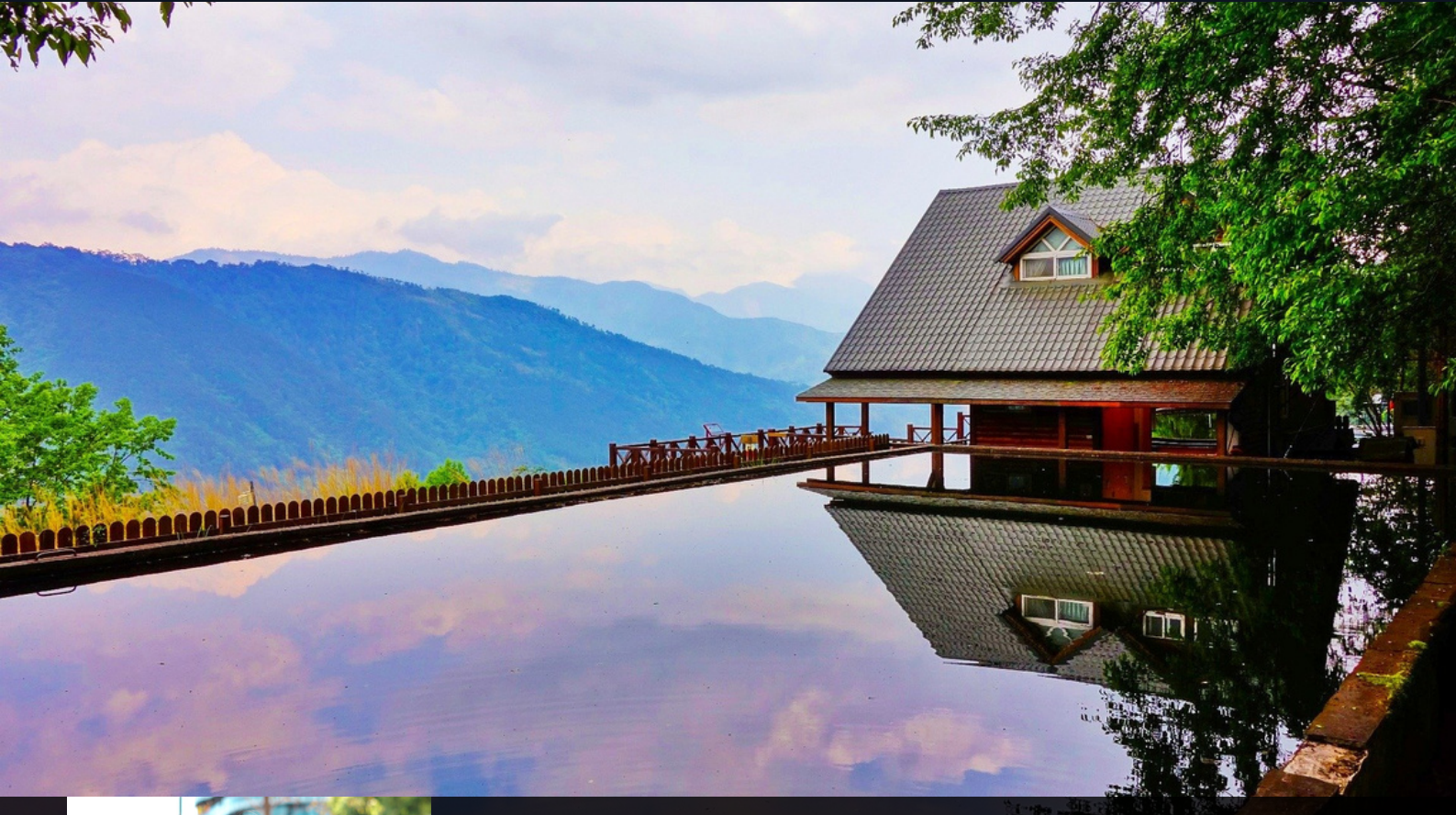


JUNE 2023 | VOL. 20

# THE HOTELIER'S HUB

Monthly newsletter



**JOLANTA PRUSEK**

Hotel General Manager  
at A by Adina,  
Canberra, Australia

**DOŚWIADCZENIE TAKIEJ PRZYGODY MOŻE DAĆ  
POCZUCIE, ŻE JEST SIĘ ZDOLNYM DO OSIĄGANIA  
ZNACZĄCYCH CELÓW**

*Wywiad przeprowadził Dawid Thom*

Dzięki globalnej perspektywie pracy w Australii, Europie i USA jest pasjonatem ludzi, tworzenia doświadczeń poprzez zaangażowanie i pracę zespołową. Pasjonatka poprawy procesów w celu osiągnięcia kluczowych wskaźników wydajności. Osoba tworząca pozytywne środowisko pracy dla swoich współpracowników.



