

# 餐旅學生人格特質與實習工作滿意度關係之研究

胡夢蕾

摘要

餐旅服務業流動率的居高不下，及技職教育人才的外流，一直是該產業與教育界的首要問題。然而從過去的文獻之中，可得知工作滿意度為員工評估工作環境最重視的因素。本研究以五大因素探討餐旅建教學生人格特質與實習工作滿意度的關係，以便提供學校甄選學生，與業者適當選才留才的參考建議。本研究研究對象為國內設有餐旅管理科系之學校已完成實習工作之學生，共發出300份問卷，回收有效問卷202份，有效回收率為67%。研究工具為結構性問卷，其一為五大因素人格特質量表 (Mini-Marker, 1994)，二為工作滿意度量表 (Minnesota Satisfaction Questionnaire; MSQ Short Form, 1979)，以相關分析與多變項迴歸分析，進行人格特質與工作滿意度之關聯與預測分析。研究結果發現，餐旅建教實習生五大因素人格特質中的「嚴謹自律性」與「經驗開放性」對工作之內在、外在與整體滿意度均有顯著正相關，且「嚴謹自律性」的影響大於「經驗開放性」；而「情緒敏感性」則與工作之溝通滿意度存在顯著正相關。另外，在檢驗人格特質的預測能力時發現，五大因素人格特質中僅有「嚴謹自律性」可以預測工作之整體滿意度與內在滿意度；而「外向性」與「經驗開放性」可預測工作之溝通滿意度。本研究結果將有助於餐旅教育與實務管理者在人員與學生甄選時參考運用。

關鍵詞：餐旅教育、五大因素人格特質、工作滿意度

## **Relationship between Personality and Internship Job Satisfaction of Hospitality Students in Taiwan**

By

**Hu, Meng-Lei**

### **Abstract**

The hospitality service industry's high turnover ratio and outflow of technical, professional and educational talents have always been a major issue for both academics and the hospitality industry. However, past literature indicated that job satisfaction is a prime concern for employees in evaluating their job environment. Adopting the Big-five personality dimensions, this study examines the relationship between personality and internship job satisfaction of hospitality students. A survey was distributed to 300 students who had completed internships at local schools offering hospitality management programs. Of the 202 valid samples, representing a response ratio of 67%, the structured questionnaire included scales such as Mini-Maker, (1994) the Minnesota Satisfaction Questionnaire and the MSQ Short Form (1979) which aims to evaluate the predictive power and correlation between personality and job satisfaction.

Empirical results indicate that the "conscientiousness" and "openness to experience" dimensions of Big-five personality are significantly and positively related to internal, external and total job satisfaction. Moreover, the impact of "conscientiousness" is greater than "openness to experience" and that "emotional stability" is significantly and positively related to job and communication satisfaction. As for the examination of personality, we found that only "conscientiousness" exhibits predictive power over overall and internal job satisfaction; "extraversion" and "openness to experience" can predict job communication satisfaction. Implications for school recruiting, business hiring and talent retaining methods are subsequently discussed.

**Keywords:** Hospitality Education, Big-Five Personality, Job Satisfaction curriculum globalization

## 壹、緒論

近年來我國政府大力提倡觀光事業，實施週休二日刺激國民旅遊，並積極推動「挑戰 2008：國家發展重點計劃」、「觀光倍增計劃」，餐旅服務業成為台灣二十一世紀明星產業，餐旅人力需求與管理將更為殷切。另外，許多研究已強調第一線的服務人員，是影響企業成敗的重要因素 (Heskett, 1987; Heskett, Jones, Loveman, Sasser, & Schlesinger, 1994; Tansuhajm, Randall, & McCullough, 1988)。觀察餐旅服務工作的特質，由於服務的提供者為企業的員工，因服務的對象是顧客，在服務的過程中牽涉大量的人際互動，且服務流程包含了大量的顧客接觸點；基層員工除需面對顧客之外，也需與部門單位同事及跨部門的溝通協調上與人頻繁接觸，仔細分析服務人員的行為表現，發現每一件行為都與人相關 (顧客、同事、主管)，但是每一個人在職場中所表現出來的行為並不相同，甚至有相當大的差異，因此許多研究已發現，人格特質對工作績效確實有顯著的影響 (Barrick & Mount, 1991; Cellar, Miller, Doverspike, & Klawsky, 1996; Salgado, 1997)。

我國大專觀光餐旅教育最早起源自 1968 年，教育部核定中國文化大學設立觀光事業學系，目前餐旅教育之體系分為高等教育與技職教育兩大體系。高等教育主要是以培育餐旅業界管理人才為目標；技職教育旨在培育國家建設所需之各級及各類專門職業技術人才。建教合作等校外實習制度是學生理論與實務相互印證的最好時機，在觀光事業大專人才培訓的研究中，也強調應加強教育界與實務界的建教合作 (唐學斌, 1991)，故校外實習成為目前我國餐旅教育的一大特色。世界各國培育餐旅人才，以建教合作的方式，達成業界人才需求調度及未來新兵之培育，此種業界提供實習學習的機會，在歐美先進國家已行之有年 (Lefever & Withiam, 1998; Leslie & Richardson, 2000)。當前餐旅教育發展在「量」的方面大幅擴充時，必須同時強調「質」的提升，教育的人力資源投資才不致於浪費，學校必須視學生為顧客，引進「顧客化管理」於餐旅教育管理中 (Varnavas & Soteriou, 2002)，如果只是盲目的擴充，而未能與觀光餐旅業界的需求市場配合，就會產生「教育性失業」或「結構性失業」的無奈情形，以致造成「高教育高失業率」現象 (吳武忠、朱惠玲, 1998)。2002 年台灣失業率倒退到五十年前的 (4.52%) 水準，失業率攀升到 5.17% 的歷史新高，在

各大專院校廣設餐旅科系的同時，我們必須反向思考，目前我國大專餐旅科系所培育訓練出來的學生，除了學校傳授的知識與技能外，是否具備適合從事餐旅相關服務業之本質？

Joseph (1996) 已強調不是每個人都適合從事服務業；Reichheld (1993) 認為企業應該先尋找到適合的員工再誘惑他們，而適合甄選員工的工具具有許多，包括錄影測試 (video-assist testing) 與準人格測量 (quasi-personality scale) 中的「服務導向指標」，可以幫忙確認出人員強或弱的人際社交技巧。另外，也有部份研究以人格特質探討個人與工作環境的配適 (陳海鳴、胡曉姍，1994；Gustafson & Mumford, 1995)。Bartlett 與 Chen (2001) 提出餐旅業在甄選員工時，無論是旅館部、餐飲部，及整體而言，均把人格特質 (personality/enthusiasm) 作為第一個考量因素，但未說明如何分類人格特質。而近期有關人格特質與工作滿意或工作表現的關係，在國內外的研究中已應用在不同的領域 (陳啓勳、林倩如，2003；蔡欣嵐，2000；Furnham, Petrides, Jackson, & Cotter, 2002；Ineson & Kempa, 1997)，但探討人格特質及相關影響的研究，在我國餐旅領域中，此類主題之研究尚待加強與釐清，而且影響甚鉅，故引發本研究之動機。

基於上述研究動機與討論，本研究將以建教實習生之人格特質與工作滿意度為研究主題，針對餐旅建教學生進行實證調查，本研究之研究目的如下：

- 一、以餐旅建教學生為實證對象，探討學生「五大因素」人格特質與其在餐旅企業實習工作滿意度的關聯性。
- 二、餐旅建教學生「五大因素」人格特質是否可預測其實習時之工作滿意度。
- 三、針對餐旅企業提出適當的選才留才建議，期使餐旅企業能提供更合宜的人力培育策略，滿足員工之各種需求。

