

国内外饭店员工离职研究:述评与展望

陈雪钧^{1,2}, 郑向敏¹

(1. 华侨大学 旅游学院 福建 泉州 362021; 2. 重庆交通大学 人文学院 重庆 400074)

摘 要: 饭店员工离职问题是国内外学者关注的热点。梳理国内外文献,从员工离职影响效应、员工离职的影响因素或原因、员工离职模型与实证、对策与建议等四个方面对国内外饭店员工离职研究进行综述。在对国内外研究的贡献和不足进行述评的基础上,提出未来研究的六个方向,即:新理论视角研究、离职影响因素整合研究、理论与实证本土化研究、调节变量研究、员工群体细化研究、离职影响效应定量研究。

关键词: 饭店员工; 离职; 离职意愿; 影响因素

中图分类号: F719.2

文献标识码: A

文章编号: 1674-0297(2015)01-0046-06

一、引言

饭店业是全球增长最快的产业之一,对服务商业的贡献超过1/3。保持人力资源的充足、稳定和高效是饭店企业可持续发展的必要条件。饭店业的离职率远高于其它行业,员工离职率高成为饭店最显著的特征之一(Malaysian Association of Hotels, 2000)。所有行业平均离职率约为16%,全球饭店业年度离职率估计在60%~300%之间,比制造业年度离职率高34.7%^[1]。员工离职率高于15%会给饭店带来诸多负面影响,员工离职历来是全球饭店业界和学界普遍关注的热点。本文尝试对国内外饭店员工离职研究的总体进展进行系统梳理,评析其主要贡献和不足,以及审视未来的研究方向。

二、境外饭店员工离职研究现状

(一) 国外饭店员工离职影响效应研究

由于饭店员工离职的普遍性,员工离职的影响效应是国外学者研究的重点内容。虽然员工离职对个人和组织均会产生心理和经济影响,但是业界和学界更加关注员工离职对组织的影响。合理的员工离职率能够使饭店引进人才、信息和技术,从而保持组织的活力与效率;但过高的员工离职率则会给饭店带来极大的负面效应。Robbins

(1995)通过对个体案例的实证研究测算出一个员工离职的总损失为其年度薪水的1.2~2倍,平均损失为1.5倍。综合不同学者的观点,员工离职对饭店的负面效应包括直接经济损失和间接损失。在直接经济损失方面,员工离职会产生分离成本(退出面谈、离职金)和生产水平降低所损失的生产成本^[2];同时,员工离职导致饭店需要招聘替代员工,从而产生招聘成本(广告和搜寻成本)、选入成本(面谈和背景调查)、雇佣成本(前期入职培训)、交通费用、制服费用等^[3]。一些学者通过实证研究定量测算了饭店员工离职的经济成本。Hinkin和Tracey研究发现招聘和培训一名替代员工的成本约占其年薪的70%,远超过为留住离职员工所花费的支出^[4]。员工离职也给饭店带来巨大的间接损失。Racz(2000)指出饭店员工离职的隐形损失占全部损失的70%~85%,而直接损失仅占15%~30%。高员工离职率会影响员工士气,诱发员工工作积极性降低、旷工、消极怠工、工作效率降低等,最终导致顾客不满和顾客流失^[5]。同时,员工离职(尤其是受过高等教育的员工)会引起隐形知识流失,从而破坏饭店内在的知识基础,降低饭店的核心竞争力,并最终削弱其竞争优势,甚至危及饭店生存^[6]。

(二) 境外饭店员工离职影响因素研究

国外学界从心理学、社会学、经济学、管理学等多学科视角全面审视饭店员工离职的影响因素。由于理论视角、

* 收稿日期: 2014-06-02

基金项目: 国家社会科学基金青年项目“价值链视角下的中国旅游企业集团成长模式研究”(11CGL053);重庆市社会科学规划后期资助项目“重庆市星级酒店基层员工感知工作价值研究”(2013HQZZ06)

