

预订员工作总结(优秀5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

预订员工作总结篇一

回顾这xx年的工作，感慨颇深。这xx年来我在餐饮部门领导和同事的关心帮助下，顺利完成了各项工作，现将这xx年的工作做一个总结，总结过去，展望未来。

1、外勤人员接待

我严格按照会议接待程序 and 标准做好每一天的会议接待工作，保证了每一天的接待工作能够有序顺利的进行。

2、内勤管理

3) 负责会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持桌椅摆放整齐。

4) 对总机和接待室的清洁卫生进行检查、打扫、维持。

5) 接待来客。

6、外勤管理

由于我以前接触过海关的一些前台工作，对海关的的房态和旅游水平有了一定的了解，所以在接待来宾时能够很快准确的回答来宾的问题为了节俭时间，力争将接待工作做得更好。

7、会议接待方面

8)认真接待好每一位来访宾客，对来访的客人要做到一问三不耻，即“不耻下问、不无原则”答复，不要有背诵、刁难、举止、说不大不小的情况。

9、电话接听

本来是一个很简单的东西，但是这一次我犯了错，以后必须在当时处理的情况下，必须尽可能快的将这一步程序化，规范化，条理化，在条理化的同时为酒店带来利润。

10、工作中偶有因为马虎而造成工作失误，给工作带来不必要的麻烦。以后我会以严谨的工作态度仔细完成本职工作。

11、严格遵守单位各项规章制度

不迟到，不早退，杜绝拖延。在工作中，尊敬领导，团结同事，能正确处理好与领导同事之间的关系，积极乐观的配合各项工作。

新的xx年即将来临，我将在总结过去xx年工作的同时，更加努力的认真提高个人专业技能，为我们餐厅建设贡献自己最大的力量。

在此，我要特地感谢总台领导和各位同事在工作和生活中给予我的支持和关心，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！

新的xx年，新的形势、新的任务向我们招手，希望我们的工作总台这个全新的岗位上能更好的发挥自己的光和热！

预订员工作总结篇二

以下是本站酒店工作总结频道编辑为您整理的酒店预订部工作总结，供您参考，更多详细内容请点击[本站查看](#)。

酒店预订部工作总结

xx年即将度过，我们充满信心地迎来xx年。过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

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

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %;其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

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、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。

此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导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加岗加时，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。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，

认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。

关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。

因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一) 以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半

年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而异，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。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。

其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。

其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。

要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 % 提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

(二) 以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体

制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。

这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜 余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人 批，计 多桌，约 人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

(三) 以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了 %，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四) 以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从

酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

(五)以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(六)以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

(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

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生 人次；登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

预订员工作总结篇三

时间就如同流水一般，瞬间溜走，在不知不觉当中20xx年又要即将结束了，早这一年里，我在酒店的工作还算圆满的结束了，我虽然身为一名五酒店的厨师，但是我在工作中从来都不会是固步自封的那种，在这一年里我努力的学习国外的西餐文化，在工作上一一直在追求更优秀的自己，在这一年里有了重大突破，也还是要感谢酒店领导对我工作的大力支持，从不吝啬资源让我学习进步，现在我就对我这一年的工作总结如下。

我们酒店位于市中心的繁华位置，每天来我们酒店入住就餐的人，数之不尽，国际友人自然也是少不了的，由于很多外国人都有点吃不惯中餐，经常想在异国吃上自己国家最正宗

的西餐，为了满足这类客人的要求。

我在年初的时候去到一次国际性的西餐文化交流会，我在那努力的学习各种各样的西餐文化，每个国家在西餐的口感制作上都略有不同，但是我们是五酒店，宗旨就是满足客人的一切要求，随意我尽可能的吸收他们的经验以及制作心得，回到酒店后我自费买了一批食材，那一个月我废寝忘食的在酒店的后厨忙活着西餐的制作，力求口感达到一致，最后在我的不屑努力下，终于有了不亚于米其林大厨的西餐水平。我们也能更好地为来消费的外国人提供服务了。