## 貳、文獻探討

### 一、人格特質與「五大因素」

「人格」(personality) 是日常生活中常用的名詞。心理學家 Allport (1961) 認為所謂的人格 (personality) 是指人的整個心理系統成長及發展之動態組織 (dynamic organization)。因此個體的行為，反映出其獨特的人格特徵 (personality characteristics)，當這些特徵若持續出現在不同的情境中，則稱為

人格特質 (personality Traits)。目前人格理論有不同的門派：心理分析論、認知論、現象論、特質論、行為論、與社會認知論等 (Pervin, 1993)。由於本研究著重在餐旅員工人格、與其感受工作滿意度之關係，因此本研究有關人格研究之重點，應為瞭解餐旅員工的「人格結構」，研究範圍即探討個體人格所包括特質的項目、內容、及各特質間的結構關係。特質論 (trait theory) 強調與重視人格結構的探討，本研究擬採用特質論的觀點，來作為人格衡量的理論依據。認為人格是人格特質的整體表現，無法用單一的特質 (trait) 描述個體的人格；特質是指廣泛、持久、穩定性地用來推測和解釋人類行為的特點；而人格則是穩定的，使人的行為持續一致的內部因素 (Allport, 1961; Eysenck, 1994)，因此將人格分為幾個連續的構面，每個構面都代表一種特質，可將個體在各構面上的表現與常模相互比較。

Allport (引自 Funder, 1991) 探討特質研究的重要性，在現代人格心理學裡產生許多概念化及研究的意涵，引起後續國內相關學者的研究與興趣，並且其特質的主張確實得到大多數實證研究的支持。人格心理學家運用量化之因素分析方法縮減為更簡捷與有意義之構面，找出哪些特質之間是相互一致的，因此這種研究方法為「五大因素」(簡稱 big five or big 5)、「五因素模式」(five factors model) 與「五因素人格理論」，提供後續研究與發展之基礎。目前各學派對人格特質的向度多寡，均看法分歧，Eysenck 在早期的研究中利用因素分析，發現描述人格特質所需要的兩個基本向度為內外向 (introversion-extroversion) 與神經質 (neuroticism)，並依此編列出毛斯里人格量表 (Maudsley Personality Inventory; MPI)，後續的研究中發現了神經性 (psychoticism) 向度，並依此三個向度編制「艾氏人格量表」(Eysenck Personality Inventory; EPI) (Eysenck & Eysenck, 1975)；Cattell (引自林宗鴻譯, 1997: 264-269) 的研究得到十六項人格特質的構面，其衡量量表稱為「16 種人格因素問卷」(簡稱 16 P.F.)；至 Norman (1963, 1967) 改進其他特質論的研究進行因素分析，針對 2800 個特質發現五大因素簡單結構，分別為和善性、嚴謹自律性、外向性、情緒穩定性、文雅性，如特別重新排列後，此五因素可用 OCEAN 便於記憶 (John, 1990)。

五大因素最廣被接受的是 Costa 與 McCrae (1985) 的五因素人格特質構面分類法，其各構面的意義及典型特徵如下列與表 1 所述。Schmit (2000) 再清楚分類出五大人格特質構面及元素 (次構面)。研究指出，「嚴謹自律性」強的員工較粗心的員工，具有較佳的工作表現；「外向性」較強的員工較適合管理類

與行銷類的工作。

- (一) 情緒敏感性 (neuroticism/emotional stability)：指能激起一個人負面情感之刺激所須之強度，當一個人所能接受的刺激越少，則其情緒敏感性越高，也被命名為「神經質」。
- (二) 外向性 (extraversion)：指一個人對於他人間關係感到舒適之程度，若一個人對和他人間之舒適的關係越高，則表示其越外向。
- (三) 親和性 (agreeableness)：指一個人對於他人所定下之規範的遵循程度，若對主管、配偶等人規範之遵循程度越高，則其親和性程度越高。
- (四) 經驗開放性 (openness to experience)：指一個人興趣之多寡及深度。若一個人興趣越多樣化，但相對深度較淺，則其經驗開放性越高。
- (五) 嚴謹自律性 (conscientiousness)：指一個人對追求目標之專心、集中程度，若一個人目標越少，越專心致力於其上，則其嚴謹自律程度越高。

表 1 五大類人格特質之構面元素

構 面	元 素
1.情緒敏感性	情緒控制、負面情感、樂觀、自信、壓力容忍力
2.外向性	適應性、競爭力、成就需求、活力、影響力、主動性、風險承擔、社交性、領導力
3.親和性	體貼、同理心、互依性、思慮敏捷、開放性、信任
4.經驗開放性	獨立、創造力、人際機伶、集中思考、洞察力
5.嚴謹自律性	注意細節、盡忠職守、責任感、專注工作

註：本研究整理

近年來學者對五大人格特質模型的支持與批評者皆有許多，支持的學者認為可應用於不同文化，與使用不同語言的人，其皆可使用五因素模式來進行人格的描述 (Digman, 1990; John, 1990)。反對的學者如 Eysenck (1992) 則認為「親和性」、「經驗開放性」、及「嚴謹自律性」三個因素與其所提的神經性 (psychoticism) 因素相關頗高。目前關於人格特質之研究，「五大因素模式」被國內外許多學者探討與運用，且認為具有較大的穩定性 (Goldberg, 1981, 1990; Hayes & Joseph, 2003; McCrae & John, 1992; Salgado, 1997; Wan, Luk, & Lai, 2000)。

## 二、工作滿意度

「工作滿意度」(job satisfaction)，亦譯為工作滿足。Smith、Kendall 與 Hullin (1969) 指出，工作滿意度是工作者對其工作及工作相關因素的感受或情感上的反應，也就是說工作者實際獲得的報酬與預期報酬的差距，若差距愈小，表示滿意度愈高；反之，則滿意度愈低。自 1940 年以來，國外許多學者探討及發展出動機理論，由於強調的出發點不同，而產生不同的工作滿意理論。目前有關工作滿意度的研究，大多使用多構面的衡量，但是目前仍無所謂工作滿意度衡量的最佳架構。工作滿意度的理論基礎很多，Campell、Dunnette、Lawler 與 Weick (1970) 將工作滿意度理論分為兩大類：

### (一) 內容理論 (content theories)

較關心特定激勵人們的內容，主要是在辨認及界定存在重要變項中的特定實物，例如升遷、薪資、工作安全性、認同、獎勵等。代表此類理論的有需求層級理論、雙因子理論。

理論 1：需求層級理論 (need hierarchy theory)：需求會引發行為的生理上或心理上的不足，心理學家 Maslow (1970) 發表心理需求理論，認為動機是一個人的五個基本需求作用，後又修正為七個等級，由低至高分別為生理需求、安全需求、愛與隸屬感需求、自尊需求、自我實現需求、知的需求、美的需求等七個層次。

理論 2：雙因子理論 (two-factor theory)：Herzberg、Mansner 與 Snyderman (1959) 認為決定個人工作滿意的因素有兩個，一為內在因素，即激勵因素 (motivator factor)，二為外在因素，即保健因素 (hygiene factor)。其理論模式認為個人與工作之間的關係極為重要，當工作情況中出現「激勵因素」時，可以使人產生工作滿足，但若不存在時也不致於造成不滿足；當工作情況出現「保健因素」時，可防止員工的不滿足，但若不存在時會造成不滿足。

### (二) 程序理論 (process theories)

敘述如果激勵、指揮、維持、及停止行為的過程，主要是在明確敘述變項交互作用，及影響他人產生某種行為的方法。代表此類理論的有公平理論、期望理論。

理論 1：公平理論 (equity theory)：社會學家 Festingerysoy 1950

年代發展的理論，Adams (1963) 首先應用公平理論於工作中，指出員工的工作投入（如教育、經驗、技巧、努力）是期望組織公平的回報，亦即是組織的產出（如薪資、額外利益、肯定）。員工會將自己的付出與所得的比率，與相關的人做比較，若比率與他人相同表示公平，則感覺自己所處環境是公平、公正；如果不公平，員工會衡量自己的獲得是偏低或偏高，並設法修正此不公平現象。

