

服务性企业经营管理系列丛书 · 汪纯孝 主编

Service · Customer · Business Firms

支持型领导与授权氛围对 旅游企业员工角色压力 and 工作绩效的影响

林美珍 汪纯孝 [著]
张秀娟 刘小平

中山大学出版社

服务性企业经营管理系列丛书/汪纯孝主编

支持型领导与授权氛围对 旅游企业员工角色压力 and 工作绩效的影响

林美珍 汪纯孝 著
张秀娟 刘小平

中山大学出版社

· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

支持型领导与授权氛围对旅游企业员工角色压力和工作绩效的影响/林美珍, 汪纯孝, 张秀娟, 刘小平著. —广州: 中山大学出版社, 2010. 2

(服务性企业经营管理系列丛书/汪纯孝主编)

ISBN 978 - 7 - 306 - 03607 - 0

I. 支… II. ①林… ②汪… ③张… ④刘… III. 旅游业—企业管理: 人事管理—研究—中国 IV. F592. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 019301 号

出 版 人: 祁 军

策划编辑: 徐诗荣

责任编辑: 徐诗荣

封面设计: 冒 君

责任校对: 陈 霞

责任技编: 何雅涛

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020 - 84111996, 84111997, 84113349, 84110779

发行部 020 - 84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275 传 真: 020 - 84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 广州市怡升印刷有限公司

规 格: 787mm × 960mm 1/16 38.5 印张 733 千字

版次印次: 2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

印 数: 1 - 1200 册 定 价: 79.00 元

如发现本书因印装质量影响阅读, 请与出版社发行部联系调换

作者简介

汪纯孝 男，1945年6月生，浙江宁波人。现任中山大学服务性企业管理研究中心主任，企业管理、旅游管理专业教授，博士生导师。

林美珍 女，1977年12月生，福建漳平人。2009年获中山大学旅游管理专业管理学博士学位，华侨大学旅游学院讲师。

张秀娟 女，1963年11月生，广东佛山人。2004年获中山大学管理学博士学位。现任中山大学管理学院副教授、硕士生导师。

刘小平 男，1969年9月生，江西吉安人。2000年获浙江大学教育学博士学位。现任中山大学管理学院副教授、硕士生导师。

内容简介

作者采用定性研究与定量研究相结合的研究方法，探讨旅游企业支持型领导氛围与授权氛围对员工的角色压力、心理受权程变、工作态度和服务质量的影响。作者采用多层次理论，通过实证研究，检验企业层次的支持型领导氛围、授权氛围、员工服务行为评估氛围，以及部门层次的领导氛围、心理授权氛围、部门的凝聚力和员工集体的归属感对员工个人工作结果的影响。本书的主要内容包括研究概述、文献述评、概念模型与假设、调研设计、两个层次与三个层次的多层次线性模型分析、跨层次中介分析、交互效应分析、讨论与结论。

本书论述旅游企业管理人员的支持型领导风格对组织氛围和员工的工作结果的影响，介绍本项实证研究方法 with 多层次线性模型分析结果，对学术界今后的研究方向与旅游企业的管理工作提出了一些有益的建议。

本书具有选题新颖、学术观点创新、结构严谨、论证充分、调研方法合理、数据分析方法科学、研究结论可靠等特点，可作为高等院校企业管理专业研究生的教学参考书，对旅游企业管理人员也有一定的指导作用和参考价值。

前言

本书是我的博士研究生林美珍的博士论文，也是中山大学张秀娟副教授主持的国家自然科学基金项目“公仆型领导理论及其在服务性企业的应用”（70772083）、刘小平副教授主持的国家自然科学基金项目“不同社会交换关系中承诺形成过程的整合机制研究”（70871123）的部分研究成果。

我们认为，公仆型领导者、真诚型领导者、变革型领导者、伦理型领导者、支持型领导者都是关心员工、尊重员工、支持员工工作的领导者。在本项研究中，我们采用定性研究与定量研究相结合的研究方法，在福建、广东、江苏、山东、河南、上海、北京、澳门、宁夏等地对 30 家饭店、1 家餐馆、22 家旅行社、1 家度假村的 2000 多名普通员工和他们的主管进行了问卷调查，通过三个相互联系的实证研究，检验旅游企业的支持型领导氛围与授权氛围对员工的角色压力、心理受权程变、工作态度和服务质量的影响。

