

Magyar Agrár-és Élettudományi Egyetem
Fenntartható Fejlesztés és Gazdálkodás Intézet
Fenntartható Turizmus Tanszék

MUNKANAPLÓ

kötelező szakmai gyakorlatról

Szakmai gyakorlati hely megnevezése: **Nádas Tó Park Hotel *** Superior**

címe: **2211. Vasad, Monori út 100.**

Szakmai gyakorlat ideje: **2022év. 02 hónap 01 nap –**

2022 év. 05 hónap 10 nap

Gyakorlatvezető

Név: **Ropkász Brigitta**

Beosztás: **Front Office Manager**

Elérhetősége (telefon, e-mail cím): **0620/400-93-30,**
recepicio@nadastoparkhotel.hu

Munkanaplót készítette:

Lázók Noémi

Neptun kód: W037E0

Gödöllő

Gödöllő/Budapest

2021

A szakmai gyakorlati hely rövid bemutatása

Szakmai gyakorlatom során Vasadon a Nádas Tó Park Hotel *** Superior belevághattam abba, hogy hogyan is működik egy rendezvényszálloda. Tapasztalatom diákmunka során sem volt ebben az ágazatban, így örömmel és izgatottsággal vártam az előttem álló heteket.

Vasad község Magyarországon, Pest megye középső részén, a Közép-Magyarország Régióban. Budapest felől, monori leágazással, a 4-es főútról közelíthető meg. Ebből következtethetünk arra, hogy a szálloda igen jó elhelyezkedéssel és infrastruktúrával rendelkezik. A Pest megyei szállások köre igen széles spektrumon mozog. A kétszintes apartmanoktól kezdve a luxus szállodákig minden megtalálható, kielégítve a hazai, illetve külföldi vendégek eltérő igényeit. Többféle típusú szállodát különböztet meg a szakirodalom. Rendeltetésük szerint a következők lehetnek:

- Városi vagy átmeneti szállodák
- Üdülő vagy sportszállodák
- Fürdő vagy gyógyszállodák
- Konferencia szállodák
- Repülőtéri vagy tranzit szállodák
- Motelek
- Mozgó szállodák
- Wellness szállodák
- Apartment szállodák
- Garni szállodák
- Kastélyszállodák

Egyre gyakrabban találkozunk azzal, hogy a hotelek több célcsoportot szeretnének elérni szolgáltatásaikkal. A Nádas Tó Park Hotel ebbe a kategóriába tartozik. Itt szeretnék kitérni a fent említettekre bővebben.

A hotel 2018-ban, majd 2020-ban újabb két évre érdemelte ki a **KidsOasis Családbarát Szálláshelyek** minősítést. A családoknak két légtérű szobák kerültek kialakítása. Kiságyat, gyerek ágyneművel és minden biztonsági felszerelést eszközt bekészítenek kérésre biztosított, legyen az sarokvédő, éjszakai fény, nyitásgátló, fellépő vagy éppen kiskád.

A nagyobb gyerekek szórakoztatására is gondolva alaposan felszerelt játszószoza lett kiépítve, ahol pingpongasztal, biliárd, csocsó, kártyaasztal található, de itt kapott helyet a labdás mászóvár is. Az étteremben gyermek étlapról választhatnak a gyerekek finomságokat. Ugyanitt egy igényes kis gyermeksarok is ki lett alakítva, ahol a gyerekek eltölthetnek egy kis időt, amíg a szülők étkeznek.

A szálloda egy nádas tó közvetlen közelében áll és ezt a tavat körbe lehet sétálni, ami köré egy 9 állomásból álló tanösvény lett kialakítva hozzá, amihez egy foglalkoztató füzetet is kérhet a vendég. Mire végig járják a 9 állomást, nagyon sok a tó élővilágával kapcsolatos hasznos, érdekes tudásra tesznek szert a résztvevők. A szálloda wellness részlegében külön gyerek pancsoló részleg egészíti ki a meglévő szolgáltatásokat, ezzel biztosítva a családos és a gyermekek nélkül érkező vendégek önfelelt pihenését.

Jó időben a **tófürdő** ad számtalan programlehetőséget a vendégeknek. Ezt a részleget külsős vendégek is napi belépőjegy megvásárlása esetén igénybe vehetik.

A tófürdő melletti **horgász tavon** vízi-biciklizhet vagy csónakázhat is a vendég, és természetesen horgászatra is lehetőség van. A tó mellett lévő kalandparkot pedig természetesen bárki igénybe veheti.

A szálloda **étterme** nem csak szállóvendégek részére vehető igénybe. A'la carte étlapról választva bárki betérhet egy finom ebédre vagy vacsorára. Ezenkívül kisebb esküvők, keresztelők, családi rendezvények lebonyolítás is lehetséges az étterem részlegen.

Wellness részleget a fent említett szolgáltatásokhoz hasonlóan szintén bárki igénybe veheti. A szálloda foglaltságától függően tudjuk beengedni a külsős, nem szállóvendégeket. A wellness részleget a későbbiekben fogom bővebben kifejteni.

Rendezvényhelyszín: Az üzleti hotel egyik legfontosabb tulajdonsága a rendezvénytermekkel való felszereltsége. Minél több helyiség áll rendelkezésre egy szállodában, annál tágabb lehetőségek nyílnak események szervezésére. A Pihenőpark rendelkezik három rendezvényteremmel, mely akár a 20 fős meetingtől kezdve a 600 fős állófogadáson át az 1000 fős családi napig minden rendezvény megvalósítható.

