# 酒店人事主管年终总结

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-07-04

*1酒店人事主管年终总结回顾20XX年，在领导的帮助和指导下、在各部门同事的支持和配合下，人力资源部顺利的完成了公司年初下达的招聘任务。对于我来说，20XX年注定是转变观念、转变思想的一年，是夯实基础、锻炼提升的一年。我以实际行动不断优化自己...*

1酒店人事主管年终总结

回顾20XX年，在领导的帮助和指导下、在各部门同事的支持和配合下，人力资源部顺利的完成了公司年初下达的招聘任务。对于我来说，20XX年注定是转变观念、转变思想的一年，是夯实基础、锻炼提升的一年。我以实际行动不断优化自己，努力使工作上一个新的台阶。现将20XX工作汇报如下：

一、招聘方面

积极维护现有招聘渠道，全方位及多渠道整合内外资源，尽全力做好招聘工作。年初酒店人员流动性大，导致一些部门人员缺口较大。在整体市场环境转型的形势下，对外人力资源成本上涨，整体招聘工作面对前所未有的压力。一年来，在招聘方面主要开展了以下工作：

1、招聘面试重新建立了明晰化、标准化及流程化的模式。依照总公司20XX年6号文件《关于各店人员编制和搞好招聘工作的通知》精神，3月份，协助主任对招聘流程、面试流程进行了修改，招聘由80、90后的主体拓展到一些60、70年的人群中，由以前在办公室坐等上门为主转化为主动到人才市场、各职介机构招聘，在其后的招聘工作中放宽笔试与面试的标准执行，减少了前厅的工作量，补充了服务薄弱的环节，最大限度的避免了招聘的风险。

2、积极的拓宽招聘渠道建设，维护现有招聘渠道，增进新的渠道。20XX年在维护原有的工运学院、劳动南路人才市场等，积极的拓展渠道开发与建设。

（1）针对网络招聘：同主任调研了智联招聘、赶集网、58同城等网站，取得网聘第一手信息，并与赶集网签订协议，发布招聘信息，扩大招聘面。

（2）及时的与服务机构联系，参加了多次的招聘会，做好人才的储备工作。

（3）与各大院校联系，招聘短期工及寒暑假兼职，及时补充了人员缺乏的局面，很大程度上缓解了现有人员的工作量。

3、开展了对内有奖招聘，积极发动老员工介绍亲朋好友到店工作，凡干满一定时间（1个月），对介绍者进行一定奖励。其次，放宽了传菜生及服务员招聘的年龄区间，打破了传统的入职标准，保障了日常工作的顺利进展。

二、培训方面20XX年培训工作主要依据20XX年总部1号文件工作计划展开，重点培养酒店后备人才，提高员工职业化素质及职业情操，掌握现代管理知识与能力，为工作开展注入活力。

1、保持与酒店培训学校联系，20XX年1月份，配合总公司对西门店大多数人员进行了系统、专业的六大技能及实务操作培训，并取得陕西就业培训合格证书，整体提高了实操能力。

2、中层管理知识培训10多次，开展了全公司姜岚昕管理、刘一秒管理光碟学习及团队建设知识，为管理团队注入新鲜的血液，提高了管理水平。

3、举办员工内训课程多次，针对员工进行李强《优秀员工》视频及《礼仪知识》《职业规划》专题讲座的学习，对销售开展《卖产品不如卖感觉》的学习，激发员工掌握新知识、新思想，合理应用知识及针对性培训，起到一定激励作用。

4、对外合作方面，积极联系消防部门对全体人员进行了2次的消防知识普及培训工作，提高了整体的安全意识。

三、绩效考核、薪酬、社保方面

1、6月底，积极配合总部对后厨的绩效做以全面改革，将实际工作细化到每位员工身上，打破了以往吃大锅饭、干好干坏一个样的局面。

2、对照管理人员十八项考核标准，对每位管理人员建立了档案，做到考核有依据，核查有资料。

3、对考勤工作重新进行了规范。每月核对后，按时张贴员工考勤，达到公开化，透明化。使每位员工清楚了解，做到人人心中有数。

4、20XX年2月，配合总公司开展实施了薪酬体制改革方面的工作，持平了与市场工资的差距，确保每月按时核对、核算考勤。对管理人员的绩效档案存在空洞，进行了编辑入册，逐步规范及步入正轨。

