

珞珈管理评论

LUOJIA MANAGEMENT REVIEW

武汉大学经济与管理学院主办
2011年卷 第1辑 (总第8辑)



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



管理评论

MANAGEMENT REVIEW

第10卷 第1期
2018年1月

ISSN 1674-0431

中国管理评论

10

珞珈管理评论

Luojia Management Review

2011 年卷 第 1 辑(总第 8 辑)

武汉大学经济与管理学院主办

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

珞珈管理评论. 2011 年卷. 第 1 辑(总第 8 辑)/武汉大学经济与管理学院主办.
—武汉:武汉大学出版社, 2011. 5

ISBN 978-7-307-08710-1

I. 珞… II. 武… III. 企业管理—文集 IV. F270-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 072002 号

责任编辑:辛 凯 责任校对:刘 欣 版式设计:詹锦玲

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:cbs22@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:军事经济学院印刷厂

开本:889×1194 1/16 印张:11.25 字数:322 千字

版次:2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-08710-1/F·1510 定价:30.00 元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

《珞珈管理评论》

顾问及编委名单

顾 问 (按姓氏笔画为序)

王众托 李京文 谭崇台

编委会主任 陈继勇

编委会成员 (按姓氏笔画为序)

万后芬	马费成	王先甲	王永海
邓大松	毛蕴诗	李燕萍	李维安
李善同	李一军	李 垣	刘 星
伊志宏	汪寿阳	陈继勇	陈晓红
陈国青	吴世农	宋学锋	张 维
张金隆	郭道扬	赵曙明	徐绪松
徐 飞	符国群	黄海军	温铁军
蓝海林	谭力文		

主 编 陈继勇

常务副主编 王先甲

副 主 编 刘跃斌

编 辑 路小静



珞珈管理评论

2011年卷 第1辑 (总第8辑)

武汉大学经济与管理学院主办

热烈祝贺

武汉大学MBA和EMBA项目获得国际MBA协会 (AMBA)

认证



目 录

一 人力资源管理

组织和团队的公仆型领导氛围对员工的服务质量的影响	凌 茜 汪纯孝(1)
就业核心能力、就业环境与就业绩效关系实证研究	
——以江浙沪大学生为样本	张 炜 唐 京(16)
转型期工作偏差行为的诱发机理及治理策略	陈建安 毛冠凤(23)

二 会计与财务管理

财务违规、审计风险识别与审计定价	
——基于中国证券市场违规处罚公告的证据	吕 凡 余玉苗(33)
企业财务状况对环境信息披露影响的实证研究	
——以湖南上市公司为例	唐久芳 李启平(42)
研发型企业财务管理的对策与创新研究	
——基于施耐德电气中国研发中心的管理实践	余 捷(51)

三 公司治理

产品市场竞争、经理人激励与公司治理绩效研究	刘焕蕊(59)
控制层级、股权制衡与超控制权收益	
——基于中国上市公司的实证研究	刘立燕 熊胜绪(67)
家族企业高管薪酬治理效应分析	陈林荣(75)
职业经理忠诚度的影响因素与形成机理	
——基于我国家族企业的实证研究	吉 云 张建琦 姚洪心(87)

四 市场营销

中小企业领导者声誉对客户购买意愿的影响	黄 静 王新刚 童泽林(96)
基于互联网的病毒式人际信息传播机制	黄敏学 王 岩 姜书琴(105)

五 投 资

基于 IPO 市场上风险投资股权的多属性拍卖机制设计	郑君君 韩 笑(117)
----------------------------------	--------------

股票市场投资者情绪与证券投资基金超额收益	丁庭栋(126)
----------------------------	----------

六 **管理科学与工程**

住房公积金贷款对房地产销售的影响研究	赖一飞 龙倩倩 周 雅(135)
第三代前景理论下 WTA、WTP 与选择的偏好逆转研究	刘咏梅 李甜甜(142)

七 **组织行为与管理理论**

商业银行组织模式变迁与流程型组织的构建	
——基于中国民生银行事业部制改革的实践	龚志坚(152)
模块化网络组织、共同制造与价值创新：一个组织演化视角	于尚艳 张凤超(161)

CONTENTS

1 Human Resource Management

- The Effects of Organizational and Group Servant Leadership Climates on Employees' Service Quality*
..... Ling Qian and Wang Chunxiao (1)
- An Empirical Research on the Relationship between Employment Core Competence, Employment Environment and Employment Performance* Zhang Wei and Tang Jing (16)
- Induced Mechanism and Governance Policy about Workplace Deviance Behavior in Transformation Period*
..... Chen Jian-an and Mao Guanfeng (23)

