



华侨大学 哲学社会科学文库·管理学系列
HUAQIAO UNIVERSITY

文库主编：贾益民

饭店女性部门经理 职业发展困境与出路

*FEMALE DEPARTMENT MANAGERS' CAREER DEVELOPMENT
DILEMMA AND SOLUTION*

范向丽 著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)



华侨大学
HUAQIAO UNIVERSITY

哲学社会科学文库·管理学系列

文库主编：贾益民

饭店女性部门经理 职业发展困境与出路

*FEMALE DEPARTMENT MANAGERS' CAREER DEVELOPMENT
DILEMMA AND SOLUTION*

范向丽 著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

饭店女性部门经理职业发展困境与出路 / 范向丽著. —北京:
社会科学文献出版社, 2015. 6

(华侨大学哲学社会科学文库·管理学系列)

ISBN 978-7-5097-7728-2

I. ①饭… II. ①范… III. ①饭店业-女性-管理人员-
职业选择-研究 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第142880号



华侨大学哲学社会科学文库·管理学系列
饭店女性部门经理职业发展困境与出路

著 者 / 范向丽

出 版 人 / 谢寿光

项目统筹 / 王 绯

责任编辑 / 曹长香

出 版 / 社会科学文献出版社·社会政法分社 (010) 59367156

地址: 北京市北三环中路甲29号院华龙大厦 邮编: 100029

网址: www.ssap.com.cn

发 行 / 市场营销中心 (010) 59367081 59367090

读者服务中心 (010) 59367028

印 装 / 北京季蜂印刷有限公司

规 格 / 开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 24 字 数: 377千字

版 次 / 2015年6月第1版 2015年6月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5097-7728-2

定 价 / 98.00元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社读者服务中心联系更换

版权所有 翻印必究

《华侨大学哲学社会科学文库》编辑委员会

主 编 贾益民

副主编 曾 路

编 委 (以姓氏笔画为序)

马海生	王四达	王丽霞	庄国土	许少波	许斗斗	许培源
孙 锐	孙汝建	孙德明	李拉亚	李景源	宋振镇	张向前
张禹东	陈旋波	林怀艺	周世兴	郑向敏	郑锦扬	赵昕东
胡日东	胡培安	骆克任	贾益民	郭克莎	黄小萍	黄远水
梁 宁	程一辉	曾 路				

华侨大学哲学社会科学学术著作专项资助计划资助

发展哲学社会科学 推动文化传承创新

——《华侨大学哲学社会科学文库》总序

哲学社会科学是研究人的活动和社会历史发展规律、构建人类价值世界和意义世界的科学，是人类文化的核心组成部分，其积极成果有助于提升人的素质、实现人的价值。中国是世界文明古国，拥有丰富的文化历史资源，中华文化的发展是世界文化发展进程中不可或缺的重要一环。因此，努力打造具有中国特色的哲学社会科学，全面继承和发展中华文化，对于推进中华文明乃至世界文明进程具有深远的意义。

当代中国，全面深化改革已经进入关键时期，中国特色社会主义建设迫切需要对社会历史发展规律的科学认识，需要哲学社会科学发挥其认识世界、传承文明、创新理论、资政育人和服务社会的作用。因此，深化文化体制改革、繁荣哲学社会科学，不仅是建设社会主义文化强国、丰富人民精神世界的需要，也是实现中华民族伟大复兴的中国梦的必由之路。中共中央高度重视哲学社会科学在实现中华民族伟大复兴的历史进程中的重要作用，先后出台《中共中央关于进一步繁荣发展哲学社会科学的意见》《中共中央关于深化文化体制改革 推动社会主义文化大发展大繁荣若干重大问题的决定》《中共中央办公厅 国务院办公厅转发〈教育部关于深入推进高等学校哲学社会科学繁荣发展的意见〉的通知》《高等学校哲学社会科学繁荣计划（2011—2020年）》等一系列重要文件，全面部署繁荣哲学社会科学、提升中华文化软实力的各项工作，全面深化教育体制改革，为我国哲学社会科学事业的繁荣和发展创造了前所未有的历史机遇。

