



10 trendů v hotelnictví Standard kvality služeb 2016-2020

CARPE DIEM / CARPE DOMUS DEVERSORII

Hoteliér říká: Vše pro hosta..

Ubytování v hotelu splňuje kombinaci služeb pro více účelů a hoteliéři si uvědomují, že není možné v jednom ubytovacím zařízení vyjít vstříc se službami a vybavením všem skupinám klientely. Každý provozovatel se rozhoduje o správném nastavení obchodního konceptu, který zakládá typ a kategorii provozovny.

Obchodní koncept a kategorie hotelu vymezují základní strukturu cílových hostů. Kvalifikovaná odbornost hoteliérů však dovoluje zvládnout jednání s jakýmkoliv hostem, i s takovým, který se nachází v neobvyklém hotelovém prostředí poprvé.

Balíčky a stále balíčky / hotel packages

Současným, dlouhodobým trendem pro hotely s vyšší ubytovací kapacitou (150/300+ pokojů) je poskytování takových doplňkových služeb, které osloví několik cílových skupin klientů; např. kombinace konferenční turistiky s wellness službami a zároveň wellness služby nabízené pro individuální klientelu.

Hotely s menší ubytovací kapacitou (50/100 pokojů) budují služby s jedním hlavním zaměřením (theme hotels), avšak neobejdou se bez doplňkových služeb, pomocí kterých zvyšují atraktivitu pro hosta v průběhu pobytu, což umožňuje kombinovat nabídku hlavního zaměření hotelu s ostatními službami.

Takové hotely najdeme například v lázeňských nebo v lyžařských resortech a rozdíl mezi většími, frančizovými hotely a individuálními, privátními menšími hotely je právě takový, že v mimosezonním období je pro privátní ubytovatele více obtížné získat vysokou a rentabilní obsazenost. Městské hotely (city hotels, boutique hotels) kombinují pobyty s nabídkou kulturního, poznávacího nebo společenského vyžití v místě.

Vytvoření základny stálých hostů pro určité období je důležitým cílem každého provozovatele. Vytvoření podmínek jak udržet stálého hosta je současně milníkem, pro který musí provozovatel využít vlastní invenci a motivovat své spolupracovníky. Ztráta stálého hosta je zpětná vazba, že něco je špatně (pokud nezjistíme individuální důvod našeho klienta nebo neměníme-li sami účelově základnu klientů).

Autor: HotelsConsult.com
Sektor: Technical / FF&E
Editováno: 4/2017
Oblast: EU



Frederik Vercautse

24h. provoz

Přizpůsobit nabídku hotelových služeb dnešnímu hostu je stále náročnější. Kapacita hotelu ovlivňuje i výši potřebných investic pro zabudování atraktivních služeb pro hotel. Doba návratnosti investic je velmi rozdílná v jednotlivých případech, kterými jsou vložené investice na přestavbu, výdaje na obnovu technologií, nebo pouze náklady do modernizace vybavení a za účelem rozšíření doplňkových služeb.

Zdrojem pro krytí plánovaných nebo vyvolaných investic je podnikový fond určený k těmto výdajům – CAPEX (capital expenditures). Částka předem propočtených nutných výdajů se uvolní z tohoto fondu a v rámci zpravidla ročního obchodního plánu se budoucí celkové výdaje (investiční prostředky) převedou pro určené položky do provozního rozpočtu – OPEX (operating expenditures).

Podnikový fond (rezervní fond) vzniká ročním ukládáním části finančních prostředků z vytvořeného disponibilního zisku příslušného podniku. Prostředky lze také získat z provozního úvěru. Hotelové technologie a vybavení se obnovuje podle stanovených termínů fyzického opotřebení.

Standardy kvality služeb

Více komfortu pro hosta, dnes již standardní nároky na využívání elektronických technologií a dostupnost informací a služeb pomocí aplikací – takové požadavky na vybavení moderního hotelového pokoje nejen musíme očekávat, ale i s ostatními hoteliéry se ztotožňujeme s názorem, že dnes nově budované hotely mají značně lepší možnosti než budovy postavené před rokem 2000. ([čtěte více: A New Look At Hotel Guest Room, by Deirdre Renniers](#))

Služby hotelu, design a vybavení hotelového pokoje určuje kategorii a cenu ubytování. Kategorizace popisuje, mimo jiných parametrů, i povinná kritéria, podle kterých se typ ubytování člení do příslušné skupiny dle klasifikace, nyní platné na období 2015-2017. Klasifikace rozděluje ubytovací provozy do „hvězdiček“ (1-5stars) a do jednotlivých tříd (tourist, standard, comfort/mid price, superior, luxury). Kategorizace je řízena oborovou organizací v ČR, nikoliv státní institucí a legislativou, avšak patříme do evropského systému Hotelstars Union.