2 Accounting and Financial Management

- Financial Fraud, Audit Risk Identification and Audit Pricing—Based on the Evidence of Punishment Announcement in Chinese Stock Market* Lu Fan and Yu Yumiao (33)
- Study on Environmental Disclosure of A-share Listed Companies; Evidence from Experimental Data of Hunan Province* Tang Jiufang and Li Qiping (42)
- Innovation and Countermeasure Research of Financial Management in R&D Enterprises—Based on the Management Practice of Schneider Electric China R&D Center* Yu Jie (51)

3 Corporate Governance

- Empirical Analysis of Product Market Competition, Managerial Incentives and Corporate Governance*
..... Liu Huanrui (59)
- An Empirical Study on the Relationship of Levels of Business Group Pyramids, Ownership Structures and the Excessive Benefits of Control* Liu Liyan and Xiong Shengxu (67)
- Empirical Analyses of the Governance of Family Firms' Managers' Compensation* Chen Linrong (75)
- The Determinants and Forming Mechanism of Professional Manager Loyalty: An Empirical Research Based on Family Enterprises* Ji Yun, Zhang Jianqi and Yao Hongxin (87)

4 Marketing

- Effects of the Leader Reputation of Small Businesses on the Purchasing Intention*
..... Huang Jing, Wang Xingang and Tong Zelin (96)

The Mechanism of Online Viral Interpersonal Communication

..... Huang Minxue Wang Yan and Jiang Shuqin(105)

5 Investment

Mechanism Design of Multi-attribute Auction Based on Venture Capital in IPO Market

..... Zheng Junjun and Han Xiao(117)

The Stock Market Investor Sentiment and Securities Investment Fund Excess Returns

..... Ding Tingdong(126)

6 Management Science and Engineering

Study on the Impact of Housing Accumulation Fund Loans for Real Estate Sales

..... Lai Yifei Long Qianqian and Zhou Ya(135)

A Study of Preference Reversal on WTA,WTP and Choice with Third Generation Prospect Theory

..... Liu Yongmei and Li Tiantian(142)

7 Organization Behavior and Management Theory

Organization Models Change of Commercial Bank and Establishment of Process Organization

—Based on the Practice of CMBC Multidivisional Reform Gong Zhijian(152)

Modularized Network Organization,Joint Manufacture and Value Innovation: A View of Organization Evolution

..... Yu Shangyan and Zhang Fengchao(161)

组织和团队的公仆型 领导氛围对员工的服务质量的影响^{*}

● 凌 茜¹ 汪纯孝²

(1 华南师范大学旅游管理系 广州 510631; 2 中山大学服务性企业管理研究中心 广州 510080)

【摘 要】通过在 34 个服务性组织的 203 个团队进行的一次实证研究, 本文采用多层次线性模型分析方法, 检验了组织、团队和个人层次的公仆型领导风格对员工的服务质量的影响。多层次中介分析结果表明, 组织的公仆型领导氛围浓度会通过团队的公仆型领导氛围浓度, 间接影响员工的服务质量; 员工感知的组织负责人的公仆型领导风格会通过员工感知的团队负责人的公仆型领导风格, 间接影响员工的服务质量。多层次调节效应分析结果表明, 组织的公仆型领导氛围浓度会调节员工的服务导向行为对他们的服务质量的影响; 组织和团队的公仆型领导氛围强度分别调节员工感知的组织和团队负责人的公仆型领导风格对他们的服务质量的影响; 团队的公仆型领导氛围强度还调节员工感知的交往公平性和员工的服务导向行为对他们的服务质量的影响。

【关键词】公仆型领导氛围浓度 公仆型领导氛围强度 服务质量 多层次线性模型

一、研究目的

改革开放以来, 我国企业管理学者引进欧美学者的管理学理论, 研究我国企业管理理论问题, 取得了丰硕的成果。但是, 我国学者根据我国的社会制度和文化背景, 探讨具有社会主义特色的领导学理论的研究成果却比较少见。尽管我国党政领导人非常强调领导者应全心全意为人民服务, 自觉地做人民的公仆的领导观念, 但我国企业管理学者却极少探讨公仆型领导风格的含义与维度, 更少研究公仆型领导风格在企业管理工作中的重要作用。