作者简介: 陈雪钧(1978-),男,湖北黄石人;重庆交通大学副教授,硕士生导师,华侨大学博士生,研究方向:饭店管理、旅游企业管理;郑向敏(1954-),男,福建永春人,华侨大学教授,博士生导师,研究方向:饭店管理、旅游安全等。

研究对象、地域文化等不同,国外学者对饭店员工离职影响因素的观点迥异,主要可以归纳为组织因素、工作因素、个人因素等。

1. 组织因素。社会交换理论认为人与人之间的关系本质上是一种社会交换。员工与组织之间本质上是一种生产性交换关系。组织因素是维持这种交换关系的重要因素。

组织特征。国外学者通过实证研究发现饭店的组织特征属性如饭店规模、饭店类型、组织文化等会影响员工离职。在饭店规模方面,Wood 研究发现与小规模饭店相比,大规模饭店员工离职率更低^[7]。可能的原因是大型饭店更加愿意对员工培训投资,以及为员工提供职业发展规划;同时,大型饭店的组织结构更加科学、合理,能够减少部门之间的冲突,减少工作负荷和角色冲突^[8]。在饭店档次方面,一些学者研究发现员工离职率与饭店档次呈负相关关系。Johnson 指出不同星级档次饭店的员工离职率存在显著差异,五星级饭店为 34%、四星级饭店为 89%、三星级饭店为 115%^[9]。Woods 支持这一观点,其研究发现高档饭店的离职率比经济型饭店的离职率低。因为与低星级饭店相比,高星级饭店员工的工作地位和薪酬较高,其工作满意度高、离职率低。在组织文化方面,Kuria 等认为员工对组织文化的适应性、认同感影响其工作态度,并间接影响离职意愿;员工与饭店文化的匹配性越高、认同感越高,则其离职意愿和离职率越低^[10]。

人力资源管理。饭店人力资源管理水平对员工离职有很大影响。招聘过程中对预先雇佣测试、员工甄选、雇佣程序等流程进行科学管控有利于降低员工离职。恰当的物质激励、精神激励有利于提高员工的满意度,从而延长员工的留职时间^[11]。一些学者研究发现同事关系对员工离职有重要影响。Tews 对一家全球饭店集团的 188 名新饭店员工的调查研究发现,同事情感支持与离职负相关,而同事工作支持与离职正相关^[12]。另外,组织公平对饭店员工离职意愿的影响是学术界研究的热点之一。虽然国外学者普遍认同整体的组织公平与离职意愿具有显著负相关关系,但是对组织公平的内部构面与离职意愿的关系仍然存在着认识的分歧。部分学者研究证实分配公平、程序公平与离职意愿呈负相关^[13],而互动公平对离职意愿的影响关系并不显著^[14];一些学者研究认为三者与离职意愿均呈负相关关系^[15]。

2. 工作因素。工作是连接饭店与员工的核心载体,饭店与员工之间通过工作实现价值交换关系。国外学者关注的工作因素包括薪酬、工作时间、晋升机会、工作压力、教育与培训、工作负荷、工作内容、工作自主权等。

一方面,薪酬、晋升机会、教育与培训等属于工作回报范畴,对员工离职具有负向影响关系。工资、福利低或增长有限是饭店员工离职的首要原因之一^[16]。Mok 对香港高星级酒店员工的调查显示,超过 53% 的员工将工资列为影响离职的最重要的因素之一^[17]。晋升和职业发展机会

能够增加员工对工资增长和职位提升的心理期望,有利于实现个人的工作目标和成就感,是饭店员工十分重视的工作因素^[18]。如果饭店组织内部因为缺乏内部劳动力市场而导致晋升和职业发展机会不足时,饭店员工会选择在其它饭店寻找工作机会^[19]。培训能提升员工的知识与能力,增强员工的组织承诺,从而降低离职意愿^[1]。

