

2009经济型酒店行业幸福指数调查报告

上海盈蝶酒店管理咨询有限公司
网址: www.inn.net.cn

地址:上海静安区武定西路1189号律德大厦3楼
电话:021-6249 9070 传真:021-6249 0902

2009-12-31

报告目录

一、项目背景介绍

二、主要研究发现

三、经济型酒店员工的幸福指数

四、经济型酒店员工对工作满意程度

五、经济型酒店公司最关心的员工感受

六、经济型酒店业人满意工作的原因

七、经济型酒店业人影响工作的情绪

八、经济型酒店业人影响状态的因素

九、经济型酒店业人最希望改善的地方

十、关于盈蝶

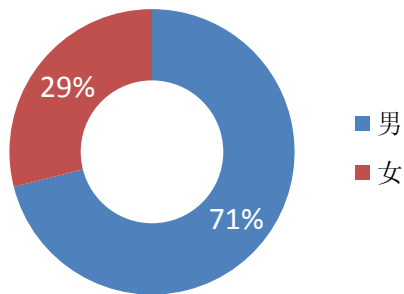
项目背景介绍

1. 为了让中国经济型酒店行业职场人士全面了解自己的工作状态，同时也为了帮助企业从整体上动态把握员工的工作状况，倡导改善行业从业环境，盈蝶咨询特别策划“经济型酒店行业幸福指数”大型网络调查活动。
2. 此次调查面向所有中国经济型酒店业内人士，调查问卷发布在酒店业专业网站、论坛、博客等媒体上，供网友在线填写，总共有近2000位经济型酒店行业在职人员填写了问卷，他们就自身的工作幸福程度发表了自己的看法。
3. 盈蝶咨询应邀为本次活动结果提供专业分析，由中国经济型酒店网提供数据和调查。
4. 调查时间：2009年10月1日－2009年12月31日
5. 问卷数量：实填1913份，有效1900份
6. 为了感谢经济型酒店业内人士的热情参与，盈蝶咨询将与您免费分享调查成果，感谢您的支持！

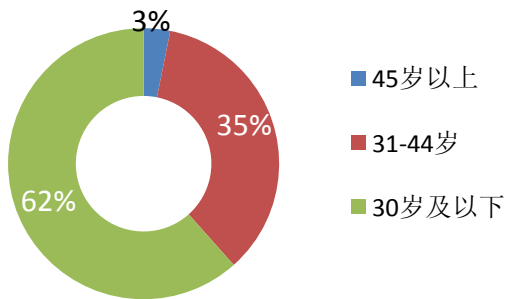


受调样本特征

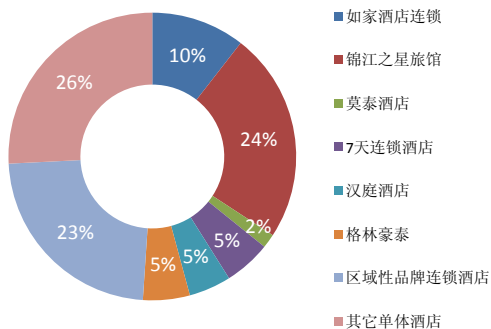
性别分布



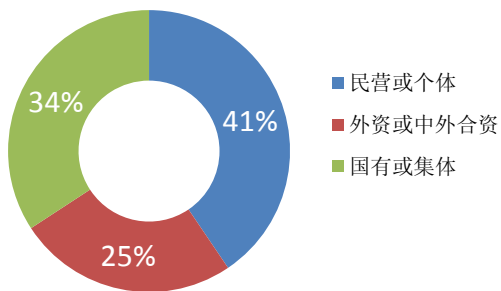
年龄分布



品牌分布



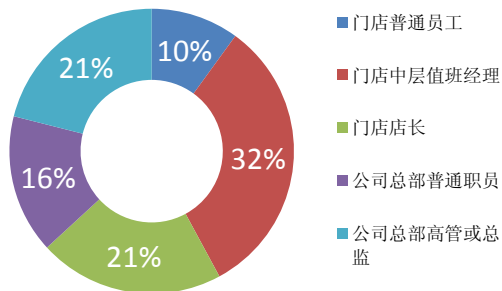
公司性质分布



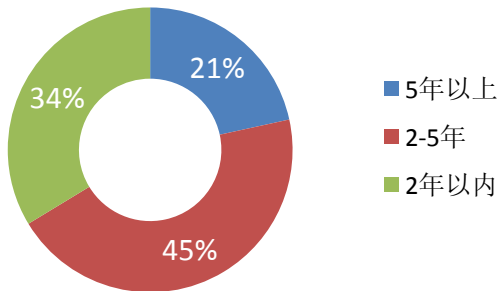
1. 从性别分布图的结果可以看出：参与本次调查的男性占大部分，达到71%
2. 从年龄分布图上可以看出，参与本次调查还是以年轻人居多，30岁及以下的达到了62%
3. 从品牌分布图上显示参与本次调查的大品牌以锦江之星、如家等大品牌和各区域品牌为主，还有部分单体酒店
4. 从公司性质分布图中表明，参与本次调查人员所在酒店的性质基本分布是比较平均的，不具有特殊性

样本特征

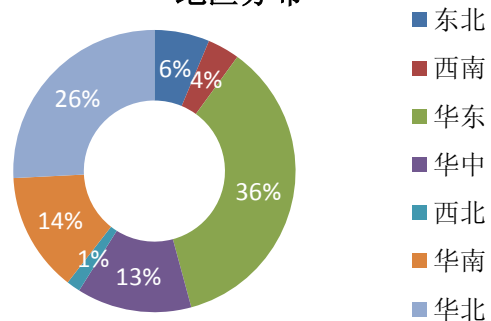
职位分布



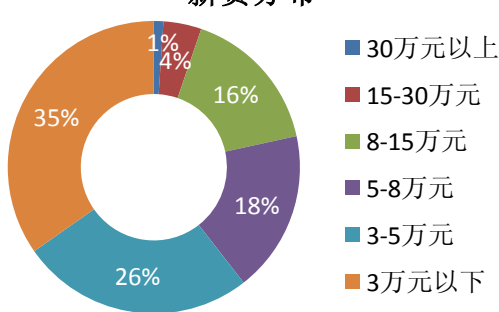
从业年限分布



地区分布



薪资分布



1. 从职位分布图的结果可以看出：接受调查的经济型酒店中层管理参与度普遍较高，具有很强的代表性
2. 从从业年限分布图上可以看出，参与调查人员从业5年以上的相对而言较少
3. 从地区分布图上显示参与调查比率最高的是华东地区，而最少的是西北部，只占到1%
华北：北京、天津、河北、山西、内蒙古、山东
华南：广东、福建、广西、海南
西北：陕西、甘肃、宁夏、青海、新疆
华中：湖南、湖北、江西、河南
华东：上海、浙江、江苏、安徽
西南：四川、重庆、云南、贵州、西藏
东北：吉林、辽宁、黑龙江
4. 从薪资分布图中表明，参与调查人员的薪资在30万以上的只占1%，大部分薪资都在5万元以下

报告目录

一、项目背景介绍

二、主要研究发现

三、经济型酒店员工的幸福指数

四、经济型酒店员工对工作满意程度

五、经济型酒店公司最关心的员工感受

六、经济型酒店业人满意工作的原因

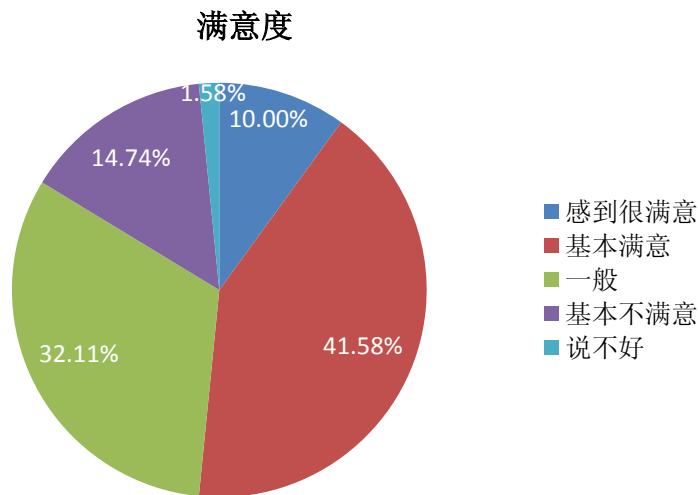
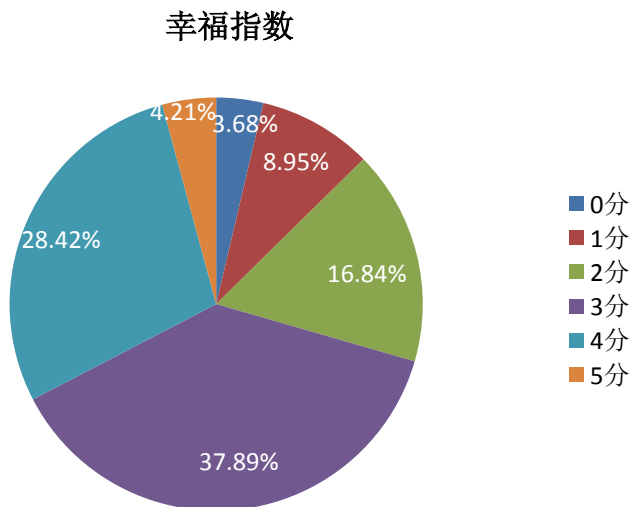
七、经济型酒店业人影响工作的情绪

八、经济型酒店业人影响状态的因素

九、经济型酒店业人最希望改善的地方

十、关于盈蝶

主要研究发现



◎盈蝶咨询观点:

1. 经济型酒店业人幸福指数平均得分 为3.02分，其中只有4.21%经济型酒店业人感觉幸福度满分5分；28.42%幸福度为4分；37.89%幸福度为3分
2. 半数经济型酒店业人对当前的工作感到满意：其中10%感到很满意；41.58%感到基本满意

报告目录

一、项目背景介绍

二、主要研究发现

三、经济型酒店员工的幸福指数

四、经济型酒店员工对工作满意程度

五、经济型酒店公司最关心的员工感受

六、经济型酒店业人满意工作的原因

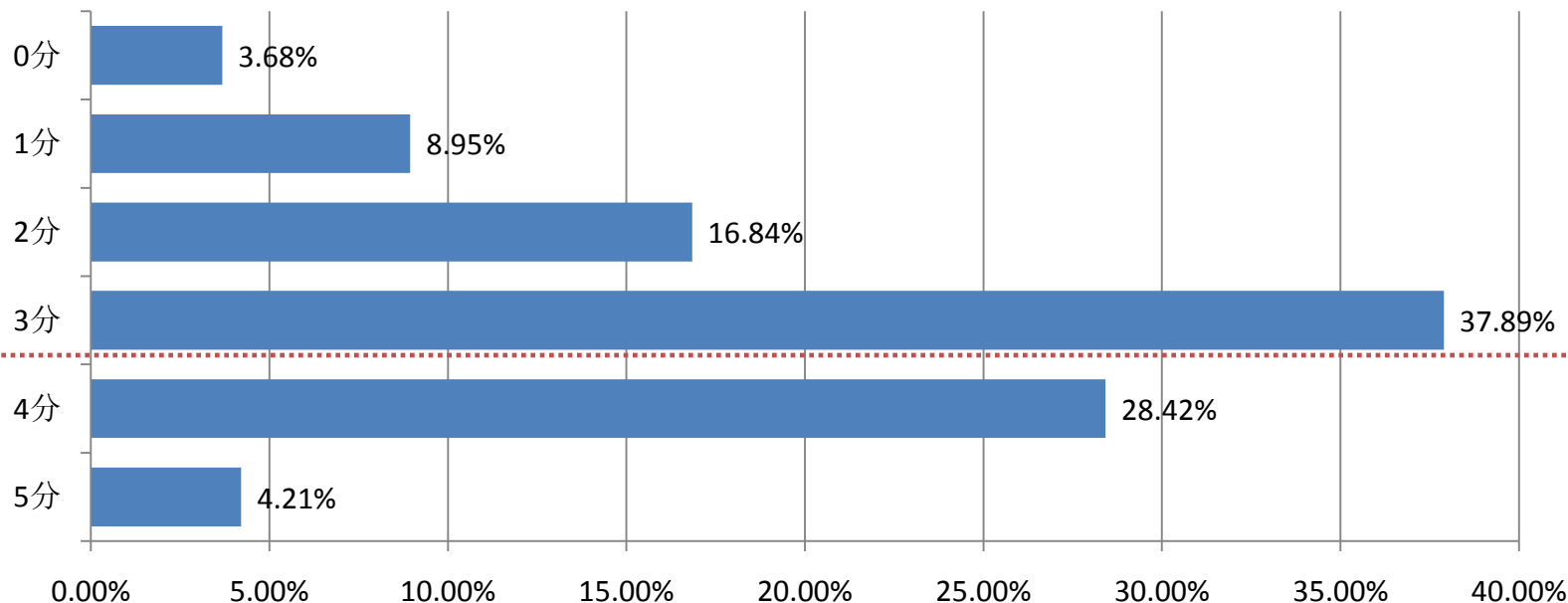
七、经济型酒店业人影响工作的情绪

八、经济型酒店业人影响状态的因素

九、经济型酒店业人最希望改善的地方

十、关于盈蝶

Q1. 您所从事的经济型酒店工作,假如“幸福指数”的分值最高值为5分,最低值为0分,您自我感觉打多少分?



◎盈蝶咨询观点:

1. 37.89%的经济型酒店业人从事经济型酒店行业感觉幸福度为3分,而28.42%的人给了4分,说明整体幸福感还是处在较为稳定的状态
2. 感觉幸福度上选择比较极端的0分和5分所占比例分别为3.68%和4.21%,总和都未超过8%,更加印证了整个经济型酒店行业从业人员的总体幸福感还是比较不错的



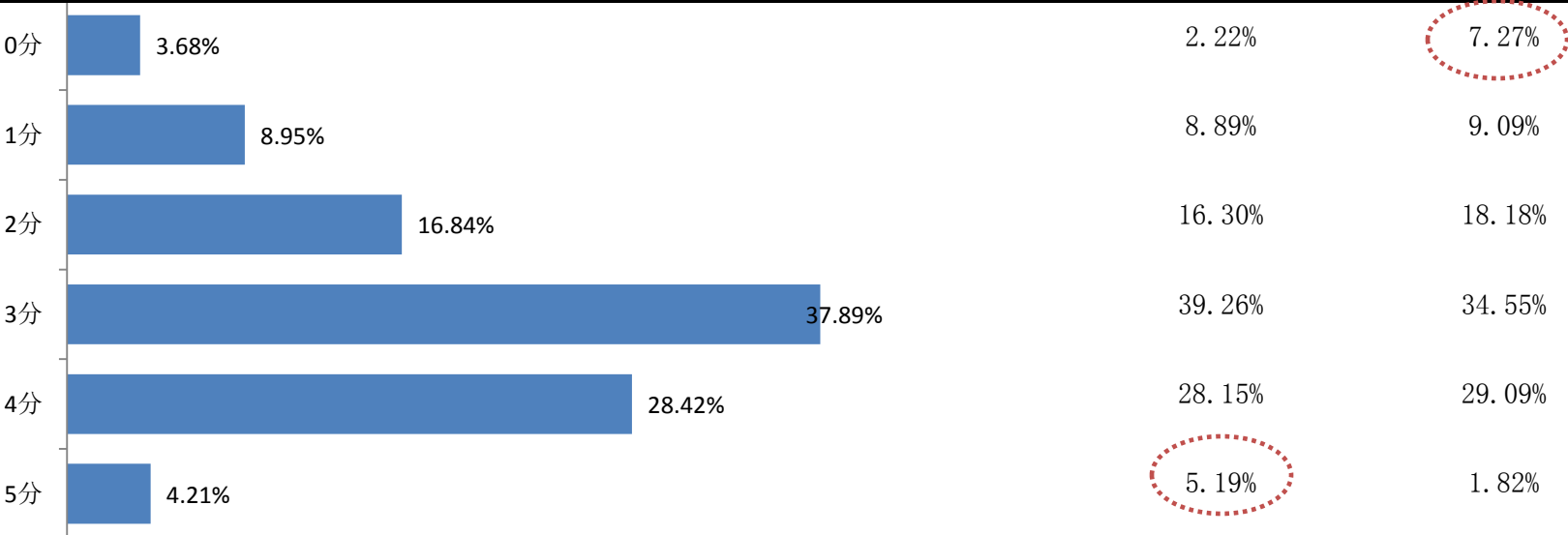
Q1. 您所从事的经济型酒店工作,假如“幸福指数”的分值最高值为5分,最低值为0分,您自我感觉打多少分?

Total N=1900

性别

男
n=1348

女
n=552



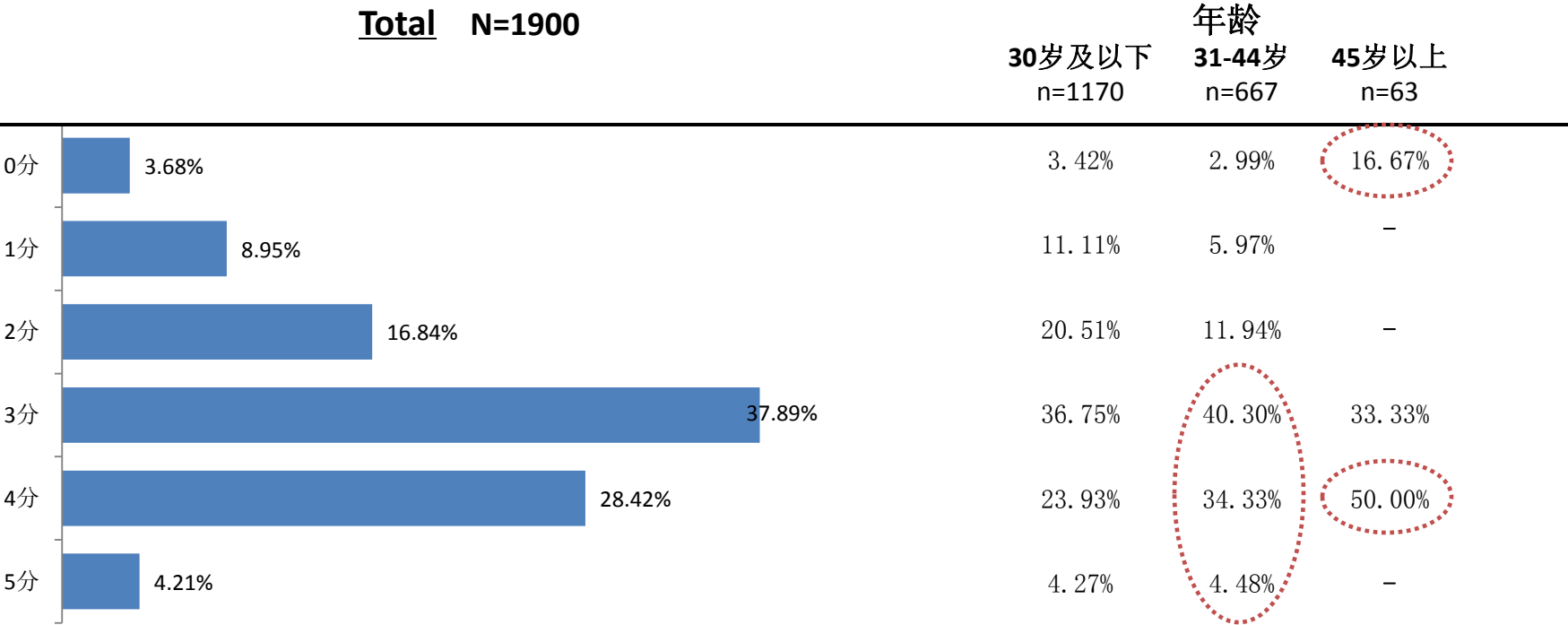
◎ 盈蝶咨询观点:

- 1. 酒店业工作强度较高,常需要加班、轮班或住店,在女性从业人员中有7.27%的人感觉到幸福度为0分,比例明显高于男性
- 2. 男性从事经济型酒店业感觉到幸福度为5分的要明显高于女性,达到5.19%,这可能源自从传统意义上说,男性的事业心较强,并可以从工作中得到满足感、成就感等



Q1. 您所从事的经济型酒店工作,假如“幸福指数”的分值最高值为5分,最低值为0分,您自我感觉打多少分?

Total N=1900



◎ 盈蝶咨询观点:

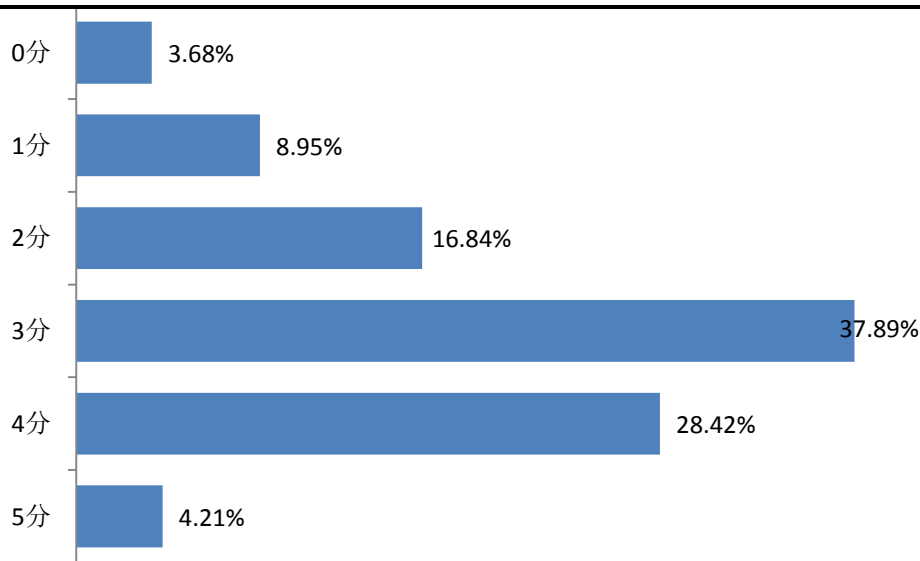
- 1. 45-60岁的经济型酒店人感到幸福指数为4分的达到了50%，原因是年龄的增加使得心态趋于平和，这也提升了幸福感。而在0分的却占到16.67%的比例,说明处在这个年纪的人明显发生两极分化的现象
- 2. 31-44岁的经济型酒店人幸福指数相对较高,近80%达到3分以上，这个年龄段也是现在酒店行业的中坚力量，事业与行业的发展同时处于上升期，经济型酒店总体发展趋势向好，也容易在工作上取得成绩，进而提升了幸福感

Q1. 您所从事的经济型酒店工作,假如“幸福指数”的分值最高值为5分,最低值为0分,您自我感觉打多少分?

Total N=1900

品牌

如家 n=205	锦江之星 n=443	莫泰 n=36	7天 n=118	汉庭 n=96	格林豪泰 n=103	区域性品牌 n=440	单体酒店 n=459
-------------	---------------	------------	-------------	------------	---------------	----------------	---------------



◎盈蝶咨询观点：因客观原因不便公开分享, 敬请谅解! 愿为需要者提供项目个案咨询, 联系电话: 021-62499070



Q1. 您所从事的经济型酒店工作,假如“幸福指数”的分值最高值为5分,最低值为0分,您自我感觉打多少分?

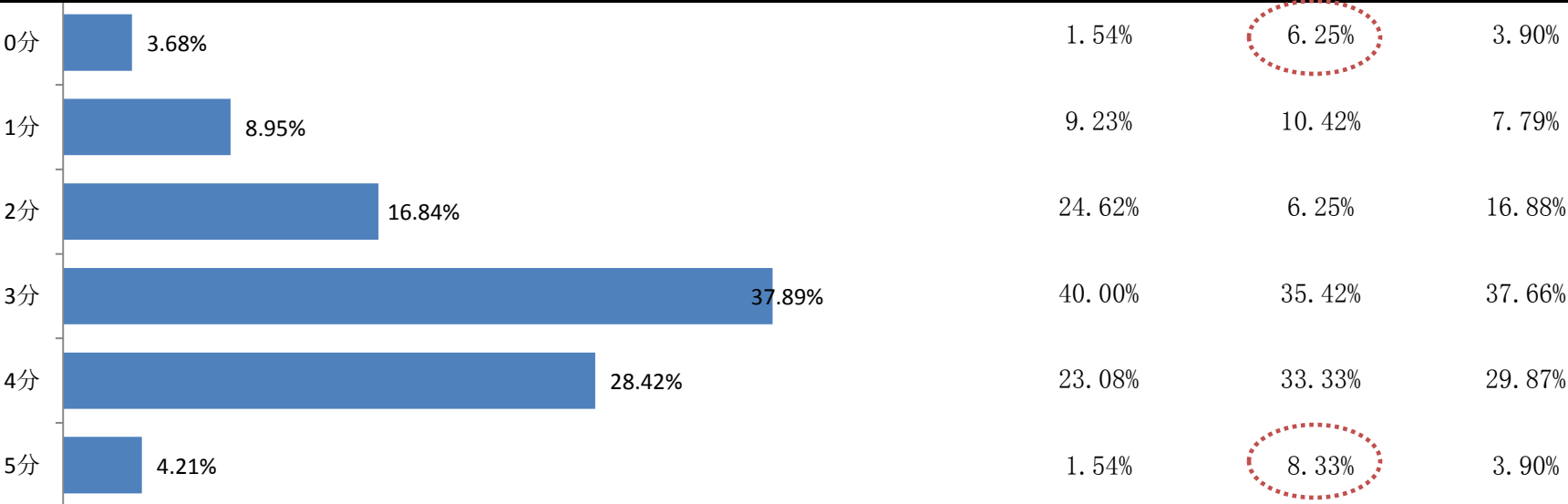
Total N=1900

公司性质

国有或集体
n=646

外资或中外合资
n=483

民营或个体
n=771



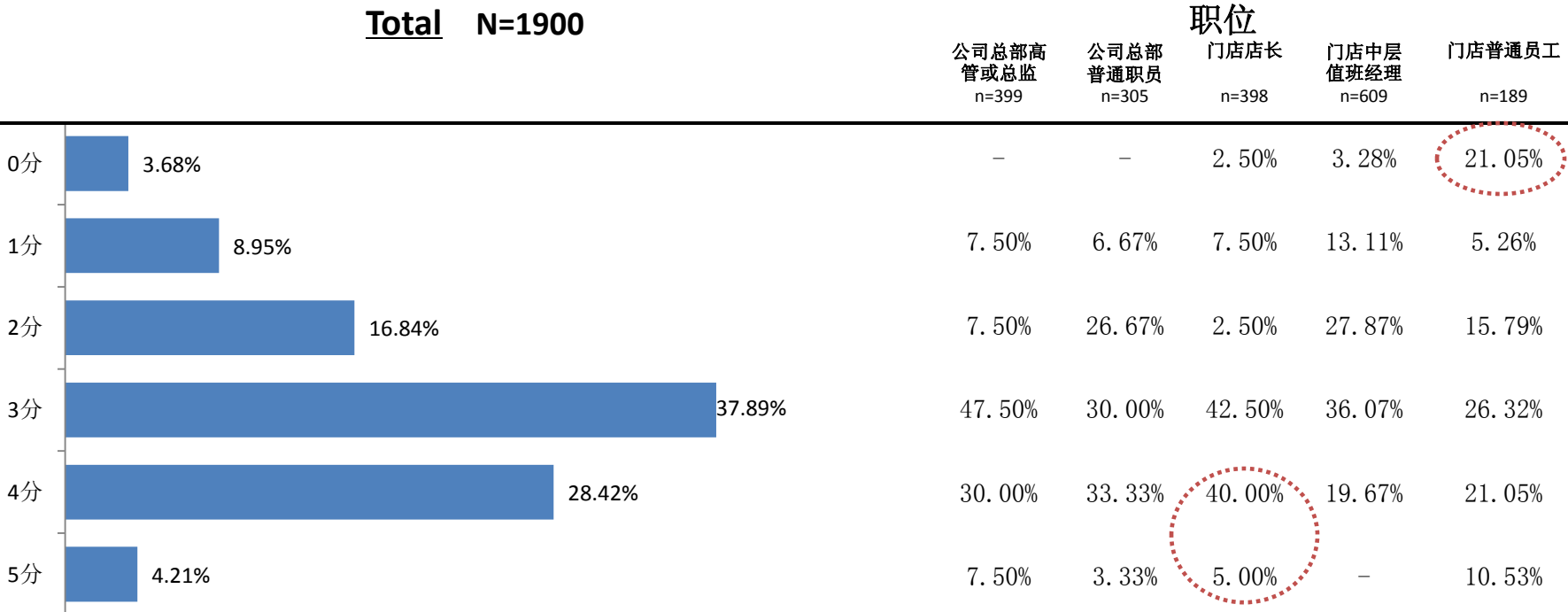
◎ 盈蝶咨询观点:

- 1. 外资或中外合资经济型酒店人中也有6.25%幸福指数仅为0分,高于其他类型企业,出现两极分化现象的原因可能来自于外企的考核制度与业绩压力,优胜劣汰,“优”则幸福,“劣”则相反
- 2. 外资或中外合资经济型酒店从业人员中有8.33%幸福指数达到5分,明显高于国有、集体、民营及个体,这可能与外企更加注重对人力资源的开发有关,另外,外企也有天然的品牌优势



Q1. 您所从事的经济型酒店工作,假如“幸福指数”的分值最高值为5分,最低值为0分,您自我感觉打多少分?

