



新人的烦恼

案例编号：TJVI-EO-020

案例名称：新人的烦恼

发生部门：行政办公室

案例描述：

某五星级酒店人力资源部在今年夏季又招进了许多斗志昂扬的新员工，新员工在经过酒店集体培训之后，被分往了各个相应的部门，酒店日常工作的运行进入了一个焕然一新的阶段。小林和小吴都是人力资源部经过认真考察，被认为是具备相关专业技能并能很好的做好客房服务的新员工，他们两人也对即将到来的新任务跃跃欲试，充满期待。在第一天来到客房部的时候，小林和小吴都觉得自己做出了正确的选择，但是随即而来的任务分配却着实打击了两位新人的工作积极性。客房部主管在接到人力资源部的人事调动任务之后，积极着手准备新的工作团队的排班与工作内容的分配，考虑到小林和小吴都是新近的人员，主管希望他们能够通过多做事，多练习的方式尽快熟悉客房部的工作规范和工作制度，于是将客房部最为繁重的清扫任务都尽量安排给了他们两个人。小林和小吴刚一上班的时候，并没有觉得这样做有什么不妥，因想到自己是新人，本应该多学习，快进步，于是欣然接受了主管的工作安排。但在工作一个月后，两人仍旧不见主管有调动工作安排的倾向，于是便学会了在工作中偷懒的行为，工作效率越来越低，工作质量也越来越差。

案例分析：

本案例中，人力资源部通过社会招聘，为酒店筛选和选拔了大量具有实操能力和职业素养的新员工，但是在分配到各个部门的时候，新员工就要适应部门的生存法则。本酒店客房部主管在管理下属并进行工作分配的过程中充分表现了“任人唯贤”的领导品质，虽然考虑到新来的员工需要多加锻炼，以求更大发展，却在此基础上遗忘了新员工也是人，而不是机器，给新员工安排工作任务过多，导致其产生逆反心理，不仅会影响到工作质量和工作效率，也会使酒店流失大量的可用之才。因此，案例中客房部主管的排班和工作安排的方式方法是不可取的，应注重行政工作的有效性。

后续跟进：

小林和小吴委婉的向客房部主管提出了自己的疑惑和不满，并希望主管能够对他们平等



待之。客房部主管也意识到自己工作安排没有做好时间调整，在征求大家的意见之后又重新按照个人的特长指定了一份合理的工作安排值班表，大大提高了员工的工作积极性。

案例反思：

在酒店内，行政工作无处不在，行政工作不单单仅指人事部门的招聘和考核、资料文件的起草和归档、住宿和食堂的后勤保障。酒店各个部门个体的合理安排也是行政工作成功与否的重要标志。在本案例中，如果客房部主管能够尽职尽责，对于工作安排不仅有一个横向的工作量的安排，也能有一个纵向的考虑个人才能的合理安排，那么就不会出现员工不想干、不积极的情况，部门的工作成果就会更加突出。

案例启示：

1. 行政工作无处不在，酒店基层管理者应掌握行政工作的技巧和方法，争取做到服务于酒店、服务于部门、服务于员工；
2. 行政工作是一门艺术；
上下级之间应该形成良好的沟通渠道，实现员工表达自由。