高等学校是哲学社会科学研究的重要阵地，高校教师和科研人员是哲学社会科学研究的主要承担者。因此，高校有责任担负起繁荣哲学社会科学

学的使命,激发广大教师和科研人员的科研积极性、主动性和创造性,为哲学社会科学发展提供良好的制度和环境,致力于打造符合国家发展战略和经济社会发展需要的精品力作。

华侨大学是我国著名的华侨高等学府,也是中国面向海外开展华文教育的重要基地,办学55年以来,始终坚持“面向海外、面向港澳台”的办学方针,秉承“为侨服务,传播中华文化”的办学宗旨,贯彻“会通中外,并育德才”的办学理念,坚定不移地走内涵发展之路、特色兴校之路、人才强校之路,全面提升人才培养质量和整体办学水平,致力于建设基础雄厚、特色鲜明、海内外著名的高水平大学。

在这个充满机遇与挑战的历史时期,华侨大学敏锐洞察和把握发展机遇,贯彻落实党的十七大、十七届六中全会、十八大、十八届三中全会、十八届四中全会精神,发挥自身比较优势,大力繁荣哲学社会科学。

一方面,华侨大学扎根侨校土壤,牢记侨校使命,坚持特色发展、内涵发展,其哲学社会科学的发展彰显独特个性。“为侨服务,传播中华文化”是华侨大学的办学宗旨与神圣使命,其办学活动及其成果直接服务于国家侨务工作与地方经济社会发展。为此,华侨大学积极承担涉侨研究,整合、利用优势资源,努力打造具有侨校特色的新型智库,在海外华文教育、侨务理论、侨务政策、海上丝绸之路研究、海外华人社团、侨务公共外交、华商研究、海外宗教文化研究等诸多领域形成具有特色的研究方向,推出了以《华侨华人蓝皮书:华侨华人研究报告》《世界华文教育年鉴》等为代表的一系列标志性成果。

另一方面,华侨大学紧紧抓住国家繁荣哲学社会科学的时代机遇,积极响应教育部繁荣哲学社会科学的任务部署,颁布实施《华侨大学哲学社会科学繁荣计划(2012—2020)》,为今后学校哲学社会科学的发展提供发展纲领与制度保证。该计划明确了学校哲学社会科学发展的战略目标,即紧抓国家繁荣发展哲学科学的战略机遇,遵循哲学社会科学的发展规律,发挥综合大学和侨校优势,通过若干年努力,使华侨大学哲学社会科学学科方向更加凝练,优势更加突出,特色更加鲜明,平台更加坚实;形成结构合理、素质优良、具有国家竞争力的高水平学术队伍;研究创新能力显著增强,服务国家侨务工作的能力明显提升,服务经济社会发

展的水平不断提高,适应文化建设新要求、推进文化传承创新的作用更加凸显;对外学术交流与合作的领域不断拓展,国际文化对话与传播能力进一步增强。到2020年,力争使华侨大学成为国内外著名的文化传承与知识创新高地,国家侨务工作的核心智库,提供社会服务、解决重大理论和现实问题的重要阵地。

为切实有效落实《华侨大学哲学社会科学繁荣计划(2012—2020)》,学校先后启动了“华侨大学哲学社会科学青年学者成长工程”“华侨大学哲学社会科学学术论文专项资助计划”“华侨大学哲学社会科学学术著作专项资助计划”“华侨大学哲学社会科学百名优秀学者培育计划”“华侨大学人文社会科学研究基地培育与发展计划”五大计划,并制定了相应的文件保证计划的有效实施,切实推进学校哲学社会科学的繁荣发展。

