

学校编码: 10384
学号: 17620061151336

分类号_____密级_____
UDC_____

廈門大學

碩 士 学 位 论 文

销售人员工作压力与工作绩效关系研究
Research on the Relationship between Job Stress and Job
Performance of Salesmen

罗丽玲

指导教师姓名: 程文文 副教授

专业名称: 企 业 管 理

论文提交日期: 2009 年 4 月

论文答辩时间: 2009 年 月

学位授予日期: 2009 年 月

答辩委员会主席: _____
评 阅 人: _____

2009 年 4 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

厦门大学博硕士学位论文摘要库

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

工作压力是影响销售人员工作绩效的重要因素。本文以各行业的销售人员为研究对象,选取确定销售人员 5 种主要工作压力源,以工作绩效为压力反应变量,并引入组织支持感作为对工作压力与工作压力反应因素即工作绩效之间的调节变量,研究工作压力和工作绩效之间的相互关系以及组织支持感对两者关系的调节作用。

作为整个研究的基础,文章首先对以往的相关研究进行回顾和总结,指出了以往研究所取得的进展和存在的不足,提出工作压力对销售人员工作绩效影响的研究框架和研究假设,并根据研究模型和假设设计调研方案,进行量表设计和调查。

在构建模型的基础上,文章分两阶段展开研究:

(1) 访谈分析。通过对销售人员进行访谈,大致总结出能体现销售人员工作压力、组织支持感等工作情境变量的题目,为下文工作压力量表的设计和修正奠定基础。

(2) 实证研究。设计量表,对各行各业不同层次销售人员进行调查。根据研究模型和研究假设,运用 SPSS15.0 统计软件对问卷进行项目分析、因子分析、信度分析、独立样本 T 检验、单因素方差分析、相关分析和回归分析等研究,对研究假设进行验证。本文主要得出了以下结论:

第一,销售人员工作压力具有良性和劣性两种属性。其中,良性压力由工作本身的压力一个因子构成;劣性压力由角色认知和人际关系压力、组织运行机制和领导风格压力、工作背景和氛围的压力以及自身能力和素质不适应的压力四个因子构成。

第二,组织支持感对良性工作压力具有促进作用;对劣性工作压力具有减弱作用。通过增强组织支持感可以改善销售人员的压力感知。

第三,组织支持感对工作压力与工作绩效的作用机制具有调节作用。组织支持感在劣性工作压力与工作绩效之间发挥了缓冲作用。

关键词: 工作压力; 组织支持感; 工作绩效

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstract

Job stress is an important factor that affects the job performance of salesman. By taking salesmen from all walks of life as the research object, five main sources of job stressors are selected, with the job performance as the response variable, and the perceived organizational support as the moderator variable between Job stress and job performance, the purpose of this study is to analyze the relationship between work stress and job performance as well as the moderating effect of perceived organizational support by empirical research method.

As the basis of this research, this paper firstly reviews and summarizes the previous related studies, and then points out the progresses and inadequacies of the previous researches. This paper proposes a study framework on the influence that job stress gives to the job performance of salesmen, as well as the research hypothesis. Questionnaires and investigation are carried out in accordance with the model and hypothesis.

On the construction of model, this paper describes the study in two stages:

(1) Interview and analysis. By interviewing salesmen, this paper approximately sums up the questions that embody the variables in working milieu which lay the foundation for the modification of the questionnaire.

(2) Empirical study. A questionnaire is designed and salesmen from different levels of all walks of life are surveyed. Based on the research of model and hypothesis, this paper uses SPSS15.0 as the tool to analyze the data after survey. The main statistical methods used in this part are Independent samples T-test, One-way ANOVA, Correlation Analysis and Regression Analysis in order to verify hypothesis. The main results are showed as follows:

Firstly, according to the result of statistical analysis, sources of salesmen's job stress have two attributes of advantages and disadvantages. In which, favorable stress includes just one dimension--job itself, and unfavorable stress constitutes four dimensions, i.e. role perception and interpersonal relationships, organizational operation mechanism and leadership style, working condition and atmosphere and deficiency of its own ability and quality.

Secondly, the perceived organizational support has active effect on the favorable stress and passive effect on unfavorable stress. Thus stress perception for salesmen can be improved by increasing the perceived organizational support.

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Finally, the perceived organizational support can, to some extent, moderate the relationship between the job stress and job performance. The perceived organizational support plays the role of buffer between the unfavorable stress and job performance.

