




SZAKMAI GYAKORLATI BESZÁMOLÓ
HOTEL ALPINA ALPENDORF
ST.JOHANN IM PONGAU, AUSZTRIA

VASVÁRI SÁRA
TURIZMUS-VENDÉGLÁTÁS BSC
HQB6J3



Tartalom

St. Johann im Pongau és Alpendorf bemutatása	2
Környék bemutatása	2
Cégtörténet, tulajdoni szerkezet	5
Cégekörnyezet jellemzése	6
Makrogazdasági környezet elemzése PESTEL modell elemei alapján.....	6
Mikrogazdasági környezet elemzése PORTER-GROVE modell elemei alapján	7
Cég belső jellemzése	8
Üzleti rendszer/modell.....	8
Vállalati kultúra.....	10
Tagok (vezetők és munkatársak).....	10
Gyakorlatom bemutatása	10
Szakmai gyakorlat kapcsolódása a diplomamunkámhoz.....	12
Vélemények, javaslatok	12

St. Johann im Pongau és Alpendorf bemutatása

A város az ausztriai salzburgerlandi régió egyik központja. Területe 78,14 km², 12 ezer lakossal rendelkezik. Önkormányzata 10 településrészt és falut egyesít. A kisváros mindössze 50 km-re található Salzburgtól. Fekvése rendkívül kedvező, hiszen áthalad rajta az A10-es autópálya és vasúti fővonal is. A város egyik nevezetessége a Keresztelő St. János templom, amely a város közepén található. Ezt a templomot először 924-ben említik püspöki oklevelek. A város másik látványossága a Liechtenstein-szurdok, amely egy másfélórás túrát foglal magába.

Alpendorf a várostól 2 km-re fekvő síparadicsom. Az itt található sípálya teljes hossza 210 km hosszú. Itt minden síelő megtalálja a maga számára legalkalmasabb lejtőket, hiszen különböző hosszúságú és nehézségű pályákat kínál a sportolni vágyóknak. Az ideutazók különböző szállodák közül választhatnak a saját igényeiknek megfelelően. Azonban nemcsak nappal, hanem éjszaka is szórakozhatnak. Nagyon jó bárok és szórakozóhelyek is találhatóak itt. Valamint nem szabad megfeledkezni a sípályák alján található úgynevezett Apres Ski bárokról, ahol a turisták akár sícipőben is képesek hajnalig bulizni.



Liechtensteinklamm



Környék bemutatása

Ausztriában bárhova néz az ember gyönyörű hegyeket, völgyeket lát, amely számomra megunhatatlan. Gyönyörű természeti látványosságok találhatóak ebben az országban. Ahogy korábban említettem, a város nagyon jó helyen fekszik. 15-20 percen belül gyönyörű szurdokok, vízesések és tavak találhatóak. Szabadnapjainkon törekedtünk arra, hogy mindig elutazzunk valahova. Azonban ezeket a rövid túrákat sokszor két műszak között ejtettük meg.

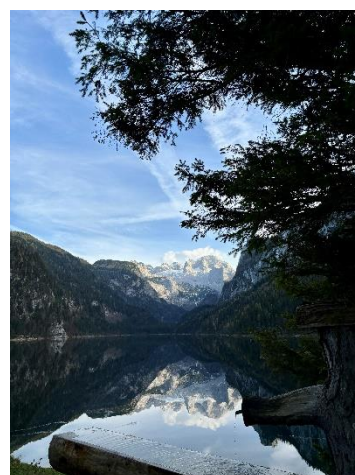
Természetesen a sokak által ismert Zell am See sem maradhatott ki a sorból. Amely az esős idő ellenére is elvarázsolt minket a hangulatos sétálóutcáival.

Ausztria talán egyik leghíresebb városa Hallstatt, ahova szintén el tudtunk látogatni. Egy nagyon szép, hangulatos városka a különböző kézműves boltokkal, éttermekkel és kávézókkal. Van lehetőség egy 50 perces hajókázásra is a tavon, amelyet természetesen nem hagytunk ki.

