

Михаела Козанова

Business Development Manager на Sofia Hotels Management и групата хотели на НИКМИ АД – Grand Hotel Millennium Sofia, Grand Hotel Sofia и Kings' Valley Medical & Spa Hotel

Тя е...

завършила Business Management в Kings' College London и магистратура Hotel Finance в New York University. Стартира кариерата си в Highgate, най-голямата инвестиционна и управленска компания в САЩ за управление и инвестиции в хотелиерството. Завръща се в България през 2019 г., за да се включи в семейния бизнес като част от екипа по откриването на Grand Hotel Millennium Sofia. От 2022 г. поема позицията Business Development Manager и за трите хотела на компанията.

Q&A

Да си представим, че се разхождаме в хотела на бъдещето например след 20 – 30 години. Кои са ключовите промени, които биха ни направили впечатление?

Технологиите, които допреди десетилетие ни се струваха по-скоро фантастика, отколкото възможност за реална промяна на бизнес моделите, днес вече са факт и постепенно навлизат и в хотелиерството. В последните години дигитализацията промени възможностите за анализ на преживяванията на нашите гости, а с внедряването на AI ще имаме все повече и по-лесни възможности за създаване на изцяло персонализирани оферти.
Очакваме това да доведе до повишено удовлетворение, да премахне езиковите бариери и да съкрати пътя на госта при направата на резервациите. Със скоростното развитие на роботиката и изкуствения интелект и настоящата технологична революция съвсем скоро може и да се появят възможности за AI консиержи, холографски персонал, роботи и други решения, които след 20 – 30 години вече да се приемат за норма в бранша.
Техническите изисквания на гостите към стаите ще нараснат. Хиперперсонализирането на престоя ще стигне нови мащаби – стаи, които могат да коригират настройките си спрямо индивидуалните изисквания и предпочитания на гостите – от температура през осветление, а дори и подредбата и мебелировката. Колкото и да се развиват технологиите, хотелиерството е бизнес „от хора за хора". Личното отношение, персоналните жестове и вниманието винаги ще останат „душата" на истинското луксозно изживяване.

Хипер-персонализирането на престоя ще стигне нови мащаби – стаи, които могат да коригират настройките си спрямо индивидуалните изисквания и предпочитания на гостите.

Как служителите трябва да се подготвят за това бъдеще?

Подготовката на служителите за промените в бъдещето ще е сериозно предизвикателство най-вече за инвеститорите и мениджърите. Изграждането на силна работодателска марка и осигуряването на конкурентни възможности за обучение и растеж ще бъдат от ключово значение за задържане и развитие на нужния персонал. Нужна е, разбира се, и вътрешна мотивация за постоянно актуализиране на техническите умения.
Трансформацията на процесите и тяхната абсолютна дигитализация трябва да стават постепенно и с внимание от страна на мениджърите и инвеститорите, за да се даде нужното време на екипите да се адаптират, без да има излишно напрежение и безпокойство. Дългосрочните бизнес стратегии трябва да вземат под внимание нуждата от баланс между бързия темп на технически промени и възможностите на човека да се приспособява към тях. Това ще бъде от съществено значение при компании, в които екипите са изградени от различни поколения.

Game ON

Ако имахте вълшебен часовник, който може да ви даде още един час всеки ден, в какво бихте го вложили?

Ако имах такава възможност бих посветила това време в повече лични индивидуални срещи с членовете на екипите. Бих искала да разбера в детайли техните предизвикателства, кариерни цели и да чуя тяхната обратна връзка за работата и процесите зад нея. Тази лична комуникация е изключително важна и би могла да допринесе за още повече доверие и повишаване както на морала на работното място, така и на продуктивността.

Управлявате множество таланти. Кой е лидерският стил, на който разчитате?

В работен план ми се наложи бързо да израсна и да поема сериозни лидерски отговорности в ранен



етап от кариерата ми. Комбинацията от голяма отговорност и сериозни предизвикателства ме мотивира да изградя три екипа, с които заедно да управляваме хотели на световно ниво в България.

Като човек съм много борбена, решителна и упорита. Същевременно съм и много емпатичен и интуитивен човек, който лесно умее да комуникира с различни хора. Комбинацията от тези личностни качества ми помогна да изградя за себе си един лидерски стил, който съчетава демократично лидерство със стратегически и визионерски стил на управление.

Силно вярвам в екипната работа и даването на шанс на талантите да показват и развиват собствените си възможности. Много е важно да се стимулират и развиват индивидуалните идеи, които имат потенциал. Развитите екипи са двигател на растежа на компанията. В същото време чрез адаптивност, конкурентно съзнание и визия се стремя да насочвам развитието на компанията в правилната посока към дългосрочните ѝ цели за развитие и растеж. Не на последно място, адаптивността е едно от най-важните качества на лидерите и се стремя да си го припомням непрестанно. В днешно време темпото на промени в заобикалящия ни свят експоненциално нараства и единственият начин за успех е бързата адаптивност.

Sofia Hotels Management

е лидер в сферата на хотелиерството в България. С богат опит от близо двадесет години компанията предлага петзвездно гостоприемство на български и международни гости, които търсят изисканост и качество без компромис. В портфолиото на Sofia Hotels Management влизат Grand Hotel Millennium Sofia и Grand Hotel Sofia, позиционирани в самото сърце на столицата, както и вълнуващото ново допълнение – Kings' Valley Medical & Spa Hotel, разположен близо до Казанлък. Sofia Hotels Management утвърждава и развива статуса си на едни от най-престижните хотелски марки в България, като инвестира в екипа си от над 1000 професионалисти. Те са посветени на въвеждането и поддържането на най-високите стандарти в хотелиерството. Компанията цели чрез усилията си значително да допринесе за повишаването на имиджа на хотелиерския сектор в България, поставяйки нови върхове на качество и иновации в индустрията.

Тази есен предстои отваряне-то на най-новия ресторант в Grand Hotel Millennium Sofia – The Gallery Fine Dining Restaurant, в колаборация с едно от най-талантливите и познати имена на българската кулинарна сцена – шеф Севда Димитрова. The Gallery Fine Dining Restaurant стъпва на кулинарната сцена със сериозна заявка – ресторантът да бъде първият в България, сдобил се с престижна звезда Michelin.