



# DOBRÝ PROJEKT

V septembri 2017 vznikla platforma [hotelmanager.sk](http://hotelmanager.sk) – koncept tímovej spolupráce manažérov s rôznymi skúsenosťami z hotelovej prevádzky, ktorí sa podieľajú na otvorení a rozbehu nových hotelov. O jej aktivitách sme sa rozprávali s Igorom Gondárom, autorom myšlienky [hotelmanager.sk](http://hotelmanager.sk).

Text: Soňa Hudecová Podhorná

**A**ký bol motív a prečo ste sa vôbec rozhodli pre spoločnú prácu na nových projektoch s inými kolegami z branže?

Na začiatku bola myšlienka spojiť viacerých hotelových manažérov so skúsenosťami s prevádzkovaním rôznych typov hotelov a služieb, ktorí by vzájomne spolupracovali na nových projektoch v oblasti HoReCa. Ponúknuť investorom a budúcim majiteľom hotelov komplexné riešenie postavené na tímovej spolupráci. Vychádzali sme z predpokladu, že každý je naozaj dobrý len v oblasti, v ktorej sa pohybuje na báze dennej operativity. Príprava, otvorenie a rozbeh hotela si však vyžadujú vedomosti a skúsenosti z viacerých disciplín – stavebníctva, práva, ekonomiky, marketingu a prevádzky v členení podľa služieb. S trochou zveličenia

vystihuje dôvody užšej spolupráce Moliérov citát: „Je krásne vedieť jednu vec, alebo dokonca dve!“

**Kvôli pandémie Covid-19 dnes väčšina hotelov skôr prežíva, nových projektov je menej, alebo sa termínovo odsúvajú. Čo považujete za vašu konkurenčnú výhodu v tejto pre cestovný ruch ťažkej dobe?**

Komplexnosť. Špecializujeme sa na komplexné otvorenie nových hotelov od predotváracjej fázy, cez nastavenie procesov až po zabezpečenie požadovaného štandardu služieb a dosiahnutie udržateľnej rentability. Nie sme poradenská agentúra. Neponúkame čiastočné riešenia v podobe konzultácií, mystery shoppingov či školení zamestnancov, ale komplexný rozbeh hotela až po merateľný výsledok. Vzhľadom

na súčasnú situáciu je možná spolupráca aj s už etablovanými hotelmi v oblasti krízového manažmentu. S hotelmi, ktoré potrebujú nové impulzy na napredovanie.

**Ako prebieha vaša spolupráca s majiteľmi a investormi?**

Realizuje sa formou mandátnej zmluvy prostredníctvom jedného manažéra (mandatára), ktorý je zároveň zodpovedný za výsledok. Ostatní členovia tímu vstupujú do celého procesu formou externej spolupráce s mandatárom. Mandatár pracuje na projekte tak, aby sa vylúčil stret záujmov s iným hotelom. Podľa predstáv aj finančných možností investora môžeme na projekte spolupracovať v rámci predotváracjej, otváracjej i rozbehovej fázy, niekedy s menšími či väčšími prestávkami.

**Dôležité je zrejme aj správne načasovanie jednotlivých fáz. Kedy by podľa vás mal investor bez odborného know-how pristúpiť k spolupráci s hotelovým manažérom?**

Univerzálny timing, žiaľ, neexistuje. Základným predpokladom pre dobrý projekt je pristúpiť zodpovedne už k predotváracjej fáze. Venovať jej dostatok pozornosti a času. Zo strany investorov v hotelovom biznise býva často podceňovaná. Zahŕňa pritom celý rad činností, ako sú konzultácie projektovej dokumentácie (dispozičné riešenia i profesie), požiadavky na slaboprúdové systémy (EPS, EZS, PER, internet a sieťové zariadenia, telefónna ústredňa, kamerový systém, hotelové IPTV, zámky s kontrolou vstupu, dochádzkový systém, AV technika, informačný systém), siete (svietenie, vykurovanie, chladenie), mobilár a neskôr aj inventár, HW a SW. Dobre zvládnutá predotváracja fáza znižuje riziko dodatočných investícií a prevádzkové straty v budúcnosti. Podľa veľkosti projektu ju odporúčame spustiť od piatich do jedného roku pred otvorením.

