



BESZÁMOLÓ ERASMUS+ SZAKMAI GYAKORLATRÓL

AZONOSÍTÓ ADATOK

Név (nem kötelező megadni):	<input type="text"/>
E-mail cím (nem kötelező megadni):	<input type="text"/>
Neptun kód:	NL7M1M
Kar:	Gazdálkodástudományi Kar
Szak:	Turizmus-vendéglátás alapszak
Évfolyam:	IV.

Szakmai gyakorlat típusa:	BCE tanulmányokhoz kötelező
Ösztöndíj típusa:	Erasmus+ ösztöndíj (nem Campus Mundis)
Mobilitás kezdő dátuma:	2018.06.15.
Mobilitás záró dátuma:	2018.10.21.

Fogadó ország:

Spanyolország

Fogadó város:

San Antoni de Portmary, Ibiza

Fogadó szervezet neve:

Hotel Playasol San Remo

Betöltött pozíció, munkakör:

Receptionist Assistant

Munkavégzés nyelve:

spanyol, angol

I. online nyelvi teszt eredménye:

B1

II. online nyelvi teszt eredménye:

B1

Ajánlanám a fogadó szervezetet, mert:

- Szakmailag sok fejlődési potenciált kínált
- Befogadó volt a közösség
- Megbecsülték a munkámat
- Versenyképes fizetést kaptam
- Multikulturális volt a közeg
- Tervszerűen végezhettem a munkámat
- Hasznos visszajelzéseket kaptam
- Volt mentorom, akihez fordulhattam, segített
- Rugalmasan kezelték az adminisztratív teendőket (pl. Erasmus+ dokumentumok)
- Megfelelő munkakörülményeket biztosítottak számomra

Egyéb:

EGYÉB ADATOK, MEGJEGYZÉSEK

Ha szeretne, itt megadhat egyéb adatok, információkat.

TANULMÁNYOKKAL, SZAKMAI GYAKORLATTAL, MUNKAVÉGZÉSEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

1. Amennyiben nem nyáron vagy abszolválás után volt külföldi szakmai gyakorlaton, hogyan tudta összeegyeztetni itthoni tanulmányait mobilitásával? (egyéni tanrend, vizsgák, kreditelismertetés, stb.)
2. Készült-e a szakmai gyakorlata megkezdése előtt tanulási/felkészülési terv? Ha igen, kapott-e ehhez szakmai támogatást oktatójától vagy mástól?
3. Volt-e olyan oktatója vagy munkahelyi mentora, akivel tudott kommunikálni a tapasztalatairól a mobilitása alatt?
4. Milyen pozíciót töltött be a fogadó helyen? Mik voltak a feladatai? Volt-e a feladatainak alakulásában szerepe annak, hogy Önt mi érdekli, miben szeretne jártasságra szert tenni?
5. Miket tanult? Mikben fejlődött szakmailag illetve milyen kompetenciái fejlődtek? Milyen kompetenciáit kívánta tudatosan erősíteni, melyeket sikerült fejlesztenie nem tervezett/várt módon?
6. Milyen mértékben fejlődött a nyelvtudása és általában a kommunikációs készségei?
7. Mik voltak a személyes és szakmai célkitűzései? Ebből miket valósított meg, illetve mi az, amiben akár felül is múlta a gyakorlat a terveit?
8. Milyen figyelemre méltó jó és rossz gyakorlatokat figyelt meg
 - a. a konkrét szakterület;
 - b. a munkaszervezet, együttműködés, szervezeti kultúra;
 - c. a munkafolyamatok;
 - d. az adminisztratív környezet;
 - e. a munkavállalóknak nyújtott szolgáltatások vonatkozásában?
9. Gyarapodott-e olyan tudással, ami a személyes fejlődésén túl környezete, kortársai vagy a Budapesti Corvinus Egyetem számára hasznos lehet? Milyen tanulságokat fogalmazna meg a BCE számára?

