# 酒店人事管理工作个人年终总结

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-11-23

*“竹斋浅会”为你分享18篇“酒店人事管理工作个人年终总结”，经本站小编整理后发布，但愿对你的工作、学习、生活带来方便。篇1：酒店人事管理工作年终工作总结围绕中心工作，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...*

“竹斋浅会”为你分享18篇“酒店人事管理工作个人年终总结”，经本站小编整理后发布，但愿对你的工作、学习、生活带来方便。

篇1：酒店人事管理工作年终工作总结

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。

篇2：酒店人事个人工作总结

一、个人工作情况：

，我在新的岗位上不断地学习与摸索，从略懂管理到必须掌握与运用管理，并在人力资源管理工作中寻求更高的工作技能，且在调整中开展。在进一步做好人力资源部基础性工作的同时，不断完善与改进，加强定岗定员、管理制度完善，把握招聘动态，员工档案的梳理，社保公积金的基数调整及劳务劳资的修改。工作总结如下：

(一)招聘工作

1、统计分析岗位需求。了解酒店的缺员情况，随时掌握人员变动状况，定期对入职人员做分类统计，思想沟通。

2、搜寻并联系紧需人才。每天查看人才网、人资邮箱，筛选求职者简历，联系符合要求者面试，并通过其他各种途径获得所需人才信息并取得联系。

3、更新、完善人才库。定期掌握酒店人才信息，做好人力资源合理安排工作。

4、在职人员情况：

截止到20x月9日，酒店现有员工总数为225人，其中管理人员47人(主管级以上人员)，占总数20.8%，一线服务人员154人，占总数68.5%，后勤人员24人，占总数10.7%。上半年共计面试283人;招聘录用78人、储备各类人员248人、淘汰205人、离职75人。

5、异动分析及应对措施：

根据离职人员分析异动主要原因有：工资福利偏低：7%;事业发展找到更好工作：23%;社会因素(入伍、家庭原因)：15%;各部门管理机制原因：1%;需要完成学业或继续学习深造：21%;对工作环境不适应或不满意：5%;缺乏良好的工作心态或身体健康条件不允许：5%;劳动合同或实习协议到期不再续签：1%;试用期不合格或劝退：3%;办理入职手续未到岗或仅工作3天：15%;自动离职：4%。

主要措施为：

加大人力市场的开拓，调查了解人力市场人才走势与潜规则，长期招聘。

加大与各大学校联系，建立实习就业一体的供用人关系，跟踪与xx省开放职业学校协议事宜，建立酒店与院校直接的关系，作为长期合作的实习就业基地。

建立人事管理规程，从对内对外联络、招聘、人员筛选、面试、录用办理入职手续、跟踪评估定级(待完善)、离职手续、离职面谈等初步形成人力资源管理的规程。

(二)人事档案及相关资料整理

员工档案是随时把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以及电脑登记档案，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等三部分，档案的建立以及有效治理有利于人力资源部随时把握在职人员以及人员流动情况。

今年4月份，我部将年前酒店人员信息及相关资料统一封存，并将2024年至今的人事资料进行梳理，分类管理。对各部门在职员工档案完善齐全。

对于凡事来到酒店应聘的人员(包括实习生)，都建立档案资料，作为人才储备资料，以便于部门需要人时随时查阅，作为酒店人才储备，大大减低了招聘费用。

(三)建立酒店内部的人力资源数据库

通过招聘工作的开展，将收到的应聘人员的资料进行筛选后，将优秀的及酒店未来可能需要的人才信息及时输入到人力资源数据库，可以不定期的进行电话沟通，以了解部分人员的现状，对人力资源数据库的信息要及时的更新及维护。

离职员工的相关信息也要及时入库，并通过离职问询详细注明离职原因，为以后的返聘工作作参考和铺垫。其中还设立黑名单，对于一些严重违纪的员工，避免其以后再次应聘。原则上被列入黑名单的员工终生不得返聘(含其亲属)，离职后的员工原则上一年内不予考虑。

(四)劳资、福利情况

1、工资

根据酒店现在的绩效考核管理办法，对2024年3月份拟定的薪酬制度进行了修改与完善，重新拟定了等级工资方案，但一直没有批示，从现在状况来看，新修订的薪酬制度会随着绩效考核管理办法，主要体现优秀与一般的差别，等级工资是今后员工工资的趋势。

2、重新拟定各部门人员编制

年初根据第四届职工代表大会的经营管理计划，结合各部门实际情况及意见，审核部门岗位人员，拟定部门淡旺季最低编制，以满足各部门经营管理需求，并按编制将人员配备充足。

3、培训

从酒店实际经营情况来看，人员的有效利用与经营状态应成正比，在综合性酒店里更是重要，初步设想为各部门进行理论，模拟交叉培训，部门之间相互调配人员，是最理想的状态。

4、社会保险、住房公积金

根据2024年7月1日出台的《社会保险法》，更好地贯彻法律法规，将员工社会保险办理时间调整为员工入职30日以内办理。基数调整以及人员增加后，较去年费用同比增长34.92%。今年5月份已将酒店下半年社保基数的调整完成。武汉住房公积金也在今年6月完成调整，按照员工现有的岗位工资标准调整，较去年费用同比增长30.67%。

