

案例：遗失的火车票

案例开发人：武汉轻工大学胡灿伟

案例所涉及部门：人力资源部

案例所涉及相关课程或科目：酒店人力资源管理

案例陈述：

一位刚转正的女性西餐厅员工 Tracy 在休假返回途中，自己的返程火车票在出站时不小心被机器吞掉了，因为考虑到每年年假车票人事部可以报销，她当时联系了旁边的工作人员，希望可以帮忙取出来。工作人员说，平时很难联系到相关人员打开机器，车站只在每周一深夜 11 点才会定时进行处理，所以 Tracy 就放弃了。当她回到酒店上班到酒店人事部门办理报销事宜时，简单把情况反映给了人事相关负责人 Susan。Susan 告诉其相关财务制度，如果没有车票的话，请写一份事情的详细说明，争取能够顺利领到车票的报销费用。Tracy 当时很不耐烦的说，我不想写什么说明了，不报就不报吧。如果 Susan 就此听从 Tracy 的话，那么 Tracy 就失去了第一次年假交通费用的报销福利，酒店也失去一次培养员工忠诚度的大好时机。

教学方法：

角色扮演：学生扮演 Susan 和 Tracy 练习如何沟通，能够让 Tracy 成功报销，并提高员工忠诚度。

讨论：

- 1、请问如果你觉得 Tracy 的言行有哪些不妥之处？请问如果你是 Tracy，你会如何做？
- 2、如果你是人事经理 Susan，碰到这件事情你会怎样做？你认为人事相关负责人看到员工因为一些细节没法享受酒店给予的相关福利，应该遵循什么原则处理相关事情？

教师笔记与分析：

- 1、酒店业人才流动频率过高，不仅影响酒店日常事务的顺利进行，而且无形增加了人力成本，所以如何减少员工的流动是酒店人事部门始终都值得关注的问题。
- 2、尤其是如何通过有吸引力的企业文化或者在不增加酒店成本和违反人事财务相关制度的前提下，帮助员工解决实际困难，获得更大利益，是赢得员工凝聚力的重要手段，这就要求酒店 HR 人事相关人员在这方面能够换位思考，细心体会员工的需求。