



## 招，还是不招

**案例编号：**TJVI-HR-001

**案例名称：**招，还是不招

**发生部门：**人力资源部

**案例描述：**

2010年7月14日下午2点40分左右，人力资源部人事专员小李正在忙着手头上的事情。这时员工餐厅的主管陈师傅来到办公室，询问小李最近保安部差不差人，她表示她儿子最近放暑假了，在家里没事干，整天玩电脑游戏，她想让儿子来酒店做两个月的暑期工，体验一下生活。这时，小李犯难了，平常私底下自己跟陈师傅的关系还挺好的，而且每次去食堂吃饭，陈师傅都挺照顾自己，这忙到底帮不帮呢？小李综合考虑了一下，恳切的回复到：“陈师傅，实在是不好意思。咱们酒店保安部目前确实是缺一个岗位，但是我们只招正式工。因为我们招聘一名新保安，保安部主管需要对新员工进行至少一个月的培训，新员工才能完全独立上岗。如果我们只招一名短期工的话，就无形增加了保安部的工作量，好不容易培训完可以上岗了，但是马上离职了，人事部又得重新招聘，保安部又得重新培训。”陈师傅听完小李的答复，脸色沉下来说道：“这点小事你都不愿帮啊，走了你们再招一个不就行了，既然你不愿意帮那就算了。再说我都帮酒店管事部介绍了好几个师傅过来，帮了你们人事部多大的忙。”小李还没来得及进一步解释，陈师傅已经带着怨气离开了。

**案例分析：**

在酒店人力资源工作中，总免不了遇到员工介绍亲朋好友到酒店工作的情况，但是否招录还需要根据具体情况而定。案例中人事专员小李的处理方法其实是对的，它正确的原因在于：（1）虽然是熟人介绍，但做人事工作必须坚持原则，小李正是如此做的；（2）小李坚持维护酒店利益，能够委婉的从保安部培训成本的角度出发进行解释，有理有据；（3）坚持岗位职责，并没有因为熟人关系而滥用职权。

**事件解决：**

小李也明白陈师傅的爱子之心，她并不是想钻酒店的空子，小李决定在不耽误工作及损害酒店利益的情况下，力所能及的帮助她。（1）首先去档案室查阅陈师傅的家庭住址；（2）根据自己的行业人脉积累，关注相关行业群的招聘信息；（3）挑选与陈师傅家离得比较近且招聘暑期工的企业；（4）将收集信息告知陈师傅，供陈师傅挑选。最终陈师傅也理解了酒店的难处，对自己先前的态度表示歉意，并十分感谢小李的帮助，她的儿子顺利找到了一份暑



期工兼职。

**案例反思：**

- 1.如果人事专员小李没有坚持原则，而私底下帮了陈师傅这个忙，会为酒店带来什么损失？（1）陈师傅的儿子无法成为正式工，招进来无疑为酒店增加了负担；（2）长此以往，大家都开始走后门，让暑期工进入酒店，这无疑让酒店的员工更加不稳定，大量的新手也会让酒店的整体服务质量下降，影响酒店形象。
- 2.对其个人而言，如私自利用职权帮助员工解决私人事情的事情传开，对小李的职业声誉也会产生不良影响。
- 3.对人力资源部而言，若类似事件经常发生的话，部门不仅会失去广大员工的信任，也会难以开展工作，最重要的是将会直接威胁到酒店的利益。员工行为会直接影响一个部门的威信及发展。

**案例启示：**

- 1.人力资源是酒店至关重要的管理部门，负责酒店人员的招录和配置，将合适的人员安排到合适的位置，实现人力资源最优化配置，从而为酒店创造最大的效益；
- 2.人力资源是一个与人打交道的部门，需要妥善处理好与员工的各种关系；
- 3.从事人力资源相关岗位，员工自身必须具备极强的自律性及责任心；
- 4.坚持岗位职责及原则，不仅是对员工将来的职业生涯发展之路负责，同时也是对酒店利益负责。