# 最新酒店人力资源工作总结及计划(十二篇)

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2025-02-24

*酒店人力资源工作总结及计划一1）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...*

**酒店人力资源工作总结及计划一**

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。

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33人，离职17人（均包括商户营业员），共有15户商户要求代聘营业员，其中已落实的有7户，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。

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4次。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。

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。

**酒店人力资源工作总结及计划二**

回首昨天，展望明天，把握今天，过去的xx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：

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。

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。20xx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33人，离职17人（均包括商户营业员），共有15户商户要求代聘营业员，其中已落实的有7户，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。

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，xx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，xx年将作出改进。

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4次。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、20xx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xx年将做出改进。

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xx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。

**酒店人力资源工作总结及计划三**

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：

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xx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xx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xx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。

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。

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！

酒店人力资源工作计划11

（1）选人 酒店对外公布招聘启事信息后，主要通过人才市场、新沂市人才网、电视滚动字幕（或短信群发的形式）进行发布招聘信息。酒店还可以通过宣传彩页的形式招聘员工借机宣传酒店扩大酒店的知名度。自己也要动用社会人事进行招聘。

（2）用人 用人的机制为：把最合适的人安排在最合适的岗位。根据应聘人员的意向和人员的具体实际情况，对人员进行思维疏导和引导，让员工的实际情况和应聘职位相吻合。

（3）备人 建立酒店的人才库，及时对有意向从事酒店工作的人员信息给与登记、备份，以确保部门人员的及时补充，确保岗点的正常运营。

（4）留人 现在酒店业的人员流动很大，人员的高流动对服务水平的稳定是一种很大的威胁，尤其是优秀员工的流动，所以控制人员流动率迫在眉睫。平时在工作中要主动和员工“谈心”，及时对有离职倾向和准备离职的员工做好思想引导，找出他们辞职的.主要原因，以确保员工1/3的稳定，2/3的合理流动。

对入职的员工进行酒店历史、基础礼仪礼貌、安保消防、安全生产、员工手册的培训，对员工进行思想上面的引导，让员工从根本的思想认识和心态上对酒店有一个很贴切的认识和了解，以保证在工作中树立正确的思维理念、服务理念及工作理念。

没有后勤的保障，就保证不了酒店经营稳定正常的进行。在工作中加强对宿舍、食堂、水电、办公用品的监督和管理，为员工创造更好的生活与工作环境。

企业精神形象对于员工有强大的凝聚力，感召力，引导力和约束力，能增加员工对企业的信任感、自豪感和荣誉感。人力资源部是员工第一时间接触的“酒店人”，是应聘人员对酒店形成第一印象的窗口，所以人力资源部工作人员的仪容仪表、文化修养、综合素质就是酒店侧面的一个直接反映；人力资源部的工作人员在员工入职初期要对员工进行“酒店文化”的讲解，让员工了解酒店文化、认可企业文化，因为这不但能反映出企业生产经营活动中的战略目标，群体意识价值观念和道德规范，还可以凝集企业员工的归属感、积极性和创造性，减少人员流动，引导酒店员工为了酒店和自身发展而努力。

及时把酒店高层领导的决策和方针传达给员工，及时把平日里收集的员工建议和意见向上汇报，根据酒店的具体情况提出自己的意见和建议，把人员流动控制在最小的范围内。

**酒店人力资源工作总结及计划四**

根据酒店的整体方针，人力增援部的工作重点将围绕①机构调整(职位设置与人员配置的重新计划)②薪酬福利政策的调整③培训政策的调整三方面而展开；特别是“培训政策的调整”，人力部将作为重中之重来开展，计划建立完善的培训体系。

1)根据200年酒店总体工作思路，人力资源部将对酒店人力资源作整体的规划，局部改变各部门的人员编制及根据总经理的思路调整个别岗位的设置；

2)根据200年酒店经营方向及经营项目的调整，重新制订各部门的定编计划；

3)根据200年人力资源部的工作重点，人力部将完善培训部，设置培训主管一职。

1)员工招聘需求

根据200年的职位设置及人员配置计划，确定招聘需求；(详情见《招聘需求表》《招聘计划表》

2)招聘方式

员工级：学校招聘与社会招聘

管理级：内部提升、社会招聘与网上招聘

3)招聘途径

学校招聘主要通过①应届毕业生洽谈会②分布招聘张贴③网上招聘

社会招聘主要通过①人才交流会②刊登招聘广告③网上招聘

内部提升根据人力部制订的提升程序操作

4)招聘政策

招聘政策将作局部调整

原因：(1)招聘工作具有一定难度，招聘生源不理想，招聘到的员工普遍素质不高；

(2)主要是酒店的吸引力不够，试用期工资较低，住宿问题一直得不到解决，酒店提供的福利不甚理想。

调整：(1)取消三个月加一百的做法

(2)增加招聘费用，加强招聘力度，拓宽招聘途径

(3)增加试用期工资

(4)大学生：试用期三个月，作为酒店重点培养对象，签订二年合同，转正后享受社会保险，考取研究生可得酒店的学费补助。

(5)中专生：试用期三个月，签订一年内部合同，考取大学可得酒店的学费补助。

(6)实行“蓄水池”计划

附：年度招聘计划表

传统的薪酬福利政策已制约着酒店的发展，员工意见也很大，也造成了员工及管理人员的流失；主要症状有：

1)工资标准混乱，各部门工作政策不统一

2)工资设置不合理，岗位工资不明晰，同一岗位及不同工种之间的岗位工资标准不统一；

3)各类补贴没有延续性，工资政策随意变化较多

4)至今没有完善的成文的薪酬福利政策。

调整方向：

1)取消三个月加一百的规定

2)工资结构重新调整，基础工资、岗位工资、浮动工资、工龄工资及各类补贴清晰

3)重新设计岗位标准，体现以岗择人，以岗定薪的原则

4)工资与员工表现，与绩效，与部门的业绩等挂钩

5)工资标准应整个酒店统一，工资政策各部门不应随意变革

6)形成成文的薪酬福利政策

不考核的管理、不考核的培训只是一种形式，只是一种任务；考核是人力资源管理的必须，但目前，酒店的相关考核形同虚设，各部门“只是过一下程序”。所以，考核有必要制度化，政策化。

