

校外實習生之組織社會化模型建立：

以大專校院餐旅系為例

余梅香

南臺科技大學餐旅管理系助理教授

尹玫君

國立台南大學教育學系教授

中文摘要

本研究目的在探討大專校院餐旅實習生進入職場後的實習過程中，實習單位所規劃之機構式組織社會化策略、實習生積極行為對實習生社會化程度、外在滿足、內在滿足、與餐旅業認同之影響；同時檢驗社會化程度的中介效果。研究工具使用問卷調查法蒐集資料，針對校外實習半年或一年的餐旅相關科系學生進行抽樣調查。總計回收 445 份問卷，有效問卷 408 份，填答有效率為 91.68 %。本研究利用結構方程模式 (Structural Equation Modeling, SEM)，以 AMOS 軟體進行資料分析，並針對七項假設進行驗證。結果發現，餐旅組織社會化模型與實習生的資料配適度良好。最後根據研究結論提出後續建議，供相關單位參考。

關鍵字：組織社會化、積極行為、社會化程度、工作滿足、餐旅業認同

壹、前言

台灣的觀光餐旅業近年來有了蓬勃的發展，相對地帶動餐旅服務人力需求的倍增，也使得餐飲教育更加受到重視。爲了讓學生有機會將學術理論轉化成行動，同時試探個人職業興趣，以及專業技能的養成(Lauber, Ruh, Theuriand, & Woodlock, 2004)，校外實習幾乎成爲台灣技專校院餐旅科系學生的必修學分。實習能反映實務，可以促進學生養成正確的自我概念(self-concept)，同時學生對職場實務的認識，更是提早發生的社會化發展歷程(Callanan & Benzing, 2004; Verney, Holoviak, & Winter, 2009)。實習生會因體驗真實的餐旅工作，形塑對職業的認可，進而影響未來就業的抉擇。所以實習經驗可成爲學生對未來從事餐旅行業的職業抉擇，與生涯發展之重要參考。

校外實習制度意味著學生必須進入職場，在現實的場域中體驗學習，並且接受與組織正式員工相同的組織規範和工作任務。除了專業技術上的學習之外，藉此了解一般社會對該種工作的期望與要求、培養正確的工作態度、試探個人對餐旅業的職業興趣。這樣的校外實習過程使得學生提早面對業界生態，而實習生從實習初期的焦慮不安、觀察、學習、適應到改變的歷程，正是所謂組織社會化過程。

社會化的研究指出，組織社會化是一個學習與改變的過程，當個體進入一個不熟悉的環境時，會採取一些行爲使自己更快速地適應環境(Bauer & Green, 1994; Crant, 2000)。實習單位採取適當的社會化策略，將有助於實習生調適角色、融入工作團體，進而對本身工作、餐旅行業產生認同感；反之，不愉快的實習經驗則會抹煞學生對未來的就業意願，進而影響其職涯規劃(李雪秀，2005；徐達光、許順旺、吳哲宏、謝恩，2004；黃英忠、黃培文，2004)。組織社會化是每位新進員工都會面臨的一個歷程，究竟學生在實習單位接受哪些社會化引導活動？實習機構的組織社會化策略對學生在學習、適應上的影響到什麼程度？此爲本研究動機一。

個體是否有主動積極性格，對社會化的過程及組織調適都會有影響(Ashford & Black, 1996; Crant, 2000; Kim, Cable, & Kim, 2005; Morrison, 1993)。而個體的積極行爲甚至比組織所採取的社會化策略，更能影響新進者的學習，新進者透過主動方式能學得更快更好(Ashforth, Sluss, & Saks, 2007; Morrison, 1995)。國內校外實習的研究，多半是在探討實習制度面的外在環境因素對學生的影響，較少研究針對實習生個人屬性，如主動性與積極行爲，來檢視對實習生學習和調適的影響，及其積極行爲如何導致不同的社會化結果，此引發本研究動機二。

早期有關組織社會化的研究，強調社會化策略對新進者產生的直接影響效果，如組織認同、工作滿足、離職意圖，較少著重在如何影響新進者的學習程度(Ashforth, Sluss, & Saks, 2007)。有些學者認爲，社會化最重要的短程結果應該將焦點放在關心「新進者的學習內容」(Cooper-Thomas & Anderson, 2005)。Ashforth等人(2007)指出員工藉由學習來降低不確定感、對專業知識的增長有很重要的幫助。Saks, Uggerslev和Fassina(2007)的後設研究指出，角色衝突、角色模糊對組織社會化策略與組織調適，產生部分中介的效果。藉由中介變項的調節，新進成員的不確定感會降低，進而會影響新進者在工作滿足、組織承諾等社會化的遠程結果。進入餐旅業界的實習生正如組織新進者一般，對實習單位

有著緊張與不確定感，實習生是否能藉由了解在組織內應扮演角色、學習組織規範和專業技能，產生工作滿足感與對餐旅業的認同感？實習生社會化程度，包括組織社會化學習及角色明確，是否具有中介的效果？此引發本研究動機三。

目前有關組織社會化的理論和模式，皆是以一般組織的新進正式員工為主要研究對象。校外實習工作是從學生到正式員工的一個特殊的過渡階段，實習生雖是新進者，但是在學習組織社會化之經驗可能與一般的正式員工不同，所以研究者想驗證現有的組織社會化模式是否適用在餐旅實習生，研究樣本資料若與模型配適度不佳，則做適度的修正以符合餐旅業的基本特性。此為本研究動機四。

校外實習議題近年來一直受到許多學者的關注，但是鮮少針對學生進入實習單位後所經歷的社會化過程進行研究，以實習生積極行為當作預測變項的更是不多見，本研究認為有需要針對此議題進行探討，並釐清與社會化程度與結果變項之間的關連性以及因果關係。綜合上述，本研究欲達成以下幾項目的：

- 一、探討機構式組織社會化策略對社會化程度、實習生調適之間的影響。
- 二、探討實習生的積極行為對社會化程度、實習生調適之間的影響。
- 三、檢驗社會化程度的中介效果。
- 四、驗證餐旅組織社會化模型與實習生的資料配適度。

貳、文獻回顧

文獻回顧針對組織社會化、積極行為、社會化程度與社會化調適等相關研究做整理回顧，希望對影響餐旅校外實習生社會化過程的前因後果做有系統地歸納。

一、組織社會化的相關意涵

互動學觀點將組織與個人行為視為促進新進者和組織內部人員形成社會互動、建立關係的重要因素(Fang, 2008)。社會化是一個雙向、動態的過程，學者們試圖整合個體主動角色和組織策略面，以瞭解自我社會化的努力與組織社會化策略，兩方聯合影響社會化的結果(Ashforth, Sluss & Saks, 2007; Griffin, Colella, & Goparaju, 2000; Gruman, Saks, & Zweig, 2006)。本研究採用互動學觀點，探討實習機構的策略與實習生積極行為在社會化過程中，如何對社會化結果產生影響。

(一) 組織社會化之定義

大部分的個體剛進入組織時，都面臨許多未知的訊息，對陌生環境產生焦慮感，必須經歷一段適應期來熟悉工作相關的技巧，以及適應組織的生態。最廣為引用的「組織社會化」(organizational socialization)理論為Van Maanen與Schein(1979)所提出的模式，他們將組織社會化定義為：「個體被教導與學習組織規範，成為組織成員所必須具有社會知識及技能的過程。」(p.211)；組織社會化就是一個學習與改變的過程(Feldman, 1981; Fisher, 1986; Ostroff & Kozlowski, 1992)。

校外實習工作是從學生到正式員工的一個特殊的過渡階段，本研究綜合學者的定義並參酌實習工作的特性，將組織社會化定義為：實習生在進入實習單位之後，被教導以

及學習組織規範、社會知識及專業技能的改變過程。

(二) 組織社會化策略

組織採用特定的社會化策略，是影響新進者學習過程的主要方式之一(Jones, 1986)。社會化策略(socialization tactics)係指個體在組織中角色轉換的過程，組織為其規劃的方案(Van Maanen, 1978)，這些方式可能是管理者有意的安排，如正式的訓練、職前講習課程；或是無刻意的引導活動，致個體缺乏清楚的資訊，被迫必須自行學習、觀察。

依照組織對於社會化方案的設計不同，Van Maanen 與 Schein(1979)認為社會化的策略可以區分為六個構面，組織可能結合其中幾種策略，對於新進人員適應具有累加的效果。Jones(1986)進一步將之歸類為情境(context)、資訊內容(content)以及社會人際(social aspects)三大構面；並將集體的、正式的、連續的、固定的、伴隨的及賦與的策略統稱為「機構式社會化」(institutionalized socialization tactics)。這些策略提供新進者關於組織或工作上的重要資訊以降低不確定與焦慮感，鼓勵新進者接受組織預定的角色，讓組織維持現有的狀態。根據不確定性降低理論(Uncertainty Reduction Theory, URT)，機構式社會化策略能降低角色模糊、角色衝突、減低離職意圖；另一方面能提高工作滿足、組織認同、與組織承諾(Ashforth & Saks, 1996; Ashforth, Sluss, & Saks, 2007; Bauer et al., 1998; Jones, 1986; Mignerey, Rubin, & Gorden, 1995; Saeed, Abu Mansor, Siddique, Anis-ul-Haq, & Muhammad Ishaq, 2012)。

