# 最新酒店行政部工作总结(五篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-07-10

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**酒店行政部工作总结篇一**

20xx年人事部在酒店领导的正确带领下坚持“尊重、理解克难奋进、共创辉煌”的重要思想为指导深入贯彻落实邓总在20xx年度酒店工作的指导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及酒店全体员工的共同努力基本完成了预期工作目标并且取得了一定的成绩。

一、考勤管理

20xx年度按照邓总的指示人事部对考勤管理实行指纹考勤与纸卡考勤相结合的方法认真做好每天各部门人员出勤卡的跟踪检查工作及时将检查中发现的异常现象反馈到各部门并及时主动做好与各部门之间的沟通与反馈工作使得考勤管理与之有很大的改进且取得了非常好的效应。但是在考勤管理取得一定成绩的同时也出现了一些问题部门考勤管理较混乱管理人员对部门员工的考勤管理不严格对违反考勤制度的员工的处理不及时、不严格这些问题将在20xx年度作为人事部完善考勤管理的一项重点工作人事部将在20xx年度加大加强对各部门的考勤监管力度严格执行酒店相关考勤制度绝不姑息和放纵违反考勤制度的行为。

二、档案管理

酒店各类档案的管理是人事部一项重要而又繁杂、细致的工作。人事部在原有的基础上对各类档案进行了较细的分类。从员工的入职到每一个环节的资料进行了详细的归整严格按部门岗位进行整理、编号、存档。在各类档案的存放管理上比较科学的进行了细分和对号入库使各类档案的管理逐步达到了便于查找方便查找一目了然提高了档案管理的工作效率与工作质量避免了缺项解决了乱丢乱放的现象使各类档案的管理更大规范化和系统化。

三、酒店规章制度的建立 20xx年人事部针对酒店实际情况制定了一系列规章制度逐步规范酒店管理使酒店人力资源各项工作有章可循形成“靠制度管理按制度办事”的良好机制20xx年度人事部将加强各部门对各项制度的学习与执行力度尽快的使制度与管理与员工相融合。

四、人事部企业文化的建立

人事部在20xx年按照邓总的相关指示完成了本酒店的企业文化的初步建立使得酒店指导思想“尊重、理解克难奋进”深入人心也使得酒店员工在自身素质与修养上有很大的提高。

五、20xx年人力资源现状分析 岗位分布

截止20xx年12月26日酒店员工99人酒店职能部门人员占比例为34业务人员占比例为3一线服务岗位占比例为49。

六、招聘、培训工作盘点 一招聘渠道及费用 1、现场招聘 2、报纸招聘

今年共进行了2次报纸招聘主要针对酒店紧缺的管理人才和服务人员另外通过报纸酒店也做了相应的宣传工作。

3、网络招聘

今年我们使用了嘉鱼热线网招聘使用几个月来发现在招聘基层岗位比较适合人员也比较稳定。

4、内部员工介绍

20xx年通过内部员工的介绍有员工到我酒店工作20xx年还将加大内部员工的介绍力度做好宣传。

二培训工作 酒店20xx年下半年主要进行了以下培训工作20xx年人员分类图中高层管理人员13人职能部门34人业务部3人一线岗位49人

1、消防知识培训及演练

20xx年10月份酒店由人事部组织由保安部牵头为酒店餐饮部和客房部两大部门的绝大多数人员举行了一次规模较大的消防培训及消防演练通过组织培训学习提高了员工消防安全意识掌握了一定的自救知识员工在工作中的自查意识也有了一定的提高。

2、服务技能、服务礼仪培训

10月、11月人事部多次组织了对客房部、餐饮部的服务礼节、仪容仪表、服务技能等相关专业知识的培训使得客房部和餐饮部在服务质量上有所提升。

七、薪酬盘点 一薪资结构调整

20xx年酒店行业整体薪酬水平上涨7月份酒店根据社会实际工资变化情况对酒店各个岗位的薪酬进行了调整上涨幅度达到715。二进行内外部薪酬调查调整薪酬体系提高薪酬竞争力。基于提升酒店薪酬竞争优势的需要更是为了在企业发展的过程中平衡人员职业满意度人事部在酒店领导的工作布署下将于20xx年3月下旬开始了为期半个月的薪酬资料的调查分析。

八、劳动保险管理。

酒店目前参保人数为32人占职工总人数的32.3。共分别参加了养老、工伤两项保险。20xx年度人事部将对劳动保险管理作出以下调整

①20xx年度将不接受员工自行买保险后酒店予以补贴的形式20xx年自行买保险的员工将在20xx年保险期到期后全部转为社会保障局所要求的的形式予以参保。②20xx年人事部将对购买的社保人员重新审核增加购买社保人员数量以达到社会保障局要求。

工作计划：

一、人事部战略目标结合国内经济发展趋势及酒店的实际经营状况20xx年人事部的战略定位为“内部整休、管理提升、加强执行力”围绕企业的战略定位20xx年度人力资源的战略目标为提升企业人力资源的整体素质形成一个具有核心价值理念、专业技能突出、管理能力强、有序流动的企业人力资源团队突显企业在“人才”方面的核心竞争力。