5、不定时工时制和综合计时工时制申报

为更好的规范酒店员工加班费统一标准计算，完善酒店现有的管理制度，针对酒店特殊行业的情况，将酒店全体员工分为两类申报工时，综合计时工时制按照国家要求按年申报，超出工作时间且不能还休的，则按照延长工作时间计算工资。不定时工时制，除法定节假日外，其他超出工作时间不计加班费。

6、人力资源台账

按照2024年3月份省公司对酒店审查情况要求，我部为便于日后工作的便捷，特重新设计酒店员工人力资源台账，里面包括：人员情况表、员工薪酬明细表、法定福利明细表(社保、公积金台账)、非法定福利明细表(店龄工资、夜值费等其他费用)。

7、考勤制度的完善。

2024年年初，我部在现有的考勤管理制度上做出了补充规定，要求部门计划性排班，要求员工严格遵循打卡上下班，合理利用现代化电子系统的操控，进一步规范了员工考勤方面的管理。

8、规章制度的新建、补充

1)xx年度依据酒店领导的要求，拟定了《员工带薪年休假管理办法》，针对酒店现在年休假情况作出了补充说明。

2)根据今年7月份试行的《员工绩效考核管理办法》，进一步完善酒店现有的薪酬制度补充、修改。

9、完善员工离职面谈

对离职的员工由所在部门主管及人力资源部开展离职面谈，切实了解员工的离职原因，对于企业存在的问题应该以此为契机加以整改，并将员工离职意见较为突出明显的即时反馈至相关部门。

10、定期不定期的跟员工开展面谈

采用的方式有正式和非正式两种，目的在于了解员工的在职现状，及工作、生活中遇到的问题，以便我们在以后的工作不断的加以改进。

(五)劳务劳资工作的流程与标准的梳理

建立完善的招聘、离职、人事档案、考勤、薪资、合同、福利、激励等劳务劳资的工作流程，更好的做好人力资源部工作的统一化，专业化。

(六)、其他工作

根据省公司要求，对我酒店人力资源管理新增“ERP人事管理系统”，我部积极参加ERP专题培训，认真学习ERP系统的操作与管理。其中包括了人员基本信息、异动情况等。

二、个人经验总结：

1、对个人来讲应该在认真工作之余加强学习，不断提高自身专业素质，才能面对更大的挑战，也才不会被淘汰。珍惜来之不易的机会，扎扎实实做好每份工作。

2、做好长期人员储备工作。便于部门缺编的补充。

3、做好新进人员维护，思想沟通等工作是稳定员工的最好方法。

4、杜绝劳资纠纷也是人力资源的重要工作部分。

三、个人不足之处：

1、处事态度和方法的不成熟，有很多问题看得不够透彻、想得不够长远，或者还是以以前简单的思维方式去思考复杂的问题，以致有时会出现一些工作上的失误和漏洞。

2、不够自信。自信需要底气，底气源于资本，只要我不断的总结经验，不断的学习提高，我相信一定能建立良好的自信心。

3、表达沟通能力需要提高。虽然我不认为做人力资源要像业务员那样巧舌如簧但是也不否认，语言上的过于直爽也是一个影响工作的缺点。

四、个人计划：

20随着酒店绩效考核管理办法的执行，人力资源的责任将更加沉重，人力资源部一定安排并实施好下半年度的工作计划，用实际的工作业绩来说话。

1、提高自己的职业素质、做事以合法、合理为原则，以酒店利益为出发点。

2、企业文化的传播，使自己的专业水平提升更高水平，提高沟通、协调能力。

3、加强战略分析能力，因为平时大部分精力用在人员招聘、考勤核算、等日常事务性工作上，没有时间去考虑更多战略层面的问题，缺乏系统的思维。

4、保持永远战战兢兢，永远如履薄冰的心态，这样才不会落后。

5、制度执行方面坚持原则，同时能主动完成份内份外的工作，承担责任。

6、永持三颗心：一是颗公心。必须保持一种公正、公平的心态，放弃小我，保全酒店;二是一颗爱心。对每个问题的特点、背景、心态，以帮助员工解决问题的态度去解决问题，才可能获得更圆满的结果;三是用心。作为一个后勤部门，做事较其它部门琐碎烦杂，保持用心，往往更容易专注而释然。

7、为酒店创造利润，为酒店降低人工成本，讲求时效。

五、对酒店的建议：

1、合理使用“建议信箱”，鼓励员工积极提出建议。

2、加强企业文化的宣传力度，让企业文化深入到每一位员工的思维中，思维决定行为，行为养成习惯。

3、重视在职教育培训，一个好的在职培训系统会使每一位员工提高工作的激情，提高员工的忠诚度。

4、岗位职责明确，让在职的每位员工都要清楚本岗位的职责。

5、继续完善并确定人员编制，让各部门员工工作效益产生最大化。

以上是对2024年工作的总结和对xx年度的工作展望，相信在xx年的工作中，我能更好的发挥自己的优势和潜能，将人力资源管理工作提高到一个新的台阶。

篇3：酒店人事个人年终工作总结

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。

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。

人员在岗情况

酒店现有人员共计169人，其中行政办公室8人，财务部18人，后勤部8人，市场营销部14人，餐饮部25人，客房部30人，工程部17人，保安部14人，厨房24人，质检部2人，人事部1人，前厅部8人，在所有人员中董事长、总经理、副总经理、总助5人，总监2人，经理8人，副经理7人，主管5人，领班12人，员工138人，督导层以上人员占人数的18%，员工占总人数的82%。

