



SZOBAASSZONY, SZOBALÁNY

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



SZOBAASSZONY, SZOBALÁNY

Feladatok és tevékenységek

A rendszerváltás óta az idegenforgalom helyzete is megváltozott hazánkban. A nyugati turisták és a hazatelepült magyarok befektetési lehetőséget éreztek a szállodák és magánpanziók üzemeltetésében. Magyarországon különböző szállodaláncok alakultak nyugati tőkeerős befektetők által, és rengeteg magyar polgár ingatlanbefektetés céljából nagyobb épületeket vásárolt, illetve építtetett magánpanzió működtetésére. Az ilyen jellegű fejlődés lehetőséget kínált a szabad munkaerőnek is, hiszen egyre több vendéglátó-ipari és szállodaipari alkalmazott munkájára lett szükség.

Természetesen nem minden szálloda, magánpanzió bonyolít le egész évben nagy forgalmat, így lehetőség nyílik az alkalmazó és alkalmazottak számára egyaránt a szezonális munkavégzésre. Az idegenforgalom, illetve a szállodaipar jól jövedelmez a rátermelt jelentkezőknek (főleg a vízparti idénymunkások számára). Figyelembe kell venni, hogy a képzettség, a nyelvtudás és a területi elhelyezkedés még egy ilyen kicsiny országban is nagy különbségeket okoz.

A szobalányok, illetve szobaasszonyok munkája tudásuk, műveltségük és a tőlük megkívánt feladatok szerint sokféleképpen alakulhat. A nagyobb, egész évben üzemelő szállodaláncokban dolgozó szobalányok, szobaasszonyok munkája részben elkülönül egymástól, míg vannak olyan panziók, ahol a kis létszámú személyzetből egy vagy két szobalány dolgozik, aki bizonyos szobaasszonyi teendőket is ellát.

A szobaasszony valójában a szobalányok főnöke, de természetesen ez csak magasabb létszámmal működő szállodák esetében érvényes. Ennek ellenére sokszor (pl.: létszámhiány esetén) a szobaasszony is végez szobalányi teendőket, hiszen a szállodának bármilyen kisebb létszámhiány esetén is kifogástalanul működnie kell.

A szálloda-, és vendéglátóipar szolgáltató, ami azt jelenti, az összes alkalmazottnak kötelessége a tőle telhető legnagyobb kényelmet biztosítani a vendégek számára. Ennek függvényében alakul a szálloda hírneve, telítettsége, ezen keresztül a szobaasszony és a szobalány bérezése és munkalehetőségei.

Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?

A szobaasszony és a szobalány feladatai némileg eltérnek egymástól.

A szobaasszony

A szobaasszony feladatköre lényegében az irányítás. Ő szervezi és ellenőrzi a szobalányok, takarítók munkáját. Gondoskodik a textilcseréről, a szobákban elhelyezett reklámanyagok pótlásáról (kis szappan, cukorka, csoki a párnán) és a szobai leltárról, illetve a minibárok feltöltéséről. A szobaasszony feladata a szobák és közös helyiségek tisztaságának, berendezésének ellenőrzése. Tulajdonképpen szervező feladatot lát el, de alkalmanként ő is részt vesz a takarításokban, illetve egyéb szobalányi teendőket is ellát. Neki jelzik a szobalányok, ha valami probléma van valamelyik eszközzel, vagy elromlott, hiányzik a szobából valamely tárgy.

A szobalány

A szobalány feladata nem ilyen felelősségteljes és szerteágazó. A szobalány azokat a feladatokat látja el, amellyel a szobaasszony megbízza. Ezek általában a szobák takarítását, a bútorok tisztántartását és a szobához tartozó fürdőszoba rendberakását teszik ki. A szobalánynak azonban egyéb teendői is vannak. Kiviszi a szemetet, rendszeresen üríti a szobákban, illetve a folyosón található hamutartókat, textilcserét végez (ágynemű, törölköző), alkalmanként feltölti a minibárt. Ha a szoba takarítása közben talál valamit (pl. nyaklánc, fülbevaló), a talált holmit leadja a portán.