二、人力资源发展规划

一企业内部的有序人才梯队的培养与形成充分挖掘内部员工的潜能通过2-3年时间的大力度培养内部员工集中培养管理岗位和专业技能岗位。员工的发展通道为管理岗位和技能岗位的双通道。技术型岗位通过个人技能级别来实现个人发展的突破不同级别可享受到酒店专门设置的技术岗位的技能津贴。关键管理岗位的增补以内部增补为主即出现岗位空缺通过内部梯队选拔的方式甄选出同岗位相匹配的人选激励酒店员工的工作积极性激发员工自我学习、提升的激情从而提升团队的整体素质创造出学习型的团队氛围人人争先恐后相互赶超积极上进。

二政策、制度及项目支持

1、制定内部竞聘上岗制度成立内部竞聘面试小组对竞聘者进7行综合素质的考评确定是否符合录用条件。

工作模块具体措施实施步骤实施时间责任人职业规划制定并实施员工职业发展通道计划

1、制定不同岗位员工职业发展调查问卷。

2、针对不同发展需求的员工具体情况设计发展规划。 20xx年及以后人事部经理内部晋升实施竞聘上岗制度 1、拟定竞聘上岗管理制度20xx年3月份之前人事部经理 2、成立内部晋升面试考评小组20xx年3月份之前人事部经理 3、根据岗位需求实施内部竞聘 20xx年人事部经理招聘与培训发展 1招聘

b、校园招聘的优势为资源集中投入少具有增值效应20xx年将作为招聘工作的一个重点

c、网络招聘主要通过《嘉鱼热线网》发布招聘信息重点增补基层服务人员和专业技能型人才

d、招聘宣传工作将作为招聘工作的另一项重点以传单、报刊和广告的方式来做宣传这样即能起到一个招聘的宣传工作也能对酒店有一个很好的宣传。

2培训发展

①根据20xx年部门培训计划按时按量完成部门的培训工作重点为岗位职责、微笑服务、交流沟通、服务技能、服务意识、企业理念培训。

②推行内部员工技能大比武在技术性岗位中推行员工技能比武结合具体工作情况组织员工技能比武推行岗位述职每半年组织述职一次一般在年度和半年度会议召开之后通过述职进一步明确岗位职责及工作目标。

③建立培训管理体制建立人事部培训管理体系加强培训与培训管理配合各部门组织建立起各部门的培训机制实行部门自身培训与酒店培训相结合的方式能让员工处处享受培训、每天都能培训使得培训一体化、机制化、结构化、有效化人事部将积极的配合与监督各个部门的培训工作使得全体酒店员工在各个方面有一个质的提升。

三、人力资源管理体系的构建

一建立起人力资源各个模块的规范体系制定并完善各项操作流程该项工作具有一定的周期性通过一年左右的时间将各个模块的工作流程及标准细化20xx年度重点系统规范招聘管理流程、人事档案管理流程完善酒店的规章制度员工休假管理规定、员工福利制度等。工作模块具体措施实施步骤实施时间责任人hr管理体系制定各模块的工作流程及标准

1、制定招聘培训、人事档案管理流程 20xx年6月之前人事部经理完善规章制度

①、完善员工休假管理规定20xx年3月之前人事部经理员工福利制度

②、明确员工各项福利20xx年4月之前人事部经理招聘管理流程中重点突出各部门管理岗位的任职素质模型管理岗位的素质模型重点测评管理岗位人员的性格特征、价值取向、各种能力等综合素质的情况。

20xx年通过外部招聘或内部晋升途径进行管理人员的甄选时重点突出以下几个方面的素质要求

1、对管理岗位人员重点要求的是管理技能pdca沟通协调能力等综合素质要高单纯的某一方面的能力强并不能胜任管理岗位 2、管理岗位重点突出执行力在绩效考核中执行力项得分平均低于该项分值二分之一的不能胜任管理岗位

3、经核实存在个人生活作风问题的实施一票否决制不胜任管理岗位经核实在任职中存在个人生活作风问题予以岗位调整4、档案记录中存在诚信度问题的实施一票否决制不胜任管理岗位。二协助各个部门制定和完善工作流程及工作标准明确各项工作的操作流程提高工作效率和质量通过一年的系统梳理使酒店各个部门的运作更加畅顺、高效。

四、薪酬方面工作

1、完善酒店基层岗位工资待遇及工资结构。 2、完善绩效考核的正激励加分项目突出绩效考核的正面激励作用重点突出人才培养方面及工作流程优化方面的正激励力度同时对部门的人才梯队培养关注力度不够的部门加强督导。

五、质检工作

20xx年人事部将建立完善的质检体系对质检奖罚细则广泛的征求意见进行合理的修正和完善。克服质检人员少的困难抓重点抓实际培养部门质检骨干增加质检的数量扩大覆盖面增加项目和内容向全面质检管理迈进。

六、后勤管理

人事部将在20xx年度对酒店后勤板块重新作出管理计划与方针特别是酒店员工宿舍的管理与员工生活的管理方面下足功夫针对员工宿舍的管理将在以下几个方面作出改进

①宿舍人员的住宿安全问题人事部将在20xx年度的第一季度对所有的员工宿舍做一次打的安全排查工作保障住宿人员的人身安全。

②宿舍卫生管理的建立使得我们的员工宿舍干净、整洁、卫生。③宿舍各项管理制度的建立使员工宿舍管理有章可循。员工生活方面人事部将建立员工业余生活计划如出游、生日会、运动会、技能评比、野炊等人事部还将建立员工心声计划及时、深入的了解员工心声。

