

HOTREC HÍREK

HOGYAN TUDJUK VONZÓVÁ TENNI A HOSPITALITY ÁGAZATOT A MUNKAVÁLLALÓK KÖZÖTT

A HOTREC interjút készített az egyik legismertebb fejedelmű cég – a Yourcarriergroup – ügyvezető igazgatójával, Pierre – Emmanuel Derricks-szel a munkaerőpiacon szerzett tapasztalatairól, a cég által készített „Hogyan tudunk munkaerőt vonzani, toborozni, megtartani a nemzetközi verseny piacon” c. tanulmány főbb megállapításairól. **A tanulmányt megalapozó felmérésben Európában mintegy 22.000 fő vett részt, s ennek eredményei az alábbiakban foglalhatók össze:**

- A jó szakemberek, tehetséges fiatalok bármikor hajlandók munkahelyet változtatni.
- 2/3-uk azt tervezi, hogy hamarosan máshol fog dolgozni.
- 85%-uk nem ragaszkodik egy-egy országhoz, bárhol szívesen dolgoznak, ha megfelelő állást találnak.
- Mivel a vendéglátás, szállodaipar területén mindenütt munkaerőhiány van, a tehetséges fiatalok, a jó szakemberek tisztában vannak értékükkel.
- Az olyan állásokat keresik, melyeknél tanulhatnak, új ismeretekhez juthatnak.
- Emellett fontos számukra, hogy munkahelyükön biztosított legyen a karrier lehetősége, hogy jók legyenek a munkavégzés körülményei.
- A felmérést végzők meglepetésére az alacsony megélhetési költségek nem számítottak a fontos okok között a munkahely keresésénél.
- Azokban az országokban is szívesen vállalnak munkát – azaz maradnak otthon - a tehetséges fiatalok, melyekből sokan mennek külföldre, ha találnak számukra érdekes, karrierlehetőséget biztosító állást.
- Ha külföldre mennek, hosszabb ideig maradnak egy helyen. A felmérésben részt vevők 53%-nak válasza szerint, külföldi munkavállalásnál, „addig maradnak ameddig csak lehetséges”.
- A munkaadók tapasztalatai szerint az ún. „brain drain” által sújtott országok munkavállalói szívesen dolgoznak egy helyen hosszabb ideig.
- Ugyanakkor a külföldi munkavállalás mindig sok kihívást, nehézséget jelent. Alkalmazkodni kell az ottani kultúrához, szokásokhoz, az adott vállalat elvárásaihoz, infrastruktúrához, stb.
- Azok a munkaadók tudják megtartani a jó munkaerőt, alacsony szinten tartani a fluktuációt, melyek megfelelő munkahelyi környezetet biztosítanak.

EURÓPAI SZÁLLODAIGAZGATÓI BIZONYÍTVÁNY

Az EHMA (European Hotel Manager Association) kezdeményezésére a CEN (Európai Szabványügyi Hivatal) kidolgozta, hogy milyen követelményeknek kell megfelelnie egy szállodaigazgatónak. Aki jelentkezik az Intertek - a Londoni tőzsdén jegyzett - nevű cégnél, s a követelményeket teljesíti, erről szóló nemzetközi érvényességű bizonyítványt kap.

A bizonyítvány kiadásának menete a következő: alaposan elemzik a jelentkező önéletrajzát, amit szóbeli és írásbeli vizsga követ.

Az elnyerhető bizonyítványnak két fokozata van: a Hotel General Manager (HGM) és a Senior HGM. Az utóbbi legalább 10 éves – felsőfokú végzettségűek esetében 8 éves – szakmai üzemeltetési gyakorlat után adható. A jelentkezők 6 területen kell bizonyítaniuk hozzáértésüket a következők szerint: globális vízió, szervezés, kontrolling, HR, szállodai részlegvezetés, tervezés, célmeghatározás. Mind a 6 terület alfejezetekre oszlik. Pl. A globális vízió alfejezetei: üzleti stratégia kidolgozása, e-commerce, értékesítési terv, a szálloda pozicionálása, megjelenés a social médiában, szerződéskötés, beszerzések ellenőrzése.

