

## **GYAKORLATI BESZÁMOLÓ**

Louis Kerkyra Golf Hotel

Food & Beverage

2017.06.01 – 2017.09.30

**Név:** Molnár Tünde

**Neptun-kód:** FLSF8U

**Szak:** Turizmus-Vendéglátás

**Tagozat:** Nappali

**Évfolyam:** IV. évfolyam

A Louis Kerkyra Golf Hotel, másik ismert nevén a TUI Family Life Kerkyra Golf Hotel a Louis Group tagja. A Louis Group a Földközi-tenger egyik vezető utaztatási társasága a már több mint 75 éves tapasztalatával. Mint a Louis Group tagja, több mint 70 éves gyakorlattal rendelkezik a vendégszeretet terén, minek köszönhetően jelentős részét képezi a turizmusnak Görögországban és Cipruson. Az említett területeken huszonhárom 4 és 5 csillagos szállodával, több mint 12000 férőhellyel rendelkezik, ezáltal kínálva a „lehetőségek világát” az utazni vágyóknak. Családi nyaralásra, csendes pihenésre és aktív nyaralásra vágyóknak is fel tudnak ajánlati valami különlegest, kihasználja a Földközi-tenger nyújtotta kifogyhatatlan tárházat, melyre folyamatosan tudnak építeni.

Végzett tevékenységei az elszállásolás és az ellátás mellett a sokszínű szórakoztatás. Célkitűzésük, hogy az odaérkező turisták a pénzükért minőséget kapjanak, nem csak a szobáért és az ellátásért, hanem az élményért, amit megkaphatnak és meg is kapnak. 6 témát emelnek ki, amire nagy hangsúlyt fektetnek.

Első az étkezés, hiszen szállodáik nagy része all inclusive ellátást kínál, nemhiába a vezetői az all inclusive ágazatnak, mindazonáltal a változatosságra is nagyon odafigyelnek. A 7 minden napjának van egy témája – görög, mexikói, olasz, barbeque, stb., amelyre specializálódva különböző ételek kerülnek a büféasztalokba. Nagyon fontosnak tartják a vendégek visszajelzéseit, külön részleg figyeli, olvassa és válaszol az értékelésekre, elsősorban a Tripadvisor honlapján, melynek köszönhetően folyamatosan tudnak alkalmazkodni. Mottójuknak tekintik, miszerint „Fogadd be az újat”. Előtérbe helyezik a vendégszeretetet, mindig a vendég az első. Profi és szakképzett személyzet várja az ide látogatókat. Tagjai a Travelife Fenntarthatósági Rendszerének, mely által segít a vendégeknek olyan döntéseket hozni az ott tartózkodásuk alatt, melyekkel segíthetnek óvni a környezetet, például táblák és feliratok elhelyezésével a vízhasználatra vagy az áram használatára vonatkozóan. A szórakoztatás esszenciális eleme a szállodahálózat minden egyes szállodájának, mindent a vendégért. Szakképzett animátor csapat gondoskodik a jókedvről és a szórakozásról. Reggel 10 órától este 11 óráig folyamatosan programokkal várják az amfiteátrumban, a medencénél és az úgynevezett kids club-ban a vendégeket. Olykor személyre szabott elemeket is nyújtanak a szállodák a teljes megelégedés érdekében, mint például szülinapok megünneplése.



Mint korábban említettem, tagjai a Travelife rendszerének. Sőt mi több, elnyerte az Arany tanúsítványt, bizonyítva, hogy megfelel a Travelife kritériumainak a fenntarthatósági törekvéseikben. Ez az étteremben is megnyilvánul, a dolgozók számára feliratok és plakátok vannak elhelyezve a konyhában, a mosdóban és az öltözőben az elektromos áram és a víz használatára vonatkozóan. Ugyanakkor szelektíven gyűjtik a papírt, az üveget, a porcelánt, az alumíniumot és a műanyagot. A vendégek számára szintén feliratok és plakátok vannak elhelyezve. Alkalmazzák a környezetbarát megoldásokat, mint például a törölköző elhelyezésének módját, így a vendégek tudják, hogyha új törölközőre van szükségük abban az esetben azt a padlóra kell helyezni nem a fogásra.

