

Portugáliai tanulmányút

2010. szeptember 9-12., Estoril

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 második állomása a portugál üdülőváros, Estoril volt. A küldöttség négy főből állt (Dr. Papanek Gábor, Nagy Levente, Vas István, 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.

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

1. Cascais, Hotel Miragem*****

Az első interjúalany Svájcban tanult hotelmanagementet, majd a legnagyobb privát hotelláncban szerezte gyakorlatát.

Ami a szállodai gyakorlati képzést illeti: a hotel kapcsán elmondta, hogy szoros kapcsolatuk van az egyetemekkel, és Estorilban is van egy hotelmenedzsment-iskola, ahol gyakorlati oktatás folyik, illetve van egyfajta OKJ-jellegű képzésük is. A gyakornokok két hónapig dolgoznak a hotelban, s ez az interjúalany szerint kevés. Véleménye szerint optimálisan hat hónap kellene gyakorlatra (többször is hangsúlyozta a képzés hosszúságának fontosságát – s ez legalább 4 hónap időtartamú kellene, hogy legyen).

Svájcban így tanulnak:

1. évfolyam: egyik fele elméletet tanul – a másik fele főz Egy hét múlva cserélnek.
2. évfolyam: egyik fele elméletet tanul – a másik fele felszolgál
3. évfolyam: egyik fele elméletet tanul – a másik fele ellenőrzi a fentieket

A tanulási és gyakorlati képzés a fenti séma szerint hat hónapig zajlik.

Estorilban sajnos nem így megy, és kevés a gyakorlati képzés.

A hotel max. 15 hallgatót fogad egy tanévben. És hogy mit csinálhatnak itt a gyakornokok? Cross-tréning: amikor bejönnek, kapnak egy képzési-gyakorlati tervet, hogyan töltik az öt-hat (illetve annyi, amennyi) hónapot. Az étteremben, a bárban, stb. dolgozhatnak, de soha nem takaríthatnak a hallgatók, és éjszaka sem dolgozhatnak. Tevékenységük ellentételezéseként 250 €-t kapnak havonta a gyakornokok.

A hallgatóknak természetesen tilos részegen, másnaposan bejönni dolgozni.

A hallgatók úgy pályáznak, hogy beküldik a CV-jüket, majd a hotel felelős menedzsere tárgyal a küldő iskolával, ellenőrzi a hallgatót. Leginkább BA-s hallgatókat fogadnak, de néha vannak MA-sok is.

Évente kétszer jelentkezhetnek be hivatalosan a hallgatók. A hotel felelős személyei ezután telefonos és személyes interjú után választanak.

A megkérdezett interjúalany felelős a gyakorlatot végző hallgatókért. Ő vezeti a beosztásukat. A gyakornokok mindig hétfőn érkeznek, utána bemutatják nekik a hotelt, ebédelnek, és ezzel vége az első napnak. Aztán bemutatják őket a hotel-menedzsmentnek, majd megkapják a képzési menetrendet. Részlegenként két hallgató áll be gyakorlatozni. Minél jobb egy hallgató, annál több felelősséget kaphat.

Az estorili gyakornokok két hónapot töltenek a hotelben (ezt kevésnek tartja), a BA-sok minimum 4 hónapot (4-5 hónap).

Német mesterszakácsuk van; minden étel itt készül, semmit sem hoznak kívülről. A gyakornokok nem csak krumplit hámoznak az étteremben, hanem mindent csinálnak. Van egy étterem a vendégeknek, egy nagyobb a csoportoknak + egy kicsi szülinapi partikra + van még egy „gourmet”-étterem, kilátással az óceánra. És van egy bár is...

Elvileg a hallgatókat ellenőrizheti a tanáruk az egyetemről, de erre még nem volt példa.

A nem helyi hallgatók a szállodában laknak a gyakorlat idején.

A szálloda a gyakornokok alkalmazásáért és tanításáért egy fillért sem kap a portugál államtól.

A hotel saját jól felfogott érdekéből kifolyólag képzeti a gyakornokokat (a turizmus jelenleg a világ leggyorsabban növekvő iparága).

Azt javasolja, hogy csak 5 csillagos hotelbe küldjük a hallgatóinkat.

Egyéb érdekességek: a hotel építészetiileg is különleges: előtte egy forgalmas út van, de a zajt felfogja az út felőli nyitott csarnok! Kb. tucatnyi meeting-room-juk van (összesen kb. 2000 embernek van hely az eltérő méretű meeting-room-okban!), és egy szobából sem látszik a forgalmas út! Nem egy külső építész, hanem a tulajdonos maga tervezte az épületet. A tulajdonképpeni hotel a 3. emeleten kezdődik. A hotelben 200 szoba van. Van külön gyerek-játszószoba is. Az emeleten van az uszoda. 6 emeletnyi

autóparkoló-házuk van. A konditerem 3 000 nm-es!!! 161 állandó alkalmazottjuk van, de nagyüzemkor többen dolgoznak.

Az épület az estorili Moto GP, a filmfesztivál, a tenisz hivatalos hotelje.

Jó, hogy személyes kapcsolatai vannak Svájcban.

Marbella (Dél-Spanyolország): érdemes lenne meglátogatni!

Les Roches: a legváltozatosabb helyeken a világban megtalálhatóak.

2. Hotel Estoril Eden****

Megkérdezett interjúalanyunk korábban reptéren dolgozott, két éve van a hotelben.

