

## 酒店人事年度个人总结

### 篇1：酒店人事年度个人总结

我经过一年的酒店人事工作，在回顾之际，我也发现自己在人事工作上所获得的许多的经验，更是巩固了专业的知识，顺利的把酒店的人事工作处理好了。现在我要对自己一年的人事工作做以下的总结：

年初，应酒店要求，向各大学校进行招聘，招聘的岗位有服务员、人事、财务会计等。在招聘会结束后，成功招聘到xx人，并全部进行了孩子分配，如此也更新了员工信息档案。在员工进入的酒店后，我安排了他们进行了一周的培训，帮助新员工熟悉酒店事务。

酒店部门众多，为了让各部门的工作进展更顺利，我配合酒店制定了一系列的工作管理制度，并且制定了人事部工作细则，让人事部与其他部门都按照规定做事，服从酒店制度，认真的工作。每周在部门开例会，利用例会的时间向领导汇报人事部的工作，并把一周的工作计划进行汇报。

作为人事，需要负责管理酒店各类的档案，我在这一年里对不同的档案进行了清查、整理及时的查找出文档的问题，并及时更正，今年对文档的管理工作，稍微比去年要好，各类文档出现问题都很少，大部分都是完整和全面的。针对档案管理，我进行细分划分，把档案全部都分类了，然后制定各类的标志，存放在规定的地方，方便了他人查找。

对于酒店员工的卫生管理，我很严格在执行。每周都会要求各员工把自己的宿舍进行大扫除，保证宿舍的卫生干净，每周一会进行卫生排查，让各员工的宿舍必须要达到卫生的标准。同时也努力的去培养员工的卫生习惯，要他们保持爱护卫生的意识，不管是个人卫生，或者是公共卫生，都必须要有良好的意识，这样才不会出现突然的卫生脏乱情况。

这一年也对员工的饮食进行了调整，尽量保证员工们的饮食均衡，充分保障他们的营养均衡。定期的检查食堂饭菜质量，隔一段时间就换新的菜单，让员工吃好，才能让员工的身体健康，工作也才会更有劲。

一年工作晃晃就过去了，虽然今年的工作并没有出现什么大问题，但是也不算做的多好，我的人事工作还是有很多地方是欠缺的。因此明年在酒店的人事工作我会争取做的更精彩的，配合其他部门把酒店建设的更完整。

### 篇2：酒店人事年度个人总结

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务,掌握七大要素：

1、微笑在酒店日常经营过程中,要求每一位员工对待客人,都要报以真诚的微笑,它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响,也不受条件限制.微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词.

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通,并尽可能地做到完美.员工应熟悉自己的业务工作和各项制度,提高服务技能和技巧.“千里之行,始于足下”,要想使自己精通业务,上好培训课,并在实际操作中不断地总结经验,取长补短,做到一专多能,在服务时才能游刃有余,这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用.

3、准备即要随时准备好为客人服务.也就是说,仅有服务意识是不够的,要有事先的准备.准备包括思想准备和行为准备,作为该准备的提前做好.如在客人到达之前,把所有准备工作作好,处于一种随时可以为他们服务的状态,而不会手忙脚乱.

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人.员工有时容易忽视这一环节,甚至产生消极服务现象.这是员工看他们穿戴随便,消费较低,感觉没有什么派头等表面现象而产生的.而现实生活中,往往越有钱的人,对穿戴方面都特别随便,这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少.我们在这一环节上,千万不能以貌取人,而忽略细微服务,要重视和善待每一个客人,让他们心甘情愿地消费.我们应当记住“客人是我们的衣食父母”.

5、细腻主要表现于服务中的善于观察,揣摸客人心理,预测客人需要,并及时提供服务,甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到,使客人倍感亲切,这就是我们所讲的超前意识.

6、创造为客人创造温馨的气氛,关键在于强调服务前的环境布置,友善态度等等,掌握客人的嗜好和特点,为客人营造“家”的感觉,让客人觉得住在酒店就像回到家里一样.

7、真诚热情好客是中华民族的美德.当客人离开时,员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临,以给客人留下深刻的印象.现在的竞争是服务的竞争,质量的竞争,特别酒店业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的,我们运用各种优质服务,形成自身的服务优势,以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度,使酒店立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神,在快乐迪也一样.生意比较忙时,同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦.平时也有遇到比较刁钻的顾客,一人有难,其他同事也会及时上去调节纷争,使情形不再恶劣.每个人员分工明确、工作积极,真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.