20xx我们任重道远人事部将继续坚持邓总对酒店的经营与管理的指导思想完善部门各项工作按照制定的部门目标脚10踏实地的完成各项任务同时要不断地提高自己及时学习更新以使管理方法更加科学、合理。加强与各部门间的沟通与合作促进相互了解与协调发展。总之20xx年人事部将继承并发扬以往积极向上的工作热情和团队精神。使我部的工作要求走向正规化、标准化。使人事工作能继往开来。为了目标的实现我们已经做好了迎接新挑战的准备。

20xx年即将过去，新的一年即将到来。在20xx年里，酒店上下，共同努力，无论是经营业绩或是人员综合素质方面都取得了很大的成绩。行政部作为酒店的关键部门之一，对内要进行人员的招聘、质检工作的落实、各项活动中相应内容的设计、制作等，对外要应对卫生局、消防、疾控中心、社保等机关的各项检查，工作多且杂，但在20xx年里，在总经理的领导下，行政部每一位员工都任劳任怨，竭尽全力完成各项工作。现将具体工作总结如下：

一、人员招聘工作

20xx年面临的首要问题就是招聘难。无论是快餐店还是综合性酒店，均不同程度的出现用工荒现象。酒店前半年实际工作中，员工招聘难度较大，遇到大型接待，就需要后勤各相关部门人员协助。直到进入十月份以来，在工资调整的基础上，员工招聘情况有所好转，相应的解决“有用餐需求，无人员接待”的尴尬境地。

二、加强培训工作，提高员工素质

培训是提高员工素质的有效手段。酒店20xx年加大了培训力度，通过内部培训和外聘培训两种方式，由行政部组织召集对酒店全员进行专题培训。其中外聘培训达18课时，内部培训(包括部门经理培训、岗前培训、岗中培训)达16课时。

岗前培训：行政部在4月份对新员工进行一次入职培训;10月份扩大培训范围，再次对入职1年以内的员工进行岗位职责及相关制度培训。

岗中培训：结合酒店发展中实际出现的问题及不足，通过内部培训(行政部)和外聘讲师(金管家：陈萱老师《酒店专业形象》、刘梦蛟老师《新赢突破》、王鸽老师《团队沟通》)两种方式重点对员工进行服务意识、礼貌待客、安全消防等知识的培训，通过讲解、点评、交流，使员工在思想认识和日常工作中，得到不同程度的提升。另外，针对酒店申请三星级酒店事宜，结合外部培训老师，安排仪容仪表、美容美发等课程，切实打造酒店优质服务。

通过培训，员工的整体素质得到提高，从技能方面的培训与仪容仪表培训两大块来看，明显的员工对于后者的积极性较高，所以在20xx年的培训工作中，将会在培训中有目的的加大与员工的沟通次数，以了解成年员工的心理特征，在

教学

方法上采用多样化，如示范表演、电影、幻灯片、投影图像等。三、制度化建设

为了使酒店的管理水平更上一个新的台阶，20xx年酒店对部门经理考勤、工作表现等多方面也进行严格考核，同时对酒店质检工作也进行严格化管理，坚持每周五进行质量检查并实行奖扣分政策。这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

目前，酒店制定下发的各类职责、规定、办法、流程等规章制度，对每一个员工的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定，做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循、有规可依。

四、三星级酒店挂牌工作的落实

酒店在20xx年度的员工大会上提出“一个挂牌”工作的完成，即是向有关部门递交“三星级旅游涉外酒店”的申请。酒店在全年工作中，贯输打造全员优质服务意识，努力打造三星级标准的软件方面的建设，在酒店总经理和各级管理人员的努力下，酒店在提交申请不到一个月的时间里就通过了三星级涉外酒店的检查和评定，大大提高了酒店的知名度。

五、酒店全年营销活动

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。由于今年新开酒店较多，客源问题非常严峻，为保证酒店正常经营，同时加大营业收入，酒店在20xx年推出全员营销活动，制定出一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。

同时酒店针对接待大型会议团队房间数量不足的情况，与档次规模相近的各家酒店多次合作，共同接待，不仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行业之间的交流，体现了酒店的合作精神。为了不让酒店局限于周口市，行政部与两家网站签订订房协议，利用多种渠道加大客房的销售量。酒店于6月份推出大型图片展活动，通过外部广告和内容宣传两种方式进行推广;在7月份推出一系列促销活动：餐饮每日一款特价菜、消费赠烟酒、官府养生菜，客房推出特价房68元/间/天、入住送冰爽矿泉水、延迟到3点退房;8月份婚宴、寿宴外部宣传，与婚宴公司联合，在市区繁华地带以条幅、发宣传册、现场签订等形式进行宣传，扩大市场知名度;12月份推出餐饮系列促销活动，消费满100送20，并送养生粥及特色礼品盒，以此拉动餐饮消费，增加酒店营业额。

