

PROJEKTMUNKA

Németh Eszter

2020

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM

Kereskedelmi, Vendéglátóipari

és Idegenforgalmi Kar

Szállodán belüli részlegek együttműködése

és ennek jelentőségének vizsgálata

a Corinthia Hotel Budapestben

Konzulens:

Dr. Schablik Vilmos

Készítette:

Németh Eszter

FOSZK T-V

Turizmus szakirány

Nappali tagozat

2020

Budapesti Gazdasági Egyetem
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

Eredetiségi nyilatkozat a szakdolgozatról/projektmunkáról

Hallgató adatai		
Név, Neptun-kód	NÉMETH ESZTER ER62XB	
Elérhetőség	Telefonszám:	06 30/4306281
	E-mail cím:	13.ESZTY@GMAIL.COM
Levelezési cím (ir. sz., város) (utca, házszám stb.)	8900 ZALAEGERSZEG	
	CÖCSÉH ÚT 27-29, 3. EMELET 903.	
Kar (rövidítve), tagozat, szak	KVIK	nappali turizmus-vendéglátás FOSZK

Szakdolgozat/projektmunka adatai		
Szakdolgozat/projektmunka címe	SZALLASVÁLLALATI ÉS SZÉLEZÉSI EGYSÉGEK ÉS ÉRDEK FELELTŐSÉGEINEK VIZSGÁLATA A CORINTHA HOTEL BUDAPESTBEN	
Témavezető	DR. SZABÓK ULTICS	
Beadási határidő	2020. 05. 20.	Oldalszám összesen: 39

Alulírott NÉMETH ESZTER nyilatkozom, hogy a csatoltan bíráltra és védésre beadott szakdolgozat/projektmunka teljes egészében a saját munkám. A felhasznált forrásokat az irodalomjegyzékben feltüntettem, a rájuk vonatkozó, szabályszerű hivatkozásokat a szövegben megtettem. A szakdolgozat/projektmunka más szakon vagy intézményben sem a saját nevemben, sem máséban nem került beadásra. Tudatában vagyok annak, hogy plágium (más munkájának sajátomként történő feltüntetése) esetén a szakdolgozat/projektmunka érvénytelen, ezért elutasításra kerül.


 (aláírás)

Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés.....	5
1.1.	Dolgozatom témaválasztásának indoklása.....	5
1.2.	A kitűzött célomról.....	6
1.3.	Az alkalmazott kutatási módszerről és a szakirodalom jelentőségéről.....	7
2.	A Corinthia Hotel Budapest – régen és most.....	8
2.1.	A Grand Hotel Royalból.....	8
2.2.	A Corinthia-ról, valamint az ideológiája és a választott témám kereszteződése.....	8
2.3.	A bejáraton túl.....	10
3.	A Corinthia sava-borsa: a részlegek, munkakörök bemutatása.....	11
3.1.	Szállodai részlegek megoszlása.....	11
4.	Saját munkaköröm ismertetése – a (vendég) kapcsolatok munkatársai.....	16
4.1.	Guest Relation szolgáltatásról általánosságban.....	16
4.2.	Az általam végzett tevékenység és annak jellemzői.....	17
4.3.	Kapcsolattartás inspirálta munkakör.....	18
4.3.1.	VIP vendégek esetén.....	18
4.3.2.	Különleges alkalmat ünneplő vendégek esetén.....	19
5.	A dinamikus együttműködésről gyakorlatban.....	21
5.1.	Dolgozói oldalról – Guest Service Agent szempont.....	21
5.2.	Vezetőség oldaláról – dolgozói tapasztalatom nyomán.....	22
5.3.	Vendég oldalról – együttműködés érzékelése, eredménye.....	23
6.	A harmonizált együttműködés szisztémája.....	24
6.1.	Személyes kapcsolatokon alapuló eszközök.....	24
6.2.	Modern technológia által biztosított eszközök.....	25
6.3.	Az eredményes, hatékony kommunikáció a szállodán belül.....	28
7.	Kutatási módszereim, mint interjú és tapasztalat.....	29
7.1.	Interjú és az eredmények összevetése.....	29
8.	Összegzés, konklúzió.....	33
9.	Mellékletek.....	34
10.	Irodalomjegyzék.....	38

1. Bevezetés

A szálloda megfelelő működése és működtetése egy olyan csodálatos objektumot eredményez, amely a turizmus alappilléreit képző egységek egyik legfontosabb eleme. Maga a hotel egy gyönyörű turisztikai desztinációt is képes kiegészíteni vagy ezt akár önállóan megalkotni kellőképpen vonzó, egyedi sajátosságaival helytállva. Egy ilyen létesítményt a benne keményen dolgozó személyzet teszi igazán élettel telivé és különlegessé, majd a látogatók sokoldalúsága adja hozzá a valódi varázslatot. Már a vendég általi szobafoglalás pillanatától pontos és folyamatos munka folyik a színpalak mögött, amely minden részleget megmozgat és minden szempontból aktívan érint minket, turizmusban dolgozókat. Számos online felület létezik a mai modern világban, többféle oldalról tud egy jövőbeli vendég kapcsolatfelvételt kezdeményezni – mindegyik foglalási oldal közös tulajdonsága, hogy olyan részletes adatokat tud a szálloda felé szolgáltatni, amely segítségünkre lehet, hogy a lehető legtökéletesebb élményt biztosítsuk a hozzánk betérőknek. A jól kialakított, dinamikusan működő csapatmunka, pedig garantálni tudja, hogy az első pillanattól fogva elegendő figyelmet fordítunk minden egyes vendégünkre és a lehető legkellemesebb élményt alkotjuk meg számukra a tartózkodásuk alatt.

Tanulmányaim elméleti szakaszán túl, szakmai gyakorlatom napjai a Budapest szívében található Corinthia Hotel Budapest falai között teltek. Korábbi munkaviszonyom már volt a hotellel, ugyanis iskola mellett hónapok óta dolgoztam itt, mint Switchboard Operator, vagyis Telefonközpontos munkatárs. Gyakorlatom idejére szerződésmódosítást követően egy új munkakört kezdtem, Guest Service Agent-ként volt szerencsém mélyebb betekintést nyerni a Front Office területére, a szállodaipar izgalmas világába.

1.1. Dolgozatom témaválasztásának indoklása

A továbbiakban szeretnék rávilágítani a mögöttes munkálatoktól eredően, Vendégkapcsolati munkatársként szerzett tapasztalataim alapján projekt munkám választott témakörére: szállodán belüli részlegek együttműködésének jelentőségére. Ennek a témának a vizsgálatát elsősorban saját területem által szerzett ismereteimből, a Front Office részlegéből kiindulva teszem.

Fő inspirációként az itt dolgozó személyek elhivatottsága hatott rám, ugyanis motiváló volt látni és tapasztalni minden egyes részleg kitartó munkáját és azt a maradandó eredményt, amit akkor és ott képeznek, ahol a külön-külön alkotott szálak egybefutnak: a vendégek mosolyánál, elégedettségüknél. Fontosnak tartom kiemelni a tényt, hogy mennyire jelentőségteljes egy szállodában minden egyes egyéni apró mozdulat, melyet a munkatársak tesznek annak érdekében, hogy a nálunk időző vendégek feltétlen kényelmét biztosítsák. Ebből adódóan a projektmunkám által igyekszem kiemelni és felderíteni ezt a munkafolyamatot.

Dolgozatom témájának kiválasztásában meghatározó szerepet játszott a tény, hogy pozícióból adódóan számos kommunikációs eszközt igénybe véve a lehető legalaposabban kellett együttműködnünk és dolgoznunk azon, hogy vendégeink kívánságai teljesülhessenek. Ezt egy olyan folyamatosan működő kapocs eredményezi, amely elengedhetetlen a szállodai személyzet által nyújtandó gördülékeny szolgáltatás teljesítésében, fejlesztésére és fenntartására pedig mindig volna igény.

1.2. A kitűzött célomról

Projektmunkám kutatásának célja a dinamikus együttműködés vizsgálata és ennek a folyamatnak szemléltetése az önállóan megfigyelt ismereteim nyomán. Határozottan állíthatom, hogy a szálloda sokrétűsége mivoltából igazán fontos ügyelnünk arra, hogy az egymás között átívelő információ megfelelően kezelve legyen minden oldalról.

Szeretném bemutatni, hogy hogyan és miként zajlik ez a fajta közös munka a Corinthia páratlan szellemében nap, mint nap, továbbá milyen fajta eszközökkel valósul-, és milyen helyzetekben nyilvánul meg. Arra törekszem, hogy minél életszerűbb példákkal vezethessem az olvasót a körüti luxus szálloda működési elveibe és minél színesebben, többféle szemszögből (saját-, dolgozói- és vendégoldalról) mutathassam be a szálloda felépítését, ideológiáját projektmunkám által. Egészen távolról megközelítve, a történelmi háttéréből kiindulva ismertetem a Corinthia Hotel Budapest felépítését, betekintést nyújtok majd a különböző területeire, gyakorlati példákon keresztül mutatom be a közös munka eredményét vagy annak esetleges hiányosságait, valamint feltárom a Guest Service Agent munkakört, mely tevékenységének elengedhetetlen esszenciája a kapcsolattartás. Írásomban teret kap majd a belső kommunikációra

kialakított lehetőségek tárháza: vagyis prezentálom a modernizált világ által szolgáltatott technikai programokat, melyekkel mi is dolgoztunk, valamint a jól bevált személyes kontaktus metódusait: orientációs naptól kezdődően, a tréningeken és csapatépítőkön túl, az eredményes összehangolt munkáig.