Certifikát hotelu

Nestačí tedy, že si příslušný provozovatel označí svůj hotel několika hvězdičkami bez ohledu na rozsah skutečně poskytovaných služeb a kvalitu vybavení hotelového pokoje. Každé jednotlivé ubytovací zařízení je označeno známkou klasifikačního znaku, host si může ověřit zařazení hotelu podle třídy na webových stránkách vybraného hotelu. Nezávislé hotely získávají certifikáty klasifikace individuálně, tuzemské hotelové řetězce se řadí do této kategorizace, mezinárodní hotelové řetězce v ČR podléhají centrálnímu systému řízení kvality služeb a členění do tříd od jednotlivých nadnárodních hotelových společností, uplatňují vlastní autorizované známky, resp. mezinárodní obchodní značky a licence.

Hotelový host se však musí v nabízených službách vyznat a musí získat jednoduchý přehled, jaké služby lze využít a propojit tak nabídku se svým očekáváním. Host se při výběru svého pobytu rozhoduje nejen podle doplňkových služeb, ne vždy je využije (pokud nejsou zdarma), ale věnuje pozornost i vybavení pokoje a poskytované skutečné úrovni ubytování (nejlépe totožné s webovou prezentací).

2015: 10 trendů v hotelnictví

V průběhu hotelového pobytu očekává host nejen pohodlí, komfort, relaxaci, ale i příslušenství, na které je zvyklý doma nebo při práci. Někdy více než běžně užívá, může najít v hotelovém pokoji. Trendy za období 2012-2015 se výrazně nemění, rozšířil se ale počet uživatelů, kteří segmenty nových trendů v hotelnictví uplatňují (hoteliéři), nebo vyhledávají a používají (hosté).

	HOST	HOTEL
1. Mobile Booking Applications	Rezervace prováděna přes mobilní zařízení hosta (iPod, smartphone, mobil, tablet, laptop).	Aplikace pro rezervační systém v PMS (Property Management System)
2. Innovation Technology	Check-in hosta, geografické informace, přenos dat o službách hotelu na platformě digitální concierge, vše přes 1 aplikaci příslušného hotelu a samostatný webový prohlížeč v průběhu pobytu hosta.	Rozšířený software k technologii PMS pro přístup „venkovního“ uživatele.
3. Hotel Wi-Fi Systems - no cost available	Vysokorychlostní bezdrátové připojení k internetu pro každého hosta a pro každý hotelový pokoj je více než rámcové pokrytí wi-fi se slabším a nekompaktním signálem	Zabudování výkonných wifi routerů do počítačového systému HW, antivirovou ochranu nezatěžující chod připojení k internetu a řešení IT pro oddělení interní provozní sítě od veřejné, bezplatné v hotelu.
4. Plug & Play Panel	Připojení přes mobilní zařízení hosta do TV-systému v hotelovém pokoji – duální kanál pro TV nebo hraní digitálních her.	Zařízení je samostatným přídatným, paměťovým komponentem pro TV systém.
5. Smart TV	Satelitní TV vč. CD přehrávače a DVD, pay-TV, hotelový kanál – to vše je pro náročného hosta standardem. Pro TV sestavy jsou vyhledávané i zařízení se vstupy HDMI a USB, Intel WiDi bezdrátové připojení mezi TV a laptopem, DLNA pro streamování videí, případně 3D TV.	Všechny hotelové třídy ani všechny cílové skupiny nevyžadují komplexní řešení Smart TV systému a cena pořízení musí být v bilanci s cenou za ubytování.

