

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Károly Róbert Campus
Üzleti Szabályozás és Információmenedzsment Intézete



ZÁRÓDOLGOZAT
(szakmai beszámoló)

HALÁK SZILVIA
H1T1V7
Turizmus és vendéglátás felsőoktatási szakképzés

Dr. Kovács Gyöngyi
Egyetemi adjunktus

Gyöngyös, 2023.

1. BEVEZETÉS

Halák Szilvia vagyok, tanulmányaimat pedig 2019-ben kezdtem az egyetemen, és első perctől a gyöngyösi campus hallgatója vagyok. Mikor ide jelentkeztem az egyetem elvégzése csak egy opció volt a sok közül, szerettem volna én is megtapasztalni milyen is az igazi „egyetemista élet”. Így 4 év távlatából azt kell mondanom, nagyon örülök neki, hogy nem adtam fel az első vizsgaidőszak után, hiszen úgy érzem, megtaláltam a számításaimat.

A turisztika már kiskorom óta vonzott, mindig is nagy álmom volt, hogy egyszer egy utazási irodánál dolgozhassak, a későbbiekben pedig legyen egy saját irodám. Már a végét jártam az előző felsőoktatási képzésemnek, de úgy éreztem, most kell megpróbálnom valami mást, mert később már lehet nem lesz lehetőségem rá. Így jelentkeztem a 2021 őszi félévben induló turizmus és vendéglátás képzésre.

A munkakeresés szempontjából nagyon szerencsésnek mondhatom magamat, hiszen tavaly nyáron egy Facebook hirdetésben találtam meg azt a céget. Ugyan nyáron még csak nyári/diákmunkára vettek fel, közös megegyezés alapján sikerült megbeszélnünk, hogy miután beindul az egyetem is szívesen fognak látni.

Ezek után szinte egyértelmű volt, hogy hol is fogom teljesíteni a szakmai gyakorlatomat, és jelenlegi állás szerint valószínűleg a gyakorlati idő letelte után is lesz lehetőségem a cégnél maradni. A gyakorlatom során sok új dolgot tanultam, emellett új, és érdekes emberekkel és szituációkkal is megismerkedhettem. Lehetőségem volt egy új területen kipróbálni magamat, hiszen még nem dolgoztam utazási irodában korábban, illetve a pozíció részben komfortzónán kívül esett. A gyakorlatom során sikerült részletesebben megismerkedni a turizmus világával, nem csak könyvi példákon keresztül.

A szakmai beszámolóim során szeretném bemutatni a céget, ahol a szakmai gyakorlatomat végeztem, az ez alatt az idő alatt szerzett tapasztalataimat, illetve a cégnél végzett tevékenységemet.

2. A CÉG BEMUTATÁSA

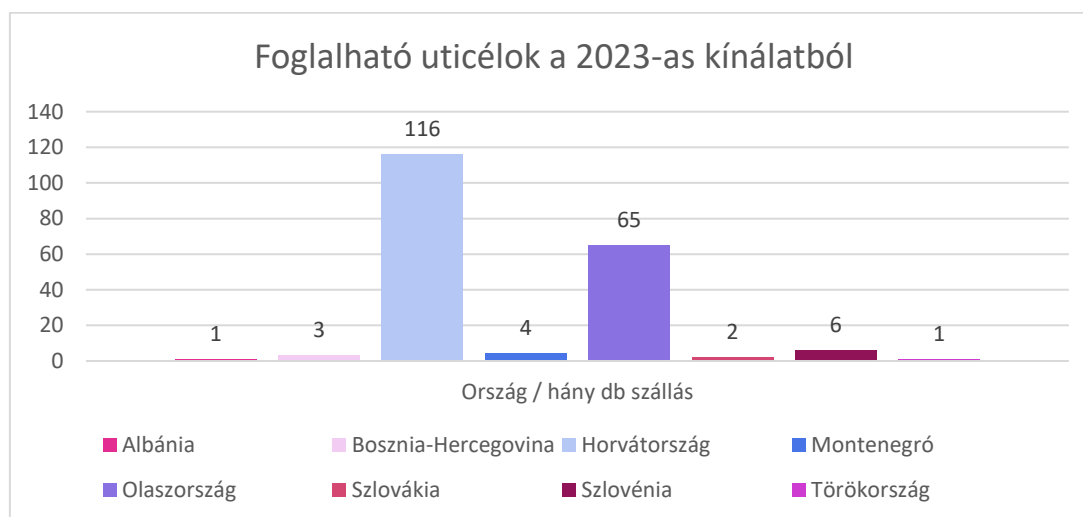
A szakmai gyakorlatomat a La Grotta Holidays Utazási Iroda Kft-nél töltöttem, és ahogyan már a bevezetésben is említettem, a szakmai gyakorlatom teljesítése után is lehetőségem lesz a cégnél maradni.

A La Grotta utazási iroda 1998-ban alakult. Két évvel később már 12 000 utas utazott az iroda szervezésében elsősorban Horvátországba.¹ A megalapulás óta folyamatos változáson esett át

¹ Forrás: <https://www.invia.hu/utazasi-irodak/ui-la-grotta-hu/>

az iroda, a kínálat bővült és csökkent, megváltoztak az utazási szokások, emellett a COVID-19 is változtatott a helyzeten, hiszen a sokak által hiányolt katalógus elmaradt, illetve kevesebben is lettünk az irodában. Ugyan én csak nyár óta dolgozom itt, a hallottak alapján korábban 15-20 fő dolgozott a cégnél a két irodában. Mára már csak egy irodánk van, de a foglalások száma szerencsére nem csökkent.

Az irodánk fő arculata leginkább az Európai autóbuszos utazások teszik ki, itt is leginkább Horvát és Olaszország, de akad itt-ott pár repülő út és egyéb országok autóbuszos körútjai. Az útjainkat mi állítjuk össze, így utazásszervezői² szerepet töltünk be. Mi ugyan nem indítunk mindenhová utakat, de ebben is a vendégeink segítségére vagyunk, hiszen rajtunk keresztül lehetőségük van egy más irodánál utat foglalni az utasoknak. Az elmúlt fél – egy évben azt tapasztaltam, hogy a legtöbben Görögországot keresik, de idáig hiba nélkül minden utasnak tudtunk segíteni a kéréseiben.



1. ábra 2023-as kínálat, saját szerkesztés (adatok forrása: <https://www.invia.hu/utazasi-irodak/ui-la-grotta-hu/>)

A munkatársaim már mind több, mint 20 éve a szakmában dolgoznak, jól képzettek és tapasztaltak, így minden utazni vágyó vendég rendelkezésére állnak, emellett nekem is sok új és hasznos információt, illetve tudást sikerült átadniuk.

2.1 IRODA

Ahogy korábban már említettem, a korábbi két irodánk helyett már csak egy irodában várjuk az utasainkat. Az irodánk Budapesten, a Podmaniczky út 6 szám alatt található, 5-10 perce a nyugati pályaudvartól, 5 perce a metrótól, villamostól, trolitól. Tömegközlekedéssel hamar megközelíthető, jól frekvenciált helyen helyezkedünk el. A legtöbb utasunk gyalog érkezik, de

² Utazásszervező: „Az utazásszervező vagy utazásszervező olyan társaság, amely az idegenforgalmi ágazathoz kapcsolódó szolgáltatásokat kínál.” (forrás: <https://hu.economy-pedia.com/11031024-tour-operator>)

azok az utasok, akik autóval érkeznek kicsit bajban lehetnek, de pár sarokkal odébb találhatnak egy parkolót. Utasaink szempontjából inkább az idősebb korosztály számára vagyunk kedvezőek, de egyre több fiatal utas foglalása/megrendelése érkezik be hozzánk, akár online, akár személyesen is.

Az irodánk a „föld alatt” helyezkedik el, hiszen lefelé kell jönni hozzánk a lépcsőn.



1. kép La Grotta Holidays Utazási iroda (forrás: google.com)

A legtöbb megrendelés online érkezik be az irodába, de természetesen mindent megteszünk annak érdekében, hogy az irodába érkező utasok kényelmesen érezzék magukat nálunk. Az irodát pár éve újították fel, így egy szép, modern irodában töltöm a mindennapjaimat. Igaz, a földszint alatt vagyunk kicsivel, így is meglepően sok fény jön be az irodába.

Úgy gondolom kicsit alkalmazkodtunk az online világhoz, hiszen ahogy néztem pár régi képet, korábban sokkal nagyobb volt az utastér. Ennek a változásnak a hátterében közre játszhat a COVID-19 is, hiszen alapjaiban megváltoztatta az utasát és az utazási szokásokat.



2. kép Utazási iroda belülről (forrás: saját kép)

2.2 UTAZÁSSZERVEZŐI POZÍCIÓ

Utazásszervező: Az utazásokat szervező nagykereskedelmi vállalat. A közlekedést, és a fogadóterület szolgáltatásait egybeszervezi egy túra formájában, amelyet az elosztási csatornákon keresztül eljuttat a fogyasztókhoz. Tulajdonképpen turisztikai terméket szervez meg és kínál, de a szolgáltatásokat nem ő maga, hanem

- ↳ a közlekedési-,
- ↳ szálloda-,
- ↳ vendéglátó-, és más vállalatok az úgynevezett szolgáltatók nyújtják.³

Az utasaink nagy része utazási irodákon keresztül foglal hozzánk, azonban még így is sok a saját utasunk, akik a saját weboldalunkon vagy akár személyesen foglalják be az útjainkat.

Korábban már említettem többször is, de a legtöbb utunkat Horvát és Olaszországba szervezzük. Természetesen más felé is utazhatnak a vendégeink, például Boszniába vagy Montenegróba. Ezek az útjaink autóbuszos utazással, szállással, ellátással és fakultatív programokkal vehetők igénybe.

Az előre szervezett csoportos útjainkon kívül lehetőségük van az utasoknak egyéni utazással apartmant, illetve szállodát foglalniuk az általunk kínált helyszínek közül. A nyári időszakban nagyon sok utas megy Horvátországba apartmanokba nyaralni. Van pár foglalásunk Olaszországba is, de túlnyomó többségében az utasok Horvátországot keresik.

Sok utas azonban más felé szeretne utazni, túlnyomó többségben Görögországba, és bár a mi kínálatunkban nincsenek ilyen utak, de tudunk segíteni az utasoknak a foglalásban. Egy kolleganőm foglalkozik az ilyen jellegű utakkal, segít az utasnak más utazási iroda kínálatából lefoglalni a vendég által kiválasztott utat.

3. MUNKA A LA GROTTÁNÁL

Ugyan csak nyári munkára szerettem volna jelentkezni, és bár az adminisztratív, figyelmet igénylő feladatok közel álltak hozzám, az ügyfelekkel való kapcsolattartás kissé komfortzónán kívül esett nekem. Ennek ellenére meglepő módon azt kell mondanom, nagyon jól érzem itt magamat. Elsősorban azért erre a cégre esett a választásom, mert régóta nagy álmom volt egy utazási irodában dolgozni, emellett távolság szempontjából is megfelelő volt a helyszín. Ahogyan említettem, csak nyári munkát kerestem, így örültem, mikor láttam, hogy nem kell egy több éves szerződést aláírnom, hiszen elsőre nem voltam benne biztos, hogy tetszeni fog-e a munka, mivel még korábban nem dolgoztam a szakmában. Bár kicsit izgultam, próbáltam

³ forrás: https://hu.wikipedia.org/wiki/Utaz%C3%A1si_iroda

magamat nyugtatni, hogy nem az életem múlik ezen a munkán, nem kell idegesnek lennem. Nem volt sok kétségem, de ami volt az is mind elillant az első próbanapom után, így nem is kellett sokat gondolkoznom azon, hogy – amennyiben szívesen alkalmaznának – szeretnék egész nyáron itt maradni. Ebből alakult ki a szakmai gyakorlat gondolata is, és nagyon örülök, hogy végül itt maradtam.

