

FUWUXING QIYE
YUANGONG XINLI SHOUQUAN YU GONGZUO JIXIAO
SHIZHENG YANJIU



FUWUXING QIYE
YUANGONG XINLI SHOUQUAN YU GONGZUO JIXIAO
SHIZHENG YANJIU

服务性企业

员工心理授权与工作绩效

实证研究

谢礼珊 汪纯孝 著



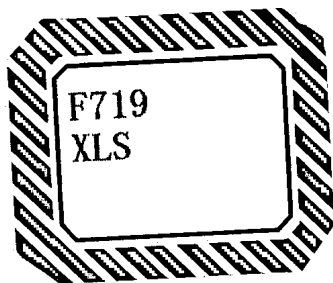
旅游教育出版社

服务性企业

员工心理受权与工作绩效

实证研究

谢礼珊 汪纯孝 著



旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:董茂永

图书在版编目(CIP)数据

服务性企业员工心理授权与工作绩效实证研究/谢礼珊,汪纯孝著. -北京:旅游教育出版社,2004.11

ISBN 7-5637-1236-4

I.服… II.①谢… ②王… III.服务业-工作人员-权利-研究
IV.F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 108148 号

服务性企业员工心理授权与工作绩效实证研究

谢礼珊 汪纯孝 著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx@sohu. com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	16
字 数	217 千字
版 次	2004 年 11 月第 1 版
印 次	2004 年 11 月第 1 次印刷
定 价	25.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

内 容 摘 要

在文献评述的基础上,作者提出了一个比较全面的探讨员工心理受权前因后果的概念模型,并采用规范的、科学的实证研究方法,对这个概念模型进行了检验。本书论述了信息分享、组织的支持、员工参与管理决策、组织公平性等对员工心理受权的影响,以及员工心理受权对他们的工作满意感、工作积极性、工作绩效的影响,介绍了本项实证研究的方法与数据分析结果,对学术界今后的研究方向和服务性企业管理工作提出了一些建议。本书的主要内容包括研究概述、文献述评、调研设计与数据收集方法、探索性研究与正式研究数据分析、讨论和结论。

本书具有选题新颖、观点创新、结构严谨、层次清晰、材料翔实、论证充分、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、旅游管理等专业研究生的教学参考书,对企业管理人员也有一定的现实指导作用和参考价值。



前言

本书是在我的博士研究生谢礼珊的博士论文的基础上,经过我们的修改、补充和完善而成的。该生的博士论文是我主持的教育部人文社会科学研究“十五”规划博士点基金项目《公正性理论及其在服务性企业的应用》、香港铭源基金会项目《服务性企业管理实证研究》子项目的研究成果,也是谢礼珊主持的广东省自然科学基金会项目《服务性企业员工心理授权影响因素及其作用实证研究》(04009756)的研究成果。

在市场竞争日益激烈、信息技术飞速发展、顾客需求不断变化的经营环境中,服务性企业必须重视员工的作用,做好员工的管理工作,调动员工的工作积极性,激励员工提高服务质量,为顾客提供更大的消费价值,充分满足顾客的需要。这就要求服务性企业采取授权管理措施,授予员工必要的服务工作决策权,鼓励员工最大限度地满足顾客的需要,以便提高企业的竞争实力和经济收益。

学术界和企业界都已经意识到了授权在现代企业管理中的重要作用。但是,在现有的文献中,企业管理理论工作者和实际工作者对“授权”的含义仍未形成共识,对员工心理授权的形成过程、影响因素与员工心理授权的作用仍缺乏深入的探讨。本书采用理论研究和实证检验相结合的方法,对服务人员心理授权的前因后果进行了原创性实证研究。

在文献评述的基础性定性研究的基础上,我们提出了一个比较全面的探讨员工心理授权前因后果的概念模型。我们既探讨企业的管理措施(信息分享、组织的支持、员工参与管理决策和组织公平性等)对员工心理授权的影响,又探讨员工心理授权对他们的工作满意感、工作积极性和工作绩效的影响,并采用现场调研法,在广东省的广州、佛山、汕头等地对44家宾馆、旅行社和医院的1万多位服务人员、管理人员和顾客进行了问卷调查,采用