平时,我也会和顾客谈天,了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归.这样就多了几个回头客,让顾客推荐朋友提高了消费率.之后我也会做一些小结,这样日积月累,使我的服务更能为顾客所接受和喜欢.

作为一名服务人员,也会碰到一些挫折和无奈.有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的,有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的,可是我要说的是:条条道路通罗马,我为服务别人而快乐,我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪.我认为我的职业就像

一个表,表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐,而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的,但却是必不可少的。

当然学无止境,学到还得运用到以后的工作中,希望领导能多加督促,同事能互相学习,在以后的工作中提高服务效率,努力做到一名优秀的服务工作人员.让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

### 篇3：酒店人事年度个人总结

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，渐渐在部门的工作中逐渐转入正轨，现就接手后的工作总结以下：

#### 一、人事档案及有关资料

为了方便展开人事工作，规范管理人员状况，部门依据工作需要，在赵总的指导下，成立了有关人事表格，包含《招工登记表》《入职审批表》《人事改动表》《假期申请表》《调资表》等，也增强了各部门与人力资源部之间工作的交流性。

#### 二、招聘与档案管理

招聘为了对酒店人员进行实时增补，跟进保障各部门用人时有人可用，有人可选，往常来说，招聘可分为惯例招聘，和特别规招聘，惯例招聘即指到滕州人材市场进行招聘，但滕州人材市场，还未形成必定规模，此类招聘对客房服务员、传菜员的职业有必定成效，除了惯例招聘外，我部还准备下一步与各大中专院校获得联系，在有毕业生的季节，实时与学校联系交流，为方便人材进行贮备。

以上招聘的方法成效不是很显然，除此以外，人力资源部增强与部门职工之间的联系，鼓舞职工介绍身旁的朋友，介绍到酒店，这是一种人材根源门路较广的方法。

职工档案是随时掌握职工基本资料状况的资源库，也是成立职工人材贮备的一个重要环节，它包含职工手写档案，包含任职人员职工档案，辞职人员职工档案，以及应聘人员档案存档三部分，档案的成立以及有效管理，有益于人力资源部，随时掌握任职人员以及人员流动状况，对于凡是到达酒店来应聘的人员，均成立档案资料，作为人材贮备资料，以便于部门需要人时随时查阅，可大大减低招聘率。

#### 三、劳动薪水

自董事长接收后，依据酒店人职薪水状况，对各部门薪水进行了一系列的调整，经过调整，职工在岗状况是比较稳固的，加之此刻的薪水能表现出优异与一般的差异，对于职工来讲，能起到必定的激励作用。

## 篇4：酒店人事年度个人总结

xx年已悄然谢幕，xxx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为xx年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向各位领导和同事汇报一下xx年工作思路，希望各位给予指正。

回顾xx年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把xx年工作总结如下。

### 1、工作成绩描述

在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩;

外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础;

人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展;

质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立;

行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

### 2、工作失误总结

时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响;

注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求;

培训工作缺乏系统性，在xx年注意改进;

### 3、个人优势分析

具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境;

具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中;

具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强;

工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益;

#### 4、个人劣势分析

因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏;

对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

### 篇5：酒店人事年度个人总结

在工作中我延续当兵时的雷厉风行，不怕苦不怕脏不怕累的优良精神作风。自从参加工作那一天起，我就认真学习专业技术，通过在单位领导的教导和自身的不断努力，本人思想上、学习上、工作上，都取得了长足的进步。

一年时间，弹指一挥间，\_\_年我在领导和同事们的帮助和配合下，学习业务知识、培养自身修养，提高综合素质、遵守规章制度、履行岗位职责。现将今年以来的个人工作总结汇报如下：

思想政治学习：

在宾馆党支部的带领下，本人积极学\_\_的基本知识和有关政治思想文件和各项会议精神；积极参加宾馆总支\_\_的各种政治学习及教育活动；认真学习专业业务知识，不断提高自己的思想政治觉悟和素质修养。

在学习上：

能够严格要求自己，端正工作态度，拓展各方面知识，提高自身的专业技能和思想文化素质。同时本人在生活中也学到了养成良好习惯，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，和同事们和谐相处。

在思想上：

本人自觉严格遵守宾馆的各项规章制度，坚持参加宾馆的各项活动。积极上进，一直以严谨的态度和积极的热情投身于工作中，努力把自己塑造成一名德智体全面发展的优

秀工作者。

本人在后勤工作上勤勤恳恳、任劳任怨、艰苦朴素、务真求实，圆满地完成了宾馆部署的各项任务。