

**Magyar Agrár-és Élettudományi Egyetem**  
**Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet**  
**Fenntartható Turizmus Tanszék**

## **MUNKANAPLÓ**

kötelező szakmai gyakorlatról

**Szakmai gyakorlati hely megnevezése:**

**Fullmoon Budapest**

**címe:**

**Budapest Szent István körút 11**

**Szakmai gyakorlat ideje:**

**2022.03.01-2022.05.31**

**Gyakorlatvezető:**

**Dr.Molnár Csilla**

**elérhetősége**

**+36-30-326-1410,**

**Molnar.Csilla@unti-mate.hu**

**Munkanaplót készítette:**

**Turányik Zsombor**

**neptun kód**

**HU4BCB**

**képzési hely**

**Gödöllő**

**Gödöllő/Budapest**

## Tartalomjegyzék

1. Szakmai gyakorlati hely rövid bemutatása.....	3
1. Margit sziget .....	3
2. Parlament .....	3
3. St. István Bazilika .....	3
4. Budai vár.....	3
2. Swot elemzés .....	4
5. Erősségek: .....	4
6. Gyengeségek: .....	5
7. Lehetőségek: .....	5
8. Veszélyek:.....	5
3. Körbevezetés .....	6
4. Első hét.....	7
5. Második hét .....	7
6. Harmadik hét .....	8
7. Negyedik hét.....	9
8. Konyha .....	9
9. Utolsó hónap.....	11
10. House Keeping .....	12
11. Tapasztalat szerzések a szakmai gyakorlat során .....	13
12. Egyetemi tudásom felhasználása és kamatoztatása .....	14
13. Véleményem a gyakorlatról .....	14

## 1. Szakmai gyakorlati hely rövid bemutatása.

Fullmoon Budapest az 5. kerület Szent István körút 11 szám alatt helyezkedik el

A trendi Hotel boltokkal és éttermekkel szegélyezett főutca mentén, egy éjszakai klub fölött helyezkedik el, 2 perc sétára a villamosmegállótól, 4 perc sétára a Dunától és 3 km-re a Budavári Palotától.

A színes hálótermekben ágynemű és szekrény, valamint díjmentesen használható Wi-Fi és fürdőszoba található. Néhány szobából az éjszakai klubra lehet látni. A szobákhoz okostévé és saját légkondicionálók tartoznak.

A vendégek díjmentes, VIP-belépőt kapnak az éjszakai klubba. Az egyéb felszereltség közé tartozik a közös konyha és a tévével felszerelt társalgó. A vendégek számára fenntartott mosoda és kerékpárkölsönzés is rendelkezésre áll.

2014 óta üzemel a házban a szálláshely. A ház a századforduló előtt épült. Több, mint 2000 vendégéjszaka van havonta. Legtöbb az olasz vendég

túlnyomórészt egyéni vendégek s jellemzőek a belvárosi lokációja miatt, ennek köszönhetően az átlag szállodákhoz képest több a walk in vendég is.

Közelben lévő látványosságok:

### 1. Margit sziget

Tökéletes kikapcsolódás a városon belül. A gyalogos sétányok végig kalauzolják a 13. századi domonkos kolostoron, a zenés szökőkúton és a kis állatkerten.

### 2. Parlament

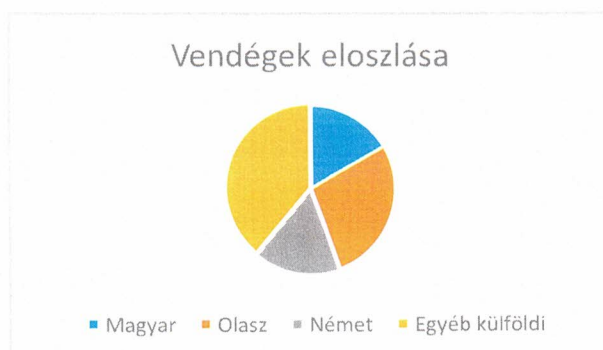
A Duna egyik legfontosabb panorámaeleme, a budapesti Parlament egy figyelemre méltó mérföldkő és nemzeti büszkeség, amely 10 perces sétára található a szállodától.

### 3. St. István Bazilika

A templom az egyik legnagyobb az országban, több mint 8500 embernek ad otthont. Ez is az egyik legmagasabb, így a kupola tetejére tett kirándulás kötelező azoknak a látogatóknak, akik szeretnék látni a város páratlan panorámáját.

### 4. Budai vár

A szent István-bazilika közelében egy másik magyar kincs látható a Budai Vár lábánál fekvő Széchenyi Lánchíd. Az 1265-ben elkészült kastély ma már világszerte az utazók kedvenc helyeként ismerik el.