规范的、科学的实证研究方法,对这个概念模型进行了实证检验,试图以此来揭示企业的授权措施、组织公平性和管理人员与员工之间的相互信任感对员工心理授权的影响,以及员工心理授权与他们的工作积极性和工作绩效之间的关系。我们根据数据分析的结果,提出了一些创新的学术观点,并为服务性企业管理工作提出了一些应用性建议。本书丰富了企业授权管理、组织公平性、员工信任感和满意感理论,填补了学术界在组织公平性对员工心理授权的影响这一实证研究领域的空白。

在本项研究过程中,中山大学陈烈教授、李江帆教授、徐栖玲教授、岑成德教授、孙海法教授、王宁教授提出了不少建设性意见。谢礼珊的博士论文定稿之后,三位匿名评阅人认为她的论文“选题富有意义,构建了较好的理论模型”、“理论结合实际”、“研究方法科学”,“取得了富有理论意义和应用价值的研究成果”,“研究结论有一些创新观点”、“有重要的现实意义”,并对论文的内容提出了一些宝贵的修改意见。谢礼珊博士论文答辩委员会(中山大学李江帆教授为主席)认为,谢礼珊的博士论文的选题“具有较强的理论价值”,“对我国服务性企业加强人力资源管理与开发工作具有比较重要的实践意义”,“研究设计具有较强的创新性”,“研究设计规范、数据分析方法合理,研究结论比较可靠,有说服力”,并一致认为“谢礼珊的博士论文已达到本专业博士学位论文所要求的学术水平”。我们根据三位匿名评阅人与五位答辩委员的意见,对本书内容作了少量修改,并交旅游教育出版社正式出版。

在本项研究过程中,我们得到了不少服务性企业管理人员、服务人员和顾客的大力支持和帮助。此外,中山大学管理学院潘习龙博士后、韩小芸博士、温碧燕博士、吴清津博士,博士研究生申文果、张秀娟、刘倩和硕士研究生杨莹、李健仪、凌茜、吴慧、权净等人,参加了少量研究工作或协助我们收集了部分问卷。在本书付梓之时,我们再次向所有帮助我们完成本项研究的学者、研究生、企业管理人员、服务人员和顾客表示衷心的感谢。

谢礼珊博士在我和指导小组其他成员(岑成德教授、徐栖玲教授、孙海法教授)的指导下,完成了本书稿。尽管我们对本书的内容进行了多次修改,但书中难免还会存在一些不足之处。我们诚恳地欢迎广大企业管理理论工作者批评指正,诚恳地欢迎读者提出宝贵的意见。

汪纯孝

2004年6月20日于中山大学管理学院

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	(3)
第三节 研究范围	(5)
第二章 文献述评	(7)
第一节 授权与心理授权	(7)
第二节 机械的授权理论	(10)
第三节 心理授权理论	(21)
第四节 组织公平性与员工心理授权	(35)
第五节 信任感与员工心理授权	(47)
第六节 授权管理实证研究	(60)
第三章 研究设计与数据收集	(72)
第一节 概念模型与立论依据	(72)
第二节 调研设计	(94)
第三节 计量尺度	(96)
第四节 数据收集与样本概况	(100)
第四章 探索性研究数据分析	(105)
第一节 数据质量分析	(105)
第二节 概念模型结构方程分析	(117)
第三节 探索性研究结果	(127)



第五章 正式研究数据分析	(129)
第一节 数据质量分析	(129)
第二节 概念模型结构方程分析	(155)
第三节 分层回归分析	(169)
第四节 总样本数据分析	(181)
第六章 讨论与结论	(188)
第一节 概念模型的普遍适用性	(188)
第二节 概念模型中的各类因果关系	(192)
第三节 结论与今后的研究方向	(204)
参考文献	(211)
附录:问卷	(245)



