

## Якушева Ирина

Бизнес-тренер, консультант направлений «РЕСТОРАН / ОТЕЛЬ»

День рождения: 18 ноября 1980

E-mail: irina@s-man.ru



### КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ

---

- ▶ Практический опыт работы в индустрии гостеприимства более 12 лет
- ▶ Разработка и адаптация широкого спектра учебных программ для сотрудников и менеджеров ресторанов и отелей
- ▶ Отличные навыки проведения тренингов для индустрии гостеприимства (опыт более 8 лет)
- ▶ Практическое знание современных технологий организации и управления в ресторанном и гостиничном бизнесе и опыт их практического внедрения
- ▶ Высокий уровень профессиональных знаний в области международных стандартов сервиса, технологий и новых мировых тенденций в индустрии гостеприимства

### СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

---

В команде SERVICEMAN Training & Consulting с 08.2013, работает с компаниями индустрии гостеприимства:

- Консультирует ресторанные сети и отели в областях управления персоналом, повышения продаж, построения систем обучения и развития
- Проводит консультации для ресторанов по вопросам организации работы, маркетинга и продвижения
- Разрабатывает и проводит отраслевые учебные программы для менеджеров и сотрудников: «Менеджмент Ресторана», «Маркетинг Ресторана», «Школа Официантов», «Сервис и Продажи в Отеле», «Управление Персоналом в Отеле», «Навыки Продаж для Службы Бронирования» и другие

### ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

---

С 04.2013 ▶ Отель **Barvikha Luxury Hotel & SPA**, г. Москва ▶ **Тренинг-менеджер**

- Проведение обучения для руководителей и менеджеров отеля
- Консультирование руководителей и директоров по управлению персоналом и операционными процессами
- Анализ и оценка деятельности сотрудников
- Формирование комплекса учебных программ для сотрудников различных подразделений и служб отеля
- Проведение обучения сотрудников отеля

07.2008 – 07.2012 ▶ Отель **Hilton Moscow Leningradskaya**, г. Москва ▶ **Менеджер по обучению и развитию персонала**

- Разработка и постановка системы обучения нового отеля общей численностью сотрудников около 200 человек
- Организация и осуществление обучающего процесса всего персонала гостиницы
- Консультации для Генерального Менеджера и менеджеров отделов по вопросам обучения, управления, мотивации и профессионального развития сотрудников

- Проведение тренинговых программ по темам «Лидерство», «Тренинг для Тренера», «Менеджмент», «Первоклассный сервис», «Работа с жалобами клиентов», «Продажи в бронировании» и другие
- Адаптация сотрудников в коллективе, создание положительного социально-психологического климата на предприятии

**07.2007 – 07.2008 ▶ Отель Holiday Inn Moscow Sushevsky, г. Москва ▶ Менеджер по управлению персоналом и развитию (HR Generalist)**

- Организация и руководство работой службы персонала, контроль процессов подбора и расстановки кадров, контроль системы оплаты труда
- Руководство процессом обучения и повышения квалификации работников
- Управление корпоративной системой обучения и развития линейных сотрудников и руководящего состава отеля
- Регулирование взаимоотношений между членами коллектива, консультации руководителей отделов по вопросам трудового законодательства, управления, мотивации, обучения и развития сотрудников

**08.2006 – 07.2007 ▶ Отели Holiday Inn Moscow Sushevsky и Holiday Inn Moscow Lesnaya, г. Москва ▶ Тренинг-менеджер**

- Разработка и проведение тренингов для персонала двух гостиниц общей численностью от 500 сотрудников; перевод, адаптация и проведение корпоративной серии тренингов Can-do
- Супервизия и наставничество для тренеров отделов, менеджеров и супервайзеров
- Координирование внешних тренингов для стратегически важных отделов гостиниц
- Выявление потребностей в обучении, мониторинг эффективности тренингов, разработка и введение системы пост-тренингового сопровождения
- Консультации менеджеров по вопросам обучения сотрудников на местах

**01.2005 – 10.2005 ▶ Сеть отелей «B&J Montenegro», Черногория ▶ Тренер Food & Beverages**

- Участие в организации работы Корпоративного Департамента питания сети отелей, мотелей и ресторанов
- Составление и проведение тренингов для персонала компании с целью повышения качества обслуживания и увеличения продаж
- Разработке корпоративных Стандартов качества продукции и сервиса Департамента питания компании
- Разработка Руководства сотрудника компании

## **ОБРАЗОВАНИЕ**

---

2001 – 2008 ▶ Московский гуманитарный педагогический институт  
Специальность «Социальная педагогика»

## **КУРСЫ И ТРЕНИНГИ**

---

- «Айкидо деловых переговоров», Ирина Хакамада, Иркутск, 2012
- «Грани тренерского мастерства», Елена Сидоренко, С-Петербург
- «Комплексная программа управления социальными стимулами труда», Центр «Харизма», Новосибирск, 2010
- «Train the Trainer», Hilton Hotels Corporation, София, Болгария, 2008
- «Основы менеджмента», Marriott Hotels, Москва, 2007
- «Group Training Skills Certification», программа по обучению персонала ценностям бренда Holiday Inn - «Can-do Experience Day», Intercontinental Hotels Group, Парби, Великобритания, 2006