

饭店企业一般培训、特殊培训与离职倾向关系研究

——以厦门市高星级酒店为例

邹雅真

(华侨大学 旅游学院, 福建 泉州 362021)

摘要:当前我国酒店业发展迅速,但普遍存在员工离职率高的问题。酒店培训包括一般培训和特殊培训,是影响员工离职倾向的重要因素。通过文献研究法、问卷调查法和统计分析法,对厦门高星级酒店的员工进行问卷调查,并利用SPSS19.0进行分析。研究发现:高星级酒店员工培训对离职倾向具有显著影响,一般培训、特殊培训均与离职倾向呈负相关关系,并且不同属性的员工在培训及离职倾向间也具有差异性。基于此提出相关建议。

关键词:酒店员工;一般培训;特殊培训;离职倾向

中图分类号:F590.65 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-1807(2015)06-0068-07

1 问题提出

酒店培训开发不足是影响酒店员工离职倾向的人力资源管理因素之一^[1],研究探索企业培训与离职倾向的关系是学者们与管理者共同关注的话题,以期通过改善培训来降低企业员工的离职倾向。在众多的研究中,培训根据不同因素可分为不同种类。加里·贝克尔于1964年从人力资本投资的角度将在职培训分为一般培训和特殊培训^[2]。而后学者们在此基础上对一般培训、特殊培训与离职倾向的关系进行了相关研究。

国内外相关研究中,学者们对培训与离职倾向关系存在截然不同的看法。有学者认为培训在某种程度上会加速员工的流动倾向,特别是离职倾向^[3],当然也有学者持反观点。关于培训与离职倾向二者关系的研究,国内外学者至今未达成共识,且学者们多用定性的方法分析二者之间的关系,研究较多的是某一类培训对离职倾向的影响。通过检视现有文献发现主要有以下两位学者对一般培训、特殊培训与员工离职倾向的关系进行研究。李蕾通过研究分析认为企业对员工进行培训,无论是一般培训还是特殊培训,不但不会提高员工的离职率,反而会降低员工的离职率,而和没有受过培训或受过一般培训的员工比起来,受过特殊培训的员工的流动性最小^[4];霍甜则提出在其它因素都不变的情况下,培训与离职呈负相

关关系,表明培训是抑制员工离职倾向的重要影响因素之一,通过其实证数据表明一般培训相比特殊培训更能提高员工忠诚度,从而降低员工的离职倾向^[5]。

由此可见,对于一般培训还是特殊培训更能抑制员工的离职倾向,不同学者提出了不同的看法。总体来说,学者们在对培训与离职倾向关系的研究上大多认为培训对员工离职倾向是有所影响的,而对培训与离职倾向呈正相关或负相关以及一般培训与特殊培训对离职倾向的影响程度上均有不同意见。且从研究对象看,学者们主要的研究对象是我国企业员工,针对酒店的员工在此问题上研究的成果并不多见。为此,本研究意欲检验酒店员工一般培训、特殊培训与离职倾向的关系。

2 理论与假设

2.1 基本概念

2.1.1 一般培训、特殊培训

根据贝克尔的论述,一般培训是指一种培训不仅对提供这种培训的企业有用,对许多其它企业也有用;特殊培训是指能更大地提高提供培训企业的生产率的培训^[2]。

在贝克尔理论的基础上,结合酒店的特性,本文对员工培训进行重新定义。酒店的在职培训是指酒店员工在工作场所完成生产任务的过程中接受的培训。它是职前培训的深化过程,是解决酒店各种经营

收稿日期:2015-03-22

作者简介:邹雅真(1991—),女,福建漳州人,华侨大学旅游学院,硕士研究生,研究方向:旅游安全,旅游服务。

问题的有效手段之一。假定以整个酒店为整体,在酒店员工可以自由流动的前提下,将酒店的在职培训分为一般培训和特殊培训。这里的一般培训是指能为其他酒店所用的培训,即本酒店提供的培训在员工离职跳槽到其他酒店时仍然可以将其运用到工作当中,提高其工作效率、工作能力的培训。这样的酒店培训主要是一些技能上、专业知识上的培训,主要包括员工心态、职业素养、岗位专业知识和管理技能等方面的培训。酒店的特殊培训刚好与一般培训相反,它指的是不能为其他酒店所用的培训,即本酒店提供的培训在员工离职跳槽到其他酒店时完全没有用处或用处不大。这类特殊培训主要是酒店文化制度上的培训。

