

Bártfai Endre*

SZOLGÁLTATÁSOK A SZÁLLODA PORTÁJÁN

Az előadás célja, hogy bemutassa a szállodákban, azon belül a szálloda portáján nyújtott szolgáltatásokat, a velük szembeni elvárásokat, tudásszükségletet. A szolgáltatások a szállodákban a kezdetektől jelen vannak, közülük az elszállásolás és az ellátás tekinthető alapszolgáltatásnak. Az egyéb szolgáltatások sokszor a szállodák közötti különbségek kifejezői, látható jelei. Minden szállodának arra kell törekednie, hogy a nyújtott szolgáltatások alapján kerüljön kedvező piaci pozícióba.

A SZÁLLODAI SZOLGÁLTATÁSOK FOGALMA

Mit is nevezünk szállodai szolgáltatásnak, hogyan határozhatóak meg ezek? Nincs igazán pontos szakmai meghatározás, így – magad uram, ha szolgád nincs! – arra kényszerültem, hogy saját meghatározást fogalmazzak meg. Ehhez azonban először a szállodai szolgáltatások jellemzőit kellett összegyűjtenem.

Jellemző tulajdonságuk, hogy személyi vagy tárgyi feltételekhez kötöttek. Céljuk, hogy a szálloda vendégeinek minden elvárását kielégítsék, teljes körűek legyenek, és állandó, magas minőséget képviseljenek. A vendég ingyenesen vagy térítés ellenében veheti igénybe, a szálloda saját vagy külső forrásokkal nyújtja őket kötelezően vagy fakultatív módon. A szálloda különböző egységei által nyújtott szolgáltatások színvonalában egységre kell törekedni.

Ezek alapján a szállodai szolgáltatásokat a következőképpen határoztam meg: *szállodai szolgáltatásokon a szálloda különböző egységeiben, a szálloda személyzete vagy tárgyi eszközei által, a vendég elvárásainak, a tartózkodás során felmerülő igényeinek, térítésmentesen vagy térítés ellenében igénybe vehető, belső vagy külső források felhasználásával, kötelezően vagy fakultatív módon nyújtott, magas színvonalon történő kielégítését értjük.*

A szálloda által nyújtott szolgáltatások színvonala, köre a szálloda megítélését nagymértékben befolyásolja, hiszen a vendégek ez alapján döntenek el, hogy a szálloda jó vagy rossz, érdemes-e arra, hogy pénzüket ott költsék el, hogy pénzükéért megfelelő ellenszolgáltatásokat, értéket kapnak-e. A szálloda által nyújtott szolgáltatások egyben a piaci versenyképességre is hatnak ez által. Jellemző napjainkban, hogy a szállodák komoly erőfeszítéseket tesznek a vendégek megszerzéséért, megtartásáért. Ennek egyik eszköze – szerintem igen helytelenül – az árakkal való „játék”, a másik szálloda árai alá kínálás, mely csak pillanatnyi előnyöket jelent. Véleményem szerint sokkal inkább a szálloda által nyújtott szolgáltatások kiválasztása, száma, minősége kellene, hogy a piaci versenyben előtérbe kerüljön, és döntő jelentőséget kapjon.

* BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar, Idegenforgalmi Intézet, főiskolai tanársegéd, PhD-hallgató.

A SZÁLLODAI SZOLGÁLTATÁSOK

A szállodai szolgáltatások jogi és szakmai csoportosítása igen sokrétű.

Nézzük először a jogi oldalt! A szállodák osztályba sorolásának feltételeit meghatározó 45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet kötelező és fakultatív szolgáltatásokat nevesít. A kötelező szolgáltatások köre a csillagszámnak megfelelően növekszik, teljeseedik ki. Ide tartoznak a recepciószolgálat, textíliaváltás (ágynemű, fürdőszobai textília), étel-, ital kínálat, felszolgálat, egyéb szolgáltatások, légkondicionálás.