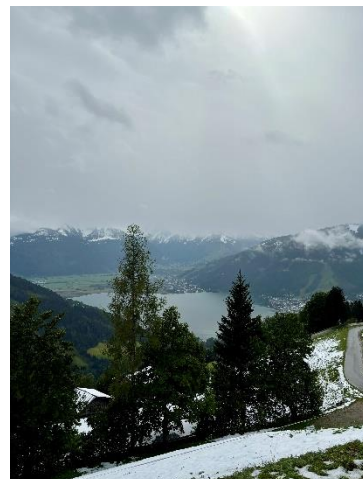
Jägersee



Gosausee



Zell am See



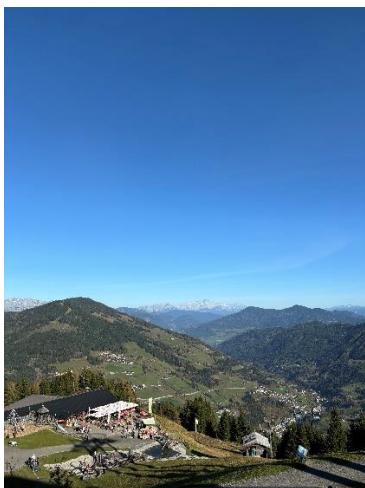
Hallstatt



Golling-vízesés



Hochkönig



Az egyik kedvenc programomat külön ki szeretném emelni. Ott tartózkodásunk alatt volt Dana születésnapja. Szerettem volna meglepni mindenképp valami olyannal, amit nagyon szeret. Ausztriában rengetegen tartanak állatokat. Akárhová megy az ember teheneket, törpelovakat, lovakat és alpakkákat is látni. Úgy gondoltam, hogy ellátogatni egy alpaka farmra egy nagyon jó ajándék lenne, így fel is vettem a kapcsolatot egy helyi hölgygel, aki végül egy rendkívül jó délutánt szervezett nekünk. Először sétáltathattuk az állatokat, majd megsimogattuk a pár hónapos bábiket is.



Cégtörténet, tulajdoni szerkezet

A hotel már több, mint 50 éve üzemel, és ez alatt az idő alatt rengeteg fejlesztésen és felújításon esett át.

Az alapítók George Schwarz és felesége, Marianne Gruber voltak. Marianne még a mai napig aktívan részt vesz a hotel vezetésében.

Georget mindig is érdekelték a pörgetőautomaták, amiket először Németországban látott meg. Ezek után rögtön munkát vállalt a gépeket előállító gyárban. A gyár bezárása után a tulajdonos mindenkinek ajándékozott egy ilyen kis gépezetet, amiket ezután George felvásárolt a volt munkatársaitól is. Ezt követően kezdtek forgalmazni és Ausztria szerte telepíteni feleségével 1966-ban. A gépek karbantartását és szervizelését is ők végezték. Schwarz úr célja volt a cég bővítése, így 2005-re sikerült terjeszkedniük Olaszországban, Csehországban és Németországban is. Ez a cégcsoport a mai napig működik, most már 40 dolgozóval és több mint 100 000 automatával.

Ez a vállalkozás adta meg a pénzügyi háttérrel ahhoz, hogy a Schwarz házaspár dédelgetett álma, egy szálloda létesítése megvalósulhasson. Georgot már régóta foglalkoztatta a vendéglátás és Marianne is ezen a területen dolgozott már évek óta. A szálloda építése 1972-ben apartmanok és étterem építésével kezdődött. Természetesen a pörgetőautomaták számára egy raktár is kialakításra került az épületben.

Az első bővítés 1975-ben történt, amikor 45 apartmannel növekedett a létesítményük. A szálloda egyik legjelentősebb része az Eulenbar, ami 1973-ban nyitott. Ezzel nagyon nagy sikereket ért el, hiszen ez volt a környék egyik első bárja, így nagyon hamar egy közkezdvelt éjszakai találkozóhellyé vált. Éjszakánként egyaránt ételt és italt is szolgáltak fel, valamint DJ biztosította a zenét.

A következő építkezés 1978-ban az étterem bővítésével folytatódott. Ezzel egy 70 férőhelyes éttermet alakítottak ki. Így lehetőség nyílt arra, hogy félpanziós ellátást is kínáljon a szálloda a vendégeinek.

Ugyanebben az évben George belekezdett egy nagy beruházásba. Kiépítette a szálloda mellett az első két sífelvonót is.

1984-ben egy kinti medencével bővült a szállodai szolgáltatások száma. Ezzel növelni tudta a vendégek számát is, hiszen ez volt a környék első olyan hotele, ahol lehetőség volt fürdőzésre. Így már nemcsak télen, hanem nyáron is folyamatos érkeztek a vendégek.

A felújítások azonban ezután sem álltak le. 1989-ben kialakításra került egy teniszcsarnok 2 pályával, valamint egy squash pálya is, így bővítve a szálloda sportszolgáltatásait. Ezzel párhuzamosan létrejött

Bistro & Pizzeria, amely kiváló olasz ételeket kínált az ide betérők számára. Ez már nem csak a szálloda vendégeinek, hanem mindenki számára elérhető a mai napig.

