

# Discussion on the Influence of Tourism Enterprise Service Culture on Employee Performance

Rong Yan Tao Li

School of Tourism, Hainan Institute of Tropical Oceanography, Sanya, Hainan, 572022, China

## Abstract

With the rapid development of China's tourism enterprises, it has brought more economic benefits to different local cities. In this regard, the paper discusses the impact of tourism corporate culture on employee performance, so as to improve the social responsibility system of tourism corporate service culture and promote the sound development of tourism corporate service culture.

## Keywords

tourism enterprise; service culture; employee performance; implementation strategy

## 论旅游企业服务文化对员工绩效的影响

严荣 李涛

海南热带海洋学院旅游学院, 中国·海南 三亚 572022

## 摘要

随着中国的旅游企业发展越来越迅速,给不同地方城市带来更多的经济效益。对此,论文对旅游企业文化对员工绩效的影响进行探讨,以此完善旅游企业服务文化对社会责任制度,推动旅游企业服务文化良好发展。

## 关键词

旅游企业; 服务文化; 员工绩效; 实施策略

## 1 引言

近年来,信息化技术获得了很好的发展,这对旅游企业服务文化带来了或多或少的影响,不仅提升了员工的绩效,同时也提升了旅游企业的核心竞争力度,降低了旅游企业外部所产生的诸多矛盾,以此提升企业的整体经济效益。

## 2 企业文化对员工绩效的重要性

企业文化指挥着企业的实践发展道路,每一个领域对企业文化的内涵要求,都需要有着自己的认识及理解。经有关问卷调查,企业文化在不断的发展中,逐渐形成的企业精神文明以及物质文明理念,同时也包括企业管理中的软件管理以及硬件管理。不仅如此,也包含着企业文化中的表层文化以及深层文化,其中,企业文化可以认为是在一定的意识范畴,涵盖了企业的意识、习惯以及思想感情。

【课题项目】2020年海南省普通高等学校研究生创新科研课题《旅游企业服务文化氛围对员工服务绩效的影响研究》(项目编号: Hys2020-399)。

【作者简介】严荣(1985-),女,中国湖北仙桃人,中级经济师,从事旅游管理研究。

对此,企业文化也指在某种社会历史背景下,企业在发展过程中所形成的企业的文化特点,并与之配置了相适应的机构与相关制度,可以很好地反映出企业的员工的价值准则、行为规范以及道德精神等多方面的综合素养。尤其在企业文化理论概念方面,包含了重要因素,如价值观、文化仪式、企业文化等。旅游企业服务文化作为企业的工具战略,与旅游企业服务文化与绩效有着不可分割的关系,可以有效激励旅游企业一线员工的积极工作热情,这不仅需要给予员工物质上的激励,同时也要给予精神上的激励,以此实现旅游企业服务的可持续稳定发展。再有,良好的旅游企业服务文化还可以有效提升员工绩效,同时对员工的绩效也有着积极的影响,这可以使旅游企业服务文化对员工绩效带来积极的影响作用。

首先是企业环境,在企业环境包括性质、外部环境、经营方向、形象以及企业与外界道德相互联系关系,可以直接决定企业的多种行为,包括在企业外部以及企业内部。在企业内部环境力主要体现对员工的工作态度以及在工作中获得的感受,那在企业外部环境中,主要是指外部的文化以及政治经济状况。对此,具有良好企业环境氛围对员工的工作态度以及满足度都有着影响,同时对企业员工的绩效也会带来积极影响。

其次就是价值观,对一个企业来说企业员工对某一事

情表明出某一态度或行为被认定为是价值观、那对于企业来说价值观是整个企业文化的核心,同时也是企业内所有成员行为制定的一种统一标准,这样个人既可以管理好自己的意识行为。不仅如此,企业中的价值观不仅可以直接影响员工的对企业的认知,并且还能为员工树立一个良好健康企业积极的思维模式。这样可以更好地为企业员工提供一个良好沟通交流平台的管理理念,加强企业员工的自由感以及存在感。对此,一个企业具有良好的价值观可以更好地实现企业与员工的融合管理,使员工更加热爱自己的工作岗位,发挥出自己的最大价值。

再次是典范人物,对一个企业来说典范人物是指将企业文化表现为人格化,可以为企业员工作为一个经典的示范榜样,让企业中的企业员工可以纷纷效仿,以此促进企业员工获得更高的工作绩效目标,充分发挥出企业员工的内在潜能,将其具有的优秀品质也逐渐演变成企业文化中的重要存在部分,塑造了企业的价值形态,实现了对企业员工绩效的高效提升。

最后就是文化仪式,它是指一个企业在组织开展各种聚会、活动的一种表彰形式,会将在企业中发生的事情更加形象化,以此来更生活地提出企业的价值观念,使企业员工通过参加这种生活活泼的仪式活动,来充分地认识到企业内涵,它会对企业员工的工作精神带来良好的激励作用<sup>[1]</sup>。