Total N=1900



◎ 盈蝶咨询观点:

- 1. 公司总部无论高管还是普通职员,都没有表示感觉不幸福的。对门店普通员工而言,由于经济型酒店对低人房比追求的极致化,日常工作强度越来越高,使得有21.05%的门店普通员工感觉幸福指数为0分
- 2. 门店店长的幸福指数最高,达到4、5分的比例为45%,由于经济型酒店近年来在中国的飞速发展,店长成了稀缺资源,因此店长在公司中受重视程度较高,社会地位的上升是提升幸福感的一个重要原因



Q1. 您所从事的经济型酒店工作,假如“幸福指数”的分值最高值为5分,最低值为0分,您自我感觉打多少分?

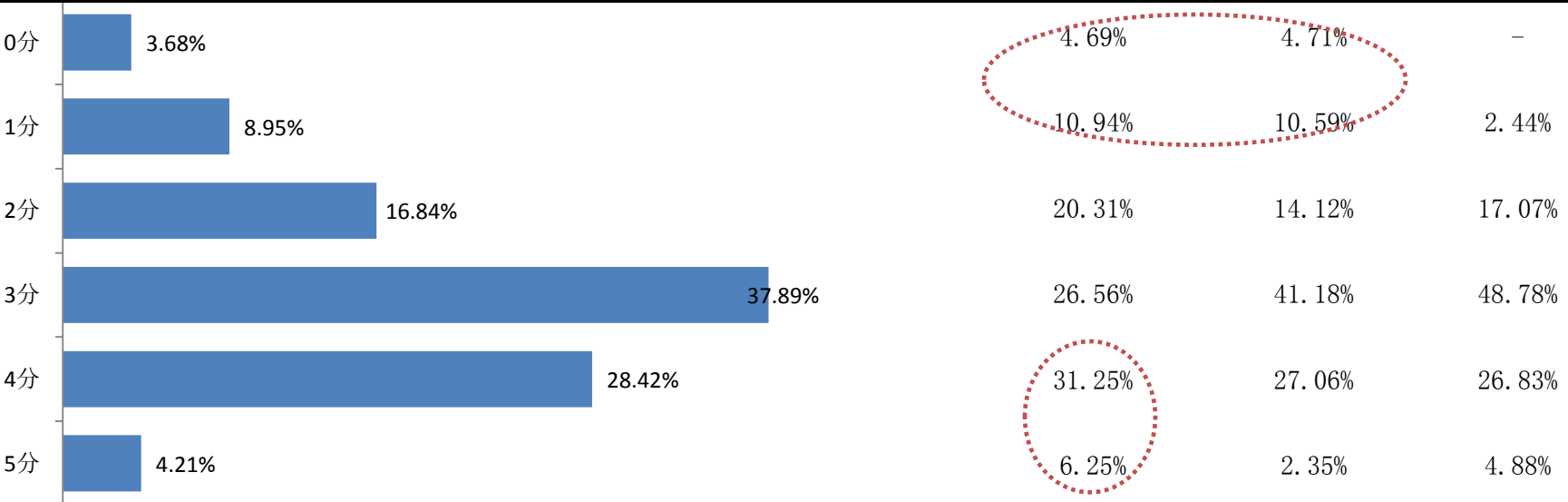
Total N=1900

工作年限

2年以内
n=643

2-5年
n=848

5年以上
n=409



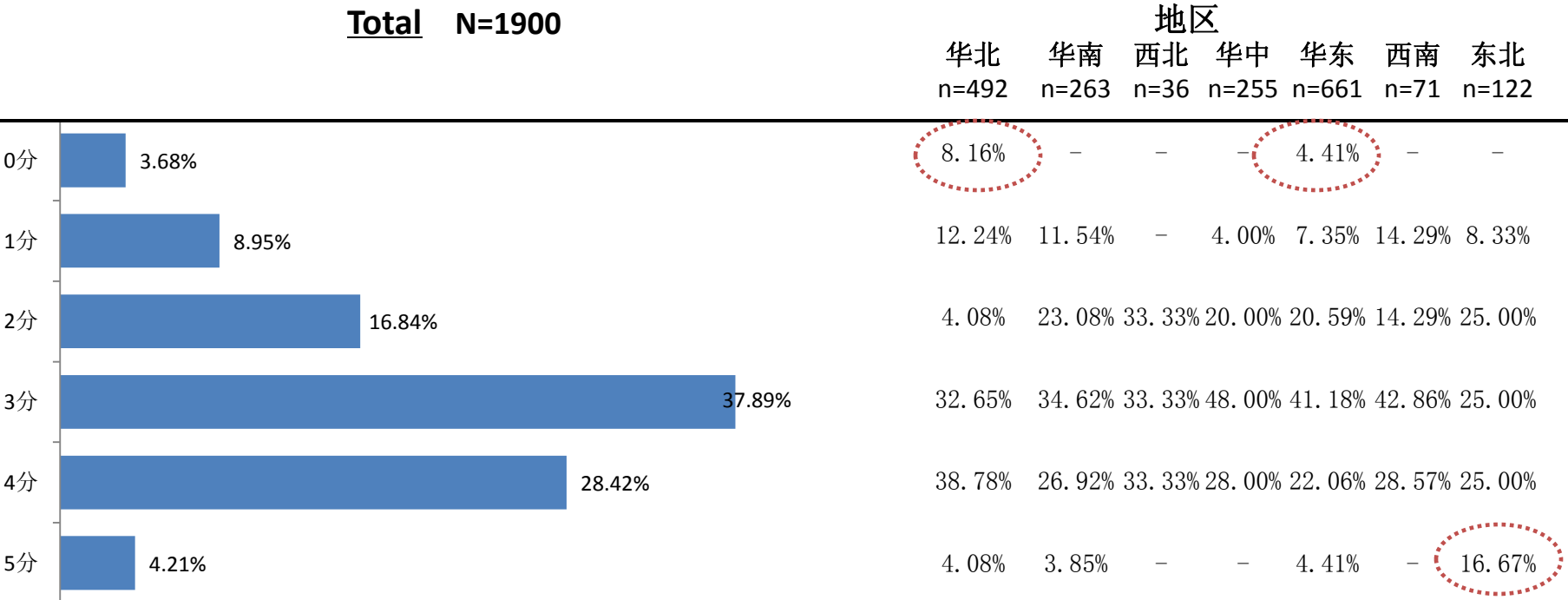
◎ 盈蝶咨询观点:

- 1. 工作年限在5年以下的幸福指数相对较低,0、1分的比例达15%左右,而在经济型酒店能找到适合自己位置的人,幸福度会随着工作年限的增加而增强
- 2. 工作年限在2年以内的从业人员幸福指数要高于工作年限较长的人,感觉4、5分的达到38%左右,这可能是工作的新鲜感和对未来发展机会的期望值较高有关



Q1. 您所从事的经济型酒店工作,假如“幸福指数”的分值最高值为5分,最低值为0分,您自我感觉打多少分?

Total N=1900



◎ 盈蝶咨询观点:

- 1. 幸福指数相对较低的依次为华北与华东地区,分别是8.16%和4.41%,地区的发达程度导致了激烈的竞争和生存环境,让人很难感到幸福
- 2. 东北地区从业人员的幸福指数为5分的比例达16.67%,远高于其他地区从业人员,开朗豁达的地区民族性格是重要原因

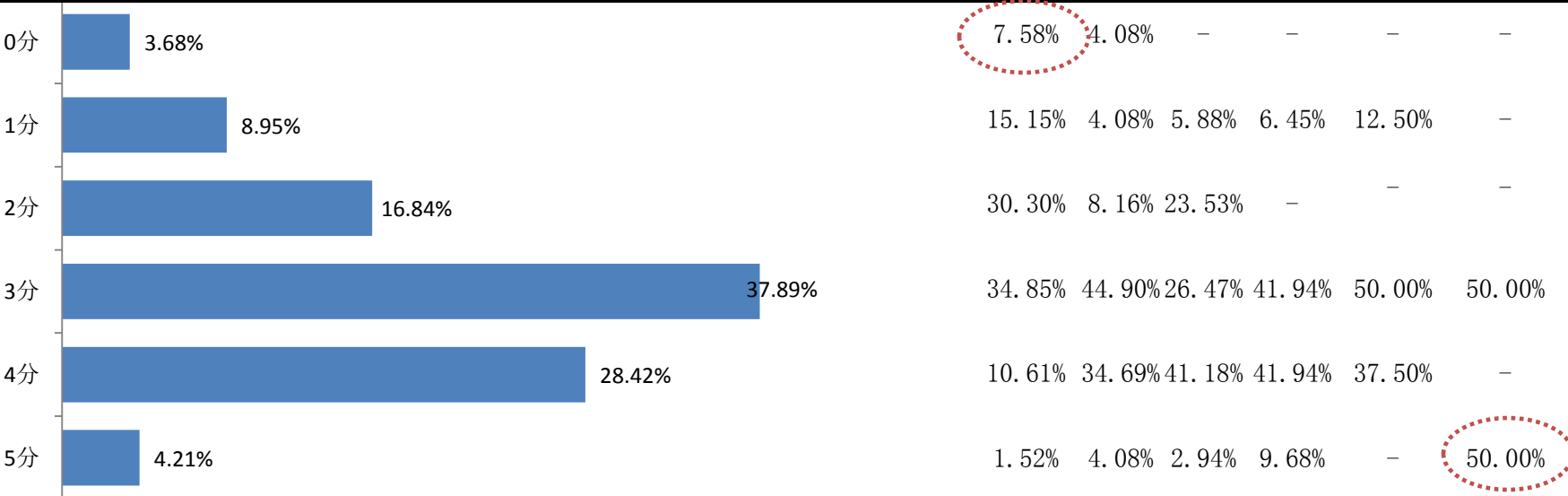


Q1. 您所从事的经济型酒店工作,假如“幸福指数”的分值最高值为5分,最低值为0分,您自我感觉打多少分?

Total N=1900

收入水平

3万元以下 n=648 3-5万元 n=492 5-8万元 n=337 8-15万元 n=314 15-30万元 n=84 30万元以上 n=25



◎ 盈蝶咨询观点:

- 1. 低收入群幸福指数为0分的比例是最高的,可见收入水平是直接影响幸福指数的重要指标,同时还要考虑到低收入阶层也是承担最大体力劳动工作的群体
- 2. 收入水平越高,幸福指数也相应高,30万以上的从业人员幸福指数5分的比例占50%,高收入阶层的优越感在这里体现的比较明显



报告目录

一、项目背景介绍

二、主要研究发现

三、经济型酒店员工的幸福指数

四、经济型酒店员工对工作满意程度

五、经济型酒店公司最关心的员工感受

六、经济型酒店业人满意工作的原因

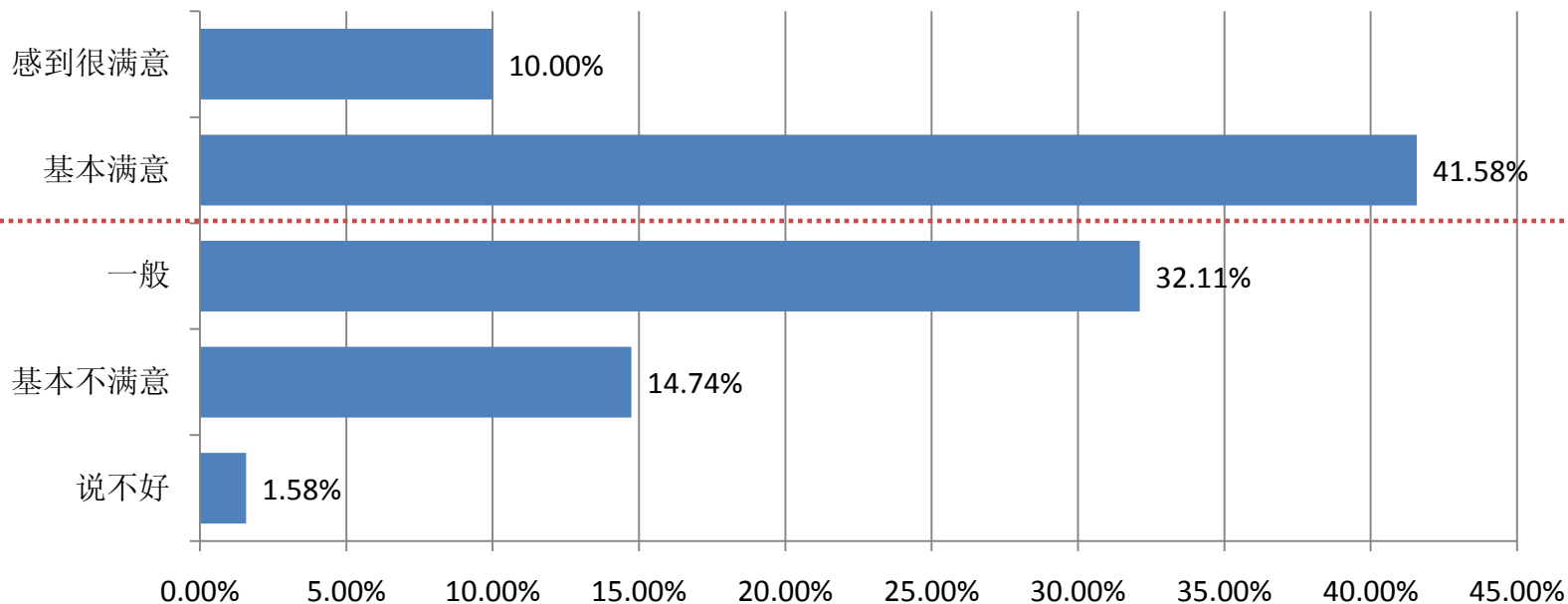
七、经济型酒店业人影响工作的情绪

八、经济型酒店业人影响状态的因素

九、经济型酒店业人最希望改善的地方

十、关于盈蝶

Q2. 您对自己所从事的工作满意程度

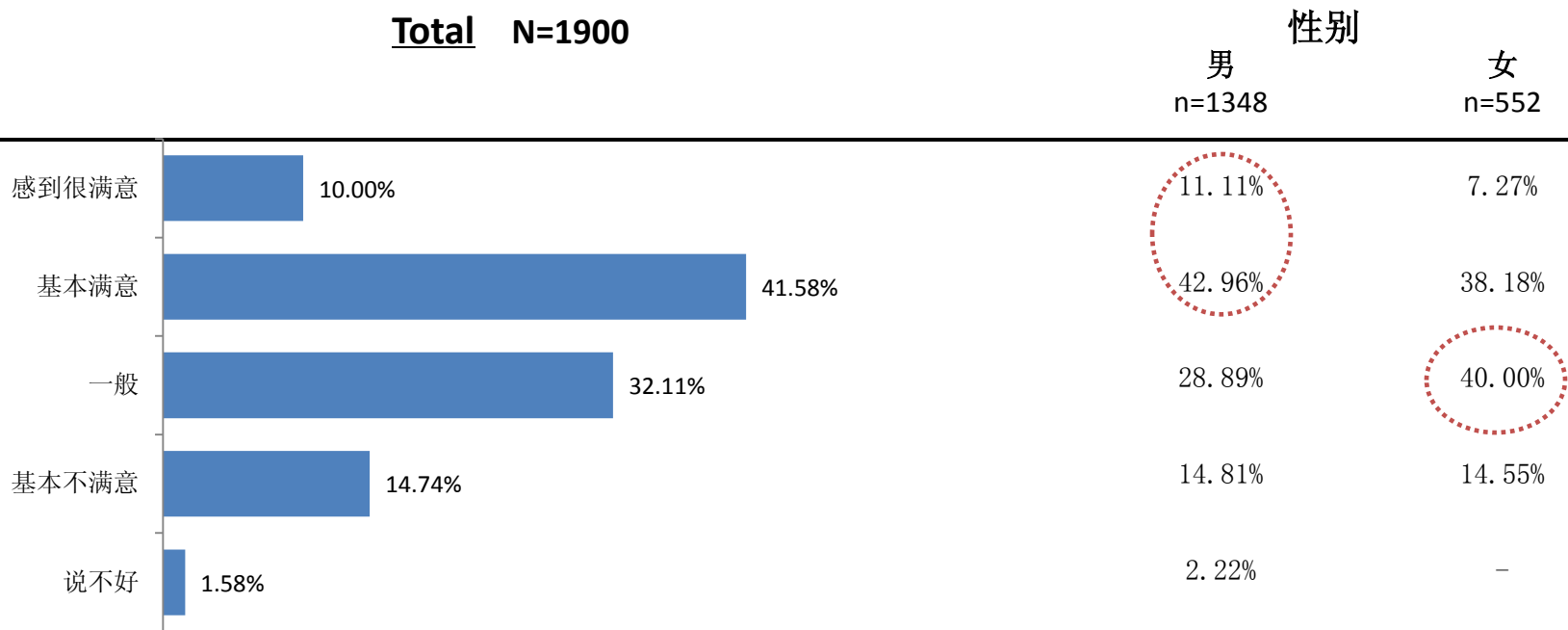


◎ 盈蝶咨询观点:

1. 超过50%的从业人员对当前工作感到基本满意或很满意,说明经济型酒店行业乃至整个服务行业在中国的快速发展形势还是相当良好
2. 但也有14.74%的从业人员对当前工作表示不满意,总体比例来讲处于正常水平,但却应该开始引起足够的重视,并深入分析寻找背后的原因



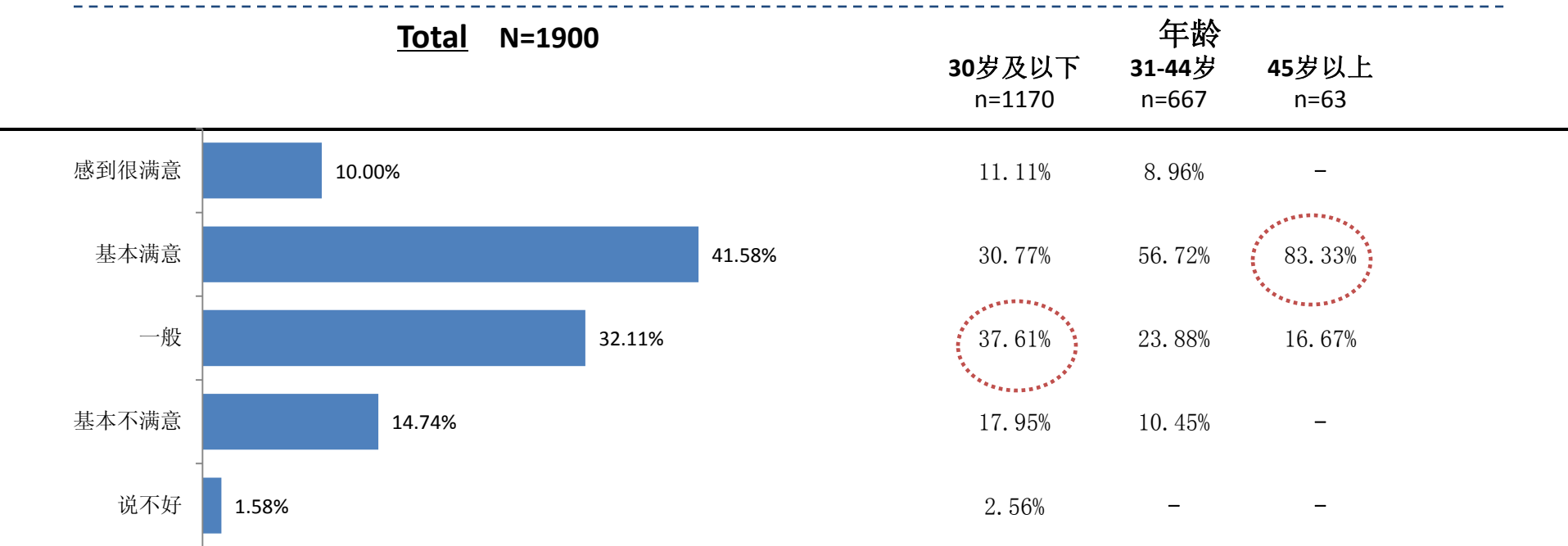
Q2. 您对自己所从事的工作满意程度



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 男性从业人员对目前工作感到满意的达到55%左右，要高于女性从业人员，这是由于多数男性从业人员承担的家庭事务较少，使其有机会集中精力在工作上，也就更有机会从工作中获得满足与幸福等正面感受
2. 女性的家庭观念较重，酒店的工作强度和全天候轮转换班的工作时间对家庭的影响较高，故其对目前工作的满意程度感觉到一般的比例高达40%

Q2. 您对自己所从事的工作满意程度



◎ 盈蝶咨询观点：

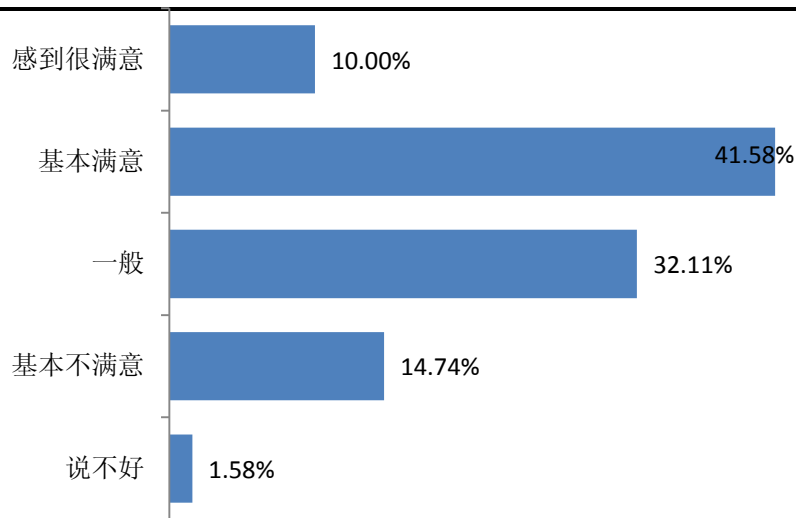
1. 年龄越大对工作的满意程度也越高，45岁以上的从业人员感觉到满意的比例达83.33%，大部分该年龄段的员工的职业未来发展已基本定型，心态已较为稳定
2. 30岁及以下的从业人员普遍感觉到满意度一般，为37.61%，现在浮躁的社会风气导致了年轻人比以前更急功近利，对职业发展的过高预期导致满意度的下降

