

高职教育理论与实践

广州高职酒店管理类专业实习生实习满意度与忠诚度影响因素研究

张春霞

(广东工程职业技术学院, 广东 广州 510520)

摘要:以广州为例,对高职酒店管理类专业的实习生进行问卷调查,采用相关分析和多元线性回归分析的方法,分别研究影响实习生满意度和忠诚度的相关因素。研究发现:基于实习生个人的属性的相关分析表明,实习生的学校来源和实习酒店的等级与其满意度和忠诚度都显著相关,而实习时间只与其实习满意度显著相关;基于具体影响指标的分析表明,实习的满意度与感知价值、住宿和餐饮条件、预期效果、培训机会、提升职业生涯规划能力以及岗位安排均显著相关。实习忠诚度则与岗位安排、住宿和饮食条件、以及提升专业知识三个因素显著相关。

关键词:酒店实习生;满意度;忠诚度;高职;广州

中图分类号: F719.2-4

文献标志码: A

文章编号: 1009-931X(2016)01-0025-04

一、引言

高职酒店管理类专业实习生作为酒店的临时员工,解决了酒店的用工荒问题,使酒店能够以低成本的方式实现盈利。在广州市某些星级酒店,实习生的人数甚至已经达到了25%的用工比例。酒店实习生的满意度和忠诚度作为衡量实习效果的重要指标,对酒店业、高校和实习生三方而言意义重大。目前,针对酒店员工满意度的研究论文较多,但针对酒店实习生满意度的成果还比较少。^[1]现有的研究主要集中在对酒店实习生满意度的现状、影响因素及提升途径等方面的研究。^[2,3]具体而言,有从定量角度对影响酒店实习生满意度的具体指标的研究;^[4-6]也有针对实习生道德风险、^[7]离职意向^[8]等方面的研究;还有从企业角度探讨如何提高实习生的满意度^[9]和进行有效激励措施的研究。^[10]

总体而言,现有研究多针对酒店实习生满意度进行探讨。殊不知,满意度和忠诚度是一对孪生兄弟,两者紧密相连又不完全重合。满意度最初由美国心理学家 Hoppock(1935)提出,认为工作者生理与心理两方面综合起来对环境的满足感受就是工作满意度。忠诚度则由 Hirschman 最初提出,认为忠诚作为一种在离职和发表意见之间起协调作用

的力量,具有延缓员工离职的作用。^[11]实习生的满意度会直接影响实习生的实习效果,从而对其进一步择业产生影响,对提高酒店人才培养成效起重要作用。目前从实习生的满意度与忠诚度视角去探讨酒店实习生实习情况的文章尚属空白。本文采用社会问卷调查的方式,以广州市酒店业的实习生为例,对高职院校酒店管理类专业实习生的实习满意度与忠诚度的影响指标进行详细调查,多层次多角度探讨实习生的实习状况,以期对提升酒店实习生实习的满意度和忠诚度起理论指导作用。

二、研究方法

本文借鉴美国最著名的顾客满意度模型(ACSI)的核心概念和明尼苏达满意度调查问卷的指标体系^[5],将影响酒店实习生满意度和忠诚度的指标分为两个方面。一是针对实习生个人属性的指标,主要选取“性别”“实习岗位”“实习时间”“学校来源”和“实习酒店的等级”共五个方面进行测度;二是针对影响酒店实习生满意度和忠诚度的具体指标,主要选取“希望通过实习加深对专业课程的认知程度”“希望提升专业技能”“希望收到好的效果”“对酒店的工资报酬”“饮食和住宿条件”“岗位安排”“培训”

收稿日期:2015-11-03

基金项目:2014年度广东省高等职业教育教学改革项目“高职酒店管理专业课程设置与行业人才需求的契合度研究”(201401165)

作者简介:张春霞(1982-),女,山东郓城人,人文地理学硕士,讲师,研究方向:旅游管理与区域规划。

“人际关系”“考核管理制度”“使专业知识有提高”“使专业技能有提升”“提升职业生涯规划能力”“值得付出时间与精力”共计13个指标^[1,12]进行分析。对作为因变量的实习生的满意度与忠诚度的衡量指标,主要选用“总体满意度”和“实习生愿意留下继续实习并争取在此工作”两个指标进行识别。

