

VLADIMÍRA ČERNAJOVÁ

# HOTELSTORY

ANEB  
KDYŽ TO HOSTÉ ROZBALÍ



**AL**  
press

edice

**KIOKAN**

ÚSMĚVNÉ PŘÍBĚHY NEJEN Z RECEPCE



edice  
KIOKAN



VLADIMÍRA ČERNAJOVÁ

# HOTELSTORY

ANEB

KDYŽ TO HOSTÉ ROZBALÍ

ÚSMĚVNÉ PŘÍBĚHY NEJEN Z RECEPCE

 edice  


Copyright © Vladimíra Černajová, 2016  
Copyright © ALPRESS, s. r. o.

Všechna práva vyhrazena.

Žádnou část knihy není dovoleno užít  
nebo jakýmkoli způsobem reprodukovat bez písemného  
souhlasu držitele práv, s výjimkou krátkých citací  
nebo odkazů, které tvoří součást kritického hodnocení.

Copyright © Vladimíra Černajová, 2016

Ilustrace © Vladimíra Černajová, 2016

Redakční úprava Jana Pleskotová

Grafická úprava obálky Tomáš Řízek

Vydalo nakladatelství Alpress, s. r. o., Frýdek-

Místek, v edici Klokan, 2016

shop@alpress.cz

První elektronické vydání v českém jazyce

ISBN 978-80-7543-293-3 (pdf)

*Tuto knihu věnuji všem kolegyním  
a kolegům na palubě i v podpalubí,  
u kormidla, ve strojovně  
i v lodním baru.*



*Milí čtenáři,  
při psaní této knížky jsem čerpala  
ze svých pracovních zážitků, ale jak hotely, tak postavy  
a postavičky – jejich jména, vlastnosti i doprovodné reálie –  
jsou dílem mé fantazie.*





---

*Do ředitelovy kanceláře vstoupíš se svým názorem a odejdeš s jeho názorem. Říká se tomu výměna názorů.*

*J. Hadži-Kostič*

---

## Konec na úvod

„**J**estli se vám to nelíbí, tak můžete jít!“ zahřmělo od ředitelského stolu směrem ke mně. Právě jsem „na koberečku“ dostávala další porci zmatených a nelogických pokynů, ke kterým se uchyluje člověk, když vlastně neví, co má dělat. Po kolikáté už za poslední tři měsíce...

Koukala jsem kamenně na svého šéfa, ředitele čtyřhvězdičkového hotelu *Grand Stella* o sto sedmdesáti pěti pokojích, ve kterém jsem byla už osm let hlavní kádr přes prodej ubytování.

Osm skvělých let, nutno říct, pod vedením skvělého šéfa, kterého jsem momentálně milovala asi jako čištění kočičího záchodu, žehlení přesušených košil a vstávání ve čtyři ráno. Soudě podle jeho opocené bleskovky a brunátných tváří, ani on ze mě nebyl zrovna odvařený – propracovával se k infarktu a napětí by se dalo krájet.

Celé roky nám to šlo jako na drátkách, dařilo se zvyšovat obsazenost i tržby, a slunce bylo jasné a tráva zelená. Každý rok byl lepší než ten předchozí. Pak ale přišel podzim 2008 a celosvětová ekonomická krize. Sešup po skluzavce dolů

přímo do louže bahna. Korporátní firmy, naši hlavní zákazníci, začaly šetřit, kde se dalo, a jako první osekaly cestovní náklady.

Najednou se nejezdilo na služební cesty, ale pořádaly se videokonference. Vyšlo to levněji. Pokud někdo vyrazil do terénu, jel na otočku, nepřespával. Když náhodou vyjeli z firmy dva lidé a zůstali přes noc, místo dvou dražších jednolůžkových pokojů si vzali jeden levný dvoulůžkový, takže utratili polovinu. Zaměstnanci kanceláří přestali chodit do restaurací na obědy a začali fungovat na principu „co mi maminka dá do nůše, to sním“. Nepořádaly se semináře, konference, rušily se plesy i vánoční večírky. Pro hotelový byznys to byl naprostý průšvih. Naše obsazenost klesala strměji než Macocha. Ostatní hotely na tom nebyly o nic lépe – ztrácely půdu pod nohama a snižovaly ceny až za hranici rentability.