Q2. 您对自己所从事的工作满意程度

Total N=1900

品牌

如家 n=205 锦江之星 n=443 莫泰 n=36 7天 n=118 汉庭 n=96 格林豪泰 n=103 区域性品牌 n=440 单体酒店 n=459



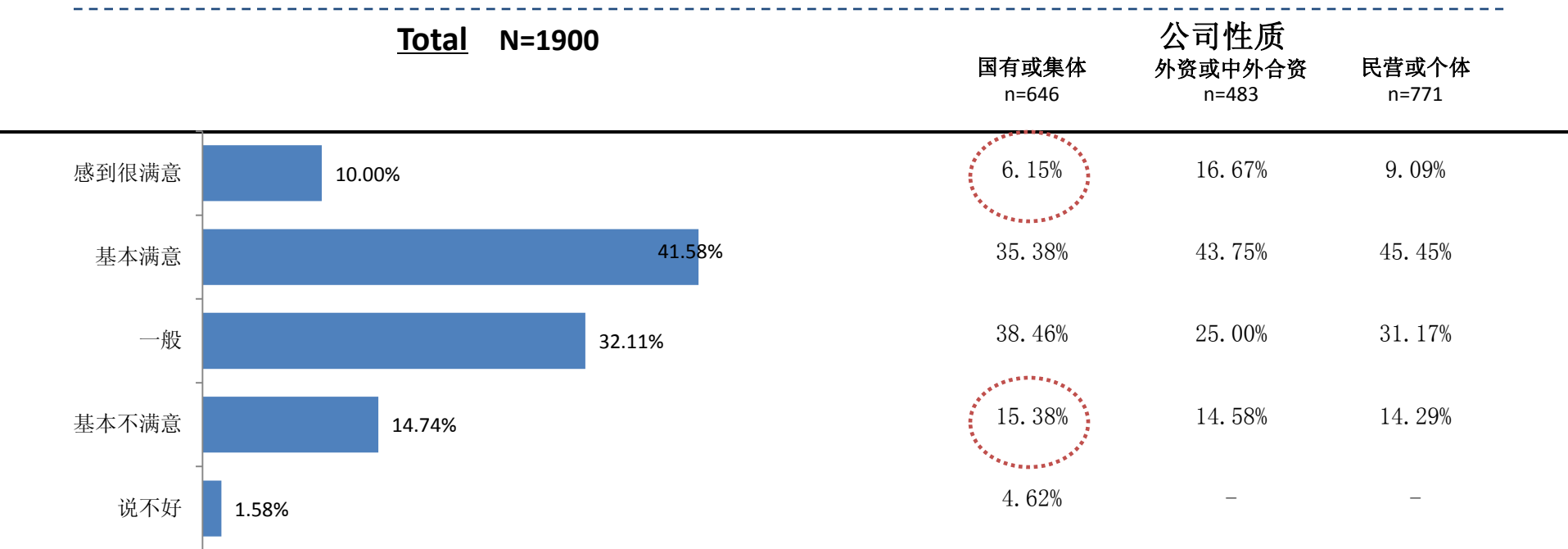
◎盈蝶咨询观点：因客观原因不便公开分享, 敬请谅解! 愿为需要者提供项目个案咨询, 联系电话: 021-62499070



站在顾客角度看问题 透过服务谈管理

Inntie盈蝶

Q2. 您对自己所从事的工作满意程度



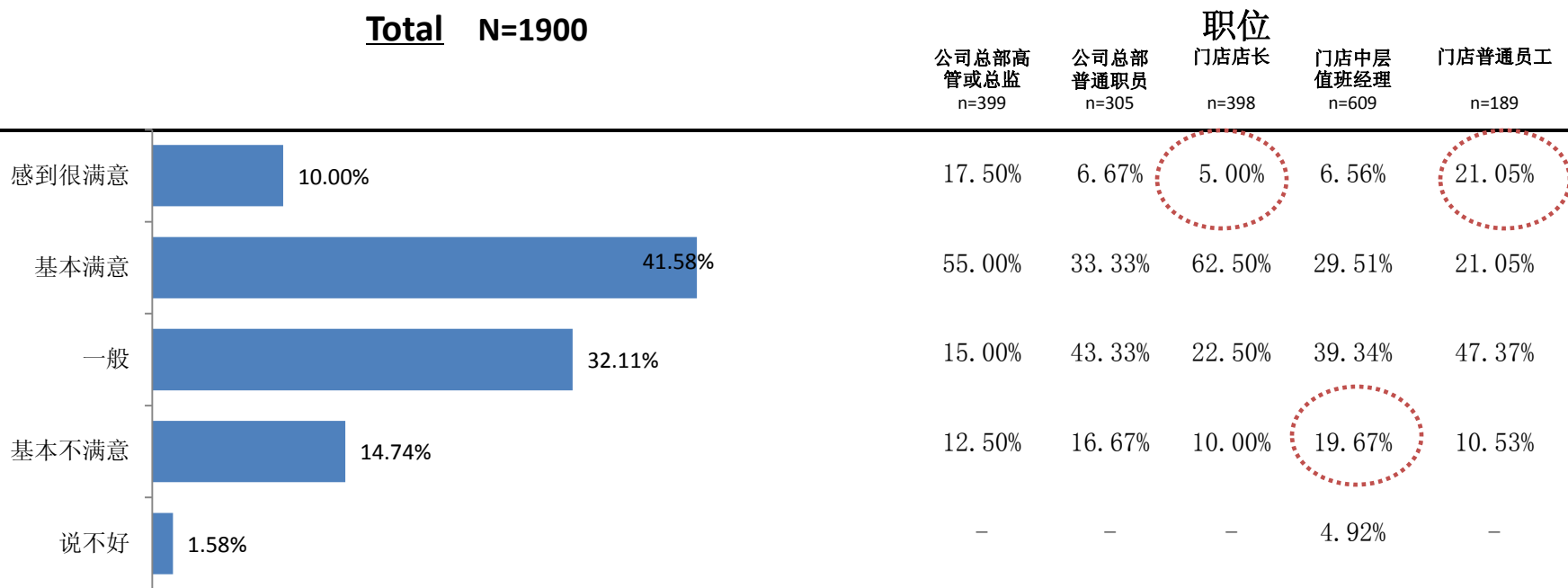
◎ 盈蝶咨询观点：

1. 国有或集体企业中对当前工作很满意的比例最低，仅为6.15%，远低于外资或中外合资及民营或个体，外企和民营企业等更加注重个人价值
2. 同时国有或集体中对当前工作不满意的比例也是最高的，这可能是由于很多国有和集体企业的体制改革深度有限，员工在工作开展和职业发展等方面受到限制较多造成的



Q2. 您对自己所从事的工作满意程度

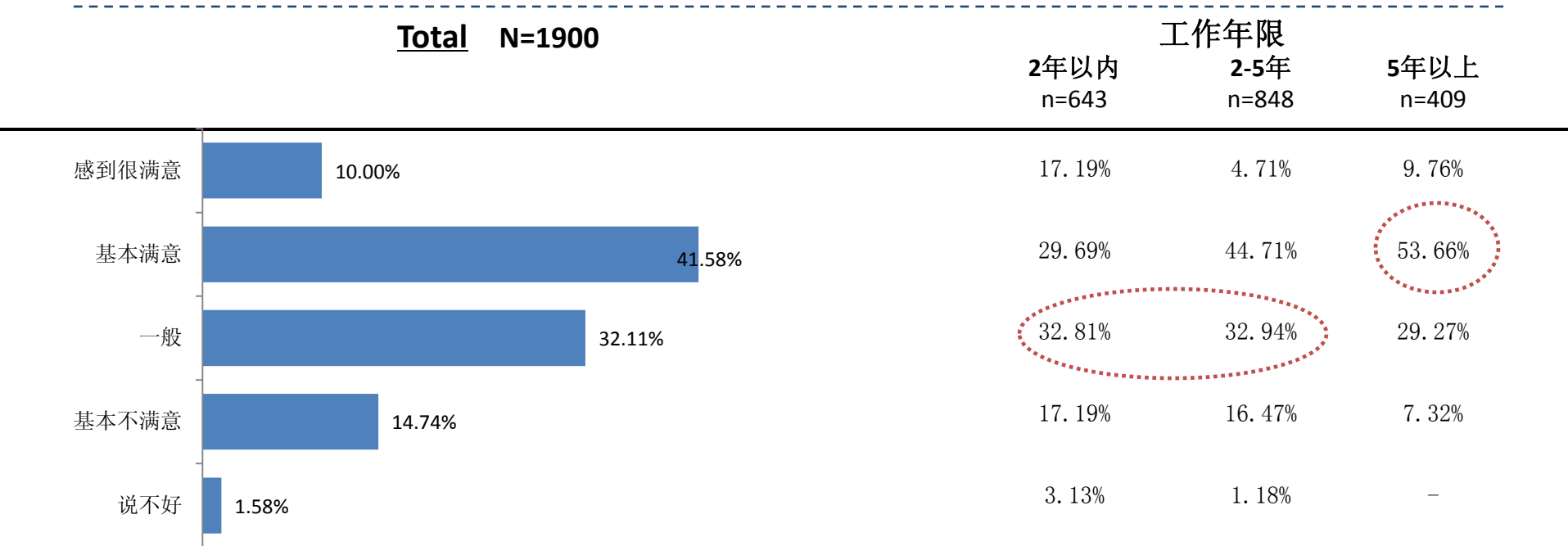
Total N=1900



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 门店普通员工对当前工作的满意度最高，原因是普通员工的工作难度并不是很高，虽然辛苦却并没有太多业绩压力，而门店店长中对当前工作很满意的比例仅为5%，说明店长所承担的业绩压力是影响满意度的重要原因
2. 门店中层值班经理中对当前工作不满意的比例是最高的，为19.67%，在一般经济型酒店的职能设计上也是这个阶层工作强度最高，才会使得这一阶层的满意度率低于其他

Q2. 您对自己所从事的工作满意程度



◎ 盈蝶咨询观点:

1. 随着工作年限的增加, 满意程度也有所增加, 工作满意度与工作稳定性是相辅相成的, 故超过5年以上工作年限的经济型酒店从业人员中有53.66%的人感到对目前的工作基本满意
2. 工作年限低于5年的从业人员中对目前工作满意度感到一般的比例是最高的, 达到33%左右, 说明在经济型酒店工作5年左右是一个临界点, 达到5年工作年限之后可能会是一个重新选择的关口

Q2. 您对自己所从事的工作满意程度

Total N=1900

地区

华北
n=492

华南
n=263

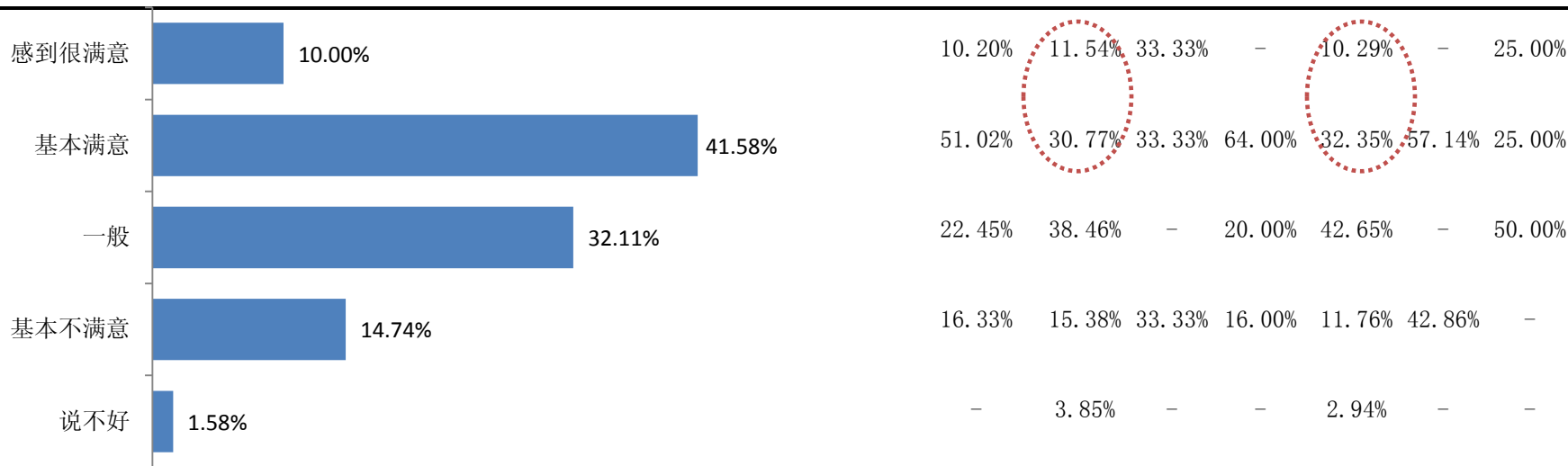
西北
n=36

华中
n=255

华东
n=661

西南
n=71

东北
n=122



◎ 盈蝶咨询观点:

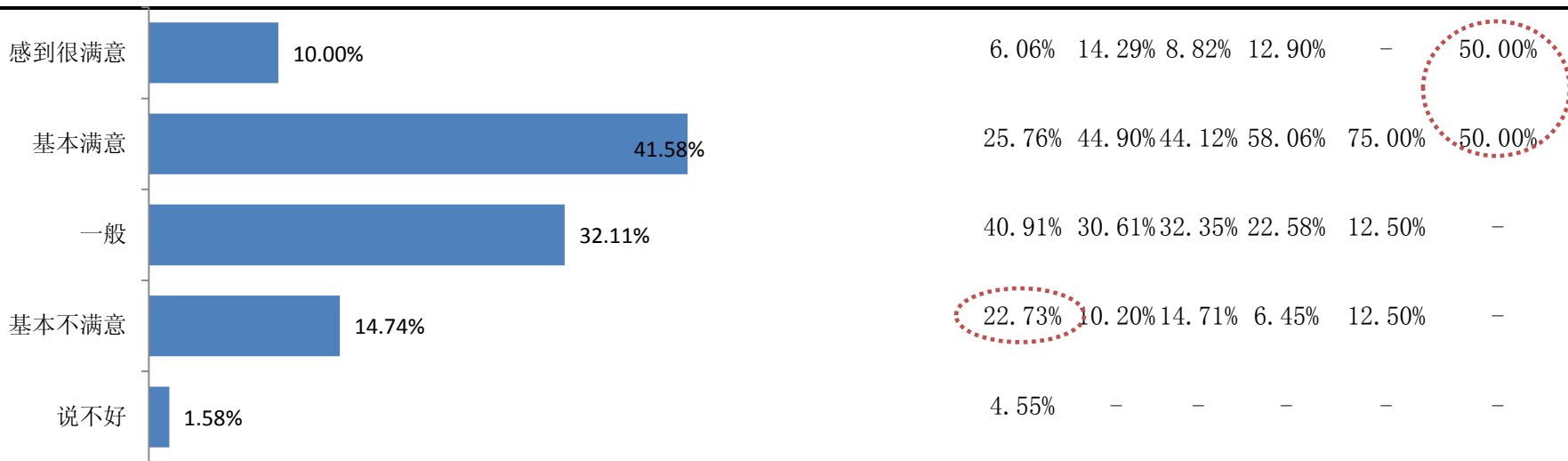
1. 华东地区和华南地区的从业人员对目前工作的满意程度较低，感到很满意和基本满意的比例只有40%左右，从另一个侧面反映了经济型酒店发达地区的竞争压力所致

Q2. 您对自己所从事的工作满意程度

Total N=1900

收入水平

3万元以下 n=648 3-5万元 n=492 5-8万元 n=337 8-15万元 n=314 15-30万元 n=84 30万元以上 n=25



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 相对来说薪资水平越高对工作的满意度也越高，不过经济型酒店行业里可以拿到30万以上年薪的高管总体比例很少，并且与基层员工的低收入低满意度形成鲜明对比
2. 超过22.73%的低收入群体对当前的工作表示不满意，基层员工占员工总量的比重是最高的，恰恰是这一群体收入最低，满意度也相对较低

报告目录

一、项目背景介绍

二、主要研究发现

三、经济型酒店员工的幸福指数

四、经济型酒店员工对工作满意程度

五、经济型酒店公司最关心的员工感受

六、经济型酒店业人满意工作的原因

七、经济型酒店业人影响工作的情绪

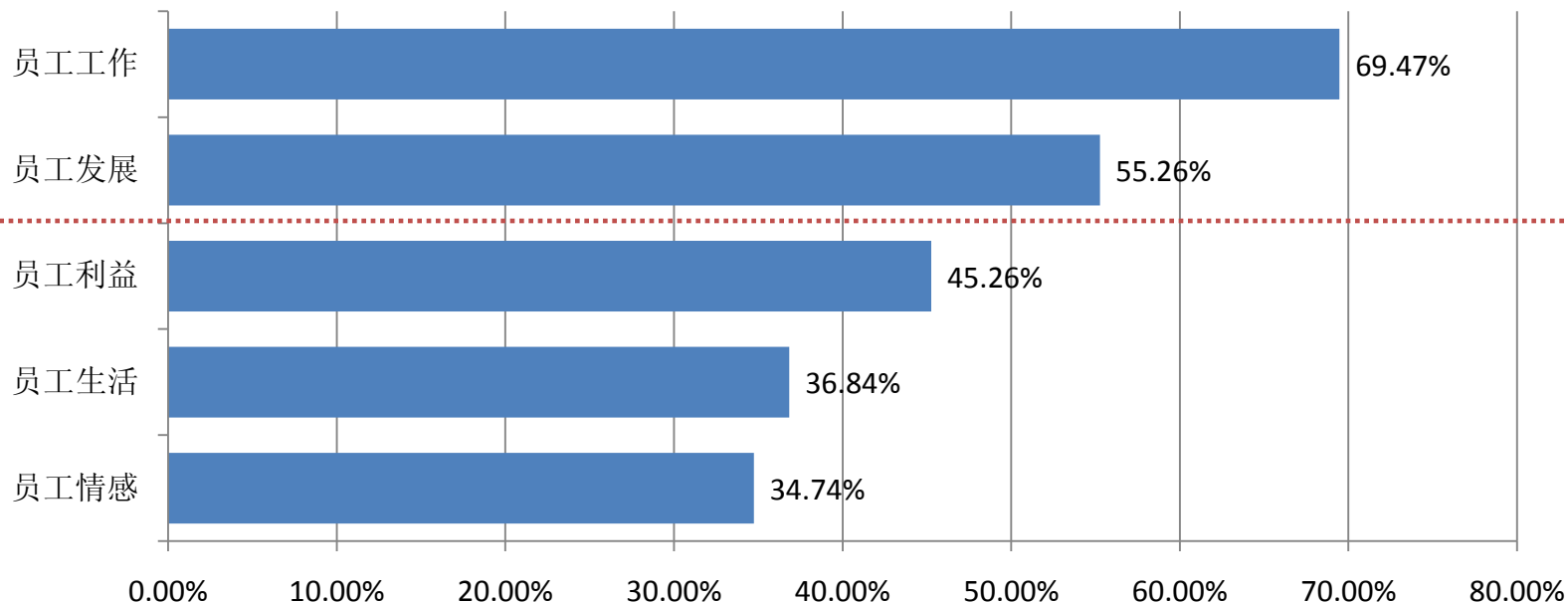
八、经济型酒店业人影响状态的因素

九、经济型酒店业人最希望改善的地方

十、关于盈蝶



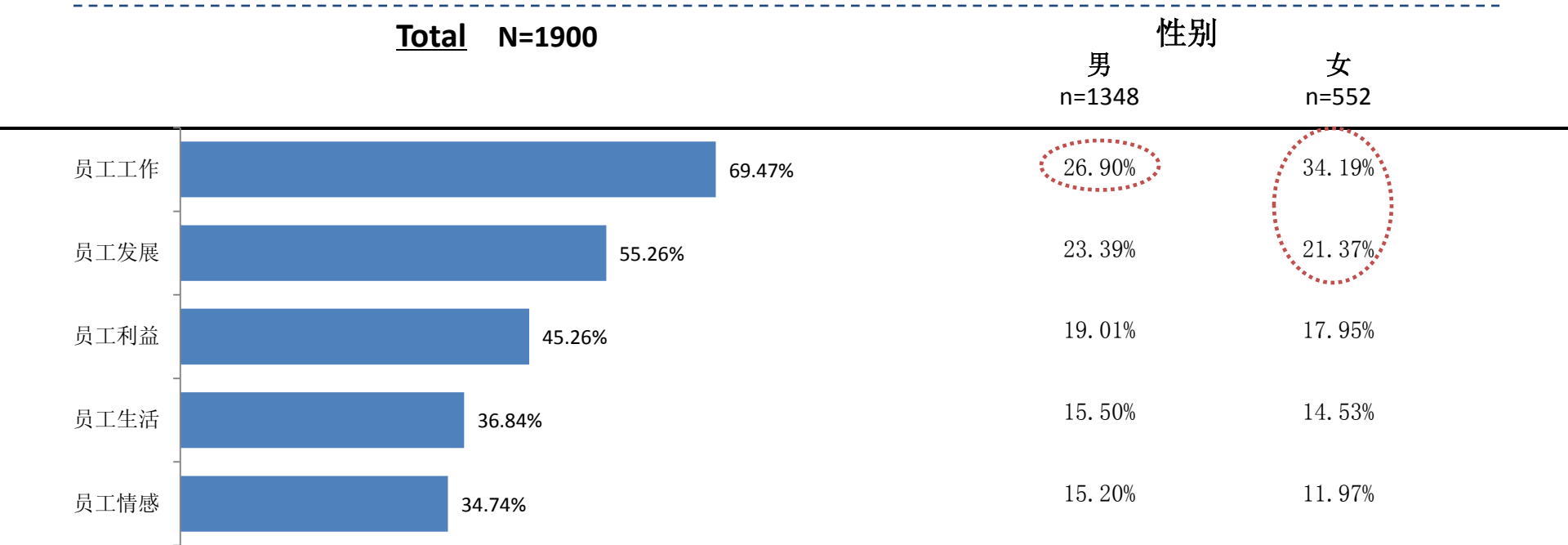
Q3. 您认为公司最关心员工哪些方面的感受（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

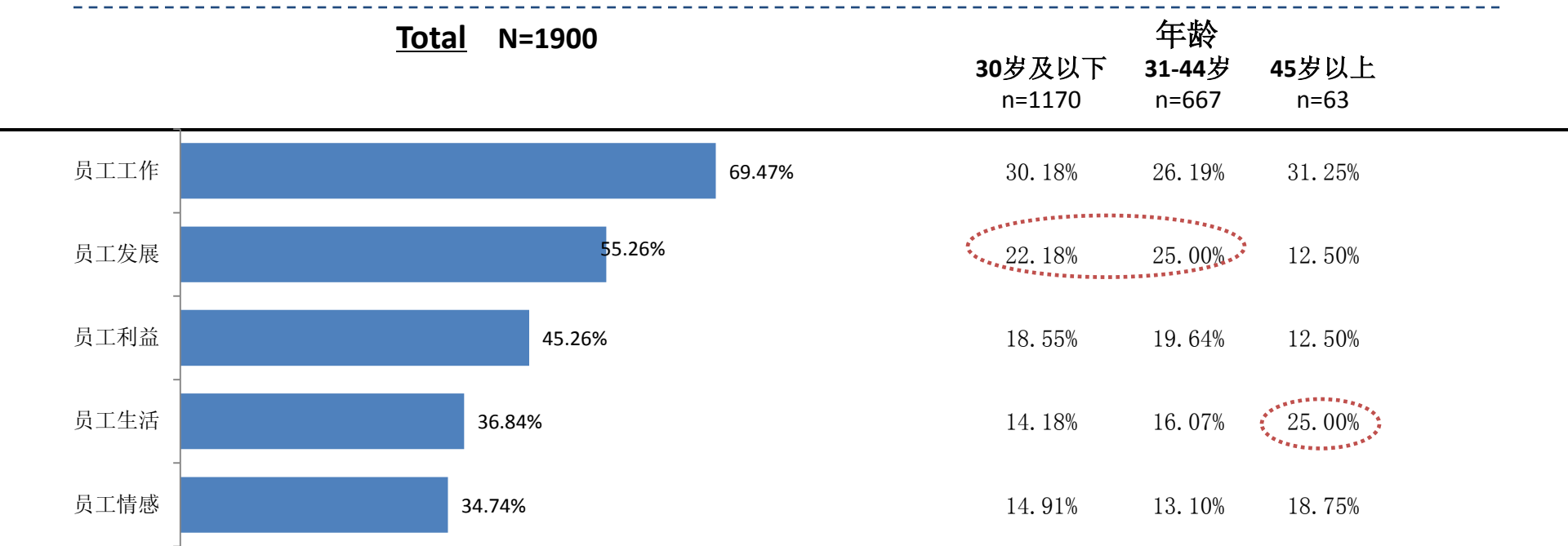
1. 经济型酒店行业公司最关心员工的是工作业绩及职业发展方面，有69.47%的受调经济型酒店从业人员感觉到公司只关心他们的工作表现
2. 相对薄弱的是对员工情感的关心，生活和利益方面也同样较被忽视，而对员工生活、情感等方面的关心在增进员工凝聚力方面起关键作用

Q3. 您认为公司最关心员工哪些方面的感受（可多选）



- ◎ 盈蝶咨询观点：
- 1. 在男性从业人群中，认为公司最关心员工工作的比例是最高的，为26.90%，略低于女性，但仍是比例最高的，说明经济型酒店的业绩导向是具有一定的普遍性
 - 2. 在员工工作方面，女性认为公司最关心的比例要远高于男性，女性为34.19%、男性为26.90%，女性天生的敏感使之对公司的各项考核目标反应强烈

