



TỔNG QUAN TÀI LIỆU VỀ HÀNH VI CÔNG DÂN TỔ CHỨC TRONG LĨNH VỰC KHÁCH SẠN: NGHIÊN CỨU TRẮC LƯỢNG THƯ MỤC

Trịnh Thị Hà^{1,2}, Trần Hà Uyên Thi³, Nguyễn Văn Anh^{4,*}

¹ Trường Du lịch - Đại học Huế, 22 Lâm Hoàng, Huế, Việt Nam

² Trường Đại học Yersin Đà Lạt, 27 Tôn Thất Tùng, Đà Lạt, Việt Nam

³ Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế, 99 Hồ Đắc Di, Huế, Việt Nam

⁴ Trường Đại học Đà Lạt, 01 Phù Đồng Thiên Vương, Đà Lạt, Việt Nam

* Tác giả liên hệ: Nguyễn Văn Anh <anhnv@dlu.edu.vn>

(Ngày nhận bài: 14-11-2024; Ngày chấp nhận đăng: 5-3-2025)

Tóm tắt. Nghiên cứu này nhằm mục đích khái quát hóa sự phát triển, tầm ảnh hưởng của các nghiên cứu về hành vi công dân tổ chức (OCB) trong lĩnh vực khách sạn. Nghiên cứu đã thu thập được 108 bài báo trên cơ sở dữ liệu Web of Science (WoS). Bằng phương pháp trắc lượng thư mục, công cụ hỗ trợ VOSviewer và Excel, nghiên cứu đã làm rõ tiến trình nghiên cứu trong giai đoạn từ 2006 đến 2024, trong đó nhận thấy sự tăng trưởng đột phá về số lượng xuất bản bắt đầu từ năm 2019 cho đến nay. Nghiên cứu cũng đã chỉ ra hiệu suất của các nghiên cứu bao gồm các nhà xuất bản có ảnh hưởng nhất, các ấn phẩm có ảnh hưởng nhất, các quốc gia có số lượng xuất bản nhiều nhất, đồng thời xác định các yếu tố có sự liên quan chặt chẽ với OCB trong lĩnh vực khách sạn như sự hài lòng công việc, cam kết tổ chức, quản trị nguồn nhân lực, trách nhiệm xã hội doanh nghiệp, hiệu suất công việc..., các yếu tố có thể đóng vai trò là tiền đề hoặc kết quả của OCB. Nghiên cứu cũng cho thấy các xu hướng nghiên cứu của chủ đề, xác định các khoảng trống và đề xuất một số định hướng nghiên cứu trong tương lai.

Từ khóa: hành vi công dân tổ chức (OCB), khách sạn, VOSviewer, trắc lượng thư mục

Organizational citizenship behavior in the hotel sector - a bibliometrics approach

Trình Thị Hà^{1,2}, Tran Ha Uyen Thi³, Nguyen Van Anh^{4,*}

¹ School of Hospitality and Tourism - Hue University, 22 Lam Hoang St., Hue, Vietnam

² Yersin University of Đa Lat, 27 Ton That Tung St., Đa Lat, Vietnam

³ University of Economics, Hue University, 99 Ho Dac Di St., Hue, Vietnam

⁴ Dalat University, 01 Phu Dong Thien Vuong St., Đa Lat, Vietnam

* Correspondence to Nguyen Van Anh <anhnv@dlu.edu.vn>

(Received: November 14, 2025; Accepted: March 05, 2025)

Abstract. This study aims to generalize the development and influence of research on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the hospitality industry. The study analyzed 108 articles on the Web of Science (WoS) database. Using bibliometric methods with VOSviewer and Excel support tools, the study clarified the progress of research from 2006 to 2024. The findings indicate a noteworthy surge in publications from 2019 onwards. The research also demonstrated the effectiveness of studies by identifying the most influential publishers, articles, and countries with the highest number of publications and citations. It also pinpointed elements closely linked to Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the hospitality sector, including job satisfaction, organizational commitment, human resource management, corporate social responsibility, job performance, and so on. These elements can serve as precursors or consequences of OCB. Furthermore, the study reveals research trends for the topic, identifies gaps, and suggests some future research directions.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior (OCB), hotel, VOSviewer, bibliometrics

1 Đặt vấn đề

Hành vi công dân tổ chức (OCB) là những hành vi của nhân viên không nằm trong yêu cầu bắt buộc của vai trò, không cố gắng đạt được vì động cơ, không phải là hành vi biểu đạt do trạng thái cảm xúc nhưng mang lại phúc lợi cho cá nhân cũng như tổ chức [1]. OCB đề cập đến những đóng góp tùy ý, không bắt buộc của các thành viên cho các tổ chức sử dụng họ. Các hành vi được thúc đẩy bởi OCB góp phần tăng hiệu quả hoạt động của tổ chức [2]. Nhân viên và tổ chức được hưởng lợi từ OCB vì nó cải thiện các mối quan hệ xã hội, ảnh hưởng đến hiệu suất công việc. Theo ngôn ngữ chung, OCB mô tả các hành động mà nhân viên sẵn sàng vượt lên trên và vượt ra ngoài các yêu cầu vai trò được đề xuất của họ [3]. Chính vì vậy, OCB có thể góp phần nâng cao năng suất, sử dụng tốt hơn nguồn lực, phối hợp nhóm, tăng hiệu suất từ 18% đến 38%, giúp phát triển khả năng thích ứng của nhân viên với những thay đổi về môi trường [4].

Trong những năm gần đây, các nghiên cứu về OCB ngày càng được quan tâm mạnh mẽ, là một trong những chủ đề được nghiên cứu nhiều nhất trong hành vi tổ chức, đặc biệt trong lĩnh vực

khách sạn. Ngành dịch vụ khách sạn có những đặc thù đặc biệt về lao động, chẳng hạn như nhân viên chịu áp lực công việc cao khi luôn phải tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, mức lương thấp. Việc tạo ra môi trường làm việc lành mạnh và phát huy tinh thần làm việc ngoài vai trò mang lại lợi ích to lớn cho các khách sạn. Nhiều nghiên cứu trước đây trong lĩnh vực này đã khẳng định sức ảnh hưởng và tầm quan trọng của hành vi công dân tổ chức. Kết quả của các nghiên cứu đã chỉ ra rằng hành vi công dân tổ chức là động lực nền tảng thúc đẩy hiệu quả của ngành dịch vụ khách sạn. OCB cung cấp môi trường tốt hơn cho việc giúp đỡ lẫn nhau giữa nhân viên và tổ chức ngoài các nhiệm vụ bắt buộc của họ [5]. Vì vậy, OCB được xác định là một yếu tố dự báo quan trọng của tổ chức, giúp tổ chức đạt được các mục tiêu, nâng cao hiệu suất [6] và cải thiện sự hài lòng của khách hàng [7]. OCB còn đóng vai trò chính ảnh hưởng đến phát triển lợi thế cạnh tranh [8], giúp cải thiện động lực của nhân viên và cuối cùng là đóng góp vào kết quả chung của tổ chức [9].