**Ukończyła Pani kierunek Hotel Management na kierunku Akademii Wychowania Fizycznego w Krakowie, zdobywając jednocześnie wiedzę i doświadczenie w odległych Stanach Zjednoczonych. Jak wspomina Pani ten czas?**

Studia na AWF-ie to był dla mnie naprawdę dobry czas. Miałam wykłady, ale też sporo zajęć fizycznych, co było bardzo interesujące. Mieszkałam w akademiku, co okazało się być świetnym sposobem na zawarcie przyjaźni, bo przyjechałam z Sędziszowa i nie znałam tam nikogo. Akademik na AWF-ie był prawdziwym luksusem, bo pokoje były dwuosobowe i każdy miał swoją łazienkę! Oczywiście, czasami trzeba było uczyć się przez całą noc (zwłaszcza przed egzaminami), ale były też imprezy nocą... Po pierwszym roku mieliśmy wyjazd grupowy, a moja grupa pojechała do Chorwacji i Włoch (zobaczyliśmy całą Sycylię!) Po drugim, trzecim i czwartym roku byłam na Work & Travel, co było bardzo popularne wśród studentów Turystyki. Pojechałam do Stanów Zjednoczonych, pracowałam w Bass Lake (niedaleko Yosemite National Park w Kalifornii) w dziale konferencji i bankietów, gdzie poznałam mnóstwo studentów z Polski i Europy, z którymi do dziś utrzymuję kontakt. Zawsze będę cieszyć się, że wybrałam właśnie te studia, bo to były naprawdę wspaniałe i niezapomniane czasy!

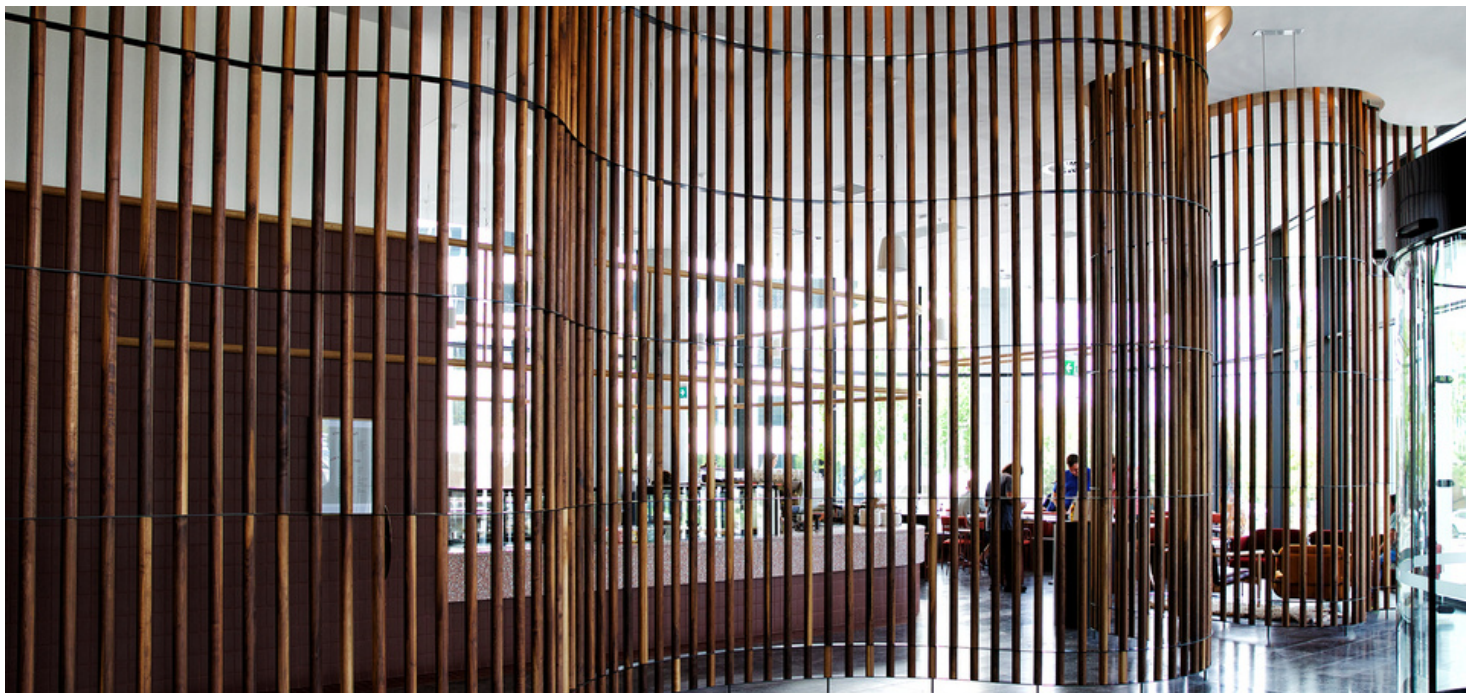
**Co skłoniło Panią do wyjazdu do Australii?**