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。

人员定编审核

人力资源部根据酒店实际情况，结合部门意见，淡旺季最低编制如下

淡季人员旺季人员

客房部：30人+3人

餐饮部：25人+3人

厨房：24人+4人

市场营销部：14人

后勤部：8人

财务部：18人

行政办：8人

工程部：17人

保安部：14人

人事、质检部：3人

前厅部：8人

计：169人共：+10人计：179人

但从实际看，人员的有效利用与经营状态应成正比，在商务型酒店中更重要的是，初步设想为，进行交叉培训后，部门之间相互调配人员，是最理想的办法。

以上对20年月日到岗后的工作总结，本人和部门的工作还存在许多不足之处，需要继续加强学习，给自己充电，努力的去充实完善自己。主要包括：

1、制度方案有待完善，形成一套适合酒店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。

2、培训工作应加强，应在酒店范围内形成主动学习的氛围，培养酒店员工的学习积极性以及能动性，只有有了好学的员工，酒店才能进步的更快。

3、员工招聘方式单一，补给不及时，造成各部门人员短缺，

4、员工考评工作不到位，本年度员工的考评工作，总体来讲缺少一种统筹安排和周期性，也未能较广泛的听取员工意见进行综合分析。

5、档案管理不到位，档案记录着酒店发展的足迹，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，但是就本部而言，只是初步建立了员工人事的档案，未能涉足酒店整体档案，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。

6、业务能力欠缺一直是影响本部管理提高的瓶颈，缺乏超前的管理意识，无私的管理精神，由于知识面窄，导致管理视角不广，并且在日常工作中出现了较低的错误。

篇4：酒店人事个人年终工作总结

一、加强所属员工政治思想教育，强化责任意识，明确管理分工，逐步提高人事管理水平和效率

人事部门属大厦职能部门，现共有人员5名，其中经理1名，主管2名，员工餐厨师2名，发挥着组织、协调、培训、管理和员工基本生活保障等作用，工作琐碎，主观能动性强，因此要求所属人员要有一定的综合素质，一年来人事部在组织实施大厦各类政治教育活动的同时，不断加强了本部门政治思想教育，切实将做好政治思想教育视为做好人事管理工作的基础，通过利用每周、每月开部门例会和工作不忙的情况下，以总结工作，查摆和纠正不足，开展学习大厦行政管理制度和工作职责、工作程序和各项大厦政治理论学习内容的方式，不断提高了所属人员的政治修养，教育所属员工树立爱岗敬业的工作思想，以饱满的工作热情和十足的信心全身心的投入到工作当中，严格落实工作责任制，年初对所属部门人员工作进行了明确分工，并制定了人事部日常工作明细表，认真予以执行落实，为人事部各项工作全面、正常、有序进行打下良好的基础。同时也逐步提高了人事管理水平和工作效率。认真做好大厦招聘工作，合理定岗定员，降低人员成本，提高工作效率。

二、认真做好大厦招聘工作，合理定岗定员，降低人员成本，提高工作效率

酒店行业属人员密集性行业，人员流动性较大，有时因人员不能及时招聘到位，势必会影响工作的正常进行，因此，今年人事部重点抓好招聘工作，通过在晨报发布招聘广告、户外放置招聘水牌、以及与技校取得联系，签订实习协议等方式进行人才的选用，并对应聘资料进行筛选、储备，除此之外，人事部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友到酒店工作，这是一种人才来源途径较广的方法，也起到了良好的效果，通过以上的举措，保证了各岗位工作的 正常开展，与此同时，对各工作岗位深入进行分析研究，进行合理定员，确保工作效率最大化。大厦现有人员情况：酒店现有员工共计91名，其中人事部、办公室7名(含总经理)，司机班3人，财务部6人，工程部6人，保安部9人，客房部11人，前厅部11人，餐饮部29人(含厨房14人)，服务中心8人，在所有人员中，总经理1名，总经理助理1名、现役官兵9名，经理7名，副经理1名，主管4名，领班7名，员工61名，督导层以上人员占总人数的23%，员工占总人数的67%，现役官兵占总人数的10%。认真做好各类档案资料的管理工作。

三、认真做好各类档案资料的管理工作

档案管理也是人事部的一项重要工作，今年人事部在档案管理方面，通过对各类资料进行统编归类，将各类资料大体归类为办公室档案和人事档案2个部分，其中办公室档案分为精神文明、爱国卫生、健康教育、计划生育、总部来文、上报和下发文件、安全生产、文化活动等8个类别，人事部档案分为绩效考核、员工考勤与花名册、员工工资、各类总结、离职人员、图片资料、劳动合同、社保资料、员工应聘信息等9个类别。要求办公室主管和人事主管每月对档案资料进行整理，定期进行检查，确保各类资料的全面完整和便于查找，今年在总队考核组和上级部门对大厦的档案资料的检查中，均没有出现问题。