1. ábra Vendégek eloszlása nemzetiség szinten

## 2. Swot elemzés

<b>Erősségek</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• befogadóképesség</li><li>• elhelyezkedés</li><li>• utazás és közlekedés</li><li>• nyári szezon</li></ul>	<b>Gyengeségek</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• szezonok felosztása</li><li>• munkások</li><li>• étel kínálat</li><li>• szórakozóhely</li></ul>
<b>Lehetőségek</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• korszerűbb gépek eszközök</li></ul>	<b>Veszélyek</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Munkaerőhiány</li></ul>

### 5. Erősségek:

A szálloda egy nagyon jó helyen helyezkedik el, a legtöbb látványosság sétával is megközelíthető.

Nagyon jó éttermek találhatóak a környéken, amelyek a külföldi vendégeknek bemutatják a hazai ízeket.

Körülbelül 60 szobával rendelkezik, ami elég nagy befogadó képesség egy kis szállodához képest, ez lehetővé teszi nagyobb csoportok fogadását is, ami a bevétel legnagyobb részét képezi.

A villamos megálló pár perc sétára található, amivel eljuthatnak a város többi részére, a Nyugati pályaudvar, ahonnan a legtöbb vendég érkezik 10 perc sétára található. A reptérre való kijutás is könnyen megoldható taxival.

A nyári szezon a legkedvezőbb a szállodának, hiszen ilyenkor a külföldi vendégek egy kis nyári szünet alkalmával ellátogatnak a budapesti szórakozóhelyekre, illetve várost nézni, általában ilyenkor iskolás csoportok is érkeznek, ami sokszor teltházat eredményez.

A földszinten található szórakozóhely egyben erősség és gyengeség is hiszen a fiatalabb vendégek, akik bulizni jönnek nagyon élvezik az itt töltött estéket, ingyenes belépőt is ajánlunk a vendégeknek, amit örömmel fogadnak.

A többi szállodához képest olcsóbb árat ajánl a Full Moon Budapest így kedvezőbb lehet az egy-két éjszakás tartózkodók számára.

## 6. Gyengeségek:

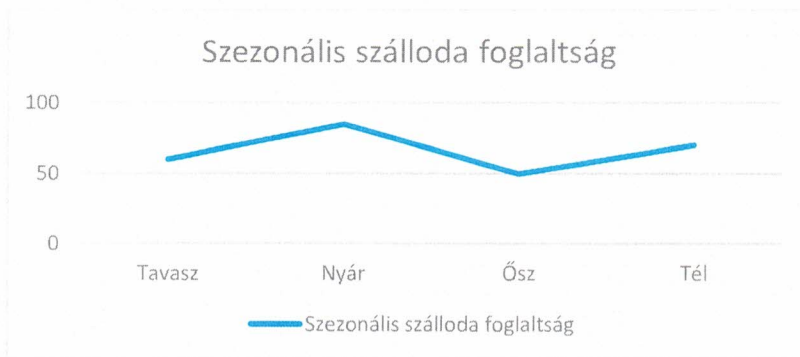
A Budapesten megrendezett rendezvények, események, város látogatás és a nyári szórakozáson kívül nem nagyon látogatják a szállodát a vendégek. Vannak koreai munkás emberek, akik több szobát kivesznek egy-két évre ezzel csökkentve a kapacitást, illetve a bevétel is csökkenhet ez miatt hiszen sokkal olcsóbban kapják meg a szobákat.

A földszinten elhelyezkedő Morrisons 2 szórakozóhely sok vendégnek álmatlan éjszakákat okoz, erre volt példa az Ukrán háború miatt itt megszálló gyerekes családok panasza. Szinte az egész épületben hallani a basszust ahogy remegnek a falak, vannak csendes szobák, de sok panasz érkezik a zaj miatt.

Nincsen wellness részleg, illetve konferencia terem sem, szóval a célzott vendégkör nagyrészen leszűkül.

Csak reggelire van lehetőség a szállodában, aminek választéka nem túl bőséges, de még tud fejlődni.

A dolgozók fizetése nem versenyképes más szállodákhoz képest ezért az alkalmazottak gyakrabban cserélődnek és elég alkalmazottal sem rendelkezik jelenleg, ami adott dolgozóknak túlórához is vezet.



2. ábra Havi szálloda foglaltság százalékos szinten

## 7. Lehetőségek:

A szálloda lehetőséget nyújt a vendégeknek az ingyenes wifi használatra és tv nézésre, illetve a recepció mellett a lobbyban található számítógép használatára.

## 8. Veszélyek:

A gyakori felmondások és a kevés jelentkező miatt a szállodának lépéseket kell tennie, hogy az alkalmazottak maradjanak

A főnökség nemrégiben cserélődött és az eddigi felhalmozott problémákat most kell megoldani, ami nagy terhet jelent, ami előidézi a bevétel csökkenését ez hozzájárul a bérek nagyságához is.

A kevés takarító személyzet egy időben gondot jelentett ezáltal túlórák keletkeztek, de ez nemrégiben nagyjából helyreállt de a veszélye, hogy felmond valaki nagy nyomást helyezne a szálloda életére és a többi dolgozóra.