近年来, 国内外学者开始重视公仆型领导理论的研究, 对公仆型领导风格的作用也进行了一些理论探讨, 但他们在这个领域的实证研究成果却极少。在现有的领导学理论文献中, 学术界较多从员工层次研究其感知的领导风格对员工的工作绩效的影响, 较少采用多层次理论, 研究团队成员集体感知的管理人员的领导风格(领导氛围)对员工的工作绩效的影响; 较多探讨中、基层管理人员的领导风格的作用, 较少探讨高层管理人员的领导风格的作用。在本次研究中, 我们采用多层次理论, 同时从组织、团队和个人层次, 探讨服务性企业各级管理人员的公仆型领导风格对员工的服务质量的影响, 为企业管理学术界进一

^{*} 本文是教育部人文社会科学研究青年基金项目“正面领导理论及其在服务性企业中的应用”(项目批准号: 10YJC630140)、广东省自然科学基金博士启动项目“正面领导风格对员工和团队工作结果的影响”(项目批准号: 10451063101005234)的阶段性研究成果。

步深入探讨我国企业管理人员的公仆型领导风格的作用提供实证依据,并为服务性企业管理人员提高领导效果、改进服务质量管理工作提供实用的建议。

二、文献综述

1. 公仆型领导风格的含义与维度

1970年,美国学者 Greenleaf 在《扮演公仆角色的领导者》一文中首次论述公仆型领导理论。他主要从领导者动机的角度论述公仆型领导者与传统的领导者之间的差异。根据 Greenleaf 的观点,传统的领导者的主要动机是领导他人,而公仆型领导者的主要动机是为他人服务。公仆型领导者认为领导职位是为他人服务、帮助他人发展的机会,而不是表明自己具有某种地位或身份^①。因此,他们会尽力满足服务对象的需要。

从20世纪90年代初期起,欧美学者对公仆型领导风格的维度进行了一些研究。澳大利亚企业管理学者 Sendjaya 的定性研究结果表明,公仆型领导风格包括自愿的服从、真诚的自我、与员工建立盟约性关系、负责的精神、崇高的信仰、变革性影响等六个维度^②。美国著名企业管理学者 Liden 等人的实证研究结果表明,公仆型领导风格包括安抚员工情感、为社区创造价值、概念化思考能力、授权、帮助员工发展和成功、员工第一、遵守道德准则等七个维度^③。

近年来,我国企业管理学术界开始探讨公仆型领导风格的含义和维度。中山大学汪纯孝、凌茜和张秀娟(2009)在文献研究和定性研究的基础上,指出公仆型领导者是有崇高的理想、高尚的道德品质、强烈的事业心,全心全意为员工、组织和社会服务,带领广大员工不断提高企业的社会效益和经济效益的领导者。他们编制了一个由44个计量项目组成的公仆型领导量表,从领导者构思愿景、开拓进取、承担社会责任、指导员工工作、尊重员工、关心员工、帮助员工发展、授权、平易近人、甘于奉献、清正廉洁等十一个方面计量管理人员的公仆型领导风格。他们的数据分析结果表明,这个量表具有较好的内部一致可靠性、会聚有效性和鉴别有效性。

2. 公仆型领导风格的作用

不少欧美学者认为,管理人员的公仆型领导风格会对员工的工作态度和工作行为产生积极的影响。美国学者 Winston(2003)认为,管理人员关心员工的生活、把员工的利益放在首位,他们尊重员工、信任员工、授予员工工作自主权、为员工提供指导和服务,这样有助于增强员工对管理人员的正面情感、对管理人员的心理承诺与员工的自我效能感,从而激发员工的内在工作动力,激励员工关心管理人员的利益,为管理人员提供服务。员工关心管理人员的利益、为管理人员服务,也会激发管理人员对员工的关爱,激励管理人员采用公仆型领导风格。美国服务营销学家 Berry 等人(1994)指出,优质服务需要公仆型领导。他们认为,公仆型领导者相信员工的工作能力,他们为员工指明工作方向,制定优质服务标准,支持员工的优质服务行为,授予员工适当的工作自主权,激励员工努力做好服务工作,提高服务质量。

尽管欧美学者已对公仆型领导风格的作用进行了一些理论探讨,但他们在这个领域的实证研究成果却比较少见。现有的少量研究成果主要存在以下不足之处:

① Smith, Brien N., Ray V. Montagno, and Tatiana N. Kuzmenko. Transformational and servant leadership: Content and contextual Comparisons[J]. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 2004, 10(4): 80-91.