六、企业文化的建设

1、成立酒店艺术团，为酒店的各种接待提供节目。通过这种方式，不仅使员工得到展示自我才华的机会，同时使酒店的会议、宴会接待品牌得到广泛宣传和认可。

2、员工生日多样化：酒店在2月份全员聚餐的当晚，特意定制生日蛋糕，邀请所有员工共同为过生日的12名员工庆贺生日;4月份组织生日员工进行踏青游玩。同时每月为生日员工发放礼品，使员工体会到酒店如同一个大家庭的温暖，促进酒店的文化建设。3、举办各种员工集体活动：四月份配合保障部组织酒店全员进行为期两周的军训，很大程度上提升了员工的战斗力和酒店形象;五月份举办员工运动会，通过跳绳、拔河等运动项目，极大的激发了员工的合作精神，增强团队凝聚力;五月下旬进行员工技能大赛和举办征文大赛(假如我是一名xx)，通过写作和演讲的形式激励员工不断进取;八月份结合月度优秀员工评选结果及平日工作表现，从各个部门选出12名优秀员工，并组织其及家属青岛日照四日游;十月份配合保障部组织酒店全员进行消防实操培训，加强消防安全意识。

七、合理调整薪酬体系，不断提高员工福利待遇

酒店管理始终要坚持以人为本的管理理念，没有一个稳定、高效、尽职尽责的员工队伍，也就谈不上对客的优质服务。20xx年11月，酒店对员工的薪酬体系进行了第二次调整改革，增加员工的基本工资，并对餐饮部门员工的工资进行合理化调整，这种调整极大地提高了员工的工作积极性，强化了员工队伍建设，员工流失率与上月相比明显下降，并且有老员工又再回到酒店工作。

八、存在的问题和不足

1、员工素质整体水平不高，部门培训及监督不到位，使得服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉情况时有发生。 2、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象，未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在干好干坏一个样的现象。管理机制上有待进一步完善。

3、质检力度不大，20xx年的质检工作仅针对部门卫生，未对工作、服务等方面进行检查。

4、各部门均存在管理松驰，执行力较差的问题，整体对客服务水平还有待提高。另外对于领导安排下来的工作，由于外部因素影响导致无法进行的，未及时汇报总经理。

5、与相关部门之间的沟通需要加大。在20xx年中，很多接待等方面未进行细致沟通，致使对于一些细节问题在领导问起时无法回答。

xx年即将远去，回首xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，时光飞快，不知不觉中，充满希望的xx年就伴随着新年伊始即将临近，可以说xx年是公司稳定发展的一年，也是公司蓄意推进行业改革，拓展市场持续发展的关键年，也是行政部成绩颇丰的一年，现就本年度行政部重点工作并结合公司实际情况做以下总结和新一年工作计划与大家共同分享，希望大家针对行政部的工作多批评，指正，多提宝贵意见。

总结

一、工程方面：各店的常规维修与维护

1、公司各店工程人员完成了各部门上报的维修单据4000多件，口头报修xx多件，处理多起突发性设备、设施故障。 2、工程部在去年的工作基础上，又制定了详细的设备、设施保养计划，将计划分解到季度、每个月，并详细说明了保养内容，落实到每个人，保障了工作质量和效率。

3、全年完成了大型维修与事故抢修项目：①宣化店厨务部下水管干线彻底疏通清理一次;②市政居民排水井堵塞往厨务部返水清掏一次;③改造楼顶排烟管道一次，解决了顶层居民投诉问题;④新阳店为了缓解用电压力，增设改造主电缆2根，不仅解决了用电问题，同时解决了安全隐患问题;⑤新阳店后楼道改造，通过与厨房长共同研究，为了菜品出品的需要，厨房需增加煤气灶，但因空间狭小，困难重重，经反复研究、测量，最终决定将后楼通道加以利用，又新增了一个380公斤油箱，即解决了采购冬季买油的困难，又保证了部门的使用;⑥西大直街店营业区、卫生间、下水干管堵塞，面临无法营业;连夜抢修⑦西大直街一楼总电闸烧坏，整个一楼停电，影响营业，连夜抢修。

4、宣化店装修改造期间，基础设施改造项目本着一次建设长远打算，立足超前，留有后劲的宗旨，克服了时间短、场地窄，各方面错综复杂的恶劣环境，完成了以下几项工作：①整体综合布线的设计、施工;②室内供暖设施进行全方位改造，整体按分户供暖型式设计以后，全楼分户供暖时不用在室内施工，此项工作一劳永逸。③自来水干线原有分布不合理，而且是铁管经长期腐蚀已经有多处漏点，经请示总办，将有隐患的室内铁管全部更换成ppr热溶管，并且做了合理布局，做到一劳永逸。

④为了安全、保暖，后楼道增设防盗门两扇，小门斗一处，400公斤油箱一个。

⑤整体改造设计了供风、排风、卫生间通风管道及空调，管路、电路的走向位置，合理的利用了空间，经使用验证，效果良好。

5、全年完成了大修保养项目：

①新阳店供暖锅炉大型维修、保养一次;②新阳店厨务部排烟管道清掏油污一次(20延长米)，从排烟罩至排风机;③西大直街店更换平板式热风幕一个;④西大直街厨务部排烟管道清掏油污一次(30延长米)，从排烟罩至排风机;⑤完成了各店的空调、排风机、外机等，年度清洗、保养工作。

