

学校编码: 10384

学 号: 17920101150781



分类号_____密级_____

UDC_____

廈門大學

碩 士 學 位 論 文

永安烟草分公司员工

心理资本与工作绩效关系的实证研究

An Empirical Study of the Yong'an tobacco branch employees'
psychological capital and job performance

李 莹

指导教师姓名: 程文文 副教授

专业名称: 工商管理(MBA)

论文提交日期: 2013 年 月

论文答辩时间: 2013 年 月

学位授予日期: 2013 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2013 年 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为()课题(组)的研究成果，获得()课题(组)经费或实验室的资助，在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

摘要

本文在对国内外相关研究分析和总结的基础上，提出了烟草员工心理资本和工作绩效关系的研究模型。通过对永安烟草员工的调查，获得了心理资本和工作绩效现状的第一手资料。应用 SPSS20 统计分析软件对问卷的信度和效度进行了检验，对调查数据分析得出以下结论：

1、烟草员工积极心理资本总体较好，员工工作绩效整体较高，各维度的均分都在中等偏上水平。

2、在不同性别、年龄、学历、职位状况、工作年限和部门中，员工的心理资本和工作绩效的在某些维度上存在显著差异。

3、员工心理资本整体及其四个维度与员工工作绩效整体及其两个维度都是显著正相关，并且心理资本整体比心理资本的各维度与员工绩效的整体及两个维度的相关性更高。

4、心理资本的四个维度对任务绩效具有显著的正向影响，心理资本中的自我效能、韧性和乐观这三个维度对关系绩效具有显著的正向影响，希望对关系绩效的影响不显著。

这表明，烟草员工的心理资本在很大程度上会影响到工作绩效的高低，并对员工工作绩效的提高起着积极的推动作用。因此，烟草行业应该重视员工心理资本的开发，培养员工积极的心理资本，提高工作绩效。员工“心理资本增值计划”

(PCA) 需要科学系统的规划，笔者在对调查结果进行分析的基础上提出了相关的建议。

关键词：心理资本；工作绩效；实证研究；烟草行业

ABSTRACT

In this thesis, a research model of the relationship between psychological capital and job performance of tobacco employees was proposed, on the base of analysis and summary of related research internal and overseas. The first-hand data of the present condition of psychological capital and job performance was obtained by the questionnaire investigation in tobacco employees. The reliability and validity of the questionnaire result was tested by the SPSS20 statistical analysis software, then the survey data was analyzed and the following conclusions were drawn:

1. In general, tobacco employees' positive psychological capital and the overall job performance are good. The average scores of each dimension are above the average of all.

2. Some dimensions of psychological capital and job performance among different gender, age, education, job status, tenure of service and departments are significant differences.

3. The entirety of employees' psychological capital and its four dimensions are positive correlated with the entirety of job performance and its two dimensions.

4. The four dimensions of psychological capital have a significant positive impact on task performance. In the four dimensions of psychological capital, self-efficacy, resilience and optimism have significant positive impacts on contextual performance, while hope has not.

This suggests that, tobacco employees' psychological capital will affect job performance in great degree, and plays a positive role in improve job performance.

Therefore, tobacco industry should pay attention to the development of employees' psychological capital, training staff positive psychological capital, and improve their job performance. Employees' Psychological Capital Appreciation plan (PCA) requires systemic and scientific planning. The author, on the base of the analysis of the survey results, makes relevant proposals.

Keywords: Psychological capital, Job performance, Empirical research, Tobacco industry

目 录

第一章 绪论	1
第一节 选题背景与研究目的	1
第二节 本文研究的方法与结构	6
第二章 员工心理资本与工作绩效关系的理论基础	9
第一节 心理资本概述	9
第二节 工作绩效概述	13
第三节 心理资本与员工绩效关系的相关研究	16
第三章 实证研究设计	18
第一节 研究变量的界定	18
第二节 研究假设	19
第三节 研究模型	19
第四节 问卷设计和发放回收说明	20
第四章 实证分析	23
第一节 样本描述	23
第二节 工作绩效问卷的信度和效度检验	25
第三节 数据分析	29
第四节 统计分析结果的讨论	41
第五章 烟草行业心理资本开发的建议	44
第六章 结论与展望	50
参考文献	52
附录	56
致谢	60

