



HOSTESS

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



HOSTESS

Feladatok és tevékenységek

Magyarország mindig kedvelt turista célsország volt. Ennek oka egyrészt a hagyományosan híres magyaros vendéglátás, illetve az országra jellemző természeti és kulturális értékek bősége. A kilencvenes évek elején bekövetkezett kedvező változások még inkább megélénkítették az országunk iránti érdeklődést és bizalmat, ami az idegenforgalom fellendülését hozta magával.

Különösen megerősödött a korábban főleg inkább Bécsre jellemző un. Konferencia-turizmus: az ország gyakori helyszínévé vált a különböző nemzetközi cégek, szervezetek találkozóinak, kiállításoknak, konferenciáknak. Másrészt a multinacionális cégek terjeszkedésével hazánkban is elterjedt a különféle meeting-ek, vacsorák, garden-partyk, stb. szervezése.

E rendezvények zökkenőmentes megszervezéséhez, sikeres lebonyolításához nélkülözhetetlenek a magasan képzett, rátermett szakemberek. Az ilyen szakemberek egyike a host, illetve a hostess.

Jellemző feladatok, tevékenységek

A host/hostess megnevezést az illető személy nemétől függően használjuk. A férfiak elnevezése host, a hölgyekre használjuk a hostess kifejezést. Mivel korábban jellemzően hölgyek dolgoztak ebben a szakmában, a mai napig a hostess kifejezés az elterjedtebb.

A hostess szállodákban, kiállításokon, konferenciákon, üzleti tárgyalásokon és egyéb rendezvényeken fogadja a vendégeket, ellátja őket a szükséges információkkal. Segíti személyes ügyeik intézését és különböző szervezési feladatokat végez. A hostess tulajdonképpen afféle házigazdaként, vendéglátói feladatokat lát el, hiszen munkájának célja, hogy a gondjaira bízott vendég a lehető legjobban érezze magát.

Fogadja a vendégeket, és elkíséri őket a szálláshelyükre. Információt nyújt a különböző programokról, az utazási, étkezési és szabadidős lehetőségekről.

Szükség szerint repülő-, vonat- és buszjegyeket rendel, lefoglalja a szállást, és beszerzi a jegyeket a különböző kulturális eseményekre.

Elkíséri a vendégeket a város- és országnézésre, az üzleti ebédekre, vacsorákra. Kísérőként részt vesz a sajtótájékoztatókon, a promóciós rendezvényeken.

A hivatalos rendezvényeken megszervezi a tárgyalásokat, beosztja a tárgyalóhelyiségeket, beszerzi a reprezentációs kellékeket, tolmácsol, szükség szerint segít a berendezésben, az italok, ételek ajánlásában, felszolgálásában.

A hostess által használt anyagok, eszközök

A hostess szakma a „*szellemi*” *tevékenységek* közé sorolható, éppen ezért nehezen jellemezhető a munka során felhasznált anyagokkal, eszközökkel, hisz munkáját jellemzően nem kézzelfogható tárgyi eszközök segítik, hanem a tanult ismeretek, a tapasztalatok, a rátermettség, stb. Munkája egyik fontos része az informálás, amit csak megfelelő tájékozottság birtokában tud nyújtani. Épp ezért ismernie kell azokat a lehetőségeket, ahol a munkájához szükséges információkat beszerezheti: különböző közhasznú szervezeteket, tudakozókat, szaknévsorokat, telefonkönyveket, utazási tájékoztatókat. A *telefon* mindennapos munkaeszköze, ezért kiválóan kell ismernie ennek használatát, illetve a telefonálás kultúráját.

A számítástechnika fejlődésével mind gyakoribb ebben a szakmában a *számítógépek* használata. Ez segít egyrészt a munkafolyamatok tervezésében – szervezésében, az adminisztrációs feladatok ellátásában (táblázatkezelés, szövegszerkesztés). Az Internet pedig az információk beszerzésének – meghirdetésének az egyik leggyorsabb, leginkább naprakész módja. Szükséges tehát a biztos számítógépes felhasználói ismeret.

A munkát kísérő adminisztrációs tevékenységekhez praktikus a különféle *irodatechnikai eszközök* ismerete is. Ilyen pl.: a nyomtatók, fénymásoló, faxgép, stb.

Munkája során a hostess gyakran kerül olyan helyzetbe, amikor külföldi partnerekkel kell kommunikálnia. Amennyiben nem magabiztos a nyelvtudása, hasznos és szükséges lehet a *szótár*, illetve tolmácgép.

A reprezentációt segítő *technikai berendezések* között gyakori eszköz a mikrofon, a videó, a kivetítő, ezért szükséges ezek felhasználói szintű ismerete is.

Mivel a hostess munkája nagyon változatos, természetesen a felsoroltakon kívül még számos eszközzel találkozhat munkája során, de a legjellemzőbbek a fent felsoroltak.

A munkavégzés helye

Az összetett tevékenységből, sokszínű feladatokból adódik, hogy a hostess nagyon változatos helyeken végzi munkáját, de természetesen megnevezhetőek különösen jellemző helyszínek.

