

大學教育對學生投身餐飲產業行為意圖之研究

謝才智

臺南應用科技大學旅館管理系助理教授

中文摘要

餐飲行業一向被認為是勞力密集的產業，也因此人力培養對餐飲產業來說至關重要。然而，即便在餐旅相關大學與科技學校如雨後春筍般湧出之際，產業中仍不乏人力需求的困境，因此本研究主要目的是想利用延伸版的計畫行為理論，加入情緒智力與應對機制，對大學或科技大學生未來投入餐飲產業的意圖進行分析，本研究針對一家科技大學的現在與已完成實習的學生進行調查，共計回收 302 份有效問卷，再以結構方程模型進行分析，其結果發現原始的計畫行為理論對預測行為意圖並不佳，換言之，學生是否投身餐飲產業考量的多數是情緒方面的因素。

關鍵詞：計畫行為理論、情緒智力、應對機制、餐飲產業

A study of college education on students' behavioral intention to engage in catering industry

Tsai-Chih-Hsieh

Tainan University of Technology Assistant Professor Department of Hotel Management

Abstract

The catering industry has always been regarded as a labor-intensive industry, so manpower cultivation is very important for the catering industry. But even as food-related universities and technical universities spring up, the industry is struggling to find workers, therefore, the main purpose of this study is to use the extended version of planned behavior theory, add emotional intelligence and coping mechanism, and analyze the intention of university or science and technology students to invest in the catering industry in the future. This research is conducted on current and completed internship students in a technological university, a total of 302 valid questionnaires, then using structural equation model analysis, the results found that the original theory of planned behavior to predict behavior intention was not good, in other words, whether students in catering industry concerns most is the emotional factor.

Keywords : theory of planned behavior; emotional intelligence; coping mechanism; catering industry

壹、前言

餐飲行業一向被認為是勞力密集的產業（Chang, Liu, Wang, & Yi, 2020），即便現在有電子與自動化的輔助，仍無法避免大量人力的需求（Daziano, Sarrias, & Leard, 2017），也因此人力培養對餐飲產業來說至關重要。然而，即便在餐旅相關大學與科技學校如雨後春筍般湧出之際，產業中仍不乏人力需求的困境，主要原因為即便餐飲相關科系的學生也不願意從事此產業（Walsh, Chang, & Tse, 2015），就算勉力為之，也會發現有很高的離職或流動率（Frye, Kang, Huh, & Lee, 2020; Gibbs & Slevitch, 2019），作者本人的畢業生流向調查經驗顯示，畢業後半年只有約三成左右的學生會留在相關產業，而這個數字將隨著時間一起流逝，三年後僅剩一成不到，因此即便餐飲科系與餐飲產業蓬勃發展之際，仍無法有效的解決人力捉襟見肘的窘境（Walsh et al., 2015）。

餐飲行業的特性為工時長且壓力高，這是導致離職率高或求職意願低的其中一個主因（Kim & Agrusa, 2011），當員工能夠有效的處理面對壓力的時候，其工作績效與工作滿意度就會跟著提升（Kim & Agrusa, 2011; Wen, Huang, & Hou, 2019），這也自然的提高了員工願意留在餐飲產業的意願（Walsh et al., 2015），然而，多數的研究只針對員工的應對機制與績效的因果關係，認為應對機制是個人與生俱來的特質，鮮少有研究試圖了解如何提升應對機制（Walsh et al., 2015; Wen et al., 2019），少數相關的文章已經有發現，對壓力的應對機制是可以透過訓練來提升的，特別是提升所謂「情緒智力」的部分（Mattingly & Kraiger, 2019），藉此訓練員工更有效的應對其所面臨的壓力。

本研究因此想要了解，如何透過大學或科技大學的教育，來提升學生的情緒智力以及他們對壓力的承受度，藉此希望可以加強他們願意投入餐飲產業的意願，更精確的來說，本研究準備調整計畫行為理論來進行研究，藉由此模型對行為意圖的分析能力（Goh & Lee, 2018），調查學生投入餐飲產業的行為意圖，計畫行為理論原本是由 Ajzen（1991）所提出來的一個調查行為意圖的模型，透過這個模型可以了解人的決策過程中被何種因素所影響，而這個架構也被大量的應用在其他的產業研究中，包含了觀光餐旅相關的產業（Chang, Tsai, & Yeh, 2014; Han, 2015; Han, Hsu, & Sheu, 2010），然而，因為計畫行為理論是架構在人的決策都是理性判斷的基礎上，因此計畫行為理論對於非理性行為的預測相對較弱，而且容易因為調查產業的特性有很大的差異（Han & Kim, 2010），因此本研究將加入情緒智力與應對機制，來提升計畫行為理論對非理性行為的判斷力。

總結來說，本研究主要目的是想利用延伸版的計畫行為理論，對大學或科技大學生未來投入餐飲產業的意圖進行分析，過往多數研究（Chang et al., 2020; Frye et al., 2020; Wen et al., 2019）基本上都針對情緒智力與應對機制部分進行研

