

# 人力资源部管理制度（全本）

（一）员工手册	41
（二）劳动组织管理制度	56
（三）劳动定员管理制度	58
（四）酒店管理人員的管理制度	60
（五）劳动力计划管理制度	61
（六）劳动力调配管理制度	62
（七）劳动力招聘录用管理制度	63
（八）持证上岗管理制度	65
（九）劳务工管理制度	66
（十）劳动协议管理制度	66
（十一）劳动争议管理制度	67
（十二）员工考评管理制度	68
（十三）规章制度的管理制度	68
（十四）规章制度的管理制度	69
（十五）员工技术等级考核管理制度	69
（十六）档案管理制度	70
（十七）人力资源工作目的管理制度	72
（十八）考勤管理制度	72
（十九）员工奖惩管理制度	73
（二十）工资管理制度	74

(二十一) 奖金管理制度	76
(二十二) 人工成本管理制度	76
(二十三) 社会保险与员工福利管理制度	77
(二十四) 员工工伤管理制度	77
(二十五) 劳动仲裁管理制度	78
(二十六) 质量检查督导管理制度	79
(二十七) 单身宿舍管理制度	79
(二十八) 员工餐厅管理制度	80
(二十九) 培训管理制度	81
(Ⅰ) 金海湾酒店培训系统和培训责任	81
(Ⅱ) 员工在职培训的考勤制度	82
(Ⅲ) 培训激励制度	83
(三十) 培训计划管理制度	83
(三十一) 岗位提高培训制度	84
(三十二) 员工外出培训管理制度	85
(三十三) 接受委托培训管理制度	85
(三十四) 培训追踪评估制度	85
(三十五) 培训经费管理制度	86

## 劳动组织管理制度

酒店的劳动组织根据酒店经营管理的需要，合理进行科学的分工和协作，充足发挥员工的技能和积极性，不断提高劳动生产率和工作效率。

在社会主义市场经济条件下，酒店的劳动组织应结合酒店自身的特点和内外环境及人力资源工作任务的变化而调整。坚持精简合理、指挥统一、责权对等、协调一致和固定设岗、按岗择人的原则。

### 1、酒店劳动组织机构

- (1) 酒店的部门机构，可根据酒店的实际情况设立，原则上经营部门以专业型为主，后勤保障与职能部门以综合型为主。
- (2) 工作岗位的设立可根据经营管理需要，以提供让客人满意的优质服务为出发点。一方面，合理设定各项工作程序；另一方面，明确划分工种岗位职责，使每个员工对自己的工作范围、职责和任务有明确的结识；最后，加强劳动协作，通过内部信息传递，保持各项劳动之间的衔接和协调。
- (3) 部门划分应将同类职能实行专业化管理，将分散的职能集中管理，以利于总体平衡协调。
- (4) 在分工与合作协调一致的原则下，各部门分为部门经理（分一级部门经理、二级部门经理）—区域（主管）

—班组（领班）—岗位（员工）的组织结构层次。

(5) 酒店劳动组织的基础是操作层次。可根据各部门的负责范围、人数划分为管理区域，根据管理区域的负责范围、人数划分为若干班组，一般一个领班的管理幅度以10-15人为宜，最多不超过20人。

## 2、工作时间和轮班制的组织

(1) 工作时间是指实际工作时间，不涉及学习、休息、用餐、往返工作地时间。员工的标准工作时间是每日8小时，每周平均40小时，在员工自愿的情况下每周可工作48小时，并按规定付加班费。酒店将不断提高工时运用率，减少工时浪费作为经常性的研究任务。

(2) 酒店工作轮班制分为两种：单班制和多班制。

A、单班制。后勤保障与职能部门一般实行单班制。对于单班制的劳

动组织工作，重要是合理规定员工的上下班时间，组织好各部门和各岗位的分工与协作，提高工作效率。多班制。经营部门一般实行多班制。多班制的劳动组织工作，必须解决好各班员工的倒班问题，保证员工的身体健康。部门管理人员要跟班轮流值班，保证时时刻刻向客人提供优质高效的服务。多班制的选择由酒店经营部门结合各自的实际情况拟定。无论何种工作轮班的安排，一方面需依法拟定工作时间，同时也需充足考虑员工的休息。