CONTENTS

Chapter 1 Introduction	1
Section 1 Background and Research Purposes	1
Section 2 Research Method and Structure of this Thesis	6
Chapter 2 The theoretical basis of relationship between psychological capital and job performance	9
Section 1 Overview of Psychological Capital	9
Section 2 Overview of Job Performance	13
Section 3 Review of the Relationship between Psychological Capital and Job Performance	16
Chapter 3 Design of Empirical Research	18
Section 1 The definition of Research Variables	18
Section 2 Hypothesis	19
Section 3 Research Model	19
Section 4 Instructions of Questionnaire Design, Distribution and Recycling	20
Chapter 4 Empirical Analysis	23
Section 1 Sample Description	23
Section 2 Reliability and Validity Testing of Questionnaire	25
Section 3 Data Analysis	29
Section 4 Discussion	41
Chapter 5 Suggestions of the Tobacco Industry Psychological Capital Development	44
Chapter 6 Conclusion and Outlook	50

References52

Appendix56

Acknowledgements60

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学博硕士学位论文摘要库

第一章 绪论

第一节 选题背景与研究目的

一、烟草行业现状分析

我国烟草行业是一个国家垄断下的拥有行政执法权的特殊行业，具有国有独资、政策调控、地方保护、高额利润四大特性。建立的“统一领导、垂直管理、专卖专营”的烟草专卖制度及管理体制为烟草行业的发展奠定了坚实的基础，实行的是“两块牌子，一套人马”的管理模式，集行政管理与企业经营于一体，既有行政执法权（称为烟草专卖局），又有企业性质（称为烟草公司）。我国是烟草消费和生产的大国，2012 年全行业实现工商税利 8649.39 亿元，同比增加 1179.63 亿元，增长 15.79%。上缴国家财政 7166.62 亿元，同比增加 1165.44 亿元，增长 19.42%^[1]。为我国经济的持续稳定增长做出了突出的贡献，有力地支持着各项社会公共事业的建设。

1. 外部压力

随着国家改革开放的不断深入，2001 年 11 月，我国正式加入 WTO。2003 年 11 月 10 日，我国签署了《烟草控制框架公约》，烟草作为一个危害健康的产品，控制烟草是大势所趋。虽然国家对烟草行业仍然实行专卖制度，但随着经济全球化进程的加快、宏观经济下行压力加大、外部环境复杂多变，控烟的呼声也越来越高，烟草行业备受争议。如针对备受争议的“烟草院士”一事，2013 年 2 月 1 日，中国工程院副院长、院士增选政策委员会主任旭日干表示：“今后，中国工程院院士增选不再受理烟草科技领域的候选人的提名或推荐”^[2]。同时，各种媒体都在不断争吵是否要保留烟草专卖制度，烟草行业预期国家烟草专卖制度不可能提供长久的保护和支持，长期处于垄断地位的烟草行业深感自己面临的外部压力和挑战越来越大。需要烟草行业的员工能够通过一些方法来使自己具备更高的综合素质和能力从而适应外部的变化，创造更佳的工作绩效来保证行业的可持续发展。

2. 内部改革

为了积极应对入世后的挑战，近年来，烟草行业不断深化体制、机制改革。2013年中国烟草专卖局姜成康局长在工作报告中强调：“行业保持持续健康发展，关键在于改革，要继续保持行业持续健康发展，关键还在于改革。深化行业改革，涉及利益调整的难度将进一步增大。因此，要按照中央提出的以更大的政治勇气和智慧，坚定不移加以推进，着力解决制约行业发展的体制机制障碍，促进行业持续健康发展。深化用工分配制度改革，进一步规范分配行为。加强经营管理者薪酬管理，加强对工资发放水平和福利费支出的控制；规范劳务派遣和职工内退行为，建立良好的用工分配秩序。”^[1]内部改革成为了烟草行业健康发展的基础，现阶段，烟草行业大力开展人事用工分配制度改革：即按照国家局“分类管理、科学设岗、明确职责、严格考核、落实报酬”的总体改革思路，以“定岗定责定员定薪”为主要内容。它是烟草行业适应行业发展的一项重要战略举措。但是，用工分配制度改革既是改革，不可能达到人人满意，部分员工出现了各种与行业改革相关的心理问题，极大地影响了员工的工作积极性，以及企业的整体绩效。