究，少數針對其它變數研究的文章（Mattingly & Kraiger, 2019）只對產業界進行研究，很少針對大學教育是否能對後續投入產業有助益進行調查，因此本研究想要了解大學或科技大學的教育，是否對於學生未來就業有實質的助益，以提升學生投入餐飲產業的意願。

貳、文獻探討

一、情緒智力

情緒智力的概念最早是由 Salovey and Mayer (1990) 所提出，意指人對自己情緒狀況的評量與調節能力，情緒智力原本是社交智力構面之下的一個子構面，而此構面又分為四個部分，分別為情緒認知、情緒整合、情緒理解與情緒管理（Mayer, Salovey, & Caruso, 2004）；另一方面，Goleman (1998) 認為情緒智力是能力與性格的結合，也就是說情緒智力有一部分是天生賦予的人格特質，另外一部分則可以仰賴後天培養；對於情緒智力的結構雖然有很多不同的分類方式，對其定義卻頗有共識，多數學者認為情緒智力乃是一個人評量與調節自己在壓力之下情緒的能力，藉此保持在最佳效能狀態（Darvishmotevali, Altinay, & De Vita, 2018; Wen et al., 2019），如上述定義，學者認為人必須先能夠衡量與檢視自己目前的情緒狀態，才能夠有效的調節情緒，並且將情緒導引至各有正面效果與產能的工作上面。

情緒智力被認為是工作績效與職場忠誠度最有影響力的變數之一（Darvishmotevali et al., 2018），這對第一線員工來說尤為重要，畢竟第一線員工是必須現場與顧客進行長期的互動，前線員工不但要負責排解顧客的情緒，還必須同時管理好自己的情緒，尤其在工作壓力與紊亂的職場環境中，還必須對顧客笑臉迎人（Wen et al., 2019），更加不易，情緒智力能夠有效的讓員工能夠應付自己面對的工作與社交壓力，進而獲得更好的工作績效，而對本研究來說，期望能夠讓更多未來的餐旅從業員，能更有加入餐旅行業的意願。

二、應對機制

應對機制是指一個人應付外界負面因素的能力（Kim & Agrusa, 2011），應對機制的概念被應用在很多餐旅相關的研究上面，例如，有研究（Yeh, Aliana, & Zhang, 2012）就利用應對機制來調查主題樂園的遊客對擁擠狀況的忍耐程度，研究結果發現應對機制最終會影響其體驗，此外也發現應對機制較高的受訪者，受外界負面因素的影響程度就會降低；另外應對機制也被應用在員工面向的問題（Fang, Prayag, Ozanne, & de Vries, 2020; Kim & Agrusa, 2011），餐旅員工長期需要面對高壓力的環境（Frye et al., 2020），也就是說其應對機制的的能力非常重要，

有些研究就針對某些較為負面的應對機制，例如利用吸菸來作為應對機制（Schantz & Bruk-Lee, 2016），雖然也算是一種有效的應對方法，但卻對個人的健康與生活產生負面影響。另外，有學者認為應對機制是一種可以透過訓練與教育來培養的技巧（Khan et al., 2019）。

學者對於衡量應對機制度度的看法有些不同，有部分學者（Avcioglu, Karanci, & Soygur, 2019）認為應對機制是人與其所處環境互動後的一種關係，因此其認為面對不同環境的時候，人就會使用對應該環境的應對機制；另一方面有學者（Gysin-Maillart, Soravia, & Schwab, 2020; VanMeter, Handley, & Cicchetti, 2020）認為每個人都有自己熟悉的應對機制，因此即便面對不同環境的刺激，仍會選擇自己較熟悉的方式來面對壓力，這種說法較符合上述的人格特質說（Goleman, 1998; Prentice, Zeidan, & Wang, 2020），換言之，人格特質與應對機制的型態有很高的關聯性。不論是哪一種論述，學者（Avcioglu et al., 2019）對於應對機制的結構基本上有共識，多數認為應該將應對機制分為問題針對型和情緒針對型，問題針對型乃指應對機制主要企圖在解決產生壓力的問題，而後者則指調節自己本身所面對壓力之下的情緒（Sverdlik, Oreg, & Berson, 2020），其後還有學者提出第三種類，稱為逃避型應對機制（Liu, Jiang, & Shi, 2020），意指採用躲避高壓環境的方式來應對環境壓力，有些人會因此選擇處理自己較擅長的工作，有的則會直接逃避工作，多數學者（Goleman, 1998; Gysin-Maillart et al., 2020; Prentice et al., 2020; VanMeter et al., 2020）認為第一類型的應對機制對產生工作績效較有正向的助益。