在本项研究中，我们采用多层次理论，同时探讨企业与部门层次的多类组织氛围作用，得出了一些创新的研究结论。我们希望本项研究成果能推动我国旅游管理学术界进一步深入、系统、全面地研究领导学理论、授权理论、职业压力理论。

在本书的写作过程中，美国哈佛大学心理学系教授哈克曼（J. Richard Hackman）、西弗吉尼亚大学教授拉勒比（June H. Larrabee）、巴尔的摩大学教授兰道夫（W. Alan Randolph）、多伦多大学助理教授麦克吉尔顿（Katherine S. McGilton）、香港城市大学副教授陈子光（Ziguang Chen）为我们提供了部分文献资料，美国国际软件公司的杜特伊女士（Mathilda du Toit）和杜特伊先生（Stephen H. C. du Toit）、中山大学统计学专业邓永录教授为我们的数据分析工作提供了不少指导与帮助。

在本项研究过程中，中山大学岑成德和谢礼珊教授、韩小芸副教授为我们提出了一些宝贵的意见和建议。林美珍的博士论文答辩委员会（中山大学岑成德教授为主席，中山大学王宁和谢礼珊教授、华南理工大学许统邦和李力教授为委员）也提出了一些修改意见。我们在调研过程中得到许多旅游企业管理人员和普通员工的大力支持。中山大学出版社徐诗荣编辑对本书作了不少文

字修改。在本书付梓之时，我们再次对所有帮助我们完成本书稿的个人和组织表示衷心的感谢。

林美珍在我和指导小组其他成员（岑成德、谢礼珊教授，张秀娟、韩小芸、刘小平副教授）的指导下，完成了本书稿。尽管我们对本书内容进行了多次修改，但本书仍存在一些不足之处。我们诚恳地欢迎广大企业管理理论工作者与实际工作者批评指正，欢迎读者提出宝贵的意见。

汪纯孝

2009年9月10日于广州

目 录

第一章 研究概述	1
第一节 研究目的	1
第二节 研究意义	2
一、理论意义	3
二、实践意义	4
第三节 研究范围与研究过程	5
一、研究角度	5
二、研究内容	5
三、研究过程	5
第二章 文献述评	8
第一节 员工角色压力文献述评	8
一、角色压力基本理论	8
二、角色压力概念的含义及其组成成分	27
三、角色压力的影响因素	29
四、角色压力对员工的工作态度、工作行为和工作绩效的影响	39
五、现有员工角色压力研究的不足之处	49
第二节 支持型领导行为文献简述	49
一、支持型领导行为的含义	49
二、支持型领导行为的组成成分	51
三、支持型领导行为对员工和企业的影响	51
四、不同层次管理人员的领导行为的作用	55
五、组织氛围对支持型领导行为与员工的服务质量的调节作用	56
六、员工感知的管理人员的支持	57

第三节	管理人员感知的组织支持文献简述	59
一、	管理人员感知的组织支持的定义	59
二、	管理人员感知的组织支持的影响因素	59
三、	管理人员感知的组织支持对员工的心理和行为的影响	60
四、	部门管理人员感知的组织支持、领导与成员之间的交换 关系质量与员工的工作满意感的关系	61
第四节	企业的授权措施、授权氛围、团队与员工的心理受权文献 述评	62
一、	企业的授权措施理论	63
二、	员工心理受权理论	64
三、	团队心理受权理论	71
四、	授权氛围理论	73
第五节	员工的服务行为评估文献简述	76
一、	员工的服务行为评估的含义	76
二、	员工的服务行为评估的特点和优点	77
三、	员工的服务行为评估的作用	78
第六节	团队凝聚力的文献概述	80
一、	团队凝聚力的定义与组成成分	80
二、	团队凝聚力的影响因素	82
三、	团队凝聚力的作用	82
四、	团队凝聚力的调节作用	88
第七节	员工的工作满意感的文献概述	91
一、	员工的工作满意感的定义与组成成分	91
二、	员工的工作满意感的影响因素	91
三、	员工的工作满意感的后承变量	92
第八节	员工对企业的归属感的文献概述	93
一、	员工对企业的归属感	93
二、	团队的集体归属感	95
第三章	概念模型、立论依据和假设	99
第一节	概念模型	99
第二节	立论依据与假设	100
一、	部门管理人员感知的企业支持	100
二、	企业的支持型领导氛围	102
三、	企业的授权氛围	111

