

转换型领导对服务型企业员工的组织认同和创新行为的影响研究

黄宁, 李金叶

广州南方学院 公共管理学院, 广东 广州 510970

DOI: 10.61369/SSSD.2025180012

摘 要 : 近年来, 我国服务业发展将延续稳中向上的基本态势, 对服务型企业提出了更高的要求。本研究探讨了转换型领导如何影响服务型企业员工创新行为, 研究表明: 1. 转换型领导与服务型企业员工创新行为正相关。2. 转换型领导与服务型企业员工的组织认同正相关。3. 组织认同与服务型企业员工创新行为正相关。4. 组织认同在转换型领导和服务型企业员工创新行为的关系中起中介作用。

关 键 词 : 转换型领导; 组织认同; 创新行为; 服务型企业

Research on the Impact of Transformational Leadership on Employees' Organizational Identification and Innovative Behavior in Service-Oriented Enterprises

Huang Ning, Li Jinye

School of Public Administration, Nanfang College Guangzhou, Guangzhou, Guangdong 510970

Abstract : In recent years, China's service industry has continued to maintain a steady upward trajectory, placing higher demands on service-oriented enterprises. This study investigates how transformational leadership influences employees' innovative behavior in service enterprises. The findings show that: Transformational leadership is positively associated with employees' innovative behavior in service-oriented enterprises; Transformational leadership is positively associated with employees' organizational identification; Organizational identification is positively associated with employees' innovative behavior; Organizational identification plays a mediating role in the relationship between transformational leadership and employees' innovative behavior in service-oriented enterprises.

Keywords : transformational leadership; organizational identification; innovative behavior; service-oriented enterprises

在中国经济新常态下, 随着供给侧结构性改革的进一步深化, 我国服务业发展将延续稳中向上的基本态势。在创新驱动发展战略的深入贯彻与服务市场日趋激烈的竞争背景下, 我国服务业的创新活力与水平不断攀升, 展现出蓬勃的发展态势。企业家对创新更加重视, 越来越多的服务型企业重视创新并积极投入创新活动中。

Burns 首次提出了转换型领导的概念, 他着重指出领导者在推动组织变革中的核心地位。具体而言, 转换型领导通过自身的理念和道德标准, 成功地激发了员工的工作积极性, 进而实现了与员工共同成长的目标^[1]。转换型领导可通过组织情绪能力的中介作用对员工创新行为产生影响^[2], 对创新企业绩效有着显著的正向影响^[3], 并且转换型领导更能优化领导与员工之间相互影响的关系, 也是新创企业获取高水平绩效的关键^[4]。本研究进一步探讨了服务型企业中转换型领导、组织认同与员工创新行为之间的关系。

一、理论回顾与研究假设

(一) 转换型领导与服务型企业员工创新行为关系假设

基于社会交换理论^[5], 当员工感受到组织的支持和尊重, 并与领导建立了良好的社会交换关系时, 员工能够从领导那里获得更多资源, 进而更加积极努力地回报组织。转换型领导在平时的工作生活中关心员工的相关权益, 通过激励性鼓舞激发员工树立更高的自我期望值, 更能优化领导与员工之间相互影响的关系, 在

这种情境下, 领导者可以帮助员工转变理念, 在工作中传输创新行为是被认可和接纳的信念^[4], 从而鼓励创新行为。基于以上分析, 提出假设:

假设1: 服务型企业转换型领导与员工创新行为正相关。

(二) 转换型领导与组织认同关系假设

积极的领导特质能够增强员工的组织认同感, 而这种认同感又能进一步推动员工产生对组织有益的行为^[6]。转换型领导会特别关注员工在工作 and 情感方面的个性化需求, 帮助员工克服来

自认知、动机和能力等方面的阻力，从而得到员工的认同感，员工工作更加积极。基于社会认同理论^[7]，转换型领导的一些特点和行为，能让员工觉得他们很靠谱，心里有底气并能得到支持，转换型领导通过关心员工在工作和情感中的需求，满足员工的期望，这些提高了员工的组织认同感^[8]。基于以上分析，提出第二个假设：

假设2：转换型领导与服务型企业员工的组织认同正相关。

（三）组织认同与服务型企业员工创新行为关系假设

组织认同在提升员工对组织的支持力度方面扮演着重要角色，它有助于员工更加积极地站在企业的视角去考虑和行动。研究表明，那些特别认同自己所在组织的员工，在工作时更愿意表达自己的想法，也更会用新奇的点子来帮助团队完成任务^[9]。而对于组织认同如何影响员工创新行为的研究表明，员工对组织的认同感显著地影响着他们的创新行为^[9]。基于以上分析，提出第三个假设：