### 3 提升旅游企业服务文化对员工绩效的价值作用

#### 3.1 对一线员工精神激励

良好的旅游企业服务文化可以为一线员工起到积极的精神激励,这对提升旅游企业一线员工的服务绩效有着积极影响。著名的心理学家曾提出,旅游企业加强改善企业外部对一线员工的激励方法,可以有效提升一线员工的满意度,同时也可以促进一线员工的积极工作态度。对此,有效加强对旅游企业内部的激励机制,这对激励旅游企业员工的积极工作态度起到本质性作用,这比积极给予旅游企业一线员工物质激励更有效果,加强了旅游企业的服务文化,无形中提升了企业员工的服务绩效。再有,旅游企业还需要为员工提供一个良好的工作环境,落实加强对一线员工的精神激励的同时,还需要加强对员工的物质激励,以此构建完善利益驱动机制,这不仅可以吸引更多的优秀人才加入旅游企业,同时也落实付出即有回报的落实原则,有效提升了旅游企业员工的竞争意识,这对高效提升企业员工的服务绩效带来积极的促进作用。但在实际过程中,诸多的旅游企业服务文化过分注重物质激励方法,导致诸多的员工内心产生过大压力,出现了一些不利影响<sup>[2]</sup>。尤其是部分旅游企业对于更高的绩效,迫使员工超常时间工作,经常加班,这对员工的身体状况带来诸多的亚健康影响。除此之外,诸多旅游企业员工长期驻守外地,部分员工常年不能回家,导致承受着思乡之苦,

诸多旅游企业并没有考虑这一因素,导致诸多远在他乡的员工出现了或多或少的心理问题,缺乏对旅游企业一线员工的人文关怀。

由此可以看出,旅游企业服务文化对员工绩效影响既有正的一面也由有负的一面,对此,旅游企业需要加强对一线员工物质激励的同时,还需要积极加强对一线员工的人文关怀,以此构建完善的精神激励机制,对于出现的负面影响需要深度反思,以此构建完善的旅游企业服务文化,让旅游企业的员工在一个积极向上且健康的和谐工作环境中,发挥自身的工作价值,获得对自身企业的归属感,加强对自身企业的凝聚力,有效提升旅游企业员工的服务绩效。除此之外,旅游企业还需要遵循以人为本的管理原则,从根本上给予员工足够的精神激励,以此实现旅游企业良好的持续稳定发展<sup>[2]</sup>。

#### 3.2 改善了企业组织环境

在构建良好的旅游企业服务文化过程中,为员工提供一个轻松和谐的组织环境非常重要,这是有效提升旅游企业员工绩效的关键条件。对于传统的旅游企业激励方式来说,一个企业的组织环境与企业内部的激励效果有着直接的关系。对此,构建一个良好的旅游企业服务文化非常重要,可以无形中提升员工的道德情操,从而影响到员工的绩效,促进了员工个人发展的外,也促进了旅游企业的良好发展,使企业员工们在工作的时候的都可以保持积极的乐观心态以及对工作负责任的态度,加强对社会的责任意识,这不仅提升了员工绩效,同时也带来了积极的影响。与此同时,旅游企业员工在一个良好的组织环境中,还需要给予积极的评价鼓励,继而有效激发员工的责任意识以及荣誉感,实现了旅游企业员工服务绩效提升。对此,旅游企业这需要对旅游企业不断加强对人力资源的开发重视,同时还需要积极培养旅游企业员工的团队合作意识,以此构建良好的旅游企业服务文化,推动其稳定的持续发展。

首先,旅游企业需要积极培养有效人才,并构建一支高素质且专业的服务团队,这对构建高品质的人文组织环境奠定了结实的基础。其次,旅游企业还需要构建完善的优秀人才培养体系,让企业员工在培训的过程中,加强对科学技术的技能了解,不断完善专业知识,以此加深员工对旅游企业的服务文化理念<sup>[3]</sup>。最后,旅游企业还需要制定一套完善的指导机制,这样可以针对性地对员工遇到的问题进行针对性指导,也帮助新员工熟悉了解工作以及居住的周边环境,帮助新员工解决相应的实际问题,通过这种方式可以为员工提供一个和谐良好的组织环境,从而认同企业的服务文化,投入到自身的工作当中,发挥出自己的最大价值,有效提升了企业员工的服务绩效。需要注意的是,旅游企业在优化完善服务文化的过程中,还需要加强员工的团队协作能力,以此满足社会协同发展的需求。与此同时,还需要建立合作友好的工作关系,在于他人沟通交流的过程中,可以尊重领导,尊重他人,实现落实的企业文化中的合作共享精神,有效提

升员工工作绩效<sup>[4]</sup>。

## 4 现阶段旅游企业服务文化对员工绩效的影响

### 4.1 旅游企业服务文化的影响

现阶段旅游企业服务文化可以从多个维度来分析,通常由创新型文化、官僚型文化等多个组织构成的。但是对当前诸多的旅游企业服务文化并没有统一的概念,有关学者认为,旅游企业服务需要积极遵循对企业信念系统的执行力度。旅游企业服务文化作为企业的工具战略,这与旅游企业服务文化与员工绩效有着密不可分的关系,可以有效激励旅游企业一线员工的积极工作态度,员工不仅可以获得物质上的激励,同时也可以获得精神上的激励,实现对旅游企业服务的可持续稳定发展<sup>[5]</sup>。