- (3) 实行多班制的部门，要做好合理配备各班次员工，在量和质上保持平衡，并加强对每班的组织领导，建立严格的交接班制度，特别要解决好夜班疲劳等问题，关心员工生活。

### 3、工作地的组织

- (1) 工作地的组织就是在同一工作地上，把劳动三要素（劳动活动、劳动资料、劳动对象）科学合理地组织起来，以促进劳动生产率的提高。
- (2) 酒店的前厅、餐厅、康乐、收银等区域，都要明确规定员工的站立位置，客人的进出通道，服务用品的摆放地点等，使员工能在最短的距离，最少的时间和以最小的体力消耗进行服务工作。

### (三) 劳动定员管理制度

#### 1、酒店员工分类和定员范围

(1) 员工分类工作是酒店制定各级岗位职责的基础，也是对各类岗位的考核和评估工资的依据。

(2) 酒店人员按工种岗位分为五大类岗位系列：管理岗位、厨师岗位、服务岗位、工程技术岗位、普通工岗位。按岗位系列性质划分，可分为生产服务人员、辅助生产服务人员、部门管理人员、后勤服务人员和其别人员。

- A、 生产服务人员：指总台接待人员、厨师、服务员、营业员、收银员、行李员、话务员、来宾理发员等直接从事生产服务的人员。
- B、 辅助生产服务人员：指间接服务于生产的工程维修人员和洗衣房人员、保卫巡逻人员等。
- C、 部门管理人员：指在酒店各职能机构、业务部门，即从事行政及经营部门的管理人员。
- D、 后勤服务人员：指服务于员工生活或带有间接服务于生产的人员，如员工浴室、员工宿舍、员工餐厅、员工理发、环境卫生等后勤服务人员。
- E、 其别人员：指由酒店开支工资，但所从事的工作或活动与酒店经营活动基本无关的人员，涉及：半年以上患病休假员工、工伤假人员、长期脱产学习人员、出国援外人员、派往外单位工作人员等。

(3) 劳动定员范围是指酒店正常服务和经营活动中所必须的工作人员，即在酒店中从事固定性或临时性工作，由酒店支付工资的各类人员。

## 2、编制定员

(1) 编制定员是根据酒店的规模、经营范围、服务内容等，拟定各类人员的数量和质量。

(2) 编制定员应贯彻以下原则，

一是要服务和工作实际需要出发；二是精简、统一、效能，防止层次过多人员臃肿，要建立统一指挥，精干的工作系统，提高工作效率；三是先进合理；四是应变原则。保持相对的稳定的同时，视情况变化及时调整。一般核编后保持一年不变，不断提高编制定员的管理水平。

(3) 酒店计算定员的具体方法一般分为以下几种：

A、按岗位定员。根据岗位计算定员。采用这种办法，一方面要拟定酒店内部的机构设置、经营方向、服务规格和设施设备，再考虑各岗位的工作量、效率、班次及出勤率等因素。这种方法一般合用于无法按劳动定额计算定员的工种。如非经营部门人员、行李员、大门应接员和采购员、仓保员、设备维修工及管理职能部门的人员。

B、按设备设施定员。根据酒店设备设施的数量和员工看管的定额计算定员。此种办法合用于客房部、工程部、餐饮部等部门中部分工种。如客房服务员一般可按一人负责十二间标准客房清洁工作，并按酒店房间数的70-75%计算定员(按此方法计算是指客部涉及前厅部、康乐部、客房楼层、公共区域、洗衣房、夜总会、桑拿等部位)；餐饮工作人员应根据宴会餐厅与点菜餐厅的不同比率，炉灶数量的多少、其他服务功能等，并结合客人上座率，一般按70-75%计算定员；工程维修人员的电工、管道工、机械工可视酒店的电器、管道等设备的新旧限度等具体情况加以拟定。