**S pribúdajúcim časom sa tesne pred otvorením zrejme stupňuje i nervozita...**

Áno, otvorenie hotela je často spojené so zvýšenou mierou stresu, spôsobenou multitaskingom. Je potrebné si uvedomiť, že otváracia fáza zahŕňa nastavenie všetkých finančných, marketingových, technických, personálnych a organizačných procesov v relatívne krátkom časovom slede. Je časovo i odborne najnáročnejšou fázou. Osobitnou skupinou úloh je zabezpečenie zákonného legislatívneho rámca, potrebného pre činnosť hotela. Pre hotel-opening je optimálne angažovanie zodpovedného manažéra na dennej báze v čase min. jeden rok pred otvorením. So skracujúcim sa časom sa časť procesov presúva do obdobia tesne po otvo-

rení hotela, čím sa predlžuje jeho nábeh do prevádzkového zisku.

**Nastane deň D, hotel je otvorený. A čo ďalej?**

Úspešným otvorením hotela sa boj o hosťa len začína. Zapracovanie personálu, zabezpečenie požadovaného štandardu služieb a dotiahnutie hotela do udržateľného prevádzkového zisku podmienujeme spravidla časovým intervalom do dvoch rokov od otvorenia.

**Na akých projektoch sa v súčasnosti podieľate?**

Posledným veľkým projektom je RAJ zdravia – jogovo-ajurvédске centrum na bratislavských Kramároch. Spolupracovali sme na ňom dva roky v rámci pre-openingu a čiastočne aj openingu. Ja osobne som sa do projektu po krátkej prestávke v lete vrátil a momentálne sa na čas podieľam na jeho rozbehu v pozícii výkonného riaditeľa. Nepracujeme však výlučne na veľkých projektoch, našimi klientmi sú aj menšie hotely. Aktuálne spolupracujeme na otvorení Garni Hotela Solid Gold v Malackách, ktorý by mal ísť do prevádzky v prvej polovici budúceho roku.

**Vráťme sa späť k RAJ zdravia. Kto z hotelových manažérov okrem vás na projekte spolupracoval?**

Na PMS sa podieľal Miro Knižka z Horeca Group, know-how v oblasti wellness poskytol Lukáš Olšiak, športový fyzioterapeut a v minulosti wellness manažér z X-Bionic Sphere, Hotela

Borovica a Lomnica, konzultáciami v oblasti gastrotechnológie prispel Tomáš Zemanovič, šéfkuchár z Wellness Hotela Panoráma. Keďže ide o špecifický projekt a produkt, rozhodujúce know-how poskytol sám majiteľ, ktorý si projekt od začiatku osobne riadil.

**Hovoríte špecifický projekt a produkt. Špecifický v akom ponímaní?**

Nejde o hotel, ale o centrum zdravia. V jeho ponuke sú síce aj stravovacie a ubytovacie služby, no výlučne v spojitosti so základným smerovaním centra – s holistickým prístupom k zdraviu. RAJ zdravia dnes ponúka programy a workshopy zamerané na zdravý životný štýl, diagnostiku ajurvédského lekára, špeciálne ajurvédске techniky a masáže, lekcie a kurzy jogy, laktovegetariánsku stravu v reštaurácii Manna, nealko-bar Nektár, spa, soľnú jaskyňu a obchod s výživovými doplnkami. V tomto zábere podobné centrum na Slovensku neexistuje.

**Na záver, je niečo, s čím sa musíte aj po viacerých nových projektoch vy osobne stále vyrovnávať, alebo čo sa musíte učiť?**

Paradoxne, za najťažšie pri tejto práci nepovažujem odbornosť a sledovanie nových trendov, ale skôr mentálne nastavenie. Prístup k projektu musí byť dostatočne tesný na to, aby sme na ňom pracovali ako na vlastnom. Odstup od projektu zas dostatočne veľký na to, aby sme rešpektovali právo investora samostatne rozhodovať o vlastnej investícii. ■

**hotel manager**  
Drive your hospitality

[www.hotelmanager.sk](http://www.hotelmanager.sk)