3.1 MUNKAHELYI KAPCSOLATOK

Bár elsőre furcsa lehet, de a kollegáim szinte mind a szüleimmel egyidősek. Vegyes érzelmeim voltak ezzel kapcsolatban, hiszen én voltam a legfiatalabb, de így visszagondolva azt kell mondanom, hogy nagyon hálás lehetek ezért. Nem csak szakmai oldalról tanultam új dolgokat, hanem úgy érzem személyesen is sokat fejlődtem az itt eltöltött idő alatt. Úgy gondolom, velem könnyű megtalálni a közös hangot, és hamar alkalmazkodom adott szituációkhoz. Nagy meglepetés volt számomra, hogy első perctől mindenki segítette a munkámat, sosem voltak velem türelmetlenek, és ha kellett többször is elmagyarázták a legegyszerűbb feladatot a nekem. Szerintem nagyon sokat számít a támogatás az ember munkájában, és itt ezt 100%-osan megkapom a kollegáimtól.

Jelenleg 8-an dolgozunk az irodánál és mind nők vagyunk. Sok utas viccesen megjegyzi, hogy női uralom van nálunk, és a személyes korábbi rossz élményeim után azt kell mondanom, hogy egyáltalán nincs feszültség az irodában.

Annak ellenére, hogy folyamatos nyüzsgés van az irodában, úgy gondolom mindenki a maximumot hozza ki magából. A kommunikáció mindenkivel könnyű, úgy érzem jó kapcsolatot ápolunk egymással. Ennek lehet oka az, hogy kevesen dolgozunk, hogy kicsi az irodánk, de őszintén szólva engem nem is a miértek érdekelnek, én nagyon örülök neki, hogy egy ilyen családias légkörbe kerülhettem be.

3.2 MUNKA A LA GROTTÁNÁL

Feladatok szempontjából senkinek nincs konkrét feladata, nincs olyan, hogy valaki csak visszaigazol, vagy csak részvételi jegyeket küld. Természetes mindenkinek meg van az a pár feladat, amit leginkább ő maga szokott elvégezni, de mindenki ott segít, ahol a legjobban tud, vagy ahol szükséges. Én feladatok szempontjából kicsit mindennel is foglalkozom, aminek kifejezetten örülök, hiszen így több mindent megismerhetek. Ezekről a feladatokról a későbbiekben részletesen fogok beszélni.

Az olasz, illetve a horvát utakkal leginkább 4 kolleganőm dolgozik, egy kolleganőm a pénzügyekért felel, valaki a pultban van, ha személyesen jönnek utasok ő segít nekik, illetve a

többiek mindig ott segítenek, ahol szükséges. Én a horvát utakkal foglalkozok az esetek nagy részében, hiszen ahogy korábban szemléltettem, oda megy a legtöbb utunk, így ezeknek a rendezésében van a legnagyobb szükség rám.

3.2.1 Munkához szükséges tapasztalatok

Szerencsésnek mondhatom magamat, hiszen a jelentkezésem után 3 nappal már az irodánál dolgoztam. Ugyan rendelkeztem már egy felsőoktatási oklevéllel – igaz, más területről, illetve egy középfokú nyelvvizsgálóval, úgy gondolom, nem ezért kaptam meg a pozíciót.

Részen azért, mert csak nyári munkára jelentkeztem, részen azért, mert főszezon volt, de szerencsére minden probléma nélkül a próbanapom után már rögtön munkába tudtam állni. Korábban mindig félttem attól, hogy mi lesz velem, ha utazási irodában szeretnék dolgozni, hiszen a legtöbb munkahelyen – más területek is – elvárt már több év szakmai tapasztalat, amellyel én korábban nem rendelkeztem.

A későbbiekben érinteni fogom, hogy milyen feladatokat kell ellátnom a cégnél, mivel kell foglalkoznom, de úgy gondolom, hogy a Microsoft Office programok ismerete sokat segített a munkám során. Ugyan nekem ezekkel korábban sosem volt problémám, saját bőrömön is tapasztaltam, hogy ezeknek a programoknak a kezelése nem mindenki számára ilyen egyszerű, így kicsit „büszke” vagyok miatta magamra.

Szerintem fontos, ha az ember utazási irodában szeretne dolgozni, hogy képes legyen a monoton munkára. Valóban furcsán hathat a monoton jelző, tekintve, hogy folyamatos a nyüzsgés az irodában, folyamatosan érkeznek hozzánk az utasok és érdeklődők és csörög a telefon, de maga a munka része, a beültetések és az utak rendezése elég monoton tud lenni egy idő után, ha az ember kicsit kizárja a külvilágot.

Az emberközpontúság elengedhetetlen, hiszen még ha nem is személyesen, folyamatosan kapcsolatban állunk a többi irodával, az utasokkal, akik hiába nem látnak minket személyesen, a hangunkon pontosan annyira lehet hallani, hogy milyen a kedvünk mintha személyesen ülnének velünk szemben. Én úgy gondolom, ennek a legnehezebb része talán az lehet, és részen én ezért sem intézek annyi telefonhívást, amikor az utasnak bármilyen problémája van. Sajnos nekünk is folyamatosan emelni kell az árainkat, ami természetesen nem tetszik mindenkinek – ami teljesen érthető emberi reakció. Az esetek nagy részében, miután elmagyarázzuk a miérteket az utasoknak kedvesen és megértően állnak hozzánk, de vannak utasok, akik sajnos még mindig a 2017-18-as árakhoz hasonlítják az árakat, így számukra nagyon nehéz feldolgozni a változást. Sokaknál egy kis küzdés után megtörik a jég, és megenyhülnek, de vannak, akiknek ez sem tud segíteni. Türelmes embernek tartom magamat, de jelenleg még nincs annyi tapasztalatom, hogy hosszú időn keresztül próbáljam

megnyugtatni az utasokat. Folyamatosan tanulok a munkatársaimtól, hogy hogyan kezeljek bizonyos helyzeteket, szituációkat, bár még nem kellett problémásabb utassal foglalkoznom, ha arra kerülne a sor is tudnék segítséget kérni.

Úgy gondolom fontos, hogy tudjak gyorsan és precízen dolgozni, hiszen folyamatosan érkeznek a megrendelések, nincs időm 1-1 foglalással órákat eltölteni. A precíz és aprólékos munka fontos, hogy ne legyen rossz a foglalás, illetve hibás az adat, nehogy lezárjunk egy utat, mert rosszul sikerült a beültetés. Fontos, hogy figyeljek, és inkább kétszer nézzem át a munkámat, mielőtt kiadnám a kezem közül. Ez részben azért is fontos, ahogy említettem, hogy ne zárjunk le utakat, amiken még van hely, illetve a későbbiekben sem hátrány, ha rendezett adatokkal tudok dolgozni.

Szükséges, hogy képes legyek elfogadni és megfogadni a véleményeket és észrevételeket, hiszen többen dolgozunk együtt, az ember hibázik. Sosem éreztem az észrevételeket támadásnak, de néha nehéz elfogadni a tényt, hogy nem minden tökéletes, amit az ember csinál.

3.2.2 Személyes nehézségek

Szerencsésnek mondhatom magamat, hiszen maga a munka nem igényelt semmilyen különleges képesítést, képzettséget, így a már meglévő tudásomat tudtam kamatoztatni a munkám során. A személyes nehézségeimet inkább érzelmi részről, a magammal szemben felállított elvárásaim okozták, nem pedig a szakmai tudásom. Igaz úgy gondolom, hogy még sok minden van előttem, sok dolgot kell még megtanulnom, amióta az irodánál vagyok nagyon sokat fejlődtem, akár szakmailag, akár szellemileg. Hosszú még az út amíg azt mondhatom, hogy elégedett vagyok mindennel, de szépen haladok a szakmai és személyes céljaim felé. Talán a legnagyobb nehézséget az jelentette a munka során, hogy nagyon maximalista vagyok. Magával a tulajdonsággal nem lenne semmi baj, de sajnos túl sok időt töltök a dolgok „tökélesítésével”, és ezt ebben a munkakörben nem mindig engedhetem meg magamnak. A probléma leginkább azzal volt, hogy hiába töltöttem órákat az utolsó lépésekkel, sosem éreztem teljesen tökéletesnek a munkámat, így annak érdekében, hogy magamat – és a kollegáimat is segíteni tudjam változásra volt szükség.

Az ember ugyan magán nehezebben veszi észre a változást, de 1-1 kis mondtad és dicséret nagyon sokat tud számítani. Most már én is látom, hogy fejlődtem, de kellett egy kis idő, amíg én magam is észrevettem a változást. Sikerült eljutnom arra a pontra, hogy miután befejeztem egy adott feladatot nem térek újra vissza és vissza hozzá, hiszen elsőre is jól végzem el őket. Ezt a változást leginkább fejben kellett letisztáznom magammal, de sokat segített benne, hogy türelmesek voltak velem a kollegáim, illetve az is, hogy már sokkal magabiztosabban végzem

el a feladataimat. Szerencsére most már gyorsabban dolgozok, és sikerült megtalálnom a megfelelő módot arra, hogy magamból a legtöbbet tudjam kihozni.

Sokszor megkérdőjeleztem a döntéseimet, hogy befejezettnek érzek-e egy feladatot vagy nem. Viccesen többször is megjegyezte a kolleganőm, hogy ne azt válaszoljam, ha kérdez, hogy „Szerintem/azt hiszem befejeztem”, hanem mondjam nyugodtan, hogy „Igen, befejeztem/megcsináltam”. Mindig elmondta nekem, hogy aki nem dolgozik az nem is tud hibázni, illetve, hogy még csak most kezdek belejönni a munkába, teljesen természetes, ha hibázok, nyugodtan legyen több önbizalmam.

A másik nagy nehézség, amit ugyan még a mai napig néha visszatér, az a telefonhívások intézése volt. Sosem szerettem igazán telefonon beszélni, hamarabb küldtem egy SMS-t az illetőnek, mint hogy felhívjam. Bár viccesnek tűnhet, hiszen alapjáraton nagyon nyitott személyiség vagyok, sokáig egyáltalán nem használtam a telefont a munkában. Ennek leginkább az volt az oka, hogy féltem, rossz információt mondok az utasoknak, ha olyat kérdeznek, amire nem fogok tudni válaszolni. Az irodában mindenki asztalán van egy vezetékes telefon, hiszen ezen tudnak minket hívni az érdeklődők, legyen ez utas vagy iroda, így sajnos, ha a többiek elfoglaltak voltak, másik hívást intéztek, sokszor nekem is fel kellett vennem a telefont. Sosem volt ebből semmi probléma, de még mindig nem ez a kedvenc feladatom.

A munkatársaim nagyon segítőkészek voltak velem, hiszen mindig felosztottuk a feladatokat, ha fel kellett hívni egy utast, bármilyen kérdéssel kapcsolatban, mindig más csinálta meg helyettem. Ez ugyan nem változott a mai napig, és ezért nagyon hálás vagyok a többieknek, hogy figyelembe vették az egyetlen „kéresemet”. Bár az utasokat a mai napig nem én hívom személyesen – leginkább azért, mert sokakat rosszul érintettek az emelkedő árakat, én pedig még nem vagyok annyira tapasztalt, hogy az ilyen „mogorva” utasokat jól és professzionálisan kezeljem, de már sok irodával én szoktam beszélni, ha szükséges.

Ezek ugyan csak munkahelyi példák, de úgy gondolom ezeket a magánéletemben is tudtam kamatoztatni, így visszatekintve az elmúlt fél – egy évre, sokat fejlődött a személyiségem is ennek köszönhetően.

