

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 职场友谊对酒店员工组织越轨行为的影
响研究

研究生姓名: 岳晓沛

指导教师姓名、职称: 周文丽 教授

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

本人声明所提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： 岳晓沛 签字日期： 2022.5.20

导师签名： 周子 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： 岳晓沛 签字日期： 2022.5.20

导师签名： 周子 签字日期： 2022.5.20

Research on the Influence of Workplace Friendship on the Organizational Deviant Behavior of Hotel Employees

Candidate : Yue Xiaopei

Supervisor: Zhou Wenli

摘要

酒店业作为典型的服务行业,员工的工作积极性和工作行为是影响酒店经营发展的重要因素之一。然而,在现实情景中,酒店员工面临工作压力大、薪资低、离职率高、劳动强度大等问题,导致员工工作积极性不高,极易表现出消极怠工、破坏酒店财物等消极行为。换句话说,酒店员工极易做出有意违背组织规范并损害组织利益的行为,即员工组织越轨行为。由此引发的酒店卫生安全等丑闻层出不穷,已经严重影响酒店经营。情感事件理论提出工作中的情感事件会影响员工的工作态度和行为。而职场友谊作为一种情感事件中的积极体验,能否对酒店员工组织越轨行为产生影响,目前少有学者对此进行研究。鉴于酒店员工组织越轨行为危害性大、现有对职场友谊的积极作用研究匮乏,本文在前人研究的基础上,将其与现有学科理论相结合,深入研究职场友谊对酒店员工组织越轨行为的影响,并加入情感承诺为中介变量、工作获得感作为调节变量,探讨四个变量之间的相互关系。

本文主要采用问卷调查法对所提出的假设进行检验。根据前人的研究选择了国内外广泛使用、被多数学者认可且信效度较高的问卷量表,并通过 SPSS25.0、AMOS 软件进行了预调查和正式调查问卷分析。在对预调查问卷的分析中,剔除了不合适的题项,形成最终正式问卷。之后对收集回来的 212 份有效正式问卷进行描述性统计分析、信效度检验、相关分析、回归分析等实证分析,以便检验本文所提假设。最终得出如下结论:

- (1) 职场友谊负向影响酒店员工组织越轨行为。
- (2) 情感承诺在职场友谊与酒店员工组织越轨行为之前起到中介作用。
- (3) 工作获得感正向调节职场友谊与情感承诺之间的关系。
- (4) 工作获得感正向调节职场友谊与酒店员工组织越轨行为之间经由情绪承诺的间接效应。

根据研究结论,本文为酒店管理提出重视员工职场友谊的建设、加强员工之间的交流等建设性意见。在本文最后,梳理总结此次研究不足,并对未来提出研究展望,以期丰富职场友谊和员工组织越轨行为相关方面的研究。

关键词: 职场友谊; 情感承诺; 组织越轨行为; 工作获得感

Abstract

As a typical service industry, the enthusiasm and work behavior of employees are one of the important factors affecting the development of hotel operations. However, in the real situation, hotel employees face problems such as high work pressure, low salary, high turnover rate, and high labor intensity, resulting in low enthusiasm for employees, and it is very easy to show negative behaviors such as passive sabotage and destruction of hotel property. In other words, hotel employees are extremely prone to deliberately violate organizational norms and harm the interests of the organization, that is, employee organization deviance. Scandals such as hotel health and safety caused by this have occurred in an endless stream, which has seriously affected hotel operations. Emotional event theory proposes that emotional events at work affect employees' work attitudes and behaviors. Whether workplace friendship, as a positive experience in an emotional event, can have an impact on the deviant behavior of hotel employees, has been studied by few scholars. In view of the harmfulness of the deviant behavior of hotel employee organizations and the lack of existing research on the positive effects on workplace friendship, this paper combines it with existing discipline theories on the basis of previous research, deeply studies the impact of workplace friendship on the deviant behavior of hotel employee organizations, and adds emotional commitment as an intermediary

variable and work acquisition as a regulatory variable to explore the interrelationship between the four variables.

In this paper, the questionnaire method is mainly used to test the proposed hypotheses. According to the previous research, the questionnaire scale that is widely used at home and abroad, recognized by most scholars, and the reliability is high, and the pre-survey and formal questionnaire analysis are carried out through SPSS25.0 and AMOS software. In the analysis of the pre-questionnaire, the inappropriate questions are eliminated to form a final formal questionnaire. After that, the 212 valid formal questionnaires collected were descriptive statistical analysis, reliability test, correlation analysis, regression analysis and other empirical analysis to test the hypotheses proposed in this article. The final conclusion is as follows:

(1) Workplace friendship has a negative impact on the deviant behavior of hotel employees.

(2) Emotional commitment acts as an intermediary between workplace friendships and hotel employees before organizing deviant behavior.

(3) The sense of work acquisition positively regulates the relationship between workplace friendship and emotional commitment.

(4) The positive sense of work regulates the indirect effects of emotional commitment between workplace friendship and hotel employee

organizational deviance.

According to the conclusions of the study, this paper proposes constructive suggestions for hotel management, such as attaching importance to the construction of employee friendship in the workplace and strengthening communication between employees. At the end of this paper, I summarize the shortcomings of this research and put forward research prospects for the future, in order to enrich the research on workplace friendships and employee organizational deviant behavior.

Keywords : Workplace friendship ; Affective organizational commitment; Deviant behavior; Sense of work acquisition.

目 录

1 绪论	1
1.1 研究背景.....	1
1.1.1 现实背景.....	1
1.1.2 理论背景.....	2
1.2 研究目的及意义.....	3
1.2.1 研究目的.....	3
1.2.2 研究意义.....	3
1.3 研究方法.....	4
1.4 文献综述.....	5
1.4.1 职场友谊文献综述.....	5
1.4.2 情感承诺文献综述.....	7
1.4.3 员工组织越轨行为文献综述.....	8
1.4.4 工作获得感文献综述.....	10
1.4.5 研究述评.....	12
1.5 研究创新.....	13
1.6 研究思路与框架.....	13
2 概念界定与相关理论	16
2.1 概念界定.....	16
2.1.1 职场友谊概念界定.....	16
2.1.2 情感承诺概念界定.....	16
2.1.3 员工组织越轨行为概念界定.....	16
2.1.4 工作获得感概念界定.....	17
2.2 相关理论.....	17
2.2.1 社会交换理论.....	17
2.2.2 资源保存理论.....	18
2.2.3 情感事件理论.....	18
3 假设提出与模型构建	20

3.1 假设提出.....	20
3.1.1 职场友谊与酒店员工组织越轨行为.....	20
3.1.2 情感承诺的中介作用.....	21
3.1.3 工作获得感的调节作用.....	21
3.2 模型构建.....	22
4 研究设计	23
4.1 量表设计.....	23
4.1.1 职场友谊测量量表.....	23
4.1.2 情感承诺测量量表.....	23
4.1.3 员工组织越轨行为测量量表.....	24
4.1.4 工作获得感测量量表.....	24
4.2 数据获取.....	25
4.3 预测试结果分析.....	25
4.3.1 预测试样本特征分析.....	25
4.3.2 项目分析.....	26
4.3.3 量表信效度分析.....	26
4.3.4 预测试分析小结.....	29
5 实证研究结果分析	30
5.1 样本特征分析.....	30
5.2 信度分析.....	31
5.3 效度分析.....	31
5.4 多重共线性分析.....	31
5.5 描述性统计与相关分析.....	32
5.6 假设检验.....	32
5.7 实证结果总结.....	35
6 研究结论与管理建议	36
6.1 研究结论.....	36
6.2 管理建议.....	37

7 研究不足与展望	39
参考文献	40
附录	46
后记	49

1 绪论

1.1 研究背景

1.1.1 现实背景

酒店业是我国旅游业重要组成部分，其在促进就业、提高地区经济增速等方面具有重要作用。随着旅游业的普及，酒店消费也日益成为大众消费的一部分，酒店数量逐年增多，酒店业竞争也愈发激烈。然而，酒店对员工的管理却远远跟不上自己硬件发展速度。近年来，由员工组织越轨行为引发的酒店卫生安全等丑闻层出不穷。网络各大媒体频繁爆出高星级酒店员工用浴巾擦洗杯子和马桶、混用抹布和脏毛巾擦洗茶具、床具不及时更换等酒店卫生丑闻，涉事酒店包括万豪、香格里拉、喜来登等知名星级酒店，引发了公众对酒店卫生问题的关注和担忧，进而也严重影响了酒店经营。除此之外，酒店员工破坏和偷窃酒店财务现象也普遍存在。酒店日耗产品多为洗护产品，酒店难以做到准确统计，这为酒店员工偷窃酒店财物提供了机会。曾有调查发现：85%的酒店员工承认在工作中存在某种形式的不良行为^[12] (Harris, 2002)。

随着人们消费观念的不断升级，大众会对酒店的服务和体验感愈发重视，员工的服务质量将会成为消费者衡量酒店满意度的重要指标之一，甚至成为影响消费者生命安全的重要因素。可以说，酒店业承担着经济和社会双重使命。2003年非典爆发于香港京华酒店，这与当时酒店忽视卫生具有重大关系^[33] (盖玉妍, 2013)。如今2020年新冠疫情的再一次爆发，确保酒店卫生安全以及防护物资物尽其用，关乎着消费者的生命安全以及酒店日后的发展。这不仅是对酒店业的卫生管理提出更高要求，更是对酒店员工职业素养提出更高要求。乱象频现，给星级酒店乃至整个服务行业再次敲响警钟。纵观酒店卫生丑闻事件，可以发现酒店员工对自我组织越轨行为管理的缺失。因此，如何审视酒店发展过程中面临的员工内部组织越轨行为问题，成为酒店管理改革中的重要一步。

改善酒店员工组织越轨行为，显然不能只寄望于强制性的管理和监督，更多的是依靠人性化管理方法去引导员工规范自身工作行为。多数企业管理者、学者提倡优化企业内部环境，创造和谐良好的企业氛围，激发员工与企业间的情感共鸣，进而实现改善员工工作行为、提高企业绩效的目的。因此，可以从组织内部环境方面入手，寻找新的酒

店管理思路。职场友谊是员工出于自愿，在组织内部由员工间自由创造、发展和维持的一种超越正式规则的人际关系。酒店具有部门密切合作的特点，员工之间在彼此交流过程中因个人特质、价值观等因素极易形成职场友谊。可以说，酒店员工是具有职场友谊最为典型的人群。根据情感事件理论，职场友谊作为工作环境中积极的情感体验，能够引发个体的情感反映，进而影响个体的行为。因此，有必要将职场友谊引入酒店员工组织越轨行为的研究中去，探讨其影响机制。这将有助于探索酒店管理新模式，为解决当前酒店发展困境提供新思路。

1.1.2 理论背景

员工个体行为一直被学者们认为是影响企业组织绩效的重要因素，因而对个体行为的研究给予了更多关注的目光。就以往的相关研究表明，学者们对于员工个体行为的研究主要集中于积极的个体行为，如员工创新行为、知识共享行为、亲组织行为等(李广平，2021；张渝，2021)，而对于员工消极的工作态度和行为方面的研究较少。随着研究的不断深入，国内外学者也逐渐开始兴起对消极个体行为的研究，例如反生产行为、非伦理行为等^[46]。员工越轨行为作为消极角色外行为，近些年研究逐渐兴起。国外学者率先开展这一领域的研究，相比我国研究时期更长、研究内容更为丰富。Robinson 和 Bennett (1995) 较早开始了对员工越轨行为的研究，并在其概念定义、维度划分、变量测量方面做出巨大成就，他们将员工越轨行为划分为组织越轨和人际越轨两个维度^[46]。现有对员工越轨行为研究中，部分学者探讨了个体特征因素对员工越轨行为产生影响，例如员工的性别、学历、个性等^{[25][38]} (Su-Fen Chiu, 2015；贾文雅，2013)。此外，还有学者从组织层面探究了组织公平、领导类型等对员工越轨行为的影响机制^{[4][79]} (Brienza Justin P, 2017；张安琪，2019)。综上可知，国内学术界对员工组织越轨行为的研究还存在研究内容不足、研究角度亟待丰富等方面的问题。

马斯洛需求理论提出人类有五大需求:生理、安全、情感、尊重、自我实现。该理论认为人类维持生存的基本需要被满足后，其他的需求能够成为新的激励因素。按需求层次来看，对于酒店员工来说，生理和安全需要基本都能实现，而在情感需求方面因每个人的经历、生活环境不同，情感需求也会有所差异。职场友谊能为员工提供友情，在一定程度上能满足其情感需求，能成为影响员工行为的激励因素，目前现有研究探讨了职场友谊对员工积极行为的影响，如建言行为、创新行为等^[72] (张昊民，2020)，对消

极个体行为员工组织越轨行为相关影响研究甚少。而现有关于组织越轨行为的研究中也探讨了情感因素的作用，如高情绪劳动的服务行业员工，极易产生情绪耗竭，从而产生员工越轨行为^[51]（彭程，2015），但很少涉及职场友谊这一职场情感因素。根据情感事件理论，对此我们可以提出一个疑问，职场友谊作为在工作事件中获得的积极情感体验，是否能对酒店员工组织越轨行为产生影响？若存在影响，是直接影响还是间接影响？工作获得感是员工在工作中获得的感受和体验，是衡量个体特征的重要变量。工作获得感是否在职场友谊对酒店员工组织越轨影响机制中起到调节作用？现有理论研究中，还未曾说明。

1.2 研究目的及意义

1.2.1 研究目的

本研究以酒店员工为研究对象，试图从员工职场情感角度来探索员工组织越轨行为的影响因素，并阐明其中的作用机制，以期达到以下三个目的：

（1）系统梳理现有职场友谊、情感承诺、员工组织越轨行为、工作获得感的相关文献，深入理解各变量的概念、内容等，在此基础上理清各变量之间的关系。根据对文献梳理总结，发现研究空白和创新点，为研究设计奠定基础。

（2）在文献梳理的基础上，深入挖掘社会交换理论、资源保存理论和情感事件等理论基础，探讨职场友谊对酒店员工组织越轨行为的影响机制，分别揭示情感承诺和工作获得感在职场友谊对酒店员工组织越轨行为中的中介作用和调节作用。

