

叙事研究视角下酒店管培生职业污名问题研究

朱赠羽^{1,2} Daryle Ace Cornell¹

1 Lyceum of the Philippines University, Manila (Intramuros 1002)

2 长江师范学院 重庆涪陵 408000

摘 要：本研究以叙事研究方法，结合职业污名与资源保存理论，对酒店管培生职业污名问题展开深入探究。通过对重庆五星级酒店管培生的深度访谈及 OTA 评论分析，揭示其职业污名的形成机制、影响维度及应对策略，为酒店人力资源管理提供理论与实践指导。

关键词：酒店管培生；职业污名；叙事研究

引言

职业污名作为酒店管培生职业发展中面临的挑战，其对管培生和酒店运营的影响不容忽视。现有研究在该领域多集中于静态层面探讨，缺乏动态过程和微观机制的深入挖掘，且针对酒店管培生这一特定群体的研究较少。本研究旨在深入剖析酒店管培生职业污名的内在机制，为酒店行业提供有益参考，促进管培生的健康成长和酒店行业的可持续发展。

1 理论基础与研究设计

1.1 理论基础

职业污名理论源于对社会身份损害及“肮脏工作”的研究，社会认同与社会认知理论虽提供了部分解释框架，但现有研究多静态，对其动态过程与微观机制探究不足。该理论中职业污名形成与社会观念、职业属性相关，后果涉及员工多层面，应对策略具情境性和动态性。资源保存理论聚焦个体资源维护、获取与管理，包含多种资源形式，在职业污名情境下有助于解释员工资源分配与行为决策，不过与职业污名理论融合尚需深化。本研究有机整合二者，构建适用于酒店管培生职业污名研究的理论框架，从叙事视角深入剖析相关问题，为理解该问题筑牢理论根基。

1.2 研究设计

本研究采用叙事研究方法，以深度访谈收集酒店管培生职业经历与污名体验故事，运用模板分析工具，还原管培生职业污名叙事，确保研究科学性与可靠性。选取重庆五星级酒店管培生为对象，分疫情防控常态化时期（2022.11–12）和日常运营时期（2023.6–8）两阶段实施深度访谈，并同步

收集酒店 OTA 平台同期负面评论作为补充数据，对访谈数据展开编码、分类和主题分析，结合资源保存理论深入揭示管培生职业污名背后的机制，以全面深入了解其实际情况。

2 研究实施过程

2.1 样本选取

本研究采用便利抽样，选取重庆某五星级酒店管培生为样本。该酒店规模大、岗位全，代表性广泛。因其服务标准高、客户群体复杂，管培生易遇职业污名情境，利于深入探究污名形成与影响，为研究提供丰富素材。

2.2 数据收集

本研究以深度访谈和 OTA 评论收集数据。访谈提纲涵盖多方面，分两阶段由两名研究者进行，保障管培生权益并控制访谈质量，疫情期与日常运营期分别获 13082 字与 7000 字内容。同时从多渠道收集酒店 2023 年 6–8 月 189 条 OTA 负面评论，经分析聚类得 129 条有效信息，从客户视角为管培生职业污名研究提供补充资料。

2.3 数据分析

数据分析采用模板分析法。先研读访谈记录与 OTA 评论，标记关键信息与主题，依据相关理论编码生成初始代码，聚类形成高层次主题，构建模板明确各要素关系结构，应用并优化模板。研究者阐释结果，阐述职业污名机制，检查编码一致性等指标保质量。过程中持续进行理论饱和度检验，对比新数据与已有主题，直至饱和，确保研究结果稳定可靠。

表 1

步骤	描述
熟悉数据	阅读访谈记录和 OTA 评论, 标记关键信息和潜在主题
初始编码	依据理论概念对数据逐行编码, 生成初始代码
聚类分析	对初始编码聚类, 形成更高层次主题
初始模板生成	根据聚类结果构建初始模板
应用改进模板	应用模板检查并优化
最终解释与质量检查	解释结果并检查指标确保质量