2.1.2 离职倾向

关于离职倾向的定义,不同的学者有着不同的观点。Porter 和 Steers 认为离职倾向是员工内心感觉不满意后的下一个退缩行为^[6]。Mobley 则认为,员工对企业存有不满想法之后的下一想法将可能是离职想法。在员工有离职想法后,一般会寻找另一个更好的工作机会,在比较评估各个工作机会后,就会产生离职倾向,离职倾向一般是离职行为前的最后一个步骤^[7]。此外,Mobley 等还提出,员工的离职倾向是员工对企业不满意,寻找其它工作机会以及产生离职念头等的总和表现^[8]。

员工流失根据流失员工的离职意愿可分为非自愿流失和自愿流失。通过文献综述,结合本文研究需要,本文讨论的是在自愿条件下,酒店员工对工作不满意,想要离开目前工作的酒店,寻找其他酒店或企业及其他工作的心理倾向。

2.2 研究模型及研究假设

2.2.1 研究模型

本研究在霍甜提出培训、忠诚度和离职倾向关系模型的基础上,结合酒店业的特征及本文研究内容,确定研究模型如图 1。



图 1 酒店员工培训与离职倾向的关系模型

2.2.2 研究假设

影响酒店员工离职的因素有很多,员工培训中哪种培训对其影响更大以及不同属性的员工对培训及对离职是否存在差异,了解这些问题是酒店管理者制

定出更为合理适用的培训制度的前提。李蕾和霍甜两位学者的研究分析是针对中国一般企业员工,而针对酒店业而言,酒店的员工具有普遍年轻化的特征,酒店员工的教育程度也呈现出较大的梯度,离职率也高于其他行业并超出一般的合理范围。因此,将一般企业员工的研究结果放于酒店员工是否适用需要进行验证,为更好得出结论先进行研究假设。

1)人口统计变量的影响。不同属性的员工面对培训是否持有不同的态度以及培训效果是否存在差异是本文所要研究的问题之一。霍甜通过实证分析得出对于不同性别、不同年龄、不同工龄的员工,培训后的效果是不同的^[5]。

基于人口统计变量视角下,对不同属性的员工对于离职倾向是否存在差异进行讨论。对于个人属性与离职倾向的关系,国内外学者所研究的显示员工的个人属性是离职倾向的影响变量。Mobley 等人研究发现年龄与离职倾向呈显著负相关^[8];刘永安和王方认为影响员工离职倾向的其中一个因素是员工个人自身因素,包括个人的年龄、性别、教育水平、在组织中工作的年限等因素^[9];张勉等人的研究结果则表明我国企业员工性别、年龄、婚姻状态、参加工作时间的长短对于离职意向均没有显著的影响^[10]。

基于以上理论基础,讨论不同属性的员工在培训与离职倾向的关系上是否存在差异,因此本文提出假设:

H1:不同属性的员工在培训与离职倾向的关系上具有显著差异。

H1a:不同性别的酒店员工在培训与离职倾向的关系上存在显著差异。

H1b:不同年龄的酒店员工在培训与离职倾向的关系上存在显著差异。

H1c:不同学历的酒店员工在培训与离职倾向的关系上存在显著差异。

H1d:不同工龄的酒店员工在培训与离职倾向的关系上存在显著差异。

H1e:不同岗位的酒店员工在培训与离职倾向的关系上存在显著差异。

在本研究中主要体现的个人属性主要包括酒店员工的性别、年龄、岗位、学历以及工龄。

2)员工培训与离职倾向的关系假设。培训是影响员工离职倾向的一个重要因素,通过培训可以提高员工的素质及工作能力,增强企业文化认同及归属感,从而降低其离职倾向。关于员工培训对员工离职倾向的影响,国内外学者从不同的角度展开了分析。