三、計畫行為理論

計畫行為理論是由 Ajzen（1991）提出來的，原本乃是心理學的研究領域，但近年來被管理學界與觀光餐旅學界大量的應用，藉以了解人的決策過程與行為意圖，例如，Han and Kim（2010）就利用計畫行為理論來調查綠色旅館的旅客的居住意願。計畫行為理論是由理性行為理論（Ajzen, 1991）延伸而來，其主要的內容是假設人的決策都是透過理性的去衡量選項，最後才決定是否從事某種行為，也因此有部分學者（Han & Kim, 2010）認為理性行為理論與計畫行為理論都缺乏調查非理性行為的能力，例如被情感誘發的行為（Yeh, Ma, & Huan, 2016），或是衝動購買行為（Chung, Song, & Lee, 2017）等，也因此有很多學者（Han, 2015; Han, Meng, & Kim, 2017）在應用計畫行為理論時都會進行擴充，以補足這方面的缺陷。

計畫行為理論 Ajzen and Fishbein（1980）最終是想要調查行為意圖，並且認為行為意圖會影響真實行為，而影響到行為意圖的則有三對變數，第一對變數為行為信念與態度，行為信念乃指人對於採取某種行為後對自己好處的判斷，只要

判斷後認為從事該行為有正面的益處，其對該行為的態度就會呈現正向；第二對則為規範信念與主觀規範，也就是人認為對自己重要的人士對於自身從事某行為是否支持，只要周遭的人也支持該行為，則人就會形成主觀規範，認為從事這事情是對的，是被大家所認可的；最後是控制信念與知覺行為控制，意指人判斷從事某行為所會遇到的阻礙，而知覺行為控制則是人認為自身是否有足夠的能力與資源去消彌該阻礙，當認知的阻礙相對較低，以及性為控制能力相對較高的情況之下，從事行為的意圖就會比較高。

也因此計畫行為理論配合情緒智力與應對機制，對本研究的需求來說是最適當的選擇，首先，情緒智力與應對機制都被認為是較為情緒面的（D'Arcy & Teh, 2019）決策因素，因此正好彌補了計畫行為理論的缺點，而計畫行為理論又能夠針對工作環境中的正負面因素，進行有效的系統性分析，藉此了解人在決定是否從事餐旅相關行業時的考量關鍵點。

參、研究方法

一、研究架構與研究假設

有鑑於計畫行為理論是一個已經被驗證無數次的模型，而本研究所草擬的模型加入的話，又會添加複雜性，因此本研究主要針對第二階段的前置因子，也就是態度、主觀規範以及知覺行為控制，這三項因素本身會對行為意圖正向的影響（Bashir, Khwaja, Turi, & Toheed, 2019; Han et al., 2017; Kim, Njite, & Hancer, 2013），然而雖然原始的計畫行為理論沒有提及，但是許多學者（Chang et al., 2014; Han et al., 2010）都認為主觀規範是會影響到態度的，換言之，眾人對某事物的意見會影響個人的態度，以本研究的邏輯說明，究是若周遭的親友都認為從事餐旅事業是不錯的選擇，本人對參與的態度也會漸趨正向，以上便完成了原始計畫行為理論架構的建置，也藉此提出假設如下：

1. 假設 H1：學生對加入餐旅行業的態度正向影響其加入的行為意圖
2. 假設 H2：學生對加入餐旅行業的主觀規範正向影響其加入的行為意圖
3. 假設 H3：學生對加入餐旅行業的知覺行為控制正向影響其加入的行為意圖
4. 假設 H4：學生對加入餐旅行業的主觀規範正向影響其加入的態度

其次，本研究認為情緒智力的程度會直接影響到個人對於壓力的應對機制（Alhelalat, Habiballah, & Twaissi, 2017），具備高情緒智力的人能夠更有效的應對社交場合上的歧異，也能夠更有理智的規劃自己的行為（Goldsmith, 2010），因此在面對工作環境中的社交衝突時，能夠更好的處理高緊張狀態的情況，也能夠

將心力放在更正向的工作上 (Darvishmotevali et al., 2018; Wen et al., 2019)，進而提高工作績效，以及對職場的滿意度 (Alhelalat et al., 2017; Judge & Bono, 2001)，因此本研究提出假設：

5. 假設 H5：學生的情緒智力正向影響其應對機制

在許多的研究中發現，社交支持度對於員工來說是很重要的精神支柱，尤其是在職場環境中，若能夠獲得長官的支持，其工作意願與績效都會增高，且離職意願降低 (Gordon, Tang, Day, & Adler, 2019; Shamim, Cang, & Yu, 2017)，而有研究 (Bandiera, Atem, Ma, Businelle, & Kendzor, 2016) 也發現，親友方面的社交支持可以幫助個人抵禦壓力，甚至可以讓他們戒除使用不好的方式紓壓 (例如吸菸)，因此社交支持很明顯的對於應對機制來說是有正面的關聯性，而個人對社交意識的判讀，正好是計畫行為理論中的一環 (Ajzen, 1991)，因此本研究提出下列假設：

6. 假設 H6：學生的主觀規範正向影響其應對機制

知覺行為控制乃是個人對於自己超越困難，進而從事某活動的知覺判斷 (Chang et al., 2014; Han et al., 2010)，而這正好是應對機制能夠達到的功能 (Avcioğlu et al., 2019; Khan et al., 2019)，換言之，應對機制如果提高了，員工對於處理阻礙與問題的能力也相對應會獲得提升，因此本研究假設：

