



酒店管理教育教学研究 (2015)

优秀成果选编

主 编：王 俞 冉小峰

副主编：谷慧敏 秦 宇 张 超 李 彬



旅游教育出版社

本项目受“北京市教委教育教学”项目资助



酒店管理教育教学研究 (2015)

优秀成果选编

主 编：王 俞 冉小峰

副主编：谷慧敏 秦 宇 张 超 李 彬

北京·旅游教育出版社

责任编辑:果凤双

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理教育教学研究 / 王俞, 冉小峰主编. -- 北京: 旅游教育出版社, 2015. 11
ISBN 978-7-5637-3250-0

I. ①酒… II. ①王… ②冉 III. ①饭店—企业管理—教学研究 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 248451 号

酒店管理教育教学研究

王俞 冉小峰 主编

谷慧敏 秦宇 张超 李彬 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京京华虎彩印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	19.75
字 数	384 千字
版 次	2015 年 11 月第 1 版
印 次	2015 年 11 月第 1 次印刷
定 价	68.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

目 录

人格特质和主管领导行为对“80 后”、“90 后”酒店员工职业价值观的影响研究 ——以北京市高星级酒店为例	胡馨木 吕 勤 1
第 1 章 绪论	2
1.1 问题的提出	2
1.2 研究意义	2
1.3 研究思路	3
第 2 章 理论基础与研究方法	4
2.1 相关概念的界定	4
2.2 研究综述	7
2.3 研究方法	9
第 3 章 研究设计	9
3.1 研究对象	9
3.2 研究假设	9
3.3 研究变量	10
3.4 施测以及数据采集	14
第 4 章 实证检验和结果分析	15
4.1 问卷信度和问卷效度的检验	15
4.2 “80 后”、“90 后”酒店员工职业价值观的特点	17
4.3 “80 后”、“90 后”酒店员工的职业价值观与主管领导行为和 人格特质的相关性分析	18
4.4 回归效应检验	20
第 5 章 结论与建议	27
5.1 研究结论	27
5.2 建议与措施	27
5.3 研究展望	28
参考文献	28
附 录	30

关于中国高星级酒店践行弹性用工的可行性分析

——以北京市高星级酒店为例	付艳艳 王 俞	34
1 导论		35
1.1 研究背景		35
1.2 研究内容		35
1.3 研究思路与方法		35
1.4 研究的创新意义		36
1.5 研究框架		36
2 酒店行业背景介绍		37
2.1 中国酒店业经营现状		37
2.2 酒店人力资源管理环境		38
2.3 小结		40
3 关于“弹性工作”的理论综述		41
3.1 弹性工作的发展演变与概念理解		41
3.2 弹性用工制度的形式与分类		42
3.3 弹性工作的优缺点与可行性理论分析		48
3.4 小结		50
4 研究设计与方法		50
4.1 研究思路		50
4.2 实证研究设计		50
4.3 构建工作弹性分类研究模型		52
4.4 小结		53
5 研究发现与讨论		54
5.1 酒店的弹性用工情况		54
5.2 酒店经理人对弹性用工的态度		57
5.3 小结		58
6 总结		58
6.1 主要研究结论与贡献		58
6.2 研究局限性及后续研究		59
参考文献		59
附 录		63

国际饭店中员工集体跳槽现象研究

——以昆明洲际酒店为例	赵峻艺 谷慧敏	69
1 总论		69
1.1 研究背景		69
1.2 研究意义		70
1.3 研究目标		70
1.4 研究思路和框架		71

1.5 创新之处	71
2 文献综述	72
2.1 员工离职动机	72
2.2 集体离职	72
2.3 饭店员工人员流动	73
2.4 国际酒店品牌在华人力资源管理研究	74
2.5 文献评述	74
3 研究方法	75
3.1 参与观察法	75
3.2 观察设计	75
3.3 研究过程	75
4 昆明洲际酒店案例研究	76
4.1 案例背景	76
4.2 研究对象基本特征及其编码	77
4.3 案例数据分析	78
5 结论及对策建议	82
5.1 结论	82
5.2 对策建议	82
5.3 研究局限性和待研究方向	83
参考文献	83
附 录	85
 酒店领导者风格对员工离职倾向影响研究	柯 民 谷慧敏 89
第1章 总论	89
1.1 研究背景	89
1.2 研究价值	90
1.3 研究方法	90
1.4 研究思路	90
1.5 研究创新	90
第2章 文献综述	90
2.1 领导风格	90
2.2 员工离职倾向	92
2.3 酒店人力资源管理	92
2.4 文献评述	93
第3章 实证研究	94
3.1 研究方法	94
3.2 基于观察法研究	95
3.3 基于访谈法研究	96
3.4 分析结论	98

