



ALTERNATIVE DE MANAGEMENT IN INDUSTRIA OSPITALITATII

Paul Marasoiu, Presedinte & CEO
Peacock Hotels / Global Hotel Management

Conferinta HRB Expert - Forumul Industriei Ospitalitatii
21 septembrie 2006

www.peacockhotels.ro

“CAMERE AVEM. LA CE NE TREBUIE MANAGEMENT?!”



- Gestionarea, coordonarea si controlul unui hotel - proces viu, dinamic, vizionar, atent corelat cu portofoliul de componente, dotari si servicii ale fiecarei proprietati.
- Cutume profesionale, standarde tehnice si de calitate, proceduri operationale, in beneficiul oaspetilor si al performantei hotelului.
- Organizarea operationala departamentala (Front Office, Food & Beverage, Housekeeping, Banqueting & Events etc), supravegherea operatiunilor privind sistemele de gestiune electronica, evidenta primara specifica si financiar contabila.
- Proiectarea si implementarea - cu aprobarea Proprietarului – a documentelor fundamentale privind planul de afaceri, credite, investitii, politica de asigurari.

ABILITATI-CHEIE ALE MANAGERULUI PERFECT



- Gestionarea de relatii si situatii de comunicare din cele mai diverse, cu persoane de orice conditie, in minim 2 limbi de circulatie.
- Stabilirea unei relatii cursive a hotelului cu piata mondiala si nationala de profil, cu oaspetii, cu partenerii (companii, agentii tur-operatoroare, organizatori de evenimente), cu profesionistii media.
- Coordonarea strategiilor de yield management (optimizarea veniturilor) prin politica de produs si tarifara, distributie multi-canal, bugete, prognoze, managementul riscului, analize financiare.
- Coordonarea activitatii echipei manageriale, monitorizarea gradului de realizare a obiectivelor (OCC, ADR, retentie oaspeti etc) si criteriilor de performanta stabilite in BVC.

MEDIERE: ANGAJATI – PROPRIETARI - OASPETI



- Pregătirea și motivarea resurselor umane, training continuu pentru dezvoltarea afacerii hoteliere și depășirea concurenței.
- Viziune clară asupra identității de imagine a hotelului, a programului de promovare și a strategiei de piață pe termen mediu și lung.
- Verificarea derulării eficiente a contractelor comerciale, programelor de fidelitate pentru oaspeti, folosirea etică a resurselor proprietății
- Supravegherea aplicării corecte a celor mai noi acte legislative și norme cu impact asupra activității hotelului.
- Prezentarea către Proprietar, periodic, a rapoartelor de analiză a performanțelor proprietății în raport cu bugetul, resursele alocate, contextul de piață etc.

ROMANIA: IMPROVIZATII SAU MANAGEMENT PROFESIONIST?



- MODELUL A:

Profilul actionariatului:

“E banii mei...”

Standardul proprietatii:

Cvasi-“hotel de hotel”, independent de
oricine si orice

Abordarea afacerii:

Management” familial, personalul nu
se selectioneaza, ci se “alcatuieste”,
angajatii sunt in majoritate rude.

- MODELUL B:

Profilul actionariatului:

“Eu te-am facut, eu te omor”

Standardul proprietatii:

Cvasi-hotel, obligatoriu independent

Abordarea afacerii:

Implicarea directa a proprietarului in
conducerea hotelului, ignorarea
reperelor profesionale de management

ROMANIA: IMPROVIZATII SAU MANAGEMENT PROFESIONIST?



- MODELUL C:

Profilul actionariatului:

“Ctitorul si mana sa stanga”

Standardul proprietatii:

Hotel independent mai coerent definit,
tentativa de selectie de personal

Abordarea afacerii:

Management la unica si libera optiune si
evaluare a proprietarului, implicarea sa
directa in conducerea hotelului.

- MODELUL D:

Profilul actionariatului:

“Faci treaba buna, dar eu sunt jupanul.”

Standardul proprietatii:

Hotel independent relativ corect definit,
selectie de personal relativ corecta

Abordarea afacerii:

Management local decent competent,
imixtiune permanenta a proprietarului

ROMANIA: IMPROVIZATII SAU MANAGEMENT PROFESIONIST?



- MODELUL E:

Profilul actionariatului:

Standardul proprietatii:

Abordarea afacerii:

“Sunt constient de ceea ce nu stiu”

Hotel structurat coerent si exploatat corect

Proprietarul evalueaza periodic calitatea managementului si performanta afacerii prin abordare directa; tentatia implicarii.

- MODELUL F:

Profilul actionariatului:

Standardul proprietatii:

Abordarea afacerii:

Grup hotelier sau structura nationala de operare (fenomen incipient)

Hotel(uri) cu functiuni complexe, noi/renovate

Contract de management cu companie locala

ROMANIA: IMPROVIZATII SAU MANAGEMENT PROFESIONIST?



- MODELUL G:

Profilul actionariatului: Promotor roman sau strain, perceptie corecta a pietei ospitalitatii, intelegerea rolului de *developer*.

Standardul proprietatii: Hotel de dimensiuni medii sau mari cu functiuni multiple, corect definite.

Abordarea afacerii: Franciza hoteliera sub marca internationala

- MODELUL H:

Profilul actionariatului: Investitor roman / strain, stapanirea temeinica a principiilor de dezvoltare a afacerilor

Standardul proprietatii: Hotel de mari dimensiuni, facilitati complexe

Abordarea afacerii: Contract de management international (inca), personal decizie "top" si "middle" - strain (inca) si operational - roman.



Va multumesc pentru atentie.

www.peacockhotels.ro