

经营学硕士学位论文

식당종업원 업무스트레스와 탈선행위에 관한 연구

一线服务人员角色压力与越轨行为关系研究——以餐饮行业为例

世翰大学校 大学院

情报学科 经营信息分析与决策专攻

2017010093 田来

指导教师 韦福祥

2019年5月

식당종업원 업무스트레스와 탈선행위에 관한 연구
—一线服务人员角色压力与越轨行为关系研究—以餐饮行业为例

**A Study of the relationship between role pressure and deviant behavior for
the employees in the front line —A case of catering industry**

指导教授 韦福祥

世翰大学校 大学院

情报学专业（经营信息分析与决策方向）

田来

식당종업원 업무스트레스와 탈선행위에 관한 연구

世翰大学校 大学院

情报学科 经营信息分析与决策专攻

田来

上记者的硕士学位论文认准.

	所属	职位	姓名
审查委员长	世翰大学校	教授	_____
审查委员	世翰大学校	教授	_____
审查委员	天津师范大学	教授	_____

2019年7月

目 录

I .绪论.....	1
1. 问题的提出.....	1
2. 研究的目的.....	3
3. 主要研究内容.....	5
4. 理论性背景.....	6
4.1 角色压力理论.....	6
4.2 工作倦怠理论.....	6
5. 研究方法.....	9
II .本论.....	10
1. 相关概念及理论综述.....	10
1.1 角色压力.....	10
1.2 工作倦怠.....	14
1.3 越轨行为.....	20
2. 研究设计.....	25
2.1 研究模型与假设.....	25
2.2 调查方案设计.....	28

3. 实证研究分析.....	33
3.1 个人属性特征统计.....	33
3.2 问卷的信度效度分析.....	35
3.3 问卷的描述性统计.....	38
3.4 问卷的相关分析及回归.....	39
III.结论.....	44
1. 研究结论.....	44
2. 相关建议.....	44
3. 局限及展望.....	47
(Abstract)	49
参考文献.....	62
附录.....	68
致谢.....	72

表 目 录

〈表 1〉 样本特征.....	34
〈表 2〉 信度检验.....	35
〈表 3〉 各变量的 KMO 与球形检验.....	36
〈表 4〉 角色压力的因子分析.....	37
〈表 5〉 工作倦怠的因子分析.....	37
〈表 6〉越轨行为的因子分析.....	38
〈表 7〉 描述性统计.....	39
〈表 8〉 相关性分析.....	40
〈表 9〉 角色模糊与角色超载对情绪衰竭 (D) 的回归分析.....	41
〈表 10〉角色模糊与角色超载对成就感低落 (F) 的回归分析.....	42
〈表 11〉 角色模糊与角色超载对越轨行为 (G) 的回归分析.....	42
〈表 12〉 情绪衰竭与成就感低落对越轨行为 (G) 的回归分析.....	42
〈表 13〉 假设检验结果.....	43

图 目 录

[图 1]变量初步模型.....	26
[图 2]修正后模型.....	43

一线服务人员角色压力与越轨行为关系研究

—以餐饮行业为例

田来

世翰大学校 大学院

情报学科 经营信息分析与决策专攻

(指导教师 韦福祥)

(中文抄录)

1. 选题背景

随着中国经济跨入服务化时代，越来越多的服务企业在激烈的市场竞争后，已经意识到，由于服务的无形性、生产与消费不可分离性、易逝性和不可存储性等特征，顾客感知服务质量很大程度上来源于顾客对服务接触环节的真实感受。因此为获得长期性、差异性的竞争优势，高接触度服务业不仅需要通过吸引和保留外部顾客来获取营收，更应该注重企业内部一线员工的态度与行为。然而，当前员工的工作压力已成为世界范围内的普遍现象，正如国际劳工组织（1994）所指出：“世界正在变成紧张的

世界”。工作压力会让人焦虑、烦躁、甚至危及生命。

服务型企业的核心理念是“以顾客为中心”，服务客户贯穿于与客户的每一个接触环节。作为服务经营活动主体，一线员工的服务过程和表现，不仅直接决定了企业服务质量的好坏，也会影响企业形象的好坏，更决定其经营活动的成败。在现如今的服务业，服务型企业的员工是关键，是连接顾客和企业的关键纽带，面对不断变化的客户要求与变化多端的市场需求走向，多文化的交流需求与复杂且多变的服务过程要求，其服务过程与结果直接决定服务质量的好坏以及企业经营的成败。因此，服务企业感受到的压力与日俱增，由员工角色压力而导致的一线服务员工工作倦怠等问题也日渐普及，这不仅威胁着一线服务员工的身心健康，也给企业的未来发展带来巨大的危害，一线员工的职业角色压力与工作倦怠关系的问题在业内开始受到广泛关注。基于此，本文对大型餐饮服务业一线员工角色压力、工作倦怠与越轨行为的关系进行了较为深入的研究。

2. 研究内容

文章本着提出问题-分析问题-解决问题的思路，具体如下：

绪论。包括研究背景、研究意义、研究方法及其研究框架。

本论。首先，分析了角色压力和工作倦怠、越轨行为之间的关系，并以此作为本研究过程中的实证研究模型和研究假设的理论基础。其次，提出研究模型和研究假设，并对案例企业员工进行问卷调查和数据收集。最后，利用 SPSS 软件对搜集到的数据进

行分析，检验本研究过程中所提出的假设是否成立。

结论。对本研究进行总体结论，提出建议，并提出了本研究的不足之处和今后的研究方向。

3. 理论基础

本篇依据资源保存理论，在配合工作要求-资源模型（JD-R）基础上，展开关于角色压力通过工作倦怠影响越轨行为的关系探究。

（1）资源保存理论（COR）

资源保存理论（conservation of resource theory）由Hobfoll于1989年提出，广泛应用于工作倦怠等相关研究领域。该理论认为，个体都会竭尽所能地去维持自己本身已有的资源存储，不仅如此，还会尽可能的累加自己的价值。当员工被工作要求强加许多压力的时候，则员工个人会在相应的组织任务上面耗费大量的时间和精力。当耗费精力的同时还得不到额外的报酬或补偿时，个体会觉得自己所拥有的有限的资源不但没有增加，反倒还因工作压力过大对外界投入大量资源而发生价值损失。员工在工作环境下，当自己向工作中投入的资源与工作带给员工本身的资源价值不对等，产生失衡的情况下，员工本身会因为自己加之资源的丧失而产生消极负面的情绪，进而引发严重的工作倦怠。

（2）工作要求-资源模型（JD-R）

工作要求-资源理论（Job Demands-Resources Theory, JD-R）的基本思想是，从工

作要求和工作资源两个维度分析工作条件或工作特征对员工工作倦怠行为的影响。其中，工作要求主要指的是在相关制度保障的前提下，员工对所具体从事的工作内容，同时也涉及到员工的工作态度、工作能力、个人情绪以及人际等。而工作资源是指员工在从事工作的过程中，获得的物质上的、精神上的或者社会与组织上的“回报”。

（3）公平理论

公平理论认为，员工在生产工作的过程中会对自己获得的报酬进行横向与纵向的比较，如果报酬公平，员工即会获得满足感；反之，如果报酬不公平，会导致员工心理失衡，从而产生消极的情绪，甚至产生工作懈怠的行为。具体而言，一方面，在一个组织或企业中，在付出同等劳动的情况下，员工会将自己与其他员工所获得的收入进行比较，如果没有获得一种分配上的公平感，他就会产生不公平感，工作积极性随之就会降低。另一方面，员工不仅会拿自己获得的收入与其他员工进行比较，也会将在该组织或企业中过去与现在付出同样劳动时，自己所获得的收入进行比较，如果现在的付出相对过去而言获得了更少的报酬，他就会内心不满消极怠工。

（4）匹配—不匹配理论

匹配—不匹配理论（Leiter 和 Maslach, 2001）认为，一个组织或企业中的员工在生产的过程中如果感到自己在工作量、工作时间、工作性质、工作能力、价值观、报酬以及社交等方面不相匹配，就会出现工作懈怠的现象。因而，如果员工所从事的工作的性质能很好的与个人的能力、价值观等以上因素契合，其工作热情高涨，绩效将

明显提高。反之，则将身心疲惫，怀疑自己所从事的工作的意义与价值，消极怠工，甚至打算辞职或转行。

(5) 归因理论

归因理论始自于 Moore 对于 Maslach 工作倦怠理论的扩展，该理论认为由于个体受到工作环境因素的影响，会引发由态度到行为上的一系列反应，这是个体工作倦怠的主要原因。同资源保存理论相似，造成个体做出这一系列反应的主要因素是角色模糊以及人际和角色冲突等。

(6) 角色压力的概念

角色压力和工作压力通常会被大家理解成两个相同的概念，其实不然，前者是后者的重要来源之一。角色理论属于社会心理学范畴，是解释角色压力这个变量的重要理论，它解释说明了社会中的关系对个人行为的重要影响。角色压力指的是个体在从事工作的过程中，认为自己不能很好的完成角色期望时产生的一种情绪性压力，是一种个人感知。它主要反映了个体在工作过程中的工作目标与职责不明确、组织中的其他成员对自己有不一致的角色期待以及工作超出角色所应承担的任务时间等情况下会导致个体情绪型压力，从而影响个人绩效。

(7) 角色压力的维度

学界主要从角色模糊、角色冲突以及角色超载（角色负荷）等三个维度来对其进行研究。

(8) 角色压力的前因变量与结果变量

①角色压力的前因变量

角色压力的前因变量分为个体因素、组织因素、社会因素。

②角色压力的结果变量

通过文献调研，可将角色压力的结果变量分为工作倦怠、工作满意度、生活满意度、组织承诺、离职意向等。

(9) 工作倦怠的概念

工作倦怠或职业倦怠，这一概念最初由Freudenberger于1974年提出，是指员工在从事生产工作的过程中，由于身体或心理上所承受的压力而产生的一种情绪性衰竭，具体可表现为缺乏工作热情，在工作环境中态度冷漠消极，对工作敷衍，出现离职旷工的现象。工作倦怠对员工的工作体验度与个人成就感造成了极大的破坏，同时，也对组织的生存与健康持续发展产生了不可估量的损失。Etzion（1981）认为，员工工作倦怠是在其工作过程中缓慢发展的一个现象，刚开始员工的内心和工作行为不会产生太大的变化，但是如果程度逐渐加深，以至于达到了一个临界值的情况下，员工会突然感到压力崩溃，情绪衰竭，而且这种体验和特殊的压力事件不相关。以上的这些观点都是根据工作倦怠的发展过程来定义的，所以称为动态性的工作倦怠定义。

(10) 工作倦怠的前因变量与结果变量

①工作倦怠的前因变量

工作倦怠的前因变量一般可分为：个体特征变量（包括年龄、性别、人格特质等）、组织特征变量（包括组织支持和组织公平等）和工作特征变量（包括工作压力和工作特征等）三大类。

②工作倦怠的结果变量

Cordes 和 Dougherty（1993）指出，当员工个体处于在对于当前的工作缺乏兴趣而又必须不得不完成相应工作时，个体就会产生厌倦心理，导致工作绩效下降。李永鑫（2005）认为员工个体工作倦怠的程度越高，离职倾向也就会越强。通过查阅文献，可将工作倦怠的结果变量分为工作满意度、工作绩效和离职倾向三大类。

（11）员工越轨行为概念

员工越轨行为是指组织内的成员主观上偏离或者违反了一定的组织行为规范，而对组织或组织内的其他成员造成危害的行为（Robinson 和 Bennett，1995）。

（12）员工越轨行为的结构维度

学界关于员工越轨行为的结构维度的划分可分为以下三类：

① 四因素结构维度：由 Robinson 和 Bennett（1995）提出，他们将员工越轨行为分为四维度：一是生产型越轨，即员工在生产过程中态度消极不作为，主要指出工不出力等生产型过失；二是财产型越轨行为，这一行为最为普遍，例如偷窃组织财务、占用组织资源等；三是个人侵犯型越轨行为，指个人危及组织内其他成员的身心健康和人身安全的各类行为。四是政治型越轨行为，指的是个人通过散布谣言、打击别人

抬高自己等手段损坏组织的工作环境或干扰组织内其他成员的工作绩效的提高等等；

② 三因素结构维度：也有学者提出可将员工越轨行为分为三维度，即偷窃行为、不守规矩、酗酒和药品滥用（**Hunt, 1996**）。此外，刘善仁（2004）认为可将四因素归结为财产型越轨行为、生产型越轨行为和人际型的越轨行为；

③ 双因素结构维度：**Aquino** 等（1998）认为，可将四因素结构维度中的生产型越轨、财产型越轨行为、个人侵犯型越轨行为以及政治型越轨行为进一步分为组织层面的越轨行为（**organizational deviance**）和人际层面的越轨行为（**interpersonal deviance**）。具体而言，**Robinson** 和 **Bennett**（2000）认为，组织层面的越轨行为是指员工因工作态度消极、偷窃或占用组织公共资源等行为表现使得组织承受损失的行为，而人际层面的越轨行为是指员工对组织内的其他成员恶意中伤、干扰其工作绩效的提高以及损害他人利益的行为。

4. 主要研究结论

实证研究结果表明：

第一，服务型企业一线员工的角色压力与越轨行为之间呈现出的是显著的正相关关系，此种结论和文献结论保持一致。

第二，角色模糊与角色超载对情绪衰竭具有显著正相关作用。对于一线服务员工来说，平时在工作中遇到形形色色的顾客，不同类型的顾客对服务本身的要求差异较大，再加上一线员工工作强度较大，员工在应对自身的各种角色的同时，会产生较大

