

学校编码：10384

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

学号：X2007154004

UDC \_\_\_\_\_

廈門大學

碩 士 學 位 論 文

基于心理契约理论的酒店一线员工行为研究

——以六盘水市时代假日酒店为例

Research into the Behavior of Hotel Frontline Staffs Based  
on the Theory of Psychological Contract

——A Case Study of Liupanshui Time Holiday Hotel

靳惠娟

指导教师姓名： 林德荣 教授

专业名称： 旅游管理

论文提交日期： 2011 年 6 月

论文答辩日期： 2011 年 9 月

学位授予日期： 年 月

答辩委员会主席： \_\_\_\_\_

评 阅 人： \_\_\_\_\_

2011 年 6 月

基于心理契约理论的酒店一线员工行为研究

靳惠娟

指导教师

林德荣

教授

厦门大学

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（ ）课题（组）的研究成果，获得（ ）课题（组）经费或实验室的资助，在（ ）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

## 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

## 摘 要

近年来，酒店业的迅猛发展对酒店员工管理提出新的要求。当前，一线员工流动率高是酒店管理的一大难题。如何把酒店员工打造成为一支稳定、专业和充满热情的队伍，成为当前酒店管理急需解决的问题。当今，心理契约在管理心理学、组织行为学和人力资源管理学上都成了讨论的热点。在酒店管理的相关研究领域，心理契约理论在解释和预测员工的行为也受到了很多学者的认可与使用。但目前国内运用心理契约理论，以实证的方法研究酒店一线员工行为的论著尚不足，也缺乏系统的研究。

本研究以六盘水时代假日酒店的人力资源管理现状为例，在探讨心理契约理论的基础上，以实证方法对一线员工的行为进行深入、系统的剖析。

本研究采用问卷调查、文献阅读和深入访谈法，随机选取 250 名在六盘水时代假日酒店一线员工，进行问卷调查。应用统计软件 SPSS17.0 对问卷数据进行统计分析，根据研究目的和假设检验的需要，进行信度检验、因子分析、描述性统计分析、相关分析及回归分析。得出以下主要结论：酒店一线员工的心理契约（精神满足和物质满足）对其行为（向心度、忠诚度、满意度）均有显著的正向影响，且达到统计显著性。

研究发现，在酒店人力资源管理方面，应重视员工的心理契约。除了要强化制度管理，在日常管理中奖惩分明，薪酬上满足员工的基本需求外，更要关注员工的心理需求。最后，本研究对结果进行概括和总结，并提出了本研究的不足和未来研究展望的若干问题，同时也提出了相关的建议和对策。

**关键词：**心理契约；员工行为

## Abstract

With the rapid and extensive social development in china hotel industry has gained unprecedented development. Meanwhile, the new situations are setting a still higher demand on the quality of hotel service quality. Employee turnover is one of the most important problems in hotel industry. In order to accord with the change and development of social demand and to raise service quality it is necessary for us to explore the reform of hotel management.

Psychological contract theory which it's become a hotspot in Management Psychology research area has been implicated into researching on hotel employee. According to the literature review research about employee turnover is far behind and it is short of systematic research and deep discussion.

Based on psychological contract the study tries to find out the relationship among psychological contract and employee's behaviors included organizational attractiveness organizational commitment and organizational satisfaction. It regards Liupanshui Times Holiday Hotel in Guizhou Province as its object. We design a questionnaire to investigate 250 first-line employees of the hotel. The empirical results find that psychological contract has a positive effect on employee's behaviors (including organizational attractiveness organizational commitment and organizational satisfaction)

At last the paper summarizes the findings of the study. And the limitations of this study as well as some problems requiring further research are put forward. Meanwhile the study propose strategies of hotel management.

