

# 人事管理流程

## 第一章 总 则

- 1、为加强酒店人事管理，促使酒店人事管理规范化，制度化特制定本制度。
- 2、本制度根据 XXXXX 贯标文献的精神制定。
- 3、本制度为《员工手册》的补充。

## 第二章 平常人事管理程序

如下内容包括：入职须知、录取、离职、培训、考核、签协议程序、晋升程序等内容。

### 一、入职须知

- 1、凡新聘员工，必须到酒店指定的防疫部门体检，合格者方可录取。
- 2、新聘员工须携带一寸免冠照片四张、身份证复印件二份、学历证书复印件一张及健康证（原件备查）。
- 3、新聘员工在受聘后须交纳服装押金 100 元，工作满一种月后退还，如中途离职离职时退还。
- 4、试岗期：
  - A、应聘人员试岗 3 天。试岗期间必须遵守酒店的有关制度条款。必须服从酒店安排。
  - B、应聘人员在试岗期内提出辞职者，在办理离职手续后酒店退回本人有效证件、服装押金，无工资；试岗期内无法适应岗位需要者，予以其办理离职手续，酒店退回本人有效证件、服装押金，无工资；
  - C、员工退还工服
- 5、试用期：

A、员工试用期为一种月（最多六个月）酒店将根据该员工在试用期内体现，酌情延长或缩短试用期，试用期满后，能胜任本职工作，可录取为本酒店正式员工，酒店将与受聘人签订对应劳动协议。

B、试用期内辞职，须提前半个月以书面形式告知酒店。

6、签协议手续（员工入职一种月内签订劳动协议）：

A、签协议前，对该员工要进行对所在岗位业务的考核，直到考核合格后，方可签订协议。

B、协议期限：一般员工协议期限为壹年，管理人员为两年。

7、购置社保条件及手续：

A. 员工级满一年予以购置保险；

B. 领班级以上管理人员满3个月予以购置保险；

C. 有有关专业技术人员酌情确定予以购置保险；

D. 凡符合以上条件者本着员工自愿原则，由员工本人申请，酒店考核通过后，予以购置。

8、上班时间：

部 门		班 次		
		早	中	晚
总经办		8: 00~12: 00	14: 00~18: 00	
财 务 部	经理	8:00~12:00	14:00~18:00	
	出纳	8:00~12:00	14:00~18:00	
	日审	8:00~12:00	14:00~18:00	
	夜审			
	物控主管	8:00~12:00	14:00~18:00	
	采购员	5:30-		
	仓管员	7:40-12:00	13:30-18:00	
		9:00-13:30	16:00-19:30	
布草员				
营 销	周一~周五	8:30~13:30	14:30~20:30	
	周六、周日	10:30~13:30	16:30~20:30	

前	经 理	8:00-12:00	14:00-19:00	
---	-----	------------	-------------	--

厅	领班	8:00-12:00	14:00-19:00	
	接待员	7:30-14:30	14:30-21:00	21:00-7:30
	商务中心文员	9:00-12:00	14:00-20:00	
	商场销售员	8:00-13:00	16:00-20:00	
	经理	9:00-14:00	17:00-22:00	
餐 饮 部	领班	10:00-19:30		
	预 定	6:30-12:00	16:30-20:30	
		9:30-14:00	16:30-22:00	
		8:30-13:00	17:00-21:00	
	大堂副理	10:30-19:00		
		9:00-13:30	16:00-20:30	
	餐厅收银	9:30-14:00	15:00-20:00	
	餐厅服务	11:00~中餐结束	17:00~晚餐结束	
	餐厅服务	9:30~13:30	16:30~20:00 (如有客人到营业结束)	
	传菜员	9:30~中餐结束	16:30~晚餐结束	
	会议服务员	8:00~会议结束	14:00~会议结束	
	餐厅辅助工	11:00~15:00	17:00~22:00	
	厨 房	厨师长 经理	8:00-14:00	16:30-20:30
灶台		8:30-13:30	16:30-20:30	
切配		8:30-13:30	16:30-20:30	
面点		5:30-11:30	16:30-20:30	
		8:30-13:30	16:30-20:30	
凉菜		8:30-13:30	16:30-20:30	
打荷		7:00-13:30	16:30-20:30	
蒸灶		8:30-13:30	16:30-20:30	
粗加工		8:00-14:00	16:30-21:30	
水台	8:00-12:00	13:00-18:00		
工 保 部	经理 副经理	8:00-12:00	14:00-18:00	
	维修工	13:00-22:00		
		8:00-12:00	13:00-18:00	
	网管、昌献乐队 队长	7:00~19:00		
	保安(监控室)	7:00~19:00	19:00~7:00	
保安	8:00-18:00	18:00-8:00		
总 值	18:00—次日 8:00			