Jones則將另一端策略，統稱為「個人式社會化」(individualized socialization tactics)。這些策略則會使新進者保留個人的特性，自己去詮釋組織中的角色並鼓勵創新，不過個人式社會化也容易產生高角色模糊、高角色衝突及高壓力症狀(Ashforth & Saks, 1996)。根據Feldman和Weitz(1990)、Gruman和Saks(2011)發現剛畢業的學生與實習生，較喜歡機構式的策略，因為正式、有規劃的職前引導及訓練方案，能夠降低新進者不確定感和焦慮。餐旅校外實習生從踏入業界開始經歷組織社會化過程，更需要實習單位透過有系統的規劃，提供清楚的資訊，循序引導他們度過實習初期的不確定感。所以本研究假設，偏向機構式的策略對實習生社會化程度和工作滿足，有正向影響。

假設 1：機構式組織社會化策略對實習生社會化程度，有顯著的正向影響。

假設 2：機構式組織社會化策略對實習生的工作滿足，有顯著的正向影響。

二、實習生積極行為

組織透過何種策略去社會化新進員工，會明顯影響他們在組織內實際所學，新進人員除了對社會化策略被動地反應外，亦可以扮演主動的角色。從 90s 年代開始有大量實證研究欲檢視新進員工的積極行為，Ashford 與 Black(1996)的研究發現，個人在新進過程中愈主動，愈能成功地適應組織，包括工作掌握、社會融入，爾後陸續有學者採用 Ashford 與 Black 之研究變項來驗證員工積極行為與工作結果變項之間的關係。

(一) 積極行為策略

Reicher(1987, p.281)主張積極行為係指「個人主動找尋與組織成員互動的任何行為」; Reicher 以互動學觀點主張個人和組織情境都會影響積極程度、影響社會化的程度、以及典型的社會化結果，如組織承諾及工作滿足。

積極行為會促使個體針對那些他們不確定的事項進行探究，在某種程度上調整自己的進度(步調)。當他們積極融入組織情境中以符合工作場所的規範，新進者不只取得有關工作、同儕的相關資訊，也試圖改變組織現況以符合其需求與喜愛，藉此促進學習(Ashforth, Sluss, & Saks, 2007)，甚至引發個體自發性的公民行為和創造力(Kammeyer-Mueller et al., 2011)。研究也指出個體的積極行為比組織採取的社會化策略，更能影響新進者的學習(Ashforth, Sluss, & Saks, 2007; Morrison, 1995)。其他文獻多以組織社會化策略角度探討新進者的適應，本研究結合實習生積極行為，將更能完整地評估實習生社會化經驗的影響因子。

(二) 積極行為與社會化結果變項之關係

組織社會化的研究顯示，資訊尋找和回饋搜尋等積極行為，在社會化過程中能減低新進者之角色模糊及不確定感(T.Y. Kim, Cable, & S.P. Kim, 2005; Ostroff & Kozlowski, 1992; Wanberg & Kammeyer-Mueller, 2000)。這樣的正向關係也會產生較高的工作滿足和績效表現，降低員工離職傾向(Morrison, 1993)。

Wanberg 與 Kammeyer-Mueller(2000)的研究發現，回饋搜尋與關係建立最能影響結果變項；回饋搜尋與工作滿足有正相關，與離職意願呈負相關。關係建立則最能預測社會融入、角色明確、工作滿足、以及留職意願。Kammeyer-Mueller 等人(2011)歸納出尋求回饋、一般社交、與管理者建立關係，這三種積極調適行為能引發較高的角色確認、組織承諾、與同儕的社群接納(Gruman, Saks, & Zweig, 2006; Kammeyer-Mueller & Wanberg, 2003; Wanberg & Kammeyer-Mueller, 2000)。

實習單位希望學生具備身為餐旅業員工身分的觀念來進行校外實習，業者更希望學生展現出積極的學習態度以及相當的專業能力(張媛甯, 2007; Zopiatis, 2007)。社會心理學家指出，主動學習行為通常是先發生，而後伴隨著個人在組織中的績效與行為表現(林尚平、郭美凰, 1998)，因此新進實習生主動之積極行為對其工作或態度表現結果，應存在著某種程度的關聯，故提出以下研究假設：

假設 3：實習生積極行為對實習生社會化程度，有顯著的正向影響。

假設 4：實習生積極行為對實習生的工作滿足，有顯著的正向影響。

三、社會化程度

本研究以學習程度和角色明確兩變項來探討實習生社會化程度。

(一) 學習程度

社會化主要是一個學習與改變的過程(Fisher, 1986)。透過社會化歷程，新進者到底

學習了什麼？他們又歷經哪些轉變過程？社會化的內容即是反映新進者是不是瞭解組織的運作方式，以及他們在組織內所應扮演的角色，簡單來說即是新進者實際學習的內容(Chao, O'Leary-Kelly, Wolf, Klein, & Gardner, 1994)。Fisher(1986)指出社會化的學習主要可分為四項：(1)組織價值觀、目標、文化等；(2)工作群體的價值觀、規範、友誼關係；(3)如何做好工作之技能與知識；(4)個體的改變，如身份認同、自我定位、工作動機等。Morrison(1993)主張社會化過程有四項主要的任務：(1)工作掌握；(2)角色明確性；(3)組織文化適應；(4)社會融入；每項任務的完成必須仰賴新進者搜尋相關資訊，而個人資訊搜尋的頻率與適應新環境的效能有所關連。

Chao et al.等(1994)主張社會化的內容是多重向度的，歸納出六個構面來描述組織社會化的學習程度，分別為：工作熟練度、人物、政治、語言、組織目標及價值觀、歷史。

(二) 實習生的角色明確

實習工作是從學生到正式員工的一個特殊過渡階段，在面對新的生活形態時，必須先放下學生的習慣，學習工作技能、組織現實規範，還要學習人際關係，和同事相處及與客人的互動，體會學校與社會現實迥異之處。因此學生一旦進入實習即刻面臨的是角色轉換問題。

角色明確性(role clarity)指新進者對本身工作任務、期望和職責的了解程度(Bauer et al., 1998)。因為新進者可以透過直接(尋求資訊和回饋)、或間接(閱讀資料或聽同事的談論工作)的方式，所以關係建立與合理化尋找行為都可以預測較高的角色明確性(Wanberg & Kammeyer-Mueller, 2000)。當員工在組織知覺角色模糊時，會感到焦慮、缺乏自信、低工作滿足(Miller & Jablin, 1991; Pearce, 1981; Rizzo et al., 1970; Saks, Uggerslev, & Fassina, 2007)。因此組織藉由制定清楚的工作規範、工作說明，並且給予適當的回饋將可以降低角色模糊，從而提升角色明確性。

(三) 社會化程度與組織社會化結果之關係

以往社會化的研究強調社會化策略對新進者的直接影響效果，即工作適應、群體適應、組織適應，較少著重在如何影響新進者對知識習得，如社會化內容或新進者學習(Ashforth, Sluss, & Saks, 2007)。但有些學者認為組織調適應該是社會化次要、遠程的結果(Haueter, Macan, & Winter, 2003; Saks & Ashforth, 1997)，社會化最重要的近程結果應該將重心放在關心「新進者的學習」(Cooper-Thomas & Anderson, 2005)。

個人的社會化程度可以用來評估社會化策略的有效性，組織亦能設計有效的方案，協助新進者學到必要的內容(Chao et al., 1994)。Ashforth, Sluss和Saks(2007)的研究結果證實了「學習」在社會化過程中非常重要的意義，他們指出員工藉由學習來降低不確定感、增進相關知識，更重要的是他們的研究證明「學習」具有「完全中介」效果，亦即機構式組織社會化策略、積極行為是透過「學習」去影響社會化結果變項，包括工作績效、工作滿足、組織認同等。林尚平和郭美鳳(1998)的研究也發現，加入社會化程度的變數，將增加資訊搜尋行為與工作滿足、組織承諾間的關連性。林晏鈴和張婉菁(2010)，徐璧君和賴本隊(2008)，張瑞元、陳心懿、林金賢和施佩玲(2011)的研究也證實

社會化程度為員工調適工作壓力、工作倦怠時的一項重要中介變數。

機構式社會化策略如能提供新進者充分的資訊，可以有效減低員工角色模糊和角色衝突(Saeed et al., 2012)，建立角色明確性，對社會化結果，包括工作滿足、生產力、和員工留任等，有重要的影響(Miller & Jablin, 1991)。Kammeyer-Mueller和Wanberg(2003)、Saks和Ashforth(1997)、Saks等人(2007)、Tang, Liu, Oh,和Weitz(2014) 的研究也證實角色明確，在社會化策略、積極行為，與社會化結果(工作滿足、組織承諾、離職傾向、工作績效)間具有部分中介效果。

綜合上述關於社會化學習程度與角色明確的文獻探討，個人的社會化程度可以用來評估社會化策略的有效性。研究證明「學習程度」、「角色明確」在社會化過程中具有中介效果，實習生藉由學習來降低不確定感、增進相關知識，業者藉由制定清楚的工作說明，適當的給予回饋將可以降低角色模糊，從而提升其角色明確性。所以本研究假設組織社會化策略、積極行為是透過「學習」去影響社會化結果變項，包括工作滿足、餐旅業認同等。

