

兩岸企業實施教育訓練對員工績效影響之比較-以保險業為例

段柔麗、陸春霖博士

E-mail: 9223096@mail.dyu.edu.tw

摘要

中文摘要 本研究係以台灣保險業之業務員赴大陸工作者為問卷調查對象，藉以了解教育訓練之「請外界人士進行集訓」、「座談討論」、「反覆模擬銷售技巧」及「視聽媒體教學」對業務員在台灣與在大陸的工作績效是否有影響。而本研究是以問卷的調查方式，來探討保險業務員在受過教育訓練之後，在台灣與在大陸的季銷售件數的差異情形，期望能夠提供給保險業界作為參考，以了解台灣所使用之教育訓練方式是否適用大陸情形。本研究研究結果發現：1.四種教育訓練方式對業務員在台的季銷售件數有其影響。2.四種教育訓練方式中，只有座談討論方式對業務員在大陸季銷售件數有影響，其餘三種皆沒有影響。3.四種教育訓練方式對業務員在台與在大陸的季銷售件數差額有其影響。關鍵字：教育訓練，工作績效，保險業

關鍵詞：教育訓練；工作績效；保險業

目錄

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iii
..... v 英文摘要.....	vi	誌謝.....	vi
..... vii 目錄.....	viii	圖目錄.....	viii
..... x 表目錄.....	xi	第一章 緒論.....	xi
第一節 研究背景與動機.....1	第二節 研究目的.....2	第三節 研究範圍與限制.....3	第四節 研究流程.....3
第二章 文獻探討 第一節 壽險業教育訓練之探討.....6	第二節 壽險業業務員績效之探討.....32	第三節 兩岸壽險業差異之探討.....53	第三章 研究方法 第一節 研究架構.....58
第二節 操作性定義與研究假設.....60	第三節 樣本與資料收集.....62	第四節 變數衡量與工具.....62	第四章 資料分析 第一節 基本資料分析.....65
第二節 員工對教育訓練方式的分析.....67	第三節 教育訓練方式對業務員績效之影響分析.....79	第五章 結論與建議 第一節 結論.....101	第二節 建議.....102
參考文獻 一、中文部分.....104	二、英文部分.....106	附錄 附錄一 問卷.....107	圖目錄 圖1-1 研究流程圖.....4
圖2-1 壽險教育訓練流程圖.....24	圖2-2 壽險外勤教育訓練需求.....27	圖2-3 績效評估系統變數之間相互關連性.....33	圖2-4 績效評估程序圖.....48
圖3-1 研究架構圖.....59	表目錄 表2-1 國內外專家及學者對教育訓練定義之彙總.....7	表2-2 教育訓練功能表.....11	表2-3 業務人員教育失敗原因分析表.....13
表2-4 訓練方法及其優缺點彙整.....20	表2-5 教育訓練評估定義.....31	表2-6 訓練成效評估的定義彙總表.....34	表2-7 績效評估目的.....36
表2-8 績效評量目的的分析表.....38	表2-9 績效評量目的.....39	表2-10 美國大企業之績效評量目的表.....39	表2-11 評量來源與其權重分配表.....42
表3-1 各保險公司績效考核標準.....59	表4-1 員工基本資料統計表.....65	表4-2 員工屬性對請外界人士集訓同意與否分析表.....68	表4-3 員工屬性對座談討論同意與否分析表.....70
表4-4 員工屬性對反覆模擬銷售技巧同意與否分析表.....72	表4-5 員工屬性對視聽媒體教學同意與否分析表.....75	表4-6 員工屬性對兩岸差異同意與否分析表.....77	表4-7 請外界人士進行集訓對業務員在台季銷售件數迴歸變異數分析表.....80
表4-8 請外界人士進行集訓對業務員在台季銷售件數迴歸分析.....81	表4-9 座談討論對業務員在台季銷售件數迴歸變異數分析表.....82	表4-10 座談討論對業務員在台季銷售件數迴歸分析.....82	表4-11 反覆模擬銷售技巧對業務員在台季銷售件數迴歸變異數分析表.....83
表4-12 反覆模擬銷售技巧對業務員在台季銷售件數迴歸分析.....84	表4-13 視聽媒體教學對業務員在台季銷售件數迴歸變異數分析表.....85	表4-14 視聽媒體教學對業務員在台季銷售件數迴歸分析.....85	表4-15 請外界人士進行集訓對業務員在大陸季銷售件數迴歸變異數分析表.....85

