非工作时间电子沟通对酒店员工职场偏差行为的影响

李紫婵，李 响

（贵州民族大学旅游与航空服务学院，贵阳 550025）

摘要：非工作时间电子沟通作为酒店业的普遍现象，不仅打破了工作与非工作的界限，还会引发员工的诸多负面行为。鉴于此，采用准实验设计，解析非工作时间电子沟通对酒店员工职场偏差行为的作用机制。结果表明：非工作时间电子沟通对员工职场偏差行为具有显著正向影响，情绪耗竭在非工作时间电子沟通与职场偏差行为之间发挥部分中介效应，职业使命感会显著负向调节非工作时间电子沟通对职场偏差行为的影响。研究成果不仅丰富了非工作时间电子沟通的理论模型，也为酒店管理实践提供了重要启示。

关键词：非工作时间电子沟通；酒店员工；职场偏差行为；情绪耗竭；职业使命感

中图分类号：F59；F272.92 **文献标志码**：A **文章编号**：1671－1807(2026)05－0273－09

随着电子信息技术的全面应用，工作与非工作的界限逐渐模糊，非工作时间电子沟通已成为现代工作模式的重要组成部分。从全球范围来看，已有超过45%的员工在非工作时间仍通过电子设备处理工作事务[1]，尤其在需要与顾客深度连接以及部门高效协作的酒店行业。

在数字化时代下，酒店业作为服务密集型行业，员工同时面临客户与同事的双重沟通压力。为了确保工作沟通的及时性与任务处理的连贯性，电子沟通方式凭借其高效性和灵活性，打破了工作行为仅限于在固定场所和时间的传统观念[2]。然而，这类超连通工作模式在提供便捷的同时，却也使得工作与非工作的边界变得模糊不清，无形之中加剧了工作时间向非工作时间的渗透，导致员工的私人时间不断被侵占。这种长期的超负荷工作状态，不仅进一步增强了员工的负面情绪，造成情绪上的倦怠与压力[3-4]，还会引发对组织不利的行为，如在工作中表现出消极状态[5]、不遵守规章制度，甚至做出有破坏性的职场行为，即员工在工作中的职场偏差行为[6]。根据相关调查，大约有71%的酒店员工表示曾经亲眼看见过同事或领导的职场偏差行为，这些职场偏差行为不仅对酒店的正常运营造成严重的负面影响，还导致酒店每年蒙受高达370亿美元的经济损失[7]。

综上所述，鉴于非工作时间电子沟通对酒店员工的严重困扰，以及员工职场偏差行为对酒店造成的巨大损失，全面认识和理性对待非工作时间电子沟通，如何纠正员工职场偏差行为，已成为当下备受关注和亟待解决的问题。基于此，现探讨非工作时间电子沟通对酒店员工职场偏差行为的影响，分析情绪耗竭在二者之间的中介效应，以及职业使命感在非工作时间电子沟通与职场偏差行为的调节效应，旨在提升员工满意度、优化酒店人力资源管理和酒店营运效率，以期为推动酒店行业的可持续发展提供理论借鉴。

1 文献综述

1.1 非工作时间电子沟通

20世纪90年代，随着信息化进程的加速和通信设备的广泛应用，电子沟通凭借其高效性和便捷性逐渐成为组织成员沟通的重要桥梁，不仅实现了即时传递信息，且提高了组织成员间的沟通效率[8]。此后，学者们逐渐关注到这种新型的工作模式。Schlosser[9]通过探讨员工对无线手持设备的多样化使用，首次提出“工作连通”一词。但部分学者注意到该行为突破了工作的时空限制，故提出“非工作时间工作连通行为”，特指员工在非工作时段通过电子设备处理工作事宜[10]。Butts等[11]也将此行为称为“非工作时间电子沟通”，即员工在下班后仍需通过电子设备与软件处理工作事宜，包括沟通时所体现的情绪色彩和时间两个维度。非工作时间

收稿日期：2025-10-11

基金项目：国家社会科学基金(24XMZ074)

作者简介：李紫婵(1999—)，女，贵州遵义人，硕士研究生，研究方向为酒店管理与组织行为；通信作者李响(1989—)，男，贵州毕节人，博士，副教授，硕士研究生导师，研究方向为传统村落与旅游发展。

电子沟通在国内通常被称为一种“新型加班”现象。潘清泉和韦慧民[12]把员工在非工作时间使用智能手机、平板电脑等设备进行工作相关沟通的行为称为非工作时间工作相关电子通信。基于此，将非工作时间电子沟通定义为：员工在非工作时间使用电子设备和通信软件处理与工作相关的任何事宜。

作为数字信息时代下的产物，非工作时间电子沟通相关研究仍在深度探索中，主要从两个角度展开探讨：①这种沟通行为的驱动因素；②对员工和组织产生的影响。学者们从个体、组织层面[13]，以及家庭层面[14]探究其前因变量，从积极与消极影响研究其结果变量。积极影响层面，Van Zoonen等[15]发现非工作时间的连通性可以作为一种资源，帮助员工增强对工作的自主性和控制感；消极影响层面，学者们指出非工作时间的电子沟通会增加工作的疏离感和心理困扰[16]，由于该行为过度占用员工的精力和时间，导致在此情绪下发动的沟通信息会产生敌意和抵触情绪[17]，引发焦虑和不安[18]，影响员工的工作态度[19]。在国内，对比驱动因素的探讨，学者们更关注行为所产生的结果。研究发现，非工作时间电子沟通会对工作-家庭增益产生正面的推动作用[20]，同时提高工作灵活性[21]，促进工作繁荣[22]。但是，由于员工心理和行为的复杂作用机制，非工作时间电子沟通又会消耗员工的心理资源，尤其是当沟通带来时间压力或消极情绪时，会削弱员工的主动性行为[23]、造成工作与家庭冲突等负面影响[24]。

