

A MINŐSÉGMENEDZSMENT ÉS A HUMÁNERŐFORRÁS ÖSSZEFÜGGÉSEINEK A KUTATÁSA A HOTEL MOMENTS SZÁLLODÁBAN

SIKÓ BOTOND PhD¹

Front Office Manager
Hotel Moments Budapest

<https://doi.org/10.33031/ZRFS.2025.2.7>

A szállodaipar minőségirányítása az elméleti alapelvek és a gyakorlati alkalmazások bonyolult keveréke, amelynek célja annak biztosítása, hogy a szállodai szolgáltatások következetesen megfeleljenek vagy meghaladják az ügyfelek elvárásait. Az emberi erőforrás menedzsment a szállodaiparban olyan kritikus komponens, amely közvetlenül befolyásolja a szolgáltatás minőségét, a vendégek elégedettségét és a szálloda általános teljesítményét.

A Hotel Moments Budapest szálloda hatékonyan és párhuzamosan alkalmazza az aktív minőség- és humán erőforrás-menedzsment technikákat, illetve tudatosan és jól ötvözi mindkettőt a maximális dolgozói- és vendéglégedettség eléréséhez.

Kulcsszavak: turizmus, minőség, humán erőforrás menedzsment

JEL: M12, Z32

BEVEZETÉS

A szállodaipar minőségirányítása az elméleti alapelvek és a gyakorlati alkalmazások bonyolult keveréke, amelynek célja annak biztosítása, hogy a szállodai szolgáltatások következetesen megfeleljenek vagy meghaladják az ügyfelek elvárásait¹. A minőségirányítás jelentőségét ebben a szektorban hangsúlyozza a szolgáltatás minősége, a vevői elégedettség, a lojalitás és a létesítmény általános jövedelmezősége közötti közvetlen összefüggés².

Történelmi evolúció: A szállodaipar alapelvei közt mindig is a vendégek kényelmét és elégedettségét hangsúlyozta. Az iparág fejlődésével azonban, amelyet a technológiai

¹ email: sikoboti@gmail.com

fejlődés, a változó fogyasztói preferenciák és a fokozódó verseny befolyásolt, sürgetően szükség volt strukturáltabb, szisztematikusabb és adatközpontúbb minőségkezelési megközelítésekre.

A szállodák általános minőségirányításának alapelvei a következők:

Ügyfélközpontúság: A minőségirányítás központi eleme a vendég. A vendégek igényeinek, preferenciáinak és elvárásainak megértésével és előrejelzésével a szállodák ezekhez igazíthatják szolgáltatásaikat. A visszajelzési mechanizmusok, például a vendégek felmérései és az online értékelések felbecsülhetetlen értékű betekintést nyújtanak.

Folyamatos fejlesztés: A szállodaipar dinamikus jellege megköveteli a folyamatos fejlesztés szellemiségét. Ez biztosítja, hogy a szállodák versenyképesek, relevánsak maradjanak, és összhangban legyenek a vendégek változó elvárásaival.

Munkavállalói elkötelezettség: Az alkalmazottak a szálloda arcát jelentik, és kulcsszerepet játszanak a szolgáltatásnyújtásban. A hatékony képzés, motiváció és felhatalmazás elengedhetetlen a szálloda minőségi céljaival való összhang biztosításához.

Folyamatvezérelt megközelítés: A szabványosított folyamatok hangsúlyozása biztosítja a szolgáltatásnyújtás következetességét. Ez magában foglalja a szabványos működési eljárások kialakítását, a rendszeres auditokat és a szolgáltatási színvonal fenntartását szolgáló ellenőrzéseket.

Adatvezérelt döntéshozatal: Az adatok és az elemzések kihasználása elősegíti a megalapozott döntések meghozatalát. Az olyan kulcsfontosságú teljesítménymutatók, mint a vendégelégedettség pontszámok, a kihasználtsági arányok és a rendelkezésre álló szobánkénti bevétel betekintést nyújtanak a működési hatékonyságba és a fejlesztendő területekbe.