Járvány idején ahogy a COVID idején is történt a szállodának annyira lecsökkent a forgalma, hogy hosszú időre be kellett zárni, jelenleg a járvány utáni helyzetben megnőtt a forgalom, de ha kitör még egy globális járvány az hatalmas kárt okozna a szállodának.

Jelenleg is sokat mondják vissza a foglalásukat a közelben történő Ukrán háború miatt, mert nem tartják biztonságosnak Magyarországot, ez bevétel csökkenést okoz.

## Gyakorlatom bemutatása

A három hónapos gyakorlatom során legnagyobb részt a recepción dolgoztam, de több alkalom is volt, amikor be kellett segítenem a konyhában nagy létszámú csoportok esetén.

### 3. Körbevezetés

Az első alkalommal a hotel Manager körbe vezetett a szállodában és mesélt az esetleges munkákról, amiket végre kell majd hajtani.

Lehetőségem volt megtekinteni minden emeleten a szobákat és megtapasztaltam, hogy szinte az összes szoba különbözik egymástól. Az első emeleten a recepció helyezkedik el egy kisebb lobbyval, a vendégeknek fenntartott konyha résszel és egy csomag megőrzővel. Ezen az emeleten a legtöbb szoba egy és két személyes ágyakat tartalmaz, de van példa 3 ágyas szobára is. Az alatta lévő szórakozóhely miatt pár szoba, ami befelé néz nem kiadható csak vészes esetekben, mivel az ablak befelé néz a szellőztetés nem túl jó és a hangszigetelés is elenyésző. Minden szobában található légkondi és televízió több csatornával. Az összes szobában zuhanyzó van kivéve egy szobát, ahol egy fürdőkád helyezkedik el. Az elmúlt években felújítás zajlott szinte az összes emeleten hiszen régen egy Hostelként üzemelt, mostanra egy három csillagos szállodává sikerült fejleszteni. Lift működik a szállodában viszont estére ez lezárásra kerül a földszinten helyezkedő szórakozóhely miatt, ami heti hatszor üzemel éjszaka, kivétel képez a vasárnap, ilyenkor a vendégek sokkal nyugodtabb és halkabb éjszakát élvezhetnek a szállodában.

A legtöbb vendég szórakozás érdekében száll meg itt és körülbelül nyolcvan-kilencven százalék külföldi, ennek öröme az angol tudás használata elkerülhetetlen, ezzel nekem problémám nem volt, sőt segített az angol tudásom fejlesztésében és a későbbi szakmai angol nyelvvizsga megszerzésében. Mivel régen Hostelként üzemelt sok újra látogató vendég döbbenet fedezi fel, hogy nincs lehetőségük nyolc fős szobát foglalni helyette egy-négy ágyas szobákban tudjuk őket elhelyezni, ami sokkal kényelmesebb számukra is. Minden emeleten található belső udvarra néző szoba, ezeket megpróbáljuk az utolsó vendégeknek kiadni, ezzel csökkentve a panaszok számát, ilyen esetekben felajánlunk nekik füldegót, hogy kevesebb zajjal tudják élvezni az éjszakát. A negyedik emelet kivételével mindenhol található egy vendégek számára fenntartott konyha, amelyben tűzhely, mikróhullámú sütő, vízforraló, hűtő, és mosogató található. A negyedik emeleten a legfrissebben felújított négy fős szobák találhatóak, amelyek a legcsendesebbek az összes közül. Természetesen itt is található egy-kettő, amely a belső udvar felé tekint, de a hangzavar kevésbé észlelhető. Minden emelet más stílussal és színárnyalatokkal van ellátva, ezzel biztosítva a vendégek igényének sokszínűségének kielégítését.

A recepció előtt nemrégiben fel lett szerelve egy fekete kapu, amely a szobakulccsal vagy belülről gombbal nyitható, ez a földszinten található szórakozó hely miatt épült, hogy a bulizni érkező, de nem a szállodában megszálló vendégek ne járkáljanak az épületben.



3. ábra Vendégek számára fenntartott közös étkező helység

#### 4. Első hét

a recepción betanulással telt, a legtöbb időt a többi recepcióssal való kommunikáció és ismeretszerzés töltötte ki. Láthattam, hogyan kezelik a vendégeket milyen információkat mondanak el check-in esetén, vendég kérés esetén mit és hol találhatok, hogyan kell kezelni ezeket. Bemutatták a szállodai szoftvert, amit egyetemi tanulmányom során az egyik félévben sikerült megismernem, ennek köszönhetően nem állt túl messze tőlem a Hostware használata, így könnyebb volt átlátnom és betanulnom a fontos dolgokat.