理論 2：期望理論 (expectancy theory)：Vroom (1964) 提出價值 (value)、工具性 (instrumentality)、及期望 (expectancy) 三個概念的期望理論，又稱為「VIE 理論」。認為驅使一個人產生某特定行為的力量，與他認為這行為所能導致的特定結果的評價及期望成正比，產生動機以實現目標。

過去在國內外許多有關工作滿意度的研究中，大多探討工作滿意度與其「前因」或「後果」之關係（葉桂珍，1995；Ang & Soh, 1997；Au, Garey, Bermas, & Chan, 1998；Furnham et al., 2002；Seashore & Taber, 1975）。另外，工作滿意度與許多因素均相關，例如生活滿意度（Li, 1996）、留任意願（于乃玲、胡瑞桃、周碧琴、賴瑞月，1999）、服務熱忱（王慶富、林溢霖，1999）與組織認同因素（陳啓勳、葉連德，2001）等，得知員工之工作滿意度受許多內外環境因素的影響，但較少探討其與個人人格特質（陳潭，1994；黃國慶，1998）的關係。

### 三、人格特質與工作滿意度

大部份的人格與工作相關之研究，均以負向情感 (negative affectivity) 與正向情感 (positive affectivity) 來探討人格特質與工作滿意度之相關 (Cropanzano, James, & Konovsky, 1993；Decker & Borgen, 1993；Parkes, Mendhan, & von Rabenau, 1994)；或以 A/B 特質 (Type A-B) 探討人格特質與工作滿意度之關係 (Mynatt, Omundson, Schroeder, & Stevens, 1997)，較少研究採用五大人格特質模式 (Tokar, Fischer, & Subish, 1998)。雖然五大因素理論遭致一些評論，其卻在近代的研究中，為特質論的應用研究再掀起另一波的熱潮，例如許多學者相繼引用五因素理論來進行人格特質與工作表現之相關研究 (Barrick & Mount, 1991；Cellar et al., 1996；Cortina, Doherty, Schmitt, Kaufman, & Smith, 1992；Crant, 1995；Gellatly, 1996；Kichuk & Wiesner, 1997；Salgado, 1997；Siem & Murray,



1994; Tett, Jackson, & Rothstein, 1991)。許多事後綜合研究分析 (meta-analysis) 與實證研究結果均顯示，人格特質對工作表現確實有影響，其中的「情緒敏感性」與「嚴謹自律性」是多項工作指標與職業團體的有效預測因素；「外向性」可預測管理者與業務員；而「親和性」與「經驗開放性」可有效預測訓練績效 (Barrick & Mount, 1991; Salgado, 1997; Tett et al., 1991; Tokar et al., 1998)。Caligiuri (2000) 研究發現五大因素人格特質中的「情緒敏感」與「嚴謹自律」除可預測工作表現與績效外，也可預測員工的工作滿意度 (Furnham et al., 2002)。

Costa、McGrae 與 Dye (1991) 認為「嚴謹自律性」較高的工作者具有較高的成就動機，並致力追求達到較高的工作表現 (Barrick & Mount, 1991)，因此，「嚴謹自律性」越高的人，工作滿意度也越高。Watson 與 Clark (1992) 認為「外向性」人格特質越高的人，常處於正面的情緒狀態，對事情均有較正面的感受，因此對工作也感覺較滿意 (Furnham & Zacherl, 1986; Morrison, 1996; Tokar & Subich, 1997)。Judge、Higgins、Thoresen 與 Barrick (1999) 認為「情緒敏感性」越高的人，越表現出負面的情感，對工作滿意度也較低 (Furnham & Zacherl, 1986; Judge & Locke, 1993; Smith, Organ, & Near, 1983; Tokar & Subich, 1997)。Barrick 與 Mount (1991) 認為「情緒敏感性」與工作表現相關性較低，可能是因為自評評估的過程，通常難以在現有職場工作者身上得到太多負面的自我評價；此外，每個人對於情緒的分類也會有認知上的差異，可能為造成以上相關性較低的原因。

國外的餐旅企業雇主，在面試與延攬優秀員工時，已依員工之不同人格特質型態，採用不同的套裝福利措施 (Goldwasser, 2000)。Barrick、Patton 與 Haugland (2000) 的研究發現，面試主管僅可能在面試中評估人格屬性中「外向性」、「親和性」、與「經驗開放性」，以上三構面可以預測應徵者的組織適應性，較難瞭解與工作表現較相關的「情緒敏感」與「嚴謹自律」構面，但仍建議應徵者應在面試過程中，謹慎表現自己在「情緒敏感」與「嚴謹自律」構面之特質，並呼籲建構面試「人格特質評估測量」的重要性。此外，企業適當地收集人格資料，將有助於甄選決策的制定，且人格特質測驗與其他的人員甄選工具 (如能力測驗) 並無相關性。因此，實務界運用人格特質測驗將可以提高工作表現的預測能力 (Day & Silverman, 1989)，尤其是近年來人格測驗被逐漸接受與採用，是因「五大因素模式」(the Big-Five model) 讓不同觀點的學者凝

聚共識之故（林能白、丘宏昌，1999；Mount & Barrick, 1998）。

## 參、研究方法

### 一、研究架構

本研究旨在探討影響人格特質與工作滿意度與需求類型之關聯，故將研究架構設定為圖 1 所示。由於人格是影響個體外顯行為的原因之一，本研究認為具有不同人格的服務人員，其行為可能對其知覺的工作滿意度產品影響。此外，本研究以特質論的五因素理論為對人格的看法，並認為人員在個人格特質構面表現的強弱，會影響其所知覺到的工作滿意度。依據以上的觀點，本研究架構如圖 1。

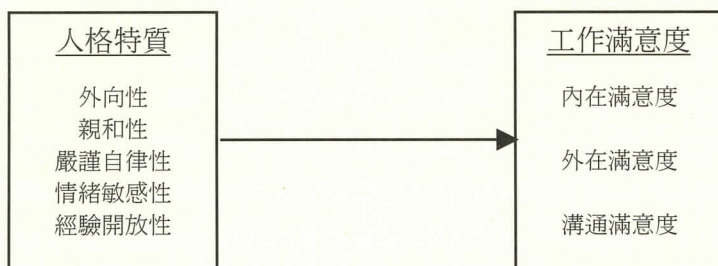


圖 1 本研究架構圖

### 二、研究對象與抽樣設計

本研究以台灣餐旅科系建教學生為受訪對象，抽樣時採用立意抽樣，在北、中、南部各抽取 1 所學校（景文技術學院、環球技術學院、大仁技術學院）之餐旅相關科系，詢問其授課教師發放問卷意願後，共 3 家學校科系，每科系發放 50 份問卷。以問卷做為資料搜集的工具，問卷共分為三大部分，第一部分是已在餐廳旅館完成建教之學生「五大因素」人格特質調查；第二部分是學生對實習場所的工作滿意度調查；第三部分則為樣本基本資料調查。調查時間自 2003 年 6 月 1 日至 2003 年 6 月 30 日止，共發出問卷 300 份，回收 219 份（73%），經過資料檢核，發現答題不完整有 9 份，總計獲得有效問卷 202 份（67%）。