（3）基于实证结果分析，发现目前酒店和员工存在的问题，为酒店管理者在管理方面提出对策建议。

1.2.2 研究意义

（1）理论意义

现有文献研究员工组织越轨行为主要针对于大众企业员工，对于服务行业酒店业少有研究，本研究可以拓宽员工组织越轨行为的研究对象范畴。其次，通过实证研究分析职场友谊对酒店员工组织越轨行为的影响机理，丰富了关于员工组织越轨行为前因变量以及职场友谊结果变量的研究。最后，通过引入情感承诺中介变量以及工作获得感调节

变量，能够进一步解释说明职场友谊对酒店员工组织越轨行为的影响机制，一定层面上丰富了我们抑制酒店员工组织越轨行为的认识途径，同时也拓展了国内关于职场友谊和员工组织越轨行为的实证研究。

(2) 实践意义

因酒店业为服务行业，酒店员工的工作状态直接影响酒店的服务质量与发展。因此，研究酒店员工的组织越轨行为，对于正确管理酒店员工工作行为，减少员工负面行为对酒店发展的影响具有重要作用。其次，本文在职场友谊对酒店员工组织越轨行为的影响机制中，揭示了建设酒店内部员工和谐职场关系的重要性，有助于酒店领导者辩证看待传统酒店管理模式，增强其职场关系对酒店员工行为甚至酒店绩效具有重大影响的认识，有助于酒店管理水平的提高，进而减少酒店人才短缺、酒店员工离职率高等现象。

1.3 研究方法

为了确保研究过程的严谨性以及结论的有效性，本文在对现有研究成果进行梳理总结的基础上，主要采用理论分析与实证研究相结合的研究方法。具体方法如下：

(1) 文献研究法：本文在确定研究方向后，通过学校图书馆馆藏数据库、中国知网、万方等期刊搜索平台收集了国内外有关员工组织越轨行为的相关理论研究，对现有研究成果进行梳理，系统概况总结出关于员工组织越轨行为、职场友谊、组织承诺、工作获得感的理论观点、研究成果以及发展脉络，明确各概念的定义、内容以及各变量的测量方式，为研究酒店员工组织越轨行为的影响机制提供理论基础，同时发现前人研究中存在的不足以及明确本文所要解决的问题，从而为本文的实证研究提供理论支持。

(2) 问卷调查法：在梳理文献的基础上，选取当前国内外研究中较为成熟的问卷量表，以国内酒店员工为调查对象，对成熟问卷量表根据调查对象实际情况进行适当修改，形成初始问卷，然后对初始问卷进行小范围测验，根据测验结果和反馈意见再将初始问卷进行修改，最终将完善的调查问卷以电子问卷的形式发放给酒店员工。

(3) 数据统计分析法：对于问卷调查获得的原始数据，本文运用 SPSS25.0、AMOS 统计分析软件对数据进行统计分析，主要包括数据的初步整理和验证分析两个阶段。在数据初步整理阶段，主要对数据进行奇异值、缺失值、反向分的处理。在验证分析阶段，主要包括对数据进行信效度、相关分析等实证分析。

1.4 文献综述

1.4.1 职场友谊文献综述

(1) 职场友谊的概念

学术界对职场友谊（workplace friendship）的关注，最早可以追溯到二十世纪六十年代工业革命时期“社会人”人际关系学说对员工人际情感社交需求的肯定^[60]（王岩，2021）。二十世纪七十年代，国外学者正式开始对职场友谊的概念进行研究。Hackman（1971）等学者最早提出的友谊机会定义被认为是职场友谊概念的雏形，他们将友谊机会定义为：员工多大程度上可以与他人建立非正式人际关系。这次定义提出后，并没有受到学者们的重视^[34]。直到 Linclin（1979）首次发现员工间的人际关系会对组织发展有重要影响时，职场友谊作为概念才被初次界定^[34]。随后，西方学者开始逐步提出职场友谊界定，但并未达成一致。Wright（1984）指出，职场友谊是指员工间的人际关系是自愿的、不受约束的^[19]。Winstead（1995）等人认为职场友谊是指职场员工出于自愿，由员工间自由创造、发展和维持的一种超越正式规则的人际关系^[59]。Berman 和 West（2002）等人认为职场友谊是指在组织环境中，员工间的人际关系包含了相互信任、喜欢、依赖、共同的兴趣和价值观等理念，是一种非正式的、自愿的内在职场关系^[3]。

相对于国外丰富的研究，国内对于职场友谊的研究起步较晚，但也取得了一定成就。职场友谊的概念由台湾学者梁进龙（2006）引入国内，提出职场友谊是员工对组织内人际关系友好程度的感受，这种人际关系包含了彼此间的相互信赖、共同的价值观和生活乐趣^[40]。王立（2011）认为国外提出的“workplace friendship”主要强调的是组织内部的人际关系，而梁进龙学者直接将“workplace friendship”翻译为职场友谊，难以界定友谊范围是否为组织内部，因此他采取直译方式将国外“workplace friendship”译为工作友情，并将其界定为：员工在组织情景中发生的以工作交往为基础的人际关系^[58]。但后续学者研究中采用梁进龙（2006）提出的职场友谊说法较多。学者刘乔丹（2015）将职场友谊定义为：员工间以共同的兴趣和价值观为基础，双方当事人之间能够相互信任、忠诚和依赖，在职场中形成的一种具有自愿性、非排他性、非正式性和个人性性质的人际互动关系^[41]。王岩（2021）等发现国内对职场友谊定义只反映了积极层面，而忽视了消极影响，因此他们将职场友谊定义为：组织中一种具有非排他、非正式、自愿性质的多元人际关系，包括了超越工作角色边际的越轨互动以及角色冲突引发的潜在矛盾^[57]。

（2）职场友谊维度与测量

学者们对职场友谊维度划分主要经历了单维向两维转变的过程。最早提出职场友谊雏形概念的 Hackman&Lawler（1971）学者将友谊机会作为职场友谊的唯一维度来测量员工的工作特征^[34]。Riordan&Griffeth（1995）也沿用了这一概念，将友谊机会作为职场友谊的唯一维度进行研究。在之后的研究中，学者们发现单纯从友谊机会的维度来测量职场友谊，只能是对职场友谊进行“量”的估计，并不能说明员工间的人际关系发生到什么强度。因此，学者们将职场友谊扩展成了二维模型^[20]。Winstead（1995）首次将职场友谊划分为了友谊机会和友谊质量两个维度，其用友谊质量来着重测量员工间人际关系程度^[2]。Nielsen（2000）在此基础上，进一步把友谊质量发展为友谊强度，用来表示员工之间友谊关系的强弱，并开发了具有 12 个题项的职场友谊测量量表。其中友谊机会和友谊强度量表分别有 6 个题项，研究结果显示该量表具有很好的信效度。在后续的研究中，Morrison（2008）、王立（2012）等学者均沿用了这一量表，该量表得到了国内外学者较为广泛的应用。

我国对职场友谊划分研究目前还处于起步阶段。阔杨（2010）基于中国情景，提出将职场友谊划分为职场互动、职场气氛、人际相似^[39]，但没有被大多数学者认可。孙健敏（2012）等验证了西方学者 Nielsen（2000）提出职场友谊二维度划分在中国情景中的科学性，并根据 Nielsen（2000）的研究成果开发了适合中国情景的职场友谊量表，共包括 9 个题项，友谊机会会有 5 个题项，友谊强度包含 3 个题项，问卷具有很好的信效度（ α 系数达到 0.881）^[52]。此后，我国多数学者的研究中均采用将职场友谊划分为友谊机会和友谊强度。肖玉垚（2017）^[66]、魏峰（2020）^[61]等国内部分学者沿用了孙健敏（2012）等学者开发的职场友谊量表，结果显示问卷均具有良好的信效度。

（3）职场友谊与情感承诺和组织越轨行为的相关研究

在现有职场友谊结果变量研究中，针对员工个体的影响中，现有研究学者已经发现职场友谊是影响员工工作行为和态度的重要因素。如学者们发现职场友谊会正向影响员工创新服务行为^[13]（Irfan Helmy, 2020）、亲组织非伦理行为^[61]（魏峰, 2020）、离职倾向^[32]（窦璐, 2015；王硕, 2020）。在职场友谊对组织的影响中，有学者研究发现职场友谊有利于加强员工间的信任、尊重与合作，能够很好的调动员工的积极情绪，促进形成良好的团队氛围，能够进一步激发团队创造力，进而提高团队创新绩效^[36]（胡海等, 2017）。Nielsen 等（2000）认为职场友谊能有效调动员工的参与意识，有利于促进组

织形成互帮互助的工作氛围,进而能够提高组织绩效^[32]。情感承诺的一个典型特征是员工对组织认同,因此组织层面的因素会对员工的情感承诺产生重大影响。付竞瑶(2020)等研究发现家庭支持型主管风格对女性知识型员工情感承诺也显著正向影响^[35]。时方方(2020)研究发现主管支持、同事支持正向影响员工情感承诺^[63]。Duarte等(2021)研究发现真实型领导显著正向影响了员工情感承诺,从而提高了员工的个人创造力,进而促进了员工更好的在职表现^[9]。职场友谊作为组织层面中的因素,也会对员工情感承诺产生影响。学者魏峰(2020)等研究发现职场友谊对员工情感承诺具有正向作用^[61]。

1.4.2 情感承诺文献综述

(1) 情感承诺的概念

情感承诺属于组织承诺范畴,是组织承诺重要维度之一。二十世纪六十年代,美国学者 Becker 率先提出组织承诺(Organizational Commitment)这一概念,并将其定义为:组织承诺是随着员工对组织投入不断增加,而造成员工不得不继续留任在组织中的一种复杂心理现象^[5]。Becker 认为,员工长期对组织“单方面”投入能够增强他对组织的归属感,进而使员工不愿离开组织。随着研究不断深入,Allen(1990)等在理论与实证研究的基础上,将组织承诺划分成了三个维度:情感承诺、持续承诺以及规范承诺^[18]。并提出情感承诺指的是员工认同组织的理念与目标而产生的情感依附;持续承诺指的是员工意识到离开组织所产生的代价,不得不继续留任在组织中;规范承诺指的是员工受社会道德约束而形成的一种责任感。Allen(1990)等提出的组织承诺的三维理论不仅丰富了关于组织承诺的维度研究,得到了国内外学者的认同,同时也引起了学者们对情感承诺的重视。Brown(1996)把情感承诺定义为是员工愿意实现组织目标而采取一种积极主动的态度^[8]。Mowday等(1979)提出情感承诺是员工的一种自然态度,员工是否会对组织产生情感依附主要取决于员工是否与组织目标一致^[16]。

我国学者对组织承诺的研究起步较晚,张治灿(1997)等学者率先将国外组织承诺这一概念引入我国。他们认为许多企业组织在改革期间,过于重视经济手段,而忽视了精神手段,这种忽视员工心理感受和行为反应,往往降低了员工对企业的忠诚度,员工工作积极性受到挫伤,进而影响了企业绩效,因而有必要将这一概念引入国内^[42]。考虑到不同的制度和背景,组织承诺也会存在差异,凌文铨(2000)等学者在 Allen(1990)研究基础上对国内企业员工组织承诺展开研究,研究发现中国职工组织承诺中包含五个

因子：情感承诺、理想承诺、规范承诺、经济承诺、机会承诺^[42]。其中，他们把情感承诺界定为员工对组织认同并感情深厚，甘愿为组织生存与发展贡献自己的力量，甚至可以不计报酬，在任何情况下都不会离开组织。这一界定受到国内众多学者的支持。随后，张勉（2007）等也在研究中强烈表达了针对中国员工组织承诺结构研究中要注重考察情感承诺的观点，并提出情感承诺主要是由于员工对组织有深厚的感情，而不至于受利益驱动，属于情感性的一个维度^[74]。

（2）情感承诺测量

在对情感承诺的测量方面，由于 Allen（1990）学者最早开发了情感承诺测量量表，并在随后多数实证研究中得到了有效的检验（Hachett 等，1994；Ko Jong.Wook，1997），因此目前国外学者普遍采用是 Allen（1990）等学者开发的情感承诺量表的居多，该量表共 8 个项目。而我国国内学者凌文铨（2000）、崔勋（2003）等学者也是在借鉴 Allen（1990）研究基础上进行的实证研究，验证了该量表在中国情景下的有效性和可靠性。张勉（2002）等以西安 15 家企业的 742 名员工为样本，考察了 Allen（1990）提出的组织承诺三因素对中国员工的实用性，研究发现情感承诺和规范承诺量表信度较高。

（3）情感承诺与组织越轨行为的相关研究

情感承诺作为员工与组织长期在社会交换基础上形成的情感联系，员工的情感承诺势必会对员工工作行为产生影响。研究发现，情感承诺通过影响员工的工作态度，使员工具有更加积极的工作态度，进而影响了组织绩效（朱秀梅，2019）^[78]。李红敏（2020）等学者也研究发现情感承诺是推动工作绩效的重要因素，能够有效增加组织的安全绩效^[44]。另外，学者还研究了情感承诺对员工个体行为的影响。周浩（2016）等学者研究发现组织承诺显著负向影响员工偏离行为，拥有高情感承诺的员工会重视组织的集体利益，约束自己的行为，更愿意遵守组织规范，进而减少偏离行为^[76]。除了偏离行为，学者们还研究了情感承诺和员工离职倾向的关系。刘智强（2006）在对六家企业的员工调查中发现，情感承诺是影响员工离职倾向最大因素之一，情感承诺越高，员工离职倾向越弱^[45]。