A szobalány és a szobaasszony is időnként találkozik a vendégekkel, ezért szinte feladata a kultúrált, udvarias magatartás és segítőkész viselkedés.

Hol végzi munkáját, milyen anyagokkal, eszközökkel kell dolgoznia?

A szobaasszony, akárcsak a szobalány bent, a szálloda épületén belül dolgozik. Munkája során kapcsolatba kerül különböző vegyszerekkel, de ezek nem sokban térnek el az otthoni takarításnál használatos tisztítószerektől. A szoba berendezési tárgyaihoz és a fürdőszoba

tisztántartásához különböző szivacsokat, portörölő, illetve súroló eszközöket használnak. A munkához alkalmazott eszközök sem különlegesek, hiszen azok takarító- és szállítóeszközök.

Munkája során kikkel kerül kapcsolatba a szobaasszony, szobalány?

A szobaasszony

Szinte az egész szállodai személyzetet ismeri, elsősorban azonban a szobalányokkal tart kapcsolatot. Megbeszéli a lányokkal a napi teendőket, utasítja, ellenőrzi őket.

Nagyon fontos, hogy közvetlen kapcsolatban áll a vezetőséggel és a karbantartókkal is. A szállodai vezetőséggel azért, mert a munkaerő felvételbe és az elbocsátásokba neki is van némi beleszólása (nem a létszám nagyságába, hanem hogy kit alkalmazzanak szobalányként, hiszen az ő keze alatt fog dolgozni az illető).

Ha valami tönkremegy a berendezési tárgyak közül, vagy akár csak kiég egy lámpa, intézkednie kell, ő hívja a megfelelő szakembert, a karbantartókat vagy értesíti a recepcióst. Alkalmanként vendégekkel is kapcsolatba kerül, ha valamilyen kéréssel hozzá fordulnak.

A szobalány

Munkahelyén kollegáival, váltó- és műszaktársaival, a többi szobalánnyal tart kapcsolatot. Természetesen a munka kezdésekor, megbeszélés céljából a szobaasszonnyal találkozik, emellett általában jó viszonyt alakít ki a recepcióssal is (néhány vendég, mikor a recepciónál fizet, egy magasabb összeget hagy az egész személyzet részére, így módon a szobalányok a szobaasszonyon vagy a recepcióson keresztül jutnak a borraalóhoz). A szobalány persze elkerülhetetlenül találkozik személyesen is néhány vendéggel. Azok a vendégek, akik több éjszakát töltenek a szállodában, biztosan váltanak néhány szót valamelyik szobalánnyal, hiszen a hamutartókat, szemetet naponta ki kell üríteni.

Követelmények

Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?

A szobalány, szobaasszony tevékenysége könnyű fizikai munkának számít. Mégis egy-egy hosszú nap után a szobalányok fájlalhatják hátukat, lábukat. Ahhoz, hogy a takarítást egy szobalány elkezdhesse, fel kell tennie a szobában található székeket az asztalra, és odébb kell tolnia az ágyakat. Ezután megkezdődhet a takarítás. A szobalány sokszor lehajol, sőt még le is kell térdelnie ahhoz, hogy az ágy alól is kihúzhassa a szemetet. A fürdőszoba takarítása közben sokáig guggol, hogy az alsó csempéket is elérje. A kád kisúrolásához teljesen be kell hajolnia a kádba.

A szobalány munkavégzése közben tárgyakat emelget, tol, húz. Takarítás közben térdel, guggol, görnyed.

Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?

A szobaasszonynak, szobalánynak általában nem kell tevékenységéből eredő környezeti ártalommal számolnia. Esetenként előfordulhat allergikus reakció bizonyos tisztítószer használatakor, néha különböző ekcéma is. Ezek a hatások elenyésző számban jelentkeznek, és az otthoni háztartási munkák során is kialakulhatnak. A szakma hátrányai a fizikai igénybevételből adódhatnak. A takarítás során nagyobb igénybevételnek van kitéve a kéz, a láb, a hát.