A recepciószolgálatnál a nyelvi követelmény kerül meghatározásra, így minimum egy, maximum három idegen nyelv ismerete elvart a különböző osztályú szállodáknál a recepcióban dolgozó kollégáknál. A textíliaváltás az ágynemű és a törülköző váltásának gyakoriságát, az étel-ital kínálat a szállodák ilyen jellegű választékát, a felszolgálat a főétkezések felszolgálati időpontjait, a légkondicionálás a szobák és közös területekben alkalmazandó légtechnikát, míg az egyéb szolgáltatások a kötelezően nyújtandó szolgáltatásokat tartalmazzák. A kötelezően nyújtandó egyéb szolgáltatások olyan minimum szolgáltatások, melyek a szállodában meg kell, hogy legyenek. Ezek: csomag- és értékmegőrzés, üzenetközvetítés, ébresztés, telefax, fénymásolás, kulturális és idegenforgalmi információk nyújtása, a porta továbbítja a vendég postai küldeményeit, készpénzkímélő fizetési mód biztosított, széf a szobákban vagy a portán, bel- és külföldi sajtótermékek árusítása, repülőjegy-konfirmálás, fitness vagy gyógyászati centrum, garázsszolgáltatások, kocsirendező, konferenciaszolgáltatás.

A fakultatív szolgáltatások a szállodák számára pontszámokban vannak meghatározva, és a kiválasztásuk egy lista alapján történik, ahol a különböző szolgáltatások és az érték számolható pontszámok vannak felsorolva. A kötelező jellegű szolgáltatásokat nem lehet figyelembe venni a fakultatív szolgáltatások között. A fakultatív szolgáltatások kiválasztása sokkal nehezebb, mint azt elsőre gondolhatjuk, hiszen nagyon sok szempont szerint kell dönteni. Csak néhány a szempontok közül: szálloda típusa, vendégkör, fogyasztói szokások, osztályba sorolása. Az 1. táblázat a fakultatív szolgáltatások előírt pontszámait mutatja be.

*1. táblázat
A fakultatív szolgáltatások előírt pontszámai*

Szálloda	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Fakultatív szolgáltatás minimális pontszáma	0	25	90	130	170

Érdekességként említem meg a wellness szálloda sajátos szolgáltatáskövetelményeit. Ma hazánkban az egyik legnépszerűbb szállodatípus a wellness szálloda, de sajnos a nevükben ezt a szolgáltatást kiemelő szállodák nem mindegyike nyújtja a rendeletben meghatározott szolgáltatásokat. Ahhoz, hogy jogosan használja egy szálloda a wellness szálloda címet, a következő követelményeknek kell megfelelnie: minimum 1 beltéri fürdőmedence; minimum kétféle szauna vagy gőzfürdő létesítmény; az arc-, test-, kéz-, láb- és hajápolási szolgáltatások közül legalább négyféle szépségápolási lehetőség; legalább hatféle masszázs, relaxációs és egyéb közérzetjavító – vizes és száraz – szolgáltatás; gasztronómiai kínálatban szerepelnek a régióra jellemző, hagyományőrző magyar, továbbá reform- és vegetáriánus étel- és italajánlatok; kardiogépekkel is felszerelt fitness-terem és sportedző, sportoktató vagy testnevelő tanár; minimum négyféle szabadidős sportolási vagy keleti mozgásprogram, és további minimum egyféle aerobik jellegű tréning; minimum háromféle közösségi, kulturális, zenei, művészeti programlehetőség, illetve folyamatosan ajánlja a környék nyújtotta lehetőségeket; a nappali és a délutáni műszakban legalább 1 fő wellness végzettségű vagy azzal egyenértékű végzettséggel rendelkező dolgozó.

Másik csoportosítási lehetőség a szolgáltatás helyszíne szerint történik, ez alapján a szolgáltatások lehetnek földszinti és emeleti szolgáltatások. A földszinti szolgáltatások a Front Office-ban és a hozzá kapcsolódó területeken, az étterem és ellátás egyéb egységeiben és a

BÁRTFAI E.: SZOLGÁLTATÁSOK A SZÁLLODA PORTÁJÁN

szállodában található egyéb szolgáltató helyeken történik. Az emeleti szolgáltatásokat a vendég a szobájában veheti igénybe. A földszinti szolgáltatások közül néhány, így az ellátás bizonyos változatai, mint például a szobaszerviz, minibár az emeleti szolgáltatásokat bővíti. A földszinten nyújtott szolgáltatások a vendég érkezésétől elutazásáig megnyilvánuló igényeit hivatottak kielégíteni, többek között a gépkocsi elhelyezését, csomagszállítást a vendégszobáig, a vendégszobából, belső és külső megbízások teljesítését, üzenetek, küldemények, postai küldemények kezelését, közvetítését, ébresztést, a vendég számára fontos cikkek árusítását, információadást. Az emeleti szolgáltatások a tájékoztatás, a már említett minibár, szobaszerviz, a szobában található audiovizuális eszközök, telefon, biztonságtechnika, tűzjelző, mosás-vasalás, különböző bekészítések a szobában illetve a fürdőszobában.

