



## 闹心的奖励

**案例编号：**TJVI-EO-004

**案例名称：**闹心的奖励

**发生部门：**行政办公室

**案例描述：**

2013年1月13日中午12点50分，某酒店客房部洗衣房的员工全部罢工，来到行政办公室吵吵嚷嚷说不解决问题不工作。原来是因为酒店1月4日至10日刚接待了一场政府会议，由于政府会议接待工作要求较高，所以酒店全体员工高度重视，一个星期无休，随时根据工作需要调配岗位，以配合会议的顺利进行，酒店最终圆满的完成了接待任务。总经理指示，为感谢大家这一星期的配合和辛勤工作，要求每个部门上报在该场政府会议接待工作中积极主动的优秀员工。为避免以往奖励中出现“吃大锅饭”的情况，这次总经理特别强调各部门经理必须严格把关，上报真正表现突出的优秀员工，同时需要传达酒店管理层的关于本次评选先进的精神和条件，避免出现员工闹情绪、部门矛盾激化的现象发生。最终，唯独客房部洗衣服出现了这一情况，洗衣房员工认为部门经理在此次评选上欠缺公平，楼层和公共区域每个员工都有奖励，洗衣房却没有，但是洗衣房工作也很辛苦，为什么不被认可，这让他们难以接受，需要酒店给出一个合理的解释。

**案例分析：**

行政办公室经理在了解到员工反馈的情况后，及时调查了解，发现导致员工出现罢工的原因包含以下三点：（1）部门经理解释工作未做到位，没有将总经理关于此次评选的精神和条件传达到每位员工，员工不清楚本次评选的标准；（2）部门经理工作责任心不强，因为酒店以往奖励发放都是大锅饭，本次为避免得罪员工，部门经理安排经理助理来执行此项工作，他没有对评选过程进行监督，也没有对评选结果进行审核，直接上报了名单；（3）在接到洗衣房员工的反馈后，直接让员工去找经理助理，摆明与自己无关，处理问题不当。最后直接出现了员工罢工以示抗议的情况。

**事件解决：**

为保证酒店的有序运行，行政办公室经理连忙采取措施进行处理：（1）安抚洗衣房员工的情绪，向大家保证一定给出合理解释，让员工先回到岗位上工作；（2）迅速联系客房部经理，将此情况进行告知，并探寻事实原委；（3）根据客房部经理的陈述，及时联系经理助理，



得知未将洗衣房员工上报的原因主要是由于本次会议接待，客房部主要保证与会人员的住宿问题和酒店卫生环境的维护，所以楼层和公共区域任务较重，而洗衣房工作量非常少，并不是特别辛苦；（4）联合客房部经理、经理助理商讨解决办法，最终决定坚持评选结果，一是保证客房部经理的威信，二是保证评选结果的公平、公正；（5）与客房部经理、经理助理一起到洗衣房开会，经理助理就此问题做出详细说明，经理就此事向员工致歉，行政办公室办公室主任对洗衣房日常工作进行了肯定，但就此次评选政策充分传达管理层的指示，并希望大家能够理解和接受；（6）与洗衣房主管保持联系，充分关注会后员工的情绪反应。最终洗衣房员工清楚了解了评选政策，罢工事件平息。

#### 案例反思：

- 1.行政办公室作为酒店的综合管理部门，在酒店的日常运行管理维护方面起着至关重要的作用。案例中洗衣房员工罢工事件能够快速平息的主要原因得益于该酒店行政办公室经理处理问题及时。如果其避免惹麻烦上身，将敏感问题抛给客房部经理解决，可能会致使事件更加严重化，员工会反馈至总经理处。这又将产生何种后果呢？
- 2.案例中行政办公室经理在处理问题时能够坚持公平公正的原则，在酒店与员工利益点之间寻求有效的平衡点，既坚持了本次酒店评优政策的原则，又让员工心服口服，妥善处理了矛盾的焦点。如果在合理评选的基础上向员工妥协，又将为今后的工作带来什么影响？
- 3.部门经理作为酒店的管理者，到底该如何摆正自己的位置，发挥自身的岗位职能作用，这是值得每个管理者深思的问题。

#### 案例启示：

- 1.行政办公室在酒店内始终处于行政协调、运转的中心位置，地位至关重要。
- 2.行政办公室在协助总经理贯彻酒店政策方面负有重要的责任，稍有疏忽就可能给工作造成重大损失，激化矛盾。
- 3.行政办公室是直接为本酒店全体员工服务的，做好后勤保障工作是保证酒店有序运转的前提。