

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Gyakorlati beszámoló

Tihanyi Kitti

O6WEIF

Turizmus-vendéglátás FOSZK

Gyakorlati hely: Erzsébet Királyné Szálloda ***superior
2100 Gödöllő, Dózsa György út 2.

Gyakorlatvezető neve: Gombás Máté

Magyar Agrár-és Élettudományi Egyetem

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Fenntartható Turizmus Tanszék

MUNKANAPLÓ

kötelező szakmai gyakorlatról

Szakmai gyakorlati hely megnevezése: Erzsébet Királyné Szálloda ***superior

Címe: 2100 Gödöllő, Dózsa György út 2.

Szakmai gyakorlat ideje: 2023 év. 01 hónap 30. nap – 2023 év. 05 hónap 12. nap

Gyakorlatvezető: GOMBA'S MATE' **Név, beosztás:** Front office manager
Elérhetősége (telefon, e-mail cím): +3630 171 8573
mate.gombas@accenthotels.com

Munkanaplót készítette: Tihanyi Kitti

Név: Tihanyi Kitti

Neptun kód: O6WEIF

Képzési hely: Magyar Agrár- és

Élettudományi Egyetem

ERZSÉBET KIRÁLYNÉ
SZÁLLODA KFT.
2100 Gödöllő, Dózsa Gy. u. 2.
Adószám: 25441882-2-13
3.

Gödöllő/Budapest

2023

Tartalomjegyzék

ERZSÉBET KIRÁLYNÉ SZÁLLODA ***SUPERIOR	4
Heti munkavégzés	10
Dátum: 2023.01.30.-2023.02.05.....	10
Heti munkavégzés	12
Dátum: 2023.02.06.-2023.02.12.....	12
Heti munkavégzés	14
Dátum: 2023.02.13.-2023.02.19.....	14
Heti munkavégzés	16
Dátum: 2023.02.20-2023.02.26.....	16
Heti munkavégzés	18
Dátum: 2023.02.27.-2023.03.05.....	18
Heti munkavégzés	19
Dátum: 2023.03.06.-2023.03.12.....	19
Heti munkavégzés	20
Dátum: 2023.03.13.-2023.03.19.....	20
Heti munkavégzés	22
Dátum: 2023.03.20.-2023.03.26.....	22
Heti munkavégzés	23
Dátum: 2023.03.27.-2023.04.02.....	23
Heti munkavégzés	25
Dátum: 2023.04.03.-2023.04.09.....	25
Heti munkavégzés	27
Dátum: 2023.04.10.-2023.04.16.....	27
Heti munkavégzés	28
Dátum: 2023.04.17.-2023.04.23.....	28
Heti munkavégzés	30
Dátum: 2023.04.24.-2023.04.30.....	30
Heti munkavégzés	31
Dátum: 2023.05.01.-2023.05.07.....	31
Heti munkavégzés	32
Dátum: 2023.05.08.-2023.05.14.....	32
A szakmai gyakorlatom összefoglalva	33
Források:.....	34
VÁLLALATI (SZAKMAI) GYAKORLAT ÉRTÉKELÉSE.....	35

ERZSÉBET KIRÁLYNÉ SZÁLLODA ***SUPERIOR



1. ábra: A szálloda épülete (Forrás: <https://szallas.hu/erzsebet-kiralyne-szalloda-godollo>)

A szecessziós stílusban épült Erzsébet Királyné Szálloda ***superior Gödöllő főterén található, az Erzsébet Királyné Étterem és Kávézó mellett. A szálloda a régi községháza műemlék épületében található és 2008 óta üzemel szállodaként. Jelenleg az önkormányzat üzemelteti, valamint 2013 óta az Accent Hotels szállodalánc tagja. Budapesttől 25 pernyi autóúttal könnyen elérhető az autópályán. A vendégkört főleg a környékbeli cégek munkavállalói teszik ki és körülbelül 10% arányban érkeznek szabadidős célból vendégek a szállodába. Gödöllőn és környékén találhatóak látnivalók és programlehetőségek is, mint például a Gödöllői Királyi Kastély, a Művészetek Háza, a Gödöllői Városi Múzeum, a Gödöllői Arborétum, vagy az Erzsébet-park. Ezek a nevezetességek a szabadidős célból érkező turistáknak vonzó úti céllá teszik a várost. Városunk látványos templomokkal is büszkélkedik. Ilyen például a Szentháromság templom, vagy a Máriabesnyői Nagyboldogasszony Bazilika. Gödöllő közelében pedig említésre méltó a Mogyoródon található Hungaroring, illetve a Veresegyházi Medveotthon.

Pár éve a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének (MSZÉSZ) Környezetvédelmi pályázatán elnyerte az Erzsébet Királyné Szálloda*** a Zöld Szálloda címet. Ennek használatára pedig 2019-2020-ban vált jogosulttá. A szálloda a környezetünk megóvása érdekében az alábbi környezetvédelmi intézkedéseket tartja szem előtt:

- Szelektíven, elkülönítve gyűjtjük a hulladékokat (kommunális és szelektív hulladékot külön gyűjtőedénybe).
- Azokat a papírokat, melyek nem tartalmaznak személyes adatokat újrapiroként használjuk fel, és a nyomtatott listákat a másik oldalára nyomtatjuk. Ezenfelül szétvágjuk őket, és jegyzetpapírként alkalmazzuk.
- A Relaxációs Szigetében található finn szaunát csak előre egyeztetett időpontban lehet igénybe venni, ami azt jelenti, hogy a vendégeknek legkésőbb fél órával hamarabb jeleznie kell a recepción, hogy szeretnék használni a szaunát, így csak akkor van felfűtve, ha valaki igényt tart a használatára.
- A vendégek kulcskártyával tudnak bejutni a szobába és aktiválni az elektromosságot. Ez azért fontos, mert ha eljönnek a szobából az áram lekapcsolódik, ezáltal megelőzve a felesleges energiafelhasználást.



2. ábra: Zöld Szálloda tanúsítvány (Forrás: Saját kép)

Jelenleg 62 működő légkondicionált szobája van a szállodának, ebből

- 51 db két külön ágyas, vagy franciaágyas szoba
- 2 db háromágyas szoba
- 8 db superior szoba
- 1 db deluxe lakosztály



3. ábra: Standard kétágyas és standard háromágyas szoba

(Forrás: <https://erzsebetkiralyne.accenthotels.com/hu/szobak>)



1. ábra: Superior típusú szoba

(Forrás:

<https://erzsebetkiralyne.accenthotels.com/hu/szobak>)



5. ábra: Deluxe lakosztály (Forrás:

<https://erzsebetkiralyne.accenthotels.com/hu/szobak>)

Mindegyik szobához (a deluxe típusú szoba kivételével, ahol fürdőkád is található) zuhanyzós fürdőszoba tartozik, melynek alapfelszereltsége a hajszárító, fejenként 1 üveg pohár, kis-és nagy törülköző, kádkilépő, tusfürdő és folyékony szappan. A standard szobák kiváló WiFi hálózattal vannak ellátva, található bennük minibár, TV nemzetközi csatornákkal és egy szobai telefon, valamint ülőalkalmatosság és íróasztal is. Természetesen a superior típusú szobákban is megtalálhatóak ezek a felszerelések, azonban az alapterületük nagyobb, extra kispárna, vízforraló és kávé-tea bekészítés különbözteti még meg ezeket a fajta szobákat, valamint ajándék almachipssel is kedveskedünk a kategóriát választó vendégeknek. A szállodában egyetlen deluxe típusú lakosztály található, melynek alapterülete kétszer akkora, mint a standard szobáké. A lakosztályban két fürdőszoba található, a kisebbben egy mosdó helyezkedik el, a nagyobb fürdőszobában pedig egy fürdőkád, valamint zuhanyzó is található.

A szálloda rendelkezik még egy Relaxációs Szigettel is, amelyet nem csak a szálló vendégek vehetnek igénybe, hanem a gödöllői és környékbeli lakosok is reggel 9 órától este 21 óráig. A Szigetben található egy fitness terem, amely futópaddal, szobabiciklivel, kombinált erőgéppel és súlyzókészlettel van felszerelve. Ezenkívül finn-és infra szauna, valamint egy 6 fős jacuzzi biztosítja az idelátogató vendégek kikapcsolódását. A gödöllői lakosok számára a napi jegy 2200 Ft, a környékbeli lakosoknak pedig 2700 Ft. Az ár tartalmaz 1 db szaunalepedőt is. Este 21 órától éjfélig felár ellenében igénybe vehető a „Privat Spa” szolgáltatás, melynek keretében 2-6 fő privát körülmények között használhatja a részleget.



