

分类号:
学号: 20202216114

密级: 公开
单位代码: 10759

石河子大学

硕士学位论文



阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度提升策略研究

学位申请人	张锐
指导教师	雍会 教授
申请学位类别	专业硕士
专业名称	工商管理
研究领域	人力资源管理
所在学院	经济与管理学院

中国·新疆·石河子
2024年5月

分类号:
学号: 20202216114

密级: 公开
单位代码: 10759

石河子大学

硕士学位论文



阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度提升策略研究

学位申请人	张锐
指导教师	雍会 教授
申请学位类别	专业硕士
专业名称	工商管理
研究领域	人力资源管理
所在学院	经济与管理学院

中国·新疆·石河子
2024年5月

**Research on the improvement strategy of employee satisfaction of
Altay Altai Mountain Tourism Co., Ltd**

A Dissertation Submitted to

Shihezi University

In Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of

Master of Business Administration

By

Zhang Rui

(Management Science)

Dissertation Supervisor: Prof. Yong Hui

May, 2024

石河子大学学位论文独创性声明及使用授权声明

学位论文独创性声明

本人所提交的学位论文是在我导师的指导下进行的研究工作及取得的研究成果。据我所知，除文中已经注明引用的内容外，本论文不包含其他个人已经发表或撰写过的研究成果。对本文的研究做出重要贡献的个人和集体，均已在文中作了明确的说明并表示谢意。

研究生签名：张锐


时间：2024年5月16日

使用授权声明

本人完全了解石河子大学有关保留、使用学位论文的规定，学校有权保留学位论文并向国家主管部门或指定机构送交论文的电子版和纸质版。有权将学位论文在学校图书馆保存并允许被查阅。有权自行或许可他人将学位论文编入有关数据库提供检索服务。有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

研究生签名：张锐

时间：2024年5月16日

导师签名：

时间：2024年5月17日

摘要

企业人力资源要充分发挥价值受到多种因素的影响，其中就包括员工工作满意度，员工绩效和潜力的提高也和满意度直接相关，只有做到员工满意，员工才会真心实意为企业付出，企业才能实现长期稳定发展。

本文以阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司为研究对象，应用需求层次理论、双因素激励理论、期望理论和公平理论，以阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司员工满意度作为案例，采用调查问卷的方式开展客户满意度调研，研究发现阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司在管理制度、工作待遇、岗位匹配度以及晋升机制等方面还需要进一步改进，主要包括：（1）组织管理制度上还有缺陷，主要表现在培训体系的不完善、人力资源规划的不足、组织文化和领导风格的不适应，以及沟通机制的不畅通。（2）薪酬公平性和薪酬水平还存在不适应性。公司对薪酬管理的重视程度不够，以及对市场和员工需求变化的响应机制不健全。（3）晋升机制和岗位匹配度还存在问题，源于评价体系的不完善、岗位分析的不足、公司文化和管理层态度的问题，以及人力资源管理策略的缺失。（4）对员工工作条件的忽视，以及对员工福利和工作环境改善的投入不足。公司未能充分认识到员工满意度与公司长期发展之间的密切联系，未能将员工的福祉视为优先考虑的事项。此外，公司还缺乏有效的员工反馈机制，未能及时了解并解决员工在工作条件方面的需求和问题。（5）工作关系的建立和维护方面存在不足，这主要表现在沟通机制的不完善、领导风格的不适应以及员工参与度的不足。

最后基于调研分析提出：（1）通过因地制宜的调整工作时间，合理制定休息制度，综合考虑员工和公司的利益，建立透明公正的加班管理体系，公司可以有效优化内部管理流程，提升工作效率，增强员工的归属感和忠诚度，从而实现公司的长期可持续发展。（2）通过强化激励措施，制定透明公正的奖励标准，设置多元化的激励方式，提高员工的参与度和满意度，从而推动公司效率和绩效的提升，实现员工与公司共赢的局面。（3）建立起一套公正、公开的晋升机制，让员工有明确的晋升路径和机会，促进员工的个人发展，提高公司整体的运营效率和员工满意度，能够更好地吸引和留住人才，提高团队的凝聚力和工作效率，推动公司持续稳健发展。（4）通过全方位培训、招募多方面技能人才构建专业团队，可以提升阿勒泰市阿勒泰山旅游有限公司的服务水平和竞争力，提高员工满意度和客户满意度，推动公司业务持续发展。（5）通过培养员工的凝聚力，增强员工的快乐感和满足感，提高员工工作状态和绩效表现。通过举办各种活动、促进业余生活质量、强化团队合作精神，公司能够打造一个充满活力和凝聚力的团队，共同实现企业目标，推动企业的可持续发展。

关键词：员工满意度；旅游行业；人力资源管理；策略研究

Abstract

The value of human resources in enterprises is affected by many factors, including employee job satisfaction, and the improvement of employee performance and potential is directly related to satisfaction. Only when employees are satisfied, will they sincerely pay for the enterprise, and the enterprise can achieve long-term stable development. This thesis takes Altay Mountain Tourism Development Co., Ltd. as the research object, applies the hierarchy of needs theory, two-factor motivation theory, expectation theory and fairness theory, and takes the employee satisfaction of Altay Mountain Tourism Development Co., Ltd. as a case. It adopts the questionnaire to carry out customer satisfaction survey.

The study finds that Altay Mountain Tourism Development Co., Ltd. needs to further improve its management system, job treatment, post matching degree and promotion mechanism, mainly including:(1) There are still defects in the organizational management system, mainly reflected in the imperfect training system, the lack of human resource planning, the inadaptability of organizational culture and leadership style, and the un of communication mechanism. (2) There is still inadaptability in salary fairness and salary level. The company does not pay enough attention to salary management, and the response mechanism to the change of market and employee demand is not perfect. (3) There are still problems in the promotion mechanism and job matching, which are due to the imperfect evaluation system, insufficient job analysis, problems in the company culture and management attitude, and the lack of human resource management strategy. (4) Neglect of the working conditions of employees, and insufficient investment in the improvement of employee welfare and working environment. The company has not fully realized the close relationship between employee satisfaction and the long-term development of the company, and has failed to give priority to the well-being of employees. In addition, the company also lacks an effective employee feedback mechanism, and has failed to timely understand and solve the needs and problems of employees in the working conditions. (5) There are insufficient efforts in the establishment and maintenance of working relationships, which are mainly reflected in the imperfect communication mechanism, the inadaptability of leadership style, and the lack of employee participation.

Finally, based on the survey analysis, it is proposed that:(1) By adjusting the working hours in accordance with local conditions, reasonably formulating the rest system, comprehensively considering the interests of employees and the company, and establishing a transparent and fair overtime management system, the company can effectively optimize the internal management process, improve work efficiency, enhance the sense of belonging and loyalty of employees, so as to achieve the long-term sustainable development of the company. (2) Through strengthening incentive measures, formulating transparent and

fair reward standards, setting up diversified incentive methods, improving employee participation and satisfaction, thereby promoting the improvement of company efficiency and performance, and realizing the win-win situation between employees and the company. (3) Establish a set of fair and open promotion mechanism, so that employees have a clear promotion path and opportunity, promote employees' personal development, improve the overall operation efficiency and employee satisfaction of the company, can better attract and retain talents, improve team cohesion and work efficiency, and promote the sustainable and steady development of the company. (4) Through comprehensive training and recruitment of multi-faceted skilled personnel to build a professional team, Altay City Altay Mountain Tourism Co., Ltd. can improve the service level and competitiveness, improve employee satisfaction and customer satisfaction, and promote the sustainable development of the company's business. (5) Through cultivating the cohesion of employees, enhancing employees' sense of happiness and satisfaction, improving employees' work status and performance. By organizing various activities, promoting the quality of spare time life, and strengthening team cooperation spirit, the company can create a dynamic and cohesive team, jointly achieve the corporate goals, and promote the sustainable development of the company.

Key words: employee satisfaction; tourism industry; human resource management; Strategy research

目 录

摘要.....	I
Abstract.....	II
第 1 章 绪论.....	1
1.1 研究背景与意义.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究意义.....	2
1.2 文献综述及国内外研究现状.....	3
1.2.1 文献综述.....	3
1.2.2 国内研究现状.....	5
1.2.3 研究现状评述.....	7
1.3 研究内容与方法.....	7
1.3.1 研究内容.....	7
1.3.2 研究方法.....	8
1.4 研究创新点.....	9
1.5 研究技术路线.....	9
第 2 章 相关概念与理论基础.....	10
2.1 相关概念界定.....	10
2.1.1 满意度概念.....	10
2.1.2 员工满意度概念.....	10
2.2 理论基础.....	11
2.2.1 需求层次理论.....	11
2.2.2 双因素激励理论.....	12
2.2.3 期望理论.....	12
2.2.4 公平理论.....	13
第 3 章 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度调查及数据分析.....	14
3.1 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司概况.....	14
3.1.1 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司简介.....	14
3.1.2 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司组织结构.....	14
3.1.3 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工情况.....	14
3.2 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度问卷调查.....	15

3.2.1	员工满意度调研	15
3.2.2	调查问卷的发放和回收	17
3.2.3	调查问卷数据的信效度检验	18
3.3	阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满总体意度情况分析	21
3.4	阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度各维度数据分析	22
3.4.1	工作条件	23
3.4.2	工作本身	23
3.4.3	工作回报	24
3.4.4	工作关系	25
3.4.5	组织管理	26
3.5	阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度差异化分析	27
3.5.1	不同性别员工满意度差异	27
3.5.2	不同年龄员工满意度分析	28
3.5.3	学历不同员工满意度情况	30
3.5.4	不同工作岗位员工满意度差异	31
3.6	阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度存在的问题	33
3.6.1	组织管理制度有待完善	33
3.6.2	工作待遇还需提高	34
3.6.3	岗位匹配度和晋升机制不合理	34
3.6.4	工作环境和关系有待改善	34
第 4 章	阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度不高的原因分析	36
4.1	阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度深度访谈	36
4.1.1	访谈的实施	36
4.1.2	访谈结果分析	37
4.2	阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度存在问题的原因	39
4.2.1	组织管理制度缺陷的原因分析	39
4.2.2	薪酬体系设计缺陷的原因分析	40
4.2.3	晋升机制与岗位匹配度不合理的原因分析	40
4.2.4	工作条件满意度低的原因分析	41
4.2.5	工作关系满意度低的原因分析	41
4.2.6	职业生涯规划不足的原因分析	42
第 5 章	阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度提升策略	44
5.1	优化管理制度	44
5.1.1	合理安排工作时间	44
5.1.2	实施加班补偿机制	44

5.2 完善奖惩机制	45
5.2.1 构建一个具有灵活性和公正性的薪酬体系	45
5.2.2 采取平等的奖励和处罚措施	46
5.3 建立公正公开的晋升制度	46
5.3.1 建立灵活公平的薪酬制度	46
5.3.2 横向打通员工职业发展晋升渠道	47
5.3.3 设置更多的层次岗位	48
5.3.4 明确评优评先的考核依据	48
5.3.5 聘请专业外部招聘机构	49
5.4 改善工作条件	50
5.4.1 提升员工综合能力	50
5.4.2 丰富员工业余文化生活	51
5.4.3 多元化培训内容及方式	51
5.4.4 适当增加脱产式的集中培训	52
5.5 改善工作关系	53
5.5.1 增强员工凝聚力	53
5.5.2 多关心员工生活	53
5.6 制定长期培养计划	54
5.6.1 做好青年员工的职业生涯规划	54
5.6.2 加强对中年员工的职业生涯规划	55
第 6 章 结论与展望	56
6.1 研究结论	56
6.2 研究不足之处	57
6.3 展望	57
参考文献	58
附录 A 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度问卷	62
附录 B 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度的访谈提纲	69
致谢	71
作者简介	73

第 1 章 绪论

1.1 研究背景与意义

1.1.1 研究背景

员工满意度与提升员工工作绩效、实现企业战略发展有着重要联系。在当今经济社会快速发展的时代，员工就业机会多元化，岗位流动性增加，因此提高员工满意度也日益成为企业的重点工作。员工的满意度可以反映出他们对公司的工作环境、福利待遇等的真实需求，因此，人力资源管理者应当重视这一指标，以确保员工的工作效率和积极性得到有效提升。

随着全球化的加快，消费水平的持续改善，出门旅游已成为一种极具吸引力的消费方式，它对于改善消费者的生活水平和满足他们的需求都起到了至关重要的作用。而在这一过程中，基层景点的员工们扮演了至关重要的角色，他们既能够满足消费者的需求，还能够带给他们更优秀的体验。随着市场的日益变化，旅游企业的竞争也变得越来越激烈，这种情况对于所有的基层景点员工来说都是巨大的挑战。由于当前的管理模式，许多基层景点的工作人员抱有不满意，他们的态度变得越来越消沉，他们的热忱、责任感、忠诚感都受到严重的打击，从而导致企业人才的流失，进而拖累整个旅游行业的运行，从而严重损害到整个行业的经济效益，并且阻碍着行业的长期健康发展。为了保证未来的经济增长并保证游客的良好体验，企业必须密切关注基层景点工作人员的情况。通过了解他们的工作目标、未来的发展计划，企业可以更好地改善他们的工作环境，并通过完善的管理机制来提高他们的满意度。这样，才能够不断改善员工的服务水准，并最终提高企业市场份额。

阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司成立于 2018 年 06 月 10 日，公司属国有独资企业，由阿勒泰市国有资产服务管理中心出资设立。公司经营范围：旅行社及相关服务、旅游会展服务、票务代理服务、其他会议、会展及相关服务、休闲健身活动、游览景区管理、旅游管理服务、旅游业投资、旅游饭店、正餐服务、饮料及冷饮服务。茶馆服务、咖啡馆服务、酒吧服务、百货零售、公园管理、体育场馆、其他建筑安装业、广告业、娱乐及体育设备出租、城市公共交通运输、其他城市公共交通运输。截至 2020 年 12 月 31 日，共有在职及聘用人员 413 人，其中总公司 218 人、金都酒店 165 人、桦林旅游有限

公司 24 人。目前，公司现有人数无法满足企业用工需求，加之员工工作积极性降低和离职趋势上升，企业发展面临困境。因此，如何从薪酬制度、员工晋升机制、未来规划等方面来留住人才、吸引人才至关重要。

访谈发现，上述现象产生的根源在于员工的满意度水平整体上不高。经过系统的调研，进而发现了一系列影响员工满意度的问题，并且通过发放问卷和访谈的方式，深入分析了这些问题，最终制定出一系列有效的改善措施，以提升员工的满意度。

通过深入采样和实地考察，本次研究将阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的员工满意度作为重点，制定出一份科学的、具有可操作性的调查问卷，并结果综合考量，来衡量公司的整体效果。经过精心的数据处理，研究发现五个维度（工作条件、工作本身、工作回报、工作关系、组织管理）都会影响员工的满意度。因此本研究使用平均值、标准差来衡量这些变量，并根据这些信息制定相应的解决方案。

1.1.2 研究意义

（1）理论意义

本研究旨在深入探讨阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度的提升策略，通过系统的理论分析和实证研究，为相关领域的学术研究提供新的视角和思路。1.本文研究将运用需求层次理论、双因素激励理论、期望理论和公平理论等经典理论，分析员工满意度的形成机制和影响因素，丰富和完善员工满意度研究的理论体系。2.通过问卷调查和深度访谈等实证研究方法，收集阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度的第一手数据，揭示员工满意度的现状、问题及其原因，为后续的对策制定提供科学依据。3.本研究将提出针对性的员工满意度提升策略，为旅游行业乃至其他行业的员工满意度管理提供理论支持和参考。

（2）实际意义

本研究对阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司乃至整个旅游行业具有显著的实际意义。1.通过深入研究员工满意度，有助于公司识别员工满意度低下的根源，从而采取有效措施提升员工满意度，进而激发员工的工作积极性和创造力，提高工作效率和服务质量，增强企业的竞争力。2.本研究提出的员工满意度提升策略，可以为公司制定更加科学合理的人力资源管理政策提供指导，促进员工的职业发展，增强员工的归属感和忠诚度，减少员工流失率，降低企业的人力资源成本。3.本研究对于其他旅游企业乃至其他行业的企业也具有借鉴意义，可以为他们提供员工满意度管理的参考经验和启示，推动整个行业的健康发展。

1.2 文献综述及国内外研究现状

1.2.1 文献综述

(1) 国外对员工满意度的研究

自20世纪初以来,海外学者就一直致力于深入探索员工满意度,并取得了丰硕的成果。近年来,管理心理学的理论不断深入,并得到广泛的应用。Hoppock(1935)的《工作满意度》一书为此做出了重大贡献,他将员工的心理与身理状态联系起来,从而构建起一套全新的理论框架^[1]。赫兹伯格(1966)深入研究了员工满足的机制,发现其中的两个重要因素保健与激励,对于改善员工的绩效有着至关重要的作用^[2]。然而,现代研究表明,这种情绪反应往往只存在于个体的内在,即个体的情绪、情绪、情绪状态。根据TimoahtyA.Judge(2000)的研究,工作满足感反映了一个人的个人价值,并且有利于他们的发展^[3]。Chopra S.Meindlp(2016)则更加深入地探讨了这一概念,他们发现,当一个人的满足感与他们的预期目标之间存在一定的差距时,他们的工作满足感就会更加强^[4]。

(2) 员工满意度影响因素研究

员工的满意度影响因素有很多,包括个人的主观感受和客观环境。AlexKim Yin Loke(2014)深入探讨了TQM如何改善员工的职场体验,并发现其中的多种因素,如组织的信任、企业的文化和获取的收益,都会显著地改善职场的效率和绩效^[5]。根据MohammadAbdolshah(2018)的研究,同事关系、职位提高以及报酬水平都会对员工的职场体验造成重大的影响^[6]。EAsiedu-Darko(2016)指出,两个关键的因素会直接影响到职场的效率,那就是工作环境与员工的意见,而这两个都会成为企业管理层提供物质或心灵上的支持的重点^[7]。根据ZikopoulosP.EatonC(2016)的研究,员工的环境安全、员工薪酬等等都可能成为影响公司绩效的关键因素^[8]。JordanD(2020)指出,在这些因素的影响下,公司的员工更加关注个人的成就感^[9]。Kassandra J.Goodman和BrianM(2020)的研究表明,为了达到增加员工满足感的目的,给予合理的报酬奖励将会成为实现此目的的首选手段。尽管薪酬奖励不能完全激发员工的积极性,但它仍然是一种有效的激励措施^[10]。LisaA(2020)指出,上市公司可以通过合理的股权让渡来激励员工,使他们的利益与企业的利益紧密结合,从而更加重视自身的工作^[11]。Hauret L(2022)使用雇主-雇员这种研究方式可以知道,当考虑到员工的感知时,高HRM不会提高工作满意度。此外,该研究强调,管理者可以加强员工对人力资源管理的积极认知,从而提高工作满意度^[12]。Agnihotri A,(2022)通过收集分析多行业的多家公司的员工满意度的调查结果开看。TMT平均年龄较高以及规模较大这两项因素会对员工满意度造成影响。

