

# 不同的翅膀：女性領隊人員職涯阻礙之研究

## Different Wings: Career Barriers of Female Tour Leader

王志宏<sup>1\*</sup>、高珮棻<sup>2</sup>  
Chih-Hung Wang<sup>1\*</sup>, Pei-Fen Kao<sup>2</sup>

### 摘要

觀光產業存在性別隔離、性別歧視與男女薪酬不公之問題，致使女性工作者面臨不平等之待遇。此外，社會普遍對於女性角色具有相當程度之刻板印象與不盡合理之角色期待，致使女性工作者必須面臨較為艱鉅之職涯阻礙。由於，領隊人員具有複雜之工作內容與艱困之執業場域，對於女性領隊人員而言，其所面臨之職涯阻礙恐較觀光餐旅產業之其他工作與職位為甚。過往研究對於領隊人員相關議題之探討業已獲致豐碩成果，然而，女性領隊人員職涯阻礙迄今未能獲致應有之關注。本文旨在探究女性領隊人員職涯阻礙相關議題，深度訪談女性領隊人員與領隊事務部門主管。研究結果顯示，女性領隊人員確實受到若干阻礙影響職涯發展。在此之中，尤以職家衝突最為顯著。已婚與未婚之女性領隊人員一致認為，步入婚姻之後應以家庭為重。因此，多會選擇卸下領隊工作。爰此，建議旅行業者可以針對優秀女性領隊人員提供轉任內勤職務之工作機會。若此，女性領隊人員必須進行職涯決策之時，資訊與資歷方能不至間斷，亦將有利女性領隊人員之職涯發展。本文企盼藉此提供女性領隊人員職涯阻礙之深入瞭解，並且做為後繼研究與人力資源管理之參考。

**關鍵詞：**性別隔離、性別歧視、性別刻板印象、角色壓力

### Abstract

Gender segregation, gender discrimination, and salary inequity for male and female exist in the tourism industry and female workers thus confront some unequal treatments. Furthermore, certain degree of stereotyping toward female role and irrational role expectation exists in our society. Female workers thus have to face the most difficult career barrier. Tour leaders have the complicate work environment and work condition. For the female tour leaders, the career barrier they face is

---

<sup>1</sup> 國立臺中教育大學永續觀光暨遊憩管理碩士學位學程副教授；Associate Professor, Graduate Program of Sustainable Tourism and Recreation Management, National Taichung University of Education.

<sup>2</sup> 國立臺中教育大學永續觀光暨遊憩管理碩士學位學程碩士；Master, Graduate Program of Sustainable Tourism and Recreation Management, National Taichung University of Education.

\* 通訊作者：王志宏，E-mail: chwang@mail.ntcu.edu.tw

銘謝：本文承蒙科技部專題研究計畫經費補助，計畫編號MOST 103-2410-H-142-023 -

more difficult than other jobs and positions in the tourism and hospitality industry. Previous studies have accumulated plentiful outcomes on issues of tour leader; however, our understanding about career barrier of female tour leaders is still waiting for more efforts. The purpose of this study is thus to explore the issues about career barrier of female tour leaders. In-depth interview was used to interview female tour leaders and supervisors of tour leader affairs. The results of this study indicate that female tour leaders perceived some barriers to constrain their career development. Work-family conflict seems to be the most prominent among these barriers. Both married and single female tour leaders concurred with the opinion that family is the most important part after marriage for them. As a result, they would leave the job of tour leader. It is thus suggested that travel agencies may provide the internal job transfer opportunity for the outstanding female tour leaders. Female tour leaders can thus make themselves informed and maintain the career possibility when they have to make their career decision. It would be also helpful for female tour leaders for their career development. The results of this study may extend our understanding about the issues of career barrier of female tour leaders in the context of tourism and hospitality industries and provide references for further studies and human resource management.

**Key words:** gender segregation, gender discrimination, gender stereotyping, role stress

## 壹、緒論

「…我們（女性領隊人員）不是不想飛翔，而是我們和你們（男性領隊人員）擁有不同的翅膀…」

團體套裝旅遊(group package tour)係為眾多亞洲國家與地區普遍盛行之海外旅遊模式(March, 2000; Master & Prideaux, 2000; Nozawa, 1992; Wang et al., 2000; Wang et al., 2002; Wang et al., 2004; Wong & Wang, 2009; Yamamoto & Gill, 1999)。其與其他旅遊模式之主要區別係為領隊人員隨團同行與服務(Wang et al., 2002)。領隊人員係為旅遊目的地與旅客之主要介面，亦為顯著影響顧客整體印象與遊程服務滿意之第一線員工，因此，表現良窳攸關整體遊程成敗(Quiroga, 1990; Wang et al., 2002)。Mossberg (1995)指出，領隊人員表現影響企業形象、顧客忠誠與口碑傳播，因此，領隊人員之貢獻可使特定遊程與其他競爭者提供之遊程產生明顯分野。

領隊工作具有工時冗長、與團員互動頻仍且密切，此外，亦須遠離生活場域前往海外工作，因此，必須擔負極大工作壓力（王志宏，2009）。再者，領隊工作缺乏後臺(back stage)空間與時間，藉以釋放過量壓力與負擔，因此，加深工作難度。此外，團體套裝旅遊係由諸多旅遊相關產業提供之產品與服務組成，諸如：航空公司、旅宿業者、旅遊景點、餐飲服務與交通運輸(Wang et al., 2000; Wang et al., 2007)。為求成就良好旅遊體驗，領隊人員須與相關產業第一線員工密切協調與互動。因此，相較其他產業，領隊工作壓力與負擔顯然更形複雜與艱鉅。

過往研究指出(e.g., Cohen, 1985; Holloway, 1981; Quiroga, 1990)，領隊工作角色係

為旅遊團體之領導者、斡旋者、引路者、導師、資訊提供者，以及演藝人員，此外，亦須促進團體互動、提供安全與保護、擔任文化經紀人、解決技術問題、化解團體衝突與照顧落單團員。Cohen (1985)指出，領隊工作角色兩個主要概念係為領導者與斡旋者，並且加入外部導引與內部導引兩個面向。據此，領隊工作角色係可分為工具性、社會性、互動性與溝通性四種。根據以上所述，領隊工作角色極為繁雜，必須扮演各式角色方能妥善完成工作任務。

領隊人員必須通過專門職業與技術人員考試，並經訓練合格取得執業資格方能執行領隊業務。即使領隊人員必須通過層層考驗方能執行領隊業務，然而，執業比率稍顯偏低（王志宏，2009；王志宏與翁振益，2009）。此外，較多女性訓練合格之後並未領取執照投入領隊工作。再者，領取執照與實際執業人數亦存差距。過往研究顯示，相較男性，女性領隊人員經常承受較大工作壓力、性騷擾與性別歧視，此外，亦有眾多適婚年齡之女性領隊人員未婚或失婚（e.g., 周婉儀，2013；林倬立，2004）。因此，女性領隊人員遭逢之困境遠較男性頻繁與普遍，致其乏力招架與調適，導致實際擔任領隊人員之男性高於女性（e.g., 江婉如，2002）。

回顧觀光餐旅職涯發展相關研究，多數聚焦餐旅從業人員職涯發展與進程，諸如：旅館管理階層（e.g., 王瑤芬與洪久賢，2008；Akrivos et al., 2007; Ng & Pine, 2003）、觀光餐旅學生（e.g., Kuslivan & Kuslivan, 2000; McKercher et al., 1995）、廚師（e.g., 柯文華與李佳靜，2010；陳貴凰與洪文發，2011）與餐飲部門員工（e.g., 王瑤芬等，2008）。女性領隊人員相關研究多數探討女性領隊人員角色扮演與溝通方式（江婉如，2002）、工作壓力與婚姻觀（周婉儀，2013）與角色轉變（林倬立，2004），探究女性領隊人員職涯發展與職涯阻礙之文獻似乎稍顯缺乏（高珮棻，2016）。