1, -

2, -

3, Igen, mind a küldő intézményben (konzulensem és egyben a szakmai gyakorlat felelős), mind pedig a fogadó intézményben (a szálloda igazgatóhelyettese nem hivatalosan, hanem önként, de tényleges mentorom volt a mobilitás alatt, bizalommal fordulhattam hozzá bármilyen kérdésben)

4, Recepciós asszisztensként elláttam a szálloda alapvető recepciós feladatait: check-in, check-out, fizetések lebonyolítása, kommunikáció a központi értékesítéssel, upgrade, upselling, információszolgáltatás a szállodáról, late check-out, walk-in vendégek rezervációja, felmerülő problémák kezelése, kommunikáció a vendégekkel, konfliktuskezelés, és panaszok kezelése. A recepciós alapfeladatok az üdülőhelyekre jellemző teendőkkel egészültek ki: transzferek, utazásszervezők, utazási irodák és a klienseik közötti kommunikáció segítése, jegy és programértékesítés, állandó tiszta strand törölközők biztosítása a vendégeknek, all inclusive vendégek és a hozzá tartozó pohárrendszer működésének felügyelete, biztonsági örök informálása az all inclusive vendégek tartózkodásáról, biztonság és rend felügyelete, mentősök és életmentők értesítése szükség esetén. Ezeken kívül a sziget nevezetességeinek, városok,

éttermek, klub-ok, bárók, természeti vonzerők, szabadidős programok, szervezett túrák, vízi sportok és a sziget közlekedésének ismerete és ajánlása is feladatom volt. A munkavégzés során feladataim alakulását a szükség határozta meg, nem pedig érdeklődésem és akaratom.

5, Szakmailag megtanultam, hogy hogyan működik, milyen feladatok merülnek fel, mikre kell figyelni, milyen rendszereket használnak az egyes folyamatok egyszerűsítésére, és gyorsítására egy felkapott nyári desztináció recepcióján a főszezon alatt. Kompetenciáimat illetően, elsősorban megtanultam nagy nyomás alatt gyorsan, precízen és a legkevesebb hibával dolgozni, és egyszerre ellátni és átlátni megannyi feladatot. Előzetes elhatározásom szerint főként kommunikációs készségemet szerettem volna fejleszteni a gyakorlat alatt, illetve részben introvertált személyiségként az emberekkel való interakciók révén szerettem volna komfort zónámat szélesíteni. Meglepő módon nem csak belső akadályaimat tudtam legyőzni, hanem meglehetősen élveztem is nap mint nap emberek százaival foglalkozni, problémájukat megoldani és biztosítani elégedettségüket a nyaralásuk alatt. Élveztem a különböző országokból, kultúrákból érkező, és eltérő társadalmi háttérrel rendelkező turistákkal való interakciókat.

6, Még ha a nyelvi teszt nem is mutatja, spanyol nyelvtudásom rengeteget fejlődött, mely fejlesztése elsődleges célom volt a fogadóország választásánál. Ha nem is a nyelvtan terén, de a mindennapi szókincesem, beszédem folyékonysága, hallott szövegértésem, és magabiztosságom is sokat fejlődött. Angol nyelvtudásomat pedig szintén gyakorolhattam, de ezen a nyelvterületen már nem érzékelhető akkora fejlődés.

7, Ahogy már említettem személyes célkitűzésem a kommunikációm fejlesztése, és az emberekkel való kommunikáció és interakciók komfortosabbá tétele volt, mely nyitottság a vendéglátás terén elengedhetetlen. Szakmai célkitűzésem pedig a spanyol és angol nyelvtudásom fejlesztése, a szállodai recepció feladatainak megismerése, illetve a munkarutin elsajátítása volt. Ezekből úgy érzem sikerült mindent megvalósítanom, illetve személyes célkitűzéseimet sikerült is felülmúlnom.

8, a, jó: a kollégák jól képzettek, rendkívül tapasztaltak és segítőkészek voltak, így rengeteget tanulhattam tőlük

a, rossz: nem volt egy egységes, a vezetés által előírt, mindenki által ismert és alkalmazott kézikönyv, amely meghatározta volna az egyes szituációkban elvárt cselekvést. Így gyakornokként mindig az adott recepció kolléga által alkalmazott szokásokat kellett követnem, mely kissé zavaró, és sokszor hátráltató volt a munkavégzésben

b, jó: a front office részlegben belül, és a vezetéssel nagyon jó kapcsolat van a dolgozók között, segítik egymás munkáját (akár munkaidőn kívül is). Különösen tetszett az a hozzáállás, hogy a munkaidőnek akkor van vége, ha a munka el van végezve, és nincs vendég.

