

22. Medzinárodné hotelové reťazce

Významní hotelieri:

César Ritz

- zakladateľ prvého reťazca hotelov Ritz – Carlton Hotel – 1. reťazce, ktorým sa podarilo vyjadriť komplexné manažérstvo kvality TQM

Ellsworth Statler

- podporoval univerzitu Cornell Hotel School
- autor sloganu: „Zákazník má vždy pravdu!“

Conrad Hilton

- zakladateľ siete Hilton Hotel Corporation
- presadzoval kontrolu a sledovanie nákladov

Ralph Hitz

- zaviedol štandardy komunikácie s hosťom

Ernest Henderson

- sieť hotelov Sheraton, využíval etické kódexy

Howard Dearing Johnson

- založil sieť reštaurácií, sledoval kvalitu surovín, výroby, jedál a podávaní

Európske hotelové spoločnosti a ich UZ na Slovensku:

1. Accor (Ibis Centrum – BA)
2. Best Western (Koruna - NR, West – BA)
3. Holiday Inn (BA)
4. Inter Continental (Crown Plaza – BA)
5. Radisson (Carlton – BA)
6. Kempinski (Grandhotel Kempinski – Štrbské Pleso, BA)

Medzinárodné hotelové spoločnosti sú organizované v dvoch základných formách:

- a) **hotelové reťazce v spoločnostiach** - sú to väčšinou akciové spoločnosti, ktoré vlastnia určitý počet hotelov rôznych značiek alebo jednej značky.
- b) **hotelové reťazce nezávislých hotelov založené na báze spolupráce** - sú samostatné podnikateľské subjekty, ale reťazec tvoria s cieľom spoločných marketingových aktivít. Napriek tomuto združeniu si tieto hotely zachovávajú svoju vlastnú identitu, bránia sa uniformovanosti a každý si zachováva svoju filozofiu.

Vybrané medzinárodné hotelové reťazce

HOLIDAY INN WORLDWIDE

- Je to hotelová spoločnosť, ktorá existuje na trhu už od roku 1952.
- Je jednou z prvých amerických spoločností, ktorá začala poskytovať právo franchisingu hotelom po celom svete.
- Holiday Inn Worldwide prevádzkuje viac ako 2000 hotelov v 65 krajinách na celom svete.
- v BA je v prevádzke trojhviezdičkový hotel Holiday Inn.
- Pre výchovu a vzdelávanie svojich zamestnancov si zriadili vlastnú univerzitu ktorá patrí k najväčším vzdelávacím zariadeniam v hotelierstve.
- Unifikáciu zariadenia svojich hotelov v celom reťazci zabezpečujú vlastné nábytkárske závody nábytkom pre všetky hotely Holiday Inn.
- Nové prístupy a komerčné aktivity táto spoločnosť prejavila i zavádzaním tzv. timesharingu. ktorý spočíva v možnosti, aby si klient prenajal alebo kúpil izbu, alebo apartmán na určitý čas s tým, že ho bude počas dohodnutého obdobia využívať.
- Vo svojich hoteloch využívajú i svoj vlastný rezervčný systém Holidex.
- Spoločnosť Holiday Inn Worldwide disponuje hotelmi niekoľkých značiek. Každá značka vyjadruje špecifiká danej skupiny hotelov:
 - a) Express – sú určené pre obchodných cestujúcich i dovolenkárov za ekonomické ceny. Okrem vynikajúceho ubytovania ponúkajú kontinentálne raňajky, teplé a studené nápoje a limitované konferenčné služby. Vybudované sú v Európe, na Strednom východe i v Afrike.
 - b) Garden Court – poskytujú služby s príznačným osobným prístupom. Nachádzajú sa v centrách miest v Európe a Južnej Afrike.
 - c) Holiday Inn Resort ponúkajú výber rekreačných služieb v komplexe hotela alebo v priľahlých rekreačných priestoroch. Umiestnené sú v preferovaných rekreačných strediskách. Charakterizuje ich bazén a podporné relaxačné služby.

- d) Holiday Inn Crown Plaza – ponúkajú mimoriadny štandard vybavenia služieb. Priestranné izby a zvýšený rozsah zariadení sú prednosťou týchto hotelov. Hotely sú určené pre najnáročnejších hostí a možno ich nájsť v obchodných centrách i vo významných strediskách CR.

