



SZAKMAI GYAKORLAT AZ ÓZON HOTELBEN

ZÁRÓDOLGOZAT

LACZKÓ LIZETT

P5J4FW

Turizmus és vendéglátás felsőoktatási szakképzés

Dr. Kovács Gyöngyi
egyetemi docens

Gyöngyös, 2023. május 1.

Tartalomjegyzék

ZÁRÓDOLGOZAT	1
■ 1. A szakmai gyakorlati hely kiválasztásának személyes és szakmai indokai.....	4
1.1 A szakmai gyakorlat ideje	5
■ 2. A szakmai gyakorlati hely bemutatása.....	5
2.1 Bemutatkozás.....	5
2.2 Elhelyezkedés	6
2.3 Rövid története	6
2.3.1 A Balatonnál.....	6
2.3.2 A Mátra	7
2.3.3 Felújítás	8
2.4 Tulajdonosi szerkezet	8
2.5 A szakmai gyakorlati hely tevékenysége- termékek, szolgáltatások bemutatása.....	8
2.5.1 Vendégszobák	8
2.5.2 Wellness részleg.....	10
2.5.3 Fitness.....	12
2.5.4 Rendezvények	12
2.5.5 Outdoor programok	13
2.5.6 Gyermekbarát szolgáltatások	14
2.5.7 Gasztronómia	14
2.5.8 Szezonális programok	17
■ 3. A szakmai gyakorlat során végzett tevékenységek részletes bemutatása	17
3.1 Pincérkedés, felszolgálás	17
3.2 Reggeliztetés.....	17
3.3 Szobaszervíz	20
3.4 Fogadó pincér	20
3.5 Egyéb feladatok	21
3.6 Előkészülés az ebédre	21
3.7 Főétkezés: az ebéd	22
3.8 Vacsora	23
■ 4. A vállalkozás piaci környezete	23
4.1 Versenytársak	23
4.2 Beszállítók	24
■ 5. A szervezet teljesítményének bemutatása.....	24

■ 6. Képességek és készségek, melyek elsajátítását, fejlesztését lehetővé tette a szakmai gyakorlat.....	24
■ 7. Saját javaslatok	25
■ 8. Internetes irodalom	27
■ 9. Mellékletek	28
9.1 melléklet: Konzultációs nyilatkozat	28
9.2. melléklet: Hallgatói nyilatkozat.....	29

1. A szakmai gyakorlati hely kiválasztásának személyes és szakmai indokai

2022 év végén nagy várakozással láttam neki a féléves szakmai gyakorlatom ideális gyakorlati helyének megkeresésének. Tanulmányaim során többféle turizmus és vendéglátásba sorolható munkakörrel volt lehetőségem megismerkedni. Többek között betekintést kaphattam a rendezvényszervezésbe, azon belül, hogy milyen főbb lépésekből áll a rendezvényszervezés, a rendezvények mely fajtáit különböztethetjük meg, és az egyes szervezési szakaszok mely legfontosabb feladatokból tevődnek össze. Ezenkívül az utazásszervezéssel is megismerkedhettem, hogy hogyan működik egy utazási iroda, milyen jogszabályok vonatkoznak ide, mik a feladatai egy utazásszervezőnek, vagy utaskísérőnek. Továbbá általános, és mélyebb tudnivalókat is elsajátíthattam vendéglátóhelyekről, azok munkatársainak -pultosok, pincérek- és vezetőinek szerepeiről.

A három képzési félév során többször is volt alkalmam részt venni a szaktársaimmal együtt tanulmányi kirándulásokon. Ezek többféle szakmai területre nyújtottak betekintést számunkra. Többek között meglátogattunk a Magyar Kereskedelmi és Vendéglátóipari Múzeumot, valamint Világörökségi helyszíneket. Továbbá Szellemi Kulturális Örökség Nemzeti Jegyzékébe tartozó túraútvonalon is kirándulhattunk. Ezek mind különleges élmények voltak a számomra.

De ami a legérdekesebb volt nekem, az az, amikor különböző típusú és stílusú szállodákat látogathattunk meg. Amikor beléptem ezekbe a hatalmas és elegáns szállodákba, amik mind valami különlegességgel büszkélkedhetnek, világossá vált számomra, hogy én is ilyen környezetben képzelem el magam, ahol majd mindennap munkába állhatok. Ezért nagyon tetszettek azok az anyagrészek az Egyetemen, amikor például a szállodák tevékenységéről, vendégköréről, kategorizálásáról, csillagozásáról, különlegességeiről sajátíthattam el több ismeretet. Aztán pedig jó volt ezeket a saját szememmel látni.

A recepció, a housekeeper, az értékesítési- és marketing osztály, valamint Food és Beverage területek mind egyaránt érdekeltek. Így amikor el kellett kezdenem felkeresni, hogy hol lesz lehetőségem letölteni a szakmai gyakorlatomat, tudtam, hogy mindenképpen egy hotelben szeretnék elhelyezkedni. Mivel ebben a világban képzeltem el a magamat, ezért számomra ez nem csak egy pár hónapos, ideiglenes munkáról szólt, hanem a jövőbeni munkahelyem megtalálásáról is. Fontos szempont volt számomra a távolság, valamint a szálloda megközelíthetősége, hogy ne kelljen sokat utaznom a munkahelyemre, és busszal is könnyen

elérhető legyen. Mivel Gyöngyösön, a Mátra lábánál élek, ezért rengeteg szálloda van a környezetemben, aminek nagyon örültem.

Ezenkívül a bérezés sem volt utolsó szempont. Valamint figyelembe vettem azt is, hogy az ismerősi körömmek mik a tapasztalataik, véleményük az adott hotellel kapcsolatban. Több szállodát felkerestem azon kérdésemmel, hogy van-e lehetőségem abban az intézményben letölteni a szakmai gyakorlatomat, míg nagy örömömre a mátraházi Hotel Ózon & Luxury Villas****superior meghívott egy személyes megbeszélésre. A szálloda gyönyörűszép volt, és meg tudtunk állapodni a HR vezetővel a munka feladatokkal kapcsolatos elvárásairól, így a hivatalos procedura után már kezdhettem is.

1.1 A szakmai gyakorlat ideje

2023. február 13. volt az első munkanapom, és május 31. lesz az utolsó. 560 óra szakmai gyakorlati időt töltök le ez idő alatt.

2. A szakmai gyakorlati hely bemutatása

2.1 Bemutatkozás

A Hotel Ózon & Luxury Villas****superior Magyarország egyik legmagasabban fekvő szállodájaként, találóan a „magasan a legjobban” mottót kapta. Ez jól tükrözi azt a célkitűzésüket, miszerint egyedi és nívós, prémium kategóriájú szolgáltatásokkal, számos kikapcsolódási lehetőséggel és nagyfokú vendégszeretettel teszik feledhetetlenné a pihenést vendégeik számára.

A Magyar Turisztikai Minőség Tanúsító Testület a Hotel Ózon & Luxury Villas-t 4* Superior kategóriájú minősítő védjegy használatára jogosította fel.

1. kép: Hotel Ózon&Luxury Villas****superior



1. forrás: *hotelozon.hu*

2.2 Elhelyezkedés

A Hotel Ózon & Luxury Villas****superior Budapesttől 80 km-re, Gyöngyöستől pedig 13 km-re található Mátraházán, 710 méterrel a tengerszint felett. A szálloda a Kékes hegycsúcs lábánál, a Mátra szívében egy 3,2 hektáros ősfás parkban helyezkedik el, melyet körbe ölel a lenyűgöző hegyvidéki környezet. Autóval és busszal egyaránt könnyen megközelíthető. A buszmegállótól kettő perc séta vezet emelkedőn a szálloda recepciójához. Ez ideális a hotel dolgozóinak, tekintve, hogy gyakran indul busz a környező üdülőhelyekre, városokba. De előfordult már, hogy teljesen más közlekedési eszközzel érkeztek vendégek a szállodába. A hotel megfelelően kezeli ezeket a különleges kéréseket is. Például egy alkalommal, magánhelikopterrel érkeztek vendégek a hétvégre a villákba, amihez leszállópályaként a szálloda tenisz pályája állt rendelkezésre.