第一章

研究概述

本章概述本研究的目的、意义和范围。

第一节 研究目的

20 世纪 70 年代初,美国著名企业管理学家莱维特(Theodore Levitt)提出了“服务工业化”理论。他认为:如果管理人员按照人本主义思想方法,而不是从技术管理的角度考虑管理问题,服务性企业就永远无法明显地提高生产效率和顾客满意程度。因此,服务性企业应采用工业企业流水作业线的管理方法,简化工作任务,用技术和设备取代人工服务,通过标准化、程序化服务,提高生产效率和服务质量(Levitt, 1976)^①。

近年来,国内外许多学者对“服务工业化”理论提出了挑战。他们认为:动态的商业环境要求服务性企业改变传统的管理思维方法,工业企业成功的管理方法对服务性企业并不一定适用。缺乏弹性的操作程序,过分简单的工作内容,标准化的控制方法,越来越无法适应服务性企业顾客多样化的需要。服务性企业,只有授予员工必要的权力,并发动员工参与管理,才能提高生产效率和服务质量。员工积极参与管理工作,是企业成功的必要条件(Lawler, 1992, 1996)。授权,作为一种新的管理理论已受到企业界和学术界的普遍关注。到 20 世纪 90 年代,欧美企业已经广泛地推广了授权管理措施。不少欧美学者认为,企业已进入“授权的时代”。许多服务性企业采用授权管理措施,激励员工更好地满足顾客的需要。美国企业管理学者鲍恩(David E. Bowen)和劳勒(Edward E. Lawler),在 1992 年对《财富》前

1

服务性企业员工心理授权与工作绩效实证研究

^① Levitt, Theodore. The Industrialization of Service. Harvard Business Review, September-October, 1976, 63-74



500 家企业进行了一次调研,他们认为服务性企业采取授权管理措施有以下作用:

- (1) 在服务过程中,受权的员工会对顾客的需求做出快捷而直接的反应;
- (2) 在补救性服务过程中,受权的员工能及时解决顾客投诉的问题;
- (3) 受权的员工会更热情地为顾客提供优质服务;
- (4) 受权的员工更愿意为企业的服务工作出谋划策;
- (5) 顾客会为企业做有利的口头宣传,提高企业的常客率^①。

鲍恩和劳勒认为服务性企业对员工授权,可以最大限度地发掘员工的潜能,激发员工的敬业精神。他们预言,随着市场竞争的不断加剧,越来越多的服务性企业会采用授权管理措施(Bowen 和 Lawler,1995)^②。

1990 年以前,欧美学者主要是在“员工参与管理”、“全面质量管理”、“员工个人职业发展”等理论研究工作中探讨授权的含义。“授权”管理思想是从团队建设、员工参与管理、全面质量管理理论的基础上,逐渐发展起来的。自 20 世纪 90 年代以来,随着企业对员工的创新能力、变革能力的要求越来越高,许多欧美学者开始从员工激励的角度来探讨授权的含义,提出了“心理授权”的概念。他们从员工个人感受的角度,研究员工心理授权问题,进一步推动了授权理论研究的发展。

本项研究的主要目的,是分析服务性企业员工心理授权的影响因素,以及员工心理授权的作用,侧重探讨管理人员与员工分享信息、员工感觉中的组织支持、员工参与管理决策、组织公平性等工作环境因素与管理人员和员工之间的信任关系对员工心理授权的影响,以及员工心理授权对员工的工作态度、工作行为和工作绩效的影响,并根据实证研究的结果,对服务性企业如何做好授权工作提出一系列应用性建议。

出于本项研究的目的,我们在广东省的广州、中山、佛山、汕头等地,对 7 家宾馆、32 家旅行社和 4 家医院^③ 的服务人员、管理人员和顾客,进行了一次比较广泛、深入的调研,并通过数据分析对以下问题进行了比较深入的

① Bowen, David E., and Edward E. Lawler III. The Empowerment of Service Workers: What, Why, How, and When. Sloan Management Review, 1992, 33(3): 31-39

② Bowen, David. E., and Edward E. Lawler III. Empowering Service Employees. Sloan Management Review, 1995, 36(4): 73-84