第4章 对策与建议	99
4.1 领导者风格	99
4.2 酒店人力资源	100
第5章 结论与展望	101
5.1 研究结论	101
5.2 研究局限与展望	101
参考文献	102
附录:访谈资料汇总	105

距离因素对酒店顾客满意度的影响研究

——以北京市三甲医院周边酒店为例	冯淑娴 张 超	114
1 绪论		115
1.1 研究背景与意义		115
1.2 研究内容、方法和结构框架		115
2 文献回顾		116
2.1 医疗旅游的发展		116
2.2 酒店顾客满意度		118
2.3 文献评述		120
3 研究设计		120
3.1 研究方法		120
3.2 数据来源		121
4 数据分析		122
4.1 医院周边酒店描述性统计		122
4.2 酒店顾客满意度分析		125
5 结论与启示		128
5.1 医院周边酒店特征分析		128
5.2 距离和星级对顾客满意度的影响		129
5.3 研究启示		129
6 研究的创新性、局限性与展望		129
6.1 研究的创新性		129
6.2 研究的局限性		130
6.3 未来展望		130
参考文献		130

酒店与旅游企业领导风格对下属员工创造力影响研究

赵雪霏 李彬 133

第1章 绪论	133
1.1 研究背景	133
1.2 研究问题	134
1.3 研究目的	134

第2章 文献综述	134
2.1 概念界定	134
2.2 理论基础与假设推导	136
第3章 研究方法及过程	137
3.1 研究流程	137
3.2 研究假设	137
3.3 问卷设计	137
3.4 调查问卷发放	139
3.5 数据分析法	139
第4章 数据分析	139
4.1 样本特征	139
4.2 量表因子分析	141
4.3 领导风格与员工创造力的相关分析	142
4.4 领导风格与员工创造力的回归分析	143
第5章 结论	144
5.1 研究结论	144
5.2 研究建议	144
5.3 局限性	145
参考文献	145
附 录	147

在线评论回复方式探讨

——以携程网酒店评论回复为例	龚惠敏 马 双 150
第1章 导论	150
1.1 研究背景	150
1.2 研究意义	151
第2章 文献综述	151
2.1 有关顾客在线评论的研究	151
2.2 有关服务补救的研究	153
2.3 有关在线评论回复的研究	155
第3章 研究模型与命题假设	156
第4章 研究方法	157
4.1 样本	157
4.2 分析方法	157
第5章 研究发现与讨论	158
5.1 酒店是否回复对顾客满意度的影响	158
5.2 酒店回复规范性对顾客满意度的影响	159
5.3 有针对性的酒店回复对顾客满意度的影响	161

第6章 讨论	165
6.1 研究结论	165
6.2 启示	166
6.3 不足与展望	166
参考文献	167

基于社会网络的连锁企业内部知识传递研究

——以经济型连锁酒店为例	展 敏 秦 宇 169
第1章 导论	170
1.1 研究背景	170
1.2 研究价值	171
1.3 研究内容	172
1.4 研究思路与研究方法	172
1.5 主要创新之处	174
第2章 文献综述	175
2.1 社会网络研究	175
2.2 知识网络研究	175
2.3 知识传递及扩散的研究	177
2.4 连锁企业知识管理的研究	178
2.5 研究述评	179
第3章 研究设计与方法	179
3.1 研究方法概述	179
3.2 研究样本	180
3.3 数据收集	180
3.4 数据分析	182
第4章 内部知识传递的演变规律和影响因素	182
4.1 门店店长间知识传递演变规律	182
4.2 影响门店店长间知识传递的直接因素	187
4.3 影响知识传递的其他因素	194
4.4 小结	200
第5章 对知识传递影响因素的检验	202
5.1 问卷设计	202
5.2 问卷验证	205
第6章 对知识传递特征及发展的分析	207
6.1 知识的网络特征	208
6.2 知识网络的发展变化——以驿家365内部微信群为例	219
第7章 结论与讨论	222
7.1 结论	222
7.2 讨论	223