的角色压力。长此以往员工在工作中的心情保持很低沉的状态，产生情绪衰竭的情况。

第三，情绪衰竭对员工越轨行为呈现显著正相关关系。由于角色压力的情况下，一线员工情绪低沉所导致情绪衰竭，长此以往员工情绪得不到发泄与调节，势必会影响到工作，进而产生有意破坏公司规章制度、迟到、与同事关系破裂等员工的越轨行为的出现。

5. 未来展望

因为个人的相应资源是有限的，所以本篇进行探究时仍旧有部分问题存在：第一，本次实证研究采用问卷调查法进行数据收集，可能会导致研究结果在一定程度上受到个体的认知一致性或社会期望的影响。而且本文采用的是主观报告法（self-report），被试者做出选择的准确性容易受到情景记忆和语法记忆的影响；

第二，在问卷调研中，根据以往的研究文献，考虑本文的研究对象是一线员工，所涉及到的变量与其自身的心理与行为反应相关。而通过对一线员工主管或同事们的间接观察往往缺乏客观性，因此本研究针对一线员工采用自陈式量表进行了相关的测评与数据搜集。在测量以及数据处理过程中，虽然采取了在时间、空间、心理、方法上对不同变量的测量进而分离，通过匿名测量的方式减少员工答卷时候的顾虑，但是这无法完全避免自评法带来的误差测量。

第三，本次研究范围主要集中于天津地区，这可能导致本次研究结论的代表性受限。因此，为验证本次研究所得结论的准确性和普适性，乃至是否具有跨文化一致性，

未来调研样本还应该扩大至不同地区，覆盖更多大中小微餐饮服务企业服务型一线员工，来确保研究结论的准确性。

关键词：角色压力；工作倦怠；越轨行为；餐饮服务业；一线员工

I.绪论

1. 问题的提出

随着中国大跨步进入服务时代，加速了工业主导经济向服务主导经济的转变。越来越多的服务企业在激烈的市场竞争中意识到注重提升本企业的服务质量。但是，由于服务的四大特性，即无形性、生产与消费过程不可分离性、易逝性和不可储存性等特征，顾客感知到的服务质量很大程度比例来源于顾客在和一线服务员工在服务接触环节时的真实感受。所以服务型企业为了获得长期的、差异化的竞争优势，服务型企业不仅需要通过吸引保留外部顾客来获取利润，更应该从企业的自身出发，重视企业与客户接触密切的一线服务员工的服务质量，从根本上提升企业的核心竞争力。

随着我国经济社会的快速发展与旅游业的迅猛增长，服务业的市场占有率竞争日趋激烈。而在日益变化的竞争市场上，作为服务经营活动主体的一线员工的服务过程和表现，不仅直接决定了企业服务质量的优劣，也会影响企业形象的好坏，更决定其经营活动的成败。在现今的服务业，面对不断变化的客户要求与变化多端的市场需求走向，多文化的交流需求与复杂且多变的服务过程要求，一线员工感知到的工作角色压力存在愈来愈呈正向的趋向增加。服务业的一线员工面临的一个十分突出问题：随着服务业工作的强度增加、工作复杂性的要求日益增加，且竞争压力的增加，与此同时，给一线服务员工无形中带来的角色压力越来越大，若长期得不到正确方式的缓

解，员工就会慢慢产生心理、生理上的疲惫，导致工作能力的下降，工作热情的丧失，最终导致员工的离职行为，使这一行业在人力资源市场上面临困境，丧失发展的基础和动力。

由情感耗竭、去人格化与成就感低落三个因素构成的工作倦怠，是对角色压力表现的一种反应形式。从某种程度上来讲，工作倦怠是员工个人对包括角色压力在内的各种资源损耗所引发的一种应激反应。简而言之，角色压力是员工个体工作倦怠产生的重要影响因素。目前，大量的实证研究结果均表明，一般情况下，角色压力越大，个体的工作倦怠水平就越高，而且这种影响具有一定的时空稳定性。

近年来，企业一线员工的越轨行为早已成为一种比较常见的现象，这种现象会为组织带来巨大的经济财产损失，严重的话甚至影响企业的形象。McGur（1989）的调查表明，员工偷窃现象发生在 95% 的企业或组织中。进一步的调查统计表明，员工偷窃行为导致企业直接经济损失达 2000 亿美元（Camara 和 Schneider, 1994）。在美国，员工的越轨行为使得企业损失将近 500 亿美元（Coffin, 2003）。Dunlop 和 Lee（2004）调查后发现工作场所越轨行为频率越高，则该企业的绩效越低，他们两个变量之间呈负相关关系。类似地，员工的越轨行为对国内企业或组织甚至社会都产生了非常严重的后果。根据媒体披露，近年来国内侵犯公民个人信息案件频繁出现，联通公司的一名员工肖某利用工作之便私自非法获取 13 万条公民的个人信息并将其出卖。山东某银行员工通过倒卖征信报告中的 200 万条信息获利近百万。这些员工的越轨行为严重违

反了国家、企业或组织的相关规定，给公民的个人安全及隐私带来了极大的破坏。《网络空间安全蓝皮书：中国网络空间安全发展报告（2016）》显示，网民个人信息的泄露造成我国每年的经济损失高达 915 亿。由此可见，员工的越轨行为会给企业或组织带来巨大的损失，甚至危害到社会。因此，我们有必要对影响员工越轨这一行为的因素进行深入分析，从而减少其对企业或组织的危害程度。

由此，本篇所进行的研究共涉及到两点内容：其一，服务业一线员工的个人属性问题在角色压力、工作倦怠和越轨行为方面是不是存在相应的关联；其二，服务业一线员工的角色压力通过工作倦怠对越轨行为起到怎样的影响。

2. 研究的目的

近几十年来我国经济高速发展，在各方面都取得了巨大的成就，新时期在科技创新及互联网+的背景下，我国的产业结构正在逐步做出了调整，各行各业都面临着新的机遇与挑战。面对新的时期新的竞争，不仅企业的生产、技术、资金等要在企业发展中发挥着巨大的作用，而且人力资本同样有着不可替代的作用。一个优秀的企业及其管理者如何有效的管理员工，让员工创造出更大的价值，目前已成为各个企业管理者关注的热点和难点。由于一些企业缺乏管理，时常会发生员工的越轨行为，如偷盗、贪污及打架等行为，给企业造成了严重的破坏及负面影响。虽然消极的员工越轨行为已经受到了众多企业的关注，企业的管理者也采取了一系列措施去防范员工的越轨行为，但是由于很多人并不了解员工越轨行为的产生机理及影响因素，很多企业采取的

措施都是治标不治本，不能有效避免这些消极行为。因此，要想深入了解及预防员工的越轨行为，就需要我们深入的研究影响员工越轨行为的因素。

本研究以大型餐饮业一线服务员工为研究对象，通过问卷调查的方式，了解这些一线服务员工角色压力、工作倦怠和越轨行为这三个变量与人口学变量之间的差异性；了解角色压力、工作倦怠和越轨行为之间的关系；检验餐饮业一线服务员工的工作倦怠在角色压力对越轨行为影响过程中所起到的中介作用；最终构建出角色压力、工作倦怠和越轨行为三个变量之间的关系模型，希望可以为餐饮服务性企业改善一线服务员工的工作状态提供心理学层面的帮助。

理论意义：研究餐饮企业中一线服务员工角色压力和工作倦怠问题，也是对企业服务员工认识不断加深的过程。员工工作中的角色压力与工作倦怠是衡量员工身心健康的两大重要指标，关注员工日常服务过程中的压力与工作状况，是管理者关心员工身心健康的体现。餐饮企业中的管理者通过对一线服务员工的工作压力进行管理和采取一些防止工作倦怠的措施，全面了解员工目前所存在的工作压力，同时也可以找到工作倦怠产生的原因，以便更好的寻找解决的方法。有利于员工和管理者之间良性沟通方式的建成，使组织内的个人以及组织间的交流都达到事半功倍的效果。同时，企业管理者依据员工的工作压力和工作倦怠的实际情况，及时采取措施激励员工回到正常的工作状态中来，增强管理者的管理有效性。因此，研究工作压力和工作倦怠之间的关系，对服务型企业管理决策具有重大意义，并且一定程度上，可以揭示企业对

员工进行管理的内在规律。

实践意义：通过对餐饮企业一线服务员工的角色压力和工作倦怠状况的研究，便会让企业的管理者更加清楚的重视以人为本的管理思想，使他们在重视企业盈利的同时，也要重视为员工创造良好的工作环境，尊重企业一线员工的需求，注重分配工作时的人岗匹配原则，实现个人和企业一起共同发展、共同进步。另外，注重关心一线员工的身体和心理健康不仅能增强员工的满意度和幸福感，提升服务员工的服务质量与工作绩效、改善管理者与员工之间的紧张的劳资关系、降低企业的人才流失率，还能促进企业的良性发展，提高员工工作满意度和企业忠诚度，也可以树立良好的企业管理者形象。

3. 主要研究内容

文章本着提出问题—分析问题—解决问题的思路，将内容安排如下：

绪论。绪论部分主要阐述了餐饮企业一线服务员工的角色压力和工作倦怠状况的研究背景、明确其研究意义，确定本研究的研究方法及构建研究框架。

本论。首先，对角色压力和工作倦怠、越轨行为的关系进行分析，为确定实证研究模型及做出研究假设奠定了理论基础。其次，在以往研究的基础上提出研究模型和假设，并对案例企业的员工进行问卷调查和数据收集。最后，进行数据分析与假设验证。

结论。对本研究进行总体结论，提出建议，并提出了本研究的不足之处和今后的

研究方向。

4. 理论性背景

本篇依据资源保存理论，在配合工作要求-资源模型（JD-R）基础上，展开关于角色压力通过工作倦怠影响越轨行为的关系探究。

4.1 角色压力理论

4.1.1 角色情节理论

角色情节理论（Kahn, 1964）认为员工个体在其工作中会和与其相关的人和环境产生复杂的关系，这些相关的人和环境即包括组织中其他人、组织本身，也包括员工的工作任务。员工会在这个工作环境中存在着复杂的心理，并且与其他人进行互动从而产生了复杂的关系，员工在其中会发挥着不同的作用，扮演着多种角色，如角色传递者、角色接收者和角色期望者等。由于员工所处环境的关系比较复杂，很容易出现角色期望模糊、角色超负荷的情况，许多时候他们还要面临不同角色之间的冲突。这些情况会导致一线服务员工感到内心不适，有种不知所措的感觉，从而使员工产生角色压力，有时压力还会使这些员工做出不正常行为。角色压力是一种客观存在的压力，对于每一个员工都会存在，它的大小取决于员工自身的特点、工作特征及角色传递者之间的关系等因素。

4.2 工作倦怠理论

4.2.1 资源保存理论（Conservation of Resource Theory, COR）

Hobfoll 于 1989 年提出了资源保存理论，COR 理论认为：一般情况下，个体都会竭尽所能地去维持自己本身已有的资源存储，不仅如此，还会尽可能的累加自己的价值。当员工被工作要求强加许多压力的时候，则员工个人会在相应的组织任务上面耗费大量的时间和精力。当耗费精力的同时还得不到额外的报酬或补偿时，个体会觉得自己所拥有的有限的资源不但没有增加，反倒还因工作压力过大对外界投入大量资源而发生价值损失。员工在工作环境下，当自己向工作中投入的资源与工作带给员工本身的资源价值不对等，产生失衡的情况下，员工本身会因为自己加之资源的丧失而产生消极负面的情绪，进而引发严重的工作倦怠。

4.2.2 公平理论

Blau 通过对职业倦怠进行深入系统的研究，于 1964 年提出了职业倦怠的公平理论。公平理论的使用范围很广，在我们身边广泛存在，不仅在市场交易中存在公平理论，而且在我们的日常生活工作中也经常会用到。但不管在哪个领域，我们都可以将它简单的理解为一种等价交换的关系，它最基本的原则就是公平两字。对于职业倦怠的公平理论，我们可以站在员工的角度，从横向和纵向两个方面进行理解。首先，从横向方面来讲，一个员工首先会和他周围与他从事同样或相似工作的同事进行比较。如果他们付出的劳动及代价一样且回报也一样，这名员工会很满意，感觉很公平；如果他们的付出的劳动及代价一样，但是回报却比同事少，这名员工会感觉很不公平，甚至会以消极的态度对待工作。其次看纵向方面，员工不仅会和自己的同事比，而且还会

与过去的自己比，这就是纵向比较。如果员工发现自己付出的时间精力在增多，但是回报却没有变多，也会使员工感到不满意、不公平。不管是横向比较还是纵向比较，如果员工感觉到了不公平，都会使员工情绪低落，产生职业倦怠。

4.2.3 匹配—不匹配理论

Leiter 和 Maslach (2001) 从个人能力与其所接受工作难易程度的关系出发，提出了匹配—不匹配理论。职业倦怠的公平理论以付出与回报的公平为基础，从横向和纵向两个角度进行比较，而匹配—不匹配理论更多的是从个人的能力大小与工作的难易的匹配程度来分析的。让一名员工去完成一项超出他能力范围的高要求的工作时，会对员工的倦怠情绪有很大的影响，即个人与工作之间匹配度不高时更容易产生个人职业倦怠。个人与工作之间匹配度高是指，一名员工在完成一项工作时间较长、工作量较大或技术难度较大的工作时，这名员工可以高质量的按要求完成这项工作。如果这名员工完成起来比较困难，超出了他的能力范围，这就是个人与工作之间匹配度不高。

4.2.4 归因理论

Moore总结以往的研究，对于工作倦怠的原因进行了分析讨论，于2000年提出了工作倦怠归因理论模型。Moore指出工作倦怠归因理论不是一个简单影响关系，而是一个动态往复的过程。员工在工作中的不愉快的事情会导致员工出现工作倦怠，而工作倦怠还会反过来造成更多的不愉快，不断循环往复。具体来讲，员工在工作之中，经常会与包括领导、同事、客户等在内的周围的人产生冲突或摩擦，这些在工作中产生的

