METE AKADEMİ · KURUMSAL

Konaklama Ekipleri Dayanıklılık Programı

Otel ve konaklama ekipleri için sezon öncesi hazırlık, sezon içi takip: duygusal emek, vardiya düzeni ve misafir baskısına özel kohort.

SÜRE

Sezon öncesi 4 hafta × 90 dk kohort + sezon içi aylık 60 dk takip oturumu

FORMAT

Hibrit · 8-14 kişilik departman kohortu

SERTİFİKA

Mete Akademi katılım belgesi

PROGRAMA GENEL BAKIŞ

Konaklama Ekipleri Dayanıklılık Programı, otel ve konaklama işletmelerinin sahadaki ekipleri için tasarlanmış sektöre özel bir dayanıklılık kohortudur. Turizmde iş yükü yıl içine eşit dağılmaz; sezon açılışıyla birlikte tempo aylarca süren bir zirveye çıkar. Resepsiyon, housekeeping, F&B ve misafir ilişkileri ekipleri bu zirveyi çift yük altında taşır: bir yanda vardiya ve gece çalışmasının bozduğu uyku ve enerji dengesi, diğer yanda misafir karşısında her koşulda güler yüz beklenmesinin yarattığı duygusal emek. Üstüne misafir memnuniyeti puanlarının anlık takibi ve şikayet baskısı eklendiğinde, sezon ortasında tükenme belirtileri kaçınılmaz hale gelir. Program bu döngüyü iki fazla ele alır. Sezon öncesi 4 haftalık kohortta ekip duygu düzenleme, uyku ve enerji yönetimi, zor misafir durumlarını yatıştırma ve sınır dili becerilerini çalışır; PSS-10 ve MBI-GS ile ön ölçüm alınır. Sezon içinde ise aylık 60 dakikalık takip oturumlarıyla beceriler sahada canlı tutulur, kısa nabız ölçümleriyle ekipteki yük izlenir. Müfredat departmana göre uyarlanır; resepsiyonun anlık çatışma yükü ile housekeeping ekibinin fiziksel tempo ve görünmeyen emek yükü aynı araç setiyle ama farklı senaryolarla çalışılır. Merkezimiz Antalya'da olduğu için oturumları tesisinizde yüz yüze yürütebiliyoruz; bu, vardiya planına uyum ve katılım sürekliliği açısından belirgin bir avantaj sağlar. Oturumlar Türkçe ve İngilizce

HAFTALIK MÜFREDAT

5 oturum, net müfredat

HAFTA 1

Duygusal Emeği Tanımak

Misafir karşısında duygu düzenleme; yüzeysel ve derin duygusal emek ayrımı, kişisel tetikleyici haritası. PSS-10 ve MBI-GS ön ölçüm.

• Duygusal emek günlüğü • Tetikleyici haritası şablonu

HAFTA 2

Vardiya, Uyku ve Enerji Yönetimi

Sirkadyen ritim ve vardiya düzeni, uyku hijyeni, gün içi enerji yönetimi ve mola mimarisi; gece vardiyası sonrası yenilenme stratejileri.

• Vardiya uyku planı şablonu • Mola mimarisi kartı

HAFTA 3

Zor Misafir Durumları ve Sınır Dili

Tırmanan durumları yatıştırma adımları, sınır cümleleri, şikayet sonrası kendini düzenleme ve ekip içi devir-teslim dili.

• Yatıştırma adım kartı • Sınır cümleleri scripti • Devir-teslim şablonu

HAFTA 4

Sezon Dayanıklılık Planı

Kişisel sezon dayanıklılık planı, departman içi ortak anlaşmalar ve kapanış; sezon takvimine bağlanan takip düzeni kurulur.

• Kişisel sezon planı • Departman anlaşması şablonu

HAFTA

5

Sezon İçi Aylık Takip

Sezon boyunca aylık 60 dakikalık nabız oturumu ve kısa ölçüm; ekipteki yük izlenir, araçlar tazelenir. Post ölçüm sezon sonunda alınır.

- **Aylık nabız anketi**

KAZANIMLAR

Program sonunda ne değişir?

Duygusal emeği tanıma ve düzenleme

Misafir karşısında sürekli güler yüz beklentisinin yarattığı yükü fark etme; yüzeysel rol yapmak yerine sürdürülebilir duygu düzenleme araçları.

Vardiya uyumlu uyku ve enerji planı

Sirkadyen ritme göre kişisel uyku stratejisi, gün içi enerji yönetimi ve mola mimarisi; gece vardiyası sonrası yenilenme protokolü.

Zor misafir yatıştırma protokolü

Tırmanan durumları adım adım yatıştırma, sınır cümleleri ve şikayet sonrası kendini düzenleme pratiği.

Ekip içi devir-teslim dili

Vardiya geçişlerinde yükün ve kritik bilginin aktarımı için ortak devir-teslim çerçevesi; birikmiş gerginliğin ekipte taşınmaması.

Kişisel sezon dayanıklılık planı

Her katılımcı sezonu taşıyacak kişisel planını çıkarır; departman düzeyinde ortak anlaşmalar yazılı hale getirilir.

ÖLÇÜM PROTOKOLÜ

- PSS-10 Algılanan Stres Ölçeği (pre/post)
- Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) (pre/post)
- Sezon içi aylık kısa nabız anketi
- Şirkete yalnızca anonim agrega rapor sunulur

BİRLİKTE GÖRÜŞELİM

Ekibinize özel keşif görüşmesi planlayalım.

30-45 dakikalık bağlayıcı olmayan görüşme. Ekibinizin yapısını ve ihtiyacınızı dinleyelim, en uygun program ve formatı birlikte seçelim.

İLETİŞİM

WHATSAPP / TELEFON

+90 507 336 80 45

E-POSTA

info@metepsikoloji.com

WEB

metepsikoloji.com/mete-akademi/kurumsal/konaklama-ekipleri-dayaniklilik

Keşif görüşmesi talep et ›