5、社保方面，积极与金苑大厦、高新店对养老保险、医疗保险、工伤保险人员的信息进行核实，配合财务对各种保险的基数进行了扣除，并协助金苑大厦整理基础资料，办理了相关证件。加强业务知识学习，5月份，与主任参加人力资源保障局的相关培训1次，班后，在网络论坛上积极学习社保方面知识，不断的的充实自己，使自己对社保知识有一定的了解。

四、其他工作

1、质检及安全检查工作：

（1）在前厅接待大型包席时，针对2个饭口高峰期，做好楼层安全巡查工作。在上菜高峰期，主动放下办公室工作，到一线督导检查，协助前厅服务。

（2）以开源节流为宗旨，每逢周一、周五对餐前准备工作、卫生清扫工作、设备维护情况、出品质量、原材料浪费、服务流程进行逐一的检查，做好详细登记，对做得好的给予奖励、对做的差的做出处罚。

2、宿舍管理：为改进酒店员工住宿环境，规范统一管理，为员工创造一个清洁、有序、舒适的居住和休息环境，采取了以下措施：

（1）、加强宿舍水电管理。对酒店员工用水用电进行规定，节约水电进行表扬、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。

（2）、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，规定每周检查两次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行晨会“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。宿舍卫生比以前大有改善，轶序良好。

3、日常事务：

（1）协助做好客户维系工作：每半年对婚礼档案进行整理分类，并按照规定及时发放宾客婚礼禧金劵。

（2）酒店系统维护及协助维修工作：本酒店没有专职的网管、积极与柏高公司与外修技术人员沟通，针对电脑、网络使用过程中的多发性问题，进行咨询并协助进行维修，使电脑、打印机正常运行，提升工作效率减少了公司支出成本。

（3）报刊资料整理：每月月底对店里的大小活动、重要会议、以及员工的投稿进行整理，及时上报总部、丰富了悦报的内容。

（4）及时完成上级下达的各项任务。

五、个人成长方面：

个人20XX年主要是专业知识转化与不断工作总结的一年。学会了工作的执行及目标的管理。在人事部人员更替及人员招聘方面做出了不懈的努力。同时个人也发现自己许多工作不足及成长的机会。

1、20XX年招聘工作较往年难度明显增加，实际工作中有放弃的念头，但是我学会了坚韧、坚持；在思想上坚定信念，在行动中克服难点。在部分工作中自己获得成长、取得了经验；在这里要特别感谢领导的栽培及鼓励。

2、利用一切学习机会进行深造和学习，提高自己专业知识和技能。在学习方面公司给予了我们非常大的平台。20XX年参加了OA系统、执行智慧、礼仪、职业规划等课程的培训，参与了《莲花悦报》的收集、整理，让自己得到了锻炼、拓展了思维、工作方法得到改善、工作计划得到了完善，为日常工作注入新的更好的思路。

3、20XX年在与其他部门沟通能力，员工谈话技巧，行政事务处理，员工投诉处理方面取得较大进步。

4、积极学习人力资源六大模块基础知识，并取得三级证书，为工作奠定了一定的基础。

六、20XX年的工作计划及建议

1、维护好以前的招聘渠道，积极优化招聘、录用、培训、选拔调配等环节，将招聘工作推向规范化、标准化。

2、细化培训工作，认真做好岗前培训、岗中跟踪、岗后服务工作，让每位进入莲花的员工在这里感受温暖，积极向员工展示企业的愿景，使其对自己设计一份适合自己的职业规划。

3、积极主动的与莲花家人们沟通，听取合理化建议，改进不足，对反映的问题，有反馈、有落实。

4、自身全面强化人力资源专业六大模块知识，争做一个有效的管理者，从时间管理、系统思考入手，逐步渐进。

5、配合总公司将企业文化落地做到实处。

6、协助推进对出品部绩效的跟进落实。

建议：

建议加强各店人力资源部门的资料、信息共享，可以以沟通会形式，按照季度举办，可以相互学习、相互提升。

20XX年即将过去，留下来的是知识及经验的积累。对照工作，总结经验，我将在工作中提高效率，改进工作方法，不断提高自我工作能力。以我的实际行动为莲花向专业化、正规化发展而努力。

20XX年12月5日

2酒店人事管理工作年度总结

辞旧岁，迎新春，过去的20XX年是忙碌而又充实的一年，也是加入公司从陌生到熟悉的一年，一年中工作的点点滴滴，让我不断地学习着、成长着。现对20XX年的工作做如下总结：

