

田雅琳 著

**工作生活质量  
对员工工作绩效影响机制研究  
——基于中国服务性岗位的调查**

The Effect Of Quality Of Work Life  
On Employees' Performance

中国旅游出版社

本书获得北京联合大学市级校外人才培养基地建设项目的资助

田雅琳 著

**工作生活质量  
对员工工作绩效影响机制研究**  
——基于中国服务性岗位的调查

The Effect Of Quality Of Work Life  
On Employees' Performance

中国旅游出版社

责任编辑：郭海燕

责任印制：冯冬青

封面设计：鲁筱

---

图书在版编目(CIP)数据

工作生活质量对员工工作绩效影响机制研究：基于中国服务性岗位的调查 / 田雅琳著. — 北京：中国旅游出版社，2018.3

ISBN 978-7-5032-5979-1

I. ①工… II. ①田… III. ①生活质量—影响—服务业—调查研究—中国 IV. ①F719

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第047158号

---

书名：工作生活质量对员工工作绩效影响机制研究：  
基于中国服务性岗位的调查

---

作者：田雅琳著

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: [cttp@cnta.gov.cn](mailto:cttp@cnta.gov.cn)

营销中心电话：010-85166503

排版：北京旅教文化传播有限公司

经销：全国各地新华书店

印刷：河北省三河市灵山芝兰印刷有限公司

版次：2018年3月第1版 2018年3月第1次印刷

开本：787毫米×1092毫米 1/16

印张：12.5

字数：220千

定价：48.00元

ISBN 978-7-5032-5979-1

---

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与营销中心联系调换

# 摘要

工作生活质量，这个用来衡量员工在工作过程中产生的心理和生理健康的感受，正在被越来越多的人所认知。除了必要的薪酬与工作安全以外，员工对于自己在工作中的所作所为也希望获得尊重。更广泛地说，工作生活质量意味着员工在他整个的职业生涯中，物质与非物质价值的总和。工作生活质量包括与工作相关的各个方面——技术自主性、任务控制、工作与时间压力、工作不安全感、主管与同事支持，都与员工的满意和激励相关。工作生活质量是组织工作场所人力资源管理的重要概念（Boxall & Macky, 2007; Evans & Davis, 2005）。它是企业建立和谐劳动关系的重要指标（Tulasi Das V. & Vijayalakshmi Ch., 2013），也是提高员工个人绩效、以至组织绩效的影响因素（Carter, 1990; Donovan, 2004; Efraty & Sirgy, 1990; Efraty, 1991; Hombury & Stock, 2004; Lewellyn & Wibker, 1990）。经济全球化带来的产业结构调整，使得服务业在各国经济发展中的地位不断攀升，且在国内生产总值中所占比例也逐步提高。近年来，我国服务业进入快速发展阶段，在服务经济飞速发展的今天，要提升服务产业竞争力，提升服务质量、增加收益是企业永恒的话题。服务业的生产与消费同步、产品的无形性、顾客在与员工的互动过程中参与服务的特性，让我们认识到，在面对面与客人的服务接触中，员工实际上是企业服务产品的一部分，他们代表着组织，他们工作中的一言一行代表着企业的整体形象（Bitner, Booms & Tetreault, 1990; Hartline & Jones, 1996）。能力强又可靠的员工能够为企业带来利润（Hinkin & Tracy, 2000）。尽管现代服务业中越来越多地使用信息网络技术为支撑，但是高科技（high-tech service）不可能全面替代人员服务（high-touch service）。因此，一线员工对工作的感受、态度和行为，是决定服务业服务质量、客户满意度、企业核心竞争力，以及组织绩效的决定因素（Bitner, Booms & Tetreault, 1990; Delaney & Huselid, 1996; Nickson, 2002; Schneider, 2003; Bowen & Ostroff, 2004; Evans & Davis, 2005; Boxall & Macky, 2007）。

