

30 lat w hotelarstwie: Paweł Szatkowski o kulisach branży, wyzwaniach i przyszłości gościnności

Rozmowa z Pawłem Szatkowskim, dyrektorem generalnym Haston City Hotel we Wrocławiu, to jak wejście do świata, gdzie każdy detal ma znaczenie, a codzienność pulsuje rytmem wydarzeń, gości i hotelowych kulis. Od ponad trzech dekad tworzy i rozwija miejsca, które mają być nie tylko przestrzenią do spania, ale i do przeżywania. Opowiada o drodze zawodowej, specyfice hotelarstwa konferencyjnego, o ludziach, z którymi pracuje – i dla których pracuje – oraz o technologiach, które zmieniają całą branżę.

Historia kariery w hotelarstwie, czyli trzy dekady pasji

– Zaczęło się w 1991 roku w Poznaniu, w firmie Best Eastern Plaza Hotels – HP Park – wspomina Paweł. – To był mój pierwszy kontakt z zawodowym hotelarstwem, ale też z kimś, kto ukształtował mój sposób myślenia o tej pracy – z ikoną poznańskiej sceny hotelarskiej, Barbarą Surmą. To ona pokazała mi, że hotel to nie tylko budynek, ale emocje, smak, detale.

Od serwisu francuskiego, przez sos bearnaise, aż po konkursy kulinarne na międzynarodowym poziomie – uczyłem się wszystkiego. Dzięki temu każde kolejne stanowisko dawało mi coraz większą perspektywę.

Po latach w Poznaniu dostałem propozycję przeniesienia się do Wrocławia i objęcia sterów w hotelu HP Park Plaza, należącego do tej samej sieci. W 2010 roku rozpocząłem nowy rozdział w mojej zawodowej historii – powierzono mi kierowanie Haston City Hotel we Wrocławiu. Od tamtej pory, jako prezes zarządu, z zaangażowaniem rozwijam ten obiekt, dbając o każdy jego aspekt. Nie przepadam za autopromocją – wierzę, że to konkretne działania najlepiej świadczą o człowieku.

Hotelarstwo to dla mnie coś więcej niż tylko zarządzanie – to umiejętność budowania relacji, inspirowania zespołu, wyciągania ludzi w górę. To także pielęgnowanie ducha gościnności, który – mimo że coraz rzadziej obecny w dzisiejszym świecie – wciąż potrafi czynić cuda.

Haston City Hotel – kongresowe serce Wrocławia

– Jesteśmy dumni z tego, że Haston City Hotel wpisał się w tkanę miasta jako ważne centrum kongresowo-konferencyjne – mówi Szatkowski. – Nasz obiekt to 111 pokoi i ponad 3000 m² powierzchni eventowej. Największe sale mają 600 i 400 m², a dzięki modułowym rozwiązaniom możemy obsłużyć kilka wydarzeń jednocześnie.

Ale to nie tylko „pokoje i metry”. Jesteśmy współtwórcami wydarzeń, które dzieją się tu na co dzień. Od konferencji po eventy korporacyjne – to nasza codzienność. Szczególne miejsce zajmuje segment MICE, który od lat jest naszym oczkiem w głowie i głównym filarem działalności.

– Zdarza się, że nasze możliwości noclegowe nie wystarczają, dlatego z powodzeniem współpracujemy z innymi hotelami z Wrocławia. To pokazuje, że konkurencja nie zawsze musi oznaczać rywalizację – czasem to po prostu mądra współpraca.

MICE po pandemii – nowe realia, nowe podejście

– Rynek konferencyjny nadal odbudowuje się po pandemii – zauważa Szatkowski. – Duże eventy na ponad tysiąc osób to dziś rzadkość, nawet w największych miastach. Zamiast nich dominuje trend mniejszych, bardziej kameralnych spotkań.

W odpowiedzi na tę zmianę Haston City Hotel dostosował swoją ofertę. – Skupiamy się na jakości i elastyczności. Walka o klienta jest zacięta, bo takich obiektów jak nasz – zdolnych do obsługi mniejszych wydarzeń – jest dziś naprawdę dużo. Ale wierzę, że wygrywamy tam, gdzie liczy się doświadczenie i dopasowanie do potrzeb gości.

Pozyskiwanie klientów to dziś prawdziwe wyzwanie – rynek jest wymagający, a konkurencja silna. Mimo niełatwego otoczenia, miniony rok oceniam jako pozytywny. Był to czas solidnej pracy, która przyniosła stabilne, choć nie spektakularne, rezultaty. Co istotne, coraz bardziej widoczna staje się potrzeba powrotu do bezpośrednich spotkań – ten trend, choć jeszcze nie w pełni rozwinięty, zaczyna na nowo kształtować rzeczywistość branży.

