

# 酒店员工恢复体验对主观幸福的影响： 工作满意的中介效应

许春晓, 张 坤, 胡 婷

(湖南师范大学 旅游学院, 湖南 长沙 410081)

**摘要:** 幸福是人们的最高追求, 致力提高员工的主观幸福是企业人力资源管理的重要内容, 对于典型服务行业的酒店业更具意义。基于努力—恢复模型提出酒店员工恢复体验、工作满意、主观幸福的关系假设, 并以长沙市酒店员工为研究对象进行实证分析, 采用 SEM 验证酒店员工恢复体验结构, 构建层次回归模型分析酒店员工恢复体验对主观幸福的影响路径及工作满意的中介效应。研究表明, 酒店员工恢复体验由心理脱离、放松体验、掌握体验、控制体验构成, 其中心理脱离部分通过工作满意显著正向影响主观幸福, 放松体验显著负向影响主观幸福, 对工作满意无显著影响, 掌握体验完全通过工作满意显著正向影响主观幸福, 控制体验部分通过工作满意正向影响主观幸福。

**关键词:** 主观幸福; 工作满意; 恢复体验; 酒店员工

**中图分类号:** F59 **文献标识码:** A **文章编号:** 1674-5841 (2018) 01-0042-12

“幸福”作为学术界热切关注的话题, 研究主要涉及社会学和心理学领域, 是个体在感受外部事物时, 带给内心的愉悦、满足的积极情感表现。促进酒店员工主观幸福提升, 留住优秀人才, 增强酒店人才竞争优势, 已经成为现代酒店人力资源管理日益重视和必不可少的工作。恢复体验 (Recovery Experience) 能够通过个人在工作时间之外的休闲, 使得个人身心得到放松, 回到工作岗位后, 能够较快地融入工作环境, 产生积极情绪, 有利于提升个体工作满意和主观幸福<sup>[1]44</sup>。员工的恢复策略、恢复时间、个人特征、工作要求等均会影响个体的恢复体验, 较高的恢复体验有助于员工较快适应工作角色, 获得较高的工作满意, 提升个体主观幸福<sup>[2]</sup>。本文在探讨恢复体验维度的基础上, 构建酒店员工恢复体验与主观幸福的作用机理, 揭示其相互之间的影响过程, 以期能为酒店人力资源管理提供优化对策。

---

**基金项目:** 湖南省教育厅高校科研重点项目“旅游业态体系及其演化的理论研究”(15A123)。

**作者简介:** 许春晓 (1962—), 男, 博士, 二级教授, 博士生导师, 研究方向为旅游企业管理; 张坤 (1992—), 男, 2015 级硕士研究生, 研究方向为旅游企业管理; 胡婷 (1989—), 女, 2016 级博士研究生, 研究方向为旅游企业管理。

## 一、概念界定与研究假设

### (一) 概念界定

#### 1. 恢复体验

关于恢复体验的研究最初来自于生理学领域对恢复的研究, 学术界基于努力—恢复模型和资源保存理论, 认为恢复是个体在应激后, 身心系统的反应过程<sup>[3]</sup>。随着社会管理实践的发展, 组织对员工的心理关注度日益提高, 学术界也开始注重对“恢复体验”的研究。

国外学者 Craig & Cooper (1992)<sup>[4]</sup>、Meijman & Mulder (1998)<sup>[5]</sup> 等对恢复体验概念进行了界定, 认为是个体被应激源激活后, 其机能系统恢复到正常或应激前水平的过程。国内关于恢复体验的成果较少, 学者吴伟炯等 (2012) 对国外恢复体验研究进行了综述。本研究采用吴伟炯等对恢复体验所做的定义, 即员工在职业应激中得到恢复的积极心理过程。其概念内涵主要包含以下几点: (1) 恢复体验是一个积极概念, 是员工从职业应激中恢复的心理过程; (2) 恢复体验关系到与员工的工作绩效与职业幸福, 主要与积极结果相关; (3) 恢复体验具有可开发性, 基于特定途径可以提升恢复体验的质与量; (4) 恢复体验主要包含放松体验、心理脱离、掌握体验与控制体验四个维度。心理脱离 (Psychological Detachment) 是指个体实现在心理上与工作脱离, 停止工作相关活动 (如停止执行工作任务), 抑制工作思维。放松体验 (Relaxation Experience) 是指个体通过开展放松活动, 减轻负面情绪, 获得积极情感; 掌握体验 (Mastery Experience) 是指个体通过参与与工作无关但具有挑战的活动, 如参加培训班、拓展训练等获得新的内在资源 (如技能、领导能力等), 扩展个人能力, 以达到恢复的目的。控制体验 (Control Experience) 是指在非工作情境下员工自由选择从事某项活动的时间和方式的体验<sup>[6,7]</sup>。

#### 2. 工作满意

学术界对工作满意的相关研究起步较早, 但最初对工作满意做出界定的是学者 Hoppock (1935)<sup>[8]</sup>。已有研究中, 关于工作满意的概念可以划分为以下几类: (1) “平衡”说, 关注员工对工作的态度和看法, 认为是员工将工作的不同方面满意与不满意做出的整合与平衡 (Kalleberg, 1997)<sup>[9]</sup>; (2) “期望”说, 重点强调应得与实际所得之间的差距 (Wexley & Yukl, 1977)<sup>[10]</sup>; (3) “认知—情感”说, 侧重于员工对工作构成的各个方面的认知评价和情感反应 (Smith, 1969)<sup>[11]</sup>。综合考虑相关研究成果以及酒店服务特性, 本文的工作满意是员工综合考虑工作特性、同事关系及工作环境等方面, 评估自己应得的报酬与实际所得报酬之间的差距所产生的情感反应。