Heti munkavégzés

2022.01.31.-2022.02.04.

2022 január 31.-én gyakorlatomat meg kezdtem a Nádas Tó Park Hotelben. Gyakornokként, a fogadtatás pozitív volt, bár előny volt számomra, hogy nővérem a szálloda recepciójának csapatát erősíti több, mint 3 éve, így nagyon sokan már ismertek engem, illetve tudták, hogy gyakorlati heteimet a hotelben fogom tölteni.

Az első héten az étterem reggeliző részén tevékenykedtem és segédkeztem. Reggel 6:15-re érkeztem és egy kedves kolléganővel reggeliztettem. A vendégek reggel 7 órától 10 óráig fogyaszthatják el az ételüket. A reggeliztetés úgy tevődik össze, hogy egy reggel 6 órára érkező szakács elkészíti a meleg ételeket, illetve előkészíti a hideget. A meleg ételek általában tojásrántotta, tejbegríz, amerikai palacsinta, virsli, lecsó, grillzöldség, illetve debreczeni kolbász szokott lenni. A hideg ételek pedig mogyorókrém, felvágottak, sajtok, lekvár. Ezenkívül minden reggel friss péksüteményekből és zsemlékből válogathatnak a vendégek. A reggeli minden esetben benne van a szoba árában az étel és ital fogyasztás pedig korlátlan. Italok közül lehet kávé, vizet, citromos vizet, teát, kakaót és három féle Rauch rostos üdítőből választani. További italok esetében szobára terhelve vagy a helyszínen fizetve tudunk adni. A megérkezéskor beindítjuk a kávé gépet és a Rauch-os gépet, előkészítjük a tejet, vizet, citromos vizet és míg a szakács kolléga készíti az ételeket, addig mi folyamatosan hordjuk ki a csévingekbe azokat, amelyek készen vannak, 7 órától pedig készen várjuk a vendégeket. Tapasztalatom szerint a külföldi vendégek 7-8 óra között jönnek reggelizni, míg a hazai vendégeink szeretnek kicsit később jönni. Az első hetemen kb. 20-25 fő reggeliken vettem részt, amely nem volt nehéz feladat. A reggeli végeztével a büfét leszedtük. Miután behordtuk az ételeket a konyhára a büfét vissza építettük vagy a következő napi reggelihez vagy



1. ábra A szálloda reggeliző terme

félpanziós vacsorához, ez létszámtól függött. Ez után eltörölgettük az evőeszközöket és poharakat, visszaterítettük az asztalokat, kiürítettük az asztalokon lévő kis kukákat. Miután a reggelizőt teljesen rendbe raktuk, az étteremvezető által kért dolgokban segédkeztem.

Heti munkavégzés

2022.02.07.-2022.02.11.

Második hetemet ismét az étteremben töltöttem. Ekkor már magabiztosabbnak éreztem magam, a tálcára is több tányért és poharat tudtam elhelyezni. Illetve hatékonyabban tudtam végezni feladataimat.

Az étterembe sok fajta vendég érkezik, ezért szükséges kiemelni az ételérzékenységekkel küzdő vendégeinket. Az étterem nagy figyelmet fordít rájuk. Különböző ételekkel kedveskednek számukra is. Ahhoz, hogy a vendégek megtudják különböztetni azt, hogy mely ételeket tudják elfogyasztani, a felszolgálók piktogramokkal látják el azokat.

Ételérzékenységek és azok jelölése:

1. Gluténmentes pl.:

- a. Tatár beefsteak
- b. Chilis narancsban marinált sertésszűz ropogós salátaágyon
- c. Fekete-erdő ahogy mi szeretjük



2. ábra Gluténmentes

2. Laktózmentes pl.:

- a. Falusi tyúkhúsleves
- b. Pirított velős csont zöldségekkel, reszelt tormával
- c. Áfonya, fekete tea, mandula, kókusz



3. ábra Laktózmentes

3. Tejmentes pl.:

- a. Rozé kacsamell káposztás metélttel
- b. Édes chilis királyrákos spagetti



4. ábra Tejmentes

4. Vegetáriánus pl.:

- a. Francia hagymaleves cipóban
- b. Grillezett tofu bazsalikomosalátaágyon



5. ábra Vegetáriánus

Heti munkavégzés

2022.02.14.-2022.02.20.

Az étteremben töltöttem a gyakorlati időmet ezen a héten is, azonban egy különleges rendezvényen vehettem részt ültetőként. Az ültetés folyamata a következőképpen zajlik. Az étteremvezetőtől előre megkapom az asztalokhoz társított névsort, mely általában abc sorrendben van megadva a hatékonyabb elérés érdekében. Ezután a felszolgálók ismertetik az asztalok elhelyezését, azok sorszámait és hogy honnan a legkönnyebb megközelíteni a vendégek számára azokat. Ezután odamegyek a bejáráthoz és várom a vendégeket. Általában welcome drink-el fogadjuk a vendégeket, ez lehet édes és száraz pezsgő, valamint különböző házi pálinka. Az, hogy melyik itallal várjuk a vendégeket az az esemény stílusától függ. Ha például egy gála vacsora kerül megrendezésre, akkor a pezsgő a megfelelő ital, egy lazább hangvételű eseményen pedig a pálinka is megállja a helyét. Mikor megérkeznek a vendégek, üdvözlöm őket, megkérdezem a nevüket, megkínálom a fent említett italokkal, majd az asztalukhoz kísérem őket. Miután elfoglalták helyüket, egy gyors összefoglalóban elmondom, az est folyamatát, jó étvágyat kívánva visszamegyek az ajtóhoz a következő vendégeket várva. Ezen a héten egy BBQ esten volt szerencsém részt venni. Ez egy előzenével egybe kötött est, autentikus eszközökkel és sütési eljárásokkal (D-oven, cabinet-style smoke, kamado grill) készült BBQ ételekkel. Elsősorban külsős vendégeknek meghirdetett esemény. Az esemény egyik különlegessége, hogy a szálloda egyik tulajdonosával és a konyhafőnök kooperációjában készülnek az egyedülálló ételek.