Megfigyelésem során megtanultam az alapvető mondhatni sablonos szöveget, amelyet általában használtunk főként külföldi vendégek esetén. Természetesen magyar vendégeknek is ugyan azon információkat szolgáltatunk, mint mindenkinek, de tapasztalatom szerint a külföldi vendégeket néhol könnyebb néhol nehezebb volt informálni. Többször megtörtént, hogy a beérkező vendég se magyarul se angolul nem tudott kommunikálni, néha német nyelvű vendégek esetén problémát jelentett a nyelvtudás hiánya, de pár ember szerencsére folyékonyan tudta a német nyelvet így nem volt bizonyosabb probléma. Az egyik kollégám magasabb szinten ismeri a szerb nyelvet és volt rá példa amikor hasznos volt a nyelvtudása szerb vendégek esetén.

#### 5. Második hét

már mélyebben belementünk a szállodai program (Hostware) használatába viszont még magamtól nem foglalkoztam foglalásokkal. Lehetőségem volt megismerni, hogy több különböző szállodai szoba értékesítő oldaláról, hogyan és milyen formában érkeznek be a foglalások és hogyan kell őket kezelni. A legegyszerűbb és legkönnyebben kezelhető a booking.com-os foglalások voltak, hiszen itt a foglalás online érkezett be a rendszerbe és csak a szobára osztással kellett foglalkozni, illetve az online booking weboldalon létrehozott virtuális kártyát terheltük meg amiről megérkezett a pénz hozzánk. Az online beérkezett foglalásokat mindig kinyomtattuk és feljegyeztük, hogy milyen szobát kaptak és az esetleges vendég igényeket. A terminállal való terhelés után számlát állítottunk ki a szálloda szoftveren belül, blokkot hozzá csatolva aláírva és lepecsételve elraktuk. Tapasztaltam már az első hetekben is problémás vendéget, aki rajtunk vezette le a feszültséget. Az angol nyelv hiánya

miatt nem tudta közölni mit szeretne, viszont eközben az épületben az internet karbantartás alatt állt, ami miatt néha nem volt elérhető. A hiány miatt a vendég nem tudott internetes fordítót használni, ami szintén fokozta a feszültséget. Heves kiabálás után lenyugodott és elvezetett minket a szobájához, ahol kiderült, hogy kizárta magát a szobából, gyorsan megoldottuk a problémát és visszasiettünk a recepcióra, ahol már várt két vendég, akik nem online foglaltak, hanem most jöttek és szeretnének érdeklődni van e kiadó szoba és hogy mennyibe kerül. Egy webes felületen megtudjuk tekinteni a jelenlegi szobaárakat és a foglaltsági szintet, ez alapján ajánlhatunk a walk-in vendégnek kedvezményes árat, ez után a vendég fizethet bankkártyával vagy készpénzzel. Ha minden rendben van és tudunk a vendégnek szobát kiadni el kell kérni a lakcím kártyát és a személyi igazolványukat. A Hostwaren belül új foglalásként bevéve ki kell tölteni az adatokat, majd a számla nyomtatás után a szobakulccsal együtt átadni a vendégnek.

Minden beérkező vendég esetén fontos információkat adunk át a vendégnek, mint például:

- A foglalt szoba nem dohányzó
- Dohányozni a belső udvarra néző erkélyes folyosón lehet
- Elhagyni a szobát délelőtt 11-ig kell.
- Az ingyenes wifi jelszó közlése
- Éjszaka a lift lezárásra kerül, ugyan így a bejárati ajtó és a recepció előtti fekete kapu. Viszont az ajtókat a mágneses szoba kulcsukkal tudják nyitni.
- Figyelmeztetni a vendéget az esetleges zajra, ami a szórakozó helyből hallatszik.
- A szobájuk emeleti szinten való elhelyezkedése.
- Ha reggelivel foglalt a vendég akkor a második emeleten reggel 7-11-ig tudja elfogyasztani.
- A recepció 0/24 üzemel szóval bármi kérdés vagy probléma adódik tudunk segíteni.
- A szobaajtó mellett egy érzékelő található, amit a mágneses kulccsal lehet aktiválni ezzel nyitva az ajtót.

## 6. Harmadik hét

segítséggel, de már nagyjából tudtam kezelni az online foglalásokat.

A bonyolultabb más típusú oldalokról beérkező foglalások esetén néhol árat kell állítani a Hostwaren belül, illetve egy másik fajtánál be kell kalkulálni az esetleges kedvezményeket is. Némelyik foglalásnál hiába fizették már ki online a foglalást helyszínen a recepción az ifa árat el kell kérni tőlük, erről külön számlát kell nyomtatni és aláírva pecsételve átadni.

A recepción átlagosan ketten tartózkodtunk, de előfordult, hogy hárman voltunk, aminek sokszor hasznát vettük, hiszen két gépnél az érkeztetéssel foglalkoztak, miközben én egy harmadik vendég panaszát kezeltem. Legtöbbször extra törölközőt vagy tusfürdőt és hasonló eszközöket kértek, mint hajszárító.

