

Tartalom

V. Vendégkapcsolat építés, szállodai kommunikáció.....	349
1. Bevezetés	349
2. Kommunikáció összetevői	349
2.1 A kommunikáció fajtái	350
2.1.1 Szóbeli kommunikáció	351
2.1.2 Írásbeli kommunikáció	352
2.1.3 Testbeszéd, nonverbális kommunikáció	356
3. Az illem, etikett, protokoll	358
3.1 Köszönés és a köszönés formalitásai	358
3.2 Bemutatkozás, megszólítás, társalgás és megjelenés	359
4. Szállodai kommunikáció	360
4.1 Területek közötti kommunikáció	360
4.2 Szálloda vendégeivel folytatott kommunikáció	368
4.2.1 Kommunikáció a vendéggel érkezés előtt.....	368
4.2.2 Kommunikáció a vendéggel megérkezéskor.....	372
4.2.3 Kommunikáció a vendéggel a szállodai tartózkodás során.....	376
4.2.4 Kommunikáció a vendéggel elutazás előtt.....	379
4.2.5 Kommunikáció a vendéggel távozás után	380
4.3 Telekommunikáció	380
4.3.1 Vendégek.....	380
4.3.2 Dolgozók	382
4.3.3 Helyiségek.....	382
5. Összefoglalás.....	386
6. A vendégkapcsolatok az oktatásban.....	387
7. Irodalomjegyzék.....	388

V. VENDÉGGAPCSOLAT ÉPÍTÉS, SZÁLLODAI KOMMUNIKÁCIÓ

1. Bevezetés

A szállodai menedzserek alapképzése során kiemelt feladat, hogy a leendő szakemberek felkészüljenek a megfelelő szállodai kommunikációra. A szállodákban a munkavállalóknak kiválóan kell kommunikálnia szóban, írásban, személyesen, telefonon, e-mailen és levélen keresztül is. A szállodai alkalmazottaknak gyakran kell beszélniük a vendégek előtt, ezért nagyon fontos a jó és hatásos előadói képesség. A szállodai szakemberekkel folytatott interjúk során kiderült, hogy ezen a téren mind a főállású munkatársak, mind a gyakornok között vannak olyanok, akik komoly problémákkal küzdenek. A dolgozók egy része fejlett kommunikációs képességgel rendelkezik, de nagyszámban vannak olyanok is, akiknek ezen a téren fejlődniük kell. Az effektív kommunikáció tanulható és ennek meg vannak a maga szabályai, megfelelő gyakorlással a gyengébben kommunikálók is hatékonyabbá válhatnak. A nyilvános szereplésre tudatosan fel kell készíteni a munkatársakat, gyakornokokat, adottságaikat készséggé kell átalakítani. A dolgozóknak tisztában kell lenniük az írásos és szóbeli közlésfajtákkal, tartalmi és formai sajátosságaival. A kommunikáció logikus vezetése az intellektuális képességen múlik, míg a kommunikációs problémák megoldása a kreativitáson. Pozitív kommunikáció segítségével sikereket lehet elérni a munkahelyen, segít a jó kapcsolatok kiépítésében mind a vendégekkel, mind a munkatársakkal és partnerekkel, javít a munkavégzésen, hozzájárul az életminőség javításához és személyiségfejlesztéshez is.

2. Kommunikáció összetevői

A kommunikáció az ember lételeme, nemcsak a magánéletben, hanem a szakmában is. Folyamatosan kommunikálunk, állandóan üzeneteket kapunk és küldünk. A kommunikáció nem más, mint közlés, üzenetátadás, beszélgetés, azaz az információ átvitele. A kommunikáció tárgya az üzenet, közege a csatorna, résztvevői az adó, azaz az információt közlő személy és a vevő, azaz az információt fogadó célszemély. A kommunikáció egy kétirányú folyamat. Egy szálloda működése elképzelhetetlen megfelelő kommunikáció és megfelelő kommunikációs és telekommunikációs háttér nélkül. A kommunikáció megnyilvánulhat verbálisan és nonverbálisan is. A verbális kommunikáció emberi nyelven történik, célirányos,

szóbeli információk átadására használjuk. A nonverbális kommunikáció kíséri, színesíti, megerősíti a verbális kommunikációt. A nonverbális jelek örökölték, ösztönösen megtanultak, arcjátékkal, tekintettel, gesztussal, testtartással, mozgással, térhasználattal, hanggal, testi érintéssel fejezhetőek ki.

2.1 **A kommunikáció fajtái**

A kommunikáció résztvevői a szállodában a vendégek, a szálloda dolgozói. A kommunikáció történhet:

- közvetlenül
 - szemtől szembe
- közvetetten
 - telefonon,
 - elektronikus postával/ e-mailben

- szóban
 - szemtől szembe,
 - telefonon
- írásban
 - elektronikus
 - hagyományos posta által

- szavakkal/verbálisan
- testbeszédben/ nonverbálisan

- formálisan/ üzletileg
- nem formálisan/ személyesen

- függőlegesen – vendég felsőbb hierarchikus szinten van
- vízszintesen, egyenrangúan – visszatérő vendégekkel

- valós időben (real time, online)
 - közvetlen emberi kapcsolat
 - chat

- telefonálás
- nem valós időben
 - postai levelezés
 - e-mail
 - SMS

2.1.1 Szóbeli kommunikáció

A szóbeli kommunikáció térben kötött, közvetlen, gyors és kevesebb idő jut az átgondolásra, lehetőség van azonnali visszajelzésre. Megkülönböztetünk szemtől szembeni kommunikációt és telefonon történő kommunikációt.

A szemtől szembeni kommunikációnak nagyon sok előnye van, hisz ez a kommunikációs forma lehetőséget biztosít a kölcsönös információcserére, a kérdések azonnali megválaszolására, az információk elmagyarázására, a félreértések tisztázására és az azonnali visszajelzésre. A kommunikáció során a nonverbális kommunikáció segítségével könnyebben felismerhető a beszélgető partner lelkiállapota, hangulata, beállítottsága. A személyes beszélgetés során rendkívül fontos szerepet játszik a figyelem, a másik mondandójának végighallgatása, egyenes, érthető válaszok adása, érdeklődés kimutatása. Ugyanakkor kerülni kell a vitát és a monológokat. Ez a kommunikáció általában párbeszédben jelenik meg, de itt a csoportos kommunikációt is meg kell említenünk. A párbeszéd két ember között történik, a szállodában pl. a vendég és a recepció között. Rendkívül fontos, hogy a kommunikáció során a résztvevők figyeljenek egymásra. A párbeszéd során alakul ki a szimpátia vagy éppen az unszimpátia, ami későbbiekben változhat, de az első benyomás nagyon sokat számít. A párbeszéd során lényeges szerepet kap a kérdezés, főképpen a kiegészítendő kérdések ösztönöző hatásúak, általuk megismerhetjük a vendéget, a vendég elvárásait, kifejezhetjük érdeklődésünket. Emellett fontos az aktív hallgatás is, hisz előfordul, hogy a vendég egyértelműen közli, hogy mit szeretne, és mi érdekli. Érdemes minimum annyi időt szentelni a vendégek meghallgatására, mint a tájékoztatásukra. Ha nem hallgatjuk meg a vendéget, valójában nem tudjuk meg, hogy mit szeretne mondani, látni. A csoportos kommunikációs a szálloda életében inkább a szállodai dolgozók között fordul elő, megbeszéléseken, meetingeken.

A szóbeli kommunikáció másik fajtája a telefonon történő kommunikáció. Ennek az eszközei a mobil telefon és a vezetékes telefon. Telefonos beszélgetés során nagyon fontos az első benyomás, hisz a vendéggel a kommunikáció általában először telefonon keresztül történik. A szállodai szakemberek tapasztalatai alapján nem evidens, hogy minden egyes dolgozó tud megfelelő módon, telefonon kommunikálni a vendégekkel. Sok esetben ezen a területen is fejleszteni kell a dolgozók kommunikációs képességét, hisz ennek a kommunikációs formának is megvannak az etikai szabályai, amiket a telefonbeszélgetéseknél ajánlott betartani. A telefon lehetőséget nyújt az azonnali kapcsolatfelvételre, az azonnali válasza és visszajelzésre. Ennél a formánál ugyanakkor gyakran gondot jelent a nem megfelelő felkészültség az adott beszélgetésre (pl. panasz). Telefonbeszélgetés során érdemes odafigyelni a nonverbális elemekre is, a hangsúlyra és a hangnemre, hisz ezek információt közvetítenek az adott személy hangulatáról és a beszélgetéshez való hozzáállásáról.

2.1.2 Írásbeli kommunikáció

A szállodaiparban személyes találkozás a vendéggel ajánlatkérés előtt csak ritkán fordul elő, ezért a kommunikáció elsősorban írásban történik. Az írásos kommunikáció előnye, hogy feljegyzést hagy maga után, így lehetőség van az információk megőrzésére és archiválására. Az írásbeli kommunikáció közvetett, lassú, térben kötetlen, nincs azonnali visszajelzés, anyagi háttérrel és eszközökkel feltételez, és több idő jut a megfontolásra.

