



感知满意度对就业契合度的影响
研究——以 P 学校酒店管理
专业实习生为例

RESEARCH ON THE INFLUENCE OF
PERCEIVED SATISFACTION ON JOB FIT—A
CASE STUDY OF INTERNS MAJORING IN
HOSPITALITY MANAGEMENT IN P SCHOOL

PANYAPIWAT
INSTITUTE OF MANAGEMENT

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

李剑

JIAN LI

本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院
属正大管理学院工商管理硕士学位
工商管理专业(中文体系)课程学习的一部分
二〇二一年七月



感知满意度对就业契合度的影响
研究——以 P 学校酒店管理
专业实习生为例

RESEARCH ON THE INFLUENCE OF
PERCEIVED SATISFACTION ON JOB FIT—A
CASE STUDY OF INTERNS MAJORING IN
HOSPITALITY MANAGEMENT IN P SCHOOL

PANYAPIWAT
INSTITUTE OF MANAGEMENT

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

李剑
JIAN LI

本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院
属正大管理学院工商管理硕士学位
工商管理专业(中文体系)课程学习的一部分
二〇二一年七月
版权归正大管理学院所有

本独立研究报告题目：感知满意度对就业契合度的影响研究——以 P 学校酒店管理专业实习生为例，作者：李剑，已通过本独立研究报告答辩委员会审核。本独立研究报告为正大管理学院工商管理硕士学位工商管理专业（中文体系）课程学习的一部分。

本独立研究报告答辩委员会签名：

答辩委员会主席.....

(Dr.)

导师/答辩委员.....

(Dr.)

答辩委员.....

(Dr.)

答辩委员.....

(Dr.)

答辩委员.....

(Dr.)

中国研究生院院长签名：

.....

(Dr. Pak Thaldumrong)

批准日期：二〇二一年 月 日

感知满意度对就业契合度的影响研究——以P学校酒店管理专业实习生为例

李剑

二〇二一年



摘要

独立研究报告题目： 感知满意度对就业契合度的影响研究——以 P 学校酒店管理专业实习生为例

作者： 李剑

导师： 尚鸿雁教授

学位名称： 工商管理硕士学位

专业名称： 工商管理专业（中文体系）

学年： 二〇二一年

近年来，中国酒店管理专业培养中出现就业契合度的困境：学生对实习的不满意度持续上升，且毕业后纷纷离开酒店业，选择其他行业就业，成为了教育界和酒店业共同面临的一个难题。影响酒店管理专业学生就业契合度的因素是多元的，研究者在讨论酒店管理专业学生就业契合度时，普遍选择从学术就业观念、就业能力等方面展开分析。本文提出，在影响酒店管理专业学生就业契合度的因素中，学生的感知满意度值得关注。

酒店管理专业是在学生培养的全环节中，极为重视学生的实践应用能力，因而对实习环节尤其看重。本文根据酒店管理专业学生实习感知满意度和择业契合度整体较低的大背景下，构建了实习环境、实习管理、实习激励、实习收获对于学生实习满意度和择业意愿的理论研究模型，对酒店管理专业实习满意度和择业契合度的影响因素进行研究。本文者以问卷调查法的方式，以 P 大学实习生为例，对酒店管理专业进行相关数据的收集，并使用 SPSS.20 统计软件进行分析，对所收集的数据进行分析。

本文研究发现，酒店管理专业实习生感知满意度影响就业契合度，实习生的感知满意度与就业契合度呈正相关，实习期间感知满意度高，则学生选择本行业就业的可能性就相应提高；实习感知满意度整体偏低，呈现不平衡态势；对实习激励需求明显，实习效果整体不佳。提升学生感知满意度，是提高就业契合度的有效途径。

关键词： 酒店管理 感知满意度 就业契合 实习管理

ABSTRACT

Title: Research on the influence of Perceived Satisfaction on Job fit—a case Study of interns Majoring in Hospitality Management in P school

Author: Jian Li

Advisor: Dr. Hongyan Shang

Degree: Master of Business Administration

Major: Business Administration (Chinese Program)

Academic Year: 2021

The major of hospitality management in China has been in the dilemma of awkward job fit in recent years: with growing dissatisfaction with their internships, students refer other work instead of the hospitality industry after graduation. This has become a trouble confronted by both education and hospitality circles. The job fit of students majoring in hospitality management are under the effect of diversified factors that are normally analyzed by researchers from the perspectives of academic employment and employability. However, it is proposed in this paper that among the factors affecting the job fit of hospitality management students, the perceived satisfaction of students is noteworthy.

As the practical application ability of students majoring in hospitality management is attached with the most importance throughout their cultivation process, their internships are highly valued. In view of the background that the perceived satisfaction and job fit of the hospitality management students are comparatively low, a theoretical study model of students' internship satisfaction and career preference is built in this paper on the basis of internship environment, internship management, internship motivation and internship gains to study on the factors acting on internship satisfaction and job fit of hospitality management students. The author of this paper takes interns of University P as the example, resorts to questionnaires to collect data related to the hospitality management major and makes analysis of the data collected with SPSS.20 statistical software.

The study in this paper finds that the perceived satisfaction of interns impacts on

their job fit, and is positively correlated with their job fit. The higher the perceived satisfaction during the internship, the higher possibility of the student to work in the hospitality industry; the overall perceived satisfaction is low during the internship and presents an unbalanced trend; there is an obvious need for internship motivation, and the general effect of internships is poor. Improving students' perceived satisfaction is an effective way to improve job fit.

Keywords: Hospitality management Perceived satisfaction Job fit
Internship Management



目 录

摘 要.....	I
ABSTRACT.....	II
目 录.....	IV
表格目录.....	VII
图片目录.....	VIII
第一章 引言.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.1.1 中国酒店管理专业实习环节概况.....	1
1.1.2 酒店管理专业就业契合度问题概述.....	2
1.1.3 酒店管理专业实习生感知满意度概况.....	3
1.2 研究动机.....	4
1.3 研究目的.....	5
1.4 研究意义.....	5
1.4.1 理论意义.....	5
1.4.2 实践意义.....	6
第二章 文献综述.....	7
2.1 关于教育实习理论的研究.....	7
2.1.1 ERG 理论与酒店管理专业实习管理.....	7
2.1.2 布迪厄社会实践理论与学术社会实践.....	7
2.2 关于酒店管理专业实习管理的研究.....	8
2.2.1 关于酒店管理专业实习过程管理的综合研究.....	8
2.2.2 关于酒店管理专业实习环境与实习效果关系的研究.....	8
2.2.3 关于酒店管理专业实习管理与实习效果关系的研究.....	9

目 录 (续)

2.3 关于酒店管理专业实习感知的研究.....	10
2.3.1 关于酒店实习感知的综合研究.....	10
2.3.2 关于酒店管理专业实习感知和实习满意度关系的研究.....	10
2.4 关于酒店管理专业就业契合度的研究.....	10
2.4.1 关于酒店管理专业职业认同感的研究.....	10
2.4.2 关于酒店管理专业就业契合度现状的研究.....	11
2.4.3 关于酒店管理专业就业契合度现状的研究.....	12
2.5 文献述评.....	12
第三章 研究方法及框架.....	13
3.1 研究框架.....	13
3.2 研究假设.....	14
3.2.1 实习感知和实习满意度.....	14
3.2.2 实习感知与就业契合度.....	15
3.2.3 实习满意度的中介作用.....	15
3.3 模型构建.....	16
3.3.1 研究假设具体归纳.....	16
3.4 研究方法.....	17
3.4.1 文献法.....	17
3.4.2 问卷调查法.....	17
第四章 数据分析与假设检验.....	19
4.1 研究样本结构描述.....	19
4.1.1 数据的收集.....	19
4.1.2 基本信息.....	19
4.1.3 描述性分析.....	20

目 录 (续)

4.2 回归分析与假设检验.....	21
4.2.1 单因素方差分析.....	21
4.2.2 信效度检验.....	24
4.2.3 回归分析.....	25
4.2.4 实习满意度的中介作用分析.....	28
4.3 研究发现.....	29
第五章 总结及建议.....	34
5.1 研究总结及建议.....	34
5.1.1 重视学生实习感知满意度.....	34
5.1.2 改善实习环境满意度.....	34
5.1.3 加强多元实习激励.....	35
5.2 研究限制与建议.....	35
5.2.1 进一步研究建议.....	35
5.2.2 研究限制.....	35
参考文献.....	36
附录 A.....	38
致 谢.....	41
声 明.....	42
个人简历.....	43

表格目录

表 3.1 实习感知分类表	15
表 3.2 研究假设具体归纳表	16
表 4.1 调查样本情况 (n=159)	19
表 4.2 描述性统计表	20
表 4.3 描述性统计表 2	21
表 4.4 方差分析结果	22
表 4.5 方差分析结果	22
表 4.6 方差分析结果	23
表 4.7 方差分析结果	24
表 4.8 信度分析结果	25
表 4.9 效度分析结果	25
表 4.10 模型整体拟合度	26
表 4.11 方差分析表 b	26
表 4.12 偏回归表 a	26
表 4.13 模型整体拟合度	27
表 4.14 方差分析表 b	27
表 4.15 偏回归表 a	27
表 4.16 模型整体拟合度	28
表 4.17 方差分析表 b	29
表 4.18 偏回归表 a	29
表 4.19 研究发现	30
表 4.20 感知满意度部分因素分析	32

图片目录

图 3.1 本研究的基本路线框架如下图:	14
图 3.2 概念模型图 1	16
图 4.1 实习激励对实习工作满意度影响	33



第一章 引言

1.1 研究背景

1.1.1 中国酒店管理专业实习环节概况

中国的酒店管理专业起步于改革开放之后，最早依托于旅游专业进行培养，并在 90 年代初期，逐步出现单独设置的酒店管理专业。近年来，随着国内酒店行业的高速发展和酒店管理专业的逐步成熟，在人才市场，酒店管理专业一直是就业热点。酒店管理本科专业重点培养具有酒店服务与运营管理等相关领域扎实的专业基础、突出的实践能力、良好的职业素养、较高的人文底蕴的应用型高级管理人才和高素质从业人员，该专业作为中国高等教育中实践性最强的专业之一，在学生培养的全环节中，极为重视学生的实践应用能力，因而对实习环节尤其看重。面向酒店这一特点行业的实际发展需求，要求学生具有较强的实践能力。

国外有影响的酒店管理专业大都重视学生的综合实践能力，例如始于 20 世纪 20 年代的康奈尔大学酒店管理学院，在课程设置方面非常重视理论课程与实践课程的结合，本科生在四年的学习过程中，实习不得少于 100 天；对任课教师的实践能力也有要求，其教师普遍拥有在著名酒店工作的经验，甚至不乏从业十年以上的酒店行业精英；同时学院非常重视教学案例的开发，专门安排助理研究员从事最新的案例开发，以确保通过符合行业最新动态的案例进行实践教学。此外，从 1989 年开始，学院还开设了教学酒店康奈尔大学斯塔特勒酒店(The Statler Hotel at Cornell University)，开展“店校合一”的实践教学。著名的瑞士洛桑酒店管理学院也极为重视实践，将全部课程划分为理论课、实践课和语言课，突出实践类课程的地位，并对酒店管理过程中的微观操作也都开设有专门课程，例如前厅操作、客房管理等，其对学生实习尤其重视，实习地点遍布全球各地。与国外酒店管理专业和国内其他行业相比，中国本科院校酒店管理专业发展中对于实习管理起步较晚，尤其是在学校与酒店合作进行实习管理方面经验并不丰富，但近年来酒店行业校企合作规模越来越大，成长迅速。为了推动酒店管理专业学生的实习水平，国内酒店管理专业纷纷学习国外高校经验，例如著名的洛桑模式、康奈尔模式和萨里模式，并结合国内实际情况，先后探索出一些有特色的实习管理及校企合作模式，例如北京城市学院的“工学交替”模式、中瑞酒店管理学院的 IAC 模式、上海商学院的“订单培养”模式、浙江旅游职业技术学院的 ACR 模式、华南理工大学的“定向双轨制”组合模式、香港理工大学的 WIE 模式等等，各大高职