三、数据来源

本研究以调查问卷的形式,采用李克特五分量表,将问卷的选项设计为从“非常满意”到“非常不满意”共计五个层级。调查时间从2014年3月到2014年11月,调查范围为广州市的两家五星级酒店、一家四星级酒店的实习生以及曾经有过酒店实习经历的四所高职院校酒店管理类专业的学生。共发放调查问卷280份,以学历作为标准,剔除非高职院校的实习生,其中有效问卷为197份,具体样本情况(表1)如下。

表1 调查样本基本情况(N=197)

项目	类别	样本/个	比重%
性别	男	42	21.3
	女	155	78.7
岗位	餐饮	102	51.8
	前台	33	16.8
	客房	48	24.4
	商务中心	7	3.6
	保安部	1	0.5
	洗衣房	2	3.6
	康乐	1	0.5
	其他	3	1.5
	1-3个月	106	53.8
实习时间	4-6个月	62	31.5
	7-9个月	16	8.1
	10-12个月	13	6.6
	广州市本地	181	91.9
就读学校来源	广州以外的地方	16	8.1
	五星级	157	79.7
实习酒店等级	四星级	27	13.7
	三星及以下	12	6.1
	酒楼等餐饮部门	1	0.5
	其他	2	0.8

四、数据分析结果

(一)基于个人属性的实习满意度和实习忠诚度分析

首先,对酒店实习生的总体满意度与忠诚度之间进行相关性分析,两者之间的相关系数为0.401**,显著性在0.01的层次上为0.000,说明两者之间显著正相关。

基于实习生自身的属性对实习满意度与忠诚度分别进行相关性分析,由于性别、实习岗位等信息为分类变量,故而选择非参数相关系数(Spearman系数)进行分析。结果表明(表2),实习生的总体满意度分别与“实习时间”“学校来源”和“实习酒店等级”三个指标显著正相关;实习生的忠诚度则主要在“学校来源”和“实习酒店等级”两个指标显著相关。

表2 基于实习生个人属性的满意度与忠诚度相关性检验

指标	满意度		忠诚度	
	spearman 系数	显著性	spearman 系数	显著性
性别	0.017	0.81	0.017	0.813
实习岗位	-0.123	0.084	-0.083	0.245
实习时间	0.184**	0.01	0.138	0.054
学校来源	0.179*	0.012	0.205**	0.004
酒店等级	0.234**	0.01	0.267**	0.000

**相关性在0.01上显著(双尾) *相关性在0.05上显著(双尾)

进一步分析实习满意度与实习时间之间的关系发现,实习生在实习期间为7-9个月的满意度最高,平均得分为2.88。究其原因可能是源于实习生在实习期过了半年之后,已经完全熟悉了酒店的环境,对酒店产生了一种情感依赖。1-3个月的实习期满意度最低,也是因为时间太短,实习生还有很多的不适应所致。

对实习生是否是来自于广州市本地的高校的调研结果表明,来自于外地的实习生的满意度与忠诚度都比来自于广州市本地的实习生的满意度和忠诚度要高。这可能是由于外地的实习生对广州产生的异地向往,对大城市酒店工作的心理渴望。同时,实习的退出阻碍较大,实习心态相对较为平和,使其能正确对待实习。而本地的实习生则由于缺失这种心理特征,实习过程中的满意度明显较低。

针对实习酒店的等级对实习效果的影响分析,发现在五星级酒店实习的学生,其满意度和忠诚度要比在其他星级酒店实习的学生要高,总体呈现实习酒店等级越高实习满意度越高的特征。这说明酒店实习生对酒店的星级标准还是具有很高的认同度的,实习生对“实习期就是学习增值期”观点是普遍认可的(表3)。

(二)基于实习生的实习满意度的影响因素分析

以实习生的总体满意度作为因变量,13个影响因子作为自变量进行逐步线性回归分析(表4),

表3 实习生的总体满意度与忠诚度得分指标分析

指标	样本数	总体满意度		总体忠诚度	
		均值	标准偏差	均值	标准偏差
1-3个月	106	2.25	0.715		
4-6个月	62	2.34	0.599		
7-9个月	16	2.88	0.719		
10-12个月	13	2.46	0.519		
广州本地学校实习生	181	2.3	0.668	2.82	0.778
广州以外学生实习生	16	2.75	0.775	3.5	0.894
五星级酒店实习	157	2.83	0.65	3.5	0.792
四星级酒店实习	27	2.59	0.636	3.19	0.681
三星级酒店实习	12	2.25	0.937	2.77	0.905
三星级以下酒店实习	1	3		3	

