

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Károly Róbert Campus
Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet



ZÁRÓDOLGOZAT
(szakmai beszámoló)

HALÁK SZILVIA
H1T1V7
Turizmus és vendéglátás felsőoktatási szakképzés

Dr. Kovács Gyöngyi
Egyetemi adjunktus

Gyöngyös, 2023.

1. ÖSSZEFOGLALÓ

A záródolgozatomat két főbb részre tagoltam. A dolgozat első felében a gyakorlati helyemet, a cég tevékenységét és összetételét mutatom be, míg a dolgozat második felében pedig magáról a gyakorlatomról és a feladataimról beszélek részletesebben.

Az egyetemen 2019 óta tanulok, az első felsőoktatási képzésemet gazdálkodási- és menedzsment szakon végeztem el 2022 januárjában. Mikor először megfogalmazódott bennem az egyetem gondolata kicsit tanácstalan voltam. Szerettem volna megtapasztalni milyen is az igazi egyetemi élet, hiszen sok ismerősömtől hallottam, hogy bár nehéz, életük legjobb időszaka. Miután sikeresen eldöntöttem, hogy márpedig én egyetemre fogok járni, jött a nehezebb része, ugyanis sok minden érdekelt, és érdekel a mai napig. A gazdálkodási- és menedzsment szakra esett a választásom, hiszen a középiskolai éveim során nagyon sok közgazdasági tárgyat kellett megtanulnom és elsajátítanom. Már a képzésem végénél jártam, amikor rá kellett eszmélnem arra, hogy ha most nem kezdek még valami másba bele, valószínűleg soha többé nem fogok iskolapadba ülni.

Gyermekkorom óta vonzott a turizmus és a turisztika, kiskorom nagy álma volt, hogy egy utazási irodában dolgozzak, a későbbiekben pedig a saját irodámat vezessem. Több opciót is megvizsgáltam, bár a lelkem mélyén pontosan tudtam, merre fogok tovább indulni, így 2021 szeptemberében elkezdtem a turizmus-vendéglátás szakot az egyetem falain belül.

A döntésemet nem bántam meg, hiszen nagyon érdekesnek és izgalmasnak tartottam az óráimat, egy nagyon jó közösségbe csöppentem, viszont időben rá kellett jönnöm arra is, leginkább a korábbi saját hibáimból tanulva, hogy a felsőoktatási képzés sem véges, így időben neki kell állnom munkát és szakmai gyakorlati helyet keresnem. Kissé félttem a munkakereséstől, hiszen korábban nagyon nehezen találtam magamnak gyakorlati helyet.

Az elhatározás ugyan meg volt, de úgy gondoltam, majd 2022 őszén bőven ráérek gyakorlati helyet keresni. Az élet azonban úgy gondolta, hogy egy kicsit más irányba sodor engem, így a nyár folyamán szembejöttem egy álláshirdetéssel a Facebookon. Kifejezetten nyári gyakornokot kerestek, azonban a poszt pár hetes volt, így egy gyors e-mail keretein belül megérdeklődtem, hogy szabad-e még a pozíció. Annyira jól alakultak a dolgok, hogy 3 napon belül mehettem is próbanapra, majd a nap végén úgy mentem haza, hogy biztosan felvettek nyári munkára.

A szóban forgó cég pedig nem más, mint a La Grotta Holidays Utazási Iroda Kft. A nyarat végig itt töltöttem, és annyira tetszett a légkör, hogy azonnal tudtam, itt fogom teljesíteni a gyakorlatom is.

Elsőre kicsit féltem a helyzettől, hiszen a kollegáim mind idősebbek nálam, és bár hamar megtalálom a közös hangot mindenkivel, nem voltam benne biztos, hogy valóban tudom segíteni a munkájukat, hiszen több, mint 20 éves tapasztalat áll az iroda és a kollégáim mögött. Nagy meglepetésemre az első perctől egy befogadó társaság része lehettem, ahol ugyan volt elvárás és munka rendesen, mindig mindenben kaptam segítséget, és sosem éreztem úgy, hogy nem ide való lennék.

A maximalizmusom sokszor inkább negatív hatással van az életemre, mint pozitívval, sokszor lassabban dolgozok, mint kéne, hiszen folyamatosan próbálom feszegetni a határait, és sosem vagyok elégedett a saját munkámmal. Igaz, fontos volt a munkám során a precízesség, de ennél is fontosabb volt a gyors és hatékony munka. Észre sem vettem, de az itt eltöltött idő alatt sokat változott a személyiségem és a munkával való kapcsolat, most is próbálok a tökéletességre törekedni, azonban ezt sikerül sokkal kevesebb idő alatt elérnem.