Gouldner 提出的互惠原则可以解释员工与组织之间的关系,组织对员工提供帮助后,员工感知到企业对个人的重视,就会从内心感激企业,从而报答企业^[11];Wiener 认为,员工愿意留在企业贡献自身力量,一方面受到自身的道德规范的约束,另一方面会受到组织提供帮助与机会的影响,主要是组织为员工提供的发展机会与培训机会^[12];李志等人基于培训后员工对培训的态度来分析,提出培训不仅能提高员工对企业文化等的认可,而且可以提高员工对企业的忠诚度,从而减少员工的离职行为^[13]。综上所述,国内外大多学者比较倾向于员工培训能降低员工离职倾向这一观点。

对于一般培训与特殊培训对员工离职倾向的影响,国内学者霍甜认为一般培训与特殊培训与员工离职倾向呈负相关,且一般培训对离职倾向的影响作用大于特殊培训;而李蕾一样认为一般培训与特殊培训可以降低员工的离职倾向,但她认为特殊培训对离职倾向的影响作用大于一般培训。基于以上理论基础,提出假设:

- H2:员工培训与离职倾向的相关性分析。
- H2a:一般培训与离职倾向呈负相关关系。
- H2b:特殊培训与离职倾向呈负相关关系。

3 研究方法

3.1 被试者

本文主要以厦门高星级酒店员工为对象,使用李克特 5 点量表进行调查分析。所设计问卷在厦门六家高星级酒店进行发放,包括厦门国际会展酒店、厦门艾美酒店、厦门佰翔软件园酒店、厦门瑞颐大酒店、厦门磐基皇冠假日酒店和厦门庐山大酒店。

本研究的调查方式主要有两种,主要是进行实地走访酒店对酒店员工进行问卷发放填写,另外一种方式是通过网络 E-MAIL 的方式进行问卷发放调查。本研究共对厦门 6 家高星级酒店进行问卷发放,样本所有数据均来源于问卷调查。共发出问卷 160 份,其中有效问卷为 152 份,问卷有效率为 95%。在收回的有效问卷中,被试者男性和女性分别占总数的 46.7%和 53.3%;以年龄为划分维度,20 岁以下、21—30、31—40 以及 41—50 岁的被试者分别占总人数的 11.2%、80.3%、7.2%和 1.3%;员工的工作岗位级别包括副总经理及以上、部门经理、主管、领班和员工,分别占总数的 0.7%、5.9%、13.8%、15.8%和 63.8%;学历上,初中及以下、高中/中专、本科/大专和硕士及以上的人数分别占总人数的 2.6%、26.3%、70.4%和 0.7%;员工的工龄包括 1 年以下、1—2 年、2—5 年、5—8 年、8—10 年以及 15 年以上,分别占总数的 32.2%、32.9%、27.0%、6.6%、0.7%和 0.7%。

3.2 测量工具

本研究的调查问卷主要包括五个部分:员工基本信息调查、培训满意度调查、员工离职倾向调查、一般培训调查和特殊培训调查。由于员工离职倾向、员工对一般培训及特殊培训的培训效果都是一种主观的态度,因此针对这三个方面的调查,本问卷采用 Lik-ert 量表进行。每个量表都有五个级别,酒店员工离职倾向量表主要参考 Mobley 等的离职倾向量表设计而成,共包括四个问题;酒店员工培训量表主要参考霍甜的培训量表设计而成,分为六个项目,一般培训与特殊培训各涉及 3 个项目(见表 1)。

表 1 问卷内容设计

变量	子变量	题号	测量语句
员工培训	一般培训	Q1	通过管理技能等类培训,我的专业知识和技能得到了提高
		Q2	通过管理技能等类培训,帮我解决了工作中的疑惑和问题
		Q3	通过管理技能等类培训,我的工作绩效有所提高
	特殊培训	Q4	通过酒店文化制度培训课程的学习使我更愿意去承担工作职责
		Q5	酒店文化制度类培训能提升我对酒店管理理念的认识,让我更关心酒店利益
		Q6	酒店文化制度类培训让我对组织架构等有了更深的了解
离职倾向		Q7	我想过离开目前这家酒店
		Q8	我没有计划在这家酒店作长期的职业发展
		Q9	对目前的工作我时常觉得厌烦而想换新酒店或其它企业
		Q10	在未来半年,我很可能会离开目前这家酒店