A szolgáltatásokat a vendégek ingyenesen vagy térítés ellenében vehetik igénybe. Ezekről teljes körű tájékoztatást kell a vendég részére biztosítani, a magyar törvényes fizetőeszközben, valamint ha szükséges külföldi valutában is. A már említett osztályba sorolási rendelet erre vonatkozóan is ad iránymutatást. A térítés ellenében nyújtott szolgáltatások a szállodák számára bevételi lehetőséget is kínálnak. Ilyen jellegű szolgáltatások többek között a mosás-vasalás, a telefonszolgáltatás, a minibár, a valutaváltás, a garázsszolgáltatás. Ezeknek a szolgáltatásoknak a biztosítása csak megfelelő tárgyi eszközök, feltételek megléte esetén lehetséges, ezek bekerülési értékét, valamint üzemeltetési költségeket fizeteti meg a vendéggel a szálloda. A térítésmentesen nyújtott szolgáltatások közé tartozik a csomaghordás, csomagmegőrzés, az ébresztés, az üzenetközvetítés, információadás, tájékoztatás, biztonsági szolgáltatások. Utóbbiakra rendkívül nagy figyelmet kell fordítani a szállodáknak.

Még egy csoportosítási lehetőségről szeretnék szólni. A szállodák szolgáltatásaik egyik részét saját, másik részét külső szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokkal oldják meg. A saját szolgáltatásokhoz alkalmazottaik, saját tárgyi eszközeik adják a háttérrel, míg a külső szolgáltatók olyan szolgáltatásokat kínálnak továbbértékesítésre, közvetítésre a szállodák vendégeinek, melyek más jellegű tárgyi és személyi feltételekhez kötöttek. Ilyenek például az autóbérlés, turisztikai szolgáltatások, jegyeladás.

A PORTAI SZOLGÁLTATÁSOK

A portai szolgáltatások igen sokrétűek, nagyban függenek a szálloda vendégekörétől, annak összetételétől. Jellemző, hogy a vendégek a portai szolgáltatásokat éjjel-nappal igénylik. A gyors, pontos, mindenre kiterjedő portai szolgáltatások nagyban hozzájárulnak a szálloda kedvező megítéléséhez.

A vendégek be- és kijelentkezésével kapcsolatos feladatok – ezek a feladatok az utazások szabadabbá tételével, a vízumkényszer eltörlésével mára leegyszerűsödtek; korábban a vendégek nyilvántartását és az útlevelek kezelését jelentették, de mára csak a nyilvántartás fontos munkája maradt meg ezekből. A vendégeket a lakönyvnyilvántartó vagy indexkönyvbe kell bevezetni a kézi és félig automatizált rendszerrel működő szállodákban, míg a számítógépes rendszerrel a gép által kinyomtatott érkezési és utazási listákat, valamint a bejelentőlapokat kell lefűzni, illetve megőrizni.

Üzenetek, küldemények kezelése – a vendégek részére érkező küldemények és üzenetek kezelése a szálloda portai munkájának megítélésénél előkelő helyet foglal el. A portásnak arra kell törekednie, hogy ezek a küldemények, üzenetek a lehető leghamarabb a vendég kezébe kerüljenek. Az érkező küldemények, üzenetek kezelése attól függ, hogy a vendég az üzenet, küldemény érkezésekor a szállodában lakik, vagy van megrendelése, de még nem érkezett meg, vagy a vendég a szállodában lakott, de már elutazott, vagy a vendégnek nincs foglalása és nem is tartózkodik a szállodában. A vendégek részére érkező küldemények lehetnek: levél, ajánlott levél, távirat, telefax, e-mail, postai csomagok stb.; nyilvántartásukra külön füzetet, postakönyvet vezetnek a porták és minden érkező küldeményt beírnak ebbe a könyvbe, füzetbe. A könyv illetve füzet számozott lapokból áll és a vendég szobaszámát, nevét, a csomag rövid leírását, az átvevő portás aláírását és a vendég aláírását tartalmazza. Célszerű a küldemény érkezésekor azon az átvétel időpontját rögzíteni kézzel, illetve a portán megtalálható időbélyegzővel.

KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI FÜZETEK, 16.

Amennyiben a vendégnek foglalása van, de még nem érkezett meg, a küldeményt, üzenetet a porta átveszi és bevezeti a nyilvántartófüzetbe vagy a csomagkönyvbe. A vendég anyagára kézzel illetve a számítógépes rendszernél a gépbe beírják, hogy a vendégnek levele, csomagja stb. érkezett és azt érkezéskor a portán átveheti.

A vendég elutazása után érkezett küldeményt a porta csak akkor veszi át, ha a vendég ezt kérte előzetesen a portától, vagy már van újabb foglalása. Ebben az esetben a már ismertetett módon jár el a portás.

Az üzenetek átvétele a szálloda portáján, a recepcióban vagy a telefonközpontban történik a szállodában rendszeresített kétpéldányos üzenetátadó nyomtatványon, vagy a számítógépes rendszer segítségével, újabban a vendégszobák telefon üzenetrögzítőjén keresztül. Az üzenetfelvételnél a leírt adatok pontosságára nagy figyelmet kell fordítani. Minden adatot vissza kell ismételni, különösen a telefon-, faxszámokat, címeket, neveket. Az üzenetek átadásánál, továbbításánál az előbb felsorolt esetek és eljárások a követendők.

A számítógépes rendszerek továbbfejlesztése révén lehetőség nyílt az üzenetek átadására a vendégszobában elhelyezett televíziós készüléken (*smart television*) keresztül is. Ennél a megoldásnál a porta vagy a telefonközpont termináljában viszik be az üzenetet a számítógépbe, amely azt a megfelelő rendszeren keresztül közvetlenül a szobába irányítja. A vendég a tájékoztatóban megadott csatorna kiválasztásával ellenőrizheti, hogy érkezett-e üzenete, és ha van, akkor az a képernyőn megjelenik.

Kulcskezelés – a vendégek és a szálloda anyagi és erkölcsi védelme megköveteli a szobák kulcsainak gondos kezelését. Azokban a szállodákban, ahol még szobakulcs van, ott minden esetben meg kell győződni arról, hogy a kulcsot elkérő személy jogosult arra. A jogosultságot a kulcskártya felmutatásával igazolja a vendég. Természetesen a VIP és törzsvendégek szobaszámát a pultban dolgozók ismerik, így részükre a kulcsot a portás már elő tudja készíteni, amikor a vendég a pult felé közeledik. A portán lévő kulcsok segítségével könnyen megállapítható, hogy a vendég a szállodában tartózkodik-e vagy sem.

Információs szolgálat – az információadás a porta legfontosabb feladatai közé tartozik. A porta tájékoztatja a szállodában lakó vendégeket a szálloda és környékének étkezési, szórakozási, vásárlási stb. lehetőségeiről. Az adott információk köre igen gazdag. A vendégek a legkülönösebb információkra kíváncsiak. A leggyakrabban előforduló információk csoportjai a következők:

- szállodai,
- vendéggel kapcsolatos,
- látnivalók,
- szórakozási lehetőségek,
- sportolási lehetőségek, sportesemények,
- menetrendi információk.

A portásnak tudnia kell a szálloda jellemző adatait, a házban zajló rendezvényeket, a várható programokat, eseményeket. A vendégek tájékoztatására a hall feltűnő pontján információs táblát helyeznek el, amelyen a szálloda napi programajánlatait, rendezvényeit tüntetik fel az időpontok és a helyszínek megjelölésével.

Vendéggel kapcsolatban a portás csak a vendég által jóváhagyott információkat adhatja meg. A vendég személyéről, tartózkodásának egyéb adatairól nem közölhet információkat. Ez alól kivételt jelentenek a hatósági és hivatalos szervek megkeresései. A vendég házon belüli tartózkodási helyéről a vendégorientációs kártya segítségével lehet pontos tájékoztatást adni.

