



举贤需避亲

案例编号：TJVI-GO-002

案例名称：举贤需避亲

案例部门：总经理办公室

案例描述：

王总是一位从事酒店管理多年的老总，2010年8月，王总受朋友之托来到武汉市某四星级酒店担任酒店副总经理一职，按照酒店组织架构，他的职权仅在总经理之下，然而，情况却并非如此...来到酒店后，王总便立即进入工作状态，下到酒店各个部门一边巡视工作，一边熟悉新的工作环境。当他来到餐饮部时，西餐厅的员工正在进行收餐工作，王总看着员工们的表现很满意，但是他突然发现以为穿着领班制服的员工却在一旁若无其事的玩着手机，他便上去问道：“你好，我刚来到咱们酒店，我可以认识一下你吗？”领班立马在工牌上认出了这是刚刚到任的酒店副总经理，但她却没有慌张，只是收起手机回道：你好，王总。我现在很忙，稍后跟你认识！”于是便掉头转开，王总感觉很是尴尬，但还是默默记下了这位员工的名字。王总紧接着来到布草房，发现几位大妈坐在一旁边嗑瓜子边聊天，旁边的布草堆乱糟糟，根本没有打理....王总很是郁闷的来到人事部，向人事部的刘经理了解情况得知：刚才玩手机的领班是总经理的侄女，刚刚大学毕业，丝毫没有工作经历的她一来酒店便被安排为领班，在日常工作中根本不能胜任工作，但碍于总经理情面，连西餐厅经理都不管多说。在聊天中，王总发现客房部总监、大堂经理、销售部总监等等酒店重要职务全部都是酒店总经理李总的亲戚，而前一位副总正是因为这个原因，无法开展正常日常工作而辞职的...王总顿时感觉自己今后工作会非常难以正常进行，忧心忡忡。

案例分析：

由于酒店员工与酒店总经理发杂的裙带关系，致使该酒店的副总经理形同虚设，日常工作根本无法正常开展，就连基层员工都不愿执行工作指示！这样的结果会酒店管理系统异常混乱，内部矛盾会日益加深，如果不能及时解决，势必会严重影响酒店的未来。

事件解决：

事后，王总立即找到了总经理李总，以自己多年的酒店从业经验对李总动之以情，晓之以理。李总到底是一个明白事理的人，他没想到自己无意的委任，为酒店带来了这样的后果，李总感到十分羞愧。于是，李总联合王总，对酒店的所有员工进行考核，并按照考核成绩公



平的委以合适岗位。终于，该酒店的运营从新步入正轨。

案例反思：

酒店从业经验丰富的王总刚来到该酒店，便认识到了这家酒店管理上的漏洞，但是他意识到自己初来乍到，于是并没有去利用职权，直接上去否定他人，而是冷静的去了解情况，寻找到了问题的根源，并说服总经理，联手规范了酒店的管理秩序，可见王总的酒店从业素养非常优秀，李总的觉悟性也是非常高，酒店的管理层正是需要些职业素养优良的人员来管理才能使得酒店健康成长。倘若王总霸王硬上弓，恐怕只会让事情变得更加糟糕，领酒店内部矛盾加深。

案例启示：

从这则案例中我们可以看出：

1. 身为酒店的管理者，在委任的时候应当避免自己的亲信，即使再有能力也会引起他人不满；
2. 酒店的管理者必须加强自身的职业素养，了解如何完美的解决问题。