### 三、問卷編制與修訂

#### (一) 五大因素人格特質問卷

Mooradian 與 Nezelek (1996) 比較測量人格大五因素的 NEO-FFI (240 題) (Costa & McCrae, 1992) 與 adjective Mini-Markers (40 題) (Saucier, 1994), 並建議兩者研究結果是類似的。為簡化問卷問項的冗長, 及增加填答者的意願, 本研究依據 Saucier (1994) 所提出 Mini-Maker 來進行五大因素人格向度的衡量, 共 40 題進行正式施測, 問項衡量計分方式採用 Likert 五點尺度衡量, 給分方式為請受測者填寫對該問項描述的看法 (同意的程度), 依程度「非常同意」給 5 分; 「同意」給 4 分; 「無意見」給 3 分; 「不同意」給 2 分; 「非常不同意」給 1 分。為降低人格特質問卷衡量的可能偏差, 在問卷中特別註明及強調受訪者在描述自己時, 儘量做到以下四點: 1. 應描述「現在」自己, 而非「未來」或「期望」中的自己; 2. 對每一個問項人格特質進行「獨立」判斷, 勿受其他的問項影響; 3. 人格特質絕無絕對的好與壞, 應該真實地描述自己; 4. 本研究問卷資料僅供學術研究, 將對個人資料絕對保密。

#### (二) 工作滿意度量表

本研究使用「明尼蘇達滿意度問卷」(Minnesota Satisfaction Questionnaire; MSQ) 的短題本 (short form) 編譯而成 (Gruneberg, 1979; Locke, 1976), 問卷之編者為 Weiss、Daw England 與 Lofquist (1967), 近期仍常被國內外學者採用 (陳如昱, 2002; 黃旭怡, 2003; Au, et al., 1998; Hancer & George, 2003; Washington, Feinstein, & Busser, 2003)。問卷共有 20 題, 內容主要針對描述工作環境中, 對各因素感到滿意的程度。原始量表分為兩大部份: 內在滿意度 (intrinsic satisfaction) 即激勵因子 (motivator factor); 及外在滿意度 (extrinsic satisfaction) 即保健因子 (hygiene factor), 兩者計分之和即為整體滿意度 (general satisfaction)。內在滿意是測量員工本身較能控制之因素, 例如個人潛力發展、個人尊嚴的重視、自我概念的提升等; 外在滿意是測量員工無法控制的因素, 例如財務捕償、相關人員稱讚、工作條件改善、地位的提升等, 這些因素的達成即代表員工的工作滿意度。問項衡量計

分方式仍採用 Likert 五點尺度衡量，受測者依本身感受，依程度勾選「非常滿意」給 5 分；「滿意」給 4 分；「無意見」給 3 分；「不滿意」給 2 分；「非常不滿意」給 1 分，加總起來求得整體滿意度，分數愈高代表滿意度愈高。

### (三) 建立假設

由以往的國內外文獻可知，在現今服務經濟時代，與台灣高等教育餐旅領域蓬勃發展，相當缺乏且需要與上述文獻相關主題之研究。故本研究以台灣餐旅教育建教實習生為研究對象，瞭解其人格特質與其工作滿意度的關係，擬提供業界招募人才、與學校甄選學生之參考。許多研究均發現，個人的人格特質與其工作績效或生涯成功具有顯著的相關(Boudreau & Boswell, 2001; Furnham & Medhurst, 1995; Judge & Larsen, 2001)。

#### 1. 工作滿意度與「五大人格特質」

Day 與 Bedeian (1995) 研究發現五大人格特質中的「親和性」與工作表現、工作滿意度無顯著相關；「外向性」、「嚴謹自律性」與工作表現、工作滿意度有微弱正相關。Furnham、Petrides、Jackson 與 Cotter (2002) 以兩個實證研究五大人格特質與工作滿意度的關係，發現人格特質對工作滿意度雖未顯著，仍有重要的正面影響力；五大人格特質中以「嚴謹自律性」與工作滿意之相關最大；「嚴謹自律性」、「經驗開放性」與代表工作滿意之保健 (hygiene) 因素、激勵 (motivator) 因素有顯著正相關。Seibert 與 Kraimer (2001) 研究五大人格特質與生涯成功的關係，發現「情緒敏感性」、「親和性」與生涯滿意度有顯著負相關。另外，Boudreau 與 Boswell (2001) 以工作滿意度代表內在生涯成功 (intrinsic career success)，研究發現「外向性」與工作滿意度為顯著正相關；「情緒敏感性」、「親和性」、「嚴謹自律性」與工作滿意度為顯著負相關。最後，許多研究發現「情緒敏感性」與工作滿意度呈現顯著負相關 (Furnham & Zacherl, 1986; Smith et al., 1983)；「外向性」與工作與生活滿意度呈現顯著正相關 (Furnham & Zacherl, 1986; McCrae & Costa, 1991; Watson & Slack, 1993)。故本研究仍提出的第一組假設為：

**H1a：**餐旅建教學生之人格特質中的「情緒敏感性」與其認知的工作

滿意度存在顯著負向關係。

**H1b**：餐旅建教學生之人格特質中的「外向性」與其認知的工作整體滿意度存在顯著正向關係。

**H1c**：餐旅建教學生之人格特質中的「親和性」與其認知的工作整體滿意度存在顯著負向關係。

**H1d**：餐旅建教學生之人格特質中的「經驗開放性」與其認知的工作整體滿意度存在顯著正向關係。

**H1e**：餐旅建教學生之人格特質中的「嚴謹自律性」與其認知的工作整體滿意度存在顯著正向關係。

## 2. 五大人格特質與工作滿意度構面

Wright (2003) 採用後設分析方法檢驗五大因素人格特質與員工激勵之關係，以設定目標理論 (goal-setting theories)、期望理論 (expectancy theory) 與自我效能理論 (self-efficacy) 為研究之理論基礎，研究發現具有高「嚴謹自律性」的員工會具有較高的工作激勵因素。Furnham 等人 (2002) 發現五大人格特質中「嚴謹自律性」、「經驗開放性」與代表工作滿意之保健 (hygiene) 因素/外在工作滿意、激勵 (motivator) 因素/內在工作滿意有顯著正相關。故本研究提出的第三組假設為：

**H2a**：餐旅建教學生之五大人格特質中「經驗開放性」與工作滿意度中「內在滿意」、「外在滿意」兩構面呈顯著正相關。

**H2b**：餐旅建教學生之五大人格特質中「嚴謹自律性」與工作滿意度中「內在滿意」、「外在滿意」兩構面呈顯著正相關。

## 3. 五大人格特質預測工作滿意度

Barrick 與 Mount (1991) 以後設分析法檢驗 117 個研究發現，人格特質是與工作有關行為的最佳預測者，其中「嚴謹自律性」對工作效能與工作表現具有最強的預測。Tokar 與 Subich (1997) 也提出人格特質可以預測工作滿意，低「情緒敏感性」與高「外向性」可預測高的工作滿意度。Judge 等人 (1999) 指出「嚴謹自律性」能夠穩定與正向地預測工作滿意度。Salgado (1997) 後設分析提出無論是不同的標準、國家、樣本，「嚴謹自律性」仍是與工作相關行為的最佳預測者。另外，五大人格特質中的「情緒敏感性」與「嚴謹自律性」可預

測工作表現與績效外 (Caligiuri, 2000)，也可預測員工的工作滿意度 (Furnham et al., 2002)。故本研究提出的第二組假設為：

**H3**：餐旅建教學生之五大人格特質低「情緒敏感性」、高「親和性」、高「外向性」、高「經驗開放性」與高「嚴謹自律性」，可預測其高的工作滿意度。

#### (四) 資料分析與統計方法

本研究的資料分析過程主要包括兩方面：一為人格特質與工作滿意度構面的衡量與命名；另一則是餐旅服務人員之人格特質相對應的工作滿意度之間的關係。關於人格特質與工作滿意度兩種衡量量表的適切性，是以信、效度之高低為衡量標準。至於人格特質與工作滿意度構面間的關係，本研究採用 SPSS 10.0 套裝軟體來進行統計分析，使用之統計方法為敘述性統計、因素分析、相關分析、多變項迴歸分析 (multi-regression analysis) 分析之。