Nowe inwestycje – od Wrocławia po... wybrzeże

W ostatnich latach Haston nie zwalnia tempa. – Otworzyliśmy butikowy Haston Old Town w samym sercu Wrocławia – 40 eleganckich apartamentów, w których czuć klimat miasta. Mamy też obiekt w Środzie Śląskiej, obsługujący m.in. pracowników lokalnych zakładów przemysłowych – mówi Paweł.

– Planujemy też inwestycję nad morzem, ale napotkaliśmy spore przeszkody. Lokalne protesty wobec odwiertów geotermalnych opóźniły realizację. A miała to być nasza zielona, nowoczesna perła.

Na miejscu – w Haston City Hotel – cały czas inwestujemy. Nowe technologie kuchenne, wyposażenie sal, modernizacja przestrzeni. – To niekończący się proces. Hotel żyje, zużywa się, zmienia. Trzeba za tym nadążać.

Technologie, które ułatwiają życie

Jeśli chodzi o technologie, to mieliśmy okazję przetestować kilka naprawdę zaawansowanych systemów zarządzania – m.in. Infor i Opera. Świetne narzędzia, ale ich cena potrafi przyprawić o zawrót głowy, szczególnie w przypadku hoteli, które nie należą do międzynarodowych sieci. Dlatego postawiliśmy na coś bliższego naszej skali – system Hotellion, zaprojektowany przez Leszka Musiałka z myślą właśnie o takich obiektach jak nasz.

Początki, jak to zwykle bywa z wdrażaniem nowych rozwiązań, nie należały do najłatwiejszych – trochę prób, trochę błędów – ale dziś możemy śmiało powiedzieć, że był to strzał w dziesiątkę. Hotellion świetnie sprawdza się w zarządzaniu recepcją, gastronomią i innymi kluczowymi obszarami naszej działalności. Co więcej, system jest bardzo elastyczny – szybko reaguje na potrzeby rynku i pozwala nam na sprawne dostosowywanie się do zmian.

Z perspektywy czasu widzimy, że to rozwiązanie nie tylko ułatwiło nam codzienną pracę, ale też przyniosło realne oszczędności. A przy ciągłym rozwoju systemu pojawiają się kolejne funkcje, które dodatkowo usprawniają nasze działania. To dowód na to, że innowacje wcale nie muszą być zarezerwowane tylko dla gigantów branży.

Braki kadrowe – bolączka całej branży

Jednym z największych problemów, z jakimi dziś mierzy się branża hotelarska, jest deficyt wykwalifikowanego personelu. I nie chodzi tylko o brak rąk do pracy, ale o brak serca do tego zawodu. Znalezienie ludzi, którzy chcą pracować w hotelarstwie z pasją, graniczy dziś z cudem. A nawet jeśli uda się kogoś takiego znaleźć i zainwestować w jego rozwój, często po kilku miesiącach... znikają. Rotacja jest ogromna, co utrudnia budowanie stabilnych zespołów.

Sytuację pogarsza fakt, że szkoły gastronomiczne i hotelarskie wypuszczają coraz mniej absolwentów. A ci, którzy kończą edukację, rzadko wybierają ścieżkę zawodową zgodną z wykształceniem. W klasach hotelarskich nierzadko tylko kilku uczniów deklaruje chęć pracy w branży – reszta traktuje to jako etap przejściowy, a nie pomysł na życie.

Do tego dochodzi jeszcze kwestia podejścia do pracy. Zwłaszcza wśród młodszego pokolenia coraz trudniej znaleźć osoby, które rozumieją, że hotelarstwo to nie „praca od-do”, tylko sposób bycia – pełen zaangażowania, empatii i gotowości do działania, nawet wtedy, gdy inni już śpią. Pensja może być konkurencyjna, ale bez wewnętrznej motywacji nawet ona nie wystarczy.

Na szczęście mamy solidny trzon zespołu – ludzi, którzy są z nami od lat i wiedzą, czym jest prawdziwa gościnność. Bo nawet najlepsze systemy i najbardziej eleganckie wnętrza nic nie znaczą, jeśli zabraknie w nich człowieka. Uśmiech recepcjonisty, serdeczność kelnera, dbałość o detale ze strony housekeeping – to właśnie te drobiazgi tworzą atmosferę, którą goście zapamiętują na długo. I to one są prawdziwą wizytówką hotelu.

Branża to ludzie – przesłanie na przyszłość

– Chciałbym powiedzieć jedno: nie poddawajcie się. Hotelarstwo to trudna, ale piękna droga. Jeśli włożymy serce w to, co robimy – goście to poczują. Jakość, relacja, doświadczenie – to będą nas wyróżniać. I to jest przyszłość, którą warto wspólnie budować.