四、认真抓好员工薪酬管理工作，维护员工合法利益

薪酬是单位对员工的贡献包括员工的态度、行为和业绩等所做出的各种回报，是员工比较关心和敏感的问题，今年人事部在员工薪酬管理方面，首先根据总经理的指示，在年初1月份开始对全体员工的工资水平进行了重新调整，结合工作岗位分析和社会平均工资水平，重新制定了各岗位工资标准。同时在员工工资调整和职位晋升的工作中坚持公平、公正原则，对符合条件的员工及时上报总经理给予调整工资和职位晋升。共有28名员工工资得到调整，11名员工被任命为经理、主管、领班等职务。极大的促进了员工的工作积极性和工作热情。同时人事部能做好每月工资核算工作，对各部门每月上报的考勤表、过失单、员工的各项扣款、工龄工资认真进行审核，确保工资的准确，维护员工的切身利益。

五、卫生管理、计划生育、精神文明建设工作

卫生工作是饭店业的头等大事，食品卫生、环境卫生是卫生工作的主题。今年的卫生工作主要抓经常性的检查工作，由以前的一个月两次检查改为每周一 次检查，人事部重新修改制定了卫生检查量化标准，严格落实卫生管理责任制，对每次检查情况进行通报，并按照卫生管理制度规定对部门负责人进行扣分处罚，对库房食品及时进行检查，发现过期食品责成库管下架报废，严禁使用和出售过期食品、原料。计划生育工作是国家的基本国策，我们严格按照国家计划生育政策，自觉接受办事处计生办的工作指导，加强对育龄妇女-

登记建档工作，为大厦妇女进行了妇检。每月均能按时参加街道办事处的计划生育例会，上报人口流动信息，管理和发放好计生药具。精神文明建设工作是促进经营工作顺利健康发展是经营工作的润滑剂和助推剂，抓好精神文明建设工作，对大厦各项工作至关重要，作为市级精神文明单位，今年继续抓好各项精神文明工作，落实各项市级精神文明单位标准，自觉接受办事处文明办的工作指导，按时参加例会，填报材料。确保大厦精神文明工作的顺利开展。

六、员工餐和员工宿舍管理

做好员工生活基本保障工作是促进各项工作有利开展的前提，今年人事部首先在改善员工伙食工作上下功夫，本着以人为本的思想理念，经常检查员工餐伙食质量，同员工餐师傅根据季节制定每月伙食计划，逢年过节改善和丰富伙食，在每月不超成本的前提下，合理调配饮食，注重营养搭配，坚持让员工吃好、吃饱为原则，在接待维稳工作组期间，将每日剩余自助餐打到员工餐，供员工食用，即避免的浪费，又进一步提高了员工的用餐质量，得到了广大员工的普遍认可，同时加强员工餐的卫生管理，教育所属人员养成良好的个人卫生习惯，经常性的对员工餐菜品和环境卫生进行检查，为员工提供一个健康、卫生的用餐环境。其次加强宿舍人员管理力度，人事部结合各岗位人员住宿情况按照部门为单位合理分配宿舍，目前共有宿舍15间，其中男员工宿舍6间，女员工宿舍9间，住宿舍人员共计41人，定期检查宿舍卫生，教育员工养成良好的生活习惯，共同营造干净、舒适的住宿环境。

七、组织协调工作。

在开展各类活动和召开各种 会议时，人事部能做好各类上传下达，组织协调，拟定方案和主持工作，确保各类会议、活动顺利开展，同时认真做好各岗位之间人员调动工作，在今年的各类会议和大厦活动的开展以及在大型宴会的接待中，通过部门人员的不懈努力，各项工作组织协调得力，没有出现问题。

八、存在的问题和改进的方法

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。

酒店人事部年终工作总结二很快年就要结束了，我也在人事部工作了两月有余，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：

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。

篇5：酒店人事个人年终工作总结

于x月x日入职，至今工作已经满两个月了。时光飞逝，在紧张、忙碌而又充实的工作中，在公司领导和同事们的帮助下。工作中有进步也有需要提升地方。下面就我入职两个月来的工作，做出如下总结：

一、展馆相关事务

1.前期协助企划经理处理展馆开馆的相关事务，制作培训课件，对讲解员进行相关培训。包括：礼仪培训，相关展品的背景介绍，整个流程的相关介绍；

2.与涂经理对接，积极做好合同，展馆介绍以及其他日常事务；

3.开业前准备：

1.每天提前到场查看当天的工作进展状况。

2.配合施工人员对展馆的布置，灯光对位，画的摆放等，和施工方协商保证开业前展馆布置的顺利进行；

3.开业后，主动积极承担讲解。完成相关任务。

二、人事专员工作

拓展招聘渠道：

目前公司的招聘渠道仅有人才网，为了满足当前人才需求。此项任务迫在眉睫。

1.目前入公司后，拓展的招聘渠道有：网，新工作人才网。以上招聘网站部分需要付费才能使用；

2.通过以上网站为公司找到合适的人才有场务，放映员，保洁，电工。为公司有效地节约了人力资源成本；

3.对各大人才网熟练使用，并能及时收集相关有效地信息并储存。

4.与招聘网的联系人保持良好的关系，以确保有需要招聘的及时联系。

三、招聘工作

1.发布招聘信息：

对日常的招聘岗位进行分析，包括：岗位工作内容、任职资格、岗位梳理等方面。对以上这些入职条件进行分析后，根据岗位的情况，选择相应的人群，从而选择相应的招聘渠道，找到合适的人员。