A menü tartalma a következő ételek voltak:

- Marhaszegy
- Sertéscsülök
- Pulled pork
- Grill camembert
- Armadillo tojás
- Steak burgonya
- Coleslaw saláta
- Kevert saláta
- Savanyúság
- Pékáru
- BBQ szószok



6. ábra BBQ est

A belépőjegyeket 100%-os előre fizetés esetén lehetett a szálloda recepcióján megvásárolni.

Heti munkavégzés

2022.02.21.-2022.02.25.

Negyedik hetemet nem akárkivel tölthettem el. A szálloda üzletvezetőjével volt lehetőségem jobban belelátni a szálloda működésébe. Megmutatta, hogy hogyanis zajlanak a napjai egy rendezvényekkel teli héten.

Minden reggel 6:30-kor kezdődik a napja a szállodában, melyet rögtön a recepciónál kezd. Átnézi az adott recepciósval az aznapi rendezvények úgynevezett diszpóját (ezen van leírva minden fontos adat a rendezvényről), majd kihelyezi az irányítótáblákat az adott helyekre. Ezután a reggezőbe veszi az irányt. Mivel a reggeli 7-kor kezdődik, még gyorsan átnézi, hogy mindent megfelelően megcsináltak a felszolgálók. Az reggeliző után jöhet a rendezvénytermek ellenőrzése. Ez mind az előbb említett diszpó alapján történik.

A fontosabb dolgok, amiket ilyenkor szükséges megnézni, az az, hogy:

- hány fő érkezik
- hánykor érkeznek
- ételérzékenységek
- külön kérések
- étel/italcsomag van-e.

Ezeket azért fontos tudni, hogy hány főre terítsenek meg és azt hogyan tegyék, illetve, hogy mennyi felszolgáló szükséges az adott rendezvényre. Amint végeztünk a termek felmérésével, felmentünk az irodájába és megkezdjük a papírmunkát.



7. ábra Teríték



8. ábra Svédasztal

Heti munkavégzés

2022.02.28.-2022.03.04.

Ötödik hetemet már a recepció mellett található bárban töltöttem. Innen történik a wellness belépők kiadása is. A wellnessbe a belépők felnőtt és gyerek jegyekre vannak bontva, melyek napi használatra szólnak külsős vendégek részére. Szállóvendégeink számára a wellness használat ingyenes.

- Felnőtt belépő:
 - Hétköznapi: 3000Ft/fő
 - Hétvégén: 3500Ft/fő
- Gyermek belépő:
 - Hétköznapi: 1500Ft/fő
 - Hétvégén: 1750Ft/fő

A belépőket a Hostware rendszeren, illetve a kasszán keresztül üjtjük ki. A vendégek tudnak készpénzzel, bankkártyával, SZÉP kártyával, illetve nálunk vásárolt utalvánnyal fizetni. Miután ez megtörtént karszalagot adtam a vendégeknek. Felnőtteknek hétköznapi sötétkéket, gyermekeknek világos kéket, hétvégén pedig felnőtteknek sötétzöldet, gyermekeknek világosöldet.

A báról különböző röviditalokat, söröket, szénsavas üdítőket, rostos üdítőket, illetve kávékat fogyaszthatnak a vendégek. A fizetési módok kis mértékben eltérőek a wellness részlegről. Itt is tudnak készpénzzel, bankkártyával és SZÉP kártyával fizetni, illetve szállóvendégeink a szobájukra is tudják kérni. Ezt a hostwaren szobaterhelésnek nevezik. Ez azt jelenti, hogy nem most fizet érte a vendég, hanem a kijelentkezés napján rendezni kívánt itt tartózkodásának összegéhez tevődik hozzá.

Az étteremvezető segítségével megtanultam a kávégép rendeltetésszerű működtetését és különböző kávék készítését, mint például a Latte Machiato.



Heti munkavégzés

2022.03.07.-2022.03.11.

Hatodik hetemen az elméleti részekbe nyertem betekintést. Azon belül a recepción található Front Office rendszerbe. Itt a vendégek foglalásához rendeljük hozzá a szobákat, illetve a külön kéréseket ide jegyezzük fel. A rendszeren belül láthatunk egy úgynevezett szobatüköröt, amely úgy néz ki valójában, mint egy naptár, szobákkal felsorolva. Ez egy nagyon átlátható rendszer, megkönnyíti a recepciósok feladatát. Megtalálható benne az összes szoba a bal szélen függőlegesen felsorolva, a dátumok napokra felbontva a tetején vízszintesen. Minden foglalás itt tűnik fel azzal a névvel ellátva, aki lefoglalta a szobát.

