

## **Jacek Legendziewicz o historii i rozwoju Jordan Group**

**Czym jest hotelarstwo? Czy to tylko miejsce, gdzie goście nocują, czy może przestrzeń, w której technologia, tradycja i gościnność tworzą niezapomniane doświadczenia? Jak wygląda codzienność hotelarza, który musi być jednocześnie menedżerem, wizjonerem i społecznikiem? Jacek Legendziewicz, właściciel Jordan Group i Hotelu Galaxy w Krakowie, opowiada o tym, jak zaczynał swoją przygodę z turystyką, jak zmienia się polska branża hotelowa i dlaczego automatyzacja procesów to przyszłość hotelarstwa.**

### **Historia Jordan Group: od biura podróży do hotelowego biznesu**

Jordan Group zaczęło swoją działalność jako jedno z pierwszych prywatnych biur podróży w Polsce. Specjalizowaliśmy się w organizacji wyjazdów do Austrii i innych krajów europejskich. Byliśmy pionierami w tej branży, co pozwoliło nam zdobyć doświadczenie i zaufanie klientów. Z czasem firma zaczęła się rozrastać, co stworzyło potrzebę posiadania własnej przestrzeni biurowej.

Kupiliśmy kamienicę w Krakowie, z myślą o urządzeniu tam biura. W budynku znajdowały się mieszkania, które były wynajmowane prywatnym osobom. Gdy część z nich zaczęła się zwalniać, pojawił się pomysł, aby przekształcić je w apartamenty na wynajem. To był nasz pierwszy krok w stronę hotelarstwa.

Z czasem cała kamienica została przeznaczona na pokoje gościnne, a ja zacząłem poszerzać swoją wiedzę o hotelarstwie, zdobywając doświadczenie w Austrii i Szwajcarii. Kolejnym naturalnym krokiem była budowa obiektów takich jak Hotel Galaxy czy Jordanówka. Dziś Jordan Group to nie tylko hotele, ale także biuro kongresowe, działalność transportowa i inwestycje w nowe technologie.

### **Specyfika Hotelu Galaxy**

Hotel Galaxy to czterogwiazdkowy obiekt, który wyróżnia się swoją lokalizacją i szeroką ofertą. Znajdujemy się w pobliżu Galerii Kazimierz i Wisły, co zapewnia naszym gościom łatwy dostęp zarówno do centrum miasta, jak i do spokojnych terenów spacerowych.

Dysponujemy 205 pokojami, które mogą być dwu- lub trzyosobowe dzięki możliwości wstawienia pełnowymiarowych łóżek. Zawsze dbamy o komfort naszych gości, dlatego każdy pokój spełnia najwyższe standardy wygod.

Oferujemy także jedno z największych zapleczy konferencyjnych w Krakowie, mogąc organizować wydarzenia nawet na 1000 osób. Dodatkowo mamy atrakcje, które przyciągają rodziny z dziećmi – od ścianki wspinaczkowej, przez pijalnię najlepszej czekolady w Polsce, aż po loty balonem nad miastem. Naszym celem jest to, by każdy gość, niezależnie od celu wizyty, czuł się u nas wyjątkowo.

Gościom oferujemy także wyjątkową atrakcję – pokaz legend Krakowa. To interaktywne widowisko, w którym mechaniczne postacie opowiadają historie miasta. Smok ziele ogniem, podczas hejnału widzom ukazuje się oryginalna trąbka, a dzwon

Zygmunta pojawia się w skali 1:1. To coś, co przyciąga zarówno turystów, jak i mieszkańców Krakowa.

## **Wyniki finansowe i wskaźniki**

Rok 2024, pomimo wielu wyzwań, pozwolił nam na osiągnięcie stabilnych wyników finansowych, choć wciąż daleko nam do poziomu sprzed pandemii, szczególnie z rekordowego 2019 roku. Obłożenie w Hotelu Galaxy wyniosło w tym roku 60%, co uznajemy za satysfakcjonujący wynik w obecnych warunkach rynkowych.

Jeśli chodzi o wskaźnik RevPAR, to wyniósł on 200 zł, liczony bez śniadań i prowizji dla OTA. Przed pandemią wskaźnik ten był nieco wyższy – w granicach 240–250 zł – ale obserwujemy jego systematyczny wzrost, co daje nam optymizm na przyszłość. Jednym z naszych największych sukcesów jest wysoki udział rezerwacji bezpośrednich, które stanowią około 50% wszystkich rezerwacji indywidualnych. To wynik, który stawia nas w czołówce rynku i pozwala na minimalizowanie kosztów prowizji płaconych zewnętrznym platformom.

Zadania związane z utrzymaniem rentowności przy stale rosnących kosztach, takich jak energia, wynagrodzenia czy serwisy techniczne, są wyzwaniem. Jednak dzięki automatyzacji i efektywnemu zarządzaniu, a także programom motywacyjnym dla pracowników, udaje nam się zwiększać obroty i kontrolować koszty. Jesteśmy przekonani, że dalsze inwestycje w technologię, modernizację obiektów i rozwój floty transportowej pozwolą nam utrzymać tę pozytywną dynamikę.

Wszystkie te działania to efekt świadomego zarządzania i dążenia do utrzymania wysokiej jakości usług, które doceniają nasi goście, zarówno biznesowi, jak i turyści.