此外教育的异质性也会对员工满意度产生正相关的影响，而这项研究也会影响到员工满意度以及高层理论^[13]。Becker M (2022) 在其研究中指出，COVID-19 大流行对员工和雇主的运作方式带来了前所未有的影响。他们认为，员工对 COVID-19 大流行的满意度和评论可能携带着关于公司未来盈利能力的信息。通过对 Glassdoor.com 的众包数据进行分析，研究确定了 COVID-19 对上市公司 2020 年股票回报的影响。结果显示，更高的 COVID-19 情况与更高的异常股票收益相关联，而非 COVID-19 因素与股票异常收益之间则没有发现相关性。这表明 COVID-19 在一定程度上已经成为影响股票市场的重要因素之一，并且在评估公司未来表现时，员工对疫情的态度和公司应对措施可能是需要重点关注的因素^[14]。本研究旨在探索影响员工满意度的因素。这些文献描述了关于这一领域的相互矛盾的结果，特别是在中东，本文的目的是建立一个坚实的学科观点。在文献综述和理论方法的基础上建立了研究模型。模型假设以感知人力资本、社会资本、战略领导、职业健康安全为自变量，以员工满意度为因变量。问卷被用来探索约旦员工对研究模型的看法。Alhyasat K M K (2023) 研究采用结构方程模型(SEM)方法，以 AMOS 作为分析方法。研究结果表明，人力资本、社会资本、战略领导和职业健康安全等因素共同决定员工满意度^[15]。

(3) 国外对员工满意度测量方法的研究

提高员工满意度一直是组织努力的一个重要方向，但并非所有努力都取得成功。为了实现这一目标，人力资源专业人员需要深入了解影响员工满意度的各种因素。最近的研究调查了员工满意度测量系统在大型连锁店中的应用情况，发现员工满意度测量系统的组织角色受到行为者意义建构的影响。研究还表明，参与者对员工满意度测量系统的理解会受到其社会化背景的影响。在实践中，出现“框架不一致”可能导致组织动态和功能失调，从而影响员工满意度。这种复杂性与员工满意度测量的相关性也备受关注。因此，了解如何有效地设计和实施员工满意度测量系统，以及如何处理组织内不同参与者之间的认知差异，对于提高员工满意度至关重要。这些研究结果为我们提供了更深入的理解，帮助我们更好地应对组织中的挑战，并最终实现员工满意度和组织绩效的双赢局面^[16]。Phuong T T (2022) 的研究关注于越南胡志明市中型企业员工满意度与知识管理之间的联系。在研究中，知识管理被测量的标准包括知识获取、知识共享、知识创造、知识保留、知识编码、个性化和社交网络。研究采用问卷调查的方式收集数据，利用 SPSS 和 AMOS 对数据进行分析，以探索研究变量之间的关系。通过这项研究，Phuong T T (2022) 揭示了中型企业员工满意度与知识管理之间复杂而重要的关联，为企业管理者提供了有益的参考和启示^[17]。Jibril I A (2022) 在北塞浦路斯土耳其共和国(TRNC)的研究中，着重关注了五星级酒店的的人才管理对竞争优势和员工满意度的影响。通过问卷的有效性和可靠性测试，研究利用了 bootstrapping、Mplus 和 SPSS 等数据分析工具。样本来自 TRNC 的 14 家五星级酒店，共包括 368 名员工。研究结论指出，人才培养实

践对竞争优势并没有直接的影响,相反,人才实践,包括人才的识别、聘用、管理绩效以及留住,对于竞争优势具有显著且积极的影响。这一结论通过结构方程建模(SEM)得以验证,为人才管理领域的实践提供了有力支持和指导。这项研究的意义在于揭示了在五星级酒店行业中,注重人才实践的重要性,以及如何通过有效的人才管理实践来提升竞争优势和员工满意度。未来的研究可以进一步探讨不同背景下的人才管理对于组织绩效和员工福祉的影响,为该领域的发展提供更深入的理解和指导^[18]。

1.2.2 国内研究现状

(1) 国内员工满意度概念的研究

中国员工满意度理论从海外学术界探索中发展而来。在全球化的背景下,企业越来越重视改善员工福利,以应对竞争的加剧。李业(2021)指出,员工满意度对管理体制和企业文化有着深远的影响。通过量化评估员工满意度,可以更好地了解和优化企业的管理体制和文化,从而提高员工的工作积极性和生产效率。这种关注员工满意度的趋势不仅可以帮助企业吸引和留住人才,还能增强企业的竞争力,促进可持续发展^[19]。周敏(2020)利用主成分分析以及因子分析法,根据NBPC公司的实际情况介入分析了目前公司的员工满意度的问题^[20]。许希(2022)在其研究中探讨了基于个人—组织匹配理论的重要性,并引入了组织公平感作为调节变量。研究采用了层次回归模型来检验假设,共调查了307名员工。研究的焦点在于分析员工—组织价值观一致性对员工满意度的影响。根据研究结果,作者发现个人与组织之间的匹配程度对员工的满意度具有重要影响,同时组织公平感在这一过程中扮演着关键的调节角色。这项研究为进一步探讨员工与组织之间的关系提供了有益的理论基础,同时也为组织管理实践提供了有益的启示^[21]。卢嘉和时勘(2001)指出,员工的满意度取决于他们个人的预期和个体的情绪,如果他们的情绪比预期更好,他们就更加满意,反之,他们就更加失落^[22]。陈能浩(2014)指出,员工的满意度取决于他们的具体感知以及他们的预期获得,而这正是一个公司的核心竞争力,只有让员工的满意度达到最佳水平,公司的绩效才能有所改善,从而实现更好的经济效益^[23]。孟祥菊(2012)的研究结果表明,员工满意度与其辞职的可能性存在相互抵消的关系^[24]。

(2) 国内对员工满意度影响因素的研究

冯会会(2020)根据目前国有企业员工在接受员工满意度调查后反应出来的问题,针对性的提出了提高工作积极性以及促进工作效率提升的改进策略^[25]。邹妍(2022)运用举例子的方法,将能够影响到公立医院内部员工满意度的因素进行了收集整理归纳,结合公立医验的实际情况为员工提出了可行性高的方式方法^[26]。沙云玉(2021)通过研究新生代员工的组织承诺并结合关于员工满意度的相关文献,为今后的深入研究提供

坚实的文字基础^[27]。孙红霞（2021）的研究旨在探究某二级公立医院员工满意度的现状及其影响因素。研究结果显示，员工满意度得分为（71.26±8.57）分，其中最高的维度是“领导与管理”（15.52±2.02）分，而最低的维度是“薪酬与福利”（12.57±2.77）分。进一步分析发现，员工的学历和岗位是主要影响员工满意度的因素。这表明，提升员工满意度需重点关注领导与管理，并在薪酬与福利方面做出改进。通过针对不同学历和岗位的员工提供定制化的管理和福利措施，可以有效提升员工满意度，进而提升医院整体绩效和服务质量^[28]。薛雁（2020）针对国家卫健委出台的关于三级公立医院的绩效考核要求，明确目标后出台了囊括23个指标的能够体现三级公立儿童医院员工满意度的调查问卷^[29]。吴建平（2012）深入探讨了员工满意度的概念，从不同角度提出了定义，并且详细分析了它如何影响员工的满意度^[30]。根据杨波（2017）的研究，影响员工工作满足感的各种因素，如学历、能力水平以及对公司的贡献，可以在一定程度上反映出来^[31]。而关立洲（2018）的研究表明，职位背景、职位内容、职位外部环境以及职位内部职责等，都可以在一定程度上改变职场中的满足感^[32]。王红芳（2019）指出，企业必须采取多种措施，以有效地改善员工的满足感与忠实感^[33]。蒋宇欣、吴雨才则指出，这种改善主要来源于职位的质量、薪酬水平、职位的晋升机会以及与他们良好的社会互动^[34]。覃红丹和丁福兴（2019）指出，改善工作条件的成功取决于采取适当的薪资政策，以及不断完善的企业文化，以创造一个良好的环境；此外，还需要制定一个完善的职业发展计划，以促进员工的发展，并让他们获得更大的成就感^[35]。孙浩（2020）指出，职场中的机遇、收益、合作伙伴以及外部的社会因素都能够显著提升员工的满足感^[36]。

（3）国内对员工满意度测量方法的研究

杨玉文等学者在《工作满意度量表在我国的应用维度研究》（2010）一书中，对其进行了深入的分析研究。通过改良 Spector 的工作满足度测试，为中国市场提供了一种更加符合实际需求的工作满足感评估体系。这份衡量标准由五大部分组成：职业发展、报酬、职位提高、上级指示和团队合作^[37]。李秋云等人（2017）深入研究了国内外员工满意度的测量方法，并详细分析了各种测量工具的优缺点，以期提升效率^[38]。陈敏（2017）在《工作满意度量表研究究分析文件综述》中提出了一系列有效的建议和改进措施，通过对全球范围内的员工工作满意度测量量表的研究、分析和阐释^[39]。

（4）国内对企业员工满意度的研究

根据刘铁敏（2012）的实验结果，他发现：结婚和离异、家庭环境、上级指示、个人独立性和团队合作是影响企业员工不满的最重要原因之一^[40]。叶淑贞（2013）深入探讨了企业员工的满意度，结合企业的发展历史，详细分析了其中的各种影响因子，以期更好地提升企业的员工满足感^[41]。国丽华（2014）实施了一项深入的考察，结果表明，绩效管理、薪酬福利以及其他因素对于提升游客体验有着重要的作用^[42]。此外，李敏（2014）的研究发现，除了前景满意度、组织满意度，还可能受到各种外部因素的影响

[43]。孙杨（2016）发现，良好的沟通、合理的激励措施都能够提升团队的整体满足感[44]。李江涛和他的团队（2016）通过调查，发现了一个有趣的结论：随着公司的战略发展，员工的满足感也会有所改善[45]。易君弼（2019）指出，银行战略与员工满意度成正相关，但是由于缺乏定量的研究，以及缺乏考虑到工资收入、福利待遇以及其它可能会影响客户满意度的相关性，使得研究结果缺乏完整性[46]。李凯华（2017）通过调查 118 名商业银行职员，发现他们的身体健康是最重要的影响满意度的因素，他还给出了一系列有助于改善这种情况的措施，来提高员工的满意度[47]。

1.2.3 研究现状评述

员工满意度研究的历程可以追溯到上世纪 20 年代的国外研究和上世纪七十年代的国内研究。国外研究始于对员工积极性的关注，而国内研究则从不同企业类型的角度进行分析。随着时间的推移，国外研究逐渐进入了一个被称为“裂变”的时期，重点转向了员工自身感知对员工满意度的影响，而国内研究在 21 世纪后逐渐完善，更加注重采用实证分析方式。在国内外员工满意度研究比较中，国外研究在考虑多种因素对员工满意度的影响时起步较早，而国内研究相对较晚，主要集中在改革开放后的时期，研究重点主要放在了企业员工满意度或实证数据分析方面。从研究视角和内容来看，员工满意度的基础研究内容涵盖了年龄、学历、性别、受教育程度、工作时间等多种因素。研究模型主要以阶段发展需求为主导，旨在最终提出可行的落地需求对策，从而进一步提升员工满意度。

经过深入研究，发现阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的员工满意度不高。本次研究将探究其中的原因，并根据研究成果制订适当的改善措施。同时本次研究将使用多种数据和技术手段，来帮助公司更好地理解 and 解决问题。

1.3 研究内容与方法

1.3.1 研究内容

本文内容有以下六部分：

这篇文章包含了六个主要部分：

第一部分将深入探讨这个员工满意度的研究历史、重大价值、当前的学术发展趋势、有效的实践技术、可行的解决策略，并对其中的创新性进行探讨。

第二部分深入探讨了员工满意度的理论框架，为本文的研究提供了有力的理论依据，

为进一步深入探讨提供了坚实的基础。

第三部分：深入探讨公司当前所面临的挑战，并且着重分析员工的实际情况，以期为企业发展提供有力的支持。

第四部分：员工满意度调查和问题分析。通过系统的问卷调查和深入的访谈，可以全面了解影响员工满意度的各种因素，从而更好地发现和解决当前员工满意度存在的问题，并且找出其中的根源。

第五部分：为了改善阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的游客体验，本次研究将深入探讨目前客户不满的原因，从六个方面提出解决问题的方式方法，采取积极措施，以期能够改善客户的不满情绪，为公司的可持续增长和可观的经济效益做出贡献。

第六部分：总结性的结论和未来的展望。通过对整篇文章的深入探讨，本次研究发现了一些不足之处。

1.3.2 研究方法

本次研究旨在深入探讨阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度，通过采取多种有效措施，包括定性数据分析、量化数据分析、实验数据分析等，以希望获得有效结果，从而有效改善公司员工的工作体验。

一是文献研究法。通过查阅公司、高校或其他组织的大量文献，将这些信息综合起来，并通过分析、总结来提高研究水平。

二是访谈法。通过深入的访谈和座谈，可以更好地了解基层网点员工的思想状况、服务需求以及其他相关诉求，并将影响员工满意度的因素细分为多个维度，以便更准确地探究员工满意度下降的根源，从而为调查问卷的制定提供有力的参考。

三是问卷调查法。本次研究采用问卷调查法，以公司全体员工为调查对象，结合前期访谈结果、公司管理部门领导、同事以及各部门员工代表的意见建议，制定出一份有助于提高员工满意度的策略研究和调查问卷，并且组织实施，以确保调查问卷的准确性和及时性。

四是统计分析法。通过使用 SPSS22.0 中文版以及 Excel 软件，可以采取统计分析法来研究受访者的满意度。使用 McDonald's ω (Omega) 系数来确定检验样本信度，使用因子分析方法来检验效度。本次研究还使用描述性分析法来研究受访者的个人偏好，以及他们的主观因素。通过这些方法，本次研究可以更好地了解受访者的满意度，从而更好地为他们提供有关他们的需求。深入挖掘导致员工不满的根源，结合实际情况，采取精准的调查和分析，以期达到最佳的绩效改善效果。

1.4 研究创新点

本研究的主要创新点是基于员工差异化视角的员工满意度提升策略研究。本论文在调查与分析阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度的过程中，不仅进行了总体满意度的分析，还创新性地从员工差异化的角度出发，对不同性别、年龄、学历和工作岗位的员工满意度进行了深入的比较研究。通过差异化分析，论文揭示了不同员工群体在满意度上的具体差异和潜在原因，为制定更具针对性的满意度提升策略提供了依据。

因此，本论文的创新点在于，它突破了传统员工满意度研究的局限，首次从员工差异化的视角出发，深入探讨了不同员工群体在满意度上的差异性及其原因，并据此提出了更具针对性和实效性的满意度提升策略。这一研究不仅为阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的员工管理提供了有益参考，也为其他类似企业在员工满意度管理和提升方面提供了新的思路和方法。

1.5 研究技术路线

本研究的技术路线图具体如下图 1-1 所示：



图 1-1 研究技术路线图

第2章 相关概念与理论基础

2.1 相关概念界定

“员工满意”是一种衡量一个员工对公司的满意度的标准，它反映了一个人对公司的期望，并且表明了一个人对公司的满意度。它是一种主观的价值评估，是一种心理活动，是一个人对公司的期望与实际情况之间的比较。

2.1.1 满意度概念

满意度是一个心理学概念，它描述了个体对其经历或所接受服务的主观评价。这种评价是基于个体的期望与实际体验之间的比较。在商业环境中，满意度通常用来衡量顾客对产品或服务的满意程度，它是顾客忠诚度、重复购买行为和口碑传播的重要预测因素^[48]。满意度的研究涉及到多个领域，包括市场营销、服务管理、心理学和组织行为学等。

满意度的概念可以从不同的理论框架中得到解释。例如，期望理论认为满意度是顾客对产品或服务的预期与实际体验之间的差异。如果实际体验超出了预期，顾客会感到满意；如果体验未达到预期，顾客则可能感到不满意。此外，公平理论也对满意度有影响，它强调了顾客对交易公平性的感知，即顾客会将自己的投入与获得的回报与他人进行比较，以评估满意度^[49]。

2.1.2 员工满意度概念

员工满意度是衡量员工对其工作环境、工作内容、薪酬福利、职业发展机会、管理层支持、同事关系以及工作与个人生活平衡等方面的整体感受^[50]。它是企业管理的重要指标，与员工的工作表现、留存率、工作投入和组织忠诚度密切相关^[51]。员工满意度是一个综合性概念，它涵盖了员工对其在组织中的整体体验的满意程度，包括工作本身、工作环境、薪酬福利、职业发展、管理层支持等多个方面。而员工工作满意度则更专注于员工对其日常工作任务的满意程度，如工作内容、工作挑战、工作自主性等^[52]。

本研究聚焦于员工满意度，这意味着本研究将探讨员工对其工作及相关组织环境的全面满意程度。这种全面性的研究有助于深入理解员工的需求和期望，为组织提供提升

员工整体满意度的策略，从而促进组织效能和员工福祉。

基于此，员工满意度的维度通常包括以下几个方面：

(1) 工作本身：涉及工作内容的吸引力、工作挑战性、工作自主性、工作成就感等。

(2) 工作回报：包括薪酬、福利、奖励和认可等，这些因素直接影响员工的物质满意度。

(3) 工作关系：涉及同事、上司和下属之间的关系质量，以及工作环境中的团队合作和支持。

(4) 组织管理：包括领导风格、决策参与、沟通透明度、组织文化和价值观等。

(5) 个人发展：涉及职业发展机会、培训和教育、职业安全和个人成长等。

这五个维度的提出基于对员工满意度研究的综合分析。研究表明，这些维度能够全面反映员工对工作的满意度，并且与员工的工作表现和组织承诺有显著的相关性^[53]。例如，工作本身的满意度与员工的工作投入和创新行为有关；工作回报的满意度与员工的忠诚度和留存率有关；工作关系的满意度与员工的工作满意度和组织公民行为有关；组织管理的满意度与员工的工作效率和组织承诺有关；个人发展的满意度与员工的职业满意度和长期职业目标实现有关^[54]。

在后续的研究中，这五个维度将作为分析员工满意度的关键框架，帮助研究者和实践者深入理解员工的需求和期望，以及这些需求如何影响员工的行为和组织的整体表现。通过这种多维度的分析，企业可以更有效地设计和实施人力资源管理策略，以提升员工满意度，进而促进组织的长期成功。

2.2 理论基础

2.2.1 需求层次理论

马斯洛在 1940 年提出了需求层次理论，他提出这个理论是从人类动机的角度提出来的，他认为人的需求决定了人的动机，人在不同时期有不一样的需求，不管怎样一个需求总是最主要的，而其他需求却是隶属于附庸地位，他还认为较高要求的出现表示较低需求得到了满足。一是指维持人生存的基本需要的生理需求；二是指人对安全、稳定及远离威胁、苦难的需求的安全需求；三是指与他人建立联系并在某个群体中获得地位的需求；第四是成就、地位和晋升机会等，同时也涵盖了其他人对个人工作以及精神上的认同感；第五是是通过持续的劳动来换取理想的需要^[55]。根据需求层次理论，企业应该努力满足员工的基本需求，以便让他们能够更加自发地提升自身的能力。为了更

好地满足员工的需求，必须进行深入的调查研究，以便更加全面地了解他们的需求，并制定出更加精准的措施，以提高员工的满意度^[56]。

2.2.2 双因素激励理论

赫兹贝格的双因素理论被看作是一种重要的管理理论，它将直接影响员工工作行为的各种因素划分成两类：一类是员工的不满情绪，这种情绪被认定为直接影响员工工作行为的各种因素；另一类则被认定为员工的期望和动机。

(1) 当员工感到对工作的期望值低落或者感到失望时，通常被视为“不满意”的原因。然而，本次研究应该更多地考虑其他的因素，比如工作条件、薪水水平、福利待遇和安全措施。本次研究应该更加重视内心的期望，并努力帮助他们实现更高的期望值。

