

БЪЛГАРСКА АСОЦИАЦИЯ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ХОРА



С подкрепата на

Партньор

jobs.bg  **Economy.bg**

Forbes

Формуляр за кандидатстване

Секция 1 – Данни за контакт

Кандидатура за категория: „Най-ангажиран към управлението на хора организационен лидер на годината“

Име и Фамилия	Жулиета Серафимова
Компания	Гранд Хотел София АД
Позиция	Генерален Мениджър

Секция 2 – Мотивация за участие

Ето и една кратка лична история - работя за настоящия холдинг от 15 години и преди откриването на Гранд Хотел София се явих на интервю за позицията Директор Маркетинг и продажби. Спомням си, че едно от нещата, които казах не бе „мога с всичко да се справя“, а „малко са нещата, с които не мога да се справя, но въпреки това ще намеря начин да го сторя“. На повторното интервю ми предложиха позицията на Генерален мениджър. Отказах, нещо, което един мъж едва ли би направил, не се чувствах подготвена - не толкова професионално, колкото емоционално. Тогава една моя близка приятелка ми каза – нали знаеш, че това може да е единствено предложение и аз й отговорих – да, знам, но това не ме притеснява, аз просто искам да съм достатъчно добра в това, което съм избрала да правя и за него няма да имам оправдание. Шест години

покъсно собствениците – двама мъже – отново търсиха генерален мениджър и избраха мен, благодарна съм им, че този път не ме питаха, а ми съобщиха решението си, както се пошегувах тогава – те не ми оставиха избор.

Когато станах Генерален Мениджър последователно на три хотела, не съм очаквала, че ме очакват само безгрижни, изпълнени с приятни моменти представителни функции. За мен това беше голяма отговорност и нямах време да мисля за друго, освен, че трябва да положа много повече усилия, защото от резултатите ще зависят много повече хора.

Секция 3 – Описание на кандидатурата

За да се управляват ефективно хора и процеси, човек първо трябва да може да управлява себе си. Това се отнася до аспекти както на професионалния, така и на личния живот. Никой не трябва да си позволява да навлиза в личното пространство на хората, да си служи с манипулация, да ползва методите на подчинение само поради влиятелната си позиция.

Смятам, че хората около мен ценят чувството ми за екипност и уважение към всеки един човек като личност и професионалист. На линия съм и за съдействие, когато ме потърсят за съвет относно тяхното личностно и професионално развитие. Също така съм принципна, устойчива и решителна при отстояване на важни решения, които са в интерес на екипа и фирмата.

Най-голямото предизвикателство пред мен е винаги да съм на ниво в присъствието на толкова интелигентни и добре подготвени хора. Те са мой коректив и не мога да си позволя да говоря общи приказки, без ясна визия за цел и посока. Оперативните ни срещи са интерактивни и аз приемам взаимно да си поставяме задачи, за да сме максимално бързи и ефективни. Дейностите, за които всеки един от мениджърите ни отговаря, са различни, но те са много тясно свързани помежду си и трябва да има добра синергия помежду им. Крайният резултат е общ и той е еднакво видим, затова никой не трябва да доминира пред другия, това винаги мотивира всички мениджъри да са еднакво добри и да работят в екип.

В училище бях сред отличниците, защото имаше очаквания към мен. Почти всичко ми се удаваше, а за това, в което не бях достатъчно добра, влагах повече инат. В тази епоха на еднаквост научих, че съм различна. В колежа и университета започнах да подбирам знанието, доколкото беше възможно, като го разделях на: полезно и друго, това ме

превърна в непокорна душа. На няколкото си работни места (устойчивостта е сред качествата ми) видях, че за търсещите и упоритите има възможности. Осъзнах предизвикателството да превръщам в навик ежедневието, в което непрекъснато нещо се случва, видях, че всяка среща е уникална, всеки човек - цветна палитра и постепенно се научих на всички форми на комуникация и дипломация. Хотелиерството се оказа голяма житейска школа.

С времето бързо разбрах, че имам потенциал, но ми трябват още познания, така се посветих на поредица от специализирани професионални обучения, повечето от тях в меката на хотелиерството- Швейцария и САЩ, там бяха двата най-добри университета в света. Знаех, че в тези държави бъдещето е дошло, нещата вече са се случили и аз трябва да съм сред тези, които ги научават преди всички.

