

<<公仆型领导对服务氛围与服务质量>>

图书基本信息

书名：<<公仆型领导对服务氛围与服务质量的影响>>

13位ISBN编号：9787306035110

10位ISBN编号：7306035118

出版时间：2009-11

出版时间：凌茜、汪纯孝、张秀娟、等 中山大学出版社 (2009-11出版)

作者：凌茜等著

页数：434

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<公仆型领导对服务氛围与服务质量>>

前言

本书是我的博士研究生凌茜的博士论文，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）、谢礼珊教授主持的国家自然科学基金项目“服务公平性理论及其应用”（70572055）、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。

改革开放以来，我国企业管理学者引进欧美学者的领导学理论，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，我国企业管理学者却极少探讨公仆型领导的含义与维度，更少研究公仆型领导在企业管理工作中的重要作用。

近年来，欧美学者逐渐重视公仆型领导理论研究，在公仆型领导的含义、计量方法、作用等方面取得了一些研究成果。

但是，由于社会制度与文化差异，我国企业的公仆型领导与西方资本主义企业的公仆型领导是有本质区别的。

因此，我们认为，我国企业管理学者不应盲目照搬欧美学者的研究成果，而应根据我国的国情和企业的管理实践，深入研究具有中国特色的公仆型领导理论。

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，探讨我国企业公仆型领导的含义与维度，并采用文献研究、专题座谈会、个别深入访谈、关键事件分析、问卷调查等多种研究方法，通过七个相互联系的研究，编制了一个包括11个维度44个计量项目的我国企业公仆型领导量表。

我们在江苏、浙江、上海、四川、福建、广东、澳门、海南等地，对10家宾馆、3家餐馆、16家医院、1家工程监理公司、7个客运站的2000多名普通员工和他们的主管进行了问卷调查，通过五个相互联系的研究，对我们提出的概念模型与各个假设进行实证检验。

此外，我们还对广东省中医院选拔与培养公仆型领导者的经验进行了初步的总结。

在本项研究中，我们采用多层次理论，同时探讨组织、团队和个人层次的公仆型领导风格的作用，得出了一些创新的研究结论。

<<公仆型领导对服务氛围与服务质量>>

内容概要

《公仆型领导对服务氛围与服务质量的影响》的主要内容包括研究概述、文献述评、概念模型与假设、公仆型领导量表的编制与检验、调研设计、两个层次的中介分析、两个层次的通径分析、三个层次的多层次线性模型分析、纵断数据分析、广东省中医院选拔与培养公仆型领导者的经验、讨论与结论。

作者采用定性研究与定量研究相结合的研究方法，探讨我国企业公仆型领导的含义与维度，编写公仆型领导量表，并采用多层次理论，对组织和团队层次的公仆型领导氛围的作用进行实证检验。

《公仆型领导对服务氛围与服务质量的影响》论述企业管理人员的公仆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与多层次线性模型分析结果，对学术界今后的研究方向与服务性企业管理工作提出了一些有益的建议。

《公仆型领导对服务氛围与服务质量的影响》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，对企事业单位管理人员也有一定的指导作用和参考价值。