3.3 统计工具

本研究运用 SPSS19.0 进行统计分析,主要运用

到描述性统计、因子分析和相关分析等统计方法,对本文涉及到的各个量表和假设进行分析验证。

4 实证分析

4.1 研究变量量表的信度和效度的检验

4.1.1 酒店员工培训量表的信度和效度分析

对酒店员工培训量表进行的信度检验得到的结果如表 2。从分析结果可知,酒店员工培训量表中一般培训的可信度大于 0.8,特殊培训的可信度接近

0.8,内部一致性达到了一定的水准,具有良好而稳定的信度。对于测度指标,一般培训和特殊培训的 KMO 值为 0.7 和 0.7 以上,标准化因子负荷都在 0.8 以上,解释的方差也都在 70% 以上,远大于 30%。因此可以得知酒店员工培训量表具有很好的结构效度。

表 2 酒店员工培训量表信度与效度检验

变量	项目	因子载荷	解释的方差(%)	KMO	Cronbach's a
一般培训	1. 通过管理技能等类培训,我的专业知识和技能得到了提高	0.885	78.698	0.720	0.863
	2. 通过管理技能等类培训,帮我解决了工作中的疑惑和问题	0.914			
	3. 通过管理技能等类培训,我的工作绩效有所提高	0.861			
特殊培训	1. 通过酒店文化制度培训课程的学习使我更愿意去承担工作职责	0.830	70.879	0.700	0.791
	2. 酒店文化制度类培训能提升我对酒店管理理念的认识,让我更关心酒店利益	0.868			
	3. 酒店文化制度类培训让我对组织架构等有了更深的了解	0.826			

4.1.2 酒店员工离职倾向量表的信度和效度分析

对酒店员工离职倾向量表进行的信度检验得到的结果如表 3。从分析结果可知,酒店员工离职倾向量表的可信度大于 0.8,接近 0.9,表明内部一致性达到了很高的水准,具有良好而稳定的信度。对于测度

指标,离职倾向量表的 KMO 值为 0.822,标准化因子负荷都在 0.8 以上,解释的方差也在 70% 以上,远大于 30%。因此可以得知酒店员工离职倾向量表具有很好的结构效度。

表 3 酒店员工离职倾向量表信度与效度分析

变量	项目	因子载荷	解释的方差(%)	KMO	Cronbach's a
离职倾向	1. 我想过离开目前这家酒店	0.844	74.058	0.822	0.883
	2. 我没有计划在这家酒店作长期的职业发展	0.905			
	3. 对目前的工作我时常觉得厌烦而想换新酒店或其它企业	0.882			
	4. 在未来半年,我很可能会离开目前这家酒店	0.808			

4.2 相关性分析

利用 SPSS19.0 对问卷中相关变量进行相关分析,探讨酒店员工一般培训、特殊培训与离职倾向之间的关系,以及在人口统计学变量视角下酒店员工培训与离职倾向的关系,经皮尔逊(Pearson)相关分析,并做双尾检验(Two-tailed),结果如下所示。

4.2.1 培训与离职倾向的相关性分析

表 4 表明,酒店员工的一般培训、特殊培训与离职倾向的显著性概率均为 0.000,都小于 0.01,说明在 0.01 的水平上,厦门高星级酒店员工的一般培训、特殊培训与其离职意向之间具有显著的相关性。根据皮尔逊相关系数可以判断,酒店员工一般培训、特殊培训均与其离职意向呈显著的负相关关系,验证本研究 H2、H3 两个假设,且特殊培训与离职倾向的相关性强于一般培训。

