

Az év HR csapata - 2009

Pályázati anyag

Kairos Szálloda Kft.
(InterContinental Budapest)
1052 Budapest, Apáczai Cs. J. u. 12-14.

I. Bemutakozás	2
A szálloda bemutatása, tevékenysége.....	2
Piaci pozíció és üzleti eredmények 2009-ben	2
HR munka a válság idején	3
II. A HR szerepe a Társadalmi Felelősségvállalásban (CSR)	5
Vállalati értékek.....	6
CSR Hungary Díj	7
Együttműködés a National Geographic-kal	8
Tudatos felkészülés- Szakmai konferenciákon való részvétel.....	10
Pályázat életmentő készülék beszerzésére.....	10
Egészséges Munkahely pályázat.....	11
Szakmai továbbképzések- felkészülés a jövőre	11



I. Bemutakozás

A szálloda bemutatása, tevékenysége

Az InterContinental Budapest ötcillagos szálloda, mely Fórum szálloda néven nyílt meg 1981. november 28-án.

A legutóbbi nagyobb átépítés a szállodában 2008-2009-ben volt, amelynek keretében felújítottuk az összes vendégszobát, új helyet kapott és átalakult az Executive Lounge és megnyílt a vadonatúj és bővített szolgáltatásokat nyújtó Spa InterContinental is.

2006. szeptember 8. óta a 402 szobás szálloda épülete a Kairos Szálloda Kft. tulajdonában van, az operatív működtetés azonban továbbra is az InterContinental Hotels Group (IHG-InterContinental szállodacsoport) sztenderdjei szerint zajlik.


A szálloda tevékenysége külföldi és belföldi vendégkörnek szálláshely ajánlása, vendéglátási szolgáltatások (étterem, bár, room service, bankett, Executive Lounge) nyújtása, egyéb kiegészítő turisztikai szolgáltatások pl. Spa InterContinental, Business Center, utazásszervezés, stb. biztosítása.

Piaci pozíció és üzleti eredmények 2009-ben

A 2009-es év gazdasági válsághelyzete a szállodaiparban is megmutatkozott, általánosságban elmondható, hogy a nagy nemzetközi vállalatok csökkentették utazási kiadásaikat, kevesebb rendezvényt és konferenciát szerveztek. Természetesen a változások eredménye a kevesebb vendég, kevesebb vendégéjszaka és az alacsonyabb átlagárak lettek.

2009-ben a tervezetthez képest a szálloda összbevétele 15,7%-kal maradt el, a 2008-as évhez viszonyítva az elmaradás 18,8% volt. Itt meg kell azonban jegyezni, hogy 2008-ban már láthatóak voltak a válság jelei, és így a 2009-es évre vonatkozó terv is alacsonyabb szintre készült. A gazdasági válságon túl pedig a felújítás miatt sem tudtunk minden periódusban teljes kapacitással működni.





Az átlagos szobaár a tervezetthez képest 2,6%-kal, a 2008-as eredményhez képest pedig 2,3%-kal esett vissza. A kiadható szobákra eső bevétel vesztesége a tervezetthez képest 14,4%, míg a 2008-as szinthez képest 16,8% volt.

A teljes elemzési képhez az is hozzátartozik, hogy a szálloda pénzügyi eredményeit a forint és euró árfolyamváltozások erőteljesen befolyásolják, így ennek pozitív hatását 2008-ban élvezhettük, negatív hatásai pedig 2009-ben jelentkeztek.

Szállodánk tevékenységét, jellegét, elhelyezkedését, vendégkörét és még számos tényezőt figyelembe véve meghatározható a versenytársak azon szűk köre (velünk együtt hét ötcsillagos szálloda), akikkel magunkat összemérve az általános teljesítményünkre, piaci részesedésre kaphatunk választ. Az összehasonlítás leggyakoribb mérőszáma a kiadható szobákra eső bevétel indexe (RGI- Revenue Generation Index), ez alapján a versenytársak összehasonlításáról havonta készül lista.

