部署及接入。 SaaS应用软件的价格通常为“全包”费用，囊括了通常的应用软件许可证费、软件维护费以及技术支持费，将其统一为每个用户的月度租用费。

以Live Chat 产品为例,来说明M软件公司的业务模式。

Live Chat 产品对外提供3种服务模式: 公共云平台(推荐)、私有云、独立部署。

1. 公共云平台

用户只需缴纳月租费即可获得Live Chat 产品的使用授权,收费模式为每账号/每月。对于大型企业来说, 同时使用Live Chat 产品的员工比较多,需要的账号也更多(每个账号同时只能在一台电脑上登录），因此每个月需要缴纳的月租费也会比较高。公共云平台提供了四种规格的服务:Enterprise版、Business版、Team版和免费版。不同规格的服务在功能上会有所差异,例如Enterprise和Business版的Live Chat具备语音视频功能，其它版本均不提供该功能。不同规格的服务每个月的月租费也不同。

1. 私有云

平台为每位私有云用户分配一台虚拟机并单独安装一套Live Chat 产品。私有云用户的产品可定制性要强于公共云平台(如果用户愿意付费可能会为该用户单独开发某些定制功能）。私有云用户除月租费外还需另外收取安装部署费、设备维护费等，价格相对较高。

1. 独立部署

部分用户对安全性有很高的要求,提出把Live Chat 产品部署在自己的服务器上(例如美国国防部、保时捷),此类用户可采取独立部署模式。独立部署模式下硬件和网络环境均由客户提供,M软件公司负责产品的安装部署和后期的软件维护。

M软件公司推荐用户采用公共云平台并开始逐步减少私有云及独立部署两种模式的销售。从2015年开始,M软件公司一直在引导私有云和独立部署的用户向公共云迁移。从业务模式讲,推广公共云平台对M软件公司非常有利。

1. 增加新用户在研发方面边际成本几乎为零。研发团队不会随着用户的增长而快速扩大，人力成本低。
2. 保持产品的单纯性和可维护性。私有云和独立部署客户经常会提一些过于个性化的需求，随着该类用户的增加，产品会越来越复杂越来越难以维护。
3. 公共云平台的用户总能最先使用产品的最新版本，用户体验更好。

M软件公司的主要成本是研发支出，由于SaaS 模式下新增用户的在研发方面的边际成本很低，随着客户的增多，公司的毛利率会越来越高，企业的收益也会越来越好。这也是M软件公司会在最初的几年采用免费模式吸引用户的原因之一。

#### 3.1.3 公司的远景与近期规划

M软件公司的远景是成为全球客户沟通软件行业的领导者。使命有三点:1.承担企业社会责任，培养对社会有用的人才。2.帮助企业创造和留住客户。3.成为最具幸福感的企业。

目前该行业龙头企业Live Chat Inc 和Live Person 均已完成第二轮融资并上市。M软件公司现出于第二梯队，形式比较严峻，需要加大投入迅速扩展市场。

经董事会研究决定,M软件公司于2017年在北美启动第一轮融资并进行相应的财务改革。公司将在A轮融资结束后迅速扩张研发及销售队伍，力求在3年内把销售额扩大5倍。如果3年内能够按规划把销售额扩大5倍，公司将在2020年启动B轮融资,并力求在2022年在北美上市。

### 3.2 M软件公司研发部门绩效管理现状及存在的问题

#### 3.2.1 研发部门人力资源现状

M 软件公司目前共有员工60人其中管理人员2人、市场4人、亚太销售部5人、北美销售部10人（加拿大办公）、行政2人、财务2人、IT运维 2人、研发人员33人,研发人员占比达到了55%。

图 3-1 M软件公司人员分布图

下面从人员岗位、年龄结构、学历结构三个层次来分析研发部分的人力资源现状。

（一）人员岗位

研发体系共有3个组，分别是开发、测试、产品设计。3个组均由技术总监统管。现公司共有2个研发中心，每个研发中心均包含开发、测试及产品设计3个组。项目经理、测试经理、产品经理在组内承担管理职责。值得注意的是,目前杭州有2位项目经理、2位测试经理、2位产品经理,长沙有4位项目经理、2位测试经理、1位产品经理,加上技术总监, 研发团队的管理人员占比为42%。如此高的管理人员占比有2个原因: 首先，M软件公司是技术导向的公司, 管理人员也需要参与具体的研发工作,有的甚至在项目组中还承担主要的研发任务,技术总监有时候也会加入开发工作。其次,公司准备在2017进行大幅扩招,因此需要比较多的基层管理人员先行到位。