## 二、录取手续办理程序:

- 1、新进员工，填写招聘表，总经办为其办理实习工号牌，发放更衣柜钥匙、《员工手册》，《员工应知应会》。

- 2、总经办收取新进员工近期免冠照片四张、身份证复印件两张、健康证（根据岗位需要）。
- 3、财务部门（人事暂收）收取新进员工服装押金，开出收据。
- 4、总经办将新来入职人员交缺员部门负责人。
- 5、新进人员到部门后由部门负责人或部门负责人指定人员予以该人员做考勤记录。
- 6、总经办应及时建立新进员工的档案及个人基本资料的整顿归档。
- 7、总经办根据新进员工的岗位性质填写工资原则（参照人员核岗定编工资，试用期期间工资为定编工资的 80%，假如员工体现良好可以提前转正，部门需书面告知总经办）以备做工资。

### 三、离职手续办理程序：

#### 1、员工离职辨别：

- A、辞职：因员工个人原因辞去工作。
- B、解雇：**员工因多种原因不能胜任其工作岗位或因酒店原因裁员者。
- C、开除：严重违反店纪店规或有违法犯罪行为者。
- D、自动离职：员工无端旷工 3 日以上脱离工作岗位自动生效。

#### 2、离职手续：申请离职工工应提前 30 天递交《辞职汇报》。

#### 3、离职工工审批：

- A、辞职：领班（不含领班）如下由主管、经理同意，领班以上或特殊岗位人员报总经办由总经理同意（同意时必须写明理由），同意后交总经办。
- B、解雇、开除、自动离职：必须由部门负责人写出原因交各级领导签字后交总经办。
- 4、离职人员在总经办领取《离职告知单》。（目前是跟部门其他员工考勤一起交人事，跟员工同样 25 日拿工资）

5、离职人员需交还所有公物（含多种资料、工具及所借酒店物品）交由部门经理并在《离职告知单》上签字。

6、离职人员将在酒店使用的更衣柜、门、抽屉、宿舍门、柜的钥匙、服装、被褥交还领用部门，领用部门验证后在《离职告知单》上签字。

7、离职人员在办完以上手续后，由总经办予以制作离职工资并于次月 25 日打入卡中或支付现金。

8、总经办将人事资料变更，并将离职人员的考勤卡、工资单等有关资料存入离职人员档案中以备核查。

9、离职交接手续：

A、一般员工先将岗位物品、劳动工具同指定接受人交接清晰。交接时必须由领班或主管一名、离职人、接受人三人同步在场，方可交接。（应将正在办理但未办完的事情交接清晰）。

B、将酒店多种制度、学习材料等资料交总经办签收，并在《离职单》背面书写交接内容并有交接双方签字。

C、上述各项如有丢失或损坏的应在移交清单上注明，并将赔偿金额填在《离职告知单》上。

D、离职人员《离职告知单》，应由各部门主管详加审查，不合之处，及时改正，如离职人员，正式离职后，再发现财物、资料或对酒店所欠的借款未清的，应由该部门主管负责追索。

E、移交时凡波及到的部门负责人、及接受人都必须签字。

F、如碰到管理人员离职，首先从总经办领取管理人员交接表，在总经办监督下根据交接表内容进行交接。

10、薪金结算：

A、本酒店协议期满辞职者，发给其正常工资。

- B、未满协议期而辞职者，根据酒店《劳动协议》规定结算工资。
- C、自动离职者，不发任何薪金，对酒店财物交接不清自动离职者，视情节轻重报送公安机关。
- D、解雇者，发放正常工资。
- E、违纪开除者，按酒店规章制度罚款后，结算正常工资，若有违法情节，报送公安机关处理。

#### 11、主管以上及财物经管人员：

- A、交还所有本人领用或保管的公用物品（簿册、书类、图表、文具、印章、钥匙等）。
- B、应办未办及未办完的事项交代清晰。
- C、其他应填写《交接清单》注明移交事项。
- D、各级人员移交应亲自办理，倘是调任或重病或其他尤其原因不能亲自办理时可委托有关人员代为办理，对所有一切责任由原移交人员负责。
- E、前任人员在规定的或核准移交期限内，未将《交接清单》填好，致使后来接任人员无法接受或有少交遗漏事项，经通过仍不按期限补交者，应由接任人员连同监督交接人员呈报，以逾期不移交或移交不清扣除当月工资，徇情不报的，予以惩处。
- F、交查对盘点时，发现短少时应连同监督交接人员或通报上级，若有隐瞒，除给以惩处外，应与前任连带赔偿的责任。