6. ábra: Fitness terem (Forrás: Saját kép)

A földszinten található a recepció, illetve a Relaxációs Sziget. A szobák az első és a második emeleten helyezkednek el, emellett a szálloda rendelkezik egy Bálteremmel és egy Szekciótérrel is, ami szintén az első emeleten található. A második emeleten van a Housekeeping iroda és az irattár is, illetve egy társalgó, amelyet a visszatérő vendégek előszeretettel használnak.



7. ábra: Recepció és a recepciónál található várakozó (Forrás: Saját kép)



8. ábra: 2. emeleti társalgó (Forrás: Saját kép)

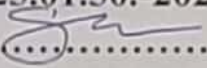


9. ábra: Bálszoba és Szekciósoba (Forrás: Saját kép)

A recepció 4 főállású recepciós dolgozik 12 órás munkaidőben, illetve alkalmi munkavállalók is segítik a részleg munkáját szükség szerint. Két műszakban történik a recepció munkavégzése. A reggeli műszak reggel 6:30-tól este 18:30-ig tart, míg az éjszakai műszak este 18:30-tól, reggel 6:30-ig. Hátra található egy iroda, ott dolgozik a szállodaigazgató, a Front Office Manager, a Sales Corporate Manager, illetve egy rendezvényértékesítő kolléganő. A személyzethez tartozik még 8 szobalány, egy karbantartó és egy a közös terek tisztaságáért felelős kolléga is.

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.01.30.-2023.02.05.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

2023.01.30-án kezdtem el a 15 hetes szakmai gyakorlatomat az Erzsébet Királyné Szállodában. Ahogy a szálloda bemutatásánál is említettem, ez egy ***superior szálloda, amely 62 szobával rendelkezik és Gödöllő főterén helyezkedik el.

Első munkahetem az ismerkedésről és a beszokásról szólt. Igazából, már az első napomon „bedobtak a mélyvízbe”, ugyanis akkor volt egy tűz -és munkavédelmi oktatás, ahol találkoztam az összes leendő munkatársammal. Kicsit ijesztő élmény volt, hiszen mindenki kíváncsian nézett és érdeklődött, hogy én leszek -e az új gyakornok. Öszintén szólva, először nagyon tartottam az egész naptól, mivel én egy elég félénk személyiség vagyok első találkozáskor, de ez a félelmem szerencsére hamar elmúlt, mert mindenki nagyon kedvesen fogadott. Nem csak a recepciós kollégáim, hanem Major István, a szálloda igazgatója, és Gombás Máté gyakorlatvezetőm, aki a szálloda Front Office Managere is segítségemre voltak mindenben. Miután befejeződött a tűz -és munkavédelmi oktatás, Máté körbevezetett a szállodában és megmutatta, hogy hol találom a Relaxációs Szigetet, a törölközőket és a szaunalepedőket, majd megmutatta, hogy milyen szobatípusok vannak az épületben. Megnéztük még a Báltermet, a Szekciótérmet és az Éttermet is. Ezt követően Edinára, az egyik recepciósra bízott engem, aki megmutatta, hogy mit merre találok a recepciós pulton belül. Ez nyilván azért volt nagyon fontos, mert ha sok vendége van a szállodának, akkor jobb, ha fejből tudom már ezeket a dolgokat, hiszen ilyenkor nincs időnk keresgélni és a vendéget sem várakoztathatjuk meg.

Mindemellett, megtanította nekem, hogy milyen napi teendőket kell elvégezni a műszakom alatt. Ilyen például a napi árfolyam beállítása, mivel a szobáinkat mindig az adott napi árfolyamon értékesítjük, de ide tartozik még a jacuzzi ph és klór értékeinek leolvasása és a 3 hetes éttermi reggeli és vacsora előrejelzés is. Ez egy Excel táblázat, amit a szálloda és az étterem is el tud érní. Ez azért lényeges, mert a szálloda és az étterem két külön cég, és hogy az étterem előre fel tudjon majd készülni a reggeliztetésre, illetve, hogy lássák, ha van esetleg félpanziós vendégünk is. A szobákat reggelis ellátással értékesítjük, azonban van lehetőség félpanziós ellátásra is. Ebben a táblázatban vezetjük még az ételallergiákat, illetve a

hidegsomag igényeket is, mert vannak olyan vendégek, akik korán elmennek dolgozni, így nincs idejük reggelizni. Napi feladataim közé tartozott még a Housekeeping report feldolgozása, ami azt jelenti, hogy a szobák státuszát kellett átállítanom például piszkosról tisztára, továbbá a vendégeknek fel kellett terhelnem a minibár fogyasztásukat, amit aztán egy Excel táblázatban kellett vezetnem. Ez a táblázat azért jó, mert megmutatja, hogy melyik hónapban és melyik napon mely minibár cikket fogyasztották leggyakrabban a vendégek.

Első munkahetem alkalmával csak kisebb feladatokat bízta rám a napi teendők mellett. Ilyen volt például az utazó vendégek bejelentőlapjainak elpakolása és az érkező vendégek előkészítése, ahol kulcskártyákat írtam és kódoltam. Ezekkel a kulcskártyákkal tudnak a vendégek bemenni a szobába és aktiválni a szobai elektromosságot. Feladataim közé tartozott még a régebben lefűzött első példányos számlák sorrendbe állítása és elpakolása, a szállítói számlák beszkenyelése és egy külön Excel táblázatba való becsatolása, a készpénz-helyettesítő fizetési módú forgalom összesítő lista lehívása és átnézése, ami a kártyaelszámolások könyvelése miatt egy nagyon fontos feladat volt és különböző levelek feladása, illetve számlák befizetése a postán.

Összegezve a hetemet úgy gondolom, hogy a kezdeti félelmeim és gátlásaim hamar elmúltak, ami nagyban köszönhető volt a fiatalos, segítőkész és türelmes kollegáimnak. Remélem, hogy a következő hetekben egyre magabiztosabb leszek és megmutathatom a munkatársaimnak, hogy mennyire maximalista és lendületes tudok lenni, ha a munkámról van szó, és hogy ez a lelkesedésem kitart a gyakorlatom végéig.

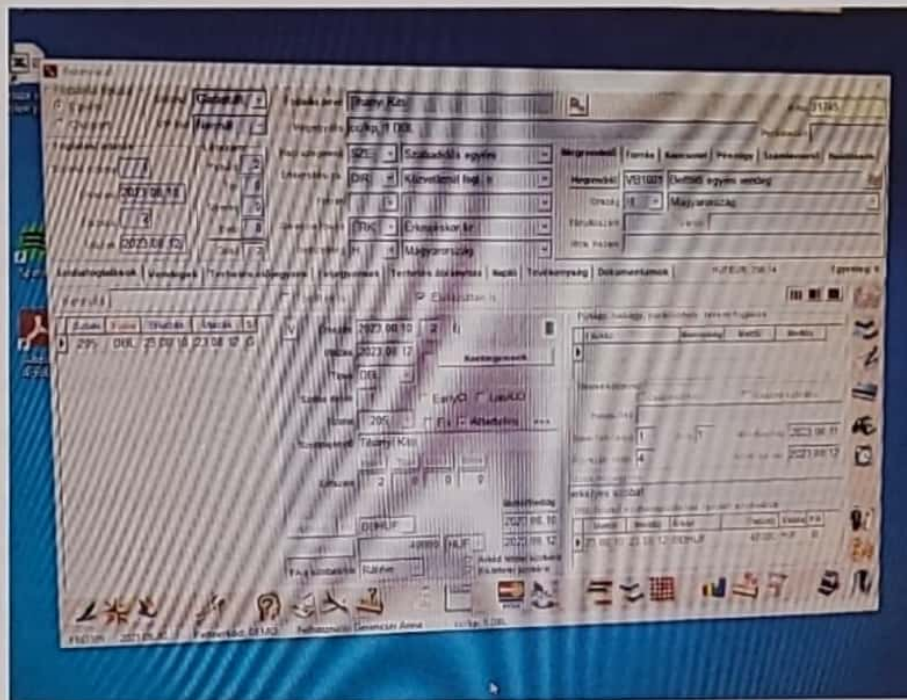
Heti munkavégzés

Dátum: 2023.02.06.-2023.02.12.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

Második hetem a napi teendők elvégzése mellett a Hostware megismeréséről és alapismereteinek elsajátításáról szólt. A Hostware egy szállodai front office rendszer, amely véleményem szerint nagyon könnyen és rugalmasan kezelhető. Szerencsére nem ez volt az első alkalom, hogy találkoztam ezzel a rendszerrel, ugyanis az egyetemen turisztikai informatika órán már egy-két alap dolgot megtanultam.