(2) 激励因素通常指的是那些能够促使员工产生积极的心理状态的重要因素。它们包括：未来的希望、良好的职业道德、良好的绩效评估以及其他相关的社交技巧。当这些因素得到充分的考虑和尊重时，员工的积极性和动力就会得到极大的提高。尽管企业可以通过提供一定的福利来吸引和留住优秀的人才，但是仅仅依靠福利还远远无法让人们真正感受到积极的情绪。因此，激励措施和绩效考核应该结合，以更好地促进员工的积极性和创造力，从而提高他们的积极性和创造力。尽管当前的员工可能无法完全体会到企业的成功，但这种情况下，只要他们仍然保持着良好的心情，就可以说，这种情况下的员工既未达到完全的满足，也未达到完全的不满。经过深入的研究发现，企业应该采取双管齐下的策略，既关注保障员工的身心健康，又关注他们的职业发展。一是给予他们良好的工作环境以及合理的薪酬福利；二是给予他们良好的心理支持，以及社交互动，以增强他们的自信心。此外，企业也应该定期组织各种形式的奖惩机制，以及给予优秀的员工特殊的荣誉，以此来增强他们的自豪感，并且给予他们良好的职业发展机遇^[57]。

2.2.3 期望理论

维克托·弗鲁姆在1964年提出了期望理论这个理论的核心思想就是员工所付出的劳动与收取的个人成绩（绩效）之间具有很大的关系，假设有个员工收取的回报和最初的期望值一样，此时对该员工就会起到比较好的鼓励作用，这将会充分调动员工的积极性。这个理论告诉人们必须要高度关注员工和公司之间的联系，假如能处理好者之间的关系，那么人力资源管理效能将会提升很大一截^[58]。如果企业希望让员工的积极性、创造力、专业技术、团队合作，都发挥出最大的价值，因此，企业的领导者应该根据每位员工的不同特点，制定具体的、具体的、具备挑战的任务，同时给予充分的支持，确保每位员

工都能够达到预期的结果，让企业受益，让每位员工都受到良好的回报。然而，企业的领导者应该清楚地告诉员工：（1）每个人都希望从自己的职业中获取满足感，也就是所希望的报酬；（2）每个人的报酬都与其职业生涯的目标相一致；（3）只要每个人都尽自己最大的努力去实现自己的职业梦想，那么所希望的报酬也会随之而来。综上所述，在实际的管理过程中，应用期待理论的关键挑战是：如何确保企业的目标得到有效的执行，并且如何确保对员工的表现进行有效的激励。

2.2.4 公平理论

亚当斯的“公平”理论可以追溯到六十年代中期，当时他将其定义为一种衡量一份薪资的标准，旨在探讨如何确保员工的福利得到充分的保障。他的观点认为，只有当薪资水平达到一定的标准，才能够促进企业的正常运转，从而实现真正的社会公正。研究发现，员工的工资水平与他们的职责相匹配，因此，他们的职场生涯中的激励力量与绩效成正相关。此外，他们也能够从他人的经验中发现，他们的职位晋升与他们的贡献密切相关，因此，他们更加重视职位晋升的机制，从而更好地实现个人职业的发展。当一名员工发现自身的收支水平与同等水准的人群有所差异时，这可能意味着该公司对待每个人都是一样的，从而产生一种公正的感觉，使员工的精神状态更加愉悦，并且更有动力去完成任务。然而，当一名员工的收支水平要远远低于同等水准的人群时，这可能就是一种不公正的感觉，从而降低了员工的工作热情。尽管每位员工的行为可能受其自身的偏见影响，但其对于企业的绩效评估却可能受其影响，因此，企业应该重视对员工的绩效评估，以提高其对企业的认可，并给予充分的关注，以促进企业的发展^[59]。当一名公司员工通过分析他们在工作中的收益来衡量他们的成绩，他们可能发现这种差异非常明显。当这名公司员工发现他们的成绩低于他们期望的水准，他们可能会失去在这份工作之中的兴趣，从而导致他们的态度消沉、缺乏活力，最终可能导致他们的辞退。按照公平原则，如果公司员工觉得自身收到了不公正的薪酬，他们的信心就会急剧下滑，甚至导致他们的流失，从而破坏了企业的稳定。因此，企业的领导者必须努力改善公司员工的报酬和福利，为他们提供一个更加平等、公正的工作氛围，让他们更加乐观地参与其中，从而为企业的发展和繁荣作出贡献。当公司员工充满激情与活力时，他们将为企业的长期稳定增长提供强有力的支撑^[60]。

当员工感受到不公平待遇时，他们会采取一些措施来缓解情绪，例如自我安慰、改变目标受众、减少自身劳动投入，以获得更高的报酬；也可能会要求其他员工降低报酬，甚至发生冲突或离职。根据公平理论应该建立一个奖惩分明的制度，以避免员工在付出和回报之间存在不平衡的情况下，导致他们感到不满。

第 3 章 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度调查及数据分析

3.1 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司概况

3.1.1 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司简介

阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司成立于 2018 年 06 月 10 日，公司属国有独资企业，由阿勒泰市国有资产服务管理中心出资设立，公司地址为新疆阿勒泰地区阿勒泰市团结路 7 区 215 栋阿勒泰市金都酒店有限公司 309 室，注册资金 15000 万元，统一社会信用代码：91654301MM780G3Y8F。

公司经营范围：旅行社及相关服务、旅游会展服务、票务代理服务、其他会议、会展及相关服务、休闲健身活动、游览景区管理、旅游管理服务、旅游业投资、旅游饭店、正餐服务、饮料及冷饮服务。茶馆服务、咖啡馆服务、酒吧服务、百货零售、公园管理、体育场馆、其他建筑安装业、广告业、娱乐及体育设备出租、城市公共交通运输、其他城市公共交通运输。其他道路运输辅助活动；啤酒制造；烧烤食品制造；固体饮料制造；茶饮料及其他饮料制造；工程管理服务；保健食品销售；食品经营（销售散装食品）；食品经营（销售预包装食品）。

3.1.2 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司组织结构

公司下属桦林旅游有限公司两个全资子公司；牧原雪都、阿禾旅游有限公司两个控股公司；将军山滑雪场、出租车队、儿童乐园三个业务板块。截至 2020 年 12 月 31 日，共有在职及聘用人员 413 人。公司设立综合办公室、财务部、企划部、战略投资部四个部门，一个出租车队；综合办公室下设党建办、办公室、人力资源部、安全科。

3.1.3 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工情况

阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司成立于 2018 年 6 月 9 日。由于公司成立时间短，很多人员尚未到位，加之桦林公园和儿童乐园均属于季节性运营，冬季、夏季雇佣很多短期临聘人员。管理层人数为 17 人（含儿童乐园聘用人员 3 人）。其中：由政府任命高管 2 人，长期固定人员为 17 人。目前，公司管理层人员还有很多缺岗。17 人中：本

科学历 4 人，占总人数的 23.5%；大专学历 9 人，占总人数的 52.9%；中专以下学历 4 人，占总人数的 23.5%。金都酒店有限公司人数为 163 人。其中：由外聘任命高管 1 人，副总 2 人，财务总监 1 人，行政总厨 1 人。长期固定人员为 163 人。163 人中：本科学历 3 人，占总人数的 0.2%；大专学历 22 人，占总人数的 13.5%；中专以下学历 137 人，占总人数的 84%。桦林旅游有限公司人数为 16 人，长期固定人员 16 人。16 人中：本科学历 0 人；大专学历 7 人，占总人数的 43.75%；中专以下学历 9 人，占总人数的 56.25%；瑞雪康庄旅游公司无。

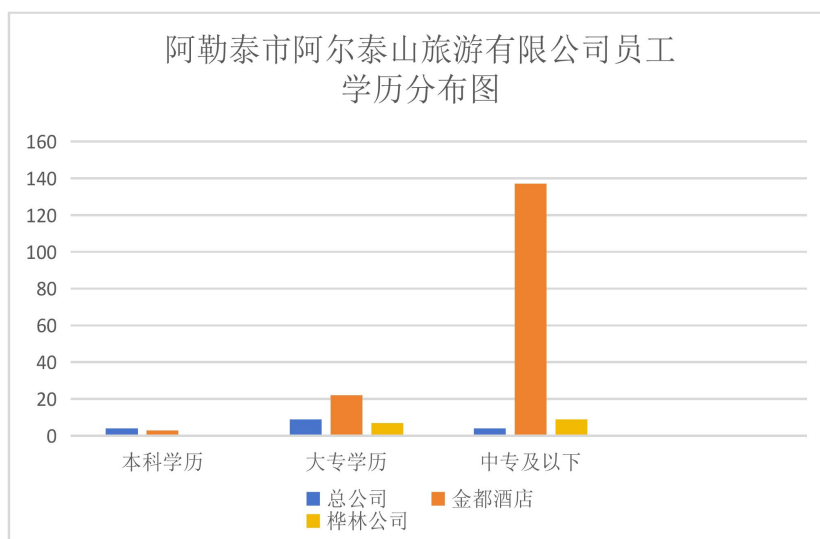


图 3-1 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工学历分布图

3.2 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度问卷调查

文章通过了解员工对当前满意度的分析为之后的决策提供参考。其中问卷调查的存在则是在数据方面给予支撑时的结论更有说服力，访谈则是辅助调查问卷结果与员工亲切交流更加了解员工内心的需求和渴望，为营造一个更加和谐、高效的工作环境提供重要参考依据。

3.2.1 员工满意度调研

(1) 调研说明

在本次研究中，问卷调查旨在通过标准化的问题收集大量数据，以量化的方式揭示员工对工作环境、薪酬福利、职业发展、组织文化等方面的整体感受和满意度水平。这种方法有助于识别员工满意度的普遍趋势和关键影响因素，为后续的访谈提供数据支持和问题导向。同时，问卷调查的广泛性确保了研究结果的代表性和统计分析的可行性，

为研究提供了坚实的基础。

访谈则旨在补充问卷调查可能忽略的个体差异和深层次原因。通过与员工的直接对话，访谈能够揭示员工的个人经历、感受和看法，为研究提供了更为丰富和细致的质性数据。这种方法有助于深入探讨员工满意度背后的复杂动机和情感，尤其是在问卷调查中发现的关键问题需要进一步探讨时。访谈的个性化和灵活性使得研究者能够根据问卷调查的结果，有针对性地设计访谈问题，从而在有限的时间内获取最有价值的信息，为问卷调查的结果提供深度解释和补充。因此，问卷调查和访谈在本研究中共同构成了一种全面的研究方法，旨在通过量化和定性相结合的方式，深入理解员工满意度的现状，为制定有效的满意度提升策略提供科学依据。同时访谈时加强与企业管理层的交流沟通，以便于更好地了解企业管理层对于员工满意度的看法，以便于更好地发现问题、分析问题、解决问题。具体问卷内容详见论文附录 A。

(2) 问卷设计

经过精心策划，本次研究根据阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司五位员工的个体特点，精心制定了一份有效的调研问卷，以更好地探究员工的满意度及其受到的 5 个方面的影响。这份答卷包含三个部分：第一涉及个人资料，调查对象的性别、年龄、学历、职位等。第二部分则重点关注受访者的满意度。本次研究给出一个 100 分的整体评分，以便更好地评估受访者的整体状态。此外，本次研究还提供五种不同的选择合，用文字叙述进行分项细化。在这项问卷调查中将重点关注受访者的满意度。涉及到 5 个不同的领域：1.是他们对工作场所的满意度。这些领域将会涵盖基础设施、工作氛围和日常琐碎的 3 个重点。2.对工作本身的满意程度。主要包括工作舒适度、顾客服务、业务本身、薪酬待遇 4 个子维度。3.对工作关系的满意程度。主要包括绩效考核、晋升机制、职业生涯、岗位匹配度 4 个子维度。4.对个人发展的满意程度。主要从领导风格及管理、服务保障、同事关系、联系顺畅、沟通机制、领导尊重 6 个子维度。5.对组织管理的满意程度。主要包括人员配置、学习培训、学习培训有益、公司的企业文化、娱乐活动 5 个子维度。

具体员工满意度调查项目如表 3-1 所示：

表 3-1 员工满意度项目调查表

一级维度	二级维度
工作条件	基础设施
	工作环境
	日常事务
工作本身	工作舒适度
	顾客服务
	业务本身
工作回报	薪酬待遇
	绩效考核

	晋升机制
	职业生涯
	岗位匹配度
	领导风格及管理
	服务支持保障
工作关系	同事关系
	联系顺畅
	沟通机制
	领导尊重
	人员配置
	学习培训
组织管理	学习培训有益
	公司的企业文化
	娱乐活动

3.2.2 调查问卷的发放和回收

本次调查采用网络问卷调查形式进行，将问卷录入问卷星网站，由本人在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司企业微信群里发布。这项研究于2023年1月3日至1月7日，已经向公司的全体员工提交了413份问卷，其中397份被成功回复，23份被排除，374份被成功解答，总体来看，成功解答的比例达到90.56%。根据表3-2可以获得更多的样本信息。

表3-2 阿勒泰山旅游有限公司员工情况表

个人属性	分类	人数	比例
性别	男	162	43.32%
	女	212	56.68%
年龄	25岁以下	56	14.97%
	26-35岁	243	24.97%
	36-45岁	54	14.44%
	45岁以上	21	5.61%
学历	中专及以下	175	46.79%
	高中	154	41.17%
	大专	38	10.16%
	本科	7	1.87%
岗位类型	旅游景点工作人员	58	15.51%
	公司服务人员	195	52.14%
	中层管理人员	108	28.88%
	公司负责人	13	3.48%
职称	无职称	374	100%

由以上表可知,调查问卷收集回来各项样本数据占比基本与职工真实岗位情况占比相等,对于各项样本数据的满意程度调查和解析能够更加综合反映阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司职工总体满意程度。

3.2.3 调查问卷数据的信效度检验

(1) 信度分析

问卷结果内部一致性验证是确保数据信度的重要步骤,其中克朗巴哈系数(α 系数)被广泛应用于此类检验中。在进行信度检验时,研究人员通常会借助 SPSS21.0 软件来进行分析。克朗巴哈系数的计算结果对数据信度的评估至关重要,一般来说,若 α 系数小于 0.6,则表明数据的信度存在较大缺陷;而当 α 系数在 0.7-0.8 之间时,说明数据的信度较好;当 α 系数高于 0.8 时,则表示数据的信度较高;当 α 系数超过 0.9 时,则表明数据具有非常高的可靠性,可以为研究提供极为可靠的支持。因此,研究人员在进行问卷结果内部一致性验证时,应当重视信度检验的结果,确保数据的可靠性和准确性。通过对量表进行信度检验,得到的结果如表 3-3 所示:

表 3-3 员工信度分析表

名称	校正项总计相关性 (CITC)	项已删除的 α 系数	Cronbach α 系数
组织管理	0.745	0.852	0.883
工作关系	0.754	0.850	
工作回报	0.737	0.853	
工作本身	0.772	0.845	
工作条件	0.601	0.887	
标准化 Cronbach α 系数: 0.885			
Cronbach 信度分析			

根据“项已删除的 α 系数”的结果,本研究发现其信度系数 0.883,超过 0.8,这证实了这些数据的准确性和可靠性。然而,即使在“项已删除的 α 系数”中的某些题目被剔除,其信度也没有得到相应的提升,这也证实了这些题目本身是无效的。针对“CITC 值”,分析项的 CITC 值均大于 0.4,说明分析项之间具有良好的相关关系,同时也说明信度水平良好。综上所述,研究数据信度系数值高于 0.8,综合说明数据信度质量高,可用于进一步分析。

(2) 效度检验

在评估调查问卷的有效性和准确性时,研究人员通常会进行效度检验。其中,使用

Bartlett 球形检验和 KMO 值是常见的方法。Bartlett 球形检验的主要目的是验证观察到的相关性矩阵是否显著不同于单位矩阵，从而确认调查问卷的内部一致性。该检验需要达到一定的显著水平，以确保结果的可靠性。另一方面，KMO 值（Kaiser-Meyer-Olkin 值）则用于衡量调查问卷中观测变量之间的相关性程度。该值介于 0 与 1 之间，越接近 1 则表示维度调查的有效性越强，结构效度也越高。因此，通过综合分析 Bartlett 球形检验和 KMO 值的结果，研究人员可以更全面地评估调查问卷的效度和准确性，从而确保研究结果的可靠性和有效性。标准如表 3.4 所示。

表 3-4 效度检验标准

范围	评定标准
KMO 值 \geq 0.9	非常合适
0.8 \leq KMO 值 $<$ 0.9	很合适
0.7 \leq KMO 值 $<$ 0.8	较为合适
0.6 \leq KMO 值 $<$ 0.7	尚可
0.5 \leq KMO 值 $<$ 0.6	不太合适
KMO 值 $<$ 0.5	不合适

经过 KMO 检测和巴特利球形检验，研究发现调查问卷的效度较高，其中 KMO 检验值超过 0.8，表明效度良好。通过对量表进行效度检验，得到的结果如表 3.5 所示：

表 3-5 员工满意度效度分析表

KMO 和 Bartlett 的检验		
KMO 值		0.925
	近似卡方	2252.919
Bartlett 球形度检验	df	210
	p 值	0.000
KMO 和 Bartlett 的检验		

通过 KMO 和 Bartlett 检验，发现 KMO 值高达 0.925，远超过 0.8，这说明该研究的数据具有良好的提取效率，可以有效地帮助本次研究获得有价值的信息。此外，基于巴特利特球形度检验所得到的结果显示显著性接近于 0，拒绝了原假设，表明存在着共同因素，因此可以进行因子分析。

(3) 验证性因子分析

出现共同方法偏差问题的主要来源可能是因为群体的心理暗示，当被调查者的环境过于相似时就会出现这样的问题。并且本次问卷题量较大并且数据大都为被调查人自己书写具有极强的主观色彩，当回答问卷的一方因为人为原因出现共变的征兆时，共同方法偏差问题则需要计入考核范围。共同方法偏差是问卷分析过程中不可忽略的一个重要

问题,同样的测量环境、同样地被试都可能会导致数据测量的不准确,本文运用 Harman 单因素分析对共进行检验。结果表明特征值大于 1 的因子有 5 个,最大因子方差解释率为 38.154%, 低于经验指标 40%, 因而不存在严重的共同方法偏差问题。

表 3-6 总方差解释

成分	初始特征值			提取载荷平方和			旋转载荷平方和		
	总计	方差百分比	累积 %	总计	方差百分比	累积 %	总计	方差百分比	累积 %
1	8.923	38.154	38.154	8.923	44.617	44.617	8.724	38.154	38.154
2	1.465	11.987	50.141	1.465	7.326	51.943	1.54	11.987	50.141
3	1.222	8.453	58.594	1.222	6.109	58.052	1.291	8.453	58.594
4	1.098	5.73	64.324	1.091	5.453	63.505	1.146	5.73	64.324
5	1.098	4.296	68.62	1.098	5.115	67.542	1.021	4.296	68.62
6	0.868	4.027	72.657						
7	0.794	3.97	76.627						
8	0.697	3.483	80.11						
9	0.623	3.115	83.225						
10	0.533	2.663	85.888						
11	0.44	2.2	88.088						
12	0.385	1.925	90.013						
13	0.347	1.733	91.746						
14	0.316	1.579	93.326						
15	0.287	1.436	94.762						
16	0.26	1.299	96.061						
17	0.233	1.165	97.226						
18	0.203	1.014	98.24						
19	0.187	0.724	98.964						
20	0.107	0.646	99.61						
21	0.737	0.458	100						