Podczas pobytu w Stanach poznałam chłopaka z Australii i postanowiłam polecieć tam, żeby nieco pozwiedzać. Miałam wizę turystyczną na 3 miesiące i plan powrotu do Polski. Przyleciałam do Sydney 1 czerwca 2009 roku. W Australii szybko znalazłam pracę, a wizę było stosunkowo łatwo uzyskać. Moją pierwszą pracą była praca w recepcji hotelu Sofitel, potem praca w innych działach itd. A gdy Miesiące przerodziły się w lata i teraz, po 14 latach jestem już tutaj w Australii. Nigdy nie myślałam, że będę mieszkać tak daleko od Polski. Życie układa się różnie, ale najważniejsze jest aby doceniać każdy dzień, jednocześnie żyć rozsądnie i spontanicznie. Mając doświadczenie życia na drugiej półkuli, w pełni doceniam znaczenie przyjaźni i więzi rodzinnych.

**Posiada Pani doświadczenie zarówno w pracy w USA, jak i Australii. Czy istnieją cechy wspólne dla tych rynków, czy są to zupełnie inne destynacje i inne warunki pracy?**

Moje doświadczenie pochodzi głównie z mojej roli w pracy. W USA miałam wizę z trzymiesięcznym pozwoleniem na pracę, więc moim pracodawcom było jasne, że po wakacjach muszę opuścić kraj. Praca ta była sezonowa w hotelu, który latem jest oblegany przez turystów, a po sezonie ucicha. Podczas eventów, bankietów praca była bardzo dynamiczna, bo przeważnie trwała od popołudnia do późnej wczesnej nocy. Pracowaliśmy z Amerykanami, mieszkającymi głównie lokalnie, którzy byli na nas bardzo otwarci.

*Nigdy nie myślałam, że będę mieszkać tak daleko od Polski. Życie układa się różnie, ale najważniejsze to doceniać każdy dzień, jednocześnie żyć rozsądnie i spontanicznie. Mając doświadczenie życia na drugiej półkuli, w pełni doceniam znaczenie przyjaźni i więzi rodzinnych.*



Zawarliśmy przyjaźnie, byliśmy razem na wycieczkach, grillach itd. Australia jest bardzo wielokulturowa, Była to największa różnica pomiędzy USA i Australią. Tutaj poznałam osoby z wielu krajów, które przyjechały na 1-2 lata lub kilka lat temu i zostały tutaj. Imigranci w Australii stanowią dużą część rynku pracy, szczególnie w hotelarstwie. Jeśli chodzi o warunki pracy to USA i Australia są do siebie podobne, chociaż wiadomo, że każdy kraj ma trochę inne prawa i stawki.

Podjęcie decyzji o ewentualnym wyjeździe za granicę i rozpoczęciu tam pracy powinno być poprzedzone zapoznaniem się z informacjami dotyczącymi warunków pracy i życia w państwie, do którego mamy zamiar się udać. Jak Pani przygotowywała się do wyjazdu i jak miało się to do rzeczywistości?