假设3：组织认同与服务型企业员工创新行为正相关。

（四）组织认同的中介作用关系假设

转换型领导十分注重员工的个人成长与发展，他们努力激发员工的潜能和才智，并给予明确的指导和引领，同时，转换型领导还格外关注员工的合理诉求，并全力协助他们达成组织目标，这种领导风格不仅促进了组织内部的团结与协作，还显著增强了员工的组织认同感，进一步促进了员工之间关系的和谐与融洽^[4]。在这种积极向上的氛围中，员工的才智得到了充分的展现，创新行为也层出不穷，为组织的持续发展注入了新的活力。基于以上分析，提出第四个假设：

假设4：组织认同在转换型领导和服务型企业员工创新行为的关系中起中介作用。

二、研究方法

（一）研究样本与数据收集

本研究的调研样本为华南地区的一家商业服务型企业YQ公司，在职人数165人。本研究采用电子问卷调查的形式，于2023年12月6日~12月16日，共发放问卷165份，回收问卷143份，有效问卷122份，问卷回收率为86.67%，其中有效样本回收率为85.31%。

在122个样本中，男性占比43.4%，女性占比56.6%。从年龄分布来看，25岁及以下占比58.2%；26~35岁占比36.9%；36~45岁和46岁及以上的员工各占2.5%。从教育程度来看，初中及以下学历的占比9%，高中（包括职高）学历的占比42.6%，专科学历的占比24.6%，本科学历的占比20.5%，研究生及以上学历的占比3.3%。从工作年限来看，1年以内占比27.9%，1~2年占比20.5%，3~5年占比24.6%，5年以上占比27%。

（二）变量选取与测量工具

测量内容主要包括了转换型领导、组织认同、服务型企业员工创新行为以及控制变量。问卷除控制变量外，均运用李克特五点计分法来衡量各个题目。

1. 转换型领导：基于梅强等^[2]开发的量表，涵盖四个测项——理念影响、精神鼓舞、个别关怀、才智激发，并根据本研究的特点，简化为九个题目。

2. 组织认同量表：采用 Mael and Ashforth^[10] 开发的组织认同量表，由六个题目构成。

3. 员工创新行为量表：采用 Janssen 等^[11] 开发的测量量表，从提出新想法、寻求支持以及付诸实践三个阶段出发，一共九个问题。

4. 控制变量：本研究选择性别、年龄、教育程度、工作年限作为控制变量。

三、数据分析与研究结果

（一）测量工具信度与效度

本研究采用 SPSS26.0 软件进行数据分析。在进行假设检验前，先对各测量工具信度进行检验。检验结果表明，转换型领导量表的 Cronbach' s α 信度系数为 0.945，组织认同量表 Cronbach' s α 信度系数为 0.943，员工创新行为量表 Cronbach' s α 信度系数为 0.959，各量表均具有较好信度。效度检验方面，本研究通过 KMO 和巴特利特的球形度、Kaiser 的正交旋转法对量表的效度进行检验，各变量量表的 KMO 值分别为转换型领导 0.912、组织认同 0.899 和员工创新行为 0.936，均大于 0.8，表明各量表均具有较好的效度。

（二）各变量的相关性分析

如表 1 所示，转换型领导与服务型企业员工创新行为的皮尔逊相关系数为 $0.681 > 0$ ($P < 0.01$)，说明这两者的关系为显著的正向相关，假设 H1 得到初步支持；组织认同与转换型领导的皮尔逊相关系数为 $0.782 > 0$ ($P < 0.01$)，说明这两者的关系为显著的正向相关，假设 H2 得到初步支持；组织认同和员工创新行为的皮尔逊相关系数为 $0.720 > 0$ ($P < 0.01$)，说明这两者的关系为显著的正向相关，假设 H3 得到初步支持。根据上述的相关性分析结果与理论预期相一致，为研究假设提供了初步的支持。

表 1 变量的相关性分析结果

变量	转换型领导	组织认同	员工创新行为
转换型领导	1		
组织认同	0.782**	1	
员工创新行为	0.681**	0.720**	1
注：***P < 0.001，**P < 0.01，*P < 0.05			

（三）层级回归分析

为进一步深入探索变量间的关联，借助层次回归分析的方法，验证转换型领导与服务型企业员工的组织认同和创新行为的关系，并对组织认同的中介作用进行验证。

1. 转换型领导与服务型企业员工创新行为的层次回归检验

为了检验假设 H1，本研究建立模型 1 和模型 2。模型 1 主要看控制变量如何影响员工的创新行为。然后，在模型 1 的基础上，加入变量转换型领导，形成了模型 2，来分析转换型领导对员工创新行为是否有影响。根据结果，模型 2 的 F 值为 21.708，显示模

型非常显著。此外，模型4的R²值为0.483，明显高于模型1的R²值。同时转换型领导的回归系数达到 $\beta=0.068$ ，且P值小于0.001，这意味着转换型领导与员工创新行为之间存在显著的正相关关系。也就是转换型领导在提升员工创新行为方面发挥着积极的作用。回归结果如表2所示，假设H1得证。