Azonban észrevételeim szerint az all inclusive ellátás következtében rengeteg étel kerül kidobásra. Minden órában minimum 7 troli kerül betolásra a konyhába, ami 7 tele – esetekben félig tele - lévő kukás zsákot jelent. Egy étkezés alkalmával több 10 kiló kerül kidobásra, mely tartalma étel, papír, műanyag, stb.

A Louis Kerkyra Golf Hotel véleményem szerint egy szállodahálózat tagja, hiszen az üzemeltetés és az irányítás közös, de a szállodák nem, vagy csak részben standardizáltak. Pénzügyi előnyökkel és értékesítési előnyökkel rendelkeznek, a beszerzés költségei részben standardizált szállodák esetében lecsökken, nagy mennyiség esetén az összeg ismételtlen redukálódhat, illetve mivel egy név alatt működik mindegyik szálloda, a reklám költségeken is tudnak spórolni, például egy prospektust helyeznek ki minden szállodában, hisz tömeggyártásban készültek, pénzügyi előnyökhöz jutnak, továbbá remek marketing, és amennyiben az jól meg van szerkesztve, egy vendég akár az egyik szállodában megszállása alkalmával máris kedvet kaphat egy másik ugyanazon a szállodahálózaton belüli szállodában megszállni következő utazása során. Volt lehetőségem beszélgetni olyan vendégekkel, akik minden évben a Görög-szigeteken nyaralnak, és mivelhogy teljes mértékben meg vannak elégedve a Louis Hotels által nyújtott szolgáltatásokkal, minden évben egy Louis Hotels szállodában szállnak meg. Ez további előnyhöz is hozzásegíti őket. A szobafoglalási rendszer a recepción jelzi, amikor visszatérő vendég érkezik a szállodába. Ilyen esetben egy gyümölcstálat és egy üveg bort készítenek be a szobába érkezésük előtt, ezzel kifejezve köszönetét a vezetőség, amiért ismét az ő szállodájukat választották.

Remekül megszerkesztett weboldallal rendelkezik, melyen könnyű kiigazodni. A honlapon minőségi fényképek találhatók, gyönyörű színekkel vendégcsalogató elemek

gyanánt. Lényegesnek tartják kihangsúlyozni, hogy aki valamennyi szállodában száll meg, értéket kap a pénzéért. Azonban nem csupán értéket, hanem barátságos vendégszeretetet, helyi élményt, állandó újításokat, tiszteletet a környezet, a vendégek és a személyzet iránt.

Ami a további marketinget jelöli, nem csak a Louis Hotels oldalán található meg a szálloda, hanem mint a neve is jelzi, a TUI oldalán is elérhető a szobafoglalás. Mint az a Louis Hotels oldalán is, a TUI oldalán is színes, nagyon jó minőségű képek reprezentálják a hotel sokszínűségét, mi alapján a gyerekek és a felnőttek is egyaránt megtalálják a kedvüknek valót.

Elengedhetetlennek tartják, hogy a dolgozók is elismertnek érezzék magukat. A szállodamenedzserek tisztelettel beszélnek a dolgozókhöz, udvariasan kérnek, tisztában vannak vele, hogy egy másik ember iránti megnyilvánulás mennyire fontos a későbbi együttműködés szempontjából.

A szálloda meglehetősen magas állományi létszámmal rendelkezik, nemhiába, hiszen a turizmus kifejezetten élők munkáigényes egy ágazat. A dolgozói létszám csak a felszolgálók között is igen magas. Mégis, pont ezért előnyös a gazdaság számára, hiszen sok munkahelyet teremt a nyári időszakban. A szálloda májusól októberig nyitva tart, és ez az időszak a legtöbb turizmussal foglalkozó vállalatra is igaz.