7.3 理论意义与实践意义	224
7.4 不足之处和未来研究方向	224
参考文献	225
附 录	229

酒店变革型领导对员工创新行为的影响研究

——以组织承诺为中介变量	丁 昕 谷慧敏 235
第1章 绪论	236
1.1 研究背景	236
1.2 研究目的及意义	238
1.3 研究方法和思路	240
1.4 创新之处	241
第2章 文献综述	242
2.1 变革型领导的研究	242
2.2 创新行为的研究	246
2.3 组织承诺的研究	247
2.4 酒店业的领导力研究	251
2.5 酒店业创新的相关研究	251
2.6 文献小结	252
第3章 研究假设与模型构建	253
3.1 变革型领导与创新行为	253
3.2 变革型领导与组织承诺	254
3.3 组织承诺与员工创新行为	254
3.4 组织承诺的中介作用	255
3.5 研究模型	255
第4章 研究方法	256
4.1 问卷设计	256
4.2 问卷调查和实施	257
4.3 问卷数据处理	258
第5章 实证研究结果分析	259
5.1 描述性统计分析	259
5.2 Rwg 值和 ICC 值分析	271
5.3 探索性因子分析	272
5.4 量表的信度分析	280
5.5 相关分析	281
5.6 回归分析	283
5.7 结构方程建模	286
5.8 假设检验结果分析讨论	288

第6章 结论建议及研究展望	293
6.1 主要研究结论	293
6.2 管理建议	294
6.3 研究局限	296
6.4 研究展望	296
参考文献	297

人格特质和主管领导行为对“80后”、“90后”酒店员工职业价值观的影响研究

——以北京市高星级酒店为例

胡馨木 吕勤

摘要

改革开放以来,随着我国酒店业的飞速发展,培养和造就酒店业精英人才已经成为酒店工作的重中之重。但是,实际用人情况却一直处于供不应求的“饥渴”状态。笔者调查发现,造成该现象的主要原因有酒店从业人员流动性大、就业对口率低等。已有部分研究文献对酒店现有员工进行研究,但是对于“80后”、“90后”(1980年到1995年之间出生的年轻人)酒店员工——酒店精英人才的有力后备军的研究则相对比较缺乏。本研究以他们为研究对象,基于职业价值观的角度了解酒店员工的就业意向与心理状况,探索解决酒店人才稀缺问题的有效途径。本文的研究目的在于了解主管领导行为和人格特质对“80后”、“90后”酒店员工职业价值观结构的影响,促进酒店了解其员工的职业心理诉求,从而采取科学合理的人力资源管理措施,尽可能地满足酒店员工的职业心理需要,改善酒店从业人员高流动率以及高流失率的状况。

本文以心理学、管理学、统计学为基础,总结整理职业价值观及影响因素的文献相关理论,自编调查问卷并施测后获得调查数据,利用SPSS统计学软件对数据进行比较与分析,获得最终结论,并据此结论对酒店业的人力资源管理、教育机构的教育方式等方面提出有效建议和参考依据。本文从职业价值观结构及其两个主要的影响因素两方面系统地梳理和评述国内外相关学者的研究文献,分析其主要研究特征,找出研究中尚未深入的领域,作为本文研究的主要出发点。

本论文结论如下:

- 1.“80后”、“90后”酒店员工对职业价值观各维度重视程度依次为:组织安全与经济、社会互动、自我成长、尊严、休闲健康与交通、自我实现、安定免于焦虑。
- 2.主管领导行为对“80后”、“90后”酒店员工的职业价值观有显著的影响,高规范型、高关怀型的主管领导方式有利于其职业价值观的形成。
- 3.“80后”、“90后”酒店员工职业价值观的形成与其人格特质有关,不同人格特质对职业价值观的影响不同。
- 4.最后,本文根据研究结论对酒店从业人员以及工作单位、学习单位提出几点建议,期望能为酒店、学校及相关研究者提供一定的参考。

关键词:“80后”、“90后”酒店员工 职业价值观 主管领导行为 人格特质

第1章 绪论

1.1 问题的提出

随着我国酒店业的飞速发展,酒店业的竞争亦日趋激烈,酒店之间的竞争最终由专业人才的竞争来体现,因此,酒店业的人力资源管理工作与酒店企业的兴衰关系密切。酒店业作为劳动密集型产业,人才需求量巨大。根据中国人力资源市场信息监测中心在2013年3月6日发布的2012年度全国117个城市人才就业供求统计,酒店业需求人数达2 701 089人次,占有所有行业比重的13%。2013年对全国92城市的公共就业服务机构市场供求信息进行分析,酒店业的用人需求增加了6.8万人,比上年增长了9.3%。而据国家旅游局公布的数据,在酒店专业人才储备与供给方面,2013年全国旅游中等职业学校在校生中,饭店服务与管理专业在校生数为14.93万人,占在校生总数的30.03%;饭店服务与管理专业毕业生数为5.15万人,占毕业生总数的31.63%。数据显示酒店相关专业人才供给充足,且培养人数呈逐年递增趋势。