院校的酒店管理专业也无不将实习环节作为教学培养计划的“重中之重”，近十年来，中国高校的酒店管理专业的教学中普遍强调“工学结合”教学模式，在教学方法上强调以人为本，在教学内容上更加重视实践教学，尤其是将学生的实习环节作为实践教学中最重要模块。随着国家创新创业教育的发展，社会对高素质复合型人才、应用型人才需求的不断增加，校企合作受到政府、学校和企业越来越多的关注，校企合作迎来了又一个发展机遇期。如何更加有效做好实习环节的管理、发挥实习环节的教育价值，成为学术界关注的热点话题。一般认为，专业实习是应用型本科院校重要的实践性教学方式，是操作性、应用性较强的酒店管理专业学生积累实践经验和提升实践能力的一种途径，也是学生深入了解酒店，形成择业意愿和就业观念的过程。理论上，实习不仅能够提升学生在本专业领域的实操能力，也能够推动学生在本专业领域就业的意向。

1.1.2 酒店管理专业就业契合度问题概述

但近年来，酒店管理专业出现就业契合度的困境：学生对实习的不满意度持续上升，且毕业后纷纷离开酒店业，选择其他行业就业，成为了教育界和酒店业共同面临的一个难题。据中瑞酒店管理学院酒店业研究中心发布的《中国酒店业人力资源调查报告》显示，酒店管理专业毕业生就业岗位相关度近年来持续下降，在 2018 年参与调查的 427 家酒店中，有 74% 的酒店表示，录用的酒店管理专业毕业生占录用总数的 30% 以下，综合待遇相对较好的管理培训生（Management Trainee）的保留率也只有 20%。在国外酒店管理中得到较高评价的管理培训生项目在我国酒店行业也引发关注，许多酒店管理专业的毕业生将其作为就业首选。然而，学生对管理培训生的相关制度缺乏了解，就业预期与现实之间存在差异。麦克斯 2019 届大学毕业生培养质量跟踪评价的数据显示，酒店管理专业毕业生就业岗位专业相关度在所有专业中，排名处于较低水平。这说明酒店管理专业毕业生就业领域与其专业的关联度很低。这一现象的出现对酒店管理专业的建设的持续发展造成困扰，值得酒店管理专业教育界深入反思。实习是酒店管理专业教学计划中的重要环节，然而实习并没有提高酒店管理专业学生在本行业的就业率，反而，在酒店实习后的学生，因为实习满意度低，对酒店的喜爱度下滑、不愿意在酒店工作等负面情绪丛生。

影响酒店管理专业学生就业契合度的因素是多元的，可以从行业因素、学校因素、学生因素等方面综合分析。以往的研究也大都从这些因素或聚焦在一个因素进行分析。从行业因素来看，中国酒店行业前景整体向好，根据前瞻产业研究院发布的《酒店行业发展前景与投资战略规划分析报告》数据显示，截止到 2017

年中国酒店行业交易规模达到 5760 亿元，2017 到 2023 年间，酒店行业有望保持 8.5%的年复合增长率，预计到了 2023 年中国酒店行业交易规模将达到 9380 亿元。虽然 2020 年受到新冠肺炎疫情的强力冲击，但从大的发展趋势来看，酒店行业前景持续向好。但与酒店行业整体发展趋势相伴随的，是酒店行业一线从业人员收入普遍偏低，酒店行业的大部分岗位，仍然可以看作是劳动密集型，尤其在中低端酒店，入职门槛较低，往往不看重学历。在高端星级酒店，本科以上学历的从业者也占比较低，普遍存在招人难、留人难的问题。对于本科毕业生来说，薪资收入不具有竞争力，这是影响学生就业选择的主要因素。此外，酒店行业目前也面临着多元发展，高档特色酒店普遍强调人文性、艺术性、内涵化、智能化、特色化，伴随着智能时代的到来，“智慧酒店”等全新的酒店发展运营思路也开始普遍落地，这些行业发展变化都为酒店人才提出了全新的要求，行业越来越需要复合型或综合性人才，而不仅仅是传统意义上的“高级服务员”。但与此对应的高校酒店管理专业的培养模式，往往不能适应行业的快速发展需求。分析学校因素，可以发现课程设置、教师结构、就业指导体系等方面的不足，都会影响到学生的就业选择。从学生因素来看，学术界往往从学生就业观念、就业能力、就业准备等方面进行分析，例如认为学生就业观念需要转变，应该意识到中国大学教育已经从精英化转为大众化，就业难是普遍现象，因此就业观念需要升级，不能过于关注薪酬待遇，提倡先就业再择业。再如认为学生就业能力较为缺乏，在专业知识、敬业精神、学习意愿、沟通协调能和解决问题的能力方面普遍存在不足，不能适应本行业高端岗位的能力需求。

还有学者注意到人口代际变化对酒店员工特质的影响，进而讨论当下酒店管理专业的就业契合问题。2010 至今，90 后大学生进入高校成为本科学生的主体，酒店管理专业也并不例外。近年本科生普遍进入 00 后时代。90 后、00 后大学生的成长环境与他们的前辈有着较大的差异，例如经济环境的长期改善、网络时代的普及、一孩家庭的培养方式等，展现出不同的特点。这些特点结合到酒店管理这一特殊行业，会因其人格特质对就业态度、工作态度产生影响。一般认为在酒店专业，员工压力对其绩效和满意度有较大负面影响。90 后、00 后员工因为成长环境的不同，自身容易情绪化，而酒店管理普遍工作繁琐、工作事件较长、工作收入较低，行业对员工压力和情绪普遍不重视，因而对员工的就业选择有影响。

1.1.3 酒店管理专业实习生感知满意度概况

如前所述，研究者在讨论酒店管理专业学生就业契合度时，普遍选择从学术就业观念、就业能力等方面展开分析。本文则提出，在影响酒店管理专业学生就

业契合度的因素中，学生的感知满意度值得关注。所谓的感知满意度，就是基于学生感知的满意度。所谓的就业契合度，实质上是学生和就业岗位之间的合理匹配关系，并且在通常情况下，学生和就业单位之间存在的信息不对称的情况。一方面，酒店对学生的能力、态度等难以短时间全面了解，另一方面学生对岗位的工作情况、工作前景也无法建立全面判断，这导致现实中就业匹配不尽如人意。就业是典型的基于人的系统，人是理性与感性的结合体，学生基于理性分析的感知满意度尤其值得关注。

从酒店行业人才的高度实践性和酒店管理专业人才培养的应用性出发，本文将研究的重点放在实习生的感知满意度上，主要讨论其感知满意度对择业契合度的影响。

1.2 研究动机

自 1999 年中国高校持续扩招以来，中国普通高校学生人数连年增加，毕业生人数也相应快速增多，初次就业率开始下降，尤其是 2014 年以来，经济发展进入新常态，大学生就业难成为社会广泛关注的现象。作为应用型专业，中国酒店管理专业的进一步发展也面临就业率的挑战。在该专业的就业问题中，学生择业契合度较低这一实现问题开始凸显。笔者在高校酒店管理专业从事教学管理工作，在对相关问题进行参与式观察和思考的过程中，发现就业契合率逐年下降，很多毕业生不愿意选择专业相关领域就业。在已经在本专业相关领域就业的同学中，更换工作方向的意愿也比较强烈。笔者曾对毕业生做个一个“条件许可时，是否考虑更换工作，还是会继续当前工作”的调研，从回答来看，大部分人对当前的工作满意度一般，对于继续工作的心态比较中庸，积极性“一般”（2.38 分）。超过 1/5 的受访者表示“不太愿意”（16.4%），甚至“不愿意”（5.7%）继续承担酒店工作，条件许可会考虑转变工作。这种疏离或冷漠心态导致他们对工作倾向于没有动力、不愿承担的角色，对待工作也往往以“将就”的态度进行，但求无过，绝不积极进取。

在对相关问题进行思考的过程中，逐步发现影响学生择业的因素是多元的，其中学生专业实习的满意度和其就业选择之间呈现出一定的相关性。为了验证这一观察，提出了本文的研究问题和研究思路，希望通过实证研究，来讨论和分析相关问题，为酒店管理专业就业问题提供思考和借鉴。

1.3 研究目的

目前，中国酒店管理专业面临专业建设困境和人才困境，集中体现在学生择业契合度低这一点上。学术界从不同角度对这一问题做了分析，本文则认为酒店管理专业作为高度重视实习实践的应用性专业，学生的择业契合问题可能与实习环节的管理有着密切关系，抓住实习环节的管理，是解决择业契合问题的重要手段。基于这一假设，本文设计了研究模型，使用实证方法来验证假设，希望对酒店管理专业建设贡献新的思路。

本文根据酒店管理专业学生实习感知满意度和择业契合度整体较低的大背景下，构建了实习环境、实习管理、实习激励、实习收获对于学生实习满意度和择业意愿的理论研究模型，对酒店管理专业实习满意度和择业契合度的影响因素进行研究。本文认为，提升学生在实习期间的感知满意度，是提高酒店管理专业学生择业契合度的有效方向，基于这一看法，本研究提出以下研究目标：

- (1) 探讨酒店管理专业实习生的感知满意度的构成因素。
- (2) 探讨实习环境、实习管理、实习激励、实习收获对感知满意度的影响。
- (3) 探讨实习满意度对择业契合度的影响。
- (4) 探讨提升感知满意度和择业契合度的具体方法。

1.4 研究意义

1.4.1 理论意义

能够拓宽酒店管理专业学生培养管理研究现状的领域和视角。现有的酒店管理专业学生实习培养的研究，主要对实习管理过程的现状、问题、不足的描述式研究，将实习过程与就业契合度结合进行研究较为少见。本文对酒店管理专业实习效果与实习感知满意度、择业意愿联系起来，探讨实习管理过程中影响择业意愿的因素，不仅拓宽了实习研究的视角，也为也现有相关领域的学术研究作出了补充，为酒店管理专业教学管理的研究提供了新视角，有助于推动酒店管理专业实习和教学管理，推动该专业人才培养模式的良性革新。

拓展了酒店管理专业人才培养模式研究的内容和方法。目前国内学者对于人才培养模式的研究，往往采用定性的研究方法，以参与式观察和经验总结为主，对于影响实习效果和择业意愿的具体因素的分析流于形式，本文采取了以定量为主的研究方法，对调研得到的一手数据进行实证分析，能够丰富该领域的研究内容，也拓展了研究方法，能够为今后相关研究提供有价值的参考。

1.4.2 实践意义

近年来，中国酒店行业整体上得到快速发展，在 2018 年五星级酒店已经超过 10000 家，但因为受到新冠疫情和整体经济发展形势的影响，酒店行业也面临较大的发展压力。在这样的背景下，如何有效地解决酒店管理专业的实习问题和就业问题，提高人才培养质量，提升就业契合度，成为酒店管理人才培养中在当下必须面对的问题。

本文研究的就是酒店管理人才培养中最重要的一环之一实习实践环节，并且将这一环节的管理过程及实践效果与实习满意度、就业意愿相联系，分析出真正影响了学生实习满意度和择业意愿的因素，并且就如何进一步提升实习过程管理、提升学生满意度、提升学生就业契合度提出实际建议，通过改进实习过程中的关键环节和关键要素，就可以有效提升学生的实习满意度，实际上提升了学生的综合能力，推动改变学生就业时大量放弃本专业方向的局面，有助于真正提升酒店管理专业人才培养的质量。



第二章 文献综述

2.1 关于教育实习理论的研究

相较于对实习实践的案例分析和应用性研究，学术界对教育实习的理论研究相对较少。《现代汉语词典》中将“实习”定义为“把学到的理论知识拿到实际工作中去应用，以锻炼工作能力”。结合酒店管理专业实际，目前主要有以下理论创新。

2.1.1 ERG 理论与酒店管理专业实习管理

ERG 理论是于 1969 年美国 Clayton Alderfer 教授在马斯洛需要层次理论的基础上提出的。该理论把人的核心需要分为三类：生存需要（existence）指个人的生理与安全需要，是维持生存的物质条件；关系需要（relatedness）指个人维持人际关系的需要；成长发展需要（growth）指个体追求自我发展和自我完善的内在需要。这一理论与著名的马斯洛需求理论的不同之处就在于，后者是按照层次逐级上升，而该理论则认为不同层次的需要可以同时存在和发生作用，而且可以互相转化，他们之间并不是严格的层级关系，这就丰富了马斯洛的理论。

