

# 2023年酒店人力资源部年终总结及计划

## 酒店人事个人工作总结(大全8篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

### 酒店人力资源部年终总结及计划篇一

我叫xxx□主要负责核算、行政、人力、等基础性工作，一个多月来，及时转变观念，适应工作环境，顶住工作压力，克服种种困难，较好地完成了公司主管交给的工作任务，工作总结如下：

提高工作效能在日常行政工作中，以办公自动化为依托，做好各类文书的起草，记录、文印，以及相关文书上传下达，对需落实的文书及时布置、落实，对落实中发现的新情况、新问题，认真收集归纳，分类整理，变被动为主动，确保一切工作向既定的方向发展。

认真贯彻公司的各项制度，及工作流程，对实行中的制度和规定需要改进补充的，提出合理化建议，不断学习国际先进管理理念，降低工作流转环节，减少耗能;对办公用品的使用情况，本着节约的原则，定额领发，同时做好库存管理。

对车辆的使用情况，认真统计使用情况，对油耗和行驶公里做好统计，正确反映车辆运营成本。在对职工的档案和公司合同的归档工作中，联系实际工作通过管理，研究和发现人的有利因素，提出合理化建议，使人这个重要因素能在不同工作岗位中发挥各自才干，各尽其能;其实公司效益的体现很大程度上取决于公司各类资源的合理搭配，如果资产闲置，

人才搁置，这对公司都是极大的浪费，在合理配置的基础上协调各类因素的关系，特别是人的关系，在出勤率等制度的约束下，关键是让人的因素发挥到极致，首先要饱满工作热情，融入到工作中，劳逸结合发挥人的主观能动性，这样的工作才有成效，因为疲倦的工作是没有效率的，只能在消耗财力，物力。

正确反映公司成本核算过程按照我一贯的工作习惯，在核算工作中时刻遵循“爱岗敬业、诚实守信、客观公正、坚持准则、提高技能、参与管理、强化服务”的职业道德理念，对财务核算按照公司客观发生的业务事实，及时、客观、准确的记录，反映，上传，对发生的反常现象，及时发现，及时查找原因，客观公正反映经济事实；记录核算台帐内容齐全，数据准确，正确反映机械设备的收入、通用车辆的使用情况，对各工地的机械及车辆使用过程中的各类材料的消耗及时统计、对比，掌握动态变化，对出现较大变化的情况，及时分析原因，掌握变化方向。

对各部门的上报的报表认真汇总、审核，按照公司规定的时间及时上报各职能部门。对主管交办的工作，按照急事急办的原则，合理分配工作，确保公司业务正常运行。

在搞好核算工作地同时，注重和企业部门的沟通，及时了解工作事项的发展进程，及时总结经验，摸索工作地发展规律，增强对工作事项的预判力；通过对工作地完成，极力提出工作建议，为公司管理提出合理建议，提高效能。对公司的业务及核算数据，保守秘密，维护公司利益。

实现效益化人是公司最活跃的因素，是创作价值的更本，因此对本公司的人员情况，要及时掌握和更新人员的信息，利用工作之便充分发现个人的优势，根据工作需要及时提出合理建议。

根据每个人的工作实际认真统计人员的绩效考核情况，根据

公司的实际薪酬福利制度认真上报。为实现公司的不断发展，要不断更新职工的知识结构和专业化知识，因此要根据工作实际需要及时调整工作时间，拟定合理培训计划，并注重实施，要通过培训，要对提高公司效益，增强公司知名度，树立品牌意识起到促进作用。

在工作中要注重沟通，注意工作各环节的顺畅。经过这段时间的工作，我深感自己工作岗位的重要，有些工作可能做的不够好，但我用心学就一定能胜任，尽管工作的方式、方法还有待在工作中摸索和改进，各项工作的管理知识掌握的还不够，但我有信心做好自己的工作!工作心得：干一行就要爱岗敬业;做人就要诚实守信;做事就要客观公正;要做好工作就要提高技能、不断学习;要想提高企业品质就要参与管理、强化服务意识。