#### (五) 研究變項之信度與效度分析

效度分為內容效度與構念效度，因兩量表所包含之構念與問項均為學者不斷發展與修訂之量表，故應已具內容效度；另外採用因素分析方式，分析量表實際測量的因素結構，是否與測驗原來的結構相同來驗證其構念效度。本研究採用問卷調查法，研究工具之發展，首先透過國內外文獻資料研究，發展出問卷草稿，並有效蒐集相關領域專家學者意見後，完成問卷之修正工作，最後形成正式之調查問卷。在信度方面，為確認因素構面中的題項具高度的一致性，本研究分別將工作滿意度的兩個因素構面 20 個題項，進行 Cronbach  $\alpha$  信度分析。分析結果如表 2，共萃取出三大構面，分別命名為內在滿意、外在滿意、與溝通滿意構面，而總量表之因素構面 Cronbach  $\alpha$  信賴係數均介於 0.70-0.84 之間；同時也未發現刪除某個題項可增加量表之信度。其總體量表信度，整體人格特質量表的 Cronbach  $\alpha$  為 0.75；整體工作滿意度量表的 Cronbach  $\alpha$  為 0.80，亦高於一般建議之標準 0.7 (張紹勳，2001)，表示量表具有良好的一致性表現。透過上述的信度與效度檢測，顯示本研究使用之上述兩個量表兼具信度效度，具有測量上的一致性與有效性。

表 2 人格特質與工作滿意度構面信度係數

量 表	因素構面	$\alpha$ 值	全量表
人格特質	情緒敏感性	0.84	0.75
	外向性	0.76	
	親和性	0.70	
	經驗開放性	0.69	
	嚴謹自律性	0.68	
工作滿意度	內在滿意	0.70	0.80
	外在滿意	0.74	
	溝通滿意	0.71	

## 肆、研究結果及分析

### 一、敘述性統計分析

#### (一) 研究對象分析

本研究受訪之餐旅學生樣本，為已完成餐旅相關業界實習之二專部學生。學生就讀之科系為餐飲管理科為 125 位 (62%)、旅館管理科為 51 位 (25%)、休閒事業管理科 26 位 (13%)。樣本中女性 140 位 (69%)，多於男性之 62 位 (31%)。受訪者年齡層以未滿 20 歲 172 位 (85%) 最多，另外為滿 20-25 歲 30 人 (15%)。曾擔任之工作性質以在國際觀光旅館之餐飲部門為最多，有 139 位 (69%)，少部份工作在與餐旅事業相關之俱樂部、健身房、其他部門辦公室或獨立餐廳，有 63 位 (31%)；在餐飲部門 139 位中餐廳外場有 118 位 (58%) 及餐飲部門內場 (廚房、點心房) 有 11 位 (5%)。

#### (二) 人格特質與工作滿意度構面因素分析

採用主成份分析法縮減構面，並選擇最大變異數法 (varimax) 進行直交轉軸 (orthogonal rotation)，保留特徵值 (eigenvalue) 大於 1 的因素，以產生較為明顯的因素負荷型態，獲得量表因素構面 (吳萬益、林清河，2001；張紹勳，2001)。本研究對於所獲得之調查資料，進行探索性因素分析 (exploratory factor analysis)，以獲得餐旅建教實

習生人格特質與工作滿意度之評估構面。根據張紹勳(2001)的建議，檢核每一個因素構面是否存在某一個題項自成一個因素構面，或某一題項在所有因素構面之因素負荷量 (factor loading) 小於 0.5 的情形，作為進一步刪除題項的依據，同時計算每個構面的 Cronbach's  $\alpha$  係數及每個題項與構面中其它題項之間的相關係數，刪除構面中相關係數低的題項，使構面的相關係數提高。爾後再將縮減過後之題項，採用上述程序反覆進行，重新構建因素構面。

### 1. 人格特質構面

人格特質在進行因素分析之前，先確定資料適合進行因素分析 (分析樣本題項相關矩陣之 Bartlett 球形檢定值為 838.755, P-value 為 0.000 達顯著水準)，與資料抽樣適當 (Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 值為 .763, 代表資料抽樣適當)。結果精簡為 15 個題目，同樣保留萃取五構面因素，累積解釋變異量為 70.33% (表 3)。

表 3 人格特質構面項目與其構成題項之因素負荷量

因素構面	因素構面命名 題 項	因素 負荷量	解釋變異量% (累積解釋變異量%)	特徵值
一	情緒敏感性			
	煩躁的 (X38)	.684	26.938	3.771
	猜疑的 (X34)	.700		
	易怒的 (X35)	.703		
嫉妒的 (X36)	.696			
二	外向性			
	喜愛社交的 (X18)	.720	16.736	2.343
	精力旺盛的 (X20)	.724	(43.674)	
大膽的 (X19)	.678			
三	親和性			
	無理的 (X31)	.741	10.518	1.473
	粗魯的 (X32)	.642	(54.192)	
冷漠的 (X30)	.627			
四	經驗開放性			
	無理的 (X7)	.793	8.650	1.130
	粗魯的 (X8)	.771	(62.842)	
冷漠的 (X4)	.603			
五	嚴謹自律性			
	有組織的 (X8)	.771	7.486	1.048
有效率的 (X10)	.742	(70.328)		



## 2. 工作滿意度構面

工作滿意度在進行因素分析之前，先確定資料適合進行因素分析（分析樣本題項相關矩陣之 Bartlett 球形檢定值為 298.675，P-value 為 0.000 達顯著水準），與資料抽樣適當（Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 值為 .720，代表資料抽樣適當）。結果精簡為 7 個題目，萃取三構面因素，累積解釋變異量為 71.16%（表 4）。

表 4 工作滿意度因素構面項目與其構成題項之因素負荷量

因素構面	因素構面命名題項	因素負荷量	解釋變異量% (累積解釋變異量%)	特徵值
一	內在滿意			
	為別人做事的機會 (X9)	.773	36.776	2.574
	告訴別人應該做什麼事的機會 (X10)	.643		
用自己的能力做事的機會 (X11)	.469			
二	外在滿意			
	依個別差異，派任適當單位 (X13)	.768	18.237 (55.014)	1.277
晉升機會 (X14)	.762			
三	溝通滿意			
	同仁相處方式 (X18)	.684	16.148 (71.161)	1.130
做好工作後所得到的讚許 (X19)	.642			

### (三) 五大人格特質與工作滿意度的關係

五大人格特質各構面與工作滿意度三構面之相關，整體工作滿意度為 20 題 5 點尺度加總，得一總分表示，如表 5 所列。其中五大人格特質中的「情緒敏感性」與「親和性」有顯著負相關、「嚴謹自律性」與「外向性」有顯著負相關。許多研究發現具有高「情緒敏感性」的員工會具有較低的工作激勵因素 (Judge et al., 1999; Wright, 2003)，與本研究結果不同，「情緒敏感性」僅與工作之溝通滿意度存在顯著正相關，與外在滿意度雖為負相關但未顯著，故本研究 H1a 假設未獲支持。「親和性」與工作外在滿意度為負相關，但未顯著；「外向性」與工作之整體滿意度有微弱正相關，但未顯著；五大人格特質中僅有「經驗開放性」與「嚴謹自律性」對工作整體滿意度有顯著正相關，故本研究 H1b、H1c 假設未獲支持，而 H1d 與 H1e 假設成立；且「嚴謹自律

