

# Eventy – plusy i minusy

Organizowanie imprez w hotelach zdobywa coraz większą popularność. Wiele obiektów nawet zawiera w swojej nazwie określenie „hotel eventowy”. W Polsce, jak dotychczas, nie ma precyzyjnej definicji słowa „event”. Każde działanie hotelu organizującego różnego rodzaju imprezy, jest nazywane „eventem”.

„Event” to słowo o bardzo szerokim zakresie i wielu znaczeniach. Warto przytoczyć definicję, którą w latach 90. ubiegłego wieku sformułowało dwóch profesorów: Donald Getz z Uniwersytetu Calgary w Kanadzie i Joe Goldblatt z Uniwersytetu Queen Margaret z Edynburga, w Szkocji. Stwierdzili, że „event” to: „coś specjalnego, wyjątkowego, unikatowego, wykraczającego poza codzienne doświadczenia”. To także coś odróżniającego dany czas od innych, bardziej rutynowych czynności, takich jak na przykład praca. Profesor Goldblatt nazwał „event” wyjątkowym momentem w czasie, określanym poprzez ceremonię i rytuał zaspokajający czyjeś potrzeby.

Analizując plusy i minusy imprez w hotelach, trzeba wymienić najczęściej organizowane:

- spotkania biznesowe
- spotkania integracyjne
- szkolenia
- konferencje
- pokazy i prezentacje produktów
- wesela
- komunie
- chrzciny
- inne uroczystości rodzinne.

Organizowanie imprez zleconych w hotelach to nietatwe zadanie dla kierownictwa i personelu. Każda impreza to mnóstwo spraw, które trzeba załatwić i co ważne, to dziesiątki zdarzeń, które trzeba przewidzieć, żeby zarówno uczestnicy imprezy, jak i goście hotelowi byli zadowoleni, a impreza nie zakłócała spokoju. Praktyka pokazuje, że nie zawsze różne imprezy przebiegają bezkonfliktowo.

Dla wielu hotelarzy imprezy to źródło dodatkowego dochodu, czasem nawet całkiem pokaźnego. Decydując się lub już prowadząc działalność typu organizacja eventów w hotelu, warto przekalkulować, co się bardziej opłaca. Kto przynosi większy zysk: goście hotelowi czy „eventowi”? Imprezy, zwłaszcza te z głośną muzyką i dużą liczbą uczestników jak np. wesela czy spotkania integracyjne mogą skutecznie wypłoszyć innych gości. Nietrudno też wyobrazić sobie falę komentarzy i negatywnych opinii w Internecie od osób, które nocowały w hotelu w czasie imprezy.



dr Arletta Kowalik

Specjalista od zarządzania i marketingu w hotelarstwie

## Przygotowania do eventu

Wiedząc, że w danym terminie będzie huczna impreza warto uprzedzić gości już na etapie rezerwacji. Można też zaoferować specjalny rabat. Gość decydując się na nocleg w atrakcyjnej cenie, będzie uprzedzony o niedogodności „dzięki której” tę cenę otrzymał.

W każdym hotelu organizującym imprezę w części gastronomicznej, do końca wydarzenia powinien być obecny kierownik lub osoba mająca decyzyjne uprawnienia. Może się okazać, że będzie trzeba np. przenieść imprezę z tarasu do pomieszczenia zamkniętego, w miarę możliwości oddalonego od części noclegowej lub zamienić gościom pokoje na usytuowane w innej części hotelu.

Obiekty hotelarskie organizujące imprezy powinny mieć zatrudnionych specjalistów, tak zwanych **event managerów** (kierowników do spraw organizacji imprez). Powinny to być osoby z wieloletnim doświadczeniem. Niektóre hotele mają zawarte umowy z agencjami eventowymi, które zajmują się obsługą każdej imprezy. Instruuja także pracowników hotelu, jak mają postępować w jej trakcie.

Jeżeli przyjęciem zamówienia, a następnie organizacją imprezy zajmuje się osoba niedoświadczona i niemająca wiedzy w tym zakresie, to może popełniać wiele błędów. Należą do nich między innymi:

- brak dopytania jak klient wyobraża sobie imprezę
- brak umiejętności profesjonalnego określenia budżetu (potem okazuje się, że klient musi zapłacić więcej niż ustalono i wynika z tego konflikt)
- brak wiedzy w planowaniu rozlokowania gości w pokojach (najlepiej ulokować ich w osobnym skrzydle hotelu lub na jednym piętrze, tak aby nie sąsadowali z innymi gośćmi, ponieważ powracający z imprezy zachowują się niekiedy bardzo głośno).

## Podsumowanie

Trzeba stwierdzić, że organizacja imprez w obiekcie hotelowym wymaga od kierownictwa świadomości ryzyka zarówno w stosunku do uczestników, jak i pozostałych gości. Skala zagrożeń rośnie wraz z wielkością imprezy. Dlatego każdy organizator powinien zidentyfikować potencjalne problemy, do których należą m. in.: uszkodzenie lub utrata mienia, niewłaściwa ochrona przeciwpożarowa, zatrucie pokarmowe, zakłócenie ciszy nocnej, konflikty z tytułu przekroczenia norm hałasu, konieczność przeniesienia imprezy plenerowej w przypadku załamania pogody.

Przed nieoczekiwanym przebiegiem wypadków można się zabezpieczyć, w fazie planowania imprezy przewidując oraz analizując możliwe ryzyka pod względem prawdopodobieństwa ich wystąpienia. Dzięki takiemu działaniu można zapobiec różnym wypadkom lub zredukować ewentualne skutki.

Podsumowując, można stwierdzić, że imprezy hotelowe poszerzają ofertę obiektu i przynoszą dodatkowe zyski. Wiąże się też z nimi ryzyko nieprzewidzianych zdarzeń podczas imprezy oraz konfliktu z pozostałymi gośćmi. Kluczowe jest zatem określenie profilu działania hotelu – wypoczynkowy, dla gości pragnących relaksu czy eventowy, dla gości imprez firmowych oraz rodzinnych.