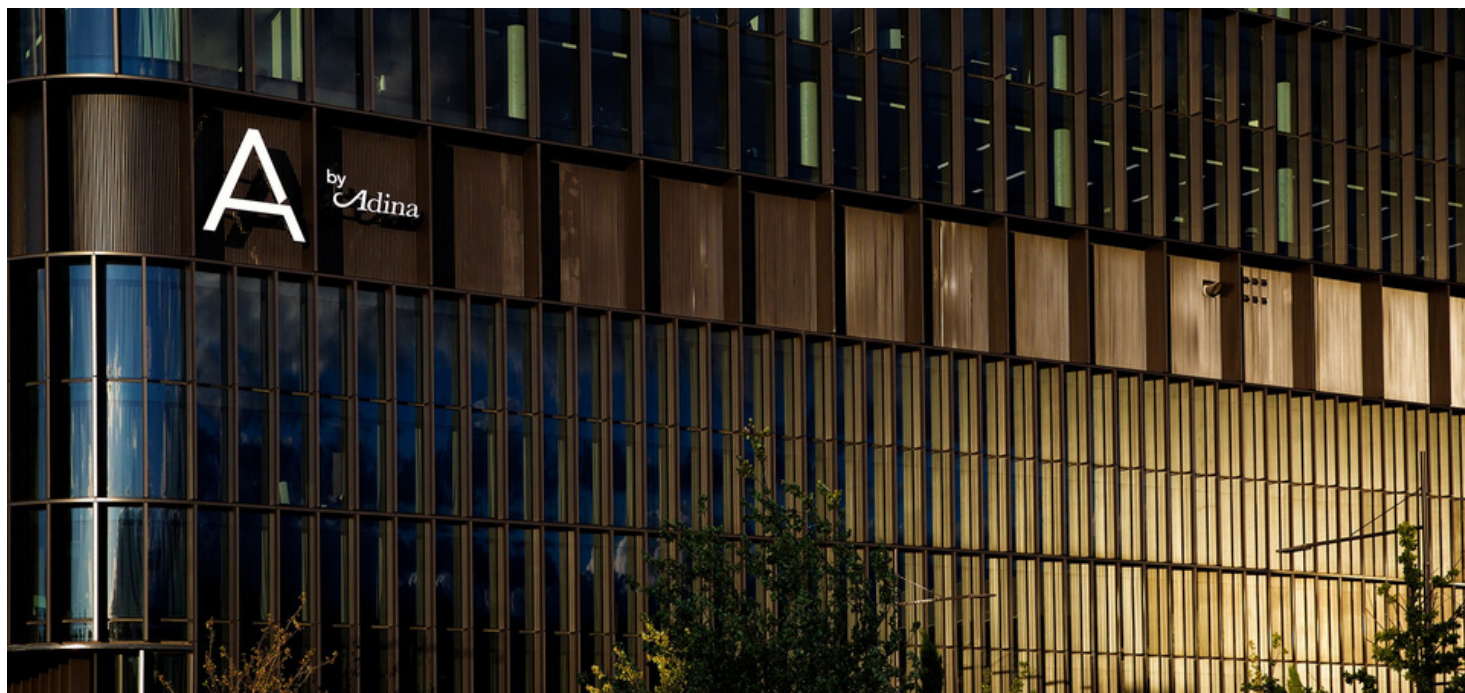
Przeczytałam wiele komentarzy w Internecie, szczególnie od osób, które już były w danym kraju. To bardzo ważne, aby poznać kulturę, dowiedzieć się kluczowych rzeczy. Co zabrać ze sobą, na co uważać i co warto zobaczyć. Mój lot do USA był moim pierwszym lotem w życiu i mimo że był tam posiłek, moja mama zrobiła mi kanapki na wypadek, gdybym była głodna. Kiedy wylądowałam w USA, miałam jeszcze jedną kanapkę, jednak zostałam zatrzymana przez psa w Border Security! Pracownik służb granicznych po wyjaśnieniu mi, że ogórek (który miałam w kilku plasterkach w kanapce) nie może być przewożony do Stanów i

*Imigranci w  
Australii  
stanowią dużą  
część rynku  
pracy,  
szczególnie w  
hotelarstwie.  
Jeśli chodzi o  
warunki pracy,  
to USA i  
Australia są do  
siebie podobne,  
choć  
wiadomo, że  
każdy kraj ma  
trochę inne  
prawa i stawki.*

po poinformowaniu mnie, jak wysoka kara mi grozi, powiedział, że tym razem mnie przepuści. Chyba widział moje przerażenie na twarzy. USA były dla mnie kulturowym szokiem. Byłam zaskoczona tym, że w sklepach nieznajomi pytają mnie „How are you?“, co w Polsce byłoby skierowane do osoby, którą znamy.

