

国际酒店人力资源管理研究述评 ——主题与趋势的引文分析

吴凯¹ 黄晨晨²

(1. 东北财经大学, 辽宁大连 116025; 2. 纽约州立大学布法罗学院, 美国纽约州布法罗 14226)

摘要: 本文运用基于 Histcite 软件的引文分析方法和基于 Citespace 软件的共被引分析方法, 系统梳理了近 20 年发表在 6 本旅游及接待业著名期刊上酒店人力资源管理的相关文献。研究结果显示, 引文分析有助于厘清研究主题的演进关系, 而共被引分析有助于识别研究前沿和研究热点, 并讨论了酒店人力资源领域研究成果的实际应用价值。

关键词: 酒店人力资源管理; 引文分析; 共被引分析

引言

酒店人力资源管理是酒店管理领域的重要组成部分。人力资源相关成本是酒店行业最主要的成本开支之一。根据德勤全球酒店业盈利调查 (Deloitte, 2006), 欧洲人力资源成本占酒店总营业收入的 34%, 中东为 18%, 亚洲为 28%。酒店行业的核心产品是服务。员工的知识、技能、经验、态度都会形成企业独特的优势, 而企业的人力资源政策、企业的文化氛围等会直接影响员工的态度和行为 (Kusluvan, et al., 2010), 进而影响酒店的服务质量。

本文系统梳理了权威期刊中酒店人力资源管理的主要研究成果, 分析其研究前沿和研究热点, 并对重要的节点性文献归纳整理, 以期推进国内酒店人力资源管理相关研究。

1 研究方法

目前学界用于分析特定学术领域主题和趋势的影响力最大的方法为文献计量学 (bibliometrics) 方法。文献计量学研究的深入, 特别是文献检索平台和文献分析工具

收稿日期: 2013-10-23; 修订日期: 2014-01-17

作者简介: 吴凯 (1979-), 男, 博士, 东北财经大学旅游与酒店管理学院讲师, 研究方向为旅游体验、服务管理, E-mail: kaiwudufe@gmail.com。黄晨晨 (1977-), 男, 博士, 美国纽约州立大学布法罗学院副教授, 研究方向为酒店管理、旅游目的地管理。

的发展,极大提高了文献综述的效率。如引文分析软件 Histcite,分析文献的引用关系并生成引文编年图,直观地反映出文献之间的引证关系;以 Citespace 为代表的科学知识图谱软件,着重分析文献的共被引用关系,以信息可视化技术分析科学知识的共同基础、研究前沿和研究热点。本文以 Web of Science 数据库的文献数据为基础,通过文献计量学方法进行系统研究。

1.1 数据来源

本文数据来自 Thomson Reuters 公司的 Web of Science 数据库(SCI、SSCI 索引),检索策略为:主题 = “hotel/hospitality” AND 主题 = “human resource/employee/labor”,包括所有年份。检索时间为 2013 年 8 月 9 日。被检索期刊限定于 6 本酒店管理、旅游管理领域的国际权威期刊(见表 1)。文献类型限定于研究论文和综述论文,共检索到论文 331 篇(见表 1),涉及 44 个国家(地区)254 个研究机构的 558 个作者。

检索到的文献数据一方面被导入 Histcite 软件和 Citespace 软件进行文献计量分析;这些文献同时被导入了 ZOTERO(www.zotero.org)文献管理系统^①,根据每条文献对应的 DOI(www.doi.org)链接^②,打开论文对应的文献数据库网页,获取论文全文,此后用 ZOTERO 软件管理文献,详细阅读重要论文全文。

1.2 引文分析

引文分析(Citation Analysis)是一种文献计量学方法,研究文献、作者、期刊间的引证关系。文献计量学家加菲尔德(Eugene Garfield)^③是该领域的奠基人之一,创立了科学引文索引系统(SCI)——后来发展成为 Web of Science 数据库,2001 年他推出了 HistCite^④软件,该软件可以在分析文献引用关系的基础上生成引文编年图,通过树形图示,清晰反映出引用与被引用的关系,从而勾勒出整个研究领域内的发展脉络。

1.3 共被引分析

在引文网络分析思想的基础上,亨利·斯莫尔(Henry Smal)1973 年提出了共被引分析思路(Co-citation Analysis)——基于文献共同引用其他文献的特点进行聚类,进而确定文献间的相近程度。科学知识图谱及知识可视化代表了这一领域的最新发展,陈超美(Chaomei Chen)教授推出了 CiteSpace^⑤软件,以图谱形式清晰展示科技发展轨迹、研究方向和前沿热点。研究前沿(research front)和研究热点(hot

