

分类号 \_\_\_\_\_  
U D C \_\_\_\_\_

密级 \_\_\_\_\_  
编号 10741

**兰州财经大学**

LANZHOU UNIVERSITY OF FINANCE AND ECONOMICS

# 硕士学位论文

论文题目 酒店员工工作获得感对主动服务行为的影响研究

研究生姓名: 李健民

指导教师姓名、职称: 曲静

学科、专业名称: 旅游管理

研究方向: 旅游企业管理

提交日期: 2022年5月20日

## 独创性声明

本人声明所呈交的论文是我个人在导师指导下进行的研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除了文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果。与我一同工作的同志对本研究所做的任何贡献均已在论文中作了明确的说明并表示了谢意。

学位论文作者签名： 李健民 签字日期： 2022.5.20

导师签名： 曲群 签字日期： 2022.5.20

## 关于论文使用授权的说明

本人完全了解学校关于保留、使用学位论文的各项规定， 同意（选择“同意” / “不同意”）以下事项：

1. 学校有权保留本论文的复印件和磁盘，允许论文被查阅和借阅，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存、汇编学位论文；

2. 学校有权将本人的学位论文提交至清华大学“中国学术期刊（光盘版）电子杂志社”用于出版和编入 CNKI《中国知识资源总库》或其他同类数据库，传播本学位论文的全部或部分内容。

学位论文作者签名： 李健民 签字日期： 2022.5.20

导师签名： 曲群 签字日期： 2022.5.20

# **The influence of job acquisition on proactive service behavior of hotel employees**

**Candidate : Li Jianmin**

**Supervisor : Qu Jing**

## 摘要

随着时代的变化，顾客对服务要求逐渐多元化，提供高质量服务成为酒店可持续发展的必要条件。高质量服务的核心是主动服务行为，而员工主动服务客户行为则是在与客户短暂接触的过程中，能够提高与顾客关系强度，促使服务企业可持续发展的有效途径。本论文致力于研究酒店员工工作获得感如何激发员工主动服务行为，希望给酒店带来一定的理论支持和管理建议，进而使得酒店具有更强的竞争力。

本研究以酒店员工为研究对象，整合自我决定理论、社会认知理论、资源保存理论，以工作繁荣为中介、时间压力为调节，考察了酒店员工工作获得感与主动服务行为之间的关系。问卷调查收集采用电子问卷及线下渠道收集问卷，并分两个时间点完成，两个时间点之间间隔为一个月。基于 314 个酒店员工样本，有如下研究发现：酒店员工工作获得感对员工主动服务行为有正向影响；工作获得感对其工作繁荣有正向影响；工作繁荣的增加会对员工主动服务行为的增加有正向影响；工作繁荣中介了工作获得感与主动服务行为的正向关系；时间压力会弱化工作繁荣与员工主动服务行为之间的关系；时间压力负向调节工作繁荣在工作获得感和主动服务行为关系中的中介作用。

**关键词：**工作获得感；工作繁荣；时间压力；主动服务行为；酒店员工

## Abstract

With the change of The Times, the customer's demand for service is gradually diversified, providing high quality service is the goal that the hotel industry has always pursued. The core of high-quality service is the active service behavior, and the employee's active service customer behavior is an effective way to improve the strength of the relationship with customers and promote the sustainable development of service enterprises in the process of brief contact with customers. This project is committed to studying how hotel employees' sense of work can stimulate employees' active service behavior, hoping to bring certain theoretical support and management suggestions to hotel enterprises, so as to make hotel enterprises more competitive.

Based on the situation of hotel enterprises, this study integrates resource conservation theory, cognitive evaluation theory and social cognitive theory, takes thriving at work as the mediating and time pressure as the regulation, and investigates the relationship between hotel employees' sense of work gain and active service behavior. The questionnaire is collected by electronic questionnaire and offline channels, and is completed at two time points, with an interval of one month. Based on a sample of 314 hotel employees, the following research found that: hotel employees' sense of job acquisition has a positive impact on employees' active service behavior; The sense of work gain has a positive

impact on their thriving at work; The increase of thriving at work will have a positive impact on the increase of employees' active service behavior; Thriving at work mediates the positive relationship between sense of work gain and active service behavior; Time pressure will weaken the relationship between thriving at work and employees' active service behavior; Time pressure negatively regulates the mediating role of thriving at work in the relationship between sense of work gain and active service behavior.

**Keywords:** Sense of work gain; Thriving at work; Time pressure ;  
Active service behavior; Hotel Employees

# 目录

<b>1 绪论</b> .....	<b>1</b>
1.1. 研究背景 .....	1
1.2. 研究意义 .....	2
1.2.1. 理论意义 .....	2
1.2.2. 现实意义 .....	3
1.3. 研究内容和方法 .....	3
1.3.1. 研究内容 .....	3
1.3.2. 研究方法 .....	4
1.3.3. 技术路线 .....	6
1.3.4. 研究创新 .....	7
<b>2 国内外研究现状</b> .....	<b>8</b>
2.1.1. 工作获得感的相关研究 .....	8
2.1.2. 主动服务行为相关研究 .....	10
2.1.3. 工作繁荣的相关研究 .....	11
2.1.4. 时间压力相关研究 .....	13
2.1.5. 研究述评 .....	16
<b>3 理论基础与研究假设</b> .....	<b>18</b>
3.1. 理论基础 .....	18
3.1.1. 自我决定理论 .....	18
3.1.2. 资源保存理论 .....	18
3.1.3. 社会认知理论 .....	19
3.2. 研究假设 .....	19
3.2.1. 工作获得感与主动服务行为 .....	19
3.2.2. 工作繁荣的中介作用 .....	20
3.2.3. 时间压力的调节作用 .....	21
<b>4 研究设计</b> .....	<b>24</b>
4.1. 研究样本范围 .....	24
4.2. 研究测量工具选定 .....	24

---

4.3. 研究程序 .....	25
<b>5 数据分析与假设检验 .....</b>	<b>27</b>
5.1. 区分效度检验与共同方法偏差 .....	27
5.2. 描述性统计分析 .....	28
5.3. 假设检验 .....	28
5.3.1. 主效应与中介效应检验 .....	28
5.3.2. 时间压力的调节效应检验 .....	30
5.3.3. 被调节的中介作用检验 .....	31
<b>6 结果讨论与展望 .....</b>	<b>33</b>
6.1. 结果讨论 .....	33
6.2. 研究启示 .....	34
6.2.1. 理论启示 .....	34
6.2.2. 实践启示 .....	35
6.3. 研究不足与展望 .....	36
<b>参考文献 .....</b>	<b>38</b>
<b>附录 调查问卷 .....</b>	<b>47</b>
<b>后记 .....</b>	<b>53</b>

# 1 绪论

## 1.1.研究背景

随着时代的变化,顾客对服务要求逐渐多元化,提供高质量服务成为酒店可持续发展的必要条件。高质量服务的核心是主动服务行为(芮国强等,2020),而员工主动服务客户行为则是在与客户短暂接触的过程中,能够提高与顾客关系强度,促使服务企业可持续发展的有效途径。本研究致力于研究酒店员工工作获得感如何激发员工主动服务行为,以期酒店的服务质量及可持续发展提供有效的管理策略和理论支持。

随着新时代人民生活的日益提高和市场竞争环境的日益激烈,顾客对酒店服务的需求和内容也在逐渐增多,以往标准化、死板的、常规化的服务流程已然不能完全满足顾客的需求(Wilder et al., 2014)。在这种背景下,酒店更应该积极的去寻求改变,重视员工主动服务行为所带来的附加价值。而且随着国内整体内循环环境的日渐完善,顾客前所未有的更加注重独特个性化和感情价值,酒店对这种日益变化的客户需求很难去进行预测,难以用明确的规章制度应对所有的顾客需求。当面对多元化、波动化的顾客需求时,更大程度上需要依靠员工自发的主动的进行服务,所以说,探讨酒店员工主动服务行为的前因尤为重要。

拉布吕耶尔曾说过:“最好的满足就是给别人以满足”。自习近平总书记指出获得感在新时代的重要性以后,获得感一词逐渐走进大众视野。工作获得感作为获得感的重要部分与企业员工的生活工作质量息息相关。因为对员工来说,工作是生活的重要组成部分,也是工作获得感的来源,所有的收获都需要付出一定的劳动(熊建生等,2018)。工作获得感是指员工通过切实、具体的劳动所得产生的满足感,它强调以个体为中心的真实获得(康飞,张颖,2021)。工作获得感是一个有中国特色的概念,当前学界虽已在一些领域对其进行了探讨,在管理学领域中也多以各行业从业者为研究对象,但工作获得感和其结果变量之间的影响效果研究相对不足。

当前社会中歧视酒店业服务人员的事件频发,使得酒店员工近年来职业辱名感知严重,和顾客之间的冲突加剧(张品,2016)。流动性高、变动性大的酒店服务人员作为服务业的基层人员,不仅工作获得感相对较低,代表个体生理状

态的工作繁荣也相对较低。在目前的工作获得感研究中，对酒店服务人员的相关研究仍有欠缺。并且，通过对文献整理后发现，目前权威期刊中对工作繁荣的研究多以教师、普通企业员工为研究对象。以“酒店”为关键词的研究也相对较少，但酒店业服务人员数量庞大，员工服务质量层次不齐，若以其为研究对象，以提升其服务质量为目的，将会对广大酒店和员工产生深远影响，因此以酒店员工为研究对象，探讨工作获得感、工作繁荣和主动服务行为之间的关系是具有独特意义的。

本研究拟通过实证分析来构建合理的假设模型，并以问卷的方式获得实验数据，检验各变量之间的相互关系，给出酒店员工如何通过工作获得感提升主动服务行为的对策。

## 1.2.研究意义

### 1.2.1. 理论意义

第一，本研究厘清了酒店员工工作获得感对主动服务行为产生积极影响机制，基于自我决定理论诠释了这一过程，为该领域提供了新的研究视角，也开拓了自我决定理论的应用范围，丰富了酒店员工主动服务行为前因条件及作用机理。从目前国内的真实情况出发，以工作获得感为自变量分析对酒店员工主动服务行为的影响。不同于国外对主动服务行为的现有研究，工作获得感是近几年来我国学界的新兴热词，尚未有学者将工作获得感与员工主动服务行为联系起来。并且，现有研究中多从组织、团队、个人三个层面分别探讨对主动服务行为的影响，像个体和环境结合的综合性探讨较少。

第二，拓展了酒店员工工作获得感与主动服务行为之间关系的边界，将资源保存理论和社会认知理论与自我决定理论结合，为理解员工的主动服务行为提供更全面的理论视角为目的，将理论的结合，即员工的主动服务行为既受到员工工作繁荣状态的影响，也受到员工服务过程中时间压力的影响。开拓了主动服务行为激发的新路径，并对相关领域与服务行业在管理学和组织行为学上的结合也有着一定的建设性意义。

## 1.2.2. 现实意义

第一，从酒店的角度出发，本研究对酒店管理者理解员工产生主动性行为的作用机制具有指导意义。酒店员工作为与顾客在工作中接触最多的角色，对顾客来说，员工的服务质量就代表者企业的服务质量。管理者应当关注员工的工作获得感的管理，夯实高质量服务的基石。研究表明工作繁荣对员工主动服务行为有着重要的作用，本文研究更有利于拓宽他们对自身所从事职业的认可，进而自主的为顾客提供服务。管理层要以提高顾客消费体验为目的，以增加员工工作获得感的方式激发员工工作繁荣状态，进而使得员工主动服务行为增多。在条件允许的范围内，酒店管理者在重视提高员工工作获得感的同时，还需要对酒店员工的工作时间进行合理安排，给予恰当的服务时间更能激发酒店员工主动服务的自发性。从而为酒店员工的服务过程提供更有效的服务方向的机会，即给予员工能主动感知客户需求的心理体验，接受并采纳顾客在服务过程中潜在的合理的服务需求。最终能够为酒店员工提供主动服务的工作环境，在保证员工工作获得感的前提下激发工作繁荣状态，提高酒店员工对其职业认同的感知，进而自主的为顾客进行主动服务。

第二，从个体的角度出发，本研究有助于酒店员工注意对工作状态的保持，使自己尽量处于积极的状态。并且在感受到时间压力超出个人能力范围时主动向管理者反馈，保持自己的工作状态，最大化的发挥自己的服务主动性。另外，本研究还有给予酒店员工要通过提高工作获得感感知来认可自己的服务身份，积极乐观的对待工作的启示。

## 1.3.研究内容和方法

### 1.3.1. 研究内容

本项目共分成六章，各章内容如下。

第一章，绪论。通过研究酒店员工工作获得感等变量的相关背景引出话题；探讨项目的现实和理论意义，阐述本项目的实际可操作空间和必要性；最后罗列项目研究内容和方法，并绘制技术路线图呈现了全文实证研究的顺序。

第二章，国内外研究现状。以大量的现有文献为基础，梳理出相关变量的研究现状，撰写工作获得感、主动服务行为、工作繁荣和时间压力的相关研究综述；

在此部分进行了包括对工作获得感、主动服务行为、工作繁荣和时间压力的概念界定，而后探究研究变量的结构和相关研究并做出述评。

第三章，理论基础与研究假设。本章介绍研究理论基础，以理论为支撑，对各变量直接的逻辑关系进行分析阐述，通过对工作繁荣在工作获得感与主动服务行为间的中介效应及时间压力在工作繁荣与主动服务行为之间的调节作用的逻辑推导产生研究假设，最终确定研究的理论模型。