7. 假設 H7：學生的應對機制正向影響知覺行為控制

工作職場上的壓力與種種問題，都是學生不願意加入餐旅行業的主要原因 (Frye et al., 2020; Gibbs & Slevitch, 2019; Walsh et al., 2015)，若是能夠提升學生對職場上負面事情的應對能力，也能夠有效的消彌其離職意願，進而提升願意加入餐旅產業的行為意圖，因此本研究假設：

8. 假設 H8：學生對加入餐旅行業的應對機制正向影響其加入的行為意圖

本研究所提出之修改後計畫行為理論模型如圖 1 所示，包含相對應的八項假設：

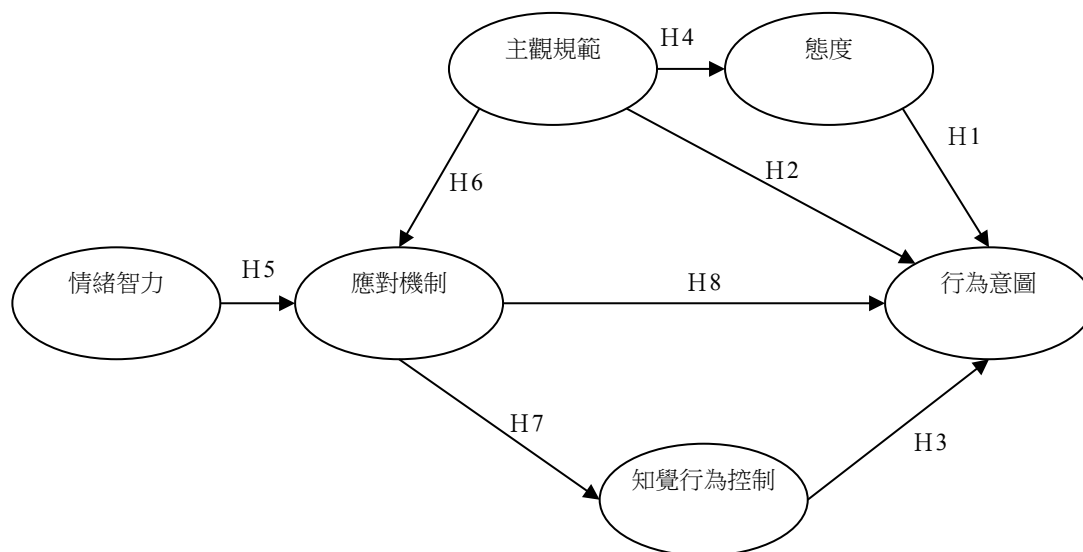


圖 1 研究架構

二、構面與變數

本研究主要採用李克特七等量表來進行問卷的設計，其中分為六個部分，首先參考了過往學者（Chang et al., 2014; Han, 2015; Han et al., 2010; Han et al., 2017）採用的計畫行為理論，並考量到本研究主題是針對學生，進行部分的修改之後，分別開發了態度、主觀規範、知覺行為控制與行為意圖的問項，每個部分分別有四題、五題四題與三題題項。

其次與情緒智力方面，本研究參考了學者（Darvishmotevali et al., 2018; Wen et al., 2019）所提出的次構面，認為情緒智力必須包含個人情緒評量、他人情緒評量、善用情緒、調節情緒等四個面向，再由此四方面進行本部分的問項設計，本部分情緒智力的問項共有五題。

最後有關於應對機制方面，本研究參考學者（Avcioğlu et al., 2019; Darvishmotevali et al., 2018; Khan et al., 2019; Wen et al., 2019）所提出的構面，將應對機制分為工作目標導向、情緒導向、逃避導向三種不同類型的應對機制，由此三面項延伸出本部分的問項，本部分應對機制的問項共有五題。

三、數據收集與抽樣

本研究針對某科技大學於 2020 年至今正在實習以及實習完畢已經畢業的學生進行調查，總共的研究母體約 700 人，為便利問卷的收集，本研究在網路上設定好問卷格式，並以社交軟體的方式聯絡學生進行填答，無法直接連絡到的學

生，也透過同屆或好友幫忙聯繫填答，共回收 302 份問卷，填答率約為 43%，約近母體一半，雖然本研究僅對一所大學的實習學生進行調查，然而其實習學生前赴不同地區各種品牌實習單位，因此所回收樣本仍具其意義。

肆、結果與討論

一、樣本特性

本研究共回收 302 份有效問卷，其中僅有 48 位男性，佔樣本 15.9%，其餘 254 位皆為女性，佔樣本 84.1%，可見餐旅相關產業目前仍是以女性從業員居多，其次年齡方面，因為都是針對剛畢業或尚在實習的學生，因此年齡都是 20 多歲，其中 20 歲的僅四位 22 歲與 23 歲的最多，兩者加起來正好過半數的樣本，另外，本研究亦調查學生入學的科系別，調查的學校因為科技大學，因此學生分別可由不同類型的高職錄取，且有部分高中生名額，因此本研究所回收問卷中包含了 116 位應英、144 位餐飲、32 位企管與 10 位高中入學學生，最後學生多數在房務部與餐飲部兩部門實習，人數分別為 98（32.5%）和 116（38.4%），較次之是前台或服務中心的學生，僅有各不到 5 位學生從事一些特別事務部門，包含調飲、健身房、茶館、酒吧等。