#### 四、培 训（详见《培训守则》）

目的：规定新人员在短期内理解酒店的现实状况和运作流程，对酒店的经营状况、岗位技术规定掌握 70%以上。

##### 1、员工培训

A、根据部门不一样，培训工作分为：总经办及各部门双向培训。

B、培训教材：《员工手册》、业务技能、贯标文献。总经办及特殊岗位附加流程培训。

C、培训类型：适应性培训、上岗培训、晋升培训。

2、上岗培训：

新员工为满足岗位需求而进行的知识、技能等培训，内容有：知识、技能、态度、行为规范。

A、适应性培训：

为适应市场的变化而进行的新知识、新技能、新观念等培训。

B、晋升培训：

为晋升后新岗位所需的专业知识技能、工作职责、工作任务等的培训。

## 五、考核（详细见《培训守则》）

A、考核分类：新签协议考核、续签协议考核、晋升考核、平时考核。

B、考核内容比例：规章制度：40%；酒店常识：20%；业务技能：40%

C、考核成绩分：优、良、及格、不及格。

- 优秀成绩为：90 分以上；
- 良好成绩为：75 分以上；
- 及格成绩为：60 分以上；
- 不及格成绩为：60 分如下。

## 六、签协议程序

1、签协议类型：根据工种不一样签订不一样劳动协议。



2、总经办为新人员签订劳动协议，并向新签协议人员讲解协议条款事项，新人员认同后签字承认，酒店盖章，协议即生效。总经办负责为新签协议人员更换工号牌，并将新人员的工资待遇填写在《人员异动表格》上，以便制作工资。对于当月考核不合格的人员（理论考核不合格、实践考核不合格和理论、实践考核均不合格三种状况）酌情予以放宽，如仍未通过者予以解雇。

### 3、续签协议程序

A、酒店所有人员必须在协议期满前一个月递交续签协议申请书（与否有必要）。否则酒店有权在协议期内随时终止协议。

B、续签协议人员先将续签协议申请交该部门负责人审批后，再交总经办办理续签协议。

C、总经办根据其所在岗位为其安排续签协议考核，考核合格后为其办理续签协议。（详细同新签协议手续。）

D、续签协议考核规定在该人员续签协议申请一个月内安排，如当月考核成绩不合格者，安排第二个月重考，如仍然不合格，直至其考核合格。

## 七、晋升

### 1、晋升原则

A、明确该岗位的工作职责，所需的专业知识技能、经验、体能、工作环境、工作性质。

B、明确晋升到新岗位人员是否需要专门培训，培训时期是否需要掌握新的技能知识，还需要在哪方面加以提高。

C、惟才是用，具有一定管理才能，发挥的作用比本来更大。

D、能调动大部分员工的积极性，提高的人大部分员工都心服。

### 2、晋升程序：

A、因工作需要，由部门负责人将具有晋升条件的人员名单及晋升理由，以书面形式报送总经办。报送前须经该部门各级领导审批（须批注理由）。

- B、总经办接到晋升申请后，为晋升备选人作好晋升培训安排。
- C、晋升培训结束，予以晋升备选人书面及实践考核。（注：考核成绩必须到达良好以上。）
- D、晋升考核合格后，总经办填写《人员异动表格》，由总经理及部门经理签字后连同晋升申请、晋升考核试卷一并存档。
- E、总经办将晋升后的工资待遇填写在《人员异动表格》上，以备制作工资。
- F、总经办为晋升人员更换工号牌，并告知有关部门为其更换工装。

### 八、人事报表上报

总经办每周五上报上周六至本周四的《人事周报表》。

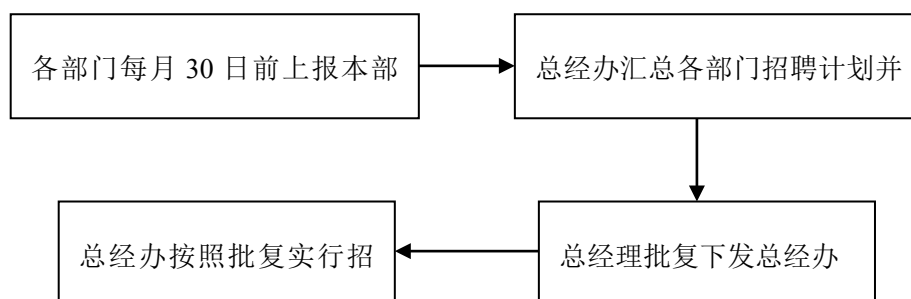
总经办每月 7 日上报上月《人事月报表》。

各部门每月 30 日前上报下月需招聘岗位及人数

九、平常管理过程中，如有部门或员工提出合理化管理提议，酒店将在民主讨论的基本上，适时调整修订完善。

## 第三章 人事管理流程

### 1、招聘流程。



### 2、辞职、解雇、开除流程。