总体而言，非工作时间电子沟通的驱动因素主要集中在个体与组织层面，即工作价值观、职业角色认同如何塑造员工对非工作时间沟通的态度和反应，以及组织文化、工作环境如何影响员工在非工作时间的电子沟通行为。然而，现有研究主要关注这种形式对员工或组织产生的利弊影响，且大多关注非工作时间对员工角色内行为，如主动性行为、创新行为的影响；而对于角色外行为，如职场偏差行为的研究则相对较少。由于职场偏差行为是员工在工作中具有破坏性或消极性质的行为，这类行为不仅会对组织的正常运行和整体利益造成损害，还可能对同事的工作环境和心理健康产生严重的负面影响，因此，探究该行为的成因并采取有效措施加以干预尤为紧迫和关键[25]。

1.2 职场偏差行为

国外学者Kaplan[26]在1975年首次提出职场偏差行为(也被称为偏离行为)，即员工有意做出违背组织制度并因此对组织利益造成损害的行为。姚润敏等[27]则指出该行为的核心特征具备主观性、故意性和伤害性，即员工是有意识地做出这些行为，并且该行为会对他人或组织带来负面影响。因此，将职场偏差行为定义为：员工故意违反组织规范并损害组织内部利益的行为，具有故意性、违规性和危害性的特点。

国内外有关职场偏差行为的维度划分较为丰富。Bennett和Robinson[28]指出职场偏差行为主要包括人际导向和组织导向的偏差行为。同时，职场偏差行为的作用机制始终是该领域的研究焦点，其目的在于找到有效预防或减少员工偏差行为的策略[29]。国外学者分别从个人、企业和环境3个维度展开[26]。国内学者主要聚焦于员工、管理者和环境等3个方面。学者发现工作领域中的角色冲突与职场偏差行为之间存在显著关联[30]；管理者的领导行为如剥削型领导行为会显著增加员工的偏差行为[31]；当领导与员工之间建立起高质量的领导-成员交换关系时，员工可能会产生“偏离容忍”感知[32]。除此之外，研究发现员工由于工作压力所引发的焦虑、愤怒等负面情绪会导致其更为严重的职场偏差行为[33]，原因是非工作时间的电子沟通会导致员工在下班后难以实现与工作的脱离，而这种沟通压力所引发的消极情绪又进一步削弱了员工在非工作时间的心理脱离程度。如果身心没有得到充分的休息和恢复，那么正常的“努力-恢复”过程就会被打乱，即心理脱离难以实现，进而陷入持续的情绪困境中。

心理脱离的理论基础源于Meijman等[34]在1998年提出的“努力-恢复”模型，Sonnentag和Fritz[35]将心理脱离定义为：员工在非工作时间需要从工作中脱离，以此实现从工作中的真正解脱。根据心理脱离理论，员工在非工作时间内不仅需要从工作场所中跳脱出来，还需要从心理和角色上与工作脱离，以缓解工作所带来的情绪耗竭。因此，若员工无法从工作的时间和空间中抽离，非工作时间的电子沟通则会干扰员工的心理脱离，那么像情绪耗竭等负面情绪所导致的职场偏差行为则难以避免[36]。

非工作时间的电子沟通是如何促使酒店员工产生职场偏差行为，又该如何缓解这一行为影响？为解答这个问题，引入社会认同理论。社会认同理论认为，组织认同不仅是员工对组织的归属和忠诚的体现，更是他们对组织的使命、价值观和目标的

认可和接受[37]。基于该理论,职业使命感正是员工将自己所属群体的身份融入自我认知中的一个结果[38]。职业使命感是衡量员工在职业中寻找意义和目标的重要维度,当员工在工作中因为工作性质、内容等因素感到困惑、迷茫或产生消极情绪时,他们则试图通过寻找职业使命感来解决这种角色冲突,这种行为也被视为适应性的策略[39]。因此,社会认同理论阐释了这样一个事实,即当员工因为非工作时间电子沟通产生职场偏差行为,职业使命感会帮助员工在工作中寻找突破,对上述影响关系具有抑制或减弱的调节作用。

基于此,从以下几个方面进行研究:①探讨非工作时间电子沟通对酒店员工职场偏差行为的影响。由于服务业的工作性质,非工作时间电子沟通在酒店行业已成为常态,若员工因此出现消极怠工等职场偏差行为,会严重影响酒店的服务质量、运营效率以及品牌形象。②以心理脱离理论为基础,分析情绪耗竭在链接非工作时间电子沟通与职场偏差行为的中介作用,丰富职场偏差行为研究的理论视角。③基于社会认同理论,考察非工作时间电子沟通对职场偏差行为的调节作用,试图揭示非工作时间电子沟通对酒店员工行为的潜在负面影响,不仅为非工作时间电子沟通的研究提供了新的视角,也能为酒店行业的管理实践提供理论依据。