性」的影響大於「經驗開放性」( $t = 3.77^*$ 與  $2.10^*$ ， $P < 0.05$ )，此結果與國內外學者研究結果相呼應（沈進成、孫君儀，2002；黃仁宏、沈聰益，2003；Furnham et al., 2002）。另外，「嚴謹自律性」與「經驗開放性」對工作之內在與外在滿意度均有顯著正相關，故本研究 H2a、H2b 假設成立。但之前的工作滿意度並未如本研究細分各構面，故此結果值得後續研究進行更深入的探討。內在滿意度與外在及溝通滿意度具有較高的顯著正相關，代表員工內在滿意度高時，也會有相當的外在與溝通高滿意度；另外，外在滿意度與溝通滿意度也具有顯著正相關，表示工作滿意度的三個構面是高度互相影響。從以上結果顯示，五大因素人格特質中的「嚴謹自律性」與「經驗開放性」對工作滿意度有顯著正相關，因為餐旅建教實習生均從事基層的服務工作，故可推論，餐旅基層服務工作適合人格特質中具有「嚴謹自律性」與「經驗開放性」較高的學生與人員從事。

表 5 五大人格特質與工作滿意度之相關表

人格特質 工作滿意度	1	2	3	4	5	6	7	8
1.情緒敏感性	—							
2.外向性	0.072	—						
3.親和性	<b>-0.226*</b>	-0.065	—					
4.經驗開放性	-0.086	-0.024	-0.106	—				
5.嚴謹自律性	-0.094	<b>-0.218*</b>	0.178	0.050	—			
6.內在滿意度	0.089	-0.085	0.090	<b>0.219*</b>	<b>0.260*</b>	—		
7.外在滿意度	-0.176	0.018	-0.110	<b>0.260*</b>	<b>0.264*</b>	<b>0.416*</b>	—	
8.溝通滿意度	<b>0.186*</b>	0.067	0.066	0.080	0.073	<b>0.339*</b>	<b>0.218*</b>	—
9.整體滿意度	0.087	0.019	0.048	<b>0.221*</b>	<b>0.219*</b>	<b>0.36*</b>	<b>0.183*</b>	0.162

\*  $p < 0.05$

類似 Furnham 等人（2002）對工作滿意度的分類，本研究將工作滿意度分為內在、外在與溝通構面的滿足，工作滿意度與本研究分類之五大人格特質各構面之相關程度如表 5。為瞭解五大人格特質各構

面是否可預測工作滿意度，將工作滿意度分為整體滿意度、內部滿意度、外部滿意度、溝通滿意度之四個多元迴歸方程式來表示，將五大人格特質一次投入，採用多元迴歸之強制進入法 (enter) 進行檢定，結果如表 6 所示。經過共線性檢定 (multi-collinearity)，採用 VIF (variance inflation factors) (Neter, Kutner, Nachtsheim, & Wasserman, 1999) 的方式檢定，若 VIF 最大值大於 10，則代表有共線性存在，反之則無。檢驗結果其值都介於 1.0-1.2 之間，所以其相關性並不顯著，不會影響分析結果。

在整體滿意度方面， $F(1,98) = 2.17^*$  ( $p < 0.05$ ,  $R_{adj}^2 = 0.06$ )，人格特質中的「嚴謹自律性」( $\beta = 0.341$ ,  $t = 2.31$ ,  $p < 0.05$ ) 可預測工作整體滿意度。在內在工作滿意度方面，僅有人格特質中的「嚴謹自律性」( $\beta = 0.266$ ,  $t = 2.49$ ,  $p < 0.05$ ) 可為預測因子；外在滿意度方面，五大人格特質均不可為預測因子。最後，關於溝通工作滿意度方面，人格特質中的「外向性」( $\beta = -0.011$ ,  $t = 2.65$ ,  $p < 0.05$ ) 與「經驗開放性」( $\beta = -0.113$ ,  $t = 2.69$ ,  $p < 0.05$ ) 可預測其滿意度，故本研究 H3 假設僅得部份支持。

表 6 五大人格特質與工作滿意度之多元迴歸分析表

工作滿意度	整體		內在滿意度		外在滿意度		溝通滿意度	
	$\alpha = 0.80$		$\alpha = 0.70$		$\alpha = 0.74$		$\alpha = 0.71$	
	$F(1,98) = 2.17^*$		$F(1,98) = 2.48^*$		$F(1,98) = 2.06$		$F(1,98) = 2.46^*$	
	$R_{adj}^2 = 0.06$		$R_{adj}^2 = 0.05$		$R_{adj}^2 = 0.15$		$R_{adj}^2 = 0.11$	
	$\beta$	t	$\beta$	t	$\beta$	t	$\beta$	t
情緒敏感性	-0.012	0.18	-0.019	0.28	-0.017	0.24	0.062	0.97
外向性	-0.069	1.02	0.021	0.31	0.024	0.35	-0.011	<b>2.65*</b>
親和性	0.057	0.84	0.020	0.29	0.011	0.16	0.076	1.14
經驗開放性	-0.028	0.42	-0.032	0.47	-0.034	0.50	-0.113	<b>2.69*</b>
嚴謹自律性	0.341	<b>2.31*</b>	0.266	<b>2.49*</b>	0.009	0.13	-0.009	0.13

\*  $p < 0.05$

## 伍、結論與討論

本研究探討餐旅建教實習生人格特質與工作滿意度之關係，並釐清與分析人格五因素構面與工作滿意度構面的相互關係與預測效果。研究結果顯示，學生五大人格特質中的「經驗開放性」與「嚴謹自律性」，對工作之內在、外在與整體滿意度有顯著正相關，故推論餐旅基層服務工作，適合人格特質中具有「經驗開放性」與「嚴謹自律性」較高的學生與人員從事。「情緒敏感性」雖常被認為會因負面情緒對工作產生負面之影響，但本研究卻顯示其可以增加工作之溝通滿意度，故得知在工作壓力大的餐旅工作職場，適時適當地釋放情緒，將有助於上司與同儕間的溝通與工作滿足。另外，本研究結果得知人格五大因素中的「外向性」與「經驗開放性」可預測工作的溝通滿意度，而「嚴謹自律性」可預測工作整體滿意度與工作內在滿意度。從生涯規劃的角度來看，瞭解個人人格特質以便選擇適合的工作或工作環境，才能得到或享有工作的滿足，是未來餐旅教育者與有興趣從事此行業的人員，應先瞭解的重要議題。

### 一、建議

- (一) 發展餐旅工作應徵面試前之本土性人格特質衡量量表：餐旅教育者與餐旅人力資源管理者，宜開發適合偵測與分類人格特質與工作興趣的量表，幫助學生與餐旅從業人員提早確立生涯規劃與目標。
- (二) 在學校中先培養餐旅學生人格中的「經驗開放性」與「嚴謹自律性」，學習控制「情緒敏感性」：由於人格特質於三十歲之後才漸趨穩定，餐旅教育者與管理者可在課程與日常工作教養中，培養學生或年輕工作者具有「注意細節、盡忠職守、責任感、專注工作」、與「獨立、創造力、人際機伶、集中思考、洞察力」特質之潛力。情緒(emotion)的控制與調整在目前競爭激烈的職場尤其顯得重要，具有良好的情緒智力(Emotional Quotient)，將有利於與同事與顧客之溝通，及建立長久的顧客關係。
- (三) 為學生選擇良好的實習工作場所：學校應慎選實習場所，並應定期透過各種評量與管道，瞭解學生在工作時各方面的需求與變化；業界應視實習學生為企業的一份子，幫助學生與業界共同成長，創造學習型組織的環境，鼓勵與要求學生在工作中能夠加強性格中的「注意細節、

盡忠職守、責任感、專注工作」即「嚴謹自律性」，以及「獨立、創造力、人際機伶、集中思考、洞察力」即「經驗開放性」，藉由主管的身教與言教，與工作環境氣氛的潛移默化，期望性格特質能慢慢改變，未來能成爲具備從事餐旅服務特質的工作者，降低餐旅教育學非所用狀況、與教育資源的浪費。

