

# 职业认同对饭店实习生留职意向的调节效应检验

徐 洪<sup>1</sup>,洪秋艳<sup>2</sup>

(1.福建林业职业技术学院 资源环境系,福建 南平 353000;2.黎明职业大学 工商管理系,福建 泉州 362000)

**摘 要:**近年来,毕业生在本行业的就业率偏低一直是困扰旅游教育界与业界的一大难题。文章以286名饭店高职实习生为研究对象,运用分层回归分析方法检验了实习生职业认同对其留职意向的影响及在工作满意度和留职意向间的调节效应。研究表明:职业认同对实习生的留职意向存在显著的正向影响,其中情感认同和持续认同的影响显著( $\beta=0.388, p<0.05$ ;  $\beta=0.206, p<0.05$ ),而规范认同的影响不显著;情感认同和持续认同在工作满意度和留职意向之间的调节效应显著。据此,文章建议应通过提高和强化职业认同的手段提高实习生的留职意向。

**关键词:**饭店实习生;职业认同;工作满意度;留职意向

**中图分类号:**F592.6

**文献标志码:**A

**文章编号:**1672-8580(2013)04-0051-05

## 一、问题提出

实习是旅游饭店管理专业人才培养过程的重要一环。通过实习,学生能将所学的理论知识运用于实践,培养分析问题和解决问题的能力。但从目前的情况看,实习后,学生对旅游业的喜爱程度下滑,到非旅游企业就业的倾向变得更加明显<sup>[1-3]</sup>。这既不符合旅游职业教育的初衷,也给校企合作关系的进一步深化带来负面的影响。因此,了解实习生留职意向的影响因素显得尤为重要。

工作满意度是实习生留职意向研究中被最早发现的态度变量。比如:宋子斌等人以331名旅游专业本科实习生为研究对象,发现学生的实习工作满意感对其毕业后在旅游业的择业意向有显著的影响<sup>[4]</sup>。王兴琼的研究结论也表明实习生对工作报酬、领导水平和培训机会方面的主观评价显著影响其对酒店行业发展的预期和在酒店行业的择业倾向<sup>[5-6]</sup>。

但是,在工作满意度和员工留职(或离职)意向的关系这个问题上,当前并没有统一的结论:于岩平等人对130名饭店实习生进行问卷调查后发现:实习生对

实习酒店的留职意向与实习满意度没有太大关系<sup>[7]</sup>;闪媛媛等人认为,相对于“实习工作满意度”与“实习工作压力”这两个因素来说,实习前在酒店业的就业意愿更大程度地影响了实习后在酒店业的就业意愿<sup>[8]</sup>。为解释这种现象,许多学者建议应该在工作满意度和留职意向之间引入调节变量,这也是近年来留职意向的研究发展方向之一。基于此,本文引入“职业认同”这一变量作为实习生留职意向的解释变量,并探讨其在工作满意度和留职意向间的调节作用。

## 二、理论基础及研究假设

职业认同,是个体对某一职业的积极态度和强烈的投入感,体现为个体维持该职业的愿望和对职业的喜欢程度<sup>[9]</sup>。Meyer等人以组织认同理论作为分析框架,认为职业认同包括情感认同、持续认同和规范认同三个维度。其中,情感认同是个体对职业的情感依恋、认同和心理投入,从而形成维持某一职业的愿望;持续认同是个体知觉到自己离开某职业而必须承受的成本和代价,从而不得不继续从事该职业;规范认同是个体出于对职业忠诚的规范,或者从职业中获利后出于互

收稿日期:2013-05-20

基金项目:福建省教育厅人文社会科学B类研究项目(2012年)

作者简介:徐洪(1980-),男,讲师,福建建瓯人,硕士,研究方向:旅游企业管理、乡村旅游开发。

网络出版时间:2013-07-08 网络出版地址:<http://www.cnki.net/kcms/detail/51.1676.C.20130708.1018.003.html>

惠原则而形成的职业忠诚感<sup>[10]</sup>。

目前职业认同的研究主要以护士和教师为研究对象。结论表明:具有较高职业认同感的研究对象往往更满意自己的工作<sup>[11-12]</sup>,更愿意在工作上下功夫,会更觉得现在的工作适合自己<sup>[13]</sup>,甚至能克服恶劣的工作条件所带来的不满<sup>[14]</sup>,而且更进一步地影响到其留职意向<sup>[15-16]</sup>。同时,个人因素(包括人口统计学变量、人格特征和自我评价)和环境因素(包括社会环境和工作环境)也影响到个体职业认同的形成和发展。张春梅等人通过对温州市医疗机构 461 名护士进行调查发现:职业特性对护士的职业认同有显著的影响<sup>[17]</sup>;此外,研究人员也发现不同工资满意度的研究对象在职业认同上存在显著的差异<sup>[18-20]</sup>。

