



这样的“本本主义”好

案例编号：TJVI-EO-016

案例名称：这样的“本本主义”好

发生部门：行政办公室

案例描述：

武汉市一家三星级酒店，星级虽然不高，地段也未必很好，效益却很不错。这引起了很多业内人士前去参观学习。

2013年11月20日，福建省石狮市某酒店的王经理在该酒店参观学习时发现了行政办公室墙上挂着一本“员工留言本”，引起了王经理的兴趣，他一口气将它读完。留言大致分为三类：一是谈工作心得和建议，二是抒发情绪和情感，三是同事之间相互调侃、安慰和鼓励。

行政办公室的林主任给王经理介绍，留言本建立一年多来，已写了三本。由于一开始就告知：留言不留名，畅所欲言，只供内部传阅，所以大家写起来就无拘无束，思想暴露彻底，情感流露自然。还由于大家写得比较多的是情感方面的内容，所以林主任也不无调侃地称此留言本为“情感互动留言本”。这个留言本对问题的解决有着非常重要的作用。

案例分析：

留言本对问题的解决有着非常重要的作用的原因主要有以下三个方面：（1）“员工留言本”，使林经理从中了解到了员工的思想、情感和建议；（2）由于这一本子在本部门内部传阅，实际上也起到一种信息沟通和情感互动的桥梁作用。员工们通过这个本子无拘无束地谈工作、谈生活，也谈未来。字里行间她们有喜悦也有苦恼，有困惑也有憧憬；（3）他们利用这一渠道增进了相互了解，消除了个别员工之间的猜疑误会。他们利用这一自由空间，宣泄了心中郁闷，舒解了精神压抑。尤其是办公室主任在本子上的批语，使这个本子又成了干群对话的通道，员工可以说出平时不敢说或不愿说的话，与主任逐渐达成了许多共识。

后续跟进：

王经理回去后，把留言本也引进了他所在的酒店，不仅在各个部门推广留言本，自己也建立了“心得体会本”，把自己平时思索的问题和感受记录下来，通过这种方式，王经理真的发现同事之间的关系更加融洽，出现的问题和矛盾越来越少，酒店似乎真的在往好的方向发展。

企业案例

制作单位：天津职业大学



案例反思：

管理资源有“六大”，除了人力、财力、物力、时间和声誉等资源外，还有一个不可忽视的资源即“信息”。脱离了信息的管理，那是盲目的管理，不切实际的管理。如果武汉这家星级酒店没有在办公室建立这样一本“员工留言本”，也许也不会对酒店的正常运营有多大的影响，但是，正是因为有了“员工留言本”，员工才会发现它的积极作用，可以这样说，“员工留言本”看似分量不重，但它对营造以人为本的企业文化和加强团队的凝聚力却起到了无形而有效的影响作用。

案例启示：

1. 创新方式，加强员工之间的沟通交流，减少员工之间的误会，促进工作环境的融洽；作为管理者应该做的善于吸纳、思考、总结和创新，使得经营管理水平不断的跃进上升。