Mặc dù, các nghiên cứu về hành vi công dân tổ chức trong lĩnh vực khách sạn đã thu hút sự chú ý đáng kể từ các nhà nghiên cứu, tính đến thời điểm hiện tại chưa có nghiên cứu nào khái quát hóa lịch sử phát triển, mức độ ảnh hưởng của các nghiên cứu, cũng như các nội dung quan trọng liên quan đến hành vi công dân tổ chức trong lĩnh vực khách sạn. Vì vậy, nghiên cứu tổng quan tài liệu về OCB trong ngành khách sạn sẽ giúp xem xét mức độ quan tâm của các nhà nghiên cứu đối với chủ đề này đang ở mức độ nào, những nghiên cứu nào đã được tiến hành và cần thêm các nghiên cứu đào sâu nào? Nghiên cứu được tiến hành để trả lời hai câu hỏi như sau: Một là, quá trình phát triển và sự ảnh hưởng của các nghiên cứu về hành vi công dân tổ chức trong lĩnh vực khách sạn như thế nào? Hai là, các yếu tố nào có sự liên quan đáng kể đến hành vi công dân tổ chức trong lĩnh vực khách sạn?

2 Khái niệm về hành vi công dân tổ chức

Smith và cs. đã giới thiệu OCB là hành vi cá nhân tùy ý, không được công nhận một cách rõ ràng hoặc trực tiếp bởi hệ thống khen thưởng chính thức [10]. OCB được cho là bao gồm tất cả các hành động và hành vi tích cực, mang tính xây dựng của nhân viên, không nhất thiết phải là một phần trong mô tả công việc chính thức của họ [11], đó là bất cứ điều gì mà nhân viên lựa chọn làm, theo ý muốn tự do của họ, nhằm hỗ trợ đồng nghiệp và mang lại lợi ích cho toàn bộ tổ chức [12]. Organ định nghĩa OCB là hành vi cá nhân tùy ý, không được hệ thống khen thưởng chính thức công nhận trực tiếp hoặc rõ ràng, và tổng thể thúc đẩy hiệu quả hoạt động của tổ chức [13]. Định nghĩa của Organ về OCB bao gồm ba khía cạnh quan trọng đóng vai trò trung tâm đối với cấu trúc này. Đầu tiên, OCB được coi là hành vi tùy ý, không phải là một phần của mô tả công việc, và được nhân viên thực hiện do sự lựa chọn cá nhân. Thứ hai, OCB vượt xa yêu cầu bắt buộc của mô tả công việc. Cuối cùng, OCB đóng góp tích cực vào hiệu quả chung của tổ chức.

Các chiều của hành vi công dân tổ chức được Organ và cs. phân loại thành năm chiều gồm lòng vị tha, sự tận tâm, đức tính công dân, sự lịch sự và tinh thần thể thao [14]. Williams và Anderson dựa trên năm chiều của Organ và cs. phân loại OCB thành hai chiều là OCB hướng đến

tổ chức tổ chức (OCB –O) và OCB hướng đến nhân viên (OCB-I). Cả hai chiều đều được định nghĩa là hành vi ủng hộ xã hội hoặc hành vi giúp đỡ hướng đến đồng nghiệp và tổ chức của nhân viên. OCB-I bao gồm lòng vị tha và lịch sự, trong khi OCBO bao gồm ba chiều còn lại là tinh thần thể thao, đức tính công dân và sự tận tâm [15].

3 Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu áp dụng kỹ thuật định lượng trên dữ liệu đo lường thư mục. Đo lường thư mục ngày càng trở nên phổ biến nhờ việc sử dụng các kỹ thuật định lượng, có thể tránh hoặc giảm thiểu sai lệch trong đánh giá tài liệu [16] và có được đánh giá khoa học và khách quan [17]. Phương pháp đo thư mục đã được áp dụng trong nhiều lĩnh vực khác nhau trong nghiên cứu kinh doanh, bao gồm chiến lược kinh doanh, thương mại điện tử, tài chính, nhân sự và tiếp thị [16]. Trong phân tích thư mục, hai kỹ thuật được sử dụng để giải quyết các vấn đề nghiên cứu: phân tích hiệu suất và lập bản đồ khoa học. Quy trình tìm kiếm và thực hiện phân tích thư mục được thực hiện theo các bước như sau: (1) Xác định từ khóa và cơ sở dữ liệu; (2) Tìm kiếm và sàng lọc dữ liệu; (3) Phân tích dữ liệu thư mục.

Bước 1: Xác định từ khóa và cơ sở dữ liệu

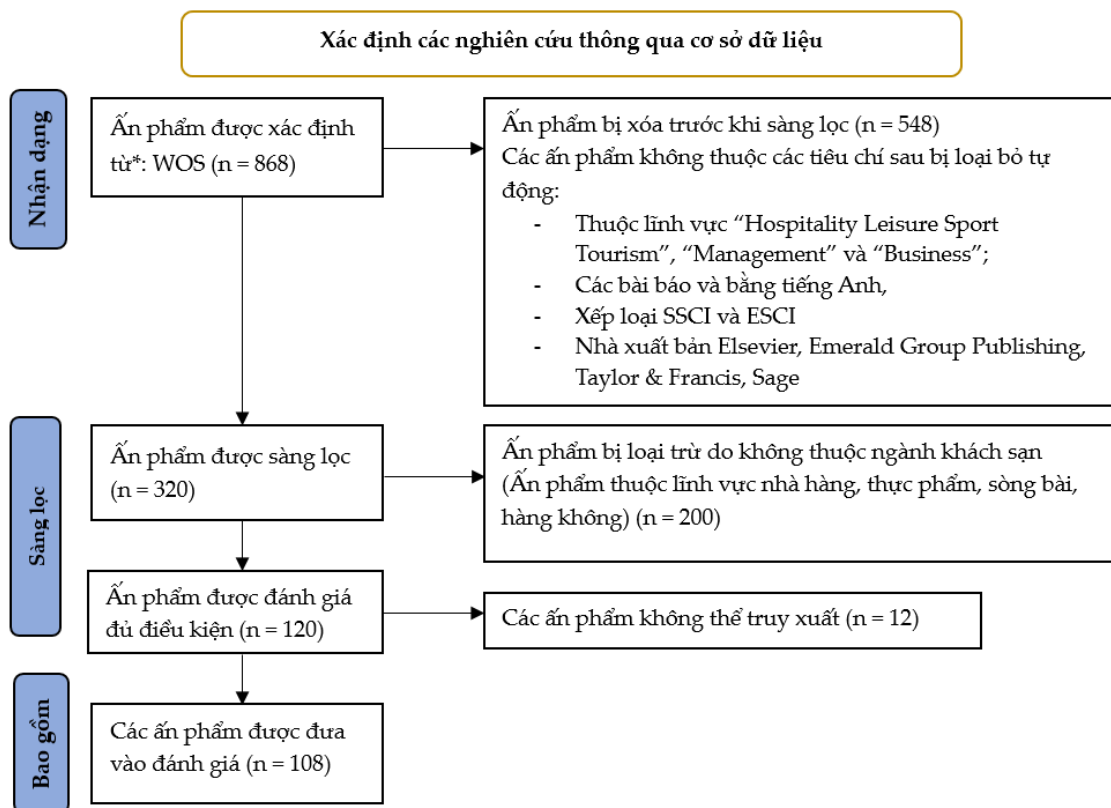
Danh sách các từ khóa được xác định bao gồm hành vi công dân tổ chức (organizational citizenship behavior), hành vi công dân (citizenship behavior), OCB, khách sạn (hotel), ngành dịch vụ khách sạn (hospitality) Nghiên cứu sử dụng nguồn dữ liệu từ Web of Science (WoS). Các nhà nghiên cứu trên toàn thế giới đã chấp nhận rộng rãi WoS là cơ sở dữ liệu kỹ thuật số chất lượng cao, khiến nó trở thành một công cụ phổ biến để truy xuất và đánh giá nhiều loại ấn phẩm khác nhau [18]. Cơ sở dữ liệu này cũng chứa một số lượng lớn các tài liệu trong lĩnh vực khách sạn [19], [20].

