

基于结构方程模型的酒店实习生满意度研究

张春霞

摘要: 基于美国顾客满意度指数模型,结合酒店实习生的个性特点,在前人的研究基础上,构建了用于测度酒店实习生满意度(HTSI)的概念模型和研究假设。研究结果表明,在影响酒店实习生满意度的三大潜变量中,感知价值最为重要,其次为实习体验和感知质量。深入分析发现,专业知识的提升、考核制度、人际关系、培训机会、实习的总体效果等观测变量对潜变量的作用明显,是影响酒店实习生满意度的关键要素。

关键词: 酒店实习生; 实习满意度; 结构方程模型

中图分类号: G712 文献标志码: A 文章编号: 2095-6576(2015)06-0053-06 收稿日期: 2015-09-13

作者简介: 张春霞,广东工程职业技术学院管理工程学院讲师,人文地理学硕士,主要从事旅游管理与区域规划等研究(zcx020@163.com)。

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); 广东工程职业技术学院教育教学改革与研究项目“高职旅游专业课程设置与行业发展的契合度研究”(GGJG2013B010)

DOI:10.13425/j.cnki.jjou.2015.06.011

一、研究背景

酒店员工满意度的高低对酒店的经营与管理而言至关重要。国内外学者对旅游从业人员满意度的研究成果众多,但鲜有针对酒店实习生满意度的研究。酒店对实习生的需求已经成为一种常态。尤其在广州,春秋两季广交会期间,酒店的用工人数在短时间内倍增,有些酒店的实习生比例甚至超过了 25%,酒店实习生在酒店的经营管理过程中,发挥着越来越重要的作用。

实习生一方面缓解了酒店短期的“用工荒”,降低了酒店的运营成本;另一方面对开办酒店管理专业的学校而言,可以拓展学生的校外实训基地,对专业建设也大有裨益。同时,也为酒店管理专业的在校生提供了很好的实习锻炼机会,提升其专业综合技能。可以说,酒店实习生的实习工作开展情况对酒店、学校、实习生三方意义均十分重大。但与此同时,实习生在酒店的身份却也遭遇了另外一层尴尬。他们不是酒店的真正员工,在心理上存在着不安定感,加上刚从业时的心理落差,实习生在实习期明显会产生不满足感;其

次,由于酒店在具体的实习工作安排上,难以做到最大方面的均衡,实习生很多时候都要上“两头班”或夜班,这也加剧了实习生的不满足感;再者,学校在学生实习期间将管理上的主动权转交给了实习酒店,会让学生产生被忽视感。总之,学生实习满意度影响因素众多,研究这一课题意义重大。

目前,该方面的研究成果还比较少,主要有对实习生满意度调查的实证分析^[1-2]、影响因素及其对策研究^[3];从实习生视角进行的实习心理^[4]、人际关系^[5]、道德风险^[6]、离职意向^[7]等方面的研究;从企业视角,研究企业如何提高实习生满意度的研究^[8-9];从学校视角研究提升实习生满意度对拓展校外实习基地的作用^[10]。但总的来说,研究视角和内容都较为单一,方法多为定性或基于简单统计的定量,研究的深度与系统性还有待进一步加强。

二、研究方法

1. 模型的构建

模型的构建首先要考虑影响酒店实习生满意

度的因素。借鉴员工满意度定义的内容^[11]，笔者将酒店实习生满意度定义为实习生感觉到工作本身及有关实习环境可以满足或有助于满足自己工作价值观需要，而产生的愉悦感程度。早在 20 世纪 30 年代，梅奥在其霍桑实验的研究中就得出结论，人际关系对员工工作效率的提升有很大的促进作用。后来从马斯洛的需求层析论到赫兹伯格的双因素理论，西方学者们都倾向于把满意度按照层次进行划分。学术界第一次界定“员工工作满意度”概念是 Hoppock 从工作条件之类的物质层面所定义的工作满意度，认为工作条件、领导方式、疲劳度以及工作单调性等是影响工作满意度的主要因素。^[12]而后，众多学者 Vroom、Arnold 和 Feldman、Simons 和 Cathy、Spector 等提出包括组织本身、升迁、工作内容、上司的管理风格、经济收入、家庭之间的关系等多个方面会影响工作的满意度。王兴琼通过因子分析和分步多元回归分析，发现显著影响酒店实习生满意度的因素是工作报酬、领导水平和培训机会。^[13]苏建军等通过因子分析、方差分析和分步多元回归分析，发现酒店制度、工资福利待遇、教学与培养、实习价值是显著影响酒店实习生满意度的心理环境因素。^[14]