b, rossz: más részlegekkel (Housekeeping, Food&Beveage) rosszabb volt a kapcsolat, sokszor adódtak nézeteltérések és konfliktusok. Ez azonban a szállodák jellegéből adódik, hiszen a recepciós igyekszik kedvezni a vendégeknek, mely a többi részlegre olykor plusz feladatokat ró

c, jó: új front office rendszert telepítettek a szezon elején, mely eredményeként tisztább és átláthatóbbak a pénzügyi folyamatok.

c, rossz: az új rendszerrel azonban sokkal körülményesebbek és hosszabbak az egyes munkafolyamatok

d, jó: könnyen és gyorsan tudtam intézni a gyakorlathoz és az erasmus ösztöndíjhoz szükséges dokumentumaimat

d, rossz: az adminisztrációt mondhatni spanyol mentalitással végezték, néha azt éreztem nem veszik komolyan ezek fontosságát (pl.: amikor fejléces papírra kértem a Certificate of arrival-t, rámnevetett, és rányomott egy bélyeget a dokumentum aljára)

e, jó: biztosítottak szálláshelyet és napi 3-szori étkezést, ezen felül fizetést is, mely nélkül lehetetlen lett volna megélni Ibizán a magas árszínvonal miatt

e, rossz: a biztosított szálláshely és az élelmiszer minősége nem volt a legjobb, de elfogadható volt

9, Úgy gondolom, hogy a külföldön töltött idő (akár tanulmányi, akár szakmai gyakorlat), és az ott szerzett tapasztalatok és tudás hazahozva csak hasznára válhat mind az egyetemnek, mind pedig a hazai szakmának. Tanulságként elmondhatom, hogy a Playasol mint 35 szállodával rendelkező ibiza szállodacsoport számos gyakornoki pozíciót kínál a vendéglátás területén, mely a következő évfolyamok számára is remek gyakornoki helyként szolgálhat. A szállodacsoport, részben méretéből adódóan is magas professzionalitással, számos munkalehetőséggel, abszolút versenyképes fizetéssel és juttatásokkal (szállás, étkeztetés, munkaruha), korrekt bánásmóddal, segítőkész és befogadó vezetéssel és csapattal szolgál.

JÖVŐRE VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

1. Lesz-e lehetősége, szándéka kapcsolatot tartani a fogadó céggel?
2. Tervezi-e, hogy az adott cégnél dolgozzon majd? Kapott-e ilyen ajánlatot?
3. Milyen kapcsolati hálót épített?
4. Milyen perspektívákra lelt a szakmai gyakorlat kapcsán a jövőjét illetően?
5. Mit és hogyan tesz be az önéletrajzába?

1, Lehetőségem mindenképp lesz, akár a szállodába, ahol dolgoztam, akár a szállodacsoport bármely házába. Szándékom pedig sok mindentől függ, szívesen visszamennék, azonban számos olyan ország és terület van, ahol még kipróbálnám magam, így a közeljövőben nincs konkrét tervben.

2, Mivel a szálloda csak a szezonban, évi 7 hónapot tart nyitva, így ez számomra nem valós opció. Azonban az igazgatóhelyettes többször is mondta, hogy nagyon meg voltak velem elégedve, és várnak vissza a következő szezonban, és bátran keressem őket bármikor.

3, Nem csak a szálloda, de a szállodacsoporton belül is széles kapcsolati hálót sikerült építenem, illetve más független szállodákkal is kapcsolatba kerültem. Mivel a munkatársaim és a szálloda dolgozói is nagyrészt nem helyiek, hanem csak a szezont töltik itt, így a velük kialakult kapcsolat a határokon is átnyúlik. Számos spanyol (a kontinensről) olasz, angol, francia, holland, lengyel, dél-amerikai gyakornokokkal és kollégákkal is sikerült jó kapcsolatot kiépítenem, és remélhetően a jövőben is sikerül fenntartani.

4, Megerősített abban, hogy a vendéglátásban szeretnék a jövőben dolgozni, és arra is ráébredtettem, hogy nagyon szeretek nemzetközi csapatban dolgozni. Így a jövőben szeretnék külföldön is dolgozni néhány évet, majd az ott szerzett tapasztalatokat itthon kamatoztatni. Abban is megerősített, hogy hiába élveztem a recepciós munkakört, nekem hosszú távon nem való, így a jövőben nagyobb elméleti tudást igénylő területen szeretnék dolgozni.