3.3 CÉLOK, HOGYAN TOVÁBB?

A cégnél nincsenek konkrét pozícióink, rangjaink – természetesen van főnököm, de nem úgy működünk, mint egy nagy vállalatnál, nem kell egy többlépcsős ranglétrát megmásznom ahhoz, hogy „elismerjék” vagy „megbecsüljék” a munkámat. Természetesen itt is van

különbség megnevezésben, fizetésben, de nem kell úgymond megversengennem senkivel azért, hogy én előrébb lépjek. Leginkább az idő és a tapasztalat az, ami előre fog tudni vinni.

Ez ugyan sok embernek nem tetszik és lehet, hogy egy nagyobb létszámú irodában ez nem is működne, én azonban úgy érzem, hogy talán azért, mert kevesen vagyunk, vagy azért, mert nem kell senkit sem „kitúrnom” a helyéről, hogy feljebb lépjek sokkal jobban tudok fejlődni. Nem rohanok más után, hanem a saját tempómban ismerkedek meg a különböző feladatokkal, először csak megmutatják, utána párszor segítek másnak elvégezni, végül pedig már teljesen egyedül tudom őket megcsinálni.

Úgy gondolom jól végzem a munkámat, és a visszajelzések is ezt igazolják. Mióta itt dolgozok több diákmunkás/gyakornok próbálkozott nálunk dolgozni, de senki sem maradt velünk 1 hétnél tovább. Többször említették a kolleganőim, hogy már korábban is sok gyakornokkal dolgoztak együtt, sokan jöttek nyári munkára, de nagyon kevesen maradtak fél évnél tovább, és ennél még kevesebb embert kedveltek meg. Nem szeretnék lehúzni senkit, hiszen mind mások vagyunk, nem mindenki kedvelheti ezt a munkát, a folyamatos nyüzsgést, de őszintén megmondva igenis jól estek ezek a szavak, jól esik, hogy elfogadtak és megkedveltek. Sosem gondoltam volna, hogy kedvelni fogok dolgozni, de még így, hogy napi több órát ingázok is alig várom a következő napot.

Nem tervezek hosszú távra, hiszen az élet váratlan fordulatokat hozhat, és nem szeretnék a terveimtől „függeni”, viszont van pár rövidtávú tervem. Jelenleg két egyetemi képzést csinálók, így az elkövetkező 2-3 évben, amíg megszerzem a diplomámat még az országban szeretnék maradni.

A főnökömmel való beszélgetések során, illetve abból ítélve, ahogy az irodában viszonyulnak hozzám a munkatársaim, én úgy gondolom, hogy a következő pár évben nem fogok az irodától elmenni. Őszintén szólva nem is szeretnék máshova menni, remélem valóban meg vannak velem annyira elégedve, hogy alkalmazni fognak még pár éven keresztül.

Jelenleg egy gazdálkodási és menedzsment felsőoktatási szakképesítéssel rendelkezem, illetve, ha sikeres lesz ez a vizsgám is, akkor egy turizmus-vendéglátás oklevéllel is fogok tudni büszkélkedni. Még vonz a gazdaság és a turizmus világa, így, ha hosszútávban kellene gondolkoznom azt mondanám, hogy szeretnék a pályán, de legalább is a közelében maradni. Esetleg egy saját utazási irodát nyitni, programokat szervezni, saját szállodát/szállást üzemeltetni. Úgy gondolom a cégnél szerzett akár szakmai, akár személyes ismereteim a későbbiekben még akár a segítségemre is lehetnek.

Összeségében úgy gondolom, hogy a következő pár évben mindenképpen az irodánál szeretnék maradni, a továbbiakat pedig majd meglátom akkor, ha már ott tartok.

4. SZAKMAI GYAKORLAT BEMUTATÁSA

A következőkben szeretném bemutatni a szakmai gyakorlatom során végzett tevékenységeimet, a tapasztalataimat, illetve részletesebben beszélni a feladataimról. A szakmai gyakorlatomat február végén kezdtem a cégnél, és meglepve tapasztaltam, hogy szinte semmi sem változott a nyár közepi helyzethez képest.

A nyári munkám során többször szóba került a szakmai gyakorlat, hiszen egyértelmű volt, hogy amennyiben lesz rá lehetőségem, itt szeretném teljesíteni. Ez idő alatt sok mindent meséltek nekem a kollegáim, említették, hogy bár a főszezon inkább május végén kezdődik, az irodában ezt már április környékén meg lehet érezni – leginkább foglalások/érdeklődő utasok szempontjából. Éppen ezért megdöbbenve tapasztaltam, hogy bár a főszezon még távol van, a nyüzsgés nem csillapodott az irodában. A gyakorlatom során volt lehetőségem lépésről lépésre látni, hogyan is történik egy út „összeállítása”, hiszen februárban még nem végleges az útjaink listája. Ugyan nem én készítettem el az utat, de láttam a folyamatot a szállásfoglalástól egészen a végleges útig, sokszor kérdezték a véleményemet, hogy milyen program legyen bizonyos utakon és hasonlóak. Tudom, ez még közel sem a teljes útszervezés, de nagyon jól esett, hogy az én véleményemre is kíváncsiak.

Bár már korábban érintettem ezt a témát, most szeretném kicsit részletesebben is kifejezni, pontosan mit is csináltam az elmúlt 560 órában, milyen feladatokat bízta rám.

Szerencsésnek mondhatom magamat, hiszen nyáron már sok mindent megtanítottak nekem, így a szakmai gyakorlat során a már ismert feladataim mellett csak pár új feladattal kellett megismerkednem. Mivel kevesen dolgozunk az irodában, ezért ott segítettem, ahol a leginkább szükség volt rám, olyan feladatokat is el kellett végeznem, amit normál esetben nem az én dolgom lenne. A záródolgozatom során érinteni fogok ezeket is, de leginkább azokról a feladatokról fogok beszélni, amiket általában én végzek, amikkel mindig engem bíznak meg. Ilyenek például a következő feladatok:

- ↳ megrendelések –feldolgozás, utasok beültetése, visszaigazolások
- ↳ induló utak összekészítése – részvételi jegyek, buszrendezés, biztosítások
- ↳ weboldal kezelése –naptár frissítése, utak leállítása, szállások felvitele, beárazása
- ↳ hírlevelek, szórólapok készítése
- ↳ Egyéb feladatok

4.1 MEGRENDELÉSEK

Az idáig itt töltött idő után úgy gondolom, hogy a legfőbb és legtöbbet elvégzett feladataim közé sorolható maga a megrendelések feldolgozása. Ahogyan már korábban is említettem, mi utazásszervezői pozícióit töltünk be, így megrendeléseket nem csak a saját utasainktól, hanem más-más irodáktól is kapunk. Ezeknek a feldolgozása sokban hasonlít, viszont vannak apróbb különbségek – leginkább feldolgozás oldalról. A következő pár bekezdésben ezeknek a feldolgozását szeretném bemutatni.

4.1.1 Megrendelések beérkezése

A megrendelések / útfoglalások leginkább kétféle módon érkeznek be hozzánk.

☞ Az egyik a saját weboldalunkon keresztül történő megrendelés.

Ebben az esetben az utas a saját utasunknak minősül, hiszen nem más irodán keresztül foglalta be az utat. Miután megérkezik a rendszerünkbe a foglalás, erről kapunk egy e-mailt, vagy a megrendelés@lagrotta.hu címre, vagy pedig az ajanlatkeres@lagrotta.hu címre – attól függően, hogy az online felületen az adatok kitöltése után mire kattintott az utas. Ezek ugyan online formában érkeznek be hozzánk, mielőtt nekilátnék a munkámnak a kollegáim átnézik a megrendelést.

Erre egyrésről azért van szükség, mert én még csak az ajánlatkérés e-mailt használok így ebből adódóan még nem férek hozzá a megrendeléshez, hogy ezt ki tudjam nyomtatni, másrésről a kollegáim gyorsan átfutják ezeket, hogy pontosan melyik útra / országra érkezett a megrendelés. Én jelenleg az olasz és az egyéni indulású utak kivételével az összes úttal dolgozom, ezért is az előzetes „ellenőrzés”. Ezek a megrendelések még nincsenek fizetve, a visszaigazolás után várható az előlegfizetés.

☞ Az irodáktól beérkező megrendelések hasonló módon történnek.

A különbség csupán annyi, hogy ezeknek a megrendeléseknek a nagy része nem a mi rendszerünkön keresztül érkezik be hozzánk, de ezeket is szintén e-mailben kapjuk, az iroda fejlécével ellátva.

Az irodás foglalásoknál sokszor az utasoknak már előre leopciózott helyük van, ami lényegében annyit tesz, hogy már a beérkezett megrendelés előtt tudjuk, hogy érkezni fog arra a bizonyos helyre a megrendelés. Sok esetben ez fix helyet is jelent az autóbuszban, erre nemsokára részletesebben is kitérek.

Az irodákon keresztül beérkező megrendelések nagy részben úgy érkeznek, hogy az utas az előleget kifizette az adott irodának. Ritkán fordul elő, hogy úgy érkezik megrendelés egy másik irodától, hogy még nem fizetett az utasuk.

↳ A harmadik mód a megrendelésekre pedig a személyes foglалás.

Ebben az esetben az utas/utasok személyesen érkeznek be az irodánkba, és úgy foglalják le az utat. Az eljárás hasonló itt is, mint a másik két féle megrendelésnél, annyi különbséggel, hogy a kollegám minden további teendőt helyben végez el az utassal. Én jelenleg nem a pultban ülök, és nem foglalkozok személyesen az utasokkal, így ilyen fajta megrendelést még nem dolgoztam fel. A megrendelések beérkezése és kinyomtatása után jöhet a buszültetés.

4.1.2 Autóbusz ültetés

A megrendelésen ilyenkor megnézem, hogy az utas melyik utunkra és melyik időpontban szeretne utazni. Az irodában megosztott hálózatot használunk, ami azt jelenti, hogy az összes számítógépen ugyan azok a fájlok érhetők el. Ez abban segíti a munkánkat, hogy mind láthatjuk a másik mit tett hozzá egy adott dokumentumhoz. A hátránya az, hogy egyszerre csak egy ember képes belépni az adott dokumentumokba, így mielőtt bármilyen adatot felvinnék, kétszer is le kell ellenőriznem, hogy nem dolgozik más benne rajtam kívül. Nagy segítség, hogy a rendszer egy felugró értesítéssel jelzi a program megnyitását követően, ha másnál is meg van nyitva az adott dokumentum, de még így is előfordul, hogy nem vesszük észre.

Nem tudom, hogy ez más irodákban hogyan zajlik, de mi Excel táblázatokba gyűjtjük ki a szükséges adatokat. Miután megnéztem melyik útra történt a megrendelés, a megosztott mappáink közül megnyitom a megfelelő ország körutas mappáját, megkeresem a megfelelő utat, és megnyitom az Excelt.

A buszültetésnél erre kifejezetten kell figyelni, de többször is átfutjuk a listákat, így előbb vagy utóbb észrevesszük, ha probléma történt. Miután megnyitottam a megfelelő Excel táblázatot, megkeresem a foglalás dátumát, és neki is láthatok a beültetésnek. A beültetés maga nem nehéz feladat egy új útnál, viszont minél inkább kezd betelni egy út, annál nehezebb, hiszen több szempontot is figyelembe kell vennem ilyenkor.

