

Housekeeping Palooza – mala revolucija za velike spremembe v hotelirstvu

Hotelske gospodinje iz Slovenije in Hrvaške so se prvič v zgodovini zbrale na dogodku, ustvarjenem posebej zanje. Izobraževalno-družabna Housekeeping Palooza zato pomeni pravo malo revolucijo na področju izmenjave izkušenj in dvigovanja standarda hotelskega gospodinjstva v celotni regiji.

Zadovoljstvo gostov je najvišja prioriteta vsakega hotela. In čeprav je potrebna celotna ekipa, da hotel ponudi kakovost na vsakem koraku, gostu največ pomeni prav soba. Tam najbolj začuti, da je cenjen. Majhne pozornosti priključijo udobje in sproščenost: mehke brisače, skrbno posteljana postelja, sveže cvetje v vazi, ... Vse to so malenkosti, za katere poskrbijo hotelske gospodinje in njihove sobarice.

»Več kot ljudem daš, več prejmeš v zameno.«

- Mirjana Maraš (Executive Housekeeper, Lošinj Hotels & Villas)

Podjetje Flexkeeping, ki je svetovni trg osvojilo z aplikacijo za učinkovito upravljanje hotela, je opazilo, da za hotelske gospodinje ni prav nikakršnih dogodkov, druženj ali izobraževanj. Zato so zavihali rokave, odločeni, da jim bodo kot prvi ponudili točno tisto, kar želijo: prijetno druženje, mreženje in pridobivanje novega znanja. Domislili so se izvirnega načina, kako vse naštetu združiti v dogodek, ki jim bo ostal v spominu. Nastala je Housekeeping Palooza, ki je v čudovit ambient Grand Hotela Union povabila hotelske gospodinje iz slovenskih in hrvaških hotelov. Odziv je bil odličen in gostje so kar tri dni uživale v sproščenem okolju, prijetni družbi in vrhunski kulinariki.

Ker pa so hotelske gospodinje predane svojemu delu in neprestano iščejo načine, kako ga izboljšati, je imel dogodek tudi izobraževalno noto. Gostjam so na dveh panelih svoja mnenja in izkušnje predali slovenski in hrvaški strokovnjaki s področja hotelirstva.

Na prvi razpravi so panelisti iskali razloge, zakaj hotelirji blestijo na področju odnosa do gostov, a je pri večini še veliko prostora za izboljšave, ko gre za odnos s svojimi zaposlenimi. Z idejami o tem, kako najbolj motivirati svoje zaposlene, so odprli živahno debato, v katero so se aktivno vključile tudi udeleženske in z veseljem delile svoje izkušnje. Za zaposlene si je potrebno vzeti čas, pa čeprav je to le minuta, ter negovati odnose z njimi, četudi samo s prijazno besedo ali nasmehom. Mirjana Maraš (Executive Housekeeper, Lošinj Hotels & Villas) je opozorila, kako velik vpliv lahko imajo že majhne geste: *»Prinesite jim kavo. Prinesite jim rogljičke in jim recite: zaslužili ste si jih.«* Motivacija, pomoč in vodenje so najmočnejša orodja hotelskih gospodinj, s katerimi lahko ustvarijo ekipo, ki daje odlične rezultate.

»Vzpodbujajte učenje. Več kot veste, bolj cenjene se boste počutile,« je prepričana Diana Lukić Grandov (Rooms Division Manager//Valamar Riviera).

Tema drugega panela je bil prepad med pomembnostjo in cenjenostjo dela sobaric in hotelskega gospodinjstva nasploh. Barbara Polak Tomšič (Hotel Manager, Union Hoteli), je opozorila, da vodstvo hotela prepogosto ne pozna realnosti dela sobaric, zato morajo hotelske gospodinje objektivno spremljati njihovo delo in biti njihov glas. *»Dekleta, bodite vztrajna in se postavite ena za drugo!«* je bila jasna Diana Lukić Grandov (Rooms Division Manager, Valamar Riviera). Direktor podjetja Flexkeeping, Luka Berger, je razpravo zaključil z vzpodbudno mislijo, da imajo hotelske gospodinje v svojih rokah moč, da pri vodstvu hotela spremenijo dojemanje sobaric in pokažejo, koliko je njihovo delo vredno in cenjeno.

Po koncu dogodka so pohvale deževale z vseh strani. Že pogled na nasmejane obraze gostij je dal vedeti, da so organizatorji ustvarili nekaj izjemnega in da je takšen dogodek še kako potreben. Vzpodbuja izmenjavo dobrih praks in tistim, ki vso sezono trdo delajo, da vedeti, da je njihov trud opažen in cenjen.

Hotelskim gospodinjam je Flexkeeping Housekeeping Paloozo ponudil z željo, da bi postala vsakoletni praznik njihovega trdega dela. Prefinjena eleganca enega najstarejših hotelov v prestolnici, odlična organizacija, raznovrstne aktivnosti in obilica novega znanja so udeleženske tako navdušili, da so dogodek že po prvi izvedbi vzele za svojega in z veseljem pričakujejo nadaljevanje. Organizator pa obljublja, da imajo za prihodnje leto še ambicioznejše načrte.

»Prišla sem iz Zagreba, hotelska gospodinja sem že 12 let in navdušena sem nad vsem, kar sem doživela. V Zagreb sem že poslala fotografije, vtisi so čudoviti. Zagotovo sem bom udeležila naslednjega dogodka, » je svojo izkušnjo opisala ena izmed gostij.

Udeleženske so Ljubljano zapustile z neprecenljivimi spomini in novim znanjem, s katerim bodo v svoje hotele vnesle svež veter, uvedle nove pristope in zagotovile še višjo kvaliteto tako za goste kot za svoje zaposlene.

Housekeeping Palooza predstavlja pomembno prelomnico v hotelskem gospodinjstvu – postavila je temelje regijskega povezovanja, ki bo privedlo do izboljšanja kakovosti hotelskih storitev v celotni regiji.