Warunki życia i pracy za granicą mogą znacznie różnić się od tych, jakie znamy z doświadczeń zdobytych w Polsce. Jakie pierwsze wrażenie zrobiła na Pani Australia, a jaka jest dla Pani obecnie?

W Polsce miałam kilka dorywczych prac studenckich, ale moja pierwsza „poważna” praca, na pełny etat i na dłuższy okres niż tylko wakacje, była właśnie w Australii. Bardzo cieszyłam się z tej niezależności i poczucia dorosłości. Nie pracowałam długo w Polsce, ale wiem od znajomych, że warunki pracy różnią się w zależności od miasta i rodzaju firmy, w której się pracuje. Przez wiele lat pracowałam w Australii na zmiany, zarówno rano jak i wieczorem oraz w weekendy i święta. Praca w hotelach to nie jest praca tylko od 8 do 16, ponieważ hotel nigdy nie śpi - to biznes przez całą dobę. Lubię uczyć się nowych rzeczy i po około 1-2 latach na jednym stanowisku często aplikowałam o zmianę roli lub wydziału. Obecnie mam bardziej regularne godziny pracy, ale zakres moich obowiązków jest większy na stanowisku Dyrektora Hotelu. Praca jest interesująca, każdy dzień jest inny,



co bardzo lubię. Jest wiele wyzwań, ale również dużo satysfakcji, kiedy ktoś z naszych Gości napisze, że miał wspaniały pobyt w hotelu. Jeśli spojrzeć na styl życia w Australii jest on bardzo zróżnicowany. Australijczycy spędzają dużo czasu na zewnątrz. Klimat w Australii sprzyja aktywnościom na świeżym powietrzu, a piękne krajobrazy i niesamowite plaże sprawiają, że chce się tu przebywać na zewnątrz. Można zobaczyć ludzi pływających, czy surfujących, grających w piłkę nożną lub siatkówkę na plaży, a także biegających lub jeżdżących na rowerze w parkach lub wzdłuż wybrzeża. To kraj, w którym można łatwo utrzymać aktywny tryb życia. Jedną z wielu atrakcji w Australii są piękne plaże, które przyciągają miliony turystów każdego roku. Na niektórych z nich co ciekawe można zobaczyć więcej turystów niż mieszkańców!

**Z pewnością monitoruje Pani rynek hotelarski nie tylko w Australii ale i na świecie. Czy uważa Pani, że kraj, w którym mieszka Pani obecnie wyróżnia się na tle innych destynacji na świecie?**

Australia wyróżnia się w branży hotelarskiej na wiele sposobów, zarówno pod względem standardów jakościowych, jak i innowacyjności. Australijskie hotele są znane z wysokich standardów. W wielu z nich można znaleźć wyjątkowo luksusowe pokoje, wyposażone w najnowsze technologie i udogodnienia. W australijskich hotelach często można także skorzystać z usług

spa, basenów, klubów fitness oraz restauracji o najwyższym poziomie kulinarnym. Ponadto, australijskie hotele często są położone w malowniczych miejscach, okręgach nadoceanicznych, w pobliżu parków narodowych, co dodatkowo podnosi ich atrakcyjność. Po drugie, australijskie hotele są powszechnie znane z innowacyjności. Wiele z nich stosuje najnowsze technologie, inteligentne systemy sterowania pokojami czy platformy do rezerwacji i płatności online. Ponadto, wiele australijskich hoteli wprowadza innowacyjne rozwiązania związane z ochroną środowiska, takie jak np. zastosowanie energii odnawialnej czy recykling odpadów.