一、制度建设方面

1)年初整理、完善了各部门岗位职责，包括行政人事类、财务类、店长类、商场类、售后类、业务类。

2)在公司总经理的领导下，与总裁办配合，对公司各项管理制度进行了梳理。

3)规范了人力资源部工作流程，整理、修改、制定了各项人事日常运用表格共计26份。

4)在公司总经理的领导下，按公司的实际情况，对公司的定员、定编进行了核定。

5)根据公司架构的改变，修改各部门管理架构图。

二、招聘、培训方面

因部门内部分工，年初的招聘、培训工作是由盛燕负责，后因盛燕私自收取营业员服装费被公司开除，接手招聘、培训工作后对盛燕前期的遗留问题，如私自承诺营业员全额退还服装费、人员档案管理混乱等等进行了处理，对入职培训内容进行了整理，并组织了4月的一次招聘活动。

05年4月刘榛加入公司，将招聘、培训工作转出，并与之进行积极配合，使工作顺利交接。10月底刘榛辞职，再次接手招聘工作，整理了刘榛交接的营业员资料，与各招聘公司、猎头公司进行联系，梳理并对公司的招聘渠道进行了选择。

11月接手招聘工作后，共办理入职3xxxx，离职1xxxx(均包括商户营业员)，共有1xxxx商户要求代聘营业员，其中已落实的有xxxx，其余为商户要求太高，不到合适的人，或商户给出的待遇低无人愿意去。

三、考核方面

1)公司，设计了360°考评表，涉及的部门有：财务部、一般行政管理人员、实习营业员、商场管理人员。在年初进行了运用，不过随着公司架构、管理人员的不断变更和我工作量的变化而没有得到延续。

2)根据公司4月调整的要求，设计了各部门的绩效考核表，包括：副总、售后部、财务部、商管一部、商管二部、招商部、市场部、策划部。

3)7月整理了公司绩效管理制度和考核体系，对各项指标进行了再一次的汇总。

4)总的来说，05年的考核工作完成的不是那么理想，实事求是的说，公司的绩效管理体系并没有真正建立起来，这与公司大环境有关，但我的工作做的不够也是原因之一，06年将作出改进。

四、薪酬方面

1)在公司总经理的带领下，修改、完善了公司薪酬结构表；

2)4月对公司的整体薪酬做出调整，对公司员工的底薪等进行调整，全公司工资部分全年为万元，奖金根据公司销售状况按比例核算；

3)对各部门的奖金方案进行了调整，并随着公司副总级管理人员的管理部门变化而不断进行奖金方案的修改，举例：售后部方案从4月到12月共修改了xxxx。且每次修改都有大量的测算工作。

4)每月对各部门上报的各项报表进行审核，进行薪酬核算，并对各部门薪酬比例进行分析。

5)05年在薪酬管理方面，只是做了简单的核算及分析工作，没有做到过程控制，没有真正起到为公司决策层提供决策依据的作用，在06年将做出改进。

五、其他工作

1)在erp系统中，设计增加了“人事管理系统”，包括了人员基本信息、培训情况、异动情况等，进行其日常维护工作，包括：录入员工档案、转正录入、离职录入、异动录入、培训录入等。

2)日常人事档案的清理。

3)各部门的衔接工作，包括和卖场等部门协调收取员工服装费和处理商户关系等。

4)公司内部日常劳动争议的处理。

总的说来，过去的20XX年对于我来说既是忙碌的一年，也是收获的一年。感谢公司提供给我很大的发挥空间和一个良好的平台，正是因为这样，也让我感觉到自己的不足，我也在不断地学习，跟随公司前进的步伐。通过一年的工作，随着对公司状况的深入了解和自身的成长，我对人力资源部20XX年的工作做了如下规划：

一、制度建设方面

力争在3月前完成各部门任职资格体系的编制，包括：职位说明(岗位责任制)、任职要求。任职资格体系是人力资源部门进行招聘、考核及定薪的基础资料，非常关键。这个体系不能照搬其他企业的，一定要与各部门负责人进行沟通，制定出符合公司实际情况的任职资格体系，并能够持续沿用。