**Key words:** psychological contract; employee's behaviors

# 基于心理契约理论的酒店一线员工行为研究

## ——以六盘水市时代假日酒店为例

<b>第一章 引言</b> .....	<b>1</b>
<b>第一节 研究背景与研究意义</b> .....	<b>1</b>
一、研究背景 .....	1
二、研究意义 .....	2
<b>第二节 研究内容和研究方法</b> .....	<b>3</b>
一、研究内容 .....	3
二、研究方法 .....	5
<b>第二章 文献综述</b> .....	<b>7</b>
<b>第一节 心理契约与员工行为的研究综述</b> .....	<b>7</b>
一、有关心理契约的研究 .....	7
二、有关酒店员工行为的研究 .....	15
三、酒店员工心理契约的相关研究 .....	17
<b>第二节 心理契约的概念及相关影响述评</b> .....	<b>24</b>
一、心理契约概念 .....	24
二、心理契约的内容和结构 .....	26
三、心理契约对酒店一线员工行为的影响 .....	29
<b>第三节 六盘水时代假日酒店发展现状</b> .....	<b>32</b>
<b>第三章 研究设计</b> .....	<b>34</b>
<b>第一节 研究假设的理论依据</b> .....	<b>34</b>
一、心理契约理论 .....	34
二、员工工作满意度理论 .....	36
三、员工忠诚度理论 .....	36
四、员工激励理论 .....	37
<b>第二节 研究假设</b> .....	<b>38</b>

<b>第三节 变量设计与测量指标</b> .....	<b>39</b>
一、问卷的基本内容.....	39
二、研究对象.....	40
<b>第四节 数据分析与方法描述</b> .....	<b>40</b>
<b>第四章 数据分析结果</b> .....	<b>43</b>
<b>第一节 描述性统计分析</b> .....	<b>43</b>
<b>第二节 相关分析</b> .....	<b>44</b>
<b>第三节 回归分析</b> .....	<b>45</b>
<b>第五章 研究结论</b> .....	<b>49</b>
<b>第一节 研究假设的验证结果</b> .....	<b>49</b>
一、心理契约对员工对酒店向心度的影响.....	49
二、心理契约对员工对酒店忠诚度的影响.....	50
三、心理契约对员工对酒店满意度的影响.....	51
<b>第二节 对策与建议</b> .....	<b>51</b>
<b>第三节 研究的不足</b> .....	<b>54</b>
参考文献 .....	<b>55</b>
附    录 .....	<b>58</b>
致    谢 .....	<b>60</b>



# **Research into the Behavior of Hotel Frontline Staffs Based on the Theory of Psychological Contract**

## **——A Case Study of Liupanshui Time Holiday Hotel**

<b>Chapter1 Introduction</b> .....	1
<b>Section1 Research Background and Research Significance</b> .....	1
1. Research Background.....	1
2. Research Significance.....	2
<b>Section2 Research Domain and Research Method</b> .....	3
1. Research Domain.....	3
2. Research Method.....	5
<b>Chapter2 Literature Review</b> .....	6
<b>Section1 Review on Psychological Contract and Employee Behavior</b> .....	6
1. Research on Psychological Contract.....	6
2. Research on Employee Behavior of Hotel.....	14
3. Related Research on Psychological Contract of Hotel's Employee.....	16
<b>Section2 Commentary on Concept of Psychological Contract and Related Impacts</b> .....	24
1. The Concept of Psychological Contract.....	24
2. The Content and structure of Psychological Contract.....	26
3. The Influence of Psychological Contract to The Hotel Frontline Staffs.....	29
<b>Section3 Status of Liupanshui Time Holiday Hotel</b> .....	32
<b>Chapter3 Study Design</b> .....	34
<b>Section1 The Theory of Research Hypothesis</b> .....	34
1. Psychological Contract Theory.....	34
2. Job Satisfaction Theory.....	36
3. Employee Loyalty Theory.....	36