存在的问题和不足：工作的方式、方法还有待在工作中摸索和改进，各项工作的管理知识掌握的还不够，还需在今后加强学习，不断提高。

热情大方，待人和蔼，工作有条理，语言表达清晰，很快能融入新的工作中去，善于与人沟通。具有团队意识，工作认真，自觉主动保质保量按时完成各项工作。

正确核算机械设备、通用车辆的租赁和使用情况，对各工地的机械及车辆使用过程中的各类材料消耗及时统计、对比，掌握动态变化，对出现的异常情况，及时分析原因，掌握发展趋势;对各工地上报的报表认真汇总、审核，按照公司规定的时间及时上报各职能部门。

认真做好档案和部门合同的归档分类，及时掌握和更新档案信息;按照各种工作计划，注重落实。

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇二

我认为公司处于探路和摸索阶段，对公司未来发展起着至关重要的作用。我们就企业岗位组织架构、完善优化人才招聘、完善调整管理制度、协调优化劳资关系、绩效薪酬管理、企业文化建、质量体系贯标5s开展等多方面取得了一定的效果，同时也存在了诸多不足之处，接下来就这几方面工作总结分析如下：

### 一、自我反省，工作总结

#### 1、人事管理方面

##### (1) 人员流失率

20xx年全年全公司的人员流失率约为8、55%，整体来看相比去年人员稳定性有所增强。但离理想控制线6%，仍不是很理想。具体每月的人员状况及流失统计分析见图表。员工离职原因分好多种，有公司环境因素、工资福利因素、主管管理因素等等，但是作为管理者应该想办法尽量降低员工流失率，尤其是控制技术能力强的老员工。

##### (2) 管理员工劳动合同、办理劳动用工及相关手续

本年度所有入职员工(个别管理干部说与公司签订协议的除外)过了试用期均签订了劳动合同，劳动合同的及时签订对员工的稳定有一定的促进作用，从根本上约束员工的一切劳动行为。此外不同员工签订劳动合同是企业的违规之举，因而劳动合同及时签订有很重要意义。

(3) 对于公司员工的人事档案及其他资料进行收集及管理，使其更加完善化，保持公司档案的完整性，为保证日后的分析工作提供更准确的信息。

(4)管理员工考勤和请休假，按月准确出具考勤表。

我认为本公司员工考勤也是一个难点，公司实行上班按指纹办法已经一年多了，受本公司工种影响，个别员工的指纹很难刷上，时常有刷不上的现象发生。其次我们的刷卡指纹机器也不是很好，有时也不是很稳定，时有故障发生。我们的请休假手续执行的还不是很到位，极个别填写不规范，有没日期的，有没姓名的，有没经过部门主管审核的甚至有不写请假单的等等不良现象，一些部门主管不负责任，审核把控不严所致。

## 2、招聘与配置工作

本年度人员招聘配置方面基本满足公司生产运营之需要。相比去年公司规模在扩大，具体岗位人员招聘情况及全公司每月人员情况见人员统计流失分析表中图标。

3、培训与开发20xx年度公司的各项培训工作得到了初步开展，尤其是iso质量管理体系与erp工作的开展与推进，但综合来看培训工作开展并不是很理想，虽然根据各部门提交的培训需求制定了年度培训计划，大部分的培训计划得以开展落实，但是培训抵触情绪较大，大多流于形式过过场而已，培训质量效果较差，培训的有效性不理想。

个人认为主要原因如下：

## 4、明确岗位说明书、绩效考核及工资福利方面

20xx年进一步明确了公司各个管理岗位的岗位职责，让员工清晰地知道自己的岗位责任、工作内容、工作权限、工作条件、必备的岗位技能及与相关岗位的汇报与负责关系等。今年岗位说明书虽已成文下发，但我认为各部门只流于形式，并没有真正的了解明白自己工作岗位应该去做那些事，需要对那些事负起责任。

本年度公司绩效考核工作有所开展，不论对一线作业人员还是管理人员都有了一定的约束，工作质量和效率有所提高。我认为我做的还不够，我们对绩效考核的理解不够全面，绩效考核的目的是为了帮助我们发现不足，通过总结绩效面谈寻求改进改善的办法，从而推动工作目标实现，也就是说重点应放在改进提高将来，而不是考核过去木已成舟的事实。

绩效考核工作的实施推动了我们公司薪酬体系的改革，更加科学合理完善的薪酬体系才得以适应新的环境。本年度末我们对公司的薪酬体系重新进行了设计，薪酬体系偏重于工作能力，工作目标的达成，全面系统的整合公司的福利待遇，力求公平公正，缩短同岗同工种的两极分化差距。