Molina-Castillo et al. (2023)³ tanulmányában az innováció és technológia eredményre és teljesítményre gyakorolt hatásait kutatja, hangsúlyozva a technológia átalakító szerepét a szállodaipar minőségirányítási gyakorlatának javításában. A kutatás a nagy spanyol vendéglátó-ipari vállalatok innovatív magatartásával foglalkozik, kiemelve a technológia teljesítményre gyakorolt pozitív hatását⁴.

Kihívások és jövőbeli irányok: Bár a minőségirányítás érdemei nyilvánvalóak, a szállodaiparban való megvalósítása nem mentes kihívásoktól. Ezek a változásokkal szembeni ellenállástól, a képzéssel és a technológia átvételével kapcsolatos költségektől a különféle folyamatok kezelésében rejlő bonyolultságig terjednek. Azonban a potenciális előnyök, köztük a megnövekedett vendéghűség, a szilárd márká hírneve és a működési hatékonyság megéri ezt a törekvést⁵.

Ahogy a szállodaipar folytatja növekedési és fejlődési pályáját, a minőségirányítási gyakorlatok kétségtelenül alkalmazkodni fognak, tükrözve a változó vendégek elvárásait, a technológiai fejlődést és a globális trendeket. A hangsúly továbbra is a kivételes vendégélményeken marad, amelyet minden érintkezési ponton a minőség iránti elkötelezettség támaszt alá.

1. HUMÁNERŐFORRÁS-MENEDZSMENT ELMÉLETE ÉS GYAKORLATA A SZÁLLODAIPARBAN

Az emberi erőforrás menedzsment a szállodaiparban olyan kritikus komponens, amely közvetlenül befolyásolja a szolgáltatás minőségét, a vendégek elégedettségét és a szálloda általános teljesítményét. A szolgáltatás-orientált iparág nagymértékben támaszkodik a humán tőkére, hogy kivételes élményeket nyújtson a vendégeknek. A hatékony emberi erőforrás menedzsment gyakorlata tehát a legfontosabb annak biztosításában, hogy a szálloda ne csak vonzza, hanem meg is tartsa a képzett és motivált munkatársakat⁶.

Történelmi evolúció: Történelmileg a szállodaiparban a humánpolitika elsősorban az alapvető személyzeti menedzsment feladatokra koncentrált, mint például a toborzás, a bérszámfejtés és az alapképzés. Az iparág növekedésével és versenyképesebbé válásával azonban elmozdulás történt a stratégiaibb humánmenedzsment-gyakorlatok felé. Ezt az elmozdulást az a felismerés vezérelte, hogy az alkalmazottak nem csupán költséghelyet, hanem értékes eszközt is jelentenek, amely versenyelőnyt biztosíthat.

A szállodák általános humánmenedzsment elemei a következők:

Toborzás és kiválasztás: Tekintettel az iparág szolgáltatási jellegére, kulcsfontosságú a megfelelő tehetségek felvétele. A hatékony toborzási folyamatok biztosítják, hogy a szállodák a szolgáltatás magas színvonalon való biztosításához megfelelő készségekkel és hozzáállással rendelkező személyeket vonzanak.

Képzés és fejlesztés: A folyamatos képzés biztosítja, hogy az alkalmazottak a legújabb készségekkel és ismeretekkel rendelkezzenek. Ez különösen fontos a szállodaiparban, ahol a vendégek elvárásai és az iparági szabványok folyamatosan fejlődnek.

Teljesítménymenedzsment: A rendszeres teljesítményértékelések és visszacsatolási mechanizmusok biztosítják, hogy az alkalmazottak igazodjanak a szálloda célkitűzéseihez, és a vezetők pedig elismerjék a dolgozók hozzájárulását a sikerekhez.

Az alkalmazottak elkötelezettsége és megtartása: Az elkötelezett alkalmazottak nagyobb valószínűséggel nyújtanak kiváló szolgáltatást. Az emberi erőforrás menedzsment-gyakorlatok, mint például az elismerési programok, a karrierfejlesztési lehetőségek és a versenyképes kompenzációs csomagok szerepet játszanak a munkavállalók magas szintű elkötelezettségének és megtartásának biztosításában.

Munkahelyi egészség és biztonság: Számos szállodai munka fizikai természetére tekintettel a biztonságos munkakörnyezet biztosítása kulcsfontosságú. Ez magában foglalja a rendszeres biztonsági oktatást, és az egészségügyi és biztonsági előírások betartását.