除此之外,笔者在前程无忧网(www.51job.com)搜索酒店行业招聘信息,获得49 640条招聘信息(2015年3月);在智联招聘(www.zhaopin.com)上分别搜索北上广三地酒店业招聘信息显示,北京有14 649个职位招聘信息;上海有8132个职位招聘信息;广州有4518个职位招聘信息,共27 299条。显而易见,目前我国酒店业对人才需求一直处于“饥渴”状态。

然而,酒店专业相关人才却存在严重的流失率高和对口率低的问题。在2005年一项针对酒店管理专业本科生的调查中发现,毕业后在酒店行业工作的人数仅占10%~20%;2011年,针对上海市酒店业中职学生就业情况进行了调查,发现从事酒店行业的本专业中职生为6.7%。大部分酒店的员工流失率超过50%;2013年赵丽丽通过调查研究发现,酒店管理专业的专科本科生毕业后,流失率超过85%,绝大多数人在毕业后从事其他工作,学非所用。由此得知,酒店的人力资源管理存在着较为严重的高素质专业人才危机。

职业价值观是人们人生目标和人生态度在职业选择方面的具体表现,是从业人员对职业的认识和态度,以及对职业目标的追求和向往。职业价值观的不同导致个体从业状态、雇用意愿的不同。酒店属于服务行业,且专业实践性强。“80后”、“90后”酒店员工是酒店行业人力资源中的重要组成部分,也是行业重要的人才输入资源,直接影响着酒店业的人才供求关系。因此,研究“80后”、“90后”酒店员工的职业价值观,对于深入了解引起酒店人力资源管理和人才危机问题的根源具有重要意义。基于此原因,本文将针对“80后”、“90后”酒店员工的职业价值观进行深入研究,以文献理论为基础结合问卷调查进行分析,论证主管领导行为和人格特质对“80后”、“90后”酒店员工职业价值观结构的影响,最终提出问题解决方法与参考意见。

1.2 研究意义

1.2.1 理论意义

目前学者们对于酒店业的发展战略和经验管理研究方面的学术成果很多且很成熟;同

时在人力资源管理方面,不少关于员工满意度、人员离职行为等方面的调查研究近年来日趋完善。但是针对“80后”、“90后”酒店员工的研究相对较少,少数针对该群体的研究则主要集中在日常管理、工作流程等方面,从心理层面和价值角度来研究“80后”、“90后”酒店员工则相对薄弱。故本文将从应用心理学角度,以“80后”、“90后”酒店员工为研究对象,对其职业价值观结构以及主管领导行为和人格特质对价值观的影响角度进行分析探讨。本文采取数据统计分析的方式得出分析结果,并将研究成果拓展应用到酒店行业人力资源的管理学范畴。此外,目前酒店业虽然蓬勃发展,但是员工流失已经是酒店业所面临的一个十分严峻的问题。在现有的体制下了解酒店员工的职业价值观及其主要影响因素,重视员工的精神层面的追求,注重对酒店员工心理层面的关怀,是酒店管理者所必须解决的问题。本研究深化了对酒店员工职业价值观方面的认识,在一定程度上丰富了职业心理理论、人力资源管理理论等。

1.2.2 实践意义

在我国,目前阶段,酒店员工的工作强度大,社会地位低,工作处于紧张状态。尤其是“80后”、“90后”酒店员工,他们学历较高,刚刚接触社会不久,经常要面对来自酒店管理与顾客的压力。这种工作状况不但会对酒店管理质量造成隐患,还会导致酒店员工队伍不稳定,员工流失。长此以往,酒店的工作服务质量必然会受到影响,造成人员缺编、服务效率低下等状况,形成恶性循环。针对这种现象,分析和研究这一年龄段酒店员工队伍的职业价值观,以及影响职业价值观的各种因素,将对学校和企业有较强的参考价值和现实意义。同时,也有利于酒店管理人员制定有效的激励管理措施,利于招聘适合星级酒店服务行业工作的员工,对于北京市高星级酒店管理实践及北京市高星级酒店的品牌形象、服务质量和顾客忠诚度的提升,具有重要的实践价值。

