

# 海乘从业人员离职倾向影响因素实证研究 ——以自我效能感、组织支持感为视角

徐云婕

浙江旅游职业学院，浙江 杭州 310000

DOI:10.61369/SDR.2026020011

**摘 要：** 本研究聚焦海乘这一特殊职业群体，以自我效能感和组织支持感为核心视角，探究二者对海乘从业人员离职倾向的影响机制。通过对爱达邮轮300名海乘人员开展问卷调查，运用结构方程模型等统计方法进行实证分析。结果表明，自我效能感与组织支持感均对海乘离职倾向具有显著负向影响，且组织支持感在自我效能感与离职倾向的关系中发挥调节作用。基于研究结果，从邮轮企业人力资源管理和高校人才培养两个维度提出针对性对策，为降低海乘离职率、推动邮轮行业高质量发展提供参考。

**关 键 词：** 海乘从业人员；离职倾向；自我效能感；组织支持感

## An Empirical Study on the Influencing Factors of Turnover Intention among Crew Members on Ocean Liners: From the Perspectives of Self-Efficacy and Perceived Organizational Support

Xu Yunjie

Tourism College of Zhejiang, Hangzhou, Zhejiang 310000

**Abstract：** This study focuses on the unique occupational group of crew members on ocean liners, exploring the impact mechanisms of self-efficacy and perceived organizational support on their turnover intention. Through a questionnaire survey of 300 crew members from AIDA Cruises, this study employs statistical methods such as structural equation modeling for empirical analysis. The results indicate that both self-efficacy and perceived organizational support have a significant negative impact on the turnover intention of ocean liner crew members, and perceived organizational support plays a moderating role in the relationship between self-efficacy and turnover intention. Based on the research findings, targeted countermeasures are proposed from the perspectives of human resource management in cruise enterprises and talent cultivation in universities, providing references for reducing the turnover rate of ocean liner crew members and promoting high-quality development in the cruise industry.

**Keywords：** crew members on ocean liners; turnover intention; self-efficacy; perceived organizational support

### 前言

全球邮轮产业在疫情后迎来全面复苏，中国邮轮市场凭借国产大型邮轮交付、国际航线复航等优势进入快速发展期。工信部等五部门联合发布的政策文件明确提出，要加强邮轮全产业链人才队伍建设，为行业发展提供人才支撑<sup>[1]</sup>。海乘作为邮轮运营的核心服务力量，其职业稳定性直接影响邮轮服务质量和企业运营效率。然而数据显示，自2006年中国开放邮轮市场以来，中国籍海乘平均离职率高达50%，远高于普通服务行业水平<sup>[2]</sup>。员工离职不仅会带来招聘、培训等显性成本，还会造成团队氛围破坏、服务质量下滑等隐性损失<sup>[3]</sup>。现有研究多聚焦于通用服务行业离职问题，针对海乘群体的专项研究较为匮乏。本研究从心理层面切入，分析自我效能感与组织支持感对海乘离职倾向的作用路径，能够填补该领域研究空白，同时为邮轮企业和相关院校提供实践指导。

### 一、研究基础与假设

#### （一）核心概念界定

离职倾向是员工在特定组织工作一段时间后，蓄意离开组织

的主观意图，是预测实际离职行为最直接的指标。相较于实际离职行为，离职倾向更易被观测和干预，是人力资源管理领域的重要研究对象<sup>[4]</sup>。自我效能感由班杜拉于1977年提出，指个体对自身能否成功完成特定任务的自信程度，具有领域特异性，海乘的

课题项目：浙江省教育厅2024年度高校访问工程师“校企合作项目”

项目名称：海乘人员的自我效能感、组织支持感与离职倾向的关系研究

项目编号：FG2024084

自我效能感主要体现为应对海上工作压力、处理客诉问题、适应多元文化环境的能力信念。组织支持感由艾森伯格等人于1986年提出，基于社会交换理论，指员工感知到的组织对其贡献的认可和对其利益的关心程度，包括情感支持、工具支持和价值认可三个维度。

## （二）相关研究回顾

早期离职研究多关注薪酬、工作环境等客观因素，March 和 Simon 最早提出离职决策模型，认为工作满意度和外部就业机会是核心影响因素。随着研究深入，心理因素逐渐成为研究重点，Price 的离职模型将态度类变量纳入分析框架，指出员工的心理状态会显著影响离职意愿。职业倦怠作为长期工作压力的产物，与离职倾向呈现高度正相关，这一结论在多个服务行业得到验证。在自我效能感研究方面，现有成果表明，高自我效能感的员工更能积极应对工作挑战，具有更高的工作投入度和职业满意度。组织支持感研究则证实，当员工感受到组织的支持时，会基于互惠原则产生更高的组织承诺，进而降低离职倾向。但目前鲜有研究将二者结合，探讨其对海乘这一特殊群体离职倾向的交互影响。

## （三）研究假设提出

海乘长期处于海上漂泊、高强度工作、与家人分离的特殊环境中，自我效能感的高低直接影响其应对工作压力的能力。高自我效能感的海乘能够更从容地处理突发状况，更快适应海上生活节奏，从而获得更高的职业成就感，降低离职意愿。据此提出假设 H1：海乘从业人员的自我效能感对其离职倾向具有显著负向影响<sup>[5]</sup>。

