

Analysis on staff management of township service industry

Kaisong Yang

Xizhou Town People's Government of Dali City, Dali, Yunnan, 671004, China

Abstract

Doing a good job in the staff management of township service industry can provide a talent base for the development of township economic industry, and then better promote the development of township economy. It is very necessary to effectively optimize and adjust the staff management based on the actual situation of township service industry. This paper also focuses on this and takes Dali, Yunnan Province as the research object. This paper mainly discusses the current situation and optimization countermeasures of township service industry staff management in this area, hoping that the discussion and analysis of this paper can provide more references for other township government staff and rural service industry management personnel, and improve staff management ability and management effect.

Keywords

township; Service industry; Staff management; Implementation path

乡镇服务产业员工管理探析

杨凯松

大理市喜洲镇人民政府, 中国·云南大理 671004

摘要

做好乡镇服务产业的员工管理可以为乡镇经济产业的发展提供人才基础, 进而更好地推动乡镇经济发展, 结合乡镇服务产业的实际情况对员工管理作出有效优化和调整是十分必要的, 本篇文章也将目光集中于此, 以云南大理地区为研究对象, 主要讨论了在该地区乡镇服务产业员工管理的现状及优化对策, 希望通过本篇文章的探讨和分析可以为其他镇政府工作人员及乡村服务产业管理人员提供更多的参考与借鉴, 提高员工管理能力和管理效果。

关键词

乡镇; 服务产业; 员工管理; 落实路径

1 引言

云南大理地区乡镇以旅游业发展为主, 依靠第三产业发展大大提高了当地的经济水平, 乡镇企业以服务业为主, 但是受地理位置、经济发展水平等多重因素的影响, 企业规模相对较小, 员工数量有限。在这样的背景下加强员工管理则显得十分必要, 只有优秀的员工队伍才可以不断促进地方产业健康发展, 为地方经济可持续发展奠定良好的基础, 而就现阶段来看乡镇服务产业员工管理仍旧存在流动性强、创新不足、服务意识有待提高的问题。

2 乡镇服务产业员工管理现状

2.1 员工流动性较强

员工流动性强在员工管理中是必须引起关注和重视的一项内容, 流动性过强一方面意味着企业在人才培养上所需要投入的成本和资源相对较多, 很容易会增加企业的运营风

险和支出压力。另外一方面, 员工流动性较强则意味着员工更迭后新员工需要花费大量的时间和精力去学习新的工作流程及工作方法, 在适应新环境和新工作后又可能会因员工管理不科学, 缺乏归属感和认同感进而导致离职, 缺乏工作时间久、工作经验足的工作人员则意味着工作落实的质量始终难以有效提升。然而现阶段因企业的员工管理对于员工权益保障和职业发展给予的关注和重视不足, 导致了员工流动性相对较强, 企业内部的常驻员工相对较少, 不利于乡镇服务产业的可持续发展及战略发展目标的实现。

2.2 员工创新力较弱

做好工作创新和工作优化可以更好地打造消费热点, 提升消费者的消费体验, 进而让乡镇服务企业进入良性循环。但是就现阶段来看, 本地区的乡镇企业因员工流动性强, 导致了员工对于自身工作内容的了解就十分欠缺, 日常工作尚且完成的十分吃力更不必提对工作方法及内容进行创新。此外, 员工创新力还会受员工对企业的归属感、员工自身的知识储备、主观观念等多重因素的影响。而就现阶段来看, 大多数员工都并没有主动创新的意识和想法, 即便部分企业

【作者简介】杨凯松(1983-), 男, 白族, 中国云南大理人, 本科, 从事人力资源管理研究。

设计了创新要求,员工往往也只会提出一些浮于表面的观点和看法,这种较为表层的创新想要成为乡镇服务企业的特色是远远不够的,还需从员工创新能力的因素出发,紧抓观念建设和员工培训等关键内容加强员工管理,提高员工的创新能力。

2.3 服务意识有待提升

在乡镇服务产业员工管理中,关注员工的服务意识是十分必要的,这应当贯穿融合于乡镇服务产业全方面、各环节,只有这样乡镇企业才能提供更好的服务,进而不断拉动消费热点,促进乡镇经济发展。然而就现阶段来看,乡镇服务产业员工可能会出现对自身工作的服务性质认知不足或服务方式方法不够科学,从而导致了服务质量与预期目标仍旧存在一定的差距,服务效果也会因此受到较大的影响。在这样的背景下加强观念引导和意识建设,强化员工服务意识、提高顾客消费体验是十分必要的,需通过员工管理优化来实现^[1]。