A foglalások felvitelénél 5 szempont szerint csoportosítjuk a vendégeket:

- Szabadidős család
- Szabadidős pár
- Esküvős vendég
- Egyéni üzletember
- Egyéb

Ez a csoportosítás segít abban, hogy hogyan legyen előkészítve a szoba a vendégek számára. Szabadidős családnál fontos, hogy megnézzük a gyermekek korát, hogy tudjuk szükség van-e a gyermek részére babaágyra, WC szűkítőre, fellépőre, vagy más fajta bekészítésekre a korának megfelelően.

Egy szabadidős párnál már nem lehet olyan bekészítéseket tenni, mely a szabadidős családnál megtalálható, mivel nekik nincs rá szükségük.

Egyéni üzletembernél, ha például ketten érkeznek egy szobába, fontos, hogy ha olyan szobát választanak, akkor legyen széthúzva az ágy külön-külön megágyazva.

Heti munkavégzés

2022.03.14.-2022.03.18.

Március 15-i hosszúhétvégére való felkészülés nagyon izgalmas volt. Az ünnepnek köszönhetően teltház volt a szállodában. Egy ilyen teltházas hétvége a szállodának hatalmas felelősséggel jár. Rengeteg előkészület és tervezés van benne. Meg kell felelni a gyermekes vendégeknek és a pároknak is. Ezért a programokat úgy kell előállítani, hogy minden korosztály szükséglete kellőképpen ki legyen elégítve. A március 15-i programelőállítás is ez alapján zajlott. Napokra felbontva a következő programok voltak:

- I. Március 11. péntek:
 - Felnőtteknek: Szaunaszieszta
 - Gyerekeknek: Gyermekprogram animátorral
- II. Március 12. szombat:
 - Felnőtteknek: Élményfestés, Szaunaszieszta, Lakatos László stand-up comedy műsora
 - Gyerekeknek: Élményfestés, Gyermekprogram animátorral
- III. Március 13. vasárnap:
 - Felnőtteknek: Tavaszi oldaltáska készítés, Szaunaszieszta, Élőzene
 - Gyerekeknek: Gyermekprogram animátorral
- IV. Március 14. hétfő:
 - Felnőtteknek: Szaunaszieszta, Borkostoló, Élőzene
 - Gyerekeknek: Gyermekprogram animátorral
- V. Március 15. kedd:
 - Gyerekeknek: Gyermekprogram animátorral

A gyermekek részére egy olyan külsős animátor volt, aki már többször is tevékenykedett a szállodában animátorként. Mindig pozitív visszajelzést kapott és a gyerekeken látni, hogy mennyire élvezik az elfoglaltságokat. Ezekben a programokban megtalálhatóak különböző fejlesztő játékok, szórakoztató játékok, illetve sport játékok is. Ezekre a napokra én azt a feladatot kaptam, hogy segédkezzek az animátornak, ha szüksége van rá. A játékok vagy az egyik rendezvényteremben, vagyis a Panoráma teremben voltak megtartva, vagy a wellness részlegen.

Felnőttek terén igen népszerű volt a Szaunaszieszta. Ezt a programot egy szaunamester végzi. Az egészségmegőrzésen kívül a cél elsősorban, hogy a szeánszok ideje alatt és után a vendég jól érezze magát. A szaunamester által vezetett 15 perces program alatt illóolajos ráöntésekkel fokozza a

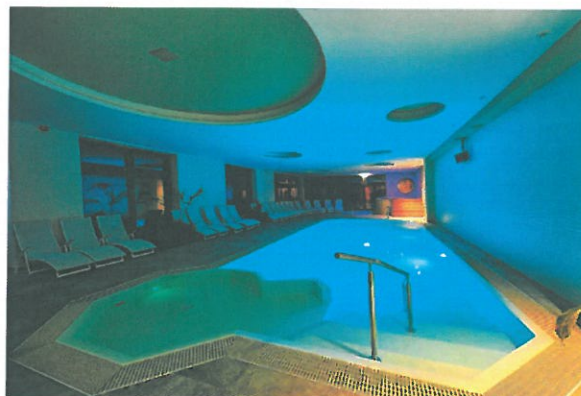


10. ábra Szaunaszieszta

hőérzetet, ezáltal az izzadást és a méregtelenítést is. A hirtelen keletkezett forró párával történő játék, különleges élményt és jelentős segítséget nyújt az endorfin termelésben, a stresszoldásban.

Heti munkavégzés 2022.03.21.-2022.03.25.

A héten a recepciós kolléga segítségével megismerhettem a Hotel wellness részlegét. A wellness részleg panorámája a tófürdőre néz. A wellness részleg rendelkezik egy 40m²-es medencével, melyben található hidromasszázs és pezsgő levegő befújás is.



11. ábra Wellness részleg



12. ábra Szaunavilág

A wellness rendelkezik még szaunákkal. Típusok: infra, bio, finn és gőzkabin. Ezeket többször is be kell kapcsolni, a vendégek részére, melyet ezen a héten én csináltam, kisebb-nagyobb segítséggel, de egyedül. A használat előtt, kollégáimtól használati utasítást kaptam.

Gyermekek részére is található egy medence részleg. Itt egy nagy medence található, mely fokozatosan növekedik 1 méter mélységig. Található 2 darab csúszda a gyermek birodalomban, illetve a medence közepén a gomba formájú vízszugár teszi még fergetegesebbé a gyermek számára a szórakozást.



13. ábra Gyermek részleg

Heti munkavégzés

2022.03.28.-2022.04.01.