Australijska branża hotelowa zyskuje również na popularności dzięki tzw. lifestyle hotelom. Takie obiekty charakteryzują się wyjątkową ofertą, która ma na celu zaspokojenie wymagającego nowoczesnego, klienta. Hotele tego typu w Australii oferują wyjątkowe i niestandardowe rozwiązania, takie jak np. minimalistyczne, ale stylowe pokoje z designerskim wyposażeniem, przestronne przestrzenie do pracy i spotkań, a także nietypowe udogodnienia, takie jak np. sale do jogi czy bar z koktajlami. Hotele te często skupiają się na wyjątkowym doświadczeniu gości, co oznacza, że zamiast standardowej oferty, proponują np. warsztaty kulinarne, lekcje surfingu czy wycieczki do okolicznych winnic. Hotele typu Lifestyle są często zaprojektowane w

*Australijczycy  
spędzają dużo  
czasu na  
zewnątrz.  
Klimat w  
Australii sprzyja  
aktywnościom  
na świeżym  
powietrzu, a  
piękne  
krajobrazy i  
niesamowite  
plaże sprawiają,  
że chce się tu  
przebywać na  
zewnątrz.*



sposób naturalny, co oznacza, że wykorzystują energię odnawialną, minimalizują ilość odpadów czy stosują materiały ekologiczne.

#### **Jaka jest kultura pracy w Australii?**

Kultura pracy w Australii jest oparta na szacunku dla pracy i osobistych granic innych pracowników, a jednocześnie promuje otwartość i współpracę w zespole. Pracownicy są zachęceni do wyrażenia swoich pomysłów, a ich opinie są szanowane przez ich przełożonych. Jest też duży nacisk na równowagę między pracą a życiem prywatnym, co może być szczególnie istotne dla osób pracujących na zmiany w branży hotelarskiej. Każda firma ma trochę inną kulturę. Często zajmujemy się sprawami poważnymi, ale oczywiście jest czas na żarty również. Świętujemy małe sukcesy i jemy tort, gdy ktoś ma urodziny. W australijskich firmach bardzo ważny jest wkład w rozwój i ciągle uczenie się nowych rzeczy. W Australii nie liczy się wyłącznie dyplom, a to co umiesz i jak potrafisz wykorzystać swoje umiejętności w praktyce.

Przebywała Pani w Sydney przez wiele lat, obecnie Canberra, miała Pani okazję dobrze poznać kuchnię australijską. Jakie jest Pani ulubione danie? Czy brakuje Pani naszej polskiej kuchni?

Australijska kuchnia jest bardzo zróżnicowana i łączy w sobie wiele różnych wpływów kulinarnych z obszaru całego świata. Bardzo lubię australijską kuchnię morską np. owoce morza czy

*W Australii nie  
liczy się  
wyłącznie  
dyplom, a to co  
umiesz i jak  
potrafisz  
wykorzystać  
swoje  
umiejętności w  
praktyce. Dzięki  
ciężkiej pracy  
można osiągnąć  
wiele sukcesów i  
zajść daleko w  
swojej karierze.*

krewetki. Ryby, które są tutaj bardzo popularne i zazwyczaj bardzo świeże. Oczywiście, czasem tęsknię za polską kuchnią, szczególnie za klasykami takimi jak kotlet schabowy czy naturalnie pierogami. Jednakże w Sydney znajdziemy polskie sklepy i restauracje, gdzie można znaleźć polskie produkty i dania, więc czasami udaje mi się zaspokoić tęsknotę za polskimi przysmakami regionalnymi.

#### **Jaki jest wizerunek Polaka za granicą?**

Polacy są postrzegani za granicą jako pracowici i ambitni ludzie, którzy nie boją się ciężkiej pracy. Wielu z nich jest również uważanych za dobrze wykształconych i wykazujących wysokie umiejętności techniczne, co czyni ich atrakcyjnymi kandydatami do pracy w sektorze IT i inżynieryjnym. Ponadto, Polacy są często opisywani jako przyjaźni i gościnni ludzie, którzy bardzo dbają o swoją rodzinę i przyjaciół. Są znani z tego, że są lojalni i oddani swoim bliskim, a także za to, że potrafią dobrze bawić się.

Pracuje Pani obecnie w luksusowym hotelu w Canberze - "A by Adina" Czym jest luksus dla współczesnych gości?