① ZOTERO 是美国乔治梅森大学历史与新媒体中心(Roy Rosenzweig Center for History and New Media, George Mason University)提供的免费开源软件,是目前功能最强大、最为流行的一款文献管理软件。

② DOI 即数字对象唯一标识符(Digital Object Unique Identifier, DOI),是一套识别数字资源的机制,涵括的对象有视频、报告或书籍等等。DOI 的体现形式主要包括:二维码、条形码、网络域名等,数字对象唯一性是 DOI 的典型特征。

③ 尤金·加菲尔德(Eugene Garfield)(1925 -),是美国著名的情报学家和科学计量学家,SCI(Science Citation Index,即科学引文索引)及 ISI(Institute for Scientific Information,即美国科学信息研究所,现为汤森路透科技集团的一部分)的创始人。

④ Histcite 软件网址为 <http://ip-science.thomsonreuters.com/thanks/histcite/>

⑤ Citespace 软件网址为 <http://cluster.cis.drexel.edu/~cchen/citespace/>

spot)是科学知识图谱分析领域的重要术语(Chen,2006),不同学者、不同软件的定义各有不同,一般而言,研究前沿(research front)指从总体上提取出的一组备受关注的研究主题(概念术语或研究问题),研究热点(hot spot)则指单位时间内相对频繁出现的研究主题。

2 数据分析结果

2.1 文献基本统计

如表1所示,可以得出两个主要结论:(1)从期刊角度看,酒店人力资源管理研究主要集中在IJCHM、IJHM、CHQ这3个接待业期刊和TM这个旅游期刊;20年来TM发表的酒店人力资源研究数量相对比较平稳;近些年来,IJCHM和IJHM发表的酒店人力资源文章快速增长,已经成为酒店人力资源领域最重要的两个期刊;(2)从年份角度看,1994年~2003年这10年的研究相对较少,而最近5年酒店人力资源研究的数量急剧增加,占到论文总数的80.1%。

表1 文献记录的期刊、年份分布表

期刊名称	期刊缩写	1994 - 1998	1999 - 2003	2004 - 2008	2009 - 2013	总计
Annals of Tourism Research	ATR	1	0	3	5	9
Cornell Hospitality Quarterly	CHQ	0	0	9	35	44
International Journal of Contemporary Hospitality Management	IJCHM	0	0	0	71	71
International Journal of Hospitality Management	IJHM	0	0	11	138	149
Journal of Travel Research	JTR	0	0	0	1	1
Tourism Management	TM	10	10	22	15	57
总计	—	11	10	45	265	331

资料来源:据 Histcite 文献分析软件所做的期刊分析结果。

来自 Web of Science 数据库的 331 篇文献记录,经 Citespace 软件处理,可以导出为用于 Google map 的 kmz 格式文件;该文件在 Google Maps 上的呈现效果如图 1 所示^①。从地理分布图可以清楚地看到:酒店人力资源研究主要分布于西欧及地中海沿岸、北美洲的东北部、亚洲东部,少数散见于非洲、大洋洲及东南亚地区(见图 1)。研究机构和文献作者的统计也支持了这一结论:(1)从研究机构统计看,发表论文数量最多的 5 所大学是 Hong Kong Polytech University(香港理工大学,香港地区,39 篇)、Eastern Mediterranean University(东地中海大学,北塞浦路斯,19 篇)、Cornell University(康奈尔大学,美国,16 篇)、Griffith University(格里菲斯大学,澳大利亚,13 篇)、Pennsylvania State University(宾夕法尼亚州立大学,美国,13 篇);(2)从文献作者统计看,酒店人力资源领域发表论文 6 篇以上的作者有 Karatepe, Osman M. (18 篇,东地中海大学,北塞浦路斯);Lee Gyumin(9 篇,韩国庆熙大学,韩国);杨仁德(8 篇,高雄餐旅大学,台湾地区);Hon, Alice H. Y. (7 篇,香港理工

^① 文献记录全球地理分布图 Google maps 网址,可以查看具体引文信息及全文链接,http://goo.gl/maps/7qMNP

大学,香港地区);Gursoy Dogan(6篇,Washington State University,美国);孔海燕(6篇,山东大学威海分校,中国大陆);Ladkin Adele(6篇,香港理工大学,香港地区);屈海林(6篇,Oklahoma State University,美国)。



