

# 最新酒店人力资源部年终总结及计划(汇总9篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。我们该怎么拟定计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇一

我们走过了勤奋耕耘的xxx年，经过我们的不断摸索，不断进步，不断创新，不断发展，一年来，我们面对着市场的竞争和压力，始终秉承集团“三十二字”核心价值理念，以争创一流为目标，以良好的声誉和优质的服务赢得了广泛的赞誉，带动了xx县城整个酒店业的发展。回顾xxx年以来酒店的各项工 作，既取得了一定成绩，也还存在许多不足，现将20xx年度酒店的各项工 作汇报如下，请各位董事局领导给予审议：

(略)

一) 经营上想方设法，力求提高营业收入：

我们酒店20xx年实现的经营收入与去年相比增加(略去)万元，增长百分比为(略去)%； 盈余与去年相比减亏(略去)万元，减亏百分比为(略去)%。各部门为更好的完成经营指标，想法设法提高经营收入：

房务部在房间价格上未做调整，但对提高服务质量上下功夫、让服务说话。经市场调查，本店85%客人都属本地人，散客只占15%，怎样让本地客人觉得只有xx是唯一的选择，这就需要 在服务上狠下功夫且必须抓住新老顾客的心理。房务部及时推出了积分送房间的方案，大大提高了房间入住率；同时还建立了客户档案，熟悉老客户的个性、喜好、特点，并实施

个性化服务，使客人感觉到人性化服务的备受尊重；时刻为客人着想、为客人提供方便，根据四季情况更换房间内销售物品，房间内配小型有偿物品，如海飞丝、小袋洗衣粉等，既方便了客人，也增加了酒店的收入，正是由于一系列措施使得房务部的营业收入超出20xx年的(略去)万元，增加了(略去)个点。

餐饮部为开拓经营市场扩大经营收入，积极研发新菜式、开发特色菜，厨务部还增设了流动灶，制定了一个月至少推出1-2个新菜的硬指标，且多次展开市场调查，作出经营分析，开设多种增收项目：如与房务部相互配合制定套餐菜牌到每个房间，引导客人消费；在6、7月份淡季内，对宴席价格进行调查，及时推出特价宴席，扩大了客源；8、9月份适时推出升学宴；圣诞节，精心准备了自助大餐，获得xx县社会人士的大大赞赏，食品收入比去年增加(略去)万元。同时，还特别注重与客人的沟通，对不同的客人做到不同的消费建议，端午节送粽子、生日送蛋糕、寿面、新婚送鲜花并免费提供别具一格的婚礼主持仪式，让客人在酒店消费时刻都能感觉到酒店尽心服务的温馨与满足，从而吸引新客户、留住老客户。

娱乐部在硬件设施条件有限的情况下，改变经营模式□ktv包厢以最低消费来吸引消费者，实行微利多销以达到增加人气、带动其他消费的目的；针对夜总会大厅在本县是独一无二的场所，制定出年初年底、节假日前夕等包场旺季提高包场费，对淡季、日场降低包场费的方式，全年共接待包场(略去)次，尽管娱乐部20xx年收入指标未能完成，但保证了盈余指标的完成。

二)、管理上狠下功夫，努力完成各项工作任务：

20xx年里各部门在经营上取得的成绩，靠的是酒店在管理上狠下功夫，才能保障酒店顺利完成任务，从而达到降低成本

提高效益的目的，并且不断的提高服务人员的服务质量，赢得客人好评：

### 1、努力完成集团下达的工作任务：

e酒店管理层根据当地宾馆业快速发展和无高星级酒店的现状，把争创三星级饭店列入了重要议事日程。酒店于10月份向市旅游局申报了三星级宾馆，12月20日，市旅游局星评小组对酒店进行了三星级评定初审，市旅游局星评小组认为该酒店在怀化县级酒店行业属一流品牌酒店，初查结果符合三星级酒店标准，市旅游局已在元月15日上报省旅游局审批，届时□xx酒店将成为怀化市县级唯一一家三星级宾馆。

### 2、完善管理□xxx年先后出台了人事工作流程、财务工作流程及卫生、物品摆放检查管理制度、资料保密制度、钥匙管理制度及部门负责人离任内部审计制度等，以做到规范化、程序化。

### 3、强化员工技能培训，提高员工服务质量：

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，一年以来，酒店始终将培训工作作为重点来抓，为提高员工的各方面技能以及增加员工的酒店意识，每月召开2次全员学习会，学习集团制度政策、酒店业务技能、商务礼仪、礼节、礼貌，贯彻酒店意识、思想道德意识，为员工能更好的服务于酒店、服务于社会打下了很好的基础，对各项服务技能、公共礼仪等进行了强化培训，并将培训内容组织考核，作为年底工资晋级的依据；同时为了提升酒店品牌，提高员工外在形象，酒店邀请了美容专业老师对酒店女员工传授了职业化妆技巧，并要求女员工统一化妆上岗□20xx年厨师长郭小明代表酒店参加“国际烹饪大师”比赛，获取了“国际烹饪大师”的荣誉称号，为集团、酒店争得了荣誉。