2 研究假设与理论模型

2.1 非工作时间电子沟通如何影响酒店员工职场偏差行为

在现代工作模式中,非工作时间的电子沟通已成为一种普遍现象,更成为酒店行业全天候服务的典型,员工不仅要满足顾客多样化的需求,随时应对各种突发状况,酒店的运营更需要各部门之间的紧密配合与协作,这一属性促使员工不得不在工作之外的时间也保持“随时待命”的状态,即进行非工作时间电子沟通以处理与工作相关的事宜[40]。该模式使员工不再局限于固定的工作时间和地点,而是借助移动设备和协作软件,随时随地响应顾客和内部成员的请求。与此同时,这种看似下班却在隐形加班的状态,一方面,占用了员工的休息时间,导致工作与生活的严重失衡,员工可能会做出对酒店不利的行为。例如,在工作时间进行网络闲逛、消极怠工等;另一方面,非工作时间电子沟通可能会让员工感受到较大的工作压力,从而引发工作焦虑,出现情绪耗竭的情况,进一步诱发员工职场偏差行为的出现[41]。据此,提出如下假设。

H1:非工作时间电子沟通对员工职场偏差行为具有正向影响。

具体而言,相对于低水平非工作时间电子沟通,高水平非工作时间电子沟通会显著增强员工的职场偏差行为。

2.2 情绪耗竭的中介效应

情绪耗竭作为工作倦怠的核心维度之一,它反映员工长期在工作压力下,心理和情感资源被过度消耗的状态[42]。随着日益严峻的竞争市场,员工面对繁重的任务和严苛的时间限制,高质量的服务需求和顾客期望更是加大了对酒店员工的工作要求,这使得员工在下班后仍需借助电子设备处理工作事务,意味着非工作时间的电子沟通将工作事务延伸到了员工的私人生活领域。基于心理脱离理论,员工在非工作时间往往需要从中脱离,真正实现身心与工作的“断离”,以促进个体的心理资源恢复[43]。然而,非工作时间的电子沟通却导致员工持续处理工作事务无法解脱,即非工作时间电子沟通阻碍了员工实现心理脱离,产生焦虑、情绪耗竭等负面情绪[44]。处于情绪耗竭的员工由于心理资本的损害,可能表现出消极的反馈行为,这些行为包括对工作环境或同事的抵触,甚至作出违反组织规范或破坏工作氛围的职场偏差行为。据此,提出如下假设。

H2:情绪耗竭在非工作时间电子沟通与员工职场偏差行为之间起中介效应。

2.3 职业使命感的调节效应

社会认同理论强调,个体为获得认同感和自我价值感会将自己划分到某个特定的社会群体中,而职业使命感正是员工将自身与组织的使命、价值观深度融合的结果,拥有职业使命感的人会坚守自己的专业角色,并以此实现自我价值[45]。已有研究表明,职业使命感对员工工作态度和行为具有显著的积极影响,如提升员工的工作满意度和工作投入度,同时有效降低离职意愿[46]。对于酒店员工而言,职业使命感会将自己视为酒店职业群体的一部分,并认同该群体的价值观和使命。具体表现为,若员工在非工作时间进行电子沟通,职业使命感会对此类行为所产生的负面影响具有调节作用,拥有职业使命感的员工会体会到工作的价值,这种认知会让他们以更积极的态度对待当前的职业和工作,激发他们展现出更高的热情和积极性并投入到工作中[47]。因此,他们会将非工作时间的电子沟通视为履行职业责任的一部分,这种使命感让他们将这

一行为视为对职业群体的贡献，从而以更加积极的态度投入工作，而不会因此产生强烈的消极情绪和报复等职场偏差行为。相反，缺乏职业使命感的员工可能会对这种行为产生抵触和压力，从而增加职场偏差行为的发生率。据此，提出如下假设。

H3：职业使命感会显著调节非工作时间电子沟通对职场偏差行为的影响。

基于以上假设，提出理论模型，如图 1 所示。

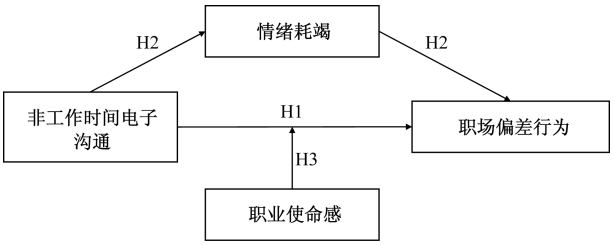


图 1　理论模型

3　非工作时间电子沟通的主效应及情绪耗竭的中介效应

3.1　研究设计

采用准实验设计，通过单因素组间实验设计（低非工作时间电子沟通 *vs.* 高非工作时间电子沟通）检验非工作时间电子沟通对职场偏差行为的主效应（H1），以及情绪耗竭在两者之间的中介效应（H2）。

研究聚焦于酒店在职员工，通过某在线平台招募实验者，有效地突破地域限制，为研究数据提供更具普遍性和科学性的支持，研究者将依据近期的工作情境分别完成相关变量与人口统计学信息两个部分。第 1 部分为量表填写，所有题项均采用李克特 7 级量表进行计分（1＝非常不认同，7＝非常认同）。第 2 部分为人口统计学信息。根据以往研究，为了减少潜在的混杂效应，将性别、年龄、学历、婚姻、部门、工作年限作为控制变量，以免对回归结果产生影响。