.....86	表4-16 請外界人士進行集訓對業務員在大陸季銷售件數迴歸分析.....	86
...87	表4-17 座談討論對業務員在大陸季銷售件數迴歸變異數分析表.....	88
表4-18	座談討論對業務員在大陸季銷售件數迴歸分析.....	88
表4-19	反覆模擬銷售技巧對業務員在大陸季銷售件數迴歸變異數分析表.....	89
表4-20	反覆模擬銷售技巧對業務員在大陸季銷售件數迴歸分析.....	90
表4-21	視聽媒體教學對業務員在大陸季銷售件數迴歸變異數分析表.....	91
表4-22	視聽媒體教學對業務員在大陸季銷售件數迴歸分析.....	91
表4-23	請外界人士進行集訓對業務員在兩岸季銷售件數差異迴歸變異數分析表.....	93
表4-24	請外界人士進行集訓對業務員在兩岸季銷售件數差異迴歸分析.....	93
表4-25	座談討論對業務員在兩岸季銷售件數差異迴歸變異數分析表.....	94
表4-26	座談討論對業務員在兩岸季銷售件數差異迴歸分析.....	95
表4-27	反覆模擬銷售技巧對業務員在兩岸季銷售件數差異迴歸變異數分析表.....	96
表4-28	反覆模擬銷售技巧對業務員在兩岸季銷售件數差異迴歸分析.....	96
表4-29	視聽媒體教學對業務員在兩岸季銷售件數差異迴歸變異數分析表.....	97
表4-30	視聽媒體教學對業務員在兩岸季銷售件數差異迴歸分析.....	98
.....98	表4-31 本研究假設驗證彙總表.....	98

參考文獻

- 一、中文文獻
1. 李耀宗 (2001), 「教育訓練與業務績效之相關性研究 - 以宜蘭地區壽險業從業人員為例」, 南華大學管理研究所碩士論文。
 2. 吳祉龍 (2001), 「企業營業人員訓練活動之規劃及其成效評估 - 以 X 公司為例分析」, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
 3. 吳秉恩 (1984), 「管理才能發展方案與實施成效關係之研究」, 國立政治大學企業管理研究所博士論文。
 4. 吳啟瑜 (2002), 「員工教育訓練時數與其工作績效之相關研究 - 以某半導體封裝測試公司為例」, 義守大學管理科學研究所碩士論文。
 5. 洪淑葵 (2001), 「我國多國籍企業總部支援、派外人員績效評估與人力資源發展關係之研究」, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
 6. 馬龍驊 (1998), 「訓練方式對員工績效能力的影響 - 以某壽險公司為例」, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
 7. 陸康瑾 (2000), 「台灣壽險業外勤教育訓練對業務人員學習型態與自評承效之研究」, 逢甲大學保險學研究所碩士論文。
 8. 陸瑞瑾 (2000), 「台灣壽險業外勤教育訓練對業務人員學習型態與自評承效之研究」, 逢甲大學保險學研究所碩士論文。
 9. 張艷玲 (1995), 「壽險業務人員教育訓練及其績效相關性之研究」, 國立政治大學保研所碩士論文。
 10. 張松茂 (2001), 「多角化金融集團員工認知、內部行銷與組織承諾之關係 - 以國泰人壽保險公司之業務體系為例」, 逢甲大學保險學研究所碩士論文。
 11. 曾怡禎 (1999), 「保險業變臉的天空」產業透析, 22期, 頁63。
 12. 黃英忠 (1997), 「人力資源管理」, 台北:三民。
 13. 黃英忠 (1997), 「產業訓練論」, 台北:三民。
 14. 黃柱室 (1998), 「中國大陸保險行銷制度之研究」, 淡江大學大陸研究所碩士論文。
 15. 潘傳倩 (2002), 「兩岸保險輔助人監理制度之比較研究」, 逢甲大學保險學研究所碩士論文。
 16. 鄭志凱 (2002), 「人壽保險業業務員績效與教育訓練成效之相關性研究 - 以某壽險公司為例」國立高雄第一科技大學風險管理與保險系碩士論文。
 17. 鍾帝昌 (1996), 「影響中國大陸壽險業發展因素之研究」, 淡江大學中國大陸研究所碩士論文。
- 二、英文文獻
1. Boone, L.E. & Kurtz, D.L., (1984) .Marketing, Chicago: Dryden Press.
 2. Eichel, 1984, " Performance appraisal: Current practice and techniques " , personnel, p.57
 3. Landy, F.J. & Farr, J.L. (1980) .Performance Ration. Psychological Bulletin, 87, 94.
 4. LIMRA. " (1977) The Forty-niner a Collection of 49 Best Prospecting Ideas " p.7.
 5. Thomas, S.L. & Bretz, R.D. Jr., 1994, " Reserch and practice in performance appraisal: Evaluation employee performance in America , s largest companies " , SAM Advanced Management Journal, pp.28-34