

Reclutamiento, selección y formación en Holiday Village

Irene Huertas Valdivia, *Universidad Rey Juan Carlos*

M^a del Carmen de la Calle Durán, *Universidad Rey Juan Carlos*

Eduardo Arias Viñuela, *Universidad Rey Juan Carlos*.

El concepto de complejo turístico *Holiday Village* fue desarrollado por la empresa *First Choice*, subsidiaria de TUI UK, en 2003, como respuesta a una necesidad detectada entre sus clientes: familias que buscaban hoteles con animación para sus hijos. En un esfuerzo por diferenciarse de sus competidores y de dar respuesta a los deseos de las familias, desde 2010, *First Choice* confía las actividades y los espectáculos de sus Holiday Villages (situados en España, Turquía, Chipre y Grecia) a la empresa *The Entertainment Department (ted)*¹, especializada en ofrecer espectáculos, producciones audiovisuales, actividades y servicios deportivos.

La Dirección General de Actividades se encarga tanto de seleccionar a los miembros del equipo de actividades y de guardería como de gestionar sus contratos, vuelos hasta el destino y su alojamiento. También imparte la formación necesaria para llevar a cabo las actividades y realiza evaluaciones sobre el servicio ofrecido, así como otras cuestiones relacionadas con la gestión de personal.

Según un trabajador de la empresa, para trabajar en el área de animación de *ted* en Holiday Village la experiencia y la cualificación adecuadas son aspectos importantes, pero, sin duda, para ser seleccionado para determinados puestos tienen más peso el carácter y la personalidad individuales (la amabilidad, la alegría, el entusiasmo, la energía...). La jornada semanal es de 5 días y medio (40 horas semanales); el horario se estima entre las 09:00 y las 18:00 horas (salvo veladas nocturnas), y el salario bruto es de unos 1.200-1300€ al mes (según datos de 2021).

En el Cuadro 1 se detalla una oferta de empleo publicado en la web *Season Workers* para la temporada 2022².

¹ <https://www.tedgroup.com/>

² <https://www.seasonworkers.com/>

Cuadro 1. Oferta de empleo de la temporada 2022.

MONITOR DE ACTIVIDADES – ted (Holiday Villages).

¡Estamos buscando monitores de actividades dinámicos, con talento y dedicación, que tengan experiencia trabajando con niños, para unirse a nuestro equipo *Holiday Villages*!

Responsabilidades:

- Promover una amplia variedad de actividades, deportes y juegos entre los niños.
- Ayudar a dar vida a una programación temática para involucrar a todos los niños.
- Ofrecer una experiencia vacacional increíble para niños entre 3 y 15 años.
- Trabajar en un equipo diverso de profesionales del cuidado de niños.
- Retroalimentar a los adultos con comentarios detallados y positivos sobre sus hijos a diario.

Toda la formación será impartida por un equipo especializado de ted. El inicio de la temporada se estima a principios de abril, dependiendo de la fecha de apertura del hotel. El contrato inicial tendrá el 31 de octubre de 2022 como fecha final, dependiendo en las fechas de cierre del hotel. Vuelos, alojamiento, uniforme y seguro de salud incluidos.

Cualificaciones:

- Cualquier certificación relacionada con educación o con el cuidado de niños es un plus, pero no es necesaria.

Experiencia:

- Mínimo 6 meses trabajando con niños.
- Experiencia trabajando en un equipo diverso es un plus.
- Experiencia trabajando en el sector turístico y la habilidad de ofrecer una atención al cliente de calidad constituyen una ventaja.

Permiso de residencia:

- Unión Europea (pasaportes del Reino Unido no aceptados).

Otros requisitos:

- Nivel avanzado de inglés en lectura y escritura.
- Pasión por trabajar con niños.
- Deseo de exceder las expectativas de los clientes.
- Certificado negativo de delitos de naturaleza sexual.

Fuente: seasonworkers.com [Fecha de consulta: 10/03/2022]

Al comienzo de la temporada, los monitores deben asistir a una serie de sesiones de formación obligatorias sobre los siguientes temas: primeros auxilios y socorrismo, salud y seguridad, protección infantil, procedimientos COVID, registro y recogida de niños de las actividades, capacitación de la Aventura Aérea, formación en tiro con arco, funcionamiento de la App “Holiday Village” y de otros softwares utilizados para controlar el flujo de los clientes en las actividades. Además de esta formación, los monitores reciben un “manual de bienvenida a ted y a Holiday Village”, en el que se informa sobre la historia del concepto Holiday Village, se describe el organigrama de la empresa, los documentos básicos necesarios, y el código de vestimenta y de apariencia

física en las instalaciones. También se les entrega un manual por bloque de actividades, en los que se detalla el funcionamiento de cada sesión.

Las actividades están organizadas en cinco bloques:

- Las sesiones de *Club* son para niños entre 3 y 8 años.
- Las de *Crew*, para adolescentes entre 9 y 15 años.
- Otro bloque es la “Aventura Aérea”, una actividad familiar que consiste en un circuito de puentes tibetanos, pudiendo incluir escalada y tirolinas.
- También se ofrecen una serie de actividades “para toda la familia” como tiro con arco, canoas, *paddleboarding*, *body zorbs*...
- Por último, *Parents & Toddlers* es una sesión destinada a padres con niños menores de 3 años en las que los más pequeños pintan, bailan y se divierten a la vez que son piratas, leones, científicos o payasos.

Las sesiones llevadas a cabo por los monitores siguen siempre una estructura similar: tras recibir y dar la bienvenida a los huéspedes, se les informa sobre las cuestiones de seguridad vinculadas a la actividad y se comprueba que no tengan ninguna condición médica que imposibilite la realización de la actividad. Posteriormente, se inicia la explicación de la actividad, seguido de la puesta en práctica. Una vez concluida la actividad, se comenta lo realizado con los clientes y se les invita a que consulten la App, donde pueden apuntarse al resto de actividades.

Fuentes de información utilizadas

- Entrevista a trabajador de Holiday Village Rodas durante la temporada 2021.
- ted: <https://www.tedgroup.com/casting-recruitment/activity-team-members-holiday-villages/> [Fecha de consulta: 15/03/2022].

Fecha del caso: junio de 2022.

Palabras clave: reclutamiento, formación, monitor de actividades, hotel, Holiday Village.

Preguntas sobre el caso

1. Indique qué canales emplearía para publicar las vacantes de empleo de esta empresa.

2. Una vez leída la oferta de trabajo del Cuadro 1, y con el resto de información proporcionada en el texto, realice la especificación o perfil del puesto de monitor de actividades.
3. Identifique si en el texto se comenta algún aspecto relacionado con las prácticas de socialización de los trabajadores.
4. Redacte cuatro preguntas que usted realizaría a un posible candidato interesado en trabajar como monitor de actividades en esta empresa.
5. Si usted ocupara el puesto de Director/a General de Actividades, ¿qué tipo de formación desarrollaría para los animadores de Holiday Villages? Detalle las actividades que llevaría a cabo en cada una de las fases del programa de formación: identificación de necesidades, diseño, implantación y evaluación.

Agradecimientos: Este caso ha sido elaborado en el marco del Grupo de Innovación Docente 2020: *FRH-GID-14. Grupo de Innovación Docente Fundamentos de Recursos Humanos* de la Universidad Rey Juan Carlos.