

Gestrisni í Grikklandi; Starfsþjálfun, rekstur og þjónustugæði

Skýrsla vegna ferðar í Evrópuverkefninu *Challenges in Hospitality and Tourism Education*

Þættir sem mikilvægir eru varðandi þjálfun starfsfólks í ferðaþjónustu:

- *Þjónustulund og þjónustugæði.* Fólk sem vill mennta sig til starfs í ferðaþjónustu þyrfti að tileinka sér þjónustulund í ríku mæli og með hvaða hætti er hægt að koma sem best til móts við þarfir viðskiptavinarins. Það þarf að skilja hvað fellst í hugtakinu þjónustugæði og hvaða þættir það eru sem skipta máli varðandi gæði þjónustunnar.
- *Jákvæðni, dugnaður, samstarfshæfni og samskiptahæfileikar.* Mikilvægt er að þeir sem vilja mennta sig í greininni hugi vel að þessum þáttum sem eru afar mikilvægir þar sem „varan“ er fólk. Mikilvægt er að átta sig á hvar eru helstu „hættur“ í samskiptum við viðskiptavinum (þjónustugæði) og læra þarf „rétt“ viðbrögð við óvæntum upphákomum/vandamálum. Átta sig á mismunanda þörfum sem skapast t.d. vegna ólíkra menningarheima, fötlunar, aldurs og fjölskyldumynsturs. Þetta getur átt við bæði gagnvart viðskiptavinum og sarmstarfsfólki.
- *Heiðarleiki og stundvísi.* Eru mikilvægir þættir í fari starfsmanna.
- *Sveigjanleiki.* Mikilvægt er að þeir sem hyggja á starf í greininni hugi að mikilvægi þess að vera sveigjanlegir í samskiptum sínum við yfirmenn og séu tilbúnir að bregðast við vinnuálagi – „álagstoppum“ og tilbúnir að hliðra til innan vissra marka.
- *Símenntun.* Mikilvægt er að bæði yfirmenn og starfsfólk hugi vel að eigin símenntun m.a. til þess að auka starfsánægju, öðlast meira sjálfstraust í starfi, fá betri þekkingu á starfinu og færni til að sinna því auk þess sem slíkt eykur atvinnuhæfni viðkomandi.

Inngangur

Dagana 5-10 júní 2013 fóru undirritaðar í ferð til eyjunnar Zakynthos (Zante) á Grikklandi. Ferðin var farin að undirlagi Rannsóknarmiðstöðvar ferðamála sem liður í Evrópuverkefninu *Challenges in Hospitality and Tourism Education (CEHTE)*. Dvalið var á hótelinu *Eleon Grand Resort and Spa* þar sem forsvarsmenn eru þátttakendur í verkefninu.

Markmið ferðarinnar var að ræða starfsþjálfun í ferðaþjónustu og kynnast starfsháttum hótelsins.

Eleon hótelið var opnað 2010 og er því ungt fyrirtæki sem vinnur að því að styrkja stöðu sína á markaði. Nafnið „Eleon“ þýðir ólífulundur, enda ólífutré aðalmerki eyjunnar og hótelið sem staðsett er niður við sjó, stendur á bújörð þar sem vaxa mikið af ólífum. Heyra mátti geitur jarma í nágrenninu sem minnti á annað tákn Grikklands, fetaostinn, enda ólífur og ostar bornir fram með hverri máltíð á hótelinu.

Eitt helsta áhersluatriði hótelsins varðandi stöðu á markaði, er þjónustugæði og hæfni starfsfólks. Hótelið leggur áherslu á að starfsfólk sé þjálfað til þess að taka á móti öllum hópum ferðafólks, þar með talið fötluðum ferðamönnum.