另一方面,工作负荷、工作时间、工作压力、工作单一性等属于工作付出范畴,对员工离职具有正向影响关系。饭店是全年 24 小时营业的服务性企业,工作时间长是饭店工作的显著特征之一,也是导致饭店员工离职的主要原因^[20]。由于饭店的行业特点,公众的休假期是饭店业务最繁忙的时期,饭店与社会不一致的工作时间使得员工大多不能按照正常节假日休假,导致员工要承受不能与家人团聚、朋友交际等牺牲,容易引发员工离职。超过员工生理、心理承受能力的工作负荷会导致员工情绪衰竭,进而产生职业倦怠及健康问题,因此超载的工作负荷对饭店员工离职倾向有正向显著影响^[21]。工作压力诱发员工产生紧张感,引发一系列健康问题,并最终导致饭店员工离职^[22]。

3. 个人因素。国外学者普遍认为人口特征变量是影响饭店员工离职的重要因素,但学者们对哪些人口因素会影响离职以及影响的性质、程度等观点不一。在年龄方面,多数学者认为年轻饭店员工比年长员工的离职意愿更高^[23]。由于工作经历是饭店员工升职的前提条件,年轻员工为了积累不同部门的工作经历而在不同饭店之间频繁跳槽^[7]。但 Altarawneh 却持不同观点,他认为年龄与员工离职意愿并没有显著相关关系^[24]。在性别方面,Brownell 研究发现女性饭店专业毕业生离开饭店业的比率要比男性毕业生高 3 倍^[25]。而 Carbery 研究认为性别与员工离职意愿并没有相关关系^[26]。在婚姻状况方面,部分学者认为已婚的饭店员工因为承担着更多家庭经济责任,为了照顾家人而不愿意迁移,因此其离职意愿要比未婚员工低^[27]。但也有学者认为饭店工作容易引起工作和家庭的冲突,导致员工离职^[28]。在教育程度方面,具有较高教育水平的员工能够更高效地获取外部劳动力市场的工作机会信息^[29];他们在饭店业和其它行业的就业能力强,因此受过高等教育的员工离职意愿更高。

(三) 国外饭店员工离职模型与实证研究

关于饭店员工离职模型研究,国外学者构建了不同自变量、中介变量与离职意愿或离职行为的关系模型,并对不同国家、地区的饭店员工进行实证研究。国外饭店员工离职模型的前因变量早期存在着宽泛化特征,即前因变量的数量较多;目前相关研究的前因变量呈细化特征,即研究一个或少数几个影响因素。一些学者基于新的理论视角提出新的前因变量,例如沟通满意、多元性时间观、工作参与度、工作嵌入等,拓展了饭店员工离职理论。在实证研究对象选择方面,多数国外学者以饭店一般员工作为研究对象;但部分学者认为不同饭店员工群体的离职原因、机理存在着群体差异,需要对员工群体进行更加细化的分类

研究,如 Stalcup、Carbery、Rahim 对饭店管理者进行实证研究,Blomme 对高学历员工进行实证研究。在研究方法上,国外学者大多使用回归分析法、结构方程分析法研究不同变量间的相关关系或因果关系。

三、国内饭店员工离职研究现状

国内饭店员工离职研究开始于 20 世纪 90 年代。进入 21 世纪,人力资源缺乏成为制约我国饭店业可持续发展的瓶颈,员工离职、流失等问题成为国内饭店业界、学界研究的重要议题。

(一) 国内饭店员工离职的原因或影响因素研究

由于影响饭店员工离职的因素繁多,一些国内学者选取某一地区或个体案例的饭店员工为研究对象,探索影响员工离职的主要原因或影响因素。国内饭店企业员工离职的主要影响因素包括工资和福利、晋升与职业发展、人际关系、工作负荷、培训、工作条件、组织支持、工作时间、工作场所环境、工作内容、人力资源管理、个体因素、家庭因素、行业竞争因素等^[30-33]。一些国内学者特别强调了中国传统社会价值观念、文化观念影响饭店员工离职^[34-36]。

