

ZARADIŤ SA MEDZI ELITU

TEXT Monika Domeniková FOTO archív ZHR SR

Elitu medzi slovenskými hotelmi hodnotí súťaž Hotelier roka, ktorá ako jediná na Slovensku zohľadňuje výkonnostné ukazovatele ubytovacích zariadení. Organizuje ju Zväz hotelov a reštaurácií SR (ZHR SR). Ocenenie v roku 2015 putovalo do rúk Kataríny Malovej, riaditeľky Hotela Kaskády v Sliači – Sielnici.



Informácie, ktoré získavame zberom ekonomických údajov slúžia našim členom ako nástroj, ktorý im umožňuje porovnávať výkonnosť svojho hotela s ostatnými. Pomáha im to odkrývať rezervy a slúži aj ako motivačný faktor," vysvetlil prezident ZHR SR Patrik Bočkay. Medzi Top 10 hotelov na Slovensku sa okrem víťazného Hotela Kaskády (rozhovor s Katarínou Malovou si môžete prečítať na strane XX), zaradil aj Hotel International, Veľká Lomnica; Hotel Tri Studničky, Demänovská dolina; Wellness hotel Bystrá; Wellness hotel Borovica, Štrbské Pleso; Hotel Ring, Orechová Potôň; Hotel Jánošík, Liptovský Mikuláš; Hotel Elizabeth, Trenčín; Wellness Hotel Kontakt, Stará Lesná; Hotel Zochova chata, Modra. (Hodnotené hotely nie sú zoradené podľa úspešnosti.) V čom vynikajú a čo pre nich ocenenie znamená?

O VÝSLEDKOH HOTELA ROZHODUJÚ HOSTIA

Od otvorenia hotela International v rámci spoločnosti Golf International uplynulo už desať rokov. Doteraz pôsobí ako jediný hotel na Slovensku priamo v strede golfového ihriska. „V tejto súťaži sa hodnotia ekonomické ukazo-

vatele, ktoré z môjho pohľadu vyjadrujú prácu s kvalitou služieb a ich cenou. Je však potrebné myslieť aj na to, že každý hotel ponúka niečo iné a inak. V konečnom dôsledku o výsledkoch hotela rozhoduje hosť. Teší nás to rovnako, ako pozitívna spätná väzba našich klientov," povedala Sylvia Hrušková, generálna riaditeľka Hotela International vo Veľkej Lomnici.

STÁLE VIAC SPOKOJNÝCH ZÁKAZNÍKOV

Ivetu Chovanovú, riaditeľku Hotela Tri studničky, umiestnenie potešilo. „Kvalitné služby, nové produkty, príjemný a ústretový personál. To sú atribúty, ktoré ocenia najmä naši hostia," povedala na margo výnimočnosti hotela. Návštevníci ocenia horské prostredie, panorámu hôr i atmosféru horskej chaty. „Najkrajšou odmenou pre hoteliera je, keď vidí, že jeho práca nie je zbytočná a uberá sa správnym smerom. O tom svedčí aj fakt, že nám pribúda stále viac spokojných štampgastov," dodala na záver.

OCENENIE JE MOTIVÁCIU

„Každý, kto sa dostane do skupiny TOP 10 hotelov na Slovensku, musí dosahovať výborné výsledky v každej oblasti. Len vtedy si to

to ocenenie naozaj zaslúži," vyjadril svoj názor riaditeľ Hotela Bystrá, Ján Kolkus. „Klient totiž očakáva kvalitné služby od okamihu prvého kontaktu až po jeho odchod," dodal. Medzi ocenenými TOP hotelmi na Slovensku sú už tretíkrát po sebe. „Vnímam to ako veľkú pctu a zároveň podakovanie za snahu poskytovať klientom kvalitné služby. Teší ma, že nastavené štandardy zodpovedajú nielen očakávaniam zákazníkov, ale splnili aj kritériá v tomto hodnotení. Ocenenie je pre mňa motiváciou do ďalšej práce," podotkol Ján Kolkus. Považuje ho za jediné, ktoré má na Slovensku svoju váhu a je spracované na základe objektívnych kritérií. Preto je preňho výnimočné.

RIEŠIŤ PODSTATNÉ

Ako uviedol riaditeľ hotela Jánošík Marián Polák, v ostatnom čase na Slovensku pribudlo veľa nových hotelov, poskytujúcich najvyšší štandard kvality a služieb. „Hotel Jánošík je slovenský hotel. Nie sme súčasťou medzinárodnej siete hotelov, a napriek tomu sme dokázali každý rok zvyšovať kvalitu a efektívitu fungovania hotela," vysvetlil. Vlni posunuli kvalitu gastronomických služieb, zmenili spôsob zostavovania me-



nu, disponujú kulinárskou tabuľou, majú vlastnú vinotéku, cukráreň a cateringové služby. Organizujú aj módné show, ktoré sú v tejto časti Slovenska ojedinelé. „Vždy je dôležité udržať si svoju víziu a aj napriek množstvu práce rôzneho druhu nestratiť nadhľad a riešiť to, čo je naozaj podstatné," uviedol.