③ 目前,我国国营医院还不是严格意义上的企业。在本书中,我们把宾馆、旅行社和医院简称为三类服务性企业。



探讨。

(1) 对美国学者斯普蕾查(Gretchen M. Spreitzer)提出的员工心理受权的4个组成成分进行实证检验。

(2) 探讨信息分享、组织支持、员工参与管理决策、组织公平性、员工与管理人员之间的信任关系对员工心理授权的影响。

(3) 分析员工心理授权的各个组成成分与员工信任管理人员、员工的工作满意感、工作积极性、工作绩效之间的关系。

第二节 研究意义

在高科技日新月异、网络经济飞速发展、顾客要求不断提高、市场竞争日益激烈的经营环境中,许多企业管理人员越来越意识到:传统的监控式等级管理体制越来越不能适应企业的需要,管理人员必须改变传统的经营管理思想、管理行为和管理方法,高度重视智力竞争,充分调动员工的工作积极性,授予员工更大的工作自主权,才能增强企业适应环境的能力。在许多国际知名企业里,授权已成为一项重要的管理措施。不少学者认为:企业采取授权管理措施,股东可以从第一线员工的工作改进中获得更大的经济收益;顾客可通过优质服务获得额外的消费价值;员工可提高工作生活质量(Gandz,1990;Burke,1986;Bowen 和 Lawler,1992)。我们在国外重要的学术网站进行文献检索,发现欧美学者近年来发表了1 000多篇有关授权的论著。目前,我国企业管理学术界在这个领域的研究成果却极为少见。

企业采取授权管理措施,可增强员工对自己工作的控制感,使员工更了解自己的工作与企业经营管理工作的关系。服务性企业应尽力调动广大员工的工作积极性,鼓励他们掌握新知识、新技能,敢于承担风险,追求工作成就,发挥自己的创造力。近年来,我国服务业发展迅速,但不少服务性企业的经营管理水平不能适应市场发展变化的需要,服务质量达不到顾客的要求。不少服务性企业仍然采用传统的监控式管理方法,用一厚本一厚本的规章制度限制员工的决策权。国内外许多服务管理学者认为,顾客的满意感、信任感、归属感和忠诚感,在很大程度上是由服务人员的行为决定的。员工的满意感和忠诚感会直接影响顾客的满意感和忠诚感,进而决定企业的经济收益。与顾客直接接触的员工的态度和行为会影响顾客感觉中的服务质量。在许多服务性企业里,要充分满足顾客的需要,服务人员必须在服



务现场做出各种决策,灵活地为顾客提供定制化、多样化和个性化服务,这就要求管理人员授予员工必要的服务工作决策权。因此,我们认为,我国服务管理理论工作者深入探讨授权理论,对指导服务性企业提高经营管理水平,增强市场竞争力,具有重大的理论和现实意义。

尽管企业界和学术界都已意识到授权在现代企业管理中的重要作用,但人们对授权概念的理解还存在许多分歧。随着授权管理措施的不断推广,国内外学者对授权的定义、实施及其作用进行了大量研究。然而,迄今为止,学术界对许多授权管理理论问题仍未形成共识。不少学者认为,授权是一个“引起广泛争议的”(Conger 和 Kanungo, 1988)、“既令人迷惑又广受欢迎”(Potterfield, 1999)的概念。在企业管理实践中,尽管越来越多的企业采用授权管理措施,但遗憾的是,不少企业采用授权管理方式,却并没有达到预期的目的(Griggs 和 Manring, 1991; Thorlakson 和 Murray, 1996)。因此,我们认为学术界应进一步深入地探讨授权管理理论。