Az évek alatt Alpendorf település egyre híresebb és közkedveltebb lett. A folyamatosan növekvő vendégszám további fejlesztéseket igényelt. A következő projekt egy Hütte felépítése volt a hegyen, ami hamar népszerű lett a nyári és téli sportok kedvelői között.

1997-ben a szálloda 25 éves évfordulóját további felújításokkal ünnepelte. A wellnessrészleg, a szaunavilág és az edzőterem is új alakot öltött ebben az évben. Ezzel megszerezte a 4 csillagos minősítést is a hotel.

Családi vállalkozás lévén a szálloda vezetését George legidősebb fia, Erwin vette át. Az ő irányítása alatt is, 2007-ben az egész létesítmény felújításon, modernizáláson és bővítésen esett át. Ebben a formában üzemel jelenleg is. Kialakításra került egy mélygarázs, panorámaterasz és panorama étterem. Megújult a lobby és fejlesztették a szaunavilágot is. A folyamatos fejlesztéseknek köszönhetően a hotel superior minősítést kaphatott és régió vezető szállodájává vált.

A vezetőség mindig fontosnak tartotta, hogy figyelje a legújabb trendeket és a vendégek igényeit. Ennek eredményeként 2015-ben a szálloda legfelső szintjén létrehoztak egy infinitypool-t, ahol a vendégek a szállodát és a települést körbeölelő hegyekben gyönyörködve relaxálhatnak. A szolgáltatások megújításával egy modern edzőtermet is átadtak, ahol a legújabb típusú gépekkel lehet edzeni.

Jelenleg a szálloda teljesen a Schwarz család tulajdonában van. Az vezetői feladatokat Erwin látja el, de a család minden tagja részt vesz a különböző területeken zajló munkafolyamatokban. Marianne, az alapító felesége, korát meghazudtoló lendülettel, tanácsadóként minden nap részt vesz a hotelben a napi munkában. Sara, Erwin lánya, foglalkozik a sales és marketing tevékenységgel. Sabina, Erwin felesége a rendezvényekkel, csoportokkal foglalkozik. De mint minden ausztriai hasonló nagyságú, családi hotel, erre is az a legjellemzőbb, hogy mindenki mindennel foglalkozik, és ott dolgozik, ahol éppen szükség van rá.

Céggörnyezet jellemzése

Makrogazdasági környezet elemzése PESTEL modell elemei alapján

PESTEL elemzés azokat a külső piaci tényezőket – beleértve a politikai, gazdasági, társadalmi, technológiai, jogi és környezeti faktorokat – és a piaci trendeket vizsgálja, amelyek hatással lehetnek a cég irányára, teljesítményére és piaci pozíciójára.

Politikai tényezők: Ausztria egy stabil politikai környezettel rendelkezik, amely rendkívül kedvező befektetések, üzleti tevékenységek vagy magánutazásoknak egyaránt. Az Európai Unió tagjaként a ki- és beutazás is egyszerű, valamint ez megkönnyíti a kereskedelmet is. Ezen kívül a kormány támogatja a turizmust, kedvezőbb hitelkonstrukciókkal, pályázati lehetőségekkel is segíti a turizmus fejlődését. Ezzel kedvező környezetet teremtve az üdülni vágyók számára, vonzóvá téve az Ausztria adta lehetőségeket.

Gazdasági tényezők: Alpendorf egy kifejezett vonzó terület lehet a turisták számára különösen a téli sportok kedvelőinek, azonban nyáron a túrázók számára is. Ez a szezonális azonban eltérő keresletet eredményezhet, ami befolyásolja a bevételeket is. A terület gazdasága a turizmustól függ, így közvetlen hatással vannak rá a vásárlóerő változásai, valamint a gazdasági helyzet is.

Társadalmi tényezők: Az Alpendorfban működő több szálloda rengeteg munkahelyet biztosít a környéken lakók számára, de ez nem elegendő a szálláshelyek üzemeltetéséhez. Így a hotelben is különböző országokból érkező munkatársak vannak (pl.: Marokkó, Horvátország, Olaszország, Románia). Ugyanakkor a szálloda szívesen fogad gyakornokokat is. Ezzel a lehetőséggel élve tölthettem és is itt a gyakorlati időmet. A szállodatulajdonosok jó viszonyának köszönhetően folyamatosak a közösségi események, amellyel hozzájárulnak a közösség fejlődéséhez is. Továbbá fontosnak tartom, hogy ez a terület mindenki számára biztosít valamit. A fiatalok számára a szórakozást, valamint a különböző sportokat egyaránt. Azonban a családosok számára is kiváló, hiszen gyerekbarát szállodákat és síiskolákat is kínál.