10. ábra: Hostware szállodai front office rendszer (Forrás: Saját kép)

Elsősorban a főmodulokkal ismerkedtem meg. A legfontosabb modul a Recepció, azon belül pedig a Rezerváció volt, mivel itt lehet az egyéni és a csoportos foglalásokat is rögzíteni. Itt kellett megadni a foglalás nevét, a megjegyzéshez pedig a fizetési módot kellett feltüntetni, illetve a szobák darabszámát és típusát. A fizetési módot mindig rövidítve írták be a recepciós kollégáim, így ezeket a rövidítéseket hamar meg kellett tanulnom. Ilyenek voltak például a: cc/kp=credit card/készpénz, átut.=átutalás, non ref.=vissza nem térítendő kifizetett összeg, V-

pay/megadott cc=megadott kártyaadatok. Következőre a piaci szegmenseket mutatták meg nekem. Leggyakrabban a „Contracted Corporate” szegmensen kellett alkalmazni, ugyanis a szállodának nagyon sok szerződött partnere van, akiknek fix áras corporate foglalásokat vettünk fel. Ezt követően az értékesítési csatornáról és a garancia típusáról volt szó. Mivel a szállodában tartózkodó vendégek többsége szerződött partnercég által szállt meg, ezért az értékesítési csatornához a „cég által közvetítve-t” kellett beírni a leggyakrabban. A garancia típusa pedig az adott céges foglalástól függött, mivel mindegyik céggel más fizetési módban állapodott meg a Sales Corporte Manager. Ezután az árkódokról, szoba megjegyzésről, a visszatérő vendégek adatainak megadásáról és a feljegyzésekről is szó esett. Az árkódnál általában a „BB” árkódot állítottuk be, mivel a legtöbb esetben csak reggelivel kérték a szobát, illetve mivel külföldi vendégekről volt szó, ezért euroban határoztuk meg az árat. Ami fontos volt még, az a Szobatükör és a Kategórialeltár. A tanultakat céges foglalásról szóló e-maileken keresztül tudtam gyakorolni.

A következő főmodul, amit megmutattak nekem, az a Hosuekeeping volt. A Houskeepingen belül az egyetlen, amit napi szinten használtam, az a minibár terhelések volt. Ehhez hasonló volt az Alapadatok modul is, mert ezen belül tudtam beállítani a napi árfolyamot, ami szintén a mindennapos feladataim közé tartozott.

Ezen a héten érkezett egy új kolleganő is, Ági. Mivel én már a második hetemet töltöttem a szállodában és a napi teendők elvégzése az én feladatom volt, ezért rám bízta, hogy ezeket én tanítsam meg neki.

Második munkahetem végén nagyon örültem annak, hogy olyan részét mutatták meg nekem a munkakörnek, ami nem is volt olyan ismeretlen számomra, illetve, hogy megbíztak az új kolleganő tanításával is. A következő hetet már sokkal lelkesebben vártam.

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.02.13.-2023.02.19.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

Harmadik hetem legfontosabb feladata a Check-in szöveg megtanulása volt. Ezt mind magyarul, mind pedig angolul is meg kellett tanulnom. Az angol változattal kezdtem, ugyanis a szállodába érkező vendégek többsége külföldi, így ezt fontosabb volt memorizálnom.

A második tevékenység, amit megtanítottak nekem ezen a héten az a vendégek érkeztetése volt. Ehhez szintén a Hostware-re volt szükségem, ugyanis ezen a programon keresztül tudtam becsekkolni a vendéget, illetve beszkenelni az iratait, végül pedig bejelentőlapot nyomtatni.

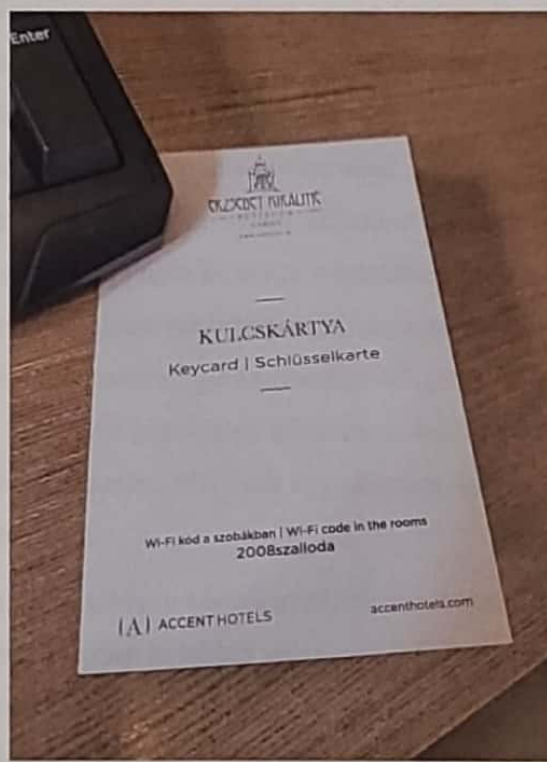
A legelső lépés a vendégek üdvözlése volt természetesen a napszaknak megfelelően. Másodjára elkértem tőlük a személyes okmányaikat, pontosabban a személyi- és lakcímkártyájukat, vagy az útleveleket. A recepción a számítógépek mellett található egy-egy szkennelőgép, amelybe be kellett helyeznem a kártyákat, majd beszkenelni az adatokat. Persze volt rá példa, hogy nem minden adatot vitt be a számítógépbe, ezért ilyenkor kézzel kellett beírom a Hostware-be, illetve, voltak olyan esetek is, amikor nem találtam semmilyen információt például a lakhelyéről, ezért a vendéget kértem meg, hogy legyen kedves leírni számomra ezeket az információkat. Miután ezzel megvoltam, visszaadtam a vendégeknek a kártyáikat, majd kinyomtattam a bejelentőlapjaikat, amiket alá kellett írniuk. Ha esetleg autóval érkeztek a vendégek, és igénybe vették a szálloda mélygarázsát, akkor az autó rendszámát is el kellett kérnem, ugyanis ezt is be kellett írnom a Hostware-be, hogy terhelni tudjuk a szobaszámlára.

Ezután a szobakártyák átadása és elmagyarázása következett. Először is megmutattam a vendégeknek, hogy hol találják a szálloda WiFi kódját, mivel tapasztalatom szerint, mindig ez volt a legelső tényező amire rákérdeztek. Utána elmondtam nekik, hogy melyik emeleten található a szobájuk, és hogy a kulcskártyával tudják majd kinyitni az ajtót, ha azt a kilincs alatti érzékelőhöz érintik, illetve ugyanazzal a kártyával tudják majd a szoba áramellátását aktiválni. Ezt követően a reggeli és a vacsora időpontjáról tájékoztattam őket, illetőleg, hogy hogyan tudják majd megközelíteni az éttermet. A Relaxációs sziget felszereltségéről és nyitvatartásáról is informáltam őket, végül pedig elmondtam, hogy a recepció 24 órában a rendelkezésükre áll,

és ha bármilyen kérdésük vagy kérésük van, akkor a szobájukból a 100-as telefonszámon eléri a recepciót.

Miután mindennel megvoltam, az érkezők listájáról kihúztam azokat a vendégeket, akik megérkeztek, illetve elpakoltam a recepciós pult mögött található kis polcra a vendégek bejelentőlapjait.