Luksus to pojęcie, które może mieć różne znaczenia. Współcześni goście coraz częściej szukają doświadczeń i niezapomnianych wrażeń, które przekraczają standardowe usługi i oferty hotelowe, dlatego luksusowy



hotel wymaga teraz więcej niż tylko pięknych produktów i usług, ale także stara się zapewnić gościom wyjątkowe i spersonalizowane doświadczenia. W dzisiejszych czasach luksus w hotelarstwie to także technologia, wystrój, zapachy, nowości w minibarach i inne drobne elementy, które wzbogacają pobyt gości. Wiele luksusowych hoteli wprowadza innowacyjne technologie, takie jak interaktywne ekrany, inteligentne systemy oświetlenia i klimatyzacji, a także aplikacje mobilne umożliwiające personalizację pobytu. Luksusowe hotele stawiają również na unikalne doświadczenia kulinarno-rozrywkowe, takie jak degustacje wina, ekskluzywne kolacje czy warsztaty kulinarne prowadzone przez znanych szefów kuchni. Wszystkie te elementy tworzą niepowtarzalny styl życia, który jest luksusowy i jednocześnie dostępny dla współczesnych gości.

### Jakie są kierunki rozwoju nowoczesnego hotelarstwa w hotelach sieciowych w Australii?

Nowoczesne hotelarstwo w hotelach sieciowych w Australii skupia się na wielu różnych kierunkach rozwoju, w tym na: **Zrównoważonym rozwoju:** australijskie hotele sieciowe rozwijają się w kierunku zrównoważonej działalności, zwracając uwagę na aspekty ekologiczne, społeczne i ekonomiczne. Wdrażają różne inicjatywy, takie jak ograniczenie zużycia energii i wody, segregacja odpadów, promowanie lokalnych produktów i usług czy korzystanie z technologii przyjaznych dla środowiska. **Technologii:** australijskie hotele sieciowe inwestują w nowe technologie, aby poprawić efektywność działania i zwiększyć komfort gości. Wdrażają m.in. systemy zarządzania rezerwacjami i płatnościami online, aplikacje mobilne, kioski samoobsługowe, a także inteligentne rozwiązywanie z zakresu automatyki budynkowej i Internetu Rzeczy. **Doświadczeń gości:** hotele sieciowe w Australii starają się zapewnić swoim gościom unikalne i niezapomniane doświadczenia, oferując różnorodne atrakcje i rozrywki. Wprowadzają m.in. programy lojalnościowe, wyjątkowe pakiety turystyczne, programy

wellness czy specjalne wydarzenia kulturalne. **Dostępności:** australijskie hotele sieciowe stawiają na dostępność dla różnych grup społecznych, w tym osób niepełnosprawnych. Wdrażają m.in. ulepszony system dostępności, przystosowując pokoje, windy, korytarze i inne udogodnienia, aby zagwarantować komfort i wygodę dla wszystkich gości. **Łączenia z lokalną kulturą:** hotele sieciowe w Australii starają się łączyć swoją działalność z lokalną kulturą i tradycją. Wprowadzają m.in. elementy dekoracyjne i wyposażenie inspirowane australijską sztuką i kulturą aborygeńską, oferują lokalne produkty i usługi. Organizują wycieczki po okolicy, aby goście mogli poznać lokalne atrakcje i tradycje.

### Jaki był najciekawszy projekt, przy którym miała Pani okazję pracować?

Jeden z ciekawszych projektów, przy którym pracowałam, to otwarcie nowego hotelu A by Adina w Sydney. Taki projekt jest fascynujący, ponieważ łączy wiele elementów, takich jak projektowanie wnętrza, rekrutacja personelu, tworzenie oferty usługowej i wprowadzenie wartości i stylu życia, które klienci chcą przeżyć podczas swojego pobytu. Otwarcie nowego hotelu to złożony proces, który wymaga uwzględnienia wielu elementów. Ważne jest, aby wszystko było dobrze zaplanowane i zorganizowane, a klienci czuli się komfortowo i bezpiecznie podczas swojego pobytu.

### Twarda polityka rządu w Canberze, wraz z pandemią koronawirusa doprowadziły do poważnych braków kadrowych. Czy obecnie łatwiej jest znaleźć miejsce pracy w Australii?