3.2　数据收集和描述性统计

研究人员于 2025 年 3—4 月通过某线上平台发放问卷，共收集问卷 228 份，删除存在异常值的问卷 11 份，余下 217 份问卷纳入后续分析。具体如下：受访者来自全国 27 个省份，在性别结构上女性占比 71%，男性占比 29%；在年龄分布上，主要集中在 26～35 岁占比 56.2%，平均年龄为 30.65 岁（标准差 SD＝5.65）；在工作年限上，主要集中在 3～6 年，占比 56.8%，其次是 2.5 年以下，占比 24.1%；在学历分布上，主要集中于大学本科，占比达到 81.6%；在婚姻情况上，受访者主要以已婚群体为主，占比 70%；在酒店部门的分布上，主要为前厅部、市场销售部和人才与文化部，分别占比 21.2%、18.9%和 16.6%，其次还涵盖餐饮部和财务部等部门。

3.3　变量测量和共同方法偏差检验

所选用的测量量表均为经过数据验证的成熟量表，并根据本文的研究情景适当调整，以便较好地被受访者理解和作答。同时，采用克隆巴赫系数进行信度检验，以确保量表内部的一致性，若 Cronbach's $\alpha>0.7$，则说明问卷数据具有较高的可靠性[48]。具体而言：非工作时间电子沟通采用马红宇等[49]关于通信工具使用频率的量表，共包含 3 个题项（$\alpha=0.724$），如“在非工作时间，同事会因为工作缘由，与我进行电子沟通”“在非工作时间，我会因为工作缘由，与同事进行电子沟通”“在非工作时间，我会查看与工作相关的消息（如群消息、邮件、通知等）”。情绪耗竭借鉴李超平等和时勘[50]为适用于本土化进行修订的量表，共 5 个题项（$\alpha=0.940$），如“由于非工作时间的电子沟通，有时会增加我在工作中的压力”“由于非工作时间的电子沟通，有时会让我的情绪变得不够稳定”等。职场偏差行为借鉴 Bennett 和 Robinson[28]改编的职场偏差行为量表，共 10 个题项（$\alpha=0.950$），如“由于非工作时间的电子沟通，我可能会无意识地在言语上冒犯到他人”“由于非工作时间的电子沟通，我可能会在工作中出现分心的情况”等。

共同方法偏差（common method bias，CMB）是指当研究中的所有变量均采用相同的测量来源或方法进行数据收集时，各个变量之间可能出现的系统性误差，从而导致变量之间出现了非实际的相关性或关联性[51]。因此，采用 Harman 单因子检验后结果显示，第 1 个主成分的方差解释率为 44.7%，参考国际标准 50%的临界值[52]，故研究不存在共同方法偏差问题。

3.4　非工作时间电子沟通对职场偏差行为的主效应

将非工作时间电子沟通转化为分类变量，并以平均值（$M=5.52$）划分为两组，其中低于平均值为低水平的非工作时间电子沟通（$n=100$）编码为“0”，高于平均值为高水平的非工作时间电子沟通（$n=117$）编码为“1”。

数据分析使用单因素方差分析（ANOVA），结果表明高非工作时间电子沟通组的职场偏差行为显著高于低非工作时间电子沟通组（$M_{低}=3.01$，

SD=1.21;$M_{高}$=3.40,SD=1.47;F=4.74,P=0.031)。这表明,相对于低水平非工作时间电子沟通,高水平非工作时间电子沟通组会显著增强员工的职场偏差行为,支持假设 H1。

3.5 情绪耗竭的中介效应

根据单因素方差结果发现,高非工作时间电子沟通组的情绪耗竭显著高于低非工作时间电子沟通组($M_{低}$=4.04,SD=1.52;$M_{高}$=4.67,SD=1.51;F=9.04,P=0.003)。上述结果表明,相比于低水平非工作时间电子沟通,高水平非工作时间电子沟通组会显著增强员工的情绪耗竭。

为进一步检验情绪耗竭的中介效应,研究采用 PROCESS Bootstrap 中介分析方法,选择 Model4,迭代抽样次数为 5 000,置信区间为 95%,结果显示,情绪耗竭在非工作时间电子沟通与职场偏差行为之间起中介作用(β=0.37,SE=0.13,95% CI[0.12,0.62]不包含 0),在控制中介变量后,非工作时间电子沟通对职场偏差行为的影响不显著(β=0.03,SE=0.14,95% CI[−0.25,0.31]包含 0)。这表明,情绪耗竭在非工作时间电子沟通对职场偏差行为的影响中发挥部分中介作用,支持假设 H2。

3.6 小结

非工作时间电子沟通对职场偏差行为具有显著正向影响,且情绪耗竭在二者之间发挥着部分中介效应。然而,非工作时间电子沟通对酒店员工的职场偏差行为的影响路径中是否存在调节效应仍有待探讨。已有研究表明,具有职业使命感的个体会更专注于工作角色,以积极和乐观的态度投入工作中,并以此实现个人的社会价值,而非引发对组织的不良行为影响[53]。因此,下面探讨在职业使命感的调节效应下,非工作时间电子沟通对职场偏差行为的影响是否发生变化。

4 职业使命感的调节效应

4.1 研究设计

鉴于第 3 节研究主要通过在线平台招募实验者,确保了样本的多样性与代表性,但也存在研究场景与实际工作环境脱节等不足之处。因此,深入西部某省酒店的实际运营环境,对在职半年以上的员工实地调研,实验流程保持一致,以深入揭示酒店员工在实际工作情境中的行为模式和心理特征,检验职业使命感在非工作时间电子沟通与职场偏差行为中的调节效应(H3)。