4、在节能降耗、控制费用上下功夫：在继续实施去年节能措施、减低费用的基础上，酒店在06年依旧在不断的寻求新的节能措施，以更好的控制费用，增加利润额：

b各部门制定成本管理办法、节能降耗操作流程等等，努力提高员工的节能意识，各方面采取节约费用、控制成本的措施，一点一滴的为酒店节约成本：如酒店的中央空调打井及管道铺设工程开展时，动力部员工为使酒店降低成本开支，在寒风中的淤泥里挖出了原井水废弃不用电缆和钢管实行再利用，为酒店节约资金8000余元；06年圣诞节自编自演的一台晚会节约费用约为1万元左右。

三）、坚持做好“以人为本”，关心酒店员工生活：

酒店的服务质量好坏关键在于员工，除了平时对其进行必要的培训之外，关心好员工的生活，也是酒店的重要任务。xx集团的企业宗旨第一条就是“以人为本”，一年来酒店领导想方设法关心、丰富员工生活，让每位员工快乐的生活、快乐的工作：

1、在20xx年里，酒店在后勤保障上进行了全面的改善，从员工宿舍和员工食堂着手，在吃和住上狠下功夫，满足了不同员工的要求。

3、积极参加并举办各类活动，丰富员工业余生活。酒店非常重视丰富员工的业余生活、团组织活动，并组织酒店员工积极参加市、县以及集团公司组织的各项活动，营造积极向上的工作氛围，多次举办员工生日联欢、春游、野餐等等系列活动，在员工宿舍有限的环境下，让员工捐赠书刊，建立员工阅览室来丰富员工的业余文化生活，陶冶员工情操、增加团队凝聚力，在集团14周年司庆活动里xx酒店积极组织员工参加各项活动，酒店组织的游泳队获得了团体第一名，增强了酒店员工的凝聚力。

4、落实公司的“人本”管理理念，对于员工工作、学习、生活中的困难尽力、尽快解决，对员工及员工家人生病等情况均亲自带队前往探视，以示酒店对员工的关怀和安慰，将公司的“人本”管理落到实处，从而让员工以店为家，有了主人翁的意识□20xx年员工队伍稳定，流动率从去年的30%降低到5%。

#### 四）、工作中所存在的问题

- 1、费用管理还需更加严格控制，还需制定出更细化的实施方案；
- 2、酒店员工服务素质、接待水平仍需不断提高；
- 3、对安全防范还需加大力度，消除一切安全隐患；
- 4、对集团各项制度程序理解、执行不够，还需加强学习、增加领悟力；

从酒店筹备、改扩建到开张营业二年以来，我既感到压力又感到欣慰，因为它包含着集团领导的关心支持，又有员工们的共同努力；同时使我对企业进一步了解，也得到了更多的学习机会和施展才华的机会，培养了我综合的管理能力。让我深深感悟到：做好现代企业必须具备较强的管理能力、融资能力、对市场正确的判断能力□xx酒店现在正在发展期间，只有在集团的正确领导、酒店全体员工的共同努力下，酒店才能打造出自己的品牌。

在新的一年里，我打算做好以下几方面工作：

- 1、计划xxx年完成收入(略去)万元，盈余(略去)万元（比去年减亏(略去)%）。
- 2、上旬三星级挂牌并申报省青年文明号，树立酒店外部形象，

赢得更多市场；

3、改造xx店的7、8楼，将普通楼层改造为“休闲”楼层，使xx店更具竞争力；

4、筹措资金，在xxx年开辟会同县级连锁酒店，使酒店收入有一个新的增长点；

在新的一年里，酒店将继续往开来，再接再厉，在集团的正确领导下，坚持发展战略，不断提高自我，努力完成集团各项工作任务，信心百倍的迎接新的挑战，实现新的目标，把xx酒店这一品牌做大、做强！相信没有最好，只有更好！