1.3. Az alkalmazott kutatási módszerről és a szakirodalom jelentőségéről

Végül, az általam összegyűjtött kérdésekkel és írásbeli interjú alanyaim válaszával szeretném szemléltetni, hogy egyes részlegek között milyen formában nyilvánul meg a Corinthia hétköznapiiban csapatmunka jelenléte a Vendégfogadó részlegen keresztül. Primer kutatási módszert alkalmazva a témához kapcsolódó kérdéssort fogalmaztam meg, amelyeket a Front Office részleg egy-egy dolgozója között szétosztva dolgoztam fel. Ezen felül, a projektmunkám elkészülésében a témához kapcsolódó szakirodalom olvasása több ízben is segítséget nyújtott, hisz megfogalmazható és átlátható képet nyújtott a szálloda működéséről elméleti szinten. Az ez által bővített ismereteimet kétségkívül bizakodva fogom fejleszteni és kialakítani a gyakorlatban is a továbbiakban.

2. A Corinthia Hotel Budapest – régen és most

2.1. A Grand Hotel Royalból

A szálloda Budapesten, az Erzsébet körúton található és egy egészen mesés, történelmi, igazán ikonikusnak mondható épületben üzemel. A létesítmény története az 1890-es években Grand Hotel Royal néven kezdte meg hosszadalmas pályafutását és napjainkig már a megannyi meghatározó emlékekkel karöltve alakult ki a páratlan luxus világa. Nem csak a turisták számára vonzó a múltjának ismerete, hanem mint szakmában elhelyezkedni vágyó vagy akár jártas szakembereknek is lenyűgöző lehet az elegancia és az egyedi szellemiség, mely az idők során itt létrejött. A számos szerepet magára öltő hotel a mai napig lojálisan viseli apró részleteiben is a múltbéli, szállodán belüli mérvadó események előkelő hangulatát: az Ezredévi Kiállításra készült el a hotel, többek között ez alkalomból is fogadta első vendégeit. Az évek múlásával egyetemben vendégekönyve is jó néhány említésre méltó névvel bővült, melyet megőrizve méltó emléket állít az egykori tündöklésnek. A külvilág számára a kezdetektől mutatkozott már széleskörű szolgáltatásokkal rendelkező, kifinomult szállodaként, amely falai közt akkoriban még egy Gerbeaud cukrászda is otthonra lelt a kialakított híres pálmakert csodás látványa mellett. Művészársaságok kedvelt színhelyévé, nívós bemutatók, előadások, fogadások helyszínévé vált; idővel mozivá alakították a benne található nagytermet – Royal Apolló, illetve Vörös Csillag néven is működött; nem utolsó sorban pedig volt, hogy hivatalként is használták. Egy tűz következtében a szálloda jelentős károkat szenvedett, amelyet követően évekig kihasználatlanul állt az épülete. A későbbiekben, átépítése után továbbra is szálláshelyként üzemelt, azonban időközben sajnálatos módon teljesen elavult, lepusztult, így az 1990-es évek elejére végleg bezárták, csak a filmvetítés üzemelt benne továbbra is. (epiteszforum.hu, 2002)

2.2. A Corinthia-ról, valamint az ideológiája és a választott témám kereszteződése

2003-ban nyitotta meg újra - az évekre csukott - épület kapuit a Pisani család által megálmodott máltai gyökerű, Corinthia hotellánc ékes tagjaként: az arculathoz hűen

alakították ki a modern luxus megtestesítőjét Magyarországon. Az épület teljes átalakításon, felújításon ment keresztül, az eredmény pedig magáért beszél.

A Corinthia sajátos megalkotott eszméi és missziója szerint a szálloda elhivatottan kívánja megadni vendégei számára családias hangulatban, de mégis előkelő módon az exkluzív bánásmódot, fényűző környezetet, mint kiváltságos élményt, mindemellett a dolgozók számára is ígéretes elveket hirdet. Sikereket halmozva és álmokat megvalósítva, a szállodalánc tulajdonosai mára már kilenc európai városban megtalálható hoteleket üzemeltetnek, annak ellenére, hogy eleinte családi vállalkozásnak indult minden. Ebből adódóan a folyamatos terjeszkedés és fejlődés mellett ügyeltek arra, hogy megmaradjon az az irányelv, a családias ideológia, miszerint egymás támogatása és az egymásra való odafigyelés az első. Ez a gyakorlatban is megvalósult a budapesti szállodájukban: még a „külsős”, szakmai gyakorlatos hallgatók számára is elérhetőek a különféle tréningek, valamint bevezető napokkal és online is elérhető felületekkel adnak lehetőséget az egyéni fejlődésre. (corinthia.com, 2020.)

A Corinthia jóval több szolgáltatást is nyújt a szállásadáson túl, így annál több részre oszlik fel a személyzet által elvégzendő munka, ami általánosságban sokszor a ridegebb közeggel, egymástól távolságot tartó munkakörnyezettel párosulhat. Szerencsére örömmel tapasztalhattam az ellenkezőjét. Annak ellenére, hogy rendkívül szerteágazó a dolgozók- és az általuk elvégzendő feladatok köre, a Corinthia egy olyan hely, ahol igazán egyenragúan tekinthetünk egymásra, hisz nem számít az, hogy milyen nemzetiségű a dolgozó, vagy, hogy melyik területen tevékenykedik. Mind egy célért vagyunk itt, és mindannyian egy nyelvet beszélünk: a vendéglátás komplex világának sajátos dialektusát, ahol mindig egy ponton valamin egyetérthetünk, hisz lépten-nyomon találkozunk egymás munkájával valamilyen formában. Egy kellőképpen motivált és jól összehangolt csapattal ez a pozitívumokra hajló szellemiség igenis létrehozható, megfelelő koordinációkkal pedig fenntartható volna az erre való törekvés. A későbbiekben ezen állításaimat alátámasztani saját beszámolómmal, illetve interjúalanyaim meglátásain keresztül mutatom majd be.

2.3. A bejáraton túl

A hotel bámulatos látványt nyújt már kívülről is, akár csak az ajtókon túl. Impozáns épület, páratlan elrendezéssel: a szállodában található két, üvegtetővel fedett átrium három részre bontja, mégis ezekkel összefonódva fogadja vendégeit. Két bejáratral is szolgál: a főbejárat körút felőli oldalon található, valamint egy hátsó bejárat a Hársfa utca felől, ahol főként csoportok zavartalan érkezését és gyors becsekkolását, csomagjaik rendezett szállítását biztosíthatják, illetve innen is megközelíthető az elkülönített rezidenciák épülete.

A szálloda öt és fél emelettel-, 414 szobával és lakosztályokkal-, apartman rezidenciákkal és egy elnöki, két alelnöki lakosztállyal rendelkezik, melyek mind különféle extra szolgáltatásokkal kiegészített kategóriákban érhetők el. A körúton az épület mellett elhaladva az ember nem is sejthetné, de már-már a fényűző légkört megtestesítő, megannyi lehetősége van egy akár külsős személynek, akár szállóvendégnek élvezni a hotel adta kincseket: szemet gyönyörködtető Spa, előkelő virágüzlet, kivételes étterem (öt db), élőzenés bár, előadásokkal színesített orfeum, rendezvényeknek egyedülálló formában teret adó bálterem, különböző funkciókkal felszerelt konferenciatermek.

A körúti bejáratban díszes ruhába öltözött, mosolygós Doorman fogadja szívélyesen az idetérőket. Az üvegajtókon túl, az előcsarnokba lépve lélegzetelállító látványt nyújt a Lobby, majd a tekintet automatikusan irányul a hatalmas és ikonikus lépcsősor felé, mely előtt a márványpadlón ékeskedik két betű: 'R' és 'H' – utalva ezzel a Grand Hotel Royal emlékére, és tisztelegve egykori időszakai előtt. Az idény szerinti pompás dekoráció, a fények, illatok, lágy zene – minden adott a tökéletes első benyomás eléréséhez. Ennek az elbűvölő érzésnek tovább fűzése, fokozása vendégeink érkezésétől, a következő lépésben a Front Office munkatársainak kezében van.

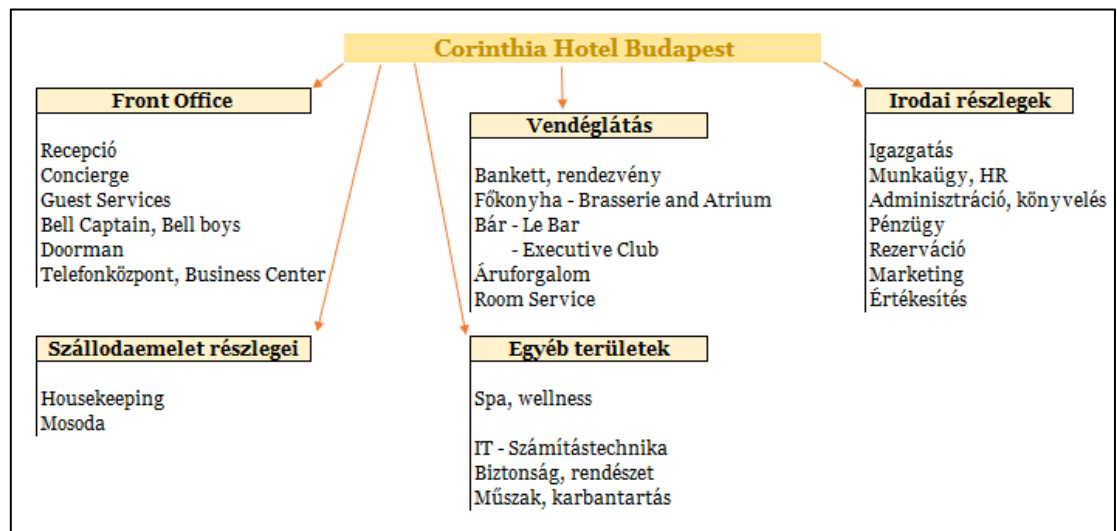
A lépcsősorral szemben állva balra található a Recepció, ezzel párhuzamosan pedig a Concierge, majd a saját gyakorlati tevékenységem egysége, a Guest Services pultja foglal helyet. Munkaköröm miatt azonban az asztalomnál ülve annál kevesebb időt töltöttem, ugyanis szállodám mivoltából adódóan igazán eseménydús napok elébe néztem.