Az írásbeli kommunikáció eszközei:

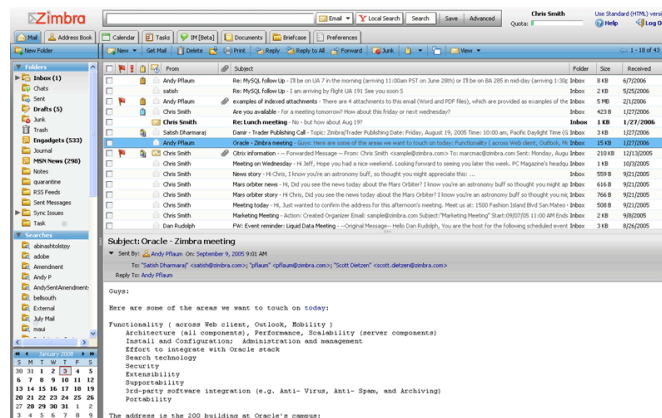
Az e-mail (lásd 1. ábra) az Internet első számú, legelterjedtebb kommunikációs eszköze, domináns szerepet tölt be a szakmai életben, és a szállodákban egyaránt. A kapcsolatfelvétel általa gyors, rugalmas, megbízható. E-mailt bármikor lehet küldeni és fogadni, elmenteni és archiválni. Nem mellékes, hogy költségkímélő és egyben időt is takarítunk meg vele. E-mailen nemcsak belföldi, hanem külföldi érdeklődőkkel is lehet kapcsolatot tartani.

Előnyei:

- legelterjedtebb internetes alkalmazás,
- gyors (villámposta),
- olcsó kommunikációs eszköz,
- megbízható,
- naprakész,
- gazdaságos.

Hátrányai:

- megfelelő technikai háttér szükségeltetik hozzá,
- internet hozzáférés szükséges,
- kéretlen kereskedelmi hirdetés, spam,
- az e-mail-ben továbbított dokumentumok nem mindig minősülnek hivatalos szerződéskötésnek,
- az e-mailt a címzettje tárolhatja több napig, fennáll a manipulálás lehetősége.



1. ábra

Minta: elektronikus levelezés

Forrás: http://www.zimbra.com/media/ss_basic_email_mode.gif

2010.09.01.

A **weboldal** (lásd: 2. ábra) üzemeltetése napjainkban egy szálloda életében elengedhetetlen, sőt inkább alapkövetelmény. Nagyon nagy jelentősége van a weboldalnak, hisz az internetes hozzáféréssel rendelkező vendégek többsége a innen szerzi az első benyomást a hotelről. A weboldal a szálloda életében közvetlen értékesítési útnak minősül, ezért fontos, hogy megfeleljen mind a marketing, mind a kommunikációs céloknak. A honlap a szálloda valódi bevételi forrásává válhat, az ügyfelekkel történő kapcsolattartásban is nagy szerepe van. E kommunikációs formánál nagy jelentőséggel bír a szövegek, a menüpontok, képek megfelelő

elhelyezése, a színek használata. A látogatónak, azaz a potenciális vendégnek mindig tisztában kell lennie azzal, hogy hol jár a honlapon és, hogy az információkat pontosan hol találja. A weboldalt rendszeresen frissíteni kell, hogy az információk naprakészek legyenek.

Előnyei:

- weboldal részletesen bemutatja a szolgáltatásokat, termékeket,
- a nap 24 órájában üzemel,
- nincsenek régiós korlátok,
- bárholnan elérhető,
- változó információk gyorsan elérhetővé válnak,
- minimális költséggel frissíthetők az információk,
- költségmegtakarítás a posta-, nyomda- és a telefonköltségekben.

Hátrányai:

- megfelelő technikai háttér,
- állandó frissítést igényel,



2. ábra

*Minta: Hotel E*Stella weboldala*

Forrás: <http://www.hotelestella.hu/szobak.html>

2010.09.01.

A Fax (lásd: 3. ábra) az irodák elengedhetetlen eszköze. Üzemeltetéséhez hagyományos telefonvonal vagy internet szükséges. Manapság a fax szerepét egyre inkább az e-mail veszi át, de bizonyos területeken a mai napig faxot alkalmaznak.

Előnyei:

- a lepecsételt, aláírt fax hiteles szerződéskötésnek számít
- fax továbbítása valós idejű

- a modern faxkészülék nemcsak a hagyományos telefonhálózaton, hanem az interneten is továbbítja a faxot.

Hátrányai:

- papíralapú változata elavult kommunikációs eszköznek minősül
- eszközigényes



3. ábra

Minta: Fax készülék

Forrás: <http://www.zonacomputers.hu/images/fax2.jpg>
2010.09.01.

Postai levél (lásd: 4. ábra) az írásbeli kommunikáció, üzenetküldés hagyományos, jól bevált formája. Hivatalos dokumentumokat (pl. munkaszerződés) postai úton továbbítják (ajánlott, tértivevény, elsőbbségi, stb.)

Előnyei:

- megbízható,
- tartós,
- elegánsabb az e-maillal szemben.

Hátrányai:

- időigényes,
- költséges,
- postai szolgáltatást kell igénybe venni hozzá,
- nem környezetbarát (papírfelhasználás).



4. ábra

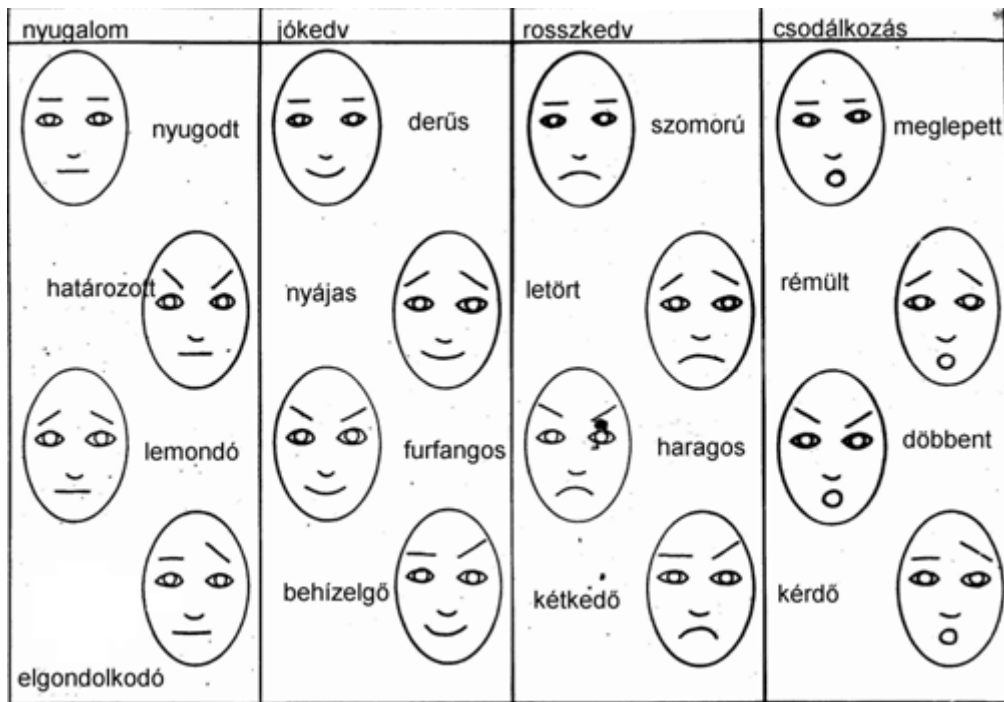
Minta: postai levél

Forrás: <http://tanczos.nyugat.hu/nyugatblog/postabaki.jpg>

2010.09.01.

2.1.3 Testbeszéd, nonverbális kommunikáció

A kommunikációs során nem csak szavakat használunk, hanem a nyelvi elemeken kívül egyéb nonverbális jeleket is pl. az arckifejezés (lásd: 5. ábra), szemkontaktus, hangszínt, testtartás, ruházat, gesztusok, mimika. Az ember legjobban az arcával tudja kifejezni az érzelmeket, de bármely testrésze is szerepet vállalhat beszéd közben pl. kéz, láb, kar. Egy szállodai dolgozó is akkor tűnik hitelesnek, ha szavai és testbeszéde összhangban vannak. A vendégekkel kapcsolatos munkakörökben lényeges tulajdonságnak tartják a nonverbális kommunikáció ismeretét és tudatos alkalmazását, ugyanis segítségével könnyen felismerhető, hogy a vendég milyen állapotban, hangulatban van. A nonverbális jelek ismerete megkönnyítheti a vendéggel történő bánásmódot is.



5. ábra

Nonverbális jel: arckifejezés

Forrás: http://www.kodolanyi.hu/szabadpart/32/32_wacha_11.gif

2010.09.01.

3. Az illem, etikett, protokoll

3.1 *Köszönés és a köszönés formalitásai*

Ez a leggyakoribb társadalmi érintkezési forma. A kapcsolatok bevezetője, ezért fontos tisztában lenni a szállodai kommunikáció során is a szabályaival. Szóbeli és magatartási megnyilvánulásokból áll. A köszönés napszakra utal, magyar nyelvben a következők képzik az udvariassági formákat:

- 'jó reggelt kívánok' (délelőtt 10 óráig),
- 'jó napot kívánok' (10 és 17 óra között),
- 'jó estét kívánok' (17 és 22 óra között),
- 'jó éjszakát kívánok' (22 órától).