Ezen a héten a szobák tulajdonságaival és azok elhelyezkedésével ismerkedtem meg. A szállodában nagy erővel folyik az építkezés. Egy új szárnyat fognak megnyitni, 15 darab plusz szobával. 37 szoba található a régi szárnyban. Így összesen 52 szobával rendelkező szálloda leszünk. Az újrészen található lesz még: fitness terem, szolárium, bowlingpálya, squash pálya. A bővítéseknek köszönhetően a szálloda 4*-ossá fog válni, ami még nagyobb felelősséggel jár. Szobatípusok:



14. ábra Classic



15. ábra Standard



16. ábra Superior



17. ábra Junior



18. ábra Családi Standard



19. ábra Családi Superior



20. ábra Grand Spa

1. Classic szoba: Kétágyas franciaággal felszerelt szoba, melyek kérésre széthúzhatók. Fürdőszobája zuhanykabinnal, vagy fürdőkáddal van ellátva.

2. Standard szoba: 21-24m² -ű szoba, mely kényelmes kétszemélyes ágyat biztosít a vendégek számára, amely igény szerint széthúzható, valamint pótágy, vagy babaágy elhelyezésére is alkalmas.

3. Superior szoba: Tágas alapterületű szoba, mely egy franciaággal és egy kihúzható kanapéval van ellátva. Kávéfőző, tea bekészítés és minihifi található az ezen típusú szobákban.

4. Junior lakosztály: Ezen szoba gyönyörű tóparti kilátással rendelkezik, amelyhez egy franciaágy, egy igény szerint kihúzható kanapé és egy kétszemélyes kád társul.

5. Családi Standard szoba: Családok számára legalkalmasabb szoba, mely két légterének köszönhetően együtt, mégis külön pihenhet a család összes tagja.

6. Családi superior lakosztály: Ezen szobák a szálloda új szárnyának első emeletén találhatóak. Kényelmes lakhatást biztosítanak családok vendégeink számára a kétlégterű kialakításnak köszönhetően.

7. Grand spa lakosztály: Privát zöldtetővel rendelkező 47m² alapterületű lakosztály. Szállóvendégeink meghitt pihenését saját jakuzzi és infrasauna szolgálja.

Heti munkavégzés

2022.04.04.-2022.04.08.

Ezen a héten ismét ültetőként tevékenykedtem. Ezúttal egy esküvői kostoló került megrendezésre.

Ennek a rendezvénynek az a lényege, hogy azok a párok jönnek, akik nálunk tartják az esküvőjüket. Betekintést nyerhetnek a szálloda adottságaiba, a felszolgálok teljesítményébe, illetve nem utolsó sorban az ételek ízébe.

Svédasztalos teríték található az ételek terén, viszont az italokat a felszolgálók szolgálják fel. Az ültetés ugyanúgy zajlik, mint ahogy azt leírtam a BBQ esten, viszont itt nem várja a párokat welcome drink. Azzal egészül ki, hogy mikor helyet foglaltak a vendégek és elmondtam nekik a fontosabb információkat, akkor egy kis tájékoztatót tartok az asztalon található táblázatról. Ebben a táblázatban az ételek találhatók felsorolva, mellettük egy rangskála található, ahol értékelni tudják az ételek ízét és minőségét. Ezt az est végezetével hazavihetik, segítség a pároknak, hogy melyik ételeket is válasszák a nagy napjukon.

A táblázat szemléltetve:

Ételek	1	2	3	4	5
Padlizsánkrémmel töltött paradicsom pirítóssal				X	
Újházi tyúkhúsleves					X
Töltött csirkecomb snidlinges burgonyapürével				X	
Citromos sajtorta erdei gyümölcs raguval					X

1. táblázat Rangsor



21. ábra Esküvő kostoló teríték

Heti munkavégzés 2022.04.11.-2022.04.15.

Tizenegyedik hetem alkalmával esküvős párokkal kapcsolatos információkra tehettem szert. Megtanultam, hogy melyik teremhez mennyi és milyen fajta szobák tartoznak, illetve, hogy milyen módon tudják a párok rendezni a szobák összegét. 3 db rendezvénytermünkhöz járnak szobák. Mindegyikhez jár egy grátisz szoba, melyben a házaspár töltheti a nászéjszakát.

1. Tó Park Terem: 16 db szoba (+ 1 grátisz szoba)
2. Panoráma Terem: 7 db szoba (+ 1 grátisz szoba)
3. Csónakház: 11 db szoba (+ 1 grátisz szoba)

Egy esküvőhöz több fajta szoba tartozik, hogy mindenkinek a lehető legkellemesebb pihenést tudjuk biztosítani egy átbulizott éjszaka után.

Rendezvényszervező kollégánk továbbítja a pár nevét, email címét, esküvőjük dátumát és a rendezvénytermet, amelyben tartják majd az esküvőt. Ezután a párnak kiküldjük emailen az ajánlatunkat az összes szobával, a fizetési opciókkal egyaránt. Utána opciós határidővel le is foglaljuk a teremhez járó összes szobát, hogy a szabadidős vendégek ne tudják lefoglalni. Ahhoz, hogy fentartsuk nekik a szobákat, az összes szoba összegének 50%-át szükséges előre kifizetni. 3 fizetési mód közül tudnak választani a párok.

