

组织员工授权知觉与员工服务质量关系探析

——基于典型相关分析

冯俊华¹, 徐青青¹, 王靖¹, 陈楠²

(1. 陕西科技大学 管理学院, 西安 710021; 2. 四川大学 旅游学院, 成都 610000)

摘要:以国家会议中心各部门的一线服务人员及其所服务的客户作为主要调查对象,259份有效问卷作为样本,利用SPSS20.0对调查结果进行典型相关分析,探析了员工授权知觉与服务质量的关系。结果表明:组织员工授权知觉和员工服务质量之间存在正相关关系,员工对自己工作能力的信心强度和对自己是否拥有工作自主权与独立权的感知程度更能有效的影响到客户对员工服务质量的评价,在提高员工授权知觉的情况下,员工的服务质量会得到提高,并凸显在服务的效率和可靠性这两方面。对一线服务员工进行适当的放权,使其授权知觉水平提高,有利于增强员工自信心,树立员工的责任感和价值感,提高员工服务工作的效率及可信性。

关键词:典型相关分析;授权知觉;服务质量;关系

中图分类号:C962 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-1807(2017)09-0110-07

新型企业关系中,组织员工的角色已不仅仅局限于被管理者,员工参与决策和管理已逐渐成为组织管理的主流思想。员工参与管理的前提是员工授权,授权是管理者通过权力运作,授予员工在各自职责范围内制定决策的权力,以此来培养员工的敬业精神和归属感,使员工能更有能力、更有效地完成工作。

在服务业中,员工是服务的提供者,顾客是服务的参与者和评价者,服务系统中的互动过程是加强顾客体验,提升顾客满意的基础。服务人员作为接触顾客的一线人员,必须在服务现场做出各种决策,迅速、灵活地为顾客提供满足不同需求层次的多样化服务,这就需要管理者对员工进行适当授权,发动员工参与管理。已有大量研究表明了授权对于员工提高工作效率和服务质量的积极意义,但在员工对被授权的自我感知状况与服务质量关系方面的研究还不全面,没有指出授权知觉的哪一方面更能有效影响顾客对员工服务质量的评价。因此本文在已有研究的基础上进行深层次的论证,利用SPSS20.0进行典型相关分析,通过实证来探析员工授权知觉与服务质量之间的具体联系,并在此基础上提出对策建议,为现代服务型企业提供借鉴作用。

1 文献回顾

1.1 授权知觉

“授权知觉”这一概念最早是由 Thomas 和 Velt-house 在 Conger 等人观点的基础上提出来的。他们将授权视作一种提高员工内在工作动机的过程,认为授权知觉是个体对授权的心理体验的综合体^[1]。Lee 和 Koh 的研究中指出,授权有两个完全不同的方面:一方面是管理者给下属授权的行为,另一方面是下属感知这种授权行为的心理状态,即授权知觉^[2]。国外对授权知觉的研究主要集中在授权知觉的普遍作用和中介作用方面。Spreitzer 的研究发现授权知觉水平高的员工更能感知到有自我决定力和影响,这种感知进一步促进他们的创新行为和创新绩效;Menon 发现授权知觉会内化成员工的目标,增强员工的自我控制感,对组织公民行为产生直接的影响^[3];谢礼珊、杨莹指出授权是一种认知过程和内部激励过程^[4];雷巧玲、赵更申研究了不同导向的组织文化与知识型员工的授权知觉之间的关系,其结果表明:员工导向文化有利于提高知识型员工授权知觉的内在状态和比较状态,而任务导向文化则不利于知识型员工授权知觉的内在状态^[5];王国猛等采取访谈和问卷调查的方式并加以分析,调查和探讨了团队心理