5, Az önéletrajzomban 4 hónapos külföldi szakmai gyakorlatot mindenképp beillesztem, hiszen ez plusz értéket ad neki. Hiszek abban, hogy a munkaadók is értékelik a külföldön szerzett tapasztalattal rendelkező pályakezdőket, hiszen ez nem csak szakmailag értékes, hanem motivációnkat, elhivatottságunkat, bátorságunkat, talpraesettségünket és megoldóképességünket is igazolja.

ÖNREFLEXIÓK, VISSZAJELZÉSEK, EGYEBEK

- 1. Fejlődött-e valamiben a személyisége a kint lét alatt, által? Ha igen, mi(k)ben?**
- 2. Mennyire volt elégedett Erasmus+ (v. Campus Mundi) koordinátorával / koordinátoraival? Van-e bármilyen visszajelzése számukra?**
- 3. Egyéb megjegyzések, tanácsok, ötletek.**

1, Nehéz megmondani, de szerintem magabiztosabb és boldogabb lettem. A magabiztosságot mindennapi (személyes) szinten, és a szakmával kapcsolatban is értem. Úgy érzem megtaláltam a helyem a Világban. Emellett a recepciós munkának köszönhetően, mely során rengeteg különböző kultúrából érkező emberrel találkoztam a Világ minden tájáról, türelmesebb, megértőbb, empatikusabb, elfogadóbb lettem, és önfegyelmem is nőtt.

2, Abszolút elégedett vagyok, bármilyen kérdésben kerestem, mindig gyors és kielégítő választ kaptam. Ezúton is nagyon köszönöm! 😊

3,

PRAKTIKUS ÖTLETEK, HASZNOS TANÁCSOK KIFEJTÉSE AZ ALÁBBI KÉRDÉSEKRE VONATKOZÓAN

- 1. Fogadó hely keresése:** Hogyan, hol, mennyi idő alatt talált fogadó helyet?
- 2. Szállás:** Hogyan, hol, mennyi idő alatt talált szállást? Szállás jellege, típusa (albérlet, kollégium, stb.), díja, elhelyezkedése.
- 3. Oda- és visszautazás:** utazás módja (pl. autó, vonat, repülő, busz), árak, csomagolás, tippek, tanácsok
- 4. Megélhetés, árak a fogadó országban, városban:** pl. tömegközlekedés, élelmiszer, háztartási cikkek, szórakozás, ruházkodás, stb.

5. Társadalom, kultúra a fogadó országban, városban.

6. Utazási, szórakozási és kulturális lehetőségek a fogadó városban, országban.

1, A szakmai gyakorlat helyéneke keresésekor számos szervezethez és honlapra regisztráltam, jelentkeztem, ahol kizárólag spanyol nyelvterületen működő szállodákhoz jelentkeztem, mint gyakornok. Például az Algoos.com, amely az egyetem honlapján is megtalálható, jelentkeztem az Placement International, Hosco oldalra, és a Marriott és az ACCORHOTELS hivatalos nemzetközi álláskereső portáljára is. A folyamatot novemberben kezdtem el keresgélni, és egészen márciusig zajlottak a jelentkezések, megkeresések, email-ek, telefonos és skype-os interjúk. Végül 4 gyakornoki pozícióra vonatkozó ajánlatot kaptam, melyek közül, (elsősorban anyagi szempontokat figyelembe véve) az egyik ibizai lehetőséget választottam. A gyakorlatot az Algoos.com-on keresztül kaptam meg. Szolgáltatásaikkal abszolút meg voltam elégedve, de legközelebb, (ismeretek birtokában) a szállodacsoport közvetlen megkeresést választanám, és ajánlom másoknak is.

2, Ingyenes szálláshelyet biztosítottak számomra, mely a szállodacsoport egyik két csillagos aparthotelében foglalt helyet. A szobában 3-an laktunk, kis konyhával és fürdőszobával felszerelve. Mivel a szálloda dolgozóknak elkülönített részében laktunk, így bármikor kaphattunk tiszta ágyneműt, törölközőt, vasalót, vízforralót, takarító eszközöket stb. ami nagyban megkönnyítette a mindennapi életet. A szállásunk 20 perc sétára helyezkedett el a munkahelytől, mely kissé messze volt, de használtan vett biciklimmel könnyedén tudtam nap mint nap közlekedni.

