

Ciprusi tanulmányút

2010. szeptember 23-26., Larnaka

Az Eszterházy Károly Főiskola egy Baross-pályázatot nyert el az idei évben, mely a szállodai gyakorlati oktatás korszerűsítését célozza, többek között külföldi „jó gyakorlat”-ok tanulmányozása és az ottani tapasztalatok felhasználása által.

A külföldi szállodai gyakorlati képzési rendszerek megismerésének harmadik, egyben utolsó állomása a ciprusi üdülőváros, Larnaka volt. A küldöttség három főből állt (Vas István, Hegedűs György, Dr. Kovács Tibor), akik egy 16 pontból álló kérdéscsomagot küldtek ki előzetesen a partnereknek, majd ezeket személyesen is átbeszélték, illetve kitértek olyan kérdésekre is, amelyek a személyes találkozók során merültek fel, de a kérdéssorban nem szerepeltek.

A larnakai tartózkodás során a főiskolai küldöttség három szállodát keresett fel, ahol az alábbi tapasztalatokra tettek szert.

1. Hotel Lordos****

Megkérdezett interjúalanyunk a szállodában az ellátásért (étel-ital) felelős menedzser volt, aki 2003-ban végzett Cipruson (egyébként 1960 óta működik egy főiskola Nicosiában), s ez tulajdonképpen egy FSZ-képzés (ő maga két különböző hotelben teljesítette a gyakorlatát). Az MA-t Manchesterben végezte.

Ami a szállodai gyakorlati képzést illeti: jók a kapcsolataik a felsőoktatási intézményekkel: havonta egyszer kimennek különféle főiskolákhoz, és 2-3 órás előadásokat tartanak ott, s így „promotálják” nemcsak a saját hoteljüket, hanem a turizmus-iparágat is. 10-12 főiskola van, ahol a hallgatók tanulhatják a turizmus-vendéglátás gyakorlati ismereteit.

A hallgatók a gyakorlati tevékenységüket tekintve 3 különféle helyen dolgozhatnak:

1. hotel-catering
2. konyha-főzés
3. szoba-részleg (recepció, house-keeping).

Mielőtt befejezik a tanulmányaikat, a hallgatók gyakorlatot teljesítenek a hotelben (3 hónap). A hallgatók mindenhol dolgoznak, hogy legyen átfogó rálátásuk a dolgokra. A hallgatók általában főszezonban dolgoznak, szerződéssel vannak itt, meghatározott területen.

Van egy kézikönyv, melyet odaadnak a hallgatóknak a hotelről: le van írva, mit kell csinálniuk a hallgatóknak→standardizált folyamatok.

Értékelik a hallgatók teljesítményét; 90%-ban elégedettek a hallgatókkal.

Problémák: a „rég” személyzettel van inkább probléma, mert ők nem ezt a mai képzést kapták, más az ő tudásuk, a turizmushoz való hozzáállásuk. A mai turisták már sokkal változatosabb igényeket támasztanak.

Motiváció: sokat beszéltek erről az állami fenntartású főiskolákkal. A hallgatóknak muszáj gyakorlatot teljesíteniük.

40%-át a hallgatók fizetésének visszatéríti az állam. A hallgatók jó fizetést kapnak, néha többet, mint a személyzet. 700 € a minimálbér, a hallgatók 980 €-t kapnak. DE! Ha végeznek, visszaesik a fizetésük. Ez mindenképpen elgondolkodtató.

Évente 4-5 hallgató gyakorol a hotelben, interjúalanyunk koordinálja a gyakorlatot. Havonta egyszer ellenőrzik a hallgatókat a főiskoláról – személyesen! Van egy értékelő füzet minden hallgatóról→ezt az ellenőrző tanár is mindig megkapja. Ezt viszi magával a hallgató a leendő munkahelyére is.

Az első hét az „orientációs hét”, ahol a hallgatók csak hallgatnak, tanulnak. Két vezető segít a hallgatóknak, tématerülettől függően.

A főiskolákkal nincs szerződésük, hanem a minisztériummal, s a minisztériumon keresztül megy a hallgatók felvétele.

Külföldről (pl. Csehországból) eddig 10 gyakornok jött. 18-19 évesek voltak, jók voltak, problémájuk „csak” a nyelvtudással volt... 4 hónapig voltak a hotelben. Angol nyelvtudás kötelező a hallgatóknak.