假設 5：社會化程度(學習程度、角色明確)對機構式組織社會化策略與調適結果之間具有中介效果。

假設 5-1：社會化程度對機構式組織社會化策略與工作滿足之間具有中介效果。

假設 5-2：社會化程度對機構式組織社會化策略與餐旅業認同間具有中介效果。

假設6：社會化程度(學習程度、角色明確)對實習生積極行為與調適結果之間具有中介效果。

假設6-1：社會化程度對實習生積極行為與工作滿足之間具有中介效果。

假設6-2：社會化程度對實習生積極行為與餐旅業認同之間具有中介效果。

四、實習生調適結果

組織社會化的相關文獻指出，新進者在歷經社會化過程後的調適結果包含工作滿足、工作績效、社會融入、組織承諾、組織認同、留職意願、離職傾向等。由於實習生屬於短期契約，聘僱關係在實習期滿後學生返回學校隨即終止，故某些變項難以衡量，如組織承諾、留職或離職意願。本研究主要以「工作滿足」、「職業認同」與未來投入餐旅行業的「就業意願」三個結果變項來討論實習生的調適。

(一) 工作滿足

一般而言，工作滿足(Job satisfaction)係個人對其工作所抱持的一般性整體態度或看法(Robbins, 2003)，是個人對於全部工作角色的情感反應。Porter 和 Lawler(1968)指出工作滿足包括了內在滿足與外在滿足。內在滿足係指造成滿足感的原因與工作本身所得到的滿足程度有密切關係，如成就感、成長、自尊、掌握控制感。外在滿足則是與工作本身並無直接的關係，如良好的工作環境、福利、高薪與升遷等。Weiss, Dawis, England 與 Lofquist(1967)則將工作滿足分為內在滿足、外在滿足、及整體滿足。

新進人員的工作行為及態度受到社會化程度的影響 (Reichers et al., 1995)；成功的社會化會促使新進人員較快適應組織，並且影響未來的組織承諾、工作滿足、離職意願

與各種角色內與角色外的行為。相反地，當社會化未發揮其效用時，新進員工無法獲得適當的引導，將導致士氣低落、低工作滿足，在招募訓練與員工離職部分，組織則需付出較高成本(Ashforth, Sluss, & Harrison, 2007; Bauer et al., 1998)。

(二) 職業認同

Holland, Daiger 和 Power(1980)指出職業認同是個人面對職業抉擇時，對職業興趣、目標、性格、專長的一種清晰、穩定的知覺。「職業認同」的形成是個人和其所做工作、與雇主、或與工作場所建立起某種連結(Armishaw, 2007)。職業認同的發展使得個人對某種職業方向以嚴肅態度看待，並且確認此職業是適合自己的、個人會期待在此行業可以尋得一個工作、賺取生活所需費用、並且發展成功的職業生涯(Waidtlow, 2004)。

Moore 和 Hofman(1998)從認同的內容出發，認為職業認同是個體在某種程度上認為自己的職業角色是重要的、有吸引力的、與其他角色是融洽的。職業認同高的人，會促進自我做出適當的職業選擇，並對個人職涯相關決定的能力有自信(Holland et al., 1980)。缺乏認同會導致角色混淆，缺乏職業認同則會導致生涯的不確定及職業困惑(Leong & Morris, 1989)。職業認同不僅影響未來職業決定，還意味著對某一行業的歸屬感，並對自己的專業能力有所察覺(Smitina, 2010)。

個體通常透過試探和承諾的方式發展自我認同，並為將來的職業角色做好準備(Vondracek & Skorikov, 1997)。工作經驗能幫助個人獲得真實的工作體認，校外實習的工作就是在協助學生試探對餐旅行業的了解與接受程度，同時確認自己與此行業的適合度。實習可以促進學生養成正確的自我概念，正如Callanan與Benzing(2004)所主張，實習經驗對於學生的自我認同發展與職業目標建立具有重要的意義，實習經驗將成為學生對未來的職業抉擇與生涯發展之重要參考。所以本研究認為可以用個人在經歷實習工作之後，對於餐旅職業的肯定性評價，仍然想要留在餐旅業的欲望，來測量實習生的職業認同。

(三) 就業意願

社會化過程會影響新進員工角色功能的發揮，也會影響未來的組織承諾、工作滿足、離職意願(溫金豐，2001)。不同於一般組織新進者，學生於實習期滿返回學校繼續學校教育，不適合量測離職意圖，因此本研究以學生對未來是否重返實習單位，或餐旅行業的「就業意願」做為評估社會化結果的變項之一。

企業組織往往對新進人員的組織調適非常關心，認為新進人員在組織社會化過程中學習的結果，與新進者在工作表現上的工作滿意、組織認同與組織承諾間呈現正向關係(李雪秀，2005；溫金豐，2001；Ashforth, Sluss & Saks, 2007)。陳紫玲、沈進成(2011)的研究發現，學生對實習的總滿意度會影響續留餐旅業的意願。溫金豐與張菡琤(2007)則發現，實習經驗滿意度與專業承諾之間有顯著相關和影響；劉瀚升、葉龍泰、楊雅閔和鄭富元(2010)的研究也證實，實習滿意度高則未來從事餐旅業的意願也較高。綜合上述的文獻，本研究假設：

假設7：實習生工作滿足對餐旅業認同有顯著的正向影響。

五、總結

互動學觀點將組織與個人行為視為促進新進者和組織內部人員形成社會互動、建立關係的重要因素；組織透過何種策略去社會化新進員工，會明顯影響他們在組織內實際所學，而員工的積極行為對社會化的過程及組織調適也有極大的影響。本研究採互動學觀點，以求了解實習單位所設計的社會化方案，以及實習生本身所表現的積極行為是否相互影響，並且對社會化結果、學生未來的餐旅業認同影響。

以往大部分的組織社會化相關研究都是以新進正式員工為研究對象，有學者也呼籲應該針對不同性質的員工(Gruman et al., 2006; Saks & Ashforth, 1997)，如外派員工、轉任新職務者、專案合約、短期員工(summer job)或實習生，檢視社會化過程如何協助個人投入暫時性但卻重要的工作角色。餐旅實習生在本研究中被視為實習單位的新進員工，身分屬於短期合約，但接受與正式員工相同的工作內容、任務分配和工作要求，因此研究者認為實習生會有相似的社會化經驗，實習生的組織社會化過程值得加以關注。

Gruman 等人(2006)、Gruman 和 Saks(2011)建議應該要訓練新進者主動積極行為，特別當組織採用的社會化方案是屬於「個人化」策略時；甚至有實習單位願意提供表現優異實習生未來畢業後工作機會時，都應該考量實習社會化策略是否能提升學生的積極行為。因此研究者認為實習單位與學生個體的因素值得加以重視，加上之前研究鮮少探討，更顯得此研究的重要性和必要性。

參、研究方法

一、研究架構

本研究以校外實習生為實證對象，深入了解學生進入職場後的實習過程中，實習單位所規劃之機構式組織社會化策略、實習生積極行為與社會化程度之間的關連性，以及對實習生調適的影響。前因變項為機構式組織社會化策略與實習生積極行為，社會化程度（學習程度、角色明確）為中介變項，並以實習生調適（工作滿足、餐旅業認同）為結果變項，探討三者之間彼此是否有顯著關聯性與因果關係。根據文獻探討結果及相關理論，發展出本研究架構如圖 1：

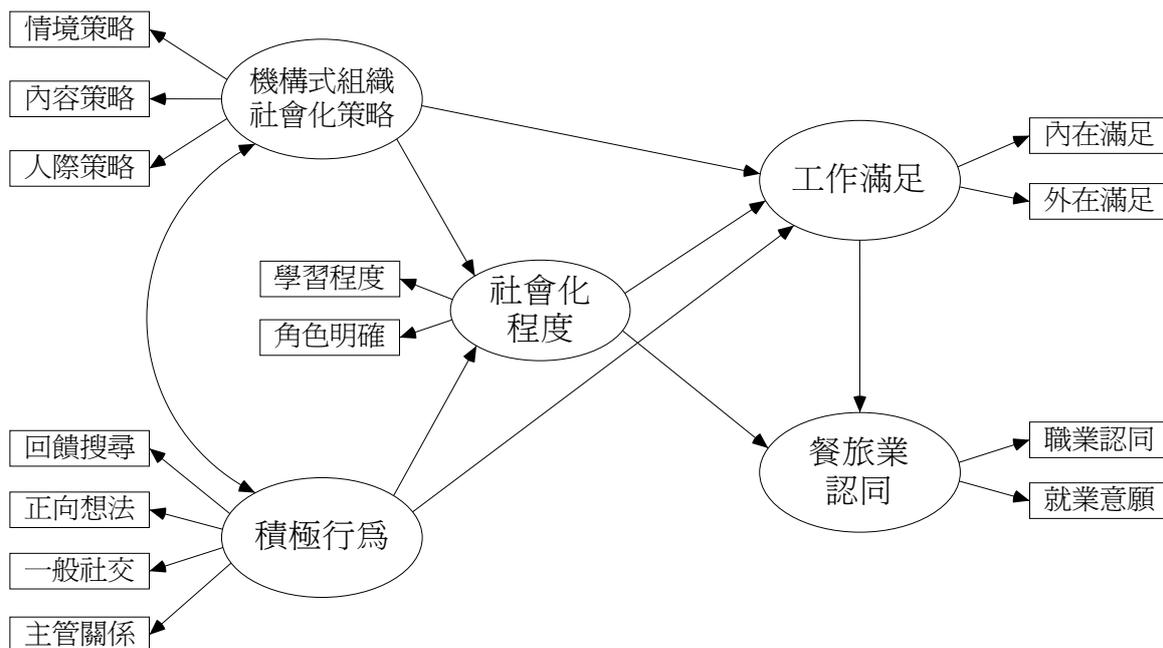


圖1 研究架構圖

二、研究工具

本研究主要利用問卷來進行資料的蒐集，為確保測量工具的效度及信度，使研究更為有效、嚴謹，研究者參考具有一定的信效度的相關量表，研究者依據本研究的目的及職業特性作修正，形成初步的問卷。關於問卷各變項之衡量分述如下：