Kihívások és jövőbeli irányok: A szállodaipar számos humánerőforrás-gazdálkodási kihívással néz szembe, beleértve a magas fluktuációt, a szezonális foglalkoztatási ingadozásokat és a sokszínű munkaerő kezelését. Ezenkívül a technológia megjelenésével egyre nagyobb az igény a digitális készségek fejlesztésére. A kihívásokkal azonban lehetőségek is járnak. A fenntarthatóságra és az etikus gyakorlatokra fektetett egyre nagyobb hangsúly lehetőséget ad a szállodáknak arra, hogy preferált munkaadóként pozícionálják magukat, és magukhoz vonzzák az ezen értékekhez igazodó tehetségeket.

Ahogy a szállodaipar folyamatosan fejlődik, a humánerőforrás-menedzsment alkalmazása is modernizálódik⁷. A hangsúly egyre inkább a stratégiai humánmenedzsment irányába tolódik el, ahol az emberi erőforrást stratégiai partnernek tekintik a szálloda céljainak elérésében, nem pedig csupán adminisztratív funkciónak.

2. A MINŐSÉGMENEDZSMENT ÉS HUMÁNERŐFORRÁS-MENEDZSMENT ÖSSZEFÜGGÉSEINEK FONTOSSÁGA A SZÁLLODAIPARBAN

A minőségirányítás és az humánerőforrás-menedzsment kapcsolata elengedhetetlen minden szálloda sikeréhez. Azok a szállodák, amelyek mind a minőségirányítás, mind a humánerő-kezelés iránt erősen elkötelezettek, nagyobb valószínűséggel nyújtanak kiváló ügyfélszolgálatot, magas az alkalmazotti morál, és nyereségesek⁸.

A minőségirányítás és a humánerőforrás-menedzsment együttműködve olyan pozitív munkakörnyezetet teremt, amelyben az alkalmazottak motiváltak a kiváló ügyfélszolgálatra.

A minőségirányítás keretet ad a minőségi célok kitűzéséhez és megvalósításához. Az emberi erőforrás menedzsment biztosítja azokat az eszközöket és erőforrásokat, amelyekre az alkalmazottaknak szüksége van e célok eléréséhez⁹.

Egy szálloda minőségi célja lehet az ügyfelek elégedettségének javítása. E cél elérése érdekében a szálloda új képzési programot valósíthat meg az alkalmazottak számára a kiváló ügyfélszolgálatról. A szálloda új eljárást is bevezethet az ügyfelek panaszainak kezelésére.

Ezen kezdeményezések megvalósításában az emberi erőforrás menedzsment létfontosságú szerepet játszik, mivel egyrészt felelős az új képzési programok kidolgozásáért és lebonyolításáért, másrészt feladata továbbá az ügyfélpanaszok kezelési folyamatának kommunikálása az alkalmazottak felé. Azok a szállodák, amelyekben szoros kapcsolat áll fenn a minőség- és a humánmenedzsment között, számos előnnyel számolhatnak, többek között:

Fokozott ügyfél-elégedettség: A minőségirányítás és a humánerő-kezelés iránt erősen elkötelezett szállodák nagyobb valószínűséggel nyújtanak kiváló ügyfélményt.

Ennek az az oka, hogy ezekben a szállodákban az alkalmazottak motiváltabbak a vendéglvárások teljesítésére és túllépésére.

Alkalmazottak fokozott elköteleződése és termelékenysége: A minőségirányítás és az humánmenedzsment között szoros kapcsolatot ápoló szállodák alkalmazottai nagyobb valószínűséggel elkötelezettek és produktívak. Ez azért van így, mert úgy érzik, hogy munkáltatójuk megbecsüli és támogatja őket. Rendelkeznek azokkal az eszközökkel és erőforrásokkal is, amelyekre szükségük van ahhoz, hogy munkájuk során sikeresek legyenek.

Csökken munkavállalói fluktuáció: A minőségirányítás és a humánmenedzsment között szoros kapcsolatot ápoló szállodák alkalmazottai nagyobb valószínűséggel maradnak a vállalatnál. Ennek oka, hogy elégedettnek érzik magukat a munkájukkal, és van lehetőségük az előrelépésre.

