



高职酒店管理专业学生社交状况的调查与分析

俞萍

(浙江国际海运职业技术学院 海洋旅游学院, 浙江 舟山 316000)

摘要: 为了解高职酒店管理专业学生的社交回避及苦恼状况,探讨其影响因素,采用社交回避及苦恼量表(SADS)为调查工具,对四所高职院校酒店管理专业的学生进行施测,并运用统计方法进行分析。结果显示,高职酒店管理专业学生的社交回避及苦恼得分高于常模,且与常模比较有显著差异($p < 0.001$)。社交回避程度在独生、父母文化程度、父母离异、课余时间对网络的沉溺、曾受处分以及娱乐能力这些因素上存在显著差异($P < 0.05$ 或 $P < 0.01$);社交苦恼在家庭年收入、娱乐能力上存在显著差异($P < 0.01$)。娱乐能力和独生是社交回避和苦恼状况的主要影响因素。

关键词: 高职学生;酒店管理专业;社交回避;社交苦恼;影响因素

中图分类号: F719.3-4

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2013) 02-0098-05

中国的酒店业进入了一个前所未有的快速增长期,作为服务行业的酒店业,其从业人员所从事的主要是与人打交道的职业。具有良好社交能力的酒店人才已为酒店行业所急需。调查表明,人际合作能力位居旅游院校人才应具有的通用能力要素之首,良好的社会交往能力成为影响旅游院校毕业生成才的最重要的因素。^[1]

然而,大学生的思维习惯、生活方式、价值取向在新时期都发生着变化,他们的社交状况产生了新的特点和倾向;同时,作为培养我国酒店业中基层服务与管理人才的主要力量的高职院校,其学生有着与同龄其他大学生不同的心理及交往特点。社交回避及苦恼分别指回避社会交往的倾向及其身临其境时的苦恼感受。前者是一种社会交往时的行为表现,后者为情感反应。了解高职酒店管理专业学生目前的社交状况,为高职酒店管理专业学生社交能力的

培养提供参考,并使高职酒店管理人才更加适应酒店产业素质提升的需要,具有重要意义。本研究对高职酒店管理专业学生开展问卷调查,拟对以下问题进行探讨和分析:(1)了解高职酒店管理专业学生社交回避及苦恼状况;(2)探讨高职酒店管理专业学生社交回避及苦恼的影响因素。

一、研究对象与方法

(一)研究对象

本次调查采用随机抽样法,对浙江旅游职业学院、深圳职业技术学院、浙江国际海运职业技术学院、义乌工商职业技术学院四所院校中还未进入实习阶段的酒店管理专业在校生进行问卷调查,共发放问卷 320 份,回收 295 份,其中有效问卷 288 份,问卷有效率为 97.63%。其中男生 72 名,占 25.00%;女生 216 名,占 75.00%。另外,为了解社交回避及苦

收稿日期:2012-12-17

基金项目:教育部高职高专餐旅管理与服务类专业教指委 2010 年度教改课题“高职酒店管理专业学生社交状况分析及能力培养研究”(项目编号:CLJZW201017),主持人:俞萍。

作者简介:俞萍(1981-),女,浙江舟山人,硕士,浙江国际海运职业技术学院海洋旅游学院讲师,研究方向:旅游管理与旅游教育。

恼的影响因素，编制以下几个方面内容对被试者进行了解：家庭所在地、是否独生、父母文化程度、父母是否离异、家庭年收入、有无男（女）朋友、课余时间是否用于上网或看手机、是否娱乐能力差、是否曾受处分。其中，父母文化程度按文化程度较高的一方填；男（女）朋友指正在谈恋爱的朋友；根据2011年度中国城市GDP排名，将学生的家庭所在地排名在前100名的上海、深圳、重庆、杭州等市或地区定为发达地区组；将排名在100名之后的玉林、兰州、舟山、衢州等市或地区定为欠发达地区组。

（二）研究工具

采用社交回避及苦恼量表（Social Avoidance and Distress Scale）。该量表含有28个条目，包括社交回避和社交苦恼两个分量表，每个分量表含有14个条目。评分采用“是—否”方式，其中有14题为正向计分，14题为反向计分，控制了趋同效应的影响。得分范围从0（最低的回避及苦恼程度）到28（最高的一级）。本量表指出社交回避的反面不是社交参与，而是“不回避”。此外，本量表谨慎地只将主观的苦恼及行为上的回避等包括在内，而不包括焦虑生理指数及受损的行为表现等。