(一) 機構式組織社會化策略量表

機構式組織社會化策略量表係參考修改Jones(1986)、Cable與Parsons(2001)的量表。Jones以MBA畢業生為對象，發展社會化策略量表並檢視這些策略與個人角色、和工作結果之關係。Cable與Parsons(2001)進一步將Jones的量表進行因素分析後選取負荷量最高的題目。本研究的機構式組織社會化策略量表共有情境策略、內容策略、人際策略等三個構面，共計15題。問卷之測量採用Likert七點量表評分，從「非常不同意」到「非常同意」，分別給予1到7分。

(二) 實習生積極行為量表

本研究的實習生積極行為量表係參考修改自 Ashford 和 Black(1996)的問卷，此問卷用來檢視新進者(MBA 畢業生)在社會化初期常表現的積極行為。經後續學者陸續引用，如 Wanberg 與 Kammeyer-Mueller(2000)、Gruman 等(2006)。本研究修正後的實習生積極行為量表共有回饋搜尋、正向想法、一般社交以及主管關係四個構面。問卷之測量採用Likert 七點量表評分，依「從來沒有」到「總是如此」，分別給予 1 到 7 分。

(三) 社會化程度量表

本研究將學習程度與實習生角色明確視為中介變項，測量工具如下：

1. 學習程度量表

歷年的文獻中以 Chao 等人(1994)對組織社會化內容的界定最為完備，他們以 594 大學畢業生為研究對象，發展問卷來測量新進者對於工作任務和組織內容的學習程度。其量表經多位學者引用，具有足夠的內容效度。然而也有國內學者(林尚平、郭美鳳，1998)的研究指出 Chao 等的總量表信度 Cronbach's α 值 0.67，各因素的 Cronbach's α 係數分別從 0.52~0.85，若直接採用可能會有文化上的差異，建議本量表應做適度修正。此外，各實習單位以顧客績效為經營目標，實習生以完成實習學分為主要目標，不一定認可實習單位的經營目標(彭康麟、林明珠，2009)。

本研究參考 Chao 等人(1994)的社會化內容量表，刪除目標與價值觀的構面，並依餐旅業特性加以修正而成，因某些層次與表達與原意有些許不同，所以本研究將之重新命名與定義，將量表調整成組織文化、群體關係、組織政治、工作熟練、專業術語、工作熟練度等五個構面。量表之測量採用 Likert 七點量表評分，從「非常不同意」到「非常同意」，分別給予 1 到 7 分。

2. 實習生角色明確量表

本研究的實習生角色明確量表，係參考修改自 Rizzo, House 與 Lirtzman(1970)的量表。他們發展具有建構效度之角色衝突與角色模糊問卷，並且評估與管理實務上如工作滿足、焦慮、離職傾向的相關性。量表廣為後續組織理論與組織社會化研究的學者所採用(如：洪嘉鴻，2005；Kim, Murrmann, & Lee, 2009；Morrison, 1993；Wanberg & Kammeyer-Mueller, 2000；Yang, 2010)，能清楚地反應角色明確的建構。量表之測量採用 Likert 七點量表評分。

(四) 工作滿足量表與餐旅業認同量表

本研究以工作滿足、餐旅業認同二個變項來檢視實習生的調適程度。工作滿足量表係參照黃培文(2004)翻譯 Weiss 等人(1967)的明尼蘇達滿意問卷所編製的短題本。此量表是針對不同產業環境，評估其員工在各工作面向的調適結果。問卷共 20 題，1-12 題為內在滿足；13-20 題為外在滿足。問卷之測量採用 Likert 七點量表評分，從「非常不滿意」到「非常滿意」，分別給予 1 到 7 分。

本研究將餐旅業認同分成「職業認同」與「就業意願」兩個分量表，職業認同量表係參照 Wilk 與 Moynihan(2005)的問卷，職業認同被視為從事人際工作要求與情緒耗竭之間的調節變項，有 3 個題目，研究者另設計 3 題，共計 6 題；就業意願量表係參照周思穎(2006)之餐旅實習生就業意願問卷，來衡量受訪者對未來從事餐旅業的意願高低，計 5 題。計分方式皆採用 Likert 七點評量表計分法，依「非常不同意」到「非常同意」，分別給予 1 到 7 分。

(五) 問卷預試

本研究採用問卷調查法蒐集資料，在問卷正式定稿與施測前，先進行預試來檢視問卷的整體信、效度，以評估問卷設計及用詞的適當性。問卷預試進行專家內容效度的評估、接著針對一群已完成校外實習的學生施予預測，之後進行項目分析與效、信度檢驗，以檢視各量表的題目是否適用。

經過項目分析與信效度分析之後，刪除內在滿足「我在工作上經常保持適當忙碌的狀態」、「我的工作能夠讓我在不違背道德原則下做事情」、「我的工作有指導他人做事的機會」3題，其餘各分量表題項皆達標準全數保留。各分量表 Cronbach's α 係數皆達 .80 以上，根據 Nunnally (1978)，信度分析中 Cronbach's α 值的標準應設於 .7 者為佳，顯示本研究所有的量表信、效度均良好。

三、研究對象

本研究抽樣的母體係以全國實施校外實習課程的大專校院餐旅相關科系為主，對象為參與校外實習之實習生。傳統上進入組織達一年被認為是完整社會化最主要的時間階段(Fisher, 1986; Ashford & Black, 1996)，由於各校實習制度不盡相同，時數從數百小時到一年的時間不等，如實習時間太短，欲測量的變項間關係恐無法達到，故本研究正式問卷施測對象以實習半年或一年的大專餐旅相關科系之實習生為主要調查對象。

本研究量表題數較多，為顧及填答的有效性，本研究採取立意取樣(purposeful sampling)，透過研究者以及有意願配合的學校老師，做班級的施測與問卷回收。回收 445 份問卷，扣除填答不完整及均填答某一側而無變異之問卷 37 份，有效問卷 408 份，填答有效率為 91.68%。

四、測量模型變數的縮減

本研究利用結構方程模式(Structural Equation Modeling, SEM)，對餐旅組織社會化研究模型及假設加以驗證。先進行驗證性因素分析檢驗實習相關構面之信、效度，以結構模型分析檢驗組織社會化策略、實習生積極行為、社會化程度與工作滿足、餐旅業認同間之因果關係。

(一) 驗證性因素分析

驗證性因素分析(Confirmatory Factor Analysis, CFA)為SEM分析的一部份。為瞭解本研究發展出測量模式之題目是否完全適用於研究的母體，將利用CFA檢驗構面信、效度以及檢驗測量工具對目前研究的母體，亦即實習生是否適當。

本研究先針對五個二階構面－「機構式組織社會化策略」、「實習生積極行為」、「社會化程度」、「餐旅業認同」和「工作滿足」進行驗證性因素分析。並以研究變項的 χ^2 值與相關配適度指標(GFI、AGFI、CFI)、組成信度(CR)、平均變異數萃取量(AVE)來衡量變項的收斂效度與單一構面性。

檢查學習程度模型發現，「組織文化」構面有負的誤差變異數存在($e_{35} = -.012$)。標

準化迴歸係數超過或太接近 1(>0.95)，構面間相關係數過高(0.67 ~ 1.0)。從相關文獻發現，林晏鈴、張婉菁(2010)的研究整體社會化程度 CFA 模式適配度欠佳，其處理方式為將社會化程度的構面合併探討。為了解決此一研究變數違犯估計的問題，本研究將「學習程度」加總平均後合併探討。

1. 收斂效度

在SEM分析中多半採用組成信度(Composite Reliability, CR)和平均變異數萃取量(Average Variance Extracted, AVE)來衡量收斂效度(Convergent Validity)。本研究模型經過CFA之後保留六個構面。組成信度和平均變異數萃取量分別整理於表1，符合Fornell與Larcker(1981)、Hair等人(1998)的標準，所以本研究模型六個構面全部具有收斂效度。

此外，Marsh 和Hocevar(1985)建議可以進一步比較一階CFA與二階CFA對資料的配適度何者較佳，可以計算目標係數(Target Coefficient) [$T = \frac{\chi^2 \text{值(一階)}}{\chi^2 \text{值(二階)}}$]，若是T係數接近1，代表二階驗證因素可以充分地統御一階驗證因素，且使模式表達更為精簡。本研究將以第一階段CFA之各構面的衡量題項得分之平均值作為該構面的得分，再將該得分作為潛在構面的觀測變數。如此可以有效地縮減衡量指標的數目，使整體模型在執行分析時成為可行(陳寬裕、王正華，2010)。