部分国内学者认为影响饭店员工离职的原因具有群体特性。饭店知识型员工因为受到良好的教育,职业发展空间、工作成就感、工作价值观、工作自主性等对知识型员工离职意愿影响作用更大^[37]。核心员工是饭店价值的主要创造者,是其发展壮大和获得持续竞争优势的动力。职业发展空间、组织支持感是影响饭店核心员工留职的重要因素^[38]。良好的职位预期会降低饭店核心员工的离职行为^[39]。大学生心理特点、学校教育问题、职业发展空间和预期、受重视程度、培训机会等是影响大学生实习员工离职的主要因素^[40-41]。饭店一线员工的工作负荷重、工作时间长,而薪酬待遇差,因此其离职率更高^[42]。

(二) 国内饭店员工离职模型与实证研究

目前国内有关饭店员工离职模型与实证研究仍比较薄弱,文献数量较少,且已有文献大多是学位论文。国内已有研究多套用国外离职理论模型对中国饭店员工进行适用性检验,理论研究的本土化特色较缺乏、创新不足。理论模型比较简单,大多只研究单一前因变量通过中介变量影响离职意向的关系过程,缺乏对多个前因变量的研究;模型中对调节变量、控制变量的影响作用研究较少;而在实证研究中大多研究选择饭店一般员工作为研究对象,缺少对饭店员工群体进行细化研究^[43-54]。

(三) 对策与建议研究

由于国内饭店员工离职问题严重,国内学者在具体分析我国饭店员工离职原因的基础上,主要从优化饭店管理的角度提出解决离职问题的对策建议。营造“以人为本”“员工第一”的饭店企业文化,有利于最大限度地激发员工的积极性和首创精神,提高员工对内的凝聚力和归属组织感^[55]。优化饭店人力资源管理活动有利于提高员工工作

满意度,从而降低员工离职率。招聘环节除了考核员工的专业知识、专业素质、工作经验,还应重点考察个人工作价值观、性格特征、人口学特征与饭店和工作岗位的匹配度;按照岗位特点选拔符合其性格要求的员工^[56]。在职业发展与晋升方面,饭店应为员工制定科学的职业发展计划,提供多种内部晋升渠道和空间,提高员工的职业预期。同时,饭店应为员工提供多种培训,如定期轮岗、职业指导、职务见习等^[57]。完善绩效管理体系,优化物质激励机制和精神激励机制,建立以工作绩效为中心的薪酬制度和荣誉激励机制,同时满足员工的物质需求和精神需求^[58]。饭店对岗位的工作内容进行优化,科学设置工作要求、工作强度,以保证合理的工作负荷;实行岗位轮换、工作授权等,以增加工作的丰富性、挑战性,降低员工的职业倦怠;改善员工的工作条件和工作环境,以提高员工的工作舒适感、安全感。加强离职员工管理,如对离职员工进行离职面谈,有利于饭店及时发现管理问题;建立与离职员工的联系,有利于饭店回聘离职员工,减少员工离职带来的损失^[59]。

四、研究述评与展望

(一) 国内外研究述评

国内外学者从不同的理论视角、内容范畴、员工群体对饭店员工离职问题进行了广泛的理论与实证研究,取得较丰富的研究成果,为后续研究奠定了坚实的基础。

一是理论研究的学科范围越来越宽泛。目前国内外饭店员工离职研究涉及心理学、社会学、经济学、组织行为学等多个学科领域,多学科和交叉学科研究推动了饭店员工离职研究深度与广度的拓展。国内外学者基于不同的理论视角提出新的前因变量、中介变量、调节变量等,构建诸多新的离职理论模型,从不同方面阐释饭店员工离职的动因、过程、机理等,拓展了员工离职理论和饭店人力资源管理理论。其中,前因变量主要涉及环境因素、组织因素、个人因素;中介变量主要包括工作满意度、组织承诺等;在因变量方面,大多数研究使用离职意愿作为因变量。

