

现代服务管理与营销丛书.....韩经纶总主编

Xiandai fuwu guanli yu ying xiao cong shu

员工 敬业度的 评价与开发

曾
晖
编著

yuangong
jingyedude
pingjiayukaifa

南开大学出版社

组织管理案例与教材系列 组织管理案例

Copyright © 2014, 2015, 2016, 2017, 2018

员工 敬业度的 评价与开发

王 芳 著
王 芳 主审

清华大学出版社

◆ 现代服务管理与营销丛书

◆ 韩经纶 总主编

◆ 南开大学出版社

◆ 曾 晖 编著 ◆

员工敬业度的 评价与开发

图书在版编目(CIP)数据

员工敬业度的评价与开发 / 曾晖编著. —天津:南开大学出版社, 2008. 6

(现代服务管理与营销丛书)

ISBN 978-7-310-02929-7

I. 员… II. 曾… III. 企业管理: 人事管理 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 070517 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

天津市蓟县宏图印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2008 年 6 月第 1 版 2008 年 6 月第 1 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 7.5 印张 2 插页 212 千字

定价: 18.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

“现代服务管理与营销”丛书编委会

编委会顾问：陈炳富 顾培亮

Christian Gronroos(芬兰)

Roger M. Heeler(加拿大)

总 主 编：韩经纶

副总主编：范秀成 赵黎明 罗永泰

执行主编：韦福祥 王永贵 杨永恒

编委会编委：赵黎明 罗永泰 范秀成 韦福祥

王永贵 杨永恒 崔立新 蔡双立

杨睿凯 郑焕强 黄 晶 许 晖

赵 军 曾 晖 董 军 韩 梅

王 玎 吴 彬 尹 琪 郑基银(韩国)

魏 伟 白宝丽(Pia Polsa 芬兰)

周洪江 刘庆林 邢乐成 耿宪良

陈志军 孙仲伟 郭建鸾 刘清华

王学秀 韩经纶

本书为天津市社会科学规划重点研究项目
“天津市国有服务企业核心竞争力评价与培育体
系研究”成果之一

总 序

进入 21 世纪后,随着中国改革开放的进一步深入发展,中国经济的高速增长,国民经济的结构也在逐步地优化。在知识经济和信息经济蓬勃发展的今天,服务经济作为我们国家的支柱产业,也得到了迅猛的发展。但随着服务市场的进一步开放,中国的服务经济将面临着更为严酷的国际大公司的竞争。

经过二十多年的快速发展,在我国的服务产业中成长起一批优秀的企业,也孕育了一大批优秀的企业家和管理人才。这些为我国服务经济的进一步发展奠定了良好的经济和人才基础。但是也应看到,无论是服务产业的规模、素质,还是企业效率等方面,我们同国外的先进国家相比还有很大的差距。在服务企业的管理与经营上,差距更为明显。

为了解决这个长期束缚我国经济发展的管理技术支撑问题,以韩经纶教授为首,组织和邀请了加拿大约克大学、芬兰瑞典文化经济与管理学院和中国的清华大学、南京大学、南开大学、天津大学、山东大学、天津财经大学、北京理工大学、天津商学院等一批专家、教授、博士以及部分有实践经验又有一定理论素养的企业家,经过多年的潜心研究,综合了国内外优秀企业的成功经验,从理论和实务两个层面出发,开创性地推出了这一《服务管理与营销》书库。希望本书库的出版发行,能够帮助中国的服务企业解决目前服务管理滞后的问题。

此次推出的 6 本书包括:(1)《顾客感知服务质量评价与管理》(韩经纶、董军);(2)《顾客关系通路的建立与维护》(蔡双立);(3)《服务企业

业核心竞争力的构造与培育》(韩梅、吴彬、尹琪);(4)《顾客价值与实现技术》(杨永恒);(5)《顾客抱怨的补救与转化》(王永贵);(6)《服务营销管理》(韩经纶、孙仲伟)。今后,我们还将根据形势发展需要,陆续推出新的书目,以满足广大读者学习有关服务管理与营销知识的迫切需要。

该书库中的每本书在学术和实务两方面都有较高的水准。其内容丰富,材料翔实,思路清晰,逻辑严谨,行文流畅,案例鲜活;集学术性、实践性与可读性于一册。可以作为管理与经济高校的课堂教材,也可以作为指导服务企业管理者的有效的工具丛书。通过系统的理论架构解决困扰企业经营者的服务管理理念问题。并通过实施以服务为导向的管理技术设计,为服务企业不断持续地改进循环提供有效的技术和工具的支持。此外,还可供其他对服务管理与营销感兴趣的有识之士阅读参考。

