



**Majda Dekleva**, direktorica  
01 58 98 225  
majda.dekleva@gzs.si

**mag. Snežana Škerbinc**, samostojna svetovalka  
01 58 98 223  
snezana.skerbinc@gzs.si

**Milena Jagarinec**, svetovalka  
01 58 98 229  
milena.jagarinec@gzs.si

**Srečko Koklič**, svetoalec  
01 58 98 226  
srecko.koklic@gzs.si

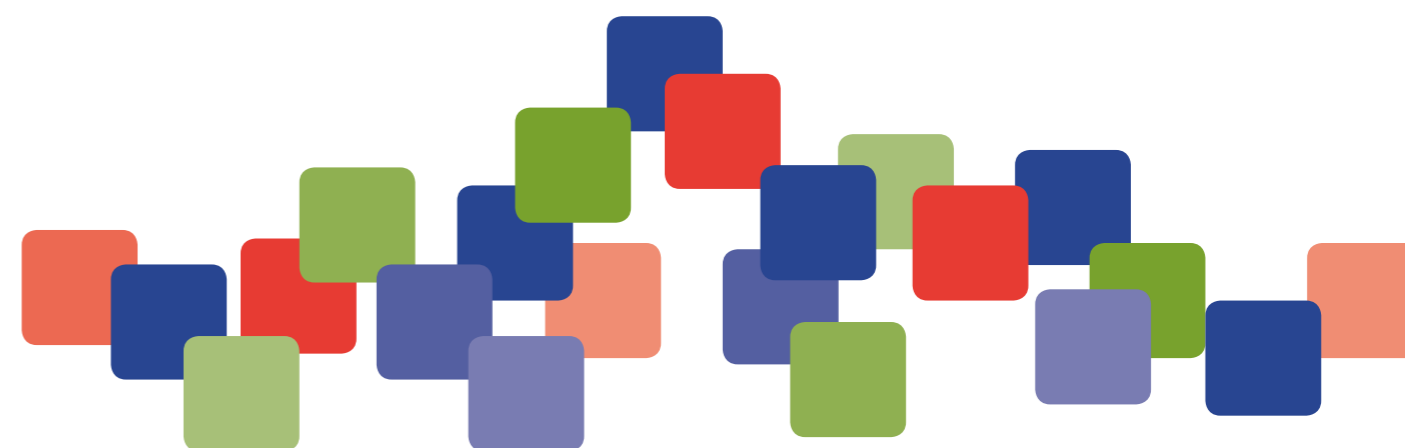
**Matej Gornik**, svetoalec  
01 58 98 230  
matej.gornik@gzs.si

**GZS Turistično gostinska zbornica Slovenije**  
**Združenje hotelirjev Slovenije**  
Dimičeva 13  
1504 Ljubljana

<http://www.gzs.si>



# I. konferenca Združenja hotelirjev Slovenije



Konferenco so podprli:



RADGONSKE GORICE  
since 1852



Kongresni center Brdo pri Kranju, 19. junij 2013

## Predstavitev in vizija Združenja hotelirjev Slovenije

V oktobru 2012 so na lastno iniciativo slovenski hotelirji ustanovili Združenje hotelirjev Slovenije. Združenje deluje kot neprofitno združenje v okviru Turistično gostinske zbornice Slovenije.

Člani združenja so direktorji oziroma vodje hotelov, ki so člani Turistično gostinske zbornice Slovenije. Združenje ima statut in program ter voljeni izvršilni odbor. V izvršilnem odboru so zastopane različne vrste hotelov in vse turistične regije.