已有的研究主要局限在在职人员上,以饭店实习生这一特殊群体为对象的研究还比较少见。现有的研究结论是否适用于职前者——实习生的情况?构成职业认同的三个因素是否对实习生都有一样的影响?综合目前的研究成果,本文提出如下假设:

假设 1: 实习生工作满意度对其留职意向具有正向影响。

假设 2: 实习生职业认同对其留职意向具有正向影响。其中:(1) 情感认同对留职意向具有正向影响;(2)持续认同对留职意向具有正向影响;(3)规范认同对留职意向具有正向影响。

假设 3: 职业认同在实习生工作满意度与留职意向之间中具有调节作用:在工作满意度一致的前提下,职业认同程度高的实习生留职意向高、职业认同程度低的实习生留职意向低。

### 三、研究设计

#### (一)样本来源

本研究从 2012 年 6 月至 11 月止,以在福州、泉州、厦门、武夷山等地 7 家四星级以上酒店实习的高职学生为对象,采用随机抽样方法,共发放问卷 350 份,回收 300 份。其中有效问卷 286 份,回收有效率为 95.33%。本研究采用 SPSS 13.0 统计分析软件对问卷的数据进行分析。

#### (二)研究工具

##### 1. 职业认同量表

本研究借鉴 Meyer 等人(1993)编制的职业认同量表并参考相关的研究进行修订,以适合饭店实习生的工作特点。研究采用主成分分析和最大变异法探索量表的结构,首先对问卷进行探索性因素分析。结果表明:KMO 值为 0.907, Bartlett 球形检验值为 1957.098

( $p=0.000$ ),表明该量表适合进行探索性因素分析。因素分析后获得三个因子能解释总体变异的 66.796%。根据 Meyer 等人的理论构想及题项内容,将这三个因子命名为:情感认同、规范认同和持续认同,其 Cronbach'a 系数分别为 0.846、0.888、0.788,量表整体 Cronbach'a 系数为 0.908。

##### 2. 工作满意度量表

工作满意度量表采用 Chiu, Warren C.K. 等人<sup>[21]</sup>的量表,共 4 个题项。本研究中该量表的 Cronbach'a 信度系数为 0.740。为考查本量表的会聚效度,研究对量表进行了主成分因子分析,发现三个项目得分可以产生一个主成分,说明该量表的信效度良好。

##### 3. 留职意向量表

留职意向量表是在以往相关研究的基础上<sup>[22-24]</sup>,由研究者自行编写,共分为 3 个题项,分别测试员工的留职念头、寻找其他工作倾向与找到其他工作的可能性三个维度。本研究中量表的 Cronbach'a 信度系数为 0.846。为考查本量表的会聚效度,研究对量表进行了主成分因子分析,发现三个项目得分可以产生一个主成分,说明该量表的信效度良好。

以上量表中的每个题项都采用李克特(Likert)7 级评分法,让受试者根据题项的陈述做出回答。

## 四、效应检验

#### (一)相关分析

从表 1 分析结果可看出,实习生的职业认同、工作满意度和留职意向总体水平偏低,处于中下水平,这与现实的直观感受是吻合的。在职业认同的三个因子中,按得分高低排序依次为情感认同、规范认同、持续认同。各变量间相关系数介于 0.242 和 0.738 之间,存在显著的正相关关系。

表 1 各变量的描述性统计分析及相关系数矩阵

	Mean	SD	留职意向	工作满意度	情感认同	持续认同	规范认同
留职意向	3.62	1.38	1.000				
工作满意度	3.60	1.40	0.242(**)	1.000			
情感认同	3.81	1.40	0.504(**)	0.359(**)	1.000		
持续认同	2.76	1.26	0.429(**)	0.440(**)	0.451(**)	1.000	
规范认同	2.97	1.21	0.414(**)	0.498(**)	0.462(**)	0.738(**)	1.000

注:\*\*: $p<0.01$

#### (二)个人属性在职业认同、工作满意度和留职意向上的差异分析

##### 1. 性别

考查不同性别研究对象在主要变量上的差异时,

经 t 检验发现, 仅在持续认同变量上男性与女性存在显著的差异, 其它变量上, 男性与女性并没有达到显著差异。

### 2. 所在部门

考查不同实习部门研究对象在主要变量上的差异时, 经 t 检验发现, 在情感认同和留职意向上, 业务部门的实习生均高于职能部门的实习生; 其它变量上, 两类部门并没有达到显著差异。