② Sendjaya Sen, James C. Sarros, and Joseph C. Santora. Defining and measuring servant leadership behaviour in organizations[J]. *Journal of Management Studies*, 2008, 45(2): 402-424.

③ Liden, Robert C., Sandy J. Wayne, Hao Zhao, and David Herderson. Servant leadership: Development of a multidimensional measures and multilevel assessment[J]. *The Leadership Quarterly*, 2008, 19(2): 161-177.

(1) 研究人员较多研究个人层次的公仆型领导风格的作用, 较少研究团队层次的公仆型领导风格的作用, 更少同时探讨个人层次和团队层次的公仆型领导风格的作用。管理人员的领导行为既包括他们针对整个组织的领导行为(组织成员集体感知的领导行为, 即领导氛围), 也包括他们针对员工个人的领导行为(员工个人感知的领导行为)^①。员工集体和个人感知的领导行为都会影响员工的工作态度和工作行为。因此, 研究人员同时探讨个人层次和团队层次的公仆型领导风格对员工的工作绩效的影响, 才能更全面、准确地揭示管理人员的公仆型领导风格在企业管理工作中的作用。

(2) 研究人员较多探讨中、基层管理人员的公仆型领导风格对员工的工作态度和行为的影响, 较少探讨高层管理人员的公仆型领导风格的作用。不少欧美学者指出, 各个管理层次的领导者都会影响员工的工作态度、工作行为和工作绩效^②。但是, 不同管理层次的领导者扮演不同的角色, 发挥不同的作用。因此, 他们影响员工态度和行为的途径也会不同。美国心理学者 Mayer 等人(2009)认为高层管理人员的领导行为会对员工的工作行为产生“垂滴效应”, 即高层管理人员的领导行为会通过较低层管理人员的领导行为, 间接影响员工的工作行为。他们认为, 高层管理人员的领导行为会对整个组织产生比较广泛的影响, 他们的领导行为既会影响较低层管理人员的行为, 也会影响普通员工的行为。基层管理人员与普通员工之间的关系更密切, 他们的领导行为会作为中介传递高层管理人员的领导行为对员工行为的影响。我们认为, 企业高层管理人员的公仆型领导风格会对员工的工作绩效产生“垂滴效应”。然而, 迄今为止, 企业管理学术界尚未对高层管理人员的公仆型领导风格的“垂滴效应”做过实证检验。

(3) 组织氛围的浓度与强度是组织氛围的两个重要指标。组织氛围的浓度指同一个组织的员工对组织氛围看法的平均数; 组织氛围的强度指同一个组织的员工对组织氛围看法的差异。在早期的组织氛围理论研究中, 学术界往往只探讨组织氛围浓度的作用, 却忽视了组织氛围强度的作用。近年来, 欧美企业管理学者开始研究组织氛围强度的作用。他们认为, 研究人员根据团队成员对组织氛围的平均评分, 计量组织氛围, 会忽视团队成员感知的组织氛围之间的差异^③。即使不同团队的成员对某类组织氛围的平均评分是相同的, 各个团队的成员对组织氛围的看法却可能存在不同的组内差异。因此, 要探讨组织氛围与组织和个人层次的后承变量之间的关系, 研究人员还应考虑组织成员对组织氛围的不同看法^④。然而, 在现有的文献中, 企业管理学术界极少研究公仆型领导氛围强度与后承变量之间的关系, 也就无法全面揭示公仆型领导氛围的作用。

(4) 研究人员侧重研究公仆型领导风格对员工工作绩效的直接效应, 却较少探讨公仆型领导风格与员工工作绩效的中介变量。我们认为, 研究人员识别管理人员的公仆型领导风格与员工工作绩效之间的中介变量, 才能揭示管理人员的公仆型领导风格如何影响员工的工作绩效。

三、概念模型和假设

在文献研究和定性研究的基础上, 我们提出如图 1 所示的概念模型。

① Walker, Alan G., James W. Smither, and David A. Waldman. A longitudinal examination of concomitant changes in team leadership and customer satisfaction[J]. *Personnel Psychology*, 2008, 61(3): 547-577.

② Waldman, David A., and Francis J. Yammarino. CEO charismatic leadership: Level-of-management and level-of-analysis effects[J]. *Academy of Management Review*, 1999, 24(2): 266-285.

