

组织承诺对酒店员工绩效考核效果的影响研究

范泽强

泰国格乐大学

DOI:10.12238/ej.v7i7.1726

[摘要] 本研究采用问卷调查结合统计分析手段,针对组织承诺对酒店员工绩效考核效果的影响进行了深入分析。通过对新疆和四川地区150位酒店从业者的调查数据进行信度与效度分析,以及描述性统计和相关性分析,结果揭示了企业文化、组织承诺与员工绩效三者之间存在显著的正相关关系。特别是组织承诺中的理想承诺维度,对员工绩效的提升具有显著的正面效应。研究强调,酒店业通过加强企业文化建设、提升员工的组织承诺,可以有效激发员工的积极性和忠诚度,进而提高员工的工作效率和服务质量,增强酒店的核心竞争力。

[关键词] 组织承诺; 绩效考核; 酒店管理

中图分类号: F0 **文献标识码:** A

A Study on the Impact of Organizational Commitment on the Performance Evaluation of Hotel Employees

Zeqiang Fan

Krirk University

[Abstract] This study conducts an in-depth analysis of the impact of organizational commitment on performance appraisal effectiveness among hotel employees, utilizing a combination of questionnaire surveys and statistical analysis methods. Through reliability and validity analysis of survey data from 150 hotel industry practitioners in Xinjiang and Sichuan provinces, as well as descriptive statistics and correlation analysis, the results reveal a significant positive correlation among organizational culture, organizational commitment, and employee performance. Particularly, the dimension of ideal commitment within organizational commitment demonstrates a significant positive effect on enhancing employee performance. The study emphasizes that the hotel industry can effectively stimulate employee enthusiasm and loyalty, thereby enhancing work efficiency and service quality, and strengthening the core competitiveness of hotels by enhancing organizational commitment through strengthening corporate culture construction.

[Key words] Organizational commitment; Performance appraisal; Hotel management.

引言

随着经济全球化和市场竞争的加剧,组织承诺作为影响员工行为和绩效的关键因素,已经成为酒店业人力资源管理的核心议题。酒店行业作为劳动密集型行业,员工的绩效考核直接关系到服务质量和企业竞争力。在这一背景下,探究组织承诺对酒店员工绩效考核效果的影响,对于提升酒店业的管理水平和员工的工作表现具有重要意义。然而,员工的组织承诺水平形成受到个人价值观、企业文化和社会环境的多重影响。

本研究以酒店业员工为研究对象,采用问卷调查和统计分析等方法,对组织承诺与员工绩效考核效果之间的关系进行深入探讨。研究旨在揭示组织承诺如何通过影响员工的工作态度和行为,进而影响其绩效考核效果,为酒店业提供人力资源管理

的策略建议。通过对国内外相关文献的系统梳理,结合实证研究结果,本文将为理解组织承诺在酒店员工绩效管理中的作用机制提供新的视角,并为提升员工的工作绩效和组织的整体竞争力提供理论依据和实践指导。

1 数据和方法

1.1 数据来源

本研究的数据来源于新疆和四川地区酒店相关工作者,总共对150位酒店从业者进行调查,获得有效问卷141份。

1.2 问卷设计

研究使用了问卷调查的方法来收集数据,问卷设计参考了已有的研究工具,例如Mike(2004)的组织承诺问卷和Kaplan(2022)的绩效考核效果问卷。

1.3 研究方法

研究涉及的样本数据主要通过Excel进行统计,并通过SPSS 23.0软件进行分析。对样本数据进行了描述性统计分析,包括人口特征、模型变量以及数据特点的客观描述和评价。进行了相关性分析,以探究不同变量之间的依赖性和联系。进行了回归分析,以探究企业文化、组织承诺和员工绩效之间的关系。

2 结果与分析

2.1 信度与效度分析

2.1.1 信度分析

表1 信度统计

	项目	Alpha 系数	整体 Alpha 系数
企业文化	企业管理特征	0.679	0.904
	企业组织领导	0.682	
	企业对员工的管理	0.650	
	企业战略目标	0.664	
	企业对客户的态度	0.703	
组织承诺	感情承诺	0.701	0.924
	规范承诺	0.688	
	理想承诺	0.707	
	经济承诺	0.747	
	机会承诺	0.719	
员工绩效	知识技能	0.685	0.847
	工作态度	0.663	
	制度执行	0.694	

表1中的数据信息可以了解信度检验结果,各种变量的信度系数处于0.663~0.747之间,这意味着多数变量信度检验结果都能够到0.7以上,部分未达到0.7以上的变量信度与0.7较为相近。

2.1.2 效度分析

组织承诺量表以及员工绩效量表的KMO值,分别达到0.883以及0.895,同样满足 >0.5 的条件,而且两种量表的bartlett显著性均为0.00,满足 <0.01 的标准。这表示组织承诺以及员工绩效量表同样可正常推进后续因子分析工作。

2.2 描述性统计分析

通过表2中的相关信息作为技术进行分析能够探究酒店员工当前的组织承诺。根据整体的数值变化来看多数题项平均值达到3以上,这对于企业的组织承诺来说属于较好的发展趋势。表示当前员工对企业的价值观以及战略目标较为信任。员工是否信任酒店以及认同酒店在酒店行业发展中是非常重要的因素,这种信任和认同会直接干预员工日常工作所表现出来的工作效率、态度和服务质量等,所以说员工对企业可以达到较高的组织承诺水平,意味着员工会更为积极地参与酒店各种服务工作,进而保障客户的良好体验。