二、信度與效度分析

研究依據學者(Fornell & Larcker, 1981; Hair, Black, Babin, & Anderson, 2009)的建議計算並彙整出下列信效度分析結果表格，其中可以看見組成信度（CR）的部分都在 0.7 以上，代表信度是足夠的，另外 AVE 的部分除了行為意圖（BI）之外，其餘的皆在 0.5 以上，表示效度足夠，而行為意圖雖然沒有達到學者（Hair et al., 2009）建議的標準，但學者（Fornell & Larcker, 1981; Leong, Yeh, Fan, & Huan, 2020; Yeh, Fotiadis, Chiang, Ho, & Huan, 2020）卻也提出 0.36 以上就可以接受，有鑑於本研究主要模型被大量使用驗證過，而數值方面又多數可以接受，因此本研究認為模型與數據的品質足夠可以進行假設分析。

表 1 信效度分析表

	CR	AVE	MSV	MaxR (H)	AT	SN	EI	CM	PBC	BI
AT	0.842	0.578	0.599	0.880	0.760					
SN	0.797	0.544	0.442	0.813	0.552	0.667				
EI	0.892	0.624	0.599	0.893	0.774	0.639	0.790			
CM	0.844	0.521	0.646	0.851	0.620	0.623	0.565	0.722		
PBC	0.807	0.516	0.526	0.839	0.610	0.590	0.681	0.725	0.718	
BI	0.746	0.485	0.646	0.671	0.681	0.665	0.600	0.804	0.601	0.620

三、研究架構檢定

在假設與研究架構檢定之前，本研究先依據學者（Hooper, Coughlan, & Mullen, 2008; Leong, Yeh, Hsiao, & Huan, 2015）的意見，對模型配適度相關指標進行檢定，其結果顯示本研究模型的 χ^2/df 為 3.233，GFI（goodness-of-fit index）指標為 0.830，CFI（comparative fit index）指標為 0.859，RMSEA（root mean square error of approximation）指標為 0.80，都符合學者所提出來的最低要求，因此本研究數據與模型的契合程度頗佳，認為可以進行假設檢定。

本研究的模型與假設檢定結果顯示與圖 2 與表 2，根據分析結果顯示，八個假設中有六個有顯著，只有假設 H1 態度會影響行為意圖與 H2 主觀規範會影響行為意圖兩項沒有顯著，值得一提的是這兩項都是原始計畫行為理論的構面，另外一項知覺行為控制雖然對行為意圖有顯著影響（ $\beta=0.26^*$ ），但僅達 p 值小於 0.05 的顯著水準，比起其他路徑的顯著程度來說要低，換言之，原始計畫行為理論構面對於行為意圖的預測能力其實並沒有特別好，反而是應對機制對於行為意圖的預測能力非常高（ $\beta=0.92^{***}$ ）。

其中假設 H1 的結果不顯著，代表學生其實對加入餐飲行業的態度，對其行為意圖沒有直接影響，這點也是可以理解，畢竟多數學者提到餐飲從業員對此行業並沒有太大的向心力（Frye et al., 2020; Gibbs & Slevitch, 2019; Walsh et al., 2015），因此即便因為家人或長官支持而有正向的態度，仍很難說服學生投入餐飲行業中。

在這裡另外要說明一下本研究架構存在的中介關係，因為本研究架構相對複雜，因此構面之間難免出現中介關係，其中最明顯的就是主觀規範與行為意圖之間的關係，被態度與應對機制兩個架構中介（Hayes, Preacher, & Myers, 2011），也因此可以解釋為何 H2 不顯著，換言之，此發現與先前文獻（Bandiera et al., 2016）所發現相符，主觀規範的程度不會直接影響到行為意圖，但是主觀規範越正面，受訪者的應對機制相對就會較高，所以單位主管和親友的支持，對於一個餐飲從業員的適應能力是相當重要的。