Javuló pénzügyi teljesítmény: A minőségirányítás és a humánerőforrás-menedzsment között szoros kapcsolatot ápoló szállodák nagyobb valószínűséggel lesznek nyereségesek. Ennek az az oka, hogy javul az ügyfelek elégedettsége, nő az alkalmazottak elköteleződése és termelékenysége, valamint csökken a fluktuáció.

A minőségirányítás és a humánpolitika kapcsolatának erősítési lehetőségei:

A minőségirányítási és az humánmenedzsment-célok összehangolása: A szállodáknak összhangba kell hozniuk minőségirányítási és humánpolitikai céljaikat. Ez biztosítja, hogy mindkét törekvés ugyanazon célok érdekében történjen.

Az alkalmazottak bevonása a minőségirányításba: A szállodáknak be kell vonniuk az alkalmazottakat a minőségirányítás minden aspektusába. Ez segít az alkalmazottnak abban, hogy megértsék a minőség fontosságát, és érezzék, hogy fel vannak hatalmazva arra, hogy hozzájáruljanak a szálloda minőségi céljaihoz.

Az alkalmazottaknak a kiváló vendégélményhez szükséges képzések és erőforrások biztosítása: A szállodáknak a munkavállalók számára biztosítani kell a kiváló vendégélmény eléréséhez szükséges képzést és erőforrásokat. Ez magában foglalhat képzést az egyes készségekről, a termékismeretről és a szálloda technológiai rendszereinek használatáról.

Az alkalmazottak elismerése és jutalmazása a minőséghez való hozzájárulásukért: A szállodáknak el kell ismerniük és jutalmazniuk kell az alkalmazottakat a minőséghez való hozzájárulásukért. Ez segít az alkalmazottnak abban, hogy megbecsülve és motiváltnak érezzék magukat, valamint, hogy továbbra is kiváló szolgáltatást nyújtsanak.

A minőségirányítás segíthet mérni ezen kezdeményezések előrehaladását, és biztosíthatja azok hatékonyságát. Például egy szálloda ügyfél-elégedettség felmérésekkel mérheti képzési programjainak a vendégek elégedettségére gyakorolt hatását. Így a

minőség- és emberi erőforrás-menedzsment összefüggései folyamatosan és tudatosan mérhetők és fejleszthetők.

Számos szállodalánc „Mystery Guest” („titkos vendég”) programot vezetett be, hogy értékelje szállodaiban a vendéglégedettség szintjét. Ezek olyan vendégek, akiket azért fizetnek, hogy a szállodákban szálljanak meg, majd beszámolnak élményeikről. A szállodalánc ezt a visszajelzést arra használja fel, hogy azonosítsa azokat a területeket, ahol javítható a vendégkiszolgálás szintje.

Más szállodavállalatoknál „vendégkezelési bajnok” programot vezettek be. Ez a program a kiváló vendégkezelést nyújtó alkalmazottakat ismeri el és jutalmazza. A szállodalánc ezzel a programmal motiválja alkalmazottait a lehető legjobb szolgáltatás nyújtására.

A harmadik példa a „folyamatos fejlesztés” programja. Ez a program arra ösztönzi az alkalmazottakat, hogy azonosítsák a hiányosságokat, és javasoljanak fejlesztéseket a szálloda működéséhez. A szállodalánc ezt a programot használja folyamatainak és általános működésének folyamatos fejlesztésére.

Ez csak néhány példa arra, hogy a minőségirányítás és a humánerőforrás-menedzsment hogyan tud együttműködni a vendéglélmény javítása érdekében a szállodaiiparban. Hatékony minőségirányítási és humánmenedzsment gyakorlatok megvalósításával a szállodák pozitív munkakörnyezetet teremthetnek, ahol az alkalmazottak motiváltak és lojálisak. Ez megnövekedett vendéglégedettséghez, hűséghez és bevételhez vezethet. A minőségirányítás és a humánmenedzsment kapcsolata elengedhetetlen minden szálloda sikeréhez, legyen szó pénzügyi sikerről, a vendégek elégedettségéről, vagy a munkavállalók lojalításáról. Ezek tudatos kezelése a mai erősödő, egyre kielezettebb versenyben óriási versenyelőnyt jelenthet.