2.与用人部门进行沟通，了解招聘需求。根据用人部门的要求选择合适的招聘渠道，对人员进行简历筛选，面试，复试，招聘合适的人才。

3.建立有效的人才库

对有用的人才及时储备，以便临时招聘用工时选用，为了满足10月份即将开业的商场所需求的大量中高级人才，简历若干个文件夹，储备有效的简历x几份。

4.在专业人才急需的情况下，采取各种方法吸引优秀的人才。公司实力的竞争除了资金外，人才的竞争也是至关重要的。

5.如有到人才市场等招聘场所，了解其相关信息。掌握最新的行业动态。如有合适的人员顺便招聘。

工作体会：来到公司招聘的岗位有涉及到专业技术人员，如土建工程师；高级管理人员，如进出口财务经理；对相关的专业知识有所欠缺，针对这一问题，主动搜集相关岗位的信息学习，以提升自己的专业技巧。目前有平面设计师岗位因薪酬，专业等原因未能按要求的时间完成。此项工作正在进行中。

计划采取如下措施改进工作：

1）对专业对口，经验丰富，设计能力较强的人员工资可相应提升；

2）拓展招聘渠道，积极收集合适的简历；

3）注意对已有意向的人员，针对其实际情况，吸引并留住人才。

四、员工关系工作

1.从x月份，我开始逐步涉及新上岗员工的入职办理，熟悉入职办理流程。在新员工入职的当天，带领新员工熟悉公司的熟悉各个部门，积极了解其近期上岗的工作心态，对其进行人文关怀。

2.对于有离职意向的员工，了解其原因。对其进行心理疏导，使其能够感受到公司对他的关注，以便尽好的服务于公司。

3.与各部门人员进行良好的沟通，处理好临时事务。

五、行政事务

目前人事行政部有x个人，在时间可协调度的情况下。处理行政事务。

临时事务的处理，包括保安，保洁等，

个人能力分析：

优势：亲和力较好；具备一定的沟通、组织协调能力；能虚心接受听取别人的意见，认同x集团的企业文化；具备一定的人力资源管理知识及经验。反应灵活，能较好的控制自己的情绪，工作认真负责，有责任心。

劣势：锻炼自己为人处事的能力，加强团队的配合和凝聚力。作为人力资源专员，对各大模块的掌握有待提升，压力大的时候加强对情绪的调整。

提升措施：

1）充分学习公司的相关制度、文件，有助于个人和企业远景的统一；

2）反省自己，针对工作中的不足进行改进；

3）深入学习人力资源相关专业知识；

4）针对工作中进展不顺利的问题，理清思路重新整理；

六、工作总结

人力资源工作是一个“润物细无声”的工作。如何更好的服务于公司各个部门，需要有较强的抗压力，灵活度，如何把各种琐事处理的妥当是一门学问。人事做为公司窗口，除了招聘面试外，良好的职业素养有利于应聘者对公司的认知，从而介绍更多优秀的人才为公司服务。提高公司整体的形象。

在入职的两个月，我能够胜任公司交予我的招聘任务，也希望在这个模块做的更好。我希望能够以最饱满的热情为公司做出最大的贡献。无论是任何事情我都能尽职尽责，高效的完成任务。

这两个月的基本完成了领导安排的各项事务，这与领导的指导和同事们的帮助是分不开的，在此再次对领导和同事们表示衷心的感谢！以上是我两个月以来，工作、思想情况的总结。我将会一如既往去工作，以认真、勤劳、务实的态度鞭策自己，充满热情的去工作。尽最大的努力，完成领导交给我的一切任务。

酒店人事个人年终工作总结5

x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x总在x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，不断增强贯彻落实的自觉性、主动性

全面分析了x地区乃至全省酒店内外形势，科学总结了酒店开业x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、新节段人事工作的行动纲领。

x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。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。

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。

篇6： 酒店人事年度个人工作总结

一、工作表现

我自己认为这一年我是有了很大的进步的，在工作的过程中也学到了很多的新知识，不断的增强了自己的工作能力，把工作完成得是越来越好了。虽然是一直都有在进步的，但我对自己的表现还不是特别的满意，有些工作现在回头看看自己是能够做得更好的，只是自己当时并没有想到可以这样去做。我想要尽力的把工作做到最好，让自己之后回过头来再看的时候也能够觉得自己这样做是很不错的，这就是我的目标，也是我之后努力的方向。

二、工作内容

作为我们酒店的人事，我今年主要做了以下的工作：

1.为酒店招聘到了x名新员工，其中服务部x人，前台x人。这些新员工其中的很大一部分工作已经能够完成得很好了，工作能力还是不错的。

2.为x名员工办理了离职手续。我也从这写离职的员工中总结出了一个规律，知道哪些性格的人是不能在我们酒店工作很长的时间的，所以之后在招聘新员工是也要避免招聘到这一类型的人，为酒店节约资源，毕竟对新员工进行培训也是需要时间和人力物力的。

3.组织了x次新员工的培训，x次老员工的培训会议。不止是新员工需要学习新的东西，老员工也要根据时代的发展，顾客产生的一些新的需求去学习新的东西，这样我们的酒店才能够越办越好，才能够一直很好的经营下去。

4.制定了我们酒店新的一套人事管理制度，这个是最花时间的，但做好了对酒店、对我们自己的工作是会有很大的帮助的。

三、工作计划

明年的工作计划就是要做好上述的所有工作，并且自己也要不断的学习其它酒店人事的一些做的好的地方，让自己的工作也能够做得越来越好。新的一年要继续的遵守公司的规章制度，不做一些违反规定的事情。我还有很多不足的地方需要在新一年的工作改进，让自己变得更加的优秀。

新的一年我要继续的保持今年的工作态度和进取心，让自己在新的一年中能够有更好的成绩。

篇7：酒店人事管理工作年终工作总结

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.