本量表具有较好的信度和效度。本研究对原始数据进行信度和效度检验，结果如下：对两个分量表的各题项进行信度分析，得出基于标准化项的Cronbachs Alpha系数分别为0.709和0.733，内部一致性较高；用Pearson相关系数进行检验分析，得出分量表均值与总量表的相关系数分别为0.896与0.889，在0.01水平上显著相关，具有良好的内容效度。

（三）施测过程

调查以问卷的形式由被试者自愿参与调查，对被试者统一指导语，被试者均按测试要求进行不记名、如实填写。测试无严格时间限制，一般在15分钟内完成。

（四）数据处理

对回收的有效问卷进行统一编码，采用SPSS18.0对数据进行输入和统计分析。

二、研究结果

（一）高职酒店管理专业学生社交回避及苦恼状况

高职酒店管理专业学生社交回避得分（5.299±3.171）分，社交苦恼得分（5.951±3.063）分，社交回避及苦恼总得分（11.250±5.565）分。与常模进行比较，结果显示，高职酒店管理专业学生的社交回避及苦恼得分高于常模得分但低于（常模+2*标准差），且与常模比较有显著差异（ $t=9.820, p<0.001$ ）。

（二）高职酒店管理专业学生社交回避及苦恼的

影响因素

对高职酒店管理专业学生的性别、家庭所在地、父母文化程度等不同变量在社交回避及苦恼上的差异进行检验，结果如表1所示。

调查结果显示，在社交回避维度上，独生、父母文化程度、父母离异、课余时间大部分时间用于上网或看手机、曾受过处分以及娱乐能力差这些因素上的差异有统计学意义（ $P<0.05$ 或 $P<0.01$ ）；在社交苦恼维度上，家庭年收入、娱乐能力差这些因素上的差异有统计学意义（ $P<0.01$ ）。而性别、家庭所在地及是否有正在谈恋爱的异性朋友这些因素对高职酒店管理专业学生社交回避及苦恼状况无影响。

家中为独生孩子的学生在社交回避得分及总得分上高于非独生的学生（ $P<0.05$ ）；父母文化程度越高的学生，其社交回避及总得分越低（ $P<0.05$ ），父母文化程度为大学及以上的学生，其社交回避及总得分最低，但父母文化程度在社交苦恼上无统计学意义；父母离异的学生，其社交回避得分及总得分明显高于父母没有离异的学生（ $P<0.01$ ），但在社交苦恼上无统计学意义；家庭年收入对社交回避无明显影响，但家庭年收入越高，其社交苦恼程度及总得分越低（ $P<0.01$ ），家庭年收入为20万以上的学生，其社交苦恼及总得分最低；课余时间大部分时间用于上网或看手机的学生，其社交回避程度及总得分明显高于课余时间大部分时间不用于上网或看手机的学生（ $P<0.05$ 或 $P<0.01$ ），但在社交苦恼上无统计学意义；娱乐能力差的学生，其社交回避及社交苦恼程度均明显高于娱乐能力不差的学生（ $P<0.001$ ）；曾受过处分这一因素仅影响学生的社交回避程度，受过处分的学生的社交回避程度高于未受过处分的学生（ $P<0.01$ ）。

（三）高职酒店管理专业学生社交回避及苦恼影响因素的分类树分析

根据分类树分析结果，建立的模型包含3层，5个节点数，其中终端节点数3个。该树形共筛选了2个影响变量，即娱乐能力和是否独生。从分类树模型可见，其第1层是按照研究对象的娱乐能力进行拆分，所以娱乐能力是影响高职酒店管理专业学生社交回避及苦恼的最重要因素，娱乐能力差的学生，其社交回避及苦恼得分（12.953±5.694）高于娱乐能力不差的学生得分（10.243±5.248），成为高职酒店管理专业学生社交回避及苦恼的高危人群。第3个终端节点（符合娱乐能力差、独生）的社交回避及苦恼得分最高为（14.510±5.637）。第2个终端节点（符合娱乐能力差、非独生）的社交回避及苦恼得分（11.536±5.414）低于节点2（符合娱乐能力差）的社交回避及苦恼得分（12.953±5.694）。第1个终端节点（符合娱乐能力不差）的社交回避及苦恼得分（10.243±