四、企业的员工服务行为评估氛围·····	116
五、企业环境因素的中介作用·····	119
六、部门的支持型领导氛围·····	122
七、部门的凝聚力·····	128
八、部门的心理授权氛围·····	132
九、部门的集体情感性归属感·····	134
十、部门环境因素的中介作用·····	135
十一、员工的角色压力·····	140
十二、员工的心理授权·····	150
十三、员工的工作满意感·····	157
十四、员工的情感性归属感·····	161
第四章 调研设计与数据分析方法·····	164
第一节 调研设计·····	164
一、问卷设计与问卷测试·····	164
二、调研对象·····	164
三、调研过程与问卷收发概况·····	165
第二节 变量的计量·····	166
一、概念的操作性定义与计量项目·····	166
二、计量尺度·····	170
第三节 数据收集与样本概况·····	172
第四节 数据分析方法·····	175
一、数据质量分析·····	175
二、多层次线性模型分析·····	176
三、多层次通径分析方法·····	188
第五章 饭店样本数据分析（研究一）·····	189
第一节 描述性统计分析与可靠性和有效性分析·····	189
一、数据的描述性统计分析·····	189
二、数据可靠性分析·····	190
三、确认性因子分析·····	191
四、二阶因子分析·····	193
第二节 多层次线性模型分析·····	194
一、层次1与层次2变量的平均值、标准差和各个变量之间的 相关系数·····	195

二、多层次线性模型分析结果·····	197
第六章 旅游企业样本数据分析（研究二）·····	271
第一节 描述性统计分析与可靠性和有效性分析·····	271
一、数据的描述性统计分析·····	271
二、数据可靠性分析·····	272
三、主成分分析·····	273
四、确认性因子分析·····	273
五、二阶因子分析·····	275
第二节 多层次线性模型分析·····	276
一、层次1与层次2变量的平均值、标准差和各个变量之间的 相关系数·····	277
二、多层次线性模型分析结果·····	280
第七章 总样本数据分析（研究三）·····	352
第一节 数据聚合的依据及数据的描述性统计分析·····	352
一、数据聚合的依据·····	352
二、数据的描述性统计分析和相关分析·····	353
第二节 企业氛围对部门氛围的影响·····	357
一、部门的支持型领导氛围为因变量的多层次线性模型的 分析结果·····	358
二、部门的心理授权氛围为因变量的多层次线性模型的分析 结果·····	359
三、部门的集体情感性归属感为因变量的多层次线性模型的 分析结果·····	363
四、效用分析·····	367
第三节 三个层次的多层次线性模型分析·····	369
一、员工的角色冲突为因变量的多层次线性模型的分析结果·····	370
二、员工的角色模糊为因变量的多层次线性模型的分析结果·····	373
三、员工的心理授权为因变量的多层次线性模型的分析结果·····	380
四、员工的工作满意感为因变量的多层次线性模型的分析结果 ·····	390
五、员工的服务质量为因变量的多层次线性模型的分析结果 ·····	404
第四节 部门氛围对员工的角色负担和情感性归属感的影响·····	420

一、员工的角色负担为因变量的多层次线性模型分析结果·····	421
二、员工的情感性归属感为因变量的多层次线性模型分析结果 ·····	421
第八章 讨论与结论·····	441
第一节 假设检验结果·····	441
第二节 讨论·····	455
一、角色压力·····	455
二、支持型领导氛围对各个因变量的影响·····	471
三、企业的授权氛围、部门的心理授权氛围和员工的心理授权 对员工工作结果的影响·····	478
四、企业的员工服务行为评估氛围的作用·····	484
五、部门凝聚力的作用·····	485
六、员工个人与集体的工作态度对服务质量的影响·····	487
七、企业和部门的各类氛围对员工工作结果的相对影响·····	487
八、企业和部门的各类氛围之间的关系·····	488
第三节 结论·····	491
一、本项研究的结论·····	491
二、本项研究的贡献·····	494
三、本项研究的局限性·····	507
四、今后的研究方向·····	511
参考文献·····	518
附 录·····	592