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇二

尊敬的领导：

这一年也随着新年的到来到了尾声，管理工作得到了酒店所有员工的一致配合，在这一年中很好的执行上级命令，完成了一年的工作任务。现将一年的工作我个人做一下总结。

我们酒店规模大，在全国各地尤其是在东南沿海等地有很多分店，每一个分店都有专门的店长经理管理，同时为了能够让每个地区的酒店服从公司总部的名令我们会更具每月的业绩和客户的投诉等情况评价其在这一个月取得的成绩，如果达不到我们总部定下的目标就会按照公司规定替换管理人员，保证每一个分店都能够有足够的动力，同时对于一切破坏酒店生产经营活动都会严格规范，一点发现就会严惩，绝不姑息，酒店不准许因个人利益影响到酒店的整体利益，一点发现有以权谋私的人员会及时辞退，保证酒店的稳定，个其他员工提供公平稳定的工作晋升机会，严格执行酒店的规章制度，会把酒店的规章制度下发到每一个酒店员工手上，对于明知故犯的人绝不手下留情。

对于服务员不知道应该怎样做好服务，我们酒店特意制定了先关的服务流程，保证每一个服务人员都可以依据流程来工作，保证每一个员工都能够正常工作完成工作任务，在酒店服务人员占我们酒店百分之八十，是最主要的工作人员，规范员工的工作也是有必要的，毕竟他们是我们酒店的主力，并且，我们酒店是以服务为主的服务型酒店，我们对于服务员的要求比较高，我们经常会给服务员做培训，并且选拔优秀人才提升到重要更为任职，为每一个员工都提供机会，当然机会全靠自己掌握，只有对公司付出足够多，才能够得到晋升，我们给每一个服务员制定了每天的工作标准，只有道道标准的人员才能够继续在公司工作，能力出众超额完成的员工，我们也会给予更多的关注，给他们更多的机会。

在酒店想要让酒店有足够的动力就要让员工愿意为我们酒店付出，愿意为我们酒店工作，真正成为我们酒店的人，为此我们酒店指定了良好的晋级晋升机制，给有实力，愿意干，肯下功夫的人一个更广阔的平台，对他们的工作我们会给他们提供更多的优惠条件，比如多做多得，很多时候任何空口承诺都没有实际的利益有效，用最有效的利益来拉动员工，让员工有动力有拼搏的勇气去为我们酒店拼搏。一个酒店也会有一些混熟摸鱼的人，想混日子的，对于这样的人我们酒店不欢迎们也对此作出了相应的惩罚制度，保证每一个敢于这样做的员工都会得到相应的惩罚，这样可以给其他员工一个警示也能够让员工有危急感愿意拼命工作。

作为一个管理人员就需要考虑到公司的全局，从大局出发，而不是局限在一个小问题，我也一直都是这样做的。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇三

xx年是我被分配到酒店的xx酒店的第一年，我是我参加我的工作最艰难的一年。回想过去一年，充满情感，都相信信任管理的舒适，但也被连根拔起，投掷荒凉的儿子；都依赖于酒店的家族自豪感，也对别人，失落；既克服困难，甚至是成功的喜悦，也通过努力工作，无情的报酬，但总是忍耐不耐烦。不管怎么说，在xx年让我难忘，我得到了一个很好的锻炼，并取得了很大的进步。我要向酒店领导人表示衷心的感谢，他们给了我机会和信任。我要向向我表示我强烈支持和帮助我的同事表示真诚的感谢，我要表示我的理解和支持。我的家人和朋友表示深深的遗憾。这里我是一年工作向大家简要报告，请对我的工作发表评论，我真诚希望各位领导和同事的批评和纠正。

去年3月，随着酒店领导者的总数，如信托和信托，肩负管理公司股东的期望，我们管理的四人一组住在xx酒店，实施综合管理。当时xx酒店，管理系统不完善，服务标准不统一，工作职责不明确，酒店可以看到无处不在的脏乱现象，工作人员的思考，百事可乐。被任命为我的酒店执行总经理，很清楚肩膀上的压力。

当管理团队驻扎时，首先从内部关系的合理管理，成立领导团队，进行酒店内部机构的设立，并对中间的管理人员进行重新任命，成立了酒店领导决策团队，负责工作的开展，明确，使分工负责。然后，为了严格执行酒店行业管理体系等工作制度，并任命了监事，工头等基层管理人员，并对各部门的职责进行了适当调整，使酒店的经营管理迅速进入正常轨道。其次是制定工作计划，明确业务和盛兴同步思维。从冉冉升起的星星，按照酒店蓝色尽快尽快，要求，并很快正式启动明星的整改工作。在新星准备过程中，为了让管理者



更好地掌握旅游酒店星级和评估标准相关内容，三星级旅游酒店有一个清晰的了解，我个人为酒店的全体员工教授了星级评价标准。为了使盛兴整改工作更加系统化，我也严格控制三星级酒店的条件，亲自准备发出两个整改表。在改造中，每个改造项目我都要参观现场指导，监督和实施。在每个人的共同努力下，在短短不到四个月的时间内，酒店通过了重庆和南川两星级评级机构的检查，成功获得三星级旅游酒店。做好 ze 整改工作的同时，管理和服务工作也不断加强，一方面健全完善相关管理制度，规范管理。从3月18日起接管xx酒店管理到4月底40天的时间，每天我深入现场，深入员工了解和熟悉情况，晚上坐下来开发相关的管理系统，然后提交董事会讨论酒店的采用在此期间引入了基本管理系统，并在管理层实施。此外，我还亲自修改了xx酒店工作人员手册的准备工作。