文献表明，大多数研究学者将视角定在外在环境的影响，忽视了实习生自身的潜在因素，其结果无法全面反映酒店实习生的综合满意程度。本文综合考虑观测变量和潜在变量，试图构建完整的酒店实习生满意度 (Hotel Trainee Satisfaction Index, HTSI) 结构方程测度模型，以广州为例进行问卷调查获取第一手数据，并对这一模型进行检验，以期对酒店实习生满意度的提升提供理论指导。

最著名的满意度模型是美国的顾客满意度指数 (ACSI)^[15-16]，而目前直接用于衡量酒店实习生满意度的模型还没有。本研究借鉴 ACSI 的核心概念和明尼苏达满意度调查问卷的指标体系，对一些变量进行调整与更新，构建了 HTSI 模型 (如图 1)。该模型是具有因果关系的结构方程模型 (SEM) 模型。包括测量模型和结构模型两部分。^[17]其中椭圆形之间的路径构成结构模型，它包括 6 个变量，即实习期望、实习体验、实习感知质量、实习感知价值、实习满意度和实习意愿。其中，实习期望、实习体验、实习感知质量、实习感知

价值决定着实习的满意度，是模型的输入变量，也称为前提变量。在输入变量的作用下，产生实习满意度和实习意愿 2 个结果变量。各前提变量和结果变量之间的关系用“+”“-”来标示，后文将利用对广州市酒店实习生实习满意度的调查数据进行模型的验证。

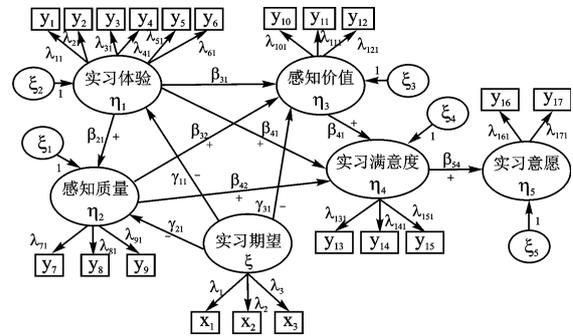


图 1 酒店实习生满意度 (HTSI) 概念模型

图中 6 个潜变量都不能直接被测度，均需要观测变量对其进行度量。在文献回顾和实地调研的基础上，我们共得到 20 个观测变量。分别为：

(1) 实习期望 (ξ)。通过实习生希望加深对专业课程的认知程度 (x_1)、希望提升专业技能程度 (x_2)、希望收到好的效果 (x_3) 3 个方面进行度量；

(2) 实习体验 (η_1)。通过工资报酬 (y_1)、饮食和住宿条件 (y_2)、岗位安排 (y_3)、酒店给的培训 (y_4)、人际关系 (y_5)、考核管理制度 (y_6) 6 个指标测度；