Bước 2: Tìm kiếm và sàng lọc dữ liệu

Nghiên cứu áp dụng các toán tử Boolean, sử dụng các kết nối logic như “OR” và “AND” để tìm kiếm dữ liệu. Cú pháp tìm kiếm như sau: ("organizational citizenship behavior*" OR "citizenship behavior*" OR "OCB") AND ("hotel*" OR "hospitality"). Thời gian tìm kiếm được thực hiện vào ngày 17/10/2024 với trường tìm kiếm từ tiêu đề, tóm tắt và từ khóa. Phạm vi tìm kiếm không giới hạn về thời gian. Quá trình tìm kiếm, sàng lọc và kết quả tìm kiếm được thể hiện qua sơ đồ PRISMA như Hình 1.

Bước 3: Phân tích dữ liệu thư mục

Nghiên cứu sử dụng phần mềm VOSviewer và Excel để cung cấp hình ảnh mạng và biểu đồ trong phân tích thư mục. Kết quả trực quan hóa từ VOSviewer được giải thích như sau: Mỗi nút trong mạng biểu diễn một thực thể (ví dụ: bài viết, tác giả, quốc gia, tổ chức, từ khóa, tạp chí). Kích



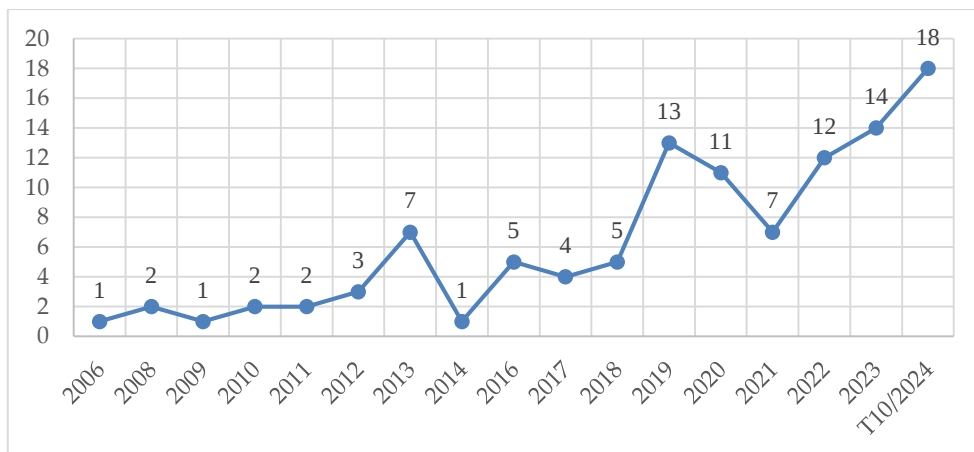
Hình 1. Sơ đồ PRISMA về tìm kiếm và sàng lọc dữ liệu

thước của nút biểu thị sự hiện diện của các từ khóa. Các liên kết giữa các nút biểu thị rằng các từ khóa xuất hiện đồng thời. Độ dày của các liên kết biểu thị tần suất xuất hiện đồng thời giữa các từ khóa; nút càng lớn thì từ khóa xuất hiện càng thường xuyên. Các liên kết giữa các nút càng dày thì sự xuất hiện đồng thời giữa các từ khóa càng lớn. Các nút và liên kết của mỗi màu có thể được sử dụng để làm rõ phạm vi chủ đề [16].

4 Kết quả nghiên cứu

4.1 Xu hướng nghiên cứu qua thời gian

Nghiên cứu về OCB trong lĩnh vực khách sạn bắt đầu xuất hiện từ năm 2006. Trong gần 20 năm qua, số lượng các nghiên cứu ngày càng tăng, và tăng mạnh trong khoảng năm năm trở lại đây. Tổng số lượng nghiên cứu tính đến tháng 10/2024 là 108 ấn phẩm. Trong giai đoạn 7 năm đầu tiên (2006–2012), số lượng ấn phẩm rất ít, chỉ 11/108 bài báo được xuất bản, chiếm 10,2%. Giai đoạn thứ hai (2007–2018), số lượng ấn phẩm tăng gấp đôi so với giai đoạn trước, có tới 22 ấn phẩm được xuất bản, chiếm 20,4% tổng số ấn phẩm. Giai đoạn ba (2019 – tháng 10/2024), giai đoạn này chứng



Hình 2. Số lượng bài báo được xuất bản qua thời gian

kiến sự gia tăng đáng kể của các nghiên cứu. Trong gần 6 năm, 75 ấn phẩm đã được xuất bản, chiếm 68% tổng số ấn phẩm trong cả giai đoạn, tăng 3,4 lần so với giai đoạn trước đó (Hình 2). Sự gia tăng nhanh chóng trong thời gian gần đây cho thấy rằng OCB là chủ đề thú vị, và sẽ tiếp tục được nghiên cứu sâu hơn trong thời gian tới.

4.2 Tạp chí có ảnh hưởng

Với chủ đề nghiên cứu về OCB trong lĩnh vực khách sạn, các nghiên cứu chủ yếu được xuất bản trong các tạp chí thuộc lĩnh vực khách sạn, du lịch và giải trí. Trong 108 bài báo, 26 bài báo được xuất bản ở tạp chí International Journal of Hospitality Management, chiếm 24,1% tổng số xuất bản, với số lượt trích dẫn cao nhất đạt 3.155 trích dẫn và 7.652 liên kết. Tạp chí có số lượng xuất bản lớn thứ hai là International Journal of Contemporary Hospitality Management với 17 bài báo, chiếm 15,7%, đạt 1.126 trích dẫn với 5.553 tổng liên kết. Đứng thứ ba là tạp chí Journal of Hospitality and Tourism Management với 15 bài báo, chiếm 13,9%. Hai tạp chí Tourism Management và Cornell Hospitality Quarterly cũng có ảnh hưởng đáng kể, với 15 bài báo, chiếm 13,9%. Tổng năm tạp chí này chiếm phần lớn số lượng công trình xuất bản (67,6%), các tạp chí khác chiếm 32,4%.

