



错过的背景调查

案例编号：TJVI-HR-002

案例名称：错过的背景调查

发生部门：人力资源部

案例描述：

2012年7月8日下午5点10分，已经快下班了，酒店人力资源部员工各自做着一天的收尾工作。突然餐饮部宴会经理到人事部来反映，说人事部刚为宴会新招的一名服务员有点问题，要对他进行辞退，询问如何办理辞退手续。人事专员小曾于是向宴会经理详细的了解辞退原因。宴会经理开始陈述这名员工在近一个月工作中的种种问题：“与其他员工不合群，喜欢按照自己的方法工作，当工作出现错误时，不听取指导意见，并一意孤行，已经被客人投诉两次了。除此，经常顶撞上级。”由于该名员工刚好是小曾招录进来的，她回复道：“面试时觉得他各方面条件还不错，大学毕业，文化层次较高，而且谈吐能力良好，善于沟通。这其中是不是存在什么误会，而且现在宴会服务员难招，你找他谈过吗？”“都谈了三次了，每次都承诺改进，可是过后依然我行我素，与其他宴会服务员关系也处理不好。而且我辞退他最主要的原因是我发现他脑袋有些问题，嘴里每天都是之乎者也，你们人事部之前调查过他吗？感觉这名员工不太正常，即使我们宴会部少一个人，大家辛苦点，这名新员工坚决辞退。”小曾随后让宴会经理等待通知，人事部会尽快给予回复。

案例分析：

酒店是服务行业，入门门槛低，招录进来的员工形形色色。案例中宴会经理提出辞退该员工最主要的原因是发现该名员工精神不太正常，存在危险性。究其发生的原因，主要有如下三点：（1）人力资源部在进行录用该名员工的时候，没有进行充分、全面的面试，观察不够细致谨慎；（2）部门在进行复试时，可能因为缺人而直接录用，并没有对该员工进行详细的复试考核；（3）人力资源部在最终综合部门面试意见后，没有对员工之前的工作经历做详细摸底的背景调查，而是直接发放了上岗通知书，这是导致后来宴会经理才发现这名员工存在精神问题的直接原因。

事件解决：

小曾认识到宴会经理反映的情况较为严重，此事需要立即处理，于是赶快采取措施：（1）寻找该员工的人事档案，翻查当时的面试记录及员工其他方面的信息；（2）根据求职申请表



上填写的工作经历，打电话至其工作过的两家酒店进行背景调查。经过调查小曾方才发现，该员工在面试时对离职原因存在隐瞒及欺骗，两家酒店人事部均隐晦的表示，该员工存在精神问题，是被辞退的。其中有一家酒店还告知他们辞退他时，该员工离开后又回到酒店，躺在大堂里，对酒店造成了极其恶劣的影响，最后是被保安抬出去的；（3）小曾意识到事关重大，立刻将调查信息上报至部门经理；（4）人力资源部经理立即做出指示，建议餐饮部马上对该员工进行劝退，让其主动离职；（5）该员工不服，与部门闹僵，找到人事部，要人事部给出合理解释；（6）人力资源部在接到餐饮部反馈信息后，找其谈话，明确告知因其求职申请表所填信息与事实不符，存在欺瞒，酒店有权按照规章制度进行劝退，而且其仍在试用期，依据试用期条款也可辞退，并委婉告知如自动离职，对他自己也好，并将权衡利弊分析出来，该员工同意离职；（7）人力资源部立刻为该员工办理离职手续，并将工资结清；（8）将该员工信息报至保安部报案，加强酒店安全保卫，防止该员工进入酒店大堂。

据保安部反映，该员工离职后在酒店周围转了2天，企图进入酒店大堂，但由于人事部事先报备过，都被及时阻止了。最终事情得到圆满解决。

案例反思：

- 1.人力资源部在面试员工时，如何才能做到细致、周全？如何辨识面试人信息提供的真假？
- 2.如果宴会经理没有及时发现该员工存在精神问题或因宴会缺人继续留用该员工，那么这名员工所带来的潜在危害是不可预估的，他可能会危害到身边的同事、服务的客人，那么酒店承担的损失将会更大。
- 3.人力资源部属于重要管理部门，每一道工作程序都有其存在的价值，如果事先做好背景调查，遵循录用程序，那么不就可以避免这样的事件了吗？

案例启示：

- 1.人事工作需谨慎、周全，要有大局观念，树立全局意识；
- 2.强烈的责任心是做好人事工作的必备条件；
- 3.按照工作程序办事，避免差错，对酒店负责；
- 4.不断提高自身专业技能，拓展专业知识，是做好人事工作的重要保证；
- 5.加强人资部门培训工作，不断提高人力资源部员工的综合素质，以匹配酒店运营发展的需要。