

Start in   
Hospitality HR

## «АВТОР ГОСТЕПРИИМСТВА»

**Программа адаптации и  
обучения**



1. Общая информация.....	3
2. Цели и задачи программы.....	4
3. Участники программы (для кого предназначена).....	6
4. Уникальность программы.....	7
5. Содержание программы «Автор гостеприимства» и сроки	8
6. Кураторы программы.....	13
7. Примерный календарь реализации.....	14
8. Эффект от реализации программы.....	17
9. Пример сметы расходов на реализацию программы.....	18

### **Дополнительно:**

- ✓ Рабочая тетрадь для участников программы
- ✓ Индивидуальный чек-лист прохождения программы новым сотрудником
- ✓ Программа тренинга «Команда и лидерство»
- ✓ Анкета на карьерное ориентирование и развитие в отеле

### **Bonus (информационные материалы в помощь для реализации программы)**

- ✓ Корпоративный кодекс (содержит основные общие стандарты и процедуры для персонала отеля)
- ✓ Главы из книги "STAFF ONLY. Гостеприимная команда руками HR" - "Команда отеля. Специфика служб" и "Основы корпоративной культуры"
- ✓ Примеры кейсов - взаимодействие персонала разных служб с гостем

## 1. Общая информация

Для решения проблемы долгого поиска специалистов на вакантные должности, отелю необходимо стать привлекательным местом работы. В настоящее время многие отели готовы принимать на линейные позиции и позиции средне-операционного звена молодых специалистов с высшим образованием (в приоритете, профильным) и небольшим опытом работы, заинтересованных начать или продолжить карьеру в сфере гостеприимства. Уровень заработной платы, особенно на линейных позициях, не является достаточно привлекательным для придания ценности той или иной открытой вакансии в отеле.

Одной из проблем, присутствующих в большинстве отелей, являются повышенная текучесть нового персонала вследствие отсутствия программ адаптации, и низкий уровень возможностей карьерного роста. Молодой специалист, начинающий впервые свой карьерный путь в гостиничном бизнесе, часто не получает должного внимания, а также информации о специфике работы и возможностях развития в данной сфере и конкретно на данном предприятии. Только при грамотной организации программ адаптации, отели могут не только удержать нового сотрудника, помогая ему спокойно и уверенно войти в рабочие процессы, но и заинтересовать карьерными перспективами, возможностями развития в тех или иных направлениях.

## 2. Цели и задачи программы

Для решения указанных проблем, предлагается внедрение и реализация обучающей программы адаптации «Автор гостеприимства» на базе гостиничного предприятия.

**Целями** данной программы по итогам первого года ее реализации будут являться:

- повышение привлекательности HR-бренда отеля среди молодых специалистов (увеличение количества откликов на одну вакансию, уменьшение срока закрытия вакансий);
- снижение текучести кадров;
- эффективная адаптация и удержание новых сотрудников отеля (ожидаемое снижение доли ухода персонала в первый год работы);
- рост интереса среди молодых специалистов к гостиничной индустрии и понимание карьерных перспектив (в том числе в данном отеле);
- привлечение талантливых молодых соискателей для дальнейшего «выращивания» квалифицированных кадров.

В рамках организации обучающей программы «Автор гостеприимства» будут реализовываться следующие **задачи**:

- обучение новых сотрудников особенностям и специфике работы конкретно в данном отеле, и в индустрии гостеприимства в целом;
- изучение новыми сотрудниками работы каждой службы отеля, взаимодействия служб, общение с представителями служб;
- повышение навыков лидерства и командной работы;
- экскурсии по гостевым и служебным зонам отеля, знакомство с руководством предприятия и с коллективом службы, в которой будет работать новый сотрудник;
- индивидуальная программа стажировки для каждого нового сотрудника, введение в должность, курирование наставником;
- карьерное консультирование, раскрытие потенциала сотрудника, выявление заинтересованности к тому или иному направлению;
- информирование о карьерных перспективах в гостиничной индустрии;
- проведение ежеквартальных общих собраний для всех сотрудников предприятия, с целью подведения итогов работы гостиницы и представления новых сотрудников;
- проведение ежемесячных мини-собраний для новых сотрудников;

- организация совместных программ с профильными учебными заведениями города;
- награждение значком и грамотой сотрудников, прошедших обучающую программу и испытательный срок.

**Миссия** обучающей программы будет заключаться в повышении привлекательности гостиничной индустрии как сферы труда.

### 3. Участники программы (для кого предназначена)

Обучающая программа предназначена для новых сотрудников гостиницы и практикантов, и в большей степени направлена на молодых, начинающих специалистов и специалистов, имевших ранее опыт в других сферах деятельности.

Все обучение ведется параллельно рабочей деятельности сотрудника в новой должности, либо параллельно прохождения практики студентов.

Участие в данной обучающей программе носит обязательный характер для следующих категорий нового персонала:

- сотрудников, пришедших на должности средне-операционного и высшего звена из других сфер деятельности;
- сотрудников СПиР, Ресторанной службы (сотрудники зала и бара) с небольшим опытом или отсутствием опыта работы;
- практикантов высших учебных заведений (преддипломная практика).

Для остальных категорий персонала возможно частичное участие в программе (обязательные блоки – знакомство с гостиницей, обучение сервису и общению с гостем, стажировка, участие в остальных блоках – по желанию).

#### 4. Уникальность программы

Уникальность предложенной к реализации обучающей программы адаптации «Автор гостеприимства» состоит не только в ее целях, но и в материально-технической базе, которая заключается в возможности получения знаний и опыта от менеджерского состава гостиничного предприятия, непосредственно на площадке самого отеля и возможностью на месте увидеть все процессы работы и взаимодействия служб.

С целью повысить привлекательность HR-бренда и сформировать EVP (Employee Value Proposition - Ценностное Предложение Сотруднику) для молодых специалистов, отель сможет реализовывать совместные программы с профильными учебными заведениями города. Предлагается в рамках обучающей программы «Автор гостеприимства» предоставлять возможность студентам проходить обучение во время практики в вашем отеле. Во-первых, это позволит будущим специалистам лучше понять специфику деятельности гостиницы, узнать возможности и направления построения карьеры в гостиничной индустрии, получить персональные рекомендации. Во-вторых, данная возможность привлечет талантливых и перспективных молодых специалистов начать карьеру в вашем отеле – в рамках обучающей программы «Автор гостеприимства» они подробно узнают предприятие, пройдут первичную адаптацию и смогут уверенно и быстро приступить к работе.

Кроме того, отель сможет анонсировать возможность обучения по программе «Автор гостеприимства» и все сопутствующие преимущества на своих главных страницах рекрутинговых порталов и в тексте вакансий, в социальных сетях и на собственном сайте в разделе «Карьера». Обучающая программа станет ценностным предложением, которое предприятие сможет предоставить соискателям на рынке труда гостиничной индустрии. При успешном внедрении и реализации, обучающая программа окажет положительное влияние на имидж HR-бренда отеля.