A、按比例定员。按员工总数或某一类人员的总数的比例，计算某种人员的定员。酒店内计算直接服务人员与非直接或辅助人员以及各工种之间的比例都可以采用这种办法。如员工餐厅厨师可按就餐人数的一定比例计算定员，特别是后勤保障与职能部门人员控制在一定的比例内，推行并岗位。从整个酒店来讲，人员配备应一方面依据比例定员办法进行宏观控制，即酒店员工总数与客房总数配备形成一定的比例关系。

D、按劳动效率定员。就是按岗位工作量和劳动定额计算定员。公司不同于一般生产性公司，它是一种综合

性的行业，劳动过程中随时服务的比比较大。因此，劳动定额很难拟定，但又的确存在，只是有显化和潜化两种表现形式而已。目前，按劳动效率定员的办法合用于酒店的洗衣房、餐饮等部门。

(4) 实行编制定员的关键是实行工作过程中的管理。因此，应采用必要的技术组织措施，如引进先进设备、改善劳动组织；不得随意批调经营部门人员从事非生产服务活动，经营部门人员外借要限期返岗等；要妥善调剂岗位余缺人员，特别要及时地把多余人员减下来，不然就会使编制定员流于形式；要保持定员水平的先进合理，可以采用调整某些环节的工作任务，或者采用临时调动和借用的办法，来解决劳动力不平衡的问题，在特别忙的季节，劳动力又无法平衡的情况下，可临时招用季节性劳工或实习员来解决，但忙季过后，应坚决清理，还要建立健全各项有关劳动管理制度，将编制定员工作真正贯彻到实处。

#### **(四) 酒店管理人员的管理制度**

##### **1、管理范围及职能部门**

(1) 酒店管理人员是指酒店管理员（主管）及其以上管理人员。分为店级管理人员、部门级管理人员和管理级管理（主管）人员。

A、店级管理人员是指总经理、常务副总经理、副总经理（执行经理）和总经理助理；

B、部门级管理人员是指部门经理（主任）、部门副经理（副主任）、部门经理（主任）助理。

C、管理员级管理人员是指管理员、大堂副理及同级管理人员。

(2) 管理人员逐级由酒店实行管理。

(3) 酒店人力资源部是管理部门级管理人员和管理员级管理人员的职能部门。

## 2、管理人员的任免程序

(1) 店级管理人员按上级管理部门规定办理。

(2) 部门级管理人员由总经理提名，经总经理办公会议集体讨论决定，由总经理任免，并报上级管理部门备案。

(3) 管理员级管理人员由部门负责人提名，经总经理办公会议集体讨论决定，由部门负责人任免，人力资源部备案。

## 3、管理人员的考核

(1) 店级管理人员的考核工作，按上级管理部门的有关规定执行。

(2) 部门级管理人员的考核工作，由总经理负责，人力资源部会同有关部门组织实行。

(3) 考核分为任免考核、平常考核和年度工作考核。考核工作由人力资源部根据不同情况，采用不同方式组织实行。各有关部门应积极协助。考核结束，实事求是地写出考核材料，作为管理人员晋升、留任、免职和奖惩的依据。

## 4、管理人员的调整

(1) 管理人员调整工作按照“统筹兼顾，调剂余缺，知人善任，用其所长”的原则，按管理人员任免程序组织实

行。

- (2) 管理人员因晋升、调离、辞职、退休、死亡的，职位空缺时，由总经理在酒店内选聘，或从人才招聘；调整或招聘手续由人力资源部办理。

## 5、管理人员的外派管理

- (1) 酒店外派的管理人员由人力资源部负责管理。
- (2) 外派人员完毕外派任务，酒店人力资源部按照不低于外派前的职务或岗位进行安排，部门经理级以上职务的外派人员，按任免程序由总经理聘任。
- (3) 外派人员在外派期间，若有严重违纪行为的，酒店视情况将其调回并按规定进行解决。