Technológiai tényezők: A ma használatos technológia a szálloda minden területén fellelhető. Az online foglalási rendszerek megkönnyítik a vendégek számára foglalásokat. Működik a hotelben az E-számla is. A segédanyag és üzemelési eszközrendelések is elektronikus úton történnek. A vendégtérben az étel és italrendelés is elektronikus rögzítéssel, számlázással működik, shtankomat rendszerrel összekötve. Ami egyben kontrollt is jelent a fogyasztások felett.

Környezeti tényezők: Gazdag természeti erőforrásokban, például a hegyek és erdők, amelyek vonzóak a turisták számára. Azonban meg kell említeni a klímaváltozást is, ami korlátozhatja a sielési szezonok hosszát, vagy eltolhatja azokat. Napjainkra már megrövidülve december közepétől- március végéig tart egy síszezon. Folyamatos újdonságok és fejlesztések teszik vonzóvá a síszezonon kívül ideutazók számára a területet.

Jogi tényezők: Ausztriában szigorú törvények védik a munkavállalókat, amelyeket komolyan is vesznek. A hamis információnyújtást a reklámokban, például árakról, szolgáltatásokról, garanciákról komoly pénzbírsággal büntetik. Továbbá a pénzügyi tervezések során figyelembe kell venni nemcsak az áfát, hanem a társasági adót is.

Mikrogazdasági környezet elemzése PORTER-GROVE modell elemei alapján

A Porter féle 5 tényezős modell nemcsak a szűkebb értelemben vett piaci szegmenseket elemzi, hanem a teljes iparágat, amelyen belül a verseny erősségét öt tényező (Porter szavaival élve, öt erő) határozza meg:

- A piacra érkező új belépők fenyegetése
- A helyettesítő termékek fenyegetése
- A vásárlók alkuereje
- A szállítók alkupozíciója
- A versenytársakkal folytatott versengés

Új belépők: A St Johann-hoz tartozó Alpendorfban lévő Hotel Alpina egyedülálló lehetőségekkel bír. Bár a faluban szinte megszámlálhatatlan szálláshely várja a téli és nyári sportok szerelmeseit, de az ezek által kínált lehetőségek elmaradnak a Hotel Alpina szolgáltatásaitól. A szálloda a legideálisabb elhelyezkedéssel bír, pályaszállásként a sífelvonóval egybeépítve üzemel. Wellnessrészleggel, fitnessteremmel, teniszpályákkal, golfszimulátorral, stb szórakozási lehetőséget kínál a vendégek számára. A település egyetlen , ****superior minőségű szálláshelye. Így kategóriában jelenleg versenytársa nincs. A közeljövőben a szállodától 150 méterre épülő új szálláskomplexum jelenthet számára fenyegetettséget.

Helyettesítő termékek fenyegetése: Mivel a településen nem található hasonló színvonalú szálláshely, ahol ilyen széleskörű szolgáltatások lehetnének elérhetőek, így a helyettesítő termékek fenyegetése kb. 20 km-es körzeten belül nem áll fenn.

Vásárlók alkuereje: A szakmai gyakorlatom ideje alatt a szálloda dinamikus árazással dolgozott. A kiindulási alapot a fő- illetve az utószezoni alapárak adják és a kereslet-kínálatnak megfelelően változhatnak. A kedvezmények adása már egyéni áregyeztetések során alakulhatnak ki.

Szállítók alkupozíciója: A szállodában szükséges termékek beszállítóival minden esetben a tulajdonos tárgyal. A szálloda ****-superior minősítése megköveteli, hogy minden szempontból a lehető legjobb minőségű termék legyen a hotelben. A beszerzés során az első fontos szempont, hogy helyi termelők magas minőségű termékei megjelenjenek (pl.: tojás, pékáru). Vannak olyan termékek, amelyekhez az alapanyagokat szerzik be, és a szállodában készítik el a készterméket (pl.: lekvárok). Megjelennek a külföldi beszállítók is (pl.: húskészítmények, sajtok Olaszországból). A folyamatos rendelések, az állandó megbízások adják az alkupozíciót a szálloda vezetője számára, hogy a lehető legkedvezőbb árat alkudja ki a beszállítóktól.

Versenyársakkal folytatott versengés: A környéken alacsonyabb színvonalú és különböző szolgáltatásokat nyújtó szálláshelyek találhatóak. Ideális elhelyezkedéséből adódóan a Hotel Alpina magasabb áron kínálja szolgáltatásait, így egy magasabb igényeket elváró vendégkört céloz meg, akik hajlandóak magasabb árat fizetni a hotel nyújtotta lehetőségekért.