2.3 Rövid története

2.3.1 A Balatonnál

Hoffmann József Henrik, az Ózon Hotel tulajdonosa 1975-ben született Gyulán. A szálloda tulajdonoscsaládja Henrik gyermekkorától, az 1970-es évektől kezdve folyamatosan a vendéglátásban dolgozott. Ám ezt nem egy szakmaként, hanem egy bizonyos fajta életvitelként élték meg. Henrik kisfiúként sokat segített a Balatonnál abban a Pannoni étteremben, ahol édesapja üzletvezető volt.

Később 1980-ban az édesapa, Hoffmann József 3 majd 5 évre bérbe vett Balatonföldváron egy vendéglátóhelyet, majd ezt meg is vásárolta. Ez a Balatonföldvári Kukoricacsárda egyike lett az első valóságos 4 *-os szolgáltatást kínálni tudó, egész évben nyitva levő wellness és konferencia tematikájú szállodának. Egy régi, jól bevált üzletté verekedte ki magát, erős szálakkal, nagy kapacitással. Így a 2000-es évek elején a további fejlődés érdekében felújításra szánták el magukat, ezt befejezően, 2006-ban pedig bővítésben kezdett el gondolkozni a család.

2.3.2 A Mátra

Henrikék 2006-ban cseppentek a Mátrába, ahol akkor 20-30%-os évi kihasználtságú szállodákkal romokban állt a turizmus. Volt Mátraházán egy bezárt hotel, melynek az igazgatója, régi ismerőse volt Hoffmann Józsefnek. A szálloda a Hungest Hotels Zrt tulajdona volt, ahogy a Galyatetői Nagyszálló, és a Grandhotel Galya is. 2002-2003 között felújították a Galyatetői Nagyszállót.

Mivel a Mátrában nagyon rossz volt a turizmus, ezt a hotelt bezárták, hogy így Galyatetőre tereljék a vendégforgalmat. A Hungest Hotels terve az volt, hogy ezt a szállodát eladják, de 3 éven keresztül nem akarta megvenni senki. Már mindenféle hasznosítás megfordult a tulajdonosok fejében, köztük az is, hogy idősek otthonává alakítják a szállodát. A hoteligazgató ekkor minden ismerősét felhívta azzal a szándékkal, hogy üzleti ajánlatot tegyen, vagyis hogy valakinek eladhassa a szállodát. Ekkor következett a sorban Hoffmann József.

Bár kezdetben nem akarták, de mivel a szállodaigazgató nagyon kitartó volt, így végül Henrik az édesapjával, Józseffel eleget tettek a kérésnek, és eljöttek megnézni a hotelt. Bár ez egy mátrai, családi kirándulásnak indult, de végül váratlan fordulat következett a család életében.

A hotel az akkori állapotában több mint 40 szobával rendelkezett. Az épület sötét volt, rozsdás szalagkorlátokkal, kicsit visszataszító környezettel, de amint meglátta Henrik a Kékestető gyönyörű panorámáját a szállodából, beindult az üzleti fantáziája.

Úgy vélekedett, hogy Magyarország legmagasabb pontjára, a Kékestetőre lehet üzletileg alapozni. Ahogy ő fogalmazott, 3 féle tematikájú utazás létezik: városlátogatási, hegyvidéki, és vízparti. Mivel Balatonföldvár miatt a vízzel már rendelkeztek, ezért Henrik úgy gondolta: jöhet a hegyvidéki tematikájú! Így bele is vágtak!

2 évig tartott a project előkészítés. Tudták, hogy a kínálati struktúrán változtatni kell, és be kell építeniük további vonzerőket. 2008-ban, közvetlenül a gazdasági világválság kitörése

után kezdődött el a felújítás. Óriási szenvedések árán végül 2010. december 23.-án nyitott meg a szálloda. Ez felülmulta a várakozásokat, és a felülírta a terveket, hiszen erősebb lett, mint a Balatonföldvári Kukoricacsárda. Az eredeti terv megdőlt, miszerint télen a mátraházi Ózon Hotelé lesz a főszerep, nyáron pedig a Balatonié, hiszen a vadiúj szálloda nyáron is ugyanolyan sikeres volt, mint télen.

2.3.3 Felújítás

2019-ben 80%-os kapacitáskihasználtsággal, heti 5 nap telházszal büszkélkedhettek. Viszont 10 év alatt változott a lakberendezési stílus, szükségessé vált a szobák bútorzatának lecserélése és preferálttá vált a padlószőnyeg használata. Ezért 10 év elteltével egy újabb felújítást ütemeztek be. Ennek céljával a kapacitásnövelés, azaz a szálloda bővítése és a vendégszobák stílusának frissítése állt a középpontban.

A 2 éves előkészítés után 2020. november 2.-án megtörtént a hivatalos bezárás. Ebben az évben beköszöntött a következő világválság: a Covid19 világjárvány. Ez ütemezés szempontjából szerencsés időpontban jött. Hiszen 2020. november 10.-én országszerte kötelezően be kellett zárni a szállodákat. A közel 10.000 m² nagyságú, 79 szobával rendelkező létesítmény nagyszabású felújítása kezdetét vette. Majd a hatalmas project a 2022. november 1.-i nyitással lezárult. 42 szobával bővült a szálloda, vagyis immár 121 felújított modern szoba várja a vendégeket, továbbá 11 luxus villa.

2.4 Tulajdonosi szerkezet

A HOTEL ÓZON Kft., teljesen nevén: HOTEL ÓZON Szállodaipari Korlátolt Felelősségű Társaság tulajdonosa Hoffmann József Henrik. Ő a tulajdonos és egyben szállodaigazgató is.

2.5 A szakmai gyakorlati hely tevékenysége- termékek, szolgáltatások bemutatása

2.5.1 Vendégszobák

A Hotel Ózon & Luxury Villas****superior szálloda egy nagy felújításon esett. Így a kívül-belül újjászületett és kibővített épületében 132 elegáns, prémium kivitelű szoba kényelmét élvezhetik az ott tartózkodók. A modern szobák kialakításánál törekedtek arra, hogy a vendégek elvárásainak maximálisan megfeleljenek, így a vendégszobák tágasak, napfényesek és jó elosztásúak lettek. A szobák otthonos belső térrel és megfelelő méretű fürdőszobával

rendelkeznek. A szobák többsége rendelkezik erkéllyel, de minden egyes szoba ablakából csodálatos kilátásban gyönyörködhetnek a vendégek az ősfás parkba vagy a Mátra hegyvidéki panorámára.

A hotel 132 szobával büszkélkedhet:

- 99 db, természet színeiben, többféle designban kialakított, napfényes, tágas Superior kétágyas szoba.
- 9 db kifejezetten párok részére megálmodott szerelmi fészek, úgynevezett „love suite” szobák, üvegajtókkal, kétszemélyes pezsgőfürdős káddal. Ezek az Executive kétágyas szobák kategóriájába tartoznak.
- 8 db családoknak szánt kényelmes és tág Deluxe két légtérű szoba, tágas hálósobával és nappalival.
- 1 elnöki lakosztály, mely a berendezésében és anyagaiban is extra minőséget nyújt. Eleganciája és felszereltsége az ötcillagos luxust keresőknek sem okoz csalódást.
- 4 különböző luxus minőségű belső térrel rendelkező lakosztály:
 - Akvamarin lakosztály: Türkiz kiegészítőktől válik egyedivé egy légtérű lakosztályunk természet által ihletett színvilága.
 - Topáz lakosztály: Bordó kiegészítők teszik különlegessé két légtérű lakosztályunk természet által ihletett szín- és formavilágát.
 - Berill lakosztály: A bordó, a fekete és a fehér szín, a különleges anyagok és a merész formák exkluzívvá teszik ezt romantikus, egy légtérű lakosztályt.
 - Gránát lakosztály: A visszafogott bézs szín a bordóval, a fehérrel és a feketével keveredve teremt izgalmas belső dizájnt ebben a lakosztályban.
- 11 db a főépülettől néhány perc sétára található, kétszintes, az ősfás parkban elhelyezkedő, különálló exkluzív erdei villa. Természet által ihletett berendezéssel, kandallóval, saját üvegfalú szaunával és pezsgőfürdős káddal.