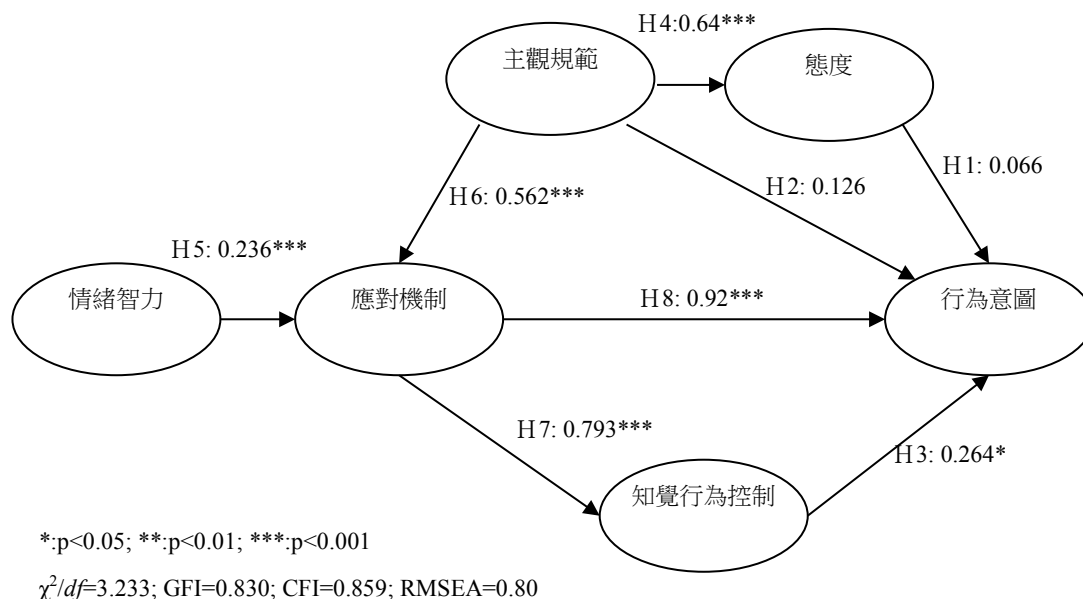


圖 2 模型與假設檢定

表 2 路徑係數

假設	路徑	標準化 β	非標準化 β	標準誤	T 值	顯著性
H1	AT → BI	0.066	0.059	0.067	0.88	0.379
H2	SN → BI	0.126	0.161	0.148	1.087	0.277
H3	PBC → BI	0.264	0.218	0.091	2.389	0.017
H4	SN → AT	0.64	0.913	0.136	6.69	***
H5	EI → CM	0.236	0.171	0.053	3.196	0.001
H6	SN → CM	0.562	0.643	0.115	5.584	***
H7	CM → PBC	0.793	1.07	0.122	8.782	***
H8	CM → BI	0.92	1.026	0.18	5.714	***

伍、結論與建議

一、研究結論摘要

由表 3 摘要的結果可以理解，學生對於投身餐飲行業的行為意圖，並非理性的決策，多數是取決於是否具備足夠的情緒智力產生優質的應對機制，而根據學者（Goleman, 1998; Khan et al., 2019）的論述，情緒智力以至於應對機制都包含天生的人格特質與後天的訓練，因此本研究對於學校給予學生情緒智力與應對機制方面的培育進行調查，發現其結果對於預測行為意圖非常有效，遠高於原始的計畫行為理論構面，也因此本研究獲得上述結論，學生是否投身餐飲行業，主要是根據情緒方面的因素決策，其次則為知覺行為控制，也就是與應對機制也有很高的關聯，其餘計畫行為理論的構面並無法對行為意圖進行有效的預測。

表 3 結果摘要

假設	路徑			標準化 β		結果
H1	AT	→	BI	0.066		否定
H2	SN	→	BI	0.126		否定
H3	PBC	→	BI	0.264	*	成立
H4	SN	→	AT	0.64	***	成立
H5	EI	→	CM	0.236	***	成立
H6	SN	→	CM	0.562	***	成立
H7	CM	→	PBC	0.793	***	成立
H8	CM	→	BI	0.92	***	成立

二、學術貢獻

透過本研究的結果發現，原始的計畫行為理論對於調查學生投入餐飲產業的行為意圖，並不存在有效的預測能力，之前許多將計畫行為理論應用在餐飲產業的，多數是調查顧客面的行為（Chang et al., 2014; Han et al., 2010），因此並沒有預料在應用於員工面向的行為時並沒有十分奏效，這個發現表示計畫行為理論雖然廣泛的被使用，但是有很多情況並未必適用（Han, 2015; Han et al., 2017）。

另外，本研究也發現將情緒智力與應對機制，配合上計畫行為理論中的知覺行為控制，是一個合理並在實證上被驗證的架構，所以認為後續研究可以朝這個方向繼續進行新的模型開發，以彌補計畫行為理論在此類型研究上的侷限，因此本研究所調查的結果存在學術價值。

三、管理貢獻

以本研究的結果顯示，對於學生的情緒智力與應對機制的訓練，能夠讓他們對於投身餐飲產業的行為意圖有效提升，也就是說在教育餐旅相關學生的時候，除了培養技巧之外，培養其待人處事的方法也是很重要的事情，特別在餐旅產業又屬於情緒勞力的行業，更需要重視情緒智力。

另外，職場主管的支持與親友與背後的鼓勵，對於一個餐旅從業員的應對機制也能夠有效提高，換言之，主管若希望員工能夠有較好的績效與向心力，進而降低其離職與怠惰的可能，就應該對員工多加支持，雖然這些對於直接影響行為意圖並沒有助益，但可以有效的提高員工在職場的適應能力，進而提高產值與忠誠度。