Napjainkban fontos, hogy a különböző platformokon is jelen legyen a szálloda és folyamatos legyen a megjelenés a közösségi médiában. Az internetes platformokon a szálloda értékelése kiváló, így ez is vonzó az ilyen típusú szállást keresők számára. Az értékesítés során fontos cél, hogy a saját weben érkezzen be a legtöbb foglalás, így ennek a fejlesztésére is folyamatosan zajlik.

Cég belső jellemzése

Üzleti rendszer/modell

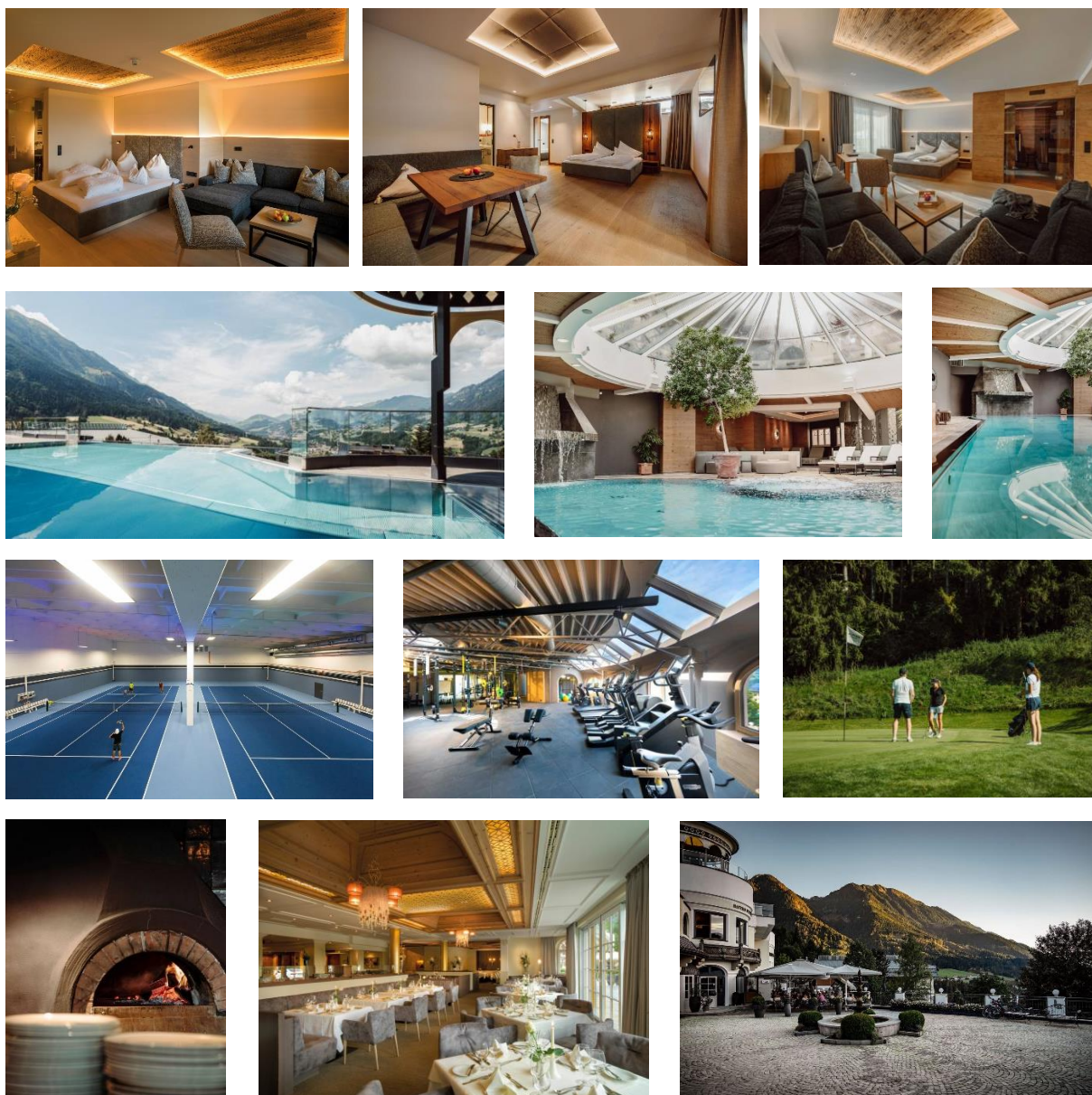
Erőforrások: Az erőforrásokat említve két csoportról beszélhetünk: személyei és tárgyi erőforrások. A sikerhez szükség van minden erőforrás zavartalan biztosítására. A tárgyi erőforrás alatt értjük azt, amiből a szálloda gazdálkodik, beruház, fizeti a számlákat és az alkalmazottakat is.