Majitelé hotelového řetězce v pravidelných intervalech myli řediteli hlavu – jako by s tím mohl něco udělat. Ten, podle zákona padajícího lejna, přenášel jejich poselství na mě, jako prskající a skomírající olympijský oheň. Přecházel ho jeho tradiční humor a nadhled. Když jsem po osmé musela zdůvodňovat, proč zrovna dnes je obsazenost o třicet procent nižší než loni v ten samý den a proč má konkurenční hotel *Metropol* na zapadlém bezvýznamném rezervačním webu pokoj o euro nižší než my, měla jsem chuť zařvat: „Bo bagr! Co kdybychom třeba ubytovávali zadarmo?!“ A reagovala jsem nezdořilou grimasou.

„Buď se mi omluvíte, nebo zvažte své setrvání na tomto místě.“

Tak jo, ostatně to není špatný nápad. Byla jsem unavená a vyhořelá jak venkovní gril v lednu. Představa, že bych v tomhle nahánění plánu, které nejvíce ze všeho připomínalo chytání vody cedníkem, měla pokračovat ještě jeden jediný den, mě naplňovala stejným nadšením jako droždová

polívka ve školní jídelně na základce. Ostatně, stejně potřebuju dopsat knížku. Termín odevzdání mě tlačí, a práce mě jen zdržuje od psaní.

A tak jsem se neomluvila a odešla po osmi letech ze dne na den, jak se říká „s hlavou hrdě vztyčenou a prdelí holou“.

*Ve smíchu je klíč, kterým dešifrujeme celého člověka.*

*Thomas Carlyle*

## Když je šéf čtverák

**R**azantnímu odchodu ale předcházela báječná léta. Jak se říká, všechno je o lidech. Ředitelem hotelu *Grand Stella* byl Jim Broer, sympatický šedesátník belgické národnosti, starý praktik, který sotva prošel recepcí, okamžitě zaregistroval utržený knoflík na portýrově vestě, nesprávně umístěný kobereček před vchodem a otisk rtěnky na skleničce, a to vše ze vzdálenosti dvaceti metrů. Nebazíroval na manažerské hantýrce ve stylu RevPar je 3 % below, ADR meziročně o dvě eura vyšší a parita na IDS v cajku. Na tyhle řeči měl lidi. Mimo jiné i mě. Sice neuměl česky, komunikovali jsme v angličtině, ale když vzal do ruky novou hotelovou brožuru, jejíž český text jsem s kolegy osmkrát kontrolovala, neomylně upřel zrak na českou větu a zapíchl do textu prst.

„Tady je chyba!“

A byla tam. Do pihele, dva tisíce kusů vytištěných! Tomuhle chlapovi prostě nic neunikne.

Měl respekt a byl dobrý.

Oplýval taky svérázným smyslem pro humor a dokázal věci vygradovat do infarktových stavů jen proto, aby viděl naši reakci, až zjistíme, že nás převezl.

Každé pondělí se v ředitelně scházelo vedení na poradě. Probírali jsme, jaké akce nás tento týden čekají, že univerzitní ples má posunutý termín, firma Kovko poptala pět pokojů na půl roku, pan Johnsson zase udělal vyrvál na recepci, vířivka opět nefunguje, proč to hergot už někdo pořádně neopraví, a že jsme o tři procenta nad plánovanou průměrnou cenou za pokoj a tržba je pět procent nad plánem.

Zrovna v tom období majitelé našeho hotelového řetězce uvažovali o koupi konkurenčního hotelu. Ten už hodně dlouho řídil pan Dvořák, nestor českého hotelnictví, výborný a schopný profesionál, který před nějakými patnácti lety šéfoval i *Grand Stellu*, a mnozí mí kolegové ještě měli jeho nekompromisní razanci a víc než znělý hlas v živé paměti. Byl na lidi pes. Někteří z nich stále doléčovali žaludeční vředy, způsobené tehdejšími stresem. Ředitel zahájil poradu slovy:

„Musím vám sdělit zásadní zprávu. Majitelé se opravdu rozhodli pro koupi hotelu *Metropol*.“

„Ale nepovídejte, tak vida, taková konkurence jsme byli a teď budeme jedna parta,“ pustili jsme se do štěbetání okolo stolu.

„Mají jen jednu podmínku. Do *Metropolu* půjdu šéfovat já, abych tam zavedl standardy našeho řetězce, a pan Dvořák se jako ředitel vrátí zpátky sem.“

Nastalo ticho, že by se dalo krájet.