第四章，研究设计。先是明确了酒店员工的取样范围以及选取的原因；其次，说明了不同变量测量工具的选取依据；最后，对研究设计流程进行描述，研究运用对运用时间序列法，分两个时间点收集问卷，中间间隔为一个月，以期减少共同方法偏差和反向因果关系对实证结果的影响。

第五章，数据分析与假设检验。研究分析了效度检验的区分与共同方法偏差；以描述性统计分析为依据分析各测量变量之间的相关性；对各研究假设进行验证，检验工作获得感与主动服务行为之间的影响以及工作繁荣的中介作用、时间压力的调节作用。

第六章，结果讨论与展望。基于实证结果的数据分析结果，此章将本文研究假设结论进行归纳阐述；考虑酒店员工的职业和酒店工作环境情况，提出有助于提高酒店员工主动服务的管理启示，并针对酒店管理层和酒店员工两个角度，为他们提供激发主动服务行为的建议；最后结合项目的种种可能存在的不足对未来相关领域的研究方向开展了展望。

### 1.3.2. 研究方法

#### 1.文献分析法

阅读中国知网、CNKIS 等文献库的相关变量的权威文章，下载搜集相关变量的经典代表和前沿研究，归纳各研究变量自身现有前因后果变量的影响机制，以期以有条理的方式呈现出各研究变量的研究现状，并且分析各研究变量间可能存在的相互关系，为后续假设推理及实证分析奠定文献基础。

#### 2.问卷调查法

以学界现有成熟量表为基础，结合酒店业专家以及酒店管理层的建议和国内酒店现状将成熟量表中的部分表达方式进行恰当精修后分为两个时间节点去发放问卷。对收集到的问卷进行初步筛选后进行数据分析。两次调查皆以线上平台

和纸质问卷相结合的方式。

### 3.统计分析法

项目采用 AMOS24.0 对相关变量进行验证性因子分析，验证相互之间的区分效度；通过描述性统计方法对实证产生的数据进行统计分析；利用 SPSS23.0 及其 Process 插件，用逐步回归法分析数据，Bootstrap 间接效应检验方法来检验被调节的中介效应。使用的统计分析软件有 SPSS23.0、AMOS24.0。

### 1.3.3. 技术路线

全文整体研究规划如下图 1.1。

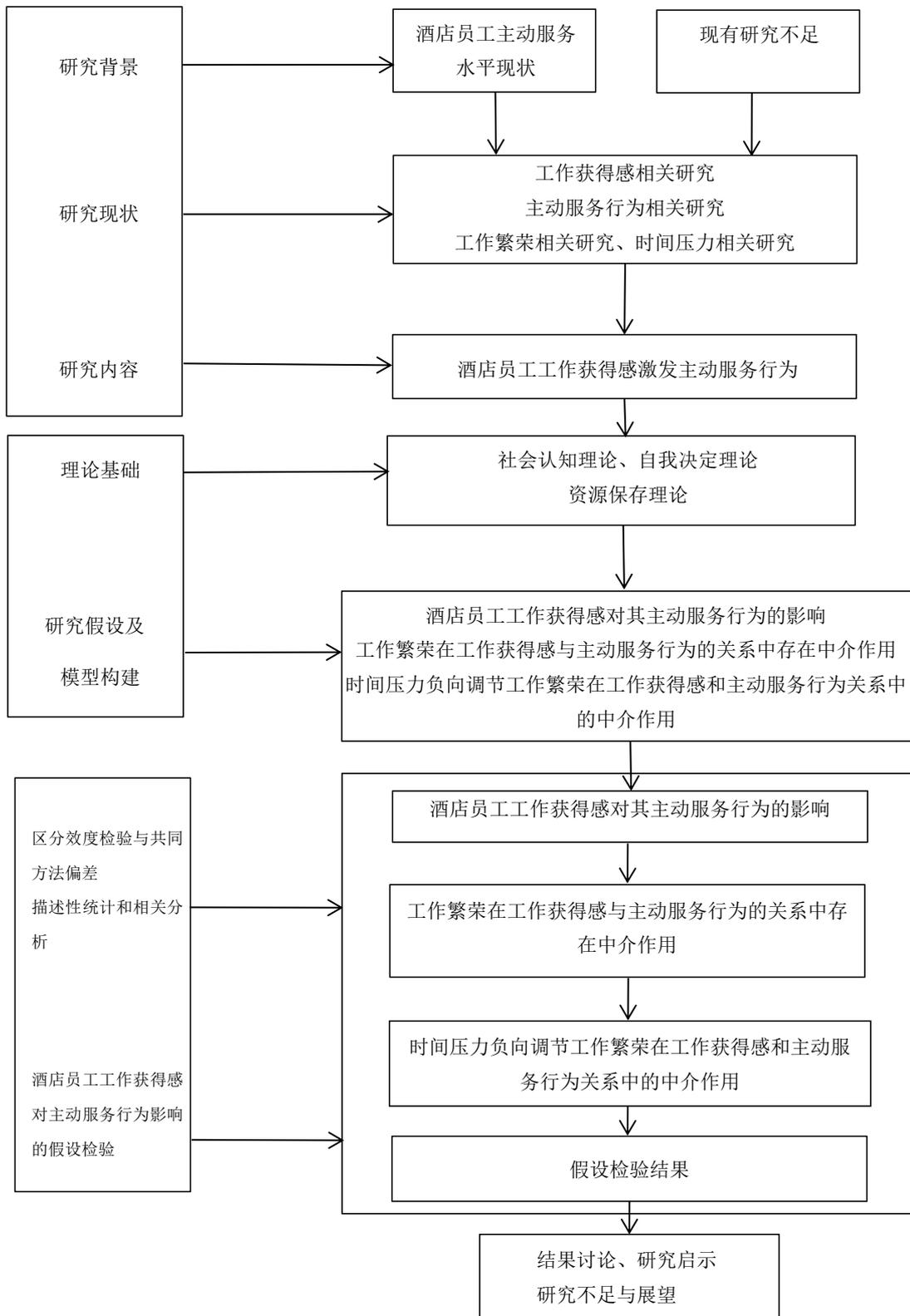


图 1.1 技术路线图

### 1.3.4. 研究创新

本文提出并检验了一个调节——中介模型,分析了具体的酒店员工工作获得感导致主动服务行为增多的作用机制和理论边界。本研究的主要研究创新在于:员工工作获得感作为一个较新的“中国概念”,目前学界对其结果变量的研究较为缺失。本研究从目前国内的真实情况出发,探究酒店员工工作获得感对其主动服务行为的影响,基于自我决定理论诠释了“员工工作获得感——工作繁荣——主动服务行为”这一过程,拓展了自我决定理论的应用范围,丰富了酒店员工主动服务行为前因条件及作用机理,为该领域研究提供了新的视角。

研究在酒店员工工作获得感与其主动服务行为之间关系的边界上从时间压力的角度出发,挑战了时间压力总是存在二重性且总是存在对员工行为有益的挑战性时间压力这一主流假说,开拓了约束主动服务行为的途径,拓展了酒店员工工作获得感与主动服务行为之间关系的边界。将自我决定理论、社会认知理论、资源保存理论结合,为管理者和学界研究者理解员工的主动服务行为提供了更为全面的理论视角。

## 2 国内外研究现状

### 2.1.1. 工作获得感的相关研究

#### 1. 获得感与工作获得感的关系辨析

获得感是相对本土的概念，学界尚没有对其形成统一定义。熊建生等（2018）将获得感的基础定义为获得，强调有收获既有获得感。周海涛等（2016）把获得感界定为个体对自身成长、领导支持、既定收获和满足状态的综合感受。为突出获得感的特性，学界在阐述其概念时，常把获得感与注重与他人对比的相对剥夺感；获得感的前因变量幸福感、满意度等进行对比和区分。

工作获得感是获得感的重要组成部分，代表酒店员工通过工作劳动行为后，对收获成果的综合感受（熊建生等，2018）。

#### 2. 工作获得感的概念

工作获得感是指员工通过工作活动得到精神或物质层面上的收获后，进而产生的满足感。学界对工作获得感现有研究中，大致分为组织层面和个人层面两个层面。从组织层面看，乔玥等（2019）将工作获得感定义为组织给予的真实可见的劳动所得、组织内的发言环境和可以实现自我追求的前景。康飞和张颖（2021）将其定义为员工在组织发展趋势和通过工作得到的资本增长的主观感受，强调这种资本是增量而不是存量。从个人层面看，王媛媛（2019）将工作获得感界定为职工付出一定的劳动后，对这些劳动产生的结果感知到的心理体验。朱平利等（2020）将其定义为员工对其在工作上的实际付出、收获和价值感知的综合感受。在酒店工作环境下，员工需要“身兼数职”，劳动获得情况复杂，所以员工的工作获得感是一个综合的感受。

基于此，本研究借鉴朱平利等（2020）的定义，将酒店员工工作获得感定义为酒店员工对其劳动付出后产生的结果和价值感受的综合体验。

#### 3. 工作获得感的结构及测量

在工作获得感的研究初期，学者多是通过通过对不同职业的获得感总体的结构进行划分。随着研究的深入，逐渐转变到对员工工作获得感微观层次的探讨。目前，学界各领域学者将员工工作获得感大致划分为二维、三维、四维和五维度结构。

(1) 二维划分。该变量的二维划分相对较少，但也有如乔玥等（2019）将员工工作获得感归为物质和精神两个维度这种从宏观角度探讨的文献。

(2) 三维划分。王媛媛（2019）通过访谈等方法收集数据后编制了工作获得感的量表，并从三个维度区分工作获得感的不同结构特征，即物质、生理、心理获得。物质获得是指员工通过劳动后获得的实际的劳动报酬、职位的提升、福利的提升等；生理获得是指通过工作感受到充满活力、保持着乐于学习的态度、精力充沛等；心理获得指的是员工通过工作使得自己感觉充满价值，像自我成长的感知、职业认同等。刘骄阳（2020）参考了王媛媛（2019）的研究探讨了工作获得感的前因变量，将其划分为员工状态、物质、心理获得三个维度。

(3) 四维划分。朱平利等（2020）编制了适用于我国国情的工作获得感量表，并从工作尊严感、薪酬满足感、自我成长和职业憧憬四个维度解释了工作获得感的结构。康飞、张颖（2021）通过对以往文献的梳理和实证研究，将工作获得感划分为物质、心理、社会、人力资本四个维度。赖冠东等（2022）以经济实惠感、发展认同感、工作成就感、人际温暖感四个维度编制了测量量表。

(4) 五维划分。杨金龙和王桂玲（2019）以中国家庭追踪调查数据为研究的基础数据，从薪酬满意度、劳动时间满意度、劳动环境满意度、环境安全感知和自身成长感知五个维度解释了工作获得感的结构。龚紫钰和徐延辉（2020）从经济生活获得感、公共服务获得感、社会关系获得感、政治参与获得感和价值尊严获得感五个维度解释了工作获得感的结构。

#### 4. 工作获得感的影响研究

学界对于员工工作获得感的结果变量的研究较为缺乏。从个人层面看，工作获得感在员工消极行为产生上具有一定的预防作用，赖冠东（2021）将工作获得感作为中介变量验证了工作获得感对网络怠工的负向影响，这反向说明了工作获得感可能促进员工积极行为的产生。在组织层面，将工作获得感界定为“相对剥夺感”的镜像，可以增强企业管理水平、提高企业与员工的互动效率（陈沛然，2020）。在组织和个人综合层面考虑，张会军（2017）认为工作获得感是企业 and 员工共同成长发展的前提，员工工作获得感对企业的未来稳定成长和员工职业发展的稳定都是重要的条件。田贝（2020）的实证分析验证了工作获得感会对员工积极行为的产生具有正向作用；当工作获得感较低时，员工会产生懈怠行为，并

且这种状态下员工更容易产生离职倾向。当前新时代环境下，企业应设法提高员工的工作获得感来使得员工和企业的双赢。

## 2.1.2. 主动服务行为相关研究

### 1. 主动服务行为的概念

主动行为的构念从上世纪 90 年代以来一直获得了学者持续的关注。主动服务行为是主动服务行为的重要构成部分。通过主动服务行为构念梳理，本论文认为 Rank 等（2007）的定义更为权威，即主动服务行为是指个体主动进行超出规定的工作描述和服务标准的服务行为。主动服务行为有自发性和前瞻性的特性。自发性是指服务者的自发行为，比如服务者主动为顾客提供规制制度以外的服务；前瞻性是主动预测顾客可能产生的需求和服务过程中潜在的问题。在顾客需求日益波动的情境下，主动服务行为要求员工能够主动预测顾客需求，以不断提升服务质量为核心，针对不同顾客进行高质量的事前和事后服务（Raub et al., 2012）。

本研究结合上述定义，将酒店员工的主动服务行为定义为酒店员工为顾客自发地进行规定服务流程和管理者要求以外的积极的服务行为。

### 2. 影响主动服务行为的研究

对现有文献梳理后发现，影响主动服务行为的研究大致可分为组织层面、团体层面、个体层面三个层面。

第一，组织层面。市场导向信息可以提高客户信息搜集效率，进而对顾客可能产生的潜在需求进行预测，使得员工在计划个性服务的过程中提高服务本领和主动服务的动机（Hamzah et al., 2015）。Chen 等（2017）在实证中得出高承诺组织可以通过提升员工的主动动机使得主动服务行为增多。