数据来源: 调查结果整理

表 3-7 旋转后的成分矩阵

指标	成分 1	成分 2	成分 3	成分 4	成分 5
X1	0.61				
X2	0.799				
X3	0.84				
X4		0.775			
X5		0.807			
X6		0.622			
X7		0.679			
X8			0.754		
X9			0.693		
X10			0.782		
X11			0.658		
X12				0.698	
X13				0.763	
X14				0.721	
X15				0.654	
X16				0.785	
X17				0.743	
X18					0.79
X19					0.707
X20					0.831
X21					0.756

根据综合数据分析结果, 21 问题可以归为 5 个主要因子。第一个因子主要包含基础设施、工作环境、工作时间三个工作条件, 结合表 3.7 的数据来看, 问卷数据具有良好的区分效度, 可以用来进行数据分析和员工满意度分析。

3.3 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满总体意度情况分析

本次研究把对于企业的调查问卷收上来进行分析, 先对企业员工满意度整体情况进行分析, 经过统计分析发现员工满意度的平均得分都超过 3, 说明员工对公司总体水平较低。为了确保数据的准备可靠, 首先需要采用单样本 K-S 检验对前后数据进行正态分布检验, 在数据符合正态分布的情况下, 可以采用参数检验。

表 3-8 单样本 K-S 检验结果

员工满意度	P 值	结果
工作条件	0.831	正态分布
工作本身	0.834	正态分布
工作回报	0.798	正态分布
工作关系	0.813	正态分布
组织管理	0.843	正态分布

通过对数据进行 K-S 检验,得出数据的显著性水平 P 值分别为 0.8312、0.8342、0.7983、0.8133、0.843 都大于 0.05,说明数据分布与正态分布没有显著性差异,即问卷数据呈正态分布,表明数据符合客观事实。

为探究各维度的满意度情况,本文先对这五个维度进行相关性分析,相关性分析结果如表 3-9 所示:

表 3-9 Pearson 相关分析

	组织管理	工作关系	工作回报	工作本身	工作条件
组织管理	1				
工作关系	0.848**	1			
工作回报	0.792**	0.795**	1		
工作本身	0.478**	0.687**	0.547**	1	
工作条件	0.663*	0.7990*	0.690**	0.733**	1

根据相关性分析的结果,问卷这个维度具有很强的相关性,即五个维度之间存在高度的相关关系,表明数据之间相互影响。

3.4 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度各维度数据分析

本次研究把对于企业的调查问卷收上来进行分析,分别对员工的工作条件、工作本身、工作回报、工作关系、组织管理 5 个维度的满意度进行了统计分析,经过统计分析发现员工满意度的平均得分都超过 3,而且标准差也都在 0.5 左右,这说明本次研究的数据是相当准确的。总而言之,阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的员工满意度总体水平较低,有待进一步改善,特别是在工作条件和工作本身方面,表明员工希望有更好的工作条件,对于工作本身也抱有改变的希望,其结果如表 3-10 所示:

表 3-10 员工满意度得分汇总表

维度	平均得分	标准差	问题数量	排名
工作条件	3.83	0.501	3	5
工作本身	3.89	0.515	4	4
工作回报	3.95	0.549	4	3
工作关系	3.97	0.543	6	2
组织管理	4.05	0.577	5	1

3.4.1 工作条件

工作条件包括基础设施、工作环境、日常事务 3 个子维度，其中共 3 个问题，3 个子维度的平均得分情况依次为：工作环境 4.009 分，排名第一，表明员工对工作条件中的工作环境的满意度比较高，现在生活条件普遍都较高了，工作的地方都很干净；基础设施 3.98 分，排名第二，表明员工对于公司内气味及提供的就餐、更衣等基础设施设备较为满意，也觉得工作环境较为舒适，公司大部分办公楼都是最新装修的，所以没有因楼房陈旧产生异味。公司下属有金都酒店，员工用餐可以通过酒店配送，味道还是很不错的，通常情况下酒店会在周末制定下一周的用餐表，以便给员工提供参考，确保员工可以根据自己的口味选择是否在公司用餐。公司很注重员工在体验感的提升，因此打造了更衣室、午休间等很多便于员工更好生活工作的地方；日常性事务 3.41 分，排名第三，表明员工对于公司每日在微信群回复、表格填报等日常事务性工作的安排上较为不满，需要公司对这方面作出调整。据了解，公司管理层对于每日的业务量比较关注，注重细节，因而想从表格中去分析和判断业务情况，导致员工每日用在微信群回复、表格填报等日常事务性工作增加，引发员工不满。每个问题的具体得分如表 3-11 所示：

表 3-11 工作条件满意度得分情况表

子维度	平均得分	标准差	排名
公司内气味及提供的就餐、更衣等基础设施设备	3.98	0.659	3
工作环境很舒适	4.09	0.774	2
每日用在微信群回复、表格填报等日常事务性工作	3.41	0.991	1

3.4.2 工作本身

工作本身包括工作舒适度、顾客服务、业务本身、薪酬待遇 4 个问题，4 个子维度的得分情况依次：为顾客服务 4.04 分排名第一，表明员工乐于服务顾客，能够按部就班开展服务工作，旅游企业本来就是以风景和服务吸引游客，所以公司招聘的员工以及后期的培训都是以服务为主，所以员工在为游客服务方面还是很乐意的。业务本身 3.99 分排名第二，表明员工对于业务工作都还习惯，不存在太难适应的问题，阿勒泰市阿勒泰山旅游有限公司本身作为旅游企业主要业务就是服务，全公司所有的精力都围绕服务在展开，所以企业的业务技术含量不高，只有少数维修岗位有一定技术含量，所以对于大部分员工来说都可以适应；工作舒适度 3.94 分排名第三，表明员工对于工作环境不太满意，受限于企业轮岗较少，大部分员工一开始被分配到哪个岗位，那么一般情况下他就会在那个岗位干很久，除非发生一些工作上的原则性错误，否则不会调换岗位，导致大部分员工在岗位上出现工作疲劳，出现满意度偏低；薪酬待遇 3.58 分排名最后一位，表明员工对于薪酬待遇较为不满。据初步了解，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司薪酬待遇较为固定，而且受旅游人数影响，公司收入相比于前几年有很大的差距，所以在员工工资涨幅、绩效发放等方面不理想，造成员工对此满意度偏低。每个问题的具体得分如表 3-12 所示：

表 3-12 工作本身满意度得分情况表

子维度	平均得分	标准差	排名
不论是在公司做内勤还是在旅游景点 一线都感觉良好。	3.94	0.751	3
上级关于顾客服务的要求我都能做到。	4.04	0.737	1
业务流程简单，好操作，不复杂。	3.99	0.827	2
我对目前的薪酬待遇非常满意。	3.58	0.910	4

3.4.3 工作回报

工作回报包括绩效考核、职业生涯、晋升机制、岗位匹配度 4 个子维度，4 个子维度的平均得分依次为绩效考核 4.03 分，排名第一，表明大多数员工认为企业目前的绩效考核体系还是较为全面、客观，因为企业本身为国有企业，他的绩效按照不同岗位都是定死的，扣除也是按照考勤来相应扣除，所以同一级别岗位不会有太大差异，因此大家没有什么不满；职业生涯 3.94 分，排名第二，表明员工对于企业的职业规划较为合理，企业作为国有企业，承担的更多是社会责任，企业岗位分类不多，大部分员工集中在服务岗位和后勤保障岗位，因此员工的职业基本上没有太多挑战性和较大变化，员工对于职业规划还比较盲目，没有太多思考；晋升机制 3.88 分排名第三，表明员工对于企业的

晋升机制还是不太满意，企业员工的晋升都是掌握在总经理手中，基本上是总经理提名过的都能得到升职，因此较易产生人情升职，企业的晋升机制还不完善；岗位匹配度 3.76，排名最后，表明员工认为企业在为岗位配备员工是没有经过大量的考察和了解，导致大部分员工从事的工作往往不是自己擅长的。从调查结果来看，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的领导管理上存在一定的问题，对于员工的安排使用不合理。职业生涯、晋升机制、岗位匹配度还是存在提升空间的。具体得分如表 3-13 所示：

表 3-13 工作回报满意度得分情况表

子维度	平均得分	标准差	排名
绩效考核体系全面、客观。	4.03	0.706	1
职业生涯规划十分合理	3.94	0.782	2
用人与晋升机制民主。	3.88	0.783	3
我的岗位与我目前的所具备的业务 知识和服务能力相匹配。	3.76	0.797	4

3.4.4 工作关系

工作关系包括上级领导风格及管理、领导尊重、上级对基层的服务支持保障、同事关系、公司内、机构间沟通、联系相关部门员工 6 个子维度，6 个子维度的平均得分依次为同事关系 4.21 分，排名第一，表明员工对于同事间的相处都很融洽，企业员工多以本地人员为主，因此大家相互之间都比较包容，对于一些小问题都是能不计较就不计较；

公司内、机构间沟通 4.01 分，排名第二，表明员工认为公司之间、机构之间的沟通较为顺畅，企业作为以服务为重点的旅游企业，较为注重对于员工说话方式、礼仪形态等方式的培养，因此员工之间都养成了相互谦让的好习惯；上级对基层的服务支持保障、联系相关部门分数都是 3.95 分，表明员工对于上级对于基层的支持保障还是有些不满，对于各部门之间的相关联系配合密切程度也有一些不满，了解发现企业的财务经费都是固定的，都是要走财政局的账目的，因此覆盖的面就比较窄，导致员工认为对于他们的支持保障不够。各部门之间因为业务差别较大，所以在平时就存在交流较少、沟通较少的情况。上级领导风格及管理为 3.90 分，领导尊重为 3.82 分，表明员工认为领导在管理中的方式不符合他们的预期，调查发现企业领导的行事风格较为死板和直接，不太顾忌员工的感受，部分管理层对于员工还存在语言不和善的情况，因此在这方面企业还有很大的改进和提升空间。具体得分如表 3-14 所示：

表 3-14 工作关系满意度得分情况

子维度	平均得分	标准差	排名
上级领导风格及管理	3.90	0.796	4
领导尊重	3.82	0.864	5
上级行对基层的服务支持保障	3.95	0.802	3
同事关系	4.21	0.719	1
公司内、机构间沟通	4.01	0.734	2
联系相关部门	3.95	0.782	3

3.4.5 组织管理

在组织管理中，关键要素包括确保人员配置充足，定期或不定期为员工提供学习培训机会，建立对公司企业文化的认同，并提供必要的娱乐条件。研究中使用的样本数据显示，在这五个子维度中，员工对组织管理的评分均超过了3分。特别值得一提的是，公司在员工培训方面表现最为出色，其得分最高。这一成绩得益于公司对员工培训的专门固定经费投入，这显示了公司在这一领域的重视和致力程度。此外，公司还通过慷慨资助员工参加各种培训活动，进一步促进了员工的个人和专业发展。这些举措不仅有助于提升员工的工作表现，也为公司创造了更加有活力和具竞争力的工作环境。同时，员工也认为参加各种各样的培训一方面有利于提升自身的业务水平，另一方面也认为这是放松的一次机会；公司企业文化4.08分，排名第二，表明员工较为认同公司的企业文化，企业秉承服务为王的宗旨，员工在这方面也下了很大的功夫提升自己，服务好游客，目前，新疆大部分地区都注重发展旅游业，竞争越来越大，因此做好游客服务，吸引更多的游客来这旅游是大家的共识；公司提供必要的娱乐、活动条件得分4.07，表明员工对于企业在平时组织的活动方面还是较为满意，企业经常在节假日组织开展大型的文娱活动，鼓励提倡大家踊跃报名和参与各种各样的文娱活动。人员配置3.90分排在末尾，表明员工对于公司的人员配置不太满意，调查了解到企业的员工大部分不是按照岗位去招聘的，而是招过来以后按照人员去匹配岗位，这就导致人员跟岗位不太匹配，或者有的人走关系进来就不太适合这个岗位，这在一定程度上也影响了员工的满意度，因此企业后期可以在这方面来提升员工的满意度。具体得分如表3-15所示：

表 3-15 组织管理满意度得分情况表

子维度	平均得分	标准差	排名
公司人员配置充足	3.90	0.895	4
公司定期或不定期为员工组织学习培训	4.09	0.727	1
公司组织的学习培训总是对我大有裨益。	4.09	0.750	1
清楚并认同公司的企业文化	4.08	0.726	2
公司提供必要的娱乐、活动条件	4.07	0.771	3

3.5 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度差异化分析

调查问卷的第一部分是员工基本信息，也是个人属性内容，包括性别、年龄、学历、职位等四个方面的内容，旨在发现不同群体的满意度差异，以便在员工满意度的提升和改进中有更好的针对性，以有利于达到最终效果。本次研究可以从四个个体特征中挑出一些关键信息，并将其分析出来，从而确定出各个特征的平均水平。由于样本的规模很大，本次研究只保留了平均水平最高的5项，并且仔细分析出其中的差异，从而找出其中的关键信息，并且根据这些信息，采取相应的措施来优化。

3.5.1 不同性别员工满意度差异

以性别为筛选条件，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司女性远多于男性，总体上男性满意度低于女性。详见表 3-16、3-17：

表 3-16 以性别为筛选条件的样本满意度分析表

性别	男	女
人数	162	212
工作条件（平均值）	2.109	2.225
工作本身（平均值）	2.093	2.129
工作回报（平均值）	1.960	2.083
工作关系（平均值）	1.983	2.058
组织管理（平均值）	1.910	1.982

由表 3-16 可见，不同性别员工对于工作条件、组织管理、工作关系、工作回报、工作本身均不会表现出显著性差异。

表 3-17 以性别为筛选条件的方差分析表

	1、性别（平均值±标准差）		F	p
	男（n=162）	女（n=212）		
工作条件	2.11±0.60	2.22±0.56	3.726	0.054
组织管理	1.91±0.51	1.98±0.49	1.911	0.168
工作关系	1.98±0.51	2.06±0.52	1.985	0.160
工作回报	1.96±0.53	2.08±0.56	4.624	0.032
工作本身	2.09±0.57	2.13±0.52	0.402	0.526

$p < 0.05$ ** $p < 0.01$

3.5.2 不同年龄员工满意度分析

根据各年龄段人员分析，各年龄段员工对同事关系、学习培训、娱乐活动条件、企业文化普遍不满。25 岁以下员工对同事关系、沟通顺畅组织学习、企业文化、娱乐活动条件得分最低。26-35 岁员工在就餐、更衣等基础设施、工作环境舒适度、顾客服务、绩效考核、岗位匹配、同事关系、组织学习、企业文化、娱乐活动条件方面更不满。36-45 岁员工在工作环境舒适度、业务流程、绩效考核、晋升机制、岗位匹配、同事关系、沟通顺畅、疑难问题快速解决、组织学习培训、学习培训大有裨益、企业文化、娱乐、活动条件方面满意度更低。45 岁以上员工认为在同事关系方面更不满意。详见表 3-18、3-19:

表 3-18 各年龄阶段样本满意度分析表（平均值）

标题	年龄				汇总
	25 岁以下	26-35 岁	36—45 岁	45 岁以上	
就餐、更衣等基础设施	2.089	1.996	2.037	2.000	2.016
工作环境舒适度	2.000	1.872	1.926	2.143	1.914
日常事务性工作	2.607	2.663	2.278	2.571	2.594
感觉良好	2.179	2.021	2.074	2.238	2.064
顾客服务	2.018	1.942	2.019	1.857	1.960
业务流程	2.000	2.058	1.870	1.810	2.008
薪酬待遇	2.571	2.416	2.352	2.238	2.420
绩效考核	2.000	1.963	1.926	2.143	1.973
职业生涯规划	2.107	2.025	2.148	2.048	2.056
晋升制	2.161	2.136	1.870	2.429	2.118
岗位匹配	2.036	1.963	1.944	1.952	1.971

续表 3-18 各年龄阶段样本满意度分析表（平均值）

标题	年龄				汇总
	25岁以下	26-35岁	36—45岁	45岁以上	
领导风格及管理	2.268	2.062	2.167	1.952	2.102
领导尊重	2.375	2.128	2.148	2.286	2.176
服务保障	2.107	2.025	2.111	2.048	2.051
同事关系	1.857	1.761	1.889	1.619	1.786
沟通顺畅	1.875	2.016	1.944	2.048	1.987
疑难问题快速解决	2.179	2.045	1.981	1.952	2.051
人员配置	2.036	2.095	2.222	1.952	2.096
组织学习培训	1.804	1.934	1.889	1.952	1.909
学习培训大有裨益	1.929	1.926	1.889	1.667	1.906
企业文化	1.911	1.905	1.907	2.095	1.917
娱乐活动	1.857	1.947	1.833	2.095	1.925

根据表 3-18 的数据可以发现，使用单因素方差分析来探讨年龄与 5 项因素之间的差异。结果发现，无论是哪一项，都没有明显的统计学显著性 ($p>0.05$)，这说明，在这些因素中，无论是环境、组织、关系、管理工作报酬还是管理工作本质，都没有明显的统计学相似之处。所有的管理工作都是相互依存的，而且每个人都会得到相同的结果，毫无区别。

表 3-19 各年龄段的样本方差分析表

	年龄（平均值±标准差）				F	p
	25岁以下(n=56)	26-35岁(n=243)	36-45岁(n=54)	45岁以上(n=21)		
工作条件	2.23±0.52	2.18±0.59	2.08±0.56	2.24±0.61	0.752	0.522
组织管理	1.91±0.47	1.96±0.52	1.95±0.45	1.95±0.48	0.177	0.912
工作关系	2.11±0.47	2.01±0.52	2.04±0.55	1.98±0.51	0.675	0.568
工作回报	2.08±0.49	2.02±0.57	1.97±0.47	2.14±0.66	0.642	0.589
工作本身	2.19±0.53	2.11±0.55	2.08±0.49	2.04±0.63	0.612	0.608

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

经过研究发现，不论是在工作条件、组织管理、工作关系、工作回报还是工作本身方面，各个年龄段的样本都没有显著的差异。

3.5.3 学历不同员工满意度情况

根据学历分析,可以看出,不同学历的员工对组织的学习和娱乐活动的满意度都不够高,而且随着学历的提升,这种不满情绪也会更加明显,都表示在加班和工作压力的情况下,他们的满意度都较差。此外,在企业文化和外部培训的情况下,这些人的满足感都较差。许多人认为,大专或高等教育的毕业生并没有很高的收入水平,他们希望能够获得良好的职位晋升机会,并能够参加各种专项培训和职业发展计划。详见表 3-20、3-21:

表 3-20 各学历样本满意度分析表(平均值)

标题	您受教育的程度				汇总
	中专及以下	最高读过高中	最高读过大专	最高读过本科	
就餐、更衣等基础设施	2.308	2.000	2.111	1.982	2.016
工作环境舒适度	2.462	1.824	1.952	1.886	1.914
日常事务性工作	2.615	2.765	2.524	2.598	2.594
感觉良好	2.846	1.824	2.095	2.036	2.064
顾客服务	2.231	2.059	1.952	1.943	1.960
业务流程	2.462	1.882	1.857	2.028	2.008
薪酬待遇	3.077	2.471	2.444	2.381	2.420
绩效考核	2.615	1.941	2.032	1.932	1.973
职业生涯规划	2.308	1.941	2.111	2.039	2.056
晋升机制	2.769	1.824	2.127	2.103	2.118
岗位匹配	2.692	1.941	1.905	1.954	1.971
领导风格及管理	2.385	1.941	2.222	2.071	2.102
领导尊重	2.231	2.294	2.397	2.117	2.176
服务保障	2.385	2.118	2.032	2.036	2.051
同事关系	2.154	1.882	1.698	1.783	1.786
沟通顺畅	2.077	1.765	1.968	2.000	1.987
疑难问题快速解决	2.231	1.824	2.016	2.064	2.051
人员配置	2.308	2.059	2.063	2.096	2.096
组织学习培训	2.385	1.824	1.952	1.883	1.909
学习培训大有裨益	2.231	1.588	1.952	1.900	1.906
企业文化	2.538	1.882	1.778	1.922	1.917
娱乐活动	2.615	1.765	1.825	1.925	1.925