③ Lindell, Michael K., and Christina J. Brandt. Climate quality and climate consensus as mediators of the relationship between organizational antecedents and outcomes[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2000, 85(3): 331-348.

④ González-Romá, Vicente, José M. Peiró, and Núria Tordera. An examination of the antecedents and moderator influences of climate strength[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2002, 87(3): 465-473.

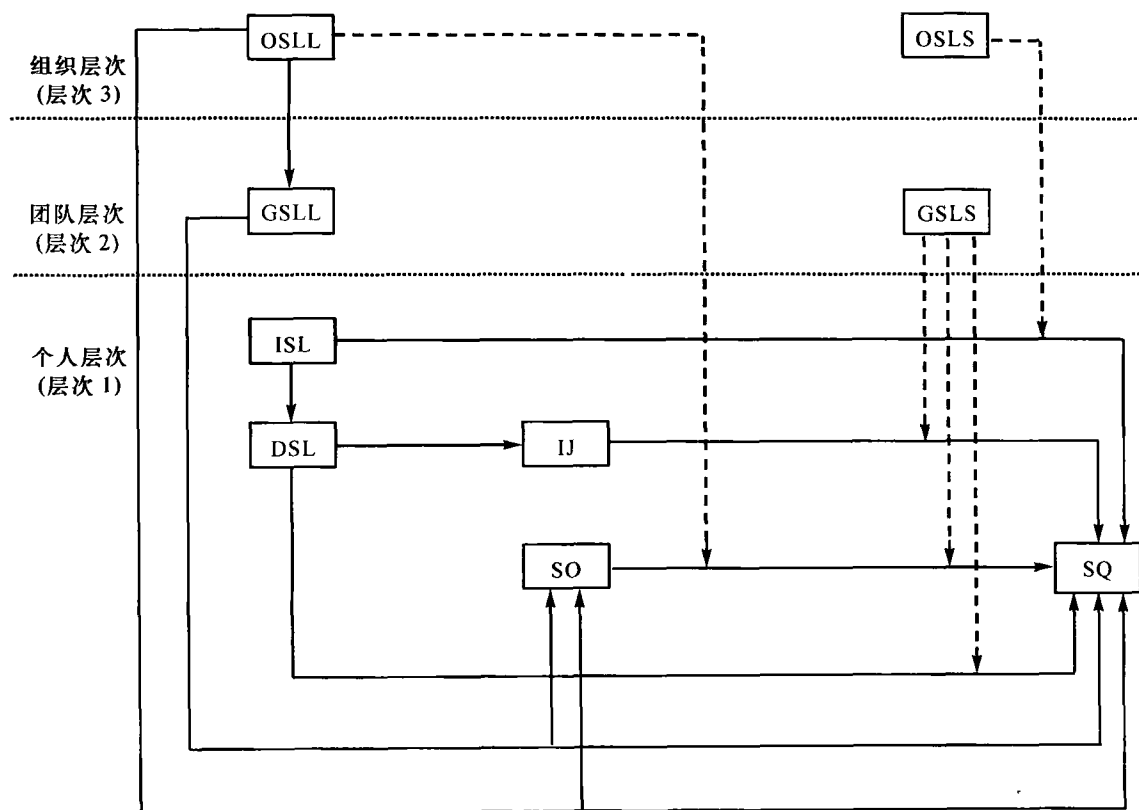


图1 概念模型

注：①组织层次的变量：OSL = 组织的公仆型领导氛围浓度，OSLS = 组织的公仆型领导氛围强度；
②团队层次的变量：GSL = 团队的公仆型领导氛围浓度，GSLS = 团队的公仆型领导氛围强度；③个人层次的变量：ISL = 员工感知的组织负责人的公仆型领导风格，DSL = 员工感知的团队负责人的公仆型领导风格，IJ = 员工感知的交往公平性，SO = 员工的服务导向行为，SQ = 员工的服务质量。

