

# 基于因子统计法的保险职业经理人胜任力模型构建

蒋才芳, 胡海梅

(吉首大学 商学院 湖南 吉首 416000)

**摘要:** 在前人研究的基础上,从分析保险职业经理人的现状入手,通过关键词频法筛选出保险职业经理人特征要素,初步建立了一个由 33 项要素组成的保险职业经理人胜任力模型,将得出的胜任力要素编制问卷并用因子分析法进行了初步验证,最终构建了包含 30 项要素的保险职业经理人胜任力的五大因素模型,即业务技能、专业知识、个人特质、领导特质和职业素养。

**关键词:** 保险; 职业经理人; 胜任力; 模型

**中图分类号:** F840      **文献标识码:** A      **文章编号:** 2095 - 0098(2013)06 - 0022 - 05

## 一、引言

在保险业不断发展的今天,保险职业经理人在市场经济中的地位显得越来越重要。根据中国保险行业协会的一项调查研究表明,一名优秀保险职业经理人的绩效是普通员工的 300 倍,保险职业经理人所具有的极大价值正是如今保险企业追求的。然而,在保险职业经理人如此重要的今天,职业经理人群中存在的良莠不齐、匮乏、甚至断层现象,严重阻碍了职业经理人为保险企业价值的创造,也严重阻碍了整个行业的发展。基于此,本文试图引入胜任力模型,为以后保险公司建立科学合理的薪酬体系,留住人才,发展人才提供依据。在国外,对于职业经理人胜任特征的研究相对比较成熟,哈佛大学教授 McClelland 于 1994 年运用工作分析、行为事件访谈法,归纳出一系列管理人员普遍具有的胜任特征要素。<sup>[1]</sup>但国内外研究大都集中在对职业经理人通用胜任特征模型方面,<sup>[2-11]</sup>对保险职业经理人这一特殊群体胜任特征研究比较少。因此,基于因子统计法对保险职业经理人胜任力模型构建进行研究意义重大。

## 二、保险职业经理人胜任力模型构建

### (一) 保险职业经理人胜任力的内涵

Boyatzis R. E(1994) 认为胜任力是一种个体潜在特征,这种特征有可能包括技能、特质、动机、自我形象等方面。王重鸣(2002)在《管理心理学》中提出胜任力的概念:胜任力是与工作情景联系的各项素质的有机结合,是人们适应工作或管理环境,产生具体绩效和成就的个体特征知识、技能和态度等。仲理峰和时勘(2006)认为胜任特征要素是指把同一个职位中成绩优异者和表现一般者区别开来的个体行为特征。<sup>[12]</sup>基于此,本文结合保险职业经理人是保险企业在市场中聘任,负责承担保险企业财产的保值增值和企业经营管理的责任的经理人这一概念,将“保险职业经理人胜任力”界定为:将保险行业中职业经理人与普通员工区分开来的任何可以被可靠测量或计数的并且能显著区分一般与优秀绩效的个体深层次特征。

### (二) 研究方法与过程

在研究过程中,我们采用关键词频法初步收集、筛选保险职业经理人胜任要素,并通过互联网搜集了 2012 年 2 月 - 2012 年 8 月份期间内 66 家企业(其中包括 46 家中资保险企业,20 家外资保险企业;33 家财

收稿日期:2013 - 10 - 25

基金项目:湖南省社科基金项目:我国保险市场结构、行为、效率与绩效关系实证研究(09YBA121)

作者简介:蒋才芳(1969 -),男,湖南洪江人,博士、教授、硕士生导师,研究方向为保险企业管理。

险企业 28 家人寿险企业 5 家养老保险企业) 对上述保险职业经理人的 100 条招聘信息。并重点将岗位要求整理成档,为下一步利用关键词频法筛选胜任要素做准备。