根据表 3-20 的数据可知, 利用方差分析(全称为单因素方差分析)去研究受教育的程度对于工作条件, 组织管理, 工作关系, 工作回报, 工作本身共 5 项的差异性, 从上表可以看出: 通过这项研究发现, 在这些因素中, 不论是高等教育水平还是低等教育水平, 都没有明显的统计学相似性 ($p>0.05$), 这说明这些因素在影响人的职业发展时并没有明显的相似之处。结果表明, 在组织管理、工作回报和工作本身方面, 接受过相应的教育水平的样本之间存在明显的差异 ($p<0.05$), 这表明了接受过相应的教育水平可以改善这些方面的表现。

表 3-21 各学历样本方差分析表

	受教育的程度 (平均值±标准差)				<i>F</i>	<i>p</i>
	中专及以下 (<i>n</i> =13)	最高读过高中 (<i>n</i> =17)	最高读过大专 (<i>n</i> =63)	最高读过本科 (<i>n</i> =281)		
工作条件	2.46±0.59	2.20±0.66	2.20±0.51	2.16±0.58	1.214	0.304
组织管理	2.42±0.47	1.82±0.49	1.91±0.47	1.95±0.50	4.327	0.005
工作关系	2.24±0.58	1.97±0.53	2.06±0.54	2.01±0.51	0.977	0.403
工作回报	2.60±0.61	1.91±0.68	2.04±0.59	2.01±0.52	5.212	0.002
工作本身	2.65±0.55	2.06±0.58	2.09±0.52	2.10±0.54	4.623	0.003

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

综合分析得知: 在工作环境、职业发展、职业技能等方面, 不论是接受的教育水平如何, 都没有明显的影响, 而组织管理, 工作回报, 工作本身共 3 项呈现出显著性差异。

3.5.4 不同工作岗位员工满意度差异

根据员工从事的工作岗位分析, 不同工作岗位员工的满意度存在差异。整体上公司负责人和管理层人员的满意度要高于景点员工和公司服务人员, 不同的岗位都对于疑难问题快速解决、顾客服务等方面满意度较高, 对于学习培训、工作环境舒适度等方面满意度偏低, 需要公司后面根据实际情况作出调整, 详见表 3-22、3-23:

表 3-22 不同工作岗位样本满意度分析表（平均值）

标题	您的工作岗位属于下面哪种类型				汇总
	旅游景点工作人员	公司服务人员	中层管理人员	公司负责人	
就餐、更衣等基础设施	1.948	2.082	1.991	1.538	2.016
工作环境舒适度	1.793	2.000	1.843	1.769	1.914
日常事务性工作	2.534	2.579	2.676	2.385	2.594
感觉良好	2.000	2.118	2.028	1.846	2.064
顾客服务	2.000	1.938	2.000	1.769	1.960
业务流程	1.966	2.000	2.065	1.846	2.008
薪酬待遇	2.293	2.513	2.343	2.231	2.420
绩效考核	1.845	2.056	1.917	1.769	1.973
职业生涯规划	2.017	2.072	2.074	1.846	2.056
晋升机制	2.155	2.164	2.046	1.846	2.118
岗位匹配	2.017	2.000	1.889	2.000	1.971
领导风格及管理	2.103	2.169	2.009	1.846	2.102
领导尊重	2.190	2.210	2.093	2.308	2.176
服务保障	2.052	2.118	1.954	1.846	2.051
同事关系	1.828	1.764	1.787	1.923	1.786
沟通顺畅	2.086	1.974	1.954	2.000	1.987
疑难问题快速解决	2.241	2.031	2.019	1.769	2.051
人员配置	2.138	2.072	2.148	1.846	2.096
组织学习培训	1.948	1.903	1.917	1.769	1.909
学习培训大有裨益	1.828	1.918	1.907	2.077	1.906
企业文化	1.914	1.918	1.907	2.000	1.917
娱乐活动	2.000	1.908	1.944	1.692	1.925

根据表 3-22 的数据可以发现，单因素方差分析法可以检测到 ($p>0.05$)，即使是在相似的环境中，也无法检测到各种工作岗位类型之间的差异。这说明，无论是哪种工作岗位，其所处的环境，其所产生的影响都是有限的，而且这种影响也是有限的。通过良好的组织管理、建立良好的人际关系、实施合适的薪酬福利，以及确保每项任务的高质量完成。

表 3-23 不同工作岗位样本方差分析表

	您的工作岗位属于下面哪种类型（平均值±标准差）				<i>F</i>	<i>p</i>
	旅游景点工作人员 (<i>n</i> =58)	公司服务人员 (<i>n</i> =195)	中层管理人员 (<i>n</i> =108)	公司负责人 (<i>n</i> =13)		
工作条件	2.09±0.49	2.22±0.61	2.17±0.57	1.90±0.48	1.823	0.142
组织管理	1.97±0.42	1.94±0.52	1.96±0.53	1.88±0.38	0.151	0.929
工作关系	2.08±0.48	2.04±0.53	1.97±0.51	1.95±0.48	0.857	0.463
工作回报	2.01±0.49	2.07±0.59	1.98±0.50	1.87±0.53	1.100	0.349
工作本身	2.06±0.48	2.14±0.56	2.11±0.53	1.92±0.57	0.876	0.454

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

经过研究发现，不论是哪种工作岗位，它们在工作条件、组织管理、工作关系、工作回报以及工作本身方面都没有显著差异。

3.6 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度存在的问题

3.6.1 组织管理制度有待完善

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司，员工满意度的提升面临诸多挑战，其中组织管理制度的不完善尤为突出。1.员工培训模式的不足显著影响了员工的专业成长。尽管公司已在人才培养方面做出努力，但现行的培训体系尚未达到全面和有效，导致员工在心理学、技能和管理知识方面的培训需求未能得到充分满足。培训活动的短期性和缺乏针对性，使得员工难以掌握必要的技术和技巧，进而影响了他们的职业发展和对公司的忠诚度。2.公司在人员配置方面存在明显短缺。一线景区岗位的工作压力巨大，员工在提供游客服务的同时还需处理大量的行政工作，尤其在旅游旺季，人员配备的不足尤为明显。3.劳务合同工的高流动性和员工对后勤岗位的偏好，使得一线岗位的人员抽调变得困难，这不仅影响了公司的营收增长，也降低了在岗员工的工作积极性。这些问题的存在，不仅影响了员工的个人发展和工作表现，也对公司的长期稳定发展构成了挑战。员工培训的不足和人员配置的不均衡，共同作用于员工满意度的降低，亟需公司在组织管

理制度上进行深刻的反思和改进。

3.6.2 工作待遇还需提高

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司，员工对工作待遇的满意度普遍不高，这一问题在两个主要方面表现得尤为明显。首先，尽管内勤和一线员工的工作性质和强度存在显著差异，但调查显示，他们在薪酬待遇方面的满意度得分相近，均为 3.94 分。这一结果反映出员工对于薪酬体系的公平性存在质疑，尤其是一线员工，他们面临的工作压力和责任远大于内勤，但薪酬待遇并未体现出这种差异。其次，工作待遇的整体满意度得分为 3.58 分，这一较低的评分揭示了员工对于薪资水平的普遍不满。一线员工在承受巨大工作压力的同时，其薪酬待遇未能达到预期，这直接影响了他们的工作积极性和对公司的忠诚度。此外，疫情的影响使得业务量减少，进一步加剧了员工对待遇的不满，降低了整体的员工满意度。

这些问题表明，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司在薪酬体系设计上存在缺陷，未能充分考虑员工的工作性质和劳动强度，也未能有效应对外部环境变化对员工待遇的影响。这种状况不仅影响了员工的日常工作表现，也可能对公司的长期发展造成不利影响。

3.6.3 岗位匹配度和晋升机制不合理

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司，员工对晋升机制和岗位匹配度的满意度普遍不高，这两个方面存在的问题直接影响了员工的工作积极性和留任意愿。晋升机制的不合理性体现在民主评分仅为 3.88 分，这反映出员工对于晋升过程的公正性和透明度持有质疑态度。尽管公司试图通过绩效、表现和能力等因素来决定晋升，但实际操作中缺乏有效的监管，导致了人情票和拉票现象，使得晋升结果失去了应有的激励作用。此外，岗位匹配度的问题同样突出，员工对于岗位与个人能力匹配的满意度评分仅为 3.76 分。这一低分表明多数员工感到自己的业务知识和服务能力未能在工作中得到充分利用。岗位类别的单一化和岗位调整轮换机制的不完善，限制了员工个人技能的发展和应用，导致员工在不适合自己的岗位上长期工作，从而影响了其满意度和职业发展。

这些问题的存在，不仅削弱了员工的工作动力，也可能对公司的人力资源配置和整体运营效率产生负面影响。

3.6.4 工作环境和劳动关系有待改善

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司，员工对工作条件的满意度普遍较低，这主要体

现在两个方面。首先，员工对于日常琐碎任务的处理感到不满，这些任务如微信群发和表单填写，对员工的评分仅为 3.41 分。这些事务性工作占用了员工大量的时间和精力，影响了他们专注于核心业务工作的能力，进而可能降低了对顾客的服务质量。特别是在旅游旺季，员工需要在白天服务游客后，晚上还要处理这些额外的任务，这种高强度的工作状态对员工的工作积极性造成了负面影响。其次，员工对于公司提供的基础设施设备的满意度也不高，得分为 3.98 分。一线员工的就餐条件不佳，常常只能吃到冷饭，且缺乏适当的休息场所，这些条件影响了员工的休息和恢复，进而可能影响他们的工作效率和满意度。

这些工作条件的问题不仅影响了员工的日常生活，也可能对公司的长期发展和员工的忠诚度产生不利影响。

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司，员工对工作关系的满意度存在显著问题。首先，员工对于与相关部门的沟通以及上级领导的管理风格和决策过程的满意度评分为 3.95 分，这反映出在决策过程中员工的意见和参与度不足。员工普遍期望在工作中能够有更多的发言权和参与感，但现实情况是他们的意见和建议往往被忽视，这导致了工作关系方面的满意度不高。其次，员工对于领导尊重和倾听建议的满意度评分仅为 3.82 分。这一较低的评分揭示了员工对于领导层的期望与实际体验之间存在差距。管理层的决策风格和行为方式可能与员工的期望不符，特别是在一个以女性员工为主的企业环境中，管理层的雷厉风行和简洁直接可能不被所有员工所接受，从而影响了员工对领导层的满意度。

这些问题表明，公司在工作关系的建立和维护方面存在不足，需要在领导风格、决策过程以及员工参与度等方面进行改进，以提升员工的整体满意度。

第4章 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度不高的原因分析

4.1 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度深度访谈

经过系统的调查和分析，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的员工满意度有所改善，但仍有待进一步探讨。为此，研究采用深入的访谈方式，以便全面洞察目前的员工满意度情况，并找到影响其发展的根本性原因。在这项调查中将采用 21 名来自阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司四个主要职能部门的员工，包括：客户关系、行政、技术支持、项目实施、财务等。这些受试者将根据他们的职责、能力、背景等因素，进行个体化的调查。详见表 4-1：

表 4-1 被访谈人员结构

项目	人数	
性别	男	9
	女	12
学历	本科	3
	专科	6
	中专及以下	12
年龄	25 岁以下	2
	26-35 岁	9
	36 岁-45 岁	6
	45 岁以上	4
岗位	服务类	13
	专业类	5
	管理类	3

4.1.1 访谈的实施

问卷调查以其标准化和量化的特点，为研究提供了广泛的数据基础，使得研究者能够对员工满意度的整体水平及其在不同维度上的表现进行初步的量化分析。这种方法的优势在于能够高效地收集大量数据，从而揭示员工满意度的普遍趋势和关键问题。此外，

问卷调查的结果还可以作为访谈的参考，帮助研究者在访谈中发现新的研究线索，或者对问卷结果进行验证和深化。故本次研究提前设计了问卷，以确保访谈顺利进行，具体的访谈问题设计见文后的附录 B。

4.1.2 访谈结果分析

通过对阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工的深度访谈，得出以下结果：

(1) 员工满意度的总体情况

经过问卷调查，受访者目前满意度的总分达到了 3.8 分，满分为 5 分，表明他们的满足感不错，这也符合了调查结果的期望。然而，根据人群的年龄分布，45 岁以上和 26 岁以下的人群的评分较高，26 岁至 45 岁的人群的评分较低。在所有职业中，管理人员的满意度是最高的，而在其它职业中，人们的满意度并无太多变化。

(2) 工作氛围、工作环境情况

服务岗位的员工对工作环境满意度不高。阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的投诉机制非常严格，这是由于公司与众多客户保持着密切的沟通，并且面临着来自不同类型的挑战。尽管公司的员工们努力提供优质的服务，但是仍然有一些不合情合理的客户要求，这些客户的要求往往得不到满足。由于客户的投诉，员工将面临相应的处罚，这将导致他们对工作环境的不满情绪。访谈者对工作地点的满意度极高，他们认为这里的环境清新、安静、舒适，而且整体的清洁度也很高。

(3) 工作压力

受访人员说由于压力过大，他们的身体和心理都很疲惫，经常加班加点，企业考核太重，巡视日益增多，事项复杂，服务人员压力主要来自顾客反馈，专业类职工的压强则多来自上级考核查处、内外监督等，管理人员压力源头主要是管理能力。

(4) 薪酬绩效、福利保障

受访人员对于该行的工资薪金绩效考核表示并不满意，各个职位的绩效评价水平也有差异，但是通过统一的全员营销绩效评估标准，本次研究可以让每个员工都能获得相应的满意度。管理者的绩效是固定的，不会随着时间的推移而变化。由于管理者的营销绩效完全依赖于员工，而员工的表现往往低于预期，这就导致了企业无法获得良好的营销成果。根据员工的职责和能力，分别为销售和操作类员工制定了不同的绩效考核方案。然而，这些方案并未达到预期的效果。由于岗位无法承担业务风险，因此风险可能会被转移到操作岗位，从而导致该岗位对其薪酬绩效的不满情绪。固定绩效工资虽然不受员工工作量的影响，但仍然相对较低，无法满足企业对员工的期望，因此需要进行调整。尽管阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的整体发展指标一直处于平稳的水平，但由于竞争者增加，公司收入有所降低，使得员工的薪酬绩效无法达到预期，从而让他们对公司的

薪酬绩效考核感到不满，影响了公司的发展。尽管公司的业务正在快速增长，但员工的薪酬水平却没有跟上。大多数受访者对于他们的收入不太满意，然而，他们对于公司提供的福利保障感到满意。

（5）奖惩措施

大多数受访者表示考核越来越严格，随着时间的推移，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司对各项管理措施的执行力度越来越大，尤其是在员工差错率、积分等方面的考核更加严格。由于操作岗位和销售岗位的员工经常与客户接触，很容易出现投诉现象，但阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司却不去深入了解客户的投诉原因，而是一味地要求员工承担责任，让员工感觉自己没有得到应有的尊重。随着内外部检查的日益频繁，任何一项检查都可能发现问题，而这些问题即使在不同的检查中也可能被发现，这导致员工满意度降低。

（6）团队协作

团队合作的重要性不容忽视。首先，团队应该拥有一个共同的目标，这样才能增强凝聚力。为了提高企业效益，企业需要建立一个有效的团队，让每个人都有责任感，并且能够形成一个良好的大局观。此外，还需要制定公平公正的奖惩机制，以便让每个人都能够得到公平的对待，从而留住优秀的人才，并且发挥他们的潜能。在过去几年中，跨部门之间的业务沟通存在一定的困难，这主要是由于除了各自负责的业务以外，没有其他可以协调的渠道。近几年，“综合服务”的概念的推广使得人们对各种业务的认知有了显著提升，使得与之相关的工作变得更加容易。

（7）晋升机制与职业规划

大多数受访者表示，公司的晋升体系令人失望，而且公司内部缺乏清晰的职业发展目标，尤其是那些从事管理的人士，更是无法接受公司的晋升模式，因此，公司只能依靠岗位等级来进行晋升，而缺乏跨越多个层次的晋升体系。今年的年度评估计划极其糟糕，缺乏具体的评估指标，只能以一定的比率将优异、良好和合格者进行评定，且这种评定方式毫无积极性可言，甚至会损害企业的凝聚力，使得员工对于这种评定方式极为失望。

（8）评优评先的不公平性

访谈者对于评优评先的公平性感到非常不满，因为他们发现每一次的年度考核都存在着不公正的现象。对于专业类员工来说，由于他们所从事的工作各不相同，很难有效地判断出谁优秀，谁劣质，这种做法显然是不公平的。考核应该分类，但并不是每个人都应该有一个明确的标准。有些领导会让员工通过投票来决定是否接受考核。为了获得更高的评价，一些员工会私下投票，这种做法严重损害了考核的公正性。尤其是在专业类岗位上，由于各自的工作内容和任务量不同，但薪酬和绩效却相同，这种情况更加令人不满。

(9) 学习培训

经过调查,受访者表示,部分内部培训应该根据公司的日常运营情况,结合客户的特殊要求,制订精准的课程,使其更加符合客户的需要,这样才能够达成预期的培训目标,促进公司的持续增长。由于缺乏足够的深入研究,培训者只是一味地把PPT当做一张白纸,无法提供充分的指导和帮助,使学习者感受到无谓的空虚。此外,大多数的内部培训会影响员工的休闲,因此,受访者对此的满意程度较低,他们期待企业能够更好地规划和组织培训活动。尽管参加外部培训的机会并不多,而且无法和同事们一起交流,但参加此类培训仍然十分重要,因为它们既可以让你获得宝贵的知识,又可以让你发现更多的优势,并将之转化成实际的成果。近年来,网络培训的数量急剧增长,但由于工作量的不断攀升,许多受访者都表示自己几乎没有时间参与这类培训。通过参加线上培训,人们可以获得更多的知识,并且能够更好地完成自己的工作。

4.2 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度存在问题的原因

4.2.1 组织管理制度缺陷的原因分析

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司,员工满意度不高的根源在于组织管理制度的多方面缺陷。首先,培训体系的不完善主要源于对员工需求的忽视和对培训效果评估的缺失。公司未能充分理解员工在心理学、技能和管理知识方面的需求,导致培训内容与实际工作脱节。此外,缺乏对培训效果的持续跟踪和评估,使得培训活动变成了形式主义,未能真正提升员工的能力和满意度。1.人员配置的不足反映了公司在人力资源规划和招聘策略上的不足。高流动性的劳务合同工制度导致员工缺乏长期职业发展的动力,从而影响其工作投入和忠诚度。同时,一线岗位的高强度工作压力与人员配备的不均衡,暴露了公司在工作负荷分配和岗位吸引力上的失衡。员工对后勤岗位的偏好,进一步加剧了一线服务岗位的人员短缺,这不仅影响了服务质量,也降低了员工的工作积极性。2.组织文化和领导风格也对员工满意度产生影响。如果公司缺乏一种积极的组织文化,不鼓励员工参与决策和提出建议,员工则会感到被边缘化,从而影响其对工作的满意度。领导层的决策风格如果过于集中,缺乏对员工意见的重视,也会导致员工感到自己的贡献不被认可,进而影响其工作表现和满意度。3.公司未能建立有效的沟通机制,使得员工的意见和建议无法及时反馈给管理层。这种沟通障碍会导致员工感到自己的需求和期望被忽视,从而降低其对公司的忠诚度和满意度。

