

Abstract of thesis entitled:

The Moderating Roles of Demands and Resources in Work Engagement and Job

Performance in Chinese Service Occupations

Submitted by Li Tsz Wai Gloria

for the degree of Master of Philosophy in Industrial-Organizational Psychology

at The Chinese University of Hong Kong in July 2009

Abstract

This study examined a moderated-mediation model with job demands, job and personal resources as antecedents and work engagement as a mediator in predicting job performance among 246 Chinese service workers. The first purpose of the present study is to expand the Job Demands Resource (JD-R) model by including personal resources as conceptualized by optimism, core self-evaluation, and emotional competence. Along with job demands and job resources, their main effects on work engagement were examined. Moreover, we also advanced the JD-R model by investigating moderation effects among demands and resources. Specifically, either job or personal resources could serve as buffers to mitigate the negative effects of job demands on work engagement. Under low demands, job and personal resources had to co-exist to boost work engagement. Finally, the mediating role of engagement in job performance was examined. Results found that (a) job demands and job resources enhanced work engagement; (b) both job and personal resources significantly enhanced the positive relationship between job demands and work engagement; and (c) engagement fully mediated their main and moderated effects on job performance. Theoretical and practical implications as well as limitations and future directions were discussed.

摘要

本研究探討工作需求，工作及個人資源作為前因，工作投入為中間角色，對246位中國服務性從業人員的工作表現的影響。鑒於過去有關工作需求—資源模型(Job Demands-Resources Model; JD-R)的文獻著墨於工作資源對工作投入的激發積極性機制(motivational process)，而個人資源的角色則未有深入探討。本研究的第一個目的是擴充JD-R模型—樂觀、核心自我評估及情緒能力作為個人資源，加上工作需求及工作資源對工作投入的主要影響。另外，本研究亦對它們的調節變量影響作出探討。具體來說，當員工面對高工作需求時，工作或個人資源是一個減輕需求為工作投入帶來負面作用的緩衝。在工作需求低時，工作及個人資源需同時出現以推動工作投入。最後，工作投入是預測員工工作表現的重要中間角色。結果顯示工作需求及工作資源與工作投入有正向的關係，而工作及個人資源能增進需求對工作投入的正面影響，員工的投入感也完全預測其工作表現。最後，本文亦討論了這研究對理論發展的貢獻、對機構的實際啟示、研究的不足之處及未來研究方向。

Self-translated measurement items

Job demands

1. 我的工作需要我刻苦地工作
2. 我沒有面對過量的工作
3. 我有足夠時間去完成工作
4. 在我的工作裏，我需處理不同崗位的同事給予的相互衝突的工作
5. 我的工作需要高度地集中精神
6. 在工作時，我常會受到滋擾
7. 這是一份繁忙的工作
8. 我的工作需要我服務別人

Job resources

Training

1. 上司會詢問我關於訓練活動的意見
2. 學習能幫助我克服工作上的障礙
3. 公司的訓練是具實用性的
4. 公司提供的訓練是足夠的

Autonomy

1. 我有自主權去選擇履行什麼工作
2. 我有自主權去選擇要履行的工作次序
3. 我有自主權去選擇要履行的工作的開始及結束時間

Supervisory support

1. 我的上司關心員工的福利
2. 我的上司會聆聽我的意見
3. 我的上司幫助員工把工作完成
4. 我的上司會把員工組織得井然有序以促進員工間的合作

Coworker support

1. 我的同事能夠勝任他們的本職工作
2. 我可以從我的同事裏感受到關懷

3. 我的同事是友善的
4. 我的同事對我感興趣

Personal resources

Optimism

1. 在不明朗時，我通常期盼最好的
2. 放輕鬆對我來說是件易事
3. 糟糕的事情總會發生在我身上
4. 我經常對我的前途感到樂觀
5. 我十分享受與朋友一起
6. 對我來說，保持忙碌是重要的
7. 我不會預期事情會如我所想地發生
8. 我不容易感到心煩意亂
9. 就算有美好的事情發生在我身上，我也不會依賴它
10. 總而言之，我預期發生在我身上的好事情會多於壞事情

Core self-evaluation

1. 我有信心在我的生命中取得成功
2. 有時候我會感到憂鬱
3. 只要我嘗試，我就會成功
4. 當我遇到失敗時，有時候會感到自己毫無價值
5. 我有能力成功地完成工作
6. 我有時候覺得在工作上欠缺控制權
7. 整體上，我對自己感到滿意
8. 我對自己的才能充滿懷疑
9. 我能夠控制生活上發生的事
10. 我覺得我不能控制事業上的成敗
11. 我有能力去應付大部份的問題
12. 有時候我覺得發生的事情很糟並且毫無希望

Emotional competence

1. 只要看到別人的臉部表情，我就可以猜出他們正在經歷的情緒
2. 我是一個理智的人，我鮮有感情用事作決定
3. 我有豐富的詞彙去形容我的情感
4. 我不太會處理我的怒氣
5. 當我所認識的人心情不好，我能夠幫助他/她很快冷靜下來和讓他/她感覺好一點
6. 我能了解到別人所傳達的身體語言
7. 當要作決定的時候，我會憑感覺去判斷那個決定的對錯與否
8. 我能夠容易地寫出很多表達情緒 (例如: 快樂或難過) 的同義詞
9. 我能夠處理重大壓力的狀況，同時不會感到太緊張
10. 我知道怎樣去影響及改善別人的情緒
11. 我能夠憑對方的臉部表情而得悉他/她正在說謊
12. 我是一個理智的人，不喜歡依靠情緒作決定
13. 我有足够的詞彙去形容大部份的情緒，包括簡單及複雜的情感
14. 我能夠處理大部份令人難過(例如: 不安或困擾) 的問題
15. 當別人難過或生氣的時候，我不太會讓他們感覺舒服點
16. 我對別人的感受的看法往往都是錯的
17. 我所擁有關於形容“感覺”的詞彙很可能比大部份人都要好
18. 我知道如何在困難或重大壓力下保持冷靜
19. 我是那種當別人遇到困難需要幫助時會找的人

Work engagement

Vigor

1. 在工作中，我感到自己迸發出能量
2. 工作時，我感到自己強大並且充滿活力
3. 早上一起床，我就想要去工作
4. 我可以一次連續工作很長時間
5. 工作時，即使感到精神疲勞，我也能夠很快地恢復

6. 在工作中，即使事情進展不順利，我也總能夠鍥而不捨

Dedication

1. 我覺得我所從事的工作目的明確，並且很有意義
2. 我對工作富有熱情
3. 工作激發了我的靈感
4. 我為自己所從事的工作感到自豪
5. 對我來說，我的工作是具有挑戰性的

Absorption

1. 當我工作時，時間總是過得飛快
2. 當我工作時，我忘記了周圍的一切事情
3. 當工作緊張的時候，我會感到快樂
4. 我沉浸於我的工作當中
5. 我在工作時會達到忘我的境界
6. 我感覺到自己離不開工作

Job performance

Empathy

1. 我能了解各顧客的特定需要
2. 我能夠將心比己地接待顧客
3. 我能迎合每位顧客

Excellent job performance

1. 我的卓越服務能帶給顧客驚喜
2. 我為顧客做得比慣常多的服務
3. 我所提供的優秀服務很難在別的機構找到