Működnek hostess közvetítő ügynökségek, amelyek az adott rendezvényre a náluk regisztrált hostessek közül a legmegfelelőbbeket közvetítik. Ez a valós, esetleg csak az Interneten működő ügynökség egyfajta bázishelynek is tekinthető. Persze nem minden hostess munkát végző munkavállaló tagja ilyen ügynökségnek. Vannak, akik csak alkalomszerűen végeznek ilyen munkát, s ezeket többnyire ismeretségi körükből származó információk, ajánlások alapján vállalják el. Aki azonban főállásban, de legalábbis nagy gyakorisággal végez hostess feladatokat, annak célszerű felkeresnie ezeket az irodákat, hisz így – változó összegű regisztrációs díj ellenében – rendszeres, folyamatos munkavégzést tudnak biztosítani, és csak leinformált helyekre közvetítenek, ami a biztonságosabb tevékenységet garantálja.

A helyszínek függenek a feladatok milyenségétől. Így például a hostess dolgozhat szállodákban, kiállításokon, konferencia-termekben, illetve egyéb konferenciák rendezésére alkalmas helyiségekben. Továbbá sajtótájékoztatók, marketing rendezvények helyszínein, üzleti ebédek-, vacsorák alkalmával éttermekben, kerti partikon, termékbemutatókon.

Jegyrendelések, vendégfogadások alkalmával repülőtéren, vasút-, vagy buszpályaudvarokon kell megjelennie. Ha vendégkísérőként szerepel a hostess, akkor gyakori a városon belüli, vagy városok közötti város-, illetve országnéző utazás, kulturális eseményen, rendezvényeken való részvétel, sportesemények látogatása. Ezek lehetnek fedett, illetve szabadtéri helyszínek egyaránt.

Van azonban a munkának úgynevezett „háttér” része is, amikor a szervezés, az előkészítés a feladat. Ilyenkor nyilván a hostess ideje nagy részét irodájában, esetleg otthon tölti.

Kikkel áll a hostess munkája során kapcsolatban?

Ha azt mondtuk, hogy változatos helyen végzi a munkáját, akkor ez a változatosság fokozottan érvényes azokra a személyekre, akikkel a hostess kapcsolatban áll. Ha ügynökség tagja, akkor fontos, hogy ügynöke tisztában legyen kulcsképessegeivel,

érdeklődésével, személyes tulajdonságaival és igényeivel, hiszen ez a garanciája annak, hogy a „megfelelő” ember kerül a „megfelelő” feladatra. Másrészt, korrekt partneri kapcsolatra kell törekedni a többi host/hostess kollégával is, hiszen a munkalehetőségek nem ritkán ilyen módon is terjednek, illetve mert a hostess feladat többnyire csoportmunka, ahol elengedhetetlen a jó együttműködés.

A hostess ügyfelei a legváltozatosabb körből kerülnek ki, de leggyakrabban üzletemberek, politikusok, közéleti személyiségek, népszerű zenészek, sportolók, nagyvállalatok képviselői, kereskedelmi – marketing, illetve PR szakemberek. Termékbemutatók, egyéb promóciós rendezvények során azonban ezen felül még sok, változatos kulturális és szociális háttérrel rendelkező érdeklődővel kell kapcsolatot teremteni.

Követelmények

Amint már említettük, a hostess munkája nagyon változatos, ezért a szakmát választóknak széles érdeklődési körrel kell rendelkezniük. A szakma gyakorlói jellemzően a szociális és irányító érdeklődési típusba sorolhatók. Gyakran egyszerre „több vasat kell a tűzben tartani”, tehát egyszerre több dologra kell párhuzamosan koncentrálni. Ehhez szükséges a **figyelemösszpontosítás** képessége, illetve magas szintű **szervezőképesség**.

A hostess szolgáltatási jellegű foglalkozást lát el. Munkáját emberek között, emberekkel végzi, s mint ilyen, alapvető fontosságú a jó kommunikációs, jó kapcsolatteremtő képesség, az empátia és a türelem, hiszen nem egyszer az ügyfelek személyes problémáik megoldásához kérnek segítséget tőle. Ebből adódik, hogy a hostess egyik legfőbb jellemzője a **diszkréció**: a rendezvényeken is háttérben kell maradnia. Feladatát akkor végzi jól, ha észrevétlen, de hatékony, ha mindig ott van ahol, és amikor szükség van rá – de csak ott, és csak akkor! Másrészt, a diszkréció vonatkozik a rábízott személyes jellegű információk kezelésére is.

A hostess esetenként váratlan helyzetekbe kerülhet, illetve tervezett helyzetekben váratlan reakciókkal kell szembesülnie. Ezért fontos, hogy legyen nagyon **talpraesett, kreatív**, illetve vállalja az egyéni megítélésen alapuló döntéseiért a felelősséget.