Az elköszönés során a 'viszontlátásra' használatos. A szállodai kommunikáció módja a magázódás. Nagyon fontos, hogy egy szállodában mindig a szálloda alkalmazottai köszönnek először, a vendég érkezésénél és távozásánál is egyaránt. Jól érthetően kell köszönni. A köszönés formalitásai nem egyszerűek. Ide tartozik a fejbiccentés, kalapemelés, könnyű meghajlás, mélyebb meghajlás, felállás, kézfogás, stb.

Ezek közül a szállodában leginkább a **kézfogás** van jelen. Ez az üdvözlés legrégebbi formája. Aki előre köszön, annak kell megvárnia, amíg a másik kezét nyújt. Alapvető szabályainál tisztázni kell a következőket: Ki kinek nyújt kezét? A nő a férfinak, az idősebb a fiatalabbnak, a magasabb rangú az alacsonyabb rangúnak. A kézfogás alatt mindig elhangzik a név, a bemutatkozás: először a férfi, ezután a nő, először a fiatalabb, ezután az idősebb, először az alacsonyabb rangú, ezután a magasabb. A kézfogás rövid ideig tart, egyszerű, határozott mozdulat és egy kézzel történik, tilos két kézzel megfogni a másik kezét. Kézfogás során a felek egymás szemébe néznek, sértésnek számít a félrenézés vagy a kézfogás el nem fogadása. Asztalon átnyúlva tilos kezét nyújtani, ülő hölgy úrnak (kivéve, ha az magasabb rangú) idősebb úr fiatalabbnak nem köteles felállni. Szállodákban a kézfogás akkor jellemző, ha a vendég kezdeményezi. Ez főleg kisebb, családias légkörű szállodákban jelenik meg, ahol nagyon gyakori a személyes kapcsolat a vendéggel. A vendégek elutazásukkor szokták kezdeményezni elismerésük jeléül. (Angolszász

területen nem fognak kezét, muszlinok, zsidók, kínaiak, japánok esetében sem szokás a kézfogás).

3.2 **Bemutkozás, megszólítás, társalgás és megjelenés**

Hivatalos jellegű **bemutkozás** során a név mellé is megkövetelik a beosztás megnevezését. Nem személyes találkozáskor, telefonon is mindenképpen be kell mutatkozni. A szálloda dolgozója a napszaknak megfelelően köszön, majd bemutatkozik névvel és cégnévvel. Ha például telefonon történik a kommunikáció és a szállodai alkalmazott kezdeményezi a hívást, akkor először bemutatkozik, majd megkérdezi, hogy alkalmas-e a hívás és megmondja a hívás okát. Ha a szálloda alkalmazottja a hívott fél, akkor ismételten a napszaknak köszön, bemutatkozik névvel, cégnévvel, tömören udvariasan válaszol a hívó kérdéseire.

A mindennapi szállodai életben fontos a **megszólítási forma** helyes ismerete. Férfiak esetében: *úr, uram*, a nők esetében az *asszonyom, hölgyem* megszólítás a helyénvaló. Az *Ön* a legudvariasabb megszólítás, megkülönböztetett tisztelet kifejezésére szolgál. A szállodában alapvetően a magázás jellemző, de egyes esetekben, visszatérő törzsvendégeknél előfordulhat a vendég kezdeményezésére az összetegeződés. A megszólításnak hivatalosan két formája van: név és udvariassági kitétel: *Szabó úr!*, rang és udvariassági kitétel: *Igazgató úr!*

A vendéggel folytatott **társalgás** során figyelni kell az etikett és protokoll szabályaira. Formai követelmények közé tartozik, hogy a beszéd jól érthető, a fogalmazás egyértelmű, a hangerő megfelelő legyen. Társalgás során helyesen kell megválasztani a távolságot és kerülni kell a szükségtelen testmozgást és gesztikulációt. Kerüljük az idegen kifejezések használatát, az elcsépelet és gyakorta ismétlődő fordulatokat.

Mivel a kommunikációs során nemcsak szavakat használunk, hanem a nyelvi elemeken kívül egyéb nonverbális jeleket is, ezért nagyon fontos a **megjelenés** során a ruházat. Lényeges, hogy a szálloda dolgozóinak megjelenése igazodjon a ház stílusához. A személyi higiénia alapvető fontosságú. Munkaruhának kellő számban és megfelelő minőségben kell rendelkezésre állnia.

4. Szállodai kommunikáció

A szállodákban a kommunikáció történhet a szálloda területei között, illetve a szálloda dolgozói és a vendégek között. Alapvető szabályai, hogy a házon belüli kommunikáció egységes, innovatív, ötletes legyen, a kínált szolgáltatásról megfelelő információ álljon rendelkezésre, az információs anyagok hatékonyságát rendszeresen figyeljék. Fontos, hogy a vezetők megfelelő információval lássák el a munkatársakat és motiválják a személyzetet annak érdekében, hogy szívélyesen bánjanak a vendéggel. Emellett még lényeges, hogy a munkatársak időt, energiát fordítsanak a vendégek informálására, a szállodai részlegek jól kommunikáljanak egymással a vendégek érdekében. Elengedhetetlen a speciális tréningek szervezése a hatékonyabb kommunikáció érdekében: pl. hogyan kell bánni a vendéggel, speciális telefonos ügyintézés magyarul és idegen nyelven, bemutatkozás telefonon keresztül. A szállodák alapvető célja, hogy felkészült munkatársak dolgozzanak megfelelő munkakörben.

4.1 *Területek közötti kommunikáció*

A szálloda különféle területei közötti kommunikáció fontossága kivehető a következő táblázatokból. A táblázatok a szilvásvárad Szalajka Liget Hotel területeinek (recepció, értékesítés, housekeeping, étterem, konyha, wellness, könyvelés, műszak, rendészet) kapcsolódását mutatják be. A területek között a kommunikáció szóban és írásban zajlik. A szállodában a szóbeli informálásnak a tájékoztató eszközei közé tartozik a személyes érintkezés, tájékoztatás, megbeszélések (telefonon is). Az írásbeli kommunikációt elősegítő eszközök az e-mail, szállodai szoftver alkalmazása.

RECEPCIÓ →							
Értékesítés	<i>Housekeeping</i>	<i>Étterem, konferencia</i>	<i>Konyha</i>	<i>Wellness, Sport</i>	<i>Könyvelés</i>	<i>Műszak</i>	Rendészet
Csoportos érdeklődések átadása	Közvetlen, állandó kapcsolat (szobák, minibár jelentése)	Vendégigény jelzése		Szolgáltatás rendelése	Számlázási fegyelem betartása	Vendégek által jelzett hibák közvetlen jelentése	Közvetlen, állandó kapcsolat (parkoló)
	Londiner mozgatása	Napi listák (reggeli, vacsora, bentlakó) átadása		Napi listák (utazó, lakó, érkező) átadása	Napi és időszakos pénzügyi elszámolás		Vendégforgalom időszakos jelzése
	Vendégkérések jelzése	Vendégforgalom időszakos jelzése		Vendégforgalom időszakos jelzése			Szokásos időponttól eltérő vendégmozgás jelzése
		Éjszakai szobaszerviz lebonyolítása					

ÉRTÉKESÍTÉS→							
Recepció	<i>Housekeeping</i>	<i>Étterem, konferencia</i>	<i>Konyha</i>	<i>Wellness, Sport</i>	<i>Könyvelés</i>	<i>Műszak</i>	Rendészet
Foglalások, szoba-beosztások nyilvántartása	Csoportos bekészítések jelzése	Konferencia igények	Menü-ajánlatok kérése	Árajánlatok elkészítésének egyeztetése, programok	Számlázási fegyelem betartása	Konferencia igények közvetlen jelzése	Rendezvényigények jelzése
Vendégkérelmek jelzése (előkészítése és megvalósítása)	Csoport kéréseinek jelzése (külön ággy, pótágy...) – megvalósítás ellenőrzése	Csoport kéréseinek jelzése		Csoport kéréseinek jelzése	Csoport –és rendezvény-számlák egyeztetése (előzetes és utólagos)	Teremrendezés, technikai kérések megvalósításának ellenőrzése	Szokásos időponttól eltérő csoportos vendégmozgás jelzése (pl. éjszakai vadles, stb.)
Számlázási kérdések egyeztetése		Vendégigények és a lehetőségek alapján javaslatétel egyedi „csomagok” kialakítására		Vendégigények és a lehetőségek alapján javaslatétel egyedi „csomagok” kialakítására	Szerződések tartalmának betartása (fizetési feltételek, gratis, nettó-bruttó, stb.)		

