

敬愛的觀光餐旅(休閒)碩士，您好：

非常感謝您對於本所進行之國科會研究計畫「追蹤觀光餐旅碩士生離職因素之長期研究：學習、進入到離開」第一年問卷填答的協助。本研究計畫第二年問卷自 100 年 4 月開始進行「網路調查」填答，不論您是就業中、待業中、服兵役、延畢或繼續進修，均再次懇請您不吝撥冗填寫。

本次問卷之題目並無所謂的對或錯，所有資料僅做為學術上分析之用，請您安心作答。

祝您 身體健康 萬事如意

國立臺灣師範大學餐旅管理與教育研究所

◎計畫主持人 王國欽 教授

◎博士候選人 許瑞漫 敬上

您在填答上有任何問題，歡迎隨時連絡！

瑞漫的 E-mail : hsurm@cwb.gov.tw

TEL : 0933-157-946

## 第 1 部分 離職因素

離職因素	請您就現況回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
<b>【工時相關】</b>						
1.	觀光餐旅業從業人員「工作時間與其他工作時間不同，影響正常社交生活」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2.	觀光餐旅業從業人員「工作時間較長」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3.	觀光餐旅業從業人員「採輪班制，且排班不固定」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4.	觀光餐旅業從業人員「休假比其他產業少」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5.	觀光餐旅業從業人員「經常工作到很晚，對我及家人造成不方便」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6.	觀光餐旅業從業人員「吃飯時間不固定」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7.	觀光餐旅業從業人員需要常出國「時差」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
8.	觀光餐旅業從業人員「上大夜班，日夜顛倒、影響生理時鐘」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

離職因素	請您就現況回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
------	---	-------	-----	----	----	------

### 【薪資相關】

1. 觀光餐旅業從業人員「薪資太低」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2. 觀光餐旅業從業人員「所得收入需靠其他來源，如佣金、獎金、小費等，導致收入不穩定」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3. 觀光餐旅業從業人員「薪資及獎金不公平，做一樣的事領不一樣的薪水」，可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4. 觀光餐旅業從業人員「常要加班，而且沒有加班費」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5. 「福利比較少」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6. 「工作之付出與獲取，沒有一個對等或相等」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7. 觀光餐旅業「普遍沒有分紅及退休制度」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

### 【人際關係相關】

1. 「與同事間相處互動不佳(包含上對下、下對上及同儕)」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2. 「公司搞小團體、派系鬥爭」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3. 「同事間彼此競爭激烈」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

### 【工作本身相關】

1. 觀光餐旅業工作內容為服務業「需常與人互動，要看客人臉色」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2. 觀光餐旅業工作內容「很無趣、很制式」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3. 觀光餐旅業工作內容「很多又很雜」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4. 觀光餐旅業工作內容「具危險性」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5. 「我本身不喜歡這種工作性質(志趣不合)」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6. 「工作沒有挑戰性，無法從中得到成就感」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7. 「工作職掌不清楚」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
8. 「工作壓力大，如時間壓力、業績壓力等」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
9. 「都要從基層工作做起」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

離職因素	請您就現況回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
		1	2	3	4	5
<b>【產業本身相關】</b>						
1. 觀光餐旅產業「進入門檻低，工作取代性很高」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「看不到產業的未來發展」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 觀光餐旅產業「經驗及技術移轉性太窄」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 觀光餐旅產業「跟其它產業的相容性比較低」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 觀光餐旅產業「外部機會太多了，很容易跳槽」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
<b>【職涯相關】</b>						
1. 觀光餐旅產業「缺乏有系統地規劃每個人的職位發展」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「公司缺乏前景」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「工作讓我覺得未來沒有發展性」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 「野心比較大，若在個人實現不足時，希望另外發展所長」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 「個人職涯規劃，如創業、當老師」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
6. 「找到更好的發展機會」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
7. 「升遷慢，晉升速度不如預期」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
<b>【組織文化】</b>						
1. 「內部工作氣氛不佳」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「不認同公司企業文化及組織氛圍」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「組織包袱，如：家族企業或運作受到大股東牽制等」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 「部門團隊缺乏合作精神」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 「公司部門常有空降部隊發生」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
6. 「離職率太高，留不住人」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
7. 「組織職權劃分不清」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
8. 「組織缺乏好的教育訓練制度」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5

離職因素	請您就現況回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
------	---	-------	-----	----	----	------

### 【主管領導相關】

1. 「公司缺乏好的領導者」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2. 「與主管理念不合」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3. 「主管能力不足、無法給我直接的幫助」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4. 「主管領導方式與待人、做事風格」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5. 「受到主管排擠」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