Esetleges információk átadására is szükség volt, hiszen sokan várost nézni jönnek Budapestre, az erre szolgáló szórólapok, mint a hajós utak a Dunán vagy a városnéző busz, ajánlott programok, szórakozó helyek, éttermek. Pénzváltásra is szükségük van hiszen ezt a



recepción nem végezhetjük el, de szerencsére a szállodához minden közel található maximum 10 perc sétára.

Ha ennél messzebbre szerettek volna menni a vendégek taxit rendeltünk nekik amire volt több telefonszám különböző taxi társasághoz, belvárosi úthoz, illetve reptéri úthoz.

## 7. Negyedik hét

már több alkalommal voltam egyedül a recepción pár órára amíg a munkatársam ebédelni távozott vagy valamilyen dolga volt.

Itt már több alkalommal voltam gyakorlatban is intézni a dolgokat. Az első check-in re is sor került, amit egyedül végeztem. Még akadozva szépen megfontoltan, kicsit izgulva végeztem a munkát, de semmi olyan hibát nem vétettem, amit később ne lehetett volna kijavítani. Magyar vendégre is sor került, ami hirtelen meglepett, hiszen eddig csak külföldi vendéggel foglalkoztam. Teljesen át kellett állni, hogy az információkat részletesebben is el tudtam mondani a vendégnek, illetve a Forintos kézpénzes fizetés is egyszerűbb volt. Az elején még megtörtént, hogy nem tudtam kinyomtatni számlát és hasonló kis problémák, de ezt mind orvosolni lehetett később. Sokat tanultam a kollégáktól és a szálloda igazgatótól. Megismertem minden alkalmazottat és a szálloda tulajdonossal is sikerült szót váltanom. Mindenki nagyon kedves volt és családi légkört teremtettünk. 8 órás munkarendben dolgoztam míg kollégáim 12 órában reggeli és esti műszakban ezért volt lehetőségem mindenkivel találkozni és tanulni valami újat.

A reggeli műszak során az éjszakás által kikészített érkezők és távozók papírjait kellett átnézni majd a house keeping számára szobalistát nyomtatni, hogy tudják melyik szobákat kell takarítani. Konyhásoknak is szükség volt nyomtatásra, hiszen a reggelivel rendelkező vendégek számára kupont adtunk minden napra, amit a reggeli színhelyén a konyhások elkértek és így tudták nyomon követni, hogy hány vendég érkezett eddig.

A szálloda alkalmazottjai Viber alkalmazás segítségével tudtak kommunikálni esetleges információ közlés során. Ide tartozik a szobák takarításának elvégzése, az eltávozó vendég szobájának közlése és az esetleges károk, amiket a vendég okozott a szobában az éjszaka során.

Check-out idején a vendég leadta a szobakulcsát a recepción és távozott, ezt az információt adtuk át a house keepingnek. Ha taxit rendelt az utazó vendég, de még pár órát várnia kellett addig a csomagmegőrzőben tároltuk el a csomagjaikat, és ajánlottunk éttermet vagy séta lehetőséget, ha nem szeretnék volna addig elhagyni az épületet akkor a lobbyban a recepció mellett el tudták tölteni az időt. Biztosítva volt számítógép a számukra, ahol, ha kellett fontos dolgokat el tudtak intézni, repülőjegy vagy hasonló iratok nyomtatása.

Az elkövetkező pár hétben egyre több dolgot vállaltam önállóan. A beosztásomtól függött, az aznapi munka mennyisége. Általában 8 órás munkarendben dolgoztam 11-7-ig de volt példa amikor a sok utazó vendég miatt reggel kellett besegítenem.

## 8. Konyha

A recepció mellett dolgoztam a konyhai területen, ami reggel 7-11 ig tartott, utána visszatértem a recepcióra.

A konyhán akkor volt szükség a segítségemre amikor több mint 60 fő étkezett aznap.



Reggeli előkészületek feladatkörbe tartozott például; a reggeliztető terem kitakarítása, felvágottak, zöldségek és sajtok szeletelése, kávégép beüzemelése, melegítő és hűtő tároló beindítása, tiszta poharak, evőeszközök és tányérok kikészítése, pékáruk előkészítése a fagyasztóból, majd sütése, virsli főzés és tojás rántotta sütés, friss gyümölcslevek és tejek kibontása és kirakása a svédasztalra, vizeskancsók feltöltése, joghurtok és vajkrémek kirakása.

Svédasztalos reggelivel tudtunk szolgálni, amiben szerepelt:

- tojásrántotta
- virsli
- felvágottak
- sajt
- péksütemények
- gyümölcslevek
- joghurtok
- müzlik
- Zöldségek

Kávégép is található a reggelizőben, amit rendszeresen üríteni és feltölteni kellett.

A beérkező vendégtől elkértem a reggeli kuponját majd a már kinyomtatott papíron kihúztam, hogy nyomon követhető legyen.

A konyhában tanultam az egészségügyi előírásokról (HACCP, Hazard Analysis and Critical Control Points)

Szeletelő gép használata a reggeli kikészítéshez, ahol felvágottakat és sajtokat szeleteltem.