Frá upphafi hefur hótelið tekur við pólskum nemendum í starfsþjálfun á hótelið. Um er að ræða samninga við pólska skóla, bæði háskóla og framhaldsskóla, þar sem nemendur taka bóklegt nám í Póllandi en koma til Grikklands í starfsþjálfun. Eitt aðalmarkmið verkefnisins *Challenges in Hospitality and Tourism Education* er einmitt að vinna að sameiginlegum evrópskum viðmiðum varðandi starfsþjálfun nemenda í ferðamálafræðum.

Í skýrslunni er í stuttu máli fjallað um markaðsetningu og rekstur hótelsins, sem og um þjálfun starfsfólks. Megin þorri upplýsinga kemur úr tveimur viðtölum sem við áttum við aðstoðarframkvæmdarstjóra hótelsins, Fotis Litsardopoulos, en heimasíða hótelsins var einnig skoðuð, sem og aðrir miðlar líkt og Tripadvisor, Pinterest og samfélagsmiðillinn Facebook.

Markaðssetning

Hótelið markaðssetur sig í ferðabæklingum og sérstökum kynningarbæklingi frá hótelinu. Það hefur eigin heimsíðu og er virkt á samfélagsmiðlum. Bókunardeild hótelsins starfar allan ársins hring og er með höfuðstöðvar í Aþenu. Veittur er afsláttur á bókunum sem berast tímanlega. Fylgst er náið með bókunarstöðu og ef eitthvað tímabil lítur ekki nógu vel út, er brugðist hratt við með sértíloboðum.

Í samræmi við fjölskyldustefnu hótelsins, er veittur sérstakur afsláttur fyrir barnafjölskyldur. Til dæmis er ókeypis gisting fyrir börn að 14 ára aldri og barn númer tvö fær 50% afslátt. Sérstakur barnaklúbbur er starfræktur, sundlaugar eru með rennibrautum og busllaugar eru fyrir börn víða á hótelsvæðinu. Á Tripadvisor gefur að líta umsagnir um hótelið og þar má sjá margar jákvæðar umsagnir frá barnafjölskyldum, sem m.a. róma afþreyingarmöguleika fyrir börn á hótelinu og hið stóra afgangra svæði sem hótelið hefur yfir að ráða.

Á heimasíðu hótelsins má sjá að það hefur umhverfisvottun Bláfánans (hafnir og baðstrendur). Tengillinn er ekki virkur og svo virðist sem hótelið leggi ekki mikla áherslu á að nýta þessa vottun í markaðssetningu. Það kemur þó fram í stuttum texta á heimasíðunni að við skipulag og uppbygging hótelsins sé unnið eftir ströngum umhverfisstöðlum. Á facebook síðu hótelsins eru myndir frá viðburði þar sem börn og foreldrar tóku þátt í hreinslunarátaki á ströndinni í tenglum við Bláfánavottunina. Á facebook síðunni kemur einnig fram að hótelið

hefur „græna lykilinn“ (<http://www.green-key.org/>) sem einnig er umhverfisvottun, m.a. ætluð hótélum. Upplýsingar um vottun græna lykilsins kemur hins vegar ekki fram á heimasíðu hótelsins og segja má að takmarkaðar upplýsingar séu aðgengilegar hvað varðar þessar tvær vottanir. Gildir það bæði um það hvað þessar vottanir standa fyrir, sem og hvaða þýðingu þær hafa fyrir hótelið og gesti þess. Aðspurður sagði aðstoðarframkvæmdarstjórinn það vera markmiðið að koma umhverfisvottun hótelsins betur á framfæri, enda ekki vafi á því að hótelið gæti nýtt þessa umhverfisvottun meira í sinni markaðssetningu. Eyjan er rómuð fyrir náttúrufergurð og þekkt fyrir hinn friðaða Laganas flóa þar sem m.a. skjaldbökutegund í útrýmingarhættu leggur egg sín. Öll strandlengjan við flóann er jafnframt friðlýst.

Öllu meiri áhersla er lögð á heilsu og vellíðan í markaðssetningu hótelsins og það sérstaklega markaðssett sem heilsu og vellíðunarhótel á heimasíðunni, Facebook og Pinterest svo dæmi séu tekin.