⑥固定资产管理工作：对固定资产的购进、管理、监督、维修、保养工作。

⑦新阳店，西大直街店工程室工具摆放。物资存放环境卫生方面根据公司要求进行了整体改善。同时对员工加强了思想教育。使员工的整体思想素质更上一个台阶。为提升企业整体素质和长远规划打下了良好的基础。二、夜值、安全、防火工作

1、各店夜间值班，安全巡查次数累计8000余次。

2、各店夜间值班人员全年无脱岗、漏岗、事假等违纪现象发生。 3、各店室外设施防护网设置布局合理，坚固耐用，无安全隐患发生。

4、完整填写夜间值班记录本30余本。

5、各店增设电路巡查机制，每天用电高峰不少于8次的，对电线、电缆，的温度检查，确保安全。

6、各店按时完成了每月一次的安全联合检查。

7、在公司各店、各部门的配合下，确保了全年各店无安全事故，给公司安全运营打下良好的基础。

三、外联方面工作

1、宣化街店装修改造期间，为了整体安全、方便、卫生方面考虑，经总办批准，计划将厨务部原有使用煤气罐改造成煤气管道，通过申报申请，得知由于是老城区气源不足，现已不增加新用户了，经与煤气公司有关部门多方协调，在工程人员赵师傅的协助下，克服了重重困难，费尽周折，最终圆满完成了安装任务，现经使用验证，效果良好。

2、宣化店正门牌匾由于宣化街整体外立面改造受影响，施工方与执法局联合 20\*\*年3月1日我正式从酒店销售部调往行政部工作，虽然时间不长，但在接手工作后，在总经理的正确指导和细心帮助下，工作逐渐走上正轨。从对酒店行政工作的不熟悉到渐渐熟悉和清晰，不仅学到了很多，也体会到了很多，现就最近几个月的工作情况做个自我总结：

一、人事方面

截止到xx年6月15日，第1、2季度酒店共新进员工62人，离职人员69人。目前共有在编人数180人，岗位缺编人数5人，分别是餐饮部部长、服务员、迎宾员，前厅接待、大堂副理各1名。针对酒店人员招聘，采用对内招聘和对外招聘的方式相结合其中，对外招聘通过四种渠道进行，一是利用酒店电子屏全天滚动播出招聘信息，二是利用酒店外的喷绘广告全年招聘，三是利用网络平台在京山各门户网站上公布招聘信息，四是利用酒店员工现有的人脉资源进行宣传招聘，多渠道、全方位地为酒店储备人力。

二、企业文化建设方面

为了更好的对外宣传酒店，提升酒店的知名度和美誉度，春节之后，有安排有计划地开始筹备酒店网站事宜，大到整个页面的合理设计及内容规划，小到酒店所有资料的收集整理，工作在一步步中完成并实施。最终实现网站内容与员工天地栏内容同步更新，不仅向所有员工展示了酒店的文化建设，也为员工提供了一个表扬好人好事的发布平台，真正使员工在一种文化的潜移默化中接受共同的价值观念。

同时，企业文化也是一种管理理念，在酒店内部构建和谐的企业文化，一方面，可以借用企业文化作为管理工具，激发员工的积极性;在举办的迎“三八”员工卡拉ok比赛中，员工都积极踊跃的报名，大展自己的歌喉，不仅丰富了酒店全体员工的精神生活和业余生活，更加促进了员工的音乐素养。另一方面，优化员工工作的“软”环境，既可以用和睦的“软”环境吸引并感化员工。酒店于xx年4月25日—5月4日开展了“踏青运动休闲”为主题的外出春游活动，组织酒店全体员工分四批去宜昌山峡人家游玩。在此次春游活动过程中，使员工们全身心的投入到大自然的怀抱中，丰富了员工的文化生活，增强了团队意识和团队凝聚力。

三、培训方面

培训是一种富有远见的投资，它不像厨师做出一道菜一样能立马产生效益，它需要持续不断地努力。行政部在春节之后，着手加强对酒店员工的培训力度。由行政部组织培训和各部门内部培训相结合的模式开展。新员工入职打破以前的传统培训方法，采用幻灯片+讲解的教学方法进行，课堂气氛活跃，收效明显，员工反映良好。针对酒店现有的管理问题，行政部有针对性地搜集培训资料，定期组织酒店管理层人员参加每周五的《职业经理人管理实务》培训课程。通过培训，旨在全面提升所有从业人员的服务意识、服务技巧和管理人员的管理水平。

四、档案管理方面

酒店的各种档案资料都是酒店宝贵的资源和财富。随着酒店经营的发展，档案资料的数量和种类也越来越多。行政部将所有资料统一归类，然后再进行细分，将该健全的纸质档案资料分类别、分部门、分在职和不在职的人员分别入袋，做到一人一袋，便于有记录即可查可找。同时，将各种规章制度，各部门的培训资料做到纸质与电子档同步，做到资料永久不遗失，永久存档。除此以外，结合工作实际，健立健全了一些与工作息息相关的规章制度，例如：各部门节能降耗管理制度、酒店例会管理制度、酒店突发事件紧急预案等等。切实做到将制度服务于工作。