不愉快的事情都会影响到员工的心态和情绪，使员工出现情绪衰竭。在情绪衰竭之后，员工也会自发的去寻找原因。但是在找到原因之后，如果处理不好反而会造成这名员工采取一系列消极的应对措施，使得员工消极工作、与领导同事产生敌对心理。在二者的彼此影响之下，就会产生循环往复的现象，员工的工作倦怠不断加重，最终造成了员工工作不认真、绩效低及离职率增大等现象，影响了整个企业。

5. 研究方法

(1) 文献研究法。首先寻找与角色压力或是越轨行为有关的书籍、文献和期刊，然后以研究目的为根据进行梳理、分类，最后对研究分析其模型、理论。

(2) 发放调查问卷。以调查问卷的方式收集餐饮行业一线员工有关角色压力以及员工越轨行为的数据资料。

(3) 变量相关性分析。选取不同的变量，分析不同因素对角色压力、工作倦怠以及越轨行为的影响。

(4) 线性回归分析法。收集相关数据，建立模型，分析各因素对角色压力、工作倦怠以及越轨行为的影响程度。

II.本论

1. 相关概念及理论综述

1.1 角色压力

1.1.1 角色压力概念

角色压力和工作压力通常会被许多人理解成两个相同的概念，二者虽然有一些相似，但是从产生的原因来看，两个概念并不相同。与工作压力相比，角色压力的产生原因更多来源于员工在企业中扮演着不同的角色，不同角色之间相互关联，相互影响，最终影响员工的情绪，产生一定的压力。在一个组织之中，员工可以简单的分为两种角色，即角色发送者和角色的接受者。角色发送者是事件发送信息的个体，他是事件的最初发起者，会指定这件事的标准和规范，而角色的接受者正好相反，是接受信息的个体。角色发送者会对角色的接受者提出一定的要求，便形成了角色期望，在这一过程之中，形成了一种无形的力量围绕在每个个体上，便是角色压力。

角色理论属于社会心理学范畴，是解释角色压力这个变量的重要理论，它解释说明了社会中的关系对个人行为的重要影响。社会中任何人的行为或多或少都会受到所处环境和自身的影响，西方角色理论研究学者社会成员在社会之中占有某个地位，但是并不能说明在这个人身上只扮演了一种角色，其实在这个人身上有一系列和当前角色相关的角色。在个人与社会的互动之中，角色的扮演者存在对角色期望模糊不清、

角色冲突严重、工作能力的丧失，必然会导致角色压力问题的产生。

1.1.2角色压力的维度

目前角色压力维度划分，不同的学者存在不同的观点，其中一部分学者把角色压力拆分为两个维度，也有一部分学者认为这样的划分不够细致，他们将把角色压力划分为三个维度。对于二维度的划分，最早是由学者Rizzo在二十世纪七十年代初期提出的，在当时也得到了包括Baroudi在内的众多学者的认同。Rizzo认为角色压力可以划分为角色模糊和角色冲突两个维度，其中，角色模糊是指员工不明白自己应有的职责，而角色冲突是指员工在多种角色之间发生了冲突。到了在二十世纪八十年代中期以后，Kahn、Peiro、张建卫等一些学者从心理咨询的角度研究了角色压力，他们认为Rizzo的二维度划分不够完善，在原有的基础上提出了第三个维度，即角色负荷。

1.1.3角色压力的前因变量和结果变量

(1) 前因变量

Jackson（1985）等和何波（2014）认为，角色压力会给个人及组织带来很多影响，要想细致研究这些影响就要先从角色压力的形成机理来看，要明白角色压力的前因变量有哪些。经过整理相关文献发现，大多数学者对角色压力前因变量的划分基本一致，可以大致分为三个类型：个体因素、组织因素和社会因素。

① 个体因素

与一名员工的工作相关的个人特征基本都属于角色压力的前因变量，因此，个体

因素具体包括年龄、职务、工作年限、学历、性别等。Walker等（1975）指出，工作年限是一个很重要的前因变量，它主要影响角色压力中的角色模糊和角色超载两个维度。赵凯（2015）在其文章中提到，员工个人随着年龄的增长，对角色压力的承载能力会随之增强；而且员工个人的心理承受能力和员工所能承载的角色压力正相关。夏莹等（2015）指出，经调查显示，当今社会我国大量的已婚女性所承受的角色压力，要远大于男性所承受的角色压力。郑曦（2011）在其文章中针对新员工和老员工的角色压力进行了比较，他发现企业中新员工的角色冲突更加明显。同时，也有许多学者指出员工本身职务也会影响角色压力中的角色负荷这一维度，一般来讲，角色负荷与员工职务的高低成正相关。

②组织因素

组织因素包括一个企业结构、文化等方方面面，概括起来主要包括组织的文化、政策、氛围和结构等方面。Schaubroeck等（1975）的研究表明，员工的工作参与程度和同事之间的支撑度两个变量与角色压力负向相关，而角色过载程度与角色压力正向相关。Bravo（2003）指出，员工之间关系的亲密程度，尤其是新员工和上级主管领导之间的关系，会影响员工对角色压力的感知。Hartline等（1996）指出，组织对员工的授权也是影响员工的角色压力重要的前因变量，如果组织对员工的授权程度较大，可以有效减少员工感受到的压力。Jaramillo等（2006）针对企业销售人员的研究表明，企业的文化氛围对销售人员的角色压力也有着重要的影响，不同的组织氛围中，销售人

员的角色压力也不一样。林美珍（2014）通过实证研究对支持氛围下的角色压力的内在形成机理进行了研究，他指出企业管理者在这一过程中会起到一个桥梁作用，进而对一线员工的角色模糊产生影响。

③社会因素

社会因素是指员工所处的社会经济发展状况及其环境，主要包含社会的经济发展环境与社会经济发展状况两个方面。张前荣（2017）通过对我国2016年蛋、肉、菜等食品类价格及一二线城市的商品房价格与之前价格的比较发现，均有较大幅度的涨幅，其中食品类涨幅达到了15%以上，而商品房更是超过了20%。可见，现阶段人们的生活压力和经济压力较大，这些都会影响员工的角色压力。

（2）结果变量

通过对国内外相关研究文献的查询与汇总，角色压力的结果变量主要包括工作倦怠、生活满意度、工作满意度、工作投入、组织承诺、离职意向、工作绩效等。

国内外大多数学者都认为，工作倦怠是员工角色压力的一个重要的结果变量，实证结果表明，角色压力与工作倦怠正相关。Holloway（1990）针对员工的工资报酬等员工回报进行了研究，他指出高工资报酬及尽量满足员工的工作要求可以提高员工的满意度，避免情绪衰退、产生角色压力。Elovainio（2001）研究发现，角色压力中的角色模糊维度会使得员工对自身的能力产生怀疑，会加大员工工作倦怠的产生。

近年来，Rizzo和Miles等众多国内外学者的研究表明，角色压力和工作满意度与生

活满意度之间呈现显著的负相关关系。其中，Rizzo（1970）研究证明，工作场所中，一线员工的角色模糊与其相应的工作满意度相关性更高。

角色压力对组织承诺的影响也是国内外学者研究的热点，结论也比较统一。Schaubroeck等（1989）实证研究表明，角色压力会正向影响组织承诺，这一观点得到了国内外众多学者的支持。Goolsby等（1992）年的研究表明，角色压力过大对于员工的身心都有很大的影响，而且会造成员工工作态度不认真、积极性下降或者离职率增大等一系列对组织不利的影晌。

经国内外大量知名学者研究表明，一线员工的角色压力与其工作绩效之间呈显著负相关关系。Rhoads（1994）研究了角色模糊与工作绩效之间的关系，他指出角色模糊分为内部角色模糊和外部角色模糊。虽然企业员工内外部角色模糊都与工作绩效之间均呈负相关关系，但是二者对工作绩效的影响程度并不一致。他通过内外部角色模糊的比较发现，外部角色模糊对工作绩效的影响更加明显。Singh（1993）以跨界者为样本进行实验，实验结果表明，角色模糊与角色冲突均对工作绩效呈负相关关系。

1.2 工作倦怠

1.2.1 工作倦怠概念

工作倦怠，又被称作工作耗竭、职业倦怠，由Freudenberger（1974）最先提出，此后关于该构念的研究成为了学术界的重点关注内容。由于相关研究日渐增多，对于工作倦怠的内涵不同的学者有着对其不同的解读。

Greenglass和Burke（1980）一致认为工作倦怠有三个阶段，互不可分且相辅相成，分别是应激、疲劳与防御。Cherniss（1980）在研究国家机关一般员工时指出，员工因角色压力而产生的工作倦怠是员工个体的工作态度和忠诚度逐渐向负向发展的一个过程。Etzion（1981）认为，员工工作倦怠是在其工作过程中缓慢发展的一个现象，刚开始员工的内心和工作行为不会产生太大的变化，但是如果程度逐渐加深，以至于达到了一个临界值的情况下，员工会突然感到压力崩溃，情绪衰竭，而且这种体验和特殊的压力事件不相关。以上的这些观点都是根据工作倦怠的发展过程来定义的，所以称为动态性的工作倦怠定义。

从目前来看，学术界最认可的工作倦怠的定义是由Maslach等（1981）基于其特征属性而给出的静态定义：“工作倦怠是指在以服务人为核心的服务过程的进行中，服务人员个体所产生的一种不良症状，这种症状主要包含了以下三个方面，分别是情绪衰竭、去人性化、成就感低下”。其中，这三个方面的含义分别是：情绪衰竭是员工自身处于一种精力耗竭，全身疲倦，无法和平时一样工作的状态；去人格化，是指员工本人以冷漠、无情的方式对待周围的同事以及服务对象，有时候会出现情绪暴躁等情况；低成就感是指员工个人在工作中缺乏对自己的认同，自我感知的胜任度比较低，感觉自己进步较小，甚至觉得自己的工作水平低下，进而影响员工的自信程度。国内大多数学者都采用的是Maslach的静态定义，所以，在本文中也采取该定义作为研究基础。

1.2.2工作倦怠的前因变量和结果变量

(1) 前因变量

工作倦怠是一线员工在周围的工作环境中与影响因素相互作用的结果。Maslach (1982) 将工作倦怠的前因变量划为个人因素、工作和角色特点与组织特点等三个方面。

①个人因素

国内学者石勤(2007)认为五大人格因素能够对工作倦怠起到显著预测作用。Zellars (2001) 研究得出, 个体的某些人格特质如外向性人格、宜人性人格、神经质人格, 这三种人格特质对工作倦怠有显著的影响。Chang (2000) 指出, 工作倦怠与乐观的个性呈显著正相关关系。Weisberg于1999年提出, 年轻刚入职不久的新员工比工作很长时间的老员工更容易产生工作倦怠等情况, 工作压力对年轻的员工影响程度更为敏感。当然这并不能得出影响工作倦怠的前因变量是工龄, 也有可能是年龄, 目前学术界无法对此做出合理解释; 学者Bakker在2002年经过研究得出, 性别对工作倦怠的感知和程度带来很大的影响, 其中女性工作者比男生工作者更容易出现情绪衰竭的情况, 但男性工作者比女生工作者更容易产生工作的疏离感; 更有研究表明, 学历较高的工作者比低学历工作者产生工作倦怠的可能性更小。

②工作和角色特点

有部分学者在其研究中提出, 员工角色冲突、工作负载情况以及角色模糊这三个维度是员工工作衰竭的主要预测变量 (Peiro, 2001; Iverson, 1998); 针对于情感衰竭

这一维度，员工固定的工作量以及工作压力与工作时间都与工作倦怠有非常密切的联系（Fogarty，2000）。通过对文献的仔细研读，员工的工作倦怠与其支持感之间也呈高度相关的关系（Maslach，2001）。

③组织特征

2009年学者Eriksson将组织支持作为工作倦怠的前因变量经过一系列研究得出，员工的工作倦怠与去人格化这两个变量与组织支持呈现负相关关系。2010年Lambert经研究得出结论，组织中分配与过程的公平程度与工作倦怠之间有显著的负相关关系。

（2）结果变量

员工个人如果存在工作倦怠的情况，那么会带来一系列负面影响，这不仅会影响到员工个人的工作状态与工作态度，严重的则会影响组织群体的正常运转。一些学者在此方面展开了深入的研究，目的是为了降低员工的工作倦怠为企业带来的不利影响。Cordes（1993）指出，当员工个人对组织中的工作缺乏热情的时候，但是又不得不去完成相应的工作任务，这时员工就会产生厌倦心理，导致情绪低落，进而引发工作效率低下，严重的甚至会导致其离职，所以说，员工的工作倦怠会直接影响其绩效水平。学者李永鑫（2005）研究表明，员工的工作倦怠程度越高，其组织忠诚度越低，离职意愿也会越强烈。通过已有研究的总结整理，工作倦怠对员工的工作影响主要涉及工作满意度、离职倾向和工作绩效三个方面。

1.2.3工作倦怠的测量

（1）Maslach职业倦怠量表

国内外对职业倦怠构念的量化测量中，使用频率最高且认可程度最高的工具就是Maslach职业倦怠量表。其中，测量题项都通过陈述句的方式来进行调查，主要是追求尽可能地让被试者基于其当时真实的心理状态来完成调查与作答。Maslach将职业倦怠的分为情感耗竭、去人性化和低职业效能感三维度。

（2）职业倦怠测量量表

Pines等（1988）通过对厌烦倦怠量表的修改和完善，编制出新一代的对员工职业倦怠程度的量表，即职业倦怠测量量表（BM）。同样的，BM量表也划分为三个维度：生理耗竭、心理耗竭和情感耗竭，分别侧重于对员工生理/身体状态、内心感知以及情绪状态的观察和测量，共包含21个问项。而且，该量表除了在员工工作环境和职业方向的研究中广泛应用之外，对员工的日常生活状态也有一定的衡量作用，如员工的婚姻状况评估、是否存在政治信仰冲突等等。

