



SZÁLLODAI PORTÁS

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



SZÁLLODAI PORTÁS

Feladatok és tevékenységek

A turizmus korunk egyik legjellemzőbb világjelensége. Politikai érelemben a legbékésebb iparágak is nevezik, gazdasági súlyát tekintve pedig, az olajipar után a második helyen áll. Az idegenforgalom nagymértékben hozzájárul az országok politikai, gazdasági, tudományos és kulturális együttműködéséhez.

Hazánkban ma a gazdaság egyik legdinamikusabban fejlődő ágazata az idegenforgalom. A tervek szerint két tucatnál is több szálloda nyitotta meg kapuit 2000-2005. között, a vendéglátó üzletek száma is dinamikusan gyarapszik, így egyre nő a szakképzett munkaerő iránti igény ezen a területen. Minden szállodában alkalmaznak a vendégek fogadására, szobájuk kijelölésére, nyilvántartások vezetésére, programok ajánlására, számlázással kapcsolatos teendők ellátására szállodai portásokat. A szállodákban és egyéb szálláshelyeken a vendégek elsőként velük találkozhatnak.

Melyek a jellemző feladatok ezen a munkaterületen?

Az idegenforgalmi, vendéglátó-ipari szolgáltatások jó színvonalának egyik lényeges feltétele, hogy az érkező vendégeket megfelelő színvonalon tudjuk elszállásolni. A színvonal magában foglalja a kedves, udvarias, segítőkész kiszolgálást és információnyújtást, ami a szállodai portás egyik alapfeladata. Ez az egyik lényegi eleme annak, hogy a szállóvendég jól érezze magát, és kedve legyen időről-időre visszatérni.

A szálloda portás, szobafőnök feladata a szállodában a vendéglátás alapvető szolgáltatásainak, a szállásadásnak, valamint a kiegészítő szolgáltatásoknak a megszervezése, végzése, irányítása. A portás, illetve a szobafőnök az adott munkaterületen egyes feladatokat önállóan végez, a beosztottak (londinerek, kocsirendezők, boyok, stb.) munkáját irányítja, ellenőrzi. Feladatkörébe tartozik még az igénybevett szolgáltatások helyes és folyamatos rögzítése, a számla kiegyenlítésének lebonyolítása, a pénzváltás. A szakmát választók számára alapvető követelmény legalább két idegen nyelv ismerete. Pályakövetelmény ezen felül az ápolt megjelenés és a vendégekkel szemben tanúsított udvarias viselkedés, jó modor.

A szállodai portás munkája keretén belül:

- ◆ kapcsolatot alakít ki a vendégekkel,
- ◆ elvégzi a rábízott szolgáltatásokat,
- ◆ teljesíti a készpénzzel és értékpapírral történő elszámolást, valutaváltást,
- ◆ megszervezi a vendégek fogadását,
- ◆ ellátja a környezetvédelemmel kapcsolatos feladatokat,
- ◆ betartja a munkavédelemmel, baleset megelőzéssel, tűzvédelemmel kapcsolatos előírásokat,
- ◆ következetesen eleget tesz a szálloda biztonsági előírásainak,
- ◆ ellátja a gazdasági tevékenységekkel kapcsolatos feladatokat,
- ◆ vezeti a vendégekkel kapcsolatos nyilvántartásokat,

Nagyobb szállodákban a szállodai portás feladatai közé tartozik a beosztott dolgozók irányítása és ellenőrzése is, ezzel megnő a felelőssége, de kevesebb munka nehezedik a recepcióásra. Sokszor a vendégek extra igényeit is a portásnak kell megoldania, hiszen ő az, az ember, akihez a látogatók bármivel, bármikor bizalommal fordulhatnak és mindig elérhető.