Ez a gép > gyakorlo () > 2023 > 2023BUSZ > Korutak > HR,SL,MNE,BIH

Név	Módosítás dátuma	Típus	Méret
Indito	2023. 04. 19. 16:11	Fájlmappa	
ABalkan2023.xlsx	2023. 04. 27. 11:30	Microsoft Excel-munkalap	41 KB
AdriaiRovid2023.xlsx	2023. 04. 26. 11:22	Microsoft Excel-munkalap	90 KB
BarangolasokDalmacia2023.xlsx	2023. 05. 02. 9:22	Microsoft Excel-munkalap	27 KB
BleditoesKranjska2023.xlsx	2023. 03. 20. 13:51	Microsoft Excel-munkalap	28 KB
BoszniaKincsei2023.xlsx	2023. 04. 26. 10:01	Microsoft Excel-munkalap	43 KB
BoszniaKincseiCsobbanassal2023.xlsx	2023. 03. 17. 14:23	Microsoft Excel-munkalap	18 KB
DubrovnikDelDalmat2023.xlsx	2023. 04. 28. 14:14	Microsoft Excel-munkalap	30 KB
HusvetDalmacia2023.xlsx	2023. 04. 06. 20:14	Microsoft Excel-munkalap	25 KB
HusvetSzloveniaBledBohinj2023.xlsx	2023. 04. 06. 17:59	Microsoft Excel-munkalap	34 KB

3. kép Dokumentumok rendszerezése (saját forrás)

		49+2	
I	II	1	III idegenvezető IV idegenvezető
I	II	2	III fix BOK IV Halák Szilvia Halák Szilvia TÁRSÍTOTT XY TÁRSÍTHATÓ idvez. mögött, ablak
I	II	3	III opció x dátumig IV XY Iroda YX utas név
I	II	4	III IV
I	II	5	III IV
I	II	6	toalett
I	II	7	ajtó
I	II	8	III IV
I	II	9	III IV
I	II	10	III IV
I	II	11	III IV
I	II	12	III IV
I	II	V	III IV
06:00 Budapest, BOK sportcsarnok		x	x fő összesen
Időpont - felszállási helyszín		x	
		x	

Mi a fix helyekért nem kérünk külön pénzt, mindig elmondjuk az utasainknak, hogy foglalási sorrendben kerül beosztásra a busz. Ha van lehetőség rá, például csak 2 családot kell helyét kell megcserélni, és egyikőjüknek sem fix a helye, akkor természetesen megváltoztatjuk a helyeket, de nem jellemző, hogy az egész autóbust „átforgatjuk” 1-1 utaskérés miatt. Ezzel az esetek nagy részében senkinek nem szokott problémája lenni.

Szoba	Név	Szül.dátum	Vacsora	Biztosítás	okmány	Program 1	Program 2	Program 3	Program 4	Megjegyzés
1	1 Halák Szilvia	1999.04.13	1	kiáll.	szjg.szám	1	1	0	1	
	2 AA		1	kiáll.	ÜTLEVÉL	1	1	0	1	gluténérz.
2	3 BB		0	0	szjg.szám	1	1	1	1	
3	4 CC		1	kiáll.	szjg.szám	0	0	0	0	
5	DD		1	kiáll.	szjg.szám	0	0	0	0	
4	6 EE		1	0	ÜTLEVÉL	1	0	1	1	
	7 FF		1	0	ÜTLEVÉL	1	0	1	1	
	8 GG		1	0	ÜTLEVÉL	1	0	1	1	
5	9 HH		0	0	szjg.szám	0	0	0	0	
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										

szoba típus	Utas neve	megjegyzés
1 DBL	Halák Szilvia, AA	ifő gluténérz.
2 SGL	BB	
3 TWIN	CC, DD	
4 TRPL	EE, FF, GG	együtt
5 SGL	HH	
6		
7		
8		

név és a születési dátum az, amire mindig szükségem van a beültetésnél, a többi adat (pl. útiokmány szám, fakultatív programok, biztosítást igényel-e az utas stb.) mind az út jellegétől függenek, a hiányzó adatokat később is bekérhetjük.

4.1.3 Visszaigazolás

Miután végeztem a beültetéssel, a kinyomtatott megrendelésre ráírom, hogy „beültetve”, majd odébb teszem egy másik irattartóba. Ha sok megrendelés érkezik, először beültetem az utasokat és csak utána foglalkozok a visszaigazolásokkal.

Korábban nem csináltam visszaigazolásokat, ezt a gyakorlatom elején tanították meg nekem, így jelenleg csak az irodákon keresztül érkező visszaigazolásokkal foglalkozom.

Az irodában a VIP System Utazási iroda rendszerét használjuk (későbbiekben csak VIP). Korábban még nem hallottam erről a rendszerről, de eddigi tapasztalataim (csak érintőlegesen dolgoztam pár részével a programnak) alapján egész könnyű a kezelése.

The screenshot shows the 'Új megrendelés rögzítése' (New booking registration) window. It includes the following elements:

- Top Section:** Fields for 'Út:' (Tour), 'Tourop.:', and 'Eladta:'. Buttons for 'Út kiv.' (Tour selection), '+', '-', 'Eladta' (Sold), and 'Foglal' (Book).
- Table 1:** A table with columns: 'Utasnév:' (Passenger name), 'Település:' (Location), 'Cím:' (Address), 'Telefon:' (Phone), and 'T' (Type). It has 5 rows.
- Form Elements:**
 - 'Utasok száma összesen:' (Total number of passengers): 0
 - 'Számlázandó:' (Amount to be billed): 0
 - 'Előleg fizetési hi.:' (Advance payment short): . .
 - 'Előleg összege:' (Advance payment total): 0,00
 - 'Teljes összeg fiz.hi.:' (Total amount payment short): . .
 - 'Eddig fizetve:' (Paid so far): 0
 - 'Hátralék:' (Balance due): 0
 - 'Ellátás:' (Service): dropdown menu
 - 'Státusz:' (Status): 'VÉGLEGES' (Final)
 - 'Opc. határidő:' (Optional deadline): . . : .
 - 'ÁFA:' (VAT): dropdown menu
 - 'Stornó bizt.:' (Cancellation insurance): 2.50%, 0,00
- Table 2:** A table with columns: 'Szolgáltatások:' (Services), 'Szállás:' (Accommodation), 'Transzfer:' (Transfer), 'Számla:' (Invoice), and 'Egyéb adatok' (Other data). It has 5 rows.
- Table 3:** A table with columns: 'R.díj:Db.' (Rate:Qty.), 'Bruttó:' (Gross), 'Kedv:' (Discount), 'Jutalék:' (Commission), and 'Nettó:' (Net). It has 5 rows.
- Bottom Section:** Buttons for 'Új utas' (New passenger), 'Utas másolat' (Passenger copy), 'Módosít' (Modify), 'Töröl' (Delete), 'Nem kell' (Not needed), and 'Befejez' (Finish).

9. kép Megrendelés visszaigazolás (forrás: saját kép)

Ahogy már korábban említettem, én még nem rendelkezem saját e-mail címmel és belépési adatokkal, így más nevével szoktam belépni a programba, ha szükségem van valamire. Egy gyors bejelentkezés után a fenti sávból kiválasztom a „Foglalások” fület, miután megnyílt az ablak rákattintok az „Új megrendelés” gombra. Az alábbi ablakot fogom látni.

Az első dolgom, hogy az út kiválasztása gombra kattintok, majd megkeresem azt az utat, amit éppen visszaigazolok. Én még nem vittem fel utat a VIP rendszerébe, de a kollegáim már igen, így könnyű dolgom van, hiszen csak be kell írnom az út nevét, majd kiválasztanom a megfelelő dátumot és haladhatok is tovább a dolgommal. Az út kiválasztása után rányomok a zöld pipára (OK), majd visszalépek a képen látható képernyőre. A következő lépésben rákattintok az „Eladta” fülre, majd megkeresem azt az irodát, akitől a megrendelés érkezett. Itt ügyelek arra, hogy a megfelelő irodát válasszam ki, ebben segít, hogy látom az iroda pontos

címét/telefonszámát. Ha ezzel mind végeztem, lepipálom, majd a „Foglal” gombra kattintva végeztem is a visszaigazolás első felével.

A foglalás után több opció is elérhetővé válik számomra, ilyen például az „Új utas” gomb. Miután erre rákattintottam, az alábbi ablakban fogok tudni dolgozni. Itt értelem szerűen kitöltöm az utas adatait.

(Mivel én az irodás foglalásokkal dolgozom, ezért az „e-mail” részt szabadon hagyom, hiszen nekem erre nem lesz szükségem – ez a saját utasoknál fontos.)

Utas adatok

Név: ... Szül.: ... ☒ Felnőtt ☐ Chd ☐ Inf Utikm: ...

Cím: ... Tel. (1): ...

Tel. (2): ... Telefax: ... E-mail: ...

Oda: ... Ülés: ...

Vissza: ... Ülés: ...

Megj.: ... Állampolgárság: HU ...

Szolgáltatás:	Egys.ár:	Db:	Bruttó:	Utasked.:	Jutalék:	Nettó:
► RÉSZVÉTELI DÍJ / EF	144,900			0		
3.ÁGYON 12 ÉVIG	49,900		0	0	0	0
4.ÁGYON 12 ÉVIG	98,900		0	0	0	0
2.ÁGYON 12 ÉVIG	116,900		0	0	0	0
TENGER FELŐLI SZOBA/SZOBA	34,500		0	0	0	0
ÜDÜLŐHELYI DÍJ A HELYSZÍNEEN	0		0	0	0	0

RAB SZIGETI VAKÁCIÓ 2023.07.10 2023.07.10 - 2023.07.14

Kapcsolt transzferláncok: Indul: ☐ ☐ ☐ Helybiztosítás: ☐ ☐ ☐

Ütlevél érv: ... - ... Biztosítás: ☐ ☐

Nem kell Rendben

10. kép Utasadatok felvitele (forrás: saját kép)

Ahogy a képen is látható, ez egy Rab szigeti vakáció visszaigazolása, az ennek megfelelő felárakkal és szolgáltatásokkal.

Fontos arra figyelni, hogy a fő utasnál⁴ kell bejelölnöm mindent, ami a megrendelésen szerepel. Például, ha két fő utazik, akkor a fő utasnál kétszer kattintok a részvételi díjra, amennyiben kérnek vacsorát azt is kétszer kattintom be, az üdülőhelyi díjat stb. A további utasoknál ezzel a résszel már nem kell foglalkoznom, csak az adatokat kell kitöltenem. Ha sikerült mindent feltöltenem, akkor a rendben gombra kattintva visszatérek az előző ablakba. Itt már látni fogom a piros „Szolgáltatások” szó alatt mit rendelt meg az utas. Egyel odébb kattintva a „szállás” fülre lépek, majd bejelölöm milyen szobát rendeltek meg (2 ágyas, egy ágyas, társítható, 3 ágyas szoba stb.).

⁴ fő utas: akinek a nevére szerepelni fog a foglalás, és akinek a nevére érkezni fog a visszaigazolás

Miután ezzel végeztem, megnézem a megrendelésen, hogy az utasok kérnek-e stornóbiztosítást, amennyiben igen, ezt bekattintom, majd rányomok a „Befejez” gombra.

Az ablak bezárása után rákeresek az utas nevére, majd a fenti menüsorból kiválasztom a szerződés megtekintése opciót. Ugyan már több visszaigazolást is megcsináltam, ilyenkor mindig megkérem egy kollegámat, hogy nézze át, nem hibáztam-e, mindent sikerült jól kitöltenem. Szerencsére idáig még nem történt probléma, és ha most is jól csináltam meg mindent, akkor csak rámegegyek a „PDF” ikonra, így a dokumentumomat a rendszer átalakítja PDF formába. A kész dokumentumot kinyomtatom, és a már korábban kinyomtatott megrendeléssel összetűzőm – később ezt fogjuk lefűzni.