2. kép: Luxus villák



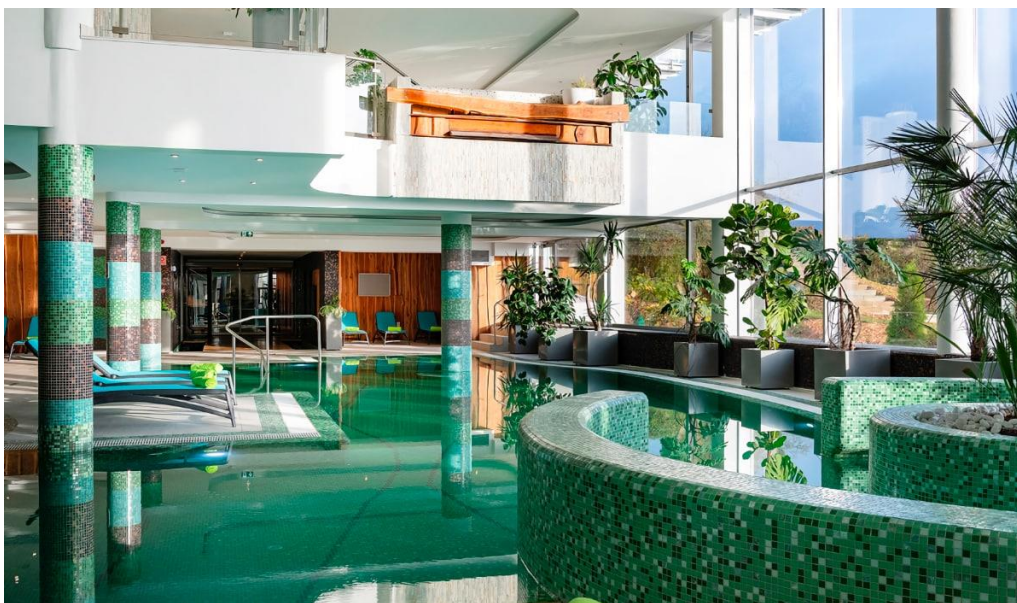
2. forrás: *hotelozon.hu*

2.5.2 Wellness részleg

A Wellness részleget nem szálló vendégek is igénybe vehetik. Nyitva tartás: 08.00-21.00. A napi wellness program magában foglalja a tágas pihenőterek, a külső- és belső medencék, az úszómedence, szauna, és pezsgőfürdő használatát. Az újjászületett szállodában a fahídon keresztül érkezünk a korábbinál jóval nagyobb alapterületű, több mint 2000 négyzetméteren elhelyezkedő, kibővített és megújult Panoráma Wellness felnőtteket és gyerekeket egyaránt rabul ejtő birodalmába. A csobogó vízzel és türkizkék nyugágyakkal csábító, tágas Panoráma Wellness három emeleti szinten várja a relaxációra vágyókat.

A vendégek családi környezetben élvezhetik a sodrófolyosó, a masszírozó buzgár és a nyakzuhany lazító és frissítő hatásait! Az egyedi kialakítású részben az épületen kívül haladó Panoráma Csúszda és sekély vízű pancsoló garantáltan a gyermekek kedvence. A felnőttek az emeleti galérián nemcsak kellemes wellness-szolgáltatásokat vehetnek igénybe, hanem az emberi szervezetre gyakorolt jótékony hatásait is élvezhetik a finn-, infra- és bioszaunának, aromakabinnak és csobbanómedencének. Az ellazulás élménye a fürdőtér nyüzsgésétől távolabb elhelyezett relaxációs medencében válhat teljessé. Az egész évben kellemes vízű, a szállodán kívül elhelyezett pezsgőmedencéből a Mátra és a Kékestető látványában gyönyörködhetnek vendégeink.

3. kép: wellness részleg



3. forrás: *hotelozon.hu*

A részben föld alatt kialakított, részben természetes megvilágítást élvező Barlang Spa titokzatos világa a nyugalom, és a harmónia színtere. A teljes feltöltődés 15.00 óra után válik valóban teljessé, amikor a wellness részlegen csak a felnőtteket látjuk. Egyedi eleme a kínálnak a szaunaszeánszoknak is otthont adó üvegfalú Panoráma Szauna. Az újjászületett, 40 férőhelyes Szaunában a vendégek naponta 3 alkalommal vehetnek részt szauna ceremóniákon. Három különböző stílusú szeánsz közül választhatnak:

- relaxációs jellegű, Délelőtti Finom Illatos Erdő,
- Varázslatos Délutáni Ráhangolódás vagy
- a Mátrai Csillagos Esti Megtisztulás.

Bármelyik elnevezésű ceremóniát is válasszák, biztosak lehetnek a minden érzékszervünkre intenzíven ható élményben. A forró szeánsz után jól esik a lehűlés a trópusi vihart imitáló Élményzuhanyban, vagy a kör alakú Kneipp-taposó hideg és meleg vizű, talpunk reflexzónáit masszírozó medencéiben. A 24 fokos Sóbarlangban a lábunk alatt ropogó, valamint a falakat és a plafont is beborító német, lengyel és román só jótékony hatása dominál a hang- és fényterápiával kísért, az erdőtől a tengerig vezető képzeletbeli utazáson. A kellemes hőmérsékletű Gőzkabinban az illatok, a Tepidárium fűtött kőágyain pedig a relaxáció kapja a főszerepet. A Gyertyafényes Pihenőben pedig szintén finom illataromák kísérik az ellazulást. A szálloda kültéri fürdőrészlege az ikonikus Infinity Medencével várhatóan 2023. nyarán nyitja meg kapuit. A 300 négyzetméteres vízfelülettel rendelkező, végtelenbe futó víztükörrel csábító medence kétségtelenül a legkülönlegesebb helyszíne lesz a szállodának. A felnőttek, és

szülők a legforróbb nyári napokon is nyugodtan relaxálhatnak, míg gyermekeik a spriccelőkkel és csobogókkal csalogató Aqua Spray Park vizes játszóterén pancsolnak. Ez biztosan a kicsik és a nagyok kedvence, az önfeledt kikapcsolódásuk színtere lesz.

A wellness részleg itt még mindig nem ért véget! A vendégek ellazulhatnak a földközi-tengeri olajokkal végzett klasszikus svéd alapú masszázsok és testkezelések bármelyikén. Indiai- és Sri Lanka-i masszöreink által végzett keleti masszázsok és kényeztető, páros kezelések a szálloda hangulatos kezelőhelyiségeiben várják a feltöltődésre vágyókat. A maximális kényeztetést nyújtó teljes testmasszázs, a stresszes állapotban különösen javasolt hát- és vállmasszázs, illetve a láb reflexzónáit megdolgozó talpmasszázs különböző hatóanyagú, földközi-tengeri olajok teszik különlegessé. A mangóvajjal történő, páros testmasszázs után teát, pezsgőt iszogatva vagy friss gyümölcstál bekészítése mellett merülhetnek el vendégeink a rózs- vagy gránátalma illatú privát pezsgőfürdőben. Az Ózon Hotel a szépítő arckezelések mellett, különleges módon gyermek- és kismamamasszázzsal is várja vendégeit. Itt képzeletben Marokkó földjére vagy Toscana-ba utazhatnak, vagy választhatják a kakaóvajjal testkezelést is.

