# 酒店人事管理个人上年总结

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-06-17

*年又走过了半年多，如今已经是7月底，这半年多来，我作为一名管理者，作为一名部门员工利益的代言人，作为一名部门政策的贯彻者与执行者，同时作为一名酒店的员工与领导的下属，我有责任也有义务去不断的去发现自身的不足，去发现自己部门运行中存在的缺陷，...*

年又走过了半年多，如今已经是7月底，这半年多来，我作为一名管理者，作为一名部门员工利益的代言人，作为一名部门政策的贯彻者与执行者，同时作为一名酒店的员工与领导的下属，我有责任也有义务去不断的去发现自身的不足，去发现自己部门运行中存在的缺陷，这样才能有助于日后我的工作开展更加顺利。高效的管理是企业的生命线，是的，作为一名管理者，是我们的管理在维持着酒店的生命线，我更要找到一条适合自己的管理路线，我能感觉到任重道远。

半年的工作总结主要分为以下几个方面。

（1）、服务质量。部门总体服务质量良好，没有出现过因为服务引起的对员工与管理者的投诉，但是存在着明显的问题，员工整体服务比较机械，员工只明白服务的基本要义，能做到热情却做不到主动，能做到耐心却无法做到周到，员工缺少灵活的服务方式，客观原因是这半年尤其是四五月份员工流动率过高，优秀员工比率过低实习生比率过于高，管理者包括领班与主管也都缺乏长期的富有经验的服务督导，一系列因素交叉在一起，整体服务水平裹足不前。主要存在的问题：对关键客人的关注度不够，包括VIP、值班经理、特殊需要照料顾客（包括老人与儿童、孕妇、残疾人）等。

（3）、制度制定与执行。

A、酒店三月份施行双休制度，在贯彻酒店制度大方向的同时根据部门实际情况对上班时间进行了调整，员工施行双休制度，但上班时间施行超负时，减少每个班次交接班时间，减少班次重合时间，将不需要的时间全都作为负时处理变为酒店所节约的人力资源成本。在并不影响经营的前提下，缩短班次时间，如大堂吧上班时间由8小时制度调整为7小时或7个半小时。各个岗位班次均进行调整。

B、制定周期卫生制度。重新调整西餐厅的卫生清理制度，充分考虑西餐厅的实际情况制定周期卫生制度，将外围卫生列入常态化卫生，如西餐厅楼梯通道、水苑围栏、大理石地面等，且执行基本到位，没有再次出现总经理、值班经理反映外围卫生不合格的情况。但也存在一系列的小问题，还无法彻底解决开中餐情况下的卫生保持，领班对周期卫生的检查力度还不够强，员工区域卫生还有待提高等问题。

C、重新制作菜牌以及菜牌架解决了值班经理反映的菜牌脏菜牌缺失以及员工反映的菜牌难找的问题。

D、向上级反映解决售券制度。针对偶有逃票事件的发生，向上级领导反映后请财务配合将西餐厅收银点搬到大堂吧，解决了迎宾的工作量、提高了迎宾服务水平，同时也解决了买单难的问题。

（4）、内部沟通。从基本上不与员工沟通到施行周期性的与员工沟通机制。贯彻酒店人力资源部的每月员工座谈会制度，部门施行领班一月两次、主管每月一次的沟通制度，解决员工在工作与生活中遇到的一系列问题。几个月下来确实也解决了许多员工提出的问题。不足之处：许多员工提出的问题超出了部门能力之外，许多问题需要其他部门配合解决无法得到解决，许多问题需要酒店解决实际条件却无法允许，许多部门内部能够解决的问题效率不够且执行也不到位部分员工失望。

（5）卫生质量。卫生质量整体合格，值班经理发现桌子不干净扣分一次，质检发现大理石有面包屑扣分一次。配合周期卫生制度，大堂吧卫生执行较为到位，没有出现卫生被扣分现象，西餐厅卫生受经营影响较容易出现卫生死角脏乱等问题。

（6）节能降耗。配合酒店节能降耗政策，将西餐厅的灯光进行再次的调整，同时将节能责任细化到每一个员工，细化到每一个班次，餐厅内部灯都做到客走灯关，客走空调关，且周期性的在例会中进行节能降耗意识的宣传与讲解。

（7）培训制度。针对新员工入职上岗业务能力不熟练，在部门的安排下施行先培训后上岗的政策。员工入职部门先进行为期两天的培训，由主管或领班对常用的业务能力进行培训，比如《礼节礼貌》、《有声服务》、《托盘练习》、《送餐服务》、《自助餐巡台》等，员工上岗之后进行实践操作之后效果良好。但同时存在的问题是上半年对员工的零点培训、菜单培训、英语培训强度不够。

针对上半年的总结，主要规划与整改如下：

（1）、通过施行正负激励制度与服务质量培训制度结合的方式，进一步的提升员工的服务质量。在培训中注重员工服务意识的培训，同时在日常督导中细化领班的激励制度指标，每个礼拜完成最低奖励与最低处罚。

（2）、继续执行严格的内部管理制度，但对部分奖惩标准进行调整，以人性化却不违反制度为主要宗旨。

（3）、让每一位员工、每一位领班参与到部门制度制定当中来，以“制度去管理而不是以人去管理”为目标，鼓励员工提出更好的建议改进我们的工作，合理的建议予以采纳并且施行奖励。

（4）、进一步的加强内部沟通制度，力所能及的解决员工提出的符合实际的问题，同时做好对员工的解释与沟通工作，将问题消化在内部。

（5）、根据2个月的周期卫生运行状况对周期卫生进行调整，让每一个班次都有工作量，每一个班次的工作量都适合。做到整体卫生达标。

（6）、继续加强节能损耗工作。对节能工作执行较好的个人进行奖励。

（7）、制定更加合适的适合部门的培训制度。

A、将所有的部门培训进行总结并且进行细化，制定一个培训表格，每一位员工来到西餐厅都能完成表格上所要求的培训，做到培训能彻底、培训不重复、培训不遗漏，同时将大堂吧与西餐厅的培训进行细分。

B、增强领班培训能力。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找