1.3 研究思路

本文首先总结分析国内外学者对职业价值观和影响因素研究的相关成果,并对北京市高星级酒店的企业管理人员和酒店专业教师进行调研,提出论文的研究假设。其次,设计问卷调查量表,对高星级酒店员工进行调查,探讨酒店员工职业价值观及其影响因素,分析调查数据,用调查分析结果去检验研究假设。最后,综合前面的分析结果,为酒店管理者 and 学校教师提出建议,并进行研究展望。

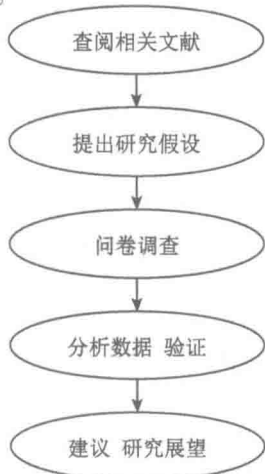


图 1-1 研究思路

第2章 理论基础与研究方法

2.1 相关概念的界定

2.1.1 职业价值观的定义

职业价值观,一般被国外称为 Work values 或 Occupational values,是当今职业教育学与心理学交叉领域中最具有研究价值的论题之一。职业价值观简单来说就是主体对于工作意义的认识,从广义上看,职业价值观包括了从职业伦理道德到工作取向的一系列概念,它涵盖了工作倾向性、工作需求及职业伦理系统等。近些年的研究开始将以往的相关概念进行整合,更多地从基本价值观在工作环境下的反映这一角度来解释职业价值观。表 2-1 是国外学者对职业价值观的定义。

表 2-1 国外学者对职业价值观的定义

研究者	年份	职业价值观的定义
Super	1970 年	是影响个体职业选择与生涯规划的重要因素,其职业价值的目的在于借个人在生活过程中系列判断的结果,确立其具有动力意义的态度或观念,以促进个人选择职业的能力
Henderson	1985 年	一种信念或情感,当某人对某事认为是值得的之后,即会产生某种态度,引导个体行为去达成目标
Dose	1997 年	个人在工作或工作环境中用来判别事物的正确性,或者是评估行动或结果重要性的一种评价性标准
Schwartz	1999 年	人们通过工作而达到的目标或者取得的报酬,他们是个体的一般价值观在职业生活中的体现
Brown	2004 年	职业价值观可以反映对工作结构重要性的看法,是个体相信在工作角色中应该得到满足的状态

国内对于职业价值观的研究源自国外,通常将 Work values 译为职业价值观而非工作价值观,但是在国外很少出现 Occupational values(职业价值观)一词。表 2-2 是国内学者对职业价值观的定义。

可见,不同的学者对职业价值观的定义可以分为四个角度:一是从工作的重要性和意义的角度;二是从需求满足的角度;三是从信念、偏好、标准等心理特征的角度;四是从内在动力的角度。本研究的研究对象—北京市高星级酒店的“80 后”、“90 后”员工,从事服务性质的工作。结合以上不同的定义和酒店员工自身工作的特点,本研究使用的“职业价值观”定义是指个人对酒店工作的信念和偏好程度,能引导个体趋向特定行为,并作为选择工作的指标,影响个体对工作的知觉和评论。

表 2-2 国内学者对职业价值观的定义

研究者	年份	职业价值观的定义
黄希庭	1994 年	是人们对社会职业的需求所表现出来的评价,它是人的价值观在职业问题上的反映,是人生价值观的一个重要方面
余华	2000 年	是人们衡量社会上某种职业的优劣和重要性的内心尺度,是个人对待职业的一种信念,并为其职业选择、努力实现工作的价值提供充分的理由
喻永红	2003 年	是人们依据自身的需要对待职业本身、职业行为和工作结果的比较稳定的、具有概括性动力作用的成套信息系统,是个体一般价值观在职业生活中的具体体现,是人们对社会职业的需求所表现出来的评价
金盛华,李雪	2005 年	是个体在评价和选择职业时的一系列标准