3, Az oda és vissza úton is repülővel, és átszállással kellett mennem, ugyanis közvetlen járatok csak heti egyszer vannak. Odafele ryanair-rel és wizzair-el utaztam, és késtem is legalább 2 órát (soha többet low-cost), hazafelé viszont az iberia-t választottam, mely árban még kedvezőbb is volt (igaz szezon végén jöttem vissza), és nagyon kényelmes és egyszerű és pontos volt az utazás. Az átszállásnál (Madrid) csak a kaput kellett megkeresnem, mert a csomagok közvetlen Budapestre küldték. A repülőjegyet az eDreams.com oldalon vásároltam, meg voltam velük elégedve, de legközelebb direktbe vásárolnám, mert az ügyintézés, esetleges változtatások sokkal nehezebbek a közvetítőn keresztül.

4, A tömegközlekedést Ibizán egy magán vállalat üzemelteti, így csak a turisták által látogatott helyekre lehet busszal eljutni, turista áron (megfizethető, de nem olcsó: pl.: 15 perces út 3 euro). A menetrend is a turistákhoz igazodik (nekik nem kell időre menni sehova), így nincs pontos menetrend, és a járatok ritkán járnak. Összefoglalva a tömegközlekedés borzalmas, de ez meglehetősen kedvez a taxitársaságoknak és autóbérlőknek, így érthető. Azonban helyiként/dolgozóként elég bosszantó, ha nincs kocsid. Ezen kívül minden turista áron van, így ha be akarsz ülni valahova fogyasztani, még ha csak egy rostos lét is, az is 4-5 euro, ha eszel is

15-20 euro. De elég nagy a szórás. Élelmiszer és háztartási eszköz vásárláshoz pedig a nagy szupermarketekbe kell menni, ott normálisabb árak vannak. De összességében a megélhetés kulcsa, hogy ismerd a helyi vendéglátóhelyeket és üzleteket, melyeket nem a turistáknak áraznak, ez azonban időbe telik, és költséges is). A szórakozás tekintetében viszont minden turista áron van, hiszen ebből él a sziget. A belépők ára sokszor irracionális, és a csillagos égig terjed. És ajánlott a belépés előtti fogyasztás, ugyanis a szórakozóhelyeken nem meglepő 12-14 euro 3 dl sörért. A ruházkodás kicsit nehezebb volt, mert ha normálisáron szeretem volna vásárolni, akkor be kellett menni a sziget fővárosába, mert ott voltak csak normális árú üzletek.

5, A sziget társadalma rendkívül változatos. A vérbeli helyieket „ibizenca”-nak nevezik, ők viszonylag kevesen vannak, és egész évben itt élnek. Rajtuk kívül a sziget népessége főként bevándorlókból áll. Nagyon sokan költöztek ide munkavállalás, és jobb megélhetés céljából Észak-Afrikából és Dél-Amerikából, Olaszországból, és persze Spanyolországból. Jellemző még, hogy sokan jönnek a szigetre, csak a szezonra (márciustól októberig) ugyan ezekből az országokból, és még Kelet-Európából (Románia, Lengyelország) dolgozni. Ebből kifolyólag elég vegyes a sziget társadalma, ami azonban sokkal befogadóbbá, elfogadóbbá és nyitottabbá teszi az embereket. Ezen felül ehhez a kevert társadalomhoz jön még az évi 16 millió turista a Világ minden pontjáról, ami tovább színesíti az egyébként is változatos szigetet.

6, A szigeten belül utazni, kirándulni főként bérelt autóval vagy motorral volt lehetőség. Tömegközlekedéssel is el lehetett jutni jó pár helyre, azonban ezek a helyszínek a turisták által is népszerűek, és nagyon telítettek, olykor a tömeg miatt élvezhetetlenek voltak. Szórakozási lehetőséget nagyon könnyű volt találni, hiszen az egész sziget erre épül. A nehézség inkább az elérhető áru szórakozóhelyek megtalálása volt. A kultúrát azonban nagytítóval kellett keresni. Mindössze a fővárosban volt egy kerület, az óváros, ahol megtalálható volt, illetve néhány kisebb településen egy-egy templom, vagy régészeti ásatások nyomai. A kultúrát a szigeten inkább a helyiek, és a híres hippy életstílusuk képviselte. Ezek a közkedvelt hippy piacokon jelentek meg, ahol kézműves és sokszor nagyon ötletes portékáikat árulták.