调整：1)增加新员工入职考核

2)每次培训后都有考核及反馈

3)员工的\'试用期转正考核应标准化

4)员工晋升已有相关程序，晋升考核需要加强

5)管理人员的绩效考核需要建立

培训作为的工作重点，人力部将重点开展；为避免声东击西，东抓一把西抓一把的零乱状况，人力资源部将增设培训部，设培训主管一职，受人力部经理的直接领导，进行有效的培训管理：完善相应的培训体系，建立培训档案，制订培训纪律与考核制度。

调整：1)完善培训体系

缺乏整体规划的培训往往事倍功半，无所成效，建立有序的培训体系，进行有序的管理，显得非常重要。

l新员工入职培训体系

了解员工的基本情况---准备新员工入职培训配套资料---拟定培训计划---发放新员工培训调查问卷---执行培训计划---培训后考核---建立员工培训跟踪表---培训效果调查---新员工座谈会---新员工到各岗位安排---跟踪新员工岗位技能培训---新员工试用期满后转正考核

l岗位技能培训体系

其一是对新员工进行系统的培训；其二是对在职员工进行反复的强化培训，不断提高

l优质服务专题培训体系

通过多形式培训，以提升员工的服务意识，提升酒店个性化、情感化的服务水准。

l领班主管晋升培训体系

要求每位晋升或即将晋升领班主管都必须此系列课程的培训，并且考核合格后才能担任此职

l内部资源利用体系

一是酒店各部门工作技能，如酒店内部的交叉培训

二是管理和服务方面的资源，利用酒店各管理资源的智慧

l外部增援利用体系

行业主管部门、行业培训机构、咨询顾问公司、高等院校、行业报刊等

2)培训档案的建立

培训档案：培训资料档案、培训记录档案、档案管理规定

①培训资料档案

专项档案

新员工培训教材、领班主管培训教材、优质服务培训教材等

各部门岗位培训资料

岗位工作程序与政策

公共课程培训照料

交叉培训资料、岗位知识培训资料

外部培训资料

酒店方面的书籍、音像出版物等，分类编号登记

②培训活动档案

培训活动记录档案

各类试题档案

员工培训跟踪表

③档案管理规定

3)培训纪律与考核制度

新员工入职培训制度

只有通过入职考核才能录用

领班主管培训制度

只有接受专题培训的领班主管才能晋升或转正

优质服务培训管理制度

只有经过培训并考核合格，才能参加优秀员工评选

岗位培训管理制度

没有完成岗位系列培训的员工没有资格申请转正

公共课程培训管理制度

培训活动管理制度

**酒店人力资源工作总结及计划五**

1、学习并熟练掌握酒店的薪资待遇、用工政策、福利待遇、部门用工标准等，为招聘人员、服务好员工做好基础性的准备和保障。

2、员工招聘

(1)选人酒店对外公布招聘启事信息后，主要通过人才市场、新沂市人才网、电视滚动字幕(或短信群发的形式)进行发布招聘信息。酒店还可以通过宣传彩页的形式招聘员工借机宣传酒店扩大酒店的知名度。自己也要动用社会人事进行招聘。

(2)用人用人的机制为：把最合适的人安排在最合适的岗位.根据应聘人员的意向和人员的具体实际情况，对人员进行思维疏导和引导，让员工的实际情况和应聘职位相吻合。

(3)备人建立酒店的人才库，及时对有意向从事酒店工作的人员信息给与登记、备份，以确保部门人员的及时补充，确保岗点的正常运营。

(4)留人现在酒店业的人员流动很大，人员的高流动对服务水平的稳定是一种很大的威胁，尤其是优秀员工的流动，所以控制人员流动率迫在眉睫。平时在工作中要主动和员工“谈心”，及时对有离职倾向和准备离职的员工做好思想引导，找出他们辞职的主要原因，以确保员工1/3的稳定，2/3的合理流动。

3、入职培训对入职的员工进行酒店历史、基础礼仪礼貌、安保消防、安全生产、员工手册的培训，对员工进行思想上面的引导，让员工从根本的思想认识和心态上对酒店有一个很贴切的认识和了解，以保证在工作中树立正确的思维理念、服务理念及工作理念。

4、后勤的保障没有后勤的保障，就保证不了酒店经营稳定正常的进行。在工作中加强对宿舍、食堂、水电、办公用品的监督和管理，为员工创造更好的生活与工作环境。

5、创建酒店的企业文化、强调企业精神，塑造企业形象。

企业精神形象对于员工有强大的凝聚力，感召力，引导力和约束力，能增加员工对企业的信任感、自豪感和荣誉感。人力资源部是员工第一时间接触的“酒店人”，是应聘人员对酒店形成第一印象的窗口，所以人力资源部工作人员的仪容仪表、文化修养、综合素质就是酒店侧面的一个直接反映;人力资源部的工作人员在员工入职初期要对员工进行“酒店文化”的讲解，让员工了解酒店文化、认可企业文化，因为这不但能反映出企业生产经营活动中的战略目标，群体意识价值观念和道德规范，还可以凝集企业员工的归属感、积极性和创造性，减少人员流动，引导酒店员工为了酒店和自身发展而努力。

6、上情下达和下情上报及时把酒店高层领导的决策和方针传达给员工，及时把平日里收集的员工建议和意见向上汇报，根据酒店的具体情况提出自己的意见和建议，把人员流动控制在最小的范围内。

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着社会的不断发展，搞好管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，在原有的规章制度上完善，合理而科学的酒店管理制度的运用便迫在眉节，为了进一步完善酒店制度，实现管理规范化，19年将重新修订《员工手册》使员工“有法可依”，当然，我们在强调一致性的同时，还注重了让员工有发展自身才能的自由，出台了新的工资方案，更大限度鼓励员工动脑动手，大胆干、放手干，从而最大限度激发了员工的潜能。