收稿日期:2017-03-23

作者简介:冯俊华(1964—),女,陕西西安人,陕西科技大学,教授,研究方向:企业管理及技术经济学。

授权的结构,其中包括工作导向授权和能力导向授权^[6];刘景江、邹慧敏研究发现对员工进行心理授权会在领导层进行变革领导和激发员工创造力这二者之间起到显著作用,表明了企业为员工营造心理授权氛围的重要性^[7];韩小芸、黎耀奇通过构建多层次模型分析组织授权、员工授权和顾客授权三者之间的关系,得出企业内部员工的授权心理和行为受到组织授权的影响,继而影响了顾客满意度^[8];尹俊、王辉、黄鸣鹏从组织投资的视角出发,通过问卷调查 146 家企业主管和下属的信息研究分析后得出领导的授权行为对员工内部人身份感知有积极的影响作用^[9]。从现有文献看,国内学者对授权知觉的研究主要集中在授权知觉的内在状态及心理授权结构和心理授权与顾客满意度等方面,对授权知觉与服务质量之间的具体关系研究较为欠缺。

1.2 员工服务质量

学术界一致认同服务质量包含多个维度,同时决定着顾客满意度。芬兰 Gronroos 是最早提出服务质量概念的学者,他指出服务质量是由消费者事前期望的服务与接受服务后的感知相比较而来的,包括技术性质量和功能性质量^[10]。员工服务质量是顾客评价员工服务的标准,它是顾客对服务期望与实际服务所得比较之后的结果,员工服务质量是表示顾客感知服务水平与期望服务水平之间差距的函数,与顾客满意度相类似。但 Parasuraman 等在定义服务质量时,明确将其与顾客满意度区分开来,并指出服务质量是顾客满意感的前因变量,他们将顾客感知与期望差距(Gap5)细分为四种差距(Gap1-4)进而形成 PZB 五差距模型,展示了服务质量形成过程^[11]。Brady 和 Cronin 提出,顾客对交互质量、有形环境和结果质量等方面的感知体现在服务质量上,而感知其的影响因素主要有员工行为、有形产品和服务场景等^[12];杜若诗分析了影响服务企业员工服务质量的因素,主要提出了情绪劳动、组织内部营销和顾客满意度这三个方面^[13]。

国内外众多研究表明,服务质量与顾客满意之间存在正相关关系,并且服务质量是顾客满意的前因变量。总体来说,员工服务质量是顾客对服务人员提供的服务卓越性的一种主观性评估。这种主观性评估的好坏与一线服务人员工作的积极性,责任心,服务态度等都有很大关系,而授权知觉是员工具备这些服务品质的重要驱动力。因此,研究员工授权知觉中哪些具体心理因素影响服务质量对企业有针对性地培训员工、与员工建立合理的授权关系,从而提高服务

质量,提升企业服务水平和经营业绩具有重要意义。

2 研究设计

2.1 研究思路

本文借鉴国外权威学者的员工授权知觉量表和员工服务质量量表,运用问卷调查法、访谈法,定性与定量分析等研究方法,对国家会议中心多个部门的 300 名员工进行了针对性的问卷调查,使用 SPSS20.0 对数据进行典型相关分析,得出组织员工授权知觉与员工服务质量之间的具体关系。

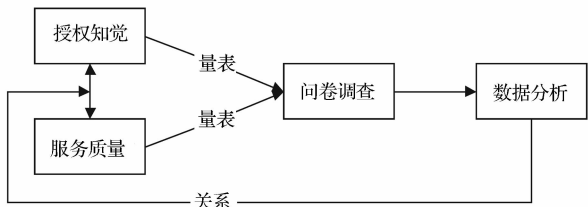


图 1 本文研究思路设计图

2.2 问卷设计与变量测量

2.2.1 问卷设计

调查问卷总共分为三部分。第一部分为基本信息,包括性别、年龄、学历、工作时间及在本企业的工作时长,第二部分采用 Spreitzer 所发展的授权知觉量表(表 1),其中包括意义、能力、影响力与自主性四个维度,共 12 个题项,采用 Likert 五点尺度衡量,由“非常符合”到“非常不符合”依次给予 5、4、3、2、1 分;第三部分采用 Han, Robert& Wang 的员工服务质量量表(表 2),包括 8 个题项,由“非常符合”到“非常不符合”依次给予 5、4、3、2、1 分。