A Louis Kerkyra Golf Hotel jelentős keresletét a kisgyermekes családok képezik. A gyermekek a pár hónapos kortól a serdülőkorig megtalálhatók. Ők azok, akik a legnagyobb jelentőséget kapják a hotelben. Mellettük az idősebb párok a másik jelentősebb csoport gyermek nélkül. Számukra az étteremben van egy „quiet zone” elnevezésű üvegfallal elválasztott rész, ahol csak ők étkezhetnek, gyermekek számára tilos. A szobák elhelyezésében már nincsen különbségtétel, visszajelzések alapján is észrevehető, hogy a 2 meglehetősen különböző szegmens olykor nehezen fér el egymás mellett. Az értékelésekben olvasható, hogy a zaj az elsődleges probléma forrás a folyosókon és a szobák között.

A hotel májusban nyit és október végéig van nyitva és várja a vendégeket. A májusi és a júniusi időszak a kisgyermekes családoké csecsemőkkel és nagyon kis gyerekekkel 4-5 éves korig. Júliusban és augusztusban szinte teltházzal működik a szálloda. Ilyenkor is érkeznek a kisgyermekes családok de már kisebb számban. Ebben az időszakban – a főszezonban – a gyermekes családok érkeznek, nagyobb gyermekekkel, több gyermekkel főleg. A számukra vannak kialakítva a szórakoztató elemek is. Szeptemberben és októberben, amint az iskola

elkezdődik a gyermekes családok száma erős zuhanást mutat, és a párok kezdenek jelentős számban érkezni a szállodába. Párok a húszas éveiktől az ötvenes, hatvanas éveikig. Ők azok, akik a nyugalmat keresik, a csendet, a természet közelségét. A gyerekek szórakozásra vágnak, zenére, táncrea és játékokra. A 2 különböző szegmens mégis megtalálja a számára megfelelőt, ami a szálloda sokszínű kínálatának köszönhető.

240 szoba található a szállodában 6 emeleten. Maga a szálloda területe 95 hold, közvetlenül a tengerpart mellett. 3 kilométerre helyezkedik el Korfu városától és 5 kilométerre a reptértől. A Korfun található 4 Louis hotel közül – Iti Louis Grand, Louis Corcyra Beach, PrimaSol Louis Ionian Sun Hotel – a Family Life Kerkyra Golf Hotel helyezkedik el legközelebb Korfu városhoz.

A szálloda 2013-ban egy felújításon esett át, melynek köszönhetően épült egy új medence, mely 524 m<sup>2</sup>, továbbá kialakítottak 11 újszaládi szobát. Minden szobában található fürdőszoba, saját terasz, klímaberendezés, telefon, televízió, hűtő, kávé és tea főzésére alkalmas berendezés, hajszárító és széf.

A hotel rendelkezik 1 előcsarnokkal, televíziós szobával, internet sarokkal, 3 étteremmel, 3 bárral, szuvenírbolttal, valuta váltó irodával, autókölcsönző irodával, 3 medencével, gyerekek számára klubokkal, játszótérrel, egy kültéri előadóteremmel, nagy választékkal szórakoztatás terén és aktív sport lehetőségekkel, mint például teniszpálya, volleyball pálya, ping pong pálya, biliárdasztal. A hotel egész területén elérhető a Wi-Fi hálózat, továbbá lehetőség van esküvők lebonyolítására is.

Az egyik erőssége a szállodának egyértelműen az elhelyezkedése. A Görög-szigetek egyikén, Korfu szigetén helyezkedik el, a keleti oldalon, közel Albániához, ahová komppal egy órán belül át lehet jutni. Közvetlenül a tengerparton helyezkedik el, saját strandja van. Ugyanakkor szembetűnő, hogy a vendégek 90%-a csak a medencét használja, kevesen használják ki ezt az adottságot. Erősségnek tudható be az éghajlat is. Májustól kezdve augusztus végéig szinte folyamatosan emelkedik a hőmérséklet, akár 45°C-ig emelkedhet. Ez főleg az olyan országokból érkezők számára vonzerő, akik az Egyesült Királyságból, netán Franciaország északi részéről érkeznek. Az angol időjárást tekintve kétszer olyan meleg is lehet Korfu szigetén, mint az Egyesült Királyság bármely területén. Nemhiába vannak az angol vendégek túlnyomó többségben. A nap, a hőség és a tenger közelsége egyértelmű adottsága az összes mediterrán területnek. Szeptember elejétől kezdve elkezdi lehűlni a levegő,