笔者之前的一篇论文《注重心理疏导，构建和谐烟草》的问卷调查结果表明烟草行业员工的心理状况整体良好，但依然存在很多小问题和部门员工之间的心理问题的差异，现在将部分与本文研究相关的调查结果进行引用分析。

调查采用的是国内外广泛使用的（心理）症状自评量表《Symptom Checklist 90 (SCL-90)》，调查躯体化、强迫症状、人际关系敏感、抑郁、焦虑、敌对、恐怖、偏执、精神病性9个因子、采用5个等级进行评分（从1到5级），1=没有，2=很轻，3=中等，4=偏重，5=严重，总分为90个项目的得分之和。

如表1，与全国常模^[3]比较，烟草员工的9个因子都和全国常模没有显著差异，其中的强迫症状、人际关系敏感、抑郁、焦虑、敌对、偏执6个因子均低于常模，躯体化、恐怖、精神病性3个因子略高于常模，说明永安市烟草专卖局（分公司）（以下称永安烟草）员工整体的心理状况良好。

表1 烟草员工《症状自评量表》得分与全国常模的比较

因子	烟草员工 (M±SD) (N=57)	检出率 (因子分>1 的百分率)	全国常模 (M±SD) (N=1388)	烟草员工与 全国常模相比 (t)
躯体化	1.39±0.65	0.325	1.37+0.48	0.26
强迫症状	1.56±0.71	0.454	1.62+0.58	-0.72
人际关系敏感	1.47±0.68	0.392	1.65+0.61	-1.82
抑郁	1.49±0.76	0.374	1.5+0.59	-0.24
焦虑	1.37±0.67	0.288	1.39+0.43	-0.32
敌对	1.44±0.64	0.371	1.46+0.55	-0.34
恐怖	1.27±0.56	0.223	1.23+0.41	0.28
偏执	1.39±0.62	0.333	1.43+0.57	-0.38
精神病性	1.33±0.57	0.279	1.29+0.42	0.37

资料来源：李莹，注重心理疏导，构建和谐烟草[J]，福建烟草杂志，2008^[4]

烟草行业长期以来，一直重视人力资源的发展。但是笔者认为仅仅找到了行业发展所需要的人才是不够的，员工在工作和生活方面压力大，心理层面的潜在冲突日益显现，包括工作倦怠感等心理问题不断产生，影响了员工成长及其工作绩效的提高，乃至烟草的稳定发展。2013年姜成康局长在工作报告中强调：“切实加强和改进思想政治工作，更加注重人文关怀和心理疏导，培育自尊自信、积极向上、理性平和心态，努力形成勤勉敬业、团结和谐良好风气。”^[1]如何使烟草行业在用工分配制度改革过程中做到和谐、稳定发展，行业要运用创新的途径和方法去开发和管理现有的人力资源，关心员工最关心的问题，帮助他们拥有良好的健康身心和积极的心理状态，才能使员工产生积极的工作态度和行为，从而提高员工的工作效率和工作绩效，使行业拥有独特的人力资源方面的竞争优势，实现烟草行业可持续的健康发展。

3. 烟草行业工作绩效现状

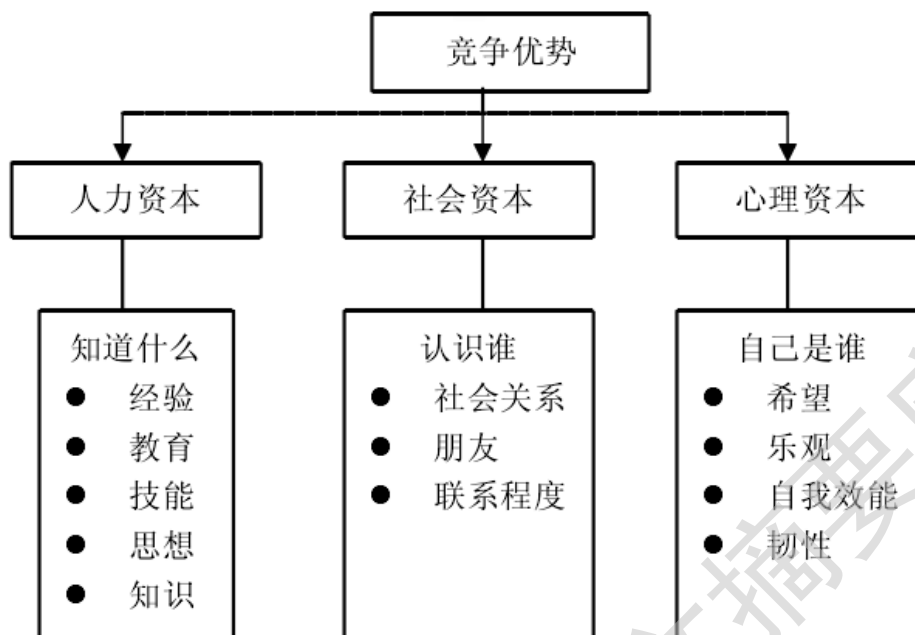
工作倦怠感是导致现今多数企业面临的员工工作绩效下降问题的原因之一，烟草行业的特性决定了烟草员工也较易产生工作倦怠感。由于烟草行业是垄断行业，长期生活在政策的保护伞下，经济效益较好，企业不必考虑经营效益的好坏，部分员工的工作积极性与主动性有待提高。绩效考核是绩效管理体系中一个重要环节，在众多企业中，员工工作绩效是可以考察的数量化标准，如产量、合格率、市场份额等一些“硬指标”。而烟草行业中员工的任务绩效较其他行业而言在绩效管理中所占比例比较低。在工作内容上，虽然每年都会有新的项目，但是相对