Említettük a **jó kommunikációs képesség** szükségességét. Nagyon fontos, hogy minél több nyelven, minél magasabb szinten képes legyen kommunikálni, hisz a nemzetközi rendezvények résztvevőivel csak így módon lehetséges a zökkenőmentes kapcsolat

kialakítása. Általánosan elfogadott, ha a hostess angol nyelven legalább társalgási szinten beszél, de nagy előny a német, orosz, spanyol, olasz, francia, illetve általában a gyakoribb **nyelvek ismerete**. A választékos, nyelvtanilag korrekt nyelvhasználaton túl a hostessnek ismernie kell az adott nemzet sajátosságait, a speciális protokoll szabályokat, a legfőbb étkezési-, vallási- és öltözködési szokásokat. Feladatát ezek maradéktalan tiszteletben tartása mellett kell végeznie. Természetesen belföldi eseményeken, hazai résztvevők körében is ügyelni kell a protokolláris-, illetve az illemszabályok betartására.

A hostessnek a szolgáltatási tevékenysége során arra kell törekednie, hogy a rábízott ügyfél/ügyfelek komfortérzete, kedélyállapota a lehetőségek szerint maximális legyen. Ezért viselkedését visszafogott, erkölcsös, udvarias és segítőkész magatartás kell, hogy jellemezze. Viselkedésén, hozzáállásán túl a kellemes benyomás fontos része a jó megjelenés, a határozott, magabiztos fellépés. Ezért hostess munkára szívesen alkalmaznak fiatal, tetszetős külső megjelenésű férfiakat és hölgyeket – bár ezek nem alapvető feltételek, illetve hiányuk nem kizáró oka a szakma gyakorlásának.

Mindenesetre fontos a jól ápoltság, a bizalomkeltő megjelenés, a tiszta, rendezett külső. A ruházat legyen klasszikusan elegáns, mely inkább konzervatív – de semmiképpen sem kihívó. Lényeges az alkalomhoz illő megjelenés, hiszen másképp kell öltözködni egy konferencián, egy színházi előadáson és megint másképpen egy sporteseményen.

Fizikai igénybevétel

A hostess szakma sok helyváltoztatással járó, épületen belül és szabadban végzett könnyű fizikai munka. Jellemző fizikai tevékenységek a munka során: huzamos állás, beszéd, hallgatás/hallás, látás, gyaloglás. Általában elmondható, hogy átlagos munkakörnyezeti feltételeket biztosító munka. Egészségre ártalmas tényezők, baleseti lehetőségek nem jellemzőek.

Egészségügyi követelmények

Speciális egészségügyi feltételek nincsenek. Egészségügyi szempontból **kizáró okok az alkalmasság megállapításánál:**

- ◆ a végtagok használatának a munkavégzést akadályozó rendellenességei,

- ◆ a zavaró beszédhiba, vagy ha a munkavállaló jó beszélőképességet igénylő munka végzésére nem alkalmas,
- ◆ mindkét fül beszédmegértést zavaró halláscsökkenése,
- ◆ az átlagosnál rosszabb, szemüveggel nem javítható látásélesség,
- ◆ a torzító elváltozások arcon, kézen, ruhátlan bőrfelületen,
- ◆ az epilepszia.

Korlátozó tényező, ha a munkavállaló:

- ◆ tartós állómunkát nem végezhet,
- ◆ sok gyaloglást és/vagy járkálást igénylő munkát nem végezhet,
- ◆ fokozott figyelmet igénylő munkát nem végezhet,
- ◆ együttműködést kívánó munkára nem alkalmas,
- ◆ túlmunkát, nyújtott műszakot igénylő munkahelyen nem dolgozhat,
- ◆ váltakozó munkahelyen és gyakori utazást igénylő munkahelyen nem vállalhat munkát.

Szakképzés

Ez a szakma különböző képzési formákban sajátítható el:

- ◆ érettségi + hostess tanfolyam.
- ◆ idegenforgalmi szakközépiskolai/technikusi végzettség.

Az idegen nyelv(ek) ismerete ajánlatos, sőt a későbbi foglalkoztatás feltétele lehet.

Rokon szakmák:

- ◆ idegenvezető,
- ◆ utaskísérő,
- ◆ steward / stewardess (légiutas-kísérő),
- ◆ idegenforgalmi ügyintéző.

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: www.nive.hu honlapján található, Szakképzési dokumentumok címszó alatt.

Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatóak. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja.

A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: www.tka.hu

Kereseti lehetőségek:

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: www.afsz.hu

Elhelyezkedési lehetőségekről tájékozódhat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, a www.afsz.hu internetes elérhetőségen, vagy mobiltelefonon a <http://wap.afsz.hu> linken.

A hostess foglalkozást bemutató **pályaismertető film** elérhető az Állami Foglalkoztatási Szolgálat www.afsz.hu, valamint a Nemzeti Pályainformációs Központ www.npk.hu, továbbá az e-pálya www.epalya.hu internetes elérhetőségeken.

A szakma jövőjéről készült tájékoztatás a <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php> weblapon érhető el, a foglalkozás megadásával.

Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal
Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató

Készült 2001-ben. Aktualizálva 2008-ban az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával.
A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.