4.3 Quốc gia có ảnh hưởng nhất

Quốc gia có ảnh hưởng trong chủ đề nghiên cứu được xác định dựa trên phân tích trích dẫn (citation), phương pháp đếm toàn bộ (full counting) quốc gia theo địa chỉ của tác giả nghiên cứu. Kết quả cho thấy, Hoa Kỳ dẫn đầu toàn cầu về số lượng công trình nghiên cứu về OCB trong lĩnh vực khách sạn, với 52 bài báo được xuất bản và đạt 1.729 trích dẫn, tỷ lệ trích dẫn bình quân/bài báo đạt 33,3. Trung Quốc là quốc gia đứng thứ hai về năng suất với 40 bài báo và đạt 1.632 trích dẫn, tỷ lệ trích dẫn trung bình/bài báo đạt 40,8. Một số quốc gia khác có năng suất cao trong các công bố như Úc, Đài Loan, Anh, Hàn Quốc, Ấn Độ, Việt Nam. Tuy nhiên, khi xét về chất lượng

Bảng 1. Mười quốc gia có ảnh hưởng nhất đối với chủ đề

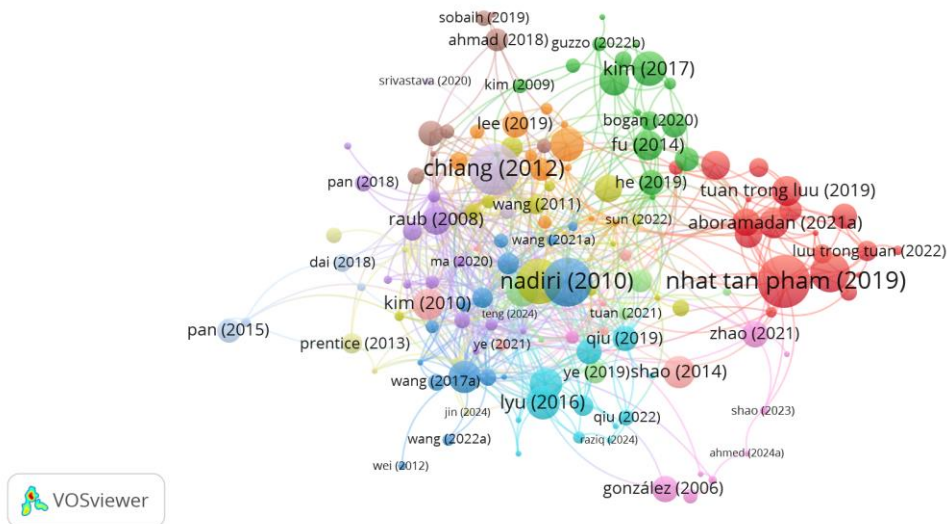
TT	Tên quốc gia	Số ấn phẩm	Số trích dẫn	Tỷ lệ trích dẫn trung bình/bài báo	Tổng liên kết
1	Hoa Kỳ	52	1.729	33,3	31.250
2	Trung Quốc	40	1.632	40,8	25.118
3	Úc	26	1.072	41,2	20.265
4	Đài Loan	20	1.111	55,6	12.428
5	Anh	17	350	20,6	13.146
6	Hàn Quốc	11	740	67,3	7.581
7	Ấn Độ	10	55	5,5	7.422
8	Việt Nam	8	464	58,0	6.487
9	Pakistan	8	215	26,9	5.804
10	Thổ Nhĩ Kỳ	7	608	86,9	5.105

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ VOSviewer

xuất bản, Thổ Nhĩ Kỳ là quốc gia ấn tượng với tỷ lệ trích dẫn bình quân/bài báo ở mức cao nhất (86,9), mặc dù số lượng ấn phẩm xuất bản chưa nhiều. Một số quốc gia khác cũng cho thấy chất lượng nghiên cứu nổi bật dựa trên tỷ lệ trích dẫn trung bình/bài báo cao như Hàn Quốc, Việt Nam, Đài Loan (Bảng 1). Nhìn chung, các nghiên cứu về OCB trong lĩnh vực khách sạn tập trung nhiều nhất ở các quốc gia phát triển như Hoa Kỳ, Úc, Anh, Hàn Quốc. Số lượng xuất bản ở một số quốc gia đang phát triển cũng đang có xu hướng tăng lên, tuy nhiên chưa nhiều.

4.4 Công trình có ảnh hưởng nhất

Mặc dù nghiên cứu về OCB trong lĩnh vực khách sạn xuất hiện từ năm 2006, tuy nhiên các công trình có ảnh hưởng nhất tương ứng với số trích dẫn nhiều nhất chỉ xuất hiện trong thời gian gần đây. Đầu tiên phải kể đến nghiên cứu của Pham và cs. năm 2019 nghiên cứu về sự tác động của quản trị nguồn nhân lực xanh đến hành vi công dân tổ chức hướng đến môi trường [9]. Nghiên cứu của Pham và cs. đạt 365 trích dẫn sau gần sáu năm xuất bản. Bài báo có ảnh hưởng lớn thứ hai trong chủ đề thuộc về nghiên cứu của Chiang và Hsieh với 347 trích dẫn. Nghiên cứu này khám phá mối quan hệ giữa sự hỗ trợ của tổ chức, trao quyền về mặt tâm lý, hành vi công dân tổ chức và hiệu suất công việc [22]. Ấn phẩm có ảnh hưởng lớn thứ ba thuộc nghiên cứu của Nadiri và Tanova với 319 trích dẫn [7]. Bên cạnh đó, một số nghiên cứu khác cũng có sự ảnh hưởng đáng kể trong chủ đề nghiên cứu, ví dụ như nghiên cứu của Buil và cs. giải thích mối quan hệ giữa sự lãnh đạo chuyển đổi, hành vi công dân tổ chức và hiệu suất của nhân viên [8]. Nghiên cứu của Lyu và cs. xem xét mối quan hệ giữa sự giám sát lạm dụng ảnh hưởng đến hành vi công dân tổ chức hướng đến khách hàng và sự gắn kết trong công việc [21].



Hình 3. Các nghiên cứu có ảnh hưởng nhất trong chủ đề

4.5 Tác giả có ảnh hưởng nhất

Dựa trên kết quả phân tích thư mục từ VOSviewer, mức độ ảnh hưởng của các tác giả trong chủ đề nghiên cứu có thể chia thành hai hình thức: số lượng xuất bản và chất lượng xuất bản (được tính dựa trên số trích dẫn). Xét về số lượng xuất bản cho thấy, Ma, Emily là tác giả có năng suất cao nhất trong chủ đề nghiên cứu, với số lượng ấn phẩm nhiều nhất (18 bài báo). Một số nghiên cứu điển hình của tác giả này như tác động của trao đổi lãnh đạo – thành viên và hành vi công dân tổ chức [21], phân tích các mục tiêu của hành vi công dân, bao gồm tổ chức, đồng nghiệp và khách hàng [22], điều tra cơ chế tâm lý về cách trao quyền tác động đến lòng tự trọng, lòng tin được nhận thức và OCB được thực hiện đối với cả khách hàng nội bộ và bên ngoài của nhân viên tuyển đầu của khách sạn [23]. Tác giả thứ hai có số lượng xuất bản khá nhiều là Wang, Yao-Chin, với 7 bài báo và có liên quan mật thiết với tác giả Ma, Emily. Tác giả Wang, Yao-Chin có tới 5/7 ấn phẩm là đồng tác giả với Ma, Emily. Đứng vị trí thứ ba là tác giả Srivastava, Shalini cũng là tác giả có ảnh hưởng nổi bật với 6 ấn phẩm. Một số tác giả khác có số lượng ấn phẩm xuất bản nhiều được liệt kê cụ thể trong Bảng 2.

