

Svédországi tanulmányút

2010. augusztus 12-15., Stockholm

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 első állomása a svéd főváros, Stockholm volt. A küldöttség három főből állt (Vas István, Farkas Attila, 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 stockholmi tartózkodás során a főiskolai küldöttség három szállodát keresett fel, ahol az alábbi tapasztalatokra tettek szert.

1. Hotel Nordic****

A hotel (mely azelőtt rendőrségi épület volt) 2001-ben nyílt meg 4 csillagos szállodaként; 175 szobával és 12 konferenciateremmel rendelkezik (de csak egynek van ablaka, ennek okát ld. fentebb; a legnagyobb terem 40 fős), és a legnagyobb skandináv szállodalánc tagjai; összesen kb. 200 főt foglalkoztatnak.

Valójában itt két hotelről van szó: a Hotel Nordic Sea-ről és a Hotel Nordic Light-ról, melyek egymással szemben helyezkednek el, közvetlenül a gyorsvasúti főpályaudvar tőszomszédságában (ez különösen előnyös a konferenciák résztvevői szempontjából).

Ami a szállodai gyakorlati képzést illeti: alapvető követelmény, hogy az általuk fogadott gyakornoknak beszélnie kell svédül; praktikusan ez azt jelenti, hogy külföldi gyakornokokat nem foglalkoztatnak. Egyébként is nagyon csekély számú gyakornokra tartanak igényt: évente mindössze kb. három fő az, akik a környék iskoláiból (a stockholmi és az örebro-i egyetem hotel-menedzsmentet tanuló hallgatói) náluk tölthetik gyakorlóidejüket.

A jelentkezés úgy történik, hogy a gyakornokok elküldik a hotelnek az önéletrajzukat, motivációs levelüket, majd egy személyes elbeszélgetésen, interjún vesznek részt az őket a jövőben foglalkoztató osztály vagy részleg vezetőjével. A jelentkezéseket a HR-menedzser koordinálja, de nem foglalkoznak

REG-EM-09-3-2009-0006

sok emberrel: a hotel nem keresi a gyakornokokat, inkább már eleve jó szakembereket várnak a szállodába...

A gyakornokokat mindig csak egy pozícióban alkalmazzák (ellentétben pl. az EKF gyakorló-szállodájával, az Estellával, ahol mindenkinek mindent meg kell tanulnia, recepciótól a takarításig), és a hotel felelős alkalmazottja végig felügyeli a gyakornok munkáját, azaz önállóan semmit nem végezhetnek. Ennek megfelelően igazán különleges oktatási módszertant nem alkalmaznak, hanem a hotel dolgozója folyamatosan figyelemmel kíséri a gyakornok munkáját, és probléma esetén azonnal beavatkozik.

Speciális gyakornoki képzési programja nincs a hotelnek; van egy általános bevezető, utána pedig egyénre szabják a tanulási-munkavégzési rendet és feladatokat.

A hallgatók általában 15 hetet dolgoznak a szállodában, a szombat-vasárnapokat nem számolva. A gyakornokokat leginkább az értékesítésen (Sales) és a front desk-nél alkalmazzák.

A gyakornokok munkájukért fizetést nem kapnak.

Egyéb érdekességek: a Nordic Hotelek az ún. dizájn hotelek sorába tartoznak. Ez azt jelenti, hogy a szálloda meghatározó építészek, művészek, tervezők műveit állítja ki: így volt ez ott-tartózkodásunk alkalmával is, amikor a hotel előterében egy kortárs művész kiállítását lehetett megtekinteni.

A hotel étterme a menüt is a kiállítások témájához kapcsolódóan állítja össze („tematikus menü”), amit évente négyszer változtatnak.

A szállodai dolgozói komoly tűzvédelmi oktatásban részesülnek, emellett tudnak pl. defibrillálni, valamint magas fokú a környezetvédelmi képzés is.

A szállodai besorolást, a komfortfokozat újraértékelését egy független bizottság végzi, mely minden évben kimegy a szállodákba, felméri őket, és ez alapján adja meg a régi (vagy új) kategóriát az adott hotelnek.

A Hotel Nordic-ban van a világ első olyan bárja, amely teljesen jégből épült (természetesen az italospoharak is jégből készülnek), és ahol állandóan -5 °C a hőmérséklet – a folyamatos teltház garantált.

2. Hotel Sheraton*****

A szálloda 465 szobával rendelkezik, és kb. 200 alkalmazott dolgozik itt (vannak nem állandó, hanem óradíjjal alkalmazott segítők is: őket akkor hívják be, ha munkacsúcs van, és az állandó alkalmazottak nem bírják a megnövekedett terheket).