2.2.2 变量测量

1)自变量:员工授权知觉 X。包括工作意义(我所做的工作对我来说非常有意义;工作上所做的事对我个人来说非常有意义;我的工作对我来说非常重要)、自我效能(我掌握了完成工作所需要的各项技能;我自信自己有干好工作上的各项事情的能力;我对自己完成工作的能力很有信心)、工作影响(我对发生在本部门的事情影响很大;我对发生在本部门的事情起着很大的控制作用;我对发生在本部门的事情有重大的影响)、自我决定(我自己可以决定如何来着手我的工作;在如何完成工作上,我有很大的独立性和自主权;在决定如何完成我的工作上,我有很大的自主权)四个维度。

2)因变量:员工服务质量 Y。包括服务可靠性、服务个性化、服务专业化、服务速度、服务设施、服务表现和行为、员工关爱、总体评价八个方面。

表 1 Spreitzer 授权知觉量表

维度	题项	含义
工作意义	M1. 我所做的工作对我来说非常有意义	从员工个人的理想或标准角度来判定工作目标的价值
	M2. 工作上所做的事对我个人来说非常有意义	
	M3. 我的工作对我来说非常重要	
自我效能	S1. 我掌握了完成工作所需要的各项技能	个体对自身能力的主观评价和判断
	S2. 我自信自己有干好工作上的各项事情的能力	
	S3. 我对自己完成工作的能力很有信心	
工作影响	I1. 我对发生在本部门的事情影响很大	个人对自己工作能够对企业战略、行政管理及工作运营结果影响程度的知觉
	I2. 我对发生在本部门的事情起着很大的控制作用	
	I3. 我对发生在本部门的事情有重大的影响	
自我决定	D1. 我自己可以决定如何来着手我的工作	个人对工作决策的自主性感觉
	D2. 在如何完成工作上,我有很大的独立性和自主权	
	D3. 在决定如何完成我的工作上,我有很大的自主权	

表 2 Han, Robert&Wang 员工服务质量量表

员工服务质量
服务可靠性(R)
服务个性化(I)
服务专业化(P)
服务速度(S)
服务设施(F)
服务表现和行为(B)
员工关爱(L)
总体评价(T)

3 员工授权知觉与员工服务质量关系研究

3.1 样本选择与问卷发放

本文以国家会议中心各部门的一线服务人员及其所服务的客户作为主要调查对象。国家会议中心是中国目前规模最大、设施最新的大型国际会议中心,自 2009 年 11 月正式运营以来,承接了大量的大型会议和展览,包括很多重要的国际会议。本次调查共发放问卷 300 份,回收 272 份,去除其中两项或两项以上缺失的 13 份问卷,剩下有效问卷 259 份,问卷回收有效率为 86.3%。本文以这 259 份有效问卷作为样本,利用 SPSS20.0 对其进行典型相关分析。

3.2 信度与效度检验

在进行数据分析之前,需要对问卷进行信度的检验。本文选择最常用的 Cronbacha 系数,通常认为,Cronbacha 系数越接近 1,信度越高,系数达 0.8—0.9 时说明其内部一致性非常高。

表 3 问卷信度检验表

	Cronbacha 系数	项数
总体	0.915	20
员工授权知觉	0.899	12
员工服务质量	0.833	8

由上表可以看出,问卷总体信度,员工授权知觉和服务质量的项目信度都在 0.8 以上,表示问卷具有非常高的可信度。为了在之后进行员工授权知觉和员工服务质量二者之间的典型相关分析,需要对问卷效度进行检验。表 4 为问卷的 KMO 和 Bartlett 球形检验结果。

表 4 问卷效度检验表

	KMO 和 Bartlett 检验	
KMO	0	0.815
Bartlett 球形检验	近似卡方	770.146
	df	190
	sig	0.000

由上表可以看出,问卷样本的 KMO 值为 0.815,大于 0.8,说明样本的效度良好,Bartlett 球型检验显著卡方值为 770.146,自由度为 190。同时,Bartlett 球型检验的统计值 P 的显著性概率为 0.000,说明统计数据是适合做因子分析的。

3.3 数据分析

在实际分析问题中,我们面临的是员工授权知觉(X)和员工服务质量(Y)两组多变量数据。若用简单的相关系数来描述这两组变量的相关关系,则只是孤立地考虑单个 X 与单个 Y 之间的相关,并没有考虑 X,Y 变量组内部各变量间的相关,难以从整体来描述问题。而在变量数据量较大的情况下,做出 X 与 Y 两组中各个变量的两两相关系数显然也并不现实。因此,在研究分析两组多变量之间的关系时,就要用到典型相关分析,其实质就是根据变量间的相关关系,从两组变量中选取若干个具有典型性和代表性的综合指标,并用这些指标的相关关系来表示原来两组变量的相关关系。