——表示主效应，---表示调节效应

1. 团队负责人的公仆型领导风格对组织负责人的公仆型领导风格与员工的服务质量的中介效应

根据 Mayer 等人(2009)的“垂滴效应”模型，高层管理人员的领导行为会通过中、基层管理人员的领导行为，间接影响员工的工作行为。美国学者 Chen 和 Bliese(2002)认为，与高层管理人员相比较，中、基层管理人员更可能经常与服务第一线员工直接交往。因此，与高层管理人员相比较，中、基层管理人员的领导行为对员工的感受、态度和行为会有更直接的影响。我们认为，组织负责人采用公仆型领导风格，为团队负责人树立公仆榜样，团队负责人就更可能仿效组织负责人的领导风格，全心全意为员工服务，从而激励员工为顾客提供优质的服务。因此，组织负责人的公仆型领导风格会通过团队负责人的公仆型领导风格，间接影响员工的工作绩效。根据上述论述，我们假定，H1：员工感知的团队负责人的公仆型领导风格会中介员工感知的组织负责人的公仆型领导风格对员工的服务质量的正向影响。H2：团队的公仆型领导氛围浓度会中介组织的公仆型领导氛围浓度对员工的服务质量的正向影响。

2. 员工感知的交往公平性对团队负责人的公仆型领导风格与员工的服务质量的中介效应

Mayer 等人认为，公仆型领导行为有助于增强员工的公平感，满足员工在自主、胜任工作、人际交往等方面的需要，进而增强员工的工作满意感。他们的实证研究结果表明，公仆型领导行为会通过员工的总

体公平感与总体需要满足感,间接影响员工的工作满意感^①。我们认为,员工的公平感不仅会影响员工的工作满意感,而且会影响员工的服务质量。因此,员工的公平感不仅会中介公仆型领导风格对员工的工作满意感的影响,而且会中介公仆型领导风格对员工的服务质量的影响。根据上述论述,我们假定,H3:员工感知的交往公平性会中介员工感知的团队负责人的公仆型领导风格对员工的服务质量的正向影响。

3. 员工的服务导向行为对公仆型领导氛围浓度与员工的服务质量的中介效应

员工的服务导向行为指员工为了顾客的利益而不断努力提高服务质量的行为。根据组织行为学理论,组织环境会影响员工的工作态度和工作行为,进而影响员工的工作绩效。在公仆型领导氛围比较浓厚的组织里,广大员工普遍认为管理人员具有较强的公仆意识,关心他们的利益和需要,愿意为他们提供优质的内部服务。因此,他们往往会效仿管理人员的公仆型领导行为,愿意为顾客的利益而努力工作,为顾客提供优质的外部服务。根据上述论述,我们假定,H4:员工的服务导向行为会中介组织的公仆型领导氛围浓度对员工的服务质量的正向影响。H5:员工的服务导向行为会中介团队的公仆型领导氛围浓度对员工的服务质量的正向影响。

4. 公仆型领导氛围浓度对员工的服务导向行为与他们的服务质量的调节效应

根据服务利润链理论(Heskett, Sasser, Jr. 和 Schlesinger, 1997),管理人员为员工提供优质的内部服务,为员工创造良好的工作环境,是员工为外部顾客提供优质服务的先决条件。在公仆型领导氛围比较浓厚的组织里,员工能得到管理人员的关心、尊重、支持和帮助。在这类组织里,员工较易做好服务工作、提高服务质量。但是,在公仆型领导氛围比较淡薄的组织里,员工较难从管理人员那里获得必要的支持。在这类组织里,员工个人的服务导向行为会对他们的服务质量产生较大的影响。因此,我们假定,H6:组织的公仆型领导氛围浓度与员工的服务导向行为对员工的服务质量有显著的交互效应。在公仆型领导氛围比较浓厚的组织里,员工的服务导向行为与服务质量没有显著的相关关系;在公仆型领导氛围比较淡薄的组织里,员工的服务导向行为与服务质量存在显著的正相关关系。

5. 公仆型领导氛围强度对员工感知的公仆型领导风格、交往公平性和员工的服务导向行为与员工的服务质量的调节效应

美国著名服务管理学者 Schneider 等人(2002)指出,在组织氛围既好又强的情况下,员工会表现出最一致的正面行为;在组织氛围既差又强的情况下,员工会表现出最一致的负面行为;在组织氛围极弱的情况下,无论组织氛围较好还是较差,员工都不会表现出一致的行为。美国学者 Lindell 和 Brandt 也指出,在组织氛围较弱的情况下,组织成员会因目标和角色冲突、缺乏相互协作而降低团队的工作效率。因此,较弱的组织氛围会对组织的绩效产生不利的影响^②。根据上述观点,我们认为,与公仆型领导氛围较弱的组织相比,在公仆型领导氛围较强的组织里,广大员工更可能表现出比较一致的优质服务行为。在公仆型领导氛围较弱的组织里,员工的工作绩效更可能会受他们个人的感知、情感和态度的影响。因此,我们假定,H7:组织的公仆型领导氛围强度与员工感知的组织负责人的公仆型领导风格对员工的服务质量有显著的交互效应。在公仆型领导氛围较强的组织里,员工感知的组织负责人的公仆型领导风格与员工的服务质量没有显著的相关关系;在公仆型领导氛围较弱的组织里,员工感知的组织负责人的公仆型领导风格与员工的服务质量存在显著的正相关关系。H8:团队的公仆型领导氛围强度与员工感知的团队负责人的公

① Mayer, David M., Mary Bards, and Ronald F. Piccolo. Do servant-leaders help satisfy follower needs? An organizational justice perspective[J]. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2008, 17(2): 180-197.