第一章

研究概述

本章概述本项研究的目的、意义和范围。

第一节 研究目的

美国营销学者赫德林 (Michael D. Hartline)、马科斯汉姆 (James G. Maxham III) 和麦奇 (Daryl O. McKee) 指出, 在许多情况下, 服务人员是服务性企业的首席代表 (Hartline, Maxham 和 McKee, 2000)。服务人员的服务态度和服务行为会对顾客感知的服务质量和满意程度产生极大的影响 (Aldrich 和 Herker, 1977; A. Parasuraman, Zeithaml 和 Berry, 1988)。要提高顾客感知的服务质量, 增强顾客的满意感, 服务性企业管理人员必须做好员工服务行为管理工作。许多欧美学者的实证研究结果表明, 角色压力是影响员工的服务态度和服务行为的一个重要因素。在服务工作中, 管理人员和顾客对服务人员的工作角色往往会有不同的期望和要求。服务人员按照管理人员规定的服务程序和服务方法为顾客服务, 可能会引起顾客的不满; 服务人员根据顾客的需要和要求, 为他们服务, 则可能会违反企业的规章制度和管理人员的指示。如果服务人员认为自己应为顾客提供优质服务, 而管理人员只关心企业的经济收益, 就可能引起服务人员角色模糊的问题, 以及服务人员和管理人员之间的矛盾, 使服务人员产生不满情绪, 进而导致服务质量的下降。因此, 服务性企业管理人员必须做好员工角色压力管理工作。

员工的角色压力是服务管理理论研究中的一个重要课题。服务具有无形性、顾客参与服务过程、服务与消费同时发生等特点。与工业企业的员工相比较, 服务性企业的员工更可能产生角色压力问题。服务性企业管理理论工作者和实践工作者都应高度重视角色压力对员工的工作态度、工作行为和工作绩效的影响。

在本项研究中, 我们在旅游企业探讨组织环境因素对员工角色压力的影

响,以及员工的角色压力对员工的心理授权、工作态度和工作绩效的影响。本项研究的具体目的如下:①采用多层次理论,研究旅游企业部门管理人员感知的企业支持、企业的支持型领导氛围、企业的授权氛围、企业的员工服务行为评估氛围,以及部门的支持型领导氛围、部门的凝聚力、部门的心理授权氛围、部门的集体情感性归属感对员工角色压力的影响;②探讨员工角色压力的各个组成成分对员工的心理授权、员工的工作满意感、员工对企业的情感性归属感和员工的服务质量的影响。

第二节 研究意义

优秀的员工是旅游企业最宝贵的资产。要提高企业的竞争实力和经济收益,管理人员必须重视员工的作用,采取一系列有效的措施,留住优秀的员工。欧美学者的大量实证研究结果表明,角色压力不仅会降低员工的工作绩效,而且会引起员工的不满情绪,造成员工离职。大批员工离职,会降低企业的服务质量和经营效率,进而迫使大批顾客改购竞争对手的服务。因此,旅游企业管理人员应做好员工角色压力管理工作,以便提高员工的工作积极性,增强员工继续在本企业工作的意愿。

