

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem Károly Róbert Campus



SZAKMAI GYAKORLAT AZ ÓZON HOTELBEN

ZÁRÓDOLGOZAT ÖSSZEFOGLALÓ

LACZKÓ LIZETT

P5J4FW

Turizmus és vendéglátás felsőoktatási szakképzés

Dr. Kovács Gyöngyi
egyetemi docens

Gyöngyös, 2023. május 1.

A szakmai gyakorlóhelyem teljes neve: HOTEL ÓZON Szállodaipari Korlatolt Felelősségű Társaság. A szakmai gyakorlóhely engem felszolgáló segéd munkakörben alkalmaz. A szakmai gyakorlat teljesítésének ideje 2023. február 13.-tól 2023. május 31.-ig tart. Ez idő alatt 560 órát töltök a szakmai gyakorlatom végzésével, heti 40 órában, 5 napra lebontva, 8 órás munkaidőben. A szakmai gyakorlóhely székhelye: 1052 Budapest, Deák Ferenc utca 21. A munkavégzés helye: 3233 Mátraháza, Ózon utca 1.

Bár a szakmai gyakorlatom 2023. február 13.-án kezdődött, de már előtte egy hónappal elkezdtem dolgozni az Ózon Hotelben. Ez a hivatalos procedúrák elhúzódnása miatt alakult így. Január 9.-én volt egy személyes megbeszélésem a szálloda étterem vezetőjével, ahol röviden egy interjú keretében bemutatkoztam, majd ő kedvesen körbevezetett az étteremen és konyhán, bemutatott néhány ott dolgozónak, valamint ismertette velem a munkafeladatokat. A szálloda gyönyörű környezetben található, kívül belül makulátlan, pont olyan volt, amilyennek képzeltem. Ezért amikor Barnabás, az étteremvezető megkérdezte tőlem, hogy mikor szeretnék kezdeni, rögtön válaszoltam, hogy: holnap! Ez így is történt. Nagy örömmre már másnap, január 10.-én kedden elkezdődött az első munkanapom. Barnabás, a közvetlen felettesem azóta is készségesen támogat mindenben a munkavégzéssel kapcsolatban, és a záródolgozatom elkészítésében is kedvesen felajánlotta a segítségét.

A záródolgozatomat a segítőkész konzulensem, Dr. Kovács Gyöngyi segítségével készítettem el, az egyes pontok részletezettségéről vele egyeztettem. Záródolgozatomban kitérek arra, hogy miért a mátraházi Hotel Ózon & Luxury Villas****superior szállodában töltöttem a gyakorlatomat, ennek milyen személyes és szakmai indokai vannak. Továbbá kitérek a gyakorlati hely részletes bemutatására. Vázolom a varázslatos Ózon Hotelről való általános tudnivalókat, az épület optimális elhelyezkedését, egyszerű tulajdonosi szerkezetét. Ezenkívül röviden ismertetem a szálloda érdekes történetét, hogy hogyan született meg ez az egyedülálló, az ország egyik legmagasabban fekvő, 4 csillagos besorolású, hatalmas népszerűségnek és kedveltségnek örvendő szállodája.

A beszámolómban továbbá ismertetem a hotel tevékenységét, vagyis bemutatom az itt kínált prémium minőségű termékeket, és szolgáltatásokat, melyekkel igyekszünk megadni a vendégeink számára az elvárt élményt, valamint még ezt is felülmúlni. Ezután a 3. pontban a szakmai gyakorlat során végzett tevékenységeim részletes bemutatása következik. Ebben a részben ecsetelem, hogy milyen teendői vannak egy felszolgálónak, azaz pincérnek, egy teljes

napra lebontva, kezdve 7:00-tól, azaz a nyitás előtti feladatokkal, majd a reggeliztetéssel, az ebédre való előkészüléssel, az ebédnél való kiszolgálással, majd ismét egy étkezésre, vagyis a vacsorára való előkészülettel, végül a nap zárásával: a gyertyafényes vacsorával.

Természetesen az étkezések közötti fontosabb, érdekesebb vagy épp monoton feladatokat sem hagyom ki, és a vendégek speciális kéréseit sem.

Ezután a vállalkozás piaci környezete főpontban a szálloda mikro és makrokörnyezetét kívánom bemutatni. Ebben a részben a hotel legerősebb piacvezető konkurenciáit, versenytársait sorolom fel, valamint ezeket ismertetem. Majd néhány viszonteladóról, beszállítóról lesz szó pár sorban. Sajnos a szervezet teljesítményének minimum 3 év adatai alapján való bemutatását nem tudtam elkészíteni, mert a cég nem szeretett volna információkat közölni a bevételi mutatókról, a számított mutatókról és azok kritikai értékeléséről.

Végül a záradolgozatomban örömmel számolok be a tapasztalataimról, pozitív élményeimről, melyeket szakmai gyakorlatom során volt lehetőségem szerezni. Ebben a részben arról tárgyalok, hogy milyen képességek, kompetenciák meglétére, fejlesztésére vagy elsajátítására van szüksége egy jó felszolgálónak. Továbbá beszámolok arról, hogy személyesen nekem, a közel 5 hónap alatt, melyet az Ózon Hotelben tölthettem, és továbbra is töltök milyen készségeket segített elsajátítani, vagy épp fejleszteni a szakmai gyakorlat. Az utolsó pontban pedig személyes javaslataimról, apró észrevételeimről számolok be, melyeket kijavításán, megszüntetésén folyamatosan dolgoznak készséges és elszánt munkatársaim.