Združenje zastopa interese članstva ob pripravi, spremembah in uveljavljanju pomembnih predpisov. Prizadeva si za hotelirstvu bolj naklonjeno zakonodajo, mednarodno povezovanje in sodelovanje ter prenos dobrih praks. Združenje spodbuja razvoj in konkurenčnosti dejavnosti hotelirstva v Sloveniji in dvig kakovosti hotelskih storitev. Aktivno sodeluje pri pripravi in uveljavljanju ustreznega strokovnega izobraževanja, organizira izobraževanja in posvete. Skrbi za posredovanje poslovnih informacij in nasvetov s področja dejavnosti hotelirstva članom ter promocijo dejavnosti hotelirjev.

## PROGRAM

Sreda, 19. junij 2013

- 11.30 Prihod v Kongresni center Brdo (registracija udeležencev)
- 12.00 Pozdravni nagovori:  
Predsednik Turistično gostinske zbornice, **Zdravko Počivalšek**,  
Predstavnik MG, Direktorata za turizem in internacionalizacijo, **mag. Marjan Hribar**,  
Predstavnik Javne agencije SPIRIT Slovenija, **mag Karmen Novarlič**

## I. Uvodni del

- 12.30 Predstavitve Združenja hotelirjev Slovenije, **Gregor Jamnik**, predsednik združenja  
Pozdravni nagovor s predstavitvijo Združenja hotelirjev Hrvaške, **Kristian Šustar**, predsednik združenja

## II. Strokovni del

- 13.00 Trendi globalne blagovne znamke kot tržna prednost  
**Ivona Meissner**, CEO of Best Western Central Europe
- 13.30 Predstavitve združenja Small Luxury Hotels, **Fedja Pobegajlo**, Sava Turizem d.d.  
Video konferenca **Michael Moloff** and **Joyce Polsenberg**, Development Small Luxury Hotels New York
- 14.00 odmor s prigrizkom in kavo
- 14.30 Posebnosti računovodskega poročanja in prihodkovni management v hotelirstvu, **dr. Gordana Ivankovič**, Turistica Portorož.
- 15.00 Prikaz dobre prakse praktični prikaz prihodkovnega managementa v hotelirstvu  
**Željko Vrhovac**, Best Western Premier d.d. Hotel Slon Ljubljana
- 15.30 e marketing - predstavitev elektronskega marketinga  
**Peter Curk**, Renderspace d.o.o. agencija za interaktivne storitve

## III. Družabni del

- 17.30 Sprehod z grofom Zoisom skozi cvetlične pravljičnice na Brdu
- 18.00 Sprejem v gradu Brdo (garderoba primerna počutju)



Ivona Meissner

Po končanem izobraževanju hotelirstva in turizma na Češkoslovaškem leta 1984 je svojo kariero začela na Slovaškem in nadaljevala v hotelih višje kategorije v Avstriji ter nabirala izkušnje na vseh področjih hotelskega poslovanja. Leta 2007 se je pridružila veliki hotelski verigi Best Western kjer se je usmerila v podporo članom verige, organizacijo poslovnih srečanj članov, razvoj organizacije poslovanja, izobraževanje in dvig kakovost storitev. Od leta 2010 do 2012 je pripravljala poslovne politike in strategije, ekonomičnost organiziranosti ter koncept kontrolinga. Januarja 2013 je postala Chief Executive Officer (CEO). Med drugim je tudi delegat v evropskih in drugih mednarodnih Best Western komitejih. Je tudi predavateljica na konferencah in hotelskih šolah v Avstriji in tujini.



Fedja Pobegajlo

Je po končanem študiju na Univerzi v Ljubljani nekaj let nabiral izkušnje z delom v turističnih agencijah, leta 1997 pa v tedanjih G&P Hotelih Bled skrbel za organizacijo konferenc. Med leti 2000 in 2008 je vodil Hotel Golf, nato do leta 2011 deloval v upravi Sava Hotelov Bled, od takrat pa v okviru Sava Turizma opravlja delo izvršnega direktorja blejske destinacije. Je član sveta Zavoda za pospeševanje turizma Turizem Bled, izvršnega odbora Regionalne destinacijske organizacije Gorenjska, sveta Višje strokovne šole za gostinstvo in turizem Bled ter izvršilnega odbora Združenja hotelirjev Slovenije.