3. A Corinthia sava-borsa: a részlegek, munkakörök bemutatása

A szállodaiiparban szerzett korábbi munkatapasztalataim alapján és az egyetemen tanultak nyomán állítom, hogy az üzemegek mindenhol eltérő módon oszlódnak fel. Működési elv, üzletpolitika, méret, illetve vezetőség döntései alapján változik és épül fel. (tudasbazis.sulinet.hu, s.a.) Közös pont mindenhol a legfontosabb, idealizált cél, hogy összehangoltan és produktívan dolgozzon együtt minden részleg, hisz egy jól dinamizált munkakör eredményezi a közel tökéletes működést, legalább is az arra való folyamatos törekvést, ami már több mint fél siker.

3.1. Szállodai részlegek megoszlása

Az alábbi felsorolást a Corinthia Hotel Budapestben megoszló részlegek alapján készítettem, miközben segítségemre volt Juhász L.: Bevezetés a szállodák világába (2013) című elektronikus formában elérhető írása, melyet útmutatóként alkalmaztam a szállodai részlegek felosztásának megfelelő kategorizálása érdekében. Ezeket összefoglalva, a vendégekkel kapcsolatos intézkedések által megközelítve, továbbá a saját munkaköröm nyomán szerzett ismeretekre szűkítve mutatom be.



1. ábra: Részlegek a Corinthia Hotel Budapest-ben. Forrás: saját szerkesztés, 2020.04.21.

- Marketing-, Sales-, Reservation Department - Gazdálkodási részlegek

Az értékesítés olyan tág fogalom, amely felöleli a Rezerváció, Értékesítési iroda és Marketing tevékenységeit. Alaposan tervezett, megannyi szempontot

figyelembe véve alakítja ki azt a képet a szállodáról, amely megragadja a potenciális vendégek igényeit, elnyeri tetszésüket. Megfelelő eszközökkel, módszerekkel, partnerekkel és szegmensek megteremtésével felel a minél hatékonyabb eladásért.

o Részei a Corinthia Hotel Budapest-ben:

- Marketing
- Event-, Corporate-, Leisure Sales
- Reservations

- Front Office Department - Vendégfogadási szekció (földszint)

A Front Office az a részleg, amely a közvetlen vendégtérben állandó jelleggel működésben van, a körúti nyüzsgő hotel belső centruma. Magába foglalja azt a környezetet, amelyen áll vagy bukik a legelső és legutolsó benyomás a szálloda által a vendégekre, így ennek a ténynek folyamatos tudatában kell tevékenykednie fegyelmezetten az itt működő egységeknek. Itt igazán fontos a lendületes munkavégzés, kontaktfelvétel egymás között, hisz mindig törekedni kell arra, hogy a gyakorlatban legyen köztünk minden posztra legalább egy szabad személy, aki segíteni tudja az épp arra szoruló vendéget. Gördülékenyen mozgó gépezetként is lehet a Front Office-ra tekinteni, ahol mindig számíthatunk egymásra amellet, hogy saját feladatainkat elvégezzük.

o Részei a Corinthia Hotel Budapest-ben:

- Recepció: Recepciósök
- Porta: Concierge
- Guest Relations: Vendégkapcsolati munkatársak
- Business Center: üzletközpont a Telefonközponttal vagyis a kommunikációs központtal
- Bell Captain: Bell boy-ok, Londínerek
- Doorman és a kocsi rendező

- Housekeeping Department, Laundry Service - Vendégszobákkal szorosan kapcsolatos területek (emelet):

Összesítő néven a szállodai gondnokság felelős a tisztaság, rendezettség általános fenntartásáért. Az egyik legfontosabb részlegekről van szó, hisz a szállodai életben is érvényesül a mondás, miszerint a rend a lelke mindennek. Ezt a rendet pedig egy csapat kitartó munkaező biztosítja a nap folyamán többször is. A Housekeeping szekció szoros kapcsolatban áll többnyire minden részleggel, például: Karbantartás, F&B, Specializációs részleg, Adminisztrációs részleg, Értékesítés részleg. Együttműködésük a Front Office-szal folyamatos, hisz összevont csapatmunkát kíván maga után a szobák kiadása, talált tárgyak kezelése, valamint számos egyéb felmerülő esetben egymás segítségére lehet, ezzel is egy közös egységet alkotva.

o Részei a Corinthia Hotel Budapest-ben:

- Housekeeping: Gondnoknő, Szobaasszony, House Boy
- Mosoda: Mosodavezető, személyzet

- Food and Beverages Department - Vendéglátás részlege:

A szállodai vendéglátás tevékenységei több, egymástól függő és összetett részekből állnak, amelyek közül röviden ismertetni a Corinthia-ban elkülönülő üzleteket, illetve az ide tartozó szolgáltatásokat szeretném.

Valódi gasztronómiai élményt nyújt a szálloda étterem és bár sokszínű kínálata. Kívülről is megközelíthető egységeit ékesíti a *Bock Bistro* – a tökéletes összhangú borok és ételek kombinációjával; a *Caviar&Bull* és az *Uncensored* – mindkét étterem a máltai konyha ízvilágával nyugtázza le az érdeklődőket; *Orfeum* – vacsoraszínház, ahol a minőségi szórakozás garantáltan felejthetetlen emlékeket kovácsol az itteni ételek és italok ötvözetével. Az épületen belül, „belső” éttermei, a helyi F&B részleg vezetősége alá tartozó *Brasserie&Atrium* – a szállóvendégek bizonyos részére itt biztosított a hatalmas választékú reggeli, valamint szintén itt kerülhet sor egy elegáns környezetben történő étkezésre is, ha valaki a magyar és francia konyha irányában érdekelt. Nem utolsó sorban pedig vasárnaponként egyedülálló módon, városszerte népszerű Sunday Brunch eseményein tematikus büféebédet kínál, és csodás időtöltést garantál. Az Atrium felé járva szinte lehetetlen elkerülni a hírhedt

Rickshaw Restaurant világát, amely tradicionális ázsiai ételek választékát tárja elénk, a beltéri díszítésnek köszönhetően pedig egy egészen más kontinensre repíti vendégeit.

A *Le Bar* szintén a Lobby szintjén található, amely kiválóan biztosítja a kikapcsolódásra alkalmas helyszínt hangulatos zenével, illetve a vendégek kívánságait leső személyzettel. A szálloda fél-emeletén páratlan élményt kínál az *Executive Club* korlátlan mennyiségű italokkal és a kisebb harapnivalók választékával az erre jogosult vendégeink számára. A 24 órás Szobaszervíz részlege rendkívül elegáns kiszolgálással felruházott szervízt nyújt azoknak, akik igény szerint a szobájukban töltenének el több időt a külön menüről rendelhető ételek, italok társaságában. Bankett szervíz a külön rendezvények, csoportos üzleti étkezések esetén működik összhangban együtt az adott eseményt szervező Értékesítés munkatársaival.

o Részai a Corinthia Hotel Budapest-ben:

- Éttermi vezetőség
- Beszerzési részleg
- Konyha: Konyhai személyzet a szakácsokkal, Cukrászat
- Éttermi szervíz: Felszolgálók
- Szobaszervíz
- Bankett

- Spa és szépségápolás, Szabadidős szolgáltatások, Konferenciaszolgáltatások,

azaz a Specializációk részlegei:

A Royal Spa a századforduló pompáját idézi vissza díszítésével, látványos építészet jellemzi. A fürdő saját recepcióján túl található káprázatos környezetben az úszómedence, jakuzzik, szauna, gőzfürdő és masszázszobák, ahol szépítő, kényeztető szolgáltatások vehetők igénybe.

Szabadidős szolgáltatásként a Spa-val azonos szinten megtalálható a szálloda konditerme is, amely kisebb mérete ellenére minden szükséges eszközzel rendelkezik a testmozgáshoz.

o Részai a Corinthia Hotel Budapest-ben:

- Spa recepció
- Masszázs: képzett személyzettel

Konferencia szolgáltatás tekintetében, az Értékesítés és Bankett szerviz közreműködésében a szálloda a városban páratlan helyszíneket biztosít. Több tér is rendelkezésre áll az épületen belül, így az ezt igénybe vevő ügyfeleknek a Corinthia bőven nyújt választási lehetőséget a csodálatos Bálteremtől kezdődően a mozgatható falakkal felszerelt konferencia termekig.

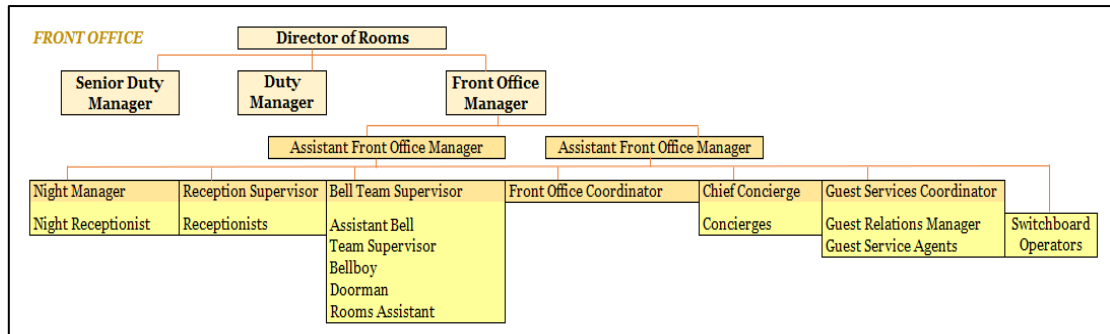
- Pénzügy, Adminisztráció, Karbantartás, Security - biztonság, IT - informatika, azaz a Szállodák üzemelését segítő részlegek:

A szálloda üzemelésében a támogató részlegek adják azon esszenciális tevékenységek összességét, melyek nem képeznek direkt hozamot, viszont nélkülözhetetlenek, mivel hiányukban a megfelelő működés, illetve bevételképzés ellátása nem hozható létre. Összesítve a Corinthia márka központi elvárásainak eleget téve rendezett feladatok ellátására tervezett részlegeket foglal magába, melyeknek célja a zökkenőmentes üzemelés a szálloda minden egyes területén.

