

# Research on Internship Satisfaction of Hotel Interns Based on Structural Equation Model

—Take the Practice of High-Star Hotels in the Yangtze River Delta as an Example

Tianzhao Liu, Qian Li, Huijun Peng, Xiaoyan Liu, Peng Wang, Wen Luo

College of City and Tourism, Hengyang Normal University, Hengyang Hunan  
Email: 15607342588@163.com

Received: Mar. 28<sup>th</sup>, 2019; accepted: Apr. 11<sup>th</sup>, 2019; published: Apr. 19<sup>th</sup>, 2019

---

## Abstract

Through questionnaires on four five-star hotels in Suzhou, Ningbo, Hangzhou and Shanghai in the Yangtze River Delta, Hengyang Normal University and a few other universities' students majoring in tourism management were surveyed, and the scale of job satisfaction of interns was established. Factor analysis was used to analyze the relevant factors affecting job satisfaction of interns. Constructive equation model is used to analyze the impact of various related factors on interns' job satisfaction and their differences. The results show that the most significant impact on interns' hotel internship satisfaction is interpersonal communication, leadership and hotel training. The corresponding countermeasures and suggestions are put forward for interns, schools and hotels.

## Keywords

Hotel Interns, Internship Satisfaction, Structural Equation Model, High Star Hotel

---

# 基于SEM的酒店实习生实习满意度研究

——以长三角地区高星级酒店实习为例

刘天翌, 李倩, 彭惠军, 刘晓燕, 王鹏, 罗文

衡阳师范学院城市与旅游学院, 湖南 衡阳  
Email: 15607342588@163.com

收稿日期: 2019年3月28日; 录用日期: 2019年4月11日; 发布日期: 2019年4月19日

## 摘要

通过对在长三角地区的苏州、宁波、杭州、上海四地的四家五星级酒店进行酒店实习的衡阳师范学院及少数其他高校的旅游管理专业学生进行问卷调查,建立影响实习生工作满意度的量表,应用因子分析法分析对实习生工作满意度产生影响的各个相关因素,通过结构方程模型分析各个相关因素对实习生工作满意度的影响情况及其差异性,研究表明,对实习生酒店实习满意度影响较为显著的是人际交往、领导能力以及酒店培训,针对实习生、学校和酒店三方提出相应的对策建议。

## 关键词

酒店实习生, 实习满意度, 结构方程模型, 高星级酒店

Copyright © 2019 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

酒店实习是旅游管理专业和酒店管理专业实践教学的重要组成部分,通过酒店实习既能加深学生对专业知识的理解,也能提升他们的专业技能,有效培养学生理论与实践相结合的能力。随着酒店行业的不断快速发展壮大,酒店业的人力资源越发紧缺,为解决酒店“用工荒”和“留人难”的问题,酒店开始与高校合作,大量聘用高校实习生,实习生已经成为酒店一线员工当中的主力军,有的酒店一线员工中实习生比例高达80%以上,酒店实习在为酒店行业提供人力资源支持的同时,也为学校的实践教学拓展了实习基地,开辟了新的实习模式。然而实习生作为刚踏入社会的一个特殊群体,其首要身份还是学生,还会受到专业教师的指导和学校的关怀,酒店实习的主要任务还是提升综合素质和专业技能;第二个身份才是酒店员工,虽然学校和酒店签订了实习协议,但实习生只是非正式员工,不过酒店却以正式员工的标准来规范他们,要求学生的工作达到服务质量标准。因此,酒店实习生的满意度不仅与个人有关,还与酒店方、学校方有着密切的联系,实习满意度不仅反映了学校实践教学的质量和水平,还能检验实习酒店的管理水平。因此,酒店实习生实习满意度的研究受到广泛关注。学者对于员工满意度的研讨已有多年。员工在企业入职后的实际感受与其入职前对这份工作的期待值两者之间比较的程度即为员工满意度。员工满意度能体现员工在企业中过得幸福与否,也是考量企业管理的一项指标,较高的员工满意度对企业的精神面貌有相当程度的提升作用。员工的工作效率随着他们对工作的满意程度上升而不断升高,因此,企业在经营和发展的过程中不单需要创造它的盈利和追求社会利益,重要的是要提升员工的幸福指数。当前,对实习生满意度的研究成果不是很多,研究视角主要关注以下几个方面:实证调查实习生满意度并进行分析[1][2]、对影响因素及针对性措施的探讨[3];以实习生为出发点探讨其留职意向[4]、实习价值感知[5]、人际关系[6]等;以学校为出发点探讨实习基地的拓展与实习满意度的关联性[7];以酒店为出发点研究如何优化高校学生的实习满意度[8]。上述研究视角各有不同,在探讨对实习生满意度产生影响的因素时展现了不同的侧重点,这表示多样性和复杂性是实习生满意度影响因素的特点。目前,对酒店实习生满意度的研究方法大多是因子分析和分步多元回归分析,研究视角和内容较为单一,多数学者只看到了外部环境对满意度的影响,却忽略了实习生自身的心理层面,这是很难直接衡量出来