愿这套丛书能为我国服务产业的发展、服务企业管理水平的提高做出应有的贡献。若果如此,我们将不胜荣幸。

作者

2006年3月于南开园

前言

“积极”作为一种学术研究的导向,是近年来出现在行为科学界的热点,受此影响,多门学科以积极思维为导向开拓新的研究领域,并对传统的研究领域导入积极的价值观念,采用新的研究方法,进行更深入的探讨。“员工敬业度”是近年来出现于组织行为研究领域的新概念,虽然其研究尚处于开始阶段,但是受实践领域尤其是服务行业管理实践强烈需求的影响,其应用已在全球范围内开展起来。

本书通过对敬业度研究文献进行全面、系统的分析回顾,以“积极”的思维导向,结合积极组织行为研究的思想与方法,对敬业度的特征模型和度量模型进行构建。

第一,本书充分运用积极组织行为研究的成果,采用将忠于管理的研究、忠于科学的研究和忠于参与者的研究三种价值取向相结合的方法,关注促进个体发展和提升组织绩效的原动力,以开发、复苏人类优势,振兴和激发企业活力为宗旨,以积极组织行为的研究思想、研究方法作为员工敬业度研究的基础和前提,确立研究的价值导向。

第二,通过质的研究,以扎根理论的操作程序和积极组织学术研究倡导的最佳自我反馈评定法组成方法体系,对“员工敬业度”的特征模型进行建构,分析确立了员工敬业度特征模型的要素。研究表明,员工敬业度是一个包括认知、行为、态度在内的完整结构,其内在要素包括额外的努力、工作乐趣、主动学习、组织目标内化、积极的情绪、工作时间飞逝感、组织承诺、工作投入、效能感、专注、主动行为、希望、乐观、参

与、有活力、工作价值感、同理心、合作、进取等 19 项特征。

第三,基于敬业度特征模型,通过定量研究,运用探索性因素分析和验证性因素分析方法,构建敬业度的度量模型,提出了敬业度度量模型包括任务中心(TF)、活力(V)、主动参与(IP)、价值内化(IV)、效能感(E)、积极坚持(PP)6 项因子。这 6 项因子分别获得大量不同文献的支持。

第四,基于敬业度度量模型,建立了员工敬业度测量工具——《综合敬业度量表》(MEI)。该量表包括 6 个敬业度分量表,1 个测流量表,共 27 个测验项目。对量表的测量学属性检验表明,各分量表内部一致性信度系数在 0.824 到 0.536 之间,总量表内部一致性信度系数为 0.915,分半信度系数为 0.887。验证性因素分析结果表明,量表构想效度良好, χ^2/df 为 2.025,近似误差均方根(RMSEA)为 0.053,拟合优度指数(GFI)为 0.91,增值拟合指数(IFI)为 0.93,因此,该测验工具的性能良好,可以推广使用。

与国外同类研究相比,本书所构建的敬业度模型包含完整的认知、行为、态度结构,是一个更全面的模型,并强调积极因素,体现个人与组织的双边关系。探查到的敬业度因子是积极的状态而非特质,具有较高的应用价值,可通过对组织成员进行提高敬业度的开发、训练,最终实现组织与员工的双赢。

本书的最后,将《综合敬业度量表》应用于酒店服务业,对酒店服务业员工敬业度与人口学变量和绩效的关系进行了研究,研究结果显示员工敬业度与个人工作绩效关系密切,为下一步建立敬业度测量常模数据库打下基础。同时,本书还针对企业管理的实践要求提出了敬业度开发的具体措施。

目 录

第一章 引言	(1)
第一节 研究背景	(1)
第二节 研究目的与意义	(5)
第三节 研究方法	(7)
第四节 总体研究设计	(11)
第五节 本书的主要创新点	(14)
第二章 敬业度研究文献综述	(15)
第一节 敬业度概念的界定	(16)
第二节 敬业度的理论模型	(18)
第三节 敬业度的测量	(28)
第四节 敬业度相关研究的文献回顾	(34)
第三章 敬业度研究导向确立	(59)
第一节 积极组织学术研究	(60)
第二节 积极组织行为学研究	(68)
第三节 组织管理研究的价值取向	(87)
第四章 敬业度特征模型建构	(93)
第一节 质的研究方法	(93)
第二节 研究程序	(101)
第三节 结果分析	(104)
第四节 讨论与小结	(112)