虽然我国不少旅游企业管理人员已经意识到员工的角色压力会影响员工的工作态度和工作绩效,但在企业管理实践中,他们却并不重视员工角色压力管理工作。他们往往采取简单的、强制性的管理手段,制定复杂、繁琐的规章制度和操作流程,控制员工的服务工作行为,把服务人员当做机器人。然而,企业理解的顾客需要与顾客的真实需要可能不一致,服务人员按照企业的规章制度为顾客服务,就可能会引起顾客的不满。此外,他们盲目强调“顾客是上帝”,要求员工为“上帝”提供奴仆式服务,却不顾员工的人格尊严。在这些企业里,服务人员的地位低下,工作辛苦,角色压力很大。近年来,我国企业管理学者发表了一些研究员工角色压力的论著(柏洋和陈松梅,2008;胡左浩,张睿和江明华,2006;刘秋颖和苏彦捷,2005;汪纯孝,李建斌和温碧燕,2001;魏芬,2007;吴雅辉,2004;阎晓静和杨继平,2006;姚波和孙晓琳,2007a,2007b,2008)。但是,我国旅游企业管理学者对员工角色压力的理论研究仍缺乏应有的重视。迄今为止,我国旅游管理学者尚未深入探讨过角色压力的基本理论和含义、组织的环境因素对员工角色压力的影响,以及员工角色压力如何影响员工的心理授权、工作满意感、归属感和服务质量。

在本项研究中,我们对角色压力的含义和组成成分,角色压力的影响因素以及角色压力对员工的心理授权、工作态度和工作绩效的影响进行了一次比较

深入的探讨与实证检验。本项研究成果既有助于深化与丰富角色压力理论,又有助于旅游企业管理人员理解角色压力的内涵与影响因素,采取有效的措施,做好员工角色压力管理工作。

一、理论意义

(一) 深化与丰富角色压力理论

从20世纪50年代起,社会学、心理学、医学和组织行为学学者对角色压力理论进行了大量的研究,取得了丰硕的学术研究成果。国内外许多学者认为,员工角色压力管理是企业的一项非常重要的管理工作。然而,服务管理学术界在这个领域的研究成果基本上都是在欧美企业完成的,我国旅游管理学者在这个领域的实证研究成果极为少见。我们认为,我国旅游管理理论工作者应加强员工角色压力理论研究,以便企业管理人员了解组织的环境因素如何影响员工的角色压力以及员工的角色压力如何影响员工的工作态度、工作行为和工作绩效。

(二) 探讨团队层次变量对员工角色压力的跨层次影响

员工的角色压力过重,就很难扮演好自己的角色,为顾客提供优质服务。长期以来,企业应如何降低员工的角色压力,是企业管理学术界始终非常重视的一个理论研究问题。国内外企业管理学者已对企业应如何降低员工的角色压力,提出了不少建议。但是,企业管理学术界对企业的授权氛围、企业层次和部门层次的支持型领导氛围、部门的凝聚力等重要的组织环境因素是否会降低员工的角色压力,会降低哪类角色压力,仍未形成共识。在现有的文献中,国外企业管理学者极少采用多层次理论探讨企业层次与部门层次变量对员工角色压力的影响。我国企业管理学者更未做过这类实证研究。许多欧美学者指出,研究人员根据团队层次的数据分析结果,推断个人层次变量之间的关系,会作出生态谬误的推理;研究人员根据个人层次的数据分析结果,推断团队层次变量之间的关系,会作出心理原素谬误的推理(Diez-Roux, 1998; Jex 和 Bliese, 1999, 2002; K. Klein 和 S. Kozlowski, 2000)。在本项研究中,我们采用多层次理论,探讨旅游企业部门管理人员感知的企业支持、企业的支持型领导氛围、授权氛围、员工服务行为评估氛围,以及部门的支持型领导氛围、凝聚力、心理授权氛围、集体情感性归属感等组织环境因素对员工角色压力的影响,以便对学术界争论不休的一些理论问题提出自己的观点,填补我国旅游管理学术界在这个研究领域中的空白。

(三) 同时探讨三类角色压力对员工的心理授权、工作满意感、归属感和服务质量的影响

员工的角色压力是影响员工的工作态度、工作行为和工作绩效的一个重要因素。欧美学者较多研究某类或某几类角色压力对员工的工作满意感、归属感、服务质量的影响,却很少同时探讨角色冲突、角色模糊、角色负担三类角色压力对员工的工作满意感、归属感和服务质量的影响。旅游管理学术界在这个领域的研究成果更为少见。在本项研究中,我们在旅游企业同时探讨上述三类角色压力对员工的心理授权、工作满意感、归属感与服务质量的影响,以便揭示三类角色压力对我国旅游企业员工的心理授权、工作满意感、归属感与服务量的不同影响,为企业管理人员加强员工角色压力管理工作提供理论依据。