在工作上，我一向都是一个极为严格的厨师，想要来我们酒店后厨工作的厨师都必须经过我的考验：

- 1、他的刀工要好，我会拿最简单的食材豆腐去考验新晋的厨师，就用我们厨房的刀，去切豆腐，然后豆腐放到一个盛满水的碗中之后，豆腐要呈金银花状散开，并且豆腐丝要细的能穿针。
- 2、做菜的效率要高，一个小时内完成五道拿手菜，其中包括两道主食，一道西餐，一道甜点。完成之后，不仅要摆盘精致，还得经过我的`品尝打分，合格了才算通过。
- 3、个人卫生要好，不留长指甲、长头发，工作服勤洗勤换。这是为了保证每一道菜都不会出现问题。

临近年末，厨房就必须来一次彻头彻尾的大扫除，把那些蒸箱烤箱消柜后面的卫生死角都要好好的清洗一遍，保证不会滋生蟑螂老鼠之类的东西，对后厨的每个员工进行年终评价，该涨工资的涨工资，该批评的批评，这些我都会记录下来并向您申报，以激励来年后厨员工们上进心，每到年底我还会组织后厨的全体员工们进行一次厨艺切磋，然后对其进行指点，让他们认识到自己在完成菜品时的优和过。我相信在我的带领下，我们后厨在来年会有更好的成绩。

预订员工作总结篇四

总结是事后对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析的一种书面材料，它可以帮助我们总结以往思想，发扬成绩，不妨让我们认真地完成总结吧。总结一般是怎么写的呢？下面是小编精心整理的酒店预订员上半年工作总结范文_工作总结范文，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

20xx年上半年，酒店预定人员在领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就主要工作做如下总结。

很多人觉得酒店预定的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我了解到，想要做好预订员，首先就是端正自己的心态，对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

1、在以后的预定工作中，一定要细心、多核对，尽量避免出错，因为预定一旦出错，那整个接待将不能顺利进行。若酒店预订员遇到无法解决的问题，可以报告上级领导解决。

2、由于预定工作是在客人到达之前就开始的，是客人对酒店形成印象的首要环节，因此，预定工作的效率和质量就成为客人对酒店评价的第一步。它直接关系到客人对酒店第一印象的形成，甚至可能成为影响客人是否选择该酒店的一个首要依据。所以，做好酒店的预定工作，是酒店做好宾客服务工作，争取客源，扩大市场的重要环节。

20xx年上半年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下半年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

大家在日常的工作中，需要注意总结不足，这对未来工作是很有帮助的。在上面提供了一篇酒店预订员上半年工作总结范文，希望对大家有所帮助。

预订员工作总结篇五

20xx年即将结束，综合人事部在酒店总经理、副总经理的正确领导下，在相关部门的支持和配合下，基本按照目标完成部门承担的职责和相关工作。综合人事部是酒店人才开发和管理的核心部门，也是承上启下，联系左右的重要部门，为总结经验，促进部门各项工作再上新台阶，现将20xx年度本部门的工作做总体报告与分析，以利于来年更好的规划。

1、根据酒店经营需要和人员配置要求，及时做好人员招聘工作□20xx年1-10月酒店人员变动情况如下两表：

说明：

(1)x月起酒店改造，酒店用工人数量总体呈下降趋势，各部门人员基本稳定，未出现较大的人员缺口。

(2)今年1-10月酒店共入职96名员工(其中包含寒假工和实习生32名)，离职196名，员工流动率为。

3、不足之处：

(2)由于今年酒店经营范围调整，人员编制减少，一线岗位需

求量减少，很难与大中专院校进行校企合作、实习生顶岗。

(3)随着国际旅游岛的发展，今年三亚又有大量新酒店开业，新开酒店薪资待遇往往高出市场同等岗位价格，对用工市场造成较大冲击。本酒店薪酬福利不具备市场竞争力，再加上本地劳动力素质较低，造成酒店新招聘进来的员工普遍素质不高。

(4)物价上涨，生活成本增加，各行业用工成本增加，酒店薪资待遇与应聘人员心理期待有较大差异，造成员工流失率高，新员工流失率较高。

员工的能力与执行力直接关系到酒店的效益与核心竞争力，因此培训工作一直是一项重要任务。截止11月本年度共组织新员工入职培训x次，培训人数达x多人；酒店员工赴外参加培训，均取得了较好的培训效果。具体情况如下：