四、研究限制與後續研究建議

本研究主要針對餐旅相關科系的實習學生進行調查，主要是想要瞭解在學期間的教育，是否對未來與行業內的適應能力，以至於投入意願有顯著關聯性，其結果在本研究的實證中被驗證，然而本研究僅針對一家科技大學的學生進行調查，而每個大學的資源不同，師資與教育方式也有差異，是否其他大學能夠產生不同的教育成效，是本研究無法回答的問題，期後續研究可以針對不同學校的學生進行調查，以補此憾之缺。

參考文獻

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Alhelalat, J. A., Habiballah, M. m. A., & Twaissi, N. M. (2017). The impact of personal and functional aspects of restaurant employee service behaviour on customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 66, 46-53. doi:10.1016/j.ijhm.2017.07.001
- Avcioğlu, M. M., Karanci, A. N., & Soygur, H. (2019). What is related to the well-being of the siblings of patients with schizophrenia: An evaluation within the Lazarus and Folkman's Transactional Stress and Coping Model. *International Journal of Social Psychiatry*, 65(3), 252-261.
- Bandiera, F. C., Atem, F., Ma, P., Businelle, M. S., & Kendzor, D. E. (2016). Post-quit stress mediates the relation between social support and smoking cessation among socioeconomically disadvantaged adults. *Drug and Alcohol Dependence*, 163, 71-76. doi:10.1016/j.drugalcdep.2016.03.023
- Bashir, S., Khwaja, M. G., Turi, J. A., & Toheed, H. (2019). Extension of planned behavioral theory to consumer behaviors in green hotel. *Heliyon*, 5, e02974. doi:10.1016/j.heliyon.2019.e02974
- Chang, L.-H., Tsai, C.-H., & Yeh, S.-S. (2014). Evaluation of green hotel guests' behavioral intention. In J. S. Chen (Ed.), *Advances in Hospitality and Leisure* (Vol. 10,

pp. 75-89). Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.

- Chang, W., Liu, A., Wang, X., & Yi, B. (2020). Meta-analysis of outcomes of leader–member exchange in hospitality and tourism: what does the past say about the future? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(6), 2155-2173. doi:10.1108/IJCHM-06-2019-0591
- Chung, N., Song, H. G., & Lee, H. (2017). Consumers' impulsive buying behavior of restaurant products in social commerce. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- D'Arcy, J., & Teh, P.-L. (2019). Predicting employee information security policy compliance on a daily basis: the interplay of security-related stress, emotions, and neutralization. *Information & Management*, 56(7), 103151.
- Darvishmotevali, M., Altinay, L., & De Vita, G. (2018). Emotional intelligence and creative performance: Looking through the lens of environmental uncertainty and cultural intelligence. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 44-54. doi:10.1016/j.ijhm.2018.01.014
- Daziano, R. A., Sarrias, M., & Leard, B. (2017). Are consumers willing to pay to let cars drive for them? Analyzing response to autonomous vehicles. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 78, 150-164. doi:10.1016/j.trc.2017.03.003
- Fang, S., Prayag, G., Ozanne, L. K., & de Vries, H. (2020). Psychological capital, coping mechanisms and organizational resilience: Insights from the 2016 Kaikoura earthquake, New Zealand. *Tourism Management Perspectives*, 34, 100637. doi:10.1016/j.tmp.2020.100637
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388.
- Frye, W. D., Kang, S., Huh, C., & Lee, M. J. (2020). What factors influence Generation Y's employee retention in the hospitality industry?: An internal marketing approach. *International Journal of Hospitality Management*, 85, 102352. doi:10.1016/j.ijhm.2019.102352

- Gibbs, L., & Slevitch, L. (2019). Integrating Technical and Emotional Competences in Hospitality Education. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 31(2), 99-110. doi:10.1080/10963758.2018.1485500

- Goh, E., & Lee, C. (2018). A workforce to be reckoned with: The emerging pivotal Generation Z hospitality workforce. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 20-28. doi:10.1016/j.ijhm.2018.01.016

- Goldsmith, M. (2010). *What got you here won't get you there: How successful people become even more successful*. New York: Profile books.

- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. London, UK: Bantam.

- Gordon, S., Tang, C.-H., Day, J., & Adler, H. (2019). Supervisor support and turnover in hotels: Does subjective well-being mediate the relationship? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(1), 496-512. doi:10.1108/IJCHM-10-2016-0565

- Gysin-Maillart, A., Soravia, L., & Schwab, S. (2020). Attempted suicide short intervention program influences coping among patients with a history of attempted suicide. *Journal of affective disorders*, 264, 393-399.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis* (7 ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

- Han, H. (2015). Travelers' pro-environmental behavior in a green lodging context: Converging value-belief-norm theory and the theory of planned behavior. *Tourism Management*, 47, 164-177. doi:10.1016/j.tourman.2014.09.014

- Han, H., Hsu, L. T., & Sheu, C. (2010). Application of the theory of planned behavior to green hotel choice: Testing the effect of environmental friendly activities. *Tourism Management*, 31(3), 325-334. doi:10.1016/j.tourman.2009.03.013