1. 1-es fizetési mód: A pár fizeti a szobákat, így ők fizetik a foglalót (50%) és a helyszínen rendezik e fennmaradó összeget a szobák után.
2. 2-es fizetési mód: A vendégek egyénileg fizetik a szobák foglalását és kifizetését (a foglalót és a helyszínen a fennmaradó összeget is).
3. 3-as fizetési mód: A pár foglalja le a szobákat és fizetik az előleget is, e a helyszínen a vendégek egyénileg fogják rendezni a szobájukat. Ebben az esetben jóváírjuk azt az összeget a számlájukon, amit a vendégek kifizetnek a szobára egyénileg a recepción. Az előleg kifizetése csak készpénzben lehetséges, átvételi elismervény ellenében vesszük át.

A lemondási feltétel minden esetben 90 napon túli, utána 100% kötbér kötelezi a párokat.

Miután sikerült a párnak döntenie a szoba mennyiséggel és a fizetési móddal kapcsolatban, és ki is fizették az előleget, mi rögzítjük véglegesen a szobafoglalásokat. Ekkor már csak annyi a dolgunk, hogy egy hónappal az esküvő előtt küldünk egy Excel táblázatot, melyet a szobához tartozó vendégek nevével és adataikkal szükséges kitölteni a párnak annak érdekében, hogy az esküvő napján minél gördülékenyebben történjen a szobákba való bejelentkezés.

A rendezvénytermek:



22. ábra Csónakház

A **Csónakház** véleményem szerint a Hotel egyik legszebb része vidáman extrém, ugyanakkor meghitt esküvő helyszín tóparton. A társaság családiasan, zárt körűen ünnepelhet közvetlenül a tó mellett. A kis fahíd a nádas szigetre vezet, ami a szertartás színhelye lehet.

A **Panoráma terem** maximum 60 fő befogadására képes, míg a Csónakház akár 150-re. A termet végig ablakok veszik körbe, aminek köszönhetően a gyönyörű tó látható. A teremből egy teraszra lehet kimenni és egy híd vezet a placcra, ahol a szertartást tartják. Ide pezsgővel és süteményekkel készülünk a vendégeknek.



23. ábra Panoráma terem



24. ábra Tó Park Terem

A **Tó Park terem** légkondicionált, természetes napfényben úszik, tóra néző csodálatos panorámával, és a hozzá tartozó látványteraszával. A jegyesek kedvence ez a terem, a csodás fullpanorámás és minimál dizájn-jával.

Heti munkavégzés

2022.04.18.-2022.04.22.

Ezen a héten szintén a recepciós feladatokban segédkeztem. A munkanapló elején említettem, hogy a Nádas Tó Park Hotel egy család barát szálloda. Egyik napon Front Office Supervisor munkakört betöltő kolléganőm segítségével megtanulhattam, hogy: Mitől családbarát szálloda a Nádas Tó Park Hotel?

A családok számára mi a fontos:

- babáknak, gyerekeknek, tinédzsereknek nyújtott szolgáltatások
- közös családi programok
- csak a szülőknek szóló programok
- sport-, fürdő-, wellness-szolgáltatások
- a szálláshely környékének programjai



25. ábra Nádi

Nádas Tó Park Hotel miket biztosít:

Kisebb korosztálynak egy játszósobát, ahol babák, autók, baba- és kisgyermekeknek való játékok segítik a kikapcsolódást. Ez az a hely, ahol lehet rajzolni, színezni és még főzni is a játékkonyhában. A játszóház a padlástérben található, itt a kisebb és nagyobb korosztály számára egy titokzatos labirintus lett kialakítva különböző akadályokkal, élményelemekkel, csúszdával és labdafürdővel, labdamedencével. Nagyobb gyermekek és felnőttek számára is sok-sok játéklehetőség van: ping-pong, csocsó, légihoki, kártyaasztal, biliárd, X-Boksz.

- Szobai bekészítések közül is lehet választani: Fürdőköntös, babaágy, pótágy, babaágynemű, pelenkázó alátét, cumisüveg melegítő, konnektorvédő, sarokvédő, éjszakai fény, digitális lázmérő, orrszívó, pelenkatároló szemetes.
- Fürdőszobai bekészítések lehetnek pl: Babakád, WC szűkítő, bili, fellépő, csúszásgátló a kádba.
- Étteremben rendelkezésre álló eszközök: Gyerek menü, etetőszék, műanyag tányérok, poharak, gyermek evőeszközök, partedli.



26. ábra Nadin

Belépéskor szöveges játékfüzetet adunk a vendégeknek. Az 500 méter hosszú tanösvényen keresztül a pihenőpark területén kell végig menni, ahol játékos feladatok vannak.

A kilenc állomásból álló ösvény egy-két óra alatt járható körbe. A táblák érdekes információkat és feladatokat rejtenek, az interaktív asztalkák és a forgatós játékok pedig a kicsiknek okoz nagy élményt.

Heti munkavégzés

2022.04.22.-2022.04.29.

Ezen a héten részt vehettem egy recepciósoknak szervezett kommunikációs tréningen. Nagyon hasznos tréning volt számomra, hiszen sok mindet megtanulhattam. A tanultak közül az első az volt, hogy 3 csengetésen belül szükséges a telefont felvenni. Második a hivatalos köszönés használata, amely a hotelben a következő:

“Nádas Tó Park Hotel, jó napot kívánok!”

3. Dátum és a hét napjainak egyeztetése:

“Vagyis március 4-én, pénteken érkeznek, és március 6-án, vasárnap utaznak el. Jól értettem?”