在对本文员工授权知觉(X)和员工服务质量(Y)之间的关系进行案例研究时,我们运用 SPSS20.0 为工具进行典型相关分析。其基本原理和步骤是:首先从总体上把握两组变量之间及其各自内部的相关关系,再分别从两组变量中提取有代表性的两个综合变

量 U1 和 V1,并用两个变量组中各个变量的线性组合表示综合变量 U1 和 V1,借 U1 和 V1 的相关关系来反映 X 与 Y 两组变量间的整体相关性,并找出对这两组综合变量相关性贡献较大的单个变量。

3.3.1 变量内部及两组变量间关系

表 5 变量组 X 内部相关矩阵

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂
X ₁	1.000 0	0.745 7	0.572 5	0.260 8	0.401 2	0.398 2	0.401 4	0.322 8	0.407 3	0.246 6	0.223 1	0.350 5
X ₂	0.745 7	1.000 0	0.492 5	0.165 4	0.365 3	0.403 3	0.448 6	0.319 7	0.366 7	0.202 9	0.174 5	0.338 2
X ₃	0.572 5	0.492 5	1.000 0	0.212 8	0.344 6	0.257 6	0.269 9	0.244 6	0.287 0	0.389 5	0.266 6	0.328 6
X ₄	0.260 8	0.165 4	0.212 8	1.000 0	0.691 5	0.632 4	0.366 0	0.206 9	0.289 3	0.390 7	0.303 7	0.541 8
X ₅	0.401 2	0.365 3	0.344 6	0.691 5	1.000 0	0.806 9	0.471 7	0.309 5	0.414 7	0.488 0	0.495 8	0.602 8
X ₆	0.398 2	0.403 3	0.257 6	0.632 4	0.806 9	1.000 0	0.515 5	0.349 3	0.468 9	0.496 6	0.361 9	0.563 1
X ₇	0.401 4	0.448 6	0.269 9	0.366 0	0.471 7	0.515 5	1.000 0	0.769 0	0.812 7	0.457 2	0.560 1	0.403 0
X ₈	0.322 8	0.319 7	0.244 6	0.206 9	0.309 5	0.349 3	0.769 0	1.000 0	0.738 8	0.449 2	0.454 0	0.412 9
X ₉	0.407 3	0.366 7	0.287 0	0.289 3	0.414 7	0.468 9	0.812 7	0.738 8	1.000 0	0.431 1	0.543 8	0.414 2
X ₁₀	0.246 6	0.202 9	0.389 5	0.390 7	0.488 0	0.496 6	0.457 2	0.449 2	0.431 1	1.000 0	0.546 7	0.591 5
X ₁₁	0.223 1	0.174 5	0.266 6	0.303 7	0.495 8	0.361 9	0.560 1	0.454 0	0.543 8	0.546 7	1.000 0	0.501 9
X ₁₂	0.350 5	0.338 2	0.328 6	0.541 8	0.602 8	0.563 1	0.403 0	0.412 9	0.414 2	0.591 5	0.501 9	1.000 0

表 6 变量组 Y 内部相关矩阵

	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y ₆	Y ₇	Y ₈
Y ₁	1.000 0	0.282 3	0.602 7	0.542 7	0.397 3	0.559 1	0.398 2	0.481 2
Y ₂	0.282 3	1.000 0	0.337 9	0.222 9	0.242 2	0.250 9	0.216 7	0.406 9
Y ₃	0.602 7	0.337 9	1.000 0	0.574 5	0.158 4	0.620 1	0.496 0	0.491 1
Y ₄	0.542 7	0.222 9	0.574 5	1.000 0	0.131 8	0.499 8	0.428 6	0.481 2
Y ₅	0.397 3	0.242 2	0.158 4	0.131 8	1.000 0	0.196 3	—0.061 9	0.165 6
Y ₆	0.559 1	0.250 9	0.620 1	0.499 8	0.196 3	1.000 0	0.416 1	0.591 8
Y ₇	0.398 2	0.216 7	0.496 0	0.428 6	—0.061 9	0.416 1	1.000 0	0.529 8
Y ₈	0.481 2	0.406 9	0.491 1	0.481 2	0.165 6	0.591 8	0.529 8	1.000 0