“华侨大学哲学社会科学学术著作专项资助计划”作为《华侨大学哲学社会科学繁荣计划(2012—2020)》的重要配套子计划,旨在产出一批在国内外有较大影响力的高水平原创性研究成果,打造学术精品力作。作为此资助计划的重要成果——《华侨大学哲学社会科学文库》将陆续推出一批具有相当学术参考价值的学术著作。这些著作凝聚着华大文科学者的心力、心气与智慧:他们以现实问题为导向,关注国家经济社会发展;他们以国际视野为基础,不断探索开拓学术研究领域;他们以学术精品为目标,积聚多年的研判与思考。

《华侨大学哲学社会科学文库》按学科门类划分系列,共分为哲学、经济学、法学、教育学、文学、历史学、管理学、艺术学八个系列,内容涵盖哲学、应用经济、法学、国际政治、华商研究、旅游管理、依法治国、中华文化研究、海外华文教育等基础理论与特色研究,其选题紧跟时代问题和人民需求,瞄准学术前沿,致力于解决国家面临的一系列新问题、新困境,其成果直接或间接服务于国家侨务事业和经济社会发展,服务于国家华文教育事业与中华文化软实力的提升。可以说,该文库的打造是华侨大学展示自身哲学社会科学研究力、创造力、价值引领力,服务中国特色社会主义建设事业的一次大胆尝试。

《华侨大学哲学社会科学繁荣计划(2012—2020)》已经实施近两年,经过全校上下的共同努力,华侨大学的文科整体实力正在逐步提升,一大

中的些许观点也努力吸收了国外女性学、职业学等知名专家的研究成果。因此，此书值得一读。

为不少人的著作写过序，勉强多于自愿。但写这篇短序，却是我心底所愿。十多年前，我还在澳门讲学的时候，在澳门赌场中偶然发现女赌客的些许问题与现象后，才开始关注女性旅游者问题。我关注女性学研究的相关论著后发现，其中不少观点与论点对传统主流职业理论以及旅游学理论形成挑战。于是，我开始尝试用性别视角来审视和研究旅游活动中的各种现象与问题，并引导我的研究生范向丽关注旅游中的性别问题，研究女性游客的旅游行为、安全管理、女性饭店管理者领导风格等相关问题。2007年，我们共同设计并完成了美国福特基金会推进的行动项目：“社会性别视角下惠安女服饰的开发、保护与传承”，这一项目得到香港《大公报》《人民日报》《东南早报》以及泉州电视台等多家媒体的追踪报道。此后，我们有关女性旅游者研究的论文陆续发表，并引发了中国旅游学术界对女性旅游研究的热潮。

《饭店女性部门经理职业发展困境与出路》一书是作者的呕心之作，也是职业生涯管理理论研究和旅游学研究的交融与结合。“初生之物，其行必丑”，此项新的研究工作，存在缺陷与不足在所难免。希望作者再接再厉，在旅游性别研究上不断修正、循亮前行，将旅游性别研究做得更深、更宽、更强！也希望读者能抛弃传统主流学派和“男性主义中心思维”之根深蒂固影响，用耐心和雅量来品味此书。

是为序！

郑向敏

2014年11月12日于上海浦东希尔顿逸林酒店

摘 要

妇女发展是国家社会经济发展与文明进步的重要标志。随着社会观念更新、新型产业结构的出现等,女性人力资源开发越来越受到各国各地区各行业的关注与重视。于是,越来越多的职业女性开始进入企事业单位的管理层,随之,女性就业、女性职业能力、女性领导力等问题开始成为世界各国学者关注的课题。

