



LONDINER

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



LONDINER

Feladatok és tevékenységek

A jó színvonalú hotelek, szállodák előcsarnokában vagy a szépen megvilágított bejárat tájékán kellemes külsejű, egyenruhát viselő férfiak sürgölődnek. A vendégektől elveszik, és csomaghordó kocsira teszik bőröndjeit és türelmesen várnak a liftre. Más esetben a távozó vendégnek szereznek taxit, gondoskodnak kényelmükről.

Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?

Tradicionalis foglalkozás ez, a benne levő feladatok sem sokat változtak az idők folyamán. Érdekes kettőssége a londiner munkának az, hogy viszonylag egyszerűnek tűnnek a benne lévő tevékenységek, mégsem azok. Felvinni a csomagokat vagy segíteni a tájékozódásban, udvariasan kísélni a vendéget, nem tűnik túl nagy kihívásnak. Mégis elegáns és nem mindennapi jelleget ad a munkának az, hogy több nyelven is beszélni kell a feladatok ellátásához, legalább alapszinten. A londiner számára nagyon fontos, hogy ismerje az embereket és rájuk tudjon hangolódni, függetlenül attól, hogy milyen nemzetiségűek, hogy érti-e a nyelvüket, hogy fiatalok vagy öregek, férfiak vagy nők.

A londiner munkájának célja a vendégek kényelmének biztosítása. Az érkezés első perceitől egészen a távozásig. Ha általánosabban fogalmazunk, a munka célja az, hogy a vendég minél örömtelibben tölthesse el azokat a napokat, amíg a szállodában tartózkodik. Ezen még sokan mások is munkálkodnak egy szállodán belül, a londiner csak bizonyos feladatokat hajt végre. Ezek a feladatok a következők: fogadás, a vendég a londinerrel találkozik legelőször, csomaghordás, bemutathatja a szálloda alapvető működését, dolgait, a recepció környékének rendben tartása, annak felügyelete, apróbb feladatok, beszerzések végrehajtása a vendég számára, egyéb feladatok (például a belső postát kézbesíti).

Milyen anyagokkal, eszközökkel kell dolgoznia?

Talán furcsának tűnik, de a londinernek munkája során a személyisége kerül előtérbe.

Legfontosabb cél a vendégek kiszolgálása, igényeinek figyelése, hogy ezzel a szállodában tartózkodás minél kellemesebb legyen.

Az alapfeladatok szerint csoportosítva azt láthatjuk, hogy a munka eszközei igen sokrétűek. Kapcsolatfelvétel a vendéggel és a csomagok eljuttatása a vendég szobájába. Itt elsősorban jó kapcsolat-felvételi készségét használja, ami azt jelenti, hogy úgy kell szívélyesnek lennie, hogy az egyúttal őszinte és természetes is legyen, illetve ne keltse azt az érzést, hogy nagy borralalót remél. Szükség van fizikai erőre, amíg a bőröndöt a csomagszállító kocsira felteszi és tolja, majd a szobában lerakodja, sőt előfordulhat, hogy rossz a lift, így azokat cipelnie kell. Elvárás, hogy tudjon kommunikálni, információt nyújtani idegen nyelveken is. Nem várhatjuk el, hogy a londiner a világ összes nyelvén megtanuljon, de meg kell tudjon oldani helyzeteket, akár mutogatva vagy rajzokkal is. Kisebb feladatok, megbízások teljesítése a vendég számára, rugalmasságot, diszkréciót és szervező képességet igényel. Hozzá tartozik a munkához a porta, illetve a fogadó pult környékének felügyelete és rendben tartása, ami a tisztítószerek és eszközök ismeretét, kezelését is megköveteli. A vendégek kikísérése, a csomagok eljuttatása a járművekhez a lift és a csomaghordó kocsira, mint munkaeszköz ismeretét is megköveteli.

Hol végzi a munkáját?

A londiner többnyire a szálloda épületén belül végzi a munkáját, azaz az előtérben, a recepció környékén, illetve a szobákban. Ez azt jelenti, hogy nem érik az időjárás viszontagságai, a környezet többnyire kellemes. De előfordulhat, hogy olyan megbízást teljesít, amikor a szállodán kívül kell intézkednie. Ezek a feladatok ritkábban fordulnak elő.

Munkája során kikkel kerül kapcsolatba, kikkel van dolga?