觀光產業存在性別隔離、性別歧視與薪酬不公之問題（e.g., Jordan, 1997; Thrane, 2008），致使女性面臨不平等之待遇。此外，社會大眾對於女性角色普遍具有刻板印象與不盡合理之角色期待，致使女性必須面臨較為艱鉅之職涯阻礙。由於，領隊人員具有複雜之工作內容與艱困之執業場域，因此，女性領隊人員面臨之職涯阻礙恐較觀光餐旅產業其他工作與職位為甚。

過往研究對於領隊人員代言人效果（e.g., Lin et al., 2008）、情緒勞務（e.g., Wong & Wang, 2009）、內在風險（e.g., Wang et al., 2010）、領導風格（e.g., Wong & Lee, 2012）、領隊角色（e.g., Luoh & Tsaur, 2014）、領隊困擾（e.g., Tsaur & Lin, 2014）、工作雕琢（e.g., Cheng et al., 2016A）、領隊依附（e.g., Cheng et al., 2016B）與領團風格（e.g., Tsaur & Teng, 2017）業已獲致豐碩成果，然而，女性領隊人員職涯阻礙相關議題迄今未能獲致應有之關注。爰此，本文擬將探究女性領隊人員職涯阻礙相關議題，企盼藉此提供女性領隊人員職涯阻礙之深入瞭解，做為後繼研究與人力資源管理之參考。

## 貳、文獻回顧

### 一、性別刻板印象(gender stereotype)

性別刻板印象係為人們對於男性或女性角色特徵之固有印象，隱含人們對於特定性別之角色期待與看法。刻板印象經常主導兩性職位之升遷(Heilman, 2001)，亦為職業婦女擔任高階主管經常面臨之阻礙(Berkery et al., 2013)。性別刻板印象並無明顯文化與產業差異，東方與西方社會皆有一定程度之性別刻板印象，諸如：Ng與Pine (2003)與Kattara (2005)研究香港與埃及旅館產業、林怡君(2005)研究台灣地區領隊人員，以及Clevenger與Singh (2013)研究美國餐旅產業，前述研究皆已證實性別刻板印象確實對於女性從業人員帶來影響與阻礙。

### 二、角色壓力(role stress)

角色係為特定職務在職者與組織內外角色傳遞者對於此一職務在職者加諸之期望(Van Sell et al., 1981)。為求符合前述期望，特定職務在職者經常承受一定程度之角色壓力。依據角色理論，角色壓力分為角色衝突與角色模糊(e.g., Kahn et al., 1964)。角色衝突係為個體感受賦予之角色期望出現彼此並不一致或並不相容之程度(Rizzo et al., 1970)。個體經常面臨不同角色期望，假若前述期望互不相容之時，衝突由焉而生(Kahn et al., 1964)。

Rizzo et al. (1970)依據對於角色要求之一致/不一致或相容/不相容之情形，釐清角色衝突之情境是否存在，前述一致性與相容性係依是否妨礙角色績效標準或條件進行判斷。Van Sell et al. (1981)指出，角色衝突係指對於特定角色之期望未臻一致。Leigh et al. (1988)指出，角色衝突係指員工面對各種不同團體未臻一致之期望之時或知覺角色需求與個體需求與價值觀未臻一致之情境。Cherrington (1989)指出，個體面對接收之角色期望與自身之行為角色未臻一致之時，角色衝突由焉而生。由於，接收之角色期望可能甚為清晰與特定，角色衝突異於角色模糊，在此情境，溝通之增加無益角色衝突之降低，反而激化角色衝突。Steers (1994)定義角色衝突係為同時出現兩種或兩種以上之壓力或期望，致使順從一端期望甚難或幾無可能復亦順從其他期望。Tosi et al. (1994)指出，個體同時接收相異與未臻一致之期望之時，假若順從其一期望必然違反其他期望，若此，個體必然蒙受角色衝突。

Kahn et al. (1964)依據接收之角色期望與其角色行為之間之不一致性劃分四種衝突類型：1. 角色傳送者之內之衝突(intra-sender role conflict)：係指角色傳送者傳送未臻一致之角色期望給予特定角色接受者之時衍生之衝突。2. 角色傳送者之間之衝突(inter-sender role conflict)：係指兩個或兩個以上之角色傳送者傳送未臻一致之角色期

望給予特定角色接受者之時衍生之衝突。3. 個體與角色之衝突(person-role conflict)：係指個體接收外在角色期望與其自身內在價值觀未臻一致之時衍生之衝突。4. 角色之間之衝突(inter-role conflict)：係指個體同時隸屬不同組織，不同組織成員對其傳送不同角色期望之時衍生之衝突。

角色模糊係為個體感受自己角色期望與角色預期應有行為存在不清楚之程度(Rizzo et al., 1970)。Kahn et al. (1964)指出，角色衝突係為個體缺乏足夠訊息，以資決定如何扮演適切之角色。此一狀態主要源自以下三種情境：角色期望資訊未臻充份、付諸已知角色期望之方法未臻明確與角色行為後果未臻明確(Van Sell et al., 1981)。Rizzo et al. (1970)指出，角色模糊具有兩個不同向度，其一係為對於角色行為之結果或反應之可預測性，其二係為行為要求之有無或清晰性，此處所指之要求係指外在環境對於何種行為係屬適切之指引與知識。

Leigh et al. (1988)指出，工作責任與任務並未清楚定義之時，員工可能存在角色模糊知覺。Cherrington (1989)指出，角色模糊係指角色傳送者傳送之角色與角色接受者接受之角色之間之差異。諸如：工作缺乏詳細工作說明書、上司傳遞至部屬之工作指示未臻明確、上司並不瞭解執行工作方式與缺乏明確工作績效標準。亦即角色模糊發生在於個體對於自身所應扮演之角色內容與對於行為之結果未臻明確之境。Steers (1994)亦同揭示類似見解，亦即角色模糊係為個體並不清楚自身所應扮演之角色。Tosi et al. (1994)指出，他人對於自身期望具有不確定性之時，亦將衍生成角色模糊。Tosi et al. (1994)復將角色模糊分為兩種類型，亦即任務模糊與社會情感模糊。前者係指工作目標之資訊與完成工作之資訊未臻充份；後者係指他人對於自身之期望與完成目標產生之結果未臻明確。

觀光餐旅領域之中亦有研究探究角色壓力對於從業人員之影響，諸如：Karatepe 與Uludag (2008B) 探討旅館第一線服務人員角色壓力對於工作倦怠與工作績效之影響，Karatepe (2010)探討旅館第一線服務人員之角色壓力對於情緒耗竭與工作滿意之影響。Houle et al. (2009)針對加拿大職業婦女之研究亦同證實，角色衝突將會導致情緒耗竭，並將衍生工作與家庭衝突。前述研究皆已證實角色壓力在於職場與家庭之中皆會帶來負面影響。

### 三、職家衝突(work family conflict)

職家衝突亦稱工作家庭衝突或職業家庭衝突。職家衝突源自角色理論與角色衝突。Kahn et al. (1964)指出，角色衝突係為個體面臨不同角色期望，假若前述期望互不相容之時，衝突由焉而生。角色衝突可依接收之角色期望與角色行為之間之不一致性分為四種不同類型，分別係為角色傳送者之內之衝突、角色傳送者之間之衝突、個體與角色之衝突與角色之間之衝突(Kahn et al., 1964)。在此，職家衝突係為角色之間之衝突之典型。