HOUSEKEEPING→							
Recepció	Értékesítés	Étterem, konferencia	Konyha	Wellness, Sport	Könyvelés	Műszak	Rendészet
Közvetlen, állandó kapcsolat (szobák, minibár jelentése, stb.)	Csoportok viselkedésének jelzése	Napi, időszakos és rendkívüli nyilvántartás		Napi, időszakos és rendkívüli nyilvántartás	Leltározás, kiírások, vételezések nyilvántartása, bizonylati fegyelem betartása	Közvetlen, állandó kapcsolat (szobák, közlekedők, vendégterek, stb.)	
Londiner mozgatása							
Mosatás, vasalás							

ÉTTEREM, Konferencia→							
<i>Recepció</i>	<i>Housekeeping</i>	<i>Értékesítés</i>	<i>Konyha</i>	<i>Wellness, Sport</i>	<i>Könyvelés</i>	<i>Műszak</i>	<i>Rendészet</i>
Szobaszálák terhelése, ellenőrzése	Szobaszerviz lerámolásának folyamata, eszközök elszámolása	Csoportok, konferenciák és rendezvények esetén közvetlen, állandó kapcsolat	Étkezések lebonyolítása	Italvezetés a Pool-bárban, a Sport-részlegben	Napi és időszaki pénzügyi elszámolás	Parkolási igények jelzése a különböző helyszínekre történő kitelepüléssel kapcsolatban	Külső, nem szállóvendégek fokozottabb figyelemmel kísérése
Rendezvény-számlák egyeztetése, összeállítása	Minibárba italvételezés	Folyamatos egyeztetés	Napi kiírások elkészítése	Speciális vendégigények egyeztetése (medence party, koktélbár, stb.)	Leltározás, kiírások, vételezések nyilvántartása, bizonylati fegyelem betartása	Felmerülő igények jelzése: faszén, gyújtós, tűzifa, nyársbot, fáklya, stb.	
Leadott étkezési listáktól való eltérés kivizsgálása	Textíliák tisztításának összehangolása		Közvetlen, állandó kapcsolat		Beszállítói szerződések tartalmának betartása		
	Napi, időszaki és rendkívüli takarítások megvalósulásának ellenőrzése						
	Bekészítések nyilvántartása, elszámolása						

KONYHA→							
Recepció	<i>Housekeeping</i>	<i>Értékesítés</i>	<i>Étterem</i>	<i>Wellness, Sport</i>	<i>Könyvelés</i>	<i>Műszak</i>	Rendészet
		Menüajánlatok elkészítése	Kiszolgálása rendelésnek	a Speciális menüsorok, kialakításának egyeztetése	diétás ételek tartalmának betartása	Beszállítói szerződések	Hibák jelzése
			Felmerülő szükségletek jelzése (eszköz, textil, stb.)		Vételezés, mentesítés, leltározás elszámoltatás	-	
					Kalkulációk p/fontossága!!!		

WELLNESS, Sport→							
Recepció	Housekeeping	Értékesítés	Étterem	Konyha	Könyvelés	Műszak	Rendészet
Szobaszámlák terhelése, ellenőrzése	Textíliák tisztításának összehangolása	Javaslattétel árak kialakítására, újabb szolgáltatások bevezetésére		Speciális diétás menüsorok, ételek kialakításának egyeztetése	Napi és időszakos pénzügyi elszámolás	Hibák jelzése	Külső, nem szállóvendégek fokozottabb figyelemmel kísérése
Belső rendelések visszaigazolása	Napi, időszakos és rendkívüli takarítások megvalósulásának ellenőrzése				Leltározás, kiírások, vételezések nyilvántartása, bizonylati fegyelem betartása		
Fürdőlepedő-kártyák elszámolása						Beszállítói szerződések tartalmának betartása	

KÖNYVELÉS→							
Recepció	Housekeeping	Értékesítés	Étterem	Konyha	Wellness, Sport	Műszak	Rendészet
Leltározás	Leltározás	Leltározás	Leltározás	Leltározás	Leltározás	Leltározás	
Elszámolás	Elszámolás	Elszámolás	Elszámolás	Elszámolás	Elszámolás	Elszámolás	
Munkaügy	Munkaügy	Munkaügy	Munkaügy	Munkaügy	Munkaügy	Munkaügy	

MŰSZAK →							
Recepció	<i>Housekeeping</i>	<i>Értékesítés</i>	<i>Étterem</i>	<i>Konyha</i>	<i>Wellness, Sport</i>	<i>Könyvelés</i>	Rendészet
Karbantartás	Karbantartás	Karbantartás	Karbantartás	Karbantartás	Karbantartás	Karbantartás	Karbantartás
Állagmegőrzés	Állagmegőrzés	Állagmegőrzés	Állagmegőrzés	Állagmegőrzés	Állagmegőrzés	Állagmegőrzés	Állagmegőrzés
Biztonságos üzem fenntartása	Biztonságos üzem fenntartása	Biztonságos üzem fenntartása	Biztonságos üzem fenntartása	Biztonságos üzem fenntartása	Biztonságos üzem fenntartása	Biztonságos üzem fenntartása	Biztonságos üzem fenntartása

RENDÉSZET →							
Recepció	<i>Housekeeping</i>	<i>Értékesítés</i>	<i>Étterem</i>	<i>Konyha</i>	<i>Wellness, Sport</i>	<i>Könyvelés</i>	Rendészet
Munkába érkezők és onnan távozó ellenőrzése	Munkába érkezők és onnan távozó ellenőrzése	Munkába érkezők és onnan távozó ellenőrzése	Munkába érkezők és onnan távozó ellenőrzése	Munkába érkezők és onnan távozó ellenőrzése	Munkába érkezők és onnan távozó ellenőrzése	Munkába érkezők és onnan távozó ellenőrzése	Munkába érkezők és onnan távozó ellenőrzése

4.2 **Szálloda vendégeivel folytatott kommunikáció**

A szálloda vendégeivel folytatott kommunikáció során rendkívül nagy jelentőséggel bír a kapcsolatteremtő képesség és a rugalmas alkalmazkodás. A szóbeli és írásbeli kommunikáció fontos az információk pontos, udvarias átadása, tartalmi korrektsége. A szálloda vendégével folytatott kommunikáció fázisai:

- kommunikáció a vendéggel érkezés előtt,
- kommunikáció a vendéggel megérkezéskor,
- kommunikáció a vendéggel a szállodai tartózkodás során,
- kommunikáció a vendéggel elutazás előtt,
- kommunikáció a vendéggel távozás után.

4.2.1 **Kommunikáció a vendéggel érkezés előtt**

Recepció

A vizsgált szállodák többségében a recepció feladatokat főállású munkatársak végzik. A gyakornokok recepció tevékenységüket nem végezhetik egyedül, csak szakképzett munkatársak felügyelete alatt. A gyakornokokat szakaszosan engedi a vendéghez. A tanszállodákban a recepció feladatokat a gyakornok végzik el, teljesen önállóan látják el feladatukat, miután a tapasztalt hallgatóktól és a vezetőktől megtanulták a feladatok ellátásának lépéseit. Először megfigyelik a tevékenységet, hogy milyen helyzetben, hogyan kell reagálni és ezt adaptálják.

A kommunikáció írásbeli és szóbeli kommunikáció különféle technikai eszközök segítségével történik. A dolgozók rendelkeznek kellő számítástechnikai ismeretekkel. A kommunikáció a vendéggel érkezése előtt a következő eszközök segítségével történhet:

- weboldal,
- e-mail,
- telefon.

Weboldal

Az első lépés általában a vendégek ismerkedése a **weboldallal** – itt még nincs személyes kommunikáció a szálloda dolgozója és a vendég között, de ez mégis egy kommunikációs fajta. A vendégek a weboldalon tájékozódhatnak a szállodáról, a szobákról, szobafoglalásról, árakról, akciókról, programokról, rendezvényekről, étteremről, elérhetőségekről, stb. Lehetőség nyílik képek és sok helyen videó segítségével a szálloda megismerésére. A weboldal tartalma általában idegen

nyelvre is le van fordítva (angol, német, stb.). Folyamatos alakítás alatt áll, felépítésénél figyelembe veszik a vendégek visszajelzését. Lehetőség van chat szoftver alkalmazására is. Ez a forma még nagyon új. Bárhol a világon belép a vendég, azonnal lehet látni, hogy melyik országból, városból jelentkezik be és azonnal fel lehet vele venni a kapcsolatot. Egy felugró ablak jelenik meg a weboldalon a következő szöveggel: „Üdvözlöm a Hotel... weboldalán. Jó napot kívánok! Miben segíthetek?” A vendég ezt a felkérést elfogadhatja és elutasíthatja. Ha elfogadja, akkor létrejöhét a kommunikáció. A vendég látja az ügyintéző képét és nevét. A szálloda alkalmazottja látja, hogy a vendég melyik oldalról érkezett. Probléma, hogy az érdeklődők megijednek, azonnal kilépnek, hisz ez a kommunikációs forma még gyerekcipőben jár, és sokan nem ismerik. Ezért is nagyon fontos, hogy mit ír vissza a szállodai dolgozó, hogyan kommunikál írásban a vendéggel. A chat úgy van beállítva, hogy már a vendég első leütött betűjét lehet látni, fel lehet készülni, hogy mit fog kérdezni, ennek segítségével meg lehet ismerni a vendég személyiségtípusát (pl. aki gyakran kitörli a szöveget - bizonytalan vendég). Bizonytalan vendégeknél kiváló kommunikációs forma, segítségnyújtás kérdéses esetekben. Közben fel lehet venni a telefont is, osztott figyelem gyakorlása előtérbe kerül. Sajnos nincs külön szállodai dolgozó erre a programra ráállítva. A recepciós reggel rákapcsolódik a rendszerre, saját kódján beaktiválja. Az előnyei közé tartozik, hogy a chat-előzményeket vissza lehet nézni. Esetek 99%-ban foglalás van. Költségcsökkentés szempontjából is jó megoldás.