- Részai a Corinthia Hotel Budapest-ben:
 - Műszak: Karbantartás
 - Security: Rendészet
 - IT: Számítástechnika
 - Adminisztráció: Könyvelés, Pénzügy

4. Saját munkaköröm ismertetése – a (vendég) kapcsolatok munkatársai

Munkaköröm pontosabb ismertetése érdekében készítettem az alábbi ábrát, mely segítségével pontosan meghatározható a vendégkapcsolati munkatársak elhelyezkedése a Front Office-on belül:



2. ábra: A Front Office részlegén belüli elosztás. Forrás: saját szerkesztés, 2020.04.21.

4.1. Guest Relation szolgáltatásról általánosságban

Sokak számára talán egy kissé ismeretlen terület lehet egy Guest Service Agent fogalma és az általuk nyújtott szolgáltatáskör, hisz mára igazán csekély gyakorisággal fordulnak elő, ennek ellenére igény talán annál több esetben volna rá a szállodaiiparban, hisz a mai elfoglalt és felgyorsult turizmusban érdemes kellő hangsúlyt fektetni az emberi kapcsolatok kialakítására és azok ápolására, a személyes interakciók számának növelésére. Tapasztalataim alapján több megnevezése is van a Vendégkapcsolati munkatársaknak: Guest Relations, Guest Services névvel is egyaránt illetik.

A Vendégkapcsolati munkatárs általánosságban a magasabb kategóriájú, 5* vagy luxusszállodák körében kiépített pozíció, amely legtöbbször három alkalmazottból és egy őket koordináló vezetőből, Guest Relation Managerből áll. Meghatározó szerepük van, köznyelven élve jelenlétük úgy írható a legpontosabban körül, mint egy hotelhez tartozó „házigazda”, aki kiismeri magát mind az épületen belül, mind azon kívül is és maximális odafigyeléssel teljesíti a rábízott vendégkör kívánságait. Saját pulttal rendelkeznek, közel a Recepcióhoz, ahol a központi elhelyezkedés miatt is könnyedén fordulhatnak hozzájuk az emberek bármilyen kérdéseikkel, kéréseikkel. Főként VIP és törzsvendégekkel, jelentőségteljes üzletfelekkel, híresebb személyiségekkel való kapcsolattartásra orientálódnak, részükre bekészítésekkel kedveskednek, melyeknek tartalma szállodánként változó. (Papp, 2017)

4.2. Az általam végzett tevékenység és annak jellemzői

A Corinthia Hotelben a Guest Relations csapata nem sokban különbözik az imént leírtaktól, napi és általános feladataik hasonló koncepcióra épülve oszlanak fel. Egy vendégkapcsolati munkatárs legyen mindig nyitott és naprakész, talpraesett és pozitív hozzáállással kell, hogy rendelkezzen, ezen felül elengedhetetlen a kreativitás és a rögtönzés művészetének elsajátítása is.

Szakmai gyakorlatom helyszínén igazán nagy hangsúlyt fektetnek arra, hogy ne csak VIP vendégeink, hanem lehetőleg nagyobb számban a további szállóvendégeink is bepillantást nyerhessenek több ízben a Royal által kreált egyedülálló érzésbe, az egyént felemelő bánásmód érzületébe. Ennek az elvnek képviselője a Guest Services csapata, megtestesítői pedig a vendégkapcsolati munkatársak. Minden általunk elvégzendő feladat központi irányelve ez volt, e szerint kellett cselekednünk napról napra, illetve köré is építettük a folyamatos teendőinket.

Feladataimat három féle műszakban kellett teljesítenem. Délelőtti műszak – 8:00-tól, átmenős műszak – 10:00-tól, délutáni műszak – 14:30-tól. Tevékenységi köröm leírása röviden a következő: elsődlegesen mindig rendelkezésre állni bármiféle információ vagy segítségnyújtásban; időnként Concierge feladatok elvégzése; vendégek üdvözlése; VIP vendégek nyilvántartása és fogadása, kísérése; szobák státuszának megfelelő előkészítése és ellenőrzése; bekészítések intézése; vendégekkel és különféle részlegekkel való folyamatos kapcsolattartás; report-ok készítése, precízen adminisztrációs napi feladatok ellátása; a szállodában körbevezetések, „háznézések” lebonyolítása; különféle ünneplésekre, különleges alkalmakra speciális intézkedés a vendégek részére.

Mivel egy számomra eleinte kevésbé ismert rendszerbe csöppentem, ezért ezzel párhuzamosan kihívásokkal teli, izgalmas és rendkívül komplex pozíció rejtelmét ismerhettem meg. Feladataim többségének elsajátítása tapasztalatot igényelt, így időt és segítséget is, hogy kialakuljon sajátos ritmusom, megismerjem azt, hogy mégis mivel jár egy-egy megbízás teljesítése. Minden tevékenységemnek alapja a szállodán belüli részlegek által kapott előzetes információk és néhol instrukciók voltak, hisz azon

túl, hogy önállóan felkészültem egy-egy vendég érkezésére elengedhetetlen volt az is, hogy kapcsolatot teremtsék több egységgel a megfelelő kiszolgálás érdekében.

4.3. Kapcsolattartás inspirálta munkakör

A továbbiakban szeretném kiemelni egy Corinthia-ban tevékenykedő Guest Service Agent kötelességeinek főbb aspektusait, és bemutatni az általam fontosabbnak vélt feladatokat, amelyek relevánsak dolgozatom témájával. A gyakorlatban, vagyis egy átlagosabb munkanapon is erősen szituációfüggő volt, hogy a napi teendők mellett milyen egyéb elvégzendő tennivaló jelent meg, így állíthatom, hogy a monotonitás veszélye teljes mértékben elkerülhetőnek bizonyult.

4.3.1. VIP vendégek esetén

Kiinduló pontnak a VIP vendégekkel kapcsolatos teendőket választottam, hisz elsődlegesen az érdeklükben történő intézkedéseink reprezentálják a legjobban a közös munka igényeit és megvalósulásának fontosságát.

A VIP vendégekről egy lista alapján döntöttünk, mely meghatároz különböző státuszokat, szabályszerűen osztályozva 1-11-ig. Minden meghatározáshoz saját feltételek tartoznak, amelyek alapján hozzárendelhető az adott személyhez egy adott szám, vagyis VIP státusz. Ez egy kisebb „kutatói munkát” után volt eldöntendő, mely során több szempontot figyelembe véve (foglalási komment, e-mailek, cég, név, korábbi tartózkodások száma, szobáért fizetett összeg, vagy akár más dolgozókkal-, főnökökkel való konzultáció után) kellett felkészülnünk az érkezésükre a kategóriákhoz megfelelő módon.

Ez azt jelenti, hogy feltétlenül egy magasabb szintű és általuk preferált szobát rendeljünk hozzá a foglaláshoz, majd ezt személyesen is szigorúan ellenőriznünk kell az érkezés napján. A Housekeeping-nél és a Műszakban (karbantartás) dolgozó munkatársakkal történő egyeztetés ilyenkor különösképp igényelt volt, hisz az esetleges utolsó simításokat a segítségükkel tudtuk megvalósítani. Ezen felül bekészítést kell rendelnünk a Szobaszerviztől, illetve személytől függően akár virágot is a Housekeeping-től vagy éppen a nagyobb értékű csokrokat az épület közvetlen közelében üzemelő Royal Flower virágüzletéből. Folyamatos kapcsolatot kellett

tartanunk minden részleggel a szállodán belül, ugyanis magas szintű kooperációt igényel egymás között az ilyen jellegű vendégek maximális kényelmének biztosítása a becsekkolástól a távozásukig. Érkezésük módjáról és annak pontos idejéről elsődlegesen a Concierge-től tudtunk információt kérni, hisz ők szolgáltatnak transzfereket a hoteltől, így mi ehhez az adathoz igazodva tudunk tevékenykedni. Egy adott VIP személy fogadására többek között mi is álltunk rendelkezésre (függően a státuszától), ilyenkor üdvözlés után, a szobakulcs átadásával egyidejűleg a megfelelő tájékoztatás után, felkísértük a szobához és esetlegesen felmerülő igényeihez biztosítottuk őket saját szervizünk kontaktadatairól és lehetőségéről.

Előzetesen információt egy adott VIP vagy lehetséges VIP személyről sokféle módon kaphatunk amellet, hogy saját nyomozásunk eredményezi a kategóriába való besorolást. Segítségünkre lehet ilyenkor szinte az egész szálloda, hisz bármikor előfordulhat, hogy a megszokottól eltérően, tartózkodás alatt emelkedik ki egy-egy különleges bánásmódot igénylő személy. Erre egy tökéletes példa, amikor a Recepciónál derül ki becsekkolás közben, hogy vendégeink nálunk ünneplik az eljegyzésüket, születésnapjukat stb. vagy akár miközben beszélgetésbe elegyedik egy munkatársunkkal, akinek megemlítik a speciális eseményt. Ekkor a mi csapatunk tudtára adják ezt az információt, és ennek megfelelően cselekedhetünk. Mindig érdemes figyelni az aprónak tűnő jelekre, megjegyzésekre egy beszélgetés során, hisz bármikor olyan maradandó kisebb gesztusokkal kedveskedhetünk vendégeink részére, amelyre szívesen emlékeznek majd vissza.