2009-ben fő célunk az volt, hogy a versenytársi körben éves átlagban a második helyet elérjük, melyet sikeresen teljesítettünk. Az év legjobb helyezése az első hely volt 2009 októberében, amikor a versenytársakhoz képest a legmagasabb foglaltságot és a második legjobb szoba átlagáreredményt értük el.

HR munka a válság idején

A szálloda állandó munkatársainak száma 200 fő, de ezen kívül kiegészítő, alkalmi munkaerővel is dolgozunk. A gazdasági környezetben végbemenő negatív változásokat tapasztalva, fontos volt, hogy a munkahelyeket meg tudjuk őrizni a munkatársaink számára.

Sokat segített a nyílt és őszinte kommunikáció. A dolgozói összejöveteleken a szálloda igazgatója folyamatosan tájékoztatta a dolgozókat arról, hogy milyen intézkedések várhatóak. Komoly költségcsökkentő lépéseket vezettünk be, és az elmenő munkatársakat nem pótoltuk, hanem a különböző részlegek munkatársai egymást kiegészítették.





Folyamatosan hangsúlyozta, hogy mindenkitől így 120%-os munkát várunk el, de ez az ára annak, hogy ne kelljen drasztikus létszámleépítésekben, munkaóra csökkentésekben stb. gondolkodnunk. Amennyiben viszont később a pénzügyi eredményeink megengedik, akkor mindenképpen elismeri a szálloda ezeket a plusz erőfeszítéseket.

Büszkén mondhatjuk, hogy az elhangzott ígéretet be tudtuk váltani, és minden munkatársunk nagy meglepettségére 2009 júliusától 4%-os béremelést tudtunk megvalósítani, októberben pedig 13. havi bért is fizettünk. A juttatásokat változatlan formában megőriztük.



II. A HR szerepe a Társadalmi Felelősségvállalásban (CSR)

A pályázat kiírását olvasgatva szinte egyszerre kiáltottunk fel HR és tréning területen dolgozó kollégáimmal: „Megint egy nekünk való izgalmas és érdekes feladat!”

HR csapatunk nem nagy, 4 főből áll, de annál lelkesebb és elkötelezett annak érdekében, hogy valódi HR támogató funkciót lássunk el az üzleti területek vezetői és munkatársai felé. Szimbolikusan szerepünket úgy is összefoglalhatnánk, hogy „Kicsi a bors, de erős!”.

Büszkén mondhatjuk, hogy a HR szerepe elfogadott és fontos, stratégiai szempontból kiemelkedő a szállodán belül, felső-, és középszintű szinten maximálisan támogatott. Ilyen körülmények között valóban tudunk önállóan dolgozni, kezdeményezni és bevezetni új dolgokat, melyek középpontjában a munkatárs, mint érték áll, így vállalati szinten a hosszú távú fejlődés, az üzleti eredmények folyamatos javítása biztosítható.

2008 júniusában merült fel a gondolat bennünk, hogy szeretnénk komolyabban foglalkozni a tudatos környezetvédelemmel és társadalmi felelősségvállalással. Az elmúlt 5-6 évben nagyon sok olyan programunk, akcióink és kezdeményezéseink voltak, melyek ezeket a területeket célozták, de az elért nagyszerű eredményeket kevésbé publikáltuk szállodán belül és kívül (ezekről a programokról a teljesség igénye nélkül rövid összefoglalót készítettünk a mellékletben).

A klasszikus HR és tréning feladatok mellett komolyan foglalkozunk vállalati belső kommunikációval, PR feladatokkal, munkatársaink számára különböző belső rendezvények szervezésével, pályázatok írásával, a környezetvédelemmel foglalkozó kezdeményezések terjesztésével, és az abban való részvételre buzdítással, jótékonysági akciók szervezésével, azok kommunikációjával, valamint az abban való aktív részvételre való felhívással. Ezek azok a feladatok, melyeknek egyre inkább látjuk a fontosságát nemcsak a magunk, hanem munkatársaink számára is. Nagy kedvvel foglalkozunk ezekkel a feladatokkal, hiszen ezeken a területeken lehetünk kezdeményezők, kreatívak, és tapasztalhatjuk a visszajelzések és az








elismerések során, hogy saját erőforrásainkon belül mennyi mindent tehetünk környezetünkért és társadalmunkért egy kis odafigyeléssel.