第二，团体层面。该层面主要从领导行为和团队氛围两个视角进行探讨。在领导行为对主动服务行为的影响研究中，如服务型领导等积极的领导行为会对员工主动服务行为产生显著的正向影响（Rank et al., 2007; Jauhari et al., 2016; 李超平等, 2018）。Wu 等（2016）也是以酒店员工为研实验对象，验证了真实型领导和员工主动服务行为之间的正相关关系。不同的领导类型对员工主动服务行为的影响不同，负向影响的像辱虐型领导（Lyu et al., 2016）。辱虐型领导对员工的积极贡献表现出较少的尊重，这会使得员工对能否通过积极工作使得自身和组织获得提升产生怀疑（Rafferty et al., 2011）。从团队氛围看，Raub（2012）

探讨了团队主动氛围对员工主动服务行为的积极影响。组织伦理氛围对员工主动服务行为有正向作用（Lau et al., 2017）。组织的氛围相对较强时，组织为员工创造可以积极主动服务的投入资源较多，制度也相对较为宽松，员工则更容易产生主动服务行为（Rank et al., 2007）。

第三，个体层面。作用于主动行为的一个重要特质变量是主动性人格（周怡，2016）。Rank 等（2007）也认为主动性人格对员工主动服务行为有正向作用。Raub, Liao（2012）认为员工的自我效能感会使其对自身现有的服务技能产生良好的自信心甚至是刻意炫耀，这可能是激发其主动服务行为的积极因素。Huo 等（2014）在实证研究中总结出了员工对顾客的观点的接受程度与其主动服务行为成正比的规律。在负向影响方面，家庭——工作冲突会负向预测员工主动服务行为（刘喆等，2017）。过量的情绪劳动也会弱化员工的主动服务行为（芮国强等，2020）。

### 2.1.3. 工作繁荣的相关研究

#### 1. 工作繁荣的概念

“繁荣”在大环境下常用来比喻积极环境的状态，当其具体到个体时，就反映了个体的心理成长，即个体具有的积极的心理状态。Spreitzer 等（2005）最早提出工作繁荣的概念，将工作繁荣定义为个体在工作时具有保持活力和持续学习的状态，并将其划分为活力和学习两个维度。活力是指个体在工作中呈现的积极、热情、阳光向上的状态；学习是指个体主动学习知识、提高技能，以期获得自我成长的效能感。个体工作繁荣的状态中保持活力和持续学习缺一不可，如果个体缺少活力，那其持续学习的行为不仅不会获得工作繁荣的状态，而且会经常感觉劳累、精力不足等状态。工作繁荣强调动态且连贯持续的长时间内的状态，这种状态可能会因时间的不同而有所变化。换言之，工作繁荣是一段时间内个体的内在特征，但非一成不变的固有特质。

本研究认同 Spreitzer 提出“工作繁荣”构念，认为工作繁荣是指酒店员工在服务过程中不断学习并保持活力的状态。

#### 2. 工作繁荣的维度及测量

近年来，工作繁荣的相关研究逐渐增多，作为员工的积极状态倍受重视，在此背景下，学界在工作繁荣的维度划分及量表研究领域也取得了一定的进展。

Spreitzer 等（2009）最先研究了较为权威的工作繁荣量表将工作繁荣分为学习和活力两个维度。后来，Niessen 等（2012）通过实证调查后编制了新的工作繁荣量表，但依然是学习和活力的二维划分。其中学习维度借鉴了 Sonnentag（2003）的量表，活力维度借鉴了 Shirom（2003）的量表。Porath（2012）编制的工作繁荣量表中较为特殊的是有一个是描述了总体情况，其余的描述了学习和活力两个维度。

在较为早期的研究中，韩翼等（2013）在对工作繁荣相关文献进行梳理后，将 Porath 等（2012）的工作繁荣量表进行翻译后使用，并认可其二维划分。十年后，韩翼等（2022）在探讨工作繁荣形成机制时仍然认可此二维划分。曾练平等（2020）对中文版工作繁荣量表进行本土适用性检验，结果表明该量表在中国情境下仍具有不错的信效度。

综上所述，目前学界对工作繁荣的二维划分形成一致认可。同时，Porath 等（2012）编制的工作繁荣量表经过多次验证，证明其信效度较高且具备较好的科学性与适用性。

### 3.工作繁荣的相关研究

#### （1）前因变量

工作繁荣的前因变量研究还相对匮乏，目前主要集中在工作特征、个体特质、领导行为、同事影响四个方面。

1) 工作特征。林炳坤等（2019）在实证分析中得出反馈合作与创新创造正向影响工作繁荣的结论，同时结果表明个体的自主性只能于其保持活力呈正相关，于持续学习没有相关。组织情境下的挑战性压力源是工作繁荣的有效预测因子之一，个体的对学习的渴望与工作繁荣呈正相关（王甜等，2019）。王智宁等（2017）认为员工感知的上级促进性信息反馈会让员工产生积极的情绪体验，进而提升工作繁荣的状态。

2) 个体特质。主动性人格会影响员工工作繁荣（周愉凡等，2020；Alikaj et al., 2020），因为高主动性人格个体拥有积极的情绪、信念和行为，他们更容易获得丰富的工作资源。

3) 领导行为。领导风格和工作繁荣之间关系的研究大多以自我决定理论、资源保存理论、社会交换理论三个理论为逻辑基础。研究发现各类型领导风格，

如悖论式领导（周霞等，2017）、诚信领导（安静，万文海，2014）、服务型领导（李超平等，2018）、真实型领导（杨洁等，2019）、家庭支持型主管（袁凌等，2019）等都可以显著的提高员工的工作繁荣状态。另外，Xu等（2019）以零售店员工为研究对象发现，领导成员交换积极作用于员工工作繁荣。Raza等（2020）通过研究发现管理教练行为有助于减少工作场所越轨行为，工作繁荣在两者间起中介作用。

4) 同事影响。陈洪安等（2016）的实证研究表明，在工作环境中，保持良好的人际交往可以对员工保持学习和活力状态产生正向影响。杨洁等（2019）认为有趣的工作环境和同事社交在工作繁荣的影响下与员工创新行为呈正相关。

## （2）结果变量

近年来，学界在探讨工作繁荣和结果变量之间关系时大都设有积极的假设，并最终得以验证。具体而言，员工的工作繁荣状态下的积极结果不仅对组织的发展具有显著正向影响，更加体现在其对个体自身的积极影响。经过梳理后发现，工作繁荣结果变量大致分为三个方面，即个体态度、个体特质、个体行为。

1) 个体态度。现有研究发现，工作繁荣对生活满意度（Zhai et al., 2020）、情感承诺（Abid et al., 2019）、工匠精神（叶龙等，2020）等均具有正向影响。Kleine等（2019）较为创新的运用元分析进行研究，得出工作繁荣对员工工作满意度具有正向作用的结论。

2) 个体特质。Walumbwa等（2018）的实证研究表面，在工作繁荣的中介作用下，员工自我评价于员工的健康呈正向相关。Jiang等（2017）通过实证研究发现，主动性人格会通过工作繁荣正向影响员工的职业适应性。

3) 个体行为。工作繁荣的活力和学习维度被认为是组织公民行为（Li et al., 2016）、双元行为（王朝晖，2018）、员工创新行为（王甜等，2019）、主动性行为（宣星宇等，2020）等的重要影响因素，其中工作繁荣与员工创新行为两者的关系研究最为广泛。

## 2.1.4. 时间压力相关研究

### 1.时间压力的概念

时间压力是近年来学界逐渐重视的一个变量，当前学界对时间压力的研究可分为时间分配和社会角色两个视角。

(1) 时间分配视角。较为典型的是李继波, 黄希庭(2013)的研究, 研究者他们将个体对一项工作可以分配时间的感知绘制成一个连续的坐标轴, 在这个坐标轴中, 最左端代表着时间压力的极致, 右端代表着时间充裕的极致, 时间压力和时间充裕相互对立。其中时间充裕则借鉴了 Kasser(2009)的定义, 即个体在从事某项活动时主观上体验到的自己对时间具有较高的可支配程度, 各种计划井然有序并留有余力。时间压力的定义采用了 Szollos(2009)研究成果的概念, 即个体在从事某项活动时主观上体验到的时间不足, 无法分配时间去做自己主观能做的事情、应该完成的事情。

(2) 社会角色视角。Freund(2007)将时间压力认定为个体在从事某项活动时主观上体验到的, 在规定时间内, 其应该承担的责任和任务超出了其自身的能力, 他将很难或无法完成当下的任务, 也可以说是角色过载。之后, Gimenez(2011)和 Kalenkoski 等(2013)分别用时间短缺、时间贫困的概念阐述时间压力的内涵价值。这两个研究具有较为相似的研究逻辑, 具体而言, 将时间压力定义为个体在从事某项活动时主观体验上认为其没有充足的时间完成任务、休闲娱乐和人际交往活动。当时间压力具体细化到工作中时, Maruping(2015), 更强调对任务环境评价, 他将时间压力定义为在一定的环境下, 个体主观上感知到自己既有的任务完成时间是有限的、紧急的, 并没有其他时间去做其他的事情。

在本文中, 主要从社会角色视角出发, 结合 Freund(2007)和 Maruping(2015)的定义, 即酒店员工个体在服务过程中主观上感知到以自己现有的能力在任务时间内很难完成或者完不成服务任务的一种心理体验。

## 2.时间压力的测量

经过梳理发现, 近年来学界对时间压力的量表编制研究和结构划分上大致方向趋同, 多将其当作单一维度研究。但也有将其维度划分为二维的例外情况, 具体如下。

单一维度的时间压力量表研究中, 学者不约而同地将时间压力看作是一个整体, 早期 Semmer 等(1995)在编制压力分析报告工具时, 时间压力是压力的一个维度, 该量表在很长的一段时间里都具有较高的权威性。之后, Garhammer(2002)编制了时间压力系数量表, 这时关于时间压力的单独的量表逐渐增多, 较以往 Semmer 等人的量表研究, 该量表对时间压力的调查也更为细致。值得一

提的是,有学者创新的从时间压力的对立方向,即时间充裕的角度对时间压力进行对比探讨。Kasser(2009)通过个体充裕的时间来探讨个体感知到的时间压力的程度,该量表较以往量表研究相比更为严谨,并且操作简易,在后来的研究中,该量表引用率极高。

将时间压力划分为两个维度的情况并不多见,如Szollos(2009)在时间压力的研究中运用时间——日记调查法,分别从经验取样法和重现法的角度对时间压力的结构进行了探讨。在这种研究方法下,学者将时间压力分为认知和情绪两个维度,认知维度是指个体主观上的认知感知情况,情绪维度是指个体在一定时间内的情绪状态。

### 3.时间压力的相关研究

在时间压力的相关研究中,时间压力对组织和员工的讨论多从其意愿决策、心理体验和个体行为的结果变量和时间压力起到的调节作用进行研究。

在决策选择方面,时间压力会使决策的框架效应减弱(胡伟国,2009)。Young和Wu(2012)在实证研究中验证了时间压力会使得个体做出决策选择的过程中更加下意识的依赖标准化、命令式的决策,而不是更加复杂的全面分析后再做出决策,这种条件下会大幅度损害决策质量(Kim et al., 2016)。Kirchler(2017)对三个国家近两千名受试者在不同的时间压力下的金融决策进行了研讨,时间压力增加了对个体收益的风险厌恶和对损失的风险承担,这意味着时间压力增加了前景理论的反射效应,这使得决策更有危险性。Zhanbo Zhao(2019)的实证研究也证实了这一点,他认为在商家营造的时间压力下,消费者更易产生冲动性购买倾向。Amy Wong, Thomas Waldner(2021)也研究成果中验证了时间压力会对一线城市企业管理者的管理决策产生负向影响,同时也影响着他们的时间管理行为。

在心理体验方面,时间压力多对个体的心理状态产生负向影响。Barbara Stiglbauer(2017)的研究结果得知,即使有工作控制的调节,时间压力也难免会对员工幸福感产生不良影响。时间压力会使个体形成忙碌状态,进而使其产生忙碌、焦虑等复杂的心理体验(Xiaotao Tu, 2021)。Ge Yan(2022)认为,时间压力与个体的亲社会态度之间存在交互作用,但大部分情况下时间压力会导致个体亲社会状态下降。时间压力不仅会让个体情绪耗竭,还会让个体产生回避倾向

的心理状态（易明等，2018；段秋婷，吴婷，2021）。

在个体行为方面，时间压力不仅会有消极影响，而且在一定的条件下会对个体行为产生积极影响。如 Amin（2019）发现虽然感到压力的个体在工作中会出现不道德的行为，但也会表现出更多的努力和更多的创造性行为，时间压力和创造性行为呈倒 U 型关系。王宁等（2021）的研究表明，虽然时间压力对延时反馈寻求和探寻式学习间起到负向调节的作用，但它也在即时反馈寻求和利用式学习间起到正向的调节作用。同时，时间压力也会对个体行为造成消极影响。时间压力会让个体产生跟很多的强迫性行为（赵杨等，2020）。Trang（2021）认为时间约束引发的压力导致了工作场所的被迫不遵从行为。另一方面，时间压力也会对个体行为产生积极影响，范晓倩等（2020）认为，无论时间压力是挑战性的还是威胁性的，都与员工创造力呈正相关。并且，时间压力在时间领导的调节作用下，时间压力会激发员工的创新绩效（姚柱等，2020）。

