

2023年酒店人力资源管理的总结 酒店人事管理工作个人年终总结(模板5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店人力资源管理的总结篇一

围绕中心工作，提高服务水平。

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。酒店人力资源部工作总结由本网提供！

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。

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。

酒店人力资源管理的总结篇二

- 2、协助建立人才测评体系并根据人才引进需求不断完善；
- 3、负责建立企业人才储备库，做好简历管理
- 4、执行招聘、甄选、面试流程，有效进行简历甄别和招聘相关测评工作；
- 5、进行招聘数据分析和总结，以提高招聘效率。

酒店人力资源管理的总结篇三

*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*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04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05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、员工”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、员工”。

有的人从逻辑上指出它的矛盾性，认为只有一个，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，只有员工，以“员工”才有可能造就“顾客”，员工是基础，顾客是员工的展现，是员工造就的成果。在这一年里，我们广作宣传，倡导“顾客、员工”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，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、员工”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。

酒店人力资源管理的总结篇四

在烟花爆竹中，我们欢欢喜喜的送走了xx年，在已经度过的xx年中，我们酒店的业绩取得了长远的进步，我们酒店人力资源部工作也是在酒店领导的领导下，取得了业绩和管理上的巨大进步，这是一直以来我们最重视的事情。

一、xx年人力资源部工作总述

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

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2xx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。

三、强化管理，精简机构。

xx年，我们结合五酒店管理模式，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

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。

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。

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xx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，尽能力履行了岗位职责

在2xx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。

十、做好人力资源部的基础和日常管理工作，完成酒店领导和各部门交办的各项工作任务

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

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20xx年。xx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！

*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*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04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05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、员工”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、员工”。

有的人从逻辑上指出它的矛盾性，认为只有一个，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，它是位的，从管理而言，摆在首位的则是员工。

员工是酒店稳以自下而上的宝贵财富，只有员工，以“员工”才有可能造就“顾客”，员工是基础，顾客是员工的展现，是员工造就的成果。在这一年里，我们广作宣传，倡导“顾客、员工”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，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、员工”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。

酒店人力资源管理的总结篇五

很快20xx年就要结束了，酒店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，在赵总的指导下，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，常规招聘即指到滕州人才市场进行招聘，但滕州人才市场，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、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。

20xx年，根据酒店总体经营方针的要求，围绕“建立和完善人力资源制度体系，加强人才引进和培养，提升员工业务能力和技术水平，关心员工工作和生活，促进员工和酒店的共同发展”这一总体目标20xx年重点开展了以下工作：

一、人力资源规划工作

1、人力资源现状分析

根据酒店业务发展需要，今年3月，酒店组建了人力资源部，4月成立安保部，5月组建洗衣房等，从中可看出人力资源规划在不断进步，形成有行业标准的组织架构图，根据各部门业务情况及各岗位设立的标准，配置不同岗位及数量的人员，根据精干、高效的原则，控制好人员数量和人工成本并编制酒店各部门工作流程及岗位职责，同时进行了人力资源系统岗位设计。截止至20xx年12月1日整个酒店编制人员（含临时编制）、在职人员、流失人员、流失率情况。不含客房，酒店基本配置128人□20xx年入职321人，离职247人，截止12月1日，在职人员136人，酒店员工离职率为64%。离职

率的部门为餐饮部、员工宿舍、安保部；人员较稳定的部门为后勤组、总经办、人事部。

2、完善组织结构，保障人力资源化

经过不断的变革与调整，以基于稳定、合理、健全的原则，通过对酒店未来发展态势的预测和分析，制定出一个科学的公司组织架构，确定和区分每个职能部门的权责，使每个部门、每个职位的职责清晰明朗，设立以餐饮、厨房为重点的一线部门，财务、人事、工程、安保、销售等为其配套服务的二线部门，调整工作内容与范围，将人力资源化配置。

酒店七月份人员最多，高达202人，为了合理控制成本与费用，结合20xx年战略规划与经营目标，合理精减人员，将人力资源综合利用，从而达到资源合理配置。

3、加强制度的建设

根据酒店的战略和发展计划，建立与完善人力资源管理制度与流程。人力资源管理制度与流程涵盖人力资源招聘、任用、管理、薪酬、考核、培训、辞退等多个环节。建立与完善人力资源管理制度以保证在酒店内部形成一致的、显性的管理契约，保障人力资源事务有序执行，并根据实际执行情况不断完善，变人力资源“人”治为“法”治。

20xx年完成《员工手册》、《宿舍管理规定》、《体育场所及器材管理规定》、《员工餐厅管理制度》、《更衣柜管理规定》、《员工工服管理规定》、《员工家属探亲管理规定》、《考勤管理制度》、《优秀员工评比制度》、《全员营销管理》、《绩效考核制度》、《出差管理规定》等。

二、招聘与配置

建立招聘渠道，开拓招聘市场。由于行业之间竞争压力以及

酒店自身现状，用人紧张和人工成本提升是服务业长期所要面对的问题，因此人力资源部采用多元化的招聘渠道，为酒店配置合理的人才。目前，现有的招聘渠道有内外部推荐、校企合作、劳务派遣、代理招聘、网络招聘（）等。