Ezek után rámegegyek a számlázásra, kétszer ellenőrzöm, hogy az utas miben fizet (EUR vagy forint), illetve, hogy az előleg átutalási határidőt jól írja-e a rendszer – ez a megrendeléstől számított 3-4 nap szokott lenni, de az irodáktól érkezett megrendelések nagy részében ez az összeg már ki van fizetve az iroda számára. A számláknál ránézek a „Biztosítások” fülre, itt megnézem, hogy jól írja a rendszer az esetleges stornó és utasbiztosításokat. Miután ezzel végeztem, újra PDF-esítem a megrendelést.

Jobb egérgombbal a szerződésre kattintok, ami után felugrik egy ablak, ahol a visszaigazolást tartalmazó pdf-et és a számlákat találom. Ezeket kiválasztom, majd rákattintok az E-mail ikonra. Megnyílik a levelezés és a kiválasztott iroda e-mail címét, illetve az üzenet tárgyát (XY dokumentumai) automatikusan kitölti a rendszer. Pár sort írok a másik irodában dolgozónak, általában annyit, hogy csatoltan küldöm a visszaigazolást és a számlákat, majd elküldöm az e-mailt.

Ezzel be is fejeztem magát a visszaigazolást. Ez a folyamat bonyolultabbnak hangzik, mint amilyen az valójában lenni szokott. Ezek után már nincs több dolgom a megrendeléssel, mivel irodás visszaigazolásokat készítek, így nem kell a „pénzváró” nevű irattartóba tennem a megrendelést, rögtön félre tudom tenni a lefűzendő szerződések közé.

4.2 UTAK ÖSSZEKÉSZÍTÉSE

Az útjaink nagy része pénteken, de leginkább szombati napokon indul, ami azt jelenti, hogy az idegenvezető legkésőbb az indulás előtti este bejön az irodába, és magával viszi az összekészített mappákat. Mivel korábban már beültettem az utasokat, így egy út összekészítése nem nehéz feladat, hanem sokkal inkább időigényesebb és precízebb, fontos, hogy nagyon figyeljek minden részletre az összekészítés során.

4.2.1 Ellenőrzés

A részvételi jegyek kiküldését az adott út ellenőrzésével kezdem. Az ellenőrzés során szeretek biztosra menni, így két dolgot is magam elé veszek. Az első, a lefűzött dokumentumok, hiszen ezen nem csak a számlázott megrendelés, de a hozzá tűzött megrendelő lap is megtalálható. A másik, a korábban említett VIP programból egy utaslista. Ugyan a megrendelések alapján visszük fel az utasokat a VIP rendszerbe, előfordul, hogy a visszaigazolás után telefonált az utas, vagy valamilyen adatot lehangytunk, de nem javítottuk a rendszerben, csak a megrendelő lapra írtuk rá kézzel. Az ilyen ritkán fordul elő, de jobban szeretek biztosra menni, mint kétszer dolgozni.

Az ellenőrzéshez megnyitom az adott út Excel táblázatát, majd kiválasztom a megfelelő dátumot. A VIP programból „lehúzott” utaslista általában névsor szerint rendezi a foglalásokat, így én is ez alapján szoktam haladni. A rendszerből először egy általános listát húzok le, ami az utasok nevén kívül tartalmazza azt, mire fizettek elő – ilyen például az utasbiztosítás, a vacsora vagy erkély felár. Névsor szerint haladok, akiket pedig ellenőriztem, őket valamilyen színnel bejelölöm a táblázatban. Ha valamit nem találok, például az Excelben be van jelölve a vacsora, de a VIP-en nem találom, oda piros jelölést teszek majd miután végeztem az ellenőrzéssel előveszem a megrendelést, és megnézem hol a hiba. Miután az adatokat sikeresen egyeztettem, lehúzok egy másik listát a rendszerből. Ezen általában felszállási helyek alapján vannak besorolva az utasok, így az autóbusz alaprajzot is átnézem az előző rendszer szerint. Ha valakit leellenőriztem, akkor nem csak az ültetési rendben, de a listáknál is újra – egy másik színnel – kijelölöm, hiszen így biztosan nem hagyok ki senkit. Ezek után az utolsó lépés következik, a rendszerből egy „rooming” listát húzok le, így azt is ellenőrzöm a már korábban ismert elv szerint. Mire végzek az utasokat legalább háromszor leellenőriztem.

Magára az ellenőrzésre nincs konkrét módszer, mindenki úgy csinálja ezt, ahogyan az neki a leghatékonyabb, én az előbb említett módon csinálom ezt, mert így látom, hogy pontosan hol tartok, illetve, ha valami hiányzik azt hol kell majd pótolnom.

Ez az ellenőrzés a foglalások számától függően 10-40 percet vesz igénybe, ha két busszal dolgozom, akkor ez az idő akár több is lehet. Van, amikor az ellenőrzés előtt is át kellett néznem már az utat – nem találtunk egy utast, eltértek a számok így át kellett futnom – ekkor kevesebb idő, de van, mikor a részvételi jegyek küldése előtt nézem meg teljesen az utat. Beültetéskor próbálunk precízek lenni, de sokszor kapkodva kell ezt elvégezni, nem ment a rendszer, összecúsznak a sorok így nem árt többször is ellenőrizni.

4.2.2 Biztosítások

Az ellenőrzéssel végeztem, így áttérek a biztosításokhoz. Ezzel általában nem sok problémám szokott lenni, hiszen a beültetés folyamán szoktam megkötni a biztosításokat, majd ezeket lementeni egy mappába. A biztosításokat próbáljuk kétféleképpen lementeni, egy „Kiállított” – azaz még nem fizetett-, illetve egy „Fizetve” mappába. Amint az utas befizette az előleget / ha később kérte a biztosítást akkor annak az összegét / akkor áthelyezzük a fizetve mappába őket, de vannak, amik kimaradnak, így mikor ellenőrzöm a biztosításokat mind a két mappát átnézem.

Maga a biztosítások megkötése egyszerű feladat, az utas nevére, születési dátumára és lakcímére van szükségem, majd egy online rendszeren keresztül megkötöm a biztosítást.

Bár a részvételi jegyekhez mindig csatoltam küldjük a biztosítást, sokan csak ez után szeretnék igényelni, így mielőtt elindítjuk az utat, még egyszer átnézem a kinyomtatott biztosításokat.

4.2.3 Részvételi jegyek

Miután átnéztem az utasokat, a VIP rendszeren belül leszűröm a foglalásokat az adott útra, így csak az úton lévő foglalásokat fogom látni. Mielőtt tovább haladnék, megkérem a pénzügyes kollegát, hogy nézze meg, ki az, akinek még fizetési hátraléka van, így őket vagy a legvégére hagyom, vagy jelölöm magamnak, hogy később küldjem el nekik a részvételi jegyet. Kiválasztom az adott foglalást, miután kiszűrte nekem a rendszer az utasokat, végig nézek mindenkit, hogy megvannak-e a foglalások. Az Excelben lévő és a szerződésen lévő felszállási helyeket összevetem, majd, ha minden megegyezik elkezdem a részvételi jegyeknél a hiányzó adatok kitöltését.

The screenshot shows a software interface for managing travel tickets. At the top, there's a search bar labeled 'Keresés utasnév szerint:' and a toolbar with various icons. Below this, a header section displays dates and times: 'F: 2023.04.21 13:30:00', 'M: 2023.04.21 13:30:00', and '2023.05.12-2023.05.14 SZLOVÉNIA CSODÁI ÉS A JÚLIAALPOK 3 NAP/2ÉJ'. The main part of the interface is a table with columns: 'Utasnév:', 'Fő:', 'Megrend. száma:', 'Indulás:', 'Státusz:', 'Opc.hi:', 'Előleg fiz.határidő:', 'Teljes össz. fiz.határidő:', 'Teljes összeg:', and 'Val.:'. The table contains several rows of data, with some rows highlighted in green. Below the table, there's a section titled 'Részvételi jegy egyéb adatok:' and 'Részvételi jegy példányszám:' with a dropdown menu set to '2'. The 'Részvételi jegy egyéb adatok:' section includes details like 'Találkozó: 06:45 óra, Székesfehérvár, Shell kút/M-7-s pálya 60-s km-nél', 'Indulás: 07:00 óra', and 'Időgenvezető elérhetősége (indulás napján bekapcsolva) + 36 30 274 5779'. At the bottom, there are icons for printing, a red flag, a magnifying glass, and a trash can.

Utasnév:	Fő:	Megrend. száma:	Indulás:	Státusz:	Opc.hi:	Előleg fiz.határidő:	Teljes össz. fiz.határidő:	Teljes összeg:	Val.:
	2		2023.05.12	VÉGLEGES			2023.04.21		HUF
	1		2023.05.12	VÉGLEGES		2023.01.23	2023.04.12		HUF
	3		2023.05.12	VÉGLEGES		2022.12.19	2023.04.12		HUF
	4		2023.05.12	VÉGLEGES			2023.04.12		HUF
	2		2023.05.12	VÉGLEGES		2023.03.25	2023.04.12		HUF
	2		2023.05.12	VÉGLEGES		2023.03.07	2023.04.12		HUF
	2		2023.05.12	VÉGLEGES		2023.04.06	2023.04.12		HUF
	1		2023.05.12	VÉGLEGES		2023.01.30	2023.04.12		HUF
	1		2023.05.12	VÉGLEGES		2023.01.23	2023.04.12		HUF
	2		2023.05.12	VÉGLEGES		2023.01.24	2023.04.12		HUF
	1		2023.05.12	VÉGLEGES		2023.01.04	2023.04.12		HUF
	2		2023.05.12	VÉGLEGES		2022.12.28	2023.04.12		HUF

11. kép Részvételi jegy készítése (forrás: saját kép)

A felső sávból a mosolygós arcra, azaz a „részvételi jegy” ikonra kattintok, és a felugró ablakba beírom a pontos felszállási adatot.

Miután ezt kitöltöttem, rákattintok a PDF (piros) ikonra, így a rendszer automatikusan leformázza ezt egy pdf fájlba. A rendszer bezárja ezt az ablakot, így nem kell mást tennem, csak jobb egér gombbal rákattintanom a kézfogás ikonra, kiválasztanom a „voucher” lehetőséget, és rányomnom az e-mail jelre. (Ugyan úgy, ahogyan a visszaigazolásnál csinálom, csak itt más dokumentumot választok ki). Megnyílik a levelezés, ahol a már visszaigazolásoknál is megszokott „XY dokumentumai” illetve a csatolás vár. A szövegtörzsbe beilleszttek egy rövid részletet a hosszabb utastájékoztatóból, majd magát a tájékoztatót és a felszállási helyről egy képet csatolok még az e-mailhez. Amennyiben az utas kért utasbiztosítást, akkor azt is becsatolom. Ha mindennel kész vagyok, akkor már küldhettem is a részvételi jegyeket.