3. AKTÍV MINŐSÉGMEENEDZSMENT A HOTEL MOMENTS BUDAPEST SZÁLLODÁBAN

A Hotel Moments Budapest nagy hangsúlyt fektet a maximális vendéglégedettség elérésére, és erre alapozva építette fel minőségmenedzsment-rendszerét is. A vendéglégedettségi mutatók pozitívan tartása egyrészt megőrzi a szálloda atmoszféráját, az ott megszállók kedvét és a dolgozók hangulatát, másrészt pedig közvetlenül hozzájárul a vállalkozás pénzügyi sikereihez is. A szálloda a Tripadvisor értékelőoldalon a főváros élmezőnyébe tartozik a vendégektől kapott értékelések alapján, és a Booking.com foglalási oldalon is folyamatosan magas pontszámot ér el a visszajelzések alapján. Ezek az adatok nagy versenyelőnyt jelentenek, és marketingértékkel is bírnak különösen egy regionális lánc tagszállodája esetében.

A Hotel Moments Budapest szálloda aktív minőségmenedzsment-rendszerein keresztül folyamatosan ellenőrzi a vendégek elégedettségét, visszajelzéseit, és azonnal intézkedéseket tesz az esetleges hiányosságok pótlására és a hibák kijavítására. A

menedzsment elsődleges célkitűzése, hogy a vendégek véleményüket, esetleges panaszukat még tartózkodásuk során átadják, így egyrészt még személyesen, közvetlenül lehet kommunikálni az ügyféllel, másrészt pedig a hiba kijavításával és esetleges kompenzációval helyreállítható a vendég elégedettsége.

A szálloda minőségellenőrzésének fontos csatornái a vendégek számára biztosított visszajelzési lehetőségek. A Hotel Moments többek között a Guestjoy nevű rendszerrel dolgozik, mely a szállodai PMS-szoftverből közvetlenül átemeli a vendégek adatait (név, tartózkodás időszaka, email-cím), és azt egy online felületen jeleníti meg a szálloda dolgozói és vezetői számára. Ezen a rendszeren keresztül történik egyrészt a vendégek részére kommunikáció email formájában (érkezés előtti tudnivalók, különleges tájékoztató levelek), lehetőséget biztosít plusz szolgáltatások értékesítésére, valamint a rendszer automatikusan kiküld egy-egy elégedettségi kérdőívet a tartózkodás alatt és azt követően is.

Ezen kérdőívek eredményei egyrészt azonnal email üzenetben továbbításra kerülnek a szállodai vezetők és dolgozók részére, valamint statisztika is készül belőlük, mely segíti a trendek követését. A Guestjoy ezen felül begyűjti és szintén tárolja a más értékelő oldalakról (Booking.com, Tripadvisor, Google) érkező visszajelzéseket is.

További visszajelzési lehetőséget nyújt a szobákban elhelyezett elégedettségi kérdőív, melyet a vendég kitöltve le tud adni a recepción tartózkodása alatt, vagy távozásakor. Az ezen a csatornánk befutó visszajelzések külön Excel táblázatban kerülnek összesítésre, így ezek az eredmények is figyelemmel kísérhetők és visszakereshetők.

Természetesen ahogy az online kérdőív esetén is, a szobai nyomtatványon bejövő esetleges panaszokat, visszajelzéseket is a vezetőség megválaszolja. A pozitív válaszok esetén köszönő email kerül kiküldésre, mely tartalmazza a Tripadvisor oldal linkjét, ahol a vendég szintén meg tudja osztani jó élményét, és ezzel segít az értékek magas szinten tartását.

A vendégek által megosztott panaszokon felül az operáció során felmerülő rendelkezési problémák esetén is nagy hangsúlyt fektet a Hotel Moments csapata a történetek pontos és naprakész dokumentációjára. Erre a minden részleg számára megosztott úgynevezett Logbook fájl szolgál, mely napi bontásban és folyamatosan frissítve tartalmazza az eseményeket, az érintett vendég adatait, a már megtett és még szükséges intézkedéseket, valamint az esetleges kompenzációt. Ez a fájl nagyban hozzájárul a magas szintű kommunikációhoz, valamint az információáramlás megkönnyítéséhez és felgyorsításához.