于工作的总体，变化和创新的工作只占很小的比例，特别在需要进行重复性劳动的岗位，如财务、办公室等后勤支持部门，长期重复的工作使得员工很容易产生倦怠感，导致工作绩效下降。

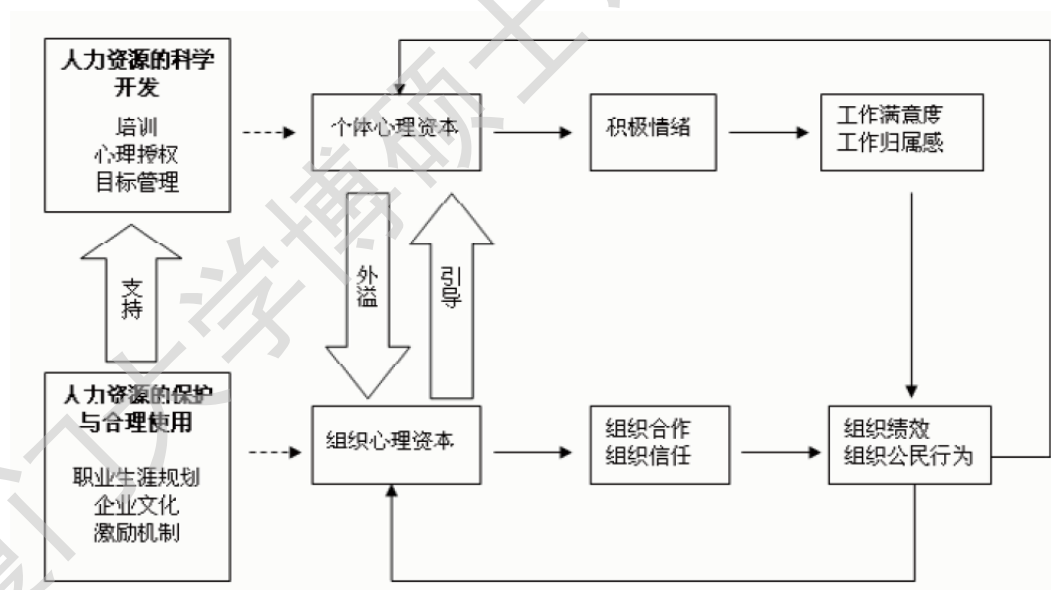
烟草行业的绩效考核，是近年来人力资源管理的重要内容，开始采用绩效合约对员工进行考评，但在绩效管理方面依旧存在许多问题，对现代绩效管理理念、方法和技术的理解不深。首先是对员工的考核内容不够全面：主要集中在思想品德和工作业绩上，还未有个人业务能力、工作态度及适应性等方面的考察；其次是控制绩效考核实施过程不到位：考评的方式是员工自我评价，部门主管对员工进行评价，分管领导对部门总体绩效进行评价，还未形成真正现代管理意义上的绩效考评小组。由于考核过程缺乏监督，考核容易出现依个人好恶、私人关系而不是依据员工的工作业绩来打分，领导的意见、偶然事件的影响，在员工的绩效考核中起着相当大的作用。同时，这种面对面的考评形式，在中国这种大环境下，几乎没有人会当面去评价他人的不是。这样使得考核结果有严重的主观性，很难保证考核结果的公正性；最后，只看重考核结果，运用绩效结果不合理：员工只认为考核的目的是为了进行绩效打分，打分的目的是为了发放奖金。同时在绩效计划、绩效反馈等阶段的沟通机制不健全，考核结果都不公布、绩效结果与薪资挂钩比例小，无法达到通过考核来改善员工绩效、提高员工工作积极性的目的。这就需要有针对性地建立人性化的绩效考核体系，同时配以完善的激励的机制来提高员工的绩效。

