



# EXPERT OFFICE

## HOTEL & STAFF

### HR- ПЛАНИРОВАНИЕ

- Функции HR в отеле
- Анализ работы hr-направления в отеле
- Планирование работы с персоналом
- KPI отдела персонала в отеле
- Календарь HR-мероприятий
- Event-планер
- Project-планер
- Мини-курс - планирование работы с персоналом "SUPER TEAM: plan & check"
- Бизнес-тетрадь (планер) "HR-BOOK"

### КОМАНДА ОТЕЛЯ

- Специфика персонала отеля
- Служба приема и размещения
- Хозяйственная служба
- Техническая служба
- Ресторанная служба
- Менеджмент
- Служба безопасности
- Увольнение сотрудников

### ПОИСК И ПОДБОР

- Новые сотрудники отеля
- Собеседования
- Портрет сотрудника

### HR-БРЕНД ОТЕЛЯ

- Работа с HR-брендом
- Взаимодействие с вузами и колледжами

### АДАПТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

- Программа адаптации "Автор гостеприимства"
- Бизнес-тетрадь для адаптации новых сотрудников "Work Book"
- Приветственная папка "Welcome Folder"

### КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

- Основные элементы корпоративной культуры
- Корпоративный кодекс
- Корпоративные мероприятия
- Мероприятия по развитию отеля и работе над проектами
- Информирование персонала
- Корпоративный журнал
- Вовлечение персонала в жизнь отеля и его развитие

### ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА

- Дисциплинарные моменты
- KPI персонала
- Аттестация персонала отеля
- Программа аттестации
- Балловая система контроля
- Кейсы - взаимодействие персонала с гостем
- Тесты для СПиР



# EXPERT OFFICE

## HOTEL & STAFF

### МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

- Финансовая мотивация служб отеля
- Конкурс "Лучший сотрудник"
- Процедура выбора лучшего сотрудника
- Бонусная программа для персонала
- Бюджет бонусной программы
- Базовые бонусы
- Корпоративные мероприятия
- Собrania
- Личное и профессиональное развитие сотрудников
- Внимание к личной жизни сотрудников
- Поддержание здорового образа жизни
- Рабочее пространство
- Опросы персонала

### ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ

- Программа тренинга "Команда и лидерство"
- Анкета для сотрудника "Карьера и развитие"
- Карьерное консультирование и планирование
- Кадровый резерв
- Личное и профессиональное развитие сотрудников
- Стратегические сессии
- Проектная работа команд
- Программы внутреннего предпринимательства

### HR-ДОКУМЕНТЫ В ОТЕЛЕ

- Корпоративный кодекс
- Процедуры отеля
  - Прием на работу
  - Увольнение
  - Обучение персонала
  - Аттестация
- Внутренний распорядок
  - Регламент рабочего времени
  - Выходные и праздники
  - Отпуск
  - Правила внешнего вида
  - Питание персонала
  - Собrania
  - Дисциплинарные взыскания и ответственность
- Базовые стандарты для всех служб
  - Правила поведения в гостевых зонах
  - Этикет общения с гостями
  - Этикет общения с коллегами
  - Взаимоотношения с партнерами
  - Правила телефонного общения
  - Конфиденциальность информации
  - Использование сотрудниками услуг отеля
- Менеджмент отеля. Стандарты
  - Ответственность и функции менеджмента отеля
  - Дежурства выходного дня
  - Представительские расходы
  - Корпоративная мобильная связь



# EXPERT OFFICE

## HOTEL & STAFF

### HR-ДОКУМЕНТЫ В ОТЕЛЕ

- Стандарты документооборота отеля
- Руководство по действиям во время ЧС
- Должностные инструкции линейного персонала и супервайзеров
  - Служба приема и размещения
  - Зал ресторана и бар
  - Кухня
  - Хозяйственная служба
  - Техническая служба
- Опросы персонала - анкеты
  - Анкета для оценки личных и профессиональных качеств, мотивации и условий труда
  - Анкета для новых сотрудников
  - Анкета "Карьера и развитие"
  - Анкета для увольняющихся сотрудников
  - Мотивационная анкета
- Прием на работу
  - Job offer
  - Анкета в личное дело
- Стандарт совместной работы персонала ресторанной службы и номерного фонда
- Карта карьеры сотрудника

### ЧЕК-ЛИСТЫ

- Чек-лист №1 - Создание элементов корпоративной культуры
- Чек-лист №2 - План развития hr-направления и корпоративной культуры в отеле
- Чек-лист №3 - План и Календарь hr-мероприятий на год
- Чек-лист №4 - Портрет сотрудника
- Чек-лист №5 - Собеседования - ключевые вопросы
- Чек-лист №6 - Программа адаптации персонала
- Чек-лист №7 - Формирование Корпоративного кодекса
- Чек-лист №8 (1) - Бонусная программа для сотрудников и ее бюджет
- Чек-лист №8 (2) - Финансовая мотивация для каждой службы отеля
- Чек-лист №9 - Корпоративное новостное издание
- Чек-лист №10 - Подведение итогов развития hr-направления в отеле
- Чек-лист планирования проектов
- Чек-лист подготовки мероприятий
- Штат компании - планирование



# EXPERT OFFICE

## HOTEL & STAFF

### БИБЛИОТЕКА STAFF ONLY

- Гостиничная терминология
- Книга "Four Seasons. Философия гостеприимства" (Изадор Шарп)
- Книга "Ritz-Carlton. Золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия"
- Книга "Star Quality Talent" (Monica Or)
- Журнал (планер) "Star Quality Hospitality. Book Resources"
- Журнал (планер) "Star Quality Experience. Book Resources"
- Книга "Hospitality Management. People skills and manners on and off the job" (Lyn Pont)
- Книга "Human resources management in the hospitality industry" (USA, Michigan)
- Книга "Отели и их секреты. Управляющие, горничные и бармены о настоящей жизни в отелях" (В. Дэгравэ)
- Книга "Мотивация в стиле экшн. Восторг заразителен" (Клаус Кобьельн)
- Книга "Управление персоналом в гостиницах" (Зайцева Н.А.)
- Книга "Отель" (Артур Хейли)
- Английский для отельера (книги, словарь, учебные пособия)

### БИБЛИОТЕКА STAFF ONLY

- Книга "STAFF ONLY. Гостеприимная команда руками HR" (Жукова С.С.)
- Особенности кросс-культурной коммуникации в гостиничном бизнесе (научная работа, Жукова С.)
- Статьи автора (Жуковой С.С.) на тему управления персоналом
- Пример корпоративного журнала - "Golden Staff"
- Бизнес-тетрадь "Career Work Book"