



为应聘者送一把椅子

案例编号：TJVI-EO-017

案例名称：为应聘者送一把椅子

发生部门：行政办公室

案例描述：

2013年9月23日，某酒店行政办公区，员工应聘登记处。登记台后面坐着一位老员工，桌面上摆放着一本已翻开的杂志。一个站在登记处前的应聘者，正弓着腰在填写一张表格。该酒店的行政办公室的许主任正好经过登记处，看到登记处的情形，他大声地问正在看杂志的老员工：“酒店再也找不到一张椅子了吗？”老员工没反应，也许没有听懂许主任问话的意思。许主任走到老员工身旁，一手摇着老员工座椅的椅背，一手指着应聘者说道：“请你起来，椅子让她坐。”老员工缓缓地站起来，她似乎不明白许总为什么如此“蛮横”，怯生生地望着他。许主任又拉着应聘者坐在了老员工原先坐的位置上，应聘者似乎也不明白他为什么这么“客气”，露出诚惶诚恐之状。

案例分析：

酒店的企业文化应当充满人性化管理的味道。为应聘者送上一把椅子虽然是件平凡的事情，但从中却反映了不平凡的一面：“以人为本”。当然，这只是从徐主任身上看到的，真正在整个酒店上下要取得人文资源为第一位的价值认同，确实不是一件容易的事：案例中的老员工就始终没有明白许主任的意思。许主任这样做的原因主要是意识到尊重员工是何等重要，要让应聘者在第一次接触酒店时就能感受到酒店的人文环境，将员工的被尊重感、满意度与经营效果相挂钩。

案例跟进：

事后，老员工虚心向许主任请教了这样做的原因，许主任说：“给不给应聘者一把椅子，这类事情虽小，但却体现了以人为本的企业文化，它不仅通过口号、活动、制度和政策等予以反映，也表现在我们对待员工的态度和方式的方方面面，虽然应聘者未必都知道什么叫“企业文化”的概念，未必都事先了解招聘单位的人文环境，而他们还是可以凭与酒店第一次接触，感受到这家酒店给予他的是亲近还是疏远，是被重视还是受轻视，或最简单地获得好感抑或反感。无疑，应聘者的第一次经历如何，对当时决定是否受聘或将来以什么心态进入该酒店都会产生一定的影响。所以，我们一定要在应聘时注意这些细节啊。”老员工听后连连

企业案例

制作单位：天津职业大学



点头，说道：“以后一定注意！”

案例反思：

人性化管理体现了以人为本的企业文化，表现在管理者对待员工的态度和方式的方方面面。这些方面包括了管理当局对待应聘者的态度和方式。有的酒店已把招聘书上的广告词如“诚聘”“诚邀加盟”“欢迎加入”等变成公式化的东西。缺乏对负责招聘的人员灌输以人为本的意识，甚至缺乏起码的礼貌知识培训，于是这些负责招聘的人员与应聘者面对面时，难以见到笑容，“您好”不会说，“请”字听不到，就是递登记表的姿势也是随便的。严重者表现出来的是态度冷漠、傲慢甚至粗暴，与应聘者对话呈居高临下状，甚至对那些认为要求过高的应聘者连讥带讽使人难堪。而如同本文案例所述的不为应聘者准备一把椅子的现象更是常见。所有这些态度和现象都会让应聘者从中预感到将来所服务的酒店的人文环境是个什么样子。这对应聘者衡量这家酒店是否符合就业期望，即便在酒店同意录用的情况下是否愿意受聘，以及将来是否有良好积极心态投入工作等方面都会带来负面的影响。

案例启示：

1. 营造以人为本的企业文化不是一日之功，也非一人之力就能做到的。要将“以人为本”的思想真正的落实到酒店上下每一位员工身上；
2. 人性化管理体现了以人为本的企业文化，它不仅通过口号、活动、制度和政策等予以反映，也表现在管理者对待员工的态度和方式的方方面面；
3. 管理者应当意识到尊重员工是何等重要，从小事做起，从细节出发。