SEM所有的構念經一階及二階CFA分析完畢後，彙整出二階CFA報表(表2)，並列出測量模型的模式配適度指標。

表1

研究變數收斂效度彙整表

研究變項	χ^2 值	CR	AVE	GFI	AGFI	RMSEA
機構式組織社會化策略	0.000	.765	.528	1.000	--	--
積極行為	3.768	.775	.464	.995	.977	.047
社會化程度	2.346	.820	.536	.997	.986	.021
內在滿足	5.044	.836	.567	.994	.970	.061
外在滿足	0.000	.842	.644	1.000	--	--
餐旅業認同	0.000	.813	.598	1.000	--	--
	0.000	.849	.655	1.000	--	--
學習程度	24.460	.926	.716	.976	.929	.098
角色明確	8.678	.890	.672	.989	.947	.091
職業認同	8.411	.809	.516	.989	.947	.089
就業意願	3.168	.852	.592	.996	.981	.038
	2.914	.898	.689	.996	.982	.034
	0.000	.857	.668	1.000	--	--

表2

潛在變項二階CFA模式配適度指標

研究變項	Model 3 一階 χ^2 / Model 4 二階 χ^2	T值	GFI	AGFI	RMSEA
機構式組織社會化策略	250.283/250.283	1	.903	.845	.112
積極行為	321.489/325.745	.987	.894	.841	.103
社會化程度	97.353/97.353	1	.950	.913	.082
餐旅業認同	60.693/60.693	1	.961	.916	.095

2. 區別效度

本研究以bootstrap信賴區間法來檢定構面之間是否有區別效度，以驗證不同的構面間相關在統計上是否有差異(Torkzadeh, Koufteros, & Pflughoeft, 2003)。本研究執行AMOS bootstrap程序時設定重複抽樣1000次，利用信賴區間與點估計值 ± 2 倍標準誤($\sigma \pm 2\sigma$)的估計方式，這三種方法估計結果大致相同，所有的標準化相關係數信賴區間均不包含1，表示所有構面與構面之間具有區別效度。

肆、結果與討論

本章主要針對問卷調查樣本進行實證資料分析，利用結構方程模式(SEM)對餐旅組織社會化研究模型及假設加以驗證。以結構模型分析檢驗組織社會化策略、實習生積極行為、社會化程度與工作滿足、餐旅業認同間之因果關係，最後以Bootstrap技術檢定社會化程度之中介效果。資料分析結果分別討論如下：

一、結構模型分析

結構方程模式SEM可檢驗整體模型與觀察資料間的配適程度，以及模式中各潛在變項間的因果關係。本研究利用SEM對潛在變項的假設模型進行驗證，並參考Hoyle和Panter(1995)，McDonald和Ho(2002)，Schreiber(2008)的建議指標，包括 χ^2 檢定、 χ^2 與自由度的比值、配適度指標(GFI)、調整後的配適度指標(AGFI)、平均近似誤差均方根(Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA)、比較配適度指標(Comparative Fit Index, CFI)、標準化均方根值(Standardized Root Mean Square, SRMR)。

(一) 結構模型評鑑

本研究依據假設建構之初始模型進行估算，所得到的餐旅實習生組織社會化模型整體配適度 $\chi^2 = 237.393$ ， $\chi^2/df = 4.165$ ，GFI=.912，AGFI=.860，RMSEA=.088，結果不是非常理想。於是進行模型修正，將工作滿足依據CFA之結果，將內在滿足及外在滿足並列成兩個結果變數，比較路徑係數的差異。

由表3結果可知，整體模型的 $\chi^2 (df=142, N=408) = 392.968$ ， $p < .000$ ，拒絕 H_0 。然而Bagozzi與Yi(1988)建議使用卡方值與自由度之比值(即Normed Chi-Square)來取代卡方值以檢定模型配適度，其比值介於1~5之間屬於可接受範圍。本研究模型的 χ^2/df 值為2.767，表示結果十分良好。其他各項配適指標均符合一般SEM研究的標準，除了AGFI未達0.9的標準，Doll, Xia和Torkzadeh(1994)、MacCallum和Hong(1997)建議可酌量放寬到0.8；模型的RMSEA小於0.08，因此模型有不錯的配適度。

表3

整體模型配適度指標檢定結果彙整表 (n=408)

統計檢定量	配適之標準	檢定結果	模型配適判斷	
絕對配適指標	χ^2	卡方值愈小愈好	392.968	否
	χ^2/df	1 < NC < 5	2.767	是
	GFI	> 0.9	0.906	是
	SRMR	0.05以下優良	0.0496	是
	RMSEA	0.05~0.08良好	0.066	是
增量配適指標	AGFI	> 0.9	0.874	接近
	CFI	> 0.9	0.945	是

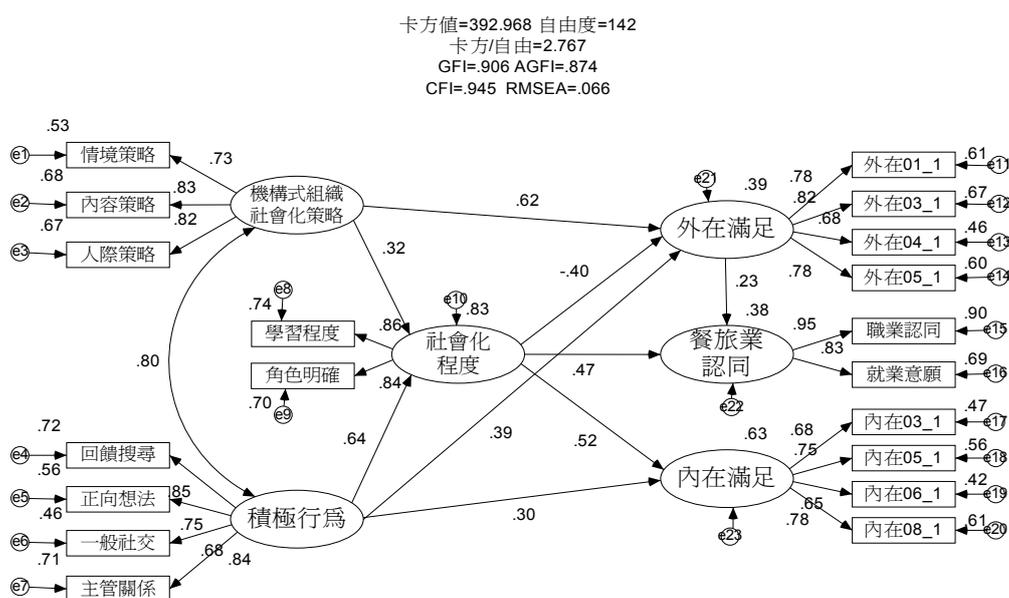


圖2 修正後 SEM 結構模型配適圖

(二) 結構模型路徑係數與參數估計值檢定

經由實證分析與檢定結果，本研究所建構之餐旅實習生社會化過程與調適結果模型路徑圖，如圖2。從表4的路徑係數彙整可知，所有的構面兩兩之間均呈現顯著的影響。除了社會化程度對外在滿足的路徑係數為負值-0.400，t值為-2.131 (p=.033)，代表社會化程度愈高，實習生對外在環境和條件反而愈不滿足。其餘所有的構面兩兩之間路徑係數皆為正值，均呈現顯著的正向影響。

本研究整體模型之參數估計值檢定，顯示在各個潛在構面的衡量指標之因素負荷量均達顯著水準，且超過0.6以上，整體而言屬於可接受範圍。

表 4

結構模型路徑係數彙整表

路徑		標準化 係數	非標準化 係數	S.E.	C.R.	P
機構策略	→ 社會化程度	.318	.246	.057	4.306	***
積極行爲	→ 社會化程度	.638	.465	.055	8.477	***
機構策略	→ 外在滿足	.619	.974	.198	4.921	***
積極行爲	→ 外在滿足	.389	.575	.243	2.369	.018
社會化程度	→ 外在滿足	-.400	-.812	.381	-2.131	.033
社會化程度	→ 餐旅業認同	.474	.735	.086	8.573	***
社會化程度	→ 內在滿足	.517	.612	.168	3.651	***
積極行爲	→ 內在滿足	.300	.259	.119	2.177	.030
外在滿足	→ 餐旅業認同	.227	.174	.042	4.099	***

(三) 總效果、直接效果與間接效果

從表5整體潛在變數間的影響效果分析得知，實習生積極行爲對內在滿足的總效果為0.630($p=.002$)；直接效果為0.300($p=.242$)；間接效果為0.330($p=.034$)，達統計上的0.5顯著水準，表示中介效果存在。積極行爲對外在滿足的總效果為0.133($p=.272$)；直接效果為0.389($p=.123$)；間接效果為-0.255($p=.114$)；總效果等於直接效果+間接效果。由於社會化程度對外在滿足的路徑係數為負值(-0.40)，造成在積極行爲、機構策略對於外在滿足的總效果低於直接效果。也就是說，機構策略與實習生積極行爲，因為透過社會化的學習之後，對外在滿足的影響力降低。