Az élőmunka gazdálkodásnak két alapvető területe: a létszám és a bérgazdálkodás. A létszámgazdálkodás központi kérdése, hogy hány dolgozót alkalmazunk a szállodában? Annyi dolgozóra van szükség, amennyi a feladatok ellátásához szükséges. A változó foglaltsággal működő Alpendorf esetében ezt úgy oldják meg, hogy van egy állandó munkatársi csapat, akik határozatlan idejű munkaviszonnyal rendelkeznek. Mellette pedig szezonálisan alkalmaznak munkavállalókat (leginkább a téli szezon), akik elsősorban külföldről érkeznek. Egy szálloda esetében is cél, hogy minél kisebb bérköltséggel minél nagyobb bevételeket érjen el. A munkatársakat azonban a magasabb színvonalú munkára motiválni kell, aminek elsődleges eszköze a bér. Ugyanakkor a szezonális munkavégzésnek is egy lényeges vonzereje a magasabb bér.

Termékek és szolgáltatások: A szálloda két fő termékéként kiemelhetők a szobák és a sportszolgáltatások. 75 szoba található a hotelben, amelyek mind felújítottak, ezáltal modern kényelmet nyújtva vendégei számára. A foglalás során lehetőség van különféle szobák foglalására pl.: 2-3-4 fős szobák, panoráma kilátással, apartman (külön hálószoba, nappali, konyha), családi szobák, stb. A hotelben a lakosztályokban szaunát is találhatunk, valamint minden nap a szobába viszik a kollegák a reggelit. A szobák TV-vel, telefonnal, hajszárítóval és minibárral is fel vannak szerelve.

A szálloda szolgáltatásaihoz tartozik az ingyenes parkolási lehetőség, csomagmegőrzés, konferenciatermek bérlése, ingyenes internetcsatlakozás, wellnessrészleg, szaunavilág, teniszpálya, edzőterem, golf szimulátor (nyáron golfpálya) és masszázs.

A szálloda vendégei igényelhetnek reggelis vagy félpanziós ellátást, valamint egy A'la cart ételről is választhatnak felár ellenében.



Üzemi folyamatok: A vállalkozás belső működése az üzleti folyamatok belső utasításai alapján történnek. Minden részleg rendelkezik saját folyamatokkal, amelyek meghatározzák és irányítják a tevékenységeket.

Üzleti területek: A szálloda az aktív üdülést választók csoportját célozza meg. Túrázók, nyári és téli sportok kedvelőit, amit kiegészít a szállodai wellness szolgáltatásokkal: medencék, szauna, fitness és a kulináris élvezetek.

Vállalati kultúra

A szálloda célja az, hogy az itt megforduló vendégek igényeit minél magasabb szinten elégítsék ki. Ezért szakmailag kiváló szakemberek is alkalmaznak, akik készségesen segítenek nekünk tanulóknak abban, hogy minél több tapasztalatot gyűjthessünk és felkészítsenek minket a valódi vendéglátásra.

A szálloda tulajdonosa nagy hangsúlyt fektet a béren kívüli juttatásokra. Fontosnak tartja, hogy a dolgozók lojalitását növelje. Nekünk is lehetőségünk nyílt arra, hogy használjuk a szálloda edzőtermét, tenispályáit. Alkalmanként borkóstolót is szervezett Erwin a dolgozók számára, amely keretein belül a család borait ismerhettük meg részletesebben. Ott létünk alatt szállást és teljes ellátást kaptunk térítés mentesen. Ugyanezt a juttatást megkapja minden külföldről érkező munkatárs. Hetente van meeting minden dolgozó számára, hol egyrészt információ átadás, aktualitások ismertetése történik, másrészt minden kollégától személyesen is megkérdezik a heti tapasztalatok, problémát, észrevételeket.

A service és konyha részen belül nagyon jók a munkatársi kapcsolatok. Többször szerveztünk együtt is közös programokat. Volt olyan alkalom, hogy Erwin is csatlakozott hozzánk. Nagyon jól éreztem magam ebben a közösségben és nagyon jó volt megtapasztalni az itteni munkát.