Áhersla er lögð á gríska hefð í matgerð á hótelinu og er þeim þætti gerð ágæt skil bæði á heimasíðunni, Facebook og Pinterest. Með hverri máltíð á hótelinu var borin fram ríkulegt úrval osta, með fetaostinn í forgrunni og ferskar grænar og svartar ólífur.

Fram kom í viðtali við aðstoðarframkvæmdarstjóran að lögð er áhersla á að ná til fatlaðra einstaklinga. Hótelið er þó ekki sérstaklega markaðssett fyrir fatlaða ferðalanga í því kynningarefni sem við komumst yfir, en það kemur þó fram á heimasíðu þess að tekið hafi verið tillit til þarfir fatlaðs fólks við skipulag og byggingu hótelsins.

Rekstur

Hótelið er fimm stjörnu hótel með ártíðarbundna opnun. Á hótelinu eru 170 herbergi sem getur hýst 540 gesti og starfa 140 starfsmenn yfir háannatímamann. Hótelið er opið frá byrjun maí og til loka september/byrjun október. Formleg lokun er 11. október, þegar gengið hefur verið frá lokaskýrslu um tímabilið. Í skýrslunni er farið yfir starfstímabilið þar sem farið er yfir hvernig til tókst og hvað mætti betur fara í hverri deild hótelsins. Frammistaða yfirmanna og starfsfólks er einnig metin og má segja að skýrslan sé nokkurs konar sjálfsmat starfsmanna hótelsins.

Í viðtali við aðstoðarframkvæmdarstjóran kom fram að hótelið sérhæfir sig í heilsuferðþjónustu og náttúruupplifun, þar sem helstu markhópar eru fjölskyldufólk og fatlaðir (sjá þó kafla um markaðssetningu). Hótelið hefur hlotið ýmsar vottanir og

viðurkenningar s.s. Blá fánann, Green Key, Recycle, HACCP, Souver og frá 1st Choice og í ár hlaut það viðurkenninguna „Winner Certification of Excellence 2013“ á Tripadvisor.

Mikið var um barnafjölskyldur á meðan að við dvöldum á hótelinu og okkur skilst að barnafjöldinn geti orðið allt að 200 þegar mest er yfir sumartímann. Hins vegar urðum við ekki mikið varar við fatlaða einstaklinga en 12% herbergja hótelsins eru sérhönnuð með þarfir fatlaðra í huga og sérstök þjónusta fyrir fatlaða er auglýst í möppum á herbergjum hótelsins. Töluvert var af þörum á ýmsum aldri og eldra fólki. Hvað varðar þjóðerni bar mest á Austur-Evrópuþjóðum, s.s. Rússum, en einnig voru þarna Bretar, Frakkar, Bandaríkjamenn og Svíar.

Eins og þegar hefur komið fram er Bláfánavottunninni, eða annarri umhverfisvottun, ekki sérstaklega haldið á lofti í starfsemi hótelsins. Í anddyri hótelsins, og á salernum í aðalbyggingu þess, eru þó innrömmuð skjöl með upplýsingum og gestir eru minntir á ýmis konar orkusparnað varðandi vatn og rafmagn.

Starfsþjálfun

Það kom fram í viðtali okkar við aðstoðarframkvæmdarstjórnann að í þessu mikla ferðamannalandi Grikklandi er einungis einn skóli sem veitir menntun á sviði ferðamála og er sá skóli á framhaldsskólastigi. Það eru því litlir möguleikar fyrir fólk að mennta sig eða fá formlega starfsþjálfun í ferðaþjónustu í Grikklandi, hvort heldur sem er á háskólastigi eða framhaldsskólastigi. Þeir stjórnendur sem starfa í ferðaþjónustu í Grikklandi hafa flestir hlotið menntun erlendis, sbr. yfirmenn Eleon hótelsins sem eru menntaðir í Sviss og Bretlandi.