E-mail

A recepciós feladatköreihez tartozik:

- a beérkező e-mailek megválaszolása,
- ajánlatok nyújtása,
- foglalások visszaigazolások
- a vendég tájékoztatása

Elektronikus levél használata a legelterjedtebb a recepción. A vendégekkel történő foglalás előtti kommunikáció legtöbbször elektronikus levél formájában történik. Alapvető jellemzője, hogy rendkívül gyors, azonnali reagálást tesz lehetővé, akár másodpercek, percek alatt elküldhető és a válasz is rövid időn belül megérkezhet. Az e-mail rendkívül gazdaságos összehasonlítva a telefonbeszélgetések költségeivel és a postai díjakkal. Tehát ezzel a kommunikációs

formával a szállodák időt, pénzt takarítanak meg. A külföldi vendégekkel történő kapcsolattartást is megkönnyíti és lehetővé teszi a különböző időzónák közötti valós időben történő kommunikációt.

A recepciós munkatársaknak a következő szabályokat kell betartani e kommunikációs forma alkalmazása során:

- az üzenetekre mielőbb válaszolni kell (4-24 órán belül),
- üzenetküldés protokolljának betartása,
 - mit,
 - mikor,
 - kinek,
 - miért,
 - hogyan,
 - formai követelmények,
 - hangnem,
- tárgy megjelölése kötelező: tömör cím,
- címzett megszólítása,
- rövid, tömör, érthető, udvarias megfogalmazás,
- melléklet jelzése,
- rövidítések mellőzése,
- megfelelő sablon szövegek alkalmazása.,
- üzenetek rendszeres olvasása, nyomon követése,
- üzenetek letöltése,
- üzenetek megőrzése.

A vizsgált szállodákban azt vallják, hogy nem szabad szelektálni a beérkezett e-mailek között. Mindig kötelező időrendi sorrendben megválaszolni őket. Az a mérvadó, hogy a vendég mikor küldte el az üzenetet. Komolyabb leveleket a recepciós nem küldhet el a vezető ellenőrzése, engedélyezése nélkül. Ajánlatokat körültekintően kell megírni, ezeket minden esetben a szállodaigazgató ellenőrzi. A nyelvezetnek, a szavaknak nagyon nagy jelentősége van a levelek megfogalmazásakor. A vendégnek éreznie kell, hogy csak ő a fontos. Ha a vendég az ajánlatot nem fogadja el, akkor vissza kell kérdezni, hogy mi ennek az oka. A vendégek 90%-a visszaválaszol.

Problémát jelent az írásbeli kommunikáció során, hogy a vendégek gyakran türelmetlenek. Előfordul olyan eset is, hogy az érdeklődő telefonál, ha a recepció 5 perc múlva nem küld választ. A tanszállodában már az is előfordult, hogy a külföldi vendég az ajánlatot szobafoglalásnak vette, mert nem olvasta el pontosan az e-mailt. Az ajánlatban az szerepelt, hogy a szálloda visszajelzést vár. Visszajelzés nem történt, szobafoglalásra nem került sor, de a vendég mégis megérkezett. Szerencsére a szállodában volt szabad szoba, az elhelyezés sikeres volt.

Telefon

A recepció feladatkörei közé tartozik:

- beérkező telefonok megválaszolása,
- ajánlatok nyújtása telefonon,
- információnyújtás telefonon.

A recepciósnak telefonálás közben mindig tökéletesen kell viselkednie, hisz azzal, ahogy telefonál, a szállodát mutatja be, a céget képviseli. A vendéggel történő kommunikáció megkezdése sok esetben telefonon történik. Általában az írásbeli ajánlat után a vendég bejelentkezik telefonon is és további információkat kér. Az első benyomás pár másodpercen belül kialakul, ezért nagyon fontos a kellemes hatás keltése és a türelem. A kommunikáció szavakon, hangokon, hangkiifejezőmódon alapul. Mivel a beszélgetőpartnerek nem látják egymást, előfordulhat félreértelmezés és félreértés is. Gyakran előfordul, hogy a vendégek és az ügyintézők nagyon türelmetlenek. Az ügyintézőnek szem előtt kell tartania, hogy a vendég számára semmi sem természetes, evidens, minden információ új. Ez a kiindulási pont, hisz a szállodai ügyintézés általában nem tartozik a vendég mindennapjaihoz. A problémákat empátiával, toleranciával és nagyon nagy türelemmel lehet kiküszöbölni. A vizsgált szállodák közül többen szűrőpróbaszerűen vizsgálják recepciósaik, ügyintézőik alkalmasságát erre a feladatra. Időnként felhívják saját alkalmazottaikat munkaidőben azzal a céllal, hogy megtudják, milyen benyomást keltenek telefonbeszélgetés során a vendégre, így ellenőrzik a telefonos kommunikációt. Beszélgetéseket rögzítik, visszajátsszák az alkalmazottnak és megbeszélik az esetlegesen felmerülő problémákat. A telefonos értékesítés a legnehezebb, hisz a személyes értékesítés során van visszajelzés, az ember látja a másik arcát, gesztusait, tehát a nonverbális jeleket, ez a telefonos beszélgetés során nincs meg. Fontos a szavak megválasztása, az illedelmes viselkedés ugyanis feltételezi a helyes szóhasználatot. Telefonálás közben a szavaknak képletesek,

leírónak, minél egyértelműebbnak és érthetőnek kell lenniük. Gyakorlatilag az is probléma, hogy az alkalmazottak nem ismerik a magyar nyelvet, főleg a fiatalok, akik kevés szakmai tapasztalattal rendelkeznek. A legnehezebb feladat a beszéden javítani, hogy milyen szavakat használjanak, milyen kifejezéseket. Ezen a területen a választékos beszéd nagyon fontos. Megoldást jelenthetnek különböző tréningek. Pl. szituációs feladatok során az alkalmazottak egymásnak hátat fordítanak, nem látják egymást és úgy kommunikálnak. Élesben nem engedheti meg az ember a bukásokat. Személyiségfejlődés is tapasztalható e tréningek során.

A hatékony telefonbeszélgetéshez a következők járulnak hozzá:

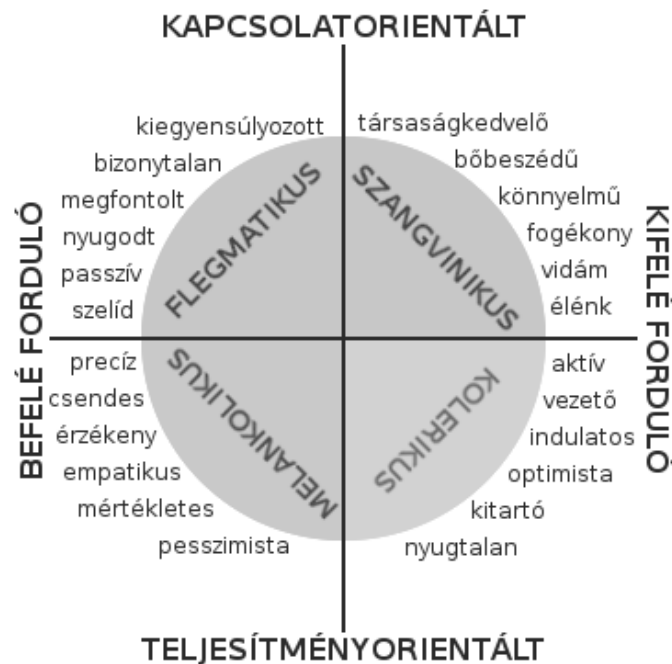
- megfelelő üdvözlési forma,
- professzionális bemutatkozás (rövid, tömör),
- rövid bevezetés (pl. miben segíthetek?),
- aktív hallgatás,
- beszélgetés irányítása kérdésekkel,
- lehetőség szerint külföldi vendégekkel anyanyelven történő kommunikáció,
- beszélgető partner nevének használata,
- folyamatos információk szolgáltatása,
- visszajelzések kérése,
- egyértelműség ellenőrzése,
- empátiakészség,
- kedvesség,
- telefonálás közben mosolygás,
- érdekeltség,
- főbb pontok összegzése,
- következő lépések megbeszélése,
- meggyőződés a vendég elégedettségéről,
- feljegyzések készítése,
- megfelelő hangerő (tilos suttogás és a kiabálás egyaránt).

4.2.2 Kommunikáció a vendéggel megérkezéskor

Recepció

A vendég megérkezéskor nagyon fontos, hogy a recepciók kellő ismeretekkel rendelkezzen a vendégtípusokról. A vendégeknek nagyon sok típusa jelenik meg egy szállodában, ezért rendkívül fontos, hogy a recepciók minden típussal megfelelő

módon tudjon bánni és kommunikálni. Ez abban az esetben lehetséges, ha a recepció már az első pillanatban felismeri a vendég személyiségeinek jellegzetességét és az elsődleges jegyek alapján meg tudja állapítani tulajdonságait. A felismerésben segít a vendég megjelenése, arckifejezése, járása, testtartása, hangja. Alapvetően négy típust különböztethetünk meg (lásd:6. ábra).