4.2 数据收集和描述性统计

研究人员于 2025 年 4 月进行实地调研,共收集有效问卷 157 份。在性别结构上,男性占比 31.2%,女性占比 68.8%;在年龄分布上,主要集中在 26～35 岁,占比 59.2%,平均年龄为 31.2 岁(SD=6.6);在工作年限上,主要集中在 3～6 年,占比 54.1%,其次是 2 年以下,占比 22.9%;在学历分布上,主要集中于大学本科,占比达到 76.4%;在婚姻情况上,受访者主要以已婚群体为主,达到 66.9%;在酒店部门的分布上,主要为前厅部、客房部和市场销售部,分别占比 20.4%、19.7%和 14%,其次还涵盖财务部和人才与文化部等部门。

4.3 变量测量和共同方法偏差检验

新增 Dobrow 和 Tosti-Kharas[54]开发的员工职业使命感量表,现已广泛应用于国内相关研究,共包含 7 个题项,如“我对我所从事的职业/工作充满热情”“即便困难重重,我仍会坚持做好我现在的职业/工作”“我对我的职业/工作有一种使命感”等。研究人员将依次填写非工作时间电子沟通(α=0.819)、情绪耗竭(α=0.939)、职场偏差行为(α=0.933)以及职业使命感量表(α=0.890),均超过 0.7 的标准阈值,表明量表具有良好的内部一致性。同时,共同方法偏差检验结果低于 50%的国际标准临界值,因此共同方法偏差在研究中不构成重大问题。

4.4 职业使命感的调节效应

将职业使命感转化为分类变量,并以平均值(M=5.12)划分为两组,其中低于平均值为低职业使命感,编码为“0”;高于平均值为高职业使命感,编码为“1”。运用方差分析考察非工作时间电子沟通与职业使命感的交互效应,分别检验了职业使命感处于高低两个水平时,非工作时间电子沟通对职场偏差行为的影响效应。结果表明,非工作时间电子沟通与职业使命感对职场偏差行为的影响存在显著的交互作用(F=4.04,P=0.046)。单因素方差分析显示(图 2),对于低水平职业使命感组,高非工作时间电子沟通的职场偏差行为显著高于低非工作时间电子沟通($M_{低}$=4.10,SD=0.79;$M_{高}$=5.19,SD=0.79;F)=27.37,P=0.000);对于高水平职业使命感组,高非工作时间电子沟通的职场偏差行为显著高于低非工作时间电子沟通($M_{低}$=2.70,SD=0.88;$M_{高}$=3.17,SD=1.09;F=5.37,P=0.023)。

采用 PROCESS Bootstrap 的 Model5,迭代抽样次数为 5 000,置信区间为 95%,以此来进一步检验职业使命感的调节作用。分析结果显示,对于职

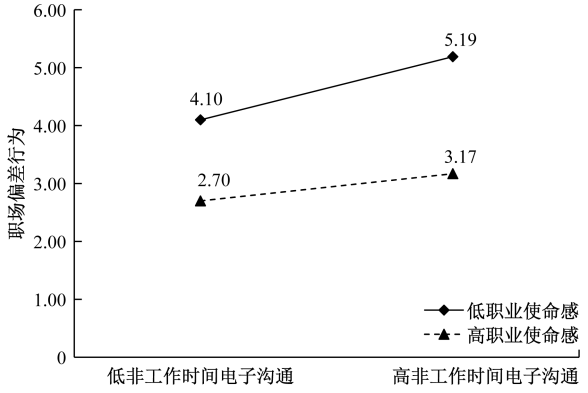


图2 职业使命感的调节效应

业使命感较低的组别，非工作时间电子沟通会表现出更高的职场偏差行为（$\beta=0.66$，SE＝0.19，95% CI[0.28，1.04]，不包含0）；对于职业使命感较高的组别，非工作时间电子沟通会表现出更低的职场偏差行为（$\beta=0.31$，SE＝0.14，95% CI[0.02，0.59]，不包含0）。因此，职业使命感显著削弱了非工作时间电子沟通对职场偏差行为的影响效果，即职业使命感会显著负向调节非工作时间电子沟通对职场偏差行为的影响，支持假设H3。

4.5 小结

进一步验证了职业使命感在非工作时间电子沟通与职场偏差行为之间的调节效应。具体而言，当员工的职业使命感越高，非工作时间电子沟通对职场偏差行为的负面影响越弱；当员工的职业使命感越低，非工作时间电子沟通对职场偏差行为的负面影响越强。

5 结论与讨论

5.1 研究结论

在现代信息通信技术的推动下，电子沟通已深度改变职场员工的沟通方式，其广泛应用降低了组织沟通成本的同时，也模糊了工作与非工作时间的界限，增加员工的非工作时间工作强度，尤其对于服务业的酒店行业而言。以中国西部某省酒店员工为研究对象，旨在探讨非工作时间电子沟通对职场偏差行为的影响机制和边界条件。采用准实验设计，验证了非工作时间电子沟通对职场偏差行为具有显著的正向影响，即高非工作时间电子沟通组会增强员工的职场偏差行为；且情绪耗竭在非工作时间电子沟通对职场偏差行为的影响中发挥部分中介作用。深入酒店实际运营环境，进一步揭示了职业使命感在非工作时间电子沟通与职场偏差行为之间的负向调节效应。