（二）年龄结构

一般来说，软件公司研发人员的平均年龄是比较低的，大多数员工在25-30岁之间。M软件公司因为从事的是产品研发，对人员的经验要求比较高(很少招工作年限少于5年的研发人员)所以平均年龄偏大,达到了30.5岁。30岁左右的研发人员一般比较稳定，这也从一定程度上减少了人员流失率。但由于M软件公司的研发人员技术能力都比较高、经验很丰富，工作选择面广，因此也容易因为对公司某方面的不满而选择去其它公司发展。

表 3-1 M软件公司研发部门年龄结构表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 截止时间 | 25岁以下 | 26-30岁 | 31岁-35岁 | 35-40岁 | 合计 |
| 2017年5月 | 1 人 | 15 人 | 16 人 | 1 人 | 33 人 |
| 所占比例 | 3.03% | 45.45% | 48.48% | 3.03% | 100.00% |

图 3-2 M软件公司研发部门年龄结构图

（三）学历结构

M软件公司的几位联合创始人均毕业于浙江大学计算机系，因此对研发人员的学历要求比较高。除个别员工因为技术水平特别高降低了学历要求外其它所有的研发人员均为本科及以上学历，很多员工都毕业于国内的名校。33名研发人员有17人毕业于国内的重点大学（其中硕士2人）,14人毕业人于普通本科，仅有2人是大专文凭。

表 3-2 M软件公司研发部门学历分布表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 截止时间 | 硕士 | 一类本科 | 普通本科 | 大专 | 合计 |
| 2017年5月 | 2人 | 15 人 | 14 人 | 2 人 | 33 人 |
| 所占比例 | 6.06% | 45.46% | 42.42% | 6.06% | 100.00% |

今年长沙研发部的人员会有比较大规模的扩招，此次招聘对学历的要求更加严格:必须是一类本科的计算机专业毕业。可以预见, M软件公司的学历结构中高学历人才的比例将会进一步扩大。高学历人才比较多是软件企业的一个突出特点，M软件公司在这方面表现的比其他软件公司更加明显。一方面, 高素质的人才队伍保障了公司的产品研发能力。另外一方面，高层次人才工作选择面广，员工都是其它公司争取的对象，如何做好人力资源管理，尤其是绩效管理留住人才是M软件公司的一个非常重要的关注点。

#### 员工绩效管理满意度问卷调查

为了更深入的了解M软件公司研发部门绩效管理存在的问题，笔者通过与公司管理层以及研发部门基层员工进行充分沟通，设计了一套绩效管理满意度调查问卷。笔者希望从数据的角度来分析问题的症结所在。

（一）问卷设计

问卷分为2个部分。第一部分为选择题，共21个问题，内容涉及绩效管理的5个过程：绩效计划、绩效实施与管理、绩效考核、绩效反馈、绩效结果的应用。每道选择题有5个答案项，分数依次为1、2、3、4、5。分数越低代表员工对该调查项的满意度越低。第二部分为开放式问题，要求员工举出1-3个对绩效最不满意的地方。选择题涉及了绩效管理常见的内容，添加开放式问题主要是为了避免调查内容有所遗漏。

（二）问卷过程

问卷的时间为2017年5月，调查对象为M软件公司研发部门33名员工。

共发出问卷33份收回33份，回收率100%，全部为有效问卷。

1. 问卷结果分析

笔者把问卷结果整理成了2份统计图表:

表 3-3 M软件公司研发部们绩效管理问卷调查统计表(选择题部分)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 调查维度 | 人数(单位:人) | | | | | 统计均值 |
| 完全 同意 | 基本 同意 | 说不 清 | 基本 不同意 | 完全 不同意 |  |
| **一、绩效计划** | | | | | | 3.10 |
| 1、我很清楚公司及部门的年度绩效目标 | 15 | 10 | 6 | 2 | 0 | 4.15 |
| 3、我很清楚个人的年度绩效目标 | 1 | 7 | 13 | 10 | 2 | 2.85 |
| 3、我认为公司、部门及个人的绩效目标设置的非常合理 | 2 | 4 | 12 | 10 | 5 | 2.64 |
| 4、我认为公司、部门及个人的绩效目标有很强的关联性 | 1 | 4 | 13 | 11 | 4 | 2.61 |
| 5、我的个人绩效目标有很强的导向性，能帮助我找到工作的重点 | 5 | 8 | 12 | 6 | 2 | 3.24 |
| **二、绩效实施** | | | | | | 3.24 |
| 6、我认为公司和绩效相关的工作都能按计划推进并监控到位 | 14 | 10 | 4 | 4 | 1 | 3.97 |
| 7、公司会及时总结绩效管理中发现的问题 | 2 | 5 | 12 | 10 | 4 | 2.73 |
| 8、公司会与员工探讨绩效的相关的内容并欢迎员工提出宝贵意见 | 5 | 5 | 12 | 10 | 1 | 3.09 |
| 9、公司会安排时间对绩效相关的内容进行讲解并解答员工的疑问 | 8 | 4 | 10 | 8 | 3 | 3.18 |
| **三、绩效考核** |  |  |  |  |  | 2.89 |
| 10、绩效考核的频率比较合理 | 2 | 4 | 2 | 15 | 10 | 2.18 |
| 11、绩效考核的内容设置非常合理能反映我的真实绩效水平 | 5 | 6 | 10 | 11 | 1 | 3.09 |
| 12、我在考核中总是能得到客观公正的评价 | 6 | 4 | 12 | 9 | 2 | 3.09 |
| 13、我的同事总能在考核中得到客观公正的评价 | 6 | 7 | 9 | 9 | 2 | 3.18 |
| **四、绩效反馈** | | | | | | 3.63 |
| 14、考核结束后,上级领导会及时与我进行绩效反馈 | 15 | 14 | 2 | 1 | 1 | 4.24 |
| 15、我在绩效反馈中能知晓绩效考核的结果以及得到该考核结果的原因 | 14 | 12 | 4 | 3 | 0 | 4.12 |
| 16、上级领导会在绩效反馈中对我工作的表现优异处进行表扬 | 4 | 4 | 10 | 12 | 3 | 2.82 |
| 17、上级领导会在绩效反馈中指出我工作表现不够优异之处 | 16 | 12 | 4 | 1 | 0 | 4.30 |
| 18、上级领导会在反馈中对我下一阶段的工作进行指导、提出改进意见 | 6 | 11 | 10 | 2 | 4 | 3.39 |
| 19、绩效反馈会对我的工作产生非常积极的影响 | 4 | 6 | 11 | 7 | 5 | 2.91 |
| **五、绩效结果的应用** |  |  |  |  |  | 2.92 |
| 20、绩效考核的结果会很直接的影响工资待遇以及职位变化 | 4 | 4 | 13 | 10 | 2 | 2.94 |
| 21、我在绩效反馈中提的意见公司会很快的在后续流程中进行改进 | 4 | 4 | 12 | 11 | 2 | 2.91 |

表 3-4 M软件公司研发部们绩效管理问卷调查统计表(开放式问题部分)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 绩效管理最不满意点 | 人数(单位:人) | 占比（%） |
| 1、绩效沟通压力很大,领导的对我的批评很多 | 11 | 33.33% |
| 2、一年的考评次数太多,内容重复 | 10 | 30.30% |
| 3、考评结果不够公正 | 10 | 30.30% |
| 4、考评结果和工资待遇关联性不强 | 9 | 27.27% |
| 5、制定绩效目标时参与感不够 | 6 | 18.18% |
| 6、考核表格内容太多，要填很久 | 3 | 9.09% |
| 7、有些考核内容自评时不知道要如何打分 | 2 | 6.06% |