表2 转换型领导与员工创新行为的回归分析结果

因变量		员工创新行为			
		模型1		模型2	
		β	t	β	t
控制变量	性别	-0.050	-0.527	-0.009	-0.125
	年龄	0.049	0.437	0.152	1.864
	教育程度	0.013	0.136	0.069	1.003
	工作年限	-0.131	-1.157	-0.104	-1.261
自变量	转换型领导	/	/	0.068***	10.280
R ²		0.013		0.483	
调整后的 R ²		0.013		0.471	
F		0.379		21.708***	
注：***P < 0.001，**P < 0.01，*P < 0.05					

2. 转换型领导与服务型企业员工组织认同的层次回归分析

为了检验假设H2，本研究建立了模型3和模型4。模型3考虑了性别、年龄等基础因素与组织认同的关系。而在模型4中，进一步加入了转换型领导这一因素，以探究它是否对组织认同产生影响。根据结果，模型4的F值高达37.370，显示模型非常显著。此外，模型4的R²值为0.590，明显高于模型3的R²值。同时转换型领导的回归系数达到 $\beta=0.781$ ，且P值小于0.001，这意味着转换型领导与组织认同之间存在显著的正相关关系。也就是转换型领导在提升组织认同方面发挥着积极的作用。回归结果如表3所示，假设H2得证。

表3 转换型领导与组织认同的回归分析结果

因变量		组织认同			
		模型3		模型4	
		β	t	β	t
控制变量	性别	-0.068	-0.721	-0.022	-0.363
	年龄	-0.058	-0.522	0.058	0.825
	教育程度	-0.076	-0.818	-0.014	-0.233
	工作年限	-0.111	-0.986	-0.057	-1.134
自变量	转换型领导	/	/	0.781***	13.367
R ²		0.027	/	0.617	/
调整后的R ²		0.027	/	0.59	/
F		0.81	/	37.370***	/
注：***P < 0.001，**P < 0.01，*P < 0.05					

3. 组织认同与服务型企业员工创新行为的回归分析

为了检验假设H3，本研究建立了模型5和模型1。模型5包含了模型1的内容，并且加入了组织认同得变量。从数据上看，模型5的F值高达25.912，说明这个模型非常可靠。且模型5的R²值是0.515，比模型1还要高，说明模型5更能准确地描述实

际情况。同时组织认同的回归系数达到了 $\beta=0.727$ ，P值也小于0.001，这意味着组织认同与员工创新行为之间有着明显的正相关关系。说明员工对组织的认同感越强，他们在创新方面的表现就越好。回归结果如表4所示，假设H3得证。

表4 组织认同与员工创新行为的回归分析结果

因变量		员工创新行为			
		模型1		模型5	
		β	t	β	t
控制变量	性别	-0.050	-0.527	-0.001	-0.009
	年龄	0.049	0.437	0.091	1.170
	教育程度	0.013	0.136	0.068	1.043
	工作年限	-0.131	-1.157	-0.050	-0.639
自变量	组织认同	/	/	0.727***	11.244
R ²		0.013		0.528	
调整后的 R ²		0.013		0.515	
F		0.379		25.912***	
注：***P < 0.001，**P < 0.01，*P < 0.05					

4. 组织认同的中介作用检验

模型6是转换型领导和组织认同的分析结果，两者之间的标准 β 系数为0.7824（t=13.762，P=0.0000），这表示转换型领导对组织认同有显著正相关影响；模型7是转换型领导和员工创新行为的分析结果，两者之间的标准 β 系数为0.6836（t=10.1936，P=0.0000），这表示转换型领导对员工创新行为有显著正相关影响；模型8是加入了组织认同中介变量后三者的分析结果，其中可看到组织认同和员工创新行为的回归系数为0.4819（t=4.9031，P=0.0000），表示组织认同对员工创新行为有显著正相关影响，而加入了组织认同中介变量后，转换型领导和员工创新行为仍显著，标准 β 系数为0.3042（t=3.0949，P=0.0025），表示转换型领导对员工创新行为仍有显著正相关影响，如表5所示。

表5 转换型领导、组织认同与员工创新行为的回归分析结果

	模型6	模型7	模型8	
因变量	组织认同	员工创新行为	员工创新行为	
自变量	转换型领导	转换型领导	转换型领导	组织认同
β	0.7824***	0.6836***	0.3042*	0.4819***
t	13.762	10.1936	3.0949	4.9031
P	0.0000	0.0000	0.0025	0.0000
R方	0.6122	0.4641	0.5541	
F	189.3985	103.9104	73.9507	