Jellemző tevékenységek

A szállodai portás fogadja az érkező vendégeket. Ellenőrzi és kezeli okmányait, majd kijelöli számunkra a szobáikat. Szobát természetesen lehet előre is foglalni, ebben az esetben gyorsabb és biztosabb a szobakiadás, hisz az igények egyeztetése már előbb megtörténik. A vendégek általában fáradtan érkeznek, így leginkább pihenésre vágnak, tehát érdekesebb a programlehetőségeket később felvázolni. (Ezek lehetnek műsorok, rendezvények vagy helyi idegenforgalmi, kulturális, földrajzi, néprajzi nevezetességek.)

A sikeres bejelentkezés és szobakiadás után a vendégek szállodai tartózkodása idején felmerülő feladatok ellátására kell koncentrálnia.

A számlázással kapcsolatos teendőket és a fizetést a vendég elutazása előtt kell elvégeznie.

A tipikus munkafolyamat:

- ◆ a szállodai portás, szobafőnök, szállodai pénztáros, gondnok, szállodatitkár, szállodavezető munkakörök ellátása,
- ◆ a szállodai vendégek fogadása, nyilvántartása,
- ◆ kartotékrendszer, postásjegyek, postáskönyv vezetése,
- ◆ előszámlák kiállítása,
- ◆ a szállodai vendégszolgáltatás ellátása,
- ◆ számlázás.

Munkaeszközök, technikai berendezések

A szállodai portás munkáját számítógépek, telefaxok, telefonok, adatátviteli és más információs és kommunikációs technikai eszközök segítik. Például:

- ◆ író- és általános irodaszerek,
- ◆ telefon-fax, másológép,
- ◆ számológép,
- ◆ számlázógép,
- ◆ számítógép.

Hol végzi a munkáját?

A munkavégzés a szálloda illetve a kereskedelmi szálláshely előcsarnokában található pultnál folyik, innen intézkednek a recepcióson.

Kikkel kerül kapcsolatba munkája során?

Szállodán belül a következő személyekkel működhet együtt:

- ◆ felettesekkel (szállodaigazgató, osztályvezető, ügyvezető),
- ◆ azonos beosztású szállodai portásokkal,
- ◆ beosztottakkal (londinerek, kocsirendezők, boyok, stb.).

Szállodán kívül az alábbi személyekkel kerülhet kapcsolatba:

- ◆ szállóvendégekkel,
- ◆ konferencia illetve rendezvényszervező cégekkel,
- ◆ utazási irodákkal.

Követelmények

A szállodai portás alapfeladata, hogy nyilvántartásba vegye a vendégeket, és átadja nekik a szobakulcsokat. Levélben, telefonon vagy szóban válaszol a vendégek kérdéseire, átveszi és nyilvántartja a helyfoglalási igényeket és az előleget. A vendégek telefonüzeneteit és küldeményeit átveszi és továbbítja. A vendégek kérésére menetjegyet, kulturális eseményekre jegyet, valamint taxit rendel. Kérésre ébreszti a vendégeket. Kifizeteti a számlát, kezeli a széfet, valutát vált és elszámol a bevétellel.

Mindehhez ép hallásra és beszédkészségre van szüksége. Általában legalább két idegen nyelvet kell ismernie.

Munkája sokrétű, ezért fokozott figyelmet igényel. A vendégek problémáinak intézése során együttműködési készségre is szüksége van. Többnyire álló munkát végez, többműszakos munkarendben dolgozik.

Feladatai elvégzéséhez íróeszközt, számítógépet, telefont használ, amihez fontos a kéz és az ujjak épsége.

Fizikai igénybevétel

Túlnyomóan álló testhelyzetben, épületen belül végzett, igen könnyű fizikai munka, párosulva szellemi tevékenységgel.

Környezeti ártalmak

Egészségre ártalmas tényezők nincsenek. A baleseti lehetőség igen csekély.