### (三) 假设的检验

本研究采用分层回归的方法对假设进行检验。从表 2 可以看出, 模型的方差膨胀因子 VIF 值介于 1.066 和 3.050 之间, 说明不存在多重共线性问题; 模型的 DW 值为 1.610, 说明残差之间基本上是相互独立的, 自变量不存在自相关问题。以上说明研究数据满足分析的前提假设。

本研究首先以控制变量为自变量, 以留职意向为因变量构建了模型 1。分析发现: 控制变量解释了留职意向方差的 4.8%, 其中性别、实习时长(一个月至三个月)、实习部门(业务部门)都有一定解释能力; 模型 2 显示了加入“工作满意度”这一自变量后的回归结果: 模型对留职意向方差的解释能力显著增加了 5.2%, 说明工作满意度对留职意向显著的正向影响。这一结果验证了假设 1; 模型 3 是在模型 2 的基础上加入“情感认同”、“持续认同”和“规范认同”等三个自变量后构成

的。通过回归分析发现: 模型 3 对留职意向方差的解释能力显著增加了 24.3%。其中, 情感认同和持续认同对留职意向具有显著的解释能力。因此, 假设 2 中的(1)和(2)得到验证, (3)未得到验证。

为了验证假设 3, 我们采用了温忠麟等人<sup>[29]</sup>的方法: 首先对情感认同、持续认同和规范认同的得分进行中心化处理, 即各自减去其样本均值; 其次, 生成“情感认同×工作满意度”、“持续认同×工作满意度”和“规范认同×工作满意度”三个变量作为交互作用项; 最后, 将新生成的三个变量作为自变量引入模型 3 中, 从而构成模型 4。结果发现这些变量的进入使模型 4 对留职意向的解释能力显著增加了 1.4%。其中情感认同和持续认同与工作满意度的交互效应达到显著水平, 这意味着情感认同和持续认同是工作满意度与留职意向间的调节变量。

为更清晰地揭示情感认同和持续认同在工作满意度和留职意向之间的调节作用, 研究先后根据情感认同和持续认同平均分将研究对象分成高低分两组, 分别写出两组各自的回归方程, 即:

$$\text{高情感认同组: } Y=3.050+0.299x$$

$$\text{低情感认同组: } Y=3.072+0.004x$$

$$\text{高持续认同组: } Y=3.825+0.108x$$

$$\text{低持续认同组: } Y=2.818+0.107x$$

根据上述回归方程可绘制图 1 和图 2:

表 2 分层回归分析结果

变量	阶层内预测变量	模型 1		模型 2		模型 3		模型 4		多重共线性 VIF
		$\beta$	t 值	$\beta$	t 值	$\beta$	t 值	$\beta$	t 值	
控制变量	性别(男)	0.135	2.314*	0.117	2.050*	0.065	1.309	0.059	1.212	1.066
	实习时长(一个月以下)	0.009	0.143	0.004	0.063	-0.002	-0.030	0.009	0.161	1.248
	实习时长(一个月至三个月)	-0.157	-2.199*	-0.133	-1.911*	-0.093	-1.551	-0.105	-1.750+	1.587
	实习时长(三个月至半年)	-0.009	-0.123	0.004	0.060	0.112	1.872+	0.103	1.728+	1.587
	实习部门(业务部门)	0.183	3.049**	0.202	3.456**	0.139	2.711**	0.129	2.522*	1.164
	饭店星级(三星以下)	0.062	1.044	0.037	0.637	0.091	1.818	0.097	1.943	1.097
工作满意度	工作满意度			0.239	4.163**	0.057	0.982**	0.045	0.779**	1.494
职业认同	情感认同					0.388	6.636**	0.365	6.211**	1.526
	持续认同					0.206	2.798**	0.233	3.134**	2.445
	规范认同					0.100	1.317	0.097	1.248	2.694
交互作用	情感认同×工作满意度							0.129	2.281*	1.422
	持续认同×工作满意度							0.155	1.931*	2.841
	规范认同×工作满意度							0.096	1.162	3.050
回归模型摘要	F 值	3.380*		5.543*		15.881*		13.146*		Durbin-Watson 检验
	Adj.R <sup>2</sup> 值	0.048		0.100		0.343		0.357		
	$\Delta R^2$ 值	0.048		0.052		0.243		0.014		1.610