LA GROTTA Holidays Utazási Iroda 1065 Budapest Podmaniczky u. 6. Adaszám: 1233210-2-42 Telefon: (1) 354-0884 (1) 354-2055 Fax: (1) 352-4840		Részvételi jegy	
Megrendelő: HALÁK SZILVIA 2600 Vác, Példa utca példa szám (2 fő részére) Utazásszervező: LA GROTTA UTAZÁSI IRODA 1065 BUDAPEST PODMANICZKY U. 6., Tel.: Fax: Eng.:			
Utas megnevezése: SZLOVÉNIA C SODÁI ÉS A JÚLIA ALPOK 3 NAP/2ÉJ		Szerz. szám:	
Utas időpontja: 2023.05.12 - 2023.05.14		Utas pozíciószáma:	
Utazás: AUTÓBUSZSAL	BBP bizt. KÜLÖN KÖTHETŐ	St. bizt.: MEGKÖTÉS KÖTELEZ?	Vízum:
Elhelyezés: SZÁLLODA	Ellátás: FÉLPANZÓ	2023.05.12 - 2023.05.14	
Tipus: 1/2 SZOBA	1 db		
Szerződő utas(ok):		Cím / Telefon:	Szül. dátum: Áp. / Utlevél:
HALÁK SZILVIA		2600 Vác, Példa utca példa szám Telefonszám, példa@gmail.com Felsz.: SZÉKESFEHÉRVÁR, SHELL KÜT/MTES PÁLYA MELLETT, 57-ES KM 06.45/ Ülés: /	1999.04.13
HALÁK SZILVIA		Lakcím, Telefonszám Felsz.: SZÉKESFEHÉRVÁR, SHELL KÜT/MTES PÁLYA MELLETT, 57-ES KM 06.45/ Ülés: /	1999.04.13
Megrendelt szolgáltatás(ok):		Db:	
RÉSZVÉTELI DÍJ / FŐ EF		2	
ÜH. ÉS REG. DÍJ HELYSZÍNEN FIZ.		2	
VAC SORA FELÁR		2	
Ütlemondási szerződés		1	
Tájékoztató információk: Találkozó: 06:45 óra, Székesfehérvár, Shell kút/M-7-s pálya 60-s km-nél Indulás: 07:00 óra Idegenvezető elérhetősége (indulás napján bekapcsolva) + 36 30 274 5779			

12. kép Részvételi jegy példa (forrás: saját kép)

Az, hogy milyen sorrendben küldöm őket ki mindig változik, sokat számít a busz nagysága, hogy hogyan kényelmesebb számomra. Küldés közben az Excel táblázatban újra beszínezem az utasokat, így biztosan senkit nem hagyok ki.

A részvételi jegyeket általában az út indulása előtt 4-7 nappal szoktuk kiküldeni, hiszen így az utasok is időben kapják meg a pontos tájékoztatást (indulási időpontokról), de amennyiben változtatni szeretnének valamin, még azt is megtehetik.

4.2.4 Szoba és utaslista készítése

Az út ellenőrzésénél ugyan átnézem a szobák foglalását is, így általában csak ki kell másolnom az adatokat, de fontos, hogy kész legyenek a szobalisták, amiket a szállásnak adunk át. Itt bejelölöm hogy ki és milyen szobába fog menni, kér-e félpanziót vagy nem, beírom, ha esetleg valaki allergiás, jelölöm azokat, akik közeli szobákban szeretnének lenni.

Az utaslisták elkészítéséhez szükségem van a fakultatív programokra. Ezen a listán szerepel az utasok neve és születési dátuma, fel van tüntetve a szállodai díjnak egy oszlop, emellett minden egyes fakultatív program, így az idegenvezető könnyen be tudja jelölni, hogy ki hova szeretne

elmenni, illetve, hogy kinek mennyit kell fizetni – ugyanis a fakultatív utakra elsősorban az irodában jelentkeznek az utasok, de csak a helyszínen tudnak euróban fizetni. Általában két listát készítek, egyet, amibe kiszámolom kinek mennyit kell fizetni, és egy üreset, hogy az idegenvezető is tudjon bele jegyzetelni.

4.2.5 Utak összekészítése – mappák összerendezése

A részvételi jegyek kiküldése után folyamatosan kapjuk a visszajelzéseket az utasoktól, általában arról, hogy pontosan milyen fakultatív úton szeretnének részt venni, biztosítást szeretnének kötni, vagy mégis úgy döntöttek, hogy szeretnének vacsorát kérni. Ahogy korábban már említettem, az útjaink általában hétvégén indulnak, így a csütörtöki/pénteki napokon szoktam összekészíteni a mappákat, ami a következőket tartalmazza:

- ☞ 4-5 db **jegyzőkönyvet** – erre ugyan nem sűrűn szokott szükség lenni, de mindig tartalmaznia kell a mappának
- ☞ 1 db **laminált La Grotta Holidays feliratú papírt** – ezt az idegenvezető a busz elejébe teszi ki, később pedig ezzel mutatja az utat
- ☞ **kérdőívek** – minden utas kap egy kérdőívet, amit hazafelé tudnak kitölteni, ezzel is segítve a munkánkat – hol találtak minket, utazna-e még velünk, szeretne feliratkozni a hírlevélre stb.
- ☞ **naptár** – az idei évben vezettük ezt a rendszert be, foglalásonként 1 db naptárt adunk az utasainknak, amin az egész éves útjaink találhatóak – ezeket minden út előtt ellenőrzöm és javítom – sokan hiányolták a katalógusainkat, de az eddigi visszajelzések alapján mindenki nagyon örül ennek az „újításnak”
- ☞ 1 db **utastájékoztatót**
- ☞ 1 db **programleírást**
- ☞ 1 db **forgatókönyvet** – pontos időpontok, helyszínek, mi mennyibe kerül, hova mennek pontosan, adatokkal ellátott így baj esetén az idegenvezető tud intézkedni.
- ☞ **biztosításokat** – kinyomtatott, össze hajtott formában, amit az utasok a felszállást követően kapják meg
- ☞ **csoki + toll** – amennyiben valamelyik utasunknak az út során születésnapja van
- ☞ **„rooming” lista**
- ☞ **buszos lista** – felszállásokkal, telefonszámmal, illetve egy buszalaprajz
- ☞ **utas/fakultatív lista**
- ☞ **ügyeleti telefon** – az utasok ezen tudják hívni az idegenvezetőt baj esetén

Miután mindent leellenőriztem majd kinyomtatam, összeszedtem, behelyezem őket egy mappába és már csak az idegenvezetőre vár, hogy elvigye magával.

4.3 WEBOLDAL KEZELÉSE

A weboldalunk kezelése is azon feladatok közé tartozik, ami elsőre rettentően bonyolultnak hangzik és nehéznek tűnik, de valójában meglepően könnyű, csak sok figyelmet igényel. A nyár során kezdtem el a weboldallal dolgozni, de azóta egyre több mindent rám bízunk az oldallal kapcsolatban. Az irodánál a TravelMax felületet használjuk. A TravelMax célzottan az utazási irodáknak kialakított weblap rendszer, amely számos szolgáltatást kínál az utazási irodáknak.⁵ Ebben a rendszerben van felépítve a weboldalunk, és belépve az Admin felületre könnyen hozzáférhetek a weboldal különböző részeihez. Elsőre ugyan nehéznek tűnt az oldal kezelése, és le kellett jegyzetelnem mindent lépésről lépésre, kis idővel hozzászoktam, így hamar sikerült mindent megtalálnom segítség nélkül is.

4.3.1 Naptár frissítése

A körutas naptárunk frissítése volt az első dolog, amit az Adminban meg kellett csinálnom.

A weboldalunkon található a Körutas naptárunk, ahol időpont szerint vannak felsorolva az induló útjaink, ezt azonban folyamatosan frissítenünk kell, hogy valós információkat találjanak a vendégeink.

A naptárban az út időpontján és a nevén kívül megtalálható az út ára, hogy adott esetben hány szabad hely van még és az ellátás típusa. Idén egy kis újítást végeztünk, hiszen külön oszlopban vezetjük, hogy hány szabad hely van társítható utasoknak, például az 1 társítható hölgy azt jelenti, hogy 1 helyünk van hölgy mellé társítással, így amennyiben hölgy utas jelentkezik az útra, fixen lesz társa, és nem kell egyágyas felárat fizetnie. A közeli időpontoknál 15 fő alatt, a távolabbi időpontoknál 10 fő alatt írjuk ki, hogy már csak hány hely maradt az adott úton.

Dátum	Út megnevezése - hossza - ellátás típusa	Társításra vár	Kezdő ár Ft/fő
2023. MÁJUS			
05.06 - 05.08.	Barangolások Dalmáciában - Winnetou nyomában 3 nap/ 2 éj félpanzióval BETELTI!		62 900 Ft AKCIÓ
05.06 - 05.10.	Tavaszköszöntő Toszkána 5 nap / 4 éj félpanzióval már csak 4 hely!		144 800 Ft AKCIÓ
05.12 - 05.14.	Szlovénia csodái és a Júlia Alpok 3 nap/ 2 éj reggelivel (vacsora igényelhető) már csak 6 hely!		79 900 Ft AKCIÓ
05.13 - 05.14.	Plitvicei hétvége 2 nap/ 1 éj reggelivel (vacsora igényelhető) BETELTI!		39 900 Ft AKCIÓ
05.18 - 05.21.	Citromfesztivál Cinque Terre és a csodás Elba-szigete 4 nap/3 éj félpanzióval 1 hely felszabadult		139 800 Ft AKCIÓ
05.19 - 05.23.	Citromfesztivál Cinque Terre és a csodás Elba-szigete 5 nap/4 éj félpanzióval BETELTI!		143 800 Ft AKCIÓ
05.19 - 05.23.	Hvar szigeti vakáció 5 nap / 4 éj reggelivel (vacsora igényelhető) már csak 15 hely!		98 900 Ft AKCIÓ
05.20 - 05.21.	Plitvicei hétvége 2 nap/ 1 éj reggelivel (vacsora igényelhető) BETELTI!		39 900 Ft AKCIÓ
05.25 - 05.29.	Pünkösdi - Mámorító Toszkána 5 nap/4 éj félpanzióval már csak 6 hely!		144 800 Ft AKCIÓ
05.26 - 05.29.	Bosznia - Hercegovina kincsei Pünkösdi idején 4 nap/ 3 éj reggelivel (vacsora igényelhető) BETELTI!		84 900 Ft AKCIÓ
05.26 - 05.29.	Izraeli kiruccanás Pünkösdi idején 4 nap/ 3 éj reggelivel (vacsora igényelhető) már csak 10 hely!	1 hölgy	89 900 Ft AKCIÓ
05.27 - 05.29.	Pünkösdi - Plitvicei tavak és Krka Nemzeti Park 3 nap/ 2 éj félpanzióval BETELTI!		62 900 Ft AKCIÓ
05.31 - 06.07.	A Balkán legszebb tájain 8 nap/ 7 éj félpanzióval már csak 10 hely!		144 900 Ft AKCIÓ

13. kép La Grotta körutas naptár, forrás: lagrotta.hu/korutazasok/la-grotta-korutazasok-naptar

A beültetések során folyamatosan ellenőrizzük azt is, hogyan áll az út töltöttsége, és ennek megfelelően változtatjuk meg a naptárban a kiírást. Ez általában az én feladatom szokott lenni.

⁵ Forrás: <https://travelmax.hu/travelmax>

Miután beléptem az admin oldalára, lejjebb gurulok egészen a „Körutazások” opcióig, miután kiválasztottam rámegyek a „La Grotta körutas naptár” fülre. Miután ezzel is végeztem, egy szöveges dobozt látok, ahová tudok majd gépelni.

A naptárunk egy táblázatban van vezetve, így, ha bármi változás történik már csak a meglévő szöveghez kell hozzátennem. Ha új út készül, vagy egy meglévő utat törölnöm kell, akkor csak hozzáadok/törölök egy sort a táblázatban, és kész is vagyok. Az egyetlen nehézsége ennek a feladatnak az lehet, hogy a megfelelő linkeket csatoljuk be a megfelelő utakhoz, illetve, ha valami kikerül a naptárba (pl. 8 helyről csak 4 lesz), akkor ezt az útnál is fel kell tüntetni, így a naptár frissítése kéz a kézben jár a következő feladattal.

4.3.2 Körutazásokkal kapcsolatos adatok

Ahogy korábban is, ehhez a feladathoz is meg kell nyitnom az admin felületét. Ez a felület mindenkinél más, attól függően, milyen dolgok jelennek meg az adott oldalon. Ahhoz, hogy elérjem azt, ami nekem fontos a következők szerint kell haladnom:

Főoldal → Saját utak → Körutazások → Adott ország kiválasztása → Adott út kiválasztása
Miután kiválasztottam a nekem szükséges utat, legörgetek az oldal aljára, majd 4 különböző opciót látok. Az első kettő közül választok, ami a „kiegészítő információk” és az „időpontok/árakjelölések”.