综上所述,阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司在组织管理制度上的缺陷,主要表现在培训体系的不完善、人力资源规划的不足、组织文化和领导风格的不适应,以及沟通机

制的不畅通。这些因素相互作用，共同导致了员工满意度的低下，对公司的长期发展构成了潜在威胁。

4.2.2 薪酬体系设计缺陷的原因分析

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司，员工对薪酬体系的不满主要源于两个核心原因。首先，薪酬公平性的缺失是导致员工满意度不高的主要原因之一。1.尽管内勤和一线员工在工作性质和强度上存在差异，但薪酬待遇的相似性表明公司在薪酬设计时未能充分考虑工作的差异性和劳动强度。这种薪酬体系的不公会导导致一线员工感到被低估，从而影响其工作积极性和对公司的忠诚度。2.薪酬水平与员工期望之间的差距也是员工满意度低的关键因素。整体薪酬满意度得分的低迷反映了员工对当前薪资水平的普遍不满。特别是在疫情影响下，业务量减少，员工面临的经济压力增大，而薪酬待遇未能相应调整，进一步加剧了员工的不满情绪。这种薪酬体系的僵化未能适应外部环境的变化，导致员工感受到的薪酬与他们的工作投入和市场价值不匹配。3.薪酬体系设计的这些缺陷源于公司对市场薪酬水平的了解不足，以及对员工工作贡献和个人需求评估的不准确。此外，公司可能缺乏有效的薪酬管理机制，未能及时调整薪酬策略以应对市场变化和员工期望。这种管理上的滞后不仅影响了员工的个人发展，也会对公司的人才吸引和留存造成负面影响。

综上所述，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司在薪酬体系设计上的问题主要体现在薪酬公平性和薪酬水平的不适应性。这些问题的根源在于公司对薪酬管理的重视程度不够，以及对市场和员工需求变化的响应机制不健全。为了提升员工满意度，公司需要重新审视和优化薪酬体系，确保其公平性、竞争力和灵活性，以适应不断变化的市场环境和员工期望。

4.2.3 晋升机制与岗位匹配度不合理的原因分析

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司，晋升机制和岗位匹配度的问题主要源于以下几个方面的原因。首先，晋升机制的不合理性源于缺乏一个明确、公正且透明的评价体系。当员工对晋升过程的民主评分仅为3.88分时，这表明晋升标准不够明确，或者在执行过程中存在主观性，导致员工对晋升结果的公正性产生怀疑。此外，晋升过程中缺乏有效的监督和反馈机制，使得晋升决策容易受到非业绩因素的影响，如人际关系和内部政治。

1 岗位匹配度低的问题源于岗位分析和员工能力评估的不足。如果公司未能准确理解岗位的具体要求和员工的实际能力，就会导致员工被安排在不适合自己的岗位上。此外，岗位类别的单一化和缺乏灵活性的岗位轮换制度，限制了员工在不同岗位上发展和

展示自己能力的机会，从而影响了员工满意度和职业成长。2.晋升机制和岗位匹配度的问题也与公司文化和管理层的态度有关。如果公司文化不鼓励开放沟通和员工参与，或者管理层对员工的职业发展缺乏关注，那么员工可能会感到自己的贡献不被认可，晋升机会不公平，岗位安排不合理。3.这些问题还与公司人力资源管理的整体策略有关。如果公司未能建立一个系统的人力资源规划，包括员工培训、职业发展路径规划和绩效管理，那么晋升机制和岗位匹配度的问题就会成为系统性问题的一部分。

综上所述，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司在晋升机制和岗位匹配度方面存在的问题，可能源于评价体系的不完善、岗位分析的不足、公司文化和管理层态度的问题，以及人力资源管理策略的缺失。这些问题的解决需要公司从制度建设、文化塑造和战略规划等多个层面进行综合考虑和改进。

4.2.4 工作条件满意度低的原因分析

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司，员工对工作条件的普遍不满主要源于两个方面。1.日常琐碎任务的繁重负担是导致员工满意度低的主要原因之一。这些任务，如微信群发和表单填写，占据了员工大量的时间和精力，使得他们无法专注于核心业务工作。这种工作性质的偏差可能导致员工感到自己的专业技能未能得到充分利用，从而影响了他们的工作成就感和职业发展。特别是在旅游旺季，员工在高强度的工作环境下，还需要处理额外的行政任务，这种工作负荷的不均衡分配进一步加剧了员工的不满情绪。2.公司提供的基础设施设备不足也是影响员工满意度的重要因素。一线员工的就餐条件和休息场所的不足，直接影响了他们的生活质量和工作效率。员工在工作间隙无法得到适当的休息和营养补充，这不仅影响了他们的身体健康，也降低了他们的工作积极性和忠诚度。3.缺乏良好的休息环境惠农导致员工在长时间工作后出现疲劳累积，影响工作表现，进而可能对公司的服务质量和客户满意度产生负面影响。

这些问题的根源在于公司对员工工作条件的忽视，以及对员工福利和工作环境改善的投入不足。公司未能充分认识到员工满意度与公司长期发展之间的密切联系，未能将员工的福祉视为优先考虑的事项。此外，公司还缺乏有效的员工反馈机制，未能及时了解并解决员工在工作条件方面的需求和问题。这种管理上的疏漏不仅影响了员工的个人发展，也会对公司的人力资源配置和整体运营效率产生负面影响。

4.2.5 工作关系满意度低的原因分析

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司，员工对工作关系的满意度不高，主要原因可以从两个方面进行分析。1.员工在与相关部门沟通以及上级领导的互动中感受到了参与度

的不足。这种沟通不畅和参与感的缺失源于公司内部沟通机制的不完善，以及领导层在决策过程中对员工意见的忽视。员工的意见和建议未能得到充分的重视和反馈，导致他们在工作关系中感到被边缘化，这种感受直接影响了他们对公司文化和工作环境的满意度。2.员工对领导层的尊重和倾听建议的满意度低，这反映了领导风格与员工期望之间的不匹配。在以女性员工为主的企业环境中，领导层的决策风格可能过于直接和权威，缺乏柔性管理和情感关怀，这与员工期望的领导风格存在差异。员工则会更倾向于一个更加开放、包容和支持性的领导环境，而当前的领导风格未能满足这一需求，从而影响了员工对领导层的信任和满意度。3.这些问题的根源在于公司文化和领导层对员工需求的认识不足。公司未能建立起一个有效的双向沟通渠道，使得员工的声音能够被听到并得到回应。同时，领导层需要在管理风格上进行调整，以更好地适应员工的期望和公司的文化氛围。此外，公司也缺乏对员工参与和领导风格多样性的重视，未能为不同背景 and 需求的员工提供适宜的工作环境。

综上所述，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司在工作关系的建立和维护方面存在不足，这主要表现在沟通机制的不完善、领导风格的不适应以及员工参与度的不足。为了提升员工满意度，公司需要在这些方面进行深入的反思和改进，以建立一个更加和谐、开放和支持性的工作环境。

4.2.6 职业生涯规划不足的原因分析

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司，员工职业生涯规划不足主要源于公司管理模式的不适应和对员工发展需求的忽视。1.传统的管理模式未能有效应对快速变化的工作环境和员工多样化的职业发展需求。这种滞后的管理体系未能为员工提供清晰的职业发展路径，导致员工在职业规划方面感到迷茫和不被重视。员工的个人能力和价值未能得到充分的认可，缺乏相应的发展机会，这不仅影响了员工的个人成长，也导致了对公司的不信任和人才流失。2.公司在员工职业发展支持方面的不足，如培训和指导的缺乏，进一步加剧了员工满意度的下降。员工的工作热情和创新精神因缺乏个性化的职业规划而受到抑制，这不仅影响了员工的个人满意度，也对公司的服务质量和客户满意度产生负面影响。此外，工作内容的单调和缺乏灵活性，以及岗位轮转机制的表面化，未能满足员工对职业挑战和成长的需求，使得公司难以吸引和保留那些寻求职业发展的人才。3.这些问题的根源在于公司对员工职业发展重视程度的不足，以及对员工个性化需求理解的缺失。公司未能建立起一个有效的职业发展支持体系，未能为员工提供必要的资源和机会来实现他们的职业目标。同时，公司缺乏对员工职业发展需求的持续跟踪和评估，未能及时调整和优化职业发展策略以适应员工和市场的变化。

综上所述，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司在员工职业生涯规划方面的不足，主要

源于管理模式的不适应、对员工发展需求的忽视以及职业发展支持体系的不完善。为了提升员工满意度，公司需要在这些方面进行深刻的反思和改进，建立一个更加支持性和适应性的职业生涯规划体系。

第5章 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度提升策略

5.1 优化管理制度

5.1.1 合理安排工作时间

阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司是一家致力于提升员工满意度的旅游公司。针对提升员工满意度，因地制宜的策略是非常重要的。根据公司实际情况，合理调整工作时间，制定适宜的休息制度，是提升员工满意度的有效途径。针对不同部门的特点，制定适宜的工作时间和休息制度显得尤为重要。对于那些工作时间较长、工作量较大的部门，可以采取错峰工作的方式，将其分为早班和晚班。这样不仅可以有效分散工作压力，提高工作效率，还可以让员工在工作时间内有充足的休息时间，减轻工作压力，提升工作积极性。此外，周末调休也是另一种提升员工满意度的方式。公司可以根据实际情况灵活安排员工的休息时间，让员工有更多的时间去恢复体力，调整心态，提升工作热情。此外，在客流量较少的时间段，公司可以减少员工上岗安排，让员工轮流休息，有效调整工作强度，避免员工过度劳累。特别是对于年轻女性员工，公司更应该考虑她们的家庭需求。在安排工作时间时，要尊重员工的时间和个人需求，尽量减少加班时间，让员工可以更好地平衡工作与生活，保持身心健康，提升工作效率。

总的来说，通过因地制宜的调整工作时间，合理制定休息制度，可以有效提升员工满意度。公司在实施策略时，应深入了解各部门的特点，根据员工需求，灵活设计工作安排，尊重员工的个人时间和家庭需求，为员工提供一个健康、舒适的工作环境，激励员工更好地发挥自己的潜力，共同推动公司的长远发展。

5.1.2 实施加班补偿机制

随着现代社会的快节奏发展，加班已成为许多公司普遍存在的现象。在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司为了提升员工满意度，建立一套全面的加班机制是至关重要的。这一机制应该综合考虑员工权益和公司运营效率，确保加班管理的公正性和效率性。1.界定超时工作的报酬和补偿措施至关重要。公司应该明确规定超时加班的工资报酬标准，并为员工提供合理的加班补贴。透明的薪酬制度可以更好地激励员工，同时也能有效减少加班的不公平现象，提高员工的工作积极性和满意度。2.加班机制的执行情况应该纳

入公司的日常管理体系中。领导层需要加强对加班情况的监督和指导，确保规章制度的严格执行，避免出现任何形式的干预和不公正行为。通过建立严格的管理体系，可以有效减少加班管理中的腐败现象，提升公司整体的运营效率。3.编写详细的执行方案并进行加班情况的统计也是加班机制的重要环节。公司应该建立起一套完善的加班记录和统计系统，由专业员工负责执行和监督加班情况，确保员工加班时间的真实性和合法性。同时，建立客观公正的加班考核体系，根据员工的实际工作情况进行评估，及时发现和解决加班管理中存在的问题，持续优化加班管理流程。4.公司应该积极倾听员工的反馈意见，并根据反馈信息进行改进和提升。员工是公司最宝贵的资源，他们的工作体验和感受直接关系到公司的发展和成长。通过与员工及时沟通交流，了解他们的需求和意见，公司能够更好地完善加班管理政策，提升员工满意度，实现公司和员工双赢。

总的来说，建立全面的加班机制是阿尔泰山旅游公司提升员工满意度的重要举措。通过综合考虑员工和公司的利益，建立透明公正的加班管理体系，公司可以有效优化内部管理流程，提升工作效率，增强员工的归属感和忠诚度，从而实现公司的长期可持续发展。

5.2 完善奖惩机制

5.2.1 构建一个具有灵活性和公正性的薪酬体系

目前，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的员工收入分配不均，服务和操作人员的收入根据公司的业务表现而有所变化，而专业人士的收入则保持稳定。然而，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的员工收入远远不及其它国有公司，甚至落后于整个行业。1.阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司需要采取措施来提升员工的薪酬水平，这对于公司的可持续发展至关重要。公司需要设计一个能够反映公司实际情况的薪酬调整机制，使公司的员工能够更好地参与到公司的经营和管理之中。这样，公司才能够真正实现公司的可持续发展，并且让每一个人都能够感受到公司的尊严和支持。为了更好地促进公司的发展，企业应该将员工的总收入与公司的业绩紧密结合。2.“不同岗位，不同薪酬”“多劳多得”规定了不同职位的报酬标准，以便更好地鼓舞员工。让报酬更为符合员工的职责和需求。为了更好地评价员工的表现，企业应该进行全面的岗位评价，并结合实际情况，评价他们的专业技术、经验、素质、能力等，从而为他们提供合理的报酬。同时，还应该建立完善的绩效考核体系，使得各项考核结果更为真实、可靠，从而实现薪资体系的公正、合理。3.在设计基层景点的薪资福利政策时，除了关注他们的日常工资外，也需要关注他们的工作负荷水平。此外，在设计薪资福利政策的过程中，必须确保所有的报

酬都是公平的，以便让那些得到了正确的报偿的人也能够得到公平的待遇。企业的绩效考核应该结合实际，并将绩效考核结果作为衡量标准。此外，绩效考核应该结合企业的实际需求，并结合市场趋势，为员工设计合适的报表。

通过实施绩效考核，希望能够增强员工的职业道德，并减少他们的不公正感。当企业的运营状况较好，取得的效益和利润更高，企业的报酬将会有所增加。此外，当企业的业绩达到 20%以上，企业的总报酬将会有所增加，达到 10%以上。

5.2.2 采取平等的奖励和处罚措施

阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司作为一个重要的旅游企业，其员工满意度的提升是公司发展的关键。有效的惩罚机制固然是管理制度中不可或缺的一部分，但缺乏有效的激励机制将使员工缺乏动力，影响公司的效率和客户体验。因此，公司制定了《企业员工违规积分处理办法》，以确保规章制度的执行，并引入适当的激励机制，以提高员工的积极性和绩效。1.激励员工积极参与公司活动、提高工作绩效的一个重要手段就是建立激励机制。公司的活动包括向公司提供及时、准确的反馈信息、收集全面、可靠的数据、参加内外部竞争性活动，并提出宝贵建议。这些活动是员工展现个人能力和贡献的机会，通过适当的激励措施，如奖金、荣誉称号或晋升机会，可以有效调动员工的工作热情和活力，激发其更大的创造力和责任感。2.改革现有的激励机制对于公司效率和效果的提升也至关重要。透过设定更加激励的奖励体系，能够显著减少员工在面临惩罚时的负面情绪，同时激励员工更加积极地参与公司的活动。公正公开的投诉机制也是必要的，员工需要有一个安全、有效的反馈渠道，以便管理层了解员工需求和问题，及时解决潜在的问题，提高员工满意度。3.有效的沟通机制也是推动公司激励机制改革的关键。公司应建立开放透明的沟通平台，鼓励员工提出意见和建议，真正倾听员工的心声，并在必要时对员工的表现或建议给予适当的激励回馈。这种积极的沟通氛围将有助于减少员工之间的误解和不满，提高员工对公司管理决策的认可度和参与度。

综上所述，阿尔泰山旅游有限公司需要在惩罚机制之外更加注重激励机制的建立。通过强化激励措施，制定透明公正的奖励标准，设置多元化的激励方式，提高员工的参与度和满意度，从而推动公司效率和绩效的提升，实现员工与公司共赢的局面。

5.3 建立公正公开的晋升制度

5.3.1 建立灵活公平的薪酬制度

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司，员工晋升机制的改进是提升员工满意度和公司运营效率的关键措施。过去采用领导直接指派的晋升方式存在着许多潜在风险，如不公正的竞争、欺骗行贿和腐败行为，这不仅影响了公司的正常运营，也造成了广泛的不满。为了建立起更为公正和公开的晋升机制，公司需制定明确的规章制度，让所有员工都能了解和遵守。1.公正公开的晋升机制能够营造一个公平竞争的工作环境，减少员工间的嫉妒和争执。择优录用原则是制定晋升机制的重要基础，通过设立明确的业绩评估机制，能够客观评价员工的表现和能力，避免片面主观的指派晋升方式。员工了解自身的能力和表现，有利于他们更好地明确个人目标和发展方向，同时也能够提高员工对公司的忠诚度和参与度。2.公开透明的评选过程是建立公正晋升机制的保障。公司应当制定明确的晋升标准和程序，确保所有相关人员都能了解晋升的条件和要求，避免个别员工因私人关系或其他不正当手段获得晋升机会，从而提高晋升的公平性和透明度。向所有员工公布个人资料和晋升评选信息，增加员工的参与感和信任感，使晋升机制更具公正性和可信度。3.员工的晋升应当注重综合能力和潜力的考量，而非单一的指标评定。公司应该建立完善的业绩评估机制，不仅要考察员工的工作表现和成就，还要关注员工的潜力和专业技能。通过全面评估员工的能力和贡献，确保选任与晋升都是基于实际表现和潜力的基础上，有利于公司人才的培养和激励，提高整体员工素质和公司的竞争力。

因此，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司应该建立起一套公正、公开的晋升机制，让员工有明确的晋升路径和机会，促进员工的个人发展，提高公司整体的运营效率和员工满意度。这样的机制能够有效减少不公正的晋升现象，激发员工的工作热情和积极性，推动公司持续稳步发展。

5.3.2 横向打通员工职业发展晋升渠道

阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司正处于提升员工满意度的关键时期，公司意识到，要提高员工的工作能力和激励员工持续发展，建立一套有效的、可持续的薪酬福利体系至关重要。这样的举措不仅可以促进员工的职业发展，还能提高员工的工作积极性和忠诚度，进而完善公司的人事管理，增强企业竞争力。1.于公司而言，建立有效的薪酬福利体系是提高员工满意度和激励的有效途径之一。公司应该结合员工的工作表现和贡献，设计合理的薪酬制度，包括基本工资、绩效奖金、福利待遇等，以激发员工的工作热情和积极性。通过公平公正的薪酬分配，员工将更有动力提升自身能力，为公司发展贡献更大的价值。2.同时，建立可持续的薪酬福利体系对公司而言也是一种内涵式发展的重要组成部分。公司可以通过完善的薪酬福利机制，吸引和留住优秀人才，提升员工对公司的认同感和忠诚度，从而保持团队的稳定性和可持续发展。此外，良好的薪酬福利体系还有助于塑造公司的良好企业形象，提高公司在行业内的影响力和吸引力。3.通过建