4. Employee Motivation Theory.....	37
<b>Section2 Research Hypothesis.....</b>	<b>38</b>
<b>Section3 Variable Design and Measure Indicators.....</b>	<b>39</b>
1. Elements of Questionnaire.....	39
2. Researching Object.....	40
<b>Section4 Digital Analysis and Method Description.....</b>	<b>40</b>
<b>Chapter4 The Outcome of Digital Analysis.....</b>	<b>43</b>
<b>Section1 Descriptive Statistical Analysis.....</b>	<b>43</b>
<b>Section2 Correlation Analysis.....</b>	<b>44</b>
<b>Section3 Regression Analysis.....</b>	<b>45</b>
<b>Chapter5 Conclusions.....</b>	<b>49</b>
<b>Section1 Validation Results of Research Hypothesis.....</b>	<b>49</b>
1. The Influence of Psychological Contract to Centripetal degree of Hotel’s Employees.....	49
2. The Influence of Psychological Contract to Loyalty of Hotel’s Employees.....	50
3. The Influence of Psychological Contract to Satisfaction of Hotel’s Employees....	51
<b>Section2 Strategy and Suggestion.....</b>	<b>51</b>
<b>Section3 Deficiency.....</b>	<b>54</b>
<b>References.....</b>	<b>55</b>
<b>Appendix.....</b>	<b>58</b>
<b>Acknowledgement.....</b>	<b>60</b>

## 第一章 引言

### 第一节 研究背景与研究意义

#### 一、研究背景

如今我国的经济发展迅速，对外开放的步伐也日益加快，充满机遇的环境下酒店业也面临着前所未有的挑战。酒店业作为独立的经济实体，已经进入到竞争越来越激烈的市场经济环境中。随着世界经济全球化的快速发展，酒店业作为现代服务的重要行业，如何培养一支稳定、专业的一线员工队伍已是当务之急。这也是当前酒店经营管理的重点和难点。

但我国酒店的管理一直受到酒店员工的高流动率的影响。《世界酒店》杂志曾经在 2009 年 4 月对我国酒店人才做了相关的调查，结果显示，酒店员工流动率在 30%或以上的酒店占调查中的 35%左右。自 20 世纪 90 年代以来，我国酒店业一线员工流动率就远远高于国际水平，并一直居高不下。员工队伍的稳定和服务质量的提高因为员工的频繁流动和优秀人才的流失而受到严重威胁，并给企业带来经营成本提高、品牌受损等消极的影响。

心理契约是 20 世纪 60 年代由 Argyris (1960) 提出，Levinson (1962) 加以界定的一个概念。用来描述员工与组织中，除正式的雇佣契约规定的内容外，还存在着隐含的、非正式的、未公开的相互期望，这些期望是决定员工行为的重要因素。当代越来越多的企业为了在日益激烈的环境中得以生存和发展，不得不组织的人事进行重组和改革。

在优秀企业的企业文化中一项关键基因就是健康稳定的心理契约。据调查，很多知名企业也被评为“不适合工作”的企业。导致人们认为这些企业“不适合工作”的因素都是哪些呢？据调查发现这些企业中丧失了员工忠诚的承诺和雇主品牌的原因是这些企业很多的措施都在破坏心理契约，因此直接影响了企业的业绩。在人力资源工作中，我们会习惯性地称员工为内部顾客，因此，员工的心理契约对企业在人力资源市场上和产品市场上有巨大的影响。

由此，使酒店员工成为一支稳定、专业和充满热情的队伍，成为当前酒店管

理急需解决的问题。

由于当今社会工作方式和内容都有了很大的变化,企业已经无法再仅仅靠法律契约管理和鼓励员工,越来越多的企业都认识到了心理契约的驱动力。在酒店管理的相关研究领域,心理契约理论在解释和预测员工的行为等方面也受到了很多学者的认可与使用。

然而,现在国内有关学者主要集中关注心理契约的理论探讨,其中心理契约在管理心理学、组织行为学和人力资源管理学上都成了讨论的热点。员工对企业的归属感受到员工的心理契约对员工的行为,比如向心度、满意度和忠诚度这几方面直接或间接地影响,这决定了员工的去留。但大多数的实证研究都集中体现在心理契约违背对员工态度和行为的负面影响上,而心理契约的履行对员工态度和行为产生积极效果的研究却相对较少。而且运用实证的科学研究方法来研究心理契约与员工积极行为的理论探索较为少见,缺乏系统的理论研究;而从员工的角度探索心理契约与员工行为之间的微妙关系这方面的研究也较为缺少。