不含康乐客房，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%。离职率最高的部门为餐饮部、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，保障人力资源最优化

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，将人力资源最优化配置。

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。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(丹阳人才网、最佳东方、前程无忧、58同城网)等。

根据图表显示：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

1、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。通过邀请镇江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。通过邀请丹阳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，加入企业文化宣传与渗透。 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20，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，针对镇江旅游局的星级饭店评比活动，落实并完善各项事宜。

2、校企合作事项洽谈

今年5月，邀请安徽旅游职业技术学校、湖南怀化职业技术学校、丹阳职教中心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，与丹阳职教中心建立“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、绩效管理等工作的落实中，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。

篇8：酒店人事个人实习工作总结及计划

作为刚刚踏入社会的我，甚至自己要学的东西很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心里的促使下，我满怀着信心和期待迎接它，在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的人事，在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一切工作，无论工作室繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的，我们重要做的是不要把事情的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天，因为快乐的心态使我们不觉得工作的疲劳与乏味。

一、某某公司经营概况

今年我部门仅仅围绕“规范管理”，塑造形象、强力营销、增创收益“的工作指导方针以市场为指导，树立”三种意识“即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行”三化“即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩，以下是这一年工作的总结。

二、某某工作总结

1、全创稳定。酒店通过制定安全第一、质量为主等项安全预案。做到了日常的防火，放到等六防。全年几乎未发生意见意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求、保安部安排干部员工家岗加班时，勤于巡逻、严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

2、工时酒店的主导。为全面了解掌握我酒店的市场状态，组织多系营销会议，结合目前客户来酒店消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，限度的满足客户的要求，我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则，采取一切措施避免不必要的开支。

3、饭店的人和一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着利益文化的熏陶。处于社会的个人永远都在受着周边的影响，无谓人以群分，;礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有意影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

4、应该改变传统的对待员工的态度，人事管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系;相反，现代管理理念告诉我们;管理是一种特殊的复苏，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出有意的成绩，管理者自己才拥有管理的业绩。

三、归纳

酒店全烧一种能够凝结人心的精神性的酒店文化，一个民族有它自己的民族的文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有人能够群策群力，团结一致，共度难关。

某某即将成为过去，而过去的成功与失败都已经成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

以上是为我此次工作的一些感受和想法，作为一种感受，他可能有很多的主管的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。某某虽然有很多强势酒店，但是除了我们没有能够超越他们。

酒店人事个人实习工作总结及计划范例篇四

\_\_年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们05级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到桂林宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了桂林宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益非浅。

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解;

第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解;

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

我们实习的单位——桂林宾馆是一所成立于1987年的老牌四涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括漓江厅、七星厅和多功能厅)和西餐部(包括酒吧和自助餐厅)，我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是桂林宾馆的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

二、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬;在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动;在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人;而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一)、各项规章制度落实不是特别到位。所有高酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。桂林宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟桂林宾馆是一个涉外的高酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

二)、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

三)、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职;另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励(最多也只是发钱)，事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

四)、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月的实习过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

四、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢桂林宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿桂林宾馆能够越办越好，学院越办越好。

篇9：酒店人事文员年终总结

自加入公司以来已经差不多快一年的时间了。这是我的第一份工作，在这里我从学校的一名学生踏上了工作岗位成为一名员工，在这里，我学到了更多的知识技能，各方面都有了的提升。特别是在领导的支持和同事们的帮助下，我较好的完成了自己的本职工作。很感谢当初公司领导给我这个成长的平台，让我可以在工作中不断成长，不断学习，不断的提升自身的素质。现将我这快一年的工作总结如下：

一、日常工作方面

1、要把事情细节化、条理化、规范化。

前台的工作比较琐碎，接听转接电话，收发传真、邮件、报刊，维护办公设备、送水、接待不同的来访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱，心里也是特别的着急、烦躁，曾经一度我对自己的能力产生了怀疑，感觉自己根本就不能把自己的工作做好。有的时候虽然完成了工作，但是在工作过程中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。经过不断的摸索和总结，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统筹好，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只有永不懈怠的提高自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，我已能较好的\'统筹安排工作，并努力把工作细节处理得当，争取给大家最到位的支持和服务。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

2、保持较好的工作状态。

人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解到每个人的需求，适时地为大家服务。只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，端正自己的对工作的态度。

3、学会沟通和团队协作。

沟通，是一个人生存在这个社会中必不可少的一种能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。我在日常的工作中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间在去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自己养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去要求自己，争取把工作完成的更出色。

公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，始终都离不开同事之间的配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团结协作，才能把工作做好。这点在工作中也深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自己，把各项工作都做好。

二、加强自身技能和素养方面

走出学校，初入职场，在能力和阅历方面都很不足。经过这将近一年的学习和积累，我已能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自己的各项能力。特别对我深有体会的是我的外语水品，有的时候由于经常的不开口讲英语，所以当接到外籍客人打来的电话或者是外籍客人来访时就会显的自己手忙脚乱，所以在今后的工作过中我的加强自己的外语学习。在平常的工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边的每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人身上的精华。