#### 3. 主观幸福

主观幸福是指个体根据自定的标准对其生活质量的整体性评估, 是衡量个人生活质量的重要综合性心理指标<sup>[12]</sup>。Shin & Johnson<sup>[13]</sup> 和 Diener<sup>[14]</sup> 认为, 生活满意是主观幸福研究的重要内容, 是主观幸福中的认知成分, 是衡量主观幸福的关键指标。本研究采用生活满意来衡量个体主观幸福, 采用 Shin & Johnson 的界定,

即是个体基于自身设定的标准对其生活质量所做出的主观评价。

## (二) 理论基础

努力—恢复模型 (Meijman & Mulder, 1998) 认为, 员工为满足工作要求付出努力后, 需要短暂的休息, 其身心系统才会恢复到基准水平。从工作付出的适应性身心反应中得到恢复, 具体表现为较多的积极情感和较少的消极情感; 若适应性身心系统没有得到恢复, 正常的努力—恢复过程受到阻碍, 这会增加工作负荷, 影响个体工作满意, 具体表现为较低的满意度和较高的离职意愿, 这反过来又会使需要更多的时间恢复<sup>[15]</sup>。个体的生活状态与工作状态是息息相关的, 工作满意会影响生活满意。本文基于努力—恢复模型, 构建酒店员工恢复体验与主观幸福的影响路径 (如图1)。

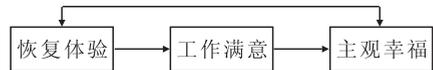


图1 研究路径

## (三) 研究假设

### 1. 恢复体验与主观幸福

恢复体验作用的发挥, 有利于减弱工作要求 (工作负荷、角色冲突、时间压力和情境限制等) 对个体幸福的影响; 同时, 恢复体验具有可开发性, 通过培训促使员工从工作应激中恢复, 提升员工主观幸福<sup>[1]49</sup>。组织成员由于心理脱离会产生积极情感, 加深对自我价值以及能力的认知, 心理脱离和生活满意度正相关, 有助于提升个体主观幸福 (Fritz 等, 2010)<sup>[16]1155</sup>。放松体验能够促进员工工作投入, 激发员工工作积极性, 长期投入更多的时间、精力到工作情景中, 对个体主观幸福产生负面影响 (Kühnel & Sonnentag, 2011)<sup>[17]</sup>。组织成员通过在工作之余的掌握体验, 感受到积极情绪状态, 获得掌握体验有利于提升员工主观幸福 (Binnewies, 2010)<sup>[18]</sup>。控制体验提高个体的自我效能感和胜任感, 调节工作压力, 以促进恢复并提升主观幸福 (Sonnentag & Fritz, 2007)<sup>[19]204</sup>。恢复体验包含心理脱离、放松体验、掌握体验与控制体验, 这些体验对员工主观幸福产生极大影响。基于此, 提出研究假设:

H1: 恢复体验对酒店员工主观幸福有显著正向影响

H1a: 心理脱离对酒店员工主观幸福有显著正向影响

H1b: 放松体验对酒店员工主观幸福有显著负向影响

H1c: 掌握体验对酒店员工主观幸福有显著正向影响

H1d: 控制体验对酒店员工主观幸福有显著正向影响

### 2. 恢复体验与工作满意

恢复体验帮助员工从“工作模式”转化到“生活模式”, 在工作之余获得“工作中的抽离感”。研究表明, 个体的恢复过程对心理健康具有显著的积极作用, 恢复体验帮助员工从职业应激中恢复过来, 以积极、健康、精力充沛的状态重新投入工作, 提升员工工作积极性, 有效缓解工作压力, 提高员工工作满意<sup>[20]363</sup>。Etzion 等 (1998) 研究表明, 心理脱离水平越高, 工作应激源对工作倦怠的负向作用越明显<sup>[21]</sup>; Sonnentag 等 (2010) 提出, 心理脱离减少工作付出,

减弱工作预期, 降低员工工作满意<sup>[22]</sup>。基于此, 提出研究假设:

H2: 恢复体验对工作满意有显著正向影响

H2a: 心理脱离对酒店员工的工作满意有显著负向影响

H2b: 放松体验对酒店员工的工作满意有显著正向影响

H2c: 掌握体验对酒店员工的工作满意有显著正向影响

H2d: 控制体验对酒店员工的工作满意有显著正向影响

### 3. 工作满意与主观幸福

主观幸福影响因素众多, 相对而言, 对周边相对收入的评价越高, 个体的主观幸福越强烈。工作时间和通勤时间的增加会降低个体的主观幸福<sup>[23]</sup>。高工作投入的员工会把更多的时间放在工作中, 对工作技巧掌握的较好, 工作满意较高<sup>[24]</sup>, 员工的期望水平和工作满意、个体幸福正相关<sup>[25]</sup>, 工作满意带来积极的工作状态, 是个体生活的重要组成部分, 促进员工的主观幸福增强<sup>[26]</sup>。基于此, 提出研究假设:

H3: 酒店员工工作满意对主观幸福有显著正向影响

### 4. 恢复体验、工作满意与主观幸福

处于紧张工作状态的员工, 利用休闲时间获得较好的恢复体验, 有利于更好地恢复工作状态, 激发员工工作积极性, 获得较高工作满意<sup>[1]48</sup>。工作—家庭边界越清晰, 员工恢复的越好, 较少出现低落情绪<sup>[27]</sup>。员工在日常工作中获得的工作满意对恢复体验与主观幸福产生影响。基于此, 提出研究假设:

H4: 酒店员工工作满意在恢复体验与主观幸福的关系中起中介作用

H4a: 心理脱离通过工作满意正向影响酒店员工的主观幸福

H4b: 放松体验通过工作满意正向影响酒店员工的主观幸福

H4c: 掌握体验通过工作满意正向影响酒店员工的主观幸福

H4d: 控制体验通过工作满意正向影响酒店员工的主观幸福

## 二、量表设计与调研方案

### (一) 量表设计

Sonnentag 等 (2007)<sup>[2]674</sup> 基于努力—恢复模型、资源保存理论构建了恢复体验量表, 是目前最权威、使用最广的量表, 量表的适用性与稳定性得到了较好的佐证; Kwang Ho Lee 等 (2016)<sup>[28]</sup> 将工作满意作为整体进行测量, 实证开发了工作满意量表; Diener 等 (1993)<sup>[29-30]</sup> 研究构建了主观幸福量表。本研究中的恢复体验、工作满意、主观幸福变量内涵与学者 Sonnentag, Kwang Ho Lee, Diener 的界定一致, 在借鉴成熟量表的基础上, 根据研究目的和酒店员工的具体特征, 对量表内容表达和结构编排等方面进行补充和完善, 形成恢复体验、工作满意、主观幸福量表。采用 Likert 5 点自评式打分, 其中 1 表示完全不符合, 5 表示完全符合。

### (二) 案例地选取

自我国 1989 年实行星级酒店评定制度以来, 酒店就开始从传统的住宿、饮食、集会功能向提供全方位的家居、度假、文化娱乐、商业服务、购物服务和交通服务等方面转型升级。在国内酒店业中, 长沙居中部省会城市之首, 吸引了万

豪国际集团、万达酒店及度假村、洲际酒店集团等驻足投资。据湖南省统计局官方网站统计,截至2015年底,长沙市拥有12家五星级酒店、25家四星级酒店、40家三星级酒店、7家二星级酒店、星级宾馆合计78家<sup>①</sup>。长沙酒店业重视强调顾客满意度,不断加强酒店设施投资建设,入住率居全国首位,创造了中国酒店业的“长沙酒店现象”。随着酒店业竞争的日趋激烈,长沙的酒店管理工作需要以激发员工动力为基础,紧扣市场的脉搏,实现跨越式发展。

### (三) 调研方案与数据收集情况

本文选取长沙市酒店员工为研究对象,通过长沙酒店人虚拟交流社区随机发放问卷,以QQ群、微信平台的方式进行数据收集。数据收集方式基于以下几种考虑:首先,笔者与群组内成员长期交流,彼此熟悉;其次,群成员都来自酒店行业,囊括长沙市星级酒店与经济型连锁酒店,拥有丰富的酒店行业经验;最后,笔者与群友都存在互动交流,选取群内排在基数位成员,解释部分研究变量含义,由其在不受干扰的情况下以自评的方式自愿填写问卷。

本次调研于2016年7月至11月进行,共计发放问卷640份,回收问卷593份,回收率为92.7%,剔除信息填写不完全等无效问卷,有效问卷共计589份,问卷有效率为99.3%。在样本结构方面,女性员工略多(58.2%),男性(41.8%);年龄结构以18~30岁为主(81.7%),31~35岁占10.9%,36岁及以上只占到7.5%;学历层次中等,高中至本科学历群体占到88.8%;调查群体的收入水平以2001~3000元/月为主(34.8%),其次为3001~5000元/月(28.5%)、1501~2000元/月(12.6%)、5001元以上(10.9%);样本群体在本酒店的工作年限1年以下占36%,1~3年占44.1%,4~6年占12.6%,7年以上只占到7.3%;组织层级以基层服务员工为主(43.6%),其次基层管理人员、中层管理人员分别占15.1%、14.1%,技术人员、营销人员、行政人员、高级管理人员占比均在10%以下。本次抽样的人口学分布与酒店实际的从业人员结构基本吻合,样本具有较好的典型代表性。

## 三、数据分析与结果

### (一) 数据质量检验

#### 1. 共同方法偏差检验

恢复体验、工作满意、主观幸福的调查均由同一被试者在同一时刻点提供信息,因此有必要对样本数据进行共同方法偏差检验。根据Harman单因子检验结果显示,核心变量量表25项测试语句的探索性因子分析得到特征值大于1的公因子6个,累计解释总方差69.357%,其中解释力度最大的公因子特征值为3.594,解释了总方差的14.377%。因此,共同方法偏差问题不会对本次研究造成严重影响。

#### 2. 量表信度检验

运用Cronbach's  $\alpha$ 系数为指标进一步检验量表的信度,检测各题项间的一致性

① 数据来源:2015年湖南省统计年鉴 <http://www.hntj.gov.cn/sjfb/tjnj/15tjnj/indexch.htm>

及稳定性。检验结果显示, 恢复体验、工作满意、主观幸福量表的 Cronbach's  $\alpha$  均大于 0.8, 说明本研究各变量的测试量表具备良好的一致性与稳定性。