从调查问卷的结果可以分析出如下几点：

1. 员工普遍认为绩效目标的分解有问题并且设计不合理，总体目标和部门目标、个人目标关联性差。
2. 对公司和部门的绩效目标很清楚，但是却不清楚自己的个人绩效目标。
3. 绩效考评的频率太高, 员工有抵触情绪。
4. 绩效反馈给了员工比较大的压力，不少员工甚至有抵触情绪。有33%的员工提出这种挑毛病式的绩效沟通让自己有很大压力，觉得自己得不到认同。
5. 30%以上的人认为考评公正性不够。
6. 考核的结果与职位待遇关联不够紧密，几乎所有的员工都认为公司在这方面做的不够好。
7. 总体满意度比较低，主要的问题出在绩效计划、绩效考核和绩效结果的应用上。

#### 研发部门绩效管理现状及存在的问题

结合调查问卷的统计数据，笔者对研发部门的绩效管理流程进行了一系列调研工作，最后对研发部门的绩效管理工作中存在的问题做出了如下分析：

1. 绩效目标的分解缺乏科学性。

每年的年度会议上董事会一般只会提出下一年度的财务目标。财务目标包括销量额目标、利润目标等。所有团队需共同保障该目标能在下一年度达成，各部门自行制定本部门的年度目标，制定完成后各部门负责人会和董事长进行一次沟通并最终达成一致。在实际处理过程中，每个部门的年度目标依然与财务目标紧密关联。以研发部门为例，2016年绩效总分为100分，如果销售与利润目标达成，年度考评将不低于80分，其它的考核项（产品故障率、新功能上线情况）对绩效总分影响非常少。实际上研发部门的主要职责是保证新功能的上线与产品的稳定性，这种目标的分解很不合理。绩效目标的分解也是内部工作的导向，这种重财务目标的导向使得公司的销售部门地位比较高，研发部门得到的重视度不够，影响了研发人员的工作积极性。另外，研发人员每年的绩效考核表上完全体现不出和财务目标关联的内容。部门目标虽然制定了，但是不合理，而且和个人目标没有足够的关联性。绩效目标的分解缺乏科学性，完全不能指导员工为实现企业目标而充分发挥个人的工作能动性。

1. 个人绩效目标模糊，无法对员工的工作起指导作用

笔者了解到,员工的个人目标一般是由直属项目经理或测试经理制定的。各基层经理的管理意识和管理方式有很大区别，有的会制定比较清晰的绩效目标，有的制定的目标很模糊，个别基层经理根本没有为下属制定绩效目标。目标制定以后半数基层经理都没有把监控绩效目标完成与否当成日常的工作一部分，年终考评时依然凭借对下属的总体印象进行打分。以上情况说明, 个人的绩效目标几乎没有贯彻到每个人的工作当中去，M软件公司研发部门的个人绩效目标形同虚设。

（三）绩效考核的总体流程比较完善，但频度太高。

从调查问卷的结果也可以看出，员工对绩效考核的执行力度还是比较认可的,但是有30%名员工提出绩效考核的频度太高内容太过繁琐。笔者了解到,新员工有2周、4周及8周考评，除此以外，1年有2次季度考评、1次年中考评、1次年末考评。如果是年初进入公司的员工1年内将要面临最多7次考评。考评的表格比较复杂，自评部分要填写一个小时以上,公司的领导认为自评内容填写是否详细可以体现员工的工作态度，有的员工填写的自评内容超过1500字，花费了大量时间。如此高频度、内容繁多的考评对很多员工来说是一项工作负担，很多人产生了逆反情绪。

1. 考评的结果受到质疑。

研发部门的考核的整体流程是这样的：员工先自行考评，需要给自己打分并自评一个绩效级别:(A, B,C,D)。自评结束后，技术总监会召集基层经理进行讨论并对所有员工的绩效级别进行最终确定，基层经理的绩效评定由技术总监单独确定。M软件公司的研发人员均为高素质人才, 如果发现某员工有一段时间工作表现不够好，公司会毫不犹豫的辞退该员工，部门的淘汰率比较高。在高淘汰率的背景下现有员工的总体表现都还比较好, 差异比较小，给员工的进行绩效定级成了一项非常困难的任务，每次考评结果都会存在比较大的争议。从调查结果来看,30%以上的员工认为考评结果不够公正，考评结果受到质疑,这是一个非常明显和严重的问题。