三、工作成果与存在的问题

1、现在对于前台的各项工作我已经能有条理的、冷静的去处理。特别是经过CEO峰会的锻炼，对于会场的接待、安排等方面也学到了很多。

2、存在的问题：

(1)工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有很多地方我还没有做到这一点。

(2)执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自己对任务和指示的认识、和自身对问题变通、行动都有关系。

(3)工作效率低下：由于自身知识结构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他一些专业性较强的工作也是如此。以上的问题我必会在今后的工作中加以解决。

在这将近一年的工作中，我学到了很多，成长了很多。真的非常感谢领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机会工作学习，不断成长。感谢同事对于我工作的帮助与支持，让我的进步了这么多。在接下来的工作中，我一定会再接再厉，争取做得更出色。

篇10：酒店人事文员年终总结

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们\_酒店的差不多一年里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象

前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四、前台英语

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五、以大局为重

不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的一年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

篇11：酒店人事文员年终总结

作为一名xx酒店的前台员工，在20xx一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。最近回想过去一段时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。我的酒店前台工作总结如下：

一、在接待工作方面

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢!在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常的重要。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，了解他们要住多久。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样式和当时情况后才敢做出这样的判断。

二、在收银工作上

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

三、总结

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这一年的时间里我的进步不是很大，但是贵在坚持!我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越!

篇12：酒店人事文员年终总结

经朋友介绍，我按期来到xx快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，xx快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。

总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?是对客人不尊重，是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

篇13：酒店的人事年终总结

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。

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。

人员在岗情况

酒店现有人员共计169人，其中行政办公室8人，财务部18人，后勤部8人，市场营销部14人，餐饮部25人，客房部30人，工程部17人，保安部14人，厨房24人，质检部2人，人事部1人，前厅部8人，在所有人员中董事长、总经理、副总经理、总助5人，总监2人，经理8人，副经理7人，主管5人，领班12人，员工138人，督导层以上人员占人数的18%，员工占总人数的82%。

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。

人员定编审核

人力资源部根据酒店实际情况，结合部门意见，淡旺季最低编制如下

淡季人员旺季人员

客房部：30人+3人

餐饮部：25人+3人

厨房：24人+4人

市场营销部：14人

后勤部：8人

财务部：18人

行政办：8人

工程部：17人

保安部：14人

人事、质检部：3人

前厅部：8人

计：169人共：+10人计：179人

但从实际看，人员的有效利用与经营状态应成正比，在商务型酒店中更重要的是，初步设想为，进行交叉培训后，部门之间相互调配人员，是最理想的办法。

以上对20xx年xx月xx日到岗后的工作总结，本人和部门的工作还存在许多不足之处，需要继续加强学习，给自己充电，努力的去充实完善自己。主要包括：

1、制度方案有待完善，形成一套适合酒店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。

2、培训工作应加强，应在酒店范围内形成主动学习的氛围，培养酒店员工的学习积极性以及能动性，只有有了好学的员工，酒店才能进步的更快。

3、员工招聘方式单一，补给不及时，造成各部门人员短缺，

4、员工考评工作不到位，本年度员工的考评工作，总体来讲缺少一种统筹安排和周期性，也未能较广泛的听取员工意见进行综合分析。

5、档案管理不到位，档案记录着酒店发展的足迹，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，但是就本部而言，只是初步建立了员工人事的档案，未能涉足酒店整体档案，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。

6、业务能力欠缺一直是影响本部管理提高的瓶颈，缺乏超前的管理意识，无私的管理精神，由于知识面窄，导致管理视角不广，并且在日常工作中出现了较低的错误。

针对上述问题，我部将进一步解放思想，更新观念，强化措施，认真加以解决，计划在明年的工作中按照以下思路开展工作。

1、个人操作

(1)密切关注劳动力市场信息，和同行各级岗位信息，根据酒店经济效益和工资总额增加情况，适时提出员工工资及福利调整建议方案。

(2)针对酒店的行业特点，贯彻实施政府有关的各项劳保政策，协助建立完善劳动用工规章制度，严格依法用工，针对员工提出的合理要求，认真妥善的予以处理。

(3)依据酒店规章制度审批各类休假申请，加班及补休。

(4)根据酒店实际经营情况，分析酒店人员需求，提出合理调整人员结构方案，确保人力资源的共享，及合理使用。例如：餐饮的员工如果也能做客房服务员，前台的接待员也能做迎宾员、礼仪小姐，保安员也可以做门僮和传菜员。这样既可以压缩人员编制节约开支，又给了员工多掌握服务技能的学习的机会，可谓是两全齐美。

(5)根据酒店人员的变动和领导的要求编辑员工通讯录。

(6)按照酒店制度落实人事年度、月度工作计划及工作总结。

(7)跟进落实人员招聘、考评、调动、晋级、晋升、辞退等工作。

(8)计划在春、夏、秋季酒店接待任务不繁重的时间段，进行如：春游、歌咏比赛、演讲比赛、象棋比赛、打扑克比赛等文体活动、放松员工的心情，调整员工心态，以饱满的精神状态投入到对客服务当中去，有快乐的员工才会有快乐的客人。