(3) 实习感知质量 (η_2)。由使专业知识有提高 (y_7)、使专业技能有提升 (y_8)、实习效果很好 (y_9) 3 个指标反映；

(4) 实习感知价值 (η_3)。由提升职业生涯规划能力 (y_{10})、值得付出时间与精力 (y_{11})、收获很大 (y_{12}) 3 个方面测量；

(5) 实习满意度 (η_4)。通过实习整体满意度 (y_{13})、达到了预期目标 (y_{14}) 以及单位的整体安排 (y_{15}) 体现；

(6) 实习意愿 (η_5)。通过继续实习并争取在这里工作 (y_{16})、愿向低年级同学推荐这里 (y_{17}) 2 个方面测量。

2. 数据的搜集

本研究以调查问卷的形式对实习生本身、实习酒店和所在学校 3 大主因素进行测量，在借鉴以往研究成果的基础上，围绕 6 大变量，采用李克

特五分量表的形式,将问卷的选项设计为从“非常同意”到“非常不同意”五个层级。调查时间从2014年3月到2014年10月,调查范围为广州市的2家五星级酒店、1家四星酒店的实习生以及曾经有过酒店实习经历的4所高职院校酒店管理专业的学生。本次调查共发放调查问卷280份,其中有效问卷为254份,问卷的有效率为90.7%,采集样本量较为均衡,具体情况见表1-表6。

表1 样本基本情况 1(N=254)

项目	类别	样本/个	比重(%)
性别	男	58	22.8
	女	196	77.2

表2 样本基本情况 2(N=254)

项目	类别	样本/个	比重(%)
岗位	餐饮	38	54.3
	前台	44	17.3
	客房	50	19.7
	商务中心	8	3.1
	保安部	2	0.8
	洗衣房	4	1.6
	康乐	3	1.2
	其他	5	2

表3 样本基本情况 3(N=254)

项目	类别	样本/个	比重(%)
实习时间	1-3个月	111	43.7
	4-6个月	89	35
	7-9个月	21	8.3
	10-12个月	33	13

表4 样本基本情况 4(N=254)

项目	类别	样本/个	比重(%)
学历	高中(含中职、中专)	28	11
	大专	197	77.6
	本科	29	11.4
	硕士及以上	0	0

表5 样本基本情况 5(N=254)

项目	类别	样本/个	比重(%)
就读学校来源	广州市本地	202	79.5
	广州以外的地方	52	20.5

表6 样本基本情况 6(N=254)

项目	类别	样本/个	比重(%)
实习酒店等级	五星级	205	80.7
	四星级	33	13
	三星及以下	12	4.7
	酒楼等餐饮部门	2	0.8
	其他	2	0.8

三、模型检验与修正

1. 信度与效度分析

(1) 信度分析。调查数据的信度分析结果显示(如表7),各层面的克朗巴哈系数(Cronbach's Alpha, CA)在0.741-0.824之间,总的CA系数值达到了0.917,介于0.9-1.0之间,说明问卷的数据具有很好的信度。

表7 问卷信度分析结果

潜变量	观测变量	Alpha 系数
实习期望	x ₁ -x ₃	0.816
实习体验	y ₁ -y ₆	0.775
感知质量	y ₇ -y ₉	0.824
感知价值	y ₁₀ -y ₁₂	0.741
实习满意度	y ₁₃ -y ₁₅	0.800
实习意愿	y ₁₆ -y ₁₇	0.773
总量表	x ₁ -x ₃ y ₁ -y ₁₇	0.917

(2) 效度分析。对数据进行 Bartle 球形检验和 KMO 值分析。结果显示 P 值为 0.000(P < 0.001),说明数据来自正态分布,通过了 Bartle 球形检验,而 KMO 值为 0.921 介于 0.9-1 之间,表示调查问卷的数据适合进行因子分析(如表8)。

表8 KMO 和 Bartlett 的球形检验

KMO 值		0.921
Bartlett's	Approx.	2 351.096
	df	190
	Sig.	0.000

采用主成分分析法对数据进行探索性分析,在因子中以特征值大于1为原则确定因子的个数,需要对因子载荷进行方差最大化的旋转,旋转后的因子负荷量越接近1越好。结果表明,有4个公因子对整体问卷的解释率达到了61.276%,分析结果与预先假定的潜变量基本吻合。以因子