制。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前酒店各部门人员的综合素质普遍有待提高，尤其是部门负责人及领班，他们身肩重责。需根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为他们带来帮助。另外新员工入店培训是必不可少的。

在19年每个季度对全体员工进行相关规章制度的学习，没半年进行一次礼节礼仪培训。另各部门的相关技能实操培训也必须没半年进行一次。并对各培训进行考核，以技能实操考核及平时待客礼节礼仪、态度来确定工资的等级。以此加强员工的对客服务，使我们的软件在上一个台阶。

继续配合各部门工作，协助处理事件处理。19年是酒店拓展并壮大的一年，拥有一支团结、勇于创新的团队是为其发展的保障。所以积极主动听取各员工建议及意见是人事部工作的重心。只有员工能高高兴兴的服务于我们的顾客，我们在新的一年里才能更好更快的发展壮大。

>酒店人力资源部工作计划5

1、学习并熟练掌握酒店的薪资待遇、用工政策、福利待遇、部门用工标准等为招聘人员、服务好员工做好基础性的准备和保障。

2、员工招聘

(1)选人酒店对外公布招聘启事信息后，主要通过人才市场、新沂市人才网、电视滚动字幕(或短信群发的形式)进行发布招聘信息。酒店还可以通过宣传彩页的形式招聘员工借机宣传酒店扩大酒店的知名度。自己也要动用社会人事进行招聘。

(2)用人用人的机制为：把最合适的人安排在最合适的岗位。根据应聘人员的意向和人员的.具体实际情况，对人员进行思维疏导和引导，让员工的实际情况和应聘职位相吻合。

(3)备人建立酒店的人才库，及时对有意向从事酒店工作的人员信息给与登记、备份，以确保部门人员的及时补充，确保岗点的正常运营。

(4)留人现在酒店业的人员流动很大，人员的高流动对服务水平的稳定是一种很大的威胁，尤其是优秀员工的流动，所以控制人员流动率迫在眉睫。平时在工作中要主动和员工“谈心”，及时对有离职倾向和准备离职的员工做好思想引导，找出他们辞职的主要原因，以确保员工1/3的稳定，2/3的合理流动。

3、入职培训

对入职的员工进行酒店历史、基础礼仪礼貌、安保消防、安全生产、员工手册的培训，对员工进行思想上面的引导，让员工从根本的思想认识和心态上对酒店有一个很贴切的认识和了解，以保证在工作中树立正确的思维理念、服务理念及工作理念。

4、后勤的保障

没有后勤的保障，就保证不了酒店经营稳定正常的进行。在工作中加强对宿舍、食堂、水电、办公用品的监督和管理，为员工创造更好的生活与工作环境。

5、创建酒店的企业文化、强调企业精神，塑造企业形象。

企业精神形象对于员工有强大的凝聚力，感召力，引导力和约束力，能增加员工对企业的信任感、自豪感和荣誉感。人力资源部是员工第一时间接触的“酒店人”，是应聘人员对酒店形成第一印象的窗口，所以人力资源部工作人员的仪容仪表、文化修养、综合素质就是酒店侧面的一个直接反映;人力资源部的工作人员在员工入职初期要对员工进行“酒店文化”的讲解，让员工了解酒店文化、认可企业文化，因为这不但能反映出企业生产经营活动中的战略目标，群体意识价值观念和道德规范，还可以凝集企业员工的归属感、积极性和创造性，减少人员流动，引导酒店员工为了酒店和自身发展而努力。

6、上情下达和下情上报

及时把酒店高层领导的决策和方针传达给员工，及时把平日里收集的员工建议和意见向上汇报，根据酒店的具体情况提出自己的意见和建议，把人员流动控制在最小的范围内。

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着社会的不断发展，搞好管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，在原有的规章制度上完善，合理而科学的酒店管理制度的运用便迫在眉节，为了进一步完善酒店制度，实现管理规范化，xx年将重新修订《员工手册》使员工“有法可依”，当然，我们在强调一致性的同时，还注重了让员工有发展自身才能的自由，出台了新的工资方案，更大限度鼓励员工动脑动手，大胆干、放手干，从而最大限度激发了员工的潜能。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前酒店各部门人员的综合素质普遍有待提高，尤其是部门负责人及领班，他们身肩重责。需根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为他们带来帮助。另外新员工入店培训是必不可少的。

在xx年每个季度对全体员工进行相关规章制度的学习，没半年进行一次礼节礼仪培训。另各部门的相关技能实操培训也必须没半年进行一次。并对各培训进行考核，以技能实操考核及平时待客礼节礼仪、态度来确定工资的等级。以此加强员工的对客服务，使我们的软件在上一个台阶。

继续配合各部门工作，协助处理事件处理xx年是酒店拓展并壮大的一年，拥有一支团结、勇于创新的团队是为其发展的保障。所以积极主动听取各员工建议及意见是人事部工作的重心。只有员工能高高兴兴的服务于我们的顾客，我们在新的一年里才能更好更快的发展壮大。

>酒店人力资源部工作计划6

随着20xx年钟声的召唤，新的一年已经到来。俗语：一年之计在于春，一日之计在于晨，在新一年的起跑线上，回首烙印在工作旅程上的痕迹，凭借前几年的蓄势，以崭新姿态为新的一年画上希望的蓝图、写下未雨绸缪的策略方案、献上工作的指航标，下面这本年度的工作计划：

1、制度方案有待完善，形成一套适合公司运行的规范化的制度才有利于在今后的工作中，形成有法可依的“法制”环境。本人无论是物业管理专业知识需要学习，还要在人力资源知识及行政知识也要继续学习，在这两方面的学习坚持两手抓、两手都要硬，不能顾此失彼，通过专业知识、法律基础知识的学习结合对行业现实的调查了解，在20xx年制定和逐渐完善公司的制度方案。

