

2024 年酒店人事部年终工作总结（12 篇）

2024 年酒店人事部年终工作总结（12 篇）

2024 年酒店人事部年终工作总结 篇 1 20xx 年，人力资源部工作在正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，在人事工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。以下是今年的工作总结：

一、加强人事政策宣传

宣传工作是社会精神文明建设的重要组成部分，而加强酒店员工的人事政策的宣传，是提高管理人员、普通员工的竞争意识，对于酒店“平者让、能者上、庸者下”的用人机制得以顺利健康的发展，具有很强的现实意义。酒店以员工满意、客人满意、业主满意为准则，以资产经营与资本经营相结合谋取回报率比，使酒店有更为广阔的发展前景，这所有的一切均与用人政策有密不可分的关系。

在这一年里，我们广作宣传，倡导“顾客第一、员工第一”的并列存在，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，限度地激发员工潜能，一个有能做的事，决不让两人去完成，充分利用了“宁缺勿滥”的原则，使酒店员工队伍越来越齐整，员工素质有了大幅度的提高。在用人方面，我部广开贤路，征招能人志士，以前只用比自己矮的人这种现象，在今年里，这种用人方式得到了彻底的杜绝，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感。

二、礼节礼貌再提高工程

礼节礼貌是酒店服务质量的核心，一家酒店缺乏先进完善的设备，固然不能成为一流的酒店，但如果有现代的设备而不能提供优质服务，那富丽堂皇、齐全配套的设施也只能是如同虚设，在设备条件相同情况下，服务就成了酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节礼貌。

古语道“主贤客来勤”，大家都知道，酒店业是人的行业，做的是人的生意，赢得了顾客，也就赢得了生意，同时酒店又是礼仪行业，要讲究礼节礼貌，殷勤待客，有好此，才能赢得顾客，试想一下，彬彬有礼的员工、端正清洁的仪表、适宜得体的谈吐，优雅大方的举止，这不正是客人所寻求的吗？

这也正是酒店吸引客人的原因所在，让员工明白了这些道理之后，我们采取了集中培训、日常操作、平时抽查的方式，使酒店礼节礼貌上了一个台阶；再者，我们特别严格要求了各级管理人员，因为酒店讲究礼节礼貌是全体员工的事，不论是前台、后台都要讲礼节，有的人以为讲礼貌是服务员的事，与自己无关，还有人认为，讲礼貌是下级的事，上级无所谓，这些都是错误的看法，礼貌是相互的，尊重友好也是相互的，只有这样才能创造一个相互尊重、相互友好的氛围，轻松愉快的工作环境，员工才能更好地为顾客服务，下级也才能心情舒畅地工作，因此，我们重点要求管理人员要身为表帅，并起到了一定的成效。

三、加强员工事务管理，达到动作规范化

员工事务工作对人力资源部来讲是酒店后勤的保持工作，负责办理酒店各种卫生许可证的报批及复验工作，负责对外租及施工单位的卫生管理并协调解决有关事宜，确保酒店的食品及饮用水符合卫生标准，员工事务工作质量的好坏直接影响酒店员工的士气和精神面貌，对一线服务的优劣起着举足轻重的作用，因此，我部把增强员工对企业归属感和凝聚力就成了人力资源部工作的重要目标。

四、充分发挥部门职能，尽可能提高员工工作积极性

今年，是酒店人员波动较大的一年，酒店二期改造工程全面启动，造成部分员工放假，针对此种现象，我部不敢松懈，根据实际情况，及时调整了工作重点，把员工队伍的稳定，作为各项工作的重中之重，常抓不懈，以落实民心工程为主线，不断加强员工的思想政治工作，对在职员工、离退休职工有针对性的进行拜访慰问，征求其对酒店的意见和建议，特别是加大了对放假职工的跟踪工作，尽可能地采取措施，可能地解除了员工的后顾之忧。

我部还积极深入员工队伍，了解员工的思想动态，及时了解员工的实际困难，对出现不良思想原员工进行及时有效的纠正，通过上述扎实有效的工作，沟通了与员工的关系，增加了我部与员工之间的感情，取得了员工的谅解，解除了员工的思想怠状。

2024 年酒店人事部年终工作总结 篇 2 20xx 年，人力资源部工作，在领导正确领导下，坚持 以人为本 重要思想为指导，深入贯彻落实 x 总在 20xx 年度酒店工作报告的指示精神，在人事工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

(一)深入学习 x 总 20xx 年度工作报告精神，不断增强贯彻落实的自觉性、主动性。

x 总在 xx 年度代表酒店所作的工作报告，全面分析了 xx 地区乃至全省酒店内外形势，科学总结了酒店开业四年来的基本经验，进一步阐明了在人事管理中，资源开发、生存竞争中 以人为本 的根本要求，提出 以人才治店，以人才求生存 的目标，对酒店人事工作做出了部署，是我们酒店在新世纪、新阶段人事工作的行动纲领。

x 总的报告结束后，我部配合总办认真组织了各部门进行了学习，帮助各部门及时制定了学习意见。特别在本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，我部组织召开了小型的学习心得体会交流会，共同展望康总在报告中对人事工作描绘的美好远景。

在学习 x 总 20xx 年度报告精神的基础上，人力资源部全体同事进一步激发了工作热情和进取精神，为全面完成 xx 年度人事工作任务提供了强大的精神动力，促进了人力资源部各项工作全面健康平衡发展。

(二)加强人事政策宣传，使 顾客第一、员工第一 达到质的统一

宣传工作是社会精神文明建设的重要组成部分，而加强酒店员工的人事政策的宣传，是提高管理人员、普通员工的竞争意识，对于酒店 平者让、能者上、庸者下 的用人机制得以顺利健康的发展，具有很强的现实意义。