Az EHMA célja, hogy a CEN után az ISO (Nemzetközi Szabványügyi Szervezet) is elfogadja a szállodaigazgatói munkakörre kidolgozott követelményeket, az azt igazoló bizonyítványt, hogy azt Európán kívül is lehessen használni.

A HGM és Senior HGM bizonyítvány követelményeinek kidolgozásánál a HOTREC véleményét is kikérték a kezdeményezők. A HOTREC nem értett egyet a Hotel General Manager és Senior HGM bizonyítvány EU-ban történő általános, kötelező érvényű bevezetésével. Álláspontja szerint az EU tagországi, vállalatai maguk döntsék el, hogy ezeket a bizonyítványokat elfogadják-e.

EU SZABÁLYOZÁS A FOGLALÁSI PORTÁLOK ÉS SZOLGÁLTATÓK (SZÁLLODÁK, STB.) KÖZÖTTI SZERZŐDÉSEKRŐL

Az EU tagországainak Brüsszelbe akkreditált nagykövetei után az Európai Parlament IMCO Bizottsága (Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság) is elfogadta a foglalási portálok és szolgáltatók közötti szerződések EU szinten történő Szabályozására kidolgozott javaslatot.

Ez idén márciusban, vagy áprilisban kerül az Európai Parlament képviselői elé, majd jóváhagyásuk után a Szabályozás kihirdetésre kerül, s várhatóan 2020 közepén fog életbe lépni. Ennek néhány fontos pontja a következő:

- A Szabályozást a tagországoknak nem kell átültetniük jogrendjükbe, de nemzeti szabályozások nem lehetnek azzal ellentétesek.
- A foglalási portálok által használt – a szolgáltatók által sokszor kifogásolt – paritási klauzulákat illetően a Szabályozás úgy rendelkezik, hogy ha azt a portál be akarja venni a szerződésbe, akkor ennek indokát (gazdasági, üzleti, stb.) is rögzíteni kell. Ezzel megfelelnek a Szabályozás ún. átláthatósági követelményének.
- A Szabályozás nem korlátozza a tagországokat, hogy törvényben tiltsák a paritási klauzulák alkalmazását, mint ahogyan ez Ausztria, Belgium, Franciaország, Olaszország esetében történt, s nem korlátoz más országokat sem, hogy ezt a jövőben megtegyék. Németországban a paritási klauzulák Versenyhivatal által történt tiltása ugyancsak érvényben marad.
- A Szabályozás – az átláthatóság követelménye szerint – azt is előírja a foglalási portáloknak, hogy tegyék közzé, hogy a szerződéses partnerek sorrendjét milyen kritériumok alapján határozzák meg, s az egyes kritériumok milyen súllyal szerepelnek. Ez vonatkozik a szolgáltatók által fizetett jutaléokra is.

A SZÁLLODÁKNÁL LEGGYAKRABBAN ELŐFORDULÓ 5 VENDÉGPANASZ, S AZ AZOKRA JAVASOLT VÁLASZOK

A HOTREC utolsó Hírlevelében Derek Wood – a Guest Check szakértője – ismerteti a szállodákra érkezett 5 leggyakoribb vendégpanaszt, s az azokra javasolt válaszokat, melyek a következők:

- **„A szobámban nagyon meleg/nagyon hideg van.”**

A megfelelő hőmérséklet természetesen alapelvárás a vendég részéről. A hotel munkatársának válasza nyilván függ a problémától. A legtöbb esetben az a helyes eljárás, ha tájékoztatjuk a vendéget, hogyan tudja beállítani a kívánt hőmérsékletet a szoba légkondicionáló berendezésén. Az ideális megoldás, ha a szobában pontról pontra, közérthetően írásban megtalálja a vendég a hőmérséklet beállításának módját. Ha a vendég azt, vagy a telefonon adott tájékoztatást nem érti, a személyzetnek kell ezt elvégezni.

