



Na závěrečném galavečeru 6. výroční konference Asociace hotelů a restaurací České republiky převzal loni v listopadu v hotelu Galant v Mikulově ocenění Mladý manažer roku 2011 Miloslav Smrž z hotelu Imperial Karlovy Vary. Pořádili jsme s ním následující rozhovor na téma studií, dalšího vzdělávání, hudby a manažerských zkušeností.

Miloslav Smrž:

Práce v týmu je založena na komunikaci

Na závěrečném galavečeru 6. výroční konference Asociace hotelů a restaurací České republiky převzal loni v listopadu v hotelu Galant v Mikulově ocenění Mladý manažer roku 2011 Miloslav Smrž z hotelu Imperial Karlovy Vary. Pořádili jsme s ním následující rozhovor na téma studií, dalšího vzdělávání, hudby a manažerských zkušeností.

Co jste si odnesl ze školy, a co vám dala praxe a brigády?

Všechny školy, které jsem studoval, mi daly teoretický základ pro práci v hotelnictví. Při brigádách a praxích jsem poznal onu reálnou součást provozu a praktický život v hotelu, který zahrnuje komunikaci s kolegy, hosty a obchodními partnery, řešení problémů a krizových situací. Ale také radost z toho, že jsou hosté spokojeni nebo že se povedl uzavřít dobrý obchod. Jinak řečeno, osobní zkušenosti, které v žádných učebnicích či skriptech nenajdu. Nicméně obě součásti – jak teoretická, tak i praktická – se doplňují.

S jakými vizemi jste nastupoval do hotelu Imperial, který letos slaví 100 let své existence?

V době, kdy mi byla nabídnuta pozice sales & marketing managera v hotelu Imperial, jsem pracoval v Spa Resortu Sanssouci, který je součástí akciové společnosti Imperial Karlovy Vary, jako asistent to sales & marketing manager. Znal jsem tudíž prostředí firmy a zároveň pokračoval prací v týmu sales & marketing. Moje vize se ztotožňovala s vizí týmu sales & marketing, tedy pokračovat v nastolené aktivní obchodní a marketingové politice a snížit co možná nejvíce negativní dopady ekonomické krize. Cíl byl více než jasný – obstát v době, kdy ostatní hotely v Karlových Varech výrazně snížily cenu, ale tím také standard poskytovaných služeb. Cíl, který mám dodnes a platí i do budoucna, je, aby se hosté v hotelu Imperial cítili jako doma.

Působilo vám něco nesnáze?

Neřekl bych, že by mi něco působilo významnější nesnáze. Tím, že jsem pracoval v rámci společnosti, jsem dobře znal procesy, které

byly nastaveny, a pouze jsem „přešel o pozici výš“. Zpětně mohu říct, že snad jedinou drobnou nesnází při příchodu do hotelu Imperial byl tehdy můj věk.

Máte v životě i ve vaší profesi nějaký vzor?

V mém okolí byli a jsou lidé, od kterých se mohu učit nebo se jimi nechat inspirovat. A to jak v pracovní rovině, tak i v té osobní. Vážím si lidí, kteří jsou charakterní a mají vůli něco dokázat.

Jak dopadli vaši spolužáci? Co dělají? Jsou spokojeni?

Někteří spolužáci a spolužačky pracují mimo obor. S některými se setkávám v rámci pracovních povinností například při veletrzích nebo při společných setkáních na půdě České barmanů asociace.

Budete nějakým způsobem pokračovat ve svém dalším vzdělávání?

Mám v plánu pokračovat v navazujícím magisterském studiu na Vysoké škole hotelové v Praze, kde jsem minulý rok dokončil bachelářské studium.

Miloslav Smrž

- narozen 17. 11. 1983 v Mariánských Lázních,
- v letech 1999–2003 studoval na Hotelové škole v Mariánských Lázních,
- v letech 2003–2006 studoval na Vyšší odborné škole cestovního ruchu v Karlových Varech,
- v roce 2011 ukončil bakalářské studium na Vysoké škole hotelové v Praze.