4.3.2. Különleges alkalmat ünneplő vendégek esetén

Az egyik leggyakoribb vendégtípus az, aki ünnepelni tér be hozzánk a szállodába, illetve ünneplés céljával érkezik Budapestre a különleges élményszerzés reményében. Ilyen alkalmakról értesülni számos forrásból tudunk. Ezekben az esetekben is szinte minden részleg érintetté válik, hisz mint ahogy azt korábban is kifejtettem, bárki jelezhet felénk észrevételt, szándékot arra, hogy a VIP státuszt hozzárendeljük egy vendégprofilhoz. Természetesen minden megkeresésnél érvényes a megfelelő besorolás és a feltételeknek való megfelelés. Megállapítottam, hogy ami felettébb egyedülállónak mondható a Corinthia Hotel-ben, hogy nem feltétlenül kizárólag

hírességek vagy üzletileg befolyásos személyekről van szó VIP esetekben, ugyanis egy különleges alkalmat ünneplő személynek is egyaránt jóleső és szükséges a figyelmesség. Külön erre a célra szolgáló kategóriát alakítottak ki az ilyen jellegű vendégeink esetére, így a szállodában töltött idejük alatt ők is különösen előtérbe kerülnek.

Az aktívabb, folyamatos mozgást igénylő kötelezettségeink mellett fontos feladatunk volt az e-mailek olvasása és megválaszolása is. Számos alkalommal előfordult, hogy különféle kérésekkel, kívánságokkal vagy meglepetés ötletekkel fordultak hozzánk a vendégek már a foglalás megkezdésekor. Ilyenkor egyénileg minden kérést igyekeztünk teljesíteni, ajánlatot küldeni a szolgáltatásokról, melyeket mi biztosítani tudunk számukra, hisz általános tény, hogy a pozitív vendégélmény biztosítása már a szobafoglalás pillanatától kezdődően érvényes.

Megfelelő gyakorlatias példát erre egy általánosnak mondható születésnap megkereséssel tudnék állítani: a szobába ilyenkor a vendég által rendelt bekészítést helyezzük, ami lehet egy Hungarian Extra Dry pezsgő és Sacher torta közel tökéletes kombinációja, valamint egy bizonyos összegben meghatározott csokor virág. Ezt kellőképp személyre szabottan készít elő a Royal virágüzlet az alapján, hogy mi kiderítettük a pontos igényeiket erre vonatkozóan kedvenc szín, virágfajta, csokor mérete, tetszőlegesen kért díszítés alapján. Héliumos lufik vagy a romantikusabb egyének számára rózsaszirmok elhelyezését is el tudjuk intézni kívánságuk szerint. A szálloda logójával ellátott díszes papírokra, kártyákra pedig a saját személyes üzeneteiket szállítjuk, készítjük be a választott szobába. Tulajdonképpen, ha az alap csomagokon felül is volna egyéb vágya egy adott vendégnek szerettei megajándékozására, mi igyekszünk teljesíteni hatáskörünkön belül, de néha még azt is túllépve.

Elengedhetetlen, hogy a lehető legrészletesebben rendelkezünk minden szükséges információval (érkezés ideje, ajándékok szállításának ideje, kért fizetés módja) a gördülékeny munka érdekében, illetve, ha esetleg hasonló kérésekkel személyesen fordulnak hozzánk, mi diszkréten kezeljük minden mozzanatot.

5. A dinamikus együttműködésről gyakorlatban

*„A turizmus rendszerként való értelmezésének egyenes következménye,
hogy olyan alkotóelemekből épül fel,
amelyek egymással kölcsönhatásban vannak,
létük egymást feltételezi.” (Michalkó, 2016)*

A Corinthia Hotel-ből kirajzolódott rendszer korábbi bemutatása után, szeretném elemezni ebben a fejezetben különféle szempontokkal, más-más szemszögből a benne működő munkálatok kereszteződését, a szálloda alkotóelemeit. Általános tény, hogy elengedhetetlen feltétel a tudatosan való célra törekvés minden részlegnél, bennük pedig minden alkalmazottnál. Mérvadónak mondható az is, hogy a szervezeti felépítéstől függetlenül jelen legyen a részlegek szoros együttműködése. Ennek biztosításának alapjait az adott szekció vezetője készíti elő, tudatosítaniuk kell a munkatársakban, hogy függünk egymástól, kölcsönhatásban áll az általunk betöltött szerep a másik oldalon üzemelő ágazattal.

5.1. Dolgozói oldalról – Guest Service Agent szempont

Guest Service Agent-ként fontos volt szállodám pontos ismerete, ugyanannyira tájékozottnak kellett lennem az épületen belül található helységekről, mint amennyire tudnom kellett, hogy egy vendég általi megkereséssel melyik részleggel kell felvennem a kapcsolatot, hogy megoldás után járhassak. Hogy pontosan miben is nyilvánult meg a saját tevékenységeimen keresztül a közös munka?

Napi teendőim egyik fő eleme vendégeink kényelmének biztosítása volt, melyet műszakom teljesítésének folyamatában többféle oldalról közelítettem meg. Ezek közül ezt leginkább szemlélteti a Lobby Presence, azaz a vendégtérben való gyakori tartózkodás, amely alatt lehetőségem volt személyes kapcsolatot teremteni vendégekkel, ilyenkor máris esélyem nyílt például egy probléma megelőzésére, mielőtt az bekövetkezhetett volna. Egy sikeres beszélgetés során fény derülhet több potenciális proaktivitást igénylő pontra, amellyel maximalizálható a tökéletes vendégélmény kialakítása. Mintaként íme néhány általánosított precedens az iménti kijelentésemhez, a példák mellett feltüntetve, hogy melyik részleget érintheti nyomozásunk eredménye:

fény derülhet az adott személy pontos igényeire a szobájára vonatkozóan – Rezerváció, Recepció; milyen ételeket, italokat preferál – Szobaszervíz, szálloda éttermei, Concierge; esetleg milyen különleges alkalomból tartózkodnak nálunk – Guest Services; milyen céllal érkeztek Budapestre – Concierge; vannak-e különleges szükségletei tartózkodása alatt – Recepció, Housekeeping. Ezek tudatában frissíthető a személy saját vendégprofilja, megjelölve az említett részlegeket, így különös figyelemmel ügyelve a következő érkezésükre, amennyiben elnyeri tetszésüket az itt töltött idő.

5.2. Vezetőség oldaláról – dolgozói tapasztalatom nyomán

Jelentőségteljes az, hogy egy-egy részleg vezetője biztosítsa saját dolgozói számára a kellő ismereteket az egyéb részlegekről is. Vezetőség oldaláról ez elméleti és gyakorlati síkon egyaránt teljesült. Elméletben a betanítás alatt folyamatosan tudatosítják a dolgozóban, hogy pontosan kihez forduljunk egy számunkra szükséges szolgáltatással kapcsolatban, illetve azt is, hogy érdemes megfigyelnünk egymás munkájának mozzanatait és azok vonzatát, eredményét. Elsődlegesen elvárt az alapfokozatú ismeretek önálló elsajátítása is, hisz aki egy hasonló jellegű, összetett és igazán elfoglaltnak mondható szállodába kerül, annak tisztában kell lennie az alap „harci felállásról”.

A Front Office részlegén példát állítani azzal az általánosan előforduló szituációval tudnék, amikor a Front Office Manager meetinget állít össze különböző stratégiai megbeszélésekre. Ilyenkor napirendre kerül több téma is, közöttük volt példa a Rezervációval történő összehangoltság kialakítására. A szobafoglalási osztályon történt ugyanis, hogy új vezető érkezett hozzájuk, akinek bizakodó tervei voltak azzal kapcsolatban, hogy a két részleg minél eredményesebben tudjon közösen dolgozni. Fontos, hogy a Front Office részlege bővítse egy adott vendég profilját a tartózkodásuk alatt szerzett ismeretekkel, míg a Rezerváció felelős az érkezést megelőző információk biztosításáért. Ennek a feladatnak és további elképzeléseinek ismertetésére a Rezerváció osztályáért felelős vezető közös egyeztetés után személyesen is részt vett egy megbeszélésen, ahol nem csak szakmailag volt lehetőségünk ismerkedni az általa

vezetett részleggel kapcsolatosan, hanem barátságos légkört kialakítva személyes társalgásra is időt szorított. Összességében tehát motiválóan hathat a munkakörnyezetre az ilyen jellegű összevont közös munka, tervek megbeszélése, melyet akár a vezetőség tagjai is kezdeményezhetnek közvetlenül.

5.3. Vendég oldalról – együttműködés érzékelése, eredménye

A vendégek általi visszajelzésekből gyűjtött információk alapján elmondható, hogy igazán nagy mértékben tudja befolyásolni a vendégélményt az, hogy mennyire vagyunk képesek és hajlandók a szoros együttműködésre. Elsősorban fontos továbbítanunk az általunk érdemlegesnek vélt tudnivalókat egymás között, hisz ilyenkor többszörösen is pozitív eredményt érhetünk el. Ezzel elősegíthető a munkatársak közötti jó viszony fenntartása, önmagunk irányában is szakmai apró lépés az előrehaladás felé, illetve a vendég részéről különösen jó érzést kelt, ha a törődésről megbizonyosodik, érzi, hogy fontos és kiemelten odafigyelünk rá. Érdemes tehát minél nyitottabbnak lennünk munkánk során az emberekkel szemben annak érdekében, hogy kivételes szolgáltatást biztosítsunk számukra.

Példaértékű az olyan szituáció, amikor érkezik egy derülítő komment a vendégelégedettségi felmérésen keresztül vagy akár személyesen is: például pozitívan érintett egy adott vendéget az, ahogy tartózkodása elején megjegyzést tett egy általa preferált dologra az egyik dolgozónknak. A beszélgetésük után a továbbiakban az arra irányuló gesztusokból érezte a szálloda többi szolgáltatásainak igénybevétele közben, hogy erre mi mindannyian különösen ügyeltünk. Ennek hiányából kiindulva sajnos előfordulhat az is, hogy ez az információ átadás elmarad, vagy csak nem megfelelően történik meg, és ilyenkor kellemtelenséget is okozhatunk azzal, ha nem elegendően figyelmesnek mutatkozunk, ami viszont egyes esetekben elengedhetetlen volna. Bármennyire is magas színvonalú legyen egy szolgáltatás, mindenhol előfordulnak kifogásolható szituációk. Dolgozatomban az elkövetkezendő fejezetben a témát érintő eszközre is külön kitérek majd, mellyel buzdítani lehet a vendégeket arra, hogy visszajelzéseiket időben továbbítsák felénk annak érdekében, hogy az ilyen eseteket meg tudjuk előzni és pozitív oldalára fordítsuk.