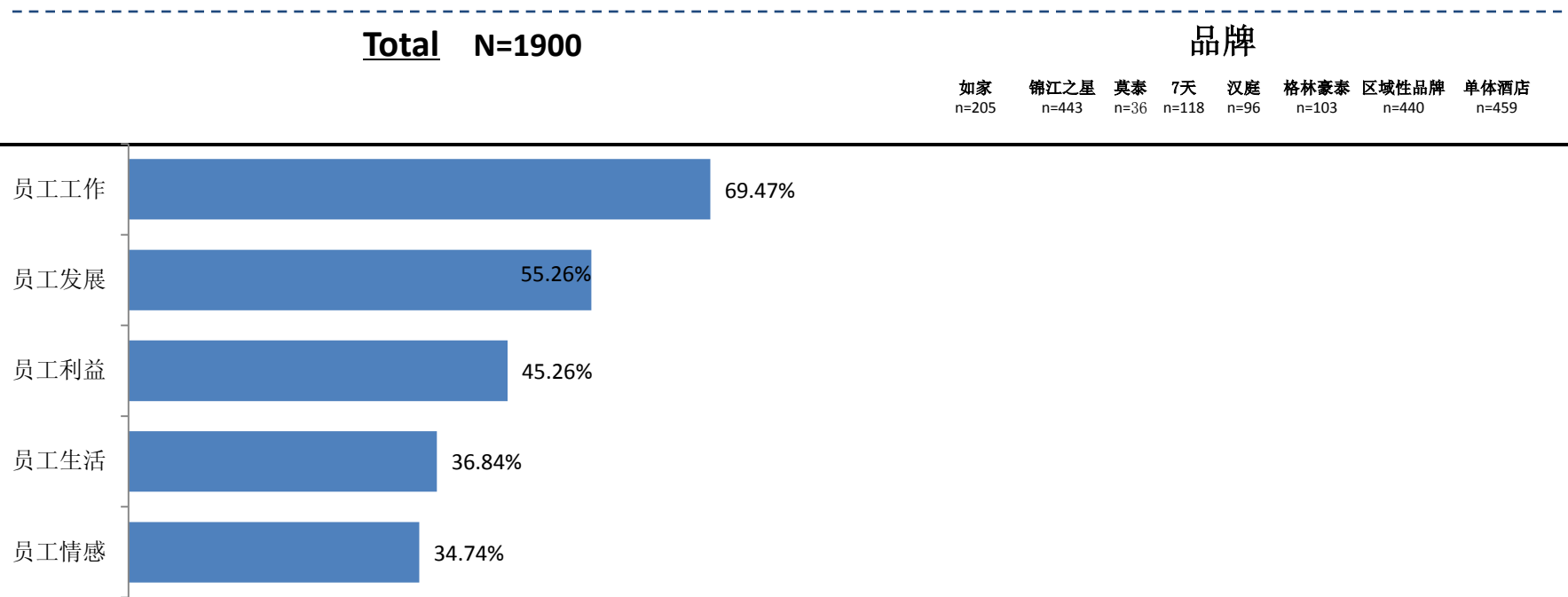
Q3. 您认为公司最关心员工哪些方面的感受（可多选）



◎盈蝶咨询观点：

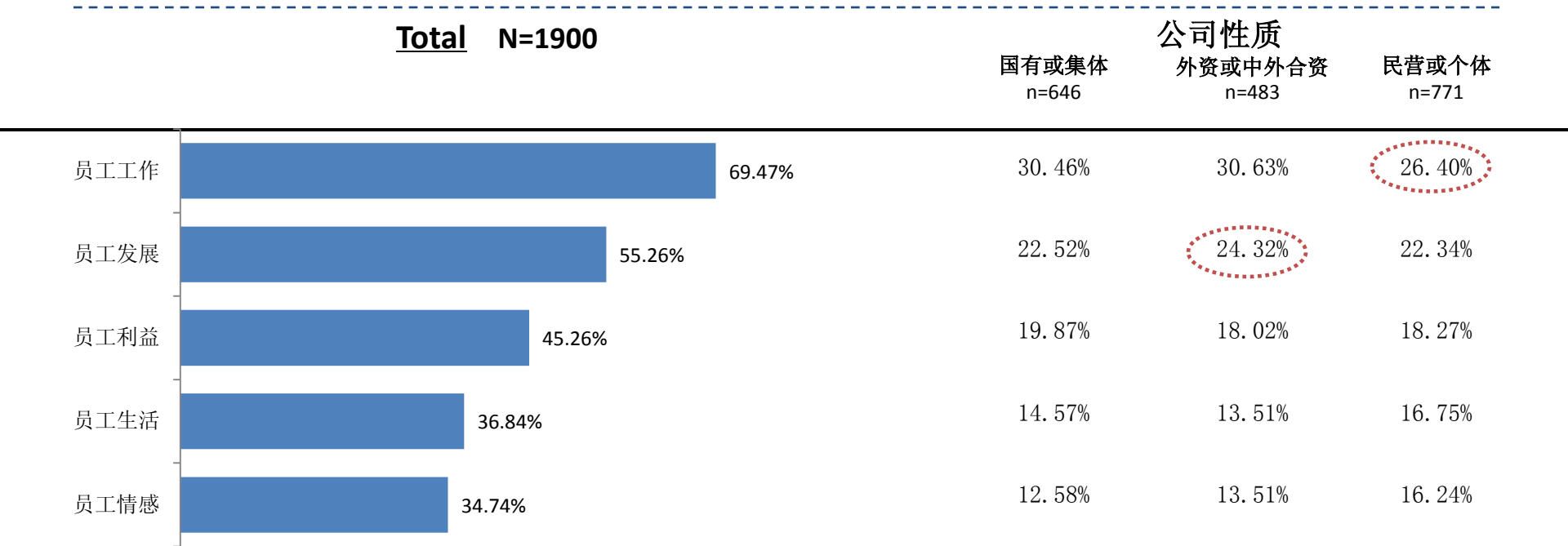
- 1. 除感受公司对员工工作的关心外，45岁以下的从业人员感受最多的是公司对员工的发展情况，可见员工的职业生涯发展还是受到普遍的重视
- 2. 45岁以上从业人员除了当前的工作之外，还感受到公司关心员工的生活方面，这和个人的实际生活体验有非常大的关系，而且随着年龄的增加也更能理解公司的一些规章制度

Q3. 您认为公司最关心员工哪些方面的感受（可多选）



◉盈蝶咨询观点：因客观原因不便公开分享, 敬请谅解! 愿为需要者提供项目个案咨询, 联系电话:021-62499070

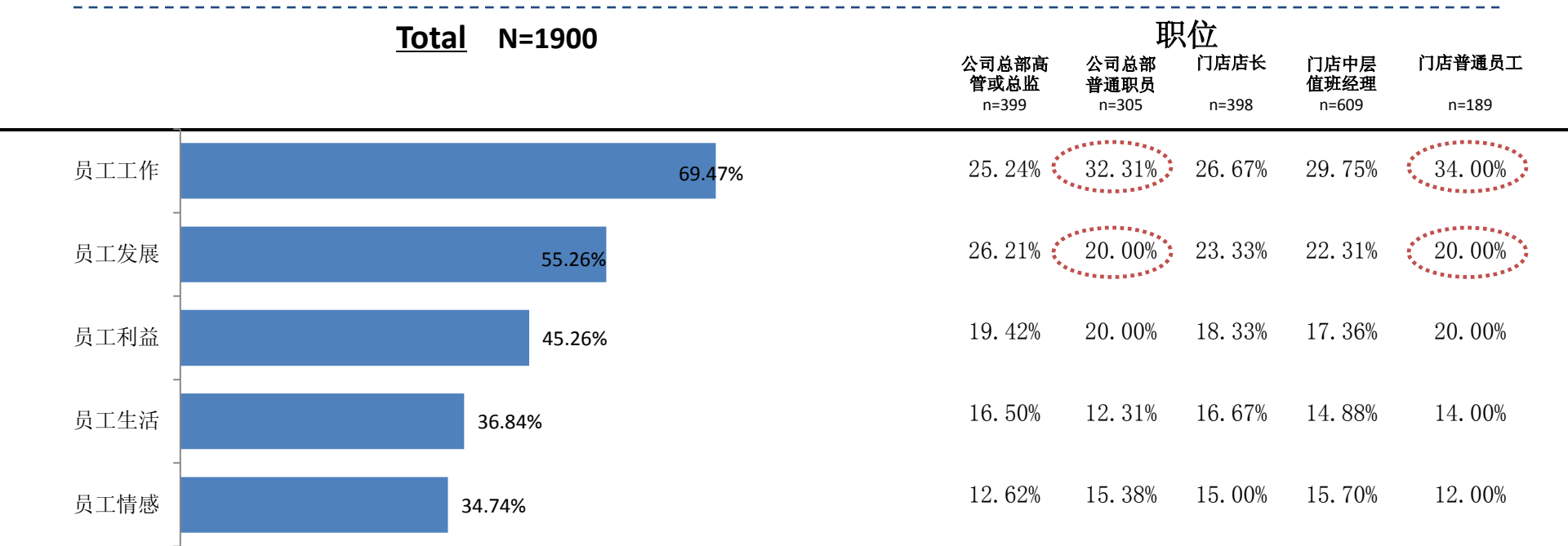
Q3. 您认为公司最关心员工哪些方面的感受（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

- 1. 在从业人员感受最多的员工工作方面，民营或个体的人群相对而言比例最少为26.40%
- 2. 而外资或中外合资公司对于员工的职业发展规划相比其他类型企业，略高2个百分点，可见外企对员工的职业发展与生涯规划方面做了更多的工作

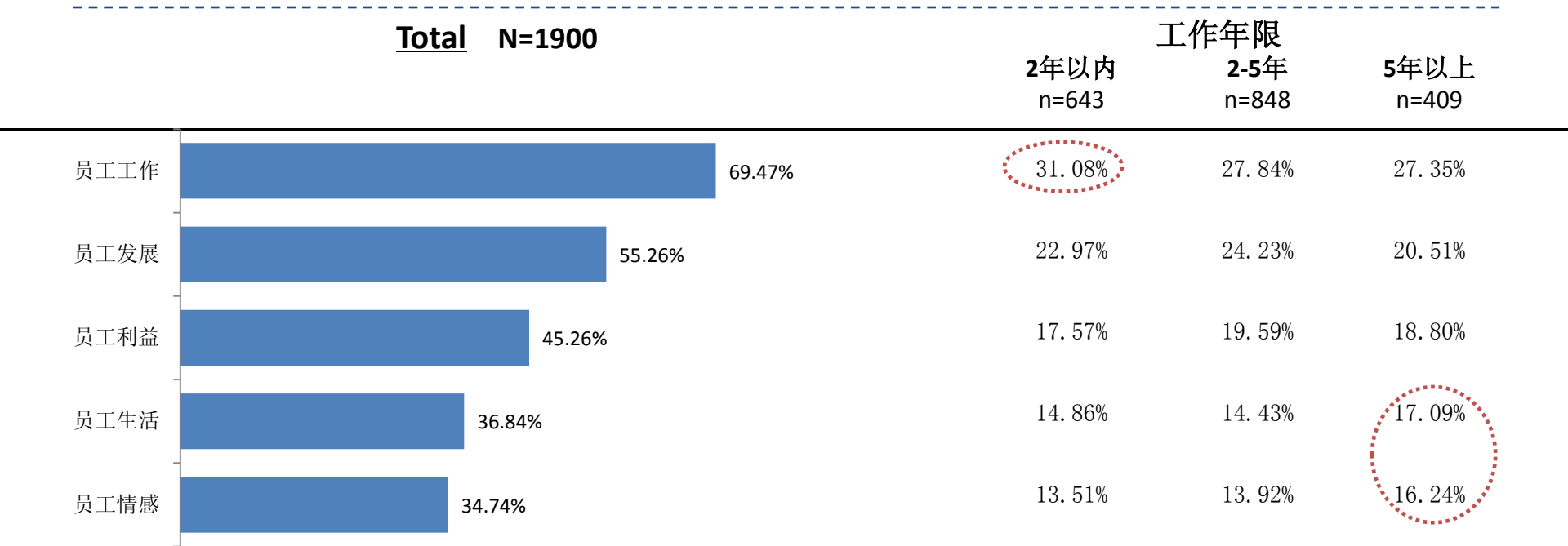
Q3. 您认为公司最关心员工哪些方面的感受（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

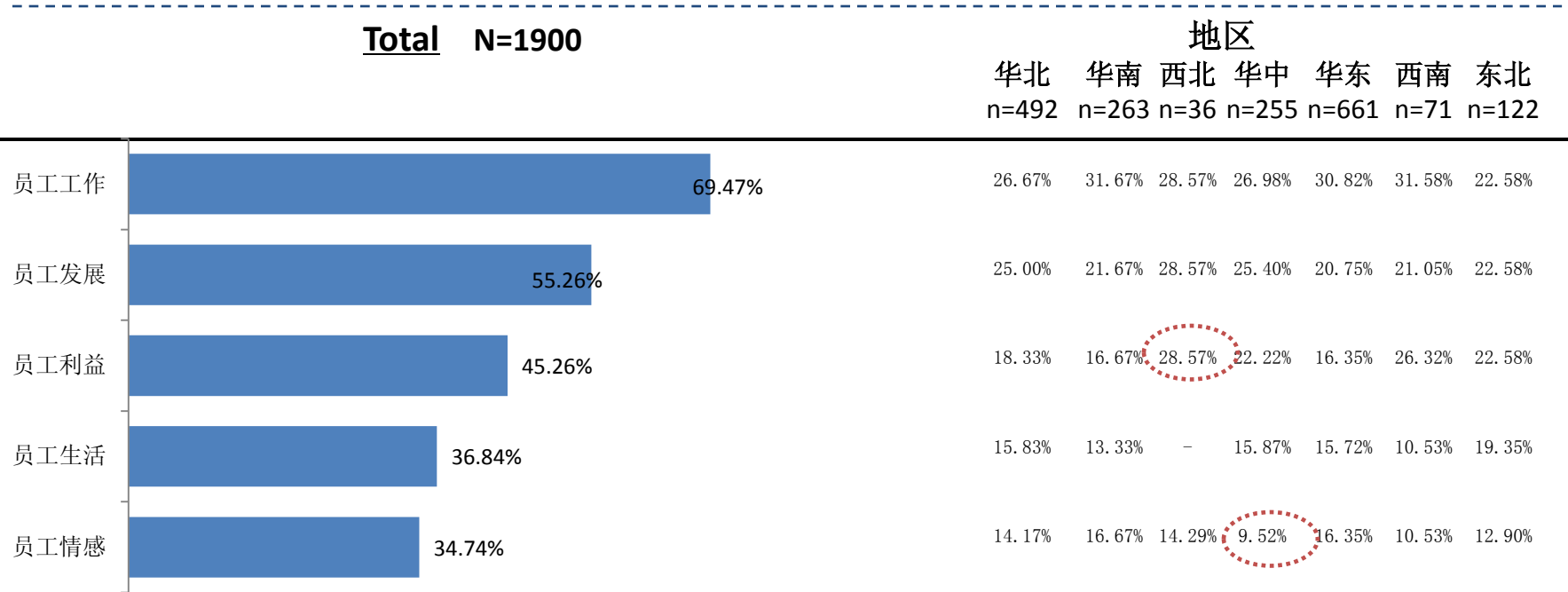
- 1. 相反在感受公司最关心员工工作方面，门店普通员工的比例要略高于其他职位，更加说明了经济型酒店行业对于基层员工的管理普遍存在过于偏重对工作表现和标准的执行监督
- 2. 普通员工中感受公司关心员工发展的比例要低于其他职位，仅为20.00%，可见在对于基层员工的职业发展规划方面是普遍较为薄弱的环节

Q3. 您认为公司最关心员工哪些方面的感受（可多选）



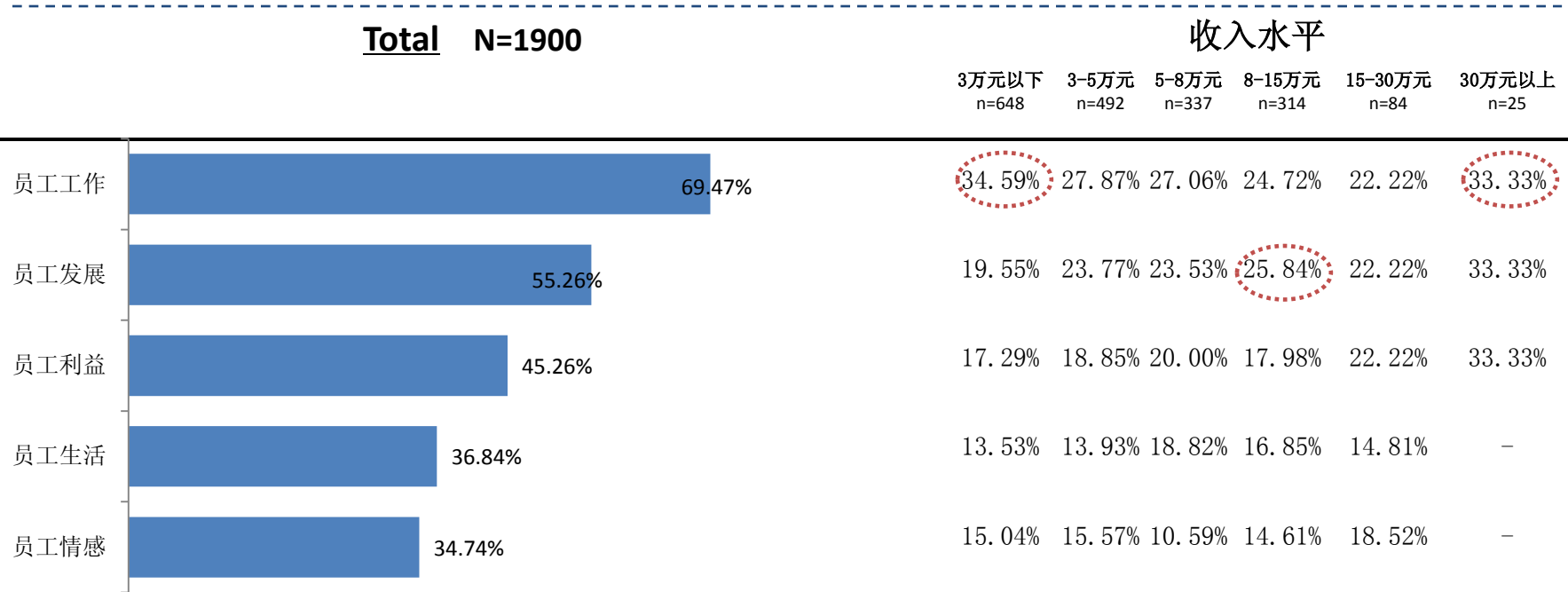
- ◎ 盈蝶咨询观点：
- 1. 工作年限在2年以内的从业人员在员工工作方面的感受要比其他工作年限的人员高，达到31.08%，说明对于刚刚进入酒店的员工，公司更加注重工作表现和业绩表现
 - 2. 员工生活方面和情感方面，工作年限在5年以上的从业人群认为公司最关心的比例是最高的，分别为17.09%和16.24%，这和达到这一工作年限的员工本身对生活和情感方面的问题更加注重有关系

Q3. 您认为公司最关心员工哪些方面的感受（可多选）



- ④ 盈蝶咨询观点：
- 1. 西北地区从业人员对员工利益的感受比例为28.57%，这一数据要明显高于其他地区人员，看来西北地区的经济型酒店从业人员对个人利益感知度较低
 - 2. 华中地区的从业人员认为公司最关心员工情感的比例相对其他地区是最低的，情感是一个相对的概念，更多应该考虑的是不同地区人群的性格特征

Q3. 您认为公司最关心员工哪些方面的感受（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

- 1. 认为公司最关心员工工作的人群中，收入水平在3万以下和30万以上的比例是最高的，说明处在收入两头的员工感受公司更关注的是他们的工作表现与成果
- 2. 收入水平在8-15万的从业人员感受最多的是公司关心员工发展，比例为25.84%，这一收入阶层也是公司重点培养的群体，故这一阶层的感受也是与之相对应的

报告目录

一、项目背景介绍

二、主要研究发现

三、经济型酒店员工的幸福指数

四、经济型酒店员工对工作满意程度

五、经济型酒店公司最关心的员工感受

六、经济型酒店业人满意工作的原因

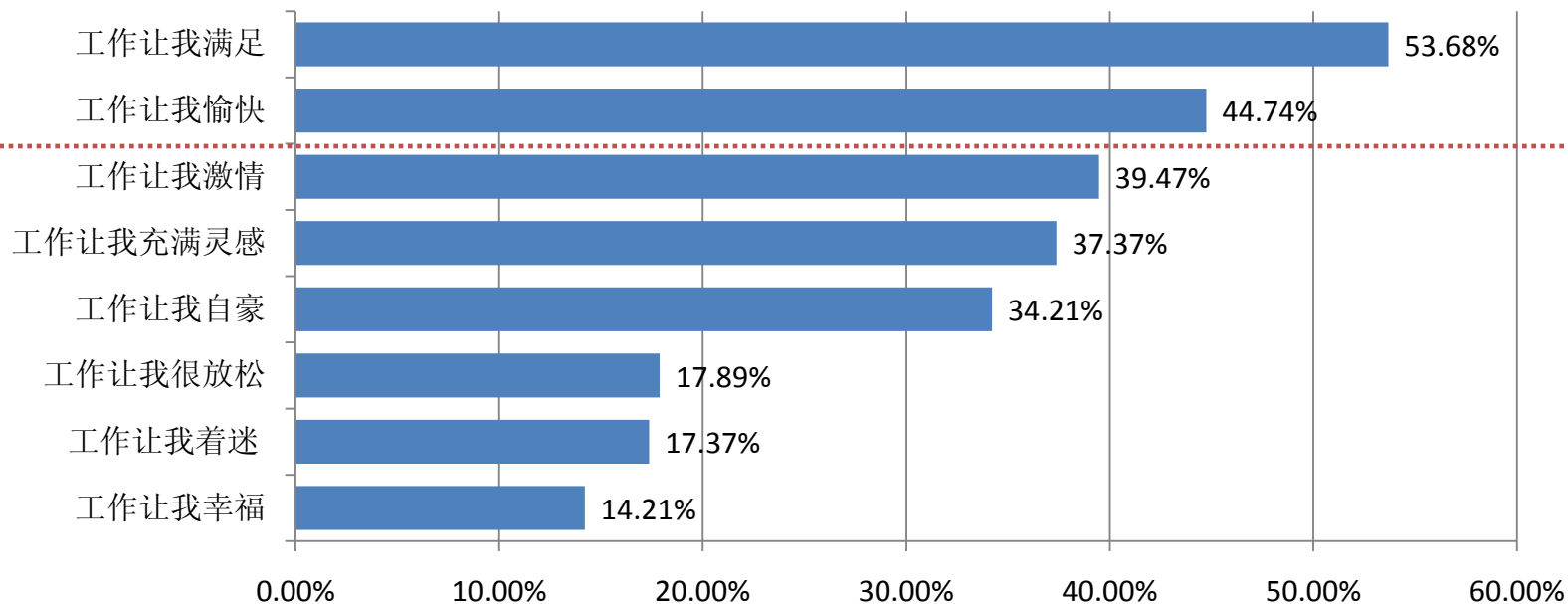
七、经济型酒店业人影响工作的情绪

八、经济型酒店业人影响状态的因素

九、经济型酒店业人最希望改善的地方

十、关于盈蝶

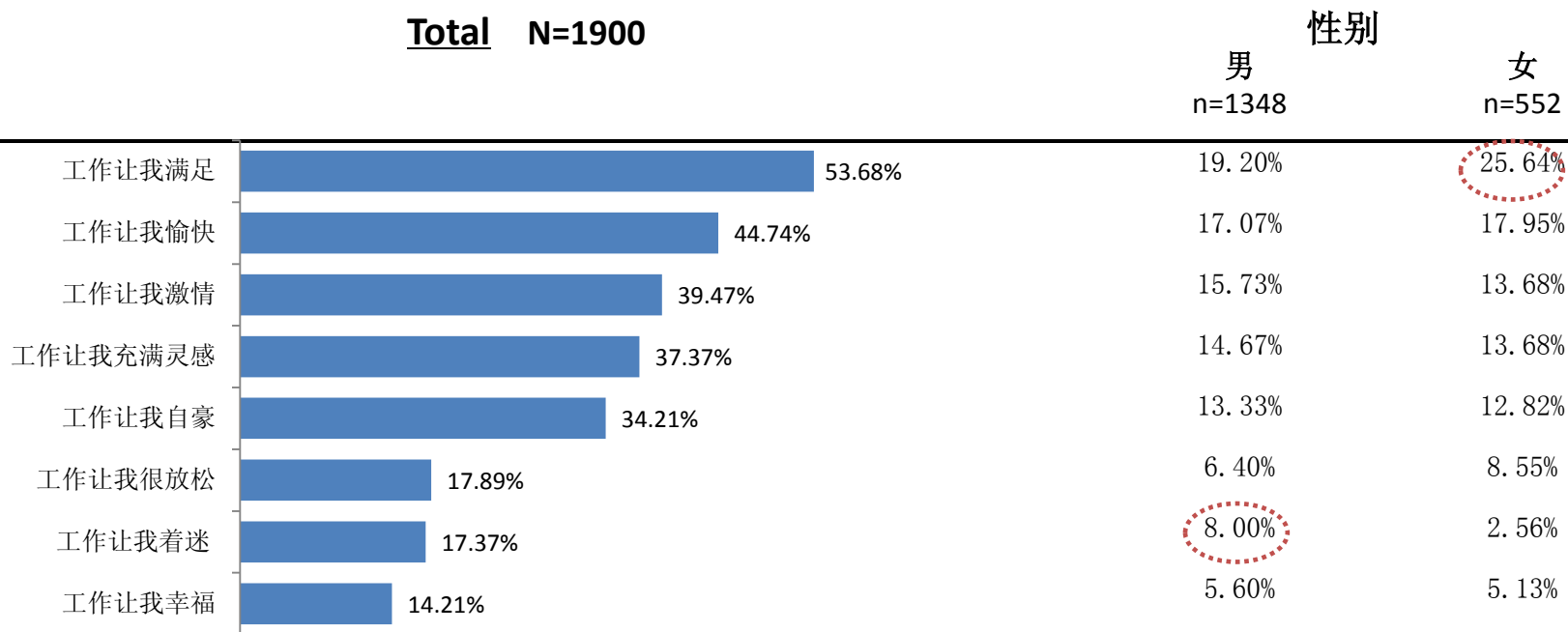
Q4. 工作让我满意的原因（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 53.68%的从业人员会因为工作带来的满足感而感到满意, 其次为工作所带来的愉快感, 比例为44.74%
2. 另外需要引起我们关注的影响经济型酒店从业人员对工作满意度降低的三大原因: 太紧张、不投入和缺乏幸福感