3 研究发现

3.1 职业污名感知属性的分布象限

第一象限（高深度－高广度）。前台、餐厅与客房部的部分岗位管培生，像礼宾员、接待员等，常遇居民不合理要求与言语攻击，客人仗消费提苛刻要求乃至辱骂，使他们深感职业污名。其职业身份受冲击，呈现“弥漫型”污名特点，自身对职业的认同与归属感也随之动摇，陷入职业认同困境，对个人职业发展产生诸多不利影响。

第二象限（高深度－低广度）。保安、停车服务员等岗位管培生易受职业污名困扰。岗位常被贴“脏”“费力”标签，工作多为体力活。如保安执行防疫政策遇客人不理解辱骂，客房服务员处理特殊要求遭轻视。管培生虽感知强烈，但职业认同低，呈现“分级型”污名特征，在职业发展与自我认知方面面临着特殊的挑战与困境。

第三象限（低深度－高广度）。如前台预订员和后台洗碗工等岗位，因与居民接触少，污名可能性低。其职业污名受弥漫型员工影响呈“稀释型”。这些岗位管培生工作认同较稳，不过在酒店整体职业污名环境里，仍会受到波及，职业发展面临挑战。

第四象限（低深度－低广度）。主要为人力资源、财务和市场营销等后台支持部门岗位。这些岗位与居民直接接触少，污名任务不突出，职业污名感知低，被定义为“隔离型”污名。然而，酒店整体的职业污名氛围仍可能对其产生间接影响。

3.2 职业污名感知形成的整合路径

管培生的职业污名感知主要源于居民行为。居民在服务冲突中的刻板印象、资源索取行为以及自我认同的归属感偏差等因素，共同导致了职业污名的产生。居民在遇到意外情况时，往往通过现场投诉或 OTA 评论等方式，试图获取额外利益，进而对管培生施加污名。

路径一（直接冲突路径）。在处理紧急情况时，管培生与居民面对面沟通。例如，客人因自身原因引发突发事件，却将责任归咎于酒店，要求赔偿和升级服务。管培生在处理过程中，直接感受到居民的情绪激动和不平等对待，从而形成职业污名感知。

路径二（间接投诉路径）。居民在酒店未满足其需求时，通过 OTA 平台等进行二次投诉和夸大叙述，采用“自我污名化”策略，以获取酒店关注和更多谈判机会。管培生在得知这些投诉后，产生职业污名感知。

3.3 职业污名深化的机制

职业污名深化机制包含资源主导的消解机制和情感能量量作用机制。资源主导消解机制涵盖资源获取、损失、整合与抵消阶段，分别涉及管培生自我赋能、遭受污名影响、整合资源应对、调节情绪维持状态等方面。情感能量在不同资源情境下表现各异，影响管培生行为决策、心态及应对职业污名的能力与状态，且二者相互交织影响管培生在职业污名情境中的整体表现与发展。

表 2

机制	阶段	管培生表现及影响
资源主导的消解	资源获取	凭借自身及能量资源，通过学习、参加活动自我赋能，增强应对能力
	资源损失	因职业污名，心理资本等受损，工作热情等丧失，社会支持减少，更孤立
	资源整合	通过人际合作、回顾经历整合资源，提升自我效能，应对污名压力
	资源抵消	面对客人不当行为，自我心理隔离等调节情绪，维持工作状态稳定
情感能量作用	资源获取	情感能量聚集，促使积极互动，形成良性循环
	资源损失	情感能量缺失，决策消极，加剧资源损失
	资源整合	情感能量有效分配，增强信心与能力
	资源抵消	情感能量平衡，以自我调节和选择性忽视应对，保持稳定状态