Így azután a 2009-es év a szálloda és a HR csapat életében a CSR körül forgott.

Vállalati értékek

Az InterContinental szállodacsoport öt értéket, viselkedési formát hirdetett meg, melyek mentén a vállalat, a munkatársaink végzik napi munkájukat, képviselik a vállalat üzenetét egymás és a vendégek, ügyfelek és a társadalom felé, azonosulnak ezzel az öt értékkel, és fejlesztik képességeiket ezek szellemében.


A vállalatcsoport öt értéke:

-  1. Do the right thing- Tedd, ami helyes!
-  2. Show we care- Mutass megértést!
-  3. Aim higher- Törekedj magasabbra!
-  4. Celebrate difference- Hirdesd a sokszínűséget!
-  5. Work better together- Tégy a közös és jobb munkáért!

Ez az öt érték, és a mögötte végrehajtott cselekedetek erősítik a maximális vendég-, és dolgozói elégedettséget, vezetnek a kitűzött pénzügyi eredmények eléréséhez, támogatják azt, hogy olyan felelős vállalattá váljunk, akinek kiemelten fontos a környezetének védelme, a társadalom támogatása, a megfelelő munkahelyi környezet kialakítása, a biztonságos működtetés feltételeinek megteremtése.

A társadalmi felelősségvállalás témájához kapcsolódóan az elmúlt évben a vállalati értékekhez kapcsolódóan két terület kapott kiemelten fontos hangsúlyt: a Responsible Business –





Felelősségvállalás, és az Our People – Csapatunk, melyek köré csoportosítva a már korábban említett mellékletben foglaljuk össze azokat a tevékenységeinket, melyekkel erősítettük a szálloda CSR szerepét kiemelve azt, hogy a társadalmi felelősségvállalás klasszikus értelmezésén túl saját munkatársainkért vállalt felelősségünket is kiemelten fontosnak tartjuk.

A 2009-es év kedvezőtlen gazdasági környezeti feltételeinek ellenére nagyon sok, a társadalmi felelősségvállalást támogató programot hirdettünk meg és vettünk azokban részt munkatársainkkal együtt. Úgy ítéltük meg, hogy különösen ezekben az időkben hatványozottan fontos a még inkább nehéz helyzetbe kerültek támogatása.

CSR Hungary Díj

...és az eredmények nem maradtak el. 2009-ben az InterContinental Budapest szálloda nyerte meg a Társadalmi Felelősségvállalás (CSR) díjat a kis-, és középvállalati kategóriában.


Az Atlantis Press 2006-ban indította el azt a CSR (Corporate Social Responsibility-Társadalmi felelősségvállalás) Hungary évi konferencia-sorozatot, melynek szakmai színvonala, sajtóvisszhangja pozitív folyamatokat generált. Ma már a konferencia az év legnagyobb CSR fóruma, ahol szakemberek, cégvezetők, kommunikációs vezetők, kutatók, hallgatók cserélhetik ki tapasztalataikat.

2008-ban a rendezvényhez presztízsértékű díjat is kapcsoltak és megalapították a CSR Hungary Díjat a következő kategóriákban:

- C(S)R menedzsment (külön nagyvállalatok és kis- és középvállalkozások részére)
- Közös felelősség - Stakeholder megoldások
- C(S)R Junior - út a jövő generációhoz

A CSR Hungary konferencia és díj fővédnöke: Sólyom László köztársasági elnök. A (térítésmentes) pályázatokat bíráló Bizottság összetételét tekintve arra törekedtek, hogy a gyakorlati üzleti életben, menedzsment rendszerben is jártas, tekintélyes magyar szakemberek





több területről, több szempontból tudják megközelíteni a társadalmi felelősségvállalást. Sok esetben nemzetközi tapasztalatokkal is párosul az adott terület szakmai tudása.

A nyertesek ezüst CSR Hungary díjat kaptak, emellett a CSR Gold Klubjába tartozást, publicitást (hazai és nemzetközi), valamint a CSR Hungary Kézikönyvben való megjelenést nyertek meg.