Az első opciót megnyitva lehetőségem van szerkeszteni az út leírását, a nevét, az árakat tartalmazó táblázatot, lényegében mindent, amit a weboldalon az adott útnál lehet látni. A másik opcióra kattintva viszont lehetőségem van az időpontok, szobák, árak szerkesztésére.

Az első opciónál leginkább csak annyit szoktam tenni, hogy az út dátumához kiírom a szabad helyeket – ahogyan korábban említettem, hogy egyezzen a naptárral. Ha az út árát emelnem kell, akkor az ár táblába is belejavítok, de ezt az opciót tényleg csak kisebb javításokra használom, hiszen a körutazásokat már előttem megírják és feltöltik a kolleganőim.

A második opcióval a szobákat tudom szerkeszteni. Ez azt jelenti, hogy én viszem fel a szobákat (egyágyas, kétágyas szoba), ahol szabályozni tudom, kik mehetnek bizonyos szobákba. Például egy 2 fős szobát általában kétszer viszek fel, az egyik opciónál egy felnőtt és egy gyerek mehet a szobába, a másiknál pedig 2 felnőtt, vagy egy felnőtt és egy 12-13 (adott év) feletti gyermek. Ez általában azért van, mert, ha második ágyon alszik a gyermek akkor számára olcsóbb a foglalás, mintha ő is felnőttként, „felnőtt” ágyon alszik. Erre vannak a különböző kedvezményeink is.

RAB SZIGETI KIRUCCANÁS 2023. 4 nap / 3 éj ELŐFOGLALÁSI ÁR VISSZAVONÁSIG!			
Félpanzióval/ fő	06.11-06.14.	06.19-06.22.	09.11-09.14.
Felnőtt	96 900 Ft (250 Eur)	99 900 Ft (255 Eur)	96 900 Ft (250 Eur)
Egyágyas felár	35 900 Ft (95 Eur)	35 900 Ft (95 Eur)	35 900 Ft (95 Eur)
12 évig 3. ágyon (2 felnőtt mellett)	49 900 Ft (130 Eur)	49 900 Ft (130 Eur)	49 900 Ft (130 Eur)
12 évig 4. ágyon (2 felnőtt mellett)	69 900 Ft (180 Eur)	75 900 Ft (195 Eur)	69 900 Ft (180 Eur)
12 évig 2. ágyon (1 felnőtt mellett)	84 900 Ft (220Eur)	89 900 Ft (230 Eur)	84 900 Ft (220 Eur)

14. kép Ár tábla felárakkal (forrás: <https://lagrotta.hu/ajanlat/509400/29/rab-szigeti-kiruccanas>)

Lényegében itt a szobákat tudom felvinni, megadni egy bizonyos árat neki, felárakat (egy ágyas felár, félpanzió, előfoglalási kedvezmény stb.). Itt magával a dátumokkal nem kell sokat foglalkoznom, hiszen a körutak megadott időpontban indulnak. Van pár körút, ahol több szálloda és szoba található, ott nagyobb figyelmet igényel ez a feladat.

4.3.3 Egyéni utazásokkal kapcsolatos adatok

Lényegében véve ugyan azt kell itt is tennem, mint korábban, csupán a „Saját utak” után a megadott országra kattintok, és ott kiválasztom a megadott területet (például Krk sziget).

Ebben a csoportban apartmanok vagy hotelek találhatóak, amik egyéni utazással indulnak. A feladat ugyan az, ugyanakkor itt jóval több dátummal dolgozom, hiszen az ár tábla is teljesen máshogy néz ki. A feladat maga nem bonyolult, ugyanakkor sokkal nagyobb figyelmet igényel, mint a körutak javítása/feltöltése.

Az alábbi képen látható, hogy az egyéni utaknál mennyivel több opció is található.

HOTEL MAGAL*** - KRK sziget / NJIVICE 2023							
Ft/ fő/ 7éj félpanzióval	04.05-04.22. 09.16-10.28.	04.22-05.18.	05.18-05.26. 09.09-09.16.	05.26-06.08. 09.02-09.09.	06.08-07.08. 08.19-09.02.	07.08-07.24.	07.24-08.19.
COMFORT							
C2+1 fős	118 900 Ft (283 €)	143 500 Ft (342 €)	172 900 Ft (412 €)	179 900 Ft (428 €)	214 500 Ft (511 €)	268 500 Ft (639 €)	276 900 Ft (659 €)
CB2 fős	126 900 Ft (302 €)	149 900 Ft (357 €)	176 900 Ft (421 €)	185 500 Ft (442 €)	222 900 Ft (530 €)	276 900 Ft (659 €)	288 900 Ft (688 €)
CMB2+1 fős	143 900 Ft (343 €)	168 900 Ft (402 €)	193 500 Ft (461 €)	205 900 Ft (290 €)	247 900 Ft (590 €)	305 900 Ft (728 €)	314 500 Ft (749 €)
SUPERIOR							
S2+1 fős	135 500 Ft (323 €)	159 900 Ft (381 €)	179 900 Ft (428 €)	193 500 Ft (461 €)	235 500 Ft (561 €)	288 900 Ft (688 €)	297 500 Ft (708 €)
SM2+2 fős	156 500 Ft (373 €)	185 500 Ft (442 €)	208 900 Ft (497 €)	222 900 Ft (531 €)	272 500 Ft (649 €)	329 900 Ft (785 €)	334 900 Ft (797 €)

15. kép Egyéni utazású apartman (forrás: https://lagrotta.hu/ajanlat/472951/29/hotel-magal-aminess***-njivice--nyaralas-krk-szigeten)

Itt is, illetve a körutaknál is, ha emelkedik/csökken az ár, mindenben egyesével végig kell mennem, nehogy elcsússzon bármi is.

4.4 EGYÉB FELADATOK

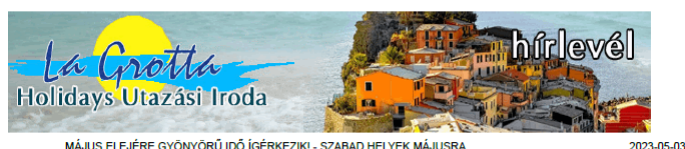
A korábban felsorolt feladataim azok, amelyeket naponta el kell végezni, de most kicsit arról szeretnék beszélni, milyen egyéb feladataim vannak, amiket ugyan nem kell napi szinten elvégezni, mégis fontos részét képezik a munkámnak.

4.4.1 Hírlevelek, szórólapok készítése

Az egyik olyan feladat, amiről nem tudom eldönteni, hogy szeretem-e vagy sem. Nagyon szeretek kreatív dolgokat csinálni, kellemes felüdülés az egésznapos Excel figyelése után, ugyanakkor egy rövid hírlevéllel is órákig tudok foglalkozni. A színek nem passzolnak, a kép túl nagy, túl kicsi, nem elég éles, a betűtípus nem tetszik, nem tudom ugyan azt a sablont használni, mert már többször használtam, és biztos zavarni fogja az utasokat... ilyen és ehhez hasonló gondolatok futnak át az agyamon miközben egy hírlevelet/szórólapot készítek, de összességében mindig elégedett vagyok a végeredménnyel. Ezen még javítanom kell, hogy ne töltsék fél óránál többet 1-1 feladattal, de úgy érzem már jó úton haladok.

A hírleveleket az admin rendszerben készítem el, és innen is küldöm tovább őket az utasoknak, partnereknek. A rendszer hasonlóan működik, mint egy Word dokumentum, szöveget tudok formázni, táblázatokat, linkeket, képeket becsatolni. Az egyetlen problémám, hogy a rendszer használata szerintem kicsit nehézkes, hiszen sem formátumot, sem előre elkészített sablont nem tudok másolni, így minden egyes hírlevélnél újat kell kezdenem, újból beállítani a betűméretet, a linkeket, a színeket. Próbálom magamból a maximumot kihozni, de az idő csak úgy repül, ha hírlevelet készítek.

A szórólapokhoz van, hogy a Word alkalmazást használom, a munkatársaim ezt preferálják, de nekem személy szerint a Canva alkalmazás jobban tetszik, hiszen sokkal kreatívabb tudok lenni a „dizájnnal”. Ezeket fekete-fehérben nyomtatjuk és rakjuk a kirakatba, ugyanakkor van pár hírlevél (amiket a többi utazási irodának küldünk) amihez be szoktunk csatolni párat.



GYÖNYÖRŰ IDŐ MÁJUSBAN

Autóbuszos útjaink fix indulások, utolsó helyeink!

05.06 - 05.08. Barangolások Dalmáciában - Winnetou nyomában
3 nap/ 2 éj félpanzióval 62 900 Ft/fő - már csak 4 hely!

05.12 - 05.14. Szlovénia csodái és a Júlia Alpok
3 nap/ 2 éj reggelivel* 79 900 Ft/fő - már csak 10 hely!
*vacsora korlátlan csapolt itallal csak 16 000 Ft/fő!

05.19 - 05.23. Hvar szigeti vakáció
5 nap/ 4 éj reggelivel* 98 900 Ft/fő - már csak 10 hely!
*vacsora korlátlan csapolt itallal csak 12 000 Ft/fő!

05.25 - 05.29. Pütkösd - Mámorító Toszkána
5 nap/ 4 éj félpanzióval 144 800 Ft/fő - már csak 11 hely!

05.26 - 05.29. Isztriai kiruccanás Pütkösd idején
4 nap/ 3 éj reggelivel* 89 900 Ft/fő - már csak 10 hely!
*svédasztalos vacsora csak 12 900 Ft/fő!

05.31 - 06.07. A Balkán legszebb tájain
8 nap/ 7 éj félpanzióval 144 900 Ft/fő - már csak 10 hely!

DALMÁCIAI UTAZÁSOK

BARANGOLÁSOK DALMÁCIÁBAN WINNETOU NYOMÁBAN
3 NAP / 2 ÉJ FÉLPANZIÓVAL

09.25 - 09.27. **62.900 Ft/fő** ZADAR / ZRMANJA KANYON
HAJÓKÁZÁS
PARKENICA NEMZETI PARK

VAKÁCIÓ DALMÁCIÁBAN
5 NAP / 4 ÉJ REGGELIVEL

ZADAR / TROGIR / SPLIT 06.02 - 06.06. **107.900 Ft/fő**
KORNATI-SZIGETEK
PAP-SZIGET / RASTOKE / ZÁGRÁB 09.13 - 09.17. **99.900 Ft/fő**
*igényelhető vacsora csak 12.000 Ft/fő

DUBROVNIK NYARALÁSSAL DÉL-DALMÁCIÁBAN
5 NAP / 4 ÉJ REGGELIVEL

07.13 - 07.18. **174.900 Ft/fő** DUBROVNIK / MOSTAR
08.11 - 08.16. **184.900 Ft/fő** KORČULA - SZIGET
OREBIC
*igényelhető vacsora csak 12.000 Ft/fő

TEL: +36(1)354-0664-65; 1065 BP. PODMANICZKY U.6; IKIM ENG.SZÁM: R-1896-2001

16. kép Korábban szerkesztett hírlevél és szórólap (forrás: saját szerkesztések)

4.4.2 Adminisztratív feladatok

Párat már korábban említettem, de szeretnék kicsit részletesebben is kitérni ezekre.