5.2 理论贡献

（1）聚焦于酒店行业，旨在探讨针对非工作时间电子沟通对酒店员工职场行为的影响，虽然以往研究中主要探讨了非工作时间电子沟通的影响结果，但在研究群体上主要集中于企事业员工[40]、公务员[55]等群体，较少针对以劳动密集型且以服务为导向的酒店员工群体。此外，在过往研究中，普遍考虑非工作时间对员工角色内行为，如主动性行为、创新行为的影响，而较少关注职场偏差等角色外的行为，在一定程度上拓展了非工作时间电子沟通的研究对象及其影响效应。

（2）基于心理脱离理论，引入情绪耗竭作为中介效应，进一步揭示非工作时间电子沟通和职场偏差行为的关系影响。以往研究表明，高强度的工作要求往往会引发压力，并且与情绪耗竭有着显著的正相关关系。根据心理脱离理论，如果员工无法在时间和空间上真正脱离工作，非工作时间的电子沟通就会打破这种心理屏障，在此状态中的员工因情绪耗竭而产生职场偏差行为的风险将显著增加[56]。因此，将其作为一种负面情绪来解释非工作时间电子沟通和职场行为的关系，结果表明，情绪耗竭在非工作时间电子沟通对职场偏差行为的影响中发挥显著的中介作用。

（3）引入职业使命感作为调节效应，揭示了职业使命感在非工作时间电子沟通与职场偏差行为之间的调节作用。当前，关于职业使命感的研究大多从意义建构的角度展开[57]。社会认同理论认为，个体基于自身与不同群体之间的相似性和差异性，将自己划分到某个特定群体中，而职业使命感正是这种群体归属感的深化，当员工认同组织的使命和价值观时，他们会将自己视为组织使命的一部分，从而形成强烈的职业使命感。基于此，证实了职业使命感在非工作时间电子沟通与职场偏差行为之间的调节效应，不仅拓展了社会认同理论在职业行为研究中的应用范围，还为深入理解员工如何借助职业使命感与组织形成深度认同提供了新的视角。

5.3 实践启示

（1）全面认识和权衡酒店员工非工作时间电子沟通。一方面，这种沟通方式能够快速响应客户需求，提升服务效率；另一方面，过度的非工作时间沟通又会导致员工疲劳和情绪耗竭等消极情绪，进而影响工作表现及忠诚度。因此，酒店管理者应制定明确的沟通规范，如规定非工作时间的沟通的紧急程度，避免员工在休息时间被频繁打扰。同时，提

供必要的技术支持和培训,帮助员工高效处理非工作时间的紧急事务,在保证酒店运营的高效模式下,又能将员工关怀落到实处,实现酒店与员工的双赢。

(2)酒店管理者应高度重视员工的情绪状态。通过提供心理支持,人力资源部可定期开展心理健康培训和咨询服务,帮助员工掌握应对压力的方法,减少情绪耗竭所带来的负面影响。同时,采用弹性工作制度,合理安排工作任务,确保员工有足够的休息时间。此外,建立合理的激励机制,如加班补偿和绩效奖金,以减轻员工因非工作时间工作而产生的不公平感。通过这些措施,管理者不仅能更好地引领员工,还能提升员工满意度,促进组织的长期稳定发展。

(3)增强酒店员工个人的职业使命感,提升员工对酒店使命和价值观的认同感。酒店管理者应为员工规划清晰的职业发展道路和晋升机会,根据员工的个人能力和职业规划为其制定针对性的培训计划,在助力员工提升专业技能的同时,让员工感受到自己是酒店发展中的的重要组成部分,从而增强员工的职业使命感。其次,通过定期开展培训和团队建设活动,强化员工对酒店使命和价值观的理解,帮助员工明确自己的工作如何为酒店的长期目标和客户满意度做出贡献,以增强团队凝聚力和归属感。

5.4 研究局限与展望

聚焦于非工作时间电子沟通,构建并验证了其对酒店员工职场偏差行为的影响模型,并得出了具有重要意义的研究结论。然而,研究仍存在一定局限,有待进一步拓展。①研究均采用实验法研究设计,难以充分捕捉员工的细微体验,未来可开展深入访谈,以揭示其行为背后的复杂心理机制和因素;②研究主要依赖于酒店在职员工的自我报告信息,可能存在员工主观因素如社会期望和记忆偏差的影响,未来可结合客观绩效表现数据进行深入探索;③研究未对酒店类型、员工级别等其他人口统计学相关特征进行严格限制,可能导致样本的异质性较大,未来研究可以更加细致地选择样本,考虑酒店类型、级别、规模等因素对员工行为的影响,为组织管理实践提供更具价值的参考。

参考文献

[1] FERGUSON M, CARLSON D, BOSWELL W, et al. Tethered to work: a family systems approach linking mobile device use to turnoverintentions[J]. Journal of Applied Psychology, 2016, 101(4): 520-534.

[2] 张振铎, 国佳宁, 李豪, 等. 挑战还是阻断? 平台算法压力对数字零工主动服务行为的影响机制[J]. 心理科学进展, 2024, 32(11): 1768-1785.

[3] 张志鑫, 郑晓明. 数字领导力: 结构维度和量表开发[J]. 经济管理, 2023, 45(11): 152-168.

[4] 刘鑫, 董婧霓, 葛禹含. 同事非工作时间电子通信期望对员工工作绩效的"双刃剑"效应[J]. 管理评论, 2025, 37(8): 131-142.

[5] 张羽琦, 陈雪. 人工智能焦虑对员工创新工作行为的双刃剑效应[J]. 管理学刊, 2024, 37(6): 127-142.

[6] 王倩, 李志莹, 董道兴, 等. 工作压力与辱虐管理的关系研究[J]. 医院管理论坛, 2023, 40(9): 76-79.