表 7 X 与 Y 组间相关矩阵

	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y ₆	Y ₇	Y ₈
X ₁	0.421 4	0.172 1	0.413 6	0.296 5	0.195 2	0.327 7	0.241 2	0.296 0
X ₂	0.427 4	0.225 8	0.318 6	0.305 7	0.201 3	0.217 4	0.194 2	0.197 3
X ₃	0.338 3	0.022 7	0.311 5	0.371 1	0.063 4	0.351 1	0.289 7	0.244 9
X ₄	0.377 2	0.090 5	0.423 8	0.253 3	0.120 9	0.251 2	0.182 3	0.115 8
X ₅	0.555 5	0.067 4	0.457 5	0.442 7	0.274 9	0.350 3	0.222 3	0.281 3
X ₆	0.528 2	0.061 3	0.348 8	0.478 2	0.211 1	0.346 6	0.183 3	0.264 9
X ₇	0.258 7	0.334 8	0.297 1	0.349 9	0.124 4	0.342 7	0.223 0	0.241 7
X ₈	0.223 2	0.340 1	0.278 9	0.325 7	0.042 4	0.242 6	0.198 7	0.175 7
X ₉	0.256 8	0.371 8	0.344 4	0.416 2	0.093 8	0.348 1	0.334 2	0.340 8
X ₁₀	0.220 3	0.050 8	0.261 2	0.447 0	0.116 7	0.344 9	0.175 1	0.229 7
X ₁₁	0.345 1	0.260 7	0.338 4	0.490 6	—0.009 2	0.472 1	0.249 9	0.417 2
X ₁₂	0.488 5	0.338 3	0.483 1	0.457 8	0.170 9	0.444 6	0.354 0	0.479 1

表 5 和表 6 分别为变量组 X“员工授权知觉”和变量组 Y“员工服务质量”的指标内部相关系数矩阵,从表中可知,矩阵中存在较多的比较高的相关系数,可以进行典型相关分析。表 7 是变量组 X“员工授权

知觉”和变量组 Y“员工服务质量”的相关关系矩阵,由表中结果可见相关系数无明显较大的,由于变量间的交互作用,此相关系数矩阵只作为参考,并不能很好反映两组变量间的实质联系。

3.3.2 典型相关系数及其检验

表 8 为 X “员工授权知觉”与 Y “员工服务质量”的典型相关系数的估计值,第一典型相关系数为 0.746,第二典型相关系数为 0.640,第三典型相关系数为 0.603,系数越接近于 1,说明两个变量组之间的相关关系越趋于正相关。可以看出,此相关系数的值都要比 X “员工授权知觉”与 Y “员工服务质量”的简单相关关系矩阵的值大,说明综合的典型相关分析效果要好于简单相关分析。

表 8 X 与 Y 典型相关系数的估计值

1	0.746
2	0.640
3	0.603
4	0.453
5	0.378
6	0.321
7	0.227
8	0.176

表 9 X 与 Y 典型相关系数的估计值检验结果

	<i>Wilk's</i>	<i>Chi-SQ</i>	<i>DF</i>	<i>Sig.</i>
1	0.094	129.108	96.000	0.014
2	0.211	84.795	77.000	0.254
3	0.357	56.073	60.000	0.620
4	0.561	31.474	45.000	0.937
5	0.706	18.944	32.000	0.967
6	0.824	10.526	21.000	0.971
7	0.919	4.586	12.000	0.970
8	0.969	1.716	5.000	0.887

表 9 输出的为上述系数的检验结果,可以发现,第一典型相关系数的检验 P 值为 0.014,而其余典型相关系数 $P>0.05$,即第一对典型变量间的相关性有统计学意义。因此,员工授权知觉与员工服务质量的相关性研究可以简化为研究第一典型相关变量之间的关系。