管理系统和规定的介绍，使所有管理人员和员工在管理和服务过程中实现法律遵循，有效提高酒店的管理水平。另一方面加强培训，提高员工素质和客户服务质量。对于酒店的工作人员经历了几次变化的实际情况的管理模式，酒店的各个部门都存在着不同层次的服务感，服务礼貌和礼貌，服务不规范等等，我们管理集团进入，指导各部门根据3月下旬至4月中旬期间的基本知识培训，基本服务技能培训，组织基本服务技能培训，组织基本服务技能培训，组织基本服务技能培训，组织基本服务技能培训，管理制度和员工手工培训，使员工的服务技能和酒店意识得到显着提高。在培训的同时，我始终坚持以质量为中心，严格按照酒店质量管理暂行规定，严格的质量控制，使之达到高标准和严格的要求，酒店的客户服务质量在短时间内的时间也大大改善。在业务上，我也不断拓展自己的思维，完善服务项目，尽快适应当地市场南川，同时创新管理，从收入和储蓄上做出文章，做出一定的影响。

上面的成就，充满了我多少的苦难，更充满了我无尽的痛苦。努力一次又一次不重要，困难，然后我会尽一切办法克服，

但我不能容忍别人的怀疑和误解。我记得酒店明星在筹备工作中，我爱老板的老板任命，而且从工作的功能上来说，我订购了一些印刷材料，但后来被老板无理怀疑，我得到很多好处，也特别送人写一份调查报告。其实，只有我个人知道，为了更好的完成工作，价格我是一个压力，然后压力，通过关系信用，提前交货，我也校对到下午差不多3点钟午餐和自己的口袋请大家吃。我从来没有受过这种屈辱，我几乎忍不住。曾经一次，我的薪水不能得到老板和相关的领导的认可，悲伤和悲伤的味道只有在夜晚的死亡吞下。这里我要感谢团队的几个成员的管理，是我们并肩战斗生存的困难，结果获得，不能没有你的努力工作付出。经过一段时间的运行，老板的老板从开始怀疑到现在的信任，我想压力也是阶段性的这是很容易。

xx年xx酒店集团董事长和酒店管理公司领导的领导下，酒店员工共同努力面对各种不利因素克服困难，牢牢把握稳定，创新，发展思路，思考，抓住以三星为契机，以质量和效率为核心，以加强管理为手段，将整合部门作为转折点，规范员工的仪器，密切关注员工服务和业务技能培训，尽一切可能拓宽市场，大力节能，努力提高经营质量，更好地完成年度确定目标和任务。同时酒店的管理已逐步在南川市各级领导和酒店的认可和赞誉。

在年的管理上，我认真地练习他们的职责，做工作所需的职责，虽然有时由于缺乏经验达到完美的效果，蛤蜊我要做的，努力做到最好在严格的自我，树立榜样，我尽最大努力争取榜样，我尽量不做自己的身份认同，不从事专业化，而同事也要厚厚。经常下到基层和员工一起搬移动桌椅，送茶送水，通盘菜。我真的以为，和我们一起，我学到了很多，但也及时检测的问题，也觉得非常丰富。

我经常想，根据我的经验和经验，从酒店经理的要求有一定差距，我只有高度的奉献精神 and 奉献精神，为酒店的事业弥补缺乏的经验和经验。我一直注重自己的角色和形象，秉承

更严谨，更高，更好的指导思想，真正的干部，干干的真实工作作风，严格要求自己，认真做好工作。同时，我知道学习的重要性，我抓住每一个机会，到书，到高层领导，到同事学习，走出学校，用科学理论，优秀的领导成功的管理经验，同事现在的业务摘要等酒店的高级管理经验丰富和提高自己。

回顾过去一年的辛勤工作，虽然充满了艰难，但我真的觉得很饱满，而且我和工作人员并肩工作，不仅增加了感情，建立了友谊，而且收到了很多有用的灵感，工作和管理能力也有了一定的提高。总结一年工作，我认为有收益和损失，这三个方面的主要弱点，这是我自己的努力方向。首先，提高意识水平。特别是在可能出现的问题和困难的工作中，要注意把握整体，提高工作的可预测性，同时注意防止发烧，简单处理事情，始终保持强烈的紧迫感；第二是防止焦虑，部署和要求的工作，充分尊重现实，反映层次，不同处理，一步一步，避免一刀切，全部；第三是避免要求严格的人。工作一般的高标准，严格的要求是可以理解的，但在一些具体问题上不能一切都是完美的，因为人，因为事情，因为要反映差异，以避免不经意地伤害员工的热情，人才发挥好，保护，创造一个充满活力的好局面。