Ezzel a géppel nehéz volt a zöldségek szeletelése ezért ezt egy éles konyhakéssel végeztem. (paradicsom, paprika, uborka)

A konyhai helységben több hűtőszekrény és fagyasztó található, amit minden munka kezdéskor és befejezésekor ellenőrizni kell. Tartalom szinten és a hőmérsékletet külön papíron kellett vezetni.

Tojás rántottát általában 20-30 tojásból készítettük és napi szinten többször kellett előállítani.

A felvágottas tálcák újra töltése is az én feladatomból volt.

A vendégek számára külön asztalok voltak és a konyhához közel egy piszkos edények számára fenntartott tolokocsi amire a vendégek teheték a használt evőeszközöket és tányérokat, ezeknek a piszkos edényeknek a cipelése is az én feladatomból volt, amit a konyhába vittem ott pedig a konyhas néni mosogatta el. Szerencsés esetben a vendégek a tolokocsira helyezték a tányérokat, de volt, hogy az asztalon hagyták, ezeket is elszállítottam majd ronggyal töröltem le az esetleges foltokat az asztalokról.

Helyben sült pékárukat biztosítottunk a vendégeknek, ami körülbelül 20 percen belül készen állt. Panaszra is volt példa amikor rengeteg vendég érkezett a reggeliző terembe és tele volt a helység, a sok munka mellett több dologra kellett figyelni és néha kimaradt a pékáru

sütése, amit nem néztek jó szemmel a vendégek. A legtöbbet fogyó termék a vajjas croissant volt, illetve a lekvárral töltött táskák. Fehér zsemle mellett magvasat is kínáltunk, illetve ciabattát.

A felvágottak között nagy választék volt így az esetleges vallásos emberek is tudtak fogyasztani reggeli szendvicset.

Az egyik alkalommal egy színész csoport érkezett a szállodában, akiknek legnagyobb része vegetáriánus volt. Nekik nagyobb választékú zöldséget és egyéb feltételt tálaltunk. A glutén érzékeny vendégek számára is van lehetőség kenyér és laktóz érzékenyek számára tej fogyasztására is.

A konyhai segítség része volt néha a zöldség vásárlás közeli boltokban, ilyenkor körülbelül 5 kilót vettem paprikából paradicsomból és uborkából majd az eladónál céges számla kérésével el tudtuk számolni a költségvetést, emellé egy kiadási papírt is kellett írni, amit a recepción töltöttem ki.

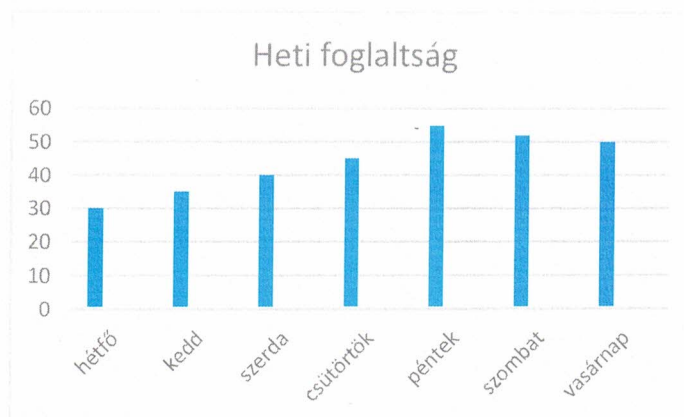
A reggeli konyhai pörgés közben figyelni kellett a vendégek kérésére és ha lehetséges volt akkor ezt meg is tudtuk valósítani. Általában minden reggel ugyan azon árak voltak kikészítve a vendégeknek, kivéve amikor egy csoport előre szólt, hogy milyen ételre lenne szükség.

Miután az utolsó vendég is eltávozott az étkezőből, bezártuk az ajtót és elcsomagoltuk a felvágottakat sajtokat, hogy a következő nap is lehessen tálalni. Emellett a takarítás és romlandó termékek eltávolítása is feladat volt. A konyhán ugyan nem tálaltunk és készítettünk összetett ételeket, de sok receptet tanultam, amit meséltek nekem.

## 9. Utolsó hónap

Az utolsó hónapban volt lehetőségem egyedüli műszakra. Reggel 7-től kezdtem általában 8 órát, de volt rá példa, hogy egy kicsit tovább kellett maradnom. Az első nap egyedül volt a legnehezebb. Egyszerre foglalkoztam az érkező vendéggel akinek még nem volt kész a szobája ezért várt egy fél órát, közben a check-out-os vendégnek taxit kellett rendelnem amíg elment várost nézni, ez alatt az idő alatt a másik telefonon egy külföldi vendég telefonált, hogy az online foglalt szoba időpontját szeretné megváltoztatni, ezt a szálloda szoftverben meg is tettem viszont a booking.com oldalán ezt magamtól nem tudtam elintézni ezért segítséget kértem a főnökömtől, szerencsére gyorsan megoldottuk, aztán visszahívott az előző vendég, hogy a másik szobába érkező ismerőse covidos lett ezért szeretné lemondani a szobát és kéri vissza az árat, viszont nem visszatérítendő áron foglalt ezért megint segítséget kértem, és a telefonáló vendégtől egy e-mailt kértem, hogy legyen lenyomata a beszélgetés tárgyának és könnyebb legyen átlátni a helyzetet, mivel telefonon a fontosabb ügyeket nem intézhetjük, ide tartozik a foglalás is, mindig levelet kérünk az e-mailre, hogy hitelesebb legyen.