企业心理契约对员工行为也由于不同的经济发展程度、不同地域和行业特征而产生不尽一致的影响。与我国东部经济发达地区相比,地处贵州西部的六盘水是欠发达地区。但由于近年来贵州省政府计划开发利用丰富的旅游资源以及加快旅游大省建设,六盘水有望成为我国首个以气候资源为品牌的旅游城市。旅游业的发展正在为酒店业带来广阔的市场,而星级酒店,往往会被打造成为一个城市或地区的窗口,星级酒店的服务质量反映了贵州旅游接待条件的品位和水准,因此抓好酒店的管理和建设对振兴旅游业至关重要。作为一间现代涉外商务酒店的时代假日酒店是按国家旅游涉外饭店星级评定标准中五星级标准投资兴建的。随着六盘水的经济迅速发展,外商及游客数量逐年增加,时代假日酒店作为六盘水较具优势的酒店,和其它企业一样都正在面对一个严峻的问题——员工流动性较大,缺乏热情,这对酒店的各项人力资源管理产生重大压力。

## 二、研究意义

纵观国内外关于心理契约内涵的研究,目前已取得丰硕的成果,但针对酒店系统地研究心理契约与员工行为的资料并不多,研究者对心理契约的理论框架和

体系尚也未达成一致的共识,而且在这个领域现有的研究与模型的建立和验证基本上都是在西方文化背景下展开的。由于行为学本身具有较强的环境依赖性,不同文化背景下的从业人员具有独特的信仰和价值观,有着与其他文化背景下截然不同的行为表现和生活态度,因此,员工也会从不同角度考虑自己与组织的关系。另外,酒店的员工岗位设置与一般企业不同,加之行业平均利润率低导致的高素质员工薪水较低等现象,需要针对酒店行业的心理契约和员工行为的关系进行系统性的研究来找到解决问题的方法。此外,过去较多从管理学层面考察酒店人力资源的利用和管理,但对酒店员工心理契约层面的关注较少。本研究一方面丰富了心理契约本土化研究的内容,同时也是心理契约理论应用在酒店一线员工群体的积极探索和理论补充。

在实际应用层面,本研究以六盘水时代假日酒店的现状为例,在探讨心理契约理论的基础上,对一线员工的行为进行深入、系统的剖析。在此基础上提出酒店人力资源管理的改进措施,能强化员工的积极态度和行为,从而提升酒店人力资源的利用、提高顾客的满意度、获得酒店的竞争力。

## 第二节 研究内容和研究方法

### 一、研究内容

本研究在梳理员工心理契约的过程里,解析酒店员工心理契约的重要性,并在此基础上,深入分析员工的心理契约影响员工向心度、忠诚度和满意度的状况,探索心理契约的各个维度和员工行为三个维度之间的影响关系。

本研究属于实证研究,研究中涉及问题的提出、量表设计和数据分析等多个环节。本研究取自酒店一线员工的角度,探讨“心理契约”、员工对酒店“向心度”、“满意度”和“忠诚度”等变量之间的关系,分析心理契约对员工行为的干预作用。根据以上研究思路,本研究分为六章,各章内容分别如下:

第一章 引言。分别从理论和现实的两个层面分析研究的背景和理论依据,

阐明研究的目的、背景和本研究的基本思路和方法。

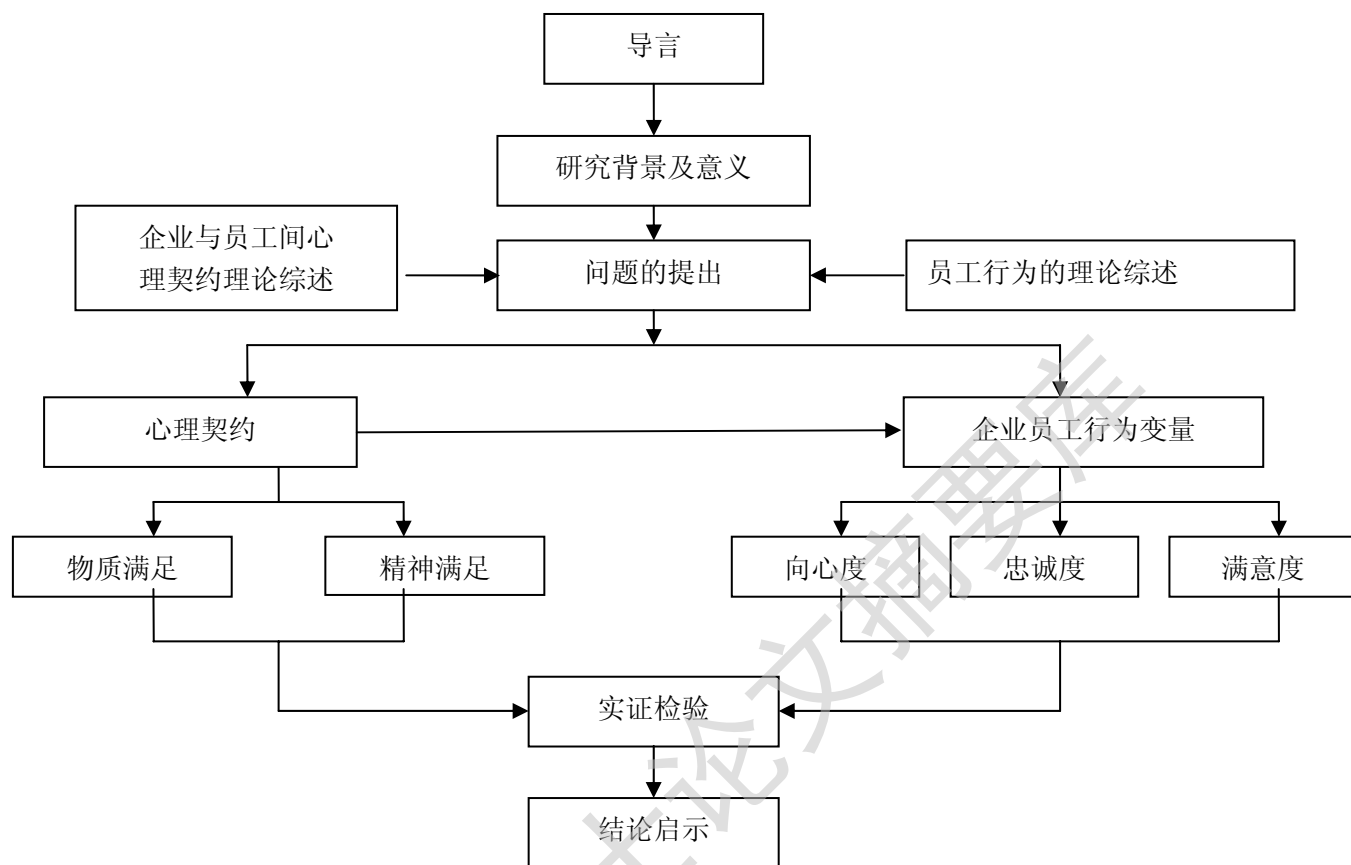
第二章 文献综述。心理契约的基本理论回顾与对比国内外心理契约相关文献，探讨相关研究的成果及经验，对心理契约理论的结构和基本内容进行梳理，然后再结合研究对象的现状，探索心理契约理论应用于本研究的可行性。另外，结合心理契约理论，初步从理论和现有研究成果上，探讨心理契约对酒店一线员工行为产生的影响，从而分析了解它们之间的关系。

第三章 研究设计。厘清本研究的思路和框架，根据员工感知到的心理契约，提出了员工行为的三个维度，通过对企业与员工的心理契约的两大维度以及员工行为的三大维度对本文提出了六个假设。对问卷的选择、问卷的发放和回收以及问卷调研和数据收集和处理进行了系统的描述。

第四章 数据分析结果。对获取的数据进行了信度分析、描述性因子分析、相关分析、回归分析等，以验证本文所提出的六个假设。

第五章 研究结论。文章阐述研究成果在实践中的指导意义和政策建议，及总结本研究的局限和对未来研究的展望。

本研究的技术路线如下：



## 二、研究方法

本研究拟采用三种主要方式：文献研究、问卷调查、个别访谈法。考虑到样本选择的一些规律，当样本量达到 100 的时候，抽样的调查情况可以反映研究对象的大体情况，但作为排名的结果依据仍然不充分。而样本量上升至 200 的时候，结果很接近真实值，但多次抽样结果仍然有不稳定的情况，用于跟踪研究并不太妥当。250 的样本量在准确性及稳定性都比较好，是优秀的定量研究样本量。因而，本研究将随机选取 250 名在六盘水时代假日酒店一线员工，进行问卷调查。采用统计软件 SPSS17.0 对问卷数据进行统计分析，根据研究目的和假设检验的需要，将进行信度检验、因子分析、描述性统计分析、相关分析、回归分析等。