4.2.2 不同属性研究样本与培训及离职倾向的相关

性分析

表 5 及表 6 表明,不同属性的员工在培训与离职倾向的关系上是存在差异的。

1)性别。由表 5 可知,一般培训与离职倾向的相关系数,男性员工为-0.329,女性员工为-0.306;特殊培训与离职倾向的相关系数,男性员工为-0.374,女性员工为-0.444。由此可见,对于男、女性员工而言,特殊培训较一般培训与离职倾向的相关性更强,对他们进行酒店文化类的培训有更好的效果,从而降低其离职意向;对男性员工而言,一般培训与离职倾向的相关性比女性员工强,一般培训对男性员工的效果更好,因为他们更加注重自身的职业发展,期望得到管理等技能培训提升自己;另外,对女性员工而言,特殊培训与离职倾向的相关性比男性员工强,对她们进行酒店文化类培训可以使她们更认可本酒店,从而降低离职意向。

表 4 培训与离职倾向的相关分析

变量	相关指标	离职倾向	一般培训	特殊培训
离职倾向	Pearson 相关系数	1	−0.303**	−0.393**
	Sig. (双尾)	.	0.000	0.000
	N	152	152	152
一般培训	Pearson 相关系数	−0.303**	1	0.693**
	Sig. (双尾)	0.000	.	0.000
	N	152	152	152
特殊培训	Pearson 相关系数	−0.393**	0.693**	1
	Sig. (双尾)	0.000	0.000	.
	N	152	152	152

注：**表示在 0.01 的水平上显著(双尾)；*表示在 0.05 的水平上显著(双尾)。

2)年龄。由表 5 可知,一般培训与离职倾向的相关系数,20 岁以下、21—30 岁以及 31—40 岁的员工分别为 0.028、−0.299、−0.687,特殊培训与离职倾向的相关系数分别为 0.010、−0.393、−0.716。由此可见,对于 20 岁及以下的酒店员工,一般培训与特殊培训都没有很好的效果;而对于 21—30 岁与 31—40 岁的员工而言,一般培训与特殊培训均与离职倾向呈显著负相关,特殊培训与离职倾向的相关性强于一般培训,且对于 31—40 岁的员工而言,酒店培训对他们的影响作用很大,可以有效的降低其离职意向。

3)学历。由表 5 可知,一般培训与离职倾向的相关系数,高中及以下与大专及以上学历的员工分别为 −0.322、−0.302,特殊培训与离职倾向的相关系数分别为 −0.399、−0.412。由此可知,对于任何学历的酒店员工而言,特殊培训与离职倾向的相关性均强于一般培训;对于高中及以下学历的员工而言,一般培训的效果强于大专及以上学历的员工,特殊培训的效果则弱于大专及以上学历的员工。

4)岗位。由表 6 可知,一般培训与离职倾向的相

关系数,部门经理及以上、主管/领班与员工分别为 −0.463、−0.471、−0.209,特殊培训与离职倾向的相关系数分别为 −0.762、−0.528、−0.296。由此可知,对于所有岗位的员工而言,特殊培训的效果更好;对于部门经理及其以上的,一般培训与离职倾向的相关性不显著,但特殊培训与离职倾向具有很高的显著相关性;对于主管、领班而言,两种培训都有较好的效果。

5)工龄。由表 6 可知,一般培训与离职倾向的相关系数,1 年以下、1—2 年及 2 年以上的员工分别为 −0.094、−0.409、−0.438,特殊培训与离职倾向的相关系数分别为 −0.283、−0.430、−0.445。由此可知,对于所有工龄类别的员工,特殊培训与离职倾向的相关性均强于一般培训;一般培训与特殊培训对于 2 年以上的员工均有更好的效果。

由上述可知,对于不同属性的员工,一般培训与特殊培训的效果是不同的,与离职倾向的相关性存在差异,验证本研究 H1 假设;其共同点在于不管对何种属性的员工而言,特殊培训与离职倾向的相关性均强于一般培训。

表 5 人口统计学变量影响下培训与离职倾向相关分析

变量	离职倾向						
	性别		年龄			学历	
	男生	女生	20 岁及以下	21—30 岁	31—40 岁	高中及以下	大专及以上
一般培训	−0.329**	−0.306**	0.028	−0.299**	−0.687*	−0.322*	−0.302**
特殊培训	−0.374**	−0.444**	0.010	−0.393**	−0.716*	−0.399**	−0.412**