A látnivalókkal kapcsolatos információkat a vendégek szabadidejük tartalmasabb kitöltése, tartózkodásuk kellemesebbé tétele érdekében kérik. Ide tartoznak a színházak, koncertek, előadástek, múzeumok, kiállítótermek stb. Azért, hogy mindig naprakész tájékoztatást tudjon a portás adni, naponta el kell olvasnia az ezzel kapcsolatos híreket, közléseket, melyeket a napi sajtó közöl.

BÁRTFAI E.: SZOLGÁLTATÁSOK A SZÁLLODA PORTÁJÁN

A szórakozási lehetőségek közé tartoznak az éttermek és szórakozóhelyek. Az ezekkel kapcsolatos információadásra nagyon oda kell a portásnak figyelni, hiszen csak azokat a helyeket lehet ajánlani, ahol a vendég anyagi és személyes biztonsága szavatolt.

A sportolási és sporteseményekkel kapcsolatos információkat a portai kisokos és a napi sajtó hírei alapján lehet a vendégek részére megadni. A portai kisokos azokat az információkat, telefonszámokat és címeket tartalmazza, amelyek iránt a leggyakrabban érdeklődnek a vendégek, illetve ügyes-bajos dolgaik elintézéséhez szükségesek.

Menetrendi információkat a közúti, légi, vízi és vasúti közlekedéssel kapcsolatban kérnek a szálloda vendégei a portástól. Az ilyen jellegű információk adásához a szükséges segédanyagoknak (menetrendek) a portán meg kell lenniük. A portásoknak a menetrendek olvasását ismerniük kell. Mindig pontos információt kell adni, hiszen a tévesen adott indulási, érkezési időpontok a vendég részére komoly gondot jelenthetnek. Célszerű az illetékes információs irodákat felhívni a pontos adatok megszerzése érdekében.

Házon kívüli megbízások (kommissiók) – ebbe a körbe tartoznak azok a kérések, amelyek a vendégek részéről érkeznek és teljesítésüket a porta vállalja, intézi. Teljesítésükért a porta a felelős, és elvégzésükért megbízási díjat számolhat fel, melyek mértékét az igazgatóság szabályozza. Röviden tekintsük át ezek közül a legtöbbször előforduló megbízásokat:

- jegyrendelés, helyfoglalás repülő-, vasúti, hajó- és buszjáratokra,
- utazási ügyek intézése (elveszett csomag, biztosítás stb.),
- színházjegyek, koncertjegyek beszerzése,
- programértékesítés (városnézés, kirándulások stb.),
- autóbérlés,
- taxi, transzfer rendelés,
- kisebb csomagok szállítása városon belül,
- bevásárlások (virág, ajándék, piperecikkek stb.),
- postai és vámmal kapcsolatos ügyintézés (csomag- és levélfeladás, dokumentumok beszerzése stb.),
- vízum intézése (úrlapok beszerzése, elhozatal),
- vendégproblémák intézése (hitelkártya elvesztése miatti letiltás, gépkocsi feltörés stb.).

Ébresztőszolgálat – a szállodák nagy részében a vendégek ébresztését, azok felírását a porta vagy a telefonközpont végzi. A kéréseket dátumozott ébresztőlapra jegyzik fel, vannak olyan kombinált ébresztőlapok is, mely hideg reggeli-csomag megrendelését és a taxira vonatkozó vendégigényeket is nyilvántartja. Az ébresztést telefonon, illetve a szobaajtón való kopogtatással végzik.

Számítógépes rendszernél lehetőség van a számítógépen keresztüli ébresztésre is. Két megoldás is ismert. Az első esetben a porta és a telefonközpont jegyzi fel az ébresztési kéréseket a szobaszám és a kért időpont alapján, a vendég személyes vagy telefonon történő kérésének megfelelően. Ezután a számítógépbe beírják a kért időpontokat és szobaszámokat, majd a számítógép automatikusan intézi a vendégek telefonon történő ébresztését. A rendszer jelzi azoknak a szobáknak a számát, ahol a vendég nem vette fel a telefonkagylót. Ezeket a szobákat a központ újra hívja vagy a londiner vagy a szobaasszony kopogtatással kelti fel.

