



Do sada najveći broj učesnika - više od 150 hotelijera iz oko 60 hotela i predstavnika hotelske i turističke privrede, uglednih gostiju iz Velike Britanije, Švajcarske, Hrvatske, panelista iz elitnih hotelskih lanaca iz zemlje i inostranstva - okupilo se na XIII forumu hotelijera sa međunarodnim učešćem, koji je uspešno održan 1. novembra 2016. godine u Privrednoj komori Srbije u Beogradu, u organizaciji redakcije časopisa "Turistički Svet" i Udruženja za turizam PKS, a pod pokroviteljstvom Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija.

Razlog za neuobičajeno veliko interesovanje učesnika Foruma, svakako su bili ugledni panelisti, ali i atraktivni paneli na kojima se govorilo o uticaju unapređenja kvaliteta destinacije na kvalitet hotelske ponude – i obrnuto, edukaciji kadrova po meri savremenog hotelijerstva, ali i o neophodnosti "revenue" menadžmenta u modernom hotelijerstvu.

Kako je u svom uvodnom obraćanju istakla urednica časopisa "Turistički Svet" i organizator ovog događaja, Ljiljana Rebronja, po prvi put u istoriji Foruma došlo se do ključne teme – upravljanja prihodima. Po rečima Neli Jaćimović, renevue menadžera beogradskog hotela „Hyatt Regency“ i vođe ovog panela, reč je o najkompleksnijoj profesionalnoj veštini čiji je krajnji cilj maksimiziranje prihoda hotela.

Učesnici Foruma bili su u prilici da saznaju da je "revenue" menadžer "opasan štreber" koji istovremeno upravlja politikom cena, inventarom i distributivnim kanalima, konstantno prateći kretanja na tržištu i konkurenciju, prilagođavajući taktike i izbegavajući greške. A sve to sa ciljem da hotel ostvari veći prihod, a da se pritom iz fokusa ne izgubi gost.

Ivana Nešković, predstavnik londonskog STR Global-a, istakla je da je jedan od neophodnih „alata“ dobrog renevue menadžera stalno praćenje performansi hotela, ali i konkurencije, i okruženja, sastavljanjem STAR Report-a na dnevnoj, mesečnoj itd. bazi kao osnove za planiranje cena, zauzeća, prihoda, profita... Ona je takođe naglasila da podaci pokazuju da Srbija, nažalost, ima mali procenat zauzetosti hotelskih soba. Za Beograd, to je svega 52%, što je alarmantan podatak, s obzirom da se gradnjom novih hotela i dolaskom velikih hotelskih brendova konkurencija povećava, a to neminovno utiče i na smanjenje cena.

Ove godine, Forum hotelijera nosio je oznaku "sa međunarodnim učešćem", zahvaljujući gostima sa švajcarskog Instituta Glion, dubrovačkog Ročester instituta, hrvatske "Valamar Grupe", svetski poznate londonske kompanije za benčmarking - STR Global, i mnogih drugih, poput Marine Franolić, organizatorke "Adria Hotel Foruma", koja je iznela najnovije podatke o hotelskim investicijama u regionu, s osvrtom na Srbiju i okruženje.

- Vrednost tržišta hotelskih transakcija u Evropi iznosi 81,8 biliona evra, od čega 73% odlazi na pet glavnih tržišta – Veliku Britaniju, Francusku, Španiju, Nemačku i Italiju, dok je samo 0,8 odsto ukupnih hotelskih transakcija u regiji Balkana! Takođe, vrednost hotelskih soba po ključu

još uvek je u našem regionu niža u odnosu na ostale evropske regije, zbog čega je neophodno podići prepoznatljivost regiona na viši nivo – istakla je Franolić, dodavši da se situacija blago menja od 2013. godine, od kada interesovanje investitora za region raste.

Ona je sa zadovoljstvom predstavila hotelijerima studente beogradskog Ekonomskog fakulteta, ovogodišnje pobednike međunarodnog studentskog takmičenja ASIC u sklopu zagrebačkog Adria Hotel Foruma, koji su predstavili svoj pobednički projekat – aplikaciju "Children Inclusion Hotel APP" koja bi trebalo da omogući roditeljima dece sa posebnim potrebama da lakše i kvalitetnije rezervišu smeštaj i osmisle aktivnosti tokom turističkog boravka u hotelima.

Da hoteli i atraktivne manifestacije mogu i te kako da utiču na kvalitet određene destinacije, potvrdili su i učesnici prvog panela, pod vođstvom Jelene Đaković, na kom je, između ostalog, PR i marketing menadžer "A Hotela" Vesna Vlatković navela pozitivan primer hotela "Izvor" u Aranđelovcu, koji je samo u prvoj godini svog poslovanja povećao broj turista u Aranđelovcu za neverovatnih 549 odsto! U svakom slučaju, istakao je Dejan Veselinov, uvodničar u ovu temu, na razvoj turističke destinacije zajednički utiču zajednički stejkholderi, jer je to isključivo u njihovom interesu.

Hotelijeri su imali priliku da saznaju više o najvećem viteškom festivalu u regionu - manifestaciji "Just Out", koja se organizuje u Despotovcu, u ataru manastira Manasija, s idejom da doprinese originalnom obeležavanju 600 godina od smrti despota Stefana Lazarevića 2018. godine. Bio je to eklatantan primer manifestacije koja je svojim gabaritima prerasla destinaciju, suočivši se posle samo dve godine sa žalosnom istinom da infrastruktura na destinaciji ne podržava gabarite manifestacije, pre svega kada su u pitanju smeštajni kapaciteti.

Ugledni panelisti, na čelu sa prof. dr Ljiljanom Kosar, vođom trećeg panela, istakli su neophodnost stalne edukacije i stručnog usavršavanja hotelijera kroz redovne obuke, s obzirom da se tehnologije i potrebe tržišta stalno menjaju. Istakli su da u hotelima neretko postoji problem sa zaposlenima koji ne govore jezike, ne poznaju rad na računaru niti to žele da nauče. Zbog toga, zaključeno je na ovom panelu, treba posebnu pažnju posvetiti i motivaciji zaposlenih. Istaknuto je da ne treba zanemariti ni obuku zaposlenih u hotelskim wellness centrima, kao ni edukaciju korisnika wellness usluga. Posebno je istaknuta potreba ozbiljnijeg bavljenja milenijumskom generacijom.

Da podsetimo, Forum hotelijera je jedan od najvećih i najstarijih godišnjih skupova hotelijera i predstavnika turističke industrije, koji okuplja ugledne profesore i konsultante, hotelijere, vrsne profesionalce iz različitih hotelskih sektora, studente hotelijerskih fakulteta, kao i predstavnike pratećih industrija.

Od 2006. godine, u sklopu Foruma hotelijera dodeljuju se i najviša priznanja u hotelskoj industriji "Ambasadori dobre usluge". Ove godine, jubilarna, deseta po redu dodela priznanja "Ambasadori dobre usluge" održaće se na Gala večeri hotelijera - 14. decembra u hotelu "Crowne Plaza" u Beogradu.

Tekst i fotografije: Ljiljana Rebronja