立有效的薪酬福利体系，公司也能够促进内部团队的协作和发展。公司应该根据员工的实际表现和能力，设立激励机制，激发员工参与团队合作和知识分享，形成良性竞争和协同效应。这样的团队协作机制有助于发现和培养公司内部潜在的专家和领袖人才，提升整个团队的执行力和创新能力。

综上所述，建立有效的、可持续的薪酬福利体系是阿尔泰山旅游有限公司提升员工满意度和公司发展的重要举措。通过激励员工的职业发展和提高工作能力，公司能够更好地吸引和留住人才，提高团队的凝聚力和工作效率，推动公司持续稳健发展。只有公司制定明确、公正的薪酬福利政策，为员工提供更多的成长空间和发展机会，才能实现员工与公司共同成长的目标。

5.3.3 设置更多的层次岗位

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司致力于提升员工满意度的过程中，建立合适的管理架构是至关重要的。增加服务主管岗位可以带来多重好处，不仅能激发员工的职责热情，还能有效提高企业运作的效率。此外，建立专门的团队结构，定期开展各类社会活动，有助于保障企业运作的顺畅度，避免现有管理模式中的混乱和缺乏有效领导。1.增加服务主管岗位可以有效提升员工的工作动力和责任感。服务主管可以负责监督员工的工作表现、解决问题和提供指导，从而激励员工更加专注和有序地完成工作，提高服务质量和效率。此外，服务主管作为中间管理层，还能够有效地协调各部门之间的合作，促进团队间的交流和协作，实现企业内外部协调一致，提高公司整体运作效率。2.建立专门的团队结构和定期社会活动能够促进员工之间的沟通和团队凝聚力。团队结构有助于明确员工的工作分工和责任范围，避免工作重叠和失误。定期举办各类社会活动可以增强团队的协作意识和凝聚力，增进员工之间的关系，提高工作积极性和工作效率。3.在景点的一线职责中确立不同的职责等级，能够更好地激发员工的积极性和专注度。将职责细化到实习生、普通职员、高级职员和职责中心等级，有利于评估员工的表现，激励员工追求更高级别的职责，增强员工的自我提升动力。通过不断的学习和培训，提高员工的专业技术水平，不仅有助于员工的个人成长，也为企业的业务发展提供专业支持，达到实现员工个人与公司共同进步的双赢局面。

因此，建立合适的管理架构和团队结构对于阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司提升员工满意度和企业效率至关重要。增加服务主管岗位、建立团队结构、定期社会活动和设立不同职责等级等举措，都可以有助于激发员工的积极性和工作热情，提高团队合作效率和工作质量，推动公司向更好的方向发展。

5.3.4 明确评优评先的考核依据

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司致力于提升员工满意度的过程中，建立一套完善的、具体的、客观的、科学的评价体系是至关重要的。人力资源部应该负责制定这样的评价体系，以评估团队的业绩，对员工进行奖惩，提高员工的工作积极性和团队凝聚力。通过公正的奖惩机制，可以有效避免员工间的矛盾，激发员工的内在潜力，从而实现公司整体业绩的提升。1.建立科学的评价体系有助于提高团队的凝聚力。通过明确的评价标准和指标，可以客观地评估员工的工作表现和业绩，激发员工的竞争意识和团队协作精神。透过透明公平的评价，员工更容易接受和理解评价结果，减少矛盾产生，并推动整个团队朝着共同目标前进。2.建立激励机制是提高员工满意度和表现的有效途径。根据员工的表现和业绩，采取不同的奖惩措施，可以激励员工努力工作，提高绩效水平。优秀表现的员工应该得到应有的奖励和认可，这既可以激发其进一步努力的动力，也有助于形成正向循环，提升整个团队的绩效水平。3.评优表现并据此决定薪酬水平，可以提高员工的工作积极性和谋求更高职级的动力。员工的薪酬水平应当与其表现和贡献成正比，这种公平的待遇将促使员工更加努力工作，争取更好的业绩，而不仅仅是为了经济回报，也有望建立有效的正向激励机制，增强团队的整体执行力。

因此，建立完善的评价体系对于提升员工满意度和促进团队发展至关重要。这样的评价体系应当具体规范、客观科学，有利于监督员工的表现，激励员工追求优异业绩，提高整个团队的绩效水平。通过奖惩机制、薪酬激励等手段，能够更好地调动员工的工作积极性，促进团队凝聚力的增强，实现公司业绩的不断提升和持续成长。

5.3.5 聘请专业外部招聘机构

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司为提升员工满意度而致力于确保员工获得平等职位的过程中，引入具有丰富经验的外包公司进行人才甄选是一项明智的决策。这种做法不仅能够提高招聘选拔的专业性和公正性，也有助于确保公司的招聘程序更加透明公开，实现职位竞争的公平与公正。1.外包公司作为专业的人才招聘机构，具有丰富的经验和专业知识。他们可根据公司提出的职位和晋升计划，采用科学、客观的评估方法，确保招聘选拔过程公正平等。借助外包公司的专业人才和资源，公司能够更加有效地筛选出适合岗位的人才，减少人为干预和偏见因素，确保员工的综合素质和能力得到公正评估。2.采用各种招聘渠道是实现公平招聘的关键。通过多样化的招聘渠道，如招聘网站、招聘会、校园招聘等，能够扩大招聘范围，吸引更多背景和能力多元的人才参与竞争，确保招聘过程真实、公开、公平。此外，外包公司的专业人员也可通过建立科学的面试和评估标准，选拔出真正适合岗位的人才，实现最佳匹配。3.公开透明的选拔程序也是保证招聘过程公正的重要保证。公司应确保所有选拔程序和标准对所有应聘者公开透明，避免人为干预和内部推荐等不正当行为。同时，建立健全的反馈机制，让应聘者

能够及时了解自身申请的进展情况，提高整个选拔过程的透明度和公正性，增强员工对公司招聘选拔制度的信任度。

综上所述，引入外包公司进行人才招聘甄选是阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司为提升员工满意度而采取的重要举措。通过外包公司的专业服务和公正评估，公司能够更加公平地选拔适合岗位的人才，不仅有助于提高员工整体素质和招聘质量，也有利于塑造公平公正的企业形象，进一步增强员工的凝聚力和工作积极性，推动公司持续发展。

5.4 改善工作条件

5.4.1 提升员工综合能力

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司积极推广微笑服务的过程中，认识到目前的努力尚未取得理想效果，需加大投资和努力。为此，公司将开展全方位的培训，帮助员工掌握多项专长，以减少重复性劳动。随着越来越多的中国游客涌向北方，冰雪旅游的兴起为当地经济发展作出重要贡献。为满足市场需求，旅游公司需招募具备多方面技能的人才组成高效实战团队，提供更优质服务，缩短客流等待时间，降低员工负担，更好地满足游客需求。1.全方位的培训计划将是提升微笑服务质量的关键。公司可以组织专业培训师，开展多层次、多维度的培训课程，包括服务技巧、沟通技巧、情绪管理等内容，帮助员工提升专业技能和服务水平。通过不断学习和提升，员工可以更好地理解并贯彻微笑服务理念，在日常工作中展现更高的专业素养和工作热情，提高员工满意度和客户满意度。2.面对冰雪旅游市场的快速发展，公司需确保拥有一支多方面技能的团队。招聘行业专家、技术人才、经济学家和管理高手，构建综合实战的团队，确保在提供服务时拥有足够的专业支持和素质保障。这样的团队不仅能更好地适应市场变化，为中国游客提供高水准的服务，也能有效降低员工的工作负担，提高工作效率和满意度。3.通过优质服务不仅可以满足客户需求，还能提升公司的竞争力。积极响应市场需求，提供更优质的服务，可以有效缩短客流等待时间，提升客户体验，增加顾客忠诚度，为公司带来更多商机。同时，员工在能够提供更好服务的同时也能享受到更加良好的工作环境和晋升机会，从而激发更高的工作积极性和团队合作精神。

总之，通过全方位培训、招募多方面技能人才构建专业团队，可以提升阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的服务水平和竞争力，提高员工满意度和客户满意度，推动公司业务持续发展。公司应不断优化培训机制，吸引更多优秀人才加入，构建更具实力和专业性的团队，助力公司在激烈市场竞争中取得更大成功。

5.4.2 丰富员工业余文化生活

通过培养和激发员工的精神素质，增强他们的职场激情，并且让他们有机会参与到多样的社会娱乐中，从而获得更好的职场体验。

(1) 设计各种活动，以满足不同需求。

为了更好地满足公司的需求，后续将定期安排各类文娱、体育、儿童和竞技项目，并且和客户一起策划各类社交聚餐。此外也将安排各类庆祝性的活动，比如元旦、中秋、元旦晚宴，并为员工和他们的家庭准备精彩的表演，涵盖了唱歌、说笑话、小品、跳舞等，为他们提供一个能够完美展现自我的平台。为了提高员工满意度，不仅提供了各种活动，包括演说、朗诵、书法、摄影和绘画，而且为员工提供VIP沙龙、美容、插花和茶道培训，并举办各种有益的理财培训。除此之外也建议建立一些特色的社团，例如舞蹈社团、瑜伽社团、滑冰社团和阅读社团。经由各种有趣的活动，员工们的心灵得到了极大的滋养，他们的合作和共同努力也得到了极大的推动，使得公司的凝聚力得到了极大的增强，从而极大地改善了他们的生活和工作质量。

(2) 定期举办心理讲座和心理辅导活动。

随着社会发展，当今社会的生存和发展所面临的巨大压力已经超过了抑郁症、狂躁症这类普遍的心理健康问题，尤其是对于那些处于高度紧张状态的职场人士，他们的精神状态和情绪状态受到了极大的影响。因此，企业应当加强对职场人士的教育，邀请专业的心理咨询师，进行有针对性的教育，帮助职场人士提升个体的精神状态，从而改善他们的情绪和健康状况，提高他们的职场竞争能力。为了更好地服务游客，应该积极开展有效的沟通和协调，并且为那些面临巨大心理压力的员工提供专门的心理辅导，从而有效地改善他们的情绪和生活质量。

5.4.3 多元化培训内容及方式

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司致力于提升员工满意度的过程中，重视员工的自主学习是一项重要策略。为员工提供更多学习机会，鼓励自主学习新技能，参加培训课程和持续学习，能够提高员工的能力水平和专业素养，充分发挥员工潜力，从而有效提升企业综合竞争力。1.企业应重视员工自主学习并提供学习机会。员工自主学习能够激发员工内在动机和求知欲，帮助他们更好地适应快速变化的工作环境。公司可以鼓励员工利用业余时间学习新技能、扩展专业知识，提高自身竞争力，同时也促进员工个人成长和职业发展，增强员工对工作的认同感和积极性。2.加强员工培训是提升员工技能和综合能力的有效途径。公司可以组织各类培训课程和讲座，由专业人员授课，帮助员工掌握前沿技术和行业知识，提升工作效率和专业素养。此外，企业可以提供学习补助，

资助员工参加培训课程，鼓励员工持续学习提升，创造更多的发展机会和晋升空间。3. 为员工提供相关资格和技能认证的机会，可以有效提升员工专业素养和能力水平。通过提供学习经费和专业证书培训，员工将更有动力和信心不断提升自身技能水平，提高综合能力和执行力，从而更好地应对工作挑战和成长需求，为公司发展贡献更多力量。

总体而言，重视员工自主学习和加强员工培训是提升员工满意度和企业绩效的重要途径。通过企业所提供的学习机会、培训资源和认证资格，可以帮助员工提升技能水平，适应市场需求变化，增强工作适应性和竞争力。公司应考虑以较低的成本投入培养及提升员工能力，促进人才潜力的挖掘和成长，实现人才与企业共同成长和发展。

5.4.4 适当增加脱产式的集中培训

在推动阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度提升策略中，短期培训虽然有助于员工掌握知识点，但缺乏深入思考和实践可能导致知识遗忘。相比之下，通过组织集中的现场培训可以帮助员工更好地理解和应用知识，从而实现更佳的学习效果。为了提高员工的专业能力，公司定期举办集体培训活动，不仅让员工从工作压力中解脱出来，也让他们全身心地参与学习，加强员工之间的交流互动，创造积极的学习氛围。1.集中的现场培训能够帮助员工深入理解和应用知识。在现场培训中，员工有机会通过实际操作、案例分析等方式，将理论知识与实际工作相结合，促进知识的深化和内化。这种学习方式有助于员工理解知识的实际应用场景，增强对学习内容的记忆和理解，提高学习效果和工作绩效。2.参与集体培训能够营造良好的学习氛围。员工在共同学习的过程中，能够互相交流探讨，分享学习心得和经验，激发彼此的学习兴趣，提升学习动力。通过与同事一起学习、讨论，员工能够建立合作共赢的氛围，促进团队凝聚力和协作精神的形成，从而提高团队整体的学习效果和专业能力。3.定期举办集体培训活动有助于员工不断提升专业水平。培训不仅提高员工的专业能力，还能帮助他们发展潜力，实现个人职业目标。公司可以设立明确的培训计划，针对员工的实际需求和公司发展方向，精心策划培训内容，确保培训活动的针对性和实用性，为员工提供持续学习和成长的机会。

总之，通过组织集中的现场培训活动推动员工学习和专业能力提升，有利于提高员工满意度和整体绩效。公司应该重视员工培训，鼓励员工参与集体培训活动，努力营造良好的学习氛围，积极构建学习型组织，以促进员工个人成长和企业的发展。只有不断提升员工的专业素养和团队协作能力，公司才能更好地适应市场变化，提高竞争力，实现可持续发展。

5.5 改善工作关系

5.5.1 增强员工凝聚力

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司致力于提升员工满意度的过程中，培养员工的凝聚力是至关重要的。通过举办各种多样化的活动来增强员工间的凝聚力，可以促进员工之间的团队合作精神，共同创造积极的工作氛围，从而实现员工的快乐和满足感。一个业余生活充实、有意义、与同事融洽相处的员工，通常能够保持良好的工作状态，展现出出色的工作表现。1.举办各式各样的活动是增强员工凝聚力的重要途径。公司可以组织团队建设活动、员工座谈会、文化艺术交流等活动，让员工之间更好地沟通交流，增进情感联系和团队协作精神。通过这些活动，员工能够更好地认识和了解彼此，建立起彼此间的信任和合作，激发团队凝聚力，共同营造融洽和谐的工作环境。2.员工的业余生活质量对提升工作表现起着关键作用。一个充实、有意义的业余生活可以帮助员工放松心情、缓解工作压力，保持良好的工作状态。与此同时，在工作中与同事友好相处、彼此理解和支持，有助于建立良好的工作关系，增强员工的归属感和团队凝聚力。这样的工作氛围将促进员工积极投入工作，提高工作效率和绩效表现。3.建立强大的团队凝聚力也有利于促进员工之间的协作和共同目标的实现。围绕共同的价值观和目标，培养集体意识和团队精神，可以让员工心往一处想、劲往一处使，形成共同战斗力。通过团队凝聚力的提升，员工将更加积极地迎接工作挑战，激发工作激情，实现工作目标。

综上所述，通过培养员工的凝聚力，阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司可以营造更加和谐、融洽的工作氛围，增强员工的快乐感和满足感，提高员工工作状态和绩效表现。通过举办各种活动、促进业余生活质量、强化团队合作精神，公司能够打造一个充满活力和凝聚力的团队，共同实现企业目标，推动企业的可持续发展。

5.5.2 多关心员工生活

关注和关心员工的生产生活是提升阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度的重要策略之一。管理层应该更加关注员工的个人情况，包括生活苦难、情感状况和工作遇到的问题，积极提供支持和帮助，营造和谐的工作氛围，促进员工的个人成长和满意度提升。1.管理层应耐心倾听员工需求和困扰，关心员工的生活状况。员工的工作表现和心态受到生活因素影响，管理层关心员工的生产生活，能够更好地理解员工需求，帮助解决工作中遇到的问题，提高员工工作效率和满意度。管理层应关注员工的个人苦难，尊重员工的隐私，为员工创造良好的工作环境和工作氛围。2.管理层应积极予以支持和

帮助，耐心解答员工工作中的问题。在工作中，管理层应对员工的疑问进行耐心解答和指导，帮助员工克服困难，提高工作效率和质量。管理层应以开放包容的态度对待员工，放下架子，与员工进行平等、尊重的沟通，建立起和员工之间的良好互动和信任关系。

3. 尊重员工的个性化发展是关注员工情感状态和满意度的重要方面。不同员工拥有不同的情感需求和发展方向，管理层应尊重员工的独特性，提供个性化的成长空间和发展机会。建立起亲密的互动关系，让员工感受到管理层的支持和关怀，增强员工对公司的认同感和忠诚度，提高员工满意度和工作积极性。

总而言之，管理层应关注员工的生产生活、个人情感和发展需求，积极提供支持和帮助，建立起和员工之间的亲密互动关系。通过关心员工、支持员工、尊重员工的个性化发展，公司可以建立起和谐、稳定的团队氛围，促进员工的工作表现和满意度提升，共同推动企业的持续发展与进步。

5.6 制定长期培养计划

5.6.1 做好青年员工的职业生涯规划

在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司实施年轻化的领导方式，注重对年轻员工的培养和提升，旨在激发员工的潜力，促进员工个人发展和实现公司目标。通过针对每名年轻员工的专业背景和兴趣设计专属培训计划，培养创新思维和实践技巧，公司为年轻员工提供了个性化的成长路径和发展机会，期望他们在未来的职场中取得突破性的成就。1. 针对年轻员工的专业培训计划是提升员工满意度关键举措之一。公司通过了解年轻员工的专业领域和兴趣爱好，量身定制培训方案，帮助员工提升专业技能和知识储备，激发潜力。定制培训计划有助于员工更好地发挥个人长处和特长，增强自信心，提高工作效率和质量。2. 注重培养年轻一代的创新思维和实践技巧是公司推动员工发展的重要策略。鼓励年轻员工参与公司各项创新活动，提倡新思维和新方法，引领员工积极参与工作中的创新实践和项目实施，培养员工的解决问题的能力 and 创新意识，助力公司不断发展壮大。3. 引领和支持 25 岁以下年轻人在公司中发展和成长，能够有效激发员工的潜力和创造力。通过提供充足的支持和培训，年轻员工能够在未来的职业生涯中更好地适应挑战，实践自身的价值，为公司和个人实现共同发展奠定基础。公司通过关爱年轻员工、培养他们的自信心和职业素养，将进一步提高员工的忠诚度和对公司的认同感，促进公司稳健发展。

在实施这些策略的同时，公司应持续关注 and 评估不同年龄段员工的需求，积极倾听员工的意见和建议，不断改进培训计划，积极促进员工的发展和提升。只有通过全方位

关注和支持员工的发展，公司才能塑造具有活力和创新力的团队，实现员工与公司共同成长的目标。

5.6.2 加强对中年员工的职业生涯规划

中年员工在阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的人才储备中扮演着重要角色，他们拥有丰富的实践经验、社会阅历和成熟的思维模式，为公司带来独特的价值和贡献。然而，中年员工可能会面临“中年危机”，即在社会责任、职场压力和职业发展方面面临挑战。