Számomra ez a hét volt az eddigi legizgalmasabb hét az összes közül, mivel végre én is tudtam kommunikálni a vendégekkel. Mielőtt a szállodában kezdtem volna dolgozni szakmai gyakornokként, előtte 3 és fél évig vendéglátásban dolgoztam, pontosabban a gödöllői Művelődési Ház oldalában található kávézóban, ezért számomra nem volt ijesztő megszólítani és felvenni a kapcsolatot a vendégekkel. Nagyon örültem, hogy ilyen feladatot tanítottak meg nekem ezen a héten, mert nagyon szeretek emberekkel beszélgetni és foglalkozni és úgy éreztem, hogy egyre magabiztosabb leszek a recepciós pult mögött.



11. ábra: Kulcskártya (Forrás: Saját kép)

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.02.20-2023.02.26

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

Negyedik munkahetem fő feladata a fizettetés/számláztatás megtanulása volt. Itt megint csak a Hostware-re volt szükségem. Legelső lépésként mikor lejött a recepcióra a vendég, el kellett tőle kérnem a kulcskártyáját, mert ez alapján tudtam megnézni, hogy melyik szobaszámlára kell belépnem. Miután ez megtörtént, meg kellett kérdezni tőle, hogy fogyasztott -e valamit az utolsó estéjén a minibárból. Ha igen, akkor a minibár cikk terhelésre kattintva tudtam megnevezni az elfogyasztott ételt/italt. Miután jóváhagytam, fel is került a szobaszámlára. Ezt követően rákérdeztem a számlázási címre, illetve, hogy kerülhet -e minden tétel egy számlára. A legtöbb esetben mindent egybe fizettek és céges számlát kértek róla. Ilyenkor nagyon fontos volt megkérdezni, hogy jók -e a céges adatok a Hostware-ben, vagy hogy egyáltalán szerepel -e a cég a rendszerben. Ha nem, akkor új partnerként kellett felvinni. Fontos volt tisztázni még, hogy forintban vagy euroban szeretne -e fizetni a vendég, mert ha euroban szeretett volna fizetni, akkor át kellett állítanom a pénznemet. Ez a lépés azért volt lényeges, mert ha nem állítottam volna át, akkor a számlán kétféle valutánem szerepelt volna, ami megnehezíti a könyvelést. Utána rákérdeztem a fizetési módra. Többségében hitelkártyával rendezték a számlát. Beütöttem az összeget az euros/forintos terminálba, majd a slip-en szereplő kártyatípust és számot beírtam a hitelkártya adatokhoz, átállítottam a számla nyelvét és két példányban kinyomtattam a számlát. Már csak egy aláírásra, illetve egy pecsétre volt szükség és meg is voltam a fizetetéssel.

A második újdonság, amit ezen a héten mutattak meg nekem, az a SimplePay link fizetés és számláztatás volt. Első lépésnek ki kellett választani, hogy milyen valutánemű direkt linket szükséges generálni, majd rá kellett kattintani a linkes fizetésre. Ezután az egyedi linket választottam ki, mert ilyenkor a vendég nem tud abba a hibába esni, hogy véletlenül kétszer fizet. A nyilvános azonosítóhoz a foglalási számot, a termék nevéhez pedig a fizetendő tételt (pl.: szállás előleg, virág bekészítés stb...) kellett feltüntetni. Az összeghez egyértelműen a fizetendő összeget írtam be, az érvényesség végéhez pedig a foglalási feltételekben megadott előlegfizetési határidőt. Miután rákattintottam a mentésre, jobb oldalon meg is jelent a link, amit a vendégnek volt szükséges továbbítani. Sikeres fizetés esetén érkezett egy értesítő

emailen keresztül. A kártya utolsó 4 számjegyét az admin felületen tudtam megnézni, mivel ez is szükséges volt a számla kiállításához. Ha sikertelen volt a fizetés, akkor is kaptunk róla értesítőt, viszont ilyenkor az irodával kellett egyeztetni a továbbiakban.

Ezt követően megtanultam az utaztatás utáni teendőket. Legelőször is le kellett ellenőrizni a terminál forgalmat, illetve leszámolni a kasszát. Majd kiürítettem az utazó mappát és a hozzátűztem az utazók esetleges vendéganyagait a számlához. Ilyen vendéganyag volt például az éttermi slip, vagy a vendégmosatási lista. Miután ezzel megvoltam, ellenőriztem és előkészítettem az érkező vendégeket. Először is a Hostware szobatükre keresztül megnyitottam az összes érkező szobát, és leellenőriztem, hogy a foglalás adatai stimmelnek -e és a vendég olyan szobát kapott -e amelyet szeretett volna. Ezután megnéztem, hogy a kulcskártyatartón helyesen szerepel -e az érkezési és az utazási dátum, illetve a vendég neve. Amennyiben minden rendben, volt ráírtam a szobaszámot is és megírtam a kulcskártyákat a TESA program segítségével. Miután megvoltam ezzel a lépéssel is, a kulcskártyákat a fakkokba helyeztem szobaszám szerint. A következő teendőm a kulcsreport volt. Ez azt jelentette, hogy a szobatükre keresztül az összes szoba fakkját ellenőriznem kellett, hogy az van – e benne, aminek valóban lennie kell. Lakó vendégeknél bejelentőlap kellett, hogy legyen a szobához tartozó fakkban, üres szobáknál üresen kellett lennie a rekesznek, érkezőknél pedig a kulcskártya kellett, hogy bele legyen helyezve.

Mikor legelőször mutatták meg nekem a számla készítést, kicsit megijedtem, mert nagy odafigyelést és felelősséget igényel ez a teendő, de úgy érzem, hogy a hét végére egész jól megtanultam a lépéseket. Igaz, hogy kicsit lassabban ment nekem, mint a kollegáimnak, de szeretem többször is leellenőrizni magamat és biztosra menni, hogy mindent megfelelően csinállok -e.

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.02.27.-2023.03.05.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

Ötödik munkahetem alkalmával a napi teendők, a foglalások felvétele/visszaigazolása és az eddig megtanult feladatok elvégzése mellett, szó esett még a Welcome Back Card-ról is. Máté elmagyarázta nekem, hogy ez valójában egy törzsvendég program és a kártya igénylésének feltétele az a minimum 1 eltöltött vendégéjszaka bármelyik Accent szállodában. Ezt a kártyát papírlapon a szálloda recepcióján, illetve az Accent Hotels honlapján keresztül lehet igényelni, a kártyát pedig postai úton kapja meg a vendég. A kártya pontjövírásra és pontbeváltásra is alkalmas. Ha pontjövírásról van szó, akkor minden 20 Ft után jár 1 pont, ez viszont csak direkt foglalás esetén lehetséges. Ha pedig pontot szeretnének beváltani a vendégek, akkor maximum a számla IFA mentes végösszegét tudja beváltani. Máté azt is megmutatta nekem, hogy hogyan kell használni a WBC terminált. A sikeres belépéshez szükség volt a felhasználói azonosítóra és a jelszóra is. Miután beléptünk a terminálba az 5-ös, majd a 2-es gomb megnyomásával eljutottunk a számla befizetéséig. Ezután mágnescsíkkal befelé kellett lehúzni a kártyát és az IFA nélküli bruttó összeget kellett beírni. Miután kinyomtatta az első bizonylatot, az 1-es gomb segítségével kinyomtatta a második példányt is. Fontos, hogy mindkét slipet kinyomtassuk, mert csak akkor lesz sikeres a tranzakció. A bizonylaton látszódní fog a kapott pont, az egyenleg és a még más fizetési móddal kiegyenlítendő összeg is. Ezután mindent ugyanúgy kellett csinálni a számláztatás során, ahogy megtanultam, csak a hitelkártya típusánál a WBC-t kellett kiválasztanom.

Az ötödik munkahetem végére érve azt érzem, hogy egyre magabiztosabb és ügyesebb leszek a munkakörömet illetően, de ezt a munkatársaim segítsége és türelme nagyban segíti.

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.03.06.-2023.03.12.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

Hatodik munkahetemhez érve Máté tartott nekem egy telefonos tréninget. Ez azért volt nagyon lényeges, mert a recepció egyik legfontosabb feladata a bejövő telefonhívások kezelése. Átbeszéltük a telefonálás funkcióit és a hatásgyakorlást, amin belül a szóbeliségről, a verbalitásról és a hanghordozásról esett szó. Elmondta még nekem, hogy mit szabad és mit nem szabad mondani a telefonba és hogy hogyan érdemes kifejeznem magamat.