6. ábra

Személyiségtípusok

Forrás: <http://szubjektiv.wordpress.com/2010/04/12/a-negy-szemelyisegtipus/>
2010.09.01.

A szangvinikus vendég bőbeszédű, fogékony, vidám, érdeklődő, míg a kolerikus nyugtalan és kritikus és ennek hangot is ad, a melankolikus típus csendes, érzékeny, félénk és gátlásos, a flegmatikus pedig elvárja, hogy kitalálják az igényeit.

A vendég lehet:

- idős
- fiatal
- gyermek
- férfi
- nő
- új

- visszatérő
- extrovertált
- introvertált
- lelkes
- öntudatos
- határozott
- beszédes
- barátságos
- bizonytalan
- gyanakvó
- bizalmatlan
- csipkelődő
- melankolikus
- higgadt
- ideges
- fáradt
- beteg

A vendégtípusok ismeretében a recepciós le tudja szűrni, hogy mely vendégnél hogyan kell reagálni, alkalmazkodni. Minden vendégtípushoz tudni kell alkalmazkodni. A recepciósnak 1-2 perc áll rendelkezésre, hogy az ajtón belépő vendéget felmérje és felkészüljön a vele való kommunikációra. Sajnos a vizsgált szállodákban tapasztalatok alapján megállapítható, hogy nagyon kevés az a vendég, aki igazán kiegyensúlyozott. Sokszor látni, hogy gondterhelten, stresszes, fáradtan érkeznek a kikapcsolódást nyújtó szállodába. A különféle oktatási intézményekben a vendégekkel történő bánásmódot nem lehet megtanulni, csakis gyakorlat során szerezhethet tapasztalatokat az ember. A negatív dolgokat nem szabad személyes támadásnak venni, kiborulni. A konfliktushelyzeteket tudni kell kezelni. Lelki stabilitás, kipihentség elengedhetetlen a megfelelő bánásmódhoz. A recepciósnak a komoly, biztos, megalapozott szakmai felkészültség és megfelelő pszichológiai alkalmasság mellett a következő tulajdonságokkal kell rendelkeznie a zavartalan kommunikáció lefolytatása érdekében:

- türelmesség
- rugalmasság

- empátia
- tolerancia
- humorérzék
- probléma-átlátás
- konfliktuskezelés

A vendéggel kapcsolatos feladatok érkezéskor:

- megérkezik a vendég, kitölti a bejelentkező lapot
- a vendég regisztrálása a programban
- foglalás tisztázása
 - o csomag
 - o szoba
 - o ellátás
- alapismertetés a szállodáról, információk nyújtása
 - o étkezési szolgáltatások (saját étterem, melegkonyha, adott esetben boros pince, ismertetése)
 - o minden részlegről információszolgáltatás
 - o várossal és környékével kapcsolatos prospektus (ösztönző több vendégéjszaka eltöltésére)
 - o programajánlás
 - o a szóbeli kommunikációt prospektusokkal illusztrálja a recepció.
- a szobakulcs vagy szobakártya átadása és a vendég elkísérése a szobába.
 - o általában gyakoronok végzi
 - o vendég megnyugtató
 - o vendég megismerése
 - o szálloda bemutatása.

Amennyiben több vendég érkezik a szállodába, az információkat a csoportnak mondják el. Nagyon fontos információközléskor a megfelelő kifejezések használata, az udvarias megszólítás, a zökkenőmentes kommunikáció. Problémát jelent, hogy a vendégek nem mindig fogják fel az elhangzott információkat és a recepcióst egyenként keresik fel a már elhangzott információk megisméltésére. Ennek megoldására a szobákban adott időszakra vonatkozó információkat helyeztek el

megerősítésként. Nagyon fontos az elhangzott információk alátámasztása vizuális szemléltető anyagokkal. A problémákból folyamatosan lehet tanulni és ezek segítenek a megfelelő megoldás meg találásában.

A vizsgált szállodákban az elsődleges vendégmarasztaló gesztusnak a mosolyt tekintik. Az őszinte mosolyú recepciós kommunikációra bátorítja vendéget. A vendéglátásban óriási értéke van ennek a nonverbális elemnek. *“A mosoly a legerőteljesebb az arc összes gesztusai közül.” (Allan Pease)* Ugyanakkor kerülni kell a lefelé tartott tekintetet, a keresztbe tett lábat, kezet (zárkózottság jelölője), a meghajlást, fenyegető gesztusokat, az eltávolodást, elfordulást a vendégtől, az ujjak dörzsölését. Külföldi vendégek esetében a nonverbális kommunikáció még nagyobb szerepet kap.

A tapasztalatok alapján az alkalmazottak a recepción mernek kommunikálni a vendégekkel. 2-3 hónap szükséges a recepciós tevékenységek rutinszerű elsajátításához, 2-3 év a feladatok igazi magabiztos kezeléséhez. A problémakezelést intézményi keretek között nem lehet megtanulni. Először meg kell mindent tapasztalni ahhoz, hogy későbbiekben sikeres legyen az önálló probléma-elhárítás.

4.2.3 Kommunikáció a vendéggel a szállodai tartózkodás során

A vendég szállodai tartózkodása során, több területen is találkozhat a szálloda személyzetével. Főbb területek:

- Recepció
- Étterem
- Housekeeping
- Wellness-részleg

Recepció

A vendég szállodai tartózkodása alatta a recepciós információkat nyújt, eligazít, tájékoztat, felvilágosít, a felmerülő problémákat megoldja, éttermet ajánl, specialitásokat ismerttet.

Étterem

A vendég az étteremben a felszolgálóval, az étteremvezetővel és a konyhafőnökkel léphet kapcsolatba. A jó kapcsolat kialakításához elengedhetetlen a

munkatársak megfelelő szakmai felkészültsége mellett a barátságosság, kedvesség, udvariasság.

Felszolgáló

A vendég az étteremben elsősorban a felszolgálóval találkozik. A felszolgálónak megfelelő szakmai ismeretekkel és elengedhetetlen a helyes, igényes anyanyelvhasználat. Esztétika megjelenésében a kifogástalanság megkövetelt (higiénia, ápoltság, borotváltság). Személyiségében kedvesség, udvariasság, közvetlenség kell, hogy domináljon. A következő erősségekkel kell rendelkezni a zavartalan kommunikáció lebonyolításához:

- gyors kapcsolatteremtés
- jó fellépés
- jó beszédképesség
- összpontosított figyelem
- halláson lapuló emlékezet
- megosztott figyelem
- helyemlékezet
- ötletgazdagság
- előzékenység
- türelem
- idegen nyelv ismerete.

A vendéglátásban a szóbeli kommunikáció, ezen belül a szemtől szembeni, azaz személyes kommunikáció domináns. A gesztusok, az arckifejezés, a hangsúly és az egyéb nonverbális kommunikációs elemek szerepet játszanak a vendég szimpátiájának kialakításában. A kommunikáció az étteremben a köszönéssel indul. Az étterembe, vendéglőbe érkező vendégeket a felszolgáló üdvözli, és az asztalhoz kíséri, majd átadja az étlapot. Figyelembe véve a vendég kívánságait az ételekkel, italokkal kapcsolatosan ajánlást tesz, és felveszi a rendelést. Problémát jelent reggeliztetéskor, hogy a vendégek többsége nyugősen kell az első éjszakát követően, ezért reggel igyekezni kell a vendég kedvébe járni mind az ételekkel, mind a kedvességgel.

Az idegen nyelven történő kommunikáció általában probléma, még abban az esetben is, ha valaki nyelvvizsgával rendelkezik. Sokszor nem ismerik a kultúráját az

adott nyelvnek, nem ismerik a megfelelő szakmai kifejezéseket és, hogy milyen országokban mi a szokás. Az oktatás során nem csak nyelvet kellene tanítani, hanem bizonyos országok kultúráját is. Sem a főmunkatársaknak, sem pedig a gyakornokoknak nincs gyakorlati nyelvtudása. A gyakornokok az idősebb kollégáktól tanulják meg a megfelelő bánásmódot.

Főpincér

A vizsgált szállodákban a főpincérek általában idősebbek, a korosztályukban nem volt megkövetelt az idegennyelvtudás. 40-50 éves emberre nem lehet rákényszeríteni egy idegen nyelv elsajátítását. A kommunikációt elősegítik az idegnyelvi étlapok (angol, német). A vendég nem kívánja, hogy a harmadik nyelven történő kommunikáció anyanyelvi szinten zajljék. A főpincérek általában rendelkeznek az alapvető szakmai kifejezések ismeretével és ezt aktívan fel tudják használni a kommunikáció során, egyedi helyzetmegoldásnak számít a nonverbális kommunikációs jelek alkalmazása.

Étteremvezető

Az étteremvezető garantálja a vendégek átlagon felüli, udvarias és figyelmes kiszolgálását, hiszen egész nap a vendégek között mozog. Aktív látás, figyelem jellemzi. Már a vendégek mozdulataiból meglátja, hogy a vendég mire vágyik. A nonverbális kommunikáció elemeinek ismerete és tudatos felismerése elengedhetetlen munkakörének betöltéséhez. Szavak nélkül, a vendég bizonytalanságából és szemmozgásából is látja, hogy a vendég mit akar. Szituációs feladatok gyakorlásával ez valamennyire elsajátítható. A vizsgált szállodákba esetükben is probléma a hiányos idegennyelv-ismeret.