表 1 不同变量对高职酒店管理专业学生社交回避及苦恼影响的差异检验

变量	分类	人数	社交回避	社交苦恼	总分
性别	男	72	5.000±3.444	5.903±3.212	10.903±6.049
	女	216	5.398±3.077	5.968±3.020	11.366±5.404
	t 值		-0.922	-0.155	-0.611
	P 值		0.357	0.877	0.542
家庭所在地	发达地区	168	5.286±3.252	5.982±3.154	11.268±5.730
	欠发达地区	120	5.317±3.068	5.908±2.945	11.225±5.349
	t 值		-0.082	0.201	0.064
	P 值		0.935	0.841	0.949
独生	独生	134	5.739±3.202	6.313±2.856	12.052±5.500
	非独生	154	4.916±3.104	5.636±3.209	10.552±5.545
	t 值		2.212	1.894	2.299
	P 值		0.028	0.059	0.022
父/母文化程度	初中及以下	147	5.735±3.212	6.299±3.035	12.034±5.549
	高中	115	5.026±3.051	5.739±3.052	10.765±5.386
	大学及以上	26	4.039±3.105	4.923±3.071	8.962±5.772
	F 值		3.947	2.721	4.184
父母离异			P 值	0.020	0.068
	离异	15	7.667±3.266	7.267±2.738	14.933±5.431
	没有离异	273	5.169±3.120	5.879±3.068	11.048±5.511
	t 值		3.012	1.714	2.661
家庭年收入			P 值	0.003	0.088
	5 万及以下	119	5.588±3.115	6.487±3.025	12.076±5.479
	5 万-10 万	105	5.467±3.279	6.124±2.951	11.591±5.454
	10 万-20 万	47	4.638±2.922	4.894±2.921	9.532±5.225
有男/女朋友			F 值	5.614	4.447
	20 万以上	17	4.059±3.269	4.059±3.211	8.118±6.112
			P 值	0.115	0.001
	有	93	5.215±2.781	5.871±2.630	11.086±4.710
课余大部分时间用于上网或看手机	没有	195	5.339±3.347	5.990±3.255	11.328±5.939
	t 值		-0.308	-0.331	-0.374
	P 值		0.758	0.741	0.709
	是	211	5.607±3.173	6.147±3.105	11.754±5.713
曾受处分	否	77	4.455±3.029	5.416±2.899	9.870±4.911
	t 值		2.760	1.800	2.567
	P 值		0.006	0.073	0.011
	是	32	7.000±3.233	5.594±2.917	12.594±5.315
娱乐能力差	否	256	5.086±3.105	5.996±3.084	11.082±5.583
	t 值		3.273	-0.700	1.452
	P 值		0.001	0.485	0.148
	是	107	6.196±3.399	6.757±3.071	12.953±5.694
	否	181	4.768±2.910	5.495±2.966	10.243±5.248
	t 值		3.778	3.498	4.102
	P 值		0.000	0.001	0.000

俞萍：高职酒店管理专业学生社交状况的调查与分析

5.248)。

三、分析与讨论

(一) 高职酒店管理专业学生存在一定程度的社交回避及苦恼问题

本研究结果显示, 高职酒店管理专业学生社交回避及苦恼得分高于常模得分但低于 (常模+2 * 标准差), 且与常模比较有显著差异, 这表明对于高职酒店管理专业学生, 他们可能存在一定程度的社交回避及苦恼问题。社交回避主要表现在进行社会交往时倾向于一个人独处, 不喜欢或者不愿意与其他人进行交流; 社交苦恼指在亲自参加社会交往时感到痛苦烦恼, 非常不舒服。显然, 社交回避及苦恼是一种消极的行为和不良的体验, 影响学生的身心健康。对于高职酒店管理专业学生, 回避与他人的交流和对社交情形的不舒服反应, 将影响其专业知识的获得、个性的完善和社会性的发展, 不利于展开在酒店这一对社会交往能力有较高要求的行业中的工作。