Nagyon meglepett bennünket, hogy nagy múltú és ismert multinacionális vállalatokkal versengve, a szálloda életében először pályázva, megnyertük a fődíjat saját vállalati kategóriánkban.

Az erkölcsi elismerésen túl egy nagyon erőteljes megerősítést is nyertünk a díj által, hogy az az irány, amit képviselünk, a jó irány. Tudunk és teszünk is azért, hogy társadalmunkért, a munkatársainkért, szűkebb és tágabb környezetünkért igazi felelősséget vállaljunk. Az úton elindultunk, de még sok a tennivalónk. Újabb és újabb ötletekkel és kezdeményezésekkel támogatjuk kitűzött célunkat, és a cél eléréséhez maximálisan számíthatunk a HR csapatra és munkatársainkra.


Együttműködés a National Geographic-kal

Az InterContinental szállodalánc és a National Geographic korábbi sikeres együttműködései elsősorban a National Geographic kiadványokban közölt hirdetések és egy online fotóverseny pályázati kiírásának formájában nyilvánultak meg.

2009-ben együttműködésünk középpontjában a „geoturizmus” áll. Ez egy olyan közös szemlélet, ahol az utazást úgy közelítjük meg, hogy célja elsősorban a helyszín földrajzi jellegének fenntartása és előtérbe helyezése, úgy, mint a környezet, a kultúra, az esztétika, az örökség és a lakosság jóléte.

A National Geographic-kal közösen hangsúlyozzuk ezt a megközelítést, és szeretnénk bebizonyítani, hogy globális változásokat érhetünk el a világ különböző pontjain működő





szállodáinkban dolgozó munkatársaink erőfeszítései által. Az InterContinental szállodacsoport a National Geographic-kal közösen létrehozott egy szakmai bizottságot, akik vizsgálják azokat a helyi kezdeményezésekkel kapcsolatos javaslatokat, amelyek a közösen kialakított, a közös felelősségvállalásunk öt alapelvire épülnek, azoknak egy, vagy akár több elemének megvalósítását célozzák, és amelyek egy új közös honlapon fognak megjelenni.

Az öt alapelv lényege a következőkben áll:

- **A hely integritása:** *hűek maradunk a helyi jellegzetességekhez,*
- **Az úti cél varázsa:** *hangsúlyozzuk az adott hely vonzó és lenyűgöző tulajdonságait,*
- **A helyi közösség bevonása:** *támogatjuk a helyi tevékenységeket és kezdeményezéseket,*
- **Történeteink megosztása:** *arra bátorítunk mindenkit, hogy érdeklődjön és fedezze fel az úti célt,*
- **A környezetre és az emberekre gyakorolt káros hatás minimálisra csökkentése:** *törődünk és figyelünk a hely és az ott élő emberekre.*

Ezáltal, minden szálloda lehetőséget kap arra, hogy a felelősségvállalást népszerűsítse.

Az InterContinental Budapest szálloda is beküldött helyi kezdeményezéseket, melyek a meghirdetett öt alapelvre épülnek és a közös felelősségvállalást célozzák. Egyik kezdeményezésünket, mely népszerűsítésére poszter is készült, már el is fogadták. (Ez a turizmus szektorban meghirdetett Takarítási napon való, többéves múltra visszatekintő aktív részvétel volt munkatársaink részéről.– bővebben a mellékletben).

Az InterContinental szállodalánc vitte magával ezt a helyi kezdeményezésünket Washingtonba az évente megrendezésre kerülő National Geographic's Geotourism Summit 2010 nevű rendezvényre, mint jó és terjesztendő példa.



Tudatos felkészülés- Szakmai konferenciákon való részvétel

2009-ben a HR csapat is tudatosan készült arra, hogy bővebb ismereteket szerezzen a CSR-hoz közeli területeken. 2009 tavaszán részt vettünk egy egész napos konferencián, mely a munkahelyi esélyegyenlőség – vállalati felelősségvállalás témakörében a *Társadalomtudatos vállalatirányítás, szervezeti sokszínűség a jövő stratégiája* címmel került megszervezésre az mtd Tanácsadói Közösség által.