4. A vendég neve és használata

“Megkérdezhetem a kedves nevét?”

5. A hívó kategorizálása

Üzleti egyéni / szabadidős párok / szabadidős családok / különleges alkalom

6. “Járt-e már nálunk korábban?”

7. Szálloda benefitek

“Akkor, amíg a megfelelő szobatípust keresem Önöknek, engedje meg, hogy elmondjam, hogy szállodánk...”

8. 2 féle ár + 2 féle szobatípus ajánlása

Szabályok:

- A legolcsóbb árnak el kell hangoznia!
- 2 árat ajánlok
- Melyik ár típust, kinek ajánlom?
- Ár / csomag tartalom csak röviden, emeljem ki belőle a legfontosabbat!
- Csak a teljes árat (a végösszeget) említsem kiszámolva a teljes tartózkodásra. (kerüljem a túl sok számot, mert az összezavarhatja a vendéget)
- A magasabb opció áráról csak “éjszakánkénti felárként” beszélek

Technikák:

“A keresett időszakban van még néhány szabad szobánk. A legjobb ajánlatunk a... (alap szobatípusban), amely egy... (szobatípus leírása), a teljes tartózkodásra svédasztalos reggelivel és vacsorával, összesen... Ft.

Engedje meg ugyanakkor, hogy figyelmükbe ajánljam... (magasabb szobatípust / másik ártípust). Ez a szoba / csomagár... (magasabb típus / ár előnyei), mindössze... Ft éjszakánkénti felárért.”

9. “Lefoglalhatom Önnek?” Kérdés

“Melyik szobatípusunkat / csomagárunkat foglalhatom le Önöknek?”

10. Megtartási technikák

Mit tegyek, ha a hívó fél hezitál?

- Ha még átgondolja, akkor a korlátozott elérhetőség miatt + “opciós” foglalás felajánlása:

“Kovács úr, ez egy nagyon keresett időszak és már csak néhány szabad szobánk van, ezért az javaslom, hogy foglaljuk be a szobát most Önöknek, hogy biztosan meglegyen. Nyugodtan gondolják át és ha netán meggondolják magukat, holnap még visszaszólhatnak és mi töröljük foglalásukat. Lefoglalhatom Önöket?”

- Ha valakivel meg szeretné még beszélni, akkor felajánlom, hogy @ben elküldöm az ajánlatunkat:

“Kovács úr, elkérném az email címét és amit most szóban elmondtam, azt az ajánlatot írásban is szívesen elküldöm Önöknek, hogy döntésüket megkönnyítsem!”

Heti munkavégzés

2022.05.02.-2022.05.06.

Ezen a héten nappali recepciós munkáim mellett az éjszakai műszakba is betekintést nyerhettem. Az éjszakai műszak este 18:00 órától reggel 6 óráig tart. Délutántól kora estig maradtam, ahol átvettettük, hogy mi is az éjszakai műszak alatt a recepción dolgozók feladata.

A feladatok közé tartoznak a következők:

- A wellnesshez tartozó bár részleg zárása és Hostware program zárása éjfél előtt
- A következő nap érkező vendégek kártyatartóinak megírása, illetve a bejelentőlapok nyomtatása
- A következő napi rendezvényekhez tartozó irányítótáblák elkészítése és kihelyezése a szálloda területén a vendégek könnyű eligazodásának érdekében (diszpó alapján)
- A játszósobák rendbetétele annak zárása után
- A bárban használt kávégép kitakarítása
- A bár rész teljeskörű rendbetétele készülve a következő napi nyitásra
- Szép kártyával utalt előlegek ellenőrzése
- Sablon Excel táblázat kiküldése az esküvős pároknak, amely a szobában lakók nevének pontosítására szolgál

A kolléganők tapasztalatai alapján megtudtam, hogy az éjszakai műszak alatt végzendő feladatok sokkal kevesebbek, mint nappal. Check-in-t és Check-out-ot nagyon ritkán szükséges végezni, illetve e-mailek és telefonhívások is lényegesen kevesebbek.

Megszerzett ismeretek

A szakmai gyakorlat alapján megszerzett ismeretek és készségek

A szakmai gyakorlat során rengeteg tapasztalatot szereztem. Bele láthattam az étterem részleg működésébe, a rendezvények lebonyolításába, a recepció feladataiba és többek között a bár részlegén való munkába is.

Összességében elmondhatom e 3 hónapról, hogy tartalmas és tanulságos volt számomra. Lehetőség nyitott volt arra, hogy minél több területen kipróbálhassam magam. Legyen az a recepció, wellness részleg, konyha, rendezvények, reggeliztetés, étterem. Ezeken a területeken lehetőségem volt kivenni a részem a munkából, melyet lelkesen és szorgalmasan csináltam.

Amennyiben lehetséges, szívesen maradnék továbbra is, állandó munkahely gyanánt. Nagyon megszerettem ezt a helyet a kollégák mindig segítőkészek voltak, a vezetőség segített abban, hogy mindenbe bele láthassak. Türelmesek voltak velem és nagyon megszeretették velem a szakmát.

Úgy hiszem, a szakmai gyakorlati hely választása, a legjobb döntés volt a részemről!

Összegzés

Saját vélemény a gyakorlat hasznosságáról, esetleges problémákról

Ide ugyanazt tudom írni, mint az előbb. Hasznosnak érzem a gyakorlatom alatt töltött időmet a szállodában. Igazán megszerettem ezt a szakmát és biztosan szeretnék majd a turizmusban dolgozni a jövőben.