五、考勤管理方面

俗话说，没有规矩不成方圆。从酒店开始实行指纹打卡以后，各部门从上至下，上到总经理，下到基层服务员都认真执行和遵守考勤规章制度，并将集团公司下发的考勤制度与员工工资真正挂钩。从而实行了员工上下班考勤管理更加规范和制度化。针对考勤时的特殊异常情况，如指纹打卡机出现故障时，由行政部负责监督并抽查部门考勤情况，真正做到人人自觉遵守上下班纪律。

六、绩效考核方面 科学有效的激励机制能够让员工发挥出最佳的潜能，愿意留在酒店为酒店创造更大的价值。激励的方法很多，但是薪酬可以说是一种最重要的、最易运用的方法。xx年上半年度行政部从三个方面对员工实行绩效考核，一是由部门负责人评选出的优秀资深员工，共计13人，二是由部门员工评选出的季度优秀员工，共计14人，三是由自己报名参加技能比赛产生出的优秀员工16人，并对优秀员工给予了一定的薪资补贴或者物资奖励。虽说薪酬补贴和物资奖励不是唯一的途径，但是有一种让人感觉受重视、受公平待遇的魅力，也将成为员工今后职级晋升的优先考核条件之一，激励效果就由此而生。

七、员工管理方面

酒店是一个服务性的行业，员工流动性大。有些员工自己也认为自己在酒店不知道能不能做长做久，有些想法平时想说没有机会说出来。行政部上半年从两个方面，加强员工的管理工作。一是从行动方面管理，行政部结合公司的实际情况，组织各部门正式员工开展签定劳动合同书的签定仪式，切实维护用人单位和劳动者的合法权益，让员工从此安安心心、踏踏实实的工作。二是从思想方面管理，组织一批老员工座谈会和住宿员工的座谈会，进一步了解酒店员工的思想动态，营造酒店良好的企业文化与人文关怀，促进管理人员与员工之间的沟通，达到相互理解，增进团结的目的。切实做到关心员工、爱护员工，充分调动员工的工作积极性、主动性、创造性，增强公司的凝聚力和战斗力。

八、个人在工作中存在的不足之处 1、深入员工，跟员工沟通的较少。

2、行政工作事多面广，有时考虑问题不够周全，处理问题不够细致，组织能力欠缺。

3、人力资源的储备不够。

4、员工活动组织较少，培训系统不够健全。 一、前台接待方面。xx年x月至x月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，我指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

二、会议接待方面。 1.外部会议接待

参与接待了\*\*联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、\*\*分公司与\*\*分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2.内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3.视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作。 xx年x月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至12月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会;在\*\*联通诚信演讲活动中获得第一名;\*\*联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

**酒店行政部工作总结篇二**

。自六月起正式实施考勤打卡机制，杜绝了原因点到考勤带来的各种考勤漏洞。

。上半年培训工作的重点就是对各项规章制度、工作流程进行培训，主要针对行政管理制度和人事管理制度、厨房对出品部管理制度、会议制度、奖惩制度等进行系统培训。并结合对员工的服务意识和专项的消毒知识的培训，有效的促进员工工作的规范性和引导员工有规可循的工作原则。

。对员工管理采取日常培训+月末绩效考核的方式，在月末对员工当月表现予以考评，分三级考评的过程可以全面反映员工在各个方面的不足和优异之处，并对当月绩效考核成绩较低的员工予以单独谈话，指出工作中的不足，鼓励员工奋发向上。对于日常工作中出现的问题予以现场的处罚或奖励，即员工违反某项制度时，当即予以现金或扣休处罚，员工签字确认后，在当月工资中扣除。

。每月根据员工日常工作表现，从出勤率、客人满意度、同事满意度、技能掌握程度、思想品德等方面评选当月优秀员工，并根据当月酒水销量实际情况评选推销能手提高员工工作积极性。

。员工的工作之余的生活调剂也是行政部工作的重点，除了每月的员工生日聚会以外，在集团的带领下，我们组织员工外出春游，并组织羽毛球比赛，使员工在强身健体的同时，也丰富了业余生活，增强了员工之间的凝聚力。

五、沟通协调

。经过与工程部等部门的有效沟通，和对工程进度进行密切跟踪，及时对工程部维修进行催促。经过一段时间的磨合，各部门的配合程度明显有了很大好转，有效的提高了工作效率。

。因洗涤公司洗涤质量不达标，对洗涤公司进行了更换。

。与食品卫生监督局联系，对餐饮服务许可证的办证工作进行跟进。

六、后勤保障

。行政部肩负着公卫、洗碗、布草洗涤等后勤保障工作，根据日常工作中存在的现象，对洗碗房的工作进行了严抓，主要针对餐具破损量较大和清洗度不够导致出现脏餐的问题，将责任划分明确，并根据公司领导的要求，对与破损率要求员工从根源，也就是大小脏餐分开、轻拿轻放方面要求后勤人员，争取将破损率降至最低。