A londiner elsősorban a vendégekkel foglalkozik. Ők jelentik a munka legfontosabb elemeit. De a szálloda személyzete is a vendégekre összpontosít, ezért velük is folyamatosan egyeztetnie kell. Nem felejthetjük el a vezetőket sem. A londiner pozícióban levő több szintről is utasításokat kaphat. Ez jó alkalmazkodóképességet igényel. Összefoglalva, a következő személyekkel kerül kapcsolatba: a vendégekkel, a vezetőkkel

és a kollégákkal, a járművezetőkkel, az idegenvezetőkkel és más szolgáltatásokban dolgozókkal.

Követelmények

Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?

Az előző feladat leírásából is jól látható, hogy a munka egy része fizikai erőfeszítést kíván meg. Ez az alábbi tulajdonságokat feltételezi: állóképesség, fizikai teherbírás, elsősorban emelés, mozgás kedvelése, hőmérsékletváltozáshoz való alkalmazkodó képesség - az utca és recepció hőmérséklete között -, alapzaj jó tűrése.

A londiner szinte állandó mozgásban van. Nemcsak a szállodán belül, de kívül is. Aki szeret egy helyben ülni 8 órán keresztül, annak valószínűleg nem ez az ideális foglalkozás. A csomagok emelése, a kocsitolása, mind erőt kíván és közben kedvesen kell a vendéggel viselkedni.

Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?

Nem valószínű, hogy környezeti ártalmak lépnek fel ebben a szakmában. A fizikai terhelés okozhat gondokat.

Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?

Fontos tudni, hogy minden foglalkozásnak szigorú egészségügyi alkalmassági feltételei vannak.

A fontosabb szempontok közül néhányat kiemelünk, tájékoztató jelleggel:

- jó beszélőképesség,
- együttműködés.

A foglalkozás gyakorlása során felmerülő kockázati tényezők:

- tartós állómunka,
- tartós gyaloglás,
- kézi anyagmozgással járó fizikai munka.

Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?

Mivel a londiner elsősorban emberekkel foglalkozik, munkájában fontos szerepet tölt be az, hogy azokhoz hogyan tud viszonyulni. A vendég elégedettsége ugyanis a legfontosabb dolog ebben a szakmában. Ezért a velük való bánásmódhoz kapcsolódó készségeket soroljuk fel először:

A jó megfigyelőképesség, amely a különböző emberi tulajdonságok gyors feltérképezését jelenti.

Jó kapcsolatteremtési készség: könnyen bocsátkozik beszélgetésbe idegenekkel.

Jó memória: megjegyzi a vendégek arcát, nevét, a szobaszámot stb.

Jó nyelvérzék: hamar megtanul néhány mondatot bármely nyelven, és alapszinten beszél azon országok nyelvét, ahonnan vendégek gyakrabban érkeznek. Az angol nyelv ismerete többnyire kötelező.

Türelem: sok és változatos emberrel dolgozik, akiknek szokásai különbözőek és sok esetben nem az elvárások szerint viselkednek.

Tolerancia: nem lehetnek előítéletei egyes népekkel, népcsoportokkal szemben.

Rugalmasság: nagyon gyorsan kell változatos igényekhez alkalmazkodni.

Ráhangolódás a másik emberre: nagyon különbözőek az emberek, eltérő viselkedést, stílust várnak el, saját országuk, kultúrájuk szerint.

Megbízhatóság: a londiner egyik legfontosabb tulajdonsága, mivel diszkréciót igénylő feladatokat is kap, azaz bejáratos a szobákba, csomagokat bíznak rá.

Lelkiismeretesség.

Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?

Elsősorban a nyelvtudás a fontos, más tantárgyak jegyei kevésbé mérvadóak. Nem árt, ha jól ismeri a földrajzot és a történelmet, az egyes országokból érkezők szokásait vagy utalásait így jobban megértheti.

Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?

A londiner szakmában azok érzik jól magukat, akik szeretnek állandóan emberekkel foglalkozni és képesek érdeklődéssel fordulni mások felé. Fontos, hogy az emberek iránti érdeklődés mellett legyen földrajz és történelem ismerete is.

Szakképzés

A londiner szakmához Magyarországon nem kapcsolódik szakképzés. Maga a tevékenység a szállodai szolgáltatások körébe tartozik, így végzéséhez legalább egy idegen nyelv ismerete szükséges.

Kapcsolódó foglalkozások

Szállodai portás,

Recepció,

Szállodai rendész,

Egyéb vendéglátó-ipari foglalkozások.

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.

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

Ez a kiadvány az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával 2005-ben készült. Aktualizálva 2008-ban.
A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.