20-25°C-ra. Ebben az időszakban már én magam nem mondanám az időjárást erősségnek, hiszen akár a gyengeségek közé is sorolható, tekintve, hogy amíg a május-augusztus időszakban 3 alkalommal van felhőszakadás, addig a szeptember-október időszakban heti rendszerességgel érkezik, sőt, akár hetente több alkalommal is esik az eső. S amíg a hőségben minden vendég elégedett, hiszen a napsütés jó hatással van a hangulatra, addig az esős időszak, a felhős égbolt és a hűvös-szeles időjárás lekoraltozza a turistákat. Elkedvetleníti őket a rossz idő, rossz hangulatot árasztva, ami nagyon veszélyes lehet a későbbi visszajelzések szempontjából.

A szállodában a Louis Group által kezdeményezve minden hónap utolsó hetének valamely napján egy a vállalat által kiküldött személy felmérést végez a vendégek elégedettsége terén, ez az úgynevezett „Evaluation”, azaz Kiértékelés. Az időjárás viszontagságai egyértelműen mutatkoznak az idej értékelések pontszámain. Az első hónapokban folyamatos növekedés volt látható, a főszezon beindulásakor érte el a csúcst, 10/9,2 pontot kapott a szálloda júliusban, azonban már az augusztusi értékelés is alacsonyabb volt, mint a júliusi, a szeptemberi pedig még alacsonyabb. Ezek alapján előreláthatóan az októberi – azaz az utolsó – felmérés még alacsonyabb pontszámot fog eredményezni.

Ami az elszállásolást illeti, a szobatípusok a következők: twin room és double room, melyben 3 személy fér el, twin room esetében 2 szimpla ágy és egy pótágy vagy 3 szimpla ágy, double room esetében egy franciaágy és egy szimpla ágy található a szobában; családi szoba, melyben 4 személy fér el, 2 franciaágy vagy 1 franciaágy és 2 szimpla ágy van elhelyezve a szobában; családi szoba toloájtóval, ahol szintén 4 személy fér el, 1 franciaágy és 2 kanapé/szófa ágy vagy 2 szimpla ágy található a szobában, lényege, hogy a szülők szobája elválasztható a gyerekek szobájától, mégis 1 szobának számít szobafoglaláskor.

Továbbá, különbség van a tengerre néző és a szárazföldre néző szobák között is.

A honlapon feltüntetett árak szobára vonatkoznak, egy éjszakára. Csomagajánlat esetén a minimális tartózkodási idő 7 éjszaka, de észrevételeim szerint a legtöbbször 10, esetenként 14 éjszakát töltenek el a szállodában. A honlapon feltüntetett árakon egyértelműen látszanak a szezonok és a szobák közti különbségek. A tengerre néző szoba 10-20 euróval minden esetben többbe kerül, mint a szárazföldre néző szoba. Az árak az előszezon és a főszezon között növekednek, főszezon és utószezon között csökkennek. Még hónapon belül is van

különbség, például egy családi tengerre néző szoba július 14-én 232 euró, július 15-én 283 euró.

A korábban felsoroltak alapján 3 medence található a szálloda területén. 1 nagyobb közvetlenül a Nausicaa étterem teraszával szemben, egy az Onisillos medence bár mellett és egy a gyerekeknek, a játszótér mellett.