二是在实证研究方面,国内外学者对不同地域、国家和地区的员工进行了实证研究,甚至进行跨地域比较研究。实证研究对象呈细化趋势,对饭店一线员工、管理层员工、知识型员工、核心员工、实习生员工、新员工、不同时代员工、前厅部员工、客房部员工等特定员工群体的实证研究逐渐增多,标志着实证研究的逐渐深入。

因为饭店员工离职是一个多因素综合影响的复杂决策过程,已有研究虽然各有所长、相互补充,但是仍然存在着一些问题和不足,有待进一步深化和探索。

一是饭店员工离职的原因仍然存在争论,尚未形成统一的认识。目前国内外学术界关于员工离职影响因素研究存在着宽泛化和细化两个趋势。细化趋势即研究某个影响因素对离职的影响,但这类研究大多因为没有考虑控制变量、调节变量的交互作用,使得研究结论存在着较大

局限性。宽泛化趋势即试图综合归纳所有影响员工离职的环境、组织、个人因素。这虽然能够全面反映影响员工离职的原因、过程和机理,但是模型包含的变量数目过多会使模型变得复杂;变量之间的交互关系也难以理清,导致模型实践运用困难。

二是饭店员工离职的调节变量研究有待加强。已有研究对前因变量与结果变量之间起调节作用的调节变量研究不多。特别是在特定的地域文化情景和行业情景下,调节变量对饭店员工离职起重要影响作用。已有的国内外研究对中国特色的调节变量研究比较缺乏。

三是中国情景的饭店员工离职研究存在不足。目前,典型离职理论模型是在西方国家情景下创建的,并不能完全适用于中国情景的饭店。国外学者对中国饭店员工离职的研究成果很少;国内学者相关研究成果虽然很多,但大多数研究只是借用国外已有理论模型,然后以中国饭店员工为研究对象进行实证研究,研究结论只是验证已有结论。国内无论是理论研究还是实证研究均未能很好地实现本土化,没能很好地阐释中国社会、文化、经济、制度情景下饭店员工离职问题的地域特殊性、文化特殊性。

(二) 研究展望

已有研究的丰富成果为后续研究奠定了坚实的基础,同时也为进一步深化研究留下了广阔的空间。可以预见,饭店员工离职研究仍是未来国内外学界研究的热点之一,其存在诸多议题有待深入研究。

第一 新理论或交叉理论视角研究。纵观国外员工离职理论的发展历程,理论模型的重大突破都是建立在理论创新的基础之上。因此,未来饭店员工离职理论研究应重点放在新的理论视角或交叉理论视角研究。例如从行为经济学理论、社会认知理论、组织支持理论、职业发展理论、内部营销理论等视角切入研究饭店员工离职,会产生一批新的研究成果。

第二 饭店员工离职影响因素整合研究。已有研究成果归纳了数量众多的饭店员工离职影响因素。未来研究的重点应放在对已有离职影响因素进行整合研究,探索众多影响因素对员工离职行为的“黑箱效应”,即研究在环境因素、组织因素、个体因素的共同作用下饭店员工如何做出离职决策,究竟是所有影响因素的整体效应影响饭店员工离职,或某些决定性因素、重要因素影响饭店员工离职?不同影响因素的作用程度如何?相比探索新的离职影响因素,对已有饭店员工离职影响因素的整合研究更有实践价值,是未来研究的重点方向之一。

第三 理论与实证本土化研究。饭店员工离职与国家的政治、经济、文化、社会制度等地域环境密切相关。与西方国家相比,在中国情景下还需要关注哪些饭店员工离职影响因素?对中国情景下的饭店员工,诸多影响因素的作用程度是否会不同?现有研究并不能很好地回答以上问题。因此,对中国情景下员工离职的特性研究仍然有很大的空间。例如在中国情景下,人际关系、集体主义、社会认