。同时，对公卫的工作重点放在勤巡视、灭蝇虫等方面，避免客人就餐期间无人对楼面公共卫生进行巡视的情况，以及蝇虫太多造成会所卫生不达标的现象。

。根据实际情况和前期员工离职情况，补充了员工被褥及制服，保障员工的正常工作秩序和良好的生活环境。

。在xx年上半年，行政部克服了诸多困难，始终以饱满的工作热情投入到工作中，较好地完成了预定的各项工作责任。当然，行政部在工作中还存在以下不足：。

1、餐具破损控制不到位；。

2、日常巡查不到位等不足；。

3、关于绩效考核与基层员工沟通稍有不足。

。上述不足我们将在今后工作中尽全力改进和纠正。

下半年工作计划

。xx年下半年。

一、完成公司各部门各职位的工作分析，为人才招募与评定薪资、绩效考核提供科学依据；。

二、完成日常人力资源招聘与配置；。

三、

建立内部纵向、横向沟通机制，调动公司所有员工的主观能动性，建立和谐、融洽的企业内部关系。集思广益，为企业发展服务。

四、充分考虑员工福利，做好员工激励工作，做好员工职业生涯规划，培养雇员主人翁精神和献身精神，增强企业凝聚力；

**酒店行政部工作总结篇三**

。自六月起正式实施考勤打卡机制，杜绝了原因点到考勤带来的各种考勤漏洞。

。上半年培训工作的重点就是对各项规章制度、工作流程进行培训，主要针对行政管理制度和人事管理制度、厨房对出品部管理制度、会议制度、奖惩制度等进行系统培训。并结合对员工的服务意识和专项的消毒知识的培训，有效的促进员工工作的规范性和引导员工有规可循的工作原则。

。对员工管理采取日常培训+月末绩效考核的方式，在月末对员工当月表现予以考评，分三级考评的过程可以全面反映员工在各个方面的不足和优异之处，并对当月绩效考核成绩较低的员工予以单独谈话，指出工作中的不足，鼓励员工奋发向上。对于日常工作中出现的问题予以现场的处罚或奖励，即员工违反某项制度时，当即予以现金或扣休处罚，员工签字确认后，在当月工资中扣除。

。每月根据员工日常工作表现，从出勤率、客人满意度、同事满意度、技能掌握程度、思想品德等方面评选当月优秀员工，并根据当月酒水销量实际情况评选推销能手提高员工工作积极性。

。员工的工作之余的生活调剂也是行政部工作的重点，除了每月的员工生日聚会以外，在集团的带领下，我们组织员工外出春游，并组织羽毛球比赛，使员工在强身健体的同时，也丰富了业余生活，增强了员工之间的凝聚力。

五、沟通协调

。经过与工程部等部门的有效沟通，和对工程进度进行密切跟踪，及时对工程部维修进行催促。经过一段时间的磨合，各部门的配合程度明显有了很大好转，有效的提高了工作效率。

。因洗涤公司洗涤质量不达标，对洗涤公司进行了更换。

。与食品卫生监督局联系，对餐饮服务许可证的办证工作进行跟进。

六、后勤保障

。行政部肩负着公卫、洗碗、布草洗涤等后勤保障工作，根据日常工作中存在的现象，对洗碗房的工作进行了严抓，主要针对餐具破损量较大和清洗度不够导致出现脏餐的问题，将责任划分明确，并根据公司领导的要求，对与破损率要求员工从根源，也就是大小脏餐分开、轻拿轻放方面要求后勤人员，争取将破损率降至最低。

