

Oslovili jsme české i slovenské hoteliéry s otázkou, v jakém rozsahu a především v jakých oblastech se věnují vzdělávání zaměstnanců. Tu jsou jejich odpovědi...

PŘIPRAVILA Alena Reháková



Tomáš Blabla

generální ředitel, Resort Valachy, Velké Karlovice

Personál podporujeme ve vzdělávání, je to určitě správná investice do kvality služeb. Naši lidé proto pravidelně jezdí na stáže do kvalitních podniků, včetně zahraničních. V poslední době jsme začali spolupracovat s Pavlem Sapíkem a Michalem Motyčkou z Restaurace U Zlaté studny, kteří k nám jezdí školit personál a naši lidé k nim jezdí na stáže. Organizujeme i jiné vzdělávací programy na různá témata, zejména s důrazem na hotelový provoz a komunikaci s hosty. Zaměstnanci mají plnou podporu i při účasti v různých oborových soutěžích, které jim také pomáhají rozšiřovat obzory a navíc budují dobré jméno našeho resortu.



Petra Horáková

director of human resources, Hotel Mandarin Oriental Prague****

Základním pilířem pro výběr našich zaměstnanců, hodnocení jejich pracovního výkonu a následného rozvoje a vzdělávání jsou KOMPETENCE a KOMPETENČNÍ MODEL, u nás jasně specifikovány pro všechny úrovně naší organizační struktury. Pokud bych zde měla například zmínit klíčové kompetence našich kolegů na liniových pozicích, jedná se o: „orientaci na zákazníka“, „týmovou práci“, „práci s plným nasazením“, „důvěryhodnost a zodpovědnost“, „vyrovnanost“ a „technickou zdatnost“. U těchto kolegů se tedy zaměřujeme na rozvoj v oblasti „orientace na zákazníka“ tím, že pořádáme pravidelné tréninky na téma: „Hotelové standardy společnosti pro poskytování servisu“, „Rozvoj komunikačních dovedností“, „Jak si lépe pamatovat jméno hosta“, „Řešení stížností hostů“, „Předvídání očekávání hostů“ apod.



Marek Imre

general manager, Hotel Dubná Skala****, Žilina

Kontinuálně vzdělávání zaměstnanců považujeme za jeden z rozhodujících faktorů našeho úspěchu na trhu. Preto máme kompletne prepracovaný systém vzdělávania na každú pozíciu od pomocných síl až po top management. Našťastie, veľa tréningov a školení si vieme riešiť vo vlastnej réžii, nakoľko sme súčasťou väčšej podnikateľskej skupiny a môžeme čerpať výhody z tohto rozsahu. S ďalšími tréningmi nám pomáhajú naši partneri a dodávatelia a, samozrejme, časť odborných školení riešime externe. Za posledný štvrtrok naši kolegovia absolvovali napríklad školenia ako Umenie argumentácie, Prijímanie a poskytovanie spätnej väzby, Tréning predajných zručností, či produktové školenia k pivu a vínu.



Viliam Sivek

generální ředitel, Sivek Hotels, Praha

Podnikám dvacet šest let a za ta léta jsem si uvědomil, že mám-li něčeho dosáhnout, pak musím mít kolem sebe chytrější lidi, než jsem já. Proto je vzdělávání jednou z oblastí, na kterou je brán ve společnosti SIVEK HOTELS velký zřetel. Řada našich zaměstnanců si doplnila vysokoškolské vzdělání v průběhu práce na plný úvazek. Velký apel je také kladen na specifické vzdělávání v rámci oboru. Všichni zaměstnanci mají možnost navštěvovat jazykové kurzy, účastnit se konferencí a školení na téma nových trendů v hotelnictví, gastronomii, revenue managementu apod. V rámci firmy probíhají pravidelná interní školení, ve kterých je kladen důraz na pochopení smyslu „naší“ práce, neboť zaměstnanci, kteří jsou ztotožnění s morálním kodexem a s cílem firmy, jsou naší konkurenční výhodou.



Miroslav Knižka

riaditeľ, Hotel Crocus****, Vysoké Tatry

Je to asi tá najpodstatnejšia časť našej práce. Vzdelávaniu sa nedá ani vyčleniť vhodný čas, i keď môžeme povedať, že mimo sezóny je toho priestoru viac. V praxi sa však stretávame s tým, že separované vzdelávanie nikdy nenasimuluje recepciu plnú hostí, nedeckavých hostí v reštaurácii alebo sťažujúceho sa hosťa. Preto považujem vzdelávanie zamestnancov za neustály proces, ktorý trvá najmä počas výkonu ich práce a práve na osobných skúsenostiach sa to, čo sa ich my snažíme naučiť, aj reálne naučia. Druhá teória, ktorú opäť potvrdzuje aj prax je, že oveľa dôležitejšie, a žiaľ aj ťažšie, je vzbudiť v zamestnancoch záujem a nadšenie, ako len odovzdať samotnú vedomosť. Preto sa im snažíme sprostredkovať vzdelávanie od najlepších ľudí z praxe, čo im vždy prinesie novú energiu a inšpiráciu. Oblasť vzdelávania sú veľmi rôzne, samozrejme, prevažuje technológia prípravy jedál a nápojov, predaj a komunikácia s hosťom.