这一理论在分析个体需求时有较强的解释力，因此很早就被用于分析高等院校的专业实习，尤其是酒店管理、临床医学、师范等专业的实习管理。基于 ERG 理论，各行业构建了具有行业特色的管理模式和激励模型，通过满足人才的不同需要来起到激励作用。比如，生存的需要体现在薪酬奖金制度与环境上，互相关系的需要体现为与利益相关人员之间的联系，成长发展的需要则体现在学习、晋升和荣誉等。人才激励机制在一定程度上可以稳定人才队伍，减少人才流失，促进行业发展。

2.1.2 布迪厄社会实践理论与学术社会实践

皮埃尔·布迪厄(Pierre Bourdieu, 1930-2002)继承并发展了马克思关于“实践”的观点，并以此为其建构社会实践理论的逻辑起点与思想基础。布迪厄所谓的“实践”，即人的“实际活动”，也就是日常生活世界的所有人类活动。布迪厄的社会实践理论由场域、惯习、资本三个层面建构而成。虽然他所言说的实践并非高校学生实践，但不少学者使用其理论来分析高校学生学习实践问题。

孙妮（2013）在布迪厄理论视角下对英语专业高职学生的社会实践模式创新展开了研究，依此理论基础，文章从六个方面探讨了英语专业高职学生社会实践

模式的创新之处,通过分析指出布迪厄理论对该社会实践模式的创新具有值得关注的指导作用。张海(2016)利用该理论对民族地区高校社会工作实践教学模式进行探索,提出从场域的封闭性特征来看,学生生活的场域可以以学校为边界,划分为校内专业学习场域和校外社会环境场域,与之相对应,适应性实践教学就包括专业学习环境适应模块和民族社会环境适应模块。杨友清(2019)等学者对布迪厄社会实践理论视域下大学生阅读推广实证研究。虽然暂时没有学者将该理论与酒店管理专业的学生实习实践工作结合进行研究,但该理论对于社会实践模式的指导意义进一步关注。

2.2 关于酒店管理专业实习管理的研究

2.2.1 关于酒店管理专业实习过程管理的综合研究

21世纪以来,部分学者初步撰文介绍了高校专业实习的相关经验,中国学者对实习过程管理概念的提出及研究则始于2006年。张同德等(2006)年对职校生在企业实习中存在的一些问题及如何进行有效的管理作了一些探讨。黄绍平(2006)基于MBO视角,对此前相关文献做了梳理。周强等(2008)对高职院校学生的毕业实习做了分析,提出毕业实习这一实践性教学环节关系着人才培养的质量,也关系着毕业生的就业前途。因此,必须加强对毕业实习过程的质量管理,提高人才培养质量。不少学者结合具体专业对实习过程管理进行分析,在酒店管理专业方面,陈娅玲(2016)就酒店管理专业实习过程中存在的相关问题做了初步分析与研究,并提出改善性策略。王欣(2019)提出酒店管理专业的实习应当从学生需要出发,合理地设置恰当的实习活动,构建完善的实习活动体系,在尊重学生兴趣需要的基础上提高实习活动的有效性。来自美国孟菲斯大学的Flohr Timothy M和Curtis Catherine R(2021)对项目管理融入酒店管理课程的重要性做了分析。汤文奇(2021)等学者利用管理实践中著名的PDCA循环,剖析实习管理过程大循环的相关问题,对应用型本科专业校外实习的管理方法提出建议。

2.2.2 关于酒店管理专业实习环境与实习效果关系的研究

广义的实习环境可以划分为实习收入、实习工作环境和实习生活环境。较早关注实习环境研究的学科是临床医学。在酒店管理专业方向,对实习环境的缺乏深入研究,仅在一些酒店实习人力资源管理类的论文中提及相关内容。

王娟(2017)在分析酒店实习生人力资源管理中存在的问题时就提到“酒店

实习生薪酬体系单一”，她研究指出，酒店实习生待遇普遍较低，和正式员工的薪酬差别巨大，“单一的薪酬体系长期执行下去，会使实习生产生不公平感，并在工作中得不到激励，失去工作积极性”。尹乐（2018）通过在上海、南京、宁波、杭州、合肥、滁州等近 20 家酒店的问卷调查发现，酒店招募实习生的第一利益诉求并非人才储备，而是节约人力成本，其发现 36%的酒店接收实习生是为了降低酒店用工成本。实习生实习期间的工作内容、工作强度和正式员工没多大差异，但酒店只需支付较少的薪酬，无需缴纳“五险一金”，没有额外的福利津贴，不必承担一些连带责任，大大节约了酒店的用工成本。但这必然导致对实习生权益的伤害，并影响到实习环境。宋文彤（2020）在调研酒店本科实习生职业认同感时发现，酒店工作环境与实习生的职业期望存在偏差，实习生在进入酒店工作后会发觉工作岗位、工作内容、工作时间、薪资待遇等行业现状低于其心理预期，由此产生心理落差并降低对酒店职业的认同感，甚至在实习结束后不再从事酒店行业相关的工作。

2.2.3 关于酒店管理专业实习管理与实习效果关系的研究

中国学者对高校实习效果的研究起步较早，李之朴（1943）在民国时期就对师范学校学生的实习效果进行了讨论。在酒店管理专业方面，中国学术界自 2004 年开始对酒店管理专业实习效果进行研究，邓振锋等（2004）对酒店管理专业学生实习效果进行调查分析，认为如何有效地开展酒店实习教育，提高酒店实习质量及效果，培养学生热爱本专业的兴趣和热情等方面上，仍是一个值得深入探讨的课题。2010 年后，张海珍、韩知非、王莉、陈乔等学者先后对高职院校酒店管理专业实习效果进行了分析，分别总结了高职院校酒店管理实习存在的不足。2015 年至今，一些学者结合具体案例对本科酒店管理专业的实习效果做了分析，如孙韩（2016）对九江学院、丁浩（2017）对江汉大学文理学院、杨钊（2019）对安徽师范大学、钟荣凤等（2021）对宁德师范学院的相关研究。研究提出，目前很多学校注重加强实习制度方面的建设，却忽视了对实习效果的评价和优化。研究发现，实习最大的收获是加强沟通应对、处理人际关系的能力，性别、成绩、是否为主要学生干部等对实习收获有一定影响；实习生更关注精神诉求等。

在研究方法设计上，酒店管理专业实习效果研究普遍采用了简单调研或简单数据分析的方法，研究结果的普遍性存在一定不足。其他学科的研究思路可以提供一定借鉴，例如黄河（2009）从组织社会化理论出发研究大学生实习效果及其影响因素，将大学生实习效果划分为工作适应、职业发展和提高就业三个方面，并进一步讨论企业的实习设计和组织社会化策略以及大学生的主动社会化行为

对实习效果的影响。

2.3 关于酒店管理专业实习感知的研究

2.3.1 关于酒店实习感知的综合研究

随着酒店管理专业学生实习的深入开展,学术界注意到了对酒店专业实习感知的探讨。王英英等(2016)将实习生的实习感知和酒店的服务质量结合起来进行研究,认为作为酒店人力资源的重要构成,及酒店的内部顾客的典型代表,实习生对酒店服务质量的评价是酒店服务质量评价的重要依据。在学生实习管理层面,许艳等(2020)对旅游管理专业学生的酒店顶岗实习体验感知进行分析,提出酒店顶岗实习感知的情感以积极情感最为突出,同时也存在负向情绪特征。孙勇(2021)提出学生实习内生动力的概念,分析了学徒内生动力的形成要素、价值定位,以及内生动力不足的表象、成因等问题,提出了提升酒店管理专业学徒内生动力的基本策略。

2.3.2 关于酒店管理专业实习感知和实习满意度关系的研究

实习生的实习感知和实习满意度之间存在密切的关系,邢宁宁(2014)运用管理实验研究方法,对酒店实习生主管支持和工作满意度关系进行研究,发现酒店实习生感知到的主管支持对实习生的工作满意度有积极的正向影响。郝毓业等(2019)选取酒店管理专业学生为调查对象,围绕大学生的实习满意度与价值感知进行问卷设计调查,对学生实习满意度影响因子和价值感知因素进行了分析。杨春方(2020)以期望失验理论为基础,在研究中发现,实习生实习期望与实习感知的巨大落差是实习不满意的根源,他建议实习生要端正自己的实习态度。韩静(2021)提出在顶岗实习中的改革实践,应该充分发挥以学生为中心的理念。吕佳丽(2021)则认为酒店管理专业学生对于毕业实习的认知偏见阻碍了这一教学环节的顺利进行。

2.4 关于酒店管理专业就业契合度的研究

2.4.1 关于酒店管理专业职业认同感的研究

上个世纪80年代以来,国际学者开始关注大学生实习管理,如Bhargava Gura(1985)在《Professional identification: A study of female students at a medical college in India》一文中对印度医学院女性学生的职业做了调查研究,而在中国,对职

业认同感的研究也是从医学相关的视角展开的，1990年解放军第97医院的李建平对三所医院的护士的职业认同感进行了实证研究，开启了学者研究职业认同感的先河。90年代相关成果非常有限，赵维江（1999）对转型时期中国知识分子的职业困惑进行了讨论，黄俊伟（1999）对高校青年教师职业倦怠现象进行了分析，是最早关注高校教师实习管理的论文。

对酒店管理专业师生的实习管理研究始于2011年，整体成果并不丰富。就其研究方向来看，主要包括以下几个视角。一是关于学生职业认同感整体状况的综合研究，这些研究基本上都以高职院校学生为研究对象。如董全悦（2011）提出高职院校酒店管理专业在实行“2+1”的教学模式，提高实习生的职业认同感是酒店企业和高职学校亟待解决的问题，并围绕此问题提出相关建议。曹俊华（2014）以咸宁职业技术学院酒店管理专业为例，针对当前高职酒店管理专业学生在实习中存在的问题，剖析影响学生实习满意度的因素，从学校、酒店、学生等角度探讨提升学生实习满意度的对策。二是关于职业认同感提升路径的探讨。李志书（2013）对培养高职酒店管理专业实习生职业认同感提出加强教育、创造环境等建议。曾凡云（2014）以湖北生态工程职业技术学院酒店管理专业学生的基于工作过程的职业能力和素养的培训为例，探讨其对人才培养规格的影响。王婧（2017）则提出建立顶岗实习典型案例数据库、建立校企结合心理辅导网络、建立个人成长档案、建立多轮循环顶岗实习方式等建议。以上研究都是针对高职院校，以本科院校酒店管理专业学生职业认同感为主题进行研究的论文极少，主要是阜阳师范学院穆成林（2019）对酒店管理本科生专业及职业认同感培养的初步研究。

整体来看，学术界对酒店管理专业学生的职业认同感有所关注，但相关研究开展较晚，相关成果的数量非常有限，主要研究集中在高职院校，对本科生的研究尤为稀少。概论性的研究多，深入细致的研究较少，尤其是将专业实习和实习管理紧密联系起来的研究尚未深入展开，还有较大的研究空间。

2.4.2 关于酒店管理专业就业契合度现状的研究

酒店专业的就业契合度问题在十年前陆续出现，但因为各专业普遍存在就业不对口的问题，酒店管理专业的这一现象并未得到学术界的普遍关注，近年来，这一现象愈发明显。根据有关数据统计显示，酒店管理专业毕业生毕业后从事本行业的仅占当年毕业人数的30%左右，而工作2年之后，只有不到20%的人依旧留在酒店业工作。检索学术论文数据库，对酒店管理专业对口就业的研究只有寥寥数篇。王瑞（2012）以亳州职业技术学院酒店管理专业为例，对高职院校酒店

管理专业毕业生的非对口就业现象进行了探析，认为出现这种现象有社会原因、学生自身原因以及专业教育原因。针对如何应对这一现象，徐锦屏（2013）提出了从学校和企业两个角度提高校企合作质量、做好顶岗实习动员、事业留人、情感留人等方面的建议。张玉环（2019）则建议加强德育，打造实现企业、学校一体化的人才培养模。

