

Magyar Agrár-és Élettudományi Egyetem

Károly Róbert Campus

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

ZÁRÓDOLGOZAT ÖSSZEFOGLALÓ

Kis Cintia

N9DX8O

turizmus és vendéglátás felsőoktatási szakképzés

Gyöngyös, 2023. április 27.

Kis Cintia vagyok, FOSZK turizmus és vendéglátás szakos hallgató, turizmus szakirányon. Azért választottam a turizmus szakirányt, mert nekem már van egy végzettségem, ami a pénzügy és számviteli ügyintéző, csak rájöttem, hogy nem ez az egyetlen út amin járni szeretnék egész életemben, és bővíteni akartam a tudásomat még pluszban, valamint szeretek az emberekkel foglalkozni és együtt dolgozni, kirándulni, valami újat felfedezni ami még ismeretlen számomra, ezért is jött szóba a turizmus iránti érdeklődés.

A nyáron volt is szerencsém belelátni diákmunkásként hogy milyen is a turizmus vidéken, egy turisztikai központban tudtam elhelyezkedni, ahol különböző rendezvényeken vehettem részt, a parkolás fizetését is nálam tudták rendezni a vendégek, valamint csónakázási lehetőségekre is nálam lehetett jelentkezni. Egyetemi tanulmányaim alatt, az utolsó félévben szakmai gyakorlatot kell teljesítenem, és a szakmai gyakorlatomat a Mátrafüredi Avar Hotel Superior-ban töltöm le. Azért esett a választáson erre a hotelre, mert édesapám a hotel dolgozója volt, és csak jókat tudott mondani a hotelről, valamint nagyon jó hírnévnek is örvend újranyitása óta. Észak-Magyarországon az egyik legkiemelkedőbb szállodák közé tartozik, és fontos volt számomra az is, hogy egy neves helyen tudjam a gyakorlatomat tölteni, hogy tudjak kapcsolatokat kiépíteni, valamint tudásomat fejleszteni egy magasan képzett személyzet segítségével. A hotel igazgatójának köszönhetem, hogy széles körű betekintést nyertem a szállodában folyó munkakörökbe, és szinte minden területen ki is próbálhattam magam. Számomra ez nagy örömet jelentett, hiszen a megszerezhető tudást tudom majd kamatoztatni később a karrieremben.

A felettesem és a kollégáim maximális segítségnyújtással járultak hozzá a tudásom gyarapításában, és ennek köszönhetően minden nappal nagyobb betekintést nyertem a hotel működésébe. Megtanultam, hogy minden részleg egymásra épül, vagyis ha az étel nem volt ízletes a vendég számára, de mondjuk a szoba megfelelt minden igényének elképzelhető, hogy a negatív tapasztalás miatt nem keresi fel újra a hotelt. Fontos, hogy a kollégák megbízzanak egymásban, segítsék egymás munkáját, mert ezen is múlik hogy milyen visszajelzés érkezik a hotelről.

A szakmai gyakorlatom alatt minden pozícióban kipróbálhattam magam, melyekről a 14 hét alatt nagyon sokat tanultam.

Munkaköreim voltak:

- felszolgáló,
- recepciós,
- pultos,
- wellness recepciós,
- szobaasszony,
- értékesítő.

Összegezve az egész szakmai gyakorlatomat nagyon szerettem az Avar Hotel tagja lenni, sokat tanultam a szakmáról, hotel működésről, láthattam és tapasztalhattam, hogy nem egy könnyű szakma a turizmus és vendéglátás. Egy nap sem telik el ugyanúgy, minden nap változatos, tanulsz újat, vagy tanítasz újat.

Javaslatom a szálloda részére, hogy minél többet kommunikáljanak a részlegek egymással, és a részlegeken belül a kollégák egymással, a felesleges viták és félreértések elkerülése érdekében, fontosnak tartom a munkamorál fejlesztését is. Ezekre egy megfelelő megoldás lehet a programok és csapatépítő tréningek szervezése, így egy sokkal összeszokottabb személyzettel könnyebben tudunk együtt dolgozni.

A hotelben eltöltött időnek köszönhetően, nagyon sok területen fejlesztettem magam. Az egyik legfontosabb számomra a kommunikációs készségem fejlesztése volt, mert ugyan szeretek az emberekkel beszélgetni, de fontos volt, hogy ezen területen fejlesszem magam és tudjak minden témához hozzászólni, és ennek is köszönhetően, valamint az emberekhez való hozzá állásommal a személyzettel sikerült nagyon jó kapcsolatot kialakítanom az összes részlegen.

Továbbá tudtam fejleszteni magam még a problémamegoldás terén is, de igaz, hogy nem sok panaszhelyzettel találkoztam, improvizálni is jobban meg kellett tanuljak. Előnyömre vált, hogy sokat javíthattam a csapatban való együttműködésem szintjén is, de szerencsére ezen a területen keveset, mert nagyon jól kijövök az emberekkel, ezen a részen úgy fogalmaznék,

hogy egy jóval nagyobb csapatban dolgoztam együtt most, és hogy mindenki mindenkihez alkalmazkodjon, ahhoz nagy felelősség és megértés kellett.