2.5.3 Fitness

A wellness szolgáltatások hosszú listája után a fitness következik. A legmodernebb futópadok, ellipszis trénerok, szobakerékpárok és erősítő gépek várják a mozgásra vágyókat. Az üvegfalú fitnessterem a szálloda második emeletén helyezkedik el. Itt vendégeink, szintén a Mátra elragadó panorámájában gyönyörködhetnek, mely látványtól kellő motivációt meríthetnek a mozgáshoz.

2.5.4 Rendezvények

A szálloda ideális környezetet biztosít szakmai rendezvények számára, akár nagyobb létszámú konferenciáknak, akár kisebb létszámú tréningeknek vagy csapatépítő programoknak. 3 szinten, összesen több mint 1000 négyzetméteren, teljes egészében megújult konferenciarészleg modern és minden igényt kielégítő technikával felszerelten szolgálja a céges megrendelők igényeit. Az összesen 11 terem 330 fő befogadására alkalmas térre alakítható. A 6 db összenyitható, 5 méteres belmagassággal rendelkező panorámás terem, továbbá 4 darab tréningterem és boardroom kiváló helyszíne lehet kisebb, exkluzív események lebonyolításának is.

4. kép: Kékes terem



4. forrás: *hotelozon.hu*

A terem mérete, és variálhatósága szinte bármilyen elképzelésnek teret enged, lehet szó kiállításról, több szekciótérre felosztott megbeszélésekről, több száz fős konferenciákról, egyedi koncepciókra épülő rendezvényekről vagy egy egyszerű csapatépítő tréningről. A terem különlegessége, hogy erősített padlózattal rendelkezik, így akár autóbemutatóra is van lehetőség, amire volt is már példa. A terem mindegyike padlószőnyegezett, természetes fénnel és modern hűtés-fűtés rendszerrel rendelkezik. A hotel minden terméhez terasz kapcsolódik, kilátással a Kékestetőre, melyek csodálatos helyszínei lehetnek bármilyen kiegészítő eseménynek, akár egy egyszerű kávészünetnek is.

A rendezvénytermetek a minden kényelmet kielégítő és a legjobb vizuális élményt adó audio hangzás teszi teljessé. A Kékes termekben a plafonról leengedhető és távirányítóval vezérelhető projektorvászon, és a hozzá tartozó ultra modern projektor sem marad el.

Amennyiben a rendezvénynek olyan külföldi előadója, vagy vendége van, aki mellé tolmács kell, a terem felett elhelyezett tolmácsfülkéből, vagy azok nélkül is kitűnően működhet a fordítás. Felkészült és több éves tapasztalattal rendelkező csapatunk biztosítja a rendezvények színvonalas megszervezését és lebonyolítását.

2.5.5 Outdoor programok

A 3,5 hektáros ősfás park a szabadtéri élmények kimeríthetetlen tárházát tárja a vendégek elé. Itt számos ügyességi játékban és sportban (tenisz, labdajátékok,) a füves sportpályán, vagy a

szabadtéri kondiparkban mérhetik össze tudásukat az aktív kikapcsolódásra vágyók. Emellett egy vallási helyet, egy saját kápolnát is fent tartanak az arra érdeklődőknek. Tavasztól-őszig bográcsoláshoz, grillezéshez, vagy akár egy szabadtéri főzőversenynek is ideális helyszínt tudunk biztosítani.

A klimatikus gyógyhely magashegyi klímája kiválóan gyógyítja a légzőszervi megbetegedéseket, jótékony hatását mindenki élvezheti. Az épületet körül ölelő Panoráma Sétányon egy kellemes madárcsicsergős romantikus reggeli sétát is tehetnek a párok, vagy családok. A nap bármely időszakában zavartalanul élvezhetik a csodálatos környezetet. De akár a parkon átvezető sárga jelzésű turistaútvonalakat is bátran kipróbálhatják vendégeink.

2.5.6 Gyermekbarát szolgáltatások

A szálloda sokoldalúságát bizonyítja az is, hogy a kisebb és nagyobb gyermekekkel érkező családok kiszolgálására is maximálisan felkészültek vagyunk. A szálloda számos gyermekbarát szolgáltatással és eszközzel rendelkezik. A szállás kényelme, a tágas terek, a kiadós és választékos ételek, a gyermekmenü, a gyerekeket lefoglaló játékok, szobákban külön felszerelések (pót- vagy babaágy, fellépő, wc szűkítő, bébiőr, cumisüveg melegítő, baba etetőszék) mind tökéletessé teszik az itt tartózkodást.

A hét minden napján, 0-24 órában rendelkezésre álló recepciókon pedig babakocsi és kerékpár tárolására alkalmas helység is biztosítva van. A parkot gyermekjátszótér és kültéri fitness park teszi teljessé, de a kicsik a füves labdapályán is önfeledten szórakozhatnak. Továbbá a teniszt vagy a minigolfot is kipróbálhatják. Házon belül egy játéktérrel elérhető csocsóval, dartssal, biliárddal, ping ponggal és egy bowling pályával.

A hotel negyedik szintjén pedig gyermekjátszó várja a csöppségeket. Itt a kiemelt időszakokban felügyeletet biztosított a számukra, így a szülők is nyugodtan ki tudják pihenni magukat. A Panoráma Wellness és Barlang Spa részlegen pedig külön pancsoló, csúszda és a kültéri Ózon Beach aqua spray parkja csak a gyermekeket várja. Végül pedig kreatív animátoraink külön beltéri és kültéri programokkal szórakoztatják a kíváncsi érdeklődőket.

2.5.7 Gasztronómia

A gasztronómiai kínálatban a tájjellegű- és vadételek egyaránt nagy hangsúlyt kapnak. A kedves és barátságos felszolgálók, a gyönyörű mátrai panoráma, az ízletes ételek, a vacsoránál a gyertyafények, és szinte minden este az élőzene teszi igazán emlékezetessé az étkezést. A hotel étterme a Mátra Étterem nevet viseli, ahol a pihenő és betérő vendégeket is egyaránt

szeretettel fogadjuk. A 330 férőhelyes étterem a második emeleten, optimális helyen kapott otthont, hiszen a szállodai vendégek számára bárhonnan könnyen elérhető. Továbbá a betérő vendégek számára is kényelmesen megközelíthető, hiszen miután leparkolták autójukat, nem kell az egész szállodán átvonulniuk, hanem egyetlen ajtó választja el őket igazán előkelő éttermünkötől.