6. A harmonizált együttműködés szisztémája

A szervezet legkisebb eleme a dolgozó, azonban mégis ők a legjelentősebb egység, hisz a humán erőforrás belőlük épül fel, így releváns a megfelelő képzésük és betanításuk biztosítása. A Corinthia Hotel Budapest egy rendkívül sokféle szolgáltatásokat kínáló létesítmény, így a tapasztalt szakemberek jelenléte minden részlegben elengedhetetlennek bizonyul. Ezzel párhuzamosan pedig az is fontos, hogy a feltörekvő munkaerőnek is teret adjon egy vállalkozás a fejlődésre.

Mára már elengedhetlenné vált az, hogy a gyors és hatékony munkavégzés érdekében alkalmazzunk különféle eszközöket, melyekkel gördülékenyen és mindenki számára könnyen elérhetően szolgáltatathatunk bizonyos adatokat. A Corinthia többféle módon bizonyosodik meg arról, hogy dolgozói között az információ átadás biztosítva legyen és ennek a lehetősége elérhetővé váljon mindenki számára. Annak érdekében, hogy együtt tudjunk működni megfelelő harmóniában munkatársainkkal, illetve részlegeikkel a következő fejezetben ismertetett eszközök adottak.

6.1. Személyes kapcsolatokon alapuló eszközök

A hotel egy remek stratégiát kidolgozva, már egy dolgozó bekerülésétől kezdődően folyamatosan szolgáltat személyes kapcsolatokra épülő interaktív programokat. Ezek kialakításáért egy külön pozícióban dolgozó személy, úgynevezett HR Specialista a felelős, aki az összeköttetés megtestesítője a vezetőség és a munkaerő között. A legelső, meghatározó közös kezdő tréning az úgynevezett *Orientációs Nap*. Ez egy jellemzően 1-2 napos programsorozat, amely során az újonnan érkező személyeket együttesen bevezetik a szálloda életébe részletes és aktív információ szolgáltatás által. Igazán pozitív első benyomást keltő impulzus lehet ez bárkinek, hisz lehetőség nyílik egymás- és a létesítmény megismerésére, valamint, mivel ezen a tréningen egyszerre több eltérő részlegre érkező munkatársak vesznek részt, ennek megfelelően szekciók közötti alapismeretekre is szert tehetnek. Könnyen áttekinthető képet fest ez a pár nap a benne működő egységekről az erre szolgáló részletes körbevezetés és ismertető beszélgetés után.

További személyesen teljesíthető *tréning*eket havonta rendelkezésünkre bocsátva folytatódik a közös munka. Ezekre az adott részleg vezetői, menedzserei kapnak különböző időpontokat, melyekre dolgozóknak is kedvező módon biztosítanak eltölthető időt. A tréningek témája időszakosan változó, mindig hasznosnak bizonyuló topikot bontakoztat ki egy szállodai életben előforduló esetekre igazodva: panaszok kezelése, felismerése és megelőzése; sikeres vendégekkel történő kommunikáció titka stb. Szituációs gyakorlatokkal vagy előadásokkal jelenítik meg az említett eseteket, rávilágítva ezzel egy mindig fejleszthető képesség részeire.

A *Cross Training* egy olyan stratégiát megtestesítő megoldás a menedzsment részéről, amely közvetlenül a benne résztvevők és a körülötte szereplők számára is egyaránt hasznos tapasztalatot adhat. Bármelyik részleg, bármely dolgozójának nyitott a lehetőség, hogy ebben szerepeljen. Új kontextust jelenít meg arról, hogy mi az, amit szükséges elvégeznünk a szállodai életben való aktív szereplésben úgy, hogy a megszokott saját munkakörünkön kívüli alternatívával ad esélyt egy másik részleg megismerésére. Ezzel a munkavállaló is bővítheti profilját és látókörét azzal, hogy képes egy új pozíció betöltésére is, továbbá a munkaadónak is hasznára válhat, ha beugróra van szükség adott helyzetben.

6.2. Modern technológia által biztosított eszközök

A szállodában minden lényeges feladat teljesítésében közrejátszik a részlegeket összekötő számítógépes rendszerek sokasága, amelyekből szeretném kiemelni a Front Office munkálataiban kiemelkedően fontos szerepet játszó szoftvereket. Kulcsfontosságú az *Oracle Hospitality OPERA* felhasználói működésének elsajátítása. Használata során számos előnyös funkciójára tehetünk szert, ezek közül a főbb elemekre világítok rá a bekezdésben. Személyre szabható felületet nyújt a vendégekről, így pontos információk megőrzéséről biztosít minket, ugyanis a rendszerben lehetőség nyílik saját profilt létrehozni egy-egy személy foglalása mellé, melyben többek között feljegyezhető a vendég által preferált részletek sokasága is. Felhasználóbarát, vagyis könnyen kezelhető a szükséges szolgáltatások teljesítése érdekében, például egyszerű számlázási módszert dolgoz ki. Segít az átlátható jelentések lehívásában is, amelyek előzményeket vagy előrejelzéseket is képesek megjeleníteni, valamint mobilis és

rugalmas használatakor: rövid bejelentkezési időt vesz igénybe, alkalmazása közben is folyamatos a frissítésre kerülő szobastátusz valós idejű megjelenítése. Több fél integrációjával együtt is működőképes, a Szobafoglalás vagy épp a Housekeeping részlegén dolgozók is használják, közben esetleges fontos információt szolgáltatva ezzel egymás számára. Ez egy rendkívül hasznos módja annak, hogy számos részleg már az érkezéstől, időben értesüljön a rájuk vonatkozó előkészületekről. (hrsinternational.com, 2019)

További hasznos, gyors és pontos ügyintézésre ad opciót a *Knowcross* rendszere, amely a Housekeeping, Műszak és Front Office részlegein elvégzendő feladatokon túl, tökéletes szolgálatot teljesít egyéb helyszíneken is igény esetén. Saját ismereteimre hivatkozva, a Vendégfogadási Szekcióban ennek alkalmazása remek módja annak, hogy továbbítani tudjuk zavartalanul vendégeink kéréseit egy adott munkakör felé, melyet ők bizonyos időn belül teljesíteni tudnak. A rendszer hozzáigazítható minden szálloda üzemeltetési technikájához, több nyelven elérhető, és nem utolsósorban hatékonyságának köszönhetően kiemeli a személyzet produktivitását, ezen keresztül pedig kiegészíti a vendégélményt és magas színvonalú szolgáltatást kínál. Rendkívül effektíven, állandó jelleggel információt szolgáltat egy adott folyamatban lévő ügy állapotáról, amely elősegíti a közös munka zökkenőmentességét.

Lényegesen fontos elérnünk, hogy bármilyen problémával a vendégek hozzánk forduljanak tartózkodásuk alatt, tapasztalataikat megoszthassák velünk. A véleményükre való ösztönzéseként, a Corinthia kifejezetten ilyen célból a *Review Pro* nevű online vendégelégedettségi kérdőívet továbbítja becsekkoló ügyfeleik felé, ami nagyszerű eszköze annak, hogy időben tudatosodjon bennünk, ha valamely nyújtott szolgáltatás fejlesztésre szorulna. Ezt a kérdőívet a check-in folyamán megadott e-mail címre továbbítjuk, majd a szálloda által erre kijelölt, vezető pozíciójú felelősei mellett a Recepció és a Guest Services csapata ügyel az állandó proaktivitásra. A programon keresztül felénk továbbított igényt ilyenkor mi azonnali hatállyal továbbítjuk az érintett részleg felé, ahonnan munkatársaink ezután megoldással lépnek elő. Ügyelnünk kell arra, hogy minél előbb történjen előrelépés bizonyos ügyekben, kivételes esetben pedig a reakcióidőt korlátozhatja, ha az intézkedést kifejezetten később vennék igénybe.

Vendégeink bármikor tudnak többek között ezáltal is kapcsolatba lépni velünk személyes interakció nélkül is, illetve természetesen lehetőség van arra, hogy jelezzék a kontakt felvételének szándékát vagy csupán a figyelmünket szeretnék felhívni bizonyos részletekre, amelyeket kizárólag az ilyen visszajelzéseken keresztül tudunk észre venni.

A Corinthia hotellánc biztosít jellemzően minden dolgozója számára egy online tanulási felületet a személyes tréningekkel párhuzamban, amely a *Corinthia Learning Hub* néven futó internetes program. Kétségtelenül praktikus módja az egyéni fejlődésre vonatkozó motiváló tényezők egyikének. Ennek karbantartásáról szintén a HR munkatársai bizonyosodnak meg, illetve ők továbbítják a ránk vonatkozó belépési információkat is. Mindenki számára személyre szabottan, részleg és munkakör szerinti elsajátítandó anyagokat kézbesítenek e-mailen keresztül. A saját profilunkon keresztül végig követhetjük önálló fejlődésünk eredményeit különböző címszavak alatt, amely ösztönző hatással bír a dolgozókra. Többször is kitölthető kurzusokat készítenek elő, amelyeket néhány perces animált videókkal szemléltetnek, majd ezek végén egy teszttel ellenőrizhetjük saját magunk által a megtanult ismereteket. Az erre szolgáló anyagok relevánsak a szállodai életben gyakran előforduló nehézségekkel, életszerű szituációkkal, segítséget nyújtanak a személyes szakismeret gyarapításában. A tréning részben a következő témákat öleli fel: érzelmi intelligencia – megtanulható vele az érzelmek jelentősége, fejleszthető az öntudatosság, társadalmi odafigyelés, ezáltal pedig a közös munkában való kapcsolatok kiépítése; telefonbeszélgetés sztenderdjei – elsajátítható a nem személyes kommunikációban jelentős szempontok tökéletesítésére szolgáló javaslatok összessége; boldogság terjesztése, avagy a vendégekkel való kapcsolat létesítésének ereje – más szemszögből megközelítés és buzdítás a vendégekkel való kommunikációra, kezdeményezőkézség kialakítása; kommunikációs és társadalmi készségek - visszajelzés fogadása – önismeret és iránymutatás arról, hogy milyen irányba kell tovább haladni.