Ami a szállodai gyakorlati képzést illeti: a hoteleknek van gyakorlati tapasztalatuk a gyakorlati képzésben.

Lisszabonban és Estorilban is van hotelmenedzsment-képzés (egyetemi), s a hallgatók 23-24 évesen fejezik be a képzést. BA és MA képzés van, mindkét szintről vannak hallgatóik.

A hallgatók a következőképpen jelentkezhetnek, jöhetnek gyakorlatra a szállodába:

- a főiskola keresi meg a hotelt, hogy van-e hely
- a hotel ad fel hirdetést gyakornokokat keresve
- a hotel felhív más hoteleket, hogy vannak-e gyakornokaik.

A Humán erőforrás-osztály választja ki a gyakornokokat.

Most egy gyakornokuk van a recepción; 3 hónapot gyakorol itt (a Madeirai Egyetemen is van turizmusoktatás, onnan van a mostani gyakornok, aki nagyon motivált).

A konyhában, az étteremben is gyakorolnak. A gyakornok nem kap fizetést, csak enivalót.

A portugál minimálbér 475 €. Ha valaki kétszer ennyit fizet valakinek, aki korábban munkanélküli volt, az állam ezt honorálja. Ha valaki ezt a turizmusban alkalmazottnak fizeti, ez lehetséges, és ha ő azelőtt munkanélküli volt, a munkaadónak nem kell adót fizetnie.

Probléma: néha nem igazán motiváltak a hallgatók, egyesek be sem fejezik a gyakorlatot.

Hiányosságok: csoportoknak nem tudnak a gyakornokok segítséget nyújtani (programot összeállítani, kíséreni őket, stb.)

Az oktatás meghatározott terv szerint alapján folyik; értékeli is a teljesítményét különféle szempontok alapján. Ezt a teljesítményt osztályozzák; ez a 20%-át adja a végső egyetemi osztályzatnak.

A gyakorlatot több pozícióban tölthetik a hallgatók, 50%-át egy pozícióban (pl. recepció), a többi rajtuk múlik (nem kötelesek mindent kipróbálni!)

60 fix alkalmazottja van a hotelnek, csúcsidőben szerződésekkel egészítik ki a személyzetet (kb. +30 fő).

Az alkalmazottakat folyamatosan képzik, így ebben a gyakorlatok is részt vehetnek (nyelvi képzés, konfliktuskezelés, stb.). A 100 fős max. személyzetből átlag 10 fő a gyakorlatok.

Az elvárt nyelvek: angol, francia. Ezt a legtöbbben beszélik. A recepció németül beszélő is van.

Külföldről érkező gyakorlatokuk nincs, eddig még nem volt. Ugyan sok külföldi CV-t kap, de fizetés nélkül – érthető módon – nem jönnek...

Egyéb érdekességek: van néhány hotel-vezető, aki oktat az egyetemeken. Itt nagyon fontosak a személyes kapcsolatok: egyetemi oktatók és hotelek közös ebédjei, vacsorái, amelyeken fontos kérdések dőlhetnek el... Jelenleg több szobát is átalakítanak (összesen 170 szobájuk van), mert a hotel 1986-ban készült, és újítani kell.

www.iefp.pt

3. Sana Estoril Classic Hotel***

Ami a szállodai gyakorlati képzést illeti: nem gyakran alkalmaznak gyakorlatokat. Nem messze ide van egy iskola, ahol turizmust lehet tanulni, de a gyakorlatok csak pár hetet töltenek itt, esetleg 2-3 hónapot. Az egyetem nem privát tulajdonú, hanem állami.

Az iskola előválogatja a hallgatókat, és a „kiválasztottakat” küldi. A gyakorlatok 17-18 évesek, néha idősebbek.

A legfőbb probléma a motiváció. Ha motiváltak, az jó a szállodának is. Néhányan azonban csak muszájból jönnek.

Első lépésben a gyakorlatoknak bemutatják a hotelt, megnézik, mi hogy működik. A gyakorlati munkában a hallgatók nem választhatnak: mindenütt gyakorolniuk kell (a house keeping-nél is, a recepció is, stb.).

Egy fő „mentor”-uk van a gyakorlatoknak, de mindenkihez fordulhatnak segítségért.

Nincs kidolgozott tréning-programjuk: igyekeznek integrálni a gyakorlatokat a napi munkafolyamatokba.

A hotelnek az iskolával egyébként nincs szerződése a gyakorlatok fogadására.

A hallgatókat értékelik, osztályozzák: a 20-as a legmagasabb osztályzat (a legutóbb egy hallgató a 15-essel nem volt elégedett).

Túl sok probléma nincs, „csak” a motiváció, illetve annak hiánya.

A gyakornok nem kap fizetést, és ételt sem, mert a hotelnek nincs konyhája, csak csoportok számára.

Egy gyakornokkal nagyon elégedettek voltak, invitálták, de ő nem jött vissza dolgozni.

„Csak” energiát, időt, tudást investálnak a gyakornokokba, pénzt nem...

A hallgatók túl fiatalok, még nem igazán tudják, mit akarnak majd az életben csinálni→ld. motiváció hiánya.

Külföldről nincs gyakornokuk→nem kapnak pénzt a hallgatók, miből élnének?

90 szobájuk van 20 fix alkalmazottal.

A megkérdezett interjúalany szerint nagy változások előtt állnak, mert most nem az van, amit ők akarnak...

Eger, 2010. szeptember 14.