



错了位的标题

案例编号：TJVI-HR-006

案例名称：错了位的标题

发生部门：人力资源部

案例描述：

2012年9月25日上午9点20分，某酒店人力资源部员工各自忙碌着。开完部门经理早会的人力资源部经理徐经理面色不佳的把人事专员小王叫进了办公室。小王心里惴惴不安，不知道自己做错了什么。徐经理沉着脸将一叠A4的纸张放在小王的面前。小王一看，竟是自己前几天做的国庆放假通知及值班安排。可是小王还是心存疑惑，不知道这项工作出现了什么问题。徐经理沉声道：“你还没有看出其中的问题吗？”小王再定睛仔细一看，问题出来了，“元月1日国庆放假安排”几个大字摆在眼前，原来是标题错了。徐经理见小王看出问题来了，生气的说道：“今天张副总把我叫进他的办公室，说我们部门刚出的放假通知及安排有点问题，我们自己没发现这个问题，竟然是由副总经理提出来的。这将为我们部门造成多方面的影响。老总怎么看待我们部门的工作？其他部门怎么看待我们的工作？平常我一直在跟你们强调，人事工作容不得半点马虎，这是由它所处的位置和性质决定的，一丁点失误都不能有，特别是张贴在布告栏及呈递给老总的文件。给你15分钟，立刻去处理此事。”小王连忙退出经理办公室。

案例分析：

小王因制作了错误的放假通知安排，而遭受部门经理的严重批评，究其发生的原因，主要有如下四个方面：（1）小王工作责任心差，在制作时不够细心仔细，以至于出现了标题错误；（2）工作态度不端正，没有认识到这件工作的重要性；（3）部门全局意识低，在处理工作时，没有将它放在整个大环境中来考虑；（4）人力资源部工作督导不强，小王的上级主管没有对小王的工作进行检查核对，间接导致错误没被找出。

事件解决：

小王在部门经理的提醒下，认识到此事件的严重性，连忙作出处理：（1）到各部门秘书处，将错误的放假通知及安排表收回，并解释原因；（2）制作新的放假通知及安排表；（3）认真地全面检查，确保没有错误后，将新制作的放假通知及安排表交给主管审核；（4）重新将正确的通知及安排表张贴至布告栏，并送至各部门；（5）向部门经理汇报，事情已得到妥



善解决。

案例反思：

- 1.放假安全及通知是人力资源部在酒店范围内对外的公开发文，错误的放假安排及通知可能会误导员工或其他部门的工作安排，最终承担损失的将会是酒店。所以人力资源部的发文较其他部门而言，它的受众面决定了发文要求更严格，标准更高，不能存在任何文字错误及指向错误。
- 2.标题错误由酒店副总指出来，说明事件已经被放大，它已经上升到衡量部门工作水平及能力的高度，它不再是一件小事，它折射出来的问题只有人力资源部工作不严谨。所以人事部无小事，做好任何一件事都是至关重要的。
- 3.为什么会出现这种低级错误？日常的部门管理督导工作有没有执行到位？这是人力资源部管理者需要思考的问题。
- 4.强烈的责任心是做好人事工作的首要前提，要经常加强对人力资源部员工专业素养、技能提升方面的培训。人事部员工也要不断提高自己的思想境界，真正能够站在大局的高度做好每一项细小的工作。

案例启示：

- 1.任何时候责任心都是做好各项工作的首要条件；
- 2.对顾客而言，任何一名员工都代表着酒店的形象；对酒店而言，任何一名员工都代表着所在部门的形象，所以我们不是单一的个体；
- 3.细节决定成败，人事工作的特殊性决定了做好它需要严谨的工作作风，敏感的思想觉悟，专业的态度；
- 4.有力的督导是促进各项工作做好的有效管理方法。