A Hotel Moments szálloda csapata átlátható, kezelhető méretétől és családias hangulatától fogva képes felelősen és hatékonyan kezelni a vendéglégedettséget, és így aktív és sikeres minőségmenedzsmentet tud végrehajtani. A nagy nemzetközi szállodaláncok esetén elérhető leírások, szabályok jelenthetnek versenyelőnyt, és elősegítik a hatékony és sztenderdizált működést, a Hotel Moments viszont megfelelően

és rugalmasan tudja kezelni folyamatait, hogy azok a lehető leghatékonyabban segítsék a vállalat céljainak elérését és hosszú távú biztosítását. A szálloda vezetősége folyamatosan figyelemmel kíséri a javítandó területeket, legyen szó műszaki kérdésekről vagy a szolgáltatás részleteit illető szabályokról, eljárásrendről. Amennyiben bármiben módosítás, fejlesztés szükséges, a vezetőség képes gyorsan, rugalmasan reagálni, és intézkedni a cél érdekében.

Az egyes folyamatokról leírások, memorandumok készülnek, melyek így egyrészt a dolgozók számára is elérhetők és visszakereshetők, valamint a vezetőség számára is biztosítják a számonkérés lehetőségét.

4. AKTÍV HUMÁNERŐFORRÁS-MENEDZSMENT A HOTEL MOMENTS BUDAPEST SZÁLLODÁBAN

A Hotel Moments Budapestnél nagy hangsúlyt fektetnek a munkavállalók képzésére és fejlesztésére. A szálloda vezetése hisz abban, hogy a munkavállalók a szálloda legértékesebb erőforrásai, és ezért fontos, hogy motiváltak, képzettek és elkötelezettek legyenek.

A szállodában többféle aktív humán erőforrás-menedzsment gyakorlatot alkalmaznak: *Rendszeres képzések és tréningek:* A szálloda vezetősége nagy hangsúlyt fektet a dolgozók folyamatos képzésére, támogatására, tudásuk gyarapítására. Ezek a tréningek számos különböző módon valósulnak meg. Egyrészt az új dolgozók belépése esetén átfogó tréninget kapnak saját és a társrészlegek működéséről, így például egy recepció betekintést nyer a karbantartók és a Housekeeping munkájába is. A saját munkakörben elvégzett feladatokra részletes tréningterv alapján zajlik a betanítás.

A dolgozók számára rendszeres időközönként tartanak továbbképzéseket, melynek témakörét az aktuálisan fontos folyamatok (például vendégvisszajelzések), vagy épp maguk a dolgozók határozzák meg. Ilyenek például a panaszkezelést, vagy az értékesítést (upsell) érintő tréningek.

A Hotel Moments Budapest szorosan együttműködik a turizmus egyéb szereplőivel, így például a Magyar Turizmus Akadémiával is, és rajtuk keresztül is lehetőséget biztosít a dolgozók számára tréningeken való részvételre. Ezek a tréningek érintik például az egyes személyiségjegyek vizsgálatát, és az erre épülő egyéni fejlesztési módszereket, lehetőségeket.

A fentiek felül a Hotel Moments esetén a csapat kezelhető méretéből és a családias, közvetlen hangulatból kifolyólag a dolgozók képzése, fejlesztése maximálisan flexibilisen, az adott szituációra vonatkozóan is megtörténik. Építve egy-egy új helyzetre, vendégkérésre vagy egy, még ismeretlen munkafolyamatra, a vezetők gyorsan reagálva, azonnal tudnak segíteni a dolgozóknak, átadva saját tudásukat, tapasztalatukat. Ez egyrészt biztosítja a magas színvonalat, a dolgozók fejlesztését, és bizalmi kapcsolatot épít fel a munkavállalók és feletteseik közt. Ez hozzájárul a munkavállalók

biztonságérzetéhez, érzik, hogy támogatva vannak, és az új tudás birtokában magasabb önbizalommal, hatékonyabban képesek ellátni feladataikat.