同感、家庭支持感等都是十分值得研究的中国情景因素。

第四 调节变量研究。饭店员工离职是一个复杂的决策过程,受到多种因素的交互影响。考虑调节变量作用下前因变量对离职的影响是未来研究的重要方向。调节变量的选择可能来自员工、组织、外部环境等,如职业社会认同感、员工自我效能感、员工信任等。

第五 饭店员工群体细化研究。随着研究的深入,未来实证研究将对饭店员工群体进行更加细化的分类,例如女性经理、中低层管理者、新生代知识员工、前台一线员工等。研究更加细化的饭店员工群体离职问题将是未来研究的一个方向。

第六 国内饭店员工离职影响效应定量研究。运用数理统计方法和技术对国内饭店个体案例进行实证研究,定量测度饭店员工离职的直接经济损失和间接损失,也是未来国内饭店员工离职研究的重要议题之一。

参考文献:

- [1] Ahmad Rasmi S A, Puad A, Mohamed B, et al. Job satisfaction and turnover crisis in Malaysia's hospitality industry [C]//Proceedings of International Conference on Tourism Development, Building the Future of tourism, Penang, Malaysia. Sustainable Tourism Research Cluster, 2013: 260 - 266.
- [2] Fair R. Australian Human Resource Management: Framework and practice [M]. 2nd ed. McGraw-Hill, Sidney, 1992: 12.
- [3] Hiemstra S J. Employment policies and practices in the lodging industry [J]. International Journal of Hospitality Management, 1990, 9(3): 207 - 221.
- [4] Hinkin T R, Tracey J B. The cost of turnover [J]. The Cornell HRA Quarterly, 2000(5): 14 - 21.
- [5] Manley H. Hospitality head hunting [J]. Australian Hotelier, 1996(4): 8 - 11.
- [6] Tromp D M, Rhee van A, Blomme R J. The relationships between psychological strain, organizational support, affective commitment and turnover intentions of highly educated hospitality employees [J]. Advances in Hospitality and Leisure, 2010(6): 117 - 134.
- [7] Wood R C. Working in Hotels and Catering [M]. London: International Thomson Business Press, 1997: 1 - 3.
- [8] Carbery R, Garavan T N, O'Brien F, et al. Predicting hotel managers' turnover cognitions [J]. Journal of Managerial Psychology, 2003, 18(7): 649 - 679.
- [9] Johnson A L, Luthans F, Hennessey H W. The role of locus of control in leader influence behavior [J]. Personnel Psychology, 1984, 37(1): 61 - 75.
- [10] Kuria S, Alice O, Wanderi P. Assessment of causes of labour turnover in three and five star-rated hotel in