### 後續研究建議

本研究對人格特質與工作滿意度的研究提出構面間的相關分析，應證人格在餐旅學生實習工作滿意度的預測能力，另外也衍生出其他許多後續研究題，例如應考量跨文化之差異，開發本土性餐旅業人格特質量表；做其他的實證研究，再檢驗五大因素人格特質中的「情緒敏感性」與工作滿意度係，影響工作滿意度的因素有許多，建議後續研究者，可依本研究結果，其他相關的影響工作滿意度因素，如企業組織文化、工作承諾、情緒、公平等，確認餐旅建教實習生工作滿意度之模式。

## 參考文獻

- 玲、胡瑞桃、周碧琴、賴瑞月 (1999)。某區域醫院護理人員工作滿意度與留任意願相關性之探討。**長庚護理**，10 (3)，28-38。
- 富、林溢霖 (1999)。中西式速食業店長的工作滿意度、服務熱忱及離職傾向研究。**東海學報**，40 (6)，17-27。
- 成、孫君儀 (2002)。遊樂園服務人員人格特質、情緒智力與工作表現影響之探討-以劍湖山世界股份有限公司爲例。載於國立高雄餐旅學院主辦之「第二屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營」學術研討會論文集(頁 135-144)，高雄。
- 鴻(譯)(1997)。**人格心理學 (Personality)**。J. M. Burger 著。台北，揚智。
- 白、丘宏昌 (1999)。服務品質之研究-服務人員人格特質之影響分析與應用。**管理學報**，16 (2)，175-200。
- 忠、朱惠玲 (1998)。我國觀光系所學生各人背景因素對其職業價值觀與職業選擇傾向影響之研究。**高雄餐旅學報**，1，9-15。

- 吳萬益、林清河 (2001)。企業研究方法。台北：華泰。
- 唐學斌 (1991)。觀光事業大專人才培訓之研究。台北：中國文化大學觀光研究所。
- 陳如昱 (2002)。工作特性、責任感對工作滿意度之影響—以外派大陸人員為對象。大葉大學國際企業管理學研究所碩士論文，未出版，彰化。
- 陳海鳴、胡曉姍 (1994)。員工工作配適性程度、工作滿足、工作壓力之關係研究。管理與系統，1，33-49
- 陳啓勳、葉連德 (2001)。影響臺灣地區國際觀光飯店主廚工作滿意度之因素之探討。高雄餐旅學報，4，49-74。
- 陳啓勳、林倩如 (2003)。餐旅教育人員對餐旅服務業人員人格特質期待之研究。觀光。載於國立高雄餐旅學院主辦之「第三屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營」學術研討會論文集 (頁 395-406)，高雄。
- 陳潭 (1994)。護理人員的人格特質與工作滿意度之相關研究。東海學報，117-133。
- 黃仁宏、沈聰益 (2003)。人格五因素模式預測銷售績效的效度-NEO-PI-R的檢驗與應用。管理學報，20 (3)，457-461。
- 黃旭怡 (2003)。台灣國際觀光旅館廚藝人員內外控人格特質、工作滿意度、工作壓力、職業忠誠度及離職傾向之探討。載於國立高雄餐旅學院主辦之「第三屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營」學術研討會論文集第三集 (頁 441-454)，高雄。
- 黃國慶 (1998)。臺北地區國民中學生活教育組長個人屬性、人格特質與工作滿意度之研究。公民訓育學報，7，517-544。
- 張紹勳 (2001)。研究方法。台中：滄海。
- 葉桂珍 (1995)。道德倫理觀與組織承諾、工作滿意度、及離職意向之關係研究。中山管理評論，3 (3)，15-29。
- 蔡欣嵐 (2000)。工作特性、人格特質與工作滿意度之關係—以半導體業為例。國立中央大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園。
- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal Social Psychology*, 67(4), 422-436.
- Allport, G. W. (1961). *Pattern and Growth in Personality*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

- ., & Soh, P. H. (1997). User information satisfaction, job satisfaction and computer background: An exploratory study. *Informaiton and Management*, 22(2), 255-266.
- Y. W., Garey, J. G., Bermas, N., & Chan, M. M. (1998). The relationship between acculturation and job satisfaction among Chinese immigrants in the New York city restaurant business. *International Journal of Hospitality Management*, 17(1), 11-21.
- ., M. R., & Mount, M. R. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1-26.
- ., M. R., Patton, G. K., & Haugland, S. N. (2000). Accuracy of interviews and judgments of job applicant personality traits. *Personnel Psychology*, 53(4), 925-951.
- ., A. L., & Chen, P. (2001). Theory and practice in management selection: Do we practice what we preach? *Journal of Hospitality & Tourism*, 13(3/4), 67-75.
- ., J. W., & Boswell, W. R. (2001). Effects of personality on executive career success in the United States and Europe. *Journal of Vocational Behavior*, 58(1), 67-81.
- ., P. M. (2000). The big five personality characteristics as predictors of employee's desire to terminate the assignment and supervisor-rated performance. *Personnel Psychology*, 53(1), 67-88.
- ., J. P., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., & Weick, K. E. Jr. (1970). *Managerial behavior performance and effectiveness*. New York: McGraw-Hall.
- ., D. F., Miller, M. L., Doverspike, D. D., & Klawnsky, J. D. (1996). Comparison of factor structures and criterion-related validity coefficients for 2 Measures of personality based on the 5-factor model. *Journal of Applied Psychology*, 81(6), 694-704.
- ., J. M., Doherty, M. L., Schmitt, N., Kaufman, G., & Smith, R. G. (1992). The big five personality-factors in the IPI and MMPI – Predictors of police performance. *Personnel Psychology*, 45(1), 119-140.
- ., P. T., Jr, & McCrae, R. R. (1985). *The NEO-personality inventory manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

- Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R. (1992). *Professional manual for the NEO-19 NEO-FFI*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.
- Costa, P. T. Jr., McGrae, R. R., & Dye, D. A. (1991). Facet scales for agreeableness and conscientiousness: A revision of the NEO personality inventory. *Personality and Individual Differences, 12*(8), 887-898.
- Crant, J. M. (1995). The proactive personality scale and objective job performance among real-estate agents. *Journal of Applied Psychology, 80*(4), 532-539.
- Cropanzano, R., James, K., & Konovsky, M. A. (1993). Dispositional affectivity as a predictor of work attitudes and job performance. *Journal of Organizational Behavior, 14*(4), 595-606.
- Day, D. V., & Bedeian, A. G. (1995). Personality similarity and work performance outcomes among African-American nursing personnel: A test of a supplementary model of person-environment congruence. *Journal of Vocational Behavior, 46*(1), 55-70.
- Day, D. V., & Silverman, S. B. (1989). Personality and job performance: Evidence of incremental validity. *Personnel Psychology, 42*(1), 25-36.
- Decker, P. J., & Borgen, F. H. (1993). Dimensions of work appraisal: Stress, coping, job satisfaction, and negative affectivity. *Journal of Career Assessment, 1*(3), 470-478.
- Digman, J. M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology, 41*(3), 417-440.
- Eysenck, H. J. (1992). Four ways five factors are not basic. *Personality and Individual Differences, 13*(5), 667-673.
- Eysenck, H. J. (1994). Creativity and personality: Word association, originality, and psychoticism. *Creativity Research Journal, 7*(2), 209-216.
- Eysenck, H. J., & Eysenck, S. B. G. (1975). *Manual of Eysenck personality inventory*. San Diego, California: EDITS.
- Funder, D. C. (1991). Global traits: A NEO-Allportian approach to personality. *Psychological Science, 2*(1), 31-39.
- Furnham, A., & Medhurst, S. (1995). Personality correlates of academic achievement: A study of four instruments. *Personality and Individual Differences, 18*(4), 417-428.