2.1.2 职业价值观的测量

在国外,学术界关于职业价值观的量表很多,如“职业爱好的问卷”(VPI)、“兴趣调查”(SCII)、“职业兴趣调查”(KOIS)、“明尼苏达职业兴趣量表”(MVII)、“职业价值观量表”(WVI)、“职业价值观调查”(SWV)、“职业定向问卷”(HALL)、工作价值调查量表(SWV)等。在国内,宁维卫 1991 年修订 Super 的职业价值观量表后的量表比原量表多了 15 个项目,测量了青年的职业价值观;悦陈明、马剑虹于 1998 年在中国企业员工的样本上编制了职业价值观量表,该量表包括三个维度,分别是工作行为评价因素、个人要求因素与组织集体观念因素;凌文栓等对“Holland 中国职业兴趣量表”进行了修订,根据主成分分析方法,将 22 条职业价值观项目分成三个主成分因素,第一主成分是声望地位因素,第二主成分是保健因素,第三主成分是发展因素。

2.1.3 职业价值观理论基础

2.1.3.1 观念论

在观念论中,有主张先天观念者,也有主张后天观念者,如笛卡儿(Rene Descartes)的先天论以与生俱有的观念过作意识的内容,而洛克(John Locke)的白板说则认为一切的观念皆是经由后天经验而生的。价值观念是人类行为中的一项特质,成为人类学、心理学、社会学等人文科学共同探讨的问题。李育文(1993)认为价值观是人类特有的产物,其强弱的差异,深受个人先天遗传、社会文化以及教育的影响,因此了解个体的价值观,是从事职业辅导时重要的依据。

2.1.3.2 价值类型理论

德国教育学家和心理学家斯普兰格认为,人以固有的气质为基础,同时也受到文化的影响。他在《生活方式》一书中提出,社会生活有六个基本的领域,即理论、经济、审美、社会、权力和宗教,人会对这六个基本领域中的某一个产生特殊的兴趣和价值观。据此,他将人的价值观分为六种类型,分别是:理论型、经济型、审美型、社会型、权力型和宗教型。例如,经济型的人看重食物的经济价值,以获取财产为目的;审美型的人以美为人生的最高意义;社会型的人有志于增进社会和他人的福利。奥尔波特也指出,这种价值观类型划分是一个理想模型,并不真的存在绝对的某一类型的人,具体的某个人通常是主要倾向于一种类型并兼有

其他类型的特点。

2.1.4 主管领导行为

领导行为是在一个团体中领导者与被领导者在情境相互作用下的影响过程。Yuki (2002)提出,领导行为的定义往往会因为个人观点及现象本身的不同而不同。目前领导行为的定义相当多元,且没有一个明确的叙述,本研究认为,领导行为是运用策略与自己本身的能力去影响部署的行为,以引导部署达到目标的一种过程。国内外学者提出的领导行为的定义整理如表2-3。

表2-3 国内外学者提出的领导行为的定义

学者	年份	领导行为的定义
Munson	1921 年	领导是创造力和指导力
Hollander & Julian	1969 年	领导是影响特定的人之间的关系
蔡培村	1980 年	领导是在团体中交互行为过程中,领导者运用其影响能力,使成员能实现目标的一种行为
丁一伦, Jack	2002 年	领导者在组织中被赋予特定的责任,教导成员基本技能并关心员工,使其愿意跟随指挥与引导,去达成组织目标的管理
Peter	2009 年	领导的任务在于充分发挥个人能力、体力、渴望,让整体绩效产生加乘效果,并能够吸引比他优秀的人为其效劳

2.1.5 人格特质

人格特质理论起源于20世纪30年代中后期,国内外文献从不同维度对其进行了定义。本研究认为,人格体质是一种人格的先天特征,一种稳定而长久的态度与行为,可判定个人与他人之间的差异。以下将国内外不同时期的定义整理如表2-4。

表2-4 人格特质的定义

学者	年份	人格特质的定义
Allport	1937 年	个体在不同情境下持续反映出来的人格特征
David	1989 年	人格是可以判别与他人之间的差异性 or 同质性的一种稳定倾向,而个体的行为表现出人格特征,若这种特征持续出现在不同情境中,则可以称为人格特质
张春兴	1989 年	人格特质指的是身心各方面特质的综合体,所以人格是一体多面的,但不管哪一面都是人格的一部分,且各部分彼此不独立
黄希庭	1998 年	整体人格应包括:整体性、稳定性、独特性及社会性等四个基本特征
Robert & Lynn	2002 年	人格是影响单一个体身心之独特所在,也是社会个体的内在结构,它影响个人对社会及物理环境的行为及反应
林瑞义	2004 年	个人在不同情境下,稳定且持久表现的行为