酒店以员工满意、客人满意、业主满意为准则，以资产经营与资本经营相结合谋取回报率比，使酒店有更为广阔的发展前景，这所有的一切均与用人政策

有密不可分的关系。

年前，酒店首先提出一个口号 顾客第一、员工第一

。有的人从逻辑上指出它的矛盾性，认为第一只有一个，而不可能有两个，也许在形式逻辑中，它违背了逻辑法则。两个第一的并列，说明我们酒店对经营、管理的不同视角，从酒店的服务对象而言，当然以顾客的需求为对象，它是第一位的，从管理而言，摆在首位的则是员工。

员工是酒店赖以自下而上的宝贵财富，只有领先员工，以 员工第一 才有可能造就 顾客第一 ，员工第一是基础，顾客第一是员工第一的展现，是员工第一造就的成果。

在这一年里，我们广作宣传，倡导 顾客第一、员工第一 的并列存在，并采取了 人尽其本 的用人原则，充分调动员工的工作积极性，最大限度地激发员工潜能，一个有能做的事，决不让两人去完成，充分利用了 宁缺勿滥 的原则，使酒店员工队伍越来越齐整，员工素质有了大幅度的提高。

在用人方面，我部广开贤路，征招能人志士，以前只用比自己矮的人这种现象，在今年里，这种用人方式得到了彻底的杜绝，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感。

在这一年里，我们合理运用了 后勤、前台、顾客 这三者之间的关系，倡导后勤为前勤服务，女士为先生服务，先生为先生服务 ，提高员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，又倡导 客人永远是对的，客人是朋友，而不是上帝，把虚荣让给客人 等，我们通过向员工做了上述的有利宣传，从而使 顾客第一、员工第一 达到了质的统一。

(三)重点服务环节、服务质量再提高工程取得新成效

为确保重点服务环节的服务质量达到酒店标准，人力资源部全面在酒店实施了服务质量再提高工作，今年初，特别在第一季度末，人力资源部针对酒店员工的服务质量的现实情况，又走访了周边几家大型酒店，从而确定了 礼节礼貌再提高工程 食品卫生再提高工程 工作效率再提高工程 ，这三大工程在酒店领导重视、全体员工积极参与下，取得了较好的成效。

1、礼节礼貌再提高工程

礼节礼貌是酒店服务质量的核心，一家酒店缺乏先进完善的设备，固然不能成为一流的酒店，但如果有现代的设备而不能提供优质服务，那富丽堂皇、齐全配套的设施也只能是如同虚设，在设备条件相同情况下，服务就成了酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节礼貌。

古语道 主贤客来勤 ，大家都知道，酒店业是人的行业，做的是人的生意，赢得了顾客，也就赢得了生意，同时酒店又是礼仪行业，要讲究礼节礼貌，殷勤待客，有好此，才能赢得顾客，试想一下，彬彬有礼的员工、端正清洁的仪表、适宜得体的谈吐，优雅大方的举止，这不正是客人所寻求的吗

这也正是酒店吸引客人的原因所在，让员工明白了这些道理之后，我们采取了集中培训、日常操作、平时抽查的方式，使酒店礼节礼貌上了一个台阶；再者，我们特别严格要求了各级管理人员，因为酒店讲究礼节礼貌是全体员工的事，不论是前台、后台都要讲礼节，有的人以为讲礼貌是服务员的事，与自己无关，还有人认为，讲礼貌是下级的事，上级无所谓，这些都是错误的看法，礼貌是相互的，尊重友好也是相互的，只有这样才能创造一个相互尊重、相互友好的氛围，轻松愉快的工作环境，员工才能更好地为顾客服务，下级也才能心情舒畅地工作，因此，我们重点要求管理人员要身为表帅，并起到了一定的成效。

2、食品卫生再提高工程

大家都知道，卫生对酒店来说，是 根 也是 花 ，酒店没有了卫生，也就等于没有了 根 ，没有了根，这个酒店也就等于没有了生命。卫生是花，它是一种形象，是一种外在形象，将给客人以美的享受，留下美好的记忆。

固定在酒店当局的指导下，成立了以人力资源部为主的酒店卫生防疫领导小组，建立了卫生防疫领导组织，明确了工作责任权限及义务，我们把每月 15 日作为 酒店卫生宣传日 ，组织各部门卫生宣传通过组织生活，定期召开小组成员会议，对酒店卫生工作提出建议及要求，根据市防疫站的要求，我们每年均组织员工进行了查体办证工作，一年来员工身体健康合格率达到 100%，我们定期组织全员的卫生防疫知识的培训，采取参观、讲解、看录像等形式，提高了员工学习兴趣和自觉性，又使之掌握了一些必备的卫生防疫知识和一些常用消

毒程序。

每逢节假日或大型宴会，人力资源部更要配合各部门开展卫生防疫工作，这一年来，酒店未发生一例食物中毒现象，在全市饮食行业全年卫生达标评比中获得优异的成绩，使卫生工作在此年里取得了较为满意的成绩。

3、工作效率再提高工程

在上述两个工程得到开展的同时，我们在年底又启动了 工作效率再提高工程 ，此项工作的启动，是迎合了酒店当前形式，结合社会飞速发展的需要，我们配合质管部出台了 xx 大酒店奖罚制度 ，此制度的宗旨是提高员工的工作效率，提高员工的工作标准，提高员工工作质量，刚开始员工有较大的抵触情绪，我们人力资源部做了较大量的工作，从而确保新制度的实施，使员工顺利的度过了抵触到理解，从理解到执行的过程，使各部员工都有了时间感，工作责任感。

以上三项质量再提高工程，于 20xx 年初启动，四月份进入了正式实施阶段，在其他部门的配合及酒店当局领导的督导下，截 xx 年 12 月底，这三项质量再提高工程已基本达到了预期效果。

(四)严格 执法 ，强化管理，有效整治了违纪源头

酒店管理主要是通过对人的管理实现的，人力资源部是酒店重要资源，在 xx 年度，特别是酒店质管部未成立之前，人力资源部作为酒店纪律督查的职能部门，基本上严格执行了酒店规章制度、员工守则，执行严格的工作程序，执行了严格的酒店规章制度。

我们知道，管理和罚奖是做好酒店制度维持工作的重要措施和手段，坚持有功必奖，有过必罚，小过即改，既往不咎，制度面前人人平等，维护酒店员工的正常利益和促进员工的个人发展为行动方针。

采取批评教育，督促检查，每日通报，罚款处分等一系列措施，加大了质检力度，严格落实酒店各项制度的实施，严肃处理违反酒店规定的行为，是解决员工违规的重要措施，也是规范员工服务的主要方法，人力资源部配合酒店各部门，采取了层层监督，督导、白日质检，周六大质检，夜间增设值班经理等相结合的方式，不断加大监督检查频次。

回顾此年工作，一共依照规定除名了 23 名员工，劝退了 12 名员工，留店查看 2 名员工，降职 3 名员工，其他最后警告及系列处罚共 995 人次，进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度降职的良好氛围。

在过去的一年里，我们结合四星级行业标准和本酒店管理实践相结合，逐渐形成了能体现酒店自身的人务资源管理模式，在组织结构上，以精简、必需、合理为原则，根据各部门功能和职权情况，设置了合理的三级垂直管理模式，初步达到了机构简、人员精、层次少、效率高的目的，对管理人员具体操作，我们首先设立了各项工作标准，然后利用这些标准来指导员工的工作和检查工作的结果，并按实际结果与标准相比较，进行反馈，我们人力资源部在人员的管理上合理运用了 前瞻性管理原则，一致性管理原则，客观性管理原则 这三项管理原则，力求在管理上达到前后不矛盾，始终保持一致，要求在管理程序及方式上不纵横交错，不一轰而上，而应只执行一条规则，为达到管理上的一致性，我们部门努力为各部门创造了良好的环境，如作为部门的管理人员，我力求以身作则，成为榜样与典范，而不嘴上一套，行动上一套。

我们为了保持规划的一致性和连续性，在 x 总的配合下，初步编订了各部门的作业指导书，又修订了《员工手册》使员工 有法可依 ，当然，我们在强调一致性的同时，还注重了让员工有发展自身才能的自由，出台了新的工资方案，更大程度鼓励员工动脑动手，大胆干、放手干，从而最大限度激发了员工的潜能。

通过强化管理，严格执 法 ，使员工明白了自己是酒店的主人，也明确了自己所在集体的目标，提高了员工对集体的归属感，把集体看成了自己的家，自己是集体不可缺少的一分子，也加强了集体的凝聚力和战斗力，使酒店得到了较好的维护，酒店管理目标得到较。

(五)加强员工事务管理，达到动作规范化

员工事务工作对人力资源部来讲是酒店后勤的保持工作，负责办理酒店各种卫生许可证的报批及复验工作，负责对外租及施工单位的卫生管理并协调解决有关事宜，确保酒店的食品及饮用水符合卫生标准，员工事务工作质量的好坏直接影响酒店员工的士气和精神面貌，对一线服务的优劣起着举足轻重的作

用，因此，在 20xx 年我部把增强员工对企业归属感和凝聚力就成了人力资源部工作的重要目标。

为了完成这一目标，20xx 年里，我们制订了酒店卫生防疫管理制度及奖罚条例，并组织落实了酒店卫生防疫工作的督导、检查、整改、达标，为了确保给客人提供卫生健康的饮食环境，我部定期组织了酒店员工去市卫生防疫站去体检，特别是一线员工，没有漏查一个，增进了员工的身心健康，为给员工提供一个安静舒适的住宿环境，我部尽可能地改善员工住宿环境，并给宿舍配备了电扇、电视等设施，使员工能在休息的同时，也能随时了解更多的时事信息，为确保宿舍财产不流失，我们制订了宿舍管理规定，并建立了员工住宿登记档案，根据员工的变动和进离酒店人员的变化，做到了相应的调整及变更手续，对宿舍的水电等作到了严格的控制，从而较好地杜绝了浪费现象。

在员工食堂的管理上，我们根据酒店规定的饮食标准(管理人员 2.50 元/人餐、员工 2 元/人餐)，合理制订每日的饮食标准，十二个月来，在保证员工满意的情况下，饮食标准从没有超过计划标准。为了配合酒店二期工程的全面开展，老的员工食堂场地需要搬迁，我部积极利用酒店现有的场所，克服了种种困难，亲自主动搬迁，自行动手修炉搭灶，从搬迁到新场所的使用，只用了短短三天时间，从而确保了员工用餐的不间断，俗话说百口难调，为了给员工制作出可口的饭菜，我们聘请餐厅的厨师来指导我们作菜，同时利用各种方法来改善菜的花样与品种，今年的员工投诉率比往年有大幅度降低。

在计生工作上，我们专门组织开展计划生育教育活动，组织已婚育龄妇女定期妇检，把查环、查、查病、治病融为一体，使广大育龄妇女职工享受到了初级生殖保健服务，每月上旬单位组织的单月查双月查活动时，我部派专人带队去查体，对电话联系不到的女职工，都派专人亲自上门服务，从而全面掌握了酒店计划生育底数，及时了解了人口与婚姻，生育、避孕、节育等变动情况，我们还灵活运用计生政策，认真落实了计划生育奖励政策，积极帮助计划生育家庭解决工作、生活、生育中的实际困难。

为使员工事务达到程序化、规范化，动作合理化，在总经理的指导下，我们初步制定了《员工事务管理作业指导》，并张贴上墙，这样方便了本部员工的学习和使用，也方便了其他部门员工的督导，更使员工事务工作的运作透明化。

(六)充分发挥部门职能，尽可能提高员工工作积极性

顾客对酒店也是上帝，同样，就人力资源部而言，员工则是我们的上帝，为使我们的上帝(员工)尽可能在工作中发挥积极性，我们充分发挥本部职能，深入各部门，利用各种方式来调动员工的工作积极性。

今年，是酒店人员波动较大的一年，酒店二期改造工程全面启动，造成部分员工放假，针对此种现象，我部不敢松懈，根据实际情况，及时调整了工作重点，把员工队伍的稳定，作为各项工作的重中之重，常抓不懈，以落实民心工程为主线，不断加强员工的思想政治工作，对在职员工、离退休职工有针对性的进行拜访慰问，征求其对酒店的意见和建议，特别是加大了对放假职工的跟踪工作，尽可能地采取措施，最大可能地解除了员工的后顾之忧。

我部利用仲秋，这一当地较注重的节日，走访了部分家庭较为困难的在岗职工及退休职工和遗嘱。我部合理制定了节日福利采购计划，逢重大节日给当岗员工发了米面油等福利品。部门制定了员工劳保用品发放方案，本年已顺利完成了领的劳保用品发放，从而确保了员工身心健康，我们每月15日列为酒店员工生日聚会，在聚会上，店领导祝酒并赠礼品，给当日生日员工带来了美的温馨，我部倡导了酒店优秀员工评比活动，使当月表现优秀的员工得到了应有的物质奖励和精神鼓励，我部积极参加了员工的婚育活动，从而有效地联络了与员工的感情。

我部还积极深入员工队伍，了解员工的思想动态，及时了解员工的实际困难，对出现不良思想原员工进行及时有效的纠正，通过上述扎实有效的工作，沟通了与员工的关系，增加了我部与员工之间的感情，取得了员工的谅解，解除了员工的思想怠状。

通过一年来的努力，员工的风气正了、心更齐了、气更顺了、劲更足了，对员工队伍的稳定和激励起到了一定的助力作用。

2024年酒店人事部年终工作总结 篇3 很快20xx年就要结束了，我也在人事部工作了有余，人事部的工作在董事长的正确领导下，坚持以人为本，人性化管理的重要思想，边学习，边工作，逐渐在部门的工作中逐步转入正轨，现就接手后的工作总结如下：

一、人事档案及相关资料

为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，部门根据工作需要，在 x 总的指导下，建立了相关人事表格，包括《招工登记表》《入职审批表》《人事变动表》《假期申请表》《调资表》等，也加强了各部门与人力资源部之间工作的沟通性。

二、招聘与档案管理

招聘为了对酒店人员进行及时补充，跟进保障各部门用人时有人可用，有人可选，通常来说，招聘可分为常规招聘，和非常规招聘，常规招聘即指到 xx 人才市场进行招聘，但 xx 人才市场，还未形成一定规模，此类招聘对客房服务员、传菜员的职业有一定效果，除了常规招聘外，我部还准备下一步与各大中专院校取得联系，在有毕业生的季节，及时与学校联系沟通，为方便人才进行储备。

以上招聘的方法效果不是很明显，除此之外，人力资源部加强与部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友，介绍到酒店，这是一种人才来源途径较广的方法。

员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案，包括在职人员员工档案，离职人员员工档案，以及应聘人员档案存档三部分，档案的建立以及有效管理，有利于人力资源部，随时掌握在职人员以及人员流动情况，对于凡是来到酒店来应聘的人员，均建立档案资料，作为人才储备资料，以便于部门需要人时随时查阅，可大大减低招聘率。

三、人员在岗情况

酒店现有人员共计 xx 人，其中行政办公室 x 人，财务部 x 人，后勤部 x 人

四、劳动工资

自董事长接管后，根据酒店人员工资情况，对各部门工资进行了一系列的调整，通过调整，员工在岗情况是比较稳定的，加之现在的工资能体现出优秀与一般的差别，对于员工来讲，能起到一定的激励作用。

五、人员定编审核

人力资源部根据酒店实际情况，结合部门意见，淡旺季最低编制如下：

淡季人员旺季人员

客房部：xx 人+x 人

餐饮部：xx 人+x 人

厨房：xx 人+x 人

计：xx 人共：+x 人计：x 人

但从实际看，人员的有效利用与经营状态应成正比，在商务型酒店中更重要的是，初步设想为，进行交叉培训后，部门之间相互调配人员，是最理想的办法。

以上对 20xx 年 x 月 x 日到岗后的工作总结，本人和部门的工作还存在许多不足之处，需要继续加强学习，给自己充电，努力的去充实完善自己。主要包括：

1、制度方案有待完善，形成一套适合酒店运行的规范化的制度才有利于在今后的工作中，形成有法可依的 法制 环境。

2、培训工作应加强，应在酒店范围内形成主动学习的氛围，培养酒店员工的学习积极性以及能动性，只有有了好学的员工，酒店才能进步的更快。

3、员工招聘方式单一，补给不及时，造成各部门人员短缺。

4、员工考评工作不到位，本年度员工的考评工作，总体来讲缺少一种统筹安排和周期性，也未能较广泛的听取员工意见进行综合分析。

5、档案管理不到位，档案记录着酒店发展的足迹，一个好的档案材料，能够便于领导回顾与总结，并从中汲取经验和教训，但是就本部而言，只是初步建立了员工人事的档案，未能涉足酒店整体档案，更缺少一些图片、音、像档案。可以说这是档案管理的一大缺憾。

6、业务能力欠缺一直是影响本部管理提高的瓶颈，缺乏超前的管理意识，无私的管理精神，由于知识面窄，导致管理视角不广，并且在日常工作中出现了较低的错误。

针对上述问题，我部将进一步解放思想，更新观念，强化措施，认真加以解决，计划在明年的工作中按照以下思路开展工作：

1. 个人操作

(1) 密切关注劳动力市场信息，和同行各级岗位信息，根据酒店经济效益和工资总额增加情况，适时提出员工工资及福利调整建议方案。

(2) 针对酒店的行业特点，贯彻实施政府有关的各项劳保政策，协助建立完善劳动用工规章制度，严格依法用工，针对员工提出的合理要求，认真妥善的予以处理。

(3) 依据酒店规章制度审批各类休假申请，加班及补休。

(4) 根据酒店实际经营情况，分析酒店人员需求，提出合理调整人员结构方案，确保人力资源的共享，及合理使用。例如：餐饮的员工如果也能做客房服务员，前台的接待员也能做迎宾员、礼仪小姐，保安员也可以做门僮和传菜员。这样既可以压缩人员编制节约开支，又给了员工多掌握服务技能的学习的机会，可谓两全齐美。

(5) 根据酒店人员的变动和领导的要求编辑员工通讯录。

(6) 按照酒店制度落实人事年度、月度工作计划及工作总结。

(7) 跟进落实人员招聘、考评、调动、晋级、晋升、辞退等工作。

(9) 计划在春、夏、秋季酒店接待任务不繁重的时间段，进行如：春游、歌咏比赛、演讲比赛、象棋比赛、打扑克比赛等文体活动、放松员工的心情，调整员工心态，以饱满的精神状态投入到对客服务当中去，有快乐的员工才会有快乐的客人。

(9) 做好人力资源开发工作，不断提高酒店管理人员和员工的整体素质，为酒店各部门准备好后备人才，随时为酒店补充好各级员工。

(10) 定期与各部门沟通，检查、监督酒店有关人力资源方面的各项规章制度的落实，避免出现编外员工、逃跑员工等情况。

(11) 针对酒店的用人需求和酒店的实际情况进行招聘、人员筛选、面试。

(12) 对员工提出的薪酬问题，要深入了解情况，处理调解，既要维护酒店利益又要使员工理解接受。

(13) 保持与各酒店同行，旅游院校及人才交流中心等到单位的友好关系互相交流，及时掌握同行信息。

(14)做好所有员工的人事档案的保密工作，落实好人事保密制度和员工档案管理制度。

(15)完成好上司交办的其他工作及参加酒店例会。

2. 人事培训

制定部门的培训计划，并协助策划酒店各部门的培训工作。实施交叉培训计划，让酒店员工都能成为多面手。

3. 办公物料

本着节约每一张纸，每一支笔的原则，进行部门耗用物料的申购和领用。

4. 安全责任

做为部门的安全责任人，随时注意部门的日常防火及安全隐患。

5. 跨部门及分部门协调

(1)与其他部门沟通及转达人力资源部的使用及培训信息给有关部门和分管老总。

(2)与其他部门做好沟通，配合质检部处理员工的投诉。

6. 需进一步掌握的知识和技能

熟悉国家劳动法、酒店制订的各项规章制度，掌握各部门用工和培训情况，熟练操作电脑、熟悉 word、Excel 等软件的使用，以便于更好的为酒店服务。

以上是对 20xx 年工作的总结和对 20xx 年工作的展望，相信新的一年工作中我能够更好的发挥自身的优势和潜能，将人事工作提高一个新台阶。

2024 年酒店人事部年终工作总结 篇 4 20xx 年即将度过，回顾一年来人事部的各项工作在总经理和总经理助理的正确领导下以及在其他部门的紧密配合和大力支持下，通过以深入学习实践科学发展观为指导，在认真贯彻落实国家有关劳动用工的方针、政策和规定的基础上，坚持以人为本的管理理念，维护员工的合法权益，积极营造和谐、稳定的企业环境。同时加强本部门所属员工政治教育和管理，牢固树立责任意识和管理意识，严格按照酒店管理制度做好各项人事管理工作，一年来取得了一定的成绩，现将 20xx 年人事部工作具体总结如下：

一、加强所属员工政治思想教育

一年来人事部在组织实施酒店各类政治教育活动的同时，不断加强了本部门政治思想教育，切实将做好政治思想教育视为做好人事管理工作的基础，通过利用每周、每月开部门例会和工作不忙的情况下，以总结工作，查摆和纠正不足，开展学习酒店行政管理制度和工作职责、工作程序和各项酒店政治理论学习内容的方式，不断提高了所属人员的政治修养，教育所属员工树立爱岗敬业的工作思想，以饱满的工作热情和十足的信心全身心的投入到工作当中，严格落实工作责任制。

二、认真做好酒店招聘工作

酒店行业属人员密集性行业，人员流动性较大，有时因人员不能及时招聘到位，势必会影响工作的正常进行，因此，今年人事部重点抓好招聘工作，通过在晨报发布招聘广告、户外放置招聘水牌、以及与技校取得联系，签订实习协议等方式进行人才的选用，并对应聘资料进行筛选、储备，除此之外，人事部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友到酒店工作，这是一种人才来源途径较广的方法，也起到了良好的效果，通过以上的举措，保证了各岗位工作的正常开展，与此同时，对各工作岗位深入进行分析研究，进行合理定员，确保工作效率化。

三、认真抓好员工薪酬管理工作

薪酬是单位对员工的贡献包括员工的态度、行为和业绩等所做出的各种回报，是员工比较关心和敏感的问题，今年人事部在员工薪酬管理方面，首先根据总经理的指示，在年初1月份开始对全体员工的工资水平进行了重新调整，结合工作岗位分析和社会平均工资水平，重新制定了各岗位工资标准。同时在员工工资调整和职位晋升的工作中坚持公平、公正原则，对符合条件的员工及时上报总经理给予调整工资和职位晋升。

四、员工用餐管理

做好员工生活基本保障工作是促进各项工作有利开展的前提，今年人事部首先在改善员工伙食工作上下功夫，本着以人为本的思想理念，经常检查员工餐伙食质量，同员工餐师傅根据季节制定每月伙食计划，逢年过节改善和丰富伙食，在每月不超成本的前提下，合理调配饮食，注重营养搭配，坚持让员工吃好、吃饱为原则，在接待维稳工作组期间，将每日剩余自助餐打到员工餐，供员工食用，即避免的浪费，又进一步提高了员工的用餐质量，得到了广大员工的普遍认可，同时加强员工餐的卫生管理，教育所属人员养成良好的个人卫生习惯，经常性的对员工餐菜品和环境卫生进行检查，为员工提供一个健康、卫生的用餐环境。

2024 年酒店人事部年终工作总结 篇 5 20xx 年，我店人力资源部工作，在店领导正确领导下，坚持 以人为本 重要思想为指导，深入贯彻落实 B 总在 20xx 年度酒店工作报告的指示精神，在人事工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

(一)深入学习 B 总 20xx 年度工作报告精神，不断增强贯彻落实的自觉性、主动性。

B 总在 20xx 年度代表酒店所作的工作报告，全面分析了枣庄地区乃至全省酒店内外形势，科学总结了酒店开业四年来的基本经验，进一步阐明了在人事管理中，资源开发、生存竞争中 以人为本 的根本要求，提出 以人才治店，以人才求生存 的目标，对酒店人事工作做出了部署，是我们酒店在新世纪、新阶段人事工作的行动纲领。B 总的报告结束后，我部配合总办认真组织了各部门进行了学习，帮助各部门及时制定了学习意见。特别在本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，我部组织召开了小型的学习心得体会交流会，共同展望康总在报告中对人事工作描绘的美好远景。在学习康总 20xx 年度报告精神的基础上，人力资源部全体同事进一步激发了工作热情和进取精神，为全面完成 20xx 年度人事工作任务提供了强大的精神动力，促进了人力资源部各项工作全面健康平衡发展。

(二)加强人事政策宣传，使 顾客第一、员工第一 达到质的统一

宣传工作是社会精神文明建设的重要组成部分，而加强酒店员工的人事政策

的宣传，是提高管理人员、普通员工的竞争意识，对于酒店 平者让、能者上、庸者下

的用人机制得以顺利健康的发展，具有很强的现实意义。酒店以员工满意、客人满意、业主满意为准则，以资产经营与资本经营相结合谋取回报率比，使酒店有更为广阔的发展前景，这所有的一切均与用人政策有密不可分的关系。年前，酒店首先提出一个口号 顾客第一、员工第一 。有的人从逻辑上指出它的矛盾性，认为第一只有一个，而不可能有两个，也许在形式逻辑中，它违背了逻辑法则。两个第一的并列，说明我们酒店对经营、管理的不同视角，从酒店的服务对象而言，当然以顾客的需求为对象，它是第一位的，从管理而言，摆在首位的则是员工。员工是酒店赖以自下而上的宝贵财富，只有领先员工，以员工第一 才有可能造就 顾客第一 ，员工第一是基础，顾客第一是员工第一的展现，是员工第一造就的成果。

在这一年里，我们广作宣传，倡导 顾客第一、员工第一 的并列存在，并采取了人尽其本 的用人原则，充分调动员工的工作积极性，最大限度地激发员工潜能，一个有能做的事，决不让两人去完成，充分利用了 宁缺勿滥 的原则，使酒店员工队伍越来越齐整，员工素质有了大幅度的提高。在用人方面，我部广开贤路，征招能人志士，以前只用比自己矮的人这种现象，在今年里，这种用人方式得到了彻底的杜绝，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感。

在这一年里，我们合理运用了 后勤、前台、顾客 这三者之间的关系，倡导后勤为前勤服务，女士为先生服务，先生为先生服务 ，提高员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，又倡导 客人永远是对的，客人是朋友，而不是上帝，把虚荣让给客人 等，我们通过向员工做了上述的有利宣传，从而使 顾客第一、员工第一 达到了质的统一。

(三)重点服务环节、服务质量再提高工程取得新成效

为确保重点服务环节的服务质量达到酒店标准，人力资源部全面在酒店实施了服务质量再提高工作，今年初，特别在第一季度末，人力资源部针对酒店员工的服务质量的现实情况，又走访了周边几家大型酒店，从而确定了 礼节礼貌再提高工程 食品卫生再提高工程 工作效率再提高工程 ，这三大工程在酒店领

导重视、全体员工积极参与下，取得了较好的成效。

1、礼节礼貌再提高工程

礼节礼貌是酒店服务质量的核心，一家酒店缺乏先进完善的设备，固然不能成为一流的酒店，但如果有现代的设备而不能提供优质服务，那富丽堂皇、齐全配套的设施也只能是如同虚设，在设备条件相同情况下，服务就成了酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节礼貌。古语道主贤客来勤，大家都知道，酒店业是人的行业，做的是人的生意，赢得了顾客，也就赢得了生意，同时酒店又是礼仪行业，

要讲究礼节礼貌，殷勤待客，

有好此，才能赢得顾客，试想一下，彬彬有礼的员工、端正清洁的仪表、适宜得体的谈吐，优雅大方的举止，这不正是客人所寻求的吗这也正是酒店吸引客人的原因所在，让员工明白了这些道理之后，我们采取了集中培训、日常操作、平时抽查的方式，使酒店礼节礼貌上了一个台阶；再者，我们特别严格要求了各级管理人员，因为酒店讲究礼节礼貌是全体员工的事，不论是前台、后台都要讲礼节，有的人以为讲礼貌是服务员的事，与自己无关，还有人认为，讲礼貌是下级的事，上级无所谓，这些都是错误的看法，礼貌是相互的，尊重友好也是相互的，只有这样才能创造一个相互尊重、相互友好的氛围，轻松愉快的工作环境，员工才能更好地为顾客服务，下级也才能心情舒畅地工作，因此，我们重点要求管理人员要身为表帅，并起到了一定的成效。

2、食品卫生再提高工程

大家都知道，卫生对酒店来说，是根也是花，酒店没有了卫生，也就等于没有了根，没有了根，这个酒店也就等于没有了生命。卫生是花，它是一种形象，是一种外在形象，将给客人以美的享受，留下美好的记忆。固定在酒店当局的指导下，成立了以人力资源部为主的酒店卫生防疫领导小组，建立了卫生防疫领导组织，明确了工作责任权限及义务，我们把每月15日作为酒店卫生宣传日

，组织各部门卫生宣传通过组织生活，定期召开小组成员会议，对酒店卫生工作提出建议及要求，根据市防疫站的要求，我们每年均组织员工进行了查体办证工作，一年来员工身体健康合格率达到 100%，我们定期组织全员的卫生防疫知识的培训，采取参观、讲解、看录像等形式，提高了员工学习兴趣和自觉性，又使之掌握了一些必备的卫生防疫知识和一些常用消毒程序。每逢节假日或大型宴会，人力资源部更要配合各部门开展卫生防疫工作，这一年里，酒店未发生一例食物中毒现象，在全市饮食行业全年卫生达标评比中获得优异的成绩，使卫生工作在此年里取得了较为满意的成绩。

3、工作效率再提高工程

在上述两个工程得到开展的同时，我们在年底又启动了 工作效率再提高工程，此项工作的启动，是迎合了酒店当前形式，结合社会飞速发展的需要，我们配合质管部出台了 鲁南大酒店奖罚制度，此制度的宗旨是提高员工的工作效率，提高员工的工作标准，提高员工工作质量，刚开始员工有较大的抵触情绪，我们人力资源部做了较大量的工作，从而确保新制度的实施，使员工顺利的度过了抵触到理解，从理解到执行的过程，使各部员工都有了时间感，工作责任感。

以上三项质量再提高工程，于 20xx 年初启动，四月份进入了正式实施阶段，在其他部门的配合及酒店当局领导的督导下，截止 20xx 年 12 月底，这三项质量再提高工程已基本达到了预期效果。

(四)严格 执法，强化管理，有效整治了违纪源头

酒店管理主要是通过对人的管理实现的，人力资源部是酒店重要资源，在 20xx 年度，特别是酒店质管部未成立之前，人力资源部作为酒店纪律督查的职能部门，基本上严格执行了酒店规章制度、员工守则，执行严格的工作程序，执行了严格的酒店规章制度。

我们知道，管理和罚奖是做好酒店制度维持工作的重要措施和手段，坚持有功必奖，有过必罚，小过即改，既往不咎，制度面前人人平等，维护酒店员工的正常利益和促进员工的个人发展为行动方针。

采取批评教育，督促检查，每日通报，罚款处分等一系列措施，加大了质检

力度，严格落实酒店各项制度的实施，严肃处理违反酒店规定的行为，是解决员工违规的重要措施，也是规范员工服务的主要方法，人力资源部配合酒店各部门，采取了层层监督，

督导、白日质检，周六大质检，夜间增设值班经理等相结合的方式，不断加大监督检查频次。

回顾此年工作，一共依照规定除名了 23 名员工，劝退了 12 名员工，留店查看 2 名员工，降职 3 名员工，其他最后警告及系列处罚共 995 人次，进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度降职的良好氛围。

在过去的一年里，我们结合四星级行业标准和本酒店管理实践相结合，逐渐形成了能体现酒店自身的人务资源管理模式，在组织结构上，以精简、必需、合理为原则，根据各部门功能和职权情况，设置了合理的三级垂直管理模式，初步达到了机构简、人员精、层次少、效率高的目的，对管理人员具体操作，我们首先设立了各项工作标准，然后利用这些标准来指导员工的工作和检查工作的结果，并按实际结果与标准相比较，进行反馈，我们人力资源部在人员的管理上合理运用了 前瞻性管理原则，一致性管理原则，客观性管理原则 这三项管理原则，力求在管理上达到前后不矛盾，始终保持一致，要求在管理程序及方式上不纵横交错，不一轰而上，而应只执行一条规则，为达到管理上的一致性，我们部门努力为各部门创造了良好的环境，如作为部门的管理人员，我力求以身作则，成为榜样与典范，而不嘴上一套，行动上一套。我们为了保持规划的一致性和连续性，在

总的配合下，初步编订了各部门的作业指导书，又修订了《员工手册》使员工 有法可依 ，当然，我们在强调一致性的同时，还注重了让员工有发展自身才能的自由，出台了新的工资方案，更大限度鼓励员工动脑动手，大胆干、放手干，从而最大限度激发了员工的潜能。

通过强化管理，严格执 法 ，使员工明白了自己是酒店的主人，也明确了自己所在集体的目标，提高了员工对集体的归属感，把集体看成了自己的家，自己是集体不可缺少的一分子，也加强了集体的凝聚力和战斗力，使酒店得到了较好的维护，酒店管理目标得到较。

(五)加强员工事务管理，达到动作规范化

员工事务工作对人力资源部来讲是酒店后勤的保持工作，负责办理酒店各种卫生许可证的报批及复验工作，负责对外租及施工单位的卫生管理并协调解决有关事宜，确保酒店的食品及饮用水符合卫生标准，员工事务工作质量的好坏直接影响酒店员工的士气和精神面貌，对一线服务的优劣起着举足轻重的作用，因此，在 20xx 年我部把增强员工对企业归属感和凝聚力就成了人力资源部工作的重要目标。

为了完成这一目标，20xx 年里，我们制订了酒店卫生防疫管理制度及奖罚条例，并组织落实了酒店卫生防疫工作的督导、检查、整改、达标，为了确保给客人提供卫生健康的饮食环境，我部定期组织了酒店员工去市卫生防疫站去体检，特别是一线员工，没有漏查一个，增进了员工的身心健康，为给员工提供一个安静舒适的住宿环境，我部尽可能地改善员工住宿环境，并给宿舍配备了电扇、电视等设施，使员工能在休息的同时，也能随时了解更多的时事信息，为确保宿舍财产不流失，我们制订了宿舍管理规定，并建立了员工住宿登记档案，根据员工的变动和进离酒店人员的变化，做到了相应的调整及变更手续，对宿舍的水电等作到了严格的控制，从而较好地杜绝了浪费现象。在员工食堂的管理上，我们根据酒店规定的饮食标准(管理人员 2.50 元/人餐、员工 2 元/人餐)，合理制订每日的饮食标准，十二个月来，在保证员工满意的情况下，饮食标准从没有超过计划标准。为了配合酒店二期工程的全面开展，老的员工食堂场地需要搬迁，我部积极利用酒店现有的场所，克服了种种困难，亲自主动搬迁，自行动手修炉搭灶，从搬迁到新场所的使用，只用了短短三天时间，从而确保了员工用餐的不间断，俗话说百口难调，为了给员工制作出可口的饭菜，我们聘请餐厅的厨师来指导我们作菜，同时利用各种方法来改善菜的花样与品种，今年的员工投诉率比往年有大幅度降低。在计生工作上，我们专门组织开展计划生育教育活动，组织已婚育龄妇女定期妇检，把查环、查、查病、治病融为一体，使广大育龄妇女职工享受到了初级生殖保健服务，每月上级单位组织的单月查双月查活动时，我部派专人带队去查体，对电话联系不到的女职工，都派专人亲自上门服务，从而全面掌握了酒店计划生育底数，及时了解了人口与婚姻，生育、避孕、节育等变动情况，我们还灵活运用了计

生政策，认真落实了计划生育奖励政策，积极帮助计划生育家庭解决工作、生活、生育中的实际困难。

为使员工事务达到程序化、规范化，动作合理化，在总经理的指导下，我们初步制定了《员工事务管理作业指导》，并张贴上墙，这样方便了本部员工的学习和使用，也方便了其他部门员工的督导，更使员工事务工作的运作透明化。

(六)充分发挥部门职能，尽可能提高员工工作积极性

顾客对酒店也是上帝，同样，就人力资源部而言，员工则是我们的上帝，为使我们的上帝(员工)尽可能在工作中发挥积极性，我们充分发挥本部职能，深入各部门，利用各种方式来调动员工的工作积极性。

今年，是酒店人员波动较大的一年，酒店二期改造工程全面启动，造成部分员工放假，针对此种现象，我部不敢松懈，根据实际情况，及时调整了工作重点，把员工队伍的稳定，作为各项工作的重中之重，常抓不懈，以落实民心工程为主线，不断加强员工的思想政治工作，对在职工、离退休职工有针对性的进行拜访慰问，征求其对酒店的意见和建议，特别是加大了对放假职工的跟踪工作，尽可能地采取措施，最大可能地解除了员工的后顾之忧。

我部利用中秋，这一当地较注重的节日，走访了部分家庭较为困难的在岗职工及退休职工和遗嘱。我部合理制定了节日福利采购计划，逢重大节日给当岗员工发了米面油等福利品。部门制定了员工劳保用品发放方案，本年已顺利完成了领的劳保用品发放，从而确保了员工身心健康，我们每月15日列为酒店员工生日聚会，在聚会上，店领导祝酒并赠礼品，给当日生日员工带来了美的温馨，我部倡导了酒店优秀员工评比活动，使当月表现优秀的员工得到了应有的物质奖励和精神鼓励，我部积极参加了员工的婚育活动，从而有效地联络了与员工的感情。我部还积极深入员工队伍，了解员工的思想动态，及时了解员工的实际困难，对出现不良思想原员工进行及时有效的纠正，通过上述扎实有效的工作，沟通了与员工的关系，增加了我部与员工之间的感情，取得了员工的谅解，解除了员工的思想怠状，通过一年来的努力，员工的风气正了、心更齐了、气更顺了、劲更足了，对员工队伍的稳定和激励起到了一定的助力作用。

(七)积极作好领导的参谋，尽最大能力履行了岗位职责

在20xx年度，除了上述工作外，根据人力资源部工作在酒店管理中重要性越明显的现实，本部根据实际情况积极地履行了岗位职责，积极地为店领导提供数据及资料，较好地发挥了领导参谋的作用。

1、

协助店领导及其他部门了解、掌握了本部改革开放方针政策精神，并很好地贯彻执行了国家法律、地方法规。

2、经常组织和参与调查研究，抓好信息工作，向总经理传递综合信息和反馈各方面的信息，为总经理决策和指导工作，提供了可靠的依据，协助领导在一些决策上走向民主化、科学化。

3、积极做好了各种会议的组织准备和会议室事项的催办落实工作。

4、组织、起草、审核各种文稿，做好文字综合和文字处理工作。

5、协助了领导协调各部门之间的意见分歧和工作矛盾，并提出相应的解决办法和备选方案。

6、根据酒店每月工作指令及领导要求，研究制订了人力资源部的各项各时段工作计划和具体措施，较好地抓了酒店思想建设、作风建设、制度建设和业务建设。

(八)加强本部员工的素质教育，增进工作合力，努力提高了综合业务素质

随着酒店日新月异的快速发展，特别是下半年，酒店发展的改革步伐迈的更大，我们深刻认识到，光凭现今的管理知识和素质是远远跟不上酒店发展和社会发展的，因此，我们虚心地向外地管理人员学习，加强了与地方的沟通与交流，较好、较快地吸取他们的先进管理经验，并且较好地调整了自己的工作心态，能够较好地做到了大公无私、谦虚谨慎，除此之外，还利用业余时间进行自学，广览群书，特别是有针对性地学习了《行为科学》、《心理学》、《公共关系》

等一些餐旅业专业书籍，较好地充实了自己。除了掌握一些理论知识之外，还到一线部门，学习一些专业技能实操，更加充实了自己的动手能力。

虽然，我部在人力资源方面做了大量的工作，也取得了一定成绩，但离酒店的要求和领导、同事的期盼还有较大差距。

(一) 员工招聘方式单一，补给不及时，造成各部门人员短缺。

本年度，虽然通过了电台、报纸、传单等形式的招聘，但效果不理想，在非典时期，因决策失误，使一些较好的员工流失，但酒店人数达到历史上最低，同时，给各部门工作开展带来了一定的难度。

(二) 培训力度不够

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/017116021141006155>