1、酒店各部门总培训小时情况：

说明：

(1)截止10月底，酒店累计等值全职员工数为x平均每员工接受培训小时数为x小时。

(2)以上报表为各部门1-10月累计培训小时数，综合人事部的培训小时数所含新员工入职培训，一线部门的培训小时数包含按人数折算的班前会。

(3)酒店一线部门人均培训小时数不高，酒店整体培训小时数还有提高空间。

2、重视新员工入职培训，加强培训跟踪。

新员工培训一直在培训中占有重要地位，根据酒店综合人事

部下发的新员工入职培训材料及实际情况，统一培训课程《酒店应知应会》、《员工手册》、《员工行为规范》、《酒店消防安全知识》、《礼仪培训》等在此基础上进行了综合试卷的考核，成绩记录在档。对于考核未通过的员工将回炉再培训考核。新员工不参加新员工入职培训不给予转正。

3、重视各部门在岗培训。

员工在各部门，按其具体岗位进行在岗培训，通过加强对业务技能的`培训教育和从业人员的在岗培训，使其能更好地服务于广大宾客。

4、加强培训效果跟踪检查。

20xx年底已根据酒店的培训需求调查分析，制定出包括各岗位培训在内的年度商务培训计划，实施过程中各部门根据自身实际情况调整培训内容，每月制定月度培训计划上交综合人事部汇总备查。根据各部门上交培训计划检查培训实施情况，每周二例会汇报上周培训反馈，培训抽查不低于70%。培训检查不仅督促各部门按时按计划的开展培训，还对各部门培训中存在的问题、不足及时给予指正，保证员工在岗培训正常的保质保量的开展。

5、其他培训的开展。

今年本部门不仅针对酒店员工普遍电脑基础薄弱的情况开展了电脑硬件知识培训□office运用技巧系列专题培训，针对员工英语口语差的情况参加了xx测评的巧口英语学习，还请专业人员来酒店对女员工进行美容化妆培训，还组织员工学习参加。

6、不足之处：

(1)人事部做为酒店培训工作的主管部门，培训主导作用不足，

组织的培训课、员工活动较少。

(2) 人事部目前培训工作以新员工入职培训为主，针对酒店领班、中高层所做培训较少中，针对员工所做专业培训较少比如英语培训等。

(3) 酒店培训主管、各部门的培训员自身培训技巧及教程开发需进一步提高。

(4) 各部门组织的在岗培训，流于形式，为了培训而培训，培训针对性差，培训质量不理想，培训效果也不理想。培训形式缺乏创新，形式单一，单纯的讲与听的模式使员工缺乏兴趣，影响培训效果。

1、今年酒店改造，经营范围有所调整，本部门根据酒店实际情况，结合部门意见，审核各部门岗位人数，核定了部门淡季旺季最低编制，严格控制酒店人工成本。

2、根据酒店实际情况，调整薪酬体系，新的薪酬体系较之前的体系层级有所调整，根据实际需对个别岗位新增层级，使薪酬体系更为明晰、合理。

3、针对已退休员工及酒店在岗实习生，本部门与x公司联系，购买团队意外险。

4、不足之处

(1) 现有薪酬体系不具备市场竞争力，人员流失严重，人员招聘难度较大。

1、部门根据一线部门第一负责人签定的能耗责任书、经济责任书及各相关部门上报的数据，每季度、半年度、年度对房务部、餐饮部、工程部、销售部进行能耗考核和营收指标考核，积极推进酒店能耗考核和营收考核工作。

2、不足之处：对于基层和中层员工的考核与选拔、激励不足。

1、调整质检制度。建立了周检质量检查体系，酒店中高层管理人员分为x组，轮流按周对酒店员工的礼貌礼仪、操作标准、服务质量、环境卫生等各方面进行检查，按周汇报，按月总结，对酒店服务质量的提升起到了一定的推进作用。

2、调整后的质检制度，不再强制对员工进行罚款而改为提醒，部门提醒单达到一定数量后将部门第一负责人进行处罚。此做法极大的体现了酒店的以人为本的管理，也体现了部门第一负责人制，让部门能更加重视质检中出现的各种问题，从而改善部门工作，提高服务质量。

3、不足之处：

(1)各小组质检对员工的服务质量、操作标准方面检查不足。

(2)各部门对质检中反复出现的问题重视不够或未采取有效措施，如果员工微笑、打招呼方面仍做得不够好，一些操作流程仍存在问题。

(3)个别质检人员工作责任心不足，未起到质检作用、提高作用，质检工作流于形式。