3 étterem működik. Először is ott van a fő étterem, a Nausicaa étterem, ahol a főétkezések zajlanak. Összesen 144 asztallal rendelkezik, ebből 31 a teraszon, és 29 a „quiet zone” területén. Mint ahogyan a vendégek 99%-a all inclusive ellátásban részesül, az összes étteremben korlátlan a fogyasztás. Büféasztalos reggeli, ebéd és vacsora ellátásban részesülnek a fő étteremben. A reggeli 07 órától tart 10 óráig, az ebéd 12.30-tól tart 15 óráig, majd a vacsora 18 órától 21.30-ig áll a vendégek rendelkezésére. A közben eső időben a Nausicaa étterem zárva tart. Éppen ezért van egy másik étterem is, hiszen a vezetőség nagy hangsúlyt fektet a Food & Beverage részleg fontosságára. Mind az ételek, mind az italok terén. Az Onisillos étterem könnyű büféebédet kínál, illetve snack-eket a nap bármely szakában 10 órától 18 óráig, melynek köszönhetően a legtöbben csak Snack bárként szokták emlegetni. Ezen felül, azok a gyerekek, akik a vacsora időtartama alatt az úgy nevezett „kids club” -ban tartózkodnak – amely abban az esetben szokott előfordulni, ha a szülőknek asztalfoglalásuk van a másik 2 étteremben (Mura, Taverna), ilyenkor szakképzett animátorok foglalkoznak a gyerekekkel – számukra hozták létre a Santelino Yummy sarkot, ahol 18.30-tól 21.30-ig tudnak falatozni. Továbbá a fő bárban, azaz az Alkinoos fő bárban van lehetőség este 10 óra után éjfélig falatozni különböző rágcárnivalókból.

Amikor a vendégek előre tudják egy nappal, hogy a következő nap kirándulni indulnak, és nem fognak az ebéd időtartama alatt visszaérkezni a hotelbe, lehetőségük van „lunch box-ot” igényelni a fő étteremből, melynek tartalma 2 szendvics, 2 gyümölcs, egy desszert sütemény, egy víz és egy juice. Az igénylést a recepción kell leadni és a reggeli kezdetétől fogva egészen az ebéd idejéig bármikor kikérhetik azokat az étteremből.

A Mura egy ázsiai étterem az Akakiko-tól. Hetente 3-5 alkalommal nyit ki, ez minden héten a foglalások mennyiségétől függ. A vendégeknek a recepción van lehetőségük foglalni, az all inclusive vendégek díjmentesen vehetik igénybe a szolgáltatást.

A Taverna egy görög típusú étterem, görög hangulattal, és görög ételekkel. Szintén, mint a Mura esetében, a recepción lehet asztalt foglalni, heti 3-5 alkalommal nyit ki.



Ami az italokat illeti, melyek elengedhetetlen részét képezik az ellátásnak a szállodában, 3 bár található a területen. Először is, az Alkinoos fő bár, amely reggel 10 órától éjszaka fél 2-ig nyitva van, alkoholos és alkoholmentes italokat kínál a nap bármely szakában. Elsősorban helyi italokkal dolgoznak, de természetesen márkás italokat is használnak, de azokat már nem tartalmazza az all inclusive ellátás, azokért, mint például Metaxa, Jack Daniels már külön fizetni kell. A nagy medence mellett található az Ionian Breeze medence bár, mely reggel 10 órától 18 óráig tart nyitva. A kínálata teljes mértékben megegyezik az Alkinoos fő bár kínálatával. A harmadik bár az Onisillos medence bár, mely az Onisillos étterem mellett található, nyitva tartása alkalmazkodik az étterem nyitva tartásához. Kínálata megegyezik az előző kettő kínálatával. Az Onisillos étterem és a bár mögött található az amfiteátrum, mely kiemelkedő szerepet kap a szórakoztatás terén. A hét napjain, esténként, az animátor csapat különböző szórakoztató műsorokat, zenés és táncos előadásokat szokott bemutatni a közönségnek. Az előadások javarészt 21.30 körül szoktak elkezdődni, időtartamuk másfél óra. A bár nyitva tartása igazodik az előadások időpontjához.

Fontos úgy vélem megjegyezni, hogy italok elfogyasztásához a medencei bárokban műanyag poharakat használnak biztonsági szempontból. A fő bárban üveg poharakkal dolgoznak.

A kínálat ételek terén véleményem szerint nagyon sokszínű. A Nausicaa étteremben minden nap másfajta ételeket készítenek. Minden estének van egy témája, ezek pedig a következők: görög, mexikói, mediterrán, közép kelet, olasz, gourmet, korfui. Minden este az adott est témájához kapcsolódó ételek és italok kerülnek elkészítésre. Az adott esthez kapcsolódóan készülnek el a welcome drink-ek is, melyeket az Alkinoos fő bárban készítenek el az étterem számára. A welcome drink minden esetben az adott ország vagy régió híres, legismertebb itala szokott lenni, például a görög esten ouzo-t kínálnak a vendégeknek, amikor megérkeznek az étterembe.