A következő fontos feladat, amit gyakorolnom kellett, az az úgynevezett „Mystery Call” volt, ami egy olyan telefonos teszt, ahol az Accent szállodalánhoz tartozó hotelek (az Erzsébet Királyné Szálloda mellett másik 25 társszálloda) felhívják egymást (minden hónapban egyszer) egy kitalált személy nevében, aki vagy foglalást, vagy ajánlatot szeretne kérni az adott szállodától. Ez a gyakorlat felméri, hogy melyik szállodában milyen ügyességgel telefonálnak a recepciósok.

A telefonálás során számos értékelési szempontot kell követni. Az első szempontok közé tartozik természetesen a telefon felvétele, a napszaknak megfelelő köszönés és bemutatkozás. Ha ezeket a szempontokat sikerült teljesíteni, akkor már 7 pontot szereztünk. A következő pontokban fontos rákérdezni többek között arra, hogy az illető rendelkezik -e WBC kártyával, melyik napon szeretnének érkezni, illetve utazni, hány fő részére kíván foglalni, milyen típusú szobát szeretne, illetőleg, hogy van -e bármilyen speciális étrend, amit figyelembe kell vennie az étteremnek. Miután ezeken a pontokon végig mentünk, tájékoztatást kellett adni az árról, a garancia kérésről, majd összegezni a foglalást. A garancia kérése azért lényeges, mert 25% előleg befizetésével válik garantálttá a foglalás, enélkül az érkezést megelőző 2. nap 14:00 órakor előlegfizetés hiányában törölődik. Ha mindent átbeszéltünk, rá kell kérdezni, hogy tudunk -e még segíteni bármiben, illetve meg kell köszönni, hogy a mi szállodánkat választotta és érdemes a hívó felet a nevében szólítani, mert a kedvesség, figyelmesség és udvariasság is kiemelkedő szempont. Összesen 34 pontot lehet elérni ezen a teszten.

Úgy érzem, hogy ez a hét nagyon sikeres volt, mivel az első tesztemen 86%-ot értem el, és örülök, hogy megint egy olyan feladatot tanultam meg, ahol vendégekkel kell kommunikálni.

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.03.13.-2023.03.19.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

2023.03.13-án megkezdődött a hetedik munkahetem is. Ezen a héten Edinával, a fő recepciósval átvettük és gyakoroltuk a különböző foglalás típusokat.

Ahogy a második hétről szóló beszámolómban már említettem, a céges foglalásokat én dolgoztam fel és igazoltam vissza a megrendelőknek e-mailen keresztül, viszont ezen a héten más fajta foglalások feldolgozását is megtanultam. A legelső, amit átvettünk, azok a szállás.hu-n érkezett foglalások voltak. 3 féle verzió létezik ezekből. Az első, amit minden esetben csinálni kellett, az az, hogy megnyitottuk a szállás.hu online felületét. Ha beérkezett a pénz, amit a vendég a szállás.hu-nak fizetett, akkor kaptunk róla e-mailt és így ki tudtuk állítani az „Szállás.hu online közvetítői utalásos” számlát új partner felvételével és a vendég adataival. Ezt követően a Hostware-ben fel kellett tüntetni, hogy át kell majd adni a vendégnek az előlegszámla első példányát, illetve foglalás megjegyzéshez oda kellett írni a befizetett szállás összegét. A garancia típusát ezután át kellett állítani vagy előre, vagy NRF terheltre. A második eset, amikor last minute-ben foglalt a vendég. Ilyenkor minden esetben érkezéskor volt szükséges rendeznie a költségeket. A harmadik változat pedig a későbbi fizetési foglalások voltak, amik még nem kerültek kifizetésre. Az ilyenek törölődnek abban az esetben, ha a vendég a fizetési határidőig nem fizette ki a szállás.hu-nak az előleget.

A következő, amiről szó esett az a booking.com-os foglalás volt. Itt megadhat egyedi kéréseket a vendég a foglalással kapcsolatban. Például: korai vagy késői check-in, kutyát szeretne magával hozni vagy esetleg csendes szobát szeretne. Minden ilyesmire van egy sablon szöveg a booking.com oldalán, ami által tájékoztatni tudjuk a vendégeket. Ezek a foglalások lehetnek érkezéskor fizetősök, vagy V-Pay-esek. A V-Pay-es számlákat minden esetben az éjszakásnak kell kiállítania a megadott kártyaadatok alapján történő terheléssel zárás után. Itt szóba került még a lemondás, illetve a no show kezelés is.

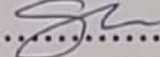
A harmadik, amiről mesélt nekem Edina, az az Expedia volt. Ezek a lehető legkönnyebben feldolgozható foglalások, mert érkezéskor kell fizettetni a vendéget. Amik egyszerűek még, azok a Hotelbeds-es foglalások. Itt az előre kifizetett foglalások átutalásként jönnek le. A számlát az éjszakásnak kell kiűtnie a vendég utazása napján a Hotelbeds

Switzerland címére, a megjegyzésbe pedig fel kell tüntetni a pozíciószámot. Átbeszéltük még a HRS-es foglalásokat és a direkt foglalásokat is. A HRS-nél nagyon fontos figyelni a számlavisselőre, mivel ezt az oldalt legtöbb esetben a cégek használják. Számlavisselőnél, ha a cég még nem szerepel a Hostware-ben, akkor új partnerként kell felvenni. A direkt foglalásokat pedig manuálisan kell felvinni a Hostware-be.

A hét elején kicsit megijedtem a sok újdonságtól, azonban úgy érzem, hogy ahogy telnek a napjaim, egyre ügyesebb és önállóbb leszek, de ehhez nagyban hozzájárul a kollegáim kedvessége és türelme is. Remélem, hogy ezeket az új foglalás típusokat is olyan hamar meg tudom majd tanulni, mint a céges foglalásokat.

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.03.20.-2023.03.26.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

Nyolcadik hetem eleje ugyanúgy telt, ahogy a többi. Elláttam a napi feladatokat, foglaltságokat vettem fel, a beérkező hívásokat kezeltem, segítettem a vendég érkeztetésben, illetve utaztatásban és ha például volt bejelentkező a relaxációs szigetbe, akkor szolgáltatás számlát állítottam ki.

A hét közepén viszont nagy meglepetés ért. Máté, a Front Office Manager és István, a Szállodaigazgató állást ajánlottak nekem. Öszintén, nem igazán számítottam rá, mert csak egy pár hete kezdtem a szállodában dolgozni, de ez az ajánlat nagyon nagy elismerést jelentett számomra. Volt egy kisebb megbeszélés hármunk között, ahol elmondták, hogy mennyire elégedettek az eddigi munkámmal és teljesítményemmel és úgy látják, hogy én is teljesértékűvé váltam a csapatban.

A hét végéhez közeledve egyre tartalmasabb napjaim voltak. Pénteken volt kettő rendezvény is. Az egyik a Bálteremben, a másik pedig a Szekcióteremben volt megtartva. a Báltermet a rendezvényértékesítő kolleganővel, Zsófi-val rendeztük be az Art Home Gallery számára. A Szekcióteremben pedig a Capstone Invest Kft. tartott egy üzleti megbeszélést. A feladataim közé tartozott a rendezvényterem kulcsainak kiadása és a garázsban parkoló autók rendszámának összeírása. Az Art Home Gallery által tartott rendezvénnyel Zsófi foglalkozott a továbbiakban, azonban a Capstone Invest Kft. vezetőjével nekem kellett felvennem nap végén a kapcsolatot a fizetést illetően. A rendezvényekkel kapcsolatos feladatok sem voltak olyan újak számomra, mivel ezen a két eseményen kívül segítettem még három másik rendezvényen is. Az egyik egy fodrász oktatás volt, ahol szintén részt vettem a teremrendezésben, illetve útba igazítottam a résztvevőket is. A másodikon (MATE-s rendezvény) segítettem bepakolni az asztalokat és a székeket, emellett az én feladatom volt a teremrendező MATE-s dolgozók kávé rendelését továbbítani az étterem felé. A harmadik esemény pedig szintén üzleti megbeszélésről szólt. Itt a Művelődési Háznál fogadtam az résztvevőket és tájékoztattam őket az odavezető útról.