## 5、企业各项宣传工作、企业文化建设□5s现场管理工作

企业文化建设方面在本年度没有什么特色的业绩，虽然办公环境有所改善，办公室、车间增添一些标语，食堂、楼梯、楼道、卫生间也增添了一些小标语，车间墙壁有混刷、墙洞有填充，但管理者的影响力、感染力这些能促进企业文化形成的并没有实质性的增强。

企业制度的各项宣传工作不够理想，出现脱节的现象。往往上面的政策制度难以执行落实到位，这是20xx年必须加强的工作。

建议公司整理整顿所有管理看板，常规的管理通知与文化建设制度完善的政策文件图标加以区分宣传，规划设计宣传橱窗。这样不仅有利于宣传公司制度，更有利于提升我公司形象。

公司5s现场管理工作在本年度得到了一定的开展，工作场所有所整理、整顿，但受各方面阻力影响和督导不严，没能制定出有效的5s现场管理制度，缺乏通过评比实行奖惩的方案，虽然一直在酝酿中，但终究没能落实到位。

## 6、其他

作为总经理助理一职，深感羞愧，没有从真正意义上减轻总经理的工作量，也没能为公司提供到可行性的发展建议。原因是多方面的，但是自身的不足是不可回避的，新的一年我将努力提升自我、加强个人综合能力。

公司的iso质量管理体系和pdca循环管理模式没有得到充分的实施，经过半年的培训学习，现在公司整体人员针对此概念略懂皮毛，作为内审组长或总经理助理我有不可推卸的责任。

## 二、新年新气象□20xx工作计划

### 1、建立健全合法规范的人力资源管理制度

20xx年度需进一步强化人力资源管理工作，完善各项制度。主要工作是建立健全人力资源管理的各项规范及管理制度：《人事管理制度》、《劳动合同管理规定》、《绩效考核制度》、《员工培训管理制度》、《新员工考核管理办法》、《员工转正程序》等等。员工从进入公司到岗位变动，从日常考评到离职，人力资源部都按照文件的程序进行操作，采取论事不论人的原则，希望能达到各项工作的合法性、严肃性，让员工感受到公司人性化管理的同时感受到制度的严肃氛围。

### 2、人事管理方面

(1)人员流失率受各方面因素影响人员流失管理方面统计分析还不够细致，将在20xx年更加细致，更加科学的统计分析，以“已办入职手续”为标准统计；以“上了一周班离职”为标准统计；以试用期未满足离职为标准统计；以部门划分为标准统计；更加全面的科学的分析人员流动情况。

(2)管理员工考勤和请休假。

针对目前本公司的考勤管理现状，鉴于20xx年全公司推进全勤奖福利工作。本人建议纸质考勤与指纹电子考勤同步使用，以电子考勤为主，两者相互验证。电子考勤主要精确用于控制迟到、早退、旷工等。纸质考勤有利于一线主管实时了解及控制在职在岗人员情况。

#### 4、招聘与配置

目前全国多省市调整最低工资标准，根据常武地区目前的现状□20xx年招聘工作有一定的难度，3月初各部门务必及时准确的填报部门人员需求表，预计4月初人员能全部配置到位。以后每月根据生产运营情况及现有员工技能素质适时招聘，适当调整。

#### 5、培训与开发

有关培训方面的工作，进一步完善改进公司的培训体系。各部门根据20xx年的公司现状分析各部门的培训需求，务必在20xx年3月中旬提交部门的年度培训需求，人力资源部将根据各部门需求制定全公司的20xx年度培训计划上报总经理。平时工作中的临时或额外的培训需求将作为20xx年度培训补充计划。

#### 6、绩效考核与薪资福利

从20xx年的绩效成果来看，我认为我们绩效考核不是技术性问题，而是组织管理问题。绩效考核体现了公司对中层管理人员和一般员工的绩效要求，核心问题是一种管理习惯的形成。养成行为习惯，关键在于坚持和制度保障。我们必须做好以下任务：

- 1、不断优化完善绩效指标；
- 2、努力抓好绩效过程监控；



3、严格施行考核结果反馈和应用(绩效面谈及成绩薪酬挂钩);

本部门20xx年需要做好以下工作:

2、考核结果反馈与改进情况跟踪,保证绩效考核工作的良性运行;

3、相关宣传工作:

绩效考核工作牵涉到各部门员工的切身利益,要从正面引导员工用积极的心态对待绩效考核,达到通过绩效考核改善工作、校正目标的目的。

绩效考核并非是人力资源部门的单独工作,在操作过程中应当以部门负责人为主导,并听取各方面人员的意见和建议,及时调整和改进工作方法。

## **酒店人力资源部年终总结及计划篇三**

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。

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇四

又是一年的过去，我在酒店采购部的工作也已经过去了一年。现在要对这一年的工作进行一个总结。回想的时候，我想到了很多的事情，除了自己在工作中的学习，还有很多与同事们的交流的事情。总的来说，其实这一年的工作算不上顺利，自己一个新人在和同事以及供货商们的交流中还是不能插得上嘴，但是通过听老同事们的交流，我也从中学到了很多。

现在，一年的工作已经结束了，在这个年末的时间，我将这一年工作的得失记录下来，希望能在今后的工作中让我更加的融入到工作中，在专业方面有更多的提升。我的总结如下：

### 一、个人的提升情况

我是在x月的时候加入的公司，当时作为一个没什么经验的员

工，看着酒店后勤的一大堆工作我实在是可以称的上是手足无措，连自己该去做什么都还没能搞明白。

但是还好，我有一个非常热心的带教，我跟着他学习我们该做什么，该怎么做，一步步的学会了如何坐好一个采购的工作。

当我了解了一名采购的基本工作后，我之后就开始了试着去提升自己，在培训中学会的始终是前辈们的经验，通过自己的工作，我有看到了很多不一样的路线，尽管前辈们的路线都是他们的经验之谈，但是在自己工作的时候，我也有更多更加适合自己的路线，但是这种情况并不是每次都能成功，所以在工作中我还是要更加谨慎的前进。

## 二、工作的情况

身为一名酒店的采购，我们除了酒店的一些装饰，劳动工具，办公用品等许多杂七杂八的东西外，最重要的就是在厨房材料的采购上面。

当然，我最主要的也是负责这方面。为了能更加了解，我跟着前辈在供货商当中东奔西走，花了很多时间，终于了解了这个市场的基本情况，同时也对供货商的有了认识 and 了解。

在后面的工作中，我试着自己去寻找更加物美价廉的商品，虽然有很多都不如老员工，但是一段的时间的工作后，我的能力也有不少的提升，为酒店做出了一些自己的工作。

## 三、自己的不足

工作了这么久，但是我在实际工作方面还有很多不熟悉的地方，说白了就是经验十分不足！作为采购人员，我还是要多从实际下手，多去了解市场状况！才能更好的提升自己！

## 四、总结

一年的工作尽管给了我很多的知识，但是也让我发现了很多缺点。要改善自己的情况我要首先从自己的弱项下手，我会好好的总结自己的不足，慢慢的强化自己，完善自己的工作能力！

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇五

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2019年的工作做了如下规划：

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。

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。

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。

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。

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇六

### 一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

### 二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

### 三、品牌管理，酒店主抓八大工作

#### (一) 以效益为目标，抓好销售工作

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。

酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

（三）以客户为重点，抓好物业工作

（四）以质量为前提，抓好客房工作

（五）以“六防”为内容，抓好安保工作。

（六）以降耗为核心，抓好维保工作

（七）以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初

（八）以“准则”为参照，抓好培训工作

四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

1、设施设备不尽完善。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，

都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年的管理目标、经营指标和工作计划，以指导2015年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇七

### 浅谈酒店人事文员的一般工作

在本段暑期实习中，我找到了一份深圳四星级酒店人事部实习生的暑期工作，由于短期工对于企业编制与人事工作造成一定阻碍的原因，这份工作也来之不易，是经过了几项不同公司面试后最终确定下来的。薪水不高-----1200元每月，包吃住，但求了解人事文员服务内部员工-----内部客户的一般工作，并对工作、初入社会进行进一步的了解。

总的来说，文员、助理的工作主要是部门主任分配下的繁杂事务，文员工作是为上级做好一些他们要求的工作。人事部的主要工作是控制与跟踪员工工作档案，从员工入职前的资格审核与认定，入职的妥善安排，到就职中的工资、劳务关系处理、社保安排，每日的联系通知工作、每周每月的总结工作、成本控制与调整工作，直至员工离职的善后、档案审核等工作。