Do konce porady se v místnosti nepohnul ani lístek na fíkus. Všichni jsme byli přešlí, jak po týdnu ve špitále. Kolegy rozbolely vředy.

Po čtyřiceti minutách ředitel poradu ukončil.

„Děkuji vám za informace, přeji úspěšný týden... Kolikátého dneska vlastně je?“

„Prvního dubna,“ ozvalo se pár zdeptaných hlasů, zničených představou zásadní změny vedení.

„Kolikátého?“

„No, prvního dubna... DO PRDELE, TO S TÍM DVOŘÁKEM BYL APRÍL!“ zařvala vedoucí recepce Anička. „Já vás zabiju!!!“

Jim Broer se v záchvatu smíchu sesunul pod stůl.

„Stálo za to, vidět ty vaše zmražené obličej.“

Nutno podotknout, že Anička následně sehrála stejnou scénku na poradě recepce. Zahájila ji postavením finské vodky doprostřed stolu se slovy:

„Holky, musím vám něco říct.“

Taky si to užila, protože i mezi recepčními se našly pamětnice s vředy.

Tahle aprílová historka vplula mezi mé mozkové závity, když jsem cestou domů ze své poslední směny nostalgicky bilancovala roky v *Grand Stelle*. Před očima mi probíhaly situace a rozhovory, hosté, kolegové a celých osm většinou skvělých let. Ano, stálo to za to.

Tak vidíte, šéfe, před pár měsíci jste si dělal srandu, že odejdete, a teď zvedám kotvy já. Každopádně převeliký dík, a to nejen za apríly, ve kterých jste byl mistr nad mistry. Byl jste borec.

*Pesimista je člověk, který není šťastný, dokud se mu nevede zle, ale ani pak není spokojený.*

*Anonym*

## Jak jsem hledala práci

**S**trávila jsem tři měsíce doma, což byla po těch letech příjemná změna. Rodinka měla najednou teplé obědy a uklizeno a naše kočičí famílie se měla celý den s kým mazlit. Dopsala jsem knížku příběhů o pejscích z útulku, rukopis poslala do nakladatelství a začala se rozhlížet po práci. Vložila jsem svůj životopis na několik internetových pracovních webů a jednoho rána na mě v počítači čekal e-mail z personální agentury *Stardeals*.

„Dovolujeme si Vás oslovit na základě Vašeho životopisu, který jste uveřejnila na severu prace.cz. Pro našeho klienta hledáme zkušeného manažera s praxí v hotelovém managementu, který v právě dostavované budově implementuje hotelové procesy, zavede provoz a následně bude hotel řídit. V případě zájmu nás prosím kontaktujte.“

Zavést hotelový provoz? Udělat hotel? To jako udělat úplně všechno??? Hm, to by mě mohlo bavit, to bude pěkná šílenost.

Dostavila jsem se tedy v první fázi na pohovor do agentury. Z původních plánovaných čtyřiceti minut se staly dvě hodiny. Prošla jsem. Ve druhé fázi jsem jela na místo, kde se



hotel dostavoval. Přesněji řečeno se přestavoval nevábně vypadající barák.

Do tohohle čtyři hvězdy asi nenacpu. Vlevo křížovatka, vpravo paneláky, na dovolenkáře můžu zapomenout, za prostředí asi body sbírat nebudeme. Takže klasická klientela složená ze zahraničních manažerů místních firem, obchodních zástupců na služebních cestách, firemních seminářů a konferencí. To zní vlastně ideálně.

Ve třetí fázi mě čekal pohovor s majitelem nemovitosti. Vešla jsem do kanceláře, kde seděl pán s kamennou tváří a se založenýma rukama. Tys mi nějaký naštvaný na svět, napadlo mě. Řekl, že se jmenuje Daniel Prokeš a je majitel. Prý od toho nic nečeká a že to stejně špatně dopadne. Vyhozené prachy jako vždycky. Ale když už se do toho pustil, tak to holt dodělá. A když jinak nedám, tak ať zkusím zpracovat projekt a v posledním kole mu jej předložím.