[7] 彭坚, 聂琦, 成雨聪, 等. 酒店员工职场孤独感对职场偏差行为的影响: 一项体验取样研究[J]. 旅游学刊, 2023, 38(4): 101-114.

[8] LIHUALEI L, BIN ARSHAD M A. Work connectivity-behaviour after-hours: a literature review and prospects [J]. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 2024, 14(9): 2045-2068.

[9] SCHLOSSER F K. So, how do people really use their handheld devices? an interactive study of wireless technology use[J]. Journal of Organizational Behavior, 2002, 23(4): 401-423.

[10] PAULI R, GAUM P M, CROPLEY M, et al. Antecedents, outcomes and measurement of work related-cognition in non-work time: a multistudy report using the work-related rumination questionnaire in two languages [J]. Frontiers in Psychology, 2023, 14: 1013744.

[11] BUTTS M M, BECKER W J, BOSWELL W R. Hot buttons and time sinks: the effects of electronic communication during nonwork time on emotions and work-nonwork conflict[J]. Academy of Management Journal, 2015, 58(3): 763-788.

[12] 潘清泉, 韦慧民. 非工作时间的工作相关电子通讯与员工情绪耗竭和离职意向的关系机制研究[J]. 商业经济与管理, 2017(10): 35-49.

[13] FAN C, DONG T, WANG J. Exploring the impact of after-hours work connectivity on employee performance: insights from a job crafting perspective[J]. Behavioral Sciences, 2024, 14(11): 1078.

[14] SANTOS A, ROBERTO M S, CAMILO C, et al. Information and communication technologies-assisted after-hours work: a systematic literature review and meta-analysis of the relationships with work-family/life management variables[J]. Frontiers in Psychology, 2023, 14: 1101191.

[15] VAN ZOONEN W, TREEM J W, SIVUNEN A E. Staying connected and feeling less exhausted: the autonomy benefits of after-hour connectivity[J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2023, 96

(2)：242-263.

[16] LI J，CHEN H，WANG L，et al. Tit for tat? a study on the relationship between work connectivity behavior after-hours and employees' time banditry behavior[J]. Frontiers in Psychology，2024，14：1322313.

[17] HUANG Y S S，GREENBAUM R L，BONNER J M，et al. Why sabotage customers who mistreat you? activated hostility and subsequent devaluation of targets as a moral disengagement mechanism[J]. Journal of Applied Psychology，2019，104(4)：495-510.

[18] BECKER W J，BELKIN L Y，CONROY S A，et al. Killing me softly：organizational e-mail monitoring expectations' impact on employee and significant other well-being[J]. Journal of Management，2021，47(4)：1024-1052.

[19] SONNENTAG S，NIESSEN C. To detach or not to detach? two experimental studies on the affective consequences of detaching from work during non-worktime [J]. Frontiers in Psychology，2020，11：560156.

[20] 马丽，马可逸. 工作连通行为与工作-家庭增益的倒U型关系：基于资源保存理论视角[J]. 软科学，2021，35(2)：96-101

[21] 张译之，潘清泉. 非工作时间工作连通行为对工作拖延行为的影响机制[J]. 科技和产业，2025，25(10)：319-32.

[22] 韦慧民，邱怀瀛，潘清泉. 非工作时间工作相关ICT自愿使用的双刃剑效应[J]. 管理科学，2024，37(4)：66-81.

[23] 张光磊，程欢，李铭泽. 非工作时间电子沟通对员工主动性行为影响研究[J]. 管理评论，2019，31(3)：154-165.

[24] 卡迪热亚古丽·依明，阿米拉·阿合买提江，喀伊热·阿卜杜艾尼，等. 创伤重症科护士的工作家庭冲突在非工作时间连通行为和职业倦怠间的中介作用[J]. 职业与健康，2025，41(15)：2022-2026，2031.

[25] 张兰霞，张卓，王乐乐，等. 同事个性化契约对员工职场偏差行为的影响[J]. 中国人力资源开发，2023，40(4)：62-74.

[26] KAPLAN H B. Increase in self-rejection as an antecedent of deviantresponses[J]. Journal of Youth and Adolescence，1975，4(3)：281-292.

[27] 姚润敏，刘姣，张守丽. 规培护士职场偏差行为现状及影响因素分析[J]. 医药前沿，2025，15(15)：15-18.

[28] BENNETT R J，ROBINSON S L. Development of a measure of work placedeviance[J]. Journal of Applied Psychology，2000，85(3)：349.

[29] 林彦梅，刘洪，王三银. 算法控制对平台工作者服务偏差行为的影响机理：基于工作要求-资源模型的解释[J]. 经济管理，2024，46(8)：173-188.

[30] 孟亮，卢狄震，胡碧芸. 贪图享乐还是劳逸结合？动机视角下时间偷窃行为的产生机制[J]. 中国人力资源开发，2023，40(3)：81-101.

[31] 钱智超，李晓雨，闻效仪，等. 剥削型领导对员工适应性绩效的影响机制研究[J]. 管理学报，2025，22(2)：297-305.

[32] 陈聪芸，赵波，刘鑫泱. 远程工作中员工组织认同与工作绩效的关系研究[J]. 科学与管理，2023，43(1)：77-84.

[33] AHMED A K，ATTA M H R，EL-MONSHED A H，et al. The effect of toxic leadership on workplace deviance：the mediating effect of emotional exhaustion，and the moderating effect of organizational cynicism[J]. BMC Nursing，2024，23(1)：669.