Visszajelzési rendszerek a munkavállalók számára: Átemelve és adaptálva a nagy nemzetközi szállodaláncok és multinacionális cégek törekvéseit, a Hotel Moments szálloda is bevezetett visszajelzési rendszert a munkavállalók számára. A rendszer két fő eleme a rendszeres visszajelzések, valamint az ad-hoc jellegű visszajelzések.

A rendszeres visszajelzések keretein belül évente kétszer történik meg a dolgozók értékelése. Egyrészt minden év júniusában egy kötetlen beszélgetésre kerül sor a dolgozók és részlegvezetőjük közt. Decemberben pedig egy éves teljesítményértékelést tart a részlegvezető és a szállodaigazgató vagy igazgató-helyettes minden munkavállalóval. Mindkét beszélgetésnek fontos eleme, hogy a dolgozó értékelésén kívül a vezetőség is visszajelzést kapjon az aktuális folyamatokról, esetlegesen megoldandó problémákról. Azon kívül, hogy ez is nagyban hozzájárul a közvetlen viszonyhoz, növeli a munkavállaló bizalmi és elégedettségi szintjét, valamint lehetőséget biztosít a vezetőség számára, hogy időben tudomást szerezzen megoldandó problémákról, vagy bármilyen humánpolitikai feladatról.

A Hotel Moments Budapest vezetősége folyamatosan rendelkezésre áll a dolgozók számára, és ezt rendszeresen kommunikálja is feléjük. Így az ad-hoc jellegű visszajelzések, beszélgetések bármikor megtörténhetnek, melynek lehetőségével előszerezettel élnek is a munkavállalók.

Jutalmazási és elismerési rendszerek: A szálloda vezetősége nagy hangsúlyt fektet a jutalmazásra és a kiemelkedő teljesítmény elismerésére. Ez egyrészt lehet pénzbeli elismerés, mint például a recepciósök esetében a magasabb szobakategória értékesítése (upsell) esetén bónusz. Különösen nagy jelentőséggel bír viszont a nem pénzbeli elismerés. Ilyen lehet például egy vendégvisszajelzés, amely egy bizonyos kollégára érkezik, és a csapaton belül megosztásra kerül. Ez egyrészt elismeri a kolléga teljesítményét, másrészt motiváló erőként hat a többi munkavállaló számára is. Ezen felül a vezetőség az általuk kitűzött aktuális célok elérésére is ösztönző módszereket, versenyeket alkalmaz. Ilyen például a Tripadvisor-visszajelzések gyarapítására szolgáló törekvés, miszerint apróbb ajándékban, jutalomban részesül az a kolléga, aki adott időszakban a legtöbbet oszt ki az értékelő oldalra vezető linket tartalmazó kártyából. Mindezen törekvések azt szolgálják, hogy a munkavállalók jól, megbecsülve és biztonságban érezzék magukat, és magas legyen a dolgozói elégedettség szintje. Ezzel párhuzamosan pedig a feladatok is magas minőségben, a vendégek meglegedésére kerülnek elvégzésre.

Karrierfejlesztési lehetőségek: A Continental Group fővárosi és vidéki szállodanyitásaival, dinamikus fejlődésével hatékonyan biztosítja a karrierlehetőségeket a motivált, ambiciózus munkatársak számára. A szervezet mérete és struktúrája elősegíti a kimagasló teljesítményt nyújtó, és a ranglétrán felfelé törekvő dolgozók kiemelését,

támogatását, a fejlődési- és karrierlehetőségek biztosítását. Ez a fentiekkel párhuzamban szintén növeli a dolgozók biztonságérzetét és motiváltságát is.

ÖSSZEFOGLALÁS

A Hotel Moments Budapest szálloda hatékonyan és párhuzamosan alkalmazza az aktív minőség- és humánerőforrás-menedzsment technikákat, illetve tudatosan és jól ötvözi mindkettőt a maximális dolgozói- és vendéglégedettség eléréséhez.

A Hotel Moments Budapest integrált menedzsment megoldásai három alappillérré épülnek: visszajelzési rendszerek a munkavállalók számára, nyílt belső kommunikáció, valamint a menedzsment dinamikus, innovatív és hatékony vezetési és fejlesztési morálja.