二、心理资本的作用

2004年，Luthans等人以积极心理学和积极组织行为学为基础，在对经济资本、人力资本和社会资本进行对比分析后，首次提出了以个体“积极心理力量”为核心的“积极心理资本”的概念，自此心理资本便开始引起人们的研究兴趣^[5]。员工的心理资本是一种状态类的个体特征，它强调个体内在的积极力量和优秀品质，是促进个体成长和发展的关键心理资源。当前，心理资本不同于人力资本与社会资本，它超出了人力资本和社会资本之上，并能够通过有针对性的投入和开发而使个体获得竞争优势。如图1和图2，如果人力资本是企业发展的基础，那么心理资本则能创造出充满活力的企业，使企业保持持续的市场竞争优势。



资料来源：蒋建武，赵曙明. 心理资本与战略人力资源管理[J]. 经济管理, 2007 [6]



资料来源：陈素红. 员工心理资本视角下的企业人力资源发展研究[J]. 中国商贸, 2012 [7]

每个人的心理就如同一个容器，消极情绪越积越多，就需要疏导，同时积极情绪能够抵制消极情绪带来的不良心理状况。如对未来充满希望的员工通常都有明确的工作目标，并为之努力；具有坚韧品质的员工更能接受挑战，坚定不移地为目标奋斗；乐观的员工拥有积极情感和乐观的心态，能够积极地解决工作中的

问题。员工表现出的积极的心理资本将决定员工的工作态度和履职行为，促进员工自我成长，快乐的生活，努力的工作。根据路桑斯教授的研究：积极心理资本是一种能使企业获得竞争优势的资源，他的分组实验与效用分析也同样证明，心理资本的增加能给企业带来效益优势。比如，保守地计算，心理资本增加 2%，每年就可能给公司带来 1,000 多万美金的收入。^[8]这就表明，员工的积极心理资本可以帮助员工在压力和挑战面前保持良好的心态并能积极主动地应对企业内部变革和外界环境的变化，员工心理资本的开发已逐渐成为企业人力资源管理的一个新的领域和企业新的优势来源，并给企业带来无形的巨大价值。越来越多的企业管理者深刻的意识到：员工心理资本的开发、培育、管理及利用，对于在激烈竞争的现代社会环境下是非常重要的。但是现在烟草行业对于员工心理资本的关注度还不够高，对于员工心理资本的开发与利用就更没有任何调查数据和研究了。因此，烟草行业必须面对的实际问题就是：如何引导员工培养积极的心理资本，通过各种手段获取、开发和利用员工的心理资本，改变现在行业员工的工作倦怠感，提高行业员工的工作绩效，实现整个行业的可持续、健康发展。所以笔者希望能够为未来行业研究和烟草员工心理资本的开发做一个前期的调研。

第二节 本文研究的方法与结构

一、本文研究的方法

本文首先在阅读国内外前人的相关文献基础上，对心理资本、工作绩效，以及心理资本和工作绩效两者相关研究进行了总结，从而为本文的研究设计提供了理论依据。在确定了心理资本和员工工作绩效各结构维度的基础上，紧密联系烟草行业的管理实践、员工心理现状等实际情况，提出了本文的研究框架和研究假设。

以永安烟草员工为样本，通过对调查问卷结果进行科学的定量、定性分析，全面了解和分析烟草行业员工的积极心理资本的现状和员工当前的工作绩效状况。进一步深入探讨心理资本与员工绩效两者之间的关系，分析二者是否存在相关性，并针对心理资本四个维度及其整体，分析出对烟草员工工作绩效整体及两个维度有显著影响的维度。同时为未来行业开发员工的心理资本，提高行业员工的工作绩效，为烟草行业人力资源管理的实践提供借鉴和参考。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库