2、程序制度化不够明确，无论是请假、加班、入职、转正、升职及其他方面的内容都没有明确的制度程序化，导致在现实的工作中出现了一些问题。制度化是一个逐渐完善的过程，为了加强公司制度化的广泛实施，20xx年，这项工作定作为本部门工作的重点工作内容，以制定、通过、公布、实施为步骤完成。

3、在20xx年度，由于公司的迅速发展，公司为员工的学习培训提供了条件，有了学习的基地和上课的设施设备，便于我制定目标性、阶段性的培训计划。管理处操作层员工的文化素质相对较低，理论知识比较薄弱，有了专业知识的理论指导，更可以提高员工们的工作实践的效率和加强工作的规范性。

结合员工的工作实际来实时提高员工的综合素质，在20xx年里，计划为员工上课培训各类知识2次/月（详见《xx市xx物业管理有限公司20xx年度员工培训计划方案》，该方案于20xx年3月01日提交），通过上课培训，在公司范围内形成主动学习的氛围，培养公司员工的学习积极性和主动性，以达到提高工作的效率为目的。

4、档案管理仍不到位，档案记录公司发展的足迹，一个好的档案材料，能够便于领导回顾与总结，并从中汲取经验和教训，但是就本部门而言，只是初步建立了员工人事的档案、各类合同档案以及物业项目档案，未能涉足公司整体档案，更缺少一些图片、音、像档案，可以说这是档案管理的一大缺憾，因此20xx年这方面的工作需要更规范、全面的管理，形成一套全面、规范的档案管理流程。

5、企业文化的建设在20xx年仍需给力，为了丰裕公司企业文化的内涵，应由公司的人文、经营理念以及员工的群体活动有机结合而进一步提升和形成。公司以资奖励的形式举办内部征文比赛活动，进行有效地推动员工文化素养的进步从而助于企业文化的建设。有目的性地组织员工群体的户外活动，员工群体户外活动不仅能提高员工之间感情的系数，也能作为企业文化建设的素材。员工的群体户外活动在20xx年也将形成一套计划性的方案（详见《深圳市鸿泰德物业管理有限公司20xx年度员工群体活动计划方案》，该方案于20xx年4月01日前提交）。

通过对企业文化更深刻的了解，能更有效的建设具有鸿泰德特色的企业文化。文化是无形的，然后无形的文化需要有形的人、事、物作为载体来体现，于是建设好企业文化，需要所有鸿泰德人共同经营。

6、员工的考评工作既是公司的重点工作内容，也是本部门最薄弱的工作内容，在20xx年，员工的考评工作也是本部门的核心工作。

借助以往的经验以及结合公司的实际情况，本部门将于20xx年6月01日前制定一套有激励效果的《员工考评方案》。

以上是行政人事部20xx年工作的重点内容，基于本部门工作内容涉及范围较广，故不能面面俱到，因此计划内容限于工作的重点部分，未能形成计划的工作内容必定争取在实际工作中出色完成。

**酒店人力资源工作总结及计划六**

作为酒店的人力资源部，我们部门是不能不写工作计划的。一年如果不写好工作计划再进行工作开展的话，我们一整年都会被酒店里来来往往的客人给搞晕了头。我们人力资源部虽然不是管这些客人的，但是这些客人却影响着我们酒店的工作人员，从来我们酒店应聘的人到辞职离开我们酒店的人，这些来来往往的客人或者说客流量，决定了我们人力资源部所管理的人才是什么样的人才。既然关系重大，还是认真做一下我们人力资源部的工作计划吧！

酒店的人力资源部，首先要做好的就是为我们酒店招聘优秀的人才。那么多的客人，需要的是我们酒店为他们提供的优质服务，而这些优质的服务，就需要我们有优秀的人才来为其服务。我们部门可以去各大高校进行校招，也可以去各大人才市场开展专职招聘，总而言之，一定要招聘到出色的人才来为我们酒店做出优质的服务。酒店人力资源部是为酒店输送人才的部门，我们这一环节的工作出了差错，那我们酒店的服务质量也就难以保障了。

我们酒店作为一个四星级酒店，这就意味着我们的服务应该是四星级的服务，我们的人才也应该是四星级的人才，但这还不够。我们必须把我们酒店的发展方向，也就是打造五星级品牌酒店的发展方向树立在我们的眼前，让我们时时刻刻向着五星级去努力，向着五星级的服务去发展，向着五星级的人才去选材以及使用。关于使用人才这一点，我们部门是必须要合理分配的。我们酒店有这么多项服务，如何让人才都合理的分配到自己所擅长的岗位上做擅长的事儿，这就以为这我们人力资源部的工作人员要了解我们的.每一位员工，从他们的特点出发去使用人才，使他们符合我们五星级发展的方向。

我们酒店作为一个四星级酒店，是有些东西的确不如五星级酒店那么完善的。但这不意味着我们酒店人力资源部就招不到五星级的人才，也不意味着我们酒店人力资源部就管理不好那些好不容易招聘进来的五星级人才。我们部门必须要想尽办法突破我们酒店局限约束去管理人才，让他们都能全心全意的为我们酒店服务，为我们的客人提供优质的服务。

**酒店人力资源工作总结及计划七**

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。

(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鉴定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，对竞聘者进行综合素质的考评，确定是否符合录用条件。

2、招聘与培训发展

(1)招聘20xx年招聘的主要目的`为企业有计划的人员调整后的增补，招聘的主要途径为内部员工推荐、校园招聘、网络资源、招聘宣传及其它招聘渠道，以免费或低成本投入为主;

a、出现岗位空缺，人事部在酒店内部发布岗位增补的通知，员工可推荐符合岗位要求的人员应聘或者自荐;

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。

e、其它招聘渠道：通过下岗再就业中心推荐，人才交流中心信息发布等形式。

(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。

(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。

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。

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。

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。

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。

**酒店人力资源工作总结及计划八**

随着20xx年钟声的召唤，新的一年已经到来。俗语：一年之计在于春，一日之计在于晨，在新一年的起跑线上，回首烙印在工作旅程上的痕迹，凭借前几年的蓄势，以崭新姿态为新的一年画上希望的蓝图、写下未雨绸缪的策略方案、献上工作的指航标，下面这本年度的工作计划：