4 酒店管培生职业污名的应对对策

4.1 多方面优化酒店管理策略

专门为管培生设计涵盖应对客人投诉技巧、情绪管理、职业形象塑造等内容的培训课程，通过模拟真实场景，助力管培生在实践中学习有效处理与客人冲突的方法，从而提升服务能力与职业素养，降低因服务不到位引发污名的风险。要完善酒店内部投诉处理机制和员工考核制度，确保处理客人投诉时公平公正，不偏不倚，对于客人无理要求和恶意投诉，给予管培生合理支持与保护，防止其因不合理处罚产生

职业挫败感。同时,构建员工激励机制,对表现出色、能有效应对职业污名挑战的管培生给予奖金、晋升机会等奖赏,以此提升他们的工作积极性与职业认同感。

4.2 努力营造积极的酒店组织文化

在塑造形象上,借助内部宣传渠道如员工手册等与外部宣传活动如社交媒体推广等,大力宣传酒店行业正面形象,传递服务价值,提升社会认可度,可制作员工风采视频改变公众刻板印象。在增强员工凝聚力方面,通过组织户外拓展、生日会、节日庆祝等丰富多样的团队建设活动,增进管培生与其他员工间的沟通协作,营造和谐氛围,鼓励分享应对职业污名经验,形成团队意识,同时建立关怀机制,关注管培生工作生活并给予支持,以提升员工归属感与忠诚度,从而为酒店应对职业污名问题奠定良好的文化基础。

4.3 提升自我认知与心理调适能力

管培生提升自我认知与心理调适能力可从两方面着手。一是深入剖析自身职业状况,借助自我反思与职业测评明确目标,认识职业污名影响并提前防范,如定期自我评估、制定规划,增强职业掌控力。二是积极学习运用心理调适方法,像情绪 ABC 理论、正念减压法等应对心理压力。遭遇客人不当对待时,学会多角度看待,摒弃不合理信念,避免过度自责消极情绪,视其为个别现象而非职业否定,以此保持乐观心态,有效应对职业污名挑战,促进自身职业发展。

5 结论

研究发现管培生职业污名感知属性分四个象限,各岗位受影响程度有别。职业污名有两条形成路径并形成循环污名,管培生应对策略因部门、岗位、职能而异,消解路径含主动、被动等多种,且情感能量在污名感知与消解中起驱动作用。

参考文献:

[1] 蓝文妍,吴耿清,胡俊杰.职业污名对本科生专业认

同的影响机制——以旅游管理类专业本科生为例[J].河南科技学院学报,2024,44(10):69-77.

[2] 王红丽,徐光毅,李振.主动抑或回避?多重支持资源对非体面工作感知与矛盾职业认同的影响机制研究[J].商业经济与管理,2024,(01):37-52.DOI:10.14134/j.cnki.cn33-1336/f.2024.01.003.

[3] 王亚洲.职业污名对员工工作意义感的影响机制研究[D].河南大学,2024.

[4] 向科衡,高帆.酒店管理培训生职业污名叙事探究:作用机制与消解路径[C]//中国旅游研究院.2022 中国旅游科学年会论文集:旅游人才建设与青年人才培养.浙江外国语学院文化和旅游学院;香港理工大学酒店及旅游业管理学院,2022:21.DOI:10.26914/c.cnkihy.2022.031998.

[5] “(Not) forever talk”: restaurant employees managing occupational stigma consciousness[J]. Amanda Michiko Shigihara. Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal.2018

[6] Stigma & dirty work: In-group and out-group perceptions of essential service workers during COVID-19[J]. Mejia Cynthia;Pittman Rebecca;Beltramo Jenna M.D.;Horan Kristin;Grinley Amanda;Shoss Mindy K..International Journal of Hospitality Management.2021

[7] The bright side of work-related deviant behavior for hotel employees themselves: Impacts on recovery level and work engagement[J]. Fan Jigang;Zhang Meng;Wei Xiaolong;Gursoy Dogan;Zhang Xiucui.Tourism Management.2021

作者简介:

朱赠羽(1988—),女,汉族,重庆市涪陵区,讲师,硕士研究生,研究方向为国际酒店管理与社会保障。