Milyen egészségi követelményeket támaszt ez a szakma?

Fontos a karok, a kéz, az ujjak épsége. Mivel nem ülőmunkáról van szó, ezt a munkakört nem tudja súlyosan mozgáskorlátozott ember ellátni. A fizikai igénybevétel miatt nem árt a jó erőnlét. A vendégekkel való érintkezés megkívánja az egészséges külsőt, a jó beszédkézséget.

A szobalánynak azonban nemcsak megértenie kell a feladatot, hanem kifogástalanul el is kell látnia. Ehhez megfelelő hallásra, látásra, és tapintásra van szüksége.

Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?

A jó *szobaasszony* türelmes, rugalmas, pedáns, munkaszerető. Türelmes és rugalmas az alkalmazottakkal szemben, pedáns és rendszerető munkavégzése közben. Jó szervezői, vezetői képességekkel rendelkezik, így össze tudja hangolni beosztottjai munkáját. Ismeri őket, tudja kinek mi az erőssége, hogy a megfelelő feladatot a megfelelő emberre bízassa. Ha a szobalányok hibáznak, szigorú, de sohasem durva. Bármilyen helyzetbe kerül is, higgadt, nyugodt és magabiztos marad. Tudja, probléma esetén kihez kell fordulnia, melyik hibához melyik karbantartót, szakembert kell hívni, ebből kifolyólag gyors helyzetfelismerő képességre is szüksége van.

A jó *szobalány* közvetlen, de mértéktartó, kedves, udvarias, illemtudó és szolgálatkész. Jó kapcsolatteremtő képességgel és beszédkészséggel rendelkezik. Önállóan el tudja látni a munkáját, nem szorul lépten nyomon utasításokra, észreveszi, ha valami tisztításra vagy pótlásra szorul. Szereti a rendet, a tisztaságot, munkája gyors, mindamelllett alapos is.

Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?

A *szobaasszonynak*, mint a legtöbb vezető pozíciót betöltő embernek szüksége van kellő emberismeretre, így előnyös, ha érdeklődik az emberi tulajdonságok, reakciók, a pszichológia iránt. Célszerű bizonyos vezetői ismereteket is elsajátítania, így a hatékony vezetésről szóló könyvek, tanfolyamok is felkelthetik érdeklődését. Emellett a szobaasszony munkaköréből adódóan érdeklődhet az új vegyszerek, háztartási berendezések használata iránt. Mivel alkalmanként a szállodai vendégekkel is találkozik, előnyös a jó nyelvismeret, de legalább az alapszókincs elsajátítása angol, német, orosz nyelven.

A nagyobb szállodákban a *szobalány* valamivel sűrűbben találkozik a vendégekkel, mint a szobaasszony, így számára talán még fontosabb néhány nyelv elsajátítása társalgási szinten. A szobalány számára némi emberismeret, a különböző kultúrák, hagyományok ismerete is könnyebbséget jelenthet munkavégzése során, így előnyös, ha érdeklődik a nemzeti sajátosságok, szokások iránt.

Szakképzés

Sem a szobalánynak, sem a szobaasszonynak nincs szüksége speciális szakképzésre.

A szobalány

Az általános iskola elvégzése után is elhelyezkedhet valaki szobalányként. Természetesen előnyt élvez a magasabb végzettségű, esetleg nyelveket beszélő munkaerő.

A szobaasszony

A szobaasszonyi munkakör betöltéséhez érettségi bizonyítványra és egy nyelv középszintű ismeretére van szükség. Az érettségi bizonyítvány bármelyik gimnáziumban vagy szakközépiskolában megszerezhető, de a felvételnél előnyös lehet az idegenforgalmi, vagy vendéglátó-ipari szakközépiskolai végzettség.

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 szobalány 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.

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.