基于以上研究背景，本研究的目的是探索工作生活质量对员工工作绩效影响

的概念模型及作用机制。其基本结论有三：第一，工作生活质量对员工的工作绩效具有直接影响。本书针对服务型企业中，与顾客面对面接触的一线员工感知的工作生活质量对员工的工作绩效具有正向影响。所谓员工绩效，对于服务型企业，不仅包括明确的任务绩效，更包含顾客导向的组织公民行为。研究结果支持了国内外人力资源管理领域针对工作生活质量的理论观点。第二，通过对比不同的嵌套模型对员工敬业度和情感承诺的中介作用进行检验。通过文献研究，本研究选取了敬业度、情感承诺两个变量，探索其在工作生活质量与员工工作绩效关系中的内在作用机制。通过收集大样本数据，采用结构方程的分析方法，结论表明，员工敬业度和情感承诺在工作生活质量与员工工作绩效中起到完全中介作用。对Demerouti和Schaufeli（2009）等学者提出的理论观点在服务型企业中进行了实证检验，验证了相关理论观点的操作性，弥补了缺乏服务型企业工作情境实证研究的不足。充实了工作生活质量、敬业度、情感承诺和员工工作绩效等相关领域的研究。第三，实证研究结果表明，学习目标定向并非是影响员工工作绩效的自变量，而是对工作生活质量与敬业度、情感承诺的关系具有调节作用的调节变量，学习目标定向在工作生活质量对员工敬业度、情感承诺中具有调节作用，当学习目标定向高时会显著增强工作生活质量对敬业度、情感承诺的影响。

本研究的创新主要体现在以下几个方面：第一，将顾客导向的组织公民行为应用到员工工作绩效领域。本研究对象是服务业中面对面接触客人的一线员工，情境绩效（contextual performance）采用了Dimitriades（2007）定义的顾客导向的组织公民行为（Customer-oriented OCB, CO-OCB），并使用Morrison（1996）开发的顾客导向的组织公民行为（CO-OCBs）量表作为测量工具进行研究，构建了适用于面对面接触顾客的服务型企业一线员工的二维绩效模型，填补了这一研究领域的空白。第二，揭示了工作生活质量对员工工作绩效的影响过程机制。本研究通过规范、严谨的实证研究方法，验证了工作生活质量对员工工作绩效的“三路径作用机制”，整合了相关理论，也验证了工作生活质量不仅可以直接对员工工作绩效产生影响，而且可以通过敬业度和情感承诺间接起作用，从心理学的角度揭示了工作生活质量对员工工作绩效的作用机制，使工作生活质量与员工工作绩效之间的关系链更为清楚和完善，生动地解释了二者随之变化的中间发生了什么。具有一定的理论意义，也为企业提高员工工作绩效提供了实践依据。第三，揭示了学习目标定向在

工作生活质量与员工工作绩效之间的调节作用。本研究证明了学习目标定向并不会对员工工作绩效产生直接影响，而是一个调节变量，且不同程度的学习目标定向，对变量间的调节方向不同。即高学习目标定向正向调节工作生活质量对敬业度、情感承诺之间的关系，而低学习目标定向反向调节工作生活质量对敬业度、情感承诺之间的关系。该研究结论，不仅从理论上对学习目标定向的作用模式进行了分析，在广泛的争论中清晰地表达了观点，也澄清了人们原有对目标定向认识的偏见，提出了针对不同程度的学习目标定向的员工日常管理中的激励手段，具有一定实践意义。

关键词：工作生活质量，员工工作绩效，敬业度，情感承诺，成就目标定向

# ABSTRACT

Quality of work life, the terminology which evaluate employees psychological and physical feeling at work ( Boxall & Macky, 2007; Evans & Davis, 2005 ) , is perceived by more and more people. Employees hope to be respected at their work besides adequate pay and security. More broadly, quality of work life means the sum of tangible and intangible value during employees' career. Quality of work life, which includes all aspects of work: Skill discretion, task control, work and time pressure, job insecurity, supervisor support and coworker support, relates to employees satisfaction and motivation. Quality of work life is one of important HR definition in workplace, it is also an important indicator of harmony labor relations ( Tulasi Das V. &Vijayalakshmi Ch., 2013 ) , a factor of improve employees performance and organizational performance ( Carter et al. 1990;Donavan et al. 2004;Efraty &Sirgy 1990;Efraty et al. 1991;Hombury & Stock 2004;Lewellyn &Wibker 1990 ) .