② Sowinski, David R., Kristen A. Fortmann, and Daniel V. Lezotte. Climate for service and the moderating effects of climate strength on customer satisfaction, Voluntary turnover, and profitability[J]. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2008, 17(1): 73-88.

仆型领导风格(H8a)、员工感知的交往公平性(H8b)和员工的服务导向行为(H8c)对员工的服务质量有显著的交互效应。在公仆型领导氛围较强的团队里,员工感知的团队负责人的公仆型领导风格、交往公平性和员工的服务导向行为与员工的服务质量没有显著的相关关系;在公仆型领导氛围较弱的团队里,员工感知的团队负责人的公仆型领导风格、交往公平性和员工的服务导向性行为与员工的服务质量存在显著的正相关关系。

四、问卷设计与调研过程

我们根据相关的文献和国内外学者的研究成果,确定各个概念的操作定义与计量项目。(1)公仆型领导者是有崇高的理想,高尚的道德品质,强烈的事业心,全心全意为员工、企业和社会服务,带领广大员工不断提高企业的社会效益和经济效益的领导者。①员工感知的组织和团队负责人的公仆型领导风格分别指员工个人对组织和团队负责人的公仆型领导风格的看法。②组织和团队的公仆型领导氛围浓度分别指员工对组织和团队负责的公仆型领导风格评分的平均数;组织和团队的公仆型领导氛围强度分别指员工对组织和团队负责的公仆型领导风格评分的变异性)。我们使用汪纯孝、凌茜和张秀娟(2009)的公仆型领导风格量表,从领导者构思愿景、开拓进取、指导员工工作、承担社会责任、甘于奉献、清正廉洁等六个方面(24个计量项目),计量组织负责人的公仆型领导风格;从领导者尊重员工、关心员工、帮助员工发展、授权、平易近人、甘于奉献、清正廉洁等七个方面(28个计量项目),计量团队负责人的公仆型领导风格。(2)员工感知的交往公平性指员工对管理人员是否公平对待组织成员的看法。我们选用美国学者 Roch 和 Shanock(2006)的5个交往公平性计量项目,计量员工感知的交往公平性。(3)员工的工作满意感指员工对工作的总体满意感。我们使用美国学者 Smith 等人(1969)的5个工作满意感计量项目,计量员工的工作满意感。(4)员工对组织的情感性归属感指员工对组织的依恋程度。我们选用美国学者 Mowday 等人(1979)的6个情感性归属感计量项目,计量员工对组织的情感性归属感。(5)员工的服务导向行为指员工为了顾客的利益而不断努力提高服务质量。我们使用英国学者 Peccei 和 Rosenthal(1997)的服务导向行为量表,计量员工的服务导向行为。(6)员工的服务质量指管理人员对员工工作实绩的评估。我们使用英国学者 Johnston(1995)的五个服务质量计量项目,计量员工的服务质量。

在本次研究中,我们采用“变换参照对象之后的共识模型”,计量组织和团队的公仆型领导氛围浓度;使用标准差指标(标准差与-1的乘积),计量组织和团队的公仆型领导氛围强度①。

2008年4月至8月,我们在江苏、上海、浙江、四川、福建、广东、澳门、海南等地的宾馆、餐馆、医院、工程监理公司、客运站等服务性企业收集问卷。我们请基层员工评估组织负责人(宾馆总经理、餐馆总经理、医院院长、监理公司总经理、客运站客运部经理)和团队负责人(宾馆服务部门的经理、餐馆服务班组的班组长、医院科室主任或护士长、监理公司项目监理部总监、客运部服务班组的班组长)的公仆型领导风格,他们的交往公平感、工作满意感、情感性归属感和服务导向行为(员工问卷);请主管人员评估下属员工的服务质量(主管问卷)。我们从两类调查对象收集数据的目的是尽量减少数据的同源误差。我们共发放问卷2549套,并从34个组织(包括10家宾馆、3家餐馆、16家医院、1家工程监理公司和4个客运站的客运部)的203个团队收回有效员工问卷1950份(有效问卷回收率为76.5%),主管问卷1911份(有效问卷回收率为75.0%),配对问卷1431套(配对率为56.1%)。在我们的样本中,女性员工占68.1%,16~34岁的员工占80.0%,大专及以上学历的员工占68.0%,个人月收入在4000元及以下