Véleményem szerint az ételek és az italok kínálata hihetetlenül széles, mindenki megtalálja benne azt, amit keres, amit kíván.

A gyakorlatom során a Nausicaa fő étteremben dolgoztam, mint gyakornok. A feladataim nagy részben ugyanazok volt, mint a rendes dolgozóknak.

Az étterem az első 2 hónapban 7 állomásból állt, 1-től 7-ig. Majd több dolgozó felmondott és kisebb létszámmal kellett megoldani a beosztásokat, így az étterem 6 állomásra lett bontva.



1-től 3-ig az étterem benti részét foglalta magába, a 4-es állomás lett a „quiet zone”, mely a felnőttek számára volt fenntartva és az 5-ös, 6-os szekció jelentette a teraszt. Minden állomáshoz tartozott egy troli, melyre a koszos edényeket, evőeszközöket és poharakat gyűjtöttük, melyek természetesen bizonyos időközönként tele lettek, ezután azokat be kellett tolni a konyhára és lepakolni róla.

A reggeli 07 óra és 10 óra között zajlott. A reggeli előkészületek a felszolgálók számára fél 7-től kezdődtek. Fel kellett tölteni a kávé kiöntőket, és ki kellett helyezni minden asztalra egy csésze tejet. A reggeli során amint a vendégek elfoglalták a helyüket kávéval vagy teával kínáltuk őket, elvettük tőlük az üres tányérokat, amint távoztak az asztaltól, teljesen leszedtük az asztalt, letakarítottuk majd újra terítettünk. 10 óra előtt nem sokkal, 9.45 körül már el lehetett kezdeni teríteni az ebédre. A reggeli és az ebéd folyamán az asztalokon kék tányéralátét volt elhelyezve. 11 órakor volt lehetőségünk elmenni fél óra szünetre. Addig amíg az ebéd el nem kezdődött 12.30-kor, addig a következők voltak a feladataink: babaszékek letakarítása, lefóliázása, beverage – ital automaták környezetének letakarítása, poharak kitétele, éttermi fogadótér megtisztítása, kézfertőtlenítő feltöltése, a gyerekek számára a cukorka feltöltése, dekoráció elkészítése, gyermek evőeszközök és poharak utántöltése, dinnye/semifredo kiosztása a medence mellett, evőeszköz polírozás majd kiosztás az állomások között, trolik fertőtlenítése, állomások megtisztítása, rendbe tétele, szalvétahajtogatás. A reggeli folyamán 8-11 fő dolgozott, az aznapi vendégszámhoz igazítva.

Az ebéd során a legtöbben hazamentek – az osztott műszak a legjellemzőbb – az ebéd befejeztével 15 órakor már csak hárman maximum négyen dolgoztunk. Éppen ezért az ebéd folyamán önkiszolgálás volt, a felszolgálóknak a tányérelvétel, asztal letakarítás és asztalterítés voltak a feladatai. 14.15 körül el lehet kezdeni az étterem első és harmadik állomását leszedni, tányéralátéteket összegyűjteni, asztalokat fertőtleníteni, majd a fehér abroszokat leteríteni. Az alábbi folyamat egészen addig zajlott, míg az összes abrosz le nem volt terítve. Időközben 1 dolgozó polírozta az evőeszközöket, amint ő készen volt elkezdődött a terítés a vacsorára, ami körülbelül 1 órát vett igénybe 3 felszolgálóval. További feladatok voltak a borospoharak asztalra helyezése, a maradék evőeszköz szétosztása az állomások között, babaszékek megtakarítása, welcome drink-ek kitöltése, elhelyezése a vendégfogadó asztalnál, maradék abrosz szétosztása az állomások között.