1.4.3 员工组织越轨行为文献综述

（1）员工组织越轨行为的概念

有关员工组织越轨行为的研究最早可以追溯到 19 世纪 70 年代国外学者率先展

开的对员工越轨行为的研究。Kate (1975) 将员工越轨行为这一概念率先引入管理领域, 他认为员工越轨行为是员工对企业发展、公司经营以及企业员工个人产生严重影响并具有明显危害性的主观行为。之后, 学者们试图尝试准确定义越轨行为, 在此过程中部分学者聚焦于越轨行为的某一特定形态, 从而提出了许多与员工越轨行为相近的术语, 如 Andersson (1999) 提出的“工作场所不文明行为”, 指的是员工伤害意图模糊, 但是违背了组织中相互尊重的人际规范^[1]; Einarsen (2003) 等提出了“工作场所欺凌行为”, 即员工向组织内的一个或多个成员伤害行为^[10]; Baron (1996) 等提出了“工作场所攻击行为”, 即员工故意对组织内的其他成员生理或心里造成伤害的行为等^[8]。然而上述概念均有些片面, 并没有系统完整的说明了员工越轨行为的概念, 可以说这些相近概念均是员工越轨行为的一个子集。目前, 国内外学术界较为认可的是 Robinson 和 Bennett (1995) 给出的员工越轨行为的明确定义, 他们认为员工越轨是组织成员有意违背组织规范, 造成组织本身以及组织成员利益损害的行为^[6]。这一定义详细的解释了越轨行为的主体、客体、性质以及结果等, 明确了员工越轨行为的三个特征: 员工有意为之、违背组织规范、使组织和组织成员利益受损。组织越轨行为的概念提出则是在 Robinson 和 Bennett (2000) 关于员工越轨行为的研究上率先提出。

学者 Robinson 和 Bennett (1995) 在其研究中运用了多维量表法, 从组织—人际和轻微—严重两个维度, 将员工越轨行为按表现形式不同分为了四类: 一是生产型越轨, 即员工不利于组织生产的行为, 他们认为生产型越轨是较轻微的, 主要行为有: 旷工、迟到、磨洋工等; 第二类是政治型越轨, 即损害组织内部环境以及对组织文化产生消极影响的行为, 也属于轻微类型, 如: 陷害同事、非友好竞争等; 第三类是财产型越轨, 即员工损害组织财产的各类行为, 如: 偷窃公司财务、受贿等, 属于比较严重类型; 第四种是人身攻击型越轨, 主要指的是员工对组织内部其他成员的身心和健康造成危害的行为, 如: 辱骂同事、性骚扰等, 属于严重类型^[6]。后来, Robinson 和 Bennett 认为这一划分过于强调“量”, 而忽视了性质的差别, 因此他们又通过实证分析将四因素结构简化为二因素结构, 即分为人际和组织两个层面。其中将政治、人身越轨归属于员工人际越轨行为, 生产和财产归属于员工组织越轨行为。然而 Robinson 只是提出了员工组织越轨行为这一概念, 并没有做出确切的定义。在随后关于员工越轨行为的研究, 国内外学者仍然多集中于从整体系统的角度进行研究, 而在员工组织越轨行为这一具体层面上理论研究较少, 相关概念欠缺。

(2) 员工组织越轨行为测量

Robinson 和 Bennett 将员工越轨行为划分为二因素结构，并在此基础上开发了具有 19 个题项的员工越轨行为双因素量表，即组织越轨量表和人际越轨量表^[6]。该量表具有良好的区分效度和聚合效度，被国内外多数学者广泛接受和使用。我国学者卞亚斌（2015）在 Robinson（2000）等开发的员工越轨行为量表基础上，将其与中国情景相结合，最终形成适用于中国员工的工作场所越轨行为量表，包含了人际越轨和组织越轨两个维度^[27]。该量表一共包含 17 个题项，具有良好的构建效度。除此之外，国内学者黄怡祯（2006）也在 Robinson（2000）研究的基础上，修订了包含组织越轨、人际越轨以及网络越轨三个量表。

(3) 组织和个体因素影响员工组织越轨行为

纵观现有文献，目前国内外对于员工越轨行为的研究主要集中在前因变量的研究，主要分为组织和个体层面。在组织层面，学者们研究了职场排斥、组织公平等对员工组织越轨行为的影响机制。Brienza Justin P（2017）等研究了组织公平对员工越轨行为具有负向影响，并且员工年龄可以有效调节二者的负向关系^[4]。职场排斥作为组织中消极的人际关系，李蓉（2014）研究发现职场排斥会对被排斥员工造成心里负担，进而影响员工组织越轨行为^[46]。张安琪（2019）研究发现家长式领导三个维度中，仁慈领导和德行领导对员工组织越轨行为具有显著负向作用，而威权领导与员工组织越轨行为具有显著正向作用^[71]。在个体层面，员工的性别、学历、个性等因素会对员工组织越轨行为产生影响。贾文雅（2013）研究发现男性员工在组织和人际越轨行为倾向上显著高于女性；拥有本科或硕士学位的员工在组织越轨上显示低于低水平学历的员工等^[38]。Su-Fen Chiu（2015）等研究了角色压力源与人际和组织员工越轨行为的关系，发现角色冲突与人际和组织越轨行为具有正向关系^[25]。

1.4.4 工作获得感文献综述

(1) 工作获得感的概念

“获得感”是极具有中国特色的社会热词，在国外尚不存在与其直接对应的概念，其来源于 2015 年 2 月 27 日习近平总书记在中央全面深化改革领导小组第十次会议上提出的“让人民群众有更多获得感”的思想。“获得感”从字面意思看，它是强调一种主观感受，是建立在“客观获得”基础上的，对“客观获得”的主观感觉。曹现强（2017）

认为获得感不能用“幸福感”、“主观生活质量”等同义词来解释,理解获得感要多从提出背景、含义、特征等方面着手,他认为“获得感”强调的是“所有人”的获得感,它具有公平公正、包容性的特征,保证社会中的每一个人都能享受社会成果,弱势群体和边缘群体也不例外^[31]。与“幸福感”强调个体心理感受不同的是,获得感强调的是一种务实,更追求的是实际的东西。王媛媛(2019)认为获得感的增进有助于人们幸福感的提升,同时幸福感提升也有助于提升获得感^[63]。为了更好的理解获得感,众多学者对获得感进行不同层面的细化研究,例如人际交往获得感、学习获得感等。工作获得感作为获得感的重要组成部分,也成为了国内学者们的研究热点,但由于目前研究处于起步阶段,并没有明确的界定。杨金龙(2019)认为工作获得感是对工作带来的实际客观收益的主观感受,是客观获得和主观感知有机结合的产物^[68]。王媛媛(2019)将工作获得感定义为:企业员工在工作中能得到的感受和体验^[63]。田贝(2020)从现有获得和未来获得预期两个方面,将工作获得感界定为:员工对物质和精神层面的回报产生满足感,以及期待未来的发展^[55]。刘娇阳(2020)将工作获得感定义为员工对自己在工作中实际回报和价值实现的整体感受和评估^[47]。朱平利(2020)等在研究工作获得感测量量表中,提出工作获得感是员工在自己工作中的实际付出回报与价值实现的综合感受^[80]。

(2) 工作获得感的维度与测量

近年来,我国学者开始对工作获得感的维度与测量展开研究。但对工作获得感维度划分还未达成一致,在测量方面也极其缺乏成熟量表。例如杨金龙(2019)在研究农民工工作获得感时,借鉴了2016年中国家庭追踪调查数据(CFPS)以及获得感的相关文献,将工作获得感划分为五个维度:工作收入、工作安全、工作环境、工作时间、工作晋升,通过CFPS数据分析发现,农民工工作获得感整体水平一般,各维度差别较大^[68]。田贝(2020)对237名员工进行调查,将企业员工工作获得感划分了四个维度:工作吸引力、人际关系、薪酬福利以及个人未来发展,编制了工作获得感问卷,共16个题目,研究结果显示该问卷内部一致性系数到达0.893,并具有良好的信效度^[55]。朱平利(2020)将员工工作获得感划分了四个维度:工作尊严感、薪酬满足感、能力提升感和执业憧憬,参照专家建议,开发了员工工作获得感四因素量表,研究结果表明四维度量表信效度均达到指标要求^[80]。雷萌(2020)等编制了针对医护人员的工作获得感量表,主要参照了职业怠倦等量表,将工作获得感划分为了积极情绪、工作汇报、工作价值获得感三个维度^[48]。

(3) 工作获得感的实证研究现状

工作获得感作为新兴概念，学术研究仍处于起步阶段，目前我国学者们对于这一领域的研究多集中于在概念、维度、测量方面的研究，关于工作获得感的实证研究较少。仅有的实证研究也主要集中于工作获得感的前因研究。如王媛媛（2020）研究了工作家庭平衡与工作获得感的关系，研究发现工作家庭冲突、自我损耗负向影响工作获得感，年龄、性别、教育程度等在工作家庭冲突上不存在显著差异^[63]。刘骄阳（2020）研究发现职场呼唤正向影响工作获得感，职场呼唤高的员工能更多的感受到自身的价值感，有着拼搏的热情和较高的工作积极性^[47]。朱平利（2020）在其对工作获得感的结构研究中也探究了工作获得感的前因和结果变量，研究发现工作特征、组织支持感、授权型领导显著影响工作获得感，而工作获得感对工作幸福感、组织公民行为、离职倾向有显著的预测作用^[80]。总体而言，工作获得感最近几年得到我国学者重视，但目前实证研究匮乏。

1.4.5 研究述评

通过对职场友谊、情感承诺、员工组织越轨行为以及工作获得感的相关文献进行回顾和分析，发现国内外学者对于职场友谊较为关注，做了大量关于职场友谊的影响后果研究。以往的研究结果显示：职场友谊会影响员工创新服务行为、建言行为、组织承诺等积极工作行为。情感承诺作为组织承诺的维度之一，职场友谊对情感承诺具有显著预测作用，目前已有学者做过相关研究。我国学者窦璐（2015）研究发现职场友谊负向影响员工离职倾向，这表明职场友谊对员工负面行为会产生影响。然而，目前关于职场友谊影响员工负面工作行为的研究也大多集中于离职倾向，亟需扩大研究范围。员工组织越轨行为属于工作消极行为，现缺乏职场友谊与员工组织越轨行为的关系研究。文献回顾还发现，目前学者们对员工组织越轨行为关注度不够。以“越轨行为”为关键词在CNKI上进行检索，发现在1994年—2021年间，检索到相关文献584篇，其中有关组织越轨行为的专项研究不足十篇，可见组织越轨行为还未得到学术界的重视，相关概念、测量量表、前因变量研究也亟待丰富。现有关于员工组织越轨行为前因变量的研究，主要从组织层面和个体层面两个方面展开。在组织层面，主要涉及组织氛围、领导类型等研究角度，在个体层面，主要从员工个体特质、个体认知等角度展开研究，缺乏从员工间人际关系角度探讨员工组织越轨行为的影响机制，因此有必要探究职场友谊和员工组织越轨行为的关系。最后，在量表测量方面，发现学者们对情感承诺、工作获得感、职

场友谊的概念界定以及测量方面还未形成共识，在之后的研究中还需进一步讨论。对于员工组织越轨行为测量研究还需进一步探索适合中国情景的量表。

1.5 研究创新

系统梳理现有关于员工组织越轨行为的文献，发现目前关于组织越轨行为的研究较少，且现有的实证研究主要集中在国外，我国在这一研究领域存在大量空白。因此，本研究以酒店行业发展现状为研究背景，以酒店员工为研究对象，探究职场友谊与酒店员工组织越轨行为之间的关系，本研究在员工组织越轨行为的研究视角、影响机制以及量表测量上具有一定创新性。在研究视角上，本研究从酒店行业内部员工人际关系视角介入，研究职场友谊的积极作用对员工组织越轨行为的影响，为职场友谊和组织员工越轨行为研究提供了新的思路。在影响机制方面，本研究在前人研究以及社会交换、资源保存、情感事件理论的基础上，构建了本研究理论模型，将职场友谊作为自变量，组织越轨行为作为因变量，将情感承诺作为中介变量、工作获得感作为调节变量，探究抑制组织越轨行为的影响机制，为酒店提供新的管理思路。在量表测量上，部分量表产生于国外组织情景，考虑到中西思维逻辑的差异，本研究将其进行修改，使得研究对象易于理解。

1.6 研究思路与框架

本文在查阅和整理国内外文献基础上，对各变量的概念、维度、研究现状进行了梳理总结，进而提出本文的研究假设，构建了描述各变量关系的概念模型。利用公开发表的成熟量表，设计了包含员工个人基本信息、职场友谊、情感承诺、员工组织越轨行为、工作获得感五部分的初始调查问卷。然后对初始问卷进行预测试，根据测算结果修改成熟量表，形成正式问卷。最终对正式调查所获数据进行统计分析，以便检验本文的研究模型与假设，得出本文的研究结论，为酒店业提出相应的对策和建议。

全文共分为七章，具体如下：

第一章，绪论。阐述了本文的选题背景、研究目的与意义、研究方法、研究思路与框架并总结职场友谊、情感承诺、员工组织越轨行为、工作获得感国内外研究成果，发现目前研究中的不足。本文使用文献研究、问卷调查、数据分析三种研究方法。

第二章，概念界定与基础理论。主要界定了职场友谊、情感承诺、员工组织越轨行为、工作获得感的概念以及对社会交换理论、资源保存理论、情感事件理论进行梳理，为本文研究假设提供理论基础。

第三章，假设提出与模型构建。在第一、二章文献梳理以及基础理论的基础上，本章梳理职场友谊、情感承诺、组织越轨行为、工作满意度四个变量之间的关系，通过逻辑演绎提出本文假设，构建本文的理论模型。

第四章，研究设计。主要包括问卷设计、数据获取以及预测试结果分析。本研究在梳理文献的基础上，选取当前国内外研究中较为成熟的问卷量表，进行预测试，检验量表信效度，删改不合适的问卷题项，形成最终的正式问卷。

第五章，实证研究结果分析。此部分主要包括问卷信效度检验、验证性因子分析、相关性分析、回归分析等。从数据结果验证职场友谊对酒店员工组织越轨行为的影响，并检验情感承诺的中介作用以及工作获得感的调节作用。

第六章，研究结论与管理建议。基于第五章实证分析结果，总结本文的研究结论，并为酒店提出合理性管理建议。

第七章，研究不足与展望。主要指出本文研究的局限性，展望未来研究方向。

技术路线是本文的总体研究规划，是为了达到研究目的、科学合理地解决研究中所提出的问题的指导性框架。在整个研究构思和分析过程中，本文坚持定性与定量研究相结合，技术路线如下图 1.1 所示。