内外部推荐具有着效率高，招聘有的放矢，节省人力的优点。在人员的从业素质、职业道德上也有一定的保证。另外，媒体广告宣传公开招聘和校园招聘具备信息量大，酒店可选择的余地较大，但是成本过高，学生刚毕业往往缺乏经验，专业技能差。

三、培训与开发

建立培训体系，整合培训资源。为提升员工的岗位技能，建立学习型组织文化，提升酒店可持续发展的人才资源。20xx年人力资源部开展了多种形式的培训。

（1）新员工培训。

根据招聘情况原则上每月1期，课程安排主要涉及酒店介绍、组织架构、规章制度、消防安全等，并做好跟进工作，同时给予其进行考核。

（2）岗位技能培训。

通过邀请旅游学校专职讲师针对餐饮服务技能、包厢服务流程等进行专门化、针对性的岗位技能提升的培训。另外，针对餐饮和厨房进行菜品知识等培训，并且进行相关技能考核。

（3）管理能力培训。

通过邀请本地讲师来酒店进行管理人员培训，加强上下级沟通技巧，提升管理执行力和领导力。如《优秀从员工做起》、《高效沟通技巧》。

20xx年组织协助开展82场培训，其中邀请外部讲师开展19场培训。培训人次数达1336人次。

四、绩效管理

制定绩效考核制度□20xx年11月份人力资源部将此目标列为本年末的重要工作任务之一，其目的就是通过建立完善运行绩效评价体系，达到绩效考核应有效果，实现绩效考核的根本目的。

绩效考核工作的根本目的不是为了处罚未完成工作指标和不尽职尽责的员工，而是有效激励员工不断改善工作方法和工作品质，建立公平的竞争机制，持续不断地提高组织工作效率，培养员工工作的计划性和责任心，及时查找工作中的不足并加以调整改善，从而推进酒店的发展。

五、薪酬管理

根据市场薪酬的变动，结合酒店的发展目标，人力资源部在今年5月份进行了周边酒店的薪酬调查，分析比对薪酬结构，在执行整个薪酬方案及结合市场信息哪些岗位是要提升薪酬，哪些岗位是不变，哪些岗位要提升职务，哪些岗位要合并减少人员等进行全面的评估提出建议，调整了部分岗位的基础薪资，此外，针对餐饮厨师类的岗位进行调整及合并薪酬。但是，在执行过程中，也存在一定的问题，岗位与岗位之间、部门与部门之间存在薪酬对比的现象。

六、员工关系

1、建立有凝聚力的企业文化

酒店独有的文化是其向心力的源泉。本年度酒店初步建立了“关爱员工，关爱客人，关爱生意”的企业文化，希望能够结合优越的工作环境，宽松、人性化的管理氛围，同事间

的友善热情，形成公平向上的文化精神，本年度人力资源部通过不定期的组织开展员工活动，如：员工生日会、实习生欢送会、篮球比赛、红酒培训等，加入企业文化传播与渗透。

2、开展员工座谈会

开展员工座谈会是员工关系中比较重要的一个环节，它可以起到调节整个团队氛围、消除员工之间的一些矛盾，起到提高凝聚力的作用。所以在20xx年，人力资源部会每月定期召开一次员工座谈会，关于衣食住行等问题进行沟通交流，以休闲、轻松的形式进行，从而真实的反映员工的真实想法，提高员工满意度。

七、外联事务

1、配合酒店完成各项对外活动

今年4月，针对环保项目审核事项，根据环保局的要求，对酒店各项环评工作进行跟进与协调，完成环保三同时等评比工作；今年7月，针对“绿色饭店”申报项目，完成各项申报资料与台账分类，邀请环保局对酒店进行实地考察，对绿色饭店进行拍摄宣传；11月，针对镇江旅游局的饭店评比活动，落实并完善各项事宜。

2、校企合作事项洽谈

今年5月，邀请等学校前来酒店进行实地考察，洽谈订单培养等合作模式。经过多方交涉，与湖南怀化职业技术学校建立订单培养合作模式，与职教中心建立“学生职业规划”项目合作。

八、存在的不足

一年来，人力资源部基本把人力资源管理理念和工作导入到

了各个职能部门的日常工作中，但是距离公司的要求和我们的目标仍有很大的距离，还有很多不足需要进行调整和完善。

1、部门人员整体经验不足，专业性需不断提升

本部门自3月成立以来，一直没有专业化工作人员。本部门的3名工作人员从事人力资源工作的时间不长，虽然有一定经验，但针对酒店行业具体的招聘、培训、绩效管理等工作落实中，体现出专业度不够和灵活处理问题的能力不强的问题，这对人力资源管理的深度和高度都有一定的影响。

2、培训力度不够，现有的人力资源管理理念难以支撑扩张性人力资源管理的要求

人力资源管理需要各级人员的共同参与、共同协作。然而，酒店高层的人力资源管理理念与中层及以下员工的管理理念存在较大差异，这就造成员工难以按照酒店的要求完成有关工作。因此，统一酒店上下的人力资源管理理念尤为重要。

3、薪酬结构与绩效考核还需要进一步规范与调整

虽然建立了宽带薪酬和以绩效为导向的薪酬模式，但是对于新老员工的薪酬平衡，同职级员工的薪酬平衡及公司内部薪酬与外部市场薪酬的平衡问题我们进行了一些尝试，也在完善绩效考核方案，但是还有很多工作要做。