dr. Gordana Ivankovič

Je univerzitetna diplomirana ekonomistka. Magistrirala (2000) in doktorirala (2004) je na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Od leta 1996 je izredna profesorica za področje poslovno-organizacijskih znanosti v turizmu na UP FTŠ Turistiki. Usmerjena je v področje poslovno-organizacijskih znanosti, z glavnim poudarkom na računovodstvu, financah, ekonomiki in merjenju uspešnosti tako s finančnega kot gospodarskega zornega kota zlasti za področje hotelirstva. Posebej si je prizadevala za uveljavitev USALI standardov, kot tudi večjo uporabo Revenue managementa v Sloveniji. Ima večletne delovne izkušnje v gospodarstvu in javni upravi ter v izobraževanju. Je avtorica številnih raziskovalnih projektov, znanstvenih in strokovnih člankov, referatov na mednarodnih konferencah, publikacij, znanstvene monografije in



Željko Vrhovac

odgovoren za izvajanje prihodkovnega managementa v Best Western Premier hotelu Slon, kot pomočnik generalnega direktorja in vodja prodaje. V šestih letih, odkar se je pridružil Slonovi ekipi, je ob pomoči smernic Best Western verige ter dodatnih izobraževanj razvil lasten sistem, ki mu danes omogoča kvalitetnejše hitrejše in lažje izvajanje tega. Sodeluje tudi s hčerinskima Blejskima hoteloma, Best Western Premier hotelom Lovca in Kompas hotelom Bled, z nudenjem podpore ob implementaciji nove prodajne strategije in dobrih praks prihodkovnega managementa. Je član partnerstva "Ljubljana Strategic Bidding Team", kjer z ostalimi partnerji aktivno sodeluje pri oblikovanju nove strategije pridobivanja kongresov v Ljubljani



Peter Curk

Po zaključnem študiju na Univerzi v Ljubljani se je preizkusil v družbi Si.mobil d.d., nazadnje kot direktor marketinga in svetovalec za strateški razvoj. Strokovno znanje iz področja inoviranja in »design thinkinga« je dopolnjeval na University of St. Gallen, razvoj marketinških strategij pa na INSEAD-u. Danes vodi razvoj novih poslov v podjetju Renderspace - največja digitalna marketinška agencija v Sloveniji in regiji Adriatic, članica mednarodne skupine Goldbach Group. Odgovoren je tudi za razvoj analitičnih orodij za merjenje uspešnosti e-marketinških orodij in svetovanje. Izkušnje v turizmu si je pridobil v sodelovanju s podjetjem Goldbach Audience Zagreb in z največjimi hotelirji na hrvaškem. V letu 2012 je vodil projekt prenove spletnega portala družbe Valamar, Hotels & Resorts, razvijal orodja za e-marketing.

## Izvršilni odbor

## Predsednik:

**JAMNIK Gregor**, Best Western Premier d.d. Hotel Slon Ljubljana

## Podpredsednik:

**mag. ŠPRAJC Andrej**, Castanea d.o.o., Brežice

## Člani:

**BOŽIČ Valentina**, Hoteli Bernardin Group d.d., Portorož

**BRGLEZ Barbara**, Terme Olimia d.d., Podčetrtek

**DUH Jože**, Terme Dobrna Termalno zdravilišče d.d.

**KEJŽAR Robert**, Hotel Planja, Unitur Rogla, Unior d.d. Zreče

**KOCIPER HAAS Iris**, JGZ Protokolarni center Brdo, Predoslje pri Kranju

**KRIVEC Metka**, Hotel Thermana d.d., Laško

**KRULC Ervin**, HT Managment, Kozina

**PAVŠIČ Ines**, Hotel Perla, HIT d.d., Nova Gorica

**SKOK Boštjan**, Hotel Perla, HIT d.d., Nova Gorica

**POBEGAJLO Fedja**, Sava hoteli Bled, Sava Turizem d.d., Ljubljana

**PUST Andrej**, Hotel Habakuk, Terme Maribor d.d., Maribor

**VAMPL Katja**, Hotel CITY Maribor, Mestna Vrata d.o.o. Maribor

## Delovne skupine po strokovnih področjih

## I. Zakonodaja in komuniciranje s pristojnimi ministrstvi in institucijami

Člani: Gregor Jamnik (vodja), mag. Andrej Šprajc, Fedja Pobegajlo

Prednostne naloge:

- spremljanje zakonodaje na področju poslovanja hotelirstva in gostinstva,
- posredovanje predlogov pogajalski skupini za Kolektivno pogodbo dejavnosti gostinstva in turizma Slovenije,
- promocija Združenja hotelirjev Slovenije, pridobivanje novih članov,
- povezovanje in izmenjava izkušenj s sorodnimi mednarodnimi združenji.

## II. Izobraževanje na področju gostinstva in turizma

Člani: Katja VAMPL (vodja), Andrej Pust, Iris Kociper Haas

Prednostne naloge:

## 1. Receptijsko poslovanje

- funkcionalna kakovost kot orodje za doseganje ciljev,
- psihologija gosta in prepoznavanje potreb gosta,
- poslovno komuniciranje in poslovni bonton,
- notranja prodaja, doseganje prodajnih ciljev (ševilo walk-in nočitev, upgradi, dodatne gostinske, wellness in druge storitve)
- reševanje pritožb in reklamacij,
- strokovna terminologija tujih jezikov.

## 2. Poslovanje hotelskega gospodinjstva in organizacija dela

- psihologija delovnega procesa (komunikacija s podrejenimi, motivacija),
- specifične delovnega procesa, spremljanje trendov hotelske industrije in implementacija le te v poslovno okolje,
- dekoracija, urejanje hotela in okolice, hotelska atmosfera,
- poslovni bonton in protokol za izvedbo dogodkov in komuniciranje z gosti,

## 3. Concierge, portir

- prepoznavanje potreb gosta,
- psihologija prodaje s konkretnimi prodajnimi cilji,
- specifične poslovnega okolja in sodelovanje z deležniki v destinaciji.

## 4. F&amp;B manager

- spoznavanje sirov - Sommelier za sire,
- specifične priprave kave in čaja ter drugih pijač in napitkov.

## 5. Event management

- psihologija delovnega procesa.

## 6. Hotelski direktor

- izobraževalni moduli po delovnih procesih (strateška prodaja, načini vodenja, avtoriteta glavnega gostitelja, mreženje v destinaciji),
- upravljanje s časom,
- oblikovanje timov in delegiranje.

## III. Spoznavanje mednarodnih praks in izmenjava dobrih domačih praks

Člani: Valentina Božič (vodja), Barbara Brglez, Metka Krivec, Ines Pavšič

Področje dela

- revenue management,
- eklogija in okoljski znaki,
- certifikat Halal,
- projekt Evropskih destinacij odličnosti (EDEN),
- izkušnje uspešnih hotelirjev z mednarodno prakso in uspešnih zaposlenih v hotelski operativi,
- pogodbeno medsebojno sodelovanje in izmenjava kadrov za spoznavanje dobrih praks.

## IV. Kakovost in konkurenčnost

Člani: Ervin Krulc (vodja), Jože Duh, Robert Kejžar

Področje dela

- organizirati zunanje presojevalca kakovosti kot skritega gosta,
- izmenjava dobrih praks med člani za dvig kakovosti storitev,
- organizacija strokovnih ekskurzij z ogledom hotelov z visoko kakovostjo poslovanja,
- predstavitev standardov posameznih slovenskih hotelov oziroma hotelskih družb,
- predstavitev postopka in kriterijev kontrole inšpektorja tuje verige (Best Western Premier).