Đối với việc đánh giá tác giả có ảnh hưởng trong chủ đề nghiên cứu, số lượng ấn phẩm được xuất bản chưa phản ánh đầy đủ về chất lượng nghiên cứu. Do đó, việc xem xét số lượng trích dẫn của mỗi tác giả cũng như số trích dẫn bình quân trên mỗi bài báo là cần thiết để đánh giá chính xác hơn. Ở khía cạnh này, Nhat Tan Pham và Tuckova, Zuzana là hai tác có sự ảnh hưởng lớn với 574 trích dẫn cho hai ấn phẩm của mỗi người, số trích dẫn trung bình/ấn phẩm đạt 287. Hai tác giả trên là đồng tác giả của hai ấn phẩm nghiên cứu về quản trị nguồn nhân lực xanh và OCB của nhân viên trong lĩnh vực khách sạn [24, 25]. Tác giả tiếp theo có ảnh hưởng lớn là Jabbour, Charbel Jose Chiappetta, với số trích dẫn trên bài báo cao nhất đạt 365 trích dẫn/ấn phẩm và là đồng tác giả với

Bảng 2. Các tác giả có số lượng xuất bản nhiều nhất

TT	Tên tác giả	Số ấn phẩm	Số trích dẫn	Tổng liên kết
1	Ma, Emily	18	452	174
2	Wang, Yao-Chin	7	118	87
3	Srivastava, Shalini	6	28	10
4	Qu, Hailin	5	241	95
5	Xu, Shi (Tracy)	5	75	70
6	Wang, Danni	5	96	62
7	Hsiao, Aaron	3	58	36
8	Jang, Jichul	3	94	21
9	Zhu, Hong	3	221	11
10	Kim, Woo, Goon	3	230	7

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ VOSviewer

Nhat Tan Pham và Tuckova, Zuzana trong ấn phẩm nghiên cứu về mối liên hệ giữa quản trị nguồn nhân lực xanh và OCB hướng đến môi trường của nhân viên [24]. Chiang, Chun-Fang và Hsieh, Tsung-Sheng cũng là hai tác giả có sự ảnh hưởng quan trọng. Mặc dù hai tác giả chỉ đóng góp một nghiên cứu nhưng có số lượt trích dẫn đạt 347 lượt. Các tác giả khác có số trích dẫn cao trong chủ đề nghiên cứu được trình bày cụ thể trong Bảng 3.

Bảng 3. Các tác giả có số trích dẫn cao nhất

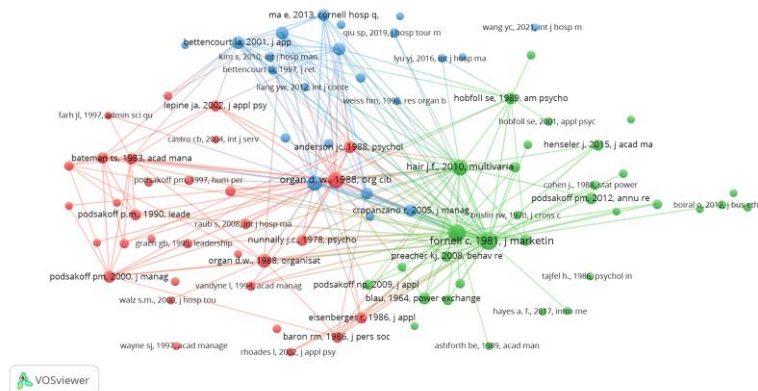
TT	Tên tác giả	Số trích dẫn	Số ấn phẩm	Số trích dẫn trung bình/ấn phẩm
1	Nhat Tan Pham	574	2	287,0
2	Tuckova, Zuzana	574	2	287,0
3	Ma, Emily	452	18	25,1
4	Jabbour, Charbel Jose Chiappetta	365	1	365,0
5	Tanova, Cem	350	2	175,0
6	Chiang, Chun-Fang	347	1	347,0
7	Hsieh, Tsung-Sheng	347	1	347,0
8	Nadiri, Halil	319	1	319,0
9	Buil, Isabel	278	1	278,0
10	Martinez, Eva	278	1	278,0

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ VOSviewer

4.6 Nghiên cứu nền tảng có ảnh hưởng nhiều nhất

Để xem xét các nghiên cứu nền tảng có ảnh hưởng nhất đến các nghiên cứu về hành vi công dân tổ chức trong lĩnh vực khách sạn, các tác giả đã tiến hành phân tích đồng trích dẫn (co-citation) từ tài liệu tham khảo của các ấn phẩm với số lượng trích dẫn tối thiểu cho mỗi tài liệu được trích dẫn là 10. Kết quả cho thấy có 86 tài liệu được trích dẫn ít nhất 10 lần, trong đó nghiên cứu của Fornell & Larcker [26] được trích dẫn nhiều nhất với 77 lần, nghiên cứu của Podsakoff và cs. [27] được trích dẫn nhiều thứ 2 với 66 lần.

Kết quả phân tích đồng trích dẫn từ VOSviewer cho thấy hình ảnh mạng xuất hiện ba cụm (Hình 4). Cụm đầu tiên tương ứng với màu đỏ, tập trung vào nghiên cứu của Organ và các nghiên cứu liên quan đến hành vi công dân tổ chức. Các nghiên cứu nổi bật trong cụm như nghiên cứu của Organ cung cấp nền tảng lý thuyết về OCB [13], nghiên cứu của Podsakoff và cs. đề xuất thang đo về OCB [28], Podsakoff và cs. xem xét tổng quan nghiên cứu về OCB [29]. Cụm màu xanh lá cây tập trung vào các nghiên cứu liên quan đến phân tích dữ liệu đa biến (multivariate analysis) và mô hình cấu trúc tuyến tính (structural equation modeling - SEM). Các nghiên cứu điển hình như nghiên cứu của Fornell và Larcker đưa ra các tiêu chí để đánh giá tính giá trị phân biệt trong SEM [26], nghiên cứu của Podsakoff và cs. xem xét thiên lệch phương pháp phổ biến ảnh hưởng đến kết quả nghiên cứu hành vi [27], Hair và cs. hướng dẫn phân tích dữ liệu đa biến [30], Henseler và cs. nghiên cứu về mô hình bình phương tối thiểu từng phần (PLS SEM) [31]. Cụm thứ ba có màu xanh dương, tập trung vào hành vi nhân viên trong ngành dịch vụ. Các nghiên cứu nổi bật trong cụm này có thể kể đến như nghiên cứu của Bettencourt và cs. về vai trò của OCB nhân viên trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng [32], nghiên cứu Ma và cs. phân tích mối quan hệ giữa hành vi nhân viên và hiệu quả hoạt động, nghiên cứu của Tang và Tang xem xét sự tác động của các yếu tố đến OCB hướng đến dịch vụ [33]. Sự kết nối giữa các cụm cho thấy các



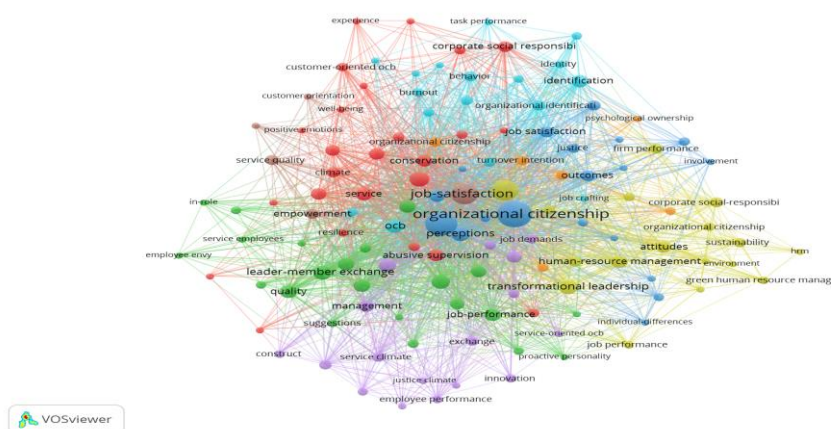
Hình 4. Ảnh hóa các nghiên cứu ảnh hưởng nhất thông qua đồng trích dẫn

nghiên cứu về OCB trong lĩnh vực khách sạn chủ yếu dựa trên nền tảng về OCB, sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, và hướng đến các nghiên cứu về hành vi của nhân viên.