A vacsora 18 órakor kezdődik és 21.30-ig tart. Miután a vendégek elfoglalták asztalaikat, felszolgáltuk a kért italokat, folyamatosan szedtük el az üres tányérokat, amint távoztak leszedtük az asztalt, újra terítettünk. 21 óra után el lehetett kezdeni teríteni a reggelire, amikor újra le kellett fertőtleníteni az asztalokat, kihelyezni a tányéralátéteket, cukortartókat, bögréket és természetesen az evőeszközöket. A beosztások java 22 órakor végződött, de volt beosztás mely 22.30-kor, vagy 23 órakor végződött. Aki 22.30-kor végzett, 10 óra után fél órára átment a bárba segédkezni. Feladata a poharak mosogatógépbe helyezése, majd kipakolása volt. Aki 23 órakor végzett, már 21 órakor olykor 21.30-kor átment a bárba, és ugyanazokat a feladatokat látta el, mint az ott dolgozók; poharakat szedett asztalokról, rendeléseket vett fel majd vitt ki az asztalokhoz.

Nekem szerencsére mindegyik beosztásban volt lehetőségem dolgozni, így mindenben nyerhettem betekintést. Úgy gondolom ez a megoldás, miszerint szinte minden nap más beosztást kaptunk, remek módja a befásulás elkerülésének. Ugyanakkor olykor külön odafigyelést igényel, az érkezési és távozási idők betartása.

További betekintést szerezhettem a vendégérkezések és távozások lebonyolításába. Amint egy vendég megérkezett a szállodába a bár feladata volt welcome drink-kel fogadni őt/őket. Amennyiben éppen étkezési időben érkeztek, miután volt lehetőségük lepakolni a szobában és megérkeztek az étterembe, amíg az étterem menedzser az asztalhoz kíserte őket, ismertette a vendégekkel az étkezés rendjét, az étterem nyitva tartását, és a további étkezési és italozási lehetőségeket. Ha olyan időben érkeztek meg a szállodában, amikor a Nausicaa étterem zárva volt, kísérettel eljutottak a Snack bárba. Továbbá, jelentős vendég érkezett már a vacsora befejeztével, 21.30 után. Ilyen esetekben az étterem kapott egy feljegyzést, mely alapján tudták, hogy mely szobákba hány fő érkezik. A konyhán ez alapján elkészítették a hidegtálakat, melynek tartalma 1 szendvics, 1 sütemény és 1 gyümölcs volt. A hidegtálak 21 órakor kerültek kihelyezésre a szobákban. Minden szobában volt egy hűtő, melyet tudtak használni a vendégek, ebbe be tudták helyezni az ételt és az italokat. A szobaasszonyok minden nap 1-2 üveg vizet helyeztek el a hűtőben, mivel a csapvíz nem alkalmas emberi fogyasztásra ásványi só tartalma miatt, hiszen olyan sok sót tartalmaz, hogy azt az emberi szervezet nem képes megemészteni. Úgy vélem, az erre vonatkozó felhívásokat a szállodában több helyen el kellene helyezni, akár táblákon, akár személyesen kellene nyomatékosabban a vendégek tudatára hozni, hiszen előfordulhat, hogy az adott vendég nem tájékozódott

korábban az egészségügyi kisebb-nagyobb veszélyekről, így egy apróbb nem odafigyelés miatt az egy hetes nyaralás nagyobb részét a szobában kénytelen eltölteni.

Mint korábban azt már említettem a szobában egy tál gyümölcs és egy üveg bor kerül kihelyezésre, mikor egy vendég már második alkalommal érkezik a szállodába, azaz visszatérő vendég. Vannak más esetek is, amikor gyümölcstál és bor kerül a szobákba, ilyen például, amikor valaki a nászútjára érkezik a szállodába, vagy netán ott tartották az esküvőjüket. Továbbá, gyümölcstálat helyeznek el a szobában abban az esetben is, ha egy vendég panasszal él a recepción, például a zajra, melyet leggyakrabban a gyerekek okoznak a szobákban vagy a folyosókon, vagy az étteremre, ételre, felszolgálat módjára, stb. A recepció később ezeket átküldi az étteremnek és a konyhának, és amint, a gyümölcstálakat elkészítették egy felszolgáló felviszi és elhelyezi azokat a szobákban.