对于酒店管理专业这种应用型学科来说，学生就业的常年低对口度是值得深入研究的重要课题，总体来看，学术界对这一问题的研究还远远不够，现有的成果较为笼统，相对来说其理论创新和现实指导性不强。

2.4.3 关于酒店管理专业就业契合度现状的研究

放眼望去，学术界对实习与就业契合度关系的研究成果较少，在 CNKI 中进行检索，相关文献只有寥寥数篇。林肇宏（2015）基于六家酒店 166 名实习生的感知价值角度，引入工作满意度，构建了感知价值与择业意愿结构模型，探讨了酒店实习生感知价值与择业意愿的中介效应。徐梦阳（2018）以上海绿地万豪酒店实习生管理为例，初步提出酒店实习质量会对毕业生的就业意愿产生直接的影响，因此必须要有意识地改善酒店实习情况。

2.5 文献述评

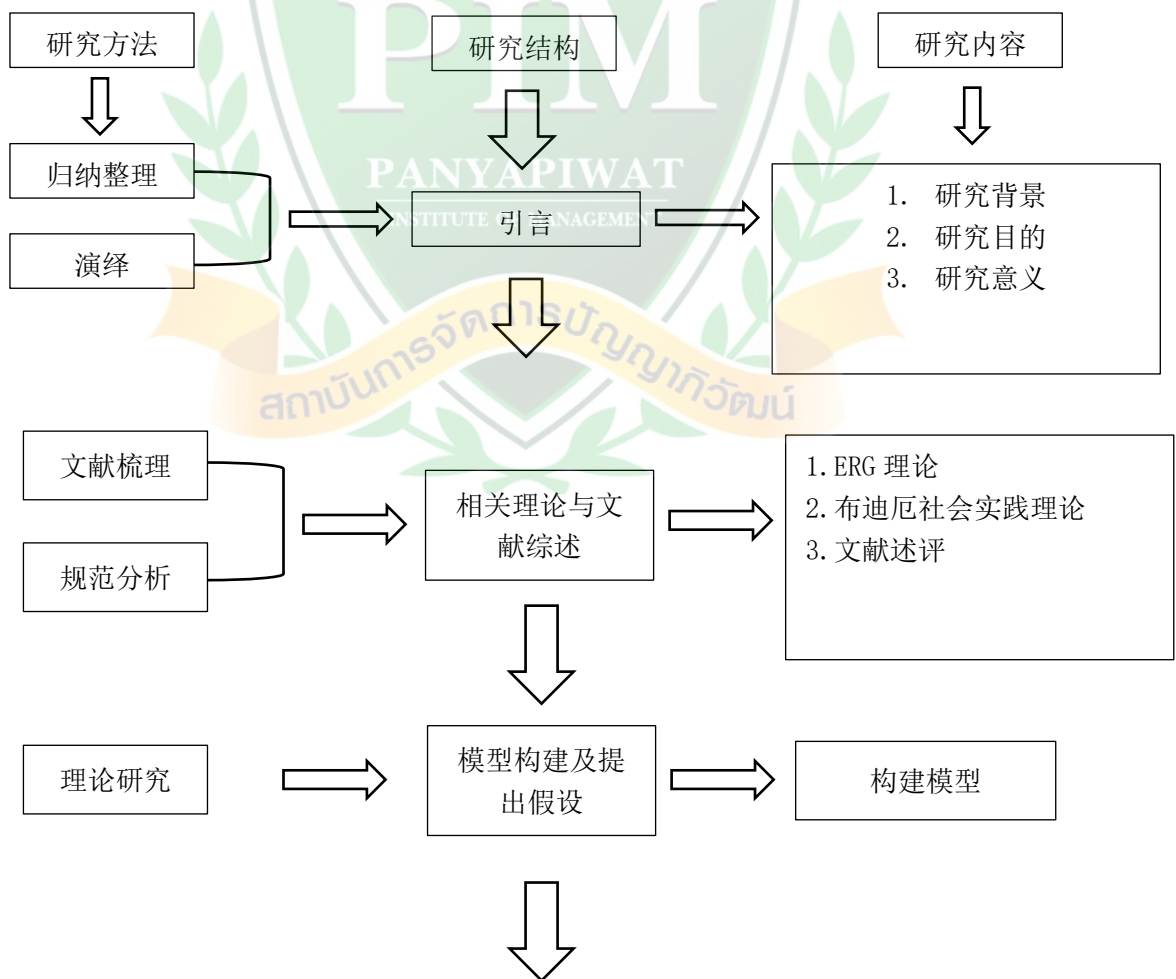
根据现有的文献可以看出，目前学术界对酒店管理专业实习的研究整体还较为粗颗粒，应用性研究较多，研究模式普遍采用“现状、不足、改进策略”的描述式分析框架，研究的精确性和科学性亟待提升。在研究内容上，学者们主要关注的四大内容方向是酒店管理实习过程、酒店管理专业实习感知、酒店管理实习效果、酒店管理就业情况。关于酒店管理专业实习过程管理的研究，一方面通过调查分析，提出需要进一步加强过程管理，另一方面尝试提出一些改进建议。但整体研究还比较宏观，对具体问题研究深度不够。对于实习问题的细节，如实习环境、实习管理、实习激励、实习收获等方面的深入分析还有所不足，对实习和就业意向关系的研究非常少见。本文在此前研究的基础上，对实习管理过程进行了更为细致的划分，同时重点分析专业实习与就业契合度的关系，尝试进行微观、定量的分析。

第三章 研究方法及框架

3.1 研究框架

本文通过文献归纳梳理，对实习过程管理、实习激励等方面的研究成果进行梳理和探讨，又将学生实习的客观效果从实习感知满意度和择业契合情况两个层面进行分析，通过定量研究的方法，探讨实习过程中的不同维度与实习感知满意度、就业意愿是否相关，探讨实习满意度对择业契合度的影响。在此基础上进一步讨论提升实习满意度和就业契合度的具体策略。

文章还将简要提出有效提升学生实习管理质量和实习效果的建议，以期切实提升学生实习满意度和择业契合度，推动国内酒店管理专业的整体发展。本研究的基本路线框架如下图：



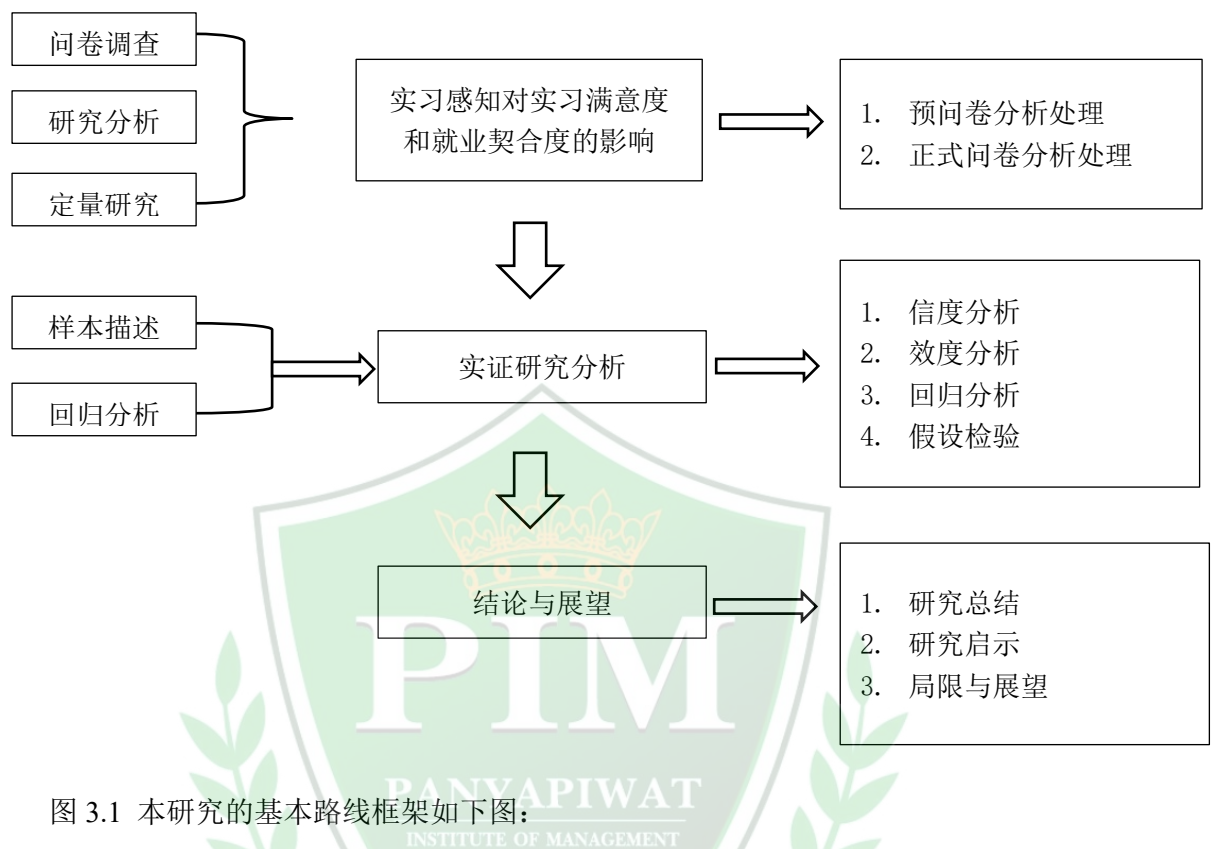


图 3.1 本研究的基本路线框架如下图：

3.2 研究假设

3.2.1 实习感知和实习满意度

近几年，有学者开始注意到酒店管理专业实习感知和实习满意度之间的存在关系，但现有研究没有充分厘清实习感知的具体范围。本文认为实习感知是一个多维的概念，要从多个方面进行界定和分析。所谓实习感知，根据学术界的讨论，可以理解为实习生基于其所得和付出对组织和工作的整体评价及感受。实习生感知价值则是基于其实习体验的综合感受和评价。它包括经济回报、管理关系、情感和组织支持，也包括工作所需付出的时间、精力和工作挑战性等。在本文中，结合文献梳理和长期在酒店管理专业工作的实践，将实习感知具体划分为四个维度：实习环境、实习管理、实习激励、实习收获。这四个维度的具体评测指标如下表所示：

表 3.1 实习感知分类表

实 习 感 知	实习环境	实习收入、实习工作环境、实习生活环境
	实习管理	前序学校课程设计、酒店实习过程管理、学校实习过程管理
	实习激励	心理激励、物质激励、晋升渠道
	实习收获	专业技能、社交能力、管理能力

实习环境，例如实习的薪酬，会直接影响到实习生的实习感知，而实习的具体工作环境和生活环境，也会对其实习满意度有主观的影响。在实习前、实习中、实习后三个阶段，学校和酒店的相关管理安排，也会影响到学生的实习满意度。实习激励也可能是影响学生实习感知的重要因素，也会对实习满意度产生影响，这种意愿可以追溯到学生对酒店管理专业的选择，是主动报考还是被动调剂，这可能在久远之前就已经种下了影响实习和就业的种子，此外父母和本人对实习的态度，自然也可能对实习的满意度产生一定的影响。实习是否有所收获，例如是否有专业技能的提升，是否有社交能力、管理能力等方面的收获，都可能影响对实习的满意度。

因此，提出研究假设 H1，实习感知对实习满意度有着明显的正向的影响

3.2.2 实习感知与就业契合度

学术界较少关注到酒店管理专业实习感知和就业契合度之间的关系。Clayton Alderfer 教授（1969）提出 ERG 理论，也就是 existence（生存）、relatedness（关系）、growth（成长）三大需要构成人类的核心需要。从这个理论来看，只要满足了实习生的不同需求，例如收入、工作生活环境对应生存需求，实习学生和企业、学校的互动体现出关系需求，实习收获体现出成长需求，就能够刺激实习生的稳定，减少其后续的流失。从这一理论出发，可以发现实习感知和就业契合之间可能存在较为重要的关联。

因此，提出研究假设 H2，实习感知对就业契合度有着正向的影响

3.2.3 实习满意度的中介作用

实习感知度并不能直接推动就业契合度，但如果在实习的过程中酒店管理专业学生对实习满意，逐渐对酒店管理专业和酒店行业产生较大的认同，就会建立自身与酒店的认同和情感联系（邢宁宁，2014），这种联系在后续就业的过程中会发挥重要的作用，有利于推动其在就业时选择本专业领域，也就是会实习满意度可能会提升就业契合度。根据 Wang（2014）的研究，感知影响满意度，满意