### 2.1.5. 研究述评

通过文献梳理发现，员工主动服务行为的产生更多的是由积极的心理体验激发出来的，当前学界多从组织层面和团队层面代表的环境因素对主动服务行为开展研究。组织层面的研究相对团队层面较少，学者探讨了市场导向等因素对主动服务行为的作用，但组织层面不是本论文研究的重点。在团队层面，学界积极探讨了主动服务行为前因变量与其影响关系，对主动服务行为具有正向作用的有参与式领导（Rank et al., 2007）、变革型领导（Jauhai et al., 2017）等；负向预测的有工作场所排斥等（Zhu et al., 2017）等。但用像情感组织承诺（Rank et al., 2007）、自我效能感（Rauband, 2012）等个体和环境结合的综合角度探讨主动服务行为十分欠缺，如工作获得感、工作繁荣的个体因素和时间压力的环境因素。

学界目前对于工作获得感的结果变量方面的研究也比较少，并且也缺乏从微观层面的探讨工作获得感影响因素的研究。工作获得感是员工从组织和个人发展进程的主观感受，是关于各项资本的增量（康飞等，2021），这一特点正好完美契合了员工主动服务行为的纵向发展特点。本研究在丰富工作获得感作用机制的同时，也可以较好解释工作获得感与主动服务行为在纵向上的关系。

工作繁荣的研究时间尚短，整个研究仍处于初始阶段，以工作繁荣为研究对象的实证研究近些年才开始在国内兴起。现有研究中，学者们大多将其作为中介

变量,用其来解释情境特征、领导行为等如何作用于员工态度、行为或工作结果,而组织情境、个体特质等影响工作繁荣的内在机制尚缺乏系统化的研究。近年来,学界关于探讨时间压力的双重性质的研究逐渐增多,且多数认为挑战性时间压力是有益的良性压力。那么,时间压力是否必然存在双重性?是如何在“工作获得感——工作繁荣——主动服务行为中发挥调节作用的?又是否存在两条竞争性调节?挑战性时间压力在服务业的服务过程中也会是正向的影响吗?这都需要更加全面地看待时间压力的影响。

本研究从个体和环境结合的综合角度,采用工作获得感这一由个体和环境结合产生的心理感知体验探讨主动服务行为。近年来旅游业相关研究中“员工状态”成为学界热门话题,很多服务业员工主动服务行为的概率一直不见增长的根本原因就是个体没有达到一个可以激发主动服务行为的状态,而工作获得感就是可以激发员工“学习”和“活力”的状态的“法宝”。

### 3 理论基础与研究假设

#### 3.1. 理论基础

##### 3.1.1. 自我决定理论

自我决定理论是 20 世纪 80 年代时由 Edward 等人提出的理论，他认为人天生就是积极的，具有心理发展和自我评价认知的本能，并将个体的动机分为内部动机和外部动机两部分。内在动机是指个体在从事自己认为有意思的活动时产生的动机；外部动机是指从事能够获得一定的活动结果而进行活动的动机。该理论认为，当个体完成一项任务后若从外部环境获得了正向的心理感受或评估，则会产生内部乐趣，进而会刺激个体日后更加高质量的从事任务活动。

个体的内部动机通常来源于工作过程中带来的满足（Deci et al., 1980）。若外部环境满足了个体对工作成果的评估，那么就会使内部动机增多（Deci et al., 1985）。当个体对自身内在需求和外在环境有较为明确的认知时，员工会因内部动机的提升体现出主观能动性，自发的产生某种积极的行为。该理论认为，个体具有自我调节的能力，这个能力在动机过程中起到积极作用，并且强调个体内部动机的主动性和外部情景产生的外部动机之间的辩证关系。

##### 3.1.2. 资源保存理论

资源保存理论一开始被认为是一种探讨压力的理论，核心观点是组织中的个体会尽力保存和积累各种资源，个体有主动获取和维持自身资源的本能倾向。该理论认为，不管是个体的资源损失已成既定事实，还是可能会造成其资源损失的潜在威胁，都会对个体产生压力，个体会形成一种主动获取或保护现有资源的心理状态。

Hobfoll（1988）在对个体心理压力的产生原理进行解释时，总结归纳出了资源保存理论。该理论有四个基本原则：一是损失优先原则，就算是再小的损失，都会使得个体十分重视（Hobfoll et al., 1989），同样的情况下，个体会对其损失更加的重视。二是资源投资原则，在个体资源受到损失的情况下，其可能会通过选择继续投资的方式以期弥补已有的损失（Hobfoll, 2011），如酒店员工受到投诉后会加强现有技能来应对顾客的各种突发性或个性化服务要求。三是增益悖

论原则，这就是说当个体在已经产生损失的情况下，剩余的资源对个体来说比以往更有价值。第四是绝望原则，当资源减少的一定程度，个体会进入防御状态以期保护自身资源不再流失，此时这种防御状态可能充满非理性乃至攻击性（Hobfoll et al., 2018）。

具体而言，一方面，当个体感知到资源损耗时，会引起个体的倦怠、情绪耗竭等问题（Hobfoll et al., 1989）。另一方面，当个体感知到现有资源足够时，个体产生会产生积极的心理资源，工作繁荣等积极的状态也会随之提升。

### 3.1.3. 社会认知理论

社会认知理论最早由 Albert Bandura（1985）提出，他将天生的人格假设和个体具有的认知能力进行了结合，最终形成了社会认知理论。该理论认为，个体的学习能力会受到自身特质、自身行为、所处环境交互作用影响，从而会使得其学习能力得到强化，但是强化的结果仍要综合性分析。

社会认知理论认为个体存在可以自我调节的机制，这可能会使得其产生自我导向的改变，进而可能会对其行为产生直接影响。个体、行为、环境交互作用论和自我调节理论是社会认知理论的基础。领导风格等情景要素也会对个体的认知和学习进行非显性的加强或者消弱。具体而言，个体的认知决策受到自身特质、自身行为、所处环境三个影响因素共同影响。在考虑个体认知决策时要合理的考虑个体和环境的综合性因素去分析。

因此，在本研究中，要充分考虑到员工工作获得感的感知、工作繁荣的状态会受到时间压力能外部环境的影响，个体和环境是处于动态平衡中的。

## 3.2.研究假设

### 3.2.1. 工作获得感与主动服务行为

酒店员工工作获得感是指员工酒店员工对其在工作上的实际付出、收获和价值感知的综合感受。具体而言，员工工作获得感给予了员工更多的满足感（朱平利等，2020），在工作获得感各维度层面的增量可以为员工提出和发展现有工作描述和既定服务标准以外的服务行为（Rank et al., 2007）提供必要条件。

自我决定理论指出,个体的内部动机通常来源于工作过程中带来的满足。若外部环境满足了个体对工作成果的评估,那么就会使内部动机增多(Deci et al., 1985)。工作获得感作为积极的心理体验,员工工作获得感越强,则说明外部环境越发满足酒店员工通过工作劳动行为后,对收获成果的综合感知的心理预期,进而提升员工的内部动机,最终为酒店员工产生积极的行为提供了途径,为员工主动服务行为孕育了动机。高质量工作获得感会对员工产生积极正向的影响(张会军, 2017),有利于激发员工自发性、前瞻性的主动服务行为。基于此,本研究提出以下假设:

假设 1: 员工工作获得感对主动服务行为有正向影响

### 3.2.2. 工作繁荣的中介作用

工作繁荣是指在工作中个体持续学习且保持活力的状态,分为学习和活力两个维度(Deci et al., 1985)。康飞等(2021)将工作获得感视为物质、人力、社会和心理资本的增量。根据自我决定理论,高质量的员工工作获得感会使员工精神层面的内在个人需要和物质层面上的可持续发展的外在环境得以保证,从而满足酒店员工的内在需求,增加内在动机。当酒店员工的工作获得感得到满足时,其自我成长的本能会被激发,此时的外部工作环境对酒店员工的成长需要非常有利,个体就会得到保持活力和持续学习的状态(Deci et al., 2017),最终会实现工作繁荣。

自我决定理论指出,当个体对自身内在需求和外在环境有较为明确的认知时,员工会因内部动机的提升体现出主观能动性,自发的产生某种积极的行为。如果员工没有意识到组织正在帮助改善其自我认知,那么最好的情况也只是员工将维持现状,按照正式工作描述和既定服务标准工作。反向看,当酒店员工工作获得感得到提升时,个体认识到组织正在帮助改善其自我认知,员工内在的自我发展与自我实现的潜能会借助组织提供的“学习”机会,保持积极的工作“活力”。物质资本(石冠峰, 郑雄, 2021)、人力资本(陈耘等, 2021)、社会资本(陈洪安等, 2016)和心理资本(陈洪安等, 2016)的积累可以促使员工保持学习和活力状态。酒店员工工作获得感作为酒店员工重要的内在需求和外部环境的认知指标,通过激发员工的内部动机,使得其内在需求得到满足。当酒店员工感知到自身成长和职业发展机会后会保持活力并持续学习,从而实现员工工作繁荣。基

于此，本研究提出以下假设：

假设 2：员工工作获得感对工作繁荣有正向影响

自我决定理论认为，个体具有自我调节的能力，这个能力在动机过程中起到积极作用。个体的工作繁荣状态体现为内部动机的强化，个体会在工作繁荣积极主动学习和高活力的状态下进行主动工作。员工的工作繁荣是一种不断学习并保持活力的状态。在服务过程中，工作繁荣是影响主动行为的一个重要特质变量(周胎，2016)。学习与活力是个体产生主动服务行为动机的基础，是促进员工自发性的积极行为的，高自主性表明个体在工作中主要受到的是内部动机的影响(Gagne, Deci, 2005)。

基于此，本研究认为在服务过程中，当员工感知到组织提供有利于自身成长学习并有充足的活力时，情感承诺(Abid et al., 2019)、工匠精神(叶龙等，2020)、主动性行为动机(宣星宇等，2020)等内部动机均具有正向强化，员工进而产生主动性服务行为的几率大大增加。据此，本研究提出以下假设：

假设 3：员工工作繁荣对主动服务行为有正向影响

综上，本研究认为高质量员工工作获得感下，员工保持活力和渴望学习的状态提升，进而增加了其产生主动服务行为的可能性。结合自我决定理论分析，首先，高质量的工作获得感使得员工的工作繁荣状态提升。一方面，个体工作获得感感知到的满足感使得员工对组织的认可度和归属感提升(杨金龙，王桂玲，2019)，并使得自我效能感获得有效提升(张会军，2017)，最终使得员工处于相对活跃的状态。另一方面，工作获得感中职业憧憬维度的增加，可以保证员工处于一种积极学习的状态。其次，工作繁荣使得员工的内部动机获得强化，使其在服务过程中保持高度活力与激情，发挥自我在动机过程中的能动作用并做出积极的行为选择，进而使得员工的主动服务行为增加。据此，本研究提出以下假设：

假设 4：工作繁荣在员工工作获得感与主动服务行为的关系中发挥中介作用

### 3.2.3. 时间压力的调节作用

本研究认为酒店员工在服务过程中的时间压力可以调节工作繁荣与员工主动服务行为之间的关系。

根据资源保存理论，个体感知到资源损耗时，可能会进入一种自主的防御状态。时间压力是员工在服务过程中同应对多名顾客但超出服务能力或者在不充裕

的时间范围内完成一定的工作量时,感到时间短缺而产生的心理压力(Gimenez, 2011)。而服务过程中的主动性意愿是在员工工作繁荣状态前提下,服务标准中规定的工作量与员工感知到的时间内工作量能否完成之间的整合。换言之,服务过程中的主动服务行为意愿不仅取决于客观的服务标准,还取决于个体感知的时间压力水平(姚柱等, 2020)。当酒店员工感知到时间资源损失时,员工对主动服务行为会有消极的态度(Wu et al., 2016; Lyu et al., 2016)。本研究使用员工服务过程中感知的时间压力来表征员工感知到的规定时间内工作量能否完成的水平。员工的时间压力机制启动后,员工会感知到时间资源的损失和潜在威胁,进而使得其在服务过程中减少主动学习和保持活力的状态。

具体而言,当员工的时间压力水平较高时,在感知到时间短缺之后,员工更加倾向于将工作繁荣的状态暂时搁置,并激活时间压力转移和扩散机制,抑制工作繁荣对主动服务行为的强化功能,具体表现为减少因从事主动服务而失去的服务标准要求的以外的时间。这导致工作繁荣对主动服务行为的进一步减弱,当员工在服务过程中面临时间压力时,就会更加倾向于仅完成工作描述和服务标准的行为。当员工的时间压力水平较低时,员工才有充分条件去通过工作繁荣的状态强化内部动机,进而提高主动服务行为的概率。基于此,提出以下假设:

假设 5: 时间压力会弱化员工工作繁荣与主动服务行为之间的关系

综合前文所述,本研究进一步推断,服务过程中员工感知到的时间压力对工作获得感与主动服务行为之间的中介作用也可能存在调节效应。

社会认知理论认为,个体的自我管理受其特质、行为和所处环境三个变量之间交互影响。根据该理论,酒店员工在对自己的现状做出反应时,会积极应对外界环境刺激,并结合个体特质和所处环境做出合理的行为反应。此外,个体还存在可以自我调节的机制,这可能会影响酒店员工的自我导向,进而可能会直接影响酒店员工的行为结果。换言之,工作获得感和工作繁荣属于个体特质;主动服务行为属于个体行为;时间压力属于所处环境。根据社会认知理论,酒店员工的主动服务行为的产生由其自身的工作获得感、表现的工作繁荣状态和属于外部环境的服务过程中是否有服务标准外的自主时间之间的影响和作用,个体会对这些变量间关系进行自我调节。具体而言,当员工的时间压力水平较高时,这一调节关系相对较强,员工由于时间压力致使工作获得感感知下降、工作繁荣的积极状

态减少，使得工作繁荣产生的内部主动性动机降低，致使主动服务行为减少。当员工的时间压力水平较低时，这一调节关系相对较弱，员工由于感知到较少的时间压力，此时时间压力对工作获得感和工作繁荣的影响很小，不会对主动服务行为产生过多的影响。基于此，提出以下假设：

假设 6：时间压力负向调节工作繁荣在工作获得感和主动服务行为关系中的中介作用

综上，本文的理论模型如图 3.1 所示：

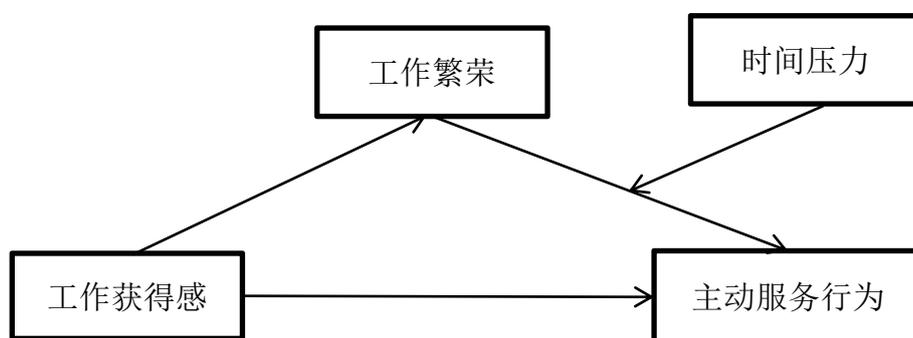


图 3.1

## 4 研究设计

### 4.1.研究样本范围

在构思工作获得感对主动服务行为影响关系研究中,先确定了研究的对象为酒店员工,原因如下:

(1)酒店与顾客的接触频率较高(张辉、陈晔,2017),这种天然的职业条件使得酒店员工拥有更多的机会预测顾客需求、进行主动服务,这与主动服务行为的研究方向高度相关。

(2)本研究是基于工作繁荣中介效应的研究,近年来旅游业相关研究中“员工状态”成为学界热门话题,服务业从业人员主动服务行为久久不见提高的根本原因就是个体没有达到一个可以激发主动服务行为的状态,由于酒店工作场所较其他服务行业相对安静,员工状态易考察,以酒店员工为研究对象更有代表性且数据更充分。

(3)目前针对以酒店业作为研究对象的主动服务行为的研究相对成熟(Torres, Kline, 2013; Wang et al., 2017; Ye et al., 2019)。并且酒店业服务人员基数庞大,有利于数据的收集。

### 4.2.研究测量工具选定

研究选定测量工具均为国内外权威成熟量表。通过“翻译一回译”程序,选择李克特7点计分法计分,1代表“非常不同意”,7代表“非常同意”。

#### 1.工作获得感量表

采用朱平利等(2020)编制的企业员工获得感量表。该量表包含十三个题项,由酒店员工进行评价。本研究中,该量表的Cronbach's  $\alpha$ 系数为0.832。

#### 2.主动服务行为量表

采用Paeker等(2010)在Rank等(2007)编制的个人主动服务行为量表的基础上修改的量表。由酒店员工进行评价,共四个题项,如“我会主动询问顾客的要求,并尽量满足”等。本研究中,该量表的Cronbach's  $\alpha$ 系数为0.95。

#### 3.工作繁荣量表

Porath(2012)编制的量表的科学性和适用性经过国内外学者的多次检验,较为权威。本论文以此量表为基础,结合情景,本研究去除其反复题项,最终设

计为八个题项。

#### 4.时间压力量表

时间压力的测量选择 Semmer 等（1999）年所使用四题项量表进行评估。该量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.759。

因为测量结果有一定的概论会受到人口统计学特征的影响，根据以往研究，本论文将以员工性别、年龄、受教育水平、从业时间为控制变量。

### 4.3.研究程序

研究的数据以问卷调查的形式获取，通过熟人关系向山东、河南、甘肃三地的 12 家员工人数均在 100 人以上的酒店发放了调查问卷。问卷调查收集采用电子问卷及线下渠道收集问卷，并分两个时间点完成，两个时间点之间间隔为一个月。首先与酒店管理層取得联系，说明本研究的调查目的。为保证调查的科学性，与酒店管理層提前协商调查流程，并提前告知无法向管理層提供每个员工具体的问卷填写情况。时间节点 1，在各酒店经理或领班的帮助下，用铅笔或线上平台对每份问卷进行标号后，当场向员工发放问卷一，问卷一中包含了酒店员工个人信息、工作获得感和时间压力测量量表。在要求员工将自己的编号存入手机便签后，当场对问卷进行乱序回收，并对问卷进行保密储存；四周后的时间节点 2，再次联系到先前酒店的经理或领班，然后向在时间节点 1 填写问卷的员工发放工作繁荣、员工主动服务行为测量量表。

本研究向 360 名员工发放了对应的调查问卷，回收配对问卷 340 份，问卷回收率为 94.44%，由于两次调查时间间隔一个月，存在拥有问卷一编号的员工离职、请假等原因无法填写问卷二，或遗忘先前编号等现实因素，剔除无效问卷，最终有效数据为 314 份，问卷有效率为 92.35%。

样本描述性统计结果显示：男性员工有 90 名，占比 28.70%，女性员工有 224 名，占比 71.30%；员工年龄在 25 岁以下的有 114 名，占比 36.30%，26-35 岁的有 103 名，占比 32.80%，36-45 岁的有 62 名，占比 19.70%，45 岁及以上的有 35 名，占比 11.20%。员工学历方面，高中以下学历的有 54 名，占比 17.10%，高中学历有 90 名，占比 28.60%，专科学历有 68 名，占比 21.70%，本科有 87 名，占比 27.80%，硕士及以上有 15 名，占比 4.8%；员工从业时间方面，6 个月以下的有 69 名，占比 21.90%，6 个月-1 年的有 97 名，占比 21.40%，1 年-1.5 年的有

---

52 名，占比 16.60%，1.5 年-2 年的有 70 名，占比 22.30%，2 年以上的有 56 名，占比 17.80%。

## 5 数据分析与假设检验

### 5.1. 区分效度检验与共同方法偏差

由于本研究皆选用成熟量表，量表的内容效度已得到有效验证。因此，本论文仅需要通过 AMOS24.0 对验证性因子分析进行检验，以验证各变量间的区分效度，见表 5.1。数据显示各变量区分效度良好，且四因子模型的拟合效果最好（GFI=0.87，IFI=0.97，TLI=0.97，CFI=0.97，RMSEA=0.05）。

表 5.1 验证性因子分析结果

模型	$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	CFI	GFI	IFI	TLI	RMSEA
四因子模型	757.79	408	1.86	0.97	0.87	0.97	0.97	0.05
三因子模型	1621.25	411	3.95	0.89	0.73	0.89	0.88	0.09
二因子模型	3151.35	413	7.60	0.76	0.54	0.76	0.73	0.15
单因子模型	4473.69	414	10.81	0.64	0.47	0.64	0.60	0.18

注:四因子模型=工作获得感、工作繁荣、时间压力、主动服务行为

三因子模型=工作获得感+工作繁荣、时间压力、主动服务行为

二因子模型=工作获得感+工作繁荣+时间压力、主动服务行为

单因子模型=工作获得感+工作繁荣+时间压力+主动服务行为

本研究采用了自我报告数据，可能存在共同方法偏差。因此本文采用 Harman 单因素检验方法法检验共同方法偏差，结果表明，未旋转时得到的第一个主成分占因子总载荷为 28.44%，这表明数据存在的共同方法偏差问题并不严重。此外，在加入共同方法因子之后，原验证性模型 M1 与共同方法因子的模型 M2 进行比较可得： $\Delta RMSEA=0.002$ ， $\Delta GFI=0.003$ ， $\Delta IFI=0.002$ ， $\Delta CFI=0.002$  各项拟合指标的变化均小于 0.02，表明加入共同方法因子之后，模型拟合度未发生明显改善，进一步证明本研究所涉及的共同方法偏差问题不严重，不会对统计分析结果造成

太大影响。

## 5.2.描述性统计分析

首先对各变量间的相关系数和描述统计的数据情况进行分析，见表 5.2。初步分析结果显示，工作获得感与工作繁荣呈显著正相关（ $r=0.18$ ， $P<0.01$ ），与主动服务行为呈显著正相关（ $r=0.23$ ， $P<0.001$ ）；工作繁荣与主动服务行为呈显著正相关（ $r=0.20$ ， $P<0.01$ ），以上结果为下一步的回归分析提供了结果。

表 5.2 各变量均值、标准差与相关系数

	1	2	3	4	5	6	7	8
1 性别	-							
2 年龄	-0.03	-						
3 受教育程度	0.07	0.02	-					
4 从业时间	-0.38	-0.12*	0.07	-				
5 工作获得感	0.81	0.04	0.24	-0.04	-			
6 工作繁荣	-0.05	-0.06	0.02	0.10	0.18**	-		
7 时间压力	-0.13**	-0.04	-0.01	-0.10	0.08	0.01	-	
8 主动服务行为	-0.23	0.01	-0.07	0.07	0.23***	0.20**	0.04	-
<i>M.</i>	1.71	3.07	2.74	2.93	4.88	4.79	4.09	5
<i>SD</i>	0.45	1.00	1.17	1.42	1.57	1.09	1.90	1.50

注: N=314 \*; \*\*; \*\*\* 分别表示  $p < 0.05, 0.01, 0.001$

## 5.3.假设检验

### 5.3.1. 主效应与中介效应检验

运用 SPSS23.0 软件，本论文选择逐步回归法对数据进行了分析，然后对工作繁荣的中介效应进行了检验，见表 5.3。模型 4 证明工作获得感正向预测员工主动服务行为（ $\beta=0.23$ ， $P<0.001$ ），证明工作获得感对主动服务行为影响显著，假设 1 得到证实。模型 2 表明，工作获得感显著正向影响工作繁荣（ $\beta=0.20$ ，

$P < 0.001$ ), 满足条件, 假设 2 得到证实。模型 5 表明, 工作繁荣正向影响员工主动服务行为 ( $\beta = 0.18, P < 0.001$ ), 满足条件, 假设 3 得到证实。

最后, 假设 4 认为工作繁荣在工作获得感与主动服务行为的关系中存在部分中介作用。在控制工作繁荣之后, 证明工作获得感对主动服务行为的影响减弱, 而工作繁荣对工作投入依然显著。模型 6 表明, 在同时纳入工作繁荣与工作获得感之后, 工作获得感对员工主动服务行为影响的显著性水平相较于模型 4 有所减弱, 但工作繁荣依旧显著正向影响主动服务行为 ( $\beta = 0.14, P < 0.001$ ), 满足条件。以上说明, 工作繁荣在工作获得感与主动服务行为投入之间起部分中介作用, 假设 4 得到验证。

表 5.3 主效应和中介效应层次回归结果

变量	工作繁荣		主动服务行为			
	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4	模型 5	模型 6
<b>控制变量</b>						
性别	-0.05	-0.06	-0.02	-0.03	-0.01	-0.03
年龄	-0.05	-0.06	0.02	0.01	0.02	0.14
学历	0.02	0.01	-0.07	-0.07	-0.07	-0.08
从业时间	0.09	0.10	0.08	0.09	0.06	0.07
<b>自变量</b>						
工作获得感		0.20**		0.23***		0.21*
<b>中介变量</b>						
工作繁荣					0.18**	0.14***
$R^2$	0.02	0.05	0.10	0.06	0.04	0.08
$\Delta R^2$		0.03		0.05	0.03	0.07
F	1.18	3.26**		4.20**	2.75*	4.64***

注: N=314 \*; \*\*; \*\*\* 分别表示  $p < 0.05, 0.01, 0.001$

本研究还利用 Process 插件进行 Bootstrap 重复抽样, 见表 5.4。由表 5.4 可知, 工作获得感对员工主动服务行为的直接效应及工作繁荣的中介效应的 bootstrap95%置信区间的上、下限均不包含 0, 表明工作获得感不但可以直接影响员工主动服务行为, 也可以通过工作繁荣的中介作用影响员工。

表 5.4 总效应、直接效应及中介效应分解表

	效应值	BootSE	BootLLCI	BootULCI
总效应	0.22	0.05	0.12	0.33
直接效应	0.19	0.05	0.09	0.30
工作繁荣的中介效应	0.03	0.02	0.01	0.06

