

# 航空公司客舱乘务员企业文化认同度提升研究

李梦菲 任 雪

青岛恒星科技学院 山东 青岛 266011

**摘要:** 随着民航业的快速发展,客舱乘务员作为航空公司服务形象的重要代表,其企业文化认同度不仅关系到个人职业素养的提升,更对航空公司的整体运营和服务质量产生深远影响。然而,当前客舱乘务员在企业文化认同方面仍存在诸多问题,如文化认知不足、情感认同缺失以及行为践行乏力等,这些问题制约了乘务员队伍的稳定性和服务水平的提升。因此,本研究旨在深入探讨航空公司客舱乘务员企业文化认同度的提升策略,以期为航空公司的可持续发展提供有益参考。

**关键词:** 客舱乘务员;企业文化认同度;航空服务

企业文化是企业长期发展过程中形成的,为全体成员所共同认可和遵循的价值观念、行为准则、企业精神、经营理念以及传统和习惯的总和。它是企业的灵魂,渗透于企业的各个层面,对企业的发展起着至关重要的作用。

## 一、企业文化认同度的含义

企业文化认同度是衡量员工对所在企业的文化认知、接受并内化程度的概念,它涉及员工对企业价值观、使命、愿景等多方面的认可和遵循,对企业发展意义重大。具体涵盖以下三个层次:

第一个层次是理念认同:这是企业文化认同的初始层次,指员工在理智上对公司所倡导的企业文化理念表示认可。但这种认同往往停留在表面,多通过培训获得,员工对理念缺乏切身体会,可能心存疑虑、持观望态度。

第二个层次是行动认同:当员工通过实际观察和体验,发现公司的实际行动与所倡导的文化理念相符时,会从理念认同上升到行动认同。此时员工的心理体验良好,自觉践行企业文化的意愿增强。相反,如果公司实际行为与理念相悖,员工的理念认同就会崩塌,对企业的信任感也会下降。

第三个层次是结果认同:这是企业文化认同的最高层次,分为两个方面。一方面,员工看到企业按照既定文化目标发展,取得业绩增长,会认为自己的工作有价值,从而增强对企业文化的认同;另一方面,员工自身按照企业理念行事,能力得到提升,还获得物质奖励或职业发展机会,会进一步夯实对企业文化的认同。

客舱乘务员是从事民用航空器客舱安全管理和旅客服务工作的人员。

客舱乘务员在飞行前,对客舱进行全面安全检查,保障旅客安全。

在登机时,客舱乘务员将热情迎接旅客并协助旅客放置行李,指引乘客到各自的座位上。飞行期间,提供餐饮服务,满足旅客合理的饮食需求;关注旅客的特殊需求,如为带小孩的旅客提供帮助、为老弱病残旅客提供特殊照顾等;解答旅客关于航班信息、目的地等方面的疑问,确保旅客在旅途中感受到关怀与舒适。

具备处理各类紧急情况的能力,通过专业培训掌握急救技能(如心肺复苏、止血包扎等),能在医疗紧急情况下对旅客进行初步救治;熟悉飞机各种应急程序,如紧急迫降、火灾应对等,在危急时刻保持冷静,组织旅客有序疏散,保护旅客生命安全。

## 二、企业文化对民航企业发展的作用

### (一)企业文化具有凝聚力的作用

左娟(2023)认为企业文化已经成为决定企业成功与否的关键因素。由于企业文化直接影响到员工的行为、态度和企业效能,员工对企业文化的认同感越来越受到企业的关注。文章就基于文化认同的企业文化建设进行深入探讨,以期为企业提供一套系统的方法和策略,帮助其更好地建设和管理企业文化,从而提高企业的绩效和竞争力。

企业文化能够将企业人员紧密地团结在一块,生成强烈的向心力,使企业人员万众一心、脚步统一,为达成总体目标而奋斗。其实,企业人员凝聚力的基石就是企业的明确的总体目标。公司的凝聚力,来自对企业发展基本总体目标的合理选择。一旦企业发展的基本总体目标既适合企业的共同利益,也适合于绝大多数职工个性的共同利益,即一种团体和个性共赢的目标。则说明了这种凝聚力所构成的共同利益基石也就确立了。