A másik rendszernél a vendég a szobában elhelyezett nyomógombos telefonon keresztül saját maga rendeli meg az ébresztést. Először az e célra megadott mellék számát, majd a kért időpontot kell a gombok segítségével megadnia (például a mellék 66, a kért időpont reggel 6 óra 15, ekkor a vendég a telefonon a 660615 lenyomásával adja meg az időpontot). A rendszerben lehetőség van a megrendelt ébresztés törlésére is egy másik mellék számának és az időpontnak fentiek szerinti lenyomásával. Ez a rendszer kizárja a téves szobaszám megadását, lejegyzését és ezzel megkíméli a vendéget és a szállodát is a téves, vagy elmaradt ébresztés okozta kellemetlenségetől.

Ezekon a lehetőségeken kívül a vendégek ébresztetni tudják magukat a televízió, a stúdió berendezés, vagy az éjjeliszekrényen elhelyezett ébresztőóra segítségével is.

KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI FÜZETEK, 16.

Talált tárgyak kezelése – a földszinti területen talált tárgyak átvétele, adminisztrálása és átmeneti tárolása is a porta feladatai közé tartozik. A talált tárgyakat egy nyilvántartó könyvbe jegyzik be, ahol a megtalálás dátumát, a talált tárgy rövid leírását, a megtalálás helyét, a megtaláló nevét, a Housekeeping átvevő aláírását, a vendég aláírását és útlevél vagy igazolvány számát rögzítik.

A porta 1 napig őrzi meg a talált tárgyat, ezután felküldi a housekeepingbe vagy a biztonsági szolgálathoz, ahol a szállodai előírásoknak megfelelően tárolják, kezelik azokat. A szálloda biztonsága érdekében a gyanús csomagokat a rendészetnek jelenteni kell, és ők teszik meg a szükséges intézkedéseket.

Árusítás – a porta az igazgatóság beleegyezésével, vagy annak utasítása alapján foglalkozik még különböző árucikkek értékesítésével is. Ezek lehetnek: levelezőlap, bélyeg, tömegközlekedési eszközök jegyei, magyar és idegen nyelvű újság, dohányáru (ehhez jövedéki engedély kell), piperecikkek és ajándéktárgyak. A portásoknak tisztában kell lenniük a postai díjszabással ahhoz, hogy a megfelelő díjat kérjék el a vendégtől.

Telefonközpont kezelése – ma már gyakori, hogy a szálloda telefonközpontját a nap bizonyos időszakában – általában éjszaka-, vagy egész nap a porta kezeli. Ez külön feladatot jelent, nagy odafigyelést kíván meg a kollégáktól, hiszen a nap folyamán akár több száz hívást is kell kapcsolniuk egyrészt a vendégek, másrészt a szálloda más alkalmazottjai részére. Ez a feladat a munkaerő számával kapcsolatos megszigorításokra, illetve a telefonközpontok korszerűsödésére vezethető vissza.

Szállodalátogatás/vendégkísérés szállodán belül – ehhez a szolgáltatáshoz a szálloda megfelelő ismerete szükséges. A szállodát meglátogató vendégek két csoportra oszthatóak: szakmai és szakmán kívüliek. A szakmai látogatóknak nemcsak a vendég által látható területeket, hanem a szálloda mögöttes területeit, helyiségkapcsolatokat, alkalmazott rendszereket is be kell mutatni, míg a nem szakmai vendégeknek a szálloda más vendégek által is látogatható részeit. A vendégkísérés során folyamatosan tájékoztatni kell a látogatót a szállodával kapcsolatos publikus információkról.

Szolgáltatások különleges események során – talán a legnehezebb feladat a portai munka közben. A vendégek a tartózkodás alatt megbetegedhetnek, történhetnek halálesetek, történhetnek balesetek velük. A felkészülés ezekre az eseményekre igen nehéz, mert sokszor magát a portást is felkészületlenül éri az esemény. Ezekben az esetekben az empátia jó segítőtársnak bizonyul.