A szálloda vezetősége között az egyik kulcsfontosságú eszköz a kommunikáció. Úgy tapasztaltam, ha bármilyen probléma is merült fel, az legtöbb esetben a kommunikáció hiányán alapult. Alapvető, hogy a vezetőségen belül olyan személyek dolgozzanak össze, akiknek, ha nem is teljesen egyforma, de hasonló elképzelése van a vezetésről. Úgy kell kialakítani a menedzserek szűk körét, hogy nem fordulhasson elő, hogy 2 menedzser 2 egymásnak ellentmondó filozófiával vezesse a részlegét.

A dolgozók körében elengedhetetlen a csapatmunka, nagyon fontos, hogy egymást segítve dolgozzanak. Munkám során azonban azt tapasztaltam, hogy ez nem mindig valósult meg, többször fordult elő, hogy egymást hátráltatva, csak az egyikük munkáját megkönnyítve dolgoztak a felszolgálók. Ugyanakkor észrevettem, hogy a bár dolgozói között jóval nagyobb az összhang, és jóval nagyobb a törekvés egymás segítésére. Ezt annak tudtam be, hogy a bárban dolgozók fele annyian voltak, mint az éttermi dolgozók. Emellett míg a bárban 3 végül 2 gyakornok dolgozott, addig az étteremben 10 gyakornok fordult meg a 4 hónap során.

Ami a szállodai hierarchiát illeti, úgy vélem a tapasztaltak megegyeznek az elméletben tanultaknak. A vezetői feladatok a vezérigazgató alá tartoztak, ő intézte a szálloda ügyeit, a személyzet felvételét, a beszerzést és a napi ellenőrzést. A pénzügyek intézéséért a vezérigazgató melletti irodában a könyvelés felelt. Alatta dolgoztak a menedzserek, a fő étterem, a bár és a japán étterem menedzsere. Ő alájuk voltak beosztva a felszolgálók és a bár dolgozói.



A mosoda a termelőtér mellett, külön gazdasági bejárattal volt megközelíthető. Külön személyzeti lift vezetett az emeletekre a termelőtérből, ezen közlekedtek a szálloda dolgozói.

Az emeletekre is volt lehetőségünk feljutni, hiszen napi négyszer küldtek fel egy felszolgálót, hogy a folyosókról és a lift előteréből a poharakat és a tányérokat lehordják a konyhába. Az épületnek 2 szárnya volt, egy folyosókon ketten takarítottak a takarítónők, akik, ha a szobában is találtak tányért vagy poharat, azt kihelyezték a folyosóra egy tárolóba, hogy felszolgálóknak azokat már csak össze kelljen gyűjteni.

A szálloda dolgozói részben teljesítették a nyelvismeret iránti elvárást. Az étteremben a felszolgálók 90%-a beszélt angolul, franciául csak páran tudtak alap szinten, a konyhán dolgozók kisebb százalékban beszéltek más nyelvet. A housekeeping részlegben dolgozóknak körülbelül az 50%-a beszélt az angol nyelvet. Úgy tapasztaltam, hogy a nyelvtudás alapvető fontosságú, azonban meg kell jegyezni, hogy ez elsősorban arra a személyzetre vonatkozik, akik érintkeznek a vendégekkel. A termelésben dolgozóknak nem esszenciális eleme a foglalkoztatásnak. Tekintve, hogy a szállodában az angol és francia vendégek szálltak meg túlnyomó többségben, e 2 nyelvnek az ismerete volt a leglényegesebb, melynek eleget is tett a szálloda.

Források:

<http://louishotels.com/en/about.html>

<http://louishotels.com/en/louis-kerkyra-golf.html>

<https://louiskerkyragolf.reserve->

[online.net/?room=FAMSVD&\\_ga=2.201922513.1515220050.1506812274-](https://louiskerkyragolf.reserve-online.net/?room=FAMSVD&_ga=2.201922513.1515220050.1506812274-684826337.1487790768)

[684826337.1487790768](https://louiskerkyragolf.reserve-online.net/?room=FAMSVD&_ga=2.201922513.1515220050.1506812274-684826337.1487790768)

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A52011IP0407>

<http://www.thomson.co.uk/destinations/europe/greece/corfu/alykes-potamos/hotels/tui-family-life-kerkyra-golf.html>