6.3. Az eredményes, hatékony kommunikáció a szállodán belül

A sikeres együttműködés érdekében a turizmusban dolgozó szakemberek épületen belüli kommunikációja bizonyos alapvető szabályok betartásával működhet csak eredményesen, hisz sokféle emberi kapcsolatot létesítenek mind egymás között, mind a fogyasztókkal. Mivel a Corinthia Hotel Budapest egyszerre több nemzetiséget is foglalkoztat, így több kultúrából is származó munkaerővel üzemel, tehát tisztában kell lennünk bizonyos előismeretekkel, be kell tartanunk az illető, protokoll és etikett írott és íratlan alapszabályait. Nagyon fontos, hogy közös munkánk közepette zavartalanul történjen meg az információátadás egymás között, hogy véletlenül se akadályozzuk vagy hátráltassuk egymást és helyette törekedjünk saját feladatunk elvégzésén túl a másik személy elősegítésére. A részlegeken belül és kívül is egyaránt fontos az empátikus hozzáállás, munkahelyhez illő és kellő szintű bizalom megteremtése. Bizonyos képességek érvényesülnek a jó kommunikációs készségek kialakításában, amelyeket érdemes tanulmányozni saját és környezetünk érdekében, hisz így nagyobb eséllyel elkerülhető az üzenet átadási csatornában felmerülő zavar. Ezek az alap képességek a következők: beszédkésztség egyenlő mértékben az aktív hallgatással; precizitás, sportszerűség; asszertivitás, vagyis az arany középút követése; flexibilitás, nyitottság; adaptív-, kreatív-, probléma-átlátó-, motiváló képesség; együttműködés, csapatszellem. (nvt-magyarhaz.eu, 2013)

7. Kutatási módszereim, mint interjú és tapasztalat

A primer kutatási módszereken belül, szisztémájának eszközeként a kvalitatív metódust választottam a dolgozatomban felmerülő téma feltárására. Megfigyelés és mélyinterjú volt az általam választott tanulmányozás fő stratégiája. A megfigyelés elemzési lehetőségnek technikája teret adott annak, hogy személyesen, a szállodai életben aktív résztvevőként, idő közben megfogalmazódott szempontokat állítva legyen esélyem megismerni a Corinthia Hotel Budapestben jelenlévő szakterületeket, illetve a közöttük folyó interakciókon keresztüli együttműködést tanulmányozni.

7.1. Interjú és az eredmények összevetése

Szakmai gyakorlatom végén, írásban felvezetett kérdéseket gyűjtöttem össze, melyeket továbbítottam a Front Office különböző munkaköreiben tevékenykedő személyek részére. Ezen keresztül szerettem volna megismerni írásban létrehozott mélyinterjú által a szakemberek meglátásait és nézőpontjait arról, hogy mennyire érzékelik az összevont közös munka eredményességét és jelenlétét vagy ezeknek esetleges hiányát. Ennek érdekében közvetlen esetekre vonatkozó kérdéseket is fogalmaztam meg, melyekre több esetben is nyílt válaszadási lehetőség állt a kitöltő rendelkezésére, ezzel elősegítve azt, hogy pontosabb képet festve rajzolódjon ki a személyes vélemény a témával kapcsolatosan. A tematika, amelyre fókuszálnak a kérdések mind szorosan összefüggésben vannak a dolgozatommal, az általam kifejtett gondolatmenettel. Az interjúban résztvevő munkakörök tekintetében fő célcsoportomként a Recepció, Concierge és Telefonközpontban dolgozó személyekre reflektáltam, hisz tapasztalataim alapján kulcsfontosságú szerepet töltenek be a vendégtérből eredő kommunikáció kiterjedt, összetett rendszerében és egyedülálló módszereikkel és eszközeikkel képesek kontrollálni az információ megfelelő közlését és fogadását, valamint többszörösen is példa értékűen szemléltetni az együttműködésre való törekvést.

A kérdésekben először is összefüggést kerestem a dolgozók jelenlegi betöltött szerepük és korábban elvégzett munkakörük között, hisz véleményem szerint minél több pozícióban jártas egy személy, annál több értékes tudásra tehet szert szakmailag. Érdekesnek találtam azt is felkutatni, hogy egy-egy adott munkakör mely másik

pozícióval létesít kapcsolatot napi szinten, melyből kimutathatóvá válik napi tevékenységeiket érintő feladatok iránya. A három különböző pozícióból érkezett válasz közül a Concierge visszajelzése volt talán a legmeglepőbb számomra. Az általa kijelölt gyakoriság sorrend szerint az első három hely közül a második helyen a Housekeeping állt, harmadikként pedig a Műszak, karbantartás volt. Ez azért meglepő, mert ezek szerint a vendégekkel kialakított szoros kapcsolattartás eredményezi, hogy sokszor hozzájuk fordulnak az emberek és megosztják velük az olyan felmerülő problémáikat, igényeiket, amelyek a két részleg által nyújtott szolgáltatáskört érinti és intézkedésüket igényli. Bizonyosságot állít arról, hogy a közvetlenebb és gyakoribban létrejövő kapcsolat vendég és dolgozó között a Concierge pultjánál létesül, innen több kezdeményezés irányul a személyes igények megismerése felé a megfelelő programok ajánlása során például. Beszélgetésbe elegyednek és így bizalmat keltenek a vendégekben, ami által azt az üzenetet továbbítják feléjük, hogy többféle kéréssel is fordulhatnak feléjük.

A bevezető, rövidebb választ igénylő kérdések után kutatásom további elemeivel, a téma központja a személyes vélemény kifejtése afelől, hogy milyen mértékben lehet jelentőségteljes a munkahelyen uralkodó légkör. A három pozíció ebben tartalmilag igazán hasonló válasza lett, maximálisan fontosnak vélik a részlegen belüli kötelék erősítését, mindannyian egyetértenek abban, hogy a magas, színvonalas szolgáltatásnyújtás érdekében elengedhetetlen az egymás közötti viszonyra, támogatásra is kellő figyelmet fordítani, ugyanis a kellemes munkakörnyezettel egyszerre javítható a vendégélmény is. Az egymástól eltérő részlegek közötti jó viszony jelentősége is rendkívül fontosnak bizonyult véleményük szerint, azonban nem elengedhetetlenül vagy mérvadóan.

Nagyító alá vontam a dinamikus együttműködést elősegítő eszközök jelenlétét és gyakorlatban történő érvényesülését a Corinthia Hotel Budapest falai közt. Arra a kérdésemre, hogy milyen kapcsolatokat erősítő eszközt, mint motiváló tényezőt vélnék említésre méltónak válaszként elsődlegesen a Cross Training lehetőségének előnyeit kiemelő sorokat kaptam. Nyílt napok, csapatépítő tevékenységek, házon kívüli közös események kerültek mindhárom munkatársam között egyöntetűen közös válaszponttra.

Azonban egy igazán meglepő és egészen új oldalról megközelítendő eszköz, amelyet a Recepció kollégám emelt ki, a társalgás jelenléte az igazán étellel teli személyzeti étkezőben, amely sokszor elkerüli a figyelmet, pedig kulcsfontosságú szerepe van egy dolgozó átlagos mindennapjaiban. Maga a közös étkezésekre szánt idő közben az összes részleget képviselő személy egy asztalnál ül le, ahol jó eséllyel mosolygós kedvű beszélgetések alakulnak ki, ahol megismerhetjük egymást új oldalról.

Felkértem interjú alanyaimat arra, hogy nevezzenek meg egy-egy olyan szituációt, amely során a közös munka sikeressége érte el a felmerült probléma megoldását részlegben belüli esettel, majd olyan történetre kértem példát, amikor más részleg bevonásával történő együttműködés eredményezte ugyanezt. Ezek során volt példa arra is, hogy a Concierge pult mögött az azonos területen dolgozó kolléga segítette ki partnerét egy bizonyos bonyolult és problémás irányba tolódó szituációban. A Telefonközpontban dolgozó kollégám, pedig az egymás közötti információk átadásának sikerességére reflektált. Náluk általában egyedüli, egy emberes műszakok teljesítése igényelt munkakörükön belül, így számos alkalommal elengedhetetlen, hogy írásban adják át egymásnak a folyamatosan folyó ügyekkel kapcsolatos tudnivalókat. Recepció kollégám pedig a részleg vezetőitől kapott önzetlen segítségnyújtásról számolt be: *„Kezdő recepciósként több alkalommal elakadtam a legnagyobb úszás közepette, segítséget kellett kérnem. Bármelyik supervisoromat vagy AFOM-ot kérdeztem, azonnal segítettek, pozitívan álltak a dologhoz, sosem éreztették velem, hogy terhet jelent számukra a segítségkérésem. Ez nagyon ösztönzőleg hatott rám, s felnézek rájuk emiatt.”* (Mélyinterjú egy Recepció munkatárssal, 2020). A saját részlegtől való eltérő együttműködés eredményességére is kitérve, mindhárom válaszban egyaránt közös volt a tény megjelenése és hangsúlyozása, hogy valóban tiszteletre méltó az, amikor egymást képesek és hajlandóak vagyunk segíteni annak ellenére, hogy saját helyzetünkben is elegendő nyomás nehezedik ránk. Ennek tudatában felemelő tudni, hogy számíthatunk a másokra, az általuk elnyert tapasztalatok, ismeretek forrására számos esetben. Sokatmondó példát erre a Telefonközpontban leggyakrabban előforduló esettel állított az itt tevékenykedő munkatársam: a talált tárgyak esetén megjelenő „láncreakció”, amely kialakít egy gördülékeny módot a tárgy eljuttatására úgy, hogy miután telefonon értesítik a

Telefonközpontot, ők sztenderdeknek eleget téve nyilvántartásukba helyezik a megfelelő fogadott információkat, majd nyomozásba kezdenek a Housekeeping részlegével együttesen, akik egy sikeres keresés esetén a Concierge pultjához továbbítják az eltűnt eszközt, akik postázással és kontaktfelvétellel visszajuttatják az adott tárgyat jogos tulajdonosáig.