载荷大于 0.5 为标准对观测变量进行筛选,发现提升职业生涯规划能力的旋转因子为 0.495,稍低于标准值,故而舍弃。

2. 模型的修正与整体拟合评价

为确定现有模型是不是适用于酒店实习生满意度的研究,需对模型进行整体拟合评价。采用 Mplus6.11 以极大似然估计法(Maximum Likelihood)对酒店实习生的满意度影响因素模型进行分析估算,对模型进行逐步的鉴定修正后,选取卡方值绝对适配度指数(Chi-square)、自由度(Degrees of Freedom, df)和 RMSEA(近似误差均方根)、增值适配度指数 TLI(Tucker-Lewis 系数)和 CFI(比较拟合指数)来对模型进行综合评价。另外,残差的大小反映了不良拟合的问题,选取指标 SRMR 标准化残差均方根指数。各指标均显示酒店实习生满意度模型具有对数据较好的拟合能力(如表 9)。

表 9 模型的适配度分析

指标	χ^2	df	RMSEA	TLI	CFI	SRMR
数值	2 010.406	190	0.098	0.923	0.936	0.057
标准	—	—	≤ 0.1	≥ 0.9	≥ 0.9	≤ 0.08

对结构方程中各隐形变量之间的路径系数进行估计,具体路径系数如图 2 所示。

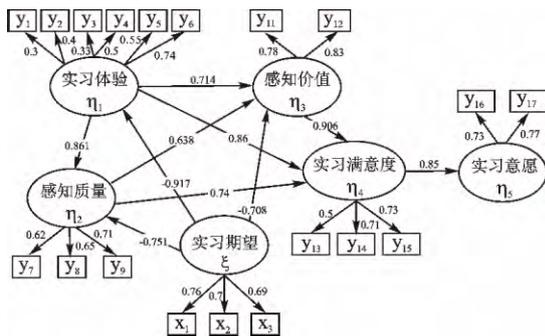


图 2 修正后的标准化估计值模型图

在结构方程模型的假设检验判定标准中,判别回归系数是否显著不为零的标准是临界比值(C.R.),当 C.R. 的绝对值大于等于 1.96 时,回归系数的数值可以认为是在显著性水平 0.05 下与零存在的显著差异;当 C.R. 的绝对值大于等于 2.58 时,回归系数的数值可以认为是在显著性水平 0.01 下与零存在的显著差异,表 10 是结构方程的各项参数估计值。结果显示,原假设 10 条路径中有 4 条是不显著的。

表 10 修正 SEM 结构模型中的参数估计

路径	Est.	E. S.	CR	P-Value
实习期望→实习体验	3.346	2.292	1.46	不显著
实习期望→实习质量	-0.071	0.705	-0.1	不显著
实习期望→感知价值	-0.596	0.127	-4.69	**
实习体验→感知价值	7.583	2.588	2.93	**
实习体验→感知质量	-3.124	3.471	-0.9	不显著
实习体验→实习满意度	3.414	1.112	3.07	**
感知质量→实习满意度	15.002	3.119	4.81	**
感知质量→感知价值	23.183	3.116	7.44	**
感知价值→实习满意度	0.971	0.049	19.81	**
实习满意度→实习意愿	1.054	1.787	0.59	不显著

注:* 表示 p 值在 0.05 水平上的显著性,** 表示在 0.01 水平上的显著性。

四、研究结果

1. 潜变量之间的关系

模型所提出的 10 条路径原假设,其中有 4 条是不成立的。实习期望与实习体验、实习质量之间相关性假设不成立,说明学生对实习的期望值并不会导致对酒店真正实习体验和实习质量的改观,这可能与学生实习前就已经对酒店的工作环境有一定了解所致,也对为何酒店管理专业的学生从一开始就具有普遍抗拒实习的现象有了很好的解释。

实习体验和感知质量之间的相关性不明显。说明目前高校酒店管理类专业的酒店实习,作为一门必修课,实习效果并非像期望中那么理想。学生经过在酒店的实习后非但不会对自己的职业生涯有了更好的认知,反而可能会更加迷茫,所以,加强对学生的正确引导是十分必要的。

实习满意度与实习意愿之间的假设也不成立,说明学生实习效果的延续性较差。究其原因在于酒店和学校对于实习生的心理引导工作欠缺,学生对实习工作的满意度水平仅仅限于“没有不满意”的中性水平,距离非常满意甚至对酒店工作产生很高的忠诚感还相去甚远。整体来讲,实习对专业建设的发展意义小于预期。