的, 而结构方程模型(Structural Equation Model, SEM)在这类问题的研究上发挥了重要的作用。实习生作为酒店员工中重要又特殊的群体, 他们的满意度不仅影响酒店服务质量, 对酒店发展起着决定性的作用, 同时也能体现学校的教育水平和管理水平。基于结构方程模型对酒店实习生满意度进行研究, 分析实习满意度的相关影响因素, 能更深入地了解实习生的心理规律, 从而为高校和酒店的实习生管理提供借鉴意义。

## 2. 研究设计

### 2.1. 问卷调查

本次研究的调查对象是在杭州、苏州、宁波、上海四地的四家五星级酒店实习的旅游管理专业学生, 调查时间是 2017 年 1 月至 2017 年 4 月, 邀请他们填写调查问卷并从回收的问卷中收集数据对实习生实习满意度进行研究分析。问卷包含三大部分: 实习生的个人基本信息、实习生对实习工作满意度整体评价、酒店实习生工作满意度的相关因素量表。问卷的满意度部分采取李克特五点尺度来进行衡量, 分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意五个评分级。

### 2.2. 数据分析

本次调查利用网络平台设计问卷并进行发放, 邀请受访学生填写问卷, 共收回有效问卷 210 份, 对有效问卷的判定标准是漏答题数不超过总题数的 2/3 且没有出现一题多选, 问卷勾选选项非同一个且没有规律性等。问卷数据统一利用 SPSS 统计软件分析。调研样本对象具体特征如表 1 所示。

Table 1. Sample information

表 1. 样本特征

项目	类别	样本数	百分比
性别	男	28	13.33%
性别	女	182	86.67%
部门	前厅	52	24.76%
部门	餐饮	132	62.86%
部门	客房	15	7.14%
部门	其他(人事、财务、销售)	11	5.24%

## 3. 实证结果分析

### 3.1. 相关因素因子分析

为建立模型, 对相关因子进行分析, 故而应用主成分分析法, 使用 SPSS 对获得的 210 份问卷进行降维-因子分析, 凭借方差最大旋转(Varimax)计算出的结果, 剖析出影响酒店实习生工作满意度的主要因子。在计算分析中, 得到 Bartlett's 球形检验值是 2603.21 ( $p < 0.01$ ), KMO 检验值是 0.921, 上述数据表明酒店实习生在酒店工作中的工作满意度的 25 个题项皆具备良好的取样适当性, 适宜进行因子分析。从分析结果中将 25 个影响酒店实习生工作满意度的题项分成五个维度提取五个因子, 第一个因子是对实习期间工资收入、酒店提供的福利、酒店实习工作量、岗位轮换制度、实习工作的成就感等影响变量的综合, 将这个因子命名为“薪酬待遇”; 第二个因子是对上级的指导帮助、上级创造的环境、上下级之间的沟通、上级的表扬、上级的工作决策等影响变量的综合, 将这个因子命名为“领导能力”; 第三个因子是对酒店对实习生培训的重视程度、酒店提供的培训、工作中获得的知识技能等影响变量的综合, 将