傳統檢定中介效果的方法是 Baron 和 Kenny 的因果法，但是其檢定的中介效果通常不符合常態分配(Hayes, 2009)。因此 Mackinnon(2008)建議應該使用 bootstrap 的技術，重新估計間接效果的標準誤及信賴區間，所以本研究利用 Bootstrap 方法，進行直接與間接效果之考驗，並取得信賴區間(Bias-corrected confidence intervals)。

表 5

整體潛在變數間的影響效果

變數	總效果					
	積極行爲	機構策略	社會化程度	外在	內在	認同感
社會化程度	.638**	.318**	.000	.000	.000	.000
外在滿足	.133	.491**	-.400	.000	.000	.000
內在滿足	.630**	.164*	.517*	.000	.000	.000
餐旅業認同	.333**	.262**	.383	.227**	.000	.000
變數	直接效果					
	積極行爲	機構策略	社會化程度	外在	內在	認同感
社會化程度	.638**	.318**	.000	.000	.000	.000
外在滿足	.389	.619**	-.400	.000	.000	.000
內在滿足	.300	.000	.517*	.000	.000	.000
餐旅業認同	.000	.000	.474**	.227**	.000	.000

(續後頁)

(接前頁)

變數	間接效果					
	積極行爲	機構策略	社會化程度	外在	內在	認同感
社會化程度	.000	.000	.000	.000	.000	.000
外在滿足	-.255	-.127	.000	.000	.000	.000
內在滿足	.330*	.164*	.000	.000	.000	.000
餐旅業認同	.333**	.262**	-.091	.000	.000	.000

註：表格內數值皆為標準化係數。

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

表 6 顯示，利用 Bootstrap 重新計算間接效果的信賴區間。社會化程度在積極行爲對內在滿足、餐旅業認同之間存在中介效果，Bootstrap 信賴區間數值皆未包含 0，中介效果成立，假設 6-1 部分成立，假設 6-2 成立。社會化程度在機構式組織社會化策略對內在滿足、餐旅業認同之間存在中介效果，Bootstrap 信賴區間檢驗的數值符合標準，中介效果成立，假設 5-1 部分成立，假設 5-2 成立。

表 6

間接效果的信賴區間

變數	Bootstrapping Bias-corrected	
	Lower	Upper
機構策略→內在滿足	.002	.343
機構策略→餐旅業認同	.204	.457
積極行爲→內在滿足	.036	.726
積極行爲→餐旅業認同	.236	.520

(四) 整體模型的統計檢定力與樣本數

MacCallum, Browne和Sugawara(1996)強調在SEM的報告中，整體模型的檢定力(power)及足量的樣本數是非常重要的。根據實際求得的模型自由度計算，不論是在close fit或not close fit 的檢定下，power都是為0.999；樣本數要求為104及145個，參考表7。而本研究樣本數為408個，遠大於最小樣本數的要求，也符合經驗法則的水準，因此對本研究結果的正確性，非常有信心。

表7

統計檢定力與最小樣本數

模型	自由度	樣本數	power		Minimum N	
			Close fit	Not-close fit	Close fit	Not-close fit
	142	408	0.999	0.999	104	145

註：統計檢定力計算是在 $\alpha=0.05$ 下，樣本數計算是在 $\beta=0.8$ 下，close fit檢定 $\epsilon_0=0.05$ 及 $\epsilon_a=0.08$ 。 ϵ_0 為 RMSEA 的虛無假設， ϵ_a 為 RMSEA 的對立假設。在 not close fit 檢定下 $\epsilon_0=0.05$ 及 $\epsilon_a=0.01$ 。

二、綜合討論

本節根據上述檢定結果，綜合本研究目的，從實習組織面和學生個人面探討大專校院餐旅校外實習現況，以下針對實證結果進行綜合討論：

(一) 機構式組織社會化策略對社會化程度、實習生調適之間的影響

構式組織社會化策略對實習生社會化程度、實習生的外在滿足，有顯著的正向影響，假設一、假設二獲得支持。且在組織社會化策略三個子構面中，內容策略和人際策略的負荷量最高(.826、.818)，實習生對完成工作的資訊，瞭解組織內的職涯發展模式、以及實習單位前輩的指導支持有最強烈的反應。如果想要實習生在社會化中扮演主動角色，則實習單位需要多提供學生發展社交、人際的機會，多與其他成員互動、溝通(Gruman et al., 2006)。近年來有許多組織社會化研究(Bae, 2011; Cavus, 2012; Commeiras, Loubes, & Borjes-Azeau, 2013; Kammeyer-Mueller, Wanberg, Rubenstein, & Song, 2013; Kramer, 2010)都提出同儕、主管支持和指導員制度對於新進者的社會化適應結果有極重要的影響。

此外，機構式組織社會化策略對實習生的外在滿足的影響力最大，路徑係數為.619 ($p=.000$)。此結果與郭德賓(2006)之研究發現相同，「實習單位」因素對學生評估實習「整體滿意度」的影響效果最大。實習單位在初期為實習生所規劃的一些引導活動，包括資深員工的指導、訓練時序表、晉升的途徑，最能預測實習生的外在滿足。實習生在整個實習過程中仍處在「學習」和嘗試的階段，踏入不熟悉、現實的真實世界，尤其希望實習單位多給予他們可以立刻學以致用的專業知能，有計劃的訓練和指導活動可以讓學生感到受重視，提高外在滿足；放任式的社會化策略，除了讓實習生感到無所適從、許多服務應對和技巧也無法達到顧客和組織要求，進而產生無力感和不愉快的實習經驗。

(二) 實習生積極行為對社會化程度、實習生調適之間的影響

實習生積極行為對實習生社會化程度，有顯著的正向影響，假設三獲得支持。從負荷量和 R^2 解釋力來看，回饋搜尋和主管關係這兩個變數能被積極行為解釋量最高，此結果呼應 Wanberg 與 Kammeyer-Mueller(2000)的研究，回饋搜尋與關係建立最能影響結果變項。所以實習生若對自己的工作表現主動尋求意見和回饋，並與直屬主管建立良好關係，可以促進對組織的熟悉、對工作角色的確定和在專業上的學習。

實習生積極行為對於外在滿足和內在滿足有顯著的正向影響，假設四獲得支持，表示當實習生表現愈積極，會產生較高的外在滿足和內在滿足。從結構模型的路徑係數、總效果的分析數據發現，積極行為對所有變項的影響力(除了外在滿足)皆大於機構式組織社會化策略，證明積極行為是影響實習生社會化程度、實習生調適最重要的因素，此結果呼應 Ashforth et al.(2007)、Morrison(1995)的研究，個體的積極行為比組織採取的社會化策略更能影響實習生(新進者)的學習。值得注意的是觀察指標之「一般社交」的負荷量 .68 和 R^2 解釋力($R^2 = .461$)相對較低，透露出積極行為不僅是下班和同事聚餐、閒聊等社交活動，實習生需要多尋求對自己工作表現的回饋意見、與主管的良好互動關

係，才能增進社會化程度。

（三）社會化程度對機構式組織社會化策略與實習生調適間的中介效果

社會化程度在機構式組織社會化策略對實習生餐旅業認同存在中介效果，假設 5-2 成立。對內在滿足中介效果成立，外在滿足則不成立，假設 5-1 部分成立。學生社會化愈深，反而對實習單位的一些政策執行或薪酬、工作量等與工作本身較無直接關係的外在工作條件愈不滿意。這結果和大部分的社會化研究文獻結果(Ashforth, Sluss, & Harrison, 2007; Chao et al., 1994; Reichers et al., 1995)不同。以往研究在檢視社會化與工作滿足關係的結果變數是指「整體滿足」，然而本研究將外在滿足和內在滿足視為兩個獨立的結果變數，造成對內在滿足是正向影響，中介效果成立，而對外在滿足則是負向影響。此外不排除是因為產業不同，以及調查對象為實習生而非正職新進員工的關係。

從結構模型的路徑圖來看，外在滿足對於餐旅業認同的影響達到顯著水準，換言之，外在滿足能夠預測學生對餐旅業的認同感以及未來之就業意願。West 和 Jameson(1990)、Zopiatis(2007)都發現餐旅實習生的實習經驗愈多，未來對餐旅業承諾則愈低。他們的研究可以說明本研究結果出現的社會化程度高，導致實習生外在滿足愈低，進一步影響對餐旅業認同及未來就業意願。此結果與之前研究發現一致，學生對實習的滿意度會影響他們未來繼續投入餐旅業的意願(陳紫玲、沈進成，2011；劉瀚升、葉龍泰、楊雅閔、鄭富元，2010)與專業承諾(溫金豐、張菡琤，2007)。

（四）社會化程度對實習生積極行為與實習生調適間的中介效果

社會化程度在實習生積極行為對內在滿足、餐旅業認同之間存在中介效果，假設六部分成立。學生個人的積極主動對於餐旅業認同不一定有直接的關聯，然而在透過社會化的學習和自身角色確認，能讓實習生產生內在滿足與成就感；另一方面，社會化的學習也增加對餐旅業的職業認同、以及提高未來從事餐旅業的意願。此結果與 Ashforth, Sluss 和 Saks(2007)的研究證明社會化的「學習」具有「完全中介」效果，亦即機構式組織社會化策略、積極行為是透過「學習」去影響社會化結果變項。

Callanan 與 Benzing(2004)主張，實習經驗對於學生的自我認同發展與職業目標建立具有重要的意義；研究也證實(李雪秀，2005; Gruman et al., 2006)，實習社會化與投入本業意願呈顯著相關。