二、实践意义

改革开放以来,我国旅游业迅速发展,旅游业在国民经济中的地位越来越重要。在竞争日益激烈、顾客的需要不断变化的市场环境中,旅游企业管理人员越来越意识到:企业以顾客为中心,尽力满足顾客的需要,才能增强竞争实力,提高经济效益。

在旅游企业里,服务人员直接为顾客服务。顾客感知的服务质量和消费价值是由服务人员的服务态度、服务意识、服务知识和服务技能决定的。服务人员承担企业最重要的工作:为顾客创造消费价值,增强顾客忠诚感,提高企业的经济收益和竞争实力(汪纯孝,岑成德,谢礼珊等,2001)。优秀的员工是旅游企业最宝贵的资产。旅游企业应采取一系列有效的人力资源管理措施,吸引、培养、激励、留住优秀的员工。

与工业企业相比较,旅游企业员工的角色压力问题更加突出。旅游企业的服务过程与顾客的消费过程同时发生,顾客必须到服务现场,与服务人员面对面接触,才能接受服务(温碧燕,汪纯孝和岑成德,2004)。顾客参与生产活动,往往会增加企业生产过程中的不确定因素(汪纯孝,岑成德,谢礼珊等,2001)。此外,服务人员既需服从顾客的要求,又需服从企业的要求(管理人员的要求和企业的规章制度)。如果服务人员不清楚管理人员和顾客对自己的要求,或管理人员和顾客对自己提出不同的要求,就可能会产生角色压力问题。角色压力过重的员工既很难扮演好自己的角色,为顾客提供优质服务,又会产生不满情绪与离职意向。因此,旅游企业管理人员应做好员工角色压力管理工作,为员工提供良好的工作环境,帮助员工更好地扮演好他们的角色。

旅游企业员工的劳动强度较大、经济收入较低、流动率较高。许多员工因工资收入低、工作任务重、工作枯燥无味和缺乏工作保障与职业发展机会而离

职或改行。国内外学者的大量研究结果表明：员工队伍越稳定，顾客的满意程度就越高，忠诚的顾客就越多，企业的经济收益也越大。因此，旅游企业管理人员应做好员工的角色压力管理工作，激发员工工作积极性，增强员工工作满意感和归属感，稳定员工队伍。我们希望通过本项研究，比较全面、深入地探讨组织环境因素对员工角色压力的影响，以便为旅游企业管理人员做好员工角色压力管理工作，提供一些实用的建议。

第三节 研究范围与研究过程

本节介绍本项研究的研究角度、内容与过程。

一、研究角度

在本项研究中，我们采用理论与实证研究相结合的方法，探讨旅游企业员工的角色压力的影响因素以及角色压力对他们的心理受权、工作满意感、情感性归属感和服务质量的影响。我们认为，组织的环境因素、员工的个性特点、工作职务特点都会影响员工的角色压力。因此，我们主要是从企业管理角度，而不是从员工个性特点和工作职务特点角度，探讨员工角色压力的影响因素。在本文中，“旅游企业”指饭店、旅行社、度假村、餐馆等旅游服务性企业；“员工”指旅游企业直接为顾客服务的普通员工，而不是指管理人员。

二、研究内容

在本项研究中，我们采用多层次分析方法，重点研究：①企业层次的员工工作环境因素（部门管理人员感知的企业支持、企业的支持型领导氛围、授权氛围、员工的服务行为评估氛围）与部门层次的员工工作环境因素（部门的支持型领导氛围、凝聚力、心理受权氛围、集体情感性归属感）对员工的角色压力、心理受权、工作满意感、情感性归属感和服务质量的影响；②部门环境因素的中介作用；③企业与部门环境因素的调节作用。

三、研究过程

在本项研究中，我们采用图 1-1 所示的研究步骤。

（一）文献研究

我们查阅了大量国内外文献资料，对相关文献进行了深入的研究，并在本书第二章对相关文献进行综合评述。