1. 绩效反馈给员工带来很大压力, 并带来一定的负面影响。

M软件公司为员工提供了比较丰厚的待遇同时对员工的要求也非常严格甚至苛刻。日常工作中有表现不佳之处可能会在周会上被当面批评，绩效沟通也以指出工作中存在的问题为主，即使是近期表现优异的员工参加绩效反馈时也感到很有压力。比较直接的指出员工的问题固然可以帮助其改善自我，但是也给员工带来了很大压力，有部分员工结束绩效反馈后工作变的异常谨慎，不少员工觉得自己的工作一直没有得到公司的认同。绩效沟通中的表扬很少,对后期的工作指导也不够，这种沟通方式让绩效沟通的效果大打折扣。

1. 考核结果和职位待遇调整关联度不够。

M软件公司采取的是低薪高奖金高提成的薪酬制度。每个人的基本工资相差很少，根据级别会确定一个销售提成比率。每年年初会确定一个年终奖方案:根据销售额的高低来确定年终奖的金额。这种薪酬制度从一定程度上保障了员工能够随着公司的成长个人收入保持不断增加，但另外一方面也削弱了年终绩效考核结果的作用: 绩效考核的结果对收入的影响很少。员工职位调整的主要依据是董事会的讨论结果，绩效考核的结果基本不起作用。基于以上情况，可以说绩效考核的结果没有得到很好的应用，甚至和职位待遇的调整是脱钩的。

## 4 M软件公司研发部门绩效管理体系详细设计

### 4.1 M软件公司研发部门绩效管理体系的总体构思

#### 4.1.1 体系设计的基本思路

笔者体系设计的基本思路是借鉴和参考绩效管理的相关理论和方法对M软件公司研发部门的绩效管理体系进行调整、补充、改进和优化帮助研发部门解决现有绩效管理体系存在的问题，形成一套完整科学的研发部门绩效管理体系。

M软件公司从事的是软件产品的开发, 属于知识密集性企业，因此绩效管理体系应该吸收各种理论的优点，对多种方法进行有机的结合。另外一方面, M软件公司研发部门现有的绩效管理流程已经形成并且相对稳定,原有的一些宝贵经验也应该继续保留, 具体来说:

1. 在整体的绩效管理体系上,采用目标管理法。M软件公司研发部门的人员整体学历和素质都比较高, 在正确的引导之下, 员工能够主动的发挥工作积极性。公司现有的绩效管理体系也是基于目标管理的思想，公司从上到下都比较认同。这种环境非常适合继续采用目标管理方进行绩效管理。
2. 在绩效目标的制定上。使用平衡计分卡从财务、客户、内部运营、学习与成长四个方面来制定企业、部门以及个人的绩效目标。在具体指标的设置上参考KPI 关键绩效指标的SMART原则，做到考核指标具体、可量化、可达到、有关联性。
3. 为保障考核的全面性，除具体的业绩指标外还采用360度考核法对员工的工作态度和能力进行考核。

#### 4.1.2 体系设计的目标

体系设计的整体目标是对现有的绩效管理体系进行调整、补充、改进和优化解决现有绩效管理体系存在的问题形成一套新的行之有效的研发部门绩效管理体系。

主要目标有如下几点:

1. 规范流程，形成相对完整的绩效管理体系。研发部门原有的流程还不够完整成熟。绩效管理的每个步骤都包括有必须要完成的工作，要根据企业的实际情况确定是否需要增加某些工作。同时，对于低效的绩效管理工作要适当裁剪。
2. 解决企业、部门、个人绩效目标设置不合理、关联性不够强尤其是个人绩效目标模糊与实际工作脱轨的问题。
3. 解决个人绩效考核评定缺乏标准，公正性不够强的问题。
4. 解决绩效反馈过度增加员工压力、内容引导性不够强的问题。
5. 与管理层进行沟通,解决绩效考核的结果没有得到合理应用的问题。

#### 4.1.3 体系设计的基本原则

（一） 实用性原则：不求大而全, 主要目的是解决问题。M软件公司目前规模还不算大，虽然绩效系统还需进行完善，但不需要模仿中大型公司的绩效体系，关键是要让新的绩效体系适应公司的现状而不是让公司来适应新的绩效体系。