注：Boot 标准误差指的是间接效应的标准误差；BootCI 下限和上限是指 95% 置信区间的下限和上限；所有数值通过四舍五入保留两位小数，下同。

### 5.3.2. 时间压力的调节效应检验

假设 5 认为，时间压力会弱化工作繁荣与员工主动服务行为之间的关系。本研究运用层次回归法检验时间压力的调节效应。首先，对工作繁荣和时间压力进行中心化处理，计算交互项。其次，把员工主动服务行为作为因变量，接着依次加入控制变量、工作获得感，最后加入工作繁荣和时间压力的乘积项，见表 5.5。工作繁荣和时间压力的乘积项显著负向影响主动服务行为（ $b=-0.09$ ， $p<0.05$ ），这表明时间压力能够在工作繁荣对员工主动服务行为的直接影响中起负向调节作用，假设 5 成立。

表 5.5 调节效应层次回归结果

变量	主动服务行为			
	M1	M2	M3	M4
性别	-0.05	-0.02	-0.01	-0.13
年龄	0.02	0.04	0.04	0.04
受教育程度	-0.09	-0.09	-0.09	-0.08
从业时间	0.08	0.06	0.07	0.08
工作繁荣		0.25**	0.25**	0.22**
时间压力			0.03	0.03
工作繁荣×时间压力				-0.09*
R <sup>2</sup>	0.01	0.04	0.05	0.06
ΔR <sup>2</sup>	-	0.03	0.01	0.01

F	0.79	2.75*	2.37*	2.81*
---	------	-------	-------	-------

注：N=314 \*\*、\*\*\* 分别表示  $p < 0.05$ ,  $0.01$ ,  $0.001$

为进一步直观体现时间压力的调节作用，本研究进行简单斜率分析，采取均值加减一个标准差的分组标准，将工作繁荣与时间压力均分为高、低两组，并绘制了相应的调节效应图，见图 5.1。当时间压力处于较低水平时，工作繁荣对员工主动服务行为的正向预测作用越强 ( $b=0.35$ ,  $p<0.001$ )；当时间压力处于较高水平时，工作繁荣对主动服务行为的正向影响不显著 ( $b=-0.03$ ,  $p>0.05$ )，说明时间压力调节了工作繁荣与员工主动服务行为之间的正向作用，假设 5 得到进一步支持。

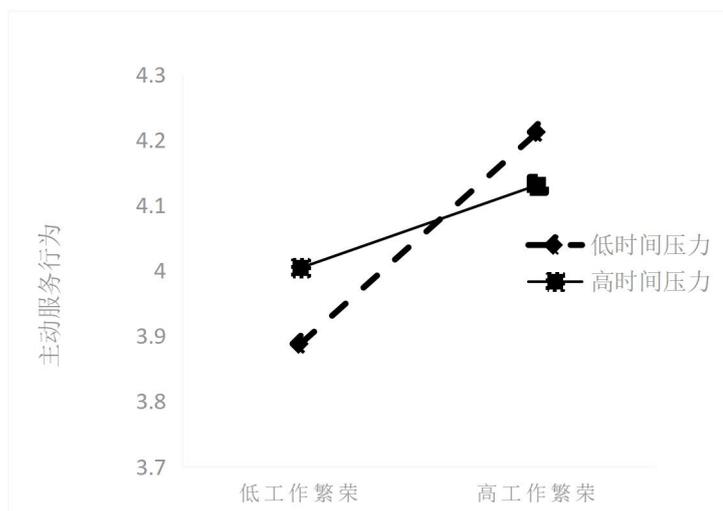


图 5.1 时间压力调节效应图

### 5.3.3. 被调节的中介作用检验

假设 6 认为，时间压力负向调节工作繁荣在工作获得感和主动服务行为关系中的中介作用。本研究借助 SPSS23.0 的 Process 插件，运用 Bootstrap 间接效应检验方法，检验被调节的中介效应，见表 5.6。当员工具有低时间压力时，工作获得感通过工作繁荣对员工主动服务行为的间接效应在 95%的置信区间为[0.01, 0.10]，未包括 0；当员工具有中时间压力时，工作获得感通过工作繁荣对主动服务行为的间接效应在 95%的置信区间为[-0.03, 0.06]，包括 0；当员工具有高时间压力时，工作获得感通过工作繁荣对员工主动服务行为的间接效应在 95%的置信区间为[-0.05, 0.04]，包括 0。由此可见，在时间压力不同的情况下，其中介

效应值大小不同,可见中介效应在不同时间压力下存在明显差异。在低时间压力下的效应值最大,为 0.05,高时间压力下的效应值则不显著,这表明员工的时间压力越低,工作获得感通过工作繁荣影响员工主动服务行为的间接效应越强,反之越弱,假设 6 成立。

表 5.6 被调节的中介效应分析结果

	调节变量	效应值	Boot 标准误	BootCI 下限	BootCI 上限
工作繁荣的中介作用	低时间压力	0.05	0.02	0.01	0.10
	中时间压力	0.02	0.02	-0.04	0.06
	高时间压力	-0.01	0.02	-0.05	0.04

## 6 结果讨论与展望

### 6.1. 结果讨论

本研究根植餐饮和住宿的酒店业情境，整合自我认知、资源保存、社会认知理论，以工作繁荣为中介、时间压力为调节，考察了酒店员工工作获得感与主动服务行为之间的关系。基于 314 个酒店员工样本，研究发现：

(1) 工作获得感对员工主动服务行为有正向影响，这符合自我决定理论中的原则，酒店员工在工作尊严感、薪酬满足感、能力提升感等方面的自主需要和职业憧憬等方面的胜任需要上的提高，致使员工的内部动机激发，研究结果表明员工物质资源、人力资源、社会资源和心理资源的增量通常会增加在工作描述与服务标准外的主动服务行为。

(2) 工作获得感对其工作繁荣有正向影响，工作繁荣的增加会对员工主动服务行为的增加有正向影响。一方面，酒店员工通过工作获得感感知评价得到的满足感可以直接促进其产生持续学习的愿望和保持活力的状态；另一方面，个体具有自我调节的能力，这个能力在动机过程中起到积极作用，工作获得感各维度成果的获得，使得员工通过获得的成果内化影响了工作繁荣。Huo 等（2014）在调查研究发现主动学习意向能力越高的员工，其主动服务客户行为越多。

(3) 工作繁荣中介了工作获得感与主动服务行为的正向关系。工作繁荣的活力和学习维度被认为是主动性行为（宣星宇等，2020）的重要影响因素。员工工作获得感激发工作繁荣后，酒店员工在主动服务行为上投入更多。从表 5.3 中，在纳入工作繁荣与工作获得感之后，工作获得感显著正向影响主动服务行为，工作繁荣依旧显著正向影响主动服务行为，工作获得感对员工主动服务行为影响的显著性水平相较于模型 4 有所减弱，证明了工作繁荣在酒店员工工作获得感与主动服务行为之间的部分中介作用。

(4) 时间压力会弱化工作繁荣与员工主动服务行为之间的关系。通过工作繁荣和时间压力的乘积项（见表 5.5）可知，工作繁荣和时间压力的乘积项显著负向影响主动服务行为，这表明时间压力能够在工作繁荣对员工主动服务行为的直接影响中起负向调节作用。有意思的是，当时间压力处于较低水平时，工作繁荣对员工主动服务行为的正向预测作用越强；但当时间压力处于较高水平时，工

作繁荣对主动服务行为的正向影响不显著。说明高时间压力下，酒店员工会因为时间短缺而无暇做出服务标准以外的其他行为，会减少其趋近性行为、补偿性行为等积极行为。

(5) 时间压力负向调节工作繁荣在工作获得感和主动服务行为关系中的中介作用。在时间压力不同的情况下，工作繁荣在工作获得感和主动服务行为关系中的中介效应值大小不同，可见中介效应在不同时间压力下存在明显差异。在低时间压力下的效应值最大，高时间压力下的效应值则不显著，这表明员工的时间压力越低，工作繁荣对员工主动服务行为的正向影响越强，工作获得感通过工作繁荣影响员工主动服务行为的间接效应越强。反之，员工的时间压力越高，工作繁荣对员工主动服务行为的正向影响越弱，工作获得感通过工作繁荣影响员工主动服务行为的间接效应越弱。

## 6.2. 研究启示

### 6.2.1. 理论启示

本研究对于自我认知、资源保存、社会认知理论，工作繁荣、时间压力、工作获得感以及主动服务行为等方面的研究具有重要的理论意义。

首先，探究了酒店员工工作获得感积极面研究的作用机制。从目前国内的真实情况出发，以工作获得感为自变量分析对酒店员工主动服务行为的影响。不同于国外对主动服务行为的现有研究，工作获得感是近几年来我国学界的新兴热词，尚未有学者将工作获得感与员工主动服务行为联系起来。并且，现有研究中多从组织、团队、个人三个层面分别探讨对主动服务行为的影响，像个体和环境结合的综合性探讨较少。本研究进一步厘清了这种机制，基于自我决定理论诠释了这一过程，拓展了自我决定理论的应用范围，丰富了酒店员工主动服务行为前因条件及作用机理，也为该领域研究提供了新的视角。

其次，酒店员工对工作获得感的感知评价会对员工的主动学习状态和保持活力的状态产生正向影响。员工工作获得感指的是员工资本增长的主观感受，通过对员工这些资本的增加来使得员工积极的主动性状态增多，进而产生更多积极的主动性行为。本研究基于自我决定理论开拓了主动服务行为激发的新途径，对相关领域内的主动行为研究具有一定的借鉴意义。

最后,拓展了酒店员工工作获得感与主动服务行为之间关系的边界,结合自我决定理论、社会认知理论和资源保存理论,理论的结合给理解员工的主动服务行为提供了系统的理论视角。再通过社会认知理论将员工个体与环境与行为结合,即员工的主动服务行为既受到员工工作繁荣状态的影响,也受到员工服务过程中时间压力的影响。员工的时间压力较强时,会削弱工作繁荣对员工主动服务行为的正向影响,进而影响工作获得感通过工作繁荣与员工主动服务行为的间接效应。

### 6.2.2. 实践启示

本研究对管理者的实践意义具体表现在三个方面。

首先,酒店管理者需要正确看待员工的主动服务行为。一般来说,管理者在通常会认为员工主动服务行为是员工个人的选择和决策,进而不会考虑到去系统的分析员工产生主动行为的成因。除了客观的组织允许、领导允许之外,高质量的员工工作获得感也会激发员工主动服务行为。因此,领导者应当深入分析员工从事主动服务行为的成因,从更多的角度采取针对性的措施来提高员工的主动服务行为。酒店业组织客观上需要提高员工合理提高物质、人力、社会和心理资本的增量,以便更好适应服务标准发展趋势以及实现员工的主动服务行为。

其次,酒店管理者可以通过提高员工主动学习和保持活力的状态促进主动服务行为。因为本研究表明,提高员工感知获得感可以促进员工的主动学习状态和保持活力的状态,进而使得员工的主动服务行为的概率增加。这一研究发现适应了酒店业人力资源管理“员工是家人”的变革趋势,管理者应该着重考虑员工的工作获得感的增量如何增加,从而满足员工在心理、生理和物质上的需求。在服务过程中,为了使员工更好地理解 and 接纳服务标准及其自主进行服务,就要鼓励员工保持乐于学习和积极活力的状态,从而激发员工主动参与、主动解决问题的意识,促进工作繁荣,激发主动服务行为。

再次,管理者还需注意在工作安排过程中充分考虑时间变量,按照不同员工的服务能力和水平,在员工编组时力求平衡各团队间的服务能力。酒店业中,每个个体因为自身能力和经验的不同,对时间和压力的感知也不同。在服务培训过程中,要培养员工抵抗时间压力的习惯和技能。当员工感知的时间压力过大时,会使工作工作繁荣的状态没有时间和精力去发挥其“学习”和“活力”的条件。

另外,从个人的角度出发。第一,酒店员工要尽量学会从劳动中享受劳动成

果，认可自我，通过更多的劳动换取工作带来的满足感。第二，酒店员工自身要尽可能让自己保持一个积极的工作状态，使自己处于不断学习和热情饱满的状态。第三，当感受到自身服务能力不足与在规定时间内完成服务任务时要主动向管理者反馈，协商调整“个性化服务标准”，以保证自己处于较好工作状态，最大化的发挥自己的服务主动性。第四，要树立积极主动的对顾客进行积极的、顾客乐于接受的个性化服务，不断提升自己的服务质量，在工作中提升自己。

### 6.3.研究不足与展望

回顾研究历程，本研究仍然具有一定的不足，有待在未来进一步探讨。

#### 1.方法设计方面

第一，本研究在量表上有局限性。本研究基于现实情景对信效度未达的反向题项进行了删除处理，一定程度上会对原量表测量质量产生影响。虽然实际操作种假设检验结果显示原量表和删除反向题项后获得的结果大同小异，可算这种做法依然会有降低原量表的信效度的风险。虽然中国人对反向题项不太适应（Farh等，1997），但在未来的研究中可以尝试不去删掉反向题项。

第二，本研究在数据收集方式上存在一定局限。尽管本研究为规避共同方法偏差对研究结果的影响，采用多时间点、多地点、多来源的方式收集数据，但工作繁荣、时间压力、工作获得感以及工作获得感、主动服务行为等变量均采用员工自评的方式获得，因此本研究有一定的可能会存在潜在的共同方法偏差问题。未来可以考虑其他方法对更变量之间的关系进行测量。