角色之間之衝突係指個體同時隸屬不同組織，不同組織成員對其傳送不同角色期望衍生之衝突(Kahn et al., 1964)。職家衝突主要係為個體面臨工作與家庭場域對其角色具有不同期望，個體無法或難以同時兼顧工作與家庭場域之期望所致。如同 Netemeyer et al. (1996)所述，個體在於職場與家庭分別扮演兩種不同角色，職場與家庭對於賦予個體之角色，均有責任、要求、期望、義務與承諾之需求，倘若個體對於兩種角色無法同時兼顧、角色需求產生矛盾，致使無法滿足另一角色需求，職家衝突由此而生。

Greenhaus與Beutell (1985)歸納三種職家衝突形式，亦即時間基礎衝突、張力基礎衝突與行為基礎衝突。時間基礎衝突係指個體在於特定角色活動投入較長時間，因此，缺乏足夠時間投入另一角色，致使個體在於兩個角色之間產生衝突。諸如：女性領隊人員經常帶領旅遊團體出國旅遊，致使無法挪出時間履行應當擔負之家庭職責；抑或女性領隊人員必須協助操持家務，致使無法接受旅遊業者交付之領隊工作。張力基礎衝突係指個體在於特定角色承受之張力可能影響與衝擊另一角色之表現。諸如：女性領隊人員帶領旅遊團體出國旅遊承受極大壓力，甚至遭逢難纏旅客惡言相向，返家之後亦將不悅情緒帶入家庭；抑或照料家庭與操持家務壓力過大，致使身心疲憊不堪，因此，執行領隊工作之時，無法完全展現應有專業與服務水準。行為基礎衝突係指個體在於特定角色之行為，無法符合另一角色之行為期望。諸如：女性領隊人員執行領隊工作必須出入特定演出與聲色場所，而此恐非家庭對其應有行為之期望；抑或女性領隊人員執行領隊工作必須經常聯繫與關切家庭相關事務，而此可能影響其對領隊工作之投入程度，亦非旅遊業者對其應有行為之期望。

Netemeyer et al. (1996)依據工作與家庭觀點之差異，劃分兩種職家衝突形式，亦即工作對於家庭之衝突與家庭對於工作之衝突。前者係指工作之整體需求、投入工作之時間與工作創造之張力妨礙從事家庭相關之責任；反之，後者係指家庭之整體需求、投入家庭之時間與家庭創造之張力妨礙從事工作相關之責任(Netemeyer et al., 1996)。後續研究(e.g., Byron, 2005; Mesmer-Magnus&Viswesvaran, 2005)亦同支持工作對於家庭之衝突與家庭對於工作之衝突係為兩個獨立構念。後續亦有學者試圖提出更為完整之職家衝突面向，Carlson et al. (2000)整合Greenhaus與Beutell (1985)之三種衝突形式與Netemeyer et al. (1996)之兩種衝突方向，提出六個面向之職家衝突，並且藉此建構與驗證職家衝突量表。

Byron (2005)彙整職家衝突相關研究，劃分三種職家衝突前因變數，亦即工作領域變數、非工作領域變數與人口統計／個體變數。工作領域變數涵蓋：工作涉入、工作時數、工作支持、排程彈性與工作壓力；非工作領域變數涵蓋：家庭／非工作涉入、非工作時數、家庭支持、家庭壓力、家庭衝突、孩童數量、最小孩童年齡、配偶就業與婚姻狀態；人口統計／個體變數涵蓋：性別、收入，以及調適風格與技巧。後設分析結果顯示，工作因素對於工作妨礙家庭之相關性最高，部份非工作因素對於家庭妨礙工作具有高度相關，人口統計因素，諸如：性別與婚姻狀態，對於工作妨礙家

庭與家庭妨礙工作低度相關。

職家衝突對於個體生活、健康與工作具有顯著影響，Grandey與Cropanzano (1999)研究顯示，工作對於家庭之衝突可能引發工作不適，而此恐將造成員工離職意向、生活不適與身體健康不佳。Hammer et al. (2003)亦同指出，職家衝突顯著影響員工退縮行為，諸如：家務干擾工作、遲到與曠職。

不同性別與婚姻狀態在於職家衝突之知覺亦具差異，諸如：Gutek et al. (1991)指出，女性工作者感受工作干擾家庭之程度顯著高於男性；此外，Netemeyer et al. (1996)指出，已婚員工工作妨礙家庭之程度顯著高於未婚員工。前述結果一如Friedman與Greenhaus (2000)所稱，職家衝突儼然成為已婚職業婦女之職涯懲罰。女性領隊人員工作內容與場域遠較尋常職業婦女複雜與艱辛，此一職涯懲罰恰好為其面臨工作與家庭交相煎熬困境之具體寫照。

觀光餐旅領域之中，亦有研究關注職家衝突之影響。諸如：Li與Leung (2001)探討新加坡旅館產業女性主管職家衝突對於生活滿意與工作品質之影響；Karatepe與Kilic (2007)探討北賽普勒斯旅館產業第一線服務人員職家衝突對於工作滿意與離職傾向之影響；Karatepe與Magaji (2008)探討奈及利亞旅館產業職家衝突對於負面情緒與離職傾向之影響；Zhao et al. (2011)探討中國大陸旅館業務部門經理職家衝突對於工作與生活滿意之影響。前述研究皆已證實職家衝突對於從業人員、組織與家庭均會帶來不利影響。

## 參、研究方法

女性領隊人員職涯阻礙之研究尚處萌芽階段，因此，本文藉由質性研究方法確認重要議題與擷取重要管理意涵，藉以做為後續研究與人力資源管理之參考。由於，運用不同方法探究相同議題之三角檢核法，可以比對不同方法獲致結果之異同與增進研究結果之整體信度。因此，本文進行女性領隊人員深度訪談與領隊事務部門主管訪談。此外，考量遭遇職涯阻礙導致離職女性領隊人員之意見，本文同時納入離職女性領隊人員之深度訪談，以期充份瞭解與洞悉職涯阻礙因素與可能影響。

女性領隊人員深度訪談之安排與進行並不藉由業者之直接協助，以期確保訪談內容確實保密，藉此提高受訪意願。本文運用雪球抽樣與半結構式訪談進行一對一訪談與資料收集。深度訪談題項係依職涯發展與職涯阻礙相關議題進行設計，諸如：性別刻板印象 (e.g., 林怡君, 2005; 高珮棻, 2016; Berkery et al., 2013)、角色壓力 (e.g., 高珮棻, 2016; Houle et al., 2009) 與職家衝突 (e.g., 高珮棻, 2016; 陸洛等人, 2005; Karatepe&Magaji, 2008; Karatepe&Tekinkus, 2006; Karatepe & Uludag, 2008a, 2008b)，此外，亦將人力資源管理活動納入題綱設計，涵蓋：工作內容、職場選擇、招募遴選、教育訓練與薪酬待遇(Dessler, 2017)，深度訪談題綱詳如表 1所示。深

度訪談題綱之外，本文預留深度訪談題項之彈性，針對訪談過程浮現之疑異與問題進行追問。本文亦與領隊事務部門主管進行正式訪談與非正式討論。正式訪談亦依訪談程序運用半結構式題綱進行一對一訪談。此外，對於正式訪談之外若有尚存疑異之處，本文亦藉電話進行非正式討論，以期釐清女性領隊人員相關政策之資訊。正式訪談與非正式討論進行之原因係為與女性領隊人員深度訪談之結果進行交叉比對，並且藉此擷取公司政策之額外資訊。每場訪談約莫歷時一至二個小時。訪談時間與地點係依受訪者便利而定。訪談程序擬至資訊飽和方才終止。訪談內容全程錄音，並且轉為文字稿。本文亦以化名方式維持匿名性，並對受訪者詳細資訊保密。本文共計訪談17位女性領隊人員與5位領隊事務部門主管。在此之中，計有10位仍於領隊工作崗位任職，其中3位轉任內勤工作，亦有4位離開旅遊產業，其中亦有轉任專職家庭主婦。領隊事務部門主管皆具豐富領隊人員管理經驗。