Jsem tu vůbec správně? Mám ten hotel rozjet, nebo rovnou podpálit? Vybavil se mi citát G. B. Shawa: „Pesimista je člověk, který se necítí dobře, když se cítí dobře, jelikož se obává, že se bude cítit hůř, až se bude cítit lépe.“ Vnitřní nastavení proti všem pravidlům uváděným v chytrých příručkách pro úspěšné podnikatele, kde je pozitivní přístup a optimismus na prvním místě. Přesto přede mnou více než úspěšný podnikatel seděl. Zjevně nejede podle příruček. Na ty jsem ostatně nikdy moc nedala. Zpracovala jsem tedy projekt a do čtvrtého kola jsme postoupily poslední dvě.

Měla jsem se dostavit v jedenáct, má konkurentka v devět. Přijela jsem v půl jedenácté a uvelebila se na lavičku a chytala bronz. Zavolala jsem personalistovi, abych mu oznámila, že už jsem tady. Měl vypnutý mobil.

Aha, ještě je tam asi ta druhá paní, pomyslila jsem si a nastavila tvář paprskům. O dvacet minut později měl mobil stále vypnutý, tak jsem mu pro jistotu poslala esemesku. Bylo půl dvanácté, když mi konečně zavolal.

„Kde jste?“

Dobrák si zapomenul zapnout telefon, takže když jsem na finální kolo pohovoru přišla s půlhodinovým zpožděním, tvářil se majitel jako nebe před bouřkou.

„No to je výborné. To vám na té práci asi moc nesejde, když i na pohovor přijdete pozdě.“

„Tak to ani náhodou, já už tady dřepím hodinu, tady je můj lístek z parkoviště. Vidíte, že jsem přijela o půl jedenácté? To by ale pan kolega nesměl mít vypnutý mobil!“ Zpražila jsem personalistu pohledem.

Majitel mě vzal na milost a pak jsme diskutovali můj projekt. Nabírala jsem na obrátkách, jako vždy když se pustím do něčeho, o co mi jde, a tak jsem se rozohnila, že jsem přestala kontrolovat korektnost vyjadřování.

„Víte, hotelový byznys je od loňského podzimu v totálních sračkách,“ pravila jsem otevřeně. „Ale jsem toho názoru, že když si já nebudu všimát krize, ona si nebude všimát mě.“

Majitel zvedl hlavu a chvíli se na mě zkoumavě díval.

„Poslyšte, vy jste vulgární.“

No jo, no. Tak mi to ujelo. Ale víla křehoučká, co se brouzdá ranní rosou, špitá si s koloušky, dýchá na ojíněné lístky břízek a její nejdrsnější zvolání je: „I vy chlapče jeden nezbedná!“ asi dvacetiprocentní slevu na hotelové vybavení z dodavatele nevyždíám.

„Víte, mně pořád všichni vyčítají, že nejsem dost zdvořilý, ale vy teda nejste o moc lepší,“ pravil s jistou úlevou. „Já už tady rezignoval, tohle město je začarované, před dvaceti lety si všichni v garáži otevírali večerky, před deseti lety hospody a teď každý, kdo má díru do prdele, staví hotel,“ pravil majitel a utvrdil mě v tom, že právě skončil s předstíráním manažerské hyperkorektnosti. „Nečekám zázraky, stačí, když nebudu muset každý měsíc sáhnout do kapsy a vytáhnout padesát litrů za topení.“

(Mimochodem kecal. Tohle by mu fakt nestačilo.)

„Chcete tu práci?“

„Chci.“

„Myslíte, že to zvládnete?“

Udiveně jsem se na něj podívala.

„A kdo jiný?“ Koneckonců nejhorší je smrt z vyděšení, že?

„Tak vítejte.“

*K topení je nejlepší staré dřevo, k pití staré víno, k důvěrným sdělením staří přátelé a ke čtení staří autoři.*

*Francis Bacon*

## Hotel jako z románu

**K**aždopádně hotel to bude speciální, o tom žádá.  
Proč?

Byli jste někdy na Měsíci? Na kometě? Navštívili jste někdy tajuplný ostrov nebo tajemný hrad v Karpatech? Podnikli jste cestu do středu Země nebo kolem světa za osmdesát dní? Pluli jste někdy dvacet tisíc mil pod mořem? Letěli jste někdy pět neděl v balóně?

Ne?

No já taky ne, a teď to budu mít v hotelu.