1、制度方案有待完善，形成一套适合公司运行的规范化的制度才有利于在今后的工作中，形成有法可依的“法制”环境。本人无论是物业管理专业知识需要学习，还要在人力资源知识及行政知识也要继续学习，在这两方面的学习坚持两手抓、两手都要硬，不能顾此失彼，通过专业知识、法律基础知识的学习结合对行业现实的调查了解，在20xx年制定和逐渐完善公司的制度方案。

2、程序制度化不够明确，无论是请假、加班、入职、转正、升职及其他方面的内容都没有明确的制度程序化，导致在现实的工作中出现了一些问题。制度化是一个逐渐完善的过程，为了加强公司制度化的广泛实施，20xx年，这项工作定作为本部门工作的重点工作内容，以制定、通过、公布、实施为步骤完成。

3、在20xx年度，由于公司的迅速发展，公司为员工的学习培训提供了条件，有了学习的基地和上课的设施设备，便于我制定目标性、阶段性的培训计划。管理处操作层员工的文化素质相对较低，理论知识比较薄弱，有了专业知识的理论指导，更可以提高员工们的工作实践的效率和加强工作的规范性。

结合员工的工作实际来实时提高员工的综合素质，在20xx年里，计划为员工上课培训各类知识2次/月（详见《xx市xx物业管理有限公司20xx年度员工培训计划方案》，该方案于20xx年3月01日提交），通过上课培训，在公司范围内形成主动学习的氛围，培养公司员工的学习积极性和主动性，以达到提高工作的效率为目的。

4、档案管理仍不到位，档案记录公司发展的足迹，一个好的档案材料，能够便于领导回顾与总结，并从中汲取经验和教训，但是就本部门而言，只是初步建立了员工人事的档案、各类合同档案以及物业项目档案，未能涉足公司整体档案，更缺少一些图片、音、像档案，可以说这是档案管理的一大缺憾，因此20xx年这方面的工作需要更规范、全面的管理，形成一套全面、规范的档案管理流程。

5、企业文化的建设在20xx年仍需给力，为了丰裕公司企业文化的内涵，应由公司的人文、经营理念以及员工的群体活动有机结合而进一步提升和形成。公司以资奖励的形式举办内部征文比赛活动，进行有效地推动员工文化素养的进步从而助于企业文化的建设。有目的性地组织员工群体的户外活动，员工群体户外活动不仅能提高员工之间感情的系数，也能作为企业文化建设的素材。员工的群体户外活动在20xx年也将形成一套计划性的方案（详见《深圳市鸿泰德物业管理有限公司20xx年度员工群体活动计划方案》，该方案于20xx年4月01日前提交）。

通过对企业文化更深刻的了解，能更有效的建设具有鸿泰德特色的企业文化。文化是无形的，然后无形的文化需要有形的人、事、物作为载体来体现，于是建设好企业文化，需要所有鸿泰德人共同经营。

6、员工的考评工作既是公司的重点工作内容，也是本部门最薄弱的工作内容，在20xx年，员工的考评工作也是本部门的核心工作。

借助以往的经验以及结合公司的实际情况，本部门将于20xx年6月01日前制定一套有激励效果的《员工考评方案》。

以上是行政人事部20xx年工作的重点内容，基于本部门工作内容涉及范围较广，故不能面面俱到，因此计划内容限于工作的重点部分，未能形成计划的工作内容必定争取在实际工作中出色完成。

酒店人力资源工作计划14

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xx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xx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xx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xx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xx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xx年工作的总结和对xx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！

**酒店人力资源工作总结及计划九**

为配合公司20xx年度目标的达成，加强人力资源管理和行政管理的计划性，行政人事部现制订20xx年度工作计划，并遵照计划开展具体工作，更好的协调各部门的运作及支持公司的决策，协助各部门达成公司20xx年的工作目标。

1、20xx年是公司快速发展的一年，人力发展将迅速增加，并逐步到位。

2、利用公司的招聘、薪酬政策和春节后人力流动高峰期的机会，补充基层、中层，尤其是本行业优秀人才，作为人力资源更替、补充和培养储备。

3、实行内部培养和晋升，提拔和任用有上进心、不断学习和提升的内部员工。

公司目前属于发展期，20xx年总体目标首先要考虑满足岗位需求，再考虑人才储备，实现梯队建设。熟人推荐：包括员工推荐，在公司工作，且技术熟练程度较高，已通过努力实现个人工资目标，推荐适合公司的优秀人才共同发展，公司将给予一次性奖励。网络招聘：继续和前程无忧招聘网站合作。海报招聘：主要面向基层人员招聘。招聘渠道拓展：竞争对手挖人。调查了解竞争对手企业薪酬福利等情况。做好各项准备工作：与用人部门沟通，及时准确了解需求;进行招聘宣传：制作招聘海报。

1、思路分析

绩效考核有两个关键问题：一是，考核指标的科学性;二是，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。

2、目标概述

绩效考核的根本目的，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，从而推进工作成果达成。

3、具体实施方案

(1)继续完善绩效考核配套制度及文件。

(2)补充、修正已有岗位和新增岗位考核指标。

(3)重点对考核结果进行评估，对考核形式、考核项目、考核结果反馈与改进情况进行跟踪，保证绩效考核工作良性运行。

(4)推行过程是一个贯穿全年的持续工作，行政人事部完成此项工作目标的标准就是建立合理、公平、有效的绩效评价体系。

4、实施目标注意事项

(1)绩效考核工作牵涉到各部门、各职位、各职员的切身利益。因此，在保证绩效考核与薪酬体系链接的基础上，要从正面引导员工用积极地心态对待绩效考核，达到通过绩效考核改善工作、校正目标的目的。