最后，我想说的是，如果我xx的酒店工作有一定的结果，如果我的个人工作仍然有点有效，这是由于所有工作人员的共同努力，我要感谢我的上司我的培训并帮助，感谢您的同事的理解和支持。

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇四

尊敬的领导：

本人自2007年参加工作以来，一直在电脑房工作，曾任工程部弱电部门领班，在工作上，我具有良好的职业道德和敬业精神，爱岗敬业，勇于创新，开拓进取，凭着丰富的专业技

能、塌实认真的工作态度、精益求精的工作精神，在弱电部管理实践中取得优异成绩。在平凡岗位上脚踏实地，为酒店弱电部工作做出了自己应有的贡献。

我担任酒店弱电主管以来，严格遵守公司规章制度，认真履行工作职责，努力做到今日事今日毕；尊重领导、服从管理；积极主动的完成领导交待的每一项工作任务；在遇到特殊工作任务时，分析问题，并及时将现场不能解决的问题和需要部门间沟通才能解决的问题，在最短的时间内向上级汇报情况。现就本人在试用期间的工作内容作如下总结：

1、由于今年上半年所在部门员工流动行大，人员招聘工作遇到困难，本人积极想办法介绍人员来酒店面试。

2、加强员工培训，增强管理意识。组织弱电图技术人员认真学习企业文化、酒店的各项规章制度及部门各项制度，组织员工进行职业生涯规划培训，使员工明确各自发展方向及前景，组织员工进行弱电专业知识培训，加强现有部门员工技能水平，提高了工作的最大效率。

3、组织员工学习企业文化，让员工更加有归属感，员工对企业归属感的高低，直接关系到企业的生存发展和和谐稳定。

4、与同事相互帮助、虚心请教，并耐心解答下属在工作上遇到的各种问题，在长期的弱电管理实践中，我不断探索、不断创新，推动弱电管理制度向深化、细化、实化的纵深方向迈进，弱电管理水平不断上台阶。

5、加强弱电监管，提高弱电人员劳动积极性。在工作过程中，通过各种方式在班组成员认识到技术这种无形资产是可以创造财富，从而自觉提高技术水平，此外协助部门制定实行能者多劳的激励机制，提高人员劳动积极性。

以上几点是这2个月完成的工作，工作中取得了一定的成绩，

但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，在今后的工作学习中我将不断磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足，以饱满的精神状态迎接新的挑战，争当一名合格的弱电主管。谢谢大家！

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇五

尊敬的领导：

1、发动员工解决人荒之急，3月份前厅大部分员工因自身的原因离职很多。一时间前厅服务员缺编很多，服务不到位，引起客人投诉。在李总领导的倡导下，我这从本地招聘员工并向酒店推荐优秀人选，这样进来的员工比较稳定，不容易流失，解决了餐饮部的人荒之急。同时针对前厅新入职员工大多文化较低、年龄较小、没有从事过酒店服务的情况，我号召部分管理人员对新入职员工进行针对性的模拟演习、加强培训力度，使他们在短时间上岗，达到了使餐厅正常运转的目的。

2、加强前厅与后厨沟通与协调。

首先要求前厅人员必须熟悉自己的职责、流程。晚市就餐人员较多，需要前厅、后厨紧密协作、相互配合。在我和行政总厨的努力和支持下，前厅、后厨不论是客人的信息反馈，还是菜品出现失误时，都能在第一时间内得到及时处理与反

馈，员工与员工之间也形成自觉配合默契、互相帮助。

3、针对前期制度不够完善，没有定岗定编，细节管理不够完美的情况，在4月，我针对各岗位的具体情况，进行定岗管理，明确各岗位职责，使资产、卫生、服务工作责任到人，做到了资产专人管理、电费和通讯费的降低。使前厅的管理又提升了一个新台阶。

