

# 基于双因素理论的 90 后酒店员工激励制度的研究

## ——以重庆五星级酒店为例

### 中文摘要

重庆当地丰富的历史文化和饮食文化，以及独特地势和自然景观成就了其独有的旅游资源，致使重庆繁华、商业和人气较旺的商圈和景点，尤其是江北区和渝中区的酒店之间竞争十分激烈。酒店业面临着巨大的机遇和挑战，酒店过度增加使从事酒店行业人员的相对缺少，酒店管理专业人才较为缺乏，造成酒店业的人才竞争压力逐渐变大。

本论文基于双因素理论，以重庆五星级酒店为例，首先陈述了研究 90 后酒店员工激励制度的背景、意义及研究方法，之后从以下方面进行了研究：对相关理论和研究对象等文献作简要的陈述；然后，基于双因素理论，结合 90 后酒店员工的特点，设计问卷调查和访谈内容；然后，对重庆五星级酒店的 90 后员工开展问卷调查，实际了解酒店对 90 后员工的管理状况，根据反馈结果分析问题和原因；最后，基于双因素理论中保健因素和激励因素两个角度，提出重庆五星级酒店管理和激励 90 后员工的改进策略。

**关键词：**双因素理论；五星级酒店；90 后员工；激励

## 目录

# 一、绪论

## (一) 研究背景

作为新一线城市、二线发达城市的重庆是长江上游地区的经济、金融、科创、航运和商贸物流中心。当地丰富的历史文化和饮食文化，以及独特地势和自然景观成就了重庆独有的旅游资源，尤其是重庆依山而建的特点所形成的 3D 魔幻地形和山城夜景。另外，在交通基础设施、公共服务设施完善，区位、政策、科技、企业竞争力优势显著，带动了沿线经济的发展。以上因素使重庆旅游业发展迅速，带动了本地酒店业的发展，使重庆酒店业客源更加丰富，市场愈发广阔。

重庆酒店业面临机遇的同时，也受到了严峻的挑战。重庆主城区主要有五大商圈，分别是渝中区、江北区、南岸区、沙坪坝区、九龙坡区，其中又以渝中区和江北区最为繁华，各大酒店之间互相竞争具有优势的旅游资源，导致繁华地段或网红景区酒店密集化。繁华商圈五星级酒店分布情况（如表 1-1 所示）：

表 1-1 重庆繁华商圈五星级酒店分布情况

地区	渝中区	江北区	南岸区
五星级酒店	威斯汀酒店 JW 万豪酒店洲际酒店 大世界酒店 解放碑凯悦酒店 国贸格兰维大酒店 重庆海逸酒店	君豪大饭店 世纪金源大饭店 希尔顿逸林酒店 富力凯悦酒店 维景国际大酒店	凯宾斯基酒店 喜来登酒店 富力艾美酒店 滨江皇冠假日酒店
地区	沙坪坝区	九龙坡区	渝北区
五星级酒店	重庆大酒店	重庆南方君临酒店 重庆申基索菲特大酒店	喜地山戴斯酒店

由于人们观念受教育背景和生活经历的影响而有所不同，以及酒店对员工的管理问题导致酒店员工流失率增长。酒店业是劳动密集型行业，需要大量的一线员工，而一线员工的工作流程简单、重复率高，显得单一乏味，使员工容易产生消极懈怠的思想，酒店这样的服务行业对年轻人的吸引力较低，尤其是被贴上“特立独行”“开放”“自我”“难以管教”等标签的 90 后青年群体，如此矛盾的群体更是对入职酒店有独特的想法和要求。因此，本文在这一背景下，运用双因素理论，结合酒店具体实际情况来研究 90 后酒店员工的激励管理制度。

## (二) 研究意义

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/118132140143006113>