（3）奥登伯格工作倦怠问卷（Oldenburg Burnout Inventory）

Demerouti等人（2000）以德国奥登伯格大学命名编制了奥登伯格工作倦怠问卷（OLBI），该问卷中主要包括了两个维度：耗竭和疏离工作。具体而言，耗竭定义为过度的体力、情感和认知紧张。疏离工作维度是指员工自身尽可能的对工作疏远，对员工工作中所要达到的目标、工作相关内容以及对工作的整个态度都是处于一种负面的态度，衰竭和工作疏离是所有职业群体工作倦怠的普遍特征反应，所以，Demerouti认

为OLBI量表适用于所有的工作群体和场合。

(4) S-MBM工作倦怠量表

Shirom与Melamed（2003）通过研究得出S-MBM量表。他们以Hobfoll所提出的资源保存理论（Conservation of Resources, COR）为理论基础，认为和员工工作倦怠相关的只是员工本人的精力耗竭，议案员工自身面临所拥有的资源的丧失或者失去之后并不能得到相应的回报的时候，员工就会产生很大的负面情绪，进而引发工作压力。如果员工长期处于自身资源消耗的情况下，就会引发情绪衰竭，进而造成工作倦怠的状态，其中既有身体方面的劳累加剧，也涉及情感/情绪的低迷，还包括个体认知水平的降低等等。Shirom（2003）进一步指出，Maslach所定义的工作倦怠量表中，三维度的分量表代表了不同研究角度，但是三个维度的重要性显然不是均等划分的，其中，情绪衰竭可以说是主要维度，即研究的重点关注对象，其它两个方面属于附属研究，去人性化是员工自身应对工作压力的一种表现方式，成就感低下是情绪衰竭的结果。

(5) 中国职业倦怠量表

学者李永鑫（2008）基于中国传统商业情境，开发出专门针对中国企业员工的中国职业倦怠量表（CMBI）。李永鑫基于质性研究，对大量的文献进行归纳整理，通过多级编码，完成了对具体条目的构建和量表的编制。然后，对量表进行因子分析，在老师、警务工作者、医院工作人员三种职业领域中抽取样本进行测试，以完善维度和条目并形成最终量表。CMBI量表也可以分为三个维度：情感耗竭、玩世不恭和低成就

感，分别侧重于研究组织员工的情绪状态、工作态度以及目标驱动的程度。该量表现已成为中国本土组织员工行为学研究的基础性依据，诸多学者都将其作为职业倦怠的测量工具。

1.3 越轨行为

1.3.1 越轨行为概念

针对员工越轨行为的起源，最早出现在西方。最早研究范围主要集中在工作场所中的员工工作倦怠、故意破坏工作场所资源以及某些违反道德伦理或规章制度的行为（偷盗行为、骚扰、贪污等）。Kaplan（1975）对员工越轨行为的定义：企业员工在其工作之中有意破坏组织制度或影响工作任务的完成，其行为对组织正常运营或其他组织成员的利益带来重大的负面影响。在学者Kaplan研究基础上，Robinson和Bennett对越轨行为的定义有所修订和完善，他们认为员工越轨行为是指员工有意针对企业组织或组织成员而做出违反组织规章制度的行为，其破坏行为对组织或者组织中其他成员造成影响或损失。务凯等（2011）从另外一个角度对工作场所员工越轨行为进行了研究并总结出定义，员工在工作场所的越轨行为其实是他的自发行为，形成条件主要是因为，一是组织中员工的越轨行为其实是一种自发行为，形成条件主要是组织对员工的正误没有引导与激励，组织中的文化、价值观与氛围都会对员工的正确行为产生一定的引导作用。二是因为组织员工具有破坏组织环境的动机，一旦员工在企业中感受到了不公平的待遇，就可能引发越轨行为。

本研究对员工越轨行为的界定，与Robinson和Bennett对员工越轨行为的定义一致，即认为员工越轨行为是指员工有意针对组织或组织中其他成员而做出背离或违反组织制度的行为，其破坏行为对组织效益或员工工作产出会造成一定损失。本研究在该定义的基础上，对员工越轨行为的界定主要是：组织成员的某些行为背离或违反了组织的规章制度，而且其行为会对组织或企业员工产生直接/间接的负面影响。

1.3.2越轨行为的结构维度

现如今，员工越轨行为在组织中广泛存在，不仅如此，其表现形式也多种多样，除此以外，学者们对其分类也是多种多样。Hollinger等（1982）基于行为的目的或动机角度，将员工越轨行为划分为财产越轨和生产越轨，前者是指员工的不良行为属于故意损害组织中的财产资源（包括固定和流动），后者是指员工虽然不造成某种破坏，但是降低了自身的生产率（如产品产量低或者质量差等）。Wheeler（1976）从越轨行为造成不良后果的程度进行分析，将越轨行为分为严重性越轨和非严重性越轨。总体来说，学术界对越轨行为的维度区分可以概括为三类：

四因素维度：Robinson和Bennett（1995）按照组织——一个人+严重——轻微两个交叉视角，将员工越轨行为分为四类：一是生产型越轨，它是四个维度中较轻的越轨表现，即企业员工在平时工作中出工不出力或者有名无实，例如浪费资源、不按时上班、工作节奏拖沓、自己私自延长休息时间等等；二是财产越轨行为。财产型越轨行为是越轨行为之中比较严重的越轨行为，其行为会损害公司的利益，比如破坏组织中的设

备，偷取公司财物等；三是个人侵犯型越轨行为，主要是指组织中的员工损害同事的心理健康和人身安全的行为，如，言语辱骂，性骚扰等；四是政治型越轨行为，指的是企业员工蓄意破坏企业的工作氛围和内部工作环境。例如破坏性竞争、散布谣言、呵责同事。

三因素维度：Hunt于1996年定义了三种员工越轨行为，包括违反企业规定、盗窃、不良个人行为（如酗酒和滥用药物等）。刘善仁（2004）认为员工越轨行为可以划分成财产型、生产型和人际型三种，财产型和生产型与Robinson等人（1995）的维度类似，都是关注于企业财产资源和员工工作绩效方面的行为，人际型越轨则体现在人际关系方面的员工不良行为表现，如同事关系紧张、工作氛围冷漠等等。吴孟玲（2005）对越轨行为的研究更偏向于员工的直接行为，她将员工越轨分为贪渎、伤害和怠惰三种，开发一套包含27条问项的量表。

双因素维度：Aquino等（1998）对Robinson等人的四因素维度划分提出完善建议，认为员工越轨行为可以从组织和个体两个层面进行研究；紧随其后，Robinson和Bennett（2000）对自己的研究进行完善和修改，将员工越轨行为归纳为组织越轨（organizational deviance）和人际越轨（interpersonal deviance），前者侧重考量员工行为对组织利益的损害（如旷工、迟到和滥用组织资源等），后者侧重考量员工行为对工作环境或组织成员的影响（如辱骂、排斥、言语/人身攻击等）。

1.3.3越轨行为的影响因素

Robinson和Greenberg于1998调查研究后，将员工越轨行为的影响因素划分为个人、社会及组织三个方面。本文将社会和组织两个方面因素整合为情境因素，故将员工越轨行为影响因素分为个体和情境两方面。

①个体因素

个体因素是大部分学者对员工越轨行为研究过程中，列为影响因素最多的一个因素，其主要包含三个方面，分别是人口特征、主观情绪、人格特征，通过引入人口特征这个变量进行研究，发现年轻员工的越轨行为出现的频率更高，分别是财产型、生产型越轨行为。Blasi（1980）的研究论证了企业员工个体的人格特征与其发生越轨行为之间有一定的关联，在对员工人格特征的研究过程中，虽然人格特征并不能完全解释或者预测越轨行为，但是如果能与其他变量进行联合，可以对越轨行为进行预测。不仅如此，研究得出，企业员工的主观情绪对其越轨行为的发生具有一定的影响，Fox和Spector在1999经过实证研究，验证了员工的敌意与愤怒对企业员工的越轨行为的发生具有正向影响；Lee和Allen在2002研究发现，经常处于消极情绪的员工自身容易放大对企业的负面情感，更容易发生越轨行为。

②情景因素

一般情况来讲，外国研究学者对企业员工的越轨行为影响因素中比较容易考虑情境因素。Greenberg和Scott在1996年调查发现，企业员工越轨行为发生的频率与员工自身对当前这份工作的满意度具有相关性。具体来讲，当企业员工对现从事的工作出现

不满意的情绪，若此中情绪得不到组织中管理者的回应或者自我的宣泄，容易使员工产生破坏组织中规章制度的行为。Judge等人于2006年经过实证研究验证了，员工工作满意度能够明确预测其越轨行为的发生的可能性。Ambrose等（2002）认为员工越轨行为的产生最普遍的原因是员工自身感受到了企业的不公平，此外，他们还发现若员工感到分配不公，员工便会参与到对自身有好处的越轨行为中；Hollinger（1998）从组织控制角度着手进行实证研究，结果表明企业管理者对员工进行严格管理反倒不利于控制企业员工越轨行为出现，他们应该从增强员工对组织良好认知的方向对员工进行有效管理，能够从源头上减少员工越轨行为。Everton等（2008）强调必须有良好的组织文化才能维护组织公平。

2. 研究设计

2.1 研究模型与假设

2.1.1 变量的操作性定义

(1) 角色压力

Harday等（1978）认为，角色压力就是企业员工由于较多的外部因素而导致的员工内在角色混乱、失衡，扰乱长期的角色稳定性，使员工无法正常的在工作中扮演自己的角色，这是一种失衡的状态。整体来看，当一线员工能够适应组织中的规章制度，按照组织中的规章制度完成好自己的本职任务，那么员工适应自身的角色，处于一个良好运转的状态；相反，一旦员工不能适应组织中对其的要求，便会出现阻碍员工角色正常运转的不利因素的发生，员工角色压力相继产生。

(2) 工作倦怠

Maslach 和 Jackson（1981）从工作倦怠特征角度进行的静态的定义：“工作倦怠是指在以服务人为核心的服务过程的进行中，服务人员个体所产生的一种不良症状，这种症状主要包含了以下三个方面，分别是情绪衰竭、去人性化、成就感低下”。其中，这三个方面的含义分别是：情绪衰竭是员工自身处于一种精力耗竭，全身疲倦，无法和平时一样工作的状态；去人格化，是指员工本人以冷漠、无情的方式对待周围的同事以及服务对象，有时候会出现情绪暴躁等情况；低成就感是指员工个人在工作中缺乏对自己的认同，自我感知的胜任度比较低，感觉自己进步较小，甚至觉得自己的工

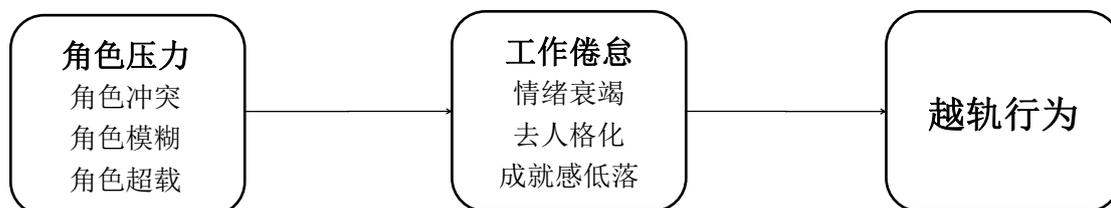
作水平低下，进而影响员工的自信程度。

(3) 越轨行为

本研究基于 Robinson 和 Bennett (1995) 的研究，将越轨行为定义为：员工在工作过程中的不良行为或异常表现，背离或违反了组织规章制度，从而给其他同事或企业利益造成严重的损害。

2.1.2 理论模型

本文主要是针对一线员工角色压力对员工越轨行为的影响进行探究以及工作倦怠在两者关系中的中介效应分析。因此在研究的过程中，我们将初步建立一个研究模型，将一线员工角色压力作为自变量，员工越轨行为作为因变量，工作倦怠作为中介效应，分析角色压力通过工作倦怠是否对越轨行为产生影响，以及如何产生影响。变量间的初步模型如下图所示：



[图 1] 变量初步模型

2.1.3 研究假设

为了更好地探究一线员工角色压力给个人带来的影响，以及如何更好地提升员工的工作热情，我们将结合角色理论和压力理论来对其进行研究：

研究表明，一线员工的角色压力容易造成员工负面情绪，让员工处于一个较为不

理想的状态，容易引起身心疲劳，进而引发工作倦怠。并且员工个人也无法获得预期的成就感。长期经受角色压力的员工，容易累积大量的低沉情绪，将会给个体的工作和生活都带来负面消极的影响，工作倦怠容易让个体在面对周围的同事和顾客的时候采取消极的态度对待，这样容易对企业的服务质量造成恶劣影响。

H1: 一线员工角色压力与工作倦怠正相关

为了更好地研究角色压力与工作倦怠之间的关系，我们把角色压力的三个维度单独提出，看各子维度对工作倦怠的影响程度，进而提出假设：

H1a: 角色冲突与工作倦怠正相关

H1b: 角色模糊与工作倦怠正相关

H1c: 角色超载与工作倦怠正相关

Fox 和 Spector (1999) 员工的工作任务的大小、工作环境的优劣、工作内容的难易级别、工作时间的长短都是工作压力源的核心组成部分，工作压力的长时间累积会在不同程度上给员工造成角色压力，而员工的工作倦怠的激增，诱发员工产生工作场所的越轨行为。餐饮类企业的一线服务员工在服务过程中，不仅面临耗费自己技能和时间的情况，还需要消耗情绪资源来进行情绪表达，如微笑服务，以提升服务质量和顾客满意度，但顾客对一线服务人员的表现的反馈并不都是善意包容的，因此一线服务员工就必须耗费时间想办法处理好与顾客之间的人际关系，既要符合组织制度，又要满足顾客的各类需求，故而情绪资源的消耗必将产生 (Hunt, 1996)。高接触度一线