在服务业飞速发展的今天,饭店作为女性劳动力密集的行业,女性人力资源问题更为突出。例如,目前我国饭店女性从业人员所占比例超过60%(杨云,2008)。但由于传统性别观念、工作-家庭冲突等现实问题,饭店女性从业人员在职业发展中遭遇诸多阻力,职业发展危机重重,女性部门经理面临的职业发展危机更甚。而目前饭店女性人力资源的理论研究严重滞后于饭店的实践活动,国内外关于饭店中层管理者的研究特别是饭店中层管理者的职业发展危机研究少之又少,理论研究成果非常有限。本书选择饭店女性中层管理者为研究对象(以福建省三星级及以上女性部门(副)经理为研究样本),试图通过对饭店女性部门经理职业发展危机相关问题的深入系统研究,为饭店女性部门经理职业发展危机的防范与管理提供对策,为饭店女性人力资源开发提供理论依据和实践指导。

本书的主要成果与研究结论如下。

第一,采用文献分析法,收集、梳理和归纳了国内外饭店管理者、女性管理者、职业发展危机等方面的相关研究成果,界定和分析了饭店女性部门经理职业发展危机的内涵与特征;研究了职业发展危机带来的五种后果和女性部门经理职业发展危机的主要表现;提出了女性部门经理职业发展危机的四种类型;并从个体层面、家庭层面、组织层面和社会层面分析

了饭店女性部门经理职业发展危机的归因；分析和研究了饭店女性部门经理职业发展危机形成因素的互动作用机理、形成机理，提出女性部门经理职业发展危机的四个阶段与四个强度等级，构建了饭店女性部门经理职业发展危机的引发机理模型。

第二，通过访谈、座谈、文献（问卷）分析等多种方式，归纳分析了饭店女性部门经理职业发展危机的形成因素，设计了因子分析量表（自变量量表、因变量量表、调节变量量表、控制变量量表），并对其信度和效度进行了检验，形成正式问卷。通过本书构建的女性部门经理职业发展危机因子分析模型，进行了因子分析，得到以下结论。

（1）借助于统计分析工具 SPSS17.0，采用主成分分析法对各量表提取了公因子。其中，职业发展阻隔变量（自变量）提取了 10 个公因子，职业发展危机征兆量表（因变量）提取了 6 个公因子，环境变量量表（调节变量）提取了 4 个公因子。

（2）得到职业发展阻隔（CDB - F）与职业发展危机（CDS - F）显著相关的研究结论。

（3）得到环境变量（CBE - F）对职业发展阻隔（CDB - F）与职业发展危机（CDS - F）具有调节作用的研究结论。饭店女性部门经理的 CBE - F 与 CDB - F 的相关性达到显著水平，具有中高度的相关性。

（4）得到控制变量对饭店女性部门经理职业发展危机征兆（CDS - F）有显著影响的研究结论。研究结果表明，个体的收入、家庭住房状况及企业的性质、规模、所有制等对饭店女性部门经理职业发展危机征兆的影响最为显著。

（5）构建了饭店女性部门经理职业发展危机征兆的多元回归方程。

第三，分析了饭店女性部门经理职业发展危机预警系统的组织结构及运行机制、系统的功能与特点，研究了饭店女性部门经理职业发展危机监测子系统和预报子系统，构建了 3 个层级 39 个指标构成的职业发展危机预警指标体系，使用 yaahp 软件计算了各指标的权重，并通过隶属度算法对危机等级进行了划分。

第四，从个体层面、家庭层面、企业层面和社会层面四个角度研究了饭店女性部门经理职业发展危机的防范对策，从危机等级视角分析和研究

了黄色级危机、橙色级危机、红色级危机三种职业发展危机等级的防范与管理。

本书的主要创新点如下。

(1) 从个体层面、家庭层面、组织层面和社会层面研究饭店女性部门经理职业发展危机的归因,并建立了职业发展危机的引发机理模型和女性部门经理职业发展危机因子分析模型,在理论上有所创新。

(2) 提出、制订并使用了饭店女性部门经理职业阻隔量表、职业发展危机征兆量表,为饭店相关研究提供了一种研究和测量工具,在测量工具建立方面有所创新。

(3) 开拓性地以饭店女性部门经理为研究对象,对其职业发展危机的类型、成因、后果进行综合分析与研究,研究成果在一定程度上补充了我国饭店人力资源管理、危机管理等理论研究中的空白。