图1 Google map 所呈现的文献记录的地理分布图(1994-2013)

资料来源: Citespace 生成 kmz 格式文件, 导入 Google maps 软件最终呈现。

2.2 文献编年图

使用 Histcite 软件进行引文分析的重要成果就是文献编年图, 该图清晰地反映了研究发展的历史脉络和主要被引用的文献, 本文特别手工标示了引用率最高的 10 篇文章(见图 2)。

通过详细阅读这 10 篇文章的全文, 主要研究结论归纳整理为下表(见表 2)。

从研究的对象角度, 这 10 篇文章涉及 3 个领域, 包括: (1) 情感性劳动和职业倦怠; (2) 职业压力及其反应; (3) 工作满意度和离职倾向。

从酒店管理者的角度看, 酒店人力资源管理就是要发现、培训、管理好人才。从表 2 可以看出, 员工绩效、员工满意度、顾客满意度等问题既是酒店人力资源管理的热点主题, 又是酒店管理的核心问题, 这也体现了酒店人力资源管理在酒店管理中的战略地位。

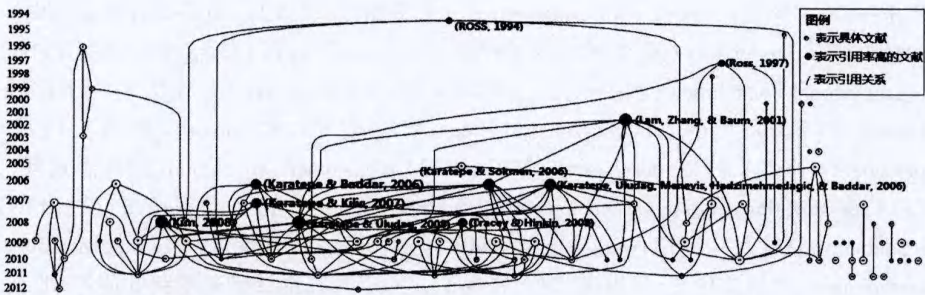


图2 Histcite 软件绘制的引文编年图

资料来源: 先使用 Histcite 软件绘制引文编年图, 之后由本文作者手工标注引文信息。

表2 主要高引用文献及其研究结论

文献	主要结论
(Ross, 1994)	研究表明高水平的服务质量观念与高水平的个人成就需要、低水平的个人自由需要相联系;女性员工的服务质量观念更强。
(Ross, 1997)	酒店业员工的职业压力反应包括:更清晰的工作角色、更多的技能投入、更多的工作家庭投入、与管理层更好地沟通;工作自主性可以有效预测压力反应;改善沟通是压力反应的主要形式。
(Lam, Zhang, & Baum, 2001)	离职倾向与工作满意度和员工感知的工作重要性有关;不同人口统计变量的员工满意度差别较大;不同工作描述指数的员工满意度差别较大;全面质量管理、针对新入职者和高学历员工的培训和职业发展计划可以有效提高员工满意度。
(Karatepe & Baddar, 2006)	一线员工的工作-家庭冲突显著影响工作压力,而家庭-工作冲突不影响工作压力;家庭-工作冲突程度高,导致家庭满意度低;家庭满意度与生活满意度正相关。
(Karatepe & Sokmen, 2006)	角色不确定性、工作-家庭冲突和家庭-工作冲突可以预测员工绩效表现和离职倾向。
(Karatepe, Uludag, Menevis, Hadzimehmedagic, 2006)	竞争性、自我效率和努力可以预测员工的绩效表现。
(Karatepe & Kilic, 2007)	主管支持降低了工作-家庭冲突的水平,进而提高了工作满意度;家庭-工作冲突对员工绩效表现有负面影响;员工的绩效表现会影响其工作满意度;工作-家庭冲突和工作满意度决定了离职倾向。
(Karatepe & Uludag, 2008)	家庭-工作冲突影响婚姻满意度;一线员工对工作-家庭冲突和家庭-工作冲突的感知影响其离职倾向。
(Kim, 2008)	依据情感性劳动,员工可以分为表面服务型员工与深层服务型员工,表面服务型员工更容易筋疲力尽、更容易波动。
(Tracey & Hinkin, 2008)	酒店员工离职相关成本包括:正式离职前成本、招聘成本、选择成本、培训成本、服务能力损失;离职相关背景因素包括:工作复杂程度、是否是连锁酒店、房费、酒店规模与入住比率。