Végül, de nem utolsó sorban a kérdéssorom befejezéseként, az önálló vélemény kifejtésének lehetőséget adtam és válaszként Concierge kollégám remekül összegezte saját gondolatait a szállodai együttműködésről: *„Úgy gondolom, hogy minden szállodának elsődleges prioritásának kéne lennie a részlegek közötti együttműködés segítségének, anélkül semmi sem lehetséges.”* (Mélyinterjú egy Concierge munkatárssal, 2020).

8. Összegzés, konklúzió

A szakmai gyakorlatomon eltöltött idő során a Corinthia Hotel Budapest-ben megtanult gyakorlati ismeretek jelentősen, nagy mértékben hozzájárultak ahhoz, hogy szakmailag egy teljesen új oldalát ismerhessem meg a turizmus komplex világának. Számos új képességre szert tehettem és örömmel tölt el a tudat, hogy a színpalak mögül én is részese lehettem ennek az elbűvölő szálloda működésének, illetve vendégei igényeinek kiszolgálásában is szerepet játszhattam. Megannyi meghatározó ismeretséget kialakíthattam a dolgozók között, akár csak a velem is kapcsolatba lépő ügyfelekkel. Összességében természetesen nem volt izgalom vagy stressz mentes, viszont visszagondolva minden egyes akár negatív érzetű helyzetből is sokat okultam.

A témám, vagyis a szállodán belüli részlegek és együttműködésük vizsgálatának kibontakoztatásából levonható konklúzió tulajdonképpen a következő: lenyűgöző az a szervezet, amely számottevő mennyiségű, kisebb elemből tevődik össze és egy ilyen összetett rendszerű, de mégis eredményesen működő, hatalmas szállodát éltet. Véleményem szerint a Corinthia Hotel Budapest ilyen kitartó munkaerő mellett mindig is egy kiemelkedő létesítmény lesz a Grand Hotel Royal egykori emlékével, amennyiben megfelelően ápolják a benne rejlő értékeket. Rá szerettem volna világítani a sikert jelentő legnagyobb jelentőségű szempontokra, a benne folyamatosan aktívan és odaadóan tevékenykedő emberekre. Javaslatként kiemelném, hogy nélkülözhetetlen volna folyamatosan befektetni a személyzet tehetségébe, és elegendő figyelmet fordítani a dolgozók számára biztosítandó megfelelő munkakörnyezetre, teret adni a fejlődésnek és egymásra alaposan odafigyelve üzemelni a továbbiakban is. Őszintén bízom abban, hogy a mai modern világgal egyetemben felgyorsult turizmus lépéstartása mellett nem felejtődik majd el sosem az a vendégszerető hozzáállás, amelyet a Corinthia reflektál évek óta.

9. Mellékletek

- I. **MELLÉKLET:** Interjú, kérdéssor, melyet 2020 tavaszán továbbítottam munkatársaim felé e-mailben. (saját forrás, 2020)

Kedves Kitöltő!

A Budapesti Gazdasági Egyetem, Felsőoktatási Szakképzésén, Turizmus szakirányon végzős hallgatóként szeretném Önt felkérni arra, hogy a következő kérdéssor írásbeli kitöltésével segítse Projekt munkám készítését. A címe: *Szállodán belüli részlegek együttműködése és ennek jelentőségének vizsgálata a Corinthia Hotel Budapestben.*

A továbbiakban néhol egész mondatos választ igénylő részek következnek, összességében a kitöltésre elegendő lehet maximum 10 perc is. A válaszok anonim módon kerülnek feldolgozásra, azonban amennyiben Ön is beleegyezik a pozíciója feltüntetésével.

Kellemes időtöltést kívánok, köszönöm a segítségét!

Üdvözlettel,

Németh Eszter

1. Kérem jelölje válaszát a szöveg aláhúzásával!
 - a. Beleegyezek abba, hogy pozícióm feltüntetésével legyenek az adataim feldolgozva.
 - b. Nem egyezek bele abba, hogy pozícióm feltüntetésével legyenek az adataim feldolgozva.

2. Ön mióta dolgozik a szállodaiiparban?

3. Ön milyen pozícióban dolgozik a Corinthia Hotel Budapest-nél?

4. Dolgozott már más pozícióban is a Corinthia-ban mielőtt jelenlegi szerepét betöltötte volna? Ha igen, kérem nevezze meg!

5. Amennyiben az előző kérdésre IGEN-nel válaszolt, kérem olvassa el és válaszoljon a következő kérdésre: Milyen hatással volt Önre és a jelenlegi munkakörére az, hogy egyéb részlegen is szerzett tapasztalatot?

6. Kérem nevezze meg azokat a részlegeket, valamit ezeken belül az adott pozíciót, akikkel napi szintű kapcsolatot létesít! (max 5 db)

A részlegek felsorolásánál kérem, hogy gyakorisági sorrendet alkotva írja le ezeket!

(1. = leggyakoribb)

7. Jelentőségteljesnek tartja azt, hogy a munkahelyen adott legyen egy kellemes légkör egymás között? Ha igen, miért? Ha nem, miért nem? (Rövid indoklás is elegendő.)

8. Egy 10-es skálán osztályozva kérem jelölje azt, hogy Ön szerint mennyire számít a munkatársak közötti jó viszony saját részlegén belül! (10 = legmagasabb érték, azaz nagyon; 1 = legalacsonyabb érték, azaz egyáltalán nem)

9. Egy 10-es skálán osztályozva kérem jelölje azt, hogy Ön szerint mennyire számít a munkatársak közötti jó viszony más, sajátjától eltérő részlegek között! (10 = legmagasabb érték, azaz nagyon; 1 = legalacsonyabb érték, azaz egyáltalán nem)

10. A szállodán belül milyen csapatépítő programot vagy motiváló tényezőt említene, amellyel úgy érzi, hogy az elősegíti a csapatszellem alakulását? (pl. *online tréningek, cross training, különféle erre szolgáló események*)

11. Kérem nevezzen meg röviden egy-egy olyan szituációt, amikor a közös munka, együttműködés eredményezte egy felmerült probléma megoldását!

a. egy saját részlegen belüli eset

b. egy másik részleggel való együttműködés

12. Melyik az a program, amely legjobban elősegíti Önt a munkatársak közti információ átadásában, a közös munkában? Hogyan? (pl. *Knowcross (Triton), Opera (Micros), Outlook stb.*)

13. Ha esetleg van saját véleménye, meglátásai a témával kapcsolatban, kérem ne habozzon azt leírni!

- II. MELLÉKLET:** Az Orientációs Nap meghívója, melyet e-mail-ben kaptam a munkavállalásom elején. (saját forrás, 2019)



10. Irodalomjegyzék

Szakirodalom:

Juhász L., 2013. *Bevezetés a szállodák világába.* [e-könyv] s.l.: s.n. Elérhető: <https://docplayer.hu/59546-Iii-10-szalloda-vendegfogadasi-reszlege.html> [Hozzáférés dátuma: 2020.04.20.].

Michalkó G., 2016. *Turizmológia: 8.1. A turizmus rendszerének elvi alapjai* [Digitális kiadás] Budapest: Akadémiai Kiadó. Elérhető: https://mersz.hu/hivatkozas/dj59t_114_p3#dj59t_114_p3 [Hozzáférés dátuma: 2020.04.01.].

Papp I., 2017. *Szálloda- és vendéglátásmenedzsment.* [Digitális kiadás] Budapest: Akadémiai Kiadó. Elérhető: https://mersz.hu/hivatkozas/dj250szev_105 [Hozzáférés dátuma: 2020.04.01.].

Internetes források:

corinthia.com, 2020. *The Corinthia standard.* [online] Elérhető: <https://www.corinthia.com/development/> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.29.].

epiteszforum.hu, 2002. *Elkészült a Royal Szálló rekonstrukciója a Nagykörúton.* [online] Elérhető: <https://epiteszforum.hu/elkeszult-a-royal-szallo-rekonstrukcioja-a-nagykoruton> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.28.].

hrsinternational.com, 2019. *Szállodai PMS rendszerek, Oracle Hospitality OPERA.* [online] Elérhető: <https://www.hrsinternational.com/hungary/hu/termekek/szallodai-megoldasok/szallodai-pms-rendszerek/oracle-hospitality-opera> [Hozzáférés dátuma: 2020.04.20.].

nvt-magyarhaz.eu, 2013. *Szlovák-magyar gasztronómiai és idegenforgalmi ismeretek: 1.5. Kommunikáció a turizmusban* [online] Elérhető: <http://www.nvt-magyarhaz.eu/magyarhaz/images/2.modul.pdf> [Hozzáférés dátuma: 2020.04.22.].

tudasbasis.sulinet.hu, s.a. *Szálloda működési területek és munkakörök.* [online]
Elérhető: <https://tudasbasis.sulinet.hu/hu/szakkepzes/vendeglatas-idegenforgalom/szallodai-alapismeret/szallodai-mukodesi-teruletek-es-munkakorok/hierarchia> [Hozzáférés dátuma: 2020.04.01.].