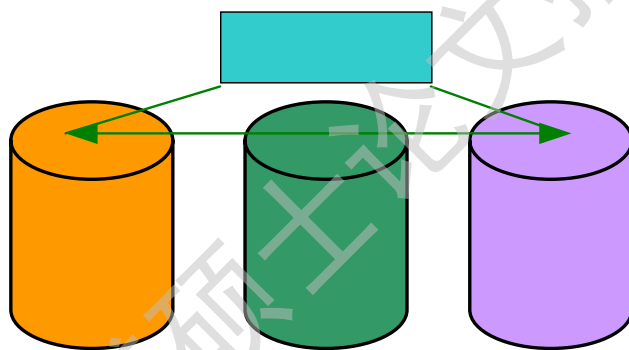
本文的创新之处主要体现在以下三点：

第一，对过去主要集中在心理契约违背对雇员态度、行为产生的负面影响的研究进行突破，拟进行履行心理契约对雇员态度和行为激励与正面积积极影响的研究。

究。

第二，以往的研究很多是基于个体角度进行的，对员工角度的“组织对员工的责任”和“员工对组织的责任”研究较多，而本文则选取了员工的角度系统地研究员工所感知到的组织对心理契约的履行与对其行为的预测关系。

第三，心理契约具有动态性特点，其内容随着时间和条件变化。当获得“心理契约履行”的满足感时，会使员工对待组织的责任，对待工作的态度和行为上产生正向影响，从而对企业的人力资源管理效益与经济效益这两个方面产生正向影响。因此，研究心理契约与员工忠诚度、员工满意度等变量之间的关系，并予以有效的激励，对于企业的管理工作具有积极重要的意义。而这一方面的研究比较少见，本文试从此角度展开研究。





## 第二章 文献综述

### 第一节 心理契约与员工行为的研究综述

#### 一、有关心理契约的研究

##### (一) 国外有关心理契约的研究

在过去的十多年以来,心理契约逐步成为国外人力资源管理领域的一个研究热点,主要集中在五个方面:心理契约概念的发展、心理契约与相关概念的澄清、心理契约的形成机制、心理契约的违背及其影响等。心理契约概念的发展和心理契约的内容结构将在本章的第二节部分阐述。

##### 1. 概念界定

国外学者曾探讨心理契约和法律契约、期望、组织承诺、工作满意度等概念的区别。

“期望”曾被认为是较容易和心理契约混淆的概念之一。Robinson (1996)认为,“期望”是员工对将来组织和工作的总体信念,比如,一名新进员工想得到满意薪水、学有所用的工作机会等。这些信念受多个方面因素的影响,包括教育背景、社会比较、家人经验等。心理契约与此不同,它是代表雇主对员工有所承诺后,员工对自我权力和利益的理解和认知。虽然心理契约达成在前,心理契约形成在后,但并不是所有的“期望”都来源于员工感知到的承诺,因为期望在契约缺失的情况下也可能存在。正如学者 Rousseau (1998) 所认为,心理契约和“期望”最大的不同:它是个体对另一方所感知到的相互义务的承诺所持有的信念,彼此存在于相互理解和感知的基础上。

Guest (1998) 认为,组织承诺和工作满意度具有主观理解的特点,可以通过个体的主观感觉来测量,但心理契约则很难,也就是说,心理契约是一个双向的概念,既包含员工个体对双方义务的感知,也包括组织关于双方义务的界定,后者的测量较前者更难于操作。除此以外,很多学者 (Robinson1996; Turnley 和 Feldman, 1999 等) 都认为心理契约乃是组织承诺和员工工作满意度的内在根