表 1 女性領隊人員深度訪談題綱

題項
1. 請您概略敘述您的工作內容？
2. 請您概略敘述當初踏入領隊工作的緣由為何？
3. 業者招募或者遴選領隊人員是否也會考慮員工的性別？
4. 業者對於教育訓練課程的內容是否亦有考量員工的性別？
5. 業者對於薪資報酬與分派團體是否亦有考量員工的性別？
6. 請您評估擔任領隊工作是否可能因為您的性別而在工作方面具有一些阻礙與困難？
7. 這些阻礙與困難是否可能對您與您的組織造成影響？若有，請您說明影響為何？
8. 請您概略敘述當您碰到阻礙的時候如何自我調適？或者有無轉職的打算？
9. 請您評估擔任領隊工作是否可能因為您的性別而在工作方面具有一些好處與優勢？
10. 這些好處與優勢是否可能對您與您的組織造成影響？若有，請您說明影響為何？
11. 請您評估那種性別較為適合擔任領隊工作？原因為何？
12. 如果某天您要離開領隊工作？可能的原因為何？之後會做哪些規劃？

內容分析係為一種運用一組程序從文本之中進行有效推論之研究方法(Weber, 1990)。內容分析之中，分類文本基本單位之界定係為最基本與最重要之決策。經常運用之紀錄單位諸如：單字、字義、句子、主題、段落與全文(Weber, 1990)，此外，角色、細目與空間與時間量測，亦為可能之測量單位(Kassarjian, 1977)。本文係採主題做為紀錄單位。

內容分析具有三種信度，亦即穩定性、再現性與正確性(Krippendorff, 1980)。穩定性亦即內容分類結果歷時不變之程度；再現性亦稱編碼者間信度，意指相同文本係由一個以上編碼者進行編碼之時，內容分類產生相同結果之程度，編碼者間信度亦稱評判者間信度；正確性意指文本分類符合標準或規範之程度。穩定性信度計算方式係為同一位編碼者於二次編碼之間內容分類具有一致性之類目占全體內容分類之比例；

編碼者間信度計算方式係為二位以上編碼者進行編碼之時，內容分類具有一致性之類目占全體內容分類之比例。Kassarjian (1977)指出，信度係數高於0.85即可視為令人滿意之結果；信度係數低於0.80之時，分析結果應該存疑。本文採取穩定性與編碼者間信度做為信度量測準據。首先，邀請二位（編碼者A與B）瞭解觀光餐旅產業與職涯阻礙相關議題之研究生分別針對訪談內容進行編碼。時隔一週之後，再次邀請其中一位研究生（編碼者A）再次進行編碼。穩定性與編碼者間信度係數均逾0.85，分別高達0.96與0.92，顯示分析程序具有良好信度。

## 肆、研究結果

### 一、職涯發展相關課題

#### (一) 性別刻板印象

女性領隊人員經常遭致性別刻板印象之侷限，致使未能獲致合理職涯發展。深度訪談結果顯示，旅客經常對於領隊人員具有特定性別期待，倘若領隊人員性別不符旅客期待，經常引發對於女性領隊人員之負面評價。主管訪談結果亦存此一刻板印象。惟究女性領隊人員之存在具有實務之必要與需求，為求排除旅客疑慮與擔憂，旅遊業者亦會協助女性領隊人員降低與排除性別刻板印象，強化與突顯女性領隊人員執行領隊業務之優勢。

旅客經常會問領隊是男生還是女生，如果聽到女生就會有點失望地說「以為應該會派男生耶！……女生真的行嗎？」（女性領隊人員C）

一般旅客經常期待男生的領隊，可能覺得男生比較具有威嚴，可能也會覺得比較能夠解決疑難雜症。……如果是派女生領隊，客人可能直接會在心裡打個折扣。（女性領隊人員F）

如果客人認為派遣女性領隊人員不是太好，我們還是會將女性領隊的優點與好處再向客人溝通。……如果考量分房問題，我們還是無法不派女性領隊。只能試著這樣溝通跟客人溝通，還有突顯女性的優勢。（領隊事務部門主管A）

#### (二) 性別角色期待

領隊人員必須扮演多重角色。然而，若干角色對於女性領隊人員似乎較難拿捏是否得宜，偶爾亦會遭致旅客負面議論與評價。尤其華人社會相對保守，對於女性存在較多教條與行為準則之規範。因此，亦將影響女性領隊人員表現模式。

擔任領隊當然想要團體氣氛融洽，不過有的時候尺度拿捏有些困難。客人常常會說妳怎麼放不開，這樣怎麼當領隊啊。……然而，有的時候反而會被認為好像太過那個了耶！還說是不是女生領隊都是這麼亂嗎？（女性領隊人員B）

客人一方面希望你能把大家氣氛搞嗨，不過又會覺得女生應該端端莊莊的，像個女生的樣子。……事實上，我在帶團的時候就是會稍微瘋瘋癲癲的，好把團體氣氛給搞起來。……不過下團以後，就要趕快找回真實的自己。(女性領隊人員H)

真的也有女生領隊會被投訴不夠端莊的。……好笑吧！不過只能笑笑而已！青菜蘿蔔各有人愛啦！……其實同一個領隊也有客人表示，她很能帶動團體氣氛！不過確實很難拿捏耶！女生要有那個敏感度啦！……自己趕快針對客人特性去做調整。(領隊事務部門主管C)

### (三) 外貌刻板印象

部份旅客認為，中年男性領隊人員會比年輕女性領隊人員適合帶領旅遊團體。此外，外貌美醜亦會影響旅客對於領隊人員之評價。然而，女性領隊人員對於外貌刻板印象之意見似乎較為分歧。部份女性領隊人員認為外貌可能加分，亦有若干女性領隊人員反而認為，可能會被過度關注外表，而非專業能力。主管訪談對於外貌特徵亦有分歧看法，不過多數仍然希望可以運用女性外貌優勢，建立企業獨特形象，此與美學勞務概念相近。

外貌美醜實在很難說哪樣比較好。……醜醜的不討人喜歡，美美的又怕會被客人當作花瓶。……反而根本懷疑我們的專業，認為我們只是靠外表而已。(女性領隊人員L)

有時候，漂亮一點的女生當領隊，或許會有一些優勢耶！……公司應該都會認為她們比較能夠「按捺」客人。客人不高興撒嬌一下就好了，所以漂亮的女生，好像公司團體都會派得比較多一些。(女性領隊人員M)

我們派團都會有些顧慮，有些特別的團體都不敢派遣年紀太輕的、太漂亮的女生領隊，深怕她們會被欺負。……不過有時候漂亮的女生還是比較吃香，男生客人都會被吃得死死的。(領隊事務部門主管C)

說實話，或許漂亮、有氣質，或者亮眼的領隊還是會有一些優勢。如果公司派出來的領隊都是賞心悅目的，你知道的，客人應該也會對於我們公司具有不同的看法。(領隊事務部門主管E)

### (四) 性別氣質

女性要比男性細心，情緒感受程度亦較敏感。因此，多數受訪女性領隊人員認為，心思細膩與敏感係為女性領隊人員之特質優勢。然而，情緒易受干擾與影響似乎反為女性心理特質之劣勢。因此，如何應用此一優勢，似乎係為女性領隊人員職涯發展之助力。

我覺得女性的優點就是比較細心，還有比較敏感。比較容易知道客人的感受與心情。(女性領隊人員A)