Vendégpanasz kezelés – minden szálloda próbálja felkészíteni dolgozóit a vendégpanaszok kezelésére. Fontos, hogy a portán dolgozó alkalmazottak széles körű tapasztalatok, korábbi esetek alapján megfelelően viselkedjenek, képesek legyenek a felmerült problémák esetében a vendég és a szálloda szempontjait egyaránt szem előtt tartva intézkedni. Több szállodalánc tesz úgynevezett 15 perces ígéretet az egyszerűbb panaszok intézésére, úgymint égőcsere, egy plusz kispárna biztosítása, törülközőcsere.

ELVÁRÁSOK A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOKKAL SZEMBEN

Az elvárásokat szakmai és vendég szempontok szerint kell vizsgálni. A szakmai elvárás a szolgáltatásokkal szemben sokban megegyezik a vendégek elvárásaival, de a szakmai tudás az alapja. A portásnak ismerni és alkalmazni kell a szakmai előírásokat, módszereket, elvárásokat, írott és íratlan szabályokat. A vendégek szempontjai között kiemelt szerepet kap a szolgáltatások minősége, gyorsasága, megbízhatósága, személyessége, az időben történő intézés és az empátikus készség.

BÁRTFAI E.: SZOLGÁLTATÁSOK A SZÁLLODA PORTÁJÁN

A SZOLGÁLTATÁSOK MEGFELELŐ SZÍNVONALON TÖRTÉNŐ ELLÁTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES ISMERETEK KÖRE

Alapvető kérdés, amely a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerül: a szolgáltatásban milyen szellemi tudás, minőség van jelen? Mit is jelent ez, milyen tudásra van szükség ahhoz, hogy valaki a szálloda portáján kiegyensúlyozott, magas minőségű munkát végezzen, szolgáltatást nyújtson. Egyet biztos leszögezhetünk: az átlagosnál sokkal magasabb általános és szakmai műveltség az alapja mindennek. Azon kívül, hogy a tudás nélkül nem beszélhetünk megfelelő szintű és minőségű szolgáltatásról, nem felejtethetjük el, hogy a tudás, a munka ismerete magabiztosságot is ad annak, aki rendelkezik vele. A tudás mellett szükség van jártasságra és készségekre, így például a számítógépes rendszerek ismeretére, alkalmazására. Az ismeretek körébe tartozik az idegenforgalmi földrajz, a kultúrtörténet (vallás, művészetek, tudományok, történelem), a gasztronómia (étel- és italismeret). A verbális és nem verbális kommunikáció technikáinak ismerete is elvárás a szakma és a vendég részéről egyaránt. Különösen nagy figyelmet kell fordítani a testbeszédre (body language), a metakommunikációra. Minden szállodaportás egyben kicsit pszichológus is. Fel kell tudnia ismerni a különböző személyiségtípusokat, és ennek alapján kell a beszélgetést, panaszkezelést intéznie. Olyan empátikus képességgel kell rendelkeznie, amely az eltérő szituációkban a helyzetbe való beleéléssel segíti a felmerült kérdés, probléma megoldását. Sokat segít a munkában, ha jól kifejlesztett név és arcmemóriával rendelkezik a portán dolgozó alkalmazott. A készségek kifejlesztése, alkalmazása tréningek és önálló felkészüléssel javítható. Sokan nem szeretik a kreativitás szót, de a portán erre nagy szükség van, hiszen az ismeretek alapján a nem várt helyzetek, kérdések, feladatok elvégzése sok esetben valami újat követel meg. A portai alkalmazottaknak naprakész információkkal kell rendelkezniük, így folyamatosan kell olvasniuk, tájékozódniuk.

2. táblázat

A szállodai szolgáltatások összefoglalása

Szállodai szolgáltatások	Kötelező, fakultatív Wellness Földszinti, emeleti Térítéses-térítés nélküli Saját, külső
Portai szolgáltatások	Be- és kijelentkezés Üzenetek, küldemények kezelése Kulcskezelés Információnyújtás Házon kívüli megbízások Ébresztés Talált tárgyak kezelése Árusítás Telefonközpont kezelése Szállodalátogatás, vendégkísérés Különleges események Vendégpanasz kezelése
Elvárások a szolgáltatásokkal szemben	Szakmai, vendég Minőség, gyorsaság, megbízhatóság, személyesség, időben történő intézés, empátia
Szükséges ismeretek	Magas szakmai és általános műveltség Jártasság, készség Kommunikáció (verbális, non verbális, meta-) Idegenforgalmi földrajz, kultúrtörténet, gasztronómia Számítógépes ismeretek Idegen nyelvek

KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI FÜZETEK, 16.