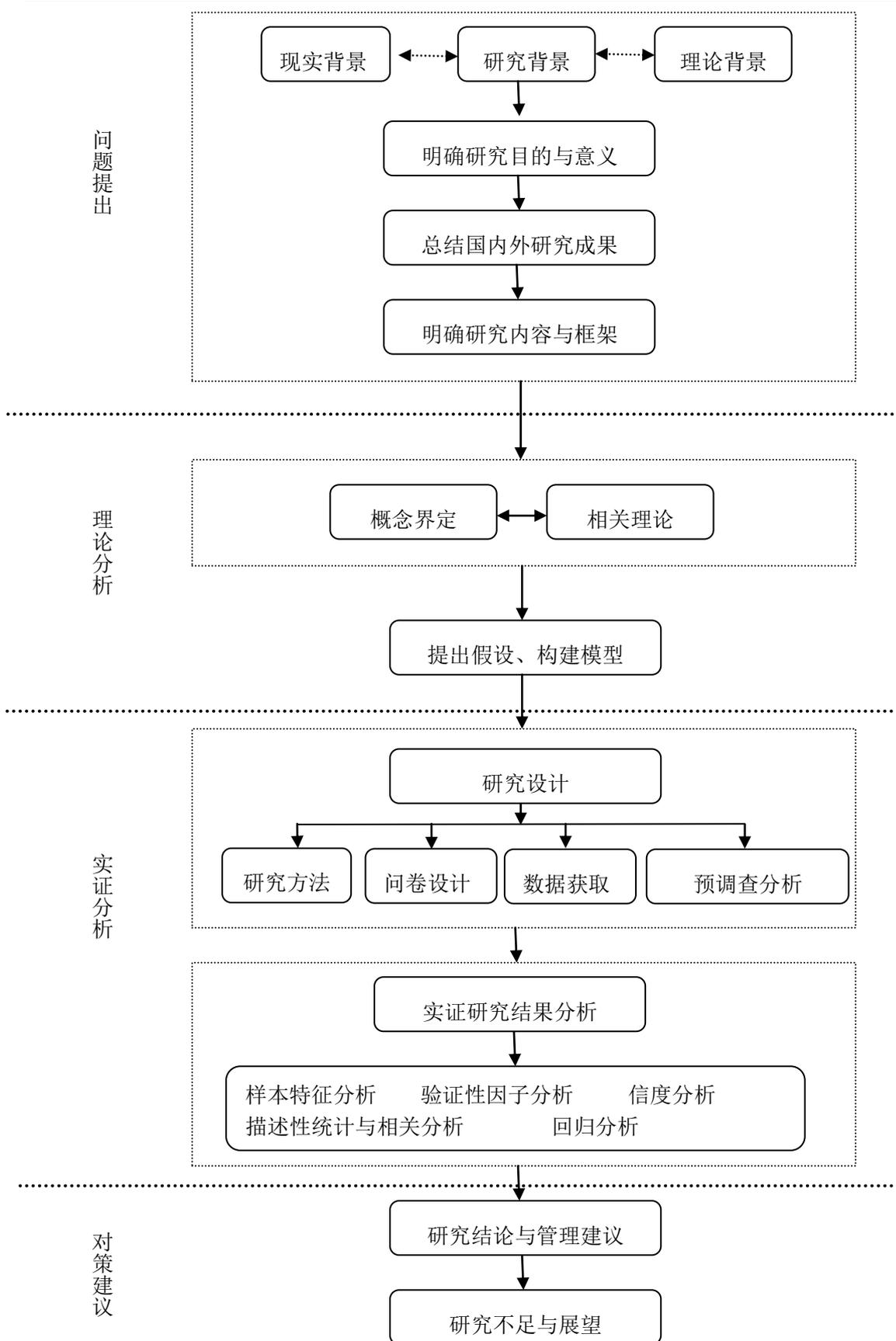


图 1.1 技术路线

2 概念界定与相关理论

2.1 概念界定

2.1.1 职场友谊概念界定

虽然国内外学者对职场友谊的描述和解释不尽相同，但是对于职场友谊的对象、情景以及产生方式均达成共识。因此，结合国内外研究，本文将职场友谊概念界定为：职场友谊是指在组织环境下，在员工正式工作联系的基础上，员工间出于自愿而发展形成的一种非正式的、不受约束的密切职场伙伴关系，该关系对组织和个人目标的实现具有重要作用。

2.1.2 情感承诺概念界定

无论是国外学者还是国内学者，学者们对情感承诺的研究来源于组织承诺，因情感承诺能够反映员工对于组织的感情和认同，因此学者们在研究员工对组织的情感认同方面多采用情感承诺这一变量。受中国传统价值观的影响，我国员工的工作态度与行为难免会与西方有所差异，这就造成了中国员工的情感承诺难免会带有中国传统文化的痕迹。在结合国内学者的众多看法，本文采取凌文铨（2000）等学者做出的情感承诺界定，即：情感承诺是员工对组织认同并感情深厚，甘愿为组织生存与发展贡献自己的力量，甚至可以不计报酬，在任何情况下都不会离开组织^[42]。

2.1.3 员工组织越轨行为概念界定

通过对员工越轨行为概念与分类的相关研究回顾，发现目前对于员工组织越轨行为并没有清晰的概念界定。而国内外众多学者对于员工组织越轨行为概念认可均来自于Robison（2000）的研究。基于上述分析，本文将在Robison（2000）研究的基础上清楚界定员工组织越轨行为，即组织成员有意违背组织规范，使组织在生产和财产方面产生损失利益的行为。

2.1.4 工作获得感概念界定

根据国内相关文献，可以看出学者从多种角度对“工作获得感”这个概念进行阐释，或是从主客观、或是从现有和未来的角度，这些界定有许多相似之处，也存在一些区别，在具体的概念界定上还未达成共识。基于目前工作获得感相关概念不完善以及本论文研究对象的特殊性，本文认为朱平利（2020）学者提出的工作获得感的概念界定更好的解释了员工在衡量工作获得感时的考虑因素，更易于理解，因此采用朱平利学者的定义，即：工作获得感是员工在自己工作中的实际付出回报与价值实现的综合感受^[80]。

2.2 相关理论

2.2.1 社会交换理论

社会交换理论是在全球范围内广泛传播的一种社会学理论，起源于 20 世纪 60 年代的美国。其主要的关注的是个体和社会行为，该理论认为人际间的所有互动都是遵循社会交换的过程，其目的均是为了获得某种物质或者精神回报。社会交换双方以互惠为原则，双方在交换互动中计算着利益得失，个体的行为及其表现程度与他所获得的回报相关，因此社会交换活动属于理性互动。最早提出社会交换概念的是 Homans(1958)，他认为人的一切社会活动就是一种交换，获得报酬是人们参与互动的目的。之后，Blau（1964）提出了结构交换理论，进一步发展了 Homans 理论提出了结构交换理论，他认为社会交换行为发生必须同时满足两个条件，即必须与他人进行互动和必须采取一定手段才能达到行为者的最终目的。受中国儒家文化的影响，在中国组织情景中，人们乐于广交朋友并希望从中获益，因此，用社会交换理论可以很好的解释中国的人际交往关系。

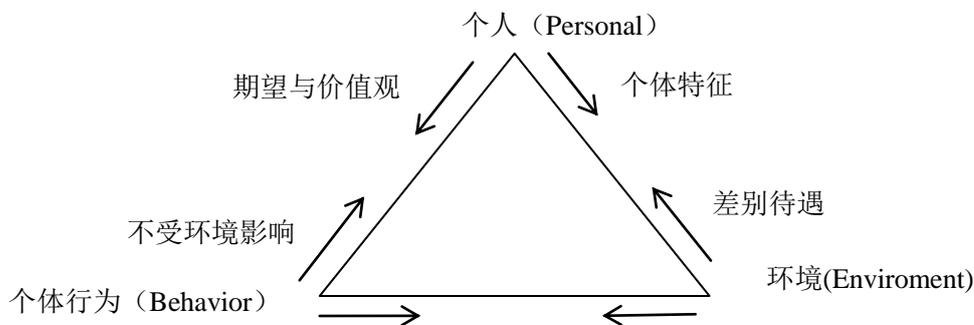


图 2.1 Homans 交换理论解释图

2.2.2 资源保存理论

资源保存理论认为人们存在尽可能多地降低资源损耗、积极维护和保持现有宝贵资源的动机，资源包括实物、条件、人格特质以及可供个体投入或流失的能源四种类型（Hobfoll, 1989）。实物资源主要是指车和房子等与社会经济地位相关的物体；条件性资源主要包括个人社会关系状态，如就业状况、婚姻状况等；人格特质指的是个人性格、自尊等；可供个体投入或流失的能源资源主要指的是金钱、知识、时间等。任何一种资源损失都会使人产生压力，被人们视为一种威胁。对于个体而言，越是珍贵的资源其资源损耗越敏感（曹霞，2014）^[29]。资源保存理论从资源保存和流失的角度为研究人际关系对员工组织越轨行为的研究提供了很好的解释视角。人际关系作为员工条件性资源的一种，员工存在积极维护人际资源的动机。目前，资源保存理论广泛应用于员工的人际关系、工作态度以及工作行为的研究中。

2.2.3 情感事件理论

情感事件理论是由学者 Weiss&Cropanzano 在 1996 年率先提出，该理论主要探讨了个体在组织工作中经历的积极或消极的情感事件、因这些事件引发的个体情感反应、以及情感反应如何影响个体的态度和行为，具体情感理论反应机制详见图 2.2 情感理论框架。情感事件理论通过“工作事件——员工情感——态度行为”这一完整的链条，系统揭示了工作场所中员工的情感作用机制。情感反应对员工行为的影响机制存在两条路径：一是直接影响员工工作行为，例如员工在组织中受到不公平对待，产生消极情绪，导致做出报复组织的行为；二是通过影响员工的工作态度，进一步由态度影响行为，例如员工由于在组织中获得长期的消极情感体验，进而导致对工作态度产生消极变化，最终员工可能会做出离职行为。此外，该理论还提出个体特质在工作情感事件和情感反应之间起调节作用。情感事件理论的出现为组织行为的研究提供了重要的视角和理论基础。因此，在越来越多的员工情绪研究中，学者们愈发喜欢使用情感事件理论来解释员工因情绪或情感引发的工作行为。

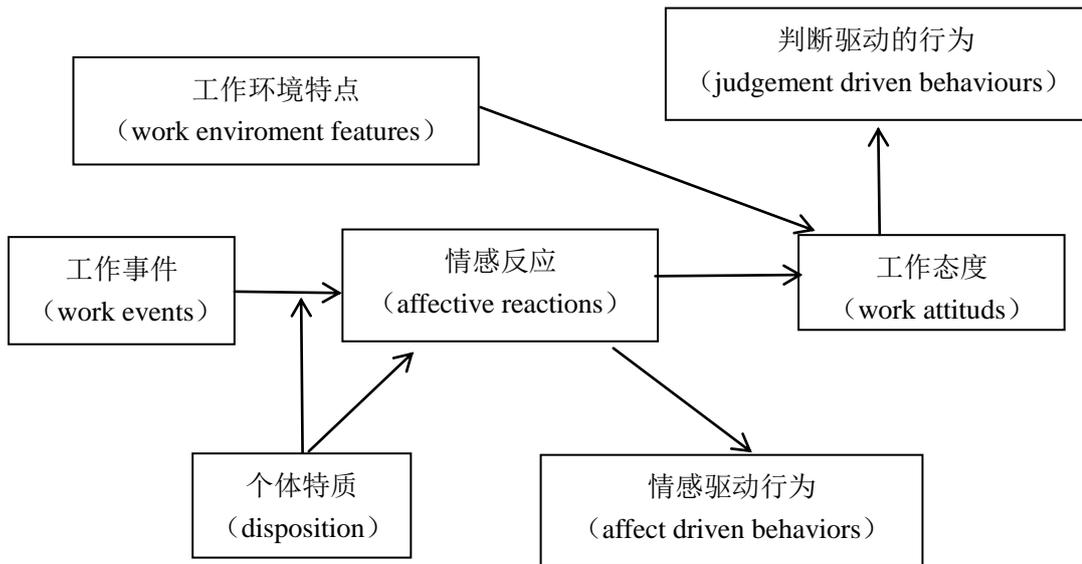


图 2.2 情感事件理论框架

3 假设提出与模型构建

3.1 假设提出

3.1.1 职场友谊与酒店员工组织越轨行为

在实际工作中，当酒店愿意为员工提供建立非正式人际关系的机会、鼓励员工增强交流时，员工感受得到的积极情绪会更多。当这种非正式人际关系得到进一步提升时，员工的幸福感得到提升，情感需求得到进一步满足。根据资源保存理论，员工在获得职场友谊后，通过对职场友谊产生条件以及对现有人际资源进行认知评估，发现这种积极情绪和人际资源来源于酒店，为了维持现有的人格特质和社会关系资源，员工更加倾向对组织做出积极的工作行为，减少组织越轨行为的出现。换言之，酒店为员工提供建立职场友谊机会，员工获得精神和物质需求，进而增强员工与组织的积极情感联系，降低员工组织越轨行为。此外，社会交换理论提出，在社会交往活动中人的行为会受到物质利益的影响。员工与酒店的关系是一种交换关系，员工为酒店付出自己的劳动来获得组织给予的物质报酬或其他支持。当酒店为员工提供了物质和精神双重支持时，出于社会交换关系的互惠原则，员工会减少组织越轨行为来反馈组织对自身情感需求的支持。

现有研究表明，员工组织越轨行为的实施可能是受情绪驱动的，是作为情绪发泄的一种方式。员工间的消极人际互动，会影响员工的互动公平感知，导致员工产生郁闷、失望、愤怒等消极情绪（李蓉，2014）^[46]。在愤怒情绪的影响下，员工会做出反生产行为等负面行为。而反生产行为可以说是组织越轨行为的表现。结合上述关于员工组织越轨行为相关研究综述可以发现，员工间的人际关系是影响员工组织越轨行为的重要因素。现有的实证研究发现，员工职场排斥、独狼倾向不和谐的职场人际关系对员工越轨行为具有显著正向影响（李蓉，2014；张绿漪，2020）^{[46][77]}。而职场友谊作为一种积极的人际关系，能正向促进员工积极工作行为，如创新服务行为（Irfan Helmy，2020）；减少消极工作行为，如离职倾向（窦璐，2015；王硕，2020）。基于上述分析，本文提出假设：