FORTE HOTELS

- Charles Forte, zakladateľ spoločnosti, začal podnikat' tým, že otvoril svoj prvý business-bar. Jeho obchodné aktivity sa však postupom času rozširovali. Poskytoval stravovacie služby a catering pre letiská v Londýne a Paríži. Ekonomická prosperita sa prejavovala nákupom významných hotelov a dokonca i celých hotelových spoločností (napr. Méridien).
- využíva hotelový rezervačný systém FORTES II, ktorý funguje od roku 1994.
- Hotely spoločnosti Forte hotels disponujú nasledujúcimi značkami:
 - a) Travelodge – túto značku má vyše 120 hotelov vo Veľkej Británii., Írsku, Francúzsku a Španielsku. Tú to jednoduché, ale vysokokvalitné hotely pri komunikačných ťahoch.
 - b) Crest predstavujú kategóriu business hotelov s dôrazom na individuálny prístup a individuálne služby. Tieto hotely sa nachádzajú v kľúčových strediskách medzinárodného obchodu a pri medzinárodných letiskách na celom svete.
 - c) Grand sú hotely luxusnej triedy. Zaručujú komfort, vysokokvalitné služby v elegantnom prostredí.

HOTELOVÁ SIET' KEMPINSKI

- Nemecká sieť luxusných hotelov
- v Českej republike v Prahe, na Slovensku dva hotely od roku 2010, v Štrbskom Plese a v Bratislave.
- Kempinski Hotel River Park je najdrahšou hotelovou stavbou na Slovensku, keďže celková investícia naň bola vyše 70 miliónov EUR.
- Najstaršia luxusná hotelová skupina v Európe Kempinski Hotels & Resorts vznikla v roku 1897.
- Sieť rešpektuje individualitu stavby a miestne tradície. Aj to je dôvod, prečo, na rozdiel od iných sietí, neprevádzkuje stovky hotelov po celom svete, ale do svojej kolekcie pribrala doteraz iba 62 originálov.
- Unikátnosť hotela tvoria okrem vynikajúcej polohy na brehu Dunaja aj vysoko kvalitné materiály a zariadenie - onyx a mramor v kúpeľni, textilné a hodvábné tapety, najmodernejšie multimediálne televízie so 42 palcovými obrazovkami na izbách, či bezplatné pripojenie na internet v celom hoteli. K dispozícii sú služby Concierge (portier, dverník), limuzínový servis, 24-hodinový izbový servis, opatrovanie detí či lekár na zavolanie. Navyše, hostia ubytovaní na 9. a 10. poschodí môžu bezplatne využiť Executive Club Lounge či služby osobného komorníka.
- Otvorením Kempinski Hotela River Park získala Bratislava hotel, ktorý spĺňa požiadavky aj tých najnáročnejších hostí, ktorí uprednostňovali pre kongresy Viedeň alebo Budapešť.

Spoločnosti nezávislých hotelov

TOP INTERNATIONAL HOTELS

- napr. bratislavské hotely Devín a Dukla.
- Top International Hotels reprezentuje skupiny vybraných troj- a štvorhviezdičkových hotelov, ktoré majú dlhodobé skúsenosti.
- Podľa úrovne poskytovaných služieb hodnotí tento hotelový reťazec svoje hotely v nasledujúcom členení:
 - a) luxusné hotely – obvykle päťhviezdičkové hotely,
 - b) prvotriedne hotely – obvykle štvorhviezdičkové a komfortné trojhviezdičkové hotely,
 - c) štandardné hotely prevažne trojhviezdičkové a vysokokvalitné dvojhviezdičkové hotely,
 - d) turistické hotely – bežné dvojhviezdičkové hotely.

NEZÁVISLÉ HOTELY MINOTEL

- napr. Lux v BB a Magnólia v Piešťanoch.
- Uvedený reťazec poskytuje maximálnu možnosť na zachovanie vlastného imidžu a identity každého hotela. Základnú filozofiu, ktorá je vyjadrená heslom: „Ak si želáš, tak prídi“, však majú aplikovať všetky členské hotely.
- Marketingové aktivity sú spoločné pre všetky hotely v reťazci. Orientujú sa na získavanie klientely z Európy a ich viacnásobný pobyt v hoteli. K tomu má vytvárať podmienky niekoľko marketingových a podporných nástrojov, napr.:
 - a) Jednotné vouchery, t.j. poukážky na služby, ktoré si môže každý klient zakúpiť v jednom z členských hotelov a využívať ich vo všetkých hoteloch bez rozdielu krajiny.
 - b) Rezervácie s minimálnym časovým predstihom (jeden deň vopred), ktoré sú podporované bezplatným poskytnutím služby rezervácie v rámci daného štátu. V prípade rezervácie do iného štátu klient hotelov top International si hradí len náklady na telefonický hovor a rezervácia je uskutočnená opäť bezplatne, bez poplatku.