Kelt.: 2018.10.25.

KÉPEK

Szálloda:

















Lakhely:



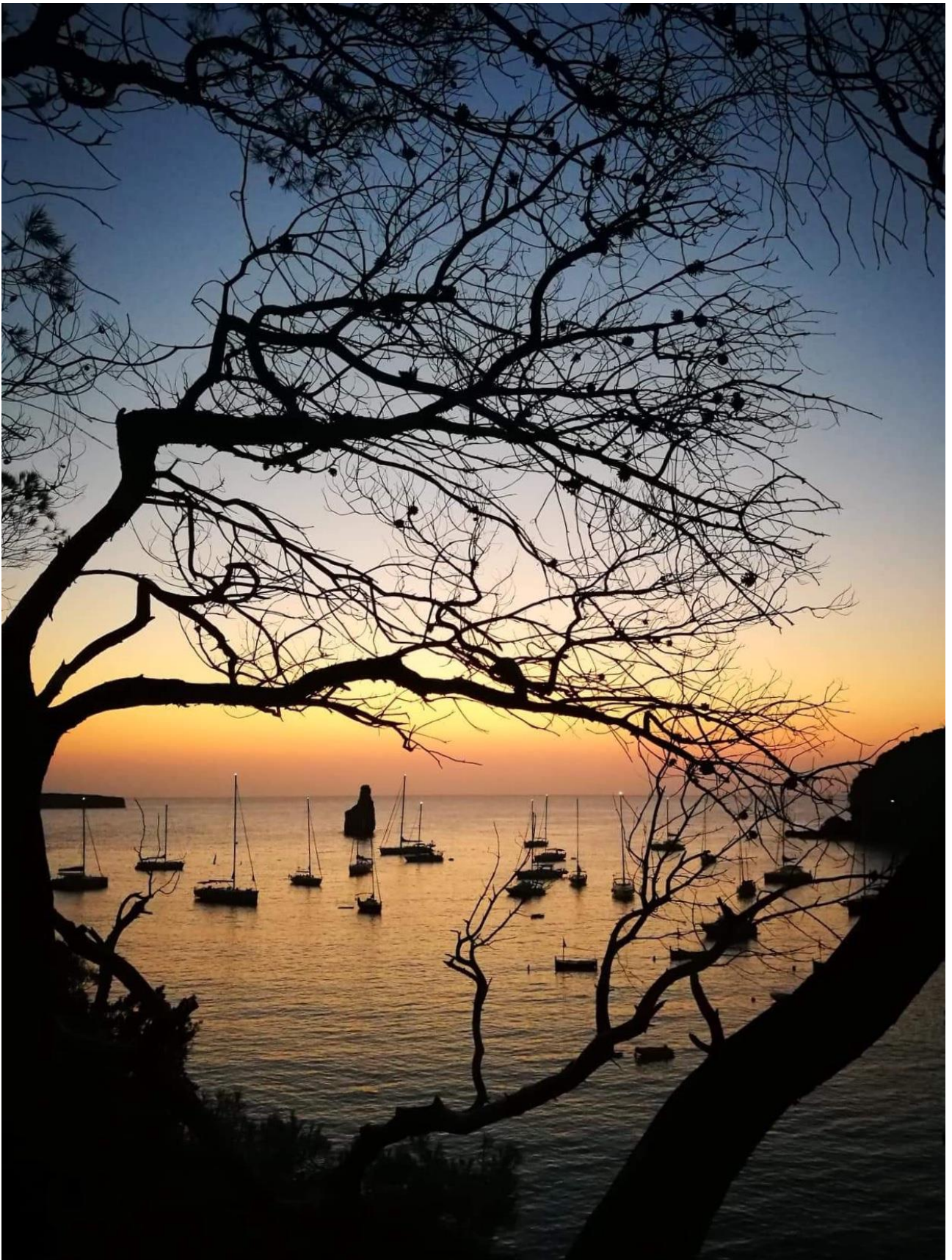








Természet:



































Szórakozás:

















Kultúra:



