（五）餐旅系實習生的組織社會化模型

本研究所提出的假設模型進行驗證後，發現原始模型的配適度並不理想，於是進行模型修正，將工作滿足變項分成內在滿足與外在滿足兩個獨立的變項後，再次進行SEM結構分析。結果發現修正後餐旅實習生的組織社會化模型與餐旅系實習生的資料配適度良好（圖2），模型同時具備區別效度與交叉效度。

伍、結論與建議

一、結論

餐旅業界強調實務經驗，技職教育強調培育技術專業人才，爲了達成此目的，校外實習成了餐旅科系學生的必修課程。以往的社會化研究大部分是針對組織的新進員工，鮮少以實習生爲對象探討組織社會化議題，以實習生之積極主動行爲當作預測變數的研究更是罕見。依據本研究發現歸納出以下幾點結論：

- (一) 機構式組織社會化策略對實習生社會化程度、實習生調適，有顯著的正向影響。
- (二) 實習生積極行爲對實習生社會化程度、實習生調適，有顯著的正向影響。
- (三) 社會化程度對實習生的內在滿足、餐旅業認同具有中介效果；社會化程度對實習生的外在滿足呈顯著的負向影響。
- (四) 餐旅組織社會化模型與實習生的資料配適度良好。

本研究以互動學觀點，是第一篇結合實習單位組織社會化策略與實習生積極行爲的實證研究，假設模型獲得驗證，達成本研究之重要目的，建立餐旅實習生之組織社會化模型。研究結果除了供實習單位參考，並思考運用社會化策略有效配合實習教育培育人才，實習生也可思考如何學習積極主動來促進社會化。摒除以往學生在實習結束後對此產業喪失熱情、產生不認同感，餐旅教育可避免教學資源浪費、鼓勵學生投入相關產業，讓整個實習教育發揮學以致用的功能，並與實習單位發展永續關係。

二、建議

根據研究發現與結論，針對實習單位、學校、以及實習生三方利害關係人提出具體建議。針對實習單位方面，社會化程度對外在滿足是負向影響，建議實習單位改善實習條件，如對待實習生的方式、薪資與工作量、工作環境等，並且建議實習單位思考如何爲實習生設計循序漸進的引導方案，並協助促進實習生積極行爲。若不從外在環境改善，從事餐旅業的意願只會隨著校外實習結束而幻滅。其次針對學校方面，建議確實負起監督的責任，畢竟當學校將學生的學習場域轉移到實習單位的同時，並不意味著將所有責任全部移轉給實習單位。尤其當校方不確定實習單位如何運用實習生、不確定業者的配合措施及訓練方案是否落實。因此建議學校與業者共同合作，一起思考並設計循序漸進的社會化引導方案，並且監督實習單位執行有效的社會化策略。

針對實習生方面，研究發現實習生積極行爲對於社會化程度、內在滿足、餐旅業認同的影響最大，學生不能被動地等著實習單位給予相關訊息，建議學生反思自己可以透過哪些主動行爲來促進學習。實習生應當嚴肅看待實習工作，期許自己具備身爲餐旅業正式員工的條件和能力，積極融入職場工作者的角色。建議實習生可以透過觀察、積極詢問同事的方式，取得關於組織規範、組織運作、如何扮演好新角色任務的工作資訊。

最後針對後續研究上的建議，應將外在滿足與內在滿足分成兩個構面來探討。從結果發現，實習生對能從工作中發揮自己能力的機會感到滿足，但另一方面卻不滿意餐旅業的現實外在環境，若將兩者合併看待，將無法釐清影響的真正因素。

參考文獻

一、中文部分

- 李雪秀 (2005)。人格特質與實習勞動條件對餐旅技職生畢業後投入觀光旅館業意願之影響：實習社會化及主管領導之干擾效果 (未出版之碩士論文)。國立中山大學人力資源管理研究所，高雄市。
- 周思穎 (2006)。餐旅業建教合作生實習滿意度與未來從事餐旅業意願之探討 (未出版之碩士論文)。國立中央大學人力資源管理研究所，桃園市。
- 林尚平、郭美凰 (1998)。以認知學習觀點探討新進人員之組織社會化歷程及相關結果。輔仁管理評論，5(2)，21-46。
- 林晏鈴、張婉菁 (2010)。師徒功能與工作壓力之關係：以組織社會化為中介變項。人力資源管理學報，10(3)，75-96。
- 洪嘉鴻 (2005)。角色壓力與組織承諾關係之研究-台日之比較。嶺東學報，18，9-31。
- 徐達光、許順旺、吳哲宏、謝恩 (2004)。餐旅實習課程對實習生工作價值觀影響之社會化歷程探討。餐旅暨家政學刊，1(2)，219-241。
- 徐璧君、賴本隊 (2008)。師徒功能對壽險新進業務員離職傾向的影響：組織社會化程度的中介效應。朝陽商管評論，7(1)，27-50。
- 陳紫玲、沈進成 (2011)。學生對校外實習滿意度與續留產業影響之分析：以高等技職教育餐旅觀光相關學系為例。餐旅暨觀光，8(1)，21-38。
- 陳寬裕、王正華 (2010)。論文統計分析實務：SPSS與AMOS的運用。台北市：五南。
- 郭德賓 (2006)。餐飲技職教育校外實習學生滿意度之研究：以國立高雄餐旅學院餐飲管理科系為例。餐旅暨家政學刊，3(2)，187-204。
- 黃英忠、黃培文 (2004)。實習工作價值觀的建構及其與工作投入的關係-以大專觀光、休閒、餐旅相關科系學生為例。觀光研究學報，10(1)，63-78。
- 黃培文 (2004)。工作適性的組織、群體及職務層次對工作滿意、工作績效與工作轉換意圖的同時效果—以台灣旅館業餐飲部員工為例 (未出版之博士論文)。國立中山大學人力資源管理研究所，高雄市。
- 彭康麟、林明珠 (2009)。從餐旅主管的績效認知看實習教學。餐旅暨家政學刊，6(1)，13-32。
- 張媛甯 (2007)。一所技術學院產學合作教育管理機制之研究 (未出版之博士論文)。國立台南大學教育經營與管理研究所，台南市。
- 張瑞元、陳心懿、林金賢、施佩玲 (2011)。師徒功能對工作倦怠的影響—組織社會化程度的中介作用。人力資源管理學報，11(2)，71-94。
- 劉瀚升、葉龍泰、楊雅閔、鄭富元 (2010)。實習滿意度與未來從事餐旅業意願之探討—以稻江管理學院餐旅管理學系為例。稻江學報，4(2)，1-19。
- 溫金豐 (2001)。新進管理碩士的組織調適：組織社會化實務、工作經驗及成長需求強度的效應。人力資源管理學報，1(2)，39-56。

溫金豐、張菡琤 (2007)。三明治課程的實習情境對實習生專業承諾之影響—以國際觀光旅館為例。《人力資源管理學報》，7(2)，49-70。

二、英文部分

- Armishaw, D. D. (2007). Vocational identity: It's about working at becoming. *College Quarterly Spring*, 10(2). Retrieved from <http://www.senecac.on.ca/quarterly/2007-vol110-num02-spring/armishaw.html>
- Ashford, S. J., & Black, J. S. (1996). Proactivity during organizational entry: The role of desire for control. *Journal of Applied Psychology*, 81, 199-214.
- Ashforth, B. E., & Saks, A. M. (1996). Socialization tactics: Longitudinal effects on newcomer adjustment. *Academy of Management Journal*, 39, 149-178.
- Ashforth, B. E., Sluss, D. M., & Harrison, S. H. (2007). Socialization in organizational contexts. In G. P. Hodgkinson & J. K. Ford (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 1-70). Chichester, UK: Wiley.
- Ashforth, B. E., Sluss, D. M., & Saks, A. M. (2007). Socialization tactics, proactive behavior, and newcomer learning: Integrating socialization models. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 447-462.
- Bae, S. H. (2011). Organizational socialization of international nurses in the New York metropolitan area. *International Nursing Review*, 59, 81-87.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation for structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16, 74-94.
- Bauer, T. N., & Green, S. G. (1994). Effect of newcomer involvement in work-related activities: A longitudinal study of socialization. *Journal of Applied Psychology*, 79, 211-223.
- Bauer, T. N., Morrison, E. W., & Callister, R. R. (1998). Socialization research: A review and directions for future research. In G. R. Ferris & K. M. Rowland (Eds.), *Research in Personnel and Human Resource Management*, 16 (pp.149-214). Greenwich, CT: JAI.
- Cable, D. M., & Parsons, C. K. (2001). Socialization tactics and person-organization fit. *Personnel Psychology*, 54, 1-23.
- Callanan, G., & Benzing, C. (2004). Assessing the role of internships in the career-oriented employment of graduating college students. *Education & Training*, 46(2), 82-89.
- Cavus, M. F. (2012). Socialization and organizational citizenship behavior among Turkish primary and secondary school teachers. *Work*, 43, 361-368.
- Chao, G. T., O'Leary-Kelly, A. M., Wolf, S., Klein, H. J., & Gardner, P. D. (1994). Organizational socialization: Its content and consequences. *Journal of Applied Psychology*, 79(5), 730-743.
- Commeiras, N., Loubes, A., & Bories-Azeau, I. (2013). Identification of organizational socialization tactics: The case of sales and marketing trainees in higher education. *European Management Journal*, 31, 164-178.