这四个月最大的收获是李总对店管理知识全面灌输，如何细节管理、沟通等有了更深刻的理解与体会。使我在综合管理能力方面有了更进一步的提高，对以后作有了更明确的目标。

七月份：搞好环境卫生、食品卫生、严防夏季食物中毒。

八八月份：餐厅业务技能、多培训，和新菜品的推出。

九月份：做好婚宴预订及接待，销售中秋月饼。

十月份：十一长假的员工安排及婚宴接待，中秋节大闸蟹推出。

十一月份：各种资料汇总、收集、年终总结的准备，年度资产盘存和复查。

十二月份：圣诞节及新年年夜饭的营销接待及各种文字资料的上交。

相信在李总酒店各位领导的英明决策与带领下，各个方面都会逐步走向规范和成熟。同时，我也有信心带领餐饮部的每位员工齐心协力，完成酒店下达的各项任务。

我的述职完毕，谢谢大家

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇六

我xx—x酒店，从业十二年来，以优秀的服务质量受到社会各界的广泛赞誉，但在装饰设计方面尚且存在严重的不足，表现出空间视觉效果差，资金投入力度不够，空间布局和功能划分不完善等特征，面对当下激烈的市场竞争，我们在酒店装饰装潢上已经显露出与其他企业相较之下的明显落后。

我们现有的相关设施、设备等酒店必需品，已经面临“退休”的局面，可以说，有很多设备由于多年的操作和维护的不善导致破损严重，目前正在带病工作，这对于服务的质量是非常不利的，良好的设备设施对于高效率的工作是十分重要的。

对于企业来说，员工工作的热情程度以及是否存在积极主动性，是企业生存的关键，但目前我们酒店存在员工工作散漫、积极性不高的情况，这大大的制约了队伍建设的步伐，并且对团队协作理念的培养也是十分不利的。

基于上半年的人力资源调整而言，效果是显而易见的，但就目前情况来看，仍然存在企业冗员，精英人才招聘困难的状况，可以说人才是企业壮大的有力支撑，优秀人才的缺失对企业会造成很大程度的冲击，在巨大的人力资源压力下，企业的运营成本以及资源也面临严峻的挑战。

针对例如大堂、店面外墙等重点部分进行装修整顿，我们需要专业的设计公司按照四星级酒店的标准进行设计，通过装修改造，整体提升酒店的形象和档次。

对酒店整体设施结合实际资金情况有针对性的进行更新换代，购买设计新颖、功能完善的现代设备，其标准向市场上优秀的酒店看齐。

总结来说20xx年是改变的一年，需要我们全体员工的共同努力，要秉持服务第一的宗旨，以市场为导向，努力提升综合实力，促进酒店不断的发展和壮大。

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇七

尊敬的酒店领导和同事：

大家好！

春节将至，万象更新。借此机会，我要感谢各位领导的关心和指导，感谢各位同事的支持。在过去的九个月里，我忠于职守，努力工作，出色地完成了各项任务。现将今年九个月的工作和明年的工作思路报告如下。

20xx年3月4日上任后，前几个月(3月、4月、5月)主要担任xx副总监，负责排班、餐具管理、预订部管理。接下来的几个月(6-12月)，由于工作需要，领导信任，自身发展需要，调到餐厅担任总监一职，9月开始担任部门培训。回顾近几个月的工作，主要有以下几个方面：

### 1、重视学习和教育，鼓励人们努力工作

就职后，在做管理工作时，了解到大部分餐厅员工来自湖南不同地区，文化水平和综合素质差异较大，业务水平和服务意识较低。针对这种情况，我把看到的不足一一列举出来，进行了全面的培训报告和现场督导。纠正错误的管理方法，讲解理论，实践操作。从规范客人进店时的礼貌用语、微笑服务、职业道德、食物搭配，到规范餐饮六大技能的实际操作流程，通过学习，员工可以强化服务质量，提高业务服务



水平。客人进店可以互相打招呼，迎宾员可以主动热情的为客人服务，介绍餐厅的特色菜。当客人准备点烟或点烟时，服务员应及时点燃或呈上烟灰缸。

11月，酒店举办了一系列技能大赛活动，美食广场团队成员获得托盘接力赛第一名。通过这次比赛，其他员工养成了一个好习惯，比如不懂就问，不懂就学，互相求教，学到了很多知识，精神面貌越来越好，提高了工作效率。

## 2. 掌握管理制度的执行情况

前期美食广场工作存在诸多问题，员工对制度不清楚，部分制度没有具体负责人落实。经过团队管理人员的认真讨论，我在办公室张贴了奖惩制度、电源切换时间、负责人和各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、完成工作的注意事项，并及时更换了公告栏文件，每天进行现场监督检查，对员工增强工作意识、明确工作职责有很大帮助。

## 3. 掌握内部客户之间的沟通

真诚与客户沟通，听取客户的宝贵意见，不断改进和协调，利用每天的下班会及时将客户的信息反馈到厨房。比如有时候顾客反馈“小炒肉”分量不足，“水煮活鱼”不够香，菜的味道咸等等。通过客户真诚的反馈，加上我们认真的讨论和修改，我们可以不断提高菜肴的质量，满足客户，及时记录客户信息。

