

图书基本信息

书名：<<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>>

13位ISBN编号：9787306036070

10位ISBN编号：7306036076

出版时间：2010-2

出版时间：中山大学出版社

作者：林美珍，汪纯孝，张秀娟，刘小平 著

页数：601

字数：733000

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>

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、心理授权程变、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。

内容概要

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、心理授权程变、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与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。

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 一、理论意义 二、实践意义 第三节 研究范围与研究过程 一、研究角度 二、研究内容 三、研究过程第二章 文献述评 第一节 员工角色压力文献述评 一、角色压力基本理论 二、角色压力概念的含义及其组成成分 三、角色压力的影响因素 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 五、现有员工角色压力研究的不足之处 第二节 支持型领导行为文献简述 一、支持型领导行为的含义 二、支持型领导行为的组成成分 三、支持型领导行为对员工和企业的影响 四、不同层次管理人员的领导行为的作用 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 六、员工感知的管理人员的支持 第三节 管理人员感知的组织支持文献简述 一、管理人员感知的组织支持的定义 二、管理人员感知的组织支持的影响因素 三、管理人员感知的组织支持对员工的心理和行为的影响 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 第四节 企业的授权措施、授权氛围、团队与员工的心理授权文献述评 一、企业的授权措施理论 二、员工心理授权理论 三、团队心理授权理论 四、授权氛围理论 第五节 员工的服务行为评估文献简述 一、员工的服务行为评估的含义 二、员工的服务行为评估的特点和优点 三、员工的服务行为评估的作用 第六节 团队凝聚力的文献概述 一、团队凝聚力的定义与组成成分 二、团队凝聚力的影响因素 三、团队凝聚力的作用 四、团队凝聚力的调节作用 第七节 员工的工作满意感的文献概述 一、员工的工作满意感的定义与组成成分 二、员工的工作满意感的影响因素 三、员工的工作满意感的后承变量 第八节 员工对企业的归属感的文献概述 一、员工对企业的归属感 二、团队的集体归属感第三章 概念模型、立论依据和假设 第一节 概念模型 第二节 立论依据与假设 一、部门管理人员感知的企业支持 二、企业的支持型领导氛围 三、企业的授权氛围 四、企业的员工服务行为评估氛围 五、企业环境因素的中介作用 六、部门的支持型领导氛围 七、部门的凝聚力 八、部门的心理授权氛围 九、部门的集体情感性归属感 十、部门环境因素的中介作用 十一、员工的角色压力 十二、员工的心理授权 十三、员工的工作满意感 十四、员工的情感性归属感第四章 调研设计与数据分析方法 第一节 调研设计 一、问卷设计与问卷测试 二、调研对象 三、调研过程与问卷收发概况 第二节 变量的计量 一、概念的操作性定义与计量项目 二、计量尺度 第三节 数据收集与样本概况 第四节 数据分析方法 一、数据质量分析 二、多层次线性模型分析 三、多层次途径分析方法第五章 饭店样本数据分析(研究一) 第一节 描述性统计分析 with 可靠性和有效性分析 一、数据的描述性统计分析 二、数据可靠性分析 三、确认性因子分析 四、二阶因子分析 第二节 多层次线性模型分析 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 二、多层次线性模型分析结果第六章 旅游企业样本数据分析(研究二) 第一节 描述性统计分析 with 可靠性和有效性分析 一、数据的描述性统计分析 二、数据可靠性分析 三、主成分分析 四、确认性因子分析 五、二阶因子分析 第二节 多层次线性模型分析 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 二、多层次线性模型分析结果第七章 总样本数据分析(研究三) 第一节 数据聚合的依据及数据的描述性统计分析 一、数据聚合的依据 二、数据的描述性统计分析和相关分析 第二节 企业氛围对部门氛围的影响 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 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 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 四、效用分析 第三节 三个层次的多层次线性模型分析 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 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 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 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 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 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 一、员工的角色负担为因变量的多层次线性模型分析结果 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第八章 讨论与结论 第一节 假设检验结果 第二节 讨论 一、角色压力 二、支持型领导氛围对各个因变量的影响 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 四、企业的员工服务行为评估氛围的作用 五、部门凝聚力的作用 六、员工个人与集体的工作态度对服务质量的影响 七、企业和部门的各类氛围对员工工作结果的相对影响 八、企业和部门的各类氛围之间的关系 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：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规程，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受权、工作满意感、归属感和服务质量。

编辑推荐

《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》：服务性企业经济管理系列丛书

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>