- Cooper-Thomas, H. D., & Anderson, N. (2005). Organizational socialization: A field study into socialization success and rate. *International Journal of Selection and Assessment, 13*, 116-128.
- Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of Management, 26*(3), 435-462.
- Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (1994). A Confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *MIS Quarterly, 18*(4), 453-461.
- Fang, R. (2008). *Organizational socialization process: A social capital perspective*. Academy of Management Annual Meeting Proceedings, 1-5. DOI: 10.5465/AMBPP.2008.33653227.
- Feldman, D. C. (1981). The multiple socialization of organization members. *Academy of Management Review, 6*, 309-318.
- Feldman, D. C., & Weitz, B. (1990). Summer interns: Factors contributing to positive developmental experiences. *Journal of Vocational Behavior, 37*, 267-284.
- Fisher, C. D. (1986). Organizational socialization: An integrative review. In K. M. Rowland & G. R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management, vol. 4* (pp.101-145). Greenwich, CT: JAI Press.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research, 18*, 39-50.
- Griffin, A. E. C., Colella, A., & Goparaju, S. (2000). Newcomer and organizational socialization tactics: An interactionist perspective. *Human Resource Management Review, 10*(4), 453-474.
- Gruman, J. A., & Saks, A. M. (2011). Socialization preferences and intentions: Does one size fit all? *Journal of Vocational Behavior, 79*, 419-427.
- Gruman, J. A., Saks, A. M., & Zweig, D. I. (2006). Organizational socialization tactics and newcomer proactive behaviors: an integrative study. *Journal of Vocational Behavior, 69*, 90-104.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Haueter, J. A., Macan, T. H., & Winter, J. (2003). Measurement of newcomer socialization: construct validation of a multidimensional scale. *Journal of Vocational Behavior, 63*, 20-39.
- Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium. *Communication Monographs, 76*(4), 408-420.
- Holland, J. L., Daiger, D. C., & Power, P. G. (1980). *My Vocational Situation*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Hoyle, R. H., & Panter, A. T. (1995). Writing about structural equation models. In R. H. Hoyle (Eds.), *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications* (pp. 158-176). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Jones, G. R. (1986). Socialisation tactics, self-efficacy and newcomers adjustments to organisations. *Academy of Management Journal*, 29 (2), 262-279.
- Kammeyer-Mueller, J. D., & Wanberg, C. R. (2003). Unwrapping the organizational entry process: Disentangling multiple antecedents and their pathways to adjustment. *Journal of Applied Psychology*, 88, 779-794.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Livingston, B. A., & Liao, H. (2011). Perceived similarity, proactive adjustment, and organizational socialization. *Journal of Vocational Behavior*, 78(2), 225-236.
- Kammeyer-Mueller, J., Wanberg, C., Rubenstein, A., & Song, Z. (2013). Support, undermining, and newcomer socialization: Fitting in during the first 90 days. *Academy of Management Journal*, 56(4), 1104-1124.
- Kim, T. Y., Cable, D. M., & Kim, S. P. (2005). Socialization tactics, employee proactivity, and person organization fit. *Journal of Applied Psychology*, 90, 232-241.
- Kim, B. P., Murrmann, S. K., & Lee, G. (2009). Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 612-619.
- Lauber, C. A., Ruh, L., Theuriand, P. M., & Woodlock, P. (2004). Road to the future: Use internships to contribute to the younger generation and get a good look at potential hire. *Journal of Accountancy*, 182(6), 41-47.
- Leong, F. T., & Morris, J. (1989). Assessing the construct validity of Holland, Daiger, & Power's measure of vocational identity. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 22, 117-125.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130-149.
- MacCallum, R. C., & Hong, S. (1997). Power analysis in covariance structure modeling using GFI and AGFI. *Multivariate Behavioral Research*, 32, 193-10.
- Mackinnon, D. P. (2008). *Introduction to statistical mediation analysis*. New York, NY: Taylor & Francise Group, LLC.
- Marsh, H.W., & Hocevar, D. (1985). Application of confirmatory factor analysis to the study of self-concept: First and higher order factor models and their invariance across groups. *Psychological Bulletin*, 97(3), 565-582.
- McDonald, R. P., & Ho, M. H. R. (2002). Principles and practice in reporting structural equation analyses. *Psychological Methods*, 7, 64-82.
- Mignerey, J. T., Rubin, R. B., & Gorden, W. I. (1995). Organizational entry: An investigation of newcomer communication behavior and uncertainty. *Communication Research*, 22, 54-85.
- Moore, M., & Hofman, J. E. (1998). Professional identity in instructions of higher learning in Israel. *Higher Education*, 17(1), 79-79.

- Morrison, E. W. (1993). Longitudinal study of the effects of information seeking on newcomer socialization. *Journal of Applied Psychology, 78*(2), 173-183.
- Morrison, E. W. (1995). Information usefulness and acquisition during organizational encounter. *Management Communication Quarterly, 9*, 131-155.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Ostroff, C., & Kozlowski, S. W. J. (1992). Organizational socialization as a learning process: the role of information acquisition. *Personnel Psychology, 45*, 849-874.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Reichers, A. E. (1987). An interactionist perspective on newcomer socialization rates. *Academy of Management Review, 12*, 278-287.
- Reichers, A. E., Wanous, J. P., & Steele, K. (1995). Design and implementation issues in socializing (and re-socializing) employees. *Human Resource Planning, 17* (1), 17-25.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly, 15* (2), 150-163.
- Robbins, S. P. (2003). *Essentials of organizational behavior* (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Saeed, T., Abu Mansor, N. N., Siddique, S., Anis-ul-Haq, M., & Muhammad Ishaq, H. (2012). Organizational socialization: Individual and organizational consequences. *International Journal of Academic Research, 4*(3), 96-101.
- Saks, A. M., & Ashforth, B. E. (1997). Organizational socialization: making sense of the past and present as a prologue for the future. *Journal of Vocational Behavior, 51*, 234-279.
- Saks, A. M., Uggerslev, K. L., & Fassina, N. E. (2007). Socialization tactics and newcomer adjustment: A meta-analytic review and test of a model. *Journal of Vocational Behavior, 70*, 413-446.
- Schreiber, J. B. (2008). Core reporting practices in structural equation modeling. *Administrative Pharmacy, 4*, 83-97.
- Smitina, A. (2010). The link between vocational identity, study choice motivation and satisfaction with studies. *Procedia Social and Behavioral Sciences, 5*, 1140-1145.
- Tang, C., Liu, Y., Oh, H., & Weitz, B. (2014). Socialization tactics of new retail employees: A pathway to organizational commitment. *Journal of Retailing, 90*(1), 62-73.
- Torkzadeh, G., Koufteros, X., & Pflughoeft, K. (2003). Confirmatory analysis of computer self-efficacy. *Structural Equation Modeling, 10*(2), 263-275.
- Van Maanen, J. (1978). People processing: Strategies of organizational socialization. *Organizational Dynamics, Summer*, 18-36.
- Van Maanen, J., & Schein, E. H. (1979). Toward a theory of organizational socialization. In B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical review, Vol. 1* (pp. 209-264). Greenwich, UK: JAI Press.
- Verney, T. P., Holoviak, S. J., & Winter, A. S. (2009). Enhancing the reliability of internship

- evaluations. *The Journal of Applied Business and Economics*, 9(1), 22.
- Vondracek, F. W., & Skorikov, V. B. (1997). Leisure, school, and work activity preferences and their role in vocational identity development. *The Career Development Quarterly*, 45, 322-340.
- Waidtlow, D. (2004). Early employment experiences and vocational identity among lower income adults. *U. C. Davis, Education*. Retrieved from [http://www.iir.ucla.edu/research/grad conf/2002/waitdlow.pdf](http://www.iir.ucla.edu/research/grad%20conf/2002/waitdlow.pdf).
- Wanberg, C. R., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2000). Predictors and outcomes of proactivity in the socialization process. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 373-385.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Industrial Relations Center.
- West, A. J., & Jameson, S. M. (1990). Supervised work experience in graduate employment. *Journal of European Industrial Training*, 14(3), 29-32.
- Wilk, S. L., & Moynihan, L. M. (2005). Display rule regulators: The relationship between supervisors and worker emotional exhaustion. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 917-927.
- Yang, J. T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 609-619.
- Zopiatis, A. (2007). Hospitality internships in Cyprus: A genuine academic experience or a continuing frustration? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 65-77.

投稿日期：2012年11月14日
修正日期：2014年03月12日
接受日期：2014年03月24日

Developing Organizational Socialization Model for Hospitality Internship

Mei-Hsiang Yu

Assistant Professor, Southern Taiwan University of Science and Technology

Mei-Chun Yin

Professor, National University of Tainan

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine how institutionalized socialization tactics and hospitality interns' proactive behaviors jointly affect socialization learning and students adjustment (job satisfaction, vocational identity). Based on a survey sample of 408 students who enrolled in a 6-month or one-year hospitality internship, the study used structural equation modeling (SEM) techniques to test 7 Hypotheses and the model fit. The results indicated that the organizational socialization model fits the interns data very well.

Key words : organizational socialization, proactivity, socialization content, job satisfaction, vocational identity