(2)绩效考核工作是一个沟通的.工作，也是一个持续改善的过程。在操作过程中注意纵向、横向沟通，确保绩效考核工作顺利推行。

(3)绩效评价体系，并不是行政人事部的单独工作，在操作过程中，应以部门负责人为主导，听取各方面人员的意见和建议，及时调整和改进工作方法。

1、思路分析

目前，各企业对员工培训重视度不够、力度不足，培训管理制度约束力不强。

2、目标概述

(1)员工培训和开发是公司着眼于长期发展战略必须进行的工作之一，也是培养员工忠诚度、凝聚力的方法之一。

(2)通过对员工的培训与开发，员工的工作技能、知识层次和工作效率、工作品质都将进一步加强，增强企业竞争力。

3、具体实施方案

(1)对现有核心员工，特别是管理人员进行整体素质测评，确定员工整体素质情况，配合岗位素质要求和工作职责，确定其待培训的方面。

(2)重点培训内容：管理知识、工作沟通、企业文化、工作技能、制度培训、新员工培训等。

4、向员工描绘企业发展远景和员工事业前途，关心员工心理需求，根据员工特性制定适合的职业发展规划，这是稳定员工的有效方式，当心理需求得到满足，员工的工作积极性和稳定性都会提高。

1、薪酬福利

根据公司行业进行薪资方案的评估，制订适合企业的工资标准，福利发放可采取多样化形式。

2、员工关系

员工关系工作的成效，很大程度反映在员工队伍稳定性上，员工关系应该包括企业和员工、上级和下级、员工和员工之间的关系，妥善处理好员工关系，不仅是公司良好社会形象打造的一个方面，更是企业寻求长期发展的重要支柱。20xx年的构想，准备采取座谈、聚会表等形式，引导员工与公司多进行沟通，拉近企业与员工、上级与下级、员工与员工之间的距离，增强员工的归属感。

**酒店人力资源工作总结及计划篇十**

根据20xx年度工作情况与存在不足，结合目前酒店发展状况和今后趋势，行政人事部计划从以下几方面开展20xx年工作：

1、根据酒店发展规划，进一步完善酒店组织架构，确定和区分每个部门，确定各部门的岗位设置及工作职责，争取做到组织架构的科学适用，确保酒店在既有的架构中正常运行。

2、进行酒店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。通过职位分析了解酒店各部门各职位的任职资格、工作内容，从而使酒店各部门的工作分配，工作衔接和工作流程设计更加精确，也有助于酒店了解各部门、各职位全面的工作要素。通过职位分析对每个岗位的工作量、贡献值、责任程度等方面进行综合考量，为制定科学合理的薪酬制度、实施绩效考核提供良好的基础。

行政人事部在明年在保证日常招聘与配置工作基础上，主要做好优秀人员的储备工作，提升酒店营业部门人员的学历水平，为酒店成为行业领军企业做好人才储备。同时，进一步加强应届毕业生的招聘和选拔，培育酒店所需人才。

大力加强员工岗位知识、技能和素质培训，加大内部人才开发力度。通过对员工的`培训与开发，员工的工作技能、知识层次和工作效率、工作品质都将进一步加强，从而全面提高酒店整体人才结构构成，增强企业的总体竞争力。对员工的培训与开发投入不是无偿投入，而是回报颇丰的长期投资。

1、行政人事部将在20xx年初对酒店所有部门进行培训需求调查，再根据调查结果，拟定20xx年度培训计划。

2、开展多样化培训：主要分为内部培训和外部培训和自学。

外部培训主要是挑选员工到专业培训机构接受培训，内部培训主要是由内部讲师(部门负责人及酒店领导)对员工工作技能及企业文化或领导管理方法进行培训。自学主要是够买书籍等资料组织进行培训，通过员工自我消化(读书、工作总结等方式)达到预期培训效果。

3、计划培训内容根据培训需求和酒店发展要求及员工发展要求而定。

1、对酒店名义发表的文稿、资料、文件等，严格按行文程序办理，确保文稿质量。酒店行文规范不仅是酒店行政人员的工作能力表现，同时也是酒店对外形象的窗口。酒店各种文件资料是见证企业成长的证据，必须以严谨的态度来对待。

2、加强后勤服务，营造良好生活环境

(1)行政人事部修订《宿舍管理制度》，做好水、电、卫生、安全、及各类设施的配套管理工作，保证职工有一个文明、整洁、安全、有序的生活环境。

(2)进一步加强食堂的管理工作，做好费用预算、成本控制和饭菜的花色品种，严格把控卫生关，更好的满足员工的就餐要求。

3、关心员工，做好行政服务的细节工作

行政人事部全体人员要做好与酒店员工之间的工作沟通，生活沟通，多倾听员工意见，了解员工工作和生活信息，及时为员工解疑答惑，解决工作和生活中的困惑与困难，使员工保持良好的工作状态。

优秀的文化成为企业基业常青的关键。为有效推动企业发展，必须管好软数据，能够发现优势、因才适用，能够敬业员工、忠实客户，以保证企业的可持续发展、推动利润增长，从而达到“企业的使命通过人实现绩效提升”。行政人事部需通过宣传栏、员工活动、员工培训等多种形式，使全体员工加深对企业文化的了解。

以人为本，行政人事部将在所有与人相关的管理环节上做到细致入微的专业化的服务，如从电话通知应聘者参加考试到现场进行的面试，从签署劳动合同到新员工入职培训，从员工投诉到员工离职，甚至离职后的管理，都要求细化程序规范，细腻周到，态度和蔼，个性服务。行政人事部工作者既是公司形象的代言人，又是公司利益的维护者，尤其当涉及员工薪资福利、培训发展等员工切身利益时，我部往往成为矛盾的焦点，明年要求行政人事部所有人员加强政策水平，相应的劳动法律知识的学习，并提升人性化、高超技巧的待人处事方式，妥善地解决问题，化解矛盾，维护公司和员工的双重利益，成为领导的参谋，员工的贴心人。

在即将过去的20xx年里，行政人事部面对困难没有停下脚步，依旧朝着适合企业现状的科学管理模式方向迈进。新的一年里，行政人事部将继续围绕酒店中心工作，克服缺点，改进方法，深入调研，实事求是，加强管理，改进服务，促进工作再上新的台阶，为酒店快速健康发展做出新的贡献。