结果显示,高职酒店实习生的实习整体满意度与“实习感知效果”“住宿和餐饮条件”“实习预期效果”“酒店的培训”“职业生涯规划能力的提升”以及“岗位的安排”显著性水平均小于0.05,说明实习的整体满意度与这六大因素显著相关,可建立起线性回归方程为:

$$Y(\text{总体满意度}) = -0.089 + 0.286X_1 + 0.162X_2 + 0.212X_3 + 0.118X_4 + 0.131X_5 + 0.119X_6$$

R^2 体现了回归方程所能解释的因变量变异性比例, R^2 越接近于1,则说明回归方程解释了因变量总变异量的绝大部分比例,此估计的回归方程是回归方程一个好的拟合,本模型调整后的 R^2 为0.446,说明建立起的多重线性回归方程的拟合程度较好,达到了44.6%。对照其标准化系数,可以看出,六大影响因素中“实习感知效果”对总体满意度的相关性最强(系数为0.291),对其实习满意度的影响程度最大。其次为“希望有好的实习效果”这一实习预期因素,再次为“住宿和餐饮条件”“职业生涯规划能力的提升”等具体的实习体验。说明对实习生来讲,实习的总体感知效果和实习预期最能体现其总体实习满意度,同时对酒店提供的住宿、饮食等具体条件也十分关注。

(三)基于实习生的实习忠诚度的影响因素分析

以实习的总体忠诚度作为因变量,考虑与13个影响因子做逐步线性回归分析(表5),结果显示,高职酒店实习生的实习忠诚度与“岗位安排”“住宿和餐饮条件”和“专业知识的提升”三个因素建立起多重线性回归方程,且显著性水平均小于0.05,说明实习的整体满意度与这3大因素显著相关,可建立起线性回归方程为:

表4 总体满意度线性回归系数表

模型	非标准化系数	标准化系数	T	显著性	R^2
(常数)	-0.089		-0.430	0.668	
实习感知效果(x_1)	0.286	0.291	4.823	0.000	
住宿和餐饮条件(x_2)	0.162	0.199	3.310	0.001	
希望有好的实习效果(x_3)	0.212	0.229	4.037	0.000	0.446
酒店给的培训(x_4)	0.118	0.122	2.121	0.035	
提升职业生涯规划能力(x_5)	0.131	0.127	2.250	0.026	
岗位安排(x_6)	0.119	0.128	2.034	0.043	
因变量:整体满意度					

$$Y(\text{总体忠诚度}) = 0.798 + 0.347X_{11} + 0.250X_{12} + 0.209X_{13}$$

本模型调整后的 R^2 为0.312,说明建立起的多重线性回归方程的拟合程度较好。对照分析标准化系数可见,三个因素中,“岗位的安排”系数最大(0.291),对实习的忠诚度的提升影响最大。这是由于实习生工作岗位的特殊性所致,实习时间短,经验不足,实习生的岗位选择受限,大多为全职员工不愿意做的岗位,这也容易使酒店实习生在真正择业的时候出现人才流失现象。此外,“专业知识的提升”和“住宿饮食条件”两大因素也会显著影响实习生的忠诚度。

可见,“实习岗位”和“实习的住宿和餐饮条件”两个因素对其实习满意度与忠诚度均呈显著影响作用。实习经历直接关系到实习生是否愿意留在该实习酒店或者酒店业继续工作。高职酒店管理专业要防止出现毕业生在择业时发生的人才流失“低进入率”现象,应高度重视实习生实习期间的满意度和忠诚度问题。

表5 总体忠诚度线性回归系数表

模型	非标准化系数	标准化系数	T	显著性	R^2
(常数)	0.798		-0.430	0.001	
岗位安排(x_{11})	0.347	0.291	4.823	0.000	0.312
住宿和餐饮条件(x_{12})	0.250	0.199	3.310	0.000	
使专业知识有提高(x_{13})	0.209	0.229	4.037	0.003	