## **Automatyzacja i technologie**

Automatyzacja to przyszłość hotelarstwa, a my staramy się być w tej dziedzinie liderem. W Hotelu Galaxy wdrożyliśmy kilka systemów, które usprawniają pracę zarówno pracowników, jak i obsługę gości. Jednym z najważniejszych narzędzi, które wykorzystujemy, jest system hotellion.

Dzięki hotellionowi możemy automatyzować procesy, które wcześniej wymagały ręcznego działania. System zarządza korespondencją z klientami, rezerwacjami, a także rozliczeniami. Największą zmianą, którą przyniósł hotellion, jest eliminacja konieczności zamykania doby hotelowej – proces, który w tradycyjnych systemach był czasochłonny i często problematyczny.

Hotellion generuje raporty kasowe automatycznie, co oszczędza czas i minimalizuje ryzyko błędów. Dzięki integracji z innymi systemami w hotelu zapewnia pełną płynność operacyjną. To rozwiązanie pozwala nam skupić się na obsłudze gości, a nie na formalnościach.

Technologie w naszym hotelu wykraczają poza standardowe rozwiązania. Posiadamy własny system konferencyjny, który kompleksowo obsługuje wydarzenia – od zgłoszeń uczestników, przez fakturowanie, aż po podziękowania po zakończeniu konferencji.

Dla housekeeping'u wdrożyliśmy system zarządzania awariami i sprzątaniami, który usprawnia komunikację i organizację pracy.

## **Zarządzanie personelem**

Pandemia zmieniła rynek pracy w naszej branży. Wiele osób, które wcześniej pracowały w hotelarstwie, zdecydowało się na zmianę zawodu. To sprawiło, że rotacja personelu w hotelu wynosi obecnie od 30 do 40%.

Staramy się temu przeciwdziałać, oferując stabilne warunki zatrudnienia i programy motywacyjne. Naszym celem jest zatrzymanie pracowników na dłużej i stworzenie atmosfery, która sprzyja lojalności. Wielu członków naszego zespołu pracuje z nami od samego początku, co jest dla nas ogromnym powodem do dumy.

## **Inwestycje i plany na przyszłość**

Inwestowanie w rozwój to jeden z priorytetów naszej działalności. W 2024 roku skupiliśmy się zarówno na modernizacji istniejących obiektów, jak i na poszerzaniu oferty. Wśród modernizacji znalazły się prace nad ulepszeniem basenu w Hotelu Galaxy, który został dostosowany, by jeszcze lepiej odpowiadać potrzebom gości, oraz wymiana oświetlenia w salach konferencyjnych, co nie tylko poprawiło ich funkcjonalność, ale także zmniejszyło koszty zużycia energii.

Największą inwestycją był zakup sąsiedniej nieruchomości, w której powstanie hostel o standardzie jednej lub dwóch gwiazdek. Planujemy, że znajdzie się tam 60 miejsc noclegowych, co pozwoli nam obsługiwać większe grupy turystyczne, takie jak wycieczki autokarowe. Choć obiekt będzie oferował budżetowy standard, goście będą mogli korzystać z gastronomii i innych udogodnień dostępnych w Hotelu Galaxy. Rozpoczęcie remontu planujemy na początek przyszłego roku, a pierwszych gości chcemy przyjąć latem.

Równolegle inwestujemy w rozwój naszej floty autokarowej. W tym roku zakupiliśmy trzy nowe autokary, które wkrótce zostaną wprowadzone do eksploatacji. Jesteśmy jedną z niewielu firm, które oferują autobusy cabrio, popularne wśród turystów zwiedzających Kraków. Dzięki nowym pojazdom nasza oferta transportowa będzie jeszcze bardziej atrakcyjna i dostosowana do potrzeb rynku.

Plany na przyszłość obejmują dalszą modernizację restauracji i przestrzeni śniadaniowych w Hotelu Galaxy, a także inwestycje w nowe technologie. Rozwój automatyzacji i systemów zarządzania pozwoli nam usprawniać procesy operacyjne, podnosić jakość usług i jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby naszych gości. Każda inwestycja jest starannie przemyślana, aby przynosić wartość zarówno naszym klientom, jak i całej społeczności lokalnej.

## **Spółeczna odpowiedzialność biznesu**

Dla nas społeczna odpowiedzialność biznesu to priorytet. Organizujemy Światowy Festiwal Piosenki dla Niewidomych, który gromadzi uczestników z całego świata. To wydarzenie wymaga od artystów prezentowania autorskich utworów, co podkreśla jego wyjątkowość.

Oprócz tego organizujemy festiwal balonowy. To wydarzenie, które łączy tradycję lotów balonowych z nowoczesnymi rozwiązaniami. W przyszłości planujemy sprowadzenie balonów z Kapadocji, by jeszcze bardziej uatrakcyjnić nasz festiwal.

### **Poziom polskiego hotelarstwa**

Polskie hotele są jednymi z najlepszych w Europie pod względem infrastruktury. Nasze obiekty są nowoczesne i estetyczne, często przewyższając standardy Wielkiej Brytanii czy Włoch. Problemem pozostaje jednak jakość obsługi.

W krajach takich jak Austria czy Szwajcaria gość może liczyć na najwyższą jakość usług. W Polsce wciąż brakuje szkoleń i standardów, które pomogłyby nam osiągnąć ten poziom. Obsługa gości to obszar, w który musimy inwestować, aby utrzymać konkurencyjność na rynku międzynarodowym.