## 6、管理人员的储备

- (1) 按照“德才兼备”的原则，逐步建立、健全后备管理人员选拔机制，加强后备管理人员队伍建设。
- (2) 酒店领导班子，应积极将优秀部门正职管理人员，作为店级后备人员的储备。
- (3) 对年纪轻、高学历、有知识、懂外语的优秀管理级管理人员要积极培养，人力资源部在考核的基础上，积极向酒店总经理推荐，作为后备部门级管理人员的储备。
- (4) 通过“实际工作锻炼”，“参与学习培训”等多种途径和方法培养后备管理人员，扩大后备管理人员队伍。

## 7、管理人员的奖惩

(1) 建立管理人员的奖励制度，鼓励管理人员中的先进人物发挥工作积极性和发明性，增强政治荣誉感和工作责任心，提高办事效率和工作质量。

(2) 对管理人员违纪的处罚按照酒店《员工手册》办理，并按管理人员的管理权限具体组织实行。

### **(五) 劳动力计划管理制度**

1、 拟定人员需求量和拥有量，合理地安排补充人员，组织培训或调整劳动组织和生产组织，都必须有计划地进行。

2、 编制劳动力计划应遵循以下原则：

(1) 以编制定员标准为基础，在拟定计划期内员工需求量以后，要以岗位责任为标准，从人员素质、技术规定等各方面进行综合平衡。

(2) 通过劳动资料的记录和分析，及时修订劳动力计划的有关数据，对现行劳动力安排要切实符合结构合理、平衡协调的规定。

(3) 制定劳动力计划时，应充足考虑劳动力成本控制，培训福利支出，薪酬等因素。

(4) 建立年度人员需求计划申报制度。各部门人员需求应坚持缺多少，补多少的原则；做到申报理由充足，人员补缺合理，计划安排科学，避免计划需求数和实际使用数不相符的现象。人力资源部应制定酒店近中期人员规定计划，做到用人情况心中有数。

(5) 年度人员增补申请计划须经酒店领导批准后实行，并由人力资源部存档备查。

## **(六) 劳动力调配管理制度**

1、 酒店劳动力调配权属于人力资源部，其他部门均不得擅自对外招聘人员和进行跨部门之间的调动。其职责是：

(1) 负责员工的统一调配管理。

(2) 负责各部门员工之间的调动及向外流动。

(3) 负责招聘员工、安顿退伍军人及吸取上级有关部门安排的其他新进员工。

(4) 为各部门工作需要，借用或招用临时、季节性的劳务工。

### **2、劳动力调配的原则和方法**

(1) 坚持“先内后外”、“先近后远”的原则。一般情况下，各部门按编制定员组织生产服务，如经营情况发生变化，导致人员分布不平衡，应先在部门内部平衡，如无法解决，报由人力资源部先在店内调整，

如仍无法解决的，则由人力资源部实行对外招聘。

- (2) 保证经营部门有足够的劳动力，不得随意把劳动力调往后勤保障与职能部门或从事非生产服务性的工作。

(3) 充足考虑劳动力的技术等级和劳动力强弱等因素，量才使用，人尽其才，人事相宜。

(4) 提倡全局观点，反对本位主义。由于工作需要抽调编制定员范围人员时，部门应坚决服从。

(5) 员工工作调动时，部门应逐渐做好思想工作，在规定的期限内到调入部门报到，拒不报到后不服从分派者，按酒店有关规定解决。

(6) 部门对新进员工的工作安排，一律按人力资源部开具的调入告知单上写明的工种进行安排，不得擅自变动。技术工人如有特殊情况需改变工种的，应向人力资源部提出报告，待批准后，按调整改行后的新工种待遇执行。