As the world economy accelerates the pace of structural adjustment, global industrial structure has shifted from manufacturing to services due to economic globalization. Service industry upgrades its position each country. In recent years, service industry develop rapidly in China, upgrading its competitiveness, promoting its quality, increasing its revenue, are enterprises' eternal topics. Different with manufacture, service has many characteristics such as production and consumption simultaneously, intangibility, customers involvement in production process. Employees are part of production actually in face to face service. They represent their organization, what they said and what they did represent organization' s image ( Bitner, Booms &Tetreault, 1990; Hartline & Jones, 1996 ) . Capable and reliable employees bring enterprises' more revenue ( Hinkin and Tracy,2000 ) . High-tech service can not replace high-touch service thoroughly although more and more information technology applied in service industry. Therefore, front line employees feeling to work,

attitude and behavior determine their service quality, customer satisfaction, organization's core competence and organizational performance (Bitner, Booms & Tetreault, 1990; Delaney & Huselid, 1996; Nickson et., 2002; Schneider 2003; Bowen & Ostroff, 2004; Evans & Davis, 2005; Boxall & Macky, 2007) .

Based on above research background, on the one hand, how do we promote high-touch employees performance to increase enterprises competitiveness, organization satisfy front line employees demand of their quality of work life in order to improve employees performance theoretically on the other. In particular, it is important for high-touch employees to study the internal mechanism and path dependency which influenced by their quality of work life. The purpose of the research is to explore the conceptual model and mechanism which quality of work life impact on employee's performance.

The creativity of this thesis is as follows:

1. The concept of customer oriented organizational citizenship behavior (CO-OCB) is applied to the performance field.

Broadly speaking, work performance is nothing but work standard (Campbell, Oswald & Gasser, 1996); it is employees' behavior and presentation for organizational target (Rotundo & Sackett, 2002). Borman and Motow idlo put forward to binary performance model which composed of contextual performance and task performance in 1993, contextual performance pay more researchers' attention from then on. In modern enterprises, working according to job instruction only is far from reaching organizational target, which needs more cooperation and support among employees. Managers are hard to evaluate employees' contribution from task performance only (Conway, 1999). Fortunately, contextual performance reflect employees' coordination each other, and the work beyond job instruction.

In high-touch service industry, employees represent organization to contact customers directly, and produce the service (Zeithaml & Bitner, 1996). Customer-oriented OCB is much more important besides OCB to coworkers (Dunlap, 1988). It not only set up long-term and stable relationship between customers and company, but gain mutual benefits (Kelly, 1992). In view of the object of the research, we apply customer-oriented



OCB, CO-OCB as contextual performance, construct a dual-dimension performance model which is suitable for high touch employees in service industry, fill the gap in the field of research.

## 2. Reveal the mechanism of quality of work life on employees' performance.

In terms of quality of work life, HR management has started its study on individual performance for many years. Researchers agree with its positive effect on employees' performance. But how does it work? Is it direct effect or indirect effect? What factors and degree do it effect? All these questions still lack theoretical and empirical testing. Simultaneously, there are also a great number of studies discussing the effect between work engagement and job performance, or affective commitment and job performance. Is it one question explaining from different views? Does it exist relations among theories? Can we integrate them? In this thesis, we use standardize, rigorous empirical method, test the three path mechanism of quality of work life on employees performance, integrate related theories. We verify the effect of quality of work life on employees performance directly, and its effect via work engagement and affective commitment indirectly, reveal its mechanism psychologically, improve the chain of quality of work life and employees performance more clearly, explain what happens between them vividly. It not only has theoretical significance, but provides practical experience also.