员工角色压力的积累后，缺乏情绪管理时，就容易实施违背服务规范的做法。因此提出：

H2：一线员工工作倦怠与越轨行为正相关

李蓉（2014）提出职场排斥对组织越轨行为和人际越轨行为均具有显著的正向影响。一线员工消极情绪的激增，容易引发员工出现组织越轨行为和人际越轨行为。而当一线员工从组织中得到充分的支持，抱有积极的情感时，内在的动机和自我效能感升高。相反，当员工出现工作倦怠时，角色外客户服务行为减少，更多出现消极人际、组织越轨行为进行对抗（Maslach&Jackson.1981）。为了更好地研究角色压力与工作倦怠之间的关系，我们做出以下假设：

H2a：情绪衰竭与越轨行为正相关

H2b：去人格化与越轨行为正相关

H2C：成就感低落与越轨行为正相关

2.2 调查方案设计

2.2.1 问卷设计

调查问卷由两部分内容组成，第一部分对调查对象的基本信息进行统计（即传统的人口统计学信息），第二部分是针对研究中的自变量、中介变量和因变量的量表。

调查对象的人口统计学信息由被调查者自行勾选，目的在于将调查者进行群体分类，有利于在后期对不同的群体样本进行统计与分析。

针对研究中的自变量、因变量和调节变量的量表分为角色压力量表、工作倦怠量表、越轨行为量表。为确保调查结果具有可靠性、真实性和适用性，这三个量表均沿用的是现有的高信度、高效度的成熟量表，保证了测量的准确性和有效性。

角色压力量表。基于 Rizzo 等学者已有研究的量表，本文对其进行合适的修改设计，其中包括角色模糊（5 题项）和角色冲突（10 题项）两维度。量表中的题目未进行反向问题设置，采用 Likert 五点测量进行打分，回答项根据符合程度由浅入深，由“非常不符合”到“非常符合”五种，分别对应 1-5 分，也就是说，评分越高，员工角色压力越大。

工作倦怠量表。采用国际通用的 Schaufeli,Leiter,Maslach 等(1996)中文版，国内学者李超平和时勤（2003）对该量表进行了翻译和修订，经检验适用于本土化研究背景。

越轨行为量表。对于员工越轨行为的测量本文使用 Bemet 与 Robinson（2000）设计的越轨行为问卷。本研究将问卷翻译为中文，题目包括高接触度一线的服务员工日常工作中感到自身越轨行为的程度。具体内容见附录。

2.2.2 调查对象及方法

本文研究是为了对当前大型餐饮企业中一线服务员工在角色压力、工作倦怠与越轨行为进行具体分析研究，从而更好地加强对服务员工工作压力的调解，实现工作与冲突的平衡。

本次研究将采用问卷调查进行研究，这是管理学在进行定量分析中最经常采用的

一种方式。问卷调查可以更好地去收集了解当前餐饮类企业一线服务员工在角色压力、工作倦怠与越轨行为之间的现状。问卷调查可以大大提升数据收集的效率，并且让收集的数据具备较高的质量，在研究过程中更加的使用。同时本次研究过程中，所有研究的对象都是以个体为主，采用问卷调查可以让所获得的数据更加具有实用性。

2.2.3 问卷发放和收集

当前我们在针对问卷调查所采用的网上问卷调查与纸质问卷发放两种方式相结合的形式，主要是运用网站调查和纸质问卷发放两种。目前网站调查和纸质问卷调查中，我们更偏向于采用纸质问卷发放的形式。通过在一些知名的酒店或餐饮企业进行问卷发放，引导一线员工进行问卷调查填写，收集相关的数据。本次问卷调查主要是针对餐饮类企业一线工作人员进行调查，因此在问卷调查对象的选择上也确定为餐饮类企业一线工作人员。

之所以在本次研究中采用网上问卷调查和线下问卷发放的形式相结合的方式进行调查，主要是因为首先网络调查所使用的问卷星网站，有着非常丰富的问卷调查经验，是专门从事问卷调查的网站，在业内有着较高的知名度。其能够为我们提供丰富的调查功能，无论是问卷的设计、数据采集还是调查结果的分析都是十分方便的。同时问卷星可以对收集到的数据进行系统化的处理，高效地提升数据分析的效率。对于一些不符合问卷要求的问卷，问卷星系统也可以通过一定的方式筛选提出，从而保障问卷数据的真实性与合理性。同时，本研究采用传统线下调查问卷发放的方式，目的是保

证问卷的有效性，线下发放一线员工的填写会更加有效、真实，本研究采取两种方法相结合的方式，目的是为了获取更加准确的研究结果。

2.2.4 统计分析方法

本研究通过数据分析软件对回收的样本数据进行了信效度检验、因子分析、相关性检验、回归分析等统计分析。

首先是信度分析，调查问卷能否准确反映调查对象的某些属性水平，首先要有足够的信度来证明问卷的可靠性。一般而言，以意见系数为判断标准，当系数大于 0.7 时，该量表具有较高的置信水平；当系数大于 0.5 且小于 0.7，量表的置信水平一般，还可以对数据进一步分析；当系数小于 0.5，量表置信水平低，无法被接受。

第二是因子分析，其本质是一种数据的降维技术，其主要目的是用来描述较为基本但难以直接测量到的隐性变量。通过探索性因子分析，可以判断问卷各变量以及相应维度的划分是否合理，这是后续分析的基础，以及检验每个条目的因子载荷，高于一定标准 (>0.7) 才能证明问项对变量的测量是有效的；通过验证性因子分析，可以判断研究所构建模型是否合理，即通过检验其拟合度来证明模型的准确性和可靠性。一般以 KMO 测度和球形检验是否显著作为是否适合进行因子分析的标准，即可靠性分析，当 KMO 测度大于 0.9 以上时，则说明数据非常适合进行因子分析；当测度大于 0.7 时，也比较适合做因子分析；但是，如果测度大于 0.5 并小于 0.7 时，则不太适合。其中，可靠性分析应该对问卷整体及各部分分别进行检验，如果检验结果都符合统计学

要求，则说明问卷的测量是可信的，才可进行后续检验。

第三是描述性分析，因为所有的问卷调查都属于抽样调查，或针对于特定群体所进行的研究，同时，不同的调查对象有着不同的个体和社会特征，不同个体之间的特征/属性差异是调查研究必须考虑的因素，因此，需要对调查对象的背景信息及相关个体特征属性进行统计分析，即将调查对象进行描述。

第四是相关性分析，相关往往是因果的基础，研究所针对的变量，其大多是同一个体的不同表现或同一领域的对立两面，所构建的研究模型更是强调各变量及相关维度之间的关系，相关分析是后续分析的前提，因为变量之间存在某种关系才能进一步研究其内在机制，因而使得数据结果更有说服力；当然，相关性也未必越高越好，过高的相关系数可能表明数据样本之间具有共线性问题，具体的分析操作见后续实验结果检验。

最后是回归分析，基于前期的相关分析结果，回归分析是对变量间的因果关系进行检验，即自变量对因变量的作用程度或因变量随自变量的改变（可能基于时间序列）而变化的程度，其本质是通过数学手段给预测提供科学的依据。多元线性回归分析具体而言，就是将所有的变量都先转化为标准分，然后代入模拟方程进行线性回归，对应自变量的重要程度能从回归系数中反应出来。

3. 实证研究分析

3.1 个人属性特征统计

本篇论文使用的问卷大部分来自于天津大型餐饮企业一线服务员工。通过回收的问卷可以看到，总回收量为 208 一份，除去不合格的一部分，剩余有效问卷为 137 份，此次问卷调查的有效性达 65%。

样本人口统计学特征分布如下表所示。

〈表 1〉 样本特征

问题	选项	数量	占比
性别	A 男	66	48.2
	B 女	71	51.8
年龄	25-30 岁	30	21.9
	25 以下	46	33.6
	31-35 岁	30	21.9
	36-40 岁	19	13.9
	41-50 岁	10	7.3
	50 岁以上	2	1.5
	本科及以上学历	26	19.0
教育水平	大专	25	18.2
	高中/中专	48	35.0
	高中以下	38	27.7
婚姻状况	A 未婚	66	48.2
	B 已婚	71	51.8
工作年限	1-3 年	47	34.3
	10 年以上	14	10.2
	1 年以下	28	20.4
	4-6 年	31	22.6
	7-9 年	17	12.4
职位层次	大堂经理	16	11.7
	服务员	54	39.4
	领班	14	10.2
	门店店长	9	6.6
	其他	21	15.3
	前台/收银员	23	16.8

借助人口统计学概念，此次调查问卷中男女所占比例为 1:1，比例均等。而在受教育水平上，大部分受调查人员均为高中/中专学历，而从事工作的大部分工龄均在 4-6 年左右。在职业分布上可以看出，大部分都为服务员，其次为前台/收银员。就年龄段分布而言，大部分受调查者年龄均在 25 以下，以上调查结果基本符合相关情况，以上

变量得以控制之后，因此可以开展下一步调查。

3.2 问卷的信度效度分析

本论文在问卷设计上的所有问题均来源于图书文献等资料。由于此次调查问卷所获得的结果较为可信，因此可以不再进行初步调研，而是在调查中采用正式数据进行研究。

3.2.1 信度分析

作为数据分析的量表，如何看待它的有效性，主要从信度和效度两个方面来检验。借助统计学中的相关知识，信度指的是在统计过程中对误差的计算，两者之间呈反比例关系，即误差越小，信度越高。而效度则指的是测量结果的准确性，效度越高也就指的测量指数越达到标准。信效度检验如下：

〈表 2〉 信度检验

变量	维度	题数	维度-Cronbach 系数	变量-Cronbach 系数
角色压力	角色模糊	5	0.863	0.920
	角色超载	10	0.922	
工作倦怠	情绪衰竭	5	0.901	0.741
	成就感低落	6	0.751	
越轨行为	越轨行为	19	0.961	0.961

经过各个调查问卷的结果可以看出，大部分服务型企业员工的角色压力均在 0.9 以上，也就是说信度较高。在工作倦怠的测量之中，情绪衰竭与成就感低落的克朗巴哈系数均超过 0.7，信度系数较好。在本次统计中，越轨行为的克朗巴哈系数达 0.96 以上。综合分析上述数据可以得出，所有系数处在 0.7 以上，这也就意味着信度都较高，

此次调查的研究结果也容易让人信服。

3.2.2 效度分析

此次调查研究中在对数据进行测量时采用的量表均比较成熟可信，这些量表都经过了专业的研究和分析，信度和效度指数均较高。所以，本篇论文在研究过程中只对探索性因子进行研究。所谓探索性因子也就是指借助 KMO 指数和球形指数进行检验的因子。本篇论文在研究过程中所有 KMO 取值均大于 0.8，这也就是说此次调查适用于探索性因子研究。

〈表 3〉 各变量的 KMO 与球形检验

变量	KMO	Bartlett 的球形度检验		
		近似卡方	df	Sig.
角色压力	0.888	1187.924	91	0.000
工作倦怠	0.815	560.432	36	0.000
越轨行为	0.938	1676.922	78	0.000

经过调查发现，服务性企业一线员工角色压力的 KMO 值为 0.888，也就意味着信度较高，可以开展下一步研究。此外，球形检验的 Sig 值比 0.01 要小，说明所选取的数值彼此之间具有关联性，可以适当进行因子分析。在员工工作倦怠的研究中，KMO 的值记为 0.815，球形检验量依然小于 0.01，说明此项研究可以借助探索性因子进行分析。在越轨行为的调查研究中，KMO 的值为 0.938，球形检验量也小于 0.01，结果表明这种情况更适用于探索性因子的分析和研究。

〈表 4〉 角色压力的因子分析

	成分 1	成分 2	解释方差	累计解释方差
A1	0.689			
A2	0.680			
A3	0.732			
A4	0.627		36.370	
A5	0.776			
A6	0.691			
C1		0.662		63.508
C2		0.717		
C3		0.782		
C4		0.742		
C5		0.778	27.138	
C6		0.756		
C7		0.789		
C8		0.667		

〈表 5〉 工作倦怠的因子分析

题项	成分 1	成分 2	解释方差	累计解释方差
D1	0.715			
D2	0.715			
D3	0.824		39.888	
D4	0.771			
D5	0.679			65.821
F1		0.787		
F2		0.754		
F3		0.745	25.934	
F4		0.696		

借助相关矩阵结果的研究，可以看出，角色压力可以解释大约近 65%，此前使用的量表结果具有一定的借鉴意义，构思效度较高，其中旋转因素在经过分析之后可以

采用载荷矩阵，而这种结果与之前的量表结果也是相互对应的。

工作倦怠分为 D1-D5（情绪衰竭）和 F1-F4（成就感低落）两个维度，累积解释方差为 65.8%。

<表 6>越轨行为的因子分析

题项	成分 1	累计方差
G1	0.734	
G2	0.775	
G3	0.760	
G4	0.739	
G5	0.748	
G6	0.792	68.408
G7	0.852	
G8	0.865	
G9	0.815	
G10	0.875	
G11	0.859	
G12	0.813	
G13	0.760	

员工越轨行为（G1-G13），累积解释方差为 68.4%。

3.3 问卷的描述性统计

3.3.1 变量的描述性统计

由于调查数据分别体现在角色压力、工作倦怠、越轨行为这三者上，所以为进一步做好调查分析，本节内容主要就所调查来的数据进行基本的统计和分析，将调查来的数据通过计算平均值的方式，得出其中的均值、方差等数据。然后，借助人口统计