度影响选择，因而感知度可以作为中介变量。他发现个人对事物的满意程度与其期望和实际感知密切相关，在对 326 位电子政务使用者的调查中显示，使用者感知价值会强烈影响其满意度，进而影响其对政府的信任程度。林肇宏（2015）提出“很少有研究涉及实习生满意度、感知价值和择业意愿三者之间的因果关系，对工作满意度是否在实习生感知价值与择业意愿中间起着黑箱作用并未给予足够关注”。

因此，结合相关研究和分析，提出研究假设 H3，实习满意度在实习感知和就业契合之间起到中介作用。

3.3 模型构建

通过对现有相关文献整理分析总结，因此在本文中提出以实习感知为背景，实习满意度作为中介变量，对于学生就业契合度影响研究的模型。如概念模型图 1 所示：

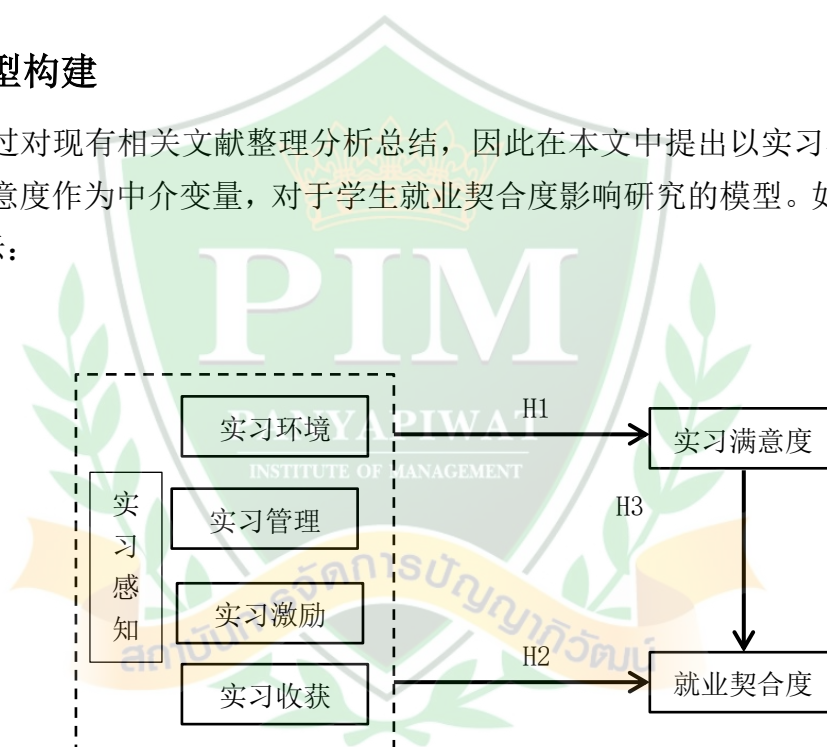


图 3.2 概念模型图 1

3.3.1 研究假设具体归纳

表 3.2 研究假设具体归纳表

假设类型	假设序号	假设描述
实习感知与实习满意度关系假设	H1a	实习环境对实习满意度有显著的正向影响
	H1b	实习管理对实习满意度有显著的正向影响

续表 3.2 研究假设具体归纳表

	H1c	实习激励对实习满意度有显著的正向影响
	H1d	实习收获对实习满意度有显著的正向影响
实习感知与就业契合度关系假设	H2a	实习环境对就业契合度有显著的正向影响
	H2b	实习管理对就业契合度有显著的正向影响
	H2c	实习激励对就业契合度有显著的正向影响
	H2d	实习收获对就业契合度有显著的正向影响
实习满意度的中介作用关系假设	H3a	实业满意度在实习环境与就业契合度间起中介作用
	H3b	实业满意度在实习管理与就业契合度间起中介作用
	H3c	实业满意度在实习激励与就业契合度间起中介作用
	H3d	实业满意度在实习收获与就业契合度间起中介作用

3.4 研究方法

本研究在大量相关文献资料的阅读整理基础之上，采用问卷调查的方法，利用 SPSS 软件对所收集的数据进行分析，最终得出研究结果。

3.4.1 文献法

文献法也被称为历史文献法，它是在搜集和分析研究各种现存相关文献资料的基础上选取所需信息，以达到某种调研目的的方法。它所解决的是在众多资料中选取适用于研究课题的资料，并对这些资料进行恰当的分析和使用。

本研究通过查阅与酒店管理专业实习管理相关的文献资料与择业契合度相关的文献资料，在了解学术界对酒店管理专业实习和择业契合度相关研究的基本状况之后对这些资料进行分析、整理、归纳，从管理学、社会学、教育学等学术文献中获得理论支撑。这一系列准备使得本研究的成果建立在前人研究的基础之上。

3.4.2 问卷调查法

根据文章研究的主题内容，通过平台设计详细的调查问卷，选取一定范围的调查对象进行数据调查收集，从而通过得到的数据进行分析，最后得到数据的反馈，验证自己研究的结果。对于本文研究中需要验证的假设设计出合理的调查问卷，首先完成设计初步调查问卷，通过在小范围内进行调查，完成数据的收集，对问卷的信度进行检验，并且根据检验结果对问卷进行适当调整，完成最后的问

卷调查数据收集工作。具体来说，本文在 P 大学 2019 届、2020 届毕业生中发放问卷，通过问卷对其在校实习期间的满意度情况及其就业选择的数据进行搜集。

根据研究模型与假设的需要，问卷设计共分以下部分：

首先，是对实习生的基本信息的调查，主要包括性别，实习方向（有客房类前厅类、餐饮类、其他类等选项）、是否担任过学生干部等问题。对于实习感知的测量，结合前人的研究成果和对 Clayton Alderfer 教授(1969)ERG 理论的应用，综合在相关专业领域从事教学管理工作的专业观察，最终确定了实习环境、实习管理、实习激励、实习收获四个维度。其中实习环境主要包括三个测试项目，分别是实习收入（薪酬）、“你对实习工作环境感到满意吗？”、“你对实习生活环境感到满意吗”；实习管理主要采用了“你对实习前在学校中的教学内容的满意程度”、“你对酒店在实习中的管理满意程度”、“你对实习过程中学校的支持和管理的满意程度”三个测试项目进行测量；实习激励则分别对其“你实习中获得的心理激励”、“你实习中获得的物质激励”、“你实习中获得的晋升制度激励”3 个测试项目对其进行测量；实习收获主要从“你对实习中专业技能收获的评价”、“你对实习中社交能力收获的评价”、“你对实习中管理能力收获的评价”3 个测试项目对其进行测量。中介变量：对实习满意度的测量，主要采用了“实习经历的满意情况会影响我的就业选择”、“实习经历的收获会影响我的就业选择”、“我会推荐学弟学妹继续实习”3 个测试项目来对其进行测量。对实习契合度的测量，主要采用“你毕业后的第一份工作是否与酒店管理相关？”对其进行测量

在数据处理方面，主要运用李克特量表（Likert scale）进行记分，按照由正向到负向的选择顺序，将“非常同意”、“同意”、“不一定”、“不同意”、“非常不同意”五种回答，分别记为 5、4、3、2、1 分，分值越高，认可度越高；分值越小，认可度就越小。主要运用 SPSS.20 统计软件进行分析，相关访谈资料经人工转录后进行文本分析。

下述两个方面用来提高问卷的可靠性和真实性：

（1）通过诸多相关文献并借鉴实证研究论文里的设计问卷的方式，开拓思维空间，扩展调查面。

（2）大面积发放问卷。通过问卷星上发放问卷。

第四章 数据分析与假设检验

4.1 研究样本结构描述

4.1.1 数据的收集

由于本研究主要针对中国 P 高校在校大学生，主要采取网络发放回收问卷。在网络上注册问卷星，通过采用网络电子问卷的方式发放给 P 大学前两届毕业生，经过 2 周时间，共计发放调查问卷 200 份，其中筛除填写错误或者因为其他复杂的原因所导致的无效的问卷（主要包括问卷所有选项都选择同一个选项，例如全都选 A；后台显示答题时间过短；回收过程中发现有学生代填、一人填写多份等情况）一共有 41 份，有效回收 159 份，占总问卷量的 79.5%。

在对问卷进行归纳之后进行了分析和研究，得到了大量的有效数据。

本文的研究主要使用主要运用 SPSS.20 统计软件进行分析。对问卷调查所得到的数据进行筛序、过滤，而后对有效的数据做描述性分析、回归分析、信度检验和校度检验，最终得出研究变量之间的数据特征与其相关影响。分析过程中使用描述性统计分析、信度分析、相关分析与路径分析等方法，对结果进行深入剖析，并结合前期文献研究，验证本研究内容，以达到预期目标。

4.1.2 基本信息

根据下表可以看出：从人口统计特征来看，女性占比超过 6 成，这与全国酒店管理专业大学生性别比例基本相同。从实习经济收入来看，实际收入分布并不平均，主要集中在 1000-4000 区间，占比超过 80%，整体实习收入相较十年前有较大提升，但实习生在酒店实习期间，工作内容、工作时间与酒店正式员工基本完全一致，工作福利待遇方面却存在很大的差距，“包吃包住工资低”的情况还普遍存在，有 0.6% 的受访者实习收入在 1000 元以下。从实习方向来看，实习生在各主要岗位方向均有分布，以餐饮类占比最高。

表 4.1 调查样本情况 (n=159)

指标	类别	频次 (人)	百分比 (%)	指标	类别	频次 (人)	百分比 (%)
性别	女	98	61.6	实习 方向	客房类	25	15.7

续表 4.1 调查样本情况 (n=159)

	男	61	38.4		前厅类	29	18.3
实习 收入 (元)	1000以下	1	0.6		餐饮类	80	50.3
	1000-2000	33	20.8		其它类	25	15.7
	2000-3000	73	45.9		是	43	27.0
	3000-4000	34	21.4	否	116	73.0	
	4000以上	18	11.3	学生干部			

4.1.3 描述性分析

描述性统计分析是用来说明本研究样本之分布情况，是将问卷资料进行单一变数叙述性分析，将收测者对各变数之意见作为概略描述。本研究利用频率分配来了解受测者分布情形，利用人口统计变数年龄、性别、学历等来了解本研究样本之结构。

表 4.2 描述性统计表

题项	N	极小值	极大值	均值	标准差
你对实习收入是否满意?	159	1	5	1.65	.911
你对实习单位的工作环境感受?	159	1	5	2.45	.931
你对实习单位的食宿条件等生活环境的感受?	159	1	5	1.75	.927
你对实习前在学校中的教学内容(实习前序课程)的满意程度?	159	1	5	2.43	1.061
对酒店在实习过程中的管理工作的满意程度?	159	1	5	2.39	.852
实习过程中学校的支持机制对你是否有帮助?	159	1	5	2.46	.820
对实习工作期间心理激励的满意度?	159	1	5	1.95	1.064
对实习工作期间物质激励的满意度?	159	1	5	1.65	.766
对实习工作期间晋升渠道激励的满意度?	159	1	5	1.69	.661
对实习工作中专业技能的提升的满意度?	159	1	5	2.43	.688
对实习期间的人际关系处理感受?	159	1	5	2.35	.721

续表 4.2 描述性统计表

你认为实习期间自身管理能力的提升?	159	1	5	1.89	.710
你毕业后的第一份工作是否与酒店管理相关?	159	1	5	2.38	0.921
有效的 N	159				

在问卷设定中，在问卷中所设定的是 5 表示非常重要，4 表示重要，3 表示不确定，2 表示不重要，1 表示非常不重要。所以从均值来说，均值越高说明这个选项对实习相关环节的满意度高。从结果来看，所有显变量的均值都大于 1，小于 3，其中实习收入，实习期间食宿条件，实习期间心理激励和物质激励及晋升渠道激励，实习期间自身管理能力提升等几项均值小于 2，说明这是实习期间满意度最低的关键环节。同时，前序课程的满意程度，心理激励的满意度两项标准差分别为 1.061 和 1.064，说明样本对这两项的波动相对其他来说较大，在 1 到 5 之间波动。就业契合度均值为 2.38，可见调查对象对于继续从事酒店管理工作的心态比较中庸，积极性“一般”（2.38 分）。