DVA HOTELY, JEDEN RIADITEĽ

Marián Polák riadi aj hotel Ring, ktorý sa tiež umiestnil medzi najlepšími hotelmi na Slovensku. Chcu osloviť nielen priaznivcov motoristického športu, ale aj širokú verejnosť, aby tu návštevníci našli kvalitu služieb, ktorá prekoná ich očakávania. „Toto ocenenie je uznaním aj pre mojich kolegov, ktorí sa snažili dosiahnuť maximum," bilancuje pozadie ocenenia riaditeľ. „Hotel Ring je jedinečný aj vďaka svojej polohe v bezprostrednej blízkosti Slovakia Ringu. Máme konkurenčnú výhodu, ale aby sme z nej dokázali vyťažiť čo najviac, musíme vynakladať úsilie a voliť správnu stratégiu," povedal Marián Polák. Z osobného hľadiska mu toto ocenenie dáva pocit zadosťučnenia, keďže v Hoteli Ring v trávi veľa času, ďaleko od rodiny. „Z profesionálneho hľadiska je to pre mňa veľký úspech, že konkurujeme hotelom, ktoré sú situované na

miestach s variabilnejšími možnosťami turistických atrakcií," dodal na záver.

EKONOMICKÁ STABILITA HOTELA

Riaditeľka hotela Borovica, Daniela Korodová prízvukuje, že hoci nejde o absolútnu výhru, nie je toto ocenenie pre nich o nič menšie. „Ekonomické výsledky na týchto popredných priečkach sú porovnateľné a má to pre mňa rovnako motivujúci a povzbudzujúci význam," vysvetlila. Toto ocenenie je výsledkom dlhodobého úsilia o ekonomickú stabilitu hotela. Už dlhší čas sa hotel Borovica umiestňuje na popredných miestach a pred dvoma rokmi získala titul Hotelier roka. „Je to pre mňa jednoznačný signál, že hotel vediem správnym smerom. Je to nesmierne motivujúce a zaväzujúce ocenenie," povedala.

HISTORICKÝ VÝZNAM

Ako potvrdzuje hotelový manažér hotela Elizabeth, Tiago Vigano, získané ocenenie by chceli interpretovať tak, že zákazníci oceňujú úroveň hotelových služieb, ako aj priestory hotela. Hotel má svoj historický význam. „Ukazuje sa, že s konceptom zákaznickeho ser-

visu sú klienti spokojní, čo nás veľmi teší. Ide totiž o priemysel, kde jedným z najvýznamnejších kľúčových ukazovateľov úspešnosti je spätná väzba zákazníkov," povedal. Ocenenie je podľa neho uistením, že práca, ktorú robili od znovuoživenia hotela v roku 2012, nebola zbytočná. Ako ďalej podotkol, poskytovaním kvalitného servisu zlepšujú nielen imidž hotela, ale celého Slovenska v rámci ubytovania a cestovného ruchu. Väčšinu ich klientov totiž tvoria cudzinci.

NEZASPAŤ NA VAVRÍNOCH

Podľa Júlie Szaffkovej, riaditeľky Wellness hotela Kontakt, je práca hotelového tímu na dobrej úrovni. „Je to zároveň výzva, aby sme nezaspali na vavrínoch a stále sa snažili o lepšie služby. Každé ocenenie, ktoré hotel získava, je výnimočné, pretože hodnotí prácu tímu, ktorého som súčasťou. Sme hotel s wellness centrom v čarovnom prostredí, ponúkame rodinné zázemie a náš personál je stály a lojálny. To sú základné atribúty. Hostia sa radi vracajú na miesto, kde sa cítia ako doma a pritom je o nich postarané," povedala na margo ocenenia riaditeľka.

UŽ NA ZAČIATKU UKÁZALI, ŽE PATRIA MEDZI ŠPIČKU

Podľa generálnej riaditeľky hotela Zochova chata, Zuzany Zadňančinovej je výsledok zároveň i záväzkom. „Členmi ZHR SR sme sa stali len tento rok a sme radi, že sme hneď ukázali, že patríme medzi špičkové hotely na Slovensku aj v rámci ekonomických ukazovateľov," neskrýva svoju spokojnosť Zuzana Zadňančinová. Hotel je podľa nej výnimočný hlavne svojou polohou len 34 km od Bratislavy, pričom sa nachádza v relaxačnom prostredí lesov Malých Karpát. Keďže v rámci hodnotenia boli dôležité ekonomické výsledky, je podľa nej ocenenie dielom celého kolektívu. „Tento tím som kompletne budovala od základov, a bola som súčasťou hotela už od jeho prestavby na štvorhviezdičkový hotel v roku 2011," zaspomínala si riaditeľka na svoje začiatky v hoteli.