Majitel kdysi rozjel firmu DP STYLE na stavbu rodinných domů na klíč. A jelikož není žádné ořezávání a opravdu to

umí, tak se mu úspěšně rozrostla. Brzy si otevřel několik poboček po republice a cestuje po celém světě. Začal zajíždět za nějakým dodavatelem do Francie a učarovala mu Provence... Ostatně komu taky ne. Kdo tam jednou byl, vrací se. Zvlněné kopce, levandule, tymián, malé vesničky na skalách, impresionisté, ateliéry, víno, skvělé jídlo, croissanty, kohout na víně a tak. Restauraci, kterou si před pár lety postavil, kompletně vyladil do středomořského francouzského stylu a pojmenoval ji *Restaurant Le Pastis*. Kdo vejde dovnitř, ocitne se ve vzdušném a světlém světě francouzského přímoří – nabílo natřený masiv, kámen, proutěná křesílka, lehké stolky a bílý podklad doladěný levandulovou a zelenkavou barvou. Na stěnách visí reprodukce Moneta a van Gogha a celý interiér je provoněný francouzskými bylinkami. Nádhera.

Když začal stavět hotel a přemýšlel o jeho designu, okamžitě ho napadl svět Julese Verna, protože jako kluk miloval verneovky. Možná si pamatujete, že jste se jako dítě ještě nezvedená dělili na ty, co čtou mayovky, a na ty, co čtou verneovky. Jsme ještě z generace, kdy nebyl internet a četlo se! Já taky patřila do tábora verneovkářů a milovala jsem Cyruse Smitha, který dokázal na *Tajuplném ostrově* postavit z trochy křemene pomalu jadernou elektrárnu. To byl chlap! Zkrátka tahle představa interiérů mě nadchla. Upřímně, obyčejných standardizovaných hotelů je dost, všude mají stejný nábytek, stejné vybavení, stejné unifikované obrazy, prostě bez nápadu. A když dneska chcete v té šílené konkurenci uspět, musíte nabídnout něco extra. Tak proč nevytvořit perlu? Už v téhle fázi bylo jasné, že hotel, který má tři patra po deseti pokojích, bude mít každé patro vyladěné do některého z románů Julese Verna.

„A jak si to s těmi interiéry představujete? Máme tu třicet pokojů, to tak chcete udělat všechny?“

„Ale to ne. Ve druhém patře budeme mít apartmá *Nautilus*, které bude připomínat podmořské hloubky. Na stěnu vedle sebe umístíme čtyři obrazy o velikosti 30 x 50 cm s různými podmořskými motivy, které budou také na závěsech, povlečení a nevynecháme ani ručníky. Celý pokoj bude laděný do modro-zeleno-tyrkysové.“

„Aha.“

„Nebo třeba pokoj *Na Měsíci*. Ten bude působit, jako by se někdo díval na zeměkouli z kosmu. Barevně odstíněný od indigově modré až po blankytnou. A na stěnu zase čtyři obrázky vedle sebe s kosmickými motivy. A hezky na plátně a olejem, žádné tisky na papír. Všechny obrazy mám už objednané v Nice, v ateliéru moderního umění. Dále pokoj *Kolem světa*, ten bude připomínat Indii, nebudou chybět orientální barvy, pestré látky a oranžově-hnědočervené ladění. Bude exotičtější a jakoby „kořeněný“. V pokoji *V balóně* bude obloha, palmy a lanoví a jako dekorační textil použijeme balonovinu. *Střed Země* vyladíme do pravěku, *Karpaty* si představuju jako hudební pokoj s trochou strašidelna... Možná deset pokojů ze třiceti nebude mít jen číslo, ale také jméno, protože budou specifické.“

„Aha, takže host si při další návštěvě může rovnou objednat ten svůj oblíbený. A jak chcete vyřešit recepci?“

„Vyjdu z rustikálního stylu – surová kamenná dlažba, dubové trámy, kvalitní bytelné stoly. Dřevo nebude natřeno nabílo jako v restauraci, ale nechám mu přírodní tmavší barvu. Nechci žádná lehká proutěná křesílka, k posezení jsem zvolil těžší křesla a sedačky v kůži. Interiér bude tím pádem působit syrověji, usedleji a zabydleněji. Mám hodně grafik z verneovek, které jsem koupil v antikvariátech ve Francii, tak ty budou viset na stěnách. Celé recepci bude dominovat těžká solidní knihovna.“

„Knihovna? V hotelové recepci? Maximálně tak bibli na pokoj na noční stolek.“