(7) 后勤保障与职能部门人员的增长、专业人员的调动、关键设备和要害部门的人员变动，由部门提出申请，报人力资源部审核，会同有关部门商议并报酒店领导批准后执行。

(8) 酒店职能部室因工作需要，须借用经营部门员工，一般应在借用前的三天内提出申请，提出借用因素、对象、人数及起讫日期，经酒店领导批准后，由人力资源部开具员工借用告知单办理借调手续。借用员工期满后，应立即回原部门，如需继续借用应补办手续。

### **(七) 劳动力招聘录用管理制度**

## 1、招聘工作的基本原则：

- (1) 劳动力计划，要以编制定员为依据，并根据人员变动趋势，测算自然减员人数比例及缺员时间、员工流动表、人员储备量等因素进行编制，做到心中有数。同时，要考虑增员的工资总额控制在酒店工资总额增长计划范围之内。
- (2) 坚持先培训后上岗。招录人员应以专业（职校）生为主，以同行业和社会招收为辅。
- (3) 先内部后外聘实行招聘。酒店内部岗位、职位缺员时，应一方面在酒店现有人员中调剂、招聘。酒店如有裁人的，半年内需要重新招聘人员，必须优先从原淘汰人员中录用。内部无法调剂解决的再向社会招聘。
- (4) 全面考核，择优录用。从德、智、体等方面进行全面考核，坚持原则和标准，秉公办事、择优录用。

## 2、 招录人员的标准。

- (1) 政治素质：拥护党的方针、政策；
- (2) 道德品质：无偷窃和生活腐化等违法违纪问题；
- (3) 现实表现：遵守纪律，劳动态度端正，热爱和安心本职工作；
- (4) 业务技能：具有规定规定的外语基础和岗位需要的专业专长或具有较好的可培训条件。

(5) 心理素质：思维反映正常，语言表达清楚，性格个性适应岗位工作特点；

(6) 身体素质：无传染性疾病和伤残。经营部门人员还应品貌端正，男性身高 1.72 米以上，女性身高 1.62 米以上，两眼裸视力均须在 4.6 以上。

### 3、招聘形式

(1) 内部招聘。及时有效地觅选本店合适人员，进行短期培训，考核合格后上岗。

(2) 员工推荐。内部员工推荐的应聘人员，应坚持原则和标准经培训与考核合格后录用。

(3) 登报招聘。认真选择招聘媒介，制订有效的招聘广告。招聘工种和人数、工作内容、就业条件、发展前景、学历及专业资格、经历规定、应聘方式等。广告的整体效果要体现酒店的良好形象。

(4) 劳务市场或人才交流中心招聘。参与职业介绍所或职业培训中心等组织的人才招聘、交流活动，与求职人员直接见面。经一般询问和验证后，告知招聘进展程序。

### 4、招聘录用程序

(1) 部门实际人数少于定编，需要增补人员时，由部门填写人员增补申请计划，报人力资源部，经内部调整补缺仍无法解决时，实行对外招聘。

- (2) 应聘人员报名时，如实填写求职登记表，验明求职所需证件，经目测询问初试合格者，则进入下轮复试。
- (3) 服务员岗位应聘人员进行一般知识和外语考试；专业规定较高的工种应聘人员，进行必要的复试。由人力资源部会同用人部门共同参与进行资格审查考核。以上的考核可采用口试、笔试或实地操作，也结合运用。
- (4) 人力资源部对拟录用人员进行政审。认真做好阅档记录 and 了解现实表现。
- (5) 体格检查。向指定的卫生部门明确健康规定和标准并派专人带队统一体检，办理健康证。
- (6) 通过以上五个程序，最后进行筛选，汇总拟录用人员的材料。申报材料重要涉及：**A**：录用人员审批表。**B**：阅档记录。**C**：现实表现（有效期为三个月）。**D**：体格检查表（有效期为三个月）。**E**：专业工种有效证明复印件。
- (7) 服务员岗位应聘人员考核审查合格后，经人力资源部经理批准生效；管理员以上或特殊工种应聘人员考核审查合格后，报酒店分管领导会签，并由总经理批准后生效。