关键词: 饭店; 女性; 部门经理; 职业发展; 危机

Abstract

Women's development symbolizes the national economical development and civilization progress status in a great measure. With the society opening, idea renewing and industrial structure innovation, female human resources development has aroused increasingly more and more attention all over the world. Therefore, a great number of working women begin to enter the management layer of enterprises or institutions, accordingly, a series of issues related to female human resources, such as ability development and utilization, employment barriers and fairness, employment structure trend, career crisis and have attracted worldwide attention.

Nowadays, hotel industry, which is a female labor - intensive industry, flourishes rapidly, and the problems of female human resources become more obvious and serious. For example, there have been over 60% female employees in China hotel industry (YANG Yun, 2008). Whereas, traditional gender notion, work - family conflict and many other factors block their career or even result in career development crisis. The career development crisis faced by female hotel department managers is also serious, however, the related theoretical study is obviously lag behind the reality, there are very few research on hotel middle managers at home and abroad, especially their career development crisis. This research chooses the female department (vice) managers in three, four, and five - star hotels of Fujian province as study object, analyzes the factors that results their career development crisis, constructs the factor analysis model, establishes the crisis warning system, and also puts forward the prevention and management

measures. All in all, this study tries to provide countermeasures and instruction for hotel managers to prevent and manage the female department managers' career development crisis through a deep and systematic research.

The contents of this study are as follows:

Chapter 1: Introduction. This chapter includes 4 parts, which are study background, research object and relating concepts explanation, research purpose and methodology.

Chapter 2: Literature review. It mainly includes the following contents: first, gender studies in tourism, which puts out the development phase, research hotspots, and research framework of gender studies in tourism and also prospect of gender studies in tourism. Second, studies related to female tourism practitioners, which foreign relative literatures from 3 aspects that are female host of rural tourism destination, female tourism practitioners and female employees in tourism enterprises. Third, domestic research about female tourism practitioners, which mainly include minority, rural and hotel female tourism practitioners. Finally, it points out the demerits of inland gender research on tourism, and puts forward the research opportunities and blank, and the research purpose of this paper.

Chapter 3: Basic theories of female career development. It specifically includes 4 aspects: firstly, career development phase theory (proposed by Donald E. Super, Edgar H. Schein, Eli Ginzberg, J. H. Greenhaus and LiaoQuan-Wen); career development efficiency theory (including water boiling theory, embroidering theory, horse theory, red leaves theory, focus theory, ball theory and so on); female career theory (including sex segregation theory, work-family theory, glass ceiling theory, feminism endowment theory and double careers theory); crisis management theory (including crisis lifecycle theory, enterprise crisis management theory, structure theory, life cycle theory, diffusion theory, phase theory and so on). This chapter mainly combs and summarizes relative theories of the paper, which offers theory preparation and lays the basis for the following formal study.

Chapter 4: Generating mechanism of hotel female department managers' career development crisis. Firstly, this paper analyzes the concept, results, the main appearances and types of female department managers' career development crisis (physical crisis, psychological crisis, value crisis and development crisis); Secondly, it attribute hotel female department managers' career development crisis to four aspects, such as personal level (population variables, professional attitude, ability and other characteristics), family level (basic condition, marital status, fertility status), organization level (organizational attributes, organizational policy and system, organizational culture and environment), and the social level (social evaluation towards the career, social gender culture, social public policy and system). Based on analysis on the factors interaction mechanism, this paper structures the generating mechanism model.