源,即组织对心理契约的履行情况是员工对组织承诺和工作满意度的一个影响因素。

## 2. 心理契约的形成机制

在心理契约的形成机制方面的研究才刚刚起步,主要关注心理契约的形成及其载体。Dunahee 和 Wangler (1974) 的研究发现,心理契约的发生和发展受以下方面因素的影响:(1) 雇佣前双方的协议,这个是心理契约建立的前提;(2) 心理契约的再定义,指员工和管理者在工作中让心理契约更清晰的过程;(3) 心理契约的平衡和维持,当员工或组织感觉到心理契约不公平,往往会有所反应促使心理契约维持相对平衡,保持自己的公平感。

Turnley 和 Feldman(1999)的观点是:员工心理契约的形成包括三种形式,一是组织管理者向他们作出的具体承诺;二是员工所感知的组织文化;三是员工对组织理想化的期待。

继 Rousseau(1993)等的“契约谱系”理论中提出交易型和关系型契约之后, Guest(1998)在此连续体上进一步探索,划分了四个清晰的部分:一是代表雇佣契约;二是存在于多数组织中的管理制度和手册;三是包含在协议之内,出现于评估、绩效评价和目标设定的过程之中的因素,这些就是 Herriot 和 Pemberton 努力将其明晰化的部分;四是不清晰和不成文的部分,如员工对职业生涯的规划和互相承诺等。

由此可见,国外对心理契约的形成机制及存在载体的研究尚处起步阶段,有待学者们进行更多的探索。

## 3. 心理契约的违背

心理契约违背是指个体在意识到组织未能充分履行心理契约基础上产生的,是一种个体认为组织背信弃义或是自己受到不公正对待的不良情绪。从员工的角度来研究心理契约的违背,以往员工通过勤奋工作和对组织的忠诚就能获得长期的工作保障和职业发展的承诺。如今这种组织和员工间的默契开始逐渐消失,心理契约的违背成为愈加普遍的社会问题,由此导致员工的忠诚度和满意度下滑、工作绩效降低、核心员工流失严重、敌对行为上升等态度和行为现象。

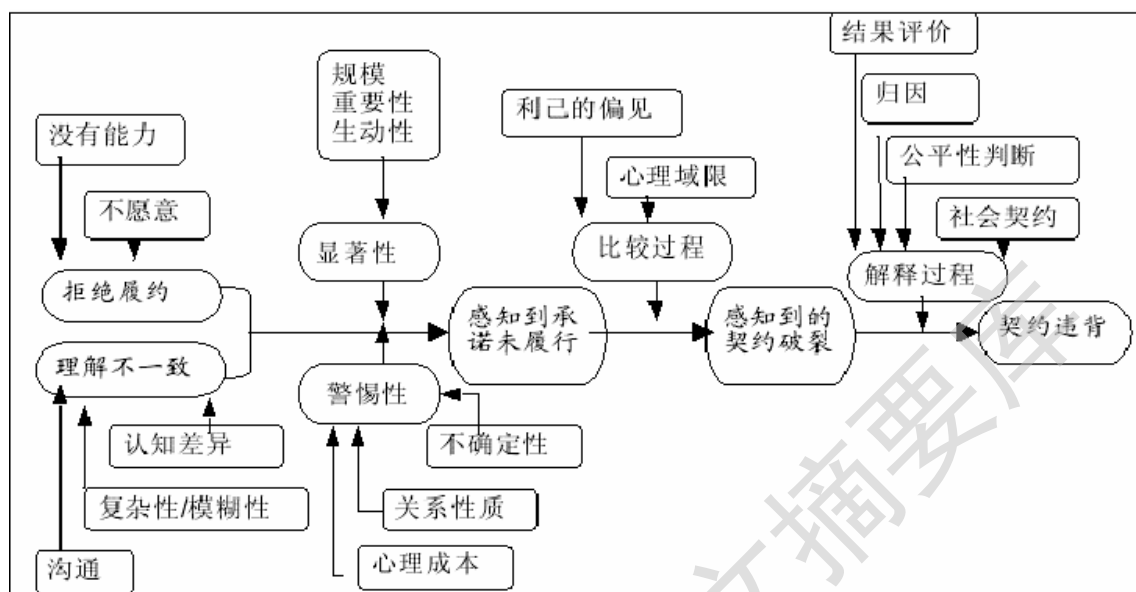
近年来国内外学者们开始致力于研究与心理契约相关的各类问题，心理契约违背作为热点被人力资源学、组织行为学和管理心理学等领域的研究者所关注。Rousseau 和 Parks (1993) 认为，当企业没有履行包含心理契约在内的某一项或几项责任被员工所感知时，即可认为出现了心理契约违背。心理契约违背是当员工感知到企业并未完全履行心理契约中应承担的责任时所形成的情感体验和激烈情绪。心理契约的违背很可能导致员工的敌对行为，以及由此产生的对组织效益的负面影响，这也是心理契约引起学者和企业管理者共同重视的重要原因。目前，对心理契约的违背的相关研究，关注点主要涉及心理契约违背的机制及其后果这两个方面。迄今为止，有两个较有影响力的理论模型：

#### (1) 心理契约违背的动态机制模型

Morrison & Robinson (1997) 指出，有三个重要因素导致心理契约的违背，即食言、无力兑现和理解歧义，心理契约的违背的出现源于三种可能：由于企业出于主观原因而未履行承诺；由于环境变化和事态发展超出了企业的控制范围或企业对心理契约理解的差异使得个人认为契约没有履行承诺。他们认为，违背已承诺的心理契约会导致员工产生负面的情感反应和认知评价，且两者之间存在一个复杂的解释过程，由此他们提出了心理契约违背的形成过程模型。

Morrison 和 Robinson (1997) 提出了心理契约的发展模型，它指出个体感知到心理契约违包括三个阶段：感知到承诺未履行、感知到契约破裂、感知到契约违背，在不同阶段都有不同的认知加工过程，如图所示：

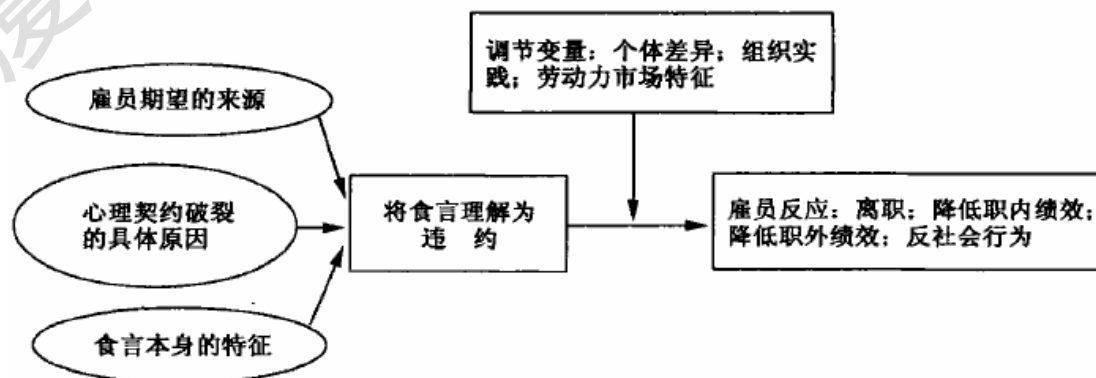
图 2-1 心理契约违背的动态机制模型 (Morrison 和 Robinson, 1997)



(2) 心理契约违背的食言模型

Turley 和 Feldman (1999) 进一步地探讨心理契约不完全履行的情况，他们指出心理契约的不完全履行是心理契约的破裂，需要进一步澄清个体何时把心理契约的破裂感知为心理契约的违背，并把这一复杂的认知过程整合成心理契约违背的食言模型（如图 2-2 所示）。该模型指出员工感知心理违背差异受三个方面因素的影响：员工期望的来源、心理契约破坏的具体原因和食言本身的性质。并进一步地指出，员工感知心理契约的履行情况受个体性格差异、工作经验、劳动力市场等中间因素的调节。

图 2-2 心理契约违背的食言模型 (Turley 和 Feldman, 1999)



Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库