女生如果能夠運用心思細膩的優勢，感覺上，表現應該可以比男性領隊來得優秀。……因為我們可以隨時感受到客人的心情變化。（女性領隊人員F）

不過女性有時候比較會在意他人的看法與批評，常常一件小事就悶了很久。不過男生可能就會一點都不在乎。……有時候常常這樣影響心情，導致帶團工作沒能好好做好。（女性領隊人員G）

女生確實比較細心，比較懂得察言觀色，因此，通常不會捅出大問題。不過女生有時候也會比較小心眼，常常會去計較一些小細節。……碰到「奧客」一直耿耿於懷，還會影響她們的心情，影響她們的工作，甚至於也有受不了就來提辭呈的。（領隊事務部門主管D）

## （五）工作特性

領隊人員必須協調與處理各項事務，亦須居中斡旋團員與供應商之互動，因此，缺乏足夠時間與空間釋放身心負擔。此外，工作亦具工時冗長與缺乏規律之特性，更加加重領隊人員身心壓力。女性領隊人員囿於天生特質與社會期待，不僅易受干擾與影響，亦會遭致角色過度需索問題，無法盡情發揮所能擔任領隊工作。倘若缺乏充分熱情與支持，恐怕不易支撐女性領隊人員開展職涯前程。

這個工作真的很累！……經常必須處理很多煩人的事，還有客人突發的狀況與緊急事件。而且有的時候帶團還會碰到家裡可能需要妳的照顧，……真的很累，如果沒有熱情，大概真的撐不下來！（女性領隊人員A）

帶團工作每天都要面對團員，根本沒有自己的時間。……即使再晚客人若有需要，我們還是必須幫忙處理。……如果情緒不好，我們沒有時間，也沒有空間可以宣洩情緒。……有時候一團接著一團的，……可能會覺得就像是快要瘋掉！覺得非常的累！如果沒有熱情，……實在很難撐住繼續走下去。（女性領隊人員G）

業界資深女性領隊確實比較稀少。……像是比較需要獨立工作或者天數較為冗長的旅遊地區，女性領隊都會比較撐不下去。……可能這樣的工作對她們而言負擔確實比較大吧！（領隊事務部門主管D）

## 二、職涯阻礙影響因素

### （一）生理差異與心理差異

相較男性，女性天生存在較多生理不便與不適，諸如：月經與經痛。多數受訪女性領隊人員表示，執行領隊工作之時，生理不適僅能強忍，旅客通常不會知悉與理解此一狀況，男性旅客更加不會關注此一限制，即使旅客知悉，旅客可能認為此為從事此項工作即應具備之心理準備，既然從事此項工作即無身體不適之權利。此外，在外執行領隊工作亦乏隨即替換領隊人員之可能，而此對於女性從事領隊工作具有若干侷限。

那個來的時候，真的會有一些不舒服，有時候真的很想好好休息一下，不過人在國外，你說還能怎麼辦呢？或許這是這個工作性質的特性與限制。……真的沒有暫時離場休息的機會與可能。（女性領隊人員B）

女生體力還是沒有辦法像男生一樣，比方說我們生理機能、生理構造就是跟男生不一樣，所以妳要怎麼樣在妳的工作量在這麼高的時候，如果妳又剛好碰到你身體狀況不是那麼好的時候，可能是生理期，那妳要怎麼去克服那個問題？……這樣真的會有一些困擾。（女性領隊人員J）

像我經痛就還算是蠻厲害的！如果沒有吃藥就會受不了耶！……不過這樣飛來飛去，有時候經期都沒非常準確，因此，都要隨時準備一些隨身物品與藥品。……那個時候心情也會受到一些影響，會有客人說妳臉怎麼那麼臭，影響他們的情緒。（女性領隊人員O）

聽到很多女生領隊會有這樣的困擾！像是不舒服到沒吃藥就不行！吃了藥也是還不舒服！不過我們實在沒有辦法去處理，只能請她加油啦！……我們沒有辦法立刻派個人去接替她，讓她休息。……那樣的成本實在太高了啦！怎麼可能呢？（領隊事務部門主管B）

相較男性，女性領隊人員承受之生理與心理限制較大。男性體力與體能普遍遠較女性為佳，男性抗壓能力與因應調適亦與女性存在差異。隨著年齡增長，此一差異日益加劇，因此，萌生轉任內勤或離開旅遊產業之動機。

年輕的時候好像覺得差別不大！不過好像歲數大了，就會真的覺得男生體力還是會比女生還好，……，像我們公司，或者業界年紀差不多的男生領隊，感覺他們都還生龍活虎的！像我就真的不行了！……時差也要很久才調得回來。……還會這也痠、那也痛的。（女性領隊人員C）

年紀大了真的不行了！實在沒有辦法一團接著一團的帶，不過好像男生就沒差別。……覺得壓力開始大到自己無法承受，……年輕的時候好像沒有這樣的感覺！……實在慢慢不想再過這樣的生活，比較想要多些時間留在家裡，真的不想太常出國了。……也許乾脆直接休息比較好一點，……乾脆退休，或者離職。（女性領隊人員F）

這個工作很需要體力，也需要抗壓力。很多女生確實沒有辦法撐下來，所以實際從事帶團的男性領隊還是比女性多。……雖然聽說女生考照的人，還是很多，甚至好像還比男生多，不過好像真的要去做這個工作的時候，還是會有差別。……很多撐不住的女生就離開了，……可能因為體力不好，也有可能抗壓力太差吧。（領隊事務部門主管A）

## （二）角色衝突

個體在於社會情境之中，必須同時扮演多重角色。諸如，女性領隊人員在於工作

之外，亦須扮演子女、父母與伴侶之角色。倘若無法同時兼顧多重角色，角色衝突由焉而生。長此以往，導致女性領隊人員身心俱疲、心力交瘁，最後必須在於多重角色之中，有所決定與取捨。

領隊這個工作多采多姿，不過也有很多難處與問題需要處理。… …像是出門在外無法隨時處理家裡發生的突發事故，… …像是父母或者子女生病，或者發生意外，都沒有辦法幫忙處理，心裡會有一些過意不去。… …所以，後來只好做個決定，離開領隊工作。（女性領隊人員C）

這個行業會讓你獲得很多，也會讓你無法兼顧很多事情，像是照顧家庭啊！所以，… …最後只好必須抉擇一下。因此，只好轉到內勤工作。（女性領隊人員N）

確實很多女性領隊離職的原因是為了照顧家庭，或者結婚、懷孕、有小孩，想要安定下來。… …我們也沒辦法，只能祝福了！（領隊事務部門主管C）

### (三) 職家衝突：時間基礎衝突

職家衝突係為無法同時兼顧工作與家庭角色，因此，形成角色之間之衝突與壓力。領隊人員執行工作身赴海外，無法兼顧家庭角色與責任。此外，工作時間多為傳統家庭團聚之重要節日，諸如：過年、中秋、新年、耶誕，關鍵與重要時刻經常無法現身參與，儼然係為反社會工時之典型。由於，傳統社會對於女性角色期待較為殷切，相較男性，女性領隊人員對於職家衝突之感受更為深切。

女生比較會去顧慮家中的事。因此，家人也會比較依賴女兒或者媳婦。什麼事情都要我們來做。… …雖然我會覺得幫助家裡，或者照顧家裡，也是天經地義的事，不過工作的時候確實沒有辦法照顧到家裡。… …出了事情，也要回國才能處理。（女性領隊人員K）

帶團的時候曾經碰到家中出事，也就是家人走了。… …之後，很長一段時間不想帶團出國。… …更不想帶天數比較長的長程線行程。… …後來工作帶團出國手機都會開著，即使晚上也是一樣。… …深怕有些事情就此錯過，即使沒有辦法立刻回去處理，也是希望立刻知道。（女性領隊人員P）