① 凌茜,汪纯孝,张秀娟等.公仆型领导对服务氛围与服务质量的影响[M].广州:中山大学出版社,2009:174-179,188-190.

的员工占 70.9%，合同工占 54.6%，10 年以下工龄的员工占 87.3%。在数据分析过程中，我们删除了那些在各个组织工作时间不足 6 个月的答卷者与实习生的数据，以及答卷者人数少于 3 人的团队数据之后，使用 184 个团队的 1317 名员工数据，进行三个层次的多层次线性模型分析（即层次 1 的样本量为 1317，层次 2 的样本量为 184，层次 3 的样本量为 34）。各个组织答卷的员工人数为 11 至 120 人，平均人数为 38.74 人；各个组织的团队数为 2 至 21 个，平均团队数为 5.41 个；各个团队答卷的员工人数为 3 至 22 人，平均人数为 7.16 人。

五、数据分析结果

（一）数据质量分析

我们使用 SPSS 14.0 软件，计算各个概念的计量尺度的内部一致性系数。计算结果表明，Cronbach α 值在 0.88 与 0.98 之间，即各个概念的计量尺度都是可靠的。

我们使用 LISREL 8.8 软件，进行确认性因子分析。分析结果表明，各个概念的计量指标有较高的会聚有效性与判别有效性^①。

（二）数据聚合的依据

在多层次数据分析中，学术界采用组内一致性系数(r_{wg})、组内相关系数(ICC(1)和 ICC(2))等指标，判断个人层次的变量是否可聚合为团队层次的变量。学术界普遍认为，如果① r_{wg} 值大于 0.6 或 0.7，②研究人员使用单向方差分析方法，计算 ICC(1)指标，F 检验结果表明组内方差是显著的，③ICC(2)系数大于 0.7，那么研究人员才能把个人层次的变量聚合为团队层次的变量。

我们分别计算同一个组织的员工对组织负责人的公仆型领导风格和同一个团队的员工对团队负责人的公仆型领导风格评分的 r_{wg} 系数、ICC(1)系数和 ICC(2)系数。计算结果表明，①在 34 个组织里，员工对组织负责人的公仆型领导风格评分的 r_{wg} 值的平均数和中位数分别为 0.77 和 0.80；ICC(1)系数为 27.50% ($p=0.000$)；ICC(2)系数为 93.54%。②在 184 个团队里，员工对团队负责人的公仆型领导风格评分的 r_{wg} 值的平均数和中位数分别为 0.82 和 0.87；ICC(1)系数为 42.30% ($p=0.000$)；ICC(2)系数为 83.97%。因此，我们可以把员工个人对组织和团队负责人的公仆型领导风格的评分分别聚合为层次 3 和层次 2 的变量值。我们把这两个聚合后的变量分别称为“组织的公仆型领导氛围浓度(OSLL)”和“团队的公仆型领导氛围浓度(GSLL)”。

（三）多层次线性模型分析

在我们的多层次线性模型中，(1)层次 1(个人层次)控制变量包括员工的性别、年龄、学历、个人月收入、用工类别和本组织工龄。自变量包括员工感知的组织和团队负责人的公仆型领导风格、员工感知的交往公平性、员工的工作满意感、情感性归属感和服务导向行为，因变量为员工的服务质量。(2)层次 2(团队层次)控制变量为团队类别(虚设变量)，使用以下编码方法：I1(宾馆服务团队)=1 0 0 0 0，I2(医疗服务团队)=0 1 0 0 0，I3(客运服务团队)=0 0 1 0 0，I4(监理服务团队)=0 0 0 1 0，I5(餐馆服务团队)=0 0 0 0 0。自变量包括团队的公仆型领导氛围浓度和强度。(3)层次 3(组织层次)控制变量包括组织

① 凌茜，汪纯孝，张秀娟等．公仆型领导对服务氛围与服务质量的影响[M]．广州：中山大学出版社，2009：251-252.