A hotel – saját bevallása szerint – nagyon effektív, 0,37 a mutatójuk; egy szoba teljes rendbetételére 30 perc jut. Nem a bérek a magasak egyébként, hanem a rájuk rakódó egyéb terhek. Nincs sok

REG-EM-09-3-2009-0006

menedzser a hotelben, és ők sem az íróasztalnál ülnek. Informatikai rendszerként az OPRA-t használják.

Ami a szállodai gyakorlati képzést illeti: a hotel (a svédországi gyakorlatnak megfelelően) csak ingyen alkalmazza a gyakornokokat, nem fizet nekik a munkájukért; a hotelben max. 6 hónap gyakorlati idő tölthető.

A turizmus-képzés nem egyetemi szintű, a gyakorlati oldalon van a hangsúly (ez persze kicsit ambivalens, hiszen a képző intézmények és a hotelek között nincs olyan megállapodás, ami a hallgatók államilag is támogatott, szisztematikus és átgondolt gyakorlati oktatását szolgálná – ilyesfajta rendszerről pedig semmiképpen sem beszélhetünk).

A szálloda nem keres gyakornokokat, hanem a hallgatók jelentkeznek náluk, leginkább – természetesen – e-mailben. Mivel nagyon kevés jelentkezőt vesznek fel, és így csak a legjobbakat, a megkeresésekre a hotel válasza általában a „nem”... Alapvető követelmény a svéd nyelv ismerete; bár elég sok német hallgató is beszéli ezt a nyelvet, így onnan is fogadnak gyakornokokat.

A jelentkezések után a HR-es főnök és helyettese válogat a jelentkezők közül, elsősorban a személyes benyomások alapján: nem az elméleti tudás számít, hanem az, hogy személyisége, habitusa alapján az adott jelentkező alkalmas-e a szállodai munkára, vagy sem. Ezt a két interjúalany egyébként erősen hangsúlyozta, hogy egy hotelben dolgozni nagyon személyiségfüggő: van, aki születik erre a feladatra, van, aki pedig egész életében nem lesz rá alkalmas. Saját bevallásuk szerint azért is nem alkalmaznak nagyon fiatalokat a szállodában, mert ők még nem elég magabiztosak, nehezen teremtenek kapcsolatot a vendégekkel.

A sikeresen bejutott gyakornokok általában nyolc hetet töltenek a szállodában; egész évben mehetnek dolgozni, de a legfrekvenciáltabb időszak a gyakorlati idő szempontjából a március –áprilisi időszak. Dolgozhatnak önállóan, de a rendes szállodai alkalmazottakat soha nem helyettesíthetik; és fősabály még, hogy gyakornok soha nem lehet a front desk-nél.

A hotelnek a stockholmi hotel-menedzsmentet oktató felsőoktatási intézménnyel van együttműködése, illetve a szálloda rendelkezik egy saját képzési menedzserrel is. A hotelnek sztenderd képzési programja viszont nincs – de lehet a képzési menedzsernek...

Ha egy gyakornok – a gondos előszűrés ellenére – nem válik be, azt nagyon gyorsan elküldik; a hotel nem engedheti meg magának jó hírnevének a csorbítását.

A felvett gyakornokok általában a konyhában és az étteremben dolgoznak, a housekeeping azonban egyáltalán nem népszerű köreikben – talán túl fiatalok, túl emancipáltak ehhez a munkakörhöz...

Az államtól nem kapnak pénzt gyakornokok képzésére, és a svéd szakszervezetek is erősek: ők nem nézik jó szemmel, hogy a fiatalok esetleg kevesebb pénzért dolgozzanak egy szállodában, mint az

REG-EM-09-3-2009-0006

úgymond rendes alkalmazottak. Holott a magas fiatalkori munkanélküliségre is lehetne egyfajta gyógyír az, ha alkalmaznák őket – adott esetben kevesebb pénzért, gyakornoki fizetésért... Ez egyébként ma komoly vitatéma a svéd társadalomban is. Mivel az állam így igazából nem fordít figyelmet a szállodai gyakorlati képzésre, nem működik ilyen rendszer, sok hallgató Svájcba megy gyakorlati szállodai ismereteket szerezni.

Egyéb érdekességek: az első európai Sheraton Hotel jövőre lesz 40 éves.

A hotelben nem volt szabad fényképeket készíteni, biztonsági okokból.

A hotel alkalmazta először az ún „robo-bar”-t: ez egy olyan számítógépes rendszer, amely automatikusan rögzíti, ha a vendég valamit fogyaszt a minibárból, és ezt azonnal a szobaszámlához írja.