表 4.3 描述性统计表 2

题项	N	极小值	极大值	均值	标准差
信任度判定	159	1	4	2.09	.553

在问卷中所设定的是 5 表示非常重要，4 表示重要，3 表示不确定，2 表示不重要，1 表示非常不重要。从数据来看，整体满意度均值为 2.09，且标准差较小，为 0.556，说明样本态度波动小，态度比较集中。

4.2 回归分析与假设检验

4.2.1 单因素方差分析

单因素方差分析可用于比较单一因素下不同组的观察值，此处用来探索研究变量在不同水平的控制变量下的数据差异。变量的总变异由随机变异与处理因素导致的变异组成，单因素方差则通过组间变异与组内变异的比值，判断此因素是否对变量产生显著影响。本研究的背景变量为类别数据，研究变量为数值数据，因此选用单因素方差分析不同性别、实习收入、实习方向、是否为学生干部身份的受访者，其实习感知、实习满意度、实习契合的差异。

(1) 不同性别的方差分析

表 4.4 方差分析结果

方差分析结果				
	性别(平均值±标准差)		F	p
	男(N=61)	女(N=98)		
实习环境	2.40±0.57	2.37±0.63	0.084	0.772
实习管理	2.47±0.56	2.45±0.59	0.019	0.890
实习激励	3.40±0.61	3.41±0.57	0.012	0.913
实习收获	3.51±0.57	3.52±0.58	0.007	0.933
实习满意度	3.73±0.87	3.06±0.80	1.055	0.350
就业契合	3.92±0.75	3.532±0.63	0.395	0.674
* p<0.05 ** p<0.01*** p<0.001				

从上表可知，以性别为固定因子，实习环境、实习管理、实习激励、实习收获、实习满意度、实习契合的 P 值皆大于 0.05，说明不同性别的受访者，其实习环境、实习管理、实习激励、实习收获、实习满意度、实习契合不存在差异。

(2) 不同实习收入的方差分析

表 4.5 方差分析结果

方差分析结果							
	实习收入(平均值±标准差)					F	p
	1000 以下(N=1)	1000-2000(N=33)	2000-3000(N=73)	3000-4000(N=34)	4000 以上(N=18)		
实习环境	2±0	2.78±0.31	2.44±0.57	2.36±0.59	2.63±0.38	3.214	0.024*
实习管理	2±0	2.88±0.85	2.54±0.55	2.43±0.58	2.46±0.43	0.326	0.807
实习激励	3±0	3.20±0.91	3.44±0.53	3.38±0.62	3.63±0.45	0.665	0.574
实习收获	3±0	3.14±1.02	3.56±0.55	3.46±0.57	3.88±0.20	1.808	0.146
实习满意度	3±0	3.27±0.90	3.71±0.86	3.46±0.93	3.44±1.05	0.020	0.996

续表 4.5 方差分析结果

就业契合	2±0	3.74±0.72	3.84±0.74	3.80±0.46	3.30±0.53	0.855	0.465
* p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001							

从上表可知，以实习收入为固定因子，实习环境的 P 值小于 0.05，说明不同实习收入的受访者，其对实习环境的感知存在差异，其组别平均值由大到小为：4000 以上、2000-3000、3000-4000、1000-2000、1000 以下；实习管理、实习激励、实习收获、实习满意度、实习契合的 P 值皆大于 0.05，说明不同实习收入的受访者，其实习管理、实习激励、实习收获、实习满意度、实习契合不存在差异。

(3) 不同实习方向的方差分析

表 4.6 方差分析结果

方差分析结果						
	实习方向(平均值±标准差)				F	p
	客房类 (N=25)	前厅类 (N=29)	餐饮类(N=80)	其他类(N=25)		
实习环境	2.47±0.51	2.41±0.60	1.92±0.85	2.31±0.65	2.579	0.038*
实习管理	2.60±0.47	2.41±0.53	2.04±0.90	2.35±0.64	6.703	0.000***
实习激励	3.47±0.50	3.48±0.45	3.13±0.95	3.30±0.69	3.645	0.007**
实习收获	3.64±0.47	3.49±0.53	3.33±1.03	3.36±0.61	2.283	0.061
实习满意度	3.55±0.93	3.50±1.11	3.29±0.94	3.19±0.65	2.917	0.022*
就业契合	3.86±0.71	3.91±0.75	3.53±0.74	3.49±0.66	3.385	0.010**
* p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001						

从上表可知，以实习方向为固定因子，实习环境、实习管理、实习激励、实习满意度、实习契合的 P 值小于 0.05，说明不同实习方向的受访者，其对实习环境的感知存在差异。对于实习环境的感知，组别平均值由大到小为：客房类、前厅类、其他类、餐饮类；对于实习管理的感知，组别平均值由大到小为：客房类、前厅类、其他类、餐饮类；对于实习激励的感知，组别平均值由大到小为：前厅类、客房类、其他类、餐饮类；对于实习满意度，组别平均值由大到小为：客房类、前厅类、餐饮类、其他类；对于就业契合，组别平均值由大到小为：前厅类、客房类、餐饮类、其他类。实习收获的 P 值大于 0.05，说明不同实习方向对于实

习收获的感知不存在差异

(4) 是否为学生干部的方差分析

表 4.7 方差分析结果

方差分析结果				
	是否为学生干部(平均值±标准差)		F	p
	是(N=61)	否(N=98)		
实习环境	2.50±0.51	2.34±0.63	2.161	0.093
实习管理	2.61±0.45	2.41±0.61	0.945	0.420
实习激励	3.50±0.43	3.38±0.64	1.362	0.255
实习收获	3.64±0.50	3.48±0.60	0.851	0.467
实习满意度	3.62±1.04	3.35±0.83	1.187	0.315
就业契合	3.94±0.75	3.67±0.70	0.424	0.736
* p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001				

从上表可知，以是否为学生干部为固定因子，实习环境、实习管理、实习激励、实习收获、实习满意度、实习契合的 P 值皆大于 0.05，说明受访者无论是否为学生干部，其实习环境、实习管理、实习激励、实习收获、实习满意度、实习契合不存在差异。

4.2.2 信效度检验

信度是指这一测量工具的内部一致性，即检验这一量表在同样的情景条件下，被同一个人填写，每次测量出结果是否相同，若产生相似的结果，则证明这个量表是可信的。在可靠性分析中，通常观察量表的克隆巴赫 α 系数、校正的题项与总和相关关系 (CITC)，如果符合标准，则此量表是可信的，数值越高说明量表的内部一致性越好。从下表可知，每个变量的所有题项的 CITC 均大于 0.4，各变量的克隆巴赫 α 系数均大于 0.8，说明这两个变量的量表皆具有较好的内部一致性。

表 4.8 信度分析结果

	实习环境	实习管理	实习激励	实习收获	实习满意度
Cronbach's Alpha	0.761	0.775	0.802	0.731	0.828
最小 CITC	0.603	0.696	0.687	0.535	0.710

效度是指此量表反映研究所要测量的变量的有效程度。通常对量表做探索性因子分析，观察其 KMO 值、累计解释方差与 Bartlett 球形显著性。符合标准意味着这些数据不会生成单位矩阵且近似为多元正态，可进行因子分析。本研究使用 SPSS22.0 对实习环境、实习管理、实习激励、实习收获、实习满意度这 5 个量表进行效度检验。从下表可知，所有量表的 KMO 值均大于 0.8，所有变量的累计解释方差也大于 50%，Bartlett 球形显著性也低于 0.05，说明该数据可进行因子分析，所有变量的 CR 大于 0.6 且 AVE 大于 0.5，说明聚合效度良好。

表 4.9 效度分析结果

变量	KMO 值	累计解释方差	Bartlett 球形显著性	CR	AVE
实习环境	0.946	63.3%	0.000	0.9561	0.5106
实习管理	0.931	68.2%	0.000	0.9332	0.6362
实习激励	0.860	71.3%	0.000	0.8992	0.6413
实习收获	0.835	62.3%	0.000	0.8786	0.5504
实习满意度	0.838	67.2%	0.000	0.8773	0.5923

4.2.3 回归分析

(一) 实习影响因素与实习满意度的回归分析

为了检验实习环境、实习管理、实习激励、实习收获与实习满意度之间的关系，本研究将实习环境、实习管理、实习激励、实习收获等实习影响因素作为自变量，实习满意度作为因变量进行回归分析。

因变量为实习满意度，自变量为实习环境、实习管理、实习激励、实习收获，它们分别使用问卷中的相应测量表的平均值。

表 4.10 模型整体拟合度

模型	R	R 方	调整 R 方	标准估计的方差
1	.974a	.949	.947	.22766

预测变量（常量）：实习环境、实习管理、实习激励、实习收获。

表 4.11 方差分析表 b

模型		平方和	df	均方	F	Sig
1	回归	147.733	4	36.933	712.574	.000b
	残差	7.982	154	.052	—	—
	总计	154.715	158	—	—	—

a.预测变量（常量）：实习环境、实习管理、实习激励、实习收获。

b.因变量：实习满意度。

表 4.12 偏回归表 a

模型		B	标准误差	标准系数	t	Sig
1	(常量)	.029	.101		.289	.773
	实习环境	.373	.119	.407	3.137	.002
	实习管理	.324	.082	.450	3.953	.000
	实习激励	.209	.043	.404	4.886	.000
	实习收获	.535	.065	.511	8.206	.000

因变量：实习满意度。

分析结果表明，模型的调整 R²=0.947，F 值=712.574，Sig=0.000。这些结果验证了该模型做出了一般性的解释这 4 个因素与实习满意度之间的关系。实习管理、实习激励和实习收获的 Sig 值均为 0.000，而实习环境的 sig 值为 0.002，表明实习环境、实习管理、实习激励、实习收获与实习满意度有非常显著的关系。

标准系数在 0—0.300 之间，说明自变量与因变量不存在明显的正相关关系，标准系数大于 0.300，则说明自变量与因变量存在正相关关系，分析结果表明，实习环境、实习管理、实习激励和实习收获的标准系数分别为 0.407、0.450、0.404 和 0.511，从数据分析表明实习环境、实习管理和实习收获与实习满意度呈正相

关关系，即实习环境度、职业认同感越强以及实习收获更显著，他们对实习满意度的感受也会越强。即假设 H1a、H1b、H1c、H1d 得到验证。

(二) 实习影响因素与就业契合度的回归分析

为了检验实习环境、实习管理、实习激励、实习收获与就业契合度之间的关系，本研究将实习环境、实习管理、实习激励、实习收获等实习影响因素作为自变量，就业契合度作为因变量进行回归分析。

因变量为就业契合度，自变量为实习环境、实习管理、实习激励、实习收获，它们分别使用问卷中的相应测量表的平均值。

表 4.13 模型整体拟合度

模型	R	R 方	调整 R 方	标准估计的方差
1	.970a	.940	.938	.21051

预测变量（常量）：实习环境、实习管理、实习激励、实习收获。

表 4.14 方差分析表 b

模型		平方和	df	均方	F	Sig
1	回归	106.995	4	26.749	603.623	.000b
	残差	6.824	154	.044	—	—
	总计	113.820	158	—	—	—

a.预测变量（常量）：实习环境、实习管理、实习激励、实习收获。

b.因变量：就业契合度。

表 4.15 偏回归表 a

模型		B	标准误差	标准系数	t	Sig
1	(常量)	.124	.093	—	1.333	.185
	实习环境	.509	.110	.649	4.623	.000
	实习管理	.142	.076	.231	1.877	.062
	实习激励	.176	.040	.397	4.432	.000
	实习收获	.428	.060	.478	7.095	.000

因变量：就业契合度。

分析结果表明，模型的调整 $R^2=0.938$ ， F 值=603.623， $Sig=0.000$ 。这些结果验证了该模型做出了一般性的解释这 4 个因素与就业契合度之间的关系。实习环境、实习激励和实习收获的 Sig 值均为 0.000，而实习管理的 sig 值为 0.062 大于 0.05，表明实习环境、实习激励、实习收获与就业契合度有非常显著的关系。