(二) 社交回避及苦恼未受显著差异影响的因素

高职酒店管理专业学生的社交回避及苦恼状况不存在性别差异, 这与国内外其他研究^{[2][3]}相一致; 家庭所在地对社交回避及苦恼也无差异影响, 这与国内其他研究不一致, 但与汪艳丽(2010)^[3]对旅游院校学生社交状况的研究相一致, 再次验证了餐旅专业学生的社交状况在这一点上的特征。其原因也应与餐旅行业特征有关, 桂林、兰州、玉林、舟山、衢州等经济欠发达地市也拥有丰富的旅游资源, 游客众多, 因而星级酒店以及其他各类型的酒店并不少, 使得在该地生活的酒店管理专业学生并不难获得实习或从业的经历, 因此并不会比来自经济发达地市的学生存在更大的社交障碍。另外, 本研究未发现校园恋爱对高职酒店管理专业学生的社交回避及社交苦恼状况有影响, 这与汪雪莲等(2005)^[4]的研究一致, 可能与大学生的生活方式、恋爱观在新时期发生的变化有关。

(三) 社交回避及苦恼在父母及家庭因素上的差异分析

父母与家庭因素对高职酒店管理专业学生的社交回避或社交苦恼状况产生显著性影响。

独生子女社交回避程度高于非独生子女, 与国内其他研究一致。^[5] 独生子女相对较多地为城市学生, 受到城市生活环境的影响, 加上独生子女较易受到父母的溺爱和保护, 他们从小与外界以及邻里朋辈互动的机会相对较少, 缺乏与同龄人共同生活的丰富体验和社交技能的锻炼; 而非独生子女从小与兄弟姐妹的共同生活为他们提供了基本的社交训练的机会, 并培养了基本的社交生活能力, 这些早期的交往能力影响着他们当前的交往行为。

高职酒店管理专业学生的社交回避在父母文化程度上存在显著差异, 与其他研究一致。^[6] 文化程度高的父母会对子女除了身体和智力之外的情感、情绪、能力、性格等方面更给予引导和关注, 更会听取和肯定子女的想法, 子女易对自己的表现进行肯定性自我评价, 从而也更愿意表达自己的想法, 不回避与他人的交流; 良好的教育环境也会为他们提供更多的交往机会、更好的交往平台, 以给他们创造较好的交往环境。

高职酒店管理专业学生的社交回避在家庭年收入上无显著差异, 但社交苦恼却有此方面的显著差异, 表明家庭经济条件差的学生同样不回避与他人进行交流, 但在进行社会交往时却感到苦恼和不舒服, 这可能是由于经济条件的差异造成生活方式、行为方式和观念的差异, 从而使家庭经济条件差的学生在与经济条件好的学生的比较中产生心理上的失衡, 致使经济条件差的学生变得自卑、羞怯、敏感, 在进行社会交往时产生痛苦烦恼的情感反应。

父母离异对高职酒店管理专业学生的社交回避状况产生显著性影响, 父(母)的遗弃和冷落、情感的缺陷以及社会评价的偏见常会造成子女自卑、孤僻和自我封闭; 父母互相的吵闹和对子女发泄性的责骂增强了子女的自我否定意识, 形成否定性的自我评价, 从而回避与他人交流自己的想法; 另外, 单亲家庭成长环境以及单亲家长的过度娇惯也会使子女缺乏人际交往现实的更丰富完整的体验, 削弱他们的社交技能。

(四) 社交回避及苦恼在其他因素上的差异分析

信息网络在给学生打开认识世界的一扇窗户的同时, 长时间对网络的热衷和沉溺, 也疏远了现实生活中的横向交往, 由于网络对社会活动的替代性使得个体心灵更加封闭, 孤独感增加, 回避与他人的交流, 网络对青少年网民的负面影响并未因多年网络信息技术的发展而减弱, 此次对高职酒店管理专业学生的调查结果也表明缺乏理性上网的习惯导致社交回避程度较高。

受到学校纪律处分的学生, 在较长时间内未能得到正确的评价和认可, 表现出悲观、放任、戒备等多种矛盾的心理, 使得他们对学习生活及未来的职业感到茫然和模糊, 从而陷入自卑、自责甚至自我封闭的困境中, 因而也导致了他们在进行社会交往时比起未受过处分的学生更倾向于作出回避反应。