## 4. 做好会议餐、团餐的接待、管理和宣传工作

餐厅接待过多次大型会议餐，对会议餐的主要要求是速度快、效率高。团队针对这一点，把客人的心理需求牢牢放在第一位，通过优秀的产品和周到的服务满足客人的要求。在各种会议餐的接待过程中，没有出现重大投诉，也起到了很好的宣传酒店规模的作用。

## 5、深入市场调研，把握市场经济

总之，在这平凡又不平凡的九个月里，我深深的感受到了，同时也深深的感受到了自己的不足。

1. 协调平衡工作不理想，有些事情没有完全协调到位，平衡不合理，影响工作质量。
2. 信稿内容不严谨，不全面。
3. 工作中的细节处理不当，应加强改进。
4. 经营中缺乏务实精神

作为团队领导，我的言行对团队成员的精神面貌、工作水平和工作作风起着重要的作用，所以我将继续加强学习，提高我的管理水平、文化专业知识和业务能力，改进我的工作方法和工作作风，努力提高工作效率，从而带动团队成员共同提高。

以上工作我只做了汇报，但难免有很多疏漏，还有很多未尽事宜。请领导和同事多提宝贵意见。如果取得了一些成绩，也是酒店领导等所有成员共同努力的结果，也是各个团队和外部部门支持的结果。

### 第三，下一步工作

目前外部市场还没有完全开放，需要继续努力。我会在这些方面努力：

- 1、总结经验，进一步明确本部门的指导思想，紧紧围绕酒店的经营理念，牢固树立服务理念，做好团队员工的及时信息传递服务。
2. 不断学习，提升自己，加强销售业务知识和各方面知识的

学习。

3. 在做好这个岗位的同时，要通过自己和团队全体成员的努力，不断认识新客户，稳定老客户，留住客户，维护和沟通内部客户。
4. 有计划地安排餐厅的所有工作。
5. 及时了解员工动态，多了解心理学，做好员工的心理咨询师，为员工做好职业规划
6. 结合实际，提高团队整体工作水平，本着服务、求实、高效的原则。严格执行酒店规章制度，做好员工档案管理，加强员工宿舍管理，营造团队良好氛围，增强学习氛围。
7. 与酒店密切合作，每月完成不同的业务任务
8. 努力提高沟通协调能力，深刻理解领导思想，进一步督促检查酒店的信件、决定、指示到达团队后的执行和落实情况。
9. 及时做好酒店领导部领导交办的临时任务，根据领导要求及时处理突发事件。
10. 紧跟市场，做好各项业务工作，为年初餐厅早茶开业做准备！

以上是我的述职报告。请考虑。希望各位领导和同事提出宝贵意见。谢谢！

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇八

尊敬的酒店领导：

我非常荣幸能够成为××酒店的一员，承蒙各位领导的信任，

对我委以重任，我虽然在酒店行业积累了点滴的工作经验，但自从来到××酒店以来，感谢×总、×经理及各部门领导对我工作的指导与支持，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱！

客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。此次感谢领导的信任，任命我为客房部经理助理一职，在感觉压力的同时也动力十足。

身为客房部经理助理其岗位职责就是：协助客房部经理完成客房部的整体管理和督导，在客房部经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。在客房部经理不在时，代理客房部经理职责；负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证客房部工作顺利进行；主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在客房部经理的直接领导下，协同客房部主管及领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们××酒店的自身特点，针对以后的客房部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1. 提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同各班组主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现

优秀的员工设立免检楼层或高级服务员，上报客房部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2. 提高客房的卫生质量：加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；楼层主管、领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；客房部经理或经理助理对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查；对记件工清扫的房间同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报客房部经理协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：省不锈钢水、金属上光剂、洁尔亮、万能清洁剂、玻璃清洁剂、空气清新剂等相关保养清洁用品。

3. 控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制：从9月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，领班督导服务员每日盘点，客房仓管员每周盘点，月底客房部统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。培训下属员工树立全员推销意识，（例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目）增加酒店客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况、洗衣房对外及客衣的收入、洗衣房水电气的消耗情况、pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

4. 客房部下属洗衣房：在客房部经理的领导下；协同洗衣房主管，确保洗涤质量。对员工制服按照酒店客房部规定时间段

收洗;对外客衣的洗涤应保质保量及时的收洗。并尽快同采购部落实门市广告牌,天气逐渐转冷,应加大广告宣传力度,提高广告效应,树立知名度。增加对外门市收入。

5. 客房部下属pa部: pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表,礼貌礼节。督导其保证所辖区域的卫生质量,由于所负责区域人流量大,协同并督促pa主管、领班使行走动式管理,发现问题及时解决;对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫区域使行签到制度,并制作出签到表格,每隔10-20分钟巡视一次并签到,对重大宴会接待使行专人负责,确保服务质量。并且强调注重机械的保养维护。

6. 客房部下属总机与房务中心的管理: 做为酒店幕后一线员工一话务员,应提升其服务质量,培训普通话及礼貌用语,并强调其工作区域要保持安静,确保话务服务质量;争取使每一位话务工作人员,对客做到普通话标准,声音婉转,服务热情。并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通,满足客人服务需要,确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

以上报告,敬请领导给予审议,欢迎对我的工作多提宝贵意见,并借此机会,向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意!我将一如既往,不负众望。为××酒店的发展奉献绵薄之力!