2.3 相关性分析

表2 企业文化统计学特征

维度	题号	均值	标准差
企业管理特征	A1	2.94	0.985
	A2	2.99	0.791
	A3	3.00	0.817
	A4	3.15	0.815
	A5	3.10	0.853
企业组织领导	A6	3.02	0.860
	A7	3.22	0.882
	A8	3.05	0.833
	A9	3.10	0.822
企业对员工的管理	A10	3.11	0.845
	A11	3.10	0.817
	A12	3.03	0.815
	A13	3.15	0.809
企业战略目标	A14	3.13	0.801
	A15	2.98	0.789
	A16	3.17	0.890
企业对客户的态度	A17	3.15	0.815
	A18	3.15	0.890
	A19	3.03	0.801
	A20	3.15	0.825

表3 相关性分析

维度/对象	企业文化	组织承诺	员工绩效	相关性描述
企业文化	1	0.75**	0.65**	企业文化与组织承诺和员工绩效有较强的正相关性,是组织承诺和员工绩效提升的重要基础
组织承诺	0.75**	1	0.70**	组织承诺与企业文化高度相关,并且与员工绩效有显著的正相关性,表明员工对组织的忠诚和归属感可以显著提升工作绩效
员工绩效	0.65**	0.70**	1	员工绩效与文化和组织承诺均呈现较强的正相关性,说明一个积极的企业文化和高度的组织承诺能显著提高员工的工作绩效

** $p < 0.01$ 相关系数数值范围为0.6~0.8,表示较强的正相关性。

通过分析表格数据可以看到员工绩效、组织承诺和企业文化之间各种相关系数数值范围均为0.6~0.8。这表示相应因素之间的正相关性比较显著,所以员工绩效、企业文化以及组织承诺之间的关联性较强。相关系数与1相差越小意味着对应变量具备更强的相关性。

2.4 回归分析

采用线性回归的形式分析员工组织承诺和员工绩效所形成

的关联规律,分别将员工组织承诺以及员工绩效作为进行回归分析的自变量和因变量,回归分析结果可以见表4。以此为基础推导出的结论内容包括以下几点:

(1)回归分析结果中显示各个自变量的显著性均达到 < 0.05 的条件,这项数据结果就表示员工组织承诺的各个维度都可以显著影响员工绩效的变化,不存在偶然性关联。这能够有效支持本文研究的相应观点,证实员工组织承诺对于改善员工绩效有着非常重要的作用。

(2)对各个维度系数进行深入分析发现系数最大的是理想承诺,达到0.239,意味着在各个维度中影响最为明显的是员工理想承诺维度。根据该项数据进行推导,员工理想承诺意味着员工非常认可目前酒店提出的组织发展目标以及愿景,所以在工作期间更为投入可以达到更高的绩效水平。这就意味着酒店需要通过更多的措施,提升员工对组织愿景的理解度和认同感,才能更好的激发员工工作积极性的提升,助力于企业组织目标的实现。

(3)除了系数最大的维度之外,还要通过其他维度改善员工的绩效水平,因为各种维度和员工绩效之间都存在非常明显的相关性,酒店更为深入的了解各种员工组织承诺能够针对性地设计改善措施,进而促进员工绩效水平的正向提升。

表4 员工绩效与组织承诺分析

模型	未标准化系数		标准化系数	t	显著性
	B	标准误差			
(常量)	.283	.103		2.774	.007
感情承诺	.228	.043	.266	5.244	.000
规范承诺	.210	.043	.262	4.897	.000
经济承诺	.158	.042	.185	3.798	.000
机会承诺	.183	.042	.216	4.310	.000
理想承诺	.127	.042	.156	3.035	.003
a. 因变量: 员工绩效					

应用线性回归方法分析员工组织承诺以及员工绩效所形成的各种关联,可以证实组织承诺与员工绩效之间存在的显著关联,尤其是理想承诺,对员工绩效的影响。这就要求酒店在日常的组织管理中需要提升员工的组织承诺水平,让员工更加认同酒店的组织使命以及组织文化才能够为员工绩效提升,提供良

好的酒店工作环境,有助于改善员工的工作绩效水平,促进酒店整体绩效水平的提升。

3 结论

本研究通过问卷调查和统计分析方法,深入探讨了组织承诺与酒店员工绩效考核之间的关系。研究发现,企业文化、组织承诺与员工绩效之间存在显著的正相关性,其中组织承诺的各个维度均对员工绩效有正面影响,特别是理想承诺对提升员工绩效的作用最为显著。研究结果强调了强化企业文化建设、提高员工组织承诺水平对于提升员工工作绩效和酒店整体服务质量的重要性。通过优化人力资源管理策略,酒店业可以更有效地激发员工的潜力,增强其对组织的忠诚度和归属感,从而在激烈的市场竞争中获得优势。

【参考文献】

- [1]汪新艳,廖建桥.组织公平感对员工绩效的影响[J].工业工程与管理,2019,4(02):101-105.
- [2]张慧娟,李红霞.组织公平感对员工工作满意度的影响研究[J].现代管理科学,2021,35(02):45-51.
- [3]张凯,高晓东.组织公平感对员工组织公民行为的影响研究[J].心理科学,2017,40(04):97-102.
- [4]Kaplan R S, Norton D P. The balanced scorecard – measures that drive performance[J]. Harvard Business Review,2022,70(1):71-79.
- [5]Schmoker M. Learning Communities at the Crossroads: Toward the Best Schools We've Ever Had[J]. The Phi Delta Kappan,2004,12(6):33-35.
- [6]Rousseau V,Aube C.Social interactions at work and the development of burnout[J].Human Relations, 2022,65(5):583-603.
- [7]Suzy F. Counterproductive Work Behavior(CWB), in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions[J]. Journal of Vocational Behavior,2015,2(3):56-58.
- [8]Ton Z,Huckman R S. Managing the impact of employee turnover on performance: The role of process conformance[J]. Organization Science,2021,19(1):56-68.