Későbbi napokon amikor egyedül voltam reggel nem volt túlságosan megterhelő, de ez nagyban függ az adott napi foglaltságtól.



4. ábra Heti foglaltság szobaszám szerint

Minden műszakváltásnál információkat közlünk a következő munkatársnak az aznapi dolgokról és hogy mire figyeljen oda, illetve az általam elkövetett apró hibák átnézését és segítséggel való megoldását, ide tartoztak a bonyolultabb papírmunkák, amiket a szállodai szoftverben kellett végre hajtani így az árazás átállítása és fennmaradó terhelések megoldása.

Volt részem megtapasztalni az esti műszakot is, ami este 7-től reggelig tartott. A legtöbb vendég délután érkezik szóval estére jut a legtöbb check-in, ilyenkor a legpörgősebb a kezdés. Miután elintéztem a vendégek érkeztetését átnéztem a holnapi érkezőket, kikészítettem a reggeli műszaknak, illetve lezártam a rendszert és ellenőriztem minden tranzakciót, hogy sikeres volt-e, a kasszában lévő kézpénzeket is számon kell tartani. A zárás után újra kell nyitni minden rendszert, hogy az aznapi dátum alapján dolgozzon, lezáráshoz szükséges a nullás számlák kiütése és a véletlenül felterhelt szobaárak törlése is. A földszinten lévő szórakozóhely miatt éjszaka érkezhethet vendég panasz a recepción, amit általában füldugóval vagy szoba cserével próbálunk megoldani, illetve ingyenes reggelit ajánlunk a következő napra.

Ha elfogytak az érkezők és panasz sincsen, minden dolgot átnéztem és előkészítettem akkor lényegében több dolog nincs, amit el kéne intézni ilyenkor általában a folyosón lévő kamerák figyelése a lényeg, ha bármi probléma adódik egyből tudjunk reagálni. Általában az éjszakai műszak nyugodtabb, mint a nappali, sokkal kevesebb teendő van, viszont egyedül vagyok az épületben, nehezebb segítséget kérni.

Régebben tartózkodott egy éjszakai biztonsági őr a recepciós mellett a véletlenül betévedő emberek esetére, akik problémát okoztak, mostanra ez a szám lecsökkent így a biztonsági szolgálatra sincs szükség. Ha valami nagyobb baj történne a szórakozóhely biztonsági őrreinek segítségét lehet kérni. Az újonnan felépített rácsos kapu védi a szállodában tartózkodó vendégek nyugalmaát és épségét.

## 10. House Keeping

Pár napot dolgoztam a szobalányoknak segítve mivel hétfőn volt a legtöbb check-out a szállodában ezért sok szoba volt piszkos.

Korán kezdtük a munkát reggel 7 órától délután 15-ig tartott a műszak. Megmutatták merre található a takarítószer és az ágynemű raktár. A tiszta huzatokat és ágyneműket egy külsős cég mossa, ezért akadtak sokszor gondok, ha egy napon sok az érkező és még nem érkezett meg a mosoda akkor a vendégeknek várniuk kellett egy-két órát amíg a szobájuk takarítása és előkészítése megtörtént.

Általában 2-4 takarító személyzet dolgozott egy napon attól függően, hogy milyen volt az aznapi foglaltság.

A szobákban először a szemetet szedtük össze és ürítettük ki a kukákat, majd az ágynemű cserével folytattuk a munkát, ezt a felsöprés és a felmosás követte, majd a fürdőszoba takarítása, ide már másféle vegyszereket használtunk külön a wc tisztításra és a zuhanyzó kabinra. Feltöltöttük az esetleges hiányzó wc papírt és törölközőket, tettünk a csaphoz kisebb szappant és tusfürdőt majd miután felsöpörtünk és felmostunk rövid időre szellőztettük a szobát. Esetleges nászutasok részére hajtogattunk törölközőből formákat, ezeket a lépéseket a kiköltöztetett szobák után alkalmaztuk a napi takarítást kérő vendégeknél a szemet kivitele, ágynemű csere és törölköző csere volt a fontos.