„V hotelu i v orchestru jsou na prvním místě lidé.“

v rámci ubytovací kapacity, protože během předchozích pěti let se v Karlových Varech otevřelo několik nových hotelů, tudíž se zvýšila celková ubytovací kapacita. Zásadním rokem byl rok 2009, kdy byly citelné dopady ekonomické krize. Ta měla za následek snížení cen na karlovarském trhu. Je pravda, že krize oddělila silné od slabých a trh se částečně vyčistil. Vývojem prochází také nákupní rozhodování a preference hostů. Pokud budu mluvit za hotel Imperial, tak je zde poptávka také po wellness pobytech na kratší dobu. Jsou oblíbené především

nebo na in-line bruslích. Rád si také přečtu dobrou knížku.

Jste také trumpetista. Máte vůbec kdy si zahrát sám nebo s kapelou?

Nyní už ne. Co jsem odešel z Mariánských Lázní do Karlových Varů, tak je trubka schovaná u rodičů. Musím však říct, že velmi rád vzpomínám na časy, kdy jsem aktivně hrál na trubku, a to ve dvou výborných mariánsko-lázeňských orchestrech. Jako jeden ze čtyř sólistů ve Velkém akordeonovém orchestru a také v Dechovém orchestru mladých. Měl jsem tehdy možnost díky hudbě procestovat mnohé státy Evropy, ale třeba i Mexiko, Maltu nebo Tunis.

Dá se srovnat řízení hotelu s řízením orchestru?

Jistá analogie v tom určitě existuje. Ať už se jedná o špičku řízení – v orchestru o dirigenta a v hotelu o ředitele –, nebo o běžné pozice – v orchestru o hráče a v hotelu o pracovníky. Hotel i orchestr musí pracovat jako dobře namazaný stroj. Důležitá je interakce. V obou případech je slabý výkon vždy poznat a není žádoucí. Taktéž v obou případech platí, že stěžejní jsou lidé. Čím dál víc vnímám, že hosté v hotelu požadují špičkový servis. Jsou ochotni přimhouřit oko u vybavení, ale určitě ne u služeb a servisu, který je v hotelu poskytován. V hotelu je vše založeno na každém pracovníkovi, v orchestru na každém hráči. Jak v hotelu, tak také v orchestru ale platí jedna pravda – jeden člověk dokáže zkazit práci a úsilí všech ostatních.



Za jaký typ manažera se považujete? Nařizujete lidem, co mají dělat, nebo jim spíše dáváte prostor a zodpovědnost za svěřený úsek?

Považuji se za manažera demokratického. Moji spolupracovníci mají dostatek prostoru i mé důvěry pro vedení svého úseku. Taktéž ale vědí, jaké mám požadavky, nároky a co od nich očekávám. Práce v týmu je založena na komunikaci. Ta je pro bezvadné fungování týmu zásadní. Zajímají mě názory kolegů. Vždy si z nich něco vezmu, i když se s daným názorem stoprocentně neztotožním. Na druhou stranu však nastávají situace, kdy je nutné rozhodnout, a to bez jakýchkoliv diskuzí a debat.

Jak se změnila situace v karlovarském lázeňském hotelnictví v posledních letech?

To je široká problematika, zkusím vypíchnout ty nejdůležitější body. Karlovarský trh je specifický, jednak průměrnou délkou pobytu, jednak výběrem služeb, které hosté čerpají. Převažují léčebné pobyty, jejichž délka je zpravidla 1–2 týdny. Určitě se změnila situace



u české nebo německé klientely. Výrazně se také mění postavení internetu jako zdroje rezervací, ale také nástroje marketingu. Významnou roli hraje internet v rámci reviews, kdy hosté hodnotí pobyt na různých cestovatelských portálech.

Jak trávíte svůj volný čas?

Většinu volného času trávím se svojí přítelkyní Pavlínou a malým synem Danielem. Oba dva jsou mémi nejbližšími, kteří mě nabíjejí pozitivní energií. Mezi moje velké záliby patří fotografování, čas od času si zajezdím na kole



Kam rád jezdíte na dovolenou?

Velmi rád jezdím s rodinou na dovolenou na Šumavu nebo do Českého ráje. Obě tato místa mám moc rád. Ze zahraničních míst mám rád Itálii a určitě se chci s rodinou podívat do Paříže a ještě jednou do Mexika.

Děkuji za rozhovor.

Připravil Jaroslav Holoubek
Foto: archiv AHR ČR, M. Smrže
a hotelu Imperial