资料来源:据本文作者翻译、整理。

2.3 研究前沿主题

使用 Citespace 软件分析 331 篇文献的标题、摘要、关键词,提取出研究前沿(research front)主题词(见图3)。

图3中,研究前沿体现在于圆环的位置和大小;重要的研究前沿被放置在图的中心位置,且圆环的大小体现了被引用的数量;图中圆环边缘线为粗线的表示研究热点(hot spot),边缘线越粗表示该研究热点的被关注程度越高。重要的研究前沿包括:(F01) * Performance(绩效)、(F02) * job-satisfaction(工作满意度)、(F03) * turnover(离职倾向)、(F04) * service quality(服务质量)、(F05) * emotional labor(情感性劳动)、(F06) organizational commitment(组织承诺)、(F07) * frontline employee(一线员工)、(F08) * behavior(行为)、(F09) * meta analysis(meta 分析)、(F10) burnout(倦怠)、(F11) personality(个性)、(F12) perception(感知)、(F13) * customer satisfaction(顾客满意度)、(F14) organizational citizenship behavior(组织公民行为)、(F15) attitude(态度)、(F16) leadership(领导力)、(F17) work-family conflict(工作-家庭冲突)、(F18) organizational commitment(组织文化)。如果说,图2展示了人力资源理论及研究思路的演进,那么,图3则展示了具体的研究主题及研究主题的被关注程度。结合这些研究前沿和图2呈现的引用率最高的10篇节点性文章,本文制作了下表(见表3)。

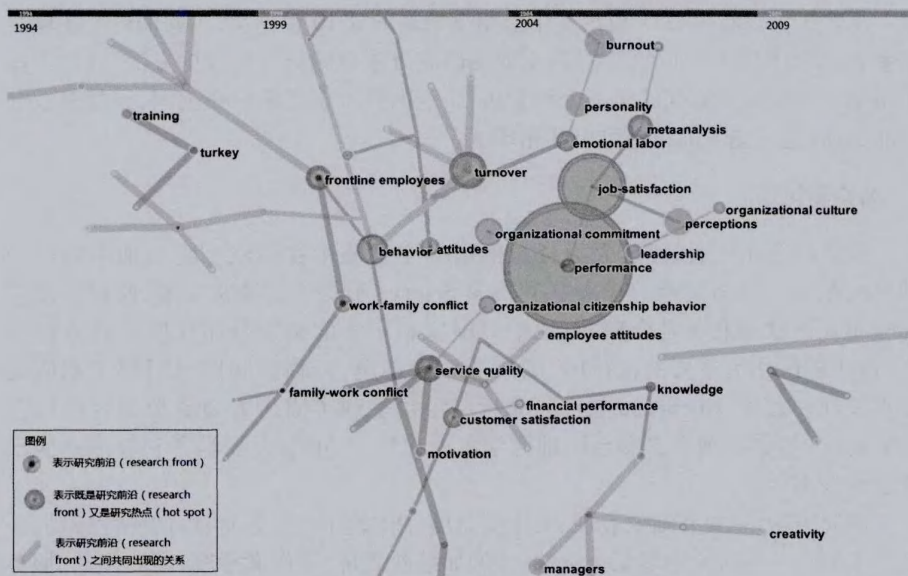


图3 Citespace 绘制的研究前沿图

资料来源: Citespace 软件系统生成。

表3 主要高引用文献主题、方法及样本

引文	研究前沿	分析方法	样本
(ROSS,1994)	(F01) 绩效表现; (F04) 服务质量; (F13) 顾客满意度	多元回归分析	澳大利亚
(Ross,1997)	(F01) 绩效表现; (F02) 工作满意度;	多元回归分析	澳大利亚
(Lam, Zhang, & Baum, 2001)	(F02) 工作满意度; (F03) 员工离职; 全面质量管理; 员工培训	t-test ANOVA	中国香港
(Karatepe, Uludag, Menevis, Hadzimehmedagic, & Baddar, 2006)	(F01) 绩效表现; (F02) 工作满意度; (F03) 离职倾向; (F07) 一线员工; (F17) 工作-家庭冲突; 家庭-工作冲突	结构方程	北塞浦路斯
(Karatepe, Uludag 2006)	(F01) 绩效表现; (F02) 工作满意度; (F03) 离职倾向; (F07) 一线员工;	结构方程	土耳其
(Karatepe & Baddar, 2006)	(F01) 绩效表现; (F02) 工作满意度; (F03) 离职倾向; (F07) 一线员工; (F17) 工作-家庭冲突; 家庭-工作冲突; 工作压力; 家庭满意度	结构方程	约旦
(Karatepe & Kilic, 2007)	(F01) 绩效表现; (F02) 工作满意度; (F03) 离职倾向; (F07) 一线员工; (F17) 工作-家庭冲突; 家庭-工作冲突; 工作压力; 家庭满意度; 组织承诺	结构方程	北塞浦路斯
(Tracey & Hinkin, 2008)	(F03) 离职倾向; 离职成本; 员工培训	描述性统计分析	美国
(Karatepe & Uludag, 2008)	(F03) 离职倾向; (F17) 工作-家庭冲突; 家庭-工作冲突	结构方程	土耳其
(Kim, 2008)	(5) 情感劳动; 倦怠	多元回归分析	美国