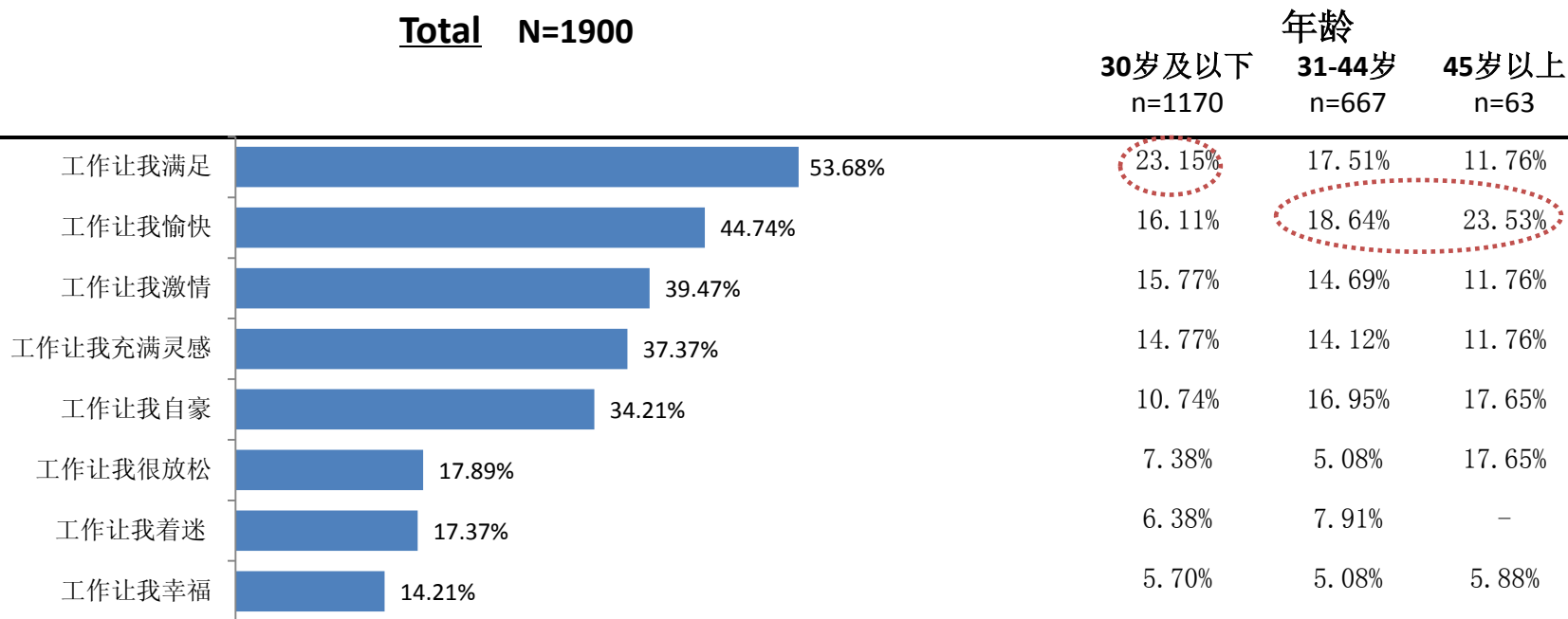
Q4. 工作让我满意的原因（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 女性从业人员对工作的满足感比例要远高于男性从业人员，可见女性对于工作的所能带来的满足程度要求标准比男性要低一些
2. 而男性从业人员为工作着迷的比例要远高于女性从业人员，这里男性较强的事业心起到了决定性的作用

Q4. 工作让我满意的原因（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

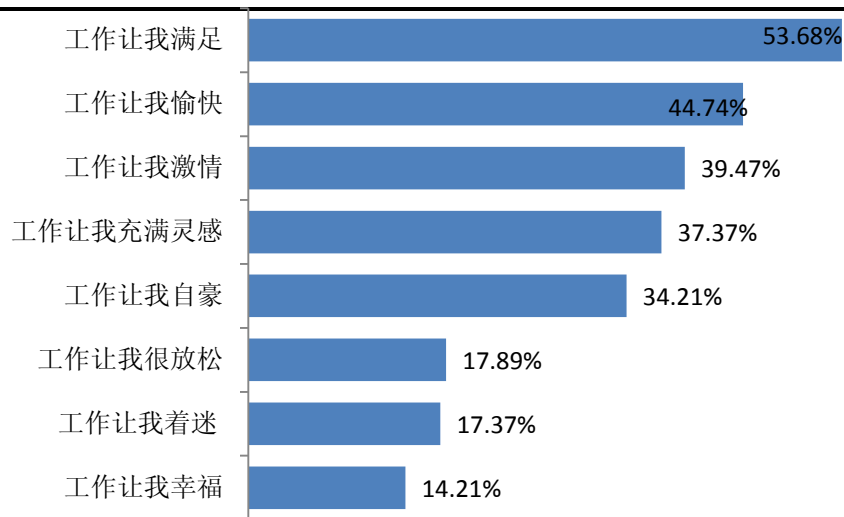
1. 30岁及以下从业人员对工作最满意的原因是工作的满足感，比例达到23.15%，满足感某种程度上来自于工作中取得的业绩和其带来的成就感，30岁以下的人群是最注重事业发展的群体
2. 而31岁以上从业人员对工作最满意的原因是工作的愉快感，分别达到18.64%和23.53%，说明到了30岁以上，是否能够以一种愉快的心情投入到工作中去将成为员工最想关心的事情

Q4. 工作让我满意的原因（可多选）

Total N=1900

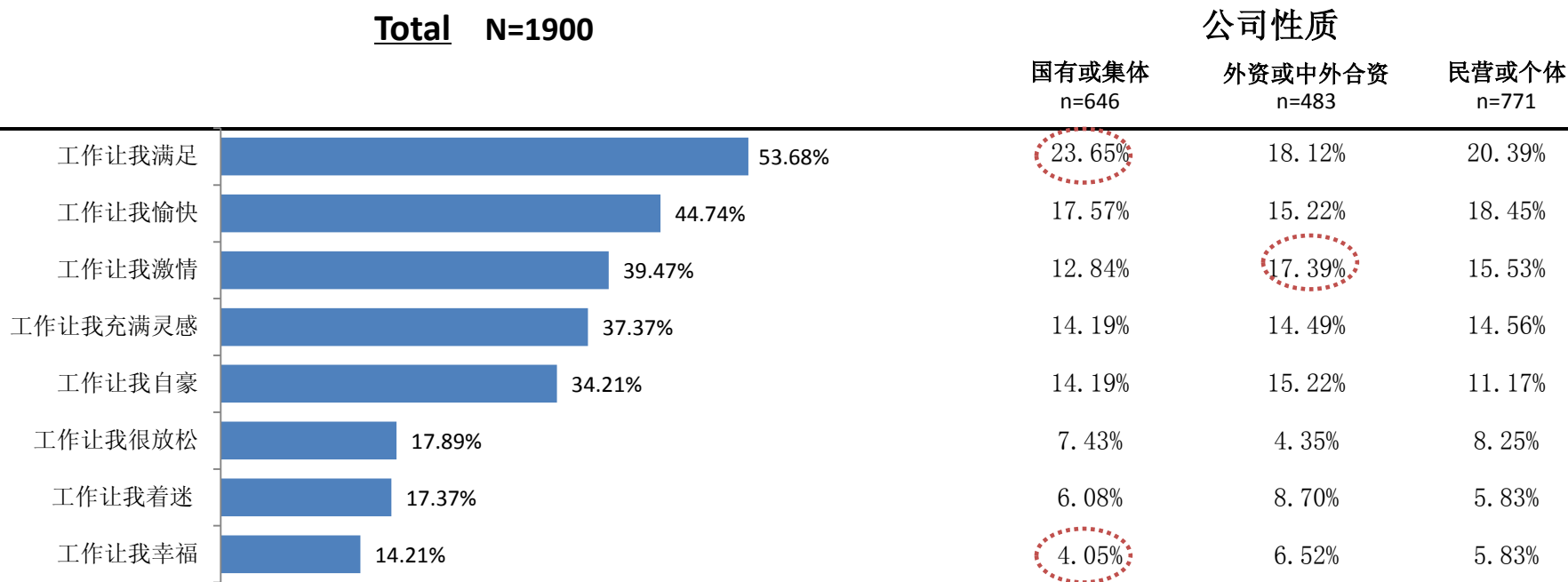
品牌

如家 n=205 锦江之星 n=443 莫泰 n=36 7天 n=118 汉庭 n=96 格林豪泰 n=103 区域性品牌 n=440 单体酒店 n=459



◎盈蝶咨询观点：因客观原因不便公开分享，敬请谅解！愿为需要者提供项目个案咨询，联系电话：021-62499070

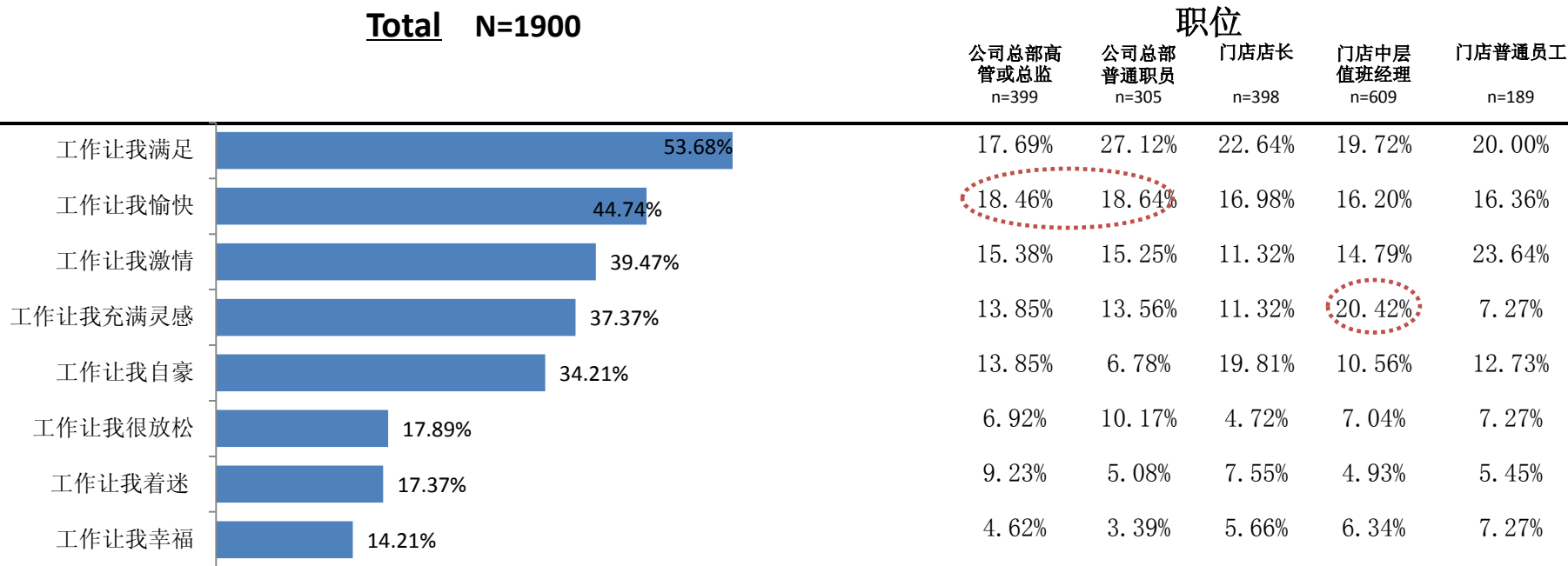
Q4. 工作让我满意的原因（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 国有或集体满意工作的幸福感比例相对其他2项是最低的，只有4.05%，有限的发展机会，缺乏竞争力的薪酬体系造成了此类人群在幸福感方面反映较差，反而在满足感上比其它类型的企业要高出4个百分点左右
2. 外资或中外合资从业人员对工作的激情程度要高于国有或集体、民营或个体，说明外企在员工的激励方面做了更多的工作，也投入了更多的精力

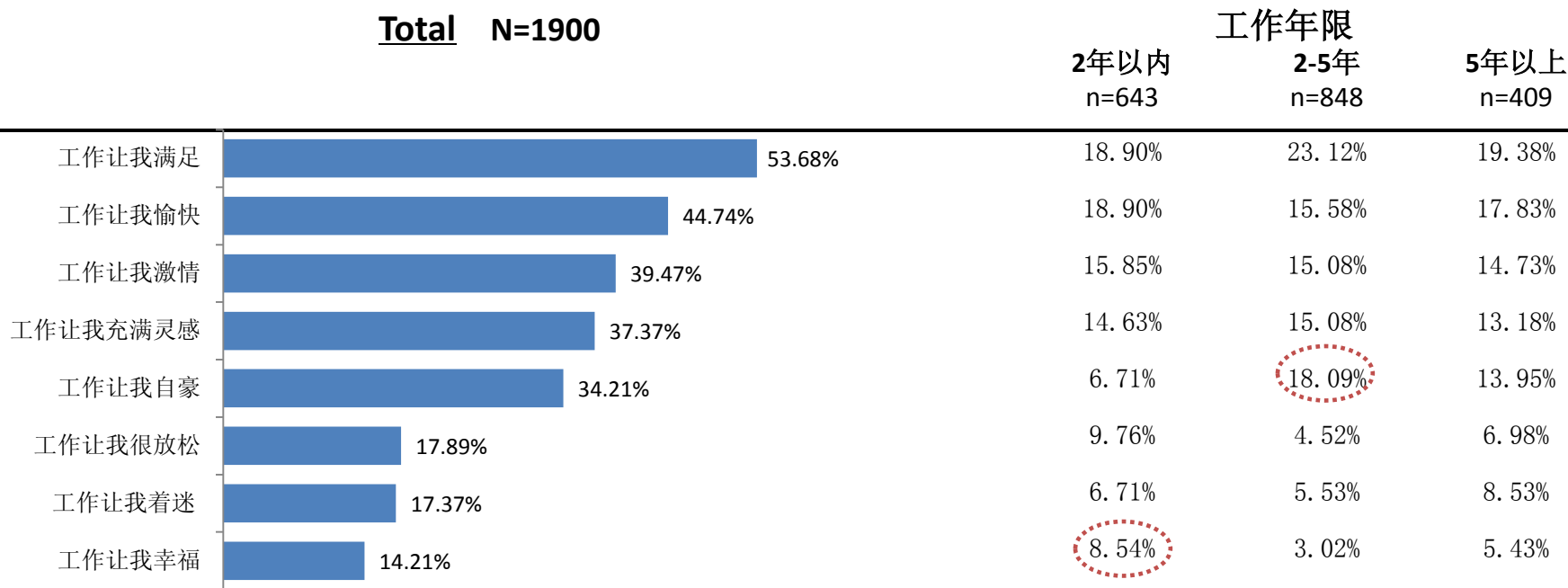
Q4. 工作让我满意的原因（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 公司总部的员工满意的原因选择工作给他带来的愉快感的比例比门店的要高一点，主要是这一群体的员工在工作压力上比在门店的员工感受轻一些
2. 相对其他原因，门店中层值班经理工作中充满灵感的比例是最高的，可能是因为最为值班经理的日常工作很多时候都是在处理一些突发事件，必须灵活应用到所学的知识

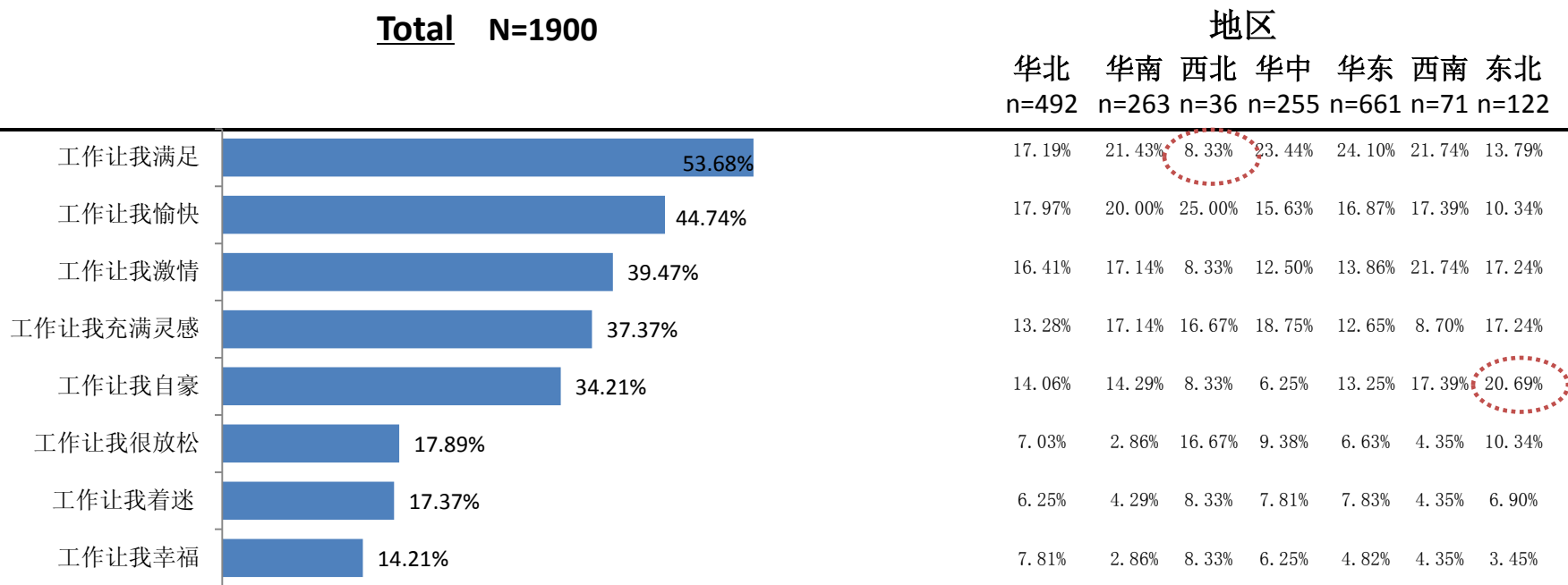
Q4. 工作让我满意的原因（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 工作年限2-5年的从业人员，对工作的自豪感要略高于其他工作年限的人员，因为这个工作年限的员工见证了自己伴随着公司品牌的发展而成长，所以自豪感会强一些
2. 因工作幸福原因而满意的比例，工作年限在2年以内的从业人员相对比例较高，这是初入行的工作激情和对工作的新鲜感所带来的效应

Q4. 工作让我满意的原因（可多选）



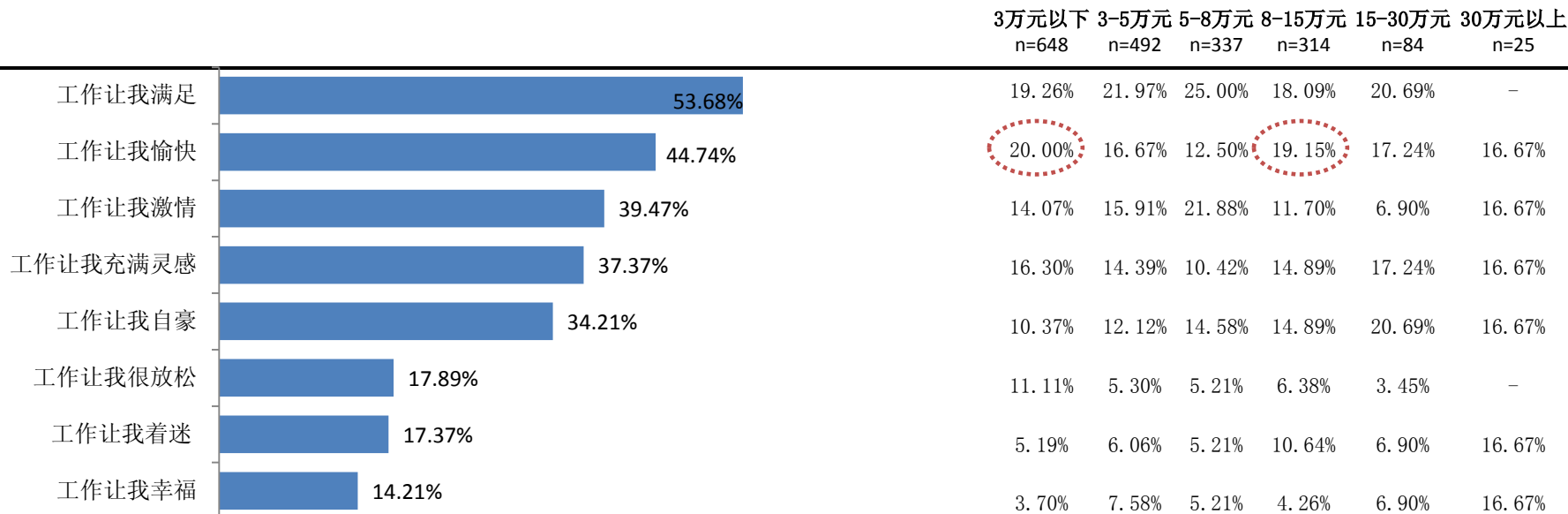
◎ 盈蝶咨询观点：

1. 区别于其他地区，西北地区的从业人员对工作满意原因是工作让其满足的比例仅为8.33%，可能是西北地区所提供的工作环境及待遇不能满足的原因造成
2. 东北地区的从业人员对工作满意的原因比例最高的是工作让其自豪，这也和东北人豪爽开朗豁达的性格不无关系，而且表明这一地区的酒店业还是属于相对优势的职位

Q4. 工作让我满意的原因（可多选）

Total N=1900

收入水平



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 收入水平在3万以下及8-15万的从业人员对工作满意的原因比例最高的是工作让其愉快，3万以下可能是因为初入酒店行业，让他学会了很多社会工作经验所致；而8-15万的从业人员更多的感受来自于取得了一份收入不错且相对稳定的工作

报告目录

一、项目背景介绍

二、主要研究发现

三、经济型酒店员工的幸福指数

四、经济型酒店员工对工作满意程度

五、经济型酒店公司最关心的员工感受

六、经济型酒店业人满意工作的原因

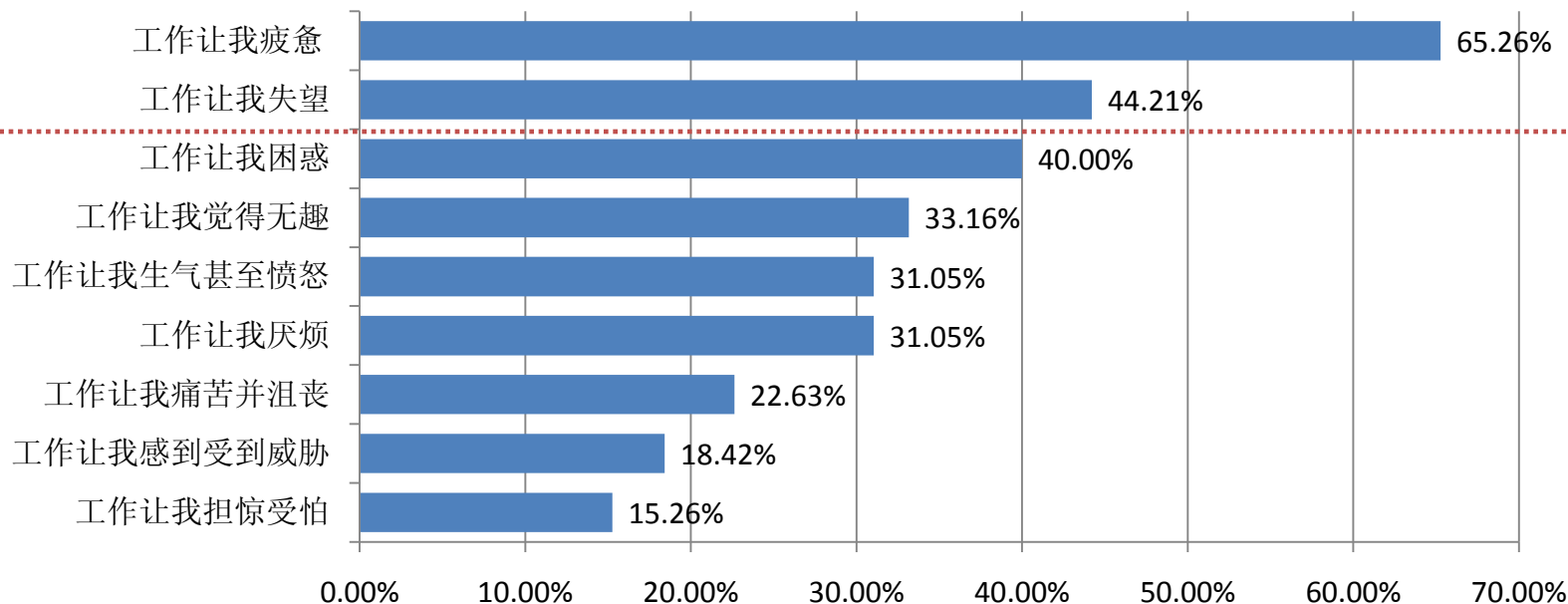
七、经济型酒店业人影响工作的情绪

八、经济型酒店业人影响状态的因素

九、经济型酒店业人最希望改善的地方

十、关于盈蝶

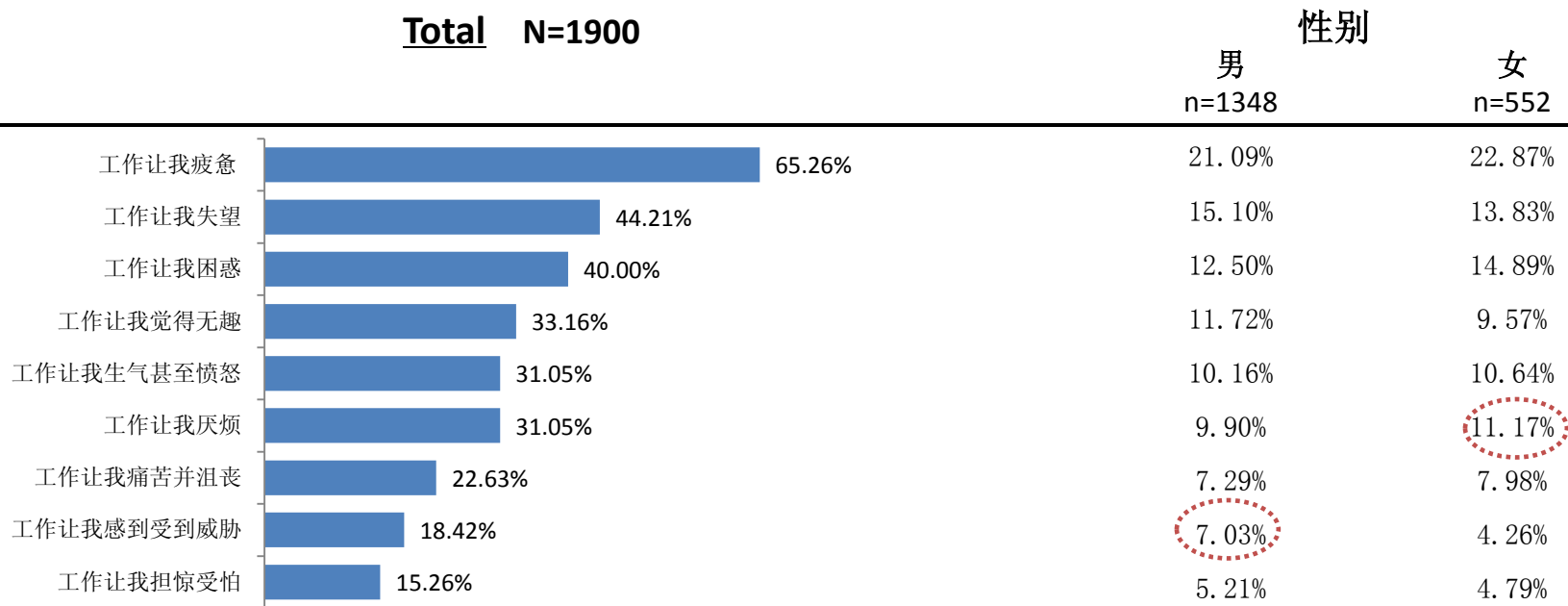
Q5. 影响工作的负面情绪（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 有65.26%的经济型酒店业人因工作感到疲惫而产生负面情绪，这也直接反应了经济型酒店行业的劳动强度还是非常高
2. 导致负面情绪最小比例的因素为工作带来的担惊受怕，占15.26%，酒店作为直面消费者服务行业的一种，工作的安全性要明显高于其行业