3.3.3 综合变量的提取与线性组合表示

表 10 是 U_1 和 V_1 第一典型相关变量的系数。从输出的结果可知,综合变量 U_1 (员工授权知觉)的典型变量表达结果为:

$$U_1 = -0.038X_1 - 0.050X_2 - 0.277X_3 + 0.199X_4 + 0.210X_5 - 0.643X_6 + 0.257X_7 - 0.010X_8 - 0.095X_9 + 0.271X_{10} - 0.629X_{11} - 0.409X_{12}$$

综合变量 V_1 (员工服务质量)的典型表达结果为:

$$V_1 = -0.481Y_1 - 0.087Y_2 + 0.177Y_3 - 0.469Y_4 +$$

$$0.211Y_5 - 0.249Y_6 + 0.089Y_7 - 0.259Y_8$$

U_1 与 V_1 二者之间的具体典型相关结果可表示为图 2。

表 10 两组第一典型相关变量的系数
Standardized Canonical Coefficients for Set-1

U_1	
X_1	-0.038
X_2	-0.05
X_3	-0.277
X_4	0.199
X_5	0.21
X_6	-0.643
X_7	0.257
X_8	-0.01
X_9	-0.095
X_{10}	0.271
X_{11}	-0.629
X_{12}	-0.409
Standardized Canonical Coefficients for Set-2	
V_1	
Y_1	-0.481
Y_2	-0.087
Y_3	0.177
Y_4	-0.469
Y_5	0.211
Y_6	-0.249
Y_7	0.089
Y_8	-0.259

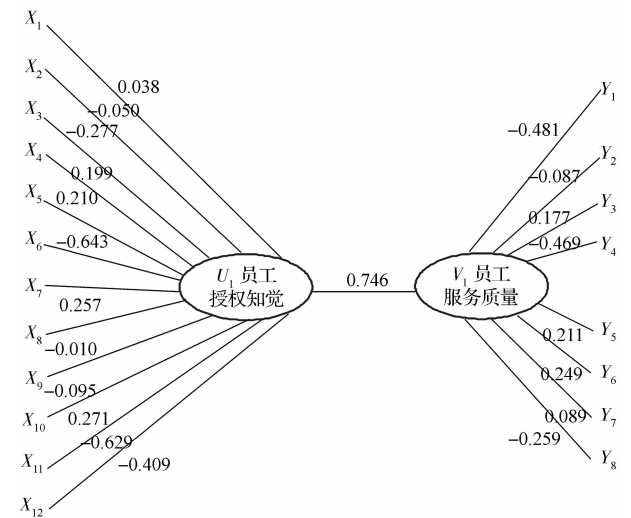


图 2 组织员工授权知觉与员工服务质量典型相关图

由图 2 可知, X_6 和 X_{11} 的系数较大,说明 X_6 和 X_{11} 对 X 与 Y 两组变量之间的第一典型相关系数

0.746 的贡献最大,即在员工授权知觉(X)的各因素中,“我对自己完成工作的能力非常有信心”和“在如何完成工作上,我有很大的独立性和自主权”这两个方面,更能有效的影响到客户对员工服务质量(Y)的评价。同理, Y_1 和 Y_4 的系数较大,说明了在提高员工授权知觉的情况下,服务质量中“该企业员工的服务值得信赖,非常可靠”和“该企业员工的服务速度快,效率高”能更显著的表现出来。而其他如服务设施、关心客人等方面,大多由于是员工的必备技能或是相对固定不容易改变的因素,所以影响并不显著。

4 结论

4.1 研究结论

本文利用典型相关分析,在得出员工授权知觉与员工服务质量之间存在正相关关系的结论基础上,找出了授权知觉对服务质量产生影响的的具体因素:①员工对自己工作能力的信心强度和对是否拥有工作自主权与独立权的感知程度更能有效的影响到客户对员工服务质量的评价。②在提高员工授权知觉的情况下,员工的服务质量会得到提高,并凸显在服务的效率和可靠性这两方面。