Szezonon kívül az állandó személyzet tanulhat különféle idegen nyelveket.

A 3 hónap kevés a gyakorlatra – legalább 5 hónap kellene. 50% elmélet, 50% gyakorlat kellene – de ez sajnos még nem így van.

75 szobájuk van, 100 fő az állandó személyzet.

Egyéb érdekességek: 1979-ben épült a hotel, egy Famagustából menekült vállalkozó hozta létre.

A főiskoláknak sok külföldi kapcsolatuk van, érdemes lenne ezeket a mi részünkről is felderíteni.

Ajánlotta, hogy keressük meg az interneten az alábbi: Higher Hotel Institute Cyprus.

2. Hotel Crown Henipa***

Ez az interjú rövid, de éppen ezért igen tanulságos volt. Megkérdezett interjúalanyunk mindössze ez év januárja óta dolgozik a hotelben, melyet csak az idén áprilisban nyitottak meg.

Ami a szállodai gyakorlati képzést illeti: ők nem alkalmaznak gyakornokokat, mert túl sokat kérdeznek a hallgatók, túl sok a baj velük, és ők csak olyanokat akar fizetni, akik már gyakorlott alkalmazottak.

Más hotelek alkalmaznak gyakornokokat, de ők nem: túl nagy felelősség, pénzkidobás (túl sok), enni-inni kéne adni nekik + szállást is biztosítani.

Az állam nem ad pénzt a gyakornokokra, s ez is nagyban visszatartja őket attól, hogy hallgatókat alkalmazzanak.

3. Hotel Golden Bay*****

Ami a szállodai gyakorlati képzést illeti: itt alkalmaznak gyakornokokat, különböző területeken. Van/volt egy pár (de csak kevés) külföldi gyakornokuk is. Néha 17 éves gyakornokaik is vannak – olyanok, akik szakközépiskolákban tanulnak.

Vannak időnként BA-hallgatóik is (housekeeping vagy front office területen – attól függően, mit tanulnak a főiskolán).

A gyakorlati idő 3-4 hónap, leginkább főszezonban, nyáron. A tanévben tanulnak, nyáron gyakorlatoznak. A gyakorlati idő alatt a főiskolai tanárok látogatják és értékelik a hallgatókat. A szálloda elégedett a gyakornokokkal, mert motiváltak, nem úgy, mint pl. a részmunkaidős dolgozók.

A gyakornokokat a „felügyelőik” tanítják be. Találkoznak a szállodai alkalmazottakkal, akik segítenek nekik. A rövid gyakorlati idő miatt a hallgatók csak egy-egy munkarészt próbálhatnak ki. Ha visszajönnek újabb szezonra, mehetnek más munkaterületre is. A külföldi gyakornokok e-mailen jelentkeznek, aztán ezt megkapja a munkaterület felelőse, ezután választanak.

A belföldiek az iskolán keresztül jönnek: ott találkoznak, a főiskola szervezi a megbeszéléseket (ügynevezett „Nyílt Napokon”).

Nem csak olyanok jelentkeznek, akik turizmust tanulnak, hanem pl. GZM-esek is.

„On-the-job” tréninget tartanak: nincs standard, az egyén képességeire, tapasztalataira, tudására alapoznak.

A nyelvtudás fontos, de a recepción megkövetelik a görög nyelvtudást.

Minél fiatalabb a gyakornok, annál kevésbé tud felelősséget vállalni: ez lehet probléma.

Nem lehet részegen, másnaposan munkába állni.

A gyakornokok ugyanúgy normál munkarendben dolgoznak, mint minden más alkalmazott.

Adminisztrációban nem alkalmaznak gyakornokokat.

Menedzsment-feladatok nem bízhatók olyanokra, akik 3 hónap múlva elmennek a hotelből.

Minden gyakornoknak adnak fizetést.

A hallgatók általában valóban motiváltak.

Cipruson kötelező 3x3 hónapot gyakorlattal tölteniük a hallgatóknak (minden tanév utáni nyáron). A hallgatók teljesítményéről jegyzőkönyvet vezetnek – ez a főiskola standardja alapján megy.

Ami a szállodai gyakorlati képzést illeti: interjúalanyunk annyira lelkesedett ezen kutatásunkért, hogy megkért bennünket, amint elkészül a végső összegzés, majd el szeretné kérni az eredményeket!!!

Eger, 2010. szeptember 30.