实习环境、实习激励和实习收获的标准系数分别为 0.649、0.397 和 0.478，从数据分析表明实习环境和实习收获与就业契合度呈正相关关系，即实习环境度越强以及实习收获更显著，他们对就业契合度的感受也会越强。而实习激励与实习满意度呈正相关关系，即多渠道的能力增长以及各方向的训练方法越广泛，他们对于就业契合度的感受会越强。实习管理的标准系数为 0.231，从数据分析表明实习管理和就业契合度正相关关系不明显，实习管理的提升，并不能增强就业契合度。即假设 H2a、H2c、H2d 得到验证。

4.2.4 实习满意度的中介作用分析

本研究采用最常见的中介检验方法——逐步回归法——检验实习满意度在实习环境、实习管理、实习激励、实习收获与就业契合度之间是否存在中介作用。模型一中实习感知的系数为实习感知对实习满意度的总效应，模型二中实习感知的系数为实习感知对就业契合度的总效应，现在模型二（即自变量与就业契合度的回归分析模型）基础上，引入实习满意度形成模型三。此模型中，实习满意度的系数（0.730）是在控制了自变量实习感知的影响后，实习满意度对就业契合度的效应。若实习感知对实习满意度的总效应、实习感知对就业契合度的总效应显著，在控制了自变量实习感知的影响后实习满意度对就业契合度的效应也显著，则说明中介效应显著。

表 4.16 模型整体拟合度

模型	R	R 方	调整 R 方	标准估计的方差
3	.983a	.966	.021	.21903

预测变量（常量）：实习环境、实习管理、实习激励、实习收获。

表 4.17 方差分析表 b

模型		平方和	df	均方	F	Sig
3	回归	154.883	5	30.9766	627.406	.000b
	残差	8.874	153	.058	—	—
	总计	163.757	158	—	—	—

a.预测变量（常量）：实习环境、实习管理、实习激励、实习收获、实习满意度。

b.因变量：就业契合度。

表 4.18 偏回归表 a

模型		B	标准误差	标准系数	t	Sig
3	(常量)	.113	.188	—	.598	.550
	实习环境	.418	.101	.537	1.894	.059
	实习管理	.109	.064	.418	1.073	.196
	实习激励	.084	.070	.355	1.412	.097
	实习收获	.127	.039	.374	1.785	.072
	实习满意度	.871	.114	.730	7.625	.000

1. 因变量：就业契合度。

分析结果表明，模型调整 R 方=0.021，F 值=627.406，Sig=0.000，说明加入实习满意度的模型三对就业契合的解释能力显著提高。此时实习环境、实习管理、实习激励、实习收获的 P 值皆大于 0.05，对就业契合的影响不显著，而实习满意度的标准回归系数为 7.625 且 P 值小于 0.001。结合实习环境、实习管理、实习收获正向影响感知价值的结论，可知实习满意度在实习环境、实习管理、实习收获与就业契合间存在中介效应。即假设 H3a、H3c、H3d 得到验证。

4.3 研究发现

通过调查发现，在实习期间，实习环境、实习管理、实习激励、实习收获等方面的感知都对实习满意度呈正相关，感知满意度作为中介因素，影响就业契合度，换言之，酒店管理专业实习生感知满意度与就业契合度有密切联系，酒店管

理专业学生普遍认同实习的价值尤其是其对就业的帮助，愿意参与到实习工作中来。与此同时，学生基于实习感知的满意度整体偏低，对实习环境、实习管理等方面的感知普遍不佳，在实习中存在倦怠乃至冷漠心态。

（一）实习生感知满意度影响就业契合度

本研究证明实习生的感知满意度与就业契合度呈正相关，实习期间感知满意度高，则学生选择本行业就业的可能性就相应提高。实习是酒店管理行业人才培养至关重要的环节，学生的实习感知满意度，是反应实习整体效果的一个重要面向，既深刻影响着学生个人是否愿意积极参与本行业的就业工作及参与程度的高低，也是衡量本专业人才培养效果的重要表现方式。

通过研究发现，研究之初的各项假设被验证成立，具体如表 5.1 所示：

表 4.19 研究发现

实习感知与 实习满意度 关系假设	H1a	实习环境对实习满意度有显著的正向影响	成立
	H1b	实习管理对实习满意度有显著的正向影响	成立
	H1c	实习激励对实习满意度有显著的正向影响	成立
	H1d	实习收获对实习满意度有显著的正向影响	成立
实习感知与 就业契合度 关系假设	H2a	实习环境对就业契合度有显著的正向影响	成立
	H2b	实习管理对就业契合度有显著的正向影响	不成立
	H2c	实习激励对就业契合度有显著的正向影响	成立
	H2d	实习收获对就业契合度有显著的正向影响	成立
实习满意度的 中介作用 关系假设	H3a	就业满意度在实习环境与就业契合度间起中介作用	成立
	H3b	就业满意度在实习管理与就业契合度间起中介作用	不成立
	H3c	就业满意度在实习激励与就业契合度间起中介作用	成立
	H3d	就业满意度在实习收获与就业契合度间起中介作用	成立

从实证分析看，学生就业契合意愿整体较低，已经在本行业就业的同学中，职业认同度也并不理想。

（二）实习感知满意度整体偏低，呈现不平衡态势

本研究发现学生择业契合度与学生实习感知满意度之间呈现正相关，可以分析认为，近来来酒店管理专业本科学生择业契合度在各专业中持续位于极低水平，与该专业培养模式中的实习环节有密切关系，尤其是学生实习感知满意度整体偏低，深刻影响了学生对该行业的态度和择业的选择，调研数据显示，近 6 成学生

在实习后不愿意在本行业就业。这一情况应该得到酒店管理专业的重视。

深入分析发现，从调查来看，酒店管理专业学生实习满意度整体较低，其中实习环境满意度最低，只有 1.95 分，实习管理满意度相对较高（2.43 分），呈现一定的不平衡态势

从实习环境满意度来看，实习生对薪酬水平的满意度最低，仅有 1.65 分，这是导致整体满意度较低的重要因素。酒店行业实习生普遍承担着与正式员工相差无几的工作量，加班等情况也所在多是，但实习薪酬却极为微薄，加班费也几乎均以强制调休等方式补偿，这让不少实习生感到较为强烈的不满。前述 ERG 理论强调，人的核心需要分为三类：生存需要（existence）、关系需要（relatedness）、成长发展需要（growth），对于实习工作来说，生存需要主要体现在体现在薪酬奖金制度与环境上，其中薪酬奖金制度最为直接地影响实习生的感知。酒店行业实习生的低薪酬是学生感知满意度整体滑向低迷，并深刻影响了学生的就业契合意愿，使得大量学生选择放弃本专业方向就业。

在实习环境中，满意度相对较高的是工作环境（2.45 分）。实习期间工作环境大都在酒店内部，酒店大都注意环境的设计和维护，这能够给实习生留下较好的印象，给出较高的评价。对于实习期间的生活环境，实习生评价也相对较低（1.75 分），酒店虽然有着极好的住宿环境，但对实习生而言，能够提供的生活环境并不理想。

从实习管理满意度来看，学生对实习期间学校的支持情况满意度最高（2.46 分），这一方面反映出学校重视实习管理，在酒店管理专业的实习过程中，学校往往安排老师作为实习指导老师，负责处理学生实习期间的各项问题，这使得学生能够感知到学校的关怀。但另一方面，也存在学生过于依赖指导教师的情况，学生与指导老师的频繁互动，实际上会影响到学生在实习期间各项能力的提升，客观上又会影响实习效果。学生对学校前序课程的设计也相对满意（2.43 分），此前不少学者的研究对酒店管理专业的课程体系提出里批评，指出课程体系设计存在的种种不足是影响学生就业契合度的主要因素。但近年来酒店管理专业普遍进行培养体系尤其是课程体系的改革，课程设置接轨酒店行业发展需求，学生在实习过程中会感知到前序课程中所学习到的理论知识在实习工作中能够起到作用。学生对实习过程中酒店的管理满意度在实习管理满意度中相对较低（2.39 分），但整体来看满意度并不低。研究还发现，实习管理与就业契合度之间关系不明显。

综合分析实习环境满意度和实习管理满意度来看，存在一定的不平衡，学生对管理满意度整体较高，说明酒店和学校已经初步形成了较为符合学生期待的管理模式，但对实习环境满意度极低，尤其是对实习薪酬的满意度非常低，说明真

正影响学生实习感知满意度的重要的因素是薪酬，相较于软性的管理制度等方面的影响，薪酬对学生的影响最为直接。

表 4.20 感知满意度部分因素分析

实习环境满意度					实习管理满意度				
		频率	百分比%	均值			频率	百分比%	均值
薪酬水平	非常满意	5	3.2	1.65	实习前 教学	非常满意	25	15.7	2.43
	比较满意	32	20.1			比较满意	55	34.6	
	一般	93	58.4			一般	54	34.0	
	不太满意	10	6.3			不太满意	14	8.8	
	不满意	19	12.0			不满意	11	6.9	
实习工作环境	非常好	18	11.3	2.45	实习中 管理	非常满意	21	13.3	2.39
	比较好	57	35.8			比较满意	52	32.9	
	一般	68	42.8			一般	60	38.0	
	不太好	11	6.9			不太满意	17	10.8	
	不好	5	3.1			不满意	8	5.1	
实习生活环境	非常好	4	2.5	1.75	实习中 学校支持	非常满意	18	11.4	2.46
	比较好	20	12.7			比较满意	57	36.1	
	一般	76	48.1			一般	68	43.0	
	不太好	48	30.4			不太满意	9	5.7	
	不好	10	6.3			不满意	6	3.8	

（三）对实习激励需求明显，实习效果整体不佳

学生对实习工作的热情投入，需要物质激励，更需要精神鼓舞。从实证分析来看，实习激励程度与满意度是一种共向发展的关系，呈正相关关系，实习激励显著，对个人实习满意度的感受也会越强。各种实习激励的有效实施，能够提高学生实习生活质量、提高学生实习工作积极性，甚至提升学生实习工作能力，进而能够以更加热情、专业和有效的姿态参与到实习工作中去，有助于提升实习满意度。

调查数据显示，酒店管理专业学生普遍认为“实习激励对实习工作满意度影响程度”比较大（3.83分）。（见图1）超过半数的受访者认为“比较大”（45.9%）

或者“很大”（10.1%），只要少部分人认为“比较小”（8.2%）或者“很小”

（5%）。这其中虽然可能存在“第三人效应”，但无疑可以证明实习激励依然是提升实习满意度的重要方式。

但在调查中发现，无论是精神激励、物质激励还是晋升制度激励，在酒店管理专业实习中都普遍缺乏，学生在实习过程中，对这三大激励的满意度普遍不高，进而影响了对整体实习满意度的评价，并且深刻地影响着学生最后的就业选择。根据 ERG 理论，在实习过程中，应当构建具有行业特色的管理模式和激励模型，通过满足人才的不同需要来起到激励作用。这对提升酒店行业实习激励有一定启发。



图 4.1 实习激励对实习工作满意度影响

第五章 总结及建议

5.1 研究总结及建议

基于上述的研究的结论，对酒店管理专业就业契合问题提出具体的路径建议。

5.1.1 重视学生实习感知满意度

本文研究发现，学生实习感知满意度对就业契合度有正面影响，感知满意度越高，则就业契合度越高。在酒店管理专业的实习环节，要增强学生感知满意度。具体来说，影响学生感知满意度的主要影响因素包括了实习环境、实习管理、实习激励、实习收获等方面，这启示学校和实习酒店基于感知满意度构建实习综合管理体系，避免实习过程中的重点偏移。

重视学生感知满意度，意味着实习乃至与实习相关的教学环节，要切实以学生为本，关注学生的综合成长，而非以教学管理本身为本，以至于出现实习环节的管理僵化、形式化。重视学生感知满意度，还意味着要改变传统的实习评价体系。酒店专业学生实习采用的考核方式往往是由实习酒店进行打分，这一评价方式并不能真实反应实习效果，评价体系中要充分重视学生本人的实习感知满意度。