人事部的工作由于主要服务于内部客户，其性质与内容除了有成本的节约、运营秩序的维持之外，更应当考虑职工工作性质各有不同，并根据其不同与相同制定人事工作流程及内

容。

## 一、马斯洛需要层次理论

从马斯洛需要层次理论来看，人事部首先应代表企业满足员工的工作及生活需求。就这一点，深圳石岩吉盛酒店具有良好的入职培训与管理机制，人事部门运作有条不紊，管理组织形式较为扁平化，由各部主任与经理代表各部向总办公部门负责，行事效率高且突出成本节约效果。员工入职后，会固定从属于某特定岗位并由较高一层的主任或领导派发任务、发布要求，当然，也由他们来监测成果，决定员工去留。这种监控机制既能发挥领导者经验丰富的优势，提升领导层上升的积极性，也能节约时间成本，为有潜力的新员工提供良好的学习机会。而对老员工来说，人事部门也应当是一个为他们的生活与工作起连接作用、缓冲作用的中间部门。负责安排、妥善员工们的业务与生活之间、部门业务之间的连贯与平衡关系。具体的，人事部门除了要对会议日程、与会人员安排，还要对公司经常流动性物料进行领取管理与分配，并由专人负责协助及登记各部门人员领取使用。

员工的生活问题的解决关系着其生活质量、工作状态的好坏。因此在人事部门的工作中，员工入职后将被了解到其生活、食宿的需求，以及对员工的食宿带领问题、生活问题、时效性的注意，公司都要有明确的解决方案与控制改进方案。

至于员工的安全需要的解决，企业也应当具备明确的解决方案和应急措施。在此当中，最受瞩目的莫过于员工的社会保障性问题的解决。社保问题牵扯着包括员工的个人保障系统及员工家庭未来保障工作，体现国家维持社会稳定的法律意志与企业的社会责任感。在社保问题中凸显的首先是员工年龄，对于超过五十岁的员工，公司一律不予以购买社会养老保险。另外，员工的工资发放也经常由于缺勤等情况的多发需要人事人员向其一一解释解答，此时人事人员应当保持十足的耐心与热情向提问者理清疑问。



第四是员工的社交需要。在人事部人员与各部门人员交会业务、情感交流时，人事部人员要时刻谨记，对方有社交需要，有需要被关怀的要求。值得关注的是，在人的生命中，实际上大部分可见需求的满足都属于生理需求的满足（包括安全需求），而尽管精神需求，特别是自我实现等需求的实现并不占大多比例，占据人生的总体满意与需求的比例（据国外有关理论调查）也只是大约百分之十只二十，人的精神需求仍然需要被高度重视其满足，也是每个人不可或缺的需求。而由于人们百分之八十之九十五的时间都将会用在满足生存、生理需求，企业利用自身资源为员工实现精神需要也成为了企业塑造自身文化形象、高度凝聚人心的绝佳可行办法。因此，在满足员工的爱与归属的需要上，企业采取了在选人用人、企业文化上宣扬互助团结、专注业务与工作的企业价值观，利用浮雕文字、领导效应有效地加强全酒店上下的工作效率、互助热情及员工形象，促进员工间的理解与交流，塑造和谐的企业氛围。

对于员工的自尊需要，酒店的措施是以优质人事服务优秀员工的激励方案。酒店人事部的员工档案完备齐全，对各部门的协助支援工作也有规范运作流程文件与控制方案，达到有需要时对员工各项事务的知会完备详细，使之工作顺畅，易上手，产生工作业务数量质量并增效果。同时，每月的二十五号，酒店人事部会就各部员工业务表现评选出优秀员工并予以表彰鼓励，使员工的生活与企业的命运紧密结合，体现出闪耀人性光辉、人文关怀的管理控制办法。

员工的自我实现需要主要可以由合理的企业内部职位上升渠道、适时的业绩嘉奖来实现。由此也兼顾了企业效益和员工需求。员工在酒店服务时间越长，经验越久，业绩越好，受提拔的可能性越高。一来加强了受提拔者的业务积极性，而来激励底层人员的加倍努力实现业务目标的动力。同时，这一点需要企业文化的支撑以保持酒店人心稳定——酒店弘扬共赢竞合的业务与合作理念，与员工的关系哲学是：员工为酒店顾客提供长期忠诚的服务，酒店为员工赚取生活来源、