4.7 Các cụm chủ đề liên quan đến OCB

Phân tích thư mục đồng xuất hiện (co-occurrence) đối với tất cả các từ khóa, với mức tần suất xuất hiện tối thiểu của mỗi từ khóa là 3 lần, 161 từ khóa đáp ứng yêu cầu, sau khi loại bỏ một số từ khóa không phù hợp, kết quả được thể hiện trên ảnh hóa mạng như Hình 5. Từ khóa chính có tần suất xuất hiện nhiều nhất trong chủ đề là cụm từ “hành vi công dân tổ chức”, với 109 lần xuất hiện, 701 liên kết. Đây là từ khóa trung tâm có mối quan hệ chặt chẽ với các yếu tố khác trong chủ đề. Trong đó, yếu tố có mối quan hệ mật thiết nhất là “hiệu suất/hiệu suất công việc”. Cụm từ khóa “hiệu suất/hiệu suất công việc” có tần suất xuất hiện đạt 83 lần, với 562 liên kết. Do đó, có thể thấy rằng hành vi công dân tổ chức có sự liên quan mật thiết với hiệu suất trong lĩnh vực khách sạn. Hiệu suất thường được xem là kết quả của hành vi công dân tổ chức, các chủ đề hiệu suất bao gồm hiệu suất công việc [34], hiệu suất môi trường [24], hiệu suất dịch vụ [35], hiệu suất sáng tạo [36].

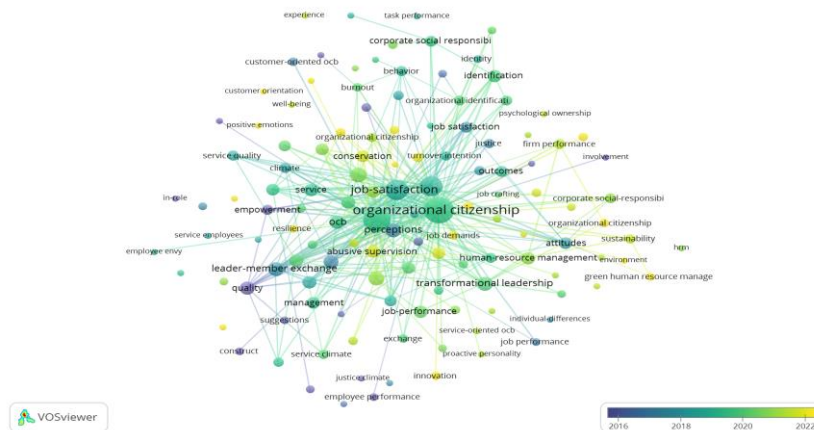
Mối liên kết chặt chẽ thứ hai là giữa hành vi công dân tổ chức và sự hài lòng công việc của nhân viên. Sự hài lòng công việc đạt 76 lần xuất hiện, 540 liên kết. Sự hài lòng trong công việc thường được xem là tiền đề dẫn đến kết quả hành vi công dân tổ chức. Một số nghiên cứu tiêu biểu về mối quan hệ này như [37–39]. Sự cam kết là yếu tố thứ ba có mối liên quan chặt chẽ với hành vi công dân tổ chức, với 60 lần xuất hiện, đạt 411 liên kết. Sự cam kết bao gồm cam kết tình cảm và cam kết tổ chức, và thường đóng vai trò là tiền đề tạo nên hành vi công dân tổ chức trong lĩnh vực khách sạn. Các nghiên cứu tiêu biểu có thể kể đến như [40–41]. Ngoài ba yếu tố quan trọng nêu trên, các yếu tố khác bao gồm sự gắn kết, chất lượng, nhận dạng tổ chức, trách nhiệm xã hội doanh nghiệp cũng được xem là các yếu tố có mối quan hệ mật thiết với OCB. Hầu hết trong các yếu tố



Hình 5. Các cụm chủ đề trong nghiên cứu về OCB

đó đóng vai trò là tiền đề tác động đến hành vi công dân tổ chức trong lĩnh vực khách sạn. Các nghiên cứu điển hình có thể kể đến như: 1) sự gắn kết [42–43]; 2) chất lượng [44]; 3) nhận dạng tổ chức [45, 46]; 4) trách nhiệm xã hội doanh nghiệp [39–47].

Nhìn chung, có nhiều yếu tố được xem xét với vai trò là tiền đề dẫn đến OCB trong lĩnh vực khách sạn, đồng thời OCB cũng được xem là yếu tố dự báo quan trọng cho hiệu suất công việc của nhân viên, từ đó dẫn đến hiệu quả chung cho tổ chức. Xét về xu hướng nghiên cứu theo thời gian, phân tích ảnh hóa đồng từ khóa cho thấy một số nội dung đang được quan tâm trong thời gian gần đây. Hình 6 thể hiện xu hướng nghiên cứu, với các nút có màu xanh đậm thì chủ đề đã được quan tâm từ sớm, các nghiên cứu sau đó được thể hiện bởi màu xanh dương, xanh lá và xu hướng nghiên cứu gần nhất là màu vàng. Trong khoảng năm năm trở lại đây (khoảng từ năm 2020), các nghiên cứu tập trung vào phân tích mối quan hệ giữa OCB và các yếu tố như trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (corporate social responsibility), quản trị nguồn nhân lực (human resource management), quản trị nguồn nhân lực xanh (green human resource management), động lực (motivation), lãnh đạo đạo đức (ethical leadership), lý thuyết trao đổi xã hội, sự đổi mới (innovation), bảo tồn nguồn lực (resource conservation).



Hình 6. Ảnh hóa xu hướng nghiên cứu về OCB theo thời gian

4 Kết luận

4.1 Thảo luận kết quả

Chủ đề nghiên cứu tổng quan về OCB đã được thực hiện trong một số nghiên cứu trước đây, kết quả nghiên cứu này nhằm bổ sung và mở rộng sự hiểu biết về nghiên cứu OCB trong một lĩnh vực cụ thể mà các nghiên cứu trước chưa thực hiện. Khác với các nghiên cứu tổng quan trước đây chủ yếu sử dụng phương pháp tổng quan tài liệu hệ thống để phân tích nội dung chẳng hạn như nghiên cứu của Malekar đánh giá tài liệu về OCB từ năm 2010 đến năm 2019, tập trung xem xét các kết quả chính sau của OCB, cụ thể là sự tuân thủ, lòng vị tha, công lý tổ chức liên quan đến môi

trường làm việc công bằng, sự hỗ trợ tổ chức (POS) được nhận thức, khoảng cách quyền lực [48]. Hoặc nghiên cứu của Worku và Debela tập trung vào làm rõ OCB được khái niệm hóa như thế nào trong các nghiên cứu quản trị, xác định các yếu tố ảnh hưởng đến OCB [49]. Nghiên cứu của chúng tôi tập trung vào một lĩnh vực cụ thể là nghiên cứu tổng quan về OCB trong lĩnh vực khách sạn, dựa vào phương pháp trắc lượng thư mục làm rõ tiến trình nghiên cứu trong chủ đề từ quá khứ đến hiện tại, hiệu suất của các nghiên cứu và các xu hướng nghiên cứu của chủ đề.