Úgy érzem, hogy sikeresen zártam ezt a hetet, és nagyon megtisztelőnek/elismerőnek tartom az állás ajánlatot, mert ez jelenti számomra a legnagyobb dicséretet.

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.03.27.-2023.04.02.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

Kilencedik hetem fő feladata a Roomz-os és a Maiutazás-os foglalások gyakorlása volt. A Roomz oldala nem volt olyan ismeretlen számomra, mivel a legelső heteim alkalmával már találkoztam ezzel az online felülettel, illetve az úgynevezett „Mystery Call” tesztnél mindig ennek az oldalnak a segítségével készítettünk foglalásokat vagy ajánlatkészítést, továbbá ezen az oldalon tudjuk megnézni az aktuális napi szobaárainkat is.

Ezeknél a foglalásoknál a garancia kérése a legalapvetőbb tényező, ugyanis ezáltal tudjuk véglegesíteni a foglalást. A garancia a szállásdíj 25%-a. Aki foglal, választhat SZÉP kártyás előlegfizetés, Simple Pay-en keresztül történő előlegfizetés, későbbi fizetés és Kombinált SZÉP kártyás fizetés közül. Az előleget mindig az érkezés napját megelőző 2. nap 14:00 óráig szükséges rendezni, ugyanis, ha ez elmarad, akkor automatikusan törölődni fog a foglalás. Ha beérkezett az összeg, akkor lehet kiállítani az előlegszámlát, majd miután ezzel megvagyunk, a Hostware-ben fel kell tüntetni a kifizetett szállásdíj összegét, illetve, hogy adjuk majd át a vendégnek az előlegszámla első példányát érkezéskor. Ami nagyon fontos még ennél a foglalásnál, hogy átutalással is rendezheti a vendég az előleget, viszont ilyenkor a Roomz felületén a „Lekérések” menüpont alatt „Megérkezettre” kell állítani az előleg státuszát.

A második, amiről ezen a héten tanultam, az a Maiutazás.hu-s foglalás volt. Ez a foglalás a legbonyolultabb, mivel ennél a típusnál kell a legtöbb tényezőre figyelni. A Maiutazás oldalán értékesítjük az „Hangulatos feltöltődés Gödöllőn” csomagunkat, amit lehetősége van az érdeklődő vendégeknek 65.000 Ft-ért megvásárolni. Ez a csomag 2 fő részére 2 éjszakás szállást biztosít reggelivel történő ellátással, Relaxációs sziget használatával, valamint fejenként 1 db kastélybelépő is tartozik a csomaghoz, mely az állandó kiállítás megtekintésére jogosítja fel a vendégeket a Gödöllői Királyi Kastélyban. Ha valaki megvásárolta ezt az utalványt, akkor erről kapunk egy értesítést, amit mindenképpen továbbítani kell Máténak, mivel ő tudja leellenőrizni azt, hogy befizették-e a csomag díját. Csak a csomag díjának befizetése után rögzíthetjük a foglalást, és igazolhatjuk vissza a dátumot, mivel ez egy nem visszatérítendő csomag. Betegség, vagy más esetben, ha nem tudják a kért időpontban felhasználni a vendégek az utalványt, más időpontban igénybe vehetik a szolgáltatást, de a csomag díját a feltételeknek

A kilencedik munkahetem végére kicsit elfáradtam, mivel olyan foglалás típust mutattak meg nekem, ami nagyon nagy odafigyelést igényel, azonban úgy gondolom, hogy ha ezt is elégszer gyakorlom majd, előbb vagy utóbb ugyanolyan jól fog menni, mint a többi foglалás fajta.

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.04.03.-2023.04.09.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

Tizedik munkahetem nagyon kellemesen és nyugodtan telt. A napi teendők elvégzésén, a foglalások feldolgozásán és a vendégekkel való kapcsolattartáson kívül, a másik feladatom a recepció feldíszítése volt, ugyanis a szálloda recepciója is készült a Húsvétra.

Zsófi hozott magával húsvéti díszeket és barkát, majd rám bízta, hogy ízlésem szerint díszítsem fel velük a pultot. Természetesen a vendégeknek is szeretnénk volna kedveskedni egy kicsit, ezért elhelyeztünk egy tálba néhány csokitóját is.



12. ábra: Recepció húsvéti díszbe öltöztetve (Forrás: Saját kép)

A másik feladat, amire megkért, az volt, hogy gyűjtsek ki néhány információt az Ibolya nappal kapcsolatosan, ami április 9 és 10 között került megrendezésre a Gödöllői Királyi Kastélyban. Miután összeírtam néhány tudnivalót a rendezvényről, készítettem róla egy Instagram bejegyzést is, mely ösztönző lehet a hétvégi programot keresők részére.

A harmadik és egyben a legfontosabb teendő, amire ezen a héten sor került, az az egyéni vendégek tájékoztatása volt az étterem nyitvatartását illetően, ugyanis történt egy kis változás a Húsvétra való tekintettel. Edina segítségével minden érkezővel felvettem a kapcsolatot vagy

e-mailen, vagy telefonon keresztül, azonban előfordult olyan is, hogy a booking.com-on foglalták le a szállást, ezért ilyenkor a booking oldalán írtam az idelátogatók részére egy tájékoztatást.

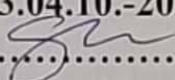
Ez a hét volt az egyik legjobb hetem az összes közül, mivel nagyon szeretek szépet alkotni és örömet okozni másoknak. Örülök, hogy ilyen kellemes hangulatban telt el ez a hét.



13. ábra: Ibolya napi bejegyzés az Instagramon (Forrás: <https://www.instagram.com/p/Cqk9ivaopP/>)

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.04.10.-2023.04.16.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

Tizenegyedik hetem legnagyobb kihívása az volt, hogy már minden munkafolyamatot egyedül kellett elvégezni, azonban értelemszerűen, ha bármiben szükségem volt segítségre, akkor mindig volt mellettem valaki.

Mivel a napi teendők elvégzése már a kezdetektől fogva az én feladatomból volt, ezek nem okoztak gondot számomra, ahogyan a vendégekkel való kommunikáció, a bejövő telefonhívások kezelése és az étteremmel, illetve a szobalányokkal való kapcsolattartás sem. A hét folyamán előfordultak bonyolultabb foglalások is, mint például a maiutazás, viszont Edina olyan jól elmagyarázta nekem a foglalás folyamatát, hogy sikerült egyedül is feldolgoznom.

Az egyetlen újdonság, amit ezen a héten tanultam, az a műszak átadás lépései voltak. Természetesen nem volt annyira új számomra, mivel egy-két lépést néha sikerült ellesni a recepciós kollégáimtól, azonban most lépésről lépésre megmutatták nekem, hogy mit hogyan szükséges csinálni. A legelső lépés a pénzügyi átadás volt. Először is le kellett számolni a kasszát és össze kellett vetni a Hostware-ben található Gyorsmérleggel. Ha egyeztek az összegek, akkor jól dolgoztunk a nap folyamán. Következő lépésként le kellett hívni a Készpénz-helyettesítő fizetési módú forgalom összesítőt a Hostware-ből, amit össze kellett vetni az euros, illetve a forintos terminállal. Az utolsó lépés pedig a kassa átadása volt az éjszakásnak. Ehhez szintén a Hostware-re volt szükségünk, ahol a nappalos áthelyezte a páncélba az euros és a forintos bevételt is, majd az F12-es gomb segítségével átjelentkezett a rendszerbe az éjszakás nevével és áthelyezte a bevételt. A második teendő az informatikai átadás volt, ami azt jelenti, hogy mindkét gépen át kellett jelentkezni az éjszakás felhasználójába, majd ugyanazokat a programokat kellett megnyitni, mint nappal. Utolsó lépésként pedig átadtuk egymásnak az információkat az előző napi, illetve az aktuális történésekről.

Az elején nagyon megijedtem az önálló műszakoktól, de szerencsére minden rendben volt és úgy érzem, hogy így is ügyesen megálltam a helyemet.