根据社会交换理论，组织对员工的支持会转化为员工对组织的情感依附和责任意识。邮轮企业若能为海乘提供完善的薪酬福利、清晰的职业发展路径和人性化的管理，会显著提升海乘的组织支持感，使其更愿意留在组织中发展。据此提出假设 H2：海乘从业人员的组织支持感对其离职倾向具有显著负向影响。

组织支持感不仅会直接影响离职倾向，还可能调节自我效能感与离职倾向之间的关系。在高组织支持的环境下，高自我效能感的海乘能够获得更多的资源和机会，其能力得到充分发挥，离职倾向会进一步降低；而在低组织支持的环境下，即使海乘具备较高的自我效能感，也可能因缺乏组织认可和支持而产生离职想法。据此提出假设 H3：组织支持感在自我效能感与海乘离职倾向的关系中具有显著调节作用。

# 二、研究设计与数据

## （一）研究对象

本研究以爱达邮轮有限公司的在职海乘人员为研究对象，采用分层抽样的方法，涵盖客房、餐饮、娱乐、前台等多个岗位。调研时间为2024年3月至2024年5月，共发放问卷350份，回收有效问卷312份，有效回收率为89.1%。样本人口统计学特征显示，女性占比62.8%，男性占比37.2%；年龄在20-30岁之间的占比78.5%；大专及以上学历占比89.4%；工作年限在1年以内的占比45.2%，1-3年的占比38.1%，3年以上的占比16.7%。样本结构

符合海乘行业年轻化、高学历化的特点，具有较好的代表性。

## （二）测量工具

本研究采用国内外成熟量表，并结合海乘行业特点进行修订，所有题项均采用李克特5点计分法，从“非常不同意”到“非常同意”分别计1-5分。离职倾向量表参考 Mobley 的研究成果，包含4个题项，主要测量员工离开当前组织的意愿强度。自我效能感量表参考王才康等人编制的一般自我效能感量表，结合海乘工作场景修订为6个题项，测量海乘应对工作任务的自信程度。组织支持感量表参考艾森伯格编制的量表，从情感支持、工具支持和价值认可三个维度设计9个题项，测量海乘感知到的组织支持水平。

## （三）数据分析方法

本研究使用 SPSS 26.0 和 AMOS 24.0 软件进行数据分析。首先通过描述性统计分析样本的基本特征，然后进行信度和效度检验，验证量表的可靠性和有效性。接着采用 Pearson 相关性分析初步探究各变量之间的关系，最后通过多元回归分析和结构方程模型检验研究假设，明确各变量之间的作用路径和影响程度。

# 三、实证结果分析

## （一）信效度检验

信度检验结果显示，离职倾向量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.823，自我效能感量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.857，组织支持感量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.891，各分量表的  $\alpha$  系数均大于 0.8，表明量表具有良好的内部一致性。效度检验方面，采用探索性因子分析对量表结构效度进行检验，KMO 值为 0.876，巴特利特球形检验显著性小于 0.001，适合进行因子分析。通过主成分分析法提取出 3 个特征值大于 1 的因子，累计方差解释率为 72.34%，各题项在对应因子上的载荷均大于 0.6，且不存在交叉载荷现象，表明量表具有良好的结构效度。验证性因子分析结果显示，模型拟合指标  $\chi^2/df=2.345$ ，RMSEA=0.068，CFI=0.942，TLI=0.931，IFI=0.943，各项指标均达到理想标准，进一步验证了量表的结构效度。

## （二）相关性分析

各变量之间的 Pearson 相关性分析结果显示，自我效能感与离职倾向呈显著负相关 ( $r=-0.524$ ,  $p<0.001$ )，组织支持感与离职倾向呈显著负相关 ( $r=-0.587$ ,  $p<0.001$ )，自我效能感与组织支持感呈显著正相关 ( $r=0.476$ ,  $p<0.001$ )。初步验证了研究假设 H1 和 H2，为后续的回归分析和结构方程模型检验奠定了基础。

## （三）假设检验

首先以离职倾向为因变量，以性别、年龄、学历、工作年限为控制变量，进行第一层回归分析，结果显示控制变量对离职倾向的解释力较弱 ( $R^2=0.042$ ,  $F=2.135$ ,  $p>0.05$ )。然后将自我效能感纳入回归模型进行第二层分析，结果显示自我效能感对离职倾向具有显著负向预测作用 ( $\beta=-0.487$ ,  $p<0.001$ )，模型解释力提升至 28.3%，假设 H1 得到验证。接着将组织支持感纳入回

归模型进行第三层分析,结果显示组织支持感对离职倾向具有显著负向预测作用 ( $\beta = -0.512, p < 0.001$ ),模型解释力进一步提升至52.7%,假设 H2 得到验证。