A számítógépes rendszerek fejlődése, a szállodai szolgáltatások körének bővülése újabb és újabb ismeretek elsajátítását követeli meg a portásoktól. Segítséget ebben az internet kínál, a különböző keresőprogramok, melyek ismerete napjaink legújabb elvárását jelenti.

Utoljára hagytam, de lehetett volna a legelső is az elvárások között a nyelvtudás. A magyar Aranykulcs Egyesület már a nyolcvanas években két középfokú vagy négy alacsony nyelvvizsgálathoz kötötte a tagfelvételt, és ezzel fejezte ki azt az igényt, hogy a portai munka betöltésének egyik alapfeltétele a megfelelő szintű idegen nyelv ismeret. Az EU a szállodai területen az anyanyelven kívül további két európai uniós nyelv magas szintű ismeretét követeli meg.

A 2. táblázat összefoglalja a szolgáltatásokkal kapcsolatban elmondottakat.

A PORTAI SZOLGÁLTATÁSOK INTERAKTÍV MEGOLDÁSAI

Korunk a számítógépek kora. Gyakran merül fel a kérdés: helyettesíthető-e az ember, emberi tevékenység számítógépekkel. A választ nehéz megfogalmazni, hiszen vannak olyan területek, amelyeken igen, de olyan területek is, amelyeken nem. Mit láthattunk ezen a téren a közelmúltban? Már a kilencvenes évek elején több budapesti szállodában helyeztek el olyan számítógépet, mely Budapest turisztikai látványosságairól, a városban zajló eseményekről, éttermekről, múzeumokról adott információkat, keresett cím alapján térképet nyomtatott, és így tovább. Két dologhoz azonban mindig kellett a portai alkalmazottak segítségével. Akkor még nagyon kevesen tudták használni az ilyen típusú gépet, így annak használatát be kellett mutatni, és ha kifogyott a papír a nyomtatóból, annak utántöltése is rájuk várt. Ma sok szálloda halljában internetes terminálok vannak telepítve, ahol a vendégek megszerezhetik a különböző információkat, foglalhatnak helyet étterembe, színházba, közlekedési eszközökre egyaránt. Ha kérdés merül fel ezekkel kapcsolatban, akkor viszont a portán dolgozókhoz fordulnak. Ügyes-bajos dolgaik intézését is mindig az emberre bízzák. A géppel nem igen tudnak beszélgetni, így ha erre van igényük, az emberhez fordulnak. Panaszuk kezelését is az ember végzi el. A portai személyzet maga is gyakran használja az internetet információk gyűjtésére. A számítógépes Front Office rendszerek sok olyan szolgáltatást kínálnak a felhasználóknak, melyek azok munkáját könnyítik, gyorsítják. Ez alapján megállapítható, hogy gép és ember együtt képes a szolgáltatások színvonalát tartani, növelni, de az ember az, aki kitalálja, miben lehet a gép szolgálatára, hogy javíthatja munkavégzésének hatékonyságát, gyorsaságát, megbízhatóságát.

FELHASZNÁLT IRODALOM

BERGAMAN BO, KLEFSJÖ BENGT: Quality from Customer Needs to Customer Satisfaction Sweden: McGraw-Hill; 1994.

LOCKWOOD ANDREW, BAKER MICHAEL, CHILLYER ANDREW: Quality Management in Hospitality Great Britain: Redwood Books 1996.

POMPL WILLHELM: Turisztikai menedzsment Budapest, Springer, 2000.

DR. BUDA BÉLA: Empátia ... a beleélés lélektana Budapest, Ego School Bt. 1993.

Az ISO, a HACCP, a TQM és az EFQM; Turizmus IV. évfolyam 16.szám

PÁLVÖLGYI RITA: A minőség és a minőségellenőrzés szerepe a szállodaiiparban. A Danubius Rt. Quality Control Osztályának tevékenysége (szakdolgozat, belső konzulens: Bártfai Endre) KVIF Budapest 1999.

BÁRTFAI ENDRE: Szállodai alapismeretek I. Budapest, BGF KVIFK 2003.