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.04.17.-2023.04.23.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

E munkahetem ugyanúgy indult, mint a többi, azonban most a hétvégre is behívtak dolgozni, hogy beelássak a gyakorlatom során abba is, hogy hogyan néz ki egy hétvégi munkanap recepciósként a szállodában.

Mivel Edina volt a hétvégi recepciós, ezért ő mutatta meg nekem az aznapi teendőket. A napi feladatok elvégzése mellett, 4 fő hétvégi teendője van a recepciónak. A legelső, és egyben a legfontosabb teendő a következő heti szobabeosztás elkészítése volt. Először is a Hostware-ben le kellett hívnom a heti érkező listát hétfőtől vasárnapig, majd be kellett pipálnom a piaci szegmenset, az értékesítési csatomát, a foglalási számot és fontos volt, hogy érkezés és utazás dátuma szerint rendezzem. Következő lépésként ellenőriznem kellett, hogy minden rendben van-e a foglalásokkal és ellenőriznem kellett a feljegyzéseket is, hátha volt valamilyen speciális igénye az érkező vendégeknek (pl.: csendes szoba, közeli szobák stb...), vagy valamilyen egyéb kérése (pl.: taxi, virág bekészítés stb...). Harmadjára a garancia típusát néztem meg. Ez azért volt fontos, mert ha esetleg előleg lett beállítva, akkor ellenőrizni kell, hogy ténylegesen beérkezett-e. Ezt követően megnéztem, hogy minden foglalásnál szerepel-e a megrendelő és a partnerkód, mert csak ezek után kezdhettem el szobára osztani a vendégeket. Elemi tényezőnek számít, hogy az észszerűség alapelvét kövessük ennél a feladatnál. Például elsőként mindig azokat érdemes beosztani, akik hosszabb ideig fognak a szállodában tartózkodni, mivel ilyenkor a tartózkodás időtartamára hivatkozva adhatunk DBL upgrade-et a vendég számára, azonban ezt minden esetben jelezni kell a Hostware-ben is, illetve a vendéget is tájékoztatni kell erről. A másik eset, ha esetleg egy nagyobb létszámú csoport érkezik és sok TWIN szobára van igény, akkor inkább őket szükséges első körben beosztani.

A második feladat az átadó ellenőrzése volt. Az átadó az egyik leglényegesebb fájl, amit meg kell nyitni a gépeken, mert ebbe írunk bele minden fontos információt (pl.: elmaradó szobák, hidegsomag igények és minden egyéb, ami a nap folyamán történt), illetőleg minden másról is (pl.: virág bekészítés, taxi transzfer, kutya felár, arckrémek) itt találunk leírást. Ennél a feladatnál 1 hétre visszamenőlegesen kell kimásolni egy word dokumentumba az aktuális

dolgokat, amikkel van még teendő, folyamatban van, vagy esetleg hosszú érvényű információ. Minden mást, ami már megtörtént és nem lényeges, törölni kell, hogy ne foglalja a helyet.

A harmadik tennivaló a recepciók/rendezvény -és csoport előrejelzés, ahol vázlatosan kell kiírni az átadóba, hogy a héten milyen rendezvény és csoportok várhatóak, melyik teremben lesznek elhelyezve, milyen fizetési móddal rendezik majd a költségeket, és minden olyan egyéb teendőt is, amit majd a recepciónak kell megcsinálni. Ha esetleg a rendezvényértékesítő kolleganő írt Diszpót is az eseményekről, akkor azt is érdemes feltüntetni, mert ott általában minden részletesen le van írva.

Végezetül pedig utána kellett néznem, hogy a következő hétre milyen időjárás várható, hogy erről is tudjuk tájékoztatni a vendégeket. A tájékoztatókat a liftekben helyeztem el.

Számomra nagyon izgalmas volt ez a hét, mert megint tanulhattam valami újat és örülök, hogy mindenféle munkakörbe igyekeznek engem is bevonni.

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.04.24.-2023.04.30.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

Tizenharmadik munkahetem elején rengeteg teendőm volt. Hétfőn érkezett egy nagyobb csoport, a Zentiva Pharma Kft.-től. Üzleti meeting/továbbképzés ügyben látogattak el Gödöllőre, ugyanis a mi szállodánk két rendezvénytermet is tudott biztosítani számukra.

Reggel 8 és 9 óra között érkeztek meg a szállodába, ahol Mátéval közösen mindenkitől elkértük a személyi -és lakcímkártyájukat, ugyanis egy nagyobb csoport esetén így tudjuk a lehető legkönnyebben és gyorsabban becsekkolni a vendégeket. Megbeszéltük velük, hogy amíg tart nekik a továbbképzés, addig mi mindent előkészítünk számukra, hogy minél hamarabb el tudják majd foglalni a szobájukat. Miután sikerült előkészíteni az érkezőket, utána elkezdtuk feldolgozni az e-maileket, ugyanis a hétfői napok a legmozgalmasabbak a foglalások szempontjából. A rendezvényük egészen szerda délutánig tartott.

Szerdán nagyon sokan utaztak el a szállodából, köztük a hétfőn érkezett csoport is, így nagyon sok feladatunk volt a recepción a délelőtti folyamán. A nap további része a kevés érkező miatt csendesnek bizonyult.

A héten érkezett még 3 nagyobb csoport, de velük főképp a Sales Corporate Manager tartotta a kapcsolatot, a recepció feladata csak a vendégek becsekkolása volt. Az első csoport a Italo Cars-tól érkezett, a második az RTR-től, a harmadik pedig egy ukrán csoport volt. Az első két csoport autóversenyzőkből állt, akik a Hungaroringen történő hétvégi sportrendezvény miatt látogattak el hozzánk. Ezek mellett természetesen volt még néhány fontosabb feladatom is, például fel kellettennem a kapcsolatot egy külföldi vendéggel, aki a booking.com-on foglalt szállást, és tájékoztatnom kellett őt, hogy sajnos május elsején az étterem nem tud félpanziós vendégeket fogadni, ezért egy új foglalást vettem fel neki. Természetesen kompenzációként kedvezményesebb áron adtam neki szobát. Szerencsére nagyon kedves és megértő volt a vendég, így nem volt semmi probléma.

A hét végére nagyon fáradtnak éreztem magam, mivel egy nagyon mozgalmas és eseménydús hetet tudhatok magam mögött, azonban nagyon örülök, hogy segíthettem a munkatársaimat és hogy megmutathattam, hogy ilyen nehéz napokon is számíthatnak rám.

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.05.01.-2023.05.07.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

Tizennegyedik munkahetem eleje nagyon csendesnek bizonyult a kevés érkező és utazó vendég miatt, azonban ahogy közeledtem a hét vége felé egyre több teendőm akadt.

Csütörtökön érkezett hozzám egy új kolleganő, Virág. Igazából nem is volt olyan új a szállodában, mivel 6 évvel ezelőtt is dolgozott már itt, csak akkor az irodában végezte a munkáját a Housekeeping és a Front Office vezetőjeként, azonban most a recepción segített nekem a délelőtti folyamán. Mivel régen más rendszer szerint dolgoztak a recepción, ezért az én feladatom volt, hogy megmutassam neki, hogy milyen új standardok alapján dolgozunk jelenleg.

Nagyon örültem neki, hogy volt segítségem csütörtökön és pénteken is, ugyanis előfordult néhány bonyolultabb feladat, amit közösen oldottunk meg. Az egyik teendő egy érkező vendéggel való levelezés volt. Sajnos váratlanul le kellett mondania a foglalását, azonban vissza nem térítendő módon foglalta le a szállását, ezért egy olyan megoldást kellett kitalálnunk, ami a vendégnek is kedvező. Végül megbeszéltük a vendéggel, hogy visszatéríteni nem tudjuk a szállásdíjat, azonban egy másik alkalommal, még ebben az évben fel tudja használni az előlegét. Az úr természetesen megértő és teljes mértékben elégedett volt a megoldásunkkal. A másik fontosabb feladatunk egy utazó vendég fizettetése volt. A hölgy fogászati kezelés céljából érkezett hazánkba, ezért körülbelül 2 hetet tartózkodott szállodánkban. Sajnos pár nappal ezelőtt, amikor először megtörtént a fizetés, akkor a Hostware-ben rosszul terhelődött a vendég éjszakák száma, illetve a garázshasználat is, ezért nem stimmelt a végösszeg, így nekünk kellett utánajárni, hogy hol történhetett a hiba. Hosszas keresés után, végezetül sikerült megoldanunk ezt a problémát is. Szerencsére a hölgy nagyon kedves és türelmes volt és ezt a kis hibát leszámítva, teljesen elégedett volt a munkákkal, a személyzettel és a szállodával is, továbbá hozzátette, hogy legközelebb is szívesen ellátogat majd ide.

