

ИЭФ. Точка роста

Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр

Заказчик

Отель «Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park»

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?



Управление персоналом, Менеджмент, Туризм и сервис



Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Кто?

сотрудники отдела бронирования

Что хочет?

оптимизировать затраты и повысить эффективность профильного обучения новых сотрудников отдела бронирования, а также ускорить их интеграцию в рабочие процессы

Что мешает?

Система наставничества требует слишком много временных затрат со стороны опытных сотрудников и менеджеров, что влияет на общую производительность отдела и создает дополнительную нагрузку на сотрудников

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

1. Обязательные тренинги на уровне отеля - универсальность таких тренингов приводит к тому, что значительная часть информации оказывается избыточной для опытных сотрудников, а для новичков — недостаточно глубокой. 2. Обучение по наставнической системе - система наставничества существенно увеличивает нагрузку на опытных сотрудников, которые вынуждены совмещать обучение новичков со своими основными обязанностями. 3. Менеджерские индивидуальные тренинги - менеджер вынужден тратить дополнительное время на подбор и организацию обучения, что увеличивает его нагрузку и отвлекает от стратегических задач. 4. Краткие ежедневные тренинги (15 минут) - несмотря на эффективность для поддержания знаний, такие тренинги не решают проблему глубокой проработки сложных тем и не подходят для полноценного освоения новых компетенций. Формат не всегда позволяет учитывать индивидуальные пробелы в знаниях сотрудников.