4.2 Kết luận và kiến nghị

Thông qua việc tìm kiếm và phân tích dữ liệu bằng phương pháp trắc lượng thư mục, nghiên cứu của chúng tôi đã làm rõ hai câu hỏi đã nêu ra. Một là, quá trình phát triển và sự ảnh hưởng của các nghiên cứu về hành vi công dân tổ chức trong lĩnh vực khách sạn như thế nào? Chúng tôi nhận thấy rằng nghiên cứu về OCB trong lĩnh vực khách sạn ngày càng thu hút nhiều sự quan tâm từ các nhà nghiên cứu, với nghiên cứu đầu tiên được xuất bản vào năm 2006. Số lượng nghiên cứu ngày càng tăng lên sau đó, tuy nhiên có sự tăng đột biến từ năm 2019 đến nay, tạp chí *International Journal of Hospitality Management* là tạp chí xuất bản nhiều nhất. Hoa Kỳ và Trung Quốc có số công trình được xuất bản lớn nhất. Nghiên cứu cũng đã chỉ ra các ấn phẩm có ảnh hưởng nhất, được thể hiện thông qua số lượng trích dẫn nhiều nhất là nghiên cứu của Pham và cs. [24], trong khi tác giả nổi bật nhất với số lượng nghiên cứu nhiều nhất và số lượng trích dẫn nhiều nhất thuộc về Ma, Emily. Hai là, các yếu tố liên quan đáng kể nhất liên quan đến hành vi công dân tổ chức trong lĩnh vực khách sạn là gì? Chúng tôi đã xác định được rằng các yếu tố có mối liên hệ mật thiết với OCB trong lĩnh vực khách sạn như sự hài lòng công việc, cam kết tổ chức, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, động lực làm việc, quản trị nguồn nhân lực và hiệu suất công việc, hiệu suất môi trường cũng như hiệu suất công ty, kết quả này củng cố kết quả nghiên cứu của Worku và Debela [49].

Ngoài các yếu tố trên, chúng tôi cũng nhận thấy một số khoảng trống nghiên cứu mà các nghiên cứu trong tương lai có thể khám phá. Đầu tiên, các nghiên cứu về OCB trong lĩnh vực khách sạn tập trung nhiều nhất ở các nước phát triển như Hoa Kỳ, Anh, Hàn Quốc, nghiên cứu cũng được chú ý ở một số quốc gia đang phát triển tuy nhiên số lượng chưa nhiều. Vì vậy, các nghiên cứu trong tương lai có thể tăng cường thực hiện nhiều hơn ở các nước đang phát triển từ đó có cơ sở so sánh kết quả hành vi công dân tổ chức giữa các quốc gia có điều kiện kinh tế và khoảng cách văn hóa khác nhau. Hai là, mặc dù các yếu tố như trách nhiệm xã hội doanh nghiệp, động lực làm việc cũng như niềm tin vào tổ chức được xác định có liên quan đến OCB trong lĩnh vực khách sạn, tuy nhiên, từ hình ảnh trực quan (Hình 6) chưa thấy có mối liên kết đồng thời giữa các yếu tố này đến OCB. Các nghiên cứu tương lai có thể khám phá thêm về mối liên kết giữa các yếu tố trên và sự tác động đồng thời của các yếu tố đó đến OCB trong lĩnh vực khách sạn. Kết quả có thể mang lại sự hiểu biết sâu sắc về các yếu tố tiền đề tác động đến OCB theo khuyến nghị trong nghiên cứu của Worku [49]. Ba là, các nghiên cứu hiện tại tập trung vào yếu tố lãnh đạo ảnh hưởng đến OCB như lãnh đạo đức, lãnh đạo đích thực, lãnh đạo phục vụ, lãnh đạo chuyển đổi. Tuy nhiên còn nhiều

phong cách lãnh đạo khác, như lãnh đạo trách nhiệm chưa có nhiều nghiên cứu đề cập. Các nghiên cứu tương lai có thể xem xét thêm các loại phong cách lãnh đạo khác và sự ảnh hưởng của chúng đến hành vi tổ chức của nhân viên trong lĩnh vực khách sạn.

Mặc dù có những đóng góp nhất định, nghiên cứu này vẫn có những hạn chế, chẳng hạn như nghiên cứu chỉ sử dụng duy nhất một nguồn dữ liệu từ WoS vì vậy bị giới hạn về số lượng ấn phẩm tìm được, các nghiên cứu trong tương lai có thể mở rộng nguồn dữ liệu và sử dụng các công cụ phân tích khác để kết quả mang tính khách quan hơn. Nghiên cứu này cũng chỉ sử dụng các bài báo bằng tiếng Anh mà bỏ qua các dạng ấn phẩm khác như bài đăng trong kỷ yếu khoa học, các ấn phẩm không phải bằng tiếng Anh. Nghiên cứu tương lai có thể bổ sung thêm các dạng ấn phẩm khác hoặc ngôn ngữ khác nhằm bổ sung cho kết quả nghiên cứu này.

Tài liệu tham khảo

1. Hazzi, O. A. (2018), Organizational citizenship behavior: A holistic review, *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*, 1–12.
2. Somech, A., & Ohayon, B.-E. (2020), The trickle-down effect of OCB in schools: The link between leader OCB and team OCB, *Journal of Educational Administration*, 58(6), 629–643.
3. Sharma, J., Bajpai, N., U. H.-I. J. (2011), Organizational citizenship behavior in public and private sector and its impact on job satisfaction: A comparative study in Indian perspective, *International Journal of Business and Management*, 6(1). <https://pdfs.semanticscholar.org/2783/dcd53e5e5a44c0cfcae5a7c1d730233161f5.pdf>Zhang.
4. Torres, E. N., & Kline, S. (2013), From customer satisfaction to customer delight: Creating a new standard of service for the hotel industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(5), 642–659.
5. Fisher, R., McPhail, R., & Menghetti, G. (2010), Linking employee attitudes and behaviors with business performance: A comparative analysis of hotels in Mexico and China, *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 397–404. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2009.10.021>.
6. Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009), Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis, *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122–141. <https://doi.org/10.1037/A0013079>.
7. Punjaisri, K., & Wilson, A. (2007), The role of internal branding in the delivery of employee brand promise, *Journal of Brand Management*, 15(1), 57–70. <https://doi.org/10.1057/PALGRAVE.BM.2550110>.
8. Kasa, M., & Hassan, Z. (2015), The Role of Flow between Burnout and Organizational Citizenship Behavior (OCB) among Hotel Employees in Malaysia, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 199–206. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2015.11.084>.