5. kép: Mátra étterem



5. forrás: *hotelozon.hu*

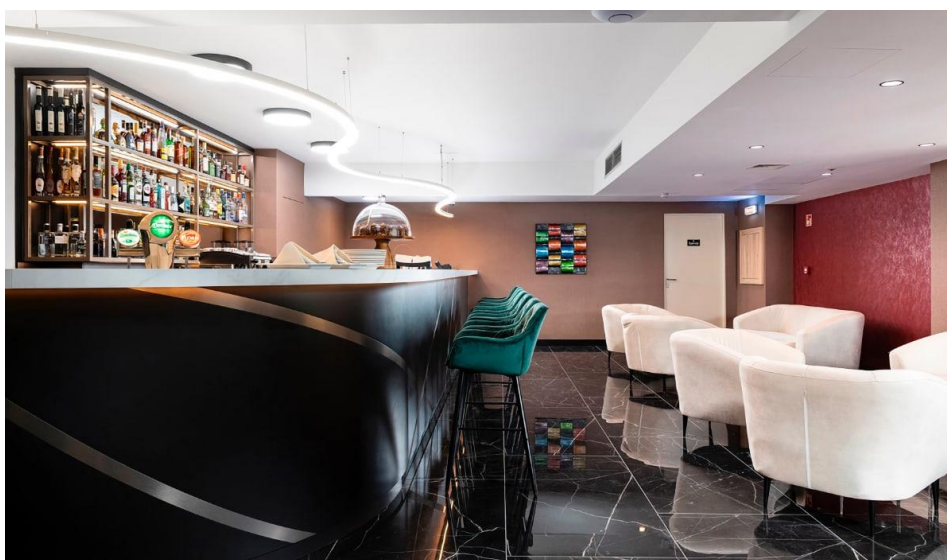
A büférendszerben felszolgált félpanziós reggeli és vacsora friss, kiváló minőségű alapanyagokból készül, és bőséges választékkal szolgál. A látványkonyhán a vendégek szeme láttára készült fogások sem maradnak el. Az a 'la carte étlapon mindenki megtalálja a nekivalót: választhatnak a szezonális és helyi ételkülönlegességek közül, de büszkék vagyunk a kiváló cukrászmesterünk keze alól kikerülő desszertekre is. A kínálat összeállításánál természetesen a vegetáriánus és ételérzékeny vendégeinkre is gondoltak szakácsaink. Természetesen az éttermen kívül is van lehetőség elfogyasztani a reggeli finomságokat, vagy ebédet, vagy a romantikus vacsorát, kettesben a szobában vagy a szoba teraszán a mátrai naplementében gyönyörködve. A 701-es számot tárcsázva bármelyik vendégünk jelezheti kollégáinknak ezt a kívánságát, és mi ahogy elkészült, frissen szobájukba szervírozzuk kiválasztott kedvenceiket.

A főétkezések között a három drinkbárunk étel- és italkínálatából bármikor kedvükre válogathatnak vendégeink. A legelső drinkbár a Lobby Bár nevet viseli, mellyel rögtön az érkezéskor találkozhatnak, a földszinti recepció mellett. Így akár közvetlenül az érkezés után, akár a hazautazás előtt, búcsúzásként fogyaszthatnak prémium kategóriás italok és

ínycsiklandó sütemények széles választékából. Közvetlenül a Lobby Bárnál, az igazán hangulatosan kialakított kandalló mellett kényelmes fotelekben ülve, vagy a panorámás teraszon fagyaszthatják el a kiválasztott ételt és/vagy italt.

A második bár, a hotel második emeletén található Mátra Étterem Drinkbár. A vendégek előtt reggel fél 8-tól nyitva áll a lehetőség, hogy elfáradjanak hozzánk, és ezen az igazán elegáns helyszínen elfogyaszthassák reggeli kávéjukat. De kényelmesen az ágyukból is telefonálhatnak hozzánk, és mi már visszük is a szobájukba a kívánt reggeli frissítőt, akár egy frissen csavart narancslevet. A nap bármely részében 23:00 óráig megkóstolhatják a nagy szakértelemmel összeállított koktéjlainkat, vagy a 10 féle jobbnál jobb kávékülönlegességeinket, melyek illata már messziről csalogatja kedves ügyfeleinket.

6. kép: Mátra Étterem Drinkbár



6. forrás: *hotelozon.hu*

A harmadik bár a Panoráma Wellness Snack- és Drinkbár elnevezést kapta. Ez szintén praktikus helyszínen találja magát, hiszen figyeltünk arra, hogy a vendégek wellnessezés közben se maradjanak éhesek. Illetve így nem kell nagy távolságot megtenniük ebben az óriási szállodában, hanem kényelmesen a nyugalóikból, vagy a jakuzzi melletti asztaloknál fogyaszthatják el ebédjüket vagy kívánt snackjüket. Választhatnak többek között a wellnessezéshez illeszkedő étel- és italkínálatból, frissen csapolt sörből, koktélokból, különleges szendvicseinkből, vagy készételeinkből, salátákból, melyek ott a helyszínen a Wellness bár melletti látványkonyhán készülnek el hozzáértő szakácsunk keze által. 2023. év nyaratól szezonális nyitvatartású, igazán hangulatos Ózon Beach páratlan wellness szolgáltatásait a Dee Bar&Grill látványkonyhán készülő fogások teszik majd különlegessé.

2.5.8 Szezonális programok

A szolgáltatások végtelennek tűnő sora valóban nem véges, kínálatunk folyamatosan bővül. Szezonális programokat is tartogatunk az izgalmas élményekre vágyóknak. Például kiemelt alkalmakkor, legutóbb húsvétkor Tavaszi Kékes Panoráma Sétarepülésre kaptak invitálást a vendégeink, és kollégáink. Büszkén kijelenthetjük, hogy az izgalmas program a környező hotelekkel ellentétben, csak nálunk az Ózon hotelben volt elérhető, mely felejthetetlen élmény volt mind a családok, mind a párok részére.

3. A szakmai gyakorlat során végzett tevékenységek részletes bemutatása

A szálloda éttermi részének élményét nem csak a finom ételek jelentik. Annak is kulcsfontosságú szerepe van, hogy a vendégek milyen fogadtatást kapnak a személyzettől. Azaz a bárpultokban a barátságos pultosoktól, és ügyes mixerektől, baristáktól, a látványkonyhán szorgoskodó szakácsoktól, cukrászoktól és nem utolsó sorban a felszolgálóktól. A pincérnek vagy másnéven a felszolgálónak nem csupán az egyetlen, hanem csak az egyik feladata az ételek felszolgálása.

3.1 Pincérkedés, felszolgálás

Engem személy szerint jobban érdekelt a fő recepció, a wellness recepció, a Food and Beverage, a Housekeeping, az értékesítési- és marketing osztály. De az Ózon Hotel –bár ez állt az utolsó helyen a „bakancslistámon”- felszolgáló segéd munkakört tudta felajánlani nekem, ahol a szakmai gyakorlatomat tölthetem. Bár kicsit aggódtam, de nagyon tetszett a szálloda attitűdje, a nyüzsgés, a vendégek jókedve, az ott dolgozók kedvessége, és nagy élmény volt számomra az első munkanapom.

3.2 Reggeliztetés

A munkakezdés szinte mindennap nekem 7:00-kor kezdődik. Fekete cipőt, fekete nadrágot, fehér vasalt inget, zöld nyakkendőt, és a saját, nekünk készült kis névtáblánkat kell viselnünk. A vendégek számára fél 8-kor nyílik meg a lehetőség, hogy idefáradjanak és elfogyassák finom reggelijüket. Nekünk felszolgálóknak a szakácsokkal együttműködve kell mindent pontosan előkészítenünk, hogy semmi se hiányozzon a gondosan elkészített svédasztalról. Reggel, amikor belépek az étterembe az első dolog számomra az az, hogy megnézzem pontosan hány vendéget várunk aznap reggelire. Ez mindennap más, de általában szombat

vasárnap és azt megelőző napon, pénteken van a legmagasabb létszám. 320 fő a hétvégi átlag. A vendéglétszámhoz igazítva kapjuk meg minden héten a beosztásunkat, hogy adott napon hány felszolgálóra van szükség, a vendégek megfelelő kiszolgálásához. Mindegyikünknek megvan a maga feladata, de mindig szívesen segítünk egymásnak.

Fontos megjegyezni, hogy Srí lankai és indiai nemzetiségű személyzet teszi még színesebbé szállodánkat. Ők minden részlegen ugyanúgy dolgoznak, mint mi, a mosodán, a Housekeeping-en, a bárpultokban, az étteremben felszolgálóként, szakácsként, konyhai kisegítőként, a wellness részlegen masszörként, stb... Velük angolul kommunikálunk. Mivel közülünk nem mindenki beszél ugyanolyan jól idegen nyelven, ezért sokszor én is szoktam segíteni a fordításban. Többek között elmagyarázom a külföldi szakácsoknak, hogy milyen ételt kér a vendég.