其命名为“酒店培训”；第四个因子是对同事之间的相处、同事之间的配合、同事之间的交流和沟通、部门之间的沟通、家人对实习的支持等影响因素的综合，将其命名为“人际交往”；第五个因子是对工作条件、食宿条件、休假制度、休息环境、规章制度的执行情况、部门职责的明确性、安全管理等因素的综合，将其命名为“工作环境”。五个因子数据总解释变异量为 67.95%，能够反映原有变量的大部分信息，因子分析效果较为理想。问卷的效度指标克隆巴哈  $\alpha$  系数在 0.805~0.923 ( $\alpha > 0.7$ ) 之间，即达到了 Nunnally 所提议的水平以上，这就表示该问卷具备较高的信度[9]。酒店实习生工作满意度的因子分析详细数据如表 2 所示：

**Table 2.** Factor analysis of hotel practice satisfaction  
**表 2.** 酒店实习满意度的影响因子分析

题项	因子 负荷	因子命名	特征值	方差 贡献率	可信度
您对实习期间的工资收入是否满意？	0.736				
您对酒店提供的福利是否满意？	0.707				
您对酒店实习承担的工作量是否满意？	0.601	薪资待遇	3.055	14.91%	0.868
您对酒店给实习生的岗位轮换制度是否满意？	0.600				
您对工作是否有成就感？	0.701				
您对工作得到上级的指导帮助是否满意？	0.774				
您的上级为实习生创造的工作环境如何？	0.719				
您对酒店上下级沟通情况是否满意？	0.606	领导能力	3.000	13.00%	0.796
您工作出色时会得到直接上级的赞赏吗？	0.701				
您对上级领导的各项工作决策是否满意？	0.641				
您的酒店注重实习生的培训吗？	0.762				
您对酒店为您提供的培训是否满意？	0.786	酒店培训	2.960	12.96%	0.828
您在酒店工作中获得的知识技能是否满意？	0.707				
您与酒店其他同事之间的相处是否满意？	0.827				
您与周围同事之间的配合是否默契？	0.826				
您与周围同事之间的交流和沟通是否顺畅？	0.822	人际交往	3.311	17.52%	0.923
您与其他部门同事的沟通是否满意？	0.788				
您的家人是否支持您的工作？	0.623				
您对酒店的工作场所及工作条件是否满意？	0.702				
您对酒店提供的食宿条件是否满意？	0.712				
您对酒店的休假制度是否满意？	0.676				
您对酒店提供的休息场所是否满意？	0.733	工作环境	2.578	9.56%	0.805
酒店的各项规章制度能否有效行使？	0.668				
酒店对各部门的职责是否明确规定？	0.701				
您对工作环境的安全管理是否满意？	0.651				
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)值 = 0.920					
Bartlett's 球型检验值 = 2603.201 (p < 0.01)					

### 3.2. 验证性因子分析

为表明因子分析是可靠的,即应该对问卷的效度进行剖析,应用验证性因子分析(CFA)的方式,得出检验指标的结果分别是:拟合指数( $\chi^2/df$ ) = 0.240,拟合优度指数(GFI) = 0.929,比较拟合指数 CFI = 0.930,规范拟合指数(NFI) = 0.951,近似均值方根误差(RM-SEA) = 0.078。从处理结果的剖析中显示,进行的验证性因子分析是规范可信的,且问题结构效度是契合构建模型的标准。因该结果显示,如要对进行对问卷进行剖析,可以通过构造结构方程模型的方式。并且,通过验证,各个变量的因子载荷都大于 0.7,标准差小。为表明问卷具备优秀的收敛效度和信度,则以各题的测量误差计算综合信度、标准化因子载荷以及平均变异抽取量,得到 CR(分量表的综合信度)在 0.88~0.99 之间, AVE (平均变异抽取量)显示在 0.56~0.84 之间,各因子大于标准量 0.5,且得出各个因子的 AVE 值(平均变异抽取量)都大于其与其他因子的协方差,这就显示此模型具备较好的区别效度。