注：**表示在 0.01 的水平上显著(双尾)；*表示在 0.05 的水平上显著(双尾)。

表 6 人口统计学变量影响下培训与离职倾向相关分析

变量	离职倾向					
	岗位			工龄		
	部门经理及以上	主管/领班	员工	一年及以下	1—2 年	2 年以上
一般培训	−0.463	−0.471**	−0.209*	−0.094	−0.409**	−0.438**
特殊培训	−0.762*	−0.528**	−0.296**	−0.283*	−0.430**	−0.445**

注：**表示在 0.01 的水平上显著(双尾)；*表示在 0.05 的水平上显著(双尾)。

4.3 研究小结

本研究对假设的验证结果如表 7 所示。

表 7 假设检验结果汇总

	研究假设	检验结果
假设 1	不同属性的员工在培训与离职倾向的关系上具有显著差异	支持
假设 2	员工培训与离职倾向呈负相关关系	支持

5 研究结论、建议与研究局限

5.1 研究结论

5.1.1 员工培训与员工离职倾向呈负相关关系

本文通过实证分析得出酒店培训与离职倾向呈负相关关系，表明培训是抑制员工离职倾向的重要影响因素之一。对于酒店员工而言，特殊培训与离职倾向的相关性强于一般培训，酒店文化类的培训对于酒店员工更能有效的抑制员工的离职倾向。该结论与李蕾的观点相符，且培训后的离职问题，并非由培训本身引起，而是员工对工作的期望等因素的影响，访谈中员工主要提到薪酬、升职空间等因素。

5.1.2 不同属性员工培训对离职倾向的影响存在差异

本文对问卷依据不同属性进行分类分析，得出不同属性的员工在培训对离职倾向的影响上存在差异。一般培训对男性员工影响更大，特殊培训则对女性员工影响更大；酒店培训对中年员工的影响更大，一般培训与特殊培训均可以很好的抑制其离职意向；对于高中及以下的员工，一般培训对其有更好的效果，而中专及以上的员工，特殊培训则更有效果；针对主管、领班以及工作 2 年以上的员工两种培训均有很好的效果。

5.1.3 酒店员工对培训认识不深，认同感较低

本文通过实证分析得出酒店员工对一般培训和特殊培训所取得的的效果均值介于 3~4 之间，低于问卷中表示同意的“4”。在访谈中有员工提到岗位技能类培训只是能更好适合本岗位，但对个人发展不太有效。这表明酒店员工对于酒店所提供的一般培训与特殊培训所能取到的效果认同度并不高。

5.2 研究建议

5.2.1 提高酒店管理者培训意识

本研究得出对于酒店培训而言无论是一般培训还是特殊培训均与离职倾向呈负相关关系，酒店培训可以抑制酒店员工的离职倾向，因此酒店管理者应提高对员工进行培训的意识，重视员工培训问题，不应因培训费用等因素而忽略员工培训，应把员工培训作

为一种长期工程来进行，积极对员工进行适当的培训。

5.2.2 重视员工的特殊培训

通过实证分析得出酒店特殊培训相比一般培训而言与离职倾向的相关性更高，这表明酒店管理者应重视酒店员工的特殊培训，而不是单单只对员工进行岗位知识技能等追求提高工作效率的一般培训。通过访谈得知，酒店对员工进行特殊培训，即酒店文化制度类的培训一般只在入职培训中简单进行，通常只是一语概括，酒店培训应在此方面进行改正。首先，酒店管理者应对酒店文化制度进行整理，将其转变成成为适宜向员工传达的内容形式，将其更为具体化而非只是喊口号；其次，将特殊培训纳入酒店培训计划当中，不仅在入职培训时进行，更应该将其融入酒店日常培训当中去。