### (三) 研究结果分析

在对保险行业相当了解的基础上和对招聘广告非常熟悉的前提下,我们首先对筛选出招聘信息中所涉及到的保险职业经理人素质,同时对保险职业经理人重复出现的素质进行记录,再运用综合对比法、归纳法对样本进行归类处理,最后采用关键词频统计法对已完成归类的关键词汇出现次数进行统计,统计结果如表 1 所示:

表 1 胜任力要素出现频次表

胜任特征	次数	百分比	胜任特征	次数	百分比	胜任特征	次数	百分比
冒险精神	23	23%	信息搜集能力	47	47%	客户服务意识	45	45%
沟通能力	78	78%	营销知识	79	79%	市场开拓能力	57	57%
保险营销技能	45	45%	公关关系知识	67	67%	危机意识	34	34%
产品知识	43	43%	投资理财能力	42	42%	激励能力	37	37%
洞察能力	46	46%	成就导向	68	68%	工作态度	68	68%
客户信息	37	37%	个人魅力	27	27%	管理多样能力	39	39%
保险专业知识	57	57%	坚忍不拔	79	79%	积极主动性	75	75%
自信心	83	83%	组织协调能力	35	35%	处理冲突的能力	25	25%
业务关系建立与维护	68	68%	亲和力	68	68%	影响力与号召力	46	46%
专业学习能力	81	81%	承受压力能力	92	92%	培养人才的能力	36	36%
公司知识	37	37%	组织忠诚度	64	64%	职业道德	87	87%

### (四) 模型构建

利用表 1 中列出的 33 项胜任特征要素,本文初步构建了一个由 33 项要素组成的保险职业经理人胜任力模型(图 1),用函数表达式表示为:

$$Y = f(x_1, x_2, x_3, \dots, x_i); \quad (1)$$

其中,  $Y$  表示胜任力总和,  $x_i$  为 33 项胜任力要素。

## 三、保险职业经理人胜任力模型的验证

### (一) 研究方法与过程

研究采用 Likert5 分量表来编制调查问卷,研究对象为 15 家保险公司<sup>①</sup>,研究主体是负责销售方面的保险职业经理人,共发放问卷、回收问卷和有效问卷分别为 200 份、189 份、180 份,回收率为 94%。样本属性如表 2。描述性统计分析结果显示,各指标均值大于 4.50,表明各指标能够代表样本的整体性质。

表 2 调查对象基本情况表

级别	人数	所占比例	管理工作时间	人数	所占比例
初级职业经理人	100	56%	0-2 年	70	39%
中级职业经理人	45	25%	2-5 年	50	28%
高级职业经理人	35	19%	5-10 年	40	22%
其他	0	0	10 年以上	20	11%
合计	180	100%	总计	180	100%

在进行因子分析前,为了保证结果的可靠性,我们要首先运用 KMO 和巴氏球形检定来对变量的进行适应性检验,其检验结果如表 3:

<sup>①</sup> 中国平安湘西分公司、新华保险长沙分公司、中国人寿长沙分公司、太平洋人寿湘西分公司、泰康人寿长沙分公司、天安保险长沙分公司、中国平安长沙分公司、太平洋人寿长沙分公司等

表3 KMO and Bartlett's Test

KMO		0.836
Bartlett's Test	Approx. Chi - Square	6684.676
	df	528
	Sig.	0.000

从表中可以看出 KMO 检验值为大于 0.7 ,Bartlett's 检验值 p 小于 0.05 ,都表明变量适合做因子分析。再根据删除冒险精神、个人魅力、危机意识 3 项交叉载荷较高的要素 ,去掉不能反映同一个概念维度的测量项目 ,最后剩余 30 个指标。从中抽取 5 个因子 ,一共解释了 72.38% 的总变异 ,转轴之后的因子矩阵如表 4 所示:

表4 转轴后的因子矩阵( $n = 180$ )