**酒店人力资源工作总结及计划篇十一**

20\_年人力资源部工作目标是，谋求人与事的结合和人与人之间的紧密配合，实现因事择人、事得其人、人适其事、人尽其才、事竞其功的目标。为了完成这一目标，我部在新的一年里，将通过招聘、录用、培训、选拔、调配、调整、流动、考核、奖惩、工资福利、劳动保险、劳动争议等各项管理活动来完成10年度上述目标，并不断提高员工的整体素质，有效地组织员工、充分调动员工的工作积极性、创造性，最终实现酒店的新年度里的总体目标。

酒店的管理离不开人、财、物、信息等资源，在诸资源中，唯有人力资源部最为宝贵，因此，建立并完善“人员替补、梯队系统”是人力资源部10年度的重要工作。我们将根据酒店经营发展的需求，结合酒店实际情况，调查各部门的岗位分布、人员安置情况，制定出较为完善合理、科学的岗位人员编制，根据编制，将采取不同形式的招聘方式，来吸收有经验的管理人才及有朝气的大中专毕业生加入到我们的企业，将坚持“因事设岗、因事择人”的用人原则，严把员工质量关，也不弄虚作假，避免一些庸才进入酒店。

培训工作是在总经理亲自督导下，由人力资源部进行策划、实施、督导的一项重要工作，各部门必须重视培训工作，从经理到领班即是接受培训者，又是培训的策划、组织实施者，同时也是教员，培训工作搞的好差，直接反映了管理者的重视程序与管理水平。

1、确定培训循环过程，将分为培训计划阶段、培训实施阶段和培训评估三个阶段，即：决定培训政策→确定培训需要→制定培训计划→拟定培训方案→落实培训条件→实施培训→记录培训情况→拟定评估方案→对培训实际情况进行评估→评估培训总体计划并提出改进措施。

2、确定培训活动的基本步骤，即确定培训需要→制订培训计划→确定培训对象→实施培训→评估培训。

3、建立基层培训计划，即确定以提高基层管理的领导能力及综合素质为基层培训目标，以政治思想、职业道德、专业知识、实际技能为培训内容，以岗位培训，自学等为培训形式，分季度进行培训。

4、完善员工的在岗培训，以个别培训或一对一地进行培训，以班组为单位培训或部门集中培训上理论课、案例解答、动作示范等方法实施培训内容以服务、技巧、语言技巧、操作规范、岗位职责、仪容仪表、职业道德、素质训练、礼节礼貌、酒店服务的各种知识，客人投诉的处理、案例分析、安全知识、法律知识、工作意识为主。

1、每月对新入职员工进行跟踪考核一次。

2、每月对优秀员工做好评审考评工作。

3、每季度对各部门进行一次理论、业务实操考评一次，并拿出罚奖办法。

4、每半年对管理人员进行考评一次，对管理人员拿出调整意见。考评目的：了解员工的工作情况，发现酒店管理上存在的优、劣，掌握员要及管理者的工作能力、管理能力，并通过激励措施充分调动员工的工作积极性，并以坚持公平、公正、公开的考评原则。

1、制定详细的事务管理制度及工作程序：①饭卡发放办法;②每日菜谱标准;③原材料验收制度及成本预算方案;④就餐管理办法;⑤食堂卫生标准;⑥宿舍管理办法;⑦宿舍分配管理办法;⑧更衣柜管理办法;⑨劳保用品发放办法。

2、定期召开民主生活会，听取员工意见。

3、组织召开卫生宣传日活动，提高员工卫生防疫意识。

有效的沟通是人事管理获得成功的重要保证。

1、协调各部门明确工作职责和有关的工作程序，职责不明确是影响沟通的障碍之一，解决这一问题的办法，首先需建立合乎规范的科学岗位责任制(如建立各岗位与相关岗位的联系与沟通，各岗位的权力与职责等内容)，每个人员必须熟知这些岗位责任制，了解自己以及他人的关系，其次充分认识规范化工作程序、工作程序是酒店各个岗位运作的具体步骤，酒店各岗位部门之间是一个互相给予衔接的.整体。

2、充分发挥部门职能建立完好的人际关系。首先要对自己严于律己、办事公正，再者了解、认识员工，最后要对员工真诚相待。

在维持现有关系单位基础上，采取电话拜访、登记拜访、座谈等形式和用节假日时间进行适时拜访，争取与劳动局、人事局、电信局、防疫站、消防大队、环卫队、城关、治安、派出所、工商、卫生局、各学校等建立良好关系。

榜样的力量是无穷的，在新的一年里，我们将配合质管部抓好优秀员工的评估工作，每月抓出10名左右的典型，在会后组织学习(拟制作宣传栏、店内报纸，这将更加推动宣传范围)。

各位领导、同事们，在新的一年里，人力资源部所有员工将会在酒店总体目标的指引下，坚持可持续发展战略，在五星级酒店创建的伟大实践中，开拓进取、与时俱进、不辱使命、扎实工作，为使人力资源部工作有个全新的局面与面貌而努力奋斗。

**酒店人力资源工作总结及计划篇十二**

前言：20xx年人力资源部管理工作是伴随酒店诞生以及成长的一年，通过渐进一年来的不断完善与改进，整体工作有了一个全面的提升，各项工作均能有序开展，针对人力资源部职能运作，从酒店人力资源总体规划—人员招聘—员工培训—员工开发、利用、留用—劳资关系处理—员工餐厅、员工宿舍—企业凝聚力的打造，以及其它行政后勤管理这八个至关重要的环节，人力资源部站在企业发展战略的角度思考并发挥着引导性作用，以下将从本部门几个职能版块的工作做总体报告与分析，以利于20xx年更好的规划，最终实现整体工作完美结合的执行效果。

一、人事管理：

1、酒店截止20xx年12月31日止共有人员311人，其中经理级以上管理人员16人，主管级以下人员295人，离职员工共256人，全年员工在岗率55%，流动率45%，尤其餐饮部、客房部基层人员紧缺。