5.1.2 改善实习环境满意度

本文研究发现，学生实习感知满意度中较低的项目是实习环境，尤其是其中的实习薪酬。在实习工作中，实习生承担着与酒店正式员工几乎相同的工作内容，但在薪酬方面悬殊较大，也往往无法享受员工的各项福利。这一现象往往直接引起实习生的感知满意度的下降。实习生薪酬背后还存在身份认知问题，学校根据教育部相关文件及教学培养方案，对实习生的培养目标往往规定有具体明确的要求，但酒店对实习生的实习目标和实习生身份的理解，往往与学校不同，更倾向于将其视为工作人员中的一类，在强调服务质量、生产安全、操作技能等方方面面的同时，提供较低实习补贴或实习薪酬。

学校应当与酒店建立更加通常的实习管理机制，对学生实习薪酬方面要建立成长机制，通过适当提高实习薪酬，将优秀实习生留在酒店行业。实习合作酒店应从人才储备机制建设的角度对实习生薪酬和实习生环境进行管理和调整。

5.1.3 加强多元实习激励

本文调查发现，酒店管理专业实习过程中，实习激励程度与满意度呈正相关关系，提高激励是提升学生感知满意度的重要方法，但在目前的酒店管理专业实习管理实践中，各项激励措施普遍缺乏，精神激励、物质激励、晋升制度激励等均存在不足。本项研究的结论可以推导出这样的结论：适应劳动力市场的关键不在于延长实习时间，而在于实习中给予学生更好的关照和反馈。加强实习环节的多元激励，是提升学生劳动能力、增强实习感知满意和提高就业契合度的重要手段。

5.2 研究限制与建议

5.2.1 进一步研究建议

鉴于本文作者的知识储备、时间及财力等等限制，样本分析过程中所采集的数据主要集中在 P 大学，尽管达到了实证分析的验证要求，但是根据科学研究的普遍适用性的准则，后续研究者尚需增加样本数量和来源范围，更可选择多所学校数据进行研究，不局限于某一高校，使得分析的结论更加具有代表性、实用性。

虽然从实习生实习感知层面实证分析得出了实习环境、实习管理、实习激励与实习满意度和择业契合度的正向作用，但是影响学生择业的因素是多种多样的，后续研究可从多种角度去论述其对学生择业契合的影响，补充员工职业角度影响行为的研究不足。

5.2.2 研究限制

其一，在研究变量方面，本研究的模型框架较为新颖，在假设论证方面，还有不足，希望后续研究者可以在变量的关系上进行探讨，以实证科学的角度来进行假设探讨，如此，才可以让研究更加周延。

其二、在研究工具方面本研究只以南京 P 高校为研究样本，在未来的研究中，可以考虑以多元高校的形式多一些样本来进行研究，以获得更深入的了解。

其三，在研究方法方面本研究仅以问卷调查法来了解相关关系的关联性，所得到的结果较难掌握，日后的研究可考虑加入访谈的方式，以实习生的主观经验叙述其所认知，如此，可以更深入、更周延地呈现其研究结果。

参考文献

- 曹俊华.(2014).高职酒店管理专业学生实习满意度对策研究——以咸宁职业技术学院酒店管理专业为例. 科技创业月刊(06),125-126+136.
- 曾凡云.(2014).浅谈高职院校学生专业及职业认同感的培养与训练——以湖北生态工程职业技术学院酒店管理专业为例. 科技视界(16),236-237.
- 陈乔 & 张志宏. (2015). 高职院校酒店管理专业实习效果探究.教育与教学研究(2), 78-80, 109.
- 丁浩, 吕翠华, & 王玮婧. (2017). 酒店管理本科专业实习效果评价及模式研究——以江汉大学文理学院为例. 科技创业月刊,第 30 卷,(7), 72-75.
- 董全悦.(2011).高职酒店管理专业实习生职业认同感研究. 青岛酒店管理职业技术学院学报(01),69-72.
- 韩知非 & 黄桂花. (2010). 高职院校酒店管理专业实习效果提升对策. 中国经贸(8), 251-252.
- 郝毓业, 刘楠, & 车鑫. (2019). 酒店管理专业学生实习满意度与价值感知分析. 黑龙江科学, 第 10 卷,(13), 15-17.
- 林肇宏, & 钟梅. (2015). 酒店实习生感知价值与择业意愿关系研究. 海南大学学报(人文社会科学版)(4), 118-125.
- 穆成林.(2019).酒店管理本科生专业及职业认同感培养研究. 旅游纵览(下半月)(08),211-212.
- 孙韩 & 王文锋. (2016). 基于学生视角的酒店实习效果优化研究——以九江学院酒店管理专科为例. 祖国(22), 143.
- 汤文奇,茅曼裙 & 魏欣.(2021).基于 PDCA 循环的应用型本科专业实习过程创新管理研究——以酒店管理专业为例. 中国管理信息化(06),213-215.
- 王娟, 夏兰, & 罗贵萍. (2017). 酒店实习生人力资源管理现状及对策. 太原城市职业技术学院学报(12), 30-32.

- 王莉. (2011). 高职酒店管理专业实习效果调研报告. 太原城市职业技术学院学报(3), 16-17.
- 王瑞. (2012). 高职院校酒店管理专业毕业生非对口就业现象探析:以亳州职业技术学院酒店管理专业为例. 湖南大众传媒职业技术学院学报,第 12 卷,(5), 115-116.
- 邢宁宁, & 汪京强. (2014). 酒店主管支持与实习生工作满意度关系的实验研究. 美食研究,第 31 卷,(4), 29-34.
- 徐锦屏. (2013). 基于酒店管理专业学生实习后不对口就业抉择的思考. 科教导刊(12).
- 许艳, 郑玉莲, 沈惊宏, & 朱磊. (2020). 旅游管理专业学生的酒店顶岗实习体验感知探论. 安庆师范大学学报(社会科学版),39,(6), 124-128.
- 杨春方. (2020). 期望失验视角的实习满意度比较研究 ——基于酒店、高校、学生的访谈. 江苏商论(2), 127-134.
- 张海珍. (2010). 高职酒店管理专业酒店实习效果调查与分析. 河北广播电视大学学报,第 15 卷,(1), 48-49.
- 张玉环. (2019). 德育视角下高职酒店管理专业对口就业研究. 传播力研究(29), 262.
- Bhargava Gura(1985). Professional identification: A study of female students at a medical college in India. 20(11), 1169-1175.
- Flohr Timothy M.; & Curtis Catherine R. (2021) .The Importance of Integrating Project Management into Hospitality Management Curriculum.Journal of Hospitality & Tourism Research (17) 850-852.

附录 A

酒店管理专业实习学生实习与就业问题研究调查问卷

导言：亲爱的酒店管理专业毕业班同学你好！我是泰国正大管理学院研究生李剑，我的研究论文希望对中国酒店管理专业实习学生的实习满意度和就业问题进行较为深入和全面的调查和了解，希望您能抽出宝贵的时间参与我的问卷调查。我承诺，此次问卷的调查结果，仅用于研究，并对您的个人信息绝对保密。若您想了解本项研究的后续成果，请留下您的电子邮箱地址。非常感谢您的参与！

电子邮箱地址（选填）：

第一部分：基本信息（请您在所选项上打钩）

01 你的性别：

A 男 B 女 C 其他

02 你的实习方向：

A 客房类 B 前厅类 C 餐饮类 D 其他类

03 你的实习收入（单位：元）：

A 1000 以下 B 1000-2000 C 2000-3000 D 3000-4000 E 4000 以上

04 你是否担任过学生干部

A 是 B 否

第二部分：调查内容（请您在所选项上打钩）

05 你觉得自己的知识和能力能否胜任实习或工作要求？

A 完全胜任 B 比较胜任 C 勉强胜任 D 不能胜任 E 不清楚

06 你对实习收入是否满意？

A 非常满意 B 比较满意 C 一般 D 不太满意 E 不满意

07 你对实习单位的工作环境感受？

A 非常满意 B 比较满意 C 一般 D 不太满意 E 不满意

08 你对实习单位的食宿条件等生活环境的感受？

A 非常满意 B 比较满意 C 一般 D 不太满意 E 不满意

09 你对实习前在学校中的教学内容（实习前序课程）的满意程度？

A 非常满意 B 比较满意 C 一般 D 不太满意 E 不满意

10 教学知识和实习管理是否对解决实习中的困难有较为有效的指导价值？

A 非常有用 B 比较有用 C 一般 D 不太有用 E 没有用

11 实习过程中学校的支持机制对你是否有帮助？

A 非常大 B 比较大 C 一般 D 很小 E 没有

12 对实习工作期间心理激励的满意度？

A 非常满意 B 比较满意 C 一般 D 不太满意 E 不满意

13 对实习工作期间物质激励的满意度？

A 非常满意 B 比较满意 C 一般 D 不太满意 E 不满意

14 对实习工作期间晋升渠道激励的满意度？

A 非常满意 B 比较满意 C 一般 D 不太满意 E 不满意

15 你对实习工作中专业技能的提升

A 非常满意 B 比较满意 C 一般 D 不太满意 E 不满意

16 你对实习期间的人际关系处理感受

A 非常满意 B 比较满意 C 一般 D 不太满意 E 不满意

17 你认为实习期间自身管理能力的提升

A 非常大 B 比较大 C 一般 D 不太大 E 不大

18 你是否愿意继续参加深入专业实践？

A 非常愿意 B 比较愿意 C 一般 D 不太愿意 E 不愿意

19 你参加行业实践的有效渠道？

A 非常多元 B 比较多元 C 一般 D 比较单一 E 几乎没有

20 你提升个人专业能力的方式和机会？

A 非常多元 B 比较多元 C 一般 D 比较单一 E 几乎没有

21 你是否愿意推荐以后各届同学去该单位实习？

A 非常愿意 B 比较愿意 C 一般 D 不太愿意 E 不愿意

22 你毕业后的第一份工作是否与酒店管理相关？

A 是 B 否

23（22 题选择 A 答案者回答）对目前酒店工作的满意度？

A 非常满意 B 比较满意 C 一般 D 不太满意 E 不满意

24（22 题选择 A 答案者回答）条件许可时，是否考虑更换工作？

A 是 B 否

25 (22 题选择 B 答案者填写) 你毕业后不选择酒店相关行业的原因:

至此，您的回答已经全部结束，非常感谢您的参与。

泰国正大管理学院研究生 李剑



致 谢

在本论文即将完成之际，谨此向我的导师尚洪雁教授致以衷心的感谢。

本论文是在尚洪雁教授的悉心指导下完成的。从论文题目的拟定，构建框架，观点的陈述到最终的定稿，她都给予了我很多宝贵的建议。一方面，导师在学业上不断地夯实我的理论基础，开拓我的研究视野及视角；另一方面，导师以她渊博的知识，严谨的治学态度，使我受教良多、受益匪浅。在写毕业论文期间里，导师不仅在论文方面给了我很多指导，同时在思想上、人生态度和意志品质方面也影响深远，这些都将成为我人生的宝贵财富。

真诚感谢同学们，无论在上课期间还是在写论文期间，给我提供了许多参考资料，得到了很多照顾与帮助。通过大家互相学习，写作技能也有了很大的提高。

最后感谢学习生涯中教育和帮助过我的所有老师。

李剑

二〇二一年八月一日



声 明

作者郑重声明：所提交的学位论文，是本人在导师的指导下进行研究工作所取得的成果。尽我所知，除文中已经注明引用和致谢的地方外，本论文不包含其他个人或集体已经发表的研究成果，也不包含其他已申请学位或其他用途使用过的成果。与我一同工作的同志对本研究所做的贡献均已在论文中做了明确的说明并表示了谢意。

若有不实之处，本人愿意承担相关法律责任。

独立研究报告题目：感知满意度对就业契合度的影响研究——以 P 学校酒店管理专业实习生为例

作者签名： 李剑 日期： 2021 年 8 月 1 日



个人简历

姓名：李剑

学历：

2021 年 工商管理硕士 Business Administration

Panyapiwat Institute of Management

2017 年 学士学位 国际贸易

南京大学

职业：实训教师

工作地点：

南京工业大学浦江学院酒店学院实训中心

南京工业大学浦江学院国际酒店与饮食文化学院
实训中心

E-mail: 398160398@qq.com

专业能力/特长：音乐，旅游，阅读