A szakácsok minden eszközt, és nyersanyagot előkészítenek, hogy a látványkonyhán meg tudják sütni, főzni, elkészíteni az adott ételt. Mi ehhez szépen megterített tányérokra tiszta evőeszközöket, kést, villát, kanalakat, különféle méretű és fajtájú tányérokat, poharakat és úgynevezett szervízeszközöket teszünk a pultra. Szervízeszköz azaz tálalóeszköz, amiket a felszolgált ételek tálakból történő kitálalásához használunk. Ezek lehetnek: spicc kanalak, merőkanalak, szószos kanalak, spagetti kanalak, dresszing kanalak, saláta kanalak, saláta villák, saláta csipeszek, tálaló csipeszek, hús villák, tálaló lapát, stb.... A szervízeszközök alá pedig úgynevezett papucsokat helyezünk.

7. kép: svédasztal



7. forrás: *hotelozon.hu*

A svédasztalos reggelineél az innivalók, italok sem maradhatnak el. Fém tárolókban a mi feladatunk kikészíteni hideg és meleg tejet, forró vizet, cukrot, citromlevet, mézet a teához díszdobozban, különböző ízesítésű filtereket (fekete teák: mangó-eper, áfonya-gránátalma, chai tea, zöld tea, herba tea, és különböző gyümölcs teák, stb...). Természetes a reggelineél a száraz, és édes pezsgő sem maradhat el, amit a vendégek előszeretettel fogyasztanak. Ezt is a mi feladatunk előkészíteni, és folyamatosan feltölteni. Két, három, vagy négy kávégépet is használhatnak reggel a vendégek, attól függően, hányan vannak. Ehhez is előkészülünk kiskanalakkal, cukorral, különböző méretű poharakkal és poháralátétekkel. Emellett juice gépekkel is rendelkezik az étterem, ami még kiegészíti az italkínálatot. Ebben őszibarack, narancs, grapfruit és almalé áll a rendelkezésre.

A recepció szinte minden alkalomra az ételkínálattól függően frissen nyomtatja ki, a minden egyes ételhez készült saját designnal ellátott névtáblákat, melyet a mi feladatunk, hogy kihelyezzük a különböző ételek elé. Ezek azért fontosak, mert minden étel neve mellett az allergének is fel vannak tüntetve.

Éttermünk reggeli kínálatában mindenki megtalálja a saját ízlelőbimbóinak való laktató ételeket. Különböző cornflakes-ek, tejbegríz/rizs, pékáruk, bundáskenyér, és palacsinta van elhelyezve. Reggelink 4 forma szerint vannak összeválogatva:

- Kontinentális reggeli: hideg felvágottak, sajtok, pékáruk, vaj, margarin, körözött, zöltségek, gyümölcsök, joghurt, stb...
- Angol reggeli: paradicsomos bab, tükörtojás, bacon, sült kolbász, grill zöltség, kenyérkosár, stb...
- Francia reggeli: édes péksütemény válogatás, dzsem, méz, stb...
- Residence reggeli: különböző féle omlettek: hagyma, sonka, paradicsom, gomba, bacon, sajt, kolbász, kaliforniai paprika, stb...

Ha elkezdődik a reggeliztetés, nekünk, felszolgálóknak a dolgunk a lerámolás, vagyis hogy elvegyük, és elvigyük a vendég előtti koszos tányérokat, poharakat, evőeszközöket. Mindezt kedvesen, udvariasan tegyük, ha úgy alakul, beszélgetésbe elegyedünk a vendégekkel, megdicsérhetjük őket, megkérdezzük ízlett-e az étel, segíthetünk- e nekik valamiben, ajánlhatunk nekik programot aznapra. De figyelniünk kell a közvetlenségünkön arra, hogy sosem szabad tegeznünk egyetlen vendéget sem, csak ha ezt ő kívánja.

Reggelineél a rendre és tisztaságra is folyamatosan ügyelnünk kell. Ezért a svédasztalt folyamatosan tisztán tartjuk, letöröljük, a szervízeszközöket cseréljük. Babaetetőszékeket takarítjuk, hogy a kisdetek is higiénikus környezetben vidáman falatozhassanak. Ha egy

asztaltól a vendégek távoztak, nekünk kell szükség szerint lecserélni a terítőket, az abroszt, majd tiszta evőeszközöket, és szalvétát kihelyezni.

3.3 Szobaszervíz

Ez a 4 féle reggeli kínálatunk, azoknak a vendégeknek is, akik szobaszervízt, illetve villaszervízt szeretnének igénybe venni, vagyis a szobájukban, vagy épp villájukban fogyasztanak el kiválasztott reggelijüket. A szervíz elkészítése is a mi feladatunk, személyesen az én kedvencem. Fontos ügyelnünk ennél a teendőnknel arra, hogy pontosan mindent a megfelelő időben készítsünk elő. A szakácsokkal időben kell lekommunikálnunk a rendelést, hogy a kívánt étel friss és meleg legyen. Ugyanígy a kávé, és a teát is a megfelelő időben készítsük el, hogy ez se veszítsen forró állagából. Majd időben indulni és érkezni a szobához, ehhez fontos jól ismerünk a szállodát, egyébként könnyen eltévednénk ebben a számomra óriási labirintusban. Tehát fontos tudnunk, hogy melyik lifttel tudjuk a leggyorsabban, legjobban megközelíteni az adott szobát.

Kellő körültekintéssel, a legszebb mosolyunkkal bekopogunk, közbe nehogy esetleg a többi vendéget megzavarjuk, felébresszük. Ha kívánja a vendég, akkor kipakoljuk neki az ételeket. Ha pedig kapunk borraivalót, akkor azt a közös brifkóba helyezzük, ahonnan majd a hónap végén egymás között igazságosan elosztjuk a juttot.

3.4 Fogadó pincér

A reggeliztetésnél mindig az egyik felszolgáló feladata, aki közülünk éppen a legbarátságosabb, legmosolygósabb, hogy az étterem bejáratánál üdvözlje a vendégeket. Én ezt a feladatot is nagyon élvezem. Egy kis pult van előttünk, amin 2-3 oldalas A4-es lapon minden reggel frissen ki van nyomtatva egy lista, mely tartalmazza, hogy mely szobákban vannak bentlakók aznap, pontosan hányan tartózkodnak ott, és hány napig maradnak a szállodában. Üdvözlés után udvariasan és diszkréten megtudakoljuk a szobaszámot, majd jó étvágyat kívánunk a kedves vendégeknek. Ekkor a listán bejelöljük azokat a szobaszámokat, amiket bementek. Ezzel a praktikus módszerrel tartjuk számon, hogy hány vendég érkezett már meg a reggelire, ez alapján hányat várunk még. Így a szakácsokkal ez alapján, a létszám alapján készítik, és töltik fel folyamatosan a büféasztalt. Ilyenkor természetesen kivonjuk azokat a szobákat, melyeknél a vendégek szobaszervízzel a szobájukba kérték a reggelit. További feladata az üdvözlő pincérnek a számlák aláírása a vendégekkel, melyekben a fogyasztó aláírásával igazolja, hogy elismeri a fogyasztást. Ezt közvetlenül a szervízelésnél

kell megtennünk. Például a vacsora végén az italfogyasztás, amit nem tartalmaz a svédasztalos vacsora, azt a vendég távozásakor kell aláíratnunk. Természetesen előfordul, hogy ez figyelmetlenségből elmarad, ilyenkor a reggelinél az üdvözlő felszolgáló feladata, az elmaradt számlák aláíratása a vendégekkel.

Télen, a hidegben, amikor a luxus villákból érkeznek egyesek, akkor ennek a felszolgálónak kell a vendégek kabátját a fogásra felakasztania. Ezenkívül arról is gondoskodnia kell, hogy a vendégek az ízletes ételüket kellemes hangulatban fogyaszthassák el. Ehhez egy hangulatos, reggelihez illő zene összeállításról gondoskodunk, amit szintén ennek a felszolgálónak kell felügyelnie.