### 3. 变量量表的结构效度检验

如前文交代, 研究中恢复体验、工作满意、主观幸福量表均为成熟量表, 已经过众多学者的实证检验。利用 AMOS 软件, 采用验证性因子分析检验测试题项的收敛效度及变量间的区别效度, 检定实际的测量数据与理论架构的适配度, 检验各变量的建构效度的適切性和真实性(如表 1)。

表 1 核心变量量表的验证参数估计表

		Estimate	S. E.	C. R.	P	组合效度	平均提取方差
下班后, 我远离自己的工作事务	< --- 心理脱离	.831	.053	18.935	***	0.808	0.677
下班后, 我不会考虑任何工作上的事情	< --- 心理脱离	.815	.054	19.065	***		
工作之余, 我得到了休息	< --- 放松体验	.697	.033	18.458	***	0.875	0.585
工作之余, 我处于放松的状态	< --- 放松体验	.760	.030	20.791	***		
工作之余, 我会做一些让自己放松的事情	< --- 放松体验	.830	.031	23.661	***		
工作之余, 我会花一些时间在放松自己上	< --- 放松体验	.770	.033	21.184	***		
工作之余, 我会享受休闲时光	< --- 放松体验	.761	.033	20.972	***	0.856	0.599
工作之余, 我学习新的东西	< --- 掌握体验	.737	.036	20.178	***		
工作之余, 我做挑战自我的事情	< --- 掌握体验	.792	.037	21.981	***		
工作之余, 我会去做有挑战性的事	< --- 掌握体验	.868	.038	24.272	***		
工作之余, 我会做一些事来拓宽自己的眼界	< --- 掌握体验	.688	.037	17.658	***	0.844	0.577
工作之余, 我感觉自己能决定想要做的事情	< --- 控制体验	.666	.037	17.375	***		
工作之余, 我决定我自己的日程安排	< --- 控制体验	.807	.037	22.362	***		
工作之余, 我自己决定我的时间安排	< --- 控制体验	.823	.038	22.830	***		
工作之余, 我能够按照自己的方式处理事情	< --- 控制体验	.733	.037	19.451	***	0.830	0.499
我满意自己现在的工作成绩	< --- 工作满意	.570	.039	13.469	***		
我满意自己在实现酒店职业发展目标上所做工作	< --- 工作满意	.716	.034	18.693	***		
我对自己在酒店收入方面取得的进步感到满意	< --- 工作满意	.791	.039	21.364	***		
我对自己在酒店晋升方面取得的进步感到满意	< --- 工作满意	.812	.037	22.262	***	0.866	0.566
我满意自己为了酒店目标锻炼自身技能取得进步	< --- 工作满意	.609	.034	15.198	***		
我的生活大多数方面都接近于我的理想	< --- 主观幸福	.807	.038	22.548	***		
我的生活条件很好	< --- 主观幸福	.773	.038	21.205	***		
我对我的生活感到满意	< --- 主观幸福	.827	.036	23.400	***	0.866	0.566
到目前为止, 我已经得到了我生活中想要的东西	< --- 主观幸福	.720	.038	19.148	***		
如果可以再活一次, 我基本上不会做任何改变	< --- 主观幸福	.614	.045	15.575	***		

注: \*\*\*表示  $P < 0.01$ 。

恢复体验: 恢复体验由心理脱离、放松体验、掌握体验与控制体验四个维度构成, 采用 Sonnentag 的量表, 包括 15 条测试语句。恢复体验量表的信度检验结果很理想, 总量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数达 0.87, 且四维恢复体验结构模型的拟合指数均达到了标准<sup>①</sup> ( $\chi^2/df = 3.860$ ,  $RMSEA = 0.070$ ,  $AGFI = 0.900$ ,  $GFI = 0.935$ ,  $NFI = 0.934$ ,  $IFI = 0.950$ ,  $CFI = 0.950$ ,  $TLI = 0.932$ )。

① 验证性因子分析的模型评价指标:  $\chi^2/df$  小于 3 时适配效果佳, 小于 5 时可接受;  $RMSEA$  越小越好, 小于 0.01 时适配效果极佳, 小于 0.05 时适配效果佳, 小于 0.1 时表示观测数据与模型较好拟合, 尚可接受;  $GFI$ 、 $CFI$ 、 $TLI$  越接近 1 表示模型拟合得越好, 0.9 及以上表示拟合良好, 0.8 及以上表示尚可接受。

工作满意：采用 Kwang Ho Lee 的量表，包括 5 条测试语句。信度检验结果理想，工作满意的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.842，工作满意为单维结构，结构验证拟合情况优 ( $\chi^2/df = 2.092$ , RMSEA = 0.043, AGFI = 0.979, GFI = 0.996, CFI = 0.997, NFI = 0.995, IFI = 0.997, TLI = 0.990)。

主观幸福：采用 Diener 的量表，包括 5 条测试语句。信度检验结果理想，主观幸福量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.866，主观幸福为单维结构，结构拟合极佳 ( $\chi^2/df = 1.851$ , RMSEA = 0.038, AGFI = 0.982, GFI = 0.995, CFI = 0.997, NFI = 0.994, IFI = 0.997, TLI = 0.994)。