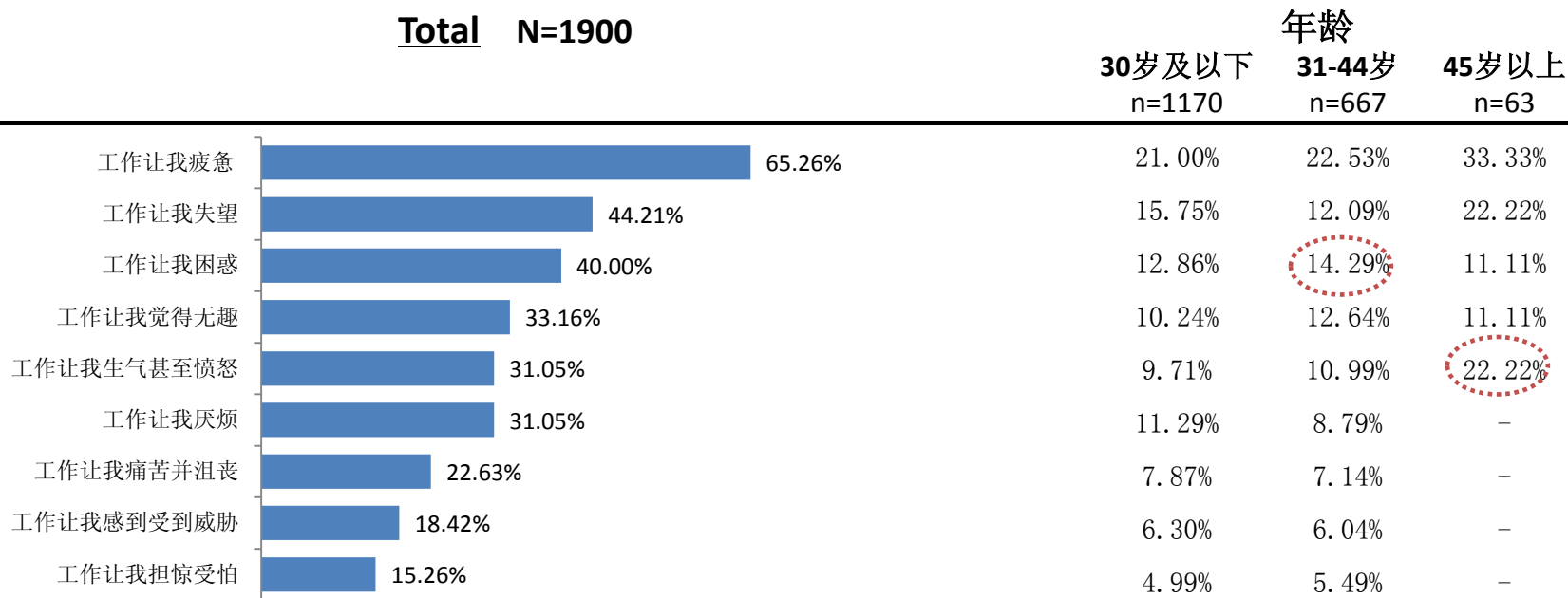
Q5. 影响工作的负面情绪（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 在工作的负面情绪中，女性从业人员感到厌烦的比例要明显高于男性从业人员，主因是基层的工作人员女性居多，工作岗位的设计使得她们更偏重于简单重复劳动，也就更易产生厌烦感
2. 而男性从业人员在工作中感觉受到威胁的比例要明显高于女性从业人员，原因主要来自男性世界较为激烈的竞争环境让人感觉受威胁，产生不安全感

Q5. 影响工作的负面情绪（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

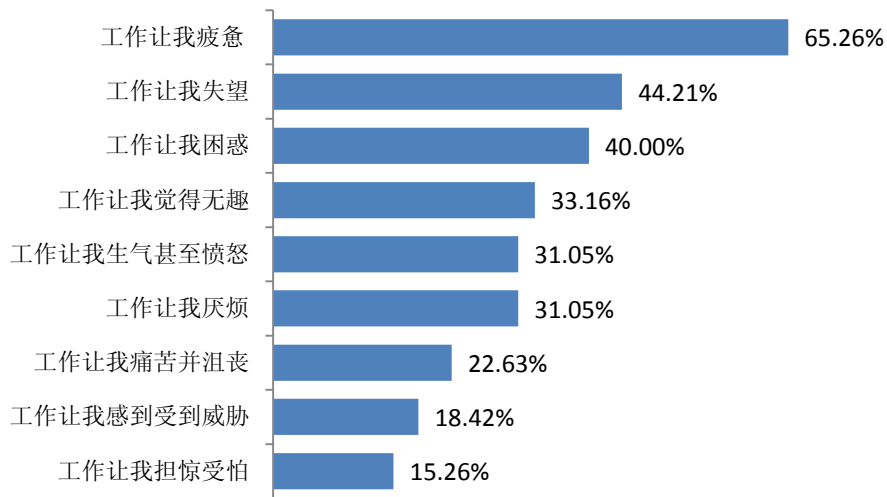
1. 因工作让其困感受到负面情绪影响最高比例的是31-44岁年龄段，这一年龄层是现在社会的中坚力量，承受着家庭工作等多重压力，也是最容易产生困惑等负面情绪
2. 在影响工作的负面情绪中，工作让其生气甚至愤怒比例最高的是45岁以上从业人员，达到22.22%，该年龄阶层已有了相当长的工作年限，事业发展也基本定型，故更加注重自己的受认可和重视程度，比较易怒和生气

Q5. 影响工作的负面情绪（可多选）

Total N=1900

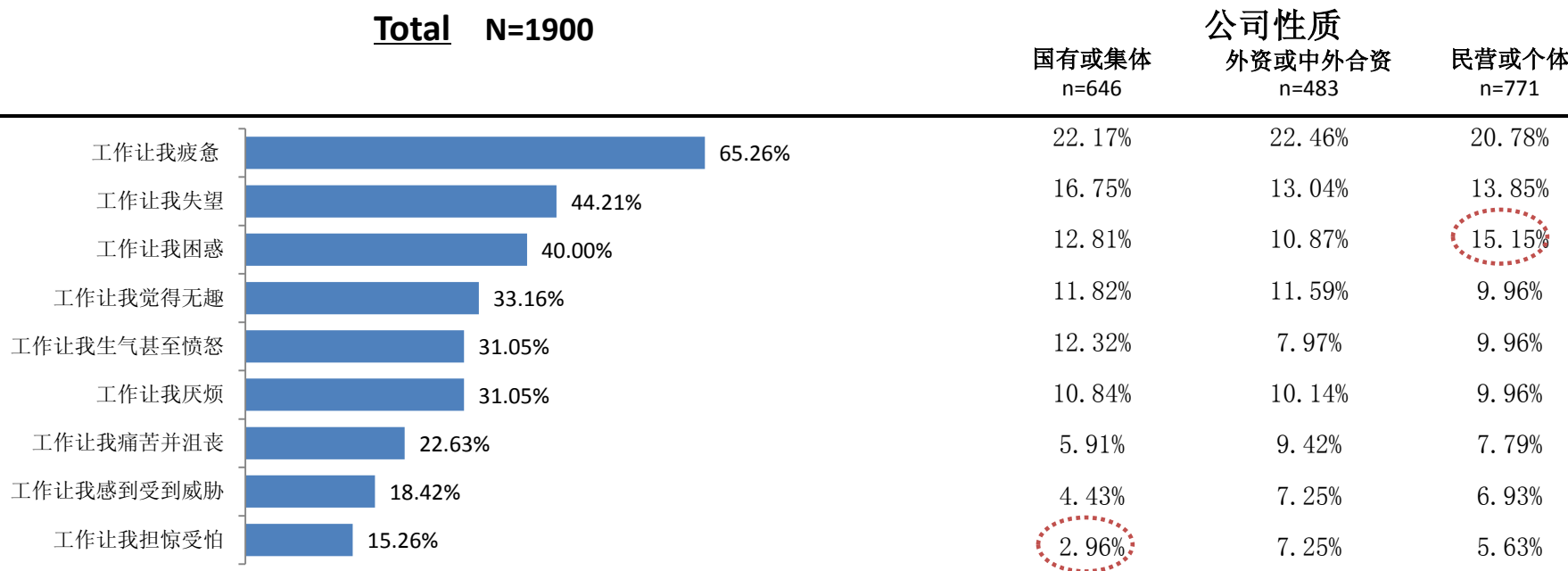
品牌

如家 n=205 锦江之星 n=443 莫泰 n=36 7天 n=118 汉庭 n=96 格林豪泰 n=103 区域性品牌 n=440 单体酒店 n=459



◎盈蝶咨询观点：因客观原因不便公开分享，敬请谅解！愿为需要者提供项目个案咨询，联系电话：021-62499070

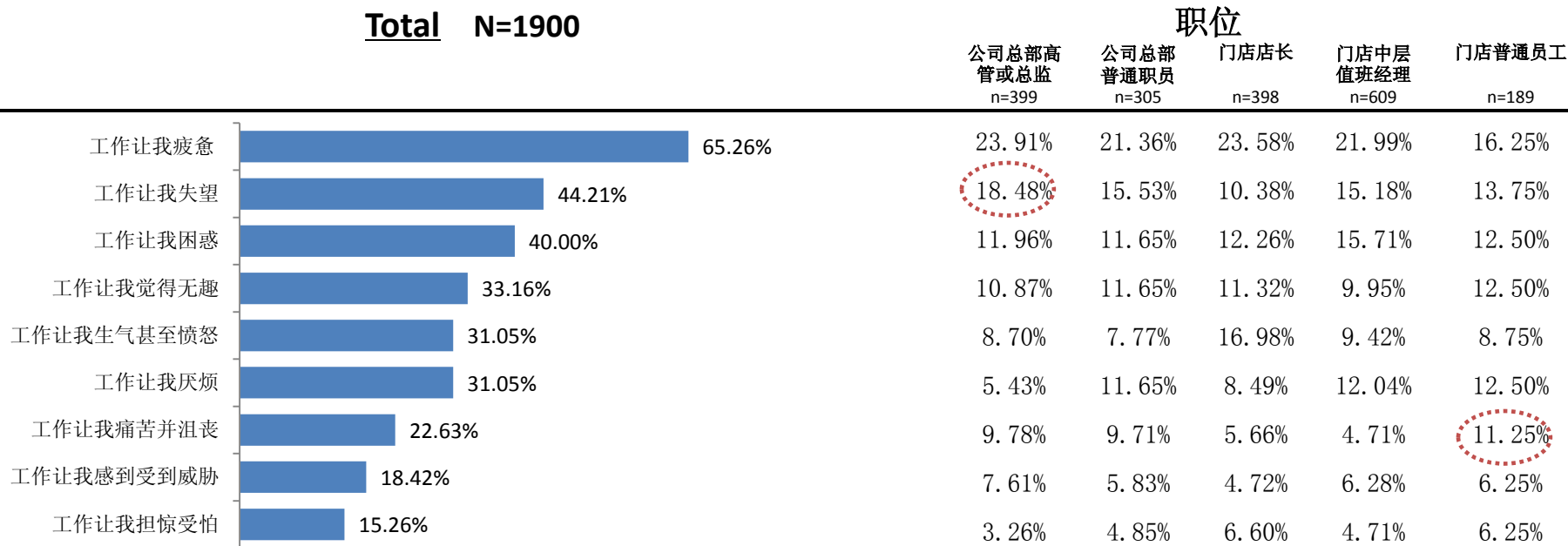
Q5. 影响工作的负面情绪（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 而工作让其困惑比例最高的是民营或个体从业人员，主要原因是民营或个体企业缺乏企业的远景规划，使得员工自身的工作发展前景也显得不够清晰，对工作产生一定的困惑感
2. 国有或集体从业人员因工作让其担惊受怕的比例相较外资和民营是最低的，为2.96%，这和国有或集体企业重人事关系轻业绩指标不无关系，工作环境没有那么明显的业绩导向压力

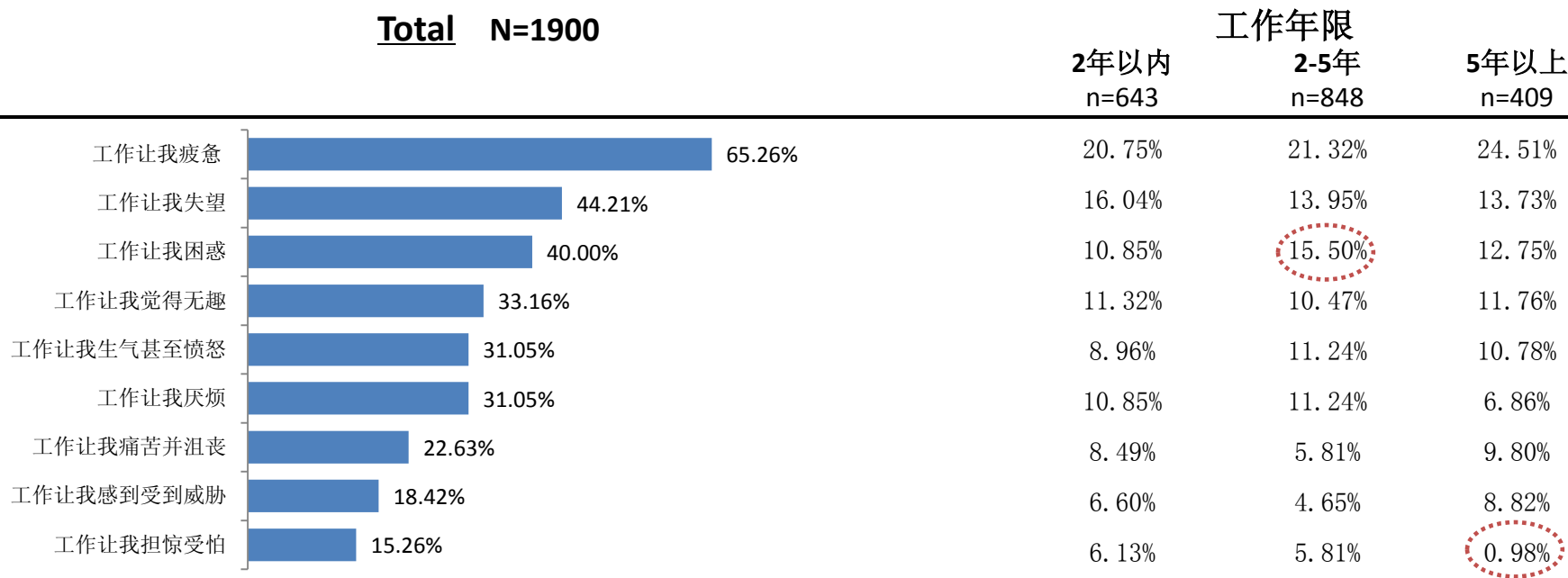
Q5. 影响工作的负面情绪（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 公司总部高管或总监因工作让其失望而受到负面影响的比率，相对其他职位是最高的，这可能来自于一些高管因为种种原因无法实现自己在工作上的一些设想和创意而造成的
2. 而门店普通员工因工作让其沮丧的比例为11.25%，远高于门店的其他职位，这个数据再次从另一角度表明了基层员工所承受的体力上的压力，繁重重复的劳动使其中一部分人差生了痛苦和沮丧的情绪

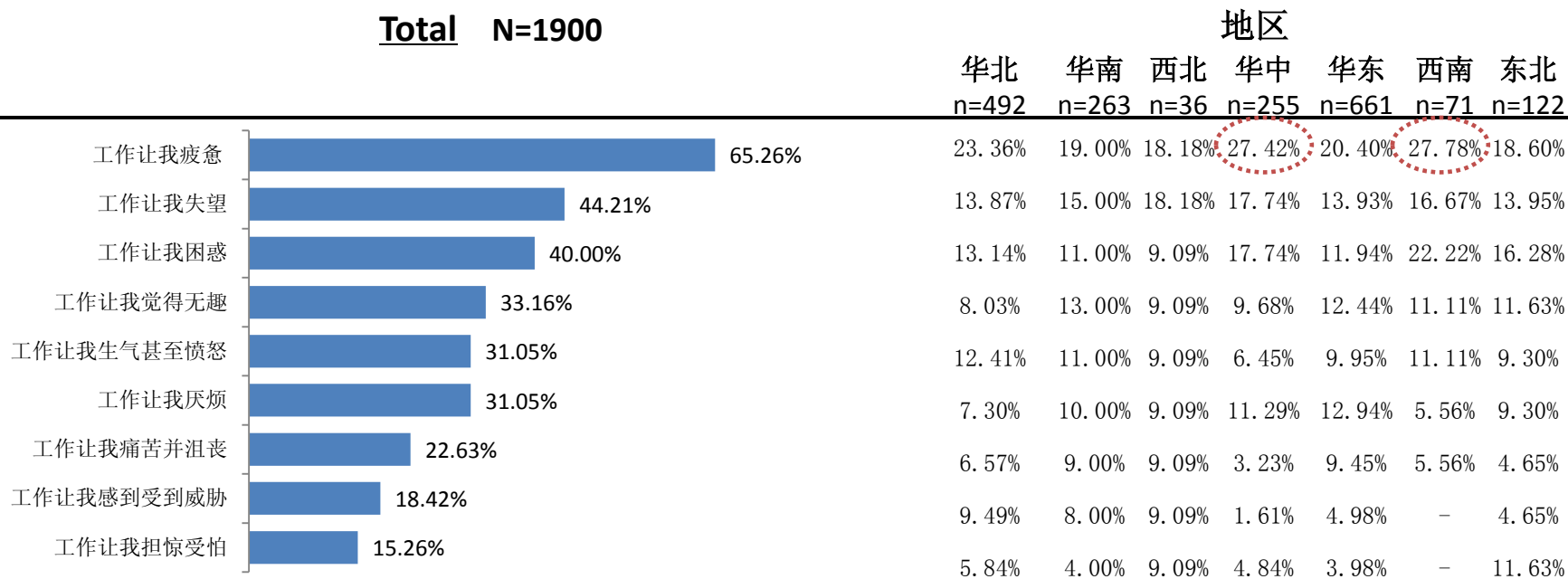
Q5. 影响工作的负面情绪（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 因工作让其感到困惑受到负面情绪影响中，比例最高的工作年限在2-5年的从业人员，工作到了这个年限正好是一个关键的关口，是选择继续还是更换行业，矛盾的心理引起了困惑感
2. 工作年限为5年以上的从业人员因工作而担心受怕的比例相对5年以下人员是最小的，不到1%，稳定的工作和在工作单位里取得的一定的地位和尊重使得这部分人更加不易产生担惊受怕的感觉

Q5. 影响工作的负面情绪（可多选）



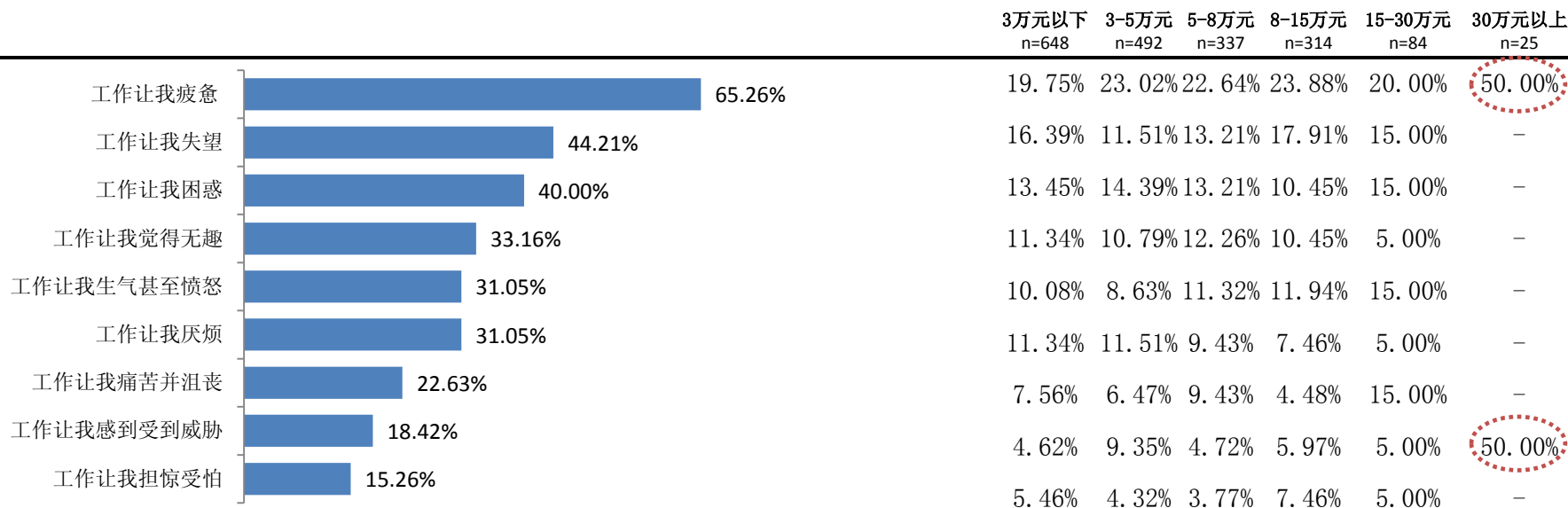
◎ 盈蝶咨询观点：

1. 西南与华中地区从业人员感觉到工作使其疲惫的比例最高分别为27.78%和27.42%，就工作强度而言各地的经济型酒店差异不大，造成这一结果的原因可能是不同地区的人群对于工作强度的接受程度各有不同，而以西部地区更加突出

Q5. 影响工作的负面情绪（可多选）

Total N=1900

收入水平



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 30万以上收入水平的从业人员，感到工作疲惫的比例要远远高于其他收入水平的从业人员，达到了50%，说明处于高管阶层的从业人员一般也承受了较大的工作量，比如频繁的出差等
2. 感觉到工作受威胁的从业人员中，收入水平在30万以上的人群比例同样最高，为50%，这主要来自这一阶层的管理人员所面临着很多管理难题,比如人事问题

报告目录

一、项目背景介绍

二、主要研究发现

三、经济型酒店员工的幸福指数

四、经济型酒店员工对工作满意程度

五、经济型酒店公司最关心的员工感受

六、经济型酒店业人满意工作的原因

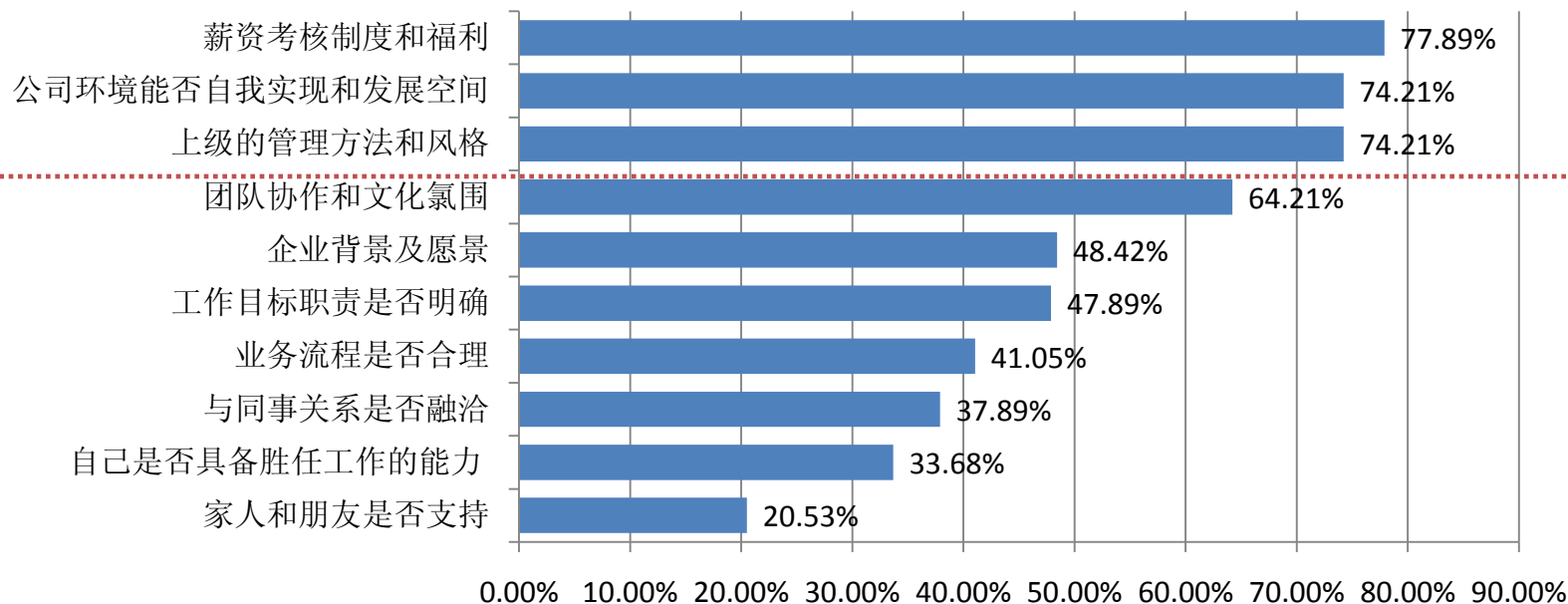
七、经济型酒店业人影响工作的情绪

八、经济型酒店业人影响状态的因素

九、经济型酒店业人最希望改善的地方

十、关于盈蝶

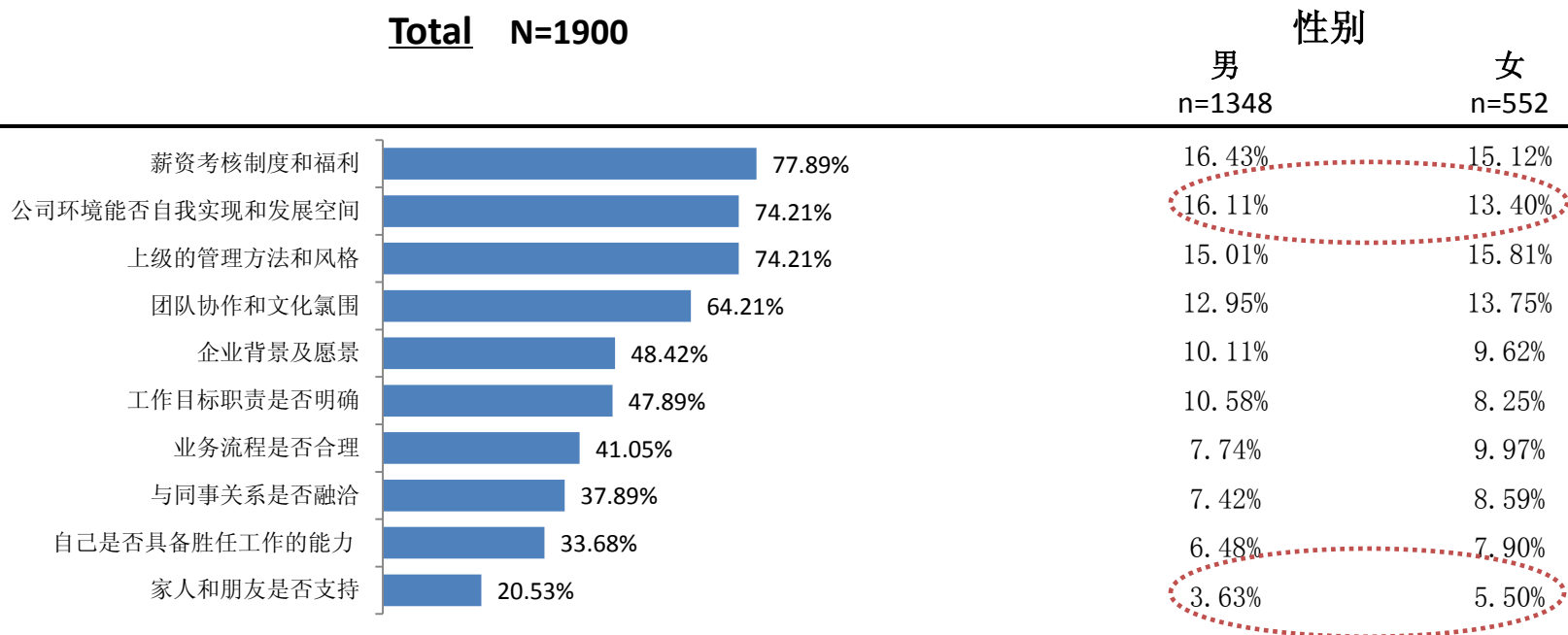
Q6. 影响酒店业职场人士工作状况的因素（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 77.89%的经济型酒店业人觉得“薪资考核制度和福利”是最重要的影响因素，这说明收入依然对工作状况起到了决定性的作用
2. 其次是“公司环境能否自我实现和发展空间”，比例为74.21%，列在第二位,可见人们对职业的发展前景也更加重视起来了
3. 上级的管理方法与风格同样应引起我们的关注,高居74.21%的比例