↳ Foglalások lefűzése

Ahogy már említettem, azokat a megrendelések, amiknek elküldtük a visszaigazolását a kinyomtatott visszaigazolással együtt összetűzzük, és külön rakjuk a „pénzváróba”. Miután beérkezett a pénz ezekre a foglalások, átkerülnek egy másik tartóba, ahol már a lefűzésre várnak. Az utakat külön mappába gyűjtjük, azoknak az utaknak, amiknek sok időpontjuk van (például Plitvicei hétvége) külön mappába rakjuk, a többit általában valamilyen rendszer szerint. Például az összes ünnepi út egy mappába kerül (húsvét, majális, pütkösd), a szigetek (Hvar és Vis sziget, rab sziget), országok szerint (Bosznia, Szlovénia) és így tovább. A mappán belül elválasztjuk az utakat egy lappal, amire ráírjuk melyik útról van szó, például „Plitvicei hétvége 05.13-14”, így mindenki hamar meg tudja találni azt a foglalást amire szüksége van. Az egyéni utaknál annyi a különbség, hogy 07.01-től kezdődően egészen szeptember elejéig minden hétnek külön mappában a helye, a mappa elejében pedig található egy kis „index” hogy tudjuk melyik út hova kerül. Például a 12-es a Szlovén szállások, így, ha a megadott héten belül utazik az illető, akkor oda fog kerülni.

☞ Telefonhívások kezelése

Ahogy már említettem, mindenkinek meg vannak a szokásos feladatai az irodán belül. Sem én, sem a pénzügyes kolleganőm nem kezeli a telefonhívásokat, nincs megtiltva, egyszerűen nekünk másabb feladataink vannak, ugyanakkor, ha mindenki más foglalt az irodában, mi is felvesszük a telefonokat, illetve hívásokat intézünk.

Korábban is érintettem, hogy nem szeretek telefonálni, mert félek, hogy rossz információt adok át az utasnak. A gondolkodásom ebből a szempontból már változott, még egy kicsit dolgoznom kell rajta, hogy ez a gondolat teljesen eltűnjön, de már jól állok úgy érzem. Az irodákkal szívesen telefonálok, hiszen a legtöbb kérdésükre tudok választ adni, azonban nem tudom előre kiszűrni, hogy ki telefonál hozzánk. Vezetékes telefonokat használunk, így, ha mindenki foglalt, és csörög a telefon nincs időm gondolkozni, cselekednem kell, és felvenni a telefont.

A beültetések, adatok ellenőrzésénél nem én szoktam felhívni az utasokat (a saját foglalásoknál), hanem ha bármi kérdésem van az utassal kapcsolatban, én általában azokat hívom fel, akik utazási irodán foglalták az utat, így „csak” az irodát kell felhívnom.

Hosszúnak tűnhet a feladataim listája, és valóban van pár, ami nagyobb figyelmet igényel, mint a többi, de összegezve úgy gondolom, hogy minden feladattal sikerült megküzdennem. Ugyan még nem régóta vagyok az irodánál, de nagyon szeretek itt dolgozni, és jelenleg nincs olyan feladat, amit nem szeretnék teljesíteni.

5. ÖSSZEFOGLALÓ

A beszámolóm első részében a céget, illetve az irodát, az itt dolgozó embereket mutattam be részletesebben. Kitértem arra, milyen rendszerben dolgozunk a cégnél, mik a fő úticéljaink. A dolgozatom második részében részletesen kifejtettem és beszámoltam arról, hogy a szakmai gyakorlatom alatt milyen feladatokat láttam el, milyen tapasztalatokat szereztem.

Elsőre megijesztett az, hogy több embertől is hallottam már, hogy nehéz egy utazási irodában dolgozni, nagy a felfordulás, a nyüzsgés, sok a goromba utas, emellett az emberekkel való munka is megrémített, hogy hogyan fogom kezelni azokat a szituációkat, amikor rajtam tölti ki az utas a haragját. Szerencsére az elmúlt időben semmilyen rossz tapasztalattal nem találkoztam, nagyon kedvesek a munkatársaim, az összes vendég, akivel idáig beszélnem kellett, az összes irodás munkatárs, akikkel kapcsolatba kerültem mind nagyon kedves és segítőkészek voltak. Az első pár hétben mindig kiemelttem, hogy csak gyakornok vagyok és most kezdtem itt, meglepően tapasztaltam, hogy mindenki milyen türelmesen állt hozzám.

Az igazat megvallva mindig is az álmaim között volt, hogy utazási irodában dolgozzak, mégis pozitív csalódásként éltem meg, hogy valóban jól érzem itt magamat.

Ahogy látható, sok dologgal foglalkoztam a gyakorlatom teljesítése során. Az elején mikor láttam mennyi mindent kell elvégeznem, kicsit félttem, mert nem voltam benne biztos, hogy megfelelő leszek a pozíció betöltésére. Pozitívan csalódtam magamban, hiszen folyamatosan dicsérnek a munkahelyemen, meg vannak elégedve a munkámmal a kollégáim, és így a gyakorlat vége fele úgy érzem, egyre kevesebbet hibázok.

Nagyon jó érzés, hogy hozzá tudok szólni beszélgetésekhez, amikhez korábban nem tudtam, hogy másképp nézek a szállásokra, hiszen közelebbről látom, hogyan alakulnak az árak. Sikert meg találni a közös hangot a munkatársaimmal, akik első perctől támogattak a munkámban és a tanulmányaimban, vissza vártak februárban, még úgy is, hogy sajnos az egyetem miatt ősszel nem tudtam dolgozni jönni. Amíg nem dolgoztam folyamatosan érdeklődtek hogyan állok a vizsgáimmal, mikor tudok újra jönni dolgozni. Munka közben is többször megdicsérnek, hogy milyen jó, hogy itt dolgozok velük. Úgy érzem megbecsülnek, emellett valóban tetszik, amit csinálok, így számomra is meglepő módon nagyon szeretek ide járni dolgozni.

Különbözőbb problémát nem éreztem a gyakorlatom során, az egyetlen, amit a saját bőrömmön tapasztaltam, hogy vannak napok, amikor ez a 8 fő kevésnek bizonyul, viszont vannak napok, amikor tökéletesen működik minden ennyi fővel, így nem tudnám azt kijelenteni, hogy szükségünk van még valakire. Természetesen, ha többen leszünk akkor fogom igazán érezni, hogy ez mennyire „érte” meg, mennyire volt felesleges. Ahogy észrevettem többen szeretnének Görögországba utazni, de úgy gondolom, hogy mi kisműködöttünk a korábban említett országokra, így nem érzem értelmét annak, hogy bővítsük a kínálatunkat Görögországgal. Emellett a kollégáim nagy része a La Grotta megalakulása előtt egy Görög utazási irodában dolgozott, és bár csupa jót meséltek róla, nem hiszem, hogy újra ezzel szeretnének foglalkozni.

Nagyon jól éreztem magam a gyakorlatom során, és várom milyen lesz a további munka a cégnél. Sokat fejlődtem szakmailag és személyesen is, de folyamatosan nyitott vagyok az új információkra és új tapasztalatokra, tudásra.

Tartalomjegyzék

1.	BEVEZETÉS	2
2.	A CÉG BEMUTATÁSA.....	2
2.1	IRODA.....	3
2.2	UTAZÁSSZERVEZŐI POZÍCIÓ	5
3.	MUNKA A LA GROTTÁNÁL	5
3.1	MUNKAHELYI KAPCSOLATOK.....	6
3.2	MUNKA A LA GROTTÁNÁL	6
3.2.1	Munkához szükséges tapasztalatok	7
3.2.2	Személyes nehézségek	8
3.3	CÉLOK, HOGYAN TOVÁBB?	9
4.	SZAKMAI GYAKORLAT BEMUTATÁSA	11
4.1	MEGRENDELÉSEK.....	12
4.1.1	Megrendelések beérkezése	12
4.1.2	Autóbusz ültetés	13
4.1.3	Visszaigazolás	15
4.2	UTAK ÖSSZEKÉSZÍTÉSE	17
4.2.1	Ellenőrzés	18
4.2.2	Biztosítások	19
4.2.3	Részvételi jegyek.....	19
4.2.4	Szoba és utaslista készítése	20
4.2.5	Utak összekészítése – mappák összerendezése	21
4.3	WEBOLDAL KEZELÉSE	22
4.3.1	Naptár frissítése.....	22
4.3.2	Körutazásokkal kapcsolatos adatok	23
4.3.3	Egyéni utazásokkal kapcsolatos adatok	24
4.4	EGYÉB FELADATOK.....	25
4.4.1	Hírlevelek, szórólapok készítése	25
4.4.2	Adminisztratív feladatok	26
5.	ÖSSZEFOGLALÓ	27
6.	ÁBRAJEGYZÉK:	30
7.	KÉPJEGYZÉK:.....	30
8.	MELLÉKLETEK	30
I.	Hallgatói Nyilatkozat:	31

II. Konzultációs Nyilatkozat:	32
-------------------------------------	----

6. **ÁBRAJEGYZÉK:**

1. ábra 2023-mas kínálat, saját szerkesztés (adatok forrása: https://www.invia.hu/utazasi-irodak/ui-la-grotta-hu/).....	3
---	---

7. **KÉPJEGYZÉK:**

1. kép La Grotta Holidays Utazási iroda (forrás: google.com)	4
2. kép Utazási iroda belülről (forrás: saját kép)	4
3. kép Dokumentumok rendszerezése (saját forrás).....	13
4. kép Dokumentumok rendszerezése (saját forrás).....	13
5. kép Buszalaprajz (forrás: saját szerkesztés)	14
6. kép Buszalaprajz (forrás: saját szerkesztés)	14
7. kép Beültetés során használt táblázatok (forrás: saját szerkesztés).....	14
8. kép Beültetés során használt táblázatok (forrás: saját szerkesztés).....	14
9. kép Megrendelés visszaigazolás (forrás: saját kép).....	15
10. kép Utasadatok felvitele (forrás: saját kép)	16
11. kép Részvételi jegy készítése (forrás:saját kép)	19
12. kép Részvételi jegy példa (forrás: saját kép).....	20
13. kép La Grotta körutas naptár, forrás: lagrotta.hu/korutazasok/la-grotta-korutazasok-naptar	22
14. kép Ár tábla felárakkal (forrás: https://lagrotta.hu/ajanlat/509400/29/rab-szigeti-kiruccanas)	24
15. kép Egyéni utazású apartman (forrás: https://lagrotta.hu/ajanlat/472951/29/hotel-magal-aminess***-njivice--nyaralas-krk-szigeten)	24
16. kép Korábban szerkesztett hírlevél és szórólap (forrás: saját szerkesztések).....	26

8. **MELLÉKLETEK**

- I. Hallgatói nyilatkozat
- II. Konzultációs nyilatkozat

I. Hallgatói Nyilatkozat:

NYILATKOZAT

a záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió¹ nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: Halák Szilvia
A Hallgató Neptun kódja: H1T1V7
A dolgozat címe: Szakmai gyakorlat a La Grotta Holidays Utazási Iroda Kft-nél
A megjelenés éve: 2023
A konzulens tanszék neve: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió² egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, s az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítottnak tudomásul veszem, hogy a Záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkor szellemi tulajdonkezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitori rendszerébe.

Kelt: 2023. év május hó 09. nap

Halák Szilvia
Hallgató aláírása

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

² A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

II. Konzultációs Nyilatkozat:

KONZULTÁCIÓS NYILATKOZAT

A Halák Szilvia (név) (hallgató Neptun azonosítója: H1T1V7) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfólió¹ áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót a záróvizsgán történő védeésre javaslom / nem javaslom².

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem^{*3}

Kelt: Gyöngyös év 04. hó 25. nap

Dr. Kovács Gyöngyi
Belső konzulens

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

² A megfelelő aláhúzendő.

³ A megfelelő aláhúzendő.