假设 H1：职场友谊负向影响酒店员工组织越轨行为。

3.1.2 情感承诺的中介作用

当员工建立了职场友谊时，员工之间以及员工与企业间的沟通逐渐增强，员工与企业的情感维系也逐渐增强，使得员工在工作中持续获得积极的情感体验。当员工的情感需求被满足时，员工会产生较高的情感承诺（魏峰，2020）^[61]。这也符合资源保存理论提出的，员工有维持和保护现有资源的动机和行为。由此，可推测职场友谊的建立会对员工情感承诺产生影响。从社会交换角度来看，酒店为员工提供建立友谊机会，员工出于社会交换的互惠原则，会对组织产生反馈行为。在友谊强度逐渐增强的情况下，员工的情感需求逐渐满足，这时会对酒店产生较强的依赖心理，与组织建立积极的正向关系（魏峰，2020）^[61]。而情感承诺就是员工对组织产生情感依附、建立正向关系的体现。情感事件理论认为，工作事件的体验会引发员工的情感反映，情感反应又进一步影响员工的工作态度和行为（Weiss & Cropanzano, 1996）^[26]。职场友谊作为一种积极的工作情感体验，能够引起员工对组织感激的情感反映，即情感承诺，进而减少员工的组织越轨行为。已有研究表明拥有较高组织情感承诺的员工，更容易做出有利于组织的工作行为，例如知识共享行为、工作投入等（魏华飞，2020；韩定明，2019）。崔勋（2003）研究发现员工组织承诺负向影响员工离职意愿^[30]。这也说明，在情感承诺的影响下，员工对组织认同度和忠诚度较高，会降低员工越轨消极行为的出现。基于上述分析，本文提出如下假设：

假设 H2：情感承诺在职场友谊和酒店员工组织越轨行为的关系中发挥中介作用。

3.1.3 工作获得感的调节作用

工作获得感是员工对自我工作付出和回报的心理衡量。高工作获得感的酒店员工，对酒店寄予自己的回报有较高满意度，因而乐于参与组织内部活动，在面对酒店提供的职场友谊机会时，会展现积极的参与热情，从而与同事建立良好的互动关系，产生对组织的情感依赖。根据社会交换理论，员工与组织是互惠关系，当组织未能寄予员工期望的回报，员工对组织的心理契约破裂，对组织提供的职场友谊机会没有较高期待，不愿参与组织活动，同时也会影响员工之间的友谊质量。因此，对于低工作获得感的酒店员工来说，难以接受职场友谊，对组织的情感承诺也较少。因此，本文提出如下假设：

假设 H3：工作获得感正向调节职场友谊与情感承诺的关系。

结合上述理论假设分析，本研究进一步预期，工作获得感对职场友谊和员工组织越轨行为之间的调节作用可能会改变“职场友谊—情感承诺—员工组织越轨行为”这一影响路径的间接效应。当酒店员工工作获得感较高时，职场友谊与情感承诺之间的关系增强，进而增强了职场友谊通过情感承诺的中介作用对员工组织越轨行为的间接效应。当酒店员工工作获得感较低时，员工情绪低落，面对职场友谊会减少社交意愿，职场友谊与情感承诺直接的关系变弱，进而减弱了职场友谊通过情感承诺的中介作用对员工组织越轨行为的间接效应。因此，本文提出如下假设：

假设 H4：工作获得感正向调节职场友谊与员工组织越轨行为之间经由情感承诺的间接效应。工作获得感越高，这一间接效应越强，反之则越弱。

3.2 模型构建

基于对前人文献的整理和模型假设分析，本文构建了如图 3.1 所示的研究模型：

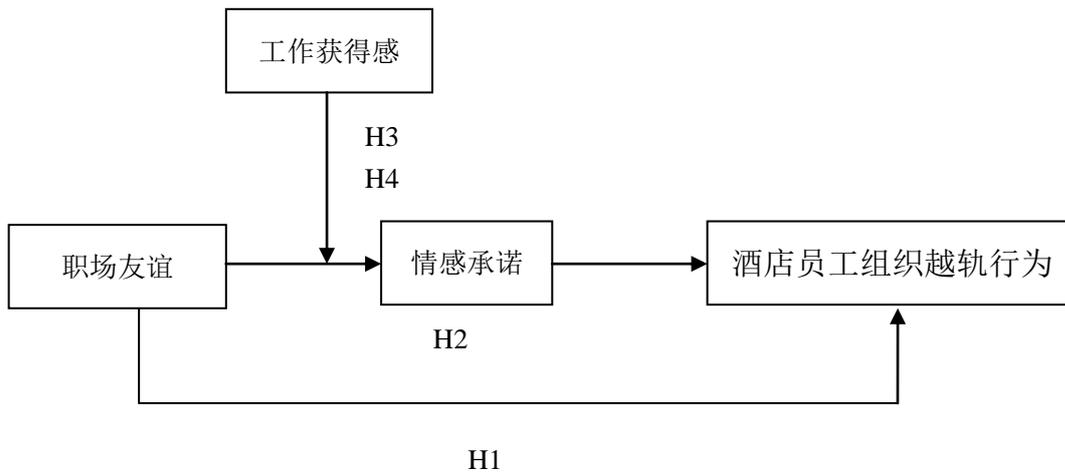


图 3.1 研究模型

4 研究设计

4.1 量表设计

4.1.1 职场友谊测量量表

在职场友谊量表选择中，国内外学者普遍采用 Nielsen（2000）学者提出的职场友谊量表，部分国内学者考虑到中西文化背景不同，多采用孙健敏（2012）等学者开发的中国职场友谊量表^[52]。本文认为孙健敏等学者翻译并测量的量表更适合中国情景，易于我国国内员工阅读和理解。因此采用孙健敏（2012）等学者开发的中国职场友谊量表，并进行适当修订（见表 4.1），使测量量表更适合本研究对象。

表 4.1 职场友谊测量量表

编号	题项	参考来源
F1	在我所在的酒店中，我有机会与其他人非正式交谈或闲聊	
F2	我可以与同事们一起工作，共同解决问题	
F3	我所在的酒店鼓励员工间的交流	孙健敏、
F4	只要完成了工作任务，我所在的酒店允许非正式的谈话	焦海涛
F5	能够见到同事们是我期待工作的一个原因	（2012）
F6	我在工作中结成了牢固的友谊	
F7	工作中我可以信赖他人	

4.1.2 情感承诺测量量表

根据对情感承诺相关研究的梳理，考虑到国内外学者对情感测量承诺量表的使用实际情况，本文也将采用多数学者认可的 Allen（1990）学者开发的量表，并进行适当修改（见表 4.2），使量表更适合本研究对象。

表 4.2 情感承诺测量量表

编号	题项	参考文献
A1	我很高兴在酒店度过我剩余的职业生涯	
A2	我喜欢与外面的人谈论我所在的酒店	
A3	我认为酒店的问题就是我个人问题	
A4	我觉得我很容易跳槽去别的酒店	Allen
A5	我感觉不到我是酒店大家庭中的一员	（1990）
A6	我感觉不到我对酒店有较强的情感依赖	

A7	酒店对我而言有重大意义
A8	我没有属于这个酒店的强烈感觉

4.1.3 员工组织越轨行为测量量表

考虑到学者卞亚斌（2015）研究过程更为严谨且量表测算数据效果较好，组织越轨量表内部一致性达到 0.844 甚佳水平。本文在此量表的基础上进行修订，将量表实施对象改为酒店，见表 4.3。

表 4.3 员工越轨行为测量量表

编号	题项	参考来源
D1	未经酒店允许，我曾私自挪用公物	
D2	我在上班时会花很多时间想与工作无关的事情	
D3	我为了拿到比实际花费还高的费用，曾拿假收据报账	
D4	我在酒店工作时，曾找额外时间借机休息	
D5	未经酒店允许，我曾上班的时候无故迟到	
D6	我曾把工作环境弄得比较乱	卞亚斌
D7	我曾有意忽略上司的指示	
D8	我曾有意放慢工作节奏	(2015)
D9	我未经允许曾与不相关的人讨论过酒店机密	
D10	我曾在工作时间内未经允许抽烟或喝酒	
D11	我曾为了得到加班费而拖延工作进度	

4.1.4 工作获得感测量量表

对相关文献整理发现：目前学者对于工作获得感维度划分与量表使用上没有形成统一意见。鉴于此，本文对工作获得感不做维度划分。在量表选取上，本文认为朱平利（2020）学者开发的工作获得感量表更为严谨，并且较为适合本文的研究，该量表内部一致性为 0.832。因此本文在其量表基础上进行适当修改（见表 4.4）。考虑到题项太多，易于引起被调查者反感，因此将量表部分语意重复题项进行删除，删除后的量表不做维度划分，见表 4.4。

表 4.4 工作获得感测量量表

编号	题项	参考来源
S1	我的工作得到了同事的肯定	
S2	我得到的薪资报酬是合理的	
S3	我的工作负荷是相对公平的	
S4	工作让我熟练掌握了岗位知识和技能	朱平利、
S5	工作让我提高了解决工作中问题的能力	刘娇阳

S6	工作提高了我与他人协作的能力	(2020)
S7	我从事的工作与我的职业理想有关	
S8	我对未来的职业发展充满希望	

4.2 数据获取

本文预测试和正式测试问卷发放渠道主要以电子问卷为主,受疫情影响发放了少量纸质问卷。调查对象主要来自国内经济型的酒店员工,问卷主要包括六个部分,分别是调查者个人信息部分、职场友谊部分、情感承诺部分、员工组织越轨行为部分、工作获得感部分。采取 Likert5 级评分制,让被调查者根据自身情况从“1=完全不同意”到“5=完全同意”中选择。为保障量表具有较高的可信性,确保正式调查工作顺利进行,本文在正式调查前进行预调查,根据初始结果对问卷进行修正,删除信效度不高、存在歧义、不易理解的题项,形成最终正式问卷(见附录)。在正式问卷回收后,采取严格的问卷删选方式,剔除作答时间少于两分钟、回答不完整、回答带有明显倾向性、规律性的问卷,尽可能的保证问卷数据质量。

4.3 预测试结果分析

初始问卷一共分为五个部分:酒店员工个人信息量表(5个题项)、职场友谊量表(7个题项)、情感承诺量表(8个题项)、酒店员工组织越轨行为量表(11个题项)和工作获得感量表(8个题项),共39个题项。在预调查测试中,一共搜集了130份问卷,经过严格的筛选程序,剔除20份问卷,有效回收110份问卷,有效问卷率达到84.6%,使用SPSS25.0统计分析软件对数据结果进行分析,在数据分析中,将部分负向题项做了反项记分处理,测算结果如下。

4.3.1 预测试样本特征分析

表 4.5 预测试被调查酒店员工基本情况统计表

个体特征变量	类型	频数	百分比
性别	男	54	55.5
	女	44	44.5
年龄	25岁以下	27	24.5
	25-29岁	24	21.8
	30-39岁	30	27.3

	40 岁以上	29	26.4
受教育程度	大专及以下	78	70.9
	本科	18	16.4
	硕士及以上	14	12.7
职位层级	一般员工	91	82.7
	基层管理	10	9
	中层管理	8	7.3
	高层管理	1	1
工作年限	2 年以下	35	31.8
	2-5 年	37	33.6
	6-10 年	28	25.5
	10 年以上	10	9.1

从表 4.5 中可知, 被测试者男性居多, 男性 54 人, 占比达 55.5%, 女性 44 人, 占比 44.5%; 员工年龄主要集中在 30-39 岁, 共 30 人, 占比为 27.3%; 受教育程度上, 以大专及以下为主, 共 78 人, 占比为 70.9%; 在职位层级上, 一般员工占比最高, 共 91 人, 达到 82.7%; 工作年限构成上, 2-5 年占比最高, 共 37 人, 达 33.6%。

4.3.2 项目分析

为了检验问卷测量题目是否合理有效, 本文对测量量表进行项目分析, 主要采取临界比值法方法来判断是否删除题项。本文依次对职场友谊、情感承诺、员工组织越轨行为、工作获得感四个测量量表进行项目分析。使用 SPSS 分析软件将各量表的总分高分为前 27%、低分为后 27% 作为分组标准, 设立高分组和低分组, 然后通过独立样本 T 检验来检验高低分组在各量表题项的得分平均数差异显著性, 求出各个题项的 CR 值。分析结果显示: 员工组织越轨行为量表 D1、D4 两个题项结果不显著, 其余题项均达到显著水平。根据数据测算结果, 将题项 D1、D4 删除。

4.3.3 量表信效度分析

(1) 信度检验

本文采取克隆巴赫 Alpha 指数来检验量表信度。判断标准为: α 系数 ≥ 0.8 , 表明量表信度甚佳; α 系数在 0.7~0.8 之间, 表明量表信度较好, 属于可以接受水平。利用 SPSS 对数据进行分析, 结果如下表。从表中可知, 所有潜变量的 Cronbach's Alpha 系数均达到可以接受水平, 能进行下一步分析。

表 4.6 量表信度检验结果

量表	项目数量	Cronbach's Alpha	问卷总信度
职场友谊	7	0.827	
情感承诺	8	0.913	0.897
员工组织越轨行为	9	0.864	
工作获得感	8	0.818	

(2) 效度检验

本文使用的量表均是国内外学者广泛采用的经典量表，因此，本问卷具有较好的内容效度。为进一步检验问卷的维度设计是否有效，仍需检验量表的结构效度，本文采用目前学者普遍使用的探索性因子分析方法来检验量表的结构效度。在进行因子分析之前，需测量量表是否通过 KMO 和巴特利球形检验。经测算职场友谊、情感承诺、员工组织越轨行为、工作获得感量表 KMO 值分别为：0.86、0.88、0.86、0.83，巴特利球形检验卡方值均达到显著水平，所有量表均适合进行因子分析。

首先，对职场友谊量表进行因子分析，测算结果如下表 4.7 所示。根据结果可见，所有题项因子载荷系数均大于 0.5，7 个题项共提取了 2 个因子，与初始量表维度一致，累计方差解释率达 69.24%，具有较好的结构效度。值得一提的是，F7 题项两个成分的因子载荷均大于 0.5，说明 F7 与友谊机会和友谊质量两个共同因素关系密切，从统计意义上说将其归为任何一类共同因素都是合理的。鉴于现有的研究和开发量表的初衷，本研究将其归为成分 2。