(8) 录取后报到培训上岗。由人力资源部发出录取告知书，按规定日期报到。凡新进员工，均需通过人力资源部组织的岗前培训，经考核合格，由人力资源部签定劳动协议，分派到部门后，由部门、班组专业岗位培训，考核合格上岗进入试用期。

(9) 被录用人员进店后，人力资源部应认真做好新进员工的档案资料登记等工作。

## **(八) 持证上岗管理制度**

### **1、员工上岗规定**

按照“先培训后上岗”的原则，酒店员工必须参与相应的培训考核，取得岗位资格证书后，方可上岗。

(1) 新进员工和转岗人员（涉及晋升人员）都必须先培训，后上岗。

(2) 现岗人员必须在规定的年限内取得岗位资格培训合格证书。

### **2、岗位资格培训内容**

新进员工进店后，岗位资格培训分为岗前常规培训和岗位任职培训。

#### **(1) 岗前常规培训重要内容**

A、参观酒店；

B、《员工手册》；内容涉及酒店简介、员工守则、劳动管

理、酒店规则、员工行为规范、安全制度、奖励与处罚  
条例等。

C、职业道德及其他内容。

新进员工必须通过岗前常规培训考核合格后，才干进行岗位任职培训。

## (2) 岗位任职培训重要内容

A、部门的规章制度

B、岗位专业知识

C、岗位操作技能和管理技能

D、其他必须掌握的知识和技能

## 3、岗位资格培训的组织实行

(1) 培训采用公司内部组织培训、部分岗位外出培训及与有关单位联合办班相结合的形式；

(2) 员工岗前常规培训与考核由酒店人力资源部负责实行；

(3) 中高级管理人员的岗位任职培训与考核由主管部门和酒店级领导负责实行，人力资源部协助；

(4) 其别人员岗位任职培训与考核由酒店各部门负责实行，人力资源部进行检查与指导；

(5) 岗位资格培训的形式采用理论与实践相结合的方法；考核形式采用口试、笔试与操作考核相结合的方法。

## 4、岗位资格培训合格证书的发证管理

(1) 参与岗位资格培训人员经考核合格后，取得岗位资格培训合格证书；

(2) 部门经理以上管理人员的岗位资格培训合格证书的有效期为一至三年。有效期满后必须参与复证考核。

### **(九) 劳务工管理制度**

劳务工是酒店用工调配的辅助形式，应予严格控制，计入酒店编制控制数内，实行计划用工。

#### **1、劳务工的来源和条件**

(1) 外单位富余人员、失业人员及其别人员。

(2) 劳务工须年满 16 周岁，男性不超过 50 周岁，女性不超过 45 周岁；

劳务工必须具有酒店所在地城乡户口，身体健康，五官端正，符合岗位标准。

#### **2、劳务工人员录用程序和手续。**

(1) 用工部门提出申请，人力资源部根据工作需要和编制，统一安排择优录用，各部门不得擅自招用。

(2) 经人力资源部和用人部门面试及体检、政审合格，并经短期培训合格后上岗。

(3) 厨师、管理岗位劳务工，一般应具有高级技术等级厨师及部门级以上管理人员经历和资格。聘用前由人力资源部和有关部门审核，然后报总经理批准。

(4) 劳务工由人力资源部办理入店手续。办理手续时应验证身份证、体检报告及其他有关证件。酒店与其签订

“劳务协议”，初签协议期限 3-6 个月，期满即行终止。如因工作需要，经双方批准，可以续签。

### 3、 劳务工的待遇和管理。

(1) 人力资源部依据酒店规定负责劳务工的调配、跟踪考察、奖罚和解除劳务协议及辞退。

(2) 劳务工在酒店工作期间，必须遵守酒店的各项规章制度，服从管理，积极工作，如有违反，给予解除劳务费协议或辞退解决。

(3) 劳务工的工资一般实行日工资和计件工资制，(计件工资应根据具体

岗位和情况拟定)；从事技术、管理岗位的劳务工，视情况适当增长待遇。