资料来源: 本文作者翻译、整理。

从表3可以看出,331篇论文中引用率最高的这10篇论文,主要的研究主题是绩效表现、离职倾向、工作满意度;主要的研究方法是结构方程分析方法,其他方法也是基于经验调查数据的实证分析方法;研究的样本主要集中在美国、土耳其及北塞浦路斯,这与图1的结论可以互相印证。

3 结论和讨论

从空间分布上看,酒店人力资源的研究主要集中在西欧、北美、地中海沿岸和亚洲东部。因为文献记录来自Web of Science数据库的英文文献,所以文献主要分布在西欧和北美是合理的;地中海国家和东亚的集中分布反映了业界的特点,这些地区作为重要的接待国,酒店业发展迅速,面临的问题也引起了相应的学术关注。此外,CiteSpace软件的分析结果也呈现了酒店人力资源研究跨国合作的特点,例如美国学者和台湾地区学者合作较多,中国大陆学者和香港地区学者合作较多等。

研究主题,主要有绩效表现、工作满意度、离职倾向、服务质量、情感性劳动、一线员工等。一些研究主题是持续性的,例如绩效表现、工作满意度、离职倾向、服务质量等,这些主题对酒店人力资源实践至关重要,伴随着这些主题中新问题的涌现、新思路的提出和新方法的引入,这些主题在持续的更新、深化。一些新兴的主题有情感性劳动、厌倦、meta^①分析、组织公民行为等,代表了新话题、新方向,这些主题是否会得到持续的学术关注还有待观察。

从研究方法上看,酒店人力资源研究主要使用各种量表,通过问卷采集数据,利用结构方程方法、多元回归分析方法建构模型。结构方程方法可以识别相对复杂的关系,主要研究以下几组概念间的关系:turnover(离职倾向)、job satisfaction(工作满意度)、performance(绩效表现)、家庭满意度(family satisfaction)、工作-家庭冲突(work-family conflict)和家庭-工作(family-work conflict)冲突。

酒店人力资源研究通常是以单个酒店或单个城市的有限样本为基础,同时使用的量表差别也比较大,数据分析时模型设定的差别更大,这样导致各种研究的结论很难进行横向比较,甚至存在个别结论彼此冲突的情况。这既影响研究成果的实际运用,也妨碍理论的发展提升。meta分析的出现提供了一个对各孤立研究进行系统综合的思路,但是明晰概念定义、精细测量工具也是酒店人力资源研究领域亟待解决的重要课题。

本研究所选的6个期刊虽然有一定的代表性,是旅游接待领域的顶级期刊(Michael,2011),但是也有不足之处:所选的杂志均为英文期刊,排除了其余语种的优秀期刊;同时,其中的3个期刊因为主要刊登旅游领域的研究文献,录用的酒店类论文只是其中的一小部分,会受到期刊选择论文偏好的影响。针对这个不足,未来的研究方向有3个:其一,Citespace的最新发展是可以分析中国期刊网的文献

^① Meta分析最早出现于Glass G V 1976年所写Primary Secondary, and Meta-Analysis of Research一文中,中文译作“元分析”或“荟萃分析”,是对具备特定条件的、同课题的诸多研究结果进行综合统计的一类统计方法,是一种基于现有同主题研究的“再分析”“再综合”的方法。

数据,可以专门进行针对中文酒店研究的文献计量学分析;其二,可以通过跨专业合作,与通晓其他语种的研究人员合作,进行其他语种酒店人力资源研究的文献计量学分析,与本文进行参照;其三,基于本文研究的结论,使用 Web of science 数据库,围绕酒店人力资源下面的各个研究前沿主题进行文献计量学分析,因为研究领域缩小了,则不必再限定具体的来源期刊。