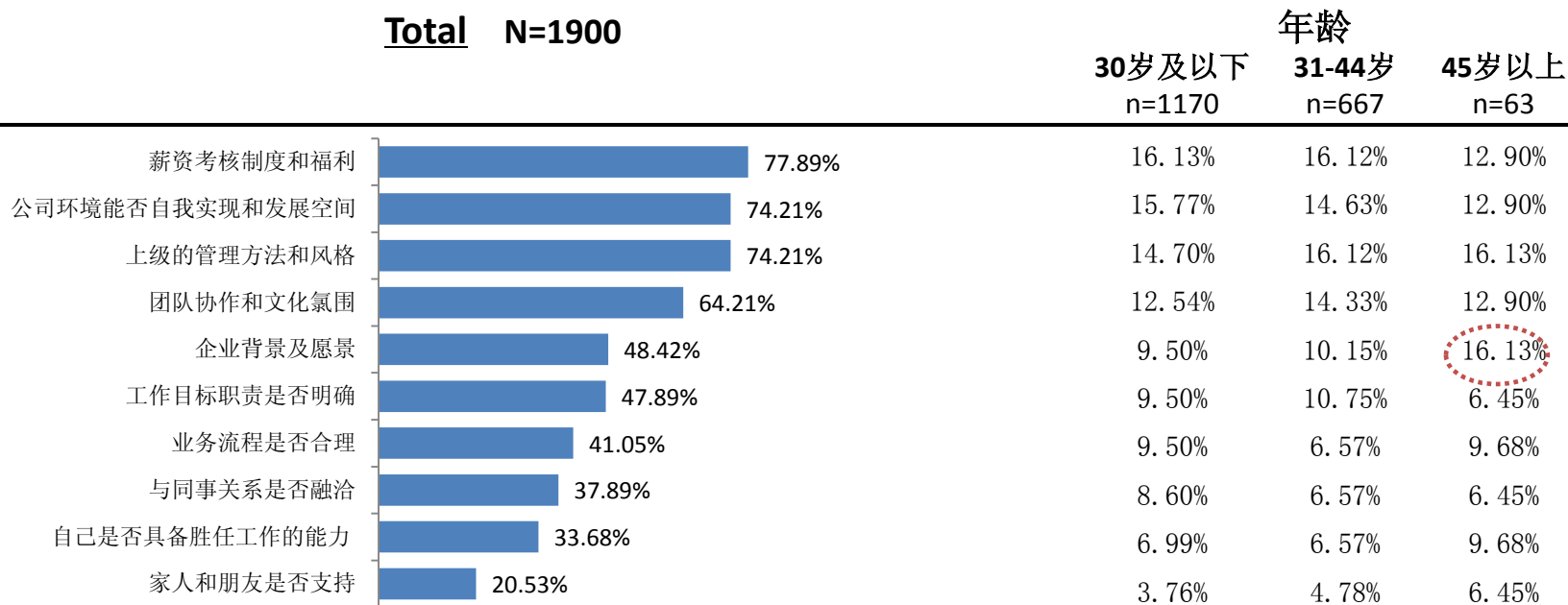
Q6. 影响酒店业职场人士工作状况的因素（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 从“公司能否提供自我实现和发展的空间”选项中分析,男性明显高于女性,主要是与男性的事业心密切相关
2. 女性在“家人和朋友的支持”方面比男性更加强烈一些,这可能与酒店业高强度的劳动给家庭带来的影响是主要的原因

Q6. 影响酒店业职场人士工作状况的因素（可多选）



◎盈蝶咨询观点：

1. 45岁以上从业人群中，受企业背景及愿景因素影响的比例最高，均为16.13%，可见随着年纪的增长,对个人价值更趋于敏感，还有企业本身为其带来的社会价值也十分重要

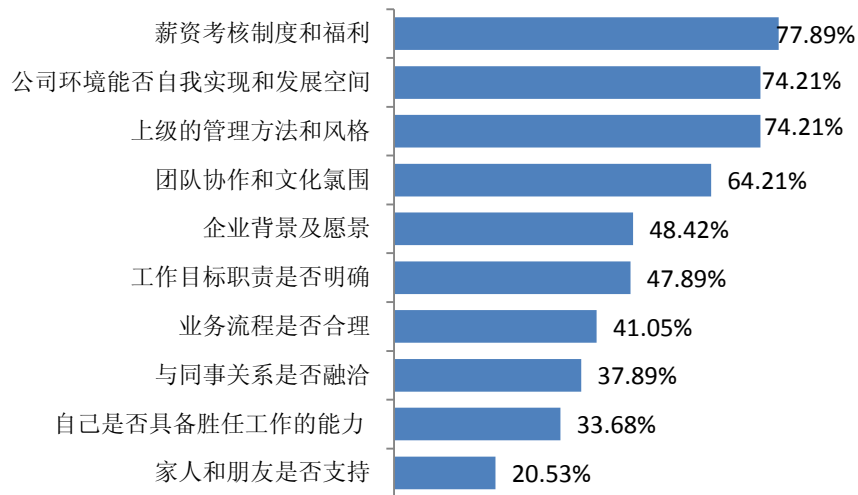


Q6. 影响酒店业职场人士工作状况的因素（可多选）

Total N=1900

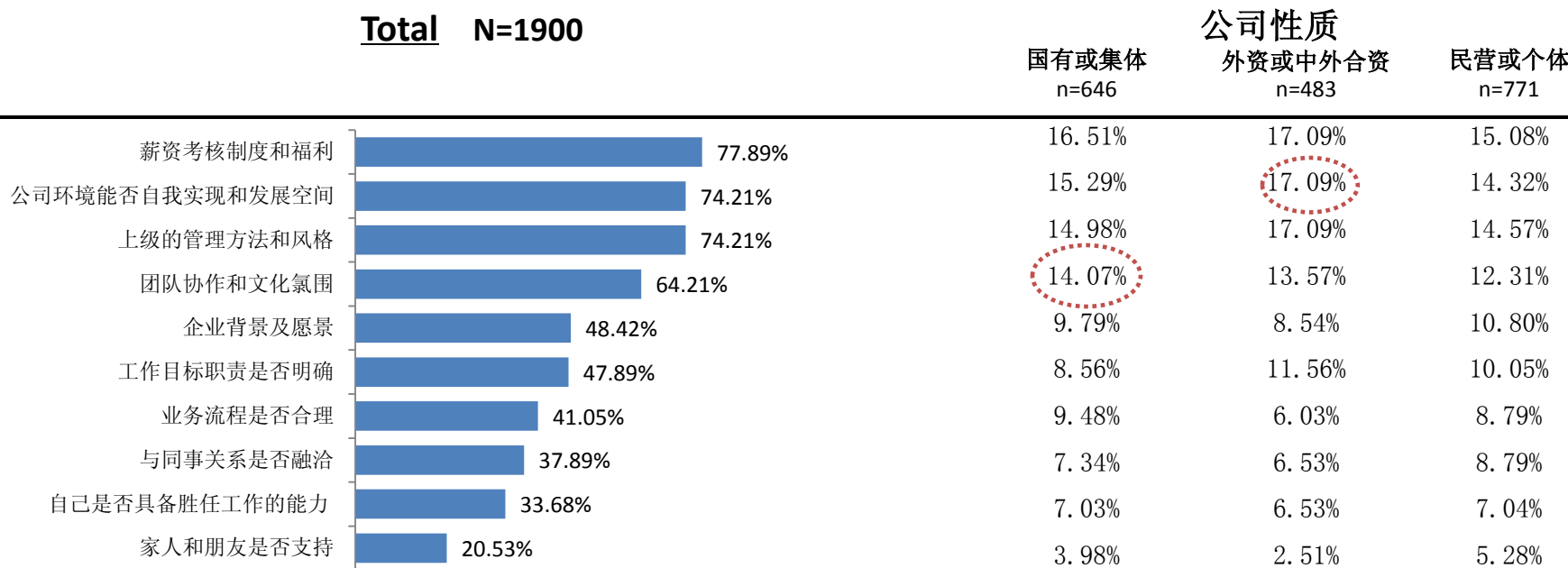
品牌

如家 n=205 锦江之星 n=443 莫泰 n=36 7天 n=118 汉庭 n=96 格林豪泰 n=103 区域性品牌 n=440 单体酒店 n=459



◎盈蝶咨询观点：因客观原因不便公开分享，敬请谅解！愿为需要者提供项目个案咨询，联系电话：021-62499070

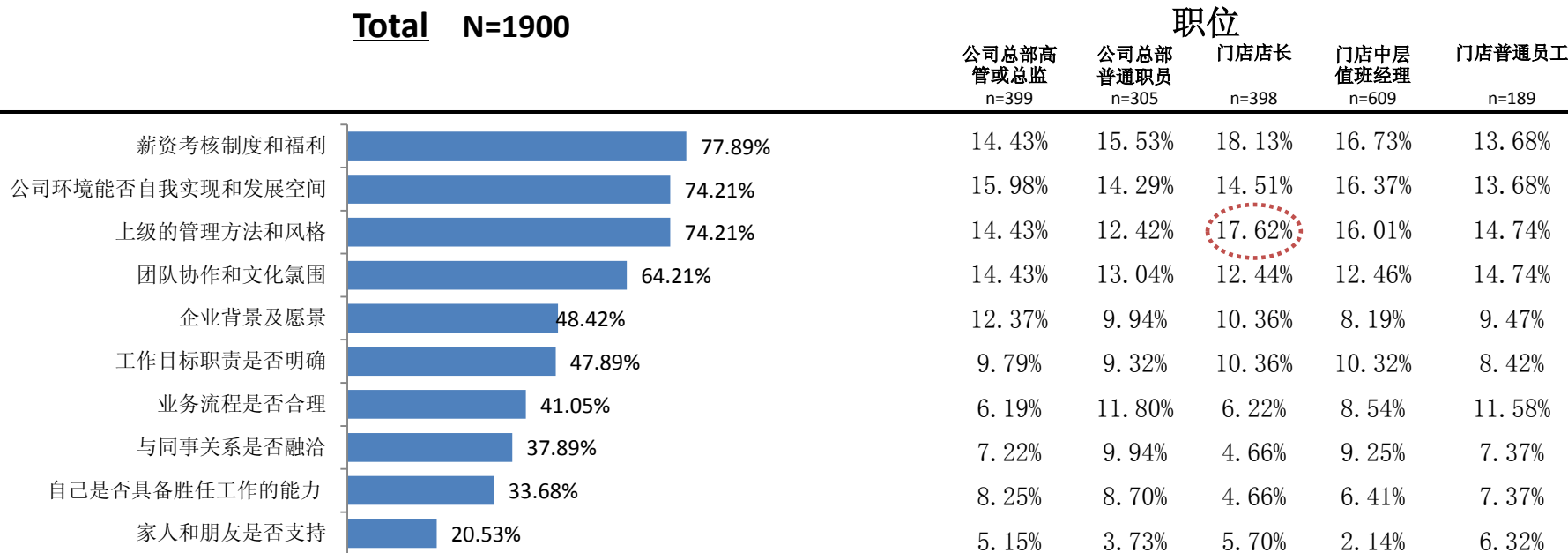
Q6. 影响酒店业职场人士工作状况的因素（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 外资或中外合资中最看重自我实现和发展空间的从业人群最多，实际上这部分人之所以选择在外企工作发展空间和自我实现就是主要的动因之一
2. 国有或集体从业人员中最关注“团队协作工作氛围”的比例相对外资或中外合资和民营或个体更高，这和国企传统的表现有密切的关系

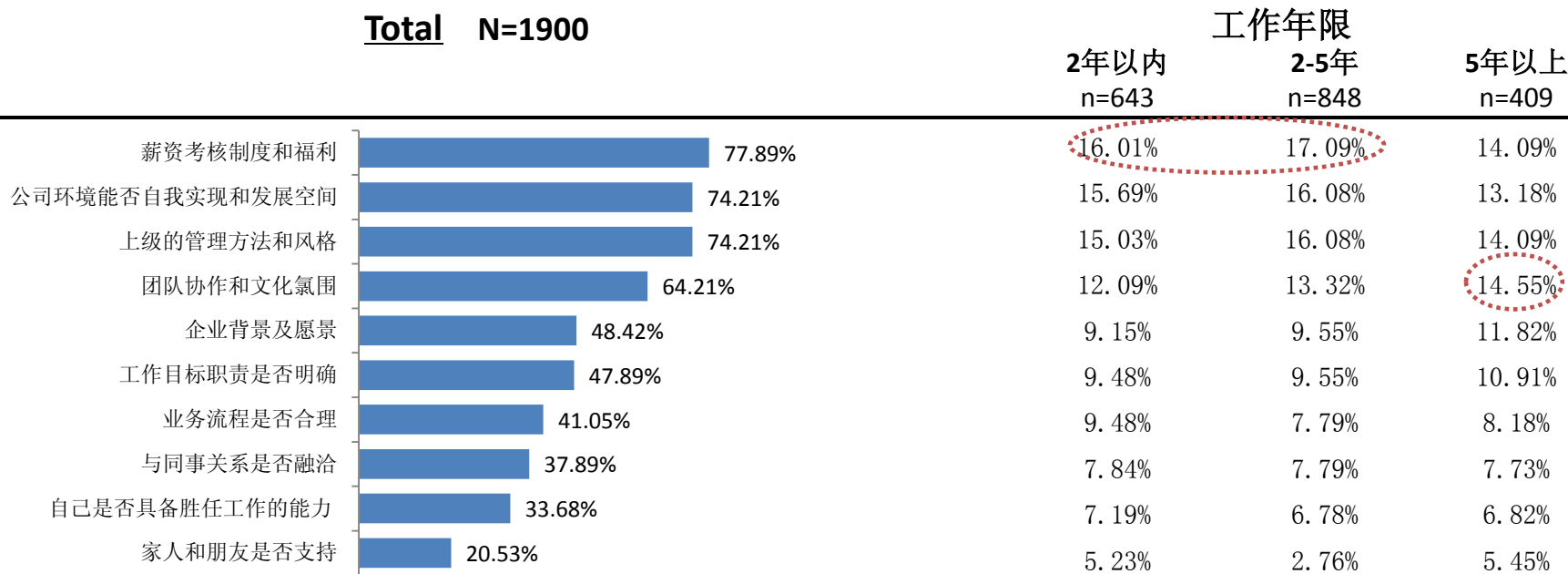
Q6. 影响酒店业职场人士工作状况的因素（可多选）



◎盈蝶咨询观点：

1. 对门店店长影响比例最高的因素为“上级的管理方法和风格、团队协作和文件氛围”，作为公司总部能否创造一个良好的氛围非常重要，因为门店的工作性质决定了他们并不需要太多创造性，简单有效的重复需要完善的管理制度来指导

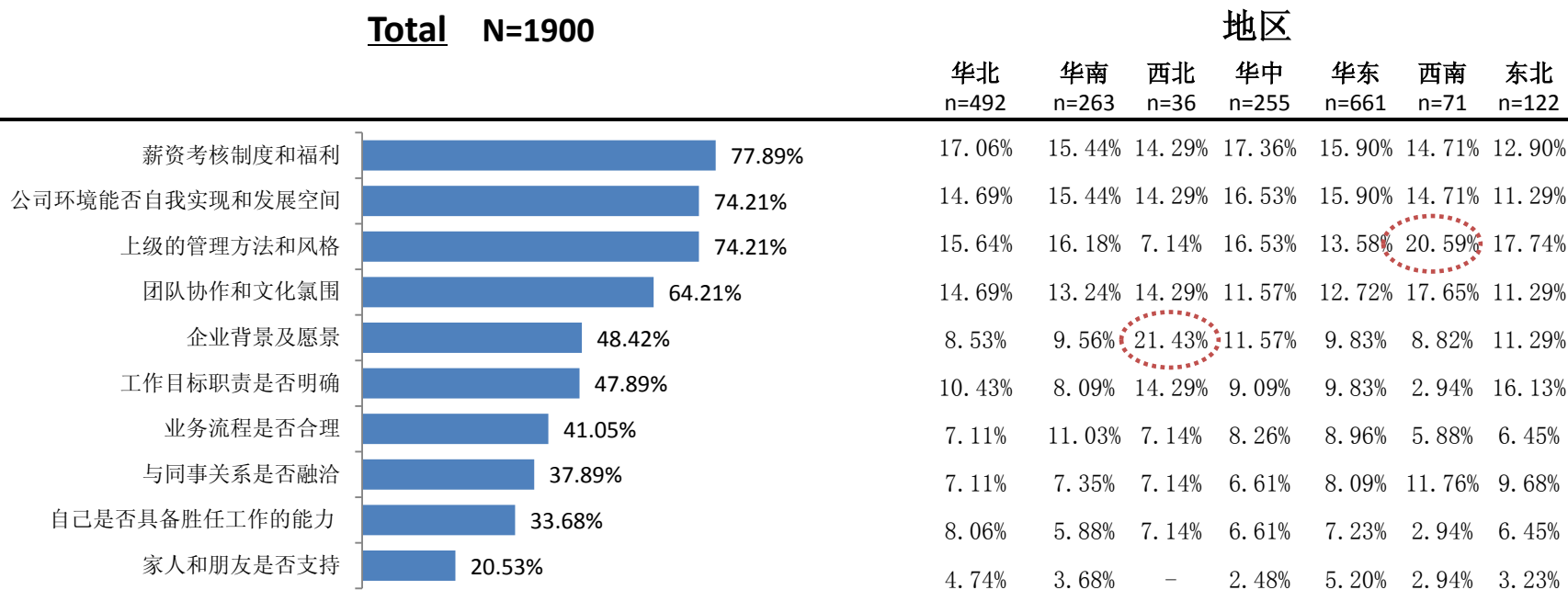
Q6. 影响酒店业职场人士工作状况的因素（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 5年以下工作年限的从业人群均受薪资考核制度和福利因素的影响比例最高，因为这部分员工对企业的归属感还不强，所以报酬就成为了第一考虑要素
2. 工作年限为5年以上的从业人群受团队协作和文化氛围因素的影响比例最高的，随着工作年限的增加逐渐融入企业，这时企业内对其认同度就显得尤为重要了

Q6. 影响酒店业职场人士工作状况的因素（可多选）



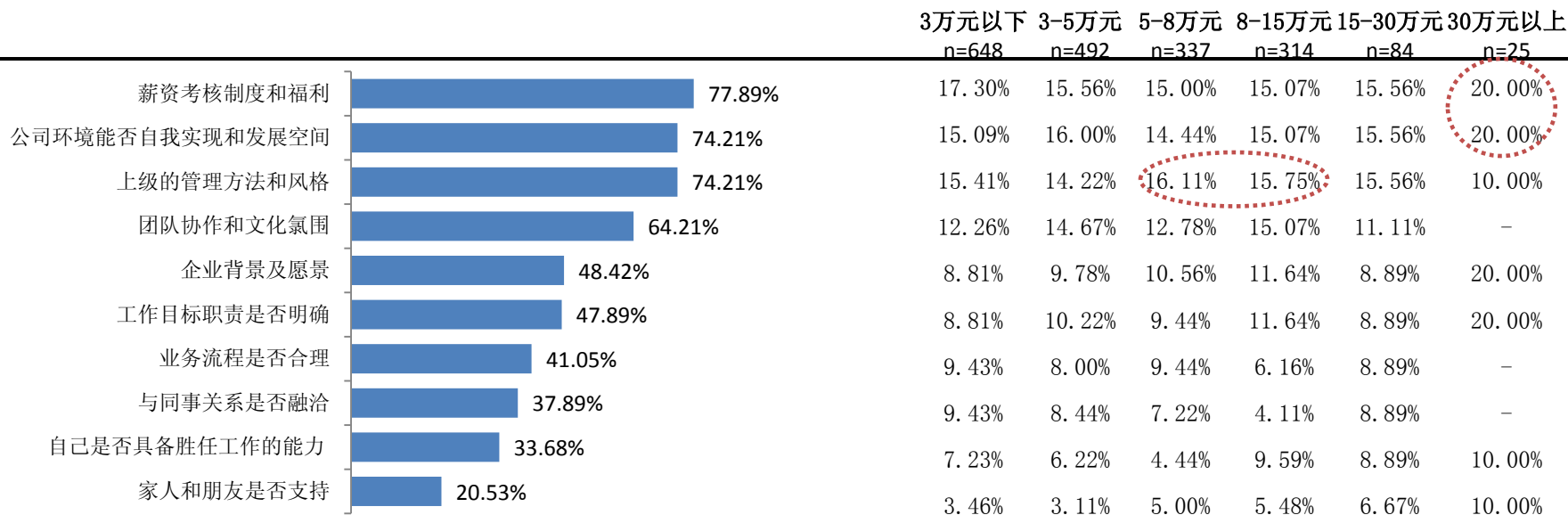
◎ 盈蝶咨询观点：

1. 西南地区从业人群最受上级的管理方法和风格的因素影响，这与该地区经济型酒店数量增长迅猛、管理体系发展较不平衡密切相关
2. 西北地区受企业背景及愿景因素的影响要远高于其他地区从业人群，可能是因为西北地区的国内知名经济型酒店数量并不多，自然也就产生了这样的需求

Q6. 影响酒店业职场人士工作状况的因素（可多选）

Total N=1900

收入水平



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 影响收入水平为30万以上的从业人群工作状况的二大因素为“薪资考核制度和福利”、“自我实现和发展空间”，说明这个收入阶层的人群除关注收入水平以外，还注重个人未来的发展
2. 5-15万收入人群的影响因素为上级的管理方法和风格，这一阶层更多的是店长店助级别，职位达到一定的高度，考虑更多的是如何配合总部完成业绩指标，这是总部的管理支持作用就更加凸显