我們過年的時候，或者連續假期的時候，就是需要大量的領隊帶團。… …希望大家都可以配合幫忙，也可以利用這個機會多賺一些錢。… …不過還是會有女生領隊表示那個期間不要派團，他們還有家庭需要照顧，或者會被公婆白眼之類的！（領隊事務部門主管A）

### (四) 職家衝突：行為基礎衝突

倘若角色期待超越個人能力之時，角色壓力由此而生。無論東方或西方，女性通常會被賦予較多家庭領域相關之角色期待，女性較被期待擔負家庭照顧之角色。因此，倘若女性欲於事業發展投入較高心力，企盼滿足企圖與成就，可能無法同時兼顧家庭生活與家庭角色，最後承受較多負面評價與非議。前述景況在於華人文化背景之

下更屬典型案例。領隊工作較為特殊與複雜，因此，幾乎所有受訪女性領隊人員或多或少蒙受此一困擾。

家裡的人也會這樣說耶！… …「工作重要，不過家庭也是要顧喔！」… …「一天到晚都在外面跑，還一直出國，這樣好嗎？」… …他們比較希望我要常常待在家裡，不要常常帶團出去，他們覺得結婚有了家庭就要照顧家庭。（女性領隊人員B）

父母啊、家裡的人、還有先生啊、小孩啊，如果他們沒辦法接受這樣的工作的話，就會覺得… …「怎麼整天都不在家？一天到晚都在外面！過年也不在家裡？家裡都不用照顧嗎？」… …這些因素好像也會對於女性領隊可能會有一些困擾。（女性領隊人員J）

女生領隊確實比較會受家庭的影響，比較須要照顧家裡。… …男生倒是比較沒有這樣的困擾，畢竟人家說男主外女主內。… …所以，步入家庭之後很多女生通常就不會願意再做這個工作了。… …如果還在繼續帶團的，通常不是沒有子女，要不然就是… …，反正狀況不會太好啦！… …像是離婚或者家庭不睦之類的。（領隊事務部門主管E）

#### (五) 職家衝突之影響

由於，領隊工作性質與限制，諸如，工作時間較為冗長、工作地點距離遙遠、工作時間無法自主決定，因此，經常無法符合伴侶或家屬之需求與期待，屢屢引發不悅與衝突，致使必須在於工作與家庭之中進行抉擇，甚至影響進入婚姻與組成家庭之可能性，即使組成家庭亦會引發衝突，致使婚姻之路並不順遂。

剛剛開始帶團的時候，那個時候我還有男朋友，不過因為工作，… …時間上很難彼此配合，因此，發生一些問題。… …後來也就因為工作的關係，所以就分手了。… …想想這個工作很難找到可以包容的男生，所以對於婚姻也就沒有期望了。… …不過一個人，… …想想也是很好。你說不是嗎？哈！哈！（女性領隊人員N）

之前還在帶團的時候，認識了現在的先生，一開始他說他會支持我的工作。不過實際交往之後，開始發現還是會有一些東西需要磨合，像是，比較難有自己的假期。… …常常我們規劃好的假期就被突然派來的團體打亂，當然，他就開始會有一些不高興。… …後來越來越考慮結婚生子之後的狀況，只好放棄這份工作。（女性領隊人員Q）

確實很多女性領隊是單身的喔！… …她們不是條件不好或者其他問題，… …多數因為工作就這麼耽擱下來了！當然也有因為婚姻，或者家庭就離開了！實在有些可惜！（領隊事務部門主管C）

比較工作與家庭之重要性，眾多受訪女性領隊人員表示，家庭關係係為生命價值與意義之核心。倘若兩者無法平衡與兼顧，幾乎全數女性領隊人員均將選擇回歸家庭放棄領隊工作。

步入婚姻之後，我想我就會離開領隊這個工作。… …或許，當個家庭主婦，或者換到其他工作。… …畢竟，會陪你走完下半輩子的不是工作，而是妳的家人。  
(女性領隊人員I)

人生走到某個階段之後，家人應該會是越來越重要吧。… …如果可以的話，或者需要抉擇的話，我會選擇家庭，放棄這個必須東奔西跑的工作。(女性領隊人員O)

這項工作男性與女性的流動率是有一些不一樣。… …女生比較容易因為家庭考量，所以，放棄這項工作。… …所以，我們常常會缺女生領隊耶。(領隊事務部門主管B)

### 三、調適策略

離開旅遊產業或轉任內勤工作對於後續職涯發展亦會預留變數與可能。深度訪談結果顯示，留在旅遊產業擔任內勤工作可以持續與業界維持聯繫，亦能掌握最新旅遊資訊與職場動態，因此，可為日後返回工作崗位預留伏筆。倘若全然離開旅遊產業，無論轉任他職或全心擔任家庭主婦，可能致使資訊與人脈脫節，增加重返領隊工作之難度。另依現行領隊人員相關法規與制度，連續三年並未執行領隊業務之領隊人員必須重行接受職前訓練方能取得執業證。

帶團與單純內勤人員的收入差別很大！如果不是考量家庭照顧的因素，像是照顧小孩與公婆，… …真的不是很想放棄耶。… …最後只好換在內勤工作，這樣至少還可以等孩子長大之後，重新回到公司帶團，… …如果離開之後，可能真的就再也回不來了。因為人也不熟了，感覺也不對了，甚至於，旅遊景點也不熟悉了。(女性領隊人員C)

有了小孩後，實在不太可能一天到晚帶團，只好暫時離開這個工作。不過，如果家裡如果能夠支持的話，其實也許可以繼續帶團，… …不過多數的家庭都沒辦法做到這樣。… …如果留在旅行業的話就還好，可以跟公司講說暫時沒辦法帶團，這樣公司其實也不會反對。… …對啊！這樣繼續帶的機會就會比較大一些，因為如果你不待在那個行業，… …妳要再回去就… …重新還要再找機會，不過也會有些困難。  
(女性領隊人員E)

確實我們會以還待在業界的人當作優先考量。… …那些已經離開一陣子的，如果沒有真的很厲害，或者大家很熟，要不然，我們也會擔心她對帶團還有多少能力？畢竟業界變化很快、變化很大，現在的環境跟以前相比已經差別很大，離開一陣子的，對於我們而言應該風險很高。(領隊事務部門主管B)

即使選擇留在旅遊產業，眾多女性領隊人員均將考量家庭照顧與角色期待，彈性調整出國頻次與工作地區，企盼藉此均衡家庭與工作角色，以期尋求職場工作之自我

實現與家庭照顧之責任承擔。然而，如此亦有可能影響職涯發展。

其實，……還是非常想要帶團。因為帶團很有成就感，也可以出去走走看看這個世界，……增廣見聞啊！不過孩子還小，所以帶團就要考慮再三，天數不能太長，要不然很難安排。……只能在夾縫中求生存啦！哈！哈！（女性領隊人員B）

有時候真的需要放棄一些工作機會，……因為真的沒有辦法不想小孩照顧的問題。……有時候只能麻煩公婆幫忙一下，如果他們不願意幫忙，只好打消接團的念頭。……不過太常這樣也會被說話！所以只好放棄一些工作機會，即使那些團體非常誘人，像是沒有去過的地方，或是人數很多團體啊。……雖然可惜，……也是沒有辦法！（女性領隊人員H）

偶爾會有女性領隊突然打電話說家庭因素無法帶團。……。所以，未來就會特別考慮這樣的因素，……盡量避免派她天數太長的團體，或者直接告訴她可以的時候再說，否則先不派團了！（領隊事務部門主管E）