### (二)企业文化具有激励作用

曹大丽（2019）旨在通过对企业文化认同和员工工作绩效之间的关系进行研究，认为提高员工的企业文化认同度，是企业进行文化建设的重要目标，同时可以将员工的工作绩效进行有效的提升，进而提高员工的工作效率。良好的企业文化在无形中也对公司员工起着鼓励和鞭策的作用，而良好的工作气氛，本身也会使公司员工获得工作的快乐。假如在同一家互相扯皮、钩心斗角的公司里上班，则公司员工本身也体验不了和谐与愉悦反而会形成消极的工作心态。企业文化中所产生的文化氛围与价值导向是一种精神激励，可以充分调动和激励员工的兴趣、主动与创新能力，将人的潜在智能诱发起来，从而使公司员工的领导才能得以全面发挥，从而提高了公司的发展。

### （三）企业文化具有约束作用

企业文化本来就有规范意义，它使公司员工知道在自身行为中什么事不该做、不可做，就是公司文化中所起到的“软”制约作用的结果。正是利用了这种软制约从而增强了公司员工的自觉责任心、主动和自我约束，从而让员工更加清楚工作重要性和工作方式进而增强了公司员工的责任心。

### 三、客舱乘务员企业文化认同度存在的问题

客舱乘务员作为民航企业的重要一员，其企业文化认同度的高低直接关系到企业的整体运营和服务质量。然而，在实际工作中，客舱乘务员在企业文化认同度方面仍存在不少问题。

#### （一）文化认知不足

##### 1、理念理解不深入

部分乘务员对A航空公司“安全可靠、服务真情、超值享受、充满魅力”的企业文化理念仅停留在表面认知。

##### 2、文化元素知晓片面

对于公司以耐冬花为代表的文化符号，多数乘务员仅了解其作为公司标识的基本意义，而对耐冬花所蕴含的坚韧、热情等深层次文化寓意缺乏深入认识。在与旅客交流时，无法生动地讲述公司文化符号背后的故事，不能有效利用这些文化元素提升旅客对公司的印象和好感度。同时，对公司的发展历程、重大事件等文化内容，很多乘务员知晓度较低，不利于在服务中自然地融入公司文化，增强旅客对公司的认同感。

#### （二）情感认同缺失

##### 1、人文环境满意度低

根据调查现状分析，受工作压力大、排班不合理以及团队内部沟通协作不畅等等问题的影响，一定程度上影响了A航空公司客舱乘务员对人文环境的满意度，进而降低了员

工对公司的企业文化认同度和归属感。

#### 2、文化活动参与度低

公司组织的企业文化活动，形式较为单一，多以讲座、会议等传统形式为主，缺乏趣味性和互动性，难以吸引乘务员积极参与。而且活动时间安排常与乘务员的工作或休息时间冲突，导致很多乘务员即使有参与意愿，也因客观条件限制无法参加。这使得企业文化活动无法充分发挥凝聚员工、传播文化的作用，乘务员在活动中难以深入感受和了解企业文化，自然也难以将其转化为实际行动。

#### （三）行为践行乏力

##### 1、主动践行意识淡薄

曹大丽（2019）旨在通过对企业文化认同和员工工作绩效之间的关系进行研究，认为提高员工的企业文化认同度，是企业进行文化建设的重要目标，同时可以将员工的工作绩效进行有效的提升，进而提高员工的工作效率。

尽管大部分乘务员知道公司的企业文化，但在日常工作中，主动将企业文化融入服务行为的意识较为淡薄。在繁忙的航班服务中，往往只关注完成基本的服务任务，忽视了通过个性化、贴心的服务细节来展现公司的服务真情和魅力。例如，在面对旅客的特殊需求时，部分乘务员没有积极主动地想办法满足，而是按照常规流程处理，未能充分体现公司“以旅客为中心”的服务理念。

##### 2、社会化融入困难

虽然大部分乘务员能够遵守公司的规章制度，但仍有部分乘务员存在偶尔违规的情况。比如由于航班延误等原因导致休息不足，一些乘务员出现迟到现象；或者个别乘务员未能严格按照流程操作，如未及时为旅客提供餐饮服务。这些违规行为不仅影响了服务质量，也反映出部分乘务员对公司制度的重视程度不够的现象。

在个人职业发展规划中，很多乘务员没有充分考虑与公司企业文化的契合度。公司在职业发展指导方面不够完善，没有明确将企业文化与职业晋升、培训等挂钩，使得乘务员在追求个人职业目标时，缺乏对公司文化的深入理解和践行。