3. Hotel Rex* – Hotel Hellsten******

A hotel igazából nem is egy, nem is kettő, hanem három szálloda: az utca egyik oldalán álló Hotel Rex, a szemben lévő Hotel Hellsten, és az Hotel Rex alatti alagsorban lévő Hotel Petit Rex. A Hellsten-ben három konferenciaterem van, a legkisebb 20, a legnagyobb 60 fő befogadására képes.

A hotelek egy személy magántulajdonában vannak – ennek megfelelően ezek voltak a legegyedibb, legstílusosabb hotelek a meglátogatottak között. Nem tagjai szállodaláncnak, de van még egy hoteljük Észak-Svédországban, egy pedig Brazíliában is. Informatikai rendszerként az OPRA-t használják.

Ami a szállodai gyakorlati képzést illeti: elég gyakran vannak gyakornokaik, de – a svéd nyelv miatt – csak Svédországból. A hallgatóknak legalább három hetet kell eltölteniük a hotelben, felső határ azonban nincs; eddig a leghosszabb gyakorlati idő négy hónap volt.

A jelentkezés önéletrajz beküldésével kezdődik, majd következik a személyes interjú, s az alkalmazásról végül a hotel tulajdonosa dönt személyesen. A kiválasztási procedúrának még itt sincs vége: van egy kétnapos gyakorlati felvételi is, és ha ezen megfelel a delikvens, csak ezután válhat teljes jogú, felvett gyakornokká a szállodában.

A gyakornokoknak kell egy minimális előképzettség, de a hotelben mindenbe beletanulhatnak, amibe akarnak, nincsenek megkötések, hogy hol igen, és hol nem dolgozhatnak. Minden hallgatónak megvan a maga tanára a hotelben, aki bevezeti őt és felügyeli a tevékenységét; gyakornok egyedül soha nem maradhat, nem dolgozhat. Kidolgozott oktatási módszertanuk nincs, de van egy ún check-list, amelyen szállodai tevékenységeket és ahogyan a hallgatóknak el kell végezniük.

REG-EM-09-3-2009-0006

A legtöbb probléma a recepciónál szokott adódni, hiszen ott kerül a hallgató közvetlen kapcsolatba a vendéggel, és bizony a kapcsolatteremtés, a konfliktusmegoldás ott sem erős oldala a gyakornokoknak. Éppen ezért a hotel – lehetőség szerint – csak jó kapcsolatteremtő képességgel rendelkező, nem szégyenlős hallgatókat igyekszik kiválasztani.

A gyakornokok iskoláival ennek a hotelnek sincs szerződése, mindig az adott hallgató keresi meg őket, s a gyakornokok az elvégzett munkáért itt sem kapnak fizetést. Évente kb. 3-4 gyakornokot fogadnak.

A betanítás időbe telik, de ezt a hotel nem tartja elvesztegetett időnek, hiszen mindkét fél, azaz nem csak a gyakornok, hanem a hotel személyzete is tanul.

Általában elégedettek a gyakornokokkal, s már arra is volt példa, hogy a hallgató a gyakorlati idő letelte után a hotelben kapott állást – ez azért is volt jó, mert megspórolták az új alkalmazott betanításával járó „idővesztéséget”.

Egyéb érdekességek: a hotel tulajdonosa tíz évig élt Afrikában, s ez nagyban rányomja bélyegét a szálloda stílusára.

A Rex eredetileg bordély volt, s az egyik szobát meg is hagyták egy ilyen kissé „túlfűtött” stílusban és színvilágban.

Összegzés

A tanulmányút során hasznos és tanulságos beszélgetések zajlottak a fenti hotelek alkalmazottaival. Ezekből kiderült, hogy Svédországban a szállodai menedzsment elméleti oktatása nem kapcsolódik össze direkt módon a gyakorlati képzéssel.

Az állam nem támogatja a képzőhelyeket anyagilag sem, illetve nem nyújt segítséget ahhoz (mintegy közvetítőként), hogy a főiskola/egyetem mint képzőhely és a hotel mint gyakorlati/munkahely egymásra találjon.

Ebből a szempontból vizsgálva a kérdést főiskolánk fent nevezett három oktatója egyértelműen azt a fő következtetést vonta le, hogy hazánkban a szállodai menedzsment-képzés területén előbbre vagyunk a svédekénél, és a mi rendszerünk elvileg jobban kigondolt, mint az ottani. Ebben egyébként a svéd partnerek is megerősítettek bennünket, és ők is úgy látják, hasznos lehetne egy hasonlóan működő rendszert kiépíteni Svédországban is.

Eger, 2010. augusztus 16.