#### 2.理论构建方面

第一，挖掘更多的中介机制。本研究探讨了酒店员工工作获得感对工作繁荣与其主动服务行为的影响，接下来可对其他变量积极影响和作用机制进行探讨。如员工积极的心理感知评价等潜在积极影响机制可能通过影响其他的个体感知进而影响行为。

第二，探索其他的边界条件。本研究将工作获得感和情境关联行为的边界化为时间压力。在酒店员工服务的实际流程中，除了会受到时间压力、管理标准等客观条件影响，个人特质也是影响个体行为的重要因素，未来研究可以借鉴这一思路，考察其机制边界的其他消极影响和积极影响。

第三，展开跨行业比较研究。本研究以酒店员工为研究对象，发现工作获得

感对主动服务行为具有显著正向影响，显示出了二者关系的行业特征。未来可进一步展开跨行业比较研究，根植不同行业的社会信息背景来考察工作获得感对主动服务行为关系的跨行业差异，以识别行业边界，揭示二者关系的普适性与特定性。

## 参考文献

- [1] Abid G, Contreras F,Ahmed S, et al. Contextual Factors and Organizational Commitment Examining the Mediating Role of Thriving at Work[J]. Sustainability.2019,11(17): 4686.
- [2] Alikaj A,Ning W,Wu B. Proactive Personality and Creative Behavior: Examining the Role of Thriving at Work and High-Involvement HR Practices[J]. Journal of business and psychology. 2020.
- [3] Amin Rostami and Colin Gabler and Raj Agnihotri. Under pressure: The pros and cons of putting time pressure on your salesforce[J]. Journal of Business Research, 2019, 103 : 153-162.
- [4] Amy Wong and Thomas Waldner. Chinese managers' time management disposition in first-tier cities in China[J]. International Journal of Management and Enterprise Development, 2021, 20(1)
- [5] Barbara Stiglbauer. Under what conditions does job control moderate the relationship between time pressure and employee well - being? Investigating the role of match and personal control beliefs[J]. Journal of Organizational Behavior, 2017, 38(5) : 730-748.
- [6] Bateman T S,Crant J M. The proactive component oforganizational behavior: Ameasure and correlates[J].JournalofOrganizational Behavior,1993,14(2):103-118.
- [7] Boekhorst, J. A.The role of authentic leadership in fostering workplace inclusion: A social information processing perspective[J].Human Resource Management, 2015,54(2):241-264.
- [8] Carmeli A, Spreitzer G M. Trust, Connectivity, and Thriving:Implications For Innovative Behaviors at Work[J]. Journal of Creative Behavior.2009,43(3): 169-191.
- [9] Collins, C. J., & Smith, K. G.Knowledge exchange and combination: The role of human resource practices in the performance of high-technology firms [J].Academy of Management Journal, 2006,49(3), 544-560.

- [10]Deci E L, Ryan R M. Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior[M]. New York: Plenum Press, 1985.
- [11]Deci, E L, Ryan, R M. The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior[J].Psychological Inquiry, 2000, 11(4):227-268.
- [12]Dejun Tony Kong.The pathway to unethical pro-organizational behavior: Organizational identification as a joint function of work passion and trait mindfulness[J].Personality and Individual Differences, 2016,(93):86-91.
- [13]Dennis L. Jackson, J. Arthur Gillasp, Jr. Reporting Practices in Confirmatory Factor Analysis: An Overview and Some Recommendations[J].Psychological Methods. 2009, 14(1): 6-23.
- [14]Drach-Zahavy, A., Freund, A.. Team effectiveness under stress: A structural contingency approach[J].Journal of Organizational Behavior, 2007, 28(4): 423-450.
- [15]Edward L. Deci, Richard M. Ryan. The Empirical Exploration of Intrinsic Motivational Processes1[J]. Advances in Experimental Social Psychology, 1980, 13(08):39-80.
- [16]Frese M,Fay D. Personal initiative: An active performance concept for work in the 21st century [J]. Research in Organizational Behavior,2001,23(2):133-187.
- [17]Ge Yan et al. Does a prosocial attitude reduce risky driving behaviour under time pressure?[J]. Transportation Research Part F: Psychology and Behaviour, 2022, 84 : 1-8.
- [18]Hamzah, M. I., Othman, A. K., & Hassan, F.Conceptualizing the link between individual market orientation and proactive service performance[J].Advanced Science Letters, 2015,21(6):1875-1878.
- [19]Hong, Y., Liao, H., Hu, J., & Jiang, K. Missing link in the service profit chain: A meta-analytic review of the antecedents, consequences, and moderators of service climate[J].Journal of Applied Psychology, 2013,98(2):237-267.

- [20]Jauhari, H., Shailendra, S., & Kumar, M. Transformational leadership and psychological empowerment: The mediating effect of organizational culture in Indian retail industry[J].*Journal of Enterprise Information Management*, 2016,30(1),:82-95.
- [21]Jiang Z. Proactive personality and career adaptability:The role of thriving at work[J].*Journal of Vocational Behavior*.2017, 98:85-97.
- [22]Kasser,T., Sheldon, K. M.. Time affluence as a path toward personal happiness and ethical business practice: Empirical evidence from four studies[J]. *Journal of Business Ethics*, 2009, 84(2):243-255.
- [23]Kirchler Michael et al. The effect of fast and slow decisions on risk taking.[J]. *Journal of risk and uncertainty*, 2017, 54(1) : 37-59.
- [24]Kleine A K, Rudolph C W,Zacher H. Thriving at work: A meta-analysis[J]. *Journal of Organizational Behavior*[J].2019,40(9-10): 973-999.
- [25]Lau, P. Y. Y., Tong, J. L. Y. T., Lien, Y. H., Hsu, Y. C., & Chong, C. L. Ethical work climate, employee commitment and proactive customer service performance: Test of the mediating effects of organizational politics. [J]*Journal of Retailing & Consumer Services*, 2017,35:20- 26.
- [26]Li M,Liu W, Han Y,et al.Linking empowering leadership and change-oriented organizational citizenship behavior[J].*Journal of Organizational Change Management*.2016,29(5):732-750.
- [27]Lyu, Y., Zhou, X., Li, W., Wan, J., Zhang, J., & Qiu, C.The impact of abusive supervision on service employees' proactive customer service performance in the hotel industry.[J]*International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2016,28(9),:1992-2012.
- [28]Maruping L M, Venkatesh V, Thatcher S M B, et al. Folding under pressure or rising to the occasion? Perceived time pressure and the moderating role of team temporal leadership[J].*Academy of Management Journal*, 2015,58(5): 1313-1333.
- [29]Niessen C,Sonnentag S, Sach F.Thriving at work-A diary study[J].*Journal of Organizational Behavior*. 2012,33(4): 468-487.

- [30]Porath C, Spreitzer G, Gibson C, et al. Thriving at work: Toward its measurement, construct validation,and theoretical refinement[J].Journal of Organizational Behavior.2012.33(2):250-275.
- [31]Rafferty, A. E., & Restubog, S. L. D. The influence of abusive supervisors on followers' organizational citizenship behaviours: The hidden costs of abusive supervision. [J].British Journal of Management, 2011,22(2): 270-285.
- [32]Rank, J., Carsten, M. J., Unger, M. J., & Spector., E. P. Proactive customer service performance: Relationships with individual, task, and leadership variables. Human Performance, 2007,20(4):363-390.
- [33]Rasheed, M. A., Shahzad, K., Conroy, C., Nadeem, S., & Siddique, M. U. Exploring the role of employee voice between high-performance work system and organizational innovation in small and medium enterprises[J].Journal of Small Business and Enterprise Development, JSBED,2017,11(6):178-185.
- [34]Raub, S., & Liao, H.Doing the right thing without being told: Joint effects of initiative climate and general self-efficacy on employee proactive customer service performance[J].Journal of Applied Psychology, 2012,97(3):651-667.
- [35]Raza B,Ahmed A.Linking Managerial Coaching and Workplace Deviance: The Mediating Role of Thriving at Work[J].Iranian journal of management studies.2020,13(3):467-494.
- [36]Ryan R M, Deci E L. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being[J]. American Psychologist, 2000, 55(1):68-78.
- [37]Spreitzer G, Sutcliffe K, Dutton J,et al.A socially embedded model of thriving at work[J]. Organization Science.2005, 16(5): 537-549.
- [38]Szollos, A.. Toward a psychology of chronic time pressure: Conceptual and methodological review[J]. Time Society, 2009, 18(2-3): 332-350.
- [39]Trang Simon and Nastjuk Ilja. Examining the role of stress and information security policy design in information security compliance behaviour: An

- experimental study of in-task behaviour[J]. *Computers & Security*, 2021, 104
- [40] Walumbwa F O, Muchiri M K, Misati E, et al. Inspired to perform: A multilevel investigation of antecedents and consequences of thriving at work[J]. *Journal of Organizational Behavior*.2018, 39(3):249-261.
- [41] Wu, C. M., Chen, T. J., Lee, Y. D., & Chen, T. F. Using authentic leadership and mindfulness as internal marketing mechanism for enhancing proactive customer service performance[A].Paper Presented at IEEE International Conference on Management of Innovation and Technology.2016.
- [42] Xiaotao Tu. A Systematic Review of the Literature on Busy Mindset and Time Pressure[J]. *Scientific Journal of Economics and Management Research*, 2021, 3(3).
- [43] Xu A J,Loi R, Chow C W C.What threatens retail employees' thriving at work under leader-member exchange? The role of store spatial crowding and team negative affective tone[J]. *Human Resource Management*. 2019, 58(4): 371-382.
- [44] Zeng H,Zhao L,Ruan S.How Does Mentoring Affect Proteges'Adaptive Performance in the Workplace: Roles of Thriving at Work and Promotion Focus[J]. *Frontiers in Psychology*.2020, 11.
- [45] Zhai Q, Wang S, Weadon H. Thriving at work as a mediator of the relationship between workplace support and life satisfaction[J]. *Journal of Management&Organization*. 2020,26(2):168-184.
- [46] Zhanbo Zhao et al. Effect of product type and time pressure on consumers' online impulse buying intention[J]. *Journal of Contemporary Marketing Science*, 2019, 2(2) : 137-154.
- [47] 安静, 万文海.诚信领导对员工工作繁荣作用的实证研究——心理安全感的中介作用[J].*科技与经济*,2014.27(05):75-79.
- [48] 曹现强,李烁.获得感的时代内涵与国外经验借鉴[J].*人民论坛(学术前沿)*,2017,(2):18-28.
- [49] 曾练平,王语嫣,曾冬平,等.工作繁荣量表在中国员工中的信效度检验[J].*中国*

- 临床心理学杂志.2020,28(4),730-733,704.
- [50]陈洪安,李乐,刘俊红,吴露琼,季昌梧.职场友谊对员工工作繁荣影响的实证研究[J].华东师范大学学报(哲学社会科学版),2016,48(05):150-160+195.
- [51]陈沛然.员工获得感及其镜像研究的管理启示[J].甘肃社会科学,2020(03):208-214.
- [52]陈耘,赵富强,肖洁,胡伟.AHRP对员工创造力的影响研究——工作繁荣与心理安全感的作用[J].科研管理,2021,42(09):193-200.
- [53]程红菲.基于对各年龄群体调查研究基础上的提升获得感对策研究——以河北省为例[J].教育现代化,2017,4(51):290-291.
- [54]段秋婷,吴婷.时间压力与任务复杂度对网络广告回避的影响——基于情境理论的路径[J].现代传播(中国传媒大学学报),2021,43(02):135-140.
- [55]范晓倩,于斌,曹倩.时间压力对员工创造力的影响机制研究[J].广东财经大学学报,2020,35(03):44-56.
- [56]冯帅帅,罗教讲.中国居民获得感影响因素研究——基于经济激励、国家供给与个体特质的视角[J].贵州师范大学学报(社会科学版),2018(03):35-44.
- [57]龚紫钰,徐延辉.农民工获得感的概念内涵、测量指标及理论思考[J].兰州学刊,2020(02):159-169.
- [58]韩翼,魏文文.员工工作繁荣研究述评与展望[J].外国经济与管理.2013,35(08):46-53.
- [59]韩翼,宗树伟,刘庚.组态视角下工作繁荣的形成机制研究[J].管理学报,2022,19(03):351-361.
- [60]胡伟国,胡瑜.时间压力对风险决策中框架效应的影响[J].心理科学,2009,32(03):694-696.
- [61]黄艳敏,张文娟,赵娟霞.实际获得、公平认知与居民获得感[J].现代经济探讨,2017(11):1-10+59.
- [62]康飞,张颖.企业员工获得感研究:量表编制与效度检验[J].科学与管理,2021,41(01):88-94.
- [63]赖冠东,戴春林.企业员工获得感问卷的初步编制[J].内蒙古师范大学学报(自然科学汉文版),2022,51(02):213-220.