## (二) 变量间相关关系分析

相关分析是变量间关系研究的基本前提。前文关于恢复体验、工作满意、主观幸福之间的关系假设中隐藏了一个前提假设，即恢复体验、工作满意、主观幸福之间存在相关关系。核心变量之间的相关分析结果表明，在  $\alpha = 0.05$  的显著水平下，心理脱离与放松体验显著线性相关，放松体验、掌握体验、控制体验两两显著线性相关，控制体验与工作满意显著线性相关，工作满意与主观幸福显著线性相关，说明可以进一步探索恢复体验、工作满意、主观幸福之间的线性影响关系。

基于个体属性之间存在差异，将个体背景变量引入作为控制变量前，先探讨个体背景变量与核心变量（恢复体验、工作满意、主观幸福）之间的相关关系，结果显示（如表 2）性别、年龄、婚姻状况、学历、月收入水平、职务、工作年限与核心变量不存在显著的线性相关关系，所以本研究的恢复体验、工作满意、主观幸福回归模型不引入个体背景变量。

表 2 变量间的相关关系

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1 性别	1												
2 年龄	-0.139 **	1											
3 婚姻状况	-0.051	-0.313 **	1										
4 学历	0.038	-0.236 **	0.049	1									
5 月收入	-0.146 **	0.346 **	-0.258 **	-0.011	1								
6 职务	-0.146 **	0.278 **	-0.122 **	0.117 **	0.296 **	1							
7 工作年限	-0.178 **	0.541 **	-0.235 **	-0.171 **	0.380 **	0.336 **	1						
8 心理脱离	0.031	-0.101 *	0.036	-0.159 **	-0.228 **	-0.255 **	-0.064	1					
9 放松体验	0.108 **	0.012	-0.014	-0.071	-0.012	-0.136 **	-0.072	0.433 **	1				
10 掌握体验	-0.013	-0.063	0.068	0.106 **	0.074	-0.016	-0.062	0.066	0.362 **	1			
11 控制体验	-0.094 *	0.017	0.026	0.071	0.032	-0.024	-0.033	0.190 **	0.354 **	0.519 **	1		
12 工作满意	-0.061	0.155 **	-0.064	0.066	0.153 **	0.150 **	0.107 **	-0.059	0.102 *	0.257 **	0.330 **	1	
13 生活满意	-0.068	0.243 **	-0.125 **	0.006	0.110 **	0.244 **	0.233 **	0.021	-0.056	0.113 **	0.261 **	0.550 **	1

注：N=589，\*表示  $P < 0.1$ ，\*\*表示  $P < 0.05$ （下同）。性别：①男②女；年龄：①18~25岁②26~30岁③31~35岁④36~40岁⑤41~45岁⑥46岁及以上；婚姻状况：①已婚②未婚③离异④丧偶；学历：①初中及以下②高中或中专③大专或本科④研究生及以上；月收入水平：①1000元/月以下②1001—1500元/月③1501—2000元/月④2001—3000元/月⑤3001—5000元/月⑥5001元/月以上；职务：①基层服务人员②技术人员③营销人员④行政人员⑤基层管理人员⑥中层管理人员⑦高层管理人员⑧其他；工作年限：①1年以下②1—3年③4—6年④7~9年⑤10年以上。

## (三) 恢复体验、工作满意与主观幸福的关系假设检验

### 1. 恢复体验的影响效应检验

层级回归模型拟合结果（表 3）显示：（1）心理脱离显著负向影响工作满意

(见模型1:  $B = -0.087$ ,  $P < 0.01$ ), 假设 H2a 通过; 心理脱离对主观幸福的影响不显著(见模型2:  $B = 0.033$ ,  $P > 0.05$ ), 假设 H1a 未通过。(2) 放松体验对工作满意无显著影响(见模型1:  $B = 0.015$ ,  $P > 0.05$ ), 假设 H2b 未通过; 放松体验显著负向影响主观幸福(见模型2:  $B = -0.228$ ,  $P < 0.01$ ), 假设 H1b 通过。(3) 掌握体验显著正向影响工作满意(见模型1:  $B = 0.097$ ,  $p < 0.05$ ), 假设 H2c 通过; 掌握体验对主观幸福无显著影响(见模型2:  $B = 0.018$ ,  $P > 0.05$ ), 假设 H1c 未通过。(4) 控制体验对工作满意、主观幸福均有显著的正向影响(见模型1:  $B = 0.267$ ,  $P < 0.01$ ; 见模型2:  $B = 0.318$ ,  $P < 0.01$ ), 假设 H1d、H2d 通过。

