

## Négy hét a „rezidencián”

Akik hozzám hasonlóan szakgimnáziumba járnak, tudják, hogy a nyári gyakorlat bizony szer- ves része középiskolás éveinknek. Ennek értelmében – mivel idegenforgalmi osztályban tanu- lok – tavaly és idén nyáron is bepillantást nyerhettem a szállodai élet mindennapjaiba.



Nagy szerencsémre egy rokon közreműködésével egy hóna- pos szakmai gyakorlatomat a budapesti Queen’s Court Ho- tel&Residence, 5\*-os szállodában tölthettem. Tavaly a felada- taim közé többnyire a foglalások lefűzése, számlarendezés, prospektuscsomagok összeállítása tartozott. Ezenkívül kint álltam a recepció pultban, és figyeltem, ahogy – mellesleg nagyon segítőkész és humoros – munkatársaim nap mint nap

helytálltak, és nem vesztették el türelmüket az olykor meglehetősen nehéz esetnek bizonyuló vendégekkel szemben. Recepció kollégáim sok jó tanáccsal láttak el, és lehetőségem volt meg- ismerkedni mindenféle ember- és vendégtípussal, valamint kipróbálhattam csekélyke angol- nyelv-tudásomat is, hiszen belvárosi szállodaként a vendégek túlnyomó része külföldi volt.

A jó hangulatra, a vidám és energikus csapatra való tekintettel idén is a Queen’s Courtot vá- lasztottam szakmai gyakorlati helyemnek. És milyen jól tettem! Nagyon jó volt újra látni az ismerős arcokat, akik sok szeretettel fogadtak ismét maguk közé, és volt szerencsém megis- merni új kollégákat is, akik a távollétem alatt csatlakoztak a csapathoz.

Idén, mivel már rendelkeztem ismeretekkel a szállodáról és a szállodai rendszer használatáról, sokkal változatosabb feladatokat kaptam, hiszen már ismertek és tudták, rám lehet bízni nehe- zebb munkát is. Eleinte persze kellett egy kis ismétlés, de egy hét után már egyre magabizto- sabban beszélgettem a vendégekkel angolul, útba igazítottam őket, információt nyújtottam, lát- ványosságokat, programokat ajánlottam. Sosem fogom elfelejteni azt az elégedettséget, amit akkor éreztem, amikor egy-egy pár a nap végén odajött hozzám, és megköszönte a segítsége- met, valamint biztosítottak arról, hogy minden nagyon tetszett nekik, amit ajánlottam. :) Ezen- kívül megtapasztaltam, hogy vannak emberek, akik sohasem elégedettek, mert nem elég gyors a wifi a szobában, kicsi a választék az étteremben, lassú a lift vagy nem elég hűvös a szoba (habár a légkondi teljes gőzzel megy, de mikor kint 40 fok van, nehéz 20 fokon tartani a szobák hőmér- sékletét). Bizony minden ilyen panasz a recepcióra érkezik, és igaz, nem mi vagyunk a felelősek és sokszor tehetetlenek vagyunk, de a panaszkozó vendéget kompenzálni kell. Van, hogy elég pár nyugtató szó, de előfordul, mikor már csak az in- gyen masszázs vagy az árengedmény segít.



A kellemetlenkedő vendégeket azonban mindig elfeledtetik azok, akik megdicsérik a moso- lyunkat, vagy nem sajnálnak pár forint borraivalót. Itt a pár forintot szó szerint értem. Egyszer ugyanis egy fiatal, hátzísákos, talán norvég hölgyet kísértem fel, hogy megmutassam a szobáját és tájékoztassam a szállodai szolgáltatásokról. Ő hálaként két 20 forintost nyomott a kezembe olyan nagy mosollyal, mintha egy vagyont adott volna. Szegény valószínűleg még nem volt annyira tisztában a helyi pénz értékével, de sebaj, a szándék a fontos, én így is nagyon örültem.

Egy másik különleges eset volt, amikor egy vendég jelezte, hogy szeretné megvenni a kispárnahuzatot. Megjegyezném, hogy egyszerű fehér, logo nélküli darabról volt szó, így nem értettük a nagy érdeklődést, de mindent a vendégért. Elutazáskor az úr becsületesen öt eurót fizetett a kispárnahuzatért, amit vele elmentében egy vérbeli magyar valószínűleg gondolkodás nélkül beletett volna a bőröndjébe a törülköző, a kis szappan és az egyéb piperedolgok mellé, amiket a szállodában szokás összegyűjteni. Nincs mit szégyelleni, minden nemzet más.



Ha már a nemzetek közti különbségről van szó, mindenképp kiemelném az indiaiakat, akik általában sokan érkeznek és sokat kérdeznek. Minden apró részletre kíváncsiak, és ezt élő embertől kell hallaniuk, nem hajlandóak szinte semminek maguktól utánanézni. Végül is nincs ezzel baj, ezért vagyunk ott. A kollégáim többször megdicsérték végtelen türelmemet, amit a végeérhetetlen kérdések megválaszolásával tanúsítottam.

A legnagyobb meglepetést talán az a házaspár okozta, amelyik hazaútja során egy kecskeméti kecskefarmot szeretett volna meglátogatni, és erről kérte a véleményünket. Nos, mivel sem én, sem a recepciós kollégám nem vagyunk otthon a témában, az internetet hívtuk segítségül. Kiderült, hogy az általuk választott kecskefarmot nem lehet látogatni, ezért a segítségünket kérték, hogy találjunk valamiféle sajtmanufaktúrát, amit megnézhetnek, és sajtokat kóstolhatnak. Nagy keresgélésbe kezdtünk, és találtunk is egyet, amit felhívtunk, és ahol szívesen várják a mi vendégeinket. Azt, hogy végül odataláltak-e, és beteljesült-e a kívánságuk, sajnos már nem tudjuk meg, de merem remélni, hogy azóta is a finom magyar sajtot dicsérik mindenkinek.

Ha a vendégek sokfélesége nem lenne elég, a mindennapjaimat színesítette a kollégák utánozhatatlan humora is. Részese lettem egy csapatnak, új barátokat szereztem, és sok-sok szeretetet kaptam ebben a négy hétben. Nagyon hálás vagyok nekik a sok tanácsért, és hogy nem sajnálták



elmagyarázni a folyamatokat sokadszorra sem. Nagy köszönettel tartozom a nagynénémnek, aki lehetővé tette, hogy legyen hol laknom az egyhónapos pesti kalandom során, és a nővéremnek, aki nem sajnálta az idejét, és szinte mindennap járta velem a várost a munkaidő lejárta után, hogy minden fontos és kevésbé fontos helyszínt felfedezhessek csodaszép fővárosunkban.

Nektek pedig azt ajánlom, legyetek mindig nyitottak az újra, ne féljeteK beszélni, kommunikálni akár idegen nyelven, akár magyarul. IgyekezeteK megérteni és tisztelni minden embert, érkezzen Amerikából, Indiából vagy bárhonnan Európából. Sosem tudhatod, kivel találkozol aznap, milyen meglepetések érnek, vagy milyen kihívásokkal kell megküzdened. Légy bátor, mosolyogj sokat, és ne add fel!

*Horváth Eszter, Krúdy 12.*