### 【專業能力相關】

1. 「本身技能無法勝任此工作」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2. 「這個工作看不到專業性，繼續做下去會讓我變得沒有競爭力」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3. 「外語能力不好」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4. 觀光餐旅產業「業者對本科系之碩士學歷重視度不高，並不覺得你具有這個系所的專業性」，可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

### 【個人相關】

1. 「結婚（懷孕）進入人生另外階段」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2. 「考量身體健康狀況、如：容易暈車、暈機，常熬夜或工作量大身體無法負荷...等」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3. 「搬家、或配合配偶調派國外工作」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4. 「家人反對我從事觀光餐旅產業」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5. 「工作讓我無法兼顧個人私生活」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6. 「個人人格特質及個性，如害羞、溝通能力不足、情緒控制能力不佳」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7. 「自尊心高，心態上放不下碩士身段」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

### 【其他因素】

1. 觀光餐旅產業「工作普遍較不被社會大眾認為是好的工作」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2. 「其他產業有更好的福利及待遇」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3. 「工作環境中，男女人數比例懸殊，不適合我」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4. 「預期工作內容與實際間落差大」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

5. 觀光餐旅產業工作需要「經常出差」，可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6. 「因為碩士學歷的身分，受不了被同事異樣眼光及冷嘲熱諷，如都唸到碩士了連這個也不會」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7.「被挖角」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
8. 「工作環境太複雜，受到性騷擾」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

## 第 2 部分 降低離職率做法

為降低觀光餐旅碩士生離職率，以下各項分別針對「企業的」因應措施及「學校在」教學上的改進措施進行描述，請您分別對以下各項論述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
---	-------	-----	----	----	------

### 【企業面】

1.為降低觀光餐旅碩士生離職率，業者應「改變現有薪資跟福利結構，pay 多一點」	1	2	3	4	5
2.為降低觀光餐旅碩士生離職率，業者應「珍惜人才，有計畫的培育訓練碩士生」	1	2	3	4	5
3.為降低觀光餐旅碩士生離職率，業者應「給予很明確的職涯規劃」	1	2	3	4	5
4.業者若能於碩士生離職時「進行離職意見調查」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
5.業者應「給予碩士生更多參與行政及管理上的決策機會」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
6.為降低觀光餐旅碩士生離職率，業者應「從應徵面談上進行改善，才能有效地適才適所」	1	2	3	4	5
7.企業應「在同仁間營造和諧如一家人般的關係」，如此才可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5

### 【學校面】

1.為降低觀光餐旅碩士生離職率，學校應「加強產學合作，如：增加到業界實習、參訪的機會」	1	2	3	4	5
2.為降低觀光餐旅碩士生離職率，學校應「與業界進行策略聯盟(如：採行業界學界一起的協同教學...等)，建立學界與業界夥伴關係」	1	2	3	4	5
3.「明確的系所定位」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
4.「調整理論與實務課程比重，少一點理論課程增加實做的部分，讓課程更精進專業」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
5.「增設實習旅館、實習餐廳、實習旅行社」給碩士生實做經驗，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5

6.「改善招生方式，篩選具相關科系背景或有實務經驗學生」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
7.「純理論老師比例降低、聘請有業界經驗的老師」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
8.「教學方式以個案研討為主，而不一定要求寫論文」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
9.學校應「加強學生國際化能力」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5

### 第③部分 個人現況

1.為進行本研究第一年與第二年同一樣本追蹤，煩請您填寫畢業的研究所：\_\_\_\_\_

及姓名：\_\_\_\_\_

2.請問您現在：(1)就業中 (2)延畢但有正職工作 (3)繼續進修但有正職工作 (4)待業中

(5)延畢且無正職工作 (6)繼續進修且無正職工作 (7)服兵役.....( )

「若勾選(1)(2)(3)者請接續回答以下題目，勾選其他選項者則結束填答，謝謝您的協助」

3.您目前任職之產業/公司：\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (煩請填寫詳細的名稱)

您選擇進入該產業/公司的原因：\_\_\_\_\_

4.您畢業後花了多少時間找到第一份正職工作：\_\_\_\_\_月

5.您目前任職的公司是碩士畢業後的第\_\_\_\_\_個工作

6.請問您花了多少時間找到目前的工作：\_\_\_\_\_月

7.您在公司的職稱是：\_\_\_\_\_

8.您在目前公司的資歷：\_\_\_\_\_月

9.您每月薪資：(1)20,000(含)元以下 (2)20,001~22,000 元 (3)22,001~24,000 元

(4)24,001~26,000 元 (5)26,001~28,000 元 (6)28,001~30,000 元

(7)30,001~32,000 元 (8)32,001~34,000 元 (9)其他金額\_\_\_\_\_

10.就目前的工作情況，請問您覺得哪「三項原因」最可能造成您離開現在的公司？

(1)\_\_\_\_\_ (2)\_\_\_\_\_

(3)\_\_\_\_\_

11.就目前的工作情況，您個人覺得碩士生在校時最需要加強的「三項專業課程」是：

(1)\_\_\_\_\_ (2)\_\_\_\_\_

(3)\_\_\_\_\_

## 第 4 部分 現實衝擊

請您就目前的工作，回答以下可能對您造成「期望」與「實際」間之落差，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意