因变量:整体忠诚度

五、结论与对策

(一)结论

本文以广州市的酒店为例,对高职酒店管理类

专业实习生实习满意度与忠诚度的影响因素分别进行了探讨,结果表明:(1)实习生的实习满意度与“实习时间”“学校来源”和“酒店等级”三个指标显著正相关;实习忠诚度则主要与“学校来源”和“酒店等级”两个指标显著相关。实习期过半年后,实习生满意度达最高;来自于外地的实习生,其满意度与忠诚度都比广州市本地的实习生要高;实习酒店等级与实习生的满意度和忠诚度显著正相关。(2)高职酒店实习生的实习满意度,与“实习效果”“住宿和餐饮条件”“总体实习效果”“培训机会”“职业生涯规划能力的提升”以及“岗位安排”显著相关。实习忠诚度则与“岗位安排”“住宿和饮食条件”和“专业知识的提升”三个因素显著相关。

(二)策略

1. 做好心理干预,正确看待实习本文研究结果表明,广州本地的高职酒店管理类专业实习生实习心理特殊,比外地的实习生有本能的地域优越感,实习退出障碍也小的多。学校和酒店方应加强对实习生的实习心理干预,使其建立正确人生观和价值观,客观看待实习过程。尽力克服实习过程中出现的困难与障碍,发挥实习工作的本质意义。

2. 提升实习条件,保障实习权益

经调研发现,有些酒店的实习生住宿条件较为艰苦,地域偏远,加上实习生上班多数为两头班,下班以后已经到深夜,独自坐车回宿舍会存在安全隐患。酒店应尽量提升实习生的实习条件,保障实习生的人身安全,在岗位安排和培训等方面下功夫,提升其实习感知价值。

3. 建立完善的实习管理体制,重视实习的后效性酒店与学校方应本着互诚互赢的态度,建立

起完善的实习管理体制。双方双方应建立起快速响应机制,将实习中出现的问题日常化、程序化处理,提升实习生满意度与忠诚度的同时,使实习工作得以长期延续下去。

参考文献

- [1] 吴荣.高职院校酒店管理类专业学生顶岗实习满意度的实证分析[J].职教论坛, 2015(15):75-78.
- [2] 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.
- [3] 李文秀.酒店实习生工作满意度提升途径研究[J].现代商贸工业, 2011(20):115.
- [4] 李攀艺,牛弘欢,谭建伟.基于结构方程模型的酒店员工工作满意度研究[J].重庆理工大学学报(社会科学), 2012(1):26-31.
- [5] 张春霞.基于结构方程模型的酒店实习生满意度研究[J].江苏开放大学学报, 2015(6):53-58.
- [6] Ko W. Training, Satisfaction with Internship Programs, and Confidence about Future Careers among Hospitality Students: A Case Study of Universities in Taiwan[J]. Journal of Teaching in Travel & Tourism, 2008,7(4): 1-15.
- [7] 刘菲菲.酒店实习生管理中的道德风险研究[D].中国海洋大学, 2012.
- [8] 徐芳,夏瑛.个体变量在酒店从业人员离职倾向上的差异[J].社会科学家, 2012(S1):114-115.
- [9] 沈宏洁,严艳,吴冰,等.企业视角下的旅游管理专业实习市场满意度研究[J].旅游论坛, 2012(2):111-116.
- [10] 鲍艳利,周海华.基于ERG理论的高校酒店实习生激励机制研究[J].无锡商业职业技术学院学报, 2012(6):88-92.
- [11] 罗茜.星级酒店员工满意度与忠诚度关系研究[D].西南财经大学, 2011.
- [12] 焦念涛,董江春,许文素.学校参与下高职学生酒店实习的满意度分析[J].中国职业技术教育, 2014(24):84-89.

Hotel Interns' Satisfaction and Loyalty Influence Factors of Higher Vocational Hotel Management: A Case Study of Guangzhou

ZHANG Chun-xia

(Guangdong Engineering Polytechnic, Guangzhou 510520, China)

Abstract: Taking Guangzhou as an example, this paper made the questionnaire survey for the interns which came from the hotel management in higher vocational colleges. It used the methods of correlation analysis and multiple linear regression analysis to study the related factors that affected intern's satisfaction and loyalty. Results showed that: based on interns' personal attributes: source of students and the level of internship hotel significantly correlated with the interns' satisfaction and loyalty, as well as the internship time was only significantly associated with satisfaction. The influence factors: perceived value, accommodation and catering condition, the desired effect, training opportunities, promote career planning ability and position arrangement were significantly related with the interns' satisfaction, and the job arrangement, accommodation and diet condition, enhance professional knowledge were significantly associated with the interns' loyalty.

Key words: hotel interns; satisfaction; loyalty; higher vocational; Guangzhou