Tagok (vezetők és munkatársak)

A családi tulajdonban levő szálloda vezetője a tulajdonos Erwin Schwarz. A különböző területek munkájának irányításában részt vesz Erwin édesanyja, felesége és lánya. A Houskeeping részlegben 1 fő vezető és 8 fő szobaasszony dolgozik. A Back Officeben találhatóak a vezetők irodái (sales, marketing, front office, tulajdonos, HR). A Food & Beverage részlegben a következő munkatársak vannak: Chef, Sous chef, 2 szakács, 2 cukrász, 3 konyhai kisegítő, 2 mosogató, 1 éttermi vezető, 7 fizetett felszolgáló, 5 felszolgáló és ketten voltunk gyakornokok. A műszaki feladatok ellátására 1 fő „Hausmeister”-t alkalmaznak, de jellemzően külsős vállalkozókkal oldják meg a problémákat.

Gyakorlatom bemutatása

A 3 hónapos szakmai gyakorlatom végig az étteremben, a service részen töltöttem. Itt új tapasztalatokat szereztem. Az osztrák szállodáztatás teljesen különbözik a magyartól. Heti 5 napot dolgoztunk, napi 8 órában, osztott műszakban. Ez reggel 4 óra és este is 4 óra munkát jelentett, a reggeli és a vacsora alatt.

A mi reggeli műszakunk 8-12-ig tartott. Feladatunk az asztalok folyamatos lerámolása volt, valamint a kávé felszolgálása a vendégeknek.

A reggeli alatt büféasztalról választhattak a vendégek, mit szeretnének fogyasztani. Úgy gondolom, hogy ebben a szállodában kifejezetten nagy volt a választék. 6 különböző felvágott, füstölt lazac, sajtok, 10 fajta müzli, joghurtok és különböző krémek közül lehetett választani minden nap. Hatalmas péksütemény kínálat is állt a vendégek részére. Az én személyes kedvencem a narancsfacsaró gép volt, amiből csak egy gomb megnyomásával élvezhették a vendégek (és mi is) a frissen facsart narancslevet. Valamint minden nap különböző gyümölcsöket és zöldségeket is készítettek ki a reggeliztető kollegák a pultra, amiből smoothiet lehetett készíteni. Ezenkívül minden reggel működött a látványkonyha, ahol a vendégek omlettet különböző feltétekkel, tükörtojást, palacsintát vagy gofrit rendelhettek. A reggeli 7:30-10:30 között zajlott, ami után nekünk is volt lehetőségünk fogyasztani a reggeli büféből.

Miután az utolsó vendég is elhagyta az éttermet, akkor kezdődött a munka másik része: előkészülni az estére és eltakarítani a reggeli után. Minden este egy téma köré épült a menü, amelyhez adott volt egy meghajtogatott szalvéta és a terítés is. A terítés a legtöbb esetben megegyezett, mindig egy-két apró eltérésre kellett figyelniük. Az asztalra egy főre mindig felhelyeztünk egy kisváltást, egy nagyváltást, kanalat, desszertváltást, borospoharat és egy vizespoharat is. A munkát mindig felosztottuk. Általában 1-2 ember terítette az asztalokat, egy porszívózta a székeket és üléseket, és egy ember mindig takarította a bárt, annak érdekében, hogy minél hamarabb végezzünk. Sokszor a munka nagyon elhúzódott, hiszen nagyon ritka volt az olyan nap, amikor a vendégek időben befejezték a reggelijüket.

Több alkalom is volt, amikor nekem kellett a reggeli után eltakarítani a büfét. Ilyenkor mindig el kellett csomagolni a megmaradt kenyereket, feltölteni a lekvárokat és müzliket, letakarítani a pultokat, elmosni a gépeket, kiüríteni a kukákat, kávé főzni a délutáni kávészünetre a vendégeknek. Ilyenkor a munka mindig tovább tartott, kb. 13 óráig. Az ilyen napokat mindig nagyon élveztem.

Az esti műszakunk 17:30-kor indult. Előtte mindig volt lehetőségünk lemenni vacsorázni. Mivel magyar szakács is dolgozott a konyhán, így nagyon sokszor magyaros ételeket ettünk. Például gulyásleves, csirkepaprikás, tojásos nokedli vagy akár lencsefőzelék.

A vendégek számára a vacsora 18:00-kor kezdődött. Az előtte lévő fél órában elő kellett készítenünk a büfét. Ilyenkor kikészítettük a salátákat, dressingeket, kenyeret és a sajtjálát. Az asztalokra is friss virágot helyeztünk esténként. A vendégeket mindig várta az asztalon még 3 fajta kínáló falatka. Ezek általában valamilyen krémek voltak, vaj, esetleg olívaolaj, amit még az előétel előtt el tudtak fogyasztani.