参考文献:

- [1] Chen C(2006). CiteSpace II: Detecting and visualizing emerging trends and transient patterns in scientific literature. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(3), 359-377.
- [2] Deloitte(2006). Hotel benchmark Annual Profitability Survey. Retrieved from <http://www.hpfc.co.za/downloads/HPF-AnnualReport-2006.pdf>
- [3] Karatepe O M, Baddar L(2006). An empirical study of the selected consequences of frontline employees' work-family conflict and family-work conflict [J]. *Tourism Management*, 27(5), 1017-1028.
- [4] Karatepe O M, Kilic H(2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees [J]. *Tourism Management*, 28(1), 238-252.
- [5] Karatepe O M, Sokmen A(2006). The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees [J]. *Tourism Management*, 27(2), 255-268.
- [6] Karatepe O M, Uludag O(2008). Affectivity, conflicts in the work-family interface, and hotel employee outcomes [J]. *International Journal of Hospitality Management*, 27(1), 30-41.
- [7] Karatepe O M, Uludag O, Menevis I, Hadzimehmedagic L, Baddar L(2006). The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction [J]. *Tourism Management*, 27(4), 547-560.
- [8] Kim H J(2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout [J]. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- [9] Kuslivan S, Kuslivan Z, Ilhan I, Buyruk L(2010). The human dimension a review of human resources management issues in the tourism and hospitality industry [J]. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(2), 171-214.
- [10] Lam T, Zhang H Q, Baum T(2001). An investigation of employees' job satisfaction: the case of hotels in Hong Kong [J]. *Tourism Management*, 22(2), 157-165.
- [11] Michael H C(2011). Publish and perish? Bibliometric analysis, journal ranking and the assessment of research quality in tourism [J]. *Tourism Management*, 32(1), 16-27.
- [12] Ross G(1997). Career stress responses among hospitality employees [J]. *Annals of Tourism Research*, 24(1), 41-51.
- [13] Ross G(1994). Service quality ideals among hospitality industry employees [J]. *Tourism Management*, 15(4), 273-280.
- [14] Tracey J B, Hinkin T R(2008). Contextual factors and cost profiles associated with employee turnover [J]. *Cornell Hospitality Quarterly*, 49(1), 12-27.

A Review of Studies on International Human Resources Management Issues in the Hospitality Industry: Themes and Trends Detection Through Citation Analysis

WU Kai¹, HUANG Chenchen²

(1. *Dongbei University of Finance and Economics, Dalian, Liaoning 116025, China;*

2. *State University of New York-Buffalo State, Buffalo, New York, USA, 14226*)

Abstract: This paper summarizes the articles on hotel human resources management published in six top tourism and hospitality journals (SSCI) during the past 20 years for the purpose of making a systematical analysis of studies on hotel human resources management by applying two key methods namely, citation analysis by Histcite and co-citation analysis by Citespace. The result of citation analysis helps clarifying the evolution of various research themes, while that of co-citation analysis identifies the fronts and hot spots of researches. Based on this review, this paper also discusses some practical implications and a number of challenges and opportunities for future studies.

Key words: hotel human resources management; citation analysis; co-citation analysis

(责任编辑:梁保尔)

(上接第 73 页)

A Multi-Case Study of the Mechanism of MICE Economic Effects: Based on the Entrepreneurial Resources

WANG Xiaowen¹, HUANG Huiting², LI Kai¹

(1. *Taida College, Nankai University, Tianjin 300071, China;*

2. *College of Economics and Business Management, Beijing Normal University, Beijing 100875, China*)

Abstract: The economic effect of MICE industry is one of the important topics of MICE research field. Based on the theory models proposed in the existing researches, the authors interviewed typical startups, convention and exhibition sponsors to multi-case study and comparatively analyze. From the supply and demand of entrepreneurial resources, we validated the mechanism of MICE economic effects, and further revealed the interaction between various entrepreneurial resources in the process. The study found: within a certain time and space in exhibition activities, the agglomeration of resources produce supply, while startup have a big resources demand in the development of entrepreneurial opportunity exploitation. Resources as a path, the startups can get one or more of the social, technology, financial, organizational, human and physical resources from convention and exhibition activities. Through entrepreneurial initiative, the social and human resources can “re-engineering” other resources.

Key words: convention and exhibition; entrepreneurial resources; economic effect

(责任编辑:梁保尔)