第五章 敬业度度量模型建构与测验编制	(114)
第一节 研究程序	(114)
第二节 结果分析	(117)
第三节 讨论与小结	(126)
第六章 敬业度评价在酒店服务行业的应用	(132)
第一节 研究程序	(132)
第二节 结果分析	(133)
第三节 讨论与小结	(137)
第七章 敬业度开发:实现企业与员工双赢	(141)
第一节 服务企业核心能力对人力资本的高度依赖	(141)
第二节 以“积极心理资本”提升企业竞争优势	(156)
第三节 以敬业度开发实现员工和企业双赢	(165)
第八章 总结与展望	(172)
第一节 本书的贡献	(173)
第二节 展望	(176)
附录一 员工敬业度访谈大纲	(179)
附录二 工作感受综合调查问卷	(181)
附录三 综合敬业度量表(示例)	(186)
参考文献	(188)
后 记	(222)

表 目 录

表 2.1	不同研究者对敬业度所做的定义	(17)
表 2.2	工作倦怠的后果变量	(42)
表 2.3	不同研究者对组织承诺的理论模型研究	(53)
表 2.4	不同时期的组织承诺量表	(54)
表 3.1	Bar-On 情绪智力项目	(86)
表 3.2	Nelson-Low 情绪智力技能项目	(87)
表 4.1	敬业度特征检核词典示例	(106)
表 4.2	敬业度文本编码登记表示例	(107)
表 4.3	敬业度特征发生频次统计	(109)
表 4.4	录音文本符合度调查	(111)
表 5.1	探索性因素分析最终统计量和总变异解释率	(118)
表 5.2	问卷项目的因素载荷矩阵	(118)
表 5.3	因素命名及包括的问卷项目编号	(120)
表 5.4	《工作感受综合调查问卷》保留项目分析	(121)
表 5.5	《综合敬业度量表》项目区分度与内部一致性分析结果	(122)
表 5.6	《综合敬业度量表》信度系数	(123)
表 5.7	各分量表之间及与总测验的相关系数	(123)
表 5.8	验证性因素分析模型拟合度评价指标	(124)
表 6.1	人口学变量与敬业度的关系	(134)
表 6.2	不同年龄的敬业度均数比较	(135)
表 6.3	不同教育程度的敬业度均数比较	(136)

表 6.4	不同职位的敬业度均数比较	(136)
表 6.5	不同服务年限的敬业度均数比较	(136)
表 6.6	不同收入的敬业度均数比较	(136)
表 6.7	不同绩效组的敬业度差异	(137)
表 6.8	不同绩效组的敬业度均数比较	(137)
表 7.1	服务及有形产品的特征比较	(146)
表 7.2	服务企业核心竞争力的构成要素及主要内容	(152)

图 目 录

图 1.1	本书相关研究设计流程图	(13)
图 2.1	工作倦怠发展的过程	(40)
图 5.1	碎石图	(118)
图 5.2	验证性因素分析参数估计路径	(125)
图 7.1	产品/服务连续谱系图	(145)

第一章

引言

组织行为学普遍被认为是在组织心理学及组织管理理论体系下,对个体、群体及组织的研究。其主要理论基础包括心理学(社会心理学与心理测量)、社会学(组织、工作及职业)、管理学(科学管理、人际关系等)等学科知识(弗雷德·鲁森斯,2003;斯蒂芬·P.罗宾斯,2002)。个体层次的组织行为研究主要集中在工作动机与工作态度方面,主要研究课题包括工作动机、工作满意度、组织承诺、组织公民行为、工作投入、工作倦怠、领导理论等。

第一节 研究背景

本书研究的员工敬业度理论,属于组织行为研究中的个体层次,涉及个体的工作态度、工作行为、工作绩效等内容,与组织的人力资源开发应用相关。

一、组织行为学个体层次研究的发展与沿革

组织行为学的发展经历了 20 世纪初期的科学管理阶段、人际关系管理阶段,到 20 世纪 80 年代的成熟阶段,再到 21 世纪积极组织行为

学的兴起,无不体现出作为组织的有机单位——个体在其中的作用。组织行为学的发展可以看成是对组织中个体的研究和认识的发展。

在“科学管理”的时代,组织中的个体只是组织完成其目标的工具,是被严格控制的操作者。在“科学管理”理论指导下,研究者将组织行为研究的重点放在对工作程序的设计上,而很少涉及员工的主动性,认为个体的能动作用远不如工作设计本身重要。