其余六条假设路径都显著。实习期望与感知价值负相关,说明实习的期望越高,实习的感知价值越差;实习体验与感知价值正相关,说明实习体验越好感知价值越高,要提高实习感知价值,必须从酒店的管理制度方面着手;而实习的体验与实

习的满意度呈显著正相关,说明要提升酒店实习生的满意度,必须重视酒店的管理细节。而感知质量与感知价值正相关,与实习满意度同样正相关,说明实习生对实习的价值观和重要性的认知,对实习满意度有正作用。这也与前人的研究基本一致。^[14]另外,感知质量与感知价值之间的显著正相关,也验证了实习生的实习心理状态,好的实习质量,必然会带来感知价值的提升,也必将会带来实习满意度的提高。

2. 潜变量与观测变量之间的关系

对实习期望的调研发现,学生想通过实习提升对专业课程的认知系数最大(0.58),说明学生对理论联系实践的渴望还是较为明显的。其次为提升专业技能(0.5),但对整体实习效果并不太在意。

对学生实习体验的研究表明,学生最为关注的是酒店的考勤考核制度(0.38),这与之前的研究有所差异。其次为酒店的人际关系(0.32),再次为酒店所能给的培训与技能(0.25),最弱的为实习期间的工资报酬(0.09)。说明实习生在实习过程中最为关注自身所受到的约束性因素,说明目前90后的学生普遍追求自由。而对实习工资的最弱关注这点与前人研究不同。通过对部分实习生的深度访谈发现,学生在实习前基本了解过实习报酬的行情,通过对比本专业与其他专业的实习报酬,可以接受短期实习报酬较低的现实。

实习的感知质量与实习的总体效果(0.51)最相关,实习感知价值与实习的整体收获(0.69)最相关,说明实习生对实习感知价值和实习感知质量的衡量还是以整体的认知为标准。另外,实习的满意度与实习单位的整体安排(0.54)最为相关,实习的意愿则表现为介绍他人来实习(0.6)要高于自己继续留在酒店实习(0.54),说明实习对学生职业生涯规划的后效效应较差。

参考文献:

- [1] 刘蜀凤. 武智慧. 饭店行业80后、90后员工满意度影响因素的比较研究——以成都市高星级饭店为例[J]. 旅游论坛, 2014(4): 70-74.
- [2] 刘秀珍. 高职酒店管理专业学生实习满意度调查分析——以广东轻工职业技术学院酒店管理专业为例[J]. 四川职业技术学院学报, 2014(4): 137-140.
- [3] 石晓宁. 旅游管理专业实习生满意度影响因素及对策探析[J]. 青岛酒店管理职业技术学院学报, 2012(1): 38-43.
- [4] 罗小燕. 心理契约在酒店人力资源管理中的应用研究综述[C]. 西安: [出版者不详], 2012.
- [5] 王格, 任孝珍. 基于人际关系角度的酒店实习生管理研究[J]. 太原城市职业技术学院学报, 2012(6): 18-20.
- [6] 刘菲菲. 酒店实习生管理中的道德风险研究[D]. 青岛: 中国海洋大学, 2012.

总之,本文在现有研究基础上,结合酒店实习生的特点,进行社会调研,建立较为完整的酒店实习生满意度(HTSI)测量指标体系,构建结构方程模型,并以广州市的酒店实习生为例,进行了实证分析,模型的整体拟合效度良好,具有重要的理论与现实指导意义,同时也为进一步完善实习生管理工作指明了方向。表现在以下三个方面:

一是要重视酒店实习生的期望管理。学校与酒店应相互沟通与合作,正确引导学生的实习期望。学校不能以完成实习任务、顺利毕业等理由强制学生去实习,应该变“要我实习”为“我要实习”,客观评价酒店实习的工作。在课堂授课中多介绍酒店实习案例,有条件的情况下,可以带学生去酒店进行实地观摩。真正了解学生的实习需求,在心理上多关怀学生,让学生客观现实地看待酒店实习工作,正确引导酒店实习生的实习期望。

