

Czego najbardziej obawiają się hotelarze?

2016-09-27

Przedstawiciele branży hotelarskiej w Polsce za największe zagrożenia dla swojej działalności uznają obecnie odpowiednio: niekorzystne warunki pogodowe i katastrofy naturalne, utratę reputacji oraz zniszczenie lub uszkodzenie mienia - wynika z przygotowanego przez Aon Polska raportu "Zarządzanie ryzykiem i ubezpieczeniami w firmach w Polsce".

W trzyletniej perspektywie najczęściej wskazywanym przez nich ryzykiem jest niestabilność polityczna, którą w kontekście hotelarstwa należy łączyć z terroryzmem, już teraz uznawanym na rynku europejskim za jeden z najpoważniejszych problemów branży. W najbliższych latach wśród najważniejszych zagrożeń wymieniane są także: spowolnienie gospodarcze oraz utrata reputacji.

Globalne rezultaty badania odzwierciedlają nastroje przeważające w całej branży, co nie oznacza, że w każdym kraju najpoważniejsze ryzyka są definiowane w ten sam sposób. Zagrożenie terrorystyczne i wynikająca z niego niepewność polityczna obecne np. w Turcji, Niemczech, Francji czy Tunezji sprawiają, że w takich krajach jak Polska czy Hiszpania obecny sezon jest dla branży hotelarskiej wyjątkowo dobry. Dlatego hotelarze z tych państw w pierwszej kolejności upatrują zagrożeń w innych czynnikach.

Hotelarze z pewnością trafnie odczytują polityczne i biznesowe trendy, ale, jak wynika z naszego badania, jedynie 33% z nich ma wdrożony plan zarządzania ryzykiem niestabilności politycznej lub dokładnie je przeanalizowało. Można jednak zakładać, że jeśli branża prognozuje wzrost znaczenia tego zagrożenia, to w najbliższym czasie zechce się także dobrze przygotować do związanych z nimi potencjalnych strat. W efekcie spodziewamy się rosnącej popularności ubezpieczeń zapewniających ochronę na wypadek terroryzmu, będącego głównym czynnikiem potęgującym niestabilność polityczną - ocenia Barbara Timofiejuk, chief commercial officer z Aon Polska.

Niewątpliwie zagrożenie terrorystyczne niekorzystnie wpływa na sytuację hoteli w wielu krajach Europy Zachodniej czy Afryki Północnej, ale z perspektywy polskiego rynku wciąż jest ono traktowane jako odległe. Hotelarze w naszym kraju dostrzegają przede wszystkim codzienne zagrożenia wynikające z branżowej praktyki, wśród których wymienić można chociażby odpowiedzialność cywilną za ewentualne kradzieże i szkody wyrządzone klientom. Bardzo istotne, przede wszystkim w połączonych ze SPA hotelach o wysokim standardzie, są również kwestie kadrowe, czyli umiejętność budowy i utrzymania wykwalifikowanego zespołu. Trzeba bowiem pamiętać, że poziom obsługi to jeden z kluczowych elementów oceny usługi hotelowej - mówi Jarosław Jezierski, dyrektor finansowy w Hilton Warsaw Hotel & Convention Centre. - Jeśli dobra obecnie koniunktura dla hotelarstwa w Polsce ulegnie z czasem osłabieniu, na pewno w pierwszej kolejności nie pozostanie to bez wpływu na obiekty nastawione na masową turystykę. Spodziewamy się także, że w najbliższych latach w skali globalnej, a więc również w Polsce, branżę hotelową w coraz większym stopniu dotykać będzie ryzyko przestępczości komputerowej - dodaje.

Przeczytaj cały artykuł