- **„Nincs wifi elérhetőség.”**

A személyzet nyilván nem tud segíteni abban, ha a wifi sebessége nem megfelelő. Ugyanakkor esetenként a vendégek a hotel wifi hálózatára sem tudnak kapcsolódni. Fontos, hogy a vendég érkezésekor kapjon tájékoztatást a „password”-ról. Jó megoldás, ha azt ráírják az un. kulcskártyára. Emellett a személyzetet ki kell képezni a wifi-hez való csatlakozás menetére, s hogy erről a vendéget képes legyen tájékoztatni.

- **„Nagyon zajos a szobám.”**

Ha a zaj a szállodán kívülről érkezik, fel kell ajánlani a szobacserét, s ebben segíteni kell a vendégnek (londiner + kocsi). Ha belülről jön a zaj, s azt nem tudjuk megszüntetni, ugyancsak szobacserét célszerű felajánlani. Ha ezt a vendég nem fogadja fel, célszerű felajánlani fül dugót díjmentesen.

- **„Szobám nem elég tiszta...”**

Ilyen esetben javasolt azonnal soron kívüli takarítást végezni. Ha a vendég nagyon fel van háborodva, másik szobát kell részére felajánlani, amit előtte természetesen alaposan ellenőrizni kell. Ha a vendég nem akar másik szobába költözni, complimentary vacsorát, masszázst, stb. célszerű felajánlani, mialatt alaposan kitakarítják szobáját.

- **„Elégedetlen vagyok az Önök szolgáltatásaival.”**

Ilyen esetben – udvariasan – meg kell ismerni a panasz/ok okát. Elnézést kell kérni, fel kell ajánlani – ha lehetséges – a kifogások korrekcióját, ha ez nem lehetséges, kompenzációt.

AZ EU BÍRÓSÁG DÖNTÉSE A BÉRAUTÓKBAN LEVŐ RÁDIÓK JOGDÍJÁVAL KAPCSOLATBAN

Az Osztrák Rendezvényszervezők Szövetsége azért fordult az Európai Bírósághoz, hogy két svéd jogdíjbeszedő szervezet jogdíjat kíván szedni a bérautókban levő rádiókon közvetített zeneszolgáltatás után. Beadványukban arra is felhívják a figyelmet, hogy ha ezt a Bíróság jogszerűnek

ismeri el, az hatással lehet a szállodákra stb. is, mivel sok hotel kínál transzfert vendégeinek, s ilyen esetben a hotelnek kell fizetnie a jogdíjköltséget.

Az Európai Bíróság első fokon nem tartotta jogosnak a jogdíj fizetését bérautók esetében. Ezt azzal indokolták, hogy ma az „a személygépkocsikat az egész világon bizonyos minimum standardok szerint gyártják. Ezek között van a beépített rádió is. Emellett a vendég nem azért bérel autót, hogy rádiót hallgasson, hanem azért, hogy A-ból B-be utazzon”.

IVÓVÍZ DIREKTÍVA

2018 február 1-én az EU Bizottság a jelenlegi emberi fogyasztásra szolgáló ivóvíz minőségére vonatkozó Direktíva felülvizsgálatát javasolta. A javaslat célja volt - többek között – hogy a tagállamok tegyék meg a szükséges intézkedéseket, hogy az éttermekben ivóvízhez/csapvízhez a fogyasztók ingyen juthassanak. Ezt a javaslatot 2018 októberében az Európai Parlament úgy javasolta elfogadásra a tagállamoknak, hogy az éttermekben az ivóvíz fogyasztását a vendégeknek ingyen, vagy mérsékelt áron tegyék lehetővé.

Fentiekkel kapcsolatos legújabb fejlemény, hogy az EU Környezetvédelmi Tanácsa lényegét tekintve egyet értett a Bizottság ivóvíz fogyasztásra vonatkozó fenti javaslatával, de olyan formában, hogy az egyes tagországok földrajzi, helyi, kulturális gyakorlatuk, szokásaik szerint szabályozzák az ivóvíz fogyasztását, annak feltételeit. A Direktíva végleges módosításáról további egyeztetések lesznek, mielőtt arról EU Parlament szavaz.