## 2. 工作满意的中介效应检验

层级回归与 Sobel 检验结果(表3)显示:(1) 工作满意显著正向影响主观幸福(见模型3:  $B = 0.619$ ,  $P < 0.01$ ), 假设 H3 通过。(2) 工作满意在心理脱离影响主观幸福中起部分中介作用(见模型1:  $B = -0.087$ ,  $P < 0.01$ ; 模型2:  $B = 0.033$ ,  $P > 0.05$ ; 模型4:  $B = 0.086$ ,  $P < 0.05$ ), 心理脱离影响主观幸福的总效应为 0.034, 方向为正, 假设 H4a 通过。(3) 工作满意在放松体验影响主观幸福中无显著的中介作用(见模型1:  $B = 0.015$ ,  $P > 0.05$ ; 模型2:  $B = -0.228$ ,  $P < 0.01$ ; 模型4:  $B = -0.237$ ,  $P < 0.01$ ; Sobel 检验值为 0.306 > 0.05), 放松体验影响主观幸福的总效应为 0.237, 方向为负, 假设 H4b 未通过。(4) 工作满意在掌握体验与主观幸福之间完全中介作用(见模型1:  $B = 0.097$ ,  $P < 0.05$ ; 模型2:  $B = 0.018$ ,  $P > 0.05$ ; 模型4:  $B = -0.04$ ,  $P > 0.05$ ), 掌握体验影响主观幸福的总效应为 0.058, 方向为正, 假设 H4c 通过。(5) 工作满意在控制体验影响主观幸福中起部分中介作用(见模型1:  $B = 0.267$ ,  $P < 0.01$ ; 模型2:  $B = 0.318$ ,  $P < 0.01$ ; 模型4:  $B = 0.157$ ,  $P < 0.01$ ), 控制体验影响主观幸福的总效应为 0.318, 方向为正, 假设 H4d 通过。

表3 层级回归分析结果

变量	工作满意		主观幸福		
	模型1	模型2	模型3	模型4	
自变量	心理脱离	-0.087**	0.033	0.086*	
	放松体验	0.015	-0.228**	-0.237**	
	掌握体验	0.097*	0.018	-0.040	
	控制体验	0.267**	0.318**	.157**	
中介变量	工作满意		0.619**	0.604**	
	R 值	0.366**	0.308**	0.550**	0.586**
	R 方	0.134**	0.095**	0.302**	0.344**
	调整 R 方	0.128**	0.089**	0.301**	0.338**
	F 值	22.556**	15.28**	254.270**	61.097**
	常数	2.247**	2.487**	0.790**	1.13**

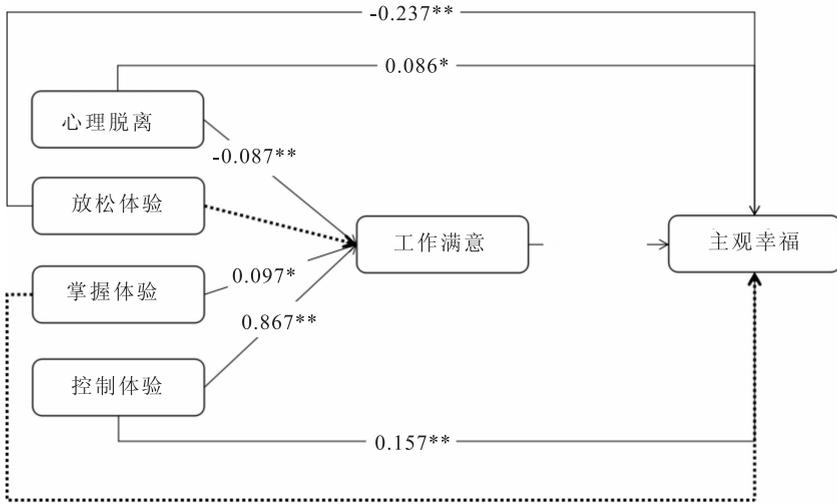
注: \* 表示  $P < 0.1$ , \*\* 表示  $P < 0.05$ 。

## 四、结论及讨论

### (一) 研究结论

本研究酒店员工恢复体验对主观幸福的影响, 并基于努力—恢复模型分析

工作满意在两者之间的中介作用。分析结果（如图2）所示。



注：\*表示 $P<0.1$ ，\*\*表示 $P<0.05$ 。

图2 酒店员工恢复体验对主观幸福的影响路径图

第一，酒店员工恢复体验包括心理脱离、放松体验、掌握体验与控制体验四个维度。此结论与学者 Sonnentag & Fritz (2007)<sup>[19]210</sup>、Fritz et al (2010)<sup>[16]1145</sup>、吴伟炯等 (2012)<sup>[1]50</sup> 对关于恢复体验结构维度的研究相一致。恢复体验促使酒店员工工作后获得身心放松，促进消极情绪的减少，积极情绪的增多，提高员工的工作满意和主观幸福<sup>[31]</sup>。

第二，酒店员工的心理脱离显著负向影响工作满意，且部分通过工作满意显著正向影响主观幸福。学者 Sonnentag (2010)<sup>[20]357</sup> 以及 Kinnunen & Feldt (2013)<sup>[32]</sup> 发现，高工作负荷及工作情绪会影响心理脱离发挥效应，酒店员工在下班之后，放下对工作问题的思考，投入更多的精力到生活情景，有利于提升生活满意；酒店员工实现心理脱离，需要离开工作环境，避免工作问题的干扰，减少工作付出影响到工作业绩与工作满意降低。

第三，酒店员工的放松体验显著负向影响主观幸福，对工作满意无显著影响，即工作满意并未起到显著的中介效应。酒店员工的放松体验对生活质量的要求提高，生活预期与薪资水平之间形成差距。阚洁琼和鞠嘉祎 (2012)<sup>[33]</sup> 研究表明，在收入不能达到自己的预期时，主观幸福就会降低，与此结论相一致；放松体验关注酒店员工下班之后的休闲，与酒店员工的工作状况无直接联系。