为检验组织支持感的调节作用,将自我效能感与组织支持感的交互项纳入回归模型进行第四层分析。结果显示,交互项的回归系数显著为负 ( $\beta = -0.186, p < 0.01$ ),模型解释力提升至56.2%,表明组织支持感在自我效能感与离职倾向的关系中具有显著的负向调节作用,假设 H3 得到验证。简单斜率分析显示,在高组织支持水平下,自我效能感对离职倾向的负向影响更强 (simple slope = -0.321,  $p < 0.001$ );在低组织支持水平下,自我效能感对离职倾向的负向影响相对较弱 (simple slope = -0.198,  $p < 0.001$ )。

## 四、行业优化对策

### (一) 强化邮轮企业组织支持体系

优化薪酬福利保障制度,考虑到海乘工作特点,制定差异化的薪酬标准,增加海上工作补贴和绩效奖金占比,同时健全带薪年假以及探亲假等相关福利政策,减少海乘对家庭团聚的担忧<sup>[6]</sup>。构建明确的职业发展规划,为海乘提供从一线服务员做起直至升任部门负责人甚至高层管理人员的机会,在公司内部组织竞聘,使海乘有事业心。创造人文文化的环境氛围,领导层与海乘之间进行有效沟通交流,设置职工意见箱,及时处理海乘工作生活方面困难。重视海乘的心理健康状况,开设心理辅导站,不定期举办心理知识培训及团队建设活动,减轻海乘的工作压力<sup>[7]</sup>。

### (二) 提升海乘从业人员自我效能感

进行有目的地职业培训,结合海乘实际工作情况以及职业发展规划,制定不同层次、不同类型培训内容,如服务技巧、突发事件应对方法、跨文化交流等,提高海乘职业技能水平。设立

正面反馈制度,在每个月选出表现突出员工和服务之星等,使海乘获得成就感与自信。采用导师制进行培养方式,由资深同事指导新人,让新人更快融入海上生活并学会相关业务知识,降低初入职场失败感<sup>[8]</sup>。让海乘参与到公司经营管理中来,使其认识到自己重要性,增加海乘对工作控制感以及自我效能感。

### (三) 优化高校邮轮人才培养模式

加强校企合作,与邮轮公司建立合作培养人才基地,把企业的实际情况引入课堂,让学生在在学校就可以了解邮轮行业的工作情况<sup>[9]</sup>。调整课程结构,在课程中加入职业认知、心理健康、职业生涯规划等内容,使学生树立正确的职业意识,对海乘工作有初步的认识。加强实践教学环节,延长学生的实习时间,安排学生到邮轮企业进行顶岗实习,提升学生的实践能力和职业适应性<sup>[10]</sup>。建立毕业生跟踪服务体系,及时了解毕业生的工作情况,为毕业生提供职业指导和心理支持,帮助其顺利度过职业适应期。

## 五、结语

本研究以爱达邮轮海乘人员为样本,实证分析了自我效能感和组织支持感对海乘离职倾向的影响机制。研究表明,自我效能感和组织支持感均能显著降低海乘的离职倾向,且组织支持感在二者之间发挥调节作用。本研究丰富了海乘职业心理领域的研究成果,为邮轮企业人力资源管理和高校人才培养提供了理论依据和实践参考。但本研究仅以爱达邮轮一家企业为研究对象,样本代表性存在一定局限,未来可扩大样本范围,纳入更多邮轮企业和不同航线的海乘人员进行研究。同时,可进一步探讨职业倦怠、工作家庭冲突等变量在自我效能感、组织支持感与离职倾向之间的中介作用,更全面地揭示海乘离职倾向的影响机制。

## 参考文献

- [1] 曲丹,鞠晓北,高健,宋明芳.海上作业人员生理心理能力培训体系及培训平台的建立与研究[J].海军医学杂志,2026,47(03):307-310.
- [2] 徐嘉恩.中国邮轮旅游经济发展中的人才供需结构分析与优化策略研究[J].经济师,2026,(01):168-169+171.
- [3] 余宇."爱达·魔都"号试航成功后开展培训业务的思考[J].航海,2025,(04):59-62.
- [4] 赵管益焯,张舒天,谢可欣,李钰婷,李家强,黎成伟,张大朋.舰船模型制作介绍——以爱达魔都号为例[J].海洋工程装备与技术,2025,12(01):1-8.
- [5] 刘玉婷,张言庆,陈蓓,庄群.基于需求层次理论的海乘人员职业幸福感提升策略[J].水运管理,2024,46(08):29-33.
- [6] 陈豪,谢锦健.皇家加勒比海洋光谱号邮轮经验对海南邮轮发展的启示——基于 NVivo 软件的携程网评分析[J].珠江水运,2022,(20):31-33.
- [7] 刘涛.基于国内旅游市场的邮轮企业人力资源管理研究[D].海南热带海洋学院,2019.
- [8] 魏丽娟.心理素质训练在邮轮乘务专业的重要性[J].国际公关,2019,(06):101.
- [9] 徐云婕.海乘人员离职倾向影响因素及对策建议[J].水运管理,2018,40(06):33-36.
- [10] 钱茜露.中国邮轮旅游从业人员职业技能研究[J].旅游纵览(下半月),2016,(04):41-42+44.