### 【工作內容】

技能多樣性	1. 目前的工作「變化性有多少？也就是說，我的工作要求我在工作中需要使用各種不同技能與才能來做許多事」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	2. 目前的工作「需要運用一些複雜或更專業的技術」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	3. 目前的工作「相當簡單與重複」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
工作完整性	4. 目前的工作「從頭到尾大部分是由我獨立完成，或者只有極小部份是由別人完成的」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	5. 目前的工作「都已分配好了，以致於讓我没有從頭到尾完整參與的感覺」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
工作重要性	6. 目前的工作「重要性如何？也就是說，工作的成果可能對別人的生活或幸福有重大的影響」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	7. 目前的工作「會因為做得好而使許多人受到影響」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	8. 目前的工作在「公司整個計劃中是重要的」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
自主性	9. 目前的工作「自主性有多少？也就是說，我可以自行決定工作的完成方式」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	10. 目前的工作「有給我任何機會運用我的個人創新與判斷力完成工作」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	11. 目前的工作「完成方式給我相當大獨立自主的機會」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
回饋性	12. 目前的工作「主管或同事會讓我知道我工作得如何」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	13. 目前的工作在「工作本身提供有關我工作表現的訊息」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	14. 目前的工作在「只要把工作做好，就有許多機會能夠瞭解我做的如何」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	15. 目前的工作在「主管時常讓我知道他對我工作表現的看法」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5

合作性	16. 目前的工作在「執行時需要和他人密切合作的程度」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	17. 目前的工作在「執行時需要和他大量合作」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	18. 目前的工作在「執行時需要和同事談論或商酌」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
<b>【工作環境】</b>						
內部動機	1. 目前的工作「可獲得上司的高度尊重和公平對待」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	2. 目前的工作在「快速的升遷」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
薪資	3. 目前的工作在「薪資和福利」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	4. 目前的工作在「付出與獲得的報酬是公平的」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
安全感	5. 目前的工作「有工作安全感」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	6. 目前的工作「使我對未來的工作有安全感」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
人際關係	7. 目前的工作「有可以一起談話或工作的對象」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	8. 目前的工作「有機會從工作中認識他人」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	9. 目前的工作在「工作時有機會幫助別人」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
主管滿意	10. 目前的工作在「從主管那裡得到尊重和公平對待」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	11. 目前的工作在「獲得主管的支持與指導」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	12. 目前的工作「受到主管整體品質監督」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
成長與發展	13. 目前的工作在「工作中得到個人成長與發展」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	14. 目前的工作在「工作中得到有價值的成就感」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	15. 目前的工作「讓我能獨立思考和作業」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	16. 目前的工作在「工作的挑戰性」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5

【職涯便利性】					
	1	2	3	4	5
1. 目前的工作在「讓我有機會追求我的職涯興趣」與我期待的有所不同，令我失望					
2. 目前的工作在「公司會提供給我有關不同職涯規劃的各種工作訊息」與我期待的有所不同，令我失望					
3. 目前的工作在「公司會提供我職涯方面的訊息和諮詢」與我期待的有所不同，令我失望					
4. 目前的工作在「公司能幫助我實現個人職涯目標」與我期待的有所不同，令我失望					
5. 目前的工作在「公司在安排不同職位時，會考慮個人職涯興趣」與我期待的有所不同，令我失望					
6. 目前的工作在「我直屬主管不會壓抑我的職涯興趣」與我期待的有所不同，令我失望					
7. 目前的工作「對我轉換職涯跑道是有幫助的」與我期待的有所不同，令我失望					
8. 目前的工作在「使我得以接觸各種型態的工作」與我期待的有所不同，令我失望					

## 第 5 部分 離職傾向

為瞭解您對目前工作的離職傾向，請您分別對以下各類離職傾向之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
	1	2	3	4	5
1. 如果一切順利的話，我會繼續在這間公司工作至少一年					
2. 我經常在想離職這件事					
3. 未來一年內我有找新工作的計畫					

問卷到此結束，謝謝您仔細的填答