表 4.7 职场友谊探索性因子分析成分矩阵

题项	成分 1	成分 2
F3	0.852	-0.194
F1	0.830	-0.167
F4	0.824	-0.156
F2	0.807	-0.126
F7	0.751	0.690
F6	0.712	0.941
F5	0.331	0.602
累计方差解释率	69.24%	

其次，对情感承诺量表进行因子分析，共提取了一个成分，所有题项因子载荷系数均大于 0.5，累计方差解释率分别达 62.4%，提取因子可靠，具有较好的结构效度，见表 4.8。

表 4.8 情感承诺探索性因子分析成分矩阵

量表	题项	成分 1
情感承诺	A4	0.859
	A8	0.854
	A6	0.830
	A7	0.822
	A5	0.808
	A1	0.729
	A3	0.714
	A2	0.683
	累计方差解释率	

再对工作获得感量表进行因子分析，题项 S6、S7、S8 因子载荷系数小于 0.5，考虑将这三项进行删除，其余题项因子载荷系数符合要求，累计方差解释率达 55.03%。将删除题项 S6、S7、S8 的工作获得感量表重新进行测算，数据显示删除题项后 KMO 值 0.868，巴特利特检验达到显著水平，适合进行下一步因子分析。删除三个题项后的工作获得感量表共提取一个因子，所有题项因子载荷系数大于 0.5，累积方差解释率达 86.243%，比之前提升 31.23%，见表 4.10。

表 4.9 工作获得感探索性因子分析成分矩阵

量表	题项	成分 1
工作获得感	S4	0.962
	S2	0.931
	S3	0.926
	S5	0.906
	S1	0.897
	S7	0.128
	S6	0.333
	S8	0.154
	累计方差解释率	

表 4.10 删除部分题项后的工作获得感探索性因子分析成分矩阵

量表	题项	成分
删除部分题项后 的工作获得感	S4	0.961
	S2	0.933
	S3	0.931
	S5	0.913
	S1	0.905
	累积方差解释率	

最后对员工组织越轨行为量表进行探索性因子分析，共提取出两个因子，所有测试题项因子载荷系数大于 0.5，累积方差解释率达 68.78%，具有良好的结构效度，测算结果如下表 4.11。

表 4.11 员工组织越轨行为探索性因子分析矩阵

题项	成分 1	成分 2
D10	0.877	0.131
D7	0.874	-0.216
D5	0.852	-0.275
D9	0.851	0.075
D6	0.849	-0.193
D11	0.837	0.149
D8	0.820	0.176
D2	0.107	0.839
D3	0.226	0.558
累积方差解释率	68.193	

4.3.4 预测试分析小结

经过对预测试问卷数据进行项目分析、量表信效度分析后，发现除问卷题项 D1、D4、S6、S7、S8 测试结果不符合标准外，其余题项均达到测算合理结果要求。因此，将不符合测算标准的 5 个初始问卷题项进行剔除，删除题项后职场友谊 7 个题项、情感承诺 8 个题项、员工组织越轨行为 9 个题项，工作获得感 5 个题项，形成最终测试正式问卷（见附录），继续进行下一步研究。

5 实证研究结果分析

正式问卷共回收 262 份问卷，剔除无效问卷 50，剩于有效问卷 212 份，有效问卷率达 80.9%。继续使用 SPSS25.0、AMOS22.0 对数据进行整理和分析，并根据测算结果检验和分析本研究提出的假设，从而得到本研究结论，具体测算结果如下。

5.1 样本特征分析

表 5.1 正式测试被调查酒店员工基本情况统计表

个体特征变量	类型	频数	百分比
性别	男	113	53.3
	女	99	46.7
年龄	25 岁以下	47	22.2
	25-29 岁	47	22.2
	30-39 岁	58	27.4
	40 岁以上	60	28.3
受教育程度	大专及以下	150	70.8
	本科	37	17.5
	硕士及以上	25	11.8
职位层级	一般员工	189	89.2
	基层管理	18	8.5
	中层管理	3	1.4
	高层管理	2	0.9
工作年限	2 年以下	58	27.4
	2-5 年	81	38.2
	6-10 年	55	25.9
	10 年以上	18	8.5

从表 5.1 可以看出，正式问卷测量男女结构上，男性略高于女性，男性 113 名，占比 53.3%；女性 99 名，占 46.7%。在年龄方面，25 岁以下 47 名，占 22.2%；25-29 岁 47 名，占 22.2%；30-39 岁 58 名，占 27.4%；40 岁以上 60 名，占 29.3%。在受教育程度上，大专及以下学历占了大多数，共 150 人，占比达 70.9；本科 37 人，占 17.5%；硕士及以上 25 人，占 11.8%。在职位层级上，一般员工 189 人，占 89.2%；基层管理 18 人，占 8.5%；中层管理 3 人，占 1.4%；高层管理 2 人，占 0.9%。在工作年限上，2 年以下 58 人，占 27.4%；2-5 年 81 人，占 38.2%；6-10 年 55 人，占 25.9%；10 年以上 18 人，占 8.5%。

5.2 信度分析

对正式问卷进行信度分析，结果如表 5.2 所示。可以发现与预调查问卷相比，量表问卷信度略微降低。可能是因为删减了不合适题项后，题项数目减少导致对正式问卷信度造成略微影响，但从表中可知正式问卷量表 Cronbach's Alpha 系数均在 0.7 以上，说明问卷信度较高，因此删减题项造成的影响不大。

表 5.2 正式问卷量表信度检验结果

量表	项目数量	Cronbach's Alpha	问卷总信度
职场友谊	7	0.824	0.877
情感承诺	8	0.877	
员工组织越轨行为	9	0.788	
工作获得感	8	0.897	

5.3 效度分析

为了验证本文所涉及四个变量的构念区分性，本研究利用 AMOS22.0 对职场友谊、员工组织越轨行为、情感承诺、工作获得感四个关键变量进行验证性因子分析。通过对四因子模型、三因子模型、二因子模型、单因子模型之间进行对比，发现四因子模型拟合度最为理想 ($\chi^2=504.5$, $df=123$, $RMSEA=0.076$, $CFI=0.931$, $TLI=0.910$)，且显著优于其它模型，具有良好的区分效度。

表 5.3 验证性因子分析结果

模型	χ^2	df	χ^2/df	RMSEA	CFI	TLI
四因子模型	504.5	177	2.85	0.076	0.931	0.910
三因子模型	561.1	120	4.68	0.081	0.821	0.724
二因子模型	760.1	122	6.23	0.096	0.736	0.652
单因子模型	1170.9	123	9.52	0.102	0.578	0.523

注：WF=职场友谊，AOC=情感承诺，SW=工作获得感，ODB=组织越轨行为；单因子模型：WF+AOC+SW+ODB；二因子模型：WF+ODB，AOC+SW；三因子模型：WF，ODB，AOC+SW；四因子模型：WF，AOC，SW，ODB。

5.4 多重共线性分析

由于本研究使用的问卷数据均来自于同一被测量者的自我报告，因此可能存在共同

偏差的问题。为消除其对本研究的影响，采用 SPSS 软件进行 Harman 单因素检验，测算发现第一个主成解释量为 26.5%，小于总解释量 69.7%的一半，由此判断共同偏差未对本研究造成极大干扰。

5.5 描述性统计与相关分析

本文四个变量的平均值、标准差以及相关系数测算结果如下表 5.4 所示，主要采取的是皮尔逊相关检验法。由下表可知：职场友谊与员工组织越轨行为呈显著负相关（ $r=-0.23$, $p < 0.01$ ）、与情感承诺呈显著正相关（ $r=0.66$, $p < 0.01$ ）；情感承诺与员工组织越轨行为呈显著负相关（ $r=-0.22$, $p < 0.01$ ）；除此之外，工作获得感与组织越轨行为呈显著负相关（ $r=-0.74$, $p < 0.01$ ）。变量相关关系符合预期，为下一步回归分析打下基础。

5.4 变量平均值、标准差及相关系数

变量	平均值	标准差	1	2	3	4
1 职场友谊	3.27	0.80	1			
2 情感承诺	3.29	0.82	0.66**	1		
3 工作获得感	2.60	1.10	0.41**	0.36**	1	
4 组织越轨行为	2.60	0.73	-0.23**	-0.22**	-0.74**	1

注：N = 212, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

5.6 假设检验

本研究主要采取回归分析方法来检验本文所提假设。本研究假设检验分析步骤主要分为三步：（1）首先检验职场友谊对员工组织越轨行为的影响，即主效应检验，测算结果见表 5.5。（2）检验情感承诺的中介效应，主要采用学者 Baron、Kenny（1986）检验中介效应的方法。判断中介效应成立需满足三个条件：第一，主效应显著，即职场友谊对员工组织越轨行为有显著影响；第二，职场友谊对情感承诺有显著影响；第三，在控制情感承诺变量以后，职场友谊对员工组织越轨行为的影响减弱或不显著。具体测算结果见表 5.5。（3）调节效应检验，采用层次回归的分析方法，检验工作获得感是否在职场友谊对员工组织越轨行为影响机制中起到调节作用。为了避免多重共线性问题对本研究测算结果造成影响，本研究在进行层次回归之前，先将自变量、中介变量、调节变量做标准化处理。

首先将性别、年龄等个体特征变量作为自变量，员工组织越轨行为作为因变量放入回归模型（表 5.5，模型 3）。然后再将个体特征变量作为控制变量，职场友谊作为自变量，员工组织越轨行为作为因变量，放入模型中（表 5.5，模型 4）。从表 5.5 可以看出员工个体特征变量未对员工组织越轨行为产生显著影响（模型 3）；职场友谊对员工组织越轨行为产生显著负向影响（模型 4， $b=-0.06$ ， $p < 0.01$ ），职场友谊共解释了员工组织越轨行为的 43% 的变异，解释较好，主效应显著。因此，可以得出假设 H1 职场友谊对酒店员工组织越轨行为有显著负向影响成立。假设 H2 认为情感承诺在职场友谊和组织越轨行为之间起中介作用，进行第二步分析。表 5.5 模型 4 已经检验了中介效应的第一个条件，自变量对因变量有显著影响。从模型 5.5 模型 2 可以看出职场友谊对情感承诺有显著正向影响（ $b=0.66$ ， $p < 0.01$ ），满足中介成立的第二个条件。表 5.5 模型 5 在控制中介情感承诺变量后，职场友谊对员工组织越轨行为影响的显著性相比模型 4 减弱（ $b=-0.29$ ， $p < 0.05$ ），满足中介效应成立的第三个条件。Baron、Kenny 的中介效应检验法没有对间接效应进行统计推断，一定程度上会影响结果准确性。因此，为进一步检验中介效应的显著性，采用 Bootstrapping 继续进行分析，分析得出情感承诺的间接效应为-0.04，置信区间为[-0.329, -0.005]，不包括 0。综上，假设 2 得到支持，且情感承诺在职场友谊和员工组织越轨行为之间起到部分中介作用。

表 5.5 情感承诺在职场友谊和员工组织越轨行为之间的中介作用

	情感承诺		员工组织越轨行为		
	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4	模型 5
控制变量					
性别	0.05	0.07	0.04	0.03	0.04
年龄	-0.16	-0.29	0.07	0.03	0.02
受教育程度	-0.04	-0.08	-0.02	-0.04	0.03
职位层级	0.03	0.02	-0.09	0.09	-0.08
工作年限	0.01	0.03	-0.03	-0.02	-0.02
自变量					
职场友谊		0.66 ^{***}		-0.06 ^{**}	-0.29 [*]
中介变量					
情感承诺					-0.11 [*]
R ²	0.03	0.44	0.17	0.43	0.46
ΔR^2		0.43		0.38	0.41

注：N = 212, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

结果分析第三步为调节作用分析，采用层次回归分析方法。将情感承诺设为自变量，依次在模型中加入人口特征控制变量、职场友谊因变量、工作获得感调节变量以及标准

化后的职场友谊与工作获得感的交互项，得到调节回归测算结果，如下表 5.6 所示。表中模型 3 结果显示，情感承诺与工作获得感交互项显著正向影响员工情感承诺 ($b=0.26$, $p < 0.001$)。为更加直观的反映情感承诺的调节作用，本文绘制了相应的调节图 (图 5.1)。由图可知，对于工作获得感较高的酒店员工，职场友谊对员工情感承诺的正向作用较强，对于工作获得感较低的酒店员工，职场友谊对员工情感承诺的正向作用较弱。由此可知，工作获得感在职场友谊和情感承诺间存在正向调节作用，假设 H3 得到支持。

表 5.6 工作获得感在职场友谊和情感承诺之间的调节作用

	情感承诺		
	模型 1	模型 2	模型 3
控制变量			
性别	0.04	0.03	-0.11
年龄	0.07	0.03	0.02
受教育程度	0.02	0.04	0.06
职位层级	0.09	0.09	0.04
工作年限	0.11	0.02	-0.09
自变量			
职场友谊		0.66 ^{***}	0.53 ^{**}
调节变量			
工作获得感		0.08 ^{***}	0.15 ^{***}
交互效应			
职友*工获			0.26 ^{***}
R ²	0.06	0.43	0.61
△R ²		0.38	0.59

注：N = 212, *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001。

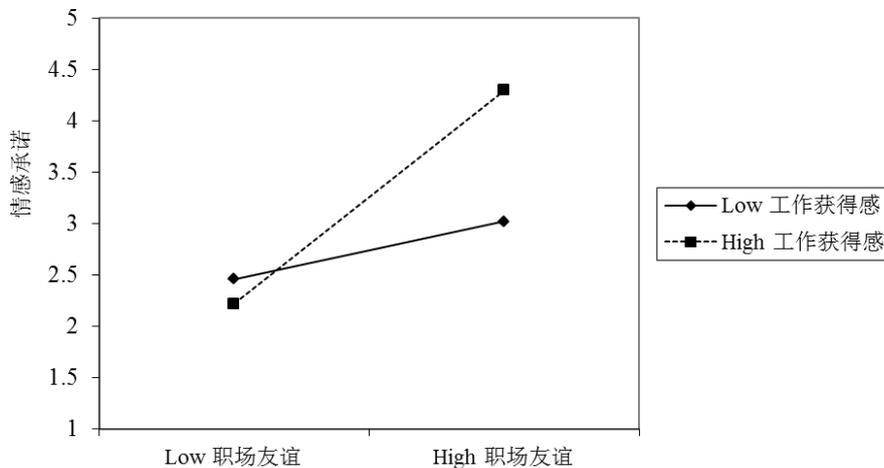


图 5.1 调节效应图

为检验假设 H4 提出的被调节的中介模型,本研究在 SPSS25.0 软件安装了 Process3.3 插件,采取间接效应法检验被调节的中介,具体分析结果见表 5.7。如表所示“职场友谊—情感承诺—员工组织越轨行为”的间接效应在工作获得感取高值显著,间接效应值为-0.286,95%的置信区间为[0.34,0.97],不包括 0。当工作获得感取低值时,职场友谊通过情感承诺对员工组织越轨行为的间接效应为-0.094,95%的置信区间为[-0.24,0.34],包括 0,结果不显著。而在工作获得感取中值时,间接效应为-0.190,95%的置信区间为[0.32, 0.75],不包括 0。这表明,酒店员工的工作获得感越高,情感承诺在职场友谊对员工组织越轨行为影响的中介关系越强,由此推出假设 H4 成立。