Problémáról nem tudok írni, mert nem volt semmi ilyen.

Ábrajegyzék

1. ábra A szálloda reggeliző terme	3
2. ábra Gluténmentes	4
3. ábra Laktózmentes	4
4. ábra Tejmentes	4
5. ábra Vegetáriánus	4
6. ábra BBQ est	5
7. ábra Teríték	6
8. ábra Svédasztal	6
9. ábra Latte Machiato	7
10. ábra Szaunaszieszta	9
11. ábra Wellness részleg	11
12. ábra Szaunavilág	11
13. ábra Gyermek részleg	11
14. ábra Classic	12
15. ábra Standard	12
16. ábra Superior	12
17. ábra Junior	12
18. ábra Családi Standard	12
19. ábra Családi Superior	12
20. ábra Grand Spa	12
21. ábra Eskövő kostoló teríték	13
22. ábra Csónakház	15
23. ábra Panoráma terem	15
24. ábra Tó Park Terem	15
25. ábra Nádi	16
26. ábra Nadin	17

Tartalom

A szakmai gyakorlati hely rövid bemutatása.....	1
Heti munkavégzés	3
2022.01.31.-2022.02.04.	3
Heti munkavégzés	4
2022.02.07.-2022.02.11.	4
Heti munkavégzés	5
2022.02.14.-2022.02.20.	5
Heti munkavégzés	6
2022.02.21.-2022.02.25.	6
Heti munkavégzés	7
2022.02.28.-2022.03.04.	7
Heti munkavégzés	8
2022.03.07.-2022.03.11.	8
Heti munkavégzés	9
2022.03.14.-2022.03.18.	9
Heti munkavégzés	11
2022.03.21.-2022.03.25.	11
Heti munkavégzés	12
2022.03.28.-2022.04.01.	12
Heti munkavégzés	13
2022.04.04.-2022.04.08.	13
Heti munkavégzés	14
2022.04.11.-2022.04.15.	14
Heti munkavégzés	16
2022.04.18.-2022.04.22.	16
Heti munkavégzés	18
2022.04.22.-2022.04.29.	18
Heti munkavégzés	20
2022.05.02.-2022.05.06.	20
Megszerzett ismeretek.....	21
A szakmai gyakorlat alapján megszerzett ismeretek és készségek	21
Összegzés.....	21
Saját vélemény a gyakorlat hasznosságáról, esetleges problémákról	21
Ábrajegyzék	22

VÁLLALATI (SZAKMAI) GYAKORLAT ÉRTÉKELÉSE

Turizmus-vendéglátás alapszak, Turizmus-vendéglátás felsőoktatási szakképzés

A hallgató neve: LAZOK NOÉMI ANITA

A szakmai gyakorlat ideje (-tól/-ig): 2022. 02. 01. - 2022. 05. 10.

A vállalat neve: LINC SIR KFT

A vállalat címe: 2211 VASAD, MONORI ÚT 100.

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:

Éttermi felszolgálás, recepcióhoz tartozó feladatok elvégzése, bár részlegén való teljeskörű munka elvégzése

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

Ugyanmely semmilyen hiányossága nem volt. Gyorsan betanult és munkáját maradéktalanul elvégezte.

3. Egyéb megjegyzés: —

Az értékelés készítője: ROPKASZ BRIGITTA

Kelt: VASAD, 2022. év 05. hó 10. nap


Hallgató aláírása

P.H.

LINC SIR KFT.
Teleph.: 2212 Csévharaszt, Petőfi S. u. 71.
Fiókh.: 2211 Vasad, Monori út 100.
Adószám: 11848774-2-13
Bank sz.: 11710001-99999403-00000000
cégszerű aláírás

Munkáltató neve:	LINCSIK KFT
Munkáltató székhelye:	2211 VASAD, MONORI ÚT 100.
Adószáma:	11848474-2-13
Képviselője:	WÁRADSI ZSÓFT

MUNKÁLTATÓI IGAZOLÁS

Alulírott munkáltató igazolom, hogy

.....LÁZOK NOÉMI ANITA.....név

.....(asszonyoknál leánykori név is)

Anyja neve: UTIRIU AGNES MARIA

Születési hely: BUDAPEST idő: 2000 év, 08 hó, 24 nap

személyi igazolvány száma: 9029475A adóazonosító jele: 8488130465

.....2203 PÉTERI, TÖLGYFA U. 13.....cím alatti lakos (irányító szám is)

alkalmazásunkban áll.

Jelenlegi munkaviszony kezdete:2022 év.....02 hó.....01 nap

Munkaszerződés típusa: ☐ határozatlan idejű*

☒ határozott idejű*.....2022 év.....05 hó.....10 napig.

*A megfelelő cellát kérjük beikszelni.

Ezen dokumentumot hivatalos felhasználásra, alkalmazásunkban álló személy turizmus-vendéglátás FOSZK képzésen való részvételhez kapcsolódó jogosultságának igazolására adtam ki.

Kelt: VASAD 20.22.05.10.....

P.H.

LINCSIR KFT.

Teleph.: 2212 Csévharaszt, Petőfi S. u. 71.

Fiókh.: 2211 Vasad, Monori út 100.

Adószám: 11848774-2-13

Bank sz.: 11719004-99903403-00000000



.....
cégszerű aláírás