### 4.2 员工绩效的影响

在旅游企业服务过程中,一线员工是与消费者直接接触的员工,其中员工的绩效通常是由情景绩效与任务绩效构成的,这需要旅游企业积极加强对一线员工服务绩效的影响,尤其是旅游企业一线员工具有调节企业内部服务氛围与绩效之间的调节影响,这对企业内部组织的认同以及工作压力有着或多或少的影响。再有,经有关调查显示,旅游企业一线员工是否具有积极的乐观状态对企业绩效也有着积极的影响,尤其是一线员工的乐观状态这是旅游企业服务文化的构建因素。对此,旅游企业积极加强对企业内部领导层对员工服务绩效的重视程度同时,还需要协调好企业一线员工对服务绩效之间的协同关系,这对优化完善旅游企业服务文化来说有着积极的影响<sup>[6]</sup>。

#### 4.2.1 岗位适应性

在企业的岗位当中,员工是否能够很好的适用岗位,并能在工作中顺利地完成自己的工作内容即表示岗位的适应性。在一个企业力,员工对自己岗位适应性越强也就代表这名员工的工作效率越高,员工绩效也会随之增加。与此同时,员工对岗位具有良好的适应性,不仅需要具有良好的抗压能力,同时还需要具有对环境良好的适应能力,并不断完善优化企业培训机制,领导还需真正耐心地带领好自己的团队。对此这也需要企业在构建文化过程中,还需要多多加强对人文精神的关注,不断加强企业员工相互之间的合作意识,以此使员工可更快地适应工作岗位,很好地进入工作状态<sup>[7]</sup>。

#### 4.2.2 个人兴趣

对企业员工来说,兴趣爱好完成工作最好的内在动力,员工对自己的工作内容非常感兴趣,可以有效提升员工各种技能能力。尤其是一些具有创新性或是自主性的企业文化都可以有效激发员工对工作的内容看法,以此激发出员工努力的欲望,对自己的工作内容产生了浓厚的兴趣。不仅如此,

在对企业员工进行组织培训时,可以在激发员工主观能动性方面着手,以此帮助员工高效完成实现自己的工作目标,员工绩效也自然提升。

#### 4.2.3 公平感

在一个企业当中,员工更够感受到公平、公正,公平、公正的感受可以顺利完成员工的绩效考核。对于企业员工来说在工作方面的积极行动不仅需要相对报酬的影响,同时还需要其他方面的一些影响。当员工深刻感受到公平感之后,精神及思想可以获得愉快及舒畅,能够全身心地投入到自己的工作岗位上,为企业创造出更大的价值。但如果一个企业并有对员工考核绩效做到公平公正,则会产生诸多的不利影响。对此,企业在管理过程中,可以对员工绩效报酬的问题加强关注,并确保绩效考核期间的公平公正性,这对员工勇于风险,为企业多出一份力带来积极的影响效果,绩效成绩也会相对增高。

## 5 结语

综上所述,加强对旅游企业领导层对社会责任意识是非常重要的,这为构建良好的旅游企业服务文化奠定了扎实的基础,同时也对企业员工的绩效成果带来积极的促进作用。不仅如此,对于旅游企业中的管理层来说,积极加强对领导层人员的责任取向可以有效促进旅游企业服务文化的积极影响,为企业一线员工树立良好的榜样,构建完善的培训机制,给予员工积极引导,有效加强员工对自身企业的认同度以及对自身企业的凝聚力,不仅提高一线员工对自身企业的满意度,同时也无形中促进了旅游企业员工的工作绩效。

## 参考文献

- [1] 贾婷婷. 皇朝万鑫酒店企业文化对员工行为影响的扎根分析[J]. 现代商业, 2020(25): 62-63.
- [2] 胡绘明, 姜昱媛. 多元化经营对公司绩效的影响研究——以北京文化为例[J]. 山东青年, 2018(6): 148-149+151.
- [3] 高维. 旅游上市公司员工薪酬激励与企业绩效管理策略探究[J]. 东方企业文化, 2019(S1): 83.
- [4] 杨瑞, 孙星, 张月. 公司治理机制对旅游企业绩效影响的研究综述[J]. 管理观察, 2020(6): 17-19.
- [5] 曾琳. 旅游文化传播对旅游经济及景区形象提升的影响研究[J]. 中国商论, 2015(23): 80-82.
- [6] 彭钿, 孙正军. 校企合作背景下的餐饮行业员工文化礼仪素养再提升研究——以合肥红顶餐饮有限公司为例[J]. 时代经贸, 2019(6): 59-61.
- [7] 许桂芳. 刍议旅游文化企业实施预算管理中的问题及对策[J]. 财会学习, 2019(10): 57+59.