项目	因子载荷					Alpha 系数
	公因子 1	公因子 2	公因子 3	公因子 4	公因子 5	
客户服务意识	0.956					
沟通能力	0.935					
保险营销技能	0.906					
信息搜集能力	0.903					
洞察能力	0.950					
客户信息	0.919					0.922
投资理财能力	0.933					
市场开拓能力	0.922					
业务关系建立与维护	0.926					
专业学习能力		0.936				
公司知识		0.746				
产品知识		0.827				0.876
营销知识		0.833				
公关关系知识		0.831				
保险专业知识		0.734				
成就导向			0.863			
自信心			0.836			
坚忍不拔			0.837			0.798
积极主动性			0.868			
亲和力			0.824			
承受压力能力			0.823			
管理多样能力				0.913		
组织协调能力				0.934		
处理冲突的能力				0.929		0.832
影响力与号召力				0.896		
培养人才的能力				0.909		
激励能力				0.879		
组织忠诚度					0.905	
职业道德					0.932	0.812
工作态度					0.912	

## (二) 信度效度检验

通过因子分析把 30 个变量归纳为五个共同因子 ,然后对数据进行内部一致性检验 ,检验的结果显示: 因子 1 到 5 的  $\alpha$  系数分别为 0.922 0.876 0.798 0.832 0.812 ,它们全部高于 0.7 ,表明该指标体系的内部一致性信度较好。基于此 ,表明我们的研究方法是可行的 ,研究结果是合理的。

## (三) 模型结果

通过验证性分析 ,本文最终得出了保险职业经理人胜任力 5 大因子模型 ,5 大因子包括业务技能、领导

特质、个人特质、专业知识和职业素养,在业务技能方面包括9个基本因素,职业素养方面包括3个基本因素,而领导特质、专业知识、个人特质三个方面都包括6个因素,具体模型如图1。