学中的相关知识，将生活满意度的各个层面的数据均值进行比较，从中看出差异。

〈表 7〉 描述性统计

变量	最小值	最大值	均值	标准差
角色模糊	1.00	3.33	1.8187	0.62703
角色超载	1.00	4.38	2.1706	0.84343
情绪衰竭	1.00	4.00	2.3854	0.87905
成就感低落	3.00	5.00	3.9234	0.40284
越轨行为	1.00	4.00	1.6407	0.69944

通过以上的统计数据可以看出，角色模糊与角色超载两者得分并不高，最大值和最小值之间差距较大，也就说明受调查者在数据统计上存在一定的差异性，总的来讲，上述数据进一步说明了在其企业就职的一线员工角色模糊和角色超载的情况比较显著。

借助上表关于一线员工成就感低落的数据可以得出，在一线员工平时的服务的过程中成就感低落的均值在 3.92，数据偏大，最大值与最小值之前的差距不大，标准差相比于其他变量来说，标准差不大，这说明服务业一线员工的成就感低落是一种普遍现象。而在所调查的数据之中，一线员工越轨行为的均值为 1.64，最大值与最小值之间的差距为 3，标准差为 0.69 左右，这说明一线员工越轨行为发生与许多因素有关。

3.4 问卷的相关分析及回归

3.4.1 变量间的相关性分析

借助相关 Pearson 表格进行分析，可以看出角色模糊与角色超载的影响在情绪衰竭与成就感低落之间的关系不同，

〈表 8〉 相关性分析

	均值	标准差	角色模糊	角色超载	情绪衰竭	成就感低落	越轨行为
角色模糊	1.8187	0.62703	1				
角色超载	2.1706	0.84343	0.546**	1			
情绪衰竭	2.3854	0.87905	0.520**	0.657**	1		
成就感低落	3.9234	0.40284	-0.044	-0.129	-0.199*	1	
越轨行为	1.6407	0.69944	0.455**	0.380**	0.316**	-0.116	1

** . 在 0.01 级别 (双尾), 相关性显著; * . 在 0.05 级别 (双尾), 相关性显著。

经过上述各种因素的分析可以得到, 角色压力中的角色模糊与角色超载与越轨行为在 0.01 水平线上呈显著正比例关系, 即角色模糊与角色超载程度越高, 导致越轨行为出现的可能性越强。同时, 角色压力中的角色模糊与角色超载也与情绪衰竭在 0.01 的水平下, 呈显著的正比例关系, 即角色模糊与角色超载程度越高, 导致情绪衰竭出现的可能性越强。情绪衰竭与成就感低落在 0.01 水平线上呈显著的负相关关系。情绪衰竭与越轨行为在 0.01 水平上呈显著的正相关关系。

3.4.2 回归分析

本小节通过回归分析, 对角色压力、工作倦怠以及越轨行为的相关关系进行了检验。第一, 对角色压力中的角色模糊与角色超载对工作倦怠中情绪衰竭维度的相关性进行回归分析; 第二, 将角色模糊与角色超载对工作倦怠中成就感低落维度进行相关性分析; 第三, 将角色模糊与角色超载对越轨行为进行相关性分析。最后, 分析、探讨了工作倦怠的中介效应分析。本研究中对变量的测量采用的是自我报告形式, 具有主观性过强, 关联效度较低, 且变量间多元共线性易对数据分析产生负面影响等局限,

故在研究中，通过对变量的中心化处理来统一数据的反应量纲，追求尽量降低可能的共线性问题。回归结果见下表：

〈表 9〉 角色模糊与角色超载对情绪衰竭（D）的回归分析

模型	标准回归系数	T	R2	Sig	容差	VIF
角色模糊	0.230	3.066	0.469	0.003	0.702	0.142
角色超载	0.532	7.084	0.469	0.000	0.702	0.142

角色模糊与角色超载对情绪衰竭的回归分析中，角色模糊的标准回归系数为 0.23，sig 值为 0.003，Vif 值为 0.142；角色超载的标准回归系数为 0.532， sig 值为 0.000，Vif 值为 0.142；由此说明，角色模糊与角色超载对情绪衰竭均呈正比例关系，上述假设成立。

〈表 10〉角色模糊与角色超载对成就感低落（F）的回归分析

模型	标准回归系数	T	R2	Sig	容差	VIF
角色模糊	0.037	0.360	0.018	0.719	0.702	0.142
角色超载	-0.149	-1.459	0.018	0.147	0.702	0.142

角色模糊与角色超载对成就感低落的回归分析中，角色模糊的标准回归系数为 0.037， sig 值为 0.719， Vif 值为 0.142；角色超载的标准回归系数为-0.149， sig 值为 0.147， Vif 值为 0.142；两个维度的 sig 值均大于 0.05，由此说明，角色模糊与角色超载对成就感低落关系不显著

〈表 11〉角色模糊与角色超载对越轨行为（G）的回归分析

模型	标准回归系数	T	R2	Sig	容差	VIF
角色模糊	0.353	3.906	0.232	0.000	0.702	0.142
角色超载	0.188	2.079	0.232	0.040	0.702	0.142

角色模糊与角色超载对越轨行为的回归分析中，角色模糊的标准回归系数为 0.353， sig 值为 0.000， Vif 值为 0.142；角色超载的标准回归系数为 0.188， sig 值为 0.040， Vif 值为 0.142；两个维度的 sig 值均小于 0.05，由此说明，角色模糊与角色超载对越轨行为均呈正比例关系，上述假设成立。

〈表 12〉情绪衰竭与成就感低落对越轨行为（G）的回归分析

模型	标准回归系数	T	R2	Sig	容差	VIF
情绪衰竭	0.305	3.653	0.103	0.000	0.960	1.041
成就感低落	-0.055	-0.655	0.103	0.514	0.960	1.041

情绪衰竭与成就感低落对越轨行为的回归分析中,情绪衰竭的标准回归系数为 0.305， sig 值为 0.000， Vif 值为 0.142；成就感低落的标准回归系数为-0.055， sig 值为 0.514， Vif 值为 1.041；由此说明，情绪衰竭对越轨行为呈显著正相关关系，成就感

低落与越轨行为关系不显著。

3.4.3 结果讨论及假设判断

由以上研究我们可以得出以下结论，角色模糊与角色超载对情绪衰竭具有显著的正相关关系，但角色模糊与角色超载对成就感低落无显著关系。情绪衰竭对越轨行为具有显著正相关关系，但是成就感低落对越轨行为无显著正相关关系。

基于以上分析，我们得到了关于模型的几个假设结果。

〈表 13〉 假设检验结果

假设	验证结果
H1: 一线员工角色压力与工作倦怠正相关	成立
H1a: 角色冲突与工作倦怠正相关	不成立
H1b: 角色模糊与工作倦怠正相关	成立
H1C: 角色超载与工作倦怠正相关	成立
H2: 一线员工工作倦怠与越轨行为正相关	成立
H2a: 情绪衰竭与越轨行为正相关	成立
H2b: 去人格化与越轨行为正相关	不成立
H2C: 成就感低落与越轨行为正相关	不成立

为了清晰表现变量间的关系，对之前的结构模型进行了调整，最后的模型如下图所示：

图主要反映了角色压力、工作倦怠、越轨行为之间的关系。



[图 2]修正后模型

III.结论

1. 研究结论

通过实证分析，本次研究可以得出结论如下：

第一，服务型企业一线员工的角色压力与越轨行为之间呈现出的是显著的正相关关系，此种结论和文献结论保持一致。

第二，角色模糊与角色超载对情绪衰竭具有显著正相关作用。对于一线服务员工来说，平时在工作中遇到形形色色的顾客，不同类型的顾客对服务本身的要求差异较大，再加上一线员工工作强度较大，员工在应对自身的各种角色的同时，会产生较大的角色压力。长此以往员工在工作中的心情保持很低沉的状态，产生情绪衰竭的情况。

第三，情绪衰竭对员工越轨行为呈现显著正相关关系。由于角色压力的情况下，一线员工情绪低沉所导致情绪衰竭，长此以往员工情绪得不到发泄与调节，势必会影响工作，进而产生有意破坏公司规章制度、迟到、与同事关系破裂等员工的越轨行为的出现。

2. 相关建议

如今服务型组织的有序经营和成功益利越来越依赖于一线服务员工的服务质量，根据边界管理理论，这些一线服务员工可以被视为企业内部执行（领导者要求、命令等）和外部配合（顾客活动等）的跨边界工作者，他们在与上级、同事和顾客的交互

中同时扮演着多重角色，且这些角色都共有不同的规范和期望，同时角色过多可能会导致员工的处理工作不及时，这就会导致一线员工角色压力过大等情况的发生。

在这种背景下，本次研究结论对于缓解这种消极角色压力、更好地管理服务业一线服务型员工、进一步通过服务接触管理来提高服务交互质量以及服务组织的竞争能力具有一定的启示和借鉴意义，具体而言，可以从减少消极角色压力出现的可能性，重视并缓解工作倦怠和越轨行为带来的负面影响、从多角度调节消极情绪和行为反应以下几方面着手：

第一，对顾客接触型员工切忌多头管理，应通过适度授权减少角色冲突出现的可能性。在企业架构的金字塔中，一线服务员工往往处于最底层，扮演着命令执行者的角色。这就意味着如果对他们进行多头管理，多位管理者都可以对他们发布命令，这样他们是很容易产生角色冲突的。具体应对方法包括：及时给员工提供其工作特征、工作复杂程度、工作环境等有效信息，帮助他们了解完成任务所需要的心理，分析及行为策略，并针对他们如何更好的控制这些因素给予一些指导，赋予员工一定的心理授权和行为授权，使他们在处理顾客问题时具有较大的自主性，从而减少角色冲突出现的可能性。

第二，应该对一线新员工进行全面培训管理，一线员工因为地位较低，企业管理者想当然的认为工作简单，不用对其进行相应配套全面的培训，减少企业的培训成本。但是长此以往，一线员工并不明确清楚自己的岗位职责是哪些，需要因工作疏忽而承

担哪些责任。一线员工的角色模糊主要原因，是因为公司对其没有明确的指导和说明，导致员工对自己的工作职责不清楚，无法针对性的根据工作职责分配自己的时间。具体应对方法包括：健全企业针对一线员工的培训，明确其职位规范，与所承担的责任，举办优秀员工经验分享会，让更多的一线服务员工向优秀看齐，掌握更加快速有效的工作方法，减少工作中的角色压力。

第三，重视并努力缓解员工由于角色压力所带来的工作倦怠、越轨行为等负面影响。服务业一线员工在日常工作中经常面临角色冲突、角色模糊、角色超载等情况，当他们处于角色压力之中难以妥善应付或自我调整时，很容易由于时间、精力、情绪等资源的快速消耗而引起工作倦怠，继而导致越轨行为。服务型企业应该重视并且及时采取适当的措施来缓解员工的消极反应。具体来说，可以通过实施员工援助计划（Employee Assistance Program,简称 EAP）来增加员工工作的组织支持，如为其提供充足的人力资源，营造更好的工作环境，使其享受工作体验，来增强情绪自控和管理能力，减少其心理或生理资源的损耗，从而缓解其工作倦怠；通过重视员工的工作投入和努力、体谅员工的工作困难，采纳员工合理建议，激发员工的工作热情，从而减轻越轨行为。

第四，从内、外干预两个角度去调节角色冲突引起的消极情绪和行为反应。对于服务业顾客一线员工而言，他们的工作倦怠、越轨行为都是个体与环境因素共同作用的结果，因此对其干预措施可以基于个体与环境的匹配，分为内部（个人资源）和外

部（工作资源）干预。具体来说，内部干预可以影响个体的认知过程、情感过程、动机性努力以及行为选择，如基于对员工情绪的更多关注，通过相关培训（如组织文化和组织规范建设培训）使员工学会正确运用情绪劳动策略，进而提升其自我效能感，改变其归因方式，提升其抗压能力，实现其服务能力升级；外部干预可以改善组织情境及其所处的人际网络，提供更多资源和情感支持，如基于关系机制在中国情境下的强适用性，建立更高质量的领导成员交换关系，减少工作要求给员工带来的不确定性和无助感，提升其角色认知水平，并在组织工作中承担更多责任、表现出更多积极角色内和角色外行为。内外部干预双管齐下，有助于员工实现高自我价值的高角色绩效，产生心理满足感，巩固并加强角色认同感，从而成功调节角色冲突引起的消极情绪和行为反应。

3. 局限及展望

因为个人的相应资源是有限的，所以本篇进行探究时仍旧有部分问题存在：第一，本次实证研究采用问卷调查法进行数据收集，可能会导致研究结果在一定程度上受到个体的认知一致性或社会期望的影响。而且本文采用的是主观报告法（self-report），被试者做出选择的准确性容易受到情景记忆和语法记忆的影响；

第二，在问卷调研中，根据以往的研究文献，考虑本文所涉及到的变量都是一线员工自身心理与行为反应，采用了被试对象自我评价式的问卷调查和数据收集。在测量以及数据处理过程中，虽然针对不同变量进行了基于统计学的处理，且通过匿名测

量的方式减少员工答卷时候的顾虑，但是这无法完全避免自评法带来的误差测量。

第三，本次研究范围主要集中于天津地区，这可能导致本次研究结论的代表性受限。因此，为验证本次研究所得结论的准确性和普适性，乃至是否具有跨文化一致性，未来调研样本还应该扩大至不同地区，覆盖更多大中小微餐饮服务企业服务型一线员工，来确保研究结论的准确性。

A Study of the relationship between role pressure and deviant behavior for the employees in the front line —A case of catering industry

Tian Lai

Graduate School of Sehan University

(Directed by Professor Wei Fuxiang)

(Abstract)

1. Background of topic selection

China began its reform and opening up in 1978. Domestic reform and opening to the outside world have changed the original economic pattern, and the introduction of market competition mode has accelerated the rapid development of economy. As China entered the era of service economy, more service enterprises in the fierce market competition has realised that because of the invisibility, inseparability, perishable and unstorage features of service production and consumption, customer perceived service quality to a great extent comes from the customer real feelings. Therefore, in order to obtain long-term and differentiated competitive advantages, the service industry with high degree of contact

should not only attract and retain external customers to obtain revenue, but also pay attention to the attitude and behavior of front-line employees inside the enterprise. At present, the working pressure of employees has become a common phenomenon worldwide. As the international Labour organization (1994) notes: "the world is becoming a tense world". Work stress can make people anxious, irritable and even life-threatening.