5. ábra Törölközőből hajtogatott forma

## 11. Tapasztalat szerzések a szakmai gyakorlat során

Megismertem a különböző vendégtípusok jellemét és a velük való bánásmódot

Szállodai szoftver ismeretem bővült

Sokat tanultam a budapesti látványosságokról és éttermekről, amit ajánlani tudok

Beleláttam a szálloda életébe és működésébe

Bővült a szókincsem idegen nyelv terén

Új embereket ismertem meg

Váratlan helyzetekben való helytállás

Több irányba való figyelem

Gyorsan cselekvés

Kezdeményezés a vendégek irányába

Türelmesebbé és önállóbbá váltam

## 12. Egyetemi tudásom felhasználása és kamatoztatása

Úgy gondolom teljesen el lehet különíteni az elméleti és a gyakorlati tapasztalatokat, amelyeket egyetem alatt tanultam. A legtöbb dolgot egy szállodai alkalmazottként nem kötelező tudni viszont nagy segítség lehet esetleges nagyobb pozíció betöltése során.

Több órámnak is hasznát tudtam venni a gyakorlatom alatt pl.: rendezvényszervezés, szakmai idegennyelv, szállodai alapismeretek, marketing, gazdaság menedzsment.

Nagyon hasznosnak tartom a szakmai gyakorlati félévet. Félév alatt sok tapasztalatot és gyakorlatot lehet szerezni. Azt is hasznosnak találtam, hogy több területen kipróbálhattam magam és új ismeretekkel bővültem. Jobb vezető lesz abból az emberből, aki átlátja és megismerte korábban, hogy milyen felszolgálóként, szobalányként, vagy recepciósként dolgozni. Lényeges minden területnek az átlátása. Ezen kívül szerintem ez a legjobb módja a nyelvtanulásnak, ha az ember rá van kényszerítve, hogy az ügyeket angolul intézze el, a vendégekkel angolul kommunikáljon, így rengeteg új szakszót tanultam meg angolul és magyarul is. A Hotel Manager többször felhívott az irodába, hogyha bármi kérdésem lenne a szállodával kapcsolatban vagy bármilyen olyan területtel kapcsolatban amely ebben a szállodában nem volt megtalálható akkor szívesen mesél róla, hiszen neki volt ideje és korábban dolgozott más szállodákban és pozíciókban is, így volt lehetőségem más szállodai területek megismerésében is mint például, hogyan működik egy wellness részleg, milyen az amikor többszöri étkezést kínálunk a vendégeknek, hogyan működtetnek egy kisebb fitness termet és a nagyobb szállodákban, hogyan zajlik egy rendezvény szervezése, mik a menetei és hogyan tartanak csoportos foglalkozásokat mint a városban az idegenvezetés. Sajnos a mi szállodánkban sok ilyen területnek nem jutott hely ezért gondolta, hogy ha már megtapasztalni nem tudom a nyári gyakorlatom során azért mutat róla felvételeket és információt oszt meg velem. Több konferencián is részt vett és idegennyelvi fordítóként is dolgozott, ami elég érdekesnek hangzott és remélem a jövőben lesz részem megtapasztalni más munkakörök működését is.

## 13. Véleményem a gyakorlatról

Sok mindent megtanultam magamról ez alatt a félév alatt. Talán ez az, amit a legfontosabbnak tartok a gyakorlatomban. Otthonomtól 1 órányi vonat útra található Budapest, ami annyira messzinek nem mondható, annak örülök, hogy egyedül intéztem a munkahelyet és ezzel is fejlesztettem magam. Szeretek a vendéglátásban dolgozni, de szeretnék feljebb lépni és rendezvényeket szervezni, Úgy gondolom nagyon sok alapot adott nekem ez a Hotelben töltött idő. Megtanultam kommunikálni kedvesen és illedelmesen a vendégekkel, nem csak magyarul, de angolul is. Megtanultam a mértéket is, hogy miből mennyit kell a büfere tenni, hogy ha 16 vendég van, illetve, ha 60 vendég van. Most már tudok gyorsan fejben számolni, mikor egy vendég fizetni szeretne és siet, vagy türelmetlen, megtanultam kezelni a rendelő gépeket, és hogy egy szobát, hogyan kell kitakarítani és hogy mennyire fárasztó munka, és tisztelem azokat, akik ezt csinálják egész életükben. De a legfontosabb két dolog, amit megtanultam: „A vendégnek mindig igaza van, bármi történik és tisztelettel kell vele beszélni”, illetve a második, hogy muszáj az embernek diplomát szereznie és sokat tanulnia, hogy egy olyan munkája legyen, amit minden nap szívesen csinál és ez sokban függ a szállodai dolgozók kapcsolatától és a teremtett légkörtől is.

1. ábra Vendégek eloszlása nemzetiség szinten.....	3
2. ábra Havi szálloda foglaltság százalékos szinten.....	5
3. ábra Vendégek számára fenntartott közös étkező helység.....	7
4. ábra Heti foglaltság szobaszám szerint.....	12
5. ábra Törölközőből hajtogatott forma.....	13

**FULL MOON BUDAPEST KFT**  
1055 Budapest,  
Szent István krt. 11.  
24827421-2-41