二、招聘方面

在年初制定公司定员、定编，并对现在人浮于事的部门人员进行清理，减员增效，这项工作完

成后，人事部要严格按照编制和该部门的薪酬预算对各部门进行控制。同时，利用好各项招聘渠道，保障公司对人才的需求。

三、培训方面

1)因要配合绩效管理的开展，拟在06年1月或2月对公司的主管级以上员工进行相关知识的培训。总结05年考核工作开展的不好的原因，公司绝大部门管理人员对绩效管理不理解、不懂，没有他们的配合，做考核也是空谈。目前已在着手整理教案，会在年前上报林总。

2)年前针对中层，做一个年度培训意愿调查，根据各管理人员的需要及公司的实际情况，安排好参加聚成培训的人员，并在培训前明确参训人员的培训目的，人事部注意考察培训内容的应用程度，将培训有效地和考核结合起来，使培训真正达到效果，由点扩散到面。

3)公司培训师参与培训课后，必须在3天内拿出培训教案和计划，不同的课程对不同的人员进行公司内训，保证公司综合水平的提高，人事部负责对培训反馈意见进行调查并如实反馈。

4)可在06年组织公司中层参加一些户外拓展训练，通过户外的活动，锻炼并强化中层的团队意识。

5)在公司派员参加培训的同时，可以进行员工的梯队建设，在该部门经理外出参加培训时，设一名助理代理日常事务处理，既能锻炼该员工的能力，也能提高该员工的积极性，为公司的发展逐步储备人才。

四、考核方面

考核与公司经营目标挂钩，从总经理一级向下逐级延伸，副总经理及以上一级签定季度目标责任书，主管及以上一级签定月度目标责任书，内容涵盖经营指标、费用指标、阶段性任务指标等，根据各部门实际情况一一签订。

考核期结束后，由财务提供数据，人事部落实考核情况，做到过程控制，及时将考核情况反馈给公司高层，并辅导各部门进行绩效面谈、找出问题，帮助部门实现沟通，以利于下一步工作的开展，并明确下一步的工作目标，进而促进公司整体目标的完成。

五、薪酬方面

拟在20XX年推行职能工资制，用薪酬体系作为调节员工工作积极性，增强公司凝聚力的手段，具体薪酬设计方案还有待完善，现不详尽表述，但会按照公司的预算严格进行过程控制，并对每月薪酬总额做出科学的分析，做到事前、事中的管理。

以上是对20XX年工作的总结和对20XX年工作的展望，相信在新一年的工作中我能够更好的发挥自身的优势和潜能，将人事管理工作提高到一个新的台阶！

320XX酒店人事部年终总结

xx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，严格按照大厦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xx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，强化责任意识，明确管理分工，逐步提高人事管理水平和效率

人事部门属大厦职能部门，现共有人员5名，其中经理1名，主管2名，员工餐厨师2名，发挥着组织、协调、培训、管理和员工基本生活保障等作用，工作琐碎，主观能动性强，因此要求所属人员要有一定的综合素质，一年来人事部在组织实施大厦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，开展学习大厦行政管理制度和工作职责、工作程序和各项大厦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，年初对所属部门人员工作进行了明确分工，并制定了人事部日常工作明细表，认真予以执行落实，为人事部各项工作全面、正常、有序进行打下良好的基础。同时也逐步提高了人事管理水平和工作效率。认真做好大厦招聘工作，合理定岗定员，降低人员成本，提高工作效率。

二、认真做好大厦招聘工作，合理定岗定员，降低人员成本，提高工作效率

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，确保工作效率最大化。大厦现有人员情况：酒店现有员工共计91名，其中人事部、办公室7名(含总经理)，司机班3人，财务部6人，工程部6人，保安部9人，客房部11人，前厅部11人，餐饮部29人(含厨房14人)，服务中心8人，在所有人员中，总经理1名，总经理助理1名、现役官兵9名，经理7名，副经理1名，主管4名，领班7名，员工61名，督导层以上人员占总人数的23%，员工占总人数的67%，现役官兵占总人数的10%。认真做好各类档案资料的管理工作。

三、认真做好各类档案资料的管理工作

档案管理也是人事部的一项重要工作，今年人事部在档案管理方面，通过对各类资料进行统编归类，将各类资料大体归类为办公室档案和人事档案2个部分，其中办公室档案分为精神文明、爱国卫生、健康教育、计划生育、总部来文、上报和下发文件、安全生产、文化活动等8个类别，人事部档案分为绩效考核、员工考勤与花名册、员工工资、各类总结、离职人员、图片资料、劳动合同、社保资料、员工应聘信息等9个类别。要求办公室主管和人事主管每月对档案资料进行整理，定期进行检查，确保各类资料的全面完整和便于查找，今年在总队考核组和上级部门对大厦的档案资料的检查中，均没有出现问题。