As for the provision of products or services to customers for the service-oriented enterprises, and the frontline service employees in the enterprise and direct delivery of products or services, , frontline employees become the key of service-oriented enterprise core competitive power, as the Sears "employees - the customer - profit" chain model show that: the employee's attitude determines the customer impression, customer impression brought benefits for the organization. In China, enterprises like haidilao have successfully gained unique competitive advantages through the good service of front-line employees. It can be seen that more service innovation is not from senior managers, but from front-line service staff. Therefore, the front-line employees of service-oriented enterprises are the key linkage connecting customers and enterprises, and their service process and results directly determine the quality of service and the success or failure of enterprise operation. Therefore, service enterprises are feeling more and more pressure, and problems such as job burnout of front-line service employees caused by the pressure of employees' roles are becoming more

and more popular. This not only threatens the physical and mental health of front-line service employees, but also brings great harm to the future development of enterprises. Therefore, the relationship between the professional role pressure of front-line employees and job burnout has begun to receive extensive attention in the industry. Based on this background, this paper studies the relationship among role pressure, job burnout and deviant behavior of front-line employees in the catering industry.

2. Research contents

Based on the idea of proposing problems, analyzing problems and solving problems, the paper arranges the contents as follows:

The introduction. The introduction mainly describes the research background, research significance, research methods and research framework of this study.

Firstly, the relationship between work-family conflict and family-work conflict and employee life satisfaction is analyzed, which lays a theoretical foundation for the empirical research model and research hypothesis of this study. Secondly, research model and research hypothesis are proposed, and questionnaire survey and data collection are conducted for employees of the case company. Finally, data analysis and hypothesis verification are carried out. SPSS software is mainly used to analyze the data and test whether the hypothesis is established.

The conclusion and Suggestions of this study are presented, and the shortcomings and future research directions of this study are put forward.

3. Theoretical basis

Based on the resource conservation theory and the jd-r model, this paper explores the relationship between role pressure and deviant behavior through job burnout.

(1) resource conservation theory

Hobfoll put forward the theory of resource conservation in 1989, which believed that people often tried to acquire valuable resources and wanted to preserve them permanently, and some of them were acquired through hard efforts. However, this is only an ideal state, people are likely to lose some resources in a certain situation. When people are about to lose these valuable resources for themselves, they will feel anxious inside, and this kind of restless psychology will make people feel helpless and even desperate. These psychological changes are all manifestations of job burnout.

(2) work requirements - resource model

Job requirements-resource theory (JD-R) was developed by Demerouti from job requirements-control model. He believed that individuals would face different job characteristics and environments in organizations, and different job characteristics would have different changes. In JD-R model, work resources and work requirements are

considered as two major components of work characteristics. Work requirements refer to the requirements that must be completed by employees in the work, such as physical and psychological aspects, which can only be completed by continuous efforts, generally including emotional aspects, workload, role pressure, etc. Work resources are considered to be related to work and physical, social or organizational resources, generally including social support, individual autonomy, organizational performance feedback and other resources.

(3) equity theory

Blau put forward the fairness theory of job burnout in 1964. Equity theory is a kind of relationship of equivalent exchange, which exists not only in market transactions, but also in work. Horizontally speaking, individuals will compare themselves with their colleagues. If the contribution of individuals is similar to that of their colleagues, but the return they receive is not as much as that of their colleagues, they will feel unfair. Vertically speaking, employees will compare their previous and previous efforts with their returns. If their efforts are the same or even more than the original, but their returns are less than the original, this will also lead to the imbalance of employees' individual psychology, which will lead to job burnout.

(4) match - mismatch theory

Leiter and Maslach put forward a matching mismatch theory in 2001, which believes

that when the individual employees themselves do not match the work, job burnout will occur. To be specific, the theory refers to that: when the work puts forward certain requirements to employees, such as workload and time limit, if the individual can accept and complete the work within the specified time with high quality, it indicates that the matching degree between the individual and the work is relatively high. However, if the work requirements are beyond the capacity of the individual, for example, in a given period of time, the employee cannot complete a certain amount of work, or the work does not meet the requirements, which indicates that the match between the individual and the work is not high, which is easy to lead to the phenomenon of job burnout.

(5) attribution theory

Attribution theory starting from Moore extension for the work of Maslach burnout theory, attribution theory is that the main reason for the individual job burnout, is due to the individual under the influence of environment factors, and by the attitude to the behavior of a series of reaction, the similar resource conservation theory, the main factors of individuals to make this a series of reactions is interpersonal and role ambiguity and role conflict and so on.

(6) concept of role pressure

Role stress is often understood as job stress, but these two concepts are closely related but not the same. As a kind of emotion-oriented pressure, role pressure can be regarded as

the core variable of occupational pressure, and the main reason for its transference is that individuals need to play several roles and identities in organizations, thus affecting the perception of subjective emotions.

(7) dimension of role pressure

In the early 1970s, scholar Rizzo divided role pressure into two dimensions, role ambiguity and role conflict. Later, Baroudi came to the same conclusion. Since the mid-1980s, a number of scholars have proposed three-dimensional concepts, such as Kahn, Peiro, zhang jianwei, wang xin, etc., who studied the work pressure caused by role imbalance from the perspective of psychological counseling and divided it into role conflict, role ambiguity and role load.

(8) antecedent variables and outcome variables of role pressure

① antecedent variables of role pressure

Jackson et al. (1985) and he bo (2014) both believe that in order to understand the impact of individual role pressure in an organization on the organization and others in the organization, it is necessary to fully understand what the antecedent variables are that affect individual role pressure in the organization. Many researchers divide the antecedent variables of role stress into individual factors, organizational factors and social factors.

② outcome variables of role stress

After summarizing the research results of domestic and foreign scholars, it is concluded that the main outcome variables of role pressure are job burnout, job satisfaction, life satisfaction, organizational commitment, resignation intention, etc.

(9) concept of job burnout

Freudenberger (1974) first put forward the word "burnout", and defined it in detail and rich. He points out that burnout is a state of emotional exhaustion that typically occurs mainly in the workplace. Due to the influence of work itself or the surrounding environment, too much demand on the personal ability and resources of employees will make individuals feel emotional exhaustion, exhaustion, and then produce job burnout.

(10) antecedent variables and outcome variables of job burnout

①antecedent variable of job burnout

The antecedent variables of job burnout are generally divided into three categories: individual characteristic variables (including age, gender, personality traits, etc.), organizational characteristic variables (including organizational support and organizational fairness, etc.), and job characteristic variables (including job stress and job characteristics, etc.).

②outcome variables of job burnout

Cordes and Dougherty (1993) pointed out that when individual employees were lack of

interest in the current work and had to complete the corresponding work, they would get bored, leading to a decline in work performance. That is to say, job burnout will affect employees' job performance to some extent. Li yongxin (2005) believes that the higher the degree of individual employees' job burnout, the stronger the turnover tendency will be. According to the literature review, the outcome variables of job burnout mainly include job satisfaction, job performance and turnover intention.

(11) the concept of employee deviant behavior

At present, most scholars agree with the definition proposed by Robinson and Bennett (1995), that is, the behavior that members in an organization intentionally violate or fight against the norms of the organization against other members or the organization itself, thus causing serious damage to the interests of other members in the organization or even the whole organization.

(12) structural dimensions of employees' deviant behaviors

From the existing studies, the structural dimensions of employee deviant behavior can be divided into the following three types:

① four-factor structural dimension: according to the results of multi-dimensional scale analysis, Robinson and Bennett (1995) divided employees' deviant behavior into four dimensions based on one dimension of organization and one dimension of severity and one

dimension of severity. Productive deviant behavior refers to the behavior of employees with negative influence in the production work, such as being late, leaving early, deliberately slowing down the work speed, extending their rest time, and wasting the enterprise's working resources. Second, property type deviant behavior. Property type deviant behavior is more serious, which involves damaging the interests of the enterprise, such as stealing company finance, damaging organizational equipment, deducting commissions, etc.; The third is the personal violation deviant behavior, refers to the individual endangers the physical and mental health and personal safety of other members of the organization of all kinds of behavior. Fourth, political deviant behavior, refers to the personal damage to the organization's internal work environment and working atmosphere and other bad behavior, such as spreading rumors, reprimanding colleagues, destructive competition;

② three-factor structural dimension: Hunt (1996) clearly defined three kinds of employee deviant behaviors, including theft, misbehavior, alcoholism and drug abuse, when he studied the work behaviors of employees. Under the background of Chinese traditional culture, scholar liu shanren (2004) divided three types of employee deviant behaviors according to the different objects of behavior, namely, property deviant behaviors, production deviant behaviors and interpersonal deviant behaviors

③ two-factor structure dimension: based on Robinson and Bennett's four-factor

structure dimension, Aquino et al. (1998) simplified it into two categories, namely deviant behavior at the organizational level and deviant behavior at the interpersonal level. Subsequently, Robinson and Bennett (2000) reorganized and classified the previously proposed employee deviance into organizational deviance, that is, deviance that harms the interests of the organization, such as absenteeism, late arrival, early departure, stealing from xing wei, and abuse of organizational resources. The other is interpersonal deviance, which refers to the behavior of damaging the interests of other members in the organization, including insults and personal attacks

4. Main research conclusions

Through empirical analysis, this study draws the following conclusions:

First, there is a significant positive correlation between the role pressure of front-line employees in service-oriented enterprises and their deviant behaviors, which is consistent with the conclusions in literature.

Secondly, role ambiguity and role overload have significant positive correlation with emotional exhaustion. For front-line service employees, they encounter all kinds of customers in their daily work, and different types of customers have different requirements on the service itself. In addition, front-line employees have higher work intensity, so they will face greater role pressure when dealing with their various roles. In the long run,

employees keep a low mood at work, resulting in emotional exhaustion.

Thirdly, emotional exhaustion has a significant positive correlation with deviant behavior. Under the situation of role pressure, the low mood of front-line employees will lead to emotional exhaustion. In the long run, if the emotions of front-line employees are not released and adjusted, it is bound to affect the work, which will lead to deviant behaviors of employees, such as intentionally breaking company rules and regulations, being late, and breaking relationships with colleagues.

5. Future prospects

Because the corresponding resources of individuals are limited, there are still some problems in this paper: first, the empirical research adopts questionnaire survey to collect data, which may lead to the research results being affected by individual cognitive consistency or social expectation to some extent. Moreover, this paper adopts the self-report method, and the accuracy of the subjects' choices is easily affected by episodic memory and grammatical memory.

Secondly, in the questionnaire survey, according to the previous research literature, considering that the variables involved in this paper are all the psychological and behavioral responses of front-line employees, which are often not directly observed or perceived by the supervisors or colleagues, the self-report scale is adopted for data collection. In the process

of measurement and data processing, although the measurement of different variables in time, space, psychology and method is adopted to separate and reduce the concerns of employees when they answer the paper through anonymous measurement, it cannot completely avoid the error measurement caused by self-assessment.

Third, the scope of this study is mainly concentrated in Tianjin, which may limit the representativeness of the conclusions of this study. Therefore, in order to verify the accuracy and universality of the conclusions of this study, and even whether the conclusions are cross-cultural, the future research samples should be expanded to different regions to cover more service-oriented front-line employees of large, medium, small and micro service enterprises, so as to ensure the accuracy of the research conclusions.