- (192), 197-208.
- Am, A., Petrides, K. V., Jackson, J., & Cotter, T. (2002). Do personality factors predict job satisfaction? *Personality and Individual Differences*, 33(8), 1325-1342.
- Am, A., & Zacherl, M. (1986). Personality and job satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 7(4), 453-459.
- ly, I. R. (1996). Conscientiousness and task-performance test of a cognitive process model. *Journal of Applied Psychology*, 81(5), 474-482.
- erg, L. R. (1981). Language and individual differences: The search of universals in personality lexicons. In L. Wheeler (Ed.), *Review of Personality and Social Psychology*(pp. 141-165). Beverly Hills, CA: Sage.
- erg, L. R. (1990). An alternative description of personality: The big five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(10), 1216-1229.
- awasser, D. (2000). Retention café. *Training*, 37(12), 44-48.
- berg, M. M. (1979). *Understanding job satisfaction*. London: Macmillan Press.
- nfson, S. B., & Mumford, M. D. (1995). Personality style and person-environment for: A pattern approach. *Journal of Vocational behavior*, 46(2), 163-188.
- er, M., & George, R. T. (2003). Job satisfaction of restaurant employees: An empirical investigation using the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 27(1), 85-100.
- s, N., & Joseph, S. (2003). Big 5 correlates of three measures of subjective well-being. *Personality and Individual Differences*, 34(4), 723-727.
- ett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(Mar.-Apr.), 164-174.
- erg, F., Mansner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). N.Y.: John Wiley & Sons, Inc.
- tt, J. L. (1987). Lesson in the Service Sector. *Harvard Business Review*, 65(Mar.-Apr.), 118-126.
- , E. M., & Kempa, R. F. (1997). Selecting students: Is there an education-industry mismatch? *International Journal of Contemporary*

- Hospitality Management*, 9(3), 128-141.
- John, O. P. (1990). The big five factor taxonomy: Dimensions of personality in natural language and in questionnaires. In L. A. Pervin (Ed.), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 66-100). New York: Guilford Press.
- Joseph, W. B. (1996). Internal marketing builds service quality. *Marketing Research Services*, 16(1), 54-59.
- Judge, T. A., Higgins, C. A., Thoresen, C. J., & Barrick, M. R. (1999). The relationship between personal traits, general mental ability, and career success: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 2(3), 621-652.
- Judge, T., & Larsen, R. (2001). Dispositional affect and job satisfaction: A meta-analysis and theoretical extension. *Organization Behavior and Human Decision Processes*, 86(1), 67-98.
- Judge, T. A., & Locke, E. A. (1993). Effect of dysfunctional thought processes on subjective well-being and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 475-490.
- Kichuk, S. L., & Wiesner, W. H. (1997). The big five personality factors and job performance: Implications for selecting successful product designers. *Journal of Engineering and Technology Management*, 14(1), 195-221.
- Lefever, M. M., & Withiam G. (1998). Curriculum review: How industry is changing hospitality education. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 39(4), 70-78.
- Leslie, D., & Richardson, A. (2000). Tourism and cooperative education: Undergraduate courses: Are the benefits being realized? *Tourism Management*, 21(5), 489-498.
- Li, L. (1996). Predictors of expatriate hotel manager satisfaction in Asian countries. *International Journal of Hospitality Management*, 15(4), 363-374.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. M. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 129-148). Chicago: Rand McNally.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1991). Adding *liebe* and *arbeit*: The full five-factor model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(4), 496-503.

- model and wellbeing. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17(2), 227-232.
- Costa, R. R., & John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its application. *Journal of Personality*, 60(2), 175-215.
- Haroldian, T. A., & Nezlek, B. (1996). Comparing the NEO-FFI and Saucier's mini-markers as measures of the big five. *Personality and Individual Differences*, 21(2), 213-215.
- Johnson, K. A. (1996). An empirical test of a model of franchisee job satisfaction. *Journal of Small Business Management*, 34(1), 27-35.
- Prentiss, M. K., & Barrick, M. R. (1998). Five reasons why the big five article has been frequently cited. *Personnel Psychology*, 51(8), 849-857.
- Quinn, P. G., Omundson, J. S., Schroeder, R. G., & Stevens, M. B. (1997). The impact of Anglo and Hispanic ethnicity, gender, position, personality and job satisfaction on turnover intentions: a path analytic investigation. *Critical Perspectives on Accounting*, 8(4), 657-683.
- Tabachnick, J., Kutner, M. H., Nachtsheim, C. J., & Wasserman, W. (1999). *Applied Linear Statistical Models* (4th Ed.). Chicago: Irwin.
- Tennessen, W. T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66, 574-583.
- Tennessen, W. T. (1967). *2800 personality trait descriptors: Normative operating characteristics for a university population*. Department of Psychology, University of Michigan, Ann Arbor.
- Wasserman, K. R., Mendham, C. A., & von Rabenau, C. (1994). Social support and the demand-discretion model of job stress: Tests of additive and interactive effects in two samples. *Journal of Vocational Behavior*, 44(1), 91-113.
- Wallerstein, L. A. (1993). *Personality: Theory and research* (6<sup>th</sup> Ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Wellschlagel, F. F. (1993). Loyalty-Based Management. *Harvard Business Review*, 71(March-April), 64-73.
- Widaman, J. F. (1997). The 5-Factor model of personality and job-performance in the

- European-community. *Journal of Applied Psychology*, 82(1), 30-43.
- Saucier, G. (1994). Mini-Markers- A brief version of Goldberg unipolar  
Markers. *Journal of Personality Assessment*, 63(3), 506-516.
- Schmit, M. J. (2000). Role theory, emotions, and identity in the department  
of secondary schooling. *Teaching and Teacher Education*, 16, 827-842.
- Seashore S. E., & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction and their correlation  
*American Behavior & Scientists*, 18(3), 346.
- Seibert, S. E., & Kraimer, M. L. (2001). The five-factor model of personality  
career success. *Journal of Vocational Behavior*, 58(1), 1-21.
- Siem, F. M., & Murray, M. W. (1994). Personality-factors affecting pilot  
performance – A preliminary investigation. *Aviation Space and Environmental  
Medicine*, 65(1), 45-48.
- Smith, P. C., Kendall, L., & Hullin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction  
work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior  
Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-666.
- Tansuhajm, P., Randall, D., & McCullough, J. (1988). A service marketing  
management model: Integrating internal and external marketing functions  
*Journal of Service Marketing*, 2(1), 31-38.
- Tett, R. P., Jackson, D. N., & Rothstein, M. (1991). Personality measures as  
predictors of job performance: A meta analytic review. *Personnel Psychology*,  
44(6), 703-742.
- Tokar, D. M., & Subich, L. M. (1997). Relative contributions of congruent  
personality dimensions to job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*,  
51, 482-491.
- Tokar, D. M., Fischer, A. R., & Subich, L. M. (1998). Personality and job  
behavior: A selective review of the literature, 1993-1997. *Journal of Vocational  
behavior*, 53(2), 115-153.
- Varnavas, A. P., & Soteriou, A. C. (2002). Towards customer-driven management  
hospitality education: A case study of the higher hotel institute  
*International Journal of Education Management*, 16(2), 66-74.

- V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- W. N., Luk, C. L., & Lai, C. L. (2000). Personality correlates of loving styles among Chinese students in Hong Kong. *Personality and Individual Differences*, 29(1), 169-175.
- ington, K., Feinstein, A. H., & Busser, J. A. (2003). Evaluating the effect of training on perceptions of internal occupational status. *International Journal of Hospitality Management*, 22(2), 243-265.
- h, P. T., & Clark, L. A. (1992). On traits and temperament: General and specific factors of emotional experience and their relation to the five-factor model. *Journal of Personality*, 60(4), 441-475.
- D., & Slark, A. K. (1993). General factors of affective temperament and their relation to job satisfaction over time. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54(2), 181-202.
- T. A. (2003). What every manager should know: Does personality help drive employee motivation? *The Academy of Management Executive*, 17(2), 131.