## (十) 劳动协议管理制度

### 1、 劳动协议

#### (1) 签订劳动协议的原则

A、 平等自愿和协商一致。规定劳动协议的内容必须公正、诚实、信用。

B、 遵守国家法律、法规和政策。

C、 以书面形式明确规定双方的责任、权利和义务。

双方严格执行。劳动协议签订后，双方都应严格按照协议规定的内容遵照执行，任何一方违约，都将按规定追究违约责任。

D、以酒店经营目的为中心。

## (2) 劳动协议的订立

A、原在册的固定制员工、劳动协议制员工等以及新进酒店的人员（涉及新招收的大、中专、高中、技校校毕业生、调入人员、初次安顿的军队转业干部、复退军人等）均实行劳动协议制。

B、酒店的法人代表或委托人，代表酒店与其别人员签订劳动协议。

C、劳动协议期限分为有固定期限、无固定期限和完毕一定的工作为期限三种。其中有固定期限的劳动协议是指签订一年以上有期限地劳动协议；无固定期限的劳动协议是指在签定劳动协议时不明确止期；完毕一定的工作为期限的劳动协议是指协议当事人双方完毕某一工作为期限的劳动协议是指协议当事人双方或某一工作的起讫的时间为条件的。

B、新进员工应根据签订劳动协议的年限与有关规定，拟定试用期，试用期最长不得超过半年。

C、劳动协议的变更、续订、终止和解除，均应按《劳

动法》的有关规定办理。

### (3) 费用补偿和经济补偿

A、 由酒店支付培训费、分房补贴费，分派住房或受过酒店业务技术培训的员工，因个人因素解除劳动协议离店的，必须按规定标准补偿酒店的损失。违反劳动协议，已经给对方导致经济损失的均应根据损失情况  
和责任大小，承担一定的经济补偿。

B、 员工因各种因素被酒店解除劳动协议的，其中符合国家有关政策规定需支付经济补偿金的，酒店应按规定支付员工经济补偿金。

#### **(十一) 劳动争议管理制度**

1、 人力资源部是实行劳动协议管理地部门，一方面应充足认清劳动争议的特点。即劳动争议发生在劳动关系当事人双方之间，当事人一方为员工，另一当事人为酒店；劳动争议应属于《劳动法》调整范围以内的争议。

2、 劳动争议的种类有：因履行、解除、变更、续订劳动协议发生的争议；因公司开除、除名、辞退违纪员工和员工辞退、自动离店发生的争议；在执行劳动工资、社会保险、福利待遇、劳动安全卫生的劳动法律、法规过程中发生的争议及法律、法规规定的其它争议。

酒店设立劳动争议调解委员会。调解委员会由兼职的员工代表，人力资源部  
和工会代表组成，办事机构设立在酒店工会。

调解委员会应采用说服教育和劝导协商的方式，以劳动争议解决的原则为基础，充分发挥在酒店内部对人、对事熟悉，对问题了解的特点，根据《劳动法》对当事人开展调解工作。调解有效，应在双方当事人自愿的原则下达协议，并由双方签字记录在案。

- 3、 酒店劳动争议调解委员会应经常检查督促内部执行《劳动法》和《员工手册》的情况。积极配合劳动行政部门做好劳动争议的调解、仲裁、检查和监督工作。

## **(十二) 员工考评管理制度**

- 1、 员工考评是经营管理中的计划、组织、指挥、监督、协调五大职能中，履行监督职能的管理办法。它是现代科学人力资源管理的一种激励的控制手段。
- 2、 员工考评工作。人力资源部根据员工考评的内容，重要涉及出勤率、劳动纪律、劳动态度、工作技能、劳动实绩和服务质量等，会同有关部门共同制定考核标准和考核方法，按照员工岗位工作规范的规定，组织并实行考评。
- 3、 员工考评应列入平常工作的计划中，形成考评制度化。部门应每月进行一次对员工综合的考评，班组应每日一次对员工综合的考评，人力资源部一般在半年左右中至少对员工的考评情况进行一次汇总性的评估，为开展人事培训实务做好充足准备。