### 3.3. 结构方程模型

在结构方程模型中,应用协方差矩阵以及最大似然法预计结构方程模型的参数,得出该模型整体拟合优度检验指标分别为: $\chi^2/df$  = 0.240, GFI = 0.929, CFI = 0.930, NFI = 0.951, RM-SEA = 0.078。这就表明,该模型显示实习生在酒店中的工作满意度相关的方差为 60.25%。

此外,除了工作环境因素,其他四个因素的回归系数都达到了显著水平 0.05。[工作环境( $\beta = -0.063$ ,  $p = 0.441$ ),薪资待遇( $\beta = 0.571$ ,  $p = 0.016$ ),领导能力( $\beta = 0.482$ ,  $p = 0.012$ ),酒店培训( $\beta = 0.518$ ,  $p = 0.011$ ),人际交往( $\beta = 0.608$ ,  $p = 0$ )]

这表明,该模型具备一定水平的显著性。因而可以得到以下结论,对酒店实习生工作满意度具有高影响度的为以下四个相干因素:薪资待遇、领导能力、培训机会以及人际关系。

其次,“人际交往”对酒店实习生总体满意度影响最明显(其中  $\beta = 0.608$ ),“薪资待遇”对酒店实习生总体满意度的影响稍稍落后(其中  $\beta = 0.571$ )。该数据表明,酒店在对酒店实习生应该要区别管理,“人际交往”对酒店实习生影响最大,可以适当多培养酒店实习生之间的关系。此外,该模型的数据还表明“工作环境”因素与酒店实习生的工作满意度并无明显关联[其中工作环境( $\beta = -0.063$ ,  $p = 0.441$ )],这个结论可能与他人研究结论不同,有一个主要原因是本次研究分析的实习酒店都是与高校有合作关系的五星级实习酒店,其工作条件以及环境都是让人非常满意的,酒店实习生短时间内在工作中无法感受到工作环境的影响,因此“工作环境”因素在本次研究中没有特别影响。

## 4. 结论与对策建议

### 4.1. 研究结论

本文针对问卷内容建立了影响实习生工作满意度的量表,应用因子分析法分析对实习生工作满意度产生影响的各个相干因素,且通过结构方程模型剖析研究了各个相干因素对实习生工作满意度的影响情况及其差异性。实证分析结果表明:

1) 实习生酒店实习工作满意度影响因素量表共包括 25 个题项,通过因子分析提炼出四个相关影响因子,分别是“薪资待遇”、“领导能力”、“酒店培训”和“人际交往”。“人际交往”和“薪资待遇”这两个相关影响因子对酒店实习生工作满意度的影响较为显著,其二者的方差贡献率分别是 17.52%、14.91%。通过对实习生的访谈调查,实习生在刚开始进入酒店时,都比较关心自己能否更好更快地融入酒店,融入所属部门,因为自我身份的关系,作为一名在校学生踏入社会,都渴望能被社会组织接纳,所以在实习初期,工作热情较高,将工作重心放在尽快掌握工作技能和完成工作任务上,薪资水平不会产生很大的影响。但随着实习的深入,实习生对工作内容的熟悉程度大大提高,酒店的正式员工做着与



实习生一样的工作甚至更为轻松，但拿到的工资却明显高于酒店实习生，同时实习生并不能获得酒店的福利待遇，此时“薪资待遇”上的差异会让实习生产生心理不平衡，引起不满情绪。相比较而言，“人际交往”一直是实习生们较为关注的一方面，据很多实习生反映，酒店内部良好的人际关系，会明显减轻工作和生活上的压力。酒店作为服务业，本身就是一个与人打交道的行业，良好的人际交往能带来一份好心情，员工心情好，自然也会为顾客带去满意的服务，从而为酒店创造更好的业绩。因此从酒店方考虑，平时应多给予实习生精神上的鼓励，让他们觉得自己被酒店接纳，让自己更好的融入组织，更好的为顾客服务。实习生刚在酒店入职时常常会犯很多错误，但是犯错才能让人成长，如果酒店方在实习生犯错时严厉指责而不是给予指导意见让他们牢记教训，在之后的工作中，实习生的工作热情就会下降，小心翼翼而不是真心热爱酒店地去工作。另外，酒店内部会有部分老员工拉帮结派地欺负新员工，故意刁难，对他们要求苛刻，这也导致实习生心理失落，失去在酒店持续工作的欲望，甚至在日后产生离职的想法。因此，酒店领导因注意区别对待实习生与酒店正式员工，必要时需要进行差异化对待，给实习生尽可能多的精神鼓励和人文关怀。