- Kenya[J]. International Journal of Business and Social Science 2012 3(15): 311-317.
- [11] Cho S, Erdem M. Employee relation programs and hotel performance: Impact on turnover, labor productivity, and RevPAR[J]. Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism 2006 5(2): 55-68.
- [12] Tews M J, Michel J W, Ellingson J E. The impact of co-worker support on employee turnover in the hospitality industry[J]. Group & Organization Management, 2013 38(5): 630-653.
- [13] Hemdi M A, Nasuridin A M. Investigating the influence of organizational justice on hotel employees' organizational citizenship behavior intentions and turnover intentions[J]. Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism 2007 7(1): 1-23.
- [14] Alan S Z R, Radzi S M, Hemdi M A, et al. An Empirical Assessment of Hotel Managers' Turnover Intentions: The Impact of Organisational Justice[C]. AFBE 2008 Conference Papers 2009: 598.
- [15] Cohen-Charash Y, Spector P E. The role of justice in organizations: A meta-analysis[J]. Organizational Behavior and Human Decision Processes 2001 86(2): 278-321.
- [16] Birdir K. General manager turnover and root causes[J]. International Journal of Contemporary Hospitality Management 2002 14(1): 43-47.
- [17] Mok C, Finley D A. Job satisfaction and its relationship to demographics and turnover of hotel food-service workers in Hong Kong[J]. International Journal of Hospitality Management 1986 5(2): 71-78.
- [18] Hemdi M A, Nasuridin A M. Predicting turnover intentions of hotel employees: The influence of employee development human resource management practices and trust in organization[J]. Gadjah Mada International Journal of Business 2006 8(1): 21-42.
- [19] Riley M. Recruitment, labor turnover and occupational rigidity[J]. Hospitality, 1981(3): 22-25.
- [20] Chalkiti K, Carson D. Knowledge cultures, competitive advantage and staff turnover in hospitality in Australia's Northern Territory [C]//Cultural Implications of Knowledge Sharing, Management and Transfer: Identifying Competitive Advantage. New York: IGI Global, 2009: 203-229.
- [21] Gunlu E, Aksarayli M, Percin N S. Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey[J]. International Journal of Contemporary Hospitality Management 2010 22(5): 693-717.
- [22] Yavas U, Karatepe O M, Babakus E. Does hope buffer the impacts of stress and exhaustion on frontline hotel employees' turnover intentions? [J]. Turizam: znanstveno-strucni casopis 2013 61(1): 29-39.
- [23] You H S. Logistics analysis of hotel employee turnover: Based on watanabes typology [J]. Hotel Operation Research 2004 13(4): 271-283.
- [24] Altarawneh I, Al-Kilani M H. Human resource management and turnover intentions in the Jordanian hotel sector[J]. Research & Practice in Human Resource Management 2010 18(1): 46-59.
- [25] Brownell J. Personality and career development: A study of gender differences[J]. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 1994 35(2): 36-43.
- [26] Carbery R, Garavan T N, O'Brien F, et al. Predicting hotel managers' turnover cognitions [J]. Journal of Managerial Psychology 2003 18(7): 649-679.
- [27] Griffeth R W, Hom P W. The employee turnover process [J]. Research in Personnel and Human Resources Management 1995(13): 245-293.
- [28] Blomme Robert J, et al. Work-family conflict as a cause for turnover intentions in the hospitality industry [J]. Tourism and Hospitality Research 2010 10(4): 269-285.
- [29] Wong C, Wong K P. Comment: Further sufficient conditions for an inverse relationship between productivity and employment - A Modern Approach [J]. Quarterly Review of Economics and Finance, 1999(4): 565-571.
- [30] 詹益政. 现代旅馆实务[M]. 台北: 品度出版公司, 1992: 57-59.
- [31] 李菊霞, 林翔. 我国饭店业员工流失的原因及对策[J]. 服务经济 2001(3): 31-33.
- [32] 林巧, 戴维奇. 基于心理契约的饭店员工流失控制策略[J]. 桂林旅游高等专科学校学报, 2006, 16(6): 103-106.
- [33] 刘军. 我国酒店业人员流失现象分析及对策研究[J]. 商场现代化 2007(07Z): 300-301.
- [34] 罗旭华. 饭店知识型员工离职的原因、影响及对策分析[J]. 旅游学刊 2004(S1): 94-98.
- [35] 刘艳莉. 酒店员工流失的原因分析及对策[J]. 北方经贸 2011(4): 161-162.
- [36] 匡家庆. 酒店员工流失原因及对策分析[J]. 开发研究 2013(2): 142-145.
- [37] 徐春红. 饭店企业知识型员工高流失率成因分析[J]. 浙江万里学院学报 2009(3): 71-74.
- [38] 李佳. 高星级饭店核心员工组织支持感与留任关系的实证研究[D]. 长沙: 中南林业科技大学 2012: 50