第四，酒店员工的掌握体验显著正向影响工作满意，对主观幸福无显著影响，且工作满意在掌握体验影响主观幸福过程中起到完全中介的作用。学者 Kahn (1990)<sup>[34]</sup>，Dolan & White (2008)<sup>[35]</sup> 研究证实了工作满意与主观幸福的相关性，更高的工作满意水平会导致更高的主观幸福，工作满意是酒店进行自我改进的重要手段，酒店员工在闲暇时间，学习新技能，获得新的内在资源，锻炼思维能力，有利于增强工作能力，提升酒店员工的工作满意；酒店员工通过获得掌

握体验主要在于增强个人能力, 对生活质量提升的影响不明显。

第五, 酒店员工的控制体验显著正向影响工作满意, 且部分通过工作满意正向影响主观幸福。郑焯(2012)<sup>[36]</sup>研究也表明, 工作满意与主观幸福之间存在正相关性, 个体的内在满意对主观幸福具有显著的影响。酒店员工在生活情景下, 按照自己的意愿, 完成想做的事情; 在工作情景下, 增进对工作任务的关注, 促进工作目标的实现。酒店员工通过恢复体验的影响效应, 保持积极的工作状态, 推动主观幸福提升。

## (二) 管理启示

第一, 量度而行, 科学调控员工的感受负荷。酒店员工在工作压力下, 注意力将主要集中在工作任务上, 产生感受负荷。在日常工作中, 要关注员工在旺季、淡季的心理负荷, 关注酒店员工在工作情境和非工作情境下的角色转换, 合理安排工作任务, 增加工作时间的灵活性, 如实行分时段工作安排、轮岗工作制度等, 保证酒店员工身心健康。

第二, 劳逸结合, 全面营造轻松和谐的工作氛围。高强度的工作削弱了酒店员工工作积极性, 要通过有目的性和非目的性的休闲活动使酒店员工达到身心放松。把握日常工作节奏, 合理安排工作时间, 推行灵活的休假制度, 营造和谐的工作氛围, 提升员工工作满意。

第三, 学习引导, 积极鼓励员工个人能力拓展。酒店员工的掌握体验显著正向影响工作满意, 在满足自己基本的生理需要的基础上, 酒店员工会更加关注工作成就感和自我价值。要激励酒店员工在工作之余, 参加个人能力拓展训练, 学习新知识, 鼓励酒店员工提升个人能力, 实现自我价值。

第四, 分权管理, 大力激发员工自主创新能力。员工是酒店最重要的资源, 是酒店提高核心竞争力的重要组成部分。应充分尊重员工的意见, 给予酒店员工参与到日常管理与重大事项决策的机会, 激发酒店员工的工作热情和工作动力。发挥酒店员工的自主创新意识和主观能动性, 储备优秀人才, 促进酒店稳定发展。

## (三) 研究局限与展望

目前国内学术界对于恢复体验与幸福感的研究不断深入, 本文将其之间的相互关系引入酒店行业, 在酒店业得到了实证分析。本研究也存在不足: 首先, 主要以生活满意来测量主观幸福, 科学性有待进一步检验。其次, 本研究的样本主要集中在长沙市酒店业, 有待在更大的范围内进行验证, 提高研究的普适性。同时, 关于恢复体验、幸福感以及其他中介变量的关系有待进一步研究。

## [参考文献]

- [1] 吴伟炯, 刘毅, 谢雪贤. 国外恢复体验研究述评与展望 [J]. 外国经济与管理, 2012, 34 (11): 44-51.
- [2] SONNENTAG S, BINNEWIES C, MOJZA E J. Did you have a nice evening? A day-level study on recovery experiences, sleep, and affect [J]. Journal of Applied Psychology, 2008, 93 (3): 674-684.
- [3] LINDEN W, EARLE T L, GERIN W, et al. Physiological stress reactivity and recovery conceptual siblings separated at birth? [J]. Journal of Psychosomatic Research, 1997, 42 (2): 117-135.
- [4] CRAING A, COOPER R E. Symptoms of acute and chronic fatigue [C] // Smith A P and Jones D M