- Han, H., & Kim, Y. (2010). An investigation of green hotel customers' decision formation: Developing an extended model of the theory of planned behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 659-668. doi:10.1016/j.ijhm.2010.01.001

- Han, H., Meng, B., & Kim, W. (2017). Emerging bicycle tourism and the theory of planned behavior. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(2), 292-309. doi:10.1080/09669582.2016.1202955

- Hayes, A. F., Preacher, K. J., & Myers, T. A. (2011). Mediation and the estimation of indirect effects in political communication research. In E. P. Bucy & R. L. Holbert (Eds.), *Sourcebook for political communication research: Methods, measures, and analytical techniques* (pp. 434-465). New York: Routledge.

- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *The Electronic Journal of Business Methods*, 6(1), 53-60.

- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of applied Psychology*, 86(1), 80-92.

- Khan, Z., Rao-Nicholson, R., Akhtar, P., Tarba, S. Y., Ahammad, M. F., & Vorley, T. (2019). The role of HR practices in developing employee resilience: a case study from the Pakistani telecommunications sector. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(8), 1342-1369. doi:10.1080/09585192.2017.1316759

- Kim, H. J., & Agrusa, J. (2011). Hospitality service employees' coping styles: The role of emotional intelligence, two basic personality traits, and socio-demographic factors. *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 588-598. doi:10.1016/j.ijhm.2010.11.003

- Kim, Y. J., Njite, D., & Hancer, M. (2013). Anticipated emotion in consumers' intentions to select eco-friendly restaurants: Augmenting the theory of planned behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 255-262. doi:10.1016/j.ijhm.2013.04.004

- Leong, A. M. W., Yeh, S.-S., Fan, Y.-L., & Huan, T.-C. (2020). The effect of cuisine creativity on customer emotions. *International Journal of Hospitality Management*, 85, 102346. doi:10.1016/j.ijhm.2019.102346

- Leong, A. M. W., Yeh, S.-S., Hsiao, Y.-C., & Huan, T.-C. (2015). Nostalgia as

travel motivation and its impact on tourists' loyalty. *Journal of Business Research*, 68(1), 81-86. doi:10.1016/j.jbusres.2014.05.003

■ Liu, Y., Jiang, T.-t., & Shi, T.-y. (2020). The Relationship Among Rumination, Coping Strategies, and Subjective Well-being in Chinese Patients With Breast Cancer: A Cross-sectional study. *Asian Nursing Research*.

■ Mattingly, V., & Kraiger, K. (2019). Can emotional intelligence be trained? A meta-analytical investigation. *Human Resource Management Review*, 29(2), 140-155. doi:10.1016/j.hrmr.2018.03.002

■ Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215. doi:10.1207/s15327965pli1503_02

■ Prentice, C., Zeidan, S., & Wang, X. (2020). Personality, trait EI and coping with COVID 19 measures. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 51, 101789.

■ Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211. doi:10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG

■ Schantz, A. D., & Bruk-Lee, V. (2016). Workplace social stressors, drug-alcohol-tobacco use, and coping strategies. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 31(4), 222-241. doi:10.1080/15555240.2016.1213638

■ Shamim, S., Cang, S., & Yu, H. (2017). Supervisory orientation, employee goal orientation, and knowledge management among front line hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 62, 21-32. doi:10.1016/j.ijhm.2016.11.013

■ Sverdlik, N., Oreg, S., & Berson, Y. (2020). When Do Leaders Initiate Changes? The Roles of Coping Style and Organization Members' Stability-Emphasizing Values. *Applied Psychology*, 69(4), 1338-1360.

■ VanMeter, F., Handley, E. D., & Cicchetti, D. (2020). The role of coping strategies in the pathway between child maltreatment and internalizing and externalizing behaviors. *Child Abuse & Neglect*, 101, 104323.

- Walsh, K., Chang, S., & Tse, E. C.-Y. (2015). Understanding students' intentions to join the hospitality industry: The role of emotional intelligence, service orientation, and industry satisfaction. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56(4), 369-382. doi:10.1177/1938965514552475

- Wen, J., Huang, S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130. doi:10.1016/j.ijhm.2019.01.009

- Yeh, S.-S., Fotiadis, A. K., Chiang, T.-Y., Ho, J.-L., & Huan, T.-C. T. (2020). Exploring the value co-destruction model for on-line deviant behaviors of hotel customers. *Tourism Management Perspectives*, 33(January 2020), 100622. doi:10.1016/j.tmp.2019.100622

- Yeh, S.-S., Ma, T., & Huan, T.-C. (2016). Building social entrepreneurship for the hotel industry by promoting environmental education. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

- Yeh, S. S., Aliana, L. M. W., & Zhang, F. Y. (2012). Visitors' perception of theme park crowding and behavioral consequences. In J. S. Chen (Ed.), *Advances in Hospitality and Leisure* (Vol. 8, pp. 63-83). Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.