A *vendégvisszajelzések* a korábban leírtak alapján nagyon fontos részét képezik a fejlesztési lehetőségek kiaknázásának. Ezeket a recepciósök is napi rendszerességgel megkapják, olvassák és rendszerezik. Így sajátjuknak érzik az esetleges problémákat, valamint a dicséreteket, elismerő és pozitív visszajelzéseket is.

Az ehhez társuló *nyílt belső kommunikáció* lehetővé teszi, hogy a dolgozók ötletei, javaslatai, felvetései azonnal eljussanak a vezetőkhez. A szálloda kis méretű csapának és egyszerű hierarchiájának hála a vezetők fizikai és szellemi értelemben is nap mint nap részt vesznek számos olyan munkafolyamatban is, melyeket az esetek többségében beosztottaik végeznek el, ami által jobb betekintést nyerhetnek.

A vendégvisszajelzések számos csatornán nyílt, hierarchián átívelő belső kommunikációja dinamikus, innovatív és hatékony vezetési és fejlesztési morált alakított ki. Ez pozitívan hat a feladatok elvégzésére, s gyakorlati működésére, s miután közvetlenül elérhetők a munkavállalók számára, az így felépült közvetlen és bizalmi kapcsolat hozzájárul a vezetőség és a dolgozók közötti nyílt kommunikációhoz.

A *menedzsment dinamikus, innovatív és hatékony vezetési és fejlesztési morálja* pedig biztosítja a termék és a szolgáltatások minőségi szinten tartását, esetleges fejlesztését. Ez egyben a vendégek megelégedésére is szolgál, valamint növeli a dolgozók bizalmát és jó érzését is, mivel bizonyítja, hogy megjegyzéseik, és az általuk is prioritásként kezelt minőségpolitika meghozza a gyümölcsét.

A Hotel Moments Budapest a fentiek alapján tekinthető regionális jó gyakorlatnak, mivel a megfelelően kombinált minőség- és humánerőforrás-menedzsment egymást támogatva, egymásra pozitívan hatva teszi igazán sikeres szállodává és munkahellyé a Hotel Moments Budapest szállodát.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- ¹ Gupta, S. (2016): Exploring the Interplay of Quality Management and Human Resource Management in the Hospitality Sector. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*.
- ² Sikó B, Remenyik B. (2018): Expectations, Motivation, Satisfaction - The Actualities of Human Management in Hungarian Hotels, Konferencia helye és ideje: Pannon Egyetem Georgikon Kar, 2018.10.04-05, 382-389 pp, absztraktkötet: ISBN 978-963-9639-91-1
- ³ Molina-Castillo, F-J, Meroño-Cerdán, A-L, Lopez-Nicolas, C, Fernandez-Espinar, L. (2023): Innovation and Technology in Hospitality Sector: Outcome and Performance, In: *Businesses 2023*, 3(1), 198-219;
- ⁴ Espino-Rodríguez, T. F. (2023): Research on Outsourcing by Hotel Firms: Current State and Future Directions. *Tourism and Hospitality*, In: *Tour. Hosp.* 2023, 4(1), 21-35;
- ⁵ Tripathy, A, Sadual, S.K., Sucharita Mohapatra, S. (2021): Creating a super effective work force for hotel operation through an effective HR system: Recruit, Retain and Train. New York. 213-223.
- ⁶ Remenyik, B, Tóth, G. (2015): *Tourism in the European Union and in Hungary*. Saarbrücken: Lambert Academic Publishing. 78p.
- ⁷ Portela Maquieira, S, Tari, J, Molina-Azorín, J. (2020): Transformational leadership and the European Foundation for Quality Management model in five-star hotels, In: *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico*. Madrid. pp. 435-456.
- ⁸ Pereira-Moliner, J, Pertusa-Ortega, E, Tari, J, D. López-Gamero, M, Molina-Azorín, J. (2016): Organizational design, quality management and competitive advantage in hotels, In: *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 28(4):762-784
- ⁹ Martinez, D. (2017): Employee Satisfaction and Retention: The Role of HRM in the Hotel Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. London. pp. 134-147.