在“人际关系管理”阶段,员工的社会需求和感受开始受到重视。这期间,组织行为学研究领域中有关态度体验的一项重要研究课题——工作满意度(job satisfaction)研究应运而生,并迅速得到重视,开始了长达四十年的研究热潮,直到20世纪70年代才逐渐平息、沉寂(郑伯坝,2002)。工作满意概念的提出及对其进行有系统的研究,开始于1935年Hoppock对教师工作满意度的研究(时勘,卢嘉,陈敏,2001)。研究的初衷是基于满意度高的员工会有高的工作绩效这一基本假设,然而令研究者尴尬的是,工作满意度与工作绩效的关系历来就存在着争议。Iaffaldano和Muchinsky通过元分析(meta-analysis)回顾了以往的相关研究结果后指出,工作满意度与工作绩效之间无显著相关(Iaffaldano & Muchinsky, 1985),似乎从根本上否定了上述假设。工作满意度研究的热潮,到20世纪70年代逐渐归于沉寂。但是,到了90年代,工作满意度研究再度崛起,“并大放异彩,成为迈入千禧年之后当红的组织行为研究议题”(郑伯坝,2002)。工作满意度研究热潮的起落其实揭示的是组织行为学自身的发展,从泰勒科学管理时代将员工看作是“工具”,到霍桑实验后开始重视员工的社会需求,直至“人本”管理思想的提出,个体在组织行为中的地位并未从本质上得到提高,传统的组织行为学体系仍然着重于研究解决员工的机能失调、冲突、工作压力等弱点或消极因素(Luthans, 2002a, 2002b)。如何从根本上实施真正的以人为本的管理理念,组织行为学自身面临着变革和突破。

人际关系运动的兴起,促进了现代组织行为科学的建立和发展。Schein(1980)在其《组织心理学》(*Organizational Psychology*)中总结道,以组织行为学在美国的发展为例,在1965年,组织行为学领域极具

新异性和变化性(new and influx)的特点,到1970年,组织行为学领域仍处于形成的过程当中,而到了1980年,组织行为学的发展已经趋于成熟,只是其中存在某些重要的课题与概念需要进行结构上的强化。到了20世纪80年代后,组织行为领域吸引了更多不同学科的研究者加入,学术性论文大量出现,大学的相关专业也纷纷开设组织行为学课程。学术性刊物《组织行为研究》(*Research in Organizational Behavior*)也于1979年创刊,更标示着现代组织行为学科的蓬勃发展(郑伯坝,2002)。在1981年以前,美国对组织行为的界定是偏向组织中的个体与群体行为,较少涉及组织层次的研究;但在1982年之后,开始逐步重视宏观组织行为课题的探讨。这一转变,虽然是研究领域拓展的需要,但也与工作满意度等重要的个体层次的研究课题没有取得预期的结果有关,应该说,这种结果也预示着传统的个体层面研究从指导思想到研究方法上的突破。

积极组织行为学(Positive Organizational Behavior, POB)是组织行为学科在21世纪才兴起的新的研究领域和指导思想,由美国管理研究者鲁森斯^①于2002年正式提出(Luthans, 2002a, 2002b)。与传统的组织行为学不同的是,传统的组织行为学将研究的重点放在管理者和员工的机能失调、冲突、工作压力和问题解决上,而积极组织行为学将研究重点放在如何采取积极的方法和怎样发挥员工优势从而提高工作绩效上。积极组织行为学的提出是基于积极心理学运动的兴起和管理实践的迫切需求。20世纪90年代产生的积极心理学为积极组织行为学的研究奠定了理论基础,而同期管理实践领域涌现的一批关于高效率、成功学的畅销书也进一步推动了积极组织行为学的产生。尽管积极组织行为学在理论基础、研究方法和最终效果上与这些通俗畅销读物有着本质的区别,但正是这些代表实践需求的书籍为组织行为学的学术应用研究指明了方向。积极组织行为学的产生就是要在组织行为学领域与当今的管理实践之间搭起一座桥梁,使学术研究能够更好地为

^① Fred Luthans,第一代组织行为学家,也是“权变理论”的倡导者和代表人物,1976年出版权变理论的名著《管理导论:一种权变学》。