此致

敬礼

## 酒店人力资源部年终总结及计划篇九

尊敬的领导、同事们:

大家好!

xx年在所领导亲切关怀下，在经理的正确领导下，在餐饮部全体干部员工的大力支持下，我认真履行岗位职责，协助部门经理同全体员工一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了各项工作任务。作为餐饮部副经理，现就以下四个方面对本年度我任职工作情况，给大家做汇报，请大家给予评议。

作为一级管理人员，思想行动始终和所党委保持一致，做到不说影响团结的话，不办影响团结的事，执行管理工作时能够做到客观公正。员工例会上、部门办公会都做过自我批评，由于寝室管理不严，给自己一个严重警告，落实工作从来没有跟领导谈条件、争荣誉、要利益，落实工作或员工情绪不好时，与80以上的员工都谈过心、谈过话，能够正确引导和帮助员工，对大部分员工能力、特点、工作情况比较了解）这些方面我能够给下属员工起模范带头作用。

2、时刻提醒自己要加强学习，作为餐饮部副经理。不断提高自身综合素质和工作能力，以适应招待所和餐饮部的发展需要，真正成为部门经理的得力助手，成为下属员工的贴心人主心骨”首先学习现有的制度标准，并从工作实际出发，积累管理服务中的好经验好做法，不断完善制度标准，努力形成员工“看得懂、易执行”材料和制度（餐厅服务120个怎么办）其次是参加招待所安排的专业培训，解行业新趋势、学习新理念，并结合部门的实际情况，及时转训（六常管理法）再次是通过观看报纸、电视和阅读书籍等渠道，发现新问题、新情况，吸取别人的惨痛教训，反思自己的工作不足（关于小凯莱、新洪记、原味斋等酒店，安全卫生方面存在突出问题，向员工进行了通报）过去的一年通过领导的培养和个人的学习，自己在工作能力和管理水平上，有了一定的提高。

在过去的一年里我认真履行副经理岗位职责，积极完成所领导和部门经理交办的各项工作任务，努力做到狠抓安全促经营、严抓培训促质量、真抓成本促利润、实抓队伍促稳定，使餐饮部的各项工作与前期相比有了新起色。

加强管理，要求餐饮部所有员工，都必须认真履行岗位职责，严格执行安全标准和操作规程，避免因管理混乱、人员失控，而出现的不安全事故；加强检查，对工作中容易出现问题的环节，做为管理检查工作的重点，积极避免因发现隐患不及时，而出现的不安全事故。通过以上措施，餐饮部在过去一年里，没有出现过安全事故和较大的安全隐患，为部门顺利完成全年任务，为经理把主要精力投入到部门全面建设上，创造了一定条件。

多次组织员工对现有设备、用具进行盘点和维修，在掌握设备、用具使用情况的同时，也提高了利用率和使用寿命；加强了平时消耗水、电等消费大项的管理，在管理过程中随时发现、随时督导，像空调、热风幕、灯光的使用，在不影响服务质量的情况下力行节约。

#### 4、实抓队伍促稳定。

多次代表部门经理同管理人员，看望生病受伤的员工，使大家感受到了家庭般的温暖；

平时愿意与员工进行工作和思想交流，重视员工的建议、意见和想法，尽力帮助员工解决问题、克服困难；今年8月份厨师长杨东一班人入所工作，我们本着对工作负责的态度，经常“交换意见、相互学习”，各种信息能够及时准确进行传递，前台与后厨的配合比较愉快和默契，这些都促进了餐饮部团队建设的和谐稳定。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平，与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

#### 1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。



- 2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。
- 3、行业信息掌握不及时，创新能力明显不足。
- 4、对员工业务抓的不够，整体服务水平提高不快。

努力的方向：

- 1、要强化个人学、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。
- 2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不折不扣的落实到工作中去。
- 3、要通过多种渠道了解沈阳餐饮酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动向，吸收别人家的好经验好做法，结合本部门的实际情况，开创性的完成工作。
- 4、要把提高部门员工业务水平，当作大事去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合，常规性培训与针对性培训相结合，集中培训与分批轮训相结合，培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

最后把一句话送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”以上报告不妥之处，请领导、同志们批评指正。谢谢大家！

述职人□xx

20xx年xx月xx日