我国许多服务性企业管理人员把授权片面地理解为放权,不少管理人员既希望对员工授权,又害怕自己会因此而失去对下属员工的控制。他们认为,授权会引起权力失控,破坏企业严密的权力控制体系。在许多企业里,管理人员口头上提倡授权,实际上却拒绝授权。有些管理人员采取虚假授权、不完全授权的方法,并没有在企业管理工作中真正做到授权管理。在授权管理措施的实施过程中,管理人员往往只考虑授权者与受权者之间的关系,忽略授权管理措施的前提条件,没有尽力创造授权管理工作必需的组织环境。虽然许多管理人员都认为授权有助于企业赢得竞争优势,但他们往往无法有效地做好授权工作。企业管理学术界深入地探讨授权管理理论,有助于企业管理人员了解授权的含义,明确授权的作用,澄清管理人员的模糊意识,指导管理人员更有效、充分、合理地授权。我们相信,在知识经济时代里,我国越来越多的服务性企业会采纳授权管理的思想。然而,由于我国服务性企业与欧美服务性企业的经营管理环境有很大的区别,因此,我国服务性企业不应当盲目照搬欧美企业的授权管理措施。我们试图通过本项实证研究,探讨授权管理理论在我国服务性企业的适用性,以便为企业管理人员提出一些实用的建议。

企业界越来越重视授权管理的思想,越来越普遍地采用授权管理措施。然而,我国企业管理理论工作者对授权的含义、如何做好授权工作、员工心理受权对企业业绩的影响、授权的局限性等理论问题却缺乏应有的深入性探讨,对企业授权管理措施与员工心理受权之间的关系更是缺乏实证研究。



我们从文献研究中发现,国内企业管理学者主要是从企业应如何实施授权管理措施的角度,或从管理人员应如何分权的角度,来论述授权管理措施的作用。他们对授权概念的理解比较狭隘,对授权的理论研究仍处于经验总结和描述性研究阶段。迄今为止,我国企业管理学者尚未从员工心理受权的角度来研究授权理论,更没有对员工心理受权的前因后果做过实证研究。我们认为,组织公平性是影响员工心理受权的重要因素,组织公平性反映了管理人员对员工的尊重,会影响员工对自己的工作意义、工作能力、自主决策权、影响力的看法。我们在本项研究中,对这些学术观点进行了实证检验,试图揭示服务人员心理受权的形成过程,明确员工心理受权的影响因素与员工心理受权对员工信任管理人员、员工的工作满意感、工作积极性、工作绩效的影响,以便管理人员采取有效的管理措施,增强员工的工作满意感,进而增强顾客的满意感,增强企业的竞争实力,提高企业的经济效益。

第三节 研究范围

5

本节介绍本项研究的研究内容、调研的行业、研究角度和本节结构。

一、研究内容

在本项研究中,我们采用规范的实证研究方法,在宾馆、旅行社和医院等三类服务性企业探讨员工心理受权的影响因素以及员工心理受权的作用。我们认为,许多因素都会影响员工心理受权,但从企业管理的角度来看,企业的管理决策与员工在工作场所的人际关系是影响员工心理受权的重要因素。因此,在本项研究中,我们主要从企业管理角度,而不是从员工个性特点角度探讨员工心理受权的影响因素,以及员工心理受权对员工的工作态度、工作行为和工作绩效的影响。

二、调研的行业

美国学者席默曼(Marc Zimmerman)认为,不同的行业、不同类型的企业会采用不同的授权管理措施(Zimmerman,1995)。在本项研究中,我们从宾馆、旅行社和医院收集数据。根据服务分类法,这三类企业提供不同的服务,宾馆提供比较标准化的大众服务,医院提供高度定制化的专业化服务,旅行社提供的服务介于定制化的专业服务和标准化的大众服务之间。这三



类服务性企业对员工的知识和技能有不同的要求,可能会在不同程度上采用不同形式的授权管理措施,员工的心理授权对他们的工作态度、工作行为和工作绩效也可能会有不同的影响。我们选择这三类服务性企业进行研究,可在一定程度上检验我们提出的概念模型的普遍适用性。

三、研究角度

在本项研究中,我们主要研究服务性企业的授权管理措施与员工和管理人员之间的关系对员工心理授权的影响,而不是研究员工个性特点对他们的心理授权的影响;主要探讨服务性企业员工个人心理授权的影响因素和员工个人心理授权的作用,而不是探讨团队心理授权的影响因素和团队心理授权的作用;探讨员工对企业授权管理措施的心理反应,而不是探讨企业管理人员的授权行为。