（二）差异性原则: 不同岗位不同职责的员工绩效管理的方式、内容应该是不同的。不需要做到因人而异，但至少要做到根据岗位进行不同的调整。要做有针对性。

（三）开放性原则：整个设计过程公开透明，不但要尊重管理层的意见，也要听取基层员工的想法。要让所有员工都参与其中，要尽可能的吸收更多的有益意见。

（四）不是推倒重来，只是改进和优化。M软件公司的研发部门已经有一个成形的绩效管理体系，本身也有很多可取之处。现在需求做的是对其进行改善和优化以求解决问题，而不是推到重来。

### 4.2 M软件公司研发部门绩效管理的流程

公司的绩效管理是一个完整的系统，绩效管理的过程本身是不断循环的，每次循环都包括绩效计划、绩效实施与管理、绩效考核、绩效反馈、绩效结果的应用五个步骤。

#### 绩效计划

绩效计划是绩效管理的第一个步骤，绩效计划的质量对整个绩效管理体系至关重要。绩效计划的主要内容是绩效目标的制定，制定目标的整个过程要自上而下、逐层分解、设定的目标要符合SMART 原则、每个目标的确定都需要充分讨论、吸收各方面的意见。

（一）制定绩效目标的流程。

绩效目标可以分为3个层次：公司目标、部门目标、个人目标。公司目标应该通过召开董事会的方式来确定。董事会确定好公司目标以后，每个部门的主管要与部门员工进行充分讨论结合公司级的目标制定出本部门的绩效目标并把相关材料提交给董事会审批。部门目标审批通过后，部门内部需要把部门的目标分解到每一个岗位，对每位员工提出具体的要求。个人目标不再需要提交给董事会，部门内部达成一致即可。

1. 制定绩效目标的要求。

公司级的绩效目标应当全面而精炼，部门绩效目标会有所侧重，个人的绩效目标要和岗位职责联系起来。

M软件公司现在的公司级绩效目标过于侧重财务，不够全面。企业的一切事务都应该是为战略目标服务的，平衡计分卡理论很好的体现了这点，它把公司的绩效目标分为财务、内部运营流程、客户、学习与成长四个角度，通过达成这四个角度的目标来保障企业的战略目标得以实现。M软件公司在制定公司级目标时要从这四个角度来考虑，每个角度都要制定相应的目标，这样才能保障公司级绩效目标的全面性。另外，公司级目标要精炼不可复杂，否则很难进行分解。各部门的职责是有所侧重的，所以各部门的绩效目标也应该是有所侧重的，例如研发部门应该重点考查开发功能的速度和质量以及对市场和销售部门的支持力度，不应当把销售额做为研发部门最重要的考核指标。从成本和效率的角度来讲，不可能为每位员工单独制定绩效目标，个人的绩效目标应当与岗位相关联，这样做的另外一个好处是便于对同岗位的员工的绩效进行对比。

每个绩效目标都应该有一个对应的可量化的参考指标。指标的选择要遵守SMART原则：具体、可量化、可达到、有关联性、有截止时间。

1. 制定绩效目标时员工的参与度。

要使员工能够充分认可绩效目标必须保证整个过程中的全员参与度。公司级绩效目标虽然是董事会的决议但是在会议前应当充分听取员工的建议，董事会达成初步意见后可以把讨论结果公布给所有员工，听取大家的意见后再做最后决定。部门级的绩效目标至少也要在得到部门内大多数员工的认可后才可提交给董事会。部门主管一定要要就个人的绩效目标与员工进行面谈，如果员工本身就不认可该目标，按目标来开展工作就无从谈起。

制定绩效目标的具体内容笔者将会在4.2章再单独进行详细的说明。

#### 4.2.2 绩效实施与管理

绩效实施与管理是绩效工作中耗时最长、贯穿始终的一个环节。目标制定了、指标制定了、计划制定了，但是一切都还需要依靠细致的实施和管理来达成。

绩效实施与管理主要包含绩效沟通和信息收集两个方面的工作。

1. 绩效沟通。

在绩效管理的整个过程中都需要和被考核者着保持有效的沟通。

制定绩效目标时要充分听取员工的意见，保证绩效目标能够得到认可。目标确定后需要和员工再次进行沟通确定员工理解绩效目标的内容并且准备依照绩效目标来主动调整自己的心态和工作内容。