报告目录

一、项目背景介绍

二、主要研究发现

三、经济型酒店员工的幸福指数

四、经济型酒店员工对工作满意程度

五、经济型酒店公司最关心的员工感受

六、经济型酒店业人满意工作的原因

七、经济型酒店业人影响工作的情绪

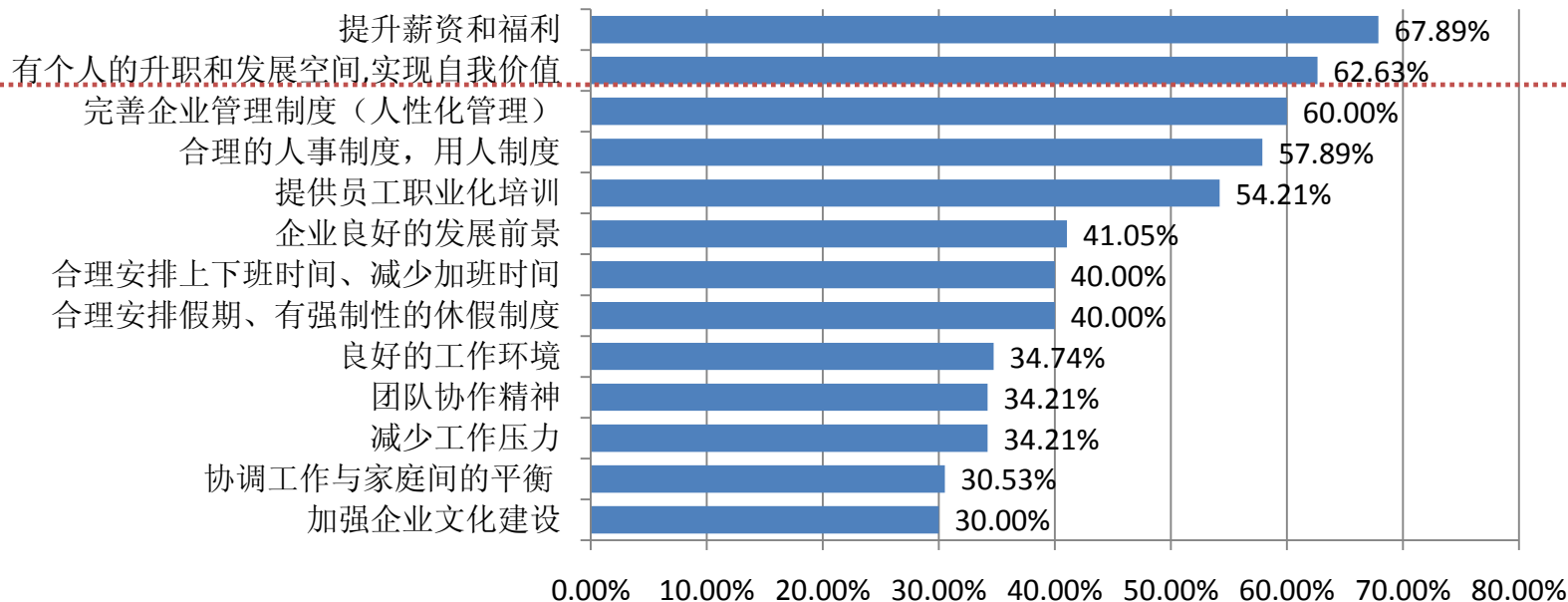
八、经济型酒店业人影响状态的因素

九、经济型酒店业人最希望改善的地方

十、关于盈蝶



Q7. 最希望公司改善的地方（可多选）



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 经济型酒店业人最希望改善的是提升薪资和福利、有个人升职发展空间，实现自我价值，而个人的发展和薪资福利的提高有着密切的联系，这是互补的两个方面
2. 对于加强企业文化建设，从业人员的希望是最低的，比例占30%，这可能是企业文化这一概念本身进入国内的时间不长，从业人员对其的了解也不深，造成关注度也不高，并不表示大连锁企业在企业文化方面并不重要

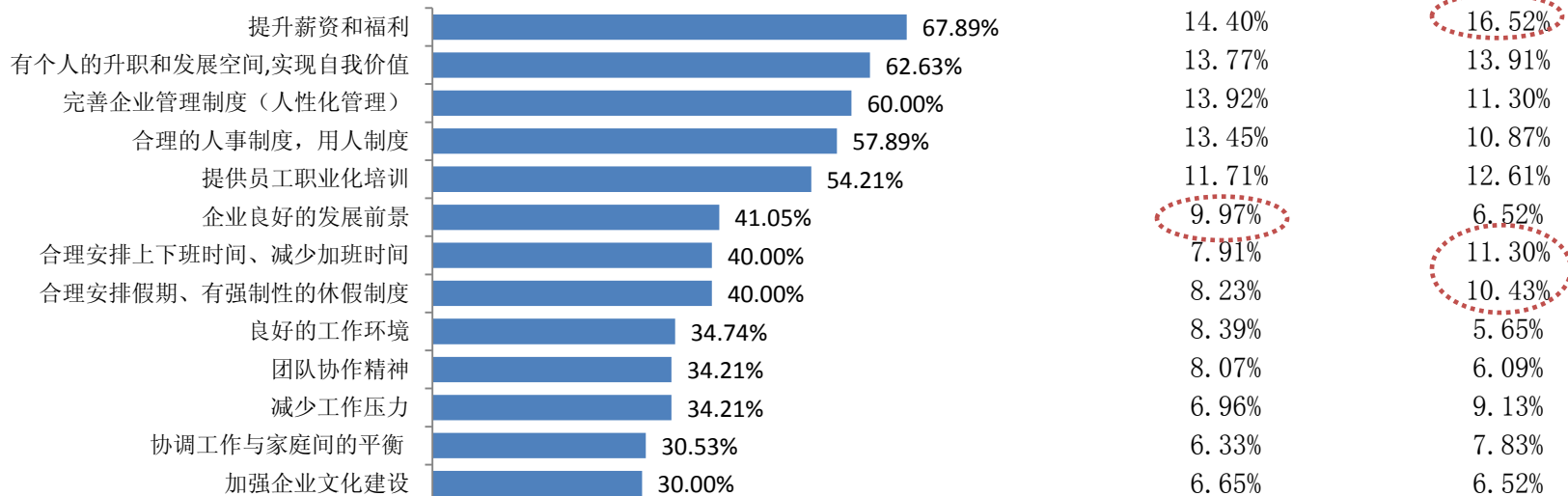
Q7. 最希望公司改善的地方（可多选）

Total N=1900

性别

男
n=1348

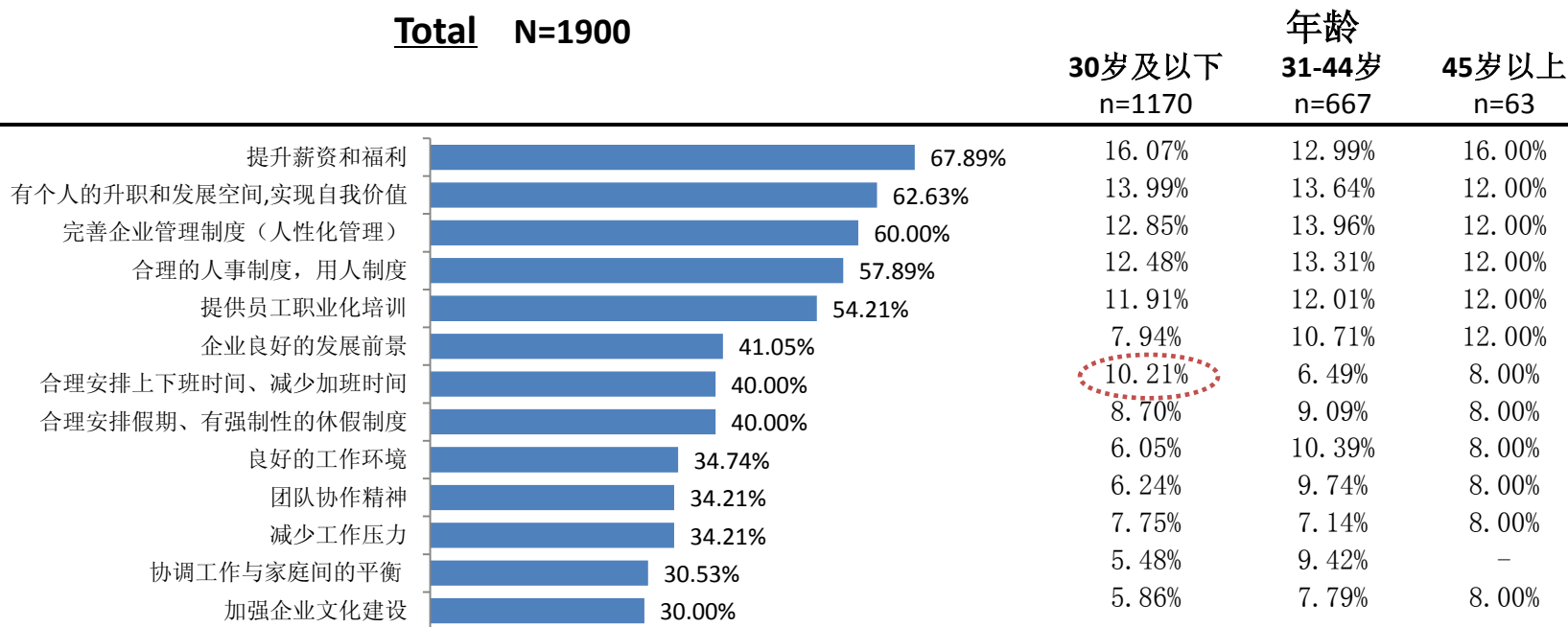
女
n=552



◎ 盈蝶咨询观点:

1. 女性从业人员在合理安排上下班时间及假期方面的比例明显高于男性，这里再次反映了女性在家中承担的角色使得女性需要安排更多的时间和精力给家庭，同时也反映出女性比男性更迫切的希望改善实际的薪酬收入
2. 而男性从业人员在“企业良好的发展前景”等方面的比例高于女性，事业作为男性成功与否的重要标志，未来的发展和与之相对应的管理制度、用人制度成为了被关注重点

Q7. 最希望公司改善的地方（可多选）



◎盈蝶咨询观点：

1. 年龄在30岁及以下的从业人群对合理安排上下班时间、减少加班的意愿明显高于其他年龄段，说明这一年龄层的员工希望有更多业余时间可以自己安排，故更希望完善作息时间

Q7. 最希望公司改善的地方（可多选）

Total N=1900

品牌

如家
n=205

锦江之星
n=443

莫泰
n=36

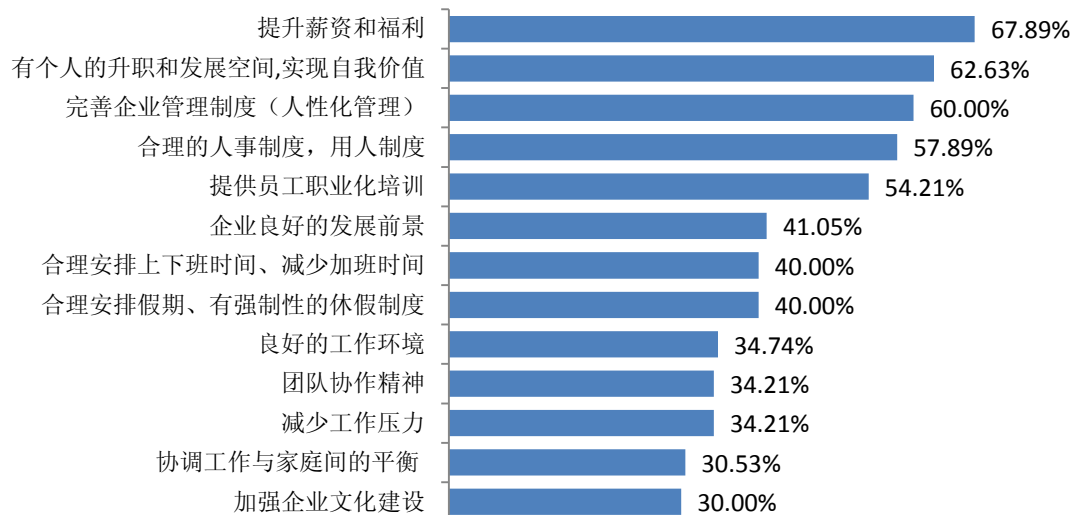
7天
n=118

汉庭
n=96

格林豪泰
n=103

区域性品牌
n=440

单体酒店
n=459



◎盈蝶咨询观点：因客观原因不便公开分享，敬请谅解！愿为需要者提供项目个案咨询，联系电话：021-62499070

Q7. 最希望公司改善的地方（可多选）

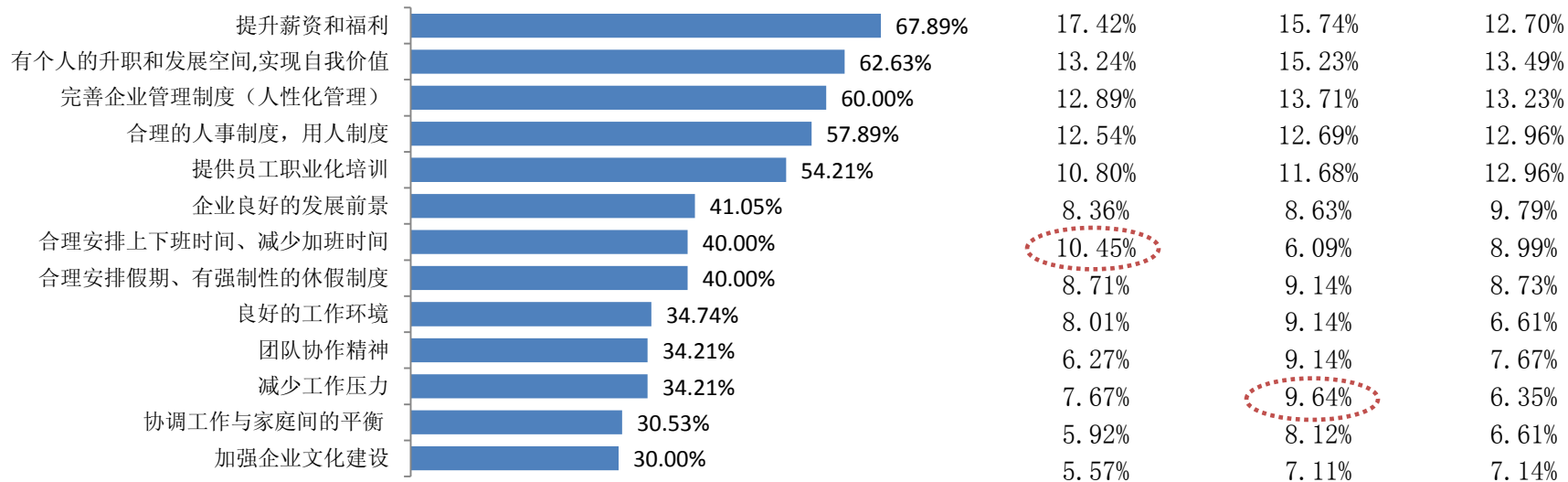
Total N=1900

公司性质

国有或集体
n=646

外资或中外合资
n=483

民营或个体
n=771



◎ 盈蝶咨询观点:

1. 国有或集体对于安排上下班时间的改善意愿相对外资或中外合资及民营或个体而言比较强烈,这可能和现在国企过多强调奉献精神 and 靠加班加点争取表现机会的文化传统有关
2. 与国有或集体、民营或个体不同的是,外资或中外合资对于减少工作压力的改善需求比例最大,由于在外企工作的压力较大,要求减压的声音自然也就更多的从外企员工那里发出

Q7. 最希望公司改善的地方（可多选）

Total N=1900

职位

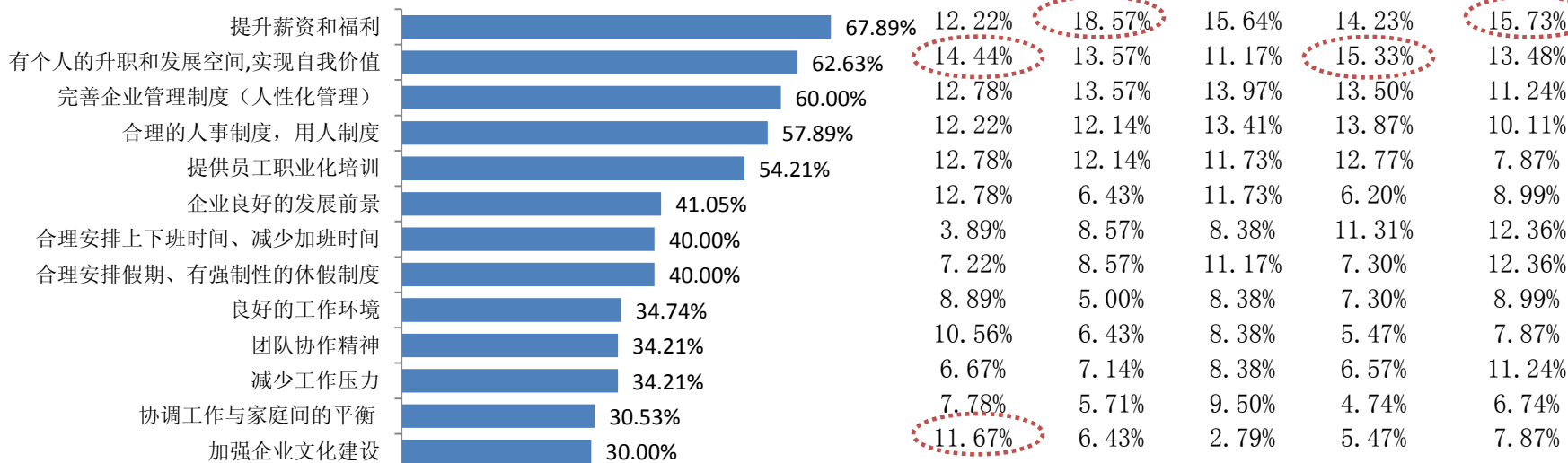
公司总部高
管或总监
n=399

公司总部普
通职员
n=305

门店店长
n=398

门店中层值
班经理
n=609

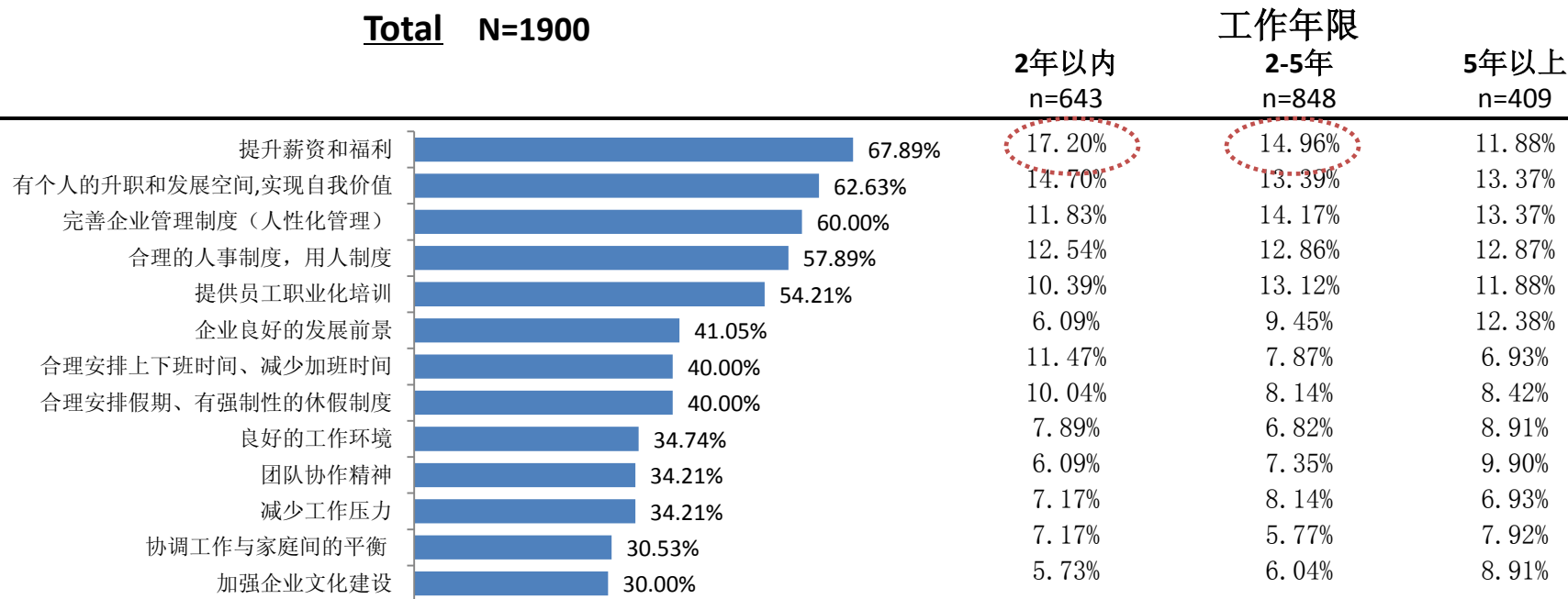
门店普通员工
n=189



◎ 盈蝶咨询观点：

1. 无论是总部还是门店的基层职员对提升薪资和福利有更大的需求
2. 公司高层与门店中层值班经理最希望改善的是发展空间，高层会有这样的想法是因为发展到了一定阶段内部提升已到了瓶颈，而中层更多的是对发展机会的渴求
3. 相对而言公司总部高管或总监希望加强企业文化建设的愿望最为强烈，因为高层人士更容易体会到建立良好的企业文化对日常管理工作帮助巨大，也更有利于企业未来的发展

Q7. 最希望公司改善的地方（可多选）



◎盈蝶咨询观点：

1. 工作年限在5年以下的从业人员最希望改善的是提升薪资和福利，工作初期经济型酒店从业人员可能更看重薪酬福利，一般需要至少5年来培养认同感

Q7. 最希望公司改善的地方（可多选）

Total N=1900

地区

华北
n=492

华南
n=263

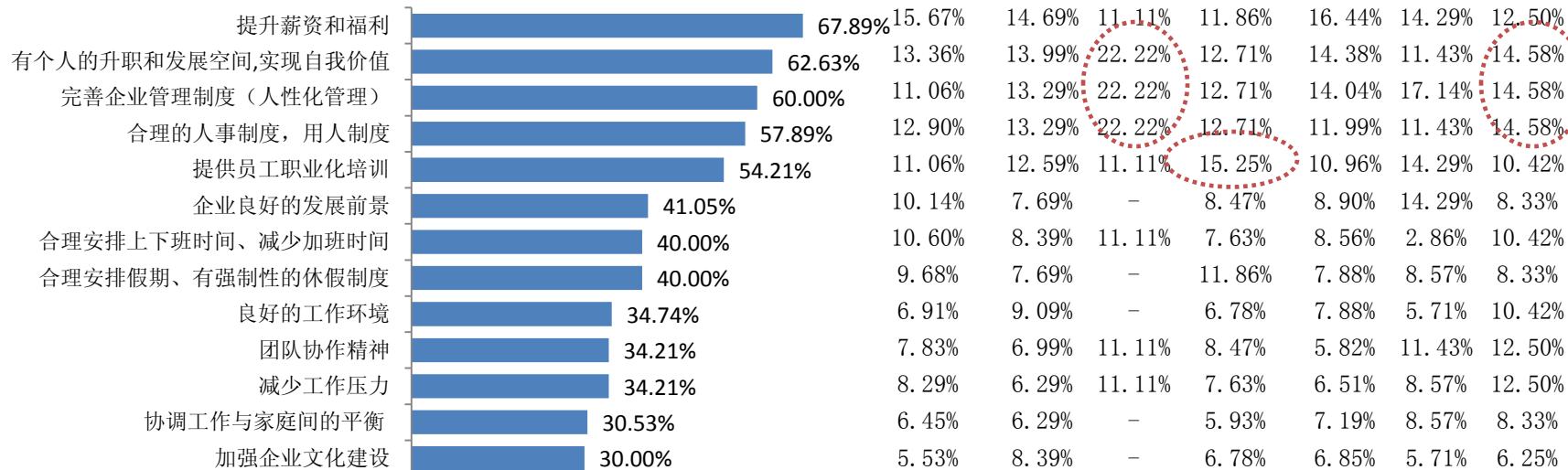
西北
n=36

华中
n=255

华东
n=661

西南
n=71

东北
n=122



◎ 盈蝶咨询观点:

1. 西北、东北地区的从业人群最希望改善的是发展空间、管理及人事制度方面所占比例分别是22.22%和14.58%，可能与该地区经济型酒店业发展不是很成熟有关，公司内部的管理体系还不够健全
2. 华中地区是员工的培训方面略高于其他选项，为15.25%，可见这一地区经济型酒店业发展势头良好，大部分员工的状态也比较正面，主动学习意愿强烈

Q7. 最希望公司改善的地方（可多选）

Total N=1900

收入水平

		3万元以下 n=648	3-5万元 n=492	5-8万元 n=337	8-15万元 n=314	15-30万元 n=84	30万元以上 n=25
提升薪资和福利	67.89%	15.56%	16.50%	14.11%	14.49%	7.89%	12.50%
有个人的升职和发展空间,实现自我价值	62.63%	15.24%	13.50%	12.27%	13.04%	13.16%	12.50%
完善企业管理制度（人性化管理）	60.00%	13.33%	13.50%	14.11%	10.87%	15.79%	12.50%
合理的人事制度，用人制度	57.89%	11.43%	13.50%	11.66%	14.49%	15.79%	25.00%
提供员工职业化培训	54.21%	10.48%	13.00%	15.34%	10.14%	13.16%	-
企业良好的发展前景	41.05%	5.40%	10.50%	11.04%	13.04%	10.53%	-
合理安排上下班时间、减少加班时间	40.00%	12.38%	6.50%	7.36%	7.25%	5.26%	-
合理安排假期、有强制性的休假制度	40.00%	10.48%	6.00%	7.36%	11.59%	5.26%	12.50%
良好的工作环境	34.74%	7.94%	6.50%	5.52%	10.14%	10.53%	12.50%
团队协作精神	34.21%	7.30%	7.00%	6.75%	8.70%	10.53%	12.50%
减少工作压力	34.21%	8.57%	6.50%	8.59%	6.52%	2.63%	12.50%
协调工作与家庭间的平衡	30.53%	5.08%	6.50%	8.59%	7.97%	7.89%	12.50%
加强企业文化建设	30.00%	5.71%	7.00%	6.75%	5.07%	13.16%	25.00%

◎ 盈蝶咨询观点：

1. 对于提升薪资和福利希望最大的是收入在3-5万元的从业人群，这一阶层多为基层管理人员，收入与职责的发展可能在他们心目中来讲并不平衡，特别希望改善这一点
2. 收入30万以上从业人员，对于加强企业文化建设、完善企业人事管理制度方面明显高于其他收入人群，达到25%，实际上拥有高收入的也是一些高管，他们本身的主要工作职责也就是完善制度，宣导企业文化

报告目录

一、项目背景介绍

二、主要研究发现

三、经济型酒店员工的幸福指数

四、经济型酒店员工对工作满意程度

五、经济型酒店公司最关心的员工感受

六、经济型酒店业人满意工作的原因

七、经济型酒店业人影响工作的情绪

八、经济型酒店业人影响状态的因素

九、经济型酒店业人最希望改善的地方

十、关于盈蝶



盈蝶公司简介

盈蝶业务

盈蝶商学院
黄浦店长班
公开课
酒店内训
网络学院

中国经济型酒店网
行业研究
标准手册
项目咨询
在线调查

盈蝶住店网
酒店建站信息化
住店网直销推广
酒店网络营销

培训客户

数量
4000人次

地域
美国、新加坡、港澳
台和30省市酒店

连锁品牌95个

顾问项目

部分重要客户
锦江之星旅馆
如家酒店连锁
汉庭连锁酒店
山西金广连锁酒店
驿家365连锁酒店
昆明云上四季酒店
四川九点酒店
昆明新纪元大酒店
广西城市便捷酒店
北京金泰海博酒店
青海金山水酒店
帝景苑酒店公寓
上海同济育才
广州东海大厦
银通之旅酒店
苹果驿馆连锁酒店

感谢您的关注！
更多信息请登陆 中国经济型酒店网
www.inn.net.cn
Thank you!