四、本书结构

第一章,简述本项研究的目的、意义和范围;第二章,简要回顾心理授权的理论研究,并对相关文献进行述评,讨论心理授权的影响因素和心理授权的作用;第三章,介绍我们提出的概念模型,简述这个模型的立论依据、在本项研究中检验的假设,介绍本项研究的研究设计与数据收集情况;第四章,介绍探索性研究数据分析结果;第五章,介绍正式研究的数据分析结果;第六章,对本项研究的研究结果进行讨论,提出本项研究的结论,概述本项研究的贡献,指出本项研究的局限性,并对学术界今后的研究方向提出一些建议。



第二章

文献述评

在本章中,我们将回顾学术界对员工心理授权的研究,并对相关文献进行述评,讨论心理授权的影响因素与心理授权的作用。

第一节 授权与心理授权

在过去的 10 年时间里,美国(Lawler, Mohrman 和 Ledford, 1998)、英国(Waterson, Clegg, Bolden 等, 1999)、日本、澳大利亚、瑞士(Clegg, Wall, Pepper 等, 2000)等发达国家的许多企业都采用了授权管理措施。加拿大麦吉尔大学哈迪(Cynthia Hardy)教授和雷波奥苏利文(Sharon Leiba-O' Sullivan)副教授指出,“不少企业管理学者把 90 年代称作授权时代,他们认为更多的企业会在新世纪里采用授权管理措施”(Hardy 和 Leiba-O' Sullivan, 1998)^①。

一、授权管理理论的发展过程

英国学者华尔(Toby D. Wall)等人指出,近年来,授权管理理论研究是欧美企业管理学者和组织心理学者的一个重要的理论研究课题(Wall 等, 2004)^②,但是,许多欧美学者指出,学术界早在 20 世纪 20 年代就开始探讨企业的授权管理措施了(Arnold 等, 2000)。许多欧美学者在 20 世纪 20 年代对科学管理理论提出了挑战。他们认为,企业应扩大员工的职务工作范

① Hardy, Cynthia, and Sharon Leiba-O' Sullivan. The Power behind Empowerment: Implications for Research and Practice. *Human Relations*, 1998, 51(4): 451

② Wall, Toby D., Stephen J. Wood, and Desmond, J. Leach. Empowerment and Performance. In: Cooper Carry L., and Ivan T. Robertson, eds. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, v19. New York, NY: John Wiley and Son, 2004, 4



围,授予员工更大的职权。在这些学者研究的基础上,许多欧美组织心理学者从不同的角度,论述了企业的某些授权管理措施。

20世纪20年代至30年代,在梅奥(Elton Mayo)的“霍桑”研究的基础上,许多欧美学者开始探讨企业内部的人际关系(Wilkinson, 1998)^①。梅奥等人采用现场实验法,研究了工作环境对员工工作绩效的影响。他们认为,企业应对员工授权,允许员工决定自己的工作进度,提高员工在工作中的投入程度,不断地提高工作效率(Warr和Wall, 1975)^②。

欧美企业管理学术界在人际关系理论研究中提出了领导风格、授权等一系列新的理论观点。他们指出,企业应对员工团队授权,组建员工自治团队、员工自我管理授权团队或员工工作团队(Arnold等, 2000)^③。美国著名学者赫兹伯格(Frederick Herzberg)提出了“双因素”理论或“工作设计的激励—保健”理论,认为企业应丰富员工的工作任务,扩大员工的自治权和职责。此后,美国著名学者哈克曼(J. Richard Hackman)和奥尔德海姆(Greg R. Oldham)提出了“工作特征模型”(Hackman和Oldham, 1980),也强调企业应通过职务设计丰富员工的工作任务。与此同时,欧美企业管理学界根据人际关系理论,探讨领导风格的作用,并开始论述授权管理的重要性。美国著名学者麦克格雷戈(Douglas McGregor)对X理论与Y理论进行了比较分析,认为企业根据Y理论对员工授权,是提高企业绩效的一项重要措施。美国心理学者李科特(Rensis Likert)对四类组织体系进行了比较分析。他认为企业应采用“新的管理形式”,授予员工工作自主权,发动员工参与管理(Wall等, 2004)^④。