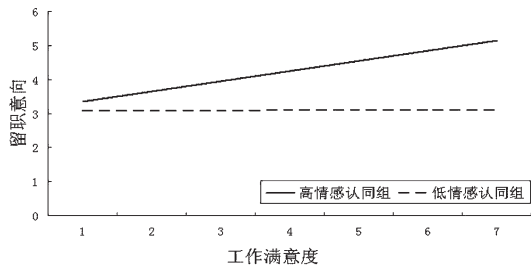


图1 工作满意度和留职意向:情感认同的调节作用

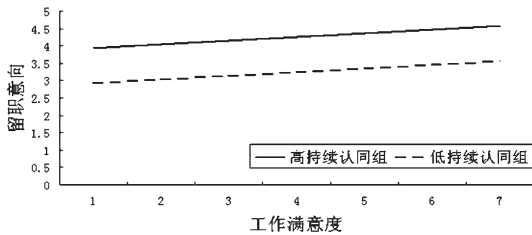


图2 工作满意度和留职意向:持续认同的调节作用

图1中,对于低情感认同组,留职意向随工作满意度而变化的程度不明显;而对于高情感认同组,两者间有较强的联系,工作满意度的提升将有效提高实习生的留职意向。而图2则反映出随着持续认同的提升,工作满意度对留职意向的影响也在增强。这个结果部分验证了假设3。

## 五、研究结论

本研究以饭店高职实习生为研究对象,运用分层回归分析方法检验了实习生职业认同对其留职意向的影响及在工作满意度和留职意向间的调节效应,得出以下结论。

1.实习生的职业认同、工作满意度和留职意向得分值都偏低,这一点和现实中的情况是吻合的。从t检验的结果上来看,不同的实习部门只在“情感认同”和“留职意向”上存在显著的差异,业务部门的实习生比职能部门实习生表现出了更高的情感认同和留职意向;而不同性别只在“持续认同”上存在显著的差异,男性实习生的持续认同要显著高于女性。究其原因可能是由于旅游行业的服务属性,旅游企业用人单位更青睐女性毕业生,因此女生比男生有更好的就业机会,就业的岗位更加丰富,可选择的范围更广,从而使得女性实习生“跳槽”的成本降低。

2.加入职业认同的三个因子后,模型3对实习生的留职意向的解释能力增加了24.3%。这意味着当实习生对所从事的工作有强烈的认同感时,他(她)将更愿意在工作上下功夫,将当前所从事的工作作为毕业后的就业方向。因此,学校应认识到职业认同对高职旅

游管理专业的重要性,在课程设置中要注重对学生职业认同感的培养,比如深入企业实践,引导他们树立对饭店业工作的正确认识,帮助学生尽早做好思想准备,强化职业认同感。

在职业认同的三个因子中,情感认同和持续认同对留职意向存在显著正向影响,而规范认同的影响不显著。规范认同形成的心理因素有两个来源,一是个体从当前职业中获得利益而形成的互惠心理;二是社会强调的对职业忠诚的规范<sup>[26]</sup>。无论是实习生还是学生身份,与职业接触的时间尚短,谈不上已获得的利益;但也应该看到,对工作的认知和了解是情感认同产生的基础,虽然本研究中不同实习时长的实习生在情感认同上未发现存在显著差异,但随着工作时间的进一步增加,对饭店工作认识的深入是否会使实习生的情感认同发生变化、其变化的方向是怎样的,这是今后研究需深入的地方。

3.在控制了实习生的人口特征和自身的影响之后,职业认同的三个因子与工作满意度的交互项仍然使模型对实习生留职意向的解释能力显著地增加了1.4%。其中,情感认同和持续认同在工作满意度和留职意向之间存在显著的调节效应。这表明工作满意度对实习生留职意向存在正向影响,且这种的影响对于高职业情感认同和高职业持续认同的实习生来说更加显著。鉴于实习生所从事的工作往往是在一线对客服务岗位,繁琐、工作量大,长期从事容易使实习生产生职业倦怠感。因此,饭店企业应为实习生提供尽可能多的轮岗机会,增加工作的技术性和挑战性;给予他们更多的关怀,引导他们融入到企业文化中去,以此来提高实习生的留职意向。