Főszakács

A vendégek közé ki szokott menni. Befelé és kifelé is egységet kell képviselnie. Vendégekkel kapcsolatos kommunikációs helyzet:

- éttermi étkezéskor – Gyakran előfordul (nemzetközi eseményekkor), hogy a vendégek látni akarják a főszakácsot. A főszakácsnál ezért szintén nagyon fontos a megjelenés, több garnitúra ruhával rendelkezik. Megfelelő kommunikációs készséggel kell rendelkeznie. Ételek elkészítésével kapcsolatban információnyújtás a feladata.
- rendezvényszervezéskor – A vendéggel egyeztetni a menüt, ételeket. Helyzetfelismerő képessége elengedhetetlen. Rendezvényszervezővel önállóan tárgyal.

A főszakácsnak lehetősége nyílik, a szállodaszövetségi gyűléseken való részvételre, tapasztalatok gyűjtésére vendégként. Szilveszteri vacsorán kötelezően meg kell jelenni, asztalhoz odamennie és felvilágosítást nyújtania az érdeklődőknek az ételekről.

Housekeeping

A szobaasszony a vendéggel napi takarítás során találkozhat. Mielőtt bárhova belép, be kell kopognia. Ha a vendég kijön, akkor köszönni kell, elmondani, hogy miért jött, felajánlani a lehetőséget. A vendég döntsön, hogy kér e takarítást vagy sem. Fel kell ajánlani a tisztasági dolgok pótlását, takarítási lehetőségeket. Diszkréció rendkívül fontos ezen a területen. Ha bent van a vendég és úgy takarítanak és a vendég személyes csevegésbe kezd, akkor udvariasan el kell háritani a hosszan tartó csevegést. 1-2 perces beszélgetés engedélyezett. Tudni kell udvariasan kezelni a vendégeket. A vendég táblával kommunikálhat, kirakja a táblát szoba ajtójára, jelentése nem kívánja a takarítást.

Wellness-részleg

Speciális rész. Szakmaiság, tapasztaltság, nyugalmat sugárzó személyiség, jó atmoszféra megteremtése a cél ezen a területen. A masször kommunikál a vendéggel. Kiválasztásuknál is nagyon fontos, hogy a wellness életmóddal azonosulni tudjanak és erről kellő ismeretekkel rendelkezzenek. Folyamatos képzéseken vesznek részt, hogy minél pontosabb információval szolgálhassanak a vendégnek a wellness életmódról.

4.2.4 Kommunikáció a vendéggel elutazás előtt

Recepció

A vendég elutazása előtt nagyon fontos a precíz előkészület. A délutános recepció összeállítja a következő nap az utazók listáját és előkészíti a számlájukat, gépileg és manuálisan mindent rendbe tesz. Pénzről van szó, ezért fontos a tisztánlátás. A recepció a számla kinyomtatása előtt mindent megbeszél tételesen a vendéggel. Előfordulhat, hogy valami nincs ráterhelve a vendégszámlára, ilyenkor meg kell adni a vendégnek a lehetőséget a korrigálásra. A számla kiállítását követi a számla fizettetése, majd a kijelentkezéssel kapcsolatos adminisztrációs feladatok, a vendég címének és adatainak feljegyzése.

A vendégnek visszajelzésre van lehetőség a bekészített kérdőív alapján, név, szobaszám nélkül. A kérdőíveket a szálloda komolyan veszi, statisztikát készít és évente egyszer az év végi meetingen kiértékelésre kerül sor. Minden részlegre rákérdeznek a kérdőívben és kiszámolják, hogy hány százalékos az ügyfél-elégedettség. Ezekből az is kiderül, hogy ki az a munkatárs, akivel a vendég legjobban meg van elégedve. Összehasonlításokat végeznek az előző évvel szemben.

4.2.5 Kommunikáció a vendéggel távozás után

A szállodák a vendéggel a távozás után e-mailben tartják a kapcsolatot. A vendég előzetes beleegyezésével tájékoztatják az aktuális akciókról, kedvezményekről, csomagokról.

4.3 Telekommunikáció

Korunkban már elképzelhetetlen egy szálloda működése megfelelő telekommunikációs háttér nélkül. A vizsgált szállodák legtöbbször a szükséges eszközök meglétét az alábbi igénybevevők szerint közelítik meg:

- vendégek
- dolgozók
- helyiségek.

A továbbiakban a vizsgált szállodák közül a telekommunikációs szempontból leginkább felszereltet mutatjuk be, amely mintaként szolgálhat a többi hasonló besorolású szálloda, illetve tanszálloda számára.

4.3.1 Vendégek

Nyomon követve a vendégek útját megérkezéstől távozásig az alábbi pontokon találkozhatnak informatikai megoldásokkal:

1. Érkezésnél, a szálloda kapujához telepített beléptető rendszeren lévő csengő megnyomásával jelzi, hogy be szeretne jönni a területre. A csengő vagy a biztonsági szolgálatnál vagy a recepción csöng. Mind be – és kilépő oldalhoz figyelő kamera tartozik, ami a képet szintén a recepcióhoz továbbítja.

2. Bejelentkezéskor a vendég megkapja a szobakártyát, ami a pihenése alatt jogosultságot biztosít számára a kifizetett szolgáltatások igénybe vételére:

- szoba használata

- szoba energiaellátása
- szállodai kapu nyitása ki- és belépés során
- wellness bejárat nyitása
- sport részleg nyitása
- business szolgáltatások igénybevétele.

3. A szobába érve a hotelkommunikáció elemei: televízió, telefon, számítógép. (Van olyan szálloda, ahol a televíziót áram alá helyezve és bekapcsolva név szerint üdvözlét várja a vendéget.)

A TV funkciói (a grafikus megjelenítés könnyíti a kezelést):

- TV csatornák megtekintése
- rádióadók hallgatása
- szálloda szolgáltatások részletes bemutatása
- DVD filmek megtekintése.

Telefon funkciói:

- szállodai területek elérése (díjtalan)
- szobák elérése (díjtalan)
- közvetlen városi hívás kezdeményezése.

Számítógép funkciói:

- Internetezés biztosítása
- játékok választása
- input eszköz a klaviatúra, egér
- output eszköz csak a monitor.

4. A wellness részleg bejáratánál elhelyezésre kerül egy beléptető terminál, azok szűrésére, akik nem szállóvendégek, de a lenti étteremben kívánnak étkezni.

5. A sportrészlegbe történő bejutáshoz a szobakártya nyújt segítséget, mivel itt is be- illetve kiléptető rendszer működik. Mindegyik sportszolgáltatás igénybe vételéhez időpont egyeztetésére van szükség, erre lehetőség nyílik a szálloda recepción és a sport recepción (a belső számítógépes hálózaton ugyanazt a felületet látják a

recepciók, így nincs mód azonos időszak dupla értékesítésére). A vendég lefogja a pályát, a recepciós rákódolja a szobakártyára a lekötött szolgáltatást és időszakot, majd az ellenérték felterhelődik a vendég szobaszámlájára (slip, aláírás – az igénybevétel előtt). Így elkerülhető a komolytalan foglalás. Előzetesen bejelentett időpont módosítására a szobakártya újra programozásával nyílik lehetőség. Ezek a sportszolgáltatások:

- tenispálya
- squash
- bowling
- mini-golf
- fitness-terem

A számlázott időegység pontos megválasztására nagy gondot kell fordítani, hisz a vendéget kellemetlen helyzetbe nem szabad hozni:

- Vannak a térben elkülönülő sportolási lehetőségek – beléptető rendszert kell építeni.
- Problémát jelenthet, hogy lejár az idő, de nem fejezik be a játékot.

6. A business szobát az előbbi megoldáshoz hasonlóan lehet igénybe venni, időre programozott szobakártya, be- és kiléptető rendszer, magas díja van.

4.3.2 Dolgozók

A szálloda területre történő be – illetve kilépést jelenléti íven rögzíti. A személyi kártyájával a gazdasági bejáratnál elhelyezett be – illetve kiléptető rendszerrel be- illetve kijut az épületből. Az irodánál mágneskártya beléptetés van. Az összes raktárban mágneskártyás beléptetés kerül kiépítésre. A sportrészleg bejáratánál, a sport és a konferencia között mágneskártyás beléptető rendszer működik.