- [64] 赖冠东. 企业员工未来取向与网络怠工的关系: 员工获得感与自我控制的平行中介作用[D]. 浙江师范大学, 2021.
- [65] 李继波, 黄希庭. 时间与幸福的关系: 基于跟金钱与幸福关系的比较[J]. 西南大学学报(社会科学版), 2013, 39(1): 76-82.
- [66] 林炳坤, 吕庆华, 谢碧君. 创意人才、工作特性与工作繁荣——基于同事关系的调节效应[J]. 山西财经大学学报, 2019, 41(04): 63-77.
- [67] 刘喆, 杨勇, 唐加福. (2017). 家庭——工作界面对主动服务顾客行为的作用机制——基于服务氛围视角[J]. 东北大学学报(社会科学版), 19(1), 20-26.
- [68] 罗霞, 陈维政. 自我决定理论与积极组织管理[J]. 商业经济与管理, 2010, (09): 39-43.
- [69] 吕小康, 黄妍. 如何测量“获得感”?——以中国社会状况综合调查(CSS)数据为例[J]. 西北师大学报(社会科学版), 2018, 55(5): 46-52.
- [70] 乔玥, 陈文汇, 曾巧. 国有林场改革成效评价——职工获得感的统计分析[J]. 林业经济问题, 2019, 39(01): 62-70.
- [71] 秦佳良, 张玉臣. 调节定向、工作旺盛感和个体创新——基于员工参与氛围的跨层次调节作用[J]. 科研管理, 2020, 41(07): 159-168.
- [72] 芮国强, 宋典. 促进或抑制: 情绪劳动对政务窗口人员主动服务行为的影响研究[J]. 南京社会科学, 2020(09): 24-32.
- [73] 石冠峰, 郑雄. 非工作时间工作连通行为对工作繁荣的“双刃剑”影响[J]. 软科学, 2021, 35(04): 106-111.
- [74] 石庆新, 傅安洲. 获得感、政治信任与政党认同的关系研究——基于湖北省 6 所部属高校大学生的调查数据[J]. 中南民族大学学报(人文社会科学版), 2017, 37(01): 91-94.
- [75] 孙远太. 城市居民社会地位对其获得感的影响分析——基于 6 省市的调查[J]. 调研世界, 2015(09): 18-21.
- [76] 谭旭运, 张若玉, 董洪杰, 等. 青年人获得感现状及其影响因素[J]. 中国青年研究, 2018(10): 7.
- [77] 田贝. 企业员工工作获得感问卷的编制及相关应用[D]. 河南大学, 2020.
- [78] 王朝晖. 悖论式领导如何让员工两全其美?——心理安全感和工作繁荣感的多

- 重中介作用[J].外国经济与管理.2018,40(0):107-120.
- [79]王宁,张王,周密,丁雪薇,张谦.因时而变:时间压力视角下反馈寻求时机对创造力的影响机制研究[J].科技进步与对策,2021,38(23):141-150.
- [80]王甜,陈春花,宋一晓.挑战性压力源对员工创新行为的"双刃"效应研究[J].南开管理评论.2019,22(05):90-100.
- [81]王媛媛.工作家庭平衡对工作获得感的影响研究[D].浙江财经大学,2019.
- [82]王智宁,高放,叶新风.上级发展性反馈如何影响员工创造力?——一个被中介的调节作用模型[J].财经论丛.2017(06),88-97.
- [83]文宏,林彬.人民获得感:美好生活期待与国民经济绩效间的机理阐释——主客观数据的时序比较分析[J].学术研究,2021(01):66-73.
- [84]吴才智,荣硕,朱芳婷等.基本心理需要及其满足[J].心理科学进展,2018,26(06):1063-1073.
- [85]吴郁雯,华瑞,付景涛.因参与而承诺:自我决定理论视角下的工作繁荣形成机制研究[J].中国人力资源开发,2019,36(11):110-123.
- [86]谢治菊,兰英.基层公务员公平认知与获得感探讨——基于3209份调查问卷的分析[J].湘潭大学学报(哲学社会科学版),2019,43(02):21-27.
- [87]邢占军,牛千.获得感:供需视阈下共享发展的新标杆[J].理论学刊,2017(05):107-112.
- [88]熊建生,程仕波.试论习近平关于人民获得感的思想[J].马克思主义研究,2018(08):105-114+160.
- [89]宣星宇,张建卫,李海红,等.工作压力双路径视角下国防研发人员主动性行为形成机理;职场精神力的调节效应[J].科技进步与对策.2020.37(20):135-144.
- [90]颜彩媛.基于共享发展的高校贫困大学生获得感提升路径研究[J].牡丹江教育学院学报,2019(01):48-50.
- [91]杨洁,常铭超,张露.工作场所乐趣对员工创新行为的作用机制研究[J].管理科学.2019,32(03):28-41.
- [92]杨金龙,王桂玲.农民工工作获得感:理论构建与实证检验[J].农业经济问题,2019(09):108-120.
- [93]姚柱,罗瑾琰,张显春,熊正德.研发团队时间压力、团队反思与创新绩效[J].科学

- 学研究,2020,38(08):1526-1536.
- [94]叶龙,刘园园,郭名.传承的意义:企业师徒关系对徒弟工匠精神的影响研究[J].外国经济与管理.2020,42(07):95-107.
- [95]易明,罗瑾琰,王圣慧,钟竞.时间压力会导致员工沉默吗——基于 SEM 与 fsQCA 的研究[J].南开管理评论,2018,21(01):203-215.
- [96]袁凌,王瑶,张磊磊.家庭支持型主管行为对员工创新行为的影响:一个多重调节模型[J].企业经济.2019(08): 103-110.
- [97]张会军.让基层员工更有“获得感” 江西移动吉安分公司打造价值型管理体系[J].通信企业管理,2017(05):26-31.
- [98]张品.“获得感”的理论内涵及当代价值[J].河南理工大学学报(社会科学版),2016,17(04):402-407.
- [99]赵杨,王志华,王林.品牌忠诚和时间压力对强迫性网购行为的影响机制研究[J].东北大学学报(社会科学版),2020,22(05):40-48+89.
- [100] 郑风田,陈思宇.获得感是社会发展最优衡量标准——兼评其与幸福感、包容性发展的区别与联系[J].人民论坛·学术前沿,2017(02):6-17.
- [101] 周海涛,张墨涵,罗炜.我国民办高校学生获得感的调查与分析[J].高等教育研究,2016,37(09):54-59.
- [102] 周霞,刘晓琴,张显峰,包容型领导测量及对员工工作繁荣、创造力之影响研究[J].科学管理研究.2017,35(02):81-84.
- [103] 周愉凡,张建卫,张晨宇,李海红,滑卫军.主动性人格对研发人员创新行为的作用机理——基于特质激活与资源保存理论整合性视角[J].软科学,2020,34(07):33-37.
- [104] 朱平利,刘娇阳.员工工作获得感:结构、测量、前因与后果[J].中国人力资源开发,2020,37(07):65-83.

## 附录 调查问卷

### 酒店员工主动服务行为调查问卷一

尊敬的女士/先生：

您好！真诚地感谢您参与本次调查研究！本次调查绝对的保密，请您根据实际情况进行作答。

#### 一、基本信息

1、您的性别 [单选题] \*

男

女

2、您的年龄 [单选题] \*

25 岁以下

26-35 岁

36-45 岁

45 岁及以上

3、您的教育程度 [单选题] \*

高中及以下

大专

本科

研究生

## 4、您的从业时间 [单选题] \*

- 0-0.5 年
- 0.5-1 年
- 1-1.5 年
- 1.5-2 年
- 2 年以上

## 二、问卷

请根据您的如何看待自己的实际情况，判断您对下列陈述情况同意或不同意程度，选择符合自己情况的选项。

判断的标准如下：1=非常不同意，2=比较不同意，3=略微不同意，4=不确定，5=略微同意，6=比较同意，7=非常同意。

## 第一部分：工作获得感量表

## SWG1、我的工作得到了上级的肯定。 [单选题] \*

- 1      2      3      4      5      6      7

## SWG2、我的工作得到了同事的认可。 [单选题] \*

- 1      2      3      4      5      6      7

## SWG3、企业肯定我在工作中的成绩 [单选题] \*

- 1      2      3      4      5      6      7

## SWG4、我得到的薪资报酬是合理的 [单选题] \*

- 1      2      3      4      5      6      7

## SWG5、我得到了期望的薪酬待遇 [单选题] \*

- 1      2      3      4      5      6      7

SWG6、我的工作负荷是相对公平的 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

SWG7、工作让我熟练掌握了岗位知识和技能 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

SWG8、工作让我提高了分析问题的能力 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

SWG9、工作让我提高了解决工作中问题的能力 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

SWG10、工作让我提高了与他人协作的能力 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

SWG11、我从事的工作与我的职业理想相关 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

SWG12、我对我在组织的发展充满信心 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

SWG13、我对未来的职业发展充满希望 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

第二部分：时间压力

TP1、为了按时完成工作，我不得不经常提高工作速度 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

TP2、我的工作时间总是十分紧迫 [单选题] \*

- 1      2      3      4      5      6      7

TP3、我时常需要快节奏地进行工作 [单选题] \*

- 1      2      3      4      5      6      7

TP4、我能感到时间压力 [单选题] \*

- 1      2      3      4      5      6      7

为防止您遗忘编号，恳请您将您取得的编号记入您的手机中！感谢您的配合！

## 酒店员工主动服务行为调查问卷二

尊敬的女士/先生：

您好！真诚地感谢您参与本次调查研究！请在此处\_\_\_\_写出调查问卷一给予的编号。

第一部分：工作繁荣量表

TW1、我会有学习新的服务技能的状态 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

TW2、我会保持学的技能越来越多的状态 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

TW3、我能感受到自己在进步 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

TW4、我获得了实质性的发展 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

TW5、我感到职业前景良好 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

TW6、在工作中我每天感到活力满满 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

TW7、在工作中我时常保持警惕 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

TW8、我总是期待着第二天的工作 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

第二部分：主动服务行为量表

ASB1、在服务过程中，我会主动的向顾客陈述顾客所需要的信息 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

ASB2、我会主动询问顾客的要求，并尽量满足 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

ASB3、服务过程中发生意外时我会主动尽快找到解决办法 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

ASB4、我会主动询问顾客对我服务的满意度 [单选题] \*

1      2      3      4      5      6      7

## 后记

本篇硕士毕业论文于一年前开始撰写，在选题、写作方向、研究方法以及内容等方面皆经历了反复又反复的完善。经历过冥思苦想后灵感瞬息触动的欣喜，也因为缺乏可以被参考的既有成果和理论逻辑如何梳理应用等问题而头疼过。尽管本文仍与优秀硕士毕业论文有一定差距，但也算慌忙的为所学的学术知识给了一个答复。

我首先要感谢我的导师，尊敬的曲静老师。在论文撰写过程中，是她帮助我择定论题，细心的指导并一遍遍提出修改意见，才有了这篇相对完善的毕业论文。回想与曲静老师在导师双选会上第一次相遇，三年过去，只记得她长得最好看。曲静老师不仅在学术上为我指点迷津，使我有机会叩响这充满奥秘的智慧之门。师丈做的红烧肉、黄瓜炒鸡蛋，曲老师包的水饺，还有好多好多，是封校期间老师给我的最独特的温暖。还有很多美好又温暖的记忆不再赘述，临近毕业，作为关门弟子，在此对曲静老师多年来的辛勤付出表示衷心的感谢！

三年中，我在学术和生活上受到过许多老师的帮助，承蒙恩惠，一直无法表达感激之情，借此机会，在此真诚的向郝金磊老师、周文丽老师以及姚烨老师表示感谢！感恩三位老师给予的帮助和关心！另外，还要感谢与我亦师亦友的杜新胜老师。作为班长，攻读硕士期间与杜老师相处的时间甚多，在校期间我们一起经历了很多有趣的故事，在此一并感谢您给予的帮助和陪伴。

对老师们来说，我只是众多学生中的一个。但对我而言，你们是我生命中遇到的有限的老师，是帮助我开启万千世界的人。如何表达对五位老师的感恩之情，想来想去，唯有四个字：感谢你们。

我还要感谢我的父母。我从高考后就一直少有回家，平日看似活泼，实则很不善于表达感情，也很少主动给他们去个电话。父母对我的支持和鼓励永远都是我做任何选择时的“靠山”，你们也是我永远坚定的动力源泉，感谢你们。

此外，我还要对三年硕士生活中给予帮助和支持的师兄、师姐以及师弟送上祝福，希望我们的友谊长青，也祝你们学业顺利、事业有成。同时，对工商管理学院 2019 级全体硕士同学表示感谢和祝福，也不知道我在大家心中离开学第一天时我所说的“我将无我，不负同学”的差距有多少，若有照顾不周，多多担待，祝各位前程似锦。

生活就是今日海角，明日天涯。置身一站接着一站的客旅中，船要开出的时刻，登船挥别的时刻，写满了失落，也写满了憧憬。最后感恩自己的命运，能够有幸攻读硕士学位，有缓冲的时间去选择未来听不到自己内心抱怨的事业。三年，三年，在校两年，一年荒废，一年慌张。已不记得如何荒废得春光，能留下记忆的也只有图书馆各个楼层的木桌和屋中独坐的日日夜夜，虽没有什么成果，但也算得充实。读书不觉已春深，一寸光阴一寸金。时至今日，仍无定所，最后用喜欢的一句话告诫现在以及未来迷茫时的自己：道阻且长，行则将至，行而不辍，未来可期。前方的路充满曲折，但也充满希望。