	HOST	HOTEL
6. Energy Management Systems (EMS)	Bezpečnostní elektronické zámky jsou ovládány magnetickými kartami, které zabezpečí současně se zamčením pokoje i vypnutí pojistek a elektrických spotřebičů v případě, že je pokoj prázdný. Individuálně nastavitelná klimatizace přináší hostu možnosti k nastavení optimální teploty v hotelovém pokoji.	Systém znamená instalaci elektronického příslušenství se snímači a čtečkami magnetických karet, jež ovládají zámky vstupních dveří do pokoje a příkon spotřebičů a osvětlení.
7. iPads	Zařízení zabudované do pracovní desky na pokoji, které host využije pro objednávku např. pokojové služby, služby concierge, ovládání osvětlení, klimatizace, TV.	Mobilní zařízení se SW aplikací pro hotelový provoz lze jednoduše nakonfigurovat za účelem poskytování informací a pro ovládání příslušenství v jednotlivém hotelovém pokoji.
8. Real Time Marketing	Okamžité sdílení marketingových nástrojů pro klienta a současně okamžitá komunikace mezi klientem a hotelem pomocí sociálních sítí. Tento typ okamžité komunikace je dnes již běžnou praktikou, počet uživatelů stále stoupá.	Nové potřebné dovednosti hotelových zaměstnanců, zejména ve středním a vyšším managementu. Používání elektronické komunikace a prezentace na sociálních sítích a internetových stránkách je nezbytný proces současnosti. ▪ Ovládání editace vlastních webových stránek pro účely denní aktualizace nabídek a informací ▪ Tvorba a správa informací na sociálních sítích ▪ Marketingová videa – prezentace, instrukce pro hosty, atraktivita, slevy, akce ▪ Sdílení fotografií a API souborů
9. Loyalty Programs	Stálý host využívá věrnostní programy příslušného hotelu nebo hotelového řetězce. Rozsah speciálních nabídek se odvozuje podle vlastní invence jednotlivých hoteliérů a marketingových specialistů.	Vytvoření klientských speciálních programů za zvýhodněné ceny nebo motivační benefity pro stálé klienty.
10. Millennials	Generace přelomu tisíciletí – nové výchozí znalosti s používáním elektronických zařízení, komunikace na sociálních sítích jako součást denního režimu, téměř výhradně vyhledávání informací přes mobilní zařízení a internet. Nárůst na více než 50% těchto mladých klientů využívajících hotelový servis nás čeká v cestovním ruchu do roku 2025.	Základem know-how hotelu nejsou pouze zavedené procesy k využívání moderních zařízení a digitálního příslušenství, ale rovněž systém udržitelnosti standardu kvality, duševní vlastnictví a dovednosti hotelových zaměstnanců, schopnost porozumět svému klientovi, svému vrstevníkovi. Práce s mladými akvizicemi zaměstnanců je tudíž nezbytná.

HotelsConsult.com

Typy projektů:

- Hotely kategorie
 - First Class
 - Mid Price
 - Tourist
 - Garni
- Frančizinkové hotely
- Regionální hotely
- Turistické hotely
- Wellness hotely
- Lázeňské resorty
- Gastro provozy
- Boutique hotely
- Ski resorty

Zajištění kvalifikovaných služeb pro spokojenost našich klientů vychází z problematiky řízení hotelového provozu, a z praxe v projektovém a ve finančním managementu. Pomáháme při řešení otázek z oblasti frančizinku, projektového managementu, korporátních financí a investic.

- **Projektové řízení** - poskytované služby pomáhají vlastníkům, investorům a hoteliérům při projektovém řízení a v hotelovém managementu.
- **Vzdělávací programy** - pro odborné školy, vzdělávací instituty a pro zaměstnance v oboru poskytujeme semináře, kurzy nebo odbornou výuku.

Vzdělávací programy jsou rozděleny do témat podle typu úkolu nebo zodpovědnosti, s kterou se může pracovník či manažer setkat v souvislosti s podnikovou ekonomikou, manažerským účetnictvím, vedením kvality služeb hotelu, zavedením hotelového provozu, finančním vedením skupiny hotelů, nebo při založení projektového plánu pro ubytovací zařízení.



Services in A-Z

Asset management	Hotel contracts negotiation and valuation
Benchmarking performance	Hotel inspections
Balanced investment strategy	Hotel management depth interviews
Basic design supervision	Hotel standards and classification planning
CAPEX plan, pricing	Hotel start-up
Cash-Flow Forecast / 1 property	Innovation management
Cash-Flow Forecast / hotel portfolio	Investment consultancy
Coaching strategy	Investment credit support / Business Plan
Competitive Cluster	Investment credit support / ROI
Construction cost engineering	Hotel Forecast, ROI Valuation
Control system and pricing policy strategy	Investment credit support / Construction
Development strategy	Budget Appraisal
Due diligence operational and finance	Investment credit support / Project
Environmental site analysis	Concept introduction
E-Promotion and HTML creating	Management contract supervision
Equity and debt scenarios for bank	Profitability analysis of Mergers & Acquis.
EU Grants / Structural Funds in Tourism	Project supervision
Feasibility analysis of construction concept	Real estate appraisal
Feasibility analysis of the hotel profitability	Risk and sensitivity analysis for investor
Feasibility of investment	Risk sensitivity analysis processing
Fee structure analysis for investor	ROI valuation
Floor plan of hotel operational system	Short-term hotel management
Franchise relationship management	Site and environmental analysis
GOP valuation / 1property	Standard operating procedures
GOP valuation / hotel portfolio	Technical and financial supervising
GOP valuation for hotel franchisor	Technical, operational Due Diligence
Historical accounting data analysis	Tender management services
Historical PMS data analysis	Turn-key construction and FF&E pricing
Hospitality business intelligence	Turn-key construction pricing

HotelsConsult Office Prague

www.hotelsconsult.com

Táboritská 23/1000, Prague 3
Czech Republic
130 00

E-mail: info@hotelsconsult.com
Office: + 420 603 717 036
Skype: ehc.partners



Partner in Hotel Management
Services; we come with
flexible solutions.



- Asistence při projektovém řízení
- Zavedení hotelového provozu
- Interim Management
- Lektorská činnost