Key words: Role Pressure; Job Burnout; Deviant Behavior; Front-line Employees

参考文献

- [1] Heskett J L, Jones T O, Loveman G W, Sasser E W, Schlesinger L A. Putting the service-profit chain to work[J]. Harvard Business Review, 1994, 72(2): 164–170.
- [2] Mehrabian A, Russell J A. An approach to environmental psychology[M]. MIT, 1980.
- [3] Yoo J, Arnold T J. Frontline Employee Customer-Oriented Attitude in the Presence of Job Demands and Resources: The Influence Upon Deep and Surface Acting[J]. Journal of Service Research, 2016, 19(1): 102-117.
- [4] Kahn R L, Wolfe D M, Quinn R P, Rosenthal R A. Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity [M]. New York: Wiley, 1964.
- [5] 姚波, 孙晓琳. 员工角色压力研究评述[J]. 西安财经学院学报, 2007, 20(2): 56-59.
- [6] 刘秋颖, 苏彦捷. 个体工作压力源中的角色冲突与其人格的关系[J]. 西南大学学报(社会科学版), 2005, 31(5):17-22.
- [7] 顾盼. 上下级沟通、角色压力与知识共享及工作满意度研究[D]. 浙江大学, 2007.
- [8] Desivilya H S, Eizen D. Conflict management in work teams: the role of social self-efficacy and group identification. International Journal of Conflict Management, 2005, 16(2): 298-302.
- [9] Schepers J J L, Nijssen E J, Heijden G A H V D. Innovation in the front-line: Exploring

- the relationship between role conflict, ideas for improvement, and employee service performance[J]. *International Journal of Research in Marketing*, 2016, 33(4): 797-817.
- [10] 张燕, 陈维政. 员工工作场所偏离行为的形成原因和控制策略[J]. *经济管理*, 2008(11): 71-73.
- [11] Belias D, Koustelios A, Sdrolas L, Aspridis G. Job Satisfaction, Role Conflict and Autonomy of employees in the Greek Banking Organization[J]. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2015, 175: 324-333.
- [12] Morrison E W, Milliken F J. Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world[J]. *Academy of Management Review*, 2000, 25(4): 706-725.
- [13] 何妍. 工作压力与工作绩效: 工作倦怠的中介作用[J]. *商场现代化*, 2013(13): 90-92.
- [14] Gorji M. The Effect of Job Burnout Dimension on Employees' Performance[J]. *International Journal of Social Science and Humanity*, 2011, 1(4): 243-246.
- [15] 贾丹. 一线服务员工的倦怠与离职: 角色内冲突还是角色间冲突?[J]. *企业经济*, 2013, (9): 59-62.
- [16] Bandura A. Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change[J]. *Psychological Review*, 1977, 1(4): 139-161.
- [17] Schwarzer R, Bäßler J, Kwiatek P, Schröder K, Zhang J X. The Assessment of

- Optimistic Self-beliefs: Comparison of the German, Spanish, and Chinese Versions of the General Self - efficacy Scale[J]. *Applied Psychology*, 1997, 46(1): 69-88.
- [18] Li Zhou, Liu Yong, Luo Danling. The Mediating Role of Job Burnout in the Relationship between Role Conflict and Job Performance: An Empirical Research of Hotel Frontline Service Employees in China[J]. *Journal of Applied Physics*, 2014, 6(3): 88-95.
- [19] 孙曼. 白领工作者角色压力、工作倦怠与组织承诺的关系研究[D]. 同济大学, 2006.
- [20] 张辉, 牛振邦. 乐观对饭店一线服务员工角色压力的影响: 未来取向应对的中介作用[J]. *北京第二外国语学院学报*, 2014, 36(3): 44-54.
- [21] 郑建君. 基层公务员角色压力、工作倦怠与生活满意度的关系——基于 Bootstrap 方法的中介模型检验[J]. *江西师范大学学报(哲学社会科学版)*, 2016, 49(5): 51-58.
- [22] 林美珍, 凌茜. 员工角色压力对工作满意感的影响: 组织氛围的调节效应[J]. *中国人力资源开发*, 2016(2): 6-16.
- [23] Hartline M D, Ferrell O C. The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation[J]. *Journal of Marketing*, 1996, 60(4): 52-70.
- [24] Kozlowski S W J, Klein K J. A multilevel approach to theory and research in organizations: Contextual, temporal, and emergent processes.[C]K Klein & S Kozlowski, *Multilevel Theory, Research, & Methods in Organizations: Foundations, Extensions, & New Directions*. 2000:3-90.

- [25] Kirkman B L, Rosen B. Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment[J]. *Academy of Management Journal*, 1999, 42(1):58-74.
- [26] Brown S P, Peterson R A. Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects[J]. *Journal of Marketing Research*, 1993, 30(February):pages. 63-77.
- [27] Murphy K R. *Honesty in the workplace*. Belmont, CA: Brooks/Cole,1993.
- [28] Harper V L. Intuitive psychologist or intuitive lawyer? Alternative models of the attribution process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1990, 39: 767~772.
- [29] Warchol G. *Workplace Violence, 1992-1996*, Bureau of Justice Statistics Special Report. US Department of Justice, 1998.
- [30] Bennett R J, Robinson S L. The development of a measure of workplace deviance.*Journal of Applied Psychology*,2000, 85: 349~360.
- [31] Robinson S L, Bennett R J. *Workplace Deviance: Its Definition, Its Manifestations, And Its Causes*. *Research on Negotiation in Organizations*, 1997, 6: 3-27.
- [32] J.Mitchell Miller , Richard A. Wright, & David Dannels. Is Deviance “Dead”? The Decline of a Sociological Research Specialization.*The American Sociologist* , 2001 , Fall: 43-59.
- [33] 陈建安, 张建文.以信任修复计划提升员工敬业度[J].*中国人力资源开发*, 2010 (1):

26- 29.

- [34] Whitener E M, Brodt S E, Korsgaard M A, et al. Managers as Initiators of Trust: An Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior [J]. *Academy of Management Review*, 1998, 23(3) : 513-530.
- [35] 蔡翔, 程发新. 组织内部纵向信任影响因素研究的若干命题[J]. *预测*, 2006, 25 (5) : 28-34.
- [36] Gillespie N, Dietz G. Trust Repair after An Organization- level Failure[J]. *Academy of Management Review*, 2009, 34 (1) : 127-145.
- [37] 曾贱吉, 胡培, 蒋玉石. 企业员工组织信任影响因素的实证研究[J]. *技术经济与管理研究*, 2011(8) : 66-69.
- [38] Smircich L, Morgan G. Leadership: The Management of Meaning[J]. *Journal of Applied Behavioral Science*, 1982, 18(3) : 257-273.
- [39] Dickson M W, Smith D B, Grojean M W, et al. An Organizational Climate Regarding Ethics: The Outcome of Leader Values and the Practices that Reflect Them [J]. *Leadership Quarterly*, 2001, 12(2) : 197-217.
- [40] Perrone V, Zaheer A, McEvily B. Free to Be Trusted? Organizational Constraints on Trust in Boundary Spanners [J]. *Organization Science*, 2003, 14(4) : 422-439.
- [41] Probst G , Raisch S. Organizational Crisis: The Logic of Failure[J]. *Academy of*

- Management Executive, 2005, 19 (1) : 90-105.
- [42] Mayer RC , Davis J H. The Effect of the Performance Appraisal System on Trust for Management: A Field Quasi — experiment[J].Journal of Applied Psychology , 1999 , 84(1) : 123-136.
- [43] Ring P S , Van de Ven A H.Structuring Cooperative Relationships between Organizations[J].Strategic Management Journal, 1992, 13(7) : 483- 498.
- [44] McKnight D H , Cummings L L , Chervany N L.Initial Trust Formation in New Organizational Relationships [J].Academy of Management Review , 1998 , 23(3) : 473-490.
- [45] 赵曙明.中国企业的人力资源管理: 全球视野与本土经验 [M] .北京: 北京师范大学出版社, 2011.

附录

调查问卷

尊敬的先生/女士：

这是一份关于餐饮行业顾客接触型员工（指在日常工作中经常与顾客打交道、解决顾客问题的员工）角色压力对越轨行为影响的学术研究，请您就日常工作的实际感受或看法对本次的问卷进行填写，您对问项的回答无对错之分，且采取匿名的方式，请安心填写！谢谢！

编码	第一部分：根据下述问项，结合您实际情况作答，在相应选项空格打“√”。 1代表非常不同意，2代表不同意，3代表不确定，4代表同意，5代表非常同意。	非 常 不 同 意	不 同 意	不 确 定	同 意	非 常 同 意
A1	我不是很清楚我的工作责任					
A2	我的工作没有明确的目标和计划					
A3	我不太明确自己在岗位上拥有多大的权力					
A4	工作时我不能把时间分配得很恰当					
A5	我不太清楚顾客对我有怎样的期望					
A6	上级没有对我的工作做出明确的指示					
B1	我常常接到两个（或两个以上）领导的相互冲突的工作要求					
B2	有时为了完成一项工作，我需要违背公司的某些政策或规则					
B3	我没有足够的资源（如：工作设施、电脑等设备、人员、办公场所等方面）来满足工作需要					
B4	我常常缺乏足够的人手去完成工作任务					
B5	我时常被要求做一些不是很必要的事情					
B6	在不同情况下，我必须以不同的方式来处理同一类事情					
B7	公司的政策或规则有相互矛盾的情形					
C1	有时候，在下班时间，我还得继续我的工作					
C2	不重要的会议花去我太多时间，以致损失了许多工作的时间					
C3	有时我同时负责多项工作					
C4	我一天的工作就是多的做不完					

C5	我觉得我无法挪出时间来休假					
C6	我的工作似乎越来越复杂					
C7	上级对我的工作有些要求是不合理的					
C8	上级本身赋予我的工作有时太难或太复杂					
C9	我缺乏足够的培训或经验来恰当的完成我的工作					
C10	上级对我的期望超出我的能力					
编码	第二部分：根据下述问项，结合您实际情况作答，在相应选项空格打“√”。 1代表非常不同意，2代表不同意，3代表不确定，4代表同意，5代表非常同意。	非 常 不 同 意	不 同 意	不 确 定	同 意	非 常 同 意
D1	工作让我感觉身心俱惫					
D2	下班的时候我感觉精疲力竭					
D3	早晨起床不得不去面对一天的工作时，我感觉非常累					
D4	整天工作对我来说确实压力很大					
D5	工作让我有快要崩溃的感觉					
E1	自从开始干这份工作，我对工作越来越不感兴趣					
E2	我对工作不像以前那样热心了					
E3	我怀疑自己所做工作的意义					
E4	我对自己的工作是否有贡献越来越不关心					
F1	我能有效解决工作中出现的问题					
F2	我觉得我在为公司做有用的贡献					
F3	在我看来，我擅长自己的工作					
F4	每次完成工作任务，我都感觉很高兴					
F5	我完成了很多有价值的工作					
F6	我自信自己能有效完成各项工作					
编码	第三部分：根据下述问项，结合您实际情况作答，在相应选项空格打“√”。 1代表非常不同意，2代表不同意，3代表不确定，4代表同意，5代表非常同意。	非 常 不 同 意	不 同 意	不 确 定	同 意	非 常 同 意
G1	工作中我有时会取笑他人					
G2	在工作中我有时对其他员工说伤害他人的话					
G3	工作中我有时拉帮结派，存在身份歧视					
G4	在工作中我有时诅咒他人					

G5	我有时与他人争权夺利					
G6	在工作中我有时粗鲁待人					
G7	在工作中我有时当众羞辱他人					
G8	未经许可我有时候从工作中谋取私利					
G9	我有时在工作时间闲聊、处理个人事务，（例：打私人电话、外出办事等）					
G10	我有时伪造收据，超额报销					
G11	我有时超时休息（例如，没有生病却致电请假）					
G12	我有时未经许可故意迟到、早退、旷工					
G13	我有时故意破坏工作环境					
G14	我有时不服从上级的指示					
G15	我有时故意拖沓工作					
G16	我有时对公司领导和同事的事情说三道四，散播谣言					
G17	我有时在工作时间使用违禁药品或饮酒					
G18	我有时对本职工作应付或推给别人做					
G19	我有时故意拖延工作、加班					
编码	第四部分：根据下述问题，结合您实际情况作答，在相应选项空格打“√”。 1代表非常不同意，2代表不同意，3代表不确定，4代表同意，5代表非常同意。	非 常 不 同 意	不 同 意	不 确 定	同 意	非 常 同 意
H1	公司对于我的价值与目标很看重					
H2	在我出现问题之时能够寻求公司的帮助，并获取帮助					
H3	公司愿意奉献它自己去帮助我在工作中实现我的最大能力					
H4	公司真的很关心我的幸福					
H5	即便我做的再好，也无法获取到公司的关注与重视					
H6	我对于各方面的工作满意度，公司皆十分看重					
H7	公司对我缺乏关心					
H8	公司对我的意见十分重视					
H9	我的工作成就能够让公司感到自豪					
I1	我通常期盼工作中不确定的事情会有最好的结果					
I2	如果某件事情会出错，即使我明智地工作，它也会出错					
I3	我对自己的工作总是能看到光明的一面					
I4	我对工作未来会发生什么是乐观的					
I5	工作中的一些事情从来没有像我希望的那样发展					
I6	我总相信“黑暗的背后就是光明，不用悲观”。					

第四部分：基本信息部分

- 1.性别：A.男 B.女
- 2.婚姻：A.已婚 B.未婚
- 3.年龄：A.25以下 B.25-30岁 C.31-35岁 D.36-40岁 E.41-50岁 F.50岁以上
- 4.最高学历：A.高中以下 B.高中/中专 C.大专 D.本科及以上
- 5.工作年限：A.1年以下 B.1-3年 C.4-6年 D.7-9年 E.10年以上
- 6.岗位：如果您正在餐饮行业工作，那么您的工作岗位是：
 - A.前台/收银员
 - B.服务员
 - C.领班
 - D.大堂经理
 - E.门店店长
 - F.其他

问卷结束，非常感谢您的帮助！

致谢

在论文写作过程中，非常感谢指导老师韦福祥教授，他温文尔雅、风度翩翩，既有学者的儒雅，又有诗人的浪漫，既有师长的严厉，又有慈父般的温情，感谢他在我产生各种问题时提出的宝贵意见和建议，感谢他在论文材料的收集和整理时认真负责的支持和指导，在此衷心感谢我的导师，感谢您在我论文写作的过程中所提供的帮助与鼓励。

此外，还要衷心的感谢班主任阮路泉老师，以及关心和帮助过我的朋友们、同学们，衷心感谢学校以及学院所有老师给我提供了良好的学习环境！学海无涯，我一定会在今后的学习生活中不断的努力、不断的进取！

当然，我还要深深感谢我的父母和家人，感谢父母给予我健康的身体，教诲我仁爱、积极、上进，让我终身受益；感谢夫人和孩子给予我的大力支持，让我可以心无旁骛的做好工作、安排好学习。是他们多年来无私的爱和关心，支持和鼓励着我走过人生一段又一段重要的历程，使我得以顺利完成世翰大学情报专业的学业。

最后，特别感谢各位评审专家在百忙中抽出时间对论文进行了细致的评阅和指导，对评审与答辩专家的辛勤劳动表示深深的敬意！

感谢这段学习生活中遇到的每一个人，生命因你而精彩！谢谢！