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。

凌茜，女，1979年2月生，广东广州人。

2009年6月获中山大学管理学博士学位。

现任华南师范大学旅游管理系讲师。

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。

黄慧玲，女，1951年9月生，广东广州人，研究员、高级政工师。

现任广州中医药大学附属医院（广东省中医院）党委副书记、副院长、纪委书记兼医院办公室和党委办公室主任。

书籍目录

第一章 研究概述第一节 研究目的第二节 研究意义第三节 研究范围一、研究内容二、研究范围三、研究过程第二章 文献述评第一节 公仆型领导一、西方公仆型领导理论研究概述二、我国企业领导学理论研究概况第二节 组织氛围一、组织氛围的基本概念二、组织氛围与组织文化的关系三、组织氛围的作用四、组织氛围理论的研究进展第三节 服务氛围一、服务氛围的定义与维度二、服务氛围的影响因素三、服务氛围的作用第四节 交往公平性氛围一、公平性氛围理论研究概述二、交往公平性氛围的基本概念三、管理人员的领导行为与交往公平性氛围的关系第五节 团队凝聚力一、团队凝聚力的定义与计量方法二、管理人员的领导行为与团队凝聚力的关系三、团队凝聚力与后承变量的关系第六节 团队的集体工作满意感与归属感一、员工的工作满意感与归属感二、团队的集体工作满意感与归属感第七节 服务导向的管理措施一、组织的支持二、员工参与管理三、员工服务行为评估方法第八节 员工的服务导向行为与服务质量一、员工的服务导向行为二、员工的服务质量第三章 概念模型与假设第一节 概念模型第二节 立论依据与假设一、公仆型领导与后承变量之间的关系二、组织环境与后承变量之间的关系三、团队环境与后承变量之间的关系四、团队的集体工作态度与后承变量之间的关系五、员工的工作态度与后承变量之间的关系六、员工的服务导向行为与后承变量之间的关系第四章 我国企业公仆型领导量表的编制与检验第一节 公仆型领导计量项目的生成过程一、专题座谈会二、个别深入访谈三、关键事件分析四、编写初步的计量项目第二节 公仆型领导计量项目的内容有效性第三节 公仆型领导初始计量项目的精简一、数据收集与样本概况二、数据分析第四节 李登等人的公仆型领导量表的检验第五节 我国企业公仆型领导量表的心理测量特征检验一、研究目的与研究内容二、问卷内容与样本概况三、数据分析第六节 我国企业公仆型领导量表的重复性检验一、数据收集与样本概况二、数据分析第七节 高层与中、基层管理人员的公仆型领导风格的计量维度第八节 我国企业公仆型领导量表的编制结果与讨论一、我国企业公仆型领导的含义二、我国企业公仆型领导量表的可靠性和有效性第五章 调研设计一、调研设计概况二、各个变量的操作定义与计量方法三、数据收集与样本概况四、数据分析方法第六章 两个层次的中介分析(研究一)第一节 数据质量与聚合依据一、数据质量分析二、数据聚合的依据三、数据的描述性统计分析和相关分析四、服务氛围浓度与强度的线性关系分析第二节 多层次线性模型分析一、层次1变量的组内方差、组间方差和组内相关系数二、控制变量与因变量的相关关系三、组织的公仆型领导氛围与后承变量之间的关系四、团队的公仆型领导氛围与后承变量之间的关系第七章 两个层次的通径分析(研究二)第一节 数据质量与聚合依据一、数据质量分析二、数据聚合的依据三、数据的描述性统计分析和相关分析第二节 多层次线性模型分析一、层次1变量的组内方差、组间方差和组内相关系数二、组织氛围与员工层次变量之间的关系三、团队氛围与员工层次变量之间的关系四、组织氛围和团队氛围与员工层次变量之间的关系第八章 三个层次的多层次线性模型分析(研究三)第一节 数据质量与聚合依据一、数据质量分析二、数据聚合的依据三、数据的描述性统计分析和相关分析第二节 三个层次的多层次线性模型分析一、三个层次的多层次线性模型分析结果二、中介分析三、组织与团队负责人的公仆型领导风格的比较分析第三节 两个层次的多层次线性模型分析一、中介效应分析结果二、组织氛围对团队的服务氛围的影响第九章 纵断数据分析第一节 两次调查的纵断数据分析(研究四)一、数据聚合的依据二、数据的描述性统计分析和相关分析三、多层次线性模型分析第二节 多次调查的纵断数据分析(研究五)一、增长曲线模型分析二、滞后效应分析第十章 广东省中医院选拔与培养公仆型领导者的经验一、研究目的二、研究过程三、广东省中医院选拔与培养公仆型领导者的主要经验四、研究结论第十一章 讨论与结论第一节 假设检验结果第二节 讨论一、公仆型领导风格的计量方法二、公仆型领导风格的作用三、服务氛围的作用四、各类组织和团队氛围的作用五、团队的集体工作态度的前因后果六、员工的工作态度、工作行为和工作绩效之间的关系第三节 结论一、本项研究的结论二、本项研究的贡献三、本项研究的局限性四、今后的研究方向参考文献附录

章节摘录

插图：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（Barbuto和Wheeler，2006；Humphreys，2005；Joseph和Winston，2005；Rennaker，2005）。

2003年，美国学者温斯顿（Bruce E.Winston）提出了一个公仆型领导者与追随者相互影响的循环模型，解释公仆型领导与员工的工作态度和工作行为之间的关系。

他认为，管理人员关心员工的生活、把员工的利益放在首位、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，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。

他还指出，员工关心管理人员的利益、为管理人员服务，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（Winston，2003）。

美国心理学者梅耶（David M.Mayer）等人认为，公仆型领导者会自觉遵守各类公平性准则。

例如，公仆型领导者善于了解员工的需要和期望，体贴、友善地对待员工；公仆型领导者遵守道德准则，在决策过程中会尽力减少自己的偏见；公仆型领导者会为员工提供反映意见的机会，了解员工关心的问题；公仆型领导者重视员工的发展和成长，设法确保员工得到适当的奖励和鼓励。

因此，他们的领导行为会增强员工的公平感，满足员工在自主、胜任、人际交往等方面的需要，进而增强员工的工作满意感（Mayer，Bardes和：Piccolo，2008）。

<<公仆型领导对服务氛围与服务质量>>

编辑推荐

《公仆型领导对服务氛围与服务质量的影响》：服务性企业经营管理系列丛书

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>