Az itt töltött idő alatt nagyon jól éreztem magamat, folyamatosan támogattak és segítettek a munkámat. Mikor az ősz folyamán az egyetem miatt nem volt időm dolgozni jönni akkor is folyamatosan kaptam az üzeneteket, hogy hiányzom bent, hiányzik a munkám, és már nagyon várnak vissza. Ugyan kis dolgok ezek, de nagyon megkönnyítette ez a hozzáállást azt, ahogy én is viszonyultam a gyakorlatomhoz.

A cég utazásszervezői pozíciót tölt be, leginkább autóbuszos utazásokkal foglalkozunk Horvát, illetve Olaszországba. Én a horvát oldalon dolgoztam leginkább, hiszen ide megy a legtöbb utunk.

A szakmai gyakorlatomat februárban kezdtem meg és rögtön munkába is tudtam állni, hiszen az alapokat már a nyár során elsajátítottam. A cégnél jelenleg csak 8-an dolgozunk, így mindenki ott segített a leginkább ahol tudott, ahol a legnagyobb szükség volt rá. Ugyanakkor volt pár feladat, amit leginkább egy adott személy csinált.

A gyakorlatom során az alábbi feladatokkal kellett foglalkoznom a legtöbbit:

- ↳ **megrendelések** – feldolgozás, autóbusz ültetés, visszaigazolás
- ↳ **utak összekészítése** – ellenőrzés, biztosítások, részvételi jegyek, szoba/utaslista készítése, mappák rendezése
- ↳ **weboldal kezelése** – naptár frissítése, kör-egyéni utazásokkal kapcsolatos adatok
- ↳ **egyéb feladatok** – hírlevelek, szórólapok készítése, adminisztratív feladatok

A megrendeléseink nagy részét online kaptuk meg a többi utazási irodától, akik a mi útjainkat értékesítették, illetve a saját utasainktól, akik a weboldalunkon keresztül rendelték meg az utat, illetve pár olyan utasunk is volt, akik személyesen foglaltak az irodában.

A munkáim közé tartozott az, hogy ezeket a megrendeléseket feldolgozzam, és „beültessem” az utasokat. Ezt egy Excel táblába tettem meg, amihez minden kolleganóm hozzáfért, így nem kellett minden kérdésnél a másikhoz menni, hogy pontosan hol van az utas. Miután a táblázatba beírtam az utasokat, beültettem őket az autóbuszba, így vizuálisan is láthattuk, hogy hogyan áll adott busz ültetése, ki hol foglal helyet. Visszaigazolások során leginkább az utazási irodák visszaigazolásával foglalkoztam, hiszen ebben tudtam a legnagyobb segítséget nyújtani.

Az utakat indulás előtt egy héttel kezdtük el összekészíteni. Itt át kellett nézmem a megrendelések, a felszállási helyeket, hogy az utasnak van-e bármilyen egyéb kérése, allergiája, amit jeleznünk kell a szállodának. Miután ezekkel végeztem, elküldtem az utasainknak az utastájékoztatót, amiben a részletes programot találták az adott utakhoz. Ezek után mappákat állítottam össze, ahol utaslisták szerepeltek, a kinyomtatott programmal, biztosításokkal, a szobalisták, illetve az idegenvezetőnek pár információval.

A weboldal kezelésétől elsöre nagyon féltem, de hamar rá kellett jönnöm, hogy nem nehéz feladat, csak sok türelem és precizitás kell hozzá, hiszen egy hibásan írt összeg akár egy utas elvesztésébe is kerülhet. A weboldalon a folyamatosan frissülő naptárunkat szerkesztettem, illetve az utaknál jelöltem a töltöttség állását. Emellett egyéni utazásoknál az apartmanokat vittem fel a weboldalra, és áraztam be azokat.

Emellett szórólapokat és hírleveleket készítettem megrendelések és számlákat fűztem le, szükség esetén pedig felhívtam az utasokat és a többi irodát.

Úgy gondolom, hogy nagyon sokat tanultam a gyakorlatom és a nyári munkám során a szakmáról, de még közel sem tudok eleget. Nagyon megszerettem ezt a munkát, ezt a céget, így amennyiben van rá lehetőségem – és úgy néz ki van – a továbbiakban is szeretnék itt dolgozni. Lassan ugyan de folyamatosan tanulok egyre többet a szakmáról, és bár az egyetemen nagyon sokat tanulhattam, a gyakorlat során sok hiányzó puzzle darab került a helyére, hogy a korábban könyvi példákban látott dolgok miért is így történnek.

Összességében azt kell mondanom, hogy a félelmeim magammal, illetve a munkával kapcsolatban teljesen eltűntek, és a gyakorlatom során sikerült még jobban megkedvelnem a szakmát.