Továbbá az asztalfoglalások intézése is ebbe a munkakörbe tartozik. A reggelinél, ebédnél és vacsoránál bármelyik vendég díjmentesen foglalhatja le számára a legkedvesebb asztalt arra az időpontra, amely számára a legmegfelelőbb, természetesen a fogadási időn belül. Az asztalfoglalásnál rögzítjük a vendég szobaszámát, pontos érkezési idejét, a foglalt helyek számát, és természetesen elhelyezzük a foglalt táblát a választott asztalra.

A nap első étkezése hétköznap hivatalosan 10 óráig tart, szombat, vasárnap pedig kényelmesen fél órával tovább, 10:30-ig. De általában sosem ekkor fejeződik be. Gyakran előfordul, hogy egyes vendégek 10 órakor érkeznek meg. Mi ekkor is barátságosak és megértőek vagyunk, már hozzuk is vissza a konyhából a megmaradt ételeket, vagy a szakácsok hozzálátnak elkészíteni nekik a kívánt friss finomságot.

3.5 Egyéb feladatok

Előfordul, hogy alacsonyabb a vendéglétszám, vagy a szükségesnél többen vagyunk felszolgálók, ekkor szívesen segítünk az étterem melletti bárpultban a pultosnak, amiben tudok. Ha például vendég érkezik, hogy kávéfogyasszon, amíg a pultos elkészíti ezt, addig én elkészítem a számlát, vagy a frissen csavart narancslevet, vagy a mosogatást végzem el. Ezenkívül előkészítem az étterem alatti játékteremet és borozót a vendégek fogadására. De előfordul, hogy csörög az étteremtelefon, ekkor egy speciális vagy épp mindennapos vendégkérés érkezik, például hogy fáradjunk el a vendégekért a villába, és hozzuk el őket az étterembe reggelizni golfkocsival.

3.6 Előkészülés az ebédre

A nap következő részében, amikor már minden vendég befejezte a reggelit, és elfáradt éttermünkben, akkor mi, felszolgálók következünk. Az étterem nagylelkűen biztosítja

számunkra a reggeli étkezést. Ekkor mi, a felszolgálók egymást váltva gyorsan megreggelizünk. Amíg egyikünk étkezik, addig a másik pincér az étterem fronton szorgoskodik. Ilyenkor körülbelül másfél óránk van, délig előkészíteni az éttermet az ebédre. Lerámoljuk a maradék asztalokat, újra terítünk. Ekkor már jóval több dolog kerül az asztalra, hiszen a napfőétkezése az ebéd! Szükségem volt pár napra, míg mindent megjegyeztem, amit a terítésről tudnom kell. A pincérek nagyon kedvesek, és türelmesek voltak hozzám. Mindig kedvesen megmutatták, elmagyarázták nekem, hogy melyik evőeszköznek pontosan hol van a helye az asztalon, mi van jobb és baloldalon, a tányéron, az felett, és mellett, melyik evőeszköz milyen távolságra legyen egymástól. Nagyon élvezem a terítést az ebédre, ami egyben a vacsorához illő terítéket is teljesen magában foglalja.

Korábban a felszolgálók feladata volt az evőeszközök mosogatás utáni polírozása, valamint a vizes, juicos, és boros poharak áttörölgetése is. Ma már ez a fehérmosogató részlegen dolgozó munkatársaink feladatkörébe sorolható, de előfordul, hogy besegítünk nekik ebbe. Az étterem 330 fős, tehát rengeteg eszközt kell tisztára mosogatni, szárazra törölni, majd ezekkel megteríteni. Ha a terítés megvolt jöhet is 650 m² padlószőnyeg felporszívózása!

Közben az étterem hatalmas pultjának összes felületet makulátlanná kell tisztítani, a reggeliről megmaradt táányérok kihordani, és elpakolni a raktárba, majd a helyét feltölteni az ebédnél és vacsoránál használt táányérokkal. Továbbá a hatalmas és nehéz kávégépeket is ki kell tolni az étteremből, és feltölteni őket. A só és borsszórók ellenőrzése, feltöltése is a mi feladataink közé sorolható. További feladatunk a koszos textíliák eljuttatása a harmadik emeleten található mosodába, majd tiszta abroszok, terítők, hangedlik és napronok lehozatala és hajtogatása az étteremben.

3.7 Főétkezés: az ebéd

Minden héten egy beosztásnál szerepel, napokra lebontva a reggeli, ebéd és vacsora létszám, továbbá hogy az ebéd a 'la carte étlapos vagy büférendszerben felszolgált lesz-e, mi eszerint teszünk előkészületeket az étkezésre. Céges megrendelőink változóan szervezik meg az ebédet. Minden vendégnek egy ital jár, vagy korlátlan italfogyasztásban részesülhetnek? Saját itallapot kapnak különböző szeszes italokkal, melyeket a cég áll vagy egyéni fogyasztásnak számítanak? Kávéjukat mi szervírozzuk az étterem bárból vagy maguknak kell elkészíteniük az étteremben kihelyezett kávégépeinkből? Ahány rendezvény, és szervező, annyiféle lebonyolítás, megrendelőinkkel rugalmasan megegyeznek az illetékes kollégáim.

Gyakran megfordulnak szállodánkban céges rendezvényekre érkező üzletemberek, csapatépítő tréningen résztvevő személyek, vagy bármilyen más alkalomból összegyűlt baráti társaság. Egy ilyen céges ebéd változó létszámú szokott lenni, de szinte minden alkalommal minimum 150főt várunk. Az ilyen rendezvények a könnyebb lebonyolítás érdekében praktikusán büférendszerben tálalt ételekkel szolgálnak. Az ilyen étkezéseknél máshogy terítünk, mint a 'la carte étlapos kiszolgálásnál.

Ha már előkészítettük a helyszínt az ebédre, kezdődhet is a nap főétkezése! A wellness részlegen tartózkodó vendégeinknek lehetőségük van a Wellness Snack- és Drinkbárban megrendelni ebédjüket, majd ezt a bár előtti asztaloknál elfogyasztani. A megrendelt ebédet gyakran a 2. emeleten található konyháról kell az -1. szinten levő Wellness részlegre leszolgáltatnunk.

3.8 Vacsora

Egy romantikus vacsora elengedhetetlen kelléke a gyertyafény, erről is mi a felszolgálók gondoskodunk. Minden vacsora után körülbelül 170 asztalról kell lepakolni az elhasznált gyertyákat, majd az újakat előkészíteni, felpakolni, és meggyújtani. Mesés látvány volt számomra az első alkalom, amikor vacsoránál lehettem felszolgáló. A reggeli világító hatalmas, fényes étterem estére teljesen új oldalát mutatja. Nagyon különleges érzés naplemente után megérkezni a fénytelen, kábító szürkületbe, ahol a sötétséget a gyertyafények törik meg. A kellemes hangulatot fokozza szinte minden este az élő zene, amikor a tehetséges zongoristánk, Laci bácsi játsza el kedvenc dalainkat. A vacsora 18 órától 21 óráig tart, ez időben ugyanaz a feladatunk, mint a reggelinél, vagyis lerámolunk, folyamatosan újra terítjük az asztalokat, és tisztán tartjuk az éttermet.

4. A vállalkozás piaci környezete

4.1 Versenytársak

A Hotel Ózon a Heves Vármegyében helyezkedik el, a Mátra régióban. Itt telített piac jellemző, erős és szoros verseny folyik a vendégek megszerzéséért, és megtartásáért. A szálloda a piaci versenytársai, konkurenciái közé jelenleg 4 szállodát sorol, melyek mind 4 csillag superior kategóriájú besorolást kaptak. Ezek a következők: Bambara Hotel**** Felsőtárkány, Saliris Resort Spa & Konferencia Hotel**** Egerszalók, Shiraz Hotel**** Egerszalók és az Avar Hotel**** Superior Mátrafüred.