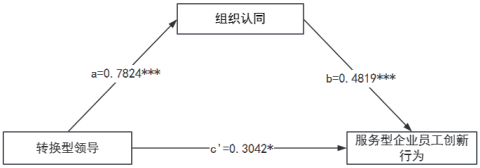
注：***P < 0.001，**P < 0.01，*P < 0.05

组织认同的中介效应分析（表6）如示，转换型领导对员工创新行为的总效应是0.684，95%置信区间为[0.550,0.816]，说明效应显著；转换型领导通过组织认同对员工创新行为发挥的间接效应为0.378），95%置信区间为[1.556,0.609]，说明间接效应显著；转换型领导对员工创新行为的直接效应为0.305，95%置信区间为[0.110, 0.501]，说明直接效应是仍显著相关的，组织认同在转换型领导和员工创新行为之间起到了部分中介的作用，图1展示

了中介效应路径图。基于以上的分析，假设 H4 得证。

表6 组织认同的中介效应分析表

效应	效应值	标准误	t	p	95% 置信区间	
					下限	上限
总效应	0.684	0.067	10.194	0.0000***	0.55	0.816
直接效应	0.305	0.987	3.0949	0.0025*	0.11	0.501
间接效应		BootSE	BootLLCI	BootULCI		
组织认同	0.378	0.119	1.556	0.609		



备注：***P < 0.001，**P < 0.01，*P < 0.05

图1 中介效应路径图

将各项问卷数据整理后，通过 SPSS26.0 数据分析进行相关数据的处理后得出以上分析与结果，本研究中所有假设检验结果如表 7 所示。

表7 研究假设检验结果

研究假设	验证结果
H1: 转换型领导与服务型企业员工创新行为正相关	支持
H2: 转换型领导与服务型企业员工的组织认同正相关	支持
H3: 组织认同与服务型企业员工创新行为正相关	支持
H4: 组织认同在转换型领导和服务型企业员工创新行为的关系中起中介作用	支持

四、管理启示

服务型企业领导者应意识到正确的领导风格对企业的重要影响并选择适当的领导方式。实证分析表明，转换型领导与服务型企业员工的创新行为呈现正相关关系。领导者应充分发挥转换型领导的优势，以自身魅力树立榜样，通过精神鼓舞和个别关怀来激励员工，并展现对下属的人文关怀。这种做法可以增强员工的自信心、荣誉感和归属感，同时，领导者还应将企业的目标愿景与员工的需求相结合，以激发员工实现更高个人价值的动力。为了更好地促进服务型企业员工的创新行为，企业还应该选拔或培养更多具备转换型领导特质的人员来担任相关领导职务。

与此同时，要推动服务创新，提升服务型企业对组织的认同感非常关键。研究表明，员工对组织的认同感不仅能直接推动他们进行创新，还像是一座桥梁，连接着转换型领导和员工的创新行为。现在，年轻人成了职场的主力军，他们在工作中不仅追求物质上的满足，更是会注重精神追求。所以这些年轻员工们对所在的企业只要有足够认可，他们也会努力地为企业做出贡献。

参考文献

- [1] Burns J M G. Leadership[M]. New York: HarperCollins Publishers LLC, 1978: 110–121.
- [2] 梅强, 童金根, 孙锐. 企业转换型领导、组织情绪能力与组织创造力——一个有调节的中介模型 [J]. 科技进步与对策, 2017, 34(18): 131–138.
- [3] 许蓝月, 董保宝. 转换型领导与新创企业绩效：一个跨层次的研究 [J]. 南方经济, 2021(08): 86–101.
- [4] Kelemen T K, Matthews S H, Zhang X, et al. When does gender diversity enhance team performance? The dual need for visionary leadership and team tenure[J]. Journal of Applied Social Psychology, 2020, 50(9): 501–511.
- [5] Homans G C. Social behavior as exchange[J]. American journal of sociology, 1958, 63(6): 597–606.
- [6] De Cremer D, Brebels L, Sedikides C. Being uncertain about what? Procedural fairness effects as a function of general uncertainty and belongingness uncertainty[J]. Journal of Experimental Social Psychology, 2008, 44(6): 1520–1525.
- [7] Bandura A, Walters R H. Social learning theory[M]. Englewood Cliffs, NJ: Prentice hall, 1977: 1–20.
- [8] Lipponen J, Bardi A, Haapamäki J. The interaction between values and organizational identification in predicting suggestion - making at work[J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2008, 81(2): 241–248.
- [9] 刘艳, 邹希, 舒心. 组织认同对员工创新行为的促进和抑制过程 [J]. 心理科学进展, 2019, 27(07): 1153–1166.
- [10] Mael F, Ashforth B E. Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification[J]. Journal of organizational Behavior, 1992, 13(2): 103–123.
- [11] Janssen O. Job demands, perceptions of effort - reward fairness and innovative work behaviour[J]. Journal of Occupational and organizational psychology, 2000, 73(3): 287–302.