Полезността на професионалните обучения беше свързана с решаването на бизнес казуси, като хипотетичните понякога бяха по-полезни от автентичните, защото не винаги можем да се основаваме на историята в бизнеса, днес реалностите са други. Изготвянето на стратегии за различни индустрии и интерактивните дискусии също имаха своята роля, а най-ценните и интересни преподаватели бяха доказани представители на бизнес общността. Мултикултурната среда ни показва как различността ни може да бъде обединена и насочена в полза на бизнеса. Ние се учехме един от друг, преподавателите ни изпълняваха повече ролята на ментори и рефери, но чрез слушането те също се учеха от нас. Ситуацията беше win-win и всички бяхме щастливи.

Няколко значими събития и успехи в последните години:

- Изключително важно събитие за нас е подготовката за откриване на 5-звезден хотел в Милениум център, който предвиждаме да бъде открит в края на 2019. Хотелът ще е с капацитет 400 стаи, като на последните два етажа (30 и 31-ви) ще има панорамни заведения, а над тях – зала за ексклузивни събития под хеликоптерната площадка. Големият конферентен център ще разполага с общо 13 зали, като най-голямата ще бъде с капацитет до 1000 души. Интериорният дизайн е поверен на известни скандинавски архитекти, които работят съвместно с нашите колеги от централата на фирмата ни. Хотелът ще бъде менажиран от наш, български екип, като основни хора в него са в процес на обучение, включително в чужбина. Чрез последователното разрастване на структурата давам възможност на много колеги с показани качества и потенциал да преминат на мениджърски позиции. Общият брой служители на новия хотел ще възлезе на около 400 души, с което екипът ни до края на следващата година ще стане над 650 души.

- Структурата ни се отличава с постоянен основен мениджърски състав, който също се развива, някои от тях вече на централизирано корпоративно ниво, като ключовите мениджъри работят в групата между 10 и 15 години.

Колегите за мен:

„Жулиета Серафимова ръководи и проследява различни фирмени инициативи, насочени към развитието, обучението и добрата, професионална подготовка на персонала. Насърчава и насочва мениджърите на отдели към най- подходящите образователни програми, както в България, така и в чужбина. В компанията имаме колеги със сертификати от най- престижните университети, специализирани за подготовка на кадри в сферата на обслужването и управленските дейности. Някои от тези университети са : École hôtelière de Lausanne, Switzerland и Cornell University, USA.

И всичко това, финансирано от компанията. Многократно, Гранд Хотел София е бил домакин на студенти, специалност Туризм от Нов Български Университет и Софийски Университет. Жулиета Серафимова води лекции пред студентите в самият хотел, опитвайки се да „запали“ желанието за работа в хотелиерството сред студентите. Последната лекция, на която присъствах и аз беше на 16.11.2018, в една от залите на Гранд Хотел София. Жулиета Серафимова говореше с плам за нейният професионален път, и аз съм сигурна, че запали любопитството на студентите, докато слушаха с интерес.“-

Лора Василева, Специалист обучение и развитие на талантите, Гранд Хотел София

„Открива нова длъжност: Digital Marketing Coordinator, следвайки най-новите тенденции в дигиталните технологии, навлизащи в хотелиерството. Също инвестира в обучението и развитието на тази длъжност. Другата работна длъжност, която решава да развие и подкрепи е Employee performance and Talent development manager, в наймодерното изражение на тази позиция.“- **Магдалена Георгиева, Директор Продажби, Гранд Хотел София**

„Обръща изключително внимание на децата на служителите, като за тях организираме Детско Коледно Парти с подаръци и аниматори. Друга инициатива, която Г-жа Серафимова прегръща е подарък за 1-ят учебен ден на децата на служителите във фирмата. В Гранд Хотел София се провежда и детски куклен театър всяка неделя, като за него служителите имат специални отстъпки. Не на последно място, бих споменал и фирмените Тиймбилдинги и Празненства, които всяка година стават все по-интересни и запомнящи се!“- **Зина Москова, Мениджър Приходи, Гранд Хотел София** (Приложение 1)

Гости на Хотела за мен:

Получавала съм множество от благодарствени писма от различни Държавни институции, Посолства, Фирми, Организации, Медии и т.н. Разбира се тези благодарности са и към

целия екип и работата му. Изпращам ви едно от последните писма от Посолството на Република Корея (Приложение 2).

Международни форуми:

За трета поредна година съм представител на България в международното жури в Украйна (общо 15 души)- (Приложение 3)

През Ноември 2018 бях поканена да взема участие в панелна дискусия в Best Stay 2018 Conference, Dubrovnik, Croatia. В конференцията, участие имаха различни държави от Европа, а Гранд Хотел София, единствени, представлявахме България. Дискусиите бяха обвързани с наболели въпроси в сферата на HR, както и навлизащите нови дигитални решения в индустрията.- (Приложение 4)