Mivel mind az 5 szálloda 4 csillag besorolású, hasonló tematikára épült, hiszen vagy wellness, vagy konferencia szálloda, továbbá kapacitásilag is hasonló befogadóképességgel rendelkeznek, és a fővárostól számított távolságuk is nemsokban különbözik, ezért mind az 5 hotel igyekszik valamiben kitűnni a többi közül. A Hotel Ózon azzal az adottságával emelkedik ki a többi közül, hogy a Kékes hegycsúcsához ez a legközelebbre eső szálloda, így a végtelen Mátra hegyvidéki panorámáját egyedül ő tudhatja magának. Továbbá a magas befogadóképessége megkülönbözteti az Avar Hoteltől, és a Shiraz Hoteltől. És az is nagy előny, hogy a közelmúltban egy teljes felújításon esett át, így megújult, és a legmodernebb berendezésű szobákkal várja vendégeit.

Bizonyára mind az öt szálloda törekszik a megfelelő ár-érték arány nyújtására, hogy így a vendégek megkapják a várt, kiváló minőségű szolgáltatást, így egy másik alkalommal is újra igénybe vegye azt. Ha ezek a szállodák megtalálják a megfelelő stratégiát, akkor továbbra is meg tudják őrizni versenyképes piacvezető pozíciójukat, illetve tovább tudnak fejlődni, kiemelkedve konkurenciáik közül.

4.2 Beszállítók

Az Ózon Szálloda a több éves tapasztalata alatt sikeresen megtalálta a legmegbízhatóbb beszállítókat. Büszkén fő beszállítói közé sorolja a Matus-t, Kedvenc JM-et, a Mr. Zöldség-et. Továbbá, hogy biztosítani tudja a friss alapanyagokat a tápláló ételekhez, helyi, gyöngyösi zöldségkereskedőktől vásárol. Továbbá ital beszállítóink az Agria Drink, a Coca-Cola Szolgáltató Kft., és a Bortársaság.

5. A szervezet teljesítményének bemutatása

Az Ózon Hotel nem adott ki információt a bevételi, -és számított mutatókról és azok kritikai értékeléséről.

6. Képességek és készségek, melyek elsajátítását, fejlesztését lehetővé tette a szakmai gyakorlat

A gyakorlat számomra nagyon hasznos volt. Számos készség és képesség fejlesztését tette lehetővé, illetve olyan tudásra is szert tettem, mellyel korábban nem rendelkezttem. Alapvetően nyitott személyiség vagyok, szeretek új emberekkel találkozni és megismerkedni. A gyakorlat során erre rengeteg alkalmam nyílt, és még mai napig is nyílik.

Az első napokon rengeteg munkatársam mutatkozott be, azóta már természetesen nem csak a nevüket ismerem, hanem azt is megtanultam, hogy kivel hogyan kell bánnom, beszélnem, hogyan tudok a legjobban együtt dolgozni velük. A csapatmunka valóban kulcsfontosságú számunkra, hiszen sokszor egymásra vagyunk utalva, egymás segítségére, támogatására van szükségünk. És nem csak a többi felszolgálóval kell egy csapatban dolgozni, hanem a szálloda más részlegein dolgozókkal is, például a szakácsokkal, recepciósokkal, és szobalányokkal is, igazából mind egy csapatban “játszunk”. Mivel rengeteget vagyok emberekkel, egész nap minimum 150 emberrel kontaktusba kerülök, ezért a kommunikációban, társalgásban is sokat tudtam fejlődni. Igyekszem még inkább barátságos, segítőkész, és megközelíthető lenni. Továbbá szükségem van jó emberismeretre, empátiára, és türelemre is a vendégekkel való bánásmódban. Ezenkívül mivel folyamatosan kell kommunikálnom külföldiekkel is, ezért az angol nyelvtudásomat is fejlesztem, mind a kifejezőmódomat, mind a szakmai szókincsemet. Mivel mindennap kerülök újabb és újabb váratlan helyzetekbe, akadályokba ütközök, ezért fejlődött a problémamegoldó képességem, továbbá talpraesettebb lettem. Emellett tájékozódó képességem is javult, ami szintén nem utolsó szempont ebben a hatalmas szállodában. Ezenkívül az Egyetemen, az informatika órán szerzett ismereteimet is hasznosítani tudom, hiszen felszolgálóként használnom kell hostware programot. A munka gyors tempójához hamar hozzá kellett szoknom, így mindig gyors, pontos, és precíz munkára törekszem. Természetesen nem csak személyiségben, hanem szakmailag is sokat tanultam. Például a pincérek segítettek nekem elsajátítani pár ügyes trükköt, többek között tálcaázást, tányér és pohár fogásokat, amik alkalmazásával megtanultam gyorsan, hatékonyan és elegánsan kiszolgálni a vendégeket. Felszolgálóként nagy távolságokat kell megtennem mindennap. Napi 8-12 km-t, ami kitartást, jó álló és fizikai képességet követel. A nap végén mindig kimerültnek érzem magam, de ugyanakkor elégedett is vagyok, magabiztosságot ad a munkám, ha arra gondolok mennyi mindent sikerült megvalósítanunk aznap a munkatársaimmal együtt.

7. Saját javaslatok

Bár rengeteg program lehetőség áll nyitva a vendégek előtt, de talán lehetne még tovább bővíteni a szolgáltatások listáját. Szervezhetnénk például gyakrabban, akár minden hétvégén sétarepülést, vagy bármelyik hétvégén kint a parkban bármilyen aktuális témájú családi napot rendezhetnénk. Akár egy közös túravezetést vagy mókusetetést. Ez biztos színesebbé vagy családbarátabbá tenné a szállodát.

Továbbá jó ötletnek tartom, hogy további promóciókat, 1+1 akciókat kínáljunk vendégeinknek. Bár ez már jellemző a bárpultokban, hogy bizonyos italok fogyasztásánál ilyen akciót szervezünk, de ünnepnapokon, vagy például anyák napján tovább lehetne bővíteni ezeknek a promócióknak a listáját.

Ami problémával én, személyesen mindennap találkozok, az az, hogy nem rendelkezik minden kollégám megfelelő szakmai nyelvtudással. Ezt a fajta gondot véleményem szerint egyszerű, rövid, jó hangulatú nyelvórákkal könnyedén orvosolni lehetne. Ezenkívül más jellegű továbbképzések, motivációs meetingek, vagy akár csapatépítő tréningek is megrendezésre kerülhetnének a személyzet részére. Ez biztosan még jobban összehangolná az Ózon Csapatot.

8. Internetes irodalom

<https://www.avarhotel.hu>

<https://bambara.hu>

<https://bestmixer.hu>

<https://www.booking.com>

<https://www.hajopincer.hu>

<https://hotelozon.hu/hotel>

<https://www.hunguesthotels.hu>

<https://uni-mate.hu>

<https://shiraz.hu>

<https://salirisresort.hu>

<https://szallas.hu>

<https://thelifeexplorers.com>

9. Mellékletek

9.1 melléklet: Konzultációs nyilatkozat

KONZULTÁCIÓS NYILATKOZAT

A Laczkó Lizett (név) (hallgató Neptun azonosítója: P5J4FW)
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 védelemre
javaslom / nem javaslom².

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem³

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.

9.2. melléklet: Hallgatói nyilatkozat

NYILATKOZAT

a záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió/¹ nyilvános hozzáféréséről és
eredetiségéről

A hallgató neve: Laczkó Lizett
A Hallgató Neptun kódja: P5J4FW
A dolgozat címe: Szakmai gyakorlat az Ózon Hotelben
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 állítottam, 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: 2023.05.01.

Laczkó Lizett

Hallgató aláírása

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

² A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.