

指導老師：余梅香

題目：內部行銷對工作滿意與組織公民行為之影響-以南區旅館業優質人力專案生為例

組員：陳慧玲 495M0060 何仁豪 495M0058 黃琬婷 495M00069 蘇韋名 495M0042

潘禾家 495M0065

摘要：

本研究可發現飯店的內部行銷對工作滿意和組織公民行為有顯著的正向影響，可見飯店管理者若想員工除了工作本身義務外，自動自發的從事對公司有利的行為，可透過內部行銷來提升員工工作滿意和組織公民行為。

所以飯店管理者應建立一套完整的獎懲制度並以適時的激勵來讓員工可以從工作中得到成就感。此外還需要建立與員工良好的溝通管道，讓員工可透過管道給與管理者適當的意見與工作困難。良好的教育訓練，積極鼓勵及給予員工教育訓練來提昇工作能力也是不可或缺的。

激勵是內部行銷中不可或缺的一項，讓員工在工作中得到成就感，進而使之喜歡自己的工作與服務單位，獎懲與人事考核是員工最關心的事情，應該給予公平公正的獎懲制度與人事考核，才能使員工信任公司、認同公司。有良好的激勵員工才能使員工自動自發的為公司著想。好的內部行銷才能使員工對其工作、薪資、獎酬、升遷、福利等多方面得到滿意的程度，進而使組織公民行為提升。

最後當工作滿意與組織公民行為都提升的狀況下，員工在工作中互相協助、主動協助同事，更不會為了個人利益破壞公司內部和諧，也不會浪費公司資源，最終將形成組織與員工共存共榮的良好合作關係。

關鍵詞：更新中