二是要把握影响学生实习满意度的敏感因素,重视实习价值观的管理。酒店实习满意度的影响因素众多,要提升酒店实习生的满意度,学校应与酒店建立起紧密合作的联动机制,对酒店实习生的实习情况进行全程动态监控,及时发现问题并解决问题。多关注实习生的实习体验、实习质量和感知价值,尤其是能直接让实习生接受酒店的考勤考核管理制度,满意实习的总体收获和整体安排等因素,进而有效地提升实习生的整体实习满意度。

三是要重视酒店实习生的职业生涯规划。酒店实习作为酒店管理专业学生必须要完成的一门课程,如若进展不好,会改变学生职业生涯规划。很多在酒店实习过的学生,由于对实习工作的不满足感,加上对自身职业生涯规划缺乏清晰认知,会导致对酒店工作“妖魔化”的感知效果。所以,应重视对酒店实习生职业生涯规划的管理,让酒店实习能够客观真实地发挥其应有作用。

- [7] 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(1):114-115.
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] 杨永波,丁爱芹,谢军梅.基于酒店实习生感知评价的校外实习基地发展研究[J].旅游纵览(下半月) 2013(11):107-108.
- [11] 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.
- [12] 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:社会科学版, 2012(1):26-31.
- [13] 苏建军,刘卫梅,屈学书,等.酒店实习生满意度及其影响因素与实习价值感知的关联性分析[J].旅游论坛 2011(1):113-119.
- [14] 刘红良.基于结构方程模型的高职学生短期岗位实习满意度实证研究[J].江苏开放大学学报 2014(1):50-55.
- [15] 毛小岗,宋金平,冯微微,等.基于结构方程模型的城市公园居民游憩满意度[J].地理研究 2013(1):166-178.
- [16] 程开明.结构方程模型的特点及应用[J].统计与决策 2006(10):22-25.
- [17] 汪侠,梅虎.旅游地游客满意度:模型及实证研究[J].北京第二外国语学院学报:旅游版 2006(7):1-6.

A Structural Equation Model-based Study on Hotel Interns' Satisfaction

ZHANG Chun-xia/Guangdong Engineering Vocational College

Abstract: Based on the American customer satisfaction index model, combining with hotel interns' personality characteristics and the previous researches, a concept model is established to measure the hotel interns' satisfaction index (HTSI). Results show that among three major latent variables, perceptive value is the most important, followed by practice experience and perceptive quality. Furthermore, several other observable variables, such as the professional knowledge improvement, appraisal system, interpersonal relationship, training opportunities and the total practice effect and so on, have an obvious effect on the latent variables and are the key factors of the satisfaction degree of the hotel interns.

Key words: hotel interns; internship satisfaction; structural equation model

责任编辑 冯丽樱

(上接第 42 页)

参考文献:

- [1] 陈秀媛,张建军,赵华.实训教学对高职学生职业关键能力的培养[J].中国卫生产业 2013(2):187.
- [2] 俞庆刚.论大学生经济伦理教育的重要性[J].山西财经大学学报 2009(S1):312.
- [3] 韩昌跃,孙良.社会主义市场经济理论的“道德经济人”范式构建[J].商业时代 2011(21):16-18.

The Construction of Practice Teaching System in Higher Vocational Education: From a Perspective of Economic Ethics

ZHANG Lu HUANG Zhu-liang/Jiangsu City Vocational College

Abstract: Strengthening practice teaching is the center of higher vocational education development, and an important starting point for connotation construction in employment-oriented vocational education. From the perspective of economic ethics, the practice teaching of business majors, as a new model, is to blend and supply economic ethics quality education in practice teaching in addition to normal practice teaching, in order to improve students' comprehensive quality and sustainable development capacities.

Key words: higher vocational college students; practice teaching; economic ethics; teaching system

责任编辑 张军涛