## 3. Reveal the moderation of mastery orientation between quality of work life and employees performance.

Mastery orientation is regarded as a stable personality trait when individual present his capability in work. As an important part of goal orientation, mastery orientation is an independent variable which affect individual performance directly, or a moderating variable which affect the relationship among variables, researchers' findings vary. In the thesis, we prove mastery orientation is a moderator, and different degree of mastery orientation, has different direction to variables. That is, high mastery orientation moderates the relations between quality of work life and work engagement, affective commitment positively, but low mastery orientation moderates the relations between quality of work life and work engagement, affective commitment negatively. The findings of the thesis, analysis the

mechanism of mastery orientation, express the views clearly in different argument, clarify the bias to mastery orientation, and propose different incentives to different degree of mastery orientation, which has practical significance.

KEY WORDS: Quality of Work Life, Employee's Performance, Work Engagement, Affective Commitment, Goal Orientation

## 理论篇

3	第一章 绪 论
3	第一节 研究背景
8	第二节 研究主题及意义
12	第三节 研究方法及技术路线
13	第二章 文献综述
13	第一节 社会交换理论及相关模型
18	第二节 工作生活质量研究进展
24	第三节 工作绩效研究进展
35	第四节 员工敬业度与情感承诺研究进展
47	第五节 成就目标定向研究进展
51	第六节 文献总结述评
52	第三章 研究框架与假设
52	第一节 研究模型：工作生活质量对员工工作绩效的作用机制

55	第二节	工作生活质量对员工工作绩效的直接效应
57	第三节	路径1: 敬业度的中介效应
61	第四节	成就目标定向对工作生活质量和敬业度的调节效应
63	第五节	路径2: 情感承诺的中介效应
67	第六节	成就目标定向对工作生活质量和情感承诺的调节效应
69	第七节	本章小结
71	第四章	量表、样本及信效度检验
71	第一节	研究工具
77	第二节	研究样本
80	第三节	量表信度与效度检验
85	第四节	本章小结
86	第五章	数据统计及假设检验
86	第一节	描述性统计分析
88	第二节	结构方程模型变量关系验证
90	第三节	成就目标定向对工作生活质量和敬业度的调节作用验证
92	第四节	成就目标定向对工作生活质量和情感承诺的调节作用验证
93	第五节	本章小结
95	第六章	结 论
95	第一节	研究结果讨论
100	第二节	主要研究结论及理论贡献
103	第三节	实践指引意义及未来努力方向

## 实践篇

	第七章 旅游咨询员的从业生态：现状、问题与对策
111	——基于北京市G区培训的评估和调查
111	第一节 问题的提出
112	第二节 研究设计与研究方法
114	第三节 数据分析结果
117	第四节 讨论与建议
	第八章 北京老字号餐饮企业用人文化的历史流变与传承发展：以全聚德为例
119	
120	第一节 绪论
126	第二节 研究综述
130	第三节 不同时期全聚德用人文化的历史流变与传承发展
139	第四节 对策建议
143	附 录
143	附录1 相关研究文献梳理一览表
155	附录2 调查问卷
160	附录3 访谈提纲
161	附录4 访谈记录
163	参考文献

# 理论篇

理论篇梳理并整合了社会交换理论、工作要求—控制—支持模型、工作要求—资源模型等相关理论，通过规范、严谨的实证研究方法，揭示了工作生活质量对员工工作绩效的影响过程机制；验证了工作生活质量不仅可以直接对员工工作绩效产生影响，而且可以通过敬业度和情感承诺间接起作用，从心理学的角度揭示了工作生活质量对员工工作绩效的作用机制，使工作生活质量与员工工作绩效之间的关系链更为清楚和完善。