[34] MEIJMAN T F，MULDER G，DRENTH P，et al. Handbook of work and organizational psychology[J]. Work Psychology，1998，2：5-33.

[35] SONNENTAG S，FRITZ C. The recovery experience questionnaire：development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work[J]. Journal of Occupational Health Psychology，2007，12(3)：204-221.

[36] KHALID A，SYED J. Mental health and well-being at work：a systematic review of literature and directions for future research[J]. Human Resource Management Review，2024，34(1)：100998.

[37] 李燕，陈文进，耿屿. 为爱减负：行为政策工具何以助推文明婚礼[J]. 公共管理与政策评论，2025，14(3)：4-25.

[38] 姜林，杨付，蔡文静，等. 打铁还需自身硬：职场人士就业能力的影响因素及其理论解释[J]. 中国人力资源开发，2023，40(6)：70-89.

[39] 李根祎，徐静休. 追寻职业使命感对员工工作投入的影响机制研究[J]. 财经论丛，2024(6)：78-88.

[40] 张光磊，郑维丽，李铭泽. 非工作时间电子沟通对领导有效性的影响：一项经验取样的日志研究[J]. 商业经济与管理，2020(11)：35-49.

[41] 何玉杰，余敬. 非工作时间电子沟通对员工时间侵占行为的影响：基于资源保存理论视角[J]. 中国人力资源开发，2020，37(1)：54-67.

[42] 顾时萍，王静，杜心楠，等. 基层疾控人员工作负荷与离职意愿的关系：情绪耗竭的中介作用及政策感知的调节作用[J]. 现代预防医学，2025，52(18)：3360-3365，3372.

[43] 董念念，刘全智，尚新生，等. 技术辅助的补充工作对家庭角色绩效和主动行为的影响[J]. 管理学报，2025，22(6)：1053-1061.

[44] MASLACH C，SCHAUFELI W B，LEITER M P. Job Burnout[J]. Annual Review of Psychology，2001，52(1)：397-422.

[45] 刘晖，冯淑清. 专精特新企业研发人员职业使命感对越轨创新的影响：一个有调节的中介模型[J]. 经营与管理，2025(6)：180-188.

[46] 孔奕淳，常李楠，谢秋实. 员工自恋特质对越轨创新的影响机制研究：职业使命感的调节作用[J]. 技术经济，

2024,43(11):119-130.
[47] LU G F, LUO Y, HUANG M Q, et al. The impact of career calling on learning engagement: the role of professional identity and need for achievement in medical students[J]. BMC Medical Education, 2025, 25(1): 1-8.
[48] 张新建,杨玛利,吴惠琳,等. 变革型领导对员工数字化创造力影响的实证研究[J]. 科技和产业,2025,25(19):240-246.
[49] 马红宇,谢菊兰,唐汉瑛,等. 工作性通信工具使用与双职工夫妻的幸福感:基于溢出-交叉效应的分析[J]. 心理学报,2016,48(1):48-58.
[50] 李超平,时勘. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响[J]. 心理学报,2003(5):677-684.
[51] 蔡礼彬,姚丽思. 旅游者遗产责任行为的影响因素:基于拓展的规范激活理论分析[J]. 华南理工大学学报(社会科学版),2025,27(1):144-156.
[52] 侯威威,岳凌宇,李艳,等. 高校学生父母婚姻状态与精神病性体验的关系及中介因素研究[J]. 神经疾病与精神卫生,2025,25(10):703-710.
[53] 郑家豪,赵延东. 深耕此业:在平凡工作中寻找职业使命感[J]. 社会学评论,2025,13(1):195-218.
[54] DOBROW S R, TOSTI-KHARAS J. Calling: the development of a scalemeasure[J]. Personnel Psychology, 2011, 64(4): 1001-1049.
[55] 陈国海,马一鸣. 非工作时间电子沟通对工作幸福感的影响因素[J]. 烟台大学学报(哲学社会科学版),2024,37(2):109-124.
[56] 李虎,李建国,曾磊,等. 非工作时间工作连通行为对员工影响的元分析:工作自主性和心理脱离的中介作用[J]. 心理科学进展,2025,33(3):411-427.
[57] 谢宝国,张晓文,缪佳玲,等. 中国情境下职业使命感的内涵结构、前因变量及激发机制[J]. 心理科学进展,2023,31(12):2219-2231.

Effects of Electronic Communication During Non-work Time on Workplace Deviant Behaviors of Hotel Employees

LI Zichan, LI Xiang
(School of Tourism and Aviation Services, Guizhou Minzu University, Guiyang 550025, China)

Abstract: Electronic communication during non-work time is a prevalent phenomenon in the hotel industry, which not only blurs the boundaries between work and personal life but also triggers various negative behaviors among employees. Therefore, the study employs a quasi-experimental design to examine the mechanism through which electronic communication during non-work time influences hotel employees' workplace deviant behaviors. The results indicate that electronic communication during non-work time has a significantly positive effect on hotel employees' workplace deviant behaviors. Emotional exhaustion plays a partial mediating role in this relationship, while a sense of calling significantly negatively moderates the impact of electronic communication during non-work time on workplace deviant behaviors. The research results not only enriches the theoretical model of electronic communication during non-work time but also provides important implications for hotel management practices.

Keywords: electronic communication during non-work time; hotel employees; workplace deviant behaviors; emotional exhaustion; sense of calling