1.公司应该重视并加强对中年员工的培养和关爱，为他们提供适当的培训和晋升机会，激发他们的潜力，促进员工满意度提升。由于中年员工具有丰富的人生和职业经验，可以成为公司的智囊团队，为公司发展提供宝贵建议和指导。所以公司可以聘请中年员工来担任内部培训讲师或专家顾问，分享自己的专业知识和经验，帮助培养新人，提升整体团队素养。这样不仅可激发中年员工工作热情，还可提升公司整体绩效和竞争力。2. “上有老，下有小”是中年员工面临的挑战。他们同时承担照料老人、抚养子女等重要责任，这些社会角色压力可能影响到他们的职场表现。因此，公司应提供灵活的工作安排和支持，适当体谅中年员工的家庭状况，尊重他们的个人生活需求，帮助他们平衡工作与生活，维持良好的工作状态和生活品质。3.公司应加强对中年员工的培训和晋升机会，帮助他们在职场中实现个人发展。通过为中年员工提供专业培训和晋升机会，公司可以激励他们不断学习、提升自身能力，适时晋升至更高职位，实现职业发展目标。此外，公司也应给予中年员工适当的薪酬和福利待遇，以体现对他们贡献的重视和认可，增强员工的工作动力和忠诚度。

综上所述，对中年员工的培养和发展是公司员工满意度提升策略的重要一环。公司应注重发挥中年员工的优势，赋予他们分享经验、指导后辈的机会，同时关心并理解他们的家庭和个人压力，提供良好的工作环境和机会，激发中年员工的潜力和创造力，实现公司与员工共同成长和成功。

第6章 结论与展望

6.1 研究结论

本文主要围绕阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司员工满意度提升这一主题，先对阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司员工的现状进行阐述，然后采用满意度问卷调查、文献分析等方法深入分析，以了解阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司员工的满意程度，再做出问题分析，最后从阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司实际情况入手，提出阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司员工满意度的提升策略。

第一，本文选取阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司员工为研究对象，借鉴众多文献资料，并以双因素理论、公平理论、期望理论、需求层次理论为基础，综合考虑阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司实际情况，搭建理论分析框架：即从工作条件、工作本身、工作回报、工作关系、组织管理五个层面展开分析。并与最新的研究结果相结合，通过调查问卷收集阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司员工满意度数据，分析掌握员工满意度的影响因素，为提升员工的满意度，提高阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司的整体管理水平提供理论依据。

第二，阿勒泰市阿勒泰山旅游发展有限公司在员工工作背景、薪酬福利、个人发展、人际关系等五个层面上的满意度得分，依次为 3.83 分、3.89 分、3.95 分、3.97 分、4.05 分，在组织管理制度上的缺陷，主要表现在培训体系的不完善、人力资源规划的不足、组织文化和领导风格的不适应，以及沟通机制的不畅通；薪酬体系设计上的问题主要体现在薪酬公平性和薪酬水平的不适应性，这些问题的根源在于公司对薪酬管理的重视程度不够，以及对市场和员工需求变化的响应机制不健全；晋升机制和岗位匹配度方面存在的问题，可能源于评价体系的不完善、岗位分析的不足、公司文化和管理层态度的问题，以及人力资源管理策略的缺失；还缺乏有效的员工反馈机制，未能及时了解并解决员工在工作条件方面的需求和问题；工作关系的建立和维护方面存在不足，这主要表现在沟通机制的不完善、领导风格的不适应以及员工参与度的不足；员工职业生涯规划方面的不足，主要源于管理模式的不适应、对员工发展需求的忽视以及职业发展支持体系的不完善。

第三，根据面临的问题，做出改善与调整对策。通过因地制宜的调整工作时间，合理制定休息制度；建立全面的加班机制是阿勒泰山旅游公司提升员工满意度的重要举措；通过实施绩效考核，希望能够增强员工的职业道德，并减少他们的不公正感；通过强化

激励措施，制定透明公正的奖励标准，设置多元化的激励方式，提高员工的参与度和满意度，从而推动公司效率和绩效的提升，实现员工与公司共赢的局面；建立起一套公正、公开的晋升机制，让员工有明确的晋升路径和机会，促进员工的个人发展，提高公司整体的运营效率和员工满意度；建立有效的、可持续的薪酬福利体系；增加服务主管岗位、建立团队结构、定期社会活动和设立不同职责

6.2 研究不足之处

本文虽然对阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的员工满意度研究方面取得了一定的结果，但是在具体的研究实施过程中仍存在一些不足之处。首先便是调查问卷设计存在一定不足，主要表现在未全面涵盖关键要素，例如薪酬公平性和晋升合理性等重要因素，同时也缺乏对国内外学者研究成果的充分借鉴。在实践中，这种局限性可能影响到研究的全面性和深度，因此有必要对问卷设计进行进一步优化和补充，以确保研究的综合性和准确性。其次由于员工人数较少且样本有限，公司的特殊性使得研究结果难以直接推广至全国范围的旅游企业。这种局限性可能导致研究结论的局部性和偏颇性，因此在研究过程中需要更加谨慎地处理样本选择和研究对象，同时也需要考虑到不同类型的企业的差异性，以确保研究结论的适用性和可靠性。尽管管理经验相对有限，但我依旧坚持致力于将管理知识转化为实际行动，并努力提出更具体、全面和有效的建议，以解决实施中可能遇到的困难和挑战。在研究过程中，我将不断积累实践经验和知识，不断完善研究方法和方案，以期能够为企业管理实践提供更有针对性和可操作性的建议，推动管理理论与实践的结合与发展。

6.3 展望

本次调查的目标是阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的员工，本次研究设计的提升员工满意度的方案只针对新疆旅游公司，但仍旧希望能够拓展到全国旅游企业，将调查范围扩大至所有旅游公司，并且将调查对象划分为不同的省份，然后对每个省份的地州市的员工进行问卷调查，以此来获取更有效的提升策略，从而更好地指导人力资源管理。

参考文献

- [1]Hoppock.Job Satisfaction [M].New York:Harper&Brothers Publishers,2001(2):45-49.
- [2]Herzberg F, Mausner B. The Motivation to Work[J]. New York: John Wiley & Sons Inc, 1959.226-227.
- [3]Timoahty A. Judge, Joyce E. Bono, Edwin A. Locke. Personality and job satisfaction: the mediating roles of job characteristics[J]. Journal of applied psychology, 2000, 85(2):237-249.
- [4]Chopra S. Meindl P. Supply Chain Management. Strategy, Planning & Operation [J]. Dermatologic Therapy, 2016, 4(5-6):222-234.
- [5]Alex Kim Yin Loke. Does TQM influence employees' job satisfaction? An empirical case analysis [J]. International Journal of Quality & Reliability Management, 2014(12):56-59.
- [6]Mohammad Abdolshah, Seyed Amir Mohammad Khatibi, Mostafa Moghimi. Factors Influencing Job Satisfaction of Banking Sector Employees [J]. Journal of Central Banking Theory and Practice, 2018, 7(1).
- [7]E Asiedu-Darko, M Amanor. Exploring the determinants of employees' job satisfaction: A case of public sector workers in Ghana [J]. Journal of Global Economics Management & Business Research. 2016.
- [8]Zikopoulos P, Eaton C. Understanding big data: Analytics for enterprise class Hadoop and streaming data [J]. New York: Mc Graw-Hill Osborne Media, 2016.
- [9]Jordan D. Nielsen, Jeffery A. Thompson, Lori L. Wadsworth, Joel D. Vallett. The moderating role of calling in the work-family interface: Buffering and substitution effects on employee satisfaction [J]. Journal of Organizational Behavior, 2020, 41(7):31-32.
- [10]Kassandra J. Goodman, Brian M. Dougan, Dawn M. Stevens, Jessica R. Smith, Michael A. Mikhail, Andrew J. Majka. Introducing Nurse-Led Patient Education Visits: Empowering Patients and Elevating Nursing Practice [J]. Journal of Nursing Care Quality, 2020.
- [11]Lisa A. Cranley RN, PhD, Susan E. Slaughter RN, PhD, Sienna Caspar MA, PhD, Melissa Heisey RN, Mei Huang RN, Tieghan Killackey RN, Katherine S. McGilton RN, PhD, FAAN. Strategies to facilitate shared decision-making in long-term care [J]. International Journal of Older People Nursing, 2020, 15(3):17.
- [13]Hauret L, Martin L, Omrani N, et al. How do HRM practices improve employee satisfaction? [J]. Economic and Industrial Democracy, 2022, 43(2): 972-996.
- [14]Agnihotri A, Bhattacharya S. TMT socio-demographic traits and employee satisfaction [J].

- The International Journal of Human Resource Management, 2022, 33(9): 1719-1753.
- [15]Becker M, Cardazzi A, McGurk Z. Employee satisfaction and stock returns during the COVID-19 Pandemic[J]. Journal of Behavioral and Experimental Finance, 2022, 33: 100603.
- [16]Alhyasat K M K .Exploring factors influencing employees satisfaction during COVID19 era: an empirical study on Jordanian telecommunication firms[J].International Journal of Business Excellence,2023,30(1):111-131.
- [17]Goretzki L, Reuter M, Sandberg J, et al. Making sense of employee satisfaction measurement—A technological frames of reference perspective[J]. The British Accounting Review, 2022, 54(1):101032.
- [18]Phuong T T, Le Ha N T. KNOWLEDGE MANAGEMENT, EMPLOYEE SATISFACTION,EMPLOYEES LOYALTY AND JOB PERFORMANCE: A PROPOSED STUDY[J]. International Journal of Information, Business and Management, 2022, 14(1): 1-16.
- [19]Hamid J A, Johannes J, Yacob S, et al. The effectiveness of human resource information system through employee satisfaction and the system usage[J]. Put It Right, 2022, 1(1): 29-46.
- [20]周敏. NBPC 公司员工满意度实证研究[D]. 江西师范大学, 2020.
- [21]许希, 向娇娇, 任华亮, 等. 员工—组织价值观一致性与员工满意度的关系研究——组织公平感的调节作用[J]. 经营与管理, 2022.
- [22]时勘, 卢嘉. 工作满意度的评价结构和方法[J]. 中国人力资源开发, 2001(1):15-17.
- [23]陈能浩. 企业员工满意度的影响因素及对策研究[J]. 市场论坛, 2014(9):39-41.
- [24]孟祥菊. 员工留职意愿研究[J]. 工业技术经济, 2012(6).
- [25]冯会会. HY 国有公司员工满意度研究[D]. 中国地质大学 (北京), 2020.
- [26]邹妍. 公立医院员工满意度提升策略[J]. 人才资源开发, 2022.
- [27]沙云玉. 关于新生代员工心理契约, 组织承诺, 员工满意度的文献综述[J]. 中国集体经济, 2021.
- [28]孙红霞. 某二级公立医院员工满意度与影响因素分析[J]. 中医药管理杂志, 2021, 29(6): 95.
- [29]薛雁, 高德海. 某儿童医院员工满意度及其影响因素调查[J]. 中国医院统计, 2020, 27(6):514-517.
- [30]吴建平, 胡涛. 员工满意度: 概念界定与影响因素分析-兼论当前员工满意度研究中的两个逻辑问题[J]. 中共福建省党委校报, 2012(7):84-88.
- [31]杨波. 论薪酬水平与员工满意度[J]. 低碳世界, 2017(5):279-280.
- [32]关立洲. 华强方特电影公司员工满意度提升对策研究[D]. 甘肃:兰州大学, 2018.
- [33]王红芳, 杨俊青, 李野. 薪酬水平与工作满意度的曲线机制研究[J]. 经济管理, 2019(7): 105-120.

- [34]蒋宇欣,吴雨才.员工工作满意度相关文献综述研究[J].全国流通经济,2019(21):87-89.
- [35]覃红丹,丁福兴.员工满意度的影响因素与提升路径[J].现代企业,2019(8):18-19.
- [36]孙浩,黄华乾.五星级酒店员工满意度研究[J].辽宁工业大学学报:社会科学版,2020,22(1):59-62.
- [37]杨玉文,李慧明,翟庆国.工作满意度量表在我国的适用维度研究[J].统计与决策,2010(5):160-162.
- [38]李秋云,徐虹,吕兴洋.国内外饭店业员工工作满意度测量方法与工具述评——基于国内外
2000-2012 年实证研究的分析[J].旅游导刊,2017(01):80-105.
- [39]管陈敏.工作满意度量表研究分析文件综述[J].中国集体经济,2017(15):34-35.
- [40]刘铁敏.银行业员工满意度影响因素实证分析[J].价值工程,2012(24):184-186.
- [41]叶淑贞.农业银行员工满意度问题研究[J].农村金融研究,2013(7):54-57.
- [42]国丽华.辽宁地区商业银行劳务派遣员工工作满意度影响因素研究[D].辽宁大学,2014.
- [43]李敏.山西省商业银行员工满意度影响因素研究[J].科技与产业,2014,14(5):77-80.
- [44]孙杨.基层商业银行员工满意度与服务质量关系的调查研究[D].山东财经大学,2016.
- [45]李江涛,秦玉霞,纪建悦.我国商业银行员工薪酬激励有效性的实证研究——基于上市商业银行 2005—2013 年的经验数据[J].金融理论与实践,2016(5).
- [46]易君弼.江州农商银行员工工作满意度提升研究[D].江西财经大学,2019:4.
- [47]李凯华.商业银行员工满意度研究[J].心理科学,2017(29):1219-1221.
- [48]刘莉.浅析中小企业员工福利现状及对策[J].人力资源开发,2018(21):72-73.
- [49]刘曦,王韧.基于工作满意度的国有企业职工福利发展的建议[J].人力资源开发,2021(19):95-96.
- [50]李娇娇.房地产行业员工工作环境满意度研究[J].经济研究导刊,2021(7):109-111.
- [51]余香,陈增明.银行客户服务中心员工流失分析-以某商业银行客户服务中心为例[J].福建商业高等专科学校学报,2017(6):51-55.
- [52]苏超然.中国建设银行枣庄分行员工满意度提升对策研究[D].西安:西安理工大学,2020.
- [53]梁玲.企业员工满意度问题研究[J].黑龙江对外经贸,2011(3):132-133.
- [54]叶茂亭,王欢,齐红.组织归属在工作因素与医院聘用员工工作投入间的中介效应研究[J].中国医院管理,2020(10):75-77.
- [55]陈建,韩玉兰,董临萍.商业银行信息员工工作满意度调查[J].上海金融,2013(6):104-107.
- [56]金祝花.“马斯洛需求层次理论”在企业激励中的应用[J].中外企业家,2014(8):124-125.
- [57]张莉莉.商业银行员工满意度研究[J].经营管理者,2015(5):42-45.

- [58]黄勋敬,黄聪,赵曙明.商业银行互联网金融人才工作满意度研究[J].金融论坛,2016(10):62-71.
- [59]唐平秋,蒋晓飞.基于期望理论的高校智库研究人员激励:困境与对策 [J]. 中国行政管理,2017(1):49-51.
- [60]国丽华.辽宁地区商业银行劳务派遣员工工作满意度影响因素研究[D].沈阳:辽宁大学,2014(12):43-44.

附录 A 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度问卷

您好！在这里首先感激您能在有限的空闲时间里来填写问卷。该问卷不会对您的工作产生任何影响，仅仅只是为了本人毕业论文收集数据信息，旨在收集阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司内部员工对于当前工作的满意程度，后续不会记录您的任何个人信息，更不可能将信息交给别人，所以在填写的时候不需要有任何的顾虑。此次调查问卷分为两个部分，第一部分为人员基本信息。第二部分是针对您对阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度情况进行调查，分为单选题、多选题及开放式问题，所有问题均无对错之分，请您据实填写、畅所欲言，再次感谢，谢谢！

第一部分 问卷填写人基本信息

1、性别？ [单选题]

- A、男
- B、女

2、年龄？ [单选题]

- A、25 岁以下
- B、26-35 岁
- C、36-45 岁
- D、45 岁以上

3、您受教育的程度？ [单选题]

- A、中专及以下
- B、最高读过高中
- C、最高读过大专
- D、最高读过本科

您的工作岗位属于下面哪种类型？ [单选题]

- A、旅游景点工作人员
- B、公司服务人员
- C、中层管理人员
- D、公司责任人

第二部分

一、单选题

(一) 工作条件

公司内气味及提供的就餐、更衣等基础设施设备能满足我的需求。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

6、公司的工作环境很舒适。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

7、我每日用在微信群回复、表格填报等日常事务性工作的时间不多。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

(二) 工作本身

8、不论是在公司做内勤还是在旅游景点一线都感觉良好。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

9、上级关于顾客服务的要求我都能做到。 [单选题]

- A、非常同意

- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

10、业务流程简单，好操作，不复杂。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

11、我对目前的薪酬待遇非常满意。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

（三）工作回报

12、阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司绩效考核体系全面、客观。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

13、我认为阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司职业生涯规划十分合理。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

14、阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司用人与晋升机制民主。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

15、我的岗位与我目前的所具备的业务知识和服务能力相匹配。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

(四) 工作关系

16、上级领导风格及管理让我钦佩。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

17、领导非常尊重我，愿意倾听我的建议。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

18、我认为上级行对基层的服务支持保障非常到位。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

19、我与同事关系相处融洽。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

20、公司内、机构间沟通顺畅。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

21、当遇到业务疑难问题时能迅速联系相关部门快速解决。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

（五）组织管理

22、我认为本公司人员配置充足。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

23、阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司定期或不定期为员工组织学习培训。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

24、阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司组织的学习培训总是对我大有裨益。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

25 我清楚并认同 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司的企业文化。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

26、阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司提供必要的娱乐、活动条件。 [单选题]

- A、非常同意
- B、同意
- C、一般
- D、不同意
- E、非常不同意

二、多选题

27、以下哪三个方面的工作给您带来的压力最大？ [多选题]

- A、业务技能
- B、产品推销
- C、服务工作
- D、各类报表、微信群回复
- E、后勤保障（如机器维修、餐饮保障等）

28、从以下哪三个方面得到改善最有利于员工满意度的提升？ [多选题]

- A、业务技能培训
- B、工作环境改善
- C、心理压力疏导
- D、优化薪酬考核

E、合理设置任务目标

F、减少事务性工作

三、开放式问题

29、如果您给领导或者公司写一条建议，您的建议是？ [填空题]

附录 B 阿勒泰市阿尔泰山旅游有限公司员工满意度的访谈提纲

本次访谈为匿名访谈，请您按照本人真实意愿进行回答。

一、访谈人员基本情况

- 1.性别：男 女
- 2.年龄： 25 岁及以下 25-35 岁 35 岁以上
- 3.学历：高中及以下 大专 本科
- 4.工作时间： 1 年以下 1-5 年 5 年以上
- 5.工作岗位：管理人员 普通员工

二、访谈内容

- 1.您目前对自己的工作最不满意的是什么？
- 2.您认为公司是否存在需改进之处？
- 3.您对公司的薪酬制度以及福利待遇方面是否满意？
- 4.对于公司的人力资源部门，您觉得他们是否够专业？
- 5.您是否对自己今后的职业生涯进行了规划？
- 6.您对公司的企业文化了解吗？它对您的工作是否起到引导作用？

致谢

石河子大学是一所温馨美好的大学，在这里求学的日子里，我沉醉于学校美丽的校园环境，喜欢这里的老师和学生，喜欢校园周边的环境和图书馆悦耳的声音。

我要感谢每一位教过我的老师，感谢你们的无私传授知识，我更要感谢我的导师雍会老师，导师渊博的学识深深触动了我，写论文的时间里，雍老师总是尽其所能，启发着我，鼓励着我，指引着我。我们可能不能像全日制同学一样能够

朝夕相处、抬头能见，但每一次和雍老师的交流对我来说都是一次成长，一剂良方。

作 者 简 介

张锐，石河子大学 2020 级经济管理学院工商管理专业，导师雍会，本科毕业于新疆大学物理科学与技术学院。