四、认真抓好员工薪酬管理工作，维护员工合法利益

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。共有28名员工工资得到调整，11名员工被任命为经理、主管、领班等职务。极大的促进了员工的工作积极性和工作热情。同时人事部能做好每月工资核算工作，对各部门每月上报的考勤表、过失单、员工的各项扣款、工龄工资认真进行审核，确保工资的准确，维护员工的切身利益。

五、卫生管理、计划生育、精神文明建设工作

卫生工作是饭店业的头等大事，食品卫生、环境卫生是卫生工作的主题。今年的卫生工作主要抓经常性的检查工作，由以前的一个月两次检查改为每周一次检查，人事部重新修改制定了卫生检查量化标准，严格落实卫生管理责任制，对每次检查情况进行通报，并按照卫生管理制度规定对部门负责人进行扣分处罚，对库房食品及时进行检查，发现过期食品责成库管下架报废，严禁使用和出售过期食品、原料。计划生育工作是国家的基本国策，我们严格按照国家计划生育政策，自觉接受办事处计生办的工作指导，加强对育龄妇女-

登记建档工作，为大厦妇女进行了妇检。每月均能按时参加街道办事处的计划生育例会，上报人口流动信息，管理和发放好计生药具。精神文明建设工作是促进经营工作顺利健康发展是经营工作的润滑剂和助推剂，抓好精神文明建设工作，对大厦各项工作至关重要，作为市级精神文明单位，今年继续抓好各项精神文明工作，落实各项市级精神文明单位标准，自觉接受办事处文明办的工作指导，按时参加例会，填报材料。确保大厦精神文明工作的顺利开展。

六、员工餐和员工宿舍管理

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。其次加强宿舍人员管理力度，人事部结合各岗位人员住宿情况按照部门为单位合理分配宿舍，目前共有宿舍15间，其中男员工宿舍6间，女员工宿舍9间，住宿舍人员共计41人，定期检查宿舍卫生，教育员工养成良好的生活习惯，共同营造干净、舒适的住宿环境。

七、组织协调工作。

在开展各类活动和召开各种会议时，人事部能做好各类上传下达，组织协调，拟定方案和主持工作，确保各类会议、活动顺利开展，同时认真做好各岗位之间人员调动工作，在今年的各类会议和大厦活动的开展以及在大型宴会的接待中，通过部门人员的不懈努力，各项工作组织协调得力，没有出现问题。

八、存在的问题和改进的方法

在取得辉煌成绩的同时，我们也认识到部门还存在有很多问题有待于改进，主要归纳为以下几个方面：

1、人事部人员在社会阅历和管理经验方面还不成熟，了解行业市场、行业信息渠道狭窄，目前一些地方政府单位(如市旅游局)均实行网络办公，人事部办公室没有连接互联网，上报文件和接受文件要到商务中心进行，有时会造成一些行业通知不能及时传达到人事部和上报工作的诸多不便，建议人事部办公室电脑连接互联网，方便与同行业之间的网络交流，减少不必要的工作环节，提高工作效率。并适时将人事部人员派到其他酒店见习培训，逐步提高管理水平。

2、员工岗位技能培训工作不够专业，缺乏技能培训资料，目前在服务技能培训方面只能是老员工带新员工的方式进行，造成员工业务技能水平提高缓慢。建议同饭店协会或酒店培训机构取得联系，对主管、经理进行本岗位业务技能培训，之后再由各部门主管、经理对所属员工进行培训。

3、部门人员缺乏沟通意识，不能及时向上级汇报工作情况，针对这方面，今后还要加强部门人员的教育，认真履行工作职责，加强工作请示汇报力度。

4、员工就餐管理制度落实不够，造成经常有员工倒饭和浪费现象，今后要加大对员工餐就餐制度的检查和落实力度，做到监督和处罚相结合，同时加强员工餐师傅的烹饪技能，提高员工伙食质量。

5、抓平时日常检查工作力度不够，对违纪人员的处理不及时，造成管理松懈，今后要加强日常工作检查力度，并实行检查考核记分制，对发现的违纪现象及时处理，并做好统计，每季度对部门统计情况进行通报。

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