Key Words: Job Stress; Perceived Organizational Support; Job Performance.

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

目 录

第一章 导论	1
第一节 选题背景	1
第二节 研究目的	2
第三节 研究方法和内容	3
第二章 文献综述	6
第一节 工作压力文献综述	6
第二节 组织支持感文献综述	19
第三节 工作绩效文献综述	24
第四节 文献综述小结	29
第三章 研究设计	31
第一节 概念界定与模型设计	31
第二节 问卷设计和发放回收说明	33
第四章 数据分析	37
第一节 数据分析方法和样本分布统计	37
第二节 问卷项目分析	40
第三节 问卷的信度、效度分析和描述性统计	41
第四节 T 检验和单因素方差分析	48
第五节 相关分析	56
第六节 回归分析	61
第七节 实证研究小结	67
第五章 数据分析结果讨论与应用	69
第一节 研究结果	69
第二节 改善销售人员压力管理的政策建议	71
第六章 研究创新、局限和进一步研究的展望	76
第一节 研究创新	76
第二节 研究局限与未来研究展望	77
[参考文献]	79
附录	83
致谢	84

厦门大学博硕士学位论文摘要库

CONTENTS

Chapter 1 Introduction	1
Section 1 Background of the Research	1
Section 2 Objective of the Research	2
Section 3 Methods and Contents of the Research	3
Chapter 2 Literature Review	6
Section 1 Reviews on Job Stress.....	6
Section 2 Reviews on Perceived Organizational Support.....	19
Section 3 Reviews on Job Performance	24
Section 4 Summary of Literature Review.....	29
Chapter 3 Research Design	31
Section 1 Variable Definition and Research Model.....	31
Section 2 Questionnaire Design and Survey Method	33
Chapter 4 Data Analysis	37
Section 1 Data Analysis Method and Sample Distribution.....	37
Section 2 Item Analysis of the Questionnaire.....	40
Section 3 Validity Test and Reliability Test	41
Section 4 T Test and One-way ANOVA.....	48
Section 5 Correlation Analysis	56
Section 6 Regression Analysis.....	61
Section 7 Summary of Data Analysis.....	67
Chapter 5 Results Discussion and Practice Suggestions	69
Section 1 Discussion on Main Results	69
Section 2 Suggestions for Job Stress Management.....	71
Chapter 6 Innovations and Limitations	76
Section 1 Innovations	76
Section 2 Limitations and Direction for Future Research	77
References	79
Appendix	83
Thanks	84

厦门大学博硕士学位论文摘要库

图表目录

图 1.1 本文研究框架	5
图 2.1 基本的框架	13
图 2.2 罗宾斯压力模型	14
图 2.3 纽斯特罗姆等人的压力理论模型	15
表 2.1 主要的工作压力源理论	16
表 2.2 工作压力经典、常用的量表一览	18
表 2.3 组织支持认知对员工行为和态度的影响	22
图 2.4 Yerkes-Dodson 法则.....	26
图 3.1 本论文研究模型	32
表 4.1 被试基本情况分布 (N=254)	39
表 4.2 工作压力问卷项目分析摘要表	41
表 4.3 组织支持感问卷项目分析摘要表	41
表 4.4 工作绩效问卷项目分析摘要表	41
表 4.5 工作压力问卷 KMO 样本测度法和巴特利特球体检验结果	42
表 4.6 工作压力问卷转轴后的成分矩阵	43
表 4.7 工作压力问卷的描述统计分析	44
表 4.8 组织支持感问卷 KMO 样本测度法和巴特利特球体检验结果	45
表 4.9 组织支持感问卷转轴后的成分矩阵	45
表 4.10 组织支持感问卷的描述统计分析	46
表 4.11 工作绩效问卷 KMO 样本测度法和巴特利特球体检验结果	46
表 4.12 工作绩效问卷转轴后的成分矩阵	47
表 4.13 工作绩效问卷的描述统计分析	48
表 4.14 性别独立样本 T 检验.....	49
表 4.15 婚姻状况独立样本 T 检验.....	50
表 4.16 学历方差因素分析与多重比较 (Scheffe)	51
表 4.17 年龄方差因素分析与多重比较 (Scheffe)	52
表 4.18 职位层次方差因素分析与多重比较 (Scheffe)	53
表 4.19 工作年限方差因素分析与多重比较 (Scheffe)	55

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