- 51.
- [39] 朱茜. 酒店核心人才流失的原因和风险管理研究[J]. 赤峰学院学报: 自然科学版, 2009(10): 43 - 44.
- [40] 邹益民, 陈业玮. 饭店企业大学生员工流失现象的分析和对策研究[J]. 商业经济与管理, 2002(12): 45.
- [41] 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, 23(7): 48 - 55.
- [42] 邹晓慧. 酒店一线员工高离职率原因的分析及对策[J]. 南昌高专学报, 2011, 26(1): 33 - 34.
- [43] 苏伟丽. 饭店制度与员工流失倾向关系研究[D]. 长春: 吉林大学, 2007: 42 - 43.
- [44] 王玉梅, 丛庆. 饭店知识型员工的心理契约违背对其离职意图影响的实证研究[J]. 软科学, 2008, 21(6): 83 - 85.
- [45] 崔哲浩, 吴晓炜. 旅游饭店内部服务质量与离职意向的实证研究[J]. 延边大学学报, 2007(6): 75 - 81.
- [46] 邵广禄, 李建州, 刘建华. 一般自我效能感对离职倾向的影响[J]. 旅游学刊, 2009(11): 52 - 56.
- [47] 胡庸. 组织承诺与我国酒店员工流动关系研究[D]. 长沙: 中南大学, 2010: 47.
- [48] 周亚. 职业生涯管理视角下的星级饭店员工流失问题研究[D]. 长沙: 中南大学, 2010: 72 - 73.
- [49] 黄丹霞. 基于心理契约的酒店员工离职倾向研究[D]. 广州: 华南理工大学, 2010: 60 - 63.
- [50] 李会玲. 饭店员工工作压力、工作倦怠与离职倾向关系研究[D]. 杭州: 浙江大学, 2010: 65.
- [51] 朱瑞渊. 国际观光旅馆员工工作价值观、个人与环境适配度对离职倾向影响之研究[D]. 台北: 朝阳科技大学, 2011: 1 - 2.
- [52] 郭淑梅, 刘兵. 饭店业工作要求对员工工作态度的影响研究[J]. 企业经济, 2012(7): 58.
- [53] 曹广红. 饭店个人与组织匹配及对员工离职意向的影响研究[D]. 武汉: 湖北大学, 2012: 67 - 68.
- [54] 赵春强. 工作-家庭冲突对饭店员工离职意向的影响研究[D]. 济南: 山东大学, 2012: 68.
- [55] 牟真臻. 饭店员工离职影响因素及对策研究[D]. 成都: 四川大学, 2007: 81.
- [56] 石通和. 试论酒店员工的高流动率及其对策[J]. 企业家天地, 2007(7): 63.
- [57] 靳玮. 酒店90后员工流失对策探析[J]. 企业导报, 2013(8): 219 - 219.
- [58] 王洪冉. 高星级酒店员工流失原因分析及对策研究[D]. 广州: 广东海洋大学, 2012: 32.
- [59] 白然. 星级酒店员工流失原因分析及对策探讨[J]. 商场现代化, 2012(5): 40.

Literature Review and Prospect on Hotels' Employee Turnover at Home and Abroad

CHEN Xuejun^{1,2}, ZHENG Xiangmin¹

(1. School of Tourism Management, Huaqiao University, Quanzhou, Fujian 362021, China;

2. School of Literature, Chongqing Jiaotong University, Chongqing 400074, China)

Abstract: The hotel industry has been characterized as having excessive levels of turnover. Hotels' employee turnover has always been a hot research topic at home and abroad academic fields. By collecting and analyzing domestic and overseas literatures of hotels' employee turnover, it is found out that literatures of home and abroad mainly focused on four content fields, included influencing effects of hotels' employee turnover, influencing factors of hotels' employee turnover, theory model and empirical research, countermeasures and suggestions. Under the analysis of contributions and weak points of present literatures, six future research suggestions on this topic are discussed. These topics are new theory perspective research, influencing factors integration research, theory research and empirical research indigenous research on hotels' employee turnover of China, new moderator research, employee segmentation research, quantitative research on influencing effects of hotels' employee turnover.

Key words: hotel employee; turnover; turnover intention; influencing factor

(责任编辑: 张 璠)