在日常的工作中要对员工的工作进行监督和指导。如果员工的工作方向和绩效目标有所偏离要及时进行提醒，如果员工在完成绩效目标的过程中遇到困难要对其进行辅导和帮助。每位员工的直接上级都需要把该项工作当成工作中的头等大事来处理。就M软件公司的研发部门来说，技术总监负责管理项目经理和测试经理的绩效，项目经理和测试经理负责管理基层员工的绩效。

M软件公司的研发部门每月会进行月度会议。在月度会议中技术总监应当对部门绩效指标的最新完成情况进行说明并就如何能保障目标得以完成进行下一步的工作部署。项目经理和测试经理则需要把技术总监的工作部署落实到具体的工作中去。

（二）信息收集

由于绩效目标都已经数据化、指标化。所以日常工作中需要收集和绩效相关的信息。在绩效目标制定完成后就需要确定各项数据应当如何收集。对于M软件公司的研发部门来说，大部分数据都可以在Team Foundation Server（简称TFS，是微软公司提供的项目管理软件）中得到，其它数据应当由项目经理在项目中按规定的格式收集好，按项目统一上传到Teams 软件中。研发部门的所有员工都应该有权限查看相关内容。为了让所有人及时了解部门指标的最新完成情况技术总监应当安排人把相关情况制作成简报，按月通过邮件发送给部门的所有员工。

#### 4.2.3 绩效考核

从管理角度来说，M软件公司研发部门的绩效考核已经做到流程清晰、管理到位，但有两个地方要做调整。

1. 减少考核的频次和内容。

新员工做一次四周考核和一次八周试用期考核即可。季度考核保留，但应当减少内容，不需要再填复杂的表格，应以口头的沟通反馈为主。年中和年终的考核内容不变。考核主要是参照考核指标的完成情况，不应该再鼓励员工花大量时间填写自评表格，应该让员工把更多的时间投入到实际的工作当中去。

1. 绩效评级应该严格依据考核指标。

绩效考核的公正度之所以得到质疑最大的原因就是员工的工作表现差距不大但又没有很确定的评定标准。考核指标数据化以后，应该把指标的完成情况作为考核的最重要依据，每个人的考核结果都应该有一个具体的分数，按照分数的高低来确定最终的评级，这样就使考核结果更容易得到员工的认可，提高了考核结果的公正度和公信度。

#### 4.2.4 绩效反馈

在问卷调查中，绩效反馈的满意度非常低，需要对绩效反馈的指导思想、具体内容做比较大的调整。

1. 指导思想。

研发部门的员工的表现基本都比较好，但很多员工都认为自己的工作得不到公司认可。从现实情况出发，绩效反馈的指导思想必须要做调整，应该从以批评为主鼓励为辅转变为鼓励和指导为主批评为辅。在绩效沟通的过程中首选要肯定员工在工作中的优异表现，让员工觉得公司是认同自己的。即使员工在工作中有不足之处，讲话也应当注意语气和态度，重点是让员工知道在以后的工作中如何避免类似问题而不是对其进行指责。

1. 沟通内容。

具体来说，沟通内容应当包含如下几个部分：

1. 本次绩效考评的结果以及得到该结果的原因。

2. 对考核期表现优异之处进行肯定。

3. 如工作中有不足之处应委婉指出，需对被考核者的工作进行指导帮助被考核者在后续的工作减少类似的错误。

4. 给被考核者一个自由反馈的时间，内容不限。

#### 4.2.5 绩效结果的应用

### 4.3 M软件公司研发部门绩效目标体系的设计

#### 4.3.1 绩效目标的控制-目标管理法

#### 4.3.2 绩效目标的制定-平衡计分卡

#### 4.3.3 绩效指标的制定-关键绩效指标法

### 4.4 M软件公司研发部门绩效考核体系的设计

#### 4.4.1考核的目的、内容和对象

#### 4.4.2 考核的方法