2、人员紧缺的应对解决措施：

① 20xx年本部门将继续对外扩展人才引入酒店，对内实行推介激励机制：通过半年多来对人力市场的开拓，已基本了解并掌握了人力市场人才走势与规则，也有了一定的招聘途径，尽量做到了既保证各部门用人的质与量，又最低限度的控制人力成本的投入与支出；在20xx年我们将继续采取多方式多渠道拓宽人力市场，主要应对人员流动，以月为单位根据各部门预离职情况与人员在岗思想状态摸底制定招聘计划，比如参加酒店专场招聘会、进行网络招聘或通过报纸刊登招聘广告。

②加大专业院校联络：20xx年度我们与专业院校的合作渐进空白，在20xx我们将加大与专业院校的合作力度，通过尝试创新与经验积累后建立实习就业一体的供用人关系，我们将逐步完善该招聘渠道并使之成熟化。

3、针对部分部门提出的“入职手续繁琐”这一问题，我们将进行一定程度的改进以方便各类求职人员，提高合适人员的到位率。在新的一年建立更加完善的人事管理规程，从对内对外联络、招聘准备、人员筛选、面试安排、办理入职手续、培训考核形成一套更加行之有效的操作流程，并对的相关问题进行改进，

4、建立了详细的酒店人力资源档案，通过人员档案随时调出酒店人力资源状况，并随时更新，员工档案按部门统一归类管理，并存放于规定的部门档案柜内，以便查询。员工档案涉及员工个人及家庭信息等资料，严格做好保密工作，不得随意借阅、泄露员工档案内容，规范员工工资档案管理，每月定期入档，查找便捷。

5、能保持思想高度的一致性：半年以来人事劳资能较好的领会酒店意图、部门要求与岗位职责，做好人员流动的把关控制，有预见性的处理好各类劳资关系与纠纷，既保障了员工权益又较好的维护了酒店形象和根本利益；能协调处理好各种劳动关系，为员工做好解释说服工作，在一定程度上缓冲与避免了用工矛盾。

6、健康证方面：员工健康证的办理较迟缓，目前还有相当一部门新老员工的健康证未交至人力资源部，使得其他员工的健康存在隐患，而且相关卫生部门也会前至酒店进行检查，为保障所有的员工的健康以及避免不必要的处罚，希望在新的一年各部门对此能予以高度重视。

二、培训方面：人员招聘的质量、人员招聘到位实效性是目前人事管理的薄弱环节，导致此现状人员流动大事客观存在的，但人员流动在一定程度和范围内也是正常的，关键是如何针对社会实情做好员工素质提高工作，如何保证人员走一批，培养一批，成长一批，把培养骨干和技术尖子作为常年的工作，而目前培训计划与规划还欠完善、欠专业甚至空白，在20xx年我们会落实与加强员工培训工作。

三、在员工福利等方面：①每月评选优秀员工并予以奖励以促进员工工作的积极性；②每两月为员工举办一次员工生日会，为员工发放生活用品等小礼物，以培养员工的归属感；③组织节日活动，增强企业文化；

四、员工宿舍

1、由宿舍管理员为入职员工发放被褥等物品、安排床位，尽量做到合理安排。员工离职时予以收回被褥等物品并进行登记。

2、由于宿舍是新修建的楼房，很多设施设备不齐全，而且宿舍潮湿严重，以至于员工整体反映居住条件比较恶劣，遂由工程部协助我部门为员工配备小太阳、安装空调，以改善员工的居住条件。

3、宿舍公共卫生由宿舍管理员进行打扫，宿舍管理员做到了任劳任怨、尽职尽责。

4、宿舍曾多次出现物品被盗及员工自行破坏等不良现象，情节较严重，故于楼道安装监控以杜绝此类事件的发生。

5、员工宿舍内部卫生较差，

五、员工餐厅

1、管理方面：在管理上采用预测、计划、组织、指挥、协调、控制原则，以人为本，结合员工实际情况加强素质教育，定期对员工进行有针对性的厨艺培训，并经常激励员工把工作当做是自己的事业，经过努力，员工的整体素质得以提高，如注重仪表、遵守员餐厨房的规章制度，有些员工甚至可以自动自发的研究新菜谱，现以形成一个和谐、优质、高效、创新的团队；

2、质量方面：质量是每道工序的标准化操作，我们做到了严把质量关，确保每道菜色、香、味、型的稳定，我们也做到了认真听取就餐员工的意见以及建议，总结每日的\'出品问题，及时改正不足之处，还经常更新菜谱，动脑筋、想办法、变花样、确保饭菜的质量。

3、卫生方面：严格执行《食品卫生法》认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节，按规定，每个员工都必须对各自的卫生区负责，同时，由厨师长不定期的检查。其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨具存放在固定的位置，冷柜、冰箱存放物定期清理，确保食品卫生安全，防止食物中毒，造成不良后果；

4、成本方面：在保证菜品质量的情况下，降低成本，并不定期的进行市场采价，让厨师知道自已所用原料的单价，每日估算所用原料的成本，这样可将成本控制落实到每个员工的身上，使所有厨房员工关心成本，为酒店节约费用；

5、综述：在20xx年，员工餐厅通过团队的共同努力，在厨房管理方面取得了一定的成绩，在出品质量、成本控制、员工素质提高等方面取得较高的成绩，当然也存在着不足之处，比如由于客观原因造成的不能按时开餐等；在20xx年，员工餐厅的各位员工将更加努力工作、创新，烹饪出更加美味的菜肴，同时严格控制好成本；

六、员工更衣室的管理及更衣柜钥匙的发放与收回。

七、员工浴室：酒店致力于为员工提供良好的生活居住环境，故与20xx年开放员工浴室，目前正在准备当中，将以近期解决。

（二）人员流动量过大是目前阻碍企业发展至关重要的因素，相关部门应予以重视。

人力资源部只有在各部门的配合下才能更好的完成本部门的工作，希望我们富海明都酒店的所有部门以及员工都能团结在一起，共同致力于打造一流的星级酒店。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找