表 5.7 工作获得感在情感承诺上的中介作用

工作获得感	间接效应	SE	95%的置信区间
高工作获得感	-0.286	0.03	[0.34,0.97]
中工作获得感	-0.190	0.02	[0.32, 0.75]
低工作获得感	-0.094	0.03	[-0.24,0.34]

5.7 实证结果总结

本文在正式问卷数据基础上,对所收集的数据进行了样本特征分析、信效度分析、多重共线性分析、描述统计与相关分析、假设检验分析,检验了本文所提出的四个假设,最终实证结果如下表 5.8。

表 5.8 实证结果汇总

序号	研究假设	检验结果
H1	职场友谊负向影响酒店员工组织越轨行为	成立
H2	情感承诺在职场友谊和酒店员工组织越轨行为的关系中发挥中介作用	成立(部分中介)
H3	工作获得感正向调节职场友谊与情感承诺的关系	成立
H4	工作获得感正向调节职场友谊与员工组织越轨行为之间经由情绪承诺的间接效应。	成立

6 研究结论与管理建议

6.1 研究结论

本文从人际关系视角探讨了职场友谊对酒店员工组织越轨行为的影响机制，在情感事件理论、资源保存理论、社会交换这三种基础理论以及前人的研究基础上，提出了四个假设，构建了职场友谊对酒店员工组织越轨行为的研究模型。并在预调查测算中，修订了相关量表，保证了问卷信效度，在此基础上进行了正式调查。再通过样本特征分析、信效度分析等实证研究结果分析，主要得出了以下研究结论。

(1) 职场友谊负向影响酒店员工组织越轨。表明酒店员工职场友谊越好，员工越不易做出组织越轨行为。理论分析认为，职场友谊的建立能够满足员工情感需求，由此引发员工情感反映，进而使得员工工作态度和行为发生转变。职场友谊的建立需要组织的支持，在组织的支持下，员工更易做出对组织有利的行为，减少消极行为。实证结果分析表明，职场友谊与员工组织越轨行为呈显著负向关系，表明职场友谊确实能削弱酒店员工的组织越轨行为。

(2) 情感承诺在职场友谊与酒店员工组织越轨行为之间起中介作用。根据资源保存理论、社会交换理论、情感事件理论，职场友谊作为酒店员工的一种资源，员工有保护资源的动机，而这种资源主要是组织为其提供，出于社会交换的互惠原则，员工会对组织产生情感依赖，进而做出对组织的有利行为。实证结果表明，职场友谊与情感承诺呈显著正向关系，情感承诺对员工组织越轨行为存在显著负向影响，情感承诺在职场友谊对情感承诺的影响机制中起到部分中介作用。

(3) 工作获得感正向调节职场友谊与酒店员工情感承诺之间的关系。理论分析认为，工作获得感较高的员工，情绪更加积极，交友意愿更强，对组织的会产生较高的评价和心理认同。实证结果表明，工作获得感和职场友谊的交互项对员工情感承诺产生显著的正向影响，说明工作获得感正向调节了职场友谊与酒店员工情感承诺之间的关系。

(4) 工作获得感正向调节职场友谊与员工组织越轨行为之间经由情感承诺的间接效应。工作获得感越高，这一中介作用越强，反之则越弱。本研究在基础假设 H1、H2、H3 的研究基础上，提出了一个被调节的中介假设，经过实证证明，工作获得感取高值和中值时，职场友谊通过情感承诺对员工组织越轨行为的间接效应是显著的。

6.2 管理建议

第一，本文研究结论表明职场友谊对于抑制员工组织越轨行为具有正向影响作用。因此，酒店要重视内部员工职场友谊建设，满足员工情感社交需求。这表明酒店要注重加强员工间的工作交流，丰富员工沟通渠道，为员工创造良好的人际氛围。首先，酒店管理者需要改进管理方法，提升人性化管理意识，不仅要注意平级员工的交流，更要注意上下级的交流。管理者可以定期与员工访谈，了解他们工作的实际情况以及工作满意度，多加汲取员工的意见与看法，以便有针对性的制定人力资源管理战略；其次，酒店管应积极塑造和谐的企业文化，帮助酒店各层管理者和员工意识到职场友谊建设对于自身和企业发展的积极作用。例如可以举办相应的趣味运动活动，在加强员工交流的同时还可放松员工心情，进而有效减少酒店员工的组织越轨行为。最后，酒店也需要加强员工服务礼仪、道德素质方面的培训工作，帮助员工树立正确的人生观、价值观、世界观，提升员工的道德素质，以便发挥职场友谊的积极作用。

第二，研究表明情感承诺在职场友谊和员工组织越轨之间发挥中介作用。这说明酒店在注重建设职场友谊的同时，也要及时观察员工对组织情感承诺的变化。在调查方式上，酒店可以采取问卷调查或直接沟通的方式，及时了解员工对组织情感承诺的变化，采取积极有效的措施提高员工对酒店满意度，进而减少员工组织越轨行为。除此之外，因酒店工作任务繁重，员工难免产生焦躁情绪，引发组织越轨行为。对此，酒店可以为员工开设心理咨询室、减压室、员工室内活动室，帮助员工调节自我情绪，给予员工组织关怀，塑造和谐愉快的工作氛围。只有组织给予员工更多的帮助，员工才会感受到组织关怀，进而让员工对组织产生较高的情感承诺。

第三，酒店管理者需提升员工组织越轨行为危害意识，通过合理的管理方式正确引导员工工作行为。酒店卫生安全等丑闻频繁爆出，说明酒店管理者还未充分认识到员工组织越轨行为给酒店带来的严重后果，缺乏正确的管理意识。如今酒店员工主力为80、90年人群，这代人群重视现实需求以及物质利益，受不住诱惑的年轻人极有可能产生组织越轨行为。因此，酒店管理者必须要提升员工组织越轨行为防范意识，积极采取适当的酒店管理措施，激发员工工作热情，提升员工对酒店的忠诚度。例如应建立好合理的奖惩制度，对于积极工作的员工给予奖金等物质奖励或者提供晋升机会等非物质奖励，极大提升员工的工作积极性，而对于严重触犯酒店工作规定的员工，要给予严重警告、

扣除奖金等惩罚。此外，为防止员工财产型组织越轨行为的出现，在员工的薪资福利待遇上，酒店要寄予员工较为丰厚的报酬，满足员工的物质需求。还要建立相应的监管部门，定期排查酒店财物是否丢失和损害，对员工的工作任务和成果定期进行考核，及时发现和阻止员工组织越轨行为的出现。

第四，酒店要重视提升员工工作获得感，满足员工的物质与精神需求。目前，酒店员工普遍面临工作任务重、薪资低、职业晋升慢等现实问题，在工作满意度和获得感上普遍较低。酒店员工工作获得感将直接影响员工的工作积极性，进而影响顾客对酒店服务质量的评价。因此，必须要首先解决酒店员工的现实问题，才能提高员工的工作满意度和获得感。例如可以通过提高工资待遇、增加员工福利、改善员工住宿环境、设置科学合理的部门绩效任务、设计公平公正的员工职业晋升渠道、提倡人性化管理等方式提高员工满意度。此外，酒店还可以定期检查员工宿舍基础设施，对陈旧的设施设备予以更换，为员工创造舒适的生活环境。满足了员工物质和精神上的需求，员工才会对酒店产生较高的情感承诺，进而减少不良行为的出现。

7 研究不足与展望

尽管本文对职场友谊对酒店员工组织越轨行为影响机制进行了探讨，弥补了现有研究的不足，但受研究条件限制等客观因素的制约，本文还存在一些缺陷需要在未来的研究中进一步补充和完善：

(1) 问卷填写形式需要进一步完善。问卷发放以电子问卷为主，由于本文涉及员工负面行为的研究，员工出于自我防卫意识可能在问卷填写过程中隐瞒真实情况，对数据准确性会产生一定影响。建议在之后的研究中，采取线上+线下问卷和访谈相结合的方式，深入调查被调查者的真实情况，进一步扩大样本容量，以便提高数据的准确性和可靠性。

(2) 本文主要针对的是酒店行业方面的研究，研究结果是否适用于其他行业还需进一步研究。本文使用的变量测量量表，是在考虑研究对象后，进行修改测算的，测量结果难免会带有行业特质因素。建议在后续的研究中，要注意量表和结果的适用性，多开发不同行业的精确测量量表。

(3) 职场友谊对酒店员工组织越轨行为的影响路径研究还需进一步完善。本文根据社会认同理论、资源保存理论、情感事件理论以及参照前人研究的基础上，提出了情感承诺这一中介变量，虽然能够解释这一影响机制路径，但是根据情感事件理论，职场友谊作为工作环境中的情感事件，是否能引起除情感承诺的其他情感反应，还可进一步研究。除此之外，其他个人特质因素也可能会存在调节作用。因此，在未来研究中可以深入展开对这一影响路径中介变量和调节变量的研究。

参考文献

- [1]Andersson,L.M.,&Pearson,C.M.(1999).Tit for tat?The spiraling effect of incivility in the workplace.Academy of Management Review,24(3),452-471.
- [2]Barbara A. Winstead. The Quality of Friendships at Work and Job Satisfaction[J]. Journal of Social and Personal Relationships, 1995, 12(2) : 199-215.
- [3]Berman E M,West J P and Richter Jr M N. Workplace relations :Friendship patterns and consequences[J].Public and Administration Review, 2002, 62(2):217-230.
- [4]Brienza Justin P and Bobocel D Ramona. Employee Age Alters the Effects of Justice on Emotional Exhaustion and Organizational Deviance [J]. Frontiers in psychology, 2017, 8 : 479.
- [5]Becker, B, & Huselid, M. High performance work systems and firm performance:A synthesis of research and manageri-al implications[A].In Ferris G R. Research in Personnel and Human Resource Management[C]. Greenwich, CT: JAI Press, 1998:53- 101.
- [6]Bennett R J and Robinson S L. Development of a measure of workplace deviance[J]. The Journal of applied psychology, 2000, 85(3) : 349-60.
- [7]Brienza Justin P and Bobocel D Ramona. Employee Age Alters the Effects of Justice on Emotional Exhaustion and Organizational Deviance [J]. Frontiers in psychology, 2017, 8 : 479.
- [8]Baron R. M. , Kenny D. A. The Moderator-mediator Variable Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations[J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1986, 51(6) : 1173-1182
- [9]Duarte Ana Patr ícia et al. Authentic Leadership and Improved Individual Performance: Affective Commitment and Individual Creativity’s Sequential Mediation [J]. Frontiers in Psychology, 2021.
- [10]Einarsen S, Mikkelsen E.Individual effects of exposure to bullying at work.In:S.Einarsen, H.Hoel, D.Zapf&C.L.Cooper (Eds.) , Bullying and emotional abuse in the workplace.International perspectives in research and practice.London:Taylor&Francis, 2003:127-143.
- [11]Hamilton, V. Lee. Intuitive psychologist or intuitive lawyer? Alternative models of the

- attribution process[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1980, 39(5) : 767-772.
- [12]Harris, L. C., & Ogbonna, E. The unintended consequences of culture interventions: A study of unexpected outcomes[J]. *British Journal of Management*, 2002, 13(1):31-49.
- [13]Irfan Helmy and Wiwiek Rabiatal Adawiyah and Harini Abrilia Setyawati. Fostering Frontline Employees' Innovative Service Behavior: The Role of Workplace Friendship and Knowledge Sharing Process[J]. *Organizacija*, 2020, 53(3) : 185-197.
- [14]Lynne M. Andersson and Christine M. Pearson. Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace[J]. *The Academy of Management Review*, 1999, 24(3) : 452-471.
- [15]McGurn M.Spotting the thieves who work among us[J].*Wall Street Journal*, 1988, 7:16.
- [16]Mowday Richard T and Steers Richard M and Porter Lyman W. The measurement of organizational commitment[J]. 1979, 14(2) : 224-247.
- [17]NIELSEN I K,JEX M S,ADAMS G A.Development and validation of scores on a two dimensional workplace friendship scale[J].*Educational&Psychological Measurement*, 2000, 60(4) :628-643.
- [18]Natalie J. Allen and John P. Meyer. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization[J]. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 1990, 63(1) : 1-18.
- [19]Paul H. Wright. Self-Referent Motivation and the Intrinsic Quality of Friendship[J]. *Journal of Social and Personal Relationships* , 1984, 1(1) : 115-130.
- [20]Robert A. Baron and Joel H. Neuman. Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes[J]. *Aggressive Behavior* , 1996, 22(3) : 161-173.
- [21]RIORDAN C M,GRIFFETH R W.The opportunity for friendship in the workplace[J] . *Journal of Business and Psychology*, 1995, 10(2):141-153.
- [22]Rachel L. Morrison. Are Women Tending and Befriending in the Workplace? Gender Differences in the Relationship Between Workplace Friendships and Organizational Outcomes[J]. *Sex Roles*, 2009, 60(1-2) : 1-13.