## 第一章

# 绪 论

### 第一节 研究背景

工作生活质量，这个用来衡量员工在工作过程中产生的心理和生理健康的感受，正在被越来越多的人所认知。当人们处于低收入水平及经济不发达阶段，人们为谋求生存而奋斗，认为工作只是用体力与智力换取工资的交换关系，对工作生活质量不敢奢求过多。但随着经济发展水平的提高，人们倾向于认为工作应该是个体表达自我的一种方式，除了必要的薪酬与工作安全以外，员工对于自己在工作中的所作所为希望获得尊重。员工有权利追求他个人向往的、有意义的工作。更广泛地说，工作生活质量意味着员工在他整个的职业生涯中，物质与非物质价值的总和。工作生活质量包括与工作相关的各个方面——工资和工时、工作环境、福利与服务、职业前景和人际关系，都与员工的满意和激励相关。工作生活质量是组织工作场所人力资源管理的重要概念（Boxall & Macky, 2007; Evans & Davis, 2005）。它是企业建立和谐劳动关系的重要指标（Tulasi Das V. & Vijayalakshmi Ch., 2013），也是提高员工个人绩效，以至组织绩效的影响因素（Carter, 1990; Donovan, 2004; Efraty & Sirgy, 1990; Efraty, 1991; Hombury & Stock, 2004; Lewellyn & Wibker, 1990）。

世界经济结构调整、经济全球化带来的全球产业结构重心的转移，促使服务业在各国国内生产总值中所占比重不断提高，且在各国经济发展中的地位不断上



升。近年来,我国服务业进入快速发展阶段,从行业税收增长角度看,2014年,我国第二、第三产业税收收入分别增长5.5%和13.2%,第三产业高于第二产业7.7个百分点,占比分别为45.7%和54.2%。从二者占比变动情况看,第二产业税收占比从2013年前四个月的47.5%逐步下降到2017年前4个月的45.7%。而第三产业税收则从52.4%稳步提升到54.2%。这不仅反映了我国经济结构调整的趋势,也标志着我国由工业化中期向工业化后期过渡,中国经济或将迈入“服务化”时代。“预计到2020年,我国第二产业比重将下降到40%以下,第三产业比重将达到55%左右(张本波,2014)。”未来,我国将逐步实现“世界工厂”向“世界市场”的转变。

服务业经营范围广,业务门路多,能容纳大量劳动力。无论发达国家还是发展中国家,发展服务业是解决和扩大劳动就业的重要途径。图1-1显示我国2004—2016年第一、第二、第三产业就业人口总数,从中我们发现,2004—2016年,我国服务业就业人数从最初的23011万人,增长到33757万人,增长46.7%。而从事农、林、牧、渔的第一产业就业人数从最初的35269万人,减少到21496万人,减少39.1%。如此日益庞大的就业人口,吸引着越来越多的学者关注服务业人力资源管理问题。

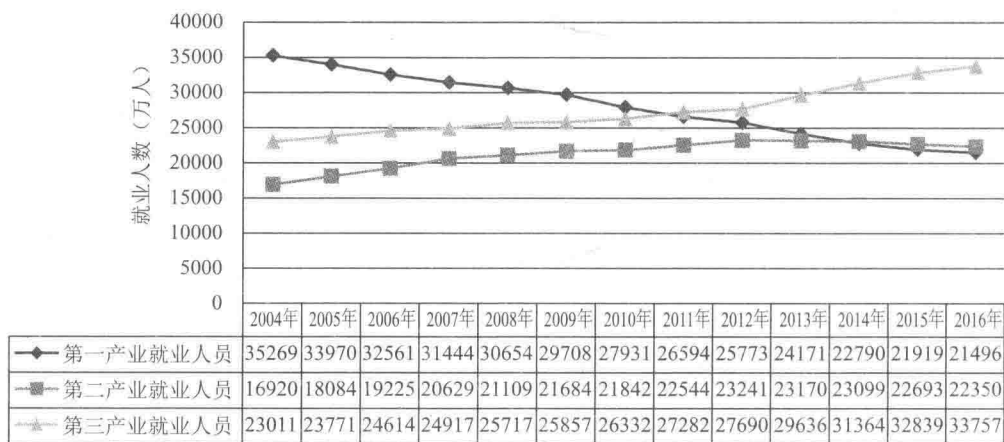


图1-1 2004—2016年中国三次产业分就业人员变化情况

资料来源:根据中华人民共和国国家统计局相关数据整理

当今职场,无论企业大小,都面临着这种“招人难,留人更难”的局面。特