- (Eds.). Handbook of human performance. London: Academic Press, 1992 (3): 289–339.
- [5] MEIJMAN T F, MULDER G. Psychological aspect of work-load [C] // Drenth P J D, Thierry H and de Wolff C J (Eds). Handbook of work and organizational psychology. Hove, England: Psychology Press, 1998 (2): 5–33.
- [6] SONNENTAG S, BAYER U V. Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time [J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2005, 10 (4): 393–414.
- [7] 沈艺, 周箴. 管理者的工作压力与职业幸福感: 自我效能感和恢复体验的作用 [J]. 南京社会科学, 2016 (9): 24–30.
- [8] HOPPOCK R. Job Satisfaction [M]. New York: Harper and Brothers, 1935.
- [9] KALLEBERG A L. Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction [J]. American Sociological Review, 1997, 42 (1): 124–143.
- [10] WEXLEY K N, YUKL G A. Organizational Behavior and Personnel Psychology [M]. Homewood, IL: Richard D. Irwin, 1977.
- [11] SMITH P C, KENDALL L M, HULIN C L. The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement [M]. Chicago: Rand McNally, 1969.
- [12] 吴明霞. 30年来西方关于主观幸福感的理论发展 [J]. 心理学动态, 2000, 8 (4): 23–28.
- [13] SHIN D C, JOHNSON D M. Avowed happiness as an overall assessment of the quality of life [J]. Social Indicators research, 1978 (5): 475–492.
- [14] DIENER E. Traits can be powerful, but are not enough: lessons from subjective well-being [J]. Journal of Research in Personality, 1996 (30): 389–399.
- [15] 李爱梅, 夏莹, 高结怡, 等. 下班后能否从工作中解脱? ——员工心理脱离的影响因素、作用机制与研究展望 [J]. 外国经济与管理, 2015, 37 (2): 59–68.
- [16] FRITZ C, SONNENTAG S, SPECTOR P E, et al. The weekend matters: Relationship between stress recovery and affective experiences [J]. Journal of Organizational Behavior, 2010, 31 (8): 1137–1162.
- [17] KÜHNEL J, SONNENTAG S. How long do you benefit from vacation? A closer look at the fade-out of vocational effects [J]. Journal of Organization Behavior, 2011, 32 (1): 125–143.
- [18] BINNEWIES C, SONNENTAG S, MOJZA E J. Recovery during the weekend and fluctuations in weekly job performance: A week-level study examining intra-individual relationships [J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2010, 83 (2): 419–441.
- [19] 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.
- [20] SONNENTAG S, KUTTLER I, FRITZ C. Job Stressors, Emotional Exhaustion, and Need for recovery: A Multi-source Study on the Benefits of Psychological Detachment [J]. Journal of Vocational Behavior, 2010, 76 (3): 355–365.
- [21] ETZION D, EDEN D, LAPIDOT Y. Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite [J]. Journal of Applied Psychology, 1998, 83 (4): 577–585.
- [22] SONNENTAG S, BINNEWIES C, MOJZA E J. Staying well and engaged when demands are high: The role of psychological detachment [J]. Journal of Applied Psychology, 2010, 95 (5): 965–976.
- [23] 党云晓, 张文忠, 余建辉, 等. 北京居民主观幸福感评价及影响因素研究 [J]. 地理科学进展, 2014, 33 (10): 1312–1321.
- [24] SEKARAN U. Paths to the job satisfaction of bank employees [J]. Journal of Organizational Behavior, 1989 (10): 347–359.
- [25] LUTHANS F, YOUSSEF C M. Emerging positive organizational behavior [J]. Journal of Management, 2007, 33 (3): 321–349.
- [26] SOUSAP A, SOUSAP A A. Well-being at work: A Cross-national Analysis of the Level and Determinants

- of Job Satisfaction [J]. *Journal of Socio-economics*, 2000, 29 (6): 517-538.
- [27] PARKS Y, FRITZ C, JEX S M. Relationships between work-home segmentation and psychological detachment from work: The role of communication technology use at home [J]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2011, 16 (4): 457-467.
- [28] LEE K H, CHOO S W, HYUN S S. Effects of recovery experiences on hotel employees' subjective well-being [J]. *International of Hospitality Management*, 2016 (2): 1-12.
- [29] PAVOT W, DIENER E. Review of the satisfaction with life scale [J]. *Psychol Assess*, 1993, 5 (2): 164-172.
- [30] DIENER E, EMMONS R A, LARSEN R J, et al. The satisfaction with life scale [J]. *Personal Assess*, 1985, 49 (1): 71-75.
- [31] OOSTHUIZEN J, MOSTERT K, KOEKEMOER F E. Job characteristics, work-nonwork interference and the role of recovery strategies amongst employees in a tertiary institution [J]. *SA Journal of Human Resource Management*, 2011, 9 (1): 1-15.
- [32] KINNUNEN U, FELDT T. Job characteristics, recovery experience and occupational well-being: Testing cross-lagged relationships across one year [J]. *Stress and Health*, 2013, 29 (5): 369-382.
- [33] 阙洁琼, 鞠嘉祎. 主观幸福感的影响因素及幸福值提升 [J]. *社会心理科学*, 2012, 27 (12): 7-10.
- [34] KAHN W A. Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work [J]. *Academy of Management Journal*, 1990, 33 (4): 692-724.
- [35] DOLAN P, PEASGOOD T, WHITE M. Do We Really Know What Makes Us Happy? A Review of the Economic Literature on the Factors Associated with Subjective Well-Being [J]. *Journal of Economic Psychology*, 2008 (1): 94-122.
- [36] 郑烨, 刘伟. 工作满意度、主观幸福感与工作绩效 [J]. *财经问题研究*, 2012 (12): 23-30.

### The impact of recovery experience on subjective well - being: a mediating effect of job satisfaction

XU Chunxiao, ZHANG Kun, HU Ting

(Tourism College of Hunan Normal University, Changsha 410081, Hunan, China)

**Abstract:** Well-being is the highest pursuit of human beings, being committed to improving the staff's subjective well-being is an important content of enterprise human resource management, especially for the hotel industry of the typical service industries. Based on the effort-recovery model, this paper proposes the relationship hypotheses, such as the hotel employees' recovery experience, job satisfaction and subjective well-being, taking hotels in Changsha as an example, using SEM to verify the recovery experience structure of the hotel staff, the hierarchical regression model to analyze the influence ways of hotel employees' recovery experience on subjective well-being and the mediating effect of job satisfaction. The research results show that the recovery experience of hotel staff includes psychological detachment, relaxation experience, mastery experience and control experience, of them psychological detachment has a positive influence on subjective well-being through job satisfaction, relaxation experience has a significantly negative effect on subjective well-being and no significant effect on job satisfaction, mastery experience has a significant positive impact on subjective well-being completely through job satisfaction, and control experience has a positive influence on subjective well-being through job satisfaction.

**Keywords:** subjective well-being; job satisfaction; recovery experience; hotel staff