4.2 管理启示

1)组织要想提高员工的服务质量,就要在员工熟练掌握本岗位工作技能的前提下,对一线服务员工进行适当的放权,使其授权知觉水平提高,从而提高员工服务的效率和可靠性。授权方式有很多,但首先都要从清晰员工组织定位、增强员工组织责任感入手,引导员工个体行为与组织文化和服务战略相一致。以餐饮业服务人员为例,上一层领导在试图对其放权时,首先要让员工明确其工作定位并不只是“端盘子,擦桌子”,他们是顾客与企业沟通的桥梁,他们的一言一行直接影响到企业绩效。同样的道理,酒店前台员工不只是客人入住的登记员,更应是客人人身安全的保障者。只有让员工认识到他们在工作中担任的重要角色,才能进一步提升其授权知觉,增强其组织责任感,提高员工服务的效率和可靠性。

2)一线服务人员是组织中最基层却最直接面向客户,最能影响客户满意度的人员,组织一定要尊重员工,信任员工,重视员工诉求,充分给予与员工责任相匹配的权利。要定期对员工进行个人服务能力拓展培训,提高专业素养和服务意识,在培训中经常激励员工,培养员工完成服务工作的自信心,提升其自我效能感。以往经验表明,通过积极运用示范,让员工获得替代性经验或者设置适当培训目标,让员工获得成功体验等方式可以提升自我效能感。除此之外,

管理者可以引导员工共同形成“支持型”企业文化,这种“支持”不仅表现在领导者对普通员工的关系中,也表现在员工与员工,员工与顾客之间的关系中,这种和谐的支持氛围有利于员工自信心的培养和授权知觉水平的提升。

3)组织管理者要成为员工工作的有效监督者,而不是干涉者,要给予员工足够的空间和自由,让他们最大程度地感知到被授予的权力,提高员工的独立性和自主性。在 SOHO 中国,潘石屹主管前期策划和后期市场营销,内部的管理很少涉及,在给销售人员培训时,潘石屹只说两句话:“销售人员不要说一句假话,销售人员不要说别人项目的一句坏话。”^[14]剩下的就随便销售人员发挥。企业采用既残酷又积极的“末位淘汰制”,充分利用员工地独立自主意识使其发挥最大创造力,这样不仅为公司积累了大量的财富,而且培养出了一批在市场经济中敢于承担风险,有竞争力的人才。

4.3 研究不足

在数据选取上,本研究只选取了国家会议中心各部门一线服务员工作为调查样本,实证结果在一定程度上忽略了服务行业之间的差异性,影响了研究结果的稳健性,今后应对不同服务行业和典型服务企业展开更广泛的研究。

参考文献

- [1] 李锐,叶莲花,凌文铨. 授权认知理论及其对管理的启示[J]. 现代管理科学, 2006(10): 21—22.
- [2] LEE MUSHIN, JOON KOH. Is Empowerment really a new concept[J]. The International of Journal Reasource Management, 2001, 12(4): 684—695.
- [3] 李成江,杨东涛. 员工授权知觉与主动行为关系研究: 独立型伦理氛围的中介作用[J]. 软科学, 2011, 25(4): 91—95.
- [4] 杨莹,谢礼珊,韩小芸. 员工心理授权与酒店服务质量关系的实证研究[J]. 旅游学刊, 2005, 20(5): 55—61.
- [5] 赵更申,雷巧玲. 我国企业自主创新的制约因素及对策研究[J]. 科技进步与对策, 2006(3): 129—131.
- [6] 王国猛,郑全全,赵曙明. 团队心理授权的维度结构与测量研究[J]. 南开管理评论, 2012(2): 48—58.
- [7] 刘景江,邹慧敏. 变革型领导和心理授权对员工创造力的影响[J]. 科研管理, 2013(3): 68—74.
- [8] 韩小芸,黎耀奇. 授权的多层次运用研究[J]. 中山大学学报: 社会科学版, 2011(5): 169—178.
- [9] 尹俊,王辉,黄鸣鹏. 授权赋能领导行为对员工内部人身份感知的影响: 基于组织的自尊的调节作用[J]. 心理学报, 2012(10): 1371—1382.
- [10] GRONROOS C. A service quality model and its marketing implications[J]. European Journal of Marketing, 1984, 18

(4):36—44.