9. Smith, C., Organ, D. (1983), Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. Psycnet.Apa.OrgC Smith, DW Organ, JP *Near Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653–663. <https://psycnet.apa.org/record/1984-05442-001>.
10. Harper, P. J. (2015), Exploring forms of organizational citizenship behaviors (OCB): antecedents and outcomes, *Journal of Management and Marketing Research*, 18(1).
11. Lee, T. H. (2013), Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development, *Tourism Management*, 34, 37–46. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.03.007>
12. Organ, D. W. (1988), *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*, Lexington books/DC heath and com.
13. Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006), Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences, *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*, 1–350. <https://doi.org/10.4135/9781452231082>.
14. Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991), Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors, *Journal of Management*, 17(3), 601–617.
15. Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021), How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines, *Journal of Business Research*, 133, 285–296. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.070>.
16. Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2017), Citation-based clustering of publications using CitNetExplorer and VOSviewer, *Scientometrics*, 111, 1053–1070.
17. Thelwall, M. (2008), Bibliometrics to webometrics, *Journal of Information Science*, 34(4), 605–621.
18. Madanaguli, A. T., Dhir, A., Kaur, P., Mishra, S., & Srivastava, S. (2023), A systematic literature review on corporate social responsibility (CSR) and hotels: past achievements and future promises in the hospitality sector, *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 1–35. <https://doi.org/10.1080/15022250.2023.2221214>.
19. Wut, T. M., Xu, B., & Wong, H. S.-M. (2022), A 15-year review of “corporate social responsibility practices” research in the hospitality and tourism industry, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(1), 240–274.
20. Ma, E., & Qu, H. L. (2011), Social exchanges as motivators of hotel employees’ organizational citizenship behavior: The proposition and application of a new three-dimensional framework, *International Journal Of Hospitality Management*, 30(3), 680–688. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.12.003>.
21. Ma, E., Qu, H., Wilson, M., & Eastman, K. (2013), Modeling OCB for hotels: Don’t forget the customers, *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(3), 308–317.

22. Ma, E., Zhang, Y., Xu, F. Z., Wang, D., & Kim, M. S. (2021), Feeling empowered and doing good? A psychological mechanism of empowerment, self-esteem, perceived trust, and OCBs, *Tourism Management*, 87, 104356.
23. Pham, N. T., Tucková, Z., & Jabbour, C. J. C. (2019), Greening the hospitality industry: How do green human resource management practices influence organizational citizenship behavior in hotels? A mixed-methods study, *Tourism Management*, 72, 386–399. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.12.008>.
24. Pham, N. T., Thanh, T. V., Tučková, Z., & Thuy, V. T. N. (2020), The role of green human resource management in driving hotel's environmental performance: Interaction and mediation analysis, *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102392.
25. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981), Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, In Source: *Journal of Marketing Research*, 18(1).
26. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003), Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies, In *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>.
27. Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997), Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance, *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262.
28. Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009), Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis, *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122–141. <https://doi.org/10.1037/A0013079>.
29. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2010), *Multivariate Data Analysis*, 785. https://books.google.com/books/about/Multivariate_Data_Analysis.html?id=JIRaAAAAYAAJ
30. Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015), A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43, 115–135.
31. Bettencourt, L. A., Gwinner, K. P., & Meuter, M. L. (2001), A comparison of attitude, personality, and knowledge predictors of service-oriented organizational citizenship behaviors *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 29–41. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.29>.
32. Tang, T. W., & Tang, Y. Y. (2012), Promoting service-oriented organizational citizenship behaviors in hotels: The role of high-performance human resource practices and organizational social climates, *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 885–895. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.10.007>.
33. Huang, L. L., & Tsai, H. (2024), The effects of recovery experiences on hotel employees ' subjective well-being, organizational citizenship behavior, and task performance, *International Journal Of Hospitality Management*, 121. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103798>.

34. Yang, J., Kim, Y., & Kim, P. B. (2021), Pushing forward high-performance work systems in the hotel industry: A procedural-justice climate to promote higher unit-level outcomes, *Tourism Management*, 87. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104385>.
35. Wu, W., Liang, Z., & Zhang, Q. (2020), Effects of corporate environmental responsibility strength and concern on innovation performance: The moderating role of firm visibility, *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(3), 1487–1497.
36. Yen-San, Y., Chen, I. C., & Ng, L. P. (2023), Influence of Managerial Coaching on Service-Oriented Citizenship Behaviours: the Mediating Role of Service Quality Commitment in the Malaysian Hotel Industry During the Pandemic Outbreak, *Advances in Hospitality and Tourism Research*, 11(1), 120–145. <https://doi.org/10.30519/ahtr.971288>.
37. Haldorai, K., Kim, W. G., & Phetvaroon, K. (2022), Beyond the bend: The curvilinear effect of challenge stressors on work attitudes and behaviors, *Tourism Management*, 90, 104482. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2021.104482>.
38. Kunda, M. M., Ataman, G., & Kartaltepe Behram, N. (2019), Corporate social responsibility and organizational citizenship behavior: The mediating role of job satisfaction, *Journal of Global Responsibility*, 10(1), 47–68. <https://doi.org/10.1108/JGR-06-2018-0018>.
39. Lub, X. D., Blomme, R. J., & Matthijs Bal, P. (2011), Psychological contract and organizational citizenship behavior: A new deal for new generations?, *Advances in Hospitality and Leisure*, 7, 109–130. [https://doi.org/10.1108/S1745-3542\(2011\)0000007010/](https://doi.org/10.1108/S1745-3542(2011)0000007010/).
40. Ocampo, L. A., Tan, T. A. G., & Sia, L. A. (2018), Using fuzzy DEMATEL in modeling the causal relationships of the antecedents of organizational citizenship behavior (OCB) in the hospitality industry: A case study in the Philippines, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 34(February), 11–29. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.11.002>.
41. Kim, J., & Gatling, A. (2019), Impact of employees' job, organizational and technology fit on engagement and organizational citizenship behavior, *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(3), 354–369. <https://doi.org/10.1108/JHTT-04-2018-0029>.
42. Abdelmotaleb, M. (2024), Exploring the effect of perceived fun at work on hospitality employees' behaviors in and out of work, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(7), 2214–2231. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2023-0139/FULL/XML>.
43. Wang, D., Ma, E., Kim, Y. S., Liu, A., & Berbekova, A. (2021), From good soldiers to happy employees: Exploring the emotional and well-being outcomes of organizational citizenship behavior, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 49, 570–579. <https://doi.org/10.1016/J.JHTM.2021.11.005>.
44. Zhao, C., Liu, Y., & Gao, Z. (2016), An identification perspective of servant leadership's effects, *Journal of Managerial Psychology*, 31(5), 898–913. <https://doi.org/10.1108/JMP-08-2014-0250/FULL/XML>.

45. Xu, S. (Tracy), Wang, Y. C., & Ma, E. (2022), A workplace-driven model on the formation of OCB-C: perspectives of social exchange theory and agency theory, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(7), 2684–2703. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2021-1409/FULL/XML>.
46. Liu, S. C., Luu, T. T., Pham, N. T., and Tang, A. D. (2024), Internal CSR and work-family facilitation: A dual mechanism of organizational citizenship behaviors and moderating role of emotional intelligence, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 58, 394–408. doi: 10.1016/J.JHTM.2024.02.008.
47. Malekar, S. (2020), Organizational Citizenship Behavior: A Review, *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 11(2), 1. doi: 10.1504/ijwoe.2020.10031493.
48. Worku M. A., and Debela, K. L. (2024), A systematic literature review on organizational citizenship behavior: conceptualization, antecedents, and future research directions, *Cogent OA*. doi: 10.1080/23311975.2024.2350804.