Chapter 5: Factor analysis on hotel female department managers' career development crisis. Based on the research result of Chapter 4, this chapter proposes hypothesis to the relationship between career development barrier and career development crisis omens, career development barrier variables, environment variables and career development crisis omen variables, control variables and hotel female department managers' career development crisis. Then, this paper establishes the factor analysis model. questionnaires as analyzing data, SPSS17.0 as analysis tool, scales (Variables scale—career development barrier scales, Dependent variable scale—Career development crisis omen scale, Adjust variable scale—Environmental factors scale, and The control variables scale—Attribute variables scale), this paper does factor analysis, correlation analysis, and regression analysis for each, and finally establishes multiple linear regression equation.

Chapter 6: Early warning research for hotel female department development crisis. Through analyzing the necessity, the structure, operation mechanism, functions and characters of the system, this chapter studies the crisis monitoring subsystem (function, crisis pre-warning indexes system and its cordon) and forecast subsystem (crisis level evaluation and forecast) of hotel female department managers' career development crisis, structures crisis pre-warning index

system, calculates the weight of each index using yaahp, and divides the crisis degrees through membership calculation method.

Chapter 7: Prevention and management of hotel female department development crisis. This chapter studies the preventing measures of hotel female department development crisis from the aspects of stakeholders (individual, family members, enterprise and society), it also analyzes and studies the prevention and management of the three types of career development crisis (yellow level crisis, orange level crisis and red level crisis).

Chapter 8: Conclusion and prospect. This chapter mainly elaborates the main points and conclusions of the research, and analyzes the major contributions, limitations and further research direction of this research.

This research draws some important conclusions as follows:

Firstly, through documentary research, this paper collects, combs and summarizes the domestic and overseas related to hotel managers, female managers, career development crisis and other aspects, defines and explains the concept and characters of hotel female department managers' career development crisis; it elaborates the five possible crisis results; it points out the four types of female department managers' career development crisis, attributes the reasons to crisis from the individual, family, organizational and social level; it establishes the interaction mechanism and formation mechanism of hotel female department managers' career development crisis, puts forward the four phases and crisis intensity, and structures the crisis trigger mechanism model.

Secondly, through interview, symposium, literature (questionnaire) analysis and so on, this paper summarizes generating factors of the crisis, designs the factor analysis model for this research which includes independent variables scale, dependent variables scale, adjust variables scale and control variables scale, it also verifies the reliability and validity of these scales, and forms the formal questionnaire. Through factor analysis model constructed in this study, the paper proceeds factor analysis and get the following conclusions:

- a. With SPSS17.0, it extracts the common factors through using principal

component analysis. Among them, it extracts 10 common factors from career development barrier variables scale (independent variable), 6 common factors from career development omen scale (dependent variable) and 4 from environment variables scale (manipulated variable).

b. Draw the conclusion that there exists appreciable correlation between career development barrier (CDB - F) and its career development crisis (CDS - F).

c. Concluding that environment variables (CBE - F) regulates between career development barrier (CDB - F) and career development crisis (CDS - F). The correlation between CBE - F and CDB - F of hotel female department managers is significant.

d. Concluding that control variables have appreciable effect on hotel female department managers' career development crisis omen (CDS - F), which shows that the individual income, family housing condition, the nature, scale, ownership of enterprise and other aspects have the most obvious influence on hotel female department managers' career development crisis omen.

f. Constructs the multiple regression equation of hotel female department managers' career development crisis omen.

Thirdly, the organizational structure, operation mechanism, functions and characters of the pre-warning system for hotel female department managers' career development crisis are analyzed, this paper studies the monitoring subsystem and forecast subsystem, structures career development crisis pre-warning indexes system which includes 3 hierarchies and 39 indexes, calculates the weight of each index using YAAHP, and divides the crisis degrees through membership calculation method.

Fourthly, putting forwards countermeasures of hotel female department managers' career development crisis are studied respectively from the personal, family, enterprise and social level, this paper analyzes and studies the prevention and management of three kinds of career development crisis (yellow level crisis, orange level crisis and red level crisis) from the perspective of crisis levels.

The main innovative work of this research is as flows: