

2023年酒店人力工作总结报告(大全10篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店人力工作总结报告篇一

一、人力资源工作总述在进一步做好人力资源部基础性工作的同时，加强定岗定员、培训与质检、管理制度建设，把握招聘动态，进行人事管理改革与创新。

二、人力资源基本情况 餐饮、客房68人，保安50人，厨房62人，财务54人，其他71人。

三、强化管理，精简机构。

20，我们结合五星级酒店管理模式，逐渐形成了能体现酒店自身的人事管理系统。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。

四、加强员工事务管理

我们组织了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，人力资源部定期组织了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。为增进了员工的身心健康，给员工提供一个安静舒适的住宿环境，人力资源部尽可能地改善员工住宿环境并给宿舍配备了热水器等设施。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，合理制订每日的饮食标准，自开业以来，在保证员工满意的情况下，饮食标准从没有超过计划标准。

五、严格“执法”，有效整治了违纪

六、基本确立酒店各项制度体系，形成较为规范的人事管理

根据管理体制的总体要求，已经完成各项管理规章制度、员工奖惩制度和日常培训管理规定，让日常管理工作更制度化、规范化和更具操作性。员工手册等制度初稿的编制已纳入年工作计划中。除了完善原有人力资源管理制度外，根据劳动法和劳动政策法规，结合服务区的实际情况，明晰了奖惩、考核、异动与选拔、休假、劳动关系等内容，逐步完善服务区的劳动人事管理制度。

七、为适应战略和员工个人发展需要，大力加强培训工作

为了不断增强酒店的竞争实力，提高员工素质和能力，满足酒店及员工个人发展的需要，人力资源部制定了相关培训管理规定，并施行了日常培训检查。在培训规划与协调方面做了相应的工作，但酒店整体层面上的专题（知识普及性）培训和酒店各班组内部员工的培训需要加强。

1、通过精心组织，认真做好各类培训工作

对新进员工进行上岗培训，共举办两期。一期酒店新员工培训，脱产培训7天共202人参加。第二期员工集训将在本月25日开训，脱产培训15天共90人参加，培训共分两阶段进行，第一阶段：7天，白天军训、晚上公共知识学习，第二阶段：专业课学习。

举办四区文秘岗位培训，4天共4人参加培训，培训分为四个阶段进行，第一阶段：系统文秘理论知识学习，第二阶段：劳资工作要求及各种表格统一，第三阶段：实操演练，第四阶段：跟班学习。

2、各部日常培训工作效率显著。

3、总部培训部按照培训计划，加强了员工的教育培训工作。

从酒店概况和现状、组织结构、各岗位业务流程、酒店企业文化等角度对新员工进行了入职培训。组织员工到aa参观学习。对员工进行实操等应用培训。

八、努力提高了本人人力资源部人员综合业务素质，增进工作合力

随着服务行业日新月异的快速发展，特别是酒店发展。我们深刻认识到，光凭现有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，我们虚心地学习专业技能实操，加强与各部的沟通与交流，并且较好地调整了自己的工作心态。除此之外，还利用业余时间进行自学，广览群书。

九、积极作好领导的参谋，尽最大能力履行了岗位职责

在，除了上述工作外，人力资源部根据实际情况积极地履行了岗位职责，为各领导提供数据及资料，较好地发挥了领导参谋的作用。1、协助各部门经理了解、掌握酒店各项政策精神，并很好地贯彻执行。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、积极做好了各项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，研究制订人力资源部的各项各时段工作计划和具体措施。7、抓好酒店思想建设、作风建设、制度建设和业务建设。

1、按规定办理了员工入职、离职手续，及时填报人事工资。2、为酒店新调进及招聘的员工办理劳动用工手续，并负责服务区员工的劳动合同的签订及管理工作。3、配合总部完成酒店人员的人事档案整理工作。4、完成酒店领导临时指派的其他工作任务。

虽然，人力资源部做了大量的工作，也取得了一定成效，但离大酒店的要求和领导、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，造成人员短缺，给各部门工作开展带来了一定的难度。

（二）培训力度不够俗语讲“玉不琢不成器”，再有潜质的员工，若不受到良好的培训也发挥不出来多大的作用。在，虽然我办开展了几次培训工作，但因培训内容缺乏，培训执行力度不够，使培训达不到预期的效果。

（三）员工的考评工作不到位没能对每个员工进行历史的、周密细致的全面考评、考察，也未能较广泛地听取员工意见，进行综合分析。

（四）员工事务管理不到位员工事务涉及面比较广，包含了员工食堂、宿舍、俱乐部、更衣柜等方面，在人员较少，条件较艰苦的情况下，基本上解决了员工的衣食住行，但仍存在较大差距，比如：员工工服没有添置上的计划性；食堂饭菜花样不多，且员工浪费较为严重；俱乐部娱乐节目单一；服务区厨房餐厅苍蝇、蚊子很多等，虽然配合进行全面消杀，但效果并不理想。

2011年的工作经验告诉我们，只要去努力了，就会得到一个

圆满的好的成绩，而如果不努力，那么等到我们的只有灭亡，公司的灭亡，这是市场激烈竞争导致的结果，这也是我们一直以来最重视的，只有在竞争中不断的进步，才会迎来最美好的结果。相信我们酒店的明天一定会更好！（阅读完酒店人力资源部年终工作总结，你可以收看公司财务审计年终工作总结）

酒店人力工作总结报告篇二

一、经营方面

我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的经营计划。如：根据顾客的消费心理，我们推出一些绿色食品和营养食品。

二、管理方面

以人为本，我结合员工实际情况加强素质教育，每天都对员工进行有针对性的厨艺培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过努力，员工整体素质得以提高，如注重仪表、遵守厨房规章制度等；有些员工甚至还开始自己琢磨新菜。现在，我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

三、质量方面

菜肴质量是我们得以生存发展的核心竞争力。作为厨师长，我严把质量关。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单，做菜时严格按照标准执行，确保每道菜的色、香、味稳定；我们还认真听取前厅员工意见及宾客反馈，总结每日出品问题，并在每日例会中及时改进不足；我们还经常更新菜谱，动脑筋、想办法、变花样，确保回头客每次都可以尝到新口味。

四、卫生方面

严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节。按规定，每个员工都必须对各自的卫生区负责，同时，由我进行不定期检查；其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置；另外，厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量，确保食品卫生安全，防止顾客食物中毒，造成不必要的后果。

五、成本方面

在保证菜肴质量的情况下，降低成本，让利顾客，始终是我们追求的一个重要目标。作为厨师长，我也总结出一些降低成本的新方法。如：掌握库存状况，坚决执行“先进先出”原则，把存货时间较长的原料尽快销售出去；研制无成本菜品，把主菜的剩余原料做成托式菜品，以降低成本；还让每位员工都知道自己所用原料的单价，每日估算所用原料的价值，这样就把成本控制落实到每个员工身上，使所有厨房员工都关心成本，从而达到效益化。

综上所述，通过团队的共同努力，我在厨房经营管理方面取得了一定的进展；在菜品创新、菜肴质量、成本控制、员工素质提高等方面都取得相当高的进步。当然，我们也还存在不足，但面对不可抗力，我们需研制更加物美价廉的佳肴来招揽顾客，程度的增加营业额收入，从而达到转危为机的良好效果。从这点上，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。今后，我一定会带领我的团队不断接受挑战、勇于创新，烹饪更精美的菜肴。

我将在这样的基础上，继续加强经营管理、质量卫生监控和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考察新的菜品，加快菜肴的创新，从而寻求在下个月创造更好的经济效益和社会效益。

周边酒楼和饭店的竞争更加白热化，但是，我相信，在各位

领导和同仁的指导和帮助下，我们的团队一定能够抓住机遇，迎接挑战，走向一个收获而火热的七月！

酒店人力工作总结报告篇三

上半年，人力资源部在酒店总经理的直接领导下，在各部门的配合支持下，团结一致，不惧繁难，勤勤恳恳工作，扎扎实实做事，较好地履行了职责，取得了出色的成绩。

作为领导的参谋和助手，部门员工不断提高服务水平，沟通内外，协调关系，有效地将各部门的思想统一到酒店领导决策上来，有力地推进了各项工作的健康发展。现作如下汇报。

俗话说，火车跑的快，全靠车头带。高层领导决策和指示精神事关酒店全局的健康发展，是酒店的中心工作。上半年，在酒店总经理的正确领导下，人力资源部紧紧围绕领导决策，不断提高服务质量与服务水平，上传下达，有力地促进了各项决策的的贯彻执行。为了促进经营管理的科学化，提高酒店的营销与服务水平，按照领导思路和指示精神，人力资源部深入酒店各个部门，深入客户群体，开展细致的调查研究，认真征求各部门的意见与建议，进一步完善了酒店的各项管理措施与服务制度。

会议是研究问题、解决问题的重要形式，也是下情上达、上情下达的重要工作方法。我部充分发挥办文、办事、办会的优势，认真组织各类会议。根据每次会议的主题，事前细致准备，确保通知到位；事中，积极参与，做好会议记录；事后，跟踪服务，整理会议内容，形成书面文件，传达发放各个部门。半年总计组织大小会议###场，制作会议条幅##个。

为了人尽其才、物尽其用，我部根据人员自身的'文化程度、综合素质和考核结果，综合分析人才特点，合理配置人力资源，将其分配到合适的岗位，尽量发挥每个员工的优势与强

项，并进行跟踪考察，综合试用期各种信息，淘汰不合格者，选择职业道德高尚、能力强的人员为酒店服务。上半年总共组织招聘专题会###场，总计录用##人，淘汰##人，新加盟员工中，适时调整岗位的#3人。

团队培训和企业文化建设是打造一支高素质、高绩效员工队伍的根本途径，也是提高酒店向心力和凝聚力的关键，更是提高队伍服务意识与服务技能的重要方法。结合酒店的实际需要，我部重点做好了两项工作，一是组织了全员培训。为全力提升酒店员工的整体工作能力，我部多次到##旅游学院协商，积极联系专业教授来酒店授课。针对我员工队伍的薄弱环节，我们又多次与授课教师研究、分析，最终确定了培训的重点，制定了科学的培训计划，在保证酒店正常运转的情况下，进行分期、分批、分层次培训。

在各部门的积极配合下，酒店全体员工进行了专业学习，团队精神面貌焕然一新，岗位技能提升很快，取得了明显成效。二为了进一步丰富团队的业余生活，提高员工的工作主动性、激发队伍的工作热情，我部组织开展了丰富多彩的文化娱乐活动，演讲比赛、歌曲联唱、乒乓球比赛、野外拓展训练、春节连环晚会等活动层出不穷，有力地提高了团队的吸引力和凝聚力，促进了队伍的健康、稳定与和谐发展。

人力资源部工作较为繁杂琐碎，涉及面广，半年来，我部紧紧围绕服务酒店发展的大局，事无巨细，不惧繁难，耐心、热心、细心、有条不紊地开展各项工作，尽职尽责完成各类工作，高效完成领导交付的任务和临时性工作。

多次沟通市社会保险管理机构，对员工各类社会保险进行申报、年审；多次到旅游局、卫生防疫站综合协调，3月份组织人员完成了健康查体，4月份卫生许可证到期顺利换发；工会工作和计划生育工作常抓不懈，贯彻执行了国家各项政策。此外，积极配合其他部门工作，协助质检组圆满完成了各项质量检查工作。

一是有些工作思考不周，做的不够到位；

二是人员招聘、员工培训、企业文化建设还需要进一步创新工作方式，加大工作力度，开展更多的活动。

酒店人力工作总结报告篇四

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究，做出带有规律性结论的书面材料，它能使我们及时找出错误并改正，不如静下心来好好写写总结吧。总结一般是怎么写的呢？下面是小编精心整理的酒店人力资源年度工作总结，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

回首xx年，我们的工作做的不可谓不好，所以在新的一年中，我们会吸取xx年的经验和教训，取得更好的成绩！

在进一步做好人力资源部基础性工作的同时，加强定岗定员、培训与质检、管理制度建设，把握招聘动态，进行人事管理改革与创新。

1、截至xx年12月26日员工数305，男149人，女156人。

餐饮、客房68人，保安50人，厨房62人，财务54人，其他71人。

2、学历情况：截至xx年12月26日公司拥有大专以上学历3人、大专7人、中专68人、高职、高中69人。

xx年，我们结合五星级酒店管理模式，逐渐形成了能体现酒店自身的人事管理系统。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。

我们组织了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，人力资源部定期组织了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。为增进了员工的身心健康，给员工提供一个安静舒适的住宿环境，人力资源部尽可能地改善员工住宿环境并给宿舍配备了热水器等设施。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，合理制订每日的饮食标准，自开业以来，在保证员工满意的情况下，饮食标准从没有超过计划标准。

管理和奖罚是做好制度维持工作的重要措施和手段。因此，人力资源部严格执行各项规章制度、员工守则，做到有功必奖，有过必罚，制度面前人人平等，维护服务区员工的正常利益。人力资源部采取批评教育，督促检查，每日通报，罚款处分等一系列措施来解决员工违规现象。并加大质检力度，严格落实服务区各项制度的实施，严肃处理违反服务区规定的行为。劝退了12名员工，其中系列处罚共13人次，金额290元。奖励9人次，金额110元。进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度处罚的良好氛围。

根据管理体制的总体要求，已经完成各项管理规章制度、员工奖惩制度和日常培训管理规定，让日常管理工作更制度化、规范化和更具操作性。员工手册等制度初稿的编制已纳入2xx年工作计划中。除了完善原有人力资源管理制度外，根据劳动法和劳动政策法规，结合服务区的实际情况，明晰了奖惩、考核、异动与选拔、休假、劳动关系等内容，逐步完善服务区的劳动人事管理制度。

为了不断增强酒店的竞争实力，提高员工素质和能力，满足酒店及员工个人发展的需要，人力资源部制定了相关培训管理规定，并施行了日常培训检查。在培训规划与协调方面做了相应的工作，但酒店整体层面上的专题（知识普及性）培训和酒店各班组内部员工的培训需要加强。

1、通过精心组织，认真做好各类培训工作

对新进员工进行上岗培训，共举办两期。一期酒店新员工培训，脱产培训7天共202人参加。第二期员工集训将在本月25日开训，脱产培训15天共90人参加，培训共分两阶段进行，第一阶段：7天，白天军训、晚上公共知识学习，第二阶段：专业课学习。

举办四区文秘岗位培训，4天共4人参加培训，培训分为四个阶段进行，第一阶段：系统文秘理论知识学习，第二阶段：劳资工作要求及各种表格统一，第三阶段：实操演练，第四阶段：跟班学习。

2、各部日常培训工作的效果显著。

3、总部培训部按照培训计划，加强了员工的教育培训工作。

从酒店概况和现状、组织结构、各岗位业务流程、酒店企业文化等角度对新员工进行了入职培训。组织员工到aa参观学习。对员工进行实操等应用培训。

随着服务行业日新月异的`快速发展，特别是酒店发展。我们深刻认识到，光凭现有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，我们虚心地学习专业技能实操，加强与各部的沟通与交流，并且较好地调整了自己的工作心态。除此之外，还利用业余时间进行自学，广览群书。

在xx年度，除了上述工作外，人力资源部根据实际情况积极

地履行了岗位职责，为各领导提供数据及资料，较好地发挥了领导参谋的作用。

1、协助各部门经理了解、掌握酒店各项政策精神，并很好地贯彻执行。

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、积极做好了各项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，研究制订人力资源部的各项各时段工作计划和具体措施。

7、抓好酒店思想建设、作风建设、制度建设和业务建设。

1、按规定办理了员工入职、离职手续，及时填报人事工资。

2、为酒店新调进及招聘的员工办理劳动用工手续，并负责服务区员工的劳动合同的签订及管理工作。

3、配合总部完成酒店人员的人事档案整理工作。

4、完成酒店领导临时指派的其他工作任务。

虽然，人力资源部做了大量的工作，也取得了一定成效，但

离大酒店的要求和领导、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，造成人员短缺，给各部门工作开展带来了一定的难度。

（二）培训力度不够

俗语讲“玉不琢不成器”，再有潜质的员工，若不受到良好的培训也发挥不出来多大的作用。在xx年度，虽然我办开展了几次培训工作，但因培训内容缺乏，培训执行力度不够，使培训达不到预期的效果。

（三）员工的考评工作不到位

没能对每个员工进行历史的、周密细致的全面考评、考察，也未能较广泛地听取员工意见，进行综合分析。

（四）员工事务管理不到位

员工事务涉及面比较广，包含了员工食堂、宿舍、俱乐部、更衣柜等方面，在人员较少，条件较艰苦的情况下，基本上解决了员工的衣食住行，但仍存在较大差距，比如：员工工服没有添置上的计划性；食堂饭菜花样不多，且员工浪费较为严重；俱乐部娱乐节目单一；服务区厨房餐厅苍蝇、蚊子很多等，虽然配合进行全面消杀，但效果并不理想。

（五）档案管理不到位

xx年即将度过，我们充满信心地迎来xx年。2xx年，人力资源部在酒店领导正确带领下，通过本办全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

xx年的工作经验告诉我们，只要去努力了，就会得到一个圆满的好的成绩，而如果不努力，那么等到我们的只有灭亡，公司的灭亡，这是市场激烈竞争导致的结果，这也是我们一直以来最重视的，只有在竞争中不断的进步，才会迎来最美好的结果。相信我们酒店的明天一定会更好！

酒店人力工作总结报告篇五

大家好！

(一)考勤管理规定：本规定要求部门经理/负责人每天上下班要打卡，除本休日外，休假、请假要履行正常的审批手续。若违反规定，将给予相应处罚。自实施本规定以来，部门经理/负责人上下班比较准时，基本杜绝了迟到、早退或不打上下班卡的现象；休假或请假也均能按正常的手续办理，规范了酒店的管理。

(二)总值值班相关规定：本规定将“总值值班时间”、“总值值班职责”、“总值值班记录的记述要求”、“总值值班人员的纪律要求”、“总值房的安排”、“违规处罚”等多项内容重新强调，以激励总值值班人员履行工作职责。自实施以来，值班人员基本上能在岗履行自己的职责，及时处理值班期间发生的突发事件和客人的投诉，没有发生脱岗、不履行职责等现象。值班记录的记述也比较规范。

(三)工作日志的记述：从6月5日起，各部门经理/负责人每天基本上能记述工作日志，并于次日10:00交总办/人力资源部收集，统一交总经理阅处。据统计，几个月来因工作日志未上交、迟上交或应付式记述等原因而受到处罚的极少数。

(四)每月工作总结：自6月份以来，各部门经理/负责人基本上能在每月5日前提交上月工作报告，内容也比较详尽，包括：总结上月工作完成情况、未完成工作情况及亟待解决的问题、

下月的工作计划、对本部门、酒店工作的意见或建议、本部门的人事动态。

二、加强员工宿舍的管理

(一)加强组织管理：强化员工宿舍的组织管理。一是明确后勤主管的工作职责，激发后勤主管的工作积极性，发挥后勤主管的重要作用；二是要求宿管员认真履行工作职责，对宿管员的履职情况进行评定，实施奖罚制度；三是评定员工宿舍长，将日常的管理工作交给宿舍长完成，形成“人事部经理——后勤主管——宿管员——宿舍长”四级管理的网络。

(二)加强宿舍水电管理：根据季节和级别的不同，对酒店员工用水用电进行规定，节余水电进行奖励、浪费水电进行处罚。自实施本规定以来，员工宿舍用水、用电量减少很多。在每周检查宿舍卫生时，对员工使用的大功率电器进行收获，并对使用人进行处罚，杜绝大功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

(三)实施宿舍卫生规范和检查、奖惩办法：根据我酒店员工宿舍的具体情况，制定“宿舍卫生规范”，规定每周检查一次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行“反馈——由部门负责人督导——通报批评——罚款”的程序进行逐步的改善。经过几个月来的不断努力，宿舍卫生比以前大有改善，秩序良好。

(四)规范访客登记：规定员工亲友探视时间，且必须履行登记手续。对拒不填写《登记表》者，宿管员可禁止其进入员工宿舍。未经许可的外来人员一律不准进入宿舍楼。来访人员不得擅自进入非探访员工宿舍。到了规定的探访结束时间，宿管员必须催促来访者尽快离开。几个月来，宿管员认真执行这一规定，没有因为来访员工亲友而出现意外的情况。

(五)规范棋牌室、电视房的管理：棋牌室、电视房刚开放时，

卫生与秩序都比较乱，且常有外人进来打牌、看电视。经过大家不懈努力，现棋牌室、电视房的卫生和秩序都比较好，杜绝了外人在里面消遣、娱乐，为员工创造了一个良好、安全的休闲环境。

三、开展三次基层员工的培训工作

20xx年7月份、9月份、11月份，人事部安排三期培训工作，参加培训的人员为各部门的基层员工，总共培训了150多人。培训内容主要有：酒店基本知识、员工的仪容仪表规范、电话礼仪和微笑服务、员工的酒店意识、酒店消防安全知识、国内外风土人情、泉州旅游知识等。经过培训，员工对酒店的工作有所了解，仪容仪表、处理酒店事务更加规范，酒店的意识有所提高。

在人力资源部的督导下，各部门开展了岗位技能培训200多人，现基层员工的实际操作能力有所提高，客人的投诉大为减少。员工中掀起了一股学技能、比技能的热潮，既使员工的操作技能逐步提升，又营造了一个积极向上的团队。

四、酒店员工的变动情况：

1、酒店现有人员****人，统计如下：

2、自6月份至今，共有56人辞职、自动离职34人，招聘员工77人。员工的月流动率保持在10%左右。也就是说每月需要招聘10%的新员工，这给招聘和培训增加了很大的工作。

酒店人力工作总结报告篇六

20xx年，采购部在酒店领导的正确指导下，在各部室的大力支持配合下，全体员工团结协作，开拓创新。胜利地完成了各项采购任务。为酒店的经营和发展作出了应有的贡献。

一年来，我部坚持以“节约采购成本”为原则，以市场为导向，紧扣酒店的经营目标，认真履行采购职责，为酒店经营提供了一个可靠的后勤保障。现简要地汇报一下我部一年来的工作情况。

今年，我部狠抓采购队伍建设，要求员工时刻保持清醒的头脑，优良的作风，纯洁的思想。时刻以酒店利益为重，要廉洁奉公，不损公济私。现在我部是一支酒店领导信得过，放得心，靠得住的采购队伍。是一支勤俭节约，乐于奉献的采购队伍。这一年里，我部继续实行阳光采购，诚信采购，节约采购，严守酒店规章制度和采购管理制度。自觉接受有关部门的公正化，民主化，监督。实行真正的规范化、制度化、程序化管理采购队伍。

对供货商的管理，我部一贯是严格的，并列入本部首要的日常事务来管理。今年，我部召集供货商开会两次，及时梳理他们的思想，提高他们的觉悟。并时刻强调他们要树立酒店意识，以酒店利益为重，注重每天的送货质量。实行谁供货，谁负责。其次我部每天派专人到验收处严格监督货物质量和供货到位情况，发现腐烂霉变的劣质的物质，我部拒绝入店，对于那些不择手段，弄虚作假的供货商采取罚款，甚至取消送货资格。今年以来，我店未发现因原材料质量问题而引起的餐饮出品投诉，也未因送货不到位，不及时而影响酒店经营。现在供货商的供货质量有所提高，责任意识有所加强。服务态度有所好转。

在重大采购方面，我部继续实行公平、公正、公开的招投标方法。到市场找一些有实力的厂家和供货商，参加酒店组织的竞标会，公平竞争，择优选择供货商（例如酒店锅炉用煤，员工制服等），有效地节约了酒店的采购成本，维护了酒店利益。

今年，各类物资在市场行情一路上涨，居高不下的情况下，我部再一次调整采购方式，加大了自购物资的力度。在去年

的基础上又增加了许多自购物资（例如餐饮部的厨具用品，客房的家俱，房间配置等）。一年来，我部xxx□xxx两同志到xx市采购干货、调料、冻货、酒店用品就达210次。南下广州三次进购餐饮原材料“燕、鲍、翅”等贵重物资，述职报告采购部的工作性质一年三百六十五天每天晚上都要有人开单，把明天的菜单分别出来，时间都需要两个小时，今年以来□xxx□xxx□xxx□xxx他们自愿排班，整个采购部人员都是从年头到年尾，顶着严寒酷暑，冒着风霜雨雪，不畏艰辛，不辞劳苦，不计报酬，忠于职守，任劳任怨，及时保障了所需物资供应，有效降低采购成本。

今年，我部改变了采购思路，从以往只注重价格来采购，到今年实行品牌物资采购，采购时，首先确定品牌，再考虑其价格、性能等方面。总是要货比三家，价比三家，同质量比品牌，同价格比质量，反复比较，精打细算。这样既延长了各用品的使用寿命，又提升了酒店硬件的档次。从而达到了酒店的星级标准。

今年，我部根据酒店提出的品牌战略要求，全面提升部门形象和服务质量。积极支持前台的经营，对他们所需的物资，实行上门服务，采购前主动询问他们的建议，要求，然而及时采购到位，并通知他们领用。这样既征求了使用部门的意见，又能防止盲目采购，二次采购，提高了采购的工作效率。

搞好酒店采购工作必须具备有关采购方面的业务知识，例如某些货物市场行情走势，紧缺情况，还价技巧，一些设备设施，电器的产地，性能，功率大小，价格，质地，型号等等都要做到了如指掌。这就要求我们务必在平常的采购中不断积累，不断充实，不断提高。同时看一些商品快讯，采购资讯，有关产品广告，产品推介等书籍。今年，我部还特意到广东参加了酒店用品展示会，收集了许多产品的信息资料，掌握了许多酒店用品的生产厂家，进货渠道，价格，产地等等。这样在今后采购起来就会得心应手，买到价廉物美的货物。现在我部各员工在业务知识方面有了一个明显的提高。

通过以上一年的努力工作。我部取得了一定的成绩，但是还离酒店要求略有一定差距和不足之处，这就要求我们在今后不断总结经验，开拓创新，以新的姿态，更高的要求扎扎实实搞好采购工作。展望20xx年，我们信心满怀，豪情万丈，采购部的工作一定会做得更好。

酒店人力工作总结报告篇七

2016已悄然谢幕，在年末我搭上了华昕的末班车加入了这个大家庭，在这里我感谢华昕给我们提供这个平台，来到华昕已经两个多月了，这个家庭其乐融融使我感受家的温暖。亲人的感觉。

过去的一年我们都在为华昕商务大酒店的筹备而忙碌，现在马上酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向各位员工以及为酒店开业所付出努力辛勤工作的人员说一声“您辛苦了”。勤劳的员工最美丽。相信你们没有最好只有更好，在华昕我们的事业海阔天空。酒店各部门经理、行政总厨、厨师长及领班会团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出业绩。我们会以效益为目标，抓好销售工作。以质量为前提，抓好餐饮工作。以“六防”为内容，抓好安保工作。以降耗为核心，抓好维保工作。以精干为原则，抓好人事工作。以“准则”为参照，抓好培训工作。请各位领导监督。我们的行动指南：顾客的要求就是我们的工作。

华昕商务大酒店会成为顾客的家外之家，每个人在这个环境中能感到惬意、安全和关爱。服务是要让客人没有陌生感和距离。来自不同背景的客人应在华昕体会到华昕服务带来的惊喜。为顾客创造价值应体现在我们每位员工的思想行动中，并通过为客人创造价值实现我们的共同价值。我们的工作围绕客人的需求展开的。我们从不向客人说“不”。每位员工都是酒店的形象大使。对华昕的自豪感要体现在每位员工的仪容仪表和言谈举止中。崇高的人品是事业成功的前

提。团队精神是事业成功的保障，每位员工都要自觉的融入到华昕团队中去。

创新的思想在华昕受到鼓励和激励。事业心和责任感推动我们去完成好本岗位和岗位以外的每项工作。

管理力求和谐：员工与客人的和谐；员工之间和上下级之间的和谐；完美是我们永远追求的梦想。真诚的关心每位员工的进步，每位员工都有接受培训和提高的权利；都有责任保证酒店的安全与卫生。每位员工都有权力和责任帮助客人解决问题。爱护酒店财产、节约能源是我们倡导的美德。

酒店人力工作总结报告篇八

上半年，人力资源部在酒店总经理的直接领导下，在各部门的配合支持下，团结一致，不惧繁难，勤勤恳恳工作，扎扎实实做事，较好地履行了职责，取得了出色的成绩□

作为领导的参谋和助手，部门员工不断提高服务水平，沟通内外，协调关系，有效地将各部门的思想统一到酒店领导决策上来，有力地推进了各项工作的健康发展。现作如下汇报。

俗话说，火车跑的快，全靠车头带。高层领导决策和指示精神事关酒店全局的健康发展，是酒店的中心工作。上半年，在酒店总经理的正确领导下，人力资源部紧紧围绕领导决策，不断提高服务质量与服务水平，上传下达，有力地促进了各项决策的的贯彻执行。为了促进经营管理的科学化，提高酒店的营销与服务水平，按照领导思路和指示精神，人力资源部深入酒店各个部门，深入客户群体，开展细致的调查研究，认真征求各部门的意见与建议，进一步完善了酒店的各项管理措施与服务制度。

半年内，起草了《#####》、《#####》、《####》等32个文

件，为建立健全各项制度奠定了坚实基础。经领导研究、批准后，我部人员又将各类文件发放，细致沟通，解释文件精神，为坚决贯彻各项决策奠定了良好基础。

会议是研究问题、解决问题的重要形式，也是下情上达、上情下达的重要工作方法。我部充分发挥办文、办事、办会的优势，认真组织各类会议。根据每次会议的主题，事前细致准备，确保通知到位；事中，积极参与，做好会议记录；事后，跟踪服务，整理会议内容，形成书面文件，传达发放各个部门。半年总计组织大小会议###场，制作会议条幅##个。

为了人尽其才、物尽其用，我部根据人员自身的文化程度、综合素质和考核结果，综合分析人才特点，合理配置人力资源，将其分配到合适的岗位，尽量发挥每个员工的优势与强项，并进行跟踪考察，综合试用期各种信息，淘汰不合格者，选择职业道德高尚、能力强的人员为酒店服务。上半年总共组织招聘专题会###场，总计录用##人，淘汰##人，新加盟员工中，适时调整岗位的#3人。

团队培训和企业文化建设是打造一支高素质、高绩效员工队伍的根本途径，也是提高酒店向心力和凝聚力的关键，更是提高队伍服务意识与服务技能的重要方法。结合酒店的实际需要，我部重点做好了两项工作，一是组织了全员培训。为全力提升酒店员工的整体工作能力，我部多次到##旅游学院协商，积极联系专业教授来酒店授课。针对我员工队伍的薄弱环节，我们又多次与授课教师研究、分析，最终确定了培训的重点，制定了科学的培训计划，在保证酒店正常运转的情况下，进行分期、分批、分层次培训。

在各部门的积极配合下，酒店全体员工进行了专业学习，团队精神面貌焕然一新，岗位技能提升很快，取得了明显成效。二为了进一步丰富团队的'业余生活，提高员工的工作主动性、激发队伍的工作热情，我部组织开展了丰富多彩的文化娱乐活动，演讲比赛、歌曲联唱、乒乓球比赛、野外拓展训练、

春节连环晚会等活动层出不穷，有力地提高了团队的吸引力和凝聚力，促进了队伍的健康、稳定与和谐发展。

人力资源部工作较为繁杂琐碎，涉及面广，半年来，我部紧紧围绕服务酒店发展的大局，事无巨细，不惧繁难，耐心、热心、细心、有条不紊地开展各项工作，尽职尽责完成各类工作，高效完成领导交付的任务和临时性工作。

多次沟通市社会保险管理机构，对员工各类社会保险进行申报、年审；多次到旅游局、卫生防疫站综合协调，3月份组织人员完成了健康查体，4月份卫生许可证到期顺利换发；工会工作和计划生育工作常抓不懈，贯彻执行了国家各项政策。此外，积极配合其他部门工作，协助质检组圆满完成了各项质量检查工作。

酒店人力工作总结报告篇九

前言摘要

我是酒店管理专业学生，所以我的论文就是关于酒店的人力资源研究，以酒店为载体，着重于酒店人力资源分析及相关问题的探讨。

论酒店人力资源的开发与管理，如何合理的将人力资源运用到酒店的正常管理中，如何更好的将人力资源的作用发挥出来，是非常重要的。对现有的人力资源使用情况进行分析，提高人员的综合素质，开发管理人才，人力资源的管理，酒店内的团队合作，以及酒店“家”气氛的培养，让员工可以切身的体会到温暖，讲酒店当做自己的家，更好的工作，这其实也就是酒店文化的作用，将员工融入酒店，在这个过程中，酒店可以充分利用公共关系，进行内部公关，有助于酒店文化的培养，更好的进行人力资源管理，促进酒店的更好发展，但酒店内也存在一定的问题，如：酒店人员素质较低，

酒店人员流失很多，如何提高员工的素质，将高水准员工挽留酒店。处理好劳资关系，切实关注员工的福利，这是非常重要的。员工的过度流动会给饭店的经营与管理带来一系列的负面影响，饭店员工流失原因的分析及对策是很重要的。

酒店是人力密集的企业，是人与人之间高频度接触的企业，人也是酒店经营和管理的主体。许多酒店之所以能取得较高的经济效益和良好声誉口碑，与它们在人力资源的开发和管理上所采取的全面、严谨、先进的管理模式分不开，下面让我们从三个方面进行分析。

一、人力资源的开发人力资源的开发是根据酒店的组织结构状况和酒店未来的经营业务水平，对酒店所需的人力资源进行估算。

一般酒店对现有的人力资源使用情况进行分析，然后根据内部人力资源供应情况（人员流动、提升和调动）以及酒店外部人力资源的供应情况进行估算。酒店对人力资源要建立客观、动态和可靠的标准体系，对人员的考核标准可定为德、智、体、能、绩等五个方面。在酒店经营活动中，领导应当有意识的培养、锻炼各类人才，通过深入观察他们的知识、智能、心理素质和才能上的表现，比较出优劣，从而对其中的佼佼者进行有针对性的培养。

1、高层次管理人员的开发

高级管理人员是酒店管理的决策层，包括酒店的正、副总经理，各部总监，以及各部门正、副经理。作为酒店管理的领导中枢，对决策管理层的培训主要是辅导他们如何树立宏观经济观念；市场与竞争观念；销售因素分析与营销策略制定；如何进行预算管理、成本控制和经营决策等一系列宏观课题。

2、中层管理人员的开发

为了顺应新时代旅游业的发展趋势，许多酒店放宽了对管理者学历和年龄的要求，唯有能力者是用，因此在中层干部群中出现了两级分化的现象：一类是30岁以下的大学生。他们受过高等文化教育，语言能力突出，思想活跃，创新意识强。目前酒店的前厅部、财务部等部门许多都有他们在挑大梁。但在实用过程中大学生的跳槽现象严重，人员流失比率高。另外还有一些年轻人骄娇二气严重，不愿意吃苦，部分大学生更是人际关系差，协调能力低等等。这些问题酒店高层应当通过多制造工作机会来使他们得到锻炼，在工作过程中伴随着教授一些如何处理人际关系及宾客关系的技巧，而最重要的是及时地疏导年轻人浮躁近利的心态，培养他们虚心务实的思想精神；另一类中层干部是40岁左右的老员工。他们虽然学历不高，但是工作责任心强，并具有吃苦耐劳的优良传统品质和高度的职业道德。对于他们，酒店的培训应当侧重在外语能力的提高和危机意识的加强，要在他们的工作环境中时时添加“新鲜血液”，不能让他们的工作意识僵固化，以至事事凭经验处理而墨守成规。

总之，酒店中层管理者的开发和培养要新老员工双向管理，双管齐下，年轻人朝气蓬勃，老员工老而弥坚，靠双方的共同努力，才能造就一支成功出色有竞争力的管理层。

一线员工的能力开发 酒店各部门的服务员、各技术操作人员及后台勤杂人员是酒店运行的实际工作人员层。这一层次人员的素质水平、技术熟练程度与工作态度直接影响整个酒店的经营水准与服务质量。对酒店员工的培训应着眼于他们的专业技能及素质水准，酒店人力资源部应下设培训部，建立培训基地，对他们分类后进行专业的在职岗位培训。

二、人力资源的管理

酒店人力资源的管理作为企业人力资源管理的一个分支，其目的是按照客观规律，运用科学的原理、原则和方法，依靠酒店组织机构和组织手段，使每位管理者和员工正确认识自

已在组织中应完成的任务和责任，并设法最大限度地调动其工作积极性，发挥其才能和潜力，以获得酒店最佳经济效益。

处理好劳资关系，切实关注员工的福利。这里的福利除了包括薪资、医疗保险和养老保险等，还包括对工作环境、工作条件甚至员工家庭的关注。即要重视员工的物质要求，也要重视员工的精神需求，关心员工的成长和发展，这不但是员工本身最高层次的需求，而且能提高其对酒店的忠诚度，使其更专注于自身的完善和发展。

调动员工的积极性应为员工设定一个明确而富挑战性的目标。要让员工认为目标是可以达到的。让他们把目标和自身职业生涯的成长和发展联系起来。企业要善于以规章制度作为激励机制，这样不但有利于调动员工的积极性，并且可以减轻管理者的负担。比方说，规定酒店的新职工必须从基层做起，达到一定的工龄和成就后才可以安排到更重要的岗位上，这样新职工就会更加专注与工作和成就。另外，公平性原则在员工在自身发展中是非常重要的。公平问题十分复杂，存在着众多的收入与付出的计量问题，难于进行客观的比较，而员工对其重要性的认识也存在差异，所以必须增加收入的透明度，分别评估每项重要工作的投入与产出，根据业绩给予合适的奖励。

酒店人事制度改革应遵循的原则是：风险与利益、权力与责任对等。有利益无风险，有权力无责任都不利于规范人的行为，调动人的积极性。反之，有风险无利益，有责任无权利也行不通。无论是酒店经理还是一般员工，只要被酒店录用了，就应当得到一定的权力和利益，与此同时也承担相应的责任和风险。目前许多企业的人事制度模糊了利益和职权、风险和责任的界限，因而效果不佳，影响了企业的效益。

4管理者应改变现有的组织文化，使员工逐渐成为组织氛围的一部分。

管理者应充分关注员工的需求，关注管理决策对员工产生的影响。应该允许员工进行冒险并愿意为其承担一定的风险损失，以此鼓励员工积极进取，主动创新。鼓励员工进行自由争辩及公开批评，培植利于交流沟通、能激发创造力的组织文化氛围。管理者要重视培养员工个人和组织部门的团队精神，使组织活动围绕团队而不是个人展开。同时加强部门之间的协调配合，管理者根据工作绩效来决定薪资增加及职务晋升。这种报酬方式有助于调动员工的积极性并基本实现公平。由此可见，正确运用员工激励措施培养员工的主动性、调动员工的积极性，同时创造良好的组织氛围，对管理者来说十分重要，极具价值。

中国经济学家严诚忠教授说：“企业员工培训由一系列有计划的项目组成，这些项目是改进员工的知识、技能、态度和社会行为，进而取得明显的提高组织效率和效益的目的。为使企业的人才资源开发和管理进一步的充实提高，人员培训是至关重要的。

1. 职前培训 职前培训也称就业培训，每位新进员工首先由人事部门组织进行酒店概况、员工须知、规章制度的培训；请业务部门骨干进行业务培训，让员工上岗前切实了解所在部门业务的原则、规范、程序、技术和方法，以便培训后能立即适应并胜任所分配的工作。

2 在职培训 是职前培训的深化过程，它持续的时间远比职前培训要漫长，对一个注重培训的酒店来讲，在职培训会始终贯穿每一个员工就业的全过程它将直接影响酒店的经营水平与服务质量。酒店在发展经营中要不断采用各种新技术、新设备，要使员工掌握这些新知识也必须靠在职培训来实现。不同形式的在职培训也有助于改进酒店的服务方式，克服服务中的缺点，改善酒店盈利状况。

3 职外培训 因酒店经营业务发展的需要或员工因工种变更、职位提升等需要，接受某种专门训练，这种培训要求员工暂

时脱离岗位或进修。

综合以上三个方面的论述，人力资源的开发与管理是运用现代化的管理方法对一定物力相结合的人力进行合理的培训、组织和调配使人力物力保持最佳比例，同时对人的思想、心理、行为进行恰当的诱导、控制和协调，充分发挥人的主观能动性，使人尽才，事得其人，人事相益。

饭店员工流失原因及对策

员工的过度流动会给饭店的经营与管理带来一系列的负面影响。对此，饭店不能掉以轻心。广东地区的饭店员工平均流动率在30%左右，有些饭店甚至高达45%。对于饭店员工的流动问题，从整个社会的角度来看，它有利于实现人力资源的合理配置，从而提高人力资源的使用效率；从饭店的角度来看，适度的人员流动，可优化饭店内部人员结构，使饭店充满生机和活力。从此看来，合理的人员流动无论是对社会还是对饭店来说，都是必须而合理的。目前的问题是，我国大部分地区存在着饭店员工流动率过高的现象。

（一）. 饭店员工流失原因分析

一名理性的员工对于跳槽问题会持谨慎态度。对于员工流失原因的分析研究表明，一般情况下，单一因素是不足以促使员工采取跳槽行动的，导致员工流失的原因常常是多方面的。虽然三正集团秉承“以人为本，以理为重，情理构融”的经营理念，但仍有许多原因导致员工流失，从三正集团下属的半山. 莲湖酒店的实际情况来看。

1. 寻求更高的报酬。美国学者阿姆克尼克特和阿利在对员工辞职率的分析中发现，决定雇员自愿离开企业的所有影响中，最重要的影响因素就是相对工资水平。在我国饭店业中，不同规模，档次与经济类型的饭店之间及饭店与其他行业间的报酬差距是客观存在的。一些外资高档饭店员工的收入水平

普遍要大大超过国内饭店；高新技术行业的工资水平有大大高于饭店业。许多员工把饭店支付给自己的报酬的高低作为衡量自身价值个标尺。由此，导致一些员工在寻找到了能够提供更高报酬的企业后，就有可能选择跳槽。

2. 寻求更好的发展机会。报酬是在人们选择职业时比较注重的一个因素，但它并不是人们作为最终决策的唯一依据。事实也表明，有些人为了能得到更多的发展机会，他们宁可暂时放弃比较高的报酬。反之，若得不到很好的发展。即使是能在这家饭店拿到比同行们更高的收入，他们也回跳槽到那些能给他更广阔的发展空间的饭店或其他企业去工作。

3. 寻求更优的工作环境。饭店员工，尤其是身处第一线的服务人员，工作最大，工作辛苦，有时还要遭受少数客人的有意刁难甚至是人格侮辱；在有些饭店里，出与管理者自身素质不高或管理方法欠妥，致使员工感觉没得到应有关心和尊重；有些饭店，特别是老国有饭店，存在着内部人员关系过于复杂，人际关系过于紧张的问题，一些员工因无法忍受这种压抑的工作环境而跳槽。

一. 知人善用，善于育人不仅单单是人力资源部门的事，也是每个部门，乃至每个管理人员的事。现在有很多企业管理人员对离职员工未引起高度重视，抱着“天涯何处无芳草，世间贤才不少，少你一个不少，多你一个不多”的思想，当员工离职时，大笔一挥，你走吧，就完事。但我们要知道，员工的满意度将直接影响宾客满意度，两者成正比。我们只有平时多关心我们的员工，多去了解他们的思想，多关心离职员工，多去了解我们的员工为何离职，我们才能从中发现管理上存在的问题，从而进行修正，不断的推动人力资源管理走向成熟和完善。在现实管理中，我们要在“选”、“用”、“考”、“育”、“留”五字经上下功夫。

“选”，把好招聘关。对不具备条件的，不管亲疏远近，要

坚决予以否决。对有真才实学的，我们要“内举不避亲，外举不避仇”，任人唯贤。

“用”，要从相马转到赛马。在管理中要避免小人气量。实行“能者上，庸者下”的管理模式。管理人员要心胸宽广，牢记用人唯贤的真理，做到重视人才，爱惜人才，培育人才，激励人才，重用人才。

“育”，重视培训。通过培训让员工对公司的企业文化、价值观、发展战略有个了解和认同，一起向共同目标而拼搏奋斗。同时通过多种培训能增进员工的知识水平，提升员工执行职务的能力，改善工作绩效，改善工作态度，提高员工的工作热情和合作精神，更好地为宾客提供服务。

“考”，完善酒店考核制度。公开、公正、合理的采用科学方法，对员工的工作目标完成情况、员工的发展情况等等工作绩效给予全面、系统、客观的评定，从而发现人才，挖掘有潜能的员工，对具有潜在能力的员工，透过有计划的人力开发活动，使员工个人的事业发展与企业的发展相结合。

“留”，提倡以人为本管理理念，加强推进人性化管理模式。企业要发展，离不开人才。把尊重人、理解人、激励人、培养人落到实处，不拘一格重用人才，努力做到以合适的位置用好人，以真诚的感情感动人，以适当的待遇留住人，达到“聚人气、鼓士气、旺财气”的目的。在内部营造一个优者上、平者让、庸者下的人才竞争环境，从而以创新的用人机制造就一支品德好、素质高、业务精的企业人才队伍，夯实管理基础。并将考核与薪酬、福利挂钩，作为员工晋升、加薪的依据，进一步完善激励机制。在日常生活中，多与员工沟通、交流，了解员工的发展远景和职业规划，为他们搭建发展平台，用健康、向上的企业文化魅力吸引和留住有才能、事业心的员工。

酒店在经营管理上要走出一条独特之路，让社会上一大批精

英聚集到酒店业这个大家庭内，必须靠良好的人力资源开发和管理才能成功。

酒店人力工作总结报告篇十

回首20xx年，我们的工作做的不可谓不好，所以在新的一年中，我们会吸取xx年的经验和教训，取得更好的成绩！

在进一步做好人力资源部基础性工作的同时，加强定岗定员、培训与质检、管理制度建设，把握招聘动态，进行人事管理改革与创新。

1、截至20xx年12月26日员工数305，男149人，女156人。餐饮、客房68人，保安50人，厨房62人，财务54人，其他71人。

2、学历情况：截至xx年12月26日公司拥有大专以上学历3人、大专7人、中专68人、高职、高中69人。

20xx年，我们结合五星级酒店管理模式，逐渐形成了能体现酒店自身的人事管理系统。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。

我们组织了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，人力资源部定期组织了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。为增进了员工的身心健康，给员工提供一个安静舒适的住宿环境，人力资源部尽可能地改善员工住宿环境并给宿舍配备了热水器等设施。

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，合理制订每日的饮食标准，自开业以来，在保证员工满意的情况下，饮食标准从没有超过计划标准。

管理和奖罚是做好制度维持工作的重要措施和手段。因此，人力资源部严格执行各项规章制度、员工守则，做到有功必奖，有过必罚，制度面前人人平等，维护服务区员工的正常利益。人力资源部采取批评教育，督促检查，每日通报，罚款处分等一系列措施来解决员工违规现象。并加大质检力度，严格落实服务区各项制度的实施，严肃处理违反服务区规定的行为。劝退了12名员工，其中系列处罚共13人次，金额290元。奖励9人次，金额110元。进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度处罚的良好氛围。

根据管理体制的总体要求，已经完成各项管理规章制度、员工奖惩制度和日常培训管理规定，让日常管理工作更制度化、规范化和更具操作性。员工手册等制度初稿的编制已纳入20xx年工作计划中。除了完善原有人力资源管理制度外，根据劳动法和劳动政策法规，结合服务区的实际情况，明晰了奖惩、考核、异动与选拔、休假、劳动关系等内容，逐步完善服务区的劳动人事管理制度。

为了不断增强酒店的竞争实力，提高员工素质和能力，满足酒店及员工个人发展的需要，人力资源部制定了相关培训管理规定，并施行了日常培训检查。在培训规划与协调方面做了相应的工作，但酒店整体层面上的专题(知识普及性)培训和酒店各班组内部员工的培训需要加强。

1、通过精心组织，认真做好各类培训工作

对新进员工进行上岗培训，共举办两期。一期酒店新员工培训，脱产培训7天共202人参加。第二期员工集训将在本月25日开训，脱产培训15天共90人参加，培训共分两阶段进行，第一阶段：7天，白天军训、晚上公共知识学习，第二阶段：

专业课学习。

举办四区文秘岗位培训，4天共4人参加培训，培训分为四个阶段进行，第一阶段：系统文秘理论知识学习，第二阶段：劳资工作要求及各种表格统一，第三阶段：实操演练，第四阶段：跟班学习。

2、各部日常培训工作效率显著。

以客房部为例，一方面，各班组重点抓好员工素质，工作态度、服务礼节培训；另一方面，认真落实当月培训计划，完成培训任务，组织日常性的岗位业务学习。

3、总部培训部按照培训计划，加强了员工的教育培训工作。

从酒店概况和现状、组织结构、各岗位业务流程、酒店企业文化等角度对新员工进行了入职培训。组织员工到aa参观学习。对员工进行实操等应用培训。

随着服务行业日新月异的快速发展，特别是酒店发展。我们深刻认识到，光凭现有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，我们虚心地学习专业技能实操，加强与各部的沟通与交流，并且较好地调整了自己的工作心态。除此之外，还利用业余时间进行自学，广览群书。

在20xx年度，除了上述工作外，人力资源部根据实际情况积极地履行了岗位职责，为各领导提供数据及资料，较好地发挥了领导参谋的作用。

1、协助各部门经理了解、掌握酒店各项政策精神，并很好地贯彻执行。

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、积极做好了各项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，研究制订人力资源部的各项各时段工作计划和具体措施。

7、抓好酒店思想建设、作风建设、制度建设和业务建设。

1、按规定办理了员工入职、离职手续，及时填报人事工资。

2、为酒店新调进及招聘的员工办理劳动用工手续，并负责服务区员工的劳动合同的签订及管理工作。

3、配合总部完成酒店人员的人事档案整理工作。

4、完成酒店领导临时指派的其他工作任务。

虽然，人力资源部做了大量的工作，也取得了一定成效，但离大酒店的要求和领导、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，造成人员短缺，给各部门工作开展带来了一定的难度。

(二)培训力度不够

俗语讲“玉不琢不成器”，再有潜质的员工，若不受到良好

的培训也发挥不出来多大的作用。在20xx年度，虽然我办开展了几次培训工作，但因培训内容缺乏，培训执行力度不够，使培训达不到预期的效果。

(三) 员工的考评工作不到位

没能对每个员工进行历史的、周密细致的全面考评、考察，也未能较广泛地听取员工意见，进行综合分析。

(四) 员工事务管理不到位

员工事务涉及面比较广，包含了员工食堂、宿舍、俱乐部、更衣柜等方面，在人员较少，条件较艰苦的情况下，基本上解决了员工的衣食住行，但仍存在较大差距，比如：员工工服没有添置上的计划性；食堂饭菜花样不多，且员工浪费较为严重；俱乐部娱乐节目单一；服务区厨房餐厅苍蝇、蚊子很多等，虽然配合进行全面消杀，但效果并不理想。

(五) 档案管理不到位

档案记录着企业发展的足迹，一个好的档案材料，能够便于领导回顾与总结，并从中吸取经验和教训。但是，就人力资源部而言，只是初步建立了员工人事的档案，未能涉足整体档案，更缺少一些图片、音、影像档案，这不能不说是人力资源部现阶段档案管理的一大遗憾。针对上述这些问题，我办将进一步改革方法，更新观念，强化措施，认真加以解决。

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。20xx年，人力资源部在酒店领导正确带领下，通过本办全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

20xx年的工作经验告诉我们，只要去努力了，就会得到一个

圆满的好的成绩，而如果不努力，那么等到我们的只有灭亡，公司的灭亡，这是市场激烈竞争导致的结果，这也是我们一直以来最重视的，只有在竞争中不断的进步，才会迎来最美好的结果。相信我们酒店的明天一定会更好！