Hótelið hefur frá upphafi verið í samstarfi við háskóla í Austur - Póllandi og tekið við nemendum á fyrsta stigi háskólanáms (bachelor) í starfsþjálfun. Háskóli Mari Curie Sklodowska í Lublin í Póllandi er þátttakandi í þessu verkefni (CEHTE) og sendir nemendur til Eleon hótelsins. Pólsku nemarnir fá góða tungumálaþjálfun og þjálfun í öllum verklegum þáttum á hótelinu, en strangar reglur og viðmið gilda um framkomu starfsfólks meðan á þjálfunartímabilinu stendur. Í sumarlok býður hótelið 6-8 nemendum sem þykja hafa staðið sig vel að koma aftur næsta sumar og þá sem starfsmenn hótelsins. Samkvæmt grískum lögum má hlutfall erlends starfsfólks þó ekki vera hærra en 17%, annað starfsfólk er grískt.

Annar þátttakandi í verkefninu, Pólsk ferðaskrifstofa að nafni „The Tree Travel“ (<http://www.thetree.pl/>), starfar með báðum fyrrnefndum aðilum. Gengið er frá samstarfssamningi við upphaf starfsþjálfunartímabilsins og aðstoðar ferðaskrifstofan

nemendur með praktísk atriði. Ferðaskrifstofan gefur einnig út skírteini/diploma sem vottar starfsnám nemendanna á hótelinu. Nemendur fá umsagnir í námsferilsbækur og er skírteinið/diplomað undirritað af þremur aðilum þ.e. Hótel Eleon, Tree Travel og háskólanum í Póllandi.

Þetta diploma er ekki hluti af opinberu skólakerfi/prófgráðum, en Fotis Litsardopoulos lagði áherslu á að það skipti miklu máli fyrir nemendur að geta sýnt fram á að þau hafi fengið starfsþjálfun í tengslum við sitt nám þegar þau fara að sækja um vinnu að loknum skóla. Það sé vandamál hve lítil tengsl séu á milli háskólanáms og atvinnulífsins í ferðaþjónustu. Pólsku nemarnir hafa fengið akademíska þjálfun og menntun heima fyrir en skorti starfsþjálfun sem þeir fá síðan á Eleon hótelinu. Með þessu samstarfi vilja viðkomandi aðilar vinna að því að auka faglega hæfni nemenda, bæði fræðilega og hagnýta og brúa þannig bilið milli háskóla og atvinnulífs. Að þeirra mati gefur slíkt skírteini/diploma nemendum aukna starfsmöguleika að námi loknu.

Að sögn hótelsstjórnenda er mikið lagt upp úr góðri þjónustu með það að markmiði að skapa hótelinu samkeppnisforskot. Vel er hlúð að starfsfólki, hæfilega mikið vinnuálag, starfsfólkið borðar sama mat og gestir hótelsins og fá afslátt á ýmsa þjónustu tengdri hótelinu. Í eldhúsinu er starfsfólkið grískt og hefur það lokið tilskyldum prófum sem matreiðslu- og framreiðslumenn. Starfað er samkvæmt HACCP gæðakerfinu eldhús og veitingastaði.

Niðurlag

Að okkar mati var öll þjónusta, matur, þægindi, hreinlæti og upplifun mjög góð af hótelinu. Það samstarf sem Grikkir og Pólverjar viðhafa varðandi starfsþjálfun háskólanema í ferðamálafræðum virkaði trúverðugt og hagnýtt. Hótelið stendur vel undir væntingum sem heilsu- og vellíðunarhótel, en vissulega gætu stjórnendur hótelsins haldið betur fram umhverfisstefnu hótelsins í sinni markaðssetningu og tengt hana með markvissari hætti við þá sérstöðu sem náttúrfegurð eyjunnar skapar.

Júní 2013

María Guðmundsdóttir Samtökum ferðaþjónustunnar (SAF)

Laufey Haraldsdóttir Ferðamáladeild Háskólans á Hólum