培养企业文化和普遍适用于该行业的、宝贵的工作经验。这保持了二者关系的和谐与动态稳定。

## 二、人事功能与内容

人事部门的内容可以从他工作的功能来看。

首先，它保证了企业内部有专门人员、岗位和部门负责监控与协调财务、工程、餐饮、娱乐、保安、保洁等各部门人员信息的畅通，保持企业运作秩序流畅无阻有监管，有助于在业务手法上提升内部资源整合效率。因此其工作内容包括了营造舒适的员工办公环境、整理和办理人事档案、递交各部门人事及活动日程表格文件、领用和安排日常流动办公用品、制定与调整人员聘用计划，等等。

人事工作还有一大重要功能——弘扬企业文化，增强企业凝聚力。人事工作是与企业内部人打交道的工作，既要体现企业管理艺术，又要实现业务稳步提升下的成本控制，这对管理艺术性、科学性结合的要求十分高。因此企业文化必不可少，是促进人事工作进展的重要因素。对人事人员的要求因此也成为了在管理、控制、交流的过程中营销自己、营销企业文化、营销企业形象与理念。

## 三、人事工作要点

专业。人事工作要强调专业、专注度，以认真的业务处理为企业创造收益。因此人事工作每天都要按一定的日程进行，严格遵守每个部门的流程行事而执行。专业意味着对人事工作每段流程、每个环节的负责与专注。对待办理人事事务的员工，人事工作者要以其根本需求为出发点考虑问题，要着实解决问题、找出对策，有必要时应当配合做一定的协助工作，但不可耽误手头的其他工作任务。人事人员的表达能力应当是能良好符合工作、应变需要的，要能够快速提取信息、表达信息。而且人事人员应该在所有部门中最重视部门间关

系规律，以便在需要时取各部门所长所需，活用各类人力物力、协调组织间关系。专业还意味着人事工作的流程设计应当同时具备规范性和一定弹性。规范性保证了操作可行性与流程业务稳定性；弹性加强了人事工作应对各种突发状况、协调各种突发矛盾的能力。二者兼有才能形成较为合理科学的制度。专业有时也意味着尊重每位员工的背景情况，真实需求。只有对员工表示出并且是让其感受到尊重，人事工作乃至任何工作才有可能享有和谐的氛围，稳定的进程。专业就意味着工作注重所完成工作质量数量与速度的有机统一，不仅只追求其中的单一一个或两个方面，要把三者看成一个整体处理，综合提升专业解决人事问题的能力，提升专业服务、工作效率。最末环节上，专业还意味人事部要实时接受监督、追求改进，建成内外部监督改革机制，积极听取各方意见，超越过去，超越未来的挑战。

耐心热情。耐心是每个部门的人员都应具备的素质，人事部门人员尤为如此。当员工有疑问或特定诉求时，人事人员应发挥自身倾听的作用。通过耐心倾听理清思维结构，找出导致眼下问题产生的原因，做到对问题的解决胸有成竹、思绪清晰。同时，人事人员处理人事事务过程中还应当注意自己的言行举止。除了耐心倾听，还要耐心思考。绝对不能把人事工作当做哄员工的一种行为，而要有人文关怀的崇高追求，充分认识到工作的重大意义，是为提升组织工作效率与维持企业、社会、员工等关系有序运行而存在的。因而，更不能在人事工作中出现欺骗的恶性行为，损害企业的良好整体形象。第三，再耐心倾听人事问题的同时，人事人员还要学会细致的观察。观察对话者的神态，以判定对方的心理状态是否稳定，从而决定与调整自我语气语调，尽量平复对方紧张与不适感。从对话者神态，我们还能看出其所说的话的真实度与重要程度，因而对症采取措施。细心观察还包括观察对方的手足举止。人的举止的含义丰富，人事人员应当准确判断各种举止的含义并剔除噪声、思维阻碍，捉住核心要点，与之理论、说服。

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇八

20xx年，我酒店人事部，在酒店领导正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，深入贯彻落实李总在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。

李总在20xx年度代表酒店所作的工作报告，全面分析了xx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。

李总的报告结束后，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，共同展望李总在报告中对人事工作描绘的美好远景。在学习李总xx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xx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。

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。

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。

礼节礼貌是酒店服务质量的核心，一家酒店缺乏先进完善的设备，固然不能成为一流的酒店，但如果有现代的设备而不能提供优质服务，那富丽堂皇、齐全配套的设施也只能是如同虚设，在设备条件相同情况下，服务就成了酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节礼貌。