### 四、航空公司客舱乘务员企业文化认同度提升策略

#### （一）加强企业文化宣传与培训

##### 1、创新宣传方式

###### （1）利用多元渠道

充分借助A航空公司内部刊物、电子显示屏滚动播放等方式，定期推送富含企业文化内涵的故事、理念深度解读文章。同时，运用社交媒体平台，创建企业文化专属讨论群组或话题板块，鼓励乘务员分享工作中践行企业文化的

点滴经历，形成互动交流的良好氛围，使企业文化融入乘务员日常工作与生活的信息接收中。

## （2）打造特色宣传作品

精心制作系列企业文化宣传视频、动画，以公司发展历程中的关键事件、典型服务案例为蓝本，生动形象地展现公司文化内涵<sup>19</sup>。

## 2、丰富培训内容与形式

可以通过丰富培训内容与形式诸如系统设计企业文化专题培训课程，邀请业内专家或公司高层领导进行授课。继而组织案例分析研讨会，选取公司内外部服务质量高或因违背企业文化导致不良后果的典型案列，引导乘务员深入剖析，探讨其中企业文化的作用。开展小组讨论，进行“如何在发生紧急情况时践行公司服务理念”等情景模拟活动，让乘务员在实践中强化对企业文化的运用和认知。

## （二）优化人文环境与氛围

### 1、加强团队建设活动

可以定期组织户外拓展实践活动，具体表现在徒步、野餐等，增强乘务员之间的团结协作能力，培养团队精神。除此之外，还可以举办主题聚会，如节日庆祝仪式、生日宴会等，增加乘务员之间的情感碰撞机会，促进人与人之间的交流沟通，营造轻松愉快的工作氛围。

### 2、建立公平激励机制

制定明确、公平的激励制度，设立“企业文化践行奖”“服务之星奖”等多种奖项，对在工作中积极践行企业文化、服务表现突出的乘务员给予及时表彰和奖励。奖励形式包括物质奖励，如奖金、奖品；精神奖励，如荣誉证书、公开表扬等，树立榜样，激发全体乘务员积极向上的工作热情<sup>20</sup>。

## （三）促进乘务员个人发展与企业文化融合

### 1、提供个性化规划指导

为每位乘务员建立职业发展档案，根据每位乘务员的个人兴趣、能力和职业目标等等来提供有针对性的个性化的职业发展规划指导。具体表现在对于有管理潜力的乘务员，为其制定晋升管理岗位的发展路径，包括提供管理培训课程、参与项目管理实践等机会；除此之外对于技术型乘务员，为其规划专业技能提升路线，如参加相应的高级服务技能培训等。

### 2、拓宽职业发展通道

建立多元化的职业发展通道，除传统的晋升渠道外，还为乘务员提供横向发展机会，如岗位轮换、参与公司内部项目等。

综上所述，航空公司客舱乘务员的企业文化认同度至关重要，它不仅关系到乘务员自身的服务质量和职业发展，更影响着航空公司的整体形象和竞争力。客舱乘务员需要具备关怀旅客和处理紧急情况的能力，而企业文化在凝聚员工、激励工作和约束行为等方面发挥着关键作用。

航空公司客舱乘务员在企业文化认同上存在文化认知不足、情感认同缺失、行为践行乏力和社会化融入困难等问题。针对这些问题提出的加强宣传与培训、优化人文环境与氛围、促进个人发展与企业文化融合等提升策略，具有很强的针对性和可操作性。

通过实施这些策略，有望增强乘务员对企业文化的认知、情感、行为和社会化层面的认同，使企业文化真正深入人心，转化为乘务员的自觉行动。这将有助于提升航空公司的服务质量，增强企业的凝聚力和竞争力，在激烈的市场竞争中实现可持续发展。

## 参考文献：

[1]曹大丽.企业文化认同与员工工作绩效的关系研究[J].中外企业家,2019,(34):99.

[2]李博.从“四个维度”强化企业文化认同[J].企业文明,2021,(11):111.

[3]左娟.基于文化认同的企业文化建设方案研究[J].现代企业文化,2023,(22):1-4.

[4]陈致中,张德.中国企业背景下组织文化认同度之概念与模型建构[J].中国软科学,2009,(S2):269-275.