Örülök neki, hogy olyan feladatokkal találkoztam, amik nagyobb odafigyelést igényelnek, mert úgy gondolom, hogy ezek a kihívások hozzájárultak a problémamegoldó készségem fejlesztéséhez és hálás vagyok, hogy ilyen kedves és megértő vendégeink voltak.

Heti munkavégzés

Dátum: 2023.05.08.-2023.05.14.

Aláírás:.....

A héten végzett tevékenység, szerzett tapasztalatok és észrevételek bemutatása (legalább egy oldal):

Szakmai gyakorlatom utolsó hetének az eleje az előző munkahetemhez hasonlóan nyugodt körülmények között telt, azonban ezen a héten is rengeteg teendőm akadt a napok előrehaladtával.

Mivel csütörtökön áramszünet volt várható a szállodában reggel 8:00 és 12:00 óra között, ezért minden vendéget előre tájékoztatni kellett az esetleges kellemetlenségek miatt. Edina, a fő recepciós minden olyan vendégnek küldött egy tájékoztatást, akik ezen a héten érkeztek szállodánkba és csütörtök volt az utazásuk napja. Természetesen szeretnénk volna, hogy mindenkihez biztosan eljusson az információ, ezért az én feladatom az volt, hogy szóban is értesítsek mindenkit, a szobalányok pedig minden érintett szobába kihelyezték az Edina által elküldött ismertetőt.

Másik fő feladatom az áramszünettel kapcsolatban az összes érkező vendég fizettetése volt az érkezésük napján. Szerencsére nagyon együttműködő és megértő vendégeink voltak, ezért mire elérkeztünk a csütörtökhöz, már mindenkinek rendezve volt a szobaszámlája, így csak ki kellett csekkolnom őket reggel.

A harmadik lényeges tennivalóm ezen a héten a Csehországban található American Express Global Business Travel egyik ügyintézőjével való kapcsolatfelvétel volt, ugyanis az egyik napon érkezett hozzánk kettő vendég, akiknek nem találtuk meg a foglalását, ezért manuálisan készítettünk nekik egy újat kedvezményesebb áron, mivel kiderült, hogy a Lear-től jöttek, aki szerződött partnere a szállodának. Mire elkészültünk a foglalással és megtörtént a becsekkolás, utána vettük csak észre, hogy nekik már volt egy régebbi rezervációjuk az American Express GBT által. Mivel két foglalása nem lehet a vendégeknek, ezért felhívtam az egyik ügyintézőt, elmagyaráztam neki a történeteket és megkértem, hogy törölje a vendégek első foglalását. Szerencsére nagyon segítőkészek voltak, így hamar megtörtént a foglalás lemondása, amiről visszaigazolást is küldtek.

Az utolsó munkahetem is tele volt kihívásokkal, de úgy érzem, hogy az utolsó napjaim alatt is ügyesen megálltam a helyemet.

A szakmai gyakorlatom összefoglalva

A féléves szakmai gyakorlatomat a gödöllői Erzsébet Királyné ***superior Szállodában töltöttem. Úgy érzem, hogy ennél jobb gyakorlati helyet nem is választhattam volna. Nagyon hálás vagyok Major Istvánnak és Gombás Máténak, hogy esélyt adtak nekem és hogy betekintést nyerhettem, hogy hogyan is működik egy szálloda. Úgy gondolom, hogy rengeteg szakmai tapasztalatot szereztem itt, és örülök, hogy beleláthattam, hogy milyen recepciónak lenni.

Szerencsére nagyon változatos és szerteágazó volt a tevékenységem, minden héten tanultam valami újat, ezáltal csak úgy elrepültek az órák. Úgy gondolom, hogy az itt szerzett tudásomat és tapasztalataimat a későbbiekben is hasznosítani tudom majd, azonban ezt a recepciós kollegáimnak is köszönhetem, mert nagyon segítőkészek, türelmesek és kedvesek voltak velem a gyakorlatom során. Ez pedig nagyon sokat jelent nekem.

Sokat tanultam a szálloda működéséről, szolgáltatásairól és történetéről, de úgy érzem, hogy egyúttal a személyiségem is sokat fejlődött, mert előfordultak olyan helyzetek, amik megtanítottak, hogy hogyan legyek türelmesebb és hogyan kezeljem a felmerülő problémákat akár két vendég között, akár a vendég és a személyzet között. Néhány vendéggel nagyon jókat beszélgettem, voltak, akik elmesélték az életüket, vagy a munkájukról beszéltek, amit mindig nagy örömmel és kíváncsisággal hallgattam végig.

A gyakorlatom során a legnagyobb kihívás az volt számomra, amikor egyedül és önállóan kellett dolgoznom, azonban úgy gondolom, hogy jól megálltam a helyemet. Természetesen ezt az érzést a többiek is megerősítették bennem, mert nagyon sokszor megdicsérték és elmondták, hogy mennyire elégedettek a teljesítményemmel. Számomra az volt a legnagyobb elismerés, amikor főállású munkát ajánlottak nekem recepciósként. Nem tudom kifejezni, hogy mennyire hálás vagyok ezért az ajánlatért és mennyire megtisztelve érzem magam emiatt, azonban sajnos el kellett utasítanom az ajánlatot, mert nem alkalmas számomra ez az időszak az esetleges továbbtanulás miatt.

Sosem fogom elfelejteni az itt töltött heteimet, úgy érzem, hogy mindig szívesen fogok visszagondolni a szakmai gyakorlatomra.

Források:

<https://szallas.hu/erzsebet-kiralvne-szalloda-godollo>

<https://erzsebetkiralvne.accenthotels.com/hu/szobak>

<https://www.instagram.com/p/Cqk9ivaopP/>

VÁLLALATI (SZAKMAI) GYAKORLAT

ÉRTÉKELÉSE

Turizmus-vendéglátás alapszak, Turizmus-vendéglátás felsőoktatási szakképzés

A hallgató neve: TIHANYI KITT

A szakmai gyakorlat ideje (-tól/-ig)(teljesített óraszám): 2023. 01. 30. - 2023. 05. 12. (560 óra)

A vállalat neve: ERZSÉBET KIRÁLYNÉ SZÁLLODA

A vállalat címe: 2100, GÖDÖLLŐ, DÓZSA GYÖRGY UT 2.

Értékelési szempontok	Kiváló	Jó	Átlagos	Megfelelő	Nem megfelelő
A hallgató munkájának általános minősítése	X				
A hallgató írásos munkájának minősítése	X				
A hallgató szóbeli kommunikációs készsége	X				
A hallgató által teljesített munka mennyisége	X				
A hallgató elméleti ismeretei	X				
A hallgató gyakorlati ismeretei	X				
A hallgató kapcsolata a vezető munkatársakkal	X				
- a közvetlen munkatársakkal	X				
- az ügyfelekkel		X			
A hallgató munkavégzési hajlandósága	X				
A hallgató alkalmazkodóképessége	X				
A hallgató kezdeményezőképesége		X			
A hallgató önállósága	X				
A hallgató problémakezelése	X				
A hallgató nyelvtudása	X				

1. A szakmai gyakorlat során a hallgató által végzett munka rövid leírása:

A hallgató megismerkedett a Front Office területével, valamint a szállodai adminisztrációs feladatokkal aktívan bevetve részt.

2. Milyen ismeretek hiányoztak a hallgató szakmai ismereteiben, képességeiben?

3. Egyéb megjegyzés:

Az értékelés készítője:

Kelt:

GOMBA'S MÁTÉ
Gödöllő, 2023 év

05

hó

15

nap

P.H.

Hallgató aláírása

Tihanyi Kitti

cégszerű aláírás

ERZSÉBET KIRÁLYNÉ
SZÁLLODA KFT.

2100 Gödöllő, Dózsa Gy. u. 2.

Adószám: 25441882-2-13

3.