- [23]Randall B. Brown. Organizational Commitment: Clarifying the Concept and Simplifying the Existing Construct Typology[J]. Journal of Vocational Behavior, 1996, 49(3): 230-251.
- [24]Stale Einarsen and Helge Hoel and Cary Cooper. Bullying and Emotional Abuse in the Workplace[M]. Taylor and Francis, 2003.
- [25]Su-Fen Chiu and Shih-Pin Yeh and Tun Chun Huang. Role stressors and employee deviance: the moderating effect of social support[J]. Personnel Review, 2015, 44(2) : 308-324.
- [26]Weiss, H. M. , & Cropanzano, R. Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work[J]. Research in Organizational Behavior, 1996, 18(3) : 1-74.
- [27]卞亚斌. 伦理型领导对工作场所员工越轨行为的影响研究[D]. 中央财经大学, 2015.
- [28]Batkhuu Myagmartsetseg (美格). 自我调节视角下员工越轨行为与辱虐管理之间的影响研究[D]. 吉林大学, 2018.
- [29]曹霞, 瞿皎皎. 资源保存理论溯源、主要内容探析及启示 [J]. 中国人力资源开发, 2014(15) :75-80.
- [30]崔勋. 员工个人特性对组织承诺与离职意愿的影响研究 [J]. 南开管理评论, 2003(04) :4-11.
- [31]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(02) :18-28.
- [32]窦璐. 职场友谊对员工离职倾向的影响: 以服务业为例 [J]. 广东财经大学学报, 2015, 30(06) :73-82+91.
- [33]盖玉妍. 酒店关怀型伦理气氛对员工组织承诺的影响机制研究[D]. 南开大学, 2013.
- [34]桂芸芸. 情感还是理智: 新生代员工职场友谊对离职倾向的影响[D]. 南京大学, 2018.
- [35]付竞瑶, 张兰霞, 张莹莹. 家庭支持型主管行为对女性知识型员工情感承诺的影响机制研究[J]. 技术经济, 2020, 39(10) :165-172+188.
- [36]胡海, 徐荣玲. 职场友谊对研发团队创新绩效的影响机制研究——一个带中介的调节模型[J]. 工业技术经济, 2017, 36(11) :118-125.
- [37]韩定明, 张博坚, 昌三星. 资质过剩感知、情感承诺与工作投入[A]. AEIC Academic

Exchange Information Centre(China).Proceedings of 4th International Conference on Humanities Science, Management and Education Technology(HSMET 2019)(Advances in Social Science, Education and Humanities Research, VOL. 334)[C] . AEIC Academic Exchange Information Centre(China):International Conference on Humanities and Social Science Research, 2019:5.

- [38]贾文雅. 员工道德推脱对工作场所越轨行为的影响[D]. 山西大学, 2013.
- [39]阔杨. 职场友谊的内容结构及其相关研究[D]. 河南大学, 2010.
- [40]梁进龙. 职场友谊与员工创造力关系之研究[D]. 中国文化大学国际企业管理研究所, 2005.
- [41]刘乔丹. 人力资源管理新方向:职场友谊[J]. 企业改革与管理, 2015(21):66-67.
- [42]凌文铨, 张治灿, 方俐洛. 中国职工组织承诺的结构模型研究[J]. 管理科学学报, 2000(02):76-81.
- [43]李广平, 陈雨昂. 资质过剩感对 90 后新生代员工创新行为的影响[J]. 科研管理, 2022(01):1-13.
- [44]李红敏, 栗继祖. 变革型领导对安全绩效的影响——组织认同和情感承诺的链式中介作用[J]. 矿业安全与环保, 2020, 47(06):122-126.
- [45]刘智强, 廖建桥, 李震. 员工自愿离职倾向关键性影响因素分析[J]. 管理工程学报, 2006(04):142-145.
- [46]李蓉. 职场排斥对员工越轨行为的影响研究[D]. 厦门大学, 2014.
- [47]刘骄阳. 职业呼唤对员工工作获得感的影响研究[D]. 湖北工业大学, 2020.
- [48]雷萌, 汪瓚, 刘军安, 贾利高, 罗银波, 卢祖洵. 基于工作获得感和满意度的农村基层医务人员离职意愿的影响因素研究[J]. 中国卫生统计, 2020, 37(04):547-549+553.
- [49]马琳. 工作压力、负性情绪与反生产行为的关系研究[D]. 暨南大学, 2019.
- [50]聂林. 学习型组织文化、工作满意度对组织承诺的影响研究[D]. 山东大学, 2014.
- [51]彭程. 情绪劳动与员工越轨行为的关系——情绪耗竭的中介作用研究[D]. 安徽财经大学, 2015.
- [52]孙健敏, 焦海涛. 中国组织情境下的职场友谊[J]. 经济管理, 2012, 34(12):62-70.
- [53]时方方. 工作伙伴支持与员工工作绩效的关系——以情感承诺为中介变量[J]. 统计与管理, 2020, 35(09):76-79.

- [54]申洁. RZ 酒店员工工作满意度与职业倦怠的关系研究[D]. 西北农林科技大学, 2020.
- [55]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.
- [56]卫武, 黄昌洋, 张琴. 消极情绪对组织公民行为和反生产行为的影响:自我控制视角[J]. 管理评论, 2019, 31(12):146-158.
- [57]王岩, 吴慈生. 职场友谊:研究综述与本土化思考[J]. 管理现代化, 2021, 41(01):113-116
- [58]王立. 员工工作友情、心理资本与建言行为关系研究[D]. 吉林大学, 2011.
- [59]王俐. 职场友谊对组织公民行为的影响研究[D]. 东北财经大学, 2017.
- [60]王岩, 吴慈生. 职场友谊:研究综述与本土化思考[J]. 管理现代化, 2021, 41(01):113-116.
- [61]魏峰, 张健. 职场友谊、情感承诺与亲组织非伦理行为关系的实证研究[J]. 软科学, 2020, 34(03):103-110.
- [62]王硕. 职场友谊与新生代员工离职倾向的关系研究[D]. 河北工程大学, 2020.
- [63]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.
- [64]魏华飞, 汪章. 精神型领导对员工知识共享行为的影响——组织认同与情感承诺的作用[J]. 山东科技大学学报(社会科学版), 2020, 22(01):102-110.
- [65]向瑶琪. 长沙市经济型酒店领导—成员交换关系对基层员工留任意愿的影响研究[D]. 湘潭大学, 2015.
- [66]肖玉垚. 企业员工情绪智力、职场友谊与工作绩效的关系研究[D]. 华中师范大学, 2017.
- [67]闫静. 职场排斥对酒店员工组织公民行为的影响研究[D]. 大连海事大学, 2019.
- [68]杨金龙, 王桂玲. 农民工工作获得感:理论构建与实证检[J]. 农业经济问题, 2019(09):108-120.
- [69]张渝. 职场排斥对员工知识共享行为的影响研究[D]. 西南大学, 2021.
- [70]张季媛, 王文宇. 我国工作场所中负面行为调查及分析[J]. 财贸研究, 2008, 19(06):101-107.
- [71]张安琪. 包容型领导对员工越轨行为的影响研究[D]. 贵州财经大学, 2019.
- [72]张昊民, 曹飞苑. 职场友谊之光能否照亮员工创新行为——基于资源保存理论的研究[J]. 领导科学, 2020(02):37-40.

- [73]张治灿,方俐洛,凌文铨. 企业职工的组织承诺[J]. 中国管理科学, 1997(01):46-51.
- [74]张勉,李海. 组织承诺的结构、形成和影响研究评述[J]. 科学学与科学技术管理, 2007(05):122-127.
- [75]张勉,张德,王颖. 企业雇员组织承诺三因素模型实证研究[J]. 南开管理评论, 2002(05):70-75.
- [76]周浩,龙立荣,王宇清. 整体公平感、情感承诺和员工偏离行为:基于多对象视角的分析[J]. 管理评论, 2016, 28(11):162-169.
- [77]张绿漪,蒋昀洁,钱佳蓉,蒋春燕. 独狼倾向与职场越轨:社会排斥视角[J]. 科研管理, 2020, 41(09):178-186.
- [78]朱秀梅,王天东. 创业者幽默如何激发团队创业激情?——团队心理安全和团队情感承诺的多重中介作用[J]. 经济管理, 2019, 41(06):75-90.
- [79]张安琪. 包容型领导对员工越轨行为的影响研究[D]. 贵州财经大学, 2019.
- [80]朱平利,刘骄阳. 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

尊敬的先生/女士：

您好！非常感谢您的在百忙之中参与此次问卷调查！本次问卷是一项关于酒店员工组织越轨行为的调查，选项无对错之分，请您根据您的真实情况填写。我们郑重承诺，您的个人情况和所填写的信息会被严格保密，不会透露给任何人，包括您的上司、同事和下属。请您仔细阅读每个问题，认真填写，感谢您的参与！

第一部分：以下是您的个人基本信息，请您根据自己个人情况填写。

- 1.您的性别： A男 B女
- 2.您的年龄： A 25 岁以下 B 25~29 岁 C 30~39 岁 D 40 岁及以上
- 3.您的受教育程度： A 大专及以下 B 本科 C 硕士及以上
- 4.您的职位层级： A 一般员工 B 基层管理员
C 中层管理员 D 高层管理员
- 5.您的工作年限： A 2 年以下 B 2-5 年 C 6-10 年 D 10 年以上

第二部分：以下是您对酒店职场人际关系问题的评价。请您认真阅读每个句子，不要漏答。根据您的真实感受，选择最符合的选项。

请客观判断您在酒店工作中真实的人际交往情况，客观填写同意程度	完全不 同意	基本不 同意	一 般	基本 同意	完全 同意
1. 在我所在的酒店中，我有机会与其他人非正式交谈或闲聊					
2. 我可以与同事们一起工作，共同解决问题					
3. 我有机会去了解我的同事们					
4. 我所在的酒店鼓励员工间的交流					
5. 能够见到同事们是我期待工作的一个原因					
6. 我在工作中结成了牢固的友谊					
7. 工作中我可以信赖他人					

第三部分：以下是您对酒店情感承诺问题的评价。请您认真阅读每个句子，不要漏

答。根据您的真实感受，选择最符合的选项。

请客观判断您对酒店情感承诺的真实情况，客观填写同意程度	完全不 同意	基本不 同意	一般	基本 同意	完全 同意
1. 我很高兴在酒店度过我剩余的职业生涯					
2. 我喜欢与外面的人谈论我所在的酒店					
3. 我认为酒店的问题就是我个人的问题					
4. 我觉得我很容易跳槽去别的酒店					
5. 我感觉不到我是酒店大家庭中的一员					
6. 我感觉不到我对酒店有较强的情感依赖					
7. 酒店对我而言有重大意义					
8. 我没有属于这个酒店的强烈感觉					

第四部分：以下是您对个人工作组织越轨行为问题的评价。请您认真阅读每个句子，不要漏答。根据您的真实感受，选择最符合的选项。

请客观判断您在酒店工作组织越轨行为的真实情况，客观填写同意程度	完全不 同意	基本不 同意	一般	基本 同意	完全 同意
1. 我在上班时会花很多时间想与工作无关的事情					
2. 我为了拿到比实际花费还高的费用，曾拿假收据报账					
3. 未经酒店允许，我曾上班的时候无故迟到					
4. 我曾把工作环境弄得比较乱					
5. 我曾有意忽略上司的指示					
6. 我曾有意放慢工作节奏					
7. 我未经允许曾与不相关的人讨论过酒店机密					
8. 我曾在工作时间内未经允许抽烟或喝酒					
9. 我曾为了得到加班费而拖延工作进度					

第五部分：以下是您对酒店工作获得感问题的评价。请您认真阅读每个句子，不要漏答。根据您的真实感受，选择最符合的选项。

请客观判断您对酒店工作获得感的真实情况，客观判断同意程度	完全不 同意	基本不 同意	一 般	基本 同意	完全 同意
1. 我的工作得到了同事的肯定					
2. 我得到的薪资报酬是合理的					
3. 我的工作负荷是相对公平的					
4. 工作让我熟练掌握了岗位知识和技能					
5. 工作让我提高了解决工作中问题的能力					

后记

时光荏苒，转眼研究生三年学习生涯接近尾声。回想这三年期间，虽经历了各种酸甜苦辣，但收获颇多。三年的学习时间，让我丰富了自己的知识储备，在专业能力上有了进一步的提高。也让我结识了许多杰出的老师和优秀的同学，她们展现出的人格魅力和思想境界让我一生受益。至此离别之际，心中有无限感慨和道不尽的谢意。

首先，感谢我的母校——兰州财经大学。在这里，我看到了母校为我们创造优越的求学环境所做出的努力，无论是图书馆、宿舍、教室等其他地方，每一学期学校都会对陈旧设施进行更换。对于学生们提出的建议，学校也会第一时间进行整改。虽身处他乡，却总能感受到学校无微不至的关怀。依稀记得兰州疫情期间，学校为学生分发口罩、消毒水等物品，提醒我们做好个人防护。除此之外，还为我们提供心理咨询服务，关爱我们的心理健康。在这里，我认识了许多优秀的老师，从他们身上我不仅学到了许多科学理论知识，也学会了老师们科学严谨认真的做事态度。她们中包括我的导师，还有来自我们工商管理学院的郝金磊、姚烨、郭晓云、杜新胜、曲静、董平、林艳等各位老师在我的课程学习、论文开题、预答辩中提供的帮助。

其次，特别感谢我的导师——周文丽老师。老师学识渊博，严谨治学，待人真诚，在学术方面有着独到的见解。在兰财的三年，是周老师带领我走进学术之旅，从跟着老师做科研项目再到学术论文的选题、撰写、修改、定稿，老师一直细心指导我，及时解答我的困惑和不解，给予我支持和力量，让我的能力和视野都得到极大提升。在生活上，面对我遇到的棘手难题，老师也及时伸出援手，有求必应，给予我关怀。在求学路上，遇到这样在学习和生活上处处为学生着想的老师我很庆幸。日后我也一定会向周老师学习，严于律己，在自己热爱的领域发光发热。

最后，我还要感谢一路支持我的家人、朋友、同学以及同门师兄师姐师弟师妹们。感谢爸妈养育和培养了我，感谢我的朋友在我心情低落时开导我，感谢我的同班同学们给予我的帮助，感谢我的同门师兄师妹师姐师弟们的支持。是你们让我的生活丰富多彩，让我体会到人间真情与真爱。

衷心感谢以上提到的所有人，日后我将会以饱满的热情和实际行动回馈大家对我的帮助，愿诸位身体健康，万事如意，未来可期！我也会带着大家的期许，奋力前行！