2) 从结构方程模型的数据分析结果看，提取出来的五个因子中，有四个因子对酒店实习生工作满意度具有显著的影响作用，这四个因子分别是“薪资待遇”、“人际交往”、“酒店培训”以及“领导能力”，而“工作环境”对整体工作满意度影响不显著，原因之一可能是本次调查的实习酒店都是五星级，整体工作环境都非常不错，另外则是“工作环境”对实习生工作满意度的影响可能是通过其余三个因子的间接影响体现出来。

3) 研究结果表明，“人际交往”这一因子在结构方程模型中的标准回归系数最大，排在第二的是“薪资待遇”，这说明酒店方对实习生精神层面的鼓舞作用大于物质层面的奖励作用。对整体实习满意度影响次之的因子是“酒店培训”和“领导能力”。此结果可以证明酒店管理者对待实习生的管理方式和人格魅力，包括实习生在实习过程中获得的培训，都对酒店实习生总体实习满意度有显著的影响作用。

## 4.2. 对策建议

酒店实习生的实习满意度一定程度上会影响学生毕业以后的就业选择，直接关系到是否继续从事酒店业，进而影响到酒店行业的人才队伍建设。影响实习生酒店实习满意度的相关要素多样且复杂，主要涉及的利益相关者是实习生、学校和酒店三方，为提高实习满意度，需要三方共同努力做好工作。

首先，学生要正确认识酒店实习，调整好自己的心态。实习生的首要身份是学生，并非是廉价劳动力。实习过程中要始终保持积极上进，勤于思考，勇于克服困难，努力提升综合素质能力。其次，实习生还是酒店的员工，服务行业处处以顾客为先，既要学会处理好与顾客之间的关系，也要学会处理好与同事和上级之间的关系，同时摆正自己的身份，做到与正式工看齐，以高标准严格要求自己。

其次，学校在学生进入实习前做好指导工作，跟酒店做好沟通交流工作，慎重地选择实习单位，对学生负责。实习期间加强与学生的联系和指导，多对学生的实习情况进行了解，保持与酒店的交流沟通，积极地为实习解决问题，进行心理指导，帮助学生进步，切实提高实习效果。

最后，酒店对待实习生，要细心引导、及时沟通、充分做好岗前培训工作、提供实践锻炼平台。实习生从学校进入酒店，必然会有落差感，因此在他们遇到困难时，应给予人文关怀，实施人性化管理，积极主动地给予指导，帮助其成长。

## 基金项目

衡阳师范学院——广州翡翠皇冠假日酒店校企合作创新创业教育基地项目(zxzx201606) (校教字(2016) 16 号); 文化与旅游部万名旅游英才计划“双师型”教师培养项目(WMYC20184-041); 湖南省普

通高等学校“十三五”专业综合改革试点项目——衡阳师范学院旅游管理专业(湘教通(2016) 276 号)。

## 参考文献

- [1] 黄妙娟, 谢丽萍. 星级酒店实习生满意度影响因素研究——以佛山市某五星级酒店为例[J]. 商, 2013, 31(21): 63-64.
- [2] 刘蜀凤. 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, 18(4): 70-74.
- [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, 15(1): 38-43.
- [4] 张发友. 工作满意度对酒店实习生留职意向的影响研究[J]. 福建商业高等专科学校学报, 2015, 25(6): 74-79.
- [5] 苏建军, 刘卫梅, 屈学书. 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, 18(1): 113-119.
- [6] 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, 26(6): 18-20.
- [7] 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, 16(11): 107-108.
- [8] 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, 34(6): 88-92.
- [9] Nunnally, J.C. and Bemstein, I.H. (1994) Psychometric Theory. McGraw-Hill, New York.

### 知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>  
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2160-4398, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>  
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: [ve@hanspub.org](mailto:ve@hanspub.org)