3 乡镇服务产业员工管理策略

3.1 加强观念建设

在乡镇服务产业员工管理中,加强观念建设是十分重要的一环,主观观念会直接影响员工的行为选择和职业价值判断,对于员工的职业能力及素养和工作落实质量都有一定影响,而在观念建设的过程中可以从如下几个方面着手做出优化。

首先,应当丰富和完善观念建设内容,从乡镇服务企业的发展需求和市场定位来看,可以紧抓创新意识培养、服务意识培养、职业归属感和认同感培养等关键重点来完善和优化观念建设内容,这三个观念建设方向可以从主观意识层面有效解决上文中所提及的员工流动性强、员工创新意识不足和服务意识有待提升的问题。此外,在观念建设内容优化的过程中还可以从乡镇服务企业的企业自身出发,引入企业文化等方面的内容,使观念建设与企业的发展相互耦合,以此来有效解决观念建设及发展问题。

其次,应当优化观念建设形式,在观念建设的过程中应当紧抓线上和线下阵地建设两大关键重点,不同于理论培训和技术培训关键建设,服务观念建设应在实践落实的过程中予以培养,想要达到入心入脑的效果,就要更好地指导员工的工作实践,转变员工的工作观念和工作思想,这就必须关注员工兴趣开发和主观能动性调动问题,只有这样观念建设所传输的内容才更能够被员工所接受,关键建设效果才会因此得到保障,否则关键建设将会流于表面浮于形式,其最终建设效果也会与预期目标存在较大差距^[2]。

3.2 加强人才建设

工作人员始终是工作开展的最初落脚点和第一执行人,工作人员的素养能力、观念意识对于工作落实的效率质量会产生至关重要的影响,加强人才队伍建设也是员工管理工作

落实过程中需着重引起关注和重视的内容。而在人才队伍建设的过程中,一方面应当提高人才准入门槛,招收更多具备专业素养和专业能力的专业型人才走入到对应的工作岗位,另外一方面需优化培训机制,通过系统化、理论化周期性培训工作的有效落实不断提高相关工作人员的业务素养及专业能力,在培训机制建设的过程中应当抓住如下几个关键点,保证培训机制建设的系统性、完整性和有效性。

首先,需丰富和优化培训内容,保障培训内容的针对性、科学性和有效性,在这个过程中需提前做好基础数据收集、整合和分析工作,明确员工所属企业的企业特性、市场定位和发展需求以及员工从事的具体工作岗位和日常工作内容,从员工的工作实践出发对培训内容做出优化和调整,帮助相关工作人员掌握更多先进的工作技术与工作方法,进而提高工作质量和工作效率。此外还需通过培训内容的优化来辅助观念建设,不断提高相关工作人员的职业责任感、归属感和认同感,打造出一支专业素养过硬且思想态度端正的人才队伍,为乡镇企业的可持续发展奠定良好的基础和保障^[3]。

其次,需优化培训形式,在培训中也需紧抓线上线下的两大关键主场构建混合式培训模式,在降低员工培训成本的同时提高员工培训效能,在线上培训的过程中可以借助互联网平台搜索大量的培训资源,整合其他地区旅游服务方面的先进案例,共享给员工,配合案例分析及理论技术教育增强培训效果,同时线上培训不仅可以有效降低培训成本,还可以让员工利用自己闲暇时间参加培训,更好地保障了培训的便捷性。而在线下培训的过程中除了可以引入讲座、教育培训课程等相应的传统培训形式以外,还可以通过到优秀企业参观等多种方式来增强培训效果,让相应工作人员掌握更多工作技术及工作理念,提高相应工作人员的工作质量和工作效率。

最后,在培训机制优化的过程中应当紧抓培训周期优化这一关键点做出调整,结合员工的实际情况对培训工作的开展频次作出适当的优化,保障培训的系统性,通过系统化、理论化、周期性培训工作的落实来提高培训的有效性,让员工在接受培训的过程中其素养能力得到不断的提升和发展^[4]。

4 完善保障体系

在员工管理的过程中完善保障体系是能够有效提高员工职业归属感、认同感甚至创新的重要手段,而在保障体系完善及优化的过程中需抓住如下几个关键点,提高保障体系的建设效果,进而更好地达成预期目标。

4.1 优化反馈机制

因企业管理者乃至乡镇政府职工与企业基层员工看待问题的视角不同,因此在员工管理的过程中所考量的问题往往与员工自身发展需求往往存在着一定的落差,这些问题若未能及时发觉并加以解决则很容易会影响员工对于企业的