Egészségügyi alkalmasság, kizáró okok

Jó látás, megfelelő színérzék, jó hallás és megfelelő tapintókészség, az érzékszervek funkcióival szemben támasztott követelmények. A szellemi fogyatékoság és krónikus pszichikai betegségek fennállása kizáró kritérium lehet a szakma gyakorlása szempontjából.

A következőkben felsorolt *egészségügyi problémák* esetén ajánlatos a képzéssel kapcsolatos döntés előtt szakorvos véleményét kikérni:

- ◆ a kéz/kezek funkcióképességének súlyos korlátozása, reumatikus betegségek,
- ◆ a láb súlyos érrendszeri, vérkeringési zavara,
- ◆ nem korrigálható (javítható) közellátás,
- ◆ nem korrigálható, súlyos halláskárosodás,
- ◆ beszédhiba,
- ◆ rohamokra való hajlam (epilepszia),
- ◆ lelki gondok (pl. magatartási zavarok) és kedélybetegség (depresszió),
- ◆ a szív és keringési rendszer betegségei,
- ◆ idült bőrbetegségek, arc és kéz torzult elváltozásai.

Milyen képességek és készségek szükségesek a sikerességhez ezen a munkaterületen?

Gyors reakciókészség, jó felfogó és ítélőképesség, a rend szeretete, szervezési készség, vendég-centrikus, és etikus magatartás, jó megfigyelő-képesség, megbízható emlékezet - ezek a legfontosabb szellemi és jellembeli követelmények.

Önuralom és türelem, figyelmesség, tapintat, udvariasság, szorgalom és dinamizmus.

Pontosság, rugalmasság, jó nyelvi kifejezőkészség (írásban és szóban is), önállóság, nagyfokú pszichikai terhelhetőség.

Tantárgyak és tevékenységi területek, **amelyekkel érdemes többet foglalkozni:**

- ◆ gazdaságtan (gazdasági ismeret, pénzügyi ismeretek),

- ◆ matematika,
- ◆ idegenforgalom (szállodai ismeretek, idegenforgalmi földrajz),
- ◆ informatika.

Érdeklődés

A szakmával való megelégedettség egyik feltétele, hogy az megfeleljen a szakmai érdeklődésünknek. Szakemberek becslése szerint a következő 17 érdeklődési körből az X-szel jelöltek különösen fontosak a szállodai portás hivatásában:

Szabadtérben végzett munka	Növényekkel, állatokkal foglalkozni	Embernek között dolgozni	Tesztü és kefél hozzá	Formákkal, vonalakkal végzett munka	Kéz, erővel, számszámokkal végzett munka	Technikai feladatokat ellátni	Irodában dolgozni	Embernek segíteni	Élelmi, vásárolni	Tiszta környezetben dolgozni	Gépekkel, összeszerelni és javítani	Automata gépekkel dolgozni	Fémekkel dolgozni	Elektromos készülékekkel dolgozni	Építőiparban dolgozni	Laboratóriumban dolgozni
		X						X	X							

Szakképzés

A képzés célja

A vendéglátás és az idegenforgalom számára – a hazai és a nemzetközi igények figyelembevételével – olyan képzés biztosítása, hogy a képzésben részt vett fiatalok korszerű műveltséggel, magas szintű szakmai, vállalászási ismeretekkel, illetve nyelvtudással rendelkezzenek. Olyan képességeket sajátítsanak el, amelyek alkalmassá teszik őket az életpályájuk során esetleg szükségessé váló pályamódosításra, az új ismeretek elsajátítására.

A szállodai portás, szobafőnök szakmai képzésben a tanulók megismerik a szállodai munkát, a szállodai üzem- és munkaszervezést, az egyes portai munkaköröket, feladatokat. Munkájukban fontos szerepet kap az idegen nyelvek ismerete és a vendégekkel való kultúrált kapcsolat kialakítása.

Ismereteket szereznek szállodai, portási ügyvitelről, a vendégek által igénybe vett szolgáltatások bizonylatolásának módjáról.