(9)做好人力资源开发工作，不断提高酒店管理人员和员工的整体素质，为酒店各部门准备好后备人才，随时为酒店补充好各级员工。

(10)定期与各部门沟通，检查、监督酒店有关人力资源方面的各项规章制度的落实，避免出现编外员工、逃跑员工等情况。

(11)针对酒店的用人需求和酒店的实际情况进行招聘、人员筛选、面试。

(12)对员工提出的薪酬问题，要深入了解情况，处理调解，既要维护酒店利益又要使员工理解接受。

(13)保持与各酒店同行，旅游院校及人才交流中心等到单位的友好关系互相交流，及时掌握同行最新信息。

(14)做好所有员工的人事档案的保密工作，落实好人事保密制度和员工档案管理制度。

(15)完成好上司交办的其他工作及参加酒店例会。

2、人事培训

制定部门的培训计划，并协助策划酒店各部门的培训工作。实施交叉培训计划，让酒店员工都能成为多面手。

3、办公物料

本着节约每一张纸，每一支笔的原则，进行部门耗用物料的申购和领用。

4、安全责任

做为部门的安全责任人，随时注意部门的日常防火及安全隐患。

5、跨部门及分部门协调

(1)与其他部门沟通及转达人力资源部的使用及培训信息给有关部门和分管老总。

(2)与其他部门做好沟通，配合质检部处理员工的投诉。

6、需进一步掌握的知识和技能

熟悉国家劳动法、酒店制订的各项规章制度，掌握各部门用工和培训情况，熟练操作电脑、熟悉word、Excel等软件的使用，以便于更好的为酒店服务。

以上是对20xx年工作的总结和对20xx年工作的展望，相信新的一年工作中我能够更好的发挥自身的优势和潜能，将人事工作提高一个新台阶。

篇14：人事年度个人总结

一.售后初期

1.发货：当我们的产品卖出时，势必会派人员到现场进行安装服务，而这种看似简单的工作，却有着其重要性。

根据客户的需求，我们一般提前发货至工地，这时也有人员随货同往，当服务人员随货同往时，务必确认联系人和联系方式，要提前半天与客户联系，商量如何接货，以做好提前安排。以确保在这期间客户做好时间调整，因为时间对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点，比如下午能到的话，你可以

说：

“不出意外，正常晚上之间可以赶到。”

“具体时间我会尽早联系你!”

“我对这里的情况不熟悉，您看能否接我一下?”

如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你可以详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

2.现场安装

货到工地，势必要进行安装，工期紧的话，应客户要求，夜晚也得安装。这时候要取得对方的帮助，你可以协调工地负责人，安排司机或者民工帮助，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的情况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你可以与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不要一声不吭的自己做事!当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

另一种情况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度必须尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，所以你们需要货的时候，我们就立马过来服务了，你看什么时候尽早的把这个事情给安排了，也好我们也能做出更好的安排!因为现在大家都比较忙。”

二.售后中期

3.安装调试

安装结束后，要对仪器和设备进行调试。务必做到仪器正常工作，设备安装正常。期间会遇到一些问题，需要我们解决。

3.1仪器问题

仪器调试后发现参数不稳，这个时候，要检查一下，一个还是两个?还是整体?还是路面有什么影响?如自己不能解决，要及时电话反映给领导。不要把不好的产品交给用户。即使有一点点问题，也要解决!以免留下不必要的“隐患”。

3.2设备问题

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本省的缺陷，有的是我们加工过程中留下的“伏笔”。我到工地服务的时候遇到过这样的情况：标准件螺丝的.牙长短不一，导致的后果就是螺丝与另一个标准件禁锢时，出现紧不上的状态。这样给客户的影响可想而知!所以在出现问题的时候，售后服务人员不但要解决问题，也要及时地反映问题，当生产管理知道这样的情况后，应该及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测!确保产品不再有类似的情况发生!

本人从事服务xx年初到如今，仍然出现某些加工方面的问题，那就存在生产管理上的漏洞。

生产上的管理对于一个企业来说尤为重要，管理不到位，产品就会有瑕疵，产品有瑕疵，就会直接关系到用户对产品使用的评价和产品在市场上的占有率!就像评价一个人一样，每个人的水平不一样的情况下,我们看重的是一个人的品质!一个人的品质直接影响公司的形象。

4.设备使用

仪器安装结束后，会进行调试和使用，在使用前一定要尽可能的和用户交流，讲解一些施工过程可能遇到的问题，以及遇到问题怎么处理!仪器使用注意哪些?影响现场的因数有哪些?人，物，设备三者相互相承，必须做到有条不紊。

三.售后尾声

5.将设备完好无损的交给用户，让用户对产品有足够的熟悉后，让对方签字验单!留下司机的电话，必要时和司机交流一下感情!不懂得和司机多请教!至少让司机觉我们的产品是很好的，是性价比最优的，选择我们的产品，是正确的!

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用情况!对出现的问题给与及时的解释和回复。

自己不能做判断时，和领导商量一下，如何更好的处理问题!

针对售后服务的工作，在此我想做一下总结：售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

所以从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。我们售后服务的是一个启下承上的工作，一方面要与最底层的接触，另一方面也要和中层甚至高层接触。我们的服务身份不会变，但我们要换一种角度和形象和对方交流。

篇15：酒店人事部个人年终工作总结

即

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！