



## “受气的小媳妇”

**案例编号：**TJVI-EO-024

**案例名称：**“受气的小媳妇”

**发生部门：**行政办公室

**案例描述：**

小雷毕业后满怀期望的来到武汉，并且很快找到了工作，在一家五星级酒店从事行政工作。

刚开始时小雷对这份工作抱有很大的热情和兴趣，可是经历大半年的时间，小雷发现自己整天周旋在领导和各部门之间，做的都是一些零散琐碎，吃力不讨好的事情。而这两个月的业绩联系出现下滑，引起了酒店领导的高度重视，在这周召开的部门经理及以上管理层人员的会议上，总经理再次督促行政部门要加强对底下各个部门的监督与管理，并且要求酒店各个部门每周向行政部门递交业绩报表和工作计划，由行政部汇总后递交上来。小雷和行政部的同事们按照会议要求，每周都需要催促各个部门递交业绩报表和工作计划。刚开始时，其他部门还算比较配合，每周都能在“最后关头”将材料递交上来，可是过了一段时间后，有几个部门就常常因为嫌麻烦或者以工作忙为理由迟迟不肯递交或者干脆不交。小雷多次督促也还是收不上来，有时催促多了，一些自认为自己部门业绩高，对公司贡献最大的部门还不给好脸色看。同时，由于收不齐材料，总经理又责怪行政部连这点小事都办不好。小雷顿时感到非常无奈，心里面也很委屈。觉得这样的工作和自己预期的职业规划相差太远，在行政部就是天天受气，没什么大作为，于是萌生了辞职的消极念头。

**案例分析：**

小雷从大学走向社会，对自己的期望和要求都非常高，希望能够站在举足轻重的岗位上发光发热，表现自己。小雷发现实际情况却与自己的期望相差甚远，不止自己不能发挥才干，就连自己所在的行政部门都没有地位，行政部就是满足其他部门需求的部门，自己也别想有什么作为。小雷所遇到的问题，在大部分行政人员当中几乎都普遍存在。然而为什么会出现这样的情况呢？小雷又对行政部门有哪些误解呢？总的来说，可以从以下几方面分析：（1）行政部门作为职能部门，不直接参与业务，不会带来直观的经济利益，因此在酒店中，大部分人（包括行政部门人员在内）忽视了行政部门的作用和重要性；（2）行政部门在酒店中需

**企业案例**

**制作单位：**天津职业大学



要经常同上下级进行有效的沟通，酒店领导经常会提出许多新的要求，有些甚至近乎苛刻；

(3) 行政部门人员在工作中，夹在上下级之间，经常会遭受其他部门不同程度的误解、抵触或推脱，工作中常会遭遇来自不同方面的阻力；(4) 行政部门是一个综合性的部门，是酒店的服务中心，做好各个部门之间工作的协调，保证酒店各项工作顺利、有效的进行，当然服务只是工作内容的一部分，它还起到决策参谋的作用，其重要性不亚于其他部门，只是因为不直接参与经营，看起来像打杂的而已。

#### 后续跟进：

行政经理看到小雷最近整个人都是无精打采的，于是主动去了解小雷的情况。获悉小雷的情况后，立即找小雷沟通：(1) 行政经理给小雷详细分析了行政岗位的重要性，指出：“行政部门是酒店的核心部门，对酒店的内部事务进行指挥、调动和决策，而这些工作都是通过管事理人开始的”；(2) 让小雷端正自己的心态，以自己为例，告诉她：“事业的成功都是从了解和热爱开始的，我当上部门经理，也是从收发文件开始的。用一颗真诚平淡的心去面对工作，这样才能成长的更快”；(3) 希望小雷能够加强跟其他部门的沟通，了解其他部门的工作，能够换位思考，在了解到其他部门的工作后，才能更好的协调处理问题，并赢得更多的理解和支持。在部门经理耐心的疏导下，小雷逐渐认识到行政部工作的重要性，同时也意识到自己没有摆正自己的位置，有些好高骛远。在做了充分的自我反思后，小雷越来越热爱行政部的工作了。

#### 案例反思：

通过对案例的分析，我们知道了行政部门并不是一个只限于满足其他部门需求的闲杂部门，他在酒店经营中具有不可替代且非常独特的作用，没有行政工作，就无法形成酒店发展的合力，无法保证、推动酒店各项工作顺利、有效的进行。对于刚刚从事行政工作的大学生来说，不要认为工作太琐碎，因为无论是多么琐碎的工作，只要用心工作，也可以“行行出状元”。而对于酒店各个部门来说，应该注重酒店这个大团体，不能只重视自己部门，忽略其他部门的重要性，每个部门都是酒店必不可缺的部门，部门之间良好的协调，对于酒店服务质量的提高，效益的提升至关重要。

#### 案例启示：

1. 行政部门是各部门之间的润滑剂；
2. 行政人员因努力提高自身的素质和服务水平，提高行政工作的专业化；
3. 任何工作都从端正心态开始；
4. 强化各部门之间的沟通，上下级之间的沟通。