归属感和对于职业的归属感，而建立科学有效的反馈机制则可以及时地发现在员工管理中存在研究和不足并针对性地做出优化和调整，提高员工管理成效。在反馈机制建设的过程中，一方面企业应立足自身完善反馈机制，通过面对面沟通交流、设置意见箱等多种方法更好地掌握员工的思想动态，了解员工在实践工作过程中遇到的主要问题，通过信息收集整合分析，明确在员工管理中应当作出的优化和调整以及员工管理的未来发力方向和改进方向，根据企业的发展规划及战略发展目标实时调节企业内部员工管理制度和管理方法，统一企业发展需求和员工发展需求，实现企业与员工的合作共赢、协同发展。另外一方面地方乡镇政府需发挥其社会影响力相对较强的优势，完善反馈举报机制，加强对企业的约束和规范，乡镇产业的员工可以通过镇政府等相应社会职能部门设置的意见箱、投诉举报电话等相应渠道来反馈自己的工作问题及企业存在的管理问题，更好地保障自己的合法权益，规范企业的运营行为，避免企业一味追求自身的经济效益而忽略了员工的合法权益，为打造新型的用工关系和提高职工对于企业甚至对于地方的归属感提供更多的助力。

4.2 优化劳动者权益保障体系

保障劳动者的合法、合理权益也是解决员工流动性增强、提高员工职业归属感及认同感的重要方法，地方政府也需发挥其规范和约束引导功能，出台相应的文件政策，加强对企业的约束和规范，要求企业在用工工时、规章制度建设等方面尊重和保护员工权益，企业也必须严格按照相应的政策要求为员工缴纳五险一金，镇政府可以通过定期检查、不定期抽查、专项稽查等多种方法确保乡镇企业运营规范，更好地保障劳动人员的权益和利益，配合反馈检举渠道来规范企业的用工行为和经营行为^[5]。

4.3 完善规章制度

企业可以通过完善规章制度的方式来加强员工管理，首先，在规章制度建设的过程中应紧抓责任机制建设这一关键点，明确不同工作人员肩负的工作责任、需要完成的工作内容为工作人员的工作开展指明方向、明确道路。在此基础上需优化考核机制，结合责任机制内容确定考核标准、

考核流程和考核指标，并且做好信息公示，确保考核全过程公平公正公开，考核结果客观、真实，之后需做好考核结果的利用，一方面根据考核结果更好地明确现阶段企业员工存在的欠缺和不足，对培训机制责任机制作出有效优化和调整，有效解决现存问题，另外一方面，员工自己也可以根据考核结果来明确自己需要优化和改进的方向不断做出调整，提高自己的工作能力和工作效果。最后，应优化和完善奖惩机制，对于综合表现相对较好的员工予以奖励，一方面发挥其榜样模范作用，影响其他员工，让其他员工在工作落实的过程中有近在咫尺的参考标准，另外一方面借助奖惩机制来充分调动工作人员创新的积极性和主动性，积极主动地探索工作优化路径及创新方法，而想要达到更好的激励效果，相关企业就需要从精神激励和物质激励两个方面共同着手，满足员工多元化发展需求^[6]。

5 结语

在乡镇服务产业发展的过程中做好员工管理是促进乡镇服务产业可持续发展的重要基石，必须引起关注和重视，相关企业及镇政府可以紧抓观念建设、人才建设以及保障体系建设等相应关键重点对用工管理作出优化和调整，提高员工管理质量和效能，有效解决员工服务意识不强、创新能力偏弱、员工流动性较强等相应问题，为乡镇服务产业的可持续发展及战略发展目标实现提供更多的助力和保障。

参考文献

- [1] 丁莹. 基于战略性人力资源管理理念的国企核心员工流失应对策略研究 [J]. 现代商业, 2024, (21): 165-168.
- [2] 郝雪. 基于员工满意度的人力资源管理策略研究 [J]. 中国管理信息化, 2024, 27 (21): 115-117.
- [3] 李璐. 战略视角下人力资源绩效管理与员工激励机制研究 [J]. 现代商业, 2024, (20): 41-44.
- [4] 刘爱玲. 新生代员工心理契约与员工关系管理 [J]. 人力资源, 2024, (20): 88-89.
- [5] 杜少菲. 企业管理中的员工离职风险防范机制研究 [J]. 乡镇企业导报, 2024, (19): 177-179.
- [6] 丁华,张娟. 强化管理在优化员工行为的作用研究 [J]. 山东人力资源和社会保障, 2024, (10): 32-33.