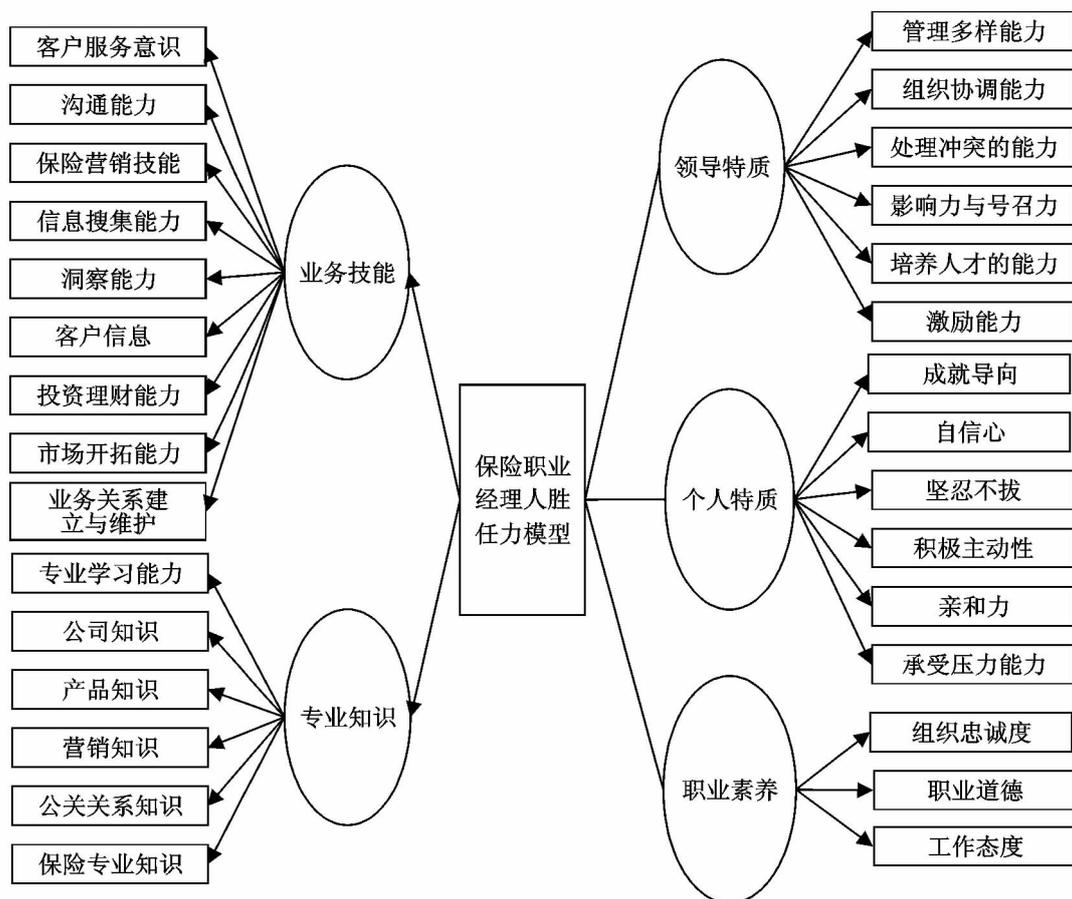


图1 保险职业经理人胜任力模型图

#### 四、结论

本文采用关键词频统计法初步构建了一个由33项要素组成的保险职业经理人胜任力模型,通过因子分析和主成分分析法验证删除冒险精神、个人魅力、危机意识3项交叉载荷较高的要素,去掉不能反映同一个概念维度的测量项目,最终构建了包含30项要素的保险职业经理人胜任力五大因素模型。由于营销是保险业的核心,营销部门是保险公司的核心部门,因此该胜任力模型的研究主体是营销方面的职业经理人,模型的构建不仅深化了保险职业经理人胜任力的研究,也对职业经理人这一特定群体有一定的指导作用。

#### 参考文献:

- [1]McClelland DC. Identifying competencies with Behavioral Event Interviews. *Psychological Science* ,1994 9(5) : 331 - 340.
- [2]Hunt James and Joseph Wallace ,Organizational Change and the Atomization of Modern Management ,*Organization Change* ,1998(1) : 24 - 32.
- [3]Boyatzis RE. *The competent manager: a model for effective performance*. New York: John Wiley and Sons ,1994.
- [4]Waterloo ,Under standing Human Competence at Work: An Interpretative Approach [J]. *Academy of Management Journal* 2001(43) : 9 - 25.
- [5]Spencer L. M ,Spencer S. M. *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley&Sons ,Inc. , 2005.

- [6] J. Stewart Black ,Globalizing People Through International Assignments. New York: John Wiley and Sons 2007.
- [7] 王重鸣, 陈民科. 管理胜任力特征分析: 结构方程模型检验明 [J]. 心理科学 2002(5).
- [8] 吴孟捷. 职业营销经理胜任特征模型研究 [J]. 重庆大学学报: 社会科学版 2004(10).
- [9] 郭新强. 中国职业经理人胜任力模型构建初探 [J]. 人力资源 2008(9).
- [10] 冯 菁, 卢秋霞. 职业经理人模型构建 [J]. 管理制度 2010(2).
- [11] 李元勋. 我国中级职业经理人的胜任力模型实证研究 [J]. 中大管理研究 2011(4).
- [12] 仲理峰, 时 勤. 家族企业高层管理者胜任特征模型的评价研究 [J]. 心理学报 2004(1): 110 - 115.

## The Building of the Insurance Professional Managers Competency Model—Based on the Factor Statistics Act

JIANG Caifang , HU Haimei

( Business School ,Jishou University ,Jishou ,Hunan 416000 ,China)

**Abstract:** On the basis of previous studies ,from the analysis of the status quo of insurance professional managers ,through the key word method selected insurance professional managers characteristic elements ,this paper initially establishes the competency model of insurance professional managers consisting of 33 elements. It concludes competency elements to compile the questionnaire by factor analysis method on the preliminary validation ,finally builds the 30 - element - insurance - professional - manager - competency model which includes five factors ,namely ,business skills ,professional knowledge ,personal traits ,leadership qualities and professional quality.

**Key words:** insurance; professional managers; competence; model

( 责任编辑: 黎 芳)