。同时，对公卫的工作重点放在勤巡视、灭蝇虫等方面，避免客人就餐期间无人对楼面公共卫生进行巡视的情况，以及蝇虫太多造成会所卫生不达标的现象。

。根据实际情况和前期员工离职情况，补充了员工被褥及制服，保障员工的正常工作秩序和良好的生活环境。

。在xx年上半年，行政部克服了诸多困难，始终以饱满的工作热情投入到工作中，较好地完成了预定的各项工作责任。当然，行政部在工作中还存在以下不足：。

1、餐具破损控制不到位；。

2、日常巡查不到位等不足；。

3、关于绩效考核与基层员工沟通稍有不足。

。上述不足我们将在今后工作中尽全力改进和纠正。

下半年工作计划

。xx年下半年。

一、完成公司各部门各职位的工作分析，为人才招募与评定薪资、绩效考核提供科学依据；。

二、完成日常人力资源招聘与配置；。

三、建立内部纵向、横向沟通机制，调动公司所有员工的主观能动性，建立和谐、融洽的企业内部关系。集思广益，为企业发展服务。

四、充分考虑员工福利，做好员工激励工作，做好员工职业生涯规划，培养雇员主人翁精神和献身精神，增强企业凝聚力；。

五、对制度执行情况的继续作为工作重点进行不断的巡视和检查，对于各项细节将做以重点关注和检查，例如包间的需清洗情况、工程方面存在的问题等；。

六、加大力度做好后勤保障工作。除了对公卫、洗碗房的工作进行不断巡视以外，对餐具破损情况的检查将作为工作重点进行跟进。

**酒店行政部工作总结篇四**

行政部

行政部主任岗位职责： 人事专员岗位职责： 后勤主管岗位职责： 宿管员岗位职责： 司机岗位职责：

职工餐管理员岗位职责;职工餐厨师岗位职责： 职工餐厨工岗位职责： 职工餐保洁岗位职责： 勤杂工岗位职责：

营销企划部

经理岗位职责：

美工岗位职责：

接待岗位职责：

公关部经理岗位职责：

工程部

经理岗位职责：

主管岗位职责：

网管岗位职责：

强弱电岗位职责： 水暖工岗位职责：

司炉工岗位职责： 万能工岗位职责： 文员岗位职责：

房务部

商品部

领班岗位职责：

营业员岗位职责： 话务中心

领班岗位职责：

话务员岗位职责： 副经理岗位职责： 主管岗位职责：

领班岗位职责：

中班服务岗位职责：夜班服务岗位职责：楼层值班岗位职责：替班服务岗位职责：客房清洁岗位职责：文员岗位职责：

客房部 楼层服务客房中心

管家部

pa部

主管岗位职责：

保洁岗位职责：

保养岗位职责：

主管岗位职责：

客衣收发岗位职责：工衣收发岗位职责：布草收发岗位职责：熨烫洗涤岗位职责：餐管部：

领班岗位职责：

库管岗位职责：

保洁岗位职责：

洗碗工岗位职责： 大堂吧：

领班岗位职责：

服务员岗位职责： 经理岗位职责：

副经理岗位职责：洗衣房 房务部

大堂副经理岗位职责： 前台接待：

主管岗位职责： 收银岗位职责： 预订岗位职责： 接待岗位职责： 礼宾部：

领班岗位职责： 行李生岗位职责： 门童岗位职责： 商务中心：

领班岗位职责： 接待员岗位职： 文员岗位职责： 经理岗位职责： 主管岗位职责： 领班岗位职责： 引位岗位职责： 订餐岗位职责： 点菜岗位职责：

餐饮部

服务部

主管岗位职责：

领班岗位职责；

鲍鱼公主岗位职责： 服务师岗位职责： 服务员岗位职责：主管岗位职责：

领班岗位职责：

划菜岗位职责：

传菜岗位职责：

领班岗位职责：

收银员岗位职责： 酒水员岗位职责：经理岗位职责：

出纳岗位职责：

综合会计岗位职责： 稽核岗位职责：

资产管理岗位职责： 成本会计岗位职责：传菜部吧台财务部

仓储主管岗位职责： 库管岗位职责：

采供部 经理岗位职责：

采购岗位职责：

行政总厨岗位职责： 厨师长岗位职责：

经理岗位职责：

主管岗位职责：

监控岗位职责：

保安岗位职责：

出品部安保部

**酒店行政部工作总结篇五**

行政部

行政部主任岗位职责： 人事专员岗位职责： 后勤主管岗位职责： 宿管员岗位职责： 司机岗位职责： 职工餐管理员岗位职责;职工餐厨师岗位职责： 职工餐厨工岗位职责： 职工餐保洁岗位职责： 勤杂工岗位职责：

营销企划部

经理岗位职责： 美工岗位职责： 接待岗位职责： 公关部经理岗位职责：

工程部

经理岗位职责： 主管岗位职责： 网管岗位职责： 强弱电岗位职责： 水暖工岗位职责： 司炉工岗位职责： 万能工岗位职责： 文员岗位职责：

房务部

商品部

领班岗位职责： 营业员岗位职责： 话务中心 领班岗位职责： 话务员岗位职责：

副经理岗位职责： 主管岗位职责： 领班岗位职责：

中班服务岗位职责：夜班服务岗位职责：楼层值班岗位职责：替班服务岗位职责：客房清洁岗位职责：文员岗位职责：

客房部

楼层服务客房中心

管家部

pa部

主管岗位职责： 保洁岗位职责： 保养岗位职责：

主管岗位职责： 客衣收发岗位职责：工衣收发岗位职责：布草收发岗位职责：熨烫洗涤岗位职责：餐管部： 领班岗位职责： 库管岗位职责： 保洁岗位职责： 洗碗工岗位职责： 大堂吧： 领班岗位职责： 服务员岗位职责：

经理岗位职责： 副经理岗位职责：

洗衣房

房务部

大堂副经理岗位职责： 前台接待： 主管岗位职责： 收银岗位职责： 预订岗位职责： 接待岗位职责： 礼宾部： 领班岗位职责： 行李生岗位职责： 门童岗位职责： 商务中心： 领班岗位职责： 接待员岗位职： 文员岗位职责：

经理岗位职责： 主管岗位职责： 领班岗位职责： 引位岗位职责： 订餐岗位职责： 点菜岗位职责：

餐饮部

服务部

主管岗位职责： 领班岗位职责； 鲍鱼公主岗位职责： 服务师岗位职责： 服务员岗位职责：

主管岗位职责： 领班岗位职责： 划菜岗位职责： 传菜岗位职责：

领班岗位职责： 收银员岗位职责： 酒水员岗位职责：

经理岗位职责： 出纳岗位职责： 综合会计岗位职责：

稽核岗位职责：

传菜部

吧台

财务部

资产管理岗位职责：

成本会计岗位职责：

仓储主管岗位职责：

库管岗位职责：

经理岗位职责： 采购岗位职责：

行政总厨岗位职责： 厨师长岗位职责：

经理岗位职责： 主管岗位职责：

监控岗位职责：

采供部

出品部 安保部

保安岗位职责：

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