高职酒店管理专业学生的社交回避和苦恼在娱乐能力上存在显著差异, 与其他研究^[6]一致。大学校园里各种类型的文娱活动、文娱社团、比赛和晚会的组织和举行, 以及同学间的各种聚会是学生进行社交活动的重要场所, 而正处于自我意识发展关键期的大学生较注重他人对自己言行举止的看法, 音乐、舞蹈、表演、形体形象等方面的欠缺使他们缺乏参与

这些活动的自信，从而回避社交或在这些交往活动中感到苦恼，而这样更使他们错失一些语言交流能力、组织能力、与人合作、社交礼仪等社交能力锻炼的机会。

从本次研究的分类树模型中可见，娱乐能力所得的P值最小，位于主要树干，对高职酒店管理专业学生的社交回避及苦恼影响最大，这可能是由于语言沟通、礼仪规范等社交能力是酒店行业工作应具有的重要能力，但一方面学生又因自己的娱乐能力差而没有自信参加一些社交活动，从而产生回避、焦虑和苦恼，这可能是高职酒店管理专业学生在社交状况上与其他大学生相比呈现出的更为明显的特点，但娱乐能力差的具体原因有待进一步研究。

四、结论

综上所述，高职酒店管理专业学生的社交回避及苦恼与常模比较有显著差异，存在一定程度的社交回避及苦恼问题；社交回避程度在独生、父母文化程度、父母离异、课余时间对网络的沉溺、曾受处分以及娱乐能力这些因素上存在显著差异；社交苦恼在家庭年收入、娱乐能力上存在显著差异；娱乐能力和独生是社交回避和苦恼状况的最主要的影响因素，娱乐能力差且独生最易造成社交回避及苦恼，是今后高职酒店管理专业学生教育该关注的重点对

象。今后对高职酒店管理专业学生的教育应关注对存在社交回避和苦恼状况的学生的引导和教育，根据其不同的影响因素提供社会交往能力和技巧的指导，帮助其克服社交回避及苦恼的心理，并制定相应的社交能力培养对策，提高其现实的社会交往的能力。

参考文献：

- [1] 李因,汪艳丽,梁磊,洪宇.旅游院校人才培养模式的调查研究[J].旅游学刊,2009,(7):84-89.
- [2] Weeks J.W.,Norton P.J.,Heimberg R.J. Exploring the latent structure of two cognitive components of social anxiety: taxometric analyses of fears of negative and positive evaluation[J].Depression and Anxiety,2009,26:40-48.
- [3] 汪艳丽.旅游院校学生的应对方式特征与社交状况的关系研究[J].旅游学刊,2010,(7):77-81.
- [4] 汪雪莲,许能锋,杨德辉等.医学生的人际关系困扰及其影响因素[J].中国心理卫生杂志,2005,(4):247-250.
- [5] 尹训宝,孙宏伟,刘晓芹.大一新生社交回避与苦恼的现状及其人格的相关性研究[J].中国健康心理学杂志,2010,(10):1253-1255.
- [6] 代金芳,董杉,王声湧等.大学生社交回避、苦恼现状及影响因素分析[J].中国公共卫生,2011,(9):1084-1086.

[责任编辑：陶济东]

Investigation and Analysis on Social Behavior of Hotel Management Majors in Higher Vocational College

YU Pin

(Zhejiang International Maritime College, Zhoushan316000, China)

Abstract: In this research, the SADS (Social Avoidance and Distress Scale) is employed to investigate the level of social avoidance and distress of hotel management majors in higher vocational college. The discussion is made on the influencing factors. The respondents are hotel management majors from four vocational colleges. The statistic data shows that the respondent's level of social avoidance and distress is higher than the norm and significant difference is founded between the respondent's level and the norm($p < 0.001$). In terms of level of social avoidance, significant differences are founded among respondents from different family structure, and with parents of different education background and marriage status ($P < 0.05$ or $P < 0.01$). Respondent's time spent on internet, penalty record in college and capacity of seeking amusement also lead to the significant difference ($P < 0.05$ or $P < 0.01$). Significant difference is also found in family income and capacity of seeking amusement in terms of social distress. Thus, it is concluded that capacity of seeking amusement and family structure are the predominant causes of social avoidance and distress.

Key words: higher vocational college student; hotel management major; social avoidance; social distress; influencing factor