## 参考文献:

- [1] 贺志燕.旅游专业本科毕业生就业与专业关联性的实证研究[J].辽宁经济管理干部学院学报,2007,(4):98-102.
- [2] 郭倩倩.本科层次旅游管理专业学生就业现状及对策研究[J].桂林旅游高等专科学校学报,2008,(3):65-71.
- [3] 杨效忠,等.酒店实习对旅游管理专业本科生就业倾向的影响[J].高等农业教育,2008,(11):82-87
- [4] 宋子斌,等.旅游专业本科毕业实习生的工作满意感及其在旅游业择业意向的实证研究[J].旅游学刊,2006,(S1):104-111.
- [5] 王兴琼.论酒店实习对旅游管理专业学生择业倾向的影响[J].四川烹饪高等专科学校学报,2008,(4):66-71.
- [6] 王兴琼.酒店实习生工作满意度及其影响因素研究[J].旅游学刊,2008,(7):48-55.
- [7] 于岩平,王寅.基于心理契约的酒店实习生满意度调查[J].广西财经学院学报,2010,(2):97-100.

- [8] 闪媛媛等.旅游专业学生酒店实习状况对其在酒店择业意向的影响分析[J].旅游论坛,2010,(1):121-126
- [9] Blau G J.The measurement and prediction of career commitment[J].Journal of Occupational Psychology,1985,(58):277-288.
- [10] Meyer J P,Allen N J,Smith C A.Commitment to organizations and occupations:extension and test of a three-component model[J].Journal of Applied Psychology,1993,(4):538-551.
- [11] 吉家文,等.职业满意度和认同感对海南高校体育教师离职意向的影响[J].军事体育进修学院学报,2010,(4):110-113.
- [12] 董秀成,等.普通高校辅导员的职业认同与工作满意度的关系[J].心理科学,2010,(1):241-243.
- [13] 姜勇,等.教师工作满意度的影响因素结构模型研究[J].心理科学,2006,(1):162-164.
- [14] Moore M & Hofman J.E,Professional identity in institutions of higher learning in Israel [J].Higher Education,1988,(17):69-79.
- [15] Aryee S,Tan K.Antecedents and outcomes of career commitment[J].Journal of Vocational Behavior,1992,(40):288-305.
- [16] 丁洁.幼儿教师职业认同及其相关研究[D].上海师范大学,2009.
- [17] 张春梅,等.护士职业认同及影响因素分析[J].医学与社会,2010,(1):22-24.
- [18] 张葵葵,李俊.影响中职教师职业认同的因素分析[J].江西电力职业技术学院学报,2009,(1):81-84.
- [19] 韩颜华,王晓辉.入职动机、工资满意度对护士职业认同的影响[J].中国护理管理,2010,(11):29-31.
- [20] 王玲,等.护士职业认同及影响因素调查分析[J].护理管理杂志,2010,(12):855-857.
- [21] Warren C K Chiu,Catherine W Ng.Women-friendly HRM and organizational commitment:A study among women and men of organizations in Hong Kong[J].Journal of Occupational and Organizational Psychology,1999,(72):485-502.
- [22] 潘澜.饭店员工主动流失的原因和控制[D].浙江大学,2002.
- [23] 王玉梅,等.饭店知识型员工离职意图的成因分析——基于员工心理契约视角的实证研究[J].旅游学刊,2007,(11):41-46.
- [24] 张勉,等.人口变量、工作满意度和流失意图的关系实证研究[J].统计研究,2010,(10):51-56.
- [25] 温忠麟,等.调节效应与中介效应的比较和应用[J].心理学报,2005,(2):268-274.
- [26] 汤国杰.普通高校体育教育职业认同理论模型构建与实证研究[J].北京体育大学学报,2009,(3):98-101.

责任编辑:梁雁

## The Moderating Effects Check of the Career Identification on Hotel Interns' Intention to Stay on the Job

XU Hong<sup>1</sup>, HONG Qiuyan<sup>2</sup>

(1. Department of Resources and Environmental, Fujian Forestry Vocational Technical College, Nanping 353000, China;

2. Department of Business Administration, Liming Vocational University, Quanzhou 362000, China)

**Abstract:** In recent years, it was a puzzle of graduates' low employment rate in tourism education sector and industry. The study takes 286 hotel interns as its objects, investigates the influence of career identification upon the job satisfaction, and the moderation effect on the relationship between job satisfaction and intention to stay by hierarchical regression method. The results show, among the three factors of career identification, affective identification and continuance identification have significantly affected the intention to stay ( $\beta=0.388, p<0.05$ ;  $\beta=0.206, p<0.05$ ), but the affection of normative identification is insignificant. The career identification has a significant affect in the relationship between job satisfaction and intention to stay. Accordingly, the study suggests that the interns' intention to stay should be improved through promoting and reinforcing their career identification.

**Key words:** hotel interns; career identification; job satisfaction; intention to stay on the job