5.2.3 制定合理的培训计划

酒店应结合本酒店实际情况、上班時間等制定合理的培训计划。通过访谈了解到，酒店进行培训一般安排在下班休息时间，占用休息时间降低员工参与培训积极性。通过实证分析得出不同属性的员工在一般培训、特殊培训对离职倾向的影响上存在差异，因此，针对不同性别、年龄、岗位、学历及工龄的员工应合理的进行不同类型的培训，从而更有效的利用酒店的培训资源得到最好的培训效果，降低员工的离职倾向，具体如下：对于男性员工、高中及以下学历员工以及酒店基层员工应注重其一般培训。通过对其进行岗位知识技能等的培训可以更好的抑制其离职倾向；相反，对于女性员工、大专及以上学历员工以及酒店相对高层员工应注重其特殊培训，通过酒店文化制度类的培训提高其归属感，从而抑制其离职倾向。

5.2.4 完善培训考核制度

通过分析可知酒店员工对于一般培训和特殊培训的认识不深、认同度不高，这除了和酒店培训内容安排相关还与其考核制度相关，制定合理有效的考核制度可以提高员工的培训意识及培训效果。厦门国际会展酒店在该方面实行员工培训护照制度，即员工在指定时间完成相应课程，提前完成并培训达标的员工还会受到奖励，完成一定课程数量还会与相应的薪酬待遇挂钩。通过将培训与薪酬奖励挂钩的方法可以提高员工参与培训的积极性，提高其培训意识和培训效果。

5.3 研究局限

受研究时间、成本等主客观原因的限制，本研究存在一些局限之处。首先，此次问卷只涉及厦门 6 家

高星级酒店,在 152 份有效问卷中,学历以本科、大专居多,年龄以 21—30 岁居多,对厦门所有高星级酒店员工缺乏一定的代表性。其次,在一般培训与特殊培训量表的参考上,前学者主要将其用于中国其他企业,而未涉及酒店领域,因此未充分考虑酒店特殊性,需要更全面的进行研究。

参考文献

[1] 杨洁,战冬梅.善用人力资源管理策略应对酒店员工离职问题[J].中国商贸,2009(12):74—75.

[2] 贝克尔.人力资本[M].北京:北京大学出版社,1987.

[3] 章汇慧.企业一般培训的人力资本投资风险分析[J].企业经济,2005(12):137—139.

[4] 李蕾.员工培训对员工离职决策的影响分析[J].企业管理,2008(9):46—47.

[5] 霍甜.结构性培训与员工离职倾向关系研究——员工忠诚度为中介[D].西安:陕西师范大学,2012.

[6] PORTER L W,STEER R M. Organizational, work, and per-

sonal factors in employee turnover and absenteeism[J]. Psychological Bulletin,1973,80(2):151—176.

[7] MOBLEY W H. Intermeidate linkage in the relationship between job satisfaction and employee turnover[J]. Journal of Applied Psychology,1977,62:237—240.

[8] MOBLEY W H, HORNER S O, HOLLINGWORTH A T. An evaluation of precursors of hospital employee turnover [J]. Journal of Applied Psychology,1978,63(4):408—414.

[9] 刘永安,王芳.影响员工离职意向的因素研究[J].企业经济,2006(6):42—44.

[10] 张勉,张德.国外雇员主动离职模型研究新进展[J].外国经济与管理,2003(9):24—28.

[11] GOULDNERA W. The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement[J]. American Sociological Review,1960,25:161—178.

[12] WIENER Y. Commitment in organizations;a normative view [J]. Academy of Management Review,1982,7:418—428.

[13] 李志,李星敏.企业高忠诚度员工特征的实证研究[J].科技管理研究,2005(6):75—77.

A Study on the Relationship between General training、Special training and the Turnover Intention in the Hotel Industry

——Taking High-star hotels in Xiamen city as an example

ZOU Ya-zhen

(College of Tourism,Huaqiao University,Quanzhou Fujian 362021,China)

Abstract: With the rapid development of hotel industry, the turnover rate of employee is really high. Hotel training includes general training and special training, as for the relationship between training and turnover intention, scholars hold different views. By using the literature research, questionnaire method, statistical analysis, and the basis of previous theoretical studies, the study conducted a questionnaire survey on employee in Xiamen high-star hotel and analysis the returned questionnaires by SPSS19.0. Then it came to an conclusion that general training, special training and turnover intention was negatively correlated, but the relationship also has differences among different types of employee. Based on this, some suggestions are put forward.

Key words: hotel employee;general training;special training;turnover intention