A szálloda portás képzés célja olyan szakemberek képzése, akik a szállodákban és a szálláshelyeken portai munkát végeznek, igazi vendégszeretettel fogadják a vendégeket, korszerű szakma és vállalkozási ismeretekkel rendelkeznek, valamint a képzés kereteiben bizonyos alapot nyernek tudásuk továbbfejlesztéséhez.

Hol történik a szakképzés? Milyen iskolai előképzettség szükséges?

Szakközépiskolát vagy gimnáziumot követő iskolai képzés során lehet a képesítést megszerezni. A továbbképzéssel főleg idegenforgalmi szakközépiskolák foglalkoznak. Az eredményesen vizsgázók az állam által elismert szállodai portás szakképesítésről szakmai bizonyítványt kapnak.

A **felvétel feltétele:** középiskolai érettségi, és egy idegen nyelvből (általában az angol vagy német nyelv) középfokú nyelvvizsga. Szakmai előképzettség nem szükséges.

Mit kell tanulni a szakképzés során?

A tanulandó tárgyak az alábbiak:

- ◆ vendéglátó szakmai ismeretek,
- ◆ gazdálkodási alapismeretek,
- ◆ számítástechnika, a számítógépek ismerete és kezelése, szálláshely szoftverek,
- ◆ szakmai idegen nyelv (általában angol vagy német),
- ◆ idegenforgalmi földrajz,
- ◆ az idegenforgalom és a vendéglátás gazdaságtana,
- ◆ szállodai ismeretek,
- ◆ szállodai gyakorlatok,
- ◆ idegenforgalmi rendezvények és kongresszusok szervezése,
- ◆ társadalmi ismeretek,

- ◆ ember és környezet,
- ◆ a valuta, a deviza és árfolyamaik.

Mennyi ideig tart a képzés? Milyen költségek merülhetnek fel?

A képzések időtartalma képző intézményenként változik, általában 3-4 félév, délelőtti, kora délutáni órabeosztással. Képzési díj nincs, kiadásként a jegyzetek költsége számítható fel.

A szakmai képzés tárgyai:

- ◆ idegenforgalmi és vendéglátói ismeretek,
- ◆ szállodai ismeretek,
- ◆ idegen nyelv,
- ◆ idegenforgalmi földrajz,
- ◆ művészettörténet,
- ◆ etikett,
- ◆ protokoll,
- ◆ konferencia- és kongresszus-szervezés,
- ◆ gasztronómia,
- ◆ idegenvezetés módszertana,
- ◆ számítástechnika,
- ◆ gépírás, levelezés.

Mire jogosít a megszerzett végzettség, milyen munkakörökben lehet elhelyezkedni?

- ◆ Utazási tanácsadó,
- ◆ szervező,
- ◆ idegenforgalmi ügyintéző,
- ◆ idegenvezető,
- ◆ hostess,
- ◆ szállodai portás,

- ◆ utazási iroda vezetése,
- ◆ csoportok kísérése,
- ◆ rendezvények szervezése,
- ◆ üdülőhely, szálloda vezetése stb.

Milyen más foglalkozási területekre válthat át az ember viszonylag könnyen?

Alternatív foglalkoztatási lehetőségek az alábbiak:

- ◆ vendéglátó technikus,
- ◆ vendéglős,
- ◆ hostess és idegenvezető,
- ◆ idegenforgalmi ügyintéző,
- ◆ idegenforgalmi technikus,
- ◆ idegenforgalmi-, banktevékenységi-, férőhelygazdálkodási-szervező,
- ◆ szállodavezető- és helyettes (kivéve négy-öt csillagos),
- ◆ szállodai gondnoknő,
- ◆ szállodatitkár,
- ◆ rendezvényszervező.

A szakképesítés OKJ azonosító száma: 52 7822 04

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 szállodai portás 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: Piri Károly főigazgató

Készült 1999-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.