A vacsora már teljesen máshogy zajlott, mint a reggeli. Vendégszámtól függően volt 2-3-4 fizettető pincér, akikhez tartozott mindig 1-1 comi, akivel egy placcon dolgoztak. A comikat hívják kint a felszolgáló pincéreknek. Valamint az esetek többségében a bárban is dolgozott egy comi, aki az este alatt készítette elő számunkra a szervírozandó italokat. Az ő feladata volt a poharak folyamatos elmosása és az este végén a bár rendbe tétele, takarítása.

Minden nap volt egy adott téma, ami köré a menüt építették. Ilyen volt például az olasz est, grill est, '80 nap alatta föld körül' vagy 'tengerek és folyók' estje. A vendégek az asztalra kihelyezett menükártyáról tudtak választani. Mindig volt lehetőségük 2 fajta előétel, 2 fajta leves és 3-4 fajta főétel közül választani. Mindig egy húsos/halás és egy vegetáriánus opció szerepelt a

menüben, így mindenki megtalálta a számára kedvezőt. Sok esetben a vegetáriánus ételek egyben vegánok is voltak. A desszert mindig adott volt, azonban fagylaltozásra is volt lehetőség a büféből.

Minden szobának volt egy adott asztala, ahol az egész tartózkodásuk alatt ültek. Új vendég érkezése esetén először az asztalokhoz kísértük őket, meggyújtottuk a gyertyát és ismertettük velük az aznapi menüt. Ezután a rendeléseket mindig a fizető pincérek vették fel. A szállodában elektronikai rendszer működött, ami azt jelenti, hogy egy kis gépbe vitték fel a rendeléseket, amit mi bent a konyhán egy monitoron azonnal láttunk is. Ezután a mi feladatunk volt a különböző fogások szervírozása és ezeknek lerámolása is. A vacsora alatt folyamatosan kommunikáltunk a vendégekkel, hogy vihetjük-e a következő fogást, hozhatunk-e még valamint, hogy ízlett az étel. Minden este tudnunk kellett fejből az étlapot. Mit is jelent az adott étel, milyen allergéneket tartalmaz, hiszen nagyon sokszor a vendégek érdeklődtek ezek iránt. A vacsora végén pedig kezdődött a takarítás, valamint a büfé előkészítése a reggelire. Ez már egy sokkal időigényesebb feladat volt, hiszen a reggeli alatt rendkívül sok eszközt használtunk. Az este során is felosztottuk a feladatokat, hiszen amíg mi a büfét készítettük elő, addig a fizető pincérek terítették az asztalokat. Ilyenkor kikészítettük a kenyereskosarokat, fogókat, gépeket, gyümölcsöket és zöldségeket, teákat és feltöltöttük a büfét tányérokkal, poharakkal és kancsókkal.

Szakmai gyakorlat kapcsolódása a diplomamunkámhoz

Számomra a beadandónak ez a pontja nem releváns, mivel jelenleg az 5. féléves gyakorlatomat töltöttem. Azonban elgondolkodtam azon, hogy a 8. féléves szakmai gyakorlatomat is egy ausztriai hotelben tölteném és egy ehhez kapcsolódó témát választanék a szakdolgozatomhoz. Véleményem szerint a most szerzett tapasztalataimat is biztosan hasznosítani tudom majd, mint a jövőbeli munkám során, mint a dolgozatomhoz.

Vélemények, javaslatok

Az itt töltött idő alatt nagyon jól éreztem magam. Főként az, hogy az itteni dolgozók nagyon rugalmasak, bármely pozícióban helyt állnak, ha úgy adódik. Továbbá, hogy a helyi termelőktől szerzik be az alapanyagokat, ezzel is támogatva a kis gazdaságokat.

Itt egy teljesen más légkört tapasztaltam meg, mint Magyarországon. Egy sokkal nyugodtabb, jókedvűbb, befogadóbb és segítőkészebb csapatba dolgozhattam. Minden dolgozó nagyon nyitott volt felénk, habár nagyon megszeppenve léptünk be az étterembe első nap. Továbbá számomra először nagyon meglepő volt, hogy a tulajdonosnak mennyire fontos a személyes kapcsolat a vendégekkel. Minden este bejött az étterembe és szóba elegyedett a vendégekkel, jó étvágyat kívánt nekik. Úgy gondolom, hogy ez nagyon fontos eleme az élményt nyújtó vendéglátásnak.

Javaslatként annyit említenék meg, hogy mivel a szállodában kiváló gyerekanimáció is működik, ezért úgy gondolom, hogy a wellness részlegben kialakíthatnának egy medencét a kisebb gyerekek számára különböző játékelemekkel.