Ugyancsak 2009-ben megismerkedtünk a Personal Best, munkahelyi egészségfejlesztéssel foglalkozó cég által szervezett konferencián különböző egészségre nevelő és szemléletformáló életmódprogramokkal, a témában meghirdetett pályázati lehetőségekkel.


Nagyon érdekes konferenciát szervezett az Országos Egészségfejlesztési Intézet az Egészségesebb Munkahelyekért Egyesülettel, ahol HR csapatunk szintén aktívan képviselte a szállodát nem titkolva azt a szándékunkat, hogy értékeket és gyakorlati jó példákat gyűjtsünk arra, hogy mit tudunk tenni saját berkeinkben a tudatosabb munkahelyi egészségfejlesztés érdekében.

Pályázat életmentő készülék beszerzésére

Az ismereteken felbuzdulva egyik HR-es kollégánk részt vett egy kétnapos pályázati tanfolyamon, és megpályáztuk a „JESZ- Te vagy jelen, Te tudsz segíteni” pályázatot, melyet az Egészségügyi Minisztérium írt ki és életmentő gépet lehet beszerezni a pályázaton keresztül. A pályázat eredményét a napokban várjuk.

A szálloda felelősségteljes működtetése megköveteli, hogy felkészültek legyünk a vészhelyzetek kezelésében. Ezért a magyar törvényeknek és a cégsztenderdeknek megfelelően krízistervvel rendelkezünk, amely a lehetséges vészesetek teendőit tartalmazza. Ennek a tervnek a része az elsősegély-nyújtás. A szállodában megszálló vendégeknek (telt ház esetén akár 800 fő) a rendezvények résztvevőinek (akár 900 fő) a SPA és Fitness Center területén tartózkodó vendégeknek és a szálloda 250 munkatársának a biztonságos tartózkodásához hozzátartozik,





hogy szükség esetén segíteni tudjunk. 21 elsősegély-nyújtó hely van, és 56 kollégánk rendelkezik alapfokú munkahelyi elsősegély-nyújtó képzettséggel.

A képzésekben partnerünk a Magyar Vöröskereszt V. kerületi szervezete, aki az alapfokú munkahelyi elsősegély-nyújtást és a 3 évente előírt szinten tartó képzést valósítja meg. Célunk, hogy az életmentő pont kialakításával több száz ember életét tegyük biztonságosabbá. 15 fő képzését tervezzük, hogy műszaktól függetlenül, folyamatosan legyenek olyan munkavállalók a házban, akik már a vészhelyzet első perceiben szakszerű segítséget nyújtanak.

Egészséges Munkahely pályázat

2009-ben első alkalommal vettünk részt az Amerikai Kereskedelmi Kamara által kiírt Egészséges Munkahely Programon. A pályázatunkban a munkahelyi egészséggondozás, az egészséges táplálkozás, a testmozgás/testedzés, a munkahelyi dohányzás visszaszorítása, az ergonómia, a mentálhigiéné területeire vonatkozóan kellett részletes szakmai anyagot összeállítani gyakorlati és működő példákkal alátámasztva.

Szakmai továbbképzések- felkészülés a jövőre

A HR munkával szembeni változó igényeket figyelembe véve és az alaposabb szakmai felkészültséget erősítve a HR csapat munkatársai egyénileg is képezik magukat. A tréninges kolléganő másoddiplomás HR képzésen vesz részt 2009 szeptemberétől a Corvinus Egyetemen, a HR vezető pedig ugyancsak 2009 szeptemberétől a Károli Gáspár Egyetem Szupervízor képzésén készül fel a munkatársak, vezetők hatékonyabb munkahelyi problémakezelésére.

A 2009-ben elkezdett és azóta folyamatosan tartó, elsősorban a társadalmi felelősségvállalást célzó munkában a HR csapatnak, mint az a pályázati anyagból és a mellékletéből kiderül kezdeményező és terjesztő szerepe van, de az eredmények megvalósításában munkatársaink és vezetőink aktív támogatására és részvételére is szükségünk van.