#### 四、其他議題：性騷擾

領隊人員必須耗費較長時間與旅遊目的地之工作夥伴共同執行團體業務，因此，稍加不慎亦有可能遭致性騷擾。深度訪談之中，幾乎所有女性領隊人員都曾聽聞或親身經歷此一困擾，甚至返國之後，依然受到團員邀約與騷擾。因此，影響女性領隊人員私人生活與專業表現，亦會影響離職之可能。

這樣的事情聽到很多耶！我也曾經親身碰過。……有的客人會有一些暗示，有的直接開價。……我說，我不是那樣的人，請你放尊重一點，要不然說開你也沒有面子。……之後，再碰到他就面無表情地繞過去，他也裝作沒事的樣子，真的很……。……那次氣到甚至想要離職。（女性領隊人員A）

導遊或司機，可能行為上比較……，有一點要吃妳豆腐之類的！……毛手毛腳啊！或者問妳晚上一個人睡覺會不會害怕啊！要不要跟他用一個房間啊！……我就直接打電話到當地旅行社，告訴他們幫我換掉，要不然，我就會向公司報告。……我也遇過客人毛手毛腳的，回到台灣之後還繼續打電話來騷擾，最後只好換掉那支電話。（女性領隊人員J）

性騷擾女性領隊的事情也是有聽過，不過有時候也許只是認知的問題。如果真有這樣的事，我們一定會介入處理。（領隊事務部門主管B）

#### 伍、結論與建議

過往研究多未探究女性領隊人員職涯發展與職涯阻礙相關議題（高珮棻，

2016) , 本文試圖藉由深度訪談勾勒與呈現女性領隊人員之職場實境, 藉以呈現職涯發展與職涯阻礙相關課題, 以期做為後繼研究與人力資源管理之參考。研究結果顯示, 女性領隊人員受到性別刻板印象之影響, 導致工作表現與職涯發展存在眾多限制與不公, 此一結果呼應過往研究(林怡君, 2005; Clevenger & Singh, 2013; Kattara, 2005; Ng & Pine, 2003), 並且再次證實性別刻板印象似乎不受文化脈絡與產業特性之不同而異。研究結果亦同顯示, 女性領隊人員必須扮演各式角色, 同時承受各式角色帶來之沉重壓力, 此一壓力不僅影響工作表現與身心狀態, 亦將影響家庭和樂與婚姻幸福, 此一結果亦與過往研究(Houle et al., 2009; Karatepe, 2010; Karatepe & Uludag, 2008B)類似, 證實角色壓力對於職場與家庭皆會帶來負面影響。此外, 本文亦同證實角色壓力或工作特性衍生之職家衝突亦會影響女性領隊人員工作表現與家庭福祉, 導致女性領隊人員必須有所割捨或調適, 此與過往研究(Karatepe & Kilic, 2007; Karatepe & Magaji, 2008; Li & Leung, 2001; Zhao et al., 2011)相似, 此外, 多數女性領隊人員可能選擇離開或者轉任內勤, 亦有可能持續擔任領隊工作, 惟此經常需要更多心力進行工作與家庭調適, 藉以平衡工作與家庭。

女性領隊人員執行領隊工作確實存在諸多限制與不便, 若干限制與問題導致必須離開領隊工作轉任內勤工作, 甚至離開旅遊產業。領隊人員培育與訓練需要耗費眾多時間與精力。倘若訓練人才受到性別侷限無法發揮所長, 終究係為資源浪費。建議旅遊業者多加關注女性領隊人員執業問題與限制, 提供較為友善之支援與轉職機制, 諸如: 建立派團意見徵詢機制與提供轉任內勤工作機會。

首先, 建立派團意見徵詢機制方面, 時下旅遊業者派遣領隊人員稍乏適度溝通與協調機制, 經常在於旅客分房結束之後, 再依分房結果考量是否產生特定性別之單人客房, 依此派遣對應之領隊人員。因此, 領隊人員經常直至團體出發日期迫近之時, 方能確定何時出發、帶領何種性質之團體。依此, 倘若可以預先溝通偏好之旅遊行程與行程天數, 並於派團之前再行告知與確認, 應該可以減緩臨時通知無法接受安排之問題。

其次, 提供轉任內勤工作機會方面, 留在旅遊產業可以持續知悉與瞭解產業發展趨勢與遊程規劃細節, 對於日後回任領隊工作具有較高機率。因此, 倘若可以適時提供轉任內勤工作之機會, 對於受到家庭或其他因素必須暫離領隊工作崗位之女性領隊人員而言, 可以預留回任領隊工作之契機。對於旅遊業者而言, 亦可避免優質女性領隊人員逐漸流失之慮。

## 參考文獻

1. 王志宏(2009)。面具之下：領隊人員情緒勞務之研究。臺北市：銘傳大學管理研究所未出版之博士論文。

2. 王志宏、翁振益(2009)。領隊人員情緒勞務、工作倦怠與工作滿意度之間之關係：角色認同之調節效果。《戶外遊憩研究》，22(4)，23-53。
3. 王瑤芬、洪久賢(2008)。圓夢－國際觀光旅館餐飲部門高階主管之職涯發展。《餐旅暨家政學刊》，5(2)，139-162。
4. 王瑤芬、洪久賢、林咨攸(2008)。國際觀光旅館餐飲部員工組織承諾、職涯滿意、工作價值觀、適配度之因果關係研究。《觀光休閒學報》，14(3)，277-302。
5. 江婉如(2002)。飄浮的蒲公英－女性領隊於職場中的角色扮演與溝通方式之研究。嘉義縣：南華大學傳播管理學系碩士班未出版之碩士論文。
6. 周婉儀(2013)。女性領隊工作壓力與婚姻觀之探討。臺中市：靜宜大學觀光事業學系未出版之碩士論文。
7. 林怡君(2005)。刻板印象對領隊角色扮演影響之研究。臺北市：中國文化大學觀光休閒管理事業研究所未出版之碩士論文。
8. 林倬立(2004)。當旅行成為工作－女領隊的空間流動經驗與轉變。臺北市：國立台灣大學建築與城鄉研究所未出版之碩士論文。
9. 柯文華、李佳靜(2010)。台灣中餐廚師專業職能、繼續教育與職涯發展關聯之研究。《餐旅暨家政學刊》，7(3)，261-283。
10. 高珮棻(2016)。走到這裡就好？女性領隊人員的移動、轉換與停留。臺中市：國立臺中教育大學永續觀光暨遊憩管理碩士學位學程未出版之碩士論文。
11. 陳貴凰、洪文發(2011)。不同世代台灣廚師職涯發展之研究。《餐旅暨觀光》，8(3)，167-189。
12. 陸洛、黃茂丁、高旭繁(2005)。工作與家庭的雙向衝突：前因、後果及調節變項之探討。《應用心理研究》，27，133-166。
13. Akrivos, C. , Ladkin, A. , & Reklitis, P. (2007). Hotel managers' career strategies for success. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(2), 107-119.
14. Berkery, E. , Morley, M. , & Tiernan, S. (2013). Beyond gender role stereotypes and requisite managerial characteristics. *Gender in Management: An International Journal*, 28(5), 278-298.
15. Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67(2), 169-198.
16. Carlson, D. S. , Kacmar, K. M. , & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.
17. Cheng, J. -C. , Chen, C. -Y. , Teng, H. -Y. , & Yen, C. -H. (2016A). Tour leaders' job crafting and job outcomes: The moderating role of perceived organizational support.