4.3.3 Helyiségek

1. Kapu
 - be – illetve kijáratot figyelő kamera
 - be- illetve kiengedő mágneskártyás rendszer
2. Őrbódé
 - a kamerahálózat képeinek megjelenítése

- belső szállodai telefon (kimenő vonal nem)
 - a kaput mozgató elektronika indítója
3. Recepció
- 2 db szállodai szoftverrel ellátott számítógép, számlázás, nyomtatóval
 - 2 db POS terminál
 - mágneskártya programozó egység
 - telefonközpont: ami külső hívás esetén felajánlja a Recepció, az értékesítés, a wellness, és az étterem kapcsolási lehetőségeket, csak ezután csörgeti a kezelőt
 - telefon: belső szállodai és személyes kóddal kezelhető kimenő vonal
 - bejáratot figyelő kamera monitora, a kaput mozgató elektronika indítója
 - vészjelző
 - villanyokat kezelő kapcsolótábla
 - központi zeneszolgáltatás kapcsolótáblái
4. Hall
- háttérzenét szolgáltató diszkrét hangfalak
 - WIFI rendszer
 - bejáratot és a recepciót figyelő kamera
 - nagyképernyős televízió
5. Folyosó, csomagszoba bejárata
- figyelő kamera
6. Földszinti éttermek
- háttérzenét szolgáltató diszkrét hangfalak (rendezvényeket is bírjanak el)
7. Vendéglátós pult
- 1 db szállodai szoftverrel ellátott számítógép, kasszagép, nyomtató
 - belső szállodai telefon
 - pultot figyelő kamera
 - konyháról érkező diszkrét hangjelzés, hogy jön az étel
 - teraszról belépő vendég érkezését jelző készülék displaye
 - teraszt figyelő kamerák képeit megjelenítő monitor

8. Terasz

- nagy energiaigényű gépek ellátását szolgáló elektromos hálózat
- erősítők
- háttérzenét szolgáló diszkrét megoldás
- teraszt figyelő kamera

9. Földszinti mosdók

- háttérzenét szolgáló diszkrét hangfalak
- mozgásérzékelő világítás
- lézerezékelős szaniterek

10. Földszinti folyosó

- háttérzenét szolgáló diszkrét hangfalak
- mozgásérzékelő világítás

11. Lift

- világítás
- háttérzenét szolgáló diszkrét hangfalak
- vészjelző a recepcióra bekapcsolva

12. Wellness

- külön háttérzenét szolgáló diszkrét hangfalak
- belső szállodai telefon
- 1 db szállodai szoftverrel ellátott számítógép, kasszagép nyomtatóval
- diszkréten figyelő kamera

13. Étterem

- 1 db szállodai szoftverrel ellátott számítógép, kasszagép, nyomtató
- belső szállodai telefon
- pultot figyelő kamera
- konyháról érkező diszkrét hangjelzés, hogy jön az étel
- háttérzenét szolgáltató diszkrét hangfalak

14. Emeleti folyosó

- mozgásérzékelős világítás

15. Irodák

- telefon: belső szállodai és személyes kóddal kezelhető kimenő vonal
- személyenként 1 db szállodai szoftverrel ellátott számítógép nyomtatóval, internet eléréssel
- fax, fénymásoló, scanner
- irodát figyelő kamera

16. Szerverszoba

- a szállodai szoftvert működtető szerverszámítógép

17. Medence (külső)

- medencét figyelő kamera
- háttérzenét szolgáltató diszkrét megoldás

18. Parkoló

- kamera
- mozgásérzékelő reflektor

19. Sportrészleg

- pultot figyelő kamera
- háttérzenét szolgáltató diszkrét hangfalak
- 1 db szállodai szoftverrel ellátott számítógép, számlázás, nyomtató
- 1 db POS terminál
- mágneskártya programozó egység
- belső szállodai telefon
- nagyképernyős televízió

20. Konferencia

- Internet csatlakozások, WIFI
- stúdió (kivetítés, felvétel, hangfelvételek)
- tolmácsfülke

- hangosítás
- business-terem (számítógépek, fénymásoló, fax, scanner, stb.)
- hidraulikusan elválasztható termek
- kamera külső és belső

5. Összefoglalás

Ahhoz, hogy egy szállodában a kommunikáció zavartalanul folyhasson, a leendő szakembernek el kell sajátítania a kommunikáció alapvető fogalmait, tisztában kell lenni a szóbeli kommunikáció, írásbeli kommunikáció, testbeszéd tudatos alkalmazásának szabályaival, meg kell ismernie a kommunikáció folyamatát, formáit, fajtáit. Emellett fontos a különféle kommunikációs eszközök felhasználó szintű ismeret is: weboldal, e-mail, fax, telefon. A kapcsolatteremtés során az illem, etikett és a protokoll ismerete (helyes köszönés és bemutatkozás, vendégek helyes megszólítása, a megfelelő társalgás és a megjelenés) elengedhetetlen a helyes munkavégzéshez. Fontos, hogy a szálloda alkalmazottai képesek legyenek problémás helyzetekben alkalmazni a konfliktus megoldási módokat.

A szállodai szakemberekkel folytatott beszélgetések során kiderült, hogy nagy hangsúlyt fektetnek a különféle kommunikációs tréningekre és továbbképzésekre. Évente több 1- 2 napos kurzust is tartanak a szállodán belül az alkalmazottak számára, melyet a szálloda igazgatója szervez. Különféle szituációs gyakorlatok segítségével (szemtől szembeni, telefonos kommunikáció) próbálják elsajátítani a helyes kommunikációt, a magabiztos fellépést, a hatékony viselkedést, problémás helyzetek gyakorlati megoldásait. Ezek a szituációs gyakorlatokat a szállodában fellépő mindennapos és eseti eseményeknek megfelelően állítják össze. Természetesen nincs egyforma helyzet, de vannak hasonló esetek, melyekből le lehet vonni a megfelelő következtetést. „Gyakorlat teszi a mestert”, így hangzik a gyakran halott közmondás. Ez érvényes a szállodai kommunikáció területére is. Minél több helyzetet él meg a szállodai dolgozó, minél több vendéggel kerül kapcsolatba, annál nagyobb tapasztalatra tesz szert, mely hozzájárul saját személyiségfejlődéséhez is.

6. A vendégkapcsolatok az oktatásban

A szállodai menedzserek esetében a kommunikáció magas szintű birtoklása és a folyékony kommunikáció egyrészt a dolgozók felé, másrészt a vendégek felé elengedhetetlen. A dolgozók felé nem csak kommunikálnia kell, hanem el kell tudni sajátíttatni velük, hogy ők hogyan kommunikáljanak. Folyamatosan kontrollálni kell, illetve tovább kell képezni a dolgozókat. A szállodai szakemberekkel készített interjúkból kiderül, hogy a kommunikáció területén alapvető hiányosságok vannak.

Ezek alapján javasoljuk a tananyag elkészítésénél, hogy egészen az alapoktól kell kiindulni, a köszönéstől, bemutatkozástól, testbeszédtől, öltözködéstől. Ezeket a tényezőket sorra kell venni. Nem csak a verbális kommunikációt kell elsajátíttatni, hanem a nonverbális kommunikációra is nagy hangsúlyt kell fektetni. Nagyon fontos eleme a tananyagnak az idegen nyelvi kommunikáció is. Érdeemes létrehozni egy kommunikációs adatbázist a legfontosabb szállodában előforduló kifejezésekkel, amit szállodai társalgási kézikönyvnek is lehetne nevezni, természetesen elsősorban az anyanyelven, másodsorban pedig angolul, németül, esetleg oroszul, lengyelül, szlovákul, csehül. Ez a dolgozók számára is nagy segítséget nyújtana feladatuk elvégzésében, adott szituációkban megkönnyítené a vendégekkel kapcsolatos alapvető kommunikációt, az alkalmazottak utána tudnak nézni, hogy bizonyos helyzetekben hogyan fejezzék ki magukat idegen nyelven. Ez a kézikönyv mind a tanszállodák, mind pedig egyéb szállodák fontos kelléke lenne. Ez egy nagyon egyszerű kifejezésekkel teli gyűjtemény, amit vészhelyzetekben is bármikor elő lehet venni. Tematikus szótár összeállítása is javasolt külön munkaterületekre lebontva, nagy hangsúlyt fektetve az étteremre vonatkozóan: ételek, italok ... stb. nevei.

Az interjúkból kiderült, hogy sokan nem ismerik fel, hogy a nonverbális kommunikációnak mennyire fontos a szerepe a vendégekkel való kapcsolattartásban, hiszen a nonverbális kommunikáció segítségével könnyebben felismerhető a beszélgető partner lelkiállapota, hangulata, beállítottsága. Másrészt az arcjáték, a testtartás, az öltözködés és az ápoltság is sokat elárul az adott személyről és ez által az általa képviselt szállodáról is. Érdeemes lenne erre nagy hangsúlyt fektetni a tananyag elkészítésénél és ezt minél több szemléltetéssel, szituációs gyakorlattal tarkítva megtanítani a leendő szakembereknek. A legnagyobb problémát továbbra is az jelenti, hogy a legtöbb dolgozó nem mer kommunikálni idegen nyelven, sem írásban, sem pedig szóban. A technika minden szempontból adott, az

emberi tényezőkön kell javítani. Az írásbeli kommunikáció elősegítésére javasolt egy gyűjtemény összeállítása, ami különböző mintákat, sablonokat tartalmaz. Fontos, hogy a szállodai menedzserek arra is fel legyenek készítve, hogy tudjanak sablonokat összeállítani mind az anyanyelvükön, mind pedig idegen nyelven és hogy képesek legyenek egy adott szállodában ezt a szoftverbe beleültetni. Meg kell taníttatni velük olyan mondatokat, szövegeket, amiket ilyen sablonokba be tudnak iktatni. Természetesen itt fontos szerepet játszik a helyesírás is.

7. Irodalomjegyzék

Dr. Stille István (2005): *Illem, Etikett, Protokoll*. Akadémia Kiadó, Budapest.

Görög Ibolya (2000): *Mindennapi maceráink*. Athenaeum 2000 Kiadó, Budapest.