20世纪60年代,欧美企业管理学者进一步深入地探讨了员工参与管理、民主管理、员工发言权等管理措施。

从20世纪80年代起,欧美企业管理学术界在员工参与管理、员工高度

① Wilkinson, Adrian. Empowerment Theory and Practice. *Personnel Review*, 1998, 27(1): 40-56

② Warr, Peter, and Toby Wall. *Work and Well-being*. Harmondsworth, UK: Penguin, 1975, 30

③ Arnold, Josh A., Sharon Ared, Jonathan A. Rhoades, and Fritz Drasgow. The Empowering Leadership Questionnaire: the Construction and Validation of a New Scale for Measuring Leader Behaviors. *Journal of Organizational Behavior*, May 2000, 249

④ Wall, Toby D., Stephen J. Wood, and Desmond, J. Leach. Empowerment and Performance. In: Cooper Carry L., and Ivan T. Robertson, eds. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, v19. New York, NY: John Wiley and Son, 2004, 4



介入管理理论的基础上,提出了现代授权管理理论。根据英国学者韦尔肯逊(Adrian Wilkinson)的说法,美国学者彼得斯(Tom Peters)和瓦特曼(Robert H. Waterman)的《追求卓越》一书使许多企业管理人员认识到授权措施是全面质量管理的一项核心管理措施(Wilkinson等,1992)^①,对现代授权管理理论的发展产生了极大的影响(Wilkinson,1998)^②。德鲁克(Peter F. Drucker)、肯特(Rosabeth Moss Kanter)、劳勒(Edward E. Lawler)和普非弗(Jeffrey Pfeffer)等美国著名企业管理学家也都论述过企业授权管理措施的重要作用。

二、授权管理理论

最近20多年来,欧美学者对授权管理理论进行了大量研究。然而,授权是一个复杂的概念,迄今为止学术界对授权的定义仍未形成共识。他们往往从以下两个不同的角度来探讨授权的含义和授权管理的作用:(1)从关系的角度研究授权管理理论,也称做企业的授权行为(Wall等,2004)、机械的授权(Quinn和Spreitzer,1992)、自上而下的授权(Conger和Kanungo,1988)或结构性授权(Laschinger,2001)理论。不少欧美学者把授权管理看作企业的一系列管理措施,包括上级管理人员授予下属员工决策权(Heller,1998),为下属员工提供信息和资源(Bowen和Lawler,1992,1995; Rothstein,1995)。这类授权管理理论的核心内容是企业应授予员工决策权和斟酌处事权(Mills和Ungson,2003)。根据这类授权管理理论,受权的员工更能控制自己的工作方法,更了解自己的工作环境,更可能对自己的工作结果负责(Bowen和Lawler,1995)。(2)从员工激励的角度研究授权管理理论,也称做心理授权(Spreitzer,1995,1997)、有机的授权(Quinn和Spreitzer,1997)或自下而上的授权(Matthews,Diaz和Cole,2003)理论。不少欧美学者认为,授权并不是企业管理人员对员工采取的授权措施(Quinn和Spreitzer,1997),而是员工的授权心态(Conger和Kanungo,1988; Thomas和Velthouse,1990)。这类授权管理理论的核心内容是员工的心理授权(Liden等,2000)。根据这类授权管理理论,只有在员工的心理状态能激发员工内在的工作动力时,员工才会产生受权感(Mishra和Spreitzer,1998; Quinn和

① Wilkinson, Adrian, Mick Marchington, Peter Ackers, and John Goodman. Total Quality Management and Employee Involvement. Human Resource Management Journal, 1992, 2(1): 1-20

② Wilkinson, Adrian. Empowerment Theory and Practice. Personnel Review, 1998, 27(1): 42