- Tourism Management Perspectives*, 20, 19-29.
18. Cheng, J. -C. , Wu, C. -S. , Yen, C. -H. , & Chen, C. -Y. (2016B). Tour leader attachment and customer citizenship behaviors in group package tour: The role of customer commitment. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 21(6), 642-657.
  19. Cherrington, D. J. (1989). *Organizational Behavior*. MA: Allyn and bacon.
  20. Clevenger, L. , & Singh, N. (2013). Exploring barriers that lead to the glass ceiling effect for women in the U. S. hospitality industry. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 12(4), 376-399.
  21. Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
  22. Dessler, G. (2017). *Human Resource Management* (15th ed.). New York, NY: Pearson.
  23. Friedman, S. D. , & Greenhaus, J. H. (2000). *Work and Family- Allies or Enemies? What Happens When Business Professionals Confront Life Choices?* New York: Oxford University Press.
  24. Grandey, A. A. , & Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 350-370.
  25. Greenhaus, J. H. , & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
  26. Gutek, B. A. , Searle, S. , & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560-568.
  27. Hammer, L. B. , Bauer, T. N. , & Grandey, A. A. (2003). Work-family conflict and work-related withdrawal behaviors. *Journal of Business Psychology*, 17(3), 419-436.
  28. Heilman, M. E. (2001). Description and prescription: How gender stereotypes prevent women's ascent up the organizational ladder. *Journal of Social Issues*, 57(4), 657-674.
  29. Holloway, J. C. (1981). The guided tour: A sociological approach. *Annals of Tourism Research*, 8(3), 377-402.
  30. Houle, L. , Chiochio, F. , Favreau, O. E. , & Villeneuve, M. (2009). Role conflict and well-being among employed mothers: The mediating effects of self-efficacy. *Gender in Management: An International Journal*, 24(4), 270-285.
  31. Jordan, F. (1997). An occupational hazard? Sex segregation in tourism employment. *Tourism Management*, 18(8), 525-534.
  32. Kahn, R. L. , Wolfe, D. M. , Quinn, R. P. , Snoek, J. D. , & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: John Wiley and Sons Inc.

33. Karatepe, O. M. (2010). Role stress, emotional exhaustion, and job satisfaction in the hotel industry: The moderating role of supervisory support. *Hospitality Review*, 28(2), 48-66.
34. 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. *Tourism Management*, 28(1), 238-252.
35. Karatepe, O. M. , &Magaji, A. B. (2008). Work-family conflict and facilitation in the hotel industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 49(4), 395-412.
36. Karatepe, O. M. , &Tekinkus, M. (2006). The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of frontline employees. *International Journal of Bank Marketing*, 24(3), 173-193.
37. Karatepe, O. M. , &Uludag, O. (2008A). Affectivity, conflicts in the work-family interface and hotel employee outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 30-41.
38. Karatepe, O. M. , &Uludag, O. (2008B) . Role stress, burnout and their effects on frontline hotel employees' job performance: Evidence from Northern Cyprus. *International Journal of Tourism Research*, 10(2), 111-126.
39. Kattara, H. (2005). Career challenges for female managers in Egyptian hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(3), 238-251.
40. Kassarijian, H. H. (1977). Content analysis in consumer research. *Journal of Consumer Research*, 4(1), 8-18.
41. Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
42. Kusluvan, S. , &Kusluvan, Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism Management*, 21(3), 251-269.
43. Leigh, J. H. , Lucas, G. H. , & Woodman, R. W. (1988). Effects of perceived organizational factors on role stress-job attitude relationships. *Journal of Management*, 14(1), 41-58.
44. Li, L. , & Leung, R. W. (2001). Female managers in Asian hotels: Profile and career challenges. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(4), 189-196.
45. Lin, C. -T. , Wang, K. -C. , & Chen, W. -Y. (2008). Female tour leaders as advertising endorsers. *The Service Industries Journal*, 28(9), 1265-1275.
46. Luoh, H. -F. , &Tsaur, S. -H. (2014). The effects of age stereotypes on tour leader roles.

- Journal of Travel Research*, 53(1), 111-123.
47. March, R. (2000). The Japanese travel life cycle. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 9(1/2), 185-200.
  48. Master, H. , &Prideaux, B. (2000). Culture and vacation satisfaction: A study of Taiwanese tourists in south east Queensland. *Tourism Management*, 21(5), 445-449.
  49. McKercher, B. , Williams, A. , &Coghlan, I. (1995). Career progress of recent tourism graduates. *Tourism Management*, 16(7), 541-549.
  50. Mesmer-Magnus, J. R. , &Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflicts: A meta-analytic examination. *Journal of Vocational Behavior*; 67(2), 215-232.
  51. Mossberg, L. L. (1995). Tour leaders and their importance in charter tours. *Tourism Management*, 16(6), 437-445.
  52. Netemeyer, R. G. , Boles, J. S. , &McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
  53. Ng, C. W. , & Pine, R. (2003). Women and men in hotel management in Hong Kong: Perceptions of gender and career development issues. *International of Hospitality Management*, 22(1), 85-102.
  54. Nozawa, H. (1992). A marketing analysis of Japanese outbound travel. *Tourism Management*, 13(2), 226-234.
  55. Quiroga, I. (1990). Characteristics of package tours in Europe. *Annals of Tourism Research*, 17(2), 185-207.
  56. Rizzo, J. R. , House, R. J. , &Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
  57. Steers, R. M. (1994). *Organizational Behavior*. New York: Harper Collins College Publishers.
  58. Thrane, C. (2008). Earnings differentiation in the tourism industry: Gender, human capital and socio-demographic effects. *Tourism Management*, 29(3), 514-524.
  59. Tosi, H. L. , Rizzo, J. R. , & Carroll, S. J. (1994). *Managing Organizational Behavior*. MA: Blackwell Publishers.
  60. Tsaur, S-H & Lin, W-R (2014). Hassles of tour leaders. *Tourism Management*, 45, 28-38.
  61. Tsaur, S. -H. , &Teng, H. -Y. (2017). Exploring tour guiding styles: The perspective of tour leader roles. *Tourism Management*, 59, 438-448.

62. Van Sell, M. , Brief, A. P. , & Schuler, R. S. (1981). Role conflict and role ambiguity: Integration of the literature and directions for future research. *Human Relations*, 34(1), 43-71.
63. Wang, K. -C. , Hsieh, A. -T. , & Chen, W. -Y. (2002). Is the tour leader an effective endorser for group package tour brochures? *Tourism Management*, 23(5), 489-498.
64. Wang, K. -C. , Hsieh, A. -T. , & Huan, T. -C. (2000). Critical service features in group package tour: An exploratory research. *Tourism Management*, 21(2), 177-189.
65. Wang, K. -C. , Hsieh, A. -T. , Chou, S. -H. , & Lin, Y. -S. (2007). GPTCCC: An instrument for measuring group package tour service. *Tourism Management*, 28(2), 361-376.
66. Wang, K. -C. , Hsieh, A. -T. , Yeh, Y. -C. , & Tsai, C. -W. (2004). Who is the decision-maker: The parents or the child in group package tours? *Tourism Management*, 25(2), 183-194.
67. Wang, K. -C. , Jao, P. -C. , Chan, H. -C. , & Chung, C. -H. (2010). Group package tour leader's intrinsic risks. *Annals of Tourism Research*, 37(1), 154-179.
68. Weber, R. P. (1990). *Basic Content Analysis* (2nd Ed.). Newbury Park, CA: Sage Publications.
69. Wong, J. -Y. , & Lee, W. -H. (2012). Leadership through service: An exploratory study of the leadership styles of tour leaders. *Tourism Management*, 33(5), 1112-1121.
70. Wong, J. -Y. , & Wang, C-H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30(2), 249-259.
71. Yamamoto, D. , & Gill, A. M. (1999). Emerging trends in Japanese package tourism. *Journal of Travel Research*, 38(2), 134-143.
72. Zhao, X, R. , Qu, H. , & Ghiselli, R. (2011). Examining the relationship of work-family conflict to job and life satisfaction: A case of hotel sales managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 46-54.