W Australii, podobnie jak w innych krajach, pandemia koronawirusa wpłynęła na gospodarkę i rynek pracy. W wyniku wprowadzenia restrykcji i ograniczeń, wiele firm musiało zwolnić pracowników lub ograniczyć zatrudnienie. Jednak obecnie sytuacja na rynku pracy w Australii uległa poprawie, a firmy szukają pracowników,



aby zaspokoić zapotrzebowanie na usługi i produkty. W Australii istnieją branże, które cierpią na braki kadrowe, w tym opieka zdrowotna, edukacja, rolnictwo i branża budowlana. Rząd australijski wprowadził również programy wsparcia dla pracodawców, którzy zatrudniają nowych pracowników, co zachęca do poszukiwania nowych miejsc pracy. Ponadto, pracownicy z zagranicy, którzy posiadają odpowiednie kwalifikacje i umiejętności, są mile widziani na rynku pracy w Australii, co oznacza, że z pewnością istnieją możliwości znalezienia prac dla osób z innych krajów. Mimo, że sytuacja na rynku pracy w Australii uległa poprawie, warto jednak pamiętać, że rynek pracy może się różnić w zależności od regionu i branży. W niektórych miejscach i branżach może być trudniej znaleźć pracę, dlatego warto dokładnie przeanalizować rynek przed podjęciem decyzji o zmianie swojej kariery lub poszukiwaniu pierwszego zatrudnienia w Australii.

### **Jakie podejmują Państwo kroki, aby znaleźć odpowiednie talenty?**

Szukanie odpowiednich talentów to kluczowy element sukcesu każdej firmy, a my podejmujemy wiele różnych działań, aby znaleźć najlepszych kandydatów. Przede wszystkim, korzystamy z usług rekruterów, którzy właśnie poszukują najlepszych na rynku pracy. Nie ograniczamy się również wyłącznie do tradycyjnych źródeł rekrutacji. Staramy się dotrzeć do kandydatów z różnych dziedzin, którzy mogą mieć cenne umiejętności do zaoferowania. Możemy na przykład poszukiwać pracowników z pokrewnych sektorów, takich jak gastronomia czy handel detaliczny, którzy mają doświadczenie w obsłudze klienta. W ramach naszych działań rekrutacyjnych, oferujemy również program poleceń pracowników, w ramach którego wynagradzamy pieniądze pracowników za polecenie naszej firmy osobom poszukującym pracy. W ramach programu, pracownik, który poleci nam kandydata, który zostanie zatrudniony i przepracuje u nas określony czas, otrzymuje wynagrodzenie pieniężne. To nie tylko zachęta naszych

pracowników do polecenia naszej firmy, ale również pozwala nam pozyskać wartościowych kandydatów, którzy są poleceni przez osoby, w które mamy zaufanie. Dzięki temu programowi, możemy również zbudować większą lojalność wśród naszych pracowników, którzy czują, że ich wysiłki są doceniane i nagradzane. To z kolei przyczynia się do budowania pozytywnego wizerunku pracodawcy, który przyciąga kolejnych zdolnych do naszej firmy. Wreszcie, staramy się budować z kandydatami trwałe relacje, które przyciągną ich do naszej firmy. Zwracamy uwagę na dobre praktyki i dbamy o pozytywne relacje z pracownikami, co pomaga w budowaniu odpowiedniego wizerunku pracodawcy i przyciąganiu najlepszych talentów.

### **Czy poleciliby Pani wyjazd za granicę młodym osobom?**

Absolutnie polecam wyjazdy za granicę młodym osobom! Wyjazd za granicę może rzeczywiście zmienić życie na wiele sposobów. Przede wszystkim, pozwala na poznanie nowej kultury, sposobu myślenia i tradycji, co może poszerzyć horyzonty i zmienić perspektywę patrzenia na wiele spraw. Wyjazd za granicę może również pomóc w rozwoju osobistym i zwiększeniu pewności siebie. Wymaga bowiem odwagi, aby porzucić swoje dotychczasowe życie i wybrać się w nieznaną. Przeżycie takiej przygody może dać poczucie, że jest się zdolnym do osiągnięcia wielkich rzeczy i pokonywania trudności. Wreszcie, wyjazd za granicę często prowadzi do nawiązania międzynarodowych przyjaźni, które mogą przetrwać przez całe życie. Kontakt z ludźmi z innych krajów może również pomóc w zrozumieniu, że mimo różnic kulturowych, na całym świecie istnieją podobne wartości i cele.