[11] PARASURAMAN A, ZEITHAML V A, BERRY L L. A conceptual model of service quality and its implications for future research[J]. Journal of Marketing, 1985, 49(Fall):41—50.

[12] BRADY M K, CRONIN J. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach[J]. Journal of Marketing, 2001, 65(3):34—49.

[13] 杜若诗. 服务企业员工服务质量影响因素探讨[J]. 经济研究导刊, 2013(29):243—245.

[14] 韩征痕. 潘石屹如是说[M]. 北京: 中国经济出版社, 2009: 66—68.

Study on the Correlation between Authorized Staff Perception and Staff Service Quality

——Based on canonical correlation analysis

FENG Jun-hua¹, XU Qing-qing¹, WANG Jing¹, CHEN Nan²

(1. School of Economics and Management, Shaanxi University of Science & Technology, Xian 710021, China;
2. School of Tourism, Sichuan University, Chengdu 610000, China)

Abstract: With the frontline service personnel and the customers they served of China National Convention Center as main survey object, using 259 effective survey results as samples, this paper empirically analyzed the correlation between authorized staff perception and staff service quality by canonical correlation analysis with SPSS20.0. The result shows: there is a positive correlation between authorized staff perception and staff service quality. The strength of the confidence in his ability to work and the autonomy and independence in his job more effectively affect customer evaluation for service quality of the employees. In the case of improvements on employee empowerment, employee's service quality will be improved, and highlight the service efficiency and reliability of these two aspects. Giving more rights to frontline service personnel would enhanced their perception of authorization, improve their self-confidence, establish a sense of responsibility and value, and improve working efficiency and work trustworthiness.

Key words: canonical correlation analysis; authorized perception; service quality; relationship

(上接第 96 页)

[2] HIROTSUGU U, ANDREW N. Agglomeration Index: Towards a New Measure of Urban Concentration[M]. Washington D C: World Development Report, 2010:1—16.

[3] 罗震东, 耿磊, 何鹤鸣. 价值与方法——省域新型城镇化规划的探索[J]. 西部人居环境学刊, 2015, 30(1):32—37.

[4] 薛德升, 曾献君. 中国人口城镇化质量评价及省际差异分析[J]. 地理学报, 2016, 71(2):194—204.

[5] 康江江, 王发曾, 丁志伟. 基于突变级数理论的太原经济圈城镇化水平研究[J]. 资源开发与市场, 2015, 31(11):1293—1351.

[6] 王新越, 宋飏, 宋斐红, 等. 西部欠发达地区新型城镇化评价体系的构建与实测——以甘肃省为例[J]. 西北人口, 2015, 36(6):106—110.

[7] 张引, 杨庆媛, 李闯, 等. 重庆市新型城镇化发展质量评价与比较分析[J]. 经济地理, 2015, 35(7):81—86.

[8] 尤鑫. 西部地区城镇化水平与经济人口发展变化研究——基于 2000—2010 年西部地区十二个省区面板数据[J]. 地理科学, 2015, 35(3):268—274.

[9] 夏南凯, 程上. 城镇化质量的指数型评价体系研究——基于浙江省的实证[J]. 城市规划学刊, 2014(1):39—44.

[10] 王新越, 宋飏, 宋斐红, 等. 山东省新型城镇化的测度与空间分异研究[J]. 地理科学, 2014, 34(9):1070—1074.

The Evaluation Index System of New-urbanization on District Level Based on Entropy Method

WANG Yan-Jun¹, HAO Cai-yun²

(1. College of Urban and Environmental Sciences, Northwest University, Xi'an 710127, China;
2. Construction Management Committee of Panlong District, Baoji Shaanxi 721000, China)

Abstract: In order to use the evaluation index system of urbanization to guide the development, to learn the deficiency and optimize the goal of next step of Lianhu District of Xi'an City, on the basis of making clear the present situation and developing trend of Lianhu District, the evaluation index system of new-urbanization was constructed including economic development, social progress, environmental optimization and the cultural heritage. The entropy method was used to measure the development level of each county in Xi'an. The results showed that the Lianhu District ranked third in Xi'an, and had some deficiencies in the economic development and environmental optimization.

Key words: new urbanization; index system; entropy method; Lianhu district of Xi'an