



润物细无声

案例编号：TJVI-EO-026

案例名称：润物细无声

发生部门：行政办公室

案例描述：

小段在武汉某连锁酒店中担任行政文员一职，该酒店在五年的发展历程中，不仅累积了良好的客户口碑，占领了巨大的行业市场份额，而且由于酒店管理层特别注重酒店的文化建设和养成，现在已经逐渐形成了“爱生活、爱工作、爱酒店、爱顾客”的四爱文化，这种文化不仅增强了酒店内部的凝聚力，而且让酒店上下保持一种积极向上、互帮友爱的氛围。但是，仍有一些在酒店一线工作的员工、新入职的员工，不理解酒店文化的积极意义，他们认为酒店文化只是酒店为了笼络人心的一种假把式，对酒店所推行的四爱文化进行非议，并且在工作中产生了抵触的情绪。小段面对这一情况，也无从下手，只能向行政主管寻求帮助。

案例分析：

酒店的企业文化看不见摸不着，而且无法在短时间内立竿见影，也无法直接同酒店的效益联系起来，所以很容易让人误解为一种务虚有的东西，使得一些员工认为企业文化只是酒店在笼络人心的一种假把式，所以显得十分不在意，其实这些都是因为对企业文化认识不足或认识扭曲造成的。

后续跟进：

行政部面对酒店中的某些员工对酒店四爱文化的片面认识，决定采取如下措施：（1）了解一线员工的工作状态，思想动态，了解新入职员工的心理诉求、文化水平，采取实际行动解决员工的共性需求，让员工切实感受到酒店的人本关怀；（2）将酒店所推行的四爱文化，通过案例的形式展现在酒店内刊里面，加大酒店内部的文化交流；（3）采用从上至下，从老到新的文化传播方式，管理层从自身做起，老员工起带头作用，树立良好的榜样，将酒店文化无声的贯彻到工作当中。

案例反思：

随着社会的发展，文化在酒店中的地位越来越重要，先进的企业文化是一个酒店持续发展的精神支柱，酒店要在日益剧烈的竞争态势中处于不败之地，就必须提高酒店的文化内涵，为酒店提供的服务和产品赋予更多的文化含义。在酒店文化的建设过程中，作为酒店的行政



部门，就必须了解员工的心理诉求，酒店的发展背景，从而找到合适的文化建设方向，让企业文化的理念和价值深入人心，并得到管理者和员工的共同拥护和支持。同时，行政部人员应该加强对员工进行文化培训，引导员工正确认识企业文化的魅力，避免员工对企业文化的认识不足和扭曲认识。另外，应该把良好的企业文化灵活的渗透到工作中，真正让企业文化发挥润物细无声的作用。

案例启示：

1. 企业文化是酒店可持续发展的精神支柱，是酒店竞争力提升的根源；
2. 文化盛宴塑造的成功与否是对行政人员的能力考验；
3. 企业文化应该要让员工有切实感受到文化所传递的温暖与正能量；

企业文化要适应酒店的发展，不断提炼创新和注入新的文化内涵。