Martin Gerstman

general manager, Hotel Olšanka***, Praha

Lidé jsou tím největším bohatstvím každé společnosti. Jejich zkušenosti a znalosti ovlivňují nejen postavení firmy na trhu, ale současně spoluvytvářejí její imidž. Schopnosti a vědomosti zaměstnanců nám dovolují obstát na trhu, kde vládne tvrdá konkurence. Další vzdělávání a trénink dovedností zaměstnanců je proto jedním z hlavních pilířů naší současné firemní kultury. Nabídka vzdělávání u nás v hotelu je závislá jednak od úrovně řízení a současně místa, na kterém zaměstnanec pracuje. Zatímco barmani se učí, jak správně čepovat pivo nebo připravit pravou italskou kávu, tak zaměstnanci obchodního oddělení absolvují tréninky měkkých dovedností. Jazykové kurzy, počítačové kurzy nebo kurzy první pomoci jsou naopak k dispozici všem zaměstnancům. Potřeby a trendy v této oblasti dlouhodobě monitorujeme a naše plány vzdělávání tomu následně vhodně přizpůsobujeme, abychom dlouhodobě zvyšovali kvalifikační úroveň a přispívali k osobnímu rozvoji a posílení sebevědomí každého našeho zaměstnance.



Foto: Saffire Freycinet



Ivana Havranová

general manager, Wellness Hotel Diplomat****, Rajčské Teplice

Vzdelávanie zamestnancov považujeme za mimoriadne dôležitú aktivitu, nenahraditeľnú a nutnú. Ide o dlhodobý proces, ktorý by mal byť plánovitý. Podľa našich skúseností je správne chápať, že za vzdelávanie zamestnancov je možné považovať aj každodennú komunikáciu zamestnanec – manažér daného strediska. Takáto komunikácia môže niesť prvky správneho vedenia zamestnancov, umožní manažérovi byť so zamestnancom v kontakte, ktorý vytvára základ tímového fungovania, pochvaly, konštruktívnej kritiky, rozdelenie operatívnych úloh, nesie prvky záujmu o zamestnanca aj ako o človeka. Vo vzdelávaní sme sa najskôr sústredili na vzdelávanie manažérov na úrovni manažérskych zručností. Naši manažéri nedávno absolvovali ukážku koučovacieho prístupu v riadení zamestnancov, čo sa dnes považuje, hlavne v medzinárodných firmách, za najefektívnejší spôsob riadenia ľudí. V rámci práce s ľuďmi zisťujeme, v čom by sa chceli posunúť, v čom sa necítia byť istí. Na tieto oblasti sa potom sústreďujeme v rámci vzdelávania. Vzdelávaním prešli zamestnanci recepcie, wellness, F&B, pripravujeme formy vzdelávania aj zážitkovým spôsobom, hraním rolí a modelových situácií. Osobitne spomeniem internú školu varenia, čo je v podstate riadená forma vedenia kuchárov šéfkuchárom hotela. Cieľom je, aby mal kuchár možnosť učiť sa od úspešného šéfkuchára, ktorý sa chce deliť o svoje skúsenosti a zručnosti. V neposlednom rade spomeniem, že sme sa aktívne zapojili do programu duálneho vzdelávania a v novom školskom roku sa budú u nás učiť dvaja študenti na pozíciu kuchára a čašníka. Stále platí, že vzdelávanie firmu niečo stojí, ale koľko ju bude stáť, ak do vzdelávania nebude investovať?



Marián Polák

general manager, Hotel Janošik****, Liptovský Mikuláš

Každoročne venujeme značnú časť budgetu na vzdelávanie zamestnancov s potenciálom. Ide prevažne o vzdelávanie v oblasti gastronómie, ale aj komunikácie so zákazníkom, či využívanie nových a moderných technológií a softvéru v hotelierstve. Vzdelávanie je súčasťou našej konkurenčnej výhody a spôsobom, ako oceniť potreby zákazníka a zároveň motiváciu pre našich zamestnancov, aby sa kariérne posúvali ďalej. Nedávno sme absolvovali skoro týždenné školenie pod vedením majstra sveta v patisserie, pána Oliviera Bajarda. Bolo to úžasné stretnutie, ktoré nás nesmierne obohatilo a už teraz chystáme ďalší workshop.