- 4、 对员工的考评，必须做好原始记录，制定的数量和质量标准都要明确，把员工考评的结果与员工的合理使用和相应的待遇联系挂钩，使员工考评工作起到调动员工积极性，激励员工提高工作效率的作用。

### **(十三) 规章制度的管理制度**

- 1、 人力资源部制定的规章制度，重要涉及《员工手册》、考勤管理制度、劳动协议管理制度、劳动争议管理制度、劳动力调配管理制度、劳动定员管理制度、工资管理制度等。
- 2、 制定规章制度应坚持实事求是的原则，以保护员工的积极性为出发点，使规章制度有相对的稳定性和广泛的合用性，并根据劳动制度的不断改革深化，及时进行补充、修改和完善。
- 3、 制定规章制度应根据国家、地方和上级主管部门的有关政策规定，结合酒店的实际情况，广泛征求员工的对的意见，经总经理办公会审议批准后执行。在公布和执行过程中，对一些重要的规章制度要组织员工培训学习，做到人人皆知。

### **(十四) 专业技术职称评估和考核管理制度**

- 1、 专业技术职称评估和考核工作在上级主管部门的统一领导下进行。人力资源

部要认真做好摸底调查工作，掌握基本情况，协助上级主管部门做好考核和核定工作(涉及申请职称员工的政治、业务、资格等情况，及时提供各种有关数据和材料，并组织参与全国专业技术资格统一考试。

- 2、 认真做好职称评估和考核工作中员工的思想工作，及时反映情况，做好上情下达，下情上报及解释工作。严格按照政策规定办事。
- 3、 做好专业技术职称评估与考核的分类工作。考核的组织准备工作细致周到，考核成绩及时汇总登记；部分专业技术职称的评估，要及时与有关考评委员会联系，贯彻有关事项，做好衔接工作。
- 4、 专业技术职称应作为有关专业技术岗位上岗人员的必备标准。人力资源部要做好专业技术职称评估和考核的台帐。

### **(十五) 员工技术等级考核管理制度**

- 1、 酒店成立员工技术等级考核委员会。酒店主管领导为该委员会负责人，人力资源部及有关部门负责人为组成人员，并根据实际情况设立不同专业（工种）的考评小组。
- 2、 员工的技术等级考核应以国家颁布的《工人技术培训考核大纲》的规定实行培训考核。技术等级标准统一归类为初、中、高三个等级。

- 3、 员工的培训考核，由人力资源部负责提供有关工种的名单。厨师、服务员等，中级工及其以下由酒店自行组织考核；汽车司机、工程维修工等特殊工种委托有关专业单位或部门进行考核。员工的考核试题均需经人力资源部会审。
- 4、 工作满一年以上的员工，均可参与酒店组织的技术等级考核。
- 5、 技术考核的评分标准，以“应知”“应会”和平时成绩三项汇总，总分为100分，其中“应知”占30%；“应会”占50%；平时成绩占20%。
- 6、 在平常考核中，因业务技术水平差而完不成任务，经部门研究讨论，报告考核委员会批准，可下浮其技术等级。
- 7、 凡综合评估与业务技术考评成绩不合格者，应安排业务培训，培训后考核成绩仍不符合者的，作转岗或下岗人员安排。
- 8、 为鼓励员工钻研业务技术，提高技术水平和服务质量，根据上级主管部门的意见和在规定的比例范围内，为优秀员工提供一个技术等级的考核的机会。
- 9、

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/298136027074006102>

10、